



جامعة قاصدي مرباح - ورقلة
كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير
قسم علوم التسيير

مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة الماستر أكاديمي
الميدان: علوم اقتصادية وعلوم تجارية وعلوم التسيير
التخصص: إدارة أعمال
بعنوان:

اثر الإدارة الالكترونية على تحسين جودة الحياة الوظيفية

دراسة ميدانية بالمديرية العمليانية لاتصالات الجزائر - توقرت -

إعداد الطالبتين: مزار إكرام / زيدي سمية آسيا

نوقشت وأجيزت علنا بتاريخ: 2025/05/28

أمام اللجنة المكونة من السادة:

الأستاذ/ بوغابة عبد الحافظ (أستاذ محاضر أ - جامعة قاصدي مرباح ورقلة) رئيسا

أ/ د طواهر عبد الجليل (أستاذ التعليم العالي - جامعة قاصدي مرباح ورقلة) مشرفا ومقررا

الأستاذ/ بن الزين إيمان (أستاذ محاضر ب - جامعة قاصدي مرباح ورقلة) مناقشا

السنة الجامعية: 2024-2025



جامعة قاصدي مرباح - ورقلة
كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير
قسم علوم التسيير

مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة الماستر أكاديمي
الميدان: علوم اقتصادية وعلوم تجارية وعلوم التسيير
التخصص: إدارة أعمال

بعنوان:

أثر الإدارة الالكترونية على تحسين جودة الحياة الوظيفية

دراسة ميدانية بالمديرية العمليانية لاتصالات الجزائر - توقرت -

من إعداد الطالبتين: مزار إكرام / زبيدي سمية آسيا

نوقشت وأجيزت علنا بتاريخ: 28 / 05 / 2025

أمام اللجنة المكونة من السادة:

الأستاذ/ بوغابة عبد الحافظ (أستاذ محاضر أ - جامعة قاصدي مرباح ورقلة) رئيسا

الأستاذ/ د طواهر عبد الجليل (أستاذ التعليم العالي - جامعة قاصدي مرباح ورقلة) مشرفا ومقررا

الأستاذ/ بن الزين إيمان (أستاذ محاضر ب - جامعة قاصدي مرباح ورقلة) مناقشا

السنة الجامعية : 2025 / 2024

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ
(يَرْفَعِ اللَّهُ الَّذِينَ آمَنُوا مِنْكُمْ وَالَّذِينَ
أُوتُوا الْعِلْمَ دَرَجَاتٍ)

{القرآن الكريم، المجادلة: 11}

الإهداء

من قلب ممتن و مفعم بالحب و عيون تفيض أملا وفرحا
أرسل إهداء إلى كل من ساندني في مسيرتي العلمية و لأبدأ بعائلتي.
اهدي ثمرة جهدي إلى من قال فيهم سبحانه و تعالى:

"قل ري ارحمها كما ربياني صغيرا"

إلى من سقتني بحنانها و دفئ عطفها و غمرتني بدعائها و نصائحها، إلى من تستحق كل التقدير
والعرفان والامتنان، إليك " أمي الحنونة".
إلى من حصد الأشواك عن دربي ليمهد لي طريق العلم إلى القلب الكبير أبي العزيز " نور الدين".
إلى القلوب الطاهرة والنفوس البريئة إلى رياحين حياتي أخواتي: أنوار، صبرينة، بلقيس، جيهان
إلى كل أهلي وأقاربي عائلة " زيدي".

إلى روح أجدادي الطاهرة " محمد زيدي " و " بشير اللبي " وابنة خالي " رحمهم الله
إلى من جمعني بهم القدر خلال مشواري الجامعي و قضيت معهم أحلى سنين حياتي وكانوا السند
والعوض.

و إلى كل من نساهم قلبي و لم ينساهم قلبي.



زيدي سمية أسيا

الإهداء

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ : (يَرْفَعِ اللَّهُ الَّذِينَ آمَنُوا مِنْكُمْ وَالَّذِينَ أُوتُوا الْعِلْمَ دَرَجَاتٍ وَاللَّهُ بِمَا تَعْمَلُونَ خَبِيرٌ)

أهدي هذا الجهد المتواضع :

إلى والديَّ العزيزين , اللذين ضحيا من أجلي بكل غالٍ ونفيس , فكانا نور دري وسندي في كل خطوة .

إلى أستاذي و مشرفي الفاضل "طواهير عبد الجليل" الذي لم يبخل علينا بتوجيهاته القيمة وصبره الكريم , فكانا خير معين في إتمام هذا العمل .

إلى أسرتي وأصدقائي ,الذين شجعوني وساندوني بقلوبهم الصادقة , فكانوا عوناً في لحظات التعب .

وإلى كل من آمن بي وساهم ولو بكلمة طيبة في إنجاز هذه المذكرة .

"وما توفيقي إلا بالله , عليه توكلت وإليه أنيب ."



مزار إهداء

شكر وتقدير

الحمد لله رب العالمين الذي هدانا لهذا وما كنا لنهتدي لولا أن هدانا الله ، والصلاة والسلام على سيدنا محمد خير البريات، وعلى آله وصحبه ومن تبعهم بإحسان إلى يوم الدين.

نحمد الله عز وجل نشكره على توفيقه وإعانتته حتى أتممنا هذا العمل المتواضع ليضاف إلى ميادين البحث العلمي ، وما توفيقنا إلا بالله.

كما نرفع أسمى آيات الامتنان والعرفان لأستاذنا الجليل "طواهير عبد الجليل" على جهوده الجبارة وإشرافه الحكيم، وما قدمه لنا من نصائح ثمينة وعلم نافع، فكان خير مرشد ومعين. "جزاك الله خيراً وزادك من فضله".

ولا يفوتنا أن نوجه الشكر الجزيل لأساتذتنا الأفاضل على مستوى العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير بجامعة ورقلة، ولطاقم مديرية اتصالات- توقرت، على دعمهم وتوجيهاتهم السديدة.

كما نعبر عن امتناننا لكل من ساهم في إنجاز هذا العمل، ولو بكلمة طيبة أو توجيه مبارك، فلکم منا الدعاء بأن يجزيكم الله خير ما يجزي العاملين.

زيدي سمية آسيا و مزار إكرام

الملخص

تناولت هذه الدراسة موضوع أثر الإدارة الإلكترونية على تحسين جودة الحياة الوظيفية ، دراسة ميدانية بالمديرية العملياتية لاتصالات الجزائر توقرت ، انطلاقا من إشكالية الدراسة هي كيف تؤثر الإدارة الإلكترونية على تحسين جودة الحياة الوظيفية بالمديرية العملياتية لاتصالات الجزائر توقرت ؟ ، ولتحقيق أهداف هذه الدراسة تم الاعتماد على المنهج التحليلي الوصفي، وتم الاعتماد على الاستبانة و المقابلة ، حيث تم تصميم الاستبانة كأداة لجمع البيانات الأولية عن متغيرات الدراسة ، من خلال توزيعها على عينة عشوائية حيث بلغ عدد أفراد العينة المدروسة بـ (40) مفردة موزعين على جميع فئات الموظفين، وتم تحليل البيانات الواردة في الاستبانة باستخدام برنامج الإحصائي SPSS إصدار (25)، وتم التوصل إلى جملة من النتائج أهمها أنه يوجد مستوى مرتفع لتطبيق أبعاد الإدارة الإلكترونية بالمؤسسة محل الدراسة، وكذلك وجود مستوى مرتفع لجودة الحياة الوظيفية بالمؤسسة محل الدراسة ، كما أثبت النتائج انه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية لأبعاد الإدارة الإلكترونية على جودة الحياة الوظيفية بالمديرية العملياتية لاتصالات الجزائر توقرت بحيث كانت هذه العلاقة علاقة إيجابية ومؤثرة ، وتوصلت الدراسة إلى عدم وجود فروق ذو دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية لجودة الحياة الوظيفية بالمديرية العملياتية لاتصالات الجزائر توقرت تعزى للمتغيرات الديمغرافية (الجنس، السن، طبيعة منصب العمل)، وفي آخر النتائج تم التوصل انه توجد فروق ذو دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية لجودة الحياة الوظيفية بالمديرية العملياتية لاتصالات الجزائر توقرت تعزى للمتغيرات الديمغرافية (المؤهل العلمي، الخبرة في العمل) . وخلصت الدراسة لتقديم العديد من التوصيات والمقترحات والتي مفادها تحسين البنية التحتية التقنية، وتعزيز كفاءة الموظفين، ورفع مستوى الرضا الوظيفي ، وتهدف أيضا إلى دعم التحول الرقمي بالمؤسسة محل الدراسة، ورفع كفاءة المؤسسة بشكل عام محل الدراسة .

الكلمات المفتاحية : إدارة إلكترونية، جودة الحياة الوظيفية، تحول رقمي، رضا وظيفي، مديرية عملياتية اتصالات الجزائر - توقرت-

Abstract:

This study addressed the topic of the impact of electronic management on improving the quality of work life, a field study in the operational directorate of Algeria Telecom in Touggourt. Based on the problem of the study, how does electronic management affect the improvement of the quality of work life in the operational directorate of Algeria Telecom in Touggourt? To achieve the objectives of this study, the descriptive analytical approach was relied upon, and the questionnaire and interview were relied upon. The questionnaire was designed as a tool to collect primary data on the study variables, by distributing it to a random sample, where the number of individuals in the sample studied was 40 individuals distributed among all categories of employees. The data contained in the questionnaire were analyzed using the statistical program SPSS version 20, and a number of results were reached, the most important of which is that there is a high level of application of the dimensions of electronic management in the institution under study, as well as the presence of a high level of quality of work life in the institution under study.

Abstract:

The results also proved that there is a statistically significant effect at the level of significance for the dimensions of electronic management on the quality of work life in the operational directorate of Algeria Telecom Touggourt, such that this relationship was positive and influential. The study concluded that there are no statistically significant differences at the level of significance for the quality of work life in the operational directorate of Algeria Telecom Touggourt attributed to demographic variables (gender, age, nature of the job position). In the final results, it was concluded that there are statistically significant differences at the level of significance for the quality of work life. The functional characteristics of the operational directorate of Algeria Telecom in Touggourt are attributed to demographic variables, academic qualifications, and work experience. The study concluded by presenting several recommendations and proposals, which aim to improve the technical infrastructure, enhance employee efficiency, and raise the level of job satisfaction. It also aims to support the digital transformation of the institution under study and raise the efficiency of

Keywords : Electronic management, quality of work life, digital transformation, job satisfaction , Operational directorate of Algeria Telecom

﴿ قائمة المحتويات ﴾

الإهداء	IV
شكر وتقدير	V
الملخص	VI
مقدمة	أ
الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية للجودة الحياة الوظيفية والإدارة الالكترونية	
تمهيد الفصل	2
المبحث الأول: الأدبيات النظرية لجودة الحياة الوظيفية والإدارة الالكترونية	3
المطلب الأول: الإطار المفاهيمي لجودة الحياة الوظيفية	3
المطلب الثاني: الإطار النظري للإدارة الالكترونية	14
المبحث الثاني: الأدبيات التطبيقية لجودة الحياة الوظيفية والإدارة الالكترونية	31
المطلب الأول: عرض الدراسات السابقة حول الموضوع	31
المطلب الثاني: مقارنة الدراسة الحالية بالدراسات السابقة	35
خلاصة الفصل:	38
الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لأثر الإدارة الالكترونية على تحسين جودة الحياة الوظيفية بالمديرية الفرعية لاتصالات الجزائر	
"توقرت"	
تمهيد الفصل	40
المبحث الأول: الطريقة والأدوات المستعملة في الدراسة الميدانية	41
المطلب الأول: الطريقة المعتمدة في الدراسة	41
المطلب الثاني: الأدوات المستخدمة في الدراسة	48
المبحث الثاني: عرض نتائج الإطار التطبيقي ومناقشتها	51
المطلب الأول : عرض وتحليل نتائج الدراسة	51

78	المطلب الثاني : تحليل ومناقشة نتائج الدراسة
92	خلاصة الفصل
93	خاتمة
98	قائمة المراجع
103	الملاحق

﴿ قائمة الجداول ﴾

- الجدول رقم (1-1): أهم تعريف جودة الحياة الوظيفية 3
- الجدول رقم (2-1): فوائد التوازن بين العمل و الحياة للفر والمنظمة 6
- الجدول رقم (3-1): أهم تعريف الإدارة الالكترونية 15
- الجدول رقم (4-1): مقارنة الدراسة الحالية بالدراسات السابقة 36
- الجدول رقم (2-1): يوضح متغيرات الدراسة 41
- الجدول رقم (2-2): قيم المتوسطات الحسابية الخاصة بمقياس لكارت الخماسي : 49
- الجدول رقم (3-2): يوضح معاملات ثبات الأداة حسب المعامل (ألفا كرونباخ) 50
- الجدول رقم (4-2): يبين توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس 51
- الجدول رقم (5-2): يوضح توزيع عينة الدراسة حسب متغير العمر 52
- الجدول رقم (6-2): يوضح توزيع عينة الدراسة حسب متغير المؤهل العلمي 53
- الجدول رقم (7-2): يوضح توزيع عينة الدراسة حسب متغير الخبرة في العمل 55
- الجدول رقم (8-2): يوضح توزيع عينة الدراسة حسب متغير الحالة الاجتماعية 56
- الجدول رقم (9-2): يوضح توزيع عينة الدراسة حسب متغير مكان العمل 57
- الجدول رقم (10-2): يوضح توزيع عينة الدراسة حسب متغير طبيعة المنصب 58
- الجدول رقم (11-2) يوضح نتائج إجابات المستجوبين الخاصة بالبعد الأول 59
- الجدول رقم (12-2) يوضح نتائج إجابات المستجوبين الخاصة بالبعد الثاني 60
- الجدول رقم (13-2): يوضح نتائج إجابات المستجوبين الخاصة بالبعد الثالث 61
- الجدول رقم (14-2): يوضح نتائج إجابات المستجوبين الخاصة بالبعد الرابع 62
- الجدول رقم (15-2): يوضح نتائج إجابات المستجوبين الخاصة بالبعد الخامس 64
- الجدول رقم (16-2): يوضح نتائج إجابات المستجوبين الخاصة بالبعد الأول 65
- الجدول رقم (17-2): يوضح نتائج إجابات المستجوبين الخاصة بالبعد الثاني 66
- الجدول رقم (18-2): يوضح نتائج إجابات المستجوبين الخاصة بالبعد الأول 67
- الجدول رقم (19-2): يوضح نتائج إجابات المستجوبين الخاصة بالبعد الأول 68

- الجدول رقم (2-20): يوضح نتائج إجابات المستجوبين الخاصة بالبعد الثاني 70
- جدول رقم (2-21): يوضح المتوسطات الحسابية للإجابات أفراد العينة حول أبعاد الإدارة الالكترونية..... 71
- جدول رقم (2-22) يوضح المتوسطات الحسابية للإجابات أفراد العينة حول أبعاد جودة الحياة الوظيفية..... 72
- الجدول رقم (2-23): يوضح معامل الارتباط بين أبعاد الإدارة الالكترونية و جودة الحياة الوظيفية 74
- جدول رقم (2-24): يوضح اختبار مان ويتني **Mann Whitney** لدراسة فروقات إجابات العينة حول متغير جودة الحياة الوظيفية بمؤسسة اتصالات الجزائر تقرت تعزى لمتغير الجنس 75
- جدول رقم (2-25): يوضح اختبار مان ويتني **Mann Whitney** لدراسة فروقات إجابات العينة حول متغير جودة الحياة الوظيفية بمؤسسة اتصالات الجزائر توقرت تعزى لمتغير طبيعة المنصب..... 76
- جدول رقم (2-26): يوضح تحليل التباين الأحادي لدراسة فروقات إجابات العينة حول متغير جودة الحياة الوظيفية بمؤسسة اتصالات الجزائر تقرت تعزى لمتغير العمر 77
- جدول رقم (2-27): يوضح تحليل التباين الأحادي لدراسة فروقات إجابات العينة حول متغير جودة الحياة الوظيفية بمؤسسة اتصالات الجزائر توقرت تعزى لمتغير المؤهل العلمي 77
- جدول رقم (2-28): يوضح تحليل التباين الأحادي لدراسة فروقات إجابات العينة حول متغير جودة الحياة الوظيفية بمؤسسة اتصالات الجزائر توقرت تعزى لمتغير الخبرة في العمل 78

﴿ قائمة الأشكال ﴾

الصفحة	عنوان الشكل	رقم الشكل
د	نموذج الدراسة	أ
07	أبعاد جودة الحياة الوظيفية	1-1
09	مبادئ جودة الحياة الوظيفية	2-1
12	طرق وممارسات تحسين جودة الحياة الوظيفية	3-1
18	عناصر الإدارة الإلكترونية	4-1
19	علاقة الإدارة الإلكترونية بمفاهيم أخرى	5-1
21	وظائف الإدارة الإلكترونية	6-1
25	متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية	7-1
29	معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية	8-1
44	الهيكل التنظيمي للمديرية العملياتية اتصالات الجزائر _ توقرت _	1-2
51	دائرة نسبية توضح أفراد العينة حسب متغير الجنس	2-2
52	أعمدة بيانية توضح توزيع أفراد العينة حسب متغير العمر	3-2
54	أعمدة بيانية توضح توزيع أفراد العينة حسب متغير المؤهل العلمي	4-2
55	أعمدة بيانية توضح توزيع أفراد العينة حسب متغير الخبرة في العمل	5-2
56	دائرة نسبية توضح توزيع أفراد العينة حسب متغير الحالة الاجتماعية	6-2
57	دائرة نسبية توضح توزيع أفراد العينة حسب متغير مكان العمل	7-2
58	دائرة نسبية توضح توزيع أفراد العينة حسب متغير طبيعة المنصب	8-2

﴿ قائمة الملاحق ﴾

رقم الملحق	عنوان الملحق
01	يبين أداة الدراسة (الاستبانة) استمارة باللغة العربية
02	يبين أداة الدراسة (استمارة الاستبانة) باللغة الأجنبية
03	قائمة الأساتذة الأعضاء المحكمين للاستبانة
04	وثائق المؤسسة
05	نتائج التحليل الإحصائي SPSS نسخة 25

﴿ قائمة الاختصار والرموز ﴾

الرمز	التسمية	الصفحة
SPSS	Statistical Package for the Social Sciences	ج



مقدمة



مقدمة:

أ. توطئة:

شهدت العقود الأخيرة تحولات جذرية غير مسبقة بسبب الثورة التكنولوجية، مما فرض على المؤسسات تبني مفاهيم رقمية متطورة لمواكبة العصر. وتعد الإدارة الإلكترونية أحد أبرز نتائج هذا التطور، حيث حوّلت الأعمال الإدارية من النمط اليدوي البطيء إلى النظام الرقمي الفعال القادر على تحقيق السرعة والدقة والشفافية. وفي ظل انتشار الذكاء الاصطناعي والأتمتة والبيانات الضخمة، أصبحت مواكبة التكنولوجيا ضرورة حتمية لضمان المنافسة والبقاء في سوق ديناميكي متغير.

إن الإدارة الإلكترونية مفهوماً حديثاً يهدف إلى تبسيط الإجراءات ورفع الكفاءة المؤسسية عبر توظيف التقنيات الرقمية، مما يجعلها أداة حيوية لمواجهة تحديات العصر الرقمي مثل العولمة واقتصاد المعرفة، كما تساهم في تحسين جودة الحياة الوظيفية للموظفين عبر تقليل الأعباء الروتينية وتمكين العمل عن بُعد، مما يعزز الشفافية والرضا الوظيفي.

وفي هذا الإطار فإن تطبيق الإدارة الإلكترونية في المؤسسات الاقتصادية أصبح ضرورة ملحة لتحسين جودة الحياة الوظيفية، ويزرع قطاع الاتصالات كأحد أكثر القطاعات استجابة للتحويل الرقمي، ومن أبرز المؤسسات الناشطة في هذا القطاع هي مؤسسة اتصالات الجزائر - وتحديداً المديرية العملياتية لاتصالات الجزائر توقرت - حيث تعد نموذجاً يسعى إلى دمج التطور التقني والخدمي لتعزيز جودة الحياة الوظيفية وتمكين التحويل الرقمي.

ب. إشكالية الدراسة:

بعد الإطلاع على إطار هذا البحث، وأهميته، والتعرف على الأهداف التي نسعى للوصول إليها، نصل إلى طرح إشكالية بحثنا التي نحاول تناولها وفق سياق نظري وتطبيقي تحليلي من خلال الإجابة على السؤال الرئيسي الآتي:

كيف تؤثر الإدارة الإلكترونية على تحسين جودة الحياة الوظيفية بالمديرية العملياتية لاتصالات الجزائر توقرت؟

وللإجابة على هذه الإشكالية نطرح مجموعة من التساؤلات الفرعية التالية:

- ما مستوى تطبيق أبعاد الإدارة الإلكترونية بالمديرية العملياتية لاتصالات الجزائر "توقرت"؟
- ما مستوى جودة الحياة الوظيفية بالمديرية العملياتية لاتصالات الجزائر "توقرت"؟
- هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الإدارة الإلكترونية وجودة الحياة الوظيفية بالمديرية العملياتية لاتصالات الجزائر "توقرت"؟
- هل توجد فروقات ذات دلالة إحصائية حول متغيرات الدراسة (الإدارة الإلكترونية، جودة الحياة الوظيفية) تعزي للمتغيرات الديمغرافية (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، الخبرة في العمل، طبيعة المنصب، الحالة الاجتماعية، مكان العمل).

ب. الفرضيات:

بناء على العرض السابق لمشكلة البحث المتعلقة بمساهمة الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الحياة الوظيفية بالمديرية العملياتية لاتصالات الجزائر توقرت، تم صياغة الفرضيات التالية:

الفرضية الأولى: مستوى تطبيق أبعاد الإدارة الإلكترونية بالمؤسسة محل الدراسة مرتفع.

الفرضية الثانية: مستوى جودة الحياة الوظيفية بالمؤسسة محل الدراسة مرتفع.

الفرضية الثالثة: يوجد علاقة ذو دلالة إحصائية بين الإدارة الإلكترونية وجودة الحياة الوظيفية بالمديرية العملياتية لاتصالات الجزائر "توقرت"

الفرضية الرابعة: توجد فروق ذو دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية لجودة الحياة الوظيفية بالمديرية العملياتية لاتصالات الجزائر توقرت تعزى للمتغيرات الديمغرافية (الجنس،العمر، المؤهل العلمي،الخبرة في العمل، طبيعة المنصب , الحالة الاجتماعية , مكان العمل) .

ث-مبررات اختيار البحث:

هناك العديد من الأسباب التي جعلتنا نرغب في البحث في هذا الموضوع ومنها نذكر مايلي :

المبررات الموضوعية لاختيار الموضوع:

- يعد موضوع البحث ذو صلة بتخصص إدارة الأعمال

-الوقوف على مدى تطبيق المؤسسة محل الدراسة الميدانية لأبعاد الإدارة الإلكترونية؛

-محاولة إثراء البحث العلمي وتطبيقاته بما يفيد المجتمع خاصة المكتبة الجامعية

المبررات الذاتية لاختيار الموضوع:

-وجود فضول شخصي لمعرفة دور الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الحياة الوظيفية

-الميل الشخصي للباحثين لمثل هذه المواضيع المتعلقة بالتكنولوجيا؛والانترنت واستخداماتها في مجال الإدارة

ج-أهداف البحث:

نسعى من خلال هذا البحث لتحقيق الأهداف التالية:

-التعرف على واقع الإدارة الإلكترونية بالمديرية العملياتية لاتصالات الجزائر توقرت؛

-التعرف على مستوى تحسين جودة الحياة الوظيفية بالمؤسسة محل الدراسة الميدانية؛

-التعرف على مدى توفر أبعاد الإدارة الإلكترونية بالمؤسسة محل الدراسة الميدانية؛

-تحليل دور الإدارة الإلكترونية بأبعادها المختلفة في تحسين جودة الحياة الوظيفية بالمؤسسة محل الدراسة الميدانية؛

-تقديم توصيات عملية لتحسين تطبيق الإدارة الإلكترونية لتعزيز جودة الحياة الوظيفية بالمؤسسة محل الدراسة الميدانية؛

-تعزيز الوعي بأهمية الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الحياة الوظيفية بالمؤسسة محل الدراسة الميدانية.

ح-أهمية البحث:

تكمن أهمية البحث فيما يأتي:

تنبع أهمية بحثنا الحالي من كونه يتناول موضوعا حديثا يربط بين متغيرين جد هامين: الإدارة الإلكترونية و جودة الحياة الوظيفية ، وحسب علم الباحثان فهذه الدراسة تعتبر من الدراسات القليلة جدا التي تطرقت لهذا الموضوع.

-قد تساهم الدراسة الحالية في توجيه أنظار الباحثين لإجراء المزيد من الدراسات التطبيقية في هذا الحقل الهام.

-النتائج والاقتراحات المحققة في هذه الدراسة قد تساهم في تحسين وتطوير جودة الحياة الوظيفية في المؤسسات الاقتصادية

بشكل عام واتصالات الجزائر بشكل خاص

خ- حدود البحث:

تكونت حدود الدراسة من الآتي:

الحدود البشرية: شملت الدراسة موظفي المديرية العملياتية لاتصالات الجزائر "توقرت"

الحدود المكانية:تمت الدراسة بالمديرية العملياتية لاتصالات الجزائر "توقرت"

الحدود الزمنية: أنجزت الدراسة في الفترة الزمنية من 23 فيفري إلى 23 مارس سنة 2025

الحدود الموضوعية: لقد تم التركيز في دراستنا على الإدارة الإلكترونية كمتغير مستقل من خلال الأبعاد التالية: (أجهزة الحاسوب والمعدات، البرامج، قواعد البيانات، الشبكات، صناع المعرفة)، أما المتغير التابع وهو جودة الحياة الوظيفية من خلال الأبعاد التالية: (المشاركة في اتخاذ القرارات، الاستقرار والأمن الوظيفي، الأمن والصحة المهنية في بيئة العمل، الأجور والمكافآت المالية، فرص الترقية والتقدم الوظيفي) بالمديرية العملياتية لاتصالات الجزائر "توقرت"

د- منهج البحث والأدوات المستخدمة:

تحقيقاً لأهداف الدراسة تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي، حيث تم الاعتماد على مجموعة من الأساليب لجمع المعلومات، استند الإطار النظري من الدراسة على تقديم التعاريف و ضبط المصطلحات والمفاهيم والمداخل العامة للإدارة الإلكترونية و جودة الحياة الوظيفية وربط العلاقة بينهما، أما الإطار العملي التطبيقي فاعتمدنا على دراسة الحالة من خلال الإستبانة و المقابلة بوصفها مصدراً أساسياً لجمع البيانات، ومعالجتها الإحصائية عن طريق برنامج SPSS من أجل معرفة ودراسة مختلف المؤشرات وتحليلها للتعرف على دور الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الحياة الوظيفية بالمديرية العملياتية لاتصالات الجزائر "توقرت" كمؤسسة محل الدراسة

ذ - مرجعية البحث :

من أجل جمع المعلومات، المتعلقة بالبحث اخترنا مجموعة من المراجع الحديثة التي لها علاقة بموضوع الدراسة من أجل اقتباس الأفكار التي تساعدنا في إجراء هذا البحث، وتمثل طبيعة هذه المراجع في:

- المقالات العلمية الحديثة؛
- مذكرات الدكتوراه؛

- الاستعانة ببرامج الذكاء الاصطناعي الموجهة للبحث العلمي

هذا بالنسبة للفصل النظري أما في الفصل التطبيقي فقد تم الاعتماد على جمع البيانات من خلال الاستبانة الالكترونية كأداة رئيسية للدراسة بالمديرية العملياتية لاتصالات الجزائر توقرت

ر - صعوبات البحث:

ما من شك أن أي دراسة علمية تعترض طريقها صعوبات وهي تختلف من باحث إلى آخر، لذا فإن من أهم الصعوبات التي واجهتنا عند قيامنا بإعداد هذه الدراسة هي:

- أكبر صعوبة واجهتنا في إعداد مذكرتنا هي صعوبة جمع دراسات أجنبية سابقة تتطابق مع موضوع دراستنا؛
- صعوبة الوصول إلى أفراد عينة الدراسة نظراً لطبيعة عمل بعض الموظفين للتواصل معهم؛
- صعوبة في توزيع واسترجاع استمارات الاستبيان؛

ز- هيكل البحث:

من أجل معالجة هذا الموضوع قمنا بتقسيم البحث كما يلي:

الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية

المبحث الأول: الأدبيات النظرية لجودة الحياة الوظيفية والإدارة الالكترونية.

المبحث الثاني: الأدبيات التطبيقية (الدراسات السابقة) لجودة الحياة الوظيفية والإدارة الالكترونية.

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية

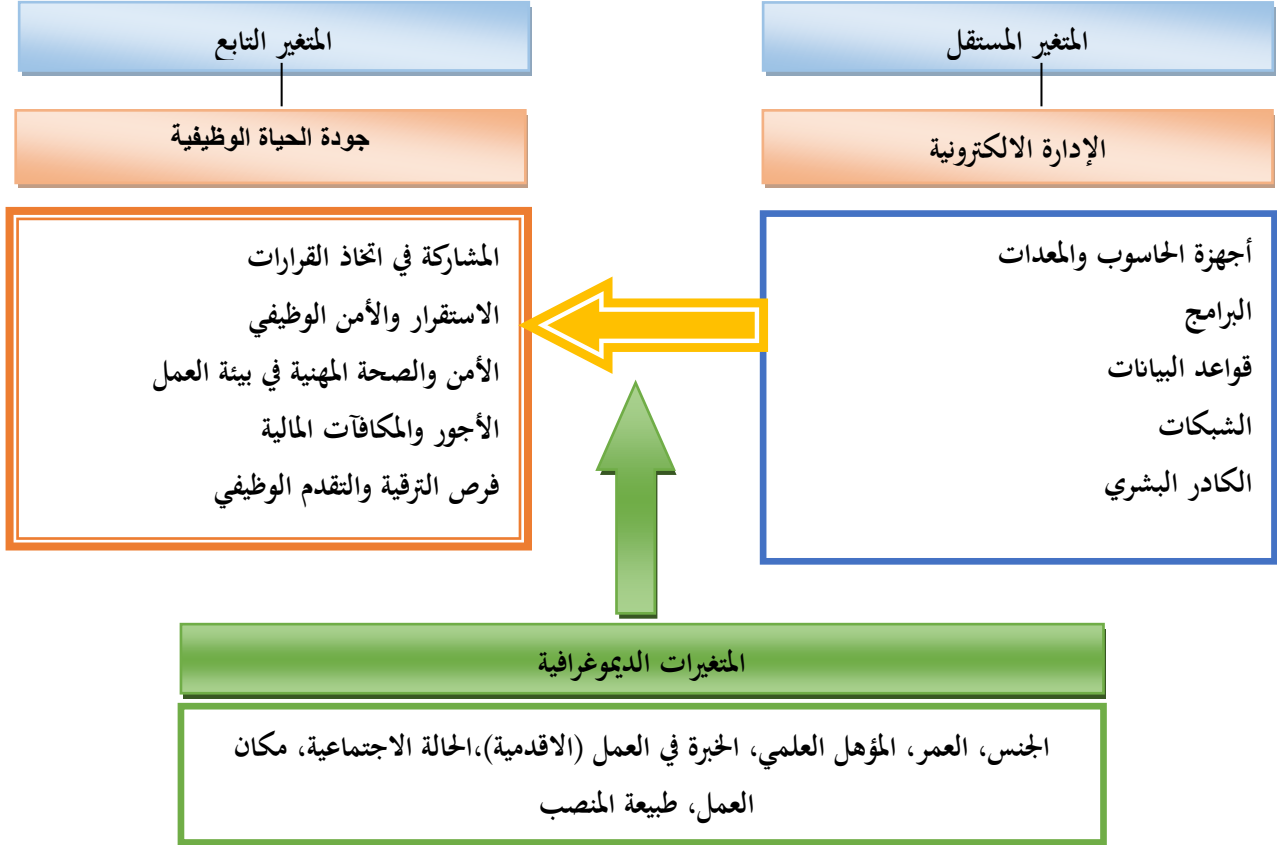
المبحث الأول: الطريقة والأدوات المستعملة في الدراسة.

المبحث الثاني: عرض ومناقشة نتائج الدراسة.

هـ - نموذج الدراسة:

لتحقيق غرض الدراسة والوصول إلى أهدافها المحددة، سوف نعتمد على نموذج خاص بنا، للتعرف على مدى تأثير المتغيرات المستقلة على المتغير التابع وذلك وفق الشكل الموالي:

الشكل : (أ) يوضح نموذج الدراسة



المصدر: إعداد الطالبين بالاعتماد على الدراسات السابقة



الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية للجودة

الحياة الوظيفية والإدارة الالكترونية



تمهيد الفصل

تعد مفهومًا الإدارة الإلكترونية وجودة الحياة الوظيفية من أبرز الركائز المعاصرة التي تحظى باهتمام المؤسسات في العصر الرقمي. ففي ظل التطور التكنولوجي المتسارع، تسعى الإدارة الإلكترونية إلى تحويل المؤسسات إلى كيانات رقمية ذكية، تعتمد على التقنيات الحديثة وفي المقابل، فإن جودة الحياة الوظيفية تعد عاملاً محورياً في تعزيز رضا الموظفين، ورفع إنتاجيتهم، وتحقيق التوازن بين متطلبات العمل والحياة الشخصية، وعليه ، فإن تبني الإدارة الإلكترونية يسهم بشكل مباشر في تعزيز جودة الحياة الوظيفية داخل المنظمة عبر مختلف جوانبها ومجالاتها.

