

الرقم التسلسلي:

رقم التسجيل: 181835075833

دور الرقمنة في تحسين الأداء الوظيفي بالجامعة -دراسة ميدانية بكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية-

شعبة: علم الاجتماع.

تخصص: علم الاجتماع تنظيم وعمل.

تحت اشراف :

من اعداد الطالبة:

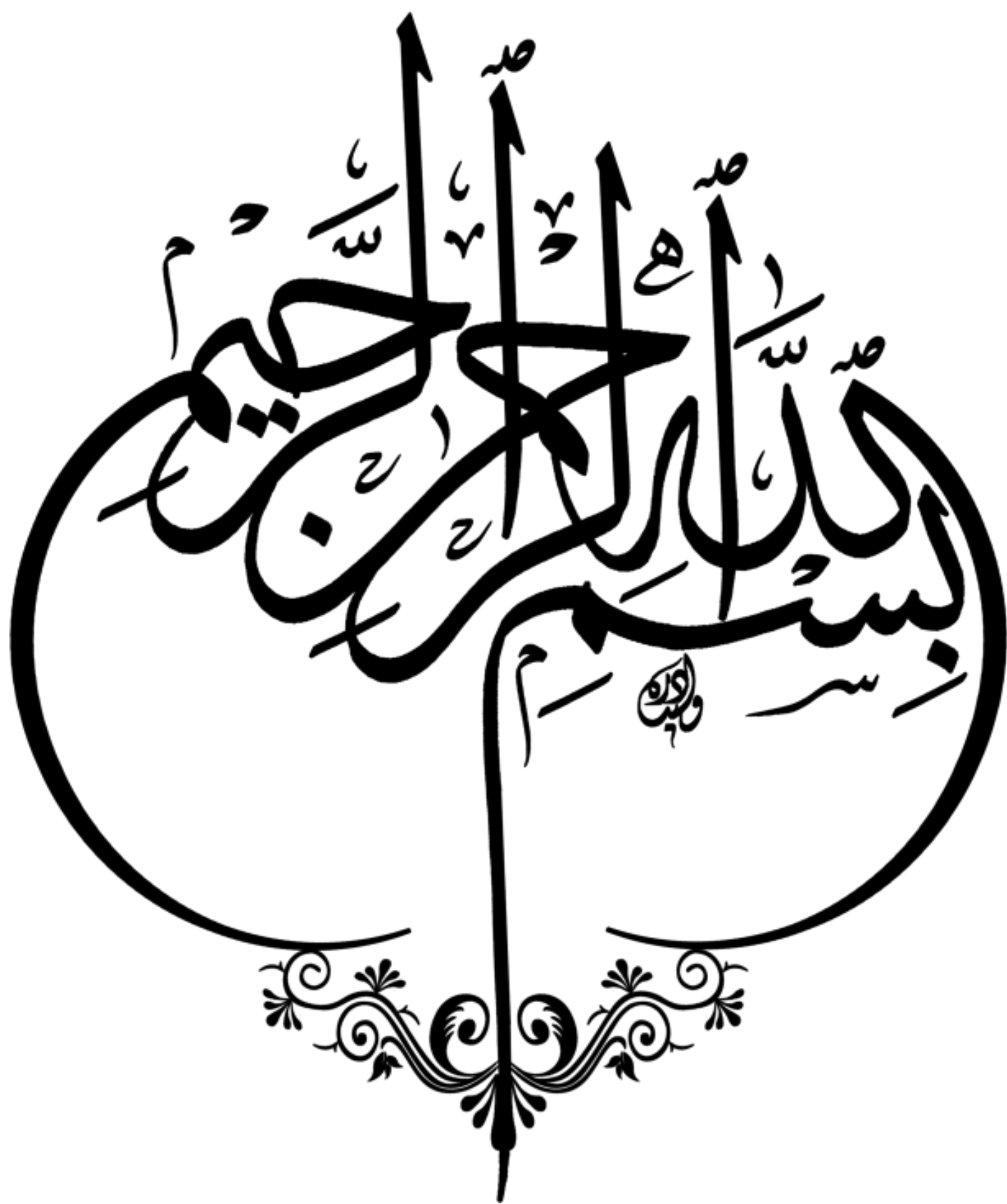
د. بوساق هجيرة

لعجاجات فايزة

لجنة أعضاء المناقشة

الاسم واللقب	الجامعة	الصفة
د. نوادري فريدة	المسيلة	رئيسا
بوساق هجيرة	المسيلة	مشرفا ومقررا
ناجح مخلوف	المسيلة	ممتحنا

السنة الجامعية: 2022-2023م



إهداء

نحمد الله حمدا كثيرا على توفيقنا لإنجاز وإتمام هذا العمل كما نتقدم
بشكر الجزيل للأستاذة الفاضلة: "بوساق هجيرة" التي تحملت عناء
الإشراف، وأهدي عملي هذا إلى والديا العزيزين، وكل من دعمني في
مشواري الدراسي.

إلى كل أساتذة قسم علم الاجتماع بجامعة محمد بوضياف بالمسيلة
وكل من ساهم في إنجاز هذا العمل المتواضع، كما يطيب لي أن أتقدم
بشكر الجزيل إلى الأساتذة الكرام أعضاء المناقشة.

فهرس المحتويات

إهداء.....

المقدمة:.....

الفصل الأول: الاطار العام للواسة

1- إشكالية الواسة:..... 2

2- فرضيات الواسة:..... 3

3- أسباب اختيار الموضوع..... 3

4- أهمية الواسة:..... 4

5- أهداف الواسة:..... 4

6- تحديد مفاهيم الواسة:..... 5

7- الدراسات السابقة:..... 7

8- النظريات المفسرة للموضوع:..... 13

الفصل الثاني: الرقمنة

تمهيد:..... 16

1- أساسيات حول الرقمنة..... 16

1-1- تعريف الرقمنة..... 16

1-2- أشكال الرقمنة:..... 17

20.....	1-3- مراحل عملية الرقمنة
21.....	1-4- أسباب ودوافع الرقمنة
22.....	1-5- اهداف الرقمنة
22.....	1-6- أهمية الرقمنة:
23.....	1-7- متطلبات عملية الرقمنة:
25.....	1-8- معوقات الرقمنة
27.....	1-9- اثار الرقمنة
28.....	2- مظاهر الرقمنة في عصنة الجامعة
28.....	2-1- التعليم الالكتروني:
29.....	2-2- الإدارة الإلكترونية:
30.....	2-3- الاتصال الالكتروني
31.....	خلاصة:

الفصل الثالث: الأداء الوظيفي

33.....	تمهيد:
33.....	1- مفاهيم أساسية حول الأداء الوظيفي
33.....	1-1- تعريف الأداء الوظيفي
35.....	1-2- أنواع الأداء الوظيفي:
38.....	1-3- العوامل المؤثرة في الاداء الوظيفي

40	1-4- عناصر ومحددات الأداء الوظيفي
43	1-5- أهداف وأهمية قياس الأداء الوظيفي
44	1-6- أساليب قياس الأداء الوظيفي
45	1-7- معايير قياس وتقييم الأداء الوظيفي:
46	1-8- صعوبات تقييم الأداء الوظيفي:
48	2- تقييم الأداء الوظيفي في المؤسسة
48	2-1- مفهوم تقييم الأداء الوظيفي:
48	2-2- طرق تقييم الأداء الوظيفي:
50	2-3- أهمية تقييم الأداء الوظيفي:
50	2-4- الاتجاهات النظرية للأداء الوظيفي
53	خلاصة:

الفصل الرابع: الإجراءات المنهجية للدراسة

55	تمهيد:
55	1- الدراسة الاستطلاعية:
56	1-1- مجتمع الدراسة:
56	1-2- عينة الدراسة:
57	1-3- نتائج الدراسة الاستطلاعية:
57	2-1- منهج الدراسة:

55.....	2-2-مجالات الدراسة:
59.....	2-3-صدق وثبات الاستمارة:
61.....	2-4-الأساليب الاحصائية المستخدمة في الدراسة: ...
61.....	خلاصة:

الفصل الخامس عرض وتحليل ومناقشة نتائج الدراسة الميدانية

.....	1-عرض وتحليل نتائج الدراسة ومناقشتها:
63.....	1-1-خصائص عينة الدراسة
66.....	2-عرض النتائج:
76.....	3- عرض نتائج الفرضيات
77.....	4- مناقشة النتائج على ضوء الفرضيات:
79.....	الاستنتاج العام للدراسة:
80.....	خاتمة:
80.....	التوصيات:

فهرس الجداول:

الرقم	العنوان	الصفحة
01	توزيع العمال في الكلية	56
02	يوضح معامل الثبات للاستبيان	60
03	يوضح توزيع الموظفين حسب الجنس	63
04	يوضح توزيع الموظفين حسب الفئة العمرية	64
05	يوضح توزيع الموظفين حسب المؤهل العلمي	65
06	يوضح توزيع الموظفين حسب سنوات الخبرة	65
07	يوضح استجابة الموظفين لعبارات المحور 02	66
08	يوضح استجابة الموظفين لعبارات المحور 03	70
09	يوضح استجابة الموظفين لعبارات المحور 04	72

فهرس الأشكال:

الرقم	العنوان	الصفحة
01	شكل يوضح التداخل بين العوامل السابقة التي ينتج عنها أداء فعال	41
02	شكل يبين قائمة معايير تقييم الأداء	46
03	دائرة نسبية تمثل أفراد العينة حسب متغير الجنس	63

فهرس الملاحق:

الرقم	العنوان	الصفحة
01	استمارة الاستبيان	83
02	الهيكل التنظيمي لكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية جامعة محمد بوضياف بالمسيلة	88

المقدمة:

يشهد عالم اليوم ثورة المعلومات أو ما يعرف بالانفجار الفكري وما حققه من تقدم حضاري نتج عنه الاعتماد المتزايد على التكنولوجيا الرقمية في شتى المؤسسات على اختلاف أنواعها وتعاملاتها في كل الميادين، فظهرت الرقمنة من أجل الاستجابة لمتغيرات العصر الرقمي أصبحت كطريق أو منهج يعتمد الوسائل الإلكترونية المتقدمة والوسائط الرقمية المبتكرة لتقليل الجهد والوقت لخدمات أفضل وأسرع.

هذا ما جعل الجامعة الجزائرية تسعى لمسايرة التطورات العصرية للتماشي مع متطلبات الوقت الحالي للتأقلم مع التغير الجديد للوصول إلى تقديم خدمات ذات كفاءة على مستوى العمليات الإدارية

الرقمنة أداة العصر لها أثر كبير في جميع نواحي حياتنا، ساهمت في ظهور العديد من الأنشطة المتطورة وكان لها الفضل في التجديد والتغيير، فرضت كحتمية وداخل المؤسسات وداخل المؤسسة الجامعية بصفة خاصة.

كون أنها تسعى لتحقيق وتحسين مخرجات الجامعة من خلال تحسين الأداء وتحقيق الكفاءة التنظيمية ورفع جودة الأداء الوظيفي لهذا سنحاول من خلال هذه الدراسة معرفة دور الرقمنة تحسين الأداء الوظيفي بالجامعة من خلال دراسة ميدانية للموظفين بالكلية داخل الجامعة كذلك الوقوف على مختلف الوسائل الرقمية والبرامج الإلكترونية في الجامعة لزيادة جودة الأداء الوظيفي والتأثير الإيجابي لرقمنة في المؤسسة الجامعية وعصرنتها المتمثل في التعليم الإلكتروني، الإدارة الإلكترونية، الاتصال الإلكتروني.

وهذا الأمر الذي دفعني للبحث في موضوع الرقمنة، بغيت الوصول لحل مشكلة الدراسة ارتئينا إلى تقسيمها إلى خمسة فصول، الفصل الأول: الإطار المنهجي والذي تم التطرق فيه إلى مشكلة الدراسة وتساؤلاتها وفرضيات الدراسة إضافة إلى تحديد أهم مفاهيم الدراسة، والدراسات السابقة موزعا إلى أسبابها وأهميتها وأهدافها.

الفصل الثاني: محور حول تحديد مفهوم الرقمنة وأشكالها ومراحلها عمليتها، وكذلك أسباب ودوافع الرقمنة والوقوف على أهم متطلبات عملية الرقمنة في المؤسسة وتم التطرق إلى أهم معيقات الرقمنة وصولا إلى آثار الرقمنة وفي الأخير مظاهر الرقمنة في عصرنة الجامعة (التعليم الإلكتروني، والإدارة الإلكترونية، الاتصال الرقمي).

الفصل الثالث: تم التطرق للأداء الوظيفي وتحديد مفهومه وتحديد أهم محددات الأداء الوظيفي وعناصره وعوامل المؤثرة فيه والوقوف على عملية قياس الأداء الوظيفي بالمؤسسة وتقييمه.

الفصل الرابع: الجانب الميداني للدراسة تم التطرق في هذا الفصل الى تحديد إجراءات الدراسة وفيه حدد المجال المكاني والزمني والمجال البشري للدراسة، تبين المنهج المعتمد وكذلك تم اختيار أدوات جمع البيانات المتمثلة في استمارة المقابلة والملاحظة البسيطة.

الفصل الخامس: كان بعنوان عرض ومناقشة النتائج تم عرض أهم النتائج التي تم التوصل إليها في الدراسة وتمت مناقشة وتحليل النتائج وفي الأخير مجموعة النتائج المتوصل إليها وأهم التوصيات والاقتراحات لتنتهي هذه الدراسة بخاتمة، وصولاً لوضع ملخص للدراسة.

الفصل الأول:

الإطار المنهجي للدراسة

مقدمة.

1- الإشكالية.

2- فرضيات

3- أسباب اختيار الموضوع.

4- أهمية الدراسة.

5- أهداف الدراسة.

6- تحديد مفاهيم الدراسة.

7- الدراسات السابقة.

8- النظريات المفسرة للموضوع.

1- إشكالية الدراسة:

شهد عالم اليوم تغيرات كثيرة في جميع نواحي الحياة، حيث ينتقل المجتمع الإنساني الحالي من الطابع التقليدي الي الطابع الحداثي العصري، الذي رسمته الثورة المعلوماتية التي أسست لتقنيات وابتكارات جديدة سهلت أساليب الحياة المتنوعة واثرت على العديد من المؤسسات الاجتماعية من بينها المؤسسة الجامعية.

تعد المؤسسة الجامعية أحد الانساق الفاعلة من حيث الدور والوظيفة وإنتاج الوعي الثقافي وتحقيق التنمية، كما نجد ان المؤسسة الجامعية دائما تسعى لتحسين أداء عمالها، وتطوير قدراتهم حيث تشهد اليوم تحديات تكنولوجية أدت إلى التطوير والتفكير في إعادة النظر في أساليب أدائها الوظيفي وسياساتها التعليمية، حيث تمكنت بفضل التكنولوجيا ان تتخطى طابعها التقليدي من خلال التوجه نحو الرقمنة ومواكبة التكنولوجيا كما يتماشى مع متطلبات الحال.

حيث أنه أصبح نجاح أي مؤسسة مرتبط برفع أداء العاملين وكفاءتهم الوظيفية لتحقيق ذلك وجب الالتفات نحو الرقمنة والاستفادة منها كحتمية فرضت على الحياة الجامعية من اجل تحسين المخرجات وجودة التعليم العالي حيث عملت وزارة التعليم العالي على ادخال أنظمة رقمية تعمل على زيادة كفاءة المؤسسات الجامعية لما لها من سرعة ودقة في انجاز الاعمال لتحسين أدائها الوظيفي وتحقيق الميزة التنافسية من الأفضل التوسع في الرقمنة (ظهورها، تطورها، مميزاتها...ربطها بالجامعة وأداء العامل)، ولمعرفة دور الرقمنة في المؤسسات الجامعية جاءت هذه الدراسة للإجابة عن التساؤل الرئيسي التالي:

ما هو دور الرقمنة في تحسين الأداء الوظيفي؟

ويندرج تحت هذا التساؤل مجموعة من الأسئلة الفرعية وهي كالآتي:

- هل تساهم الأجهزة الالكترونية في زيادة كفاءة الموظفين؟
- هل تساعد البرامج الالكترونية في تمكين الموظفين لأداء مهامهم؟
- هل تساهم نظم الاتصال الحديثة في تبادل المعلومات لرفع جودة الأداء؟

2- فرضيات الدراسة:

الفرضية الرئيسية:

- للرقمنة دور إيجابي في تحسين الأداء الوظيفي بالجامعة.

الفرضيات الفرعية:

- تساهم الأجهزة الالكترونية في زيادة كفاءة الموظفين.
- تساعد البرامج الالكترونية في تمكين الموظفين لأداء مهامهم.
- تساهم نظم الاتصال الحديثة في تبادل المعلومات لرفع جودة الأداء.

3- أسباب اختيار الموضوع

الأسباب الذاتية:

- الرغبة في دراسة الموضوع وحدثته.
- التقرب من عالم الشغل لمعرفة أهمية الرقمنة ودورها في تحسين الأداء بالجامعة.

الأسباب الموضوعية:

- معرفة أهمية دور الرقمنة في تحسين الأداء الوظيفي بالجامعة.
- رفع الأداء الكلي للمؤسسة الجامعية.
- تقليص التكاليف ورفع الأداء الوظيفي بالجامعة.
- حداثة موضوع الرقمنة.
- محاولة الوصول إلى حلول لمحاولة حل مشاكل تطبيق الرقمنة في المؤسسة الجامعية الجزائرية.
- ندرة الدراسات لموضوع الرقمنة.

- التعرف على العوائق والصعوبات التي تواجه الموظفين في التعامل مع

الرقمنة.

4- أهمية الدراسة:

تعد الرقمنة أداة العصر وأبرز أحداثياته لتعرف الجامعة بأنها أحد الانساق الفاعلة في المجتمع من أهم التنظيمات التي تهتم بالتكنولوجيا الاعلام والاتصال الحديثة سعيا لتطوير اعمالها وتحسين مخرجاتها، تعاني معظم المؤسسات من الهدر الواضح للوقت، مما وجب عليها الالتفات إلى مواكبة التطورات العلمية والاستفادة منها لتحسين أدائها الوظيفي.

- تكمن أهمية الرقمنة في استخدام التقنيات الحديثة لخدمة أسرع وأفضل.

- معالجة الظواهر السلبية في الإدارة الجزائرية التي تعد عائق نحو جودة الخدمات المقدمة.

- التطرق إلى التغير في الادارة من الادارة التقليدية الي الإدارة الإلكترونية وكيفية المساهمة في تطوير

الأداء والكفاءة واهم الأساليب والطرائق المعتمدة من اجل تحسين هذا الواقع.

- الرقمنة موضوع الساعة كون جامعة المسيلة في تحويل من النظام التقليدي إلى نظام حديث عصري

المتمثل في الرقمنة الالكترونية وسهولة الحصول على الخدمات والتعليم في أسرع وقت وجهد.

5- أهداف الدراسة:

- رصد واقع الرقمنة في المؤسسات الجامعية.

- معرفة اهم المجالات الرقمية المستخدمة.

- مدى مساهمة المنصات في رفع الأداء الوظيفي.

- اثراء البحث العلمي والوقوف على ما أحدثته في مجال تحسين الأداء.

تسعى الدراسة لتحقيق مجموعة من الأهداف من بينها:

- الوقوف على دور الرقمنة في الجامعة لتحسين الأداء الوظيفي.

- محاولة الكشف عن تطور عملية الاتصال داخل الادارة الجامعية.

- أهمية التقنيات والبرمجيات الحديثة في تحسين الأداء الوظيفي بالجامعة.

- معرفة مدى تطور الخدمات المقدمة في الإدارة الجامعية.
- البحث عن رضى العاملين داخل الجامعة من خلال تطوير التقنيات الحديثة.
- التخلص من التقليدية والأساليب القديمة والتوجه نحو العصر الرقمي.
- تسهيل الخدمات المقدمة لتوفير جهد اقل وخدمة أسرع.
- تحسين وجودة مخرجات الجامعة الجزائرية لاستمرار نشاطها الفكري والعلمي.

6- تحديد مفاهيم الدراسة:

تعريف الرقمنة لغة

تدل مادة رقم في المعاجم اللغوية العربية على جملة من المعاني اهمها التعجيم والتبيين والكتابة والقلم والخط ويقول ابن منظور الرقم والترقيم تعجيم الكتاب ورقم الكتاب يرقمه رقما اعجمه وبينه، وكتاب مرقوم اي قيم قد بينت حروفه بعلاماتها من التنقيط وقوله عز وجل (كتاب مرقوم)، كتاب مكتوب والرقم القلم.... والرقم الكتابة والختم.... والرقم: ضرب مخطط من الوشي.... ورقم الثوب يرقمه رقما ورقمه خطه.¹

تعريف الرقمنة اصطلاحا :

هي العملية التي تتم عن طريقها تحويل المعلومات من شكلها التقليدي الحالي الى شكل رقمي. عرف الدكتور (فتحي عبد الهادي) 2010 الرقمنة على انها عملية نقل أو تحويل البيانات الى شكل رقمي للمعالجة بواسطة الحاسب الالى.

واشار الاستاذ الدكتور (زين عبد الهادي) 1999 الى الرقمنة بانها عمليات التحويل التي تتم للوثائق من الاشكال التقليدية المطبوعة الى الشكل الالكتروني الرقمي بما فيها عمليات النشر الالكتروني.²

¹ - أحمد فرج أحمد، الرقمنة داخل المؤسسات المعلومات أم خارجها، المملكة المتحدة، جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية، العدد 4، 2009، ص11.

² - نجلاء أحمد يس، الرقمنة وتقنياتها في المكتبات العربية، القاهرة، العربي للنشر والتوزيع، ط 1، 2013، ص18.

التعريف الاجرائي :

عملية تحويل الخدمات والمعاملات الإدارية التقليدية الى خدمات الكترونية سريعة وعالية الدقة من اجل توفير الوقت والجهد بواسطة استخدام الحاسب الالى.

تعريف الاداء الوظيفي

التعريف اللغوي للأداء

يشير المعنى اللغوي للفعل "أدى" الى معنى مشى مشيا ليس بالسرير ولا بالبطيء وأدى الشيء قام به وأدى الشهادة ادلى بها، وأدى اليه الشيء أوصله اليه (مصطفى وآخرون، 10، 1960) وهنا يتضح بان المعنى الدقيق في اللغة العربية لكلمة اداء هو قضاء شيء أو القيام به.

اما المعنى الاصطلاحي للأداء فتعددت تعريفاته من قبل المفكرين والكتاب في مجال الإدارة وأبرزها تعريف معجم العلوم الإدارية الذي عرف الاداء بانه القيام بأعباء الوظيفة من مسؤوليات وواجبات وفقا للمعدل المفروض ادائه من العامل الكفاء المدرب.¹

كما عرف الحوامده والفهداوي 2002 الاداء انه مجموعة من السلوكيات الإدارية ذات العلاقة والمعبرة عن قيام الموظف بأداء مهامه وتحمل مسؤولياته وتتضمن جودة الأداء، وحسن التنفيذ الخبرة الفنية المطلوبة في الوظيفة فضلا عن الاتصال والتفاعل مع بقية اعضاء المنظمة والالتزام بالنواحي الإدارية للعمل والسعي نحو الاستجابة لها بكل حرص وفعالية.²

اشار (دره) 2006 الى انه تفاعل بين السلوك والاختار وانه السلوك والنتائج التي تحققت معا، مع الميل الى ابراز الانجاز أو النتائج وذلك لصعوبة الفصل بين السلوك من ناحية وبين الانجاز والنتائج من ناحية أخرى.

التعريف الاجرائي: هو تلك الجهود والمهام التي يقوم بها الفرد أو مجموعة الافراد مقابل عائد مالي معين، كنتيجة لأداء مهامهم ورضاء ووظائفهم وتحمل المسؤولية وتحقيق الاهداف المرغوبة.

¹ - فايز عبد الرحمن الفروخ، التعلم التنظيمي وأثره في تحسين الأداء الوظيفي، دار جليس الزمان للنشر والتوزيع، ط 1، عمان، 2010، ص43.

² - نفس المرجع، ص44.

