

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

République Algérienne Démocratique et Populaire

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

Ministère de l'Enseignement Supérieur et de la Recherche Scientifique

Université Mohamed KHIDER –
Biskra
Faculté des Sciences Économiques,
Commerciales et des Sciences De
gestion
Département des Sciences
Economiques



جامعة محمد خيضر – بسكرة
كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم
التسيير
قسم العلوم الاقتصادية

الموضوع

دور الرقمنة في تحسين الأداء الوظيفي

دراسة ميدانية: مديرية الطاقة والمناجم _ لولاية بسكرة _

مذكرة مقدمة كجزء من متطلبات نيل شهادة الماستر في العلوم الاقتصادية

تخصص: اقتصاد وتسيير مؤسسات

الأستاذ المشرف:

– د. حمريط رشيد

إعداد الطالب (ة):

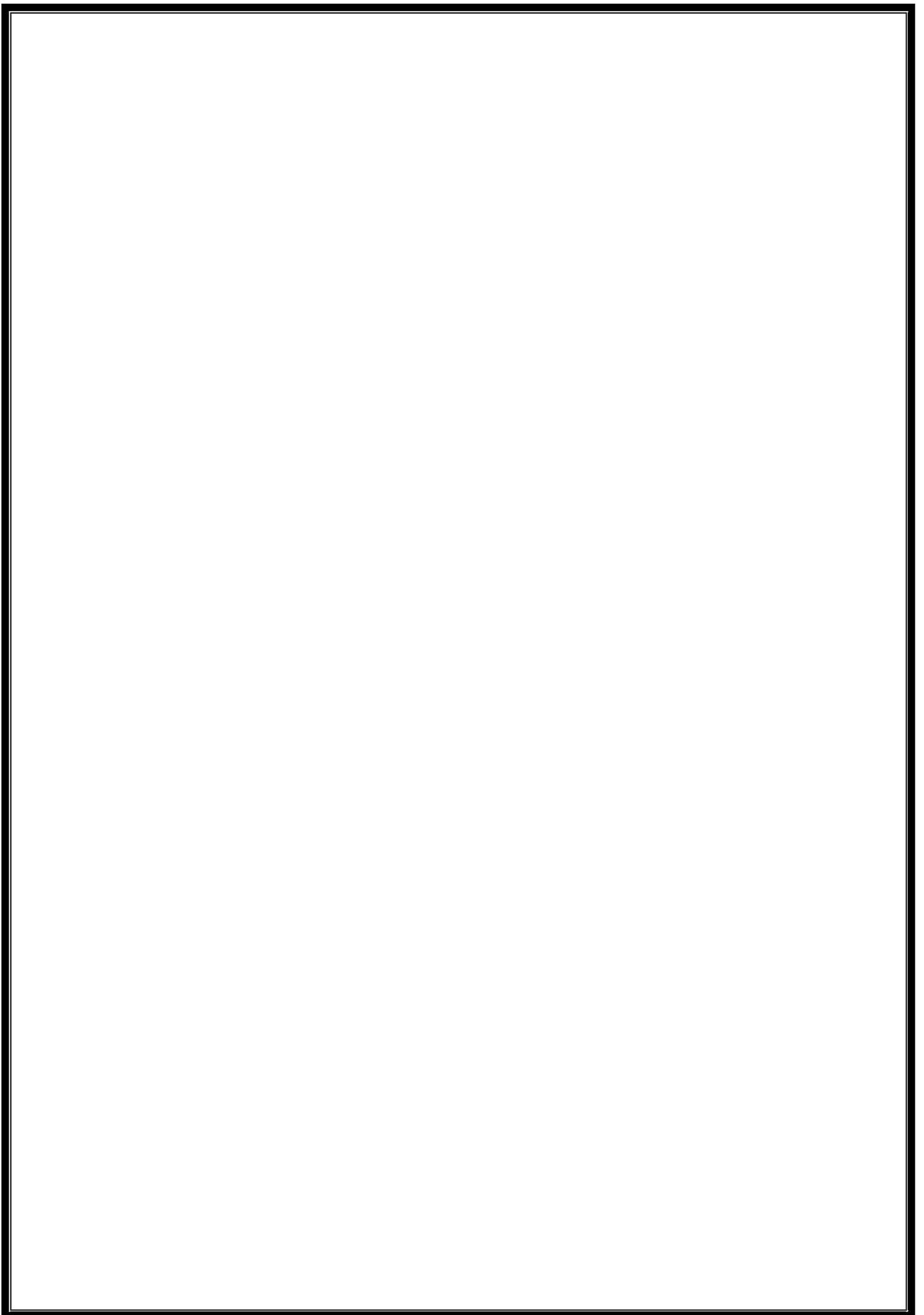
– تجوري شيماء

– يحي بثينة

لجنة المناقشة

الرقم	أعضاء اللجنة	الرتبة	الصفة	مؤسسة الإنتماء
1	د/نذير مياح	أستاذ التعليم العالي	رئيسا	جامعة بسكرة
2	د/ حمريط رشيد	أستاذ التعليم العالي	مشرفا	جامعة بسكرة
3	د/عيشوش بزيو	استاذ التعليم العالي	مناقشا	جامعة بسكرة

السنة الجامعية: 2024/2023



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

République Algérienne Démocratique et Populaire

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

Ministère de l'Enseignement Supérieur et de la Recherche Scientifique

Université Mohamed KHIDER –
Biskra
Faculté des Sciences Économiques,
Commerciales et des Sciences De
gestion
Département des Sciences
Economiques



جامعة محمد خيضر – بسكرة
كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم
التسيير
قسم العلوم الاقتصادية

الموضوع

دور الرقمنة في تحسين الأداء الوظيفي

دراسة ميدانية: مديرية الطاقة والمناجم _ لولاية بسكرة _

مذكرة مقدمة كجزء من متطلبات نيل شهادة الماستر في العلوم الاقتصادية

تخصص: اقتصاد وتسيير مؤسسات

الأستاذ المشرف:

- ا.د. حمريط رشيد.

إعداد الطالب (ة):

- تجوري شيماء

- يحيى بثينة

لجنة المناقشة

الرقم	أعضاء اللجنة	الرتبة	الصفة	مؤسسة الإنتماء
1	د/ نذير مياح	أستاذ التعليم العالي	رئيسا	جامعة بسكرة
2	د/ حمريط رشيد	أستاذ التعليم العالي	مشرفا	جامعة بسكرة
3	د/ عيشوش بزيو	استاذ التعليم العالي.	مناقشا	جامعة بسكرة

السنة الجامعية: 2024/2023

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

شكر وعرافان



انطلاقاً من قوله صل الله عليه وسلم: "من لا يشكر الناس لا يشكر الله" رواه الترميذي

أشكر الله تعالى أولاً وأخيراً على توفيقه لإتمام هذا العمل.

نتقدم بجزيل الشكر والتقدير والعرافان إلى أستاذنا المشرف

الدكتور "حمريط رشيد"

حفظه الله ورعاه وسدد خطاه والذي منحنا من وقته وتوجيهاته ونصائحه القيمة التي مهد لنا الطريق لإتمام هذه الدراسة، ولم يبخل علينا بما عنده من حسن التدبير دون أي ملل أو تفكير، والذي كان لنا خير مرشداً وناصحاً خلال فترة إنجازنا لهذا العمل. كما نشكر أساتذتنا الأفاضل الذين ندين لهم بالامتنان والعرافان على ما قدموه لنا طوال فترة دراستنا الجامعية.

كما نتقدم بجزيل الشكر إلى مؤسسة "مديرية الطاقة والمناجم لولاية بسكرة" وعمالها على تعاونهم معنا.

إلى كل أعضاء لجنة المناقشة لتفضلهم بمناقشة هذا العمل المتواضع.

وإلى كل من قدم لنا يد المساعدة والعون سوى من قريب أو من بعيد حتى ولو بكلمة طيبة فهي إنجاز هذه المذكرة التي هؤلاء جميعاً جزيل الشكر والامتنان.

وفي الأخير نتمنى أن تكون لهذه الرسالة مدى نافع إن شاء الله.

شكراً للجميع

اهداء

بعد بسم الله العزيز الحكيم ونبيه الكريم

اهدي عملي هذا الى اعملي شيء في الوجود الى معنى الحب والدفء والحنان الى
من كانت سندا لي في ايامي الصعبة والى من كانت السر في نجاحي والى من كانت
سبب توفيقتي.

اهي الغالية

اطال الله في عمرها وانعم عليها بالصحة والعافية.

الى سندي في هذه الدنيا الى رفيق دربي وحبيب قلبي الى النور الذي اثار دربي
والسراج الذي لا ينطفئ نوره ابدا والذي بذل جهد السنين من اجل ان اعملي سلام
النجاح.

ابي العزيز

اتمنى ان يطيل الله في عمره وينعم عليه بالصحة والعافية.



بشينة

اهداء

من قال أنا لها.. نالها

وأنا لها وإن أبنت ربحاً عنهما أتيت بها

الحمد لله حباً وشكراً وامتنان على البدء والختام

(وَأَخِرُ دَعْوَاهُمْ أَنِ الْحَمْدُ لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ)

لم تكن الرحلة قصيرة ولا ينبغي لها ان تكون لم يكن الحلم قريباً لا الطريق كان مدفوناً

بالتسهيلات لكنني فعلتها فالحمد لله الذي يسر البدايات وبلغنا النهايات بفضلة وكرمة.

الي الذي زين اسمي بأجمل الألقاب، من دعمني بلا حدود وأعطاني بلا مقابل الي من علمني أن

الدنيا كفاح وسلاحها العلم والمعرفة، الي من كمل العرق جبينه وعلمني أن النجاح لا يأتي إلا بالصبر

والإصرار، الي النور الذي أثار دربي والسراج الذي لا ينطفئ نوره بقلبي أبداً الي من غرس في

روحي مكارم الاخلاق داعمي الأول في مسيرتي وسندي وقوتي وملاذي بعد الله.

الي فخري وامتزازي (والدي العزيز)

الي من جعل الله الجنة تحت أقدامنا وسهلت لي الشدائد بدعائنا، الي الانسانة العظيمة التي

طالما تمنيت أن تقر عينها برويتي في يوم كهذا الي القلب الحنون والشمعة التي كانت لي في

الليالي المظلمة سر قوتي ونجاي ومصباح دربي الي ومع حياتي.

(والدتي الحبيبة)

الي من عشق معصم أجمل لحظات حياتي الي شموع دربي، الي من شهدوا معي متاعب الدراسة

وسهر الليالي الي خلعي الثابت وأمان أيامي الي ملهمي نجاي الي من شددت عضدي بهم

فكانوا لي ينابيع ارتوي منها الي خيرة أيامي وصفوتها الي قوة عيني.

(اختي واخواتي _ عمار - خولة - بلال _)

كما أهدي ثمرة جهدي لأستاذي الكريم الدكتور: _ حمريط رشيد _ الذي زودني بالمعرفة

والذي كان له الفضل في إتمام هذا العمل.

أهدي إليهم هذا الجهد المتواضع، سائلاً الله العلي القدير أن ينفع به، إنه سميع مجيب



شيماء

الملخص:

تعتمد مؤسسات اليوم إلى حد كبير على الرقمنة، فهي كأحد أبرز مفاهيم الجديدة التي ظهرت في الآونة الأخيرة؛ حيث تعتبر الإدارة الرقمية وليدة التطور التكنولوجي الذي شهده العالم المعاصر والتي أصبحت ضرورة حتمية للمؤسسات بمختلف مجالاتها تبنيها لمسايرة التطورات والتغيرات، فهي جزء من الإدارة وهو ما حاولنا إبرازه في هذه الدراسة التي قمنا من خلالها البحث عن العلاقة الموجودة بين الرقمنة وتحسين الأداء الوظيفي.

فقد قمنا بالدراسة الميدانية في مديرية الطاقة والمناجم لولاية بسكرة التي تهدف إلى تقديم إطار نظري من خلال إلقاء الضوء على الرقمنة ومفهوم الأداء الوظيفي وأهمية تطبيق الرقمنة في مديرية الطاقة والمناجم؛ فاعتمدنا في دراستنا على المنهج الوصفي التحليلي إذ يعتبر من أكثر المناهج توافقي مع دراستنا ، وكذلك اعتمدنا على أداة المقابلة حيث قمنا بطرح مجموعة من الأسئلة على مسؤولين مديرية الطاقة والمناجم من مدير وأعوانه؛ فتوصلنا إلى أن تطبيق الرقمنة على مستوى لايزال في طريق التطور وذلك حسب الإمكانيات البشرية والمادية والتي بدوره الأداء الوظيفي يتأثر بالإمكانيات التي توفرها الإدارة للموظفين وأن الرقمنة كان لها أثر بالإيجاب على تحسين الأداء الوظيفي بمديرية الطاقة والمناجم بالرغم من النقائص الموجودة لهذا من الضروري تعميم تطبيق الرقمنة على جميع المستويات لما لها أثر إيجابي على خدمات المقدمة خاصة الخدمات العمومية بشكل خاص ، مع توفير برامج متطورة لرفع كفاءة الموظفين وتحسين أدائهم.

الكلمات المفتاحية: الرقمنة، الأداء الوظيفي، الخدمات العمومية.

Abstract:

Today's institutions rely heavily on digitization, as it is one of the most prominent new concepts that have emerged recently. Digital management is a result of the technological advancements of the contemporary world and has become a necessity for institutions in various fields to keep up with developments and changes. It is an integral part of management, which we highlight in this study where we researched the relationship between digitization and improving job performance.

We conducted a field study at the Energy and Mines Directorate in the state of Biskra, aiming to provide a theoretical framework by shedding light on digitization, the concept of job Performance, and the importance of implementing digitization in the Energy and Mines Directorate. Our study relied on the descriptive analytical method, which is compatible with our research, and we also used interviews as a tool. We asked a series of questions to officials from the Energy and Mines Directorate, including the director and staff. We found that digitization is still evolving and that job performance is affected by the human and material resources provided by management. Despite existing shortcomings, digitization has had a positive impact on improving job at the Energy and Mines Directorate. Therefore, it is necessary to generalize the application of digitization at all levels to have positive impact on public services provided, especially public services, while providing advanced programs to enhance employee efficiency and improve their performance.

Keywords: Digitization_ Job performance _Public services

الفهرس

الفهرس

شكر و عرفان
اهداء
اهداء
الملخص:
Abstract :
قائمة الاشكال
قائمة الملاحق
مقدمة أ

الفصل الأول: بالإطار النظري حول الرقمنة وانعكاسها على الأداء الوظيفي ب

تمهيد:	7
المبحث الاول: مدخل المفاهيمي الى الرقمنة	8
المطلب الاول: نشأة الرقمنة وتطورها	8
المطلب الثاني: تعريف الرقمنة وخصائصها	9
المطلب الثالث: دوافع تطبيق الرقمنة	12
المطلب الرابع: اهداف واهمية الرقمنة	13
المبحث الثاني: مدخل مفاهيمي للأداء الوظيفي	15
المطلب الاول: تعريف الاداء الوظيفي	15
المطلب الثاني: عناصر ومحددات الاداء الوظيفي	16
المطلب الثالث: ابعاد ومعايير الاداء الوظيفي	17
المطلب الرابع: العوامل المؤثرة في الاداء الوظيفي ومعوقاته	19
المبحث الثالث: أثر الرقمنة في تحسين الاداء الوظيفي	24
المطلب الاول: وظائف الرقمنة في تحسين الاداء الوظيفي	24
المطلب الثاني: وسائل الرقمنة في تحسين الاداء الوظيفي	24
المطلب الثالث اهداف الرقمنة في تحسين الاداء الوظيفي	25
المطلب الرابع العلاقة بين الرقمنة والاداء الوظيفي	26
خاتمة الفصل	27

الفصل الثاني: دراسة ميدانية لمديرية الطاقة والمناجم لولاية بسكرة

29.....	تمهيد
30.....	المبحث الأول: الإطار العام لمديرية الطاقة والمناجم لولاية بسكرة
30.....	المطلب الأول تعريف مديرية الطاقة والمناجم لولاية بسكرة
30.....	المطلب الثاني : الهيكل التنظيمي لمديرية الطاقة والمناجم لولاية بسكرة
35.....	المطلب الثالث الخدمات التي تقدمها المديرية:
36.....	المبحث الثاني الاطار المنهجي للبحث الميداني
37.....	المطلب الاول منهج البحث المستخدم
37.....	المطلب الثاني ادوات الدراسة الميدانية
38.....	المبحث الثالث: تفرغ وتحليل نتائج المقابلة
38.....	المطلب الأول تفرغ المقابلة
45.....	المطلب الثاني اختبار صحة الفرضيات
47.....	خلاصة الفصل الثاني :
49.....	الخاتمة
52.....	قائمة المراجع:
58.....	الملاحق

قائمة الاشكال

الصفحة	عنوان الشكل	الرقم
22	العوامل المؤثرة في الاداء الوظيفي	01
31	الهيكمل التنظيمي لمديرية الطاقة والمناجم	02

قائمة الملاحق

عنوان الملحق	الرقم
الملحق الاول	01
الملحق الثاني	02

مقدمة

مقدمة

تمهيد:

لقد شهد العالم في الآونة الاخيرة العديد من التحولات والتطورات في شتى المجالات خاصة في مجال اتصالات وتقنية المعلومات والحاسبات والبرمجيات مه اختلاف الثورة التكنولوجية التي تعتبر فضاء واسعا عديد الاستخدامات من مظاهرها التجارة الالكترونية الحكومة الالكترونية والرقمنة الادارية وهذا ما ادى لتوجه نحو الادارة الإلكترونية والتي توفر اقصى حد ممكن من الفرص والنجاح والسرعة والاعطاء الشفافية والفعالية ولمواكبة هذا التطور وجب انتهاج نظم واساليب ووسائل جديدة من اجل رفع وتحسين الاداء داخل المؤسسات تماشيا مع هذه التحولات الا ان هذا التوجه نحو رقمنة الادارة في العديد من الدول المتقدمة او تلك التي مازالت في طريق النمو يرجع الى مدى استعداد الاجهزة الادارية لتبني هذه الانظمة التكنولوجية الحديثة التي تتفاوت درجة نجاحها من دولة الى اخرى حيث كان للجزائر نصيب في محاولة لتغيير اساليب عملها ورقمنة قطاعاتها خاصة الادارية منها الا ان الرقمنة تعتبر عملية معقدة ونظام متكامل من المكونات التقنية والمعلوماتية والمالية والتشريعية والبيئية والبشرية وغيرها لكن تحظى بأهمية كبرى نظرا لمساهمتها في تحقيق الفعالية والكفاءة التنظيمية والحفاظ على بقاء المؤسسة واستمراريتها في ظل المشهد التنافسي التي تستدعي وجود موارد بشرية متدربة وذات كفاءة عالية اين اصبح راس المال الفكري والمعلوماتي للمؤسسة يفوق رأسمالها المالي.

ان الرقمنة الادارية باعتبارها مفهوم جديد ومعاصر تهدف الى تقليص الاجراءات والسرعة في التنفيذ مما يؤدي بطبيعة الحال الى زيادة كفاءة الاداء هذا من جهة ومن جهة اخرى تطوير طرق العمل التقليدية الى طرق متطورة أكثر مرونة وفعالية وذلك باستخدام التكنولوجيا الحديثة حيث تلعب دورا حيويا وعاملا اساسيا في تحسين الاداء الوظيفي من خلال توفير فرص جديدة لتقليل التكاليف وتحسين جودة الخدمات

ان تطبيق الرقمنة في المؤسسات الجزائرية انطلق منذ سنوات ولازال مستمرا الى اليوم بدرجات متفاوتة بمختلف القطاعات حيث تم التركيز على مديرية الطاقة والمناجم بشكل اساسي التي تعتبر من اهم المصالح الادارية التي بداء استعمال الطابع الالكتروني الرقمي من اجل تلبية مصالح المواطن وتحسين جودة الخدمات في اسرع وقت واقل جهد وتقريب الادارة من المواطن وهو ما سنحاول ابرازه في هذه المذكرة حيث سنتناول موضوع دور الرقمنة في تحسين الاداء الوظيفي دراسة حالة مديرية الطاقة والمناجم لولاية بسكرة فتم تقسيم الدراسة الى مقدمة وفصلين وخاتمة.

الاشكالية:

ان موضوع الرقمنة أصبح ضمن اهتمامات مختلف المؤسسات ولكن من أبرز الجوانب المتأثرة بتطبيق الرقمنة بالمؤسسة هو الاداء الوظيفي، الذي يعتبر ايضا أحد الركائز الاساسية لوجود المنظمة وعنصر حيوي في كل عملية، لكونه من العناصر الضرورية المطلوبة للقيام بمهام الادارة وتحقيق اهدافها. من خلال ما تم التطرق اليها سيتم محاولة ابراز دور الرقمنة في تحسين الاداء الوظيفي بمديرية الطاقة والمناجم -بولاية بسكرة-

ومن هنا يمكن طرح التساؤل الرئيسي التالي:

كيف يساهم تطبيق الرقمنة في تحسين الاداء الوظيفي بمديرية الطاقة والمناجم لولاية بسكرة؟

وعليه يمكن طرح التساؤلات الفرعية التالية:

- ما المقصود بالرقمنة؟
- ما المقصود الاداء الوظيفي؟
- ما مساهمة الرقمنة في تحسين الاداء؟
- هل تطبيق الرقمنة له أثر في تطوير الاداء الوظيفي بمديرية الطاقة والمناجم لولاية بسكرة؟

دراسات السابقة:

الدراسة الأولى: التي هي من اعداد الطالبة "اميرة زروق"، سنة 2019-2020، بعنوان دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين اداء الموارد البشرية " دراسة حالة شركة توزيع الكهرباء والغاز مديرية التوزيع بسكرة جامعة محمد خيضر بسكرة. تتمحور اشكالية هذه الدراسة حول: ما هو دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين اداء الموارد البشرية بمؤسسة سونلغاز؟

- المنهج الذي تم اتباعه نظرا لمدى ملائمة لموضوع الدراسة هو المزاوجة بين منهجين الوصفي والذي تم استخدامه في الجانب النظري اما بالنسبة للمنهج الثاني وهو المنهج التحليلي استخدم لتحليل الوثائق والمعلومات. اما بالنسبة للأدوات البحثية المستخدمة تم توظيف اداتين هما الاستبيان والمقابلة لانهما الانسب حسب نظر الباحثة.

- تتكون عينة هذه الدراسة من العاملين في شركة الكهرباء والغاز. مديرية التوزيع. بسكرة بمختلف فئاتهم حيث بلغ عددهم (757) موظفا وموظفة، ومن بين هذا المجتمع تم اختيار عينة عشوائية البالغ عددهم (114) موظف وموظفة.

توصلت الدراسة الى النتائج التالية ولعل اهمها:

- تساهم تكنولوجيا المعلومات في تحديد نقاط القوة والضعف حول البدائل المتاحة لإنجاز العمل.
- تساهم تكنولوجيا المعلومات في تزويد المديرين بكافة المعلومات المتعلقة بالموارد البشرية في مجال المزايا، التعويضات، الاجور التأمينات، والتدريب وذلك باستخدام Nova الخاص بقسم الموارد البشرية لمؤسسة سونلغاز.

- يتم تدريب الموظفين على نظم المعلومات وتطبيقات استخدامها عن بعد، واعتبار تكنولوجيا المعلومات اداة فعالة لتحسين اداء الموارد البشرية.

الدراسة الثانية: كانت من اعداد الطالب "بلقاسم بعداش" وذلك سنة 2020-2021، الذي كان عنوانها "دور الرقمنة في تحسين الاداء الاداري"، دراسة حالة جامعة محمد بوضياف بالمسيلة.