وللتعرف أكثر على هذا الموضوع سنتناول في هذا الفصل ما يلي:

- المبحث الأول: الأدبيات النظرية لجودة الحياة الوظيفية والإدارة الالكترونية
- المبحث الثاني: الأدبيات التطبيقية لجودة الحياة الوظيفية و الإدارة الإلكترونية

المبحث الأول: الأدبيات النظرية لجودة الحياة الوظيفية والإدارة الالكترونية

يتناول هذا المبحث الإطار النظري للمتغيرين الرئيسيين للدراسة وهما جودة الحياة الوظيفية، والإدارة الالكترونية، حيث تشير جودة الحياة الوظيفية إلى مدى رضا الموظفين عن ظروف عملهم وبيئة العمل الوظيفية ، وتعتبر عنصراً حاسماً في تحسين الإنتاجية ، تقليل معدل دوران لوظيفي ، وتعتبر الإدارة الالكترونية عنصراً أساسياً لتحسين الكفاءة، وتعزيز الفعالية، وزيادة الشفافية ،وتسهيل العمل عن بعد في ظل الثورة التكنولوجية ،قمنا بتقسيم المبحث إلى مطلبين كالتالي:

المطلب الأول: الإطار المفاهيمي لجودة الحياة الوظيفية

المطلب الثاني: الإطار النظري للإدارة الالكترونية

المطلب الأول: الإطار المفاهيمي لجودة الحياة الوظيفية

في ظل التطورات المتسارعة في بيئات العمل والاهتمام المتزايد برعاية الموظفين ، أصبحت جودة الحياة الوظيفية عنصراً أساسياً لتحقيق النجاح المؤسسي والرضا الشخصي ، حيث تعكس جودة الحياة الوظيفية مدى توازن الفرد بين متطلبات عمله واحتياجاته الشخصية ، بما يشمل الظروف المادية ، والنفسية ، والاجتماعية المرتبطة بالعمل . ونظراً للضغوط المهنية والتغير السريع في هذا العالم تبرز جودة الحياة الوظيفية كعنصر حاسم في تحقيق الرضا والإنتاجية للموظفين ولم تعد بيئة العمل الناجحة تقتصر على توفير الدخل المادي فحسب، بل تشمل أيضاً توازناً بين متطلبات الوظيفة والرعاية الشخصية، وفرص التطوير، وبيئة عمل محفزة. من خلال تبني مفاهيم مثل المرونة الوظيفية، وتقليل الضغوط، يمكن للمؤسسات بناء ثقافة عمل إيجابية تنعكس على أداء الموظفين وولائهم، مما يساهم في النهاية في تحقيق النجاح المستدام للمنظمة ككل.

الفرع الأول: مفهوم جودة الحياة الوظيفية، أهميتها ، أهدافها

أولاً: مفهوم جودة الحياة الوظيفية :

تعددت مفاهيم الباحثين حول تعريف الأداء المتميز، في هذا الجانب سنتطرق إلى أهم التعاريف التي تطرقت إلى مفهوم الأداء وأداء العاملين والأداء المتميز.

أ. مفهوم الجودة:

جاءت في لسان العرب لابن منظور تعني الجيد ينقض الرديء، ويقال أجاد فلان في عمله بمعنى أعده جيداً .

ويلخص الجودة في الملائمة للاستخدام وتحقيق من خلال ثلاثة شروط : (بوجمان، أقطي، و الوافي، 2018، صفحة 123)

-الوفاء بالمتطلبات، انعدام العيوب، تنفيذ العمل بصورة صحيحة من أول مرة وكل مرة .

ب. مفهوم جودة الحياة الوظيفية : إن ارتباط QWL بأبعاد مختلفة جعل من الاختلاف والتوسع في المناظير التي يعالج

بها الموضوع أمراً لا بد منه، وإعطاء الدلالة الحقيقية لهذا المفهوم يمكن تقديم التعاريف التالية :

الجدول رقم (1-1): أهم تعريفات جودة الحياة الوظيفية

بأنها بيئة العمل المواتية التي تدعم وتعزز الارتياح من خلال توفير للموظفين المكافآت الملائمة، والأمن الوظيفي، وفرص النمو الوظيفي. (قهيري، 2020، صفحة 32)	Hackman et Oldham
العمليات المتكاملة المخططة التي تستهدف تحسين مختلف الجوانب التي تؤثر على الحياة الوظيفية للعاملين وحياتهم الشخصية ، و الذي يساهم بدوره في تحقيق الأهداف الإستراتيجية للمنظمة و العاملين فيها و المتعاملين معها . (زكري و بن شهرة، 2022، صفحة 30)	جاد الرب

<p>بأنها زيادة مشاركة العاملين في القرارات، و تتمين مجهودات وطاقات العاملين، إضافة إلى التحسين المستمر للأمن الوقائي والصحة الوظيفية، بالتالي يضيف الكاتب بعض الحاجيات التي يراها جد ضرورية من أجل الارتقاء بأداء المنظمة، فيرى أن المشاركة في القرارات والصحة والأمن، من أولويات المنظمة التي يجب التركيز عليها لتلبية طموحات ورغبات العمل والضرورية والتي من شأنها زيادة الولاء والالتزام اتجاه المنظمة . (بومجان، أقطي، و الوافي، 2018، صفحة 124)</p>	<p>Anderson</p>
<p>مفهوم شمولي باعتباره ضروريا لتحقيق أهداف المنظمة، ولزيادة إنتاجية العاملين ورفاهيتهم.</p>	<p>Walton</p>
<p>جودة العمل على أنها الدرجة التي يتمكن بها العمال من تلبية الاحتياجات الأساسية الشخصية المهمة من خلال خبرتهم في المنظمة (Shoeb, 2013, p. 77) .</p>	<p>ساتل</p>
<p>السياسات والإجراءات والعمليات التي تنفذها المؤسسة بهدف تطوير جودة الحياة الوظيفية والشخصية للعاملين فيها وتحسينها، ما ينعكس بدوره على أداء المؤسسة، والأف ارد إيجابياً، وبذلك تتحقق أهدافها وتطلعاتها، وفي الوقت نفسه تلي رغبات عاملها وتشبعها، مما يضمن استمرارية نجاح المؤسسة وحصانتهما ضد الكثير من الأزمات. (بن حميد، بن محارب، و جفري، 2024، صفحة 34)</p>	<p>البليبيسي</p>

المصدر: من إعداد الطالبتين باعتماد على المراجع السابقة.

انطلاقاً مما سبق يمكننا إعطاء التعريف الآتي لجودة الحياة الوظيفية : جودة الحياة الوظيفية هي منظومة متكاملة من السياسات والممارسات والعمليات التي تتبناها المنظمة لتحسين بيئة العمل، من خلال توفير عوامل مثل المكافآت العادلة، الأمن الوظيفي، فرص النمو، المشاركة في صنع القرار، الرعاية الصحية والسلامة المهنية، والتوازن بين الحياة العملية والشخصية. تهدف هذه المنظومة إلى تعزيز رضا الموظفين، ولأنهم، وإنتاجيتهم، مما ينعكس إيجاباً على تحقيق الأهداف الإستراتيجية للمنظمة ورفع قدرتها التنافسية

ج. مفهوم تحسين جودة الحياة الوظيفية :

لعل الهدف الرئيسي من وراء عملية تحسين جودة الحياة الوظيفية هو إعداد قوة عمل ذات أداء عالي قادرة على الإبداع والابتكار، كما يربطها الكثير من الباحثين بزيادة ولاء ورضا العاملين، فيوضح مفهوم تحسين جودة الحياة الوظيفية بأنها عملية خلق جو ملائم لأداء عمل معين من خلال استخدام نظم وطقوس تشعر العامل بأهمية داخل المنظمة بمعنى أن المنظمة تقوم بمجموعات من الأعمال التي من شأنها تعزيز الكرامة الإنسانية، التقدم والتميز في الأعمال . (بومجان، أقطي، و الوافي، 2018، صفحة 126)

ثانياً: خصائص جودة الحياة الوظيفية

لجودة الحياة الوظيفية عدة خصائص أهمها : (شنافي، 2021، صفحة 199)

- تعويض (راتب وفوائد أو منافع جانبية) ؛
- ظروف عمل صحية ، وأمنة ؛
- وجود فرص لاستخدامات قدرات الفرد وتطويرها (استخدام ما يتمتع به من معارف ومهارات ،وقدرات وتمكينه من التحكم في وظيفته , وتطوير مشاعر الاستقلالية لديه) ؛
- تطوير احتمالات النمو المستمر والأمان ؛

- المناخ الاجتماعي لبيئة العمل (علاقات اجتماعية جيدة بين الزملاء والرؤساء) ؛
- التوازن بين الحياة والعمل والواجبات الأخرى لغير العمل ؛
- المسؤولية الاجتماعية للمنظمة (عمليات المؤسسة وسياستها من ناحية أخلاقية وإستراتيجيات التوظيف والتسويق).

ثالثاً: أهمية جودة الحياة الوظيفية:

تتلخص أهمية جودة الحياة الوظيفية بالخدمات والمزايا التي توفرها للموظف والمؤسسة على السواء، وقد تعددت هذه المزايا إذ يرى "ماضي Madi" بأن هناك تأثيرات إيجابية لتوافر وتطبيق أبعاد جودة الحياة الوظيفية من أهمها (بوخالفة و قريوة، 2023، الصفحات 870 , 871) :

- تقليص حدة الصراعات بين الموظفين والإدارة ، وذلك عن طريق العمل على خلق بيئة عمل أكثر أداءً وتهيئة مناخ جيد للموظفين يساعد في حل مشاكل العمل؛
- المشاركة الواسعة من قبل الموظفين بالعديد من الأفكار الجيدة ، والبناءة التي تساعد في عملية تحسين الأداء الخاص بالمؤسسة، وظروف العمل؛
- الرفع من درجة الولاء، والطمأنينة، والانتماء، وزيادة درجة التوازن بين أهدافهم الشخصية الخاصة وأهداف المؤسسة بشكل عام.
- الرفع من مستوى العلاقات الإنسانية بالمؤسسة، وتحسينها، ودعمها؛
- خفض معدلات الغياب، والتغيب، ودوران العمل بالمؤسسة؛
- الرفع من مستوى الفاعلية، والكفاءة بالمؤسسة؛
- الاستغلال الأمثل والأفضل للموارد البشرية بالمؤسسة، والمحافظة عليه .

من خلال ما سبق يمكن القول أن جودة الحياة الوظيفية تعد عاملاً حاسماً في نجاح المؤسسات واستقرار الموظفين ، حيث تؤثر بشكل مباشر على الأداء التنظيمي والعلاقات داخل بيئة العمل .

-أهمية تحسين جودة الحياة الوظيفية :

تكتسب برامج تحسين جودة حياة الوظيفية أهميتها كونها تقود المؤسسة إلى ما يلي : (بومجان، أقطي، و الوافي، 2018، صفحة 127)

- أ - التفوق النوعي على المنافسين، من خلال حرص العاملين على تحسين الإنتاجية والجودة في آن واحد؛
- ب - الحصول على نوعيات كفاءة من الموارد البشرية والاحتفاظ بها؛
- ج - يساهم في تحقيق فرص النمو والتطور لارتباطها الطويل بالمؤسسة؛
- د - فرصة العاملين في القضاء على مشاكل قد تعرقل نشاط المؤسسة وتعطل برامجها.

-فوائد المنظمة الناجحة من خلال إستراتيجية جودة الحياة الوظيفية :

-تعمل المنظمة الناجحة على التحول من خلال تقديم إستراتيجية جودة حياة العمل للأشخاص الذين يعملون فيها للحفاظ على الميزة التنافسية ، تشمل الفوائد لكل من الإدارة والعمال ما يلي : (Srivastava & Kanpur, 2014, p. 57) :

- 1-تحسين أداء المنظمة من خلال تطوير الأفراد؛
- 2 -زيادة التعاون والعمل الجماعي داخل جميع مستويات المنظمة وعبرها بما في ذلك التوجه نحو شراكة الإدارة أو النقابة العمالية؛
- 3 -تحسين البيئة للقيام بعمل جيد؛
- 4 -تحسين جودة الأداء؛
- 5 -زيادة الالتزام بقيم وأهداف المنظمة؛

6 -ترسيخ تطوير منظمة عالية الجودة.

الجدول رقم (1-2): فوائد التوازن بين العمل و الحياة للفرد وللمنظمة

فوائد التوازن بين العمل والحياة للمنظمة	فوائد التوازن بين العمل والحياة للفرد
زيادات ملحوظة في إنتاجية الأفراد، والتزامهم بالمساءلة	قيمة وتوازن أكبر في حياتك اليومية
عمل جماعي وتواصل أفضل	فهم أفضل لما هو أفضل
تحسين الروح المعنوية	توازن بين العمل والحياة الفردية
ضغوط تنظيمية سلبية أقل	زيادة الإنتاجية
	علاقات أفضل داخل وخارج العمل
	تقليل التوتر

رابعاً: أهداف جودة الحياة الوظيفية :

تعدد أهداف جودة الحياة الوظيفية كونها ترتبط بمستوى كفايات عمل الموظف، وفي نفس الوقت تعزيز الكفاية العامة للمنظمة، وفيما يلي نستعرض أبرز أهداف المؤسسة والموظفين من تطبيق جودة الحياة الوظيفية : (بن حميد، بن محارب، و جفري، 2024، الصفحات 35 , 36)

- 1-مقابلة احتياجات المؤسسة الحالية والمستقبلية من الموظفين وفقاً لأسس زمنية معينة وفي المستويات المختلفة، وتزويدهم بالتوجيه والتشجيع الكافي الذي يحتاجونه لتوظيف قدراتهم وإمكاناتهم، وتحقيق مستقبل وظيفي ناجح لهم بالمؤسسة يتوافق وآمالهم وتطلعاتهم ومواهبهم؛
- 2-تقليل معدل دوران العمل والتغيب وحوادث العمل وإصابته، وتعزيز دافعية الموظفين ورضاهم، ما يؤدي إلى تهيئة القدرة التنافسية للمؤسسة وتعزيزها، إضافة إلى إعداد قيادات مؤهلة متكاملة المهارات؛
- 3-إعلام كل من المؤسسة والموظفين عن المسارات الوظيفية المحتملة داخل المؤسسة، واستخدام برامج الموارد البشرية استخداماً أمثل من خلال تكامل أنشطة اختيار وظائف الفرد مع الخطط التنظيمية وتعيينها وتنميتها وإدارتها.

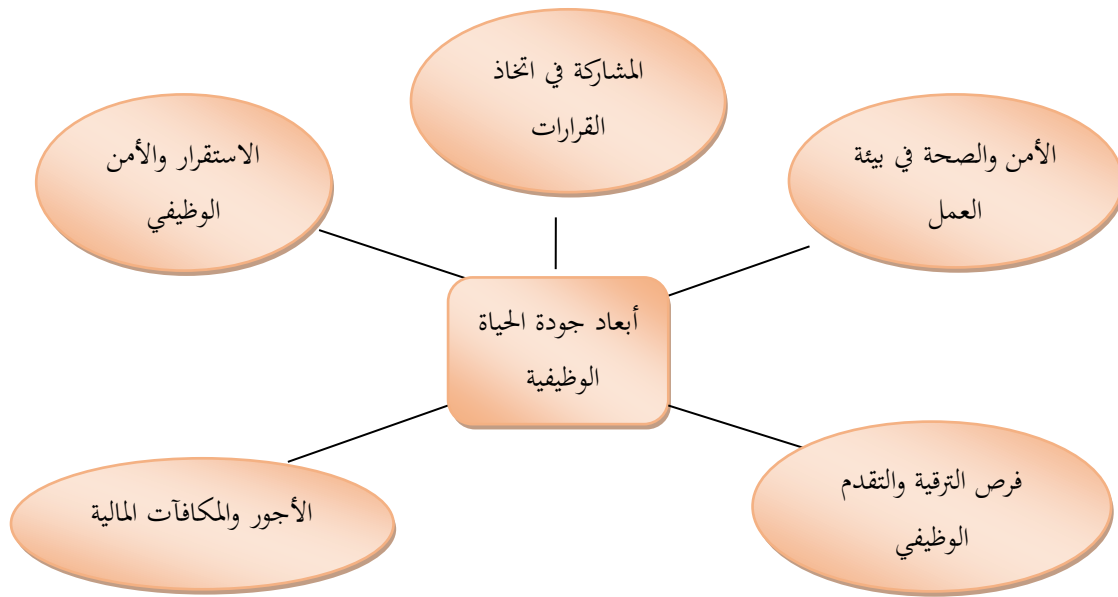
من خلال ماسبق نستنتج أن أهداف جودة الحياة الوظيفية تركز على تحقيق التوازن بين احتياجات المؤسسة وطموحات الموظفين لتعزيز الاستقرار والإنتاجية التنافسية .

الفرع الثاني: أبعاد جودة الحياة الوظيفية ، مبادئها

أولاً: أبعاد جودة الحياة الوظيفية

بالرغم من وجود توافق بين أغلب الباحثين والمهتمين بموضوع جودة الحياة الوظيفية حول ضرورة الاهتمام بها داخل المؤسسة غير أن الاختلاف هؤلاء تمثل في تحديد أبعاده .

الشكل رقم: (1-1) أبعاد جودة الحياة الوظيفية



المصدر : من إعداد الطالبتين اعتمادا على ما تم ذكره

اخترنا هذه الأبعاد كونها الأكثر تناولا وتماشيا مع موضوع الدراسة الحالية وقسمت ثلاث جوانب وهي : (مقدم و مصاييح، 2023، الصفحات 161, 162)

أ.الجوانب التنظيمية والوظيفية :

1-المشاركة في اتخاذ القرار : تعد إتاحة الفرصة للعاملين للمشاركة في اتخاذ القرارات، أحد العوامل الهامة التي تؤدي إلى رفع الروح المعنوية لديهم، وتعميق انتمائهم للمؤسسة من خلال شعورهم بأنهم شركاء حقيقيون في صنع القرار داخل المؤسسة مما يجعلهم يبذلون كل جهد مستطاع لتطوير العمل والارتقاء إلى أفضل مستوى ممكن، كما تؤدي المشاركة في اتخاذ القرارات إلى تقليص الصراع داخل المؤسسة، والذي ينشأ نتيجة تضارب القرارات، والمركزية في اتخاذها

2-الإستقرار والأمان الوظيفي: بعد الأمان الوظيفي أمر حيوي للعاملين، حيث تعتبر الوظيفة وسيلة لتحقيق الذات والمكانة الاجتماعية وليس فقط مصدرا للدخل، وهو مجموعة من الضمانات والمنافع الوظيفية التي يطلبها العاملون مثل: الأمن من فقدان الوظيفة من دون أسباب شرعية الأمن من إجراءات إدارية تعسفية الأمر الذي يؤدي إلى الاستقرار النفسي ورفع الروح المعنوية، وبالتالي تحسين الأداء وتوثيق الولاء.

ب.الجوانب المادية والمعنوية :

1-الأمن والصحة المهنية في بيئة العمل : تؤثر الصحة والسلامة المهنية في العمل تأثيرا مباشرا على صحة العاملين وحالتهم بصفة خاصة، وعلى الأداء والكفاءة التنظيمية بصفة عامة وبالرغم من أن إدارة الموارد البشرية هي المسؤولة عن وضع البرامج الخاصة بتحسين إدارة بيئة العمل، إلا أن تعاون الإدارات الأخرى في صيانة وتحسين بيئة العمل لا يمكن تجاهله، وبالتالي هي مسؤولة شاملة لجميع أقسام المنظمة، وذلك لانعكاساتها على سلامة وصحة الموارد البشرية وفعالية أدائها .

ج.الجوانب المالية والاقتصادية :

1-فرص الترقى والتقدم الوظيفي : يمثل هذا البعد مدى وجود مجال لتطوير قدرات الفرد أو الحصول على القيمة الاجتماعية الحقيقية من خلال التميز فيها، كما يمثل الفرصة الكبرى لظهور مهارات الفرد، فضلا عن الارتقاء بمستويات أعلى بالتنظيم داخل المنظمة كلا على أساس مهاراته فيها. وبالتالي فهذا البعد يوفر الفرص للنمو والارتقاء داخل المنظمة من خلال تحفيز العاملين وتشجيعهم لإظهار مهاراتهم فيها

2-الأجور والمكافآت المالية : تعتبر أنظمة الأجور والمكافآت من أهم الأنظمة وأكثرها تقريرا في استقرار الفرد واندماجه في عمله وتحقيق الرضا الوظيفي لديه ، فتقوم الأجور والرواتب التي يحصل عليها العامل بدور كبير في تحقيق مستوى الرضا لديه مما ينعكس في السلوك العام للأداء في المنظمة مثل: الاستقرار والانتماء بالعمل وتقليل الغياب

ثانيا: مبادئ جودة الحياة الوظيفية :

المفهوم الأساسي الذي تقوم عليه QWL هو ما أصبح يعرف باسم "إضفاء الطابع الإنساني على العمل". إنه ينطوي بشكل أساسي على تطوير بيئة عمل تحفز القدرات الإبداعية للعمال وتولد التعاون والاهتمام بالنمو الذاتي. حيث أن كلا من Maccoby و Herrick حددوا أربعة مبادئ أساسية التي تلخص إضفاء الطابع الإنساني على العمل. هذه المبادئ هي : (صغيري و لوكية، 2024، الصفحات 262 , 263)

أ.مبدأ الأمن : حيث يركز هذا المبدأ على الظروف التي يكون فيها الموظفون متحررين من القلق أو الخوف وفقدان منصبهم في المستقبل، حيث أن تكون ظروف العمل آمنة ويجب ألا يكون هناك خوف من الاحتياج المادي أو العجز الاقتصادي، ونتيجة لهذه الشروط تضمن أقصى قدر من التطورات للمهارات والأفكار.

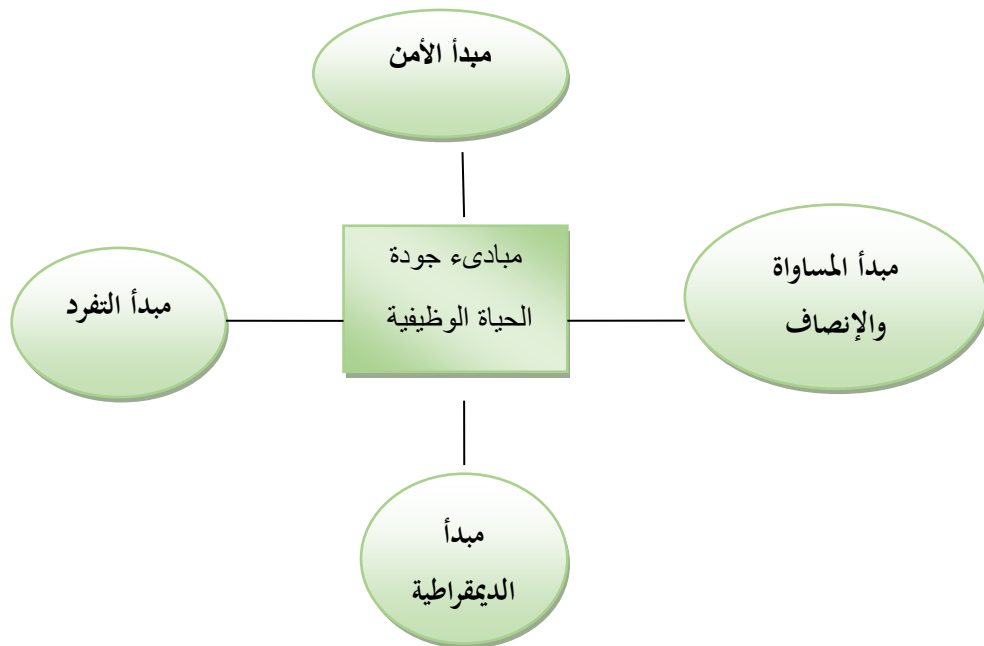
ب.مبدأ المساواة والإنصاف : ويفترض وجود طريقة عادلة لإعادة تقييم كل من عنصري الجهد والمكافآت، بحيث يجب أن تكن هناك علاقة مباشرة وإيجابية بين الجهد والمكافآت، كما يشير جانب آخر من جوانب المساواة إلى الدفع مقابل المعرفة والمهارات من أجل القيام بنشاط أو مهمة معينة ومنه السعي إلى التخلص على كل صور التمييز بين العاملين الذي تجمعهم نفس الوظيفة، ووفقا لهذا المبدأ فالإنصاف والمشاركة في الأرباح الخاصة بالمؤسسة تكون وفقا لمساهمة الفرد أو جماعة العمل.

ج.مبدأ التفرد : يشير التفرد إلى بيئة العمل التي يتم فيها تشجيع الموظفين على تطوير أنفسهم إلى أقصى قدر من الكفاءة، وهو نظام عمل يسهل تعزيز الإمكانيات الفردية. الشرط الأساسي لذلك هو توافر الحرية والاستقلالية في تحديد وتيرة النشاط وتصميم العمليات .

د.مبدأ الديمقراطية : والذي يعني المزيد من السلطة والمسؤولية اتجاه الموظفين والمشاركة الفعالة في عملية صنع القرار، بحيث تعمل من خلال هذا المبدأ إلى تحسين جودة الحياة الوظيفية مما يضمن أيضا حق المواطنة للموظفين داخل بيئة العمل.

ويمكن تلخيص مبادئ جودة الحياة الوظيفية في الشكل التالي:

الشكل رقم: (1-2) مبادئ جودة الحياة الوظيفية



المصدر : من إعداد الطالبتين اعتمادا على ما سبق ذكره

من خلال ماسبق ذكره نستنتج أن جودة الحياة الوظيفية تستند على مجموعة من المبادئ الأساسية التي تهدف الى تحقيق التوازن بين احتياجات الموظفين وأهداف المؤسسة , مما يعزز بيئة عمل إيجابية وفعالة .

الفرع الثالث: قياس QWL , طرق وممارسات تحسينها

أولا: قياس جودة الحياة الوظيفية :

اهتمت مجموعة من الدراسات والبحوث في قياس جودة الحياة الوظيفية، وإن كانت قد اختلفت كل دراسة عن الأخرى في معايير قياس جودة الحياة الوظيفية في منظمات الأعمال.

اعتبرت دراسة (Islam, M. Z. & Siengthai) أنه يمكن قياس جودة الحياة الوظيفية في المنظمة من خلال عوامل هير زبرج الصحية والمتمثلة بالمقاييس التالية: (ماضي، 2014، الصفحات 69 , 70 , 71)

1-معدلات الأداء الوظيفي.

2 - درجة الرضا الوظيفي للعاملين.

3 - سياسة الأجور.

4 - سياسة الشركة.

5 -مدى نجاح نقابات واتحادات العاملين.

بينما ترى دراسة (Garg.C.P..et al 2012) أنه يمكن قياس جودة الحياة الوظيفية من خلال مقاييس كمية من جانب ومقاييس وصفية من جانب آخر، وكانت هذه المقاييس على النحو التالي:

1-معدل دوران العمل؛

2 -معدل الغياب الطويل؛

3 -إنتاجية العاملين؛

4- درجة الرضا الوظيفي.

وتشير دراسة (Kalayanee Koonmee et al) إلى أنه يمكن قياس جودة الحياة الوظيفية خلال المقاييس التالية:

1 -الالتزام التنظيمي؛

2 -الرضا الوظيفي؛

3 -سيادة روح الفريق داخل المنظمات.

-حيث اشتملت الدراسة على مديري الموارد البشرية في تسعة قطاعات مختلفة في العمل، وخلصت إلى أنه يمكن لجودة الحياة الوظيفية في حدها الأدنى أن تؤثر على الرضا الوظيفي للعاملين، وأن جودة الحياة الوظيفية في حدها الأعلى يمكن أن تؤثر على الالتزام التنظيمي وسيادة روح الفريق.

في حين ترى دراسة (Elise Rastad) أن قياس جودة الحياة الوظيفية يتم من خلال المقاييس التالية:

-إنتاجية العمل.

-جودة السلع والخدمات المقدمة.

-جودة العمليات.

-المرونة في خدمة العملاء.

-سهولة وسلاسة العمليات.

-مدى المرونة في أساليب العمل.

-تطوير نمط العمليات.

-نظم الجودة.

-تطوير المهارات المتعددة.

بينما دراسة (Indira Kandasamy) وضعت في دراستها مجموعة من المقاييس لقياس جودة الحياة الوظيفية، وهي على النحو التالي:

-معدلات دوران العمل.

-معدلات الأداء الوظيفي للعاملين.

-درجة الرضا الوظيفي.

-درجة رضا العملاء عن جودة الخدمة المقدمة لهم من خلال أداء العاملين.

بينما توصل (جاد الرب) إلى أن وجود مستويات عالية لجودة الحياة الوظيفية سوف يقلل من المعايير غير المرغوب فيها ويعظم من المعايير المرغوب فيها ، و اشتملت هذه المعايير لقياس جودة الحياة الوظيفية على ما يلي:

1 -معدلات حوادث العمل؛

2 -معدلات الشكاوي؛

3-معدلات الإضراب والتجمهر والامتناع عن العمل؛

4 -معدلات الغياب والتغيب؛

5 - معدلات دوران العمل؛

6-معدلات الجزاءات.

7 -معدلات نمو الأداء الاقتصادي والمالي من خلال:

■ معدل العائد على الاستثمار؛

- معدل العائد على الأصول؛
- معدل العائد على حق الملكية؛
- معدل نمو المبيعات؛
- معدلات الدوران.

انطلاقاً مما سبق يرى الباحث أن معايير قياس جودة الحياة الوظيفية اختلفت من باحث إلى آخر طبقاً للهدف الذي تسعى دراسة كل باحث للوصول إليه وللنتائج المراد الحصول عليها، ولطبيعة عمل كل منظمة تجري بها الدراسة والتي يتوقف عليه استخدام المقاييس الكمية والمقاييس الوصفية في قياس جودة الحياة الوظيفية.

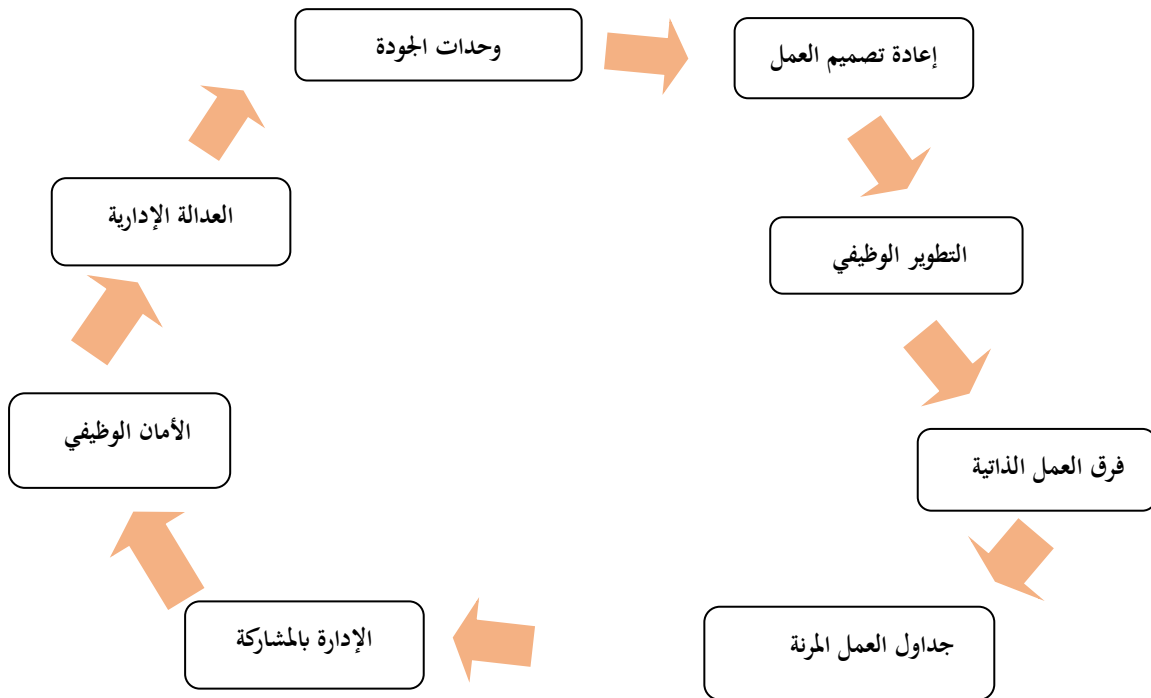
ثانياً: طرق وممارسات تحسين جودة الحياة الوظيفية:

يرى Chandran " " أنه يمكن إستخدام مجموعة من الأساليب والنظم والبرامج لتحسين جودة الحياة الوظيفية وبعض هذه البرامج والبعض لا يزال لم تظهر نتائجه، ومن أهم هذه الأساليب: (ماضى، 2014، الصفحات 71 , 72 , 73)

- إعادة تصميم العمل : وذلك من خلال تكبير الوظائف أو إثرائها لأنه يساعد في تلبية الإحتياجات من خلال توفير التحدي والإهتمام والتحفيز للعمل؛
- التطوير الوظيفي : بإتاحة الفرص للتقدم الوظيفي، ونمو الشخصية حيث أن ذلك يزيد من درجة الإلتزام والتخطيط الوظيفي، وتقديم المشورة للأخرين، فهذا يساعد على تحقيق توقعات الأفراد؛
- فرق العمل ذاتية الإدارة : من خلالها يتم إعطاء الموظفين الحرية في إتخاذ القرار، حيث يخططون لأنفسهم ويقومون بالتنسيق والرقابة على أعمالهم، فالمجموعة ككل تكون مسؤولة عن النجاح أو الفشل؛
- الإدارة بالمشاركة : يرغب الموظفون في المشاركة في تحديد المسائل التي تؤثر على حياتهم، وتعتبر الإدارة بالأهداف، وأشكال أخرى مم هذه النظم التي تساعد الموظفين على مشاركة الإدارة لتحسين جودة حياة العمل؛
- الأمان الوظيفي : يجعل الموظفين أكثر إرتباطاً بوظائفهم ومنظماتهم، كما أن المنظمة تكون ملتزمة بتوفيره لجميع موظفيها الذين تخشى من أن يتم اجتذابهم إلى المنظمات المنافسة الأخرى؛
- العدالة الإدارية : ينبغي تطبيق مبادئ العدالة والإنصاف في الإجراءات التأديبية، وإجراءات التظلم والترقيات والتنقلات والإحالة على التقاعد، والإجازات، وليس مجرد أن توجد لوائح تقرر ذلك، بل الأهم هو التطبيق الذي يرسخ تلك القواعد؛
- وحدات الجودة : تستخدم لتوفير آلية لإطلاق العنان للقدرات في المشاركة، كما أنها تساهم في تحقيق الأهداف التنظيمية الخاصة بزيادة الإنتاجية، وتقليل التكلفة وتحسين جودة المنتجات والخدمات التي تقدمها المنظمة.