7- الدراسات السابقة:

تعد الدراسات السابقة الدعامية الأساسية لأي دراسة أو بحث اجتماعي، هي بمثابة الإطار العلمي والنظري الذي ينطلق منه أي باحث سوسيولوجي لأي بحث اجتماعي، حيث تشمل كل الدراسات المرتبطة بالموضوع سواء المتشابهة أو المتطابقة مع موضوع البحث، حيث كانت كل الدراسات متعلقة بعنوان الدراسة الحالية متشابهة معها في متغير الأداء الوظيفي، وهناك دراسات متعلقة بمتغير الرقمنة وأخرى تشترك مع الدراسة الحالية بمتغير الأداء الوظيفي، لا توجد دراسات متطابقة بشكل فعلي مع عنوان الدراسة المتمثل في دور الرقمنة في تحسين الأداء الوظيفي بالجامعة.

7-1- الدراسة الأولى:

بعنوان "تأثير الرقمنة المتجددة في تعزيز الأداء الوظيفي"، دراسة استطلاعية في كلية الإدارة والاقتصاد قام بها -ياسر خيضر عباس وفؤاد يوسف عبد الرحمان - الجامعة المستنصرية كلية الإدارة والاقتصاد.

هدفت الدراسة إلى توضيح دور الرقمنة المتجددة في تعزيز الأداء الوظيفي، لما تقدمه من خدمة إدارية وتعليمية أفضل في كلية الإدارة والاقتصاد حيث ان معظم المؤسسات تعاني من الهدر في الوقت والجهد والكلفة في أداء مهامها مما وجب عليها اللجوء إلى الرقمنة وامتلاك البنى التحتية الرقمية المتطورة من تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتطبيق برمجياتها، التي تواكب حركة التطور العالمية، في المؤسسات التعليمية والحاجة الفعلية إلى التغير والنهوض بأساليب العمل وبيان أهمية الأجهزة الالكترونية.

منهجية الدراسة:

اعتمد الباحث على التحليل الوصفي والاحصائي لمعالجة بياناته

العينة:

تمثلت في موظفي كلية الإدارة والاقتصاد بالجامعة، رؤساء اقسام، العميد، المعاون، مسؤولي الشعب.

الفصل الأول **الإطار المنهجي للدراسة**

من خلال الدراسات السابقة فنجدها مشابهة مع الدراسة الحالية وتحديد الأهداف الدراسة وتحديد مفهوم الرقمنة.

استحداث التطورات العالمية للمؤسسات التعليمية في مجال تعزيز الأداء الوظيفي وتحسينه وتقديم خدمة أسرع وأفضل.¹ ساعدتنا أيضا في تحديد أبعاد الدراسة

7-2- الدراسة الثانية:

بعنوان "الإدارة الالكترونية وأثرها على الأداء الوظيفي" اطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه، علم الاجتماع تنظيم وعمل، من اعداد **بن جدو فاطمة الزهراء**-كانت إشكالية الدراسة حول مدى تأثير الإدارة الالكترونية على الأداء الوظيفي داخل الجامعة

هل التقنيات الحديثة لها أثر على الأداء الوظيفي؟

ما مدى تأثير الإدارة الالكترونية على رضا العاملين؟

ما مدى تطور عملية الاتصال بعد تطبيق الإدارة الالكترونية؟

تعد هذي الدراسة مشابهة للدارسة الحالية بدور الرقمنة في تحسين الأداء الوظيفي بالجامعة كما تعرف جميع الإدارات انه أصبح معظم عملها رقمي أكثر من ورقي تتشابه مع دراستنا في متغير الأداء الوظيفي والرقمنة، تتطوي هذه الدراسة على فرضية رئيسية لإشكالية البحث كالآتي:

ما مدى تأثير الإدارة الالكترونية على الأداء الوظيفي داخل الجامعة؟

المفاهيم المستخدمة: الإدارة الالكترونية، الاداء الوظيفي، إدارة الموارد البشرية والالكترونية، الاتصال الالكتروني.

¹ - ياسر خيضر عباس: تأثير الرقمنة المتجددة في تعزيز الأداء الوظيفي، دراسة استطلاعية في كلية الإدارة والاقتصاد، مجلة الجامعة عراقية، العدد 55 العراق، دون سنة النشر.

منهجية الدراسة:

اعتمدت الباحثة على المنهج الوصفي التحليلي.

العينة:

اعتمدت العينة العشوائية البسيطة.

نتائج الدراسة:

توصلت الباحثة لوجود تطورات في الإدارة بعد دخول التقنية مما سهل المعاملات الإدارية رغم وجود النقائص الا ان أداء الموظفين تطور وتغير بعد ظهور التقنية وإدارة الجامعة تطورت بعد تطبيق الإدارة الالكترونية.¹ أفادتنا الدراسة في بناء إطار نظري الخاص بالأداء الوظيفي وتحديد بعض مفاهيم الدراسة والتعرف على مختلف أدوات البحث واختبار أداة الدراسة.

الدراسة الثالثة:

بعنوان "دور تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تفعيل الأداء الوظيفي المؤسسات الجامعية" مقال في المجلة الدولية للاتصال الاجتماعي بجامعة عبد الحميد بن باديس مستغنم، المجلد والعدد 2 من اعداد عيساوي الطيب، ركروك خولة، السنة الجامعية 2022، تمحورت إشكالية الدراسة حول:

كيف يمكن توظيف تكنولوجيا الاعلام والاتصال الحديثة في عمليات التنظيم والتسيير الإداري على مستوى جامعة سطيف؟

¹ - بن جدو فاطمة الزهراء: الإدارة الالكترونية وأثرها على الأداء الوظيفي، أطروحة لنيل شهادة الدكتوراه، تخصص علم الاجتماع ديموغرافية، جامعة الجزائر أبو القاسم سعد الله، الجزائر 2020.

منهجية الدراسة:

فقد اعتمد الباحثان على المنهج التحليلي الوصفي، وكذلك اعتمد الباحثان على العينة العشوائية البسيطة وأجريت الدراسة على عينة مكونة من 16 موظف اداري في كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، اما فيما يتعلق بأدوات جمع البيانات فقد اعتمدا على أداء الاستبيان.

سعت الدراسة إلى ابراز مكانة توظيف تكنولوجيا الاعلام والاتصال في عملية التنظيم على مستوى جامعة سطيف وكذلك الكشف عن اليات أساسية للتكامل والاندماج بين الأداء الوظيفي والوسائط الالكترونية باعتبار الجامعة أحد الانساق الفاعلة في المجتمع لاهتمامها بتكنولوجيا الاتصال الحديثة لعصرنة وتطوير اعمالها، من اجل الحفاظ على نشاطها الفكرية وابرار قيمتها وادائها الوظيفي والعمل على تحسينه.¹

4-7- الدراسة الرابعة:

بعنوان " دور الرقمنة والإدارة الالكترونية في تثمين إدارة المورد البشري"، مقال في مجلة التعليم عن بعد والتعليم المفتوح، العدد 21، اتحاد الجامعة العربية بالتعاون مع جامعة بني سويف مصر في ماي 2019 قامت بإنجازها -خيرة بن يمينه، نشأت ادوارد ناشد، وزادي احمد- حيث ارتكزت الدراسة حول أهمية الرقمنة في إدارة الموارد البشرية. تمحورت إشكالية الدراسة حول الأسئلة التالية:

- فيما تكمن أهمية الرقمنة في إدارة الموارد البشرية؟

الأسئلة الفرعية:

- ما دور الرقمنة في تسيير الإدارة الالكترونية للموارد البشرية؟

- ماهي أهميتها في الإدارة المعاصرة؟

- ماهي التحديات التي تواجه تطبيق الرقمنة الالكترونية؟

¹ - عيساوي الطيب: دور تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تفعيل الأداء الوظيفي في المؤسسات الجامعية، مجلة دولية للاتصال الاجتماعي، العدد 2، مستغانم، الجزائر 2022.

منهجية الدراسة: اعتمدت الباحثة المنهج الوصفي وتحليل المضمون توصلت من خلال دراستها إلى ضرورة الرقمنة في المؤسسات لابد من توفرها لتحسين وتسهيل الأداء الوظيفي والأداء الإداري الخاص بالموارد البشري داخل المؤسسة بالاعتماد على نظام معلومات دقيق فعال رغم التغيرات المعاصرة الا انه هنالك العديد من المعوقات الثقافية التي تنحصر في ذهنية العامل الجزائري والعوامل المالية التي تتمثل في قلة الموارد المالية والتكلفة العالية للأجهزة الالكترونية.¹

نتائج الدراسة: توصلت إلى أهمية الإدارة الالكترونية والرقمنة التي تعد حتمية لا بد منها في المؤسسات العامة والخاصة بالعنصر البشري، رغم المجهودات المبذولة إلا أن الجزائر لم تصل إلى الأهداف المطلوبة، أفادت الدراسة في تحديد الإطار النظري للرقمنة وبناء تصور لمنهج دراستنا ومعرفة دور الرقمنة في إدارة المورد البشري من خلال إبراز أهمية نظم المعلومات للموارد البشرية.

7-5- الدراسة الخامسة:

ب عنوان " الرقمنة كآلية لضمان جودة العملية التعليمية"، في جامعة يحي فارس بالمدينة الجزائر، في 2020/04/10 من إعداد سمير شلغوم، تمحورت الدراسة حول الرقي بالجامعة إلى مصاف الجامعات العالمية ومواكبة الثورة المعرفية العالمية، والعمل على رقمنة العملية التعليمية وأهمية استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال الحديثة في العملية التعليمية.

منهجية الدراسة: استخدم الباحث المنهج الوصفي، تحليل المضمون حيث تهدف هذه الدراسة إلى أهمية اللجوء إلى الاستفادة من التطورات العلمية والثورة المعرفية العالمية في تحسين جودة التعليم العالي وذلك من خلال إعطاء تعريف للرقمنة وكذلك الوقوف على أهمية استخدامها في العملية التعليمية.

توصل الباحث إلى ضرورة تطبيق نظام لضمان الجودة والفعالية من أجل تحسين مخرجات الجامعة وذلك من خلال العمل على دمج التقنية الحديثة في العملية التعليمية بكل عناصرها وذلك بمزاياها العديدة،

¹ - خيرة بن يمينه، نشأت ادوارد ناشد، أحمد زادي، دور الرقمنة والإدارة الالكترونية في تهيئة وإدارة المورد البشري، مجلة التعليم عن بعد والتعليم المفتوح، اتحاد الجامعات العربية، مصر، 2019.

في الوقوف على عصرنة الجامعة والارتقاء بها للتوجه نحو مجتمع المعرفة، ولا يتم ذلك الا من خلال مواكبة التطورات التقنية المعاصرة لما لها من دور في تحقيق التنمية المستدامة.

نتائج الدراسة: توصلت الدراسة إلى معرفة دور التكنولوجيا في تثمين أداء الأساتذة وإدارة التعليم العالي، الوقوف على أهمية الرقمنة والتكنولوجيا كحتمية في إدارة التعليم العالي، غطت الدراسة جانب من جوانب دراستنا هو التعليم الالكتروني الرقمي.¹ ساعدتنا الدراسة في صياغة إشكالية البحث واستخراج بعض مؤشرات الدراسة وضبط متغيرات البحث.

7-6- الدراسة السادسة:

بعنوان " الرقمنة في الجامعة بين التغير الجذري والتكيف الحتمي"، مقال في مجلة العلوم القانونية السياسية الاقتصادية مجلد 57، العدد خاص 2020 ص 113-129. قامت بها بوراس لطيفة، جامعة الجزائر، كلية الحقوق 2020.

نتائج الدراسة:

تلخصت الدراسة حول ما عرفه قطاع التعليم العالي والبحث العلمي من تحديات بفعل التكنولوجيا الحديثة، ووجوب النظر وتطوير السياسة التعليمية في المحيط الجامعي الداخلي والخارجي وتبيان أهمية الرقمنة ووجوب الالتفات إليها كحتمية فرضت على الحياة الجامعية لما لها من مزايا من أجل تحسين جودة التعليم العالي والاستفادة من التقنيات الحديثة توصلت الباحثة إلى أن مسألة الرقمنة في الجامعة تتمحور حول تأقلم الجامعة لمستجدات تكنولوجيا الرقمنة ضرورة اجتماعية في شتى المجالات الاقتصادية والاجتماعية والثقافية والسياسية.² أفادتنا هذه الدراسة في اختيار مجتمع الدراسة، بناء إطار تصوري حول الرقمنة والتعامل بها في الجامعة من خلال الوقوف على أهم متطلبات عملية الرقمنة في المؤسسة الجامعية لمواكبة التحضر الجامعي الحاصل.

1 - شلغوم سمير، الرقمنة كآلية لضمان جودة العملية التعليمية، المجلة الجزائرية للعلوم القانونية السياسية، جامعة الجزائر، 2020.

2 - بوراس لطيفة، الرقمنة بين التغير الجذري والتكيف الحتمي، مجلة الجزائرية للعلوم القانونية والسياسية في جامعة الجزائر، 2020

8- النظريات المفسرة للموضوع :

8-1- النظرية البنائية الوظيفية :

يعد الأداء الإداري بناء تنظيمي أو نسق تنظيمي له وظائفه وعملياته المختلفة التي تعتبر الأجزاء لا يمكن فهما الا من خلال الكل أو النسق الكلي.

اعتمدنا في دراستنا على النظرية الوظيفية كونها من المداخل الرئيسية لدراسة التنظيم الإداري والوظائف المختلفة التي كانت لها الأسبقية في تحديد الأدوار والوظائف داخل المؤسسة كونها تعالج مبدأ التكامل والنسق بين الموظفين الإداريين وحين يختل أداء أي عامل يؤثر ذلك على المؤسسة ككل.

فالم منظور البنائي الوظيفي يساعد في الدراسة الدور الذي تقوم به الرقمنة حيث أن الرقمنة تمثل نظاما يقوم بالعديد من الوظائف المتعلقة بالتنظيم والتسيير ومحاولة توظيف ذلك من خلال تفاعل الرقمنة مع تحسين الأداء الوظيفي بالجامعة حيث أن الرقمنة تؤدي إلى تزايد الانساق وتكاملها وانسجامها وتعزيز الشفافية في العمل الإداري من خلال توليد التكامل الوظيفي بين مختلف الإداريين، ومما يساعد على انجاز الأعمال والمهام في إدارة الجامعة وتحديد الأدوار حيث يتمكن الإداريين من توفير الجهد والوقت في أداء مهامهم المطلوبة وذلك يعود عليهم برفع الكفاءة في أدائهم وعلى النسق الكلي للمجتمع.

يمكن أن نقول إن الدراسة تحمل البعد الاجتماعي والبعد التكنولوجي المتمثل في الأجهزة الالكترونية والبرامج ودورها في تحسين الأداء مما وجب علينا الالتفات والنظر إلى نظرية الحتمية التكنولوجية التي تعد من النظريات الحديثة التي ظهرت نتيجة التطورات في تكنولوجيا الاعلام والاتصال التي تعبر عن الدور الذي تلعبه وسائل الاعلام في الوسط الاجتماعي.

8-2-نظرية الحتمية التكنولوجية:

يمكن تعريف النظرية الحتمية التكنولوجية هي نظرية اختزالية تهدف الى توفير صلة سببية بين تكنولوجيا وطبيعة المجتمع يحاول أن يشرح لمن، أو ما يمكن، ان يكون له سلطة ميطرة في الشؤون الإنسانية، تتساءل النظرية عن مدى تأثر الفكر أو الفعل البشري وبالعوامل التكنولوجية¹.

اضطرت المؤسسة الجامعية الجزائرية اليوم أن تمر بتغيرات على مستوى الإدارة من خلال ادخال الأنظمة الرقمية والبرامج الحديثة والانتقال من النمطية التقليدية إلى الالكترونية والعمل الالكتروني من اجل تحسين جودة أداء الإداريين بالجامعة.

الجامعة كتنظيم اجتماعي تتأثر بالمخترعات التكنولوجية كغيرها من التنظيمات الاجتماعية، مما جعلها تهتم بتكنولوجيا الاتصال وجل التقنيات الحديثة، وذلك سعيا لتطوير عملها الإداري.

يشهد العمل الإداري اليوم العديد من الصعوبات المالية والتقنية... إلخ، مما استوجب على الجامعة الالتفات لمواجهة الصعوبات بالاعتماد الأجهزة الالكترونية ووسائل الاتصال الحديثة من أجل تسريع المعاملات الإدارية.

¹ - حيدر فالح زايد" المادة نظريات التأثير نظرية الحتمية التكنولوجية"، ب. دار الطبع، جامعة ذي قار، كلية الاعلام، ب. د. ب، 2020.

الفصل الثاني

تمهيد

1 - أساسيات حول الرقمنة

1-1 - تعريف الرقمنة

1-2 - أشكال الرقمنة

1-3 - مراحل عملية الرقمنة

1-4 - أسباب ودوافع الرقمنة

1-5 - أهداف الرقمنة

1-6 - أهمية الرقمنة

1-7 - متطلبات عملية الرقمنة

1-8 - معوقات الرقمنة

1-9 - آثار الرقمنة

2 - مظاهر الرقمنة في عصرنة الجامعة

2-1 - التعليم الإلكتروني

2-2 - الإدارة الإلكترونية

2-3 - الاتصال الإلكتروني

خلاصة

تمهيد:

شهد العصر الحالي عديد من التطورات التكنولوجية، الرقمنة هي أبرز بصماتها كونها أبرز إحداثيات الحاضر لما لها أثر إيجابي في تسيير وتنظيم مختلف الوظائف وفي الإدارة خصوصا، حيث أن بفضل الرقمنة تم القضاء على النمطية والتوجه لخدمة أشرع وأفضل وتبادل المعلومات وتوفير خدمات ذات جودة عالية للوصول إلى استيعاب كثير من المستفيدين، الغاء عاملي الزمان والمكان.

1- أساسيات حول الرقمنة

1-1- تعريف الرقمنة

ان الرقمنة من الفعل (رقمن) الذي يعني مباشرة عملية اسمها الرقمنة هي تحويل النصوص الورقية أو الاصول في شكلها الفيزيائي المادي إلى نصوص الكترونية مبنية على نظام الواحد والصفر بحيث يمكن الآلة ان تتعامل مع هذه النصوص وتخزنها في ذاكرتها والسعة التي يمكن ان نحصلها من هذه العملية هي لأجل تحقيق علاقة طردية بين متغيرين اساسيين هما الان يشكلان من محور بناء نظم الحاسوب هما عاملا الدقة والسرعة.

مباشرة حركة الفعل (رقمن) والذي ترجم من الفرنسية Numériser ومن الإنجليزية Digitization يتولد لدينا اربعة اشكال اساسية صوت صورة رقمية حركة فيديو رقمية أو نص رقمي.

فالرقمنة هي ذلك الدخول من الشكل الورقي الذي يدركه ويفهمه الانسان بحواسه إلى الشكل الرقمي الذي يفهمه الانسان الا عن طريق الحاسوب¹.

تعريف اخر للرقمنة: هي العملية التي يتم بمقتضاها تحويل البيانات والصور والاصوات والمعلومات الورقية بصورة عامة إلى رقمية لمعالجتها بواسطة الحاسوب والرقمنة مفهوم حديث ارتبط بظهور مع بروز التكنولوجيا المعلومات والاتصالات تتعدد المفاهيم متعلقة بمصطلح الرقمنة وذلك وفقا للسياق الذي يستخدم فيه.

¹ - باشيوة سالم، الرقمنة في المكتبات الجامعية الجزائرية، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير، تحت اشراف علاهم رابح، قسم علم المكتبات والتوثيق، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة الجزائر يوسف بن خدة، الجزائر، 2008، ص70.

فينظر تيري كاني (tery kany) إلى الرقمنة على انها عملية تحويل المصادر المعلومات على اختلاف اشكالها من اي شكل مقروء بواسطة تقنيات الحاسبات الآلية عبر النظام الثنائي (Bits) والذي يعتبر وحدة المعلومات اساسية لنظام معلومات تستند إلى الحاسبات الآلية وتحويل المعلومات إلى مجموعة¹.

1-2- أشكال الرقمنة:

تتم عملية التمثيل الرقمي للنصوص بإحدى الطريقتين التاليتين:

الطريقة الأولى: هي التي يكون فيها كل حرف ممثل لوحده بشكل رقمي، ويتم الحصول عليها أما بالإدخال المباشر عن طريق برامج معالجة النصوص، أو بواسطة التعرف الضوئي على الحروف OCR انطلاقا من وثيقة مرقمنة في شكل صورة.

الطريقة الثانية وهي المطبقة والمستعملة في أغلب مشاريع المكتبات الرقمية وتتمثل في عملية التصوير الضوئي التي تتم باستخدام المساحات الضوئية، وتعطينا صورا رقمية للوثائق وتميز فيها ثلاثة أشكال وهي:

-الرقمنة في شكل صورة Mode image :

وهي من أنواع الرقمنة الأكثر استعمالا على الرغم من أنها تحتل مساحة كبيرة عند التخزين، ولها أهمية كبيرة في مجال الكتب والمخطوطات القديمة وخاصة للباحثين والمختصين بدراسة القيم الفنية وليست النصية.

والصورة تتكون من مجموعة نقاط تدعى بيكسل Pixel وكل بيكسل يمكن ترميزه: ب

1 بايت الصورة أبيض وأسود Noir et Blanc

8 بايت لصورة في مستوى رمادي Niveaux de gris

24 بايت أو أكثر الصورة ملونة En couleur وعلى هذا الأساس يمكن أن نميز بين ثلاث أنواع

للترميز في شكل صورة

*أحادي الباي: Mode bitonal

¹ - حميدوش ع بوزيدة ح، اقتصاديات الاعمال القائمة على الرقمنة المتطلبات والعوائد تجارب دولية دروس وعبر، مجلة العلمية المستقبل الاقتصادي، المجلد 8، العدد 1، 2020/7/10، جامعة المدية، الجزائر، ص 44.

في هذا النوع كل بيكسال pixel يمثل ببايت واحد وهو بذلك يفرض أحد هاتين القيمتين أبيض أو أسود، وهي طريقة جد اقتصادية من ناحية الحفظ، وهي سهلة التطبيق على الوثائق الحديثة وشديدة الوضوح، بينما تلقى صعوبة في التعامل مع الوثائق القديمة التي تعرضت للرطوبة والتلف، حيث أن الماسح الضوئي لا يعرف هذه الآثار ويمكن أن يعتبرها كنقط ويترجمها إلى الأسود.

المستوى الرمادي : Niveaux de gris

وهو نوع يتطلب مساحة أكبر على مستوى الذاكرة، وعدد البايت المستخدمة لترميز البيكسل كبير، هذه التقنية تسمح عكس النوع السابق بحفظ الوثائق القديمة جدا حيث استعملتها مكتبة الكونغرس في رقمنة أرصدها الإرثية التراثية القديمة.

بالألوان: Mode couleur

لديه نفس مبدأ النوع السابق ويختلف عليه في كون البيكسل يقابله في الترميز ثلاثة ألوان أساسية هي الأحمر الأخضر، الأزرق (RVB)، كل لون من هذه الألوان يرمز بعدد معين من البتات Les bits، ويؤخذ على هذا النوع أن حجم الملفات كبيرة جدا بالمقارنة مع النوعين السابقين .

وعموما فإن هذا النوع من الرقمنة له سلبيتان أساسيتان هما :

-يقصي كل فرص البحث داخل النص.

-الملفات تحتل مساحة كبيرة على وسائط التخزين .

- الرقمنة في شكل نص: Mode texte

هذا النوع يتيح الفرصة للبحث داخل النص، فهو يسمح بالتعامل مباشرة مع الوثيقة الالكترونية على أنها نص وللحصول على هذا النوع يتم استعمال برمجية التعرف الضوئي على الحروف OCR انطلاقا من وثيقة مرقمنة في شكل صورة، حيث أن البرمجية تقوم بتحويل النقاط المكونة للصورة إلى رموز وعلامات وحروف كما تسمح بالتعديل وتصحيح الأخطاء إن منتجي هذه البرمجيات قاموا بتطوير منتجاتهم حيث

أصبحت هذه البرمجيات مصحوبة بقواميس وأدوات التحليل النحوي، وهذا النوع يناسب الوثائق التي تضم عدد كبير من أسماء العلم وأشكال نحوية قديمة أو مكتوبة في لغات عديدة.

