



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف ميلة
معهد العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
قسم علوم التسيير



الميدان: العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية

الفرع: علوم التسيير

التخصص: إدارة أعمال

مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر بعنوان:

دور الرقمنة في تحسين الأداء الوظيفي للعاملين
دراسة حالة القرض الشعبي الجزائري وكالة ميلة-

المشرف	إعداد الطلبة	
مشري فريد	موهوب عبد الصمد	1
	بن سويكي علاء الدين	2

لجنة المناقشة:

الصفة	اسم ولقب الأستاذ
رئيسا	حريز هشام
مشرفا ومقررا	مشري فريد
ممتحنا	برني ميلود

السنة الجامعية 2024/2023



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف ميله
معهد العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
قسم علوم التسيير



الميدان: العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية

الفرع: علوم التسيير

التخصص: إدارة أعمال

مذكرة مكملّة لنيل شهادة الماستر بعنوان:

دور الرقمنة في تحسين الأداء الوظيفي للعاملين
دراسة حالة القرض الشعبي الجزائري وكالة -ميلة-

المشرف	إعداد الطلبة	
مشري فريد	موهوب عبد الصمد	1
	بن سوكي علاء الدين	2

لجنة المناقشة:

الصفة	اسم ولقب الأستاذ(ة)
رئيسا	حريز هشام
مشرفا ومقررا	مشري فريد
ممتحنا	برني ميلود

السنة الجامعية 2024/2023



شكر و عرفان

"رب أوزعني أن أشكر نعمتك التي أنعمت علي وعلى والدي وأن أعمل صالحا ترضاه وأدخلني برحمتك في عبادك الصالحين" النمل 19
الحمد لله الذي من ووفق لإتمام هذه المذكرة بعد جهد من البحث والإلمام.
أقدم بشكري الخالص وجزيل الامتنان إلى الأستاذ المشرف

"مشري فريد"

نشكره على جهوده القيمة وإرشاداته وتوجيهاته ومتابعته لنا في هذا البحث، فقد كان عوناً لنا بعد عون الله تعالى فجزاك الله خيراً وبارك الله لك في علمك وعملك.
ثم شكرنا لجميع أساتذة على التسيير وإلى أعضاء لجنة المناقشة الموقرين على منحنا شرف مناقشتهم لنا.
ولنا الشكر والعرفان لكل من منحنا معنى أن نكون، وأهل أن نستمر والشكر من قبل ومن بعد الله رب العالمين.

إهداء

الحمد لله الذي أعاننا بالعلم وزيننا بالحلم وأكرمنا بالتقوى وأجملنا بالعافية
أتقدم بإهداء عملي المتواضع إلى
الدرع الواقي والكنز الباقي، إلى من جعل العلم منبع اشتياقي، لك أقدم وسام
الاستحقاق إلى **أبي** أطال الله عمرك .
رمز العطاء وصدق الإيلاء ، إلى ذروة العطف والوفاء ،
أنت **أمي** الغالية أطال الله عمرك .
إلى **إخوتي** وكل **أفراد عائلتي** أدام الله نورهم في حياتي
إلى رفيق مشواري الذي قاسمني حلاوة البحث "**علاء الدين**"
إلى من استوطنوا داخل القلب وتركوبصمات لا تمحوها ذاكرة زمان **أصدقائي الأعزاء**.
وفي الأخير يا رب
يا رب لا تدعني أصاب بالغرور إذا نجحت ولا أصاب باليأس إذا فشلت بل ذكرني دائماً بأن الفشل
هو التجربة الذي تسبق النجاح أمين يا رب العالمين

عبد الصمد

إهداء

إلهي لا يطيب الليل إلا بشكرك ولا تطيب اللحظات إلا بذكرك ولا النهار إلا بطاعتك،
ولا تطيب الآخرة إلا بعفوك، ولا تطيب الجنة إلا بروؤيتك

إلى التي زرعت في روحي الكفاح وعلمتني معنى التفاني والنجاح ومن كانت ولا زالت شمعة
تذوب لتضيء لي ظلمة هذه الحياة هدتني وأنا صغير ونصحتني وأنا كبير ودفعت عمرها وصحتها
لترسيني على بر الأمان، إلى أهم وأرق امرأة في الوجود هي وحدها دون سواها تتربع لي عرش
القلب أشهد أن الكلمات تعبر عن السمو إلى مكانها مالكة قلبي وحيي الأبدى **أمي** الغالية باركها الله
وأطال عمرها في عمرها.

إلى من تحمل أعباء الحياة ليرychني لم يدخر جهدا ومالا ليسعدني إلى من أشعل سنين عمره شموعا
كلما انطفئ عاما أشعل عاما آخر لينير دربي إلى قرة عيني وتاج راسي وسندي في الحياة **أبي**
العزیز أطال الله في عمره.

إلى الورود التي زرعت بجانب نبضات قلبي **إخوتي**.

إلى من استوطنوا داخل القلب وتركوبصمات لا تمحوها ذاكرة زمان **أصدقائي الأعزاء**.
وإلى من ساندني في مشواري الدراسي ومنحني الشجاعة وكان بمثابة الأخ "**عبد الصمد**"
إلى كل من سعتهم ذاكرتي ولم تسعهم مذكرتي أهدي لهم هذا العمل المتواضع.

علاء الدين

الملخص:

هدفت الدراسة إلى تسليط الضوء على دور الرقمنة في تحسين الأداء الوظيفي للعاملين في بنك القرض الشعبي الجزائري وكالة ميلة، بالاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي ومنهج دراسة حالة وباستخدام الاستبيان كأداة أساسية لجمع المعلومات الأولية، من خلال توزيعه على عينة الدراسة المكونة من 30 موظف في بنك القرض الشعبي الجزائري وكالة ميلة، وتم استخدام الرزمة الإحصائية (spss.v27) لتحليل البيانات واختبار صحة الفرضيات بالاعتماد على أساليب إحصائية متنوعة.

توصلت الدراسة إلى أن تبني مفهوم الرقمنة في البنك يؤدي إلى تحسين أداء العاملين إذ أن الأداء الوظيفي للعاملين يتوقف على الرقمنة المستخدمة للحفاظ على سيرورة العمل، كما أن تبني الرقمنة يضمن تحسين جودة الأداء الوظيفي، الكفاءات، والإجراءات بدرجات متفاوتة في بنك القرض الشعبي الجزائري.

أهم التوصيات التي توصي بها الدراسة هي زيادة إهتمام الإدارة العليا بتطبيق الرقمنة وتوجيهها بما يخدم مصالح القرض الشعبي الجزائري، وأخذها تحسين أداء العاملين بعين الاعتبار مع تمكينهم رقمياً.

الكلمات المفتاحية: الرقمنة، الأداء الوظيفي، تحسين أداء العاملين، القرض الشعبي الجزائري وكالة ميلة.

abstract

The study aimed to highlight the role of digitization in improving the functioning of employees of the Algerian People's Loan Bank as a Mila Agency, drawing on the analytical descriptive curriculum and a case study methodology and using the questionnaire as an essential tool for the collection of preliminary information, by distributing it to the sample of the study of 30 employees of the Algerian People's Loan Bank as a Mila Agency a. (spss.v27) to analyze data and test hypothesis validity based on various statistical methods.

The study found that the adoption of the concept of digitization in the Bank improves the performance of employees. The performance of employees depends on the digitization used to maintain the need for work. The adoption of digitization also ensures the improvement of the quality of job performance, competencies and procedures to varying degrees at the Algerian People's Loan Bank.

The most important recommendations recommended by the study are to increase the interest of senior management in the application of digitization and to guide it in the interests of the Algerian people's loan, and to improve the performance of workers with regard to their digital empowerment.

Keywords: digitization, functioning, improving workers' performance, Algerian popular loan Mila agency.



فهرس المحتويات

فهرس المحتويات

رقم الصفحة	قائمة المحتويات
I	الشكر والعرفان
II_III	إهداء
V_VI	ملخص الدراسة
VIII-III-VIII	فهرس المحتويات
VI-IX	قائمة الأشكال والجداول
أ-ح	مقدمة
الفصل الأول: الإطار النظري لرقمنة والأداء الوظيفي للعاملين	
2	تمهيد
3-15	المبحث الأول: ماهية الرقمنة
3_9	المطلب الأول: نشأة ومفهوم الرقمنة
9_11	المطلب الثاني: أهمية وأهداف الرقمنة
11_15	المطلب الثالث: عناصر الرقمنة
16-24	المبحث الثاني: ماهية الأداء الوظيفي للعاملين
16_20	المطلب الأول: مفهوم الأداء وتقييم أداء العاملين
20_23	المطلب الثاني: أبعاد وطرق تقييم الأداء الوظيفي للعاملين
23_24	المطلب الثالث: علاقة الرقمنة بالأداء الوظيفي للعاملين
25	خلاصة الفصل
الفصل الثاني: دراسة حالة القرض الشعبي الجزائري	
27	تمهيد
28-33	المبحث الأول: بطاقة فنية عن القرض الشعبي الجزائري
28_31	المطلب الأول: نشأة وتقديم القرض الشعبي الجزائري
31	المطلب الثاني: مهام القرض الشعبي الجزائري
32_33	المطلب الثالث: الهيكل التنظيمي للقرض الشعبي الجزائري
33-44	المبحث الثاني: الإطار المنهجي لدراسة الميدانية
33_39	المطلب الأول: المنهج المستخدم وأدوات جمع البيانات ومجتمع الدراسة وعينتها
39_43	المطلب الثاني: حساب التوزيع الطبيعي وصدق وثبات الاستبيان
44-64	المبحث الثالث: عرض وتحليل نتائج الدراسة
44_46	المطلب الأول: عرض وتحليل بيانات المستجوبين نحو المتغيرات الشخصية للعينة
47_61	المطلب الثاني: عرض وتحليل بيانات المستجوبين نحو المتغيرات الدراسة
62	خلاصة الفصل
63-66	الخاتمة

فهرس المحتويات

67-71	قائمة المراجع
72-84	قائمة الملاحق



قائمة الأشكال والجداول

قائمة الأشكال

قائمة الأشكال

الصفحة	العبارة	رقم الشكل
32	الهيكل التنظيمي للقرض الشعبي الجزائري وكالة ميلة	1

قائمة الجداول

قائمة الجداول

رقم الجدول	الجدول	الصفحة
1	تطور رأسمال بنك القرض الشعبي الجزائري	29_30
2	مقياس Likert المستخدم في الاستبيان	36
3	هيكل أداة الدراسة (الاستبيان)	37
4	تحديد الاتجاه حسب قيم المتوسط الحسابي	38
5	النتائج الخاصة بعملية توزيع واسترجاع الاستبانات	38
6	النتائج الخاصة بعملية توزيع الطبعي	40
7	صدق الاتساق البنائي لأداة الدراسة	42
8	قيمة معامل (Alpha Cronbach's) للاستبيان	43
9	توزيع افراد العينة حسب المتغيرات الشخصية	44_45
10	نتائج تحليل إجابات أفراد العينة على عبارات المحور الأول (الرقمنة)	47_48
11	نتائج تحليل إجابات أفراد العينة على عبارات المحور الثاني (الأداء الوظيفي للعاملين)	51_52
12	نتائج اختبار الفرضيات الفرعية	55
13	نتائج اختبار الفرضية الرئيسية	59

قائمة الملاحق

قائمة الملاحق

الصفحة	الملحق	رقم
72_76	أداة دراسة الاستبانة	1
77	قائمة بأسماء محكمي الاستبيان	2
78_84	نتائج ومخرجات SPSSV27	3

مقدمة

أظهرت البنوك اهتمام متزايد بالرقمنة بحيث تشير البيانات الأخيرة لارتفاع التعاملات الرقمية ونسبة العملاء الرقميين فبحسب تقرير ديجيتال الصادر عن موقع **datareportal.com** بلغ عدد مستخدمي الإنترنت في الجزائر 33.49 مليون مستخدم بداية عام 2024 بمعدل إنتشار تجاوز 72.9%، كما أكد من جهة أخرى وزير البريد والاتصالات السلكية واللاسلكية السيد ببيي تريكي أن الهدف بنهاية 2024 هو زيادة عدد البطاقات البنكية أو الذهبية لبريد الجزائر بـ 3 ملايين بطاقة علما أن عددها في الوقت الحالي يناهز 15 مليون بطاقة، هذا ما أدى إلى ضرورة مواكبة البنوك لهذه التطورات ودمج الرقمنة في نشاطاتها وتمكين موردها البشري من هذه التقنيات فالعنصر البشري يعد من أهم العوامل الحاسمة التي تحدد مدى نجاح المؤسسة في بيئة تنافسية، حيث يساهم في تنفيذ أنشطة المنظمة وتحقيق أهدافها، مما يضمن سير حركة المنظمات بفعالية لذا، تولي أغلب المنظمات اهتماما كبيرا بمواردها البشرية من خلال اختيار العاملين المؤهلين وتدريبهم واكسابهم المهارات المختلفة، فنجاح أي منظمة يعتمد على وجود أفراد قادرين على بذل الجهود المطلوبة لأداء كافة

أنشطة العمل بكفاءة وفعالية، وتتميز إدارة الموارد البشرية بوظيفة أساسية هي تقييم أداء العاملين، والتي تعتمد عليها لتحليل وتحديد وتقدير مستوى الإنجاز الفعلي للأفراد.

في ظل المنافسة التي تشهدها المؤسسات وسباق التحولات الرقمية التي أثرت على جميع دول العالم، تسعى المؤسسات بجميع أنواعها وأنشطتها إلى تحسين جودة منتجاتها أو خدماتها، ويتم ذلك من خلال تحسين أداء مواردها البشرية وتأهيلهم ليتماشى مع التغيرات الاقتصادية والاجتماعية والتكنولوجية التي تحيط بالمؤسسة.

أولاً: طرح إشكالية الدراسة

تعتبر الرقمنة أحد أبرز المفاهيم الجديدة التي ظهرت في القرن الواحد والعشرين والتي تعتمد بشكل كبير على تكنولوجيات الاتصالات الحديثة الأمر الذي حتم على كافة المؤسسات ضرورة تبني هذه العملية إذ أصبحت ضرورة حتمية لا بد منها في مختلف المجالات والقطاعات وجب على الإدارة تبنيها لتحسين أدائها بشكل عام، وخاصة المؤسسات التي أصبح عليها التفكير بجدية بإعادة النظر في تشكيل أنظمة جديدة في ضوء معطيات رقمية مواكبة زمن العصرية، ومن خلال هذه الدراسة سنحاول الإجابة على الإشكالية التالية:

ما هو دور الرقمنة في تحسين الأداء الوظيفي للعاملين في القرض الشعبي الجزائري وكالة ميلة؟
لتبسيط التساؤل الرئيسي للدراسة نصوغ التساؤلات الفرعية التالية:

1. ما هو دور الرقمنة في تحسين جودة الأداء الوظيفي للعاملين في القرض الشعبي الجزائري وكالة ميلة؟
2. ما هو دور الرقمنة في تحسين الكفاءة الوظيفية للعاملين في القرض الشعبي الجزائري وكالة ميلة؟
3. ما هو دور الرقمنة في تحسين إجراءات الأداء الوظيفي للعاملين في القرض الشعبي الجزائري وكالة ميلة؟

ثانياً: فرضيات الدراسة

للإجابة على هذه التساؤلات نقترح الفرضيات التالية:

1. الفرضية الرئيسية:

يمكن لتطبيق الرقمنة أن يساهم في تحسين الأداء الوظيفي للعاملين في القرض الشعبي الجزائري وكالة ميلة.

2. الفرضيات الفرعية:

أ) يمكن لتطبيق الرقمنة ان يحسن جودة الأداء الوظيفي للعاملين في القرض الشعبي الجزائري وكالة ميلة.

ب) يمكن لتفعيل الرقمنة ان يؤدي الى زيادة الكفاءة الوظيفية للعاملين التي تساهم في تحسين حجم أداء العاملين في القرض الشعبي الجزائري وكالة ميلة.

ت) يمكن لتطبيق الرقمنة ان يؤدي الى تحسين إجراءات الأداء الوظيفي للعاملين في القرض الشعبي الجزائري وكالة ميلة.

ثالثاً: أسباب اختيار الموضوع

يمكن تقسيم أسباب اختيار الموضوع لـ:

1. أسباب ذاتية:

- أ) الرغبة الذاتية في دراسة المواضيع المتعلقة بتطبيق الرقمنة في المؤسسات الاقتصادية.
- ب) ملائمة الموضوع للتخصص المدروس.
- ت) من خلال التعامل الشخصي مع البنوك ورؤية إيجابيات الرقمنة بالنسبة لنا كزبائن ما أثار فضولنا حول أثرها على أداء العاملين.

2. أسباب موضوعية:

- أ) محاولة البحث في كيفية تحسين الأداء الوظيفي للعاملين عموما ودور الرقمنة في ذلك.
- ب) تزايد الاهتمام باستخدامات التكنولوجيا الحديثة في مختلف المؤسسات.
- ت) التعرف على آثار تطبيق الرقمنة على العاملين في القرض الشعبي الجزائري.

رابعاً: أهداف الدراسة

يمكن تلخيص أهداف الدراسة في النقاط التالية:

1. إبراز أهمية تطبيق الرقمنة في المؤسسات الاقتصادية عموما والمؤسسات البنكية خصوصاً.
2. إبراز تأثير تطبيق الرقمنة على الأداء الوظيفي للعاملين وذلك بتحليل العلاقة بين تطبيق الرقمنة في البنوك وتوفير البنية الملائمة من أجل التسيير الجيد للعاملين.
3. تسليط الضوء على واقع تبني الرقمنة في بنك القرض الشعبي الجزائري وكالة ميله، وأثرها على أداء العاملين.

خامساً: حدود الدراسة

الحدود هي تعبير عن صدق ودقة نتائج الدراسة في إطار الحدود التي تعينها، وعليه يمكن عرض حدود موضوع الدراسة كالتالي:

1. الإطار المكاني: يتمثل الإطار المكاني للدراسة في بنك القرض الشعبي الجزائري وكالة ميله.
2. الإطار الزمني: يتمثل الإطار الزمني للدراسة في الثلاثي الأول من السنة الدراسية 2024.

سادساً: منهج الدراسة

تتدرج الدراسة ضمن الدراسات الوصفية، لذلك تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي باعتباره الأكثر ملائمة لمثل هذه الدراسات، يقوم المنهج الوصفي التحليلي بجمع وتلخيص الحقائق الحاضرة المرتبطة بمجموعة من الظروف، ويعرف المنهج الوصفي التحليلي على أنه طريقة علمية يصف فيها الباحث الظاهرة بشكل كافي أو كمي ومن ثم طرح مجموعة من التساؤلات المبهمة والقيام بعملية تجميع للبيانات والمعلومات من خلال مجموعة من الأفراد الذين يتمتعون بخصائص معينة، ومن ثم تحليلها لبلوغ النتائج والقيام بالتفسير، والهدف الرئيسي للمنهج الوصفي هو فهم الحاضر لتوجيه المستقبل فإنه يشمل في كثير من الأحيان على عمليات التنبؤ لمستقبل الظواهر والأحداث التي يدرسها، كما تم الاعتماد على منهج دراسة الحالة في الجانب التطبيقي بالاعتماد على الاستبيان الموزع على العاملين في القرض الشعبي الجزائري وكالة ميله لتحليل النتائج.

سابعاً: أدوات الدراسة

لإنجاز الجانب التطبيقي للدراسة تم الاعتماد على الأدوات التالية:

1. الاستبيان:

سيتم استخدام استمارة الاستبيان وتوزيعها على العاملين الإداريين على مستوى بنك القرض الشعبي الجزائري.

2. البرنامج المستخدم:

سيتم استخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (spss).

ثامنا: الدراسات السابقة

يمكن استعراض اهم الدراسات السابقة لموضوع دور الرقمنة في تحسين الأداء الوظيفي للعاملين على النحو التالي:

1. فوزية صادقي، دور الرقمنة في تحسين الخدمة العمومية بالجزائر، دراسة تحليلية للجماعات المحلية، أطروحة دكتوراه، قسم الإتصال والعلاقات العامة، تخصص إعلام وإتصال، جامعة قسنطينة 3، الجزائر، 2021.

هدفت الدراسة لتسليط الضوء على واقع الرقمنة في الجزائر، لأن تطبيق المشروع الرقمي يجعل الإدارة أكثر قربا من المواطنين وتكون مجتمع الدراسة من جميع المواطنين الذين يتعاملون مع مديرية التنظيم والشؤون العامة لولاية بسكرة والعينة الثانية عشوائية تمثلية في 70 فرد من المجتمع الإحصائي الذي يمثل كل الموظفين بمديرية تنظيم والشؤون العامة لولاية بسكرة، وتم استخدام المنهج الوصفي التحليلي، حيث تم الاعتماد على الملاحظة، المقابلة والاستبيان كأداة رئيسية للوصول إلى النتائج، تم التوصل الى مجموعة من النتائج أهمها ان غياب الرقمنة يؤدي الى تدني مستوى الخدمة العمومية، توجد علاقة ارتباطية بين كفاءة العنصر البشري ومستوى الخدمات العمومية وأن تفعيل البنية التحتية الرقمية يساهم في مواجهة عراقيل تحسين الخدمة العمومية.

2. سناء رحاب، حليلة شابي، أثر التحول الرقمي على الأداء الوظيفي للعاملين في البنوك التجارية الجزائرية، دراسة حالة البنوك التجارية لولاية الطارف، مجلة الاقتصاد الصناعي، المجلد 13، العدد 01، جامعة باجي مختار، الجزائر، 2023.

هدفت الدراسة إلى إبراز أثر التحول الرقمي بأبعاده الثلاثة - استخدام التقنيات الرقمية، رقمته العاملين بالبنك، رقمته - العملاء وعلاقاتهم على الأداء الوظيفي للعاملين في البنوك - التجارية الجزائرية، وتكون مجتمع الدراسة من جميع العاملين - في البنوك التجارية بولاية الطارف، وتم استخدام المنهج الوصفي، حيث تم الاعتماد على - الاستبيان كأداة رئيسية للوصول إلى النتائج، وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها أن التحول الرقمي - يؤثر على الأداء الوظيفي للعاملين، حيث لا يوجد أثر الاستخدام التقنيات الرقمية على الأداء الوظيفي للعاملين بينما يوجد أثر إيجابي الرقمته العملاء ورقمته العاملين على الأداء الوظيفي للعاملين عند مستوى معنوية 5% .

3. مهدي براهيم، كريم جدي، تأثير الرقمنة على الأداء الوظيفي دراسة ميدانية بمؤسسة سونلغاز، مذكرة ماستر في علم الاجتماع، تخصص تنظيم وعمل، جامعة الشهيد الشيخ العربي التبسي، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، الجزائر، 2023.

انطلقت هذه الدراسة من هدف يتمحور حول الكشف عن تأثير الرقمنة على الأداء الوظيفي بمؤسسة سونلغاز تبسة - محاولين بذلك إبراز أهمية وتأثير الرقمنة على الأداء الوظيفي، حيث تبين في الدراسة النظرية أن الرقمنة مشروع من المشاريع الهامة، اذ تعتبر مفتاح النجاح لكل شعوب العالم وهذا لما تركته من آثار عميقة على الحياة الاجتماعية بشكل عام والمؤسسات بشكل خاص، اذ اضحت مطلوبة بالتكيف مع هذه التغيرات والتأقلم معها لكسب رهانات هذا العصر وصقل المهارات وتحريك القدرات وتنمية الكفاءات التنظيمية وزيادة

الفعالية وبذلك يزيد مستوى الأداء، وهو الهدف المرجو تحقيقه، ومن أجل تحقيق هذه الأهداف واختبار فرضيات الدراسة، جاء ذلك في خمسة فصول تضمنت عدة مصادر فكرية ومنهجية، متمثلة في التراث العلمي النظري لمتغيري الرقمنة والأداء الوظيفي، ومن ناحية ثانية تم إتباع جملة خطوات منهجية تضبط الجانب الميداني لدراسة الحالية، أيضا تم الإعتماد على المنهج الوصفي وذلك لملائمته مع هكذا نوع من الدراسات، وفيما يخص أدوات جمع البيانات والمعلومات تم استخدام كل من الملاحظة، المقابلة الإستمارة الوثائق والسجلات، وذلك وفق أسلوب المسح الشامل، حيث تم اجراء الدراسة الميدانية بمؤسسة سونلغاز بمدينة تبسة.

بعد استخلاص نتيجة عامة مفادها أن الرقمنة لها تأثير كبير وإيجابي على الأداء الوظيفي بمؤسسة سونلغاز بمدينة تبسة، تم التوصل إلى جملة نتائج كالتالي:

ساهمت تكنولوجيا المعلومات في زيادة الكفاءة التنظيمية داخل مؤسسة سونلغاز بمدينة تبسة. ساهمت وسائل الإتصال الحديثة في زيادة فاعلية الأداء داخل مؤسسة سونلغاز بمدينة تبسة. وذلك من خلال تبني التكنولوجيا الرقمية وتحسين العمليات وتعزيز التواصل وتقديم خدمات أفضل والزيادة في مستوى الأداء عن طريق الكفاءة والفعالية ويمكن للمؤسسة تحقيق التميز والنجاح في هذا القطاع.

4. بن جلول سارة، غزال عائشة، الرقمنة ودورها في تحسين الأداء الوظيفي للهيئات العمومية دراسة حالة مديرية التنظيم والشؤون العامة لبلدية النزلة توقرت، مذكرة ماستر في العلوم الإنسانية، قسم علوم الإعلام والإتصال، تخصص إتصال جماهيري والوسائط الجديدة، جامعة قاصدي مرباح، الجزائر، 2023.

تم القيام من خلال هذه بالبحث في العلاقة الموجودة ما بين تطبيق الرقمنة في المؤسسات العمومية وتحسين أداء الموظفين وتم القيام بالدراسة الميدانية في بلدية النزلة بولاية توقرت وبالضبط في مديرية التنظيم والشؤون العامة كونها أكثر المديريات في البلدية تطبيقا للرقمنة، تمثلت عينة الدراسة في جميع الموظفين العاملين في بلدية النزلة لمديرية التنظيم والشؤون العامة المدنية (تقرت)، والمتمثلة في 106 فردا، تم إستخدام المنهج الوصفي التحليلي، كما تم إستخدام عدة أدوات لجمع المعلومات والمتمثلة في الإستبيان، الملاحظة، المقابلة.

تم التوصل في هذه الدراسة إلى أن تطبيق الرقمنة على مستوى البلدية لا يزال في طريق التطور وذلك حسب الإمكانيات البشرية والمادية، وأن الأداء الوظيفي يتأثر بالإمكانيات التي توفرها الإدارة للموظفين ، وكذلك تم إستنتاج في آخر هذه الدراسة بأن الرقمنة كان لها أثر بالإيجاب على تحسين أداء الموظفين بمديرية التنظيم ببلدية النزلة بالرغم من النقائص الموجودة ، ومن خلال النتائج المتوصل إليها نرى بأنه من الضروري تعميم تطبيق الرقمنة في جميع المؤسسات العمومية وعلى جميع المستويات لما له من أثر مباشر في تحسين الخدمة العمومية المقدمة.

تاسعا: التعقيب على الدراسات السابقة

تميزت الدراسات السابقة من حيث التنوع وطبيعة التخصص، كذلك تباعدها الزمني في إنجازها وطبيعتها العلمية، حيث تضمنت أطروحة دكتوراه ومذكرات ماستر ومقال، شملت في مجملها أحد المتغيرات أو كلاهما التي لها علاقة بموضوع دراستنا الرقمنة والأداء الوظيفي، أو أحد أبعادهما.

