

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة محمد بوضياف بالمسيلة

ميدان: العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

فرع: علوم التسيير

تخصص: إدارة أعمال



كلية: العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم: علوم التسيير

رقم:

مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي

تحت عنوان:

دور الرقمنة في تحسين أداء العاملين

دراسة حالة شركة إتصالات الجزائر بالمسيلة

إشراف الدكتور

- عطالله ياسين

من إعداد الطالبتين:

- فرحاتي آسيا

- بشيري مريم

لجنة المناقشة

| الاسم واللقب | الرتبة العلمية | الجامعة | الصفة |
|----------------|----------------------|----------------------------|--------------|
| عثماني ميرة | أستاذ محاضر " أ " | جامعة محمد بوضياف بالمسيلة | رئيسا |
| عطالله ياسين | أستاذ محاضر " أ " | جامعة محمد بوضياف بالمسيلة | مشرفا ومقررا |
| عسلي نور الدين | أستاذ التعليم العالي | جامعة محمد بوضياف بالمسيلة | مناقشا |

السنة الجامعية: 2023 - 2024





بسم الله الرحمن الرحيم

﴿ ولئن شكرتم لأزيدنكم ﴾ صدق الله العظيم

قال رسول الله صلى الله عليه وسلم " : لا يَشْكُرُ الله من لا يَشْكُرُ النَّاسَ "

وعملا بهذا الحديث واعترافا بالجميل نشكر الله الذي بتوفيق منه تمكنا من إنجاز هذه المذكرة وبعد ذلك نتقدم بجزيل الشكر إلى الدكتور المشرف السيد: ياسين عطالله لقبوله الإشراف على هذه المذكرة وعلى صبره وتفهمه، وعدم بخله بالنصائح القيمة وتوجيهاته الصائبة، حفظه الله ورعاه، وحقق جميع أمانيه. وإلى السادة أعضاء لجنة المناقشة لقبولهم مناقشة هذه المذكرة، راجية من الله عز وجل أن يوفق الجميع لما يحبه ويرضاه، ويسدد خطاهم في سبيل العلم...

دون أن ننسى كل من السيد: مدير المديرية العملية لإتصالات الجزائر بالمسيلة وكافة المسؤولين على منحهم لنا هذه الفرصة من خلال موافقتهم ومنحهم لنا الترخيص بإكمال الدراسة وتقديمهم لنا كل التسهيلات بكل صدر رحب.

كما نتقدم بالشكر إلى كل من قدم لنا الدعم من بعيد أو قريب.



إهداء

الحمد لله الذي هدانا إلى نور العلم وميزنا بالعقل الذي يسير طريقنا،
الحمد لله الذي بنعمته تتم الصالحات.

لم تكن الرحلة قصيرة ولا ينبغي لها أن تكون.
لم يكن الحلم قريبا ولا الطريق محفوفًا بالتسهيلات، لكنني فعلتها ونلتها.
إلى ملاكي الطاهر، وقوتي بعد الله، داعمتي الأولى والأبدية "أمي"
أهديك هذا الإنجاز الذي لولا تضحياتك لما كان له وجود، ممتنة لأن
الله قد اصطفاك لي من البشر أما يا خير سند وعوض.
إلى من دعمني بلا حدود وأعطاني بلا مقابل "أبي".

إلى من قيل فيهم:

{ سَنَشُدُّ عَضُدَكَ بِأَخِيكَ }

إلى من مد يده دون كلل ولا ملل وقت ضعفي "أخي الوحيد" أدامك
الله ضلعا ثابتا لي.

إلى من ساندت خطاي المتعثرة أختي الدكتوراة "فايزة"

إلى من آمنو بقدراتي وأمان أيامي "أخواتي"

إلى رفيقات الدرب، إلى من دفعني نحو الأمام لا سيما في تلك اللحظات
التي كدت أركن فيها لليأس والاستسلام.

إهداء

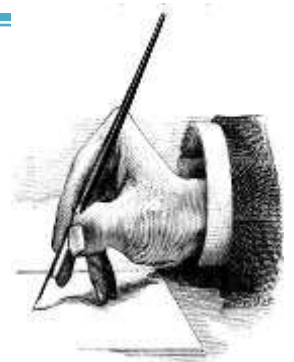
إلى أمي ثم أمي ثم أمي..

ليس فقط لأنك آويتني في رحمك الدافئ تسعة أشهر
وتعاركتي مع الموت لتمنحيني الحياة في ميدان المخاض
فكل الأمهات تفعلن ذلك..

إنما لأنك كنتي منذ أنجبتي حتى هذه اللحظة
أما عزيمة إلى الحد الذي أشعر فيه بأنك كثيرة علي..
وإلى أبي..

أنت الإجابة الثابتة.. الفورية السريعة
التي لا تقبل المراجعة أو التراجع عنها
إذا سئلت عن أجمل الأقدار في حياتي..

ملخص الدراسة



ملخص الدراسة

هدفت الدراسة إلى معرفة: دور الرقمنة في تحسين أداء العاملين - دراسة حالة بالمديرية العملية لاتصالات الجزائر بالمسيلة، بلغ حجم عينة الدراسة 41 مفردة، تم استخدام المنهج الوصفي، لتحقيق أهداف الدراسة، والإجابة على تساؤلاتها واختبار فرضياتها، واعتمدت الاستبانة كأداة أساسية في جمع بيانات الدراسة؛ ومن أهم نتائج الدراسة:

- نتج عن اختبار الفرضية الرئيسية للدراسة وجود أثر معنوي ذو دلالة إحصائية بين أبعاد الرقمنة وأداء العاملين بالمديرية العملية لاتصالات الجزائر بالمسيلة.
- نتج عن اختبار الفرضيات الفرعية للدراسة وجود أثر معنوي ذو دلالة إحصائية لأبعاد الرقمنة (أبعاد مادية، أبعاد إدارية، أبعاد بشرية، أبعاد أمنية)، على أداء العاملين بالمديرية العملية لاتصالات الجزائر بالمسيلة.

الكلمات المفتاحية: أبعاد الرقمنة، أداء العاملين، المديرية العملية لاتصالات الجزائر بالمسيلة.

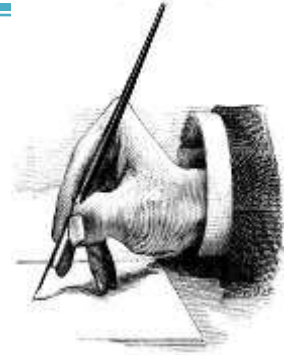
Study summary

The study aimed to find out: The role of personality in improving work performance – a case study of Algeria in the Practical Directorate of Communications in M'sila. The size of the creative study reached 41 items. A descriptive application was used to achieve the objectives of the study and answer its questions and tests. The questionnaire is relied upon as a basic tool in collecting data for the study. ; The most important results of the study are:

- *Testing the main hypothesis of the study resulted in the presence of a statistically significant significant effect between the dimensions of digitization and the performance of employees at the Algeria Telecom Operations Directorate in M'sila.*
- *Testing the sub-hypotheses of the study resulted in a statistically significant effect of the dimensions of digitization (physical dimensions, administrative dimensions, human dimensions, security dimensions) on the performance of employees of the Algerian Telecom Operations Directorate in M'sila.*

Keywords: *Dimensions of digitization, employee performance, Algeria Telecom Operations Directorate in M'sila.*

فهرس المحتويات

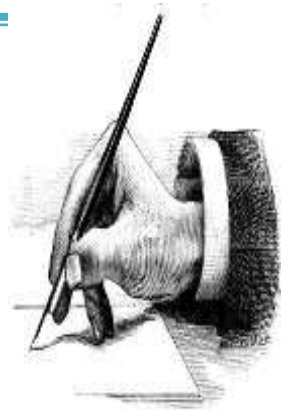


| الصفحة | المحتويات |
|------------------------------------|---|
| - | الشكر والعرفان..... |
| - | إهداء..... |
| - | ملخص الدراسة..... |
| I | فهرس المحتويات..... |
| IV | فهرس الجداول..... |
| VI | فهرس الأشكال..... |
| مقدمة | |
| أ | تمهيد..... |
| أ | 1- الإشكالية الرئيسية..... |
| أ | 2- التساؤلات الفرعية..... |
| ب | 3- الفرضيات..... |
| ج | 4- أهمية البحث..... |
| ج | 5- أهداف البحث..... |
| ج | 6- أسباب إختيار الموضوع..... |
| د | 7- خطة الدراسة..... |
| د | 8- صعوبات الدراسة..... |
| الفصل الأول: الإطار النظري للدراسة | |
| 05 | تمهيد..... |
| 06 | المبحث الأول: أساسيات حول الرقمنة..... |
| 06 | 1-1 نشأة ومفهوم الرقمنة..... |
| 06 | 1-1-1 نشأة الرقمنة..... |
| 06 | 1-1-2 مفهوم الرقمنة (لغة وإصطلاحا)..... |
| 07 | 2-1 عناصر الرقمنة..... |
| 09 | 3-1 خصائص وأهداف وأبعاد الرقمنة..... |

| | |
|---|---|
| 09 | 1-3-1 خصائص الرقمنة..... |
| 09 | 2-3-1 أهداف الرقمنة..... |
| 10 | 3-3-1 أبعاد الرقمنة |
| 14 | المبحث الثاني: مفاهيم أساسية حول أداء العاملين..... |
| 14 | 1-2 ماهية الأداء..... |
| 14 | 1-1-2 تعريف الأداء..... |
| 15 | 2-1-2 مكونات الأداء..... |
| 15 | 3-1-2 محددات الأداء..... |
| 16 | 2-2 مفهوم أداء العاملين |
| 16 | 1-2-2 تعريف أداء العاملين |
| 17 | 2-2-2 عناصر أداء العاملين |
| 18 | 3-2-2 العوامل المؤثرة في أداء العاملين |
| 19 | 3-2 تحسين أداء العاملين |
| 19 | 1-3-2 تعريف تحسين أداء العاملين |
| 20 | 2-3-2 سبل تحسين أداء العاملين |
| 21 | 3-3-2 أهمية أداء العاملين |
| 22 | 4-3-2 أبعاد أداء العاملين |
| 24 | المبحث الثالث: عرض الدراسات السابقة والجمع بين المتغيرين..... |
| 24 | 1-3 الدراسات المتعلقة بالمتغير الأول |
| 25 | 3-2 الدراسات المتعلقة بالمتغير الثاني |
| 26 | 3-3 الدراسات المتعلقة بالمتغيرين |
| 27 | 4-3 التعقيب على الدراسات..... |
| 29 | خلاصة الفصل |
| الفصل الثاني: دراسة حالة شركة إتصالات الجزائر | |
| 31 | تمهيد |

| | |
|----|---|
| 32 | المبحث الأول: الإجراءات المنهجية للدراسة الميدانية |
| 32 | 1-1 التعريف بالمؤسسة محل الدراسة |
| 36 | 2-1 مجال الدراسة |
| 36 | 3-1 منهجية الدراسة |
| 40 | 4-1 أدوات جمع البيانات الميدانية |
| 49 | المبحث الثاني: عرض، تحليل وتفسير البيانات الميدانية |
| 49 | 1-2 خصائص عينة الدراسة |
| 51 | 2-2 التحليل الإحصائي الوصفي لمحاور الدراسة |
| 57 | 3-2 اختبار فرضيات الدراسة |
| 69 | خلاصة الفصل |
| 71 | الخاتمة |
| 75 | قائمة المراجع والمصادر |
| – | قائمة الملاحق |

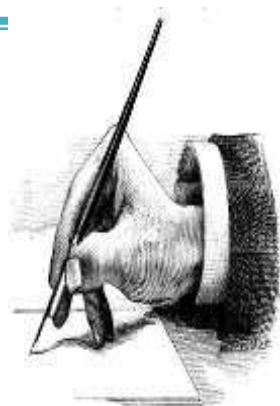
فهرس الجداول



| رقم الجدول | عنوان الجدول | الصفحة |
|------------|--|--------|
| 01 | تكوين متغيرات الدراسة | 37 |
| 02 | نتائج اختبار shapiro_wilk | 39 |
| 03 | محاور الإستبانة وعدد عبارات كل محور..... | 41 |
| 04 | مجالات إيجابيات عينة الدراسة..... | 42 |
| 05 | الإتساق الداخلي لعبارات محور أبعاد الرقمنة..... | 43 |
| 06 | الإتساق الداخلي لعبارات المحور التابع أداء العاملين..... | 45 |
| 07 | نتائج اختبار ألفا كرونباخ لبيانات الدراسة..... | 46 |
| 08 | مجالات قيم معامل الارتباط وقوة العلاقة واتجاهها..... | 47 |
| 09 | توزيع عينة الدراسة وفق متغير الجنس..... | 49 |
| 10 | توزيع عينة الدراسة وفق متغير سنوات الخدمة..... | 49 |
| 11 | توزيع عينة الدراسة وفقا لمتغير الفئة العمرية..... | 50 |
| 12 | توزيع عينة الدراسة وفق متغير المستوى الدراسي..... | 50 |
| 13 | توزيع عينة الدراسة وفق متغير المستوى الوظيفي..... | 51 |
| 14 | نتائج التحليل الوصفي لمحور أبعاد الرقمنة | 51 |
| 15 | ترتيب الأهمية لأبعاد محور الرقمنة..... | 55 |
| 16 | نتائج التحليل الوصفي لمحور أداء العاملين..... | 56 |
| 17 | مصفوفة الارتباط بين المتغيرات المستقلة..... | 58 |
| 18 | قيم معامل تضخم التباين والتسامح بين المتغيرات المستقلة..... | 58 |
| 19 | نتائج اختبار التباين (معنوية النموذج)..... | 59 |
| 20 | نموذج الإنحدار البسيط بين الأبعاد المادية وأداء العاملين | 60 |
| 21 | نتائج اختبار التباين (معنوية النموذج)..... | 61 |
| 22 | نموذج الإنحدار البسيط بين الأبعاد الإدارية وأداء العاملين..... | 61 |
| 23 | نتائج اختبار التباين (معنوية النموذج)..... | 62 |
| 24 | نموذج الإنحدار البسيط بين الأبعاد البشرية وأداء العاملين..... | 63 |
| 25 | تكوين متغيرات الدراسة | 64 |

| | | |
|----|--|----|
| 65 | نتائج إختبار التباين (معنوية النموذج) | 26 |
| 66 | نموذج الإنحدار البسيط بين الأبعاد الأمنية وأداء العاملين | 27 |
| 67 | نتائج إختبار التباين (معنوية النموذج) | 28 |

فهرس الأشكال



| الصفحة | عنوان | رقم الشكل |
|--------|--|-----------|
| 16 | العلاقة بين المحددات الثلاثة لأداء العاملين..... | 01 |
| 22 | أبعاد أداء العاملين..... | 02 |
| 28 | نموذج الدراسة..... | 03 |
| 35 | الهيكل التنظيمي للمؤسسة محل الدراسة..... | 04 |
| 38 | إكتشاف البيانات الشاذة..... | 05 |
| 40 | توزيع بيانات المحور التابع أداء العاملين..... | 06 |

مقدمة



مقدمة:

عرف العالم بداية القرن الواحد وعشرون مجموعة من التطورات التكنولوجية، من بينها تكنولوجيا هائلة تعرف بإسم " الرقمنة " ، التي كان لها دورا حيويا في العديد من المجالات، ومع إستخدام شبكة الإنترنت والتطور التقني في مجال الإتصالات وفي أجهزة الحاسب الآلي وتقنياته، ظهرت الرقمنة كرد فعل واقعي لإستخدام تطبيقات الحاسب الآلي في مجال الخدمات العامة لتطوير طرق العمل، وبذلك كانت الرقمنة آلية لتحسين أداء العاملين بطريقة إلكترونية أمر حتمي على كل مؤسسة، لتتوافق مع التطورات العالمية السريعة، وذلك لما لها دور في تحسين أداء العاملين وسرعة الإنجاز وفعالية التنفيذ .

ونتيجة لهذه التغيرات والتطورات الهائلة التي طالت كافة المؤسسات والتي تفاعلت العديد من العوامل لخلق هذه التحولات، نجد المؤسسات الجزائرية تشهد مبادرات كثيرة تهدف إلى التعامل مع هذه التطورات التي فتحت أبواب عديدة لتحسين وتطوير العاملين ولإلإمام بهذا الموضوع من كل جوانبه جاءت دراستنا هذه.

1- طرح الإشكالية

إنطلاقا مما سبق يمكن طرح الإشكالية التالية

✓ هل يوجد أثر معنوي ذو دلالة إحصائية للرقمنة على تحسين أداء العاملين بالمديرية العملية لإتصالات الجزائر بالمسيلة؟

وهذا ما يقودنا إلى طرح الأسئلة الفرعية التالية:

- التساؤلات الفرعية:

- هل يوجد أثر معنوي ذو دلالة إحصائية للبعد المادي للرقمنة على تحسين أداء العاملين بالمديرية العملية لإتصالات الجزائر بالمسيلة؟
- هل يوجد أثر معنوي ذو دلالة إحصائية للبعد الإداري للرقمنة على تحسين أداء العاملين بالمديرية العملية لإتصالات الجزائر بالمسيلة؟

- هل يوجد أثر معنوي ذو دلالة إحصائية لبعء الكفاءة البشرية للرقمنة على تحسين أداء العاملين بالمديرية العملية لإتصالات الجزائر بالمسيلة؟
- هل يوجد أثر معنوي ذو دلالة إحصائية للبعء الأمني للرقمنة على تحسين أداء العاملين بالمديرية العملية لإتصالات الجزائر بالمسيلة؟

3- فرضيات البحث

- الفرضية الرئيسية:
- يوجد أثر معنوي ذو دلالة إحصائية للرقمنة على تحسين أداء العاملين بالمديرية العملية لإتصالات الجزائر بالمسيلة
- الفرضيات الفرعية:
- يوجد أثر معنوي ذو دلالة إحصائية للبعء المادي للرقمنة على تحسين أداء العاملين بالمديرية العملية لإتصالات الجزائر بالمسيلة.
- يوجد أثر معنوي ذو دلالة إحصائية للبعء الإداري للرقمنة على تحسين أداء العاملين بالمديرية العملية لإتصالات الجزائر بالمسيلة
- يوجد أثر معنوي ذو دلالة إحصائية لبعء الكفاءة البشرية للرقمنة على تحسين أداء العاملين بالمديرية العملية لإتصالات الجزائر بالمسيلة.
- يوجد أثر معنوي ذو دلالة إحصائية بين البعء الأمني للرقمنة على تحسين أداء العاملين بالمديرية العملية لإتصالات الجزائر بالمسيلة.

4- أهمية البحث

- الأهمية النظرية:

- تعد هذه الدراسة من الموضوعات الهامة لتناولها لمفهومين أساسيين هما: الرقمنة وأداء العاملين.
- تعتبر الرقمنة من المواضيع الحديثة.

- الأهمية العملية:

- ستقدم معرفة جديدة تتعلق بتطبيق الرقمنة في المؤسسات الجزائرية.
- يمكن أن تشكل هذه الدراسة حافزا للمديرية العملية لإتصالات الجزائر بالمسيلة من أجل زيادة التقنيات وبرمجيات الرقمنة ما يترتب عليها زيادة إنتاجية الموظفين لمواكبة الطلب المستمر على الخدمات من قبل المواطنين.

5- أهداف البحث

- إظهار أهمية الرقمنة ومدى مساهمتها في تحسين أداء العاملين.
- إظهار أثر أبعاد الرقمنة في تطوير أداء العاملين.
- التعرف على واقع تحسين أداء العاملين بالمديرية موضع الدراسة.
- التعرف على العلاقة بين الرقمنة وأداء العاملين.
- محاولة إبراز دور وأهمية الرقمنة بالنسبة للمؤسسة وأهميته بالنسبة للعاملين.

6- أسباب إختيار الموضوع

- حاجة المؤسسات الجزائرية لمراجعة دور الرقمنة تحديدا والأدوات المستعملة لتطبيقها.
- المساهمة في إثراء المكتبة بمثل هذه المواضيع المتعلقة بالرقمنة

- محاولة ربط الموضوع بمجال التخصص.

- الميل لدراسة مثل هذه المواضيع والتعريف بأهميتها.

7- خطة الدراسة

يمكن الإعتماد في تحليلنا للبحث، كما هو معمول به في البحوث على جزئين:

- **الجزء النظري:** بحيث تم تقسيم الفصل الأول إلى ثلاث مباحث، الأول أساسيات حول الرقمنة، حيث سلطنا الضوء فيه على الرقمنة فمن ناحية النشأة والتعريف وكذا العناصر والخصائص والأهداف إضافة إلى أبعاد الرقمنة، كما تطرقنا في المبحث الثاني لمفاهيم أساسية حول أداء العاملين من تعريف ومحددات وطرق تحسين أداء العاملين والعوامل المؤثرة فيه، أما المبحث الثالث تطرقنا إلى الدراسات السابقة في هذا المجال ومقارنتها بدراستي وكذلك نقاط التشابه والاختلاف بينهما.

- **الجزء التطبيقي:** تطرقنا من خلاله للدراسة الميدانية وواقع تطبيق الرقمنة في المديرية العملية لإتصالات الجزائر بالمسيلة، وذلك بالإعتماد على تحليل أبعاد الرقمنة ودورها في زيادة تحسين ومردودية العامل في المؤسسة.

8- صعوبات الدراسة

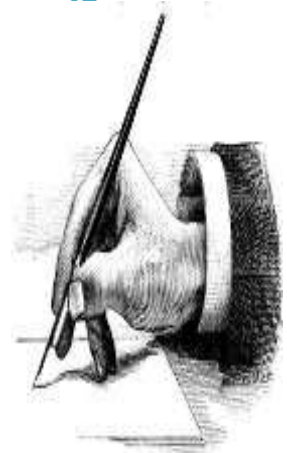
- عدم وجود ثقافة تطبيق والتعامل مع الإستبيان الإلكتروني في المؤسسة محل الدراسة وبالتالي إضطررنا إلى توزيع الإستبيان الورقي.

- صعوبة الوصول إلى بعض المراجع المتخصصة ذات الصلة بالموضوع التي كان بمقدورها إثراء الموضوع أكثر.

- ضعف شبكة الإنترنت بمطقتنا وهذا أدى إلى عدم الإطلاع على جميع المراجع اللازمة.

الفصل الأول

الإطار النظري للدراسة



تمهيد

يشهد العالم ثورة رقمية هائلة تؤثر على جميع جوانب الحياة، بما في ذلك بيئة العمل، حيث أدت التطورات التكنولوجية إلى ظهور أدوات وتقنيات جديدة تغير طريقة عملنا بشكل جذري. يمثل الجانب النظري لأي دراسة الأساس الذي تقوم عليه الدراسات العلمية على إختلاف مجالاتها وبناءا على ذلك تم في هذا الفصل توضيح العناصر الأساسية للموضوع ومحاولة ضبط المفاهيم الرئيسية لكل من الرقمنة وأداء العاملين، بالإضافة إلى توضيح أثر المتغير المستقل وهو الرقمنة على تحسين أداء العاملين وهو المتغير التابع.

حيث سنتناول في هذا الفصل ثلاث مباحث أساسية:

- المبحث الأول: أساسيات حول الرقمنة.
- المبحث الثاني: مفاهيم أساسية حول أداء العاملين.
- المبحث الثالث: عرض الدراسات السابقة وبناء النموذج النظري للدراسة.

المبحث الأول: أساسيات حول الرقمنة

تشكل الثقافة الرقمية جزءا لا يتجزء من المجتمعات الحديثة في التكنولوجيا الرقمية يسرت الإنتفاع بمختلف مصادر المعلومات في شتى أنحاء العالم وهي تمكن الأفراد والشركات والحكومات والمجتمعات من إستغلال مصادر المعلومات هذه بسهولة، من خلال هذا الجزء من الدراسة نتعرف في المطلب الأول على نشأة ومفهوم الرقمنة، وفي المطلب الثاني على عناصر الرقمنة أما المطلب الثالث نستعرض خصائص الرقمنة وأهدافها بالإضافة إلى أبعادها.

1-1 نشأة ومفهوم الرقمنة

1-1-1 نشأة الرقمنة

بدأت التكنولوجيا الرقمية في الظهور في القرن التاسع عشر مع إختراع الآلة الحاسبة الآلية، ومن ثم تطورت الآلية الحاسبة الكهربائية في النصف الثاني من القرن العشرين. وفي الخمسينات والستينات، بدأ إستخدام الحواسيب الرقمية الضخمة التي كانت تشغل غرفا كاملة وتتطلب فرق عمل كبيرة لإدارتها وصيانتها. (سمية و قري، 2023، صفحة 03)

يرجع مفهوم الرقمنة إلى تطورات تاريخية عديدة في مرافق ومؤسسات المعلومات لتسيير بعض الأنشطة المكتبية بعد إدخال الحاسب الآلي فيها، في كل من الولايات المتحدة الأمريكية وبريطانيا، بدأ ظهورها منذ الخمسينات وذلك من خلال النتائج المحققة لإختفاء السجلات الباقية الورقية لتحل محلها السجلات الإلكترونية والتي تسمح للمكتبات المشاركة في شبكة السجلات وتبادلها في جمال الفهرسة التعاونية، كذلك في الإعارات بين المكتبات حسب مشروع المكتبة الكونية مفاده توحيد الفهارس ونصوصها في كل مكتبات العالم من طرف القوى العظمى الغربية أو ما تعرف بمجموعة السبع فيجيولية 1994. (بعداش، 2021، صفحة 33)

1-1-2 مفهوم الرقمنة

أولاً- الرقمنة لغة

تدل مادة رقم في المعاجم اللغوية العربية على جملة من المعاني أهمها التعجيم والتبيين والكتابة والقلم والخط ويقول ابن منظور "الرقم والترقيم تعجيم الكتاب، ورقم الكتاب برقمه رقما أعجمه وبينه، وكتاب مرقوم، أي قد بينت حروفه بعلامتها من التنقيط وقوله عز وجل: كتاب مرقوم" (سورة المطففين الآية 20) كتاب مكتوب والمرقم القلم.. والرقم: الكتابة والختم.. والرقم: ضرب مخط من الوشي.. ورقم الثوب يرقمه رقما ورقمه خططه (زهير، 2021، صفحة 69)

ثانياً - الرقمنة إصطلاحاً

تتنوع المفاهيم المتعلقة بمصطلح "الرقمنة"، وفقاً للإطار أو السياق الذي يستخدم فيه المصطلح. وتتعدد المفاهيم لوجهات النظر المختلفة للباحثين. ومن بين هذه المفاهيم نذكر:

- يقصد بالرقمنة العملية التي يتم بمقتضاها تحويل البيانات إلى شكل رقمي لمعالجتها بواسطة الحاسوب، وعادة ما يستخدم مصطلح الرقمنة، في نظم المعلومات للإشارة إلى تحويل النص المطبوع و الصور إلى إشارات ثنائية، بإستخدام أحد أجهزة المسح الضوئي، حتى يمكن عرضها على شاشة الحاسوب. (الخنعمي، 2010، صفحة 23_24)

- أما عند أما سشلومن تعرفها على أنها مصطلح أشمل مما يقابله عند البعض الآخر وهو مصطلح المسح الضوئي حيث أن الرقمنة لا تقتصر على المسح فقط بل تقوم بتحويل المواد التقليدية إلى شكل مقروء بواسطة الحاسب (يس، 2013، صفحة 17)

وبناء على ما ورد أعلاه من تعريفات ترى الباحثين أن الرقمنة هي تحويل البيانات والمعلومات من شكلها التقليدي على اختلاف أنواعها (كالنصوص والصور) إلى معلومات رقمية قابلة للمعالجة والتخزين ثم الإستخدام.