- هدفت الدراسة الى البحث عن مفهوم جامع للرقمنة، من خلال المفاهيم المختلفة وابرار دور فعالية الرقمنة في تحسين الاداء الاداري من خلال تبسيط وسرعة الاجراءات الادارية وتخفيف الاعباء على الموظف والطالب، وكذلك تشخيص تجربة جامعة محمد بوضياف بالمسيلة. وقد بينت اشكالية الدراسة على النحو التالي: كيف ساهمت الرقمنة في تحسين الاداء الاداري؟

- اعتمد الباحث على المنهج الوصفي التحليلي حيث اشار الى انه يتلاءم مع دراسته لما يوفره من ادوات تسمح بتجميع المعلومات النظرية والميدانية حول موضوعه ومن هذه الادوات المقابلة، التي تعد من أكثر الوسائل شيوعا وفعالية لجمع المعلومات لاي بحث.

- توصلت الدراسة الى جملة من النتائج اهمها: ان الرقمنة تأثر على المستخدمين بالجامعة من خلال رفع مستوى الاداء المهني للأساتذة وتقليل وظائف العمل التي اعتمدت عليها الادارة التقليدية من خلال اياتها المتمثلة في شبكة الانترنت ومختلف المعدات التقنية والتكنولوجية، كما ان الرقمنة المستخدمة تساهم في الادارة من خلال تسهيل العمليات البيداغوجية للطالب وتوفير المعلومات اللازمة بدقة وسرعة وسهولة التبادل والمراسلات.

الدراسة الثالثة: أعدت هذه الدراسة كل من بختة أمحمدي وسهام حيرش لنيل شهادة الماستر بعنوان: دور الرقمنة في تحسين أداء المرافق العمومية للهيئات المحلية دراسة مصالح الحالة المدنية والبيومترية لعينة من بلديات ولاية المسيلة - قدمت هذه الدراسة بجامعة محمد بوضياف المسيلة - بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، قسم علوم التسيير، تخصص تسيير عمومي سنة 2020/2021، وقد تم طرح الإشكالية الرئيسية التالية: هل يوجد أثر في تحسين مستوى الأداء؟

واستخدمت الباحثين المنهج الوصفي التحليلي، الذي يناسب الجانب النظري للموضوع وهذا من خلال تناول مختلف الأدبيات في الموضوع وتحليلها، وكذلك المنهج التحليلي والمنهج الإحصائي للحالة المدروسة باستعمال واستخدام أسلوب التحليل بمناقشة النتائج المتحصل عليها، وتوصلنا في دراستهم هذه إلى النتائج التالية:

- يتأثر أداء المرافق العمومية بأبعاد الرقمية الإدارية.

- يؤثر التجهيز الرقمي في تحسين أداء المرافق العمومية بشكل جيد لتبسيط الإجراءات الإدارية أثر فعال في تحسين أداء المرافق العمومية.

- تؤثر المرونة والشفافية الرقمية في تحسين أداء المرافق العمومية.

وفي الأخير وضعت الباحثتان مجموعة من التوصيات نذكر منها:

- توفير عدد أكبر من الأجهزة والحواسيب لسهولة إنجاز المعاملات الإدارية.

- زيادة تفعيل شبكات الانترنت بشكل كافي.

- ضرورة التكوين المتواصل لموظفي المرافق العامة لمواكبة التقنيات الحديثة

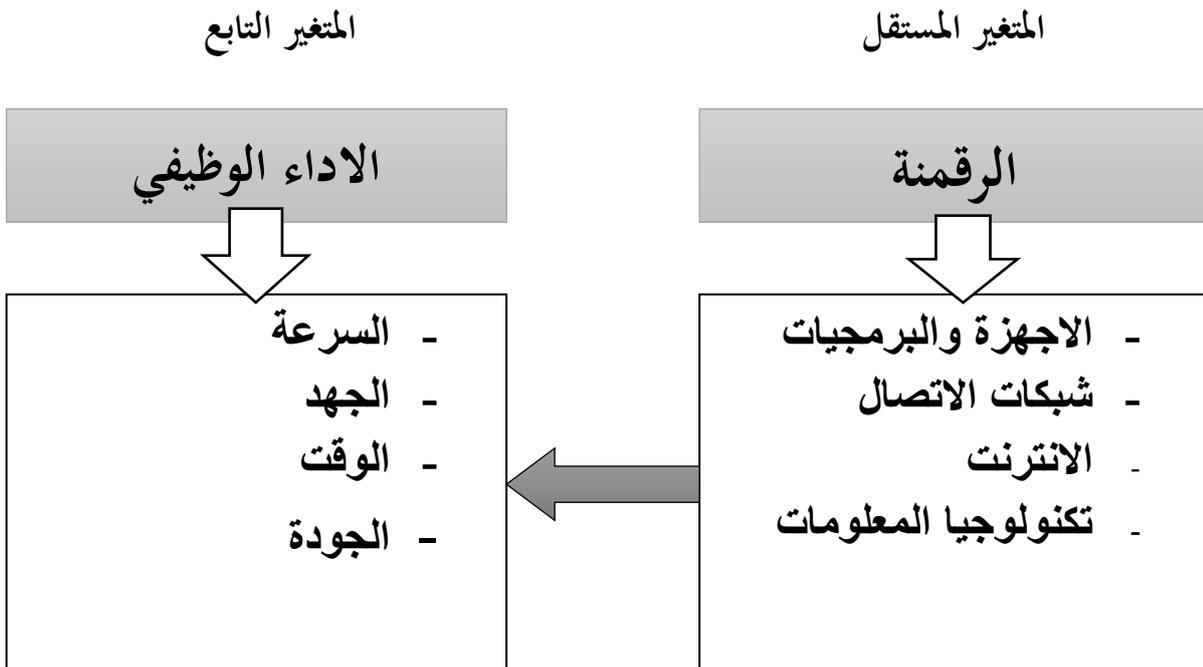
- وضع أنظمة فعالة لحماية أمن البيانات والمعلومات الرقمية.
- نشر الثقافة المعلوماتية لدى المواطن المحلي، لتحقيق مبدأ تقريب الإدارة من المواطن
- فتح بوابة إلكترونية تسمح للمواطن بالمشاركة الفعلية في صنع القرارات وتقديم مقترحاته وانشغالاته.

الدراسة الرابعة: دراسة الباحثة نجاة حمو الرقمنة في الإدارة وتأثيرها على أداء الوظيفي دراسة ميدانية بثانوية الشهيد حو عثمان بجزيرة الدين مستغانم، مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر في علم الاجتماع تنظيم وعمل، كلية العلوم الاجتماعية، قسم العلوم الاجتماعية 2021-2022 والتي تدور إشكالياتها حول ما مدى تأثير تطبيق أنظمة الرقمنة على أداء الموظفين الإدارة في ثانوية الشهيد حمو عثمان؟

تهدف الدراسة الى تقديم إطار نظري من خلال القاء الضوء على الرقمنة ومفهوم الاداء الوظيفي وما مدى اهمية تطبيق الرقمنة في ادارة ثانوية الشهيد حمو عثمان فقد اعتمدت المنهج الوصفي التحليلي الذي يعتبر المنهج توافقا مع دراستها وكذلك اعتمدت على اداة المقابلة من خلال طرح مجموعة من الاسئلة على عينة من موظفين ادارة ثانوية الشهيد حمو عثمان وقد تلخصت الدراسة إلى إظهار أهمية تطبيق الرقمنة في إدارة ثانوية حمو عثمان وما تقدمه من أفضل الخدمات داخل المؤسسة رغم العراقيل التي تواجهها من أجل مواكبة العصرنة. رغم أنها أسهمت هاته الدراسة في إثراء هذه الدراسة غير أن الاختلاف في المناطق والبيئة.

اما دراستنا هذه فقد تطرقنا الى هذا الموضوع من زاوية اخرى لم يتم التطرق لها كإضافة عملية منا والمتمثلة في تناول مؤسسة مديرية الطاقة والمناجم كنموذج لتطبيق الرقمنة بهدف تسهيل معرفة مدى قانونية ارقام المركبات الصحيحة منها والمزورة والتي كانت محل صعوبة في اكتشافها وهنا ظهر بان للرقمنة اثر ايجابي للحد من هذه الظاهرة مما اضفى الشفافية في جودة الخدمات المقدمة

نموذج الدراسة:



فرضيات الدراسة:

وللإجابة عن التساؤل الرئيسي والاسئلة الفرعية نقترح الفرضيات التالية:

- ان عملية الرقمنة عبارة عن الانتقال من النظام التقليدي الى نظام تقني حديث.
- السلوكيات الادارية المتمثلة في جودة الاداء وحسن التنفيذ اضافة الخبرة الفنية تعبر عن الاداء الوظيفي.
- لم تساهم الرقمنة في تحسين الأداء.
- تأثير الرقمنة على الاداء الوظيفي بمديرية الطاقة والمناجم لولاية بسكرة يسير تدريجيا.

التعريفات الاجرائية:

الرقمنة: هي عملية الكترونية حديثة، تقوم بتحويل المعلومات والبيانات المختلفة، من الشكل لتقليدي الى الرقمي، حيث تعتمد على الأجهزة الالكترونية والتكنولوجيا للحصول على نتائج رقمية.

الأجهزة والبرمجيات: هي عبارة عن جزء من نظام معلوماتي او نظام تشغيل يتكون من عتاد وبرمجيات حيث تشمل الأجهزة الفعلية مثل الحواسيب والشبكات والأجهزة الطرفية والأجهزة الالكترونية الأخرى. بينما تشمل البرمجيات أنظمة التشغيل والتطبيقات والبرامج التي تدير الأجهزة.

شبكات الاتصال: هي مجموعة من الأجهزة مثل أجهزة التوجيه والمفاتيح والأجهزة اللاسلكية بالإضافة الى كابلات الشبكة وأجهزة الاستقبال والارسال كما تشمل أيضا برمجيات التشغيل والبرامج التطبيقية المستخدمة لإدارة وتشغيل الشبكة حيث تساعد في تحقيق التواصل وتبادل المعلومات بين الافراد والأجهزة بشكل فعال.

الانترنت: تعتبر الانترنت وسيلة للاتصال والتواصل وتبادل المعلومات عبر شبكة من الأجهزة المتصلة ببعضها البعض وهي شبكة عالمية ضخمة تربط ملايين الأجهزة الالكترونية مثل الحواسيب والهواتف الذكية والأجهزة اللوحية.

تكنولوجيا المعلومات: هي مجموعة من الأدوات والتقنيات والموارد التي تستخدم لإدارة ومعالجة ونقل المعلومات. ويشمل ذلك الأجهزة الحاسوبية والشبكات والبرمجيات والبنية التحتية والخدمات ذات السلع حيث تساهم في تسهيل تخزين وتحليل وتبادل واستخدام المعلومات بشكل فعال وامن.

الأداء: هو عبارة عن مهمة او سلوك يقوم به الفرد من اجل تحقيق الكفاءة والاهداف.

الأداء الوظيفي: هو الاعمال التي يقوم بها الموظف وينفذها في المؤسسة التي يعمل بها من اجل تحقيق أهدافه.

السرعة: هي المقدار الذي يقاس به الزمن اللازم للقيام بمهمة معينة او للتنقل من مكان الى اخر.

الجهد: هو المجهود الذي يبذله الشخص لإتمام مهمة معينة او تحقيق هدف محدد وعادة ما يكون مرتبط بالطاقة

البدنية والعقلية لتحقيق اهداف والمهام بشكل جيد.

الجودة: تستخدم لوصف مدى تحقيق المنتج او الخدمة لمتطلبات العميل او المستخدم من خلال تحقيق المعايير

والمواصفات المحددة، وتوفير المنتجات والخدمات بدون عيوب بأعلى مستوى من الأداء والكفاءة.

الوقت: يستخدم لقياس الفترات الزمنية وتحديد تسلسل الاحداث وهو عبارة عن الفترة المستغرقة لإتمام نشاط معين

او حدث معين فهو يعتبر عاملا مهما لتقييم كفاءة وأداء العمليات.

منهج الدراسة:

بعد اطلع على دراسات السابقة المرتبطة استنادا الى مشكلة الدراسة تبين ان المنهج المتبع هو المنهج الوصفي التحليلي. تم اتباع المنهج الوصفي من خلال اعتماد على المرجع والكتب والرسائل والأطروحات والمدخلات في تكوين الإطار النظري للموضوع، اما المنهج التحليلي في جانب التطبيقي من خلال تحليل اجوبة المتحصل عليها من المستجوبين حول الاسئلة المطروحة وذلك باعتماد على المقابلة مع مسؤولين في مديرية الطاقة والمناجم لولاية بسكرة.

ادوات جمع البيانات:

تكمن أهمية أداة البحث العلمي في كونها الوسيلة التي تستخدم في جمع المعلومات والبيانات ذات العلاقة بمشكلة البحث، وتساعد الباحث على الوصول الى إجابات وتفسيرات للفروض العلمية او الأسئلة البحثية التي يطرحها حول مشكل البحث. واداة البحث العلمي قد تكون السبب في فشل او نجاح البحث العلمي، دائما ما يتم قبول او رفض نتائج البحث العلمي استنادا الى مدى دقة وسلامة أداة البحث المستخدمة، يوجد عدة أدوات لجمع البيانات والمعلومات في البحث العلمي، وعدد هذه الأدوات يتحدد وفق الإشكالية المطروحة التي ترفض إجراءات منهجية معينة وقد قمنا باختيار الملاحظة والمقابلة كأدوات مناسبة للبحث.

الملاحظة: وتعني الملاحظة الاهتمام او الانتباه الى شيء او حدث او ظاهرة بشكل منظم عن طريق الحواس حيث تجمع خبراتنا من خلال ما نشاهده او نسمع عنه، والملاحظة العلمية تعني الانتباه للظواهر والحوادث بقصد تفسيرها واكتشاف أسبابها والوصول الى القوانين التي تحكمها.

المقابلة: هي عبارة عن حوار وتفاعل لفظي شفوي يتم بين الباحث والمبحوثين في وقت واحد لكن ليس بالضرورة في مكان واحد، واعتمدنا على المقابلة المقننة بأنها تتصف من حيث الأهداف والأسئلة والأشخاص والزمان والمكان حيث تتم في زمان واحد ومكان واحد وتطرح الأسئلة بالترتيب وبطريقة واحدة ولمدة زمنية محددة وقد قمنا بالمقابلة مع بعض إدارات مديرية الطاقة والمناجم لولاية بسكرة خاصة في الشق المتعلق بالمعلومات التقنية وتطبيق الرقمنة بهذه المؤسسة.

مجتمع وعينة الدراسة:

مجتمع البحث:

وتقصد به كامل افراد واحداث موضوع البحث التي نريد بها معرفة الحقائق.

ويعرف على انه هو جميع الافراد او الأشخاص او الأشياء التي تكون موضوع مشكلة البحث بعبارة أخرى جميع مفردات الظاهرة التي يدرسها الباحث.

كما يعرف هو مجتمع محدود او غير محدود من المفردات او العناصر او الوحدات ا مجتمع البحث حسب هذا التعريف هو جميع مفردات الظاهرة التي يدرسها الباحث.

وفي دراستنا هذه يتحدد مجتمع بحثنا في أربع إطارات المتمثلة في مختصين في الاعلام الالي وصيانة الأجهزة والبرمجيات وعلى راسهم مدير المديرية الطاقة والمناجم لولاية بسكرة وأعوانه.

عينة البحث:

عبارة عن مجموعة جزئية من مجتمع الدراسة يتم اختيارها بطريقة معينة او اجراء لدراسة عليها ومن ثم استخدام تلك النتائج وتعميمها على كامل المجتمع الأصلي ولقد اعتمدنا في بحثنا هذا على العينة القصدية وهي تلك العينات التي يتم انتقاء افرادها بشكل مقصود من قبل الباحث لتوافر بعض الخصائص في أولئك الافراد دون غيرهم ولكن تلك الخصائص هي من الأمور الهامة بالنسبة للدراسة.

يتكون مجتمع البحث من أربع إطارات لمديرية الطاقة والمناجم كونها نموذج جيد وملائم لتطبيق دراستنا واخذ المعلومات اللازمة والضرورية التي تستعين بها في موضوع بحثنا وحول متغيرات الدراسة.

حدود الدراسة:

الحدود هي تعبير عن صدق ودقة النتائج فقط في إطار الحدود التي تحددها حيث قسمنا حدود موضوع دراستنا حدوديين وهي كالتالي:

الإطار المكاني:

ويتمثل الإطار المكاني لدراستنا في ولاية بسكرة وقد اجريت الدراسة على مستوى مديرية الطاقة والمناجم التابعة لها.

الإطار الزمني:

استغرقت الدراسة لمدة تقريبا يومين وتم فيها اجراء المقابلة مع مسؤولين المديرية وذلك تم في 18/03/2024 و19/03/2024.

اسباب اختيار الموضوع: ان الدافع الى اختيار الموضوع يرجع الى:

اسباب ذاتية:

1. رغبة منا في دراسة موضوعنا وتطبيقه ومعالجته مع اهتماماتنا الشخصية كوننا طالبين اقتصاد وتسيير مؤسسات مقبلين على استعمال الرقمنة في الإدارة.
2. حداثة الموضوع وقلة الدراسة فيه.
3. الاهتمام بالمواضيع الادارية بصفة عامة والرقمنة بصفة خاصة.
4. الاهتمام الشخصي منا بالرقمنة في تحسين الاداء الوظيفي باعتباره موضوع عصر السرعة والمعلوماتية والتعرف على التكنولوجيا الحديثة في مختلف المجالات.

اسباب الموضوعية:

1. الاطلاع على مستجدات التقدم العلمي والتكنولوجي في مجال المؤسسات العمومية ذات طابع اداري.
2. البحث عن كيفية تحسين الاداء الوظيفي للحصول على مردودية أفضل.
3. نظرا لأهمية الكبيرة لموضوع الرقمنة التي هي حديث الساعة واهتمام الخبراء والمختصين في هذا المجال لأنها تحدث تغيرات هيكلية ونوعية في الاجهزة الادارية وتأثيرها على الاداء الموظفين.

اهمية البحث:

تكمن أهمية الدراسة في موضوع الرقمنة الذي يحتل مكانة كبيرة ويكتسي اهتماما خاصا، لا سيما في عصرنا الحالي القائم على التطور التكنولوجي الدائم في جميع مجالات الحياة فالانتقال من العصر التقليدي ذات الأنظمة البطيئة والروتينية، الى عصر السرعة والتكنولوجيا جعل كل العالم يهتم بالرقمنة وكيفية استعمالها والاستفادة من مزاياها بأكبر قدر ممكن، إن أهمية دراستنا تكمن في الأهمية العلمية وتعلق بالجانب الأكاديمي العلمي، والأهمية العملية تتعلق بالجانب العملي الذي يهتم بتطبيق الجانب السابق ميدانيا.

الاهمية العلمية:

تكمن الأهمية العلمية لهذه الدراسة في كوننا سندرس تطبيق الرقمنة في مديرية الطاقة والمناجم وهي هيئة مهمة في الجزائر نتيجة ما حققته من توفير الوقت والجهد، ومن هنا تبرز أهمية دراستنا حيث سنقوم بدراسة الرقمنة وتطبيقها في هاته الهيئة المهمة وهو ما يشكل إضافة علمية تضاف إلى الدراسات والجهود العلمية التي تبحث في تطبيق الرقمنة في مختلف المجالات.

الاهمية العملية:

تبرز الأهمية العملية لدراستنا في كوننا سنقوم بإجراء الدراسة الميدانية بمرفق عمومي مهم وهي المديرية حيث سنحاول تسليط الضوء على نقاط القوة ونقاط الضعف في تطبيق الرقمنة ثم تقديم اقتراحات قد تساهم في تصحيح الاختلالات الموجودة في تطبيق الرقمنة في مديرية الطاقة والمناجم لولاية بسكرة.

اهداف البحث:

تهدف دراسة هذا الموضوع الى تحقيق جملة من الاهداف يمكن ايجازها على النحو التالي:

- تهدف هذه الدراسة للتعرف على مفاهيم الرقمنة والاداء الوظيفي.
- ابراز اهمية الرقمنة ودورها في تحسين جودة الخدمة في المؤسسة.
- محاولة معرفة تأثير التكنولوجيا المعلومات على كفاءة الموظفين داخل المؤسسة.
- تسليط الضوء على واقع تطبيق الرقمنة في المؤسسات العمومية الجزائرية ذات طابع الإداري.
- ابراز دور فعالية الرقمنة في تحسين الاداء الوظيفي لمديرية الطاقة والمناجم لولاية بسكرة.

صعوبات الدراسة:

لقد اعترضتنا مجموعة من الصعوبات والمتعلقة بجمع المعلومات والمتمثلة في ندرة المراجع التي تتناول موضوع الرقمنة نظرا لحداثة هذا الموضوع من جهة وقلة الدراسات التي تناول دور الرقمنة في تحسين الاداء الوظيفي.

هيكل الدراسة:

من خلال الإشكالية المطروحة ووفقا للفرضيات الموضوعية، وسعا للوصول إلى نتائج وتحقيق الأهداف المرجوة قسمنا الدراسة إلى فصلين حيث:

الفصل الأول: والذي يضم بين طياته الإطار النظري عبر مبحث أول حيث تناول مدخل مفاهيمي الى الرقمنة من نشأة وتطور مفهوم وخصائص ودوافع تطبيقها ولأهميتها واهدافها أما المبحث الثاني تناولنا فيه الإطار المفاهيمي الأداء الوظيفي بمفهومه

وعناصره ومحدداته والابعاد والمعايير الى جانب العوامل المؤثرة فيه وأخيرا معوقاته اضافة الى المبحث الثالث تناولنا فيه علاقة الرقمنة وأثرها في تحسين الاداء الوظيفي من خلال وظائف ووسائل واهداف والعلاقة التي تربطهما

أما في الفصل الثاني: فهو إعطاء نموذجاً لهذه الدراسة (دراسة حالة) فأسقطناها على مديرية الطاقة والمناجم لولاية بسكرة حيث تناولنا في المبحث الأول الإطار العام لمديرية الطاقة والمناجم لولاية بسكرة اما في المبحث الثاني الإطار المنهجي للمبحث الميداني والمبحث الثالث تفرغ وتحليل نتائج المقابلة

لنستخلص في خاتمة الدراسة إلى مجموعة من النتائج والتوصيات المقترحة.

الفصل الأول

الإطار النظري حول الرقمنة وانعكاسها على

الأداء الوظيفي

تمهيد:

عرفت الآونة الاخيرة الكثير من التغيرات في المعاملات والمبادلات وفي صيغ التواصل غرار ما كان سابقا، والتي شهدت عدة تطورات في مختلف المجالات، حيث تعتبر الرقمنة وليدة التكنولوجيا الحديثة التي غيرت نظام سير العالم وغزت جل جوانب الحياة واندجت مع مختلف نشاطات سواء الانشطة الادارية او العلمية منها، وذلك لما لها من اهمية وفائدة كبيرة في انجاز الاعمال بكفاءة وسرعة ودقة، الا انها تعتبر مصطلح جديد الظهور وليس بقديم بالإضافة لكونه دائم التجدد، وهذا يسهل من الفرد في المنظمة في تسيير انجاز اعمالها الذي يصل بالمؤسسة الى اسمى اهدافها بطرق جد متطورة بكفاءة عالية غير مكلفة وفي اقل وقت، حيث تمتلك المؤسسات العديد من الموارد التي يمكن استخدامها لتحقيق اهدافها المحددة وهي ثلاثة مجموعات تشمل الموارد المادية والموارد التنظيمية والموارد البشرية، هذه الاخيرة تتضمن خبرات ومهارات وقدرات العاملين تزايد الاهتمام بها وتنظيمها لان العنصر البشري من المحددات الرئيسية لإنتاجية في جميع أنشطة واعمال المؤسسات، يخطط وينظم ويتخذ القرارات وينفذ ويتابع سير العمل من اجل تحقيق ما تسعى اليه المؤسسة، فالموارد البشري الكفاء يخضع لأساليب حديثة في تكوينه وتدريبه وبالتالي اداء هذا المورد البشري هو الاداء الذي يعطي للمؤسسة مكانتها، وهنا تبرز اهمية الاداء الوظيفي من خلال نتائجه المحققة.

