

## أثر الإدارة الرقمية على جودة الأداء العام للمؤسسات "دراسة حالة بلدية بريكة"

### The impact of digital management on the overall performance quality of institutions

" specifically in the case of the municipality of Barika "

وفاء زوقار، جامعة محمد خيضر بسكرة، الجزائر، [ouafa.zougar@univ-biskra.dz](mailto:ouafa.zougar@univ-biskra.dz)

تاريخ قبول المقال: 05-12-2023

تاريخ إرسال المقال: 09-08-2023

#### الملخص:

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على الرقمنة وأثرها على الأداء المؤسسي من وجهة نظر العاملين في بلدية بريكة، ولتحقيق أهداف الدراسة واختبار فرضياتها تم تصميم إستبانة موجهة إلى العاملين بالمؤسسة محل الدراسة؛ وبعد إجراء عملية التحليل لبيانات الاستبانة التي شملت "19" عبارة لعينة مكونة من "30" عامل. توصلت الدراسة إلى عدد من النتائج أهمها: عدم الاستدلال على رقمنة الادارة ببلدية بريكة، تدني الأداء المؤسسي ووجود علاقة ارتباطية طردية متوسطة بين الرقمنة والأداء المؤسسي.

**الكلمات المفتاحية:** الرقمنة، الادارة الرقمية، الاداء المؤسسي، بلدية بريكة.

**Abstract:** This study aims to identify digitalization and its impact on organizational performance from the perspective of employees in the municipality of Barika. The study used a questionnaire directed at the employees of the institution, and after analyzing the data, which included "19" phrases for a sample of "30" employees, the study found several results, including the lack of evidence of digitalization in the management of the municipality of Barika, low organizational performance, and a medium negative correlation between digitalization and organizational performance.

**Key words :** digitalization, digital management, organizational performance, Barika municipality.

**مقدمة:**

في ظل التطور الكبير لدول العالم في المجال التقني للحاسبات و البرمجيات و الاتصال، و بإعتبار هذا المجال فضاء واسع تسعى من خلاله الدول عبر الوسائل والتقنيات الحديثة الى رفع وتحسين أداء مؤسساتها تماشياً مع التحولات والتطورات الاقتصادية الحديثة في العالم، إلا أن هذا التوجه السريع نحو رقمنة الادارات في العديد من المؤسسات، يرجع إلى مدى إستعداد هذه المؤسسات لتبني هذه الأنظمة التكنولوجية المتطورة، حيث أنه من الملاحظ أن من بين مظاهر هذه التكنولوجيا المتقدمة الرقمنة الإدارية، حيث بدأت في جميع أنحاء العالم سواء في البلدان المتقدمة والنامية والتي قامت بتغيير أسلوبها العملي من خلال الإنتقال من الإدارة الكلاسيكية الورقية إلى ادارة حديثة بدون ورقة ، وذلك من خلال عرض معلوماتها على شبكة الأنترنت وإنجاز معاملاتها الإدارية بدقة وسرعة عالية ، وتهدر الرقمنة إلى تقليص الإجراءات والسرعة في التنفيذ مما يؤدي بطبيعة الحال إلى زيادة كفاءة الأداء العام للمؤسسة من ناحية ومن ناحية أخرى تطوير طرق العمل التقليدية أكثر مرونة وفعالية؛ من هذا المنطلق يمكن طرح الاشكالية التالية: **هل هناك أثر للإدارة الرقمية على الأداء العام للمؤسسات؟** تتفرع الاشكالية الى التساؤلات التالية:

- ما هو واقع الادارة الرقمية ببلدية بركة؟

- ما هو مستوى الأداء العام ببلدية بركة؟

- هل يوجد أثر للإدارة الرقمية على الأداء العام لبلدية بركة؟

تقرض اشكالية الدراسة اتباع المنهج الوصفي لبناء الاطار النظري للدراسة، اما فيما يخص الدراسة الميدانية فقد تم الاعتماد على اداة الاستبيان في جمع البيانات وتحليلها من خلال القياس الكمي لأراء وتوجهات افراد عينة الدراسة.

ومن أجل الاجابة على التساؤلات سالفة الذكر تم عرض الاطر النظرية المرتبطة بالرقمنة والادارة الرقمية والأداء المؤسسي، ليتم دراسة واقعها ودراسة الأثر ببلدية بركة.

**المبحث الأول: الادارة الرقمية**

تعد الرقمنة مبادرة لها قيمة كبيرة لدى المؤسسات بإختلاف أنواعها، مما جعل هذه الأخيرة تسعى لتبني مفهوم الرقمنة في مختلف أنشطتها. فقد تعددت المفاهيم و المصطلحات التي أعطيت للرقمنة.

**المطلب الأول: مفهوم الرقمنة**

- إن مصطلح "الرقمنة" مصطلح متعدد المفاهيم حسب السياق الذي تستخدم فيه، في نظر "تيري كاني" إلى الرقمنة على أنها عملية تحويل مصادر المعلومات على إختلاف أشكالها من

(الكتب، الدوريات، الوثائق، الصور و التقارير...) إلى شكل مقروء بواسطة تقنيات الحاسبات الآلية عبر النظام الثنائي (البيئات BITS)، و الذي يعتبر وحدة المعلومات الأساسية لنظام معلومات يستند إلى الحاسبات الآلية، و تحويل المعلومات إلى مجموعة من الأرقام الثنائية، يمكن أن يطلق عليها "الرقمنة" و يتم القيام بهذه العملية بفضل الاستناد إلى مجموعة من التقنيات و الأجهزة المتخصصة.<sup>1</sup>

• ويقدم "دوج هودجز" مفهومًا آخر تم تبينه المكتبة الوطنية الكندية ويعتبر فيه الرقمنة عملية أو إجراء لتحويل المحتوى الفكري المتاح على وسيط تخزين فيزيائي تقليدي، مثل: (مقالات الدوريات، الكتب، المخطوطات و الخرائط...) إلى شكل رقمي.<sup>2</sup>

• و يعرف "سعيد يقطين" الترقيم التناظري النمط NUMÉRISATION بأنه عملية نقل أي صنف من الوثائق (الورقي) إلى النمط الرقمي، و بذلك يصبح النص و الصورة الثابتة أو المتحركة و الصوت أو الملف مشفرا على أرقام لأن هذا التحويل هو الذي يسمح للوثيقة أيا كان نوعها بأن تصبح قابلة للاستقبال و الاستعمال بواسطة الأجهزة المعلوماتية و هنا يتضح أن ترقيم النص هو عملية تحويل النص المكتوب المطبوع أو المخطوط من صيغته الورقية إلى صيغته الرقمية ليصبح قابلا للمعاينة على شاشة الحاسوب.<sup>3</sup>

و بمعنى آخر هي عملية تحويل البيانات إلى شكل رقمي و ذلك لأجل معالجتها بواسطة الحاسوب الإلكتروني

## المطلب الثاني: أبعاد الرقمنة

1) الترميز الرقمي: يعتبر القاعدة الثنائية في مجال الرياضيات حيث يعمل على مسك المعلومة بأشكالها المختلفة (النصوص، الصورة والصوت) ووضعها على الخط ليتقبلها جهاز الكمبيوتر أثناء عملية معالجتها على شكل نماذج خاضعة لإرادة الشخص المستخدم، من ثم إخراجها على

<sup>1</sup> أحمد فرج أحمد، الرقمنة داخل مؤسسات المعلومات أو خارجها؟ دراسة في الاشكالية ومعايير الاختيار، قسم دراسات المعلومات، جامعة الامام محمد بن سعود الاسلامية، 2009، ص 11.

