



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية



المركز الجامعي عبد الحفيظ بوصوف ميلة
معهد العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
قسم علوم التسيير

الميدان: العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية

الشعبة: علوم التسيير

التخصص: إدارة أعمال

مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر بعنوان:

دور رقمنة العمل الإداري في تحسين جودة الحياة الوظيفية
دراسة حالة – مركز جامعة التكوين المتواصل ميلة-

الأستاذ المشرف	إعداد الطلبة	
د. بوالريحان فاروق	العيون رميساء	1
	بن عميرة سهيلة	2

لجنة المناقشة:

الصفة	اسم ولقب الأستاذ(ة)
رئيسا	د. قرين ربيع
مشرفا ومقررا	د. بوالريحان فاروق
ممتحنا	د. قبايلي امال

السنة الجامعية 2024/2023

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

۱۴۳۸

شكر وتقدير

الحمد لله رب العالمين والصلاة والسلام على اشرف الانبياء والمرسلين

نبيا محمد وعلى اله وصحبه اجمعين

اما بعد:

فإنني اشكر الله وافر الشكر ان وفقني وامانني على اتمام هذا

التقرير، ثم اتقدم بالشكر الجزيل للأستاذ المشرف

"الدكتور بوالريحان فاروق"

على قبوله الاشراف لإنجاز هذه المذكرة وعلى سعة صدره وسمو خلقه
واسلوبه المميز وحكمة توجيهاته وملاحظاته التي كانت نورا تسيّر على
ضوء خطوات البحث.

كما اتقدم بالشكر الجزيل لكل عمال جامعة التكوين المتواصل ميلة على
جميع التسهيلات ومختلفة التوضيحات و المعلومات المقدمة من طرفهم
لإنجاز هذا البحث.

كما اشكر لجنة المناقشة بما بذلوه من جهد لتقييم هذا العمل ومناقشته
والحكم عليه وكل من ساهم في مد يد العون من اجل انجاز هذا العمل
من قريب او من بعيد وجعل الله كل ذلك في ميزان حسناتك

اهداء

الحمد لله حبا وشكرا وامتنانا على البدء والختام
"واخر دعواتهم ان الحمد لله رب العالمين"

ارى مرحلتي الدراسية قد شارفت على الانتهاء بالفعل، بعد تعب ومشقة دامت سنين في سبيل العلم والعمل، حملت في طياتها امنيات الليالي، واصبح غنائمي اليوم للعين قرة، ها انا اليوم اقف على غنبة تخرجي اقطعة ثمار تعبي وارفع قبعتي بكل فخر، فاللهم لك الحمد قبل ان ترضى ولك الحمد اذا رضيت ولك الحمد بعد الرضا، لأنك وفققتني على اتمام هذا النجاح وتحقيق حلمي. وبكل حب اهدي تخرجي وثمره جهدي وذروة سنام دراستي وفرحتي التي انتظرتها طوال حياتي الى النور الذي اثار دربي والسراج الذي لا ينطفئ نوره بقلبي ابدا، الى من تربيت على يديه الى من علمني القيم والمبادئ التي من لا ينفصل اسمي عن اسمه الى من كان لي مصدر الدعم والعتاء الى "ابي الغالي" رحمه الله.

الى اعز واحلى انسانة في حياتي، التي انازرت دربي بنصائحها وكانك بحرا صافيا يجري بفيض الحب والبسمة، الى من زينك حياتي بضياء البذر وشموع الفرخ، التي من منحتني القوة والعزيمة لمواصلة الدرب وكانك سببا في مواصلة دراستي، التي من علمتني الصبر والاجتهاد، التي الغالية على قلبي "اهي".

الى من بهم اكبر وعليهم اعتمد وبوجودهم اكتسب قوة ومحبة لا حدود لها الى من هم سندي في الحياة اخواني واخواتي "أيوب، معتز، علاء الدين، نورة، فراح، ندى" حفظهم الله الى خالاتي واخوالي وعماتي واعمامي كل باسمه ومقامه وكل الامل والاقارب، التي زملاء الدراسة وفقهم الله، الى الاصدقاء الاوفياء ورفقاء السنين لأصحاب الشدائد والازمات.

واخيرا من قال انا لها نالها، وانا لها ان ابنتي رغما عنها اتيت بها، ماكنت لأفعل دون توفيق من الله، ها هو اليوم العظيم الذي اجررت سنوات دراستي شاقة حاملة بها حتى توالت بمنه وكرمه لفرحة التمام، فالحمد لله الذي ما تيقنت به خيرا واهلا الا وانقرنتي سرورا وفرحا ينسيني مشقتي.

" ان الحمد لله رب العالمين "

وميساء

اهداء

الحمد لله حبا وشكرا وامتنانا على البدء والختم
(واخر دعواتهم ان الحمد لله رب العالمين)

لم تكن الرحلة قصيرة ولا الطريق محفوفا بالتسهيلات، لكنني فعلتها فالحمد لله الذي
يسر البدايات وبلغنا النهايات بفضلته وكرمه
وبكل حبه اهدي ثمرة نجاحي وتخرجي:

الى من كلل العرق جبينه ومن علمني ان النجاح لا يأتي الا بالصبر والاصرار الى النور
الذي انار دربي والسراج الذي لا ينطفئ نوره بقلبي ابدا من بذل الغالي والنفيس
واكتسبت منه قوتي واعتزازي بداتي " والدي العزيز "

الى من جعل الجنة تحت اقدامها وسهلت لي الشدائد بدائها، الى الانسانة العظيمة
التي ل طالما تمنيت ان تقر عينيها لرؤيتي في يوم كهذا " امي العزيزة "
اهدي تخرجي الى ملهمي نجاحي " من ساندوني بكل حبه عند ضعفي وازاحوا عن
طريقي المتاعب زارحين الثقة والاصرار بداخلي، سدي والكتف الذي اسند عليه
دائما لطالما كانوا الظل لهذا النجاح " اخواني واخواتي "

لكل من كان عوننا وسندا في هذا الطريق للأصدقاء والاقرباء ورفقاء السنين لأصحاب
الشدائد والازمات، اليكم عائلتي اهدىكم هذا الانجاز وثمره النجاح التي لا طالما تمنيتها
ها انا اليوم اكملت واتممت اول ثمراته بفضلته سبحانه وتعالى الحمد لله على ما وهبني،
وان يجعلني مباركا وان يعينني اينما كنت فمن قال انا لها نالها وان ابنت رثما عنها
اتيته بها فالحمد لله شكرا وحبا وامتنانا على البدء والختم واخر دعواتهم ان " الحمد لله
رب العالمين "

سهيلة

الملخص:

هدفت هذه الدراسة الى التعرف على دور رقمنة العمل الاداري في تحسين جودة الحياة الوظيفية بمركز جامعة التكوين المتواصل - ميله -، حيث تم اعتبار رقمنة العمل الاداري المتغير المستقل كما تم اعتبار جودة الحياة الوظيفية المتغير التابع والذي تم تقسيمه بدوره الى أبعاد (نمط القيادة والاشراف، الأمان والاستقرار الوظيفي، الأجور والعلاوات، العلاقات الاجتماعية اضافة الى التوازن بين الحياة الشخصية والعملية)، ولتحقيق أهداف الدراسة استخدمنا المنهج الوصفي التحليلي، واعتمدنا على الاستبيان كأداة لجمع البيانات، تضمن 37 عبارة، حيث تم توزيع الاستبيان على عينة مقدارها 34 مفردة من المركز أين تم استرداد 30 استمارة واستبعاد 4 استمارات، حيث تم تحليل نتائج الاستبيان اعتمادا على أدوات واختبارات احصائية باستخدام برنامج الحزمة الاحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS، وفي الأخير تم قبول الفرضيات الستة، وبناء عليه تم الخروج بعدد من النتائج.

وأخيرا يمكن القول بأن لرقمنة العمل الاداري دورا فعالا في تحسين جودة الحياة الوظيفية بالمركز عينة الدراسة، الا انه توجد بعض النقائص التي تخص رقمنة العمل الاداري، والتي يتوجب على المركز العمل على تداركها وتطويرها مستقبلا لزيادة فعالية رقمنة العمل الاداري وتحسين جودة الحياة الوظيفية والرقمي بأداء المؤسسة اكثر.

الكلمات المفتاحية: الرقمنة، العمل الاداري، جودة الحياة الوظيفية، رقمنة العمل الاداري، مركز جامعة

التكوين المتواصل.

ABSTRACT:

This study aimed to identify the role of the digitization of administrative work in improving the quality of job life at the University of Continuous Training – Mila – where the digitization of administrative work was considered the independent variable, and the quality of job life was considered the dependent variable, which in turn was divided into dimensions (leadership and supervision style, security and job stability, wages and allowances, social relations in addition to the balance between personal and work life), and to achieve the objectives of the study we used the descriptive method, and we relied on the questionnaire as a tool for

data collection, which included 37 statements, where the questionnaire was distributed to a sample of 30 individuals from the center

Finally, it can be said that the digitization of administrative work has an effective role in improving the quality of work life at the center, but there are some shortcomings related to the digitization of administrative work, which the center must work to correct and develop in the future to increase the effectiveness of the digitization of administrative work, improve the quality of work life and improve the performance of the institution more.

Keywords: Digitization, Administrative work, Quality of work life, Digitization of administrative work, Center.

الافطار
س

الصفحة	العناوين
	البسمة
	الإهداء
	الشكر
VIII	فهرس المحتويات
XI	فهرس الجداول
XIII	فهرس الملاحق
ب	المقدمة
8	الفصل الأول: الأذار النظري لرقمنة العمل الإداري
8	تمهيد
9	المبحث الأول: أساسيات حول الرقمنة
9	المطلب الأول: نشأة وتعريف الرقمنة
9	أولاً: نشأة الرقمنة
9	ثانياً: تعريف الرقمنة
10	المطلب الثاني: فوائد وأهداف الرقمنة
10	أولاً: فوائد الرقمنة
11	ثانياً: أهداف الرقمنة
11	المطلب الثالث: أشكال ومتطلبات الرقمنة
11	أولاً: أشكال الرقمنة
12	ثانياً: متطلبات الرقمنة
13	المطلب الرابع: مراحل وعناصر الرقمنة
13	أولاً: مراحل الرقمنة
14	ثانياً: عناصر الرقمنة
16	المبحث الثاني: أساسيات حول العمل الإداري

16	المطلب الأول: التطور التاريخي للعمل الإداري
16	المطلب الثاني: أهمية وأهداف العمل الإداري
17	أولاً: أهمية العمل الإداري
17	ثانياً: أهداف العمل الإداري
17	المطلب الثالث: وظائف العمل الإداري
19	المطلب الرابع: دعائم وعناصر العمل الإداري
19	أولاً: دعائم العمل الإداري
20	ثانياً: عناصر العمل الإداري
21	المبحث الثالث: رقمنة العمل الإداري
21	المطلب الأول: أهداف ودوافع رقمنة العمل الإداري
21	أولاً: أهداف رقمنة العمل الإداري
21	ثانياً: دوافع رقمنة العمل الإداري
22	المطلب الثاني: عناصر وآفاق رقمنة العمل الإداري
22	أولاً: عناصر رقمنة العمل الإداري
23	ثانياً: آفاق رقمنة العمل الإداري بعد أزمة كورونا
24	المطلب الثالث: متطلبات تطبيق رقمنة العمل الإداري
26	المطلب الرابع: مزايا وعوائق رقمنة العمل الإداري
27	أولاً: مزايا رقمنة العمل الإداري
27	ثانياً: عوائق رقمنة العمل الإداري
29	خلاصة الفصل
38	الفصل الثاني: الإطار النظري لجودة الحياة الوظيفية
38	تمهيد
39	المبحث الأول: أساسيات حول الجودة
39	المطلب الأول: مفهوم الجودة وتطورها التاريخي
39	أولاً: مفهوم الجودة

39	ثانيا: التطور التاريخي للجودة
41	المطلب الثاني: أهمية وأهداف الجودة
41	أولا: أهمية الجودة
42	ثانيا: أهداف الجودة
42	المطلب الثالث: أبعاد ومتطلبات الجودة
42	أولا: أبعاد الجودة
43	ثانيا: متطلبات الجودة
45	المطلب الرابع: محددات الجودة
46	المبحث الثاني: أساسيات حول جودة الحياة الوظيفية
46	المطلب الأول: مفهوم وخصائص جودة الحياة الوظيفية
46	أولا: مفهوم جودة الحياة الوظيفية
47	ثانيا: خصائص جودة الحياة الوظيفية
47	المطلب الثاني: طرق قياس جودة الحياة الوظيفية
48	المطلب لثالث: أبعاد جودة الحياة الوظيفية
49	المطلب الرابع: عوامل نجاح ومعوقات جودة الحياة الوظيفية
49	أولا: عوامل نجاح جودة الحياة الوظيفية
50	ثانيا: معوقات جودة الحياة الوظيفية
51	المبحث الثالث: الرقمنة الإدارية للعمل والخدمات وتحسين جودة الحياة الوظيفية
51	المطلب الأول: تحسين كفاءة العمل
52	المطلب الثاني: تحسين جودة الخدمات المقدمة للعملاء
52	المطلب الثالث: تحسين جودة الحياة الوظيفية
54	المطلب الرابع: تعزيز الرضا الوظيفي
56	خلاصة الفصل
66	الفصل الثالث: الدراسة الميدانية وإجراءاتها المنهجية ومعطياتها البيانية
66	تمهيد

67	المبحث الأول: تقديم المؤسسة عينة الدراسة
67	المطلب الأول: التعريف بجامعة التكوين المتواصل
67	المطلب الثاني: نشأة مركز ميلا
68	المطلب الثالث: الهيكل التنظيمي للمركز
70	المبحث الثاني: الاجراءات المنهجية للدراسة
70	المطلب الأول: الإجراءات المنهجية
70	المطلب الثاني: عينة وأداة الدراسة
72	المبحث الثالث: عرض وتحليل إجابات أفراد عينة الدراسة حول البيانات العامة ومحاور الدراسة واختبار الفرضيات
73	المطلب الأول: عرض وتحليل إجابات أفراد عينة الدراسة حول البيانات العامة ومحاور الدراسة
73	أولا: عرض وتحليل البيانات عينة الدراسة
80	ثانيا: عرض وتحليل إجابات أفراد العينة حول أسئلة المحور الأول
82	ثالثا: عرض وتحليل إجابات أفراد العينة حول أسئلة المحور الثاني
88	المطلب الثاني: اختبار فرضيات الدراسة
88	أولا: اختبار الفرضية الأولى
89	ثانيا: اختبار الفرضية الثانية
90	ثالثا: اختبار الفرضية الثالثة
90	رابعا: اختبار الفرضية الرابعة
91	خامسا: اختبار الفرضية الخامسة
92	سادسا: اختبار الفرضية السادسة
94	خلاصة الفصل
104	الخاتمة
107	قائمة المراجع
	قائمة الملاحق

رقم الجدول	عنوان الجدول	الصفحة
01	افاق رقمنة العمل الاداري بعد ازمة كورونا	2
02	درجة مقياس ليكارت الخماسي	71
03	قيمة معامل الفا كرومباخ	71
04	توزيع افراد عينة الدراسة حسب الجنس	73
05	توزيع افراد عينة الدراسة حسب العمر	74
06	توزيع افراد عينة الدراسة حسب المستوى التعليمي	75
07	توزيع افراد عينة الدراسة حسب المنصب	76
08	توزيع افراد عينة الدراسة حسب عدد سنوات الخبرة	77
09	توزيع افراد عينة الدراسة حسب استعمال الحاسوب في الرقمنة	78
10	اختبار التوزيع الطبيعي	79
11	الوسط الحسابي والانحراف المعياري للمحور الاول عناصر ومتطلبات رقمنة العمل الاداري	80
12	الوسط الحسابي والانحراف المعياري للبعد الاول من المحور الثاني نمط القيادة والاشراف	82
13	الوسط الحسابي والانحراف المعياري للبعد الثاني من المحور الثاني الامان والاستقرار الوظيفي	83
14	الوسط الحسابي والانحراف المعياري للبعد الثالث من المحور الثاني الاجور والعلاوات	84
15	الوسط الحسابي والانحراف المعياري للبعد الرابع من المحور الثاني العلاقات الاجتماعية	86
16	الوسط الحسابي والانحراف المعياري للبعد الخامس من المحور الثاني التوازن بين الحياة الشخصية والعملية	87
17	معامل الارتباط سبيرمان للتوزيع الغير الطبيعي	88
18	اختبار معامل الارتباط R لإثبات الفرضية الصحيحة الاولى	88
19	اختبار معامل الارتباط R لإثبات الفرضية الصحيحة الثانية	89
20	اختبار معامل الارتباط R لإثبات الفرضية الصحيحة الثالثة	90

91	اختبار معامل الارتباط R لإثبات الفرضية الصحيحة الرابعة	21
91	اختبار معامل الارتباط R لإثبات الفرضية الصحيحة الخامسة	22
92	اختبار معامل الارتباط R لإثبات الفرضية الصحيحة السادسة	23

الصفحة	عنوان الشكل	رقم الشكل
13	متطلبات الرقمنة	01
16	الهرمية للمستويات الادارية	02
19	وظائف العمل الاداري	03
73	توزيع افراد العينة حسب الجنس	04
74	توزيع افراد العينة حسب العمر	05
75	توزيع افراد العينة حسب المستوى التعليمي	06
76	توزيع افراد العينة حسب المنصب	07
78	توزيع افراد العينة حسب اعدد سنوات الخبرة	08
79	توزيع افراد العينة حسب استعمال الرقمنة	09

الصفحة	عنوان الملحق	رقم الملحق
68	الهيكل التنظيمي لمركز جامعة التكوين المتواصل - ميلة -	01
108	استبيان الدراسة في صورته الاولية	02
114	قائمة الأساتذة المحكمين	03
115	استبيان الدراسة في صورته النهائية	04
121	توزيع افراد العينة حسب السمات الشخصية	05
121	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات محاور الدراسة	06
124	نتائج اختبار فرضيات الدراسة	07

مقدمة

شهد العصر الحالي تغيرات وتطورات هائلة ومتسارعة في مجالات التكنولوجيا، مما أدى إلى أحداث تقدم كبير في تقنيات المعلومات والبرمجيات والوسائل والأساليب ومنها الرقمنة، فكان على المؤسسات الاستفادة منها على مختلف الأصعدة وفي كافة المجالات بما في ذلك المجالات الإدارية، على اعتبار أن الرقمنة الإدارية وسيلة أساسية لتحقيق الفعالية والشفافية وتعزيز الثقة بين الإدارة والمواطن، إذ تعمل على تقليص الإجراءات وزيادة السرعة في الاستجابة لحاجات الجمهور

لذلك أصبحت رقمنة العمل الإداري، نقطة اهتمام بارزة لدى جامعة التكوين المتواصل التي تسعى للتحول نحو البيئة الرقمية، في ميدان الوظائف الإدارية الخدماتية، بهدف رفع وتحسين جودة الحياة الوظيفية من خلال الاعتماد على النظم الرقمية في تقديم خدمة ذات جودة وكفاءة في وقت قصير وبجهد أقل مقارنة بالنظام الإداري التقليدي والروتيني البطيء، الذي يعتمد على المعالجة اليدوية في الملفات الإدارية، فرقمنة العمل الإداري تحي إلى نظام عصري إلكتروني بقصد تطوير الخدمة المقدمة في الإدارة.

بعد تحديد موضوع الدراسة، مرحلة أساسية من مراحل البحث الاجتماعي من أجل تشخيص الظاهرة المدروسة، والوقوف على مختلف جوانبها، وتتعلق هذه الدراسة من صياغة مشكلة البحث والتي تنتهي بطرح التساؤل الرئيسي والتساؤلات الفرعية، وبعد ذلك يتم توضيح أهمية الدراسة والأهداف التي تسعى إلى الوصول إليها، ثم التطرق إلى مختلف الأسباب الذاتية والموضوعية التي دفعت إلى البحث في هذا الموضوع، ثم يتم التطرق إلى بعض الدراسات المتشابهة لموضوع الدراسة.

الإشكالية:

لرقمنة العمل الإداري في المؤسسات دور فعال في تحقيق التعديلات والتطويرات في نوعية الخدمات وتحقيق السرعة والدقة، لذا أصبح من الضروري إدخال التكنولوجيا في العمل الإداري والرقمنة بالشكل الذي يضمن الجودة والمرونة.

ومن هذا المنطلق تحاول الدراسات الحالية الكشف عن دور رقمنة العمل الإداري في تحسين جودة الحياة الوظيفية وفق التساؤل الرئيسي التالي:

✓ ماهو دور رقمنة العمل الإداري في تحسين جودة الحياة الوظيفية؟

وتندرج ضمن هذه الإشكالية التساؤلات الفرعية التالية:

1. هل هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين عناصر ومتطلبات رقمنة العمل الإداري ونمط

القيادة والإشراف؟

2. هل هناك علاقة ذات دلالة احصائية بين عناصر ومتطلبات رقمنة العمل الاداري والامان والاستقرار الوظيفي؟

3. هل هناك علاقة ذات دلالة احصائية بين عناصر ومتطلبات رقمنة العمل الاداري والاجور والعلاوات؟

4. هل هناك علاقة ذات دلالة احصائية بين عناصر ومتطلبات رقمنة العمل الاداري والعلاقات الاجتماعية؟

5. هل هناك علاقة ذات دلالة احصائية بين عناصر ومتطلبات رقمنة العمل الاداري والتوازن بين الحياة الشخصية والعملية؟

6. هل هناك علاقة ذات دلالة احصائية بين عناصر ومتطلبات رقمنة العمل الاداري وتحسين جودة الحياة الوظيفية؟

الفرضية الرئيسية:

✓ لرقمنة العمل الاداري دور فعال في تحسين جودة الحياة الوظيفية.

الفرضيات الفرعية:

يمكن الاجابة على الاسئلة الفرعية بشكل مؤقت كما يلي:

1. هناك علاقة ذات دلالة احصائية بين عناصر ومتطلبات رقمنة العمل الاداري ونمط القيادة والاشراف عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$)

2. هناك علاقة ذات دلالة احصائية بين عناصر ومتطلبات رقمنة العمل الاداري والأمان والاستقرار الوظيفي عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$)

3. هناك علاقة ذات دلالة احصائية بين عناصر ومتطلبات رقمنة العمل الاداري والاجور والعلاوات عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$)

4. هناك علاقة ذات دلالة احصائية بين عناصر ومتطلبات رقمنة العمل الاداري والعلاقات الاجتماعية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$)

5. هناك علاقة ذات دلالة احصائية بين عناصر ومتطلبات رقمنة العمل الاداري والتوازن بين الحياة الشخصية والعملية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$)

6. هناك علاقة ذات دلالة احصائية بين عناصر ومتطلبات رقمنة العمل الاداري وتحسين جودة الحياة الوظيفية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$)

اهمية الدراسة:

- تتوقف اهمية الدراسة على اهمية الظاهرة التي يتم دراستها وعلى قيمتها العلمية وتتمثل في .
- الاهتمام المتزايد بموضوع الرقمنة.
 - الوصول الى نتائج علمية فيما يخص موضوع رقمنة العمل الاداري وتحسين جودة الحياة الوظيفية في جامعة التكوين المتواصل.
 - يكتسي موضوع دور رقمنة العمل الاداري في تحسين جودة الحياة الوظيفية اهمية كبيرة انطلاقا من حجمية العصرية لوكالة التطور الهائل في المجال الالكتروني.
 - تعتبر هذه الدراسة مزيج بين مجموعة من الدراسات السابقة حول دور رقمنة العمل الاداري في تحسين جودة الحياة الوظيفية وبالتالي يمكن لهذا البحث ان يكون مرجعا يزيد من اهتمام الباحث فهذا المجال.

اهداف الدراسة:

تعد هذه الخطوة هامة وضرورية في ميدان البحث العلمي، فلكل بحث علمي اهداف معينة يحددها الباحث للوصول الى النتائج، وهو الغاية التي يشيدها والتي تحدد اتجاهه وغرضه من اجراء الدراسة، وتتجلى في جملة من الاهداف تتمثل في:

- محاولة اعطاء فكرة عن الرقمنة ومتطلباتها وعناصرها.
- التعرف على كيفية تطور العمل الاداري في جامعة التكوين المتواصل.
- ابراز كيفية تحسين كفاءة العمل عن طريق رقمنة العمل الاداري بجامعة التكوين المتواصل.
- التعرف على كيفية تعزيز الرضا الوظيفي بالاعتماد على الرقمنة.
- البحث في طرق قياس جودة الحياة الوظيفية.
- معرفة كيفية تحسين الخدمات المقدمة لعملاء المؤسسة بجامعة التكوين المتواصل.

اسباب الدراسة:

ان البحث في اي موضوع يبني على اسباب ذاتية واخرى موضوعية وهي كالاتي:

الاسباب الذاتية: ✓

- الرغبة في دراسة الموضوع .
- الاهتمام الشخصي بموضوع دور رقمنة العمل الاداري في تحسين جودة الحياة الوظيفية.
- امكانية وسهولة الاتصال بمجتمع الدراسة.

✓ **الاسباب الموضوعية:**

- ارتباط الموضوع بالتخصص.
- اكتشاف الدور التي تلعبه رقمنة العمل الاداري في تحسين جودة الحياة الوظيفية.
- قلة الدراسات العلمية التي تناولت موضوع دور رقمنة العمل الاداري في تحسين جودة الحياة الوظيفية.

المنهج المستخدم:

من اجل اتمام الدراسة نستخدم المنهج الوصفي التحليلي، وجمع البيانات والمعلومات المتوفرة من مصادرها ومعالجتها بطريقة علمية وموضوعية للوصول الى نتائج سليمة ، ولقد تم استخدام الاستبيان لجمع المعلومات من مجتمع الدراسة وتمت المعالجة الاحصائية المناسبة عن طريق تحليل بيانات هذه الدراسة باستخدام البرنامج الاحصائي SPSS.

الدراسات السابقة:

ان الوصول الى بناء معرفي يستوجب ان يطلع الباحث عامة على الدراسات العلمية و البحوث الاكاديمية السابقة في مختلف المجالات التي تخدم الموضوع واطلعنا على بعض الدراسات منها المحلية و العربية، مكنتنا من الاستفادة من المعلومات و تحليلات استنتاجات أثرت الموضوع من عدة جوانب، ومن هذه الدراسات نذكر ما يلي:

الدراسات المحلية:

- اطروحة دكتوراه لقمان بوخدوني بعنوان " جودة الحياة الوظيفية واثرها على الالتزام الوظيفي- دراسة حالة مجموعة مؤسسات جامعية" سنة 2020 هدفت هذه الدراسة الى: دراسة واقع كل من جودة الحياة الوظيفية والالتزام التنظيمي في المؤسسات الجامعية محل الدراسة، ومعرفة مدى ادراك الاساتذة لجودة الحياة الوظيفية و مستوياتها في المؤسسات الجامعية محل الدراسة.

وقد توصلت الدراسة الى النتائج التالية: ان هناك اثر لجودة الحياة الوظيفية على الالتزام التنظيمي في مجموعة المؤسسات الجامعية محل الدراسة، ووجود تأثير لأبعاد جودة الحياة الوظيفية على الالتزام التنظيمي.

- اطروحة دكتوراه عبان عبد القادر بعنوان " تحديات الادارة الالكترونية في الجزائر - دراسة سيولوجية ببلدية الكاليتوس العاصمة -" سنة 2016-2017 وقد هدفت هذه الدراسة الى معرفة مدى وعي المواطنين

على وجود وتطبيق الادارة الالكترونية في الجزائر، وركزت هذه الدراسة على قياس درجة تطبيق الادارة الالكترونية في الجزائر كبلد يسعى ان يكون في مسار دولة متقدمة اداريا وعلميا. وقد توصلت الدراسة إلى النتائج التالية: أنه هناك العديد من التحديات التي تواجهها الادارة الالكترونية في الجزائر حتى تساهم في عصنة الادارة التقليدية.

- أطروحة الدكتوراه من إعداد الطالبة فوزية صادقي بعنوان "دور الرقمة في تحسين الخدمة العمومية بالجزائر - دراسة تحليلية للجماعات المحلية -" سنة 2020-2021، وقد هدفت هذه الدراسة إلى توضيح مدى تأثير الرقمة على تحسين الخدمة العمومية بالجزائر، و اظهار فعالية الرقمة في تحسين الخدمة العمومية من خلال دراسة ميدانية للجماعات المحلية - مديرية التنظيم والشؤون العامة لولاية بسكرة. وقد توصلت الدراسة إلى النتائج التالية: قابلية المواطنين لتأقلم مع التكنولوجيا الحديثة تعتبر فاعل محوري في تجسيد المشروع الرقمي الشامل لكل القطاعات في الجزائر، كما أن نجاح مشروع الرقمنة في الجزائر مرتبط بقدرة الجماعات المحلية على انجاز المشروع بمرونة والتأقلم مع التحولات الرقمية الجديدة.

- رسالة ماجستير من اعداد الطالبة مهري سهيلة بعنوان " المكتبة الرقمية في الجزائر - دراسة الواقع وتطلعات المستقبل -" سنة 2005 -2006 وقد هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مكانة المكتبة الرقمية ببلدنا واستكشاف الجهود الوطنية المبذولة من اجل ارساء دعائمها، تحليل وتقييم المشاريع القائمة وتبيان آفاقها.

وقد توصلت الدراسة إلى النتائج التالية: توفر المتطلبات المادية والبشرية والمالية والقانونية عنصر اساسي في اقامة مشاريع المكتبات الرقمية، كما يعد العنصر البشري المؤهل والمدرب عاملا اساسيا للإقامة مشاريع المكتبات الرقمية .

- مجلة العوضي منصور احمد العوضي و محمد محمد عبد الفتاح حامد بعنوان "تأثير جودة اداء الخدمات على رضا العملاء - دراسة ميدانية -" سنة 2022 وقد هدفت هذه الدراسة الى التعرف على الاسباب الرئيسية والصعوبات التي تؤدي الى عدم رضا العملاء عن الخدمات المقدمة من قبل شركة اورانج مصر ومساعدة الإدارة في شركة اورانج على الاستفادة من هذه الدراسة حتى تصل الى التحسين المطلوب على مستوى كافة الأنشطة داخل الشركة وتحسين خدماتها مما يزيد من رضا العملاء عن خدماتها ويحسن من وضعها السوقي.

وتوصلت الدراسة الى النتائج التالية: زيادة مستوى رضا العملاء بجودة الخدمات التي تقدمها مراكز خدمة العملاء الخاصة بشركة اورانج وهذا بسبب اتباع الشركة لأساليب جديدة لخدمة العملاء بشكل يحسن من ادائها لتعوض وتقلل من حجم الخسارة التي تكبدتها عن الاعوام السابقة.

الدراسات العربية:

- مجلة ذ عبد الوهاب بن شاب بن شمیلان بعنوان "كيفية تحسين جودة الحياة الوظيفية بالقطاع الحكومي السعودي وقياس اثرها على اداء العاملين" سنة 2019 وقد هدفت هذه الدراسة الى التعرف على مستوى و مدى تأثير جودة الحياة الوظيفية على اداء القطاع الحكومي في المملكة. وقد توصلت الدراسة الى النتائج التالية: جودة الحياة الوظيفية لها تأثير على اداء القطاع الحكومي في المملكة.

- مجلة ماجدة عبد الشافي محمد بعنوان "الرقمنة كاليه لإعادة هندسة المرافق العامة للحد من الفساد الاداري " سنة 2021 وقد هدفت هذه الدراسة الى ابراز دور الرقمنة في اعادة هندسة المرافق العامة من اجل تبسيط وسرعة الاجراءات الادارية مما يمكن من مكافحة الفساد فيها. وقد توصلت الدراسة الى النتائج التالية: تعد الرقمنة فرصة كبيرة للمرافق العامة يمكن من خلالها اعادة هندسة تلك المرافق حتى تستطيع ان تقدم خدماتها باقل تكلفة وبسرعة و بجودة عالية.

- دراسة احمد سالم سالم بعنوان " معوقات تطبيق الادارة الالكترونية في جامعة الجبل الغربي كلية العلوم بالزنتان - ليبيا - " سنة 2021 وقد هدفت هذه الدراسة إلى معرفة كيفية عمل الادارة الالكترونية وما هي سماتها وخصائصها، بالإضافة التي التعرف على المعوقات التنظيمية والمالية و البشرية والتقنية في تطبيق الادارة الالكترونية في الجامعات الليبية وقد توصلت الدراسة إلى النتائج التالية: انه هناك بعض المتطلبات اللازمة لتطبيق الادارة الالكترونية كالتنظيمية و التقنية و البشرية والمادية، قلة توفر الاجهزة المناسبة التي تساعد على توظيف قواعد البيانات المتوفرة لديهم.

توظيف الدراسات السابقة:

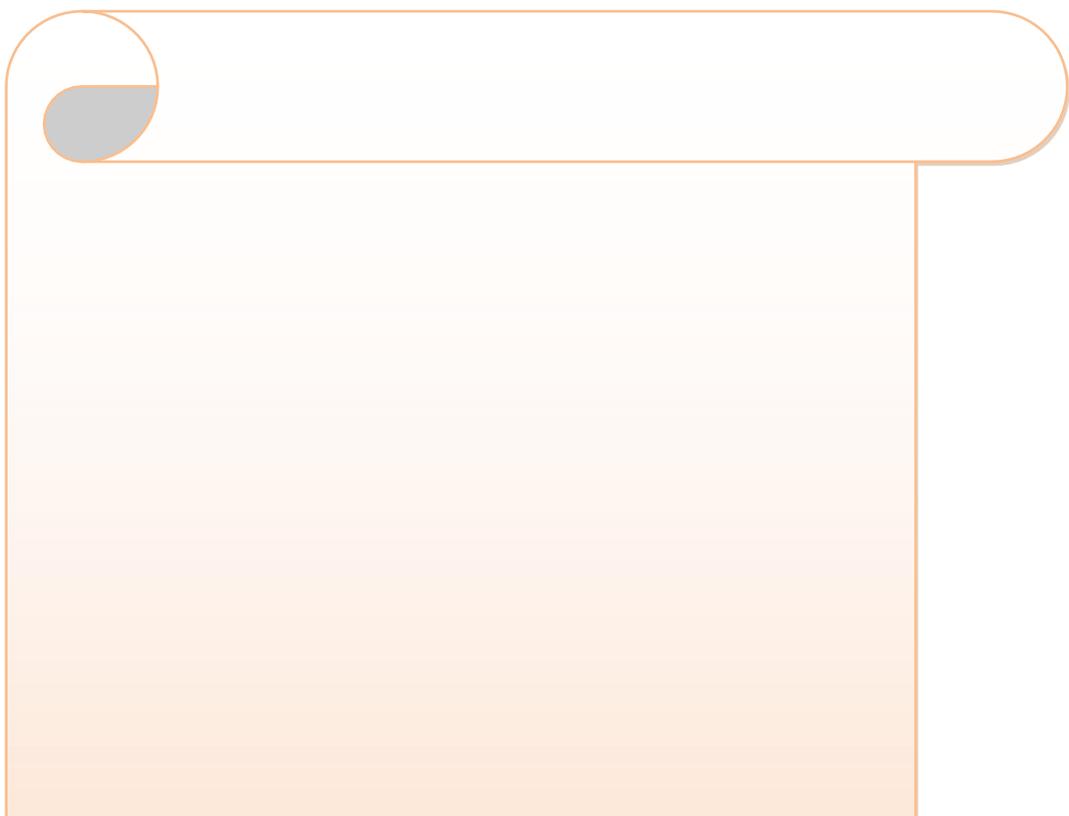
ان الهدف من تلخيص الدراسات السابقة التي تتناول نفس متغيرات الدراسة والانطلاق منها باعتبارها تمثل اهم مصادر البحث العلمي، لتساعدنا في اعطاء نظرة اولية عن سيرورة البحث الميداني. وقد استفدنا من الدراسات السابقة التي تم عرضها مسبقا فيما يلي:

- لفتت نتائج هذه الدراسات النظر حول مدى اهمية الربط بين متغيرات رقمنة العمل الاداري وجودة الحياة الوظيفية وقياس العلاقة بينهما.
- اعطت هذه الدراسات لمحة مسبقة حول اهم الابعاد المستخدمة في قياس جود الحياة الوظيفية في رقمنة العمل الاداري.
- قدمت لنا هذه الدراسات لمحة عامة عن الرقمنة في العمل الاداري.
- اعطت لنا هذه الدراسات لمحة عن طرق قياس جودة الحياة الوظيفية.
- كما اشارت هذه الدراسات الى متطلبات تطبيق رقمنة العمل الاداري، بالإضافة الى ابراز متطلبات الرقمنة.
- كما ساعدتنا هذه الدراسات حول فهم موضوع الدراسة بأبعاده ومختلف مؤشراتته.
- قدمت لنا هذه الدراسات لمحة اولية حول كيفية صياغة الاهداف الميدانية وبناء الاشكالية والتساؤلات والفرضيات الخاصة بهذا النوع من المواضيع التنظيمية، والتي يمكن الانطلاق منها بصورة اخرى.

تقسيم الدراسة:

- تم تقسيم الدراسة حسب الخطة التالية:
- تطرقنا في الفصل الاول الى دور رقمنة العمل الاداري حيث قسم الى ثلاث مباحث خصص المبحث الاول لأساسيات حول الرقمنة، وفي المبحث الثاني اساسيات حول العمل الاداري اما المبحث الثالث خصص لرقمنة العمل الاداري.
- وتطرقنا في الفصل الثاني الى جودة الحياة الوظيفية في المؤسسة حيث قسم بدوره الى ثلاث مباحث، فخصص المبحث الاول الى اساسيات حول الجودة وفي المبحث الثاني الى ماهية جودة الحياة الوظيفية، اما المبحث الثالث خصص لرقمنة الادارية للعمل و الخدمات وتحسين جودة الحياة الوظيفية.
- والفصل الثالث خصص لدراسة الميدانية و بدوره قسم الى ثلاثة مباحث، فالمبحث الاول تقديم للمؤسسة عينة الدراسة وفي المبحث الثاني ادوات الدراسة و بناء الاستبيان للعينة، اما المبحث الثالث تطرقنا الى عرض وتحليل اجابات افراد عينة الدراسة.

الفصل الاول: الاطار
النظري لرقمنة العمل
الاداري



تمهيد:

تعد الرقمنة أحد أبرز المفاهيم الحديثة في المجال الإداري وواحد من أهم التطبيقات المتداولة عالمياً، حيث أصبحت الهيئات تتطلع لتعميم هذا المفهوم والاستفادة من تطبيقه في مجالات العمل الإداري نظراً للتحديات والتغيرات التي عرفتها وتعرفها الإدارة، والتي على رأسها التغيرات التكنولوجية التي أتاحتها تكنولوجيا المعلومات بمكوناتها المختلفة وتزايد استخدام الحاسوب الآلي وشبكات التواصل الإلكترونية، والتي سهلت العمل الإداري وساهمت في تنظيم مختلف المهام المتداخلة وجعلتها أكثر مرونة وسرعة في التنفيذ، وذلك بالاعتماد على التقنيات الرقمية الحديثة.

لذلك فقد حاولنا من خلال هذا الفصل تقديم نظرة حول الرقمنة والعمل الإداري من خلال المباحث التالية:

المبحث الأول: أساسيات حول الرقمنة .

المبحث الثاني: أساسيات حول العمل الإداري.

المبحث الثالث: رقمنة العمل الإداري.

المبحث الأول: أساسيات حول الرقمنة

تشكل الرقمنة لغة العصر وأداته وهي التقنية الأكثر استخداما في حياتنا وبالكاد لم يبق شيئا الا وغزته الرقمنة لقد غيرت نظرتنا الى الكثير من أمور حياتنا وأعمالنا وتصرفاتنا بشكل كبير، انها تكاد تلغي كل حياتنا التقليدية وتفرض علينا نمط جديد من الحياة والمعاملات والأعمال والاتصالات تختلف تماما عما سار عليه البشر قبل بضع عقود لقد جعلت العالم في ثوب جديد من كل تعامله، قصرت في المسافات وفتحت آفاق جديدة اختصرت زمن الانجازات في شتى الميادين.

المطلب الأول: نشأة وتعريف الرقمنة

يتناول هذا الجزء من الدراسة التطورات التي مرت بها الرقمنة عبر محطات عدة، لتباين الرؤى والأفكار حسب الصيغ و الجوانب التي ينظر اليها منها، اضافة الى مفهوم الرقمنة.