وعليه سنحاول في هذا الفصل ملامسة جملة من العناصر ذات العلاقة بالأداء الوظيفي، والرقمنة من خلال تقسيمه الى ثلاثة

مباحث:

- المبحث الاول: مدخل مفاهيمي الى الرقمنة
- المبحث الثاني: الإطار المفاهيم للأداء الوظيفي
- المبحث الثالث: علاقة الرقمنة بتحسين الاداء الوظيفي

المبحث الأول: مدخل المفاهيمي إلى الرقمنة

تعتبر الرقمنة من الوسائل الأساسية في نظام المعلوماتية والتي شهدت شيوع بارزا في مجال تطوير العصر الحالي إذ أصبحت شيء لا بد منه في مختلف القطاعات من أجل تحسين وتطوير ومواكبة العصرية. لذا سنعمل على مستوى هذا المبحث على إيضاح كل ما يتعلق بالرقمنة من مفهوم وخصائص ودوافع تطبيقها وأهدافها وأهميتها.

المطلب الأول: نشأة الرقمنة وتطورها

لتسيير بعض المكتبية تم إدخال الحاسب الآلي فيها، حيث يرجع مفهوم الرقمنة إلى تطورات تاريخية مختلفة في مرافق ومؤسسات المعلومات الآن في كل من الولايات المتحدة الأمريكية وبريطانيا حسب "هوترو" في الخمسينات، من خلال النتائج المحققة لاختفاء السجلات البطاقية الورقية لتحل محلها السجلات الإلكترونية والتي تسمح للمكتبات المشاركة في شبكات السجلات وتبادلها في مجال الفهرسة التعاونية، وكذلك في الإعارة بين المكتبات حسب مشروع المكتبة الكونية مفادها توحيد الفهارس ونصوصها في كل مكتبات العالم من طرف القوى العظمى الغربية أو ما تعرف بمجموعة السبع في جويلية 1994. (الكبيسي، 2008، صفحة 6)

باعتبار الإنترنت فضاء المعلومات والمعرفة في المكتبات، جعل كل المصادر قابلة للبحث فيها لتمتد بعدها إلى اجتماعات عديدة بين القوى العظمى وتكثيف الربط الرقمي بين مختلف المكتبات بنية توسيع المعرفة إلى أوسع الحدود، وهذا من خلال رقمنة المكتبات حيث جاءت بعدها العديد من الاجتماعات بين هذه القوى من أهمها اجتماع "بروكسل" 1995 الذي تبنته الولايات المتحدة الأمريكية بتمويل من المؤسسة القومية للعلوم والوكالة الفضائية لئارا التابعة لوزارة الدفاع، الذي جاء لدعم التنمية في المجال الاقتصادي والاجتماعي والعلمي والثقافي، حيث شمل هذا المشروع ستة مكتبات رقمية تساهم في البحث العلمي للتعليم العالي يدعم المؤسسات الفاعلية في الولايات المتحدة الأمريكية.

تليها انتقالها بعدها بمشاريع مماثلة أطلق عليها اسم "ميموريا Mimoria" بأوروبا، وهذا بمشاركة المكتبة الوطنية الفرنسية (واكسفورد تاكست أرشيف) ومعهد (تولون) للأبحاث العلمية ومؤسسات في المعلوماتية أو بالأحرى ما يعرف بالتوجه نحو حفظ الإنتاج الفكري الإلكتروني لقطاعات نوعية وموضوعية، ليرتبط بعدها بمكتبات عديدة من الدول المتقدمة من خلال مشروعات عملاقة للمكتبات الرقمية. (الكبيسي، 2008، صفحة 6)

إن التحديات التي عرفتها تقنيات المعلومات والاتصال الذي مكن المكتبات من تدعيم استراتيجياتها لتنمية أداؤها، هذا نتيجة التحول في مسار الرقمنة المكتبية مما أدى إلى توظيف البرمجيات والإنترنت ليصل إلى المفردات والمصطلحات نتيجة ما حققه من التطور الهائل للمعلومات والاتصال في مجالات عديدة. (الكبيسي، 2008، صفحة 6)

تطور استخدامات مكتبات الصيغ الرقمية في اختزان البيانات الببليوغرافية واسترجاعها وبثها إلى الجهات المستفيدة الأخرى، هذا ما يكتبه ويقوله الباحثين والمتخصصين في هذا المجال ظهرت العديد من المصطلحات المتشابهة وبدء تتردد مثل

(مكتبة افتراضية، المكتبة الالكترونية، المكتبة الرقمية) الا انها بقت تتسم بالغموض لتعدددها، حيث سماها "ليكليدر" بمكتبة المستقبل، اما "الانكيستر" سماها بمكتبة دون ورق، الا ان مهما اختلفت وتعددت هذه التسميات يبقى جوهرها ومعناها واحد الا وهو ادخال تطبيقات الحاسوب والشبكات في تنظيم الوثائق ودارة واسترجاع المعلومة.

تبين ان هناك تسميات فرضت نفسها على ادبيات علوم المكتبات والمعلومات والمكتبات الالكترونية او الرقمية او الافتراضية، وهذا خلال التطور الطويل حوالي نصف قرن الا ان حصل خلط فيها بينها ينبغي توضيحه حسب ما تشمله هذه المصطلحات من معاني اضافة الى الاشكال المختلفة والاشارات التناظرية التي تشمل كل الموارد الرقمية من اصل الكتروني وتتطلب جهاز الكتروني لتصبح مقروءة، لان عبارة الكترونية تشير الى كيفية عمل الاجهزة اكثر من انها صفة للبيانات التي تحويها وعليه، فان المكتبة الالكترونية تتألف من كل الموارد الموجودة في المكتبات التي ادخلت اجهزة الكترونية، والتي توجد في المكتبة الرقمية فالمكتبة الالكترونية هو مصطلح الاعم والأوسع دلالة حيث يشمل كلا من التناظري والرقمي ويضم كل جهود ترمي الى استخدام اجهزة الكترونية، مثل الات الفيديو وقارئات الميكروفيلم والحاسوب وهي تشمل مواد الكترونية ورقمية غير ان هذه المصطلحات ماتزال رغم شيوعها تعاني الكثير من الخلط والاضطراب بسبب عدم اهتمام عدد من المنظرين العرب للكتابة الرقمية والمهتمين بها بتحديد دلالة هذه المصطلحات وضبط حدودها . (الكبيسي، 2008، صفحة 8)

المطلب الثاني: تعريف الرقمنة وخصائصها

أولاً: تعريف الرقمنة: Digitization

ان التطور الهائل الذي حدث في مجال التكنولوجيا الاعلام والاتصال شاعت في ادبيات العربية المعاصرة مصطلحات الكتابة الرقمية ابداع الرقمي والكتاب الالكتروني والتقييم وغيرها من المصطلحات التي تحيل الى نمط جديد من الكتابة ولتفادي الغموض والخلط بين مصطلحات فيما بينها والوصول الى مفهوم جامع نقف عند بعض التعاريف.

فحسب معجم المنجد في اللغة العربية المعاصرة فقد عرفها كما يلي: رقمنة مفرد: اسم مؤنث منسوب إلى رقم، شبكة رقمية: شبكة اتصالات رقمية عالمية مطورة عن الخدمات الهاتفية الموجودة. واجهة رقمية: واجهة تسلسلية تسمح بوصل المركبات الموسيقية والحواسيب. لغة رقمية: (حس) لغة تعد خصيصاً طبقاً لقواعد معينة لتستخدم في الحاسبات الإلكترونية كوسيلة للعمل بها (صباحي حموي، 2001، صفحة 335)

الرقمنة أو التحول الرقمي: يعرف على أنه عملية تمثيل الأجسام، الصور، الملفات، أو الإشارات التماثلية باستخدام مجموعة متقطعة مكونة من نقاط منفصلة. (فاطمة الزهراء بن جريد، 2019، صفحة 3) يمثل التحول الرقمي عملية تغيير في بنية المؤسسات، ويرتبط باستخدام التكنولوجيات الحديثة وتسهيلات الوسط الرقمي لتعديل العمليات الداخلية والخارجية لتحسين الخدمة ورفع الأداء. يركز التحول الرقمي على أسلوب تقديم الخدمات متميزة، التفكير الاستراتيجي، تحسين العمليات، تحسين الخبرة، الاهتمام المجتمع، ويرى "صالح الدهومي" إن الرقمنة هي عملية استنساخ رقمية تمكن من تحويل الوثيقة من أي نوع إلى سلسلة رقمية. (حافظي، 2008، صفحة 67)

تعريف الرقمنة اصطلاحاً: يعرف سعيد يقطين الترقيم التناظري النمط Numerisation بأنه عملية نقل أي صنف من الوثائق من (أي الورقي) إلى النمط الرقمي وبذلك يصبح النص والصورة الثابتة أو المتحركة والصوت أو الملف مشفرة إلى أرقام لأن هلا التحويل هو الذي يسمح للوثيقة أيا كان نوعها بأن تصبح قابلة للاستقبال والاستعمال بواسطة الاجهزة المعلوماتية وهنا يتضح أن ترقيم النص هو عملية تحويل النص المكتوب المطبوع أو المخطوط من صيغته الورقية إلى صيغته الرقمية ليصبح قابلاً للمعاينة على شاشة الحاسوب (احمد فرج احمد، 2009، صفحة 11)

هناك مفاهيم أخرى تتعلق بمصطلح "الرقمنة" ذلك وفقاً للسياق الذي يستخدم فيه، فينظر "تيري كاني Terry" « "kuny إلى الرقمنة على أنها "عملية تحويل مصادر المعلومات على اختلاف أشكالها من الكتب، الدوريات، والتسجيلات الصوتية، والصور، والصور المتحركة... إلى شكل مقروء بواسطة تقنيات الحاسبة الآلية عبر النظام الثنائي (البيئات Bits) والذي يعتبر وحدة المعلومات الأساسية لنظام معلومات يستند إلى الحاسبات الآلية، وتحويل المعلومات إلى مجموعة من الأرقام الثنائية" يمكن أن يطلق عليها "الرقمنة" ويتم القيام بهذه العملية بفضل الاستناد إلى مجموعة من التقنيات والأجهزة المتخصصة. (كشود و شارف، 2020، صفحة 9)

وقد أعطى "دوج هودج" «Doug Hodges» مفهوماً آخر تبنته المكتبة الكندية، فعرفها بأنها: "عملية أو إجراء لتحويل المحتوى الفكري المتوفر على وسيلة تخزين فيزيائي تقليدي، مثل (المقالات الدوريات، الكتب، المخططات، والخرائط...) إلى شكل رقمي (فوزية صادقي، 2021، صفحة 114)

وتشير "شارلوت بيرسي" «Charlette Buiressi» إلى الرقمنة على أنها منهج يسمح بتحويل البيانات والمعلومات من النظام التناظري إلى النظام الرقمي.

كما عرفت الرقمنة على أنها 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 (البيئات Bits) والبيت هو وحدة المعلومات الأساسية لنظام معلومات يستند إلى الحاسبات الآلية، وتحويل المعلومات إلى مجموعة من الأرقام الثنائية، ويتم القيام بهذه العملية بفضل الإسناد إلى مجموعة من التقنيات والأجهزة المتخصصة.

تعريف الأستاذ فتحي عبد الهادي لسنة 2010 يعرفها أنها عملية نقل وتحويل البيانات إلى شكل رقمي للمعالجة بواسطة الحاسب الآلي وفي نظم المعلومات عادة ما يشار إلى الرقمنة على أنها تحويل النص المطبوع أو الصور الفوتوغرافية والايضاحات الخرائط إلى إشارات ثنائية باستخدام وسيلة للمسح الضوئي لإمكان عرض النتيجة على الشاشة الحاسب.

ومن خلال ما سبق ومن المفاهيم التي تلت يمكن القول إن عملية الرقمنة تتعلق في الأساس بتحويل مصدر المعلومات المتاح في شكل ورقي أو على وسيط تخزين تقليدي إلى شكل إلكتروني وبالتالي يصبح النص التقليدي نصاً رقمياً يمكن الاطلاع عليه من خلال تقنيات الحاسبات الآلية.

ثانيا: خصائص الرقمنة

تتميز الرقمنة عن غيرها من التكنولوجيا الاخرى بالخصائص التالية:

- تقليص الوقت: ان بطبيعة الحال التكنولوجيا ودورها الفعال في جميع المجالات تجعل كل الاماكن الكترونيا متجاوزة. (هدى بن لخضر ، 2023، صفحة 18)
- تقليص المكان: تتيح وسائل التخزين التي تستوعب حجما هائلا من المعلومات المخزنة والتي يمكن الوصول اليها ببسر وسهولة.
- اقتسام المهام الفكرية مع الالة: نتيجة حدوث التفاعل والحوار بين الباحث ونظام الذكاء الاصطناعي والذي يعتمد الباحث بدوره على الحاسوب والانترنت في انجاز مهامه فهو هنا يتقاسم عمله مع النظام المعلوماتي الموجود لإنجاز هذا العمل مما يجعل تكنولوجيا المعلومات تساهم في تطوير المعرفة وتقوية فرص تكوين المستخدمين من اجل الشمولية والتحكم في عملية الإنتاج.
- تكوين شبكات الاتصال: وهذا من خلال توحيد مجموعة من التجهيزات او الاجهزة الالية المعتمدة والمستندة على التكنولوجيا المعلومات من اجل تشكيل شبكات الاتصال وهذا ما يزيد من تدفق المعلومات بين المستعملين والصناعيين وكذا منتجي الآلات ويسمح بتبادل المعلومات مع بقية النشاطات الأخرى.
- التفاعلية: يمكن المستخدم ان يكون مستقبل ومرسل في نفس الوقت مما يستطيعون تبادل الادوار اي وجود تفاعل بين الاشخاص يستعملون الرقمنة في القيام بالاتصال. (احمد، 2003، صفحة 73)
- اللاتزامنية: وتعني امكانية استقبال الرسالة في اي وقت يناسب المستخدم فالمشاركين غير مطالبين باستخدام النظام في نفس الوقت. (بيطاط، بوالزليفة، و بنون، 2018، صفحة 7)
- اللامركزية: بالاعتماد الكلي على الانترنت في الاتصالات اي هي خاصية تسمح باستقلالية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والانترنت اي تتمتع باستمرارية عملها في كل الاحوال حيث لا يمكن اي شخص او جهة التحكم او تعطل الانترنت.
- قابلية التوصيل: وتعني امكانية الربط بين الاجهزة الاتصالية المتنوعة الصنع مهما اختلفوا في النوعية وبلد الصنع وفي اي مكان كانت. (سعيدات و دادى، 2022، صفحة 13)
- قابلية التحرك والحركية: وهنا يمكن للمستخدم الاتصال ويستفيد من خدماتها اثناء تنقلاته اي في اي مكان يتواجد فيه وهذا عن طريق عدة وسائل اتصال كثيرة من حاسب الالي نقال والهاتف النقال الخ.
- قابلية التحول: امكانية نقل المعلومات من وسيط الى اخر كتحويل الرسالة المسموعة الى رسالة مطبوعة او مقروءة. (بيطاط، بوالزليفة، و بنون، 2018، صفحة 7)
- اللامجاهرية: 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. (مشهور، 2003، صفحة 7)
- الشبوع والانتشار: وهو يمكن توسيع دائرة الاتصال لتشمل مساحات كثيرة لتصبح مرنة الانتشار.

- العالمية والكونية: وهو المحيط الذي تنشط فيه التكنولوجيا وهي تسمح لرأس المال بان يتدفق الكترونيا. (بالقاسم بعداش، 2021، صفحة 37)

المطلب الثالث: دوافع تطبيق الرقمنة

تعتبر الرقمنة حلا فعالا للعديد من التحديات التي يوجهها الافراد والمؤسسات في مجالات مختلفة لذا تم اللجوء الى تطبيقها للدوافع التالية: (كشرود و شارف، 2020، صفحة 23/14)

- تسارع التقدم التكنولوجي والثروة المعرفية المرتبطة به: فالتكنولوجيا تمكن المجتمع من الحصول على فوائد كبيرة وذلك من خلال تحسين اداء المؤسسات واطاحة فرص الاستثمار لها في القطاع التكنولوجي لتسهيل الحياة والاستفادة من المزايا التقنية المتوفرة على المستوى الدولي.

- توجهات نحو تقوية الروابط الانسانية: حيث اعتبر دافعا للعديد من الدول لتحسين خدماتها لترتقي للمستويات العليا للحصول على شهادة الجودة العالمية لخدمتها من ناحية وإلرضاء المواطن من ناحية اخرى بعد ان أصبح امامه معيارا عالميا يستطيع من خلاله مقارنة ما تقدمه دولته من خدمات محلية بما تقدمه من الدول المتقدمة من خدمات راقية لمواطنيها.

- التحولات الديمقراطية: وما رافقها من اصلاحات ادارية مطلوبة من كل دولة ترغب في الانضمام الى منظمة التجارة العالمية او تلبية مطالب جمعيات حقوق الانسان المحلية او الدولية.

- الكفاءة في تقديم الخدمات العامة: فالكفاءة تأخذ عدة اشكال منها تخفيض الاخطاء وتحسين الدخل وايضا تخفيض التكاليف والتقليل من البيروقراطية من خلال اعادة هندسة الاجراءات وهذا يؤدي الى تقليل الوقت المحدد لتحقيق الاهداف واعطاء فرصة للموظفين للحصول على مهارات جديدة وتطوير أنفسهم.

- تقديم خدمات جديدة ومتطورة: ان تقديم الخدمات بصورة أفضل من الدوافع الرئيسية للإدارة الرقمية وتركز على تحسين خبرات الافراد في التعامل مع الحكومة عند تقديمهم للطلبات او الحصول على خدمات ويمكن تحسين هذه الخدمات من خلال الكفاءة كما ذكرنا وتشديد المراقبة واجراءات أفضل من خلال استخدام التقنيات التي تحسن من نوعية الخدمة.

- السيطرة الادارية: ان التقنية المستخدمة في مشروع الادارة الرقمية الالكترونية تساعد على مضاعفة الرقابة الادارية المستمرة والمباشرة وتوقع الخلل وتتبع معاملات المواطنين والتقليل من البيروقراطية ويمنع احتكار المعلومة لصالح فئة معينة وهذا ما يحقق تطورا اقتصاديا أسرع واستقرار أكبر.

- طلب المواطنين: وخاصة لدى جيل الشباب الذي تعود على استخدام التكنولوجيا الحديثة والتي اصبحت جزءا مهما من روتين حياتهم.

- الشفافية: ان دعم الشفافية مرتبط بالفساد الحكومي ويجعل من الديمقراطية هدفا مستحيلا ويزيد من حالات التناؤم لدى المواطنين فالإدارة الرقمية تقلل من الرشاوي وتزيد من الشفافية السياسية وتزيد من ثقة المواطنين بها.

- تعزيز الوصول: هناك عدة اسباب لتعزيز الوصول:

- تعزيز الوصول الى مجموعة محددة من المواد البحثية المخزنة
- انشاء نقطة واحدة للوصول الى الوثائق المتعلقة بموضوع محدد والمتوفرة في مؤسسات مختلفة

- دعم الديمقراطية من خلال توفير الوصول الى مصادر المعلومات العامة
 - تعتبر النقطة الاساسية لتقييم تعزيز الوصول الى المعلومات بالتعرف على مجموعة المستفيدين اذ من الطبيعي ان تركز مؤسسة خاصة على احتياجات محددة والتوجه الى فئة معينة من المستخدمين اما بالنسبة لمؤسسة عامة فهي بحاجة ان تلبى احتياجات مختلفة لفئة اوسع من المستخدمين
- التنمية الاقتصادية:** لها علاقة مباشرة بالشفافية فالدول التي تتطلع الى التطوير الاقتصادي يكون لديها دافع قوي للاتجاه نحو مشروع الادارة الرقمية وخاصة إذا كانت تتطلع الى جذب الاستثمارات الاجنبية وتحسين صورتها امام المستثمرين فالإدارة الإلكترونية تحسن البيئة التحتية لتقديم الخدمات

المطلب الرابع: اهداف واهمية الرقمنة

اولا: اهمية الرقمنة

- اصبحت الرقمنة امرا ضروريا لنجاح المؤسسات في عالم الاعمال المتغير بسرعة نظرا لأهميتها في سرعة تقديم الخدمات وضمان دقة المعلومات ويمكن تحديد اهمية الرقمنة كالآتي: (فوزية صادقي ، 2021، صفحة 120)
- **حماية الوثائق الاصلية:** حيث تمثل الرقمنة وسيلة فاعلة للحفاظ على مصادر المعلومات او الوثائق التي تكون حالتها المادية هشّة وبالتالي لا تسمح للمستخدمين بالاطلاع عليها وذلك لإتاحة نسخة بديلة في شكل الكتروني وفي متناول المستخدمين
 - **الانية والسرعة:** تمثل الرقمنة مجالا للمشاركة في الملفات الادارية باستخدام المصدر وهذا ما يتيح فرصة الانية والسرعة في الحصول على المعلومات
 - **اتاحة للمواطن امكانية متابعة الملفات الادارية :** تمكن الرقمنة المواطن من متابعة ملفه الاداري و كل المستجدات كما اتاحت امكانية تصحيح الاخطاء ,ازالة الفجوة بين الادارة و العمال , اعتماد المؤسسات على الخدمات الالكترونية يتيح فرصة استخدام اساليب عمل جديدة و الابعاد عن التعقيد في انجاز العمل الاداري ,تساهم الرقمنة في رفع من جودة الخدمات العمومية و التقليل من المظاهر البيروقراطية ,سرعة انجاز المعاملات الادارية و تقديم الخدمات العمومية و خدمات مصالح المواطنين بطريقة الكترونية تمتاز بالمرونة و الوضوح وتعميق مفهوم الشفافية,تساهم في تبسيط الحياة الادارية و تمكن المواطن من الاتصال الدائم بالمرافق العمومية وهي تشكل احسن الادوات لتعزيز مبادئ الادارة و تطبيق مناهجها

ثانيا: اهداف الرقمنة

- تتمثل في عدة اهداف تتوزع على المستويات التالية: (حمو نجاة، 2021/2022، صفحة 21)
- **الحفظ:** حيث ان الوسائط الرقمية تعد اقل عرضة للتلف والضرر مقارنة بالوسائط الورقية التي تتعرض لعدة اخطار
 - **التخزين:** اما بخصوص التخزين فان قرص مضغوط يمكنه تخزين الاف الصفحات فما بالك بقرص رقمي DVD اذا الرقمنة توفر علينا الكثير من المساحات
 - **الاقسام:** من خلال الشبكات وخصوصا شبكة الانترنت سمحت للرقمنة بالاطلاع على نفس الوثيقة من قِبل مئات الاشخاص في نفس الوقت

- سرعة الاسترجاع وسهولة الاستخدام: تتميز النظم الرقمية بسرعة كبيرة في الاسترجاع حيث انه عندما تحول المواد المكتبية والوثائقية الى شكل رقمي يمكن للمرء استرجاعها في ثوان بدلا من عدة دقائق
- اضافة الى اهداف اخرى تتمثل في: (ميلودة حمدو، 2011_2012، صفحة 21)
- توصيل المعلومات للمستفيد دون التدخل البشري
- المساهمة في توزيع وايصال المعلومات بشكل أسرع واقل تكلفة وذلك عبر مختلف الاحتياجات المعلوماتية والبحثية
- انجاز معاملات الافراد من دون عناء والتخلص من مشكلة الانتظار امام مكاتب الموظفين لفترات طويلة من اجل الحصول على المعلومات او انجاز معاملة

المبحث الثاني: مدخل مفاهيمي للأداء الوظيفي

يعتبر الاداء الوظيفي من المفاهيم التي نالت نصيبا وافرا من الاهتمام والبحث في الدراسات الادارية بشكل عام وبدراسات الموارد البشرية بشكل خاص، وذلك لأهمية المفهوم على مستوى الفرد والمنظمة، وكونه بمثابة الالية التي تمكن الادارة من التعرف على مستويات الافراد العاملين بها، ومدى قدرتهم على اداء الوظائف المسندة إليهم، وتحقيق مستويات مطلوبة في ادائهم، واتخاذ الاجراءات اللازمة في تطويرهم وتحسينهم، وهو الامر الذي يؤدي الى نجاح واستمرار وتطور المؤسسات في ظل التغيرات الكثيرة في عالم العمل والاعمال.