<sup>2</sup> يقطين، من النص إلى النص مدخل إلى جماليات الإبداع التفاعلي، بيروت، المركز الثقافي العربي، ط02، ص02.

<sup>3</sup> أحمد فرج أحمد، نفس المرجع السابق.

شكل معاني جديدة مختلفة عما كانت عليه، وقد تعددت هذه الخدمة التقنية ليتم إرسال المعلومة رقميا وإخضاعها للمعالجة الآلية أيضا.<sup>4</sup>

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

(3) شبكات النفاذ الرقمي: وهي شبكات تعتمد على الكوابل و من أهمها جهاز (DSL) الذي يعتمد على تقنيات الترميز حيث يستخدم في أنظمة التلفزة عن طريق خط مشترك ذو جودة عالية، و جهاز المحول (MODEM) و تعد كلمة « MODEM » اختصارا لكلمتي « MODULATOR » و تعني بالعربية المعدل و مزيل التعديل ووظيفتها تتلخص بتحويل الإشارات الرقمية المعبرة عن الصوت المنقولة و التي تمثل مخرجات جهاز الإرسال الرقمي الى إشارات تناظرية يمكن نقلها عبر الخطوط التلفزيونية السلكية، بحيث تسمح هذه التقنيات في عملية التبادل.<sup>5</sup>

(4) أنظمة التحويل: حيث تعتمد هذه الأنظمة على آليات مراقبة ذات جدوى عالية تؤمن التقارب بين المعلومة المرسل والمعلومة المستقبلية، لما تمتاز به من سرعة كبيرة في تدفق المعلومات.<sup>6</sup>

(5) شبكات الهاتف المحمول: تعرف بشبكات الجيل الثالث الذي يشهده القرن الحادي والعشرين، حيث تعتمد استخدام عملية ترميز أحادية لكل مكالمات وبسرعة عالية تصل إلى 2 ميغا بايت في الثانية.

(6) تقنيات البث الإعلامي: وصلت التطورات في السنوات الأخيرة بدمج الشبكة العنكبوتية بشبكات الكوابل التلفزيونية وغيرها، لتحقيق الإرسال الرقمي الذي يوفر خدمة التلفزة التفاعلية كنقل البرامج المتلفزة وتسجيلها رقميا وخدمة الفيديو.<sup>7</sup>

### المطلب الثالث: مفهوم الإدارة الرقمية

هناك عدة تعاريف للإدارة الرقمية نورد أهمها فيما يلي:

<sup>4</sup> عبير رحباني، الإعلام الرقمي، دار أسامة للنشر و التوزيع، 2012، صفحة 52.

<sup>5</sup> نفس المرجع السابق.

<sup>6</sup> فريد النجار، دور تكنولوجيا المعلومات في التحول نحو منظمات الرقمنة، مصر، 2004، ص.ص 199-200.

<sup>7</sup> عبير رحباني، مرجع سابق.

- تعرف الإدارة الرقمية بـ: "الاستغناء عن المعاملات الورقية وإحلال المكتب الإلكتروني عن طريق الاستخدام الواسع لتكنولوجيا المعلومات وتحويل الخدمات العامة إلى إجراءات مكتبية ثم معالجتها حسب خطوات متسلسلة منفذة مسبقاً".<sup>8</sup>
- و تعرف أيضا بأنها إدارة موارد معلوماتية تعتمد على الأنترنت و شبكات الاتصال؛ حيث تميل أكثر إلى تجريد و إخفاء الأشياء و ما يرتبط بها إلى الحد الذي أصبح رأس المال المعرفي هو العامل الأكثر فعالية في تحقيق أهدافها، و الأكثر كفاءة في استخدام مواردها.<sup>9</sup>
- وتعرف أيضا بأنها منهج معاصر يعتمد على تنفيذ كل الأعمال والمعاملات التي تتم بين طرفين أو أكثر من الأفراد أو المنظمات باستخدام كل التكنولوجيات الرقمية مثل: البريد الإلكتروني و التحويلات الإلكترونية للأموال و التبادل الإلكتروني للمستندات و الفاكس و النشرات الإلكترونية من أجل توفير أمثل للوقت و المال و الجهد.

#### المطلب الرابع: أهمية الإدارة الرقمية

للإدارة الرقمية العديد من الفوائد لتحسين الأداء العام للمؤسسة وجودة الخدمات المقدمة للمتعاملين نذكر منها مايلي:<sup>10</sup>

- إتاحة فرص وظيفية جديدة في مجالات جديدة، مثل إدخال البيانات وتشغيل وصيانة البنية التحتية وأمن المعلومات؛
- توحيد الجهود تحت بوابة إلكترونية واحدة، بدلا من تشتيت الجهود وازدواجية بعض الإجراءات في الحكومة التقليدية؛
- تنظيم العمليات الانتاجية وتحسين الاداء الوظيفي؛
- الشفافية في التعامل وإلغاء الوساطة والمحسوبية والمجاملة؛
- تنظيم قواعد عمل جديدة وبيئة عمل جديدة مختلفة تماماً عن بيئة الحكومة التقليدية؛
- مفهوم اداري جديد يمثل العمل بروح الفريق الواحد وتوحيد الجهود.
- القضاء على البيروقراطية والروتين الذي يوجد في الحكومة التقليدية؛
- تسهيل وسرعة التواصل الاجتماعي من خلال التطبيقات الالكترونية الكثيرة كالبريد الالكتروني.

<sup>8</sup> علاء عبدالرزاق السالمي، الإدارة الإلكترونية، دار وائل للنشر و التوزيع عمان، 2008، ص25.

<sup>9</sup> نجم عبود نجم، الإدارة و المعرفة الإلكترونية، دار اليازوري للنشر و التوزيع، عمان، 2009، ص 45.