- الرقمنة في شكل اتجاهي Mode vectoriel

يوجد شكل ثالث للرقمنة وهو الرقمنة في شكل اتجاهي، وهي تقنية تعتمد على العرض باستعمال الحسابات الرياضية، وهي تستعمل خاصة في مجال الرسوم بمساعدة الحاسب الآلي والتحول من الشكل الورقي إلى الشكل الاتجاهي عملية طويلة ومكلفة.

ويتواجد حالياً شكل للنقدّم الاتجاهي وهو PDF وهي تقنية طورته شركة Adobe عام 1993، وهي تهدف إلى نشر وتبادل المعلومات المقروءة إلكترونياً بشكل يحفظ للمادة التي يتم تبادلها الجوانب التالية :

الدقة: بحيث تحفظ تقنية PDF تنسيق صفحة Page Layout الذي وضعه مصمم الوثيقة أصلاً أثناء تصميمه لوثيقته وملفات PDF لا يتم إعادة تنسيقها من قبل القارئ عن طريق برنامج التصفح، فملف PDF يعد صورة رقمية للصفحة المطبوعة.

الحجم المضغوط: ملفات PDF صغيرة الحجم، وذلك يساعد على نقلها بسرعة عبر الإنترنت.

التوافقية: يمكن قراءة ملف PDF من قبل أي مستخدم وعن طريق أي نظام تشغيل باستخدام برنامج Acrobat Reader المتوفر مجاناً على موقع Adobe، فصيغة PDF لا تعتمد نظام تشغيل معين.

1-3- مراحل عملية الرقمنة

1- مرحلة الاعداد

* وضع خطط الرقمنة: تحديد الاهداف ودراسة احتياجات المستفيدين.

* اعداد دراسة الجدوى للمشروع: دراسة مبدئية لتحديد جوانب المشروع لاتخاذ القرارات أو تقديم الحلول البديلة الممكنة لسير المشروع.

* الاستشهاد بالتجارب السابقة: الاخذ بمواطن القوة ومواطن الضعف.

- مرحلة الاختيار

* تحديد الأولويات والاسس للرقمنة.

* أولويات الاختبار.

* الشكل الرقمي المقترح للمصدر المعلوماتي وكيفية وصفه واتاحته واختزانه.

* اهمية المصدر المعلوماتي بناءا على القيمة التاريخية.

الحالة المادية الفيزيائية للمصدر المعلوماتي.

- مرحلة التجهيز

* سحب المصدر المعلوماتي من الرفوف.

* فحص النسخ لاستبعاد النسخ المتكررة.

* تخصيص رقم متسلسل للمتابعة.

1-3-4- مرحلة التحويل الرقمي

* التحويل الرقمي بواسطة المسح الضوئي.

* التحويل الرقمي بواسطة اعادة ادخال البيانات¹.

1-4- أسباب ودوافع الرقمنة

من الاسباب التي أدت إلى تنفيذ الرقمنة:

* **تعزيز الوصول:** اهم سبب هي رقمنة المعلومات حيث ان هناك حاجة ملحة من قبل المستفيدين للحصول على رغبة في تعزيز الوصول اليها.

* **الحد من تناول النسخ الأصلية المهددة بالتلف:** لكثرة استخدامها أو لهشاشتها وبالتالي انشاء نسخة احتياطية للمحافظة عليها.

* **تحسين الخدمات:** من خلال تسهيل الوصول إلى مصادر المعلومات الرقمية وتنمية العقل التعاوني ومشاركة مؤسسة اخرى في انتاج مصادر المعلومات الرقمية، وانتاجها على شبكة الانترنت.

* **البحث عن شركات:** مع مؤسسات اخرى للاستفادة من مميزات الاقتصادية للأعمال المشتركة.

* **الإفادة من الفرص المالية:** كاحتمال توفير امن التنفيذ البرامج ومشاريع معينة قادرة على توليد حجم هام من مداخيل المادية المطلوبة.

* **سهولة البحث في المجموعات الرقمية** ولتحديثها اتاحة المعلومات الأصلية المرقمنة لعدد كبير من مستفيدين توفير المعلومات بتقنية جديدة كالبث الانتقالي للمعلومات وخدمة مرجعية وترجمة اليه وغيرها من الخدمات الالية التي يمكن ان تظهر نتيجة لتطورات الملاحظة في مجال الرقمنة².

1 - حمزة زريقات، مادة الرقمنة والارشفة الالكترونية، محاضرة في علم الأرشيف، السنة الأولى ماستر، قسم المكتبات، العلوم الوثائقية، كلية العلوم الإنسانية والعلوم الإسلامية، جامعة وهران أحمد بن بلة، الجزائر، دس، د.ص.

2 - المجلس الاعلى للغة العربية، تحدي الرقمنة باللغة العربية، الجزء الثاني، دون طبعة، الجزائر، 2019، ص. 147

1-5- أهداف الرقمنة

للرقمنة عدة أهداف هي:

* **الحفظ:** ان وسائط الرقمية تعد اقل عرضة للتلف أو الضرر مقارنة مع الوسائط الورقية التي تعرض لمخاطر عدة والتلف.

* **التخزين:** في القرص المضغوط يمكنك تخزين آلاف الصفحات فالرقمنة توفر علينا الكثير من المساحات.

* **الأقسام:** من خلال الشبكات خصوصا شبكة الانترنت سمحت الرقمنة بالاطلاع على نفس الوثيقة من قبل مئات الاشخاص في نفس الوقت.

* **سرعة الاسترجاع وسهولة الاستخدام:** تتميز النظم الرقمية بسرعة كبيرة في الاسترجاع حيث انه عندما تحول المواد المكتبية والوثائقية إلى الشكل الرقمي يمكن للمرء استرجاعها في ثوان بدلا من عدة دقائق¹.

1-6- أهمية الرقمنة:

تعرف الرقمنة اقبالا كبيرا من طرف كل فئات المجتمع في كل أنحاء العالم نظرا للأهمية البالغة التي تكتسيها، فقد أصبح العالم لا يستغني عن التكنولوجيا في مختلف شؤون حياته، كما يعتمد اعتمادا كبير على الحاسوب، الذي سهل الكثير من الأمور والعمليات.

تتمثل أهمية الرقمنة كونها تقلل من الجهد وتوفر المال وتستثمر الزمن، حيث يستطيع الباحث ان يحصل على أي معلومة يريدتها في أي مكان وقت ما يشاء وفي وقت وجيز دون تكلفة أو جهد وخسارة مادية، وبذلك أصبحت مسألة الرقمنة أمرا ضروريا من حيث انها تسمح بتداول المعلومات بسرعة وكذلك الحصول عليها أي المعلومات بسهولة تامة مما يخدم التنمية في ظل مجتمع المعرفي الراهن وحماية التراث الورقي من التلف.

¹ - المجلس الاعلى للغة العربية، المرجع السابق، ص148.

1-7- متطلبات عملية الرقمنة:

ان نجاح عملية الرقمنة يتوقف على مدى توفر المتطلبات اللازمة لذلك واي مشروع للرقمنة عليه بتوفير ما يلي:

-التخطيط:

على كل مؤسسة معلومات تريد خوض مشروع رقمنة: تحديد خطة انطلاقا من مجموعاتها ومستعملها والتخطيط لمشروع الرقمنة يجب ان يسند إلى لجنة تشرف على المشروع، تعرف باسم فريق عمل المشروع والتي يجب ان تتكون من عناصر يشهد لها بالكفاءة العلمية والعملية في المجالات التالية:

- مكتبات توثيق.
- حاسوب.
- شبكات اتصالات.
- برمجيات حيث تقوم بوضع خطة مناسبة لمراحل تنفيذ المشروع.

-البنية التحتية:

يتعلق الامر بتوفير ثلاث عناصر أساسية هي:

* **الأجهزة والمعدات:** يتطلب مشروع الرقمنة للأجهزة التالية:

- الحواسيب

* **اجهزة تحويل الرقمي:** وتتمثل في كاميرات رقمية وماسحات ضوئية متنوعة، يتم اختيارها تبعا للوثائق المراد رقمتها بالإضافة إلى طابعات ليزيرية ووسائط تخزينية مع مراعاة قدرته على التوسع.

* **شبكات المعلومات:** تقوم الشبكة الداخلية للمعلومات على الربط بين مجموعة من الحاسبات داخل مبنى واحد أو مباني متجاورة من خلال كابل رئيسي ولا بد من توفر هذه الشبكة بالمؤسسة التي تنوي اقامة

مشروع رقمنة حيث تربط بين مختلف محطات العمل الموجودة بالمشروع وهذا لضمان تدفق العمل بسهولة ودقة كما يجب الارتباط بشبكة الانترنت.

* البرمجيات

ان مشروع الرقمنة يحتاج مجموعة من البرمجيات تبعا للوظائف والتطبيقات المستعملة بالمشروع واي مشروع رقمنة هو بحاجة إلى البرمجيات التالية:

- أنظمة التشغيل: وأهمها وأكثر استعمالا هو Windows

- برمجيات التطبيقات: تشمل حزمة Office، برمجيات معالجة الصور، برمجيات الضغط الملفات، برمجيات التشابك وبرمجية انشاء وإدارة قواعد بيانات، بالإضافة إلى بروتوكولات لربط نظم استرجاع المعلومات على الخط.

* العنصر البشري

تعتبر الطاقات البشرية المؤهلة من أهم أسس وعوامل نجاح المشاريع الرقمية التي تتطلب توفر اطرار كافية من حيث العدد والنوع، تقوم بمختلف عمليات الرقمنة، مختلف عددهم من مشروع الرقمنة إلى اخر، حسب رصيد المؤسسة المراد رقمته، حسب الامكانيات المادية المتوفرة على مستوى المشروع، وحسب نوع مشروع الرقمنة اذا ما كان سيتم بشكل داخلي وخارجي أو هجين، ومشاريع الرقمنة لا تتطلب عددا كبيرا من الموظفين بقدر ماذا تتطلب كفاءتهم وقدراتهم العلمية والمهنية حيث ان هذه المشاريع بحاجة إلى متخصصين في علم المكتبات والاعلام الالي والشبكات بالدرجة الأولى.

* الموارد المالية

تتطلب عملية الرقمنة الدعم المالي القوي الذي يساعد على تنفيذ المشروع وتشغيله حيث ينبغي توفير ميزانية كافية لاقتناء التجهيزات والوسائل الضرورية وصيانة العطب والمشكلات المختلفة وتسديد تكاليف التعامل في حالة التعاقد مع متعامل خارجي.

* الاجراءات القانونية

يجب على المؤسسة المقبلة على مشروع وضع الترتيبات اللازمة لحفظ حقوق المؤلفين في ظل الاستخدام الالي بالمشروع والنشر على شبكة الانترنت، وذلك حتى لا تتعرض حقوق الملكية الفكرية إلى الضياع في ظل خوض الاستتساخ غير المشروع لأوعية المعلومات، ويتحقق هذا الامر عن طريق رخص الاستخدام هو نوع من الاتفاقات النظامية التي تلزم الاطراف المتققة بالبنود والشروط المتفق عليها، وتتم هذه الاتفاقية مع مؤلفين اصحاب الاعمال الفكرية محل رقمنة أو الناشرين¹.

1-8- معوقات الرقمنة

- المعوقات الإدارية: تمثل في:

- غياب التخطيط ودراسة جدول التطبيقات قبل تبنيها.

- غياب سياسة وطنية تتكفل بمتابعة وتقييم المشاريع التكنولوجية بالإضافة إلى غياب الإطار القانوني.

- التمسك بالإجراءات الإدارية التقليدية ما يحول دون تطبيق التكنولوجيا داخل مراكز الارشيف والتي ستخلق اسلوبا اداريا جديدا يفرض عليها اعادة هندسة الهياكل التنظيمية وجعلها مرنة لاستيعاب التغييرات التي ستطرأ عليها بيئة العمل ما يؤدي بالضرورة إلى حدوث صعوبات عند عدم توزيع المهام.

- المعوقات التقنية: وتتمثل في:

- ضعف البنية التحتية التكنولوجية الحديثة ونقص جاهزية المراكز الأرشيفية لتبنيها.

- عدم المقدرة على مسايرة التطورات التكنولوجية.

- عدم توفر بنية تكنولوجية آمنة.

¹ - امينة بن جدو معوقات التطبيق الرقمنة بالمكتبات الجامعية في مطبوعات الملتقى الدولي الأول في الرقمنة تطبيقاتها جامعة المسيلة الجزائر 25 جوان 2020 دار النشر للطبع والتوزيع المسيلة الجزائر 2020 ص4.

بالإضافة إلى التحديات أخرى كالاتجاهات السلبية نحو استخدام التكنولوجيا ما أدى بمقاومة الارشيف لتغيير وتجديد وزيادة الاعباء اليومية عند العمل في بيئة تكنولوجية يسوئها تعلق بكثرة الوظائف الواجب انجازها في وقت واحد ام تعلق بقدرات الفرد ومهاراته.

- المعوقات المالية:

- قلة الموارد المالية المخصصة لتنمية البنية التحتية اللازمة لتطبيق المشروع الرقمي وخاصة انشاء الشبكات وربط المواقع وتطوير الأجهزة.

- قلة الموارد المتاحة للجامعة بسبب الارتباط بميزانيات ثابتة ومحددة الاتفاق.

- قلة المتخصصات المالية الموجهة لعمليات التدريب والتأهيل من اجل تطبيق مشاريع الرقمية.

- التكلفة العالية للبرمجيات والأجهزة الإلكترونية.

- المعوقات القانونية:

- غياب المتابعة من قبل السلطات العليا لمشروع الرقمنة في الادارات الصغرى.

- الافتقار إلى وجود جهة مركزية لتبني الرقمنة على مستوى الدولة مما يؤدي إلى ضعف توافق الأنظمة.

- صعوبة ايجاد بيئة تشريعية وقانونية تتناسب والعمل الرقمي مما يتطلب جهد ووقت طويل.

- المعوقات البشرية:

- ضعف الوعي الثقافي بتكنولوجيا المعلومات على المستوى الاجتماعي والتنظيمي داخل الجامعة.

- قلة البرامج التدريبية في مجال التقنية الحديثة المتطورة في الجامعة.

- تنامي شعور بعض المديرين ذوي السلطة بان التغيير يشكل تهديد للسلطة.

- ندرة تقديم الحواضر للعاملين للتوجه نحو نمط الرقمي.

- ضعف المعرفة الكافية لتقنية الحاسب الآلي والرغبة والخوف الذي يمتلك بعض المديرين وموظفين عند استخدامه.

- ضعف الثقة في حماية وسرية المعلومات والتعاملات الشخصية داخل البيئة الرقمية.

- مقاومة العاملين لتطبيق التقنية وضعف الرغبة بها وعزوفهم عن استخدامها وضعف القناعة لديهم بسبب مخاوف نفسية وصحية اضافة إلى ميل الانسان إلى مقاومة التغيير (بتصرف)¹.

1-9- اثار الرقمنة:

- الاثار الإيجابية للرقمنة

ان تطبيق الرقمنة يترتب عليه العديد من الاثار الإيجابية والتي يمكن ترخيصها في النقاط التالية:

- تسريع الخدمات سواء بالنسبة للعاملين أو متعاملين.
- نقل الوثائق الإلكترونية بشكل أكثر فعالية.
- تقليل التكلفة إلى اقصى حد ممكن.
- معرفة المقصرين في العمل.
- تقليل مخالفات الأنظمة ومحاولة تخطيها في ظل سهولة يسر النظام المستخدم ودقته.
- تقليل مدى تأثير العلاقات الإدارية في العمل بتوفير الشفافية والمساءلة.
- تشجيع المبادرات والابداع والابتكار.
- توسيع المشاركة في المعلومات وتبادلها من خلال اساليب تقنية الحديثة.
- التركيز على المجالات الإدارية الحديثة وهي تعبر عن اتساع المشاركة في اتخاذ قرار ونشر الوعي بأهمية المعرفة وتنمية راس المال البشري.

¹ - امينة بن جدو، معوقات التطبيق الرقمنة بالمكتبات الجامعية الجزائرية، مطبوعات الملتقى الدولي الأول، الرقمنة وتطبيقاتها، جامعة محمد بوضياف بالمسيلة، الجزائر، 25 جوان 2020، دار النشر للطبع والتوزيع، الجزائر، 2020، ص6.

- تبسيط الاجراءات داخل المؤسسات والأجهزة الإدارية وانعكاس ذلك على مستوى الخدمات المقدمة.

- اختصار تنفيذ المعاملة الإدارية.¹

- الآثار السلبية للرقمنة

بالرغم من اثار الإيجابية للرقمنة الا انها لا تخلو من السلبيات التي نذكر منها:

- خلق البطالة تؤدي إلى زيادة نسبة البطالة نتيجة الاستغناء عن خدمات العاملين بسبب التوسع في استخدام التقنية أو على الأقل عدم الحاجة إلى تعيين عاملين جدد في ظل السهولة والسرعة والبساطة في انجاز الاعمال التي توفرها الرقمنة.

- فقدان الخصوصية يمكن التعامل الرقمي الناس من الاطلاع على خاصية الآخرين مثل التعرف على مقدار استهلاك فاتورة الكهرباء أو الغاز من خلال ادخال رقم الهاتف أو رقم المستخدم لأي فاتورة كهرباء.

- شيوع ظاهرة التجسس الالكتروني.

-زيادة التبعية للخارج باعتبار ان هناك العديد من التقنيات الحديثة تأتي من هناك².

2- مظاهر الرقمنة في عصرنة الجامعة

2-1- التعليم الالكتروني:

حسب منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية يمكن تعريف التعليم الالكتروني على انه استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في عملية التعليم لدعم التعليم في المؤسسات التعليمية العالي ويشمل استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال كوسيلة دعم للفصول الدراسية التقليدية أو التعلم عبر الانترنت أو المزج بينهما.

¹ - بريزة بوزعيب، الرقمنة ودورها في التعليم العالي في الجزائر، المجلد 5، العدد 2، جامعة سكيكدة، الجزائر، 2022/12/29، ص 73.

² - نفس المرجع، ص 74.

يعرف التعليم الإلكتروني على أنه تلك المحاضرات التي يتم تقديمها على جهاز رقمي بهدف دعم التعليم ففي التعليم الإلكتروني يمكن أن تتباين أجهزة الإلكترونيات من أجهزة الكمبيوتر المكتبية أو المحمولة أو الأجهزة اللوحية أو الهواتف الذكية ولكن الهدف هو دعم التعليم الفردي أو أهداف الأداء التنظيمية إلى أن التعليم الإلكتروني يساعد في تنويع مصادر التحصيل المعرفي للمتعلم (الطالب) وذلك من خلال الأدوات التكنولوجية (الهاتف، الكمبيوتر) والوسائط المتنوعة الصور الفيديوهات وغيرها ومن مميزات التعليم الإلكتروني:

- إلغاء ضرورة الحضور الشخصي للطالب والأستاذ.
- إزالة الحدود الزمنية والمكانية.
- التخفيض من التكاليف وذلك من خلال عدم ضرورة حضور الطالب والأستاذ.
- يوفر المرونة العالية حيث يستطيع الطلبة التعلم بالوتيرة التي تناسبهم في الوقت والمكان المناسبين لهم بدون قيود من طرف الجامعة¹.

2-2- الإدارة الإلكترونية:

تعد الإدارة الإلكترونية نتاجا للثورة التكنولوجية وأصبحت تمثل الاتجاه الجديد في الإدارة المعاصرة، حيث يسود العالم الآن حركة دائمة للاستثمار في مجال التكنولوجيا ونقلها إلى المنظمات وتطويرها إلى منظمات إلكترونية تستعمل الانترنت وتطبيقها متطورة والحواسيب في إنجاز أعمالها الإدارية من تخطيط وتنظيم ورقابة وتوجيه ووظائفها من تسويق وتمويل واستثمار بسرعة وفاعلية.

الإدارة الإلكترونية: مصطلح إداري يقصد به عملية ميكانيكية لمهام المؤسسة الإدارية ونشاطها بالاعتماد على جميع تقنية المعلومات الضرورية للوصول إلى تحقيق أهداف الإدارة الجديدة وهي مجموعة

¹ - ثامري صلاح الدين، أهمية الرقمنة في الجامعات لتعزيز جودة التكوين في قطاع التعليم العالي، منصة المودل انموزجا، مداخلة في ملتقى، جامعة بومرداس، الجزائر، 2022، ص4.

من العمليات التنظيمية ترتبط بين المستفيد ومصادر المعلومات بواسطة وسائل الكترونية لتحقيق اهداف المؤسسة من تخطيط وانتاج وتشغيل ومتابعة وتطوير .

اي ان الإدارة الإلكترونية هي القيام بالعمليات الإدارية تخطيط وتنظيم ورقابة وتوجيه وكذلك وظائف المؤسسة من تسويق ومالية وإدارة وغيرها، بالاستعانة بالتكنولوجيا وأدواتها (انترنت، نظام المعلومات.. الخ)، بغية تحقيق الاهداف بفاعلية ومن مميزات الإدارة الإلكترونية نذكر ما يلي:

-السرعة في اداء المهام والخدمات بفضل سرعة تدفق المعلومات والبيانات من جهاز الكمبيوتر .

-الاستغناء الشبه تام على المعاملات الورقية في العمليات الإدارية.

-الدقة والفاعلية في المخرجات والعمليات ذلك راجع لتقليل التدخل العنصر البشري.

-التخفيض من التكاليف فمن خلال قيام الكمبيوتر بالمهام التي كان العنصر البشري يقوم بها

أي خفض من اليد العاملة وبالتالي خفض من التكاليف¹.

2-3- الاتصال الإلكتروني

هو عملية ارسال البيانات من مكان إلى اخر ضمن مجموعة اجهزة حاسوبية وملحقاتها وخطوط الاتصال والتي تعمل مع بعضها البعض بشكل متزامن.

أصبح التواصل الإلكتروني من اساسيات التسيير في الإدارة نظرا لقدامة السبل والوسائل التقليدية التي تتمثل في الاعلانات والاجتماعات والمراسلات، سواء من ناحية الكفاءة أو من ناحية السرعة في الاداء مما فرض علينا الاعتراف بهذا النمط الحديث ودراسته والاستفادة من مزاياه².

¹- ثامري صلاح الدين، مرجع سابق، ص5.

²- بن جدو فاطمة الزهراء، مرجع سابق، ص5.

* الأرضية الرقمية البيداغوجية: E-Learning

هي ارضية رقمية بيداغوجية تفاعلية توضع فيها ملخصات بمختلف اشكالها فهي وسيلة تواصل رقمية بين الأساتذة والطلبة تم انجازها من طرف برنامج مطور Model.

* الايميل المهني:

هو بريد الكتروني يستعمل في التواصل بين المؤسسات الجامعية فيما بينها وبين الوزارة وفي التواصل بين الإدارة والأساتذة يوضع ايضا تحت تصرف الطلبة للتواصل مع الأساتذة في مجال الاعمال البيداغوجية¹.

خلاصة:

تعد المؤسسة الجامعية من المؤسسات التي التفتت إلى الرقمنة كحتمية فرضت على حياة الجامعية، اعتمدت على الرقمنة كتقنية حديثة لتحسين الأداء ورفع كفاءتها نظرا لما حققته الرقمنة من نتائج إيجابية بغية التخلص من النمطية التقليدية في التسيير والوسائل التقليدية من خلال التوجه إلى التسيير الالكتروني لمختلف الوظائف، بحيث اعتمدت الرقمنة في اغلب المؤسسات لتطوير الخدمات الإدارية وتسهيل العمليات.

اعتماد أنظمة رقمية وبرامج الكترونية تزيد من كفاءة العمل الإداري ومواكبة تطورات العصر وتحقيق خدمات أسرع وأفضل.

¹ - بريزة بوزعيب، الرقمنة دورها في عصرنة التعليم العالي في الجزائر، المجلد 5، العدد 2، 2022/12/29، جامعة سكيكدة، الجزائر، ص 76.