المطلب الاول: تعريف الاداء الوظيفي

لقد اختلفت وتعددت التعاريف الخاصة بالأداء الوظيفي، وذلك نظرا لاختلاف نظرة كل باحث والمدرسة التي ينتمي اليها، لذا سيتم التطرق الى المفهوم اللغوي والاصطلاحي للأداء الوظيفي.

المعنى اللغوي: من معاجم اللغة يتضح ان الاداء مصدر الفعل أدى، ويقال أدى الشيء أوصله والاسم الاداء، أدى الامانة، وأدى الشيء قام به. (المنظور، صفحة 73)

المعنى الاصطلاحي: يستخدم اصطلاح الاداء في عدد من الميادين والمجالات، ما جعل منه مصطلحا متعدد المعاني. ونعرض فيما يلي بعض التعاريف حول الاداء منها:

- يعرفه Nigel Harrison الاداء بانه سلوك يحدث نتيجة او استجابة لمهمة معينة سواء تم فرضها من الاخرين او يتم بها من تلقاء الذات. (العامري، 2015، صفحة 44)

- وعرفه Sachs, Randi على انه فعل او رد فعل يقوم به عضو في جماعة تنظيمية ويمثل هذا في نفس الوقت تحركا لكل الكيان التنظيمي.

- كما قام Baker, James بتعريف الاداء على انه قدرة الفرد على القيام بتحفيز التوقعات الوظيفية في مجالات عديدة (ككمية الانتاج، جودة الانتاج، التخطيط، التعاون، الاعتمادية والجهد، والعناية والعمل، والابتكار والابداع). وكذلك عرفه مصطفى، احمد سيد (2000) بانه تعبير عن قدرة الناتج الذي ينتجه الفرد خلال فترة زمنية معينة.

ومنه يمكن القول ان الاداء هو الطريقة او الكيفية التي تعتمد عليها المؤسسة لاستغلال مواردها من راس المال، المعرفة، بطريقة كفئة تمكنها من الوصول الى الاهداف المسطرة. (مولاي و كافي، 2015، صفحة 71)

- **الاداء الوظيفي:** يعبر الاداء الوظيفي على مدى قدرة تفاعل الموظف مع دوافعه لإنجاز عمله كون الاداء يظهر نتيجة توافق بين القوة الداخلية (القدرة) وقواه الخارجية (الدوافع). (راوية، 1995، صفحة 216).

- وفي هذا السياق يعرفه Baker, James (2001) الاداء الوظيفي بانه احد محاور، بل هو اهم محاور دعم الاداء الكلي للمنظمة وذلك يتطلب ضرورة اهتمام واعتناء كافة المديرين في جميع المستويات التنظيمية بتطوير وتنمية اداء المرؤوسين من حيث الكمية والجودة، حيث ينعكس ذلك بالضرورة على اداء جماعات العمل والنتيجة او المحصلة النهائية هي فاعلية اداء المنظمة ككل.

- بينما اشار كل من Mathis & Jakson الى ان الاداء الوظيفي عامل حاسم في تحقيق النجاح التنظيمي، كما ان اداء الفرد والدوافع والقدرة على الاحتفاظ بالموظفين تعتبر من الاسس الهامة لتعظيم فاعلية الموارد البشرية. - وتعرف مصطفى إيمان محفوظ الاداء الوظيفي بأنه مجموعة من السلوكيات التي تعبر عن قيام الفرد بعمله بشكل مميز، ويتضمن جودة الاداء، وحسن التنفيذ، والخبرة الفنية، والابتكار، والابداع، والالتزام باللوائح والقوانين الخاصة بالعمل، واخير الاتصال والقدرة على التفاعل مع الاخرين داخل المنظمة. (العامري، 2015، صفحة 45). ويعرف ايضا الاداء الوظيفي: «هو جهد منسق للقيام بمهام وقدرات وخبرات العاملين بمساعدة العوامل الدافعية وبيئة العمل الملائمة على القيام بهذا الجهد وبدقة وأقصر وقت واقل تكلفة». (مجلي الخزاعة، 2009، صفحة 32)

والخلاصة ان مفهوم الاداء الوظيفي هو ذلك النشاط الذي يقوم به العاملين من خلال اداء واجبات ومهام ومسؤوليات التي يجب عليهم القيام بها كل في موقعه الوظيفي، والاداء الامثل هو القيام بالواجبات والمهام والمسؤوليات على أكمل وجه (حساني، 2019، صفحة 124)

المطلب الثاني: عناصر ومحددات الاداء الوظيفي

اولا: عناصر الاداء الوظيفي

اوضح D.Langdon (2000) ان الاداء الوظيفي يتكون من ستة عناصر نذكرها فيما يلي: (العامري، 2015، صفحة 51_50)

- المدخلات: وتتمثل في الموارد المالية المتاحة.
- عمليات التحويل: اي القيام بتحويل المدخلات الى مخرجات من خلال استخدام تكنولوجيا جيدة.
- المخرجات: الحصول على الناتج النهائي سواء في صورة سلعة او خدمة.
- شروط الانتاج: وتعني ان عملية انتاج سلعة او تقديم خدمة تحكمها مجموعة من الاجراءات والسياسات.
- النتائج: اي المؤثرات الناتجة عن عمليات انتاج سلعة او تقديم خدمة سواء اكانت سلبية او ايجابية.
- التغذية العكسية: اي ما يتم الحصول عليه من معلومات وذلك لتحديد الرضا عن السلعة او الخدمة المقدمة.

ثانيا: محددات الاداء الوظيفي

انطلاقا من اعتبار الاداء الوظيفي ممارسة الانشطة والمهام المختلفة التي تتكون منها الوظيفة، وان ذلك يعتبر سلوكا، فان هذا السلوك عرضة للتأثر سلبا او ايجابا ببعض العوامل او العناصر التي من شأنها في نهاية الامر ان تؤثر على الاداء، ويطلق على مثل هذه العناصر محددات الاداء، وتنقسم هذه المحددات من حيث علاقتها بالعامل او مدى سيطرته عليها الى قسمين القسم الاول يتمثل في المحددات التي تتعلق بالعامل كشخص وسميهاها المحددات الداخلية والقسم الثاني تتعلق بالبيئة المحيطة اي خارج سيطرة العامل وسميهاها المحددات الخارجية اما هذه المحددات فهي على النحو التالي : (الحاسنة، 2013، صفحة 113_114)

المحددات الداخلية:

1- الجهد: وهو الجهد الناتج من حصول العامل على الدعم والحافز والذي يترجم الى الطاقات الجسمية والحركية والعقلية التي يبذلها العامل لأداء مهمته. حيث تتأزر هذه الطاقات مع بعضها البعض لإنجاز العمل المطلوب. وان هذا الجهد له طاقات

تحفزه عوامل وتنبطه عوامل أخرى مما ينعكس على الاداء فهو -اي الجهد- سيكون من محددات الاداء الوظيفي سواء على الصعيد الفردي او الجماعي.

2- القدرات: ونعني بها تلك الخصائص والمهارات الشخصية اللازمة لأداء الوظيفة وتسمى احيانا بالكفايات او بالسمات الشخصية، كالقدرة والتحمل وسرعة البديهة اي التي لا بد من توافرها في من يقوم بوظيفة ما.

وهي كذلك تؤثر بشكل مباشر في الاداء وبما انها كذلك فهي ايضا تعتبر من محددات الاداء الوظيفي.

3- إدراك الدور: ويشير الى الاتجاه الذي يعتقد العامل انه من الضروري توجيه جهوده في العمل من خلاله اي توجه جهد العامل. بمعنى ان اداء العامل يتحدد بمدى فهمه للدور الذي يقوم به او يمارسه من خلال الوظيفة التي يعمل بها، حيث يتضمن هذا الفهم والوعي ترجمة للجهود والقدرات وتسخيرها في العمل بناء على هذا الفهم، وما هو المعنى والدلالة التي تشكل بالنسبة للعامل جراء عمله او وظيفته.

المحددات الخارجية:

يشير الواقع الى ان هناك عناصر او محددات تخرج عن سيطرة العامل وتؤثر في الاداء وتتمثل فيما يلي:

1- متطلبات العمل: وتتعلق بكل من الواجبات والمسؤوليات والادوات والتوقعات المأمولة من العامل، اضافة الى الطرق والاساليب والادوات والمعدات المستخدمة في ممارسة العامل لمهامه واعماله.

2- البيئة التنظيمية: وتشير الى البيئة التنظيمية السائدة في المؤسسة التي تؤدي الوظيفة فيها وتشمل عادة كل مناخ العمل، الاشراف، توفر الموارد، الانظمة الادارية، الهيكل التنظيمي، نظام الاتصال، السلطة، اسلوب القيادة، نظام الحوافز الثواب والعقاب. وجميع هذه العوامل غاية في الاهمية من حيث تحفيز او تثبيط دافعية العامل وبالتالي جودة ادائه.

3- البيئة الخارجية: تؤثر البيئة الخارجية للتنظيم الذي يعمل به العامل على ادائه كالمنافسة الخارجية فالمعلم المتعاقد عادة ما يمتلك القدرة والكفايات ويبدل الجهود اكثر من المعلم المقيم، وهذا قد يؤثر ايجابا في التحفيز للوصول الى مستوى ادائه وقد يؤثر سلبا في دافعية بعض زملاؤه للعمل ادا ما حصلوا على التحفيز وتبادل الخبرات، كما تلعب التحديات الاقتصادية الى التأثير على الاداء فانخفاض الرواتب وكذلك الحوافز والمكافآت واختلاف الرتب الوظيفية من مؤسسة الى اخرى تؤثر سلبا على اداء العاملين في حالة تدنيها ويجابيا في حالة ارتفاعها، وكذلك فالنتائج التي يحققها متعامل تجاري مثلا هي نتيجة المهارات والمعارف الوظيفية التي يملكها هذا المتعامل، اضافة الى الجهود التي يبذلها، والمنطقة التجارية التي يعمل بها مثلا او المنتجات التي يشرف عليها، قد تؤدي الى زيادة المنافسة والتحديات الاقتصادية التي يواجهها في المحيط الخارجي، حيث تتأثر كل متطلبات العمل والكفايات او المهارات وبيئة التنظيم بالعوامل الخارجية سلبا او ايجابا ويصب هذا التأثير في النهاية على اداء الموظف.

المطلب الثالث: ابعاد ومعايير الاداء الوظيفي

اولا: ابعاد الاداء الوظيفي

ان للأداء الوظيفي ابعاد متعددة التي تساهم في تحقيق اهداف المؤسسة وتعزز كفاءة وفعالية العمل حيث يمكن ان نميز بعدين للأداء وهما كالتالي:

البعد التنظيمي: يقصد بالأداء التنظيمي الإجراءات والآليات التنظيمية التي تعتمد المؤسسة في مجال التنظيمي لتحقيق أهدافها، ومن ثم يكون لدى إدارة المؤسسة معايير يتم قياس فاعلية الإجراءات التنظيمية المعتمدة وأثرها على الأداء في ضوءها مع الإشارة إلى أن هذا القياس يتعلق مباشرة بالهيكل التنظيمية وليس بالنتائج المتوقعة ذات الطبيعة الاجتماعية، الاقتصادية. ويختلف عن النتائج المتعلقة بالفاعلية التنظيمية ويستنتج مما سبق أن المعايير المعتمدة في قياس الفعالية التنظيمية تلعب دورا هاما في تقويم الأداء.

البعد الاجتماعي: يشير البعد الاجتماعي للأداء إلى مدى تحقيق الرضا لدى أفراد المؤسسة على اختلاف مؤسساتهم، لأن مستوى رضا العاملين يعتبر مؤشرا على ولاء الأفراد لمؤسستهم خاصة إذا أوفت بمحاجات العاملين فيها، وتتجلى أهمية ودور هذا البعد في التأثير السلبي لاهتمام المؤسسة بالجانب الاقتصادي فقط وعلى حساب الجانب الاجتماعي للموارد البشرية، إذ يؤثر ذلك سلبا على تحقيق أهداف المؤسسة لا بد من الاهتمام بالمناخ الاجتماعي السائد داخل المؤسسة وبكل ما له علاقة بطبيعة العلاقات الاجتماعية في المؤسسة كالصراعات والأزمات والخلافات.... الخ. (مزهودة، 2001، صفحة 84)

إلا أن هناك تقسيم آخر للأبعاد حيث يمكن أن نميز ثلاثة أبعاد للأداء والمتمثلة في:

كمية الجهد المبذول: تعني مقدار الطاقة الجسمية، أو العقلية التي يبذلها الفرد في العمل خلال فترة زمنية معينة، كذلك السرعة في أداء العمل (ابو الشرخ، 2010، صفحة 18) **الجهد المبذول** فيعني مستوى بعض الأنواع للأعمال، قد لا يهتم كثيرا بسرعة الأداء أو كميته بقدر ما يهتم بنوعية وجوده الجهد المبذول ويندرج تحت المعيار النوعي للجهد الكثير من المقاييس التي تقيس درجة مطابقة الإنتاج للمواصفات وخلوه من الأخطاء ودرجة الابتكار والإبداع في الأداء.

نمط الأداء: يقصد 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 جسمانيا بالدرجة الأولى، كما يمكن أيضا قياس الطريقة التي يتم الوصول بها إلى حل أو قرار لمشكلة معينة أو الأسلوب الذي يتبع في إجراء بحث أو دراسة (بو الشرخ، 2015، صفحة 92)

ثانيا: معايير الاداء الوظيفي

تعرف معايير الاداء على أنها: «ذلك المقياس الذي يمثل مستوى الاداء المطلوب تحقيقه من قبل العاملين في الاعمال المكلفين بما حيث يتم على أساسها الحكم على أداء العاملين» حيث تعتبر هذه المعايير كمدخل أو منهج يعبر عن الكفاءة في الاداء من حيث الاستخدام المنفعي للموارد المتاحة وهذه المعايير تنتج من خلال عملية تحليل الوظيفة وتنقسم معايير الاداء الوظيفي إلى الأنواع التالية:

معايير إنسانية: وتدور حول طبيعة العلاقة الموجودة بين العامل وزملائه في مجال العمل وعلاقاته مع رؤسائه أو الأفراد الذين يكونون تحت إشرافهم ومدى قدرتهم على التأثير في مرؤوسهم من خلال تشجيعهم ودفعهم البذل المزيد من الجهود لتحقيق أداء أفضل والعمل الجماعي والتعاون فيما بينهم لإشباع حاجاتهم من جهة وتحقيق أهداف المنظمة من جهة أخرى ويمكن القول بأن علاقات الفرد مع من يتعامل معهم في محيط عملهم تعد مقياسا هاما ومؤشرا لمدى نجاح هذا الفرد أو فشله في أداء مهامه الوظيفية (عبد الباقي، 2002، صفحة 90)

معايير شخصية: هي المتعلقة بمقدار الجهد الذي يظهره الموظف في العمل الناتج عن مجموعة عوامل ساهمت في تكوين شخصيته ويكون الاعتماد عليها وفقا لمعايير الصفات الشخصية للفرد ومن بين هذه المعايير الانفتاح، الإخلاص، اللطف الاتزان، الانفعال، النية، وتمثل في قدرة الفرد على العطاء وتحقيق ذاته ولإبراز قدراته ومهاراته وإمكانياته أثناء إنجاز عمله أو في علاقاته مع باقي الأفراد وهذه المهارات والقدرات راجعة الى العوامل المساهمة في تكوين شخصيته. (برقروم ، 2008، صفحة 89)

معايير مهنية: وهي تلك التي تشمل مدى قدرة الفرد في أداء عمله والمهام والواجبات والمسؤوليات المرتبطة به على أكمل وجه دون وجود أي خلل بالإضافة إلى قدرته على حل المشاكل والتصدي للصعوبات التي تعترض عمله المهني بهدف الوصول الى الأهداف المطلوبة سواء بالنسبة له أو للمنظمة التي يعمل بها بالإضافة إلى قدرات أخرى كالقدرة على تفويض السلطة لمن هم أقل مرتبة لضمان إتمام الأعمال في وقتها وإتقان (زرطال، 2015، صفحة 114)

معايير كمية: وهذه المعايير تقيس الأداء من حيث الكم وهي تشمل وتضم مختلف الجوانب التي تحدد من حيث الكم والزمن وهي دليل على العلاقة الموجودة بين كمية المنتج والزمن المرتبط بالأداء. اي تتعلق هذه المعايير بكمية العمل الذي يقوم به الموظف، وتركز على الكمية الناتجة من أداء الموظف مثل عدد الوحدات المنتجة أو المبيعات التي تحققها الموظف

معايير نوعية: وتعنى وصول إنتاج الفرد الى مستوى معين من الجودة والإتقان. اي تركز هذه المعايير على جودة العمل الذي يقوم به الموظف، وتشمل عناصر مثل دقة العمل، تناسبه مع متطلبات العميل، والتميز في الأداء.

معايير سلوكية: في هذا النوع يتم الاعتماد على مقاييس غير مباشرة لأنها لا تمس أداء الفرد بل تمس سلوكه كالتعاون والمواظبة والحرص. أي تركز على سلوك وأخلاقيات العمل التي يتبعها الموظف، وتشمل عناصر مثل التعاون مع الزملاء، الالتزام بالمواعيد، التواصل الفعال، والتصرف بأخلاقية واحترام تجاه الآخرين.

الا ان هناك من يرى تصنيف اخر من المعايير حيث يهدف وضع معايير للأداء إلى مراقبة الأداء بصفة دائمة للتعرف على أي تذبذب في مستوى الأداء بغرض التدخل في الوقت المناسب لمعالجة السلبيات، وتنحصر أهم معايير الأداء فيما يلي: (الخليفة ، 2007، صفحة 27)

- **الجودة:** هي حجم العمل المنجز في ضوء قدرات وإمكانيات الأفراد ولا يتعداها، وفي الوقت ذاته لا يقل عن قدراته وإمكاناته لان ذلك يعني بطيء الأداء.
- **الوقت:** ترجع أهمية الوقت إلى كونه مورد غير قابل للتجديد أو التعويض مما يحتم أهمية استغلاله الاستغلال الأمثل في كل لحظة.
- **الإجراءات:** هي عبارة عن خطوات مركبة لتطبيق العمل للمهارات الواجب القيام بها، لذلك يجب الاتفاق على الطرق والأساليب المسموح بها والمصرح باستخدامها لتحقيق الأهداف.

المطلب الرابع: العوامل المؤثرة في الاداء الوظيفي ومعوقاته

أولا: العوامل المؤثرة في الاداء الوظيفي

هناك تقسيمات عديدة لهذه العوامل وهذا راجع لصعوبة تحديدها لأنه مجال واسع منشعب الابعاد لذا سنتطرق لاهم العوامل وهي كالتالي:

العوامل الفنية: وتشمل العناصر التالية: (صقر، 2005، صفحة 94)

- نوع التكنولوجيا المستخدمة سواء في الوظائف الفعلية أو المستخدمة في معالجة المعلومات.
- نسبة الاعتماد على الآلات بالمقارنة مع عدد العمال.
- تصميم المؤسسة من حيث المخازن الورشات، التجهيزات والآلات.
- نوعية المنتج شكله ومدى مناسبة التغليف له.
- التوافق بين منتجات للمؤسسة ورغبات طالبيها.
- التناسب بين طاقتي التخزين والإنتاج في المؤسسة.
- أساليب وطرق العمل.

حيث أن لهذه العوامل تأثير كبير على كفاءة وأداء الأفراد فكلما توفرت مثلاً تكنولوجيا حديثة، آلات جديدة، مواد خام ذات نوعية جيدة كلما ارتفع مستوى إنتاجية المنظمة وذلك من خلال ارتفاع مستوى الأداء فيها.

العوامل التقنية: وهي مختلف القوى والمتغيرات التي ترتبط بالجانب التقني في المؤسسة وتضم على الخصوص ما يلي: (مزهود ، 2001، صفحة 93)

- نوع التكنولوجيا سواء المستخدمة في الوظائف الفعلية أو المستخدمة في معالجة المعلومات.
- نسبة الاعتماد على الآلات بالمقارنة مع عدد العمال.
- تصميم المؤسسة من حيث المخازن الورشات التجهيزات والآلات.
- نوعية المواد المستخدمة في عملية الإنتاج.
- الموقع الجغرافي للمؤسسة.

إن هذه الجوانب تؤثر بشكل واضح ومباشر على كفاءة المنظمة والأفراد، فنوعية الآلات وكميتها والطرق والأساليب العملية المستخدمة في العمل جميعها تؤثر على مستوى الإنتاجية والأداء بشكل عام.

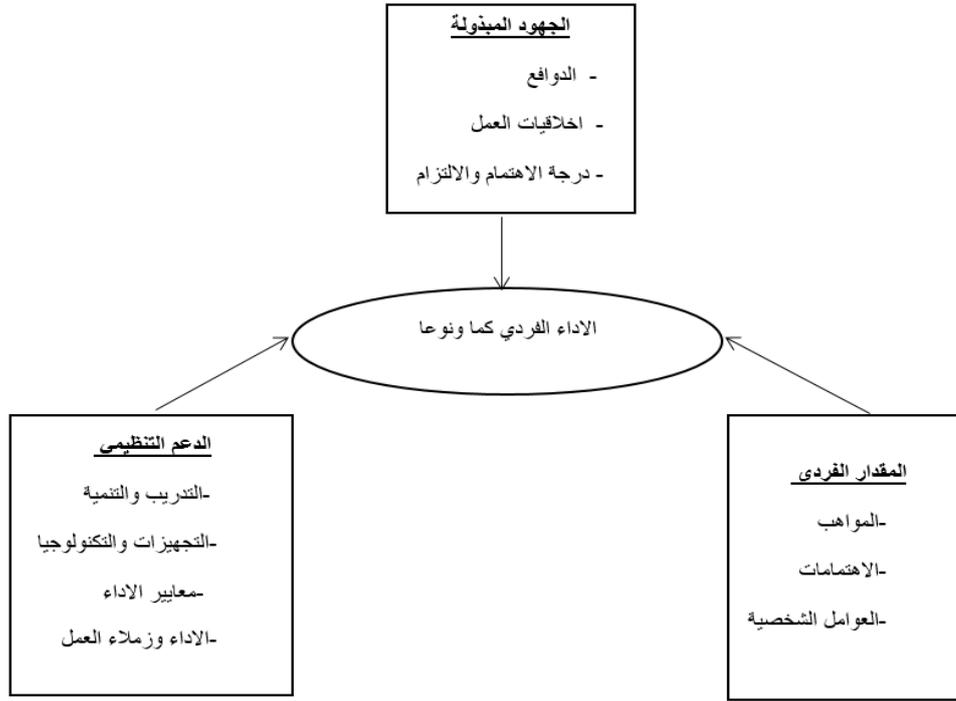
العوامل الإنسانية: وهي العوامل المتعلقة بالأفراد العاملين المشرفين والمنفذين في المؤسسة من صفات وسلوكيات ومعاملات وأساليب أيضاً وتضم: (مزهود ، 2001، صفحة 94)

- التركيبة البشرية من حيث الجنس والسن حيث كلنا ضمت المؤسسة عمال صغر السن تمتعت بالقوة والطاقة في العمل أما إذا توفر لديها عمال كبار السن فهم يمثلون الخبرة والمهارة في الانجاز.
- مستوى تأهيل الأفراد والمقدرة على العمل.
- التوافق بين مؤهلات العمال والمناصب التي يشغلونها والتكنولوجيا المستخدمة.
- الجوانب السائدة بين العمال والعلاقات السائدة بين المشرفين والمنفذين.