حيث ركزت معظم الدراسات السابقة على تناول العلاقة بين التحول الرقمي والأداء الوظيفي ولكن لم تجتمع المتغيرات في دراسة واحدة وهو ما يميز الدراسة الحالية حيث تناولت العلاقة بين أبعاد الأداء الوظيفي وكيفية تأثرها بالرقمنة.

عاشرا: تقسيم الدراسة

من اجل الإجابة على التساؤل الرئيسي محل الدراسة والوصول إلى الأهداف المرجوة تم تقسيم هذه الدراسة إلى الهيكل لفصلين، مقدمة وخاتمة

جاء الفصل الأول بعنوان الإطار النظري لرقمنة والأداء الوظيفي للعاملين من خلال تقسيمه إلى مبحثين، المبحث الأول تضمن ماهية الرقمنة، نشأة ومفهوم الرقمنة، أهميتها، أهدافها وعناصرها، أما المبحث الثاني فتضمن ماهية الأداء الوظيفي للعاملين، مفهوم الأداء، مفهوم تقييم أداء العاملين وأهميته، أبعاده وطرق تقييمه، كما تضمن العلاقة بين الرقمنة والأداء الوظيفي للعاملين.

أما فيما الفصل الثاني المتعلقة بالدراسة الميدانية والمعنون بـ دراسة ميدانية لمؤسسة بنك القرض الشعبي الجزائري CPA حيث تضمن في المبحث الأول بطاقة فنية عن القرض الشعبي الجزائري شملت النشأة وتقديم للقرض، مهامه، وهيكله التنظيمي، أما المبحث الثاني تضمن الإطار المنهجي لدراسة الميدانية حيث شمل المنهج، المجتمع، العينة، وأدوات جمع البيانات وفي الأخير تضمن عرض وتحليل نتائج المستجوبين واختبار الفرضيات.

في الأخير خاتمة تضمنت خلاصة عامة للدراسة، اختبار صحة الفرضيات وأهم النتائج المتوصل اليه بالإضافة لبعض التوصيات وافاق الدراسة.

الفصل الأول: الإطار النظري للرقمنة والأداء الوظيفي للعاملين.

نشاطهم وروادهم في مجالهم، وقد شهدت إنتشارا واسعا في العصر الحالي، حيث أصبحت للمؤسسات د
للإهتمام بأدائها بشكل عام لتحقيق أهدافها وتطوير العديد من القطاعات والمجالات. ففي الوقت
من الضروري على المؤسسات اعتماد الرقمنة والتفكير في تطبيقها لمواكبة التطورات الحديثة
ذلك الاهتمام بالأداء الوظيفي وتحسينه من خلال إدخال الرقمنة عليه، يجب على الإدارات والمؤسسات أن
تضع خططا لتبني أساليب الرقمنة لتعزيز أدائها وفعاليتها في سوق العمل المتغير، وفي هذا السياق سيتم
استعراض إطار نظري حول الرقمنة والأداء الوظيفي في هذا الفصل، من خلال المبحثين التاليين:

المبحث الأول: ماهية الرقمنة

الفصل الأول: الإطار النظري للرقمنة والأداء الوظيفي للعاملين

المبحث الثاني: ماهية الأداء الوظيفي للعاملين

المبحث الأول: ماهية الرقمنة.

تعتبر الرقمنة من الوسائل الأساسية في نظام المعلومات إذ أصبحت شيء لا بد منه في مختلف المجالات وأنشطة المؤسسات كما تعتبر عاملاً حيوياً لتعزيز الخدمات وهي عبارة عن أداة لتقليل التضخم وتحسين جودة الخدمات في المؤسسات.

المطلب الأول: نشأة ومفهوم الرقمنة.

سننظر من خلال هذا المطلب :-

أولاً: نشأة الرقمنة¹

سنة 1956 قدمت شركة IBM عالم الأعمال إلى الأقراص المغناطيسية وبيانات الوصول العشوائي محاسبة ذاكرة الوصول العشوائي، والتي تم "RAMAC 305"، "RAMAC 650" باستخدام استخدامها لأول مرة في نظام حجز الخطوط الجوية المتحدة، تضم كل واحدة منها 350 وحدة تخزين على القرص، والتي تزن طناً واحداً وتوفر سعة إجمالية تبلغ 5 ميغا بايت أي ما يعادل تقريباً سيارة ميتسوبيشي ميراج، وملف صورة عالية الدقة مقاس 4x3 بوصة.

ادعى البيان الصحفي لشركة IBM الذي أعلن عن RAMAC أن المعاملات التجارية ستتم معالجتها بالكامل فور حدوثها هذا ما يجسد قيمة الرقمنة، والتي كانت ولا تزال معالجة أسرع وأكثر كفاءة.

1960 كي لا يتفوق عليها منافسها، أطلقت شركة الخطوط الجوية الأمريكية نظام Sabre الحجز الرحلات، والذي عالج 84000 مكالمات هاتفية في اليوم وخرن 807 ميغابايت من الحجوزات، وجدول الرحلات، وجرّد المقاعد.

¹Expel technologie, Abrief history of Digitalization, 07/05/2024, 10:45 Am, <https://www.exelatech.com/>.

الفصل الأول: الإطار النظري للرقمنة والأداء الوظيفي للعاملين

1968 بدأت مكتبات الولايات المتحدة في استخدام تسجيلات الفهرسة المقروءة آلياً (مارك)، تم تنفيذ مشروع مارك التجريبي الأولي بواسطة مكتبة الكونجرس وتضمن نقل بيانات الفهرسة لحوالي 16000 عنوان إلى أشرطة مغناطيسية يمكن قراءتها آلياً لتسهيل التوزيع.

بحلول نهاية يونيو من عام 1968، تم توزيع حوالي 50000 سجل لاستخدامها في إنتاج كتالوجات الكتب وبطاقات الفهرس وأدوات المكتبة الأخرى، بينما تم إدخال ماكينات cashpoint السلاشف المبكرة لأجهزة الصراف الآلي ATMS في لندن قبل ما يقرب من عقد من الزمان.

سمح تطوير التكنولوجيا الرقمية لبنوك الادخار السويدية بالبداية في اختبار النقطة النقدية الشبكية في عام 1968 للاتصال بأجهزة الكمبيوتر الخاصة بالبنك والملفات الرقمية، وتقديم تجربة مستخدم أكثر اكتمالاً، حيث يمكنهم الآن أيضاً التحقق من أرصدة حساباتهم وسحب مبالغ مختلفة دون التفاعل مع صراف بشري.

1971 قبل تعميم أجهزة القراءة الإلكترونية والكتب الإلكترونية بوقت طويل، تم إطلاق مشروع "جوتنبرج" بهدف جعل الأعمال الخالية من حقوق الطبع والنشر متاحة إلكترونياً للجميع، وأدخل مؤسس المشروع نص إعلان استقلال الولايات المتحدة في حاسوب مركزي في جامعة "إلينوي"، مستهلاً اتجاهها الرقمنة المستندت الذي يستمر مع بعض التطورات الرئيسية حتى يومنا هذا.

1979 أطلقت "Fedex" نظام العملاء والعمليات والخدمات عبر الإنترنت، وقامت "COSMOS" برقمنة إدارة الأشخاص والحزم والمركبات وسيناريوهات الطقس في الوقت الفعلي، مما يسمح بتحديثات غير مسبقة في حالة التسليم.

1984 لأول مرة، سأل مكتب الإحصاء الأمريكي المستجيبين عن استخدامهم لأجهزة الكمبيوتر في المنزل في ذلك الوقت كان 8% من جميع الأسر الأمريكية تمتلك جهاز كمبيوتر شخصي، بحلول عام 2016، أبلغ 89% من الأسر الأمريكية عن امتلاكها لأجهزة الكمبيوتر (بما في ذلك الهواتف الذكية)، وكان لدى 81 اتصال إنترنت واسع النطاق.

1991 تم إطلاق أول شبكة خلوية 2G في فنلندا، باستخدام الإشارات الرقمية بدلاً من الإرسال التناظري بين الهواتف المحمولة والأبراج الخلوية، زادت شبكات 2G من سعة النظام وأدخلت خدمات بيانات ثورية في ذلك الوقت مثل الرسائل النصية، والتي من شأنها أن تصبح واحدة من أكثر أشكال الاتصال انتشاراً في العقود القادمة.

1994 ربما في أول معاملة تجارية إلكترونية على الإطلاق، تم تقديم طلبات عبر الإنترنت من "بيتزاهايت".

2003 للمرة الأولى، تجاوزت المدفوعات الإلكترونية النقد والشيكات كأسلوب الدفع المفضل للمستهلكين الأمريكيين، وقد ساهم ذلك في الطلب المتزايد لبطاقات الخصم كخيار للدفع.

2004 أطلقت "Exela Technologies" الإصدار الأول من الماسحات الضوئية للشركات "DocuScan"، والتي تطورت إلى خط "IntelliScan" للماسحات الضوئية، التي تتضمن تقنية التعرف الضوئي على الأحرف المدمجة وبرامج استخلاص البيانات الذكية، حيث يعد "IntelliScan" حالياً أحد أسرع منصات المسح في العالم.

2012 بعد ما يقرب من 20 عاماً من البيع عبر الإنترنت، تجاوزت مبيعات التجارة الإلكترونية السنوية تريليون دولار في جميع أنحاء العالم لأول مرة.

2014 بلغ عدد مستخدمي الإنترنت حول العالم 3 مليارات.

الفصل الأول: الإطار النظري للرقمنة والأداء الوظيفي للعاملين

2020 دخلت "Mastercard" و "Exela" في شراكة لإطلاق حل Request-To-Pay، والذي أصبح الأول من نوعه في UK.PAY، تتيح هذه التقنية قدرًا أكبر من الاتصالات والمرونة لكل من دافعي الفواتير والدافعين من خلال خدمة مراسلة آمنة وموحدة.

لقد كان التحول الرقمي أحد أكثر الاتجاهات ثباتًا وشهرة على نطاق واسع والتي شكلت أكبر تحديات العصر الحديث، وأصبحت تكنولوجيا التعلم الآلي وتحويل المستندات الورقية إلى أصول رقمية بالكامل، أسرع وأسهل من أي وقت مضى وبدرجة متزايدة من الدقة.

إن الرقمنة هي عبارة عن تحول جاء نتيجة تحديات عرفتتها تقنيات المعلومات والاتصال الذي مكن المكتبات من تدعيم إستراتيجياتها لتنمية أدائها، هذا التطور في مجال المعلومات الاتصال يعود إلى توظيف البرمجيات والانترنت ليصل إلى المفردات والمصطلحات.¹

ثانيا: تعريف الرقمنة

للرقمنة عدة تعاريف منها

التعريف اللغوي:

لقد تعددت تعاريف الرقمنة فحسب معجم المنجد في اللغة العربية المعاصرة فقد عرفها على أنها اسم مؤنث منسوب إلى رقم.²

التعريف الاصطلاحي:

يقصد بالرقمنة في المؤسسات أنها عملة تحويل مصادر المعلومات من شكلها التقليدي إلى شكلها الرقمي، وتقوم المؤسسات بإتخاذ هذا الإجراء بهدف توفير أكبر قدر من مصادر المعلومات المناسبة للمستفيدين، فتساهم في حفظ مصادر المعلومات لمدة أطول وإيصالها إلى أكبر قدر ممكن من المستفيدين في المؤسسة.³

كما يمكننا التطرق لعدد من التعاريف لإعطاء نظرة شاملة عن الرقمنة وهي كالتالي:

1. هي عملية أخذ عنصر مادي مثل الكتب أو المخطوطات أو صورة وعمل نسخة رقمية لها، وإن أحد الطرق لحماية المستندات تكون عن طريق تقليل الإستعمالات المادية، ويمكن تحقيق ذلك عن طريق تطوير برنامج الرقمنة.⁴

2. الرقمنة هي عملية تحويل مصادر المعلومات على اختلاف أشكالها من الكتب، الدوريات، والتسجيلات الصوتية، والصور، والصور المتحركة ... إلى شكل مقروء بواسطة تقنيات الحاسبات الآلية عبر النظام الثنائي البتات (Bits)، والبيت هو وحدة المعلومات الأساسية لنظام معلومات يستند إلى الحاسبات الآلية،

¹ بضيف زهير، دور الرقمنة في ضمان جودة الخدمة العمومية الرهانات والتحديات تطبيق "خدمتي في قطاع الموارد المائية، مجلة التمييز الفكري للعلوم الاجتماعية والإنسانية العدد الخاص للملتقى الافتراضي الدولي: الحكومة الإلكترونية والتنمية المستدامة في الدول النامية الواقع والتحديات، كلية العلوم الاجتماعية والعلوم الإنسانية، جامعة الشاذلي بن جديد، جامعة الطارف، الجزائر، نوفمبر 2023، ص 70-71.

² صبحي حموي، معجم المنجد في اللغة العصرية، ط2، دار المشرق، بيروت، لبنان، 2001، ص 335.

³ مشفرة بن دخيل الله الختمي، مشاريع وتجارب التحويل في المؤسسات المعلوماتية، مجلة RIST، العدد 19، جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية، السعودية، جانفي 2011، ص 25.

⁴ عبد اللاوي عبد السلام، أهمية الرقمنة الإدارية في عصرنة وتفعيل الخدمة العمومية بالجزائر، مجلة صدى القانون، العدد 7، جامعة الجبالي بونعامة، خميس مليانة، الجزائر، 2007، ص 62.

الفصل الأول: الإطار النظري للرقمنة والأداء الوظيفي للعاملين

- وتحويل المعلومات إلى مجموعة من الأرقام الثنائية، ويتم القيام بهذه العملية بفضل الإسناد إلى مجموعة من التقنيات والأجهزة.
3. يشير "شارلوت بيرس: Charlette Burs" إلى الرقمنة على أنها منهج يسمح بتحويل البيانات والمعلومات من النظام التناظري إلى النظام الرقمي.
4. كما يعرف "دوج هودجز: Dog Hodges" مفهوم آخر تم تبنيه من قبل المكتبة الوطنية الكندية ويعتبر فيه الرقمنة عملية أو إجراء لتحويل المحتوى الفكري المتاح على وسط تخزين فيزيائي تقليدي مثلاً (مقالات الدوريات، الكتب والمخطوطات والخرائط...) إلى شكل رقمي.¹
5. عليه يمكن تعريف الرقمنة على أنها: تقنية حديثة لمعالجة المعلومات حيث يتم تحويل البيانات إلى إشارات رقمية عن طريق استقطابها من طرف جهاز محول الذي يحصل على ترجمتها إلى بيانات رقمية عن طريق النظام الثنائي وبصورة دقيقة.²
6. عرفت الرقمنة على أنها "عملية استنساخ راقية تكمن من تحويل الوثيقة مهما كان نوعها ووعاؤها إلى سلسلة رقمية Chaîne Numerique، يواكب هذا العمل التقني عمل فكري ومكتبي لتنظيم ما بعد المعلومات من أجل فهرستها وجدولتها وتمثيل محتوى النص المرقمنة".
7. وقد عرفها القاموس الموسوعي للمعلومات والتوثيق على أنها "عملية الكترونية لإنتاج رموز الكترونية أورقمية، سواء من خلال وثيقة أو أي شيء مادي، أو من خلال إشارات الكترونية تناظرية. فالرقمنة هي العملية التي يتم عن طريقها تحويل المعلومات من شكلها التقليدي الحالي إلى شكل رقمي سواء كانت هذه المعلومات صور، أوبيانات نصية، أو ملف صوتي أو أي شكل آخر.³
8. حسب تعريف تيلور " فالرقمنة تمثلت الفرق بين البتات Bits وهي كل ما ليس له لون، أو حجم أو وزن ويستطيع السفر في سرعة الضوء وبعد اصغر عنصر في الحمض النووي للمعلومات، يعبر عنه بسلاسل من الصفر والواحد والذرات Atoms التي تشكل بطبيعة الحال المادة الصلبة مثل الورق والحبر للذات يوضعان معا لإعطاء المعنى والقيمة لهذه المادة، أي أن الرقمنة من الناحية العلمية هي نظام الكتروني يمكن بعض الأجهزة من التقاط الصور للمواد المطبوعة وإتاحتها بلغة مشفرة ومن ثم تخزينها ونقلها واسترجاعها ونسخها وحتى تغييرها".
9. يعرف الترقيم التناظري النمط Numérisation بأنه " عملية نقل أي صنف من الوثائق من أي الورقي إلى النمط الرقمي، وبذلك يصبح النص والصورة الثابتة أو المتحركة والصوت أو الملف مشفرا إلى أرقام لأن هذا التحويل هو الذي يسمح للوثيقة أيا كان نوعها بأن تصبح قابلة للاستقبال والاستعمال بواسطة الأجهزة المعلوماتية، وهنا يتضح أن ترقيم النص هو عملية تحويل النص المكتوب المطبوع أو المخطوط من صيغته الورقية إلى صيغته الرقمية ليصبح قابلاً للمعينة على شاشة الحاسوب".⁴
- مما سبق، يمكن استخلاص أن الرقمنة هي عملية تحويل البيانات والمعلومات من الشكل الورقي إلى الشكل الإلكتروني ويتم تسجيل تلك المعلومات إما عن طريق المسح الضوئي أو إنشاؤها إلكترونياً عن طريق لوحة المفاتيح ويتم تسجيل تلك المعلومات على وسائط إلكترونية والتي من أهمها الأقراص المضغوطة.
- ثالثاً: خصائص الرقمنة.**

¹ بضيايف زهير، مرجع سابق، ص70.

² الشيكور أيوب، ديبوش نور الهدى، مسراتي خولة، دور الرقمنة في تحسين جودة الخدمة في الإدارة العمومية، دراسة عينة من المواطنين المستفيدين من خدمات المصلحة البيوميتريكية لبلدية أحمر العين، مجلة النمو الاقتصادي والمقاولاتي، المجلد5، العدد2، مخبر دراسات التنمية المكانية وتطوير المقاولاتية، جامعة أدرار، الجزائر، ماي 2022، ص97.

³ أحمد فرج أحمد، الرقمنة داخل مؤسسات المعلومات أم خارجها، مجلة RIST، العدد4، جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية، السعودية، 2009، ص11.

⁴ نجلاء أحمد يس، الرقمنة وتقنياتها في المكتبات العربية، العربي للنشر والتوزيع، القاهرة، مصر، 2013، ص20.

الفصل الأول: الإطار النظري للرقمنة والأداء الوظيفي للعاملين

تتميز الرقمنة بالخصائص التالية:²¹

1. توفير الوقت: فالتكنولوجيا تجعل كل الأماكن إلكترونياً متجاورة، وبالتالي تقرب المسافات واختصار الزمن.
2. لا تتطلب وجود حيز مكاني: تتيح وسائل التخزين الرقمية استعاب حجماً هائلاً من المعلومات المخزنة والتي يمكن الوصول إليها بيسر وسهولة.
3. إستغلال الذكاء الاصطناعي: نتيجة حدوث التفاعل والحوار بين الباحث ونظام الذكاء الصناعي، مما يجعل تكنولوجيا المعلومات تساهم في تطوير المعرفة وتقوية فرص تكوين المستخدمين من أجل الشمولية والتحكم في عملية الإنتاج.
4. التبادل السريع للمعلومات: تتوحد مجموعة التجهيزات المستندة على تكنولوجيا المعلومات من أجل تشكيل شبكات الاتصال، وهذا ما يزيد من تدفق المعلومات بين المستعملين والصناعيين وكذا منتجي الآلات ويسمح بتبادل المعلومات مع بقية النشاطات الأخرى.
5. التكامل بين الأنشطة: أي أن المستعمل لهذه التكنولوجيا يمكن أن يكون مستقبل ومرسل في نفس الوقت فالمشاركين في عملية الاتصال يستطيعون تبادل الأدوار وهما يسمح بخلق نوع من التفاعل بين الأنشطة.
6. غير مقيدة بوقت: تعني إمكانية استقبال الرسالة في أي وقت يناسب المستخدم، فالمشاركين غير مطالبين باستخدام النظام في نفس الوقت.
7. الإستقلالية: هي خاصية تسمح باستقلالية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، فالانترنت مثلاً تتمتع باستمراريتها عملها في كل الأحوال، فلا يمكن لأي جهة أن تعطل الانترنت.
8. قابلية التوصل: تعني إمكانية الربط بين الأجهزة الاتصالية المتنوعة الصنع، أي بغض النظر عن الشركة أو البلد الذي تم فيه الصنع، على مستوى العالم بأكمله.
9. العمل من أي مكان: أي أنه يمكن للمستخدم أن يستفيد من خدماتها أثناء تنقلاته، أي من أي مكان عن طريق وسائل اتصال كثيرة من الحاسب الآلي النقال، الهاتف النقال .. الخ.
10. قابلية التحويل: هي إمكانية نقل المعلومات من وسيط إلى آخر كتحويل الرسالة المسموعة إلى رسالة مطبوعة أو مقروءة.
11. إمكانية التوجيه: وتعني إمكانية توجيه الرسالة الاتصالية إلى فرد واحد أو جماعة معينة بدل توجيهها بالضرورة إلى جماهير ضخمة، وهذا يعني إمكانية التحكم فيها حيث تصل مباشرة من المنتج إلى المستهلك.
12. الانتشار: وهو قابلية هذه الشبكة للتوسع لتشمل أكثر فأكثر مساحات غير محدودة من العالم، بحيث تكتسب قوتها من هذا الانتشار المنهجي لنمط المرن.
13. العالمية: وهو المحيط الذي تنشط فيه هذه التكنولوجيا، حيث تأخذ المعلومات مسارات مختلفة ومعقدة تنتشر عبر مختلف مناطق العالم، وهي تسمح لرأس المال بأن يتدفق إلكترونياً.
14. غير ورقية (صفر ورقة): ساهمت في دوام سير العمل الحسن والعادي خاصة في أزمات استثنائية كجائحة كورونا وفي حالة الأزمات الطبيعية.
15. دقة المعلومة: تسمح تكنولوجيا المعلومات بقياس مدى صحة وإكتمال المعلومات المتاحة.

المطلب الثاني: أهداف وأهمية الرقمنة.

سنتطرق من خلال هذا المطلب إلى أهداف الرقمنة ثم إلى أهميتها.

¹ أحمد، الكبيسي، تطور النظم الآلية في المكتبات من الحوسبة إلى الرقمنة الافتراضية، مجلة العربية، العدد 29، الرياض، السعودية، 2008، ص 6.
² بلعبيات مراد، الإدارة الجزائرية والرقمنة ودورها في تطوير الاستثمار، مجلة المفكر، المجلد 18، العدد 01، جامعة الجزائر 2، الجزائر، 2023، ص 37.

الفصل الأول: الإطار النظري للرقمنة والأداء الوظيفي للعاملين

أولاً: أهداف الرقمنة

- يمكن حصر أهداف الرقمنة فيما يلي:²¹
1. الحفظ: حيث أن الوسائط الرقمية تعد أقل عرضة للتلف والضرر، مقارنة بالوسائط الورقية التي تتعرض لعدة أخطار.
 2. التخزين: أما بخصوص التخزين فإن قرص مضغوط يمكنه تخزين آلاف الصفحات، فما بالك بقرص رقمي DVD إذا الرقمنة توفر علينا الكثير من المساحات.
 3. الاقتسام: من خلال الشبكات وخصوصاً شبكة الانترنت سمحت الرقمنة بالاطلاع على نفس الوثيقة من قبل مئات الأشخاص في نفس الوقت.
 4. سرعة الاسترجاع والاستخدام: تتميز النظم الرقمية بسرعة كبيرة في الاسترجاع، حيث انه عندما تحول المواد المكتبية والوثائق إلى الشكل الرقمي يمكن للمرء استرجاعها في ثواني بدلاً من عدة دقائق.
 5. توصيل المعلومات للمستفيد دون التدخل البشري.
 6. الربح المادي: من خلال بيع المنتج الرقمي سواء على أقراص مليزرة أو إتاحتها على الشبكة.
 7. تحسين خدمات المؤسسات وتطويرها: وذلك يجعلها تتماشى مع المؤسسات المتطورة في العالم، مع تنويع هذه الخدمات لتشمل خدمات جديدة يتوقف تقديمها على الأدوات الحديثة.
 8. تطوير نظم المؤسسات: من خلال مراجعة الأنظمة التقليدية، ودراسة محيطها للتعرف على أداء النظام الحالي، وتقدير جدوى النظام الجديد الذي تريد المؤسسة الاستعانة به لمواجهة احتياجات المستفيدين المتزايدة.
 9. توسيع رقعة المستفيدين: وذلك بتوفير العدد الكافي من الخدمات، لتستجيب مع التطور العلمي والفني الذي تشهده مؤسسات التكوين وقطاعات الإنتاج، وكذا اهتمامات المتقنين بشكل عام.
 10. واكبة التطور التكنولوجي: من خلال التخلص من قيود الزمان والمكان، مما يضمن تحسين جودة الخدمات وزيادة توافر المعلومات في مختلف المجالات.
 11. تحقيق الأهداف: وهذا من خلال زيادة الكفاءة وخفض التكلفة وتوفير الجهد، بالإضافة إلى إعادة استخدام المصادر المعلوماتية بشكل فعال.

ثانياً: أهمية الرقمنة

تعتبر الرقمنة مبادرة أصبحت لها قيمة متزايدة لمؤسسات المعلومات على اختلاف أنواعها كما أنها تتمتع بأهمية كبيرة بين أوساط المؤسسات واختصاصي المعلومات، وهناك الكثير من المبادرات التي تدور حول مفهوم " الطريق السريع للمعلومات والتي أعطت الدافع نحو تحويل الكثير من مصادر المعلومات من الشكل التقليدي إلى مجموعات متاحة على وسائط رقمية حديثة.

للتعرف على أهمية الرقمنة تجدر الإشارة إلى تميز المصادر الرقمية مقارنة مع المجموعات التقليدية بمجموعة من الخصائص الحصرية من أبرزها أن رقمنة مصدر المعلومات متاح على وسائط تخزين تقليدية تسهل الوصول والإطلاع عليه، حيث أصبح في الإمكان إجراء البحث والإستعلام داخل النصوص الكاملة لمصادر المعلومات، والإستعانة بمجموعات من الروابط الفائقة والتي تحيل المستخدم إلى المصادر المرتبطة بموضوع بحثه والتي ينبغي الإطلاع عليها، وإمكانية توليف المعلومات النصية والصوتية والصور الثابتة في قالب واحد أو مصدر معلومات واحد، بالإضافة إلى إمكانية مشاركة المصادر الإلكترونية بين عدة مستفيدين

¹ مهري سهيلة، المذكرة الرقمية في الجزائر دراسة للواقع وتطلعات المستقبل، مذكرة ماجستير في علم المكتبات، تخصص إعلام علمي وتقني، كلية العلوم الإنسانية والعلوم الاجتماعية، جامعة منتوري قسنطينة، 2005_2006، صص 82-83.

² بن سبتي عبدالمالك، تكنولوجيا المعلومات في المكتبات الجزائرية بين الرغبة في التغيير الصعوبات، مجلة RIST، مجلد 14، العدد 1، جامعة منتوري، قسنطينة، الجزائر، 2004، صص 142.

الفصل الأول: الإطار النظري للرقمنة والأداء الوظيفي للعاملين

في نفس الوقت، وبالتالي يمكن أن تستوعب الزيادة المتنامية في أعداد المستفيدين من خلال نشرها وإتاحتها على الخط المباشر سواء عبر شبكة الأنترنت العالمية أو من خلال الشبكة الداخلية لمؤسسة المعلومات.