اولا- نشأة الرقمنة

يرجع مفهوم نشأة الرقمنة الى تطورات تاريخية عديدة في مرافق و مؤسسات المعلومات، بتسيير بعض الأنشطة المكتبية بعد ادخال الحاسب الآلي فيها، في كل من الولايات المتحدة الأمريكية وبريطانيا، مند الخمسينات حسب هرتر من خلال النتائج المحققة لإخفاء سجلات البطاقة الورقية لتحل محلها السجلات الالكترونية والتي تسمح للمكتبات المشاركة في شبكات السجلات وتبادلها في مجال الفهرسة التعاونية، وكذلك في الاعارة بين المكتبات حسب مشروع المكتبة الكونية مفاده توحيد الفهارس ونصوصها في كل مكتبات العالم من طرف القوة العظمى الغربية او تعرف بمجموعة السبع في جويلية 1994. بغرض جعل كل المصادر قابلة للبحث فيها عبر شبكات الأنترنت باعتبارها فضاء للمعلومات والمعرفة في المكتبات، ليمتد بعدها الى اجتماعات عديدة بين القوى، لرقمنة المكتبات بتكثيف الربط الرقمي بين مخلف المكتبات بنية توسيع المعرفة الى أوسع الحدود، وجاءت بعد العديد من الاجتماعات بين هذه القوى من اهمها اجتماع بروكسل 1995 لدعم التنمية في المجال الاقتصادي والاجتماعي والعلمي والثقافي الذي تبنته الولايات المتحدة الأمريكية بتمويل من المؤسسة القومية للعلوم والوكالة الفضائية للنازا التابعة لوزارة الدفاع ليشمل هذا المشروع اقامة ستة مكتبات رقمية تساهم في البحث العلمي للتعليم العالي بدعم من المؤسسات الفاعلة في الولايات المتحدة الأمريكية.

لتنقل بعدها الى أوروبا بمشاريع مماثلة أطلق عليها اسم ذاكرة ميموريا (MIMORIA)، بمشاركة المكتبة الوطنية الفرنسية(واكسفورد تاكست أرشيف) ومعهد (تولون) للأبحاث العلمية والمؤسسات في المعلوماتية،

او ما يعرف بالتوجه نحو حفظ الانتاج الفكري الالكتروني لقطاعات نوعية وموضوعية ليرتبط بعدها بمكتبات العديد من خلال مشروعات عملاقة لمكتبات رقمية. (بضياف، 2021، الصفحات 70-71).

ثانياً - تعريف الرقمنة .

تتعدد المفاهيم المتعلقة بمصطلح الرقمنة وذلك وفقاً للسياق الذي تستخدم فيه :

فينظر "TERRY KUNI" الى الرقمنة على أنها عملية تحويل مصادر المعلومات على اختلاف أشكالها من (كتب والدوريات، والتسجيلات الصوتية ، والصور....) إلى شكل مقروء بواسطة تقنيات الحاسبات 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 . (فوزية، 2020 2021، صفحة 39).

ويرى **"CHAR LETTE BURESI"** أن الرقمنة منهج يقوم بتحويل البيانات و المعلومات من النظام التناظري الى النظام الرقمي. (ابودية، صفحة 61).

ويقدم **"DOUG HODGES"** مفهوم آخر تم تبنيه من جانب المكتبة الوطنية للكندية ويعتبر فيه الرقمنة اجراء لتحويل لمحتوى على وسيط تخزين فزيائي تقليدي مثل: مقالات الدوريات ، الرسائل الجامعية والكتب، والمخروقات، وغيرها الى شكل رقمي. (كوال و بوفظيمة، 2022، صفحة 100).

تعرف الرقمنة كذلك على أنها العملية التي من خلالها يتم تحويل المعلومات من الشكل التقليدي الحالي الى الشكل الرقمي سواء كانت هذه المعلومات صور أو بيانات نصية أو أي شكل آخر. (الشيكير، دريوش ، و مسراتي ، 2022، صفحة 97)

وعرفت أيضا على أنها: "تقنية حديثة لمعالجة المعلومات حيث يتم تحويل البيانات الى اشارات رقمية عن طريق استقطابها من طرف جهاز محول الذي يحصل على ترجمتها الى بيانات رقمية عن طريق النظام الثنائي وبصورة دقيقة".

الرقمنة هي التغيرات التي تطرأ على طريقة أداء الأعمال المختلفة، التي تكون ناتجة عن التقنيات الرقمية التي تم ادخالها على هذه الطرق. (الشيكير، دريوش ، و مسراتي ، 2022، صفحة 97).

ومنه يمكن الاستخلاص من المفاهيم السابقة أن عملية الرقمنة لا تعني فقط الحصول على مجموعة من النصوص الالكترونية وادارتها، ولكن تتعلق أساسا بتحويل مصدر هذه المعلومات من شكل ورقي مكتوب

أو محفوظ في أحد وسطاء التخزين التقليدي الى شكل الكتروني، حيث يصبح النص التقليدي نصا مرقما يمكن الاطلاع عليه من خلال تقنيات الحاسبات الآلية او الماسحات الضوئية.

المطلب الثاني: فوائد واهداف الرقمنة

للرقمنة العديد من الفوائد و الأهداف الموجهة لتحسين الأداء وجودة الخدمات للجمهور، العملاء، المؤسسات العامة و الخاصة وحتى الشركات.

اولا- فوائد الرقمنة

للرقمنة فوائد عديدة نذكر منها :

1. الفوائد الاقتصادية

- أ- توفير المال والوقت والجهد على جميع الأطراف المتعاملة الكترونيا وتوفير المصاريف المالية كبيرة كانت تصرف أثناء العمل بالحكومة الإلكترونية .
- ب- مساندة برامج التطوير الاقتصادي وذلك عن طريق تسهيل تعاملات بين القطاع الحكومي والقطاع الخاص وبالتالي زيادة العائد الربحي .
- ت- إتاحة فرص وظيفية جديدة في مجالات جديدة مثل إدخال البيانات ، تشغيل وصيانة البنية التحتية وأمن المعلومات .
- ث- توحيد الجهود تحت بوابة إلكترونية واحدة بدلا من تشتيت الجهود وازدواجية بعض الإجراءات في الحكومة التقليدية .
- ج- فتح قنوات استثمارية جديدة من خلال التكامل بين الحكومة الإلكترونية والتجارة الإلكترونية ودل عن طريق استخدام نفس التطبيقات والتقنيات والتبادل الداخلي للبيانات .

2. الفوائد الإدارية

- أ- تنظيم العمليات الإنتاجية وتحسين الأداء الوظيفي.
- ب- القضاء على البيروقراطية والروتين الذي يوجد في الإدارة التقليدية.
- ت- الشفافية في التعامل وإلغاء الوساطة والمحسوبية والمجاملة.
- ث- اختصار الهرم الإداري التسلسلي الطويل الذي عادة ما يتبع في الإدارة التقليدية والإسراع في تنفيذ الإجراءات الإدارية واختصارها.
- ج- تنظيم قواعد عمل جديدة وبيئة عمل جديدة مختلفة تماما عن بيئة الحكومة التقليدية
- ح- مفهوم إداري جديد يمثل العمل بروح الفريق الواحد وتوحيد الجهود.

3. الفوائد الاجتماعية .

- أ- ايجاد مجتمع معلوماتي قادر على التعامل مع المعطيات التقنية ومواكبة عصر المعلومات
 ب- تسهيل وسرعة التواصل الاجتماعي من خلال التطبيقات الالكترونية الكثيرة كالبريد الإلكتروني
 ت- تفعيل الأنشطة الاجتماعية المختلفة عن طريق استخدام التطبيقات الالكترونية الكثيرة. (خالص حسين، 2013، صفحة 446).

ثانيا- أهداف الرقمنة

هناك العديد من الأهداف التي نسعى إليها من خلال القيام بعملية الرقمنة و منها:

1.الحفظ: الوسائط الرقمية تعد أقل عرضة للتلف و الضرر مقارنة بالوسائط الورقية التي تتعرض لعدة اخطار .

2.الاقسام: من خلال الشبكات و خصوصا شبكة الأنترنت سمحت الرقمنة بالاطلاع على نفس الوثيقة من قبل مئات الأشخاص في نفس الوقت.

3.التخزين: ان قرص مضغوط DVD يمكنه تخزين آلاف الصفحات، اذن الرقمنة توفر علينا الكثير من المساحات.

4.سرعة الاسترجاع و سهولة الاستخدام: تتميز النظم الرقمية بسرعة كبيرة في الاسترجاع حيث أنه عندما تحولت المواد المكتبية و الوثائق الى الشكل الرقمي يمكن للمرء استرجاعها في ثوان بدلا من دقائق اضافة الى أهداف أخرى تتمثل في:

أ- المساهمة في توزيع و اصال المعلومات بشكل أسرع و أقل تكلفة وذلك عبر مختلف احتياجات المعلوماتية و البحثية.

ب- انجاز معاملات الأفراد من دون عناء و التخلص من مشكلة الانتظار أمام مكاتب الموظفين لفترات طويلة من أجل الحصول على معلومات أو انجاز معاملة.

ت- القضاء على البيروقراطية بمفردها الجامد وتسهيل تقسيم العمل و التخصص به.

ث- التأكيد على مبدأ الجودة الشاملة بمفهومها الحديث.

ج- الغاء عامل العلاقة المباشرة بين طرفي المعاملة أو التخفيف الى أقصى حد ممكن يؤدي الى الحد من التأثير على العلاقات الشخصية و النفود في انهاء المعاملات المتعلقة بأحد العملاء .

ح- زيادة كفاءة الادارة من خلال تعاملاتها مع المواطن و شركات المؤسسات. (حمود، 2021-2022،

الصفحات 20-21).

المطلب الثالث: أشكال ومتطلبات الرقمنة

تميزت الدول التي نجحت في تبني مشروع الرقمنة في المجال الإداري و المؤسساتي باعتماد عدة ميكانيزمات أساسها شبكي متكامل يعتمد على العناصر التالية:

أولاً- أشكال الرقمنة

تأخذ الرقمنة عدة أشكال منها:

1. الرقمنة في شكل صورة: تمثل مساحة كبيرة من حيث الاستعمال للتخزين، وتشمل كل من الكتب والمخطوطات القديمة وخاصة في دراسة القيم الغنية لا النصية، وتشمل عدة نقاط تستدعي بيكسال pixel وهي فيما يلي:

أ- أحادي 1بايت لصورة أبيض وأسود وتمثل ببايت واحد بقيمتين أبيض وأسود، وهي طريقة جد اقتصادية من ناحية الحفظ وسهولة التطبيق على الوثائق الحديثة، وشديدة الوضوح وصعبة في التعامل للوثائق القديمة، التي تعرض للرطوبة والتلف لقراءتها من طرف الماسح الضوئي.

ب- 8بايت لصورة مستوى رمادي يتطلب عدد كبير من البيكسال لمساحة أكبر على مستوى الذاكرة وهي تحفظ الوثائق القيمة جدا عكس أحادي بايت.

ت- 24بايت أو أكثر لصورة ملونة هو الآخر يتطلب عدد كبير من البيكسال لمساحة كبيرة في الذاكرة، إلا أنه يختلف عنه كون أن كل 1 بيكسال يقابله في الترميز ثلاثة ألوان أساسية أحمر وأخضر وكل لون يرمز بعدد معين من البتات ، وهذا لنوع حجم الملفات الكبيرة جدا، مقارنة بالنوعين السابقين..

2. الرقمنة في شكل نص: يسمح بالبحث داخل النص مباشرة مع الوثائق الالكترونية بواسطة برمجية التعرف الضوئي على الحروف بداية من وثيقة في صورة مرقمة والتي تقوم بتحويل النقاط المكونة للصورة الى رموز وعلامات وحروف مع امكانية التعديل وتصحيح الاخطاء.

3. الرقمنة في شكل اتجاهي: ويعتمد على العرض باستعمال الحسابات الرياضية خاصة في مجال الرسوم بوجود الحاسب الآلي، وبالتحويل من الشكل الورقي الى الشكل الاتجاهي بهدف نشر وتبادل المعلومات المقروء الكترونياً، بشكل يحفظ المادة التي يتم تبادلها وتأخذ الجوانب التالية: الدقة بالنسبة لتقنية PDF، الحجم المضغوط PDF ، ملفات PDF. (بغدادى و رماش، 2022، الصفحات 78-79).

ثانياً- متطلبات الرقمنة

تتمثل احتياجات او متطلبات الرقمنة فيما يلي:

1. المتطلبات المالية: تعتبر الموارد المالية من النقاط الحساسة من عمر أي مشروع، وبالأخص مشروعات التحويل الرقمي، ويمكن تقدير الاحتياجات المالية للمشروع بالنظر الى نوعية الاهداف المسطرة والمرجو الوصول اليها بحيث تتطلب عملية الرقمنة الدعم المالي القوي الذي يساعد في تنفيذ المشروع وتشغيله، وهذا ما يستوجب توفير ميزانية كافية لاقتناء التجهيزات والوسائل الضرورية وصيانة الأجهزة والآلات ومختلف المشكلات المحتملة.

2. المتطلبات المادية: تتمثل المتطلبات المادية لمشروع الرقمنة فيما يلي:

أ- **الحواسيب:** تعتبر هذه الأخيرة من أهم الادوات الفعالة لمشروع الرقمنة، كما أنه لا بد من تخصيص حواسيب وحيازتها لاستخدام في مجال الرقمنة، ومن السمات الواجب توفرها بالحواسيب(الذاكرة الحية، نوعية القرص الصلب، قدرة التخزين، والعرض...الخ).

ب- **الماسحات الضوئية:** هو عبارة عن جهاز يقوم بتحويل البيانات المتوفرة في مصادر المعلومات المصورة، المطبوعة...الخ، الى اشارات رقمية قابلة للمعالجة والتخزين في ذاكرة الحاسوب.

ت- **اجهزة التصوير الفوتوغرافية الرقمية:** وهي آلة الكترونية تستخدم في التقاط الصور الفوتوغرافية وتخزينها بشكل الكتروني بدلا من استخدام الأفلام مثل آلات التصوير التقليدية.

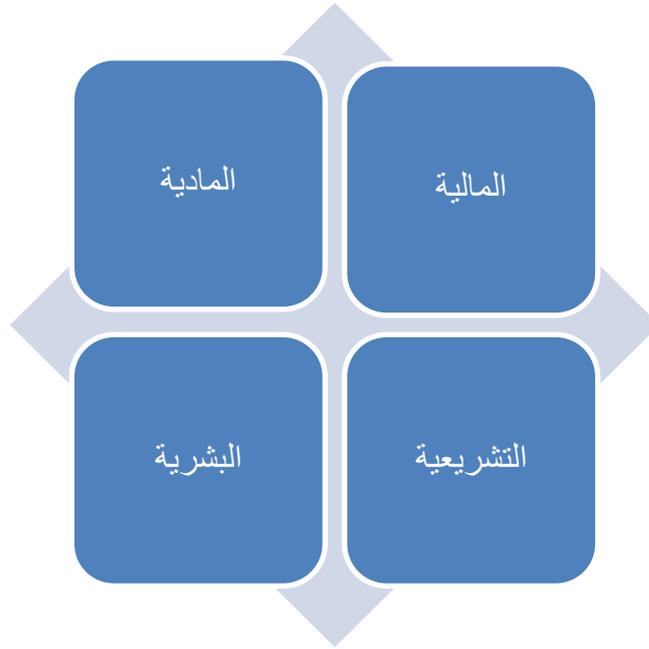
ث- **تقنيات التعرف الضوئي على الحروف:** تقوم بالتعرف على محتويات النص حرف بحرف وكلمة بكلمة ومن ثم تحويله الى ملف نصي يتضمن على بيانات ومعلومات مرمزة . (بوخاري و يحيوي، 2022، صفحة 459).

3. المتطلبات البشرية: تعتبر الطاقات البشرية المؤهلة من أهم أسس وعوامل نجاح المشاريع، ويجب توفر اطارات بشرية مؤهلة وكافية من حيث العدد ويختلف عددهم من مشروع رقمنة الى آخر حسب الامكانيات المادية المتوفرة على مستوى المشروع، ومشاريع الرقمنة لا تتطلب عددا كبيرا من الموظفين بقدر ما تتطلب كفاءاتهم وقدراتهم العلمية والمهنية .

4. المتطلبات التشريعية: يجب على المؤسسة وضع الترتيبات اللازمة لحفظ حقوق المؤلفين في ظل الاستخدام الألي بالمشروع والنشر على شبكة الأنترنت، وذلك حتى لا تتعرض حقوق الملكية الفكرية الى الضياع في ظل الفوضى الاستتساخ غير المشروع لأوعية المعلومات .

ويتحقق هذا الأمر عن طريق رخص الاستخدام وهي نوع من الاتفاقيات النظامية التي تلزم الأطراف المتفقة بالبنود والشروط المتفق عليها، وتتم هذه الاتفاقيات مع المؤلفين أصحاب الأعمال الفكرية محل الرقمنة أو الناشرين. (مهري، 2005-2006، الصفحات 104-105).

الشكل رقم 01: يوضح متطلبات الرقمنة



المصدر: (من اعداد الطالبتين بالاعتماد على ما سبق)

المطلب الرابع: مراحل وعناصر الرقمنة

تتكون الرقمنة من مجموعة من المراحل، كما أنها تحتوى على مجموعة من العناصر نذكرها على الترتيب

كما يلي:

اولا- مراحل الرقمنة.

تمر رقمنة الأرصدة الوثائقية بمراحل تتمثل في مرحلة المسح الضوئي التي تخضع لها الوثيقة المراد

رقمنتها، وتتطلب اضافة الى ذلك مجموعة من عمليات المعالجة التي تسمح بجعل هذه الوثائق المرقمنة

قابلة للاستعمال من حيث عمليات الاسترجاع، البث...الخ، وتتمثل مراحل الرقمنة في:

1. المرحلة الاولى: عملية الاقتناء الرقمي.

قبل عملية الاقتناء الرقمي أو المسح الضوئي يتم أولاً عملية اختيار الرصيد المعني بالرقمنة.

2. المرحلة الثانية: المعالجة الحاسوبية.

بعد عملية المسح الضوئي يتم الحصول على الملفات والصور في شكل TIFF وذلك لما تتمتع به من

خصائص في الجودة كما أنه كل معياري يعمل على الحفظ الدائم للصور الرقمية وفي هذه المرحلة يتم

استخدام برمجية PHOTOSHOP لمعالجة الصور من خلال نزع الشوائب من على الصور وتعديل الصورة وتوضيحها، وذلك لضمان سهولة القراءة لدى المستفيدين بعد عملية معالجة الصورة يتم تحويلها الى ملفات PDF لتسهيل عملية الاقتناء وتصفحها، وعملية الدخول هذه تركز على برمجية التعرف الضوئي على الحروف المدمجة في البرمجيات.

3. المرحلة الثالثة: المعالجة الفنية.

في هذه المرحلة يتم اسناد قاعدة البيانات خاصة بالمكتبة الرقمية باستخدام برمجيات CROONSTONE وهي برمجية حرة خاصة بإنشاء وتصميم المشروع الرقمي، وهي تدعم العديد من اللغات من بينها اللغة العربية من أجل تسهيل عملية البحث و الاسترجاع من خلال الاعتماد على معيار DUBLICORE الخاصة بوصف المصادر الرقمية والمعيار يدعم اللغة العربية وتعد من أهم مرحلة بالنسبة لمشروع الرقمنة، فهي تعتمد على اعداد ما وراء البيانات لوصف محتوى المصادر الرقمية وتكثيفها خاصة اذا علمنا ان القائمين على هذا المشروع يواجهون اشكال بالنسبة لعملية استرجاع المصادر الرقمية المكتوبة باللغة العربية، وعليه كان لابد من التركيز على وصف محتوى المصادر الرقمية من خلال الاعتماد على معيار دبلن كور والذي يحتوي على حقل معرفي يساهم في التعريف بمحتوى المصدر، وعلى الرغم من أن العملية تتطلب جهد خاص بها تتعلق بإعداد الملخصات والتي تتطلب إعادة تحريرها لتمكين محرك البحث من البحث عن الوثيقة والتعرف عليها بإدراجها في قائمة النتائج. ومن التعرف السابق لقواعد البيانات يتضح لنا أن لقواعد البيانات سمات وملامح كونها صورة من صور الانتاج الفكري الذي يعترف له القانون شروط معينة بحماية قانونية.

4. المرحلة الرابعة: الحفظ الرقمي.

في هذه المرحلة يتم حفظ البيانات والمصادر الرقمية في مختلف وسائط التخزين، وذلك لضمان اتاحتها على المدى البعيد، بحيث يتم اعداد نسخ احتياطية للمصادر المرقمنة في شكلها صور وملفات PDF الى جانب حفظ نسخة عن قاعدة البيانات بعد انشائها تقاديا لمشكلة ضياع البيانات وذلك من خلال نسخها على أقراص مضغوطة (CD.DVD)، والأقراص الصلبة الخارجية HDD. (احمد يس، 2013، الصفحات 54-63).

5. المرحلة الخامسة : الاتاحة.

استخدام قواعد معلومات المكتبة الرقمية يكون عبر الشبكة الداخلية INTRANET للمكتبة المركزية، بحيث تم تزويد مصلحة الدوريات بقاعدة بيانات الرسائل والأطروحات الجامعية عبر حاسبين معدة بنظام

Greenstone والتي من خلالها يمكن للطلب اجراء البحث فيها والوصول الى النص الكامل مباشرة. (بومعرافي و بن تازير، الصفحات 80-83).

ثانيا- عناصر الرقمنة

ان الاصلاح المنهجي ضروري لتجسيد الرقمنة، ويترتب عليه انشاء نظام يسمح للمؤسسة بتنظيم نفسها وفقا لاحتياجات البلاد من خلال تقديم خدمات رقمية سهلة الاستخدام و آمنة ووظيفة لمواطنيها و لمؤسساتها العمومية و الخاصة، وذلك من خلال التحديدات الآتية:

1. الترميز الرقمي:

يعتبر القاعدة الثنائية في مجال الرياضيات حيث يعمل على مسك المعلومة بأشكالها المختلفة(النصوص- الصور- الصوت) ووضعها على الخط ليتقبلها جهاز الكمبيوتر أثناء معالجتها على شكل نماذج خاضعة لإرادة الشخص المستخدم و من ثم اخراجها على شكل معاني جديدة مختلفة عما كانت عليه، وقد تعددت هذه الخدمة التقنية ل يتم ارسال المعلومة رقما و اخضاعها للمعالجة الآلية أيضا.

2. انظمة التراسل الرقمي:

ونعني به أنظمة التراسل (الليزر، صناعة الألياف البصرية و المضخات البصرية) التي تساعد على أنظمة تراسل 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 و صيانتها و استغلالها بشكل أمثل، اضافة لما تمتاز به من مستوى تأمين رفيع.

3. شبكات النفاذ الرقمي:

وهي شبكات تعتمد على الكوابل ومن أهمها: جهاز DLS الذي يعتمد على تقنيات الترميز حيث يستخدم في أنظمة التلفزة عن طريق خط مشترك ذو جودة عالية، وجهاز المحمول (MODEM) وتعد كلمة "Modem" اختصارا لكلمتي "Modulator و Demodulator" وتعنيان بالعربية المعدل و مزيل التعديل، ووظيفتهما تتلخص بتحويل الاشارات الرقمية المعبرة عن الصوت المنقولة و التي تمثل مخرجات جهاز الارسال الرقمي الى اشارات تناظرية يمكن نقلها عبر الخطوط التلفزيونية السلكية، بحيث تسمح هذه التقنيات بعملية التبادل.

4. انظمة التحويل:

حيث تعتمد هذه الأنظمة على آليات مراقبة ذات جودة عالية تؤمن التقارب بين المعلومة المرسل و المعلومة المستقبلة لما تمتاز به من سرعة كبيرة في تدفق المعلومات.

5. شبكات الهاتف المحمول:

وتعرف بشبكات الجيل الثالث الذي يشهده القرن الحادي والعشرين حيث يتم استخدام عملية ترميز أحادية لكل مكالمة و بسرعة عالية تصل الى 2 ميغا بايت في الثانية.

6. تقنية البث الاعلامي:

وهي المرحلة التي وصلت اليها التطورات في السنوات الاخيرة بدمج الشبكة العنكبوتية بشبكات الكوابل التلفزيونية و غيرها لتحقيق الارسال الرقمي الذي يوفر خدمة التلفزة التفاعلية كنقل البرامج المتلفزة و تسجيلها رقميا و خدمة الفيديو. (النجار، 2004، صفحة 199).

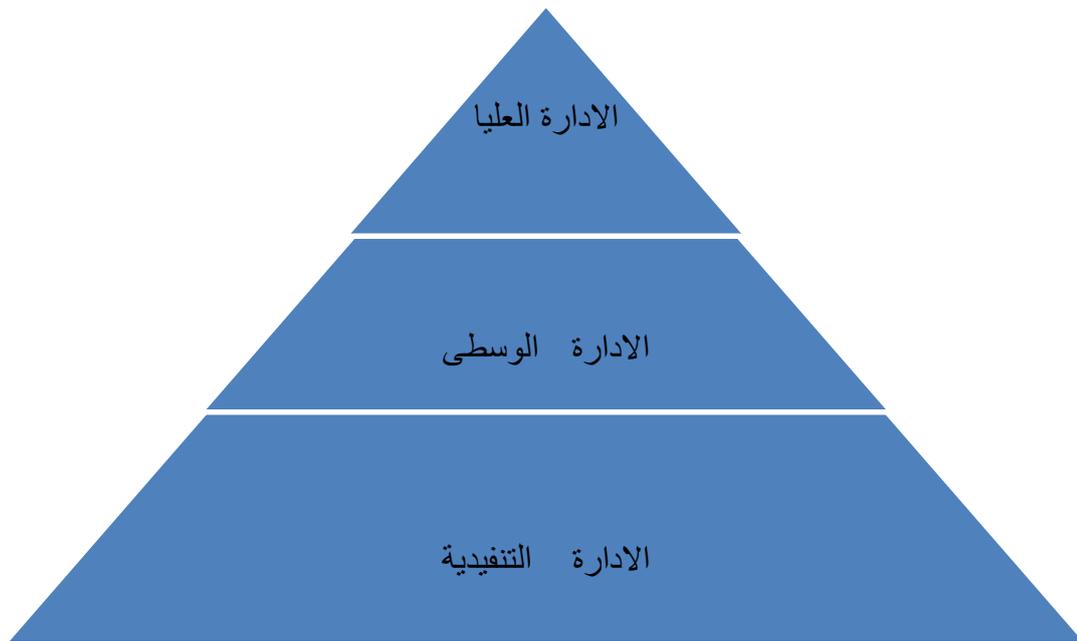
المبحث الثاني: أساسيات حول العمل الإداري

سيتم التطرق في هذا المبحث الى الحديث عن التطور التاريخي للعمل الإداري بالإضافة الى بيان أهمية وأهداف العمل الإداري في المؤسسات، اضافة الى ذكر الوظائف الأساسية للعمل الإداري وكذلك الحديث عن دعائم وعناصر العمل الإداري.

المطلب الاول: التطور التاريخي للعمل الإداري

كان اهتمام رواد المدارس الفكرية في الإدارة منحصرا في تحديد أفضل الطرق لأداء العمل داخل المنظمة، لذلك تركزت العملية الإدارية في دراسة العلاقات بين الأفراد والوحدات ضمن المستويات الإدارية المختلفة، حيث قسمت المنظمة الى ثلاثة مستويات إدارية وهي: الإدارة العليا، الإدارة الوسطى، الإدارة التنفيذية.

الشكل رقم 02: بين شكل الهرمية للمستويات الإدارية



المصدر: (من اعداد الطالبتين بالاعتماد على ما سبق)

اما اليوم وبسبب التأثيرات الواسعة والمتبادلة بين المنظمة وبيئتها ظهرت اتجاهات معاصرة تؤكد أهمية البحث في وسائل جديدة بدراسة العلاقة التنظيمية، اذ ينصب الاهتمام في الوقت الحاضر بأن الكل يعمل لخدمة حاجات الزبون أو المستهلك كونه الجهة المستفيدة من حصيلة جهود المنظمة ، وأن تلبية طلباتهم

وحاجاتهم بالشكل المطلوب يعد انعكاسا لمدى نجاح المنظمة في خدمة المجتمع وتحقيق الأهداف التي وجدت من أجلها. (النعمي، 2008، صفحة 178)

المطلب الثاني: أهمية واهداف العمل الإداري

للعمل الإداري أهمية ودور فعال في تحقيق أهداف الفرد و المنظمة نوردها فيما يلي:

أولاً- أهمية العمل الإداري

ان الهدف والغاية من العمل في المنظور الإسلامي لا تنحصر فقط في كسب المال وجمعه، بل ان للعمل مجموعة من الغايات والأهداف التي تجعل له من الأهمية ما يفضل حتى على الكثير من العبادات، حيث أن الأصل في العمل أنه عبادة وقربة يتقرب بيها العبد من ربه بنية تحصيل قوت عياله وتأمينهم بما يلزمهم.

1. ان العمل الإداري يقوم على احداث التوازن بين الأفراد أو الناس الذين يعملون مع المدير، وبين النتائج المطلوب تحقيقها، أو العمل المطلوب انجازه .

2. يقوم على الرؤية الشاملة والموسوعية البعيدة عن التخصص الضيق والدقيق.

3. ان أساس العمل الإداري هو الجمع بين الفعالية الشخصية والكفاءة الفنية، والجاذبية الشخصية، والقبول. (القرني، 2019)

4. السعي الى تطوير التعليمات والأنظمة والقوانين التي تساعد في التطور الإداري في عمل المؤسسات.

5. السعي لتطور الأساليب والوسائل التكنولوجية، ووسائل الاتصال المستخدمة في العمل الإداري.

6. السعي نحو تحقيق معايير الجودة الشاملة و الحوكمة الرشيدة والاستدامة في العمل الإداري في المؤسسات.

7. تنمية التفكير العلمي والابداعي وتطور نظم الحوافز في المؤسسات (الفريجات، 2023، صفحة 693).

ثانياً- اهداف العمل الإداري

يسعي العمل الإداري الى تحقيق العديد من الأهداف، من ابرزها تنمية القدرات الخاصة بالموظفين داخل المنظمة وذلك من أجل تنفيذ الخطط التي تم رسمها من قبل المنظمة، كما يهدف العمل الإداري الجيد الى الاستخدام الأمثل للموارد المادية والبشرية المتاحة وذلك من أجل الانتاج بشكل أكبر ومن خلال أقل التكاليف الممكنة، كما تسعى الإدارة الجيدة الى تحقيق مطالب الموظفين لتحقيق الرفاهية لهم وذلك من خلال تلبية مطالبهم مما يؤدي الى ارتياح الموظفين داخل أعمالهم. (بننت فايع بن ناصر العتيبي، 2019، صفحة 8).

المطلب الثالث: وظائف العمل الإداري

يتكون العمل الإداري من وظائف ونشاطات محددة يؤدي تنقيدها إلى ضمان السير الحسن لكافة أعمال المؤسسة، وبالتالي فإن هذا الأمر بدوره سوف يحقق الأهداف المنشودة والمتمثلة في البقاء والاستمرار في سوق المنافسة، وعلى العموم فإن الحديث عن العمل الإداري يعني الحديث عن الوظائف التالية:

1. التخطيط: تعيش منظمات الأعمال في وقتنا الحالي في ظروف دائمة التغير، فأذواق المستهلكين ورغباتهم في تطور مستمر، وطرق وأساليب العمل في تطور دائم. وعليه فإذا تركت المؤسسة أمورها تسير حيثما اتفق ووفقا للصدفة. في مثل هذه الظروف فإن الفشل مصيرها لا محالة.

من هنا فإن من الضروري أن تهتم الإدارة وأن توصلها إلى ذلك. هذا كله لا يمكن أن يتحقق إلا من خلال عملية التخطيط. وإذا نظرنا من الوجهة العملية نجد أن التخطيط يسبق منطقيا باقي الوظائف الإدارية الأخرى، فالتخطيط يتضمن التحديد الواضح والدقيق للأهداف التي ينبغي أن توجه إليها جهود المنظمة والكيفية التي يمكن أن تحقق بها. ويعرف هنري فايول التخطيط بأنه عملية التنبؤ بما سيكون عليه المستقبل مع الاستعداد لهذا المستقبل.

وتسعى منظمات الأعمال في وقتنا الحالي إلى التميز في الأداء والبحث عن الأساليب المثلى التي تمكنها من التكيف مع كافة المتغيرات على الصعيدين العالمي والمحلي، وللحاق بالتطورات التكنولوجية الحديثة في أساليب الإنتاج والتسويق ومواجهة المنافسة الداخلية والخارجية، وتحقيق الأهداف والبقاء والاستمرار والنمو.

2. التنظيم: يعتبر التنظيم الوظيفة الثانية المهمة بين الوظائف الإدارية، وهي تلازم عملية التخطيط وتعادلها في الأهمية. فالتنظيم هو وظيفة من وظائف المسير التي يعمل على تحديد الأنشطة المطلوبة إنجازها لتحقيق الأهداف، وتحديد الأفراد الذين سيقومون بتنفيذ هذه الأنشطة، بحيث يتم استناد نشاط معين إلى الشخص الذي توائم قدراته مع متطلبات هذا النشاط وتحديد مراكز السلطة والمسؤولية عن ماذا... الخ، والنتائج المطلوب تحقيقها. (عبد الناصر و قريشي، 2011، صفحة 92).

3. التوجيه والقيادة: التوجيه هو عملية التأثير على سلوك الأفراد لضمان وتركيز جهودهم وتعبئة طاقتهم حول الهدف المنشود، بما يستلزمه هذا الأمر من تفهم لطبيعة السلوك الإنساني، ومن حسن التحفيز والقيادة والاتصال.

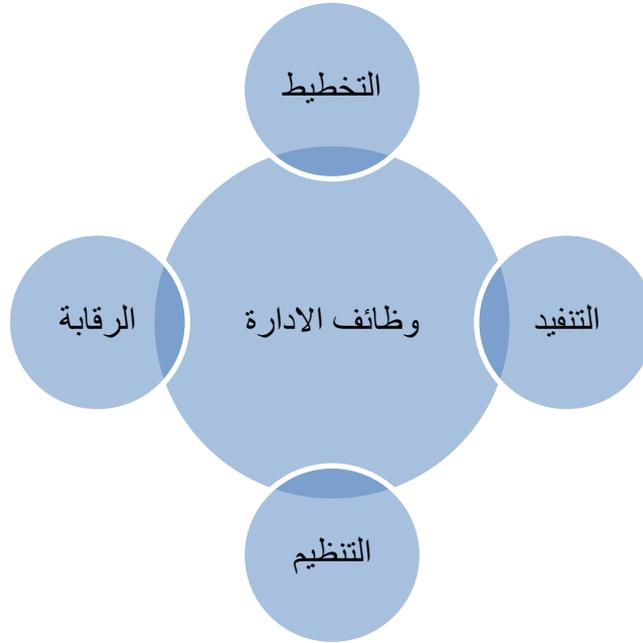
فالقيادة هي جوهره وظيفية التوجيه، وبالتالي يمكن تعريفها على أنها عملية التأثير على سلوك الأفراد لضمان تركيز جهودهم وتعبئة طاقاتهم حول الهدف المنشود، بما يستلزمه هذا الأمر من تفهم لطبيعة السلوك الانساني، ومن حسن التحفيز و القيادة و الاتصال.

فالقيادة هي جوهر وظيفية التوجيه، و بالتالي يمكن تعريفها على أنها عملية التأثير على الأفراد باتجاه تحقيق أهداف المنظمة. والنقطة الاساسية التي يجب التركيز عليها، هي أن المنظمات بحاجة للقيادة القوية و النظام الاداري القوي و هذا لتحقيق الفعالية و مواجهة كافة التحديات الراهنة و ايجاد رؤيا مستقبلية، وخلق التنظيمي الكفاء، و الاشراف على العمليات اليومية.

4. الرقابة: تعتبر الرقابة عنصرا رئيسيا و هاما من عناصر العملية الادارية التي يقوم بها الاداري في أي مستوى اداري، وتظهر أهميتها في كونها أداة تعمل على تحديد و قياس درجة أداء الأنشطة التي تتم في المنظمات من أجل تحقيق أهدافها، و الرقابة عملية مخططة و منظمة تهدف الى وضع معايير للأداء يفترض أن تكون موضوعة سلفا لأوجه النشاطات المختلفة، وتتفق كذلك مع الأهداف المنشودة فهي الجهاز العصبي للنظام الاداري لكونها تتعرض لكل خلية من خلاياه تتأثر بها وتؤثر فيها، وعلى العموم يمكن تعريف الرقابة على أنها عملية قياس و تصحيح أداء الأنشطة المسندة للمرؤوسين بغية التأكد من أهداف المنظمة و الخطط التي صممت للوصول اليها قد تحققت فعلا.

5. اتخاذ القرار: تمثل عملية اتخاذ القرار أحد الأنشطة الرئيسية للقيادة الاداريين، و هذه العملية تتضمن الاختيار بين البدائل، فهي شريان الحياة لأي منظمة، و اذا توقف هذا الشريان عن العمل تعرضت حياة المنظمة للخطر، فاتخاذ القرار هو عملية اختيار بديل معين من بين بدائل مختلفة، وبذلك فهي تعتبر نشاط له صفة الاستمرارية تعتمد بالضرورة الأولى على المعلومات المتاحة والأوضاع المحيطة، اضافة الى ذلك فان عملية اتخاذ القرارات هي عملية متغلغلة في الوظائف الرئيسية التالية: التخطيط ، التنظيم، التوجيه، والرقابة، حيث نجد أن كل وظيفية من هذه الوظائف لا يمكن لها أن يمارسها الأفراد دون الاعتماد على عملية اتخاذ القرارات. (عبد الناصر و قريشي، 2011، صفحة 39.40).

الشكل رقم 03: يبين وظائف العمل الإداري



المصدر: (من اعداد الطالبتين بالاعتماد على ما سبق)

المطلب الرابع: دعائم وعناصر العمل الإداري

للعمل الإداري دعائم و عناصر نوردها فيما يلي:

اولا- دعائم العمل الإداري

حتى يتسنى لأي مدير ممارسة وظائف العمل الإداري من تخطيط وتنظيم وقيادة ورقابة على النحو المطلوب لا بد من توافر دعائمين أساسيتين هما السلطة والمسؤولية.

1. السلطة:

هي القدرة على الأمر أو الحق الشرعي في التصرف والسيطرة على الموارد والامكانات من أجل تحقيق أهداف المؤسسة، وتتساب من المدير أو الرئيس الى المرؤوسين عن تخصيص وتحديد الوجبات وهي القوة في اعطاء الأوامر، أو الحصول على العمل بواسطة الآخرين كما يمكن للمدير أن يفوض السلطة الى مدير آخر في ادارة متخصصة كما يدد المدير طبيعة السلطة التي يفوضها الى مرؤوسيه وهذا من أجل التخفيف

عن المدير والنشاطات الموكلة اليه، فالسلطة هي القوة والحق في التصرف واعطاء الأوامر، والحصول على العمل بواسطة الآخرين. (النائب، 2017، صفحة 65).

2. المسؤولية:

المسؤولية هي التزام الفرد بالقيام بالواجبات المحددة له بكونه عضوا في التنظيم وبغض النظر عن رغباته الشخصية، وعلى ذلك فإن الالتزام هو اساس المسؤولية، ولذا فليس للمسؤولية معنى الا عند تطبيقها على شخص، فالمبني او الآلة لا يمكن أن يكون مسؤولا وتنشأ المسؤولية من طبيعة العلاقة بين الرئيس والمرؤوسين، فالرئيس يملك سلطة مطالبة المرؤوس بأداء واجبات معينة مقابل تعويض أو مكافأة محددة وهو مسؤول أمام رئيسه عن أدائه لهذه الواجبات، والمسؤولية قد تكون مستمرة أو مؤقتة تنتهي بانتهاء عمل محدد.

وعليه يمكن القول بأن السلطة والمسؤولية جزءان من الهيكل التنظيمي للمؤسسة أو المنظمة، ويمثلان جوانب أساسية من دعائم العمل الإداري، ويتم تحقيق هذه الدعائم من خلال توفير بيئة عمل فعالة وإدارة العمليات اليومية بكفاءة وتحقيق الأهداف المحددة للمؤسسة. (بغول، 2006-2007، صفحة 238)

ثانياً- عناصر العمل الإداري

لغرض تحقيق أهداف العمل الإداري، لابد من تحقيق التكامل والترابط بين عناصره لضمان انسيابية العمل بدقة وكفاءة بالاستناد الى المبادئ والأسس الإدارية التي تؤدي الى اتخاذ القرارات المناسبة، فالإدارة تهتم عادة بما يمكن المديرين لتحقيق النجاح التنظيمي، اذ يتطلب منهم ذلك ان يكونوا قادرين على تنظيم المشاكل وقت حدوثها، وصناعة قرارات جيدة وتقديم أفعال مناسبة لتحريك وتوجيه الموارد، ولتحقيق التكامل في العمل الإداري، يستوجب الترابط والتفاعل بين عناصره وهي:

1. المدير:

يعد العنصر الرئيسي في العمل الإداري، وهو أحد أعضاء المنظمة والمسؤول عن الموارد والأعضاء الآخرين وتوجيههم والتفاعل معهم على اختلاف مستوياتهم الإدارية لتحقيق الأهداف المطلوبة، فصفة المدير تعبر عن موقع وظيفي يتمتع به الشخص الذي يتولى إدارة مجموعة من النشاطات من خلال ممارسة الوظائف الإدارية. (النعمي، الإدارة، 2008، صفحة 181)

فالمدير هو الشخص المسؤول عن أعمال الآخرين او المرؤوسين ويقدم لهم الدعم في مختلف وظائفهم لغرض أفضل نتائج أداء ممكنة.