<sup>10</sup> مريم خالص حسين، الحكومة الإلكترونية، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية ووزارة المالية، العراق، 2013، ص444.

## المبحث الثاني: الأداء المؤسسي

يعد الأداء المؤسسي المنظومة المتكاملة لنتائج أعمال المؤسسة في ضوء تفاعلها مع عناصر بيئتها الداخلية والخارجية،

### المطلب الأول: مفهوم الأداء المؤسسي

- ويعرف الأداء المؤسسي بأنه: المحصلة النهائية لكافة القرارات التي يتم اتخاذها على مستوى المؤسسة ككل، ويمثل الهدف النهائي لكافة الجهود والأنشطة التطويرية التي تتم داخل المؤسسة، حيث تسعى أي مؤسسة بغض النظر عن نوعية نشاطها إلى تحسين مستوى أدائها المؤسسي.<sup>11</sup>
- كما ينظر البعض إلى الأداء المؤسسي على أنه نتيجة لمجموعة من التفاعلات المعقدة التي تتم بين الأفراد وبين الأساليب والمواد والمعدات التي يستخدمونها، وكذلك بين هؤلاء الأفراد وبين الثقافة والبيئة التي يعملون في سياقها. ويقصد بالأداء المؤسسي: "المخرجات أو الأهداف التي يسعى النظام المؤسسي إلى تحقيقها أي أنه يعني النجاح التنظيمي والنجاح في تحقيق الأهداف التنظيمية" كما عرف الأداء المؤسسي أيضاً بأنه: " نتيجة مجموعة من التفاعلات المعقدة التي تتم بين الموارد البشرية والمادية والبيئة التنظيمية داخل المنظمات من جهة وبين البيئة المحيطة بهم من جهة أخرى ".<sup>12</sup>

يمكن القول بأن الأداء العام للمؤسسة هو انعكاس لكيفية استخدام المؤسسة للموارد البشرية والمالية واستغلالها بكفاءة وفاعلية بصورة تجعلها قادرة على تحقيق أهدافها.

يعتبر الأداء العام للمؤسسة المنظومة المتكاملة لنتائج أعمال المنظمة في ضوء تفاعلاتها الداخلية والخارجية وهو بهذا المفهوم يشتمل على أبعاد ثلاثة هي:<sup>13</sup>

- أداء الأفراد في وحدتهم التنظيمية؛
- أداء الوحدات التنظيمية في الإطار العام للمنظمة؛
- أداء المؤسسة في إطار البيئة الخارجية الاقتصادية والاجتماعية والثقافية

<sup>11</sup> محمد عبد الرحمان، الإدارة في عصر العولمة، دار الفكر الجامعي، الاسكندرية، 2008، ص.ص 137-138.

<sup>12</sup> العدوانى عيد فالح. (2009). الحكومة ودورها في تحسين الاداء المؤسسي للجهاز الاداري و متطلبات التطبيق في دولة الكويت. مجلة النهضة ،المجلد العاشر ، العدد الرابع ،اكتوبر ،الكويت، 75.

<sup>13</sup> آمال نمر حسن صيام، الأداء المؤسسي، تطبيق التخطيط الإستراتيجي و علاقته بأداء المؤسسات الأهلية، 2016، رسالة ماجستير، جامعة الأزهر، غزة، الصفحات 44-45.

يشمل الاداء الفردي المهام التي يقوم بها الفرد تجاه المسؤوليات المتوقعة منه القيام بها في الوحدة التنظيمية وصولا لتحقيق الأهداف الموضوعية؛ كما ويشتمل اداء الوحدات التنظيمية الاعمال التي تمارسها الوحدات التنظيمية الداخلية للقيام بدورها المتوقع تنفيذه وصولا لتحقيق الأهداف الموضوعية لها.

### المطلب الثاني: أنواع الأداء المؤسسي

تمارس المؤسسات عادة نشاطها في مجالات أداء مختلفة نذكر منها مايلي:<sup>14</sup>

- الأداء الاقتصادي؛
- لاداء الاجتماعي؛
- الاداء الاداري؛
- الاداء المالي؛
- الاداء التكنولوجي.

يتحقق الأداء الاقتصادي بتطبيق المبادئ الاقتصادية بالنسبة لظروف الوحدة وبيئتها المحيطة بها، ويتم قياسه عادة باستخدام مقاييس الربحية بأنواعها المختلفة، كما ويعد الأداء الاجتماعي لأي مؤسسة أساس لتحقيق المسؤولية الاجتماعية، ويتميز هذا النوع من الأداء بنقص المقاييس الكمية المتاحة لتحديد مدي مساهمة المؤسسة في المجالات الاجتماعية، يتمثل الجانب الثالث من جوانب الأداء في المؤسسات في الأداء الإداري للخطط والسياسات والتشغيل بطريقة ذات كفاءة وفعالية، ويتم تحقيق ذلك بحسن اختيار أفضل البدائل التي تحقق أعلى المخرجات الممكنة، يتمثل الاداء المالي في القدرة على زيادة معدل العائد عكس الاداء الفني الذي القدرة على خفض الوحدات المعيبة.

### المطلب الثالث: متطلبات تطوير الأداء المؤسسي

تحتاج المؤسسات الى مواكبة التطورات من اجل مواجهة التحديات والتغيرات المتزايدة التي تنعكس بالدرجة الاولى على ادائها، حيث يمكن مواجهة هذه التحديات من خلال بناء القدرات التقنية المرنة واستثمارها في جميع العمليات الاساسية، الى جانب تنمية وتمكين الموارد البشرية لتعزيز

<sup>14</sup> مفتاح الجندي، الاداء المؤسسي، المنتدى العربي لادارة الموارد البشرية، <https://hrdiscussion.com/hr83272.html> ،

.2023/08/05

القدرات الابداعية والابتكارية وتعزيز العمل ضمن فرق عمل، تكثيف الاستثمار في البحوث والتطوير وإنشاء القواعد البحثية التي تعتمد على التقنيات الرقمية الحديثة.<sup>15</sup>

### المبحث الثالث: الدراسة الميدانية

من أجل الاجابة على تساؤل الدراسة الرئيسي تم تصميم استبيان يحتوي على محورين، محور الرقمنة ومحور الاداء المؤسسي؛ تم توزيع الاستبيان على مجموعة من موظفي بلدية بريكة وجاء عددهم 30 مفردة صالحة للتحليل حيث كانت النتائج كالتالي.

### المطلب الأول: توزيع أفراد العينة

#### • توزيع العينة حسب النوع:

تتكون العينة المدروسة من 30 فرد بحيث تزيد نسبة الإناث على نسبة الذكور إذ نجد أن الإناث يمثلون 20 فرداً أي نسبة 66.7 % من العينة، في المقابل عدد الذكور يمثل في 10 أفراد أي بنسبة 33.3% من كامل العينة.