والشكل التالي يمثل أساليب Chandran التي تساعد على تحسين جودة الحياة الوظيفية:

الشكل رقم: (1-3) طرق وممارسات تحسين جودة الحياة الوظيفية:



المصدر : من إعداد الطالبتين اعتمادا على المراجع السابقة

ونرى أن أية طريقة قد تحاول الإدارة تطبيقها من أجل تحسين جودة الحياة الوظيفية بالمنظمة، يجب أن تنبع عن رغبة حقيقية منها وبمشاركة العاملين في الوقت نفسه، إذ أن معظم تلك الطرق بطبيعتها قد لا تؤدي ثمارها بشكل فوري أو سريع ولا يمكن قياس نتائجها بدقة على المدى القريب الأمر الذي يتطلب الصبر والثابرة من الطرفين، حيث أن أخطر ما يواجه تلك المحاولات هو ترجمة عدم تأثيرها الفوري على أنه فشل لها في تحقيق أهدافها، وينعكس الأثر المنشود منها. فبدلاً من أن ينتظر العاملين بوادر تحسن في أحد أبعاد جودة الحياة الوظيفية، يجدوا أنفسهم يعانون من تدني هذا البعد، لا شيء إلا مجرد تأخر إستفادتهم بشكل إيجابي منه، ولذا على سبيل المثال فإن تطبيق العدالة الإدارية مثلاً لن يأتي أثره إلا بعد أن يتم تطبيق النظم الإدارية المنفذة لها بشكل مستمر ودون إستثناءات، حتى يستقر الأثر الإيجابي لتلك النظم في وجدان العاملين.

الفرع الرابع : عوامل نجاح جودة الحياة الوظيفية , معيقاتها

أولاً : عوامل نجاح QWL

لا يشك أحد أن من أجل ضمان نجاح برنامج جودة الحياة الوظيفية يجب توافر مجموعة من الجهود والأنشطة التي من البديهي أن تستغلها الإدارة في تسييرها لمواردها البشرية داخل المنظمة، وذلك بغرض توفير أقصى مستوى لجودة الحياة الوظيفية في بيئة العمل، ذلك من أجل اشباع حاجاتهم من خلال ضبط المتغيرات التي من شأنها أن تعيق سيرورة العمل، وأن تفتح لهم المجال في المشاركة في اتخاذ القرارات التي لها علاقة بعملهم وبقدرتهم على التطوير والتقدم، وتوفير الجو المناسب والأمن، ومن العوامل المعروفة التي قام بدراستها أغلب الباحثين في المجال التنظيمي ما يلي: (صغيري و لوكية، 2024، الصفحات 265 , 266)

1-نظام الاتصالات في المؤسسة:

تعتبر المؤسسة بيئة حيوية لمختلفة الأنشطة الاتصالية الرسمية والتي يمكن تعريفها على أنها تبادل المعلومات أو نشر المعلومات الرسمية الخاصة بالمؤسسة، وهي مجموعة من الأنشطة والعلاقات الاجتماعية والعمليات الاتصالية التي تحدث داخل المؤسسة من خلال العلاقات الرسمية واللا رسمية، والتي من خلالها يستطيع العمال التطوير والتقدم في وظائفهم مما يسمح ذلك باكتساب المهارات الحسية الحركية للعمال.

2-نظم المقترحات:

تفترض برامج مشاركة الموظفين وحياة العمل عالية الجودة أن الموظفين يطرحون أفكاراً جديدة، ومن واجب الإدارة متابعة هذه الأفكار وتنفيذها . توفر أنظمة الاقتراحات طريقة منظمة لجمع الأفكار من الموظفين؛ ومع ذلك، يتم التعامل مع معظم أنظمة الاقتراحات الحديثة بطريقة "صندوق الاقتراحات" بدلاً من تقديم العامل مباشرة إلى مشرف وسيط، يكون الاقتراح للمشرف مع تعليقات المشرف بعد تلقي التعليقات، ويجب أن يكون هذا الالتزام واضحاً في الكلمات والبيانات العامة والرسائل الموجهة للموظفين والمقالات وأخبار الشركة. إذا تم النظر إلى اقتراحات العامل على أنها انتقادات ضمنية من قبل المشرف فإن هذه الأفكار الجديدة لن تحظى بأي تشجيع ولكن في النهاية كل منظمة تخلق بيئة عمل حيث يتم احترام كل فكرة يتم تقديمها سواء كانت مفيدة أم لا.

3-مجهودات المنظمة:

إن نجاح الجودة الوظيفية هو ما يجعل جهود المنظمة عاملاً ضرورياً، لأنه يتعين عليها استخدام قدراتها التنظيمية والإدارية على النحو الأمثل، وذلك لتسهيل وترشيد الطرق التي من شأنها مواءمة أهداف الموظفين مع أهداف المنظمة. موثق من قبل العلماء في الدراسات التنظيمية.

وتوجد مجموعة من النقاط التي يجب أخذها بعين الاعتبار لجعل جودة الحياة الوظيفية ناجحة ونذكر من بينها :

-على المديرين أن يكونوا أكثر قادة، والابتعاد على الدكتاتورية والأنانية المتعلقة بالمنصب؛

-تغيير جودة الحياة الوظيفية باستمرار، من الحل المبدئي للمشكلة إلى الملكية الفعلية بين الإدارة والعمال؛

-أن تكون الاقتراحات تنشأ من عملية مشاركة كل الأطراف المعنية بالقرار المزمع تنفيذه؛

لا يمكن استعمال جودة الحياة الوظيفية كأداة للسيطرة والرقابة.

فلاحظ أن المنظمة التي تسعى للتطور وتحقيق النجاح في تطوير من جودة الحياة الوظيفية في بيئة عملها، تكون أكثر اهتماماً بمواردها البشرية وأكثر استثماراً فيهم لأنها ترى فيهم نواة المنظمة والتنظيم والأساس الذي تقوم عليها عمليات التطوير والتميز من جهة ، وتكون مهتمة ومشجعة لمختلف مستويات نظام الاتصال داخل بيئة العمل وذلك من أجل تشجيع عمالها على التعبير والمشاركة بمقترحاتهم في عملية اتخاذ القرارات من جهة أخرى.

ثانيا : معيقات QWL

بالرغم من أهمية تطبيق جودة الحياة الوظيفية إلا أن هناك معوقات تحول دون تطوير هذه الفلسفة نظرا للنظرة القصيرة الأمد الهادفة فقط إلى تحقيق العوائد والإيرادات وأن كانت على حساب العاملين وسلامتهم وصحتهم، وبالتالي هناك عوامل ساهمت في تدني جودة الحياة الوظيفية واعتبرت كعوائق ومنها: (بومجان، أقطي، و الوافي، 2018، صفحة 126)

- ضعف ثقافة المنظمة والتي تصنف جودة الحياة الوظيفية كفلسفة ثانوية أي غير أساسية وذلك راجع إلى الإدارة العليا لنقص التوعية والمركزية وعدم الاستعداد لتفويض السلطة؛
- ارتفاع تكلفة توفير بيئة مناسبة ومحفزة للعمل تعد أيضا عائق، بالنظر إلى ارتفاع تكلفة تهيئة الظروف المادية وكذلك زيادة الأجور والمكافآت والتي قد تزيد من إجمالي التكاليف؛
- عدم التوافق بين فلسفة جودة الحياة الوظيفية وتعلم الأفراد وذلك لافتقادهم للتدريب والتطوير؛
- هياكل تنظيمية معقدة وقيادة تقليدية غير داعمة للفلسفة الجديدة .

المطلب الثاني: الإطار النظري للإدارة الالكترونية

أدى التقدّم التكنولوجي الهائل، وانتشار الانترنت وتوظيفه في ربط الأنظمة الإدارية عبر الحواسيب والشبكات، إلى ثورة حقيقية في مجال العمل الإداري. وقد ساهمت هذه التقنيات في تسهيل عمليات إدخال واسترجاع المعلومات، وتبسيط المهام الإدارية، مما أدى إلى تحسين كفاءة الاتصال وتبادل البيانات بسرعة كبيرة، حتى مع ضخامة حجمها. كما ساعدت هذه التقنيات على تعزيز التكامل بين مختلف الإدارات وتقريب المسافة بينها وبين المواطنين، مما مهّد الطريق لظهور الإدارة الإلكترونية كنهج حديث يعتمد على الرقمنة في تقديم الخدمات. وفي هذا الجانب سنبرز مفهوم هذا المصطلح و إلى تطبيقات الإدارة الإلكترونية في مديرية اتصالات الجزائر توقرت

ومن هذا المنطلق، تعمل المؤسسات المعاصرة على تبني أحدث الحلول التقنية لتعزيز إنتاجيتها وتحقيق التميز التنافسي من خلال الإدارة الالكترونية، حيث أصبح الاعتماد على الأنظمة الذكية والرقمية عاملاً حاسماً في تحسين جودة الأداء وتبسيط العمليات، بما يواكب متطلبات العصر الحديث ويسهم في تحقيق الفاعلية والابتكار .

الفرع الأول: مفهوم الإدارة الالكترونية، خصائصها، عناصرها وأهميتها

أولاً: مفهوم الإدارة الالكترونية

نظرا لحدثة مفهوم الإدارة الإلكترونية، هناك تعاريف عديدة من طرف العديد من الباحثين، قد تتشابه وتختلف في جوانب ما، ولكن جميعها يصب في الإدارة الإلكترونية ، سوف نحاول تجميعها في الجدول التالي:

الجدول (1-3) : أهم تعاريف الإدارة الالكترونية

أتمها تنفيذ كل الأعمال والمعاملات التي تتم بين طرفين أو أكثر سواء من الأفراد أو المنظمات من خلال استخدام شبكات الاتصالات الإلكترونية (فريجة، 2019، صفحة 145)	الفقيه احمد محمد الغنيم
هي تحويل كافة الأعمال والخدمات الإدارية التقليدية من طول الإجراءات واستخدام الأوراق إلى أعمال وخدمات إلكترونية تنفذ بسرعة ودقة متناهية باستخدام تقنيات الإدارة؛ أي (إدارة بلا أوراق). (ابو الخيران، الطيطي، و يوسف الزير، 2021، صفحة 19)	الزيغام
تنفيذ الأعمال والمعاملات التي تتم بين طرفين أو أكثر سواء من الأفراد أو المؤسسات من خلال استخدام شبكات الاتصالات الالكترونية (موسي و قريشي، 2011، صفحة 89)	محمد سمير احمد
بأنها كل الجهود الإدارية المبذولة لتزويد قطاع الأعمال بالمعلومات بشكل سريع وبتكلفة منخفضة نسبيًا من خلال شبكة الإنترنت دون التأثير على درجة سرية المعلومات المتبادلة. (Bannaga, El-Rusheed, & A. Alharbi, 2019, p. 93)	الحسن
أي ما يستخدم لرفع مستوى الأداء والكفاءة، وهي إدارة بلا ورق، لأنها تستخدم الأرشيفات الإلكترونية والأدلة والمذكرات الإلكترونية والرسائل الصوتية، وهي إدارة تلي متطلبات صارمة وتعتمد بشكل أساسي على العاملين المعرفيين (GajananP & Al-Khasi, 2020, pp. 42-43)	الصيرفي
بأنها العملية الإدارية القائمة على الإمكانيات المتميزة للانترنت وشبكات الأعمال في التخطيط والتنظيم والتوجيه والرقابة على الموارد والقدرات الجوهرية للمنظمة والآخرين بدون حدود من اجل تحقيق أهداف المنظمة (هداجي و المومن، 2021، صفحة 169)	نجم عبود نجم

المصدر: من إعداد الطالبتين باعتماد على المراجع السابقة

التعريف الإجرائي للإدارة الالكترونية:

فمن خلال التعاريف السابقة يمكن أن نستنتج التعريف الآتي للإدارة الإلكترونية: هي عبارة عن نظام متكامل يعتمد على استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتحويل الإجراءات والخدمات الإدارية التقليدية إلى عمليات رقمية، بهدف تحسين الكفاءة، تسريع المعاملات، وتوفير شفافية أكبر، مع ضمان أمن المعلومات وسهولة الوصول إلى الخدمات من قبل الموظفين والمواطنين على حد سواء بمديرية اتصالات الجزائر توقرت

ثانيا: خصائص الإدارة الالكترونية

إن خصائص الإدارة الإلكترونية هي ما يميزها عن التقليدية ، نذكر منها: (الزهراء، 2024، صفحة 27)

أ-التشبيك الفائق: تعمل على ربط قاعدة البيانات بالانترنت لتوفير معلومة محددة و بشكل دقيق

ب-التفاعل الآني: إمكانية مواصلة العمل في أي مكان حول العامل وبأي وقت من خلال تقنيات الاتصالات الحديثة

ج-السرعة الفائقة: من خلال تخفيف القيود البيروقراطية و التقليل من عدد الأوراق المطلوبة في انجاز بعض المعاملات الإدارية

د-الرقابة المباشرة و الصادقة لضمان الشفافية: من خلال متابعة مواقع العمل عبر الشاشات والكاميرات الرقمية باطمئنان بعيدا عن أسلوب المتابعة بالمذكرات و التقارير التي يرفعها الأفراد في الإدارات التقليدية

هـ-السرية و الخصوصية: بما تملكها الإدارة من برامج حجب المعلومات و البيانات المهمة و عدم إتاحتها إلى لذوي الصلاحية

و- زيادة الإتقان: ما تضمنها المعالجة الفورية للطلبات و الدقة و الوضوح في انجاز المعاملات

ي-تخفيف القيود البيروقراطية و تقليل الأوراق في انجاز المعاملات

من خلال الخصائص السابقة نستنتج أن الإدارة الالكترونية تعد نقلة نوعية في تحسين الأداء الإداري حيث تجمع بين السرعة والدقة عبر تقليل التعقيدات الورقية والبيروقراطية وتتميز أيضا بالمرونة، والشفافية، والأمان، مما يجعلها أكثر كفاءة من الإدارة التقليدية

ثالثا: عناصر الإدارة الالكترونية

يتطلب تطبيق الإدارة الإلكترونية ضرورة توفير عناصر أساسية تترجم أعمال إلكترونية ، وتخلق وظائف تندرج ضمن سياق التحول الإلكتروني في الإدارة التقليدية، والتي يمكن توضيحها وفق التالي : (جليل، 2023-2022، الصفحات 25-29)

1-عتاد الحاسوب (Hardware) : يضم المكونات المادية للحاسوب، ومختلف نظمه وملحقاته، حاسب الآلي بعد من أهم الركائز التي ساهمت في زيادة تفاعل الإنسان مع الآلة، فلم يقتصر دوره في الجانب المتعارف عليه من التعامل معه بشكل مباشر لأداء عمل معين، بل تعدى ذلك إلى استخدام تقنياته في الكثير من المخترعات والأجهزة التي تحدم الإنسان في مختلف جوانب حياته ولقد مرا الحاسب الآلي الحديث الذي نشاهده وتستخدمه في حياتنا اليومية بعدة مراحل حتى وصل إلى هذا المستوي من الكفاءة والقدرة .

2-البرمجيات (Software) :هي مجموعة البرامج التي تستخدم لتشغيل جهاز الحاسب الآلي ولاستفادة من إمكاناته المختلفة وتسمى بالبرمجيات، تشمل برامج النظام مثل نظم التشغيل ونظم إدارة الشبكة، الجداول الإلكترونية، أدوات التدقيق البرمجي، كما تضم برامج التطبيقات، مثل البريد الإلكتروني، التجارة، قواعد البيانات، برامج إدارة المشروعات كما تم تصنيفها إلى ما يلي :

أ- البرمجيات :وهنا النوع خاص بتشغيل الجهاز وجعله قابلا للتعامل مع البرمجيات الأخرى ويكون عادة داخل الجهاز

ب - برمجيات الترجمة:وهذه البرمجيات التشغيل تعني بتفسير الأوامر والتعليمات التي تدرج إلى الجهاز إلى لغة الجهاز

ج -البرمجيات التطبيقية :وهذه البرمجيات تستخدم كتطبيق للاستفادة من قدرات الحاسوب في إجراء العمليات والمهارات المختلفة، ومن الأمثلة عليها معالج النصوص، وقاعدة البيانات، والبيانات المجدولة.

د-البرمجيات التعليمية:وهذا النوع من البرمجيات يعني تدريس الطلبة والتلاميذ محتوى تعليميا معيناً عن طريق الحاسوب

3- الشبكات (الانترنت ، الإكسترانت، الانترانت) ظهرت الشبكات كنتيجة طبيعية التطور الحاسب الآلي، وزيادة سرعته وقدراته بشكل مذهل كما ذكر يحي (2004) أن الشبكات في إمكانية استخدامه من قبل أكثر من مستفيد في نفس الوقت عن طريق وحدات إدخال مستقلة مختلفة مكانيا وزمنيا، وهذا ما يعبر عنه بالاتصال عبر الشبكات أو التشغيل الشبكي، وتعني كلمة شبكة هنا، توصيل . توصيل مجموعة من الحواسيب معا بشكل مباشر بواسطة كابل مخصوص، أو عن طريق خطوط الهاتف السلكية أو اللاسلكية، أو عن طريق الأقمار الصناعية، بغرض الحصول على المعلومات والبيانات وتبادلها فيما بين هذه الحواسيب.

أ-الانترانات

كما أشار إليها فوزي (2016) بأنها الشبكة الداخلية للمنظمة والتي تسمح للموظفين والمتسبين لهذه المنظمة بالحصول على البيانات والمعلومات وتبادلها داخل المنظمة، مع فتح قنوات اتصال جديدة بين الموظفين، بغض النظر عن حجم هذه المنظمة وامتداد أطرافها جغرافيا، وتحقق شبكة الانترانت العديد من الفوائد للمنظمة ومنها على سبيل المثال : إدارة الموارد المعلومات والتقارير وقواعد معلومات العملاء أو الجمهور، فضلا عن المزايا التي توفرها لتسهيل أعمال الموظفين، وإيجاد بيئة اتصالات فعالة بالصوت والصورة وإذابة الفوارق الجغرافية بين مختلف أجزاء المنظمة

ب-الشبكة الداخلية للمنظمة الاكسترانت

وتعرف بأنها شبكة انترنت خاصة، يسمح لبعض الغرباء بالدخول إليها، من أي مكان وفي أي وقت، غير شبكة الانترنت ولكن بصلاحيات وقيود محددة، وبذلك تكون تطورا لشبكة الانترنت الطبية المتطلبات أنشطة المنظمات على اختلاف أنواعها وخاصة في المجال التجاري التي تتطلب علاقة ذات نمط خاص مع بعض العملاء الذين يهتمهم ماذا يحصل داخل المنظمة وكيف تسير عملياتها، وينطبق ذلك على المنظمات الحكومية التي تتطلب تواصل مع بعض فئات الجمهور أو المسؤولين في نطاق خدمات معينة، ويتم حماية الاكسترانت نظام أمني يكفل عدم الدخول إلا لمن له الحق في ذلك.

ج - الشبكة العالمية الانترنت

وتعني الانترنت لغويا كما أشار إليها قرشي هي الترابط بين الشبكات، حيث تتكون من عدد كبير من الشبكات الحاسوبية المتناثرة في أنحاء العالم، التي يحكم ترابطها مع بعضها برتوكول موحد ، ويعرف القار الانترنت بأنها شبكة ضخمة من أجهزة الحاسوب المرتبطة ببعضها البعض والمنتشرة حول العالم ، كما أن كلمة (internet) هي كلمة انجليزية تتكون من جزأين (Inter)، وتعني (بيت) والثاني (net) وتعني (شبكة) والترجمة العربية والحرفية لها هي الشبكة البيئية

4 - صناع المعرفة: إذ تمثل القيادات الرقمية وكل ما يشمل رأس المال الفكري والمديرون، والمحلون للموارد المعرفية فدور صناع المعرفة يكمن في محاولة خلق ثقافة معرفية جديدة داخل الإدارة الإلكترونية، عن طريق تغيير طرق التفكير، وترقية أساليب العمل الإداري، وفق ما يتمتعون به من خبرات ومعارف في مجال المعلوماتية ويمكن تقسيمهم إلى :

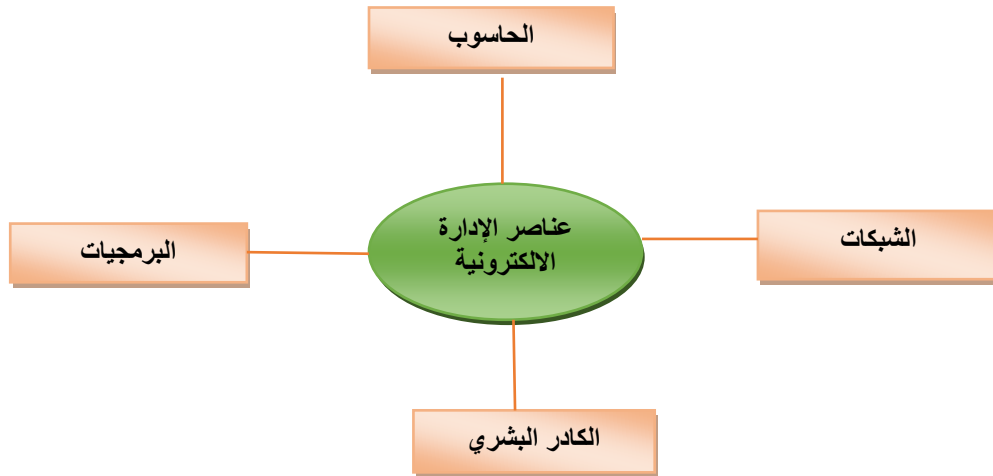
أ-**المبرمجون:** ويتولى هذا الفريق مهمة إعداد وصياغة البرامج وتطبيقها لأجل القيام بمعالجة البيانات في ضوءها.

ب-**مسؤول البيانات:** ويتولى مسؤولية جمع العمليات الخاصة بإدارة البيانات وذلك من خلال تحديد أنواع البيانات المتاحة أمام المنظمة، ومصادر هذه البيانات، أشكالها، درجة التكرار الشمولية الزمنية والمكانية، نماذج الاستثمارات المستخدمة في تجميعها

ج-**المشغل أو المحرر:** وهو الذي يقوم باستخدام الحاسب الآلي ويكون على اتصال مباشر مع الإدارة والمبرمج ووظيفته إدخال وإخراج البيانات والمعلومات.

ويجدر التأكيد على ضرورة وجود عنصر التكامل أثناء التأسيس الفعلي لنموذج الإدارة الإلكترونية، عن طريق إعطاء لها أنظمة معلومات ومناهج العمل، وهذا بهدف الجزئة الأولية لتكامل العمليات التي تمثل وسيلة تتحد من خلالها : المصالح مما يسمح للمستخدمين بالتوجه نحو شبك واحد والشكل التالي يحدد عناصر الإدارة الإلكترونية:

الشكل رقم: (1-4) عناصر الإدارة الالكترونية



المصدر: من إعداد الطالبتين اعتمادا على ما سبق ذكره

رابعا: أهمية الإدارة الالكترونية

نتيجة للفوائد الكثيرة التي حققتها الإدارة الإلكترونية لاسيما في الدول المتقدمة، فقد بدأت بقية الدول الأخرى في تجسيدها على جل مؤسساتها ومن أهم هذه الفوائد نذكر ما يلي: (خليفة و عثمان، 2024، الصفحات 284-285)

- + اختصار الوقت في تنفيذ المعاملات الإدارية بشتى أنواعها؛
- + الدقة والموضوعية في إنجاز المعاملات الإدارية على مستوى الإدارة
- + تبسيط الإجراءات داخل الإدارات، الأمر الذي ينعكس بالإيجاب على مستوى الخدمات التي تقدم للأفراد بحيث تصبح أكثر جودة؛
- + تسهيل الاتصال بين مختلف المصالح الإدارات الأخرى سواء داخل أو خارج الوطن؛
- + التقليل من استعمال الملفات الورقية بشكل ملحوظ
- + وهو ما يؤثر إيجابا على عمل الإدارة؛
- + القضاء على مشكلة حفظ وتوثيق الملفات الورقية
- + نتيجة للتقليل من استخدام الورق
- + تساهم الإدارة الإلكترونية في توفير مناخ يشجع
- + الاستثمار ويذلل الصعوبات التي يواجهها المستثمرون خاصة منهم الأجانب والتي تتمثل في بطء الإجراءات وتعقيدها، الأمر الذي يجذب الكثير من الاستثمارات كما تساهم في توفير معلومات أكثر دقة وأكثر حداثة للمستثمر الأمر الذي يمكنه من متابعة مشروعه بشكل دقيق

من خلال ما تم ذكره تتجلى لنا أهمية الإدارة الإلكترونية بوضوح أنها أثبتت فعاليتها في تحسين الأداء المؤسسي عبر اختصار الوقت، تبسيط الإجراءات، ورفع دقة المعاملات، كما ساهمت في تقليل الاعتماد على الورق وتعزيز التواصل بين الإدارات، مما خلق بيئة جاذبة للاستثمار وقدم خدمات أكثر جودة للمواطنين.

الفرع الثاني: علاقة الإدارة الالكترونية بمفاهيم أخرى ، وظائف، أهدافها

أولاً: علاقة الإدارة الالكترونية بمفاهيم أخرى : (بوبر و قديد، 2021، صفحة 371)

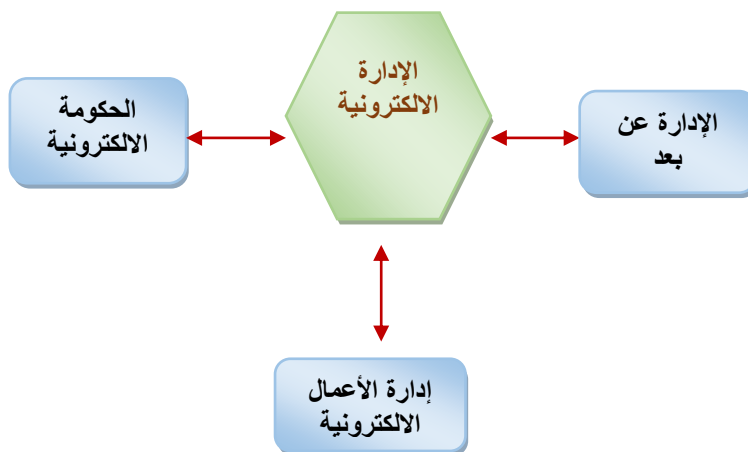
أ. الإدارة الإلكترونية و الإدارة عن بعد: الإدارة عن بعد تعني السماح للعاملين بالعمل خارج المؤسسة معتمدة على الوسائل التكنولوجية الحديثة، تتفق في شكلها الحديث في استخدام الوسائط الإلكترونية لكن يختلفان في الأهداف، فالإدارة عن بعد تقتصر على مراقبة سير العمل وعملية التنظيم والتنسيق، أما الإدارة الإلكترونية فهي نظام إداري شامل تهتم بأنشطة المنشأة داخليا وخارجيا باستخدام تكنولوجيا المعلومات

ب. الإدارة الإلكترونية و إدارة الأعمال الإلكترونية: إدارة الأعمال الإلكترونية هي عملية إجراء الوظائف التي تقوم بها المنشأة عن طريق شبكات إلكترونية متصلة ببعضها البعض بما فيها الإدارة الإلكترونية.

ج. الإدارة الإلكترونية والحكومة الإلكترونية: الحكومة الإلكترونية إحدى مجالات الإدارة الإلكترونية لأنها تستخدم الأساليب الإلكترونية في انجاز كافة الأعمال الحكومية بتطبيق أسلوب الإدارة الإلكترونية وهو أول خطوة لتطبيق أسلوب الحكومة الإلكترونية فالعلاقة بينهما هي علاقة الجزء بالكل. والقاسم المشترك بين كل هذه المصطلحات هو الاستخدام التكنولوجيات الإعلام والاتصال

والشكل التالي يبين علاقتها بمفاهيم أخرى:

الشكل رقم: (1-5) : علاقة الإدارة الالكترونية بمفاهيم أخرى



المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على المراجع السابقة

ثانيا: وظائف الإدارة الإلكترونية:

تؤدي الإدارة الإلكترونية عددا من الوظائف الأساسية مثلت مرتكزات هامة في العمل الإداري ، تغييرا جذريا في أساليب الإدارة التقليدية، وتشمل هذه الوظائف ما يلي (تواقي، 2020، الصفحات 312-314):

● التخطيط الإلكتروني:

- يختلف التخطيط الإلكتروني عن التخطيط التقليدي في ثلاث سمات:
- إن للتخطيط الإلكتروني يمثل عملية ديناميكية في اتجاه الأهداف الواسعة، والمرنة والآنية وقصيرة الأمد والقابلة للتجديد، والتطوير المستمر والمتواصل.
- انه عملية مستمرة بفضل المعلومات الرقمية دائمة التدفق.
- انه يتجاوز فكرة تقسيم العمل التقليدية بين الإدارة وعمال التنفيذ، فجميع العاملين يمكنهم المساهمة في التخطيط الإلكتروني في كل مكان و زمان.
- تعطي البيئة الرقمية قوة للتخطيط الإلكتروني، انطلاقا مما يميز البيئة الرقمية من التغير بسرعة، عبر الشبكات المحلية والعالمية، مما يحقق قدرة على الوصول إلى الجديد من الأفكار، والأسواق، والمنتجات والخدمات غير الموجودة، وهذا ما يعطي ميزة وأفضلية لعملية التخطيط الإلكتروني على حساب الشكل التقليدي.

● التنظيم الإلكتروني:

في ظل التحول الإلكتروني يرى الدكتور نجم عبود نجم أن مكونات التنظيم قد حدث فيها انتقال من النموذج التقليدي إلى التنظيم الإلكتروني، من خلال بروز هيكل تنظيمي جديد قائم على بعض الوحدات الثابتة والكبيرة والتنظيم العمودي من الأعلى إلى الأسفل، إلى شكل تنظيم يعرف بالتنظيم المصفوفي، يقوم أساسا على الوحدات الصغيرة، والشركات دون هيكل تنظيمي، كما حدث التغير في مكونات التنظيم. وبالنتيجة يصبح التقسيم الإداري قائما على أساس الفرق بدلا من التقسيم الإداري على أساس الوحدات والأقسام والانتقال من سلسلة الأوامر الإدارية الخطية إلى الوحدات المستقلة والسلطة الاستشارية، ومن التنظيم الإداري الذي يبرز الدور الرئيسي المباشر إلى التنظيم متعدد الرؤساء المباشرين، ومن اللوائح التفصيلية إلى الفرق المدارة ذاتيا، ومن مركزية السلطة إلى تعدد مراكز السلطة.

● الرقابة الإلكترونية:

إذا كانت الرقابة التقليدية تركز على الماضي لأنها تأتي بعد التخطيط والتنفيذ، فإن الرقابة الإلكترونية تسمح بالمرقبة الآنية من خلال شبكة المؤسسة أو الشركة الداخلية، مما يعطي إمكانية تقليص الفجوة الزمنية بين عملية اكتشاف الانحراف، أو الخطأ، وعملية تصحيحه، كما أنها عملية مستمرة متجددة تكشف عن الانحراف أولا بأول من خلال تدفق المعلومات والتشبيك بين المديرين، والعاملين والموردين والمستهلكين، فالجميع يعمل في الوقت نفسه، وهو ما يؤدي إلى زيادة تحقيق الثقة الإلكترونية، الولاء الإلكتروني سواء بين العاملين والإدارة أو بين المستفيدين والإدارة، مما يعني أن الرقابة الإلكترونية أكثر اقترابا من الرقابة القائمة على الثقة

● القيادة الإلكترونية:

أدى التغير في بيئة الأعمال الإلكترونية، والتحول في المفاهيم الإدارية إلى إحداث نقلة نوعية كان من نتائجها الانتقال إلى نمط القيادة الإلكترونية، وتنقسم إلى الأنواع الثلاثة التالية:

القيادة التقنية العملية : حيث تركز في نشاطاتها على استخدام تكنولوجيا الانترنت، وتقسم بزيادة توفير المعلومات وتحسين جودتها، إضافة إلى سرعة الحصول عليها، وهي التي تعرف بقيادة الإحساس بالثقة (Technology sense) والبرمجيات، وتمكن القائد الإلكتروني من امتلاك قدرة على تحسين مختلف أبعاد التطور التقني في الأجهزة ، والبرمجيات والبرمجيات والشبكات والتطبيقات إضافة إلى أنها تتصف بأنها قيادة الإحساس بالوقت بمعنى أنها تجعل القائد الإلكتروني يتسم بمواصفات جديدة، هي سرعة الحركة ، والاستجابة والمبادرة على تسيير الأعمال واتخاذ القرارات.

القيادة البشرية الداعمة: تطرح فكرة القيادة الداعمة ضرورة وجود قائد يمتاز بالحرفية والزاد المعرفي وحسن التعامل مع الزبائن الذين يبحثون عن سرعة الاستجابة لمطالبهم، وتتسم القيادة الناعمة بالقدرة العالية على إدارة المنافسة والوصول إلى السوق وتوفير متطلباته ، والتركيز على عنصر التجديد في توفير الخدمات للمتعاملين.

القيادة الذاتية : تركز القيادة الذاتية على جملة من المواصفات يجب أن يتصف القائد ضمن إدارة الأعمال عبر الانترنت، وهو ما يجعل قيادة الذات تتصف بالقدرة على تحفيز النفس ، والتركيز على انجاز المهمات والرغبة في المبادرة إضافة إلى المهارة العالية، ومرونة التكيف مع مستجدات البيئة التي تطرأ عليها تغيرات متلاحقة

ويمكن تلخيص وظائف الإدارة الالكترونية في الشكل التالي :

الشكل رقم: (1-6) : وظائف الإدارة الالكترونية



المصدر: من إعداد الطالبتين اعتمادا على المرجع السابق

من خلال المذكور سابقا يتبين أن الإدارة الإلكترونية تتميز بتحويلها الجذري للوظائف الإدارية التقليدية، حيث يصبح التخطيط ديناميكياً ومستمراً بمشاركة الجميع، ويتحول التنظيم إلى هياكل مرنة قائمة على الفرق بدلاً من التسلسل الهرمي. كما تتيح الرقابة الإلكترونية المتابعة الفورية وتقليص الفجوات الزمنية، بينما تظهر أنماط جديدة من القيادة تركز على الجوانب التقنية والبشرية والذاتية. هذه التحولات تعزز الكفاءة والمرونة في العمل الإداري.