2. الموظفين:

هم الأشخاص الذين يستخدمون بصفة نظامية، ليقوموا بواجبات ومسؤوليات الوظيفة الموكلة اليهم مقابل أجر محدد، ويتمتعون بحقوق وامتيازات تمنحها لهم المنظمة، ويعتبرون العنصر المهم و الأساسي فبدونهم لا تقوم أي منظمة.

3. الوظائف الادارية:

والتي تهدف الى تخطيط وتنظيم وقيادة او توجيه الجهود او الموارد او الرقابة عليها، وتمثل الانشطة الرئيسية التي تتم في مختلف المنظمات وهي من اهم عناصر العمل الاداري.

4. عنصر التنسيق:

تحقيق العمل الجماعي و تحقيق وحدة العمل أي التوفيق بين نشاط الجماعة التي تعمل على تحقيق غرض مشترك وبث الانسجام بين أفرادها لإنجاز الاهداف بأعلى درجة من الفاعلية وتحقيق اهداف المنظمة بشكل متكامل، والقائد الاداري هو الذي يقوم بمهمة التنسيق في حدود وحدته.

5. العمليات الادارية السائدة:

مثل اتخاذ القرارات والاتصال الاداري وتحفيز العاملين، والتي تعد جزء من مكملات الوظائف الادارية وتهتم بالطرق والوسائل التي يستعملها المدير لتحقيق ما هو مطلوب منه. (محسن العامري و منصور الغالي، 2008).

المبحث الثالث: رقمنة العمل الإداري

تعتبر الرقمنة الإدارية من أهم التقنيات التي أحدثت قفزة نوعية في عملية التسيير الإداري، نظراً لما توفره من سرعة ومرونة لمواكبة التطور التكنولوجي الحاصل، الذي أوجد خصيصاً للتحويل من الإدارة التقليدية إلى الإدارية الإلكترونية.

المطلب الأول: أهداف ودوافع رقمنة العمل الإداري

سنطرق في مطلبنا هذا إلى أهم أهداف رقمنة العمل الإداري، والتعرف على دوافع رقمنة العمل الإداري.

أولاً- أهداف رقمنة العمل الإداري

للرقمنة الإدارية أهداف كثيرة تسعى إلى تحقيقها في إطار توفير منظومة عمل متكاملة بما يحقق تقديم أرقى الخدمات المستفيدين من بينهم أهم أهداف رقمنة الإدارية نذكر ما يلي:

1. ضمان دقة المعاملات الإدارية والتقليل من الأخطاء التي يمكن أن تقع في ظل الأنظمة التقليدية بفعل ثبات أداء النظام الإلكتروني، وكفاءة نظام الحفظ فيه، وكذلك وضوح العمليات الإدارية المختلفة داخل المؤسسة. (بن اعراب، 2014، صفحة 62).

2. تقليل كلفة الإجراءات الإدارية وما يتعلق بها من عمليات.

3. زيادة كفاءة عمل الإدارة من خلال تعاملها مع الموظفين والشركات والمؤسسات.

4. التأكيد على مبدأ الجودة الشاملة بمفهومها الحديث.

5. القضاء على البيروقراطية بمفهومها الجامد وتسهيل تقسيم العمل والتخصص به.

6. استيعاب عدد أكبر من العملاء في وقت واحد إذ ان قدرت الإدارة التقليدية بالنسبة إلى تلخيص معاملات العملاء تبقى محدودة.

7. الغاء عامل العلاقة المباشرة بين طرفي المعاملة أو التخفيف عنه إلى أقصى حد ممكن مما يؤدي

إلى الحد من تأثير العلاقات الشخصية والنفوذ في إنهاء المعاملات المتعلقة بأحد العملاء.

8. الغاء نظام الأرشيف الورقي واستبداله بنظام أرشيف إلكترونية مع ما يحمله من مرونة في

التعامل مع الوثائق والمقدرة على تصحيح الأخطاء الحاصلة بسرعة ونشر الوثائق لأكثر من جهة في أقل وقت ممكن والاستفادة منها في أي وقت ممكن. (عبد اللاوي، 2017، صفحة 63).

إذن تهدف رقمنة العمل الإداري إلى زيادة الكفاءة والفعالية في المؤسسات، وتحسين جودة الخدمات

التي يقدمها، وتقليل الأخطاء والمخاطر، وتوفير الوقت والجهد، وتحسين الاتصال والتواصل بين الموظفين

والادارات والعملاء، وتحسين ادارة الموارد وتخفيض التكاليف، وتحسين تجربة المستخدم والعمل وزيادة ردتهم، وتحقيق الشفافية والمساءلة في العمل الاداري.

ثانياً- دوافع رقمنة العمل الاداري

ان التحول الى الادارة الالكترونية ليس دربا من دروب الرفاهية و انما حتمية تفرضها التغيرات العالمية، ففكرة التكامل و المشاركة و توظيف المعلومات أصبحت محددات النجاح لأي مؤسسة. وقد فرض التقدم العلمي و التقني و المطالبة المستمرة برفع جودة المخرجات وضمان سلامة العمليات، كلها من الأمور التي دعت الى التطور الاداري نحو الادارة الالكترونية. و يتمثل عامل الوقت أحد أهم المجالات التنافسية بين المؤسسات، و يمكن تلخيص دوافع رقمنة العمل الاداري في النقاط التالية:

1. الاجراءات و العمليات المعقدة و أثرها على زيادة تكلفة العمل.
2. القرارات و التوصيات الفورية و التي من شأنها احداث عدم التوازن في التطبيق.
3. ضرورة توحيد البيانات على مستوى المؤسسة.
4. صعوبة الوقوف على معدلات قياس الاداء.
5. ضرورة توفير البيانات المتداولة للعاملين في المؤسسة. (رأفت، صفحة 05)
6. حتمية التوجه نحو توظيف استخدام التطور التكنولوجي و الاعتماد على المعلومات في اتخاذ القرار.
7. التطور السريع في أساليب و تقنيات ادارة الأعمال.
8. ضرورة تمكين العاملين من الاتصال المستمر فيما بينهم على اتساع نطاق العمل.
9. تحسين مستوى الخدمة للمواطنين و تقليل اعداد الوظائف وذلك بالاستعانة على عاملين أكثر كفاءة و أكثر تأهيلاً و تدريباً.
10. ترشيد استخدام الموارد و ضبط الأداء وفق المواصفات الفنية و القانونية و النظم الادارية المعتمدة. (ابو امونة، 2009، صفحة 31).

المطلب الثاني: عناصر وفاق رقمنة العمل الاداري

في هذا المبحث سيتم التطرق الى الحديث عن عناصر رقمنة العمل الاداري وفاق رقمنة العمل الاداري بعد جائحة كورونا.

اولاً: عناصر رقمنة العمل الاداري

تتكون رقمنة العمل الإداري من أربعة عناصر أساسية هي: عتاد الحاسوب، البرمجيات و قواعد البيانات، و الشبكات بالإضافة الى الكوادر البشرية الذين يقعون في قلب هذه المكونات.

1. عتاد الحاسوب: ويقصد به أجهزة الحاسوب و ملحقاته، ونظرا لتطور برامج الحاسوب و الزيادة المستمرة في عدد مستخدمي الأجهزة بالمؤسسات فانه من الأفضل للمؤسسة السعي وراء امتلاك أحدث ما توصل اليه صانعو العتاد في العالم حتى تتحقق ميزتين أساسيتين هما:

أ- توفير تكاليف التطوير المستمر و تكاليف الصيانة.

ب- ملائمة عتاد الحاسوب لتطورات البرمجية و برمجيات نظم المعلومات.

2. الشبكات: فهي مجموعة منشآت تضمن اما ارسال او ارسال و ايصال اشارات الكترونية وكذا تبادل معلومات التحكم و التسيير المتصلة بها، ما بين النقاط الطرفية لهذه الشبكة التي تضمن ايصال اتصالات رقمية وكذا التحويل و التوجيه.

3. البرمجيات و قواعد البيانات:

أ- **البرمجيات:** هي مجموعة البرامج المستخدمة لتشغيل جهاز الحاسب الآلي و الاستفادة من امكانياته المختلفة لمجموعة برامج تستخدم لتشغيل جهاز الحاسب الآلي و الاستفادة من الامكانيات المختلفة و في تعليمات تفصيلية تسيطر على عمليات نظام الحاسوب، و البرمجيات نوعا:

☒ برمجيات النظام System Software : وهي التي تدير و تراقب أنشطة الحاسوب.

☒ برمجيات التطبيق Application Software: وهي التي تتم بإنجاز المهام لزيائن النهائيين.

ب- **قواعد البيانات:** هي مجموعة من العناصر للبيانات المنطقية المرتبطة مع بعضها البعض بعلاقة رياضية حيث تتكون من جدول أو عدة جداول و يتكون الجدول من سجل أو أكثر و يتكون السجل من حقل أو أكثر و يكتب بلغة برمجة معينة. (عماري، 2017، الصفحات 74-77).

4. الكوادر البشرية: أو صناع المعرفة وهو العنصر الأهم في منظومة الادارة الالكترونية من مدربين و محللين للموارد المعرفية ورأس المال الفكري في المؤسسة، ويتولى صناع المعرفة ادارة التعاضد الاستراتيجي لعناصر الادارة الالكترونية من جهة، و تغيير طرق التفكير السائد للوصول الى ثقافة المعرفة من جهة أخرى. (سليمان، 2020، صفحة 8).

ثانيا: افاق رقمنة العمل الإداري بعد ازمة كورونا

شكلت جائحة كورونا مسارا رقميا سنة 2020، فقد تم اعتماد طرق اتصال جديدة عجلت من رقمنة الادارة و عدة قطاعات أخرى، وهذا تطبيقا لرئيس الجمهورية الذي يدع الى رقمنة جميع قطاعات النشاط

مدعم باستراتيجية من شأنها تشجيع مطوري المنصة والتطبيقات، حيث تم تخفيض أسعار خط الاشتراك الرقمي ADSL من انعاش الآلة الاقتصادية، كما شجع هذا الطرف التحول نحو التعليم عن بعد على مستوى الجامعات ورقمنة الوثائق الادارية من خلال القدرة على استخراج وثائق الحالة المدنية عن طريق منصة رقمية خاصة، وأيضا انشاء وزارة مخصصة حصريا للرقمنة والاحصائيات تهدف الى استدراك التأخر المسجل في عملية الرقمنة هذه ورفع التحديات الاقتصادية والتكنولوجية

ومن جانب آخر، قطاع التجارة العديد من المشاريع القيمة لمراقبة السلع المستوردة وكذا تسهيل القيام بدفع الالتزامات الضريبية للمتعاملين، وأخيرا سنة 2021 كنقطة اتصال لتأسيس اقتصاد رقمي مدعوم بنظام معلومات حكومي بالمساعدة على اتخاذ القرار.

فعلى سبيل المثال تظهر الاحصائيات الخاصة بالتجارة الالكترونية خلال فترة كورونا تطورا ملحوظا في التعاملات الرقمية، وهذا ما يوضحه الجدول رقم 01 الموالي:

السنوات	2016	2017	2018	2019	2020
الاتصالات	6.536	33.536	253.332	141.552	4.210.284
النقل	553	2.633	332	6.292	11.350
التأمينات	22	5.363	6.353	8.342	4.845
الماء والغاز	532	25.323	53.355	38.806	85.676
الخدمات الادارية	2	2	2.322	2.432	68.395
خدمات اخرى	2	2	2	5.056	213.175
بيع منتجات	2	2	2	131	235
مجموع العمليات	3.566	223.333	236.335	202.480	4.593.960

المصدر: (GIE monétiqu 2021)

بالنظر الى النتائج المتحصل عليها حول آفاق ودوافع التحول الرقمي وتطوير الرقمنة، وبخاصة أمام حتمية ذلك في مواجهة جائحة كورونا فان أزمة كورونا كان لها تأثير جد ايجابي في الاتجاه نحو الرقمنة مع أنها لا تزال دون المستوى المأمون (بن سعيد و رديف، 2022، الصفحات 340-341).

المطلب الثالث: متطلبات تطبيق رقمنة العمل الإداري

لتطبيق رقمنة العمل الإداري مجموعة من المقومات أو المتطلبات التي يجب توفرها من أجل ضمان تطبيق ناجح إلى أن هذه المتطلبات لا تكتمل إلى من خلال وضع خطوات كفيلة لضمان عملية التحول ونجاحها والتي يجب أن تكون بدورها مدروسة بعناية، هذا بالإضافة إلى بيان وتعداد التقنيات والأنظمة اللازمة لتطبيق رقمنة العمل الإداري وهذا ما سيتم بيانه من خلال هذا المطلب:

1. المتطلبات التشريعية والسياسية

المتطلبات التشريعية: ذلك بوضع التشريعات القانونية اللازمة لتطبيق رقمنة العمل الإداري قبل التطبيق، عن طريق تحديث الإطار القانوني الذي يقر بالتحول الإلكتروني وأثناء التطبيق أي تكملة للنقائص والفراغ القانوني اللازم، والذي يمكن أن يظهر في أي مرحلة من مراحل التحول، وبعد التطبيق بوضع قواعد قانونية ضامنة لأمن رقمنة العمل الإداري.

أ- اذن لابد على الدول من اصدار تشريعات وما يتعلق بها بالسرية والخصوصية للبيانات المتداولة على الشبكات والحفاظ على الحقوق الملكية الفكرية، بالتعامل عن طريق الشبكات قبل اصدار التشريعات الضرورية أو تعديل التشريعات الحالية وتحديثها سيفتح المجال لبعض الأشخاص بالقيام بعمليات غير مشروعة قد تؤدي إلى الإفشاء على ثقة العاملين في الإدارة المستفيدين من خدماتها بهذا النوع من التعامل.

ب- كما تم إلزام الإدارات العامة على تقديم بعض الخدمات الرقمية في مجالات أو قطاعات مثل مجال نشر القوانين، والقرارات الإدارية والمعلومات الإدارية، إضافة إلى مجالات التصاريح المالية والضرورية بحيث تلزم الشركات التجارية بعض فئة التجار بتقديم تلك التصاريح الكترونياً وفق شروط تحدد بأدوات تعاقدية.

المتطلبات السياسية: حيث تترجمها وجود إرادة سياسية داعمة لاستراتيجية الرقمنة، ومساندة لمشاريع العمل الإداري عن طريق تقديم العون المادي، والمعنوي المساعد على اجتياز العقبات وتطوير برامج الرقمنة . (عبدربه احمد السميري، 2009، الصفحات 85-86).

2. المتطلبات الإدارية تتمثل في:

أ- وضع خطط استراتيجية التأسيس: تشكيل هيئة و تنفيذ ووضع الخطط لمشروع رقمنة العمل الإداري ووضع الموصفات العامة ومقاييسه.

ب- القيادة والدعم الإداري: الدعم الإداري وقدرتها على إيجاد بيئة مناسبة للعمل ومتابعة المشروع وتقديم المعلومات لنجاحه، كما أن القناعة والاهتمام ومساندة الإدارة العليا لتطبيق تكنولوجيا المعلومات والمساعدة في نجاح تطبيق رقمنة العمل الإداري وتجاوز عقباته وسهولة تطبيقه .

ت- الهيكل التنظيمي: يتطلب تطبيق رقمنة العمل الإداري اجراء تغييرات في جوانب الهيكل التنظيمية واجراءات وأساليب تتناسب مع مبادئ الرقمنة واستحداث ادارات جديدة واعادة الاجراءات والعمليات الداخلية. ث- تعليم وتدريب العاملين: توعية وتثقيف العاملين واحداث تغييرات جذرية في نوعية الموارد البشرية الملائمة في اعداد خطط وبرامج وأساليب علمية و تدريبية على كافة المستويات، توعية أفراد المجتمع بثقافة وطبيعة رقمنة العمل الإداري بمعنى تهيئة الموارد البشرية بما يتوافق مع متطلبات رقمنة العمل الإداري وتوفر الكفاءة التقنية في كفية التعامل مع التكنولوجيا الحديثة.

ج- وضع الاطر التشريعية وتحديثها وفق للمستجدات: اصدار القوانين والانظمة والاجراءات التي تستعمل التحول نحو الرقمنة وتلبية متطلبات التكيف معها لتسهيل عمل رقمنة العمل الإداري .

3. المتطلبات البشرية

يعد العنصر البشري من أهم العناصر في المؤسسات، إذ أنه بدون هذا العنصر لن تتمكن المؤسسات من تحقيق أهدافها حتى وإن امتلكت أضخم المعدات والآلات والأجهزة، لذا لا بد من تأهيل العناصر البشرية تأهيلاً جيداً وعلى مستوى عالٍ من الكفاءة.

وقد أكد ضرورة اعداد الكوادر البشرية الفنية المتخصصة ذات الارتباط بالبنية المعلوماتية ونظم العمل على شبكات الاتصالات الالكترونية ويمكن تنفيذ ذلك من خلال تنفيذ مجموعة من البرامج التدريبية التي تساعد في اعداد الكوادر البشرية الفنية المطلوبة، بتحقيق الكفاءة عند تنفيذ تطبيقات الرقمنة. وهناك جملة من المتطلبات البشرية نذكرها فيما يأتي:

أ- تحديد الاحتياجات الحالية و المستقبلية من الأفراد المؤهلين في نظم المعلومات و البرمجيات و العمل على الأنترنت.

ب- استقطاب أفضل الأفراد المؤهلين في مجالات نظم المعلومات و البرمجيات.

ت- إيجاد نظم فعالية للحفاظ على الأفراد و تطويرهم و تحفيزهم.

ث- التمكين الإداري للأفراد من أجل إتاحة الفرصة أمامهم للتعامل السريع مع المتغيرات في البيئة

التكنولوجية. (حارش و خوجة، 2021، الصفحات 171-173).

4. المتطلبات الاقتصادية والاجتماعية

اذ تشمل العمل على خلق تعبئة اجتماعية مساعدة مستوعبة لضرورة التحول للرقمنة، وعلى دراية كافية بمزايا تطبيق الوسائل التقنية في الأجهزة الادارية، مع الاستعانة بوسائل الاعلام، وجمعيات المجتمع المدني في دعم اللقاءات و الندوات و التجمعات التحسيسية الخاصة بنشر فوائد تطبيق الرقمنة، وبرمجة حصص تدريبية على استعمال الآلات التقنية في مختلف المستويات التعليمية، الثقافة التكنولوجية مع ضرورة توفير المخصصات المالية الكافية لتغطية الانفاق على مشاريع الرقمنة، دون اهمال الاستثمار في ميدان تكنولوجيا المعلومات و الاتصال، وايجاد مصادر تمويل لها تمتاز بالديمومة على المستوى المركزي و المحلي (سليمانى فيسة، 2021، صفحة 557).

5. متطلبات التقنية

تعد الرقمنة اسلوب اداري حيث يهدف الى تطوير أداء المؤسسات كما يمكنه أن يحقق نتائج كبيرة على المستويات الاقتصادية و الاجتماعية و السياسية، لكن هذا الأسلوب الحديث يتطلب توفير البنى التحتية الملائمة، لإقامة مشروع الرقمنة وارتباطها بجميع أنماط التكنولوجيا الرقمية من وسائط وشبكات و أدوات، فالتكنولوجيا الرقمية تتطور بسرعة عالية، كما تتنوع أنماطها، مما يضع خيارات دائمة ومفتوحة أمام الادارة مثل ربط بعض أنشطة الأعمال بخدمات الأكشاك التفاعلية و التلفاز التفاعلي، وخدمات الهاتف الخليوي المتكاملة مع الأنترنت و تقنياتها مثل خدمات الرسائل و الوسائط المعلوماتية الأخرى، واستخدام أدوات وبروتوكول الاتصال بالأنترنت، ونظم تكنولوجيا المعلومات، وتقنيات شبكات الأنترنت، والأنترانت، الاكسترانت.

ويمكن حصر أهم هذه الشبكات الالكترونية فيما يلي:

أ- الأنترنت: هي عبارة عن مجموعة من ملايين الحواسيب المنتشرة بألاف الأماكن حول العالم، ويمكن استخدام هذه الحواسيب باستخدام حواسيب أخرى للمشاركة في الملفات، وذلك بسبب وجود بروتوكولات تسهل عملية التشارك، فشبكة الأنترنت أصبح تأثيرها يمتد الى كل المجالات مما يحتم على كل المؤسسات، ضرورة الارتباط بشبكة الأنترنت و الاستفادة من خدماتها.

ب- الأنترانت: شبكة تطلق على التطبيق العلمي لاستخدام تقنيات الأنترنت و الويب في الشبكة الداخلية للمؤسسة بغرض رفع كفاءة العمل الاداري و تحسين آليات مشاركة الموارد و المعلومات و الاستفادة من تقنيات الحواسيب المشتركة.

هناك عدة مزايا يمكن أن تحققها شبكة الأنترانت و هي كالاتي:

- ✗ تحسين مستوى الاتصالات.
 - ✗ توفير المعلومات في الوقت و المكان المناسبين وفقا لاحتياجات العاملين.
 - ✗ تدريب وإعادة تعليم العاملين في المؤسسة.
 - ✗ تعزيز الكفاءة المطلوب تحقيقها فيلا اداء الاعمال.
 - ✗ دعم التفاعلات على المستوى العالمي.
- ت- **الاكسترنات:** هي الشبكة التي تربط شبكات الأنترنت الخاصة بالمؤسسات و العملاء و مراكز الأبحاث الذين تجمعهم أعمال مشتركة وتؤمن لهم تبادل المعلومات و المشاركة فيها مع الحفاظ على خصوصية الأنترنت المحلية.

6. المتطلبات الامنية

على الرغم من كل ما يقدمه عصر المعلوماتية في الوقت الحاضر من امتيازات و خدمات، الا أن هناك تحديات كبيرة تنصب في أغلبها على سرية المعلومات سواء كان ذلك يتعلق بحفظ المعلومات و تخزينها الكترونيا أو المحافظة على سريتها بين المؤسسات أو التأكد من وجود المعلومات المطلوبة و اتاحتها للجميع بشكل متساوي، و تتضمن سرية المعلومات على محاور متنوعة منها السرية و التكامل، وتوفير المعلومات، ومعرفة تاريخ دخول أي شخص الى المعلومات و أمن المعلومات، و نذكر بعض الاجراءات التي تتطلبها الرقمنة لتحقيق أمن المعلومات و تقليص التأثيرات السلبية لاستخدام شبكة الأنترنت و منها:

- أ- وضع السياسات الأمنية لتقنية المعلومات بما فيها خدمة الأنترنت.
- ب- وضع القوانين و اللوائح التنظيمية و العقوبات الأمنية التي تحد من السطو الالكتروني و انتهاك خصوصية المعلومات في الرقمنة.
- ت- تطوير أدوات تشفير في البرمجيات (للمحافظة على الخصوصية و خاصة في البرمجيات المتعلقة بخدمات الأنترنت لتمكين المستخدم من المحافظة على سرية شخصيته و تعاملاته عبر الشبكة.
- ث- وضع سياسة حماية عامة لأمن نظم المعلومات المحاسبية تحدد طبيعة عمل المنشأة.
- ج- يجب على الادارة العليا في المنشأة دعم امن نظم المعلومات لديها.
- ح- يجب أن توكل مسؤولية أمن نظم المعلومات في المؤسسة لأشخاص محددین.
- خ- تحديد الحماية الأزمة لنظم التشغيل و التطبيقات المختلفة.
- د- تحديد آليات المراقبة و التفتيش لنظم المعلومات و الشبكات الحاسوبية.
- ذ- الاحتفاظ بنسخ احتياطية لنظم المعلومات بشكل آمن.

- ر- تشفير المعلومات التي يتم حفظها و تخزينها و نقلها على مختلف الوسائط.
- ز- تأمين استمرارية عمل و جاهزية نظم المعلومات خاصة في حالة الأزمات و مواجهة المخاطر المتعلقة بنظم المعلومات. (عبان، 2015-2016، الصفحات 75-78).

المطلب الرابع: مزايا و عوائق رقمنة العمل الإداري

تعتبر رقمنة العمل الإداري أحد الموارد الأساسية للمنظمات للتأقلم مع طبيعة العصر الحالي فهي تتمتع بمزايا هائلة، إلا أنها تواجه مجموعة من القيود و المعوقات التي تعرقل خدمة الإدارة.

أولاً- مزايا رقمنة العمل الإداري

ان تطبيق نظام الرقمنة في العمل الإداري سوف يوفر العديد من المزايا تتمثل في الآتي:

1. **سرعة اداء الخدمات:** حيث أنه بإحلال الحاسب الآلي محل النظام اليدوي التقليدي حدث تطور الخدمة للمواطنين حيث قلت الفترة الزمنية لأداء الخدمة يعود ذلك الى سرعة تدفق المعلومات و بيانات الحاسب الآلي بخصوص الخدمة المطلوبة و من ثم يتم القيام بالعمل في وقت قصير جدا.
 2. **تخفيض التكاليف:** يلاحظ أن أداء الأعمال الإدارية بالطريقة التقليدية يستهلك كميات كبيرة جدا من الأوراق و المستندات و الأدوات الكتابية، إضافة الى أنه يحتاج الى العرض على أكثر من موظف للاطلاع عليه و التوقيع و إحالته الى موظف آخر، و من شأن ذلك كله أن يرفع تكاليف أداء الخدمة وذلك نظرا لارتفاع أثمان و أسعار المواد اللازمة لأدائها.
 3. **اختصار الاجراءات الادارية:** لاشك أن العمل الإداري السائد الآن يتم بالعديد من التعقيدات الإدارية و ذلك لأنه يحتاج في معظم الأحيان الى موافقة أكثر من جهة إدارية على العمل المطلوب، هذا فضلا عن السمات التي تلحق بالموظف القائم بأداء الخدمة و الذي قد يحصل على إدارة أو لا يتواجد في مكان عمله و من ثم يتعطل أداء الخدمة من يوم الى آخر.
 4. **تحقيق الشفافية:** فالشفافية الكاملة داخل المؤسسة الإدارية التي تطبق الرقمنة المحصلة بوجود الرقابة الالكترونية التي تضمنت المحاسبة الدورية على كل ما يقدم للخدمات. (بوسالم، بلجازية ، و تبوب، 2022، الصفحات 15-16).
- ويمكن القول أن رقمنة العمل الإداري يحقق السرعة في أداء الخدمات و بأقل التكاليف و بكل شفافية و مرونة من أجل تقديم أفضل خدمات للمواطنين، و تحقيق أهداف المؤسسة.

ثانيا- عوائق رقمنة العمل الاداري

1. **المعوقات البشرية:** من المتفاهم عليه أن العنصر البشري هو أهم العناصر في أي نظام، اذ بدونها لا يمكن لأي نظام أن يحقق أهدافه المطلوب منه، فالآلات والمعدات والأجهزة وكل وسائل التقنية الحديثة ماهية الا عناصر خاملة بدون العنصر البشري. الا أن هناك مشاكل في هذا العنصر الأساسي المتمثلة في عدد الأفراد المؤهلين في البيئة الرقمية، أصبح أمر تعاني منه الكثير من الدول ومن أبرز تلك المعوقات البشرية ما يلي:

أ- قلة المعرفة وصنع القرار بالمنظمات الحكومية بأهمية رقمنة العمل الاداري وتكنولوجيا المعلومات.
ب- قلة الكوادر الفنية المتخصصة في هذا المجال، وخاصة في المجال التطويري كالمبرمجين والمحللين ومهندسين الصيانة وغيرها.
ت- قلة وضعف الحوافز المالية والمعنوية في مجال التطوير ونظم المعلومات والتعليم والتطوير والمتابعة.

ث- قلة البرامج التدريبية في المجالات التقنية المتطورة والحديثة.

ج- الكوارث الوطنية الناتجة عن الحروب والنزاعات الاقليمية يعيق تنفيذ استراتيجية رقمنة العمل الاداري.

2. **المعوقات الادارية:** تتمثل فيما يلي.

أ- غموض المعنى لمصطلح رقمنة العمل الاداري : مازال الكثير من القيادات الادارية يجهل هذا المصطلح لذلك فان الأمر يحتاج لتوضيح المفهوم والمعنى وتوفير البيئة الفكرية لها في المنظمات.
ب-مقاومة التغيير: اقامة مثل هذه البرامج ونظم المعلومات يحتوي على العديد من التغيرات داخله وداخل أقسامه، بحيث يتم توزيع المهام والصلاحيات والذي يؤدي الى تغيير المراكز الوظيفية والقيادات الادارية ولذا يكون من المتوقع وجود مقاومة التغيير. (سالم سالم ، 2021، الصفحات 32-33).

3. **المعوقات التقنية:** تتمثل في:

أ- ضعف قطاع التقنيات المعلوماتية في الدول النامية، كعدم القدرة التصنيعية وقلة الخبرات الفنية.
ب- صعوبة تعريب أجهزة الحاسوب تؤدي الى عدم تعريب تطبيقاته.
ت- نقص الأدلة الارشادية الموضحة لآليات تطبيق رقمنة العمل الاداري.
ث- الافتقار الى قواعد بيانات دقيقة ومتكاملة.
ج- ضعف مستوى البنية التحتية اللازمة لتطبيق رقمنة العمل الاداري.

ح- عدم جاهزية الادارات من ناحية أمن المعلومات على شبكات الأنترنت.

4. المعوقات المالية: تتمثل في

أ- ضعف المخصصات المالية لدى الادارات من أجل تنظيم (محاضرات الندوات الدورات التكوينية وورشات العمل)، ضعف الدعم المالي المخصص للبحوث والدراسات في مجال تقنيات المعلومات ومجال رقمنة العمل الاداري بصفة عامة.

ب- التكلفة المالية العالية لأجهزة رقمنة العمل الاداري،

ت- عدم اعداد بنية التكلفة المالية المتكاملة لأن تنفيذ برامج رقمنة العمل الاداري الناجحة يلزم متخذي القرار بوضع أهداف بتلك البرامج وتقدير حجم الموارد اللازمة لتحقيق تلك الغايات.

ث- قلة الموارد المالية اللازمة لتوفير البنية التحتية بما يتعلق بشراء البرامج التطبيقية، ومجالات تطوير الحاسوب وانشاء المواقع وربط الشبكات.

ج- ارتفاع تكاليف الصيانة لأجهزة الحاسوب وبرامج رقمنة العمل الاداري ونقص الأيدي العاملة ذات الكفاءة والخبرة في هذا المجال. (رابحي و لکل ، 2016 ، الصفحات 247-248).

5. المعوقات التشريعية: من المعوقات التشريعية:

أ- عدم الاعتراف بحجية الوثائق الالكترونية واعتمادها أدلة اثبات أو الاعتراف بمصادقيتها

ب- عدم صلاحية الأنظمة واللوائح التقليدية المعمول بها لتطبيقها على الادارة والمعاملات الرقمية، مما يجعل هذا البديل لا يفي بالحاجة في ظل غياب الأنظمة واللوائح التي تضبط علاقات العمل والتعاون داخل الادارات الرقمية.

ت- تأخر وضع التشريعات القانونية التي تضمن اعتماد التوقيع الرقمي والتعامل مع البريد الالكتروني والتحقق من شخصية طالب الخدمة، مما يعرقل كثيرا من المعاملات الالكترونية التي كان من الممكن أن تكون أكثر سلالة في وجود هذه التشريعات وتحقق الفائدة المرجوة منها

ث- غياب التشريعات التي تجرم مخترق شبكات الادارة الرقمية، وتضع العقوبات الرادعة لمرتكبي تلك الجرائم، وخاصة الحسابات البنكية و المستندات ذات الخصوصية وأسرار الشركات التي تخوض المنافسات التجارية. (مكيد و بوزكري، 2019، صفحة 230).

خلاصة الفصل:

من خلال ما تقدم فإن الرقمنة تلعب دورا هاما في المنظمة الإقتصادية، فالتكنولوجيا الجديدة و الحديثة أصبحت وسيلة هامة لتوفير الجهد و الوقت وتخفيض التكاليف، وزيادة السرعة في المعالجة، وتحسين الجودة و الأنشطة في المنظمة، كما أن مختلف عمليات و نشاطات المنظمة تعتمد إلى حد كبير على حجم ونوعية المعلومات ولا تستطيع أي منظمة جمع وتخزين هذه المعلومات وكذلك تحليلها و الاستفادة منها دون توفير طرق ووسائل حديثة تتماشى مع التقدم التكنولوجي، فقد أصبح الحاسب الآلي و البرامج والأترنت وغيرها جزءا أساسيا من مختلف الأنشطة ووظائف المنظمة، وهكذا تبرز أهمية الرقمنة في استمرارية المؤسسة الإقتصادية وبقائها.

ومن هنا نستنتج أن الرقمنة أحدثت تغيرات سريعة في وظائف الإدارة من خلال ممارستها المتعددة للإنتقال من الأنشطة التقليدية إلى الإدارة الحديثة في مختلف مجالات العمل باعتمادها على الحاسب الآلي والاستفادة من تطبيقات تكنولوجيا المعلومات، مما انعكس إيجابيا على مسار تقدمها و تطورها بما يتعلق بمعاملاتها المختلفة حيث أصبح من السهل على الفرد الحصول على الخدمة بجدارة دون الحاجة إلى التنقل إليها.

الفصل الثاني: الاطار

النظري

لجودة الحياة

الوظيفية

تمهيد:

سوف نعالج موضوع جودة الحياة الوظيفية والذي يهتم بالعنصر البشري بهدف الرفع من مستواه المعرفي والأدائي، وتحسن مستوى الرضا لديه اتجاه العمل و المؤسسة معا، فقد ظهرت اتجاهات تدعو الى الجانب الإنساني وترتكز على الجانب النفسي والإجتماعي بإعتبار الموظف كائن إنساني يتفاعل مع مناخ عمله، وذلك لإيجاد نوع من الإستقرار الوظيفي عن طريق تحسين نوعية العمل، وهذا ما سنحاول تناوله في الجانب النظري عند دراسة جودة الحياة الوظيفية من خلال:

المبحث الأول: أساسيات حول الجودة.

المبحث الثاني: أساسيات حول جودة الحياة الوظيفية.

المبحث الثالث: الرقمنة الادارية للعمل و الخدمات وتحسين جودة الحياة الوظيفية.

المبحث الأول: أساسيات حول الجودة

سوف نتطرق في هذا المبحث لتعريف الجودة من قبل الباحثين المهتمين بها وتطورها التاريخي بالإضافة إلى إبراز أهمية وأهداف الجودة مع تحديد أبعاد الجودة وأخيرا ذكر أهم متطلبات الجودة.

المطلب الأول: مفهوم الجودة و تطورهما التاريخي

تعتبر الجودة العنصر الفارق في تحديد مراكز المنظمات و الأسواق، وأحد مبادئ الإدارة في العالم لذا سننتقل إلى أهم المفاهيم المتعلقة بها بالإضافة إلى تطورهما التاريخي.

أولاً- مفهوم الجودة

تعددت التعاريف الخاصة بالجودة نظرا لإختلاف وجهات نظر العلماء، ومن بين هذه الأخيرة نجد:

1. يعرفها كروسي بأنها التوافق مع المتطلبات وليس مدى كون الشيء جيدا.
 2. كما جاء في لسان العرب لابن منظور تعني الجيد ينقض الرأي وقال أجاد فلان في عمله بمعنى أعده جيدا. (بن جاسم بن محمد الاحمد ال ثاني، 2008، صفحة 29).
 3. كما عرفها المعهد الفدرالي الامريكي: بأنها أداء العمل الصحيح بالشكل الصحيح من المدة الأولى مع الإعتماد على تقييم المستفيد في معرفة التحسين في الأداء. (ابن منظور، 1994، صفحة 245).
 4. تعريف المنظمة الدولية للمواصفات (ISO): الجودة مجموعة من الصفات والخصائص التي تؤثر على مقدرة سلعة أو خدمة على تلبية حاجة معينة.
 5. عرفتها هيئة المواصفات البريطانية: هي مجموعة صفات و ملامح و خواص المنتج أو الخدمة بما يرضي و يشبع الإحتياجات الملحة و الضرورية. (موسعي، 2017-2018، الصفحات 12-13).
- أما التعريف الذي تم إقتراحه من طرفنا فالجودة هي: "تقديم منتج أو خدمة ذو نوعية عالية و متميزة، لتلبية حاجات و متطلبات العميل بأقل التكاليف".

ثانياً-التطور التاريخي للجودة

تنسب أقدم الإهتمامات بالجودة إلى القرن الثامن عشر قبل الميلاد في الحضارة البابلية أبان حكم أول ملوكها حموراني، إذ ضمن قوانينه قانونا بينها يخص التجارة أوجب على من يقدم ما هو غير جيد أو ناقص القيمة في السلعة أو الخدمة التي يتأجر بها، القيام بإصلاح العيب.

وتشير الوقائع التاريخية في القرن الخامس عشر قبل الميلاد إلى تأكيد قدماء المصريين على الجودة في بناء ودهام جدران المعابد المصرية القديمة وإشترط الإلتزام بالجودة في تشييد الأهرامات.

وفي عصر صدر الإسلام و مند بزوغ فجره على البشرية زاد التأكيد على الجودة، حيث كان الرسول الكريم محمد صلى الله عليه و سلم يحث على الإهتمام بجودة الأداء والذي تؤكد الأحاديث النبوية الشريفة ومنها قوله: "من عمل منكم عملا فل يتقنه".

وفي القرن الثامن عشر بعد الميلاد و بظهور الثورة الصناعية التي عدت حدثا مهما في تاريخ البشرية الحديثة، والى نتائجها ينسب جانب من التطور في مفاهيم الجودة وصيغ التعامل معها.

1. مرحلة مسؤولية الحرفي عن ضبط الجودة (ما قبل القرن العشرين)

إتسم الإنتاج خلال القرون الوسطى والقرن التاسع عشر بإعتماده على فرد واحد أو مجموعة صغيرة من الأفراد الحرفيين، يتولى الفرد أو المجموعة الصغيرة جدا إنتاج المنتج بكميات صغيرة، كما يكون الحرفي الواحد مسؤولا عن صنع المنتج ككل، لذا تقع مسؤولية ضبط الجودة على عاتق الحرفي سواء من حيث تحديد معايير الجودة أو مطابقة الإنتاج لتلك المعايير.

في هذه المرحلة كان الإحساس بالنتاج موجودا لدى العامل للصلة الواضحة بين المنتج والحرفي، فالحرفي يستخدم براعته اليدوية في إنتاج المنتج وإتقان العمل و الجودة المميزة التي يخلقها تكون مدعاة للفخر وهو ما كان يشكل حافزا للعمل.

ولأن الصناعة الحرفية تركز على المنتج وأدائه نسبة إلى متطلبات الزبون، لذا ينبغي أن يكون هناك إتصال مباشر بين الزبون و الحرفي، إذ يصنع المنتج بالضبط بناء على حاجات الزبائن ورغبتهم و يمكن إستخدام الصناعة الحرفية في الخدمات مثل البناء و الإنشاءات، القروض المصرفية، صالونات الحلاقة، لذا تتميز المنتوجات التي تنتج بالإيصال بأنها باهظة الثمن وتتطلب فترات إنتظار طويلة لتسليمها للزبون. هذا يعني ان الصناعة الحرفية ليست مرحلة منتهية بل لازالت موجودة حتى وقتنا الحاضر علما أنها بدأت ما قبل القرن العشرين.

2. مرحلة مسؤولية رئيس العمال عن ضبط الجودة (1900-1918)

تبدأ هذه المرحلة من مطلع القرن الحال حتى أواخر العقد الثاني منه، وهي إفران نتائج الثورة الصناعية، لقد جاءت الثورة الصناعية بمفهوم الإنتاج الواسع وأدخلت مفاهيم جديدة مثل التخصص في العمل وتقسيم العمل، وعليه لم يعد العامل مسؤولا عن إنتاج المنتج بأكمله بل جزءا من عمليات صنعه، وأصبح العاملون يخضعون لإشراف رئيس العمال ، وعليه أصبح رئيس العمال أو المشرف مسؤولا عن جودة المنتج. في هذه المرحلة لا نجد اتصالا مباشرا بين الزبون و المنتج، لذا ربما يكون أداء المنتج ضعيفا نسبيا، تكلفة إنتاجه واطئة نسبيا، ووقت التسليم قصير عادة، مثل المنتجات الزراعية، الأجهزة الإلكترونية وغيرها.