#### الجدول رقم ( 01): توزيع أفراد العينة حسب النوع

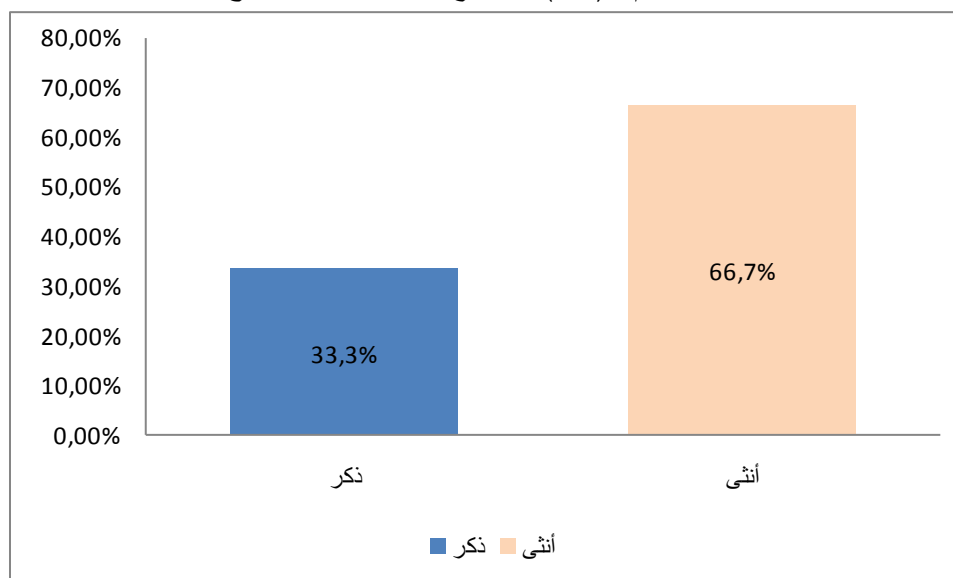
| النوع   | التكرار المطلق | التكرار النسبي |
|---------|----------------|----------------|
| ذكر     | 10             | 33.3%          |
| أنثى    | 20             | 66.7%          |
| المجموع | 30             | 100%           |

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات SPSS

<sup>15</sup> نصر نوال، التجارب الأجنبية في تحسين الأداء المؤسسي بمؤسسات التعليم، لمؤتمر السنوي (العربي الخامس - الدولي الثاني) كلية التربية النوعية، جامعة المنصورة، 2010، ص 67.



الشكل رقم (01): توزيع العينة حسب النوع



المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات EXCEL

من خلال ما سبق في الجدول رقم (01) والشكل رقم (01)؛ يتضح أن لا جنس غالب في هذه الدراسة رغم إرتفاع نسبة الإناث عن الذكور ( 10 إناث)؛ وهذا راجع بشكل عام لطبيعة العمل حيث يتناسب النشاط الإداري مع قدرات كلا الجنسين على حد سواء، إلى جانب الذهنية الخاصة بأهل المنطقة حيث لا يعتبر هذا العمل غير منافي لأعراف المجتمع بالنسبة للمرأة أو الرجل.

#### • توزيع العينة حسب السن:

تم تقسيم أفراد العينة المدروسة إلى أربع فئات عمرية حيث نجد أن الفئة ما بين 36 إلى 45 سنة تحتل المرتبة الأولى بما يعادل 20 فرد وهذا بنسبة % 66.7 ، ثم تليها الفئة ما بين 25 إلى 35 سنة بما يعادل 5 أفراد أي بنسبة % 16.7، و في الأخير جاءت الفئة فوق 45 سنة بما يعادل 5 أفراد أي بنسبة % 16.7.

الجدول رقم (02): توزيع العينة حسب السن

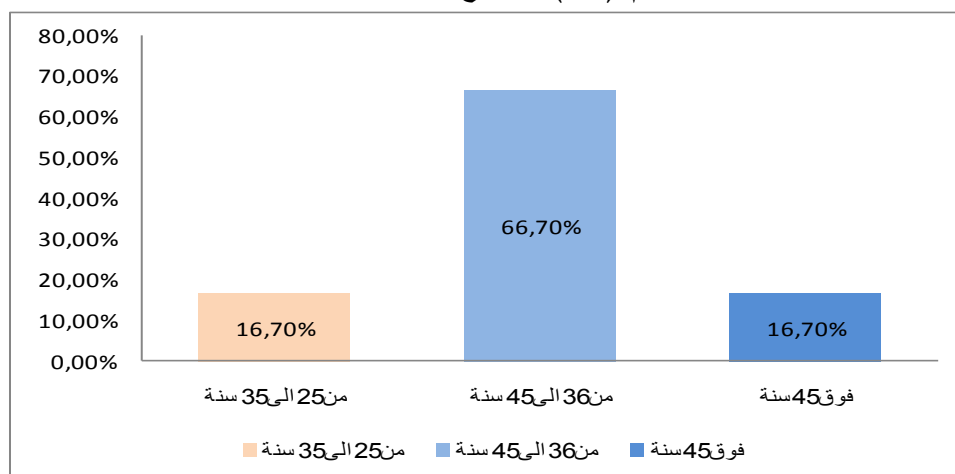
| السن             | التكرار المطلق | التكرار النسبي |
|------------------|----------------|----------------|
| من 25 إلى 35 سنة | 5              | 16.7%          |
| من 36 إلى 45 سنة | 20             | 66.7%          |
| فوق 46 سنة       | 5              | 16.7%          |

## أثر الإدارة الرقمية على جودة الأداء العام للمؤسسات "دراسة حالة بلدية بركة"

|         |    |      |
|---------|----|------|
| المجموع | 30 | 100% |
|---------|----|------|

المصدر: من إعداد الباحثة بالإعتماد على مخرجات SPSS

الشكل رقم (02): توزيع العينة حسب السن



المصدر: من إعداد الباحثة بالإعتماد على مخرجات برنامج EXCEL

فيما يتعلق بالسن فالجدول (02) و الشكل (02) يبينان أن فئة من 36 إلى 45 سنة أكبر بنسبة 66.7% إذ أحرز الشباب من 25 إلى 35 سنة نسبة 16.7% من مجموع العينة أما فئة 46 و فوق أحرزت أيضا نسبة 16.7%.

و هي نتيجة غير منطقية لأن فئة الشباب هي من تستحق فرصة أكثر من غيرها للبحث عن الكفاءة و من جهة أخرى تعتبر هذه الأخيرة أكثر إستخداما للتكنولوجيا. كما أن هذا يبين أن المؤسسة لا تعتمد على طاقات شبانية أبدا.

