

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة محمد بوضياف - المسيلة

ميدان: علوم اقتصادية تجارية وعلوم التسيير
فرع: علوم التسيير
تخصص: إدارة أعمال



كلية: العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
قسم: علوم التسيير
رقم:

مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر
الأكاديمي

إعداد الطلبة:
ضويو فضيلة
شخمة بسمة
تحت عنوان:

دور الرقمنة في تحسين أداء الموارد البشرية
دراسة ميدانية مؤسسة بنك الجزائر الخارجي BEA ببوسعادة

لجنة المناقشة:

رئيسا	جامعة محمد بوضياف المسيلة	د.
مشرفا و مقررا	جامعة محمد بوضياف المسيلة	د. نزيه مهدي
مناقشا	جامعة محمد بوضياف المسيلة	د.

السنة الجامعية : 2022/2021





شكر وعرّفان

بسم الله الرحمن الرحيم والصلاة والسلام على أشرف المرسلين

الحمد لله الذي أنار لنا طريق العلم ووفقنا إلى إنجاز هذا العمل
يسعدنا أن نتقدم بالشكر إلى كل من قدم لنا يد العون من قريب أو بعيد على إنجاز
هذا العمل ونخص بالذكر الأستاذ المشرف د. نزيه مهدي الذي ساهم بكل سعه
ورحب بمساعدتنا ولم يبخل علينا بتوجيهاته ونصائحه القيمة التي كانت عوناً لنا في
إتمام هذه المذكرة، ولا يفوتنا أن نشكر مدير بنك الجزائر الخارجي ببوسعادة الذي

سهل علينا طريق العمل والبحث بكل أريحية وبدون صعوبات

نشكر لجنة المناقشة التي قبلت وخصصت وقتاً للقراءة ونقد هذه المذكرة

نشكر كل من كان لنا دافعاً وعوناً من قريب أو من بعيد.



إهداء

الحمد لله وكفى والصلاة على الحبيب المصطفى وأهله ومن وفى

أما بعد:

الحمد لله الذي وفقنا لتثمين هذه الخطوة في مسيرتنا الدراسية بمذكرتنا هذه ثمرة الجهد

والنجاح بفضلته تعالى أهدي ثمرة جهدي هذا... إلى من أحببناه دون أن نراه

إلى حبيبنا وقرّة أعيننا رسول الله صلى الله عليه وسلم

إلى من علمتني الصعاب لأصل ما أنا فيه ... أمي الغالية

إلى من علمني النجاح والصبر وشجعني في مشواري الدراسي ... أبي الغالي

إلى جميع إخوتي وأخواتي وكل أفراد عائلتي

إلى من قاسمتني هذا العمل صديقتي ... فضيلة

إلى كل من ساعدنا من قريب أو من بعيد

إلى كل صديقاتي ومن حمل لي ذرة ود ومحبة في قلبه

إلى الأشياء التي أحبها " اللهم الثبات لقلبي

بسمه شخمة



إهداء

بسم الله الرحمن الرحيم

أحمد الله مخرج النور بعد الظلام . . أحمده مربي مرزقني حسن المسير . .

أهدي ثمرة جهدي وعملي إلى:

*والدي رحمة الله عليه والى والدتي صاحبة الفضل وصاحبة هذا النجاح

بجهودها وبركة دعائها, حفظها الله وبارك في عمرها.

إلى جميع إخوتي (رضا, علي, حفيظة), حفظهم الله ورعاهم, وكل أفراد عائلتي

إلى صديقتي التي شاركتني هذا المجهود "بسمة" والى صديقاتي رفقاء دربي

إلى من بوجودهم أكتسب قوة وأمل ومحبة لا حدود لها

إلى كل زملائي في قسم علوم التسيير " إدارة أعمال "

إلى كل من يزرع بذور العلم والخير والحب, وإلى كل من وسعهم قلبي وذاكرتي

ولم تسعهم مذكرتي

إلى كل هؤلاء أهدي عملي.

ضويو فضيلة

فهرس المحتويات

الصفحة	المحتويات
	شكر وعرقان
	إهداء
	فهرس المحتويات
	قائمة الجداول
	قائمة الأشكال
	قائمة الملاحق
أ	مقدمة
الفصل الأول: الإطار النظري للرقمنة وأداء الموارد البشرية	
8	تمهيد
10	المبحث الأول : ماهية الرقمنة في المؤسسة
10	المطلب الأول : مفهوم الرقمنة وأهدافها في المؤسسة
13	المطلب الثاني : خصائص الرقمنة في المؤسسة
15	المطلب الثالث : أبعاد الرقمنة في المؤسسة
18	المبحث الثاني : أداء الموارد البشرية
18	المطلب الأول : مفهوم الأداء الكلي وأداء الموارد البشرية في المؤسسة
21	المطلب الثاني: عناصر أداء الموارد البشرية في المؤسسة
22	المطلب الثالث : مؤشرات قياس أداء الموارد البشرية في المؤسسة
25	خلاصة الفصل
الفصل الثاني: دراسة حالة مؤسسة البنك الجزائري الخارجي BEA ببوسعادة.	

27	تمهيد
28	المبحث الأول: الإطار النظري للمؤسسة بنك الجزائر الخارجي BEA ببوسعادة
28	المطلب الأول: تقديم مؤسسة بنك الجزائر الخارجي BEA
32	المطلب الثاني: مهام الوكالة
42	المبحث الثاني: الدراسة الميدانية
42	المطلب الأول: منهج وعينة الدراسة
43	المطلب الثاني: مجالات الدراسة وأدوات جمع البيانات
45	المطلب الثالث: اختبار توزيع بيانات العينة للأدوات الإحصائية المستخدمة في الدراسة
48	المطلب الرابع: الخصائص السيكومترية لأداة الدراسة (صدق وثبات الاستبيان)
51	المبحث الثالث: عرض وتحليل نتائج الدراسة ومناقشتها
51	المطلب الأول: وصف خصائص عينة الدراسة
56	المطلب الثاني: تحديد مستويات توفر المتغيرات بالمؤسسة محل الدراسة
61	المطلب الثالث: عرض وتحليل اختبار فرضيات الدراسة
73	خلاصة الفصل
75	خاتمة
78	قائمة المراجع
81	الملاحق
95	ملخص الدراسة

قائمة الجداول

الرقم	عنوان الجدول	الصفحة
01	عدد الاستبيانات الموزعة والمستردة من أفراد العينة	44
02	توزيع درجات ليكرت الخماسي	45
03	تحديد الاتجاه حسب رقم المتوسط المرجح	46
04	يبين نتائج test of normality لبيانات إجابات أفراد العينة	47
05	يوضح حساب الثبات بمعامل ألفا كرونباخ الاستبيان الدراسة	50
06	يبين الصورة النهائية الاستبيان بعد إجراء بعض التعديلات في عدد العبارات	51
07	يمثل توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الجنس	52
08	يمثل توزيع أفراد عينة الدراسة حسب العمر	53
09	يمثل توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الخبرة	54
10	يمثل توزيع أفراد عينة الدراسة حسب المؤهل العلمي	55
11	يمثل توزيع أفراد عينة الدراسة حسب المستوى الوظيفي	56
12	المتوسطات الحسابية لعبارات أبعاد محور الرقمنة	57
13	المتوسطات الحسابية لأبعاد الرقمنة	60
14	المتوسطات الحسابية لعبارات أداء الموارد البشرية	61
15	مجالات قيمة معامل الارتباط	62
16	الأدوات الإحصائية المستعملة في اختبار الفرضيات	63
17	مجالات التفسير بين المتغيرين وفق معيار كوهن	63
18	يوضح أثر عتاد الحاسوب على تحسين أداء الموارد البشرية	64
19	يوضح أثر الشبكات التواصل علة تحسين أداء الموارد البشرية	66
20	يوضح أثر البرمجيات على تحسين أداء الموارد البشرية	67
21	يوضح أثر التأهيل المورد البشري على تحسين أداء الموارد البشرية	69

72	أثر الرقمنة على تحسين أداء الموارد البشرية	22
----	--	----

قائمة الأشكال

الرقم	عنوان الشكل	الصفحة
01	الهيكل التنظيمي	30
02	الهيكل التنظيمي لوكالة بنك الجزائر الخارجي	31
03	يبين تمثيل لنموذج أفراد العينة حسب متغير الجنس	53
04	يبين تمثيل لنموذج أفراد العينة حسب متغير العمر	54
05	يبين تمثيل لنموذج أفراد العينة حسب متغير الخبرة	55
06	يبين تمثيل لنموذج أفراد العينة حسب متغير المؤهل العلمي	56
07	يبين تمثيل لنموذج أفراد العينة حسب متغير المستوى الوظيفي	57
08	يمثل نموذج ملخص نتائج اختبار الفرضيات الفرعية	71

قائمة الملاحق

الرقم	عنوان الملحق	الصفحة
01	قائمة المحكمين	82
02	استمارة الاستبيان	83
03	مخرجات برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية 22 spss	88



مقدمة



فتحت التكنولوجيا الرقمية أفقا جديدة في الكثير من المجالات, إذ تحتوي شبكة الانترنت على الملايين من المواقع الالكترونية, التي تشكل اليوم ساحة ضخمة للبحث, التعلم, التعبير عن الرأي, النشر والتواصل وتبادل المعلومات, والتي أدت إلى التطور الكبير في تقنيات الحاسبات والبرمجيات والاتصالات, وبذلك كانت الرقمنة الالكترونية آلية لتحسين أداء الموارد البشرية وأداء الخدمات وسرعة الإنجاز وفعالية التنفيذ تماشيا مع التحولات والتطورات الاقتصادية الجديدة في العالم, إلا أن هذا التوجه نحو الرقمنة الإدارة والتي تتفاوت درجة نجاحها من دولة إلى أخرى نتيجة الأبعاد المادية والإدارية والبشرية والقانونية وخاصة الأمنية والتي توفر الاحتياجات المتزايدة للمواطن ذات جودة عالية وسرعة وكفاءة.

إن تجربة بنك الجزائر الخارجي وعلى غرار العديد من المؤسسات من خلال تطبيقه نظام الرقمنة لتحسين أداء المورد البشري مع إمكانية تحليل وتقسيم مدى نجاحه في تحسين الخدمات المقدمة.

صعوبات الدراسة:

ككل الدراسات والبحوث العلمية، يواجه إتمام هذه الدراسة مجموعة عوائق وصعوبات منها: يعتبر موضوعا واسعا يصعب حصره، وتترابط المفاهيم فيه بشكل يعقد مهمة تقسيمه إلى فصول ومباحث.

قلة المراجع باللغة العربية، وإن وجدت لا يكون مضمونها مفيدا مثل الكتب الأجنبية. صعوبة البحث الميداني.

الإشكالية الرئيسية:

وانطلاقا مما سبق ذكره سنحاول في هذه الدراسة معالجة التساؤل الرئيسي التالي:

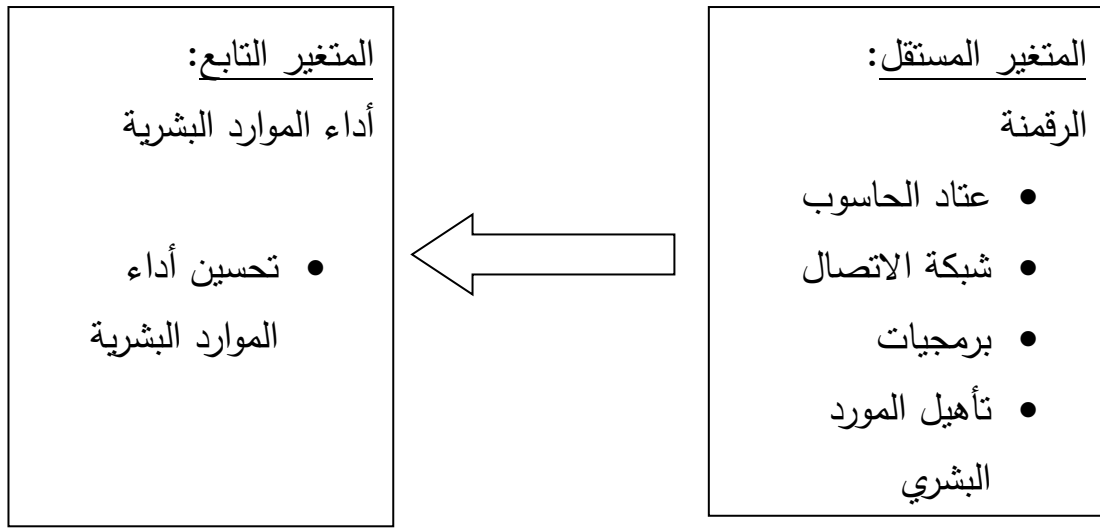
إلى أي مدى تساهم الرقمنة في تحسين أداء الموارد البشرية ببنك الجزائر الخارجي ببوسعادة من وجهة نظر موظفيه ؟

تحت هذا التساؤل الرئيسي تدرج مجموعة من الأسئلة الفرعية وهي كالتالي:

- ما هو تأثير عتاد الحاسوب على تحسين أداء الموارد البشرية لبنك الجزائر الخارجي ببوسعادة من وجهة نظر عينة من الموظفين ؟
 - ما هو تأثير شبكات الاتصال على تحسين أداء الموارد البشرية لبنك الجزائر الخارجي ببوسعادة من وجهة نظر عينة من الموظفين ؟
 - ما هو تأثير البرمجيات على تحسين أداء الموارد البشرية لبنك الجزائر الخارجي ببوسعادة من وجهة نظر عينة من الموظفين ؟
 - ما هو تأثير تأهيل المورد البشري على تحسين أداء الموارد البشرية لبنك الجزائر الخارجي ببوسعادة من وجهة نظر عينة من الموظفين ؟
- الفرضية الرئيسية:** يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى 0.05 لدور الرقمنة في تحسين أداء الموارد البشرية من وجهة نظر عينة من الموظفين
- ويندرج تحت هذه الفرضية الفرضيات الفرعية التالية:
- الفرضية الفرعية الأولى:** يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى 0.05 لعتاد الحاسوب على تحسين أداء الموارد البشرية لبنك الجزائر الخارجي من وجهة نظر عينة من الموظفين
- الفرضية الفرعية الثانية :** يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى 0.05 لشبكات الاتصال على تحسين أداء الموارد البشرية لبنك الجزائر الخارجي من وجهة نظر عينة من الموظفين
- الفرضية الفرعية الثالثة:** يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى 0.05 للبرمجيات على تحسين أداء الموارد البشرية لبنك الجزائر الخارجي من وجهة نظر عينة من الموظفين
- الفرضية الفرعية الرابعة:** يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى 0.05 لتأهيل المورد البشري على تحسين أداء الموارد البشرية لبنك الجزائر الخارجي من وجهة نظر عينة من الموظفين

نموذج البحث:

تحتوي هذه الدراسة على متغيران أحدهما مستقل وهو الرقمنة والآخر متغير تابع وهو أداء الموارد البشرية، وللمتغير المستقل أبعاد تتمثل في : عتاد الحاسوب، شبكة الاتصال، برمجيات، تأهيل المورد البشري، وقد تم تصميم نموذج افتراضي من أجل معالجة مشكلة البحث وهو كما في الشكل التالي:



من إعداد الطالبتين

دوافع اختيار الموضوع:

- إن اختيارنا لهذا الموضوع يعود لسببين أولهما ذاتي والثاني موضوعي من
- الأسباب الذاتية : إن الموضوع يتماشى مع التخصص إلى جانب أن الرقمنة موضوع الساعة خاصة في ظل جائحة كورونا وما فرضته الظروف من تعاملات رقمية.
 - الأسباب الموضوعية: فيتمثل دور الرقمنة في تحسين أداء الموارد البشرية باعتباره موضوع عصر السرعة والمعلوماتية، الذي يهتم به المجتمع ولهذا تطرقنا لتوسع ومعالجة هذا الموضوع لتطلع على مستجدات التقدم العلمي والتكنولوجي في تحسين أداء الموارد البشرية وللتعرف على الموضوع من الناحية النظرية والتطبيقية بكل ما هو جديد.

هيكلية الدراسة:

قمنا بتقسيم البحث إلى فصلين: حيث تناولنا في الفصل الأول الإطار النظري للرقمنة وأداء الموارد البشرية، وتم تقسيم الفصل الأول إلى مبحثين، المبحث الأول تناولنا فيه ماهية الرقمنة في المؤسسة، أما المبحث الثاني فتناولنا فيه أداء الموارد البشرية. أما الفصل الثاني فتكلمنا فيه عن الجانب التطبيقي، وذلك من خلال ثلاث مباحث، حيث تناولنا المبحث الأول الإطار النظري للمؤسسة بنك الجزائر الخارجي BEA ببوسعادة ، أما المبحث الثاني تناولنا فيه الدراسة الميدانية، والمبحث الثالث تطرقنا إلى عرض وتحليل نتائج الدراسة ومناقشتها وخاتمة التي تعتبر حوصلة لبعض النتائج التي توصلنا إليها من خلال هذه الدراسة.

أهمية الدراسة:

تكمن أهمية هذه الدراسة من خلال:

الأهمية العلمية: أهمية موضوع الرقمنة والتي أصبحت ضرورية في ظل التطورات الرقمية والمعلوماتية المتسارعة في عصرنا الحديث.

الأهمية العملية: تتعلق بالدراسة الميدانية من خلال استراتيجية مسطرة لرقمنه قطاع البنوك لتحسين أداء الموارد البشرية والوقوف على كل التطورات والتأثيرات في الإجراءات الإدارية من حيث التفاعل بين الإدارة من جهة والموظف من جهة أخرى.

أهداف الدراسة:

- تسعى الدراسة إلى تحقيق جملة من الأهداف أهمها:
- التعرف على الإطار النظري للرقمنة وأداء الموارد البشرية.
- التعرف على دور الرقمنة بأبعادها التقنية والبشرية على مؤشرات أداء الموارد البشرية بمؤسسة بنك الجزائر الخارجي محل الدراسة.
- إبراز دور الرقمنة في تحسين أداء الموارد البشرية.

منهج الدراسة:

- بالاستجابة لمتطلبات البحث اتبعنا المنهج الوصفي التحليلي كطريقة عملية الوصف والتحليل عن طريق جمع المعلومات وتصنيفها بالإضافة إلى القيام بدراسة حالة على مستوى بنك الجزائر الخارجي BEA ببوسعادة من أجل التعرف على الرقمنة ودورها في تحسين أداء الموارد البشرية , كما اعتمدنا أيضا في الدراسة على الاستبيان والذي يعتبر أسلوب أساسي من أساليب جمع البيانات من أجل معرفة مدى تجسيد آليات الرقمنة وفعاليتها بنك الجزائر الخارجي ببوسعادة.

حدود الدراسة:

تحدد الدراسة بما يلي:

الحدود البشرية: تم إجراء الدراسة على موظفي بنك الجزائر الخارجي ببوسعادة والذين تتوفر فيهم الخصائص المناسبة للدراسة.

الحدود المكانية: تم إجراء الدراسة داخل بنك الجزائر الخارجي ببوسعادة.

الحدود الزمنية: لم نقتيد في الدراسة بفترة زمنية محددة غير أن البحث حصر الدراسة بين أهمية الرقمنة ومدى استعمالها مؤخرا، والتي دخلت بداية تنفيذ منذ 2016م.

الحدود الموضوعية: تقتصر الدراسة على تحديد دور الرقمنة على مؤشرات قياس أداء الموارد البشرية في بنك الجزائر الخارجي ببوسعادة.

الدراسات السابقة:

الدراسات المحلية:

1- دراسة يتوجي سامية بعنوان " أطر الرقمنة الإدارة العمومية "دراسة على مشروع الجزائر الالكترونية 2013 جامعة البويرة 2015.

تهدف هذه الدراسة إلى:

- معالجة العديد من المشاكل التي تعاني منها المؤسسات الحكومية البيروقراطية, نقص

الرقابة الحكومية و المراجعة الدورية بما يسمح للموظفين باستغلال سلطتهم في تقديم المعاملة

التفضيلية, تاخير الخدمات

- حديث الممارسات الادارية عن طريق تطبيق نماذج تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الهياكل الادارية وربطها فيما بينها ومع المواطن ضمن نظام شبكي وقد خلصت هذه الدراسة الى العديد من النتائج :
- ضرورة تطوير البنية التحتية الاساسية لنجاح الادارة الالكترونية في اداء اعمالها من خلال التحديث المستمر و الدائم لنقل المعلومات وتدققها من والى المؤسسات الدارية و المواطنين.
- ضرورة رفع كفاءة القوى العاملة التقنية و الفنية, والتي تطرح ضرورة ومطلب اساسي في التحول الناجح نحو الادارة الالكترونية.
- ضرورة عمل الدولة على حماية أمن المعلومات من حيث ثقة المواطن بالادارة الالكترونية.
- 2- دراسة موسى عبد الناصر ومحمد قريشي بعنوان " مساهمة الإدارة الإلكترونية في تطوير العمل الإداري بمؤسسات التعليم العالي" دراسة حالة، كلية العلوم والتكنولوجيا جامعة بسكرة، مجلة الباحث العدد 39، الجزائر، 2011م.
- تهدف هذه الدراسة الى:
- توضيح مفهوم الادارة الالكترونية وما يتعلق بها من مفاهيم عصرية
- تحديث اثر استخدام الادارة الالكترونية على العمليات الادارية
- وقد خلصت هذه الدراسة الى تالعدد من النتائج من ابرزها:
- ان استخدام الادارة الالكترونية يؤدي الى التغلب على العديد من المشاكل التي كانت تعيق مسير العمل مثل عامل الوقت , امن المعلومات, حواجز المكان و الزمان.
- ان تطبيق الادارة الالكترونية في اي مؤسسة يستلزم توفر مجموعة من المتطلبات (تقنية, ادارية, بشرية, مالية, امنية)

الدراسات الأجنبية:

دراسة الدكتور Khaled Adnan Bataineh بعنوان :

The impact of electronic management on the employees' performance
field study on the public organizations and governance in Jerash
Journal of Management and Strategy, Vol.9. N05. 2017.governorate

تهدف هذه الدراسة إلى:

- دراسة تأثير الاجهزة و البرامج على تحسين اداء العاملين في الدوائر العامة في
jerash

- دراسة تأثير الشبكات على تحسين اداء العاملين في الدوائر العامة في
jerash
- دراسة تأثير قواعد البيانات على تحسين اداء العاملين في الدوائر العامة في
jerash

- تقديم الاقتراحات و التوصيات بناء على نتائج الدراسة التي تساعد على التحول
نحو الادارة الالكترونية في تقديم الخدمات للمواطن في الدوائر العامة في
jerash
وقد خلصت هذه الدراسة الى العديد من النتائج من ابرزها:

- تساعد الادارة الالكترونية بكل ابعادها المؤسسة في اداء جميع المهام الادارية مثل
التخطيط و التحكم و اتخاذ القرارات

- تساعد الادارة الالكترونية في ازالة بعض المشكلات التي تعوق العمليات مثل
المشكلات المتعلقة بالوقت وامن المعلومات

- يؤدي تطبيق الادارة الالكترونية الى زيادة فعالية وكفاءة الموظفين من خلال
المشاركة في زيادة انتاجية العمال , توفير الوقت و الجهد وخفض التكلفة.

الفصل الأول:

الإطار النظري للرقمنة

وأداء الموارد البشرية

تمهيد:

تعتبر الأول من المكونات الأساسية لنظام المعلومات ومن الوسائل التي عملت ضجة في هذا العصر، إذا أصبحت ضرورة حتمية لا بد منها في مختلف المجالات والقطاعات ووجب على الإدارة تبنيها لتحسين أدائها بشكل عام، وخاصة المؤسسات التي أصبح عليها التفكير بجدية بإعادة النظر في تشكيل أنظمة جديدة في ضوء معطيات رقمية مواكبة الزمن العصرية. وتطرقنا في هذا الفصل إلى مبحثين كالتالي:

المبحث الأول : ماهية الرقمنة في المؤسسة

المبحث الثاني : أداء الموارد البشرية

المبحث الأول : ماهية الرقمنة في المؤسسة

في ظل التطورات الحاصلة في جانب التقنيات الادارية من خلال تحسين الخدمات وتحقيق الاهداف المرجوة بكفاءة عالية, تطرقنا في هذا الجزء الى تعريف وأهداف الرقمنة وخصائصها بالإضافة الى أبعادها.