1-2 عناصر الرقمنة:

تتمثل فيما يلي: (بغدادى و سمية، 2022، صفحة 79_80)

أ- الترميز الرقمي: يعتبر القاعدة الثنائية في مجال الرياضيات حيث يعمل على مسك المعلومة بأشكالها المختلفة (النصوص، الصورة، الصوت) ووضعها على الخط ليتقبلها جهاز الكمبيوتر أثناء عملية معالجتها على شكل نماذج خاضعة لإرادة الشخص المستخدم، من ثم إخراجها على شكل معان جديدة مختلفة عما كانت عليه، وقد تعددت هذه الخدمة التقنية ليتم إرسال المعلومة رقمياً و إخضاعها للمعالجة الآلية أيضاً.

ب- أنظمة التراسل الرقمي: ونعني به أنظمة التراسل (الليزر، وصناعة الألياف البصرية، والمضخات البصرية) التي تساعد على استعمال أنظمة تراسل بصرية جديدة، حيث تم إستخدامها في شبكات النفاذ لما تمتاز به هذه الأنظمة من درجة عالية من الذكاء، تمكن المشغل أو المستخدم لها من التحكم بها وصيانتها وإستغلالها بالشكل الأمثل، إضافة لما تمتاز به من مستوى تأمين رفيع.

ج- شبكات النفاذ الرقمي: وهي شبكات تعتمد على الكوابل ومن أهمها جهاز DLS الذي يعتمد على تقنيات الترميز حيث يستخدم في أنظمة التلفزة عن طريق خط مشترك ذو جودة عالية، وجهاز المحول Modem وتعد هذه الكلمة إختصار لكلمتي Modulator و Demodulator وتعنيان المعدل ومزيل التعديل ووظيفتها تتخلص بتحويل الإشارات الرقمية المعبرة عن الصوت المنقولة والتي تمثل مخرجات جهاز الإرسال الرقمي إلى إشارات تناظرية يمكن نقلها عبر الخطوط التلفزيونية السلكية، بحيث تسمح هذه التقنيات في عملية التبادل.

د- أنظمة التحويل: حيث تعتمد هذه الأنظمة على آليات مراقبة ذات جدوى عالية تؤمن التقارب بين المعلومات المرسله والمعلومات المستقبله، لما تمتاز به من سرعة كبيرة في تدفق المعلومات.

هـ- شبكات الهاتف المحمول: وتعرف بشبكات الجيل الثالث الذي يشهده القرن الحادي والعشرين، حيث تعتمد إستخدام عملية ترميز أحادية لكل مكالمه وبسرعة عالية تصل إلى 2ميغا بايت في الثانية.

هـ- تقنيات البث الإعلامي: هي المرحلة التي توصلت إليها التطورات في السنوات الأخيرة بدمج الشبكة العنكبوتية بشبكات الكوابل التلفزيونية وغيرها، لتحقيق الإرسال الرقمي الذي يوفر خدمة التلفزة التفاعلية كنقل البرامج المتلفزة وتسجيلها رقمياً وخدمة الفيديو.

3-1 خصائص وأهداف وأبعاد الرقمنة:

1-3-1 خصائص الرقمنة

تتميز الرقمنة بجملة من الخصائص نختصرها فيما يلي..

أ- **تقليص الوقت:** تتيح وسائل التخزين التي تستوعب حجما هائلا من المعلومات المخزنة والتي يمكن الوصول إليها بيسر وسهولة؛(الحميد، 2004، صفحة 114)

ب- **تقليص المكان:** فالرقمنة تجعل كل الأماكن متجاورة وتمسح كل الحدود الجغرافية وتغيير لمفهوم الزمان والمكان؛(محمد، 2015، صفحة 97)

ج- **إقتسام المهام الفكرية مع الآلة:** نتيجة حدوث التفاعل والحوار بين الباحث ونظام الذكاء الاصطناعي، مما يجعل تكنولوجيا المعلومات تساهم في تطوير المعرفة وتقوية فرص تكوين المستخدمين من أجل الشمولية والتحكم في عملية الإنتاج؛(أحمد، 2009، صفحة 11)

د- **قابلية التحرك والحركية:** أي أنه يمكن للمستخدم أن يستفيد من خدماتها أثناء تنقله من أي مكان عن طريق وسائل إتصال كثيرة من الحاسب الآلي النقال، الهاتف النقال،... إلخ.(محمد، 2015، صفحة 98)

هـ - **العالمية والكونية:** هو المحيط الذي تنشط فيه التكنولوجيا حيث تأخذ المعلومات مسارات مختلفة ومعقدة تنتشر عبر مختلف مناطق العالم، وهي تسمح لرأس المال بأن يتدفق إلكترونيا.(رشا و مبارك، 2023)

3-1-2 أهداف الرقمنة:

لمذا نرقمن؟ هذا السؤال يستدعي تحديد الأهداف التي نسعى إليها من وراء عملية الرقمنة، وهي عدة أهداف تتوزع على المستويات التالية.(سهيلة، 2006_2005، صفحة 82_83)

أ- **تقليص تكاليف الخدمة:** يظهر ذلك في التواصل دون مشقة التنقل، وإقتصاد في التكاليف.

ب سرعة الإستجابة وإحترام المواعيد: وهذا لربح الوقت دفع الإدارة للقيام بالإلتزامات مع تحقيق سرعة إستجابة الخدمة دون تأخر.

ج- الحفظ: حيث أن الوسائل الرقمية تعد أقل عرضة للتلف والضرر مقارنة بالوسائل الرقمية التي تتعرض لعدة أخطار.

د- التخزين: أما بخصوص التخزين فإن القرص المضغوط يمكنه تخزين آلاف الصفحات، فما بالك بقرص رقمي DVD فالرقمنة توفر علينا الكثير من المساحات.

هـ- الاقتسام: من خلال الشبكات وخصوصا شبكة الإنترنت سمحة الرقمنة بسرعة الإسترجاع، حيث أنه عند تحول الموارد الوثائقية إلى الشكل الرقمي يمكن للمرء إسترجاعها في ثواني بدلا من عدة دقائق.

ولعل أهم الأهداف التي تسعى إليها الرقمة ماييلي: (جمعه، 2018، صفحة 42/43/44)

- حفظ مصدر المعلومات الأصلي من التلف، وكذلك مصادر المعلومات النادرة؛
- سد الفجوة الرقمية بين النتائج الفكرية للدول العربية ودول العالم المتقدم إنتاج صورة رقمية ذات درجة وضوح عالية و إستخدامها في الحصول على المخرجات مطبوعة عالية الجودة؛
- توسيع فرص العمل إلى المعلومات الثقافية والعلمية والتاريخية المتضمنة منه مواكبة الإتجاه العالمي السائد نحو رقمنة ذاكرة العالم.

1-3-3 أبعاد الرقمنة:

الرقمنة هي عملية شاملة متكاملة، ذات أبعاد متعددة نذكر منها ماييلي..

أولا- أبعاد مادية:

من المهم أن نكون على دراية بالأبعاد المادية للرقمنة وأن نستفيد من فوائدها وتتمثل في: (غنيمه، 2021، صفحة 06)

أ- الأبعاد التقنية: وتتمثل في مجموعة المكونات المادية التي يمكن من خلالها تنفيذ تطبيقات الإدارة الإلكترونية وترتبط بإيجاد حواسيب إلكترونية ونظم بيانات متكاملة، وهواتف وفاكسات وتعمل بنية

الإتصالات على زيادة الترابط بين مختلف الأجهزة الإدارية وتختلف متطلبات الإدارة الإلكترونية بين مبادرة إلكترونية وأخرى، وهذا حسب برامج التحول الإلكتروني وتبعاً لحجم المنظمة التي تستهدف الأنظمة الكلية أو الجزئية لوظائفها وأنشطتها الإدارية، ومن أهم عناصر البنية التحتية التي لا يمكن تطبيق الإدارة الإلكترونية بدون توافرها في المنظمات تتحصر فيما يلي:

- **البنية التحتية الصلبة للأعمال لإلكترونية:** و تتمثل في كل التوصيلات الأرضية والخلوية عن بعد وأجهزة الحاسوب والشبكات وتكنولوجيا المعلومات المادية والضرورية لممارسة الأعمال الإلكترونية وتبادل البيانات إلكترونياً. وتتمثل في:

- **الحاسوب:** جهاز إلكتروني يمكن برمجته لكي يقوم بمعالجة البيانات وتخزينها وإسترجاعها وإجراء العمليات الحسابية والمنطقية عليها بدقة وسرعة فائقة.

- **الماسحات الضوئية:** وهي عبارة عن أجهزة بصرية أُطلق عليها إسم الماسح، لأنها تسمح الوثائق والمستندات والصور بعد المرور فوقها بواسطة الأشعة، وتقوم بعمل صور لها، وترسلها في شكل نقاط على صورة رقم الكتروني الى نظام معالجة الصور والوثائق لمعالجتها بالتكبير أو التصغير، أو إخراجها بحجمها وتفصيلها الأصلية، ويمكن معالجة الصور والنصوص الملتقطة بالماسح الضوئي بالحذف، أو الإضافة أو التغيير أو التعديل.

- **أوعية التخزين:** إنمن بين أساسيات تكنولوجيا الرقمنة إختيار أوعية تخزين ذات جودة واسعة وعالية، وتعامل مع الإعلام الآلي، ومن هذه لأجهزة الأقراص الضوئية، الأوعية المغناطيسية المتصلة بالإعلام الآلي. (فضيلة و شخمة، 2022، صفحة 15_16)

ب- **البنية التحتية الناعمة للأعمال الإلكترونية:** وتشمل مجموعة الخدمات والمعلومات والخبرات وبرمجيات النظم التشغيلية للشبكات وبرمجيات التطبيقات التي تتم من خلالها إنجاز وظائف الأعمال الإلكترونية. وتتمثل في: (غنيمة، 2021، صفحة 07)

- شبكات الإتصال (Network communication): هي الوصلات الإلكترونية الممتدة عبر نسيج إتصالي لشبكات الإنترنت والإكسترنت، والتي تمثل شبكة القيمة للمنظمة ولإدارتها الإلكترونية وشبكة الإنترنت.

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

- أنظمة التشغيل وأهمها وأكثرها استعمالا Windows XP؛
- برمجيات التطبيقات؛
- برمجيات معالجة الصور Adobe photoshop.Adobephotodeluxe؛
- برمجيات ضغط الملفات مثل WinrarWinzip.

ثانيا- الأبعاد الإدارية

يتطلب تطبيق الإدارة الإلكترونية إجراء تغييرات في الجوانب الهيكلية والتنظيمية والإجراءات والأساليب الحكومية، بحث تتناسب مع مبادئ الإدارة الإلكترونية، وذلك عن طريق إستحداث إدارات جديدة أو إلغاء أو دمج بعض إدارات مع بعضها وإعادة الإجراءات والعمليات الداخلية بما يكفل توفير الظروف الملائمة لتطبيق إدارة إلكترونية أسرع وأكثر كفاءة وفعالية، مع مراعاة أن التحول في إطار زمني متدرج، وتشمل مجمل التشريعات والقوانين التي يجب إقرارها لإيجاد البيئة القانونية اللازمة للعمل. (العقابي و خلود هادي عبود الربيعي، 2018، صفحة 71)

ثالثا- الأبعاد البشرية

يعد العنصر البشري من أهم العناصر في المنظمات، وبدون هذا العنصر لن تتمكن المنظمات من تحقيق أهدافها حتى وإن إمتلك أضخم المعدات والآلات والجهزة، مما يتطلب تأهيل الناصر البشرية تأهيلا جيدا على مستوى الي من الكفاءة، مع ضرورة إعداد الكوادر البشرية الفنية المتخصصة ذات الارتباط بالبنية المعلوماتية ونظم العمل على شبكت الاتصالات الإلكترونية من خلال تنفيذ مجموعة من

برامج التدريب لتحقيق الكفاءة عند تنفيذ تطبيقات الإدارة الإلكترونية وتتمثل المتطلبات البشرية في مايلي (جباللي، 2016، صفحة 89)

تحديد الاحتياجات الحالية والمستقبلية من الأفراد المؤهلين في نظم المعلومات والبرمجيات والعمل على الإنترنت إيجاد نظم فاعلة للمحافظة على الأفراد وتطويرهم وتحفيزهم، من أجل إتاحة الفرصة أمامهم

للتعامل السريع مع المتغيرات في البيئة التكنولوجية

رابعا - الأبعاد الأمنية

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 أعلى ماتملكه المؤسسة. (غنيمة، 2021، صفحة 09)

المبحث الثاني: مفاهيم أساسية حول تحسين أداء العاملين

نجاح المنظمة وتقدمها يكون عن طريق الإستغلال الأمثل لمواردها البشرية والمادية ووضع مخططات سليمة لتحقيق الاهداف المنشودة والاداء الوظيفي اللائق فمستوى فعالية الأداء يقف على مدى إستيعاب الأفراد لوظائفهم ومدى مساهمة المنظمة، حيث تطرقنا في هذا المبحث إلى ثلاث مطالب، فالأول: ماهية الأداء أما الثاني: مفهوم أداء العاملين (مفهوم وعناصر إضافة إلى العوامل المؤثرة في الأداء) و الثالث: تحسين أداء العاملين.

2-1 ماهية الأداء

2-1-1 تعريف الأداء

يعد الأداء مفهوماً جوهرياً وهاماً بالنسبة للمؤسسات بشكل عام، وهو مفهوم واسع وتتجدد مكوناته بحدوث أي تجديد أو تغيير في مكونات المؤسسة على اختلاف أنواعها.

- **الأداء لغة:** من معاجم اللغة يتضح أن الأداء مصدر الفعل أدى ويقال أدى الشيء، أي أوصله والإسم أداء: أدى الأمانة، وأدى الشيء قام به.(منظور، صفحة 26)

- **تعريف آخر:** الأداء لغوياً مستمد من اللغة الإنجليزية To perform والذي اشتق بدوره من اللغة الفرنسية Parformer وهي بذلك تعني مهمة وتأدية عمل.(Ecosip, 1999, p. 18)

الأداء اصطلاحاً: الأداء هو إنجاز الأهداف التنظيمية بإستخدام الموارد بكفاءة وفعالية، وتعني الكفاءة تعظيم النتائج بإستخدام أقل للموارد أما الفعالية فتتعلق بإنجاز الأهداف المرغوبة. (العلي، عامر، و غسان، 2006)

_ كما عرفه أبو جليدة بأنه الأثر الصافي للجهود التي يبذلها العامل والتي تعتمد على قدراته ومهاراته، وكذلك إدراكه للمهام الموكلة له، أي أنه الأثر الناتج عن العلاقة المتداخلة ما بين الجهد والقدرات وإدراك الفهم والمهام.(جليدة، 2018، صفحة 36)

ومما سبق يمكن القول بأن الأداء هو نتيجة، وقدرة المنظمة على إستغلال مواردها لتحقيق أهدافها المطلوبة من خلال الأنشطة التي تقوم بها، وقدرتها على الإستمرار بالشكل المطلوب.(ماضي، 2018، صفحة 18)

_ وترى الباحثين أن الأداء هو محصلة قدرة المنظمة في إستغلال مواردها، و النتيجة التي يتم تحقيقها من خلال العمل.

$$\text{الأداء} = \text{الكفاءة} \times \text{الفاعلية}$$

2-1-2 مكونات الأداء

يتكون الأداء من ثلاث عناصر وهي(فردوس، 2016، صفحة 09)

أ- **كمية العمل:** تعبر عن مقدار الطاقة العقلية والجسمية التي يبذلها الفرد في العمل خلال فترة زمنية محددة، وتعتبر المقاييس التي تقيس سرعة الأداء خلال فترة زمنية محددة عن البعد الكمي للطاقة المبذولة.

ب- **نوعية العمل:** تعني مستوى الثقة والجودة ومدى مطابقتها (الجهد المبذول للموصفات) ففي بعض أنواع الأعمال قد لا يهم كثيرا سرعة الأداء ما يهم هو نوعية وجود الجهود المبذولة.

ج- **نمط إنجاز العمل:** يقصد به الطريقة التي يؤدي بها الفرد عمله ويقاس ببعض الحركات و الوسائل والطرق التي قام بها العامل في أدائه لعمله.

2-1-3 محددات (عناصر) الأداء:

إن الأداء يمكن النظر إليه على أنه نتائج للعلاقة المتداخلة بين محدداته، والتي تتمثل في:(الواسع و نهلة، 2022، صفحة 19)

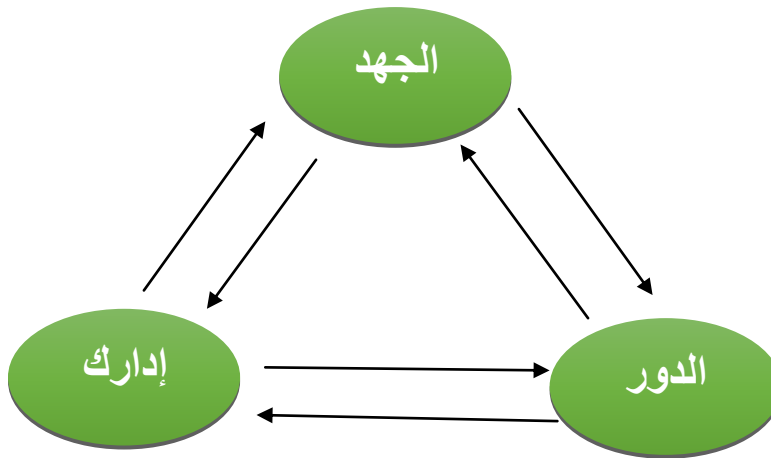
- **الجهد:** ويشير إلى الطاقة الجسمية والعقلية التي يبذلها الفرد لأداء مهمته.

- القدرات: هي الخصائص الشخصية المستخدمة لأداء الوظيفة وتتقلب هذه القدرات عبر فترات زمنية معينة.

- إدراك الدور (المهمة): يشير إلى الإتجاه الذي يعتقد الفرد انه من الضروري توجيه جهوده في العمل من خلاله، ولتحقيق مستوى مرضي من الأداء لابد من وجود حد من الإلتقان في كل محددات الأداء، بمعنى أن الفرد عندما يبذل جهد فائق ويكون لديهم قدرات متفوقة ولكنه لا يفهم أدواره فإن أدائه لن يكون مقبولا من وجهة نظر الآخرين وبالتالي عملهم لن يكون موجها في الطريق الصحيح نفس الشيء إذا كان الفرد ينقصه القدرات أو ينقصه الجهد اللازم للأعمال.

والشكل الموالي يبرز العلاقة بين محددات الأداء

الشكل(01): العلاقة بين المحددات الثلاث لأداء العاملين



المصدر: من إعداد الباحثين بالإعتماد على ما سبق

2-2 مفهوم أداء العاملين

1-2-2 تعريف أداء العاملين:

قبل تعريف أداء العاملين تجدر الإشارة إلى العاملين: هم جميع الأشخاص الذين يعملون في المؤسسة رؤساء ومرووسين، والذين جرى توظيفهم فيها لأداء كافة وظائفها وأعمالها تحت مظلة هي

ثقافتها التنظيمية التي توضح وتضبط وتوحد أنماطهم السلوكية، ومجموعة من الخطط والأنظمة والإجراءات والسياسات، التي تنظم أداء مهامهم وتنفيذهم لوظائف المؤسسة، في سبيل تحقيق رسالتها وأهداف إستراتيجيتها المستقبلية. (ميري و علي، 2020، صفحة 552)

ومنه فإن أداء العاملين يعتبر من أبرز انواع الأداء في المنظمات، ويعرف بأنه مجموعة السلوكيات المتكومة من أفعال وإسهامات التي تصدر من الأفراد والمتعلقة بالعمل والتي تؤثر على نوعية المخرجات النهائية للمنظمة، (Krausert, 2008)

ويعتقد 1988 brumbrach. أن أداء العاملين هو عبارة عن "السلوك والنتائج معا، بحيث يمثل السلوك المدخلات التي يستخدمها الفرد في العمل، وتمثل النتائج المخرجات التي يحصل عليها بعد إنجاز العمل. (الله، 2019، صفحة 28)

ومن أجل فهم أداء العاملين بشكل أعمق وجب توضيح بعض المفاهيم التي تشكل محتوى هذا المفهوم وذلك كما يلي:

- **السلوك:** هو عبارة على الطريقة التي يتصرف بها الفرد سواء كانت مادية أو لفظية. (Bergner. Raymend, 2011, p. 147)

- **المهارة:** هي القدرة على أداء المهام بشكل صحيح، بالإعتماد على المعارف المعنوية والمادية. (Attewell, 1990)

2-2-2 عناصر أداء العاملين:

يتحدد أداء العاملين من خلال عدة عناصر و تختلف هذه العناصر من منظمة على أخرى ويكون هذا الاختلاف حسب طبيعة النشاط الذي تمارسه المنظمات، وتشمل عناصر الأداء خمسة عناصر أساسية. (زاهي و ريان، 2013، صفحة 30)

- **العمل والإنتاجية:** يقيم هذا العنصر مدى تغطية الموظف لمسؤوليات عمله من حست كمية الغنتاج وجودة الإنتاج والسرعة والإلمام والإتقان بالعمل مع الأخذ في الإعتبار ظروف العمل المتاحة.

- **التعاون والعلاقات:** تشير إلى درجة تعاون وتفاهم الفرد مع زملائه في العمل والعلاقة مع الرؤساء والعلاقة مع الزبائن.

- **القدرات العقلية:** وتتمثل بالقدرة على إدخال التحسينات والأفكار الناجح إلى العمل من خلال القدرة لإبداعية التي يمتلكها الموظف والقدرة على التعلم وتطوير الذات والقدرة على حل المشكلات والذكاء.

- **الإلتزام:** يقصد بها المحافظة على مواعيد الحضور والإنصراف عن العمل ومدى إلتزام العاملين بالضوابط والتعليمات الموجهة من رؤسائهم في العمل.

- **السمات الشخصية و الإستعدادات النفسية:** وتشمل الإيساعداد لتحمل المسؤولية ومدى تقدير العاملين لمسؤولياتهم والجدية والحرص على العمل و القدرة على التغيير والتكيف.

2-2-3 العوامل المؤثرة في أداء العاملين

إن تحديد مستوى أداء العامل يتطلب معرفة العوامل التي تحدد هذا المستوى ومن هذه العوامل مايلي:(الكردي، 2010، صفحة 12_13)

- **غياب الأهداف المحددة:** تعد المنظمة التي لا تملك خطط تفصيلية لعملها ولا يوجد لها أهداف أو معدلا إنتاج محددة، لا تستطيع قياس ما تحقق من إنجاز، ولا تستطيع محاسبة موظفيها على مستوى أدائهم لعدم وجود معيار محدد مسبقا للعمل.

- **عدم المشاركة في الإدارة:** إن عدم مشاركة العاملين في عمليات التخطيط وصنع القرار يساهم في وجود فجوة بين الإدارة والعاملين، وبالتالي ضعف الشعور بالمسؤولية لدى العاملين، وتدني مستوى الأداء لديهم.

- **إختلاف مستويات الأداء:** إن عدم إتباع أساليب إدارية ناجحة قادرة على الربط بين معدل أداء العامل والحوافز والترقيات للعامل يؤثر سلبا عليه، فكلما كان الإرتباط واضح بين اداء العامل والترقيات والمكافآت والعلوات والحوافز كلما زاد مستوى أداء العامل.

- مشكلة الرضا الوظيفي: يعتبر عدم الرضا الوظيفي من العوامل الرئيسية لتدني مستوى الأداء لدى العامل، ويشمل الرضا الوظيفي الحوافز المادية والمعنوية على حد سواء.
- التسبب الإداري: يؤثر التسبب الإداري بشكل كبير على أداء العاملين والذي يعني ضياع ساعات مهدورة من العمل دون جدوى.
- إضافة إلى مجموعة من العوامل التي تؤثر في مستوى أداء العامل وهي:
- أ- بيئة العمل:

- يمكن أن تؤدي الضوضاء المفرطة إلى صعوبة التركيز والتشتت، مما يؤثر على إنجاز المهام.
- يؤدي نقص الأدوات والمعدات اللازمة إلى صعوبة إنجاز المهام، مما يسبب الإحباط والإجهاد.

ب- عوامل إدارية:

- تؤدي أساليب الإدارة المتسلطة أو الغير عادلة إلى الشعور بعدم الرضا، مما يؤثر على دافعية الموظف أدائه.
- يؤدي التواصل الغير فعال إلى سوء الفهم والإرتباك، مما يصعب على الموظف إنجاز المهام بشكل فعال.

2-3 تحسين أداء العاملين

2-3-1 تعريف تحسين أداء العاملين

هو جملة المتغيرات التي تتبعها المنظمة من أجل تحفيز العاملين لأداء المهمات المطلوبة منهم لتحقيق أهداف المنظمة وتشمل إنجاز المهام والإنضباطية في العمل والعلاقة مع الرؤساء والعلاقة بين الزملاء. (بوقليع، 2011)

ويرى " خميلي " أن تحسين الأداء هو عملية منظمة وشاملة تهدف إلى علاج المشاكل التي يعاني منها المورد البشري في المنظمة. (أمال و سفاري، 2022، صفحة 97)

2-3-2 سبل تحسين أداء العاملين

من بين أهم الخطوات لتحسين أداء العاملين ماييلي:(فردوس، 2016، صفحة 11)

أ- تحليل الأداء: يرتبط بهذه العملية مفهومين في تحليل بيئة العمل

- الوضع المرغوب: ويصف الإمكانيات والقدرات المتاحة في بيئة العمل اللازمة لتحقيق إستراتيجية وأهداف المنظمة.