ثالثاً: أسباب التحول إلى الإدارة الالكترونية

هناك عدة أسباب يمكن ذكر بعضها فيما يلي: (بوسالم، بلجازية، و تبوب، 2022، الصفحات 16-17)

✓ الإجراءات والعمليات الإدارية التقليدية المعقدة وأثرها على زيادة تكلفة الأعمال؛

- ✓ القرارات والتوصيات الفورية والتي من شأنها إحداث عدم توازن في التطبيق؛
 - ✓ ضرورة توحيد البيانات على مستوى المؤسسة؛
 - ✓ صعوبة الوقوف على معدلات قياس الأداء؛
 - ✓ ضرورة توفير البيانات المتداولة للعاملين في المؤسسة؛
 - ✓ التوجه نحو توظيف استخدام التطور التكنولوجي والاعتماد على المعلومات في اتخاذ القرارات؛
 - ✓ حتمية تحقيق الاتصال المستمر بين العاملين على اتساع نطاق العمل.
- إضافة إلى ما سبق يمكن ذكر أهم الدوافع لتبني الإدارة الالكترونية فيما يلي:
- ✓ تسارع التقدم التكنولوجي والثروة المعرفية المرتبطة به حيث أن توظيف التكنولوجيا الحديثة لصالح المجتمع وتمكينه من الحصول على فوائد كثيرة تتمثل في تحسين أداء المؤسسات، وإتاحة لها الفرص للاستثمار في قطاع التكنولوجيا لتسهيل الحياة، والاستفادة من المزايا التقنية -المتوفرة على المستوى الدولي؛
 - ✓ توجهات العولمة نحو تقوية الروابط الإنسانية حيث اعتبرت دافعا للعديد من الدول لتحسين خدماتها لترتقي للمستويات العليا للحصول على شهادة الجودة العالمية لخدماتها من ناحية، ولإرضاء المواطن من ناحية أخرى؛
 - ✓ التحولات الديمقراطية وما أرفقها من إصلاحات إدارية مطلوبة من كل دولة ترغب في الانضمام إلى منظمة التجارة العالمية، أو تلبية مطالب جمعيات حقوق الإنسان المحلية والدولية؛
 - ✓ إن تغير الأوضاع الدولية فرض واقع أجبر الجميع على الدخول فيه والذي لا يستطيع المواكبة سوف يعيش في عزلة دائمة وذلك يعني تضرر الدولة ومواطنيها؛
 - ✓ تزايد الضغط الشعبي على الحكومات وتطلعات المواطنين للحصول على خدمات أفضل وأسرع وأسهل في الوصول إلى المعلومات، وقد تدعم هذا بالوعي الشعبي بشعور كل مواطن بحقه في الوصول إلى المعلومات ومعرفة آليات اتخاذ القرار السياسي؛
 - ✓ حاجة الموظفين الحكوميين للدعم النوعي من خلال قاعدة معلومات صلبة ونظام عمل متطور وحديث.

من خلال ما تم ذكره سابقا تفرض تحديات العصر الرقمي التحول للإدارة الإلكترونية كحل ضروري لمواجهة تعقيدات الأنظمة التقليدية وارتفاع تكاليفها. حيث تواجه المؤسسات ضغوطاً داخلية كصعوبة توحيد البيانات، وخارجية كالسارع التكنولوجي. كما أن توقعات المواطنين للخدمات السريعة وحاجة الموظفين لنظم متطورة تجعل هذا التحول خياراً لا مفر منه لضمان الكفاءة والتنافسية.

رابعا: أهداف الإدارة الإلكترونية

- ✓ للإدارة الإلكترونية عدد من الأهداف التي تسعى إلى تحقيقها من بينها مايلي: (قادة، 2018-2017، الصفحات 81-82)
- ✓ تطوير في أداء الإدارة العمومية: أي أداء الإدارة الحكومية بخفض الأعمال الورقية والروتينية غير المبررة.
- ✓ تحسين وتطوير الخدمات: وذلك بالتقليل من تنقل المواطن بين المؤسسات المختلفة والمتباعدة جغرافيا، وذلك بالتوصيل المباشر وفي أي وقت يحتاجه وأي مكان وبسهولة الوصول للمعلومات.
- ✓ التقرب من المواطنين: أي تأمين واجهة واحدة بالنسبة للمواطن وإجراءات مناسبة غير معقدة تزيد من ثقته بالإدارة العمومية التي وجدت أساسا لخدمته ومساعدته

- ✓ **الدقة في صحة البيانات المتبادلة والبيانات المسترجعة:** حيث أن حصول المواطن للبيانات والمعلومات المطلوبة من جهة التوثيق والإدخال الأولى تزيد من نسبة الثقة بتلك البيانات، ويبعد احتمالات الوقوع في الأخطاء من جراء إعادة وإدخال البيانات.
- ✓ **تحدد أو بالأحرى تقليل كلفة الإجراءات الإدارية:** وما يرتبط بها من عمليات من خلال ترشيد التكاليف المالية، وتقليل أوجه الصرف في إنجاز ومتابعة عمليات الإدارة المختلفة مما يؤدي لتعزيز الكفاءة الاقتصادية.
- ✓ **زيادة عمل كفاءة الإدارة:** وذلك من خلال تعاملها مع المواطنين، وكذلك تعاملها مع الشركات والمؤسسات. وذلك من خلال تبسيط الإجراءات وسرعة الإنجاز ورفع مستوى أداء الخدمات.
- ✓ **إلغاء عامل العلاقة المباشرة بين طرفي المعاملة (المواطن والإدارة):** أو التخفيف منها إلى أقصى حد ممكن، مما يؤدي إلى الحد من تأثير العلاقات الشخصية والنفوذ في إنجاز المعاملات
- ✓ **توفير البيانات والمعلومات للمستفيدين بصورة فورية:** وذلك باستيعاب أكبر عدد ممكن من المواطنين في وقت واحد، إذ أن قدرة الإدارة التقليدية بالنسبة إلى تخليص معاملات المواطنين تبقى محدودة وتضطرهم في كثير من الأحيان إلى الانتظار في صفوف طويلة.
- ✓ **القضاء على البيروقراطية:** بمفهومها الجامد وتسهيل تقسيم العمل والتخصص به.
- ✓ **إلغاء نظام الأرشيف الورقي التقليدي:** وذلك باستبداله بنظام الأرشيف الإلكتروني مع ما يحمله من كفاءة ومرونة في التعامل مع الوثائق، وكذلك المقدرة على تصحيح الأخطاء التي قد تحصل.

يتضح من خلال ما تم ذكره أن الإدارة الالكترونية تسعى إلى تحقيق جملة من الأهداف الإستراتيجية، أهمها: تحديث الأداء الحكومي عبر القضاء على البيروقراطية والروتين، وتحسين جودة الخدمات المقدمة للمواطنين من خلال تبسيط الإجراءات وتوفيرها إلكترونياً على مدار الساعة. كما تعمل على تعزيز الشفافية و الموثوقية في المعاملات الإدارية، مع التركيز على خفض التكاليف ورفع الكفاءة التشغيلية. ومن أبرز غاياتها أيضاً إلغاء الأرشيف الورقي التقليدي، والحد من العلاقات الشخصية في المعاملات، مما يسهم في بناء ثقة المواطن بالإدارة العامة ويحقق العدالة في تقديم الخدمات.

الفرع الثالث: متطلبات تطبيق الإدارة الالكترونية، آثارها، معوقات تطبيقها، و عوامل نجاحها

أولاً: متطلبات تطبيق الإدارة الالكترونية

إن الإدارة الالكترونية ليست وصفة جاهزة أو خبرة مستوردة يمكن نقلها وتطبيقها، بل هي عملية معقدة تمثل تحولا شاملا في المفاهيم النظرية الأساليب الإجراءات الهياكل والتشريعات التي تقوم عليها، وفيما يلي سيتم عرض متطلبات تطبيق الإدارة الالكترونية في المؤسسة: (بركان و قوجيل، 2021، الصفحات 38-39)

المتطلبات الإدارية: تنحصر المتطلبات الإدارية الواجب مراعاتها عند تطبيق الإدارة الالكترونية في النقاط التالية:

- وضع استراتيجيات وخطط التأسيس: حيث لا بد من وضع أسمى إدارية سواء كانت على المستوى الوطني أو على المستوى المحلي إذ تقوم هذه الأخيرة بالتخطيط والمتابعة والتنفيذ وكل هذا تحت دعم الإدارة العليا في الهرم الإداري من اجل مساندةها وتدعيمها ماديا وماليا

-توفر البنية التحتية للإدارة الالكترونية :الذي يكون من خلال تطوير مختلف شبكات الاتصالات التي تحتاجها الإدارة، تبعاً للمتغيرات التي تستدعي ذلك والتي تظهر في الشبكة الواسعة نتيجة الكم الكبير من الاتصالات الواجب استيعابها، مع وجود الأجهزة والمعدات التقنية اللازمة وأجهزة الحاسب الآلي ومحاولة توفيرها للأفراد والمؤسسات

- تطوير التنظيم الإداري والخدمات والمعاملات الحكومية وفق تحول تدريجي بإعادة تنظيم الجوانب والمحددات الهيكلية، ومختلف الوظائف الحكومية بما يجعله تنسجم ومبادئ الإدارة الالكترونية.

المتطلبات البشرية: رغم تطلب الإدارة الالكترونية الاعتماد على الوسائل الالكترونية والحاسوب إلا أن الجانب البشري أساسي في وجود هذه التكنولوجيات خاصة منها العقول الذكية البشرية باعتباره العنصر المكون والموجد لهذه التطورات. فالمعلومات أو البيانات و المعطيات والبرامج هي من ابتكار الإنسان الذي يدخل المعلومات إلى الأجهزة الالكترونية ويقوم بمراقبتها، وفق عدد من المؤثرات البيئية أو المادية أو حتى البشرية، لذلك لا بد من وجود متطلبات بشرية في الإدارة الالكترونية، تتمثل في :

-تحديد الاحتياجات الحالية والمستقبلية من الأفراد المؤهلين في نظم المعلومات والبرمجيات والعمل على الانترنت؛

- استقطاب أفضل الأفراد المؤهلين في مجالات نظم المعلومات والبرمجيات؛

- إيجاد نظم فعالة للمحافظة على الأفراد وتطويرهم وتحفيزهم من اجل كسبهم وعدم بحثهم عن جهات أخرى قد تقدم لهم أفضل الفرص من خلال منحهم رواتب مناسبة وتوفير المناخ المناسب لأداء عملهم؛

- التمكين الإداري (Empowerment) للأفراد من اجل إتاحة الفرصة أمامهم للتعامل السريع مع المتغيرات في البيئة التكنولوجية، وهذا من خلال تزويدهم بكل المعلومات والوسائل التي يحتاجونها؛

-محاولة البحث عن الكوادر والأفراد المؤهلين محليا ودعمهم وتطوير مهاراتهم ومنحهم الفرص نظرا لولائهم أكثر من الأفراد الأجانب .

لكل ذلك، فإن من أهم متطلبات الإدارة الالكترونية تنمية وتطوير الموارد البشرية لإيجاد كوادر متخصصة وعلى درجة عالية من المهارات المختلفة، والمرتبطة بالبيئة الأساسية لنظم المعلومات وقواعد البيانات على شبكة الانترنت.

المتطلبات السياسية: يترجمها وجود إرادة سياسية داعمة لإستراتيجية التحول الالكتروني ومساندة مشاريع الإدارة الالكترونية، عن طريق تقديم الدعم المادي والمعنوي المساعد على اجتياز العقبات وتطوير برامج التحول الالكتروني والإدارة الالكترونية.

المتطلبات الأمنية والقانونية: إن التطورات الحاصلة في المجال المعلوماتي وتطور تقنيات الاتصال ووسائلها ساعد في انتشار وعولمة الجريمة الالكترونية وتفشي جرائم اجتماعية واقتصادية مستحدثة، فظهر ما يسعى بالعصابات الالكترونية التي مارست شتى أنواع الخروقات الأمنية التكنولوجية، التصنت واعتراض بطاقات الائتمان والسطو على البنوك الكترونيا، وتغيير المعطيات والبيانات والمعلومات في الأجهزة الالكترونية التي باتت تقريبا كلها على اتصال بالشبكة العالمية للاتصال.

على ضوء الثورة التقنية والتطورات التكنولوجية والمعرفية وازدياد شبكات الاتصالات والمعلومات صار لا بد من إيجاد أساليب وإجراءات أمنية تساعد على حماية المعلومات وأمنية البيانات من الاختراق وهناك مجموعة من الإجراءات التي ينبغي أن تتوفر لحفظ المعلومات مثل:

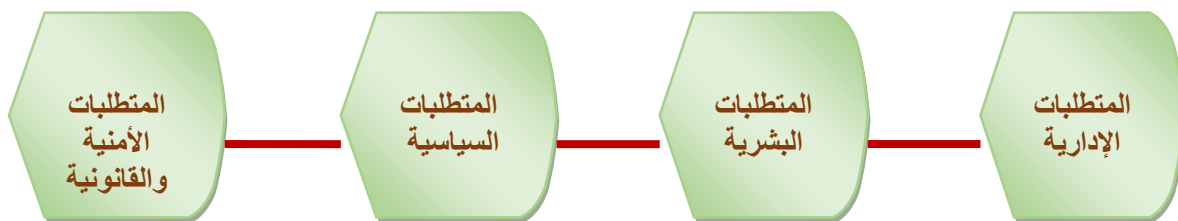
- التحديث المستمر لأنظمة التشغيل للحاسبات الآلية.

-التحديث المستمر للبرامج المضادة للفيروسات.

و على هذا الأساس، ينبغي أن تكون كلمة المرور أو كلمة السر مستحدثة على الأقل، وان تكون مزيجاً من الأحرف والأرقام ويفضل فيها عدم التكرار، كما ينبغي وضع التشريعات القانونية اللازمة لتطبيق الإدارة الالكترونية وهذا من خلال وضع أسس قانونية وإعطاء الصيغة القانونية للأعمال الالكترونية، وتحديد النشاطات الايجابية والسلبية منها والعقوبات المفروضة عليها، وتحديد الأمن الوثائقي وتحديد متطلباتها بما يحافظ على سرية العمل الالكتروني وتحديد الإجراءات العقابية الخاصة بفئة المتورطين في جرائم الإدارة الالكترونية.

ويمكننا تلخيص متطلبات تطبيق الإدارة الالكترونية :

الشكل رقم: (1-7) : متطلبات تطبيق الإدارة الالكترونية



المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على ما سبق ذكره

من خلال ما ذكرناه سابقاً يشكل التحول نحو الإدارة الإلكترونية تحدياً مؤسسياً شاملاً يتطلب توفر أربعة أركان أساسية: بنية تقنية متكاملة، كفاءات بشرية مؤهلة، إرادة سياسية داعمة، وإطار أممي وقانوني محكم. حيث تتفاعل هذه العناصر لتمكين المؤسسات من تحقيق التميز التشغيلي عبر تبسيط الإجراءات، تعزيز الشفافية، وضمان أمن المعلومات، مع الحفاظ على المرونة الكافية للتكيف مع التطورات التقنية المستمرة.

ثانياً: آثار التحول إلى الإدارة الالكترونية

تظهر آثار التحول إلى أسلوب الإدارة الإلكترونية واضحة لدى الدول المتقدمة التي تمتلك تجارب ناجحة في هذا المجال، أما بالنسبة لمجتمعاتنا النامية فيصعب تحديد الآثار الناجمة على هذا التحول نظراً لحداثة مشروع الإدارة الإلكترونية، حيث ينصب تركيز الخبراء والباحثين على الآثار الإيجابية لمشروع الإدارة الإلكترونية، مع القليل من التنبيه للآثار السلبية التي يمكن استنتاجها من طبيعة العمل الإلكتروني، كما يمكن حصر الآثار المتوقعة للتحول إلى أسلوب الإدارة الإلكترونية في عدة مجالات تتضمن: (بوزكري، 2015-2016، الصفحات 123-126)

✚ **المجال الإداري** : نظراً لأن مفهوم الإدارة الإلكترونية يندرج ضمن مفهوم الفكر الإداري التنظيمي، فإن غالبية آثاره تظهر ضمن المجال الإداري لنشاطات المؤسسات الحكومية وغير الحكومية، حيث تنعكس تلك التأثيرات على وظائف الإدارة الرئيسية، والعناصر الرئيسية للنشاط الإداري، وبصفة خاصة عمليات تهيئة وإصلاح البنية التنظيمية. وقد لاحظنا ذلك عند التطرق لوظائف الإدارة الإلكترونية.

✚ **المجال السياسي:** سيؤدي التحول إلى أسلوب الإدارة الإلكترونية إلى تطوير نظام الحكم الإلكتروني والشؤون العامة،

ويمكن أن يتم ذلك بإيجاد علاقة جديدة بين المواطنين والدولة في إدارة شؤون الدولة من خلال:

- البدء بعملية جمع المعلومات حول أسس تطوير السياسات، ثم نشرها للمواطنين لزيادة وعيهم السياسي وإدراكهم لكيفية وضع السياسات التي تخص الدولة؛

- استخدام نظم المعلومات الإلكترونية لتسهيل عملية المشاركة والتحاور لإعداد السياسات وتحديد الأولويات والتوجهات الإستراتيجية للدولة؛

- استخدام نظم المعلومات الإلكترونية في عملية الانتخابات والتمثيل السياسي.

كما يمكن أن توفر :

- اتساع قاعدة المواطنين المشاركين في القرار السياسي، وزيادة قدرة المواطنين على تبادل القيم الديمقراطية وثبوت حق الحصول على المعلومات وتبادل الآراء.

- في ظل الإدارة الإلكترونية ستتخلص الحكومة والقيادات السياسية من روح المركزية والانفراد بالقرارات السائدة في ظل الإدارة البيروقراطية، كما تتحول الدولة من دور القائد إلى دور الوسيط.

✚ **المجال الاقتصادي :** تؤثر الإدارة الإلكترونية بشكل مباشر على النواحي الاقتصادية في شتى بقاع العالم، وأهم تأثيراتها

على الفعالية الاقتصادية هي:

-تسريع التطور الاقتصادي من خلال فتح قطاعات جديدة للاستثمار تتضمن قطاع التقنيات المعلوماتية وما يمكن أن تحدته كاستثمار معلوماتي في القطاع الاقتصادي للدولة؛

-تحفز الثورة المعلوماتية الرقمية على مبدأ التنافسية بفتح أسواق جديدة؛

- تخفيف أعباء التعامل بين القطاع الحكومي والقطاع الخاص وبقية أطراف الخدمة؛

- تحسين ميكانزمات الأداء الإداري في كل القطاعات وزيادة فعالية عمل المسيرين ومتخذي القرار في كل المستويات، كما تشجع العمل عن بعد؛

- زيادة فاعلية العمليات الإنتاجية من خلال تحسين البنيات التحتية الوطنية، مما يؤدي إلى تخفيض تكلفة الإنتاج وتخفيض زيادة الإنتاجية؛

- المساعدة على دخول سلع جديدة للسوق المحلي.

✚ **المجال الاجتماعي:** تؤثر الإدارة الإلكترونية بشكل مباشر على النواحي الاجتماعية من خلال:

- ظهور أنظمة جديدة أكثر قدرة على التكيف مع متطلبات العصر وملائمة لمظاهر التغير المتسارع؛

- تأكل البيروقراطية، وظهور هياكل تنظيمية جديدة تعتمد على استخدام المجموعات المؤقتة ؛

-زيادة درجات الحرية المتاحة للفرد؛

-تعاضم ور المرأة، وزيادة فرص مشاركتها اجتماعيا؛

-سيادة قيم الشفافية والمشاركة والصراحة والوضوح، وكذلك الثقة التي يشعر بها الأفراد، والقدرة على إبداء الرأي والمشاركة إيجابيا.

وعلى الرغم مما توفره الإدارة الإلكترونية من إيجابيات فإن لها انتقادات (مأخذ) عديدة، إلا أنها لم ترق لتكون عائقا وسببا للتخلي

عن خيار الأخذ بها، وأهم هذه المآخذ هي :

- 1- **التجسس الإلكتروني:** يعود ذلك لكون الإدارة الإلكترونية تعتمد على الأرشيف الإلكتروني الذي يعرضه لمخاطر كثيرة تكمن في التجسس على الوثائق وكشفها ونقلها وحتى إتلافها، لذلك فهناك مخاطر أمنية كبيرة على المعلومات ووثائق وأرشيف الإدارة سواء تعلق الأمر بالأشخاص أو المؤسسات أو الإدارات أو حتى الدول؛
- 2- **زيادة التبعية للخارج:** تصنع تقنيات الإدارة الإلكترونية غالباً في الدول الكبرى الصناعية وهذا ما يجعل دولنا رغم الجهود المبذولة تابعة لهذه الدول فيما لا يخص هذه التقنيات، الأمر الذي ينعكس بشكل خاص على الجانب الأمني كما ذكرنا؛
- 3- **شلل الإدارة:** قد يؤدي التحول غير التدريجي والسوي إلى أسلوب الإدارة الإلكترونية إلى شلل وظائف الإدارة؛
- 4- **الكلفة الباهظة لبناء البيئة الإلكترونية:** وذلك لما تحتاجه من بنية تحتية وخدمات مساندة للمشاريع الإلكترونية من تدريب وتأهيل والتي يتم اقتطاع جزء كبير من ميزانية الدولة لها، مما يؤثر على أولويات تنفيذ الخدمات وخاصة في البلدان النامية.
- 5 - **مشكلة البطالة:** يؤثر الاعتماد على الأجهزة الإلكترونية في القيام بالأنشطة المختلفة بدلاً من الإنسان في سوق العمالة والطلب عليها - خاصة في القطاع العام، بالرغم مما يمكن أن توفره من فرص جديدة للعمل؛
- 6- **التهديد الأمني:** مما يجعلها عرضة للاختراق والعبث؛
- 7- **التخوف من اقتصار العمل على فئة محدودة من العمال،** أو على أنواع متدنية من تبادل المعلومات عوضاً عن تبادل المعلومات المفيدة، وكذلك التخوف من تدني نسبة المشاركة نظراً لعدم وجود المستوى الثقافي المعلوماتي الكافي بين أفراد المجتمع؛
- 8- **تضاؤل شخصية الفرد والخسارة المستمرة للذات الشخصية؛**
- 9- **تشديد الرقابة على فكر الفرد ،**
- 10 - **اتساع الفجوة بين المديرين والمبدعين وبين العاملين في المستويات الدنيا في التنظيم.** كما تشكك الإدارة الإلكترونية مشكلة :
- 11 - **مشكلة التفكك الاجتماعي:** ويكون ذلك نتيجة نقص الاتصال الجماهيري بين الأفراد؛
- 12 - **فقدان الخصوصية:** وذلك لاحتمال تسرب المعلومات الخاصة بالأفراد، كالأسرار الأسرية التي لا يرغب كثير من الناس إطلاع الغير عليها.

ثالثاً: معوقات تطبيق الإدارة الالكترونية

هناك العديد من الصعوبات التي تعيق تطبيق الإدارة الالكترونية، ولكن إذا تم تطبيقها يحتمل الحصول على نتائج سلبية وهيا كالتالي: (راجحي و لكحل، 2016، الصفحات 247-249)

1- معوقات إدارية وتنظيمية

وتتمثل في :

- ✓ الإجراءات الروتينية التي تؤخر عملية التحول نحو الإدارة الإلكترونية كتنقص الدورات التدريبية للموظفين في مجال الإدارة الإلكترونية، وضعف التحفيز بنوعيه المادي والمعنوي) لاستخدام التقنيات الإلكترونية.
- ✓ ضعف التخطيط الاستراتيجي: يعتبر من المعوقات الإدارية لتطبيق الإدارة الإلكترونية، فالتخطيط أحد الوظائف الإدارية المهمة لأنه يساعد على اتخاذ القرارات الإستراتيجية في الإدارة وبالتالي إعطاء صورة واضحة للمستقبل والإعداد الجيد والملائم له، ولكن غالباً ما تشويه بعض المعوقات تتمثل في:
- أ- احتياج عملية التخطيط إلى قدر كبير من التحليل والقدرة على التنبؤ بالمستقبل، وحاجته إلى المعلومات المتعددة والمتنوعة خاصة فيما يتعلق بالإدارات التي لها علاقة بالتخطيط والنشاطات ذات العلاقة بما يكفل توضيح كل الجوانب للمخطط.
- ب - عدم تحقيق التوازن بين خطة الإدارة والإستراتيجية الكلية، نظراً لتعدد الإدارات مما يتطلب وضع خطط فرعي لكل جزء في المشروع.

2- معوقات تقنية

وتتمثل في:

- ✓ ضعف قطاع التقنيات المعلوماتية في الدول النامية، كعدم القدرة التصنيعية وقلة الخبرات الفنية؛
- ✓ صعوبة تعريب أجهزة الحاسوب تؤدي إلى عدم تعريب تطبيقاته؛
- ✓ نقص الأدلة الإرشادية الموضحة لآليات تطبيق الإدارة الإلكترونية؛
- ✓ الافتقار إلى قواعد بيانات دقيقة ومتكاملة؛
- ✓ ضعف مستوى البنية التحتية اللازمة لتطبيق الإدارة الإلكترونية؛
- ✓ عدم جاهزية الإدارات من ناحية أمن المعلومات على شبكة الانترنت.

3- معوقات بشرية

وتتمثل في:

- ✓ قلة الثقة لدى الموظفين في كافة التعاملات الإلكترونية؛
- ✓ النقص في عدد الموظفين المتخصصين في تشغيل وصيانة أجهزة الحاسوب الآلي؛
- ✓ قلة دراية صناع القرار بأهمية تكنولوجيا المعلومات والإدارة الإلكترونية؛
- ✓ النظر إلى مشروعات الإدارة الإلكترونية من منطلق التكلفة من دون إعارة أي اهتمام للفائدة منها ؛
- ✓ قلة العناصر البشرية المدربة والقادرة على التعامل والتشغيل والصيانة لهذه التقنية الجديدة والمعقدة؛
- ✓ ضعف الوعي الثقافي بتكنولوجيا المعلومات على المستوى الاجتماعي والتنظيمي؛
- ✓ عدم توفر الحافز القوي لدى الأفراد لإنجاح عملية التحول والمتمثل في عدم إحساسهم بأنهم جزء من عملية التحول والنجاح؛
- ✓ ضعف مهارات اللغة الإنجليزية لدى الموظفين، والخوف من التعامل مع الأجهزة الإلكترونية؛
- ✓ عدم الثقة في حماية سرية وأمن التعاملات الشخصية.

4- معوقات مالية

وتتمثل في:

- ✓ ضعف المخصصات المالية لدى الإدارات من أجل تنظيم (المحاضرات والندوات والدورات التكوينية و ورشات العمل، ضعف الدعم المالي المخصص للبحوث والدراسات في مجال تقنيات المعلومات ومحال الإدارة الإلكترونية بصفة عامة؛
- ✓ التكلفة المالية العالية لأجهزة الإدارة الإلكترونية؛
- ✓ عدم إعداد بنية التكلفة المالية المتكاملة لأن تنفيذ برامج الإدارة الإلكترونية الناجحة يلزم متحدي القرار بوضع أهداف لتلك البرامج وتقدير حجم الموارد اللازمة لتحقيق تلك الغايات؛
- ✓ قلة الموارد المالية اللازمة لتوفير البنية التحتية فيما يتعلق بشراء الأجهزة والبرامج التطبيقية، ومجالات تطوير الحاسوب وإنشاء المواقع وربط الشبكات؛
- ✓ ارتفاع تكاليف الصيانة لأجهزة الحاسوب وبرامج الإدارة الإلكترونية ونقص الأيدي العاملة ذات الكفاءة والخبرة في هذا المجال.

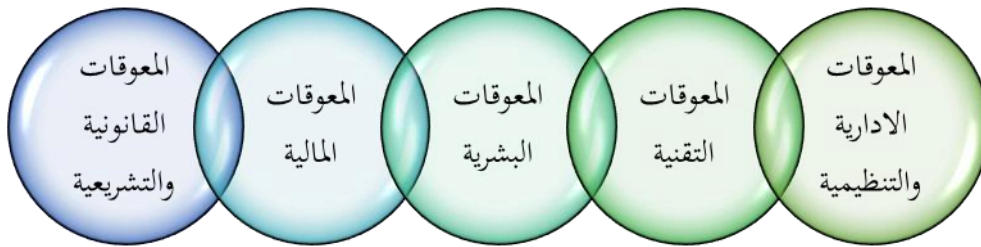
5- معوقات قانونية وتشريعية

وتتمثل في:

- ✓ قصور القوانين والتشريعات بسبب صعوبة إيجاد بيئة تشريعية وقانونية تتناسب وتطبيقات الإدارة الإلكترونية.
- ✓ عدم وجود إدارة إلكترونية محمية وفق أطر قانونية، تحدد شروط التعامل الإلكتروني بدقة.

✓ كما هناك معوقات أخرى عديدة لتطبيق الإدارة الإلكترونية مثل الخوف من التغيير، تداخل المسؤوليات وضعف التنسيق، قلة وعي الجمهور بالمميزات المرجوة، غياب الشفافية، وكل هذه المعوقات هي ليست على سبيل الحصر ولكنها أبرز معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية، فأغلب الإدارات يمكن أن تعاني من ضعف في أحد هذه المعوقات. يمكننا توضيح معوقات تطبيق الإدارة الالكترونية في الشكل التالي:

الشكل رقم: (1-8) : معوقات تطبيق الإدارة الالكترونية



المصدر : من إعداد الطالبتين بالاعتماد على ما سبق

من خلال ما تم ذكره سابقا يتبين لنا أن الإدارة الالكترونية تواجه تحديات متعددة التي تعيق تنفيذها الفعال وهذه التحديات تتطلب معالجة شاملة لضمان نجاح التحول الرقمي ولا بد من تبنى خطة متكاملة تعزز البنية التحتية وتطور الكفاءات وتعزز ثقافة التحول الرقمي لدى العاملين والمستفيدين

رابعا: عوامل نجاح الإدارة الالكترونية

للمسؤولين في المؤسسة الذين يرغبون في التحول إلى الإدارة الإلكترونية أن يأخذوا بعين الاعتبار عدة عوامل لتحقيق النجاح في المؤسسة ومن أهمها : (قادة، 2018-2017، صفحة 101)

- 1- وضوح الرؤية الإستراتيجية للمسؤولين في المؤسسة و الإستيعاب الشامل لمفهوم الإدارة الإلكترونية من تخطيط، تنفيذ ، إنتاج، تشغيل وتطوير كما نلاحظ في بعض المؤسسات التجارية وجود إعلانات كبيرة بالمؤسسة لتوضيح الرؤية والرسالة؛
- 2- الرعاية المباشرة والشاملة للإدارة العليا بالإدارة والبعد عن الاتكالية في معالجة الأمور ؛
- 3-التطور المستمر لإجراءات العمل ومحاولة توضيحها للموظفين لإمكانية استيعابها وفهم أهدافها مع التأكيد على تدوينها وتصنيفها؛
- 4- التدريب والتأهيل وتأمين الاحتياجات التدريبية لجميع المواطنين كل حسب تخصصه؛
- 5- التحديث المستمر لتقنية المعلومات ووسائل الاتصالات؛
- 6 - تأمين سرية المعلومات للمستخدمين؛
- 7- التعاون الإيجابي بين الأفراد والإدارة داخل المؤسسة وترك الاعتبارات الشخصية.

نستنتج أن عوامل نجاح تطبيق الإدارة الالكترونية هي تبنى رؤية إستراتيجية واضحة وتطبيق عملي مدروس مع التركيز على القيادة الواعية والرقابة الفعالة، وضمان الشفافية مع الحفاظ على أمن المعلومات، وتعزيز العمل الجماعي وتبادل الخبرات ، وهذه الركائز تشكل خارطة طريق أساسية لتحقيق إدارة الكترونية فعالة التي تحقق النتائج المرجوة

الفرع الرابع: العلاقة بين الإدارة الالكترونية و جودة الحياة الوظيفية

تسهم الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الحياة الوظيفية من خلال تبسيط الإجراءات وتقليل الروتين، مما يوفر وقت الموظفين ويخفف ضغوط العمل. كما تتيح أنظمتها المرنة إمكانية العمل عن بعد، مما يعزز التوازن بين الحياة الشخصية والمهنية. بالإضافة إلى ذلك، تُحسن الشفافية وسرعة اتخاذ القرارات بفضل التكنولوجيا الحديثة مما يعزز الرضا الوظيفي. كما تُسهّل الإدارة الإلكترونية التواصل بين الفرق وتقلل الأخطاء اليدوية، مما ينعكس إيجاباً على بيئة العمل. وبالتالي، فإن تطبيقها يُعتبر عاملاً حيويًا لتعزيز الكفاءة والإنتاجية، مما يُترجم في النهاية إلى جودة حياة وظيفية أفضل.

المبحث الثاني: الأدبيات التطبيقية لجودة الحياة الوظيفية والإدارة الالكترونية

بعد التطرق إلى الجوانب النظرية لمتغيرات الدراسة بتقديم بعض المفاهيم والمصطلحات الخاصة بجودة الحياة الوظيفية و الإدارة الالكترونية، سنعرض في هذا المبحث مجموعة من الدراسات السابقة التي تناولت موضوع البحث ، حيث اشتملت هذه الدراسات على متغيرات و أبعاد متنوعة في عرض منهجية معالجة الموضوع، وقد تم الاستفادة من معطياتها بما يخدم أهداف الدراسة، ولكن عند قيامنا بالبحث عن معلومات حول الموضوع محل الدراسة لم نوفق في الحصول على الكثير من الدراسات السابقة تصب في صلب الموضوع، بشكل مباشر وواضح، إلا أننا استعملنا بعض الدراسات عن الإدارة الالكترونية مع جودة الحياة الوظيفية أو العكس.