رافقت هذه المرحلة تكنولوجيا الإنتاج الواسع بخاصة المكننة، أما اليوم فإن الأسواق الواسعة و الفحص المؤتمت وتقنيات الفحص والإختبار هي التي تقود هذه العمليات بينما كانت الأسواق الواسعة سلطة المصنع و الفحص من قبل العاملين هي التي تقود هذه العمليات.

3. مرحلة ضبط الجودة عن طريق الفحص (1919-1945)

شهدت الفترة ما بين 1919-1945 تطورا جديدا في مجال ضبط الجودة، إذ أصبحت المنتجات و العمليات أكثر تعقيدا وازداد عدد العاملين مما أصبح معه من الصعب على رئيس العمال السيطرة الدقيقة على العمل المنجز من قبل كل عامل، لذا استخدمت وظيفة المفتش الذي تكمن مهمته في فحص جودة المنتجات بعد إنتهاء عملية معينة عليها حيث يقوم بعزل المنتجات غير المطابقة للمعايير، وأولى الشركات التي أنشأت قسما خاصا بالفحص هي شركة وسترن الكتريك التي كانت تعود ملكيتها الى مجموعة شركات (AT&T)، وفي عام 1925 حولت شركة (AT&T) العاملين في ذلك القسم الى مخبر لفحص أجهزة الهاتف. (زديرة، 2016-2017، الصفحات 8-9)

4. مرحلة الضبط الاحصائي للجودة

مع بدء الحرب العالمية الثانية و التوسع في أنظمة الإنتاج الواسع و تبني نمط الإنتاج المستمر لتلبية متطلبات الحرب وعدم توافر الوقت الكافي للقيام بالتفتيش الكامل، وهكذا فرضت الحالة القائمة إيجاد الأساليب الإحصائية و الفحص بالعينات و إستخدام أسلوب لوحات الضبط، ويعد (walter shewhart) من أوائل من إستخدام الأساليب المذكورة أنفا لضبط الجودة، وكانت مصانع أجهزة الهواتف الأمريكية أول منظمة طبقت أسلوب العينات لفحص منتجاتها، واستمر هذا الأسلوب لغاية انتهاء الحرب العالمية الثانية سنة 1945.

5. مرحلة مراقبة الجودة

بعد انتهاء الحرب العالمية الثانية وتوجه الصناعة إلى الزبون بشكل أكبر مما كانت موجهة إلى ترسانة الحرب وفعالها وأصبح بالإمكان اتساع نشاط ضبط الجودة ليشمل المراحل الإنتاجية كافة بدءا بالمواد الأولية و إنتهاء بالمنتج تام الصنع وجميع مستويات المنظمة، وكذا دمجت أساليب الضبط الإحصائي مع تقنيات القياس ونظم معلومات الجودة، وكانت بداية ظهور نظام لتحقيق التكامل من أجل تطوير جودة المنتج أو الإبقاء عليها وتحسينها من قبل أجزاء المنظمة كافة تلبية لطلبات ورغبات الزبائن. وبموجب ما تقدم فإن مراقبة الجودة تستوجب المراقبة قبل وأثناء و بعد الإنتاج إنتهاء بإيصال المنتج إلى الزبون النهائي، والتأكد من استخدامه بما يحقق له الرضا المطلوب.

6. مرحلة ادارة الجودة (القرن 21)

وهي المرحلة المستقبلية التي تشير إليها الأبحاث العلمية في هذا الميدان بأنها ستكون مرحلة الإهتمام بالعمل من خلال تقديم و إنتاج ما يرغب فيه، من حيث سهولة وسرعة الحصول عليه عند الطلب. (قاسم نايف، 2006، الصفحات 29-30-31)

7. مرحلة توكيد الجودة

كان لحفلات الجودة المطبقة من قبل اليابانيين وما حققوه في مجال العيوب الصفرية دور في بروز فكرة توكيد الجودة بداية السبعينات واستخدمت من قبل العديد من المنظمات الأوروبية لمواجهة المنافسة اليابانية، بداية مرحلة جديدة لاحقة للإهتمام بجودة السلعة و الخدمة، إذ بدأ التركيز بشكل يضمن الحفاظ على الجودة المتحققة و تطويرها، فضلا عن إستخدامها في مجال التخطيط وإدارة نظم الجودة وفي التصميم و الإنتاج و التركيب والخدمات و التطوير لمواجهة المنافسة من الشركات المماثلة. (ماجد محمد ، 2008، صفحة 241).

المطلب الثاني: اهمية واهداف الجودة

سنحاول في هذا المطلب إبراز أهمية وأهداف الجودة في المؤسسة

اولا-اهمية الجودة

مع تزايد المنافسة، ومع إرتفاع مستوى متطلبات الزبون، أدركت المنظمات أن بإمكانها أن تجعل من الجودة مصدرا لقدرتها التنافسية، فلاشك أن تحقيق الجودة هو حلم يراود جميع المنظمات، وللجودة أهمية كبيرة سواء على مستوى المستهلكين أو مستوى المنظمات على اختلاف أنشطتها، حيث أنها تمثل أحد أهم العوامل الأساسية التي تحدد حجم الطلب على منتجات المنظمة، ويمكن تناول هذه الأهمية من عدة جوانب:

1. **سمعة المؤسسة:** تستمد المؤسسة شهرتها من مستوى جودة منتجاتها، ومحاولة تقديم منتجات تلبي رغبات و حاجات زبائن المؤسسة، فإذا ما كانت منتجات المؤسسة ذات جودة منخفضة فيمكن تحسين هذه الجودة لكي تحقق المؤسسة الشهرة والسمعة الواسعة والتي تمكنها من التنافس مع المؤسسات المماثلة في الصناعة أو القطاع الذي تنتمي إليه المؤسسة، والمثال الواضح على ذلك بالنسبة لشركة توشيبا في مجال الإلكترونيات.

2. **المسؤولية القانونية للجودة:** إن المسؤولية عن المنتجات تزداد في العالم بإستمرار عدد المحاكم

التي تتولى النظر و الحكم في قضايا منظمات تقوم بتصميم منتجات أو تقديم خدمات غير جيدة في حالة الإنتاج و التوزيع، ومن ثم تصبح كل منظمة صناعية أو خدمية مسؤولة قانونا عن كل ضرر يصيب أفراد

المجتمع(العملاء) من جراء إستخدامه لهذه المنتجات أو الخدمات، وفي هذا المقام تضع بعض الدول معايير للمنتجات يكون الغرض منها منع المنتجات التي لا ترقى إلى هذه المعايير.

3. **المنافسة العالمية:** تكتسب الجودة أهمية متميزة اذ تسعى كل من المؤسسة والمجتمع الى تحقيقها بهدف التمكن من تحقيق المنافسة و تحسين الاقتصاد بشكل عام، والحصول على حصة في الأسواق العالمية، فكلما إنخفض مستوى الجودة في منتجات المؤسسة أدى ذلك إلى إلحاق الضرر بأرباح المؤسسة ومن ثم التأثير على الميزان التجاري للبلد الذي تنتمي إليه هذه المؤسسة.

4. **حماية المستهلك:** إن تطبيق الجودة في أنشطة المنظمة، ووضع مواصفات قياسية محددة المعالم يساهم بشكل واضح في حماية المستهلك من الغش التجاري، ويعزز الثقة بين منتجات المنظمة. وفي المقابل عندما يكون مستوى الجودة منخفض فإن ذلك يؤدي إلى إحجام المستهلك عن شراء منتجات الشركة أو المؤسسة، بما يعني في النهاية أن عدم رضا المستهلك هو فشل المنتج الذي يقوم بشرائه.

5. **التكاليف وحصة السوق:** إن تنفيذ الجودة المطلوبة في جميع عمليات و مراحل الإنتاج، يساهم بصورة واضحة في إتاحة الفرصة لإكتشاف الأخطاء و تلاقيها من أجل التقليل من تحمل أعباء تكاليف إضافية، والوصول إلى الإستفادة القصوى من زمن المكائن و الآلات عن طريق تقليل زمن الأعطال في مرحلة الإنتاج، وبالتالي خفض التكلفة و زيادة ربح الشركة، أي أن تحسين الجودة يؤدي إلى خفض التكاليف وزيادة حصة المؤسسة من السوق وبالتالي زيادة الأرباح. (نعروة، 2014-2015، الصفحات 52-54).

ثانيا اهداف الجودة

هناك نوعان من أهداف الجودة هما:

1. **اهداف تخدم ضبط الجودة:** وهي التي تتعلق بالمعايير التي يترتب على المؤسسة الحفاظ عليها، وهي تصاغ على مستوى المؤسسة ككل وذلك بإستخدام متطلبات ذات مستوى أدنى تتعلق بصفات مميزة مثل رضا الزبائن.

2. **اهداف تحسين الجودة:** وهي تتحصر في الحد من الأخطاء وتطوير منتجات جديدة ترضي الزبائن بفاعلية أكثر.

أ- من هنا يمكن تصنيف الجودة بنوعيها الى خمس فئات:

ب- أهداف الأداء الخارجي للمنظمة و يتضمن الأسواق، و البيئة و المجتمع.

ت- أهداف أداء المنتج وتتناول حاجات الزبائن و المنافسة.

ث- أهداف العمليات و تتناول مقدرة العمليات و فاعليتها وقابليتها للضبط.

ج- أهداف الاداء الداخلي وتناول مقدرة المؤسسة و فاعليتها ومدى استجابتها للمتغيرات ومحيط العمل.

ح- أهداف الأداء للعاملين وتتناول المهارات والقدرات و التحفيز وتطوير العاملين. (ساري و هيبوب، 2021-2022، صفحة 14).

المطلب الثالث: ابعاد ومتطلبات الجودة

سنحاول من خلال هذا المطلب تحديد أبعاد الجودة و متطلباتها.

اولا- ابعاد الجودة

توجد داخل كل من السلعة أو الخدمة أبعاد او خصائص خاصة بها وهي متعددة ومرتبطة بالجودة، ومن خلال هذه الأبعاد يمكن تحديد مدى قدرتها و إمكانيتها على إشباعها للحاجات التي يطلبها المستهلكين، ورغم التماثل بين هذه الأبعاد لكل من السلع و الخدمات، إلا أن الباحثين في هذا المجال يلاحظون وجود إختلاف واضح بين أبعاد جودة السلعة وأبعاد جودة الخدمة، ويمكن توضيح ذلك فيما يلي:

1. ابعاد جودة السلعة:

تتمثل أبعادها في:

- أ- الاداء: أي كيفية تحقيق المنتج الجيد بما يتوقعه المستهلك.
- ب- الهيئة: المظهر و السمات المميزة للمنتج وهي السمات الخاصة التي تعجب المستهلكين في السلعة
- ت- الاعتمادية: وهي قابلية اداء العمل المطلوب تحت ظروف تشغيلية محددة في فترة زمنية معينة، أو بأسلوب آخر إحتمال فشل المنتج في القيام بوظيفته أو تعرضه للأعطال، أو حاجته للإصلاح
- ث- درجة المطابقة: ويقصد بها درجة مطابقة المنتج للمواصفات التي تم تحديدها مسبقا بموجب العقد أو من قبل المستهلك

- ج- الجمال: وهو كيف يبدو المنتج عند اللمس أو التذوق أو الشم
- ح- الجودة المستهلكة او ادراك المستهلك للجودة: وتتوقف على ما يلاقيه العميل من خدمة قبل العقد وبعد البيع

خ- امتلاك المعرفة و المهارات: ويقد بها إمتلاك المعرفة اللازمة للإمداد بالسلع المطلوبة

د- الامن: ويقصد بها خلو السلعة من المخاطر أو الشك. (نعروزة، 2014-2015، الصفحات 54-55).

2. ابعاد جودة الخدمة:

يمكن وضع عشرة أبعاد تقاس من خلالها جودة الخدمة وهي:

- أ- **المعولية:** وتعني أن المؤسسة تقدم الخدمة بشكل صحيح ومن المرة الأولى وبهذا تفي الشركة بوعدها
- ب- **الاستجابة:** وهي رغبة وإستعداد العاملين لتقديم الخدمة.
- ت- **الكفاية او القدرة:** وتعني إمتلاك المهارات المطلوبة أو المعرفة اللازمة لتقديم الخدمة.
- ث- **امكانية الوصول للخدمة:** وتتضمن سهولة الوصول وسهولة الإتصال.
- ج- **التعامل:** ويتضمن اللياقة والإحترام والتقدير وحسن المعاملة ك مجال الإستقبال.
- ح- **الاتصال:** ويعني إعلام الزبائن بالمعلومات التي يبحثون عنها باللغة التي يفهمونها، والإصغاء لطلباتهم.

خ- **الموثوقية:** أو المصدقية معناه تمتع المنظمة بالصدق و الأمانة مما يجعلها جديرة بالثقة

د- **الامان:** ومعناه تقادي الخطأ أو الشك.

ذ- **معرفة الزبون:** التعرف على إحتياجات الزبون المدركة والتنبؤ بإحتياجاته المتوقعة.

ر- **الملموسية:** وهي الجوانب المادية للخدمة. (عبد الهادي و بلحاج الزين، الصفحات 62-63).

كما قام David Garvin في كتابه "إدارة الجودة" (Managing Quality) (1988) بتحديد خمسة

أبعاد لتحديد الجودة وهي:

أ- **التفوق (Excellence):** بمعنى أن يطابق المنتج أو يتجاوز توقعات الزبون حول المواصفات الأزم توفرها في هذا المنتج.

ب- **التركيز على المنتج (Product based):** أي التركيز على القدر المطلوب من الخصائص.

ت- **التركيز على الزبون (User based):** أي ملائمة المنتج للإستعمال.

ث- **التركيز على التصنيع (Manufacturing based):** أي المطابقة للمواصفات.

ج- **التركيز على القيمة (Value based):** أي أن تكون درجة الإشباع مرتبطة بسعر المنتج (سعادي،

2016-2015، الصفحات 4-5).

ثانيا- متطلبات الجودة

إن جودة المنتج أو الخدمة تتوقف على إحتوائها على جملة من الخصائص يتم التعبير عنها في شكل مواصفات إذ تم احترامها، يتحقق التوافق مع متطلبات العميل المعلنة والضمنية، حيث تم تصنيف هذه المواصفات إلى خمس متطلبات أساسية للجودة تتمثل فيما يلي:

1. احترام معايير الأداء :

ويعبر الأداء عن الجوانب التقنية للمنتج والتي تظهر من خلال الكفاءات التقنية المستخدمة فيه، ويتحقق الأداء في المنتج من خلال توفره على العديد من الصفات العامة أو الرئيسية مثل: السرعة، القوة، الصلابة... الخ.

وعموماً فإن العميل ينتظر الحصول على منتج يتوافق مع الخصائص التقنية المعلن عنها إضافة إلى الحصول على الثقة في قدرة المؤسسة على تقديم الأداء المطلوب من المنتج والحفاظ على هذا الأداء واستمراره لمدة طويلة من الزمن، وبالتالي تتحقق ما تعرف بالإعتمادية المعبر عنها بالفترة الزمنية التي يمكن أن يستمر فيها المنتج دون الحاجة إلى أي إصلاح أو تحمل تكاليف إضافية تؤثر على جودته.

2. التكلفة:

تشير التكلفة إلى الجوانب الاقتصادية للمنتج والتي يمكن الإستدلال عليها من خلال المؤشرات الاقتصادية التالية: سعر التكلفة، تكلفة الإنتاج، وقد أخذ بعين الاعتبار التكاليف كمطلب أساسي لتحقيق الجودة عند الانتقال من اقتصاد التوزيع إلى اقتصاد السوق، ومن ثم لم يعد العميل يهتم فقط بتوفير المنتج في الأجل المحددة وإنما يهتم بالتكاليف أيضاً، فعندما يقوم بالشراء فإنه يقوم بالمفاضلة بين مختلف العروض المقدمة له معتمداً في ذلك على معيار السعر. هذا الأخير الذي تطور ليعبر عن التكاليف الكلية، فعند تحديد هذه التكاليف فالعميل يأخذ بعين الاعتبار كلا من تكاليف الحصول على المنتج، تكاليف الصيانة، تكاليف التوقف عن التشغيل، الإصلاح، إضافة إلى تكاليف محتملة لتوقف المنتج عن الخدمة.

3. فترة التسليم:

تعتبر فترة التسليم عن البعد الزمني المتعلق بمدى الوفاء والالتزام بتسليم المنتج في الوقت المحدد والكمية والنوعية المطلوبة من قبل العميل الذي أصبحت له الامكانية في الاختيار، ليس فقط فيما يتعلق بالأداء و التكلفة وإنما يأخذ بعين الاعتبار الوفرة، فبالنسبة لأداءات متماثلة (منتجات ليس لها نفس الخصائص التقنية) العميل اليوم له القدرة على اتخاذ القرار المتعلق بشراء منتج متوفر في الوقت الذي هو في حاجة إليه ولا يفضل الانتظار.

4. الخدمات:

تم إضافة الخدمات كمطلب أساسي يساهم في تنمية وتطوير مفهوم الجودة وخاصة الخدمات التكميلية أو ما يعرف بخدمات ما بعد البيع، وتشير هذه الخدمات إلى مستوى الجودة و السرعة في التعامل مع شكاوي العملاء بعد حصولهم على السلعة أو الخدمة، وقد أصبحت الخدمات التكميلية اليوم تشكل المعيار

الأكثر أهمية في التأثير على جودة المنتجات، فإذا كانت الخدمات الأساسية تشكل 80% من تكاليف المنتج فإن الخدمات التكميلية تمثل 80% من التأثير على العميل.

5. الامن:

اصبح توفير الأمن عند استخدام السلعة مطلوباً من قبل العملاء اليوم، حيث يعتبر معيار في حد ذاته فلا يمكن أن يكون نظام ذو جودة عالية، إلا إذا كان قادراً على ضمان عدم حدوث أخطار و حوادث تؤدي إلى الموت أو تسبب أضرار أو خسائر في البضائع.

فالعميل يعتبر الأمن مطلباً ضمناً، لا يرتبط فقط بالمنتجات وإنما يرتبط أيضاً بضرورة احترام البيئة أو المحيط الذي يعيش فيه لذلك فأغلب المؤسسات تسعى للحصول على أحسن التجهيزات والموارد التي تمكنها من إنتاج منتجات لا تخلف آثار سلبية على البيئة يتواجد فيها جميع الاطراف التي يتعامل معها. من الواضح أن متطلبات الجودة أصبحت حالياً مكوناً هاماً في تشكيل مفهوم الجودة التي يتعين الإلمام بها مع تواجد المؤسسة في بيئة تمتاز بالتغيرات السريعة والمتلاحقة، وأصبحت الجودة لا تقتصر على تحقيق التطابق مع هذه المتطلبات وإحترام معايير التصنيع وإنما يجب أدارتها من أجل رفع القيمة الإجمالية لنشاطات المؤسسة بطريقة تمكنها من الصمود في وجه المنافسة. (بوعنان، 2006-2007، الصفحات 10-12).

المطلب الرابع: محددات الجودة

هناك أربع محددات أساسية للجودة، تساعد المنتجات أو الخدمات على تحقيق الغرض المقصود منها بنجاح وهي:

1. جودة التصميم:

تشير جودة التصميم إلى الخصائص المحددة للمنتج أو العملية بكلفة معينة ولقطاع سوقي معين، وهي مقياس لمدى حسن ملائمة التصميم للمتطلبات المتفق عليها، وأهم جانب في التصميم الذي يؤثر في مستوى الجودة له هي المواصفات، والمواصفات على نوعين هما:

أ- المواصفات الوظيفية: وتتعلق بالكيفية التي يعمل بها المنتج ويؤدي الوظيفة التي يطلب لأجلها
ب- مواصفات المنتج: وتتعلق بكيفية صنع المنتج

وعادة ما تساهم كل من إدارة التسويق، الإنتاج و العمليات، الهندسة، المالية... الخ في تحديد خصائص المنتج وبالتالي تؤثر في مستوى جودة التصميم.

2. جودة المطابقة:

تشير جودة المطابقة إلى مدى مطابقة المنتج الفعلي لمتطلبات التصميم وهي تعبر عن مدى تحقيق مستوى جودة التصميم في المنتج الفعلي، وللشركة ومورديها دورا في جودة المطابقة حيث أن جودة المطابقة إنعكاس لكل من العمليات في الشركة، ولمدى ملائمة ما يقدمه موردها لتحقيق المستوى المقرر للجودة (بلقرع و بن يحي، 2018، صفحة 142).

3. سهولة الاستخدام:

تؤدي سهولة الاستخدام وتوافر التعليمات و الإرشادات اللازمة للعميل، عن كيفية استخدام المنتج لها إلى زيادة قدرة المنتجات على الأداء بطريقة سليمة وفقا لما هو مصمم لها.

4. خدمات ما بعد البيع:

تؤدي مثل هذه الخدمات (الصيانة والاصلاح) إلى المحافظة على أداء المنتج أو الخدمة كما هو متوقع. (زديرة، 2016-2017، صفحة 7).

المبحث الثاني: أساسيات حول جودة الحياة الوظيفية

نحاول في هذا البحث إبراز مفهوم جودة الحياة الوظيفية من قبل الباحثين المهتمين بالموضوع، ثم بعد ذلك نبرز خصائص وطرق قياس جودة الحياة الوظيفية مع ذكر أبعادها، وكذا الوقوف على عوامل نجاح جودة الحياة الوظيفية و أهم معوقاتهما.

المطلب الاول: مفهوم و خصائص جودة الحياة الوظيفية

سنتناول في هذا المطلب المفهوم الشامل لجودة الحياة الوظيفية بالإضافة الى ذكر الخصائص المميزة

لها

اولا- مفهوم جودة الحياة الوظيفية

حظي موضوع جودة الحياة الوظيفية بإهتمام العديد من العلماء و الباحثين، ينطلق هذا الإهتمام من مسلمة مفادها حاجة الأفراد العاملين في المنظمة الى أجواء عمل جيدة بمختلف جوانبها التنظيمية، المادية، الإجتماعية من أجل أداء العمل بصورة مناسبة، هذا ما جعل من مفهوم جودة الحياة الوظيفية مفهوما شاملا يمكن إدخال أمور كثيرة فيه، لذلك كان هناك إختلاف حول هذا المفهوم، وذلك لإختلاف الزوايا التي يتم من خلالها تناول الموضوع، ومن خلال هذا العنصر سنحاول اعطاء مفهوم شامل لجودة الحياة الوظيفية.

1. الحياة الوظيفية

لقد قدمت عدة تعاريف للحياة الوظيفية من بينها ما يلي:

الحياة الوظيفية هي سلسلة متعاقبة من التجارب و التغيرات الوظيفية التي تحدث للفرد خلال عمره الوظيفي، هذا التعريف عبر عن الحياة الوظيفية للفرد من خلال المناصب التي يشغلها، في حين أن الحياة الوظيفية أكبر من ذلك فالفرد يعيش تجارب مختلفة خلال عمله لا تتعلق بمهام منصبه فقط. وهذا ما ذهب إليه "Jayakumar.A and Kalaiselvi" حيث عرف الحياة الوظيفية بأنها نتائج التجارب وأنشطة العمل الموجهة نحول أهداف فردية و تنظيمية، بالإضافة إلى التسهيلات التي تقدم للعامل، وجميع ما يمر به الفرد خلال ساعات الدوام الرسمي حين كان يعمل في المنظمة. (زمر، 2014-2015، صفحة 16).

2. جودة الحياة الوظيفية

تعدد التعاريف و المفاهيم الخاصة بجودة الحياة الوظيفية ذلك حسب إختلاف وجهات نظر

العلماء والباحثين في مجال العمل والإدارة من بين هذه التعريفات نذكر:

تعريف المغربي: "تمثل جودة الحياة الوظيفية الجهود التي تبذلها المؤسسة لتحسين جودة العمل، مما يتطلب إجراء التغييرات التي تركز على البحث على أفضل الطرق لتحسين بيئة العمل وتخفيض القلق و الضغوط لدى العاملين، في حين ينظر إلى مكونات جودة حياة العمل كمدخل يتم من خلاله إمداد العاملين بالمعلومات و المعرفة و المكافئات التي تنمي للأداء وتمنح التعويض بشكل عادل مع الحفاظ على استمرار الأفراد و كرامتهم مما يدعم و يقوي الثقافة التنظيمية للمؤسسة".

تعريف نصار: "يشير نصار إلى أن جودة الحياة الوظيفية تعرف بأنها مجموعة من المزايا و السياسات التي تعمل المؤسسة على توفيرها من أجل ضمان تحسين وتطوير الحياة الشخصية والوظيفية للعاملين وبالتالي التأثير بشكل كبير على ولاء و أداء و التزام الموظفين بشكل إيجابي يطور و يحسن جودة الأهداف التي يتم تحقيقها". (ابراهيم و براهمي، 2022-2023، صفحة 39).

كما رأى **Nguyen:** "ان جودة الحياة الوظيفية تتعلق برهاية العاملين التي ترتبط بالرضا عن تأمين مجموعة الاحتياجات الانسانية، الأمان الوظيفي و الصحي، الاحتياجات الاقتصادية والعائلية و الاجتماعية، وحاجات تقدير الذات، وإحتياجات الإدراك و الاحتياجات المعرفية بالإضافة إلى الجمالية، نتيجة المشاركة في العمل، إذ ترتبط جودة الحياة الوظيفية بأداء العاملين وإنتاجيتهم وولائهم الوظيفي". (افراح محمد علي، 2022، صفحة 65). ويركز **lawer:** في تعريفه لجودة الحياة الوظيفية على الخصائص الوظيفية و ظروف العمل، حيث يرى أن البعد الجوهري لجودة حياة العمل الكلية في المنظمة يتمثل في تحسين رهاية الأفراد الانتاجية. (سوسي و تيجيني، 2019-2020، صفحة 21).

وبصفة عامة يمكن تعريف جودة الحياة الوظيفية بأنها مجموعة البرامج و الأساليب التي تسعى إلى التحسين و الإرتقاء بمختلف الجوانب المرتبطة بالموارد البشري، والتي تؤثر في الحياة الوظيفية والبيئة الاجتماعية و الثقافية والصحية بالمؤسسة، الشيء الذي ينعكس على كفاءته و أدائه في العمل.

ثانيا- خصائص جودة الحياة الوظيفية

لجودة الحياة الوظيفية مجموعة من الخصائص تتمثل في:

- أ- الأهداف الواضحة التي تحققها في المؤسسة
- ب- وجود فرص لإستخدام قدرات الفرد و تطويرها
- ت- النجاح في مطابقة الأهداف التنظيمية و حاجات الموظفين
- ث- الإتصالات الفعالة و الشعور بالأمان (بلواضح و شرح، 2022-2023، صفحة 9).

ج- لا تقتصر على جانب دون آخر، وإنما هي عمليات متكاملة تشارك في إحداثها وتنفيذ جميع الإدارات الموجودة داخل المنظمة

ح- ليست برنامج ينتهي بعد فترة زمنية معينة، وإنما هي عمليات مخططة سواء في الأجل القصير أو الطويل تتماشى مع استراتيجيات المؤسسة وتساعد على تنفيذها، وهذا ما يجعلها جزء من ثقافة المنظمة وإخلاقيات التعامل بين أفرادها. (بلعياضي و مهجي، 2022-2023، الصفحات 8-9).

المطلب الثاني: طرق قياس جودة الحياة الوظيفية

إهتمت مجموعة من الأبحاث و الدراسات بقياس جودة الحياة الوظيفية في المؤسسات، وإن كانت قد اختلفت كل دراسة عن الأخرى في طرق القياس تبعا إلى الهدف الذي يسعى الباحث للوصول إليه، و النتائج المراد الحصول عليها وطبيعة عمل كل مؤسسة وهي كالتالي:

اعتبرت دراسة "سوامي و ناجي دي سوارمي وراشمي" أنه يمكن قياس جودة الحياة الوظيفية في المؤسسة من خلال المقاييس التالية (معدل دوران العمل، معدل الشكاوي، معدل الغياب الطويل، انتاجية العاملين، ساعات العمل و فرص الترقية).

بينما ترى دراسة "فاطمساري، ومحمد، وويليدا" أنه يمكن قياس جودة الحياة الوظيفية من خلال مقاييس كمية، ومقاييس وصفية، وكانت هذه المقاييس على النحو التالي: (معدلات حوادث العمل، معدلات الأداء الوظيفي، درجة الرضا الوظيفي للعاملين الاتصال و العلاقات الاجتماعية، نظام الأجور و تمكين العاملين). (بن قليلة، الاخضر، غوار، و حمده، 2022-2023، صفحة 9).

بينما توصلت دراسة "هيرزيرج" الصحية إلى أنه يمكن قياس جودة الحياة الوظيفية من خلال: (معدلات الأداء الوظيفي، درجة الرضا الوظيفي للعاملين، سياسة الأجور، سياسة الشركة، مدى نجاح نقابات واتحادات العاملين).

بينما توصل "جاب الرب" إلى وجود مستويات عالية لجودة الحياة الوظيفية سوف يقلل من المعايير غير المرغوب فيها ويعظم من المعايير المرغوب ضيفها، واشتملت هذه المعايير لقياس جودة الحياة الوظيفية على ما يلي: (معدلات حوادث العمل، معدلات النمو الاقتصادي والمالي، معدلات الجزاءات). (جرمة و خليل، 2020-2021، الصفحات 9-10).

كما حدد "Walton" ثمانية معايير لقياس جودة الحياة الوظيفية وهي:

1. مدى كفاءة و عدالة نظام الأجور و التعويضات

2. مدى توافر ظروف عمل صحية وآمنية

3. الفرص المتاحة لإستخدام وتنمية قدرات العاملين
4. الفرص المتاحة في المستقبل للنمو والأمان الوظيفي وتحقيق الأمان الوظيفي للعاملين في

المستقبل

5. التكامل الإجماعي في عمل المنظمة
6. حقوق العاملين الدستورية في المنظمة مثل الخصوصية والمساواة و التعبير عن الرأي
7. أهمية إلتزام المنظمة بالمسؤوليات الإجتماعية
8. التوازن بين الحياة الوظيفية للعامل وحياته الشخصية. (عقون و بخدوني، 2020، الصفحات 82-83).

المطلب الثالث: ابعاد جودة الحياة الوظيفية

إن الحياة الوظيفية بحاجة إلى الكثير من المور، ويرتبط معظم هذه الأمور ببعضها البعض، ولعل أبرز تناول لهذه الأبعاد ما تم تلخيصه في محورين أساسيين هما: البعد المادي و البعد الإنساني، ويختلف هذا المفهوم لذى الأفراد حسب مستوياتهم وأعمارهم و أجناسهم ووظائفهم من الممكن التعرف على بعض التغيرات أو المؤشرات الأساسية الظاهرة والواضحة التي تحدد جودة الحياة في العمل حسب الباحثين، ويمكن تنظيم هذه الأبعاد من خلال المحاول التالية:

1. **نوعية العلاقات الاجتماعية:** المتمثلة في الاعتراف بالعمل و الاحترام و الاصغاء إلى الانشغالات، إحترام الزملاء وأوقات العمل، الاتصالات، الحوار الجماعي، المشاركة في إتخاذ القرار.
2. **نوعية منظمة العمل:** نوعية تعليمات العمل، قدرة المنظمة على الدعم و المساعدة في حل المشاكل المتعلقة بالخلل الوظيفي، مسار التقدم الوظيفي و العراقيل و الصعوبات، الإرهاق في العمل، الحماية من الاخطار بالمنظمة.
3. **الانجاز والتطور المهني:** المكافآت، التدريب و التكوين، الحقوق المكتسبة، تطوير القدرات، ضمان المسار المهني.

4. **التوافق بين حياة العمل و ساعات العمل:** وتيرة وساعات العمل، الحياة الأسرية، الترفيه ووسائل

النقل. (بن شباب بن شميلان، 2019، صفحة 220).

1. يرى **بيش (Berch. 1999)** إن أبعاد جودة الحياة الوظيفية تتمثل فيما يلي:

أ- فرق العمل

ب- تصميم العمل و الإثراء الوظيفي

ت- الإدارة بالمشاركة

ث- القيادة الفعالة و السلوك الإشرافي

ج- ساعات العمل

ح- تنمية المسار الوظيفي

خ- الأجور و المكافآت

2. أما بالنسبة لجاد الرب فقد إقترح الأبعاد التالية:

أ- إتاحة الظروف الملائمة لتحسين الإنتاجية وزيادة الكفاءة التنظيمية

ب- مشاركة النقابات العمالية لإدارة المنظمة في تحسين ظروف العاملين

ت- المشاركة الفعالة بمفهومها الواسع (اتخاذ القرارات، الادارة الذاتية، العوائد الملكية)

ث- توفير متطلبات الإستقرار و الأمن الوظيفي

ج- إتاحة فرص الترقى و التقدم الوظيفي من خلال عملية التعلم و التدريب

ح- العدالة الاجتماعية و الحفاظ على كرامة العاملين و خصوصياتهم (بغيره، 2019-2020، الصفحات

24-25).

3. وذكر (Ayesha Tabassum.2012) بانها تمثل كل من:

أ- عدالة الأجور و التعويضات

ب- ظروف العمل الصحية

ت- الفرص المتاحة لتنمية و تطوير القدرات البشرية

ث- الفرص المستقبلية للنمو والأمان الوظيفي

ج- الحقوق الدستورية للعاملين بالمنظمة

ح- التوازن بين الحياة الشخصية و الوظيفية

4. كما حدد (Ahmadi et Salavati.2012) أبعاد جودة الحياة الوظيفية بأنها:

أ- الأمان الوظيفي والنظام الأفضل للمكافآت و الأجور العادلة و المرتفعة

ب- فرص الترقية و التقدم الوظيفي (بومجان، اقطي، و الوافي، 2018، الصفحات 125-126).

المطلب الرابع: عوامل نجاح و معوقات جودة الحياة الوظيفية

سنحاول التحدث في هذا المطلب عن أهم عوامل نجاح جودة الحياة الوظيفية في المؤسسة بالإضافة

إلى إبراز معوقات نجاحها.

اولا- عوامل نجاح جودة الحياة الوظيفية

تتناول جودة الحياة الوظيفية الجهود وأنشطة المنظمة تستخدمها إدارة الموارد البشرية فيها بغرض توفير حياة وظيفية أفضل للعاملين قصد إشباع حاجاتهم من خلال بيئة عمل صالحة، وإتاحة الفرص الملائمة لتحسين الأداء، قصد إنجاح الجودة الوظيفية في المؤسسات، ومن مجمل هذه العوامل كما وردت لدى الباحثين في المجال التنظيمي:

1. نظام الاتصالات:

تعتبر ضرورة لضمان سير العمل في الحياة الوظيفية حيث تسمح للعاملين بالتعبير عن آرائهم وأفكارهم، وتستخدم كأداة لتحقيق الفهم المشترك بين الفاعلين في المؤسسة، ونشر المعلومات في مختلف مستويات المنظمة والتوحيد و الرؤية، وبناء علاقات اجتماعية جيدة. (شيشون، 2023-2022، صفحة 15)

2. نظم المقترحات في المؤسسة:

إن جودة الحياة الوظيفية وبرامج مشاركة العاملين تفترض أن العاملين لديهم أفكار جديدة، وأن مسؤولية الإدارة هي متابعة وتطبيق هذه الأفكار من خلال نظم المقترحات، حيث يقوم العامل بتقديم المقترح لمشرف وسيط، وبعد تلقي التعليمات من المشرف يقوم العامل بإعادة كتابة الاقتراح وإعادة عرضه على المشرف للمراجعة النهائية، ثم ترفع الفكرة بعد ذلك إلى المكتب نظام الاقتراح حيث تسجل وترسل إلى الأفراد في المنظمة الذين يطورون تلك الفكرة، عندما تتم عملية التطوير ترفع توصية من مكتب نظام الاقتراح ويتبعها عملية تغذية مرتدة للعامل، وفي حال قبول الفكرة تتم مكافأة العامل المقترح والمشاركين في التطوير، وإن نجاح أي نظام اقتراح يعتمد على إلترام قوي من الإدارة العليا، ويجب على كل منظمة أن تخلق بيئة عمل تحترم فيها كل فكرة مطروحة سواء كانت مجدية أو غير مجدية. (بن خالد، 2017-2016، الصفحات 33-34).

3. مجهودات المؤسسة في تطوير جودة الحياة الوظيفية:

يتناول مفهوم جودة الحياة الوظيفية جهود و أنشطة المؤسسة التي تستخدمها إدارة الموارد البشرية بغرض توفير حياة وظيفية أفضل للموظفين وإشباع إحتياجاتهم من خلال توفير بيئة عمل صالحة، ومشاركتهم في إتخاذ القرارات وتوفير متطلبات الأمن و الإستقرار الوظيفي و العاطفي لهم، وإتاحة الفرص الملائمة لتحسين الأداء. (رحماني، زاوي، و فراحتية، 2023-2022، صفحة 18)

ثانيا- معوقات جودة الحياة الوظيفية

على الرغم من الآثار الإيجابية لبرامج جودة الحياة الوظيفية إلا أنها تلقى مقاومة كبيرة من عدة أطراف بحيث تشكل هذه الأطراف عائقا بالنسبة للمؤسسات التي تسعى لتطبيق برامج جودة الحياة الوظيفية وتتمثل هذه العوائق في:

1. موقف الإدارة:

يتطلب تطبيق برنامج جودة الحياة الوظيفية إضفاء الديمقراطية في مكان العمل، فيجب أن تكون لدى المدراء الرغبة في مشاركة صلاحية إتخاذ القرارات مع موظفيهم، ومنحهم فرصة التعبير عن آرائهم والمشاركة بفعالية في جميع أنشطة المؤسسة، إلا أن ذلك صعب التنفيذ لأن الكثير من المدراء يعتبرون التخلي عن جزء من صلاحياتهم بمثابة التهديد لوجودهم، لذلك يبدون معارضة في التخلي قوة إتخاذ القرارات لصالح موظفيهم، كما أن الإدارة تعتقد أن جودة الحياة الوظيفية المتوفرة في المؤسسة مرضية ولا حاجة لإجراءات تحسينها، نظرا لفشلهم في قياس أثر جودة الحياة الوظيفية على نفسية العاملين على الرغم من أنهم يطمحون للوصول لمرحلة الرضا الوظيفي. (ناصر، 2019-2020، الصفحات 35-36).

2. موقف النقابات:

قد تشعر النقابات العمالية عند تطبيق برامج جودة الحياة الوظيفية بأنه يعود بالفائدة فقط على المؤسسة، من خلال تسريع وتيرة العمل والرفع من الإنتاجية دون اي عوائد للعاملين، ولإزالة هذه المخاوف يجب على المدراء الترويج لبرامج جودة الحياة الوظيفية والنتائج المرجوة منها والعوائد المترتبة عنها للمؤسسة والافراد سويا. (محروق و بويلي، 2019-2020، صفحة 36).

3. التكلفة المالية:

ترى الإدارة بأن التكلفة الرأس مالية و المصاريف المالية اليومية التشغيلية لبرامج جودة الحياة الوظيفية ضخمة تفوق قدر المؤسسات، علاوة على أنه لا يوجد ما يضمن فاعلية ونجاعة تطبيق هذه البرامج مما يدعو صاحب العمل الذي يعاني شح في مصادر التمويل إلى التفكير مرارا قبل توفير ظروف عمل جيدة ومنح أجور جيدة وتنفيذ برامج جودة الحياة الوظيفية، ولرد على هذه المخاوف يجب تطبيق هذه البرامج بعناية ضمن ميزانية محددة مسبقا للوصول الى النتائج.

بالإضافة الى عوائق أخرى تتمثل في: بيئة العمل السيئة وعبء العمل، عدم القدرة على تقديم الرعاية، عدم التوازن بين العمل و الأسرة، صراع الدور وعدم وجود فرصة لتعمم مهارات جيدة.

وعليه يتوجب على الإدارة العليا ان تعمل على تحسين برامج تطبيق جودة الحياة الوظيفية ، وأن تدرك ان الاهتمام بالتحسين يؤدي الى إرتياح العامل وإزدياد إنتاجه وقدرته في العمل و رفع روحه المعنوية ومشاركته في إتخاذ القرار بمسؤولية عالية ورفع روح الثقة والتعاون بين الرؤساء و المرؤوسين. (بهلاي، 2018-2019، صفحة 31).