الفصل الثالث

تمهيد

1 - مفاهيم أساسية حول الأداء الوظيفي

1-1 - مفهوم الأداء الوظيفي

2-1 - أنواع الأداء الوظيفي:

3-1 - العوامل المؤثرة في الاداء الوظيفي

4-1 - عناصر ومحددات الأداء الوظيفي

5-1 - أهداف وأهمية قياس الأداء الوظيفي

6-1 - أساليب قياس الأداء الوظيفي

7-1 - معايير قياس وتقييم الأداء الوظيفي:

8-1 - صعوبات تقييم الأداء الوظيفي:

2 - تقييم الأداء الوظيفي في المؤسسة

1-2 - مفهوم تقييم الأداء الوظيفي:

3-2 - أهمية تقييم الأداء الوظيفي:

4-2 - الاتجاهات النظرية للأداء الوظيفي

خلاصة:

تمهيد:

تهتم المؤسسة بالموارد البشري ليصل بالمؤسسة إلى تحقيق أهدافها، لقي الأداء الوظيفي اهتمام الباحثين والمفكرين، قد أجمعوا ان الاهتمام بأداء الفرد في المؤسسة ضرورة لا بد منها من أجل انجاز الأعمال بكفاءة وفاعلية ومن أجل الوصول إلى تحقيق الأهداف المنشودة.

كون المورد البشري من أهم المحددات الرئيسية للإنتاج فالإنسان هو الذي يخطط وينظم ويتابع سيرورة العمل في المؤسسة من أجل تحقيق ما تصبوا اليه مؤسسته، وبالتالي هذا المورد البشري هو الأداء الذي يمكن المؤسسة من اكتساب مكانتها في العالم ومن هنا تبرز أهمية أداء الوظيفي للعاملين.

1- مفاهيم أساسية حول الأداء الوظيفي

1-1- تعريف الأداء الوظيفي

هناك العديد من التعريفات للأداء حيث ان علماء الإدارة. لم يتفقوا على تعريف واحد ولكنهم اتفقوا على المفهوم العام كل حسب نظريته وقد عرفه بعض الباحثين بأنه تأدية عمل انجاز أو نشاط أو تنفيذ مهمة بمعنى القيام بفعل يساعد على الوصول الى الاهداف الموضوعية

- يعد مفهوم الأداء من المفاهيم التي نالت نصيبا وافرا من الاهتمام والبحث في الدراسات الادارية بشكل عام ودراسات الموارد البشرية بشكل خاص، وذلك لأهمية المفهوم على المستوى الفرد والمؤسسة ولتداخل المؤثرات التي تؤثر على الأداء وتنوعها.

ويمكن البدء بتعريف مفهوم الأداء الوظيفي خلاصة من خلال استنتاجها من الادبيات ذات العلاقة على ان الأداء الوظيفي هو عبارة عن النتائج والمخرجات التي قام الموظف بتحقيقها أو إنجازها والمرتبطة بالأهداف التنظيمية تساهم فيها.

يعرف بأنه كيفية أداء الموظف لواجبات وظيفته الموكلة اليه ويتم تقييمه من قبل سلطة اعلى كما يعرف الأداء الوظيفي بأنه الأفعال والسلوكيات الفردية المبذولة من أجل تحقيق الاهداف التنظيمية.

كما يعرف الاداء الوظيفي بأنه: تنفيذ الموظف لأعماله ومسؤولياته التي تكلفه بها المنظمة أو الجهود التي ترتبط وظيفته بها، يعني النتائج التي يحققها الموظف للمنظمة.

يرى بعض الباحثين، ان السلوك الانساني هو المحدد للأداء الوظيفي للفرد، هو محصلة تفاعل بين طبيعة الفرد، ونشأته والموقف الذي يوجد فيه، ان الاداء لا يظهر الا نتيجة لضغوط أو قوى نابعه من الداخل الفرد نفسه وان هناك تفاعل وتوافق بين القوى الداخلية والقوى الخارجية المحيطة به مما يؤدي الى ظهور الأداء.

يعرف ايضا انه السلوكيات أو الافعال التي يقوم بها الموظف مع عوامل تقييمها، بحيث توضح لنا ايجابيات وسلبية اداء الموظف كما يشار الى الاداء الوظيفي بمدى اداء الموظفين لمهامهم المتعلقة بالعمل. يشير الاداء الوظيفي الى قيمه العمل الذي قدمه الموظف أو نوعيته أو كميته أو انتاجية الموظف إذا كانت انتاجية الموظفين عالية فهذا يعني ان الاداء العام للمؤسسة مرتفع¹.

تعريف بدوي للأداء الوظيفي: ويعني القيام بأعباء الوظيفة من مسؤوليات وواجبات وفقا للمعدل المفروض ادائه من العامل الكفاء المدرب.

تعريف الهلال: الاداء الوظيفي هو تنفيذ الموظف لأعماله ومسؤولياته التي تكلفه بها المنظمة أو الجهة التي ترتبط وظيفته بها ويعني النتائج التي يحققها الموظف في المنظمة.

كما يعرف الاداء بانه المستوى الذي يحققه الفرد أو مجموعة من الافراد أو مؤسسة تتمثل في اعمال، وتصرفات، وحركات، مقصودة من اجل عمل لتحقيق هدف أو اهداف محددة.

من هذا المنطلق فإن الاداء كمفهوم اقتصر لدى الباحثين على انه هو المورد البشري دون النظر الى الموارد الأخرى حيث عرفه بعض الباحثين: انه قيام الفرد بالأنشطة والمهام المختلفة التي يتكون منها عمله.

من خلال التعاريف السابقة للأداء الوظيفي فان عملية الاداء الوظيفي ومتابعته تعتبر اهم من ممارسته الوظيفة دون اهداف فان عملية تقييم اداء العاملين له اهمية مرموقة في العمليات الإدارية فتدفع الأجهزة الإدارية للعمل بحيوية ونشاط في ظل التغيرات التي واجهت الإدارة ومن وجهة النظر الى تحسين اداء الموظف وتطويره

¹ - باسم مصطفى علي البساطي، أثر التدريب على الاداء الوظيفي، أطروحة لنيل درجة الماجستير المهني، تحت اشراف دكتور عبد المحسن جودة، قسم إدارة أعمال، كلية التجارة، جامعة المنصورة، 2021، ص58

وأداة للكشف عن الاحتياجات التدريسية وترتبط فاعلية أي منظمة بكفاءة العنصر البشري وقدرته على العمل وطموحه.

منه يعتبر مفهوم الاداء على جهود الفرد التي تبدأ بمجهوده وإدراك المهام وتحقيق اهداف الوظيفة من خلال ادائه لمهام وظيفته وتحمل المسؤولية والالتزام بالأخلاق فالأداء الوظيفي هو محصلة جهد الفرد أو مجموعة من الأفراد.¹

1-2- أنواع الأداء الوظيفي:

يتفق أغلب الباحثين أن تصنيف الأداء وتحديد أنواعه يتطلب معيار دقيق وعملي يمكن الاعتماد عليه، والمعايير التي يتم على أساسها تصنيف الأداء هي:

أ- معيار الشمولية:

وينقسم معيار الشمولية إلى أهداف كلية وجزئية ويمكن تقسيم الأداء إلى:

- **الأداء الكلي:** وهو ينحصر على جميع الإنجازات التي ساهمت جميع العناصر والوظائف والأنظمة الفرعية للمنظمة في تحقيقها ولا يمكن أن نحصر الإنجاز إلى أي عنصر دون مساهمة باقي العناصر، وفي إطار هذا النوع من الأداء يمكن الحديث عن مدى وكيفيات بلوغ المنظمة لأهدافها الشاملة كاستمرارية، الأرباح، النمو....

- **الأداء الجزئي:** يكون هذا الأداء على مستوى الأنظمة الفرعية للمنظمة وينقسم بدوره إلى عدة أنواع باختلاف المعيار المعتمد لتقييم عناصر المنظمة، حيث يمكن أن ينقسم حسب الوظائف إلى أداء وظيفة مالية وأداء وظيفة الأفراد، وبالتالي فإن الأداء الكلي للمنظمة هو نتيجة تفاعل أداء مختلف لأداء الأنظمة الفرعية.

¹ - بن جدو فاطمة الزهراء، ص71.72.

ب- معيار الطبيعة:

ويتم تصنيفه إلى اقتصادي، اجتماعي، سياسي، تقني إذ لا يمكن لمنظمة تحقيق أهدافها باعتماد أداء دون الآخر لاعتبار التكامل بينهم فمثلا لا يتحقق الأداء الاقتصادي وجود أداء تكنولوجي.

ج- معيار الأجل:

وينقسم الأداء حسب هذا المعيار إلى طويل، متوسط، وقصير الأجل وهذا النوع من التصنيف يعتبر صعب التطبيق ولا يمكن الاعتماد عليه بصفة دقيقة وذلك لصعوبة الفصل بين الآجال وتحديد موعدها مسبقا لا بصفة تقريبية.

كما سوف ندقق في عرض أنواع الأداء في المؤسسة كل معيار يقدم مجموعة من أنواع الوظائف في المؤسسة

د- نوعية الأداء حسب المصدر:

يمكن تقسيم أداء المؤسسة إلى نوعين أداء داخلي وأداء خارجي:

* **الأداء الداخلي:** وهو كل ما توفره المؤسسة حسب الإمكانيات التي تملكها وهي كالاتي:

- **الأداء البشري:** ويعتبر رأس مال بشري للمؤسسة من خلال ما يملكه الموظفون من مهارات وقدرات وروح تنافسية إيجابية.

- **الأداء التقني:** ويتمثل في قدرة المؤسسة على استعمال استثماراتها بشكل فعال.

- **الأداء المالي:** ويتمثل في قدرة المؤسسة في تمويل رأس المال البشري ورأس المال المادي.

فالأداء الداخلي هو أداء يشمل موارد بشرية وموارد مالية وموارد مادية لسيير نشاطها بشكل أفضل.

* **الأداء الخارجي:** هو نتائج للتغيرات التي تقع خارج المؤسسة باعتبار أن المؤسسة تتأثر وتتوثر في البيئة الخارجية من خلال مثلا: ارتفاع سعر البيع، أو خروج أحد المنافسين.

ج- حسب الوظيفة:

تتعدد الوظائف في المؤسسة حسب وظيفة المالية، وظيفة الإنتاج، وظيفة الأفراد، وظيفة التسويق، وظيفة التمويل، وظيفة البحث والتطوير ونجدها في التعليم العالي.

- أداء الوظيفة المالية: يتمثل في قدرة المؤسسة على بلوغ أهدافها المالية وبأقل التكاليف فالأداء المالي يتجسد في قدرتها على التحقيق المالي وتوفير السيولة اللازمة لتسديد ما عليها وتحقيق معدل مردودية وتكاليف منخفضة.

- أداء وظيفة الإنتاج: يتحقق الأداء الإنتاجي لمؤسسة عندما تحقق إنتاجية كبيرة مقارنة بالسنوات الماضية أو تحقق نسبة عالية مقارنة بالقطاع الذي تنتمي إليه أيضا إنتاج منتجات بجودة عالية وبتكاليف منخفضة تسمح لها بالمنافسة الشريفة.

- أداء وظيفة الأفراد: يمكن تصنيف أداء وظيفة الأفراد من خلال مجموعة من المؤشرات والمعايير

- عائد الأفراد.

- عائد الحوادث والإجراءات التأديبية.

- عائد المواظبة.

- أداء وظيفة التمويل: يتمثل أداؤها في توفير الإمكانيات والحصول على المواد بجودة عالية، وتحقيق استغلال جيد لأماكن التخزين.

- أداء وظيفة البحث والتطور: وذلك عند توفير أجواء ملائمة:

- التجديد مقارنة بالمنافسين.

- الاختراع والابتكار.

- درجة التحديث ومواكبة التطور.

و- أداء وظيفة التسويق: تسويق المنتج وبلوغ أهدافها بأقل تكاليف ممكنة¹

1-3- العوامل المؤثرة في الاداء الوظيفي

هناك العديد من عوامل قد تؤثر على الاداء في بيئة العمل، اذ ان كل نقص أو تغيير يمس البيئة قد يؤثر سلبا على الاداء الوظيفي بما ان هذه الإدارة هي منفتحة لبيئتها فهي تؤثر وتتأثر وبذلك قد تغير في الاداء واهم العوامل التي يمكن ان نذكر منها :

أ: عوامل ادارية تنظيمية

- عدم توفر الى مناخ يساعد على العمل والإنتاجية في المؤسسة
- صراع بين الموظف ورئيسه أو بين الموظفين
- الاشراف السيء
- النقص في التدريب
- عدم تحديد واجبات الموظف
- نقص في الموارد المادية

ب: عوامل بيئية خارجية

- نقص الرغبة والدافعية
- ضعف الشخصية
- التغيب
- مشكلات صحية
- ويرى ان هناك عوامل مؤثرة على الأداء:

الاداء وصاحب العمل: تنشأ المنظمات وتنمو في وسط مليء بالعوامل المؤثرة وقد يكون اهم عامل هو **العنصر البشري** فهو العنصر الحاكم في المنظمة وتحقيقه للنجاح يكون من خلال استخدامه للعناصر الأخرى.

¹ - بن جدو فاطمة الزهراء، المرجع السابق، ص80.

ظهور مفهوم صاحب العمل..... يشير الى محيط ثقافي معين مرتبط بنظام للقيمة ومستتبط من التشكيلة الاجتماعية الاقتصادية، يمثل رجل الاعمال العمود الفقري للمنظمة والاقتصاد ككل حيث اهتم الكثير من الباحثين بتحديد الخصائص الأساسية لهذا الرجل عموماً لا نجد خصائص عامة، لكن قد يشترك رجال اعمال الناجحين في بعض الصفات الأساسية تتمثل في التمييز في مجال أعمالهم، المبادرة، الشخصية، الفهم الواضح للبيئة التي تعمل فيها المنظمة، النضج، والكفاءة.

الاداء وتدخل الدولة: يعود مشكل الاداء بحد ذاته الى تبعية المنظمات للدولة حيث تتبنى سياسة دعم ومساندة المنظمات وتهمل حظوظها في المنافسة والمردودية وخاصة الاستمرارية داخل المحيط التنافسي الحالي.

قد يكون الهدف من وراء هذه التبعية اجتماعيا محضاً لدعم الخدمات الضرورية وتوفير للمستهلك لكن نتيجة لهذا لجأ الملاحظون الدوليون الى اقتراح الخدمات الضرورية وتوفير للمستهلك لكن نتيجة لهذا لجأ الملاحظون الدوليون إلى اقتراح خصوصية المنظمات العمومية باعتبارها الحل الوحيد لتحسين الأداء، لا يمكن التسليم ان الخصوصية هي الحل الوحيد لأنها لا تضمن النجاح كما ان المؤسسة العمومية ليست مرادف للعجز حيث في كلتا الحالتين هناك نجاح وفشل رغم وجود حظوظ أكبر للنجاح في القطاع الخاص.

يمكن استخلاص ان درجة الدولة هي معيار للأداء وكلما منحت المنظمات درجة أكبر من الاستقلالية والحرية، في اختبار اساليب كثير كلما دل هذا على فرص جديدة لرفع الأداء¹.

¹ - بن جدو فاطمة الزهراء، المرجع السابق، ص85.

1-4- عناصر ومحددات الأداء الوظيفي

1-4-1- عناصر الاداء الوظيفي

ان الاداء الحقيقي هو نتاج للعديد من العوامل المتداخلة فالأداء هدفا بحد ذاته وانما هو ¹وسيلة لتحقيق غاية النتائج ولهذا ينظر الى الاداء على انه الترجمة العملية لكافة مراحل التخطيط، فهو بذلك يحتل الدرجة الثانية من حيث الأهمية بين الوظائف الأساسية للإدارة حيث يأتي بعد وظيفة التنظيم.

فمثلا يمكن لأي منشأة حكومية أو مؤسسة عامة ان تخطط وتنظم، الا انها لا تستطيع بالضرورة ان تحقق اي نتيجة ما لم تطبق الخطط والسياسات التي رسمتها ويتكون الاداء من مجموعة من العناصر أهمها:

1- الدراية الكافية بمتطلبات الوظيفة: تشمل المعارف العامة والمهارات الفنية والمهنية

والخلفية العامة عن الوظيفة والمجالات المرتبطة بها.

2-نوعية العمل: وتتمثل في مدى ما يدركه الفرد عن عمله الذي يقوم به وما يمتلكه من رغبة ومهارات وبراعة وقدرة على التنظيم وتنفيذ العمل دون الوقوع في الأخطاء.

3-كمية العمل المنجز: اي مقدار العمل الذي يستطيع الموظف انجازه في الظروف العادية للعمل ومقدار سرعة هذا الإنجاز.

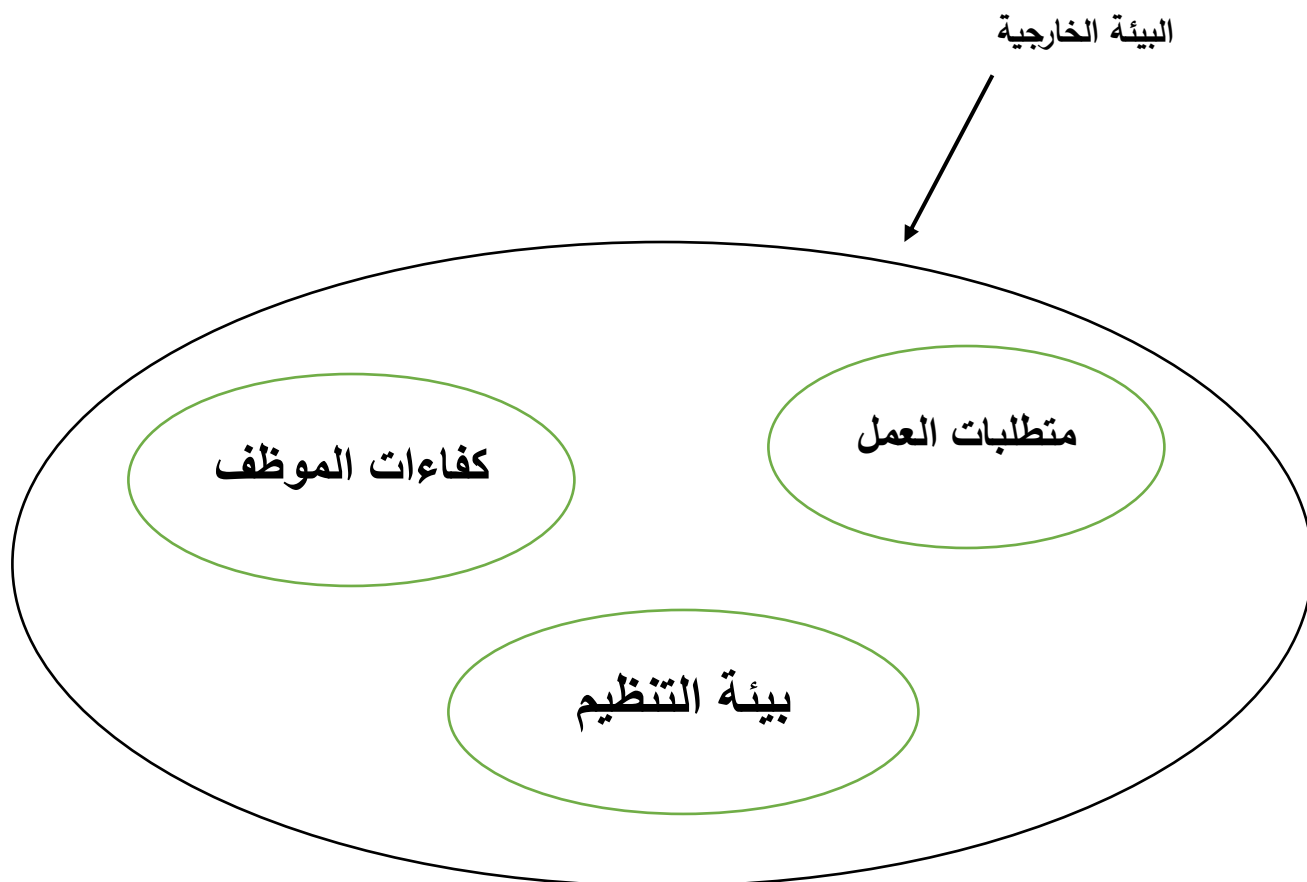
4-المثابرة: تشمل الجدية والتفاني في العمل وقدرة الموظف على تحمل مسؤولية العمل، وانجاز الاعمال في وقتها المحدد ومدى غاية الموظف الارشاد والتوجيه من قبل المشرفين.

5-بيئة التنظيم: وتتكون من عوامل داخلية وعوامل خارجية حيث ان العوامل الداخلية تؤثر في الاداء الفعال الموظف اهداف التنظيم وهيكله الاجراءات المستخدمة فيه موارده ومركزه الاستراتيجي ومن العوامل الخارجية بالتنظيم العوامل الاجتماعية الاقتصادية التكنولوجية والقانونية والسياسية.

¹ - بن جدو فاطمة الزهراء، المرجع السابق، ص79.

ويمكن حصر عناصر الاداء الفعال في كفاءة الموظف *متطلبات الوظيفة* بيئة التنظيم الشكل يوضح التداخل بين العوامل السابقة الذي ينتج اداء الفعال.

الشكل 01: يوضح: التداخل بين العوامل السابقة ينتج أداء أفعالاً.



المصدر: بن جدو فاطمة الزهراء، مرجع سابق، ص 80

1-4-2- محددات الاداء الوظيفي

جذب هذا الموضوع انتباه الكثير من الباحثين والممارسين في محاولات متعددة لمعرفة العوامل التي تحدد مستوى الاداء الفردي ولتفسير التذبذب فيه صعودا وهبوطا ومحددات الاداء هي:

أ: الدافعية الفردية

يجب ان يتوافر لكل فرد الدافع على العمل وقد يكون هذا الدافع قوى أو ضعيف.

ب: مناخ أو بيئة العمل

يجب ان يتم تهيئه مناخ العمل، سواء على مستوى التنظيم كله أو الإدارة أو القسم أو جميع المستويات حيث يؤدي الى اشباع حاجات الفرد والتي هي انعكاس لدافعه على العمل.

ج: القدرة على اداء العمل المعين

يجب ان تتوافر لدى الفرد القدرة على اداء العمل المحدد له، اما الخزامي فيذكر ان هناك اربعة عوامل ينتج عن تفاعلها المعنى الذي يستشعره الفرد من الموقف فيما يتعلق بالأداء المطلوب والعوامل الأربعة هي:

- 1- ما يعرفه الفرد عما يجب عمله في الموقف
- 2- الوسائل المتوافرة للعمل في الموقف
- 3- القدرات التي لدى الفرد للعمل في الموقف
- 4- ما يمكن ان يشبعه الفرد من حاجات نتيجة العمل في الموقف

الجهد المبذول: هو يعكس درجه انسجام الفرد لأداء عمله، فالجهد المبذول يمثل حقيقة درجة دافعية الفرد لأداء عمله¹.

ادراك الدور: يعني تصور للفرد وانطباعه عن السلوك والأنشطة التي يتكون منها عمله وعن الكيفية التي ينبغي ان يمارس بها دوره في المؤسسة، وهو الاتجاه الذي يعتقد الفرد انه من الضروري توجيه جهوده في العمل من خلاله وبالتالي فان العامل اثناء ادائه لمهنته، يتلقى مؤثرات تترجم في شكل معلومات، تكون عباره عن التوجيهات، وردود افعال الزملاء، وما يتلقاه من اجور وحوافز، هذه المؤثرات يقوم العامل بفرزها وتفسيرها وتنظيمها وفهمها انطلاقا من تأثره بدوافعه وخبراته السابقة من جهة وبطبيعة وخصائص المعلومات من جهة أخرى، ومن هذا المنطق نجد الافراد يختلفون في فهمهم وادراكهم لنفس الظروف والواقع الذي يتعاملون فيه فمثلا المكافئات التي يحصل عليها العمال(أ) يفسرها على انها مقابل كفاءته وجدارته ويعتبرها دليل موضوعيته الإدارية بينما يفسرها (ب) على انها محابيات دليل على ذاتية الإدارة من خلال عنصر

¹ - فايز عبد الرحمان الفروخ، التعلم التنظيمي وأثره في الأداء الوظيفي، دار جليس الزمان للنشر والتوزيع، ط1، مملكة الأردنية الهاشمية، عمان، 2010، ص45.