- الوضع الحالي (الفعلي) : يصف مستوى أداء العمل و الإمكانيات والقدرات المتاحة كما هي موجودة فعلياً.

ب- البحث عن جذور المسببات: يتم تحليل المسببات في الفجوة بين الأداء المرغوب و الواقعي عادة ما يتم الفشل في معالجة مشاكل الأداء لأن الحلول المقترحة تهدف إلى معالجة الأغراض الخارجية فقط لا المسببات الحقيقية للمشكلة ولكن عندما تتم معالجة المشكلة من جذورها فذلك سيؤدي إلى نتائج أفضل، لذا فإن تحليل المسببات رابط مهم بين الفجوة في الأداء و الإجراءات الملائمة لتحسين وتطوير الأداء.

ج- إختيار وسيلة التدخل أو المعالجة: يمكن إختيار تصميم الطريقة التي يمكن بها معالجة الفجوة الحاصلة في الأداء، ويمكن أن تكون عدة طرق مع ملاحظة أنه لا يمكن تطبيق أكثر من طريقة في الوقت نفسه بل يجب إختيار طريقة واحدة و التركيز عليها مع الأخذ في الحسبان الأولوية و الأهمية في إختيار الطريقة المناسبة و الحساب الدقيق للتكلفة و المنافع المتوقعة.

د- تطبيق طريقة المعالجة: بعد إختيار الطريقة الملائمة نضعها حيز التنفيذ، نظم نظاما للمتابعة ويتم ضمان مفاهيم التغيير التي نريدها في الأعمال اليومية ونحاول الإهتمام بتأثير الأمور المباشرة وغير المباشرة بالنسبة إلى التغيير لضمان تحقيق فاعلية المنظمة وتحقيق أهدافها بكفاءة و فاعلية.

هـ- مراقبة وتقييم الأداء: يجب أن تكون هذه العملية مستمرة لأن بعض الأساليب و الحلول لها آثار مباشرة في تحسين أداء وتطوير الأداء ويجب أن تكون هناك وسائل ترتكز على قياس التغيير الحاصل لتوفير تغذية راجعة مبكرة لنتيجة هذه الوسائل ولتقييم التأثير الحاصل في محاولة سد الفجوة في الأداء

وتجب المقارنة بشكل مستمر بالتقييم الرسمي بين الأداء الفعلي و المرغوب، وبهذا يتم الحصول على المعلومات التي يمكن إستخدامها والإستفادة في عمليات تقييم جديدة أخرى.

2-3-3 أهمية أداء العاملين

لأداء العاملين أهمية كبيرة في تحقيق رؤية المنظمة و تجسيد الإستراتيجيات المتبعة، و زيادة القدرة على التنافس الخارجي وإستغلال الموارد بمختلف أنواعها بالطريقة المثلى ويمكن توضيح أهمية اداء العاملين كما يلي:(بوخاتم، 2021، صفحة 7_8)

أ- بالنسبة للمنظمة:تتأثر المنظمة كثيرا بجودة أداء العاملين نذكر أهميته في النقاط التالية.

- الإستغلال الأمثل للموارد وتقليل حجم التكاليف.

- إستجابة لرغبة وحاجيات العملاء من خلال الرفع من مستويات الإبداع و الابتكار.

- التعامل بشكل فعال ومرن مع السوق.

- زيادة من قيمة أصول المنظمة.

ب- بالنسبة للعاملين: إن من أبرز المستفيدين من أداء العاملين هم العاملين أنفسهم، لهذا تحضنوعية الأداء بأهمية كبيرة للعاملين بسبب تأثيرها على مختلف المسارات المهنية و الشخصية، ويمكن إيضاح أهمية الأداء في النقاط الموالية:

- الترقية.

- الحصول على الرضا الوظيفي.

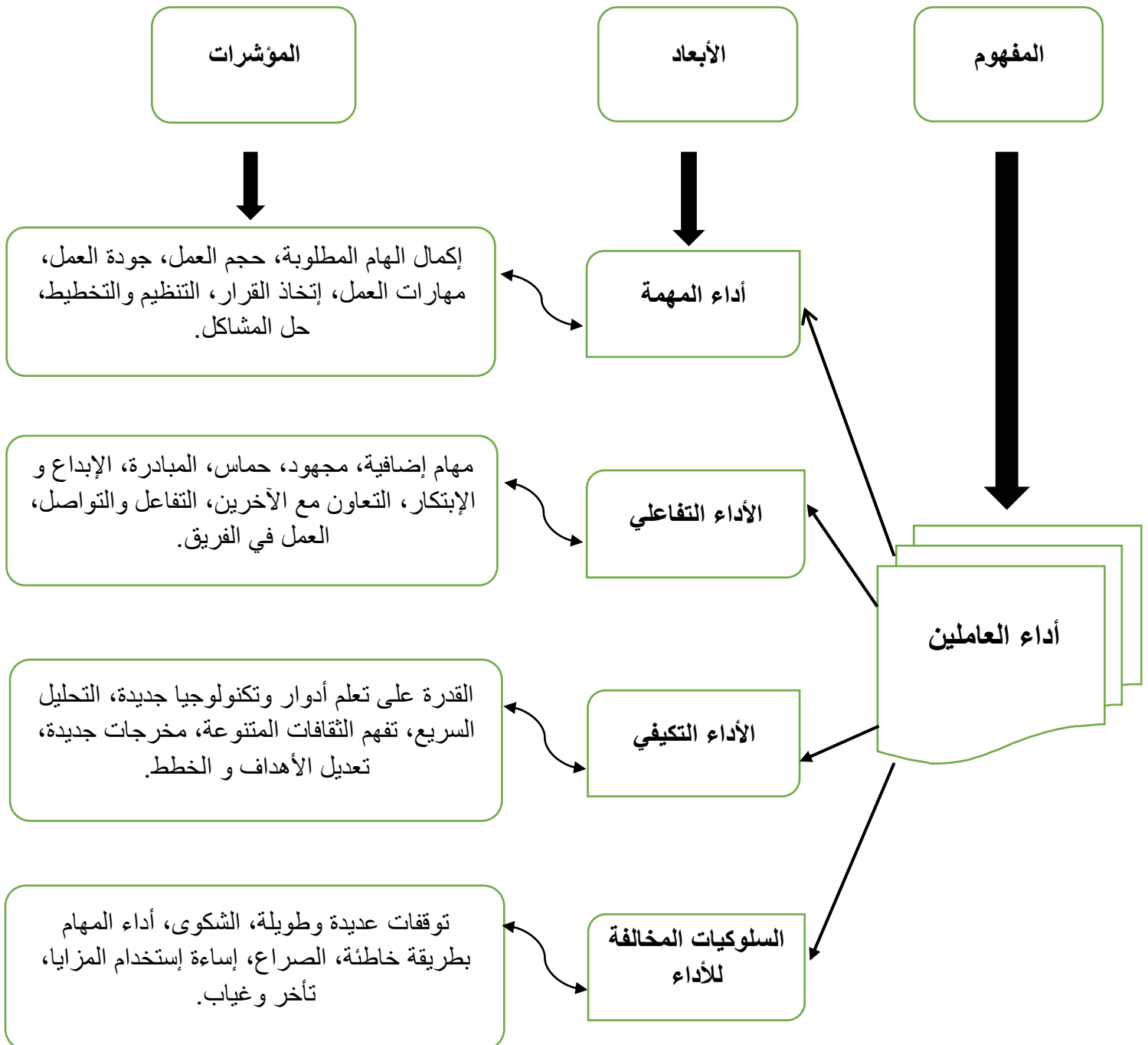
- عدالة التحفيز.

- الإنجاز.

2-3-4 أبعاد أداء العاملين

إن أداء العاملين هو عبارة على مزيج متنوع و متعدد من الأبعاد المتداخلة مع بعضها البعض، حيث تتكامل لتشكل في نهاية مفهوم أداء العاملين، و الشكل الموالي يوضح أبرز أبعاد أداء العاملين.

الشكل رقم يوضح (2): أبعاد أداء العاملين



Source:Koopman,et d'autres, (2011). **Conceptual Frameworks of Individual Work Performance.** JOEM Journal, 53(8), 856-866

من خلال الشكل رقم (02) تم تقسيم أداء العاملين لأربعة أبعاد، حيث يمثل البعد الأول أداء المهام وهو أداء مطلوب وفقاً للمعايير التي يتم تحديدها من قبل القائمين على المنظمة، أما البعد الثاني فيتعلق بقدرة العامل على إضهار سلوكيات تدعم البيئة الثقافية و التقنية و الإجتماعية للمنظمة وأدائه لمهام تتجاوز وظيفته، ويوضح البعد الثالث ضرورة توفر العاملين على قدرات تكيفية مع مختلف الأوضاع التي تمر بها المنظمة و مواكبة التغيرات التي تطرأ سواء في نظام العمل أو في المهام، وتمثل السلوكيات المخالفة البعد الرابع من أداء العاملين وهو الجزء السلبي الذي قد يظهره العاملين أثناء تأدية المهام و له تأثير سلبي كبير على تنافسية وقوة المنظمة، حيث يتطلب من العاملين بشكل خاص والمنظمة بشكل عام العمل على توفير مختلف المتطلبات التي تساعد على تقادي هذه السلوكيات مثل الغياب المتأخر وعدم إتقان العمل، من خلال الإجراءات التنظيمية و التحفيزية المختلفة.

المبحث الثالث: عرض الدراسات السابقة والجمع بين المتغيرين

3-1 الدراسات المتعلقة بالمتغير الأول

- دراسة قادري سارة، بعنوان دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين إدارة الموارد البشرية في المؤسسة الجزائرية- دراسة ميدانية البريد و المواصلات السلكية و اللاسلكية والرقمنة بأم البواقي، 2018/2017، وهدفت هذه الدراسة إلى إبراز دور تكنولوجيا في تحسين إدارة الموارد البشرية في المؤسسة الجزائرية، إلى التعرف على مدى مساهمة الوسائل والتقنيات الحديثة في الرفع من أداء العاملين، وخلصت الدراسة إلى أنه إدماج تكنولوجيا المعلومات داخل المؤسسة أصبح من الضروريات لمواكبة التطورات والتغيرات التكنولوجية السريعة التي يشهدها العصر الحالي، وإلى ضرورة إجراء دورات تكوينية بهدف زيادة مهارات وخبرات الموارد البشرية بما يمكنهم من التعامل مع تكنولوجيا المعلومات ومواكبة تطورها السريع

- دراسة بوزكري جيلالي، بعنوان الإدارة الإلكترونية في المؤسسات الجزائرية واقع وفاق، 2016/2015، وهدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أهم البرامج والإمكانيات التي تعتمد عليها المؤسسات الجزائرية لتطوير استخدام الإدارة الإلكترونية وإلى التعرف على التحديات التي تواجه المؤسسات الجزائرية في سبيل استخدام الإدارة الإلكترونية، وخلصت الدراسة إلى أنه تواجه الإدارة الإلكترونية في الجزائر عدة عقبات أبرزها الأمية الإلكترونية، وضعف البنية التحتية للمعلومات والاتصالات وضعف الوعي بأهمية تطبيق الإدارة الإلكترونية كأداة لتحسين جودة الخدمات، وإلى أنه تحتاج الجزائر إلى ترسانة قانونية لتأمين المعاملات الإلكترونية، ولحماية المتعاملين عبر الشبكات الإلكترونية، خاصة الخدمات المالية.

- دراسة نويجم محمد وبن عبد الرحمان الامين، بعنوان دور الادارة الإلكترونية في تحسين أداء الموظفين- دراسة ميدانية قضاة العدالة محكمة بوسعادة ولاية المسيلة، 2022/2021، وهدفت هذه الدراسة إلى التعرف على آخر التطورات والبرامج التكنولوجية المطبقة في قطاع العدالة، وإلى الدور الذي تلعبه الإدارة الإلكترونية في تحسين أداء الموظف في قطاع العدالة وخلصت الدراسة إلى أنه الإعتماد على الرقمنة والمعاملات الإلكترونية أدى إلى إنشاء الشبكة القطاعية لوزارة العدل والنظام الآلي لصحيفة السوابق القضائية والعديد من الميزات كالتوقيع والتصديق الإلكترونيين وإستعمال البصمة الوراثية في الإجراءات القضائية.

3-2 الدراسات المتعلقة بالمتغير الثاني

- دراسة أسماء الواسع، نهلة صيفي، بعنوان دور الإدارة الرقمية في تحسين أداء العاملين(دراسة حالة جامعة محمد بوضياف المسيلة)، 2023/2022، وهدفت هذه الدراسة إلى توضيح دور الإدارة الرقمية في تحسين أداء العاملين وإلى محاولة معرفة نقاط القوة والضعف الواجب تطويرها بخصوص الرقمنة التي تعتمد عليها الجامعة في مشروع الرقمنة، وخلصت الدراسة إلى أنه يتطلب التحول من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الرقمية إعادة هندسة كل نظم العمل الإداري للمنظمات التقليدية وتحويلها إلى وظائف إدارية تشمل كل من التخطيط، التنظيم، التوجيه والرقابة الإلكترونية، وإلى أن توفر برامج متطورة من أجل العمل الإداري يؤدي إلى رفع كفاءة العاملين وتحسين أداء العاملين.

- دراسة عمران كريمة، بعنوان دور الادارة الالكترونية في تحسين الاداء الوظيفي دراسة حالة بلدية أم البواقي، 2021/2020، وهدفت هذه الدراسة إلى الكشف عن دور الإدارة الإلكترونية في تحسين الأداء الوظيفي والتعرف إلى متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية وأهم العقبات التي تواجه توظيفها لتحسين أداء الموظفين، وخلصت الدراسة إلى أنه وجود بعض التحديات التي تواجه تطبيق أنظمة الإدارة الإلكترونية، حيث أظهرت النتائج عدم وجود صعوبات في استخدام أجهزة الحاسب الآلي أة التعامل مع أنظمة الإدارة الإلكترونية من قبل مفردات العينة، ولكن التحديات تكمن في التكاليف المادية العالية التي تحتاجها عملية تطوير الأنظمة.

- دراسة سلخان سعاد، بعنوان الإدارة الإلكترونية وأثرها على تحسين الإداء الوظيفي للعاملين دراسة حالة-بلدية الحبيزة-، 2022، تهدف هذه الدراسة إلى تحديد تأثير الإدارة الإلكترونية على تحسين الأداء الوظيفي، وتهدف أيضا إلى التعرف على واقع الإدارة الإلكترونية والأداء الوظيفي في المؤسسة محل الدراسة، وقد خلصت هذه الدراسة إلى أن المتوسط العام للأداء الوظيفي لدى موظفي بلدية الحبيزة بورقلة كان مرتفعا مما يدل على وعي الموظفين بأهمية هذا المتغير والعمل على تحسينه، وأيضا يدل على أن الموظفين يعملون على إستغلال مهاراتهم وخبراتهم المكتسبة لتحسين وتطوير أدائهم والإبداع في إنجاز أعمالهم وإلى أنه توجد علاقة إرتباطية طردية متوسطة بين الإدارة الإلكترونية والأداء الوظيفي في بلدية الحبيزة بورقلة.

3-3 الدراسات المتعلقة بالمتغيرين:

- دراسة سلمى يعقوبي، بعنوان دور الرقمنة في تحسين أداء العاملين_دراسة حالة_شركة إتصالات الجزائر بالأغواط، 2022/2021، تهدف هذه الدراسة إلى إبراز فعالية الرقمنة في تحسين أداء العاملين، ودورها من خلال تبسيط وسرعة الإجراءات الإدارية وتخفيف الأعباء على الموظف والزبون، خلصت هذه الدراسة إلى أن الرقمنة تؤثر على العاملين بشركة إتصالات الجزائر من خلال رفع مستوى الأداء المهني للعمال وتقليل وظائف العمل التي إعتمدت عليها الإدارة التقليدية من خلال آلياتها المتمثلة في شبكة الإنترنت ومختلف المعدات التقنية والتكنولوجية وإلى أن الرقمنة المستحدثة تساهم في الإدارة من خلال تسهيل عمليات الزبون وتوفير الجهد والوقت وعناء التنقل.

- دراسة ضويو فضيلة، شخمة بسمة، بعنوان دور الرقمنة في تحسين أداء الموارد البشرية_دراسة ميدانية مؤسسة بنك الجزائر الخارجي BEA ببوسعادة، 2022/2021، وتهدف هذه الدراسة إلى إبراز دور الرقمنة في تحسين أداء الموارد البشرية، وإلى التعرف على دور الرقمنة بأبعادها التقنية والبشرية على مؤشرات أداء الموارد البشرية، وقد خلصت الدراسة إلى وجود أثر معنوي لبعد تأهيل المورد البشري بقدرة تفسيرية بلغت 43% في التغيرات التي تحدث في أداء الموارد البشرية للبنك.

- دراسة أميرة زروق، بعنوان دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين أداء الموارد البشرية، دراسة حالة شركة توزيع الكهرباء و الغاز - مديرية التوزيع بسكرة_، 2020/2019، هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين أداء المؤسسة، توصلت هذه الدراسة على وجود دور إيجابي لتكنولوجيا المعلومات في تحسين أداء الموارد البشرية لدى مؤسسة سونلغاز_بسكرة_ وذلك نظرا للتحسن والتطور الملحوظ في الرفع من أداء المؤسسة وإلى أن تكنولوجيا المعلومات لها علاقة ارتباطية بأداء الموارد البشرية إتفاق آراء الموظفين من خلال الإستبيان والمقابلة على أن تكنولوجيا المعلومات عنصر رئيسي في تحسين أدائهم وتحسين من بيئة العمل إلى الأفضل، وإلى أن تكنولوجيا المعلومات تساهم في تزويد المديرين بكافة المعلومات المتعلقة بالموارد البشرية في مجال المزايا، التعويضات، الأجور التأمينات، والتدريب وذلك بإستخدام برنامج Nova الخاص بقسم الموارد البشرية لمؤسسة سونلغاز.

3-4 التعقيب على الدراسات

بالنظر إلى الدراسات السابقة التي تم استعراضها اتضح الآتي:

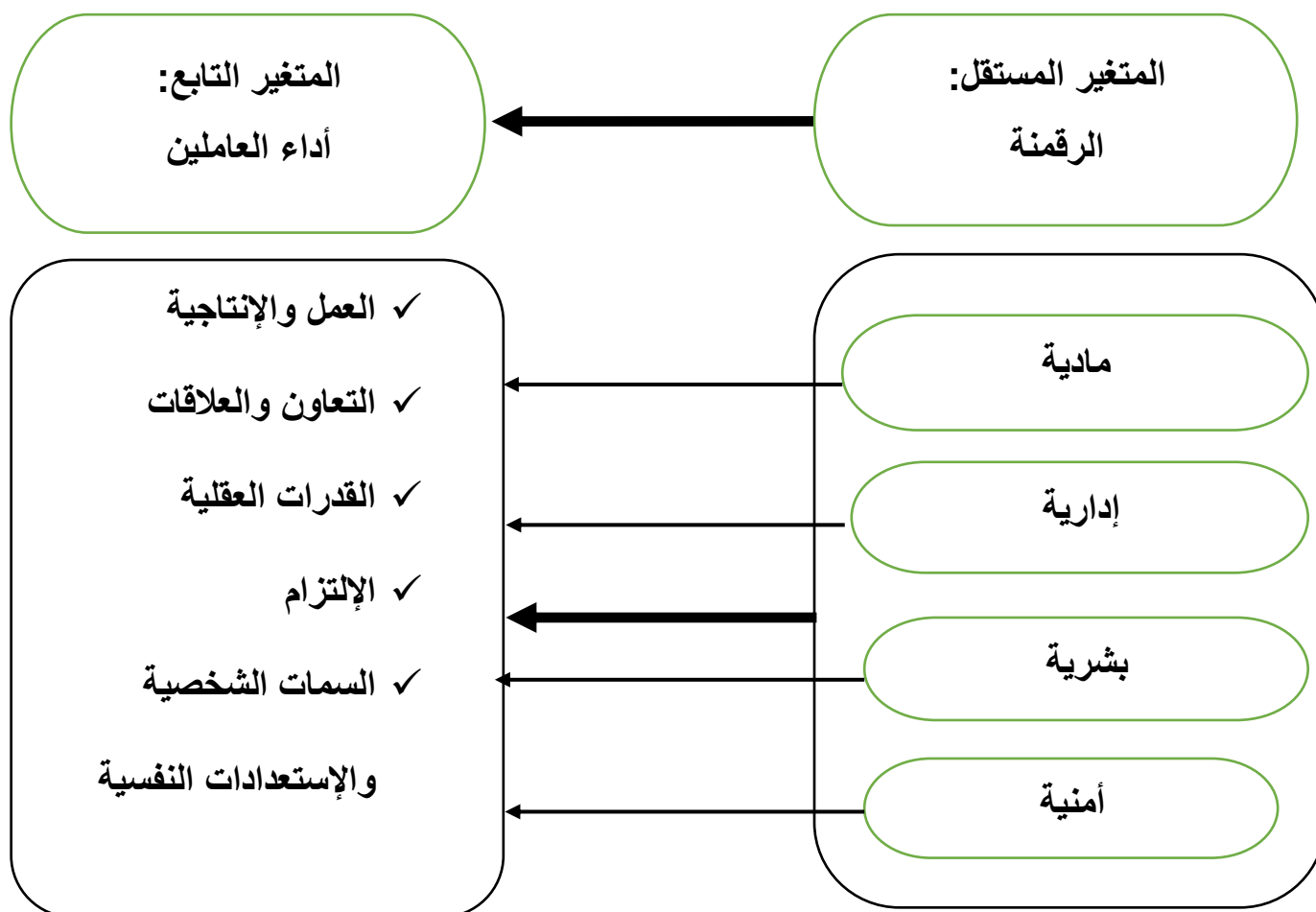
- اتفقت الدراسات السابقة مع الدراسة الحالية في استخدام المنهج الوصفي.
- اتفقت الدراسات السابقة مع الدراسة الحالية من حيث تناولها لأحد جوانب المحور الأول لهذه الدراسة المتمثلة في الرقمنة، من حيث مفهوم الرقمنة وأبعادها.
- تتفق تلك الدراسات مع الدراسة الحالية من حيث تناولها لأحد جوانب المحور الثاني لهذه الدراسة والمتمثل في تحسين أداء العاملين من حيث مفهومه وعناصره وطرق تحسين أداء العاملين.
- اتفقت الدراسات السابقة مع الدراسة الحالية في استخدام المقابلة والاستبيان كأدوات بحثية لجمع البيانات.

كما أن الدراسة الحالية تختلف عن الدراسات السابقة في الآتي:

- مجتمع الدراسة حيث اعتمدت دراستنا على عينة من موظفي المديرية العملية لاتصالات الجزائر.
- تختلف أهداف الدراسة الحالية عن أهداف الدراسات السابقة، لكن يوجد هناك بعض التشابه الجزئي.

- نموذج الدراسة:

الشكل رقم (03): يوضح نموذج الدراسة



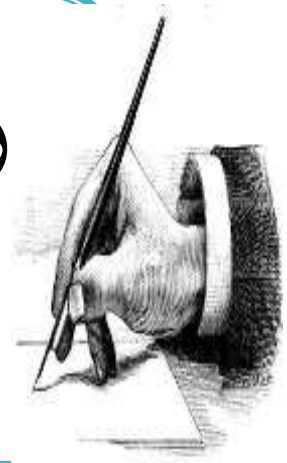
المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على ما سبق

خلاصة الفصل:

سمح لنا هذا الفصل بإستعراض الرقمنة وتأثيرها على أداء العاملين وذلك من خلال التطرق إلى معرفة أبعاد الرقمنة وسبل تحسين أداء العاملين، حيث أن أداء العامل هو العمود الذي ترتكز عليه المؤسسة لأنه عندما يكون الأداء سيئ ويؤدي بطريقة متهاونة، يؤثر بالسلب على المؤسسة، كما أن للرقمنة دورا هاما في تطوير أداء العاملين في المؤسسة وهذا لما توفره من تسهيلات في هذا المجال.

الفصل الثاني

رأسة حالة شركة إتصالات الجزائر



تمهيد:

بعد عرض الإطار النظري والذي يهيئ الأرضية النظرية لمعالجة مشكلة الدراسة نظريا، وتمهيدا لمعالجة مشكلة الدراسة ميدانيا والإجابة على فرضيات الدراسة المطروحة، خصص هذا الفصل للدراسة الميدانية حول دور الرقمنة في تحسين أداء العاملين - دراسة حالة المديرية العملية لاتصالات الجزائر بالمسيلة، اعتمدت الاستبانة كأداة أساسية في جمع البيانات والمعلومات من المديرية محل الدراسة، كما تم الاستعانة بالمقابلة بغية شرح بعض العبارات الخاصة بالاستبانة وتوضيحها للحصول على إجابات صحيحة، وزعت استمارات الاستبيان على عينة الدراسة، وتمت المعالجة الإحصائية والتحليل لآراء عينة الدراسة عن طريق البرنامج الإحصائي للحزمة الاجتماعية SPSS.V27.

لتغطية متغيرات الدراسة والإلمام بعرض وتحليل ومناقشة النتائج، قسم هذا الفصل الميداني إلى ثلاث مباحث أساسية:

- المبحث الأول: التعريف بالمديرية محل الدراسة

- المبحث الثاني: التحليل الإحصائي واختبار الفرضيات

المبحث الأول: الإجراءات المنهجية للدراسة الميدانية

1-1 التعريف بالمؤسسة محل الدراسة

1-1-1 تاريخ إتصالات في الجزائر

وعيا بالتحديات التي يفرضها التطور المذهل الحاصل في تكنولوجيات الإعلام والإتصال، باشرت الدولة الجزائرية منذ سنة 1999م بإصلاحات عميقة في قطاع البريد والمواصلات، وقد تجسدت هذه الإصلاحات في سن قانون جديد للقطاع في شهر أوت 2000م، حيث جاء هذا القانون لإنهاء احتكار الدولة لنشاطات البريد والمواصلات وكرس الفصل بين نشاطي التنظيم، واستغلال وتسيير الشبكات.