المبحث الثالث: الرقمنة الادارية للعمل والخدمات وتحسين جودة الحياة الوظيفية

سنتطرق للحديث في هذا المبحث عن التحسينات في كفاءة العمل و كذلك جودة الخدمات بالنسبة للمعملاء اضافة الى تحسين جودة الحياة الوظيفية وأخيرا تعزيز الرضا الوظيفي

المطلب الاول: تحسين كفاءة العمل

إن تطوير كفاءات العمل يسمح بالتعلم التنظيمي من خلال التعلم والتجربة ولا يمكن تفعيل عملياته إلا إذا كانت مساهمة تنظيمية من خلال توفير أساليب التسيير الفعالة، والمساهمة الفردية من خلال ما يملك العامل من مكتسبات والجهود التي يبذلها لتطوير وتحسين أدائه ولتحسين كفاءة العمل يجب إتباع العديد من الطرق نذكر منها:

1. **التدريب:** يعتبر التدريب نوع من أنواع النشاط المقصود و المخطط في أي مؤسسة، حيث يعمل على تحويل إعداد من العاملين بيها إلى خبرات معينة بهدف تحسين الأداء.

لذلك لابد من الشروع في التخطيط ثم تنفيذ عملية التدريب، أن تأخذ بعين الإعتبار جميع العناصر والقوى والعوامل التي تؤثر في تلك العملية إذا ما أردنا أن تحقق الأهداف المرجوة منها.

التدريب هو عملية تهدف إلى سد نقص المهارات القديمة واكتساب أعمال جديدة، كما يمكن الفرد من الإلمام والوعي والقواعد والاجراءات الموجهة والمرشدة لسلوكه.

2. **التكوين:** هو عملية تستهدف إجراء تغيير دائم نسبيا في قدرات الفرد، مما يساعد على أداء الوظيفة بطريقة أفضل، تزويد العامل بالمعارف والتصرفات التي تمكن من تسهيل إدماجهم في المنظمة، ومن تحقيق أهداف الفاعلية فيها، وله عدة أشكال تكوين نظري أو تطبيقي، داخلي أو خارجي، دوران العمل على عدة وظائف. (خباطي و بوطييزة ، 2020-2021، صفحة 31)

3. **وضع نظام اجور على اساس الكفاءة:** تعتبر الاجور كأحد الأسس التي تساعد على تحسين

الكفاءات وتنميتها فهي ترتبط بما يلي:

أ- المعيار الوحيد هي المؤهلات ومدى التحكم فيها

ب- حدود الترقية كبيرة

ت- مخطط الأجور يشجع على الحركة الأفقية

4. **الكفاءات التنظيمية:** ترتبط الكفاءات التنظيمية للمؤسسة بمدى الإستجابة للتغيرات التي تحدث

على مستوى محيطها، فدرجة تعقد هذا التغيير وعند لإستقراره يفرض على هذه المؤسسات أن تتصف

بالمرونة، قصد إعطاء حركة أفضل لأفراد من أجل الإبداع وتطوير الكفاءات، بل يمكن القول أن المنظمات المتصفة بالمرونة هي تنظيمات ذات كفاءة

5. **المساهمة الفردية:** ترتبط بإدارة الفرد وقدرته على تطوير قدراته ومهاراته ذاتيا، وهذا نتيجة الشعور

بالمسؤولية لتحقيق الأمان الوظيفي ببدل جهود لتحسين الكفاءة. (فغولي، 2016-2017، الصفحات 24-25)

المطلب الثاني: تحسين جودة الخدمات المقدمة للعملاء

إن الإهتمام بتحسين جودة الخدمات المقدمة للعملاء ليس حديثا بل قديما، ولكن الجديد في هذا الموضوع يكمن في عملية استخدام الطرق والأساليب الإحصائية الحديثة لتطبيق تحسين جودة الخدمات بالنسبة للعملاء، والمعايير التي يعتمد عليها في تحسين جودة الخدمة هي تلك التي يحددها المستفيد من الخدمة، وقد توصل العديد من الباحثين إلى بلورة عشرة محددات خاصة بتحسين جودة الخدمات نوردها فيما يلي:

1. **سهولة الوصول الى الخدمة:** وهو يعني موقع الخدمة وإمكانية الحصول عليها
2. **الاستجابة:** وهي مدى إستجابة المواطنين للخدمات المتاحة. (العوضي منصور و عبد الفتاح حامد ، 2022، صفحة 658).
3. **الاعتمادية:** وتعني قدرة مقدمي الخدمة على أدائها بشكل يمكن من الإعتماد عليها فضلا عن تقديمها بدرجة عالية من الدقة، وتعني ايضا قدرة مقدم الخدمة على اداء الخدمة المطلوبة منه بدرجة عالية من الدقة والإتقان بحيث يتحقق التوازن بين ما سيدفعه وما سيحصل عليه من خدمات. وتعرف الإعتمادية أنها الإيفاء والإلتزام بتقديم الخدمة بإعتماد ووثوق عاليين.
4. **التعاطف:** هو إهتمام العاملين في المنظمة بالزبائن إهتماما شخويا، تفهم العاملين في المنظمة لحاجات الزبائن، ملائمة ساعات عمل المنظمة تناسب جميع الزبائن وحرص المنظمة على المصلحة العليا للزبائن، والدراية الكافية باحتياجات الزبائن. وكذلك يقصد بالتعاطف إبداء روح الصداقة والحرص على الزبون وإشعاره بأهميته والرغبة في تقديم الخدمة حسب حاجاته (رفل و رعد ، 2013، صفحة 32).
5. **الجوانب المادية:** وتتمثل في الجوانب المادية الملموسة التابعة للمؤسسة وتشمل التسهيلات المادية، الأدوات والتجهيزات المستخدمة في تقديم الخدمة، مظهر الموظفين في المؤسسة.
6. **الاتصال:** إبقاء الزبائن على علم بالخدمة، ومخاطبتهم باللغة التي يفهمونها والإستماع إليهم، وقد تعني أحيانا أن على المؤسسة أن تعدل من لغتها لتناسب مختلف الزبائن ومستوياتهم وتشمل: شرح الخدمة، شرح تكلفة الخدمة، شرح المفاضلة بين التكلفة والخدمة، طمأنة الزبون بإمكانية حل مشاكلهم.

7. **المصداقية:** تعبر عن الثقة، الصدق، الأمانة، فهي تعني خدمة الزبون وتشمل: الثقة في إسم المؤسسة، الثقة في سمعة المؤسسة.

8. **الامان:** ويعني الخلو من الخطر، المخاطرة والشك ويشمل ما يلي: الامن المادي، الامن المالي، المحافظة على سرية المعاملات التي يقوم بها الزبون مع المؤسسة. (بوزيان ، 2013، الصفحات 45-46)

9. **القدرة والمهارات في اداء الخدمة:** ويعني هذا إمتلاك مقدمي الخدمة للقدرات التي تمكنهم من تقديم خدمة متميزة للمتلقين لها.

10. **درجة فهم او معرفة متلقي الخدمة:** ويشير إلى مدى قدرة مقدم الخدمة على تحديد وتفهم إحتياجات المتلقين، وتزويدهم بالرعاية والعناية. (مامة و بو عموشة، 2018-2019، الصفحات 21-22).

المطلب الثالث: تحسين جودة الحياة الوظيفية

على الرغم من التقدم التقني يبقى دور الموارد البشرية دورا فعالا في تخطيط وتنفيذ نشاطات المؤسسة، لذا بات لزام على مختلف أشكال المنظمات أن تضع هدف تحسين جودة الحياة الوظيفية ضمن أسبقيات أهدافها الاستراتيجية في ظل بيئة تتميز بدرجة عالية من المنافسة والتغيير السريع. وإن الهدف الأساسي من تحسين جودة الحياة الوظيفية يتمثل في إعداد قوة عمل راضية وماندفة ومحفزة وذات ولاء عالي لمنظماتها وعلى درجة عالية من الكفاءة والإبداع و الابتكار.

وإن مفهوم تحسين جودة الحياة الوظيفية يترجم مختلف الأنشطة التي تقوم بها المنظمة بهدف تعزيز الظروف النفسية و الاجتماعية للأفراد علاوة على النمو والتقدم في المسار الوظيفي، ويرى البعض أنها عملية يتعلم من خلالها الأفراد العاملين والادارة والمالكين كيف يمكن ان يكونوا قوة مقابلة لقوة المنافسين من خلال القدرة على التميز في الأداء وتحقيق البقاء و الاستمرار وأن تحسن جودة الحياة الوظيفية يتحقق من خلال توفر المؤشرات التالية:

1. إشراف جيد على العاملين
2. ظروف عمل نفسية واجتماعية جيدة
3. وظائف تتميز بدرجة عالية من المتعة والمكافاة
4. علاقات عمل جيدة
5. مشاركة عالية وكفؤة في صنع القرار
6. قدرة عالية على التكيف مع الضغوط البيئية. (عبد الصمد و برسولي، 2022، الصفحات 85-86).

كما يجب تحسين الجوانب التالية والارتقاء بها للنهوض بالمؤسسة والارتقاء بمستوى الحياة الوظيفية وتمثل هذه الجوانب في:

1. التحسين في اداء الموظف:

إن هذا المدخل من أكثر مداخل تحسين الأداء صعوبة لارتباطه المباشر بالموارد البشرية، فهو يركز في تحليله للعوامل المؤثرة في الأداء الكلي للمؤسسة على تلك العوامل البشرية المتعلقة برغبة الموظف في العمل وقدرته على أدائه، وما يرتبط بها من إشباع لحاجاته الإنسانية المطلوبة من وراء ذلك العمل، لهذا المعرفة والتعليم والخبرة والتدريب ركائز أساسية تحدد مدى إيجابية تلك العوامل البشرية في تأثيرها على أداء الموظف، وأداء المؤسسة ككل بالتبعية، فكفاءة الموظف في اداء ما طلب منه تنفيذه من نشاطات و مهام، تعتمد على معرفة الموظف بمتطلبات العمل الموكل إليه، بما تشتمل عليه من معارف عامة ومهارات فنية ومهنية وخبرات سابقة في تنفيذ العمل دون الوقوع في الأخطاء.

كما تعتمد كفاءة الأداء البشري، على مقدار العمل الذي تستطيع الموارد البشرية انجازه في الظروف العادية، وعلى مقدار ما أنجزته الموارد البشرية فعلا

2. التحسين في مهام الوظيفية:

يركز هذا المدخل في تحليله للعوامل المؤثرة في الأداء الكلي للمؤسسة، على مجموعة من العوامل الفنية تتمثل أساسا في نوعية الموارد المستخدمة للإنتاج وكذا طرائق العمل و أساليبه، حيث كانت الإدارات التقليدية تعتقد بأن العوامل الفنية هي العوامل الوحيدة التي تحدد كفاءة المؤسسة في الإنتاج، فالمواد الأولية تعتبر من أهم العناصر المؤثرة على نشاط المؤسسة كما و نوعا، كما أن طبيعة العمل الذي تؤديه الموارد البشرية وما يتصف به من متطلبات و تحديات وما يقدمه من فرص العمل الممتع، له بالغ الأثر على كفاءة الأداء البشري في المؤسسة، فمن جهة نجاح العملية الانتاجية رهين بمدى تطور وسائل الإنتاج، ومن جهة أخرى فالأداء الناجح للموارد البشرية رهين بمدى جودة ومناسبة تلك الوسائل والتقنيات للموارد البشرية اثناء تنفيذ العمليات الانتاجية. (شلاي، 2013، الصفحات 155-156).

3. التحسين في المناخ الوظيفي:

تعطي البيئة التي تؤدي فيها الموارد البشرية وظيفتها فرصا لتحسين مستويات الأداء لهذا يركز هذا المدخل في تحليله للعوامل المؤثرة في الأداء الكلي للمؤسسة، على مجموعة من العوامل الثقافية والتي تتضمن نوعين من العوامل منها ما يتعلق بشخصية الموارد البشرية، ومنها ما يتعلق بالمناخ التنظيمي السائد في المؤسسة فالأولى (العوامل الثقافية الذاتية) التي يتحدد على ضوءها سلوك الموارد البشرية ومدى

جديتها و تفانيها في العمل وقدرتها على تحمل المسؤولية في إنجاز العمل في وقته المحدد. لهذا فان النقائص الذاتية للموارد البشرية في الجانب الأخلاقي ستعكس سلبا على مستوى أدائها للأعمال الموكلة إليها، مما يجعل الموارد البشرية بحاجة للإرشاد والتوجيه المستمر من قبل الرئيس المشرف عليها أما الثانية (العوامل الثقافية التنظيمية) فتحدد على ضوئها ثقافة المؤسسة بكل أبعادها المادية والفنية والتنظيمية، والتي لها أثر واضح على مستوى الأداء البشري، فأداء الموارد البشرية يكون متناسقا ومنسجما مع قيمها الشخصية، ولهذا حين تكون القيم الشخصية للموارد البشرية شبيهة بالقيم السائدة في المكان الذي تعمل فيه، يدفعها ذلك للتفاعل مع مجموعة العمل بعدة طرائق ايجابية تؤدي في النهاية لتحسين أدائها مما يؤهلها للوصول إلى مستوى الأداء البشري الناجح، وبالمقال حين تحس الموارد البشرية باختلاف قيمها الشخصية عن القيم السائدة في مكان العمل يجعلها ذلك تتصرف على نحو يختلف على مجموعة العمل، مما يؤدي إلى نشوء الصراع الذي يقلل إنجذاب الموارد البشرية لجماعة العمل فتسوء كفاءتها في أداء ما طلب منها تنفيذه من أعمال وينخفض الأداء الكلي للمؤسسة تبعا لذلك.

لهذا يقع على عاتق إدارة المؤسسة توضيح القيم التنظيمية للموارد البشرية وخاصة تلك التي تعمل في المستوى التنفيذي، فتدني مستويات الأداء البشري تكون غالبا نتيجة ضعف الاتصال بين ادارة المؤسسة والموارد البشرية العامة تحت اشرافها. (بن شباب بن شميلان، 2019، صفحة 223).

إن هذه المحاور الثلاثة تتكامل لتمنح المؤسسة مجموعة من العوامل الهامة والتي لها أثرها الفعال في إرساء مبادئ وقيم ومنح صلاحيات و حوافز للعاملين، إضافة إلى توفير مناخ حيوي ملائم يدفع عجلة العمل المؤسسي الخلاق، والذي بدوره يدفع عجلة التنمية المستدامة بالمؤسسة.

المطلب الرابع: تعزيز الرضا الوظيفي

هناك عدة عناصر مكونة لتعزيز الرضا الوظيفي، ومن أهم العناصر المكونة والمختلفة للرضا الوظيفي نذكر منها:

1. القيادة والاشراف: إن العلاقة بين الرئيس ومرؤوسيه تعتبر من خائص بيئة العمل المهمة والتي يكون لها تأثير في رضا العاملين وفي إستعدادهم للعمل بتوجيهات وأوامر الرئيس تنفيذ القرارات التي يتخذها على أحسن وجه، إن طبيعة العلاقة بين الرئيس ومرؤوسيه هي علاقة تبادلية فكما كانت تصرفات الرئيس تجاه مرؤوسيه مصدر لرضاهم عن أعمالهم كان لذلك تأثير مباشر على أداء المرؤوسين وبالتالي على إنتاجيته

وصنفت أساليب القيادة إلى ثلاثة أساليب هي: القيادة الأوتوقراطية، القيادة الديمقراطية، القيادة الحرة.

إن الفطنة السياسية وقدرة المسؤولين على إدارة العمال والتأثير عليهم من خلال بناء العلاقات الشخصية القوية تضفي على المنظمة أكثر تماسكا من خلال تحقيق الرضا والولاء

2. محتوى العمل: قد تكون هذه العوامل مرتبطة بتصميم الوظيفة ومدى تناسب الواجبات الخاصة بالوظيفة مع قدرات وامكانيات الشخص وميوله فقد أثبتت الدراسات على اتجاهات العاملين بشكل عام ان الرضا الوظيفي لذى الكثيرين منهم يتناسب طرديا مع مدى ما يتيح العمل من هذه الخصائص، وقد يرتبط بمدى إشباع الوظيفة لحاجات الفرد حيث النظرة الاجتماعية لشاغل الوظيفة، والمستوى الإداري للوظيفية قد يرتبط بوضوح الدور والكيفية التي يفهم بيها العاملون مهامهم ومسؤولياتهم في المنظمة، ويبدو أنهم يفضلون الأعمال ذات الأهداف الواضحة حيث أن الأدوار الغامضة والمتصارعة تؤدي إلى ضغوط على العامل وتقلل من رضاه الوظيفي.

3. ظروف العمل المادية: يقصد بها الظروف البيئية المحيطة بمكان العمل من إضاءة، وتهوية، وضوضاء، نظافة، ترتيب الأثاث، بالإضافة الى التجهيزات الفنية المساعدة في مكان العمل، بدا الإهتمام بالظروف المادية وتأثيرها على أداء العامل مند ظهور علم النفس الصناعي (أعمال تون مايو وتجارب هوثورن) فأجرى حولها الكثير من الباحثين تجارب وبحوث في شتى أنحاء العالم، ذلك لما للمحيط المادي من تأثير على العامل وسلوكه.

وإنطلاقا من تأثيرها على درجة تحمل الفرد فإنها تؤثر على درجة تقبله لبيئة العمل وبالتالي على رضاه عن عمله، كما تشير معظم هذه الدراسات إلى أن لسوء الظروف المادية ووضعية العمل غير المريحة علاقة كبيرة بعدم رضاه وملائمتها تؤدي إلى احساسه بالإرتياح النفسي والرضا الوظيفي. (عبد العزيز العابدي، 2013، الصفحات 262-263).

4. الأجر: يعد وسيلة مهمة لإشباع الحاجات المادية والاجتماعية لأفراد وقد أشارت الكثير من الدراسات إلى وجود علاقة طردية بين مستوى الدخل والرضا عن العمل، فكلما زاد مستوى الدخل لأفراد إرتفع رضاهم عن العمل حيث نذكر "هرزبيرج" في نظريته التي حالفت هذا الرأي عندما أكد بأن الأجر من الحاجات الدنيا التي لا تؤدي إلى الرضا وإنما تمنع عدم الرضا

فالأجر يعطي الشعور بالأمن ويرمز إلى المكانة الاجتماعية كما قد ينظر إليه الفرد كرمز للتقدير والعلا ويكون في حالات وسيلة لإشباع الحاجات الاجتماعية والمعنوية العديدة.

5. فرص الترقية: إن العامل المحدد لأثر الترقية على تعزيز الرضا الوظيفي هو طموحات أو توقعات الفرد عن فرص الترقية كلما كان طموح الفرد أو توقعات الترقية لديه أكبر مما هو متاح فعلا، كلما زاد

رضاه عن العمل ويمكن القول بأن أثر الترقية الفعلية على رضا الفرد تتوقف على مدى توقعه لها، فحصول الفرد على ترقية لم يتوقعها تحقق له سعادة أكبر والعكس

فترقية الأعمال لا يجب أن تكون على حساب أهداف المؤسسة، بل يجب أن تكون ذات استراتيجية هادفة نحو زيادة الفعالية وتحسين الأهداف والاستفادة من الخبرات بنقلها إلى مستويات أعلى وهذا بفضل الإعتماد على معايير الكفاءة والجدارة بصفة ديموقراطية.

6. جماعة العمل: تلعب جماعة العمل دورا بارزا في تأثيرها سلبا أو إيجابا على رضا العامل، حيث أن العوامل النفسية التي تظهر خلال العلاقات المتبادلة بين الفرد العامل وزملائه تعتبر عاملا مهما في تحديد سلوكه وإتجاه المواظبة أو عدم المواظبة في الحضور للعمل.

إن العلاقة الإيجابية للموظف مع الزملاء يشبع الحاجات الإجتماعية له في بيئة العمل، وكلما أتاحت المنظمة للأفراد العاملين فيها الإتصال والتفاعل مع بعضهم فإن رضاهم عن العمل سوف يرتفع، وترجع درجة قوة هذه العلاقة الى درجة تفضيل الفرد للإلتزام وقوة الحاجة الإجتماعية لديه. (بوجوي و مرزوق، 2017-2018، الصفحات 8-9).

7. الاتصالات في العمل: يقصد به تبادل الآراء والأفكار والمعاني بهدف إحداث تصرفات معينة لإتمام العمل، فهو وظيفة ادارية تتصل بطبيعة العمل الاداري من تخطيط، تنظيم، توجيه، رقابة فكلما كان الإتصال سهلا كلما ذل ذلك على تماسك أعضاء التنظيم، وساهم في خلق جو من المودة خاصتا الإتصال بين الإدارة والعمال، الذي يساهم في إطلاع العمال بكل ما يحدث داخل المنظمة من مستجدات ومشاركة في إتخاذ القرارات، مما يؤدي إلى إرتفاع درجة تعزيز رضاهم الوظيفي.

8. الشعور بالأمن الوظيفي: وهي درجة شعور الموظف بالأمان الوظيفي وإنخفاض احتمالية ان يفصل من عمله في الحاضر والمستقبل، وهو يرتبط إيجابا مع الرضا الوظيفي مما يؤدي إلى الإستقرار النفسي ورفع الروح المعنوية وبالتالي تحسين الأداء وتوثيق الولاء.

9. ساعات العمل: يعتبر الحجم الساعي للعمل اليومي من إبراز الموضوعات التي كانت محل نقاش وذلك منذ ظهور الثورة الصناعية، حيث تتمثل إشكالية النقاش في كيفية تعزيز الرضا الوظيفي ولقد توصلت الدراسات إلى أنه بالقدر الذي توفر ساعات العمل للفرد حرية إستخدام وقت الراحة، وتزيد من هذا الوقت بالقدر الذي يزيد الرضا عن العمل، وبالقدر الذي تتعارض ساعات العمل مع وقت الراحة ينخفض الرضا عن العمل، فأوقات العمل تكون ذات فاعلية عندما يكون هذا الوقت يحقق فيه الفرد

منافع واحتياجات مرتبطة بحياته العامة، كما تؤثر ساعات العمل الطويلة أو في حالة العمل الليلي على الإجهاد وهو ما ينعكس على الحالة الشعورية للفرد إتجاه عمله حيث يقل الرضا لديه.

10. الظروف الفيزيائية: كلما كان المكان الذي يؤدي فيه العامل عمله والاثاث المكتبي والآلات

ووسائل التهوية والاضاءة مناسبة، كلما حقق له قدر من الرضا الوظيفي (بنوب و لبيض، 2018-2019، الصفحات 34-35)

خلاصة الفصل:

في إطار ما إستعرضناه خلال هذا الفصل يمكن القول أن جودة الحياة الوظيفية من المفاهيم الحديثة في أدبيات ادارة الأعمال، التي ترى بان المورد البشري هو أساس القيمة وتحقيق الميزة التنافسية لذا لا بد من الإهتمام به والرفع من معنوياته والسعي لتحقيق الرفاهية والراحة الجسمية والنفسية له، يسمح بالاستغلال الأمثل لطاقاته وقدراته.

إن مفهوم جودة الحياة الوظيفية يقوم على أبعاد مختلفة تضم جم جميع ما هو متعلق بالمورد البشري في المنظمة فلا بد من تصميم الوظائف بالشكل الذي يسمح له بأداء مهام متنوعة، ويسمح له بنوع من الاستقلالية الفعلية والفعالة في عملية إتخاذ القرار، أيضا توفير الأجر العادل والكافي له وتوفير خدمات متنوعة تمكنه من إشباع حاجاته، دون أن ننسى توفير بيئة عمل آمنة تضمن له الصحة والسلامة في مكان العمل، وباعتباره كائن اجتماعي ينبغي تهيئة الظروف التي تمكنه من التفاعل مع الجماعة من جهة ومع المشرف من جهة أخرى، وعلى المنظمة توفير الدعم الكافي سواء المالي أو المعنوي لتطبيق البرامج التي تمكن من تحقيق هذه الأبعاد، وبالتالي الوصول إلى مستوى عالي لتحسين جودة الحياة الوظيفية وتحقيق النجاح في المنظمة وضمان وصولها للأهداف.

الفصل الثالث:
الدراسة الميدانية
واجراءاتها المنهجية
ومعطياتها البيانية

تمهيد:

بعد تعرفنا في الاطار النظري على متغيرات دراسة دور رقمنة العمل الاداري في تحسين جودة الحياة الوظيفية، سوف نقوم من خلال هذا الفصل التطرق إلى الجانب التطبيقي لهذه الدراسة، بحيث حاولنا إسقاطها على جامعة التكوين المتواصل-ميلة- وذلك قصد الوقوف على الحقائق الميدانية والمتعلقة بموضوع دور رقمنة العمل الإداري في تحسين جودة الحياة الوظيفية، وعليه تم تقسيم هذا الفصل إلى ثلاثة مباحث

المبحث الأول: تقديم المؤسسة عينة الدراسة

المبحث الثاني: الإجراءات المنهجية للدراسة

المبحث الثالث: عرض وتحليل اجابات افراد عينة الدراسة حول البيانات العامة و محاور الدراسة واختبار الفرضيات

المبحث الاول: تقديم المؤسسة عينة الدراسة

جامعة التكوين المتواصل هي مؤسسة عمومية كباقي المؤسسات العمومية الاخرى المؤهلة لتكوين الموظفين التابعين للأسلاك المشتركة، وفي هذا المبحث سوف نتطرق الى التعريف بجامعة التكوين المتواصل بالإضافة الى تحديد نشأة مركز ميلة والهيكل التنظيمي للمركز

المطلب الاول: التعريف بجامعة التكوين المتواصل

جامعة التكوين المتواصل هي مؤسسة عمومية ذات طابع اداري، تتمتع بالشخصية المعنوية والاستقلال المالي، تحت وصاية وزارة التعليم العالي، انشأت بموجب المرسوم التنفيذي رقم 90-149 المؤرخ في 26 ماي 1990، مقرها في مدينة الجزائر، قامت بتكوين ما يقارب 100000 طالب في طور الدراسات العليا: ليسانس شهادة الدراسات الجامعية التطبيقية، حيث كانت تضم 20 مركزا عبر التراب الوطني وهي: الجزائر الشمالية، الجزائر الشرقية، وهران، قسنطينة، عنابة، سطيف، باتنة، تيزي وزو، الشلف، سيدي بلعباس، سعيدة، الاغواط، ورقلة ادرار، تبسة، تيارت، بشار، بجاية، وقد بلغ عدد المراكز الى يومنا هذا: 53 مركز لتغطي بذلك القطر الجزائري بمعدل مركز واحد على الاقل في كل ولاية، ومقسمة ايضا الى 06 مراكز جهوية هي: مراكز الوسط في بوزريعة، مراكز شرق 01 في باتنة، مركز شرق 02 بقسنطينة، مراكز غرب 01 في سيدي بلعباس، مراكز غرب 02 في مستغانم، مراكز الجنوب في ورقلة. تعتمد جامعة التكوين المتواصل في تكويناتهم على استعمال التكنولوجيا الحديثة في الاتصال، حيث اعتمدت على تكنولوجيا المعلومات والاتصال في التعليم الالكتروني TICE، وهذا من اجل مواكبة التطور العلمي واستعمال التكنولوجيات الحديثة في الاعلام والاتصال.

المطلب الثاني: نشأة مركز ميلة

واما فيما يخص مركز التكوين المتواصل بميلة فنشأ بموجب اتفاقية بين والي ولاية ميلة الممثل من طرفي: مديري الادارة المحلية والتربية لولاية ميلة من جهة، والمدير الجهوي لجامعة التكوين المتواصل بقسنطينة من جهة ثانية، الموقعة بتاريخ 13 اكتوبر 1999.

وقد تم تحويل المركز من الجناح الاداري بجانب إكمالية بن عميرة عمار بميلة الى المقر الجديد بجانب معهد الحقوق بالطابق الارضي الشطر الثالث معهد العلوم الاقتصادية و التجارية وعلوم التسيير جامعة عبد الحفيظ بوالصوف-ميلة- في شهر جوان 2019، حيث اصبح المركز يستغل الجناح الاداري ومكاتب

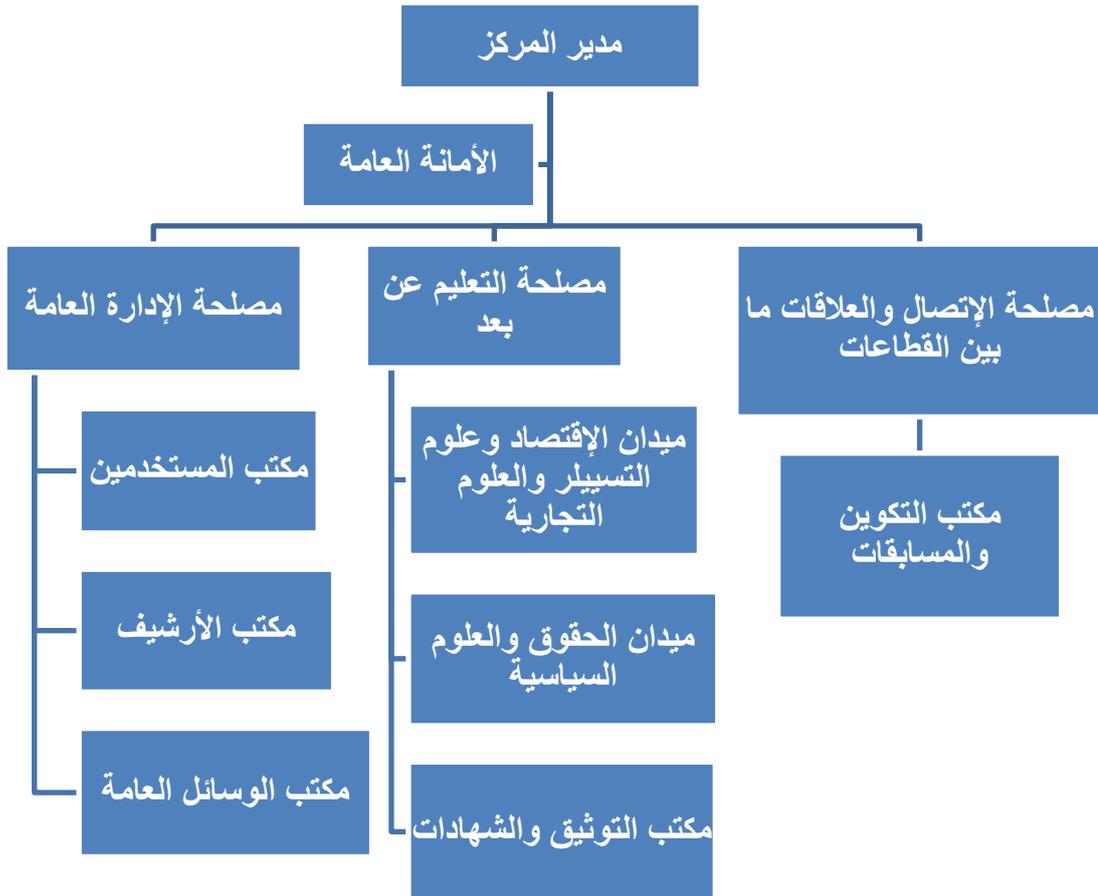
بلغ عددها 09 مكاتب ومخزن، بالإضافة الى استغلال المدرجات وقاعات المركز الجامعي من اجل العمل البيداغوجي فيها ايام السبت من كل اسبوع.

المطلب الثالث: الهيكل التنظيمي للمركز

سنتطرق في هذا المطلب الى عرض الهيكل التنظيمي الخاص بجامعة التكوين المتواصل بالإضافة الى جدول توزيع الموظفين فيه.

اولا- الهيكل التنظيمي للمركز

الشكل رقم 03: الهيكل التنظيمي لمركز جامعة التكوين المتواصل-ميلة-



المصدر: بالاعتماد على وثائق المركز

من خلال الشكل اعلاه سوف نوضح بعض مصالح المركز كما يلي:

1. **المدير:** هو المسؤول الاول في المركز حيث يسهر على اتخاذ جميع الاجراءات الضرورية ونظام الانضباط بين جميع المصالح لضمان السير الحسن للمركز، كما يمارس السلطة السليمة على جميع المستخدمين ويسهر على تطبيق القوانين.
2. **الامانة:** يقوم هذا المكتب بترتيب وتنظيم الملفات و الوثائق، البريد الصادر و الوارد، الرد على المكالمات الهاتفية وتنظيم و برمجة الاجتماعات.
3. **مصلحة الإدارة العامة:** تضم هذه المصلحة مكتب المستخدمين، مكتب الوسائل العامة، مكتب

الإرشيف

- أ- **مكتب المستخدمين:** يهتم هذا المكتب بتسيير ومتابعة المسار المهني للموظفين و الأساتذة، كما يهتم بمعالجة شكاوي العمال وحلها.
- ب- **مكتب الوسائل العامة:** ويهتم هذا المكتب بتسيير الوسائل الادارية والتقنية والسهر على صيانة هذه التجهيزات وذلك بالتنسيق مع رئيس مركز الجامعة.
- ت- **مكتب الارشيف:** مهمة هذا المكتب تنظيم وضمان المحافظة وحماية ارشيف المركز.
4. **مصلحة التعليم عن بعد:** تضم هذه المصلحة ما يلي:
 - أ- **ميدان العلوم الاقتصادية و التجارية وعلوم التسيير:** يضم هذا الميدان عدد من الطلاب مسجلين في الطور الاول ليسانس تخصص محاسبة ، وطلبة مسجلين في الطور الثاني ماستر تخصص تسيير عمومي، وطلبة مسجلين في الطور الثاني ماستر تخصص محاسبة.
 - ب- **ميدان الحقوق والعلوم السياسية:** يضم هذا الميدان طلبة مسجلين في الطور الاول ليسانس تخصص حقوق وعلوم سياسية وطلبة مسجلين في الطور الثاني ماستر تخصص قانون الاعمال.
 - ت- **مصلحة الشهادات و التوثيق:** وتضم هذه المصلحة مكتب الشهادات مهمته اعداد شهادات النجاح الخاصة بالطلبة بعد دراسة ملفاتهم نهائيا، ومكتب التوثيق مهمته التأكيد على صحة الشهادات المقدمة من طرف المركز وهذا بالطلب من الادارات المستخدمة لأصحاب هذه الشهادات.
5. **مصلحة الاتصال والعلاقات ما بين القطاعات:** وتتضمن هذه المصلحة ما يلي:
 - أ- **مكتب التكوين والمسابقات:** ويضم هذا المكتب ملفات الطلبة المقبلين عن التكوين وتنظيم المسابقات.

المبحث الثاني: الإجراءات المنهجية للدراسة

من خلال هذا المبحث سيتم استعراض الطريقة المعتمدة والادوات المستعملة في الدراسة التطبيقية، بدأ من المنهج المتبع وصولاً الى الادوات المستعملة في الدراسة.

المطلب الاول: الإجراءات المنهجية

من اجل تحقيق اهداف الدراسة قمنا باستخدام المنهج الوصفي التحليلي كونه من اكثر المناهج استخداماً وملائمة لدراسة الظاهرة موضوع الدراسة ووصفها بشكل دقيق وتحليل بيناتها والعلاقة بين مكوناتها والآراء التي تطرح حولها والعمليات التي تتضمنها. وقد تم استخدام مصدرين اساسيين للمعلومات:

1. المصادر الثانوية: حيث اتجهنا في معالجة الاطار النظري للدراسة الى مصادر المعلومات الثانوية والتي تتمثل في المقالات والدراسات السابقة التي تناولت الموضوع، والبحث والمطالعة في مواقع الانترنت المختلفة.

2. المصادر الاولية: لمعالجة الجوانب التحليلية لموضوع الدراسة، تم اللجوء الى جمع البيانات الاولية من خلال الاستبيان كدات رئيسية للدراسة صممت خصيصاً لهذا الغرض كما تم الاستعانة بالمقابلة اداة مساعدة.

المطلب الثاني: عينة واداة الدراسة

سننظر في هذا المطلب الى التعرف بالعينة والادوات المستعملة في الدراسة:

1. العينة:

يعد اختيار العينة من الامور الجوهرية في البحث العلمي اذ يتوقف على حسن اختيارها الوصول الى نتائج واقعية ومعبرة، ويعرف بنها مجموعة وحدات البحث التي نريد الحصول على بيانات منها، وقد قمنا في دراستنا هذه باختيار مجتمع مقصود ويتمثل في الموظفين الاداريين بالمركز والمقدر عددهم 34 موظف وتم توزيع الاستبيان على جميع افراد مجتمع الدراسة، حيث تم استرداد 30 استمارة وتم استبعاد 4 استمارات.

2. اداة الدراسة:

لتسهيل عملية جمع البيانات استخدمنا بعض الادوات والتي يمكن من يختلف استعمالها حسب طبيعة البحث لذا تحتل هذه الادوات اهمية خاصة واساسية في عملية الانتاج العلمي، حيث تم الاعتماد في جمع البيانات الميدانية على:

أ- **المقابلة:** تعتبر المقابلة من الادوات الثانوية لجمع المعلومات والبيانات بطريقة مباشرة فمن خلال المحادثة التي قمنا بها مع مدير المركز ورئيس المصلحة العامة، وذلك بهدف الحصول على معلومات المؤسسة التي تخص موضوع البحث.

ب- **الاستبيان:** الاستبيان تقنية لجمع المعلومات عن طرق استمارة تتضمن مجموع من الاسئلة تتعلق بموضوع الدراسة ولقد كانت الوسيلة الاساسية في جمع البيانات ومعلومات الدراسة، بهدف التأكد من فرضيات البحث، حيث قمنا بتصميم استمارة تتضمن استبيان وزعناها على عدد من العاملين في المؤسسة محل الدراسة، وتحتوي الاستبانة على محورين المحور الاول يتضمن البيانات الشخصية والمحور الثاني يتضمن بيانات حول رقمنة العمل الاداري وتحسين جودة الحياة الوظيفية.

وقد تم تركيب خيارات الاجابة على عبارات الاستبيان وفق مقياس ليكرث ذو الخمس درجات، والذي تتدرج اوزانه بين (موافق بشدة+5) و (غير موافق بشدة+1) وذلك كما يلي:

الجدول رقم 02: يوضح درجات مقياس ليكرث الخماسي

الاستجابة	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
الدرجة	1	2	3	4	5

المصدر: (من اعداد الطالبتين باعتماد اجابات افراد العينة ومخرجات برنامج الSPSS)

وقد تم اختيار الدرجة (1) للإجابة غير موافق بشدة، وبذلك يكون الوزن النسبي في هذه الحالة هو 20% وهو يتناسب مع هذه الاستجابة.

اضافة الى انه يتم استخراج المدى وفق الطريقة التالية:

المدى: هو الفرق بين اعلى واقل درجة بالمقياس، ويساوي: $4=1-5$

طول الفئة = المدى / عدد الفئات، ويساوي $0.8 = 5/4$

وعليه يمكننا تحديد فئات المقياس على النحو التالي:

- فئة غير موافق بشدة: تتراوح درجاتها بين [1-1.8] وتدل على درجة جد متدنية من الحادث.

- فئة غير موافق: تتراوح درجتها بين [1.80 - 2.60] وتدل على قلة الحادث.
- فئة محايد: تتراوح درجتها بين [2.60 - 3.4] وتدل على درجة وقوع متوسطة للحادث.
- فئة موافق: تتراوح درجتها بين [3.40 - 4.20] وتدل على درجة عالية لوقوع الحادث.
- فئة موافق بشدة: تتراوح درجتها بين [4.20 - 5] وتدل على ديمومة وقوع الحادث.

أولاً- اختبار الصدق الظاهري للاستبيان

بعد اتمام الخطوة الأولى من اعداد الاستبيان وتطويره، اصبح جاهزا لعرضه في صورته الاولى على الاستاذ المشرف وعلى مجموعة من المحكمين ذوي الخبرة والاختصاص والمعرفة مجال البحث العلمي، حيث تم اعطاءهم الاستبيان مباشرة، وطلب منهم ابداء في مدى وضوح العبارات وملائمتها لقياس ما وضعت لأجله وكفاية العبارات لتغطية كل محور من محاور متغيرات الدراسة وكذلك حذف او اضافة او تعديل اي عبارة من العبارات، وفي ظل التعديلات التي اتفق عليها المحكمون المتضمنة اسمائهم في قائمة الملاحق، وبعد اجراء ما يلزم من دمج الفقرات المتشابهة وحذف وتعديل البعض منها في ضوء المقترحات المقدمة، حصلنا على الاستبيان في صورته النهائية كما هو موضح في قائمة الملاحق.