المطلب الأول : مفهوم الرقمنة وأهدافها في المؤسسة

أولاً : تعريف الرقمنة:

الرقمنة مفهوم حديث ارتبط ظهوره مع بروز تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، والذي نتج عنه التحول من استخدام الطرق التقليدية في نقل المعلومات والمعارف إلى استخدام الأرقام في نقل هذه المعلومات والمعارف بتوظيف هذه التكنولوجيا في هذا الميدان.¹

لغة:

تدل مادة رقم في المعاجم اللغوية العربي على جملة من المعاني أهمها التعجيم والتبيين والكتابة والقلم و الخط، ويقول ابن منظور: "الرقم والترقيم تعجيم الكتاب ورقم الكتاب يرقمه رقماً أعجمه وبينه وكتاب مرقوم أي قد بينت حروفه بعلاماتها من التنقيط وقوله عز وجل " كتاب مرقوم" كتاب مكتوب ولمرقم القلم والرقم: الكتابة والختم...والرقم: ضرب مخطط من الرشي ورقم الثوب يرقمه ورقمه وخططه.²

اصطلاحاً:

عرفها القاموس الموسوعي للمعلومات والتوثيق على أنها عملية إلكترونية لإنتاج رموز إلكترونية أو رقمية , سواء من خلال وثيقة أو أي شيء مادي, أو من خلال أشارات إلكترونية تناظرية cacaly:2001,431 كما يمكن تعريفها على أنها العملية التي يتم عن طريقها تحويل المعلومات من شكلها التقليدي الحالي إلى شكل رقمي³,

¹ - حميدوش علي، بوزيدة حميد، اقتصاديات الأعمال القائمة على الرقمنة "المتطلبات والعوائد" تجارب دولية "دروس وعبر"، المجلة العلمية المستقبل الاقتصادي، مج08، ع01، 2020م، ص44.

² - بضياف زهير، دور الرقمنة في جودة الخدمة العمومية- الرهانات والتحديات تطبيق "خدمتي" في قطاع الموارد المائية، مجلة التميز الفكري للعلوم الاجتماعية والإنسانية، جامعة الشاذلي بن جديد، عدد خاص، الطارف، نوفمبر، 2021م، ص69.

³ - حفطاري سمير، سهى الحمزاوي، الرقمنة ومدى تأثيرها على الفعالية التنظيمية تثمين رأس المال البشري في المؤسسة بين الإدارة الكلاسيكية والإلكترونية، الباحث الاجتماعي، ع12، قسم علم الاجتماع، جامعة خنشلة، ربيع 2016م، ص255.

وتجدر الإشارة على أن الرقمنة ليست مقصورة على الوثائق الورقية ومصادر المعلومات المطبوعة فقط، وإنما تعددت ذلك إلى التسجيلات الصوتية والميكروفيلم، والميكروفيش، حيث أن الأصوات سواء كانت كلا ما أو قطعاً موسيقية يمكن رقمنته بواسطة برامج متخصصة تثبت على الحاسوب.¹

كثيراً ما يتم الربط بين الرقمنة الإدارية والإدارة الإلكترونية، بحيث يشير الكثير من الباحثين إلى نفس المعنى للمفهومين، فالرقمنة الإدارية هي الإدارة الإلكترونية وتعرف بأنها : إستراتيجية إدارية لعصرنة المعلومات، تعمل على تحقيق خدمات أفضل، للمواطنين والمؤسسات، مع استغلال أمثل لمصادر المعلومات المتاحة من خلال توظيف الموارد المادية والبشرية والمعنوية المتاحة في إطار إلكتروني حديث من استغلال أمثل للوقت، والمال، والجهد، وتحقيقاً للمطالب المستهدفة وبالجودة المطلوبة، كذلك عرفت الإدارة الإلكترونية بأنها عملية تحويل كافة الأعمال والخدمات الإدارية التقليدية إلى أعمال وخدمات إلكترونية، تنفذ بسرعة عالية ودقة متناهية، وبدون استخدام الورق، ومن هنا نقول أن الإدارة الإلكترونية **management baperless** تتمثل في استغلال الوسائل الإلكترونية الحديثة في تقديم الخدمات الإدارية من أجل تسهيل المعاملات الإدارية.² وتعرف شارلوت برسي "Charlette Bures" (2002) الرقمنة على أنها منهج يسمح بتحويل البيانات والمعلومات من النظام التناظري إلى النظام الرقمي.³

ثانياً : أهداف الرقمنة:

يمكن تحديد الأهداف التي نسعى إليها من وراء عملية الرقمنة، كآلاتي:

- **مردودية الخدمات الإدارية:** يتمثل في التحصيل الحامل عن لأثر تطبيق الرقمنة في تحسين الخدمات الإدارية ومدى تحقيق النتائج للوصول إلى كسب رضا الجمهور، وثقته بالمؤسسات الإدارية.

- **تقليص تكاليف الخدمة:** يظهر ذلك في التواصل دون مشقة التنقل، واقتصاد في التكاليف

¹ - جبار هواري، اتجاهات هيئة التدريس نحو استخدام التكنولوجيا الرقمية في التعليم العالي دراسة ميدانية على عينة من الاساتذة في بعض جامعات الجزائر (جامعة سعيدة، وتيارت، والبيض)، مذكرة ماستر، جامعة سعيدة، 2012-2013م، ص18.

² - خيرة بن يمينة، د. نشأت إدوارد ناشد، زادي أحمد، دور الرقمنة وإدارة الاكترونية في تثمين إدارة الموارد البشرية، مجلة التعليم عن بعد والتعليم المفتوح، اتحاد الجامعات العربية بالتعاون مع جامعة بني سويف، مج7، ع12، ماي، 2019م، ص ص70-71.

³ - حميدوش علي، بوزيدة حميد، اقتصاديات الأعمال القائمة على الرقمنة "المتطلبات والعوائد" تجارب دولية "دروس وعبر"، ص44.

- سرعة الاستجابة واحترام المواعيد: وهذا الريح الوقت ودفع الإدارة للقيام بالالتزامات مع تحقيق سرعة الاستجابة الخدمة دون تأخر.
- الدقة: أي ضبط إنجاز الأعمال وفق مقاييس محددة من خلال أنظمة معالجة معلوماتية وبالتالي الحد من الأخطاء الإدارية.
- سهولة المحاسبة ووضوح الخدمة: وذلك لوجود نشر إلكتروني لحل مراحل الخدمة، إذا لا مجال لإخفاء المعاملات ولا فرصة لاستثمار بخدمة من جهات دون أخرى، فالمصلحة تصبح عامة مادامت الخدمة عامة.
- إن الانتقال نحو الخدمات العامة الإلكترونية يؤدي إلى بناء الثقة بين المنظمات العامة والمواطنين، ومن ثم الوصول إلى السرعة في إنجاز وتقديم الخدمات بشكل مباشر فيتم بذلك توفير الجهد والوقت والتكلفة.
- ولهذا تعطي مبادرات التحول الإلكتروني في أولوية بالغة لتقديم خدماتها للمواطن العادي مباشرة وفق مبدأ العميل أولاً، أكثر من الاهتمام بالخدمات التي تقدم لقطاع الأعمال¹.
- الحفظ: حيث أن الوسائط الرقمية تعد أقل عرضة للتلف والضرر مقارنة بالوسائط الورقية التي تتعرض لعدة أخطار.
- التخزين: أما بخصوص التخزين فإن القرص المضغوط يمكنه تخزين آلاف الصفحات، فما بالك بقرص رقمي DVD فالرقمنة توفر علينا الكثير من المساحات.
- الاقتسام: من خلال الشبكات وخصوصاً شبكة الانترنت سمحت الرقمنة بالاطلاع على نفس الوثيقة من قبل مئات الأشخاص في نفس الوقت.
- سرعة الاسترجاع وسهولة الاستخدام: تتميز الرقمنة بسرعة كبيرة في الاسترجاع، حيث أنه عندما تحول المواد الوثائقية إلى الشكل الرقمي يمكن للمرء استرجاعها في ثوان بدلاً من عدة دقائق².

¹ - بلقاسم بعداش، دور الرقمنة في تحسين الأداء الإداري: دراسة حالة جامعة محمد بوضياف، مذكرة لنيل شهادة الماستر في العلوم السياسية والعلاقات الدولية، جامعة المسيلة، 2020-2021م، ص 54-53.

² - مهري سهيلة، المكتبة الرقمية في الجزائر دراسة للواقع وتطلعات المستقبل، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في علم المكتبات، جامعة منتوري قسنطينة، 2005-2006م، ص 83.

حفظ مصدر المعلومات الأصلي من التلف، وكذلك مصادر المعلومات النادرة .
سهولة البحث في المجموعات الرقمية واسترجاع المعلومات بوسائل وطرق جديدة.
إتاحة المعلومات المرقمنة لعدد أكبر من الباحثين علاوة على إتاحتها بصفة دائمة، وفي وقت مما
يساعد على تخطي الحواجز الزمنية والجغرافية.¹
إضافة إلى أهداف أخرى تتمثل في:
-توصيل المعلومات للمستفيد دون التدخل البشري.
-الريح المادي من خلال بيع المنتج الرقمي سواء على أقراص مليزة أو إتاحتها على الشبكة، ولا
يقصد بالريح هنا الاتجار بقدر ما هو الحصول على مادي يغطي هامشا من التكلفة لضمان
استمرار العمليات.²

المطلب الثاني : خصائص الرقمنة في المؤسسة

تتميز الرقمنة عن غيرها من التكنولوجيات الأخرى بالخصائص التالية :
- **تقليص الوقت** : فالتكنولوجية تجعل كل الأماكن الكترونيا متجاورة
- **تقليص المكان** : تتيح وسائل التخزين التي تستوعب حجما هائلا من المعلومات المخزنة
والتي يمكن الوصول إليها ببسر وسهولة.
- **قابلية التوصيل** : وتعني إمكانية الربط بين الأجهزة الاتصالية المتنوعة الصنع أي بغض
النظر عن الشركة أو البلد التي تم فيه الصنع
- **قابلية التحرك والحركية** : أي أنه يمكن للمستخدم أن يستفيد من خدماتها أثناء تنقلاته أي من
أي مكان عن طريق وسائل اتصال كثيرة منها الحاسب الآلي النقال والهاتف المحمول ...
وبتطبيقات مثبتة على هذه الأجهزة التي تعطي جودة عالية في التفاعلات المختلفة.³
بالإضافة إلى عدة خصائص منها:
- **اقتسام المهام الفكرية مع الآلة** : نتيجة حدوث التفاعل والحوار بين الباحث ومهام الذكاء
الصناعي مما يجعل تكنولوجيا المعلومات تساهم في تطوير المعرفة وتقوية فرص تكوين
المستخدمين من أجل الشمولية والتحكم في عملية الإنتاج .

¹- مصطفى علي جمعه، النشر الالكتروني في الجامعات المصرية، دار العلوم للنشر والتوزيع، ط01، 2018م، ص ص42-43-44.

²- مهري سهيلة، المكتبة الرقمية في الجزائر دراسة للواقع وتطلعات المستقبل، ص83.

³- أميرة زروق، دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين أداء الموارد البشرية "دراسة حالة شركة توزيع الكهرباء والغاز، مديرية توزيع بسكرة، مذكرة لنيل شهادة الماستر في علوم التسيير، جامعة بسكرة، 2019-2020م، ص7.

- **تكوين شبكات الاتصال** : تتوحد مجموعة التجهيزات المستندة على تكنولوجيا المعلومات من أجل تشكيل شبكات الاتصال وهذا ما يزيد من تدفق المعلومات بين المستعملين والصناعيين وكذا منتجي الآلات ويسمح بتبادل المعلومات مع بقية النشاطات الأخرى.

- **التفاعلية** : أي أن المستخدم لهذه التكنولوجيا يمكن أن يكون مستقبل ومرسل في نفس الوقت فالمشاركين في عملية الاتصال يستطيعون تبادل الأدوار وهو ما يسمح بخلق نوع من التفاعل بين الأنشطة.¹

- **اللاتزامية** : وتعني إمكانية استقبال الرسالة في أي وقت يناسب المستخدم فالمشاركين غير مطالبين باستخدام المهام في نفس الوقت

- **اللامركزية** : و هي خاصية تسمح باستقلالية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والانترنت مثلا تتمتع باستمرارية عملها في كل الأحوال فلا يمكن لأي جهة أن تعطل الانترنت .

- **قابلية التحويل** : وهي إمكانية نقل المعلومات من وسيط إلى آخر كتحويل الرسالة المسموعة إلى رسالة مطبوعة أو مقروء.²

- **الاجماهيرية** : وتعني إمكانية توجيه الرسالة الاتصالية إلى فرد واحد أو جماعة معينة بدل توجيهها بالضرورة إلى جماهير ضخمة وهذا يعني إمكانية التحكم فيها حيث تصل مباشرة من المنتج إلى المستهلك

- **الشيوع والانتشار** : وهو قابلية هذه الشبكة التوسع لتشمل أكثر فأكثر مساحات غير محدودة من العالم بحيث نكتسب قوتها من هذا الانتشار المنهجي لنمط المرن

- **العالمية والكونية** : وهو المحيط الذي تنتشط فيه هذه التكنولوجيا حيث تأخذ المعلومات مسارات مختلفة ومعقدة تنتشر عبر مختلف مناطق العالم وهي تسمح لرأس المال بأن يتدفق إلكترونياً.³

¹- بضياف زهير، دور الرقمنة في جودة الخدمة العمومية- الرهانات والتحديات تطبيق "خدمتي" في قطاع الموارد المائية، ص71.

²- فايدة يمينة، قلمين أسماء، واقع استخدامات واتجاهات رقمنة الإدارة العمومية وتأثيرها على أداء الموظفين دراسة ميدانية بجامعة المسيلة (مودل أنموذجا) ، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر، جامعة المسيلة، 2021/2020م، ص13.

³- بضياف زهير، المرجع السابق، ص71.

المطلب الثالث : أبعاد الرقمنة في المؤسسة

تتطلب عملية الرقمنة تضافر عدة جهود بدءا بالتخطيط وتوفر العامل البشري المتمثل في عاملين القائمين بالرقمنة، وكذا العامل المالي إلى توفر الأجهزة والبرمجيات الخاصة لإنجاز هذه العملية¹، وعلى العموم يمكن توضيح أبعاد الرقمنة في ما يلي:

▪ الأبعاد المادية : وتتمثل في

1_أبعاد التقنية: وتتمثل في مجموعة المكونات المادية التي يمكن من خلالها تنفيذ تطبيقات الإدارة الإلكترونية وترتبط بإيجاد حواسيب الكترونية ونظم بيانات متكاملة، وهواتف وفاكسات وتعمل بنية الاتصالات على زيادة الترابط بين مختلف الأجهزة الإدارية وتختلف متطلبات الإدارة الإلكترونية بين مبادرة الكترونية وأخرى وهذا حسب برامج التحول الإلكتروني وتبعاً لحجم المنظمة التي تستهدف الأتمتة الكلية أو الجزئية لوظائفها وأنشطتها الإدارية، ومن أهم عناصر البنية التحتية التي لا يمكن تطبيق الإدارة الإلكترونية بدون توافرها في المنظمات تنحصر في ما يلي:

- (أ) - البنية التحتية الصلبة للأعمال الإلكترونية: وتتمثل في كل التوصيلات الأرضية والخلوية عن بعد وأجهزة الحاسوب والشبكات وتكنولوجيا المعلومات المادية الضرورية لممارسة الأعمال الإلكترونية وتبادل البيانات إلكترونياً.² وتتمثل في:
- الحاسوب: جهاز إلكتروني يمكن برمجته لكي يقوم بمعالجة البيانات وتخزينها واسترجاعها وإجراء العمليات الحسابية والمنطقية عليها بدقة وسرعة فائقة.³
 - الماسحات الضوئية: هي عبارة أجهزة بصرية أطلق عليها اسم الماسح، لأنها تسمح الوثائق والمستندات والصور بعد المرور فوقها بواسطة الأشعة، وتقوم بعمل صورة لها، وترسلها في شكل نقاط على صورة رقم إلكتروني إلى نظام معالجة الصور و الوثائق لمعالجتها بالتكبير أو

¹ - بركات فاطمة الزهراء، بلعربي نوال، تكنولوجيا المعلومات وتطبيقاتها في مجال أرشيف الجماعات المحلية: بعض دوائر ولاية تيارت نموذجاً، مذكرة لنيل شهادة ماستر في علم المكتبات، جامعة مستغانم، 2016-2017م، ص 97.

² - بن سليمان غنيم، أثر رقمنة العمليات الإدارية على أداء الموارد البشرية بالمؤسسات القضائية "دراسة ميدانية بمحكمة أدرار"، مذكرة لنيل شهادة الماستر في إدارة أعمال، جامعة أدرار، 2020-2021م، ص6.

³ - عبد الله سعد بن جليغم، واقع تطبيقات البرامج التقنيات الحديثة وعلاقتها بالتمكين والاعتراب الوظيفي، ط01، دار الكتاب الجامعي للنشر والتوزيع، الرياض، 1437هـ/2016م، ص36.

التصغير، أو إخراجها بحجمها وتفصيلها الأصلية، ويمكن معالجة الصور أو النصوص الملتقطة بالماسح الضوئي بالحذف أو الإضافة أو التغيير أو التعديل.¹

- أوعية التخزين: إن من بين أساسيات تكنولوجيا الرقمنة اختيار أوعية تخزين ذات جودة واسعة وعالية، وتتعامل مع الإعلام الآلي، ومن هذه الأجهزة الأقراص الضوئية، الأوعية المغناطيسية المتصلة بالإعلام الآلي.²

(ب)- البنية التحتية الناعمة للأعمال الإلكترونية: وتشمل مجموعة الخدمات والمعلومات والخبرات وبرمجيات النظم التشغيلية للشبكات وبرمجيات التطبيقات التي يتم من خلالها إنجاز وظائف الأعمال الإلكترونية.³ وتتمثل في:

- شبكات الاتصال (Communication Network) :

هي الوصلات الإلكترونية الممتدة عبر نسيج اتصالي لشبكات الانترنت و الإكسترانت، والتي تمثل شبكة القيمة للمنظمة وإدارتها الإلكترونية وشبكة الإنترنت.⁴

- برمجيات: إن مشاريع الرقمنة تحتاج إلى مجموعة من البرمجيات تبعاً للوظائف والتطبيقات المستعملة بالمشروع، وأي مشروع رقمنة هو بحاجة إلى البرمجيات التالية:

أنظمة التشغيل وأهمها وأكثرها استعمالاً windows xp

برمجيات التطبيقات

برمجيات معالجة الصور Adobe photoshop; Adobe photodedeluxe

برمجيات ضغط الملفات مثل Winzip; Winrar.⁵

▪ الأبعاد الإدارية:

يتطلب تطبيق الإدارة الإلكترونية إجراء تغييرات في الجوانب الهيكلية والتنظيمية والإجراءات والأساليب الحكومية، بحيث تتناسب مع مبادئ الإدارة الإلكترونية، وذلك عن طريق استحداث إدارات جديدة أو إلغاء أو دمج بعض إدارات مع بعضها وإعادة الإجراءات والعمليات الداخلية

¹ - عبد الله سعد بن جليغم، واقع تطبيقات البرامج التقنيات الحديثة وعلاقتها بالتمكين والاعتراب الوظيفي، ص 53

² - بركات فاطمة الزهراء، بلعربي نوال، تكنولوجيا المعلومات وتطبيقاتها في مجال أرشيف الجماعات المحلية: بعض دوائر ولاية تيارت نموذجاً، ص 100.

³ - بن سليمان غنيم، أثر رقمنة العمليات الإدارية على أداء الموارد البشرية بالمؤسسات القضائية "دراسة ميدانية بمحكمة أدرار، ص 6-7.

⁴ - فوزية صادقي، دور الرقمنة في تحسين الخدمة العمومية بالجزائر -دراسة تحليلية للجماعات المحلية، مذكرة لنيل شهادة دكتوراه في إعلام واتصال، جامعة قسنطينة، 2020-2021م، ص 120.

⁵ - مهري سهيلة، المرجع السابق، 103.

بما يكفل توفير الظروف الملائمة لتطبيق إدارة الكترونية أسرع وأكثر كفاءة وفاعلية، مع مراعاة أن يتم التحول في إطار زمني متدرج.¹

■ الأبعاد القانونية:

وتشمل مجمل التشريعات والقوانين التي يجب إقرارها لإيجاد البيئة القانونية اللازمة للعمل.²

■ الأبعاد البشرية:

يعد العنصر البشري من أهم العناصر في المنظمات، وبدون هذا العنصر لن تتمكن المنظمات من تحقيق أهدافها حتى وإن امتلكت أضخم المعدات والآلات والأجهزة، مما يتطلب تأهيل العناصر البشرية تأهيلا جيدا على مستوى عالي من الكفاءة، مع ضرورة إعداد الكوادر البشرية الفنية المتخصصة ذات الارتباط بالبنية المعلوماتية ونظم العمل على شبكات الاتصالات الإلكترونية من خلال تنفيذ مجموعة من البرامج التدريب لتحقيق الكفاءة عند تنفيذ تطبيقات الإدارة الإلكترونية وتمثل المتطلبات البشرية فيما يلي:

تحديد الاحتياجات الحالية والمستقبلية من الأفراد المؤهلين في نظم المعلومات والبرمجيات والعمل على الانترنت إيجاد نظم فاعلة للمحافظة على الأفراد وتطويرهم وتحفيزهم، أجل إتاحة الفرصة أمامهم للتعامل السريع مع المتغيرات في البيئة التكنولوجية.³

■ أبعاد أمنية:

يقصد بأمن المعلومات الإلكترونية ضمان بقاء المعلومات الخاصة بالجهة أو المؤسسة أو المنظمة التي تدار إلكترونيا في مأمن من الوصول إليها والتلاعب بها، والأمر نفسه ينطبق على المؤسسة نفسها والعاملين فيها، وأجهزة الحاسوب المستخدمة ووسائط التخزين التي تحوي أسرار المؤسسة وبياناتها وذلك بتأمين أكثر من وسيلة جماعية كالبرامج المضادة للقرصنة لضمان سلامة المعلومات التي تعد أغلى ما تملكه المؤسسة.⁴

¹ - رابح الوافي، أثر استخدام الإدارة الإلكترونية على جودة الخدمات في المؤسسات العمومية الجزائرية-قطاع العدالة نموذجاً، مذكرة لنيل شهادة دكتوراه في علوم التسيير، جامعة المسيلة، 2018-2019م، ص73.

² - فايدة يمينة، قلمين أسماء، واقع إستخدامات واتجاهات رقمنة الإدارة العمومية وتأثيرها على أداء الموظفين دراسة ميدانية بجامعة المسيلة (مودل أنموذجا)، ص17.

³ - لمقدم عبد الغاني، مدلل مفتاح، الرقمنة كمدخل لتحسين الخدمة العمومية في الجزائر قطاع العدالة نموذجاً، مذكرة لنيل شهادة الماستر في العلوم السياسية، جامعة الوادي، 2016-2017م، ص46.

⁴ - بن سليمان غنيمة، المرجع السابق، ص9.

المبحث الثاني : أداء الموارد البشرية

يعتبر الأداء على أنه الجهد الذي يسعى الى تحقيق أهداف الوظيفة ومن ث م أهداف المنظمة ككل, وعليه سنتطرق في هذا المبحث الى مفهوم الأداء وأداء الموارد البشرية وعناصره بالاضافة إلى مؤشرات أداء الموارد البشرية

المطلب الأول : مفهوم الأداء الكلي وأداء الموارد البشرية في المؤسسة

يعتبر أداء الموارد البشرية من المواضيع المهمة التي حظيت باهتمام الباحثين، ويعتبر الوسيلة الأكثر أهمية بالنسبة للمؤسسات لتحقيق أهداف العمل، مما دفع بالإدارة إلى التركيز على هذا المفهوم ودراسته والبحث فيه للتعرف على حقيقة الأداء ويمثل هذا المطلب مدخل لإبراز مفهوم أداء الموارد البشرية والتعرف على عناصره، محدداته ومؤثراته.¹

1- مفهوم الأداء :

لغة: الأداء ويقابله بالغة الانجليزية Performance ، ويعني إنجاز العمل على أكمل وجه.
اصطلاحا: الأداء هو قدرة الإدارة على تحويل المدخلات الخاصة بالتنظيم إلى مخرجات، وذلك بمواصفات محددة وبأقل تكلفة ممكنة، ولا يعتمد الأداء على كمية الجهد المبذول فقط، بل يعتمد أيضا على قدرات الموظفين ومهارتهم وإدراكهم للدور الذي ينبغي عليهم القيام به، ويعتبر الأداء كنتيجة لتفاعل وتوافق بين القوى الداخلية للفرد والقوى الخارجية المحيطة به، فالقوى الداخلية تتضمن قدرات ومهارات العاملين، أما القوى الخارجية فتتضمن مؤثرات البيئة الخارجية كمناخ العمل والعلاقة بالزملاء والرؤساء العمل.²

الأداء : هو ما يصدر عن العامل أثناء قيامه بعمله من أجل تحقيق متطلبات الوظيفة التي يشغلها مقابل ما يتقاضاه من عائد مادي ومعنوي، ويمكن تحديد الأداء من خلال النتائج المتحصل عليها في أي ميدان عمل عن طريق كمية الإنتاج ونوعيته، السرعة والدقة والعمل، وكذا السلوك الوظيفي والشخصية الذي يتصف بهما الفرد العامل أثناء تأدية عمله.³

¹ - بن سليمان غنيمية، المرجع السابق، ص9.