وتطبيقا لهذا المبدأ، تم إنشاء سلطة ضبط مستقلة إداريا وماليا ومتعاملين، أحدهما يتكفل بالنشاطات البريدية والخدمات المالية البريدية المتمثلة في مؤسسة " بريد الجزائر " وثانيهما بالإتصالات ممثلة في " إتصالات الجزائر".

وفي إطار فتح سوق الإتصالات للمنافسة تم في شهر جوان 2001م بيع رخصة لإقامة واستغلال شبكة للهاتف النقال واستمر تنفيذ برنامج فتح السوق للمنافسة ليشمل فروع أخرى، حيث تم بيع رخص تتعلق بشبكات VSAT وشبكة الربط المحلي في المناطق الريفية، كما شمل فتح السوق كذلك الدراسات الدولية في عام 2003م والربط المحلي في المناطق الحضرية في عام 2004م، وبالتالي أصبحت سوق الإتصالات مفتوحة تماما في عام 2005م، وذلك في ضل احترام دقيق لمبدأ الشفافية ولقواعد المنافسة، وفي نفس الوقت، تم الشروع في برنامج واسع النطاق يرمي على تأهيل مستوى المنشآت الأساسية اعتمادا على تدارك التأخر المتراكم.

1-1-2 الإطار القانوني للشركة

إتصالات الجزائر، مؤسسة عمومية ذات أسهم برأس مال، تنشط في سوق الشبكة وخدمات الإتصالات السلكية واللاسلكية بالجزائر، تأسست وفق قانون 03/2000 المؤرخ في 05 أغسطس أوت سنة 2000م المحدد للقواعد العامة للبريد والمواصلات حيث جاء في المادة الأولى " يحدد هذا القانون القواعد العامة المتعلقة بالبريد والمواصلات السلكية واللاسلكية.

الفصل الثاني _____ دراسة حالة شركة إتصالات الجزائر

يهدف هذا القانون لاسيما إلى:

- تطوير وتقديم خدمات البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية ذات نوعية في ظروف موضوعية وشفافة وبدون تمييز في مناخ تنافسي مع ضمان المصلحة العامة.
- تحديد الشروط العامة للإستغلال في الميادين المتعلقة بالبريد والمواصلات السلكية واللاسلكية من طرف المتعاملين.
- تحديد إطار وكيفيات ضبط النشاطات ذات الصلة بالبريد والمواصلات السلكية واللاسلكية؛ تحديد الإطار المؤسساتي لسلطة ضبط مستقلة وحرّة.

1-1-3 أهداف ونشاطات المؤسسة

سطرت إدارة مجمع إتصالات الجزائر في برنامجها منذ البداية ثلاث أهداف أساسية تقوم عليها الشركة وهي المردودية، الجودة، والفعالية ونوعية الخدمات، وقد سمحت هذه الأهداف الثلاثة التي سطرته إتصالات الجزائر ببقائها في الريادة وجعلها المتعامل رقم واحد في سوق الإتصالات بالجزائر. وتنتمحور نشاطات المجمع حول:

- تمويل مصالح الإتصالات بما يسمح بنقل الصورة والصوت والرسائل المكتوبة والمعطيات الرقمية.
- تطوير واستمرار وتسيير شبكات الإتصالات العامة والخاصة.
- إنشاء واستثمار وتسيير الإتصالات الداخلية مع كل متعاملي شبكة الإتصالات.

1-1-4 المديرية العملية لإتصالات بالمسيلة

أولا- نشأتها وتعريفها

أنشئت المديرية الولائية للإتصالات بالمسيلة عام 2003، أي بعد تقسيم قطاع البريد والمواصلات إلى مؤسستين بريد الجزائر وإتصالات الجزائر كشركة عمومية ذات أسهم، وقد كانت تسمى في بداية 2003 بالوحدة العملية للإتصالات إلى غاية جوان 2010، أين تم تغيير الاسم من وحدة عملية إلى المديرية العملية.

الفصل الثاني _____ دراسة حالة شركة إتصالات الجزائر

وهي تابعة إلى المديرية الإقليمية للإتصالات بولاية سطيف والتي بدورها تتبع إلى المديرية العامة في العاصمة الجزائر.

أ- المهام الرئيسية

يمكن حصر مهام المديرية العملية لإتصالات الجزائر بالمسيلة في النقاط التالية:

- إصلاح التعطيلات التي تمس خطوط المشتركين فضلا عن المتابعة اليومية لشبكة الألياف البصرية الممتدة عبر الولاية.

- زيادة عدد المشتركين في الإنترنت عالي التدفق ADSL.

- تزويد المؤسسات العمومية والشركات بالخدمات المختلفة للإتصالات كإنشاء شبكات محلية (إنترنت)؛

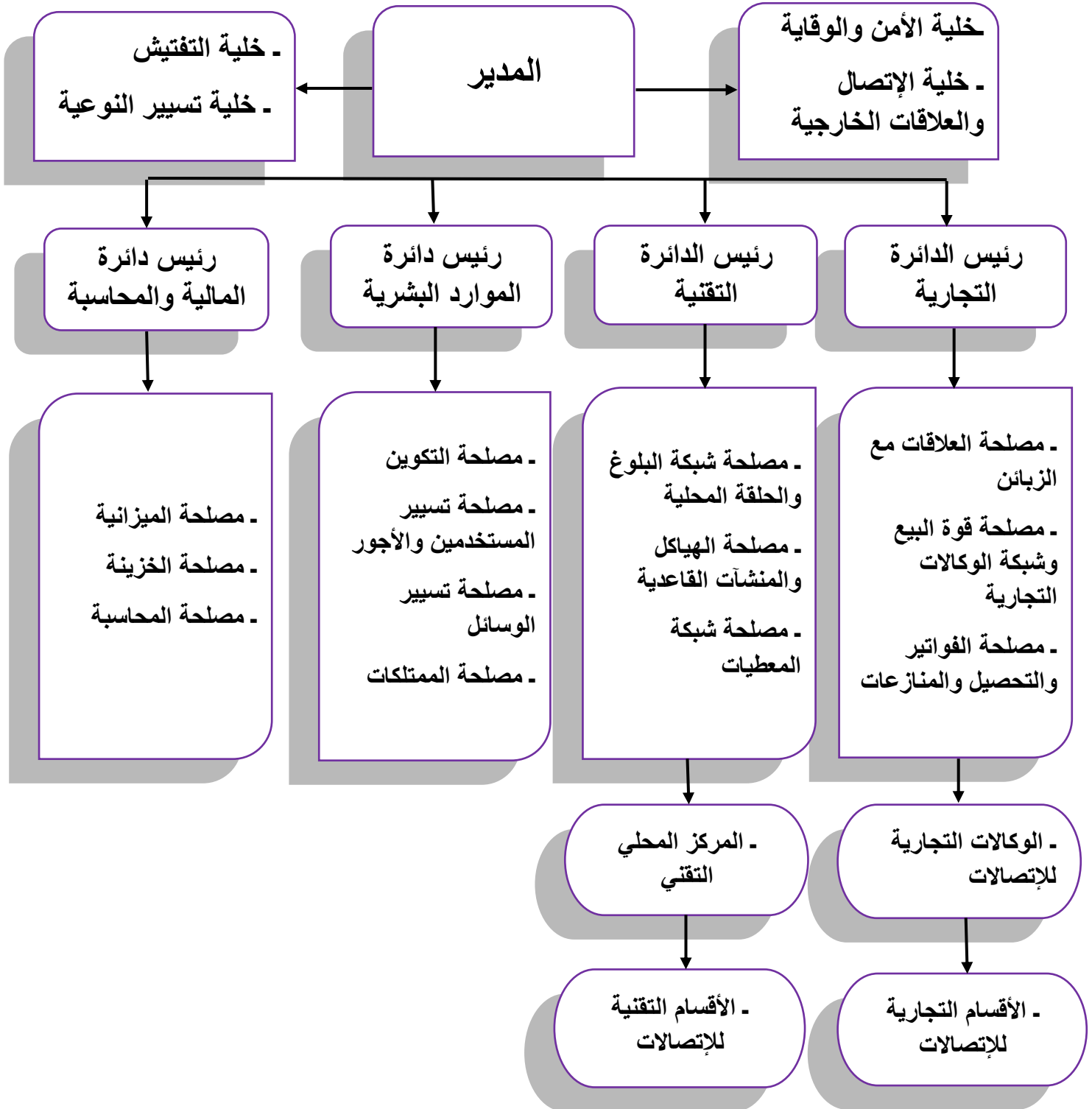
تركيب وتوسيع الشبكة الهاتفية في الولاية وزيادة عدد المشتركين في الهاتف الثابت بنوعيه الخطي واللاسلكي؛

- رفع مستوى تحصيل الإستحقاقات الهاتفية إلى نسبة تفوق 80%

ثانيا - الهيكل التنظيمي للوحدة العملية لإتصالات الجزائر

بعد شهر جوان 2010 تم تغيير الصيغة الإسمية للوحدة العملية وأصبحت تسمى بالوحدة العملية للإتصالات، إذ أصبحت مستقلة ماليا عن المديرية الإقليمية بسطيف وتغير الهيكل التنظيمي لها كما هو موضح من خلال الشكل التالي:

الشكل رقم (04): الهيكل التنظيمي للمؤسسة محل الدراسة



المصدر: بالإعتماد على الوثائق المقدمة من طرف المؤسسة محل الدراسة

1-2 مجال الدراسة

- المجال البشري: إقتصرت دراستنا على عينة تقدر ب 41 موظف بالمديرية العملية لإتصالات الجزائر.

- المجال المكاني: بهدف التعرف على دور الرقمنة في تحسين أداء العاملين، تم إختيار مؤسسة إتصالات الجزائر الوكالة التجارية لولاية المسيلة، كنموذج لإسقاط الدراسة.

- المجال الزمني: تمت الدراسة خلال السنة الجامعية 2023 / 2024.

1-3 منهجية الدراسة

أولاً- المنهج المستخدم في الدراسة

من أجل تحقيق أهداف الدراسة تم استخدام المنهج الوصفي الذي يتناسب مع الموضوع المختار، ويعتبر المنهج الوصفي من أكثر المناهج التي يتم إتباعها في دراسة الظواهر، والذي يقوم على تفسير الوضع القائم للظاهرة أو المشكلة من خلال تحديد ظروفها وأبعادها وتوصيف العلاقات بينها بهدف الانتهاء إلى وصف عملي دقيق متكامل للظاهرة أو المشكلة يقوم على الحقائق المرتبطة بها، ومن بين الأساليب الأكثر استخداما في المنهج الوصفي أسلوب دراسة حالة حيث؛ يقوم هذا الأسلوب على جمع الحقائق والبيانات والمعلومات عن حالة فردية أو مجموع من الحالات بهدف الوصول إلى فهم أعمق للظاهرة المدروسة أو المجتمع التي تمثله هذه الحالة.

ثانياً- تجهيز البيانات

- تكوين متغيرات الدراسة وترميزها

تم تكوين متغيرات الدراسة اعتمادا على العبارات المعبرة عن كل منها، والجدول التالي يعطي توصيفا للمتغير المستقل والمتغير التابع وسوف تتضمنها التحليلات الإحصائية لاحقا.

الجدول رقم (01): تكوين متغيرات الدراسة

| طبيعة المتغيرات | الأبعاد | ترميز الأبعاد |
|------------------------------------|--------------|----------------|
| المتغير المستقل أبعاد الرقمنة X | أبعاد مادية | X ₁ |
| | أبعاد إدارية | X ₂ |
| | أبعاد بشرية | X ₃ |
| | أبعاد أمنية | X ₄ |
| المتغير التابع أداء العاملين Y | / | Y |

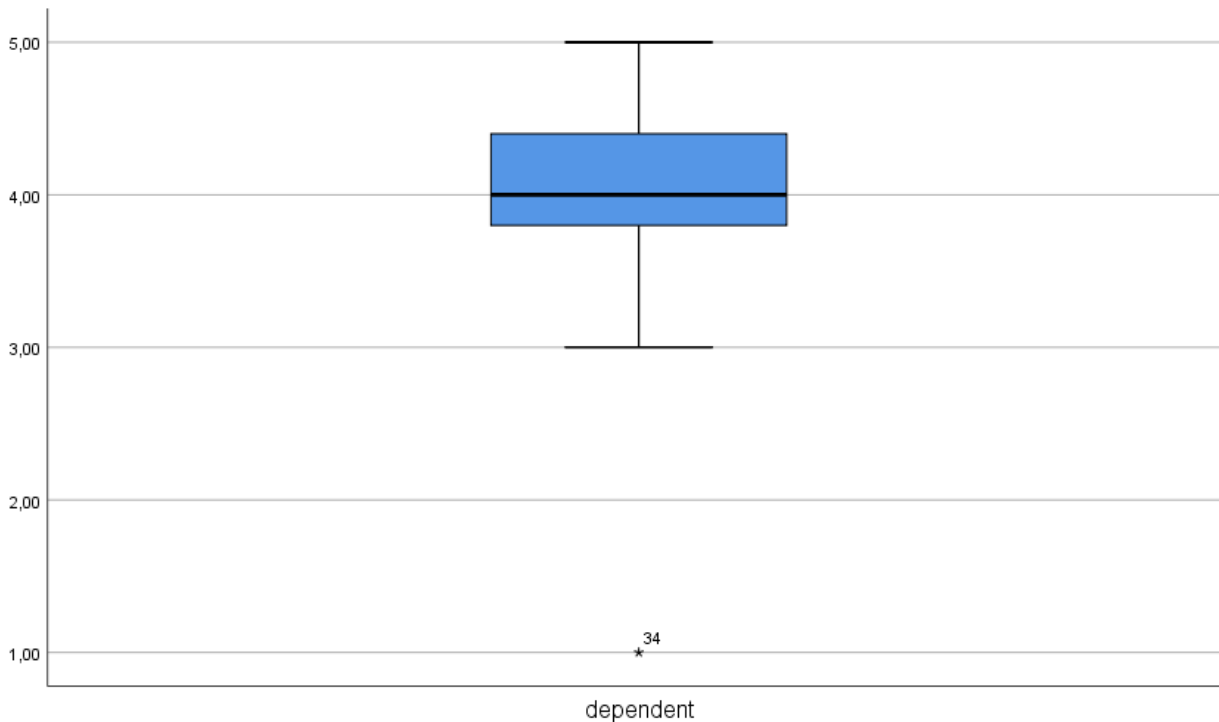
المصدر: الجدول من إعداد الطالبتين

من خلال الجدول أعلاه، تكونت متغيرات الدراسة من متغيرين (02)؛ المتغير المستقل أبعاد الرقمنة يحوي على (4) أبعاد يشمل 23 عبارة، والمتغير التابع أداء العاملين يشمل 10 عبارة.

- معالجة البيانات الشاذة

بعد القيام بفحص واستكشاف بيانات الدراسة تبين أنه لا توجد بيانات شاذة كثيرة باستثناء إجابة الاستمارة رقم 33 والشكل التالي يوضح ذلك:

الشكل رقم (05): اكتشاف البيانات الشاذة



المصدر: الشكل من مخرجات برنامج SPSS

من الشكل أعلاه، الخط الثخين داخل الصندوق يمثل وسيط بيانات الدراسة، والخط أسفله يمثل الربع الأول، أما الخط أعلاه فيمثل الربع الثالث، أما الحدين يمثلان حدود القيم المتطرفة، فالقيم التي تقع خارج الحدين تعتبر قيم متطرفة أو شاذة إن إجابة الاستمارة رقم 34، الموضحة في الشكل بدائرة صغيرة هي قيمة شاذة وغير منسجمة مع باقي بيانات الدراسة التي كانت كلها محصورة بين الحد السفلي قيمته 2,90 والحد الأعلى بقيمة 4,80، وعليه تم معالجتهما مع الأخذ بعين الاعتبار قيمة المتوسط الحسابي وقيمة الوسيط، ورفع قيمتها فوق الحد الأدنى للقيم المتطرفة.

- اختبار التوزيع الطبيعي للبيانات (Tests of Normality)

يستخدم هذا الاختبار لمعرفة طبيعة توزيع بيانات ظاهرة معينة في كونها تتبع التوزيع الطبيعي (الاعتدالي) من عدمه، وهذا الاختبار ضروري لاختيار نوعية الأدوات والأساليب الإحصائية التي ستستخدم في الدراسة، وللكشف عن مدى ملائمة البيانات للتوزيع الطبيعي استخدمنا اختبارين:

- اختبار **Shapiro-Wilk**: يستخدم هذا الاختبار لمعرفة توزيع البيانات، إذا كان حجم العينة أقل من 50 مفردة، بينما يستخدم اختبار كولموجوروف - سميرونوف Kolmogorov-Smirnov إذا كان حجم

الفصل الثاني _____ دراسة حالة شركة إتصالات الجزائر

العينة أكبر من 50 مفردة (دقة و سمير خالد، 2013، صفحة 33)، وبالاعتماد على مقارنة قيمة مستوى الدلالة المحسوبة وقيمة مستوى الدلالة المعتمدة في الدراسة 0,05، فإذا كانت قيمة مستوى الدلالة المحسوبة أقل منها فإن البيانات لا تتبع التوزيع الطبيعي، ويتم الاعتماد على الاختبارات اللامعلمية، والعكس نعلم على الاختبارات المعلمية إذا كانت مستوى الدلالة المحسوبة أكبر من المعتمدة في الدراسة، والجدول التالي يوضح نتائج الاختبار.

الجدول رقم (02): نتائج اختبار Shapiro-Wilk

| Tests of Normality | | | | | | |
|---------------------------------------|---------------------------------|----|--------|--------------|----|-------|
| | Kolmogorov-Smirnov ^a | | | Shapiro-Wilk | | |
| | Statistic | Df | Sig. | Statistic | Df | Sig. |
| المتغير التابع أداء العاملين | 0.099 | 41 | 0.200* | 0.972 | 41 | 0.389 |
| a. Lilliefors Significance Correction | | | | | | |

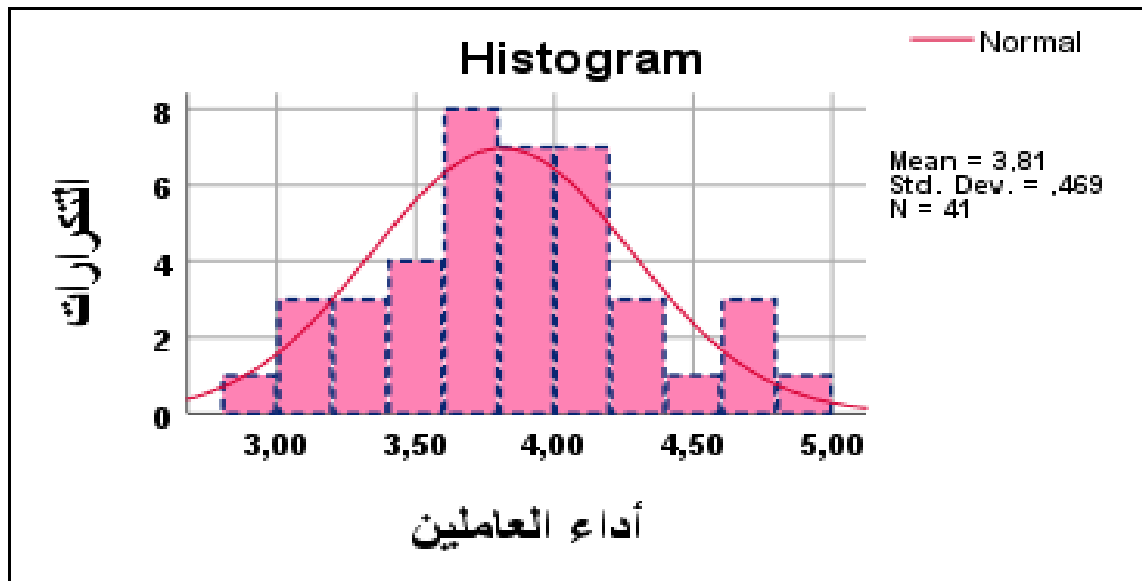
المصدر: مخرجات برنامج SPSS.V27

من الجدول أعلاه يتبين أن القيمة الاحتمالية لاختبار Shapiro-Wilk لبيانات المتغير التابع أداء العاملين تساوي 0.389 وهي أكبر من مستوى المعنوية المعتمدة في الدراسة 0.05، وبالتالي بيانات الدراسة تتبع التوزيع الطبيعي، مما يسمح باستخدام الاختبارات المعلمية لتحليل البيانات واختبار فرضيات الدراسة.

- اختبار التوزيع الطبيعي بطريقة المدرج التكراري Histogram

المدرج التكراري يعطينا معلومات غزيرة في شكل بسيط ويعتبر من الأدوات الشهيرة والبسيطة في تحليل البيانات والمدرج التالي يوضح مدى ملائمة البيانات للتوزيع الطبيعي.

الشكل رقم (06): توزيع بيانات المحور التابع أداء العاملين



المصدر: مخرجات برنامج SPSS.V27

من الشكل السابق لتوزيع بيانات الدراسة وفق لطريقة المدرجات التكرارية، وبنظرة سريعة يمكننا أن ندرك أن المتغير التابع أداء العاملين يتوزع توزيع طبيعي معتادا حيث؛ أن معظم إجابات العينة تركزت بين محايد(3) وموافق(4).

4-1 أدوات جمع البيانات الميدانية

أولا- أداة جمع البيانات

أ - تصميم الاستبانة

تكونت الاستبانة من 33 عبارة مقسمة إلى جزئين وهي:

- **الجزء الأول:** يشمل محور البيانات الشخصية من حيث الجنس، سنوات الخدمة، الفئة العمرية، المستوى الدراسي، المستوى الوظيفي.

- **الجزء الثاني:** ويشمل محورين محور المتغير المستقل أبعاد الرقمنيحيوي على 23 عبارة مقسمة على أربع أبعاد كالتالي: أبعاد مادية من العبارة 1 إلى العبارة 6، أبعاد إدارية من العبارة 7 إلى العبارة 12، أبعاد بشرية من العبارة 13 إلى العبارة 17، أبعاد أمنية من العبارة 18 إلى العبارة 23،

الفصل الثاني _____ دراسة حالة شركة إتصالات الجزائر

أما بالنسبة للمتغير التابع والمتمثل في أداء العاملين شمل (10) عبارات من العبارة رقم 24 إلى العبارة الأخيرة رقم 33، والجدول التالي يوضح ذلك.

الجدول رقم (03): محاور الاستبانة وعدد عبارات كل محور

| أقسام الاستبانة | عدد العبارات |
|-----------------|--|
| القسم الأول | البيانات الشخصية (الجنس، سنوات الخدمة، الفئة العمرية، المستوى الدراسي، المستوى الوظيفي). |
| القسم الثاني | المحور 01: أبعاد الرقمنة |
| | أبعاد مادية 06 |
| | أبعاد إدارية 06 |
| | أبعاد بشرية 05 |
| | أبعاد أمنية 06 |
| | المحور 02: أداء العاملين 10 |

المصدر: الجدول من إعداد الطالبتين

- سلم القياس

تمت مراجعة بيانات قوائم الاستقصاء، للتأكد من اكتمالها وصلاحياتها لأجل إجراء التحاليل الإحصائية اللازمة ومن ثم ترميز قيم جميع العبارات الواردة بتلك القوائم وتفرغها على الحاسب الآلي باستخدام برنامج Microsoft Excel وبرنامج SPSS. V27، علما أنه قد تم ترميز إجابات عينة الدراسة من خلال إعطاء مجموعة من الأوزان التي تعبر عن الآراء المختلفة لعينة الدراسة وفقا لمقياس رنسيس ليكارت الخماسي (Rensis Likert)، وكذا تم تحديد طول الخلايا من خلال حساب المدى بين درجات المقياس (4=1-5) وتقسيمه على أكبر قيمة في المقياس للحصول على طول الخلية (0.80=5/4) وذلك بعد إضافة هذه القيمة إلى أقل قيمة في المقياس (بداية مقياس وهي واحد صحيح) وهكذا أصبح طول الخلية 0.80، والجدول التالي يوضح ذلك:

الفصل الثاني _____ دراسة حالة شركة إتصالات الجزائر

الجدول رقم (04): مجالات إجابات عينة الدراسة

| الوزن | الإجابات | المتوسط المرجح | المتوسط الحسابي النسبي المقابل له | الاتجاه |
|-------|----------------|----------------|--------------------------------------|---------------------------|
| 1 | غير موافق بشدة | [11,80 -] | [20% - 36%] | مستوى منخفض جدا من القبول |
| 2 | غير موافق | [2,6- 1,80] | [36% - 52%] | مستوى منخفض من القبول |
| 3 | محايد | [3,40- 2,60] | [52% 68% -] | مستوى متوسط من القبول |
| 4 | موافق | [4,20-3,40] | [68% - 84%] | مستوى عال من القبول |
| 5 | موافق بشدة | [- 4,205] | [84% - 100%] | مستوى عال جدا من القبول |

المصدر: الجدول من إعداد الطالبتين بالاعتماد على سلم ليكارت الخماسي

- صدق وثبات أداة الدراسة

- **صدق أداة الدراسة:** يقصد بصدق أداة الدراسة؛ أن تقيس عبارات الاستبيان ما وضعت لقياسه، وهناك أنواع كثيرة من الصدق، وسنقتصر في دراستنا على نوعين من الصدق من خلال صدق المحكمين وصدق الاتساق الداخلي.

أ- **صدق المحكمين:** يعني أن تكون عباراته مناسبة للغرض الذي وضعت من أجله ويتعلق صدق المحكمين بحالتين (الساعدي، 2016، صفحة 452): الصدق الظاهري يبين مدى تعلق العبارة بالهدف الذي وضعت من أجله وصدق المحتوى مكمل للصدق الظاهري يبين مدى وضوح عبارات الاستبيان من ناحية المعنى والصياغة اللغوية والعلمية والتصميم المنطقي لها، وأنها تغطي المساحات المهمة لمجالها (شمول الاستبيان لمشكل الدراسة وتحقيق أهدافها)، وللتحقق من صدق المحكمين عرض الاستبيان على مجموعة من الأساتذة المحكمين ذات الاختصاص والخبرة في مجال الظاهرة أو المشكلة موضوع الدراسة، وطلب منهم إبداء رأيهم حول عبارات وأبعاد ومحاوّر الاستبيان وذلك بالحذف والتعديل واقتراح عبارات جديدة ومناسبة لموضوع الدراسة، وبناءا على ملاحظات السادة المحكمين تم تعديل أداة الدراسة فأصبحت بصورتها النهائية مكونة من 33 عبارة، وبالتالي فإن الاستبيان يتمتع بصدق المحكمين.