ثانياً- ثبات الاستبيان:

وبعد التصميم النهائي لأداة الدراسة والتأكد من الصدق الظاهري لها، تم تحديد ثبات الاستبيان بحساب معامل الثبات الفا كرو نباخ كما سيوضحه الجدول ادناه

الجدول رقم 03: قيمة معامل الفا كرو نباخ

عدد الاسئلة	معامل الثبات
37	0.981

المصدر: (من اعداد الطالبتين بالاعتماد على اجابات افراد العينة ومخرجات برنامج SPSS)

من خلال الجدول اعلاه رقم 03 يتبين لنا ان قيمة معامل الفا كرو نباخ لجميع عبارات الاستبيان قد بلغت 0.98 وهي قيمة ثبات عالية للاستبيان.

وبعد التأكد من الصدق الظاهري، ومعامل ثبات اداة الدراسة وبعدها تم سابقا الحصول على الموافقة بإجراء دراسة تطبيقية لمركز جامعة التكوين المتواصل-ميلة- تم التوزيع الفعلي لأداة الدراسة والتي كان عددها 30 استمارة، واتصفت بكمال البيانات.

ثالثاً- اساليب المعالجة الاحصائية لبيانات الدراسة

لتسهيل اختبار فرضيات الدراسة والقيام بالحسابات اللازمة ومعالجة البيانات بسرعة وبدقة اكبر، تم استخدام برامج التحليل الاحصائي SPSS، وهو برنامج يختوي على مجموعة كبيرة من الاختبارات الاحصائية تتدرج من الاحصاء الوصفي كالتكرار المتوسط، والانحراف المعياري، كما استخدمنا الإحصاءات التالية:

1. **النسبة المئوية:** وهذا لمعرفة نسبة افراد العينة الذين اختاروا كل بديل من بدائل اسئلة الاستبيان، ويحسب بقسمة عدد التكرارات الموافقة لعبارة ما على عدد افراد العينة، وقد استخدمت النسبة التراكمية التي تحسب بجمع كل نسبة مع ما بعدها حتى النهاية
2. **الوسط الحسابي:** هو القيمة التي تقع في منتصف البيانات بحيث يكون مجموع القيم الواقعة قبلها مساوية لمجموع القيم التي تقع بعده ويحسب بالعلاقة التالية: قسمة مجموع قيم المتوسطات على عدد المتوسطات.
3. **الانحراف المعياري:** نستخدم الانحراف المعياري لمعرفة مدى تشتت اجابات افراد العينة، فكلما كان الانحراف المعياري صغيرا كلما كان التشتت في الاجابات صغيرا. وهي كلها احصاءات مساعدة على اختبار ثبات اداة الدراسة في البداية، ومن ثم اختبار الفرضيات من خلال البيات التي يتم تفرغها وتبويبها وترتيبها لمساعدة البرنامج الاحصائي SPSS.
4. **معامل الفا كرو نباخ:** يتم حسابه باستخدام البرنامج الاحصائي SPSS، حيث يتم حذف السؤال الذي معاملته ضعيف او سالب، وقد تم استخدامه لدراسة ثبات الاستبيان.
5. **اختبار T-test للعينة الواحدة:** يتم حسابه باستخدام البرنامج الاحصائي SPSS، لمعرفة الفروق بين الوسط الحسابي والفرضي.
6. **قيمة Shapiro- Wilk:** يتم حسابه باستخدام البرنامج الاحصائي، يستخدم لمعرفة التوزيع الطبيعي للبيانات.

المبحث الثالث: عرض وتحليل اجابات افراد عينة الدراسة حول البيانات العامة و محاور الدراسة واختبار الفرضيات

في هذا المبحث سوف يتم عرض وتحليل النتائج التي تم الوصول اليها من خلال الدراسة الميدانية وذلك من خلال عرض وتحليل الخصائص او البيانات العامة المتعلقة بعينة البحث، ثم بعدها تحليل نتائج الدراسة والتي قسمت الى محاور وفق الغرض منها، واختبار صحة الفرضيات.

المطلب الاول: عرض وتحليل اجابات افراد عينة الدراسة حول البيانات العامة ومحاور الدراسة

سيتم من خلال هذا المطلب عرض اجابات افراد العينة حول محاور الدراسة كما يلي:

اولا- عرض وتحليل البيانات عينة الدراسة

يتم وصف عينة الدراسة من خلال عرض البيانات الشخصية المتعلقة بأفراد العينة، وتوضيح خصائصهم من حيث الجنس، العمر، المستوى التعليمي، المنصب، عدد سنوات الخبرة، استخدام الحاسوب، وذلك فيما يلي:

1. الجنس:

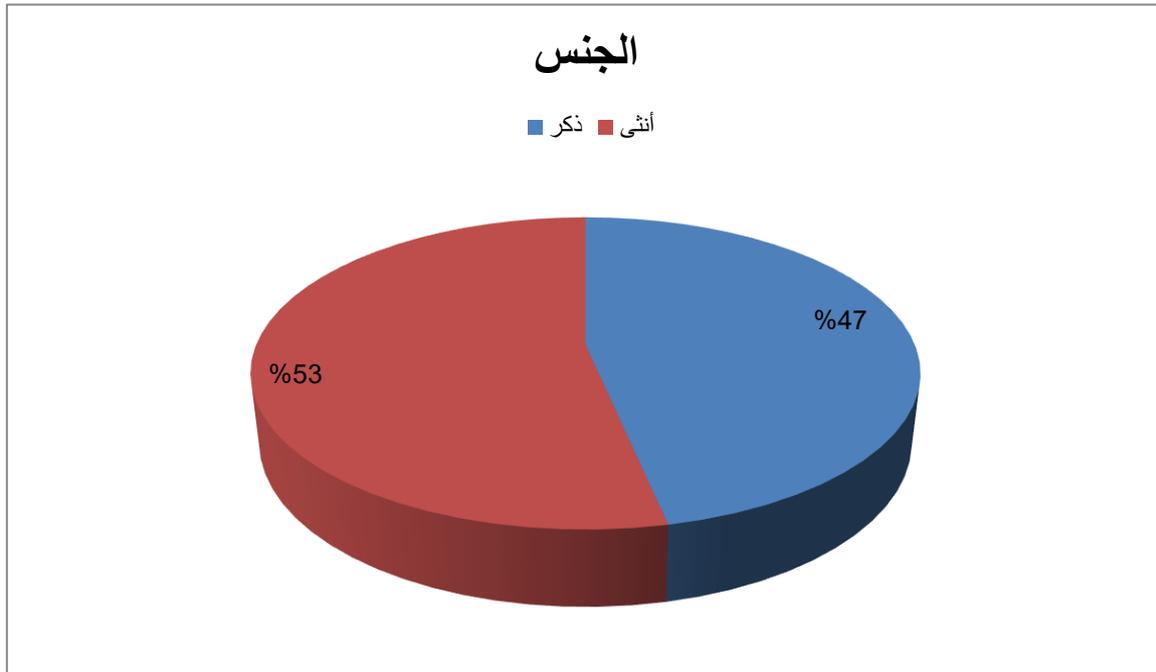
فيما يلي سيتم عرض توزيع افراد عينة الدراسة حسب الجنس مع توضيح النسب المئوية والنسب التراكمية.

الجدول رقم 04: يوضح توزيع الافراد عينة الدراسة حسب الجنس

الجنس	التكرار	النسبة المئوية	النسبة التراكمية
ذكر	14	% 46.7	% 46.7
أنثى	16	% 53.3	% 100
المجموع	30	% 100	

المصدر: (من اعداد الطالبين باعتماد اجابات افراد العينة ومخرجات برنامج ال SPSS)

الشكل رقم 04: يوضح ترتيب افراد العينة حسب الجنس



المصدر: (من اعداد الطالبتين بناء على مخرجات برنامج ال SPSS)

التعليق:

يظهر من خلال الجدول رقم 04 والشكل رقم 04 ان النسبة الاكبر كانت نسبة الاناث والتي قدرت بـ 53.3% اما نسبة الذكور فقدرت بـ 46.7% وبالتالي فان نسبة الاناث اكبر من نسبة الذكور مما يعني ان فئة الاناث تغزوا العمل بمركز جامعة التكوين المتواصل ميلة.

2. العمر:

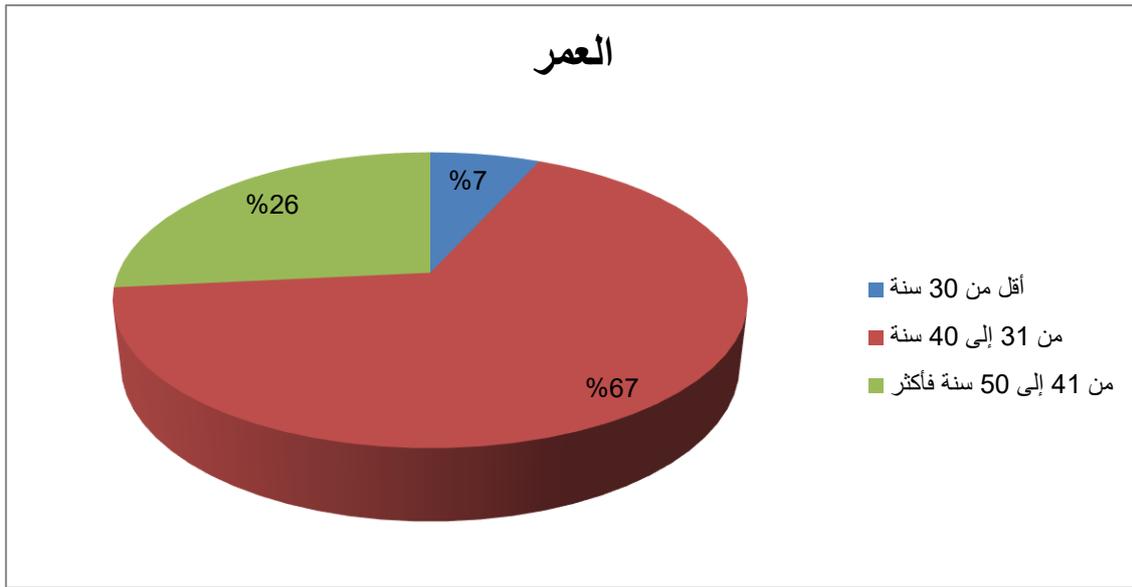
فيما يلي سيتم عرض توزيع افراد عينة الدراسة حسب فئات العمر مع توضيح النسب المئوية والنسب التراكمية.

الجدول 05: يوضح توزيع أفراد العينة حسب العمر

العمر	التكرار	النسبة المئوية	النسبة التراكمية
أقل من 30 سنة	2	6.7%	6.7%
من 31 إلى 40 سنة	20	66.7%	73.3%
من 41 إلى 50 سنة فأكثر	80	26.6%	100%
المجموع	30	100%	

المصدر: (من اعداد الطالبتين باعتماد اجابات افراد العينة ومخرجات برنامج ال SPSS)

الشكل رقم 05: يوضح ترتيب أفراد العينة حسب العمر



المصدر: (من اعداد الطالبتين بناء على مخرجات برنامج ال SPSS)

التعليق:

يظهر من خلال الجدول 05 والشكل رقم 05 ان نسبة الفئة العمرية من 31 الى 40 سنة بلغت 66.7% وهي اكثر تمثيلا من الفئات الاخرى ثم تليها فئة من 41 الى 50 سنة فاكثر بنسبة 26.6% ثم تأتي بعدها فئة اقل من 30 سنة، مما يبين ان الفئة العاملة بالمركز هي فئة الشباب.

3. المستوى التعليمي:

فيما يلي سيتم عرض توزيع افراد عينة الدراسة حسب المستوى التعليمي مع توضيح النسب المئوية والنسب التراكمية.

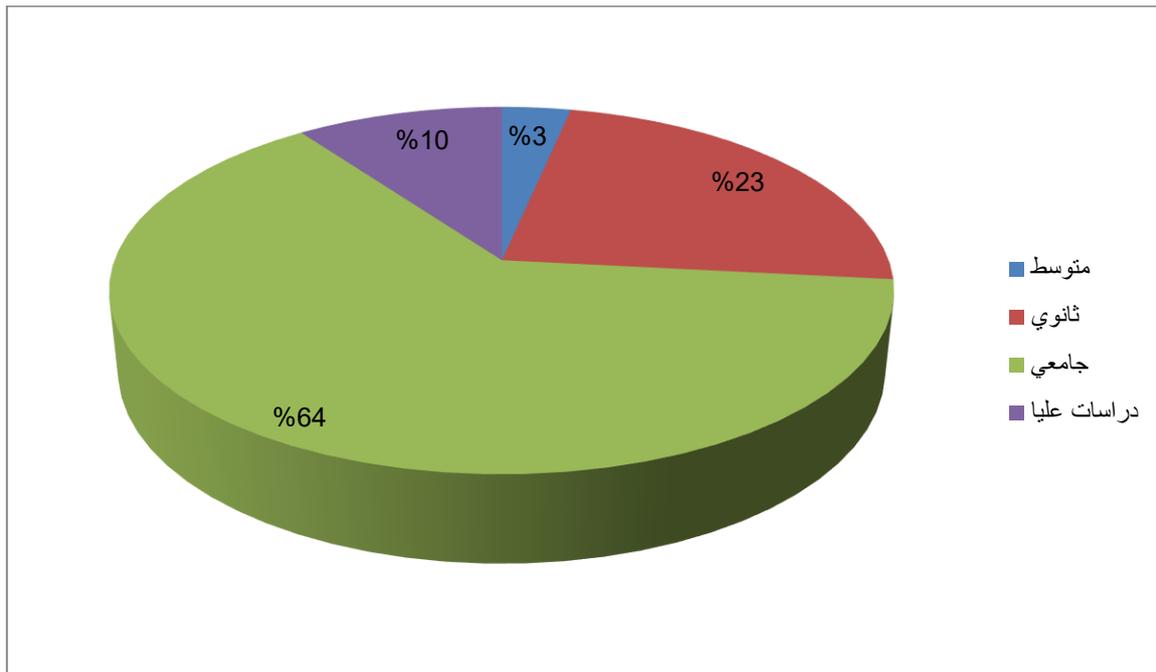
الجدول رقم 06: يوضح توزيع افراد عينة الدراسة حسب المستوى التعليمي

النسبة التراكمية	النسبة المئوية	التكرار	المستوى التعليمي
3.3%	3.33%	1	متوسط
26.7%	23.33%	7	ثانوي
90%	63.33%	19	جامعي

دراسات عليا	3	% 10	% 100
المجموع	30	% 100	

المصدر: (من اعداد الطالبتين باعتماد اجابات افراد العينة ومخرجات برنامج ال SPSS)

الشكل رقم 06: يوضح ترتيب افراد العينة حسب المستوى التعليمي



المصدر: (من اعداد الطالبتين بناء على مخرجات برنامج ال SPSS)

التعليق:

يتضح من خلال الجدول رقم 06 والشكل رقم 06 ان عد الحاصلين على الشهادات الجامعية والمقدر عددهم ب19 جامعي اي بنسبة 63.33% مما يدل على ان غالبية العاملين في المركز محل الدراسة هم من مستوى جامعي وهي اكبر نسبة، لتليها فئة الحاصلين على المستوى الثانوي بنسبة 23.33%، ثم الدراسات العليا بنسبة 10% ودوي الاقدمية في المهنة من المستوى المتوسط بنسبة 3.33%.

4. المنصب:

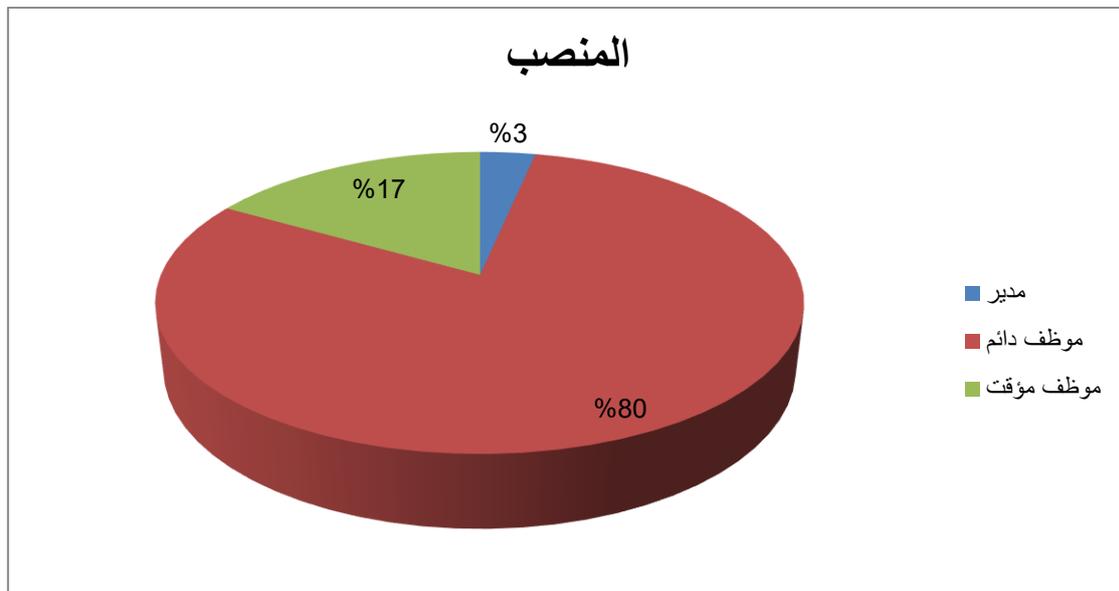
فيما يلي سيتم عرض توزيع افراد عينة الدراسة حسب المنصب مع توضيح النسب المئوية والنسب التراكمية.

الجدول رقم 07: يوضح توزيع افراد عينة الدراسة حسب المنصب

المنصب	التكرار	النسبة المئوية	النسبة التراكمية
مدير	1	% 3.3	% 3.3
موظف دائم	24	% 80	% 83.3
موظف مؤقت	5	% 16.7	% 100
المجموع	30	% 100	

المصدر: (من اعداد الطالبتين باعتماد اجابات افراد العينة ومخرجات برنامج ال SPSS)

الشكل رقم 07: يوضح ترتيب افراد العينة حسب المنصب



المصدر: (من اعداد الطالبتين بناء على مخرجات برنامج ال SPSS)

التعليق:

يظهر من الجدول رقم 07 والشكل 07 ان عدد الموظفين الدائمين بالمركز 14موظف اي بنسبة %80 وهي اعلى نسبة من حيث المناصب المتواجدة في المركز لتليها فئة الموظف المؤقت بنسبة %16.7، واخيرا منصب المدير بنسبة %3.3.

5. عدد سنوات الخبرة:

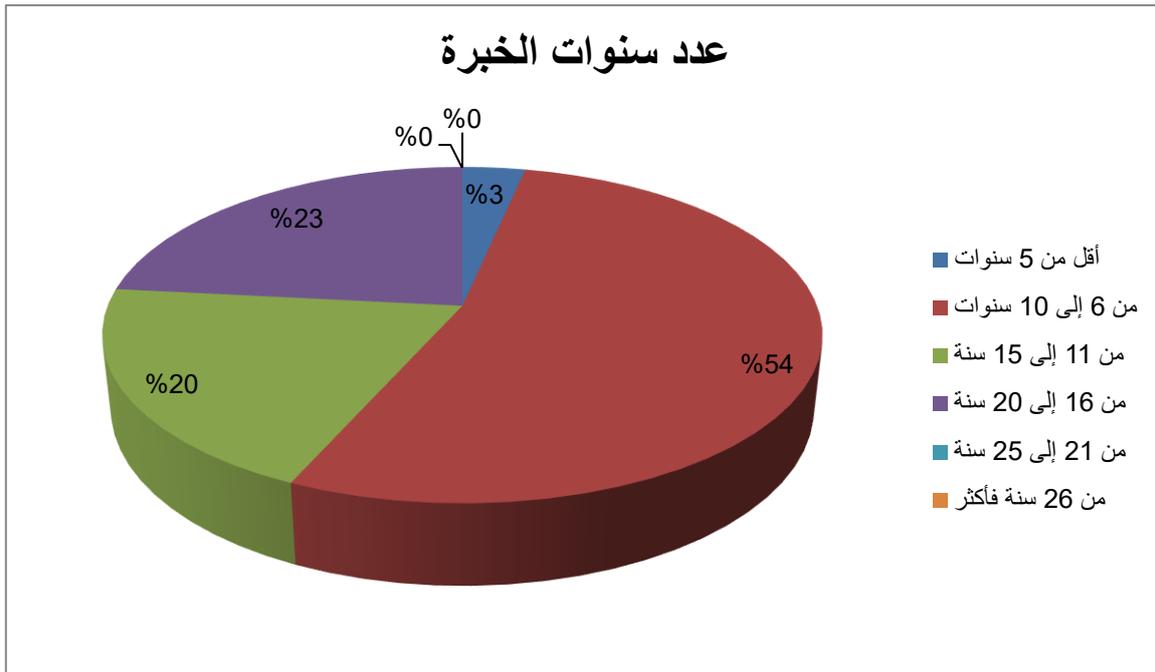
فيما يلي سيتم عرض توزيع افراد عينة الدراسة حسب عدد سنوات الخبرة مع توضيح النسب المئوية والنسب التراكمية.

الجدول رقم 08: يوضح توزيع افراد عينة الدراسة حسب عدد سنوات الخبرة

سنوات الخبرة	التكرار	النسبة المئوية	النسبة التراكمية
أقل من 5 سنوات	1	3.33 %	3.3 %
من 6 إلى 10 سنوات	16	53.33 %	56.7 %
من 11 إلى 15 سنة	6	20 %	76.7 %
من 16 إلى 20 سنة	7	23.33 %	100 %
من 21 إلى 25 سنة	0	0 %	0 %
من 26 سنة فأكثر	0	0 %	0 %
المجموع	30	100 %	

المصدر: (من اعداد الطالبتين باعتماد اجابات افراد العينة ومخرجات ال SPSS)

الشكل رقم 08: يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب عدد سنوات الخبرة



المصدر: (من اعداد الطالبتين بناء على مخرجات برنامج ال SPSS)

التعليق:

من خلال الجدول رقم 08 والشكل رقم 08 نلاحظ ان افراد العينة من 6-10 سنوات يمثلون اكبر نسبة والمقدرة بـ 53.33%، ثم تليها الفئة من 16 - 20 سنة بنسبة 23.33% ثم تليها الفئة من 11 - 15 سنة بنسبة 20%، اما الفئة اقل من خمس سنوات نسبتها قليلة بالمقارنة مع باقي الفئات اذ قدرت نسبتها بـ 3.33%، اما الفئتين من 21 - 25 سنة، ومن 26 سنة فأكثر فنسبتيهما معدومة.

6. استعمال الرقمنة في الحاسوب:

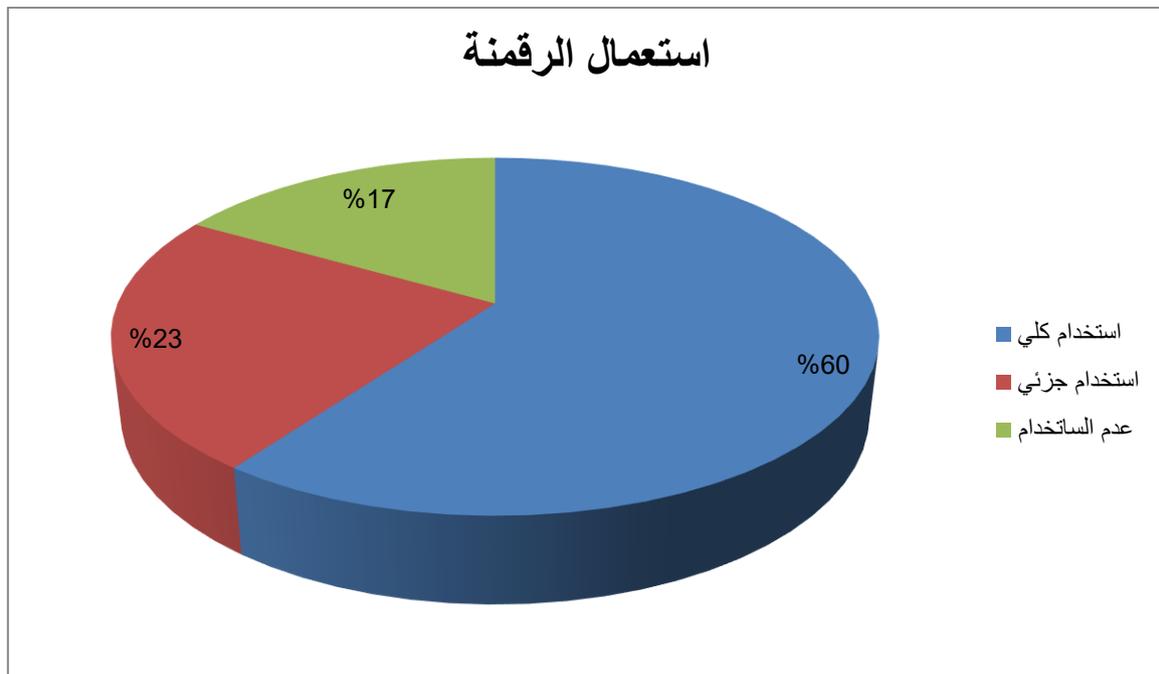
فيما يلي سيتم عرض توزيع افراد عينة الدراسة حسب استعمال الرقمنة في الحاسوب مع توضيح النسب المئوية والنسب التراكمية.

الجدول رقم 09: يوضح توزيع افراد عينة الدراسة حسب استعمال الحاسوب في الرقمنة

استعمال الرقمنة في الحاسوب	التكرار	النسبة المئوية	النسبة التراكمية
استخدام كلي	18	% 60	% 60
استخدام جزئي	7	% 23.3	% 83.3
عدم الاستخدام	5	% 16.7	% 100
المجموع	30	% 100	

المصدر: (من اعداد الطالبتين باعتماد اجابات افراد العينة ومخرجات برنامج ال SPSS)

الشكل رقم 09: يوضح توزيع افراد العينة حسب استعمال الرقمنة



المصدر: (من اعداد الطالبتين بناء على مخرجات برنامج ال SPSS)

التعليق:

نلاحظ من خلال الجدول رقم 09 والشكل رقم 09 ان النسبة الاكبر من موظفي المركز يستخدم جهاز الحاسوب بشكل كلي وذلك بنسبة تقدر بـ 60% ثم تليها الفئة الموالية استخدام جزئي بنسبة 23.3%، اما فئة عدم الاستخدام قدرت نسبتها بـ 16.7% وهي نسبة قليلة، مما يدل على ان اغلبية موظفي المركز يستخدمون جهاز الكمبيوتر استخداما كلياً في اداء مهامهم الادارية وهذا ما يخدم دراستنا.

الجدول رقم 10: اختبار التوزيع الطبيعي

المتغيرات	قيمة Shapiro-Wilk	قيمة Sig
عناصر ومتطلبات رقمنة العمل الإداري في المركز	0.887	0.004

المتغيرات	قيمة Shapiro-Wilk	قيمة Sig
نمط القيادة والإشراف	0.904	0.011
الامان والاستقرار الوظيفي	0.921	0.029
الاجور والعلاوات	0.932	0.056
العلاقات الاجتماعية	0.928	0.043
التوازن بين الحياة الشخصية والعملية	0.930	0.050

المصدر: (من اعداد الطالبتين باعتماد مخرجات ال SPSS)

نلاحظ من خلال نتائج الجدول رقم 10 فان جميع قيم Sig الخاصة باختبار شابيرو ويلك (Shapiro-Wilk) للمحور الاول اقل من مستوى الدلالة 0.05 وبالتالي بيانات المتغير الاول تتبع التوزيع الغير الطبيعي، ونلاحظ كذلك من خلال نتائج الجدول ان جميع قيم Sig الخاصة باختبار شابيرو ويلك (Shapiro-Wilk) للمحور الثاني اقل او تساوي مستوى الدلالة 0.05 وبالتالي بيانات المتغير الثاني تتبع التوزيع الغير الطبيعي ، ومنه سيتم استخدام معامل سبيرمان في اختبار الفرضيات.

ثانيا- عرض وتحليل اجابات افراد العينة حول اسئلة المحور الاول

وفيه سيتم عرض اجابات افراد العينة حول اسئلة المحور الاول المتعلقة برقمنة العمل الإداري، والعمل يكون من خلال مخرجات البرنامج الاحصائي SPSS انطلاقا من المدخلات المستمدة من اجابات افراد العينة المحصلة عن طريق الاستبيان و التحليل يكون كما يلي:

الجدول رقم 11: يوضح الوسط الحسابي والانحراف المعياري للمحور الاول عناصر ومتطلبات رقمنة العمل الاداري بالمركز

الرقم	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	اتجاه الموافقة
1	يتوفر لدى المركز خطة استراتيجية لرقمنة العمل الاداري تتوافق مع الاستراتيجية العامة للمؤسسة	4.20	0.847	موافق
2	يتوفر لدى المركز دراسات علمية خاصة بمتطلبات الرقمنة	3.60	1.192	موافق
3	المؤسسة لديها مشروع قيد التنفيذ لتحويل أنظمتها الادارية إلى أنظمة الرقمنة	3.90	0.923	موافق
4	تساهم مراكز تكنولوجيا المعلومات بالمؤسسة بنشر الثقافة الرقمية بين الموظفين بالمؤسسة	4.07	0.785	موافق
5	يتوفر لدى المركز أجهزة الحاسوب التي تعتبر كافية لتطبيق رقمنة العمل الاداري	3.63	1.402	موافق
6	يتوفر لدى المركز مختلف البرامج (Software) التي تستخدم لتشغيل أجهزة الحاسوب وحفظ البيانات والمعلومات	3.70	1.317	موافق
7	يعمل المركز على تطوير البرامج تماثيا مع المتغيرات الجديدة	3.83	1.206	موافق
8	يتوفر لدى المركز شبكة اتصالات داخلية (Intranet) داخلية كافية عمليا لتطبيق الرقمنة في العمل الإداري	4.27	0.907	موافق بشدة
9	يتوفر لدى المركز شبكة الأنترنت بتدفق الكافي لتطبيق الرقمنة في العمل الإداري	3.70	1.466	موافق
10	يملك المركز الكفاءات القادرة على تطبيق الرقمنة في العمل الإداري	3.97	1.066	موافق
11	يوفر المركز الدعم الفني أو التقني للموظفين لتسهيل التعامل مع البرامج	3.70	1.208	موافق
12	يملك المركز أنظمة متطورة لحماية البيانات الرقمية	3.97	1.322	موافق
	مجموع العبارات	3.85	1.005	موافق

المصدر: (من اعداد الطالبتين باعتماد اجابات افراد العينة ومخرجات برنامج ال SPSS)

التعليق:

اشتمل هذا المحور على 12 عبارة تقيس بمجملها اتجاهات افراد عينة الدراسة حول عناصر ومتطلبات رقمنة العمل الاداري في المركز، ويمكن التوضيح دلالة هذا المؤشر من خلال عباراته التالية:

1. بلغ المتوسط الحسابي لإجابات افراد عينة الدراسة حول العبارة الاولى والمعنونة ب" يتوفر لدى المركز خطة استراتيجية لرقمنة العمل الاداري تتوافق مع الاستراتيجية العامة للمؤسسة" قيمة 4.20 وبانحراف معياري قدره 0.847، وعليه يجمع اغلب افراد عينة الدراسة بدرجة **موافقة عالية** على ان مركز جامعة التكوين المتواصل - ميله - فعلا يطبق استراتيجية الوزارة لرقمنة العمل الاداري.

2. بلغ المتوسط الحسابي لإجابات افراد عينة الدراسة حول العبارة الثانية والمعنونة ب" يتوفر لدى المركز دراسات علمية خاصة بمتطلبات الرقمنة " قيمة 3.60 وبانحراف معياري قدره 1.192، وعليه يجمع اغلب افراد عينة الدراسة بدرجة **موافقة عالية** على ان مركز جامعة التكوين المتواصل - ميله - فعلا يتوفر على دراسات علمية خاصة بمتطلبات الرقمنة.

3. بلغ المتوسط الحسابي لإجابات افراد عينة الدراسة حول العبارة الثالثة والمعنونة ب" المؤسسة لديها مشروع قيد التنفيذ لتحول أنظمتها الادارية إلى أنظمة الرقمنة " قيمة 3.90 وبانحراف معياري قدره 0.923، وعليه يجمع اغلب افراد عينة الدراسة بدرجة **موافقة عالية** على ان مركز جامعة التكوين المتواصل - ميله - فعلا لديها مشروع قيد التنفيذ لتحويل انظمتها الادارية الى أنظمة الرقمنة.

4. بلغ المتوسط الحسابي لإجابات افراد عينة الدراسة حول العبارة الرابعة والمعنونة ب" تساهم مراكز تكنولوجيا المعلومات بالمؤسسة بنشر الثقافة الرقمية بين الموظفين بالمؤسسة" قيمة 4.07 وبانحراف معياري قدره 0.785، وعليه يجمع اغلب افراد عينة الدراسة بدرجة **موافقة عالية** على ان مركز جامعة التكوين المتواصل - ميله - فعلا يساهم بنشر الثقافة الرقمية بين الموظفين.

5. بلغ المتوسط الحسابي لإجابات افراد عينة الدراسة حول العبارة الخامسة والمعنونة ب" يتوفر لدى المركز اجهزة الحاسوب التي تعتبر كافية لتطبيق رقمنة العمل الاداري" قيمة 3.63 وبانحراف معياري قدره 1.402، وعليه يجمع اغلب افراد عينة الدراسة بدرجة **موافقة عالية** على ان مركز جامعة التكوين المتواصل - ميله - فعلا يتوفر على اجهزة الحاسوب لتطبيق رقمنة العمل الاداري.

6. بلغ المتوسط الحسابي لإجابات افراد عينة الدراسة حول العبارة السادسة والمعنونة ب" يتوفر لدى المركز مختلف البرامج (Soft ware) التي تستخدم لتشغيل اجهزة الحاسوب وحفظ البيانات والمعلومات"

قيمة 3.70 وبانحراف معياري قدره 1.317، وعليه يجمع اغلب افراد عينة الدراسة بدرجة **موافقة عالية** على ان مركز جامعة التكوين المتواصل - ميلة - فعلا يتوفر على مختلف البرامج التي تستخدم لتشغيل اجهزة الحاسوب وحفظ البيانات و المعلومات.

7. بلغ المتوسط الحسابي لإجابات افراد عينة الدراسة حول العبارة السابعة والمعنونة ب" يعمل المركز على تطوير البرامج تماشيا مع المتغيرات الجديدة" قيمة 3.83 وبانحراف معياري قدره 0.206، وعليه يجمع اغلب افراد عينة الدراسة بدرجة **موافقة عالية** على ان مركز جامعة التكوين المتواصل - ميلة - فعلا يعمل على تطوير البرامج تماشيا مع المتغيرات الجديدة.

8. بلغ المتوسط الحسابي لإجابات افراد عينة الدراسة حول العبارة الثامنة والمعنونة ب" يتوفر لذي المركز شبكة اتصالات داخلية (Intranet) داخلية كافية عمليا لتطبيق الرقمنة في العمل الاداري" قيمة 4.27 وبانحراف معياري قدره 0.907، وعليه يجمع اغلب افراد عينة الدراسة بدرجة **موافقة عالية جدا** على ان مركز جامعة التكوين المتواصل - ميلة - فعلا يتوفر لديها شبكة اتصالات داخلية كافية لتطبيق الرقمنة في العمل الاداري.

9. بلغ المتوسط الحسابي لإجابات افراد عينة الدراسة حول العبارة التاسعة والمعنونة ب" يتوفر لذي المركز شبكة الانترنت بتدفق كافي لتطبيق الرقمنة في العمل الاداري" قيمة 3.70 وبانحراف معياري قدره 1.466، وعليه يجمع اغلب افراد عينة الدراسة بدرجة **موافقة عالية** على ان مركز جامعة التكوين المتواصل - ميلة - فعلا يتوفر لديها شبكة الانترنت بتدفق كافي لتطبيق الرقمنة في العمل الاداري.

10. بلغ المتوسط الحسابي لإجابات افراد عينة الدراسة حول العبارة العاشرة والمعنونة ب" يمتلك المركز الكفاءة القادرة على تطبيق الرقمنة في العمل الاداري" قيمة 3.97 وبانحراف معياري قدره 1.066، وعليه يجمع اغلب افراد عينة الدراسة بدرجة **موافقة عالية** على ان مركز جامعة التكوين المتواصل - ميلة - فعلا يمتلك الكفاءة القادرة على تطبيق الرقمنة في العمل الاداري.

11. بلغ المتوسط الحسابي لإجابات افراد عينة الدراسة حول العبارة الحادية عشرة والمعنونة ب" يوفر المركز الدعم الفني او التقني للموظفين لتسهيل التعامل مع البرامج" قيمة 3.70 وبانحراف معياري قدره 1.208، وعليه يجمع اغلب افراد عينة الدراسة بدرجة **موافقة عالية** على ان مركز جامعة التكوين المتواصل - ميلة - فعلا يوفر الدعم الفني والتقني للموظفين لتسهيل التعامل مع البرامج.

12. بلغ المتوسط الحسابي لإجابات افراد عينة الدراسة حول العبارة الثانية عشرة والمعنونة ب" يمتلك المركز انظمة متطورة لحماية البيانات الرقمية" قيمة 3.97 وبانحراف معياري قدره 1.322، وعليه

يجمع اغلب افراد عينة الدراسة بدرجة **موافقة عالية** على ان مركز جامعة التكوين المتواصل - ميلة - فعلا يمتلك انظمة متطورة لحماية البيانات الرقمية.

وبشكل عام يتبين لنا في الجدول اعلاه رقم 11 ان المتوسط الحسابي لجميع عبارات المحور الاول هو 3.85 بانحراف معياري قدره 1.005 بدرجة موافقة عالية، وهذا يشير الى قلة تشتت اجابات افراد العينة وتقارب آرائهم ، وبالتالي نستنتج ان المركز يتوفر على عناصر ومتطلبات رقمنة العمل الاداري.

ثالثا- عرض وتحليل اجابات افراد العينة حول اسئلة المحور الثاني

وفيه سيتم عرض اجابات افراد العينة حول اسئلة المحور الثاني المتعلقة بجودة الحياة الوظيفية، والعمل يكون من خلال مخرجات البرنامج الاحصائي (sbss) انطلاقا من المدخلات المستمدة من اجابات افراد العينة المحصلة عن طريق الاستبيان والتحليل كما يلي:

الجدول رقم 12: يوضح الوسط الحسابي والانحراف المعياري للمحور الثاني جودة الحياة الوظيفية.

اشتمل هذا المحور على 5 ابعاد كل بعد يحتوي على 5 عبارات تقيس بمجملها اتجاهات افراد العينة حول جودة الحياة الوظيفية بالمركز، ويمكن توضيح دلالة هذا المحور من خلال الابعاد التالية:

1. الوسط الحسابي والانحراف المعياري للبعد الأول: نمط القيادة والإشراف

الرقم	العبرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	اتجاه الموافقة
1	يتبنى المركز النمط التشاركي في القيادة والإشراف	3.90	0.995	موافق
2	المركز يشجع على تنمية المهارات الوظيفية والإدارية	3.83	1.053	موافق
3	يسود في المركز التعامل العادل دون تمييز	3.97	1.033	موافق
4	يوفر المركز المعلومات اللازمة لأداء المهام	3.90	1.062	موافق
5	يشجع المركز على المشاركة في اتخاذ القرار	3.97	1.066	موافق
	مجموع العبارات	3.91	0.968	موافق

المصدر: (من اعداد الطالبتين باعتماد اجابات افراد العينة ومخرجات برنامج ال SPSS)

التعليق:

1. بلغ المتوسط الحسابي لإجابات افراد عينة الدراسة حول العبارة الاولى والمعنونة ب"يتبني المركز النمط التشاركي في القيادة والاشراف" قيمة 3.90 وبانحراف معياري قدره 0.995، وعليه يجمع اغلب افراد عينة الدراسة بدرجة **موافقة عالية** على ان مركز جامعة التكوين المتواصل - ميله - فعلا يتبني النمط التشاركي في نمط القيادة والاشراف.

2. بلغ المتوسط الحسابي لإجابات افراد عينة الدراسة حول العبارة الثانية والمعنونة ب"المركز يشجع على تنمية المهارات الوظيفية والادارية" قيمة 3.83 وبانحراف معياري قدره 1.053، وعليه يجمع اغلب افراد عينة الدراسة بدرجة **موافقة عالية** على ان مركز جامعة التكوين المتواصل - ميله - فعلا يشجع على تنمية المهارات الوظيفية والادارية.

3. بلغ المتوسط الحسابي لإجابات افراد عينة الدراسة حول العبارة الثالثة والمعنونة ب"يسود في المركز التعامل العادل دون تمييز بقيمة 3.97 بانحراف معياري قدره 1.062، وعليه يجمع اغلب افراد عينة الدراسة بدرجة **موافقة عالية** على ان مركز جامعة التكوين المتواصل - ميله - فعلا يسود فيه التعامل دون تمييز.