² - سليمة بن حسين، دور الإدارة الالكترونية في تحسين أداء الخدمات الإدارية، المجلة الجزائرية للأمن والتنمية، جامعة الجزائر، جويلية 2014، ع07، ص218.

³ - رابح يخلف، نحو تقييم فعال لأداء المورد البشري في المؤسسة الاقتصادية حالة سونغاز توزيع وسط بلدية، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية والتسيير، جامعة بومرداس، 2006-2007م، ص3.

2-الأداء الكلي: هو الذي يتجسد بالانجازات التي ساهمت جميع العناصر والوظائف أو الأنظمة الفرعية للمؤسسة في تحقيقها، ولا يمكن نسب انجازها إلى أي عنصر دون مساهمة باقي العناصر وفي إطار هذا النوع من الأداء يمكن الحديث عن مدى وكيفية بلوغ المؤسسة أهدافها الشاملة كاستمرارية الأرباح والنمو.¹

3- مفهوم أداء الموارد البشرية

يعد الأداء مفهوما جوهريا وهاما بالنسبة للمنظمات الحكومية ومنظمات الأعمال على حد سواء ويختلف مفهوم الأداء من باحث لآخر، عرفه Robbins Wiersema بأنه الاستخدام الأفضل للموارد المادية والبشرية المتاحة لتحقيق أهداف المنظمة وديمومتها والمحافظة على ميزتها التنافسية حيث ربط مفهوم الأداء هنا بالاستخدام الأمثل. كما عرف على انه المنهجية والطريقة التي بواسطتها يمكن للمؤسسة الوصول إلى أهدافها التي وجدت من اجلها.

وعرف على انه هو الجهد المبذول من فرد أو جماعة بمساعدة آلة أو بدون، لتحقيق هدف محدد خلال فترة زمنية معينة وذلك لتقديم خدمة أو منتج أو جزء منها، ويمكن قياس هذا الأداء أو الحكم عليه بالقبول أو الرفض.

وعرف أيضا بأنه ما يقدمه العاملون من مخرجات عمل وما يضيفونه ونوعية علاقاتهم بالآخرين وانضباطهم والتزامهم بالأنظمة والتعليمات.

وعرف على انه الاستخدام الأمثل والهادف والكفاء للموارد (راس المال، معدات، معلومات) وذلك لإنتاج السلع والخدمات أو القدرة على تحويل المخلات الخاصة بالتنظيم(مواد أولية، مواد نصف مصنعة..) إلى مخرجات.²

تعرف **راوية الحسن** أداء المورد البشرية على أنه درجة تحقيق وإتمام المهام المكونة لوظيفة الفرد، وهو ما يعكس الكيفية التي يحقق بها الفرد متطلبات الوظيفة.

¹ يوسف عبد رحمان، تقييم الموارد البشرية في المؤسسة الخدماتية دراسة حالة الوكالة التجارية لاتصالات الجزائر، مذكرة الماستر تخصص مالية والبنوك، جامعة ام البواقي، 2013/2014م، ص47.

² د. زوروي أسماء، د. بورديمة سعيدة، اثر الضغوط الوظيفية على أداء المورد البشري بالبنوك التجارية، حوليات جامعة بشار في العلوم الاقتصادية، مج04، ع2، جامعة 8 ماي 1945 قالمة، ص ص46-47.

ويتكلم احمد سيد مصطفى عن أداء الموارد البشرية على انه سلوك, باعتباره الطريقة التي يؤدي بها الفرد أو الفريق, وباعتبار انه سلوك يفرز أفعالا تمثل ناتج الجهد الجسمي والذهني المبذول أما هاينز فيعرف أداء الموارد البشرية على انه الناتج الذي يحققه الموظف عند قيامه بأي عمل من الأعمال.¹

ويعرف أيضا الأداء الموارد البشرية أنه :

- هو المستوى الذي يقدمه الفرد عند قيامه بعمله من حيث كمية وجودة العمل المقدمة من طرفه.
- هو القدرة على إنجاز المهام ، تعكس هذه القدرة في إنجاز المهام ما تم تحقيقه من طرف الموارد البشرية في المؤسسة ومستويات ودرجات الانجاز لديهم ، الناتجة أساساً عن الانضباط والجدية في القيام بالمهام والمسؤوليات المنوطة بهم .
- هو تنفيذ العنصر البشري لأعماله ومسؤولياته التي تكلفه بها المؤسسة أو التي ترتبط وظيفته بها وهو نتيجة لتحقيق الموارد البشرية مجتمعة بالمنظمة لأهدافها بتطبيق المسؤوليات المناطة بها.

وتشير مجموعة المفاهيم السابقة "أن أداء الموارد البشرية هو مستوى قيام العاملون

بانجاز الأعمال المكلفين بها والذي يحدد به كمية وجودة الأداء من خلال تحليل الأداء".²
إن أداء المورد البشري وان كان يمثل جزءا لا يتجزأ من أداء المؤسسة ككل فهو في حقيقة الأمر لا يعبر عنه لوحده دون إدراج أداء الموارد الأخرى مادامت المؤسسة تحقق أهدافها من خلال تفاعل مختلف مواردها.

¹ - هداجي عبد الجليل المومن عبد الكريم، مساهمة الإدارة الكترونية ف تحسين أداء الموارد البشرية، مجلة الاقتصاد وإدارة أعمال، مج05، ع02، جامعة ادرار، الجزائر، 06-11-2021م، ص171.

² - راشد محمد فاروق، خليل خولة، الإدارة الاستراتيجية وأثرها على أداء المورد البشري "دراسة حالة لعينة من البنوك على مستوى ولاية أدرار (CPA-BNA-BADER)، مذكرة نيل شهادة الماستر في إدارة أعمال، جامعة أدرار، 2019-2020م، ص ص9-10.

أما من منطلق المعالجة الشمولية للمؤسسة يربط الباحثون الأداء بمدى بلوغ هذه الأخيرة أهدافها أحيانا وأحيانا أخرى بمدى الاقتصاد في استخدام مواردها المتميزة بالندرة النسبية وبعبارة أخرى يستخدم للتعبير عن مستويات الكفاءة والفعالية التي تحققها المؤسسة.¹

مفهوم الأداء الإداري:

إن مفهوم الأداء الإداري يرتبط بأداء الفرد حين قيامه بعمل إداري مهما كان بسيطا لهذا يرى (كردي) أن الأداء الإداري يتعلق بما يقوم به موظف أو أعمال وأنشطة مرتبطة بوظيفة معينة داخل المؤسسة، ويختلف من وظيفة لأخرى وإن وجد بينهما عامل مشترك، وتعرفه الشامان بأنه إنجاز الفرد لما يسند إليه من مهمات إدارية بكفاية وفاعلية.

فالأداء الإداري بالغ الأهمية في تحسين المستوى الإداري داخل المنظمة ولهذا نجد له عدة تعريفات وذلك الاختلاف الآراء المقدمة عنه من طرف العديد من الاقتصاديين والباحثين في هذا المجال.

وترى (NANCY HEPPELY): بأنه قدرة المنظمة على اكتساب واستخدام مواردها نادرة وقيمة في أسرع وقت ممكن في السعي لتحقيق الأهداف الحالية والأهداف التشغيلية.

وحسب إبراهيم البشير: هو ترجمة إلى مستوى الاستثمار في البحث والتطوير، والذي يمثل الكفاءة الأساسية لشركات للحصول على ميزة تنافسية التي تميزهم.²

المطلب الثاني : عناصر أداء الموارد البشرية

تهدف دراسة العناصر الأداء عادة إلى تحديد ماهية الأنشطة التي يحتويها العمل، حيث توجد عدة عناصر هامة تكون في مجموعها ما يعرف بالأداء وهي :

المعرفة بمتطلبات الوظيفة: تشمل المعارف العامة، والمهارات الفنية والمهنية والخلفية العامة عن الوظيفة والمجالات المرتبطة بها

¹ - عبد ماليك مزهودة، أداء بين الكفاءة والفعالية مفهوم وتقييم، مجلة العلوم الانسانية، جامعة محمد خيضر، ع01، بسكرة، نوفمبر 2001م، ص 87.

² - بلقاسم بعداش، دور الرقمنة في تحسين الأداء الإداري: دراسة حالة جامعة محمد بوضياف، ص28.

كمية العمل المنجز: أي مقدار العمل الذي يستطيع الموظف انجازه في الظروف العادية للعمل ومقدار سرعة هذا الانجاز.¹

نوعية العمل: تشمل الدقة، النظام، الإتقان، التمكن الفني والقدرة على تنظيم وتنفيذ العمل واكتشاف الأخطاء.²

المثابرة والثوق: وتشمل الجدية والتفاني في العمل وقدرة الموظف على تحمل مسؤولية العمل وانجازه الأعمال في أوقاتها المحددة ومدى هذا الموظف للإرشاد والتوجيه من قبل المشرفين. بيئة التنظيم: وتتكون من مجموعة عوامل داخلية وخارجية العوامل الداخلية التي تؤثر في الأداء الفعال للموظف تشمل أهداف التنظيم والإجراءات المستخدمة فيه، وموارده ومركزه الاستراتيجي أما العوامل الخارجية فهي التي تشكل بيئة التنظيم وتشمل العوامل الاجتماعية والاقتصادية والتكنولوجية والحضارية والسياسية والقانونية.³

المطلب الثالث: مؤشرات أداء الموارد البشرية

يهدف وضع مؤشرات للأداء إلى مراقبة الأداء بصفة دائمة للتعرف على أي تذبذب في مستوى الأداء بغرض التدخل في الوقت المناسب لمعالجة السلبيات وأوجه القصور، ومن أهم هذه المؤشرات:

الكفاءة (Efficiency):

هي قدرة الأعمال الالكترونية في التأثير على المحلات من السلع والأموال والخدمات اللازمة لتحقيق مستوى معين من المخرجات والأهداف في وقت وزمن معين.⁴ وتشير الكفاءة إلى قدرة المنظمة على تحقيق الأهداف بأقل تكلفة من الوقت والجهد والمال.

¹ - العابد هواري، إدارة الجودة الشاملة كمدخل لتحسين أداء الموارد البشرية في الإدارة المحلية دراسة حالة -ولاية أدرار، مذكرة لنيل شهادة ماجستير في العلوم السياسية تخصص إدارة الموارد البشرية، جامعة محمد خيضر، بسكرة، 2014-2015م، ص 65.

² - كروش أسماء، غياط خولة، اثر استخدام تكنولوجيا ومعلومات والاتصال في تحسين أداء الموارد البشرية، مذكرة شهادة ليسانس في تسيير الموارد البشرية، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، 2017/2018م، ص 12.

³ - بن سليمان غنيمة، المرجع السابق، ص 10-11.

⁴ - ناصر محمد خروب، اثر القدرات الأعمال الالكترونية على أداء موارد بشرية والأداء التنظيمي في قطاع التجزئة الأردني دراسة حالة مجموعة سامح مول للاستثمار، جامعة الشرق الأوسط، 2016م، ص 9.

قياس الكفاءة : تقاس الكفاءة عادة كما يلي :

$$\text{الكفاءة (نسبة)} = \frac{Rm}{Mr} = \frac{\text{المخرجات}}{\text{المدخلات}}$$

حيث:

Rm : النتائج المحققة (الأهداف المحققة)

Mr : الموارد المستخدمة (الوسائل المستعملة)

هذه النسبة تقيس لنا الكفاءة المتحصل عليها

كما يمكن أن تقاس الكفاءة (نسبة) كما يلي :

$$\text{الكفاءة (نسبة)} = \frac{Rp}{Mp}$$

حيث: Rp : النتائج المتنبأ بها

Mp: الموارد المتنبأ استخدامها لتحقيق النتائج المتنبأ بها.¹

الفعالية (Effectiveness):

هي مؤشر يستعمل في قياس الأداء ويعبر عن العلاقة النسبية بين النتائج المحققة والأهداف المخططة التي تفسر القدرة على تحقيق الهدف بالشكل الصحيح بمقارنة مقدار الأداء المحقق بالنسبة إلى الأداء المطلوب.²

قياس الفعالية: تقاس الفعالية عادة باستخدام طريقتين هما:

الطريقة الأولى: تعتمد ف القياس على عنصرى النتائج المحققة والنتائج المتوقعة, ومن ثم:

$$\text{الفعالية (نسبة)} = \frac{Rm}{Rp}$$

حيث:

Rm : النتائج المحققة.

Rp : النتائج المتوقعة

وهي تسمح بالحكم على درجة تحقيق الأهداف.

¹ - بن سليمان غنيمية، المرجع السابق، ص

² - فاطس عثمان، اثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء الموارد البشرية دراسة ميدانية بمؤسسة اتصالات الجزائر وكالة الوادي، مذكرة لنيل شهادة الماستر في إدارة أعمال، 2019/2018م، ص29.

الطريقة الثانية: تتبنى هذه الطريقة في القياس عاملي الإمكانات المستخدمة والإمكانات المتوقعة لتحقيق النتائج المتوقعة، ومن ثم:

$$\frac{Mm}{Mp} = \text{الفعالية (نسبة)}$$

حيث:

Mm : الإمكانات المستخدمة

Mp : الإمكانات المتوقعة لتحقيق النتائج المتوقعة.¹

الجودة:

هي الملائمة والقابلية للاستخدام وهي المطابقة للمواصفات وتحسين الأداء والإسراع بإشباع احتياجات العميل.²

وتعرف الجودة حسب المواصفات القياسية ISO 9001 بينها :

"مجموعة الصفات المميزة للمنتج والتي تجعله ملبياً للحاجات المعلنة والمتوقعة أو قادراً على تلبيتها"، ويقدر ما يكون المنتج ملبياً للحاجات أو التوقعات نصفه منتجاً جيداً أو عال الجودة أو رديئاً.

2 الكمية: يقصد بها حجم العمل المنجز في حدود قدرات وإمكانات الأفراد ولا يتعداها، وفي الوقت ذاته لا يقل عن قدراتهم وإمكاناتهم لأن ذلك يعني بطيء الأداء

3 الوقت: ترجع أهمية الوقت إلى كونه من الموارد غير القابلة للتجدد أو التعويض، فهو رأسمال وليس دخلاً، مما يحتم استغلاله الاستغلال الصحيح في كل لحظة.

4 الالتزام: هو مجموعة قواعد رسمية تؤطر وتلزم العاملين بتصرفات محددة تتسجم مع قوانين وسياقات وأهداف المنظمة التي يعملون بها، وتحدد ما هو مسموح به من سلوك وظيفي، وبما تعطي انطباعاً ودلالات ذات صبغة أو ميزة خاصة بتلك المنظمة.³

¹ - د. الشيخ الداوي، تحليل الأسس النظرية لمفهوم الأداء، مجلة الباحث، ع07، جامعة الجزائر، 2009-2010م، ص12.

² - العابد هوارى، إدارة الجودة الشاملة كمدخل لتحسين أداء الموارد البشرية في الإدارة المحلية دراسة حالة ولاية أدرار، ص19.

³ - بن سليمان غنيمية، المرجع السابق، ص14.

خلاصة الفصل:

لقد ألقينا في الفصل الأول نظرة شاملة حول الرقمنة وخصائصها وأهم أبعادها، كما تطرقنا إلى أداء الموارد البشرية بمفهومها الكلي والإداري وأهم مؤشرات قياسه، باعتبار أن الرقمنة لها دور كبير لا بد من كل دول العالم أن تتجه نحو الاستفادة من هذه التقنية في كافة المجالات الإدارية للرفع من أداء الموارد البشرية وزيادة كفاءتهم وتحسين الخدمات المقدمة لهم هذا وسنحاول الولوج إليه في الفصل الثاني كدراسة تطبيقية لدور الرقمنة في تحسين أداء الموارد البشرية في بنك الجزائر الخارجي ببوسعادة.

الفصل الثاني:

دراسة حالة مؤسسة

البنك الجزائري الخارجي

BEA بيوسعادة.

تمهيد:

تجسيدا للمفاهيم التي في الفصل السابق اخترنا دراسة حالة بنك الجزائر الخارجي ببوسعادة من بين المؤسسات المستخدمة لهذه التقنية الحديثة وسنحاول في هذا الإطار الإجابة على الإشكالية الدراسة والتعرف على دور الرقمنة في تحسين أداء الموارد البشرية، والتي تهدف من خلالها إلى عصرنه الخدمات المقدمة والتماشي مع التحولات من التطورات تكنولوجيا المعلومات والاتصال.

ومنه سنتناول في هذا الفصل ثلاث مباحث كالتالي:

المبحث الأول: الإطار النظري للمؤسسة بنك الجزائر الخارجي BEA ببوسعادة

المبحث الثاني: الدراسة الميدانية

المبحث الثالث: عرض وتحليل نتائج الدراسة ومناقشتها

المبحث الأول: الإطار النظري للمؤسسة بنك الجزائر الخارجي BEA ببوسعادة

المطلب الأول: تقديم مؤسسة بنك الجزائر الخارجي BEA

أولاً: نشأة BEA

أنشئ البنك الخارجي بتاريخ 01/01/1967 بموجب الأمر 204/67 وفي هذا التاريخ كان القطاع المصرفي وصل حلقتة، وهو يحمل صفة بنك ودائع تابع للدولة، وتوسعت وظائفه عام 1970

هو بنك ودائع ككل البنوك الأخرى، يتعامل مع أشخاص معنوية وطبيعية وتخضع لقواعد (قرارات) القانون التجاري، والمهمة التي أعطيت لبنك الجزائر الخارجي هي توفير معلومات تجارية للمؤسسات تسمح لهم بشراء وبيع أحسن الشروط، وذلك بمراعاة التطور التجاري العالمي ومن بين أهداف بنك الجزائر الخارجي ترقية الصادرات من المواد المصنعة لجميع نشاطات الاقتصاد الوطني، بداية من الصناعات الغذائية والميكانيكية إلى الصناعات البترولية وأصبح بنك الجزائر الخارجي مؤسسة وطنية عمومية اقتصادية في 1988، حيث أصبحت مختصة في تمويل التجارة الخارجية، كذلك تقوم بعمليات أخرى منها:

- المشاركة في بنوك أجنبية
- تعطي ضماناتها وتكفل الموردين والمصدرين
- عقد التعاملات المصرفية مع البنوك الأجنبية
- توفير المعلومات للموردين والمصدرين الجزائريين حول إمكانية البيع والشراء

تعريف البنك

بنك الجزائر مدرج ضمن القانون التجاري، كذلك يخضع للقوانين التي تخضع لها النقود والقروض، هدف بنك الجزائر هو تطوير العلاقات الاقتصادية الجزائرية مع البلدان الأخرى في إطار التخطي الوطني والمساهمة في تطوير الاقتصاد الوطني

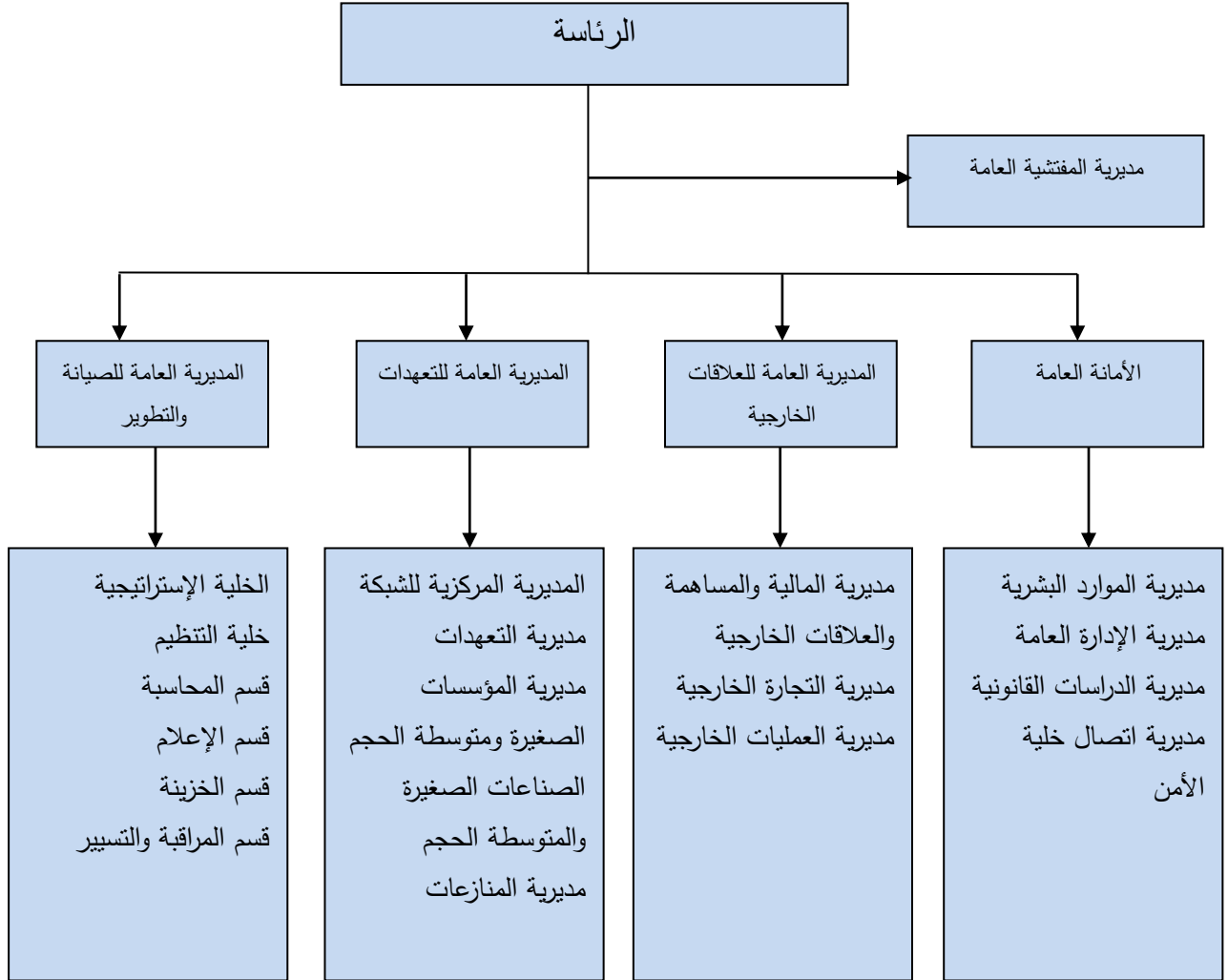
ثانياً: الهيكل التنظيمي

إن التنظيم الإداري السليم هو حجر الزاوية لتحقيق الرقابة الفعالة والتخطيط والتنفيذ الدقيق ويلزم هنا التنسيق بين النظام الإداري والنظام الفني ومن أجل هذا يتم تحديد الخدمات البنكية الرئيسية

ويخصص لكل منها قسم مختص مثل: قسم الحسابات الجارية، قسم الأوراق التجارية، وقسم الاعتمادات المستندة وغيرها. وكلما تعددت العمليات المرتبطة بنوع محدد من الخدمة البنكية يخصص قسم فني لها، وكلما قلت هذه الخدمات يتم دمج نوعين أو أكثر من

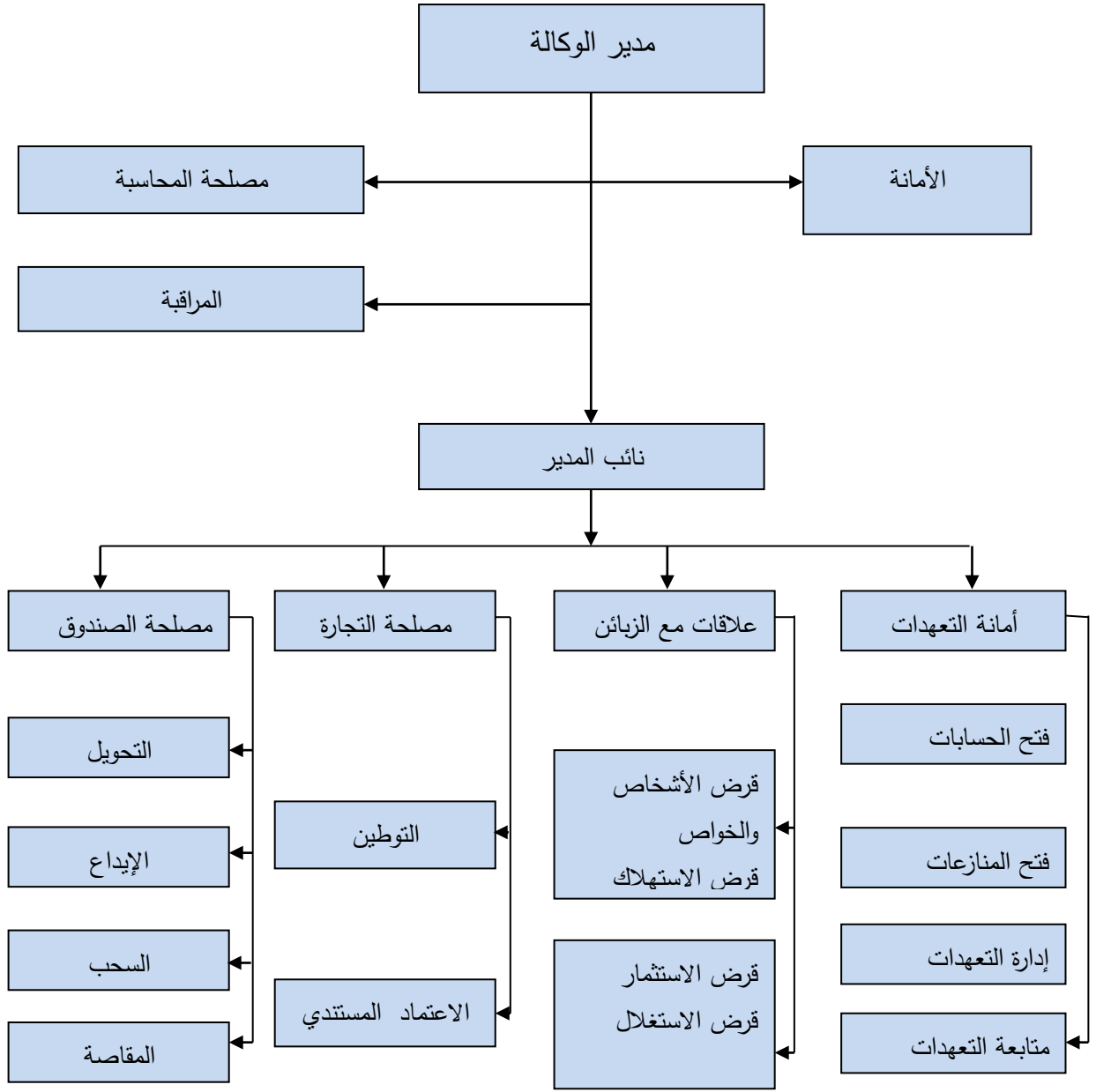
الخدمات في قسم واحد, ومن المهم أيضا تجزئة الخدمات الرئيسية إلى الخدمات فرعية, بحيث تنشأ وحدات إدارية فرعية تختص بهذه الخدمات. على سبيل المثال: قد يتم تجزئة قسم الحسابات الجارية إلى وحدات فرعية تختص واحدة منها بعمليات السحب, وأخرى بالإيداع.