حيث قسمنا المبحث إلى مطلبين:

المطلب الأول: عرض الدراسات السابقة حول الموضوع

المطلب الثاني: مقارنة الدراسة الحالية بالدراسات السابقة

المطلب الأول: عرض الدراسات السابقة حول الموضوع

فيما يلي مجموعة من الدراسات باللغة العربية التي تناولت بعض جوانب الموضوع، وهي مرتبة من الأحدث إلى الأقدم كما يلي:

الفرع الأول : الدراسات باللغة العربية

1-دراسة (بن محمد عالم، 2024)

بعنوان: أثر التحول الرقمي في تحسين مستوى جودة خدمة الموظفين: دراسة حالة بوزارة الصناعة والثروة المعدنية في المملكة العربية السعودية

هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر التحول الرقمي في تحسين مستوى جودة خدمة الموظفين بوزارة الصناعة والثروة المعدنية في المملكة العربية السعودية. استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، و الاستبانة كأداة لجمع البيانات وطبقت على عينة من موظفي الوزارة حيث شملت على 100 عامل , أظهرت النتائج وجود علاقة ارتباط معنوية بين التحول الرقمي وتحسين جودة خدمات الموظفين، حيث تبين أن التحول الرقمي يؤثر إيجابياً على جودة خدمات الاستجابة، الاعتماد، الملموسية، التعاطف، والضمان. وأوصت الدراسة بضرورة الاهتمام بنظام التدريب المستمر على أدوات التحول الرقمي لدعم التحسين المستدام، ورفع كفاءة بيئة العمل، والالتزام بمعايير استخدام التحول الرقمي لتعزيز جودة الخدمات، وتحقيق الالتزام التنظيمي والرقابة على الأداء

2-دراسة (الأحمدي، 2024)

بعنوان: دور التحول الرقمي في تحسين كفاءة إدارة الموارد البشرية دراسة حالة في شركة الاتصالات السعودية بالمدينة المنورة هدفت هذه الدراسة إلى تسليط الضوء على واقع التحول الرقمي في إدارة الموارد البشرية بشركة الاتصالات السعودية في المدينة المنورة، وتحديد فوائده وتحدياته، مع تقديم توصيات لتحسين جودة تطبيقه. اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، وتم

جمع البيانات باستخدام الاستبانة، حيث شملت عينة مكونة من 52 موظفًا في الشركة خلال الفصل الدراسي الثاني من عام 2024. أظهرت النتائج أن التحول الرقمي كان فعالاً بدرجة عالية في تحسين كفاءة إدارة الموارد البشرية، مما ساهم في تسريع إنجاز المهام وتقليل الجهد والوقت ورفع أداء الموظفين. كما كشفت الدراسة عن تحديات مثل ضعف البنية التحتية وارتفاع التكلفة التشغيلية. بناءً على ذلك، أوصت الدراسة بتعزيز البنية التحتية التقنية، وتوفير الخبرات اللازمة لإدارة التحول الرقمي، واستخدام تقنيات تشفير وأمن متقدمة، بالإضافة إلى متابعة أداء الموظفين عبر أنظمة رقمية وإجراء استطلاعات دورية حول رضاهم، مع التركيز على تطوير مهاراتهم باستمرار لمواكبة متطلبات العصر الرقمي .

3-دراسة (بوخلوة و بن عريمة، 2024)

بعنوان: أثر التحول الرقمي على الأداء الوظيفي :دراسة حالة بمؤسسة موبيليس بورقلة

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة أثر التحول الرقمي على الأداء الوظيفي للعاملين في مؤسسة موبيليس بورقلة، حيث اعتمدت على المنهج الوصفي التحليلي لتحقيق أهدافها. تم استخدام استبانة كأداة لجمع البيانات، والتي وُزعت على عينة مكونة من 41 موظفًا. وأظهرت النتائج أن مستوى التحول الرقمي في المؤسسة مرتفع، بينما كان مستوى الأداء الوظيفي متوسطًا. كما تبين وجود علاقة ارتباط قوية وإيجابية بين التحول الرقمي والأداء الوظيفي، بالإضافة إلى وجود أثر ذي دلالة إحصائية للتحول الرقمي على الأداء الوظيفي. كما كشفت الدراسة عن عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في الأداء الوظيفي تعزى للجنس أو العمر، بينما وُجدت فروق تعزى للمستوى التعليمي والخبرة. وبناءً على هذه النتائج، أوصت الدراسة بضرورة تحسين البنية التحتية الرقمية، وتعزيز استخدام الأنظمة الرقمية في إدارة المهام والموارد، بالإضافة إلى تطوير وسائل الاتصال الإلكتروني داخل المؤسسة لدعم بيئة عمل أكثر كفاءة ومرونة.

4-دراسة (مغزي لعراي، عامر، و قريشي، 2023)

بعنوان: دور الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الأداء المؤسسي :دراسة حالة في جامعة بسكرة بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على واقع تطبيق الإدارة الإلكترونية في كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة بسكرة، ومدى تأثيرها على جودة الأداء المؤسسي. تم استخدام المنهج الوصفي كإطار منهجي للدراسة، حيث تم جمع البيانات من خلال استبيان وُزِع على عينة عشوائية بسيطة مكونة من 40 موظفًا إداريًا من إجمالي 79 موظفًا يمثلون مجتمع البحث . حيث كشفت النتائج أن مستوى توفر متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية في الكلية كان متوسطًا، كما كان مستوى جودة الأداء المؤسسي متوسطًا أيضًا. وأظهرت الدراسة وجود علاقة ارتباط إيجابية وقوية ذات دلالة إحصائية بين توفر متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية وتحسين جودة الأداء المؤسسي، حيث تبين أن 86.7% من التغيرات في جودة الأداء المؤسسي تعود إلى مدى الاهتمام بتطبيق الإدارة الإلكترونية . وبناءً على هذه النتائج، أوصت الدراسة بضرورة تعزيز ثقافة الإدارة الإلكترونية بين الموظفين، وتوفير خطط تدريبية لرفع كفاءتهم، بالإضافة إلى منح حوافز مادية أو معنوية للمتميزين في تطبيقاتها. كما أكدت على ضرورة تخصيص ميزانيات ملائمة لدعم البنية التحتية اللازمة لتطبيق الإدارة الإلكترونية، وتعزيز نظم الحماية الإلكترونية لضمان أمن المعلومات.

5-دراسة (مقدم و مصباح ، 2023)

بعنوان : أثر الإدارة الإلكترونية على جودة الحياة الوظيفية للأستاذ الجامعي :دراسة حالة في جامعة خميس مليانة

هدفت الدراسة إلى تبيان أثر الإدارة الإلكترونية على جودة الحياة الوظيفية للأستاذ الجامعي من وجهة نظر الأساتذة أنفسهم، ومعرفة مستوى الإدارة الإلكترونية وجودة حياتهم الوظيفية بجامعة خميس مليانة، تم تطبيق الدراسة على عينة مكونة من 80 أستاذاً جامعياً تم اختيارهم بطريقة عشوائية بسيطة من خمس كليات بجامعة خميس مليانة، اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، حيث تم جمع البيانات باستخدام استبانتين: الأولى خاصة بالإدارة الإلكترونية و الثانية خاصة بجودة الحياة الوظيفية للأستاذ الجامعي، أظهرت النتائج أن مستوى الإدارة الإلكترونية في الجامعة متوسط من وجهة نظر الأساتذة الجامعيين. كما تبين أن مستوى جودة الحياة الوظيفية للأساتذة متوسط أيضاً. هناك تأثير إيجابي للإدارة الإلكترونية على جودة الحياة الوظيفية للأستاذ الجامعي، حيث تؤدي زيادة تطبيق الإدارة الإلكترونية إلى تحسين جودة حياة الأساتذة في بيئة العمل.

6- دراسة (سيد و حسين، 2023)

بعنوان: دور التحول الرقمي في تحسين جودة حياة العمل دراسة حالة تطبيقية على الشركة القابضة لكهرباء مصر

هدفت هذه الدراسة إلى استكشاف دور التحول الرقمي في تحسين جودة حياة العمل في المؤسسات العامة، مع التركيز على الشركة القابضة لكهرباء مصر، أجريت الدراسة على عينة مكونة من 250 موظفاً بالشركة، وذلك باستخدام المنهج الوصفي التحليلي والمنهج الكمي من خلال استبيان تم توزيعه في جانفي 2023. أظهرت النتائج وجود علاقة إيجابية قوية بين التحول الرقمي وجودة حياة العمل، وكان التأثير الأكبر للتحول الرقمي على التعويضات والمكافآت، مما يجعله العامل الأكثر تأثيراً بالتحول الرقمي. وأوصت الدراسة بضرورة تركيز الشركة على تحسين سياسات التعويضات، وتحفيز الموظفين بطرق مبتكرة، وتعزيز فرص النمو المهني من خلال برامج تدريبية مستمرة، مع منح الموظفين فرصة أكبر للمشاركة في صنع القرار، والاهتمام بالجوانب النفسية لضمان بيئة عمل محفزة على الإبداع والابتكار.

7- دراسة (ستار جبر و خفيف الغريباوي، 2021)

بعنوان: دور تطبيق الإدارة الإلكترونية في تبسيط الإجراءات الإدارية في المنظمة: دراسة حالة في وزارة النفط العراقية

هدفت هذه الدراسة إلى تحديد العلاقة بين تطبيق الإدارة الإلكترونية وتبسيط الإجراءات الإدارية في وزارة النفط العراقية، حيث سعت إلى فهم دور الإدارة الإلكترونية في تحسين الأداء الإداري وتقليل التعقيدات في الإجراءات. واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، وتم استخدام الاستبانة كأداة رئيسية لجمع البيانات من عينة عشوائية بلغت 60 فرداً من العاملين في الوزارة، بما في ذلك مسؤولي الشعب والمديرين والمعاونين. تم تحليل البيانات باستخدام برنامج SPSS، وشملت الأدوات الإحصائية المستخدمة معامل الارتباط، الوسط الحسابي، والانحراف المعياري. حيث أظهرت النتائج وجود علاقة ارتباط معنوية ذات دلالة إحصائية بين تطبيق الإدارة الإلكترونية وتبسيط الإجراءات الإدارية، حيث تبين أن الإدارة الإلكترونية تقلل من التكاليف المالية، وتسرع من إنجاز المعاملات، وتحسن مستوى الأداء الإداري. كما تساعد على تقليل الروتين الإداري وزيادة الشفافية في اتخاذ القرار.

8- دراسة (خنشور و عباسية، 2019)

بعنوان: مساهمة الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة خدمات التعليم العالي: دراسة حالة في الجامعات الجزائرية

هدفت هذه الدراسة إلى تسليط الضوء على مفهوم الإدارة الإلكترونية وإمكانية مساهمتها في تحسين جودة خدمات قطاع التعليم العالي في الجزائر، من خلال تشخيص واقع تطبيقها وتوقعات تأثيرها. تم إجراء الدراسة في الجامعات الجزائرية، حيث شملت عينة من الأساتذة الجامعيين من تخصصات متعددة، وذلك عبر استبيان إلكتروني. اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، نظراً لملاءمته في تحليل الواقع واستعراض تأثير الإدارة الإلكترونية على جودة التعليم العالي. وأظهرت النتائج أن الجزائر أحرزت تقدماً في تبني الإدارة الإلكترونية، إلا أنها لم تصل بعد إلى المستوى العالمي. كما أثبتت الدراسة أن الإدارة الإلكترونية تساهم في تحسين جودة التعليم العالي، لا سيما في مجالات التعليم، البحث العلمي، الأداء الإداري والمالي. وأوصت الدراسة بضرورة توفير

المتطلبات اللازمة للتحويل الرقمي، مثل البنية التحتية التكنولوجية، التشريعات المناسبة، والكوادر البشرية المؤهلة، إلى جانب الاستفادة من التجارب العالمية الناجحة في هذا المجال.

9- دراسة (عبد الوهاب و ابو العينين، 2019)

بعنوان: أثر إدارة الموارد البشرية الإلكترونية على جودة الحياة الوظيفية دراسة حالة في قطاع المصارف الإسلامية في مصر
هدفت الدراسة التعرف على واقع تطبيق إدارة الموارد البشرية الإلكترونية في قطاع المصارف الإسلامية في مصر وذلك بدراسة مدى تأثير إدارة الموارد البشرية الإلكترونية على جودة الحياة الوظيفية في البنوك الإسلامية بمصر حيث تم تحديد أثر تطبيق إدارة الموارد البشرية الإلكترونية على أبعاد جودة الحياة الوظيفية في القطاع المصرفي الإسلامي بمصر . اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، والذي يهدف إلى وصف وتحليل واقع تطبيق إدارة الموارد البشرية الإلكترونية وتأثيرها على جودة الحياة الوظيفية من خلال جمع البيانات بأداة الاستبانة والمقابلة وتحليلها بطريقة منهجية للوصول إلى استنتاجات علمية دقيقة. تم اختيار عينة الدراسة بطريقة عشوائية بسيطة، حيث بلغ حجم العينة 429 مفردة من العاملين في المصارف الإسلامية في مصر، موزعة على ثلاثة بنوك رئيسية (بنك البركة: 133 موظفًا , مصرف أبوظبي الإسلامي: 163 موظفًا , بنك فيصل الإسلامي: 128 موظفًا) . توصلت الدراسة إلى أن هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين تطبيق إدارة الموارد البشرية الإلكترونية وتحسين جودة الحياة الوظيفية في المصارف الإسلامية بمصر و أوضحت النتائج أن أبعاد جودة الحياة الوظيفية تأثرت إيجابيًا بتطبيق ممارسات إدارة الموارد البشرية الإلكترونية، مثل نظم التعويضات الإلكترونية والتدريب الإلكتروني والتوظيف الإلكتروني. أوصت الدراسة على ضرورة تطوير استراتيجيات واضحة لتطبيق إدارة الموارد البشرية الإلكترونية في المصارف الإسلامية لضمان تحقيق أقصى استفادة من هذه التقنية و تعزيز برامج التدريب الإلكتروني لرفع كفاءة العاملين وتحسين أدائهم والعمل على تحسين بيئة العمل وتعزيز نظم التعويضات والحوافز الإلكترونية بما ينعكس إيجابيًا على جودة الحياة الوظيفية .

الفرع الثاني : الدراسات باللغة الأجنبية

فيما يلي دراسات باللغة الأجنبية التي تناولت بعض الجوانب من الموضوع، وهي مرتبة من الأحدث إلى الأقدم كما يلي:

1- دراسة (Aqeeli, 2022)

بعنوان: أنظمة الإدارة الإلكترونية ودورها الفعال في دعم أداء الموظفين: دراسة حالة في مدينة الملك فهد الطبية بالرياض
هدفت هذه الدراسة إلى تحليل أثر تطبيق أنظمة الإدارة الإلكترونية على أداء الموظفين في مدينة الملك فهد الطبية بالرياض. اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي المسحي، حيث تم توزيع استبانة إلكترونية على عينة مكونة من 150 موظفًا يعملون في المدينة الطبية. أظهرت النتائج أن تطبيق أنظمة الإدارة الإلكترونية أدى إلى تحسين سرعة إنجاز العمل وتسهيل عمليات الرقابة والمتابعة، كما ساهم في زيادة كفاءة الاتصال بين الأقسام الإدارية. بالإضافة إلى ذلك، أكدت الدراسة أن استخدام الأنظمة الإلكترونية عزز مستوى الشفافية وساهم في تقليل نسبة الأخطاء في العمليات الإدارية. أوصت الدراسة بضرورة التوسع في تبني أنظمة الإدارة الإلكترونية، والاستغناء عن المعاملات الورقية تدريجيًا، مع توفير برامج تدريبية للموظفين لضمان الاستخدام الأمثل لهذه الأنظمة.

2- دراسة (Bueechla, Christian Hartinga, & Schrodera, 2021)

بعنوان: تأثير التحول الرقمي على رضا الموظفين: دراسة حالة في الشركات الصغيرة ومتوسطة الحجم
تهدف هذه الدراسة إلى تقييم تأثير الرقمنة على رضا الموظفين في الشركات الصغيرة والمتوسطة، حيث تعتمد على منهج نوعي يستند إلى النظرية الأساسية ويتمثل في إجراء مقابلات مع خبراء في هذا المجال. أجريت الدراسة في ألمانيا، وتضمنت عينة من موظفين يعملون في شركات صغيرة ومتوسطة الحجم، تتراوح أعداد موظفيها بين 100 و 2500 موظف. أظهرت النتائج أن

التقنيات الرقمية تساهم في تحسين العمليات وسير العمل، إلا أن هناك تحديات تتعلق بحماية البيانات ومخاوف بشأن أمن المعلومات. كما لوحظ أن الموظفين الشباب أكثر تقبلاً للتحويل الرقمي مقارنة بالموظفين الأكبر سناً. أوصت الدراسة بضرورة إشراك الموظفين في عملية الرقمنة، ومعالجة مخاوفهم المتعلقة بأمن البيانات، وتوفير تدريبات خاصة لمساعدتهم على التكيف مع التقنيات الجديدة، بالإضافة إلى إجراء تحليل شامل للتكلفة والفائدة قبل تنفيذ أدوات رقمية جديدة.

3- دراسة (Bouklia, Chikhi, & Bouarioua, 2021)

بعنوان: أهمية الإدارة الإلكترونية ودورها في تقييم فعالية نشاط إدارة الموارد البشرية: دراسة حالة في شركة الإتصالات الجزائرية أوريدو

هدفت هذه الدراسة إلى تقييم فعالية إدارة الموارد البشرية من خلال استخدام الإدارة الإلكترونية، حيث تم تطبيقها على شركة "أوريدو" الجزائرية للاتصالات. تم اختيار عينة من الإدارة العليا والوسطى بالمؤسسة، وجمعت البيانات باستخدام أداة الاستبيان وتم توزيع قوائم الاستبيان على عينة ما يقارب 70% من إجمالي العاملين، وتم تحليلها باستخدام برنامج SPSS. توصلت الدراسة إلى أن الإدارة الإلكترونية تساهم في تقليل الأخطاء الإدارية، وتحسين مستوى الأداء، وزيادة كفاءة الاتصالات الداخلية والخارجية، كما تساعد في تخفيض التكاليف وتنظيم العمليات بشكل أكثر كفاءة. وأوصت الدراسة بضرورة تعزيز استخدام الإدارة الإلكترونية من خلال توفير البنية التحتية التقنية المناسبة، وتدريب الموظفين على التعامل مع الأنظمة الحديثة، إضافة إلى تحسين وسائل الحماية الإلكترونية لضمان أمن المعلومات

4- دراسة (Winasis, Wildan, & Sutawidjaya, 2020)

بعنوان: تأثير التحول الرقمي على مشاركة الموظفين تحت تأثير ضغوط العمل: دراسة حالة في قطاع الخدمات المصرفية الخاصة في إندونيسيا

تهدف هذه الدراسة إلى استكشاف تأثير ضغوط العمل على مشاركة الموظفين في القطاع المصرفي الخاص في إندونيسيا، خاصة في ظل التحولات الرقمية المتسارعة. أجريت الدراسة في مدينة جاكرتا، وشارك فيها 448 موظفًا يعملون في أحد البنوك الخاصة، حيث تم اختيار العينة باستخدام أسلوب العينة العمدية. اعتمد الباحثون على المنهج الكمي، مستخدمين طريقة تحليل المعادلات الهيكلية (PLS-SEM) عبر برنامج Smart PLS لتحليل البيانات. أظهرت النتائج أن ضغوط العمل لها تأثير سلبي كبير على مشاركة الموظفين، حيث يؤدي ارتفاع مستوى الضغوط إلى انخفاض المشاركة الوظيفية. وأوصت الدراسة بضرورة تعزيز ثقافة تنظيمية داعمة تقلل من تأثير الضغوط على الموظفين، إلى جانب تقديم حوافز للموظفين الملتزمين خلال عملية التحول الرقمي. كما دعت إلى توسيع نطاق البحث ليشمل أنواعًا مختلفة من البنوك، مثل البنوك الحكومية والإقليمية، لفهم أعمق لتأثيرات ضغوط العمل على مشاركة الموظفين في القطاع المصرفي الإندونيسي.

5- دراسة (Mudholkar & Al Khasi, 2020)

بعنوان: دور الإدارة الإلكترونية في تحسين الأداء الإداري: دراسة حالة في جامعة SRTM نانديد، ماهاراشترا، الهند

تهدف هذه الدراسة إلى معرفة دور الإدارة الإلكترونية في تحسين الأداء الإداري بوزارة التربية والتعليم، حيث تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي لتحقيق أهدافها. أجريت الدراسة في الهند، واستهدفت عينة الدراسة مجتمع متكون من موظفي إدارات ديوان وزارة التربية والتعليم و موظفي إدارة التربية والتعليم بأمانة العاصمة والمناطق التعليمية التي يتواجد بها أنظمة إلكترونية البالغ عددهم 1098 موظفًا وبعض المدارس الثانوية بأمانة العاصمة التي يوجد بها أنظمة إلكترونية مدرسية البالغ عددها 34 مدرسة، وتم جمع البيانات باستخدام الاستبيان كأداة بحثية، مع تحليلها باستخدام برنامج SPSS. توصلت الدراسة إلى أن تطبيق الإدارة الإلكترونية يساهم في تحسين الأداء الإداري من خلال رفع الكفاءة وتقليل الإجراءات الروتينية وتعزيز سرعة إنجاز المعاملات.

وأوصت الدراسة بضرورة تدريب العاملين على أنظمة الإدارة الإلكترونية، وتوفير الدعم المالي والتقني اللازم لتشغيل هذه الأنظمة، إضافة إلى تفعيل عمليات الاتصال بين مختلف الإدارات لضمان تحقيق التكامل بين الأنظمة الإلكترونية

المطلب الثاني : مقارنة الدراسة الحالية بالدراسات السابقة

استعرضنا فيما سبق عدد من الدراسات باللغة العربية واللغة الأجنبية ذات العلاقة المباشرة وغير المباشرة بموضوع الدراسة، وفي هذا المطلب حاولنا تلخيص أوجه المقارنة بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة، وتوضيح نقاط الاتفاق ونقاط الاختلاف كما سنذكر أهم أوجه الاستفادة من خلال اطلاعنا عليها.

الجدول رقم (1-4): مقارنة الدراسة الحالية بالدراسات السابقة

الدراسات السابقة	الدراسة الحالية	
تمت في بيئات مختلفة عربية وأجنبية وكانت من سنوات 2019 إلى 2024، حيث شملت الدراسات الأماكن التالية: المملكة العربية السعودية ، الجزائر، مصر، العراق ، ألمانيا، اندونيسيا، الهند.	تم إنجاز هذه الدراسة خلال السداسي الثاني من الموسم الجامعي 2025/2024، أما بالنسبة للحدود المكانية فكانت في المديرية العملياتية لاتصالات الجزائر -توقرت-	من حيث الزمان والمكان
ركزت الدراسات على عينات مختلفة من عاملين إلى مدراء الإدارة العليا والوسطى، أساتذة، أكاديميين، موظفين، إداريين.	ركزت الدراسة على عينة عشوائية من العاملين بمختلف الرتب والأصناف في المؤسسة محل الدراسة.	من حيث العينة
اعتمدت معظم الدراسات على المنهج الوصفي التحليلي، ومنها من اعتمد على المنهج الكمي والنوعي، معظمها استعملت الاستبيان، ومنها من استعمل المقابلة في دراسة باللغة العربية و دراسة باللغة الأجنبية كأداة لجمع البيانات، وبرنامج SPSS في معظم الدراسات وبرنامج SMART PLS في دراسة باللغة أجنبية وبعض الاختبارات الإحصائية لتحليل البيانات للوصول إلى النتائج.	اتبعت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، حيث تم إنجاز جانب نظري من خلال جمع المعطيات والوثائق التي لها علاقة بالإدارة الالكترونية وأبعادها، والتي لها علاقة بجودة الحياة الوظيفية وأبعادها داخل المؤسسة محل الدراسة، وفي الجانب العملي التطبيقي اعتمد الاستبيان و المقابلة كأداة لجمع البيانات والمعالجة الإحصائية عن طريق برنامج SPSS وبعض الاختبارات الإحصائية لتحليل البيانات للوصول إلى النتائج.	من حيث منهج الدراسة
كانت الدراسات متنوعة من حيث القطاعات فوجد من بينها (الاقتصادية، الصناعية، الخدمية ، العلمية التي كانت بنسبة كبيرة ممثلة في الجامعات) هذا التنوع أعطى مصداقية أكبر لدراستنا.	استهدفت الدراسة الحالية القطاع الاقتصادي العمومي، حيث طبقت على مؤسسة ذات طابع اقتصادي وهي المديرية العملياتية لاتصالات الجزائر -توقرت-	من حيث نوع القطاع

<p>تناولت الدراسات السابقة متغيرات متعددة كالاتي: الإدارة الالكترونية ،جودة الأداء المؤسسي، جودة الحياة الوظيفية ،جودة حياة العمل ،أداء الموظفين، رضا الموظفين ،جودة خدمة الموظفين، الأداء الإداري، جودة الحياة الأكاديمية ،جودة خدمات التعليم العالي</p>	<p>ركزنا في هذه الدراسة على متغيرين هما: الإدارة الالكترونية بأبعادها و جودة الحياة الوظيفية بأبعادها ثم تبيان أثر الإدارة الالكترونية على تحسين جودة الحياة الوظيفية .</p>	<p>من حيث المتغيرات</p>
<p>تناولت معظم الدراسات الإدارة الالكترونية، وأهمية البنى التحتية المتعلقة بها، والعوائق التي تحول دون تطبيقها، وكذا أبعادها كما تناولت معظم الدراسات تحسين (جودة الأداء المؤسسي، جودة الحياة الوظيفية ،جودة حياة العمل جودة الحياة الأكاديمية)</p>	<p>ركزت الدراسة على (أثر الإدارة الالكترونية على تحسين جودة الحياة الوظيفية) كما تم العثور على دراسات سابقة تناولت مواضيع مشابهة في مجالات مختلفة.</p>	<p>من حيث الموضوع</p>
<p>هدفت معظم الدراسات السابقة إلى تبيان كيفية تحسين جودة الحياة الوظيفية ، وكذا الوقوف على اثر تطبيق الإدارة الالكترونية ،وفاعليتها ،والدور التي تقوم به، وأهميتها .</p>	<p>تهدف الدراسة إلى تسليط الضوء على الإدارة الالكترونية والتعرف على أثرها على تحسين جودة الحياة الوظيفية في المؤسسة محل الدراسة.</p>	<p>من حيث الهدف</p>

• أوجه الاستفادة من الدراسات السابقة:

تتمثل أوجه الاستفادة من الدراسات السابقة فيما يلي:

- تعتبر الدراسات السابقة نقطة قوة وقاعدة أساسية في البحث وانطلاقة جيدة للطلاب لإعداد الدراسة الحالية وخاصة عند تحديد المشكلة
- تصميم وبناء الاستبانة
- اختيار المنهجية والأدوات المناسبة
- صياغة الفرضيات وضبط المتغيرات
- تصميم وبناء الاستبانة
- صياغة الفرضيات وتحديد منهجية الدراسة؛
- توضيح أهمية وأهداف الدراسة
- إثراء الإطار النظري والمراجع
- تحليل النتائج وتقديم التوصيات
- فهم أعمق للموضوع وبناء خطة البحث

خلاصة الفصل:


من خلال هذا الفصل تم التطرق إلى المفاهيم والأطر النظرية لكل من الإدارة الالكترونية وجودة الحياة الوظيفية، بالإضافة إلى إبراز الأثر بينهما، حيث خصصنا المبحث الأول منه للأدبيات النظرية لجودة الحياة الوظيفية و الإدارة الالكترونية، من خلال التطرق إلى مفهوم جودة الحياة الوظيفية، خصائصها، أهميتها أهدافها، ثم أبعادها، ومبادئها، ثم قياس جودة الحياة الوظيفية، وطرق وممارسات تحسينها، ثم عوامل نجاحها، ومعوقات تطبيقها، حيث تشير جودة الحياة الوظيفية إلى مدى تلبية بيئة العمل لاحتياجات الموظفين المادية والنفسية والاجتماعية، مما يساهم في رضاهم، وإنتاجيتهم، وتوازهم بين العمل والحياة الشخصية، بالإضافة إلى الإطار النظري للإدارة الالكترونية حيث تطرقنا إلى مفهوم الإدارة الالكترونية، خصائصها، عناصرها، وأهميتها، ثم علاقتها بمفاهيم أخرى، وظائفها، أسباب التحول إليها، أهدافها، ثم متطلبات تطبيقها، وآثار التحول إليها، ومعوقات تطبيقها، وعوامل نجاحها، وفي الأخير أبرزنا العلاقة بين الإدارة الالكترونية وجودة الحياة الوظيفية، حيث تعرف الإدارة الالكترونية بأنها نظام إداري حديث يعتمد على استخدام التكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتحويل العمليات والخدمات الإدارية التقليدية إلى عمليات رقمية تتم

الالكترونية تهدف إلى تحسين الكفاءة والسرعة مع تقليل التكاليف والجهد، ويمكننا القول إن الإدارة الالكترونية أصبحت ضرورة حتمية للمؤسسات التي تسعى للتميز في العصر الرقمي، حيث توفر ميزة تنافسية وتعزز رضا الموظفين، شرط أن يتم تطبيقها بشكل مدروس وشامل


كما توصلنا أن تطبيق الإدارة الالكترونية يسهم بشكل كبير في تحسين جودة الحياة الوظيفية من خلال تبسيط الإجراءات وتقليل الأعباء الروتينية. فباستخدام الأنظمة الرقمية، يصبح العمل أكثر مرونة وسلاسة، مما يمكن الموظفين من إنجاز مهامهم بكفاءة أعلى وضغط أقل، كما توفر هذه الأنظمة بيئة عمل محفزة تتيح التركيز على الجوانب الإبداعية بدلا من المهام الروتينية المملة، مما ينعكس إيجاباً على الرضا الوظيفي والأداء العام

أما في المبحث الثاني من هذا الفصل فقد خصصناه لعرض الدراسات السابقة ذات الصلة بموضوع دراستنا، والتي كانت بمثابة مرجع علمي لنا ساعدتنا في بناء بحثنا هذا، حيث عرضنا الهدف من كل دراسة، والمنهج المتبع، وطبيعة العينة، وفي الأخير قمنا بعقد مقارنة بين هذه الدراسات وبين دراستنا، ثم إبراز مجالات الاستفادة منها.

أما فيما يخص معرفة أثر ومدى مساهمة الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الحياة الوظيفية من الناحية التطبيقية بتبيانها في الفصل الموالي من البحث.



الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لأثر الإدارة الالكترونية
على تحسين جودة الحياة الوظيفية بالمديرية الفرعية
لاتصالات الجزائر "توقرت"



تمهيد:

بعدها تطرقنا في الفصل الأول إلى كل من عمليات الإدارة الإلكترونية كمتغير مستقل جودة الحياة الوظيفية كمتغير تابع للدراسة من جانبها النظري، سنقوم في هذا الفصل بإسقاط ما تم التوصل إليه نظريا على عينة من موظفي المديرية العملياتية لاتصالات الجزائر بتوفرت، حيث سنحاول تحديد ما مدى اثر الإدارة الإلكترونية على تحسين جودة الحياة الوظيفية، من خلال المعالجة الإحصائية لإجابات عينة الدراسة المجمعة عن طريق الاستبيان، والتوصل لنتائج الدراسة الميدانية. وذلك من خلال تقسيم الفصل إلى مبحثين كالتالي:

✚ المبحث الأول: إجراءات الدراسة الميدانية.

✚ المبحث الثاني: تحليل نتائج الدراسة واختبار الفرضيات.

المبحث الأول: الطريقة والأدوات المستعملة في الدراسة الميدانية

يوضح هذا المبحث المنهجية المتبعة في الدراسة الميدانية ، حيث يتضمن تحديد العينة المستهدفة وشرح منهج البحث المعتمد إلى جانب الأدوات المستخدمة في جمع البيانات وتحليلها " الاستبيان " ، " المقابلة " ، كما يقدم شرحا للأساليب الإحصائية التي تم الاعتماد عليها في معالجة البيانات وتفسيرها مما ساهم في الوصول إلى النتائج الرئيسية للدراسة وسيتم تفصيل هذه الجوانب من خلال المطالب التالية

المطلب الأول: الطريقة المعتمدة في الدراسة

الفرع الأول: منهج الدراسة

يبيّن منهج الدراسة الإجراءات والخطوات المنظمة التي يتبعها الباحث في دراسته للوصول إلى النتائج وتحقيق الأهداف المحددة. ويمثل المنهج الإطار العام الذي يوجه مسار البحث، حيث يحدد الطرق والأدوات المناسبة لدراسة المشكلة أو الظاهرة موضوع البحث، بهدف تحليل أسبابها وفهم أبعادها وتقديم حلول عملية لها. ولضمان تحقيق الأهداف المرسومة لهذه الدراسة، سنعتمد على المنهجية التالية:

أولاً: المقابلة الشخصية: تعد المقابلة من أهم أدوات البحث العلمي لجمع البيانات الدقيقة ، وقد قمنا بإجراء مقابلات مع رؤساء الأقسام والموظفين في المديرية ، مما وفر لنا رؤية شاملة حول مستوى تطبيق الإدارة الالكترونية وأثرها على تحسين جودة الحياة الوظيفية

ثانياً: المنهج الوصفي التحليلي: والذي يمكن بواسطته جمع البيانات والمعلومات عن الظاهرة محل الدراسة ووصف النتائج التي تم التوصل إليها وتحليلها وتفسيرها، كما اعتمدنا في الجانب الميداني على أداة الاستبيان من أجل جمع البيانات

ثالثاً: المنهج الإحصائي: بحث نستطيع من خلاله اختبار صحة الفرضيات باستعمال الأساليب والأدوات الإحصائية في تحليل البيانات، وهذا من أجل معرفة أثر الإدارة الالكترونية على تحسين جودة الحياة الوظيفية لدى عمال المديرية العملياتية لاتصالات الجزائر -توقرت ، وذلك من خلال عينة عشوائية بسيطة من عمال المديرية العملياتية لاتصالات الجزائر محل الدراسة.