المناخ التنظيمي للمؤسسة: حيث يعتبر المناخ التنظيمي أيضاً من العوامل المؤثرة على الأداء الوظيفي ومن أهم مكوناته: (بن محمد، 2018، صفحة 245)

- الهيكل التنظيمي: يعتبر الهيكل التنظيمي أهم عناصر المناخ التنظيمي تأثيراً على الأداء وذلك من طريقة انسياب القرارات والتوجيهات والأوامر من الإدارة العليا إلى الوسطى إلى التنفيذية، قدرته على تحديد وتبسيط إجراءات العمل وغيرها.
 - الاتصالات: من الضروري جدا وجود نظام اتصالات فعال داخل المؤسسة ذلك من اجل التواصل البناء داخل المؤسسة بين العاملين والإدارة وبين العاملين بعضهم بعض، وبين مختلف المصالح وأيضاً خارج المؤسسة مع البيئة الخارجية.
 - نطاق الإشراف: إن فاعلية الإشراف في تحقيق مستوى مرتفع من الأداء الوظيفي لدى الأفراد تعتمد على قدرة المشرف في أن يجعل الآخرين يؤدون أعمالهم بنفس الكفاءة التي اعتاد أن يؤدي بها العمل شخصياً، فالمشرف الفعال يكون قائداً ومخططاً ومحفزاً ومعلماً وناصحاً وموجهاً ومدرّباً في أن واحد.
 - طبيعة العمل: يقصد بطبيعة العمل ما إذا كان روتينياً تقليدياً أم غير روتيني يتضمن التجديد والابتكار. فالعمل الروتيني يقود إلى إحداث الملل والإهمال وعدم الاكتراث واللامبالاة نحو التحديث والتطوير، بسبب عدم تشجيع الإبداع وشعور الفرد بأن عمله ليس بذي أهمية
 - الظروف المادية: هي تعبر عن مختلف العوامل التي تشكل مناخ العمل مثل الإضاءة، التهوية، فترات الراحة التدرّجية، الرطوبة، الحرارة الضوضاء والتسهيلات المشابهة بصفة عامة.
 - التحفيز: وذلك من خلال إشراكه في عملية اتخاذ القرار ووضع الأهداف وكذلك من مختلف الحوافز المادية كالمكافآت والترقية... الخ
 - التدريب: من شأن التدريب أن يصقل مختلف المعارف والمهارات الموجودة لدى العمال كذلك الاستخدام الجيد لمختلف الآلات والمعدات المتوفرة لدى المؤسسة.
- بيئة العمل: حيث تساعد البيئة الملائمة للعمل على تحقيق الممارسات الابتكارية في الوظيفة وإمكانية التعلم الأسرع والأفضل داخل المنظمة، بينما تؤدي البيئة الرديئة إلى انخفاض مستويات الأداء الوظيفي بين العاملين عن المعدلات الطبيعية.
- مشاكل الرضا الوظيفي: إن عدم الرضا الوظيفي أو انخفاضه لدى الموظفين يعتبر من العوامل الأساسية في تدهور معدلات الأداء، والرضا الوظيفي لا يقتصر على الحوافز المادية وحدها بل يتأثر بالحوافز المعنوية على حد سواء. (زرطال، 2015، صفحة 120)
- كما أوضح Mathis & Jackson العوامل المؤثرة في الأداء الوظيفي من خلال الشكل التالي

شكل (1): العوامل المؤثرة في الاداء الوظيفي



المصدر: (العامري، 2015، صفحة 56)

يتضح من خلال الشكل السابق أن العوامل المؤثرة في الأداء الوظيفي تتمثل في الجهود المبذولة والمتمثلة في (الدوافع أخلاقيات العمل - درجة الاهتمام والالتزام - تصميم العمل) وكذلك المقدرة الفردية والمتمثلة في (المواهب الاهتمامات العوامل الشخصية) وأخيرا الدعم التنظيمي المتمثل في (التدريب والتنمية - التجهيزات والتكنولوجيا - معايير الأداء الإدارة وزملاء العمل).

ثانيا: معوقات الاداء الوظيفي

تعتبر معوقات الاداء الوظيفي من العوامل التي تؤثر سلبا على قدرة الفرد على اداء مهامه بكفاءة وفعالية والتي تحول دون الوصول الى المستوى المطلوب وهي كالتالي: (زرطال، 2015، صفحة 121_122)

- الظروف الفيزيائية للعمل: وتتمثل في الرطوبة الحرارة، التهوية، الضوضاء بالإضافة إلى تعطيل بعض الآلات مما يزيد من جهد العامل وتعيينه في أداء مهامه بشكل سريع وغيرها من الظروف التي تعرقل العامل والتي ينجز عنها تشتت في تركيز الفرد، مما يؤدي إلى انخفاض مستوى أدائه. (حجيم الطائي و اخرون، 2006، صفحة 45)
- عدم وضوح السياسات والمهام: وهنا الأفراد لا يعرفون ما ينبغي فعله لأنه لا أحد أعلمهم بمستويات أعمالهم.
- التغيب: هذا الاصطلاح يطلق على الحالة التي تنشأ عن عدم حضور الشخص إلى العمل رغم أنه مدرج في جدول العمل مما يؤدي إلى ارتباك في جدول الأعمال اليومي نتيجة النقص في الموارد البشرية ويعتبر التأخر جزء من التغيب وإن كان في فترة قصيرة (تغيب مؤقت وأسباب التغيب منها ما هو شخصي، اجتماعي، وما هو تنظيمي، مثل عدم ملائمة الخدمات والمزايا الإضافية التي توفرها المنظمة)، أي عدم كفايتها مقارنة بما تمنحه المنظمات المناقشة وللحد من هذه الظاهرة المرضية

الباثولوجية وجب على المنظمة تقديم المزايا الإضافية والخدمات المقدمة للعاملين لأجل المحافظة والإبقاء على التزام العمل وولائه للمنظمة التي يعمل فيها.

- حوادث العمل: وهي الأخطار التي تواجه العامل أثناء تأديته لمهامه وتوجد عدة أسباب لوقوع هذه الحوادث والإصابات منها ما هو تقني تكنولوجي ناتج عن الأعطاب قدم بعض الآلات ومنها ما هو فني إنساني ناتج عن سوء التحكم في الآلة (نقص التدريب) بالإضافة إلى النفسية المنحطة للعمال جراء سوء معاملة المشرفين لهم. (سلطان، 2003، صفحة 88)

المبحث الثالث: أثر الرقمنة في تحسين الاداء الوظيفي

تعتبر الرقمنة من أحدث التقنيات التي تستخدم في مجال الاداء الوظيفي، والتي تهدف الى تحويل العمليات التقليدية الى عمليات رقمية باستخدام التكنولوجيا الحديثة لتحسين الكفاءة والفعالية، وسنطرق في هذا المبحث الى وظائف ووسائل الرقمنة في تحسين الاداء الوظيفي، بالإضافة الى اهداف ومعوقات الرقمنة اتجاه الاداء الوظيفي.

المطلب الاول: وظائف الرقمنة في تحسين الاداء الوظيفي

تعد الرقمنة واحدة من أبرز التحديات التي تواجه الحكومات في العصر الحديث، حيث تعتبر تلك التقنيات الحديثة محركا لتحسين خدمات المواطنين وتحقيق الاهداف الادارية، ويعتمد نجاح هذا التحول على استخدام الوظائف الرقمية التالية:

1- التخطيط الالكتروني: يتمثل في الخطط المرنة والمتغيرة بصورة ديناميكية ومستمرة تعتمد على تدفق كم هائل من المعلومات عن بيئة الادارة، التخطيط الالكتروني لا ينحصر في الادارة العليا فقط، بل يتم اشراف كافة الموظفين في وضع خطط وبرامج العمل نظرا لتجربتهم العملية في علاقة الادارة بالمواطنين، المؤسسات والتحديات التي يواجهونها، لذلك تعتمد الادارة على التخطيط الافقي بدلا من التخطيط العمودي القائم على ان التخطيط يتم من الاعلى الى الاسفل.

2- التنظيم الالكتروني: يتغير حسب طبيعة المهام والانشطة المكلف بها الجهاز الاداري، ويعتمد على الاتصالات الداخلية او الخارجية للإدارة، وانتقال من المبدأ المركزي الى اللامركزي وتحويل الهياكل التنظيمية الى هياكل متشابكة بدلا من الهياكل الهرمية.

3- القيادة الالكترونية: وهي التي تسمح للموظف بالرجوع الى قاعدة البيانات دون الحاجة الى الرجوع الى الرؤساء، وبالتالي فامجال الالكتروني يقدم خدمات عامة سواء كانت استشارية او عبارة عن حلول للمشاكل، ويؤدي الى الابداع والولاء للموظفين. (العلاق، 2004، صفحة 64)

4- الرقابة الالكترونية: ان الرقابة الالكترونية، تكون داخلية او خارجية وذلك من اجل المحافظة على امن المعلومات، ويتم اعتمادها على النتائج، ونجاحها يتم بتطبيق الموظفين رقابة ذاتية على اعمالهم. (العلاق، 2004، صفحة 65)

5- الخدمات الالكترونية: هي الخدمات التي تقدم عبر الانترنت، التي تشمل التعريف بكيفية تقديم الخدمة الالكترونية للمستفيد، الكفاءة اضافة الى السرعة اثناء تسليم الخدمة بما يفوق توقعاته، وهو ما يحقق الرضا لدى هؤلاء المستخدمين عن الخدمة الالكترونية السريعة وذات الثقة العالية. (العلاق، 2005، صفحة 175_176)

6- البوابة الالكترونية: هي نقطة دخول رقمية توفر مجموعة متنوعة من الخدمات والمعلومات للمستخدمين التي يحتاجون اليها بطريقة سهلة الفهم وسريعة الوصول، عادة ما تحتوي البوابات الالكترونية على عناصر مثل الاخبار، خدمات العملاء، نماذج الاتصال وغيرها من المحتوى الذي يهم المستخدمين.

المطلب الثاني: وسائل الرقمنة في تحسين الاداء الوظيفي

في عصر التكنولوجيا الحديثة، اصبحت وسائل الرقمنة لها دور كبير في تحسين الاداء الوظيفي، حيث تعتبر هذه الوسائل وسيلة فعالة لتبسيط العمليات، وتحسين التواصل بين الفرق العاملة وزيادة كفاءة ادارة الوقت. تشمل وسائل الرقمنة مجموعة واسعة من العناصر المتمثلة في: الشبكات البرمجيات والنظم، اجهزة الحاسوب، الكوادر البشرية والخبراء الذين يمثلون البنية الانسانية والوظيفية المنظومة الادارة الالكترونية.

1- اجهزة الحاسوب ولواحقها: يقصد به اجهزة الحاسوب وملحقاتها ونظرا لتطور برامج الحاسوب والزيادة المستمرة في عدد مستخدمي الاجهزة في المؤسسات فانه من الافضل للمؤسسة السعي وراء امتلاك أحدث ما توصل اليه صانعو العتاد في العالم حتى تحقق ميزتين اساسيتين هما (ابو امونة، 2009، صفحة 37)

- توفير تكاليف التطوير المستمر وتكاليف الصيانة.

- ملائمة عتاد الحاسوب للتطورات البريدية وبرمجيات نظم المعلومات.

2- الشبكات: فهي الوصلات الالكترونية الممتدة عبر نسيج اتصال الشبكات، الانترنت Internet، الاكسترانت

Extranet، وشبكة الانترنت Internet، التي تمثل شبكة القيمة للمؤسسة والرقمنة. (سعد غالب ، صفحة 25)

3-البرمجيات وقواعد البيانات (Database):

- **البرمجيات:** هي مجموعة البرامج المستخدمة لتشغيل جهاز الحاسب الالي والاستفادة من امكانياته المختلفة في مجموعة

برامج تستخدم لتشغيل الحاسب الالي والاستفادة من امكانيات المختلفة او في تعليمات تفصيلية تسيطر على عمليات نظام الحاسوب والبرمجيات نوعان: (ابو امونة، 2009، صفحة 37)

برمجيات النظام System Software: وهي التي تدير وتراقب انشطة الحاسوب

برمجيات التطبيق Application software: وهي التي تتم بإنجاز المهام للزبائن النهائيين.

- **قواعد البيانات:** هي مجموعة من عناصر البيانات المنطقية المرتبطة مع بعضها البعض بعلاقة رياضية حيث تتكون من

جدول او عدة جداول ويتكون الجدول من سجل او أكثر ويتكون السجل من حقل او أكثر ويكتب بلغة برمجة معينة.

4- الكوادر البشرية: او صناع المعرفة وهم العنصر الهم في منظومة الادارة الالكترونية من مديرين ومحللين للموارد

المعرفية وراس المال الفكري في المؤسسة، ويتولى صناع المعرفة ادارة التعاضد الاستراتيجي لعناصر الادارة الالكترونية من جهة، وتغيير طرق التفكير السائدة للوصول الى ثقافة المعرفة من جهة اخرى.

وعليه يمكن القول بان الادارة الالكترونية هي التي تمارس عناصرها الاساسية البرامج، المكونات المادية، الشبكات وصناع

المعرفة ووظائفها التخطيط الالكتروني، التنظيم الالكتروني، القيادة الالكترونية، والرقابة الالكترونية وفقا لمتطلبات المواكبة والانسجام الكفاء والفعال لنظم وادوات تكنولوجيا المعلومات.

المطلب الثالث: اهداف الرقمنة في تحسين الاداء الوظيفي

يرتكز تطبيق الرقمنة في تحسين الأداء الوظيفي على تحقيق العناصر التالية:

- **تحسين تجربة الموظفين:** من خلال توفير أدوات تقنية متطورة تساهم في تحسين بيئة العمل وزيادة رضا الموظفين.

- **تحسين إدارة الموارد البشرية:** من خلال استخدام أنظمة إدارة الموارد البشرية الذكية لتحسين عمليات التوظيف

والتدريب وإدارة الأداء

- **مردودية الخدمات الإدارية:** يتمثل في التحصيل الحاصل عن أثر تطبيق الرقمنة في تحسين الخدمات الإدارية ومدى

تحقيق النتائج للوصول الى كسب رضا الجمهور، وثقته بالمؤسسات الإدارية.

- **تقليل تكاليف الخدمة:** يظهر ذلك في التواصل دون مشقة التنقل واقتصاد في التكاليف.

- **سرعة الاستجابة واحترام المواعيد:** وهذا لربح الوقت ودفع الإدارة للقيام بالالتزامات مع تحقيق سرعة الاستجابة

للخدمة دون تأخر.

- تعزيز التواصل والتعاون: من خلال استخدام أدوات التواصل والتعاون الرقمية، مما يسهل التواصل بين الموظفين ويعزز التعاون في أداء المهام بشكل مشترك.
- زيادة سرعة اتخاذ القرارات: من خلال توفير البيانات والمعلومات بشكل سريع ودقيق لدعم عملية اتخاذ القرار.
- الدقة: أي ضبط إنجاز الأعمال وفق مقاييس محددة من خلال أنظمة معالجة معلوماتية وبالتالي الحد من الأخطاء الإدارية.
- سهولة المحاسبة ووضوح الخدمة: وذلك لوجود نشر الكتروني لكل مراحل الخدمة، إذ لا مجال لإخفاء المعاملات ولا فرصة للاستئثار بخدمة من جهات دون أخرى، فالمصلحة تصبح عامة ما دامت الخدمة عامة.
- تحسين التنافسية: من خلال استخدام التكنولوجيا لتطوير منتجات وخدمات جديدة وزيادة قدرة المؤسسة على التكيف مع التغيرات في السوق.

المطلب الرابع: العلاقة بين الرقمنة والاداء الوظيفي

- إن تطبيق الرقمنة في المؤسسات يساهم بشكل كبير في تحسين الأداء الوظيفي، فتفعيل الرقمنة يتطلب تقنيات حديثة وفعالة وهذا ما يساهم كثيرا في تسهيل الاتصالات الإدارية الداخلية والخارجية والحصول على المعلومة وكذلك محفز للتنمية الذاتية للموظفين، إضافة إلى أن:
- تحسين الأداء الوظيفي وذلك من خلال تخفيف الأعباء على العاملين وعدم تكليفهم بعبء مهام والاعتماد على ما هو موجود في الرقمنة من معلومات وبيانات.
 - تخفيض الأعباء الوظيفية الروتينية الملقاة على عاتق المدراء، مما يتيح لهم فرصة استغلال الوقت في أمور أخرى، مما يساهم في رفع كفاءة وفعالية الإدارة العليا.
 - المساهم في توفير فرصة للموظفين للاطلاع على المعلومات بشكل سهل لإضفاء الشفافية والمشاركة في صنع القرار.

خاتمة الفصل

ان دخول تكنولوجيا الرقمنة كتقنية حديثة بهدف تحسين الأداء الوظيفي داخل المؤسسات يمكن من خلالها تحقيق نتائج إيجابية، وهو ما يقتضيه التطوير الحقيقي لمفهوم الرقمنة كأحد متطلبات الحداثة والتطور، خاصة، بعد ما تم التطرق في هذا الفصل إلى الجوانب النظرية للرقمنة، حيث برزت أهمية الرقمنة عامة و على الإدارة و حاجة المؤسسات إلى تبنيها، وذلك لما توفره من سهولة وسلاسة في أداء عملياتها الإدارية و التنظيمية، وتم التعرف على أساسيات لأداء الوظيفي و أهم متطلباته و مدى أهمية العنصر البشري باعتباره ركيزة من الركائز الأساسية التي تقوم عليها أي مؤسسة التي بدورها تسعى إلى توفير أسهل و أفضل الطرق لأداء أعمالها بكفاءة أكبر و تحقيق الميزة التنافسية مما يجعل الرقمنة تلعب دورا حاسما في تحسين اداء هذا المورد البشري من خلال تبني تكنولوجيا رقمية و التقنيات الحديثة يمكن من تحقيق نجاح أكبر في بيئة الاعمال المتغيرة .

الفصل الثاني

دراسة ميدانية لمديرية الطاقة والمناجم لولاية

بسكرة

تمهيد

لتجسيد للمفاهيم التي في الفصل السابق يتم اسقاط الاسس والمبادئ التي تم التعرف عليها في دراسة حالة مديرية الطاقة والمناجم لولاية بسكرة التي تعتبر من بين المؤسسات المستخدمة لهذه التقنية الحديثة وسنحاول في هذا الإطار الاجابة على الاشكالية الدراسة والتعرف على دور الرقمية في تحسين الاداء الوظيفي والتي تهدف من خلالها إلى عصنة الخدمات المقدمة والتماشي مع التحولات والاستفادة من التطورات التكنولوجيا المعلومات والاتصال.

وقد تم تقسيم الفصل الثاني الى ثلاثة مباحث:

المبحث الاول: الإطار العام لمديرية الطاقة والمناجم لولاية بسكرة.

المبحث الثاني: الإطار المنهجي للبحث الميداني.

المبحث الثالث: تفرغ وتحليل نتائج المقابلة.

المبحث الأول: الإطار العام لمديرية الطاقة والمناجم لولاية بسكرة

تعتبر مديرية الطاقة والمناجم لولاية بسكرة كباقي المؤسسات الاقتصادية الاخرى التي تمثل طرفا مهما في النشاط الاقتصادي ومن اهم المؤسسات التي تسعى الى تحقيق ومواكبة التطورات التكنولوجية والتقنيات الجديدة لذا سوف نحاول في هذا المبحث تقديم الإطار العام لمديرية الطاقة والمناجم لولاية بسكرة من خلال التطرق الى تعريفها وهيكلها التنظيمي ولاهم خدماتها

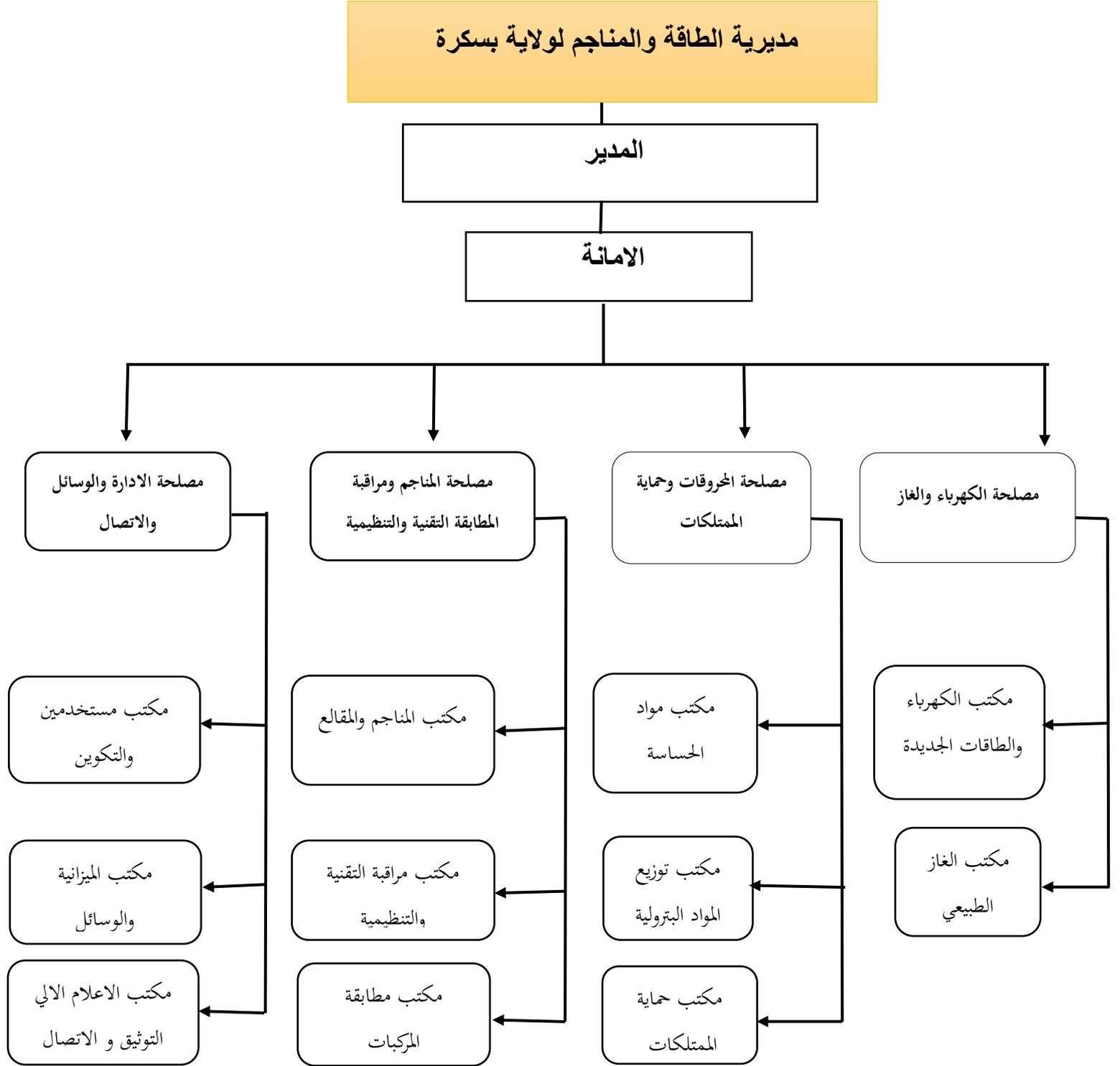
المطلب الاول: تعريف مديرية الطاقة والمناجم لولاية بسكرة

مديرية الطاقة والمناجم هي الهيئة المكلفة على الصعيد المحلي بتنفيذ البرامج التنموية المختلفة في قطاع الطاقة والمناجم على ارض الواقع (الطاقة، المواد البتروكيميائية وحماية الممتلكات) تم انشاء هذه المديرية حسب المرسوم التنفيذي رقم 09-304 المؤرخ في 20 من شهر رمضان 1430 الموافق ل 10 سبتمبر 2009

المطلب الثاني: الهيكل التنظيمي لمديرية الطاقة والمناجم لولاية بسكرة

ان التعريف بأي مؤسسة لا يخلو من تقديم هيكلها التنظيمي، إذ هو وسيلة وليس غاية يسمح بتحقيق أهداف المؤسسة، فالهيكل التنظيمي للمؤسسة " يحدد كيفية توزيع المهام والواجبات والمسؤول الذي يتبع له كل موظف، وأدوات التنسيق الرسمية وأنماط التفاعل الواجب إتباعها وتطبيقها. فيما يلي تقديم الهيكل التنظيمي كالتالي:

الشكل رقم 02: هيكل التنظيمي لمديرية الطاقة والمناجم لولاية بسكرة



المصدر: من اعداد الطالبتين بالاعتماد على معطيات المؤسسة (انظر الملحق رقم 02 صفحة 61)

المادة الأولى: تطبيقا لأحكام المادة 10 من المرسوم التنفيذي رقم 21-466 المؤرخ في 16 ربيع الثاني عام 1443 الموافق 21 نوفمبر سنة 2021 والمذكور أعلاه، يهدف هذا القرار إلى تنظيم مصالح المديرية الولائية للطاقة والمناجم في مكاتب.
المادة 10: من مرسوم تنفيذي رقم 21-466 مؤرخ في 16 ربيع الثاني عام 1443 الموافق 21 نوفمبر سنة 2021، يتضمن إنشاء مديريات ولائية للطاقة والمناجم ومهامها وتنظيمها وسيرها تضم المديرية الولائية للطاقة والمناجم أربع (4) مصالح:

✓ مصلحة الكهرباء والغاز

✓ مصلحة المحروقات وحماية الممتلكات

✓ مصلحة المناجم ومراقبة المطابقة التقنية والتنظيمية.