الشكل رقم (01): الهيكل التنظيمي



المصدر: مصلحة القروض

الشكل رقم (02): الهيكل التنظيمي لوكالة البنك الجزائري الخارجي



المصدر: مصلحة القروض

الهيكل التنظيمي لوكالة البنك الجزائري الخارجي

ترتبط الوكالة الرائدة بفرعها الإقليمي المنشأ وفقا لتكوين الشبكة وتخضع للسلطة القانونية من طرف مديريها.

مديرية الوكالة:

- خدمة التسيير الإداري تتكون من قطاعين:
 - * قطاع تسيير الوسائل
 - * قطاع التنسيق المعلوماتي
- خدمة العلاقة مع الزبائن مبنية على إدارة الحساب
 - سكرتارية الالتزام تنقسم إلى قسمين:
 - * قسم إدارة الالتزامات
 - * قسم الدعاوي والشكاوي القضائية
 - أمانة الصندوق تتكون من قسمين:
 - * قسم عمليات الشباك وبدورها هذه الأخيرة تتكون من شباك أساسي وشباك دفع
 - * قسم الشباك الخلفي
 - عمليات التجارة الخارجية تتكون من الأقسام التالية:
 - * قسم التوطين
 - * قسم القروض السندية
 - * قسم الإنتمانات السندية الصادرة وعمليات الاستيراد
 - * حسابات العملة الصعبة والحسابات الخاصة وأوامر الدفع

المطلب الثاني:

أولاً: مهام الوكالة

مكلفة بالمهام التالية:

- التسيير الديناميكي للعلاقات التجارية مع الزبائن
- بناء وتحليل وإدارة ملفات القروض الخاصة بالمساهمين و pme/pmi
- المعالجة الإدارية والمحاسبية لعمليات الزبائن سواء كانت بالدينار أو بالعملة الصعبة

الفرع الأول:

مكلف بالمهام التالية:

من أهم الوظائف التي تتمتع بها المديرية ما يلي:

- بحث ووضع مصادر التمويل الخارجية من خلال البرامج العامة للتجارة الخارجية المقدرة من طرف الحكومة
- تقديم المساعدة في التنظيم، البحث والإشهار بهدف ترقية الصادرات
- شرح ونشر كل النصوص المرتبطة بنظام المبادلات والتجارة الخارجية
- تهتم بتسيير المديونية الخارجية ومتابعتها
- زيارة وتعجيل احتياجات تمويل المؤسسات التي لها علاقة مع البنك الخارجي الجزائري
- تمويل عمليات الاستيراد والتعاون مع هيئات القروض والشيكات الأخرى في البنك
- تتولى تسيير المحروقات وتفعيل المبادلات الخارجية
- تقديم معلومات ومساعدة الشبكات الأخرى في إطار أعمالها
- وضع التنبؤات والإحصائيات

الفرع الثاني:

مهام المركز المحاسبي

له وظيفة أساسية تتمثل في:

- المراقبة العامة لسير حسابات المؤسسة
- يقوم بالتأكد على صحة اليومية المحاسبية
- إعداد التقارير والعمليات الجارية
- فحص العمليات بدقة وإعلام مدير الهيئة بالوضع المحاسبي

- إنجاز المعالجات المحاسبية ومراقبة مسار العمليات
- نشر الملخصات اليومية ومراقبتها
- إحالة جميع هياكل الدعم وذلك ب:
- * معالجة المحاسبة والصندوق ووضعها في الأرشيف
- * وضع العمليات اليومية في قرص غدارة الكومبيوتر
- * إلزامية عمليات التبادل في المركز الإقليمي أو الوطني حسب الإجراءات المتفق عليها
- صيانة ومراقبة قسم المحاسبة والخزينة من خلال:
- * متابعة حركة كل حساب وتحديد الأرصدة لكل زبون
- * تطبيق المقاربة المحاسبية بين أرصدة الوكالة وأرصدة الزبائن
- * تقريب حسابات الخزينة مع المقتطفات الواردة
- * تحديد الرسوم الجبائية

الفرع الثالث:

مهام الإدارة التنفيذية

تقوم بالمهام التالية:

- ضمان التسيير والحفظ الجيدين للمستندات
- تسيير الموارد البشرية للوكالة
- ضمان الصيانة والحفظ والأرشيف
- تقديم الميزانية التقديرية للوكالة
- المتابعة الجيدة للعقارات والمنقولات للوكالة
- رصد سجل الشكاوي
- الاتصال اليومي بالصندوق المركزي ووضع حالة السيولة
- تقديم البيان السنوي للعمل التدريبي الذي تلقاه موظفو الوكالة
- إعلان الضرائب الجبائية والشبه جبائية في كل دورة
- التأكد من صحة التواريخ

قطاع إدارة الوسائل

هو مكلف بالمهام التالية:

- التسيير الإداري لعمال الوكالة (غياب, تأخر..)
- ضمان متابعة حسابات الموظفين وفق اللوائح المتفق عليها
- تكوين وتدريب الموظفين على حسب الاحتياجات
- وضع الميزانية التقديرية لتدريب العمال
- وضع إجراءات للموظفين للتسجيل في التكوين والتدريب
- مراقبة ومتابعة النشاط التكويني والميزانية الفعلية
- وضع إجراءات للعلاقات مع الخدمات الأخرى وتقييم موظفي الوكالة
- إدارة وصيانة جميع الوسائل المادية المتوفرة في الوكالة
- ضمان الامتثال للنظافة والحفاظ على الأمن داخل الوكالة
- وضع الميزانية التقديرية للوكالة
- ضمان تنفيذ ومتابعة المستهلكين

التنسيق المعلوماتي:

هو مكلف بالمهام التالية:

- تسيير جميع التطبيقات الموجودة بالوكالة
- الفتح اليومي للنظام المعلوماتي للوكالة
- التحقق من المعالجة في نهاية اليوم
- التحقق من حفظ البيانات
- تفعيل جميع التعديلات
- وضع إجراءات لغلق النظام في نهاية اليوم
- الحفظ الجيد للنسخ والتسجيل اليومي
- تقديم الاحتياجات المعلوماتية اللازمة

الفرع الرابع:

العلاقة مع الزبون

علاقة الزبائن مع الوكالة هي مبنية على أساس الحساب الجاري كما تعتبر هذه الأخيرة هي أول اتصال بين الوكالة والعملاء

وحسب الهيكل فهي مكلفة ب:

- وضع خطة ونهج لأهداف معينة
- العلاقة مع العملاء يجب ان تكون وفق توجيهات مدير الوكالة
- القيام بزيارات دورية للعملاء إعداد التقارير
- تفاصيل الملفات النظامية من خلال التحقق من احتياجات إعادة التمويل
- تحليل المخاطر وإصدار التحفيزات
- الحصول على الضمانات المطلوبة من العملاء
- الحضور ونصح عملاء الوكالة
- تحليل مردودية العملاء
- المشاركة في لجنة الائتمان للوكالة

الفرع الخامس

سكرتارية الالتزامات

مهامها مايلي:

- دعم المخطط الإداري لتكاليف الزبائن
- تسيير ملفات الالتزام الخاصة بالوكالة
- تسيير التليغرافات الرئيسية
- متابعة شكاوي العملاء

إدارة الالتزامات:

هذا القسم مكلف ب:

- فتح حسابات للعملاء
- معالجة جميع التعليمات
- معالجة حساب العميل من أجل تشغيله

- فتح الحسابات والاحتفاظ بملفات العملاء
- إدارة وتمركز رخص القروض
- إنشاء ملفات الزبائن ورخص القروض
- تحويل ومتابعة الملفات المختارة
- تحويل ملفات القروض إلى بنك الجزائر ومتابعة آخر التطورات
- إدارة اتفاقيات إعادة التمويل
- إبلاغ العملاء بالتسديد قبل 90 يوم من انقضاء المدة المحددة
- متابعة وإدارة واستعمال ووضع مهل محددة للقروض
- إعداد عقود الالتزامات (الكفالات, ضمانات)
- وضع الإجراءات الإدارية لقبول الضمانات
- تحريك القروض المقبولة
- إنشاء الجداول الزمنية الخاصة بالسداد
- الوفاء وإدارة الالتزامات الممضية نحو الزبائن مثل الكفالات والضمانات
- إعداد الاكتتابات الاستثمارية
- إدارة المحافظ المالية, المخزونات, المخزونات الجارية ومتابعة آخر التطورات
- إنشاء إحصائيات للوكالة في قسم الالتزامات

قسم الدعاوي القضائية:

مكلف بما يلي:

- حفظ وإدارة المستندات القانونية للعملاء
- المشاركة وإبداء الرأي في الوثائق الصادرة
- مراقبة الجانب القانوني لعقود الالتزامات والضمانات المحصل عليها
- حفظ ملفات الزبائن ونسخ عقود الضمان
- إدارة الخلافات, المعارضات وتجميد الآراء الصادرة من صاحب الحساب

الفرع السادس:

مهام الصندوق ويقوم بالمهام التالية:

- معالجة العمليات للصندوق والحفاظة الخاصة بالعملاء
- الحصول على الحسابات السرية للالتزامات
- تأسيس الإعلانات الدورية لعمليات الدفع

قسم عمليات الشباك:

- الترحيب بالزبائن
- تغذية الموزعين الآليين للتذاكر
- إدارة وحفظ شيكات الزبائن
- إدارة نظام كيسيغ
- وضع إجراءات التوقف في نهاية اليوم
- التصريح بحالة الخزينة المركزية
- معالجة ورعاية العمليات التقليدية مع الزبون من خلال:

طلب الادخار للعملاء

عمليات الصرف

السحب بالعملة الوطنية أو العملة الصعبة

التبادل اليدوي

بيع تسوية شيكات السفر

رئيس القسم:

مكلف بالمهام التالية:

- معالجة عمليات السحب وتحويل على الحسابات
- إدارة إصدار دفتر شيكات الزبائن
- إصدار الشيكات المصدقة للعملاء

- الشروع في بيع الشيكات
- تقييم الاحتياجات النقدية
- تنسيق نشاطات شبك الدفع
- التنفيذ اليومي لوقف الصندوق

الشباك الرئيسي:

مكلف بالمهام التالية:

- فتح مخطط معلوماتي للصناديق النقدية
- التغذية المحاسبية والنقدية لشباك الدفع
- الحصول على جميع التحويلات النقدية بالعملة الوطنية باستثناء عمليات البيع بالعملة الصعبة
- تنفيذ الدفع المرتفع على تلك الفئة التي توقفت على السداد
- وضع إجراءات الإغلاق والمخطط المعلوماتي في الصندوق الرئيسي
- التوظيف والتوقف النقديين

شباك الدفع:

يقوم ب:

- مراقبة الشيكات المقدمة من طرف العملاء قبل بعمليات الدفع
- معالجة عمليات السحب النقدي للعملاء

شباك الصرف والعملة الصعبة:

مكلف بما يلي:

- التأكد من عمليات السحب والتحويلات النقدية على الحسابات الخاصة بالعملة الصعبة
- القيام بعمليات الصرف

قسم الشباك الخلفي:

دوره يتمثل في ما يلي:

- إدارة ومتابعة حسابات الخزينة الخاصة بالوكالة
- وقف شيكات حسابات الخزينة
- متابعة الفصول الحساسة
- إطلاق نداءات الاستثمار في الخزينة
- تنسيق النشاطات الخاصة بالقسم
- حجز العمليات

التحويلات:

مكلف بالمهام التالية:

- تنظيم تحويلات العملاء
- معالجة التحويلات الصادرة

الحافظة والتعويضات:

مكلف بالمهام التالية:

- خصم الأوراق التجارية والحصول على الخصم
- تحقيق معالجة الشيكات المحولة
- معالجة أوراق التجارية
- دراسة ملفات المخاطرة لاتخاذ قرار الخصم
- استلام القيم المسترجعة ومتابعة القيم الخارجة
- إدارة الحسابات المسترجعة
- إدارة الفصول الحساسة
- إعداد قيم التعويضات المحصل عليها عند شبك التحويلات
- دمج وإعداد التعويضات الصادرة
- معالجة التعويضات المسترجعة

ثانيا: عمليات التجارة الخارجية

هذا القسم مكلف بمعالجة جميع العمليات الخاصة بالتجارة مع الزبائن والمتمثلة في :

- التوطين والتخليص
- فتح وإعطاء القروض السندية المهمة
- عمليات التصدير
- معالجة أوامر الدفع الصادرة والمحصلة
- إدارة الحسابات العملة الصعبة والحسابات الخاصة مثل (cedac,inr)

الفرع الأول: قسم التوطين والتخليص

مهامه متمثلة في ما يلي:

- المراقبة قبل التوطين
- تعيين حسابات التوطين للصادرات والواردات
- وضع إجراء ملفات التوطين وتحصيل الرسوم
- تسجيل التوطين للصادرات والواردات
- الإعلان الدوري للإطار التخليص للملفات
- عنونة الصادرات والواردات

الفرع الثاني: قسم القروض السندية

يقوم ب:

- مراقبة السندات المقدمة من طرف العملاء واتخاذ التدابير اللازمة
- تحضير الاعتمادات السندية
- تنفيذ التعديلات ومتابعة التطورات
- متابعة القروض السندية
- معالجة الاعتمادات المستندية الإدارية

الفرع الثالث: قسم الصادرات وعمليات الاستيراد

مكلف بالمهام التالية:

- تسجيل عمليات الحصول على التخفيضات السندية للصادرات
- وضع إجراءات محاسبية والقيام بإخطار العملاء
- تنفيذ التحويلات أو رفض التخفيضات
- تسجيل الاعتمادات المستندة للصادرات وإخطار العملاء
- معالجة أوامر الدفع الإدارية

الفرع الرابع: قسم حسابات العملة الصعبة والحسابات الخاصة وأوامر الدفع

يقوم ب:

- معالجة التحويلات المحصل عليها
- معالجة مدة الاستثمار بالعملة الصعبة
- معالجة أوامر الدفع
- معالجة شيكات العملة الصعبة

الإسناد

وهنا المدير تكون له السلطة في

- إدخال نفقات الإعلام في الميزانية
- منح الائتمان للعملاء

المبحث الثاني: الدراسة الميدانية

سنتناول في هذا المبحث كيفية إعداد الدراسة الميدانية، حيث يتضمن تحديد المنهج العلمي الذي تم اعتماده في إنجاز هذه الدراسة من خلال التطرق إلى منهج وعينة الدراسة، مجالات الدراسة وأدوات جمع البيانات، وفي الأخير سنتناول معالجة الاستبيان واختبار صحة الفرضيات.

المطلب الأول: منهج وعينة الدراسة

وفي هذا المطلب سنتناول كل من منهج وعينة دراسة كآلاتي:

أولاً: منهج الدراسة

اعتمدت هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، حيث يعتبر من أكثر مناهج البحث استخداماً من قبل الباحثين في ميدان البحث لمختلف العلوم وذلك بسبب النتائج الدقيقة التي يقدمها، كذلك يقوم هذا المنهج على وصف بيانات حول الظواهر التي تقوم عليها الدراسة كما هي في الواقع بالإضافة إلى تحليل واشتقاقاً لاستنتاجات ذات الدلالة بالنسبة للمشكلة التي يعالجها الباحث.

ثانياً: مجتمع وعينة الدراسة

- مجتمع الدراسة: يتمثل مجتمع الدراسة في جميع موظفين بنك الجزائر الخارجي
- عينة الدراسة: نظراً لقلّة حجم مجتمع الدراسة استخدمنا أسلوب الحصر الشامل لجميع أفراد العينة تم اختيار العينة الميسرة والملائمة التي من خلالها تم توزيع 35 استمارة على أفراد العينة وتم استرجاع 30 استمارة، وبالتالي أصبح عدد الاستبيانات الإجمالي الصالحة لتحليل الإحصائي 30 استمارة كما هو موضح في الجدول التالي:

الجدول رقم(01): عدد الاستبيانات الموزعة و المستردة من أفراد عينة الدراسة

الاستبيانات الموزعة	الاستبيانات المستردة	الاستبيانات الصالحة للتحليل الإحصائي	العدد
35	30	30	

المصدر: من إعداد الطالبتين

المطلب الثاني: مجالات الدراسة وأدوات جمع البيانات

أولاً: مجالات الدراسة

المجال البشري: يعبر هذا المجال عن مجتمع الدراسة والمتمثل في موظفي بنك الجزائر الخارجي ببوسعادة

المجال المكاني: تمت هذه الدراسة داخل البنك

المجال الزمني: تم توزيع استمارة البحث على موظفي بنك الجزائر الخارجي يوم 2022/05/30

وتم استرجاعها في نفس اليوم

ثانياً: أدوات جمع البيانات

مصادر أولية: لغرض معالجة الجوانب التحليلية لموضوع الدراسة تم استخدام الأدوات التالية في الدراسة للحصول على بيانات:

- الاستبيان: من أجل تحقيق الهدف من الدراسة المشار إليه سابقاً، تم استخدام الأسلوب

الوصفي للبيانات الأولية التي جمعت عن طريق الاستبيان الذي تم توزيعه على موظفي بنك

الجزائر الخارجي، حيث قمنا بتصميمه وتقسيمه إلى جزئين :

الجزء الأول: البيانات الشخصية: يتضمن هذا الجزء أسئلة حول البيانات الشخصية لموظفي بنك

الجزائر الخارجي ببوسعادة من أجل معرفة مدى تمكن الموظفين من استعمال الرقمنة

الجزء الثاني: ويشمل محاور الاستبيان:

المحور الأول: المتغير المستقل ويتعلق ب: أبعاد الرقمنة ويضم الأبعاد (البعد الأول: عتاد

الحاسوب/البعد الثاني: شبكات الاتصال /البعد الثالث: البرمجيات / البعد الرابع: تأهيل المورد

البشري)

المحور الثاني: المتغير التابع ويتعلق ب: أداء الموارد البشرية داخل البنك

تم اعتماد مقياس ليكرت (Likert scale) الخماسي، بحيث يقابل كل عبارة قائمة تحمل

الاختيارات التالية: (غير موافق بشدة، غير موافق، محايد، موافق، موافق بشدة) وتمثل

رقمياً (1,2,3,4,5) على التوالي:

الجدول رقم (02): توزيع درجات ليكرت الخماسي

بدائل القياس	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
الدرجة	01	02	03	04	05

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مقياس ليكرت (Likertscale)

لإعداد دليل الموافقة لتحليل إجابات أفراد عينة الدراسة على عبارات الاستبيان: فإنه تم الاعتماد على الأدوات الإحصائية التالية: المدى، المتوسط الحسابي، الانحراف المعياري حيث. المدى: لتحديد مجالات مقياس ليكرت الخماسي المستخدم في استبيان الدراسة حيث تم حساب المدى ويساوي = (أعلى درجة في مقياس - أدنى درجة في مقياس) = (5-1) = 4 وللحصول على طول الفئة للتنقل بين المجالات الموافقة نقوم بقسمة المدى على عدد درجات الموافقة وذلك على النحو التالي: طول الفئة = المدى / عدد درجات المقياس، طول الفئة = 5/4 = 0.8 وبإضافة هذه القيمة في كل مرة للحد الأدنى لدرجة الموافقة نحصل على الحد الأعلى لكل مجال مثلا: 1.08 = 0.8 + 1 فنحصل على مجال 1_1.08 وهو مجال موافقة بدرجة منخفضة جدا. وهكذا مع كل مجالات الموافقة، وتفيد هذه العملية في التعرف على موقف المشترك لإجمالي أفراد العينة على كل عبارة وعلى كل محور حيث نحصل على المجالات كما يلي:

الجدول رقم(03): تحديد الاتجاه حسب قيم المتوسط المرجح

اتجاه العام	مجال المتوسط الحسابي
درجة منخفضة جدا	من 0 إلى 1.08 درجة
درجة منخفضة	من 1.08 إلى 2.60 درجة
درجة متوسطة	من 2.61 إلى 3.41 درجة
درجة عالية	من 3.41 إلى 4.20 درجة
درجة عالية جدا	من 4.21 إلى 5 درجة

المصدر من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مقياس ليكرت (likertscale)

- ترتيب العبارة من خلال أهميتها في المحور بالاعتماد على أكبر قيمة متوسط حسابي في المحور وعند تساوي المتوسط الحسابي بين عبارتين فإنه يأخذ بعين الاعتبار أقل قيمة للانحراف المعياري بينهما.