## • توزيع العينة حسب الحالة الاجتماعية:

تم تقسيم العينة المدروسة الى أربع أصناف للحالة الاجتماعية حيث نجد أن نسبة 1 لأفراد المتزوجين تعد أعلى نسبة بعدد 17 فرد ونسبة 56.7%، وتأتي فئة غير المتزوجين (أعزب) في المرتبة الثانية بعدد أفراد يقدر ب 10 أفراد ونسبة 33.3 % ، أما فيما يخص فئة المطلقين قدرت ب فردين إثنين أي بنسبة 6.7% و أخيرا في فئة الأرملة تم تسجيل فرد واحد أي بنسبة 3.3% .

الجدول رقم (03): توزيع العينة حسب الحالة الاجتماعية

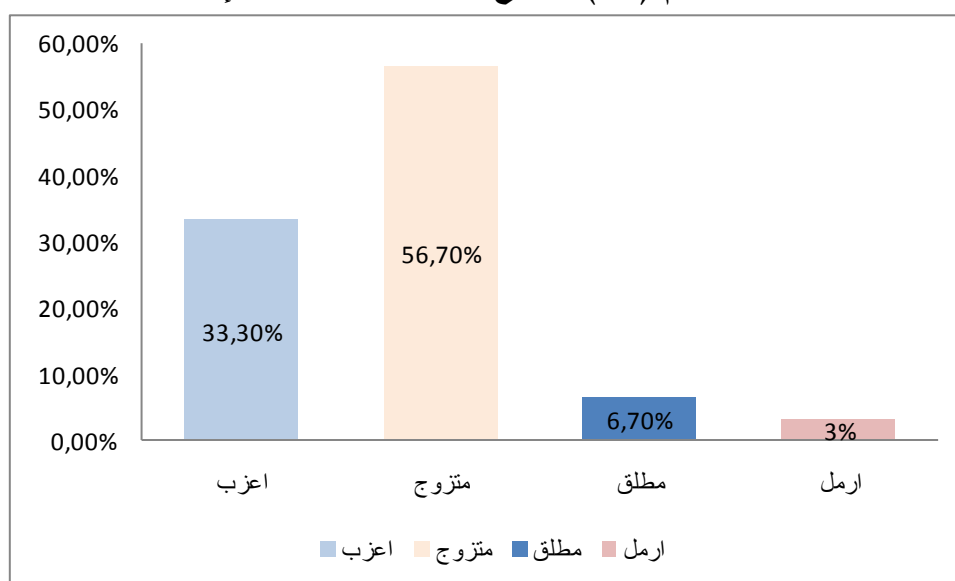
| الحالة الاجتماعية | التكرار المطلق | التكرار النسبي |
|-------------------|----------------|----------------|
| أعزب              | 10             | 33.3%          |

## أثر الإدارة الرقمية على جودة الأداء العام للمؤسسات "دراسة حالة بلدية بركة"

|         |    |       |
|---------|----|-------|
| متزوج   | 17 | 56.7% |
| مطلق    | 02 | 6.7%  |
| أرمل    | 01 | 3.3%  |
| المجموع | 30 | 100%  |

المصدر: من إعداد الباحثة بالإعتماد على مخرجات SPSS

الشكل رقم (03): توزيع العينة حسب الحالة الاجتماعية



من إعداد الباحثة بالإعتماد على مخرجات برنامج EXCEL

بالنسبة لمتغير الحالة الاجتماعية، فقد وجد من خلال الجدول (03) و الشكل (03)، أن فئة "متزوج" أحرزت المرتبة الأولى بما يعادل نسبة 56.7% ، بعدها تأتي فئة "أعزب" بنسبة 33.3% و تليها فئة "مطلق" بنسبة 6.7% و أخيرا فئة "أرمل" بنسبة 3.3%.

## • توزيع العينة حسب سنوات الخدمة:

تم تقسيم عينة محل الدراسة إلى ثلاث فئات تعبر عن سنوات الخدمة، حيث تحتل فئة من 11 إلى 19 سنة المرتبة الأولى ب: 13 فرد و نسبة 43.3%، أما المرتبة الثانية فهي الفئة من 5 إلى 10 سنوات بعدد 12 فرد و نسبة 40% ، كما سجلت فئة 20 سنة فأكثر ب 5 أفراد و بنسبة 16.7%.

الجدول رقم (04): توزيع العينة حسب سنوات الخدمة

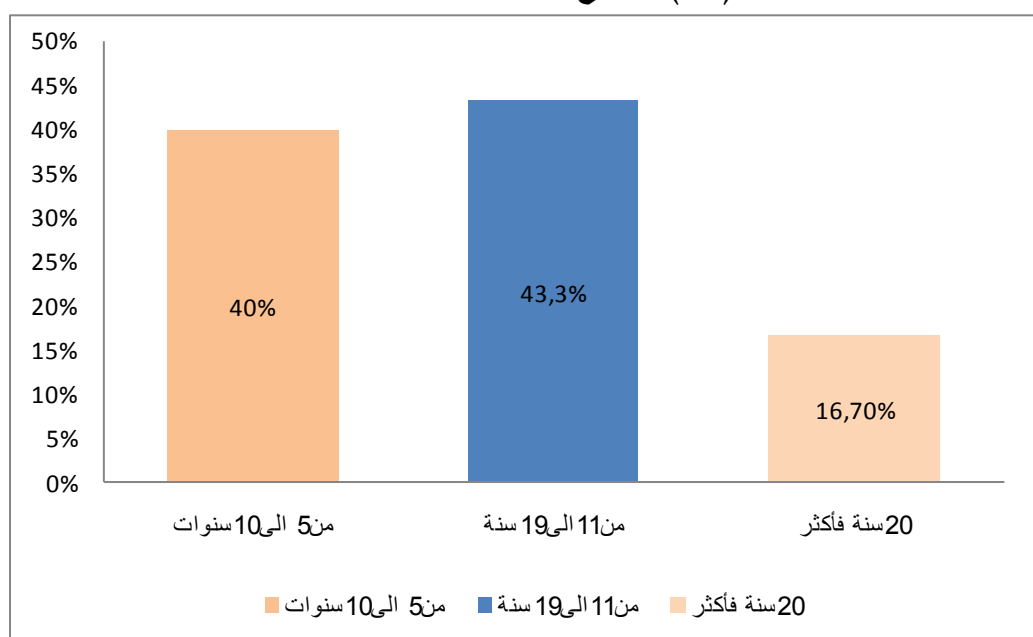
| سنوات الخدمة | التكرار | النسبي |
|--------------|---------|--------|
|              | المطلق  |        |