الجدير بالذكر أن عملية الرقمنة لا تهدف على الإطلاق إلى إستبدال مقتنيات وخدمات مؤسسات المعلومات التقليدية بمجموعات وخدمات إلكترونية فالهدف الرئيسي يكمن في تطوير سبل الإستفادة من مقتنيات مؤسسات المعلومات جنباً إلى جنب مع تحسين واستحداث الخدمات المقدمة.¹

يمكن ذكر أهمية الرقمنة في النقاط التالية:²

1. إتاحة الدخول إلى المعلومات بصورة واسعة ومعقدة بأصولها وفروعها.
2. سهولة وسرعة تحصيل المعرفة والمعلومات من مفرداته.
3. تحصيل المعلومات من المجموعات الضخمة مهما بلغت ضخامتها.
4. إمكانية التكامل مع المواد التعليمية وتطوير البحوث العلمية.
5. إمكانية وجود نقد المصادر والمواد المعلوماتية.
6. نقص تكاليف الحصول على المعلومات.
7. إمكانية التكامل مع الوسائل الأخرى الصوت الصورة، الفيديو... الخ.
8. الحصول على المعلومات بالصورة والصوت وبالألوان أيضاً.
9. القدرة على طباعة المعلومات منها عند الحاجة.
10. إصدار صور طبق الأصل عليها.
11. توفير المال والوقت والجهد على جميع الأطراف المتعاملة إلكترونياً.
12. إتاحة فرص وظيفية جديدة في مجالات جديدة مثل إدخال البيانات وتشغيل وصيانة البنية التحتية وأمن المعلومات.
13. تنظيم العمليات الإنتاجية وتحسين الأداء الوظيفي.

المطلب الثالث: متطلبات الرقمنة وآثارها.

من خلال هذا المطلب سنحاول ذكر أهم متطلبات الرقمنة في المؤسسات كما أننا سنتطرق إلى آثارها على المؤسسة وعلى العاملين بها.

أولاً: متطلبات الرقمنة

تتطلب عملية الرقمنة تضافر جهود أطراف كثيرة تأتي في المقام الأول توفر البنية الأساسية للرقمنة، وفي المقام الثاني العامل البشري المؤهل، وهو مجموع القائمين والعاملين في ميدان تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ومختلف الميادين والقطاعات ذات الصلة بالرقمنة وكذلك العامل المالي، بالإضافة إلى توفر الأجهزة الخاصة لإنجاز هذه العملية كما لا ننسى الإطار القانوني وعليه يتطلب إنجاز هذه العملية تحقيق مجموعة الشروط يمكن إيجازها في ما يلي:³

1. المتطلبات القانونية: تشمل مجمل التشريعات والقوانين التي يجب إقرارها لإيجاد البيئة اللازمة للعمل.
2. المتطلبات التنظيمية والإدارية: تشمل مجمل التعديلات التي يجب إجرائها على البنى التنظيمية والإجراءات والهيكل الإدارية لأجهزة الدولة بهدف تبسيطها وزيادة مرونتها ورفع فاعليتها.
3. المتطلبات التقنية: ويمكن توزيعها إلى ثلاث فئات رئيسية:

¹ أحمد فرج أحمد، مرجع سابق، ص 12.

² مريم خالص حسين، الحكومة الإلكترونية، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية، وزارة المالية، العراق، 2013، ص 446.

³ بوزيد حميد حميدوش علي، إقتصاديات الأعمال القائمة على الرقمنة المتطلبات والعوائد تجارب دولية، المجلة العالمية المستقبل الاقتصادي، المجلد 08، العدد 01، جامعة المدينة، الجزائر، ديسمبر 2020، ص 46.

الفصل الأول: الإطار النظري للرقمنة والأداء الوظيفي للعاملين

- أ) متطلبات البنية التحتية الخاصة بشبكة الاتصالات والانترنت.
- ب) المتطلبات الخاصة بالبنية التحتية المعلوماتية، أي تلك المتعلقة بوجود أنظمة معلومات فعالة وقادرة على تجميع البيانات من مصادرها وجودتها.
- ت) المتطلبات المتعلقة بالأدوات البرمجية بما في ذلك توافر الأطر البشرية المؤهلة القادرة على التعامل مع هذه الأدوات بكفاءة وفاعلية.

ثانياً: آثار الرقمنة.

يمكن تقسيم آثار الرقمنة على النحو التالي:¹

1) إيجابيات الرقمنة: تشمل الإيجابيات التالية:

- أ) تسمح الرقمنة بالتجاوب السريع والفعال مع المتعاملين سواء كانوا مستهلكين أو موظفين أو طلبة متربين تلاميذ أو عمل حر أو المواطنين عموماً وحتى مع الإدارة الوصية والمؤسسات الأخرى.
- ب) تحارب مظاهر الفساد والرداءة والتعسف والمحسوبية وذلك من خلال الجهود المبذولة لمكافحة هذه الظواهر السلبية.
- ت) تشجع الكفاءة والابتكار والاجتهاد والجداوة من خلال تشجيع الجوانب الإيجابية والمهارات اللازمة للنجاح والتقدم.
- ث) مكافحة جور الإدارة والبيروقراطية وتشير إلى جهود مكافحة التعسف والتأخير في إجراءات الإدارة والبيروقراطية الزائدة في العمليات المؤسسية.
- ج) توفر الجهد والوقت وتعني جعل الأمور تتم بكفاءة أكبر وبأقل وقت ممكن.
- ح) تقلص من الأعباء المالية من مستحقات مالية للموظفين وهياكل ومعدات وذلك من خلال تخفيض التكاليف المالية المتعلقة بالموظفين والبنية التحتية والمعدات في المؤسسة.
- خ) تخزين مصادر المعلومات وأرشفتها وهي عبارة عن عملية حفظ للمعلومات وتنظيمها لسهولة الوصول إليها في المستقبل.

2) سلبيات الرقمنة:

- أ) عدم الارتجالية والتسرع وتعني القيام بالقرارات بدون تخطيط والتفكير الدقيق، وتشير إلى اتخاذ القرارات بشكل مفاجئ أو دون تدبر وتقدير.
- ب) عقلنة الاستخدام ومنهجية صحيحة وتشير إلى عدم تطبيق منهجية صحيحة في استخدام الأشياء أو الموارد، مما قد يؤدي إلى استخدام غير فعال أو غير مستدام.
- ت) حقوق مهنية واجتماعية نظير العمل بالرقمنة وتشير إلى الحقوق التي ينبغي أن يتمتع بها الأفراد العاملون في مجال الرقمنة، سواء كانت متعلقة بالحماية الاجتماعية أو الحقوق المهنية.
- ث) توفير الهيكل والمعدات الخاصة بالرقمنة تعني توفير الأدوات والمعدات الضرورية لاعتماد التقنيات الرقمية في مختلف المجالات.
- ج) ضعف في مناطق تدفق الانترنت هناك ضعف في الاتصال بالإنترنت في بعض المناطق، مما يعني أن سرعة الاتصال في تلك المناطق قد تكون منخفضة مقارنة بالمناطق الأخرى.
- ح) الاعتماد الكبير على التكنولوجيا مما قد يؤدي الاعتماد الزائد على التكنولوجيا إلى فقدان المهارات التقليدية وتقليل التفاعل الإنساني.
- خ) تهديد الأمن السيبراني: يمكن أن يتعرض الأنظمة الرقمية للاختراق والهجمات السيبرانية، مما يعرض المعلومات والبنية التحتية للخطر.

¹ بلعبيات مراد، مرجع سابق، ص 37-38.

الفصل الأول: الإطار النظري للرقمنة والأداء الوظيفي للعاملين

د) فقدان الوظائف: قد يؤدي التطور التقني إلى فقدان بعض الوظائف التقليدية أو تغيير طبيعتها، مما يتطلب تحديث المهارات وإعادة تأهيل العمال.

ثالثاً: نماذج الرقمنة

ل للرقمنة عدة نماذج نذكرها فيما يلي: ²¹

1. النموذج الفني The Technical Model: حيث يتم تحويل المنظمات التقليدية إلى منظمات رقمية باستخدام بحوث العمليات وعلوم الحاسب وعلم الإدارة دون التركيز على الجوانب السلوكية للمنظمة، ويؤدي ذلك إلى ارتفاع نسبة المقولة ورفض التطبيقات الإلكترونية في اتخاذ القرارات.
2. النموذج السلوكي The Behavioral Model: وهنا يتم التركيز على المتغيرات السلوكية الفردية والجماعية والتنظيمية والبيئة عند تحويل المنظمة التقليدية إلى منظمة رقمية، ومن ثم تقل أهمية اتخاذ القرارات رقمياً.
3. النموذج الفني الاجتماعي The Sociotechnical Model: حيث يؤخذ في الاعتبار درجات التفاعل الفني والتنظيمي عند عمليات التحويل والذي يركز على استراتيجية الأعمال والبرمجيات اللازمة لتفعيل الحسابات وقاعدة البيانات والاتصالات.
4. نموذج المشاركة في المعلومات Information partnership: يعتمد على اشتراك المؤسسة في أحد شبكات المعلومات المحلية أو الدولية أو الاعتماد أحد شركات المعلومات في توفير الخدمة بالتوفير.
5. نموذج تحليل القوى التنافسية The Competitive Force Model: يعتمد على بناء نظم معلومات متكاملة لدعم التحليل الرباعي وعلى التخطيط الاستراتيجي للمنظمة، حيث يسعى إلى تعظيم نقاط القوى التنظيمية وتقليل نقاط الضعف وذلك للسيطرة على الفرص البيئية ومواجهة التحديات العالمية والمحلية.
6. نموذج إدارة الأصول الرقمي Digital Asset Management: والذي يعتمد على مجموعة من شركات المعلومات والاتصالات بدلا من شركة واحدة في إدارة الملفات الرقمية.
7. نموذج التحول التدريجي The Strategic Transformation Model: يعتمد هذا النموذج على القدرات المالية للمؤسسات للتحول من النموذج الورقي إلى نموذج الرقمي، ولا يعتمد هذا النموذج على دراسات جدوى تحليلية أو قياس الاحتياجات الرقمية مسبقاً، ويخضع هذا النموذج لمشكلات تقادم الحاسبات وصعوبة تحديث البرمجيات.
8. نموذج التحول الاستراتيجي The Strategic Transformation Model: يعتمد هذا النموذج على التخطيط الاستراتيجي للمؤسسة واعتبار تكنولوجيا المعلومات والاتصالات أحد ركائز المركز التنافسي للمؤسسة، ومن ثم يتم تحديد مركز المؤسسة في الصناعة المحلية والعالمية والقناعة أن المنافسة بالوقت هي أحد وسائل تحقيق الأهداف.
9. نموذج التحول الديناميكي The Dynamic Transformation Model: يحقق هذا النموذج الاستخدام الفعال لعلاقة المؤسسة بالمتغيرات البيئية وكذلك التقدم المستمر في تكنولوجيا المعلومات والتفاعل والتكامل والتنسيق بين احتياجات المؤسسة وتأثيرات البيئة والتقدم في تكنولوجيا المعلومات هي أساس هذا النموذج.
10. نموذج التنظيم والتطوير The Organizational Development Model: يعتمد هذا النموذج على التحول العضوي للمنظمات لاستقبال التحول للمنظمة الرقمية من خلال التعلم والتدريب التحويلي بدلا من فرصة حلول جامدة تقلل من فرص النجاح.

¹ فريد النجار، دور تكنولوجيا المعلومات في تحويل نحو المنظمات الرقمية، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، جامعة الدول العربية، مصر، 2004، ص 199-200.

² عيبر الرحباني، الإعلام الرقمي الإلكتروني، دار أسامة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2012، ص 52.

الفصل الأول: الإطار النظري للرقمنة والأداء الوظيفي للعاملين

11. نموذج الأمثالية The Optimization Model: يعتمد هذا النموذج على البحث عن الحلول المثالية لتطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتحويل المنظمة إلى منظمة رقمية. ويعتمد هذا النموذج في عمليات المحاكاة الاختبار قبل التنفيذ الفعلي، مع محاولة ضغط التكاليف والبحث عن أعلى النتائج مثال ذلك التخصيص العلمي للموارد الرقمية والقضاء على الفاقد والضياع والأعطال والإحلال الدوري والضيافة المانعة والتطوير المستمر في البرمجيات.
 12. نموذج التكلفة والمكاسب Cost-Benefit Analysis Model: وتلجأ بعض المؤسسات إلى المقارنة تكاليف التحول المؤسسة رقمية بالمكاسب المتوقعة من اقتناء منظومات المعلومات . حيث يتم الرضا أحيانا في حالة زيادة التكلفة.
 13. نموذج التحويل المتكامل The Integrated Transformation Model: ويقوم هذا النموذج على فلسفة المنظومات والرغبة في التحول المتكامل لجميع الإدارات ومن ثم تسعى إدارة تكنولوجيا في المستويات التنظيمية لبناء المنظمة الرقمية والى الربط بين التغيير في منظومة الأعمال والتحديث في منظومة الإدارة الالكترونية، تشمل الحسابات والبرمجيات والشبكات، وقاعدة البيانات ونظم المعلومات والانترنت.
 14. نموذج التحويل الاستراتيجي The Rental Model For Transformation: وتقوم بعض المؤسسات اليوم بالاعتماد على شركاء الحاسبات والبرمجيات وتحليل النظم في إدارة منظومة المعلومات والاتصالات بها، وتعتمد فلسفة التحويل على أن خبرة الشركات التكنولوجية وخبرة المستخدم من خلال النظم وتحليل المعلومات التكنولوجية المتخصصة.
 15. نموذج في المشاركة The Information Communication Technology model: ويعتمد هذا النموذج على أهمية الربط الشبكي لتكنولوجيا الاتصالات والمعلومات لتحقيق الفائدة من الانترنت لدعم القرارات والسياسات. ويقوم على قياس المراكز التنافسية للحركات إدخال التحديث المستمر في منظومة الاتصالات والمعلومات وفق اتجاهات المنافسين.
- ان دخول الرقمنة كتقنية حديثة بهدف تحسين الخدمة العمومية، يمثل استراتيجية يمكن من خلالها تحقيق نتائج ايجابية، وهو ما يقتضيه التطوير الحقيقي لمفهوم الرقمنة كأحد متطلبات الحداثة والتطور من جهة، والخدمة العمومية كأنشطة ومهام داخل المؤسسات العمومية من جهة أخرى في فضاء يتسم بالتحويلات والتطورات السريعة، في علاقة تفاعلية بين الرقمنة والخدمة العمومية وبالتالي للوصول إلى مفهوم اصطلاحى موحد للرقمنة والخدمة العمومية، يرجع لمدى التطبيق الفعلي لمشروعات الرقمنة لتطوير الخدمات الرقمية.

المبحث الثاني: ماهية الأداء الوظيفي للعاملين.

يعتبر الأداء الوظيفي أحد أهم المواضيع التي شغلت العديد من الباحثين في مختلف المجالات وذلك لأهميته البارزة بالنسبة للمؤسسات إذ أنه يمثل المقياس الذي من خلاله يتم الحكم على أداء الأفراد داخل المؤسسة، في هذا المبحث سنتطرق إلى مفهوم الأداء، مفهوم تقييم الأداء وأهميته، كما سنتطرق أيضا لأبعاد الأداء وطرق تقييمه.

المطلب الأول: تعريف الأداء وتقييم أداء العاملين

سنتطرق في هذا المطلب إلى:

أولا: تعريف الأداء

اختلفت التعاريف حول الأداء سندكر أهمها في ما يلي:

الفصل الأول: الإطار النظري للرقمنة والأداء الوظيفي للعاملين

ورد في معجم مصطلحات العلوم الاجتماعية تعريف الأداء من الناحية الإدارية: هو القيام بأعباء الوظيفة من المسؤوليات والواجبات وفقا للمعدل المفروض أداءه من العامل الكفاء، ويمكن معرفة هذا المعدل عن طريق تحليل الأداء، أي دراسة كمية العمل والوقت الذي يستغرقه وإنشاء علاقة عادلة بينهما، وللتمكن من ترقية الموظف تجرى له اختبارات الأداء ويعتمد في ذلك على تقارير الأداء.¹

في مفهوم الأداء يجب أن نميز بين سمة العمل والسلوك والنتيجة للأداء، قسمة السلوك تشير إلى ما يقوم به الفرد في حالة العمل، أما الأداء فهو السلوك الذي له علاقة بأهداف المؤسسة، حيث تعددت التعاريف والمفاهيم في تعريف الأداء، بتعدد العلماء والباحثين، وهذا يرجع إلى الدراسات الكثيرة التي تناولت هذا الموضوع، ومن بين هذه التعاريف:

1. كما عرفه Jean Yves على أنه مجموعة من المعايير الملاءمة للتمثيل والقياس التي يحددها الباحثون والتي تمكن من إعطاء حكم تقييمي على الأنشطة والنتائج والمنتجات واثار المؤسسة على البيئة الخارجية.²
 2. يعرف الأداء بأنه تحقيق بعض الشروط أو الظروف التي تعكس نتيجة أو مجموعة من نتائج معينة لسلوك شخص معين أو مجموعة أشخاص، وفي ناحية أخرى الأداء يشير إلى كافة السلوكيات التي تسهم في انجاز الأعمال الأساسية في المؤسسة مثل الإنتاج والتسويق.
 3. كما يمكن تعريف الأداء على أنه مركز ذومسؤولية ما يعني الفعالية والإنتاجية التي يبلغ بهما هذا المركز الأهداف التي قبلها الفعالية تحدد في أي مستوى تتحقق الأهداف، أما الإنتاجية تقارن النتائج المتحصل عليها بالوسائل المستخدمة في ذلك، يركز هذا التعريف على إسهامات العامل في تحقيق أهداف المنظمة من خلال درجة تحقيق أهداف المنظمة، واثمام مهام وظيفته حيث يعبر الأداء عن السلوك الذي تقاس به قدرة العامل على الإسهام في تحقيق أهداف المؤسسة.³
 4. الأداء هو نشاط يمكن الفرد من انجاز المهمة أو الهدف المخصص له بنجاح، ويتوقف ذلك على القيود العادية للاستخدام المعقول للموارد المتاحة.⁴
- يمكننا القول، وفقا لمجموعة التعاريف، أن الأداء يشير إلى النشاط أو المهارة أو الجهد الذي يبذله الفرد سواء كان عضليا أو فكريا لإتمام المهام المسندة إليه، حيث يؤدي هذا السلوك إلى تغيير فعال وكفاء يساعده على تحقيق الأهداف المحددة من قبل المنظمة.

ثانيا: تقييم أداء العاملين.

يعد تقييم الأداء عاملا أساسيا في أي مؤسسة وذلك لأهميته البارزة في تقييم أداء الموظفين داخل المؤسسة، في هذا المطلب ينتطرق إلى مفهوم تقييم أداء العاملين وأهميته.

1. مفهوم تقييم أداء العاملين

عملية تقييم الأداء هي عملية تقدير أداء كل فرد من العاملين من خلال فترة زمنية معينة لتقدير مستوى ونوعية أدائه، وتنفذ العملية لتحديد فيما إذا كان الأداء جيدا أم لا، وفي أي مجال، هذا الأداء قد يشمل تنفيذ الأعمال المسندة للفرد أو جهوده أو سلوكه.

¹ أحمد زكي بدوي، معجم المصطلحات العلوم الاجتماعية، مكتب لبنان، بيروت، لبنان، 2009، ص 310.
² جربي عبدالحكيم، دور تدريب وتحفيز الموارد البشرية في تعزيز الأداء المستدام للمؤسسة الاقتصادية، دراسة حالة مجموعة من المؤسسات الاقتصادية بسطيف، أطروحة دكتوراه في العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة فرحات عباس، سطيف1، الجزائر، 2018، ص119.

³ ناسوكوردو أحمد، موزكان إبراهيم حسن، دور عوامل البيئة الداخلية في تحسين أداء العاملين، دراسة تحليلية لأراء المديرين في منظمة إعادة التأهيل والتعليم وصحة المجتمع فرع أربيل، مجلة قه لاي زانست العلمية، المجلد 04، جامعة النهرين، كوردستان العراق، 2019، ص1080.

⁴ بلقايد براهيم، بوري شوقي، علاقة التحفيز بمستوى الأداء، دراسة ميدانية بالمؤسسة للدهن لوحدة وهران، مجلة اقتصاديات شمال افريقيا، المجلد 05، العدد 17، جامعة حسنية بن بوعلي، الشلف، الجزائر، 2017، ص259.

الفصل الأول: الإطار النظري للرقمنة والأداء الوظيفي للعاملين

يعرف تقييم الأداء على أنه: عملية قياس أداء وسلوك العاملين أثناء فترة زمنية محددة ودورية، وتحديد كفاءة الموظفين في أداء عملهم المحدد لهم، ويتم ذلك من خلال الملاحظة المستمرة من قبل المدير المباشر في أغلب الأحيان، ويتم على ذلك إصدار قرارات تتعلق بتطوير الموظف من خلال حضور برامج تدريبية أو قرارات تتعلق بالترقية أو نقل الموظف وأحياناً بالاستغناء عن خدماته.

كما يعرف كذلك بأنه قياس الأداء الوظيفي لفرد ما والحكم على قدرته واستعداده للتقدم.

من خلال التعاريف السابقة نجد أن التقييم الناجح يعتمد على:¹

(أ) الحوار المفتوح بين المقومين والعاملين حول التقييم.

(ب) تأييد الإدارة والعاملين وقبولهم لتقييم.

(ت) وجود نماذج مناسبة للتقييم.

(ث) وضوح الأهداف.

(ج) المرونة، دورية التقييم.

تقييم الأداء هو عملية يتم بموجبها تقدير جهود العاملين، لتجري مكافئتهم بقدر ما يعملون وينتجون وذلك بالاستناد إلى عناصر ومعدلات يتم بموجبها مقارنة أدائهم بها لتحديد مستوى كفاءتهم في العمل.

كما يمكن تعريف تقييم الأداء بأنه الطريقة المستخدمة من قبل المنظمة لمعرفة أداء العاملين لديها، وتوضح نتائج هذا التقييم فاعلية العاملين لأدائهم الواجبات المطلوبة منهم.²

من خلال هذا التعريف فإنه يمكن للمؤسسة التعرف على مدى انجاز العاملين لما هو مطلوب منهم، عن طريق قيامها بتقييم أدائهم وتحديد مدى فاعليته.

إلا أن توفيق عبد المحسن فإنه ينظر إلى تقييم الأداء على أنه قياس للأداء الفعلي ما أدى من عمل ومقارنة النتائج المحققة بالنتائج المطلوب تحقيقها أو الممكن الوصول إليها حتى تتكون صورة حية لما حدث ولما يحدث فعلاً، ومدى النجاح في تحقيق الأهداف وتنفيذ الخطط الموضوعية بما يكفل اتخاذ الإجراءات الملائمة لتحسين الأداء.

إن هذا التعريف يتناول مفهوم تقييم أداء العامل أثناء عمله من خلال دراسة سلوكه في العمل وتحديد مستوى كفاءته في أداء عمله الحالي.

تقييم أداء العاملين يقصد به دراسة وتحليل أداء العاملين وملاحظة سلوكهم وتصرفاتهم أثناء العمل من أجل الحكم على مدى نجاحهم ومستوى كفاءتهم في أداء الأعمال الحالية.

من التعاريف الأنفة الذكر يمكننا أن نخلص إلى تعريف نكاد أن نراه شاملاً: إن تقييم أداء العاملين يتم بصفة منتظمة ودورية خلال فترات معينة حسب طبيعة الأعمال بالمنظمة.³

إن الجوانب محل التقدير هي عادة الأداء الفعلي للأعمال المكلف بها العامل، وكذلك سلوكه وتصرفاته ذات الصلة بأداء العمل أو بالواجبات الوظيفية المكلف بها، بالإضافة إلى القدرات الذاتية للعامل سواء ما تعلق منها

¹ كاظم محمود خضير، مبادئ إدارة الأعمال، دار ثراء النشر، عمان، الأردن، 2011، ص152.

² صالح جليخ، أثر القيادة الإدارية على أداء العاملين، رسالة ماجستير في علوم التسيير، تخصص إدارة الأعمال، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر، الجزائر، 2006/2004، ص145.

³ رشيد الأمير وليد حمير، تقييم وتطوير نظام تقويم أداء العاملين، دار البازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2012، ص72.

الفصل الأول: الإطار النظري للرقمنة والأداء الوظيفي للعاملين

بالقدرات المادية والنمطية أو ما تعلق منها بالخلق أو الابتكار مستواها الحالي ومدى ملائمتها للقيام بالواجبات وأعباء وظائف أخرى على من الوظيفة الحالية التي يشغلها.

يقصد بتقييم أداء العاملين أوقياس كفاءتهم، تحليل وتقييم أنماط ومستويات أدائهم وتعاملهم وتحديد درجة كفاءتهم الحالية والمتوقعة كأساس للتقويم أي ترشيد هذه الأنماط والمستويات. وهكذا فالتقييم بما يهيئه من معلومات عن نقاط القوة والضعف من فترة لأخرى، يعد وسيلة للتقويم أي الترشيح والتحسين من خلال تعظيم نقاط القوة وتضييق أومحونقاط الضعف.

كما أن وجود معدلات أداء العاملين يتم على أساسها مقارنة أداء الموظف الفعلي.

عملية تحليلية لأداء الموظف بحيث يمكن تقرير سمات نوعية بدرجات متفاوتة لدى الموظفين، وما لهذه السمات بالعلاقة بالشخصية، والقدرات حتى يمكن وضع الشخص المناسب في المكان المناسب.¹

أهمية تقييم الأداء

تبرز أهمية التقييم فيما يلي²:

(أ) تخطيط الموارد البشرية من خلال التقييم الناجح تستطيع المنظمة تحديد احتياجاتها للموارد وتسهيل عملية تدريبها وتطويرها بفعالية.

(ب) تحسين الأداء وتطويره: يؤدي التقييم الناجح إلى التعرف على نقاط الضعف والقوة للعاملين.

(ت) اكتشاف الاحتياجات التدريبية وتحديد ما من خلاله يتم تحديد واختيار البرامج التدريبية المناسبة والفعالة.

(ث) وضع نظام عادل للمرتبات والحوافز والمكافآت إذ أن قياس الأداء يساعد في اقتراح مكافآت مالية مناسبة للعاملين كالزيادة في الرواتب أو الإنقااص منها أو اقتراح نظام حوافز ملائم وجهد الفعلي.

(ج) إنجاز عملية النقل والترقية: يساعد التقييم من معرفة العاملين الذين من حقهم الترقية وكذا نقل العامل ووضعه في المكان المناسب.

(ح) معرفة معوقات ومشاكل العمل من خلاله تتمكن الإدارة العليا من اكتشاف مواطن الضعف والخلل لتحسينها والتغير الواجب تغيره.

(خ) تقييم المشرفين والمديرين يساعد التقييم في تحديد فاعلية المشرفين والمديرين في تنمية وتطوير أعضاء الفريق الذي يعمل تحت إشرافهم وتوجيههم.

المطلب الثاني: أبعاد وطرق قياس الأداء الوظيفي للعاملين

للأداء الوظيفي أبعاد يتم من خلالها الحكم على جودة أداء العاملين حسب كل بعد وتوجد عدة طرق لقياس الأداء الوظيفي.

أولاً: أبعاد الأداء الوظيفي للعاملين.

¹ أحمد سيد مصطفى، إدارة الموارد البشرية: رؤية استراتيجية معاصرة، ط2، مطابع الدار الهندسية، القاهرة، 2008، ص388.

² فيصل حسونة، إدارة الموارد البشرية، دار أسامة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2007، ص ص 264-265.