الادراك الدور المتعلق بتحديد مستوى الاداء الوظيفي يتبين ان الفرد العام الاداري بإدراكه لدوره في العمل بشكل ايجابي سينبثق بالتأكيد ادراكه لمدى التزامه بالقوانين واللوائح المنظمة لعمله وإدراكه كذلك باحترام أوقات العمل والمدة الزمنية اللازمة لإنجاز اعماله ومهامه وطبعاً في ظروف عمل ملائمة¹.

5-1- أهداف وأهمية قياس الأداء الوظيفي

تعتبر عملية قياس الأداء الوظيفي حلقة أساسية في العملية الإدارية المتكاملة، فهي من أدوات الرقابة الإدارية الشاملة، ويمكن إجمال الأهداف المبتغاة من عملية قياس الأداء

الوظيفي في المؤسسات والمنظمات كالآتي:

1 - متابعة تنفيذ الأهداف: ويعني مدى تحقيق الأهداف المرسومة ومدى الالتزام بالسياسات والقوانين المقررة في جميع مجالات النشاط .

2 - التأكد من كفاءة الأداء: والقصد من ذلك هو التأكد من ممارسة الأنشطة وتنفيذ أهدافها بأعلى درجة من الكفاءة .

3 - تقييم الكفاءة بمعنى تقييم كفاءة وفعالية الأيدي العاملة والمواد والموارد المالية وكفاءة العمليات داخل النشاط وفحص المعايير والسيطرة على البيانات الواردة.

4 - تقييم النتائج وتحديد مراكز المسؤولية: ويعني التقييم العام للنتائج الفعلية في ضوء الأهداف والمعايير المحددة وتحليل أسبابها وعلى ضوء هذا التحليل تتحدد المراكز المسؤولة الخطط المستقبلية.

5 - تحديد مواطن الضعف والخلل: فالتقييم يمكن العمال من معرفة نقاط ضعفهم وقوتهم في أداء أعمالهم، والعمل على تقاديرها والتخلص من جوانب القصور والضعف، وتشخيص مستلزمات التغلب عليها، وكذلك الكشف عن نواحي الضعف في الأنظمة والإجراءات والقوانين وأساليب العمل والمعايير المتبعة ومدى صلاحيتها.

¹ - سهام بن رحمون، بيئة العمل وأثرها على الاداء الوظيفي، أطروحة مقدمه لنيل شهادة الدكتوراه، تحت اشراف نور الدين زهام، قسم العلوم الاجتماعية، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعه محمد خيضر بسكرة، 2014، ص73.

ومن الأهداف من تقييم الأداء الوظيفي الآتي:

- 1- تحديد الأعمال والمهام التي يناط أمر إنجازها بالموظفين في ضوء قدراتهم وإمكاناتهم.
 - 2- توفير جو من الثقة والتعامل الأخلاقي عن طريق الموضوعية في التقييم.
 - 3- اكتشاف العناصر البشرية المتفوقة وتحديد مجالات إبداعها.
- ونظرا لما لقياس الأداء الوظيفي من أهداف فإن له أهمية بالغة كبيرة للمؤسسات، فهو موضوع مهم وحساس لأنه يتصل بالعنصر البشري مباشرة لذلك يجب أن تكون عملية القياس موضوعية وعلمية وعلى أساس العدالة والمساواة التي تحقق هدف المنظمة، وتتضح أهمية القياس في الآتي:
- 1- يعتبر قياس الأداء وتقييمه عملية تنظيمية مستمرة يقاس من خلالها ملاحظات أداء الأفراد العاملين.
 - 2- الوقوف على نطاق القوة لتعزيزها ونطاق الضعف لتحسينها وانعكاساتها السلبية والإيجابية على إنتاجية الفرد وفاعلية المؤسسة .
 - 3- تزويد المؤسسات الإدارية بالوسائل الكفيلة لقياس وتخطيط الأداء الوظيفي
 - 4- مؤشرات الأداء الوظيفي تعتبر نوع من الحوافز للتنظيم البشري داخل المؤسسة .
 - 5- رفع معنويات العاملين، فالتفاهم والعلاقات الطيبة بين الإدارة والعمال سيتعزز عندما يشع العمال بأن جهودهم وطاقتهم في تأدية أعمالهم هي موضع تقدير الإدارة وأن الهدف الأساس من التقييم هو معالجة نقاط الضعف في الأداء مصدر لرفع معنوياتهم.
 - 6- يفيد تقييم الأداء الوظيفي تتبع منجزات العاملين وتقديم تقاريرهم حو كفاءتهم وتدارك أخطائهم، وتعديل معايير أدائهم وزيادته.

6-1- أساليب قياس الأداء الوظيفي

إن عملية قياس الأداء الوظيفي هو تحديد وقياس أداء كل فرد من العاملين خلال فترة زمنية معينة لتقدير مستوى ونوعية أداء فهو عملية تراجع فيها أداء العامل خلال فترة زمنية معينة والحكم عليه من حيث

الجودة، فعملية قياس الأداء الوظيفي هي عبارة عن سياسات وإجراءات مهمة تستخدم لرفع مستوى الأداء للعاملين وذلك بالكشف عن القرارات والطاقت الشخصية للعاملين إضافة إلى تعريفهم بمواطن القوة والضعف لديهم في سبيل معالجة جوانب الضعف وتطوير وتنمية جوانب القوة نحو المزيد من الإنتاجية والأداء الجيد، ويمكن أن يكون مقارنة الأداء الفعلي بمؤشرات محددة مقدما لأن الفاعلية الواقعية لمؤسسة معينة تتحدد عن طريق درجة تحقيقها لأهدافها .

حيث أن انخفاض معدل الأداء عن القياس المختبر والمتوقع يعتبر مشكلة من مشكلات الأداء الوظيفي في المؤسسة ويعني أن هناك تناقض بين الأداء المتوقع والأداء الفعلي للفرد، والذي قد يعود إلى تصرفات الفرد الشخصية كإثارة المتاعب مثل المزاج الحاد، العراك، الاعتداء، وعدم التعاون مع الزملاء والانشغال بإنجاز الأعمال الشخصية أثناء ساعات العمل، والغياب والتأخر، وذلك بسبب عدم كفاية قدراتهم العقلية كالفهم والحالات الانفعالية كالقلق وانخفاض دافعية الأداء..... الخ، وقد يعود إلى الأداء الوظيفي بحد ذاته نتيجة عدم الكفاءة وارتفاع نسبة الخطأ وعدم اتباع تعليمات المشرف، وذلك بسبب الافتقار للمعلومات الملائمة لواجبات الوظيفة وافتقار الخبرة والتأثيرات السلبية لجماعة العمل وعدم ملائمة المحيط المعنوي والمادي.

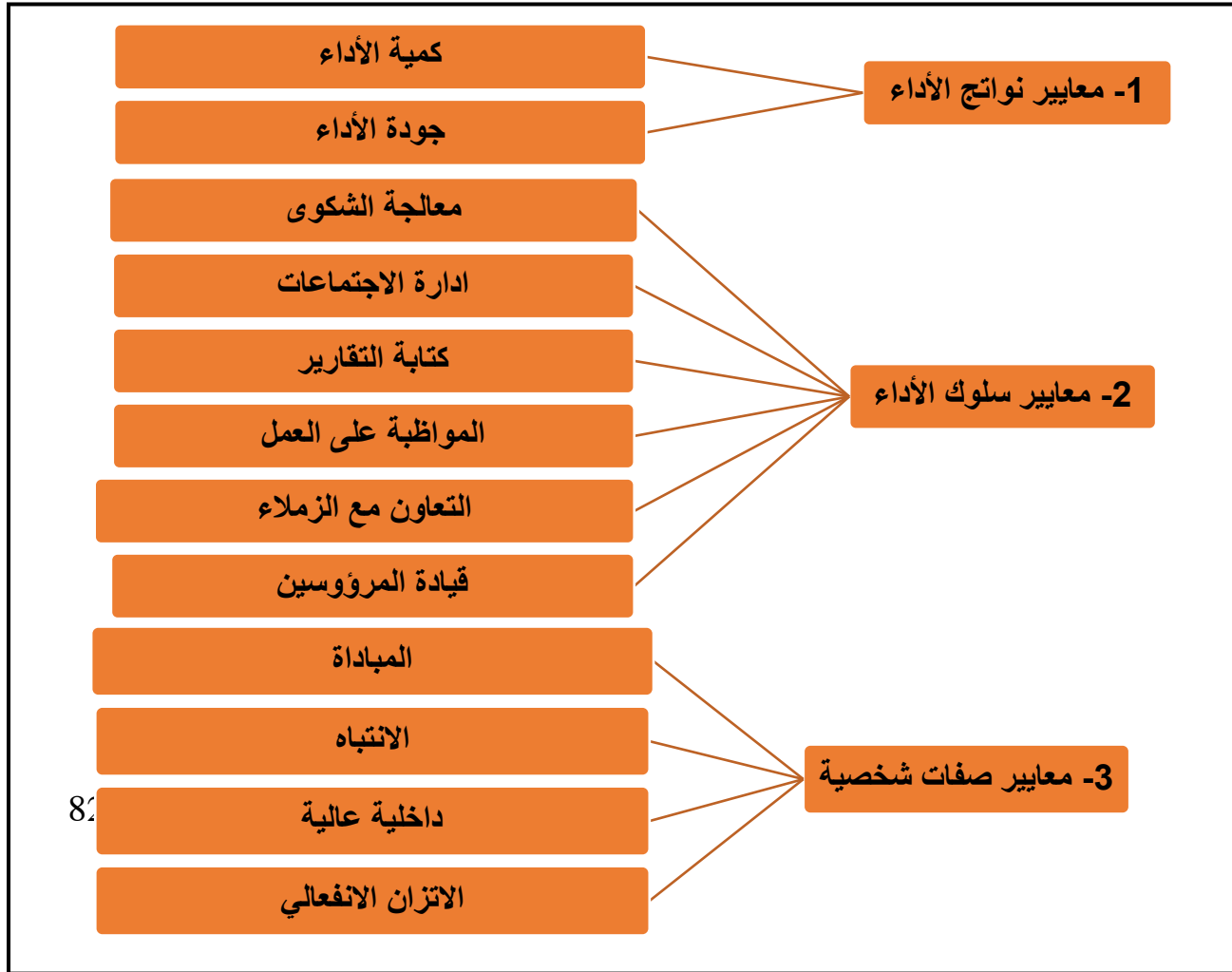
1-7- معايير قياس وتقييم الأداء الوظيفي:

هي تلك العناصر التي تستعمل كركائز للتقييم، وهناك عدة تقسيمات لمعايير تقييم الأداء الوظيفي ومن بين هذه التقسيمات أو النماذج الآتي:

النموذج(01): حيث يقسم عناصر الأداء ومعايير تقييم الأداء الوظيفي إلى 03 معايير هي محددة في

الشكل الآتي:

الشكل 02: يبين قائمة معايير تقييم الأداء الوظيفي



8-1- صعوبات تقييم الأداء الوظيفي:

تعاني الكثير من المؤسسات والإدارات صعوبات أو مشاكل بالنسبة للمسؤولين من ناحية تنفيذ عملية تقييم الأداء حيث تتفاوت المعايير دون وضع ضوابط لآلية التنفيذ ينشأ الصراع بين الأفراد والمسؤولين على حساب مصلحة العمل وهناك مشاكل تتعلق بالتقييم وتنقسم إلى ثلاث مستويات منها:

- مشاكل خاصة بأنظمة التقييم.

- مشاكل خاصة بالقائمين على عملية التقييم.

- مشاكل خاصة بالمقيّم من خلال عملية التقييم

أ- مشاكل خاصة بأنظمة التقييم:

- عدم وضوح المعايير والمقاييس التي يتم على أساسها التقييم وذلك من خلال فهم المدير أو المسؤول المعايير التي سوف يتم التقييم على ضوءها، ويكون هذا البرنامج فعالاً.

ب- مشاكل خاصة بالقائمين على عملية التقييم:

- الميل للتساهل أو التشدد: يتجه بعض المشرفين إلى السخاء أو التشدد في تقديراتهم وذلك أنهم يعطون تقديرات عالية أو منخفضة، الأمر الذي يقلل من قيمة التقييم، ويكون سبب في نشوء النزاعات الشخصية.

- الاتجاه الوسط في التقدير: يعارض بعض القائمين أن يقيموا كفاءة رؤوسهم عند نهاية مقياس المدرج، فإذا كان المشرف ملزماً أن يقدم تقريراً مفصلاً عن العمال بصفة منتظمة فإنه يميل إلى ناحية الوسط في التقرير وهذا راجع إلى نقص المعرفة بسلوك الأفراد متجاهلاً مدى تأثير ذلك التصرف على الهيكل الوظيفي للمشروع خاصة في المستقبل.

- العلاقات الشخصية (التحيز): إن شعور المشرف نحو العمال سواء كان شعور بالولاء أو الكره له تأثير على تقديراته لأدائهم، ويظهر بوضوح في مواقف تكون أكثر موضوعية.

- الميل إلى التقييم العشوائي: وهنا لا يهتم المقيم بمراعاة الدقة في تقييمه وتقديره عن الأفراد الذين يقومون بتقييمهم بل يكون أكثر اهتماماً أن يقال عنه غير متحيز ومن ثم فإنه يعطي وبشكل عشوائي تقديرات متفاوتة للعاملين دون أن تعكس هذه التقديرات حقيقة أداء أولئك العاملين

ج- مشاكل خاصة بالمقيّم خلال عملية التقييم:

- عدم معرفة المرؤوسين لما هو مطلوب منهم.

- عدم فهم المرؤوسين لنظام التقييم.

- عدم القدرة على الوفاء بمسؤوليته.

- الشعور بالظلم وعدم العدالة.

- عدم الاهتمام بنتائج التقييم.

من خلال طرحنا لأهم الصعوبات لعملية التقييم، فإن أغلب الباحثين يتفقون على أن عملية التقييم على المستوى النظري تقوم على عملية الرقابة، أما على المستوى التطبيقي مازالت ولا زالت تواجه صعوبات بما أن المؤسسة هي عبارة عن تفاعلات بين الأفراد، مما يصعب على المقيم معرفة الأمور المستعصية.¹

2- تقييم الأداء الوظيفي في المؤسسة

2-1- مفهوم تقييم الأداء الوظيفي:

يعرف تقييم الأداء الوظيفي بأنه عملية قياس سلوك العاملين في حدود العمل، وخصائصهم ذات الصلة بوظائفهم، ونتائج أعمالهم، بشكل منتظم دوري، وذلك عن طريق فرد أو مجموعة أفراد يكونون على دراية مناسبة بأدائهم.²

2-2- طرق تقييم الأداء الوظيفي:

قائمة معايير التقييم: عبارة عن جداول تصنف فيه عدة معايير ويحدد مدى توفر هذه المعايير في إدارة الفرد ويتم التقييم الكلي للفرد بجمع المقاييس التي وضعت لكل معيار توفر في هذا الفرد.

1 - بن جدو فاطمة الزهراء، المرجع السابق، ص92.

2 - منير عيد الله عثمان الطائش، علاقة الإدارة الالكترونية والثقافة التنظيمية بالأداء الوظيفي، أطروحة مقدمة لنيل الماجستير، تحت اشراف دكتور منير العابدين، قسم الإدارة الإسلامية، كلية الدراسات العليا، جامعة مولانا إبراهيم إسلامية حكومية، ملانج، 2016، ص52.

2-2-1- طريقة ترتيب البسيط:

يقوم كل رئيس مباشر بترتيب مرؤوسيه تنازليا من الاحسن إلى الاقل اداء وذلك طبقا للأداء العام وبعيدا عما يسمى بالمعايير، وهي أكبر مشكله تعاني منها الطريقة على رغم مما تمتاز به من البساطة، المقارنة الزوجية (بين الموظفين) حيث يتم من خلالها مقارنة الموظف داخل قسم مع باقي الموظفين الآخرين بشكل ثنائي وليس دفعة واحدة، من ثم تجمع المقارنات ويتم ترتيب تنازلي لأفراد القسم على هذا النحو، يعاب على هذه الطريقة انها صعبة الاستعمال ضمن الاقسام كبيرة العدد.

2-2-2- طريقة التوزيع الاجباري:

أي أن يكون الرئيس مجبرا على توزيع مرؤوسيه وفق درجات تحددها المنظمة، بحيث توضع درجة وسطية يصنف فيها غالبية الموظفين وتتخذ نسبة الموظفين في باقي درجات في انخفاض عن نسبة الدرجة الوسطية.

2-2-3- طريقة الإدارة بالأهداف:

تعتمد على أن العبرة بالنتائج التي يستطيع الفرد ان يحققها بعيدا عن السلوك والصفات الشخصية له، وهي تمر بالخطوات التالية:

- تحديث الاهداف المراد تحقيقها كمقياس لتحديد الأداء .
- خلال فترة التنفيذ لابد للرئيس من متابعة تحقيق الاهداف وتقييم المساعدة حتى يعرف إذا كان هناك تأخير خارج عن سيطرة المرؤوس.
- خلال مرحلة تقييم الاداء مقارنة النتائج الفعلية مع نظيرتها المخططة.¹

¹ - نزار عوني اللبدي، تنمية الأداء الوظيفي الإداري، دار مجلة ناشرون وموزعون، ط1، المملكة الأردنية الهاشمية، الأردن، 2015، ص22.

2-3- أهمية تقييم الأداء الوظيفي:

يحقق فوائد عديدة للفرد والمنظمة منها ما يلي:

- 1- تنمية وتطوير أداء الموظفين.
- 2- زيادة الإحساس بالمسؤولية.
- 3- تحقيق الفعالية التنظيمية.
- 4- توفير التغذية العكسية من عمليات إدارة الموارد البشرية، لتحسين الاتصالات التنظيمية
- 5- الموضوعية في قرارات إدارة الموارد البشرية.¹

2-4- الاتجاهات النظرية للأداء الوظيفي

إن تتبع الاتجاهات النظرية يوضح أن الأداء الوظيفي أو الأداء بصفة عامة كان أهم ما شغل بال رواد الفكر الإداري والتنظيمي، حيث اهتموا به كثيرا وكيفية تحسينه وزيادته كل حسب اتجاهه وتصوره ومنهجه سواء رواد الاتجاه الكلاسيكي أو الحديث أو المعاصر في الفكر الإداري أو التنظيم، ولقد تناولنا الاتجاهات النظرية نظرا لاختلاف الاهتمامات الخاصة بتحسين الإنتاجية والأداء لدى الرواد، حيث أن كل رائد اهتم بشق معين، فمنهم من اهتم بالجوانب المادية كالأجر والآلات والمعدات والتقنيات، ومنهم من اهتم بالجوانب المعنوية كالتحفيز والتشجيع والعلاقات، ومنهم من اهتم بالجوانب الإدارية والتسيير وطبيعة القيادة، وهي كلها تقيد الدراسة لإثبات العلاقة القائمة بين الأداء الوظيفي وبيئة العمل الداخلية وما تتضمنه من عناصر إدارية ومادية.

حيث نجد العالم الإنجليزي آدم سميث A Smeth . عالج أثر تقسيم العمل داخل الوحدة الإنتاجية على رفع مستوى الأداء لدى العامل، وتوصل إلى أن تخصيص كل عامل لأداء عمل ما يجعله يلم بكل جوانبه ويصل إلى نتائج مرضية وكفاءة في الأداء وجودة في الإنتاج.

¹ - منير عبد الله عثمان الطائش، المرجع السابق، ص52.

كذلك فريدريك تايلور F.Taylor (1856-1915) والإدارة العلمية وهي من أقدم النظريات التي اعتمدت على رصد الظواهر الإدارية ودراساتها بطريقة علمية لمعرفة القوانين والعوامل التي تتحكم في أداء العاملين، حيث آمن تايلور بأن العاملين يمكن برمجتهم لأداء فعال في المؤسسات الصناعية وذلك بدراسته للحركة والزمن في العمل حتى يكشف عن الوسائل والعوامل المساعدة على رفع الكفاءة الإنتاجية وتحديد أفضل الطرق لزيادة الأداء الوظيفي وتوصله إلى ضرورة التنظيم الإداري والإشراف المركزي وتحديد المهمات بدقة وتدريب العاملين وتقسيم الواجبات والاختيار العلمي للأفراد حسب طبيعة الوظائف وتحديد نوع وكمية العمل المطلوب لكل فرد.

أما هنري فايول (Fayol 1841-1925) ونظريته التقسيمات الإدارية ركز على أهمية تقسيم العمل ووحدة السلطة والانضباط وخضوع المصالح الفردية للمصلحة العامة للمؤسسة في تحسين الإنتاج والأداء لدى العاملين فهو مكمل لاتجاه تايلور رغم بعض الاختلافات معه، حيث يرى هنري أن تقسيم العملية الإنتاجية إلى مكونات ووظائف يسهل كثيرا عملية الإنتاج والأداء على أساس واضح من وحدة السلطة وتنسيق خطوات ومراحل التنفيذ.

حينما يركز الرواد على عمليات الإنتاج وتحسينها فإنهم بذلك يركزون على أداء العمال من حيث كفاءته وطريقته ووسائل وظروف العمل المادية والمعنوية وكيفية تحسينه، والاختلاف كما سبق وذكرنا يكمن في الاتجاهات والتصورات لدى كل رائد من رواد الفكر التنظيمي والإداري.

بالنسبة للعالم الأمريكي إلتون مايو E.Mayo (1880-1949) ونظرية العلاقات الإنسانية قدم انتقادات لاتجاهات الإدارة العلمية خاصة بعد أن شعر أصحاب الأعمال بأن مبادئ الإدارة السائدة في مؤسساتهم بالرغم من حزمها وضبطها للعاملين وبالرغم من الحوافز المادية المغرية للعمال أصبحت الإدارة الكلاسيكية عاجزة عن المحافظة على مستوى جيد للأداء والإنتاج واكتشف إلتون مايو أن العوامل المادية ليست بالضرورة وحدها العامل والأساس والمؤثر في انخفاض وارتفاع الإنتاج وارتفاع مستوى الأداء لدى العمال، ويعتبر ذلك إهمالا للجوانب الإنسانية للأداء والعملية الإنتاجية.

دراسات وتجارب إلتون مايو وزملائه حول السلوك الإداري للعاملين في واحد من أكبر المصانع في مدينة شيكاغو (مصنع الهاوثرن) كشفت أن أثر الجماعة وزملاء العمل وعاداتهم وأفكارهم وأحاسيسهم تعتبر عوامل على درجة كبيرة من الأهمية في سير العملية الإدارية وتحسين الأداء والإنتاج، والنتيجة التي خرج بها

مايو كانت الإدارة عملية اجتماعية أكثر من كونها عملية ميكانيكية رسمية، وهذه العملية الاجتماعية تتكون وتتفاعل بتأثير العلاقات الشخصية غير الرسمية بين جماعات العمال، فتلبية حاجاتهم تصبح محور أدائهم وسلوكهم دون الإضرار بجوانب السلوك الإداري الرسمي للمؤسسة فإلتون مايو أثبتت دراساته أن توافر الظروف المادية وحدها غير كافية لتحسين أداء العمال، فالجانب الإنساني يلعب دوراً إيجابياً وكلا الجانبين مكملان لبعضهما البعض.

تحسين الإنتاج وأداء العمال في نظر النون مايو لا يتحقق إلا من خلال تحويل الفكر الإداري باتجاه تقرير الثقة وعدم السلطة المستبدة، وإعادة النظر في معنى المسؤولية أي الاتجاه نحو الإدارة الديمقراطية غير المتساهلة التي تعارض الإدارة الأوتوقراطية المستبدة، ومحاولة إشراك العمال في اتخاذ القرارات وإشراكهم في إدارة المؤسسة وأخذ آرائهم والاهتمام بها كعامل محفز للاهتمام أكثر بأدائهم ومحاولة تحسينه لزيادة الإنتاج.