المطلب الثالث: اختبار توزيع بيانات العينة الأدوات الإحصائية المستخدمة في الدراسة

أولاً: اختبار كشف التوزيع الطبيعي (Tests of Normality) للبيانات يجب تحديد ما إذا كان بيانات أفراد العينة لإجاباتهم على متغيرات الدراسة التي يتم دراستها تتبع التوزيع الطبيعي ام من التوزيعات الاحتمالية الأخرى. وهناك عدة طرق إحصائية للكشف عن نوع توزيع بيانات الاستبيان وهي (طريقة اختبار Kolmogorov-Smirnov, طريقة حساب معاملي الالتواء والتفلطح وطريقة اختبار Shapiro-Wilk) وبالإستعانة ببرنامج spss وعند إجراء استكشاف نوع توزيع البيانات فان اختبار (Tests of Normality) فانه يعطي لنا مخرجات معا لكل من (اختبار Kolmogorov-Smirnov, واختبار Shapiro-Wilk) في جدول واحد, وأيمنها نستبدل على نوع التوزيع فإننا نعتمد على القاعدة التالية: Kolmogorov-Smirnov يستخدم إذا كان عدد العينة اكبر أو يساوي من 50, في حين نستبدل بنتائج اختبار Shapiro-Walk إذا كان عدد العينة اقل من 50. والجدول التالي يبين نتيجة التوزيع الطبيعي (Tests of Normality)

الجدول رقم(04) : يبين نتائج (Tests of Normality) لبيانات إجابات أفراد العينة

نوع التوزيع	Shapiro-Wilk			Kolmogorov-Smirnov			اختبار نوع توزيع البيانات إجابات العينة على متغيرات الدراسة المحور الأول:الرقمنة
	Sig	df	statistic	sig	Df	Statistic	
طبيعي	0.071	30	0.868	0.085	30	0.171	المحور الثاني:أداء الموارد البشرية
طبيعي	0.053	30	0.878	0.073	30	0.203	قاعدة:هي إذا كانت قيمة الاحتمال أو الخطأ أو(مستوى المعنوية sig) اكبر من 0.05 فان البيانات تتبع توزيع طبيعي

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V22

و من خلال الجدول أعلاه نجد وبما إن أفراد عينة الدراسة اقل من 50 فرد فإننا نستدل بنتائج اختبار (Shapiro-Wilk) وتظهر إن مستوى المعنوية Sig للمحور الأول بلغت Sig=0.085 هي اكبر من (0.05) , وأيضا بالنسبة لبيانات المحور الثاني بلغت قيمة Sig=0.073 وهي اكبر من 0.05 ومنه بيانات إجابات العينة على جميع العبارات محاور الاستبيان مما تدل

نتائج اختبار (Tests of Normality) على إتباع بيانات إجابات أفراد العينة للتوزيع الطبيعي. ومنه في دراستنا سنستخدم الأدوات الإحصائية المعلمية الوصفية و الاستدلالية في تحليل إجابات وأراء أفراد العينة و اختبار فرضيات الدراسة وفيما يلي شرح للأدوات الإحصائية المستخدمة في الدراسة:

ثانيا: الأدوات الإحصائية المستخدمة في الدراسة

تم إخضاع البيانات إلى عملية التحليل الإحصائي بالاستعانة ببرنامج التحليل الإحصائي للعلوم الاجتماعية (SPSS:V22) وتم الاعتماد على بعض الأساليب الإحصائية:

1. التكرارات والنسب المئوية: لمعرفة البيانات الأولية لمجتمع الدراسة وتحديد استجابات أفرادها اتجاه عبارات المحاور الرئيسية التي تتضمنها أداة الدراسة؛

2. المتوسط الحسابي : يعتبر من أهم مقاييس النزعة المركزية وأكثرها استخداما, حيث أن استخدامه لإجابات عينة الدراسة على الإستبانة يعبر عن مدى أهمية الفقرة عند أفراد العينة؛ هو يعبر عن تمركز إجابات العينة حول قيمة معينة وتكون محصورة من (01-05 درجات) تبعا لدرجات المعطاة لبدائل مقياس لكرت المستخدم في الاستبيان.

3. الانحراف المعياري: وهو مقياس من مقاييس التشتت, يستخدم لقياس وبيان تشتت إجابات مفردات عينة الدراسة حول وسطها الحسابي.

4. معامل الثبات ألفا كرونباخ: وذلك لاختبار مدى الاعتمادية على أداة جمع البيانات المستخدمة في قياس المتغيرات التي شملت عليها الدراسة؛

5. معامل الارتباط بيرسون: استخدام في تحديد اتجاه وقوة العلاقة بين المتغيرين؛ وقيمة محصورة بين +1-1

6. اختبار التوزيع الطبيعي (Tests of Normality): لمعرفة واستكشاف نوع توزيع بيانات العينة نحو كل المتغيرات الدراسة

7. نموذج الانحدار الخطي البسيط: وهو نموذج إحصائي يعبر عن العلاقة متغير تابع وبين متغير واحد مستقل والغرض منه هو دراسة وتحليل أثر متغير مستقل على متغير تابع ويمكن من خلاله تقدير قيمة أحد المتغيرين بمعلومية قيمة المتغير الأخر. وبتطبيق الانحدار الخطي البسيط من خلال الاستعانة ببرنامج SPSS فإننا نحصل على عدة مخرجات تكن مرتبة في جداول وهي: (جدول نموذج الانحدار (r, R^*) , جدول تحليل التباين ANOVA

يضمن قيم (Sig,F) , جدول معاملات الانحدار (b0.b1), يضم قيم اختبار (T- Test) وقيم Sig في كل معلمة انحدار) وفي دراستنا سنركز ونهتم فقط بالمؤشرات الإحصائية التي تخدم العلاقة للظاهرة المدروسة في بحثنا وهم: **معامل الارتباط بيرسون** لقياس قوة واتجاه العلاقة بين المتغيرين, و**معامل التحديد R*** : وقياس مدى مساهمة المتغير التابع في المتغير المستقل , ويكشف لنا النسبة التي يؤثر بها المتغير المستقل على المتغير التابع حيث كلما كانت هذه النسبة كبيرة كلما كانت المساهمة اكبر , وتعزي النسبة المتبقية لمتغيرات أخرى خارج الدراسة وكذا للخطأ العشوائي. والقيمة تتراوح بين 0 و1 ومعامل الانحدار (التأثير) B وهو معامل الذي يعبر عن قيمة التي يزداد بها المتغير التابع عندما نغير ونزيد في قيمة المتغير المستقل بمقدار الوحدة الواحدة.

8. اختبار (F-Test) لمعرفة العلاقة بين المتغيرين: وهي القيمة التي تشير إلى جودة نموذج العلاقة بين المتغير التابع والمتغير المستقل ويتم الحكم على معنوية العلاقة من خلال قيمة احتمال الخطأ (Sig) المصاحبة لقيمة F فإذا كانت قيمة Sig أقل من 0.05 فإن العلاقة معنوية. ومن خلاله يتم الحكم على قبول الفرضية.

9. اختبار T (T-test) لمعرفة الأثر بين المتغيرين: للتحقق من معنوية الأثر (حقيقي وله دلالة إحصائية) ويتم الحكم على معنوية التأثير من خلال قيمة احتمال الخطأ (Sig) المصاحبة لقيمة T فإذا كانت قيمة Sig أقل من 0.05 فإن الأثر معنوية.

أي أن قيمة معامل الانحدار تشير إلى وجود تأثير معنوي (دال إحصائياً) للمتغير المستقل على المتغير التابع.

وتم اختيار مستوى الدلالة 0.05: لاختبار فرضيات الدراسة وهو مستوى الدلالة الشائع لاستخدام في الدراسات السابقة وهو ما يعرف بقيمة ألفا, أي أنه يتم اختيار الفرضية الصفرية على مستوى الدلالة ألفا تساوي 0.05 ويعني ذلك أن الاحتمال الخطأ في المعاينة, يجب ألا عن 0.05 أو بمعنى آخر يقبل مقدار خطأ في صحة النتائج لا يزيد عن 0.05 ومن أجل اتخاذ القرار فإننا نقارنه مع: مستوى المعنوية (Sig), أو (احتمال الخطأ) (P-value) وهو يظهر في مخرجات برامج الإحصائية مثل SPSS, وعلى أساسه يتم اختبار دلالة الإحصائية للمؤشرات الإحصائية المحسوبة وهذا من خلال مقارنة قيمة احتمال الخطأ (Sig) المصاحبة للقيم المؤشرات الإحصائية مع مستوى الدلالة 0.05.

10. قاعدة القرار اختبار الفرضية: نقارن بين قيمة المستوى المعنوية (Sig) المصاحبة لقيمة اختبار F (F-test) والمحسوبة باستخدام برنامج SPSS مع المستوى الدلالة المعتمد من طرفنا 0.05. فإذا كانت (Sig) للاختبار (F-test) أقل من أو يساوي مستوى الدلالة 0.05 فإن علاقة بين المتغيرات دالة إحصائياً. أي نرفض الفرضية (H0) فان العلاقة بين المتغيرات دالة إحصائياً. أي نرفض الفرضية الصفرية (H0) ونقبل الفرضية البديلة (H1)

المطلب الرابع: خصائص السيكمترية لأداة الدراسة (صدق وثبات الاستبيان)

نعني بالخصائص السيكمترية، مجموعة مؤشرات أو عوامل ومقايير عديدة تشير جودة أداة الدراسة (الاستبيان) وقابلية قياسها لما صممت لقياسه، وأهم هذه المؤشرات "مؤشر الثبات ومؤشر الصدق" .

أولاً:صدق المحكمين(تحكيم أداة الاستبيان):

بعد إعداد الأسئلة أداة الدراسة في صورتها الأولية تم توزيعها. توزع على مجموعة من المحكمين من أجل تعديلها وتقييمها أو ما يعرف بصدق المحكمين ويقصد به: "المظهر العام للاستبيان من حيث المفردات وكيفية صياغتها، ودقتها وموضوعيتها ومدى مناسبة الأداة للغرض الذي وضع من أجله". ومن أجل ذلك عرضت صورة أولية للاستبيان على عدد من المحكمين في الاختصاص وتمحورت مجمل آراء السادة المحكمين في حذف العبارات غير المناسبة، وتعديل بعض منها وقد أسفرت العملية وفي ضوء آرائهم على جملة من الملاحظات أخذت بعين الاعتبار، حيث تم إجراء التعديلات المناسبة في إطار تحقيق أهداف المسطرة في البحث و الإشكالية.

ثانياً: ثبات الإستبيان:

يقصد بثبات الاستبيان: إن مفهوم ثبات الإستبيان يعني أن يكون الاختبار قادراً على أن يحقق دائماً النتائج نفسها في حالة تطبيقه مرتين أو أكثر على نفس المجموعة. وتوجد عدة معادلات وطرق إحصائية لحساب ثبات الاستبيان. وفي دراستنا تم التحقق من ثبات عبارات محاور الاستبيان الدراسة، من خلال استخدام طريقة معامل ألفا كرونباخ. حيث يقيس درجة ثبات عبارات الاستبيان، بمعنى ما نسبة الحصول على نفس النتائج أو الاستنتاجات فيما لو أعيد تطبيق نفس الأداة وفق ظروف مماثلة.

تم التأكد من ثبات المقياس عن طريق معامل الثبات لألفا كرونباخ، والجدول التالي يوضح

النتائج المتوصل إليها:

الجدول رقم (05): يوضح حساب الثبات بمعامل ألفا- كرونباخ لاستبيان الدراسة

معامل ألفا كرونباخ						
الرقم	الأبعاد	القيمة	رقم العبارة المؤثرة على الثبات $\alpha=0.60$ الثبات	القيمة النهائية للتبات	العدد النهائي للتبات	نتيجة الاختبار
01	عتاد الحاسوب	0.748	--	0.748	06	ثابت
02	شبيكات الاتصال	0.848	--	0.848	07	ثابت
03	البرمجيات	0.744	--	0.744	08	ثابت
04	تأهيل المورد البشري	0.705	--	0.705	05	ثابت
	المحور الاول:مدى توفر متطلبات الرقمنة في البنك	0.921	--	0.921	26	ثابت
	المحور الثاني: أداء الموارد البشرية داخل البنك	0.761	--	0.761	11	ثابت

** دال عند $(\alpha= 0.01)$ ، * دال عند $(\alpha= 0.05)$ المصدر: spss V 22

ينتضح من الجدول رقم (05): أن قيم معامل ألفا كرونباخ لمحاور استبيان الدراسة تراوحت بين (0.70) كأدنى قيمة و(0.92) كأعلى قيمة، وهذا ما يؤكد تمتع المقياس بدرجة مرتفعة من الثبات وصلاحيته للاستخدام مع العينة النهائية للدراسة الحالية ، حيث بلغت حدها الأعلى.

الصورة النهائية للاستبيان: بناء على الخطوات سابقة الذكر المتعلقة بحساب ثبات محاور وأبعاد الاستبيان فإنه تكون الصورة النهائية لأداة الدراسة مكونة من أجزاء مقسمة كما يلي:
الجدول رقم(06): يبين الصورة النهائية للاستبيان بعد إجراء بعض التعديلات في عدد العبارات

عدد العبارات	أبعاد ومحاور الاستبيان		
	القسم الأول		البيانات الشخصية لأفراد العينة
26	المحور الأول: الرقمنة		
06	عتاد الحاسوب	البعد الأول:	أبعاد المحور الأول
07	شبكات الاتصال	البعد الثاني:	
08	البرمجيات	البعد الثالث:	
05	تأهيل المورد البشري	البعد الرابع:	
12	المحور الثاني: أداء الموارد البشرية		
12	أداء الموارد البشرية	البعد الأول	بعد المحور الثاني
38	العدد الكلي لعبارات الاستبيان		

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج حساب الثبات للاستبيان.

المبحث الثالث: عرض وتحليل نتائج الدراسة ومناقشتها

يوضح هذا المبحث تحليل وتفسير مختلف النتائج التي تم التوصل إليها من خلال أداة الدراسة في مختلف أقسامها من بيانات شخصية، وكذا العبارات وحاور الاستبيان المتعلقة بأجزاء الدراسة إذ يتم الوصف الإحصائي لخصائص عينة الدراسة حيث تتضمن 70 فرد، إضافة إلى ذلك سنتطرق إلى تحديد مدى توفر مستويات متغيرات محل الدراسة بناء على آراء المستجوبين حول مدى موافقتهم على ما تضمنته عبارات الاستبيان وهذا من خلال حساب الأوساط الحسابية و الانحرافات المعيارية لإجابات أفراد العينة حول جميع العبارات بعدها ننقل إلى المطلب الثالث وهو اختبار فرضيات الدراسة.

المطلب الأول: وصف خصائص عينة الدراسة

توزيع أفراد عينة الدراسة حسب البيانات الشخصية و الموضحة في جداول كالتالي:

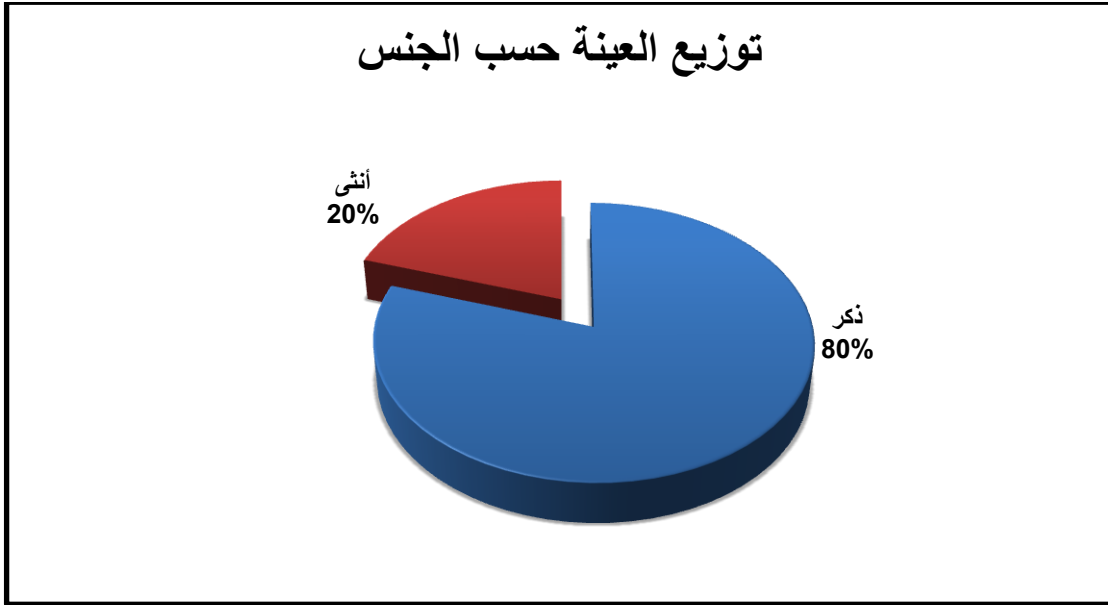
الجدول رقم(07): يمثل توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الجنس

	Frequency	Percent
ذكر	24	80.0
أنثى	06	20.0
Total	30	100.0

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على الاستبيان ومخرجات برنامج spss.v22

التعليق على الجدول: من خلال الجدول نلاحظ أن عينة الدراسة شملت كلا الجنسين من ذكور وإناث بنسب متقاربة، حيث كان عدد الذكور 24 ذكر بنسبة 80 %، وكان عدد الإناث 06 إناث بنسبة 20% وهذا ما يدل على أن الذكور يتمثلون نسبة أكبر من الإناث كموظفين في البنك

الشكل رقم (03): يبين تمثيل توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس



مخرجات برنامج إكسال إصدار 2016

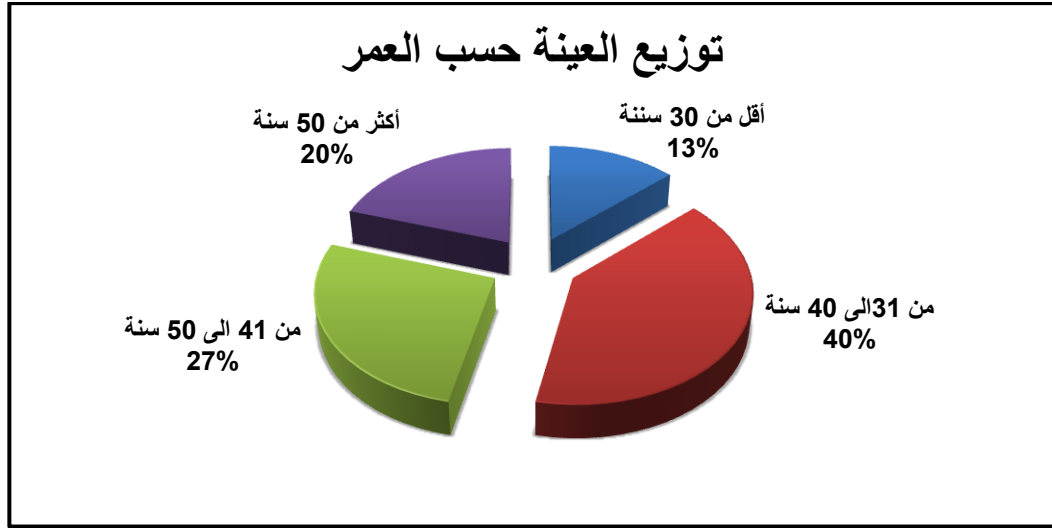
الجدول رقم (08): يتمثل في توزيع عينة الدراسة حسب العمر

	Frequency	Percent
من 20 إلى 30 سنة	04	13.3
من 31 إلى 40 سنة	12	40.0
من 41 إلى 50 سنة	08	26.7
أكثر من 50 سنة	06	20.0
من 31 إلى 40 سنة	30	100.0

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على الاستبيان ومخرجات برنامج spss.v22

التعليق على الجدول: من الجدول نلاحظ أن الفئة الأكثر تواجدا في البنك هي الفئة التي تتراوح أعمارهم من 31 إلى 40 سنة بنسبة 26.7% وتليها الفئة تتراوح أعمارهم من 41 إلى 50 سنة بنسبة 26.7% أما الفئة التي تتراوح أعمارهم أكثر من 50 سنة بنسبة أقل وتمثل 20.0% , وأقل نسبة هي فئة من 20 إلى 30 سنة بنسبة 13.3%

الشكل رقم (04): يبين تمثيل بياني ل توزيع أفراد العينة حسب متغير العمر



مخرجات برنامج إكسال إصدار 2016

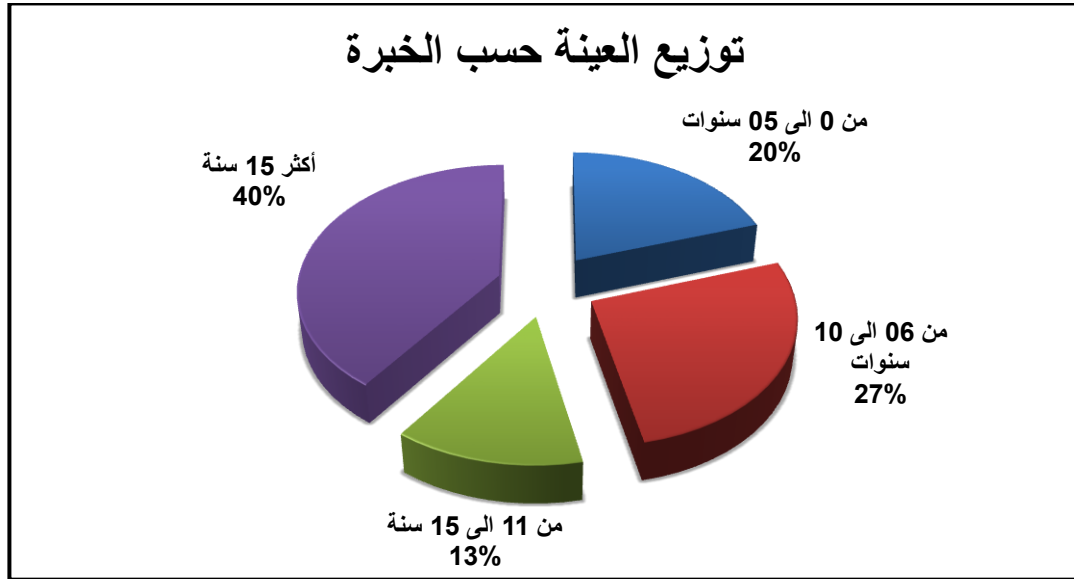
الجدول رقم(09): يتمثل في توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الخبرة

	Frequency	Percent
من 0 إلى 05 سنوات	06	20.0
من 06 إلى 10 سنوات	08	26.7
من 11 إلى 15 سنة	04	13.3
أكثر من 15 سنة	12	40.0
Total	30	100.0

المصدر: من إعداد الطليتين بالاعتماد على الاستبيان ومخرجات برنامج spss.v22

التعليق على الجدول: يتبين من خلال الجدول نلاحظ أن العينة الأكثر في الدراسة هم اللذين لديهم خبرة أكثر من 15 سنة بنسبة 40% ثم تليها من 06 إلى 10 سنوات بنسبة 26.7% ثم تليها من 00 إلى 05 سنوات بنسبة 20.0% وتليها من 11 إلى 15 سنة بنسبة 13.3% وهي أقل نسبة

الشكل رقم (05): يبين تمثيل بياني ل توزيع أفراد العينة حسب متغير الخبرة



مخرجات برنامج إكسال إصدار 2016

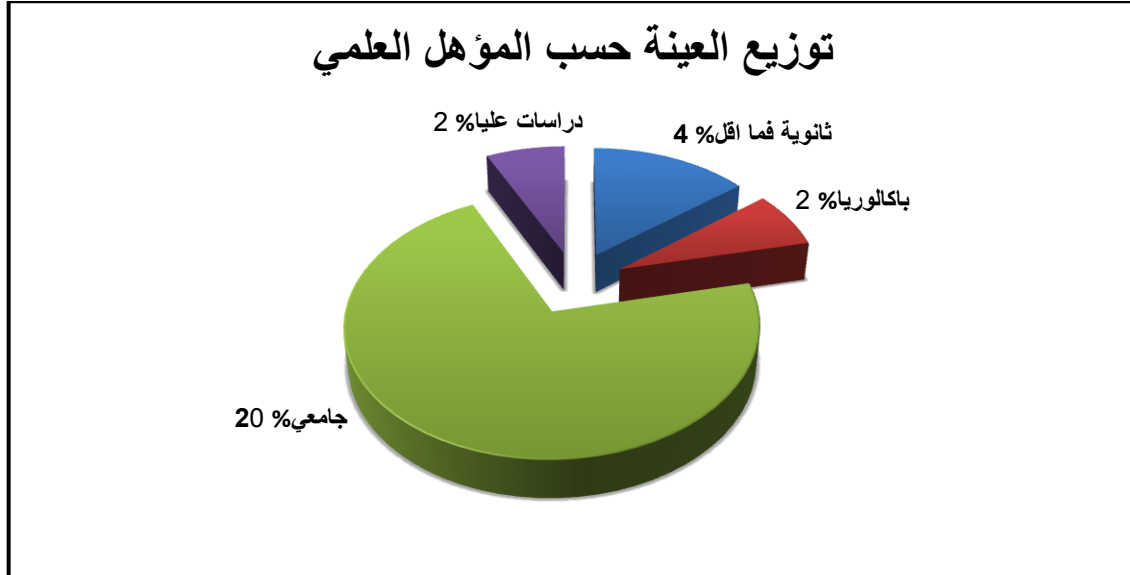
الجدول رقم (10): يتمثل في توزيع أفراد عينة الدراسة حسب المؤهل العلمي

	Frequency	Percent
ثانوي فأقل	04	13.3
بكالوريا	02	06.7
جامعي	20	66.7
دراسات عليا	02	06.7
أخرى	02	06.7
Total	30	100.0

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على الاستبيان ومخرجات برنامج spss.v22

التعليق على الجدول: من خلال الجدول يتبين لنا أن معظم أفراد الدراسة جامعيين حيث كان عددهم 20 فرد بنسبة 66.7% تليها فئة أمن الثانوي الذي كان عددهم 04 بنسبة 13.3% , تليها باقي الفئات بنفس النسبة و التي كان عدد أفرادها 02 فردا لكل فئة بنسبة 06.7%.