ب- **صدق الاتساق الداخلي:** يقصد بصدق الاتساق الداخلي لعبارات الاستبيان؛ مدى اتساق كل عبارات الاستبيان مع المحور الذي تنتمي إليه، أي أن العبارة تقيس ما وضعت لقياسه ولا تقيس شيء آخر، وتم

الفصل الثاني _____ دراسة حالة شركة إتصالات الجزائر

ذلك من خلال حساب معامل الارتباط كارل بيرسون بين درجة كل عبارة من عبارات المحور والدرجة الكلية للبعد والمحور الذي تنتمي إليها.

الجدول رقم (05): الاتساق الداخلي لعبارات محور أبعاد الرقمنة

| رقم العبارة | عبارات محور أبعاد الرقمنة | الاتساق مع البعد | الاتساق مع المحور |
|---------------------|---|---------------------|----------------------|
| أبعاد مادية | | | |
| | | / | 0,823** |
| 01 | تعتقد أن الأجهزة المتاحة كافية لعملية الرقمنة | 0,572** | 0,594** |
| 02 | البرمجيات المستخدمة في المؤسسة تلبي مختلف الخدمات المقدمة للعملاء | 0,542** | 0,341* |
| 03 | توفر المؤسسة العدد الكافي من الطابعات والماسحات الضوئية في مختلف مجالاتها | 0,666** | 0,658** |
| 04 | تحرص المؤسسة على تبني كل ما هو جديد من وسائل ومعدات تكنولوجية | 0,559** | 0,580** |
| 05 | يتم استغلال الوسائل والأجهزة المتوفرة داخل المؤسسة بالشكل الأمثل | 0,637** | 0,378* |
| 06 | تطمح المؤسسة إلى تكثيف مواقعها الإلكترونية لتسهيل العمل | 0,610** | 0,436** |
| أبعاد إدارية | | | |
| | | | 0,785** |
| 07 | تعمل المؤسسة على تغيير العمليات الإداري والأقسام لتناسب مع تبني الرقمنة | 0,711** | 0,468** |
| 08 | تتبنى مؤسستكم الأعمال الإدارية من خلال رقمنتها | 0,784** | 0,639** |
| 09 | مكنك الرقمنة المستخدمة من إعادة تصميم العمليات الإدارية. | 0,710** | 0,743** |
| 10 | تم الإستغناء النهائي عن الملفات الورقية في ظل وجود الرقمنة الإدارية | 0,429** | 0,334* |
| 11 | قلصت الرقمنة المستخدمة تعقيدات العمليات الإدارية | 0,729** | 0,565** |

الفصل الثاني _____ دراسة حالة شركة إتصالات الجزائر

| | | | |
|---------|---------|---|----|
| 0,414** | 0,444** | عملت الرقمنة المتوفرة في إنجاز العمليات الإدارية بسرعة | 12 |
| 0,813** | / | أبعاد بشرية | |
| 0,539** | 0,557** | تعمل المؤسسة على استقطاب وتوظيف وتعيين الموظفين المتميزين | 13 |
| 0,532** | 0,614** | تهتم مؤسستكم بمتابعة أداء العاملين بهامن خلال جودة أدائهم الرقمي | 14 |
| 0,519** | 0,592** | تقدم مؤسستكم أجورا وحوافز تتلائم وخدماتكم الرقمية المقدمة | 15 |
| 0,394* | 0,707** | يتم تنظيم برامج تكوين وتدريب للتعامل مع مختلف المستجدات الخاصة بالرقمنة لرفع من كفاءة مواردها البشرية | 16 |
| 0,710** | 0,784** | تعتمد المؤسسة من خلال الرقمنة على مبدأ الموازنة بين الكم والنوع في توفير الكفاءات المناسبة للوظائف الإدارية الشاغرة | 17 |
| 0,832** | | أبعاد أمنية | |
| 0,322* | 0,568** | تستخدم المؤسسة برامج أمنية وطرق حماية فعالة لمنع التعدي على البيانات والمعلومات عند تطبيق الرقمنة | 18 |
| 0,677** | 0,790** | توفر المؤسسة قاعدة بيانات احتياطية في حالة فقدان البيانات المعمول بها | 19 |
| 0,539** | 0,633** | يتم تغيير كلمات السر والشفرات الخاصة بالعاملين بمؤسستكم بشكل دور ومدرّوس | 20 |
| 0,417** | 0,568** | تطبق المؤسسة نظام رقابة على قواعد البيانات من خلال تسجيل جميع عمليات الدخول | 21 |
| 0,773** | 0,782** | يتم اللجوء لمنتجي البرامج الحمائية في حالة صعوبة مكافحة الاختراقات | 22 |
| 0,305* | 0,315* | يتم اللجوء لمنتجي البرمجيات الرقمية المتعامل معها في | 23 |

الفصل الثاني _____ دراسة حالة شركة إتصالات الجزائر

| | | |
|--|-----------------|--|
| | حالة وجود ثغرات | |
| ** الارتباط دال إحصائيا عند مستوى معنوية. $\alpha \leq 0.01$ | | |
| * الارتباط دال إحصائيا عند مستوى معنوية. $\alpha \leq 0.05$ | | |

المصدر: مخرجات برنامج SPSS.V27

من الجداول أعلاه يتضح أن جميع العبارات ترتبط مع أبعادها ومحورها أبعاد الرقمنة، أي أن عبارات هذا المحور دالة إحصائيا ومتسقة وصادقة لما وضعت لقياسه.

الجدول رقم (06): الاتساق الداخلي لعبارات المحور التابع أداء العاملين

| رقم العبارة | عبارات المحور التابع أداء العاملين | الاتساق مع المحور |
|--|---|-------------------|
| 24 | أدت الرقمنة إلى تحسن أدائي وإنتاجي | 0,686** |
| 25 | الرقمنة رفعت من مهاراتي العملية | 0,520** |
| 26 | عملية الرقمنة مكنت العاملين من استخدام الأساليب العلمية | 0,560** |
| 27 | أداء العاملين الفعال هو المحدد الرئيسي لنجاح الرقمنة | 0,526** |
| 28 | عملية الرقمنة مكنتني من القدرة على السرعة في إنجاز العمل | 0,623** |
| 29 | أكسبتني البرمجيات التي أتعامل معها مهارات جديدة في العمل | 0,441* |
| 30 | أدت عملية الرقمنة إلى قيام العاملين بابتكار أساليب جديدة تساهم في تطور المؤسسة | 0,700** |
| 31 | بفضل الرقمنة أحرص على إنجاز العمل الموكل لي في الوقت اللازم | 0,556** |
| 32 | ساهمت عملية الرقمنة في الزيادة والرفع من قدرات العاملين | 0,637** |
| 33 | أعمل على تطوير أدائي ومهاراتي بشكل مستمر من خلال البرامج والإلكترونيات المتاحة في المؤسسة | 0,458** |
| ** الارتباط دال إحصائيا عند مستوى معنوية. $\alpha \leq 0.01$ | | |
| * الارتباط دال إحصائيا عند مستوى معنوية. $\alpha \leq 0.05$ | | |

المصدر: مخرجات برنامج SPSS.V27

من الجدول أعلاه يتضح أن جميع العبارات ترتبط مع محورها أداء العاملين، أي أن عبارات هذا المحور دالة إحصائيا ومتسقة وصادقة لما وضعت لقياسه.

- ثبات أداة الدراسة

يقصد بثبات الاستبيان؛ أنه يعطي نفس النتائج لو تم إعادة توزيع الاستبيان أكثر من مرة، وتحت نفس الظروف والشروط، بمعنى إذا أعيد توزيع الاستبيان بعد فترات زمنية معينة ولأكثر من مرة نجد استقرار في النتائج وعدم تغيرها بشكل كبير، ولتحقق من ثبات أداة الدراسة اعتمدنا طريقة ألفا كرونباخ (Alpha Cronbachs)، يستخدم معامل الثبات ألفا كرونباخ، للحكم على دقة القياس، بقياس مدى توافق الإجابات مع بعضها البعض، وموثوقية النتائج بأن يعطي المقياس قراءات متقاربة عند تكرار استخدامه في أوقات مختلفة، وأن يكون معامل ألفا كرونباخ يزيد عن القيمة المعيارية (0,6) (الجعفري و الطاهر، 2020، صفحة 285)، والجدول الموالي يوضح نتائج اختبار ألفا كرونباخ.

الجدول رقم (07) : نتائج اختبار ألفا كرونباخ لبيانات الدراسة

| معامل ألفا كرونباخ | رقم العبارة | بيانات الدراسة |
|--------------------|---------------------|----------------|
| 0.911 | من 1 إلى العبارة 33 | |

المصدر: مخرجات برنامج SPSS.V27

من النتائج الموضحة في الجدول أعلاه قيمة معامل الارتباط ألفا كرونباخ للاستبانة ككل، هي أكبر من القيمة المعيارية للاختبار 0.6 الحد الأدنى، وهي قيمة ممتازة وجد مناسبة، وتفي بأهداف وأغراض الدراسة حيث؛ أن قيمة الاستبيان ككل تؤكد ثبات الاستبيان ما يعادل 91.10 %.

- أدوات التحليل الإحصائي

بغرض تحقيق أهداف الدراسة وتحليل البيانات وتفسيرها تم الاعتماد على مجموعة من الأساليب الإحصائية تتمثل في:

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، يعبر عن مدى أهمية عبارات الاستبيان عند أفراد العينة، كما يعبر عن تركز إجابات العينة حول قيمة معينة، تبعا للدراجات

الفصل الثاني _____ دراسة حالة شركة إتصالات الجزائر

المعطاة لبدائل المقياس المستخدم.

3. **الانحراف المعياري:** هو من مقياس التشتت، يستخدم لقياس وبيان تشتت إجابات مفردات الدراسة حول متوسطها الحسابي، وتكون قيمه جيدة كلما اقترب من الصفر.

4. **معامل الارتباط كارل بيرسون:** ارتباط ثنائي يستخدم في معرفة قوة العلاقة البينية وقيمتها محصورة بين (-1 و1)، والجدول التالي يوضح المجالات التي تنتمي إليها قيم معامل الارتباط وقوة العلاقة واتجاهها.

الجدول رقم (08): مجالات قيم معامل الارتباط وقوة العلاقة واتجاهها

| مجالات قيم معامل الارتباط | قوة العلاقة واتجاهها |
|---------------------------|----------------------|
| [0 إلى 0,3] | ضعيفة جدا طردية |
| [0,3 إلى 0,5] | ضعيفة طردية |
| [0,5 إلى 0,7] | متوسطة طردية |
| [0,7 إلى 0,8] | قوية طردية |
| [0,8 إلى 0,99] | قوية جدا طردية |
| 1 | تامة طردية |
| 0 | عدم وجود علاقة |
| [0 إلى -0,3] | ضعيفة جدا عكسية |
| [-0,3 إلى -0,5] | ضعيفة عكسية |
| [-0,5 إلى -0,7] | متوسطة عكسية |
| [-0,7 إلى -0,8] | قوية عكسية |
| [-0,8 إلى -0,99] | قوية جدا عكسية |
| -1 | تامة عكسية |

Source :Emenbnymfarej, Data analysais, the statisicaléconomic and social research and training center for Islamiccountries(SESRIC) ،Without theedition, Ankara, Turkey, 2015, p : 25 .

5. **معامل الثبات:** يختبر مدى الاعتمادية على أداة الدراسة المستخدمة.

6. الانحدار الخطي المتعدد (Multiple Linear Régression) : يعتبر نموذج الانحدار الخطي

المتعدد من أكثر أدوات التحليل الإحصائي استخداماً، إذ يهتم بتقدير العلاقة بين متغير كمي وهو المتغير التابع وعدة متغيرات كمية أخرى وهي المتغيرات المستقلة.

الانحدار الخطي البسيط: نموذج خطي إحصائي يقوم بتقدير العلاقة التي ترتبط بين متغير كمي واحد وهو المتغير التابع مع متغير كمي آخر وهو المتغير المستقل، وينتج عن هذا النموذج معادلة إحصائية خطية يمكن استخدامها لتفسير العلاقة بين المتغيرين أو تقدير قيمة المتغير التابع عند معرفة قيمة المتغير المستقل.

الفصل الثاني _____ دراسة حالة شركة إتصالات الجزائر

المبحث الثاني: التحليل الإحصائي واختبار الفرضيات

2-1 خصائص عينة الدراسة

أولاً- توزيع عينة الدراسة وفق متغير الجنس

الجدول رقم (09): توزيع عينة الدراسة وفق متغير الجنس

| الجنس | التكرار | النسبة المئوية % |
|---------|---------|------------------|
| ذكر | 25 | 61,00 |
| أنثى | 16 | 39,00 |
| المجموع | 41 | 100% |

المصدر: مخرجات برنامج SPSS.V27

من الجدول أعلاه عينة الدراسة تضمنت كلا الجنسين حيث؛ بلغت نسبة مشاركة الذكور 61.00% ونسبة مشاركة الإناث 39.00%.

ثانياً- توزيع عينة الدراسة وفق المتغير سنوات الخدمة

الجدول رقم (10): توزيع عينة الدراسة وفق متغير سنوات الخدمة

| سنوات الخدمة | التكرار | النسبة المئوية % |
|----------------|---------|------------------|
| أقل من 5 سنوات | 03 | 07.30 |
| من 05-10 سنوات | 18 | 90.43 |
| من 11-15 سنة | 11 | 26.80 |
| أكثر من 16 سنة | 09 | 22.00 |
| المجموع | 41 | 100% |

المصدر: مخرجات برنامج SPSS.V27

قسم متغير سنوات الخدمة إلى 4 فئات حيث؛ يتضح من الجدول أعلاه هيمنت الفئة ذات سنوات الخدمة من 05 إلى 10 سنوات، بنسبة مشاركة 43.90%، وتليها الفئة ذات سنوات الخدمة من 11 إلى 15 سنة بنسبة مشاركة 26.80%، وفي الترتيب الأخير فئة أقل من 5 سنوات بنسبة مشاركة 7.30%.

ثالثا- توزيع عينة الدراسة وفق المتغير الفئة العمرية

الجدول رقم (11) : توزيع أفراد العينة وفقا لمتغير الفئة العمرية

| الفئة العمرية | التكرار | النسبة المئوية% |
|------------------|-----------|-----------------|
| من 20 إلى 29 سنة | 02 | 04.90 |
| من 30 إلى 39 سنة | 23 | 56.10 |
| من 40 إلى 49 سنة | 11 | 26.80 |
| 50 سنة وما فوق | 05 | 12.20 |
| المجموع | 41 | %100 |

المصدر: مخرجات برنامج SPSS.V27

نلاحظ من الجدول أعلاه أن أكبر نسبة كانت للفئة العمرية من 30 إلى 39 سنة بنسبة مئوية 56,10%، ثم تليها فئة من 40 إلى 49 سنة بنسبة مئوية 26,80%، وفي الترتيب الأخير الفئة من 20 إلى 29 سنة بنسبة مئوية 04,90%، ومن الملاحظ أن غالبية عينة الدراسة فئة شبانية.

رابعا- توزيع عينة الدراسة وفق المتغير المستوى الدراسي

الجدول رقم (12): توزيع عينة الدراسة وفق متغير المستوى الدراسي

| المستوى الدراسي | التكرار | النسبة المئوية% |
|-----------------|-----------|-----------------|
| ثانوي فما أقل | 03 | 07.30 |
| جامعي | 23 | 56.10 |
| دراسات عليا | 14 | 34.10 |
| أخرى | 01 | 02.40 |
| المجموع | 41 | %100 |

المصدر: مخرجات برنامج SPSS.V27

نلاحظ من الجدول أعلاه أن أكبر نسبة كانت للفئة ذات المستوى الدراسي جامعي بنسبة مئوية 56.10%، ثم تليها فئة دراسات عليا بنسبة مئوية 34.10%، وفي الترتيب الأخير تعود الى مستويات دراسية أخرى بنسبة مئوية 02.40%.

خامسا - توزيع عينة الدراسة وفقا لمتغير المستوى الوظيفي

الجدول رقم (13): توزيع عينة الدراسة وفق متغير المستوى الوظيفي

| النسبة المئوية % | التكرار | المستوى الوظيفي |
|------------------|---------|-----------------|
| 04.90 | 02 | مدير |
| 22.00 | 09 | متصرف إداري |
| 36.60 | 15 | رئيس مصلحة |
| 12.20 | 05 | رئيس مكتب |
| 24.40 | 10 | عون إدارة أخرى |
| / | / | |
| %100 | 31 | المجموع |

المصدر: مخرجات برنامج SPSS.V27

نلاحظ من الجدول أعلاه أن أكبر نسبة كانت للفئة ذات المستوى الوظيفي رئيس مصلحة بنسبة مئوية 36.60%، ثم تليها فئة عون إدارة بنسبة مئوية 24.40%، وفي الترتيب الأخير مدير بنسبة مئوية 04.90%.

2-2 التحليل الإحصائي الوصفي لمحاور الدراسة

أولاً - التحليل الإحصائي الوصفي لمحور أبعاد الرقمنة

الجدول رقم (14): نتائج التحليل الوصفي لمحور أبعاد الرقمنة

| رقم العبارة | عبارات محور أبعاد الرقمنة | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | الترتيب | الاتجاه العام للعينة |
|-------------|---|-----------------|-------------------|---------|----------------------|
| | أبعاد مادية | 3,715 | 0,532 | | موافقة عالية |
| 01 | تعتقد أن الأجهزة المتاحة كافية لعملية الرقمنة | 3,73 | 0,837 | 3 | موافقة عالية |
| 02 | البرمجيات المستخدمة في المؤسسة تلبي | 3,61 | 0,891 | 5 | موافقة عالية |

الفصل الثاني _____ دراسة حالة شركة إتصالات الجزائر

| | | | | مختلف الخدمات المقدمة للعملاء | |
|--------------|---|-----------|-----------|-------------------------------|--------------|
| 03 | توفر المؤسسة العدد الكافي من الطابعات والماسحات الضوئية في مختلف مجالاتها | 3,76 | 0,916 | 2 | موافقة عالية |
| 04 | تحرص المؤسسة على تبني كل ما هو جديد من وسائل ومعدات تكنولوجية | 3,93 | 0,755 | 1 | موافقة عالية |
| 05 | يتم استغلال الوسائل والأجهزة المتوفرة داخل المؤسسة بالشكل الأمثل | 3,59 | 0,921 | 6 | موافقة عالية |
| 06 | تطمع المؤسسة إلى تكثيف مواقعها الإلكترونية لتسهيل العمل | 3,68 | 1,011 | 4 | موافقة عالية |
| أبعاد إدارية | | 3.81 7 | 0.49 1 | موافقة عالية | |
| 07 | تعمل المؤسسة على تغيير العمليات الإداري والأقسام لتناسب مع تبني الرقمنة | 3,68 | 0,820 | 6 | موافقة عالية |
| 08 | تتبنى مؤسستكم الأعمال الإدارية من خلال رقميتها | 3,80 | 0,901 | 5 | موافقة عالية |
| 09 | مكنّت الرقمنة المستخدمة من إعادة تصميم العمليات الإدارية | 3,83 | 0,863 | 4 | موافقة عالية |
| 10 | تم الاستغناء النهائي عن الملفات الورقية في ظل وجود الرقمنة الإدارية | 3,83 | 0,738 | 2 | موافقة عالية |
| 11 | قلّصت الرقمنة المستخدمة تعقيدات العمليات الإدارية | 3,83 | 0,771 | 3 | موافقة عالية |
| 12 | عملت الرقمنة المتوفرة في إنجاز العمليات الإدارية بسرعة | 3,88 | 0,678 | 1 | موافقة عالية |
| أبعاد بشرية | | 4.00 0 | 0.54 5 | موافقة عالية | |
| 13 | تعمل المؤسسة على استقطاب وتوظيف | 4,12 | 0,510 | 1 | موافقة عالية |

الفصل الثاني _____ دراسة حالة شركة إتصالات الجزائر

| | | | | وتعيين الموظفين المتميزين | |
|-------------|---|------|-------|---------------------------|------------------|
| 14 | تهتم مؤسستكم بمتابعة أداء العاملين بهامن خلال جودة أدائهم الرقمي | 4.00 | 0,894 | 3 | موافقة عالية |
| 15 | تقدم مؤسستكم أجورا وحوافز تتلائم وخدماتكم الرقمية المقدمة | 4,05 | 0,773 | 2 | موافقة عالية |
| 16 | يتم تنظيم برامج تكوين وتدريب للتعامل مع مختلف المستجدات الخاصة بالرقمنة لرفع من كفاءة مواردها البشرية | 3,93 | 0,959 | 4 | موافقة عالية |
| 17 | تعتمد المؤسسة من خلال الرقمنة على مبدأ الموازنة بين الكم والنوع في توفير الكفاءات المناسبة للوظائف الإدارية الشاغرة | 3,90 | 0,970 | 5 | موافقة عالية |
| أبعاد أمنية | | 3.99 | 0.50 | موافقة عالية | |
| | | 1 | 6 | | |
| 18 | تستخدم المؤسسة برامج أمنية وطرق حماية فعالة لمنع التعدي على البيانات والمعلومات عند تطبيق الرقمنة | 4,07 | 0,755 | 2 | موافقة عالية |
| 19 | توفر المؤسسة قاعدة بيانات احتياطية في حالة فقدان البيانات المعمول بها | 3,98 | 0,821 | 4 | موافقة عالية |
| 20 | يتم تغيير كلمات السر والشفرات الخاصة بالعاملين بمؤسستكم بشكل دور ومدرّوس | 4,24 | 0,734 | 1 | موافقة عالية جدا |
| 21 | تطبق المؤسسة نظام رقابة على قواعد البيانات من خلال تسجيل جميع عمليات الدخول | 4,05 | 0,74 | 3 | موافقة عالية |
| 22 | يتم اللجوء لمنتجات البرامج الحمائية في حالة صعوبة مكافحة الاختراقات | 3,9 | 1,091 | 5 | موافقة عالية |

الفصل الثاني _____ دراسة حالة شركة إتصالات الجزائر

| | | | | | |
|---------------|--|-------|-------|--------------|--------------|
| 23 | يتم اللجوء لمنتجات البرمجيات الرقمية المتعامل معها في حالة وجود ثغرات | 3,71 | 0,716 | 6 | موافقة عالية |
| أبعاد الرقمنة | | 3.881 | 0.422 | موافقة عالية | |

المصدر: مخرجات برنامج SPSS.V27

يتضح من الجدول أعلاه الذي يوضح نتائج التحليل الإحصائي لمحور أبعاد الرقمنة ما يلي:

1. **أبعاد مادية:** متوسطات إجابات أفراد العينة على هذا البعد جاءت محصورة ضمن مجال قبول عال [3.40- 4.20]، كان متوسط الإجابات هو (3.715) وانحراف معياري بقيمة (0.532) أقل من القيمة الحرجة 1، فكلما اقتربت قيمته من الصفر دل ذلك على تجانس البيانات وتطابق وجهات نظر أفراد عينة الدراسة على هذا البعد، ومن خلال ما سبق من النتائج يتبين أن المديرية محل الدراسة تعمل على توفير العتاد والأجهزة الرقمية.

2. **أبعاد إدارية:** متوسطات إجابات أفراد العينة علنا لأبعاد الإدارية جاءت كلها محصورة ضمن مجال قبول عال [3.40- 4.20]، كان متوسط الإجابات هو (3.817) وانحراف معياري بقيمة (0.491) أقل من القيمة الحرجة 1، فكلما اقتربت قيمته من الصفر دل ذلك على تجانس البيانات وتطابق وجهات نظر أفراد عينة الدراسة على هذا البعد، ومن خلال ما سبق من النتائج يتبين أن المديرية محل الدراسة تعمل على التحسين الإداري بدرجة عالية من خلال رقمته.

3. **أبعاد بشرية:** متوسطات إجابات أفراد العينة لهذا البعد متقاربة وتتحصر متوسطاتها ضمن مجال قبول عال [3.40- 4.20]، كان متوسط الإجابات هو (4.000) والانحراف المعياري بقيمة (0.545) أقل من القيمة الحرجة 1، مما يدل على وجود "موافقة عالية" لأفراد عينة الدراسة تحرص على تحسين كفاءة المورد البشري بدرجة عالية.

4. **أبعاد أمنية:** متوسطات إجابات أفراد عينة الدراسة على الأبعاد الأمنية جاءت ضمن مجال قبول عال [3.40- 4.20]، باستثناء العبارة رقم 14 (يتم تغيير كلمات السر والشفرات الخاصة بالعاملين بمؤسستكم بشكل دور ومدرّوس) فقد جاءت ضمن المجال عالي جدا من القبول والموافقة بالنسبة للبعد بشكل عام فكان متوسط الإجابات هو (3.991) والانحراف المعياري بقيمة (0.506) أقل من القيمة

الفصل الثاني _____ دراسة حالة شركة إتصالات الجزائر

الدرجة 1، مما يدل على وجود "موافقة عالية" لأفراد عينة الدراسة على أن المديرية محل الدراسة تعمل بدرجة عالية على حماية أمن معلوماتها وبياناتها الرقمية.

يتضح من خلال الجدول أن المتوسط الحسابي الإجمالي لإجابات أفراد العينة على عبارات محور أبعاد الرقمنة بلغ 3.881 وهو يعبر عن مستوى موافقة عالية وانحراف معياري بقيمة 0.422 وهو أقل من القيمة الدرجة 1، يشير ذلك لقلة تشتت إجابات المستجوبين حول عبارات هذا المحور، وعلى هذا الأساس يمكن الحكم على تحسين مستوى أبعاد الرقمنة بالمديرية العملية لاتصالات الجزائر بالمسيلة، وفيما يلي ترتيب أهمية أبعاد هذا المحور حسب وجهة نظر أفراد عينة الدراسة.