## أثر الإدارة الرقمية على جودة الأداء العام للمؤسسات "دراسة حالة بلدية بركة"

|       |    |                   |
|-------|----|-------------------|
| 40%   | 12 | من 5 إلى 10 سنوات |
| 43.3% | 13 | من 11 إلى 19 سنة  |
| 16.7% | 05 | 20 سنة فأكثر      |
| 100%  | 30 | المجموع           |

المصدر: من إعداد الباحثة بالإعتماد على مخرجات SPSS

الشكل (04): توزيع العينة حسب سنوات الخدمة



المصدر: من إعداد الباحثة بالإعتماد على مخرجات برنامج EXCEL

من خلال الجدول (04) الذي يوضح توزيع العينة المدروسة حسب سنوات الخدمة، و الشكل (04) تبين أن فئة الذين لديهم أقدمية من 11 إلى 19 سنة يمثلون النسبة الأكبر من الفئات الأخرى؛ و هي نسبة كبيرة إلى حد ما و هذا ما يتماشى مع توزيع العينة حسب السن، و يشير إلى انخفاض مستوى التقاعد و هذا يعني حرص مؤسسة محل الدراسة على تكليف الإطارات غير الشابة بالمسؤوليات لأنهم يملكون خبرة مهنية و مهارات.

## • توزيع العينة حسب المستوى التعليمي:

من خلال العينة ا لمدروسة التي تم تقسيمها الى أربع مستويات دراسية وجدنا الفئة الكبرى هي التي لديها مستوى جامعي والمتكونة من 16 فردا بنسبة 53.3% ، ثم تليها فئة المستوى الثانوي ب 10 أفراد

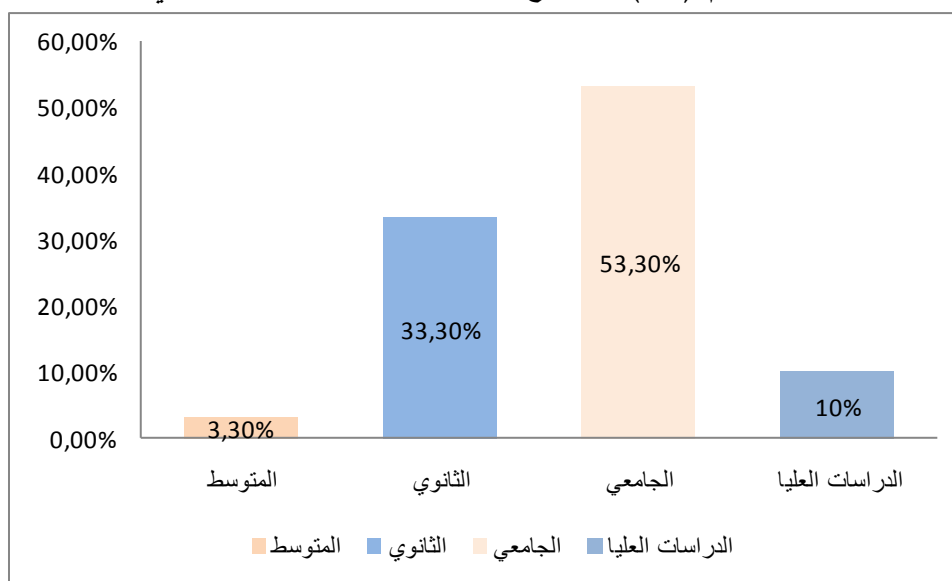
ونسبة 33.3 % ثم تأتي الفئة التي لديها مستوى دراسات عليا ب 3 أفراد وبنسبة 10% ، و فرد واحد يمثل فئة التعليم المتوسط بنسبة 3.3%.

الجدول رقم (05) : توزيع العينة حسب المستوى التعليمي

| المستوى التعليمي | التكرار المطلق | التكرار النسبي |
|------------------|----------------|----------------|
| متوسط            | 1              | 3.3%           |
| ثانوي            | 10             | 33.3%          |
| جامعي            | 16             | 53.3%          |
| دراسات عليا      | 3              | 10%            |
| المجموع          | 30             | 100%           |

المصدر: من إعداد الباحثة بالإعتماد على مخرجات برنامج SPSS

الشكل رقم (05) : توزيع العينة حسب المستوى التعليمي



المصدر: من إعداد الباحثة بالإعتماد على مخرجات برنامج EXCEL

بالنسبة لمتغير المستوى التعليمي لأفراد عينة الدراسة فقد وجد من خلال الجدول (05) والشكل (05)، أن نسبة الذين يمثلون مستوى جامعي قد احتلوا المرتبة الأولى من بين كل الفئات المعنية بالدراسة من العينة؛

وهذا المؤشر بالغ الأهمية للمستوى العالي للكفاءات البشرية المتخصصة المتواجدة في المؤسسة، بينما أحرزت فئة الذين لديهم مستوى ثانوي المرتبة الثانية وهي فئة تضم أصحاب الأقدمية المهنية الذين شغلوا مناصبهم في الوقت الذي كان يسمح فيه بتوظيف المتحصلين على المستوى الثانوي، وكذا أصحاب الوظائف المتواضعة التي لا تتطلب المستوى التعليمي العالي، في حين احتلت المرتبة الثالثة فئة ذوي مستوى الدراسات العليا وهذا ليس منطقي كون المؤسسة إدارية و تحتاج إلى إطارات مختصة.

### المطلب الثاني: الاتساق الداخلي والثبات

#### • تطبيق الاساليب الاحصائية:

#### - اختبار الثبات الفاكرونباخ:

الجدول رقم (06): اختبار الثبات الفاكرونباخ

| عدد الأسئلة | الألفاكرونباخ |
|-------------|---------------|
| 19          | 0.894         |

المصدر: من إعداد الباحثة بالإعتماد على مخرجات برنامج SPSS

من الجدول أعلاه نلاحظ أن معامل الثبات للإستبانة ككل 0.894 و هي قيم ثبات جيدة و تتجاوز النسبة المعيارية المقبولة (0.60) و هذا يدل على ثبات أداة الدراسة.