الشكل رقم(06): يبين تمثيل بياني ل توزيع أفراد العينة حسب المؤهل العلمي



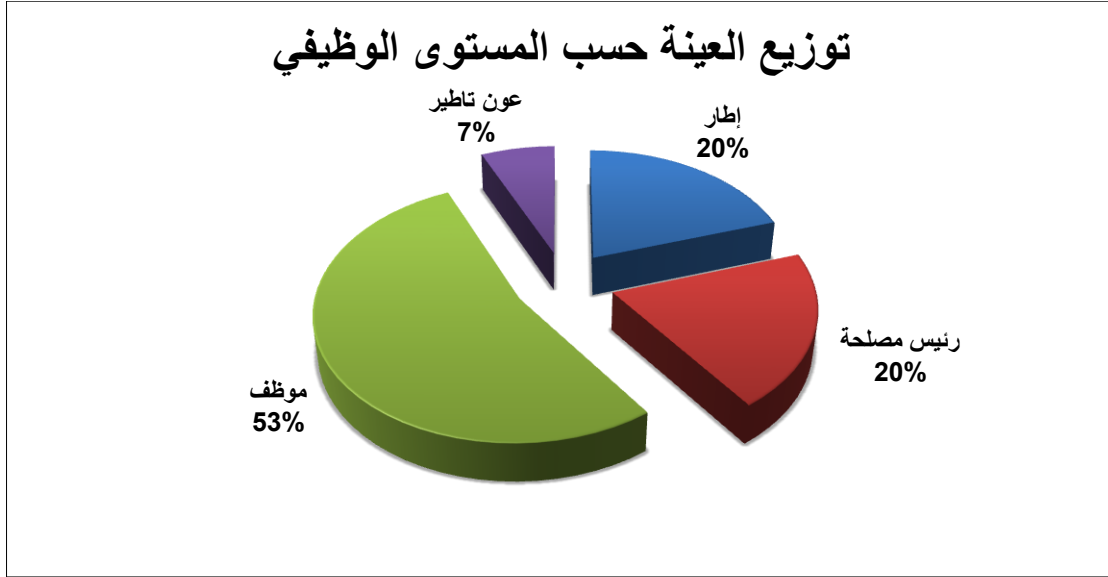
مخرجات برنامج إكسال إصدار 2016

الجدول رقم(11): يتمثل في توزيع أفراد عينة الدراسة حسب المستوى الوظيفي

	Frecency	Percent
إطار	06	20.0
رئيس مصلحة	06	20.0
موظف	16	53.3
عون تأطير	02	06.7
Total	30	100.0

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على الاستبيان ومخرجات برنامج spss.v22
 التعليق على الجدول: من خلال الجدول يتضح لنا أن أغلبية عينة الدراسة مكونة من 16موظف بنسبة 53.3% تليهاوظيفتين إطار و رئيس مصلحة بنسبة 20.0% ويليهاعون تأطير الذي بنسبة 06.7% ومن هذا يمكن القول أن رتبة الموظفين هم الأكثر استعمالا للرقمنة أي أنهم بحاجة إليها مقارنة مع الرتب الأخرى

الشكل رقم (07): يبين تمثيل بياني ل توزيع أفراد العينة حسب المستوى الوظيفي.



مخرجات برنامج إكسال إصدار 2016

المطلب الثاني: تحديد مستويات توفر المتغيرات بالمؤسسة محل الدراسة

1. عرض وتحليل الوصفي إجابات أفراد العينة على عبارات المحور الأول من الاستبيان الموجه للأفراد والمتعلق بقياس مستوى: توفر الرقمنة في البنك

الجدول رقم (12): المتوسطات الحسابية لعبارات أبعاد محور الرقمنة

الرقم	العبرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب ب	الاتجاه العام للعينة
01	يعمل مسؤولوا مؤسستك على توفر عتاد الإعلام الآلي بشكل كاف.	4.2667	0.78492	01	موافقة عالية جدا
02	يسعى مسؤولوا مؤسستك بتوفير وسائل الإعلام الآلي في الوقت الذي يحتاجها العامل فيه.	4.0000	0.98261	05	موافقة عالية
03	يتوفر في مكان عملك أجهزة حاسوب حديثة.	4.0667	0.69149	03	موافقة عالية
04	يعمل مسؤولوا مؤسستك على تحديث عتاد الإعلام الآلي المتاح.	4.2000	0.76112	02	موافقة عالية

05	يعمل مسؤولوا مؤسستك على صيانة وسائل الإعلام الآلي باستمرار حفاظا على سيرورة العمل.	4.0667	0.50742	04	موافقة عالية
06	تقوم ملحقات الحاسوب المتوفرة بتغطية جميع الاحتياجات بغرض الاستفادة منها في أعمال البنك الذي تعمل به.	4.0000	0.52523	06	موافقة عالية
البعد الأول: عتاد الحاسوب		4.1667	0.48344	رقمته عتاد الحاسوب عالية	
07	تتوفر مؤسستك على شبكة اتصالات بمختلف صيغها.	3.6000	0.72397	05	موافقة عالية
08	لدى مؤسستك شبكات متاحة للاتصال بين العمال.	4.2000	0.76112	03	موافقة عالية
09	يضمن مسؤولوا مؤسستك على توفر شبكة الاتصالات في كل وقت	4.3333	0.80230	02	موافقة عالية جدا
10	يملك البنك شبكة الاتصالات سريعة التدفق	4.1333	0.81931	04	موافقة عالية
11	تتوفر مؤسستك على شبكة اتصالات داخلية تمكنها من الاتصال بباقي الفروع الأخرى	4.6000	0.49827	01	موافقة عالية جدا
12	يتم استخدام الانترنت بصورة واسعة في إطار الاتصالات الفعالة مع الزبائن	3.1333	0.81931	07	موافقة متوسطة
13	يساهم البريد الالكتروني E-mail في زيادة القدرة على تبادل المعلومات	3.4667	0.7030	06	موافقة عالية
البعد الثاني: شبكات الاتصال		3.9238	0.53811	رقمته شبكات الاتصال عالية	
14	تستخدم مؤسستك أنظمة وبرامج بسيطة وسهلة الاستخدام	4.0000	0.52523	06	موافقة عالية
15	يتوفر البنك على برمجيات متطورة	4.1333	0.50742	03	موافقة عالية
16	تمتلك مؤسستك أنظمة وبرامج سريعة التجاوب	4.0000	0.74278	07	موافقة عالية
17	تعتمد مؤسستك على أنظمة وبرامج	4.2667	0.78492	02	موافقة عالية

جدا				تتيح التحكم بالبيانات الخاصة بها	
موافقة عالية	08	0.89955	3.8667	تساهم البرامج المعتمدة على مستوى مؤسستك في سرعة حصول العميل على الخدمة المطلوبة	18
موافقة عالية	04	0.58329	4.0667	يحرص البنك الذي تعمل به على تحديث البرمجيات باستمرار لخدمة أهداف العمل	19
موافقة عالية	05	0.86834	4.0667	البرمجيات المستخدمة في البنك تتناسب مع طبيعة العمل المطلوب	20
موافقة عالية جدا	01	0.49827	4.6000	يعتبر النظام المستخدم في مؤسستك لنقل المعلومات آمن	21
رقمنة البرمجيات عالية		0.41523	4.1250	البعد الثالث: البرمجيات	
موافقة عالية	03	0.44987	4.0667	يتم الأخذ بعين الاعتبار قدرات الأفراد المتعلقة بالقدرة على التعامل مع البرمجيات لاستقطاب الموارد البشرية	22
موافقة عالية	04	0.37139	4.0000	يعمل مسؤولوا مؤسستك على توفير الظروف الملائمة للأفراد لتساعدتهم على التعامل مع الوسائل الخاصة بالرقمنة	23
موافقة عالية	05	0.89443	3.6000	يتم تنظيم برامج تدريب للتعامل مع مختلف المستجدات الخاصة بالرقمنة لرفع كفاءتهم	24
موافقة عالية	02	0.44978	4.0667	يهتم مسؤولوا مؤسستك بمتابعة أداء العمال في الجانب المرتبط بالرقمنة	25
موافقة عالية	01	0.76112	4.2000	يتوفر في البنك ذوي الكفاءات الفنية القادرة على استخدام المعلومات والاتصالات	26
الرقمنة في تأهيل المورد البشري عالية		0.34415	3.9867	البعد الرابع: تأهيل المورد البشري	
الرقمنة عالية		0.3967	4.0505	معرفة دور الرقمنة في البنك من وجهة نظر الموظفين	

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على بيانات الاستبيان ومخرجات برنامج SPSS.V22

من خلال الجدول أعلاه نجد: المتوسط الحسابي الإجمالي لإجابات أفراد العينة على عبارات المحور الأول و المتعلق باستطلاع آراء الموظفين حول مستوى الرقمنة في البنك إذ بلغ 4.05 هو ضمن مجال الموافقة (من 3.41 إلى 4.20) بدرجة عالية وبلغ الانحراف المعياري قيمة 0.396 و هو أقل من الواحد وهذا ما يشير إلى قلة تشتت إجابات الموظفين المستجوبين وبالتالي تقارب وتمركز وجهة نظرهم أي على انه هنالك تقارب في الإجابات لدى غالبية الموظفين المستجوبين ومنه أن مستوى الرقمنة (عتاد حاسوب, شبكات الاتصال, برمجيات, تأهيل المورد البشري) للبنك هو بدرجة عالية. وفيما يلي ترتيب أهميتهم في المؤسسة محل الدراسة حسب وجهة نظر الموظفين المستجوبين:

الجدول رقم (13): المتوسطات الحسابية لأبعاد الرقمنة

المرتبة	الدرجة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الأبعاد
المرتبة الأولى	رقمنة عالية	0.48344	4.1667	البعد الأول: عتاد الحاسوب
المرتبة الثانية	رقمنة عالية	0.41523	4.1250	البعد الثالث: البرمجيات
المرتبة الثالثة	رقمنة عالية	0.34415	3.9867	البعد الرابع: تأهيل المورد البشري
المرتبة الرابعة	رقمنة عالية	0.53811	3.9238	البعد الثاني: شبكات الاتصال

- بالنسبة للرقمنة حسب بعد عتاد الحاسوب في البنك وحسب وجهة نظرا لموظفين المستجوبين نجد أنه احتل المرتبة الأولى بمتوسط حسابي ($x=4.1667$) ومنه نستنتج أن البنك يهتم بتوفير عتاد الحاسوب اللازم وهو بدرجة عالية.
- بالنسبة للرقمنة حسب بعد البرمجيات في البنك وحسب وجهة نظرا لموظفين المستجوبين نجد أنه احتل المرتبة الثانية بمتوسط ($x=4.1250$) ومنه نستنتج أن البنك يهتم بتوفير البرمجيات اللازمة وتحديثها و يتوفر على نظام معلومات آمن وهو بدرجة عالية.
- بالنسبة للرقمنة حسب بعد تأهيل المورد البشري في البنك وحسب وجهة نظر الموظفين المستجوبين نجد أنه احتل المرتبة الثالثة بمتوسط حسابي ($x=3.986$) ومنه نستنتج أن البنك يهتم بتوفير الظروف الملائمة ويحتوي على ذوي كفاءات ولا يقوم ببرامج تدريب بشكل جيد ويتمثل بدرجة عالية.
- بالنسبة للرقمنة حسب شبكات الاتصال في البنك وحسب وجهة نظر الموظفين المستجوبين نجد أنه احتل المرتبة الرابعة بمتوسط حسابي ($x=3.923$) ومنه نستنتج أن البنك يهتم بتوفير شبكات الاتصال بمختلف أنواعها وهو بدرجة عالية.

الجدول رقم(14): المتوسطات الحسابية لعبارات أداء الموارد البشرية

الرقم	العبرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	الاتجاه العام للعينة
27	يهدف البنك الذي تعمل به إلى تحسين أداء عامله باستمرار	4.2000	0.40684	11	درجة عالية
28	يتميز البنك الذي تعمل به بقلّة أخطاء العاملين أثناء العمل	4.4667	0.62881	02	درجة عالية جدا
29	تتصف إجراءات العمل داخل البنك بوضوح الأهداف لدى الأفراد	4.3333	0.60648	05	درجة عالية جدا
30	يتم أداء المهام داخل البنك في الوقت المحدد	4.3333	0.47946	06	درجة عالية جدا
31	تتميز إجراءات العمل داخل البنك بالوضوح	4.2000	0.55086	10	درجة عالية
32	يتم أداء المهام داخل البنك بشكل صحيح	4.2667	0.58329	09	درجة عالية جدا
33	يلتزم الأفراد بأداء المهام الموكلة إليهم بشكل جيد	4.4000	0.49827	03	درجة عالية جدا
34	يبدل عمال مؤسستك الهد الكافي لانجاز المهام الموكلة إليهم في الوقت المحدد	4.3333	0.47946	07	درجة عالية جدا
35	يلتزم الأفراد بأساليب وإجراءات العمل	4.3333	0.60648	08	درجة عالية جدا
35	يقوم عمال البنك بالاهتمام بتطوير وتحسين مستوى العمل	4.2000	0.40684	12	درجة عالية
37	يمتلك عمال مؤسستك المهارة اللازمة لانجاز المهام الموكلة إليهم	4.4000	0.49827	04	درجة عالية جدا
38	تتناسب طبيعة المهام الموكلة على عمال مؤسستك مع مجال تخصصاتهم العلمية والمهنية	4.5333	0.50742	01	درجة عالية جدا
بعد: أداء الموارد البشرية		4.3333	0.33903	درجة عالية جدا	

المصدر من إعداد الطالبتين بالاعتماد على بيانات الاستبيان ومخرجات برنامج spssv.22

من خلال الجدول أعلاه نجد: المتوسط الحسابي الإجمالي لإجابات أفراد العينة على عبارات المحور الثاني و المتعلق باستطلاع آراء الموظفين حول أداء الموارد البشرية في البنك حيث بلغ 4.333 هو ضمن مجال الموافقة من (4.21 إلى 5) بدرجة عالية جدا وبلغ الانحراف المعياري قيمة 0.339 و هو أقل من الواحد وهذا ما يشير إلى قلة تشتت إجابات الموظفين المستجوبين و بالتالي تقارب وتمركز وجهة نظرهم في تقارب الإجابات لدى غالبية الموظفين ومنه أن مستوى أداء الموارد البشرية للبنك هو بدرجة عالية جدا.

المطلب الثالث: عرض وتحليل اختبار فرضيات الدراسة

أولاً: شرح الأداة الإحصائية لاختبار فرضيات الدراسة:

تتمحور فرضيات الدراسة في الإجابة على إشكالية الدراسة والمتمثلة فيما هو مدى تساهم الرقمنة في تحسين أداء الموارد البشرية ببنك الجزائر الخارجي BEA ببوسعادة من وجهة نظر موظفيه، حيث سنقوم بدراسة العلاقة بين متغير المستقل (الرقمنة) ومتغير التابع (تحسين أداء الموارد البشرية) وذلك من خلال استخدامنا نموذج الانحدار الخطي البسيط للكشف على وجود علاقة بين المتغيرين وكذلك عن تأثير ومساهمة المتغير المستقل في التغيرات التي تحدث في المتغير التابع حيث سنركز على: معامل الارتباط بيرسون (Correlation de Pearson) ويستخدم لقياس اتجاه وقوة العلاقة الخطية بين المتغيرين وتقع قيمة معامل الارتباط بين -1 إلى +1 وهذه القيمة تدل على قوة أو ضعف العلاقة بين المتغيرين، فإذا كانت القيمة كبيرة كافية بغض النظر عن الإشارة فإن العلاقة بين المتغيرين قوية، أما إشارة معامل الارتباط فإنها تدل على اتجاه العلاقة بين المتغيرين فإذا كانت الإشارة موجبة فإن زيادة قيم أحد المتغيرات ترافقها زيادة في المتغير الأخر أي العلاقة بينهما طردية والعكس صحيح، ويمكن تقسيم مجالات قيمة معامل الارتباط على الشكل التالي:

الجدول رقم (15): مجالات قيمة معامل الارتباط

أقل أو يساوي 0.30	ضعيفة
من 0.3 إلى 0.7	متوسطة
أكبر من 0.7	عالية

- اختبار F (F-test): من أجل معنوية العلاقة بين المتغير إحصائية والمتغير التابع للعلاقة المدروسة يمكن معرفة المعنوية أو الدلالة الإحصائية للعلاقة المدروسة من خلال قيمة sig

المرافقة للاختبار (F-test) فإذا كانت قيمة sig أقل من 0.05 فإن العلاقة المدروسة بين متغيرين ذات دلالة إحصائية

الجدول رقم(16): الأدوات الإحصائية المستعملة في اختبار الفرضيات

- قاعدة معنوية العلاقة بين المتغيرين بالاستخدام نموذج الانحدار من خلال اختبار تحليل التباين	- تحليل التباين ANOVA	- اختبار (F-test)F
- إذا كانت قيمة SIG أقل من 0.05 يستلزم توجد علاقة دالة إحصائية بين المتغيرين	مستوى معنوية (SIG)	قيمة F المحسوبة

معامل الانحدار B_1 و b_0 : حيث b_0 يمثل مقدار الثابت ذلك إن الثابت b_0 ومعامل B_1 فهو قيمة التي يزيد بها المتغير التابع عند زيادة وحدة واحدة في المتغير المستقل. اختبار (T-test) T من اجل معنوية التأثير بين المتغيرين, ويستخدم لاختبار معنوية تأثير المستقل في التابع, بكلمة أخرى يستخدم لتحقيق من معنوية معاملات (b_0, b_1) للنموذج الانحدار وهذا من مقارنة قيمة sig المرافقة للاختبار (T-test) مع مستوى الدلالة 0.05 حيث اذا كانت قيمة SIG أقل من 0.05 فإن معامل الانحدار (b_0, b_1) يختلف عن الصفر ومنه له تأثير معنوي ويضم في نموذج الانحدار الممثل للعلاقة المدروسة.

ومعامل التفسير (Correlation of determination) ويرمز له R^2 ويعتبر مقياس لجودة العلاقة المدروسة وهو مربع معامل الارتباط بيرسون وكلما اقتربت قيمة التفسير من 100% دل ذلك على جودة توفيق النموذج (جودة العلاقة المدروسة) وهو يمثل أيضا النسبة المئوية للتباين (المساهمة) التي يمكن تفسيرها بواسطة المتغير المستقل في التغيرات التي تؤدي إلى تحسين المتغير التابع وتقع قيمة R^2 بين $0 \leq R^2 \leq 1$ ويمكن تعبير عن مجالات التفسير بين المتغيرين بناء على إحصائية R^2 وفق معيار كوهن (Cohen.1988)

الجدول رقم (17): مجالات التفسير بين المتغيرين وفق معيار كوهن

0.5 فأكثر $R^2 \leq 0.5$	$0.30 \leq R^2 \leq 0.49$	$0.01 \leq R^2 \leq 0.29$	مجال معامل التفسير R^2
مرتفعة	متوسطة	ضعيفة	درجة التفسير (التباين)
أكبر أو يساوي من 50.00%	من 30.00% إلى 49.0%	أقل من أو يساوي 29.00%	النسبة المئوية التفسير

هدفنا من وضع هذه المجالات هو تفسير التغيرات التي يحدثها المتغير المستقل في تحسين المتغير التابع بناء على إحصائية R^2 وذلك من خلال تحديد مدى مساهمة الرقمنة في إحداث تحسينات في أداء الموارد البشرية في البنك الجزائري الخارجي BEA وهل هناك مساهمة ضعيفة أم متوسطة، مرتفعة أي مدى مساهمة الرقمنة في تحسين أداء الموارد البشرية في البنك الجزائري الخارجي.

ثانيا: عرض وتحليل نتائج اختبار فرضيات الدراسة

وفيما يلي نتائج اختبار الفرضيات:

وتتمحور الفرضيات الفرعية في معرفة دور ومدى مساهمة كل من المتغيرات (عتاد الحاسوب، شبكات الاتصال، البرمجيات، تأهيل المورد البشري) كل على حدا في تحسين أداء الموارد البشرية بالمؤسسة محل الدراسة وعليه فإننا ندرس العلاقة بينهما باستخدام تحليل الانحدار الخطي البسيط للكشف على وجود ارتباط بين المتغيرات وكذلك عن مدى تأثير ومساهمة كل متغير مستقل في المتغير التابع تتم اختبار الفرضيات عند مستوى الدلالة 0.05 وعليه نقوم بإعادة صياغتها إلى فرضية صفرية وفرضية بديلة كما يلي:

النتائج المتعلقة بالفرضية الأولى:

* - يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى 0.05 لعتاد الحاسوب على تحسين أداء الموارد البشرية لبنك الجزائر الخارجي من وجهة نظر موظفيه
لاختبار الفرضية ، تم حساب الانحدار الخطي البسيط من أجل التعرف على اثر المتغير المستقلة على المتغير التابع وتحليل العلاقة والأثر بين المتغير المستقلة " عتاد الحاسوب على المتغير التابع " أداء الموارد البشرية " ، والجدول أدناه يوضح ذلك :

الجدول رقم (18): يوضح أثر عتاد الحاسوب على تحسين أداء الموارد البشرية

معنوية معامل الانحدار			نتيجة العلاقة	القدرة التفسيرية		معنوية الكلية لنموذج الانحدار البسيط		متغير التابع	المتغير المستقل	اختبار الفرضية الفرعية
Sig	t	B		R^2	R	Sig	قيمة F			
0.00	6.91	3.77	H ₁	0.037	0.193	0.30	1.08	أداء الموارد البشرية	عتاد الحاسوب	الفرضية الأولى

نص الفرضية الإحصائية:

- الفرضية الصفرية (H_0): لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى 0.05 لعتاد الحاسوب على تحسين أداء الموارد البشرية لبنك الجزائر الخارجي من وجهة نظر موظفيه.
 - الفرضية البديلة (H_1): يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى 0.05 لعتاد الحاسوب على تحسين أداء الموارد البشرية لبنك الجزائر الخارجي من وجهة نظر موظفيه.
- من خلال الجدول أعلاه نجد :

بلغ معامل الارتباط بيرسون بين (عتاد الحاسوب - وأداء الموارد البشرية) بقيمة ($r = 0.19$) وهي قيمة دالة عند مستوى الدلالة (0.01), وهو ما يعنى وجود علاقة ضعيفة جدا اي لا يوجد أثر بين درجات الموظفين حول استبيان الدراسة. ويمكننا أن نفسر هذا الارتباط الضعيف أن عتاد الحاسوب من أهم العناصر والوسائل التي تسهم في تحسين أداء الموارد البشرية لدى الموظف كما يظهر الجدول قيمة تحليل التباين (ANOVA/Analysis of Variance) يتبين أن قيمة (F) قد بلغت (01.08) عند مستوى الثقة ($\text{sig}=0.30$) وهذا ما يؤكد عدم معنوية الانحدار عند مستوى الدلالة ($p \leq 0.05$).

ومن خلال قيمة معامل التفسير المقدرة ب ($R^2 = 0.037$) والتي تقع ضمن مجال التفسير الضعيف ب ($0.01 \leq R^2 \leq 0.29$) ومنه تبين لنا انه وفي الفترة التي قمنا بها باستطلاع آراء موظفي البنك ... فإننا وجدنا إن الرقمنة من جانب مؤشر عتاد الحاسوب تساهم بنسبة مقدارها (3.7%) في تحسين أداء الموارد البشرية لموظفي وهي نسبة مساهمة ضعيفة جدا وان باقي النسبة ترجع الى عدة عوامل أخرى . وتشير قيمة الانحدار المذكورة في الجدول أعلاه والمقدرة ب ($B=3.77$) أنه كلما رفعنا في مستويات تجهيزات الرقمنة من جانب مؤشر العتاد الحاسوبي بوحدة واحدة يعقبها زيادة في أداء المورد البشرية ب 3.77.

إن مما سبق من تحليل وقراءة إحصائية لنتائج الجدول الموضحة أعلاه . نستنتج عدم قبول الفرضية البديلة (H_1) و قبول الفرضية الصفرية (H_0): لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى 0.05 لعتاد الحاسوب على تحسين أداء الموارد البشرية لبنك الجزائر الخارجي من وجهة نظر موظفيه.