الفصل الأول: الإطار النظري للرقمنة والأداء الوظيفي للعاملين

للأداء الوظيفي عدة أبعاد وذلك راجع إلى تعدد المجالات التي يتم دراسة الأداء الوظيفي فيها لكن يمكن أن نميز ثلاث أبعاد هي:¹

1. جودة الأداء (نوعية الأداء)

تعني مستوى بعض الأنواع للأعمال، قد لا يهتم كثيراً بسرعة الأداء أو كميته بقدر ما يهتم بنوعيته وجودة الجهد المبذول ويندرج تحت المعيار النوعي، للجهد الكثير من المقاييس التي تقيس درجة مطابقة الإنتاج للمواصفات والتي تقسمه درجة خلو الأداء من الأخطاء والتي تقيس درجة الإبداع والابتكار في الأداء، أي يولي اهتماماً أساسياً لجودة الأداء بدلاً من كمية الجهد، يعني ذلك أن الأولوية تُعطى لكفاءة العمل وتميزه على حساب الكميات الكبيرة من الجهد في هذه الحالة يتم تقييم الأداء بناءً على مدى تحقيقه للمعايير المحددة ومدى فعاليتها في تحقيق الأهداف المطلوبة بدلاً من مجرد الكمية المنتجة، هذا النهج يُمكن أن يسفر عن نتائج عالية الجودة ومرضية للعملاء، حتى وإن كان الإنتاج ليس بالضرورة كبير الحجم.

2. حجم الأداء (الجهد المبذول)

تعبّر عن مقدار الطاقة الجسدية أو العقلية التي يبذلها الفرد خلال فترة زمنية، وتعتبر المقاييس التي تقيس سرعة الأداء أو كميته من خلال فترة معينة معبرة عن البعد الكمي للطاقة المبذولة في بعض السياقات، يعتبر حجم الأداء أو الجهد المبذول عاملاً هاماً لقياس الأداء وتقييمه يمكن تعريف حجم الأداء بمقدار الجهد أو الموارد التي تستخدم في إتمام مهمة معينة، وبالتالي يعتبر الحجم عاملاً رئيسياً في تحديد كفاءة العمل وقياس الإنتاجية.

في بعض الحالات، يعتبر زيادة حجم الأداء مرادفاً لزيادة كمية العمل المنجزة، حيث يتوقع من المشروع أو الفعالية أن يزيد حجم الأداء مع زيادة الموارد المستخدمة أو مدة العمل، وفي هذه الحالة يكون التركيز على زيادة حجم الأداء يهدف عادة إلى تحقيق أهداف الإنتاج أو الأداء المحددة بأكثر قدر ممكن في أقل وقت ممكن.

3. إجراءات الأداء (نمط الأداء)

قصد به الأسلوب أو الطريقة التي نبذل بها الجهد في العمل، أي الطريقة التي تؤدي بها أنشطة العمل فعلى أساس نمط الأداء يمكن قياس الترتيب الذي يمارسه الفرد في أداء حركات أو أنشطة معينة أو مزيج هذه الحركات أو الأنشطة إذا كان العمل جسمانياً بالدرجة الأولى، كما يمكن أيضاً قياس الطريقة التي يتم الوصول بها إلى حل أو قرار لمشكلة معينة أو الأسلوب الذي يتبع في إجراء بحث أو دراسة في سياق إدارة الأداء، يشير مصطلح "إجراءات الأداء" إلى الطرق والتقنيات التي يتم من خلالها تقييم وقياس أداء الموظفين أو الفرق العاملة في المؤسسة، تشمل إجراءات الأداء عادة الأساليب المتعددة التي تستخدم لتقدير وتحليل الأداء مثل التقييمات الشخصية، والملاحظات المستمرة، ومراجعات الأداء الدورية، واستخدام الهدف الذكي.

يعتمد نمط الأداء في المؤسسات على العديد من العوامل، بما في ذلك طبيعة الصناعة، وثقافة المؤسسة، وأهداف الأداء المحددة.

¹ بو عطيظ جلال الدين، الاتصال التنظيمي وعلاقته بالأداء الوظيفي دراسة ميدانية على العمال المنفذين بمؤسسة سونلغاز، مذكرة ماجستير في علوم التسويق، تخصص إدارة الموارد البشرية، جامعة منتوري محمود، قسنطينة، الجزائر، 2009، ص78.

الفصل الأول: الإطار النظري للرقمنة والأداء الوظيفي للعاملين

يمكن أن يكون نمط الأداء محايدا أو محوره على النمو والتطوير، أو يمكن أن يكون محايدا أو محوره على النتائج والأهداف المحددة، يعتبر تحديد نمط الأداء المناسب أمرا حاسما لضمان تحقيق أهداف المؤسسة وتعزيز أداء الموظفين بشكل فعال.

ثانيا: طرق تقييم الأداء الوظيفي للعاملين.

يوجد عدة طرق لقياس الأداء الوظيفي نذكر منها:¹

1. طريقة الترتيب البسيط هذه الطريقة من أقدم طرائق تقييم الأداء وهي تعتمد على ترتيب العاملين بالتسلسل حيث يبدأ المقيم من أحسن أداء إلى الأسوأ.
2. طريقة المقارنة المزدوجة وفق هاته الطريقة يقوم المقيم بمقارنة كل فرد عامل من جميع الأفراد العاملين الذين يخضعون للتقييم في المجموعة نفسها.
3. طريقة التدرج ويتم في هذه الطريقة وضع ثلاث تصنيفات للأداء: أداء مرضي، أداء غير مرضي، أداء متميز ويتم مقارنة أداء الأفراد وفق هذه التصنيفات من قبل المنظمة أو المقيم.
4. طريقة التدرج البياني في هاته الطريقة تعتمد على عدد الصفات الخصائص المعتمد في الأداء وعليه يتم تقييم الفرد على مدى امتلاكه لهذه الصفات أو الخصائص وفق تدرج بياني يضعه المقيم يحتوي على البيانات تحمل الخصائص والصفات الخدمة.
5. طريقة قوائم المراجعة يلجأ المقيم لهذه الطريقة عندما يكون هناك ضغط شديد أكثر من السابقة، حيث يقدم المقيم قوائم بمواصفات السلوكيات تحدد من طرف دائرة الموارد البشرية وعلى المقيم التدخل باختيار الصفة المناسبة لأداء العاملين.
6. طريقة الاختبار الإجباري وهنا تفرض على المقيم اختيار صفتان ومن الصفات التي تصف سلوك الفرد وفي غالب تكون واحدة إيجابية وأخرى سلبية.
7. طريقة المواقف الحرجة ويتم التركيز هنا على السلوكيات المساهمة في الأداء العمل بفاعلية أن دون ذلك، ويتم تسجيلها من قبل المقيم طول فترة التقييم لكل فرد عامل.
8. طريقة المقارنة تعد هذه الطريقة بسيطة مقارنة بطرق السابقة في تقييم الأداء حيث يعد المقيم تقريراً مفصلاً على أداء الفرد العامل ويوضح فيه مواطن القوة والضعف لهذا الفرد إضافة إلى اقتراحات لما يجب تطويره وتغييره، وما يعاب عليها أنها طريقة يستطيع المقيم تغيير المعلومات أو الزيادة فيها أو الإنقاص منها مما يصعب عملية المقارنة بين العاملين وكذلك أن المقيمين ليست لديهم نفس القدرة التعبيرية عن الأداء.
9. طريقة الإدارة بالأهداف تستخدم هاته الطريقة بشكل كبير وغالبا ما يطلق عليها مسميات أخرى مثل وضع الأهداف الإدارة بالنتائج، إدارة الأداء، إدارة النتائج.

المطلب الثالث: علاقة الرقمنة بالأداء الوظيفي للعاملين

أظهرت الدراسات السابقة المتعلقة بموضوع الرقمنة والأداء الوظيفي للعاملين، إلى أن استعمال الحواسيب يؤدي إلى زيادة فعالية الموظف داخل المؤسسة وذلك من خلال أن المؤسسة تعتمد على الحاسوب الذي بدوره يؤدي إلى الزيادة في سرعة الإنجاز وبالتالي إنجاز العمل في الوقت المناسب ونجاح فعالية وكفاءة الأداء وتحقيق أهداف المؤسسة، كما أن مساهمة البيانات الرقمية يؤدي إلى زيادة في جودة الخدمة لدى الموظفين

¹ منير نوري، الوجيز في تسيير الموارد البشرية، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2011، ص166.

الفصل الأول: الإطار النظري للرقمنة والأداء الوظيفي للعاملين

داخل الإدارة وبالتالي تحسين في جودة الخدمات وذلك راجع إلى أن المؤسسة أصبحت تتعامل إلكترونيا بتحويل البيانات الورقية إلى بيانات رقمية، بالإضافة إلى مساهمة العمل عن بعد في زيادة سرعة إنجاز المهام لدى الموظفين داخل الإدارة من خلال القدرة على التواصل وإنجاز الأعمال بسهولة دون اللجوء إلى المؤسسة.¹

من جهة أخرى توصلت بعض الدراسات السابقة إلى أن استخدام التقنيات الرقمية لا يؤثر على الأداء الوظيفي للعاملين، ويمكن تفسير ذلك بعدم التأكد بشكل يومي ودوري من أن المعدات والتقنيات الرقمية تعمل بشكل صحيح، فأي عطل في جهاز الكمبيوتر أو البرامج أو الأدوات الأخرى اللازمة لإنجاز المهام يؤدي إلى عدم قدرة الموظف على إكمال عمله ومهامه اليومية، أو قد يكون السبب أيضا بسبب سوء الاستخدام التقنيات الإلكترونية، وهذا يعتبر تأثيرا سلبيا على أداء العاملين لكن رقمنة الموظفين تأثر بشكل إيجابي شريطة تمكين العاملين رقميا وتطوير قدرتهم على التكيف مع التحول الرقمي هذا التغير والتكيف يؤدي إلى تحسين أدائهم باعتبار التقنيات الرقمية المستخدمة في البنك الذي ينتمون إليه تؤدي إلى اختصار الوقت والجهد، كما أن لرقمنة العملاء أثر إيجابي أيضا على أداء العاملين وهذا يفسر بأن العملاء لهم ثقافة الاعتماد على التقنيات الرقمية في معاملاتهم المالية باعتبار المعاملات المالية في البنك أصبحت في مجملها رقمية خاصة بعد جائحة كورونا التي أجبرت العاملين بالبنك والمتعاملين معه للتعامل مع الرقمة لتفادي انتشار المرض.²

ما خلصت إليه دراسات أخرى أن تكنولوجيا المعلومات مثل الحواسيب والبرامج والتطبيقات الحديثة والشبكات تساهم في زيادة الكفاءة لدى الموظفين وذلك عن طريق الزيادة في الإنتاجية مما يسهل عليهم في إنجاز مهامهم وتوفير الوقت والجهد بشكل أسرع وبفعالية عالية، كما تعزز التواصل والتعامل والتعاون بين الموظفين سواء كانوا في نفس المكان أو في مواقع مختلفة، وتقوم كذلك بتحسين المهام وتنظيمها وإدارة الوقت مما يساعد على تحقيق الأهداف وتجنب التأخير، بالإضافة إلى توفير الوقت والجهد والتقليل من الاجتماعات الوهمية الطويلة والمكالمات الهاتفية المطولة، يمكن إجراء المناقشات واتخاذ القرارات عن طريق البريد الإلكتروني أو المحادثات الفورية، كما تتيح وسائل الاتصال الحديثة إمكانية الاحتفاظ بالسجلات والمستندات المهمة بشكل سهل ومنظم مما يجعل الموظفين للوصول لهذه السجلات بسهولة كما تساهم في تسريع عمليات البحث والاسترجاع وهذا يزيد من دقة المعلومات.³

خلاصة الفصل:

¹ بن عبد اللبوة دلال، بوزعوط سامية، الرقمنة الإدارية والأداء الوظيفي دراسو ميدانية مع موظفي بلدية الطاهير جيجل، مذكرة ماستر في علم الاجتماع، تخصص تنظيم وعمل، جامعة محمد الصديق بن يحيى، جيجل، الجزائر، 2023، ص 185.

² سناء رحاب، حليلة شابي، أثر التحول الرقمي على الأداء الوظيفي للعاملين في البنوك التجارية الجزائرية، دراسة حالة البنوك التجارية لولاية الطارف، مجلة الاقتصاد الصناعي، المجلد 13، العدد 01، جامعة باجي مختار، الجزائر، 2023، ص 707.

³ مهدي براهيم، كريم جدي، تأثير الرقمنة على الأداء الوظيفي دراسة ميدانية بمؤسسة سونلغاز، مذكرة ماستر في علم الاجتماع، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، تخصص تنظيم وعمل، جامعة الشهيد الشيخ العربي التبسي، الجزائر، 2023، ص 167.

الفصل الأول: الإطار النظري للرقمنة والأداء الوظيفي للعاملين

من خلال الفصل الأول الذي تطرق للإطار النظري لكل من الرقمنة والأداء الوظيفي للعاملين، توصلنا إلى تقديم مفهوم شامل حول الرقمنة والتي تمثلت في عملية تحويل البيانات والمعلومات من الشكل الورقي إلى الشكل الإلكتروني وهي نموذج للأساليب الإدارية المعتمدة بناء على الثورة المعلوماتية، هذه العملية تتطلب استعمال أجهزة رقمية حديثة وتقنيات حديثة، مثل الحاسوب الآلي، الماسح الضوئي وشبكات الإتصال الحديثة، فقد أصبحت هذه التقنيات جزءا أساسيا في مختلف أنشطة المؤسسة وهكذا تبرز أهمية الرقمنة بالنسبة للمؤسسة، كما توصلنا لمفهوم شامل حول الأداء الوظيفي والذي تمثل في أن الأداء الوظيفي يشير إلى النشاط أو المهارة أو الجهد الذي يبذله الفرد سواء كان جسديا أو فكريا لإتمام المهام المسندة إليه، كما تطرقنا في آخر مطلب من المبحث الثاني إلى إبراز العلاقة بين الرقمنة والأداء الوظيفي للعاملين.

الفصل الثاني: دراسة
ميدانية لمؤسسة بنك
القرض الشعبي
الجزائري

تمهيد:

أصبحت الرقمنة أمرا ضروريا في الخدمات المصرفية مما جعل البنوك تسعى إلى تطبيقها ومن ضمن هذه بنك القرض الشعبي الجزائري وذلك باعتباره بنكا يكتسي بعدا وطنيا، حيث تشير الرقمنة في البنوك إلى عملية تحويل الخدمات التقليدية إلى خدمات إلكترونية، يتضمن هذا التحول الإستفادة من التقنيات الرقمية لتحسين الأداء الوظيفي وتعزيز تجربة العملاء وتبسيط العمليات.

يستشف بنك القرض الشعبي الجزائري سمعته من المشاريع الكبرى التي قام بمرافقتها والتي تبرز وضعيته كمتعامل اقتصادي لا مناص منه، وقصد الاستجابة بنجاعة لاحتياجات العملاء، يعتمد بنك القرض الشعبي الجزائري على تنوع عروضه البنكية على اختلاف عناصره، القطاع الخاص، المؤسسات، المهنيين كما يستمد بنك القرض الشعبي الجزائري قوته في مورده البشري ومن تاريخه باعتبار تأسيسه سنة 1966، فإنّ بنك القرض الشعبي الجزائري يعد إحدى البنوك التجارية الرئيسية في الجزائر، عليه تم تقسيم الفصل للمباحث التالية:

المبحث الأول: بطاقة فنية عن القرض الشعبي الجزائري.

المبحث الثاني: الإطار المنهجي للدراسة.

المبحث الثالث: عرض وتحليل نتائج الدراسة.

المبحث الأول: بطاقة فنية عن القرض الشعبي الجزائري.

قبل إجراء الدراسة الميدانية على مستوى القرض الشعبي الجزائري، كان لزاما علينا تقديم بطاقة فنية حوله، تستعرض هذه البطاقة نشأة وتقديم للقرض الشعبي الجزائري ومختلف مهامه والهيكل التنظيمية للمؤسسة.

المطلب الأول: نشأة وتقديم القرض الشعبي الجزائري

سنتطرق في هذا المطلب إلى ما يلي:

الفصل الثاني: دراسة ميدانية لمؤسسة بنك القرض الشعبي الجزائري

أولاً: تعريف بنك القرض الشعبي الجزائري¹

يعتبر القرض الشعبي الجزائري مؤسسة عمومية اقتصادية، شركة ذات رأسمال يقدر بـ 200 مليار دينار جزائري، يعتبر بنك ودائع حيث يقوم بتقديم كل أشكال القروض لمختلف القطاعات، ان القرض الشعبي الجزائري يخضع للتشريع البنكي والتجاري ويعتبر بنكا عاملا وشاملا مع الغير، ويتخذ هذا الأخير من نهج عميروش بالجزائر العاصمة مقرا له.

يضم هذا الأخير مجموعة من الفروع والوكالات والمكاتب التي تحقق نشاطاته المختلفة.

ثانياً: نشأة القرض الشعبي الجزائري.

تم تأسيس القرض الشعبي الجزائري بمقتضى المرسوم الصادر في 1967/05/14، وهو ثاني بنك تجاري تم تأسيسه في الجزائر بعد الاستقلال، وقد تأسس على أنقاض الصندوق المركزي الجزائري للقرض الشعبي، وهران، عنابة وقسنطينة، ثم اندمجت فيه أربعة بنوك أجنبية أخرى هي:

1. البنك الجزائري المصري بتاريخ: 01 جانفي 1968
 2. الشركة المرسلية للبنوك بتاريخ: 30 جوان 1968 (SMC)
 3. الشركة الفرنسية للإقراض والبنوك: سنة 1971 (CFCB)
 4. البنك المختلط ميسر (BMAM) MISR
- بعد الإصلاحات التي مست القطاع المصرفي في الجزائر تمت إعادة هيكلة القرض الشعبي الجزائري لينبثق عنه بنك التنمية المحلية سنة 1985، وتحول إليه 40 وكالة و 550 موظفا و 8900 حسابا من حسابات عملائه، كما عرف التحولات التالية:

1. أصبح القرض الشعبي الجزائري مؤسسة عامة اقتصادية "مؤسسة ذات أسهم" يحكمها القانون التجاري منذ 1989/02/22، حيث قدر رأسماله الاجتماعي بـ 800 مليون دج مقسمة إلى 800 سهم بقيمة 01 مليون دج لأسهم.
 2. تعود ملكية القرض الشعبي الجزائري إلى الدولة لكنها لا تقوم بتسييره وإدارته.
 3. يتكون مجلس الإدارة من 10 أعضاء مفوضين من قبل المساهمين.
 4. يتخذ مجلس الإدارة كل القرارات المتعلقة بالسياسة التجارية والمالية للبنك، أما الأنشطة المتعلقة بالتسيير تشرف عليها الإدارة العامة PDG على رأسها الرئيس المدير العام DG.
- كما عرف رأس مال بنك القرض الشعبي الجزائري تطور ملحوظ مع تقدم السنوات بحيث يعد رأسماله الاجتماعي ملكية حصرية للدولة، حيث يقدر حاليا بـ 200 مليار دينار، حيث يبين الجدول التالي أهم هذه التطورات:

جدول رقم (01): تطور رأسمال بنك القرض الشعبي الجزائري

رأس المال

السنة

¹ وثائق داخلية للقرض الشعبي الجزائري.

الفصل الثاني: دراسة ميدانية لمؤسسة بنك القرض الشعبي الجزائري

15 مليون دينار جزائري	1966	
800 مليون دينار جزائري	1983	
5.6 مليار دينار جزائري	1992	
9.31 مليار دينار جزائري	1994	
13.6 مليار دينار جزائري	1996	
الجدول تطور رأس مال الجزائري من 15 مليون 1966 إلى 800 مليون 1983 ثم إرتفع إلي 5.6 1992 بسبب تراجع للدولار حيث كان سعر يساوي 1 دينار مقابل سعر الصرف في 1992 0,54 دولار وفي 1993	21.6 مليار دينار جزائري 25.3 مليار دينار جزائري 29.3 مليار دينار جزائري 48 مليار دينار جزائري 200 مليار دينار جزائري	2000 2004 2006 2019 2024
المصدر: وثائق داخلية للقرض الشعبي الجزائري.		
نلاحظ من هذا بنك القرض الشعبي دينار جزائري سنة دينار جزائري سنة مليار دينار جزائري سنة قيمة الدينار بالنسبة الصرف في 1983 1,28 دولار ثم أصبح يساوي 1 دينار مقابل أصدرة السلطات الجزائرية مرسوم ينص على إعادة هيكلة ورسملة البنوك بحيث تم إجبار البنوك على تقديم إعتماداتها من جديد وهذا في إطار إعادة هيكلة الجهاز المصرفي والذي يدخل ضمن متطلبات الإتفاق الإستعدادي بين الجزائر وصندوق النقد الدولي ثم تواصل ارتفاع رأس مال البنك حتى بلغ 48 مليار دينار سنة 2019 وحاليا رأس مال البنك يساوي 200 مليار دينار جزائري.		

ثالثا: نشأة وكالة القرض الشعبي الجزائري 333¹

تأسست وكالة القرض الشعبي الجزائري رقم 333 في سنة 1984 كواحدة من بين الوكالات التابعة لمجموعة الاستغلال بقسنطينة رقم 834 كوكالة من الرتبة الثانية، حيث تقع بشارع لخضر بن قربة، ولاية ميلة. بلغ عدد المستخدمون فيها 30 فردا.

في البداية كان مقرها حي 333 مسكن ونظرا لتوسع نشاطاتها وزيادة عدد زبائنها، أدى بالوكالة الى تغيير مقرها سنة 1994 لحي لخضر بن قربة.

وكالة ميلة 333 عرفت تطورا كبيرا خلال السنوات عن طريق دعم الأنشطة النقدية التي أدخلت منذ 1990 أو الانطلاق في أنواع جديدة من التمويل والمؤسسات الصغيرة والقروض العقارية وأخرى موجهة بشكل خاص نحو الزبائن.

المطلب الثاني: مهام القرض الشعبي الجزائري.

تتمثل مهام القرض الشعبي الجزائري، في ما يلي:²

¹ وثائق داخلية للقرض الشعبي الجزائري.

² وثائق داخلية للقرض الشعبي الجزائري

الفصل الثاني: دراسة ميدانية لمؤسسة بنك القرض الشعبي الجزائري

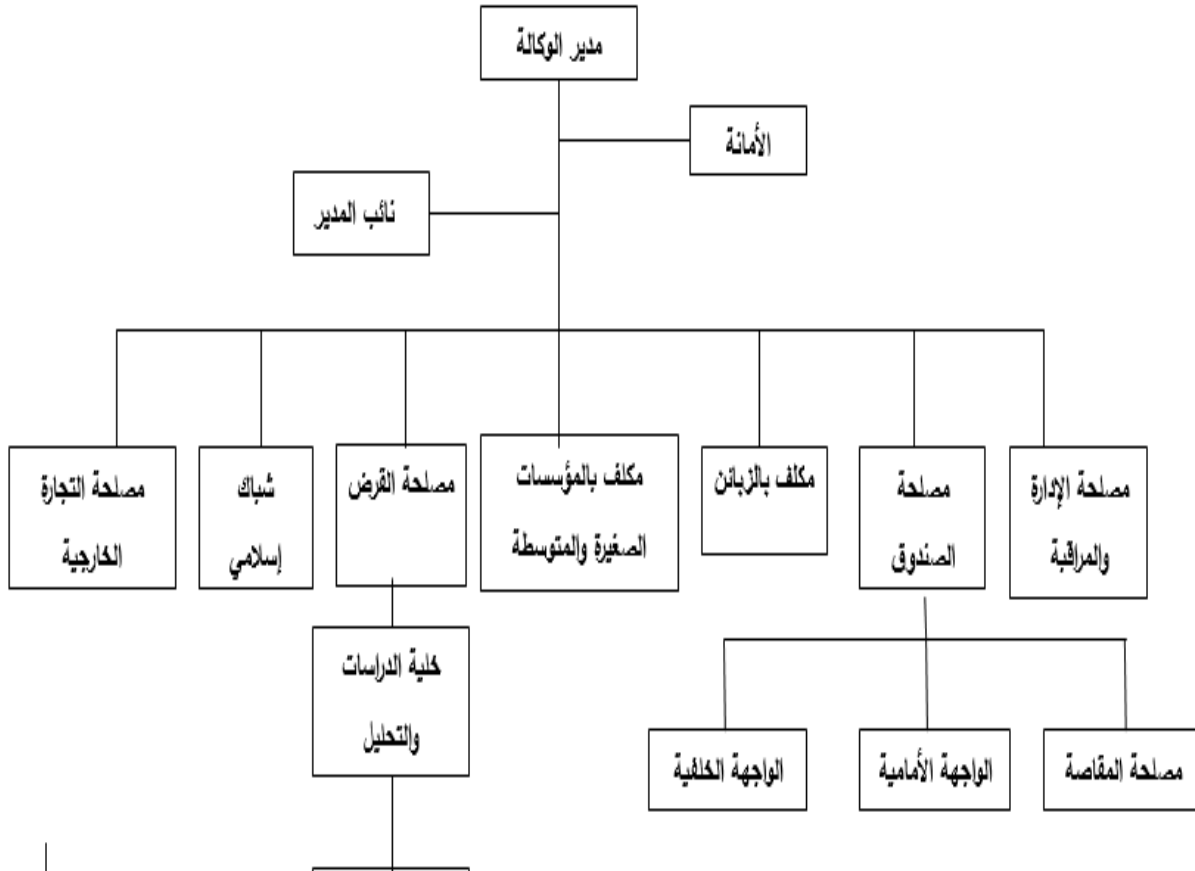
1. القيام بجميع العمليات المصرفية التي تقوم بها البنوك التجارية.
 2. إقراض الحرفيين، الفنادق، القطاعات السياحية، الصيد، التعاونيات (غير الزراعية) في ميدان الإنتاج أيا كان نوعها، وكذلك إقراض المهن PME التوزيع والمتاجرة، وعموما المؤسسات الصغيرة والمتوسطة الحرة وقطاع المياه والري.
 3. تقديم قروض متوسطة وطويلة الأجل خاصة تمويل السكن، البناء والتشييد.
 4. تمويل القطاع السياحي والأشغال العمومية، البناء، الري والصيد البحري.
- وبالإضافة إلى الوظائف المذكورة فقد تطور دور القرض الشعبي الجزائري في تمويل القطاع الخاص وكذا العام، وأصبح له حرية التعامل مع كافة النشاطات الاقتصادية مالية كانت أو تجارية، وقد وضع أهدافا لمسايرة هذا التطور منها:

1. تحقيق لا مركزية القرار لإعطاء نوع من المرونة لكسب الوقت والربائ.
2. تحسين وجعل التسيير أكثر فعالية من أجل ضمان التحويلات اللازمة.
3. التوسع ونشر الشبكة واقتراجه من الربائ.
4. تحسين وتطوير شبكة المعلومات وكذا الوسائل التقنية الحديثة.
5. التسيير الديناميكي لخزينة البنك.
6. تقوية الرقابة على مستوى مختلف مراكز المسؤولية.

المطلب الثالث: الهيكل التنظيمي لقرض الشعبي الجزائري وكالة ميلة.

يمثل الشكل التالي الهيكل التنظيمي لوكالة القرض الشعبي الجزائري وكالة ميلة.

الشكل رقم (01): الهيكل التنظيمي للقرض الشعبي الجزائري وكالة ميلة.



المصدر: وثائق داخلية للقرض الشعبي الجزائري.

حيث نلاحظ من الشكل رقم (2) أن الهيكل التنظيمي لبنك القرض الشعبي الجزائري عبارة عن هيكل وظيفي في قمته مدير الوكالة حيث انه يتولى المهام التالية يعتبر الممثل الرئيسي للقرض الشعبي الجزائري على مستوى ولاية ميله، يقوم بتحمل مسؤولية إبرام وتوقيع كل العقود والاتفاقيات، ومختلف الوثائق، ومن مهامه أيضا مراقبة جميع المصالح التابعة للوكالة، وكذلك يقدم تقريرا دوريا للمديرية العامة عن إنجاز الأعمال والبرامج المتعلقة بالبنك. ثم تليه الأمانة من مهامها تسهيل أعمال المدير، الذي بدوره يتدخل في شؤون سيرها وتنظيمها، كما تقوم باستقبال العملاء الذين قدموا طلبات للحصول على القروض والاتصال بالعملاء عند الحاجة، واستقبال البريد والمكالمات الهاتفية، ويليهما نائب المدير الذي بدوره يقوم بمساعدة المدير في أداء مهامه، ويخلفه في حالة غيابه. وبعدها تأتي مختلف المصالح التي يتمثل دورها في تقديم مختلف الخدمات المتاحة على مستوى البنك للمتعاملين.