5. ترتيب الأهمية لأبعاد محور الرقمنة

الجدول رقم (15) ترتيب الأهمية لأبعاد محور الرقمنة

| أبعاد الرقمنة | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | الترتيب | الاتجاه العام للعينة |
|---------------|-----------------|-------------------|---------|----------------------|
| أبعاد مادية | 3,715 | 0,532 | 4 | موافقة عالية |
| أبعاد إدارية | 3,817 | 0,491 | 3 | موافقة عالية |
| أبعاد بشرية | 4.000 | 0,545 | 1 | موافقة عالية |
| أبعاد أمنية | 3,991 | 0,506 | 2 | موافقة عالية |

المصدر: مخرجات برنامج SPSS

من الجدول أعلاه وحسب ترتيب الأهمية لأبعاد محور الرقمنة، فإن المديرية محل الدراسة قد أولت اهتمامها الأكبر لأبعاد بشرية مقارنة بالأبعاد الأخرى من أبعاد محور الرقمنة، فقد جاء في المرتبة الأولى بدرجة موافقة عالية، بمتوسط حسابي (4.000)، وانحراف معياري (0.545) أقل من القيمة الدرجة واحد (1)، وفي الترتيب الثاني أبعاد أمنية الذي لا يقل أهمية عن البعد الأول ضمن موافقة عالية كذلك، بمتوسط حسابي (3.991)، وانحراف معياري (0.506)، في حين يأتي الترتيب الأخير لأبعاد مادية والأقل أهمية بالنسبة للمديرية محل الدراسة من الأبعاد الأخرى، ضمن موافقة عالية بمتوسط حسابي (3.715)، وانحراف معياري (0.532).

ثانيا- التحليل الإحصائي الوصفي لمحور أداء العاملين

الجدول رقم (16): نتائج التحليل الوصفي لمحور أداء العاملين

| رقم العبارة | عبارات محور أبعاد الرقمنة | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | الترتيب | الاتجاه العام للعينة |
|---------------|---|-----------------|-------------------|--------------|----------------------|
| 24 | أدت الرقمنة إلى تحسن أدائي وإنتاجي | 3,78 | 0,822 | 6 | موافقة عالية |
| 25 | الرقمنة رفعت من مهاراتي العملية | 3,76 | 0,86 | 7 | موافقة عالية |
| 26 | عملية الرقمنة مكنت العاملين من إستخدام الأساليب العلمية | 3,88 | 0,812 | 4 | موافقة عالية |
| 27 | أداء العاملين الفعال هو المحدد الرئيسي لنجاح الرقمنة | 4,10 | 0,735 | 1 | موافقة عالية |
| 28 | عملية الرقمنة مكنتني من القدرة على السرعة في إنجاز العمل | 3,80 | 1,1 | 5 | موافقة عالية |
| 29 | أكسبتني البرمجيات التي أتعامل معها مهارات جديدة في العمل | 3,49 | 0,84 | 10 | موافقة عالية |
| 30 | أدت عملية الرقمنة إلى قيام العاملين بابتكار أساليب جديدة تساهم في تطور المؤسسة | 3,73 | 0,837 | 8 | موافقة عالية |
| 31 | بفضل الرقمنة أحرص على إنجاز العمل الموكل لي في الوقت اللازم | 3,71 | 0,844 | 9 | موافقة عالية |
| 32 | ساهمت عملية الرقمنة في الزيادة والرفع من قدرات العاملين | 3,90 | 0,831 | 3 | موافقة عالية |
| 33 | أعمل على تطوير أدائي ومهاراتي بشكل مستمر من خلال البرامج والإلكترونيات المتاحة في المؤسسة | 3,95 | 0,805 | 2 | موافقة عالية |
| أداء العاملين | | 3,809 | 0.469 | موافقة عالية | |

المصدر: مخرجات برنامج SPSS.V27

من الجدول أعلاه؛ المتوسط الحسابي الإجمالي لإجابات أفراد العينة حول محور أداء العاملين، بلغ قيمة (3.809)، وانحراف معياري (0.469) أقل من القيمة الحرجة واحد (1)، والتي تعبر عن الموافقة العالية لأفراد عينة الدراسة، حيث وقعت جميع عباراته ضمن المجال عال من القبول والموافقة ما يجعلنا نقول أن المديرية محل الدراسة تهتم بدرجة عالية على تحسين مستوى أداء العاملين.

3-2 اختبار فرضيات الدراسة. (Test of Hypothèses)

بعد قياس استجابات عينة الدراسة نحو عبارات الاستبيان، تأتي مرحلة مهمة والتمثلة في التحقق من مدى صدق الفرضيات المصاغة من عدمها، وقبل ذلك يتم اختبار قوة النموذج الفرضي للدراسة وهذا ما نتناوله في هذا المطلب.

أولاً- اختبار قوة وصلاحية النموذج الفرضي للدراسة

لبناء النموذج الفرضي بين المتغيرات محل الدراسة في ضوء أسس إحصائية دقيقة يجب التأكد من قوة النموذج من خلال إعداد مصفوفة الارتباط (Corrélation Matrix)، وتتمثل قوة النموذج في ألا يقل معامل الارتباط بين المتغيرات المستقلة عن القيمة المعيارية 0.3.

لاختبار صلاحية النموذج يجب عدم وجود علاقة خطية تامة بين المتغيرات المستقلة بمعنى عدم تداخل اثنين أو أكثر من المتغيرات المستقلة (مشكلة الازدواج الخطي Multicollinearity)، وهي من أهم الفروض الأساسية في تحليل الانحدار الخطي المتعدد، ويتم هذا من خلال اختبار التباين المسموح (Tolérance) الذي يعبر عن مقدار تباين المتغير المستقل المحدد الذي لا تفسره المتغيرات الأخرى المستقلة في النموذج حيث؛ أن نقص السماحة عن القيمة المعيارية 0.1 يعني أن الارتباط المتعدد مع المتغيرات الأخرى مرتفع مما يزيد من احتمالية تحقق المصاحبة الخطية المتعددة؛

للتأكد من عدم وجود ارتباط عال بين المتغيرات المستقلة المتعددة استخدمنا اختبار معامل تضخم التباين (VIF) (Variance Inflation Factor) وهناك اختلافات بين المختصين في هذا المجال بين ثلاث قيم معيارية (3، 5، 10) حيث يجب ألا تزيد قيمته عن القيم السالفة الذكر.

الجدول رقم (17): مصفوفة الارتباط بين المتغيرات المستقلة

| المتغيرات المستقلة | أبعاد مادية | أبعاد إدارية | أبعاد بشرية | أبعاد أمنية |
|---|-------------|--------------|-------------|-------------|
| أبعاد مادية | 1 | **0.717 | **0.484 | **0.477 |
| أبعاد إدارية | **0.717 | 1 | *0.385 | **0.479 |
| أبعاد بشرية | **0.484 | *0.385 | 1 | **0.750 |
| أبعاد أمنية | **0.477 | *0.479 | **0.750 | 1 |
| ** الارتباط دال إحصائيا عند مستوى معنوية $\alpha \leq 0.01$. | | | | |
| * الارتباط دال إحصائيا عند مستوى معنوية $\alpha \leq 0.05$. | | | | |

المصدر: مخرجات برنامج SPSS.V27

يتضح من مصفوفة الارتباط المبينة في الجدول أعلاه أن هناك قوة ارتباطية بينية للمتغيرات المستقلة للدراسة وهي أكبر من القيمة المعيارية 3، وجميع قيم الارتباط ذات دلالة إحصائية، مما يدل على قوة نموذج الدراسة.

الجدول رقم (18): قيم معامل تضخم التباين والتسامح بين للمتغيرات المستقلة

| Collinearity Statistics | | | |
|-------------------------|-------|-----------|---------------|
| المتغيرات المستقلة | VIF | Tolerance | النتيجة |
| أبعاد مادية | 2,299 | 0,435 | لا يوجد تداخل |
| أبعاد إدارية | 2,199 | 0,455 | لا يوجد تداخل |
| أبعاد بشرية | 2,436 | 0,411 | لا يوجد تداخل |
| أبعاد أمنية | 2,532 | 0,395 | لا يوجد تداخل |

المصدر: مخرجات برنامج SPSS.V27

من الجدول أعلاه يتضح أن قيم عوامل تضخم التباين (Variance Inflation Factor) للمتغيرات الفرعية المستقلة كلها أصغر بكثير من القيمة المعيارية (آخرون، 2017، صفحة 24) (03) وبالتالي عدم وجود ارتباط عال بين المتغيرات المستقلة، وقيم اختبار التحمل (Tolérance) كلها أكبر من 0.1 مما يدل على عدم وجود علاقة تعددية خطية مشتركة للمتغيرات التفسيرية، من خلال ما سبق تم التحقق من صلاحية النموذج الفرضي للدراسة.

ثانيا :اختبار الفرضيات الفرعية

1- اختبار الفرضية الفرعية الأولى:

يوجد أثر معنوي ذو دلالة إحصائية بين البعد المادي في ظل أبعاد الرقمنة وتحسين أداء العاملين بالمديرية العملية لاتصالات الجزائر بالمسيلة.

لاختبار الفرضية الفرعية الأولى تم استخدام أسلوب الانحدار الخطي البسيط وهو نموذج خطي إحصائي يقوم بتقدير العلاقة التي ترتبط بين متغير كمي واحد وهو المتغير التابع مع متغير كمي آخر وهو المتغير المستقل، وينتج عن هذا النموذج معادلة إحصائية خطية يمكن استخدامها لتفسير العلاقة بين المتغيرين أو تقدير قيمة المتغير التابع عند معرفة قيمة المتغير المستقل .

الجدول رقم(19): نتائج اختبار التباين (معنوية النموذج)

| معنوية F | F | معامل التحديد R^2 | معامل الارتباط R | النموذج |
|----------|--------|---------------------|------------------|---------|
| 0.000 | 41.481 | 0.503 | 0.718 | 1 |

المصدر: مخرجات برنامج SPSS.V27

من الجدول أعلاه؛ قيمة معامل الارتباط الثنائي بين الأبعاد المادية وأداء العاملين قدرت $R = 0.718$ أي ما يعادل نسبة 71.80%، ارتباط طردي متوسط، وبلغت قيمة معامل التحديد $R^2 = 0.503$ وهو مقياس لجودة التوفيق حيث؛ يشير 50.30%، من التباين الحاصل في المتغير التابع أداء العاملين يفسره المتغير الفرعي المستقل الأبعاد المادية، وأن الباقي 49.70%، ترجع إلى عوامل أخرى؛

بلغت قيمة توزيع فيشر $F=41.481$ ، بمستوى معنوية 0.000 ، قيمة تدل على أن نموذج الانحدار الخطي يفسر جزء كبير من البيانات والاختلافات العشوائية قليلة، مما يؤكد القوة التفسيرية العالية لنموذج الانحدار الخطي البسيط من الناحية الإحصائية وهو نموذج مناسب، ونستطيع التنبؤ بالمتغير التابع أداء العاملين من خلال تأثير المتغير الفرعي المستقل الأبعاد المادية.

الفصل الثاني _____ دراسة حالة شركة إتصالات الجزائر

الجدول رقم(20): نموذج الانحدار البسيط بين أبعاد مادية وأداء العاملين

| النموذج | المعاملات المعيارية | | المعاملات الغير معيارية | | قيمة T | معنوية T |
|-----------------|---------------------|------------|-------------------------|--|--------|----------|
| | معامل الانحدار b | Std. Error | Beta | | | |
| المتغير المستقل | | | | | | |
| ثابت الانحدار a | 1.459 | 0.369 | / | | 3.956 | 0.000 |
| أبعاد مادية | 0.633 | 0.098 | 0.718 | | 6.441 | 0.000 |

المصدر: مخرجات برنامج SPSS.V27

من الجدول أعلاه؛ قيمة معلمة الميل $b = 0.633$ يشير ذلك أن هناك أثر إيجابي بين المتغيرين فإن أي زيادة أو تحسين في المتغير الفرعي المستقل الأبعاد المادية بمقدار درجة واحدة تقابلها زيادة في المتغير التابع أداء العاملين بمقدار 0.633 ، وللمعلمة مستوى معنوية (0.000) وهي أقل من 0.05 مما يشير إلى معنوياتها، وبالتالي فإن ظهور معنوية معلمتي الانحدار يشير إلى أهمية ودور المتغير الفرعي المستقل الأبعاد المادية في التأثير الإيجابي على المتغير التابع أداء العاملين.

معادلة الانحدار الخطي البسيط لأداء العاملين الذي نرمز لها بالرمز Y ونرمز للمتغير الفرعي المستقل الأبعاد المادية بالرمز x_1

$$Y = 1.459 + 0.633x_1$$

مما سبق وبالرجوع إلى قاعدة القرار مقارنة قيمة مستوى الدلالة المحسوبة وقيمة مستوى الدلالة المعتمدة في الدراسة 0.05 ، فإذا كانت قيمة مستوى الدلالة المحسوبة أقل منها فإننا نرفض الفرض الصفري ونقبل الفرض البديل، والعكس إذا كانت مستوى الدلالة المحسوبة أكبر من المعتمدة في الدراسة فإننا نقبل الفرض الصفري ونرفض الفرض البديل، وعليه فإننا نرفض الفرض الصفري ونقبل الفرض البديل المطروح في الدراسة التالي:

يوجد أثر معنوي ذو دلالة إحصائية بين البعد المادي في ظل أبعاد الرقمنة وتحسين أداء العاملين بالمديرية العملية لاتصالات الجزائر بالمسيلة.

الفصل الثاني _____ دراسة حالة شركة إتصالات الجزائر

2- اختبار الفرضية الفرعية الثانية:

يوجد أثر معنوي ذو دلالة إحصائية بين البعد الإداري في ظل أبعاد الرقمنة وتحسين أداء العاملين بالمديرية العملية لاتصالات الجزائر بالمسيلة.

لاختبار الفرضية الفرعية الثانية تم استخدام أسلوب الانحدار الخطي البسيط

الجدول رقم (21): نتائج اختبار التباين (معنوية النموذج)

| النموذج | معامل الارتباط R | معامل التحديد R^2 | F | معنوية F |
|---------|------------------|---------------------|--------|----------|
| 1 | 0.709 | 0.502 | 39.380 | 0.000 |

المصدر: مخرجات برنامج SPSS.V27

من الجدول أعلاه؛ قيمة معامل الارتباط التثائي بين الأبعاد الإدارية وأداء العاملين قدرت $R = 0.709$ أي ما يعادل نسبة 70.90%، ارتباط طردي متوسط، وبلغت قيمة معامل التحديد $R^2 = 0.502$ وهو مقياس لجودة التوفيق حيث؛ يشير 50.20%، من التباين الحاصل في المتغير التابع أداء العاملين يفسره المتغير الفرعي المستقل الأبعاد الإدارية، وأن الباقي 49.80%، ترجع إلى عوامل أخرى؛ بلغت قيمة توزيع فيشر $F = 39.380$ ، بمستوى معنوية 0.000، قيمة تدل على أن نموذج الانحدار الخطي يفسر جزء كبير من البيانات والاختلافات العشوائية قليلة، مما يؤكد القوة التفسيرية العالية لنموذج الانحدار الخطي البسيط من الناحية الإحصائية وهو نموذج مناسب، ونستطيع التنبؤ بالمتغير التابع أداء العاملين من خلال تأثير المتغير الفرعي المستقل الأبعاد الإدارية.

الجدول رقم (22): نموذج الانحدار البسيط بين أبعاد إدارية وأداء العاملين

| النموذج | المعاملات المعيارية | | المعاملات الغير معيارية | | قيمة T | معنوية T |
|-----------------|---------------------|------------|-------------------------|--|--------|----------|
| | معامل الانحدار b | Std. Error | Beta | | | |
| المتغير المستقل | | | | | | |
| ثابت الانحدار a | 1.224 | 0.415 | / | | 2.948 | 0.005 |
| أبعاد إدارية | 0.677 | 0.108 | 0.709 | | 6.275 | 0.000 |

المصدر: مخرجات برنامج SPSS.V27

الفصل الثاني _____ دراسة حالة شركة إتصالات الجزائر

من الجدول أعلاه؛ قيمة معلمة الميل $b = 0.677$ يشير ذلك أن هناك أثر إيجابي بين المتغيرين فإن أي زيادة أو تحسين في المتغير الفرعي المستقل الأبعاد الإدارية بمقدار درجة واحدة تقابلها زيادة في المتغير التابع أداء العاملين بمقدار 0.677 ، وللمعلمة مستوى معنوية (0.000) وهي أقل من 0.05 مما يشير إلى معنوياتها، وبالتالي فإن ظهور معنوية معلمتي الانحدار يشير إلى أهمية ودور المتغير الفرعي المستقل الأبعاد الإدارية في التأثير الإيجابي على المتغير التابع أداء العاملين.

معادلة الانحدار الخطي البسيط لأداء العاملين الذي نرمز لها بالرمز Y ونرمز للمتغير الفرعي المستقل الأبعاد الإدارية بالرمز x_2

$$Y = 1.224 + 0.677x_2$$

مما سبق وبالرجوع إلى قاعدة القرار مقارنة قيمة مستوى الدلالة المحسوبة وقيمة مستوى الدلالة المعتمدة في الدراسة 0.05 ، فإذا كانت قيمة مستوى الدلالة المحسوبة أقل منها فإننا نرفض الفرض الصفري ونقبل الفرض البديل، والعكس إذا كانت مستوى الدلالة المحسوبة أكبر من المعتمدة في الدراسة فإننا نقبل الفرض الصفري ونرفض الفرض البديل، وعليه فإننا نرفض الفرض الصفري ونقبل الفرض البديل المطروح في الدراسة التالي:

يوجد أثر معنوي ذو دلالة إحصائية بين البعد الإداري في ظل أبعاد الرقمنة وتحسين أداء العاملين بالمديرية العملية لاتصالات الجزائر بالمسيلة.

3- اختبار الفرضية الفرعية الثالثة:

يوجد أثر معنوي ذو دلالة إحصائية بين الكفاءة البشرية في ظل أبعاد الرقمنة وتحسين أداء العاملين بالمديرية العملية لاتصالات الجزائر بالمسيلة.

لاختبار الفرضية الفرعية الثالثة، تم استخدام أسلوب الانحدار الخطي البسيط.

الجدول رقم (23): نتائج اختبار التباين (معنوية النموذج)

| النموذج | معامل الارتباط R | معامل التحديد R^2 | F | معنوية F |
|---------|--------------------|---------------------|--------|----------|
| 1 | 0.724 | 0.524 | 42.917 | 0.000 |

المصدر: مخرجات برنامج SPSS.V27

الفصل الثاني _____ دراسة حالة شركة إتصالات الجزائر

من الجدول أعلاه؛ قيمة معامل الارتباط الثنائي بين الأبعاد البشرية وأداء العاملين قدرت $R = 0.724$ أي ما يعادل نسبة 72.40%، ارتباط طردي متوسط، وبلغت قيمة معامل التحديد $R^2 = 0.524$ وهو مقياس لجودة التوفيق حيث؛ يشير 52.40%، من التباين الحاصل في المتغير التابع أداء العاملين يفسره المتغير الفرعي المستقل الأبعاد البشرية، وأن الباقي 47.60%، ترجع إلى عوامل أخرى؛ بلغت قيمة توزيع فيشر $F=42.917$ ، بمستوى معنوية 0.000، قيمة تدل على أن نموذج الانحدار الخطي يفسر جزء كبير من البيانات والاختلافات العشوائية قليلة، مما يؤكد القوة التفسيرية العالية لنموذج الانحدار الخطي البسيط من الناحية الإحصائية وهو نموذج مناسب، ونستطيع التنبؤ بالمتغير التابع أداء العاملين من خلال تأثير المتغير الفرعي المستقل الأبعاد البشرية.

الجدول رقم (24): نموذج الانحدار البسيط بين أبعاد بشرية وأداء العاملين

| النموذج | المعاملات المعيارية | | المعاملات الغير معيارية | | معنوية T |
|-----------------|---------------------|------------|-------------------------|--------|----------|
| | معامل الانحدار b | Std. Error | Beta | قيمة T | |
| ثابت الانحدار a | 1.320 | 0.384 | / | 3.441 | 0.001 |
| أبعاد بشرية | 0.622 | 0.095 | 0.724 | 6.551 | 0.000 |

المصدر: مخرجات برنامج SPSS.V27

من الجدول أعلاه؛ قيمة معلمة الميل $b = 0.622$ يشير ذلك أن هناك أثر إيجابي بين المتغيرين فإن أي زيادة أو تحسين في المتغير الفرعي المستقل الأبعاد البشرية بمقدار درجة واحدة تقابلها زيادة في المتغير التابع أداء العاملين بمقدار 0.622، وللمعلمة مستوى معنوية (0.000) وهي أقل من 0.05 مما يشير إلى معنوياتها، وبالتالي فإن ظهور معنوية معلمتي الانحدار يشير إلى أهمية ودور المتغير الفرعي المستقل الأبعاد البشرية في التأثير الإيجابي على المتغير التابع أداء العاملين.

معادلة الانحدار الخطي البسيط لأداء العاملين الذي نرمز لها بالرمز Y ونرمز للمتغير الفرعي

المستقل الأبعاد البشرية بالرمز x_3

$$Y = 1.320 + 0.622x_3$$

الفصل الثاني _____ دراسة حالة شركة إتصالات الجزائر

مما سبق وبالرجوع إلى قاعدة القرار مقارنة قيمة مستوى الدلالة المحسوبة وقيمة مستوى الدلالة المعتمدة في الدراسة 0.05 ، فإذا كانت قيمة مستوى الدلالة المحسوبة أقل منها فإننا نرفض الفرض الصفري ونقبل الفرض البديل، والعكس إذا كانت مستوى الدلالة المحسوبة أكبر من المعتمدة في الدراسة فإننا نقبل الفرض الصفري ونرفض الفرض البديل، وعليه فإننا نرفض الفرض الصفري ونقبل الفرض البديل المطروح في الدراسة التالي:

يوجد أثر معنوي ذودلالة إحصائية بين الكفاءة البشرية في ظل أبعاد الرقمنة وتحسين أداء العاملين بالمديرية العملية لاتصالات الجزائر بالمسيلة.

4- اختبار الفرضية الفرعية الرابعة:

يوجد أثر معنوي ذو دلالة إحصائية بين البعد الأمني في ظل أبعاد الرقمنة وتحسين أداء العاملين بالمديرية العملية لاتصالات الجزائر بالمسيلة.
لاختبار الفرضية الفرعية الرابعة، تم استخدام أسلوب الانحدار الخطي البسيط.

الجدول رقم (25): نتائج اختبار التباين (معنوية النموذج)

| النموذج | معامل الارتباط R | معامل التحديد R^2 | F | معنوية F |
|---------|------------------|---------------------|--------|----------|
| 1 | 0.776 | 0.602 | 59.068 | 0.000 |

المصدر: مخرجات برنامج SPSS.V27

من الجدول أعلاه؛ قيمة معامل الارتباط الثنائي بين الأبعاد الأمنية وأداء العاملين قدرت $R = 0.776$ أي ما يعادل نسبة 77.60%، ارتباط طردي متوسط، وبلغت قيمة معامل التحديد $R^2 = 0.602$ وهو مقياس لجودة التوفيق حيث؛ يشير 60.20%، من التباين الحاصل في المتغير التابع أداء العاملين يفسره المتغير الفرعي المستقل الأبعاد الأمنية، والباقي 39.80% ترجع إلى عوامل أخرى؛

بلغت قيمة توزيع فيشر $F = 59.068$ ، بمستوى معنوية 0.000 ، قيمة تدل على أن نموذج الانحدار الخطي يفسر جزء كبير من البيانات والاختلافات العشوائية قليلة، مما يؤكد القوة التفسيرية العالية لنموذج الانحدار الخطي البسيط من الناحية الإحصائية وهو نموذج مناسب، ونستطيع التنبؤ بالمتغير التابع أداء العاملين من خلال تأثير المتغير الفرعي المستقل الأبعاد الأمنية.

الفصل الثاني _____ دراسة حالة شركة إتصالات الجزائر

الجدول رقم (26): نموذج الانحدار البسيط بين أبعاد أمنية وأداء العاملين

| T معنوية | قيمة T | المعاملات الغير معيارية | المعاملات المعيارية | | النموذج |
|-------------|--------|-------------------------|---------------------|------------------|-----------------|
| | | Beta | Std. Error | معامل الانحدار b | المتغير المستقل |
| 0.017 | 2.498 | / | 0.376 | 0.940 | ثابت الانحدار a |
| 0.000 | 7.686 | 0.776 | 0.094 | 0.719 | أبعاد أمنية |

المصدر: مخرجات برنامج SPSS.V27

من الجدول أعلاه؛ قيمة معلمة الميل $b = 0.719$ يشير ذلك أن هناك أثر إيجابي بين المتغيرين فإن أي زيادة أو تحسين في المتغير الفرعي المستقل الأبعاد الأمنية بمقدار درجة واحدة تقابلها زيادة في المتغير التابع أداء العاملين بمقدار 0.719، وللمعلمة مستوى معنوية (0.000) وهي أقل من 0.05 مما يشير إلى معنوياتها، وبالتالي فإن ظهور معنوية معلمتي الانحدار يشير إلى أهمية ودور المتغير الفرعي المستقل الأبعاد الأمنية في التأثير الإيجابي على المتغير التابع أداء العاملين.

معادلة الانحدار الخطي البسيط لأداء العاملين الذي نرمز لها بالرمز Y ونرمز للمتغير الفرعي المستقل الأبعاد الأمنية بالرمز x_4

$$Y = 0.940 + 0.719x_4$$

مما سبق وبالرجوع إلى قاعدة القرار مقارنة قيمة مستوى الدلالة المحسوبة وقيمة مستوى الدلالة المعتمدة في الدراسة 0.05 ، فإذا كانت قيمة مستوى الدلالة المحسوبة أقل منها فإننا نرفض الفرض الصفري ونقبل الفرض البديل، والعكس إذا كانت مستوى الدلالة المحسوبة أكبر من المعتمدة في الدراسة فإننا نقبل الفرض الصفري ونرفض الفرض البديل، وعليه فإننا نرفض الفرض الصفري ونقبل الفرض البديل المطروح في الدراسة التالي:

يوجد أثر معنوي ذو دلالة إحصائية بين البعد الأمني في ظل أبعاد الرقمنة وتحسين أداء العاملين بالمديرية العملية لاتصالات الجزائر بالمسيلة.