النتائج المتعلقة بالفرضية الثانية :

*- يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى 0.05 لشبكات التواصل على تحسين أداء الموارد البشرية لبنك الجزائر الخارجي من وجهة نظر موظفيه
لاختبار الفرضية ، تم حساب الانحدار الخطي البسيط من أجل التعرف على اثر المتغير المستقلة على المتغير التابع وتحليل العلاقة والأثر بين المتغير المستقلة " شبكات التواصل على المتغير التابع " أداء الموارد البشرية " ، والجدول أدناه يوضح ذلك :

الجدول رقم(19): يوضح أثر شبكات التواصل على تحسين أداء الموارد البشرية

معنوية معامل الانحدار			نتيجة العلاقة	القدرة التفسيرية		معنوية الكلية لنموذج الانحدار البسيط		متغير التابع	المتغير المستقل	اختبار الفرضية الفرعية
Sig	t	B		R ²	R	Sig	قيمة F			
0.00	8.23	3.78	H ₁	0.049	0.221	0.24	1.43	أداء الموارد البشرية	شبكات التواصل	الفرضية الأولى

نص الفرضية الإحصائية:

- الفرضية الصفرية (H₀): لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى 0.05 لشبكات التواصل على تحسين أداء الموارد البشرية لبنك الجزائر الخارجي من وجهة نظر موظفيه.

-الفرضية البديلة (H₁): يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى 0.05 لشبكات التواصل على تحسين أداء الموارد البشرية لبنك الجزائر الخارجي من وجهة نظر موظفيه.
من خلال الجدول أعلاه نجد :

بلغ معامل الارتباط بيرسون بين (شبكات التواصل - وأداء الموارد البشرية) بقيمة (r= 0.22) وهي قيمة دالة عند مستوى الدلالة (0.01)، وهو ما يعنى وجود علاقة طردية موجبة ضعيفة بين درجات الموظفين حول استبيان الدراسة. ويمكننا أن نفسر هذا الارتباط الضعيف أن شبكات التواصل من أهم العناصر والوسائل التي تسهم في تحسين أداء الموارد البشرية لدى الموظف

كما يظهر الجدول قيمة تحليل التباين (ANOVA/Analysis of Variance) يتبين أن قيمة (F) قد بلغت (01.43) عند مستوى الثقة (sig=0.24) وهذا ما يؤكد عدم معنوية الانحدار عند مستوى الدلالة ($p \leq 0.05$).

ومن خلال قيمة معامل التفسير المقدرة ب ($R^2 = 0.049$) والتي تقع ضمن مجال التفسير الضعيف ب ($0.01 \leq R^2 \leq 0.29$) ومنه تبين لنا انه وفي الفترة التي قمنا بها باستطلاع آراء موظفي البنك ... فإننا وجدنا إن الرقمنة من جانب مؤشر عتاد الحاسوب تساهم بنسبة مقدارها (4.9%) في تحسين أداء الموارد البشرية لموظفي وهي نسبة مساهمة ضعيفة جدا وان باقي النسبة ترجع إلى عدة عوامل أخرى . وتشير قيمة الانحدار المذكورة في الجدول أعلاه والمقدرة ب ($B=3.78$) أنه كلما رفعا في مستويات تجهيزات الرقمنة من جانب مؤشر شبكات التواصل بوحدة واحدة يعقبها زيادة في أداء المورد البشرية ب 3.78.

إن مما سبق من تحليل وقراءة إحصائية لنتائج الجدول الموضحة أعلاه . نستنتج عدم قبول الفرضية البديلة ($H1$) و قبول الفرضية الصفرية ($H0$): لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى 0.05 لشبكات التواصل على تحسين أداء الموارد البشرية لبنك الجزائر الخارجي من وجهة نظر موظفيه.

النتائج المتعلقة بالفرضية الثالثة :

* يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى 0.05 للبرمجيات على تحسين أداء الموارد البشرية لبنك الجزائر الخارجي من وجهة نظر موظفيه

لاختبار الفرضية ، تم حساب الانحدار الخطي البسيط من أجل التعرف على اثر المتغير المستقلة على المتغير التابع وتحليل العلاقة والأثر بين المتغير المستقلة " للبرمجيات على المتغير التابع " أداء الموارد البشرية " ، والجدول أدناه يوضح ذلك :

الجدول رقم(20): يوضح أثر للبرمجيات على تحسين أداء الموارد البشرية

معنوية معامل الانحدار			نتيجة العلاقة	القدرة التفسيرية		معنوية الكلية لنموذج الانحدار البسيط		متغير التابع	المتغير المستقل	اختبار الفرضية الفرعية
Sig	t	B		R^2	R	Sig	قيمة F			

0.00	5.84	3.66	H ₁	0.040	0.199	0.29	1.15	أداء الموارد البشرية	للبرمجيات	الفرضية الأولى
------	------	------	----------------	-------	-------	------	------	----------------------	-----------	----------------

نص الفرضية الإحصائية:

- الفرضية الصفرية (OH): لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى 0.05 للبرمجيات على تحسين أداء الموارد البشرية لبنك الجزائر الخارجي من وجهة نظر موظفيه.
 - الفرضية البديلة (H1): يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى 0.05 للبرمجيات على تحسين أداء الموارد البشرية لبنك الجزائر الخارجي من وجهة نظر موظفيه.
- من خلال الجدول أعلاه نجد :

بلغ معامل الارتباط بيرسون بين (للبرمجيات - وأداء الموارد البشرية) بقيمة (r= 0.19) وهي قيمة دالة عند مستوى الدلالة (0.01), وهو ما يعنى وجود علاقة طردية موجبة ضعيفة بين درجات الموظفين حول استبيان الدراسة .ويمكننا أن نفسر هذا الارتباط الضعيف أن للبرمجيات من أهم العناصر والوسائل التي تسهم في تحسين أداء الموارد البشرية لدى الموظف كما يظهر الجدول قيمة تحليل التباين (ANOVA/Analysis of Variance) يتبين أن قيمة (F) قد بلغت (01.15) عند مستوى الثقة (sig=0.29) وهذا ما يؤكد عدم معنوية الانحدار عند مستوى الدلالة (p≤ 0.05).

ومن خلال قيمة معامل التفسير المقدرة ب (R² =0.040) والتي تقع ضمن مجال التفسير الضعيف ب (0.01 ≤ R² ≤ 0.29) ومنه تبين لنا انه وفي الفترة التي قمنا بها باستطلاع آراء موظفي البنك ... فإننا وجدنا إن الرقمنة من جانب مؤشر عتاد الحاسوب تساهم بنسبة مقدارها (4.00%) في تحسين أداء الموارد البشرية لموظفي وهي نسبة مساهمة ضعيفة جدا وان باقي النسبة ترجع إلى عدة عوامل أخرى . وتشير قيمة الانحدار المذكورة في الجدول أعلاه والمقدرة ب (B=3.66) أنه كلما رفعنا في مستويات تجهيزات الرقمنة من جانب مؤشر البرمجيات بوحدة واحدة يعقبها زيادة في أداء المورد البشرية ب 3.66.

إن مما سبق من تحليل وقراءة إحصائية لنتائج الجدول الموضحة أعلاه . نستنتج عدم قبول الفرضية البديلة (H1) و قبول الفرضية الصفرية (OH): لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى 0.05 للبرمجيات على تحسين أداء الموارد البشرية لبنك الجزائر الخارجي من وجهة نظر موظفيه.

النتائج المتعلقة بالفرضية الرابعة :

* يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى 0.05 لتأهيل المورد البشري على تحسين أداء الموارد البشرية لبنك الجزائر الخارجي من وجهة نظر موظفيه
لاختبار الفرضية ، تم حساب الانحدار الخطي البسيط من أجل التعرف على اثر المتغير المستقلة على المتغير التابع وتحليل العلاقة والأثر بين المتغير المستقلة " لتأهيل المورد البشري على المتغير التابع " أداء الموارد البشرية " ، والجدول أدناه يوضح ذلك :

الجدول رقم(21): يوضح أثر تأهيل المورد البشري على تحسين أداء الموارد البشرية

معنوية معامل الانحدار			نتيجة العلاقة	القدرة التفسيرية		معنوية الكلية لنموذج الانحدار البسيط		متغير التابع	المتغير المستقل	اختبار الفرضية الفرعية
Sig	T	B		R ²	r	Sig	قيمة F			
0.00	3.11	01.74	H ₁	0.43	0.66	0.00	21.61	أداء الموارد البشرية	تأهيل المورد البشري	الفرضية الأولى

نص الفرضية الإحصائية:

- الفرضية الصفرية (H₀): لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى 0.05 لتأهيل المورد البشري على تحسين أداء الموارد البشرية لبنك الجزائر الخارجي من وجهة نظر موظفيه.
- الفرضية البديلة (H₁): يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى 0.05 لتأهيل المورد البشري على تحسين أداء الموارد البشرية لبنك الجزائر الخارجي من وجهة نظر موظفيه.

من خلال الجدول أعلاه نجد :

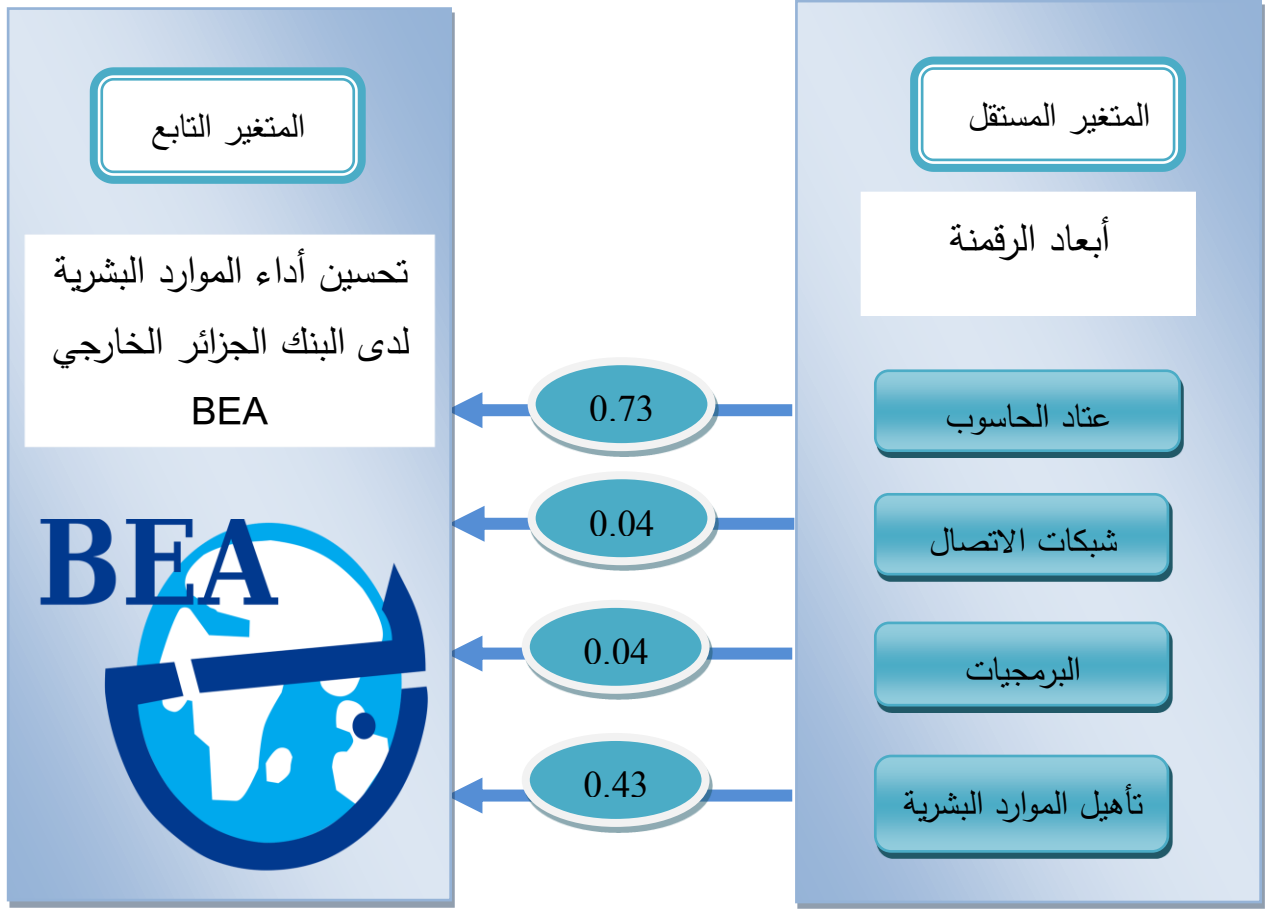
بلغ معامل الارتباط بيرسون بين (تأهيل المورد البشري - وأداء الموارد البشرية) بقيمة (r= 66) وهي قيمة دالة عند مستوى الدلالة (0.01)، وهو ما يعنى وجود علاقة طردية موجبة مرتفعة بين درجات الموظفين حول استبيان الدراسة. ويمكننا أن نفسر هذا الارتباط الموجب المرتفع أن كلما زاد تأهيل الموارد البشرية حول الرقمنة انعكس ذلك على تحسين أداء الموارد البشرية لدى الموظف

كما يظهر الجدول قيمة تحليل التباين (ANOVA/Analysis of Variance) يتبين أن قيمة (F) قد بلغت (21.61) عند مستوى الثقة (sig=0.00) وهذا ما يؤكد معنوية الانحدار عند مستوى الدلالة ($p \leq 0.01$).

ومن خلال قيمة معامل التفسير المقدر ب ($R^2 = 0.43$) والتي تقع ضمن مجال التفسير المرتفع ب ($0.50 \leq R^2$) ومنه تبين لنا انه وفي الفترة التي قمنا بها باستطلاع آراء موظفي بنك الجزائر الخارجي فإننا وجدنا إن الرقمنة من جانب مؤشر تأهيل الموارد البشرية تساهم بنسبة مقدارها (40%) في تحسين أداء الموارد البشرية للموظفين وهي نسبة مساهمة مرتفعة جدا وهذا يعني أن البنك بحاجة إلى تأهيل موظفيه من خلال برامج تدريب وتكوين لتحسين أدائهم ومواكبة التطورات . وتشير قيمة الانحدار المذكورة في الجدول أعلاه والمقدرة ب ($B=1.74$) أنه كلما رفعنا في مستويات تجهيزات الرقمنة من جانب مؤشر تأهيل الموارد البشرية بوحدة واحدة يعقبها زيادة في أداء المورد البشرية ب 1.74

إن مما سبق من تحليل وقراءة إحصائية لنتائج الجدول الموضحة أعلاه . نستنتج عدم قبول الفرضية الصفرية (H_0)، وقبول الفرضية البديلة (H_1) : يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى 0.05 لتأهيل المورد البشري على تحسين أداء الموارد البشرية لبنك الجزائر الخارجي من وجهة نظر موظفيه.

الشكل رقم (08): يمثل نموذج ملخص نتائج اختبار الفرضيات الفرعية



المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج الفرضيات وإجابات العينة

النتائج المتعلقة بالفرضية العامة :

*- يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى 0.05 للرقمنة على تحسين أداء الموارد البشرية لبنك الجزائر الخارجي من وجهة نظر موظفيه
لاختبار الفرضية ، تم حساب الانحدار الخطي البسيط من أجل التعرف على اثر المتغير المستقلة على المتغير التابع وتحليل العلاقة والأثر بين المتغير المستقلة " الرقمنة " على المتغير التابع " أداء الموارد البشرية " ، والجدول أدناه يوضح ذلك :

الجدول رقم(22): يوضح أثر الرقمنة على تحسين أداء الموارد البشرية.

معنوية معامل الانحدار			نتيجة العلاقة	القدرة التفسيرية		معنوية الكلية لنموذج الانحدار البسيط		متغير التابع	المتغير المستقل	اختبار الفرضية الفرعية
Sig	t	B		R ²	r	Sig	قيمة F			
0.00	5.14	3.19	H ₀	0.108	0.329	0.07	3.39	أداء الموارد البشرية	الرقمنة	الفرضية العامة

نص الفرضية الإحصائية:

- الفرضية الصفرية (H₀): لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى 0.05 الرقمنة على تحسين أداء الموارد البشرية لبنك الجزائر الخارجي من وجهة نظر موظفيه.
- الفرضية البديلة (H₁): يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى 0.05 الرقمنة على تحسين أداء الموارد البشرية لبنك الجزائر الخارجي من وجهة نظر موظفيه.

من خلال الجدول أعلاه نجد :

بلغ معامل الارتباط بيرسون بين (الرقمنة - وأداء الموارد البشرية) بقيمة (r= 0.32) وهي قيمة دالة عند مستوى الدلالة (0.01)، وهو ما يعنى وجود علاقة ضعيفة أي لا يوجد أثر بين درجات الموظفين حول استبيان الدراسة. ويمكننا أن نفسر هذا الارتباط الضعيف أن الرقمنة من أهم العناصر والوسائل التي تسهم في تحسين أداء الموارد البشرية لدى الموظف ولكن لا تعتبر هدفا في حد ذاتها ، ما لم تتبنى المؤسسة رؤية استراتيجية تدريبية لتأهيل موردها البشري ولذا التدريب والتكوين المستمر للمورد البشري على وسائل الإدارة الالكترونية و الرقمنة هو الأمر المطلوب والمرجو في تحسين أداء الموارد البشرية ...

كما يظهر الجدول قيمة تحليل التباين (ANOVA/Analysis of Variance) يتبين أن قيمة (F) قد بلغت (03.39) عند مستوى الثقة (sig=0. 07) وهذا ما يؤكد عدم معنوية الانحدار عند مستوى الدلالة (p≤ 0.05).

ومن خلال قيمة معامل التفسير المقدر بـ ($R^2 = 0.108$) والتي تقع ضمن مجال التفسير الضعيف بـ ($0.01 \leq R^2 \leq 0.29$) ومنه تبين لنا انه وفي الفترة التي قمنا بها باستطلاع آراء موظفي البنك ... فإننا وجدنا أن الرقمنة تساهم بنسبة مقدارها (10%) في تحسين أداء الموارد البشرية لموظفي وهي نسبة مساهمة ضعيفة وان باقي النسبة ترجع إلى عدة عوامل أخرى كاللدريب والتكوين . وتشير قيمة الانحدار المذكورة في الجدول أعلاه والمقدرة بـ ($B=3.19$) أنه كلما رفعنا في مستويات تجهيزات الرقمنة من جانب مؤشر العتاد الحاسوبي بوحدة واحدة يعقبها زيادة في أداء المورد البشرية بـ 3.19.

إن مما سبق من تحليل وقراءة إحصائية لنتائج الجدول الموضحة أعلاه . نستنتج عدم قبول الفرضية البديلة ($H1$) و قبول الفرضية الصفرية ($H0$): لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى 0.05 الرقمنة على تحسين أداء الموارد البشرية لبنك الجزائر الخارجي من وجهة نظر موظفيه.

خلاصة الفصل:

من خلال ما تناولنا في هذا الفصل عن مدى مساهمة الرقمنة في تحسين أداء الموارد البشرية في البنك الجزائري الخارجي ببوسعادة, فقد اعتمدنا على أداة الدراسة والمتمثلة في الإستبيان لتأكيد صحة ذلك, وتم توزيع الإستبيان على عينة من الموظفين وقمنا بمعالجة إحصائية لبيانات المستجوبين بالاستعانة ببرنامج spss وجاءت نتائج الدراسة لتؤكد أنه هناك تأثير للرقمنة بأبعادها المختلفة (عتاد الحاسوب, شبكات الاتصال, البرمجيات, تأهيل المورد البشري) في تحسين أداء الموارد البشرية في لبنك الجزائر الخارجي عند مستوى دلالة إحصائية (0.05) أي هناك دور للرقمنة في تحسين أداء الموارد البشرية من خلال تأهيل المورد البشري من أجل رفع مستوى أداء الموظفين في البنك.



خاتمة



من خلال هذا البحث حاولنا الاجابة عن الاشكالية المطروحة في هذه الدراسة إلى أي مدى تساهم الرقمنة في تحسين أداء الموارد البشرية لبنك الجزائر الخارجي بوسعادة منوجهة نظر موظفيه؟ حيث قمنا من خلال هذا العمل الاجابة عليها في فصلين الاول نظري و الثاني تطبيقي حيث يتعلق الاول بالجزء النظري لمتغيرات الدراسة ومنه توصلنا الى أنه يجب على هذا البنك استقطاب ذوي كفاءات والاهتمام بالعنصر البشري كونه عنصرا فعالا و أساسيا في تطبيق الرقمنة وهذا من أجل تحسين أداءه وتسهيل العمل عليه , و تطرقنا في الجزء التطبيقي من هذه الدراسة دور ابعاد الرقمنة (عتاد الحاسوب,شبكات الاتصال, برمجيات, تأهيل المورد البشري) في تحسين أداء الموارد البشرية حيث اتخذنا الإستبيان كأداة للدراسة و قدمناه لموظفي هذا البنك و قمنا بمعالجة بيانات العينة المستهدفة بالاستعانة بالبرنامج الاحصائي SPSS ومن خلال تحليل دراستنا توصلنا للنتائج التالية:

نتائج الدراسة الميدانية:

- مستوى الرقمنة (عتاد الحاسوب,شبكات الاتصال,البرمجيات,تأهيل المورد البشري) لبنك الجزائر الخارجي هو بدرجة عالية حسب غالبية موظفيه
- مستوى أداء الموارد البشرية للبنك الجزائري هو بدرجة عالية جدا
- يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى 0.05 للرقمنة حسب مؤشر عتاد الحاسوب في تحسين أداء الموارد البشرية
- يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى 0.05 للرقمنة حسب مؤشر شبكات الاتصال في تحسين أداء الموارد البشرية
- يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى 0.05 للرقمنة حسب مؤشر البرمجيات في تحسين أداء الموارد البشرية
- يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى 0.05 للرقمنة حسب مؤشر تأهيل المورد البشري في تحسين أداء الموارد البشرية
- يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى 0.05 للرقمنة (عتاد الحاسوب,شبكات الاتصال,البرمجيات,تأهيل المورد البشري) في تحسين أداء الموارد البشرية للبنك الجزائري الخارجي وأن تأهيل المورد البشري هو الأكثر إسهاما بنسبة 43%

الاقتراحات:

بناء على نتائج الدراسة المتوصل إليها نقترح على القائمين على إدارة بنك الجزائر الخارجي- ببوسعادة مراعاة وإعطاء اهتمام اكبر بالنقاط التالية كونها ذات بعد خدماتي أحسن في نظر الموظفين:

- نقترح على القائمين بإدارة البنك محل الدراسة اعتماد نتائج هذه الدراسة في معالجة جوانب عديدة مهمة بالنسبة للموظف وأهمها التدريب والتكوين
- تطوير آلية العمل بالبريد الالكتروني وتوسيع دائرة نشره على كافة المؤسسات
- تفعيل دور الإطارات المؤهلة تأهيلا فنيا عاليا في مجال البرمجة الحاسوبية من أجل إنتاج برامج مناسبة للعمل الإداري
- استقطاب الكفاءات البشرية المتميزة في مجال الرقمنة لتطوير البرامج ومواكبة التطورات

الآفاق المستقبلية للدراسة:

- أثر تفعيل دور العنصر البشري على الرقمنة في البنوك
- أثر التدريب الدوري على تحسين أداء الموارد البشرية
- أهمية البيئة الرقمية من أجل سلامة و أمن المعلومات في قطاع البنوك.



المراجع



الكتب:

1. بن جليغم عبد الله سعد، واقع تطبيقات البرامج التقنيات الحديثة وعلاقتها بالتمكين والاعتراب الوظيفي، الطبعة 01، دار الكتاب الجامعي للنشر والتوزيع، الرياض، 1437هـ/2016م.
2. جمعه مصطفى علي، النشر الالكتروني في الجامعات المصرية، دار العلوم للنشر والتوزيع، الطبعة 01، 2018م.