رابعاً: متغيرات الدراسة

الجدول رقم (1-2) : يوضح متغيرات الدراسة

المتغيرات	متغيرات الدراسة
المتغير التابع:	جودة الحياة الوظيفية
المتغير المستقل:	الإدارة الالكترونية

المصدر: من إعداد الطالبتين

الفرع الثاني: مجتمع وعينة الدراسة

أولاً: نبذة عن المؤسسة محل الدراسة:

سنتطرق في هذا الفصل بتقديم المؤسسة محل الدراسة من المراحل التي مرت بها مؤسسة اتصالات الجزائر إلى قرار إنشائها ثم أهم المحطات عرجت عليها بالإضافة إلى أهدافها ثم تعريف بالمديرية العملية توقرت. (عيساني، 2025)

1- تاريخ اتصالات الجزائر:

وغياب التحديات التي يفرضها التطور، تم إنشاء سلطة ضبط مستقلة إداريا وماليا ومتعاملين، أحدهما يتكفل بالنشاطات البريدية والخدمات المالية البريدية متمثلة في مؤسسة "بريد الجزائر"، وثانيهما بالاتصالات متمثلة في "اتصالات الجزائر". وفي إطار فتح سوق الاتصالات للمنافسة تم في شهر جوان 2001م بيع رخصة لإقامة واستغلال شبكة للهاتف النقال، واستمر تنفيذ برنامج فتح السوق للمنافسة ليشمل فروع أخرى، حيث تم بيع رخص تتعلق بشبكات "VSAT" وشبكة الربط المحلي في المناطق الريفية، والربط المحلي في المناطق الحضرية في 2004م، وبالتالي أصبحت سوق الاتصالات مفتوحة تماما في 2005م، وذلك في ظل احترام دقيق لمبدأ الشفافية ولقواعد المنافسة، وفي نفس الوقت، تم الشروع في برنامج واسع النطاق يرمي على تأهيل مستوى المنشآت الأساسية اعتمادا على تدارك التأخر المتراكم.

2: قانون 2000/03 و ميلاد اتصالات الجزائر:

نص القرار 2000/03 المؤرخ في 05 أوت 2000 م عن استقلالية قطاع البريد والمواصلات، حيث تم بموجب هذا القرار إنشاء مؤسسة بريد الجزائر، والتي تكفلت بتسيير قطاع البريد، وكذلك مؤسسة اتصالات الجزائر التي حملت على عاتقها مسؤولية تطوير شبكة الاتصالات في الجزائر، إذ وبعد هذا القرار أصبحت اتصالات الجزائر مستقلة في تسييرها عن وزارة البريد هذه الأخيرة أوكلت لها مهمة المراقبة. لتصبح بعدها اتصالات الجزائر مؤسسة عمومية اقتصادية ذات أسهم برأسمال اجتماعي تنشط في مجال الاتصالات. فبعد أزيد من عامين وبعد دراسات قامت بها وزارة البريد و تكنولوجيايات الإعلام والاتصال اتبعت القرار 2000/03، أوضحت اتصالات الجزائر حقيقة جسدت سنة 2003 م.

01-جانفي 2003 الانطلاقة الرسمية لمجمع اتصالات الجزائر:

جانفي 2003 م، كانت الانطلاقة الرسمية لمجمع اتصالات الجزائر، حيث كان على اتصالات الجزائر و إطاراتها الانتظار حتى الفاتح من جانفي سنة 2003 م لكي تبدأ الشركة في إتمام مشوارها الذي بدأته منذ الاستقلال، لكن برؤى مغايرة تماما لما كانت عليه قبل هذا التاريخ، حيث أصبحت الشركة مستقلة في تسييرها على وزارة البريد، و مجبرة على إثبات وجودها في عالم لا يرحم، فيه المنافسة شرسة و البقاء فيها للأقوى، والأجدر خاصة مع فتح سوق الاتصالات على المنافسة.

3: تعريف مؤسسة اتصالات الجزائر:

اتصالات الجزائر هي شركة عمومية اقتصادية ذات أسهم حددت مدتها ب (99) عام، و برأسمال عمومي قدر ب: 115.000.000.000,00 دج، هي ملك لدولة بنسبة % 100، ومقيدة في السجل التجاري يوم 11 ماي 2002 تحت رقم B001808302 الكائن مقرها الاجتماعي بالطريق الوطني رقم 05 الديار الخمس، المحمدية بالجزائر العاصمة، هي رائدة في سوق الاتصالات الجزائرية التي تشهد نموا قويا، تقدم مجموعة كاملة من خدمات الصوت والبيانات لزبائنها، مصممة لابتكار سياسات واستخدامات جديدة موجهة لصالح العملاء.

أصبحت مهامها محصورة بموجب قانون 2000/03/03 الراجع للنظام الأساسي للمؤسسة العمومية الاقتصادية، ذات طابع قانوني لشركة ذات أسهم، دخلت رسميا في ممارسة نشاطها ابتداء من 2003/01/01 م وذلك باعتمادها على ثلاث أهداف في عالم التكنولوجيا الإعلام والاتصالات: **الجودة و الفعالية و نوعية الخدمات.**

رغبة منها في تحقيق مستوى عالي، قياسي، تقني واقتصادي واجتماعي لتبقى دوما الرائدة نظرا لوجودها في محيط تنافسي، هدفها تنمية سعتها والحفاظ على مكانتها العالمية كشركة إعلام واتصال في الجزائر، كما ساهمت أيضا في تنمية قدرات استعمال شبكة الانترنت.

لها مواقع متعددة ومديريات عملية منفصلة تشرف بنفسها على نشاطات تمارس في مواقع جغرافية مختلفة، وكانت تعمل تحت وصايتها 08 مفاوضات إقليمية، وهي: الجزائر العاصمة، الشلف، وهران، عنابة، قسنطينة، سطيف، بشار، ورقلة.

إلى أن جاء في بداية عام 2017 قرار إلغاء مفاوضات إقليمية وإلحاقها بالمديريات التي تعمل معها في نفس الولاية على أن يتم ضم كل العتاد التابع لها بالإضافة إلى المراكز الجهوية وهذا التغيير التنظيمي أدى إلى استحداث مراكز جديدة وهذا نتيجة إلى دمج مراكز مع بعضها أو إلغائها نهائيا نتيجة لتكنولوجيا الجديدة وتحلي مؤسسة على كوابل النحاسية و استبدالها بكوابل ألياف البصرية و تقنية MSAN بالإضافة إلى تقنية FTTH ذات التدفق العالي للانترنت.

4: أهداف مؤسسة اتصالات الجزائر:

دخلت مؤسسة اتصالات الجزائر عالم تكنولوجيا المعلومات والاتصال بغية تحقيق الأهداف التالية:

- 1- الزيادة في عرض الخدمات الهاتفية وتسهيل عمليات المشاركة في مختلف خدمات الاتصال لأكثر عدد من المستعملين خاصة في المناطق الريفية.
- 2- الزيادة في جودة ونوعية الخدمات المعروضة، وجعلها أكثر منافسة في خدمات الاتصال.
- 3- تنمية وتطوير شبكة وطنية للاتصالات، وفعالية توصيلها بمختلف طرق الإعلام.
- المشاركة كممثل رئيسي في مجال فتح برامج تطوير لمؤسسة الإعلام في الجزائر.
- 5- تطوير الخدمات الجديدة (البيع والشراء) عبر الشبكة العنكبوتية، وكذلك تطوير مراكز المعلومات والتوجيه.
- 6- التزويد بخدمات الاتصال عن بعد، والتي تسمح بنقل وتبادلا لأصوات، الرسائل المكتوبة، المعطيات الرقمية، المعلومات المرئية والمسموعة،... الخ.
- 7- العمل على كسب سمعة حسنة والمحافظة عليها بالتخلي على أنماط التسيير التقليدية والتصرفات السلبية.

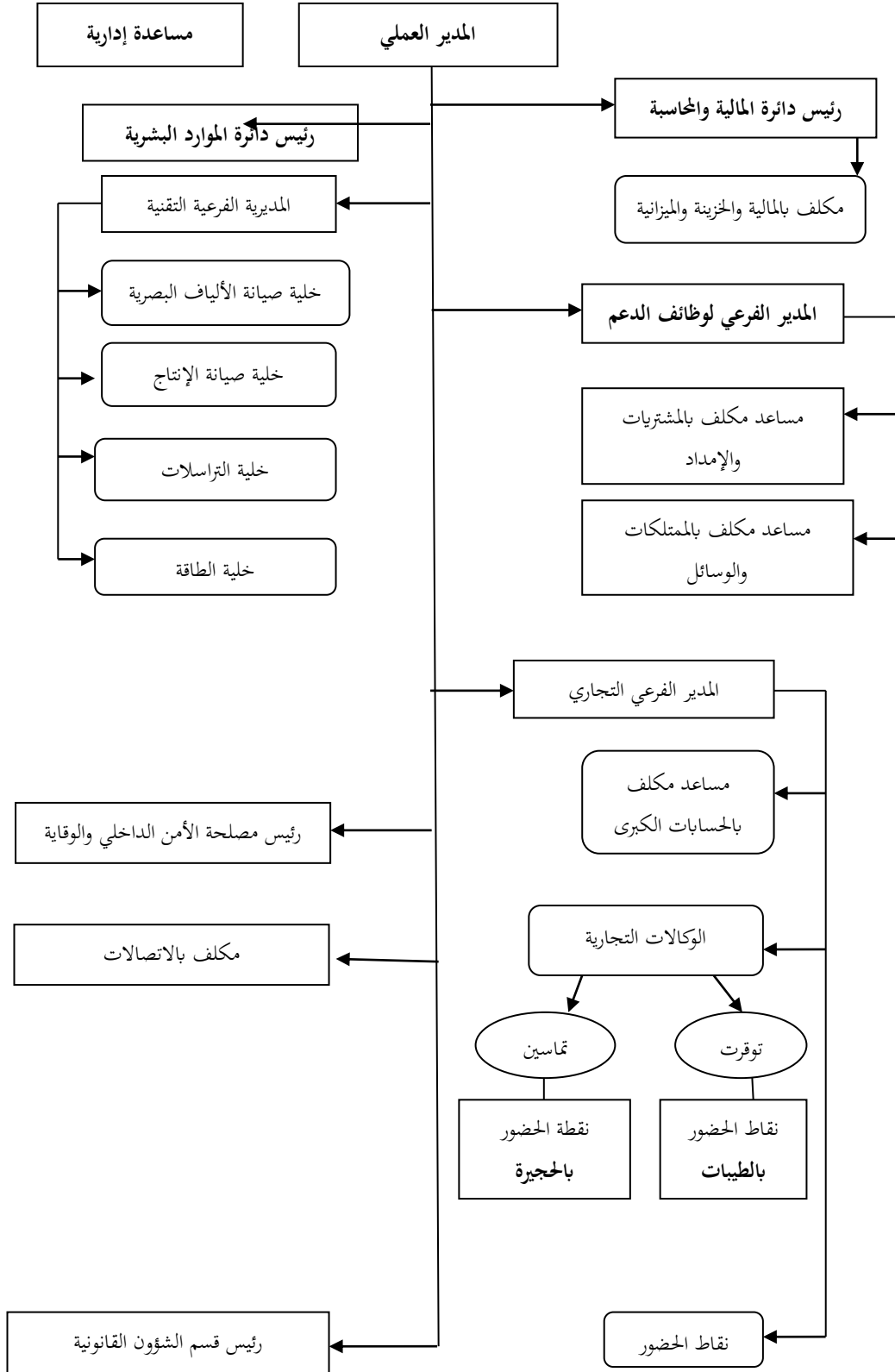
5: المديرية العملية للاتصالات بتوقت

5-1: نشأة المديرية:

وفق قرار المديرية العامة رقم 2023/02 بتاريخ 02 جانفي 2023 الخاص بتنظيم المديرية العامة للاتصالات الجزائر تم تأسيس المديرية العملية للاتصالات توقرت، وكانت الانطلاقة الرسمية لهذه المديرية في 1 جانفي 2023، و ذلك ضمن استحداث العشر ولايات الجديدة بالجنوب حيث يتمثل عدد موظفيها في 48 موظف .

2-5: الهيكل التنظيمي:

الشكل رقم: (1-2) الهيكل التنظيمي للمديرية العملياتية لاتصالات الجزائر توقرت



3-5: شرح الهيكل التنظيمي:

المدير العملي : هو المسؤول عن الإشراف على العمليات التشغيلية اليومية وضمان سير العمل بكفاءة وفق الخطط والإجراءات المحددة. تشمل مهامه الرئيسية:

- تصميم المشاريع التشغيلية وإعداد الخطط والإجراءات اللازمة لتنفيذها .
 - متابعة تقدم الأعمال حسب المخطط وإجراء التصحيحات عند حدوث أي انحراف عن الأداء المطلوب.
 - مراقبة جودة الأداء وتحسين العمليات التشغيلية باستمرار لضمان تقديم خدمات عالية الجودة.
- مساعدة إدارية :** تقوم بدور أساسي في دعم الإدارة وتنظيم الأعمال المكتبية والإدارية، وتشمل مهامها الرئيسية:
- استقبال المكالمات الهاتفية وتحويلها أو الرد عليها حسب الأهمية، بالإضافة إلى إدارة البريد الإلكتروني والمراسلات الواردة والصادرة.

- تنظيم وجدولة مواعيد الاجتماعات

رئيس دائرة الموارد البشرية : يشرف على إدارة وتنظيم الموارد البشرية داخل المؤسسة، ويشمل دوره المهام التالية :

تطوير وتنفيذ استراتيجيات إدارة الموارد البشرية التي تتماشى مع أهداف المؤسسة ورؤيتها، بما في ذلك تخطيط القوى العاملة وتنمية الكفاءات.

- الإشراف على عمليات التوظيف، التدريب، تقييم الأداء، وتحفيز الموظفين لضمان تحقيق أفضل أداء وظيفي .
- إدارة علاقات العمل وضمان تطبيق القوانين واللوائح العمالية داخل المؤسسة .
- العمل على تحسين بيئة العمل وتعزيز التواصل بين الموظفين والإدارة.

رئيس دائرة المالية والمحاسبة : يتولى مسؤولية الإشراف الكامل على النظام المالي والمحاسبي للمؤسسة، ويشمل دوره مجموعة واسعة من المهام المحورية التي تضمن الإدارة المالية السليمة والشفافة، ومن أبرز هذه المهام :

- الإشراف والرقابة على أعمال قسم المحاسبة والتأكد من تطبيق النظام المالي والمحاسبي بدقة، وتجميع ومراجعة المعلومات المحاسبية وتحضير التقارير الدورية عن نتائج أعمال المؤسسة ووضعها المالي.
- المشاركة في وضع الخطط المالية الإستراتيجية، وإدارة الميزانيات، وضمان التوازن بين الإيرادات والمصروفات، مع تقديم الاستشارات المالية للإدارة العليا بشأن الاستثمارات والمخاطر المالية.

مكلف المالية والخزينة والميزانية: يكون مسؤولاً عن إدارة وتنسيق العمليات المالية المتعلقة بالخزينة والميزانية داخل المؤسسة، وتشمل مهامه الرئيسية:

- متابعة تنفيذ الميزانية السنوية للمؤسسة، وضمان توازن الإيرادات والنفقات وفق الخطط المالية المعتمدة.
- مراقبة عمليات الخزينة، بما في ذلك تحصيل الإيرادات ودفع النفقات، والتنسيق مع البنوك والمؤسسات المالية لضمان حسن إدارة الأموال .

المدير الفرعي لوظائف الدعم : مهامه الرئيسية تشمل الإشراف والتنظيم والتنسيق لجميع الأعمال الإدارية واللوجستية في الفرع الذي يشرف عليه ، وتتضمن :

- الإشراف على تنظيم الأعمال الإدارية والتأكد من اكتمالها ومتابعة تنفيذها بكفاءة
- تقديم الدعم اللوجستي، بما في ذلك إدارة المشتريات، الإمداد، وصيانة المعدات الفنية والأجهزة والسيارات بالتنسيق مع الإدارات المختصة.

مساعد مكلف بالمشتريات والإمداد : يقوم بدور داعم حيوي في عمليات الشراء والتوريد، يستخدم نظام Oracle وبرنامج PO وتشمل مهامه الرئيسية :

- متابعة الطلبات والتواصل مع الموردين لضمان تسليم المنتجات في الوقت المحدد وبالمواصفات المطلوبة.
- الحفاظ على سجلات دقيقة للمشتريات، الأسعار، والفواتير، والتأكد من توثيق كافة المعاملات بشكل منتظم.

مساعد مكلف بالمتلكات والوسائل : يتولى مهام دعم إدارة المتلكات والوسائل المادية للمؤسسة، يستخدم نظام Oracle وبرنامج FA وتشمل مسؤولياته الرئيسية :

- متابعة وصيانة المتلكات والوسائل المادية التابعة للمؤسسة، وضمان استخدامها الأمثل والمحافظة عليها.
- تنظيم سجلات المتلكات والوسائل، وتحديث بياناتها بشكل دوري لضمان دقة المعلومات المتعلقة بها .

المديرية الفرعية التقنية : هي وحدة تنظيمية متخصصة في الجانب الفني والتقني داخل المؤسسة، وتهدف إلى دعم وتطوير البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وضمان تشغيل وصيانة الشبكات والأنظمة التقنية بما يضمن استمرارية وجودة الخدمات المقدمة. يستخدم المهندسين برنامج Auto Desk لتسيير المشاريع ، والمهام الرئيسية للمديرية الفرعية التقنية تشمل :

- الإشراف على البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، بما في ذلك الأجهزة، الشبكات، وبرمجيات التشغيل المستخدمة في المؤسسة .

- تطوير وصيانة نظم المعلومات والاتصالات لضمان فعاليتها وأمنها، مع التركيز على دقة البيانات وسرعة نقلها.
- دعم العمليات التقنية المتعلقة بالشبكات السلكية واللاسلكية، وضمان استمرارية الاتصالات الرسمية بين مختلف الفروع والإدارات .

• متابعة تطبيق أحدث تقنيات الاتصالات والإعلام الآلي، وتبني الحلول التقنية التي تواكب التطورات العالمية في المجال.

خلية صيانة الألياف البصرية : وحدة فنية متخصصة في صيانة وإصلاح شبكات الألياف البصرية لضمان استمرارية وجودة خدمات الاتصالات والإنترنت عالية السرعة .

خلية الصيانة والإنتاج : هي وحدة فنية وإدارية تهدف إلى ضمان استمرارية وكفاءة العمليات التشغيلية والتقنية في المؤسسة، من خلال متابعة أعمال الصيانة الدورية والوقائية، وتحسين جودة الإنتاج والخدمات المقدمة .

خلية التراسلات : هي وحدة متخصصة في إدارة وتنظيم وسائل الاتصال داخل المؤسسة، وتهدف إلى ضمان فعالية وسلاسة تبادل المعلومات بين الإدارات المختلفة وبين المؤسسة والبيئة الخارجية. تعمل الخلية على توفير أدوات وتقنيات الاتصال الإداري التي تسهل نقل المعلومات، وتدعم اتخاذ القرارات، كما تسهم في خلق جو تعاوني داخل المؤسسة من خلال تحسين التواصل الداخلي والخارجي.

خلية الطاقة : هي وحدة متخصصة في إدارة وتوفير مصادر الطاقة اللازمة لتشغيل معدات وشبكات الاتصالات، مع التركيز على استخدام حلول طاقة مستدامة وموثوقة مثل الطاقة الشمسية. وضمان شحنها بشكل صحيح.

المدير الفرعي التجاري : هو المسؤول عن إدارة وتطوير النشاط التجاري للمؤسسة، ويتولى مهاماً استراتيجية وتنفيذية تهدف إلى تعزيز نمو المؤسسة وزيادة أرباحها، ومن مهامه الرئيسية :

- إجراء بحوث ودراسات تسويقية لتحليل السوق والعملاء المستهدفين، وتقديم توصيات لتطوير النشاط التجاري ونموه .
- بناء علاقات قوية مع العملاء، لا سيما العملاء المهمين (VIP) ، وتحليل سلوكهم الشرائي لتكييف استراتيجيات التسويق والمبيعات.

مساعد مكلف بالحسابات الكبرى : هو موظف مسؤول عن متابعة وإدارة الحسابات الكبيرة والمعقدة التي تخص العملاء أو الموردين الرئيسيين، ويتضمن دوره مهاماً محاسبية وإدارية دقيقة لضمان دقة وسلامة العمليات المالية. المهام الرئيسية لمساعد مكلف بالحسابات الكبرى تشمل:

- تسجيل ومتابعة العمليات المالية المتعلقة بالحسابات الكبرى، مثل الفواتير الكبيرة، المدفوعات، والتحصيلات الخاصة بالعملاء أو الموردين الرئيسيين.

- إعداد ومراجعة التقارير المالية الدورية المرتبطة بهذه الحسابات لضمان دقة البيانات المالية .

- التعامل مع الاستفسارات المالية المتعلقة بالحسابات الكبرى وحل المشكلات التي قد تنشأ.

الوكالات التجارية: وهي عبارة عن الوكالات التابعة لمديرية العمليات الفرعية لاتصالات الجزائر توقرت كوكالة تماسين ، توقرت **رئيس مصلحة الأمن الداخلي والوقاية :** هو المسؤول عن تنظيم وإدارة جميع الإجراءات الأمنية والوقائية داخل المؤسسة لضمان حماية المنشآت، الموارد، والموظفين من المخاطر الأمنية المختلفة. تشمل مهامه الرئيسية:

- وضع وتنفيذ الخطط والسياسات الأمنية والوقائية داخل المؤسسة بما يتوافق مع القوانين واللوائح الوطنية .

- مراقبة وتنسيق أعمال فرق الأمن الداخلي لضمان تأمين المنشآت والمرافق الحيوية ضد أي تهديدات أو محاولات تخريب .

- التعامل مع الحالات الطارئة واتخاذ التدابير اللازمة للحد من الأضرار وتأمين استمرارية العمل.

مكلف بالاتصال : هو الموظف المسؤول عن تنظيم وتنسيق عمليات الاتصال الداخلي والخارجي للمؤسسة، ويشمل دوره:

- إدارة قنوات الاتصال بين المؤسسة والعملاء، الشركاء، والجهات الرسمية لضمان تدفق المعلومات بشكل فعال .

- التعامل مع استفسارات وشكاوى العملاء أو الجهات ذات العلاقة، وضمان توصيلها إلى الجهات المختصة للمعالجة .

- دعم الحملات الإعلامية والتسويقية بالتنسيق مع الإدارات المعنية.

رئيس قسم الشؤون القانونية: هو المسؤول عن الإشراف على جميع المسائل القانونية التي تخص المؤسسة، وضمان التزامها بالقوانين واللوائح المعمول بها في قطاع الاتصالات. يشمل دوره تقديم الاستشارات القانونية للإدارة، مراجعة العقود والاتفاقيات، ومتابعة القضايا القانونية والنزاعات التي قد تواجه المؤسسة.

-أثر الإدارة الالكترونية على تحسين جودة الحياة الوظيفية من وجهة نظر المؤسسة محل الدراسة : (دندوقي، 2025)

انطلاقاً من لقائنا الشخصي مع رؤساء المصالح وإجراء محادثات معهم توصلنا إلى مجموعة من النتائج تتمثل فيما يلي :

عرفت الإدارة الإلكترونية في المديرية العملياتية لاتصالات الجزائر توقرت بأنها تحويل العمليات اليدوية إلى رقمية باستخدام التقنيات الحديثة لزيادة الكفاءة . ساهمت الإدارة الإلكترونية في تبسيط العمليات الإدارية داخل المؤسسة حيث أصبح الموظفون قادرين على إنجاز المهام بسرعة وكفاءة أكبر مع تقليل الاعتماد على الأوراق، مما وفر وقتاً وجهداً كبيرين. كما تلقى الموظفون تدريبات مكثفة تراوحت بين أسبوعين وشهر لتمكينهم من استخدام الأنظمة الجديدة بفعالية. لم تواجه المؤسسة صعوبة في تطبيق الأنظمة الالكترونية نظراً للخبرة الطويلة من قبل الموظفين . بعد تطبيق النظام، لوحظ تحسن كبير في إنتاجية الموظفين، حيث أصبحت العمليات أسرع وأدق مع تقليل الأخطاء البشرية، كما زاد رضا الموظفين بسبب انخفاض الأعباء الروتينية من خلال تبسيط الإجراءات مثل التوثيق الآلي والمتابعة الفورية . وساهمت الأتمتة في تخفيف الضغوط النفسية والبدنية، مما أدى إلى تحسين جودة الحياة الوظيفية .

تعتمد المديرية حاليًا على نظام ERP لإدارة الملفات والتواصل والمتابعة مما سهل المهام اليومية . كما يوجد على المستوى المركزي خطط مستقبلية لدمج تقنيات أكثر تقدمًا مثل الذكاء الاصطناعي . يوجد مؤشرات داخل المؤسسة تظهر زيادة الإنتاجية بعد تطبيق الإدارة الالكترونية مثل زيادة في المردودية ورقم الأعمال.

إن الإدارة الإلكترونية أحدثت نقلة نوعية في أداء المديرية، حيث أصبحت القرارات أسرع بفضل توفير البيانات في الوقت الفعلي، كما أصبح تقييم الأداء أكثر شفافية عبر المنصات الإلكترونية. وتعمل المديرية جاهدا على تعزيز المهارات الرقمية للموظفين عبر برامج تدريبية دورية، مما يؤكد التزامها بمواكبة التطور التكنولوجي وضمان كفاءة العمل الإداري.

ثانيا: مجتمع الدراسة

يتكون مجتمع الدراسة من جميع عمال المديرية العملية لاتصالات الجزائر -توقرت-

المطلب الثاني: الأدوات المستخدمة في الدراسة

الفرع الأول : أدوات جمع البيانات

1-الإستبيان :

حيث قمنا بتخصيص الاستبيان لمعرفة أثر الإدارة الالكترونية في تحسين جودة الحياة الوظيفية لدى عمال مؤسسة اتصالات الجزائر -توقرت محل الدراسة.

وقد تم تصميمه من خلال اعتمادنا على بعض الاستبيانات السابقة المتعلقة بالدراسات السابقة ، كما تم تحكيم الاستبيان من طرف مجموعة من الأساتذة ، وذلك من أجل الاستفادة من ملاحظاتهم وخبراتهم في هذا المجال ليتم إخراجهم في شكله النهائي ، وللإجابة على العبارات الخاصة في الاستبيان تم الاعتماد على مقياس ليكارت الخماسي ذي 5 درجات فيعتمد على إعطاء درجة موافقتهم على كل عبارة من العبارات الواردة على النحو التالي:

-موافق بشدة تعطى لها 5 درجات.

-موافق تعطى لها 4 درجات

-أحيانا تعطى لها 3 درجات

-معارض تعطى لها درجتان.

-معارض بشدة تعطى لها درجة واحدة.

ويقسم مقياس " ليكارت الخماسي" كما هو موضح كما يلي:

-صف إجابات عينة الدراسة حول متغيرات الدراسة:

فيمكننا احتساب المتوسطات الحسابية الخاصة بمقياس ليكارت الخماسي عن طريق :

1- احتساب المدى أولا وهو أكبر رقم في مقياس لكارث الخماسي ناقص أصغر رقم فتصبح النتيجة كالتالي :

$$4 = 1-5$$

2- وبعد ذلك يتم حساب طول الفئة من خلال تقسيم المدى على عدد الفئات (الخيارات) أي $5 / 4 = 0.80$ ، فتكون الفئة الأولى لقيم المتوسط الحسابي هي من 1 إلى $1 + 0.80$ ، وهكذا بالنسبة لبقية المتوسطات الحسابية ، فيكون الجدول التالي الذي يبين طريقة تفسير قيم المتوسطات الحسابية :

الجدول رقم (2-2): قيم المتوسطات الحسابية الخاصة بمقياس لكارث الخماسي :

المستوى الموافق له	مجال المتوسط الحسابي المرجح
معارض بشدة	من 1 إلى 1.80
معارض	من 1.81 إلى 2.60
أحيانا	من 2.61 إلى 3.40
موافق	من 3.41 إلى 4.20
موافق بشدة	من 4.21 إلى 5

المصدر: من إعداد الطالبتين

الفرع الثاني: الأدوات والبرامج الإحصائية المستخدمة

للإجابة على أسئلة الدراسة واختبار صحة الفرضيات وبعد استرداد الاستبيانات من العينة المستجوبة ، تم استخدام أساليب الإحصاء الوصفي ، حيث قمنا بترميز وإدخال المعطيات إلى الحاسوب باستخدام البرنامج الإحصائي للعلوم الاجتماعية SPSS نسخة 25 (SPSS V25) عن طريق تفرغ بيانات قوائم الاستبيان مباشرة في SPSS وهذا بغرض المعالجة الإحصائية للبيانات، والحصول على نتائج تساعدنا في فهم موضوع الدراسة وقد شملت هذه الأساليب على ما يلي:

1-أساليب الإحصاء الوصفي للتعرف على خصائص العينة من خلال التكرارات والنسب المئوية ومعرفة مستوى جودة الحياة الوظيفية لدى عمال مؤسسة اتصالات الجزائر توقرت ،

2-تحليل اختبار ANOVA بالنسبة لفروقات إجابات أفراد العينة الخاصة بجودة الحياة الوظيفية بمؤسسة اتصالات الجزائر تقرت تعزى للمتغيرات الديمغرافية (العمر، المستوى العلمي،الخبرة في العمل) .

3-تحليل اختبار مان ويتي بالنسبة لفروقات إجابات أفراد العينة الخاصة بجودة الحياة الوظيفية بمؤسسة اتصالات الجزائر تقرت تعزى للمتغيرات الديمغرافية (الجنس، طبيعة المنصب) .

وللإجابة على العبارات الخاصة بالمحور الثاني والثالث في الاستبانة تم الاعتماد على مقياس ليكرت (Likert) ذو الخمس (5) درجات، لتقييم إجابات أفراد عينة الدراسة حول مدى موافقتهم أو عدم موافقتهم على كل فقرة من فقرات الاستبانة، كما يلي:

• صدق المحكمين:

ولغرض معرفة مدى وضوح أسئلة الاستبيان فقد تم عرضها على الأستاذ المشرف للتعرف على توجيهاته وكذلك أساتذة متخصصين في هذا المجال، وبعد ذلك تم صياغة العبارات بشكل ملائم وأكثر وضوحا وبساطة لتظهر في شكلها النهائي.

ثبات أداة الدراسة:

يقيس الثبات مدى استقرار أداة الدراسة وعدم تناقضها، حيث يوضح ما إذا كانت قائمة الاستقصاء ستعطي نفس النتائج باحتمال مساوي لقيمة المعامل المحسوب في حالة ما إذا تم إعادة توزيعها على نفس أفراد العينة، وتم الاعتماد في هذه الدراسة على معامل الثبات ألفا كرونباخ والذي يعتبر أحد أهم طرق قياس الثبات الداخلي، والجدول أدناه يوضح معامل الثبات لأبعاد ومتغيرات الدراسة.

الجدول رقم (2-3): يوضح معاملات ثبات الأداة حسب المعامل (ألفا كرونباخ)

حجم العينة (N=40)

عدد العبارات	ألفا كرونباخ
59	0.964

المصدر: من إعداد الطالبتين بناءً على مخرجات برنامج SPSS

يتبين لنا من خلال نتائج الجدول أعلاه أن معامل ألفا كرونباخ بلغ حوالي 96.40 % وهي نسبة مقبولة جدا بالنسبة للعلوم الاقتصادية التي تعتمد عليها ابتداء من 62% ، وهو مقبول إحصائيا، مما يعني ثبات أداة الدراسة وصلاحيته للإجابة على الأسئلة واختبار الفرضيات

المبحث الثاني: عرض نتائج الإطار التطبيقي ومناقشتها

بعد قيامنا بتفريغ الاستبيانات المسترجعة والصالحة للدراسة في برنامج SPSS، سنعرض فيما يلي مختلف النتائج المتحصل عليها والخاصة بالعينة المستجوبة والمتمثلة في عمال مؤسسة اتصالات الجزائر توقرت محل الدراسة.

المطلب الأول : عرض وتحليل نتائج الدراسة

الفرع الأول : عرض وتحليل نتائج الدراسة المتعلقة بالبيانات الشخصية

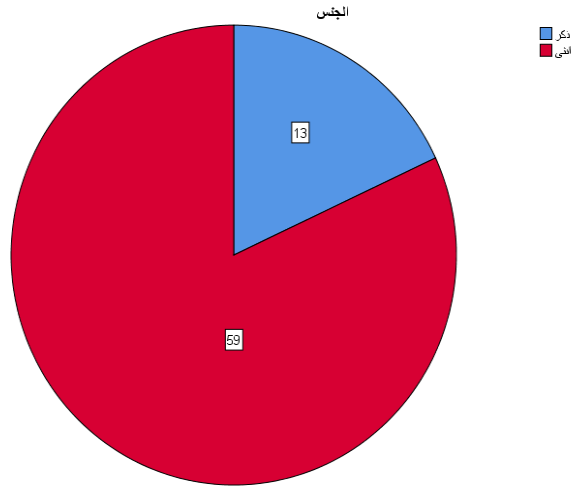
الجدول رقم (2-4): يبين توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس

النسبة المئوية	التكرارات	الجنس
75%	30	ذكر
25%	10	أنثى
100%	40	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبتين بناءً على مخرجات برنامج SPSS

وسنوضح في التمثيل البياني الآتي طبيعة حالة الجنس للمستجوبين:

الشكل رقم (2-2): يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس



المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على مخرجات نتائج spss

من خلال الجدول والشكل رقم (2-2) يتبين لنا جليا أن غالبية أفراد عينة الدراسة هم من الذكور، حيث بلغ عددهم 30 مستجوبا وهو ما يمثل نسبة 75% من إجمالي العينة البالغ 40 مستجوبا، بالمقابل فإن عدد الإناث في العينة بلغ 10 مستجوبات فقط، وهو ما يشكل نسبة 25% من إجمالي أفراد العينة.