النظريات المعاصرة ذات الاتجاه السلوكي الإداري والتنظيمي جمعت جميع الاتجاهات السابقة غير أنها أضافت إليها بعض الأفكار والمبادئ والحقائق ، ويمكن اعتبارها أيضاً امتداداً لنظرية العلاقات الإنسانية، حيث أن هذا الاتجاه لا يؤمن بأن الروح المعنوية وتنمية العلاقات الإنسانية بين العمال يمكن توفيرها بسهولة بل يرى أنها تخضع للبحث العلمي والتفسير الموضوعي وذلك بإثارتها بالحوافز وتعزيزها بتأثير مكافأة العاملين وتلبية المزيد من حاجاتهم كلما اقتربوا وحققوا أداء فعال من خلال الوصول إلى مستويات إنتاجية أعلى، ويقترح هذا الاتجاه استخدام كافة أنواع التحفيز المادي والمعنوي لحفز العاملين ودفعهم بإرادتهم نحو التعاون والتواصل أخذة في الاعتبار إيجاد نوع من التوازن في ظروف العمل بين جوانب العمل الرسمية للقرارات الإدارية والجوانب غير الرسمية التي تخص العلاقات الإنسانية، حتى يتحقق الأداء الفعال لدى العاملين والإدارة معا ومن أبرز رواد هذا الاتجاه تشيستر بارنارد T. Bernard

قد يكون من الصعب أن نحصي جميع الاتجاهات التي ظهرت في الإدارة واهتمت بالإنتاج والأداء وتحقيق الأهداف بشكل فعال، كما أننا لا نريد أن نحصي كل النظريات في هذه الدراسة ويكون بمثابة حشو للجانب النظري لا أكثر، لذا اقتبسنا أهمها وباختصار خاصة التي ساهمت في دراسة الأداء الوظيفي وإيجاد الطرق المثلى لتحسينه، ورغم الانتقادات الموجهة لها لا يمكن أن ننكر النتائج التي توصلت إليها بمحاولات

جادة لدراسة الأداء دراسة علمية لإيجاد الطرق والوسائل التي تعمل على تحسينه وتزيد من مستوى العملية الإنتاجية.¹

خلاصة:

تسعى المنظمات الحديثة على اختلاف أنواعها إلى تطوير الأداء الوظيفي وتحسينه من أجل رفع الكفاءة والفعالية التنظيمية، ذلك لارتباط الأداء الوظيفي لاستمرار المنظمة واستقرارها ذلك عن طريق الغاية والأهداف المسطرة من طرف المؤسسة هذا الأخير جعل المؤسسة تهتم بالموارد البشري وأصبح من أولياتها من خلال تحديد أساليب قياس الأداء الوظيفي وتقييمه ومتابعته باستمرار .

¹ - سهام بن رحمون، المرجع السابق ، ص90.

الفصل الرابع

[الاجراءات المنهجية للدراسة

تمهيد

☐ 1 - الدراسة الاستطلاعية

☐ 2 - مجالات الدراسة

☐ 1-2 - ابعاد البشري

☐ 2-2 - ابعاد المكاني

2-3 - ابعاد الزمني

☐ 3 - مجتمع الدراسة

☐ 4 - منهج الدراسة

☐ 5 - أدوات الدراسة

6 - الأساليب الاحصائية المستخدمة في الدراسة

☐ خلاصة

تمهيد:

يعتبر الجانب الميداني بمثابة انتقال من الجانب المجرد إلى الجانب الملموس، لأنه يمكننا من اختبار فرضيات البحث والتأكد من تحققها أو عدم تحققها وبالتالي الإجابة على تساؤلات البحث وفي هذا الفصل سيتم التطرق العرض جميع الإجراءات المنهجية للدراسة والمتمثلة في الدراسة الاستطلاعية ثم حددنا المنهج المتبع في الدراسة، بالإضافة إلى تحديد الإطار المكاني والزمني والبشري للدراسة ثم وصف الأدوات المستعملة في الدراسة والأساليب الإحصائية المستخدمة لاختبار الفروض.

1- الدراسة الاستطلاعية:

تعتبر الدراسة الاستطلاعية خطوة منهجية مهمة وهي من بين أهم المراحل التي يقوم بها الباحث لإجراء البحث العلمي وهي ذات أهمية كبيرة لكونها مرتبطة بالميدان، ومن خلالها نتأكد من وجود عينة الدراسة، وكان لا بد من القيام بالدراسة الاستطلاعية والتي هدفت إلى:

- التعرف على مكان إجراء الدراسة المتعلقة بالبحث بشكل جيد.
- التعرف والتقرب من المبحوثين.

أخذ عينة أولية حتى نتمكن من قياس الخصائص السيكومترية للأداة (الصدق والثبات)

2- مجالات الدراسة:

ان من اهم ما نقوم عليه الدراسة الميدانية هي مجالات الدراسة، كونها ضرورية لإجراء أي بحث علمي تتضمن مجالات رئيسية المجال المكاني، المجال الزمني، المجال البشري.

1-2- المجال المكاني:

هو المؤسسة التي أجريت عليها الدراسة، وهو بكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة المسيلة.

2-2- المجال الزمني:

تم تطبيق هذه الدراسة في الفترة الممتدة من 11 ماي 2023 إلى 23 ماي 2023 فوزعت 63 استمارة على الإداريين والتقنيين في كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بالجامعة.

في هذه الفترة قمنا بتطبيق الاستمارة على عينة الدراسة الأساسية ثم تم تغريغ البيانات وهذا من أجل تحويل النتائج من نتائج كمية إلى نتائج كمية، وتمت الاستعانة ببرنامج SPSS. وهو برنامج آلي يستخدم لإجراء العمليات الإحصائية بشكل سهل وسريع، وبعدها تم عرض النتائج المتحصل عليها، ومناقشتها في ضوء النظريات والدراسات السابقة وامتدت هذه الفترة من أواخر شهر ماي إلى بداية شهر جوان.

2-3- المجال البشري:

يتكون مجتمع الدراسة من الإداريين والتقنيين الدائمين في كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية. والبالغ عددهم 63 موظف.

3- مجتمع الدراسة:

تمت تطبيق الدراسة في جامعة محمد بوضياف بكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية وقد اعتمدنا على توزيع مجموعة من الاستمارات على الموظفين الدائمين بالكلية والبالغ عددهم 63 عامل. كما هو موضح في الجدول التالي:

الجدول رقم 01: توزيع العمال في الكلية.

الرقم	الرتبة	الذكور	الإناث	المجموع
01	متصرف رئيسي	02	00	02
02	متصرف محلل	00	01	01
03	متصرف	05	03	08
04	مهندس إعلام آلي	01	01	02
05	ملحق إدارة رئيسي	02	01	03
06	محاسب إدارة رئيسي	00	02	02
07	ملحق إدارة	00	02	02
08	عون إدارة رئيسي	01	01	02
09	عون إدارة	00	01	01
10	عون مكتب	01	01	02
11	كاتب	00	02	02

12	عون حفظ البيانات	01	03	04
13	تقني سام في الإعلام الآلي	03	03	06
14	تقني في الإعلام الآلي	01	02	03
15	معاون تقني في الإعلام الآلي	00	02	02
16	كاتب مديرية رئيسي	00	02	02
17	كاتب مديرية	00	07	07
18	وثائقي أمين محفوظات رئيسي	00	01	01
19	ملحق بالمكتبة الجامعية من المستوى الأول	03	02	05
20	ملحق بالمكتبة الجامعية من المستوى الثاني	00	01	01
21	مساعد المكتبة الجامعية	00	01	01
22	مساعد وثائقي أمين محفوظات	00	02	02
23	مساعد مهندس مستوى أول في الإعلام الآلي	01	01	02
	المجموع الكلي	21	42	63

ونظرا لأن مجتمع البحث صغير فقد تم اعتماد أسلوب المسح الشامل على مجتمع الدراسة حيث طبقت الدراسة على 63 عامل اداري دائم بكلية العلوم الاجتماعية والانسانية بجامعة المسيلة.

4- منهج الدراسة:

استخدمنا في الدراسة الحالية المنهج الوصفي على اساس أنه الأنسب في مثل هذه الدراسات.

قد اختلف علماء المنهجية في تحديد مفهوم المنهج الوصفي أشد من اختلافهم في تحديد مفهوم أي منهج آخر، ويعزى هذا الاختلاف لعدم اتفاقهم أساسا على الهدف الذي يحققه هذا المنهج، هل هو مجرد وصف للظاهرة المدروسة؟ أم انه يتجاوز الوصف إلى توضيح العلاقة ومقارنها؟ ومحاولة اكتشاف الأسباب الكامنة وراء الظاهرة؟ وقد أدى اختلافهم في تحديد مفهوم المنهج الوصفي إلى اختلاف أوسع منه يتعلق بأساليب الدراسة التي تقع ضمن هذا المنهج.

ويقصد بالمنهج الوصفي أحد أشكال التحليل والتفسير العلمي المنظم لوصف ظاهرة أو مشكلة محددة وتصويرها كمياً عن طريق جمع بيانات ومعلومات مقننة عن الظاهرة أو المشكلة وتصنيفها وتحليلها، كما يعر المنهج الوصفي أنه مجموعة الاجراءات الدراسية التي تتكامل لوصف الظاهرة أو الموضوع بالاعتماد على جمع الحقائق والبيانات وتصنيفها ومعالجتها وتحليلها تحليلًا كافيًا ودقيقًا لاستخلاص دلالتها والوصول إلى نتائج وتعميمات عن الظاهرة أو الموضوع قيد الدراسة.

5- أدوات الدراسة:

5-1- الملاحظة البسيطة: هي الوسيلة التي تحاول بها التحقق من السلوك الظاهري للأشخاص ومشاهدتهم بينما هم يعبرون عن أنفسهم في مختلف الظروف والمواقف التي اختيرت لتمثل ظروف الحياة العادية أو تمثل مجموعة خاصة من العوامل.¹

قد تم الاعتماد على أداة الملاحظة في دراستنا حيث كان لها فضل كبير في التعرف على موضوع بحثنا المتمثل في دور الرقمنة في تحسين الأداء الوظيفي، من خلال الزيارات الميدانية الاستطلاعية حيث لاحظنا أن الجامعة تعتمد بشكل كبير على الرقمنة في تعاملاتها وكذلك تعتمد العديد من البرامج، أهم برنامج PROGRESSE الذي يعتمد في رصد نقاط الطلبة والتسجيل الإلكتروني لطلبة، والتعرف على المنصات الرقمية المستخدمة والتوصل إلى معرفة خدمات التي تؤديها وارتباطها بتحسين الأداء الوظيفي.

5-2- استبيان: تعتبر أداة أساسية للبحث الاجتماعي حيث أنها تعرف أنها مجموعة أسئلة ترتبط بموضوع الدراسة كونها من المراحل الهامة في البحث من أجل جمع البيانات الميدانية للدراسة والاعتماد على نتائج اختبار صحة الفرضيات حيث يقوم الباحث بمقابلة المبحوثين وملء الاستمارة معهم.²

تم تصميمها بالاعتماد على تساؤلات الإشكالية وفرضيات الدراسة على شكل مجموعة من الأسئلة، تتكون الاستمارة من أربعة (04) محاور رئيسية هي كالآتي:

المحور الأول يشمل البيانات الشخصية للمبحوثين في الدراسة.

المحور الثاني مساهمة الأجهزة في زيادة كفاءة الموظفين.

¹ - بن جدو فاطمة الزهراء: مرجع سابق، ص 92.

² - رشيد زرواتي، تدريبات على المنهجية في البحث العلمي في العلوم الاجتماعية، ديوان المطبوعات الجامعية المطبعة الجهوية، قسنطينة، الجزائر، ط3، 2008، ص 219.

المحور الثالث: البرامج الالكترونية ودورها في تمكين الموظفين لأداء مهامهم.

المحور الرابع: مساهمة نظم الاتصال الحديثة لتبادل المعلومات ورفع جودة الأداء.

وقد تم توزيع الاستمارة على كل الموظفين البالغ عددهم 63 موظف . وتم استرجاع 60 استمارة.

صدق وثبات الاستمارة:

الصدق:

هو أهم خاصية من خواص القياس ويشير مفهوم الصدق إلى الاستدلالات الخاصة التي نخرج بها من درجات المقياس كمن حيث مناسبتها ومعناها وفائدتها وتحقيق صدق القياس معناه تجميع الأدلة التي تؤيد مثل هذه الاستدلالات ولذلك يشير الصدق إلى مدى صلاحية استخدام درجات المقياس للقيام بتفسيرات معينة.

- صدق المحكمين:

يمكن حساب صدق الاختبار بعرضه على عدد من المختصين والخبراء في المجال الذي يقيس الاختبار فإذا قال الخبراء ان هذا الاختبار يقيس السلوك الذي وضع لقياسه فإن الباحث يستطيع الاعتماد على حكم الخبراء.

تم عرض الاستمارة في صورتها الأولية على عدد من الأساتذة حيث قاموا بإبداء آرائهم وملاحظاتهم حول فقرات الاستمارة ومدى مناسبتها وكذلك مدى وضوح صياغتها اللغوية.

وعلى ضوء تلك الآراء تم استبعاد بعض العبارات وتعديل بعضها الآخر وفق ما أوصى به المحكمون حيث بلغ عدد العبارات بعد تعديلها إلى (36) عبارة في صياغتها النهائية، وتم تحكيم الاستمارة من قبل أساتذة قسم علم اجتماع تنظيم وعمل.

الثبات:

يعني الأداة المستلمة في إجراء البحث على قياس ما صممت لقياسه في فترات زمنية متفاوتة، ويتصف الاختبار بالثبات عندما يعطى نفس النتائج أو نتائج متقاربة إذا طبق أكثر من مرة في ظروف مماثلة أي أن الثبات يعني الاستقرار بمعنى أنه لو تكررت عمليات قياس الفرد الواحد لأظهرت شيئاً من الاستقرار ويعبر عن الثبات في مثل هذه الحالات بمعامل الارتباط بين درجات الأفراد التي تحصلوا عليها في الاختبار في المرة الأولى ودرجاتهم التي حصلوا عليها في المرة الثانية على نفس الاختبار.

لقد تم التأكد من ثبات عبارات الاستمارة في هذه الدراسة بالاعتماد على طريقة تقسيم الاستمارة إلى بنود فردية وبنود زوجية ثم حساب معامل الارتباط ولقد اعتمدنا في هذه الدراسة على معامل ارتباط بيرسون Pearson.

عن طريق تطبيق المعادلة التالية:

$$R = \frac{N \sum X.Y - (\sum X) . (\sum Y)}{\sqrt{[N. \sum X^2 - (\sum X)^2][N. \sum Y^2 - (\sum Y)^2]}}$$

وتحصلنا على النتيجة التالية: 0.71.

معامل الثبات الكلي للاستبيان:

بعد ان سجلنا نتيجة إيجابية في الدراسة الأولية حيث كان معامل الثبات 0.71 في الاستمارة وبغرض دراسة إمكانية الاعتماد على الاستبيان قمنا بحساب معامل لثبات الكلي للاستبيان وهو موضح في الجدول رقم (02)

جدول (02) معامل الثبات للاستبيان

المحاور	عدد العبارات	ثبات المحور
تساهم الأجهزة الالكترونية في زيادة كفاءة الموظفين	14	0.60
تساعد البرامج الالكترونية في تمكين الموظفين من أداء مهامهم	15	0.71
تساهم نظم المعلومات الحديثة في تبادل المعلومات لرفع جودة الأداء	14	0.61
الثبات العام	48	0.74

من خلال الجدول (02) يتضح ان الاستبيان يتمتع بدرجة ثبات مقبولة حيث بلغ معامل الثبات الفا كرونباخ للاستبيان ككل 0.74 وهو مستوى مطمئن في حين ان معامل ثبات المحاور كان 0.71 كأقصى تقدير و 0.60 كأدنى تقدير وهو مستوى لا بأس به عموماً.

6- الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة:

للإجابة على تساؤلات الدراسة والتأكد من صحة الفرضيات تم استخدام مجموعة من الأساليب الإحصائية المناسبة والمتمثلة في:

- **المتوسط الحسابي:** يساعدنا في معرفة مدى ارتفاع أو انخفاض استجابات أفراد عينة الدراسة على كل عبارة.

- **التكرار:** هو عدد المرات التي تكرر فيها الاختيار بحيث يكون المجموع مساويا لعدد أفراد العينة.

- **الانحراف المعياري:** هو أكثر المقاييس تشتت وانتشارا وأدقها وهو عبارة عن جذع تربيعي للتباين كما يطلق عليه أحيانا الانحراف القياسي.

- **النسبة المئوية:** استخدمت النسبة المئوية للتعرف على نسبة أفراد العينة الذين استجابوا لكل بديل من بدائل الاستمارة المستخدمة في الدراسة.

- **برنامج SPSS:** هو برنامج آلي يستخدم لإجراء عمليات إحصائية كثيرة بشكل أسهل فالقيام بالحسابات اليدوية لهذه الإحصاءات ليس سهلا خاصة وإذا كان حجم البيانات كبيرا ولكن باستخدام برنامج النظام الإحصائي SPSS، تصبح جميع هذه التحليلات سهلة ويتم من خلال التعامل مع البرنامج كسب الكثير من الوقت والجهد والموضوعية والدقة في النتائج.

خلاصة:

تم في هذا الفصل التطرق إلى أهم الخطوات والإجراءات المنهجية المتبعة في الدراسة الميدانية كونها أهم ما يقوم عليها أي بحث، فبدأنا تحديد مجالات الدراسة واتباع أسلوب المسح الشامل على الموظفين الإداريين الدائمين واعتماد المنهج الوصفي في الدراسة.



الفصل الخامس

عرض وتحليل ومناقشة نتائج الدراسة المبدئية

- 1- عرض وتحليل نتائج الدراسة
- 1-1- عرض وتحليل نتائج خصائص مفردات الدراسة
- 1-2- عرض وتحليل نتائج الفرضيات
- 2- مناقشة النتائج على ضوء الفرضيات
- 3- مناقشة نتائج الدراسات على ضوء الدراسات السابقة
- 4- الاستنتاج العام للدراسة

التوصيات

1- عرض وتحليل نتائج الدراسة الميدانية

1-1- عرض وتحليل خصائص مفردات الدراسة

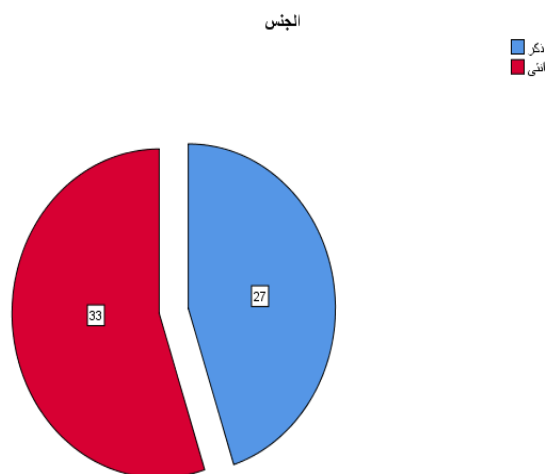
- حسب الجنس

جدول رقم 03 يمثل توزيع المبحوثين حسب متغير الجنس

الجنس	التكرار	النسبة
ذكر	27	45,0
انثى	33	55,0
المجموع	60	100,0

من خلال الجدول رقم 02 يتضح ان نسبة الاناث تغلب على نسبة الذكور في مفردات الدراسة وذلك استنادا الى التكرارات الموضحة حيث انه من أصل 60 مبحوث وجدنا 33 منهم اناث بنسبة 55 % في حين شكل الذكور ما نسبته 45 % وهو ما يوضحه الشكل 01، نلاحظ أن العمل الإداري في القطاع الجامعي شهد إقبالا واسعا من طرف المرأة بحكم طبيعة الأعمال الإدارية التي لا تتطلب مجهود عضلي بغض النظر عن السابق وهذا راجع إلى الانفتاح والتغير الاجتماعي الذي شهده المجتمع الجزائري.

شكل رقم 03: يمثل دائرة نسبية تمثل المبحوثين حسب متغير الجنس



- حسب الفئة العمرية

جدول رقم 04 جدول رقم 02 يمثل توزيع المبحوثين حسب متغير الفئة العمرية

الفئة العمرية	التكرار	النسبة
20-30	2	3,3
31-40	30	50,0
41-50	23	38,3
51-60	5	8,3
المجموع	60	100,0

من خلال النظر في التوزيعات التكرارية للجدول 3 يتضح ان الدراسة تركزت بشكل اكبر على الفئة العمرية المنتمية من 31 سنة الى 40 سنة حيث شكلت ما نسبته 50 % من المبحوثين تليها الفئة العمرية ما بين 41 سنة الى 50 سنة بنسبة 38.3 % في حين قدرت نسبة الفئة العمرية الرابعة (51-60 سنة) ب 8.3 % وأخيرا الفئة العمرية الأولى (20-الى 30 سنة) ب 3.3 % هذا راجع الى طبيعة الاعمال الإدارية التي تحتاج فئات عمرية ناضجة للعمل على التسيير، قد يكون ذلك راجع الى التوظيف الشبه متأخر مقارنة بالسابق.

يتضح من خلال الجدول أن أغلب الإداريين تتراوح أعمارهم ما بين (31 إلى 40)، وذلك بنسبة 50% تليها الفئة العمرية (من 41 إلى 50) بنسبة 38.3% حيث نرى أن نسبة ضئيلة تمثلت في الإداريين الذين تتراوح أعمارهم بين 51 و60 سنة بنسبة 8.3% وذلك ناتج عن صعوبة مزاوله العمل الإداري لهذه الفئة أو ربما ذلك راجع إلى الأضرار الصحية للأجهزة الإلكترونية عليهم مما يعيق أعمالهم الإدارية، كما يمكن تفسير ظهور بأعلى نسبة الشباب وهذا راجع إلى نوعية المناصب تتطلب أقدمية في العمل والتي يصل فيها الموظفين الإداريين إلى تجاوز سن الثلاثين.

- حسب المؤهل العلمي

جدول رقم 05 يمثل توزيع المبحوثين حسب متغير المؤهل العلمي

النسبة	التكرار	المؤهل
23,3	14	تقني سامي
26,7	16	ليسانس
38,3	23	ماستر
11,7	7	طلبة دكتوراه
100,0	60	مجموع

من خلال النظر في التوزيعات التكرارية للجدول 4 يتضح ان الدراسة تركزت بشكل اكبر على الفئة ذات التكوين العالي المنتمية إلى فئة الماستر و ليسانس حيث شكلت ما نسبته 38 % و 26 % على التوالي من المبحوثين تليها فئة التقنيين السامون ب 23.3 % وأخيرا فئة الدكاترة وذلك يرجع بالأساس إلى طبيعة الوظائف التي يزاولونها وحاجتهم إلى البرامج والتجهيزات الالكترونية.

- حسب الخبرة المهنية

جدول رقم 06 يمثل توزيع المبحوثين حسب متغير الخبرة المهنية

النسبة	التكرار	الخبرة المهنية
15,0	9	اقل من 5 سنوات
28,3	17	من 5 سنوات إلى 10
56,7	34	أكثر من 10 سنوات
100,0	60	المجموع

من خلال الجدول رقم 05 يتضح ان عينة الدراسة تتوزع على مستويات مختلفة من الخبرة المهنية حيث نجد ان 09 مبحوثين لهم اقل من 05 سنوات خبرة ما يعادل 15% من اجمالي المبحوثين في حين ان 28.3 % لهم خبرة تتراوح من 5 سنوات إلى 10 سنوات بينما شكلت الفئة ذات الخبرة الأعلى 56.7 % من اجمالي المبحوثين بخبرة تتعدى 10 سنوات وبالتمعن يمكننا ان نقول ان الخبرة المهنية دورا رياديا في تحسين الأداء الوظيفي. يتضح لنا من خلال الجدول أغلب الإداريين من خلال الخبرة المهنية أكثر من 10 سنوات بنسبة عالية 56.7% فيما يليها الإداريين أقل من خمس سنوات إلى عشر سنوات بنسبة تقدر ب 28.3% تليها نسبة إداريين أقل من خمسة سنوات التي تقدر ب 15% تعد أدنى نسبة.

نرى أن الإداريين والتقنيين من خلال الخبرة المهنية من خلال النسب الموجودة في الجدول أن أغلبهم لديهم خبرة أقل من 20 سنة، يمكن تفسير ذلك أنه راجع إلى توسع الجامعة الحديث واستقطابها لعدد كبير من موظفين.