المذكرات والأطروحات:

1. بركات فاطمة الزهراء، بلعربي نوال، تكنولوجيا المعلومات وتطبيقاتها في مجال أرشيف الجماعات المحلية: بعض دوائر ولاية تيارت نموذجا، مذكرة لنيل شهادة ماستر في علم المكتبات، جامعة مستغانم، 2016-2017م.
2. بعداش بلقاسم، دور الرقمنة في تحسين الأداء الإداري: دراسة حالة جامعة محمد بوضياف، مذكرة لنيل شهادة الماستر في العلوم السياسية والعلاقات الدولية، جامعة المسيلة، 2020-2021م.
3. بن سليمان غنيمة، أثر رقمنة العمليات الإدارية على أداء الموارد البشرية بالمؤسسات القضائية "دراسة ميدانية بمحكمة أدرار"، مذكرة لنيل شهادة الماستر في إدارة أعمال، جامعة أدرار، 2020-2021م.
4. جبار هواري، اتجاهات هيئة التدريس نحو استخدام التكنولوجيا الرقمية في التعليم العالي دراسة ميدانية على عينة من الأساتذة في بعض جامعات الجزائر (جامعة سعيدة، وتيارت، والبيض)، مذكرة ماستر، جامعة سعيدة، 2012-2013م.
5. راشد محمد فاروق، خليل خولة، الإدارة الإستراتيجية وأثرها على أداء المورد البشري "دراسة حالة لعينة من البنوك على مستوى ولاية أدرار (CPA-BNA-BADER)، مذكرة نيل شهادة الماستر في إدارة أعمال، جامعة أدرار، 2019-2020م.
6. زروق أميرة، دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين أداء الموارد البشرية "دراسة حالة شركة توزيع الكهرباء والغاز، مديرية توزيع بسكرة، مذكرة لنيل شهادة الماستر في علوم التسيير، جامعة بسكرة، 2019-2020م.
7. صادقي فوزية، دور الرقمنة في تحسين الخدمة العمومية بالجزائر-دراسة تحليلية للجماعات المحلية، مذكرة لنيل شهادة دكتوراه في إعلام واتصال، جامعة قسنطينة، 2020-2021م.

8. العابد هوارى، إدارة الجودة الشاملة كمدخل لتحسين أداء الموارد البشرية في الإدارة المحلية دراسة حالة -ولاية أدرار، مذكرة لنيل شهادة ماجيستر في العلوم السياسية تخصص إدارة الموارد البشرية، جامعة محمد خيضر، بسكرة، 2014-2015م.
9. فاطس عثمان، اثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء الموارد البشرية دراسة ميدانية بمؤسسة اتصالات الجزائر وكالة الوادي، مذكرة لنيل شهادة الماستر في إدارة أعمال، 2018/2019م.
10. فايدة يمينة، قلمين أسماء، واقع إستخدامات واتجاهات رقمنة الإدارة العمومية وتأثيرها على أداء الموظفين دراسة ميدانية بجامعة المسيلة (مودل أنموذجا) ، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر، جامعة المسيلة، 2020/2021م.
11. كروش أسماء، غياط خولة، اثر استخدام تكنولوجيا ومعلومات والاتصال في تحسين أداء الموارد البشرية، مذكرة شهادة ليسانس في تسيير الموارد البشرية، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، 2017/2018م.
12. لمقدم عبد الغاني، مدلل مفتاح، الرقمنة كمدخل لتحسين الخدمة العمومية في الجزائر قطاع العدالة نموذجا، مذكرة لنيل شهادة الماستر في العلوم السياسية، جامعة الوادي، 2016-2017م.
13. مهري سهيلة، المكتبة الرقمية في الجزائر دراسة للواقع وتطلعات المستقبل، مذكرة لنيل شهادة الماجيستر في علم المكتبات، جامعة منتوري قسنطينة، 2005-2006م.
14. الوافي رايح، أثر استخدام الإدارة الالكترونية على جودة الخدمات في المؤسسات العمومية الجزائرية-قطاع العدالة نموذجا، مذكرة لنيل شهادة دكتوراه في علوم التسيير، جامعة المسيلة، 2018-2019م.
15. يخلف رايح، نحو تقييم فعال لأداء المورد البشري في المؤسسة الاقتصادية حالة سونلغاز توزيع وسط بليدة، مذكرة لنيل شهادة الماجيستر في العلوم الاقتصادية والتسيير، جامعة بومرداس، 2006-2007م.
16. يوسفى عبد رحمان، تقييم الموارد البشرية في المؤسسة الخدماتية دراسة حالة الوكالة التجارية لاتصالات الجزائر، مذكرة الماستر تخصص مالية والبنوك، جامعة أم البواقي، 2013/2014م.

المجلات والملتقيات والمحاضرات:

1. بضياف زهير، دور الرقمنة في جودة الخدمة العمومية- الرهانات والتحديات تطبيق "خدمتي" في قطاع الموارد المائية، مجلة التميز الفكري للعلوم الاجتماعية والإنسانية، جامعة الشاذلي بن جديد، عدد خاص، الطارف، نوفمبر، 2021م.
2. بن حسين سليمة، دور الإدارة الالكترونية في تحسين أداء الخدمات الإدارية، المجلة الجزائرية للأمن والتنمية، العدد07، جامعة الجزائر، جويلية، 2014م.
3. بن يمينه خيرة، د. نشأت إدوارد ناشد، زادي أحمد، دور الرقمنة وإدارة الالكترونية في تثمين إدارة الموارد البشرية، مجلة التعليم عن بعد والتعليم المفتوح، اتحاد الجامعات العربية بالتعاون مع جامعة بني سويف، المجلد07، العدد12، ماي، 2019م.
4. حفطاري سمير، سهى الحمزاوي، الرقمنة ومدى تأثيرها على الفعالية التنظيمية تثمين رأس المال البشري في المؤسسة بين الإدارة الكلاسيكية والالكترونية، الباحث الاجتماعي، العدد12، قسم علم الاجتماع، جامعة خنشلة، ربيع 2016م.
5. حميدوش علي، بوزيدة حميد، اقتصاديات الأعمال القائمة على الرقمنة "المتطلبات والعوائد" تجارب دولية "دروس وعبر"، المجلة العلمية المستقبل الاقتصادي، المجلد 08، العدد01، 2020م.
6. خروب ناصر محمد، اثر القدرات الأعمال الكترونية على أداء موارد بشرية والأداء التنظيمي في قطاع التجزئة الأردني دراسة حالة مجموعة سامح مول للاستثمار، جامعة الشرق الأوسط ، 2016م.
7. د.زدوري أسماء، د. بورديمة سعيدة، اثر الضغوط الوظيفية على أداء المورد البشري بالبنوك التجارية، حوليات جامعة بشار في العلوم الاقتصادية، المجلد04، العدد02، جامعة 8 ماي 1945 قالمة.
8. د.الشيخ الداوي، تحليل الأسس النظرية لمفهوم الأداء، مجلة الباحث، العدد07، جامعة الجزائر، 2009-2010م.
9. هداجي عبد الجليل المومن عبد الكريم، مساهمة الإدارة الكترونية ف تحسين أداء الموارد البشرية، مجلة الاقتصاد وإدارة أعمال، المجلد05، العدد02، جامعة أدرار، الجزائر، 06-11-2021م.



الملاحق



الملحق رقم 01 قائمة المحكمين

الرتبة	الاسم واللقب	الرقم
أستاذ محاضر	مصطفى حوحو	01
أستاذ محاضر	عيسى قروش	02

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة محمد بوضياف - المسيلة -

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم : علوم التسيير

تخصص: إدارة أعمال

استمارة استبيان

السلام عليكم ورحمة الله تعالى وبركاته تحية طيبة ... أما بعد،

نرجو التفضيل بإعطائنا جزءا من وقتكم الثمين للإجابة على الأسئلة هذه الاستبانة التي تم إعدادها لتعرف على "دور الرقمنة في تحسين أداء الموارد البشرية-دراسة حالة بنك الجزائر الخارجي ببوسعادة"

إن تعاونكم معنا سيساهم في نجاح هذه الدراسة والوصول الى نتائج مفيدة ,كما نحيطكم علما أن المعلومات الواردة في هذه الإستبانة ستعامل بسرية تامة ولن تستخدم الا لغرض البحث العلمي فقط.

شاكرينا لكم حسن تعاملكم ,و تقبلوا منا فائق الاحترام والتقدير ...

تحت إشراف الدكتور:

من إعداد الطالبتين:

أ.د مهدي نزيه

- ضويو فضيلة

- شخمة بسمة

المحور الأول: البيانات الشخصية

الرجاء وضع العلامة (X) في المربع الذي يعبر عن إجابتك:

1. الجنس : ذكر أنثى

2. العمر : 20-30 سنة 31-40 سنة 41-50 سنة أكثر من 50 سنة

3. المؤهل العلمي : ثانوي فأقل بكالوريا جامعي دراسات عليا

أخرى

2. عدد سنوات الخبرة: 0-06 06-10 11-15 أكثر من 15 سنة

3. المستوى الوظيفي :

المحور الثاني: مدى توفر متطلبات الرقمنة في البنك

الرقم	العبارات	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
أولاً: بعد عتاد الحاسوب						
1.	يعمل مسؤولوا مؤسستك على توفير عتاد الإعلام الآلي بشكل كاف					
2.	يسعى مسؤولوا مؤسستك بتوفير وسائل الإعلام الآلي في الوقت الذي يحتاجها العامل فيه					
3.	يتوفر في مكان عملك أجهزة حاسوب حديثة					
4.	يعمل مسؤولوا مؤسستك على تحديث عتاد الإعلام الآلي المتاح					
5.	يعمل مسؤولوا مؤسستك على صيانة الوسائل الإعلام الآلي باستمرار حفاظا على سيرورة العمل.					
6.	تقوم ملحقات الحاسوب المتوفرة بتغطية جميع الاحتياجات					

					بغرض الاستفادة منها في أعمال البنك الذي تعمل به	
موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة	ثانياً: بعد شبكات الاتصال	
					7.	تتوفر مؤسستك على شبكة اتصالات بمختلف صيغها.
					8.	لدى مؤسستك شبكات متاحة للاتصال بين العمال
					9.	يضمن مسؤولوا مؤسستك على توفير شبكة الاتصالات في كل وقت
					10.	يملك البنك شبكة الاتصالات سريعة التدفق.
					11.	تتوفر مؤسستك على شبكة اتصالات داخلية تمكنها من الاتصال بباقي الفروع الأخرى.
					12.	يتم استخدام الانترنت بصورة واسعة في إطار الاتصالات الفعالة مع الزبائن
					13.	يساهم البريد الالكتروني E-MAIL في زيادة القدرة على تبادل المعلومات
موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة	ثالثاً: بعد البرمجيات	
					14.	تستخدم مؤسستك أنظمة وبرامج بسيطة وسهلة الاستخدام
					15.	يتوفر البنك على برمجيات متطورة
					16.	تمتلك مؤسستك أنظمة وبرامج سريعة التجاوب.
					17.	تعتمد مؤسستك على أنظمة وبرامج تتيح التحكم بالبيانات الخاصة بها.
					18.	تساهم البرامج المعتمدة على مستوى مؤسستك في سرعة حصول العميل على الخدمة المطلوبة
					19.	يحرص البنك الذي تعمل به على تحديث البرمجيات باستمرار لخدمة أهداف العمل
					20.	البرمجيات المستخدمة في البنك تتناسب مع طبيعة العمل المطلوب
					21.	يعتبر النظام المستخدم في مؤسستك لنقل المعلومات آمن

موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة	رابعاً: بعد تأهيل المورد البشري
					22. يتم الأخذ بعين الاعتبار قدرات الأفراد المتعلقة بالقدرة على التعامل مع البرمجيات لاستقطاب الموارد البشرية
					23. يعمل مسؤولو مؤسستك على توفير الظروف الملائمة للأفراد تساعد على التعامل مع الوسائل الخاصة بالرقمنة.
					24. يتم تنظيم برامج تدريب للتعامل مع مختلف المستجدات الخاصة بالرقمنة لرفع كفاءتهم
					25. يهتم مسؤولو مؤسستك بمتابعة أداء العمال في الجانب المرتبط بالرقمنة.
					26. يتوفر في البنك ذوي الكفاءات الفنية القادرة على استخدام المعلومات والاتصالات

المحور الثالث: أداء الموارد البشرية داخل البنك

موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة	العبارات	الرقم
					يهدف البنك الذي تعمل به إلى تحسين أداء عامله باستمرار	27.
					يتميز البنك الذي تعمل به بقلّة أخطاء العاملين أثناء العمل	28.
					تتصف إجراءات العمل داخل البنك بوضوح الأهداف لدى الأفراد	29.
					يتم أداء المهام داخل البنك في الوقت المحدد	30.
					تتميز إجراءات العمل داخل البنك بالوضوح.	31.

					يتم أداء المهام داخل البنك بشكل صحيح	.32
					يلتزم الأفراد بأداء المهام الموكلة إليهم بشكل جيد	.33
					يبدل عمال مؤسستك الجهد الكافي لإنجاز المهام الموكلة إليهم في الوقت المحدد	.34
					يلتزم الأفراد بأساليب وإجراءات العمل	.35
					يقوم عمال البنك بالاهتمام بتطوير وتحسين مستوى العمل	.36
					يمتلك عمال مؤسستك المهارة اللازمة لإنجاز المهام الموكلة إليهم	.37
					تتناسب طبيعة المهام الموكلة على عمال مؤسستك مع مجال تخصصاتهم العلمية والمهنية	.38

السنة الجامعة: 2022/2021

ملحق رقم 03: يتضمن مخرجات برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية spss.v22

Fréquences

Statistiques

		الجنس	السن	الخبرة	المستوى الوظيفي	المؤهل العلمي
N	Valide	30	30	30	30	30
	Manquant	0	0	0	0	0

Table de fréquences

الجنس

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	ذكر	24	80.0	80.0	80.0
	أنثى	6	20.0	20.0	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

السن

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumuli
Valide	أقل من 30 سنة	4	13.3	13.3	13.3
	من 31 إلى 40 سنة	12	40.0	40.0	53.3
	من 41 إلى 50 سنة	8	26.7	26.7	80.0
	أكثر من 50 سنة	6	20.0	20.0	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

الخبرة

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumuli
Valide	من 0 إلى 05 سنوات	6	20.0	20.0	20.0
	من 06 إلى 10 سنوات	8	26.7	26.7	46.7
	من 11 إلى 15 سنة	4	13.3	13.3	60.0
	أكثر 15 سنة	12	40.0	40.0	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

المستوى الوظيفي

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumuli
Valides إطار	6	20.0	20.0	20.0
رئيس مصلحة	6	20.0	20.0	40.0
موظف	16	53.3	53.3	93.3
عون تاثير	2	6.7	6.7	100.0
Total	30	100.0	100.0	

المؤهل العلمي

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumuli
Valides ثانوية فما اقل	4	13.3	13.3	13.3
بكالوريا	2	6.7	6.7	20.0
جامعي	20	66.7	66.7	86.7
دراسات عليا	2	6.7	6.7	93.3
أخرى	2	6.7	6.7	100.0
Total	30	100.0	100.0	

Fiabilité

Echelle : ALL VARIABLES

Récapitulatif de traitement des observations

	N	%
Observations Valides	30	90.9
Exclues ^a	3	9.1
Total	33	100.0

a. Suppression par liste basée sur toutes les variables de la procédure.

بعد 1

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
.748	6

Fiabilit

Echelle : ALL VARIABLES

Récapitulatif de traitement des observations

		N	%
Observations	Valide	30	90.9
	Exclue ^a	3	9.1
	Total	33	100.0

a. Suppression par liste basée sur toutes les variables de la procédure.

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
.848	7

Fiabilité

Echelle : ALL VARIABLES

Récapitulatif de traitement des observations

		N	%
Observations	Valide	30	90.9
	Exclue ^a	3	9.1
	Total	33	100.0

a. Suppression par liste basée sur toutes les variables de la procédure.

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
.744	8

Fiabilité

Echelle : ALL VARIABLES

Récapitulatif de traitement des observations

		N	%
Observations	Valide	30	90.9
	Exclue ^a	3	9.1
	Total	33	100.0

a. Suppression par liste basée sur toutes les variables de la procédure.

Fiabilité

Echelle : ALL VARIABLES

Récapitulatif de traitement des observations

		N	%
Observations	Valide	30	90.9
	Exclue ^a	3	9.1
	Total	33	100.0

a. Suppression par liste basée sur toutes les variables de la procédure.

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
.705	6

Fiabilité

Echelle : ALL VARIABLES

Récapitulatif de traitement des observations

		N	%
Observations	Valide	30	90.9
	Exclue ^a	3	9.1
	Total	33	100.0

a. Suppression par liste basée sur toutes les variables de la procédure.

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
.671	12

Fiabilité

Echelle : ALL VARIABLES

Récapitulatif de traitement des observations

		N	%
Observations	Valide	30	100.0
	Exclue ^a	0	.0
	Total	30	100.0

a. Suppression par liste basée sur toutes les variables de la procédure.

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
.921	26

descriptives

Statistiques descriptive

	N	Minimum	Maximum	Moyenne	Ecart type
1ع	30	2.00	5.00	4.2667	.78492
2ع	30	1.00	5.00	4.0000	.98261
3ع	30	2.00	5.00	4.0667	.69149
4ع	30	2.00	5.00	4.2000	.76112
5ع	30	4.00	5.00	4.4667	.50742
6ع	30	3.00	5.00	4.0000	.52523
بعد الأول	30	3.17	5.00	4.1667	.48344
N valide (liste)	30				

Descriptives

Statistiques descriptive

	N	Minimum	Maximum	Moyenne	Ecart type
7ع	30	2.00	5.00	3.6000	.72397
8ع	30	2.00	5.00	4.2000	.76112
9ع	30	2.00	5.00	4.3333	.80230
10ع	30	2.00	5.00	4.1333	.81931
11ع	30	4.00	5.00	4.6000	.49827
12ع	30	1.00	4.00	3.1333	.81931
13ع	30	3.00	5.00	3.4667	.73030
شبكة الاتصال	30	2.43	4.86	3.9238	.53811
N valide (liste)	30				

Descriptives

Statistiques descriptive

	N	Minimum	Maximum	Moyenne	Ecart type
14ع	30	3.00	5.00	4.0000	.52523
15ع	30	3.00	5.00	4.1333	.50742
16ع	30	2.00	5.00	4.0000	.74278
17ع	30	2.00	5.00	4.2667	.78492
18ع	30	2.00	5.00	3.8667	.89955
19ع	30	3.00	5.00	4.0667	.58329
20ع	30	2.00	5.00	4.0667	.86834
21ع	30	4.00	5.00	4.6000	.49827
برمجيات	30	3.25	4.88	4.1250	.41523
N valide (liste)	30				

Descriptive

Statistiques descriptive

	N	Minimum	Maximum	Moyenne	Ecart type
22ع	30	3.00	5.00	4.0667	.44978
23ع	30	3.00	5.00	4.0000	.37139
24ع	30	2.00	5.00	3.6000	.89443
25ع	30	3.00	5.00	4.0667	.44978
26ع	30	2.00	5.00	4.2000	.76112
تأهيل المورد	30	3.00	4.40	3.9867	.34415
N valide (liste)	30				

Descriptives

Statistiques descriptive

	N	Minimum	Maximum	Moyenne	Ecart type
27ع	30	4.00	5.00	4.2000	.40684
28ع	30	3.00	5.00	4.4667	.62881
29ع	30	3.00	5.00	4.3333	.60648
30ع	30	4.00	5.00	4.3333	.47946
31ع	30	3.00	5.00	4.2000	.55086
32ع	30	3.00	5.00	4.2667	.58329
33ع	30	4.00	5.00	4.4000	.49827
34ع	30	4.00	5.00	4.3333	.47946
35ع	30	3.00	5.00	4.3333	.60648
36ع	30	4.00	5.00	4.2000	.40684
37ع	30	4.00	5.00	4.4000	.49827
38ع	30	4.00	5.00	4.5333	.50742
أداء المورد البشري	30	3.83	5.00	4.3333	.33903
N valide (liste)	30				

Descriptive

Statistiques descriptive

	N	Minimum	Maximum	Moyenne	Ecart type
بعد الأول	30	3.17	5.00	4.1667	.48344
شبكة الاتصال	30	2.43	4.86	3.9238	.53811
برمجيات	30	3.25	4.88	4.1250	.41523
تأهيل المورد	30	3.00	4.40	3.9867	.34415
الرقمنة	30	2.96	4.70	4.0505	.39673
N valide (liste)	30				

Explorer

Récapitulatif de traitement des observations

	Observations					
	Valide		Manquant		Total	
	N	Pourcentage	N	Pourcentage	N	Pourcentage
اداء المورد البشري	30	100.0%	0	0.0%	30	100.0%
ارقمنة	30	100.0%	0	0.0%	30	100.0%

Tests de normalité

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Statistiques	ddl	Sig.	Statistiques	Ddl	Sig.
اداء المورد البشري	.203	30	.073	.878	30	.053
ارقمنة	.171	30	.085	.868	30	.071

a. Correction de signification de Lilliefors

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

Université Mohamed Bouafia à M'sila

Faculté des Sciences Économiques, Commerciales et
des Sciences de Gestion

Département:

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي



دكتورة محمد بوضياف بالمسيلة

العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

م: .. علوم التسيير ..

تصريح شرفي

بالالتزام بمعايير الأمانة والنزاهة العلمية في إعداد مذكرة الماستر

أنا المصطفى اسقله:

الطالب (ة): ضويو فضيلة المولود(ة) بتاريخ: 1997 / 01 / 18 بمدينة الجزائر
الحامل لبطاقة التعرف الوطنية (أور.س.) رقم: 26249889 الصادرة بتاريخ: 19 / 03 / 2018 من الجزائر
المسجل بالسنة الثانية ماستر شعبة: علوم التسيير تخصص: إدارة الأعمال خلال السنة الجامعية: 2017-2018
والمعد لمذكرة الماستر التي تحمل عنوان: حضور الرقمنة في تسيير المؤسسات الجزائرية المستوردة
دواء الجزائر الخارجي حيومصادقة

أصريح بشرفي أنني التزمت بمراعاة معايير الأمانة والنزاهة العلمية المطلوبة في إنجاز مذكرة الماستر المذكور أعلاه.

حور بتاريخ: 2018 / 05 / 20

التوقيع والبطيعة

fatima.....

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

Université Mohamed Boudiaf à M'sila

Faculté des Sciences Économiques, Commerciales et
des Sciences de Gestion

Département:



جامعة محمد بوضياف بالمسيلة
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم: علوم الاقتصاد

تصريح شرقي

بالالتزام بمعايير الأمانة والتزاهة العلمية في إعداد مذكرة الماستر

أنا المعطى اسفله:

الطالب (ة) : المولود(ة) بتاريخ: 1996/08/14 بمدينة مسيلة
الحامل لبطاقة التعريف الوطنية (أورس) رقم: 200334829 الصادرة بتاريخ: 2014/05/24 عن:
المسجل بالسنة الثانية ماستر شعبة: علوم التسيير تخصص: إدارة أعمال خلال السنة الجامعية: 2022
والمعد لمذكرة الماستر التي تحمل عنوان: "دور التسيير في تحسين أداء الموارد البشرية
بمركز الجوائز الخارجي بمسيلة"

أصرح بشرقي أنني التزمت بمراعاة معايير الأمانة والتزاهة العلمية المطلوبة في إنجاز مذكرة الماستر المذكور أعلاه.

حرر بتاريخ: 2023/05/07

التوقيع والبصمة

.....



تم بحمد الله



ملخص:

هدفت هذه الدراسة لمعرفة دور الرقمنة من خلال أبعادها (عتاد الحاسوب, شبكات الاتصال, البرمجيات, تأهيل الموارد البشرية) في تحسين أداء الموارد البشرية في البنك الجزائري الخارجي ببوسعادة.

من أجل ذلك قمنا باستخدام الاستبيان كأداة رئيسية في جمع البيانات مطبقة على عينة مكونة من 30 فرد من الموظفين الإداريين بمختلف رتبهم بصفة عشوائية, حيث تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي كما تم استخدام برنامج التحليل الإحصائي SPSS لتفريغ وتحليل الاستبيان حيث اعتمدنا على الأساليب الإحصائية لاختبار الفرضيات منها: معامل الارتباط بيرسون, معامل الثبات ألفا كرونباخ.

وقد خلصت الدراسة إلى وجود أثر معنوي لبعد تأهيل المورد البشري بقدرة تفسيرية بلغت 43% في التغيرات التي تحدث في أداء الموارد البشرية للبنك

الكلمات المفتاحية : الرقمنة, أداء الموارد البشرية, البنك الجزائري الخارجي.

Abstract:

This study aimed to know the role of digitization through its dimensions (computer hardware, communication networks, software, human resource qualification) in amelioration the performance of human resources in the External Bank of Algeria in Bousaada.

For that, we used the questionnaire as a main tool in data collection, applied to a sample of 30 administrative employees of various ranks at random, where the descriptive analytical approach was used in addition to the statistical analysis program SPSS to unload and analyze the questionnaire, where we relied on statistical methods to test the hypotheses, including Pearson correlation coefficient, Cronbach's alpha stability coefficient

The study concluded that there is a significant effect of the human resource qualification dimension, with an explanatory capacity of 43%, in the changes that occur in the bank's human resources performance.

Keywords: digitization, performance of human resources, the Algerian Exterior Bank.