المبحث الثاني: الإطار المنهجي لدراسة الميدانية.

تحديد الإطار المنهجي للدراسة الميدانية يتعلق بتحديد الخطوات والإجراءات التي يتم اتباعها لتحقيق أهداف الدراسة. يتضمن ذلك وصف المنهج المستخدم، وأدوات جمع البيانات، ومجتمع الدراسة وعينتها، بالإضافة إلى التحقق من صحة وموثوقية (الصدق والثبات) أداة الدراسة (الاستبيان). ويساعد تحديد الإطار المنهجي في تصميم دراسة دقيقة تتماشى مع موضوع البحث ومتطلبات جمع البيانات بشكل إيجابي، كما يشكل هذا الإطار أساسا هاما للعملية التطبيقية وتحليل النتائج بشكل دقيق وموثوق.

المطلب الأول: المنهج المستخدم، أدوات جمع البيانات، مجتمع الدراسة وعينتها.

يتناول هذا المطلب جوانب مهمة في تحديد إطار الدراسة الميدانية، حيث يتم وصف المنهج المستخدم في الدراسة، وأدوات جمع البيانات المستخدمة وكيفية تصميمها. كما يتم وصف مجتمع الدراسة والعينة التي تم جمع البيانات منها. وتوضيح الخطوات الأساسية في جمع البيانات التي تعتبر جوانب منهجية وعملية هامة لتحقيق أهداف الدراسة الميدانية.

أولا: المنهج المستخدم

كل دراسة تستدعي منهجا ملائما لها، والمنهج يعني الأساليب والإجراءات أو المداخل التي تستخدم في جمع البيانات والوصول من خلالها إلى نتائج أو تفسيرات أو شروح أو تنبؤات تتعلق بموضوع الدراسة.¹ لهذا المنهج في التعريف والتوضيح النظري لمتغير المتغيرات الدراسة، في حين يُفيد الجانب التحليلي لهذا المنهج في تحليل إجابات أفراد عينة الدراسة على أداة الدراسة.

ثانيا: مجتمع وعينة الدراسة

¹ ادرويش، محمود أحمد، *مناهج البحث في العلوم الإنسانية*، مؤسسة الامة العربية للنشر والتوزيع، مصر، 2018، ص 235.

الفصل الثاني: دراسة ميدانية لمؤسسة بنك القرض الشعبي الجزائري

يعرف مجتمع الدراسة بأنه: "جميع مفردات الظاهرة المراد دراستها، سواء أكانت هذه المفردات بشرا أو غير ذلك¹ وفي العينة يمكن الاكتفاء بعدد معين من ومفردات المجتمع، ودراستهم وعند التوصل الى نتائج يمكن تعميم هذه النتائج على جميع أفراد المجتمع، وباختصار فان العينة هي عبارة عن جزء أو قسم من المجتمع الدراسة².

عليه يتمثل المجتمع الإحصائي لأسباب هذه الدراسة في موظفين بنك القرض الشعبي الجزائري وكالة ميلة حيث تم استقصاء آراء جميع الموظفين ومستخدمين في ذلك أسلوب المسح الشامل، يمثل المسح الشامل منهج من مناهج البحث الاجتماعي العلمية الرئيسية لتحقيق أكبر قدر من الدقة العلمية في جمع وتحليل الظواهر الاجتماعية، ويتميز عن المناهج الأخرى نتيجة عدة اعتبارات، يتميز بعضها بالأهداف التي يسعى إليها هذا المنهج، ويتعلق البعض الآخر بالخصائص التي يمتاز بها، ومنها بما يحتاجه منهج المسح من مستلزمات مختلفة نظرا لإستخدامه في الدراسات الكمية وذلك عن طريق الطرق الإحصائية ويعرف بأنه محاولة منظمة لتقرير وتحليل وتفسير الوضع الراهن لنظام اجتماعي أو جماعة معينة، فهو دراسة عملية للظواهر الاجتماعية الموجودة في جماعة معينة و في مكان معين، إنه ينصب على الظواهر الحالية، ويتناول أشياء موجودة بالفعل وقت إجراء المسح وليست في فترة ماضية وأخيرا يسعى إلى تعميم النتائج للإستفادة منها في وضع الخطط والبرامج لإجراء الإصلاح الاجتماعي ويستخدم استمارات مقننة للحصول على البيانات من عدد كبير من المبحوثين من مجتمع الدراس، ويعتبر المسح الشامل من أكثر الأساليب انتشارا في دراسة الظواهر الاجتماعية، وهو يدخل ضمن الدارسات الوصفية التي تعتبر دراسات مسحية، بل إن منهج المسح الشامل يقوم على دراسة الوحدة الاجتماعية في جميع أبعادها وعواملها المكونة في زمان ومكان محددين، وهي بذلك تتيح التعرف إلى المفاصل التي تحتاج إلى دراسات أكثر، وعليه بما ان عدد العاملين في القرض الشعبي الجزائري وكالة ميلة يبلغ 30 فرد، فقد تم اجراء مسح شامل لكل افراد المجتمع.

ثالثا: أدوات جمع البيانات

تعد الأدوات والوسائل المستخدمة في جمع البيانات والمعلومات من أهم عناصر في الدراسة الميدانية، حيث توفر هذه الأدوات والوسائل البيانات الضرورية التي نحتاجها لتحليلها والوصول إلى نتائج الدراسة. ومن بين هذه الأدوات، فإنه تم الاعتماد في دراستنا على أداة الاستبيان لاستطلاع آراء الافراد المستجوبين حول موضوع الدراسة.

فالاستبيان يعرف بأنه: " أحد الوسائل التي يعتمد عليها الباحث في تجميع البيانات والمعلومات من أفراد عن طريق عمل مجموعة من الأسئلة أو العبارات بغية الوصول إلى معلومات كيفية أو كمية وقد تستخدم بمفردها أو قد تستخدم مع غيرها من أدوات البحث العلمي، وذلك للكشف عن الجوانب التي يحددها الباحث ويصوغها في استفسارات محددة³.

وقد تم إعداد الاستبيان وفق المراحل التالية:

1. مرحلة ما قبل التصميم الاستبيان.

¹مصطفى نمر دعمس، منهجية البحث العلمي في التربية والعلوم الاجتماعية، دار غيداء للنشر، عمان، 2008، ص 201.
²مصطفى طويطي، التحليل الإحصائي لبيانات الاستبيان – تطبيقات عملية على برنامج excel-، الجزء الأول، النشر الجامعي الجديد، تلمسان، الجزائر، 2018، ص 20.
³عياش صياح، الخطوات المنهجية لتصميم الاستبيان، مجلة نقد وتنوير، العدد 03، جامعة وهران، الجزائر، 2015، ص ص 300-332.

الفصل الثاني: دراسة ميدانية لمؤسسة بنك القرض الشعبي الجزائري

2. مرحلة التصميم وصياغة الأسئلة الاستبيان (الاستبيان الأولي).

3. مرحلة إخراج النهائي للاستبيان.

مرحلة ما قبل التصميم الاستبيان: وهي المرحلة التي تسبق التصميم الفعلي للاستبيان حيث من خلال الفرضيات والأدبيات المتعلقة بموضوع الدراسة أهدافها قمنا بتحديد المتغيرات المراد قياسها والتي يجب فهمها بشكل كامل حيث ساعدنا ذلك على توحيد المفاهيم والمصطلحات التي سيتم استخدامها في الاستبيان وتجنب أي الالتباس قد يحدث في فهم الأسئلة من قبل الأفراد المستجوبين في الدراسة.

مرحلة التصميم وصياغة الأسئلة الاستبيان (الاستبيان الأولي): في هذه المرحلة تم صياغة أسئلة الاستبيان الأولية بشكل مبدئي وهذا بالاعتماد على الأدبيات المتعلقة بموضوع الدراسة والمتغيرات التي تم تحديدها في مرحلة ما قبل التصميم الاستبيان، حيث كل مجموعة منها تهدف إلى قياس واقع ومدى تطبيق كل متغير من متغيرات الاستبيان في الواقع العملي (ميدان الدراسة) حيث تم مراعات عدد من نقاط في إعداد أسئلة الاستبيان من بينها التأكد من صحة ووضوح الأسئلة وتجنب أي الالتباس أو الخلط بين المفاهيم، ترتيب الأسئلة بشكل منطقي وتنظيمها بحيث يتم قياس كل متغير بطريقة مناسبة وفعالة، التأكد من تغطية جميع المتغيرات المراد قياسها بشكل كامل وشامل، وذلك بالتأكد من وجود أسئلة تغطي كل المتغيرات المراد قياسها. وفي الأخير خلصنا إلى إعداد النسخة الأولية من الاستبيان.

مرحلة إخراج النهائي للاستبيان وتوزيعه على المستجوبين: في هذه المرحلة نشرح خطوتين.

1. **الإخراج النهائي للإستبيان:** بعد إعداد النسخة الأولية من الاستبيان، تم عرضه من أجل مراجعته على الأستاذ المشرف وإجراء التعديلات اللازمة على الاستبيان (من إعادة صياغة بعض العبارات وحذف بعضها ودمج بعض العبارات) وهذا بناءً على الملاحظات والاقتراحات المقدمة لنا من طرف لجنة التحكيم، وفي الأخير خلصنا إلى إخراج الاستبيان بشكله النهائي وتم تنسيقه بشكل جذاب وسهل القراءة والقيم الاجتماعية. حيث يحتوي هيكل الاستبيان على جزأين:

(أ) **الجزء الأول:** يتضمن مقدمة الاستبيان (تتضمن معلومات والغرض من البحث وطمأنة المستجوبين على سرية المعلومات واستخدامها فقط لأغراض البحث العلمي مع توضيح لطريقة إجابة المفحوصين).

(ب) **الجزء الثاني:** يتضمن في قسمه الأول معلومات الديمغرافية والوظيفية عن أفراد عينة الدراسة، أما في القسم الثاني فتضمن عبارات تتعلق بقياس متغيرات الدراسة كما تم اعتماد على سلم ليكارت Likert الخماسي حيث طلب من أفراد العينة إعطاء درجة إجابته على كل عبارة كما يلي:

جدول رقم (2): مقياس Likert المستخدم في الاستبيان

بدائل القياس	غير موافق بشدة	غير موافق	موافق إلى حد ما	موافق	موافق بشدة
الدرجة/الترميز	01	02	03	04	05

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد موقع www.questionpro.com بتاريخ 2024/05/08.

وفقا للدراسات السابقة التي تطرقنا إليها في دراستنا الحالية، فإن معظمها تعتمد على مقياس ليكارت الخماسي (Likert Scale)، بحيث يقابل كل عبارة قائمة تحمل البدائل ويرمز لها رقميا خلال ادخال البيانات للبرامج الحاسوب ب (1،2،3،4،5) والجدول التالي يبين هيكل أداة الدراسة (الاستبيان).

الفصل الثاني: دراسة ميدانية لمؤسسة بنك القرض الشعبي الجزائري

الجدول رقم (3): هيكل أداة الدراسة (الاستبيان)

اقسام الاستبيان		عدد العبارات	
أولاً: البيانات الشخصية			
ثانياً: المتغيرات الدراسية			
ابعاد المتغير المستقل	البعد الأول: الأجهزة	من العبارة رقم 01 الى	العبارة رقم 05
	البعد الثاني: شبكة الإتصال	من العبارة رقم 06 الى	العبارة رقم 10
	البعد الثالث: البرمجيات	من العبارة رقم 11 الى	العبارة رقم 15
المحور الأول: المستقل:الرقمنة		من العبارة رقم 01 الى	العبارة رقم 15
أبعاد المتغير التابع	البعد الأول: الجودة	من العبارة رقم 16 الى	العبارة رقم 20
	البعد الثاني: الجهد	من العبارة رقم 21 الى	العبارة رقم 25
	البعد الثالث: الأداء	من العبارة رقم 26 الى	العبارة رقم 30
المحور الثاني المتغير التابع: الأداء الوظيفي للعاملين		من العبارة رقم 16 الى	العبارة رقم 30
مجموع عبارات الاستبيان		(30) عبارة	

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على: دليل الموافقة

لتسهيل تحليل ومناقشة آراء المستجوبين نحو مدى موافقتهم أو عدم الموافقة على ما تضمنته عبارات ومحاور الاستبيان فإنه تم إعداد دليل الموافقة لتحليل إجابات أفراد العينة الدراسة وتم الاعتماد على الأدوات الإحصائية التالية:

المدى العام: لتحديد طول خلايا مقياس ليكرت الخماسي المستخدم في استبيان الدراسة تم حساب المدى: (أعلى درجة في مقياس-أدنى درجة في مقياس) = $(5-1) = 4$ وللحصول على طول الخلية الصحيح نقوم بقسمة المدى العام على عدد درجات الموافقة وذلك على نحو التالي: $0.8 = 5/4$ وبإضافة هذه القيمة في كل مرة للحد الأدنى لدرجة الموافقة نحصل على الحد الأعلى وهكذا مع كل درجات الموافقة، وتقيد هذه العملية في التعرف على موقف مشترك لإجمالي أفراد العينة كما هو مبين في الجدول.

جدول رقم (4): تحديد الاتجاه حسب قيم المتوسط الحسابي

مجال المتوسط الحسابي	مستوى الموافقة
من 01 إلى 1.80 درجة	درجة منخفضة جدا
من 1.81 إلى 2.60 درجة	درجة منخفضة
من 2.61 إلى 3.40 درجة	درجة متوسطة
من 3.41 إلى 4.20 درجة	درجة عالية
من 4.21 إلى 5 درجة	درجة عالية جدا
إذا تراوحت قيمة المتوسط الحسابي لدرجة الموافقة حول أي عبارة من عبارات الاستبيان ما بين [1 - 1.80] فإن هذا يعني أن درجة الموافقة عليها تمثل درجة منخفضة جداً	

الفصل الثاني: دراسة ميدانية لمؤسسة بنك القرض الشعبي الجزائري

إذا تراوحت قيمة المتوسط الحسابي لدرجة الموافقة حول أي عبارة من عبارات الاستبيان ما بين [1.81 - 2.60] فإن هذا يعني أن درجة الموافقة تمثل درجة منخفضة؛ إذا تراوحت قيمة المتوسط الحسابي لدرجة الموافقة حول أي عبارة من عبارات الاستبيان ما بين [2.61 - 3.40] فإن هذا يعني أن درجة الموافقة تمثل درجة متوسطة؛ إذا تراوحت قيمة المتوسط الحسابي لدرجة الموافقة حول أي عبارة من عبارات الاستبيان ما بين [3.41 - 4.20] فإن هذا يعني أن درجة الموافقة تمثل درجة عالية؛ إذا تراوحت قيمة المتوسط الحسابي لدرجة الموافقة حول أي عبارة من عبارات الاستبيان ما بين [4.21 - 5] فإن هذا يعني أن درجة الموافقة تمثل درجة عالية جدا.

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على: قياس المدى العام

2. توزيع الاستبيان وجمع البيانات وتسجيلها: بعد الانتهاء من خطوة إخراج الاستبيان في صورته النهائية، ومن أجل استطلاع آرائهم حول موضوع الدراسة، قمنا بتوزيع الاستبيان بطريقة مباشرة (توزيع ورقي):

الجدول رقم (5): مختلف النتائج الخاصة بعملية توزيع واسترجاع الاستبانات

عدد الاستبانات الموزعة	عدد الاستبانات المسترجعة	عدد الاستبانات غير مسترجعة	عدد الاستبانات غير الصالحة للدراسة	العدد النهائي للاستبانات التي تم تفرغها والاعتماد عليها في الدراسة (عدد الاستبانات المقبولة)
30	30	00	00	30
100%	100 %	00%	00%	100%
نسبة الردود % = (عدد الاستبانات المقبولة / عدد الاستبانات الموزعة) * 100				

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على: الوثائق المسترجعة

تشير 100% إلى عينة الدراسة لها دراية بتغيرات التي تحدث في متغيرات الدراسة بالمؤسسة محل الدراسة الميدانية وأن العينة تم اختيارها بشكل جيد وتمثل الشريحة المستهدفة بشكل جيد، وبالتالي فإن النتائج التي سيتم الحصول عليها من خلال تحليل هذه الإجابات ستكون دقيقة وموثوقة.

المطلب الثاني: اختبار التوزيع الطبيعي وصدق وثبات الاستبيان

في هذا المطلب سنتطرق لحساب التوزيع الطبيعي وصدق وثبات الاستبيان.

أولاً: اختبار التوزيع الطبيعي.

تعد خطوة الكشف عن التوزيع بيانات المستجوبين نحو متغيرات الدراسة من أهم الخطوات في تحديد الأساليب الإحصائية الوصفية والاستدلالية المناسبة لتحليل البيانات واختبار الفرضيات الدراسة إذ يوجد نوعين من الأساليب الإحصائية وهي أساليب إحصائية البارامترية (المعلمية) والتي تشترط أن تتبع البيانات المستجوبين للتوزيع الطبيعي. وأساليب إحصائية اللابارامترية (اللامعلمية) والتي لا تشترط أن تتبع البيانات المستجوبين نحو محاور الاستبيان متغيرات الدراسة للتوزيع الطبيعي. وعليه ولضمان معالجة صحيحة لبيانات المستجوبين واختيار الأساليب الإحصائية المناسبة، يتعين علينا أولاً تحديد نوع توزيع البيانات، يمكن استخدام عدة طرق إحصائية لتحديد نوع توزيع البيانات، من بينها طريقة اختبار كولموغوروف سميروف

(Kolmogorov Smimov) التي تستخدم إذا كان عدد العينات أكبر أو يساوي 50، وطريقة اختبار شابيرو ويلك (Shapiro Wilk) التي تستخدم إذا كان عدد العينات أقل من 50 ولكل اختبار له قيمة احتمالية يرمز لها بالرمز (sig) أو (p-value) والتي من خلالها يتم الحكم على نوع التوزيع وهذا بمقارنتها مع مستوى الدلالة (0.05).

الفصل الثاني: دراسة ميدانية لمؤسسة بنك القرض الشعبي الجزائري

يمكن اعتبار القاعدة العامة المتبعة لتحديد نوع توزيع البيانات كما يلي: إذا كانت الدلالة أقل من 0.05، فإن هناك دليل إحصائي قوي يدعم افتراض أن البيانات لا تتبع التوزيع الطبيعي، في حين أنه إذا كانت الدلالة أكبر من مستوى الدلالة (0.05) فإن هناك دليل إحصائي قوي يدعم افتراض أن البيانات تتبع التوزيع الطبيعي فيما يتعلق بالمتغيرات المدروسة. وفيما يلي نتائج كشف نوع توزيع بيانات المستجوبين نحو متغيرات الدراسة. من خلال إجراء اختبار شابيرو ويلك (shapiro wilk) واختبار (Kolmogorov smirnov) تم التوصل إلى النتائج التالية:

الجدول رقم (6): مختلف النتائج الخاصة بعملية توزيع الطبيعي

	Kolmogorovo Smirnov			Shapiro wilk		
	statistic	dt	sig	statistic	dt	Sig
الرقمنة	0.088	30	0.200	0.981	30	0.857
أداء العاملين	0.146	30	0.104	0.948	30	0.148

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V 27

من خلال الجدول أعلاه نجد: بما أن أفراد العينة أقل من 50 فرد فإننا نستندل بنتائج اختبار (Shapiro wilk). تظهر نتائجه أن قيمة الدلالة (sig) لبيانات المستجوبين نحو محاور الاستبيان (متغيرات الدراسة) هي أكبر من (0.05) حيث كانت النتائج كالتالي:

بالنسبة لبيانات المحور الأول (الرقمنة): نجد أن قيمة الدلالة بلغت (sig=0.088) وهي أكبر من مستوى الدلالة 0.05 ووفق القاعدة أعلاه فإن بيانات العينة نحو المحور الأول تتبع التوزيع الطبيعي.

بالنسبة لبيانات المحور الثاني (أداء العاملين): نجد أن قيمة الدلالة بلغت (sig=0.146) وهي أكبر من مستوى الدلالة 0.05 ووفق القاعدة أعلاه فإن بيانات العينة نحو المحور الثاني تتبع التوزيع الطبيعي.

الإستنتاج: نظرا لأن بيانات المستجوبين تخضع للتوزيع الطبيعي، فإننا سنستخدم طرقا إحصائية باراميتريية لتحليل إجابات أفراد العينة واختبار الفرضيات.

في إطار اعتماد الاستبيان وعباراته ومتغيراته كأداة جمع البيانات عن الظاهرة قيد الدراسة، فإنه وجب التأكد من تمتعه بخاصية الصدق والثبات، مما يضمن صحة بياناته ودقة نتائجه.

فالصدق والثبات من الشروط المهمة الواجب توفرها في أداة جمع البيانات (الاستبيان)، ويقصد بالصدق: "بأن يقيس الاستبيان ما وضع لقياسه، وأن تكون أسئلته ذات صلة بموضوعها، أي أن يقيس الاستبيان ما وضع أصلا لقياسه".¹ أما الثبات يعني "أن تكون النتائج التي تظهرها الأداة ثابتة، بمعنى تشير إلى النتائج نفسها لو أعيد تطبيقها على العينة نفسها في نفس الظروف بعد مدة زمنية ملائمة. فإذا لم تتغير النتائج بعد إعادة تطبيق الأداة، ولا تختلف استجابة المبحوثين فهذا يعني أن الأداة ثابتة".²

ثانيا: حساب صدق الاستبيان.

تم التأكد من صدق الاستبيان من خلال حساب صدق الاتساق البنائي فهو أحد الطرق التي يمكن استخدامها لتحقيق خاصية صدق الاستبيان، ويهدف هذا النوع من الصدق إلى قياس مدى توافق عبارات والمحاور والأبعاد في

¹ أسماء عبد المطلب بني يونس، دليل المبتدئ إلى المناهج العامة في البحث، دار النفائس للنشر والتوزيع، الأردن، 2017، ص 380.
² بشتة حنان، بوعموشة نعيم، الصدق والثبات في البحوث الاجتماعية، مجلة دراسات في علوم الانسان والمجتمع، المجلد: 03، العدد 02، جامعة جيجل، الجزائر، 2020، ص ص117-133.

الفصل الثاني: دراسة ميدانية لمؤسسة بنك القرض الشعبي الجزائري

الاستبيان مع بعضها البعض، أي أنها تقيس فعلا ما وضعت لقياسه. وإحصائيا نعبر عن الصدق الاتساق البنائي من خلال حساب معامل الارتباط بيرسون وفق القاعدة التالية:

إذا كانت قيمة (sig) المصاحبة لقيمة معامل الارتباط بيرسون (r) أقل من مستوى الدلالة: 0.05 فإن معامل الارتباط بيرسون ذا دلالة إحصائية أي توجد علاقة بين البعد والدرجة الكلية لمحوره، أي بعبارة أخرى أن البعد صادق ومتسق لما وضع لقياسه، وإذا لم تكن هناك علاقة ارتباطية بين البعد والدرجة الكلية لمحوره، فإن ذلك يشير إلى أن البعد أو العبارة المستخدمة في الاستبيان لا تعكس الواقع بشكل صحيح، وقد يكون من الضروري إعادة صياغتها أو تعديلها أو حذفها من الاستبيان حتى نصل بعبارات ومحاور وأبعاد تحقق خاصية صدق الاستبيان. والجدول التالي يبين نتائج حساب الصدق الاتساق البنائي لعبارات ومحاور والاستبيان كما يلي:

جدول رقم (7): يوضح صدق الاتساق البنائي لأداة الدراسة

الارتباط مع الدرجة الكلية لمحاور			أبعاد ومحاور الاستبيان
النتيجة	القيمة الاحتمالية يرمز لها ب: (Sig. or P-value)	معامل ارتباط بيرسون (r)	
(الصدق البنائي للأبعاد) أي مدى جودة العلاقة الارتباطية بين البعد مع محوره:			
01	البعد الأول: الجودة	0.845	0.000
02	البعد الثاني: الجهد	0.583	0.000
03	البعد الثالث: الإجراءات	0.647	0.000
(الصدق البنائي لمحاور) أي مدى جودة العلاقة الارتباطية بين كل محور والدرجة الكلية لعبارات الاستبيان:			
المحور الأول المستقل: الرقمنة	0.715	0.000	دال
المحور الثاني المتغير التابع: أداء العاملين	0.715	0.000	دال
قاعدة: إذا كانت قيمة الاحتمال الخطأ (Sig. or P-value) أقل من أو تساوي مستوى الدلالة، 0.05 فإنه يوجد ارتباط معنوي (دال احصائي).			
دال : أي(دال احصائي) أي يوجد ارتباط بين البعد واجمالي عبارات محاور الاستبيان أي هناك اتساق بنائي بين البعد والمحور ككل			
** تدل في برنامج SPSS على وجود دلالة الاحصائية وعدم وجود ** تدل على عدم وجود دلالة الاحصائية			

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V 27

من خلال الجدول أعلاه يمكننا استنتاج أن جميع الأبعاد والمحاور في الاستبيان صادقة ومتسقة لما وضعت لقياسه، نظرا لأن قيم معاملات الارتباط Pearson Correlation كانت دالة إحصائية عند مستوى دلالة 0.05 وقيم SIG كانت أقل من هذا المستوى، مما يشير إلى وجود علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين كل البعد والدرجة الكلية للإجمالي عبارات محوره وكذا بين المحور والدرجة الكلية للإجمالي عبارات الاستبيان، فمثلا نجد قيمة معامل الارتباط لدى البعد الثاني: بلغت $R = 0.583$ وأن القيمة الاحتمالية (sig) بلغت قيمة (0.000) وهي أقل من مستوى الدلالة 0.05 ومنه فإن معامل الارتباط بيرسون ذا دلالة إحصائية أي توجد علاقة بين البعد الثاني: والدرجة الكلية لمحوره (المحور الأول: الرقمنة)، أي بعبارة أخرى أن البعد صادق ومتسق لما وضع لقياسه. (أي أن البعد بعبارة قادر على قياس المتغير المستقل) وبذلك تعتبر عبارات هذا البعد صادقة لما وضعت لقياسه لذا لن نستبعد أية عبارة من عبارات هذا البعد من التحليل، ونفس المقارنة مع باقي الأبعاد والمحاور الاستبيان.

الفصل الثاني: دراسة ميدانية لمؤسسة بنك القرض الشعبي الجزائري

عليه يمكننا القول بأن عبارات المتغير المستقل (الرقمنة) والمتغير التابع (الأداء الوظيفي للعاملين)، صادقة لما وضعت لقياسه أي أن الاستبيان على درجة عالية من الصدق ومن ثم يمكننا الاعتماد على عباراته ومتغيراته في تحليل الإحصائي لبيانات المستجوبين واختبار فرضيات الدراسة.