حيث تشير هذه النتائج بوضوح إلى أن هناك تمثيلاً أكبر للذكور في عينة عمال مؤسسة اتصالات الجزائر توقرت مقارنة بالإناث ، ويمكن أن تعزى هذه النتيجة إلى عدة عوامل محتملة تتعلق بطبيعة الوظائف في قطاع الاتصالات في منطقة توقرت، أو ربما لتوجهات التوظيف في المؤسسة، أو حتى للعوامل الاجتماعية والثقافية السائدة في المنطقة والتي قد تؤثر على نسبة مشاركة الإناث في هذا النوع من العمل.

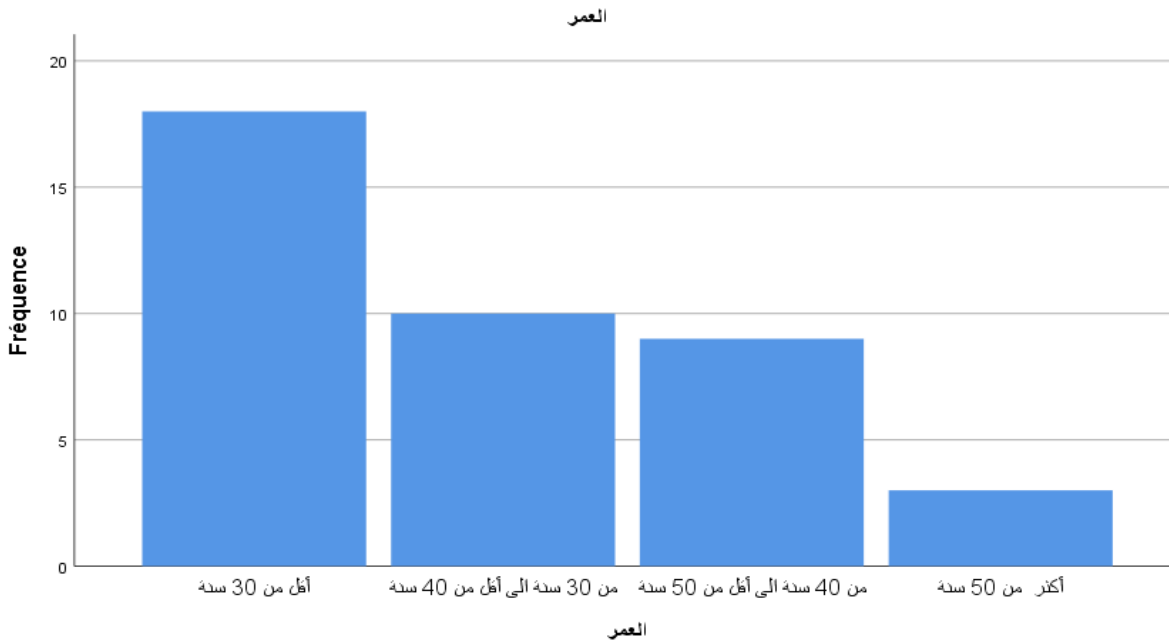
الجدول رقم (2-5) : يوضح توزيع عينة الدراسة حسب متغير العمر

النسبة	التكرار	العمر
45%	18	أقل من 30 سنة
25%	10	من 30 سنة إلى أقل من 40 سنة
22,5%	9	من 40 سنة إلى أقل من 50 سنة
7,5%	3	أكثر من 50 سنة
% 100	40	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على مخرجات نتائج spss

وسنوضح في التمثيل البياني الآتي طبيعة العمر للمستجوبين:

الشكل رقم (2-3): يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير العمر



المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على مخرجات نتائج spss

يبين الجدول رقم (2-5) والشكل رقم (2-3) توزيع عينة الدراسة حسب متغير العمر، حيث نلاحظ أن توزيع أفراد عينة الدراسة وفقاً لفئاتهم العمرية المختلفة كان على النحو الآتي :

الفئة العمرية "أقل من 30 سنة" هي الفئة الأكثر تمثيلاً في العينة، حيث بلغ عدد أفرادها 18 مستجوباً بنسبة 45% من إجمالي العينة ، تليها الفئة العمرية "من 30 سنة إلى أقل من 40 سنة" والتي تضم 10 مستجوبين بنسبة 25% ، ثم تأتي الفئة العمرية "من 40 سنة إلى أقل من 50 سنة" والتي تشمل 9 مستجوبين بنسبة 22.5% ، وأخيراً فإن الفئة العمرية "أكثر من 50 سنة" هي الأقل تمثيلاً في العينة، حيث تضم 3 مستجوبين فقط بنسبة 7.5% .

حيث تبين هذه النتائج أن الغالبية العظمى من عمال مؤسسة اتصالات الجزائر توقرت هم من فئة الشباب وصغار السن، حيث أن 45% منهم تقل أعمارهم عن 30 سنة، و25% تتراوح أعمارهم بين 30 و 39 سنة ، هذا يعني أن 70% من العينة هم دون سن الأربعين.

أما العمال الذين هم في الفئة العمرية من 40 إلى أقل من 50 سنة فتمثل نسبة لا بأس بها تقدر بـ 22.5%، في حين أن نسبة العاملين الذين تزيد أعمارهم عن 50 سنة تعتبر قليلة جداً (7.5%).

الجدول رقم (2-6) : يوضح توزيع عينة الدراسة حسب متغير المؤهل العلمي

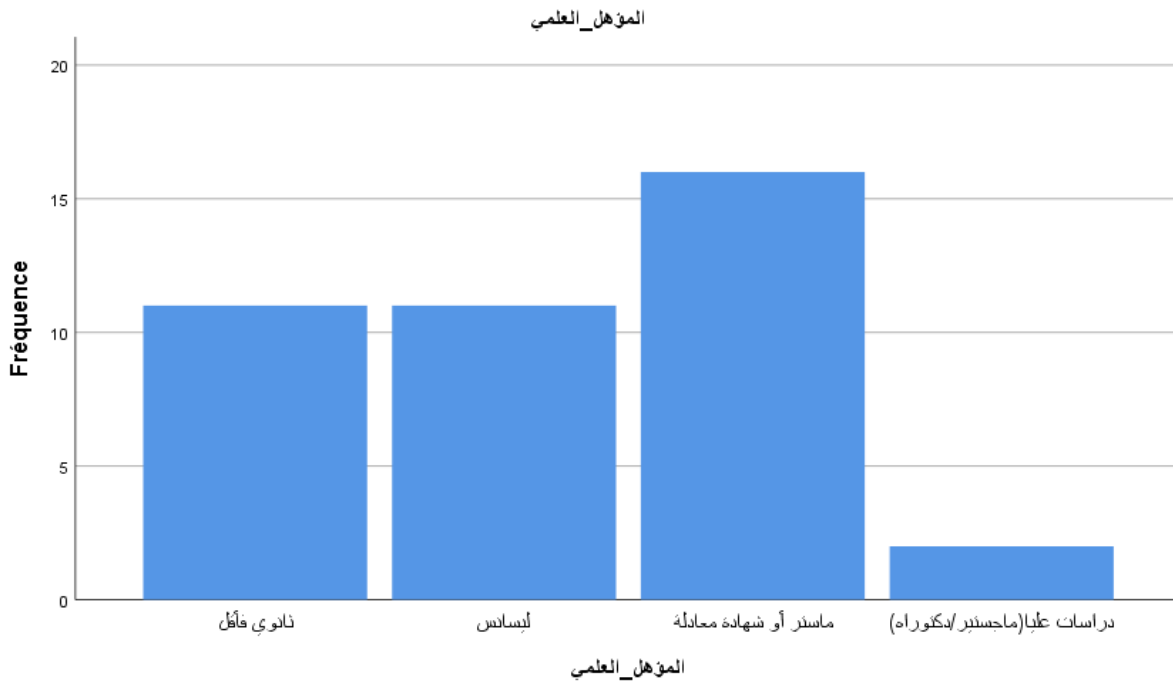
النسبة	التكرار	المؤهل العلمي
27,5%	11	ثانوي فأقل
27,5%	11	ليسانس

40%	16	ماستر أو شهادة معادلة
5%	2	دراسات عليا (ماجستير/دكتوراه)
% 100	40	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على مخرجات نتائج spss

وسنوضح في التمثيل البياني الآتي طبيعة المؤهل العلمي للمستجوبين:

الشكل رقم (2-4): يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير المؤهل العلمي



المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على مخرجات نتائج spss

يبين الجدول رقم (2-6) والشكل رقم (2-4) توزيع عينة الدراسة حسب متغير المؤهل العلمي ، حيث نلاحظ أن عمال مؤسسة اتصالات الجزائر توقرت يتوزعون حسب مؤهلاتهم العلمية المختلفة كمايلي:

الفئة الحاصلة على شهادة الماستر أو شهادة معادلة هي الفئة الأكبر في العينة، حيث بلغ عددهم 16عاملاً، وهو ما يمثل نسبة 40% من إجمالي العينة.

ثم تأتي في المرتبة الثانية الفئة الحاصلة على شهادة الليسانس والفئة ذات المؤهل ثانوي فأقل، حيث يبلغ عدد العاملين في كلتا الفئتين 11عاملاً، أي بنسبة 27.5% لكل منهما.

أما الفئة الأقل تمثيلاً هي الفئة الحاصلة على دراسات عليا (ماجستير/دكتوراه)، حيث يبلغ عددهم 2عاملين فقط، وهو ما يمثل نسبة 5% من إجمالي العينة.

بحيث تشير هذه النتائج إلى أن غالبية عمال مؤسسة اتصالات الجزائر توقرت في هذه العينة هم من حملة الشهادات الجامعية العليا (ماستر أو ما يعادلها) وكذا شهادة الليسانس، هذا يعكس على الأرجح طبيعة العمل في قطاع الاتصالات الذي يتطلب في الغالب كفاءات ومؤهلات علمية متخصصة.

كما أنه من الملاحظ أيضًا أن هناك نسبة لا يستهان بها من العاملين حاصلين على مؤهل ثانوي فأقل، مما يشير إلى تنوع في مستويات التأهيل العلمي داخل المؤسسة، أما نسبة حملة الشهادات العليا (ماجستير ودكتوراه) فهي الأقل في هذه العينة.

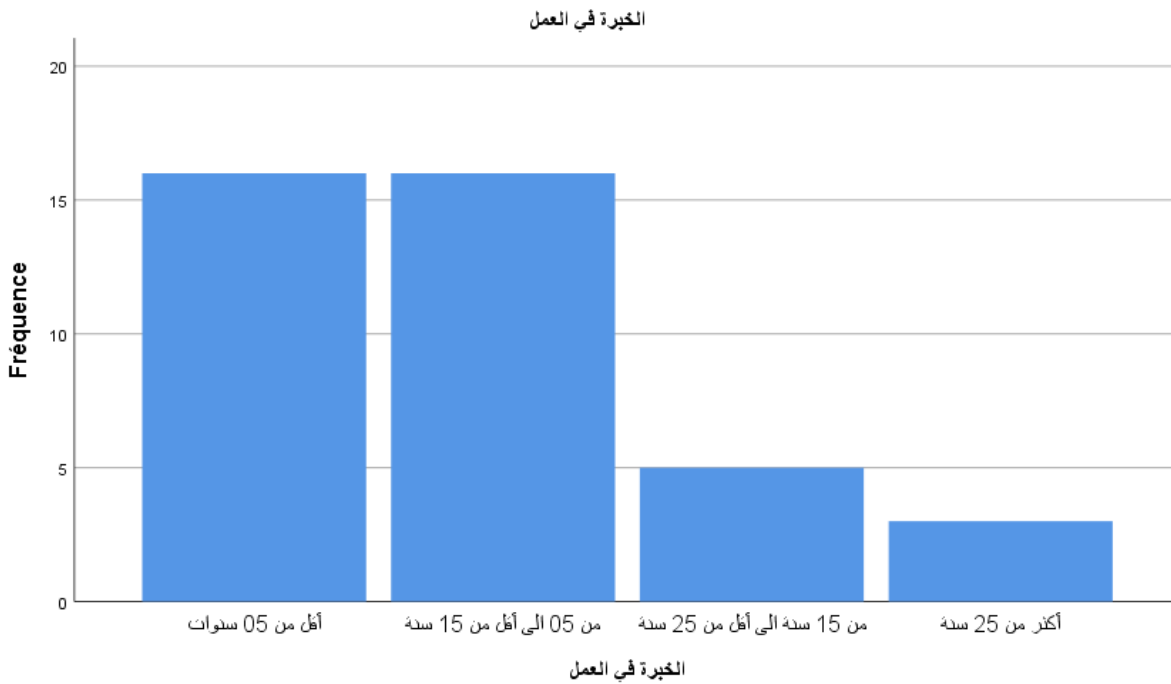
الجدول رقم (2-7) : يوضح توزيع عينة الدراسة حسب متغير الخبرة في العمل

النسبة	التكرار	الخبرة في العمل
40%	16	أقل من 05 سنوات
40%	16	من 05 إلى أقل من 15 سنة
12,5%	5	من 15 سنة إلى أقل من 25 سنة
7,5%	3	أكثر من 25 سنة
100 %	40	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على مخرجات نتائج spss

وسنوضح في التمثيل البياني الآتي طبيعة الخبرة في العمل للمستجوبين:

الشكل رقم (2-5): يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير الخبرة في العمل



المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على مخرجات نتائج spss

يبين الجدول رقم (2-7) والشكل رقم (2-5) توزيع عينة الدراسة حسب متغير الخبرة في العمل ، حيث يمكن ملاحظة التالي:

هناك تساوي في العدد والنسبة بين فئتين الخبرة "أقل من 05 سنوات" و "من 05 إلى أقل من 15 سنة"، حيث تضم كل منهما 16 عاملاً بنسبة 40% من إجمالي العينة ، ثم تأتي في المرتبة الثالثة الفئة ذات الخبرة من 15 إلى أقل من 25 سنة، والتي تضم 5 عمال بنسبة 12.5% ، أما الفئة الأقل تمثيلاً هي الفئة ذات الخبرة أكثر من 25 سنة، حيث تضم 3 عمال فقط بنسبة 7.5% بحيث تشير هذه النتائج إلى أن هناك توازناً بين العمال ذوي الخبرة الحديثة نسبياً (أقل من 5 سنوات) والعمال ذوي الخبرة المتوسطة (من 5 إلى أقل من 15 سنة) في عينة مؤسسة اتصالات الجزائر توقرت ، هاتان الفئتان تشكلان معاً 80% من إجمالي العينة.

بالمقابل، فإن نسبة العمال ذوي الخبرة الطويلة (أكثر من 15 سنة) تعتبر أقل، وخاصة أولئك الذين تجاوزت خبرتهم 25 سنة، وقد يعكس هذا هيكل التوظيف الحالي في المؤسسة، أو ربما يشير إلى تقاعد بعض الموظفين القدامى.

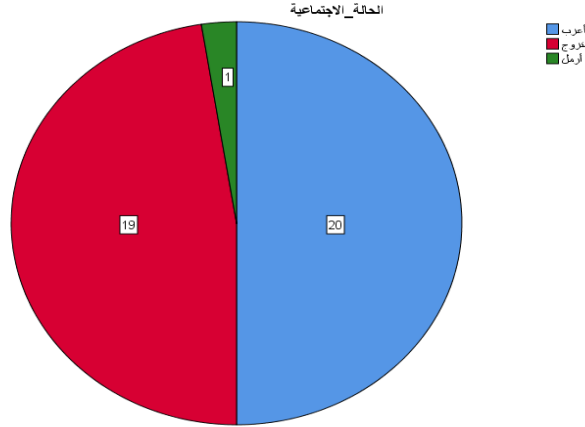
الجدول رقم (2-8) : يوضح توزيع عينة الدراسة حسب متغير الحالة الاجتماعية

النسبة	التكرار	الحالة الاجتماعية
50%	20	أعزب
47,5%	19	متزوج
2,5%	1	أرمل
00%	00	مطلق
100%	40	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على مخرجات نتائج spss

وسنوضح في التمثيل البياني الآتي حسب متغير الحالة الاجتماعية للمستجوبين:

الشكل رقم (2-6): يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير الحالة الاجتماعية



المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على مخرجات نتائج spss

يبين الجدول رقم (2-8) والشكل رقم (2-6) توزيع عينة الدراسة حسب متغير الحالة الاجتماعية ، حيث يمكن ملاحظة التالي:

أغلب أفراد العينة هم من العزاب، حيث بلغ عددهم 20 عاملاً، وهو ما يمثل نسبة 50% من إجمالي العينة، يليهم بشكل قريب المتزوجون، حيث بلغ عددهم 19 عاملاً، وهو ما يمثل نسبة 47.5% من إجمالي العينة ، في حين هناك عامل واحد فقط أرمل، وهو ما يمثل نسبة 2.5% من العينة ، كما أنه لا يوجد أي عامل مطلق في هذه العينة.

بحيث تشير هذه النتائج إلى أن هناك تقارباً كبيراً بين نسبة العمال العزاب والمتزوجين في عينة مؤسسة اتصالات الجزائر توقرت ويشكل هذان الفئتان معاً نسبة عالية جداً من العينة (97.5% = 50% + 47.5%) ، أما تمثيل الأرامل في العينة قليل جداً، ولا يوجد أي عامل مطلق ضمن هذه المجموعة ، ويمكن أن تعكس هذه النتائج التركيبة الديموغرافية للعاملين في المؤسسة في منطقة توقرت.

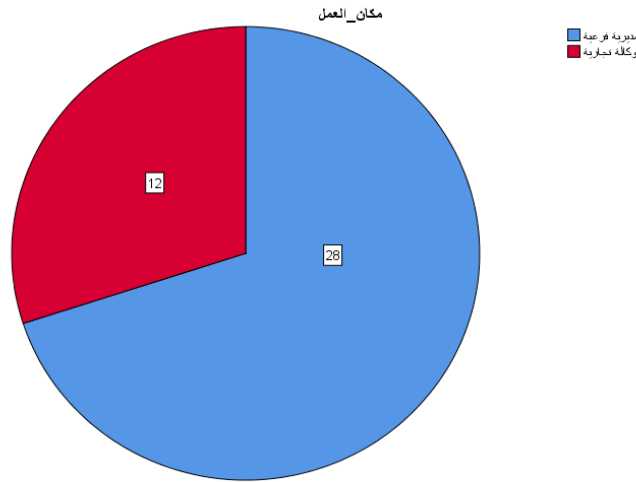
الجدول رقم (2-9) : يوضح توزيع عينة الدراسة حسب متغير مكان العمل

النسبة	التكرار	مكان العمل
70%	28	مديرية فرعية
30%	12	وكالة تجارية
% 100	40	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على مخرجات نتائج spss

وسنوضح في التمثيل البياني الآتي حسب متغير مكان العمل للمستجوبين:

الشكل رقم (2-7): يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير مكان العمل



المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على مخرجات نتائج spss

يبين الجدول رقم (2-9) والشكل رقم (2-7) توزيع عينة الدراسة حسب متغير مكان العمل ، حيث يتبين أن أغلب أفراد العينة يتبين أن أغلب أفراد العينة يعملون في مديرية فرعية بنسبة 70% أما بالنسبة للعمال الذين يعملون في وكالة تجارية فهم يمثلون نسبة 30% من إجمالي العينة.

يمكن أن يعكس هذا التوزيع أن الهيكل التشغيلي والإداري الأكبر لمؤسسة اتصالات الجزائر في توقرت يتركز في المديرية الفرعية، بينما تمثل الوكالات التجارية نقاط انتشار لتقديم الخدمات والتفاعل المباشر مع العملاء، وقد يشير ارتفاع نسبة العاملين في المديرية الفرعية إلى مركزية الإدارة والعمليات على مستوى المنطقة، مع وجود شبكة من الوكالات التجارية لدعم الجانب التسويقي والخدمي.

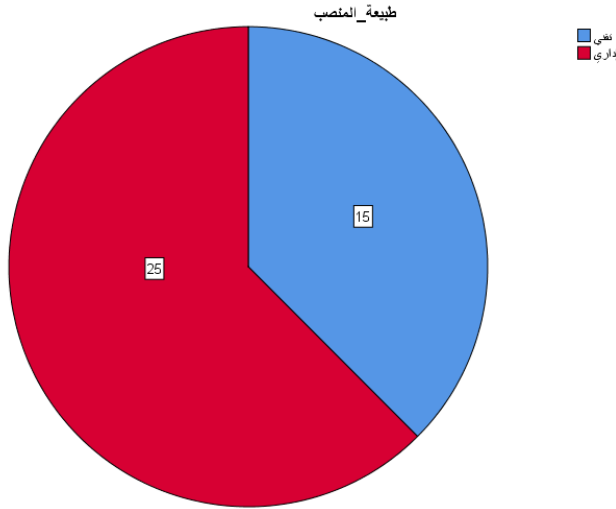
الجدول رقم (2-10) : يوضح توزيع عينة الدراسة حسب متغير طبيعة المنصب

النسبة	التكرار	طبيعة المنصب
37,5%	15	تقني
62,5%	25	إداري
% 100	40	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على مخرجات نتائج spss

وسنوضح في التمثيل البياني الآتي حسب متغير طبيعة المنصب للمستجوبين:

الشكل رقم (2-8): يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير طبيعة المنصب



المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على مخرجات نتائج spss

يبين الجدول رقم (2-10) والشكل رقم (2-8) توزيع عينة الدراسة حسب متغير طبيعة المنصب، حيث يتبين أن أغلب أفراد العينة هم من وظيفة إداري وهذا بنسبة 62,5% أما بالنسبة للعمال ذوي الوظيفة التقنية فهم يمثلون نسبة 37,5% من إجمالي العينة.

وقد تعكس هذه النسبة الكبيرة من الموظفين الإداريين أهمية الوظائف المتعلقة بتسيير العمليات اليومية للمؤسسة في منطقة توقرت ، يشمل ذلك إدارة الموارد البشرية، الشؤون المالية، التسويق والمبيعات لخدمات الاتصالات المقدمة للسكان والقطاعات الاقتصادية في المنطقة، نظراً لكون توقرت مركزاً حضرياً ونشطاً اقتصادياً في منطقة الجنوب الجزائري، فإن الحاجة إلى كوادر إدارية لتلبية احتياجات المشتركين والتعامل مع الجوانب التنظيمية قد تكون مرتفعة.

أما الموظفين التقنيين على الرغم من أنهم أقل عدداً، إلا أن العمال ذوي الوظائف التقنية يمثلون شريحة أساسية لتشغيل وصيانة البنية التحتية لشبكات الاتصالات في منطقة توقرت ، يشمل ذلك المهندسين والفنيين المسؤولين عن تركيب وصيانة خطوط الهاتف الثابت، شبكات الإنترنت، وشبكات الهاتف المحمول التي تخدم المنطقة ، طبيعة قطاع الاتصالات تعتمد بشكل كبير على الكفاءات التقنية لضمان جودة الخدمة واستمراريتها.

الفرع الثاني: تحليل نتائج المحاور

سيتم حساب كل من المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، وتحديد الدرجة التي تتوافق مع المتوسط الحسابي في ضوء طريقة القياس التي تم الإشارة إليها سابقاً.

المحور الأول: الإدارة الالكترونية

يهدف هذا المحور إلى تعرف على الإدارة الالكترونية والتي هي عملية إدارية قائمة على الإمكانيات المتميزة للانترنت وشبكات الأعمال في تخطيط توجيه والرقابة على الموارد والقدرات الجوهرية للمؤسسة هذا نظريا لكن نريد التعرف عليها من خلال التطرق إلى نتائج الدراسة التي قمنا بها على أبعاد الإدارة الالكترونية:

البعد الأول : أجهزة الحاسوب و المعدات

الجدول رقم (2-11) يوضح نتائج إجابات المستجوبين الخاصة بالبعد الأول

الاتجاه	الانحراف المعياري	المتوسط المرجح	العدد	العبارات
موافق	0,949	4,15	40	تعمل المديرية على توفير العدد الكافي من أجهزة الحاسوب في المكاتب
موافق	0,871	4,10	40	تسعى المديرية لتحديث أجهزة الحاسوب بشكل منتظم
موافق	0,859	4,08	40	لدى المديرية العدد الكافي من ملحقات الحاسوب في المكاتب (الطابعات،الماسح الضوئي...)
موافق	0,877	4,00	40	تقوم المؤسسة باستخدام أجهزة ذات تقنية عالية وحديثة للاستفادة من المعلومات والعمل بأدق الطرق
موافق	0,816	4,00	40	تقوم المديرية بتحديث ملحقات الحاسوب بشكل منتظم
موافق	0,971	3,93	40	تتوفر مؤسستكم على أجهزة لصيانة المعدات والعتاد
موافق	0,66960	4,0417		البعد الأول: أجهزة الحاسوب و المعدات

المصدر: من إعداد الطالبتين بناءً على مخرجات البرنامج الإحصائي SPSS

يتضح لنا من الجدول أعلاه أن أغلب آراء أفراد العينة الخاصة بالبعد الأول جاءت بتوجه موافق وهذا ما يوضحه لنا المتوسط المرجح الإجمالي لإجابات أفراد العينة والذي كان بمتوسط (4,0417) وانحراف معياري (0,66960)، كما نلاحظ أن العبارة الأولى والتي نصت (تعمل المديرية على توفير العدد الكافي من أجهزة الحاسوب في المكاتب) جاءت بمتوسط حسابي (4.15) وهو أعلى من المتوسط الكلي وانحراف معياري (0,949) وهو ما يؤكد بأن المديرية تعمل على توفير العدد الكافي من أجهزة الحاسوب في المكاتب، كما نلاحظ العبارة الثانية والتي نصت (تسعى المديرية لتحديث أجهزة الحاسوب بشكل منتظم) حصلت على متوسط حسابي (4.10) وانحراف معياري قدره (0,871)، وهذا ما يدل على أن المديرية تسعى دائما لتحديث أجهزة الحاسوب لديها بشكل منتظم، أما العبارة الخامسة والتي نصت (تقوم المديرية بتحديث ملحقات الحاسوب بشكل منتظم) والتي حصلت على متوسط حسابي (4.00) وهو أقل من المتوسط الحسابي الكلي فهي الأخرى تؤكد أن المديرية تقوم بتحديث ملحقات الحاسوب لديها بشكل منتظم، أما فيما يخص العبارة الأخيرة والتي نصت (تتوفر مؤسستكم على أجهزة لصيانة المعدات والعتاد) والتي حصلت على أدنى متوسط حسابي

(3.93) بانحراف معياري قدره (0,971) فهي الأخرى تثبت بأن المؤسسة تتوفر على أجهزة لصيانة المعدات والعتاد.

الجدول رقم (2-12) يوضح نتائج إجابات المستجوبين الخاصة بالبعد الثاني

الاتجاه	الانحراف المعياري	المتوسط المرجح	العدد	العبارات
موافق بشدة	0,636	4,43	40	لدى المؤسسة برامج لحماية البيانات والمعلومات
موافق بشدة	0,608	4,30	40	تستخدم مؤسستكم أنظمة البرامج الخاصة بالاتصالات الإدارية الالكترونية
موافق بشدة	0,784	4,28	40	تستخدم المؤسسة برامج حاسوبية لتطبيقات الأعمال الإدارية (أوفيس، Word، PDF...)
موافق بشدة	0,784	4,27	40	البرامج المستخدمة تتناسب مع طبيعة العمل المطلوب في المؤسسة
موافق	0,644	4,18	40	توفر المديرية البرمجيات الخاصة بالتسيير
موافق	0,974	3,97	40	هناك برامج تدريبية للموظفين على استخدام البرامج الالكترونية
موافق بشدة	0,53443	4,2325		البعد الثاني: البرامج

المصدر: من إعداد الطالبتين بناءً على مخرجات البرنامج الإحصائي SPSS

يتضح لنا من الجدول أعلاه أن أغلب آراء أفراد العينة الخاصة بالبعد الثاني "البرامج" جاءت في مجملها موافقة بشدة، حيث بلغ المتوسط المرجح الإجمالي لهذا البعد (4,2325) بانحراف معياري (0,53443) وبالتدقيق في كل عبارة على حدى، نلاحظ ما يلي:

تحصل العبارتان الأولى والثانية، واللتان تنصان على (لدى المؤسسة برامج لحماية البيانات والمعلومات) و(تستخدم مؤسستكم أنظمة البرامج الخاصة بالاتصالات الإدارية الالكترونية)، على أعلى متوسطين مرجحين بلغا (4,43) و (4,30) على التوالي، مع انحرافين معياريين (0,636) و (0,608) بحيث يشير هذا إلى اتفاق قوي بين المستجوبين على وجود واستخدام هذه الأنواع من البرامج في المؤسسة.

كما تتقارب المتوسطات المرجحة للعبارات الثالثة والرابعة والخامسة، والتي تتعلق ب(تستخدم المؤسسة برامج حاسوبية لتطبيقات الأعمال الإدارية (أوفيس، Word، PDF..))، و(البرامج المستخدمة تتناسب مع طبيعة العمل المطلوب في المؤسسة)، و(توفر المديرية البرمجيات الخاصة بالتسيير)، حيث بلغت على التوالي (4,28)، (4,27)، و (4,18)، مع انحرافات معيارية تتراوح بين (0,784) و (0,644) وهي تشير إلى الموافقة والموافقة بشدة على استخدام وتناسب وتوفير هذه البرامج بالمؤسسة محل الدراسة.

أما العبارة الأخيرة والتي نصت على (هناك برامج تدريبية للموظفين على استخدام البرامج الالكترونية)، فقد حصلت على أقل متوسط مرجح في هذا البعد بحيث بلغ (3,97) بانحراف معياري (0,974) أي على الرغم من أن الاتجاه العام للإجابات لا يزال يشير إلى "موافق" إلا أن هذا المتوسط الأقل قد يستدعي الانتباه إلى مستوى وتغطية البرامج التدريبية المتعلقة باستخدام البرامج الإلكترونية في المؤسسة.

البعد الثالث : قواعد البيانات

الجدول رقم (2-13): يوضح نتائج إجابات المستجوبين الخاصة بالبعد الثالث

الاتجاه	الانحراف المعياري	المتوسط المرجح	العدد	العبارات
موافق بشدة	0,560	4,28	40	تساهم قواعد البيانات في حفظ الكم الهائل منها
موافق بشدة	0,554	4,28	40	تمتلك المديرية قاعدة بيانات توفر المعلومات الحديثة والمهمة
موافق	0,781	4,18	40	يتم نشر كافة المعلومات اللازمة لكافة الأطراف من موظفين وعمال عبر البريد الالكتروني
موافق	0,834	4,15	40	تساعد قواعد البيانات في سرعة استرجاع المعلومات عند الحاجة إليها
موافق	0,939	4,13	40	يملك مختلف الأفراد في المديرية حسابات مهنية ويستخدمونها في نشاطاتهم المختلفة
موافق بشدة	0,58695	4,1900		البعد الثالث: قواعد البيانات

المصدر: من إعداد الطالبين بناءً على مخرجات البرنامج الإحصائي SPSS

يتضح لنا من الجدول أعلاه أن أغلب آراء أفراد العينة الخاصة بالبعد الثالث "قواعد البيانات" جاءت في مجملها موافقة بشدة، حيث بلغ المتوسط المرجح الإجمالي لهذا البعد (4,1900) بانحراف معياري (0,58695) بحيث نلاحظ ما يلي:

تحصل العبارتان الأولى والثانية، والثالثتان تنصان على (تساهم قواعد البيانات في حفظ الكم الهائل منها) و(تمتلك المديرية قاعدة بيانات توفر المعلومات الحديثة والمهمة)، على أعلى متوسط مرجح بلغ (4,28) لكل منهما، مع انحرافين معياريين متقاربين هما (0,560) و(0,554) على التوالي بحيث يشير هذا إلى اتفاق قوي بين المستجوبين على أهمية قواعد البيانات في حفظ المعلومات وتوفير المعلومات الحديثة والمهمة في المديرية.

كما تأتي العبارات الثالثة والرابعة والخامسة بمتوسطات مرجحة متقاربة تتراوح بين (4,18) و(4,13)، وهي على التوالي (يتم نشر كافة المعلومات اللازمة لكافة الأطراف من موظفين وعمال عبر البريد الالكتروني)، و(تساعد قواعد البيانات في سرعة استرجاع المعلومات عند الحاجة إليها)، و(يملك مختلف الأفراد في المديرية حسابات مهنية ويستخدمونها في نشاطاتهم المختلفة) تتراوح

الانحرافات المعيارية لهذه العبارات بين (0,781) و (0,939)، مما يدل على اتفاق عام بين المستجوبين على هذه الجوانب المتعلقة بنشر المعلومات، وسرعة الاسترجاع، واستخدام الحسابات المهنية.

البعد الرابع: الشبكات

الجدول رقم (2-14): يوضح نتائج إجابات المستجوبين الخاصة بالبعد الرابع

الاتجاه	الانحراف المعياري	المتوسط المرجح	العدد	العبارات
موافق بشدة	0,662	4,35	40	يستخدم كل عمال المؤسسة البريد الالكتروني لاستلام الرسائل المهنية
موافق بشدة	0,770	4,35	40	تستخدم المؤسسة شبكات الاتصال لربط كافة الأقسام في المؤسسة
موافق	0,723	4,30	40	تحرص المؤسسة على توفير امن الشبكات لغرض حماية المعلومات والبيانات والحفاظ على سريتها
موافق بشدة	0,974	4,23	40	يتم تقديم الطلبات واستلامها عن طريق الشبكة الداخلية
موافق	0,768	3,97	40	ترتبط مؤسستكم الكترونياً مع مؤسسات أخرى عن طريق البريد الالكتروني
موافق	0,48538	4,1792	البعد الرابع: الشبكات	

المصدر: من إعداد الطالبتين بناءً على مخرجات البرنامج الإحصائي SPSS

أما بالنظر إلى معطيات الجدول رقم (2-14) والمتعلقة بالبعد الرابع: الشبكات، فيمكن ملاحظة أن آراء أفراد العينة جاءت في مجملها موافقة، حيث بلغ المتوسط المرجح الإجمالي لهذا البعد (4,1792) بانحراف معياري (0,48538) ويشير هذا إلى مستوى عالٍ من الاتفاق بين المستجوبين حول الجوانب المتعلقة بشبكات الاتصال في المؤسسة.