1-2- عرض وتحليل نتائج الفرضيات:

أولاً- عرض وتحليل نتائج الفرضية الأولى: تساهم الأجهزة الالكترونية في زيادة كفاءة الموظفين

جدول (07) يوضح استجابة الاداريين لعبارات المحور الثاني

رقم العبارة	نعم		لا		المتوسط ط المرجح	الانحراف المعياري	T test	نسبة مئوية	اتجاه العينة
	ت	%	ت	%					
هل تحسن استخدام الاجهزة الالكترونية	57	95	3	5	1,133 3	0,34280	5,844	56,67	نعم
هل تقوم المؤسسة بدورات تدريبية للموظفين	38	63. 3	2 2	36. 7	1,083 3	0,27872	3,013	54,17	نعم

الفصل الخامس

عرض وتحليل ومناقشة نتائج الدراسة الميدانية

هل تساهم الاجهزة في تقليل الوقت والجهد	52	86.7	8	13.3	1,4667	0,50310	2,316	73,33	نعم
هل نقص والاجهزة يعيق عملك	55	91.7	5	8.3	1,3667	0,48596	7,185	68,33	نعم
هل تواجهك عقبات في استخدام الاجهزة	32	53.3	28	46.7	1,6333	0,48596	10,095	81,67	لا
نقص التجهيزات	22	36.7	38	63.3	1,5000	0,50422	7,681	75,00	نعم
غياب الانترنت	30	50	30	50	1,0833	0,27872	5,316	54,17	نعم
هل ساهمت التطورات التكنولوجية في تنمية خبرات الموظفين	55	91.7	5	8.3	1,1500	0,36008	3,227	57,50	نعم
هل تستطيع القيام بعملك في الوقت المحدد	51	85	9	15	1,1000	0,30253	4,56	55,00	نعم
هل سهلت الاجهزة في استيعاب عدد كبير من المستفيدين ورفع كفاءة الأداء	54	90	6	10	1,2167	0,41545	4,04	60,83	نعم

الفصل الخامس

عرض وتحليل ومناقشة نتائج الدراسة الميدانية

لا	55,00	6,56	0,30253	1,100 0	21. 7	1 3	78. 3	47	هل يسمح لك بالدخول إلى عملك الالكتروني عبر شبكة الادارة الالكترونية خارج مكان عملك
لا	82,50	10,468	0,48099	1,650 0	10	6	90	54	تساهم الاجهزة الالكترونية في الرفع من ادائكم وزيادة الكفاءة من حيث سرعة الإنجاز
نعم	65,00	5,028	0,46212	1,300 0	65	3 9	35	21	تساهم الاجهزة الالكترونية في الرفع من ادائكم وزيادة الكفاءة من حيث تقليل الاخطاء
نعم	52,50	5,762	0,21978	1,050 0	30	1 8	70	42	تساهم الاجهزة الالكترونية في الرفع من ادائكم وزيادة الكفاءة من حيث سرعة الاستجابة للعمليات الإدارية.
نعم	63.5	17.27	0,15900	1,273 8	المحور ككل				

المصدر: من اعداد الطالبة بواسطة برنامج spss

من خلال قراءة نتائج الجدول رقم (7) وجدنا بالنسبة للإجابات نعم الملاحظة في مختلف أسئلة المحور الثاني تراوح تكرارها ما بين 21 مرة وبمعدل (1.3) ونسبة مئوية قدرت بـ 35% كأدنى قيمة، و 57 مرة وبمعدل 1.13 ونسبة مئوية 95 % كأعلى قيمة في حين تراوحت تكرارات الاجابة لا (3) ونسبة مئوية بـ 5% كأدنى قيمة مسجلة و 39 إجابة بنسبة 65 % كأعلى قيمة مسجلة.

أما بالنسبة للمتوسط الحسابي للمحور ككل فقد قدر بـ 1.27 حيث تقع هذه النتيجة في المجال وبانحراف معياري 0.15. نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن أغلب الإداريين يجيدون استخدام الأجهزة الالكترونية بنسبة 95. %، نظرا لتطور التكنولوجيا الأخير الذي شهدتها الإدارة. يتضح أيضا أن المؤسسة تقوم بدورة تدريبية للموظفين على استخدام الأجهزة كون الإداريين يحتاجون لتلك الدورات من أجل تحسين أدائهم وذلك راجع إلى الانفتاح الذي عرفته الجامعة من أجل التخلص من الأعمال الروتينية التقليدية، توجه نحو الحدث حيث في حالة عدم وجود الأجهزة الإلكترونية يختل الأداء الإداري لطبيعة العمل، الذي يحتاج الاستغلال اليومي للتكنولوجيا الرقمية في أداء المهام من أجل تقليل الوقت والجهد نلاحظ أيضا من خلال الجدول نرى أن التطورات التكنولوجية ساهمت في تنمية خبرات موظفيها حيث أن أغلب الموظفين أجابوا بنعم بنسبة 91.7%، هذا لاعتقادهم ومعرفتهم بأهمية الإدارة الإلكترونية من خلال اكتسابهم مهارات جديدة في العمل الإداري، هذا يجعل الموظف الإداري مندمج وأكثر قابلية مع التغيير التنظيمي الحاصل، من أجل مواكبة مستجدات وآليات العمل الحديث، يواجه الموظف الإداري العديد من العقبات المتمثلة في نقص تدفق الأنترنت، وصعوبة التعامل مع البرامج الجديدة، بالنظر إلى إجابات العينة المبحوثة المتمثلة في الإداريين بكلية العلوم الإنسانية الاجتماعية فإننا نؤكد صحة الفرضية الأولى بحيث نجد للأجهزة الإلكترونية دور كبير في زيادة كفاءة الموظفين لأنها ساهمت في تقليل الجهد والوقت واستعاب عدد كبير من المستفيدين من خلال سرعة الاستجابة للعمليات الإدارية .

ثانيا - عرض وتحليل نتائج الفرضية الفرعية الثانية: تساعد البرامج الالكترونية في تمكين الموظفين لأداء مهامهم.

جدول رقم (08): يوضح استجابة الاداريين لعبارات المحور 03

رقم العبارة	نعم		لا		المتوسط المرجح	الانحراف المعياري	T test	نسبة مئوية	اتجاه العينة
	ت	%	ت	%					
هل تعتمد في عملك الاداري على البرامج الالكترونية	56	93.3	4	6.7	1,4000	0,25155	32,846	53,33	نعم
بروقرس	36	60	24	40	1,2833	0,49403	21,951	70,00	نعم
مكر وسفت	43	71.7	17	28.3	1,2333	0,45442	21,876	64,17	نعم
ايميل	46	76.7	14	23.3	1,2667	0,42652	22,398	61,67	نعم
اكسل	44	73.3	16	26.7	1,1000	0,44595	22,002	63,33	نعم
تستخدم البرامج الالكترونية في تسهيل الخدمات الإدارية	54	90	6	10	1,3500	0,30253	28,164	55,00	نعم
تستخدم البرامج الالكترونية في تحليل البيانات	39	65	21	35	1,0500	0,48099	21,740	67,50	نعم
هل تستخدم البرامج الالكترونية في تسيير شؤون الجامعة	57	95	3	5	1,3000	0,21978	37,006	52,50	نعم

الفصل الخامس

عرض وتحليل ومناقشة نتائج الدراسة الميدانية

هل استقدت من برنامج بروقرس وترى لابد منه	42	70	18	30	1,2167	0,46212	21,790	65,00	نعم
هل تمتلك خبرة استخدام البرامج الالكترونية	47	78.3	13	21.7	1,2333	0,41545	22,684	60,83	نعم
هل تستخدم البرامج الالكترونية بشكل يومي	46	76.7	14	23.3	1,0333	0,42652	22,398	61,67	نعم
هل ترى ان يمكنك من البرامج يساعدك في الوصول إلى معلومات اللازمة لأداء الوظيفة	58	96.7	2	3.3	1,5667	0,18102	44,217	51,67	لا
الجديدة هل يصعب عليك فهم اليات التعامل مع البرامج	26	43.3	34	56.7	1,3167	0,49972	24,284	78,33	نعم
هل توجد برمجيات معينة تفضل استخدامها لزيادة كفاءة العمل	41	68.3	19	31.7	1,0500	0,46910	21,741	65,83	نعم
هل ساعدت البرامج الالكترونية في اتمام المهام بشكل أسرع وأفضل	57	95	3	5	1,0667	0,21978	37,006	52,50	نعم
المحور ككل					1,23	0,17	55.41	61.5	نعم

المصدر : من اعداد الطالبة بواسطة برنامج spss

من خلال قراءة نتائج الجدول رقم (8) وجدنا بالنسبة للإجابات نعم الملاحظة في مختلف أسئلة المحور الثاني تراوح تكرارها ما بين 26 مرة ونسبة مئوية قدرت بـ 43.3% كأدنى قيمة، و 58 مرة ونسبة مئوية 96.7% كأعلى قيمة في حين تراوحت تكرارات الاجابة لا (2) ونسبة مئوية بـ 3.3% كأدنى قيمة مسجلة و 34 إجابة بنسبة 56.7% كأعلى قيمة مسجلة.

أما بالنسبة للمتوسط الحسابي للمحور ككل فقد قدر بـ 1.23 حيث تقع هذه النتيجة في المجال وبانحراف معياري 0.19. من خلال الجدول أعلاه يتضح ان معظم الإداريين يعتمدون على البرامج الإلكترونية بنسبة 93,3% هذا راجع إلى التسيير الإلكتروني الذي تعتمده الجامعة الأونة الأخيرة لما لها ودور في تسيير شؤون الجامعة فيما يخص العبارة 17 حول برنامج مناسب يتبين من خلال الجدول أن الإداريين يعتمدون العديد من البرامج (برنامج PROGRESSA بنسبة 60% Microsoft 71.7% و email 76.7% و برنامج excel 73.3% نلاحظ أنه هناك تقارب في النسب نظرا لاعتماد كل البرامج في التسيير الإلكتروني حيث يتمكن الموظفين القيام بأعمالهم أسرع وأفضل من السابق لما تتمتع به هذه البرامج في تسهيل الخدمات الإدارية.

من الجدول أعلاه نلاحظ إن أغلب المبحوثين يرون أن نوع الاتصال المتبع في الإدارة مختلط بنسبة 63.3% وهناك من يرى نوع الاتصال الحديث بنسبة 69.17% هذا يوضح أن أغلب الإداريين في الكلية لهم الرغبة في تعلم التقنية الحديثة من أجل مواكبة التطورات الحاصلة وتأقلم معها لأن الجامعة تواجه ضرورة الاستجابة إلى التغيرات التكنولوجية.

ثالثا - عرض وتحليل نتائج الفرضية الفرعية الثالثة: تساهم نظم الاتصال الحديثة في تبادل المعلومات

لرفع جودة الأداء

جدول 09 يوضح استجابة الاداريين لعبارات المحور 04

رقم العبارة	نعم		لا		المتوسط المرجح	الانحراف المعياري	T test	نسبة مئوية	اتجاه العينة
	ت	%	ت	%					
حدد نوع نظم الاتصال في ادارتك	38	63.3	22	35.7	1,3833	0,52373	5,669	69,17	نعم

الفصل الخامس

عرض وتحليل ومناقشة نتائج الدراسة الميدانية

هواتف	13	21.7	47	78.3	1,7833	0,41545	14,605	89,17	لا
فاكس	54	90	6	10	1,1	0,30253	2,560	55,00	نعم
منصات رقمية	58	96.7	2	3.3	1,0333	0,18102	1,426	51,67	نعم
هل ساعدت نظم الاتصال الحديثة الربط بين الإدارات وعملية التواصل بين موظفيها	55	91.7	5	8.3	1,0833	0,27872	2,316	54,17	نعم
هل سهلت نظم الاتصال الحديثة تبادل المعارف والخبرات بين الموظفين	50	83.3	10	16.7	1,1667	0,37582	3,435	58,34	نعم
هل تستشير زملاءك باستخدام وسائل التكنولوجيا الحديثة في اتخاذ القرار	95.0	57	3	5	1,05	0,21978	1,762	52,50	نعم

الفصل الخامس

عرض وتحليل ومناقشة نتائج الدراسة الميدانية

هل يمكن لنظم الاتصال الحديثة ان تساعد في تسهيل عملية الادارة والتنسيق بين الموظفين	58	96.7	2	3.3	1,0333	0,18102	1,426	51,67	نعم
هل يمكن لنظم الاتصال الحديثة ان تساعد في توفير الوقت وزيادة جودة الأداء	57	95	3	5	1,05	0,21978	1,762	52,50	نعم
هل يمكن لنظم الاتصال الحديثة في ادارة لجامعة ان تساعد على توفير بيئة عمل مريحة للموظفين مما يرفع جودة أدائهم	58	96.7	2	3.3	1,0333	0,18102	1,426	51,67	نعم
هل ساهمت نظم الاتصال الحديثة والاتصال الالكتروني في زيادة الكفاءة للموظفين وتحسين جودة الاداء	49	81.7	11	18.3	1,1833	0,3902	3,639	59,17	نعم

الفصل الخامس

عرض وتحليل ومناقشة نتائج الدراسة الميدانية

هل ترى ان قلة اعتمادك للوسائل الاتصالية الحديثة يعيق عملك	27	45	33	55	1,55	0,50169	8,492	77,50	لا
عدم التكوين	27	45	33	55	1,6	0,49403	9,407	80,00	لا
نقص التدريب	24	40	36	60	1.53	0.53	9.52	76	لا
صعوبة الولوج للمنصة	28	46.7	3	53.3	1,5333	0,5031	8,211	76,67	لا
المحور ككل					1.34	0.12	79.62	67	نعم

المصدر: من اعداد الطالبة بواسطة برنامج spss

من خلال قراءة نتائج الجدول رقم (9) وجدنا بالنسبة للإجابات نعم الملاحظة في مختلف أسئلة المحور الثاني تراوح تكرارها ما بين 13 مرة وبنسبة مئوية قدرت ب 21.7% كأدنى قيمة، و 58 مرة وبنسبة مئوية 96.7% كأعلى قيمة في حين تراوحت تكرارات الاجابة لا (2) وبنسبة مئوية ب 3.3% كأدنى قيمة مسجلة و 47 إجابة بنسبة 78.3 % كأعلى قيمة مسجلة.

أما بالنسبة للمتوسط الحسابي للمحور ككل فقد قدر ب 1.34 حيث تقع هذه النتيجة في المجال وبانحراف معياري 0.12. يتضح أيضا أن أغلبية المبحوثين الإداريين يستعملون نظم الاتصال الحديثة المنصات الرقمية بنسبة 96.7% والفاكس 90% والهواتف 21.7% لسهولة وسرعة التواصل بين الإدارات والإداريين من أجل ربح الوقت، تخفيف عبئ التنقل والجهد وقد يكون اعتمادهم الكبير على هذه النظم الاتصالية نظرا لطبيعة العمل الذي يحتاج ذلك النوع من التسيير الالكتروني الكبير ، نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن نظم الاتصال لها دور كبير في الربط بين الإدارات وعملية التواصل بين الموظفين 91.7% وهذا يولد نوع من التكامل والتنسيق بين الموظفين بنسبة 91.7% حسب رأي المبحوثين وكذلك يتضح من الجدول أن 95% صرحوا أن نظم الاتصال ساعدت في زيادة جودة أدائهم، من خلال توفير الوقت والجهد وبالتالي الرفع من أداء المؤسسة

يتبين أيضا من الجدول أن نظم الاتصال الحديثة في إدارة الجامعة ساعدت لتوفير بيئة عمل مريحة للموظفين مما يرفع من جودة أدائهم بنسبة 96.7% هذا راجع لاعتمادهم اليومي لها مما جعلهم مندمجين مع التقنية واعتقادهم لأنها تزيد من كفاءتهم وتحسين جودة أدائهم بنسبة 81.7% حسب تصريح المبحوثين يتبين أعلاه بأن نسبة 45% صرحوا أن نقص الاعتماد على الوسائل الاتصالية الحديثة يعيق أعمالهم يؤثر على سيرورة العمل الإداري لأن الوسائل التقليدية لا تفي بالغرض ومنه يكون تأثير سلبي على أدائهم نستنتج أن الصعوبات التي تواجه الموظفين في استخدام نظم الاتصال لعدم تكوينهم بنسبة 45% ونقص التدريب 40% وفي الأخير صعوبة الولوج إلى المنصة بنسبة 46.7% نستنتج من خلال ما سبق أن الموظفين يواجهون صعوبات بسبب عدم اهتمام المؤسسة بالعوائق التي تواجه الموظفين وقد يكون ذلك راجع إلى الضعف الذي تعاني منه منظومة التكوين في الإدارة الجزائرية واختلاف المهام الإدارية فمثلا: الإداريين المتخصصين في الاعلام الآلي يتلقون تدريباً وتكويناً خاص على استخدام الأنظمة وبرامج حديثة دون غيرهم.

3- عرض نتائج الفرضيات

3-1- عرض نتائج الفرضية الجزئية الأولى:

تم صياغة الفرضية الجزئية الأولى على النحو "تساهم الأجهزة الالكترونية في زيادة كفاءة الموظفين " ولتحقق من صحة الفرضية قمنا بحساب المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لهذه الفرضية بالاعتماد على برنامج spss حيث قدر المتوسط الحسابي بـ 1.27 وانحراف معياري بـ 0.15 والذي يوضحها الجدول رقم (07)

3-2- عرض نتائج الفرضية الجزئية الثانية:

تم صياغة الفرضية الجزئية الثانية على النحو "تساعد البرامج الالكترونية في تمكين الموظفين لأداء مهامهم " ولتحقق من صحة الفرضية قمنا بحساب المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لهذه الفرضية بالاعتماد على برنامج spss حيث قدر المتوسط الحسابي بـ 1.23 وانحراف معياري بـ 0.17 والذي يوضحها الجدول رقم (08)

3-3- عرض نتائج الفرضية الجزئية الثالثة:

تم صياغة الفرضية الجزئية الثانية على النحو "تساهم نظم الاتصال الحديثة في تبادل المعلومات " ولتحقق من صحة الفرضية قمنا بحساب المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لهذه الفرضية بالاعتماد على برنامج spss حيث قدر المتوسط الحسابي بـ 1.23 وانحراف معياري بـ 0.17 والذي يوضحها الجدول رقم (09).

2- مناقشة النتائج على ضوء الفرضيات:

2-1- مناقشة النتائج على ضوء الفرضية الأولى:

تنص الفرضية الأولى على أن البرامج الالكترونية تساهم في زيادة كفاءة الموظفين من وجهة نظر الموظفين ولقد قيسست هذه الفرضية من خلال 15 بند يظهر من خلالها الاداريين، وجهة نظرهم نحو البرامج الالكترونية ومساهمتها في تمكين الموظفين لأداء مهامهم، يتضح من خلال الجدول رقم (07) الصفحة 66 أن المتوسط الحسابي لهذه الفرضية قدرة بـ 1.27 وهذه القيمة تقع في مجال الموافقة، حسب مفتاح التصحيح الخاص بتفسير درجات الاستمارة، مما يدل على تحقيق الفرضية الأولى وهذا ما يفسره الاتجاه العام للإداريين اين كان الأغلبية موافقين على ان البرامج الالكترونية تساعد في تمكين الموظفين لأداء مهامهم لما لها من امتيازات وإيجابيات كتقليل الوقت والجهد.

2-2- مناقشة النتائج على ضوء الفرضية الثانية:

تنص الفرضية الثانية على أن البرامج الالكترونية تساعد في تمكين الموظفين لأداء مهامهم من وجهة نظر الموظفين ولقد قيسست هذه الفرضية من خلال 15 بند يظهر من خلالها الاداريين، وجهة نظرهم نحو البرامج الالكترونية ومساهمتها في تمكين الموظفين لأداء مهامهم ، يتضح من خلال الجدول رقم (08) الصفحة 70 أن المتوسط الحسابي لهذه الفرضية قدرة بـ 1.23 وهذه القيمة تقع في مجال الموافقة، حسب مفتاح التصحيح الخاص بتفسير درجات الاستمارة، مما يدل على تحقيق الفرضية الثانية، وهذا ما يفسره الاتجاه العام للإداريين اين كان الأغلبية موافقين على ان البرامج الالكترونية تساعد في تمكين الموظفين لأداء مهامهم لما لها من امتيازات وإيجابيات كتقليل الوقت والجهد.

2-3- مناقشة النتائج على ضوء الفرضية الثالثة:

تم صياغة الفرضية الجزئية الثالثة على النحو "تساهم نظم الاتصال الحديثة في تبادل المعلومات " ولقد قيست هذه الفرضية من خلال 15 بند يظهر من خلالها أفراد العينة، وجهة نظرهم نحو مساهمة نظم الاتصال الحديثة في تبادل المعلومات ولتحقق من صحة الفرضية قمنا بحساب المتوسط الحسابي لهذه الفرضية بالاعتماد على برنامج spss حيث قدر المتوسط الحسابي بـ 1.23 23 وهذه القيمة تقع في مجال الموافقة، حسب مفتاح التصحيح الخاص بتفسير درجات الاستمارة، مما يدل على تحقيق الفرضية الثانية وهذا ما يفسره الاتجاه العام للعينة اين كان الأغلبية موافقين على ان نظم الاتصال ترفع جودة الأداء وتسمح بتبادل سلس للمعلومات.

2-4- مناقشة النتائج على ضوء الفرضية العامة:

انطلقت الدراسة بفرضية عامة مفادها "ان الرقمنة تعزز الأداء الوظيفي ومن خلال الفرضيات الفرعية التي استندت على استمارة بنيت بما يتلاءم مع الدراسة حيث اعط ثلاث ابعاد للرقمنة من حيث نظم الاتصال، البرامج الالكترونية والأجهزة الالكترونية وهي مكونات رئيسية لما يسمى الرقمنة وقد تحققنا من صحة الفرضيات كل على حدي وكانت النتيجة إيجابية لذا لا يسعنا القول الا ان الرقمنة فعلا دافع وحافز قوي وفاعل مؤثر على الأداء الوظيفي لما تختصره من جهد ومال ووقت، فهي البوابة على الاحداث في ظل العولمة.

3- مناقشة نتائج الدراسة في ضوء الدراسات السابقة

الدراسة الأولى: بعنوان تأثير الرقمنة في تعزيز الأداء الوظيفي تم اجراء الدراسة بكلية الادارة والاقتصاد، اتفقت هذه الدراسة مع دراستنا الحالية في الحدود الزمانية البشرية قد اعتمد الباحث أساليب الوصفية الإحصائية معالجة البيانات، اعتمدت الدراسة على العينة القصدية (العميل والمعاونين رؤساء الأقسام) اعتمد الباحث على استمارة الاستبانة وهذا ما يتطابق مع دراستنا الحالية.

نتائج العامة للدراسة: توصلت الدراسة الى ان الرقمنة لها دور بارز في تعزيز الأداء الوظيفي، تقديم خدمة إدارية وتعليمية أفضل في كلية الإدارة والاقتصاد.

الدراسة الثانية : بعنوان الادارة الالكترونية واثرها على الأداء الوظيفي تم اجراء هذه الدراسة في إدارة الجامعة و هذا ما يتوافق مع ميدان الدراسة الحالية , اعتمدت الباحثة المنهج الوصفي التحليلي و على أداة الاستمارة كأداة جمع المعلومات ما يتفق مع دراستنا الحالية استخدمت الباحثة العينة العشوائية البسيطة .

توصلت الدراسة بأن إدارة الجامعة تطورت مقارنة بالسابق بعد دخول تقنية مما سهل المعاملات الإدارية و ان إدارة الجامعة تطورت بعد تطبيق تقنية الإدارة الالكترونية.

الدراسة الثالثة: بعنوان دور تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تفعيل الاداء الوظيفي في مؤسسة جامعية تم اجراء هذه الدراسة في كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة محمد لمين دباغين سطيف اعتمدت على العينة العشوائية البسيطة اتفقت الدراسة مع دراستنا الحالية في الحدود المكانية البشرية اعتمدت على الاستبيان وهذا ما يتطابق مع دراستنا الحالية.