ثالثا: حساب ثبات الاستبيان

لتوضيح معنى الثبات أكثر: نفترض أنه تم إجراء استطلاع معين على مجموعة من الأفراد على الاستبيان يقيس ظاهرة ما، ثم تم رصد درجات كل فرد في هذا الاستطلاع، وبعد فترة تم إعادة إجراء نفس الاختبار (أي توزيع نفس الاستبيان) على نفس هذه المجموعة من الأفراد ورصدت أيضا درجات كل فرد فيها، وكانت النتائج تدل على أن الدرجات التي حصل عليها الأفراد في المرة الأولى لتطبيق الاستطلاع، هي نفسها الدرجات التي حصل عليها هؤلاء الأفراد في المرة الثانية، وبناء عليه نستنتج بأن نتائج المأخوذة من أراء العينة حول عبارات ومحاور الاستبيان هي ثابتة تماما ولا تتغير كثيرا بإعادة تطبيقها بمعنى أكثر دقة أن ما تضمنه الاستبيان، نتائجه تكون ثابتة¹ وهناك عدة طرق لقياس ثبات عبارات الاستبيان منها طريقة ألفا كرونباخ (Alpha Cronbach's) والجدول التالي يبين نتائج حساب الثبات:

جدول رقم (8): يبين قيمة معامل (Alpha Cronbach's) للاستبيان

النتيجة	عدد العبارات	معامل ألفا كرونباخ	
ثابت	15 عبارة	0.512	ثبات جميع عبارات المحور الأول الرقمنة
ثابت	15 عبارة	0.512	ثبات جميع عبارات المحور الثاني الأداء الوظيفي للعاملين
ثابت	30 عبارة	0.700	ثبات جميع عبارات الاستبيان

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V 27

يعرض الجدول تقييما لموثوقية (ثبات) الاستبيان من خلال حساب معامل Alpha Cronbach's لكل محور والاستبيان ككل، حيث نجد:

1. **الرقمنة:** قيمة Alpha Cronbach's هي 0.512، وهو ما يعتبر ثابتا، هذا يعني أن العبارات الـ 15 المستخدمة في هذا المحور متناسقة وتقيس بشكل فعال الرقمنة في البنك.
2. **الأداء الوظيفي للعاملين:** قيمة Alpha Cronbach's هي 0.512، وهو ما يعتبر موثوقا أيضا. هذا يعني أن العبارات الـ 15 المستخدمة في هذا المحور متناسقة وتقيس بشكل فعال الأداء الوظيفي للعاملين.
3. **الاستبيان ككل:** بشكل عام، الاستبيان كله يتميز بثبات عالٍ، حيث يصل معامل Alpha Cronbach's إلى 0.700 لجميع العبارات الـ 30 في المجمع، يتضح أن الاستبيان يتمتع بموثوقية جيدة من حيث التناسق الداخلي للعبارات المستخدمة في كل محور والاستبيان ككل، هذا يعني أن الاستبيان فعال في قياس ما يهدف إليه ويمكن الاعتماد على نتائجه.

المبحث الثالث: عرض وتحليل نتائج الدراسة.

¹ مصطفى طويطي، التحليل الإحصائي لبيانات الاستبيان، تطبيقات عملية على برنامج excel- الجزء الأول، النشر الجامعي الجديد، تلمسان، الجزائر 2018، ص141.

الفصل الثاني: دراسة ميدانية لمؤسسة بنك القرض الشعبي الجزائري

بعد تقديم الإجراءات المنهجية المستخدمة في الدراسة الميدانية، في المبحث السابق، فإنه يتم في هذا المبحث عرض مختلف نتائج الإحصاء الوصفي عن طريق تحديد اتجاهات آراء أفراد العينة نحو المتغيرات الدراسة وعبارات الاستبيان وتحديد تلك التي حازت على أعلى وأقل درجات الموافقة وفقا لإجابات مفردات العينة وكذلك عرض تحليل وصفي للمتغيرات خصائص الديمغرافية لأفراد العينة، بعد ذلك يتم اختبار الفرضيات المرتبطة بالدراسة باستخدام الأساليب الإحصائية الاستدلالية. لتقييم العلاقات بين المتغيرات الدراسية وتحديد ما إذا كانت تلك العلاقات ذات دلالة إحصائية أو لا، بعد إجراء التحليل الإحصائي واختبار الفرضيات، يتم مناقشة النتائج وتفسيرها بشكل مفصل. في النهاية، يتم تلخيص النتائج وإعطاء الاستنتاجات النهائية بناءً على النتائج المكتشفة ومناقشتها.

المطلب الأول: عرض وتحليل بيانات المستجوبين نحو المتغيرات الشخصية للعينة

تقوم هذه الدراسة على مجموعة من البيانات العامة المتعلقة بخصائص أفراد الدراسة متمثلة في (الجنس، العمر،) وفي ضوء هذه المتغيرات نقدم وصف تحليلي لفئات كل متغير ديمغرافي وهذا من خلال حساب التكرارات والنسبة % كما هو مودون في الجدول التالي:

جدول رقم (9): يبين توزيع افراد العينة حسب المتغيرات الشخصية

النسبة %	التكرار	البيانات الشخصية	
43.3	13	ذكر	الجنس
56.7	17	أنثى	
100.0	30	Total	
30	9	من 20 إلى 25 سنة	العمر
30	9	من 26 إلى 35 سنة	
26.7	8	من 36 إلى 46 سنة	
13.3	4	من 47 فأكثر	
100.0	30	Total	
30	9	أقل من 5 سنوات	سنوات الخبرة
43.3	13	من 5 إلى 10 سنوات	
23.3	7	من 11 إلى 16 سنة	
3.3	1	من 17 سنة فأكثر	
100.0	30	Total	
13.3	4	تقني سامي	

الفصل الثاني: دراسة ميدانية لمؤسسة بنك القرض الشعبي الجزائري

ليسانس	10	33.3
ماستر	7	23.3
دكتوراه	4	13.3
شهادة أخرى	5	16.7
Total	30	100.0

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V 27

من تحليل بيانات الجدول الذي يبين توزيع أفراد العينة حسب الجنس نجد أنه: من بين الـ 30 موظف إداري، هناك المزيد من الرجال (13 أو 43.3%) مقارنة بالنساء (17 أو 56.7%). التوزيع الجنسي للموظفين نسبياً متوازن، مع بعض الاختلاف الطفيف يميل لصالح النساء. هذا يدل على أن بنك القرض الشعبي الجزائري يمتاز بالتنوع الجنسي بين موظفيه.

من خلال القراءات الأولية لنتائج هذا الجدول، يمكن إرجاع سبب ارتفاع نسبة الإناث إلى كون معظم الوظائف الإدارية تشغلها النساء، وهذا لتناسبها مع طبيعة المرأة الفيزيولوجية، إضافة إلى المستوى التعليمي الذي أصبح يتسم بالكثرة العددية للإناث مقارنة بالذكور وخصوصية المجتمع الجزائري، إذ أن العديد من الوظائف التي يشغلها الرجال لا تصلح أن تشغلها النساء خاصة في مجتمعنا.

من تحليل بيانات الجدول الذي يبين توزيع أفراد العينة حسب العمر نجد أنه: 18 موظفاً تتراوح أعمارهم بين 20 إلى 35 عاماً بنسبة 60%، بينما 8 موظفين تتراوح أعمارهم بين 36 إلى 46 عاماً بنسبة 26.7%، وآخر فئة من الموظفين التي تتراوح أعمارهم من 47 عاماً فأكثر يمثلون 4 موظفين بنسبة 13.3%.

ما يمكن ان نستنتجه: ان التوزيع العمري لأعضاء الموظفين في البنك يوضح أن الأغلبية العظمى من الموظفين تتراوح أعمارهم بين 20 و35 عاماً، هؤلاء الموظفين الأصغر سناً قد يجلبون معهم أفكاراً جديدة ومنظورات حديثة، وقد يكونون أكثر قدرة على مواكبة التطورات التكنولوجية الحديثة، بالنسبة للعمال الذين تتراوح أعمارهم بين 36 و46 سنة، وهذا ما يدل على أن القرض الشعبي الجزائري يولي اهتمامه بالفئة الشبابية في شغل المناصب لأن لديهم القدرة على تحمل ضغوط ومصاعب العمل.

الذين تزيد أعمارهم عن 47 سنة يمكن أن يشير إلى تمتعهم بالخبرة المكتسبة خلال سنوات العمل، القدرة على تحمل أعباء العمل والمسؤولية بالإضافة إلى محافظة المؤسسة على مواردها البشرية وحاجة المؤسسة إلى الموظفين الذين لديهم خبرة ميدانية والمعرفة المتراكمة بين هؤلاء العمال، على الرغم من أنهم الأقل تمثيلاً، فإنهم قد يقدمون مستوى عميق من الخبرة والثقافة التعليمية.

إذا، يمكن القول أن البنك يتمتع بتشكيلة متنوعة من الأعمار بين موظفيه، مما يتيح الفرصة لخلق بيئة عمل غنية ومتنوعة.

من تحليل بيانات الجدول الذي يبين توزيع أفراد العينة حسب سنوات الخبرة نجد أنه: يتضح لنا ان ما نسبته 43.3% من أفراد عينة الدراسة سنوات الخبرة من 5 إلى 10 سنوات بمجموع 13 فرد، وهي بذلك تمثل النسبة الأكبر ضمن فئات عينة الدراسة، تليها الأقدمية أقل من 5 سنوات والتي تمثل ما نسبته 30% من مجموع العينة المبحوثة ما يعادل 9 أفراد، تليها الخبرة من 11 إلى 16 سنة والتي تمثل ما نسبته 23.3% من مجموع العينة المبحوثة بمعدل 7 أفراد، وأن ما نسبته 3.3% من أفراد العينة بلغت عدد سنوات الأقدمية من 17 سنة فأكثر بمجموع فرد واحد.

الفصل الثاني: دراسة ميدانية لمؤسسة بنك القرض الشعبي الجزائري

من تحليل بيانات الجدول الذي يبين توزيع أفراد العينة حسب المستوى الوظيفي نجد أن: 10 أفراد من مجموع أفراد العينة المبحوثة والذين يمثلون نسبة 33.3% هم حاملوا شهادة ليسانس، وبذلك تكون هذه الفئة ذات النسبة الأكبر من بين مستويات التحصيل العلمي لأفراد عينة الدراسة، كما أن حاملوا شهادة الماستر مثلو ما نسبته 23.3% من إجمالي العينة بما يعادل 7 أفراد وأما ما نسبته 16.7% من عينة الدراسة مؤهلهم العلمي شهادة أخرى بمعدل 5 أفراد، بينما شكلت العينتین المتبقيتين ما بنسبته 13.3% من إجمالي عينة الدراسة الفئة ذات مستوى تقني سامي والدكتوراه.

المطلب الثاني: عرض وتحليل بيانات المستجوبين نحو المتغيرات الدراسة

يهدف المطلب إلى عرض وتحليل البيانات المتعلقة بالمستجوبين واتجاههم نحو المتغيرات المدروسة في الدراسة. وعرض البيانات المستجوبين تحديد مدى موافقتهم على عبارات الاستبيان وتحديد مدى أهمية كل متغير وهذا باستخدام أساليب الإحصائية الوصفية (المتوسط الحسابي، الانحراف المعياري، الأهمية النسبية)، كما سيتم استنتاج بعض النتائج والملاحظات الهامة حول موقف المستجوبين تجاه مستوى توفر وتطبيق المتغيرات المدروسة في المؤسسة.

أولاً: بالنسبة للمتغير المستقل المتعلق بالرقمنة لدى بنك القرض الشعبي الجزائري وكالة ميلة.

يحتوي هذا الجزء على وصف وتقييم درجات الموافقة من خلال معرفة آراء واتجاهات أفراد العينة نحو اجاباتهم على عبارات المحور الأول من الاستبيان المتمثل في الرقمنة والمتضمن 15 عبارة من 01 إلى 15. العبارة موزعة على 03 أبعاد (البعد الأول: الأجهزة، البعد الثاني: شبكة الإتصال، البعد الثالث: البرمجيات) وفيما يلي عرض للنتائج المتحصل عليها وفق الجدول التالي:

جدول رقم (10): نتائج تحليل إجابات أفراد العينة على عبارات المحور الأول (الرقمنة)

الرمز	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية %	الاتجاه العام
01	تقوم المؤسسة بتوفير العتاد الرقمي ولو حقه بشكل كاف لمختلف هياكلها وأقسامها.	3.07	1.311	61.4%	موافقة متوسطة
02	تقوم المؤسسة بتحديث وصيانة عتاد الإعلام اللألي باستمرار.	2.90	1.155	58%	موافقة متوسطة
03	يتوفر مكان العمل على كل الوسائل للقيام بالأعمال الرقمية (أنترنت، حاسوب ...).	3.30	0.794	66%	موافقة متوسطة
04	توفر المؤسسة جهاز آلي خاص بحجز الدور للزبائن.	2.87	1.252	57.4%	موافقة متوسطة
05	توفر المؤسسة أجهزة خاصة للدفع بالبطاقات الإلكترونية.	3.40	1.037	68%	موافقة متوسطة
X01	البعد الأول: الأجهزة	3.108	1.1098	62%	بدرجة متوسطة
06	المؤسسة لها أنترنت عالي الجودة.	3.20	1.186	64%	موافقة متوسطة

الفصل الثاني: دراسة ميدانية لمؤسسة بنك القرض الشعبي الجزائري

07	الاتصال بالزبائن يتم من خلال اللجوء الى منصات رقمية.	3.03	1.351	60.6%	موافقة متوسطة
08	يتم الحصول على معلومات حول الزبون من خلال شبكة إلكترونية خاصة .	2.97	1.098	59.4%	موافقة متوسطة
09	تتوفر المؤسسة على منصة رقمية خاصة بها.	3.17	1.177	63.4%	موافقة متوسطة
10	توفر المؤسسة خدمة البريد الإلكتروني لمختلف أقسامها.	3.17	1.053	63.4%	موافقة متوسطة
X02	البعد الثاني: شبكة الإتصال	3.108	1.173	62.16%	بدرجة متوسطة
11	توفر المؤسسة لموظفيها أحدث البرامج لتسهيل الأداء.	3.00	0.947	60%	موافقة متوسطة
12	تمتاز البرامج التي يتم إستخدامها في المؤسسة بالمرونة وسهولة الإستخدام.	3.77	0.935	75.18%	موافقة متوسطة
13	تساهم البرامج المتاحة على مستوى المؤسسة في الإتصال والتواصل السريع مع الزبون.	3.17	1.085	63.38%	موافقة متوسطة
14	تواجه بعض المشاكل عند إستخدام بعض من هاته البرمجيات.	2.83	0.950	56.6%	موافقة متوسطة
15	نظام البرمجيات أدى الى تسهيل عملية مراقبة وتقييم الخدمات.	4.30	0.794	86%	موافقة عالية
X03	البعد الثالث: البرمجيات	3.414	0.9422	68.28%	موافقة متوسطة
X	المحور الأول المتغير المستقل: الرقمنة	3.21	1.075	64.2%	بدرجة متوسطة
الوزن النسبي للمتوسط الحسابي (%) = (المتوسط الحسابي * 100) / 5					
مجال المتوسط	من 01 إلى 1.80	من 1.81 إلى 2.60	من 2.61 إلى 3.40	من 3.41 إلى 4.20	من 4.21 إلى 5
مستوى الموافقة	درجة منخفضة جدا	درجة منخفضة	درجة متوسطة	درجة عالية	درجة عالية جدا
نقوم ترتيب العبارات من خلال أهميتها في كل بعد بالاعتماد على أكبر قيمة متوسط حسابي في البعد وعند تساوي المتوسط الحسابي بين عبارتين فإنه يأخذ بعين الاعتبار أقل قيمة للانحراف معياري (أقل تشتت) بينهما					

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V 27

التعليق على الجدول أعلاه: من نتائج حساب قيم المتوسط الحسابي والانحراف المعياري، لأراء واتجاهات أفراد العينة فيما يتعلق بمدى موافقتهم أو عدم موافقتهم اتجاه عبارات المحور 01: المتعلق بالرقمنة حيث وجدنا وبشكل عام المتوسط حسابي الإجمالي لإجابات المستجوبين على جميع العبارات المحور بلغ قيمة 3.21 وهو ضمن المجال موافقة متوسطة [من 2.61 إلى 3.40] وبانحراف معياري قدره: 1.075 ، وهو قيمة مرتفعة نوعا ما يشير الى تباين في أراء أفراد العينة وبالنسبة للأهمية النسبية بلغت 64.2% تشير إلى نسبة الإجابات التي توافق على العبارات التي تعبر عن الرقمنة في البنك بشكل إيجابي. بما أن هذا الرقم يزيد عن 50%، فإن هذا يشير إلى أن هناك مستوى متوسط من الموافقة على الرقمنة في هذا البنك حسب وجهة نظر موظفين بنك القرض الشعبي الجزائري وكالة ميله قيد الدراسة وهذا ما نلاحظه إزاء اجاباتهم على مضمون عبارات المحور حيث كانت معظمها بدرجات متوسطة مع وجود بعض العبارات ذات موافقة عالية.

1. بالنسبة للبعد الأول المتعلق بالرقمنة (الأجهزة) لدى بنك القرض الشعبي الجزائري وكالة ميلة: بناء على البيانات المقدمة، يمكننا استخلاص بعض النتائج حوله.

(أ) تقدير المتوسط الحسابي: يبدو أن الردود على العبارات المتعلقة بالرقمنة تتجه نحو "موافقة متوسطة"، مع متوسط حسابي يبلغ 3.108 هذا يشير إلى أن الردود تميل بشكل عام نحو الموافقة، لكن ليست بالضرورة موافقة قوية.

(ب) الانحراف المعياري: الانحراف المعياري يبلغ 1.1098، مما يشير إلى وجود تفاوت نسبي في الردود، بعض المشاركين قد يميلون نحو الاتفاق أو الاعتراض بشكل أقوى من غيرهم.

(ت) الأهمية النسبية: الأهمية النسبية هي 62٪، وهو ما يشير إلى أن الردود تميل بشكل عام نحو الاتفاق مع العبارات المتعلقة بالأجهزة.

(ث) توزيع الردود: يتفاوت توزيع الردود بين العبارات، مع بعض العبارات مثل "توفر المؤسسة أجهزة خاصة للدفع بالبطاقات الإلكترونية" تحقق متوسطاً أعلى (3.40)، بينما العبارات الأخرى مثل "توفر المؤسسة جهاز آلي خاص بحجز الدور للزبائن" تحقق متوسطاً أقل (2.87).

بشكل عام، يبدو أن الأفراد يتوافقون بدرجة متوسطة على توفر الأجهزة في البنك، لكن هناك بعض الاختلافات في الرأي حول العبارات.

2. بالنسبة للبعد الثاني لرقمنة (شبكة الإتصال) لدى بنك القرض الشعبي الجزائري وكالة ميلة: بناء على البيانات المقدمة، يمكننا استخلاص بعض النتائج حول هذا البعد.

(أ) تقدير المتوسط الحسابي: الردود على العبارات ذات الصلة بالقيم التنظيمية تتجه نحو "موافقة متوسطة"، مع متوسط حسابي يبلغ 3.108، هذا يشير إلى أن الردود تميل بشكل عام نحو الموافقة، لكن ليست بالضرورة موافقة قوية.

(ب) الانحراف المعياري: الانحراف المعياري يبلغ 1.173، مما يشير إلى وجود تفاوت نسبي في الردود. بعض المشاركين قد يميلون نحو الاتفاق أو الاعتراض بشكل أقوى من غيرهم.

(ت) الأهمية النسبية: الأهمية النسبية هي 62.16٪، مما يشير إلى أن الردود تميل بشكل عام نحو الاتفاق مع العبارات المتعلقة بالقيم التنظيمية.

(ث) توزيع الردود: يتفاوت توزيع الردود بين العبارات، مع بعض العبارات مثل "نظام البرمجيات أدى إلى تسهيل عملية مراقبة وتقييم الخدمات" تحقق متوسطاً أعلى (4.30)، بينما العبارات الأخرى مثل "تواجه بعض المشاكل عند استخدام بعض من هاته البرمجيات" تحقق متوسطاً أقل (2.83).

بشكل عام، يبدو أن الأفراد يتوافقون بدرجة متوسطة على شبكة الإتصال داخل البنك، لكن هناك بعض الاختلافات في الرأي حول العبارات.

3. بالنسبة للبعد الثالث لرقمنة (البرمجيات) لدى بنك القرض الشعبي الجزائري وكالة ميلة. يمكن استخلاص النتائج التالية من البيانات المقدمة:

(أ) تقدير المتوسط الحسابي: يتجه الردود على العبارات المتعلقة بالقيم الاجتماعية نحو "موافقة متوسطة"، مع متوسط حسابي يبلغ 3.1273. هذا يشير إلى أن الردود تميل بشكل عام نحو الموافقة، لكن ليست بالضرورة موافقة قوية E.

(ب) الانحراف المعياري: الانحراف المعياري يبلغ 0.90370، مما يشير إلى وجود تباين في الردود. بعض المشاركين قد يميلون نحو الاتفاق أو الاعتراض بشكل أقوى من غيرهم.

(ت) الأهمية النسبية: الأهمية النسبية تبلغ 62.55٪، وهو ما يشير إلى أن الردود تميل بشكل عام نحو الاتفاق مع العبارات المتعلقة بالقيم الاجتماعية

الفصل الثاني: دراسة ميدانية لمؤسسة بنك القرض الشعبي الجزائري

ث) توزيع الردود: تتفاوت الردود بين العبارات المختلفة، مع بعض العبارات مثل "تحرص الجامعة على تحقيق الأمانة داخل بيئة العمل" تحقق متوسطاً أعلى (3.37)، بينما العبارات الأخرى مثل "تحرص الجامعة على تقبل آراء الآخرين داخل بيئة العمل" تحقق متوسطاً أقل (2.95). بشكل عام، يتوافق الأفراد بدرجة متوسطة على القيم الاجتماعية في الجامعة، لكن هناك بعض الاختلافات في الرأي حول العبارات المحددة.

ثانياً: بالنسبة للمتغير التابع المتعلق بالأداء الوظيفي للعاملين لدى بنك القرض الشعبي الجزائري وكالة ميلة. جدول رقم (11) نتائج تحليل إجابات أفراد العينة على عبارات المحور الثاني (الأداء الوظيفي للعاملين)

الرمز	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية %	الاتجاه العام
01	ساهمت التطورات التكنولوجية في تنمية خبراتك .	2.23	1.455	44.6%	موافقة منخفض
02	ساهمت الأجهزة الإلكترونية في تقليص الجهد والوقت أثناء أداءك لعملك.	3.47	0.776	69.4%	موافقة متوسطة
03	سهلت الأجهزة الإلكترونية في إستعاب عدد كبير من المستفيدين ورفع كفاءة أدائك.	3.57	1.104	71.4%	موافقة متوسطة
04	يمكنك القيام بعملك إلكترونياً من أي مكان عبر شبكة الإدارة الإلكترونية الخاصة بالمؤسسة.	2.80	0.997	56%	موافقة متوسطة
05	ساهمت الرقمنة في تنمية مهارات التواصل لديك.	3.30	1.055	66%	موافقة متوسطة
X01	البعد الأول: الجودة	3.07	0.577	61.4%	بدرجة متوسطة
06	تستطيع القيام بعملك في الوقت المحدد من طرف الإدارة.	2.80	0.961	56%	موافقة متوسطة
07	تقوم بتطوير أدائك ومهاراتك بشكل مستمر.	3.13	0.860	62.6%	موافقة متوسطة
08	تحرص على إنجاز العمل في الوقت المناسب.	3.60	0.770	72%	موافقة متوسطة
09	تمتلك القدرات المناسبة لطبيعة العمل.	3.33	0.922	66.6%	موافقة متوسطة
10	تتوفر الرغبة لديك لإنجاز أعمالك.	3.50	1.042	70%	موافقة متوسطة
X02	البعد الثاني: الجهد	3.24	0.911	64.8%	بدرجة متوسطة

الفصل الثاني: دراسة ميدانية لمؤسسة بنك القرض الشعبي الجزائري

11	تتقيد بقواعد وإجراءات العمل.	3.13	1.042	62.6%	موافقة متوسطة
12	يتم تقييم الأداء على أسس علمية ومعايير واضحة.	3.20	1.157	64%	موافقة متوسطة
13	يحدد نظام تقييم الأداء أدائك بشكل فعال.	3.20	0.925	64%	موافقة متوسطة
14	تتوفر لديك المعرفة الكاملة بالأدوار والوظائف التي تقومون بها.	3.27	0.980	65.4%	موافقة متوسطة
15	تملك خبرة في استخدام البرامج الإلكترونية.	4.47	0.681	89.4%	عالية جدا
X03	البعد الثالث: الإجراءات	3.454	0.957	69.08%	موافقة متوسطة
X	المحور الثاني: المتغير التابع الأداء الوظيفي للعاملين	3.2546	0.815	65.09%	بدرجة متوسطة
الوزن النسبي للمتوسط الحسابي (%) = (المتوسط الحسابي * 100) / 5					
مجال المتوسط	من 01 إلى 1.80	من 1.81 إلى 2.60	من 2.61 إلى 3.40	من 3.41 إلى 4.20	من 4.21 إلى 5
مستوى الموافقة	درجة منخفضة جدا	درجة منخفضة	درجة متوسطة	درجة عالية	درجة عالية جدا
نقوم ترتيب العبارات من خلال أهميتها في كل بعد بالاعتماد على أكبر قيمة متوسط حسابي في البعد وعند تساوي المتوسط الحسابي بين عبارتين فإنه يأخذ بعين الاعتبار أقل قيمة للانحراف معياري (أقل تشتت) بينهما					

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على بيانات الاستبيان ومخرجات برنامج SPSS .V 28

يتضمن الجدول أعلاه نتائج تحليل إجابات أفراد العينة بقياس مستويات الأداء الوظيفي للعاملين لدى بنك القرض الشعبي الجزائري وكالة - ميلة .. ويتضمن الجدول 15 عبارات تم اختيارها لقياس الأداء الوظيفي للعاملين، استنادا إلى البيانات المقدمة، يمكن القول إن الأداء الوظيفي المؤسسية في بنك القرض الشعبي الجزائري وكالة - ميلة يقدر بـ 65.09٪، مما يعني أنه في المستوى المتوسط. هذا يشير إلى أن هناك بعض الرضا عن البيئة العامة والظروف في البنك، نجد أعلى عبارة تم التوافق عليها كانت " تملك خبرة في استخدام البرامج الإلكترونية " مع نسبة أهمية تبلغ 89.4٪، وهو ما يدل على أن العاملين في البنك يستخدمون الرقمنة بشكل كبير. ومن ناحية أخرى، أدنى عبارة في الإجابة كانت " ساهمت التطورات التكنولوجية في تنمية خبراتك " مع نسبة أهمية تبلغ 44.6٪. هذا ما يشير إلى أن العديد من العاملين لم تساهم الرقمنة في تنمية خبراتهم.

التعليق على الجدول أعلاه: من نتائج حساب قيم المتوسط الحسابي والانحراف المعياري، لأراء واتجاهات أفراد العينة فيما يتعلق بمدى موافقتهم أو عدم موافقتهم اتجاه عبارات المحور 02: المتعلق الأداء الوظيفي للعاملين حيث وجدنا وبشكل عام المتوسط حسابي الإجمالي لإجابات المستجوبين على جميع العبارات المحور بلغ قيمة 3.2546 وهو ضمن المجال موافقة متوسطة [من 2.61 إلى 3.40] وبانحراف معياري قدره: 0.815، وهو قيمة مرتفعة نوعا ما يشير تبيان في أراء أفراد العينة وبالنسبة للأهمية النسبية بلغت 65.09٪ تشير إلى نسبة الإجابات التي توافق على العبارات التي تعبر عن الأداء الوظيفي للعاملين في البنك بشكل إيجابي. بما أن هذا الرقم يزيد عن 50٪، فإن هذا يشير إلى أن هناك مستوى متوسط من الموافقة على الرقمنة في هذا البنك حسب وجهة نظر موظفين بنك القرض الشعبي الجزائري وكالة ميلة قيد الدراسة وهذا ما نلاحظه إزاء إجاباتهم على مضمون عبارات المحور حيث كانت معظمها بدرجات متوسطة مع وجود بعض العبارات ذات موافقة عالية.