✓ مصلحة الإدارة والوسائل والاتصال

تضم كل مصلحة مكتبين (2) إلى ثلاثة (3) مكاتب

يحدد تنظيم المصالح بموجب قرار مشترك بين الوزير المكلف بالطاقة والمناجم والوزير المكلف بالمالية والوزير المكلف بالداخلية والجماعات المحلية والتهيئة العمرانية والسلطة المكلفة بالوظيفة العمومية
اولا: تتكون مصلحة الكهرباء والغاز من مكتبين (2):

(1) مكتب الكهرباء والطاقات الجديدة

(2) مكتب الغاز الطبيعي.

بالنسبة للمكتبين تنص المادة 3: من مرسوم تنفيذي رقم 21-466 مؤرخ في 16 ربيع الثاني عام 1443 الموافق 21 نوفمبر سنة 2021، يتضمن إنشاء مديريات ولائية للطاقة والمناجم ومهامها وتنظيمها وسيرها. تكلف المديرية الولائية للطاقة والمناجم في الميدان الطاقوي، على الخصوص، بما يأتي:

- المساهمة في تحديد وتنفيذ برنامج التطوير في مجال الكهرباء والتوزيع العمومي للغاز الطبيعي

- المشاركة بالاتصال مع الجهاز المعني، في تطبيق الأحكام التنظيمية في مجال توزيع الكهرباء والغاز الطبيعي

- السهر بالاتصال مع الجهاز المعني وشركات التوزيع على جودة توزيع الكهرباء والغاز الطبيعي

- المشاركة مع الهيئات والمؤسسات المعنية، في تنفيذ البرنامج الوطني للفعالية الطاقوية الخاصة بالقطاع وبرامج تطوير الطاقات الجديدة وكذا استعمالها

ثانيا: تتكون مصلحة المحروقات وحماية الممتلكات من ثلاثة (3) مكاتب:

(1) مكتب المواد الحساسة

بالنسبة لهذا المكتب تنص المادة 6: من مرسوم تنفيذي رقم 21-466 مؤرخ في 16 ربيع الثاني عام 1443 الموافق 21 نوفمبر سنة 2021، يتضمن إنشاء مديريات ولائية للطاقة والمناجم ومهامها وتنظيمها وسيرها. تكلف المديرية الولائية للطاقة والمناجم في ميدان الأمن والبيئة الصناعية لقطاع الطاقة والمناجم على الخصوص، بما يأتي:

- السهر بالتشاور مع الأجهزة المعنية، على تطبيق التشريع والتنظيم في مجال الأمن الصناعي والوقاية من الأخطار الكبرى، وكذا تنفيذ البرامج المتعلقة بها.

- السهر بالتشاور مع الأجهزة المعنية، على تطبيق المقاييس والمعايير الأمنية حسب مختلف أنواع المنشآت الطاقوية ومنشآت المحروقات والمنشآت المنجمية، لا سيما المواقع والمنشآت المصنفة منها.
- السهر بالتشاور مع الأجهزة المعنية وبالاتصال مع الهيئات والمؤسسات المعنية على المحافظة على البيئة من آثار المنشآت الطاقوية ومنشآت المحروقات والمنشآت المنجمية، طبقا للتنظيم المعمول به
- السهر على تطبيق التشريع والتنظيم المتعلقين بتسيير المواد الحساسة
- السهر بالتشاور مع الجهاز المعني على تطبيق التنظيم والمقاييس في مجال الأمن والسلامة النووية
- السهر بالاتصال مع المصالح المعنية في الإدارة المركزية والمصالح المعنية للولاية، على تطبيق الأحكام التشريعية والتنظيمية التي تحكم الأمن الداخلي في المؤسسة على مستوى الهياكل القاعدية والمنشآت والهياكل التابعة لقطاع الطاقة والمناجم وفعالية الترتيبات القائمة والمتعلقة بها.

(2) مكتب توزيع المواد البترولية

بالنسبة لهذا المكتب تنص المادة 4: من مرسوم تنفيذي رقم 21-466 مؤرخ في 16 ربيع الثاني عام 1443 الموافق 21 نوفمبر سنة 2021، يتضمن إنشاء مديريات ولائية للطاقة والمناجم ومهامها وتنظيمها وسيرها تكلف المديرية الولائية للطاقة والمناجم في ميدان المحروقات وتوزيع المنتوجات البترولية على الخصوص، بما يأتي:

- السهر على احترام التشريع والتنظيم في مجال المحروقات وتخزين المنتوجات البترولية ونقلها وتوزيعها، بالاتصال مع الجهاز المعني
- ضمان متابعة نشاطات تخزين المنتوجات البترولية وتوزيعها ومتابعة إنجاز الهياكل القاعدية التابعة لها
- السهر بالتشاور مع المؤسسات المعنية، على التموين المنتظم للولاية من المنتوجات البترولية وعلى جودة الخدمة
- منح الرخص التابعة لمجال اختصاصها بعد دراسة الملفات الخاصة بها، طبقا للتنظيم المعمول به
- السهر على مطابقة ملفات البناءات والقيام بمراقبة وتفتيش ورشات بناء الهياكل والمنشآت التابعة لمجال اختصاصها،
- الإشراف على اختبارات المعدات والمنشآت التابعة لمجال اختصاصها
- المساهمة بالاتصال مع الجهاز المعني في إعداد ومتابعة تنفيذ مخطط تطوير هياكل تخزين المنتوجات البترولية ونقلها وتوزيعها - المشاركة مع الهيئات والمؤسسات المعنية، في أعمال تطوير استعمال الطاقات النظيفة

(3) مكتب حماية الممتلكات

ثالثا: تتكون مصلحة المناجم ومراقبة المطابقة التقنية والتنظيمية من ثلاثة (3) مكاتب:

(1) مكتب المناجم والمقالع

بالنسبة لهذا المكتب تنص المادة 5: من مرسوم تنفيذي رقم 21-466 مؤرخ في 16 ربيع الثاني عام 1443 الموافق 21 نوفمبر سنة 2021، يتضمن إنشاء مديريات ولائية للطاقة والمناجم ومهامها وتنظيمها وسيرها تكلف مديرية الطاقة والمناجم في ميدان النشاطات المنجمية وشبه المنجمية على الخصوص بما يأتي:

- السهر على تنفيذ السياسة الوطنية في مجال الهياكل الجيولوجية والبحث والاستغلال المنجميين

- السهر بالتعاون مع الهياكل والأجهزة المعنية على تطبيق التشريع والتنظيم والمقاييس المتعلقة بالنشاطات المنجمية وشبه المنجمية
- المشاركة في إعداد التنظيم والمقاييس المتعلقة بالنشاطات المنجمية وشبه المنجمية
- متابعة نشاطات وأشغال الهياكل الجيولوجية والبحث والاستغلال المنجمي
- التقييم بالتعاون مع السلطات المعنية، الحاجيات الولاية من المنتوجات المنجمية على المدى القصير والمتوسط والطويل
- المساهمة مع الأجهزة المعنية، في تطهير وتطوير النشاطات المنجمية والمواد المتفجرة والمحافظة على الممتلكات المنجمية للولاية
- متابعة عمليات المزاد العلني التي تنظمها الولاية لمنح رخص استغلال المقالع
- متابعة تسيير وتطوير استهلاك المواد المتفجرة والمفرقات
- السهر مع الأجهزة المعنية، على ضمان جودة المواد المتفجرة والانتظام في التموين بها.
- معالجة الدراسات المتعلقة بمستودعات الصنف الثاني للمواد المتفجرة طبقا للتشريع والتنظيم المعمول بهما.
- (2) مكتب المراقبة التقنية والتنظيمية
- (3) مكتب مطابقة المركبات.
- بالنسبة للمكتبين الاخرين تنص المادة 7: من مرسوم تنفيذي رقم 21-466 مؤرخ في 16 ربيع الثاني عام 1443 الموافق 21 نوفمبر سنة 2021، يتضمن إنشاء مديريات ولائية للطاقة والمناجم ومهامها وتنظيمها وسيورها تكلف المديرية الولاية للطاقة والمناجم، في ميدان مراقبة المطابقة التقنية والتنظيمية على الخصوص بما يأتي:
- السهر بالاتصال مع الجهاز المعني على تطبيق التشريع والتنظيم المتعلقين بقنوات المحروقات والقيام بالمراقبة التقنية والتنظيمية الدورية المتعلقة بها.
- السهر بالاتصال مع الجهاز المعني على تطبيق التشريع والتنظيم المتعلقين بالتجهيزات، والقيام بمراقبة المطابقة التقنية الدورية المتعلقة بالمنشآت الطاقوية
- التقييم الدوري لحالة تنفيذ البرامج ونشاطات المراقبة التقنية والتنظيمية الدورية، وتقديم تقارير للإدارة المركزية
- ضمان التحقق من المطابقة للتنظيم المتعلق بأجهزة ضغط الغاز وأجهزة الضغط البخار والقيام بالمراقبة التقنية والتنظيمية الدورية المتعلقة بها، دون الإخلال بالأحكام التنظيمية الخاصة.
- السهر على مراقبة المطابقة التقنية والتنظيمية للسيارات ولواحقها قبل الاستعمال الأول في حركة السير على التراب الوطني أو التي خضعت لتحول ملحوظ.
- السهر على مراقبة مطابقة التجهيزات التي تمكن من استعمال غاز البترول المميع والغاز الطبيعي المضغوط وقودا في تركيب السيارات ومتابعتها
- رابعا: تتكون مصلحة الادارة والوسائل والاتصال من ثلاثة (3) مكاتب:
- (1) مكتب المستخدمين والتكوين

(2) مكتب الميزانية والوسائل

بالنسبة للمكتبين الاولين تنص المادة 9: من مرسوم تنفيذي رقم 21-466 مؤرخ في 16 ربيع الثاني عام 1443 الموافق 21 نوفمبر سنة 2021، يتضمن إنشاء مديريات ولائية للطاقة والمناجم ومهامها وتنظيمها وسيرها تكلف المديرية الولاية للطاقة والمناجم في مجال الإدارة والتكوين على الخصوص، بما يأتي:

- السهر على تطبيق التنظيم في ميدان تسيير المسار المهني للمستخدمين.
- المساهمة والسهر على تنفيذ برامج التكوين وتحسين المستوى الفائدة المستخدمين وتجديد معارفهم ومتابعتها.
- السهر على تسيير الميزانية وتنفيذها.
- السهر على تسيير الممتلكات المنقولة والعقارية وصيانتها.

(3) مكتب الاعلام الالي التوثيق والاتصال

بالنسبة لهذا المكتب تنص المادة 8: من مرسوم تنفيذي رقم 21-466 مؤرخ في 16 ربيع الثاني عام 1443 الموافق 21 نوفمبر سنة 2021، يتضمن إنشاء مديريات ولائية للطاقة والمناجم ومهامها وتنظيمها وسيرها تكلف المديرية الولاية للطاقة والمناجم، في ميدان الإعلام والاتصال والرقمنة على الخصوص، بما يأتي:

- جمع وتحليل المعلومات المتعلقة بالنشاطات الطاقوية ونشاطات المحروقات والنشاطات المنجمية وتجميع المعطيات التقنية والإحصائية.
- إعداد مذكرة ظرفية دورية حول تطور قطاع الطاقة والمناجم على مستوى الولاية.
- تزويد الهيئات المعنية بالمعلومات المطلوبة وفقا للتنظيم المعمول به.
- السهر على تطبيق النظام الإعلامي القائم مع جميع مؤسسات قطاع الطاقة والمناجم.
- وضع تحت تصرف المتعاملين جميع المعلومات المتعلقة بالنشاطات الطاقوية ونشاطات المحروقات والنشاطات المنجمية وكذا الأحكام التنظيمية المتعلقة بها.
- الحث على كل عمل من طبيعته ترقية وتطوير الاتصال مع جميع المتعاملين المعنيين.
- القيام بالأعمال الإعلامية والتحسيسية الموجهة للجمهور في ميدان الطاقة والمناجم.
- السهر على المحافظة على الرصيد الوثائقي والأرشيفي. طبقا للتشريع والتنظيم المعمول بهما.
- السهر بالاتصال مع المصالح المعنية في الإدارة المركزية والمصالح المعنية للولاية على تنفيذ مخطط عمل الوزارة الرقمنة المسارات والتحويل الرقمي.
- المساهمة في إعداد بنك معطيات القطاع.

المطلب الثالث: الخدمات التي تقدمها المديرية:

حسب المادة 2 من المرسوم التنفيذي رقم 21-240 المؤرخ في 19 شوال عام 1442 الموافق 31 مايو سنة 2021 والمتضمن تنظيم الادارة المركزية لوزارة الطاقة والمناجم. فان المديرية الولاية للطاقة والمناجم تكلف بما يأتي:

- السهر على تنفيذ السياسة القطاعية للطاقة والمناجم.

- ممارسة مهام السلطة العمومية والخدمة العمومية عن طريق اعمال المراقبة التقنية والتنظيمية.
- السهر بالاتصال مع الاجهزة المعنية، على تطبيق التشريع والتنظيم المتعلقين بالنشاطات الطاقوية ونشاطات المحروقات والنشاطات المنجمية.
- السهر على تنفيذ توجيهات الادارة المركزية المتعلقة بالنشاطات الطاقوية ونشاطات المحروقات والنشاطات المنجمية وحماية الاملاك التابعة لقطاع الطاقة والمناجم.
- ضمان المتابعة في تنفيذ برامج عمل قطاع الطاقة والمناجم.
- المساهمة مع الهيئات والمؤسسات المعنية، في ترقية نشاطات قطاع الطاقة والمناجم وتدعيمها في انشاء بيئة ملائمة للاستثمارات المرتبطة بها.
- المساهمة والسهر مع الاجهزة المعنية في تنفيذ اعمال الفعالية الطاقوية الخاصة بالقطاع.
- ضمان متابعة انجاز المشاريع الكبرى لقطاع الطاقة والمناجم.

المبحث الثاني: الإطار المنهجي للبحث الميداني

في هذا المبحث نتطرق الى المنهج المستخدم والادوات والاساليب الكمية المستخدمة في الدراسة الميدانية التي تم الاعتماد عليها في دراسة الحالة

المطلب الاول: منهج البحث المستخدم

من اجل دراسة الرقمنة والاداء الوظيفي معالجة علمية اعتمدنا المنهجين الوصفي والتحليلي وذلك بغرض وصف ما هو موجود بالواقع ومحاولة تحليله قصد فهم أصل النقائص ان وجدت ومحاولة اعطاء التوصيات والاقتراحات بشأنه.

المطلب الثاني: ادوات الدراسة الميدانية

تم الاعتماد في دراسة الحالة ادواتين من اجل البحث وجمع المعلومات:
✓ المقابلة:

تعرف المقابلة على أنها تقنية مباشرة تستعمل من أجل مساءلة الأفراد بكيفية منعزلة ولقد أجريت المقابلة مع مدير مديرية واعوانه باعتبار أن يتبع هذه المصلحة بالإضافة إلى أنه ملم بكل المعلومات المتعلقة بالرقمنة وإدارتها، كذلك له المعرفة الكاملة بتحركات العاملين وادائهم الوظيفي، وقد تمت المقابلة بطرح أسئلة بالتسلسل وترك الحرية له للإجابة عنها دون أي ضغط، أجل جلب المعلومات الخاصة بموضوع الدراسة.

✓ الملاحظة في عين المكان

تعرف الملاحظة في عين المكان بأنها تقنية مباشرة للتقصي تستعمل عادة في مشاهدة مجموعة ما (قرية، جمعية مؤسسة الخ) بصفة مباشرة وذلك بهدف أخذ معلومات كيفية من أجل فهم المواقف والسلوكيات. استخدمنا هذه التقنية من أجل ملاحظة ما يتعلق بموضوع دراستنا مثل: ملاحظة شكل إدارة الرقمنة والموظفين والعتاد المستخدم، وملاحظة التصميم والتنظيم الداخلي للمؤسسة، وملاحظة احتياجات التكنولوجيا... الخ. وتم ذلك بعد النزول إلى الميدان وإجراء استطلاع للشركة من خارجها وداخلها وملاحظة الأشياء التي تهم الدراسة.

المبحث الثالث تفريغ وتحليل نتائج المقابلة

لقد تم اجراء المقابلة مع المدير مديرية الطاقة والمناجم لولاية بسكرة واعوانه المختصين في الاعلام الالي والاتصال (عبد العزيز بوخاري) حيث تم اجراء المقابلة يومي الاثنين 18_03_2024 على الساعة 10 صباحا ولقد وجهت لهم مجموعة من الاسئلة اجابوا عنها وكانت الاسئلة والاجوبة كالتالي:

المطلب الاول: تفريغ المقابلة

محاور استمارة المقابلة هي كالتالي:

أولا: الإمكانيات المادية والتقنية والبشرية للمؤسسة

س1) هل عتاد الإعلام الآلي المتوفر بالمؤسسة كاف لتحقيق الرقمنة؟ هل تتوفر الانترنت؟

ج) لا غير كاف لتحقيق الرقمنة تتوفر الانترنت بشكل مقبول.

ت) هذه الإجابة توضح إن غياب الرقمنة عن نشاط المؤسسة يعكس قلة اهتمامها بدور الرقمنة في تحسين الجودة وعدم تفعيل الحكامة والرشادة في نشاطها ذلك أن الرقمنة اقتصرت فقط على مصلحة الأجور والرواتب وهو موضوع آخر الأمر الذي يعتبر من سلبيات المؤسسة مما لا يجعل عدد الأجهزة لا يشكل فارقا وهذا يظهر أثر هرم الأعمار فيها غيب أداء الكفاءات هذا يفقدها عنصر هام جدا التنافس والتنافسية.

س2) هل كل الأجهزة تشتغل بشكل جيد؟

ج) ليست كل الأجهزة تشتغل بشكل جيد.

ت) هذه الإجابة تشير إلى أن هناك بعض الأجهزة القديمة قد تكون غير فعالة أو تحتاج إلى صيانة وهذا بالتأكيد يؤثر على عملية الرقمنة حيث يمكن أن هناك صعوبات في تحديث الأجهزة القديمة لتتوافق مع التكنولوجيا الحديثة والبرامج الحديثة تدعم الرقمنة بشكل أفضل.

س3) هل البرمجيات المستخدمة في الرقمنة سهلة الاستخدام؟

ج) ليست كل البرمجيات سهلة الاستخدام إلا في برمجيات الخاصة بجانب الرواتب.

ت) هذه الإجابة توضح إن نقص البرمجيات المستخدمة في المؤسسة في مجال الرقمنة يؤثر سلبيًا على كفاءة المورد البشري وفعاليتها وعدم تقبل مفهومها الأمر الذي أدى إلى صعوبة استخدام هذه البرمجيات واختصاصها فقط في مجال أجور والرواتب دون باقي النشاطات.

س4) هل يوجد شخص مكلف بصيانة العتاد والبرمجيات؟

ج) نعم يوجد شخص مكلف بصيانة العتاد والبرمجيات.

ت) هذه الإجابة تشير إن سيرورة الرقمنة داخل المؤسسة يتطلب شخصا متخصصا في إصلاح وصيانة الأجهزة الالكترونية والبرمجيات حيث يحتاج هذا الشخص إلى مهارات تقنية عالية لتحديد المشاكل وإصلاحها بفعالية بالإضافة إلى ذلك يجب إن يكون لديه معرفة جيدة بأحدث التقنيات والأدوات المستخدمة وضمن تقديم خدمات عالية الجودة في صيانة العتاد والبرمجيات.

س5) كم عدد أعوان الإدارة في الإعلام الآلي؟

ج) هناك أربعة أعوان في إدارة الإعلام الآلي.

ت) هذه الإجابة تشير إلى أن ضمان المؤسسة لعمل الأنظمة والتقنيات المستخدمة في مجال الرقمنة في توفرها لأشخاص متخصصة ومؤهلة في مجال الإعلام الآلي كونهم مسؤولين على عمل هذه الأنظمة مع ضرورة توسيع فريق العمل وضمن تقديم خدمات أفضل للمستخدمين باستخدام التكنولوجيا والأنظمة الحاسوبية لتخزين ومعالجة ونقل المعلومات.

ثانيا: مظاهر الرقمنة بالمؤسسة

س6) من هم المستخدمين المعنيين باستخدام الرقمنة؟ وهل في المصلحة أم لا؟

ج) نعم هناك مستخدمين معينين باستخدام الرقمنة وتوجد المصلحة مهمة بذلك.

ت) هذه الإجابة توضح وجود الرقمنة لتوفرها مصلحة معينة باستخدامها مع اهتمام المستخدمين الذين يولون اهتماما كافيا لاستخدام التكنولوجيا الرقمية والتحول الرقمي في أداء المهام والأنشطة.

س7) هل الملفات الرقمية محمية بشكل كاف باستخدام الرقمنة؟

ج) نعم ملفات الرقمية محمية بشكل كاف لكن وجود احتمال في بعض الأحيان تعرضها للقرصنة أو للفيروسات.

ت) هذه الإجابة تشير إن تعرض الملفات للاختراقات وذلك لضعف الإجراءات الأمنية لحمايتها كاستخدام تقنيات التشفير إلى جانب هذا فان وجود برامج ضارة فيروسات يمكن أن تصيب هذه الملفات وتسبب خسائر في البيانات أو تعطيل الأنظمة الأمر الذي يؤدي إلى خطر التلاعب بالملفات أو السرقة لذا يجب تبني استراتيجيات أمان شاملة وفعالة في بيئة الرقمنة مع ضرورة التصدي للتهديدات بشكل دوري.

س8) هل واجهتم صعوبات إجرائية أثناء بداية تطبيق الرقمنة وتحويلها من ورقية إلى الكترونية؟ كيف تم التغلب عليها؟

ج) نعم واجهنا صعوبات خاصة في نقص العتاد وذلك بتحسين الكفاءات الموجودة داخل المؤسسة من خلال تدريبهم وتأهيلهم من جهة وتوفير البرمجيات والعتاد اللازم من جهة أخرى.

ت) هذه الإجابة توضح أن المؤسسة واجهت صعوبات في عملية تطبيق التحول الرقمي نتيجة نقص في المعدات التقنية المطلوبة مع غياب مفهوم الرقمنة وصعوبة تقبلها من قبل الموظفين لتعودهم على استخدام الطرق التقليدية مما يؤثر على جودة أدائهم وكفاءتهم في استخدامها لكن سرعان ما تم التغلب عليها بشكل أحسن لمواكبة التكنولوجيا الحديثة المستخدمة.