4. بلغ المتوسط الحسابي لإجابات افراد عينة الدراسة حول العبارة الرابعة والمعنونة ب" قيمة 3.90 وبانحراف معياري قدره 1.062، وعليه يجمع اغلب افراد عينة الدراسة بدرجة **موافقة عالية** على ان مركز جامعة التكوين المتواصل - ميله - فعلا يوفر المعلومات اللازمة لأداء المهام.

5. بلغ المتوسط الحسابي لإجابات افراد عينة الدراسة حول العبارة الخامسة والمعنونة ب" يشجع المركز على المشاركة في اتخاذ القرار " قيمة 3.97 وبانحراف معياري قدره 1.066، وعليه يجمع اغلب افراد عينة الدراسة بدرجة **موافقة عالية** على ان مركز جامعة التكوين المتواصل - ميله - فعلا يشجع على المشاركة في اتخاذ القرار.

وبشكل عام يتبين لنا في الجدول اعلاه رقم 12 ان المتوسط الحسابي لجميع عبارات البعد الاول هو 3.91 بانحراف معياري قدره 0.968 وفي اتجاه الموافقة، وهذا يشير الى قلة تشتت اجابات افراد العينة وتقارب آراءهم، وبالتالي نستنتج ان افراد العينة متأكدين من مدى اهتمام المركز بنمط القيادة والاشراف.

الجدول رقم 13: الوسط الحسابي والانحراف المعياري للبعد الثاني الأمان والاستقرار الوظيفي

الرقم	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	اتجاه الموافقة
1	تشعر بالاستقرار في منصب عملك بالمركز	3.73	1.015	موافق
2	تشعر بالراحة والثقة المتبادلة مع زملائك في العمل	3.90	0.960	موافق
3	يوفر المركز المناخ الامن للعمل	4.00	0.983	موافق
4	تضمن لك قوانين المركز حق التعويض في حالة التعرض للحوادث في العمل	4.07	1.048	موافق
5	تشعر بالأمان لان المركز يضمن الاجرة الشهرية	4.27	0.907	موافق بشدة
	مجموع العبارات	3.99	0.839	موافق

المصدر: (من اعداد الطالبتين باعتماد اجابات افراد العينة ومخرجات برنامج ال SPSS)

التعليق:

1. بلغ المتوسط الحسابي لإجابات افراد عينة الدراسة حول العبارة الاولى والمعنون "تشعر بالاستقرار في منصب عملك بالمركز" قيمة 3.73 وانحراف معياري قدره 1.015، وعليه يجمع اغلب افراد عينة الدراسة بدرجة موافقة عالية على ان مركز جامعة التكوين المتواصل - ميله - فعلا يشعري بالاستقرار في منصب عملي .

2. بلغ المتوسط الحسابي لإجابات افراد عينة الدراسة حول العبارة الثانية والمعنونة ب"تشعر بالراحة والثقة المتبادلة مع زملائك في العمل" قيمة 3.90 وانحراف معياري قدره 0.960، وعليه يجمع اغلب افراد عينة الدراسة بدرجة موافقة عالية على ان مركز جامعة التكوين المتواصل - ميله - فعلا يشعري بالراحة والثقة المتبادلة مع زملائي في العمل.

3. بلغ المتوسط الحسابي لإجابات افراد عينة الدراسة حول العبارة الثالثة والمعنونة ب"يوفر المركز المناخ الامن للعمل" قيمة 4.00 وانحراف معياري قدره 0.983، وعليه يجمع اغلب افراد عينة الدراسة بدرجة موافقة عالية على ان مركز جامعة التكوين المتواصل - ميله - فعلا يوفر المناخ الامن للعمل.

4. بلغ المتوسط الحسابي لإجابات افراد عينة الدراسة حول العبارة الرابعة والمعنونة ب" تضمن لك قوانين المركز حق التعويض في حالة التعرض للحوادث في العمل" قيمة 4.07 وانحراف معياري قدره 1.048، وعليه يجمع اغلب افراد عينة الدراسة بدرجة **موافقة عالية** على ان مركز جامعة التكوين المتواصل - ميله - فعلا تضمن لك قوانينه حق التعويض في حالة التعرض للحوادث في العمل.

5. بلغ المتوسط الحسابي لإجابات افراد عينة الدراسة حول العبارة الخامسة والمعنونة ب" تشعر بالأمان لان المركز يضمن الاجرة الشهرية" قيمة 4.27 وانحراف معياري قدره 0.907، وعليه يجمع اغلب افراد عينة الدراسة بدرجة **موافقة عالية جدا** على ان مركز جامعة التكوين المتواصل - ميله - فعلا يشعرني بالأمان لأنه يضمن لي الاجرة الشهرية.

وبشكل عام يتبين لنا في الجدول اعلاه رقم 13 ان المتوسط الحسابي لجميع عبارات البعد الثاني هو 3.99 بانحراف معياري قدر 0.839 وهو في اتجاه الموافقة، وهذا يشير الى قلة تشتت اجابات افراد العينة وتقارب آراءهم، وبالتالي نستنتج ان افراد العينة متأكدين من مدى اهتمام المركز بالأمان والاستقرار الوظيفي.

الجدول رقم 14: الوسط الحسابي والانحراف المعياري للبعد الثالث الأجور والعلاوات

الرقم	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	اتجاه الموافقة
1	يوجد في المركز نظام واضح للأجور و العلاوات	3.97	1.098	موافق
2	هل الاجور والعلاوات التي تحصل عليها في المركز تشعرك بالرضا	3.40	1.221	محايد
3	يعد الاجر الذي تتحصل عليه من المركز عادلا مقارنة بما تبدله من جهد	3.63	1.098	موافق
4	يعد الاجر الذي تتحصل عليه من المركز عادلا مقارنة بما تمتلكه من مهارات	3.74	0.973	موافق
5	الاجر الذي تتحصل عليه من المركز يشبع احتياجاتك المختلفة	2.90	0.923	محايد
	مجموع العبارات	3.47	0.911	موافق

(من اعداد الطالبتين باعتماد اجابات افراد العينة ومخرجات برنامج ال SPSS)

التعليق:

1. بلغ المتوسط الحسابي لإجابات افراد عينة الدراسة حول العبارة الاولى والمعنونة ب" يوجد في المركز نظام واضح للأجور و العلاوات " قيمة 3.97 وبانحراف معياري قدره 1.098، وعليه يجمع اغلب افراد عينة الدراسة بدرجة **موافقة عالية** على ان مركز جامعة التكوين المتواصل - ميله - فعلا يوجد نظام واضح للأجور والعلاوات.

2. بلغ المتوسط الحسابي لإجابات افراد عينة الدراسة حول العبارة الثانية والمعنونة ب" هل الاجور والعلاوات التي تحصل عليها في المركز تشعرك بالرضا " قيمة 3.40 وبانحراف معياري قدره 1.221، وعليه يجمع اغلب افراد عينة الدراسة بدرجة **محايد** على ان مركز جامعة التكوين المتواصل - ميله - يشعري بالرضا عن الاجور والعلاوات المتحصل عليها.

3. بلغ المتوسط الحسابي للإجابات افراد عينة الدراسة حول العبارة الثالثة والمعنونة ب" يعد الاجر الذي تتحصل عليه من المركز عادلا مقارنة بما تبدله من جهد " قيمة 3.63 وبانحراف معياري قدره 1.098، وعليه يجمع اغلب افراد عينة الدراسة بدرجة **موافقة عالية** على ان مركز جامعة التكوين المتواصل - ميله - فعلا يعد الاجر الذي اتحصل عليه عادلا مقارنة بما ابدله من جهد.

4. بلغ المتوسط الحسابي لإجابات افراد عينة الدراسة حول العبارة الرابعة والمعنونة ب" يعد الاجر الذي تتحصل عليه من المركز عادلا مقارنة بما تمتلكه من مهارات " قيمة 3.74 وبانحراف معياري قدره 0.973، وعليه يجمع اغلب افراد عينة الدراسة بدرجة **موافقة عالية** على ان مركز جامعة التكوين المتواصل - ميله - فعلا يعد الاجر الذي اتحصل عليه عادلا مقارنة بما امتلكه من مهارات.

5. بلغ المتوسط الحسابي لإجابات افراد عينة الدراسة حول العبارة الخامسة والمعنونة ب" الاجر الذي تتحصل عليه من المركز يشبع احتياجاتك المختلفة " قيمة 2.90 وبانحراف معياري قدره 0.923، وعليه يجمع اغلب افراد عينة الدراسة بدرجة **محايد** على ان مركز جامعة التكوين المتواصل - ميله - ان الاجر المتحصل عليه يشبع الاحتياجات المختلفة.

وبشكل عام يتبين لنا في الجدول اعلاه رقم 14 ان المتوسط الحسابي لجميع عبارات البعد الثالث هو 3.47 بانحراف معياري قدر 0.911 وهو في اتجاه الموافقة، وهذا يشير الى قلة تشتت اجابات افراد العينة وتقارب آراءهم، وبالتالي نستنتج ان افراد العينة متأكدين من مدى اهتمام المركز بالأجور والعلاوات.

الجدول رقم 15: الوسط الحسابي والانحراف المعياري للبعد الرابع العلاقات الاجتماعية

الرقم	العبرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	اتجاه الموافقة
1	يوفر المركز علاقات طيبة مع الزملاء في العمل	4.10	0.885	موافق
2	تتميز علاقتك برؤساء المصالح في المركز بالتقدير والاحترام	4.23	0.728	موافق بشدة
3	يدعم المركز تبادل الزيارات الاجتماعية مع الزملاء في العمل	3.97	0.999	موافق
4	تتميز العلاقات في المركز بالتعاون والتساند مع الزملاء	4.13	0.776	موافق
5	يعمل المركز على اشباع حاجات العاملين الطبيعية والنفسية والاجتماعية وتحفزهم على العمل	3.13	1.196	محايد
	مجموع العبارات	3.91	0.709	موافق

المصدر: (من اعداد الطالبتين باعتماد اجابات افراد العينة ومخرجات برنامج ال SPSS)

التعليق:

1. بلغ المتوسط الحسابي لإجابات افراد عينة الدراسة حول العبرة الاولى والمعنونة ب" يوفر المركز علاقات طيبة مع الزملاء في العمل " قيمة 4.10 وانحراف معياري قدره 0.885، وعليه يجمع اغلب افراد عينة الدراسة بدرجة **موافقة عالية** على ان مركز جامعة التكوين المتواصل - ميله - فعلا يوفر علاقات طيبة مع الزملاء في العمل.

2. بلغ المتوسط الحسابي لإجابات افراد عينة الدراسة حول العبرة الثانية والمعنونة ب" تتميز علاقتك برؤساء المصالح في المركز بالتقدير والاحترام " قيمة 4.23 وانحراف معياري قدره 0.728، وعليه يجمع اغلب افراد عينة الدراسة بدرجة **موافقة عالية جدا** على ان مركز جامعة التكوين المتواصل - ميله - فعلا تتميز العلاقات برؤساء المصالح بالتقدير والاحترام.

3. بلغ المتوسط الحسابي لإجابات افراد عينة الدراسة حول العبرة الثالثة والمعنونة ب" يدعم المركز تبادل الزيارات الاجتماعية مع الزملاء في العمل " قيمة 3.97 وانحراف معياري قدره 0.999، وعليه يجمع

اغلب افراد عينة الدراسة بدرجة **موافقة عالية** على ان مركز جامعة التكوين المتواصل - ميله - فعلا يدعم تبادل الزيارات الاجتماعية مع الزملاء في العمل.

4. بلغ المتوسط الحسابي لإجابات افراد عينة الدراسة حول العبارة الرابعة والمعنونة ب" تتميز العلاقات في المركز بالتعاون والتساند مع الزملاء " قيمة 4.13 وانحراف معياري قدره 0.776، وعليه يجمع اغلب افراد عينة الدراسة بدرجة **موافقة عالية** على ان مركز جامعة التكوين المتواصل - ميله - فعلا العلاقات مع الزملاء تتميز بالتعاون والتساند.

5. بلغ المتوسط الحسابي لإجابات افراد عينة الدراسة حول العبارة الخامسة والمعنونة ب" يعمل المركز على اشباع حاجات العاملين الطبيعية والنفسية والاجتماعية وتحفزهم على العمل " قيمة 3.13 وانحراف معياري قدره 1.196، وعليه يجمع اغلب افراد عينة الدراسة بدرجة **محايد** على ان مركز جامعة التكوين المتواصل - ميله - يعمل على اشباع حاجات العاملين الطبيعية والنفسية والاجتماعية ويحفزهم على العمل .

وبشكل عام يتبين لنا في الجدول اعلاه رقم 15 ان المتوسط الحسابي لجميع عبارات البعد الرابع هو 3.91 بانحراف معياري قدر 0.709 وهو في اتجاه الموافقة، وهذا يشير الى قلة تشتت اجابات افراد العينة وتقارب آراءهم، وبالتالي نستنتج ان افراد العينة متأكدين من مدى اهتمام المركز بالعلاقات الاجتماعية.

الجدول رقم 16: الوسط الحسابي والانحراف المعياري للبعد الخامس التوازن بين الحياة الشخصية

والعملية

الرقم	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	اتجاه الموافقة
1	يسمح المركز للموظفين بالعمل الجزئي	3.83	1.053	موافق
2	يسمح المركز للموظفين بتشارك المهام بينهم	4.03	0.999	موافق
3	يخصص المركز خدمات اجتماعية لرعاية الموظفين	3.27	1.363	محايد
4	يمكن للموظفين مغادرة مكان العمل في المركز عند حدوث امر طارئ او شخصي	4.30	0.702	موافق بشدة
5	يوفر المركز جداول عمل مرنة لتأدية المهام المطلوبة	3.87	1.042	موافق
	مجموع العبارات	3.86	0.890	موافق

المحور الثاني: جودة الحياة الوظيفية بالمركز	3.83	0.772	موافق
---	------	-------	-------

المصدر: (من اعداد الطالبتين باعتماد اجابات افراد العينة ومخرجات برنامج ال SPSS)

التعليق:

1. بلغ المتوسط الحسابي لإجابات افراد عينة الدراسة حول العبارة الاولى والمعنونة ب" يسمح المركز للموظفين بالعمل الجزئي " قيمة 3.83 وبانحراف معياري قدره 1.053، وعليه يجمع اغلب افراد عينة الدراسة بدرجة **موافقة عالية** على ان مركز جامعة التكوين المتواصل - ميله - فعلا يسمح للموظفين بالعمل الجزئي.
2. بلغ المتوسط الحسابي لإجابات افراد عينة الدراسة حول العبارة الثانية والمعنونة ب" يسمح المركز للموظفين بتشارك المهام بينهم " قيمة 4.03 وبانحراف معياري قدره 0.999، وعليه يجمع اغلب افراد عينة الدراسة بدرجة **موافقة عالية** على ان مركز جامعة التكوين المتواصل - ميله - فعلا يسمح للموظفين بتشارك المهام بينهم.
3. بلغ المتوسط الحسابي لإجابات افراد عينة الدراسة حول العبارة الثالثة والمعنونة ب" يخصص المركز خدمات اجتماعية لرعاية الموظفين " قيمة 3.27 وبانحراف معياري قدره 1.363، وعليه يجمع اغلب افراد عينة الدراسة بدرجة **محايد** على ان مركز جامعة التكوين المتواصل - ميله - يخصص خدمات اجتماعية لرعاية الموظفين.
4. بلغ المتوسط الحسابي لإجابات افراد عينة الدراسة حول العبارة الرابعة والمعنونة ب" يمكن للموظفين مغادرة مكان العمل في المركز عند حدوث امر طارئ او شخصي " قيمة 4.30 وبانحراف معياري قدره 0.702، وعليه يجمع اغلب افراد عينة الدراسة بدرجة **موافقة عالية جدا** على ان مركز جامعة التكوين المتواصل - ميله - فعلا يمكن للموظفين مغادرة مكان العمل عند حدوث امر طارئ او شخصي.
5. بلغ المتوسط الحسابي لإجابات افراد عينة الدراسة حول العبارة الخامسة والمعنونة ب" يوفر المركز جداول عمل مرنة لتأدية المهام المطلوبة " قيمة 3.87 وبانحراف معياري قدره 1.042، وعليه يجمع اغلب افراد عينة الدراسة بدرجة **موافقة عالية** على ان مركز جامعة التكوين المتواصل - ميله - فعلا يوفر جداول عمل مرنة لتأدية المهام المطلوبة.

وبشكل عام يتبين لنا في الجدول اعلاه رقم 16 ان المتوسط الحسابي لجميع عبارات البعد الخامس هو 3.86 بانحراف معياري قدره 0.890 وهوفي اتجاه الموافقة، وهذا يشير الى قلة تشتت اجابات افراد

العينة وتقارب آراءهم، وبالتالي نستنتج ان افراد العينة متأكدين من مدى اهتمام المركز بالتوازن بين الحياة الشخصية والعملية.

كما يتبين لنا من الجدول اعلاه رقم 16 ان المتوسط الحسابي لجميع عبارات المحور الثاني هو 3.83 بانحراف معياري قدره 0.772 وهو في اتجاه الموافقة، وهذا يشير الى قلة تشتت اجابات افراد العينة وتقارب آراءهم، وبالتالي نستنتج ان المركز يعمل على تحسين جودة الحياة الوظيفية.

المطلب الثاني: اختبار فرضيات الدراسة

في هذا المطلب سنقوم باختبار الفرضيات ويتم رفضها او قبولها، وسنعتمد على معامل الارتباط سبيرمان بدلا من معامل بيرسون لان التوزيع توزيع غير طبيعي

الجدول رقم 17: معامل الارتباط سبيرمان للتوزيع الغير طبيعي

البعد الخامس	البعد الرابع	البعد الثالث	البعد الثاني	البعد الاول	
**0.840	**0.840	**0.595	**0.577	**0.753	المحور الاول

** (ارتباط دال معنويا عند مستوى الدلالة 0.01)

المصدر: (من اعداد الطالبين باعتماد اجابات افراد العينة ومخرجات برنامج ال SPSS)

اولا- اختبار الفرضية الاولى

تنص الفرضية الاولى على ما يلي: " يتوفر بالمركز عناصر ومتطلبات رقمنة العمل الاداري في نمط القيادة والاشراف"

-الفرضية الصفرية: لا تتوفر بالمركز عناصر ومتطلبات رقمنة العمل الاداري في نمط القيادة والاشراف.

- الفرضية البديلة: يتوفر بالمركز عناصر ومتطلبات رقمنة العمل الاداري في نمط القيادة والاشراف.

لإثبات الفرضية الصحيحة نقوم بحساب معامل الارتباط R من خلال الجدول التالي رقم 18:

العنصر	عدد العينة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة R	مستوى الدلالة Sig
المحور الاول	30	3.8528	1.00542	**0.753	0.01
المحور الثاني (البعد الاول)	30	3.9133	0.96802		

** (ارتباط دال معنويا عند مستوى الدلالة 0.01)

المصدر: (من اعداد الطالبتين بالاعتماد على اجابات افراد العينة ومخرجات برنامج الSPSS)

التعليق:

من خلال الجدول رقم 18 يظهر ان قيمة معامل الارتباط بين عناصر ومتطلبات رقمنة العمل الاداري وبعد نمط القيادة والاشراف بلغت 0.753 بمتوسط حسابي قدره، وهنا يمكننا القول ان هناك علاقة قوية موجبة ذات دلالة احصائية بين المتغيرين عند مستوى المعنوية 0.01 Sig وهي اقل من مستوى المعنوية 0.05، ان كل ما سبق يؤدي بنا الى رفض الفرضية الصفرية وقبول الفرضية البديلة التي تنص على انه يتوفر بالمركز عناصر ومتطلبات رقمنة العمل الاداري في نمط القيادة والاشراف. ومنه يمكننا اعتبار الفرضية الاولى مقبولة.

ثانيا- اختبار الفرضية الثانية

تنص الفرضية الثانية على ما يلي: " يتوفر بالمركز عناصر ومتطلبات رقمنة العمل الاداري في الامان والاستقرار الوظيفي"

-الفرضية الصفرية: لا تتوفر بالمركز عناصر ومتطلبات رقمنة العمل الاداري في الامان والاستقرار الوظيفي.

- الفرضية البديلة: يتوفر بالمركز عناصر ومتطلبات رقمنة العمل الاداري في الامان والاستقرار الوظيفي.

لإثبات الفرضية الصحيحة نقوم بحساب معامل الارتباط R من خلال الجدول التالي رقم 19:

العنصر	عدد العينة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة R	مستوى الدلالة Sig
المحور الاول	30	3.8528	1.00542	**0.577	0.01
المحور الثاني (البعدي الثاني)	30	3.9933	0.83951		

** (ارتباط دال معنويا عند مستوى الدلالة 0.01)

المصدر: (من اعداد الطالبتين بالاعتماد على اجابات افراد العينة ومخرجات برنامج ال SPSS)

التعليق:

من خلال الجدول رقم 19 يظهر ان قيمة معامل الارتباط بين عناصر ومتطلبات رقمنة العمل الاداري وبعد الامان والاستقرار الوظيفي بلغت 0.577 ، وهنا يمكننا القول ان هناك علاقة قوية موجبة ذات دلالة احصائية بين المتغيرين عند مستوى المعنوية 0.01 Sig وهي اقل من مستوى المعنوية 0.05، ان كل ما سبق يؤدي بنا الى رفض الفرضية الصفرية وقبول الفرضية البديلة التي تنص على انه يتوفر بالمركز عناصر ومتطلبات رقمنة العمل الاداري في الامان والاستقرار الوظيفي. ومنه يمكننا اعتبار الفرضية الثانية مقبولة.

ثالثا- اختبار الفرضية الثالثة

تنص الفرضية الثانية على ما يلي: " يتوفر بالمركز عناصر ومتطلبات رقمنة العمل الاداري في الاجور والعلاوات"

-الفرضية الصفرية: لا تتوفر بالمركز عناصر ومتطلبات رقمنة العمل الاداري في الاجور والعلاوات.

- الفرضية البديلة: يتوفر بالمركز عناصر ومتطلبات رقمنة العمل الاداري في الاجور والعلاوات.

لاثبات الفرضية الصحيحة نقوم بحساب معامل الارتباط R من خلال الجدول التالي رقم 20:

العنصر	عدد العينة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة R	مستوى الدلالة Sig
المحور الاول	30	3.8528	1.00542	**0.595	0.01
المحور الثاني (البعد الثالث)	30	3.4733	0.91196		

** (ارتباط دال معنويا عند مستوى الدلالة 0.01)

المصدر: (من اعداد الطالبتين بالاعتماد على اجابات افراد العينة ومخرجات برنامج ال SPSS)

التعليق:

من خلال الجدول رقم 20 يظهر ان قيمة معامل الارتباط بين عناصر ومتطلبات رقمنة العمل الاداري وبعد الاجور والعلاوات بلغت 0.595 وهنا يمكننا القول ان هناك علاقة قوية موجبة ذات دلالة احصائية بين المتغيرين عند مستوى المعنوية 0.01 Sig وهي اقل من مستوى المعنوية 0.05، ان كل ما سبق يؤدي بنا الى رفض الفرضية الصفرية وقبول الفرضية البديلة التي تنص على انه يتوفر بالمركز عناصر ومتطلبات رقمنة العمل الاداري في الاجور والعلاوات. ومنه يمكننا اعتبار الفرضية الثالثة مقبولة.

رابعا- اختبار الفرضية الرابعة

تنص الفرضية الثانية على ما يلي: " يتوفر بالمركز عناصر ومتطلبات رقمنة العمل الاداري في العلاقات الاجتماعية"

-الفرضية الصفرية: لا تتوفر بالمركز عناصر ومتطلبات رقمنة العمل الاداري في العلاقات الاجتماعية.

- الفرضية البديلة: يتوفر بالمركز عناصر ومتطلبات رقمنة العمل الاداري في العلاقات الاجتماعية.

لإثبات الفرضية الصحيحة نقوم بحساب معامل الارتباط R من خلال الجدول التالي رقم 21:

العنصر	عدد العينة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة R	مستوى الدلالة Sig
المحور الاول	30	3.8528	1.00542	**0.840	0.01
المحور الثاني (البعدي الرابع)	30	3.9133	0.70990		

** (ارتباط دال معنويا عند مستوى الدلالة 0.01)

المصدر: (من اعداد الطالبتين بالاعتماد على اجابات افراد العينة ومخرجات برنامج ال SPSS)

التعليق:

من خلال الجدول رقم 21 يظهر ان قيمة معامل الارتباط بين عناصر ومتطلبات رقمنة العمل الاداري وبعد العلاقات الاجتماعية بلغت 0.840 وهذا يمكننا القول ان هناك علاقة قوية موجبة ذات دلالة احصائية بين المتغيرين عند مستوى المعنوية 0.01 Sig وهي اقل من مستوى المعنوية 0.05، ان كل ما سبق يؤدي بنا الى رفض الفرضية الصفرية وقبول الفرضية البديلة التي تنص على انه يتوفر بالمركز عناصر ومتطلبات رقمنة العمل الاداري في العلاقات الاجتماعية. و منه يمكننا اعتبار الفرضية الرابعة مقبولة.

خامسا- اختبار الفرضية الخامسة

تنص الفرضية الثانية على ما يلي: " يتوفر بالمركز عناصر ومتطلبات رقمنة العمل الاداري في التوازن بين الحياة الشخصية والعملية"

-الفرضية الصفرية: لا تتوفر بالمركز عناصر ومتطلبات رقمنة العمل الاداري في التوازن بين الحياة الشخصية والمهنية.

- الفرضية البديلة: يتوفر بالمركز عناصر ومتطلبات رقمنة العمل الاداري في التوازن بين الحياة الشخصية والعملية.

لاثبات الفرضية الصحيحة نقوم بحساب معامل الارتباط R من خلال الجدول التالي رقم 22:

العنصر	عدد العينة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة R	مستوى الدلالة Sig
المحور الاول	30	3.8528	1.00542	**0.840	0.01
المحور الثاني (البعدي الخامس)	30	3.8600	0.89002		

** (ارتباط دال معنويًا عند مستوى الدلالة 0.01)

المصدر: (من اعداد الطالبتين بالاعتماد على اجابات افراد العينة ومخرجات برنامج ال SPSS)

التعليق:

من خلال الجدول 22 رقم يظهر ان قيمة معامل الارتباط بين عناصر ومتطلبات رقمنة العمل الاداري وبعد التوازن بين الحياة الشخصية والعملية بلغت 0.840 وهنا يمكننا القول ان هناك علاقة قوية موجبة ذات دلالة احصائية بين المتغيرين عند مستوى المعنوية 0.01 Sig وهي اقل من مستوى المعنوية 0.05، ان كل ما سبق يؤدي بنا الى رفض الفرضية الصفرية وقبول الفرضية البديلة التي تنص على انه يتوفر بالمركز عناصر ومتطلبات رقمنة العمل الاداري في التوازن بين الحياة الشخصية والعملية. ومنه يمكننا اعتبار الفرضية الخامسة مقبولة.

الاجابة على الفرضيات:

1. هناك علاقة ذات دلالة احصائية بين عناصر ومتطلبات رقمنة العمل الاداري ونمط القيادة والاشراف.
2. هناك علاقة ذات دلالة احصائية بين عناصر ومتطلبات رقمنة العمل الاداري الامان والاستقرار الوظيفي.
3. هناك علاقة ذات دلالة احصائية بين عناصر ومتطلبات رقمنة العمل الاداري والاجور والعلاوات.
4. هناك علاقة ذات دلالة احصائية بين عناصر ومتطلبات رقمنة العمل الاداري والعلاقات الاجتماعية.
5. هناك علاقة ذات دلالة احصائية بين عناصر ومتطلبات رقمنة العمل الاداري والتوازن بين الحياة الشخصية والعملية.

سادسا- اختبار الفرضية السادسة

تنص الفرضية الثانية على ما يلي: "يتوفر بالمركز عناصر ومتطلبات رقمنة العمل الإداري في تحسين جودة الحياة الوظيفية"

-الفرضية الصفرية: لا تتوفر بالمركز عناصر ومتطلبات رقمنة العمل الإداري في تحسين جودة الحياة الوظيفية.

- الفرضية البديلة: يتوفر بالمركز عناصر ومتطلبات رقمنة العمل الإداري في تحسين جودة الحياة الوظيفية.

لإثبات الفرضية الصحيحة نقوم بحساب معامل الارتباط R من خلال الجدول التالي رقم 23:

العنصر	عدد العينة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة R	مستوى الدلالة Sig
المحور الاول	30	3.8528	1.00542		0.01
المحور الثاني	30	3.8307	0.77268	**0.812	0.01

** (ارتباط دال معنويا عند مستوى الدلالة 0.01)

المصدر: (من اعداد الطالبتين بالاعتماد على اجابات افراد العينة ومخرجات برنامج ال SPSS)

التعليق:

من خلال الجدول رقم 23 يظهر ان قيمة معامل الارتباط بين عناصر ومتطلبات رقمنة العمل الإداري وتحسين جودة الحياة الوظيفية بلغت 0.812 وهنا يمكننا القول ان هناك علاقة قوية موجبة ذات دلالة احصائية بين المتغيرين عند مستوى المعنوية Sig 0.01 وهي اقل من مستوى المعنوية 0.05، ان كل ما سبق يؤدي بنا الى رفض الفرضية الصفرية وقبول الفرضية البديلة التي تنص على انه يتوفر بالمركز عناصر ومتطلبات رقمنة العمل الإداري في تحسين جودة الحياة الوظيفية. ومنه يمكننا اعتبار الفرضية مقبولة.

من خلال ما سبق من تحليل لاجابات افراد عينة الدراسة يمكن الاجابة عن التساؤل الرئيسي والذي جاءت صياغته كالتالي:

ما هو دور رقمنة العمل الاداري في تحسين جودة الحياة الوظيفية بمركز جامعة التكوين المتواصل -
ميلة-؟

حيث يمكن القول ان لرقمنة العمل الاداري دور فعال ويجابي في تحسين جودة الحياة الوظيفية بالمركز
عينة الدراسة، الا انه توجد بعض النقائص التي تخص رقمنة العمل الاداري، والتي يجب على المركز
العمل على تداركها وتطويرها مستقبلا لزيادة فعالية رقمنة العمل الاداري والرقمي بتحسين اداء المركز اكثر.

خلاصة الفصل:

لقد تم التطرق من خلال الفصل التطبيقي الى اسقاط الجانب النظري على ارض الواقع، حيث تم التطرق الى دور رقمنة العمل الاداري في تحسين جودة الحياة الوظيفية، وذلك بالتنقل الى جامعة التكوين المتواصل - ميلة -، اذ قمنا بدراسة استبانة حيث تم اعداد وتصميم استمارة الاستبيان وتحكيمها وكذا قمنا بتوزيعها على عينة الدراسة والمتمثلة في مجموعة من الموظفين والعاملين في هذه المؤسسة، وقد استهدفت هذه الدراسة لمعرفة الدور الفعال الذي تلعبه رقمنة العمل الاداري في تحسين جودة الحياة الوظيفية، كما تم استخدام برنامج ال SPSS لعملية المعالجة الاحصائية للبيانات المجمع من الاستبيان لمعرفة مدى صدق وثبات اداة الدراسة، وكذا تحليل وتفسير اجابات افراد العينة، كما تم ايضا استخدام اساليب احصائية وصفية واستدلالية.

وبعد عملية التحليل الاحصائي تبين لنا صحة الفرضية الرئيسية للدراسة، على انه يوجد دور ذو دلالة احصائية لرقمنة العمل الاداري (المتغير المستقل) في تحسين جودة الحياة الوظيفية (المتغير التابع) "لمركز جامعة التكوين المتواصل - ميلة" -.

الخاتمة

لقد حولنا من خلال هذا البحث اعطاء صورة عن واقع الرقمنة في مركز جامعة التكوين المتواصل -ميلة-، وكذلك دور رقمنة العمل الاداري في تحسين جودة الحياة الوظيفية، ان عملية الرقمنة لا تنطلق من العدم وانما ينبغي ان توفر مجموعة من المتطلبات والمقومات الضرورية واللازمة لإنشائها، حيث تحتاج الى خطة عملية ومدروسة تتحدث فيها الاهداف والاساليب ووسائل التنفيذ، كما تتطلب توفر مجموعة من الوسائل والتجهيزات اللازمة لعملية الرقمنة، اهمها الحواسيب والمساحات الضوئية ووسائل التخزين وكذا شبكات المعلومات مع ضرورة تكوين الموظفين لتحقيق الاداء الوظيفي وتحقيق الكفاءة، وتفعيل البرامج التكوينية ومراعات القوانين واللوائح المتعلقة بهذا المجال، فمسألة رقمنة العمل الاداري اضحت تنصدر سلم الاولوية في الدولة، في اطار تجسيد سياسة اصلاح العلاقة القائمة بين الادارة والمواطنين وتعزيز سبل انفتاح المرافق الادارية على الجمهور، ان تأثر العمل الاداري بالتطورات الحاصلة في العالم التي تفرض عليها المواكبة في عملية تحسين الخدمات المقدمة للمواطنين تحقيقا للتطلعات المنشودة وان اصلاح الخدمة العمومية ونظرا لارتباطه العميق بإصلاح الدولة يبقى دائما يحتاج للإرادة السياسية، لقد هدفت هذه الدراسة الى التعرف على دور رقمنة العمل الاداري في تحسين جودة الحياة الوظيفية- بمركز جامعة التكوين المتواصل - ميلة-.

اولا- نتائج الجانب النظري

- من خلال دراستنا الى مختلف الجوانب المتعلقة بدور رقمنة العمل الاداري في تحسين جودة الحياة الوظيفية، فقد لخصت الدراسة النتائج التالية:
- شمول مفهوم الرقمنة للعديد من الابعاد
 - لا يتوقف الوصول الى النتائج الإيجابية للرقمنة على الاكتفاء بتطبيق مبادئها في قطاع معين، بل يجب ان يتعدى ذلك الى ضمان جميع القطاعات الاساسية في الدولة.
 - تعمل رقمنة العمل الاداري على تحسين جودة الحياة الوظيفية.
 - اصبحت الرقمنة ضرورة الزامية على المؤسسات من اجل مواكبة التقدم العلمي وتكنولوجيا الرقمنة الحديثة.
 - تعتبر الرقمنة الاستراتيجية التي تساهم في تقديم خدمات ذات جودة ونوعية.

- على المؤسسات ان تسعى جاهد نحو تحسين جودة الحياة الوظيفية حتى تستطيع تجاوز التحديات لضمان النمو والبقاء في السوق.
- رقمنة العمل الاداري تحقق القدرة على تنمية افكار جديدة بين الادارة والموظفين والمتعاملين معها من الوسط الخارجي.

ثانيا - نتائج الجانب التطبيقي

- بعد تحميل استمارة الاستبيان وتحليل النتائج المتوصل اليها والمتعلقة بدور رقمنة العمل الاداري في تحسين جودة الحياة الوظيفية، توصلنا الى ما يلي.
- ساهمت رقمنة العمل الاداري في تفعيل نمط القيادة والاشراف .
 - تعمل رقمنة العمل الاداري في توفير الامان والاستقرار الوظيفي.
 - وفرت الرقمنة عناصر ومتطلبات لتحسين الاجور والعلاوات بالمؤسسة.
 - تتطلب الرقمنة توفير المتطلبات الضرورية التي تساهم في تعزيز العلاقات الاجتماعية بين الموظفين.
 - الرقمنة تعمل على التوازن بين الحياة الشخصية والعملية داخل المؤسسة.
 - برز تأثير دور رقمنة العمل الاداري في تحسين جودة الحياة الوظيفية بالمؤسسة.
 - جودة الحياة الوظيفية في المركز تؤثر عليها الرقمنة بنسبة 80%.

ومن جملة ما يمكن ان نستنتجه من خلال هذه الدراسة ان التكنولوجيا الرقمية لا تتوقف وهي دائما في تطور، كما ان الرقمنة لا تخلق من العدم بل هيا تحويل للممارسات الادارية الاعتيادية التي تتم في الواقع الى شكل الكتروني، ووجود استراتيجية متكاملة للتحويل لا يعني ان الطريق ممهد لتطبيق وتنفيذ هذه الاستراتيجية بسلامة وسلاسة، لان العديد من المشاكل والمعوقات ستواجه تطبيق الخطط.

ثالثا - التوصيات والاقتراحات.

على ضوء ما تم التوصل اليه من نتائج الدراسة يمكننا تقديم جملة من التوصيات نذكر منها:

- ضرورة الاعتماد على روح العمل بين العاملين لتحقيق اهداف المؤسسة.
- ازالة العقبات التي تحد من تفعيل الرقمنة والعمل الالكتروني.
- استقطاب الموظفين الماهرين والمتخصصين في مجال الرقمنة.
- الاهتمام بالموارد البشري من خلال القيام بدورات تكوينية تماشيا مع التطورات التكنولوجية لضمان الكفاءة في العمل والفاعلية في الاداء، وكذا اكتساب خبرات في مجال صيانة عتاد الحاسوب وملحقاته.
- ضرورة العمل على اشباع حاجات العاملين من اجل تحقيق اهداف المؤسسة.
- ضرورة توفير الاجور الكافية لإشباع الاحتياجات المختلفة للعاملين.
- ضرورة توفير بيئة عمل مناسبة لنجاح جودة الحياة الوظيفية.

رابعاً- افاق الدراسة

بما ان موضوع رقمنة العمل الاداري موضوع حديث ولم يتم معالجته سابقا في مركز جامعة التكوين المتواصل، وكذلك الاهمية التي يكتسبها هذا الموضوع تفتح افاق لبحوث ودراسات اخرى اكثر تفصيلا وتعمقا في المستقبل، يمكنها اثراء مختلف جوانبه الجديرة بالبحث باعتبار هذه الدراسة اخذت بعين الاعتبار اراء الموظفين بالمركز وذلك من خلال التطرق لإحدى هذه النقاط:

- دراسة واقع الرقمنة ودورها في تحسين خدماتها في مركز جامعة التكوين المتواصل من وجهة نظر المواطنين.
- دراسة العناصر الاخرى التي تؤثر على المركز من غير الرقمنة.
- تقييم تطور الرقمنة في جامعات التكوين المتواصل بالجزائر.
- أثر تطبيق رقمنة العمل الاداري في تحسين جودة الحياة الوظيفية.
- دور الرقمنة في تحسين العمل الاداري.

قائمة المراجع

قائمة المراجع

1. ابوبكر بوسالم، عمر بلجازية ، و يوسف تبوب. (2022). واقع تطبيق الادارة الالكترونية في المؤسسة الجزائرية-دراسة حالة المؤسسة الجامعية محمد الصديق بن يحيى بجيجل. مجلة شعاع لدراسات الاقتصادية.
2. احسانى عبد الهادي النائب. (2017). مفهوم السلطة و شرعيتها اشكالية المعنى و الدلالة جامعة السابمانية قسم العلوم السياسية كلية القانون و السياسية.
3. احمد سالم سالم . (2021). معوقات تطبيق الادارة الالكترونية في جامعة الجبل الغربي . ليبيا، كلية العلوم بالزنتان قسم ادارة التربية الاسلامية.
4. ايمان بغدادى، و سمية رماش. (2022). تكنولوجيا الرقمنة في المكتبات الجزائرية. مجلة اوراق بحثية.
5. ايوب الشيكري، نور الهدى دريوش ، و خولة مسراتي . (2022). دور الرقمنة في تحسين جودة الخدمة في الادارة العمومية دراسة عنية من المواطنين المستفيدين من خدمات المصلحة البيوميتريية لبلدية احمر العين. 97-109.
6. بهيجة بومعرافي، و مريم بن تازير. (بلا تاريخ). اشكالية معالجة الحروف العربية ضمن مشار الرقمنة بالمكتبات الرقمية.
7. حنان ابودية. (بلا تاريخ). دور الرقمنة في تحسين جودة الخدمة في وزارة الداخلية الفلسطينية - الحالة الدراسية call center .ادارة.
8. رضوان رأفت. (بلا تاريخ). الادارة الالكترونية رئيس مركز المعلومات ودعم اتخاذ القرار بمجلس الوزراء. القاهرة.
9. روفيا كوال، و فؤاد بوفطيمة. (2022). مساهمة الرقمنة في تفعيل مشاركة المعرفة- الامارات العربية المتحدة نموذجاً-. مجلة الافاق للبحوث والدراسات.