1. بالنسبة للبعد الأول (الجودة) لدى بنك القرض الشعبي الجزائري وكالة ميلة: بناء على البيانات المقدمة، يمكننا استخلاص بعض النتائج حوله.
(أ) تقدير المتوسط الحسابي: يبدو أن الردود على العبارات المتعلقة بالرقمنة تتجه نحو "موافقة متوسطة"، مع متوسط حسابي يبلغ 3.07 هذا يشير إلى أن الردود تميل بشكل عام نحو الموافقة، لكن ليست بالضرورة موافقة قوية.
(ب) الانحراف المعياري: الانحراف المعياري يبلغ 0.577، مما يشير إلى وجود تفاوت نسبي في الردود، بعض المشاركين قد يميلون نحو الاتفاق أو الاعتراض بشكل أقوى من غيرهم.
(ت) الأهمية النسبية: الأهمية النسبية هي 61.4٪، وهو ما يشير إلى أن الردود تميل بشكل عام نحو الاتفاق مع العبارات المتعلقة بالأجهزة.
(ث) توزيع الردود: يتفاوت توزيع الردود بين العبارات، مع بعض العبارات مثل "سهلت الأجهزة الإلكترونية في إستعاب عدد كبير من المستفيدين ورفع كفاءة أدائك" تحقق متوسطاً أعلى (3.57)، بينما العبارات الأخرى مثل "تستطيع القيام بعملك في الوقت المحدد من طرف الإدارة" تحقق متوسطاً أقل (2.80).
بشكل عام، يبدو أن الأفراد يتوافقون بدرجة متوسطة على توفر الأجهزة في البنك، لكن هناك بعض الاختلافات في الرأي حول العبارات.
2. بالنسبة للبعد الثاني (الجدد) لدى بنك القرض الشعبي الجزائري وكالة ميلة: بناء على البيانات المقدمة، يمكننا استخلاص بعض النتائج حول هذا البعد.
(أ) تقدير المتوسط الحسابي: الردود على العبارات ذات الصلة بالقيم التنظيمية تتجه نحو "موافقة متوسطة"، مع متوسط حسابي يبلغ 3.24، هذا يشير إلى أن الردود تميل بشكل عام نحو الموافقة، لكن ليست بالضرورة موافقة قوية.
(ب) الانحراف المعياري: الانحراف المعياري يبلغ 0.911، مما يشير إلى وجود تفاوت نسبي في الردود. بعض المشاركين قد يميلون نحو الاتفاق أو الاعتراض بشكل أقوى من غيرهم.
(ت) الأهمية النسبية: الأهمية النسبية هي 64.8٪، مما يشير إلى أن الردود تميل بشكل عام نحو الاتفاق مع العبارات المتعلقة بالقيم التنظيمية.
(ث) توزيع الردود: يتفاوت توزيع الردود بين العبارات، مع بعض العبارات مثل "تحرص على إنجاز العمل في الوقت المناسب" تحقق متوسطاً أعلى (3.60)، بينما العبارات الأخرى مثل "تواجه بعض المشاكل عند استخدام بعض من هاته البرمجيات" تحقق متوسطاً أقل (2.83).
بشكل عام، يبدو أن الأفراد يتوافقون بدرجة متوسطة على شبكة الإتصال داخل البنك، لكن هناك بعض الاختلافات في الرأي حول العبارات.
3. بالنسبة للبعد الثالث (الإجراءات) لدى بنك القرض الشعبي الجزائري وكالة ميلة: يمكن استخلاص النتائج التالية من البيانات المقدمة:
(أ) تقدير المتوسط الحسابي: يتجه الردود على العبارات المتعلقة بالقيم الاجتماعية نحو "موافقة متوسطة"، مع متوسط حسابي يبلغ 3.454، هذا يشير إلى أن الردود تميل بشكل عام نحو الموافقة، لكن ليست بالضرورة موافقة قوية.
(ب) الانحراف المعياري: الانحراف المعياري يبلغ 0.815، مما يشير إلى وجود تباين في الردود. بعض المشاركين قد يميلون نحو الاتفاق أو الاعتراض بشكل أقوى من غيرهم.
(ت) الأهمية النسبية: الأهمية النسبية تبلغ 65.09٪، وهو ما يشير إلى أن الردود تميل بشكل عام نحو الاتفاق مع العبارات المتعلقة بالقيم الاجتماعية.

الفصل الثاني: دراسة ميدانية لمؤسسة بنك القرض الشعبي الجزائري

ث) توزيع الردود: تتفاوت الردود بين العبارات المختلفة، مع بعض العبارات مثل " تملك خبرة في استخدام البرامج الإلكترونية " تحقق متوسطاً أعلى (4.47)، بينما العبارات الأخرى مثل " تنقيد بقواعد وإجراءات العمل " تحقق متوسطاً أقل (3.13).

بشكل عام، يتوافق الأفراد بدرجة متوسطة على الرقمنة في البنك، لكن هناك بعض الاختلافات في الرأي حول العبارات المحددة.

الاستنتاج العام: فيما يتعلق بالنتائج التي تم الحصول عليها من خلال تطبيق الرقمنة لدى بنك القرض الشعبي الجزائري وكالة – ميلة قيد الدراسة من وجهة نظرة العاملين فإنه يشير إلى أن الرقمنة في البنك يمكن وصفها بالمتوسطة، ومن الواضح أن هناك جهوداً تبذل من قبل البنك من أجل تحسين الأداء الوظيفي للعاملين، كما توصلنا إلى أن هناك إختلاف في آراء الموظفين حول تشجيع تطبيق الرقمنة من طرف الإدارة العليا على مستوى البنك.

ثالثاً: اختبار الفرضيات الفرعية للفرضية الرئيسية

تتمحور الفرضيات الفرعية في معرفة تأثير المتغير المستقلة على أبعاد المتغير التابع الأداء الوظيفي للعاملين (البعد الأول: الجودة، البعد الثاني: الجهد، البعد الثالث: الإجراءات) وعليه فإننا سندرس العلاقة التأثير بينهما باستخدام تحليل الانحدار الخطي البسيط: والجدول التالي هو ملخص للجدول مخرجات تحليل الانحدار المتعد بالاستعانة ببرنامج SPSS وهي (ملخص نموذج الانحدار (r, R^2) ، تحليل التباين ANOVA، النتائج الدلالة الإحصائية لمعاملات الانحدار (b) انظر ملحق مخرجات برنامج spss.

جدول رقم (12) : نتائج اختبار الفرضيات الفرعية

المتغير التابع		المتغير التابع	المعنوية الكلية للنموذج (معنوية العلاقة بين المتغيرين)				نتيجة الفرضية	المعنوية الجزئية للنموذج (معنوية معامل الانحدار)		
			قيمة F	(SIG)	r	R ²		B	t	sig
01	الجودة	الأداء الوظيفي للعاملين	16.028	10.00	0.603	0.341	(1)	0.039	0.052	0.001
02	الجهد		13.363	0.001	0.568	0.323	(2)	0.764	1.122	0.001
03	الإجراءات		4.927	0.035	0.387	0.150	(3)	1.982	2.972	0.035

توجد علاقة تأثير بين المتغيرين لأن قيمة $SIG =$ المصاحبة لقيمة (F) هي أقل من مستوى الدلالة (0.05)

المصدر: من إعداد الطلبة اعتماداً على مخرجات برنامج SPSS.V 27

1. اختبار الفرضية الفرعية الأولى:

الفصل الثاني: دراسة ميدانية لمؤسسة بنك القرض الشعبي الجزائري

نص الفرضية: يؤثر لتطبيق الرقمنة في يحسن جودة الأداء الوظيفي للعاملين في القرض الشعبي الجزائري وكالة ميلة.

(أ) التعليق على الجدول: يتبين من جدول تحليل الانحدار البسيط ما يلي:

قوة واتجاه العلاقة الارتباطية بين المتغيرين (الرقمنة ← الجودة) ومن خلال معامل الارتباط بيرسون المذكور في الجدول أعلاه (r): بلغ قيمة $r=0.603$ وهو موجب الإشارة وتشير إلى أن هناك علاقة ارتباطية وإيجابية بين الرقمنة والجودة، ما يعني أنه عندما تتحسن الرقمنة تتحسن الجودة، هذا يعني أنه كلما زاد مستوى الرقمنة يزداد مستوى جودة الأداء الوظيفي لدى بنك القرض الشعبي الجزائري حسب وجهة نظر الموظفين المستجوبين.

معنوية العلاقة الارتباطية بين المتغيرين (الرقمنة ← الجودة) حيث يتبين من الجدول أعلاه: أن قيمة F المحسوبة بلغت ($F_{cal}=16.028$) وأن قيمة $SIG=0.001$ المصاحبة لقيمة (F) هي أقل من مستوى الدلالة (0.05) وهذا يشير إلى وجود علاقة تأثير دالة احصائية بين المتغيرين (الرقمنة ← الجودة) وعليه نستنتج قرار اختبار الفرضية:

يوجد أثر ذو دلالة احصائية عند مستوى الدلالة (0.05) لأرقمنة في تحسين جودة الأداء الوظيفي للعاملين في القرض الشعبي الجزائري وكالة ميلة.

معنوية العلاقة وقبول الفرضية يؤدي بنا إلى اكمال تفسير باقي المؤشرات الإحصائية للنموذج الانحدار الخطي (R^2 ، T-test ، sig) كما يلي:

(ب) تفسير قيمة معامل (R-squared) التحديد ($R^2=0.341$): بين المتغيرين (الرقمنة ← الجودة) وهذا يعني أن حوالي 34% من التباين في المتغير (الجودة) يمكن تفسيره بواسطة المتغير المستقل (الرقمنة) وبالتالي، يمكننا أن نقول أن هناك علاقة ضعيفة نسبيا بين الرقمنة والجودة، حيث يمكن لأرقمنة أن تفسر حوالي 34% من التغير في مستوى الجودة.

(ت) تفسير قيمة التأثير (معامل الانحدار B): يظهر من الجدول أعلاه أن معامل الانحدار للمتغير المستقل (الرقمنة) بلغ قيمة $B=0.039$ يمكن تفسير هذه القيمة والدلالة الإحصائية لها كما يلي: بأنه إذا تم زيادة في تحسين الرقمنة بوحدة واحدة فانها تؤدي الى زيادة جودة الأداء الوظيفي للعاملين في القرض الشعبي الجزائري وكالة ميلة بقيمة (0.039) وهي قيمة جيدة احصائيا وجد مهمة في سياق العلاقة بين المتغيرين. (الرقمنة ← الجودة).

2. اختبار الفرضية الفرعية 02:

نص الفرضية: يؤثر لتفعيل الرقمنة في يؤدي الى زيادة الكفاءة الوظيفية للعاملين التي تساهم في تحسين حجم أداء العاملين في القرض الشعبي الجزائري وكالة ميلة.

(أ) التعليق على الجدول: يتبين من جدول تحليل الانحدار البسيط ما يلي:

قوة واتجاه العلاقة الارتباطية بين المتغيرين (الرقمنة ← الجهد) ومن خلال معامل الارتباط بيرسون المذكور في الجدول أعلاه (r): بلغ قيمة $r=0.568$ وهو موجب الإشارة وتشير إلى أن هناك علاقة ارتباطية وإيجابية بين الرقمنة والجهد، ما يعني أنه عندما تتحسن الرقمنة تتحسن الكفاءات التي تساهم في تحسين أداء العاملين، هذا يعني أنه كلما زاد مستوى الرقمنة تزداد الكفاءات التي تساهم في تحسين حجم أداء العاملين في بنك القرض الشعبي الجزائري وكالة ميلة حسب وجهة نظر الموظفين.

الفصل الثاني: دراسة ميدانية لمؤسسة بنك القرض الشعبي الجزائري

معنوية العلاقة الارتباطية بين المتغيرين (الرقمنة ← الجهد) حيث يتبين من الجدول أعلاه: أن قيمة F المحسوبة بلغت ($F_{cal}=13.363$) وأن قيمة $SIG=0.001$ المصاحبة لقيمة (F) هي أقل من مستوى الدلالة (0.05) وهذا يشير إلى وجود علاقة تأثير دالة احصائيا بين المتغيرين (الرقمنة ← الجهد) وعليه نستنتج قرار اختبار الفرضية:

يوجد أثر ذو دلالة احصائية عند مستوى الدالة (0.05) لأرقمنة في تحسين الكفاءات التي تساهم في تحسين أداء العاملين في بنك القرض الشعبي الجزائري وكالة ميلة.

معنوية العلاقة وقبول الفرضية يؤدي بنا إلى إكمال تفسير باقي المؤشرات الإحصائية للنموذج الانحدار الخطي (R^2 ، T -test ، B ، sig) كما يلي:

ب) تفسير قيمة معامل (R -squared) التحديد ($R^2=0.323$): بين المتغيرين (الرقمنة ← الجهد) وهذا يعني أن حوالي 32.3% من التباين في المتغير (الجهد) يمكن تفسيره بواسطة المتغير المستقل (الرقمنة) وبالتالي، يمكننا أن نقول أن هناك علاقة ضعيفة نوعا ما بين الرقمنة و الجهد ، حيث يمكن لأرقمنة أن تفسر حوالي 32.3% من التغير في مستوى حجم أداء العاملين.

ت) تفسير قيمة التأثير (معامل الانحدار B): يظهر من الجدول أعلاه أن معامل الانحدار للمتغير المستقل (الرقمنة) بلغ قيمة $B=0.764$ يمكن تفسير هذه القيمة والدلالة الإحصائية لها كما يلي: بأنه إذا تم زيادة في تحسين الرقمنة بوحدة واحدة فإنها تؤدي إلى زيادة حجم أداء العاملين في القرض الشعبي الجزائري وكالة ميلة بقيمة (0.764) وهي قيمة جيدة احصائيا وجد مهمة في سياق العلاقة بين المتغيرين، (الرقمنة ← الجهد).

3. اختبار الفرضية الفرعية 03:

نص الفرضية: يؤثر تطبيق الرقمنة في يؤدي الى تحسين إجراءات الأداء الوظيفي للعاملين في القرض الشعبي الجزائري وكالة ميلة.

أ) التعليق على الجدول: يتبين من جدول تحليل الانحدار البسيط ما يلي:

قوة واتجاه العلاقة الارتباطية بين المتغيرين (الرقمنة ← الإجراءات) ومن خلال معامل الارتباط بيرسون المذكور في الجدول أعلاه: (r): بلغ قيمة $r=0.387$ وهو موجب الإشارة وتشير إلى أن هناك علاقة ارتباطية إيجابية بين الرقمنة والإجراءات، ما يعني أنه عندما تتحسن الرقمنة تتحسن الإجراءات، هذا يعني أنه كلما زاد مستوى الرقمنة يزداد تطور الإجراءات لدى بنك القرض الشعبي الجزائري وكالة ميلة – حسب وجهة نظر الموظفين المستجوبين.

معنوية العلاقة الارتباطية بين المتغيرين (الرقمنة ← الإجراءات) حيث يتبين من الجدول أعلاه: أن قيمة F المحسوبة بلغت ($F_{cal}=4.927$) وأن قيمة $SIG=0.035$ المصاحبة لقيمة (F) هي أقل من مستوى الدلالة (0.05) وهذا يشير إلى وجود علاقة تأثير دالة احصائيا بين المتغيرين (الرقمنة ← الإجراءات) وعليه نستنتج قرار اختبار الفرضية:

يوجد أثر ذو دلالة احصائية عند مستوى الدالة (0.05) لأرقمنة في تحسين إجراءات الأداء الوظيفي للعاملين في القرض الشعبي الجزائري وكالة ميلة.

معنوية العلاقة وقبول الفرضية يؤدي بنا إلى إكمال تفسير باقي المؤشرات الإحصائية للنموذج الانحدار الخطي (R^2 ، T -test ، B ، sig) كما يلي:

الفصل الثاني: دراسة ميدانية لمؤسسة بنك القرض الشعبي الجزائري

ب) تفسير قيمة معامل (R-squared) التحديد ($R^2 = 0.150$): بين المتغيرين (الرقمنة ← الإجراءات) وهذا يعني أن حوالي 15% من التباين في المتغير (الإجراءات) يمكن تفسيره بواسطة المتغير المستقل (الرقمنة) وبالتالي، يمكننا أن نقول أن هناك علاقة ضعيفة بين الرقمنة والإجراءات، حيث يمكن للرقمنة أن تفسر حوالي 15% من التغير في مستوى الإجراءات.

ت) تفسير قيمة التأثير (معامل الانحدار B): يظهر من الجدول أعلاه أن معامل الانحدار للمتغير المستقل (القيم الاجتماعية) بلغ قيمة $B = 1.982$ يمكن تفسير هذه القيمة والدلالة الإحصائية لها كما يلي: بأنه إذا تم زيادة في تحسين الرقمنة بوحدة واحدة فانها تؤدي الى الزيادة في تطور الإجراءات في بنك القرض الشعبي الجزائري وكالة ميلة بقيمة (1.982) وهي قيمة جيدة احصائيا وجد مهمة في سياق العلاقة بين المتغيرين (الرقمنة ← الإجراءات).

4. اختبار الفرضية الرئيسية لدراسة:

تتمحور فرضية الدراسة في كشف عن مدى التأثير بين المتغير المستقل والمتغير التابع وأبعاده أي بين الرقمنة والأداء الوظيفي للعاملين وسيتم دراسة ذلك من خلال استخدامنا نموذج الانحدار الخطي البسيط حيث يمكننا من استكشاف وتحديد مدى وجود علاقة ارتباطية بين المتغيرين وكذلك عن مدى تأثير ومساهمة المتغير المستقل في التغيرات التي تحدث في المتغير التابع وهذا من خلال التحليل الاحصائي لمخرجات الانحدار الخطي البسيط والمتمثلة في المؤشرات الإحصائية التالية (R : معامل الارتباط، R^2 : معامل التفسير، B : معامل الانحدار للمتغير المستقل، (F-test) لفحص معنوية العلاقة بين المتغيرين) وتقع قيمة R^2 بين: $0 \leq R^2 \leq 1$ فكلما اقتربت قيمته من 1 دل ذلك على أهمية المتغير المستقل ودوره ومساهمته في التغيرات التي تحدث في تحسين في مستويات المتغير التابع.

لتحديد مدى قبول أو رفض فرضيات الدراسة وتحديد الدلالة الإحصائية لنتائج المستجوبين سنقوم بتحديد مستوى الدلالة المقبول، وهو عادةً ما يكون 0.05، ولاتخاذ القرار بقبول أو رفض الفرضية، يجب النظر إلى قيمة الاختبار الإحصائي (F-test) وقيمة SIG لاختبار (F)، في مخرجات وجدول النموذج الانحدار الخطي البسيط.

صياغة النموذج الانحدار الخطي البسيط للفرضية: من أجل دراسة العلاقة بين المتغير المستقل (المؤثر) والتابع (المتأثر) نعتمد على المعادلة التالية:

$y = B_0 + B_1(x_1) + \varepsilon_i$
الأداء الوظيفي للعاملين $B_1 + B_0$ (الرقمنة)

الجدول التالي هو ملخص للجدول مخرجات تحليل الانحدار بالاستعانة ببرنامج SPSS وهي (ملخص نموذج الانحدار (r ، R^2)، تحليل التباين ANOVA، النتائج الدلالة الإحصائية لمعاملات الانحدار (b) انظر ملحق مخرجات برنامج spss.

جدول رقم (13) : نتائج اختبار الفرضية الرئيسية

معنوية التأثير لمعاملات الانحدار بين المتغيرين	معنوية العلاقة بين المتغيرين
--	------------------------------

الفصل الثاني: دراسة ميدانية لمؤسسة بنك القرض الشعبي الجزائري

معنوية الكلية لنموذج الانحدار ANOVA				معامل الارتباط	معامل التفسير		
قيمة F المحسوبة	(SIG)	R	R ² R Square	المعاملات نموذج الانحدار	B	t	(SIG)
35.788	0.001	0.749	0.562	الثابت	0.666	1.614	0.024
				متغير مستقل	0.937	2.390	0.001

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على بيانات الاستبيان ومخرجات برنامج SPSS .V 27

(أ) التعليق على الجدول:

يتبين من جدول تحليل الانحدار البسيط ما يلي:

قوة واتجاه العلاقة الارتباطية بين المتغيرين (الرقمنة ← الأداء الوظيفي للعاملين) ومن خلال معامل الارتباط بيرسون المذكور في الجدول أعلاه: (r): بلغ قيمة $r=0.749$ وهو موجب الإشارة وتشير إلى أن هناك علاقة ارتباطية وإيجابية بين الرقمنة والأداء الوظيفي للعاملين، ما يعني أنه عندما تتحسن الرقمنة يتحسن الأداء الوظيفي للعاملين.

هذا يعني أنه كلما زاد مستوى الرقمنة يزداد مستوى الأداء الوظيفي للعاملين لدى بنك القرض الشعبي الجزائري وكالة ميلة

معنوية العلاقة الارتباطية بين المتغيرين (الرقمنة ← الأداء الوظيفي للعاملين) إن دراسة قوة واتجاه العلاقة بين المتغيرات، لا يدل على معنوية العلاقة بينها، بل يجب اعتماد على الدلالة المعنوية للعلاقة بين المتغيرين، واحصائيا فإننا ننظر في قيمة الاختبار F (F-test): وهي القيمة التي تشير إلى معنوية العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع، ويتم الحكم على معنوية العلاقة من خلال قيمة احتمال الخطأ (Sig) المصاحبة لقيمة F فإذا كانت قيمة Sig أقل من 0.05 فإن العلاقة معنوية (دالة احصائياً)، ومن خلاله يتم الحكم على قبول الفرضية أو رفض الفرضية الإحصائية. حيث يتبين من الجدول أعلاه: أن قيمة F المحسوبة بلغت $F_{cal}=35.788$ وأن قيمة $SIG=0.001$ المصاحبة لقيمة (F) هي أقل من مستوى الدلالة (0.05) وهذا يشير إلى وجود علاقة تأثير دالة احصائياً بين المتغيرين (الرقمنة ← الأداء الوظيفي) وعليه نستنتج قرار اختبار الفرضية:

يوجد أثر ذو دلالة احصائية عند مستوى الدالة (0.05) لأرقمنة في تحسين الأداء الوظيفي للعاملين في بنك القرض الشعبي الجزائري وكالة ميلة.

معنوية العلاقة وقبول الفرضية يؤدي بنا إلى اكمال تفسير باقي المؤشرات الإحصائية للنموذج الانحدار الخطي (R^2 ، B، T-test، sig)، كما يلي:

(ب) تفسير قيمة معامل (R-squared) التحديد ($R^2=0.562$): بين المتغيرين (الرقمنة ← الأداء الوظيفي للعاملين) وهذا يعني أن حوالي 56% من التباين في المتغير (الأداء الوظيفي للعاملين) يمكن تفسيره بواسطة المتغير المستقل (الرقمنة) وبالتالي، يمكننا أن نقول أن هناك علاقة قوية بين الرقمنة والأداء الوظيفي للعاملين، حيث يمكن لأرقمنة أن تفسر حوالي 56% من التغير في مستوى الأداء الوظيفي للعاملين، وبالطبع هناك 44% من التغير يمكن أن يكون ناتجاً عن عوامل أخرى غير المتغير المستقل المدروس

الفصل الثاني: دراسة ميدانية لمؤسسة بنك القرض الشعبي الجزائري

ت) تفسير قيمة التأثير (معامل الانحدار B): يظهر من الجدول أعلاه أن معامل الانحدار للمتغير المستقل (الرقمنة) بلغ قيمة $B=0.666$ وهي قيمة ذات تأثير ايجابي وهي قيمة ذات دلالة احصائية حيث بفحص قيمة (T-test): من الجدول أعلاه نجد قيمة T المحسوبة بلغت ($T=1.614$) وهي دالة احصائية حيث أن قيمة $\text{sig}=0.024$ المصاحبة لقيمة (T) هي أقل من مستوى الدلالة (0.05)، ويمكن تفسير هذه القيمة (0.666) والدلالة الإحصائية لها كما يلي: بأنه إذا تم زيادة في تحسين الرقمنة بوحدة واحدة فإنه يؤدي إلى الزيادة في الأداء الوظيفي للعاملين في بنك القرض الشعبي الجزائري وكالة – ميلة – بقيمة (0.666) وهي قيمة جيدة احصائية وجد مهمة في سياق العلاقة بين المتغيرين (الرقمنة) الأداء الوظيفي للعاملين

النموذج (المعادلة) الانحدار الخطي البسيط والمطابق لبيانات العينة والمتعلق ب دراسة: علاقة الارتباطية بين المتغير المستقل والمتغير التابع بالمؤسسة محل الدراسة عند مستوى دلالة (0.05) من وجهة نظر أفراد العينة هو:

$y = B_0 + B_1(x_1) + \varepsilon_i$
الأداء الوظيفي للعاملين = $0.937 + 0.666$ (الرقمنة)

خلاصة الفصل:

تضمن هذا الفصل دراسة إستطلاعية لدور الرقمنة في تحسين الأداء الوظيفي للعاملين في بنك القرض الشعبي الجزائري وكالة ميلة.

حيث حاولنا من خلال المبحث الأول تقديم مؤسسة القرض الشعبي الجزائري من خلال استعراض تطورها التاريخي، حيث يعتبر القرض الشعبي الجزائري من المؤسسات المصرفية الاولى بعد الاستقلال، كما تم التطرق لمهام مؤسسة القرض الشعبي الجزائري، والهياكل التنظيمية الراهنة للمديرية العامة للبنك، وكالة ميلة، اما في المبحث الثاني الذي تطرق للإجراءات المنهجية للدراسة الميدانية، وتوضيح النتائج المتحصل عليها من خلال تحليل عبارات الاستبيان وتحديد علاقتها مع متغير الدراسة، أما في المبحث الثالث فقد قمنا بعرض وتحليل نتائج الدراسة وإختبار صحة الفرضيات وصحة الفرضية الرئيسية وقد تم إثبات أنه يوجد أثر ذو دلالة احصائية عند مستوى الدالة (0.05) لأرقمنة في تحسين الأداء الوظيفي للعاملين في بنك القرض الشعبي الجزائري وكالة ميلة.

خاتمة

في الخاتمة المتعلقة بموضوع الرقمنة ودورها في تحسين الأداء الوظيفي للعاملين في بنك القرض الشعبي الجزائري، توصلت الدراسة الى ان الرقمنة عنصرا جوهريا في تحول العالم نحو عصر جديد يتميز بالكفاءة والابتكار والتواصل السريع، تعكس الرقمنة تحولا شاملا في كيفية إدارة الأعمال والخدمات وتقديمها، حيث تعمل على تبسيط العمليات، تعزيز الشفافية، وتحسين تجربة المستخدم بشكل عام.

أما في القطاع المصرفي، فإن الرقمنة لها دور حاسم في إعادة تشكيل الخدمات المالية وتطويرها، وذلك من خلال تبني التقنيات الرقمية، تمكنت البنوك من تحسين الكفاءة التشغيلية، خفض التكاليف، وتقديم خدمات مخصصة وسريعة للعملاء، إضافة إلى ذلك ساهمت الرقمنة في تعزيز الأمان المالي، تقليل الأخطاء البشرية، وتوسيع نطاق الشمول المالي ليشمل الفئات غير المتعاملة مع البنوك التقليدية.

كما تؤدي الرقمنة دورا محوريا في تحسين الأداء الوظيفي للعاملين في القطاع المصرفي، من خلال تبني التقنيات الرقمية، تمكين المؤسسات من تعزيز كفاءة العمليات، وتحسين دقة المعلومات، كما تساهم الرقمنة في توفير بيئة عمل أكثر مرونة وتعاوناً، مما يعزز من رضا الموظفين ويزيد من إنتاجيتهم علاوة على ذلك، توفر الرقمنة فرصاً للتدريب والتطوير المستمر للعاملين، مما يساعد في رفع مستوى مهاراتهم وتأهيلهم للتعامل مع تحديات المستقبل بالتالي، فإن الرقمنة ليست مجرد خيار، بل هي ضرورة استراتيجية لتحسين الأداء الوظيفي وتعزيز التنافسية في العصر الرقمي.