س9) هل فئة العمال المسؤولين عن الرقمنة تلقوا برنامجا تكوينيا؟

ج) نعم العمال المسؤولين عن الرقمنة تلقوا برنامجا تكوينيا مع استمرارية ذلك.

ت) هذه الإجابة تشير إلى أن المؤسسة توفر التدريب والتأهيل لفئة العمال المسؤولين عن الرقمنة داخل المؤسسة مما قد يؤثر إيجابيا على قدرتهم على تحقيق التحول الرقمي وتطبيق التقنيات الحديثة في أعمالهم.

س10) كيف يمكن للرقمنة أن تسهم في تحسين رضا الموظفين وزيادة إنتاجيتهم في العمل؟

ج) من خلال تحسين عمليات المؤسسة وتوفير بيئة عمل محفزة وداعمة مع توفير فرص تطوير للموظفين من خلال التدريب عبر الانترنت.

ت) هذه الإجابة تشير إلى أن استخدام التكنولوجيا والأتمتة مع توفير بيئة العمل التي تدعم الرقمنة والتكنولوجيا يمكن أن يحسن عمليات المؤسسة وتوفير فرصا للتطوير المهني للموظفين وتحفزهم وتدعمهم وبالتالي يؤدي إلى زيادة رضا الموظفين وإنتاجيتهم.

ثالثا. انعكاسات الرقمنة على الأداء الوظيفي في المؤسسة

س11) هل ساعدت الرقمنة في تخفيف الأعباء والمجهودات؟

ج) نعم ساعدت الرقمنة في تخفيف الأعباء والمجهودات.

ت) هذه الإجابة تشير إلى أن عملية الرقمنة ساهمت في تخفيف الأعباء ومجهودات إلى حد ما مما يعني أن تأثير استخدام التكنولوجيا والأنظمة الرقمية قد ساعدت في تبسيط العمليات وتقليل الجهد الذي على الأفراد لإنجاز المهام.

س12) هل ساهمت الرقمنة في ربح الوقت أثناء إنجاز المهام؟

ج) نعم ساهمت الرقمنة في ربح الوقت أثناء إنجاز المهام نوعا ما وهذا راجع لبدء استخدامها داخل المؤسسة.

ت) هذه الإجابة تشير إلى أن الرقمنة ساهمت في توفير الوقت وزيادة كفاءة إنجاز المهام بسرعة أكبر وبدقة اعلي ويمكن فهم ذلك باستخدام التكنولوجيا والأنظمة الرقمية قد أدى إلى تحسين عمليات المعالجة وتقليل احتمالية حدوث أخطاء.

س13) ما هو الفرق بين تكلفة تحصيل حقوق بالرقمنة والطريقة التقليدية؟

ج) هناك فرق وهذا يكمن في تفادي الأخطاء، سرعة المعالجة وتوفير الوقت والجهد

ت) هذه الإجابة توضح أن تكلفة تحصيل الحقوق أو الرسوم في إطار عمل المؤسسة يتم باستخدام الطرق التقليدية ممل يعبر على إن تكلفة جمع الأموال أو الرسوم من العملاء تتم باستخدام الإجراءات البدوية أو الورقية دون استخدام التكنولوجيا الحديثة وهذا يجعل المؤسسة تتكبد تكلفة مالية وزمنية عند جمع حقوقها بالطرق التقليدية أما عند استخدام وسائل رقمية والتكنولوجيا حديثة في عملية جمع الحقوق يمكن القول أن هناك فرصة لتحسين الكفاءة وتقليل التكاليف.

س14) هل تم الاستغناء عن الملفات الورقية في ظل استخدام الرقمنة؟ وفي أي حالة تكمن ضرورة استخدام الملفات الورقية؟ وماهي توقعاتكم في الوصول إلى صفر ورقة؟

ج) لم يتم الاستغناء عن الملفات الورقية بشكل مطلق ونهائي حيث تكمن ضرورة استخدام الملفات الورقية في المعاملات الرسمية التي تحتاج إلى ختم وتوقيع حيث مزال توقع بعيد للوصول إلى صفر ورقة.

ت) هذه الاجابة توضح أن رغم استخدام التقنيات الرقمية لم يتم التخلص بالكامل من الملفات الورقية يعني أن الورق لايزال موجودا في بعض العمليات او المعاملات وعند الإشارة إلى صفر ورقة يعني أن هناك جهودا للوصول إلى تحقيق عمليات دون استخدام ورق ويتم هذا من خلال تحسين عمليات الرقمنة التخلص من الاعتماد الكامل على الوثائق الورقية.

س15) كيف ترون تقبل الرقمنة والعمل بها من قبل المستخدمين؟

ج) إن مفهوم الرقمنة واضح للمستخدمين وهم على حزم كبير لاستمرارية في التطور في مجال الرقمنة.

ت) هذه الإجابة تشير أن اعتماد على الرقمنة في تنفيذ الأعمال والمهام من قبل المستخدمين أي أن هناك تقبل في استخدام التقنيات الرقمية لمعالجة العديد من الأمور يعكس استخدام واسع النطاق للرقمنة في مختلف الجوانب.

س16) ماهي السلبيات بعد اعتماد الرقمنة بالمؤسسة؟

ج) من بين السلبيات..

- التكلفة لان تنفيذ الرقمنة مكلفا حيث يتطلب شراء وتثبيت الأجهزة والبرامج اللازمة وتدريب الموظفين على استخدامها
- الأمان لان زيادة استخدام التكنولوجيا الرقمية من مخاطر الأمان حيث يمكن للقراصنة الالكترونيين اختراق الأنظمة وسرقة المعلومات الحساسة
- إتلاف المعلومات القديمة وهذا راجع في البداية عدم كفاءة الموظفين

ت) هذه الإجابة توضح إن إتلاف المعلومات القديمة يشير إلى فقدانها أو تدميرها بسبب التحول الرقمي وهذا يؤدي إلى ضياع البيانات الهامة والضرورية إلى جانب عدم الحفاظ على نسخة من المعلومات القديمة بعد تحويلها إلى صيغة رقمية لارتفاع تكلفة البرامج المتطورة مما يزيد من خطر فقدان البيانات أو عدم قدرة المؤسسة على الوصول إليها في المستقبل لذا يجب ضرورة وضع إجراءات أمنية وسياسات للحفاظ على المعلومات وضمان استدامتها وإتاحتها للوصول إليها في أي وقت.

س17) ماهي العراقيل التي تقف أمام تحقيق الرقمنة في المؤسسة؟

(ج) من بين العراقيل توفير العتاد اللازم.

(ت) هذه الإجابة تشير الى أن الاستراتيجية التغلب على هذه العراقيل في المؤسسة وضمان نجاح عملية تحول الرقمنة يكمن في توفير الأجهزة وبرامج والبنية التحتية التكنولوجية لدعم هذه العملية مع تدريب وتأهيل الموظفين على كيفية استخدام التكنولوجيا الرقمية بشكل صحيح وفعال.

س(18) في رأيكم هل هناك جودة في الخدمات نتيجة الرقمنة؟

(ج) نعم هناك جودة في الخدمات نتيجة الرقمنة وتتمثل في:

- تحسين كفاءة العمل.
- تحسين تجربة العملاء.
- تحسين الوصول إلى المعلومات.
- تقليل التكاليف.

(ت) هذه الإجابة توضح أن استخدام التكنولوجيا وأدوات الرقمية يؤدي إلى تحسين تجربة المستخدم وتحسين كفاءة وجودة وفاعلية الخدمات وهذه تعتبر نتيجة مباشرة لعملية الرقمنة ومن خلال اعتماد إستراتيجية رقمية تكنولوجيا متقدمة هذا يشير إلى أهمية دور تكنولوجيا في تحسين جودة الخدمات وتحقيق الرضا وتفاعل مع العملاء وزيادة فاعلية الأداء.

س(19) يتم التعامل مع الرقمنة بدقة ودون التأخير متعلق بماذا؟

- التمكن الوظيفي من الجوانب الرقمية
- وعي الجمهور بطرق استخدام الالكتروني
- ✓ فعالية البنية التحتية الرقمية.

(ت) هذه الإجابة تشير إلى أن البنية التحتية الرقمية تلعب دور حاسما في جودة وسلاسة التفاعل مع الرقمنة يعني ذلك وجود بنية تحتية قوية ومتطورة يمكن أن يسهم في تفعيل سلس وفعال مع تكنولوجيا وتكمن أهمية تطوير وصيانة هذه البنية والاستثمار فيها في تحسين جودة الخدمات وزيادة كفاءة الأداء.

رابعا: علاقة الرقمنة بالأداء الوظيفي

س(20) هل عملية الرقمنة واضحة ومفهومة بالنسبة للجميع؟

(ج) واضحة ومفهومة نوعا ما بالنسبة للموظفين

(ت) الإجابة توضح إن الموظفين الذين لديهم خبرة في هذا المجال يفهمون العملية بشكل جيد وبدون صعوبة وقادرين على فهم عملية الرقمنة بشكل واضح وذلك لأنها قد تكون معقدة تتطلب معرفة خاصة وتدريب والتعليم المناسب لتطبيقها بشكل صحيح في سياق العمل.

س21) كيف تم تطبيق الرقمنة في إدارة الموارد البشرية وتحسين أداء الموظفين في المديرية؟

ج) تم تطبيق الرقمنة في إدارة الموارد البشرية وتحسين الأداء الموظفين من خلال:

- تحليل البيانات وذلك لفهم أداء الموظفين وتحديد المجالات التي تحتاج إلى تحسين وهذا لاستخدام هذه المعلومات لتطوير خطط تطويرية مخصصة لكل موظف.
- منصات التعلم الإلكتروني وذلك لتقديم دورات تدريبية للموظفين عبر الانترنت مما يساعدهم على تطوير مهاراتهم وزيادة أدائهم.

ت) هذه الإجابة تشير إلى أن استخدام التكنولوجيا الرقمنة وتحليل البيانات والتعلم الإلكتروني كطرق لتحسين أداء الموظفين وتعزيز فعالية وكفاءة إدارة الموارد البشرية.

س22) هل تؤثر الرقمنة في تعزيز الأداء الوظيفي؟ كيف ذلك؟

ج) نعم تؤثر الرقمنة في تعزيز الأداء الوظيفي وذلك من حيث سرعة المعالجة وتحقيق النتائج.

ت) هذه الاجابة توضح بان الرقمنة تسمح بتحويل العمليات التقليدية إلى عمليات رقمية، وبالتالي فإنها يمكن أن تساهم في تحسين الخدمة وتقليل الأخطاء، وتحسين أداء الموظفين بشكل أفضل وأكثر كفاءة داخل المؤسسة، وذلك باستخدام التكنولوجيا وهو ما يسهل عمليات اتخاذ القرار

س23) هل تعمل الإدارة المرقمنة على خلق جو من التفاعل بين الموظفين؟

ج) نعم وهذا مع بداية تطبيق الرقمنة في المؤسسة.

ت) هذه الإجابة تعبر عن وجود تجربة للإدارة المرقمنة في المؤسسة، حيث تخلق جو من التفاعل بين الموظفين وتعزيز الروح الجماعية والخدمانية في العمل، مما يشير إلى استخدام التكنولوجيا في تحسين العلاقات الداخلية

س24) هل بإمكان اللجوء إلى الملفات المرقمنة من خلال الرقمنة خارج المؤسسة؟

ج) نعم يمكن ذلك لكن هذه العملية تحتوي على مخاطر كالتجسس والقرصنة.

ت) هذه الإجابة تشير إلى إمكانية استخدام الملفات المرقمنة خارج المؤسسة لكنها تحذر من ضرورة اخذ الحنطة والحذر عند استخدامها بسبب احتمالية التجسس على المعلومات أو قرصنتها.

س25) هل الطاقم الإداري يتفاعل بإيجابية مع التطور الرقمي؟ هل هناك مصلحة ضمن مؤسساتكم تبحث في التجديد الرقمي؟

ج) نعم الطاقم الإداري يتفاعل بإيجابية مع التطور الرقمي، نعم هناك مصلحة تبحث في التجديد الرقمي.

هذه الإجابة تشير إلى أن الطاقم الإداري يستجيب بإيجابية للتطور الرقمي، مما يعني أنهم يتبنون التقنيات الجديدة ويستفيدون منها، وان هناك تركيز على التجديد الرقمي داخل المؤسسة مثل تحسين الكفاءة والخدمات، وزيادة التنافسية.

خامسا: تأثير الرقمنة على الأداء الوظيفي

س(26) كيف ساعدت الرقمنة في تقليص الخدمة العادية؟

(ج) بشكل جيد وملحوظ.

(ت) هذه الإجابة تشير إلى أن عملية التحول إلى الرقمنة ساهمت في تقليص الخدمات التقليدية بشكل جيد.

س(27) كيف ساعدت الرقمنة في التقليل من الأخطاء؟

(ج) ساعدت الرقمنة في التقليل من الأخطاء من خلال: سرعة معالجة المعلومات وتناقلها بين الموظفين، تحسين كفاءة المؤسسة وزيادة تنافسيتها.

(ت) تشير هذه الإجابة إلى إن الرقمنة قد أتت بالعديد من الفوائد للمؤسسة وساهمت في تحسين أدائها وزيادة كفاءتها وتنافسيتها وتحسين التواصل والتفاعل بين الموظفين والعملاء، إضافة إلى مساعدتها في اتخاذ قرارات إستراتيجية.

س(28) هل نظام الأمان الرقمي الذي تستخدمه الإدارة في نقل المعلومات ضعيف او جيد؟

(ج) نظام الأمان جيد نوعا ما.

هذه الإجابة تشير إلى أن نظام الأمان الرقمي الذي تستخدمه المؤسسة في إدارة ونقل المعلومات جيد نوعا ما في الأمان مما يعني أن هناك احتمالية لتعرض المعلومات للخطر أو التسريب، في هذه الحالة قد تحتاج المؤسسة إلى تحسين نظام أمانها الرقمي لضمان سلامة وسرية المعلومات التي تنقلها.

س(29) عند تطبيق الرقمنة في المؤسسة هل تم تسريح بعض الموظفين أم لا؟

(ج) لا لم يتم تسريح الموظفين وذلك انه قد تم برمجة تكوينهم وتدريبهم.

(ت) هذه الإجابة تشير إلى انه لم يتم تسريح الموظفين عند بدء تطبيق الرقمنة، وذلك لأنها في بدايتها وربما ليست جاهزة لتطبيق قرارات تسريح الموظفين. قد يكون هذا يعكس تحفظ أو حذر من جانب الإدارة في اتخاذ خطوات كبيرة في وقت مبكر من عملية التحول إلى الرقمنة.

س(30) كيف يمكن لعملية الرقمنة أن تساهم في تحسين دقة وشفافية البيانات المالية لمؤسسة؟

(ج) من خلال: نقص الأخطاء، تقليل الأخطاء البشرية وزيادة سرعة المعالجة.

ت) تشير هذه الإجابة إلى إن عملية الرقمنة تعزز دقة وشفافية البيانات المالية في المؤسسة، وتسهل عمليات التحليل واتخاذ القرارات المالية مع إمكانية المراجعة بشكل أسهل بواسطة أنظمة التحليل المالي إضافة إلى توفير الزمن والجهد وتقليل الأخطاء بشكل كبير حيث يتم تسجيل البيانات بشكل إلى ودقيق.

س31) كيف ترون مستقبل الرقمنة في مديرية الطاقة لولاية بسكرة؟

ج) العزم على مدى عام تقطع المديرية شوط معتبر في تطبيق الرقمنة.

ت) هذه الإجابة توضح أن هناك جهودا كبيرة تبذل في مديرية الطاقة والمناجم لولاية بسكرة لتطبيق التقنيات الرقمية والرؤية المستقبلية تتوقع نجاحا كبيرا خلال العام القادم.

المطلب الثاني: اختبار صحة الفرضيات:

فرضية الأولى: تثبت صحة هذه الفرضية وذلك لأنها تشير إلى إستخدام التكنولوجيا الحديثة لتحسين وتطوير العمليات والخدمات والأنظمة التقليدية الأمر الذي يؤدي إلى تحسين الكفاءات وزيادة الإنتاجية وتوفير خدمات أفضل.

فرضية الثانية: تثبت صحة هذي الفرضية لأن الأداء الوظيفي بدوره يتأثر بعدة عوامل منها السلوكيات، الخبرة الفنية والدعم الإداري... مما يساهم في تحقيق أهداف المؤسسة والتطور المستمر والنجاح المستدام

فرضية الثالثة: نفي هذه الفرضية وذلك لأن الرقمنة قد ساهمت بشكل كبير في تطوير الأداء الوظيفي وتحسين كفاءة العمل في العديد من المجالات: تحسين التواصل والتعاون بين الموظفين والأقسام المختلفة، زيادة سرعة الاستجابة للاحتياجات والتحديات التي تواجهها، زيادة الرضا الوظيفي تحسين عمليات العمل وتبسيطها إضافة إلى زيادة التنافسية واتخاذ القرارات.

فرضية الرابعة: تثبت صحة هذه الفرضية وذلك لأن التأثير الذي تحدثه التقنيات الرقمية على أداء مديرية الطاقة والمناجم لولاية بسكرة يحدث بشكل تدريجي أي التخلي عن كل ما هو تقليدي واتجاه نحو التحول الرقمي مما ينتج عنه زيادة وتطوير الأداء الوظيفي من خلال تسريع الوتيرة وزيادة الكفاءة والفعالية التنظيمية.

نتائج الدراسة:

- نقص العتاد والبرمجيات يؤدي الى عرقلة عملية الرقمنة داخل المؤسسة اضافة الى تذبذب الانترنت.
- رغبة الموظفين في المديرية في التحول نحو الرقمنة الادارية وذلك لتنمية القدرات وزيادة الكفاءة والفاعلية سواء للفرد او الادارة.
- ساهمت الرقمنة في تحسين الاداء الوظيفي من خلال تسهيل العمليات، ربح الوقت، توفير العمليات اللازمة بدقة وتخفيف الاعباء والمجهودات، اضافة الى الجودة في الخدمات.
- كفاءة المورد البشري داخل المؤسسة يؤثر على تطور واستمرار الرقمنة.
- التحول من الادارة التقليدية الى رقمية الادارة وتطويرها، والتقدم بالمؤسسة وتعزيز الاداء الوظيفي.

- توفر تكنولوجيا المعلومات مزايا عديدة كتحسين المهام وتنظيمها، وتعزيز التواصل والتعامل والتعاون بين الموظفين سواء كانوا في نفس المكان او في مواقع مختلفة مما يساعد على تحقيق الاهداف وتجنب التأخير.

خلاصة الفصل الثاني:

قمنا من خلال هذا الفصل بالتعرف على ميدان الدراسة، حيث تطرقنا الى النشأة والتعريف بمديرية الطاقة والمناجم -ولاية بسكرة- ومختلف هيئات المديرية، ولقد اعتمدنا في انجاز هذا البحث على طريقة المقابلة حيث كانت تحتوي المقابلة على خمسة محاور المتمثلة في: الامكانيات المادية والتقنية والبشرية للمؤسسة، مظاهر الرقمنة بالمؤسسة، انعكاسات الرقمنة على الاداء الوظيفي في المؤسسة، علاقة الرقمنة بالأداء الوظيفي، تأثير الرقمنة على الاداء الوظيفي. والتي أنشأناها من اجل الاجابة على اشكالية بحثنا المتمثلة في: كيف يساهم تطبيق الرقمنة في تحسين الاداء الوظيفي بمديرية الطاقة والمناجم لولاية بسكرة؟

ولقد توصلنا الى ان المؤسسة تحاول جهدا في توفير الامكانيات المادية والتقنية والبشرية لكي تطور الرقمنة بالمؤسسة وتوفير كل حاجيات العمال من اجل الحفاظ على ادائهم الوظيفي داخل المديرية، اضافة الى ذلك توصلنا الى ان الرقمنة في المديرية ساهمت بشكل كبير في تخفيف الاعباء والمجهودات وتفادي الاخطاء. وهنا فان مديرية الطاقة والمناجم تحاول جهدا لإيجاد الحلول من اجل ازدهار الرقمنة بها.

الخاتمة

انطلقت هذه الدراسة من هدف يتمحور حول الكشف عن دور الرقمنة في تحسين الاداء الوظيفي بمديرية الطاقة والمناجم - بسكرة- محاولين بذلك ابراز اهمية ودور الرقمنة في تحسين الاداء الوظيفي.

وقد حاولنا من خلال ذلك دراسة الموضوع نظريا وميدانيا، حيث تبين في الدراسة النظرية ان الرقمنة مشروع من المشاريع الهامة لتحقيق نشاط وفعالية المؤسسات العمومية ذات الطابع الإداري وهذا ما اقتصت به دراستنا الميدانية، اضافة الى ان الرقمنة تجاوزت حدود استخدام التطبيقات التكنولوجية البسيطة، بل اصبحت منهجا واسلوب عمل ومخططات فعلية خاصة فيما يتعلق بالتعامل المباشر مع المواطنين والموظفين. إلا أنها مازالت تخطو خطى حثيثة بالمديرية وتواجه معوقات خاصة من ناحية التمويل مما ينعكس سلبا على وتيرة تقديم الخدمات وإن كان للمسؤولين قناعة بوجود المضي قدما في تطبيق هذه الأخيرة للتخلص من تبعات النظام القديم

اصبحت الرقمنة ضرورة حتمية ملزمة على جميع المؤسسات مهما كان نشاطها ،وما تلعبه من دور هام في مختلف المجالات خاصة في ظل التطورات السريعة التي عرفتها الآونة الاخيرة في عصرنا الحالي مما يؤهلها في اعتمادها على الوسائل الرقمية والتقنيات الحديثة وهذا امرا اساسيا لا مفر منه ،كما يمكنها من التخلي تدريجيا عن كل ما هو تقليدي والاتجاه نحو كل ما هو رقمي وذلك من اجل تسريع الوتيرة وزيادة الكفاءة والفعالية التنظيمية لكل مؤسسة ،مما ينتج عنه زيادة وتطوير في الاداء الوظيفي نتيجة دخول هذه التقنيات الجديدة ،كما تسهل عملية الاداء والتخلص من المشاكل التي يعاني منها العامل نتيجة اعتماده على تقنيات تقليدية بالإضافة الى التطور المذهل الذي وصلت اليه تكنولوجيا المعلومات الحديثة التي امتدت اثارها الى معظم المؤسسات ،بغض النظر عن احجامها واشكالها ،مما ساهم في ارتقاء وتحسين الخدمات وجعلها في المستوى المطلوب.

لخصت الدراسة الى ان في الوقت الحالي لا توجد مؤسسة خالية من الرقمنة اي ان الرقمنة اصبحت عنصر اساسي من اجل زيادة الكفاءة والفعالية داخل المؤسسات، وتوصلت الدراسة الى ان الرقمنة ساهمت بشكل كبير في تحسين الاداء الوظيفي للموظفين داخل المؤسسة.

الاقتراحات:

- تعميم استخدام الرقمنة في كافة اقسام ووحدات المديرية.
- الالتزام بتغيير وتوفير كافة السبل والوسائل اللازمة لتطبيق الرقمنة والتي من شأنها ضمان استمرارية العمل بأداء جيد وبمستوى راقى.
- البحث عن اساليب جديدة تعمل على معرفة ومواجهة الصعوبات والمشاكل قبل حدوثها خاصة فيما يتعلق بمجالات التلف التي تصيب الاجهزة والبرامج والتطبيقات وتعرض البيانات والمعلومات للاختراق والقرصنة مما يؤدي الى ضرورة توفير انظمة متطورة كالأنظمة القادرة على اصلاح نفسها باعتبارها مشروع يمكن تحقيقه.
- استقطاب خبراء في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات للاستعانة بهم في تقديم دورات تدريبية تطبيقية أكثر من النظرية .
- العمل على رفع المزيد من تدفق شبكة الانترنت وربطها بالرقمنة بشكل مكثف لتسريع وتيرة العمل وتحسين الخدمة .
- التوعية بالنظام الرقمي لتفادي شتى المشاكل التي قد تواجهها المديرية
- العمل على توفير الموارد المالية لتطوير الادارة الرقمية وذلك بتخصيص ميزانية خاصة بهذا المجال.
- استخدام برامج حديثة وتقنيات تكنولوجية رقمية لتسهيل عملية الرقمنة داخل المؤسسة.