#### - اختبار الطبيعة بمعامل كولموكروف سميرونوف للمحورين:

الجدول رقم : (07): إختبار التوزيع الطبيعي (smirnov-Kolmogrov)

| المحور         | قيمة (k-s) | الدالة الإحصائية SIG |
|----------------|------------|----------------------|
| الرقمنة        | 0.668      | 0.764                |
| الأداء المؤسسي | 0.583      | 0.886                |

المصدر: من إعداد الباحثة بالإعتماد على مخرجات برنامج SPSS

من خلال الجدول السابق يتبين أن البيانات تتوزع توزيعا طبيعيا حسب معامل الاختبار الذي يحدد قيمة الدلالة الإحصائية ب  $SIG > 0.05$ ، أي كلما كانت المعنوية أكبر من 0.05 كلما تبين أن البيانات تتبع توزيعا طبيعيا، حيث يظهر أن المحور الأول حقق 0.668 في قيمة (K.S)، أما المحور الثاني

فحقق 0.583 في قيمة (K.S) مع قيمة الدلالة الاحصائية 0.764 لمحور الرقمنة و 0.886 لمحور الأداء المؤسسي، بمعنى أن البيانات في كلا المحورين موزعة توزيعاً طبيعياً.

- معامل الارتباط بيرسون بين المتغيرين (التابع و المستقل):

الجدول رقم (08): صدق الإتساق البنائي لمحوري الإستبانة:

| المحور                              | الرقمنة               | الأداء المؤسسي |
|-------------------------------------|-----------------------|----------------|
| الرقمنة                             | معامل الارتباط بيرسون | 0.407          |
|                                     | مستوى الدلالة SIG     | 0.026          |
|                                     | التكرارات             | 30             |
| الأداء المؤسسي                      | معامل الارتباط بيرسون | 0.407          |
|                                     | مستوى الدلالة SIG     | 0.026          |
|                                     | التكرارات             | 30             |
| دال إحصائية عند مستوى معنوية (0.05) |                       |                |

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن معامل ارتباط بيرسون 0.407 و أن معنوية SIG= 0.026 عند الدلالة الاحصائية (0.05) يمكن القول هنا أن هناك علاقة ارتباط متوسطة بين كلا محوري الاستبيان (الرقمنة، الاداء المؤسسي).

### المطلب الثالث: اختبار فرضيات الدراسة

- اختبار الفرضية الصفرية الاولى (01): "تتميز بلدية بركة بمستوى عالي من الرقمنة الادارية"

يوضح الجدول رقم (09) المتوسطات الحسابية و الانحرافات المعيارية حسب مدى استجابة العينة اتجاه الرقمنة:

الجدول رقم (09): المتوسطات الحسابية و الانحرافات المعيارية لفقرات محور الرقمنة

| لرقم | الفقرات                         | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | اتجاه العينة | الدلالة |
|------|---------------------------------|-----------------|-------------------|--------------|---------|
|      | تعتمد المؤسسة على المورد البشري | 1.70            | 0.794             | محايد        | متوسط   |

| 1 | المؤهل                                                       |      |       |           |       |
|---|--------------------------------------------------------------|------|-------|-----------|-------|
| 2 | لديك الخبرة اللازمة للتحكم في مختلف الأجهزة التي تتعامل معها | 1.27 | 0.521 | غير موافق | منخفض |
| 3 | تستخدم المؤسسة أجهزة تقنية حديثة                             | 1.93 | 0.868 | محايد     | متوسط |
| 4 | الأجهزة المستعملة تواكب التطور التكنولوجي الحاصل             | 1.97 | 0.964 | محايد     | متوسط |
| 5 | الأجهزة التقنية الحديثة المستخدمة أحسن من التقليدية          | 1.10 | 0.305 | غير موافق | منخفض |
| 6 | تساعد الاجهزة الحديثة في تحسين سرعة الإنجاز                  | 1.03 | 0.183 | غير موافق | منخفض |
| 7 | تساعد الأجهزة الحديثة في زيادة القدرة على تحسين البيانات     | 1.07 | 0.254 | غير موافق | منخفض |
| 8 | تساعد الأجهزة الحديثة في زيادة دقة العمل                     | 1.07 | 0.254 | غير موافق | منخفض |
| 9 | تساعد الأجهزة الحديثة في تقليل الجهد المبذول                 | 1.07 | 0.254 | غير موافق | منخفض |
|   | المتوسط الحسابي و الانحراف المعياري لمحور الرقمنة            | 1.35 | 0.488 | غير موافق | منخفض |

## المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

يظهر الجدول أعلاه المتوسط الحسابي لكل عبارة من عبارات المحور الأول الخاص بالرقمنة بالإضافة إلى الانحراف المعياري لكل منها مع إتجاه العينة و دلالتة. حيث كانت النتيجة في الأخير للمتوسط الحسابي العام للمحور الأول 1.35 بإنحراف معياري 0.488 أي أن إتجاه العينة لهذا المحور كان غير موافق و دلالتة منخفض. بمعنى أن مستوى رقمنة الإدارة في بلدية بركة منخفض. ومنه يمكن نفي الفرضية الصفرية الاولى التي تنص على "تتميز بلدية بركة بمستوى عالي من الرقمنة الادارية".



• اختبار الفرضية الصفرية الثانية (02): "تتميز بلدية بركة بمستوى عالي من الاداء"

يوضح الجدول رقم (10) المتوسطات الحسابية و الانحرافات المعيارية حسب مدى استجابة العينة اتجاه الأداء المؤسسي

الجدول رقم (10): المتوسطات الحسابية و الانحرافات المعيارية لفقرات محور الاداء

المؤسسي

| الرقم | الفقرات                                                                      | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | اتجاه العينة | الدالة |
|-------|------------------------------------------------------------------------------|-----------------|-------------------|--------------|--------|
| 1     | توضح الإدارة الأدوار و المسؤوليات للعاملين بشكل أمثل                         | 1.93            | 0.868             | محايد        | متوسط  |
| 2     | تسهل الإدارة تفعيل الإتصال بين مختلف المستويات الإدارية                      | 1.67            | 0.922             | محايد        | متوسط  |
| 3     | تسعى الإدارة لإحداث تغيير إيجابي مستمر في بيئة العمل الداخلية                | 1.90            | 0.885             | محايد        | متوسط  |
| 4     | تسعى الإدارة لتغيير الأنماط الادارية التقليدية الى أنماط حديثة في مجال العمل | 1.77            | 0.817             | محايد        | متوسط  |
| 5     | تسعى الإدارة الى تحسين مستوى الشفافية والوضوح داخل بيئة العمل                | 1.97            | 0.890             | محايد        | متوسط  |
| 6     | تطبيق اللامركزية و تفويض الصلاحيات داخل بيئة العمل                           | 1.97            | 0.890             | محايد        | متوسط  |
| 7     | تؤكد الإدارة على مبدأ المساءلة                                               | 1.70            | 0.877             | محايد        | متوسط  |
| 8     | توفر إدارة المؤسسة بيئة تشاركية تساعد الأفراد على تقديم أفكار إبداعية        | 2.13            | 0.860             | محايد        | متوسط  |
| 9     | تسهم إدارة المؤسسة على معالجة المشاكل المحتملة قبل وقوعها                    | 2.13            | 0.860             | محايد        | متوسط  |
| 10    | تقدم المؤسسة خدمات ذات جودة                                                  | 2.20            | 0.887             | محايد        | متوسط  |

| الفئات المستهدفة                                            |       |       |      |
|-------------------------------------------------------------|-------|-------|------|
| متوسط                                                       | محايد | 0.875 | 1.93 |
| المتوسط الحسابي و الانحراف المعياري<br>لمحور الأداء المؤسسي |       |       |      |

**المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS**

يظهر الجدول أعلاه المتوسط الحسابي لكل عبارة من عبارات المحور الثاني الخاص بالأداء المؤسسي بالإضافة إلى الانحراف المعياري لكل منها مع اتجاه العينة و دلالاته. حيث كانت النتيجة في الأخير للمتوسط الحسابي العام للمحور الثاني **1.93** بانحراف معياري **0.875** أي أن اتجاه العينة لهذا المحور كان محايد و دلالاته أحيانا . بمعنى أن مستوى الأداء المؤسسي للعاملين محل الدراسة بلدية بركة متوسط.

ومنه يمكن نفي الفرضية الصفرية الثانية التي تنص على "تتميز بلدية بركة بمستوى عالي من

الأداء".

- اختبار الفرضية الصفرية الثالثة (03): "توجد علاقة تأثير للرقمنة على الأداء المؤسسي ببلدية بركة"

**الجدول رقم (11): نتائج تحليل الانحدار البسيط لإختبار الفرضية الثالثة**

| الرقمنة              | المتغير التابع          |
|----------------------|-------------------------|
| الأداء المؤسسي       | المتغير المستقل         |
| 0.407                | معامل الارتباط (R)      |
| 0.165                | معامل التحديد ( $R^2$ ) |
| 5.548                | المحسوبة (F)            |
| 0.026                | Sig                     |
| قبول الفرضية الصفرية | النتيجة                 |

**المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS**

يتضح من خلال الجدول السابق أن مستوى المعنوية يبلغ (0.026) وهو أقل من مستوى المعنوية المفروضة والذي يبلغ (0.05)، كما أن معامل الارتباط R يساوي (0,407) مما يعني وجود أثر وعلاقة طردية متوسطة بين الرقمنة والأداء المؤسسي.

وبناء عليه يتم قبول الفرضية الصفريّة الثالثة التي تنص على "توجد علاقة تأثير للرقمنة على الأداء المؤسسي ببلدية بريكة".

### الخاتمة:

جاءت هذه الدراسة للتعرف على الدور الذي تلعبه الرقمنة في تحسين الاداء المؤسسي للهيئات المحلية، مع دراسة ميدانية في أحد أهم المرافق العمومية والمتمثلة في بلدية بريكة ، التي تستهدف جميع شرائح وطبقات المجتمع وهي جديرة بالدراسة والاهتمام، و إتخذت بلدية بريكة كعينة للدراسة الميدانية ، حيث توصلنا من خلال إختبار الفرضيات إلى مجموعة من النتائج: أن هناك مستوى منخفض في إستعمال الرقمنة ببلدية بريكة ، أي أن إتجاه العينة غير موافق ودلالته نادرة ولا يتم الإعتماد عليها في أداء المهام اليومية.

كما توصلت الدراسة أن هناك مستوى متوسط للأداء المؤسسي للعاملين محل الدراسة ببلدية بريكة أي أن إتجاه العينة كان محايد ودلالته أحيانا ويتم الإعتماد عليه في أداء المهام من آن إلى آخر. من خلال كل ما سبق يمكن عرض التوصيات الآتية:

- توفير عدد أمبر من الأجهزة والحواسيب لسهولة إنجاز المعاملات الإدارية؛
- زيادة تفعيل شبكات الأنترنت بشكل كافي ؛
- ضرورة التكوين المتواصل لموظفي المرافق العامة لمواكبة التقنيات الحديثة؛
- وضع أنظمة فعالة لحماية البيانات والمعلومات الرقمية ؛
- نشر ثقافة المعلوماتية لدى المواطن المحلي ، لتحقيق مبدأ تقريب الإدارة من المواطن؛
- فتح بوابة إلكترونية تسمح للمواطن المشاركة الفعلية في صنع القرارات وتقديم مقترحاته و إنشغالاته.

### قائمة المصادر والمراجع:

#### الكتب:

- عبير رحباني. (2012). الإعلام الرقمي . دار أسامة للنشر و التوزيع، صفحة 52.

أثر الإدارة الرقمية على جودة الأداء العام للمؤسسات "دراسة حالة بلدية بركة"

- علاء عبدالرزاق السالمي. (2008). الإدارة الإلكترونية. دار وائل للنشر و التوزيع عمان، صفحة 25.

- محمد عبد الرحمان. (2008). الادارة في عصر العولمة . دار الفكر الجامعي ، الاسكندرية ، 137-138.

- نجم عبود نجم. (2009). الإدارة و المعرفة الإلكترونية. دار اليازوري للنشر و التوزيع عمان، صفحة 45.

الرسائل والمذكرات:

- أحمد فرج أحمد، الرقمنة داخل مؤسسات المعلومات أو خارجها؟ دراسة في الاشكالية ومعايير الاختيار، قسم دراسات المعلومات، جامعة الامام محمد بن سعود الاسلامية، 2009.

- آمال نمر حسن صيام. (6 6, 2016). الأداء المؤسسي . تطبيق التخطيط الإستراتيجي و علاقته بأداء المؤسسات الأهلية، رسالة ماجستير، جامعة الازهر، غزة.

المقالات:

- العدوانى عيد فالح. (2009). الحكومة ودورها في تحسين الاداء المؤسسي للجهاز الاداري و متطلبات التطبيق في دولة الكويت. مجلة النهضة ،المجلد العاشر ، العدد الرابع ،اكتوبر ،الكويت، 75.

- مريم خالص حسين. (2013). الحكومة الإلكترونية . مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية وزارة المالية العراق، 444.

- شايب محمد، 2018، مدى الجاهزية الإلكترونية للحكومة الجزائرية، المجلة العربية الدولية للمعلوماتية، المجلد 05، العدد 10.

أشغال الملتقيات:

- فريد النجار. (2004). دور تكنولوجيا المعلومات في التحول نحو منظمات الرقمنة، المؤتمر العربي السنوي الخامس في الادارة، مصر، الصفحات 199-200.

المواقع الالكترونية:

- مفتاح الجندلي، الاداء المؤسسي، المنتدى العربي لادارة الموارد البشرية، <https://hrdiscussion.com/hr83272.html>، 2023/08/05.