توصلت الدراسة الى ابراز مكانة توظيف تكنولوجيا الاعلام والاتصال عملية التنظيم على مستوى جامعة سطيف كذلك الكشف عن اليات أساسية للتكامل والاندماج بين الأداء الوظيفي والوسائط الالكترونية باعتبار الجامعة أحد الانساق الفاعلة في المجتمع لاهتمامها بالتكنولوجيا الاتصال الحديثة لعصرنة وتطوير اعمالها.

4- الاستنتاج العام للدراسة:

إن البرامج الالكترونية والأجهزة الالكترونية ونظم الاتصال الحديثة لها أثر كبير على الأداء كما أن تطبيق التقنيات الحديثة أعطى سرعة ودقة في المعاملات بين الأفراد بالإضافة إلى تقليل التعقيدات والتخلص من الروتين التقليدية السابقة، أيضا أثرت البرامج الإلكترونية في تمكين الموظفين من تسيير شؤون الجامعة مما أهلهم لاكتساب مهارات جديدة في الجامعة.

عملت إدارة الجامعة على توفير البنية التحتية الأساسية لتوفير شبكة الاتصال والحواسب الآلية مما نتج عنه تحسين أداء العاملين.

تطورت إدارة الجامعة من ناحية طبيعة المعاملات ومن ناحية التجهيزات، رغم التطورات إلا أنه مازال مزيج بين العمل الإلكتروني والعمل التقليدي، مع أن الجامعة تسعى إلى توفير خدمة الكترونية أفضل من السابق.

خاتمة:

إن الرقمنة من المواضيع العصرية في الإدارات كون الجامعة تسعى جاهدة لتحسين جودة خدماتها أصبح لازماً عليها أن تتوجه للتسيير الإلكتروني الحديث لتسريع المعاملات الإدارية وهذا جعل إدارة الجامعة تعمل على توفير البنية التحتية الأساسية كتوفير شبكة الاتصال والحواسيب الآلية والعمل على توسيع انتشار الانترنت وجودتها لما لها من أثر ايجابي على العنصر البشري ويتم تحقيق أداء أفضل. وبالتالي يمكن القول الرقمنة عملت على زيادة فاعلية الخدمات المؤسسة الجامعية حيث أصبحت الرقمنة محرك أساسي لجميع العمليات الادارية اليوم فلا يمكن الاستغناء عنها.

التوصيات:

- 1- العمل على التغلب على جميع المعوقات التي تواجه الموظفين لاستخدام التقنيات الحديثة.
- 2- ضرورة تعميم الانترنت في جميع الإدارات.
- 3- ضرورة تكثيف برامج التكوين والتدريب لاكتساب مهارات لتحسين مخرجات الجامعة.
- 4- وجوب توفير البنية التحتية لبناء الادارة الرقمية والعمل على زيادة تدفق الانترنت في مكاتب الإدارة.
- 5- يجب على ادارة الجامعة ان تسخر كل الامكانيات للتغلب على المشاكل التقنية للرقمنة وتأهيل الموظفين باستخدام البرامج الحديثة والاستفادة من التقنيات الحديثة لتحسين نوعية الخدمات المقدمة.

المصادر والمراجع

الكتب:

- المجلس الأعلى للغة العربية، تحدي الرقمنة للغة العربية جزء ثاني دون طبعة، الجزائر، 2019.
 - رشيد زرواتي، تدريبات على المنهجية في البحث العلمي في العلوم الاجتماعية، ديوان المطبوعات الجامعية، المطبعة الجهوية قسنطينة، ط3، 2008.
 - فايز عبد الرحمان الفروخ، التعلم التنظيمي وأثره في الأداء الوظيفي، دار جليس الزمان للنشر، ط1، الأردن، عمان، 2010.
 - نجلاء أحمد يس، الرقمنة وتقنياتها في المكتبات العربية، القاهرة، العربي للنشر والتوزيع، ط1، 2013.
 - نزار عوني اللبدي، تنمية الأداء الوظيفي والإداري، دار مجلة ناشرون وموزعون، ط1، الأردن، 2015.
- الرسائل الجامعية:**
- باسم مصطفى البساطي، أثر التدريب على الأداء الوظيفي تحت إشراف دكتور عبد المحسن جودة، قسم إدارة اعمال، كلية التجارة، جامعة منصور، 2021.
 - باشيوة سالم، الرقمنة في المكتبات الجامعية، مذكرة ماجستير، تحت إشراف د. علاهم رابح، قسم علم المكتبات والتوثيق، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة يوسف بن خدة، الجزائر، 2008.
 - بن جدو فاطمة الزهراء، الإدارة الالكترونية وأثرها على الأداء الوظيفي، أطروحة دكتوراه تحت إشراف د.تونسي فايزة، قسم علم الاجتماع الديموغرافي، كلية العلوم الاجتماعية، جامعة أبو القسم سعد الله، الجزائر، 2020.
 - سهام بن رحمون، بيئة العمل الداخلية وأثرها على الأداء، أطروحة لنيل شهادة الدكتوراه، علم اجتماع تخصص تنمية الموارد البشرية، تحت إشراف د. نور الدين زمام، قسم العلوم الاجتماعية، جامعة محمد خيضر بسكرة، الجزائر، 2014.
 - منير عبد الله الطائش، علاقة الإدارة الالكترونية والثقافة التنظيمية بالأداء الوظيفي، أطروحة ماجستير، تحت إشراف، د. منير العابدين، قسم الإدارة الإسلامية، كلية الدراسات العليا، جامعة مولانا إبراهيم الحكومية.
 - مهري سهيلة، المكتبة الرقمية في الجزائر، مذكرة لنيل شهادة الماجستير، قسم علم المكتبات، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة منتوري قسنطينة، الجزائر، 2006.

المصادر والمراجع

المقالات العلمية والمجلات:

- أحمد فرج أحمد، الرقمنة داخل المؤسسات أم خارجها، المملكة المتحدة، جامعة الامام محمد بن سعود الإسلامية، العدد4، 2009.
- امينة بن جدو، معوقات الرقمنة بالمكتبات الجامعية الجزائرية، مطبوعات الملتقى الدولي الأول الرقمنة وتطبيقاتها، جامعة محمد بوضياف بالمسيلة، الجزائر، 25 جوان، دار النشر والطبع، الجزائر.
- بريزة بوزعيب، الرقمنة ودورها في عصرنة التعليم العالي في الجزائر، المجلد5، العدد2، 2022/12/29، جامعة سكيكدة، الجزائر.
- بوراس لطيفة، الرقمنة بين التغيير الجذري والتكيف الحتمي، المجلة الجزائرية في جامعة الجزائر، 2020.
- ثامري صلاح الدين، أهمية الرقمنة في الجامعات لتعزيز جودة التكوين في قطاع التعليم العالي، منصة مودل نموذجاً، جامعة بومرداس، الجزائر، 2022.
- حمزة رزيقات، مادة الرقمنة والأرشفة الالكترونية، علم الأرشيف، سنة أولى ماستر، قسم علم المكتبات والعلوم الوثائقية، كلية العلوم الإنسانية والعلوم الإسلامية، جامعة وهران أحمد بن بلة، الجزائر، د س.
- حميدوش ع، بوزيدة ح، اقتصاديات الأعمال قائمة على الرقمنة المتطلبات والعوائد والتجارب الدولية دروس وعبر، المجلة العلمية المستقبل الاقتصادي، مجلد8، العدد1، بتاريخ 2020/07/10، جامعة المدية، الجزائر.
- حيدر فالح زايد، المادة نظرية التأثير نظرية الحتمية التكنولوجية، د ط، جامعة ذي قار كلية الاعلام، 2020.
- خيرة بن يمينة، نشأت إدوارد ناشد، أحمد زادي، دور الرقمنة والإدارة الالكترونية في تامين وإدارة المورد البشري، مجلة التعليم عن بعد والتعليم المفتوح، اتحاد الجامعات العربية، مصر، 2019.
- شलगوم سامية، الرقمنة كآلية لضمان جودة العملية التعليمية، المجلة الجزائرية للعلوم القانونية والسياسية، جامعة الجزائر، 2020.
- عيساوي الطيب، دور تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تفعيل الأداء الوظيفي في المؤسسات الجامعية، مجلة دولية للاتصال الاجتماعي، العدد2، مستغانم، الجزائر، 2022.
- ياسر خيضر عباس، تأثير الرقمنة المتجددة في تعزيز الأداء الوظيفي، دراسة استطلاعية في كلية الإدارة والاقتصاد، مجلة الجامعة العراقية، عدد55، العراق، د س.

الملاحق



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة محمد بوضياف - المسيلة
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
قسم علم الاجتماع



دور الرقمنة في تحسين الأداء الوظيفي بالجامعة

لي عظيم الشرف أن أقدم إلى سيادتكم بطلب ملأ هذه الاستمارة التي تدخل ضمن متطلبات إعداد مذكرة
ماستر تخصص علم الاجتماع تنظيم وعمل بعنوان "دور الرقمنة في تحسين الأداء الوظيفي بالجامعة"
وذلك بوضع علامة X أمام العبارة المناسبة علما أن إجاباتكم تستخدم في البحث العلمي فقط.
وفي الأخير تفضلوا مني فائق عبارات الشكر والتقدير.

تحت إشراف:

د. بوساق هجيرة

من إعداد الطالبة:

لعجاجات فايزة

السنة الجامعية: 2023/2022

الملاحق

المحور الأول: البيانات الشخصية.

1. الجنس: ذكر () أنثى ()
 2. السن: 43
 3. المؤهل العلمي: تقني سامي () ليسانس () ماستر () دكتوراه ()
 4. المستوى العلمي: أقل من 5 سنوات () من 5 سنوات إلى 10 سنوات () أكثر من 10 سنوات ()
- المحور الثاني: تساهم الأجهزة الإلكترونية في زيادة كفاءة الموظفين
- الأجهزة الإلكترونية:
5. هل تحسن استخدام الأجهزة الإلكترونية؟ نعم () لا ()
 6. هل تقوم المؤسسة بدورات تدريبية للموظفين على استخدام الأجهزة الإلكترونية؟ نعم () لا ()
 7. هل ساهمت الأجهزة الإلكترونية في تقليل الجهد والوقت في أداء مهامكم الموكلة من طرف الإدارة؟ نعم () لا ()
 8. هل نقص المعدات والأجهزة الإلكترونية يعيق عملكم؟ نعم () لا ()
 9. هل توجد عقبات أو تحديات تواجهك في استخدامك للأجهزة الإلكترونية؟ نعم () لا ()
- في حالة الإجابة بنعم، فيما تتمثل هذه العقبات؟
-
-
-

• زيادة كفاءة الموظفين:

10. هل ساهمت التطورات التكنولوجية في تنمية خبرات الموظفين؟ نعم () لا ()
11. هل ساهمت الأجهزة الإلكترونية في تقليل الجهد والوقت أثناء أدائك لوظيفتك؟ نعم () لا ()
12. هل تستطيع القيام بعملك في الوقت المحدد من طرف الإدارة؟ نعم () لا ()
13. هل سهلت الأجهزة الإلكترونية في استيعاب عدد كبير من المستفيدين ورفع الكفاءة أدائك؟ نعم () لا ()

الملاحق

14. هل يسمح لك بالدخول إلى عملك إلكترونيًا عبر شبكة الإدارة الإلكترونية خارج مكان عملك؟
نعم () لا ()

15. كيف تساهم الأجهزة الإلكترونية في رفع أدائك وزيادة الكفاءة في العمل؟
- سرعة الإنجاز ()
- التقليل من الأخطاء ()
- سرعة الاستجابة للعمليات الإدارية ()
- أخرى

تذكر.....

.....

. المحور الثالث: تساعد البرامج الإلكترونية في تمكين الموظفين لأداء مهامهم.
• البرامج الإلكترونية:

16. هل تعتمد في عملك الإداري على البرامج الإلكترونية؟ نعم () لا ()
في حالة الإجابة بنعم، حدد نوع البرامج المستخدمة؟
- برنامج بروغراس ()
- برنامج ميكروسوفت وورد ()
- البريد الإلكتروني ()
- الاكسل ()
- أخرى تذكر: باثيون

17. في رأيك ما هو البرنامج المناسب لعملك أكثر؟

Letex, python

18. تستخدم البرامج الإلكترونية في؟

- تسهيل الخدمات الإدارية ()
- تحليل البيانات ()
- تحسين الأداء ()

الملاحق

19. هل تستخدم البرامج الالكترونية في تسيير شؤون الجامعة؟ نعم () لا ()
20. هل استقدت من برنامج بروغراس وترى لابد منه؟ نعم () لا ()
- في حالة الإجابة بنعم، لماذا؟ سرعة الوصول إلى المحاضر ومعلومات الطلبة
- تمكين الموظفين لأداء مهامهم
20. هل تمتلك خبرة استخدام البرامج الالكترونية؟ نعم () لا ()
21. هل تستخدم البرامج الالكترونية بشكل يومي منتظم؟ نعم () لا ()
22. هل ترى أن تمكنك من البرامج يساعدك في الوصول إلى معلومات اللازمة لأداء وظيفتك؟
- نعم () لا ()
23. هل يصعب عليك فهم آليات التعامل مع البرامج الالكترونية؟ نعم () لا ()
- إذا كانت الإجابة بنعم ماهي فماهي
24. هل توجد برمجيات معينة تفضل استخدامها لزيادة كفاءتك في العمل؟ نعم () لا ()
25. هل ساعدت البرامج الالكترونية في إتمام المهام بشكل أسرع وأفضل؟ نعم () لا ()
- المحور الرابع: تساهم نظم الاتصال الحديثة في تبادل المعلومات لرفع جودة الأداء؟
- تساهم نظم الاتصال في تبادل المعلومات
26. حدد نوع نظم الاتصال في إدارتكم؟ تقليدي () حديث () مختلط ()
27. فيما تتمثل نظم الاتصال الحديثة المستعملة في مؤسستكم؟
- . هاتف ()
- . فاكس ()
- . المنصات الرقمية ()
28. هل ساعدت نظم الاتصال الحديثة الربط بين الإدارات وعملية التواصل بين الموظفين؟
- نعم () لا ()
29. هل سهلت النظم الاتصال الحديثة تبادل المعارف والخبرات بين الموظفين؟ نعم () لا ()
30. هل تستشير زملائك في العمل باستخدام وسائل تكنولوجيا حديثة في اتخاذ القرار؟
- نعم () لا ()

الملاحق

31. هل يمكن لنظم الاتصال الحديثة أن تساعد في تسهيل عملية الإدارة والتنسيق بين الموظفين؟

نعم () لا ()

• رفع جودة الأداء

32. هل يمكن لنظم الاتصال الحديثة أن تساعد في توفير الوقت وزيادة جودة الأداء؟ نعم () لا ()

33. هل يمكن لنظم الاتصال الحديثة في إدارة الجامعة أن تساعد في توفير بيئة العمل المريحة للموظفين

مما يرفع جودة أدائهم؟ نعم () لا ()

34. هل ساهمت نظم الاتصال الحديثة والاتصال الالكتروني في زيادة الكفاءة وتحسين جودة الأداء؟

نعم () لا ()

35. هل ترى قلة اعتمادك للوسائل الاتصالية الحديثة يعيق عملك؟ نعم () لا ()

36. ماهي الصعوبات التي تواجهك في استخدام نظم الاتصال الحديثة؟

- عدم التكوين ()

- نقص التدريب ()

- صعوبة الولوج للمنصة ()

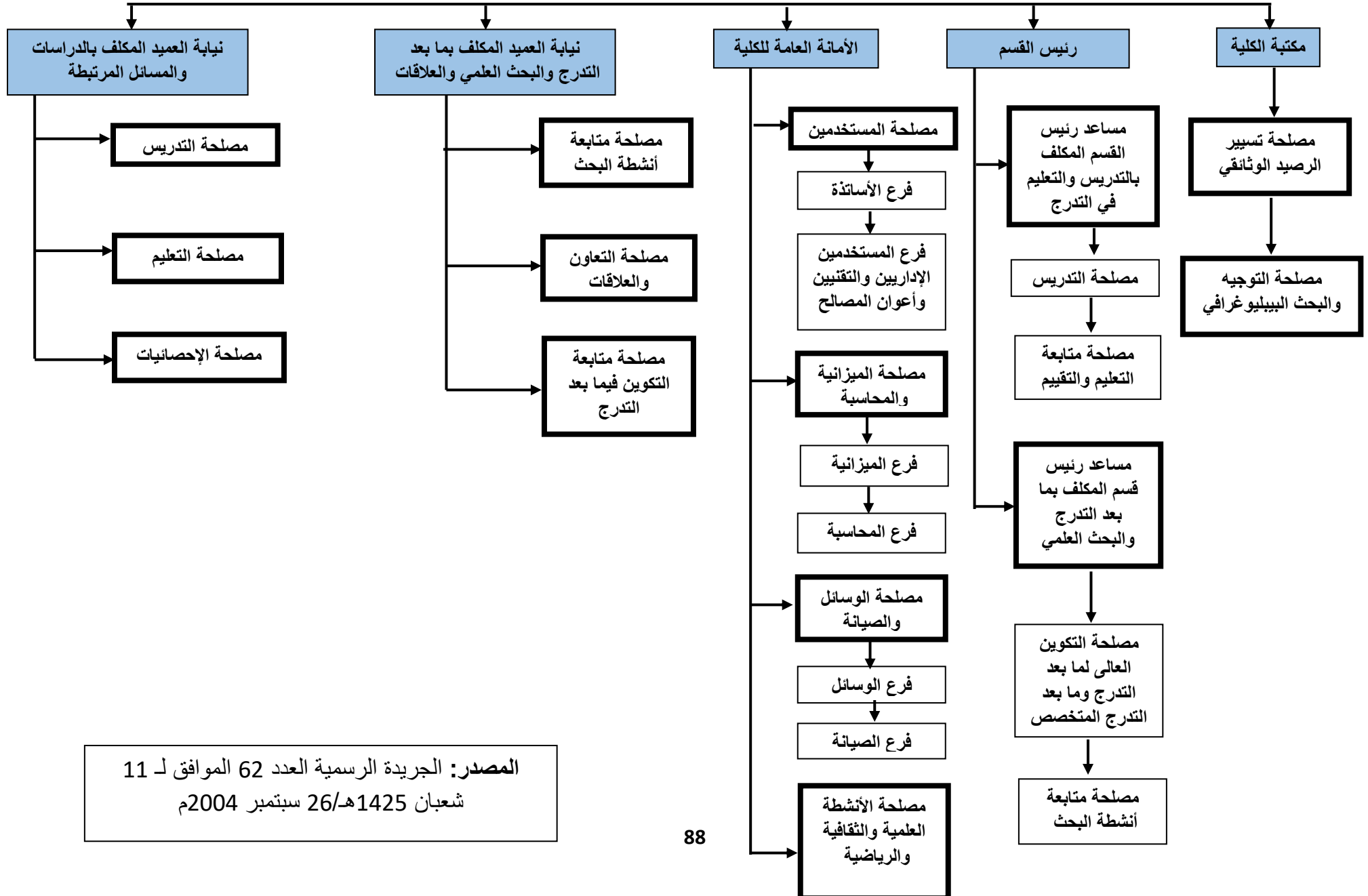
- أخرى

تذكر.....

شكرا لكم على تعاونك

الشكل رقم 12: يمثل الهيكل التنظيمي لكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية جامعة محمد بوضياف بالمسيلة

عمادة الكلية



المصدر: الجريدة الرسمية العدد 62 الموافق لـ 11 شعبان 1425هـ/ 26 سبتمبر 2004م



العلوم الإنسانية والاجتماعية
FACULTY OF HUMANITIES
AND SOCIAL SCIENCES

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
People's Democratic Republic of Algeria
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
Ministry of Higher Education and Scientific Research
جامعة محمد بوضياف بالمسيلة
University Mohamed Boudiaf of M'sila



Faculty of Humanities and Social Sciences
Vice-Deanship of the College for Studies and
Student Issues

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
نهاية العناية للدراسات والمسائل المرتبطة بالطلبة

وثيقة ايداع مذكرة ماستر

الموضوع: دور الرقمنة في تحسين الأداء الوظيفي بالجامعة
دراسة ميدانية بكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

إعداد الطلبة: 1- رقم التسجيل: 181835075833

2- رقم التسجيل:

القسم: الشعبة: التخصص: إشراف: د. بسامه مجيرة الرتبة: الأستاذ د. صابر أ

أقر بأنني تابعت العمل المذكور أعلاه في جلسات إشرافية طيلة الموسم الجامعي: 2022-2023 وأسمح بإيداعه على مستوى إدارة القسم للمناقشة والتقييم.

رئيس فريق الاختصاص

موافقة وإمضاء الأستاذ(ة) المشرف(ة):



أ.د. بن خالد جمل

Web site:
Face book:
Tél / Fax:

http://virtuelcampus.univ-msila.dz/facshs/
https://www.facebook.com/FshsUnivMsila/
019 25 25 2044

الموقع الإلكتروني:
الفايسبوك:
019 25 25 2044



كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
FACULTY OF HUMANITIES
AND SOCIAL SCIENCES

Faculty of Humanities and Social Sciences
Vice-Deanship of the College for Studies and
Student Affairs

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
People's Democratic Republic of Algeria
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
Ministry of Higher Education and Scientific Research
جامعة محمد بوضياف بالمسيلة
University Mohamed Boudiaf of M'sila



كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
نيابة العمادة للدراسات والمسابقات المرتبطة بالطلبة
الرقم: 2023/

تصريح شرفي خاص بالالتزام بقواعد النزاهة العلمية لإنجاز بحث

انا الممضي (ة) ادناه :

السيد(ة): احيىات خايرة

الصفة(طالب, استاذ باحث, باحث دائم): طالبة

الحامل لبطاقة التعريف الوطنية رقم: 201370499

الصادرة بتاريخ: 104/03/2017 عن دائرة: بلدية-المسيلة

المسجل(ة) بكلية: العلوم الإنسانية والاجتماعية قسم: علم الاجتماع

تخصص: علم الاجتماع تطبيقي وعمل تحت رقم التسجيل: 181835075833

والمكلف بإنجاز اعمال بحث(مذكرة التخرج, مذكرة ماستر, مذكرة ماجستير, اطروحة دكتوراه)

عنوانها: مذكرة ماستر, بعنوان: دور الرقمنة في تحسين

الاداء الوظيفي بالجامعة

دراسة ميدانية بكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

اصرح بشرفي باتني التزم بالمعايير العلمية والمنهجية ومعايير الاخلاقيات المهنية والنزاهة الاكاديمية المطلوبة في
انجاز البحث المذكور اعلاه

الممثلة في:

امضاء المعني (ة):

1



المرجع: القرار الوزاري رقم: 933 المؤرخ في: 2016-07-28 المحدد للقواعد المتعلقة بالوقاية من السرقات العلمية ومكافحتها.

ملخص:

تناولت الدراسة دور الرقمنة في تحسين الأداء الوظيفي بالجامعة بكلية العلوم الإنسانية الاجتماعية، وقد حاولنا من خلال الدراسة تسليط الضوء على الدور الإيجابي الذي اكتسبته الرقمنة في إدارة الجامعة وتم تقسيم الدراسة إلى جانبين أولهما نظري وثاني ميداني حيث تضمنت 5 فصول.

وفي الأخير خلصت الدراسة إلى نتائج إيجابية مفادها أن الرقمنة سهلت المعاملات الإدارية وقدمت خدمات أسرع وأفضل داخل المؤسسة الجامعية، لكنها تواجه بعض التحديات المتمثلة في نقص شبكة الأنترنت وصعوبة التعامل مع البرامج الحديثة راجع إلى التخوف من الاختراق، رغم ذلك إلى ان المؤسسة الجامعية تسعى لمواكبة التقنيات الحديثة.

summary:

The study examined the role of digitization in improving the functioning of the University in the Faculty of Social Humanities. Through the study, we tried to highlight the positive role that digitization gained in the management of the University. The study was divided into two aspects: theoretical and field, where it included 5 classes.

Finally, the study found positive results that digitization facilitated administrative transactions and provided faster and better services within the university institution, but faced some challenges of Internet shortages and difficulty in dealing with modern programmes due to fear of penetration, although the university institution sought to keep pace with modern technologies.