ثالثا- اختبار الفرضية الرئيسي

يوجد أثر معنوي ذو دلالة إحصائية بين الرقمنة وتحسين أداء العاملين بالمديرية العملية لاتصالات الجزائر بالمسيلة.

لاختبار الفرضية الرئيسية تم استخدام أسلوب الانحدار الخطي المتعدد (Multiple Linear Régression)، ويعتبر نموذج الانحدار الخطي المتعدد من أكثر أدوات التحليل الإحصائي استخداما، إذ يهتم بتقدير العلاقة بين متغير كمي وهو المتغير التابع وعدة متغيرات كمية أخرى وهي المتغيرات المستقلة.

الجدول رقم (27): نتائج اختبار التباين (معنوية النموذج)

| معنوية F | F | معامل التحديد R^2 | معامل الارتباط R | النموذج |
|----------|--------|---------------------|------------------|---------|
| 0.000 | 38.903 | 0.812 | 0.901 | 1 |

المصدر: مخرجات برنامج SPSS.V27

من الجدول أعلاه؛ قيمة معامل الارتباط الثنائي بين المتغير المستقل أبعاد الرقمنة وأداء العاملين قدرت $R = 0.901$ أي ما يعادل نسبة 90.10 ارتباط طردي قوي، وبلغت قيمة معامل التحديد $R^2 = 0.812$ وهو مقياس لجودة التوفيق حيث؛ يشير 81.20%، من التباين الحاصل في المتغير التابع أداء العاملين يفسره المتغير المستقل أبعاد الرقمنة، والباقي 18.80% ترجع إلى عوامل أخرى.

بلغت قيمة توزيع فيشر $F=38.903$ ، بمستوى معنوية 0.000، قيمة تدل على أن نموذج الانحدار الخطي يفسر جزء كبير من البيانات والاختلافات العشوائية قليلة، مما يؤكد القوة التفسيرية العالية لنموذج الانحدار الخطي المتعدد من الناحية الإحصائية وهو نموذج مناسب، ونستطيع التنبؤ بالمتغير التابع أداء العاملين من خلال تأثير المتغير المستقل أبعاد الرقمنة.

الفصل الثاني _____ دراسة حالة شركة إتصالات الجزائر

الجدول رقم (28): نموذج الانحدار المتعدد بين أبعاد الرقمنة وأداء العاملين

| معنوية T | قيمة T | المعاملات الغير معيارية | المعاملات المعيارية | | النموذج |
|----------|--------|-------------------------|---------------------|------------------|-----------------|
| | | Beta | Std. Error | معامل الانحدار b | المتغير المستقل |
| 0,755 | 0,314 | / | 0,318 | 0,100 | ثابت الانحدار a |
| 0,041 | 2,120 | 0,232 | 0,097 | 0,205 | أبعاد مادية |
| 0,012 | 2,633 | 0,282 | 0,102 | 0,270 | أبعاد إدارية |
| 0,040 | 2,131 | 0,240 | 0,097 | 0,207 | أبعاد بشرية |
| 0,004 | 3,044 | 0,350 | 0,106 | 0,324 | أبعاد أمنية |

المصدر: مخرجات برنامج SPSS.V27

من الجدول أعلاه؛ قيم معلمة الميل b كلها موجبة لمختلف الأبعاد الفرعية المستقلة، مما يشير إلى أن هناك أثر إيجابي بين المتغير المستقل أبعاد الرقمنة والتابع أداء العاملين، فإن أي زيادة أو تحسين في أي بعد من الأبعاد الفرعية المستقلة للرقمنة بمقدار درجة واحدة تقابلها زيادة في المتغير التابع أداء العاملين بمقدار معين.

من خلال قيم بيتا β نستطيع ترتيب القوة التأثيرية للمتغيرات الفرعية المستقلة للرقمنة على المتغير التابع أداء العاملين على النحو التالي:

- المرتبة الأولى أبعاد أمنية بقوة تأثير (0.350).
- المرتبة الثانية أبعاد إدارية بقوة تأثير (0.282).
- المرتبة الثالثة أبعاد بشرية بقوة تأثير (0.240).
- المرتبة الرابعة أبعاد مادية بقوة تأثير (0.232).

يمكن كتابة معادلة الانحدار الخطي المتعدد لأداء العاملين المتوقعة الذي نرمز له بالرمز Y ونرمز للأبعاد المادية بالرمز x_1 ، الأبعاد الإدارية بالرمز x_2 ، الأبعاد البشرية بالرمز x_3 ، الأبعاد الأمنية بالرمز x_4

$$Y=0.100+0.205x_1+0.270x_2+0.207x_3+0.324x_4$$

الفصل الثاني _____ دراسة حالة شركة إتصالات الجزائر

مما سبق وبالرجوع إلى قاعدة القرار (مقارنة قيمة مستوى الدلالة المحسوبة وقيمة مستوى الدلالة المعتمدة في الدراسة 0.05، فإذا كانت قيمة مستوى الدلالة المحسوبة أقل منها فإننا نرفض الفرض الصفري ونقبل الفرض البديل، والعكس إذا كانت مستوى الدلالة المحسوبة أكبر من المعتمدة في الدراسة فإننا نقبل الفرض الصفري ونرفض الفرض البديل)، وعليه فإننا نرفض الفرض الصفري ونقبل الفرض البديل المطروح في الدراسة التالي:

يوجد أثر معنوي ذو دلالة إحصائية بين الرقمنة وتحسين أداء العاملين بالمديرية العملية لاتصالات الجزائر بالمسيلة.

خلاصة الفصل

من خلال هذا الفصل وبعد المعالجة والتحليل الإحصائي لبيانات الدراسة تم التعرف على التأثير الإيجابي الذي تساهم به أبعاد الرقمنة في تحسين أداء العاملين بالمديرية العملية لاتصالات الجزائر بالمسيلة.

كما تم الكشف على أثر وإسهام كل بعد من أبعاد الرقمنة، والمتمثل في المتغيرات الفرعية المستقلة (أبعاد مادية، أبعاد إدارية، أبعاد بشرية، أبعاد أمنية) في تحسين أداء العاملين بالمديرية محل الدراسة. من ناحية ترتيب القوة التأثيرية للأبعاد الفرعية المستقلة في تحسين أداء العاملين بالمديرية العملية لاتصالات الجزائر بالمسيلة، حسب قيم بيتا β في لاختبار الانحدار المتعدد كانت كالتالي:

- المرتبة الأولى أبعاد أمنية بقوة تأثير (0.350).

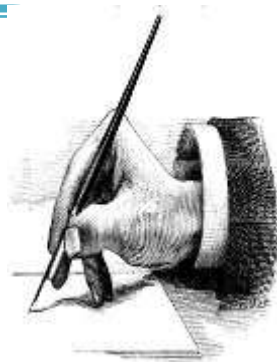
- المرتبة الثانية أبعاد إدارية بقوة تأثير (0.282).

- المرتبة الثالثة أبعاد بشرية بقوة تأثير (0.240).

- المرتبة الرابعة أبعاد مادية بقوة تأثير (0.232).

في حين أن تأثيراتهم كانت كلها إيجابية

الخاتمة



الخاتمة:

توصلنا من خلال هذه الدراسة إلى مجموعة من النتائج والاستنتاجات النظرية والتطبيقية، التي تخص كلا المحورين محور أبعاد الرقمنة ومحور أداء العاملين، سواء تعلق الأمر بالمفاهيم السائدة لكليهما، أو آراء العينة بالمديرية العملية لاتصالات الجزائر بالمسيلة، كما تم طرح مجموعة من الاقتراحات وعدة مواضع تمثل أفاق الدراسة.

أولاً- الاستنتاجات النظرية:

- الرقمنة لها كفاءة عالية في جمع وتخزين وحفظ وإسترجاع البيانات المتعلقة بالعاملين.
- توجد علاقة بين أبعاد الرقمنة على التحسين المستمر والأداء الوظيفي للعاملين.
- تأثر أبعاد الرقمنة على أداء العاملين بشكل إيجابي وبدرجة موافقة عالية.

ثانياً - الاستنتاجات التطبيقية

- نتج عن تحليل آراء اتجاهات عينة الدراسة بالمديرية العملية لاتصالات الجزائر بالمسيلة للمحور المستقل أبعاد الرقمنة، انتمائه لمستوى عال من القبول والموافقة، بمتوسط حسابي قدره (3.881)، ويشير ذلك إلى اهتمام المديرية محل الدراسة بمحور أبعاد الرقمنة بشكل عال.
- نتج عن تحليل آراء اتجاهات عينة الدراسة بالمديرية العملية لاتصالات الجزائر بالمسيلة للمحور التابع أداء العاملين، انتمائه لمستوى عال من القبول والموافقة، بمتوسط حسابي قدره (3.809)، ويشير ذلك إلى اهتمام الكلية محل الدراسة بأداء العاملين بشكل عال.
- نتج عن ترتيب الأهمية النسبية لمختلف أبعاد المحور المستقل أبعاد الرقمنة، البعد الأقوى والذي توليه المديرية محل الدراسة اهتمام أكبر، هو البعد البشري مقارنة بالأبعاد الأخرى بمتوسط حسابي (4.000).

- توصلت الدراسة من خلال الاعتماد على معامل الارتباط الثنائي إلى وجود علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين المتغير المستقل محور أبعاد الرقمنة والمحور التابع أداء العاملين حيث؛ بلغ معامل الارتباط الثنائي بينهما 0.901 أي ما يعادل نسبة 90.10% ارتباط طردي قوي.

- توصلت الدراسة من خلال الاعتماد على معامل الارتباط الثنائي إلى وجود علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين المتغير المستقل الفرعي أبعاد مادية والمتغير التابع أداء العاملين حيث؛ بلغ معامل الارتباط الثنائي بينهما 0.718 أي ما يعادل نسبة 71.80% ارتباط طردي متوسط.
- توصلت الدراسة من خلال الاعتماد على معامل الارتباط الثنائي إلى وجود علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين المتغير المستقل الفرعي أبعاد إدارية والمتغير التابع أداء العاملين حيث؛ بلغ معامل الارتباط الثنائي بينهما 0.709 أي ما يعادل نسبة 70.90% ارتباط طردي متوسط.
- توصلت الدراسة من خلال الاعتماد على معامل الارتباط الثنائي إلى وجود علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين المتغير المستقل الفرعي أبعاد بشرية والمتغير التابع أداء العاملين حيث؛ بلغ معامل الارتباط الثنائي بينهما 0.724 أي ما يعادل نسبة 72.40% ارتباط طردي متوسط.
- توصلت الدراسة من خلال الاعتماد على معامل الارتباط الثنائي إلى وجود علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين المتغير المستقل الفرعي أبعاد أمنية والمتغير التابع أداء العاملين حيث؛ بلغ معامل الارتباط الثنائي بينهما 0.776 أي ما يعادل نسبة 77.60% ارتباط طردي متوسط.
- نتج عن اختبار الفرضية الرئيسية للدراسة (اختبار الانحدار الخطي المتعدد) وجود أثر معنوي ذو دلالة إحصائية بين الرقمنة وتحسين أداء العاملين بالمديرية العملية لاتصالات الجزائر بالمسيلة.
- نتج عن اختبار الفرضيات الفرعية للدراسة (اختبار الانحدار الخطي البسيط) وجود أثر معنوي ذو دلالة إحصائية بين مختلف أبعاد الرقمنة (أبعاد مادية، أبعاد إدارية، أبعاد بشرية، أبعاد أمنية) في تحسين أداء العاملين.

ثالثا - الاقتراحات

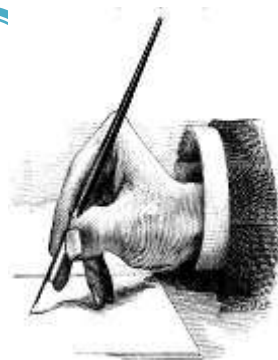
- العمل على إدخال تكنولوجيا الرقمنة بمختلف مكوناتها في جميع ممارسات المؤسسة لما لها من أهمية في رفع وتحسين مستوى الأداء.
- تعميم الرقمنة على جميع المستويات في شركة إتصالات الجزائر.
- تكثيف البرمجيات خاصة في مجال الرقمنة.

خامسا - آفاق الدراسة

لمواصلة البحث في هذا المجال نقترح المواضيع التالية:

- دور الرقمنة في تحقيق الميزة التنافسية في المؤسسات الجزائرية؛
- واقع توظيف الرقمنة في المديرية العملية لإتصالات الجزائر؛
- مدى مساهمة الرقمنة في جودة الخدمات؛
- تنمية الموارد البشرية في ظل البيئة الرقمية بالمديرية العملية لإتصالات الجزائر؛
- فعالية الرقمنة في تحسين أداء المؤسسة.

قائمة المراجع



قائمة المراجع والمصادر

➤ الكتب

1. سناء إبراهيم أبو دقة، والصافي سمير خالد، (2013)، تطبيقات علمية باستخدام الرزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية spss في البحث التربوي والنفسي، (الإصدار 01)، فلسطين، مكتبة الآفاق.
2. عبد الستار العلي، قنديجلي عامر، العمري غسان، (2006)، المدخل إلى إدارة المعرفة، (الإصدار 01)، عمان، عمان، دار المسيرة للنشر والتوزيع.
3. كامل أحمد أبو ماضي، (2018)، بطاقة الأداء المتوازن كأداة تقييم لأداء المؤسسات الحكومية وغير الحكومية، فلسطين، مكتبة نيسان للطباعة والتوزيع.
4. كفاية محمد عبد الله، (2019)، إدارة الأداء الوظيفي (الإصدار 01)، عمان، الاردن، دار المسيرة للنشر والتوزيع.
5. محمد سمير أحمد، (2009)، الإدارة الإلكترونية، (الإصدار 01)، عمان، دار المسيرة.
6. محمد عبد الحميد، (2004)، نظريات الإعلام وإتجاهات التأثير، (الإصدار 03)، القاهرة، عالم الكتب.
7. مصطفى علي جمعه، (2018)، النشر الإلكتروني في الجامعات المصرية، (الإصدار 01)، دار العلوم للنشر والتوزيع.
8. مؤيد الساعدي، (2016)، قياس اللاملموسيات في السلوك التنظيمي وإدارة الموارد البشرية، (الإصدار 01)، عمان، الاردن، دار الصفاء للنشر والتوزيع.
9. نجلاء أحمد، يس، (2013)، الرقمنة وتقنياتها في المكتبات العربية (الإصدار 1)، القاهرة: العربي للنشر والتوزيع.

➤ المجلات

1. إيمان بغداددي، و رماش سمية. (2022). تكنولوجيا الرقمنة في المكتبات الجزائرية. مجلة أوراق بحثية، 02(01).

2. بشير محمد الناجي الجعفري، وهديل عبد العظيم الطاهر، (2020)، دور الوعي بالذات في فعالية سلوك القائد الإداري، دراسة حالة جامع الخرطوم. المجلة العربية للعلوم التربوية والنفسية، 04(13).
3. بضياف زهير، (2021)، دور الرقمنة في ضمان جودة الخدمة العمومية، الرهانات والتحديات تطبيق خدمتي في قطاع الموارد المائية، مجلة التميز الفكري للعلوم الاجتماعية والإنسانية.
4. بوسمينة أمال، وأسماء سفاري، (2022)، دور التدريب في تحسين أداء العاملين في المؤسسة دراسة حالة الخطوط الجوية الجزائرية قاعدة وهران. مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية.
5. لخضر بوخاتم. (2021). القدرات الإستراتيجية الإدارية ودورها في تحسين أداء العاملين_دراسة حالة مديرية شركة مناجم الفوسفات " SOMIPHOS ". مجلة الإبداع، 11(01).
6. محمد حامد وآخرون. (2017). خوارزمية حل مشكلة الارتباط الخطي في نموذج الإنحدار. مجلة جامعة البحث، 39(12).
7. مسفرة بنت دخيل الله الخثعمي. (2010). مشاريع وتجارب التحويل الرقمي في مؤسسات المعلومات دراسة الإستراتيجية المتبعة. مجلة RIST، 19(01).
8. مصطفى بن ميري، و فلاق علي. (2020). إستراتيجية التوظيف الداخلي وأثرها في تحسين أداء العاملين_دراسة حالة مؤسسة صيدال وحدة إنتاج المدينة. مجلة مجاميع المعرفة، 06(02).
9. ناصر عويد عطية العقابي، و خلود هادي عبود الربيعي. (2018). تحليل متطلبات الإدارة الإلكترونية ودوره في تحسين الأداء الوظيفي للمورد البشري. مجلة دراسات حسابية ومالية ((JAFS)، 13(45).

➤ أطروحات ومذكرات تخرج

1. أسماء الواسع، وصيفي نهلة. (2022). دور الإدارية الرقمية في تحسين أداء العاملين. كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، برج بوعريريج: جامعة محمد البشير الإبراهيمي.
2. بلقاسم بعداش. (2021). دور الرقمنة في تحسين الأداء الإداري دراسة حالة جامعة محمد بوضياف بالمسيلة (مذكرة ماستر). كلية الحقوق والعلوم السياسية، المسيلة: جامعة محمد بوضياف.

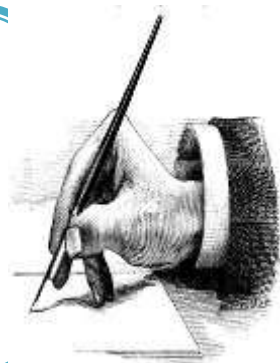
3. بلمومن سمية، و صليحة قري. (2023). دور الرقمنة في تحقيق أهداف المنظمة_دراسة حالة مركز الضرائب برج بوعريريج(رسالة ماستر). كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، برج بوعريريج: جامعة البشير الإبراهيمي.
4. بن سلمان غنيمه. (2021). أثر رقمنة العمليات الإدارية على أداء الموارد البشرية بالمؤسسات القضائية(رسالة ماستر). كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، أدرار: جامعة أحمد دراية.
5. بن عزة فردوس، (2016)، دور التدريب في تحسين أداء العاملين في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة دراسة حالة ميدانية لعيادة طبية جراحية ضياء بورقلة،(مذكرة ماستر). كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، ورقلة: جامعة قاصدي مرباح.
6. بوزكري جيلالي. (2016). الإدارة الإلكترونية في المؤسسات الجزائرية واقع وآفاق (أطروحة دكتوراه). كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، الجزائر: جامعة الجزائر.
7. حلاسي أميمة رشا، وبوشعالة وسام مبارك، (2023)، دور الرقمنة في عصرنة قطاع التعليم العالي_منصة بروغرس نموذجا_(مذكرة ماستر). كلية العلوم الإنسانية والإجتماعية، قالمة: جامعة 08 ماي 1945.
8. سعيد سمير أبو جليدة. (2018). أثر استراتيجيات إدارة الموارد البشرية على أداء العاملين في شركات الاتصالات الليبية (رسالة ماجستير). كلية الأعمال، الأردن: جامعة الشرق الأوسط.
9. ضويو فضيلة، و بسمة شخمة. (2022). دور الرقمنة في تحسين أداء الموارد البشرية. كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، المسيلة: جامعة محمد بوضياف.
10. لبد زاهي، و عمر ريان. (2013). أثر التسويق الداخلي على أداء العاملين في منظمات المجتمع المدني(رسالة ماجستير). فلسطين: الجامعة الإسلامية.
11. محمد بوقليع. (2011). العدالة التنظيمية وأثرها في تحسين أداء العاملين_دراسة حالة لي الشركة الجزائرية للمحروقات سوناطراك(رسالة ماجستير). كلية إدارة الأعمال، الأردن: جامعة الشرق الأوسط للدراسات العليا.
12. مهري سهيلة. (2005_2006). المكتبة الرقمية في الجزائر دراسة للواقع وتطلعات المستقبل(رسالة ماجستير). كلية العلوم الإنسانية والعلوم الإجتماعية، قسنطينة: جامعة الإخوة منتوري.

13. ومان محمد. (2015). البيئة الرقمية دراسة في بيئة الأبعاد السوسيو_تقنية حالة مديرية الأمن لولاية بسكرة (أطروحة دكتوراه). كلية العلوم الإجتماعية والإنسانية، بسكرة: جامعة محمد خيضر.

➤ مراجع باللغة الأجنبية

1. Attewell, P. (1990). *What is skill? Work and Occupationa Journal*, 17(04).
2. Bergner. Raymend, M. (2011). *What Is Behavior? And So what? New Ideas in Psychology Journal*, 29(02).
3. Ecosip. (1999). *Diologue autor de la performance revieus en eteprise*.Paris: Edition harmattan.
4. Krausert, A. (2008). *Performance Management for Different Employee Groups*. london.

قائمة الملاحق



الملحق رقم: (1-1) الاستبيان

أسئلة الاستبيان المعتمدة في الدراسة

في إطار استكمال نيل شهادة ماستر بعنوان:

دور الرقمنة في تحسين أداء العاملين

دراسة حالة: المديرية العملية لإتصالات الجزائر_المسيلة_

السلام عليكم أما بعد:

يهدف هذا الاستبيان لمعرفة ماهو دور الرقمنة في تحسين أداء العاملين بمديريتكم؟، وحرصا منا على معرفة ذلك يسعدنا التعاون معكم على أنكم خير مصدرا للحصول على هذا النوع من المعلومات كونكم المعنيون بذلك بالدرجة الأولى، ولهذا تشرفنا مشاركتكم في الإجابة على عناصر الاستبيان المرسل اليكم، والتي بدورها تمكننا من معرفة دور الرقمنة في تحسين أداء العاملين بمديريتكم وعلى إثر معرفة ذلك نقوم بتقديم اقتراحات كحلول لذلك.

إن حرصكم على تقديم كل المعلومات وبدقة وموضوعية سيؤدي وبدون شك إلى الوصول إلى نتائج جيدة لتشخيص موضوع الدراسة مما يعود بالنفع على مؤسساتنا الاقتصادية.

وفي الأخير لا يسعني إلا أن أتعهد لكم بأن المعلومات المحصل عليها ستستخدم في إطار البحث العلمي دون سواه، ومعلوماتكم هذه تعتبر بمثابة أمانة فهي محفوظة وفي سرية تامة.

وفي الأخير تقبلوا منا فائق التقدير والاحترام على حسن تعاونكم وتقبلكم الإجابة على أسئلة الاستبيان.

إشراف الدكتور:

- د. عطاء الله ياسين

إعداد الطالبتين:

- فرحاتي آسيا

- بشيري مريم

الموسم الجامعي: 2024/2023

البيانات الشخصية:

الجنس

☐ ذكر ☐ أنثى

سنوات الخدمة:

☐ أقل من 5 سنوات ☐ من 5 إلى 10 سنوات ☐ من 11 إلى 15 سنة ☐

☐ أكثر من 16 سنة

الفئة العمرية:

☐ من 20 إلى 29 سنة ☐ من 30 إلى 39 ☐ من 40 إلى 49 ☐ 50 وما فوق

☐

المستوى الدراسي:

☐ ثانوي فما أقل ☐ جامعي ☐ دراسات عليا ☐ أخرى

المستوى الوظيفي:

☐ مدير ☐ متصرف إداري ☐ رئيس مصلحة ☐ رئيس مكتب ☐ عون إدارة ☐

☐ أخرى

المحور الأول: أبعاد الرقمنة

| الرقم | الفقرة | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|-------------|--|-----------------|-----------|-------|-------|-------------|
| | | غير موافق تماما | غير موافق | محايد | موافق | موافق تماما |
| أبعاد مادية | | | | | | |
| 1 | تعتقد أن الأجهزة المتاحة كافية لعملية الرقمنة. | | | | | |
| 2 | البرمجيات المستخدمة في المؤسسة تلبي مختلف الخدمات المقدمة للعملاء. | | | | | |
| 3 | توفر المؤسسة العدد الكافي من الطابعات والمساحات الضوئية في مختلف مجالاتها. | | | | | |

| | | | | | | |
|--------------|--|--|--|--|----|--|
| | | | | | 4 | تحرص المؤسسة على تبني كل ما هو جديد من وسائل ومعدات تكنولوجية. |
| | | | | | 5 | يتم إستغلال الوسائل والأجهزة المتوفرة داخل المؤسسة بالشكل الأمثل. |
| | | | | | 6 | تطمع المؤسسة إلى تكثيف مواقعها الإلكترونية لتسهيل العمل. |
| أبعاد إدارية | | | | | | |
| | | | | | 7 | تعمل المؤسسة على تغيير العمليات الإداري والأقسام لتتناسب مع تبني الرقمنة. |
| | | | | | 8 | تتبنى مؤسستكم الأعمال الإدارية من خلال رقمتها. |
| | | | | | 9 | مكنك الرقمنة المستخدمة من إعادة تصميم العمليات الإدارية. |
| | | | | | 10 | تم الإستغناء النهائي عن الملفات الورقية في ظل وجود الرقمنة الإدارية. |
| | | | | | 11 | قلصت الرقمنة المستخدمة تعقيدات العمليات الإدارية. |
| | | | | | 12 | عملت الرقمنة المتوفرة في إنجاز العمليات الإدارية بسرعة . |
| أبعاد بشرية | | | | | | |
| | | | | | 13 | تعمل المؤسسة على استقطاب وتوظيف وتعيين الموظفين المتميزين. |
| | | | | | 14 | تهتم مؤسستكم بمتابعة أداء العاملين بهامن خلال جودة أدائهم الرقمي. |
| | | | | | 15 | تقدم مؤسستكم أجورا وحوافز تتلائم وخدماتكم الرقمية المقدمة. |
| | | | | | 16 | يتم تنظيم برامج تكوين وتدريب للتعامل مع مختلف المستجدات الخاصة بالرقمنة لرفع من كفاءة مواردها البشرية. |
| | | | | | 17 | تعتمد المؤسسة من خلال الرقمنة على مبدأ |

| | | | | | | |
|-------------|--|--|--|--|--|----|
| | | | | | الموازنة بين الكم والنوع في توفير الكفاءات المناسبة للوظائف الإدارية الشاغرة. | |
| أبعاد أمنية | | | | | | |
| | | | | | تستخدم المؤسسة برامج أمنية وطرق حماية فعالة لمنع التعدي على البيانات والمعلومات عند تطبيق الرقمنة. | 18 |
| | | | | | توفر المؤسسة قاعدة بيانات احتياطية في حالة فقدان البيانات المعمول بها. | 19 |
| | | | | | يتم تغيير كلمات السر والشفرات الخاصة بالعاملين بمؤسستكم بشكل دور ومدرّوس. | 20 |
| | | | | | تطبق المؤسسة نظام رقابة على قواعد البيانات من خلال تسجيل جميع عمليات الدخول. | 21 |
| | | | | | يتم اللجوء لمنتجات البرامج الحمائية في حالة صعوبة مكافحة الاختراقات. | 22 |
| | | | | | يتم اللجوء لمنتجات البرمجيات الرقمية المتعامل معها في حالة وجود ث | |