بناءً على ما تطرقت إليه الدراسة في محاولة معرفة دور الرقمنة في تحسين الأداء الوظيفي للعاملين تم التوصل إلى النتائج التالية:

أولاً: نتائج اختبار الفرضيات

من خلال الدراسة الإحصائية للموضوع توصلنا لما يلي:

1. يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدالة (0.05) لأرقمنة في تحسين الجودة التي تساهم في تحسين الأداء الوظيفي للعاملين في بنك القرض الشعبي الجزائري وكالة ميله، حيث يمكن لأرقمنة أن تفسر حوالي 34% من التغير في مستوى الجودة وهذا ما يؤكد صحة الفرضية الأولى.
2. يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدالة (0.05) لأرقمنة في تحسين الكفاءات التي تساهم في تحسين أداء العاملين في بنك القرض الشعبي الجزائري وكالة ميله، حيث يمكن لأرقمنة أن تفسر حوالي 32.3% من التغير في مستوى الجهد وهذا ما يؤكد صحة الفرضية الثانية.
3. يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدالة (0.05) لأرقمنة في تحسين الإجراءات التي تساهم في تحسين أداء العاملين في بنك القرض الشعبي الجزائري وكالة ميله، حيث يمكن للرقمنة أن تفسر حوالي 15% من التغير في مستوى الإجراءات وهذا ما يؤكد صحة الفرضية الثالثة.
4. يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدالة (0.05) لأرقمنة في تحسين الأداء الوظيفي للعاملين في بنك القرض الشعبي الجزائري وكالة ميله، حيث يمكن لأرقمنة أن تفسر حوالي 56% من التغير في مستوى الأداء الوظيفي للعاملين وهذا ما يؤكد صحة الفرضية الرئيسية.

ثانياً: نتائج الدراسة

يمكن التطرق إلى النتائج النظرية والتطبيقية فيما يلي:

(1) النتائج النظرية:

تتضمن أهم النتائج النظرية للدراسة فيما يلي:

- أ) تعنى الرقمنة ضرورة التخلي عن الأساليب التقليدية الورقية في الإدارات العمومية واعتماد أساليب وطرق حديثة في إنجاز الأعمال تتيحها تكنولوجيا المعلومات والاتصالات المتطورة.
- ب) أصبحت معظم المؤسسات والبنوك مضطرة للعمل بالرقمنة من أجل تحسين الأداء الوظيفي للعاملين والخدمات التي تقدمها.
- ت) الرقمنة تقلل من الحاجة للعمليات الورقية واليدوية، مما يؤدي إلى خفض التكاليف التشغيلية، وخفض في نسبة الخطأ.
- ث) العمليات الرقمية يمكن تنفيذها بشكل أسرع من العمليات التقليدية، مما يحسن الكفاءة العامة للبنك.
- ج) الرقمنة تتيح للبنوك تطوير منتجات وخدمات مالية جديدة تتناسب مع الاحتياجات المتغيرة للعملاء.

(2) النتائج التطبيقية:

الدراسة الميدانية التي قمنا بها لم تكن فقط فرصة لاستكشاف وتعميق فهمنا للموضوع الذي ندرسه، بل أيضا آلية للحصول على بيانات حقيقية وملموسة من البيئة الواقعية لمتغيرات الدراسة البيانات التي جمعناها، والتحليلات التي أجريناها، تركتنا مع سلسلة من النتائج التي تقدم رؤية قيمة ومثمرة حول كيف يمكن لتطبيق الرقمنة تحسين الأداء الوظيفي للعاملين في بنك القرض الشعبي الجزائري وكالة ميلة.

حيث أظهرت النتائج:

- أ) أن تطبيق الرقمنة في بنك القرض الشعبي الجزائري وكالة ميلة يعتبر متوسط والموظفين المستجوبين يتفقون عموما على وجود تحسين للأداء الوظيفي للعاملين، لكن هذه الموافقة متوسطة وليست قوية.
- ب) أظهرت النتائج أن تحسين الأداء الوظيفي للعاملين في بنك القرض الشعبي الجزائري وكالة ميلة يمكن وصفه بأنه متوسط.
- ت) كلما زاد مستوى الرقمنة يزداد مستوى الجودة لدى بنك القرض الشعبي الجزائري وكالة ميلة.
- ث) كلما زاد مستوى الرقمنة تزداد الكفاءات التي تساهم في تحسين حجم أداء العاملين في بنك القرض الشعبي الجزائري وكالة ميلة.
- ج) كلما زاد مستوى الرقمنة يزداد تطور الإجراءات لدى بنك القرض الشعبي الجزائري وكالة ميلة.
- ح) هناك علاقة ارتباطية وإيجابية بين الرقمنة والأداء الوظيفي للعاملين، ما يعني أنه عندما تتحسن الرقمنة يتحسن الأداء الوظيفي للعاملين.

ثالثا: اقتراحات الدراسة

بناء على النتائج المتوصل إليها من خلال الدراسة النظرية والتطبيقية، يمكننا الآن التوجه نحو تقديم مجموعة من الاقتراحات والتوصيات المستندة إلى النتائج الفعلية، هذه التوصيات تستند على البيانات الفعلية التي جمعناها والنتائج التحليلية التي أجريناها، مما يعطيها أهمية وقيمة خاصة.

نأمل أن تكون هذه التوصيات خطوة مهمة في تعزيز تطبيق الرقمنة وتحسين الأداء الوظيفي للعاملين في بنك القرض الشعبي الجزائري وكالة ميلة.

1. زيادة إهتمام الإدارة العليا على تطبيق الرقمنة وتوجيهها بما يخدم مصالح القرض الشعبي الجزائري.
2. أخذ تحسين أداء العاملين بعين الاعتبار من قبل الإدارة العليا وتمكينهم رقميا.
3. استخدام البيانات الإحصائية المجمعة للإرشاد والتحسين المستمر: يمكن استخدام النتائج التي خرجت من الدراسة الميدانية لدعم التحسينات المستمرة في الرقمنة وتحسين الأداء الوظيفي للعاملين في بنك القرض الشعبي الجزائري وكالة ميلة.

رابعا: أفاق الدراسة

أخيرا بعد تقديم النتائج والاقتراحات والتوصيات، نرغب في تقديم نظرة على أفاق الدراسة في المستقبل. هذا الجزء من الدراسة يركز على التوجهات المحتملة للبحوث المستقبلية في هذا المجال، والفرص التي يمكن أن تقدمها هذه البحوث، وهذه بعض الأفاق الممكنة للدراسات المستقبلية:

1. دراسة تأثير الرقمنة على أبعاد جودة الأداء الوظيفي للعاملين في البنوك.
2. دراسة تأثير الرقمنة على حجم الجهد المبذول لأداء الوظيفي للعاملين في المؤسسات العمومية.
3. دراسة تأثير الرقمنة على طرق قياس الأداء الوظيفي للعاملين في المؤسسات الخدمائية.

قائمة المراجع

قائمة المراجع:

أولاً: المعاجم والقواميس

1. أحمد زكي بدوي، معجم المصطلحات العلوم الاجتماعية، مكتب البنان، بيروت، لبنان، 2009.

ثانياً: الكتب

1. أحمد سيد مصطفى، إدارة الموارد البشرية: رؤية استراتيجية معاصرة، ط2، مطابع الدار الهندسية، القاهرة، 2008.
2. أسماء عبد المطلب بني يونس، دليل المبتدئ إلى المناهج العامة في البحث، دار النفائس للنشر والتوزيع، الأردن، 2017.
3. درويش محمود أحمد، مناهج البحث في العلوم الإنسانية، مؤسسة الامة العربية للنشر والتوزيع، مصر، 2018.

4. رشيد الأمير وليد حمير، تقييم وتطوير نظام تقويم أداء العاملين، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2012.
 5. صبحي حموي، معجم المنجد في اللغة العصرية، ط2، دار المشرق، بيروت، 2001.
 6. عبير الرحبائي، الإعلام الرقمي الإلكتروني، دار أسامة للنشر والتوزيع، الأردن، 2012.
 7. فيصل حسونة، إدارة الموارد البشرية، دار أسامة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2007.
 8. كاظم محمود خضير، مبادئ إدارة الأعمال، دار ثراء للنشر، عمان، 2011.
 9. مصطفى نمر دعمس، منهجية البحث العلمي في التربية والعلوم الاجتماعية، دار غيداء للنشر، عمان، 2008.
 10. منير نوري، الوجيز في تسيير الموارد البشرية، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2011.
 11. نجلاء أحمد يس، الرقمنة وتقنياتها في المكتبات العربية، العربي للنشر والتوزيع، القاهرة، مصر، 2013.
- ثالثا: المجالات و الدوريات
1. أحمد الكبيسي، تطور النظم الآلية في المكتبات من الحوسبة إلى الرقمنة الافتراضية، مجلة العربية، العدد 29، الرياض، السعودية، 2008.
 2. أحمد فرج أحمد، الرقمنة داخل مؤسسات المعلومات ام خارجها، مجلة RIST، العدد 4، جامعة الامام محمد بن سعود الإسلامية، السعودية، 2009.
 3. الشيكري أيوب، ديدوش نور الهدى، مسراتي خولة، دور الرقمنة في تحسين جودة الخدمة في الإدارة العمومية، دراسة عينة من المواطنين المستفيدين من خدمات المصلحة البيوميتريكية لبلدية أحمر العين، مجلة النمو الاقتصادي والمقاولاتي، المجلد 5، العدد 2، مخبر دراسات التنمية المكانية وتطوير المقاولاتية، جامعة أدرار، الجزائر، ماي 2022.
 4. بشته حنان، بوعموشة نعيم، الصدق والثبات في البحوث الاجتماعية، مجلة دراسات في علوم الانسان والمجتمع، المجلد: 03، العدد 02، جامعة جيجل، الجزائر، 2020.
 5. بلقايد براهيم، بوري شوقي، علاقة التحفيز بمستوى الأداء، دراسة ميدانية بالمؤسسة للدهن لوحدة وهران، مجلة اقتصاديات شمال افريقيا، المجلد 05، العدد 17، جامعة حسيبة بن بوعلي، الشلف، الجزائر، 2017.
 6. بلكعبيات مراد، الإدارة الجزائرية والرقمنة ودورهما في تطوير الاستثمار، مجلة المفكر، المجلد 18، العدد 01، جامعة الجزائر 2، الجزائر، 2023.
 7. بن سبتي عبدالمالك، تكنولوجيا المعلومات في المكتبات الجزائرية بين الرغبة في التغيير الصعوبات، مجلة RIST، مجلد 14، العدد 1، جامعة منتوري، قسنطينة، الجزائر، 2004.
 8. بوزيد حميد حميدوش علي، إقتصاديات الأعمال القائمة على الرقمنة المتطلبات والعوائد تجارب دولية، المجلة العالمية المستقبل الاقتصادي، المجلد 08، العدد 01، جامعة المدية، الجزائر، ديسمبر 2020.
 9. سناء رحاب، حليلة شابي، أثر التحول الرقمي على الأداء الوظيفي للعاملين في البنوك التجارية الجزائرية، دراسة حالة البنوك التجارية لولاية الطارف، مجلة الاقتصاد الصناعي، المجلد 13، العدد 01، جامعة باجي مختار، الجزائر، 2023.
 10. عبد اللاوي عبد السلام، أهمية الرقمنة الإدارية في عصرنة وتفعيل الخدمة العمومية بالجزائر، مجلة صدى القانون، العدد 7، جامعة الجيلالي بونعامة، خميس مليانة، الجزائر، 2007.
 11. عياش صياح، الخطوات المنهجية لتصميم الاستبيان، مجلة نقد وتنوير، العدد 03، جامعة وهران، الجزائر، 2015.
 12. فريد النجار، دور تكنولوجيا المعلومات في تحويل نحو المنظمات الرقمية، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، جامعة الدول العربية، مصر، 2004.

13. مريم خالص حسين، الحكومة الإلكترونية، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية، وزارة المالية، العراق، 2013.
14. مشفرة بن دخيل الله الختمي، مشاريع وتجارب التحويل في المؤسسات المعلوماتية، مجلة RIST، العدد 19، جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية، السعودية، جانفي 2011.
15. ناسوكوردو أحمد، موزكان إبراهيم حسن، دور عوامل البيئة الداخلية في تحسين أداء العاملين، دراسة تحليلية لأراء المديرين في منظمة إعادة التأهيل والتعليم وصحة المجتمع فرع أربيل، مجلة قه لاي زانست العلمية، المجلد 04، جامعة النهرين، كورديستان العراق، 2019.

رابعاً: الملتقيات العلمية

1. بضيف زهير، دور الرقمنة في ضمان جودة الخدمة العمومية الرهانات والتحديات تطبيق "خدمتي في قطاع الموارد المائية، مجلة التميز الفكري للعلوم الاجتماعية والإنسانية العدد الخاص للملتقى الافتراضي الدولي: الحكومة الإلكترونية والتنمية المستدامة في الدول النامية الواقع والتحديات، كلية العلوم الاجتماعية والعلوم الإنسانية، جامعة الشاذلي بن جديد، جامعة الطارف، الجزائر، نوفمبر 2023.

خامساً: الرسائل والأطروحات الجامعية

1. بن عبد اللوة دلال، بوزعوط سامية، الرقمنة الإدارية والأداء الوظيفي دراسو ميدانية مع موظفي بلدية الطاهير جيجل، مذكرة ماستر في علم الاجتماع، تخصص تنظيم وعمل، جامعة محمد الصديق بن يحيى، جيجل، الجزائر، 2023.
2. بوعيط جلال الدين، الاتصال التنظيمي وعلاقته بالأداء الوظيفي دراسة ميدانية على العمال المنفذين بمؤسسة سونلغاز، مذكرة ماجستير في علوم التسيير، تخصص إدارة الموارد البشرية، جامعة منتوري محمود، قسنطينة، الجزائر، 2009.
3. جربي عبدالحكيم، دور تدريب وتحفيز الموارد البشرية في تعزيز الأداء المستدام للمؤسسة الاقتصادية، دراسة حالة مجموعة من المؤسسات الاقتصادية بسطيف، أطروحة دكتوراه في العلوم الاقتصادية غير منشورة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة فرحات عباس، سطيف 1، الجزائر، 2018.
4. صالح جليخ، أثر القيادة الإدارية على أداء العاملين، رسالة ماجستير في علوم التسيير، تخصص إدارة الأعمال، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر، الجزائر، 2006/2004.
5. مهدي براهيم، كريم جدي، تأثير الرقمنة على الأداء الوظيفي دراسة ميدانية بمؤسسة سونلغاز، مذكرة ماستر في علم الاجتماع، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، تخصص تنظيم وعمل، جامعة الشهيد الشيخ العربي التبسي، الجزائر، 2023.
6. مهري سهيلة، المذكرة الرقمية في الجزائر دراسة للواقع وتطلعات المستقبل، مذكرة ماجستير في علم الكتيبات، كلية العلوم الإنسانية والعلوم الاجتماعية، تخصص إعلام علمي وتقني، جامعة منتوري قسنطينة، 2006_2005.

سادساً: المواقع الإلكترونية

1. <https://www.exelatech.com/>
2. <https://www.questionpro.com/>

سابعاً: مراجع أخرى

1. وثائق داخلية للقرض الشعبي الجزائري.



قائمة الملاحق

ملحق رقم 01: أداة الدراسة الإستبيان
الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف -ميلة -
معهد العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم علوم التسيير
التخصص: إدارة أعمال
رقم الإستمارة:
تاريخ الإستبيان:/...../.....

إستبيان موجه للعاملين الإداريين في القرض الشعبي الجزائري CPA وكالة "ميلة"

استبيان حول:

دور الرقمنة في تحسين الأداء الوظيفي للعاملين دراسة حالة -القرض الشعبي الجزائري CPA
"وكالة ميلة"

إشراف الدكتور:

-مشري فريد

إعداد الطالبان:

-موهوب عبدالصمد

-بن سويكي علاء الدين

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته

أما بعد:

الاستبيان المرفق عبارة عن أداة لجمع البيانات اللازمة لإجراء دراسة بعنوان "دور الرقمنة في تحسين الأداء الوظيفي للعاملين" وكمساهمة منكم في إعداد هذا البحث المتعلق بنيل شهادة الماستر في إدارة الأعمال، فإننا نأمل منكم الإجابة على جميع فقراته بدقة، بوضع علامة (X) في الخانة المناسبة ونحيطكم علما بأن المعلومات الواردة في هذا الاستبيان سرية ولا تستعمل إلا لأغراض علمية بحثية.
نشكركم على حسن التعاون معنا وتقبلوا فائق التقدير والاحترام.

السنة الجامعية 2024/2023

قائمة الملاحق

الجزء الأول: البيانات الشخصية والوظيفية

(1) الجنس:

☐

أنثى

☐

ذكر

(2) السن :

☐

من 26 سنة إلى 35 سنة

☐

من 20 سنة إلى 25 سنة

☐

من 47 سنة فأكثر

☐

من 36 سنة إلى 46 سنة

(3) الخبرة المهنية :

☐

من 5 إلى 10 سنوات

☐

أقل من 5 سنوات

☐

17 سنة فأكثر

☐

من 11 إلى 16 سنة

(4) المستوى العلمي:

☐

ليسانس

☐

تقني سامي

☐

شهادة أخرى

☐

دكتوراه

☐

ماستر

الجزء الثاني: محاور الإستبيان

قائمة الملاحق

المحور الأول : الرقمنة.

ابعاد المحور 1	رقم العبارة	العبارة	غير موافق بشدة	غير موافق	موافق إلى حد ما	موافق	موافق بشدة
الأجهزة	1	تقوم المؤسسة بتوفير العتاد الرقمي ولواحقه بشكل كاف لمختلف هيكلها واقسامها.					
	2	تقوم المؤسسة بتحديث وصيانة عتاد الإعلام اللّالي باستمرار.					
	3	يتوفر مكان العمل على كل الوسائل للقيام بالأعمال الرقمية (أنترنت، حاسوب ...).					
	4	توفر المؤسسة جهاز آلي خاص بحجز الدور للزبائن.					
	5	توفر المؤسسة أجهزة خاصة للدفع بالبطاقات الإلكترونية.					
شبكة الإتصال	6	المؤسسة لها أنترنت عالي الجودة.					
	7	الاتصال بالزبائن يتم من خلال اللجوء الى منصات رقمية.					
	8	يتم الحصول على معلومات حول الزبون من خلال شبكة إلكترونية خاصة .					
	9	تتوفر المؤسسة على منصة رقمية خاصة بها.					
	10	توفر المؤسسة خدمة البريد الإلكتروني لمختلف اقسامها.					
البرمجيات	11	توفر المؤسسة لموظفيها أحدث البرامج لتسهيل الأداء.					
	12	تمتاز البرامج التي يتم إستخدامها في المؤسسة بالمرونة وسهولة الإستخدام.					
	13	تساهم البرامج المتاحة على مستوى المؤسسة في الإتصال و التواصل السريع مع الزبون.					
	14	تواجه بعض المشاكل عند إستخدام بعض من هاته البرمجيات.					
	15	نظام البرمجيات أدى الى تسهيل عملية مراقبة وتقييم الخدمات.					

المحور الثاني : أداء العاملين.

قائمة الملاحق

أبعاد المحور الثاني	رقم العبارة	العبارة	غير موافق بشدة	غير موافق	موافق إلى حد ما	موافق بشدة
الجودة	16	ساهمت التطورات التكنولوجية في تنمية خبراتك .				
	17	ساهمت الأجهزة الإلكترونية في تقليص الجهد والوقت أثناء أداءك لعملك.				
	18	سهلت الأجهزة الإلكترونية في إستيعاب عدد كبير من المستفيدين ورفع كفاءة أدائك.				
	19	يمكنك القيام بعملك إلكترونياً من أي مكان عبر شبكة الإدارة الإلكترونية الخاصة بالمؤسسة.				
	20	ساهمت الرقمنة في تنمية مهارات التواصل لديك.				
الجهد	21	تستطيع القيام بعملك في الوقت المحدد من طرف الإدارة.				
	22	تقوم بتطوير أداءك ومهاراتك بشكل مستمر.				
	23	تحرص على إنجاز العمل في الوقت المناسب.				
	24	تمتلك القدرات المناسبة لطبيعة العمل.				
	25	تتوفر الرغبة لديك لإنجاز أعمالك.				
الإجراءات	26	تتقيد بقواعد وإجراءات العمل.				
	27	يتم تقييم الأداء على أسس علمية ومعايير واضحة.				
	28	يحدد نظام تقييم الأداء أداءك بشكل فعال.				
	29	تتوفر لديك المعرفة الكاملة بالأدوار والوظائف التي تقومون بها.				
	30	تملك خبرة في استخدام البرامج الإلكترونية.				

الملحق رقم 02: قائمة محكمي إستبيان الدراسة

قائمة الملاحق

الرقم	الأستاذ المحكم	التخصص	الرتبة
1	مرزوقي ياسر	إدارة اعمال	أستاذ محاضر " أ "
2	عاشوري إبراهيم	إدارة اعمال	أستاذ محاضر " أ "
3	برني ميلود	إدارة اعمال	أستاذ محاضر " أ "
4	مجدوب علاء الدين	إدارة مالية	أستاذ محاضر " ب "
5	بن الطيب علي	إدارة اعمال المؤسسات	أستاذ محاضر " ب "
6	لبيض ليندة	علم اجتماع "تنمية الموارد البشرية"	أستاذ محاضر " أ "

الملحق رقم 03: مخرجات برنامج SPSS V_27

Tests of Normality

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
الرقمنة	.088	30	.200*	.981	30	.857

*. This is a lower bound of the true significance.

a. Lilliefors Significance Correction

Tests of Normality

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
الوظيفي	.146	30	.104	.948	30	.148

a. Lilliefors Significance Correction

Reliability Statistics

Cronbach's	
Alpha	N of Items
.512	15

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
م1	45.07	26.202	.451	.418
م2	45.23	25.564	.606	.386
م3	44.83	29.247	.478	.447
م4	45.27	31.306	.079	.520
م5	44.73	35.513	-.211	.571
م6	44.93	30.133	.187	.493
م7	45.10	35.955	-.234	.600
م8	45.17	30.006	.230	.483
م9	44.97	28.033	.366	.448
م10	44.97	30.930	.166	.498
م11	45.13	27.775	.532	.424
م12	44.37	33.275	-.016	.531
م13	44.97	28.723	.351	.456
م14	45.30	34.355	-.115	.549
م15	43.83	32.489	.095	.510

Reliability Statistics

Cronbach's	
Alpha	N of Items
.512	15

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
م16	46.77	20.737	.435	.411
م17	45.53	24.051	.521	.435
م18	45.43	25.495	.171	.497
م19	46.20	27.752	-.012	.536
م20	45.70	25.045	.233	.482
م21	46.20	25.131	.266	.476
م22	45.87	26.533	.152	.500
م23	45.40	28.317	-.035	.531
م24	45.67	25.195	.278	.475
م25	45.50	26.052	.139	.504
م26	45.87	23.844	.363	.451
م27	45.80	24.993	.198	.491
م28	45.80	27.338	.044	.522
م29	45.73	25.926	.174	.496
م30	44.53	30.602	-.324	.567

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.700	30

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
م1	94.07	88.133	.453	.672
م2	94.23	85.909	.643	.658
م3	93.83	92.351	.526	.676
م4	94.27	97.306	.087	.704
م5	93.73	102.547	-.124	.716

قائمة الملاحق

م6	93.93	98.547	.045	.707
م7	94.10	102.162	-.109	.723
م8	94.17	96.833	.138	.699
م9	93.97	90.792	.394	.679
م10	93.97	94.102	.284	.688
م11	94.13	89.016	.621	.666
م12	93.37	101.757	-.086	.712
م13	93.97	90.240	.465	.674
م14	94.30	98.700	.075	.702
م15	92.83	98.213	.138	.698
م16	94.90	86.438	.461	.669
م17	93.67	92.644	.520	.677
م18	93.57	95.702	.189	.695
م19	94.33	98.506	.077	.702
م20	93.83	96.489	.165	.697
م21	94.33	94.092	.322	.686
م22	94.00	95.034	.312	.688
م23	93.53	98.878	.101	.700
م24	93.80	93.821	.355	.684
م25	93.63	98.654	.062	.704
م26	94.00	92.966	.347	.684
م27	93.93	96.133	.156	.698
م28	93.93	97.168	.164	.696
م29	93.87	95.982	.212	.693
م30	92.67	102.023	-.107	.709

		الموظف جنس			Cumulative
		Frequency	Percent	Valid Percent	Percent
Valid	ذكر	13	43.3	43.3	43.3
	أنثى	17	56.7	56.7	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

		الموظف سن			Cumulative
		Frequency	Percent	Valid Percent	Percent

قائمة الملاحق

Valid	سنة 25 إلى 20 من	9	30.0	30.0	30.0
	سنة 35 إلى 26 من	9	30.0	30.0	60.0
	سنة 46 إلى 36 من	8	26.7	26.7	86.7
	فأكثر سنة 47 من	4	13.3	13.3	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

الموظف خبرة

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	سنوات 5 من أقل	9	30.0	30.0	30.0
	سنوات 10 إلى 5 من	13	43.3	43.3	73.3
	سنة 16 إلى 11 من	7	23.3	23.3	96.7
	فأكثر سنة 17 من	1	3.3	3.3	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

الموظف مستوى

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	سامي تقني	4	13.3	13.3	13.3
	ليسانس	10	33.3	33.3	46.7
	ماستر	7	23.3	23.3	70.0
	دكتورا	4	13.3	13.3	83.3
	أخرى شهادة	5	16.7	16.7	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.603 ^a	.364	.341	.29053

a. Predictors: (Constant), الجودة

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1.353	1	1.353	16.028	.000 ^b
	Residual	2.363	28	.084		
	Total	3.716	29			

قائمة الملاحق

- a. Dependent Variable: الرقمنة
b. Predictors: (Constant), الجودة

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.971	.292		6.739	.000
	الجودة	.375	.094	.603	4.004	.000

- a. Dependent Variable: الرقمنة

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.568 ^a	.323	.299	.29974

- a. Predictors: (Constant), الجهد

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1.201	1	1.201	13.363	.001 ^b
	Residual	2.516	28	.090		
	Total	3.716	29			

- a. Dependent Variable: الرقمنة
b. Predictors: (Constant), الجهد

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.802	.365		4.934	.000
	الجهد	.407	.111	.568	3.656	.001

- a. Dependent Variable: الرقمنة

Model Summary

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

قائمة الملاحق

1	.387 ^a	.150	.119	.33596
---	-------------------	------	------	--------

a. Predictors: (Constant), الإجراءات

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	.556	1	.556	4.927	.035 ^b
	Residual	3.160	28	.113		
	Total	3.716	29			

a. Dependent Variable: الرقمنة

b. Predictors: (Constant), الإجراءات

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2.026	.498		4.069	.000
	الإجراءات	.318	.143	.387	2.220	.035

a. Dependent Variable: الرقمنة

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.749 ^a	.561	.545	.24048

a. Predictors: (Constant), الرقمنة

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	2.070	1	2.070	35.788	.000 ^b
	Residual	1.619	28	.058		
	Total	3.689	29			

a. Dependent Variable: الوظيفي

b. Predictors: (Constant), الرقمنة

Coefficients^a

قائمة الملاحق

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.937	.392		2.390	.024
	الرقمنة	.746	.125	.749	5.982	.000

a. Dependent Variable: الوظيفي