قائمة المراجع

الكتب

1. العامري م. ا. (2015). نموذج مقترح لعلاقة ادارة الجودة الشاملة بتطوير الاداء الوظيفي للعاملين. الدار الجزائرية .
2. المحاسنة م. (2013). ادارة وتقييم الاداء الوظيفي بين النظرية والتطبيق. الطبعة الاولى . البحرين :دار جرير للنشر والتوزيع.
3. المنظور ل. (n.d.). لسان العرب .
4. باري كشواي. (2006). ادارة الموارد البشرية. مصر: دار فاروق للنشر والتوزيع.
5. بو الشرش ك. (2015). الثقافة التنظيمية والاداء في العلوم السلوكية والادارية. عمان :دار الايام للنشر والتوزيع.
6. د. فيصل حسونة. (2008). ادارة الموارد البشرية. الاردن-عمان: دار اسامة.
7. ديزن تيم. (2011). ادارة الموارد البشرية , اساليب الادارة الحديثة. الاردن: الاجيال للنشر والتوزيع.
8. رياض بن صوشة. (2024). ادارة الموارد البشرية. بسكرة: دار امجد للطباعة.
9. سعد غالب بي. (n.d.). الادارة الالكترونية وافاق تطبيقاتها العربية .الرياض ,المملكة العربية السعودية :الادارة العامة للطباعة والنشر _معهد الادارة العامة . _
10. سلطان م. (2003). ادارة الموارد البشرية .مصر :دار الجامعة الجديدة للنشر .
11. صبحي حموي .(2001). معجم المنجد في اللغة العربية المعاصرة.بيروت :دار المشرق.
12. صفيان ق, & طارق ح. (2022). النظرة الحديثة لادارة الموارد البشرية .عمان :دار الايام للنشر والتوزيع .
13. صقر ع. (2005). السلوك الانساني في المنظمات .الاسكندرية ,مصر :دار المعرفة الجامعية.

قائمة المراجع

14. عبد الباقي, ص. (2002). الاتجاهات الحديثة في ادارة الموارد البشرية. مصر : دار الجامعة الجديدة للنشر والتوزيع .
15. عبير محمد مهدي الشمريه، و منتظر كاظم شمran الحساوي. (2022). ادارة الموارد البشرية في المنظمات الحديثة. عمان: دار الصفاء للنشر والتوزيع.
16. عمر وصفي. (2005). ادارة الموارد البشرية المعاصرة. الاردن : دار وائل للنشر .
17. فارس السيد عبد السلام. (2017). استراتيجية التوظيف. الجيزة: يسطرون للطباعة والنشر والتوزيع.
18. قسول سفيان، و حمول طارق. (2022). النظرة الحديثة لادارة الموارد البشرية. عمان: الايام للنشر والتوزيع.
19. مجلي الخزاعة , ع. (2009). الصراع بين القيم الاجتماعية والقيم التنظيمية في الادارة التربوية . عمان :دار الحامد للنشر والتوزيع.
20. محمود الفاتح محمود بشير. (2013). ادارة الموارد البشرية. القاهرة: دار النشر للجمعات.
21. محمود عبد الفاتح. (2012). مهارات التوصيف الوظيفي. مصر: المجموعة العربية للتدريب والنشر.

الاطروحات ورسائل

1. ابو الشرخ بن. (2010). تقييم اثر الحوافز على مستوى الاداء الوظيفي في شركة الاتصالات الفلسطينية من وجهة نظر العاملين .جامعة الازهر , غزة .
2. ابو امونة بي. (2009). واقع ادارة الموارد البشرية الكترونيا في الجامعات الفلسطينية النظامية قطاع غزة .غزة ,فلسطين .
3. احلام قاسي. (2012). سيرورة عملية توظيف الموارد البشرية في المؤسسة الصغيرة والمتوسطة (مقدمة لنيل شهادة الماستر). معهد العلوم الانسانية والاجتماعية ، البويرة : العقيد أكلي محند أولحاج .
4. احمد فرج احمد. (2009). الرقمنة داخل مؤسسات المعلومات ام خارجها.السعودية .

قائمة المراجع

5. احمد م. س. (2003). الادارة الالكترونية. عمان /الاردن.
6. ادريس تواتي. (2014). رؤية في ادارة الموارد البشرية (اطروحة دكتورا) . كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير ، الجزائر : الجزائر 3.
7. الخليفة ز. (2007). الثقافة التنظيمية ودورها في رفع مستوى الاداء .جامعة نايف العربية للعلوم الامنية السعودية.
8. الدباغي محمد رشيد، و احميدة ناصري. (2018). استراتيجيات توظيف الموارد البشرية وأثرها في تحقيق الميزة التنافسية بين العمال (مذكرة لنيل شهادة الماستر). العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، ادرا: احمد دراية.
9. القاسم بعداش. (2021). دور الرقمنة في تحسين الاداء الاداري .مسيلة.
10. برقرور ح. (2008). اثر التقييم الموارد البشرية على العاملين في المؤسسة .جيجل
11. حافظي ز. (2008). الانظمة الالية ودورها في تنمية الخدمات الارشيفية .قسنطينة .
12. حجيم الطائي بي، &، اخرون. (2006). ادارة الموارد البشرية .الاردن :مؤسسة الوراق.
13. حساني م. (2019). علاقة الرضا الوظيفي لدى مدراء مؤسسات قطاع الشباب والرياضة _دراسة ميدانية على مستوى قطاع الشباب والرياضة لولاية -كرة السلة .بسكرة.
14. حمو نجاة. (2022/2021). الرقمنة في الادارة وتأثيرها على الاداء الوظيفي دراسة ميدانية بثنوية الشهيد حمو عثمان بخير الدين .مذكرة لنيل شهادة الماستر في علم الاجتماع .مستغانم ، تخصص علم الاجتماع التطبيقي والعمل.
15. زرطال ل. (2015). الاتصال التنظيمي وعلاقته بالاداء الوظيفي للعاملين .جيجل، الجزائر.
16. سعيدات ع. &، داداي ه. ب. (2022). رقمنة الخدمة العمومية ومبدا قابلية المرفق العمومي للتكيف
17. فاطمة الزهراء بن جريد. (2019). رقمنة الادارة واصلاح المنظومة التربوية في الجزائر (2017_2009)دراسة حالة مديرية التربية لولاية عين تموشنت.مستغانم.

قائمة المراجع

18. فوزية صادقي (2021). دور الرقمنة في تحسين الخدمة العمومية بالجزائر _دراسة تحليلية للجماعات المحلية ._قسنطينة ,علوم الاعلام والاتصال ,جامعة قسنطينة كلية علوم الاعلام والاتصال والسمعي البصري قسم الاتصال والعلاقات العامة.
19. كشرود م, & .,شارف ص. (2020). دور الرقمنة في عصرنة الادارة الجزائرية _قطاع العدالة نموذجا ._تبسة ,مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر تخصص قانون اداري ,جامعة العربي التبسي_تبسة_كلية الحقوق والعلوم السياسية _قسم الحقوق .
20. مزهود ع , (2001). الاداء بين الكفاءة والفعالية مفهوم وتقييم .الجزائر .
21. مزهودة ع , (2001). الاداء بين الكفاءة والفعالية .الجزائر .
22. مولاي ا, & .,كافي م. (2015). استخدام التحليل في مركبات اساسية والتحليل التصنيفي لتحديد مستوى ادارة المعرفة واثرة على الاداء)بالاستعانة بسلم اتدرسن وبطاقة الاداء المتوازن_(دراسة ميدانية لعينة من المؤسسات بولاية سعيدة . _الجزائر .
23. ميلودة حمدو . (2011_2012). دور الرقمنة في تحسين جودة الخدمات في الرفق العام _دراسة حالة انقوسة ._ورقلة ,قسم العلوم السياسية تخصص تنظيمات سياسية وادارية.

المقالات

24. العلق ب (2005). الادارة الرقمية :المجالات والتطبيقات .مركز الامارات للدراسات والبحوث الاستراتيجية الطبعة 1
25. العلق ب (2004). الخدمات الالكترونية بين النظرية والتطبيق منشورات المنظمة العربية للتنمية الادارية .القاهرة .
26. لكبيسي ا , (2008). تطور النظم الالية في المكتبات من الحوسبة الى الرقمنة الافتراضية . العربية 6. (29) 300
27. بيطاط ا ن .,بوالزليفة ص, & .,بنون خ ا . (2018). اثر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في النشاط الاقتصادي .الملتقى الوطني الثالث حول المستهلك والاقتصاد الرقمي ضرورة الانتقال وتحديات الحماية 7. ,ميلة

قائمة المراجع

28. ن محمد، ا. (2018, جوان). العوامل المؤثرة على الاداء الوظيفي _دراسة ميدانية بملبنة نوميديا بقسنطينة _ . سكيكدة، الجزائر: مجلة الاصيل للبحوث الاقتصادية والادارية _العدد الثالث _.
29. عبد الحميد الخليل. (2018). ادارة الموارد البشرية. الجمهورية العربية السورية: منشورات الجامعة الافتراضية السورية.
30. هدى بن لخضر . (2023). دور الرقمنة في تحسين الاداء الوظيفي في قطاع التربية. الوادي.

المؤتمرات

1. مشهور , ا. (2003). تكنولوجيا المعلومات واثرها على التنمية الاقتصادية .المؤتمر العربي الثالث للمعلومات الصناعية والشبكات .7, المنظمة العربية للتربية والثقافة والعلوم.

الملاحق

الملحق رقم 01

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة محمد خيضر _بسكرة_

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

" استمارة مقابلة "

عنوان الدراسة دور الرقمنة في تحسين الاداء الوظيفي

دراسة حالة مديرية الطاقة _لولاية بسكرة_



مقابلة مع السيد

الرتبة.....

تاريخ إجراء المقابلة.....

تهدف هذه الدراسة إلى محاولة تسليط الضوء على واقع الرقمنة بمديرية الطاقة _لولاية بسكرة_ ومدى تحسين الاداء الوظيفي.

لقد صممت هذه الاستمارة لمحاولة التعرف على وجهة نظركم والإجابة عن أسئلة المقابلة المتعلقة بدور الرقمنة في تحسين الاداء الوظيفي، وذلك بصفنكم أحد القائمين على راس مديرية الطاقة لولاية بسكرة، ونود أن نؤكد لكم مدى السرية الكاملة لكل ما تدلون به من آراء أو بيانات من خلال إجاباتكم على هذه الاستمارة البحثية، والتي لن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي، حيث أن التعرف على وجهة نظركم حول مختلف القضايا التي شملتها استمارة البحث سيساعد على إتمام الدراسة خدمة للبحث العلمي.

إشراف الاستاذ:

حمريط رشيد

إعداد الباحثين:

_تجوري شيماء

_يحي بثينة

السنة الجامعية: 2023/2024

بداية أرحب بسيادتكم وأشكركم على قبولكم إجراء مقابلة بحثية تتعلق بدور الرقمنة في تحسين الاداء الوظيفي _دراسة تحليلية بمديرية الطاقة لولاية بسكرة_ كونكم مسؤولين عن ذلك

الموضوع الاول : الامكانيات المادية والتقنية والبشرية للمؤسسة

1. هل عتاد الاعلام الالي المتوفر بالمؤسسة كاف لتحقيق الرقمنة ؟ هل تتوفر الانترنت ؟
2. هل كل الاجهزة تشتغل بشكل جيد ؟
3. هل البرمجيات المستخدمة في الرقمنة سهلة الاستخدام ؟
4. هل يوجد شخص مكلف بصيانة العتاد والبرمجيات؟
5. كم عدد اعوان الادارة في الاعلام الالي ؟

الموضوع الثاني: مظاهر الرقمنة بالمؤسسة

6. من هم المستخدمين المعنين باستخدام الرقمنة ؟ هل في المصلحة ام لا ؟
7. هل الملفات الرقمية محمية بشكل كاف باستخدام الرقمنة؟
8. هل واجهتم صعوبات اجرائية اثناء بداية تطبيق الرقمنة وتحويلها من ورقية الى الكترونية ؟ كيف تم التغلب عليها ؟
9. هل فئة العمال المسؤولين عن الرقمنة تلقوا برنامجا تكوينيا؟
10. كيف يمكن للرقمنة ان تسهم في تحسين رضا الموظفين وزيادة انتاجيتهم في العمل ؟

الموضوع الثالث : انعكاسات الرقمنة على الاداء الوظيفي في المؤسسة

11. هل ساعدت الرقمنة في تخفيف الابعاء والمجهودات ؟
12. هل ساهمت الرقمنة في الربح الوقت اثناء انجاز المهام ؟
13. ما هو الفرق بين تكلفة تحصيل حقوق بالرقمنة والطريقة التقليدية؟
14. هل تم الاستغناء عن الملفات الورقية في ظل استخدام الرقمنة ؟ وفي اي حالة تكمن ضرورة استخدام الملفات الورقية ؟ وماهي توقعاتكم في وصولكم الى صفر ورقة ؟
15. كيف ترون تقبل للرقمنة والعمل بها من قبل المستخدمين ؟
16. ماهي السلبيات بعد اعتماد الرقمنة في مؤسسة ؟
17. ماهي العراقيل التي تقف امام تحقيق الرقمنة بالمؤسسة ؟
18. في راىكم هل هناك جودة في الخدمات نتيجة الرقمنة ؟

19. يتم التعامل مع الرقمنة بدقة ودون التأخير متعلق بماذا؟

- التمكن الوظيفي من الجوانب الرقمية .
- وعي الجمهور بطريق استخدام الالكتروني.
- فعالية البنية التحتية الرقمية.

الموضوع الرابع: علاقة الرقمنة بالأداء الوظيفي

20. هل عملية الرقمنة واضحة ومفهومة للجميع؟

21. كيف تم تطبيق الرقمنة في ادارة الموارد البشرية وتحسين اداء الموظفين في المديرية؟

22. هل تؤثر الرقمنة في تعزيز الاداء الوظيفي؟ كيف ذلك؟

23. هل تعمل الادارة المرقمنة على خلق جو من التفاعل بين الموظفين ؟

24. هل بإمكان اللجوء الى الملفات المرقمنة من خلال الرقمنة خارج المؤسسة ؟

25. هل الطاقم الاداري يتفاعل بإيجابية مع التطور الرقمي ؟ فهل هناك مصلحة ضمن مؤسستكم

تبحث في التجديد الرقمي ؟

الموضوع الخامس : تأثير الرقمنة في الاداء الوظيفي

26. كيف ساعدت الرقمنة في تقليص الخدمة العادية ؟

27. كيف ساعدت الرقمنة من التقليل من الاخطاء ؟

28. هل نظام الامان الرقمي الذي تستخدمه الادارة في نقل المعلومات ضعيف جدا او جيد ؟

29. عند تطبيق الرقمنة في مؤسسة هل تم تسريح بعض الموظفين ام لا ؟

30. كيف يمكن لعملية الرقمنة ان تساهم في تحسين دقة وشفافية البيانات المالية للمؤسسة ؟

31. كيف ترون مستقبل الرقمنة في مديرية الطاقة لولاية بسكرة ؟

وفي الاخير نشكركم جزيل الشكر على صبركم معنا وافادتنا بمعلوماتكم القيمة

تقبلوا منا فائق التقدير والاحترام

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

3 نونبر 2022

قرار وزاري مشترك مؤرخ في عام 1444 الموافق سنة 2022 يتضمن تنظيم مصالح المديرية الولائية للطاقة والمناجم في مكاتب.

إن الوزير الأول،

ووزير الداخلية والجماعات المحلية والتهيئة العمرانية،

ووزير المالية،

ووزير الطاقة والمناجم،

- وبمقتضى المرسوم الرئاسي رقم 22-305 المؤرخ في 11 صفر عام 1444 الموافق 8 سبتمبر سنة 2022 و المتضمن تعيين أعضاء الحكومة.
- وبمقتضى المرسوم التنفيذي رقم 95-54 المؤرخ في 15 رمضان عام 1405 الموافق 15 فبراير سنة 1995 الذي يحدد صلاحيات وزير المالية،
- وبمقتضى المرسوم التنفيذي رقم 14-193 المؤرخ في 5 رمضان عام 1435 الموافق 3 يوليو 3 يوليو سنة 2014، الذي يحدد صلاحيات المدير العام للتوظيف العمومية والإصلاح الإداري،
- وبمقتضى المرسوم التنفيذي رقم 18-331 المؤرخ في 14 ربيع الثاني عام 1440 الموافق 22 ديسمبر سنة 2018، الذي يحدد صلاحيات وزير الداخلية والجماعات المحلية والتهيئة العمرانية،
- وبمقتضى المرسوم التنفيذي رقم 21-239 المؤرخ في 19 شوال عام 1442 الموافق 31 مايو سنة 2021، الذي يحدد صلاحيات وزير الطاقة والمناجم،
- وبمقتضى المرسوم التنفيذي رقم 21-466 المؤرخ في 16 ربيع الثاني عام 1443 الموافق 21 نوفمبر سنة 2021 والمتضمن إنشاء مديريات ولأينية للطاقة والمناجم ومهامها وتنظيمها وسيرها،
- وبمقتضى القرار الوزاري المشترك المؤرخ في 25 ذي القعدة عام 1440 الموافق 28 يوليو سنة 2019 والمتضمن تنظيم مصالح المديرية الولائية للطاقة في مكاتب.

بقررون ما يأتي :

المادة الأولى: تطبيقاً لأحكام المادة 10 من المرسوم التنفيذي رقم 21-466 المؤرخ في 16 ربيع الثاني عام 1443 الموافق 21 نوفمبر سنة 2021 والمذكور أعلاه، بهدف هذا القرار إلى تنظيم مصالح المديرية الولائية للطاقة والمناجم في مكاتب.

المادة 2: تتكون مصلحة الكهرباء والغاز من مكتبين (2):

(أ) مكتب الكهرباء والطاقت الجديدة،

(ب) مكتب الغاز الطبيعي.

المادة 3: تتكون مصلحة المحروقات وحماية الممتلكات من ثلاثة (3) مكاتب:

(أ) مكتب المواد الحساسة،

(ب) مكتب توزيع المواد البترولية،

(ج) مكتب حماية الممتلكات

المادة 4: تتكون مصلحة المناجم ومراقبة المطابقة التقنية والتنظيمية من ثلاثة (3) مكاتب:

(أ) مكتب المناجم والمقالع ،

(ب) مكتب المراقبة التقنية والتنظيمية،

(ج) مكتب مطابقة المركبات.

المادة 5: تتكون مصلحة الادارة والوسائل والاتصال من ثلاثة (3) مكاتب:

(أ) مكتب المستخدمين والتكوين،

(ب) مكتب الميزانية والوسائل

(ج) مكتب الاعلام الالي، التوثيق والاتصال .

المادة 6: تلغى أحكام القرار الوزاري المشترك المؤرخ في 25 ذي القعدة عام 1440 الموافق 28 يوليو سنة 2019 والمتضمن تنظيم مصالح المديرية الولائية للطاقة في مكاتب.



الرقم : 00321/ك.ع.إ.ت.ع ت /2024

إلى السيد مدير: مديرية الطاقة والمناجم لولاية بسكرة

طلب مساعدة لاستكمال مذكرة التخرج

دعما منكم للبحث العلمي، نرجو من سيادتكم تقديم التسهيلات اللازمة للطلبة:

- 1- تجوري شيما
- 2- يحي بثينة
- 3- /

المسجلون بـ قسم العلوم الاقتصادية

بالسنة: ثانية ماستراقتصاد المؤسسة

وذلك لاستكمال الجانب الميداني لمذكرة التخرج المعنونة بـ:

"" دور الرقمنة في تحسين الأداء الوظيفي ""

وفي الأخير تقبلوا منا فائق الاحترام والتقدير.

بسكرة في: 2024-03-12

ع/ عميد الكلية



تأشيرة المؤسسة المستقبلة



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

بسكرة في: 2024/ 06/30 .

جامعة محمد خيضر-بسكرة
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
قسم العلوم الاقتصادية.

إذن بالطبع

أنا الممضي أسفله الأستاذ: حمريط رشيد

الرتبة: أستاذ تعليم عالي

قسم الارتباط : العلوم الاقتصادية

أستاذ مشرف على مذكرة ماستر للطالب (ة):

1. تجوري شيماء

2. يحي بئينة

الشعبة: العلوم الاقتصادية

التخصص: إقتصاد و تسيير المؤسسات

بعنوان: دور الرقمنة في تحسين الأداء الوظيفي

دراسة حالة : مديرية الطاقة والمناجم – لولاية بسكرة- الفترة 2023-2024

أشهد بأن المذكرة أنجزت وفقا للدليل المنهجي المعتمد من قبل المجلس العلمي للكلية. وارخص بطبع المذكرة المذكورة أعلاه.

رئيس القسم

الاستاذ المشرف



تصريح شرفي

خاص بالالتزام بقواعد النزاهة العلمية لانجاز بحث

(ملحق القرار القرار 1082 المؤرخ في 27 ديسمبر 2020)

أنا الممضي أدناه،

السيد: **ت. ج. بوري** للتسيير

الصفة: طالب

الحامل لبطاقة التعريف الوطنية رقم: 20887553.2 الصادرة بتاريخ: 2023/02/16

المسجل بكلية: العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير قسم: العلوم الاقتصادية

تخصص: **اقتصاد وتسيير مؤسست**

والمكلف بإنجاز أعمال بحث: مذكرة التخرج مذكرة ماستر مذكرة ماجستير

أطروحة دكتوراه

تحت عنوان: **دور المرأة في التنمية في تجمعات الأديان الوحدانية**
دراسة ميدانية: مدينة الطابقة والمناجم - لولاية بسكرة -

أصرح بشرفي أنني ألتزم بمراعاة المعايير العلمية والمنهجية ومعايير الأخلاقيات المهنية والنزاهة الأكاديمية المطلوبة في انجاز البحث وفق ما ينصه القرار رقم 1082 المؤرخ في 27 ديسمبر 2020 المحدد للقواعد المتعلقة بالوقاية من السرقة العلمية ومكافحتها.

التاريخ:

إمضاء المعني بالأمر



تصريح شرفي

خاص بالالتزام بقواعد النزاهة العلمية لانجاز بحث

(ملحق القرار القرار 1082 المؤرخ في 27 ديسمبر 2020)

أنا الممضي أدناه،

السيد: يحيى بلليت

الصفة: طالب

الحامل لبطاقة التعريف الوطنية رقم: 203663160 الصادرة بتاريخ: 2018/11/12

المسجل بكلية: العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير قسم: العلوم الاقتصادية

تخصص: اقتصاد و تسيير المؤسسات

والمكلف بإنجاز أعمال بحث: مذكرة التخرج مذكرة ماستر مذكرة ماجستير

اطروحة دكتوراه

تحت عنوان: دور الرقابة في تحسين الأداء الوظيفي
دراسة ميدانية: مديرية الطاقة و الكناجم - ولاية بسكرة -

أصرح بشرفي أنني ألتزم بمراعاة المعايير العلمية والمنهجية ومعايير الأخلاقيات المهنية والنزاهة
الأكاديمية المطلوبة في انجاز البحث وفق ما ينصه القرار رقم 1082 المؤرخ في 27 ديسمبر 2020 المحدد
للقواعد المتعلقة بالوقاية من السرقة العلمية ومكافحتها.

التاريخ:

إمضاء المعني بالأمر