المحور الثاني: أداء العاملين

| 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | الفقرة | |
|----------------|-------|-------|--------------|-----------------------|---|----|
| موافق تماما | موافق | محايد | غير موافق | غير موافق تماما | | |
| | | | | | أدت الرقمنة إلى تحسن أدائي وإنتاجيتي. | 24 |
| | | | | | الرقمنة رفعت من مهاراتي العملية. | 25 |
| | | | | | عملية الرقمنة مكنت العاملين من إستخدام الأساليب العلمية. | 26 |
| | | | | | أداء العاملين الفعال هو المحدد الرئيسي لنجاح الرقمنة. | 27 |
| | | | | | عملية الرقمنة مكنتني من القدرة على السرعة في إنجاز العمل. | 28 |

| | | | | | | |
|--|--|--|--|--|--|----|
| | | | | | أكسبتني البرمجيات التي أتعامل معها مهارات جديدة في العمل. | 29 |
| | | | | | أدت عملية الرقمنة إلى قيام العاملين بابتكار أساليب جديدة تساهم في تطور المؤسسة. | 30 |
| | | | | | بفضل الرقمنة أحرص على إنجاز العمل الموكل لي في الوقت اللازم. | 31 |
| | | | | | ساهمت عملية الرقمنة في الزيادة والرفع من قدرات العاملين. | 32 |
| | | | | | أعمل على تطوير أدائي ومهاراتي بشكل مستمر من خلال البرامج والإلكترونيات المتاحة في المؤسسة. | 33 |

الملحق رقم (2-2): قائمة الأساتذة المحكمين للاستبيان

| الرقم | الأستاذ | الجامعة |
|-------|------------------|----------------------------|
| 01 | لعشاش عبد الحليم | جامعة محمد بوضياف_المسيلة_ |
| 02 | الوافي رابح | جامعة محمد بوضياف_المسيلة_ |
| 03 | براهيمي نادية | جامعة محمد بوضياف_المسيلة_ |
| 04 | الحسين بركاتي | جامعة محمد بوضياف_المسيلة_ |

الملحق رقم: (2-3) يتضمن مخرجات برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية

(SPSS.V27) Statistical Package for the Social Sciences

نتائج ثبات أداة الدراسة

```
RELIABILITY
/VARIABLES=q1 q2 q3 q4 q5 q6 q7 q8 q9 q10 q11 q12 q13 q14 q15 q16 q17 q18
q19 q20 q21 q22 q23 q24
q25 q26 q27 q28 q29 q30 q31 q32 q33
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL
/MODEL=ALPHA.
```

Reliability

| Notes | | |
|------------------------|--------------------------------|--|
| Output Created | | 15-MAY-2024 17:30:02 |
| Comments | | |
| Input | Data | C:\Users\HP\Desktop\2024\بشيري+الجزء التطبيقية\بشيري.sav |
| | Active Dataset | DataSet1 |
| | Filter | <none> |
| | Weight | <none> |
| | Split File | <none> |
| | N of Rows in Working Data File | 41 |
| | Matrix Input | |
| Missing Value Handling | Definition of Missing | User-defined missing values are treated as missing. |
| | Cases Used | Statistics are based on all cases with valid data for all variables in the procedure. |
| Syntax | | RELIABILITY /VARIABLES=q1 q2 q3 q4 q5 q6 q7 q8 q9 q10 q11 q12 q13 q14 q15 q16 q17 q18 q19 q20 q21 q22 q23 q24 q25 q26 q27 q28 q29 q30 q31 q32 q33 /SCALE('ALL VARIABLES') ALL /MODEL=ALPHA. |
| Resources | Processor Time | 00:00:00,02 |
| | Elapsed Time | 00:00:00,02 |

Scale: ALL VARIABLES

| Case Processing Summary | | |
|-------------------------|---|---|
| | N | % |

| | | | |
|---|-----------------------|----|-------|
| Cases | Valid | 41 | 100,0 |
| | Excluded ^a | 0 | ,0 |
| | Total | 41 | 100,0 |
| a. Listwise deletion based on all variables in the procedure. | | | |

| Reliability Statistics | |
|------------------------|------------|
| Cronbach's Alpha | N of Items |
| ,911 | 33 |

- نتائج اختبار التوزيع الطبيعي

```
EXAMINE VARIABLES=dependent
/PLOT BOXPLOT STEMLEAF NPLOT
/COMPARE GROUPS
/STATISTICS DESCRIPTIVES
/CINTERVAL 95
/MISSING LISTWISE
/NOTOTAL.
```

Explore

| Notes | | |
|------------------------|--------------------------------|--|
| Output Created | | 15-MAY-2024 17:31:40 |
| Comments | | |
| Input | Data | C:\Users\HP\Desktop\ 2024\بشري+الجزء التطبيقى\حاشي بشري.sav |
| | Active Dataset | DataSet1 |
| | Filter | <none> |
| | Weight | <none> |
| | Split File | <none> |
| | N of Rows in Working Data File | 41 |
| Missing Value Handling | Definition of Missing | User-defined missing values for dependent variables are treated as missing. |
| | Cases Used | Statistics are based on cases with no missing values for any dependent variable or factor used. |

| | | |
|-----------|----------------|---|
| Syntax | | EXAMINE VARIABLES=dependent /PLOT BOXPLOT STEMLEAF NPLOT /COMPARE GROUPS /STATISTICS DESCRIPTIVES /INTERVAL 95 /MISSING LISTWISE /NOTOTAL. |
| Resources | Processor Time | 00:00:01,67 |
| | Elapsed Time | 00:00:01,11 |

| Case Processing Summary | | | | | | |
|-------------------------|-------|---------|---------|---------|-------|---------|
| | Cases | | | | | |
| | Valid | | Missing | | Total | |
| | N | Percent | N | Percent | N | Percent |
| Dependent | 41 | 100,0% | 0 | 0,0% | 41 | 100,0% |

| Descriptives | | | | |
|--------------|----------------------------------|-------------|-----------|------------|
| | | | Statistic | Std. Error |
| Dependent | Mean | | 3,8098 | ,07332 |
| | 95% Confidence Interval for Mean | Lower Bound | 3,6616 | |
| | | Upper Bound | 3,9579 | |
| | 5% Trimmed Mean | | 3,8051 | |
| | Median | | 3,8000 | |
| | Variance | | ,220 | |
| | Std. Deviation | | ,46947 | |
| | Minimum | | 2,90 | |
| | Maximum | | 4,80 | |
| | Range | | 1,90 | |
| | Interquartile Range | | ,55 | |
| | Skewness | | ,236 | ,369 |
| | Kurtosis | | -,166 | ,724 |

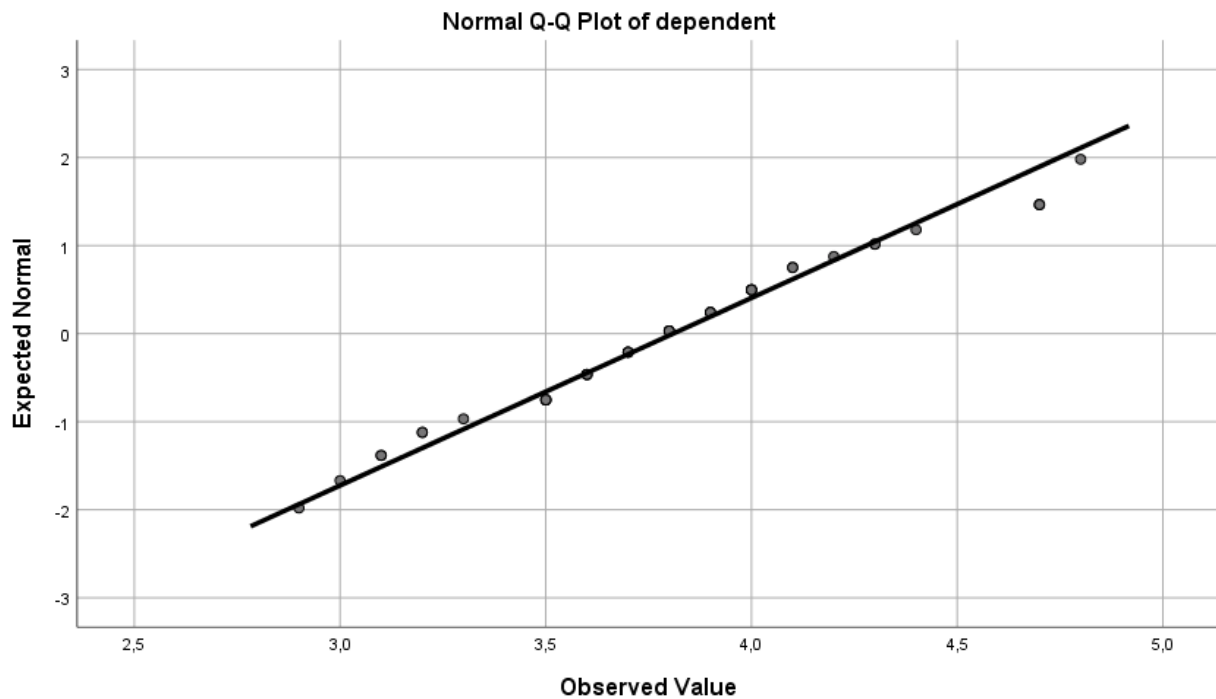
| Tests of Normality | | | | | | |
|---|---------------------------------|----|-------------------|--------------|----|------|
| | Kolmogorov-Smirnov ^a | | | Shapiro-Wilk | | |
| | Statistic | df | Sig. | Statistic | df | Sig. |
| Dependent | ,099 | 41 | ,200 [*] | ,972 | 41 | ,389 |
| * . This is a lower bound of the true significance. | | | | | | |
| a. Lilliefors Significance Correction | | | | | | |

dependent

dependent Stem-and-Leaf Plot

| Frequency | Stem & | Leaf |
|-----------|----------|---------------------|
| 1,00 | 2 . | 9 |
| 6,00 | 3 . | 011223 |
| 19,00 | 3 . | 5555666677778888999 |
| 11,00 | 4 . | 00000112334 |
| 3,00 | 4 . | 777 |
| 1,00 | Extremes | (>=4,8) |

Stem width: 1,00
Each leaf: 1 case(s)



نتائج اختبار الفرضية الرئيسية

```
REGRESSION  
  /MISSING LISTWISE  
  /STATISTICS COEFF OUTS R ANOVA  
  /CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10)  
  /NOORIGIN  
  /DEPENDENT dependent  
  /METHOD=ENTER Ind1 Ind2 Ind3 Ind4.
```

Regression

| Notes |
|-------|
|-------|

| | | |
|------------------------|--|---|
| Output Created | | 15-MAY-2024 17:35:06 |
| Comments | | |
| Input | Data | C:\Users\HP\Desktop\ 2024\بشيري+الجزء التطبيق حاتي بشيري.sav |
| | Active Dataset | DataSet1 |
| | Filter | <none> |
| | Weight | <none> |
| | Split File | <none> |
| | N of Rows in Working Data File | 41 |
| Missing Value Handling | Definition of Missing | User-defined missing values are treated as missing. |
| | Cases Used | Statistics are based on cases with no missing values for any variable used. |
| Syntax | | REGRESSION /MISSING LISTWISE /STATISTICS COEFF OUTS R ANOVA /CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10) /NOORIGIN /DEPENDENT dependent /METHOD=ENTER Ind1 Ind2 Ind3 Ind4. |
| Resources | Processor Time | 00:00:00,02 |
| | Elapsed Time | 00:00:00,05 |
| | Memory Required | 3068 bytes |
| | Additional Memory Required for Residual Plots | 0 bytes |

| Variables Entered/Removed ^a | | | |
|--|--|----------------------|--------|
| Model | Variables Entered | Variables Removed | Method |
| 1 | Ind4, Ind1, Ind2, Ind3 ^b | . | Enter |
| a. Dependent Variable: dependent | | | |
| b. All requested variables entered. | | | |

| Model Summary | | | | |
|---------------|---|----------|----------------------|-------------------------------|
| Model | R | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |

| | | | | |
|---|-------------------|------|------|--------|
| 1 | ,901 ^a | ,812 | ,791 | ,21450 |
| a. Predictors: (Constant), Ind4, Ind1, Ind2, Ind3 | | | | |

| ANOVA ^a | | | | | | |
|---|------------|----------------|----|-------------|--------|-------------------|
| Model | | Sum of Squares | df | Mean Square | F | Sig. |
| 1 | Regression | 7,160 | 4 | 1,790 | 38,903 | ,000 ^b |
| | Residual | 1,656 | 36 | ,046 | | |
| | Total | 8,816 | 40 | | | |
| a. Dependent Variable: dependent | | | | | | |
| b. Predictors: (Constant), Ind4, Ind1, Ind2, Ind3 | | | | | | |

| Coefficients ^a | | | | | | |
|----------------------------------|------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|
| Model | | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | t | Sig. |
| | | B | Std. Error | Beta | | |
| 1 | (Constant) | -,100 | ,318 | | -,314 | ,755 |
| | Ind1 | ,205 | ,097 | ,232 | 2,120 | ,041 |
| | Ind2 | ,270 | ,102 | ,282 | 2,633 | ,012 |
| | Ind3 | ,207 | ,097 | ,240 | 2,131 | ,040 |
| | Ind4 | ,324 | ,106 | ,350 | 3,044 | ,004 |
| a. Dependent Variable: dependent | | | | | | |

- نتائج اختبار الفرضية الفرعية الأولى

```

REGRESSION
  /MISSING LISTWISE
  /STATISTICS COEFF OUTS R ANOVA
  /CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10)
  /NOORIGIN
  /DEPENDENT dependent
  /METHOD=ENTER Ind1.

```

Regression

| Notes | | |
|----------------|----------------|---|
| Output Created | | 15-MAY-2024 17:37:59 |
| Comments | | |
| Input | Data | C:\Users\HP\Desktop\ 2024\بشيري+الجزء التطبيقيفرحتاني بشيري.sav |
| | Active Dataset | DataSet1 |
| | Filter | <none> |
| | Weight | <none> |
| | Split File | <none> |

| Coefficients ^a | | | | | | |
|---------------------------|------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|
| Model | | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | t | Sig. |
| | | B | Std. Error | Beta | | |
| 1 | (Constant) | 1,459 | ,369 | | 3,956 | ,000 |
| | Ind1 | ,633 | ,098 | ,718 | 6,441 | ,000 |

a. Dependent Variable: dependent

نتائج اختبار الفرضية الفرعية الثانية

REGRESSION
 /MISSING LISTWISE
 /STATISTICS COEFF OUTS R ANOVA
 /CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10)
 /NOORIGIN
 /DEPENDENT dependent
 /METHOD=ENTER Ind2.

Regression

| Notes | | |
|------------------------|--------------------------------|---|
| Output Created | | 15-MAY-2024 17:38:34 |
| Comments | | |
| Input | Data | C:\Users\HP\Desktop\ 2024\بشري+الجزء التطبيقية\حاتي بشري.sav |
| | Active Dataset | DataSet1 |
| | Filter | <none> |
| | Weight | <none> |
| | Split File | <none> |
| | N of Rows in Working Data File | 41 |
| Missing Value Handling | Definition of Missing | User-defined missing values are treated as missing. |
| | Cases Used | Statistics are based on cases with no missing values for any variable used. |
| Syntax | | REGRESSION /MISSING LISTWISE /STATISTICS COEFF OUTS R ANOVA /CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10) /NOORIGIN /DEPENDENT dependent /METHOD=ENTER Ind2. |
| Resources | Processor Time | 00:00:00,02 |

| | | |
|--|---|-------------|
| | Elapsed Time | 00:00:00,02 |
| | Memory Required | 2196 bytes |
| | Additional Memory Required for Residual Plots | 0 bytes |

| Variables Entered/Removed ^a | | | |
|--|-------------------|-------------------|--------|
| Model | Variables Entered | Variables Removed | Method |
| 1 | Ind2 ^b | . | Enter |
| a. Dependent Variable: dependent | | | |
| b. All requested variables entered. | | | |

| Model Summary | | | | |
|---------------------------------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|
| Model | R | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
| 1 | ,709 ^a | ,502 | ,490 | ,33538 |
| a. Predictors: (Constant), Ind2 | | | | |

| ANOVA ^a | | | | | | |
|----------------------------------|------------|----------------|----|-------------|--------|-------------------|
| Model | | Sum of Squares | df | Mean Square | F | Sig. |
| 1 | Regression | 4,429 | 1 | 4,429 | 39,380 | ,000 ^b |
| | Residual | 4,387 | 39 | ,112 | | |
| | Total | 8,816 | 40 | | | |
| a. Dependent Variable: dependent | | | | | | |
| b. Predictors: (Constant), Ind2 | | | | | | |

| Coefficients ^a | | | | | | |
|----------------------------------|------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|
| Model | | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | t | Sig. |
| | | B | Std. Error | Beta | | |
| 1 | (Constant) | 1,224 | ,415 | | 2,948 | ,005 |
| | Ind2 | ,677 | ,108 | ,709 | 6,275 | ,000 |
| a. Dependent Variable: dependent | | | | | | |

نتائج اختبار الفرضية الفرعية الثالثة

```
REGRESSION
  /MISSING LISTWISE
  /STATISTICS COEFF OUTS R ANOVA
  /CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10)
  /NOORIGIN
  /DEPENDENT dependent
  /METHOD=ENTER Ind3.
```

Regression

| Notes |
|-------|
|-------|

| | | |
|------------------------|--|---|
| Output Created | | 15-MAY-2024 17:39:09 |
| Comments | | |
| Input | Data | C:\Users\HP\Desktop\ 2024\بشيري+الجزء التطبيق حاتي بشيري.sav |
| | Active Dataset | DataSet1 |
| | Filter | <none> |
| | Weight | <none> |
| | Split File | <none> |
| | N of Rows in Working Data File | 41 |
| Missing Value Handling | Definition of Missing | User-defined missing values are treated as missing. |
| | Cases Used | Statistics are based on cases with no missing values for any variable used. |
| Syntax | | REGRESSION /MISSING LISTWISE /STATISTICS COEFF OUTS R ANOVA /CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10) /NOORIGIN /DEPENDENT dependent /METHOD=ENTER Ind3. |
| Resources | Processor Time | 00:00:00,00 |
| | Elapsed Time | 00:00:00,02 |
| | Memory Required | 2196 bytes |
| | Additional Memory Required for Residual Plots | 0 bytes |

| Variables Entered/Removed ^a | | | |
|--|----------------------|----------------------|--------|
| Model | Variables Entered | Variables Removed | Method |
| 1 | Ind3 ^b | . | Enter |
| a. Dependent Variable: dependent | | | |
| b. All requested variables entered. | | | |

| Model Summary | | | | |
|---------------------------------|-------------------|----------|----------------------|-------------------------------|
| Model | R | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
| 1 | ,724 ^a | ,524 | ,512 | ,32806 |
| a. Predictors: (Constant), Ind3 | | | | |

| ANOVA ^a | | | | | | |
|----------------------------------|------------|----------------|----|-------------|--------|-------------------|
| Model | | Sum of Squares | df | Mean Square | F | Sig. |
| 1 | Regression | 4,619 | 1 | 4,619 | 42,917 | ,000 ^b |
| | Residual | 4,197 | 39 | ,108 | | |
| | Total | 8,816 | 40 | | | |
| a. Dependent Variable: dependent | | | | | | |
| b. Predictors: (Constant), Ind3 | | | | | | |

| Coefficients ^a | | | | | | |
|----------------------------------|------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|
| Model | | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | t | Sig. |
| | | B | Std. Error | Beta | | |
| 1 | (Constant) | 1,320 | ,384 | | 3,441 | ,001 |
| | Ind3 | ,622 | ,095 | ,724 | 6,551 | ,000 |
| a. Dependent Variable: dependent | | | | | | |

نتائج اختبار الفرضية الفرعية الرابعة

```

REGRESSION
  /MISSING LISTWISE
  /STATISTICS COEFF OUTS R ANOVA
  /CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10)
  /NOORIGIN
  /DEPENDENT dependent
  /METHOD=ENTER Ind4.

```

Regression

| Notes | | |
|------------------------|--------------------------------|---|
| Output Created | | 15-MAY-2024 17:39:44 |
| Comments | | |
| Input | Data | C:\Users\HP\Desktop\ 2024\بشيري+الجزء التطبيقية\بشيري.sav |
| | Active Dataset | DataSet1 |
| | Filter | <none> |
| | Weight | <none> |
| | Split File | <none> |
| | N of Rows in Working Data File | 41 |
| Missing Value Handling | Definition of Missing | User-defined missing values are treated as missing. |
| | Cases Used | Statistics are based on cases with no missing values for any variable used. |

| | | |
|-----------|--|---|
| Syntax | | REGRESSION /MISSING LISTWISE /STATISTICS COEFF OUTS R ANOVA /CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10) /NOORIGIN /DEPENDENT dependent /METHOD=ENTER Ind4. |
| Resources | Processor Time | 00:00:00,03 |
| | Elapsed Time | 00:00:00,03 |
| | Memory Required | 2196 bytes |
| | Additional Memory Required for Residual Plots | 0 bytes |

| Variables Entered/Removed ^a | | | |
|--|-------------------|-------------------|--------|
| Model | Variables Entered | Variables Removed | Method |
| 1 | Ind4 ^b | . | Enter |
| a. Dependent Variable: dependent | | | |
| b. All requested variables entered. | | | |

| Model Summary | | | | |
|---------------------------------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|
| Model | R | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
| 1 | ,776 ^a | ,602 | ,592 | ,29983 |
| a. Predictors: (Constant), Ind4 | | | | |

| ANOVA ^a | | | | | | |
|----------------------------------|------------|----------------|----|-------------|--------|-------------------|
| Model | | Sum of Squares | df | Mean Square | F | Sig. |
| 1 | Regression | 5,310 | 1 | 5,310 | 59,068 | ,000 ^b |
| | Residual | 3,506 | 39 | ,090 | | |
| | Total | 8,816 | 40 | | | |
| a. Dependent Variable: dependent | | | | | | |
| b. Predictors: (Constant), Ind4 | | | | | | |

| Coefficients ^a | | | | | | |
|---------------------------|------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|
| Model | | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | t | Sig. |
| | | B | Std. Error | Beta | | |
| 1 | (Constant) | ,940 | ,376 | | 2,498 | ,017 |
| | Ind4 | ,719 | ,094 | ,776 | 7,686 | ,000 |

a. Dependent Variable: dependent



تصريح شرفي

بالالتزام بمعايير الأمانة والنزاهة العلمية في إعداد مذكرة الماستر

أنا الممضي اسقله:

الطالب (ة): فجر حاجي أمينا المولود(ة) بتاريخ: 2001 / 12 / 16 ب. سيري عامر
الحامل لبطاقة التعريف الوطنية (أو.ر.س.) رقم: 210237816 الصادرة بتاريخ: 2024 / 03 / 28 عن: بلدية سيري عامر
المسجل بالسنة الثانية ماستر شعبة: علوم التسيير تخصص إدارة أعمال خلال السنة الجامعية: 2024
والمعد لمذكرة الماستر التي تحمل عنوان: حور الرقمنة في تجميع أدوات العاملين دراسة
حالة المديرية المحلية لامتدادات الجوانب بإطيلة

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

حرر بتاريخ:/...../.....

التوقيع و البصمة

.....





تصريح شرفي

بالالتزام بمعايير الأمانة والتزاهة العلمية في إعداد مذكرة الماستر

أنا الممضي اسقله:

الطالب (ة): هــمـ لـيـمـ لـيـسـيـر... المولود(ة) بتاريخ: 2008/11/06 ب: حـسـيـف
الحامل لبطاقة التعريف الوطنية (أور.س.) رقم: 899895748 الصادرة بتاريخ: 2024/02/24 عن:
المسجل بالسنة الثانية ماستر شعبة: علوم تسيير تخصص: إدارة أعمال خلال السنة الجامعية: 2024
والمعد لمذكرة الماستر التي تحمل عنوان: دور الرقمنة في تحسين أداء العاملين
دراسة حالة المديرية العمالية لاتصالات
الحترار بالجامعة

أصـرـح بـشـرـفـي أـني إلـتـزـمـت بـمـراعاة مـعايير الأمانة والتزاهة العلمية المطلوبة في إنجاز مذكرة الماستر المذكور أعلاه.

حرر بتاريخ: 2024/04/04
التوقيع والبصمة
[Signature and Stamp]

المسيلة في: 2024/04/24

إلى السيد:
المدير العام
للجامعة
بجامعة الجزائر
بولاية المسيلة

الموضوع: طلب مساعدة الطلبة على إجراء الترخيص الميداني.

سيدي المحترم، تحية طيبة وبعد...

في إطار انشاح الجامعة على محيطها الاقتصادي والإداري، ومن أجل مساعدة الطلبة في إعداد مذكرات التخرج، التي تدخل ضمن متطلبات شهادة الماستر في شعبة: علوم التسيير تخصص: إدارة أعمال، فإنه نشرفنا أن نطلب من سيادتكم مساعدة الطلبة المذكورين في الجدول أدناه، على إجراء ترخيصهم الميداني بموجبكم. نقبلوا منا فائق التقدير والاحترام.

الطلبة:

| الرقم | الاسم واللقب | رقم بطاقة الطالب | رقم ب.ت.و.ر.س | الإمضاء |
|-------|--------------|------------------|---------------|---------|
| 01 | فرحاتي آسيا | 19193508050 | 203214209 | |
| 02 | بخيري مريم | 191935079662 | 203714812 | |

تتميز المذكرة: علوم التسيير في تخصص: إدارة الأعمال
بإشراف: السيدة المديرة العامة لجامعة الجزائر
بولاية المسيلة

| شرف (الاسم واللقب و الإمضاء) | هيئة الترخيص (الإمضاء والختم) | رئيس القسم (الإمضاء والختم) |
|------------------------------|--|-----------------------------|
| الدكتور عطاء الله ياسين | المدير العملي للبحوث بالمسيلة بكايس كمال | |

Periode: 2024/04/24 - 2024/05/04