10. زهير بضياف. (2021). دور الرقمنة في ضمان جودة الخدمة العمومية- الرهانات و التحديات تطبيق خدمتي في قطاع الموارد المائية. مجلة التميز الفكري للعلوم الاجتماعية والانسانية.
11. زهير بغول. (2006-2007). محددات النجاح في العمل الاداري بالمؤسسات الادارية في اطار نظرية فيردريك هرزبرغ للدافعية. قسنطينة، جامعة الاخوة منتوري كلية العلوم الانسانية و الاجتماعية قسم علم النفس و علوم التربية و الارطفونية.
12. سمير عماري. (2017). صعوبة تطبيق الادارة الالكترونية في مؤسسات التعليم العالي- دراسة ميدانية لاراء عينة من الموظفين الاداريين بجامعة محمود بوالضياف لمسيلة-. مجلة العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية.
13. سهير بنت فايق بن ناصر العتيبي. (2019). معوقات تنظيم العمل الاداري. المجلة الالكترونية الشاملة متعددة المعرفة لنشر الابحاث العلمية والتربوية.
14. سهيلة مهري. (2005-2006). المكتبة الرقمية في الجزائر دراسة للواقع وتطلعات المستقبل. قسنطينة، جامعة منتوري قسنطينة كلية العلوم الانسانية والعلوم الاجتماعية قسم علم المكتبات.
15. صادقي فوزية. (2020 2021). دور الرقمنة في تحسين الخدمة العمومية في الجزائر. قسنطينة، جامعة قسنطينة 3، الجزائر.
16. صلاح عبد القادر النعيمي. (2008). الادارة. دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، الاردن.
17. صلاح مهدي محسن العامري، و طاهر محسن منصور الغالي. (2008). الادارة والاعمال. الاردن: دار وائل للنشر والتوزيع، الاردن، ط2.
18. عبد السلام عبد اللاوي. (2017). اهمية الرقمنة الادارية في عصرنة و تفعيل الخدمة العمومية في الجزائر. مجلة صوت القانون.

19. عبد القادر عبان. (2015-2016). تحديات الادارة الالكترونية في الجزائر دراسة سوسولوجية ببلدية الكاليتوس العاصمة. بسكرة، جامعة محمد خيضر كلية العلوم الانسانية و الاجتماعية قسم العلوم الاجتماعية.
20. عبد الكريم ابراهيم محمد الفريحات. (2023). تطوير العمل الاداري في البلديات بالمملكة الاردنية الهاشمية بلدية كفرنجة الجديدة النموذج. مجلة العلوم الانسانية والطبيعية.
21. علي مكيد، و جيلالي بوزكري. (2019). معوقات تطبيق الادارة الالكترونية في الجامعات الجزائرية - دراسة حالة المركز الجامعي بتيسمسيلت-. مجلة الحقوق والعلوم الانسانية.
22. فريد النجار. (2004). دور تكنولوجيا المعلومات في التحول نحو المنظمات الرقمية . مصر: المنظمة العربية لتنمية الادارية، مصر.
23. لخضر بن سعيد، و مصطفى رديف. (2022). حتمية التحول الرقمي في الجزائر وافاقها في ظل تداعيات ازمة كورونا. مجلة المنتدى للدراسات والابحاث الاقتصادية.
24. لخضر راجي، و عائشة لكل . (2016). الادارة الالكترونية كالية من اليات النمية الادارية . مجلة الدراسات القانونية والسياسية.
25. محمد احمد القرني. (2019). اهمية العمل الاداري. صحيفة منبر الالكترونية.
26. محمد بن اعراب. (2014). تجربة الادارة الالكترونية في الجزائر بين مقتضيات الشفافية و تجويد الخدمة و اشكالية التخلص من منطق التسيير التقليدي. مجلة العلوم الاجتماعية.
27. مريم خالص حسين. (2013). الحكومة الالكترونية. مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية.
28. مريم عبدربه احمد السميري. (2009). درجة توافر متطلبات تطبيق الادارة الالكترونية بالمدارس الثانوية بمحافظات غزة وسبل التطوير. غزة، الجامعة الاسلامية غزة عمادة الدراسات العليا كلية التربية قسم اصول التربية ادارة تربوية.
29. مصطفى سليمان. (2020). تحديات الادارة الالكترونية بين الواقع والمأمول. مجلة المستقبل للدراسات القانونية والسياسية.

30. مليكة بوخاري، و سمير يحياوي. (2022). متطلبات تطبيق الرقمنة ودورها في تحسين اداء الادارة المحلية دراسة حالي حالة الشباك الالكتروني ببلديي البويرة. *دراسات اقتصادية* ، 459.
31. موسى عبد الناصر، و محمد قريشي. (2011). مساهمة الادارة الالكترونية في تطوير العمل الاداري بمؤسسات التعليم العالي (دراسة حالة كلية العلوم والتكنولوجيا بجامعة_بسكرة الجزائر). *مجلة الباحث*.
32. موسى عبد الناصر ، و محمد قريشي. (2011). أثر تكنولوجيا المعلومات على النظام الاداري في منظمات الاعمال . *مجلة العلوم الانسانية* .
33. ميلودة حمدو. (2021-2022). دولر الرقمنة في تحسين جودة الخدمات في المرفق العمومي دراسة حالة بلدية انقوسا ولاية ورقلة. ورقلة، جامعة قاصدي مرباح كلية الحقوق و العلوم السياسية قسم العلوم السياسية.
34. نجلاء احمد يس. (2013). *الرقمنة وتقنياتها في المكتبات العربية*. القاهرة: دار العربي للنشر والتوزيع.
35. نورة سليمان فيسة. (2021). دور الادارة الالكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الادارة المحلية بالجزائر - دراسة حالة بلدية البليدة-. *مجلة طنبه للدراسات العلمية الاكاديمية*.
36. وهيبه حارش، و سمير يوسف خوجة. (2021). متطلبات تطبيق الادارة الالكترونية ومعوقاتها في الادارة الجزائرية. *مجلة رؤى للدراسات المعرفية والحضارية*.
37. يوسف محمد يوسف ابو امونة. (2009). واقع ادارة الموارد البشرية الكترونيا في الجامعات الفلسطينية النظامية- قطاع غزة-. غزة، الجامعة الاسلامية غزة كلية الدراسات العليا ماجستير ادارة الاعمال.
38. -(s.d.).
39. احمد العوضي العوضي منصور ، و محمد محمد عبد الفتاح حامد . (2022). تأثير جودة اداء الخدمات على رضا العملاء دراسة ميدانية. *المجلة العلمية لاقتصاد والتجارة* .

40. اسامة زياد يوسف البلبيسي. (2012). جودة الحياة الوظيفية واثرها على الاداء الوظيفي للعاملين في المنظمات الغير الحكومية في قطاع غزة. غزة، الجامعة الاسلامية غزة عمادة الدراسات العليا كلية التجارة قسم ادارة الاعمال.
41. اسلام بلواضح، و عبد الرؤوف شررح. (2022-2023). *اثر جودة الحياة الوظيفية على الاداء الوظيفي-دراسة حالة مستشفى زريق البشير-بوسعادة*. المسيلة، جامعة محمد بوضياف كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير فرع علوم التسيير تخصص ادارة اعمال.
42. الضاوية حرمة، و منال خليل. (2020-2021). جودة حياة العمل و اثارها على تحسين اداء الموارد البشرية-دراسة ميدانية لمؤسسة سونلغاز-. ادرار، جامعة احمد درارية كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير قسم علوم التسيير تخصص ادارة اعمال.
43. امال مامة، و ايمان بو عموشة. (2018-2019). *تأثير جودة الخدمة العمومية في تحقيق رضا العملاء دراسة عينة من عملاء بلدية جيجل*. جيجل، جامعة محمد الصديق بن يحي كلية العلوم الاقتصادية والتجارية و علوم التسيير قسم العلوم التجارية تخصص تسويق الخدمات.
44. بشرى عبد العزيز العابدي. (2013). *دور بيئة العمل في تعزيز الرضا الوظيفي دراسة تطبيقية في معمل بغداد للغازات*. مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة.
45. بوبكر بن قليلة، حمي محمد الاخضر، حكيمة غوار، و كريمة حمده. (2022-2023). *دور جودة الحياة الوظيفية في تنمية الولاء التنظيمي للعاملين في المؤسسة الاقتصادية-دراسة حالة مؤسسة سونلغاز - الوادي، جامعة الشهيد حمة لخضر كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير قسم علوم التسيير تخصص ادارة اعمال*.
46. بوبكر نعرورة. (2014-2015). *دراسة امكانية تبني ادارة الجودة الشاملة في المؤسسات الصناعية الجزائرية-دراسة حالة عينة من المؤسسات المتحصلة على شهادة الايزو9001*. المسيلة، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير قسم علوم التسيير تخصص علوم التسيير.
47. جمال الدين ابن منظور. (1994). *لسان العرب*. دار صادر، بيروت.
48. حرية فغولي. (2016-2017). *دور تسيير وتنمية الكفاءات البشرية في تحسين الاداء في المؤسسة الاستشفائية-دراسة حالة المؤسسة العمومية الاستشفائية"سايج محمد"بالصبة الشلف*. مستغانم، جامعة عبد الحميد بن باديس كلية العلوم الاقتصادية والتجارية علوم التسيير قسم علوم التسيير تخصص ادارة الهياكل الاستشفائية.
49. حسان بوزيان . (2013). *اثر جودة الخدمة على رضا الزبون دراسة ميدانية في مؤسسة اتصالات الجزائر في مدينة العلمة-سطيف*. البليدة، جامعة سعد دحلب كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية و علوم التسيير قسم العلوم التجارية تخصص تسويق.

50. حنان زمرور. (2014-2015). دور جودة الحياة الوظيفية في تحفيز العاملين في المؤسسة الخدمية-دراسة حالة المؤسسات العموميتين الاستشفائيتين-. جيجل، جامعة محمد الصديق بن يحيى كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير قسم علوم التسيير.
51. خديجة ناصر. (2019-2020). اثر جودة الحياة الوظيفية على الالتزام التنظيمي بالمؤسسة الاقتصادية-دراسة حالة مؤسسة سيلاس للاسمنت-. بسكرة، جامعة محمد خيضر كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير قسم علوم التسيير تخصص ادارة الموارد البشرية.
52. رفيقه سويسي، و الرميضاء تجيني. (2019-2020). جودة الحياة الوظيفية و علاقتها بالتمكين النفسي لدى مستشاري التوجيه-دراسة ميدانية و صافية ارتباطية على عينة من مستشاري التوجيه-. الوادي، جامعة الشهيد خمه لخضر كلية العلوم الاجتماعية و الانسانية قسم العلوم الاجتماعية تخصص ارشاد و توجيه.
53. سارة خباطي ، و ريان بوطبيرة . (2020-2021). دور تنمية الكفاءات في تحسين اداء الموارد البشرية-دراسة حالة مؤسسة مصبرات عمر بن عمر-. قالمة، جامعة 8ماي 1945 كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير قسم العلوم الاقتصادية تخصص اقتصاد و تسيير المؤسسات.
54. سارة مولاي مصطفى. (2016). الرضا الوظيفي و اثره على تحسين و تطوير اداء العاملين بالمصارف الجزائرية. مجلة الاقتصاد و التنمية.
55. سمير محروق، و حليلة بويلي. (2019-2020). اثر جودة الحياة الوظيفية للاستغراق الوظيفي لدى الاساتذة الجامعيين-دراسة ميدانية بكلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير-. جيجل، جامعة محمد الصديق بن يحيى كلية العلوم الاقتصادية التجارية و علوم التسيير قسم علوم التسيير تخصص تسيير الموارد البشرية.
56. سميرة عبد الصمد، و فوزية برسولي. (2022). الاداء التنظيمي و ضرورة تحسين جودة الحياة الوظيفية. مجلة دراسات التنمية الاقتصادية.
57. سناء رحمانى، حميدة زاوي، و العيد فراحتية. (2022-2023). اثر جودة الحياة الوظيفية على الاداء الوظيفي-دراسة حالة مستشفى رزيق البشير بوسعادة. المسيلة، جامعة محمد بوضياف كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير قسم علوم التسيير تخصص ادارة اعمال.
58. شراف عقون، و لقمان بخدونى. (2020). جودة الحياة الوظيفية و دورها في استدامة راس المال البشري -نظرة عامة-. الافاق للدراسات الاقتصادية.
59. شرف الدين زديرة. (2016-2017). دور ادارة الجودة الشاملة في تحسين جودة خدمات المؤسسات الاستشفائية-دراسة حالة عينة من المؤسسات الاستشفائية. بسكرة، جامعة محمد خيضر كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير قسم علوم التسيير تخصص مناجنت المنظمات.

60. صالح ماجد محمد . (2008). تحليل العلاقات بين ابعاد الجودة وتحقيق المنتج دراسة استطلاعية لآراء المدراء في معمل الالبسة الولادية بالموصل. *تنمية الرافدين*.
61. عادل بومجان، جوهرة اقطي، و خالد الوافي. (2018). جودة الحياة الوظيفية و اثرها على الاداء الوظيفي-دراسة حالة كلية العلوم والتكنولوجيا-بجامعة بسكرة. *مجلة العلوم الانسانية*.
62. عبد الحق موسعي. (2017-2018). اثر تطبيق مبادئ ادارة الجودة الشاملة على جودة المنتجات دراسة حالة مؤسسة حضنة حليب. المسيلة، العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير فرع علوم التسيير تخصص ادارة الانتاج و التموين.
63. عبد الحميد عبد الفتاح المغربي. (2004). جودة حياة العمل و اثرها في تنمية الاستغراق الوظيفي- دراسة ميدانية-. *مجلة الدراسات والبحوث*.
64. عبد القادر شلالي. (2013). اثر القيم التنظيمية على الاداء الكلي للمؤسسة الاقتصادية من منظور اخلاقي. *مجلة علمية محكمة*.
65. عبد الكريم بن خالد. (2016-2017). حودة حياة العمل و اثرها في تنمية الثقافة التنظيمية لدى موظفي القطاع الصحي -دراسة ميدانية بالمؤسسات الاستشفائية العمومية ادرار-. وهران، جامعة وهران 2 كلية العلوم الاجتماعية تخصص علم النفس والعمل و التنظيم.
66. عبد الوهاب بن شباب بن شميلان. (2019). كيفية تحين جودة الحياة الوظيفية بالقطاع الحكومي السعودي وقياس اثرها على اداء العاملين. *المجلة العربية للإدارة*.
67. علوان المحياوي قاسم نايف. (2006). *ادارة الجودة في الخدمات*. ليبيا: دار الشروق للنشر والتوزيع.
68. عماد سعادي. (2015-2016). مساهمة الثقافة التنظيمية في تبني ادارة الجودة الشاملة-دراسة حالة مركب الملح الوطاية-. بسكرة، جامعة محمد خيضر كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير قسم علوم التسيير تخصص تسيير المنظمات.
69. فتيحة شيشون. (2022-2023). اثر القيادة الاخلاقية على جودة الحياة الوظيفية-دراسة ميدانية بكلية العلوم الاقتصادية و العلوم التجارية و علوم التسيير-. ورقلة، جامعة قاصدي مرباح كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير قسم علوم التسيير تخصص ادارة اعمال.
70. فيصل بن جاسم بن محمد الاحمد ال ثاني. (2008). *جودة الحياة الوظيفية في منظمات الاعمال العصرية*. دار الفكر العربي، القاهرة.
71. محمد عبد الهادي، و فتيحة بلحاج الزين. (بلا تاريخ). *فلسفة ادارة الجودة الشاملة في الفكر الحديث*. ادارة.
72. مرزوق بوجاوي، و عزالدين مرزوق. (2017-2018). الرضا الوظيفي ودوره في تحسين الاداء في المؤسسة الاقتصادية دراسة حالة مؤسسات مون-جرجرة-. البويرة، جامعة

اكلي امحمد اولحاج كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير قسم علوم التسيير تخصص ادارة اعمال.

73. مفيدة بهلالي. (2018-2019). اثر جودة حياة العمل على سلوك المواطنة التنظيمية- دراسة حالة بكلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير. بسكرة، جامعة محمد خيضر كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير قسم علوم التسيير تخصص تسيير الموارد البشرية.
74. مؤيد عيد الحميد رفل ، و عدنان رؤوف رعد . (2013). دور ابعاد جودة الخدمات في تعزيز قيمة الزبون دراسة استطلاعية لاراء عدد من الزبائن في مصرف الشمال للتمويل والاستثمار في محافظة نينوى. مجلة تنمية الرافدين .
75. نوارة بغيرة. (2019-2020). جودة الحياة الوظيفية و علاقتها بالثقة التنظيمية لدى عمال مؤسسة الضمان الاجتماعي. المسيلة، جامعة محمد بوضياف كلية العلوم النسائية و الاجتماعية قسم علم النفس تخصص العمل و التنظيم و تسيير الموارد البشرية.
76. نوال شنافي. (2021). مساهمة جودة الحياة الوظيفية في تحقيق الالتزام التنظيمي . مجلة البحوث والدراسات التجارية.
77. نور الدين بو عنان. (2006-2007). جودة الخدمات واثرها على رضا العملاء-دراسة ميدانية في المؤسسة المينائية لسكيدة-. المسيلة، جامعة محمد بوضياف كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير قسم علوم التسيير تخصص علوم التسيير فرع التسويق.
78. هاجر ابراهيمي، و ليلي ابراهيمي. (2022-2023). جودة الحياة الوظيفية و دورها في تحسين اداء العاملين-دراسة ميدانية بالمؤسسة الوطنية للصناعات النسيجية-. بسكرة، جامعة محمد خيضر كلية العلوم الانسانية و الاجتماعية قسم العلوم الاجتماعية شعبة علم الاجتماع.
79. وائل بلعياضي ، و دنيا مهجي. (2022-2023). اثر جودة الحياة الوظيفية على الاداء المتميز للعاملين في منظمات الاعمال-دراسة حالة مؤسسة ALGM. برج بوعريريج، جامعة محمد البشير الابراهيمي كلثة العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير قسم علوم التسيير تخصص ادارة اعمال.
80. يوسف ساري، و عبد القادر درار يحيى هيبوب. (2021-2022). دور ادارة الجودة الشاملة في تحسين الخدمات اللوجستية بالمؤسسة الاقتصادية-دراسة حالة مؤسسة الاسمنت. تبسة، قسم العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير فرع علوم التسيير تخصص ادارة اعمال.

قائمة الملاحق

الاستبيان الأولي للتحكيم

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف - ميلة -

معهد العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم : علوم التسيير

تخصص : إدارة أعمال

الاستبيان الأولي للتحكيم

دور رقمنة العمل الإداري في تحسين جودة الحياة الوظيفية

دراسة حالة مركز جامعة التكوين المتواصل - ميلة -

أقدم
لكم
بهذا

الاستبيان الذي صمم خصيصا للحصول على بعض البيانات التي تخدم مباشرة أهداف دراستنا بعنوان
:"دور رقمنة العمل الإداري في تحسين جودة الحياة الوظيفية - دراسة حالة جامعة التكوين المتواصل
بميلة " ، وذلك من أجل نيل شهادة الماستر في علوم التسيير ، تخصص إدارة أعمال .

يرجى منكم التكرم بالإجابة على جميع العبارات بوضع إشارة (x) داخل المربع المناسب ، علما أن
هذه المعلومات لن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي فقط .

أشكركم جزيل الشكر على حسن التعاون و التجاوب معنا

الأستاذ المشرف :

د. بوالريحان فاروق

الطالبتين:

العيون رميساء

بن عميرة سهيلة

السنة الجامعية 2023 - 2024

المحور الأول: البيانات العامة

1-الجنس :

ذكر أنثى

2-العمر :

اقل من 30 سنة من 31-40 سنة من 41 سنة فأكثر

3- المستوى التعليمي :

متوسط ثانوي جامعي دراسات عليا

4- المنصب :

مدير موظف دائم موظف مؤقت

5- عدد سنوات الخبرة :

اقل من 10 سنوات من 11-19 سنة اكثر من 20 سنة

6- مدى استخدام الحاسوب في المهام الإدارية :

استخدام كلي استخدام جزئي عدم الاستخدام

المحور الأول: عناصر ومتطلبات رقمنة العمل الإداري في المركز
 علامة (x) أمام كل العبارات المناسبة وفقا لما ترونه مناسبة من بين الخيارات المتاحة
 يرجى وضع

رقم العبارة	العبارات	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
01	يتوفر لدى المركز خطة استراتيجية لرقمنة العمل الإداري تتوافق مع الاستراتيجية العامة للمؤسسة .					
02	يتوفر لدى المركز دراسات علمية خاصة بمتطلبات الرقمنة.					
03	المؤسسة لديها مشروع قيد التنفيذ لتحول أنظمتها الإدارية إلى أنظمة الرقمنة.					
04	تساهم مراكز تكنولوجيا المعلومات بالمؤسسة بنشر الثقافة الرقمية بين الموظفين بالمؤسسة.					
05	يتوفر لدى المركز أجهزة الحاسوب التي تعتبر كافية لتطبيق رقمنة العمل الإداري.					
06	يتوفر لدى المركز مختلف البرامج (Software) التي تستخدم لتشغيل أجهزة الحاسوب وحفظ البيانات والمعلومات .					
07	يعمل المركز على تطوير البرامج تماشيا مع المتغيرات الجديدة .					
08	يتوفر لدى المركز شبكة إتصالات داخلية (Intranet) داخلية كافية عمليا لتطبيق الرقمنة في العمل الإداري .					
09	يتوفر لدى المركز شبكة الأنترنت بتدفق الكافي لتطبيق الرقمنة في العمل الإداري .					
10	يملك المركز الكفاءات القادرة على تطبيق الرقمنة في العمل الإداري .					
11	توفر الوكالة الدعم الفني أو التقني للموظفين لتسهيل العامل مع البرامج .					
12	يملك المركز أنظمة متطورة لحماية البيانات الرقمية.					

المحور الثاني: جودة الحياة الوظيفية بالمركز
يرجى وضع علامة (x) أمام كل العبارات المناسبة وفقا لما ترونه مناسبة من بين الخيارات المتاحة
البعد الاول: نمط القيادة و الاشراف

رقم العبارة	العبارات	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق بشدة	غير موافق بشدة
01	يتبنى المركز النمط التشاركي في القيادة والإشراف .					
02	المركز يشجع على تنمية المهارات الوظيفية والإدارية .					
0	يسود في المركز التعامل العادل دون تمييز					
04	يوفر المركز المعلومات اللازمة لأداء المهام					
05	يشجع المركز على المشاركة في اتخاذ القرار					

البعد الثاني: الامان والاستقرار الوظيفي

رقم العبارة	العبارات	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق بشدة	غير موافق بشدة
01	تشعر بالاستقرار في منصب عملك بالمركز					
02	تشعر بالراحة والثقة المتبادلة مع زملائك في العمل					
03	يوفر المركز المناخ الامن للعمل					
04	تضمن لك قوانين المركز حق التعويض في حالة التعرض للحوادث في العمل					
05	تشعر بالأمان لان المركز يضمن الاجرة الشهرية					

البعد الثالث: الاجور و العلاوات

رقم العبارة	العبارات	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق بشدة	غير موافق بشدة
01	يوجد في المركز نظام واضح للأجور و العلاوات					
02	هل الاجور و العلاوات التي تحصل عليها في المركز تشعرك بالرضا					
03	يعد الاجر الذي تتحصل عليه من المركز عادلا مقارنة بما تبدله من جهد					

					يعد الاجر الذي تتحصل عليه من المركز عادلا مقارنة بما تمتلكه من مهارات	04
					الاجر الذي تتحصل عليه من المركز يشبع احتياجاتك المختلفة	05

البعد الرابع: العلاقات الاجتماعية

رقم العبارة	العبارات	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
01	يوفر المركز علاقات طيبة مع الزملاء في العمل					
02	تتميز علاقتك برؤساء المصالح في المركز بالتقدير والاحترام					
03	يدعم المركز تبادل الزيارات الاجتماعية مع الزملاء في العمل					
04	تتميز العلاقات في المركز بالتعاون والتساند مع الزملاء					
05	يعمل المركز على اشباع حاجات العاملين الطبيعية والنفسية والاجتماعية وتحفزهم على العمل					

البعد الخامس: التوازن بين الحياة الشخصية والعملية

رقم العبارة	العبارات	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
01	يسمح المركز للموظفين بالعمل الجزئي					
02	يسمح المركز للموظفين بتشارك المهام بينهم					
03	يخصص المركز خدمات اجتماعية لرعاية الموظفين					
04	يمكن للموظفين مغادرة مكان العمل في المركز عند حدوث امر طارئ او شخصي					
05	يوفر المركز جداول عمل مرنة لتأدية المهام المطلوبة					

المحور الثالث : علاقة الرقمنة بتحسين جودة الحياة الوظيفية في المركز

يرجى وضع علامة (x) أمام كل العبارة المناسبة وفقا لما ترونه مناسباً من بين الخيارات المتاحة

رقم العبارة	العبارات	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق بشدة	غير موافق بشدة
01	تساهم الرقمنة في تحقيق أهداف المركز بشكل أكثر فعالية .					
02	تساهم رقمنة العمل الإداري بالمركز في ربح الجهد والوقت وتقليل التكاليف .					
03	يوفر المركز التدريب والتعليم للمساهمة في تحقيق رقمنة العمل الإداري					
04	تساهم الرقمنة في المركز بتجاوز قيود المكان والزمان في عملية التدريب .					
05	تساهم رقمنة العمل الإداري بالمركز في سرعة الاستجابة في تقديم الخدمة .					
06	تساهم الرقمنة في المركز في تحفيز الموظفين على التعلم .					
07	تساهم الرقمنة في المركز في تسريع الاتصال بين مختلف المصالح .					
08	تساهم الرقمنة بالمركز في تقييم المشاريع والموظفين بشكل أسرع .					
09	تساهم الرقمنة بالمركز في مساعدة الإدارة على إتخاذ القرارات .					
10	تساهم الرقمنة بالمركز في تحسين تواصل أفقياً عمودياً .					
11	تساهم الرقمنة بالمركز في النقل السليم للمعلومات وتحليلها بأقل تكلفة وجهد مع ضمان جودة المعلومات .					
12	تساهم الرقمنة بالمركز في تحسين جودة الحياة الوظيفية .					

قائمة الاساتذة المحكمين للاستبيان

الوظيفة	الاسم واللقب	الرقم
استاذ محاضر - أ - بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير	الاستاذ لطرش جمال	01
استاذ محاضر - أ - بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير	الاستاذ لطيف وليد	02
استاذ محاضر - أ - بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير	الاستاذ ركيمة فارس	03
استاذ محاضر - أ - بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير	الاستاذ بوجدة رمزي	04

الاستبيان النهائي

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف - ميلة -
معهد العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم : علوم التسيير

تخصص : إدارة أعمال

الاستبيان النهائي

دور رقمنة العمل الإداري في تحسين جودة الحياة الوظيفية
دراسة حالة مركز جامعة التكوين المتواصل - ميلة -

أتقدم
لكم
بهذا

الاستبيان الذي صمم خصيصا للحصول على بعض البيانات التي تخدم مباشرة أهداف دراستنا بعنوان
:"دور رقمنة العمل الإداري في تحسين جودة الحياة الوظيفية - دراسة حالة جامعة التكوين المتواصل
بميلة " ، وذلك من أجل نيل شهادة الماستر في علوم التسيير ، تخصص إدارة أعمال .

يرجى منكم التكرم بالإجابة على جميع العبارات بوضع إشارة (x) داخل المربع المناسب ، علما أن
هذه المعلومات لن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي فقط .

أشكركم جزيل الشكر على حسن التعاون و التجاوب معنا

الأستاذ المشرف :

الطالبتين:

د. بوالريحان فاروق

العيون رميساء

بن عميرة سهيلة

السنة الجامعية 2023 - 2024

المحور الأول: البيانات العامة

1-الجنس :

ذكر أنثى

2-العمر :

اقل من 30 سنة من 31-40 سنة من 41-50 سنة فأكثر

3- المستوى التعليمي :

متوسط ثانوي جامعي دراسات عليا

4- المنصب :

مدير موظف دائم موظف مؤقت

5- عدد سنوات الخبرة :

اقل من 5 سنوات من 6-10 سنة من 11-15 سنة
 من 16-20 سنة من 21-25 سنة 26 سنة فأكثر

6- هل الحاسوب هو الذي يحدد استعمال الرقمنة :

استخدام كلي استخدام جزئي عدم الاستخدام

المحور الأول: عناصر ومتطلبات رقمنة العمل الإداري في المركز
يرجى وضع علامة (x) أمام كل العبارات المناسبة وفقا لما ترونه مناسباً من بين الخيارات المتاحة

رقم العبارة	العبارات	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق بشدة	غير موافق بشدة
01	يتطبق المركز استراتيجياً الوزارة لرقمنة العمل الإداري.					
02	يتوفر لدى المركز دراسات علمية خاصة بمتطلبات الرقمنة.					
03	المؤسسة لديها مشروع قيد التنفيذ لتحويل أنظمتها الإدارية إلى أنظمة الرقمنة.					
04	تساهم مراكز تكنولوجيا المعلومات بالمؤسسة بنشر الثقافة الرقمية بين الموظفين بالمؤسسة.					
05	يتوفر لدى المركز أجهزة الحاسوب التي تعتبر كافية لتطبيق رقمنة العمل الإداري.					
06	يتوفر لدى المركز مختلف البرامج (Software) التي تستخدم البيانات والمعلومات .					
07	يعمل المركز على تطوير البرامج تماثياً مع المتغيرات الجديدة .					
08	يتوفر لدى المركز شبكة اتصالات داخلية (Intranet).					
09	يتوفر لدى المركز شبكة الأنترنت بتدفق عالي.					
10	يملك المركز الكفاءات القادرة على تطبيق الرقمنة في العمل الإداري .					
11	توفر الوكالة الدعم الفني للموظفين لتسهيل التعامل مع البرامج .					
12	يملك المركز أنظمة متطورة لحماية البيانات الرقمية.					

المحور الثاني: جودة الحياة الوظيفية بالمركز
يرجى وضع علامة (x) أمام كل العبارات المناسبة وفقا لترونه مناسبة من بين الخيارات المتاحة
البعد الاول: نمط القيادة و الاشراف

رقم العبارة	العبارات	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق بشدة	غير موافق بشدة
01	يتبنى المركز النمط التشاركي في القيادة والإشراف .					
02	المركز يشجع على تنمية المهارات الوظيفية والإدارية .					
0	يسود في المركز التعامل العادل دون تمييز					
04	يوفر المركز المعلومات اللازمة لأداء المهام					
05	يشجع المركز على المشاركة في اتخاذ القرار					

البعد الثاني: الامان والاستقرار الوظيفي

رقم العبارة	العبارات	موافق بشدة	موا	محا	غير موافق بشدة	غير موافق بشدة
01	أشعر بالاستقرار في منصب عملي بالمركز					
02	تشعر بالراحة والثقة المتبادلة مع زملائك في العمل					
03	يوفر المركز المناخ الامن للعمل					
04	تضمن لك قوانين المركز حق التعويض في حالة التعرض للحوادث في العمل					
05	تشعر بالأمان لان المركز يضمن الاجرة الشهرية في وقتها.					

البعد الثالث: الاجور و العلاوات

رقم العبارة	العبارات	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق بشدة	غير موافق بشدة
01	يوجد في المركز نظام واضح للأجور و العلاوات					
02	أشعر بالرضا عن الاجور التي اتحصل عليها.					
03	يعد الاجر الذي تتحصل عليه من المركز عادلا مقارنة بما تبدله من جهد					

					يعد الاجر الذي تتحصل عليه من المركز عادلا مقارنة بما تمتلكه من مهارات	04
					الاجر الذي تتحصل عليه من المركز يشبع احتياجاتك المختلفة	05

البعد الرابع: العلاقات الاجتماعية

رقم العبارة	العبارات	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
01	يوفر المركز علاقات طيبة مع الزملاء في العمل					
02	تتميز علاقتك برؤساء المصالح في المركز بالتقدير والاحترام					
03	يدعم المركز تبادل الزيارات الاجتماعية مع الزملاء في العمل					
04	تتميز العلاقات في المركز بالتعاون والتساند مع الزملاء					
05	يعمل المركز على اشباع حاجات العاملين.					

البعد الخامس: التوازن بين الحياة الشخصية والعملية

رقم العبارة	العبارات	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
01	يسمح المركز للموظفين بالعمل الجزئي					
02	يسمح المركز للموظفين بتشارك المهام بينهم					
03	يخصص المركز خدمات اجتماعية لرعاية الموظفين					
04	يمكن للموظفين مغادرة مكان العمل في المركز عند حدوث أمر طارئ أو شخصي					
05	يوفر المركز جداول عمل مرنة لتأدية المهام المطلوبة					

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,981	37

الملحق رقم 05: توزيع افراد العينة حسب السمات الشخصية

SEXE

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	ذكر	14	46,7	46,7	46,7
	انثى	16	53,3	53,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

AGE

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	اقل من 30 سنة	2	6,7	6,7	6,7
	من 31-40 سنة	20	66,7	66,7	73,3
	من 41-50 سنة فاكثر	8	26,7	26,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

POSITION

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	مدير	1	3,3	3,3	3,3
	موظف دائم	24	80,0	80,0	83,3
	موظف مؤقت	5	16,7	16,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

عدد سنوات الخبرة

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	اقل من 5 سنوات	1	3,3	3,3	3,3
	من 6-10 سنوات	16	53,3	53,3	56,7

من 11-15 سنة	6	20,0	20,0	76,7
من 16-20 سنة	7	23,3	23,3	100,0
Total	30	100,0	100,0	

هل الحاسوب هو الذي يحدد استعمال الرقمنة

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	استخدام كلي	18	60,0	60,0	60,0
	استخدام جزئي	7	23,3	23,3	83,3
	عدم الاستخدام	5	16,7	16,7	100,0
Total		30	100,0	100,0	

الملحق رقم 06: المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات محاور الدراسة

Tests de normalité

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Statistiques	Ddl	Sig.	Statistiques	ddl	Sig.
المحور الأول: عناصر ومتطلبات رقمنة العمل الإداري في المركز	,192	30	,006	,887	30	,004

a. Correction de signification de Lilliefors

Tests de normalité

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Statistiques	Ddl	Sig.	Statistiques	ddl	Sig.
البعد الأول: نمط القيادة والإشراف	,202	30	,003	,904	30	,011

a. Correction de signification de Lilliefors

Tests de normalité

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Statistiques	ddl	Sig.	Statistiques	ddl	Sig.
البعد الثاني: الأمان والاستقرار الوظيفي	,137	30	,161	,921	30	,029

a. Correction de signification de Lilliefors

Tests de normalité

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Statistiques	ddl	Sig.	Statistiques	ddl	Sig.
البعد الثالث: الأجور والعلاوات	,189	30	,008	,932	30	,056

a. Correction de signification de Lilliefors

Tests de normalité

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Statistiques	ddl	Sig.	Statistiques	ddl	Sig.
البعد الرابع:العلاقات الاجتماعية	,171	30	,026	,928	30	,043

a. Correction de signification de Lilliefors

Tests de normalité

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Statistiques	ddl	Sig.	Statistiques	ddl	Sig.
البعد الخامس:التوازن بين الحياة الشخصية والعملية	,161	30	,045	,930	30	,050

a. Correction de signification de Lilliefors

Statistiques descriptives

	N	Moyenne	Ecart type
يطبق المركز استراتيجية الوزارة لرقمنة العمل الإداري.	30	4,20	,847
يتوفر لدى المركز دراسات علمية خاصة بمتطلبات الرقمنة.	30	3,60	1,192
المؤسسة لديها مشروع قيد التنفيذ لتحويل أنظمتها الإدارية إلى أنظمة الرقمنة.	30	3,90	,923
تساهم مراكز تكنولوجيا المعلومات بالمؤسسة بنشر الثقافة الرقمية بين الموظفين بالمؤسسة.	30	4,07	,785
يتوفر لدى المركز أجهزة الحاسوب التي تعتبر كافية لتطبيق رقمنة العمل الإداري	30	3,63	1,402
يتوفر لدى المركز مختلف البرامج (Software) التي تستخدم البيانات والمعلومات.	30	3,70	1,317
يعمل المركز على تطوير البرامج تماشياً مع المتغيرات الجديدة.	30	3,83	1,206
يتوفر لدى المركز شبكة اتصالات داخلية.(Intranet)	30	4,27	,907
يتوفر لدى المركز شبكة الأنترنت بتدفق عالي.	30	3,70	1,466
يمتلك المركز الكفاءات القادرة على تطبيق الرقمنة في العمل الإداري.	30	3,97	1,066

توفر الوكالة الدعم الفني للموظفين لتسهيل التعامل مع البرامج.	30	3,70	1,208
يملك المركز أنظمة متطورة لحماية البيانات الرقمية.	30	3,67	1,322
المحور الأول: عناصر ومتطلبات رقمنة العمل الإداري في المركز	30	3,8528	1,00542
يبنى المركز النمط التشاركي في القيادة والإشراف.	30	3,90	,995
المركز يشجع على تنمية المهارات الوظيفية والإدارية.	30	3,83	1,053
يسود في المركز التعامل العادل دون تمييز	30	3,97	1,033
يوفر المركز المعلومات اللازمة لأداء المهام	30	3,90	1,062
يشجع المركز على المشاركة في اتخاذ القرار	30	3,97	1,066
البعد الأول: نمط القيادة والإشراف	30	3,9133	,96802
أشعر بالاستقرار في منصب عملي بالمركز	30	3,73	1,015
تشعر بالراحة والثقة المتبادلة مع زملائك في العمل	30	3,90	,960
يوفر المركز المناخ الامن للعمل	30	4,00	,983
تضمن لك قوانين المركز حق التعويض في حالة التعرض للحوادث في العمل	30	4,07	1,048
تشعر بالأمان لان المركز يضمن الاجرة الشهرية في وقتها.	30	4,27	,907
البعد الثاني: الأمان والاستقرار الوظيفي	30	3,9933	,83951
يوجد في المركز نظام واضح للأجور و العلاوات	30	3,97	1,098
أشعر بالرضا عن الاجور التي اتحصل عليها.	30	3,40	1,221
يعد الاجر الذي تتحصل عليه من المركز عادلا مقارنة بما تبدله من جهد	30	3,63	1,098
يعد الاجر الذي تتحصل عليه من المركز عادلا مقارنة بما تمتلكه من مهارات	30	3,47	,973
الاجر الذي تتحصل عليه من المركز يشبع احتياجاتك المختلفة	30	2,90	,923
البعد الثالث: الأجور والعلاوات	30	3,4733	,91196
يوفر المركز علاقات طيبة مع زملاء في العمل	30	4,10	,885
تتميز علاقتك برؤساء المصالح في المركز بالتقدير والاحترام	30	4,23	,728

يدعم المركز تبادل الزيارات الاجتماعية مع الزملاء في العمل	30	3,97	,999
تتميز العلاقات في المركز بالتعاون والتساند مع الزملاء	30	4,13	,776
يعمل المركز على اشباع حاجات العاملين.	30	3,13	1,196
البعد الرابع:العلاقات الاجتماعية	30	3,9133	,70990
يسمح المركز للموظفين بالعمل الجزئي	30	3,83	1,053
يسمح المركز للموظفين بتشارك المهام بينهم	30	4,03	,999
يخصص المركز خدمات اجتماعية لرعاية الموظفين	30	3,27	1,363
يمكن للموظفين مغادرة مكان العمل في المركز عند حدوث أمر طارئ أو شخصي	30	4,30	,702
يوفر المركز جداول عمل مرنة لتأدية المهام المطلوبة	30	3,87	1,042
البعد الخامس:التوازن بين الحياة الشخصية والعملية	30	3,8600	,89002
المحور الثاني:جودة الحياة الوظيفية بالمركز	30	3,8307	,77268
N valide (liste)	30		

الملحق رقم 06: نتائج اختبار فرضيات الدراسة

Corrélations

	المحور الأول: عناصر ومتطلبات رقمنة العمل الإداري في المركز	بعد الأول: نمط القيادة والإشراف
Rho de Spearman	Coefficient de corrélation	,753**
	Sig. (bilatéral)	,000
	N	30
البعد الأول: نمط القيادة والإشراف	Coefficient de corrélation	1,000
	Sig. (bilatéral)	,000
	N	30
البعد الثاني: الأمان والاستقرار الوظيفي	Coefficient de corrélation	,734**
	Sig. (bilatéral)	,001
	N	30
البعد الثالث: الأجور والعلاوات	Coefficient de corrélation	,681**
	Sig. (bilatéral)	,001
	N	30
البعد الرابع:العلاقات الاجتماعية	Coefficient de corrélation	,843**
	Sig. (bilatéral)	,001

	Sig. (bilatéral)	,000	,000
	N	30	30
البعد الخامس: التوازن بين الحياة الشخصية والعملية	Coefficient de corrélation	,840**	,708**
	Sig. (bilatéral)	,000	,000
	N	30	30