كما نلاحظ ما يلي:

حصول العبارتان الأولى والثانية، واللذان تنصان على (يستخدم كل عمال المؤسسة البريد الالكتروني لاستلام الرسائل المهنية) و(تستخدم المؤسسة شبكات الاتصال لربط كافة الأقسام في المؤسسة) على أعلى متوسط مرجح بلغ (4,35) لكل منهما ، ويشير الانحراف المعياري المنخفض نسبياً لهاتين العبارتين (0,662) و (0,770) على التوالي إلى درجة عالية من الاتفاق بين المستجوبين حول استخدام البريد الإلكتروني وربط الأقسام بشبكات الاتصال.

كما نصت العبارة الثالثة (تحرص المؤسسة على توفير أمن الشبكات لغرض حماية المعلومات والبيانات والحفاظ على سريتها) بمتوسط مرجح (4,30) وانحراف معياري (0,723)، مما يدل على موافقة قوية على اهتمام المؤسسة بأمن الشبكات.

أما العبارة الرابعة والتي نصت (يتم تقديم الطلبات واستلامها عن طريق الشبكة الداخلية) فلقد تحصلت على متوسط مرجح (4,23) بانحراف معياري مرتفع نسبياً (0,974) على الرغم من أن الاتجاه العام هو الموافقة بشدة، إلا أن ارتفاع الانحراف المعياري قد يشير إلى تباين أكبر في آراء المستجوبين حول مدى الاعتماد على الشبكة الداخلية في تقديم واستلام الطلبات.

أما العبارة الأخيرة (ترتبط مؤسستكم إلكترونياً مع مؤسسات أخرى عن طريق البريد الإلكتروني) فقد حصلت على أقل متوسط مرجح في هذا البعد بلغ (3,97) بانحراف معياري (0,768) على الرغم من أن الاتجاه العام لا يزال يشير إلى "موافق"، إلا أن هذا المتوسط الأقل قد يشير إلى أن الارتباط الإلكتروني مع مؤسسات أخرى عبر البريد الإلكتروني قد يكون أقل انتشاراً أو أهمية من الجوانب الأخرى المتعلقة بالشبكات داخل المؤسسة.

البعد الخامس : صناعات المعرفة (الكادر البشري)

الجدول رقم (2-15): يوضح نتائج إجابات المستجوبين الخاصة بالبعد الخامس

الاتجاه	الانحراف المعياري	المتوسط المرجح	العدد	العبارات
موافق	1,027	3,85	40	تشارك مؤسستكم العاملين في الندوات ورشات العمل الخاصة باستخدام تكنولوجيا الاتصال
موافق	1,059	3,83	40	تقدم المديرية لكوادرها البشرية دورات تدريبية في مجال الحاسوب والرقمنة
موافق	1,091	3,80	40	يتم تعيين الموظفين من خلال إتباع إجراءات محددة ودقيقة لاختيار الموظف المناسب للوظيفة
موافق	1,181	3,80	40	يتوفر في المديرية كوادراً بشرية مؤهلة لصيانة أجهزة الحاسوب
موافق	1,086	3,72	40	تعمل المديرية على استقطاب أصحاب الخبرات والمهارات في مجال الإدارة الالكترونية
موافق	1,261	3,50	40	تقوم المؤسسة بتقديم حوافز مادية لكل من يستخدم الإدارة الالكترونية بشكل جيد
موافق	0,93751	3,7500		البعد الخامس : صناعات المعرفة (الكادر البشري)

المصدر: من إعداد الطالبتين بناءً على مخرجات البرنامج الإحصائي SPSS

يُظهر الجدول أن آراء أفراد العينة حول البعد الخامس "صناعات المعرفة (الكادر البشري)" جاءت في مجملها موافقة، حيث بلغ المتوسط المرجح الإجمالي لهذا البعد (3,7500) بانحراف معياري (0,93751) يشير هذا إلى مستوى متوسط من الاتفاق بين المستجوبين حول الجوانب المتعلقة بالكادر البشري ودوره في تكنولوجيا الاتصال والإدارة الإلكترونية، وبالرجوع إلى كل عبارة على حدى، نلاحظ ما يلي:

تحصل العبارتان الأولى والثانية واللذان تنصان على (تشارك مؤسستكم العاملين في الندوات وورشات العمل الخاصة باستخدام تكنولوجيا الاتصال) و(تقدم المديرية لكوادرها البشرية دورات تدريبية في مجال الحاسوب والرقمنة)، على أعلى متوسطين مرجحين بلغا (3,85) و (3,83) على التوالي مع انحرافين معياريين مرتفعين نسبياً (1,027) و (1,059) على التوالي بحيث يدل هذا إلى موافقة عامة على مشاركة العاملين في الندوات وورشات العمل الخاصة باستخدام تكنولوجيا الاتصال بالإضافة الى تقديم دورات تدريبية في مجال الحاسوب والرقمنة لكوادر المديرية ، ولكن ارتفاع الانحراف المعياري قد يعكس وجود تباين في مدى شمولية وتأثير هذه المشاركات والدورات التدريبية.

كما تتقارب المتوسطات المرجحة للعبارات الثالثة والرابعة، واللذان تتعلقان ب(يتم تعيين الموظفين من خلال إتباع إجراءات محددة ودقيقة لاختيار الموظف المناسب للوظيفة) و(يتوفر في المديرية كوادر بشرية مؤهلة لصيانة أجهزة الحاسوب)، حيث بلغ المتوسط (3,80) لكل منهما، مع انحرافين معياريين مرتفعين (1,091) و (1,181) على التوالي على الرغم من الموافقة على وجود إجراءات تعيين وتوفر كوادر مؤهلة للصيانة، إلا أن التباين في الآراء يشير إلى إمكانية وجود تصورات مختلفة حول مدى دقة وفعالية هذه الإجراءات وكفاية الكوادر المؤهلة.

كما تحصلت العبارة الخامسة والتي نصت: (تعمل المديرية على استقطاب أصحاب الخبرات والمهارات في مجال الإدارة الالكترونية) على متوسط مرجح (3,72) بانحراف معياري (1,086)، مما يدل على موافقة عامة ولكن مع تباين ملحوظ في الآراء حول مدى فعالية جهود الاستقطاب.

أما العبارة الأخيرة والتي نصت (تقوم المؤسسة بتقديم حوافز مادية لكل من يستخدم الإدارة الالكترونية بشكل جيد) فقد حصلت على أقل متوسط مرجح في هذا البعد بلغ (3,50) مع أعلى انحراف معياري (1,261) يشير هذا إلى أقل مستوى من الموافقة وأعلى درجة من التباين في الآراء حول تقديم حوافز مادية لمستخدمي الإدارة الإلكترونية بشكل جيد.

المحور الثاني : جودة الحياة الوظيفية

يهدف هذا المحور إلى التعرف على جودة الحياة الوظيفية التي تعرف على أنها درجة التميز الناجمة عن ظروف العمل والعلاقة بين العامل وبيئته، وإضافة إلى البعد الإنساني الذي يساهم في معظمه في تحقيق الرضا العام وتطور الأداء على مستوى الفرد ثم على مستوى المنظمة ككل هذا نظريا لكن نريد التعرف عليها من خلال التطرق إلى نتائج الدراسة التي قمنا بها على أبعاد جودة الحياة الوظيفية

أولا : أبعاد جودة الحياة الوظيفية المرتبطة بالجوانب التنظيمية والوظيفية

البعد الأول : المشاركة في اتخاذ القرارات

الجدول رقم (2-16): يوضح نتائج إجابات المستجوبين الخاصة بالبعد الأول

الاتجاه	الانحراف المعياري	المتوسط المرجح	العدد	العبارات
---------	-------------------	----------------	-------	----------

موافق	1,037	3,95	40	توجد ممارسات حقيقية للمشاركة من قبل المنظمة والعاملين في تحديد أهداف العمل وإنجاز المهام
موافق	0,955	3,90	40	يوجد قدرة لدى العاملين على المشاركة في اتخاذ القرارات
موافق	0,966	3,88	40	توجد رغبة لدى العاملين في المشاركة
موافق	0,939	3,87	40	يشارك العاملون في حل مشكلات العمل
موافق	0,904	3,85	40	يشارك العاملون في بناء الخطط التطويرية للعمل
موافق	1,032	3,75	40	يوجد شفافية في كيفية صنع القرار على كافة المستويات المختلفة في العمل
موافق	0,76692	3,8625		البعد الأول: المشاركة في اتخاذ القرارات

المصدر: من إعداد الطالبين بناءً على مخرجات البرنامج الإحصائي SPSS

يُظهر الجدول أعلاه أن آراء أفراد العينة حول البعد الأول "المشاركة في اتخاذ القرارات" جاءت في مجملها موافقة، حيث بلغ المتوسط المرجح الإجمالي لهذا البعد (3,8625) بانحراف معياري (0,76692) يشير هذا إلى وجود مستوى متوسط من الاتفاق بين المستجوبين حول ممارسات المشاركة في اتخاذ القرارات داخل المنظمة.

وبالتدقيق في كل عبارة على حدى، نلاحظ ما يلي:

تحصل العبارة الأولى (توجد ممارسات حقيقية للمشاركة من قبل المنظمة والعاملين في تحديد أهداف العمل وإنجاز المهام) على أعلى متوسط مرجح بلغ (3,95) بانحراف معياري (1,037) يشير هذا إلى موافقة عامة على وجود ممارسات حقيقية للمشاركة في تحديد الأهداف وإنجاز المهام، ولكن ارتفاع الانحراف المعياري قد يعكس وجود تباين في مدى فعالية هذه الممارسات من وجهة نظر العاملين.

كما تتقارب المتوسطات المرجحة للعبارة الثانية والثالثة والرابعة والخامسة، والتي تتعلق بـ(يوجد قدرة لدى العاملين على المشاركة في اتخاذ القرارات)، و(توجد رغبة لدى العاملين في المشاركة)، و(يشارك العاملون في حل مشكلات العمل)، و(يشارك العاملون في بناء الخطط التطويرية للعمل)، حيث تتراوح المتوسطات بين (3,90) و(3,85)، مع انحرافات معيارية تتراوح بين (0,955) و(0,904) يعكس هذا اتفاقاً عاماً على وجود قدرة ورغبة ومشاركة العاملين في اتخاذ القرارات وحل المشكلات وبناء الخطط التطويرية للعمل.

أما العبارة الأخيرة (يوجد شفافية في كيفية صنع القرار على كافة المستويات المختلفة في العمل) فقد حصلت على أقل متوسط مرجح في هذا البعد بلغ (3,75) مع انحراف معياري (1,032) يشير هذا إلى أقل مستوى من الموافقة وأعلى درجة من التباين في الآراء حول مدى الشفافية في عملية صنع القرار على مختلف المستويات في العمل.

البعد الثاني : الاستقرار والأمن الوظيفي

الجدول رقم (2-17): يوضح نتائج إجابات المستجوبين الخاصة بالبعد الثاني

الاتجاه	الانحراف	المتوسط	العدد	العبارات
---------	----------	---------	-------	----------

	المعياري	المرجح		
موافق	0,662	4,15	40	يشعر العاملون بالمؤسسة بالاستقرار والأمان الوظيفي ولا يعانون منا لاستغناء عن خدماتهم
موافق	0,934	4,00	40	يعمل الأفراد في مناخ تنظيمي يتسم بالأمان والثقة المتبادلة بين جميع أطراف العمل
موافق	0,974	3,97	40	توفر الموارد المادية والاقتصادية لدى المؤسسة يمكنها من الإيفاء بالتزاماتها المالية تجاه العاملين لديها
موافق	0,900	3,90	40	لا يرغب العاملون بالبحث عن فرص بديلة للعمل وذلك لشعورهم بالأمان والاستقرار الوظيفي
موافق	0,928	3,90	40	تتبع الإدارة سياسة التدريب والاحتفاظ بالموظفين المهرة وتتبنى الهيكليات التي تدعم ذلك
موافق	0,71236	3,9850		البعد الثاني: الاستقرار والأمن الوظيفي

المصدر: من إعداد الطالبتين بناءً على مخرجات البرنامج الإحصائي SPSS

كما يُظهر الجدول أعلاه أن آراء أفراد العينة حول البعد الثاني "الاستقرار والأمن الوظيفي" جاءت في مجملها **موافقة**، حيث بلغ المتوسط المرجح الإجمالي لهذا البعد (3,9850) بانحراف معياري (0,71236) يشير هذا إلى مستوى جيد من الاتفاق بين المستجوبين حول شعورهم بالاستقرار والأمن الوظيفي في المؤسسة.

وبالنظر والتدقيق في كل عبارة على حدى، نلاحظ ما يلي:

حصول العبارة الأولى والتي نصت (يشعر العاملون بالمؤسسة بالاستقرار والأمان الوظيفي ولا يعانون من الاستغناء عن خدماتهم) على أعلى متوسط مرجح بلغ (4,15) بانحراف معياري (0,662) وهذا يدل هذا على اتفاق قوي نسبياً بين العاملين على شعورهم بالاستقرار الوظيفي وعدم الخوف من الاستغناء عن خدماتهم.

كما نصت العبارة الثانية (يعمل الأفراد في مناخ تنظيمي يتسم بالأمان والثقة المتبادلة بين جميع أطراف العمل) والتي حصلت على متوسط مرجح (4,00) وانحراف معياري (0,934) بحيث تشير إلى موافقة على وجود مناخ تنظيمي آمن ويتسم بالثقة المتبادلة، ولكن الانحراف المعياري المرتفع نسبياً قد يشير إلى وجود تباينات في هذا الشعور بين بعض الأفراد.

أما العبارة الثالثة والتي نصت (توفر الموارد المادية والاقتصادية لدى المؤسسة يمكنها من الإيفاء بالتزاماتها المالية تجاه العاملين لديها) فلقد حصلت على متوسط مرجح (3,97) بانحراف معياري (0,974) بحيث تعكس هذه النتيجة موافقة العاملين على قدرة المؤسسة على الوفاء بالتزاماتها المالية، ولكن الانحراف المعياري المرتفع يشير إلى تباين أكبر في هذا التصور.

كما نلاحظ تقارب المتوسطات المرجحة للعبارتين الرابعة والخامسة، واللذان تنصان على (لا يرغب العاملون بالبحث عن فرص بديلة للعمل وذلك لشعورهم بالأمان والاستقرار الوظيفي) و (تتبع الإدارة سياسة التدريب والاحتفاظ بالموظفين المهرة وتتبنى الهيكليات التي تدعم ذلك) حيث بلغ المتوسط (3,90) لكل منهما، مع انحرافين معياريين متقاربين هما (0,900) و (0,928) على التوالي فإن هذه النتائج تشير إلى موافقة العاملين على أنهم لا يرغبون في البحث عن فرص عمل بديلة بسبب شعورهم بالأمان الوظيفي، وعلى أن الإدارة تتبع سياسات تدعم الاحتفاظ بالموظفين المهرة.

ثانيا : أبعاد جودة الحياة الوظيفية المرتبطة ببيئة العمل المادية والمعنوية

البعد الأول : الأمن والصحة المهنية في بيئة العمل

الجدول رقم (2-18): يوضح نتائج إجابات المستجوبين الخاصة بالبعد الأول

الاتجاه	الانحراف المعياري	المتوسط المرجح	العدد	العبارات
موافق بشدة	0,694	4,32	40	توفر إدارة المؤسسة بيئة عمل آمنة وصحية
موافق	0,758	4,20	40	تهتم إدارة المؤسسة بسلامة وأمن العاملين
موافق	0,747	4,18	40	يوجد لدى المؤسسة تشريعات وقوانين محددة للصحة والسلامة المهنية في العمل
موافق	0,928	3,90	40	تلتزم المؤسسة بكل المتطلبات القانونية وبالأنظمة الأخرى ذات الصلة بالسلامة والصحة المهنية
موافق	1,042	3,88	40	تنفذ الإدارة برامج تضمن تحديد المخاطر المهددة للصحة والسلامة المهنية في العمل
موافق	1,037	3,72	40	تقوم المؤسسة بإعداد برامج تدريب على السلامة والصحة المهنية للعاملين
موافق	0,67220	4,0333		البعد الأول: الأمن والصحة المهنية في بيئة العمل

المصدر: من إعداد الطالبتين بناءً على مخرجات البرنامج الإحصائي SPSS

يُظهر لنا الجدول أعلاه أن آراء أفراد العينة حول البعد الأول "الأمن والصحة المهنية في بيئة العمل" جاءت في مجملها **موافقة**، حيث بلغ المتوسط المرجح الإجمالي لهذا البعد **(4,0333)** بانحراف معياري **(0,67220)** ويشير هذا إلى مستوى جيد من الاتفاق بين المستجوبين حول اهتمام المؤسسة بتوفير بيئة عمل آمنة وصحية.

وبالنظر والتدقيق في كل عبارة على حدى، نلاحظ ما يلي:

حصول العبارة الأولى (توفر إدارة المؤسسة بيئة عمل آمنة وصحية) على أعلى متوسط مرجح بلغ **(4,32)** بانحراف معياري **(0,694)** يدل هذا على اتفاق قوي بين العاملين على أن إدارة المؤسسة تعمل على توفير بيئة عمل آمنة وصحية.

أما العبارة الثانية والتي نصت: (تهتم إدارة المؤسسة بسلامة وأمن العاملين) بمتوسط مرجح **(4,20)** وانحراف معياري **(0,758)** فإن هذا يشير إلى موافقة جيدة على اهتمام الإدارة بسلامة وأمن العاملين.

كما أن حصول العبارة الثالثة (يوجد لدى المؤسسة تشريعات وقوانين محددة للصحة والسلامة المهنية في العمل) على متوسط مرجح (4,18) بانحراف معياري (0,747) فإن هذه النتيجة تعكس موافقة العاملين على وجود تشريعات وقوانين محددة للصحة والسلامة المهنية في المؤسسة.

وحصول العبارة الرابعة (تلتزم المؤسسة بكل المتطلبات القانونية وبالأنظمة الأخرى ذات الصلة بالسلامة والصحة المهنية) على متوسط مرجح (3,90) بانحراف معياري (0,928) فإنه على الرغم من أن الاتجاه العام هو الموافقة، إلا أن الانحراف المعياري المرتفع نسبياً قد يشير إلى وجود تباينات في تصور العاملين حول مدى التزام المؤسسة الكامل بالمتطلبات القانونية وأنظمة السلامة والصحة المهنية.

وكذا حصول العبارة الخامسة (تنفذ الإدارة برامج تضمن تحديد المخاطر المهددة للصحة والسلامة المهنية في العمل) على متوسط مرجح (3,88) بانحراف معياري مرتفع نسبياً (1,042) يشير هذا إلى موافقة عامة على تنفيذ برامج لتحديد المخاطر، ولكن ارتفاع الانحراف المعياري قد يعكس اختلافاً في آراء العاملين حول مدى فعالية هذه البرامج.

أما العبارة الأخيرة (تقوم المؤسسة بإعداد برامج تدريب على السلامة والصحة المهنية للعاملين) فقد حصلت على أقل متوسط مرجح في هذا البعد بلغ (3,72) مع انحراف معياري مرتفع (1,037) يشير هذا إلى أقل مستوى من الموافقة وأعلى درجة من التباين في الآراء حول توفر برامج تدريبية كافية وفعالة في مجال السلامة والصحة المهنية للعاملين.

ثالثاً: أبعاد جودة الحياة الوظيفية المرتبطة بالجوانب المالية والاقتصادية

البعد الأول : الأجر والمكافآت المالية

الجدول رقم (2-19): يوضح نتائج إجابات المستجوبين الخاصة بالبعد الأول

الاتجاه	الانحراف المعياري	المتوسط المرجح	العدد	العبارات
موافق	0,959	3,95	40	يشعر العاملون بسعادة كبيرة لقاء ما يحصلون عليه من دخل
موافق	0,955	3,90	40	إن الأجر والمكافأة مناسبة و ملائمة
موافق	1,043	3,80	40	يوجد ربط بين الأجر والمكافآت وكفاءة أداء العاملين
موافق	1,032	3,75	40	تعتمد نظم الأجر والمكافآت على أسس عادلة
موافق	1,118	3,67	40	يشعر العاملون بالرضا عن العلاوات والزيادات التي تضاف للرواتب سنويا
موافق	1,172	3,60	40	يشعر العاملون في المؤسسة بأن المكافأة توزع على من يستحقها
موافق	0,89744	3,7792		البعد الأول : الأجر والمكافآت المالية

المصدر: من إعداد الطالبتين بناءً على مخرجات البرنامج الإحصائي SPSS

يتضح لنا من الجدول أعلاه أن آراء أفراد العينة حول البعد الأول "الأجور والمكافآت المالية" جاءت في مجملها **موافقة**، حيث بلغ المتوسط المرجح الإجمالي لهذا البعد (3,7792) بانحراف معياري (0,89744) يشير هذا إلى مستوى متوسط من الرضا العام بين العاملين فيما يتعلق بأجورهم ومكافآتهم المالية.

وبالنظر والتدقيق في كل عبارة على حدى، نلاحظ ما يلي:

تحصل العبارتان الأولى والثانية والثالثة والرابعة واللتان تنصان على (يشعر العاملون بسعادة كبيرة لقاء ما يحصلون عليه من دخل) و(إن الأجور والمكافأة مناسبة وملائمة)، على أعلى متوسطين مرجحين بلغا (3,95) و (3,90) على التوالي، مع انحرافين معياريين متقاربين هما (0,959) و (0,955) يشير هذا إلى ميل نحو الموافقة على أن الدخل والأجور والمكافآت تعتبر مناسبة، ولكن الانحرافات المعيارية المرتفعة نسبياً تدل على وجود تباين ملحوظ في آراء العاملين حول هذا الشعور والملاءمة.

كما حصلت العبارتان الثالثة والرابعة واللتان تتعلقان ب(يوجد ربط بين الأجور والمكافآت وكفاءة أداء العاملين) و(تعتمد نظم الأجور والمكافآت على أسس عادلة)، بمتوسطين مرجحين (3,80) و (3,75) على التوالي، مع انحرافين معياريين مرتفعين (1,043) و (1,032) وتعكس هذه النتائج موافقة عامة على وجود ربط بين الأجور والمكافآت والأداء وعلى أن نظم الأجور تعتمد على أسس عادلة، ولكن التباين الكبير في الآراء يشير إلى أن هذا الربط بين الأجور و أسس العادلة قد لا يكونان محسوسين بنفس الدرجة لدى جميع العاملين.

بالإضافة إلى حصول العبارتان الخامسة والسادسة واللتان تنصان على (يشعر العاملون بالرضا عن العلاوات والزيادات التي تضاف للرواتب سنوياً) و(يشعر العاملون في المؤسسة بأن المكافأة توزع على من يستحقها)، على أقل متوسطين مرجحين في هذا البعد بلغا (3,67) و (3,60) على التوالي مع أعلى انحرافين معياريين (1,118) و (1,172) يشير هذا إلى أقل مستوى من الرضا وأعلى درجة من التباين في الآراء حول العلاوات والزيادات السنوية وتوزيع المكافآت بعدالة واستحقاق

البعد الثاني : فرص الترقية والتقدم الوظيفي

الجدول رقم (2-20): يوضح نتائج إجابات المستجوبين الخاصة بالبعد الثاني

الاتجاه	الانحراف المعياري	المتوسط المرجح	العدد	العبارات
موافق	0,958	3,83	40	تمنح الترقيات الاستثنائية على أساس كفاءة الأداء للعاملين
موافق	1,025	3,78	40	يوجد فرص مستقبلية متاحة للتقدم الوظيفي للعاملين
موافق	1,132	3,73	40	تمنح الترقيات الوظيفية للمدراء والمشرفين بعدالة وإنصاف
موافق	1,132	3,72	40	يوجد توافق بين المؤهلات العلمية والقدرات العملية والدرجة الوظيفية
موافق	1,099	3,65	40	تعتمد أنظمة الترقية والتقدم الوظيفي على أسس ومعايير إدارية واضحة
موافق	0,931	3,57	40	تعتبر أنظمة الترقية والتقدم الوظيفي ملائمة

موافق	1,062	3,52	40	تطبق إدارة المؤسسة سياسة وضع الشخص المناسب في المكان المناسب
موافق	0,94051	3,6857	البعد الثاني: فرص الترقية والتقدم الوظيفي	

المصدر: من إعداد الطالبتين بناءً على مخرجات البرنامج الإحصائي SPSS

يتضح لنا من خلال الجدول أعلاه أن آراء أفراد العينة حول البعد الثاني "فرص الترقية والتقدم الوظيفي" جاءت في مجملها موافقة، حيث بلغ المتوسط المرجح الإجمالي لهذا البعد (3,6857) بانحراف معياري (0,94051) يشير هذا إلى مستوى متوسط من الرضا العام بين العاملين فيما يتعلق بفرص الترقية والتقدم الوظيفي المتاحة لهم في المؤسسة، مع ملاحظة ارتفاع الانحراف المعياري الذي يدل على تباين كبير في الآراء.

وبالنظر والتدقيق في كل عبارة على حدى، نلاحظ ما يلي:

حصول العبارة الأولى (تمنح الترقية الاستثنائية على أساس كفاءة الأداء للعاملين) على أعلى متوسط مرجح بلغ (3,83) بانحراف معياري (0,958) يشير هذا إلى ميل نحو الموافقة على أن الترقية الاستثنائية تُمنح بناءً على الأداء، ولكن الانحراف المعياري المرتفع يدل على وجود تباين في تصور العاملين حول مدى تطبيق هذا المعيار بشكل فعلي.

كما نصت العبارة الثانية (يوجد فرص مستقبلية متاحة للتقدم الوظيفي للعاملين) حصولها على متوسط مرجح (3,78) وانحراف معياري مرتفع (1,025) فتعكس هذه النتيجة موافقة عامة على وجود فرص مستقبلية، ولكن التباين الكبير في الآراء يشير إلى أن هذه الفرص قد لا تكون واضحة أو متاحة بنفس القدر لجميع العاملين.

وكذا حصول العبارة الثالثة (تمنح الترقية الوظيفية للمدراء والمشرفين بعدالة وإنصاف) على متوسط مرجح (3,73) مع أعلى انحراف معياري (1,132)، وهو نفس الانحراف المعياري للعبارة الرابعة يدل هذا على موافقة عامة، ولكن التباين الكبير في الآراء يثير تساؤلات حول مدى إدراك العاملين للعدالة والإنصاف في منح الترقية للمستويات الإدارية.

وتساوى العبارة الرابعة (يوجد توافق بين المؤهلات العلمية والقدرات العملية والدرجة الوظيفية) مع العبارة الثالثة في المتوسط المرجح (3,72) تقريبا وكذا في الانحراف المعياري (1,132) ويشير هذا إلى موافقة متوسطة مع تباين كبير حول مدى توافق المؤهلات والقدرات مع الدرجة الوظيفية.

كما تحصلت العبارة الخامسة (تعتمد أنظمة الترقية والتقدم الوظيفي على أسس ومعايير إدارية واضحة) على متوسط مرجح أقل (3,65) بانحراف معياري مرتفع (1,099) ويشير هذا إلى انخفاض مستوى الموافقة وزيادة التباين في الآراء حول وضوح الأسس والمعايير الإدارية لأنظمة الترقية والتقدم الوظيفي.

وكذا تحصل العبارة السادسة (تعتبر أنظمة الترقية والتقدم الوظيفي ملائمة) على متوسط مرجح أقل (3,57) بانحراف معياري (0,931) بحيث يعكس هذا انخفاضاً في مستوى الموافقة حول مدى ملائمة أنظمة الترقية والتقدم الوظيفي.

أما العبارة السابعة والأخيرة (تطبق إدارة المؤسسة سياسة وضع الشخص المناسب في المكان المناسب) فلقد تحصلت على أدنى متوسط مرجح في هذا البعد بلغ (3,52) مع انحراف معياري مرتفع (1,062) وهذا إن دل فإنما يدل إلى أن هناك أقل مستوى من الموافقة وأعلى درجة من التباين في الآراء حول تطبيق سياسة وضع الشخص المناسب في المكان المناسب.

التحليل عن طريق متوسطات الأبعاد

جدول رقم (2-21): يوضح المتوسطات الحسابية للإجابات أفراد العينة حول أبعاد الإدارة الالكترونية

الرقم	أبعاد الإدارة الالكترونية	المتوسط الحسابي	الترتيب	المستوى
01	البعد الأول: أجهزة الحاسوب و المعدات	4,0417	04	موافق
02	البعد الثاني: البرامج	4,2325	01	موافق بشدة
03	البعد الثالث: قواعد البيانات	4,19	02	موافق
04	البعد الرابع: الشبكات	4,1792	03	موافق
05	البعد الخامس: صناع المعرفة (الكادر البشري)	3,75	05	موافق
/	المتغير المستقل: الإدارة الالكترونية	4,0787	/	موافق

المصدر: من إعداد الطالبتين بناءً على مخرجات البرنامج الإحصائي SPSS

من خلال الجدول أعلاه يتبين لنا بأن أبعاد الإدارة الالكترونية جاءت كلها تقريبا بمستوى موافق إلا بعد البرامج جاء بتوجه موافق بشدة ، بحيث يمكننا إعطاء قراءة لتنتائج الجدول على النحو التالي :

- **البعد الثاني: البرامج** تصدر الأبعاد بمتوسط حسابي قدره **4.2325**، مما يشير إلى مستوى عالٍ من الموافقة أو التقييم الإيجابي من قبل أفراد العينة حول مدى توفر وجودة البرامج المستخدمة في الإدارة الإلكترونية. هذا يدل على أن المؤسسة ربما استثمرت بشكل جيد في توفير برمجيات متطورة وسهلة الاستخدام.
- **البعد الثالث: قواعد البيانات** جاء في المرتبة الثانية بمتوسط حسابي قدره **4.19**، مما يدل على مستوى جيد من الموافقة على أهمية وتوفر قواعد البيانات اللازمة لتخزين وإدارة المعلومات في إطار الإدارة الإلكترونية.
- **البعد الرابع: الشبكات** حصل على متوسط حسابي قدره **4.1792**، ليحتل المرتبة الثالثة. يشير هذا إلى موافقة أفراد العينة على جودة وتوفر البنية التحتية للشبكات التي تدعم تطبيقات الإدارة الإلكترونية وسلاسة الاتصال.
- **البعد الأول: أجهزة الحاسوب والمعدات** جاء في المرتبة الرابعة بمتوسط حسابي قدره **4.0417** على الرغم من أنه لا يزال ضمن مستوى "موافق"، إلا أنه يمثل أدنى متوسط بين الأبعاد الأربعة الأولى ، وقد يشير هذا إلى إمكانية تطوير وتحديث الأجهزة والمعدات لتعزيز كفاءة الإدارة الإلكترونية.
- **البعد الخامس: صناع المعرفة (الكادر البشري)** سجل أقل متوسط حسابي بين الأبعاد وهو **3.75**، ولكنه لا يزال ضمن مستوى "موافق" وهذا يشير إلى أن أفراد العينة يرون أن الكادر البشري يمتلك بشكل عام المعرفة والمهارات الأساسية للتعامل مع الإدارة الإلكترونية، ولكن قد يكون هناك مجال لتطوير قدراتهم بشكل متخصص لزيادة الاستفادة من الأنظمة الإلكترونية.

كما أن المتغير المستقل بصفة عامة (الإدارة الإلكترونية) فلقد بلغ المتوسط الحسابي له **4.0787**، وهو ما يقع ضمن مستوى "موافق" كذلك وهذا يعكس تقييماً عاماً إيجابياً لتطبيق الإدارة الإلكترونية في مؤسسة اتصالات الجزائر - توقرت من وجهة نظر أفراد العينة.

جدول رقم (2-22) يوضح المتوسطات الحسابية للإجابات أفراد العينة حول أبعاد جودة الحياة الوظيفية

الرقم	أبعاد جودة الحياة الوظيفية	المتوسط الحسابي	الترتيب	المستوى
الجوانب التنظيمية والوظيفية				
01	البعد الأول: المشاركة في اتخاذ القرارات	3,8625	03	موافق
02	البعد الثاني: الاستقرار والأمن الوظيفي	3,9850	02	موافق
الجوانب المرتبطة ببيئة العمل المادية والمعنوية				
01	البعد الأول: الأمن والصحة المهنية في بيئة العمل	4,0333	01	موافق
الجوانب المالية والاقتصادية				
01	البعد الأول: الأجور والمكافآت المالية	3,7792	04	موافق
02	البعد الثاني: فرص الترقية والتقدم الوظيفي	3,6857	05	موافق
/	المتغير التابع: جودة الحياة الوظيفية	3,8965	/	موافق

المصدر: من إعداد الطالبتين بناءً على مخرجات البرنامج الإحصائي SPSS

من خلال الجدول أعلاه يتبين لنا كذلك بأن أبعاد جودة الحياة الوظيفية جاءت كلها بمستوى موافق ، بحيث يمكننا إعطاء قراءة لنتائج الجدول على النحو التالي :

الجوانب المرتبطة ببيئة العمل المادية والمعنوية:

البعد الأول: الأمن والصحة المهنية في بيئة العمل تصدر الأبعاد بمتوسط حسابي قدره **4.0333**، مما يشير إلى مستوى عالٍ من الموافقة من قبل أفراد العينة حول مدى توفر الأمن والسلامة المهنية في بيئة عملهم.

الجوانب التنظيمية والوظيفية:

البعد الثاني: الاستقرار والأمن الوظيفي جاء في المرتبة الثانية بمتوسط حسابي قدره **3.9850**، مما يدل على مستوى جيد من الموافقة على شعورهم بالاستقرار والأمان في وظائفهم.

البعد الأول: المشاركة في اتخاذ القرارات حصل على متوسط حسابي قدره 3.8625، ليحتل المرتبة الثالثة مما يشير هذا إلى موافقة أفراد العينة على وجود مستوى معين من المشاركة في القرارات المتعلقة بعملهم.

الجوانب المالية والاقتصادية:

البعد الأول: الأجور والمكافآت المالية جاء في المرتبة الرابعة بمتوسط حسابي قدره 3.7792 على الرغم من أنه لا يزال ضمن مستوى "موافق"، إلا أنه يمثل من بين أدنى متوسط بين الأبعاد، مما قد يشير إلى وجود بعض التطلعات لتحسينات في هذا الجانب.

البعد الثاني: فرص الترقية والتقدم الوظيفي سجل أقل متوسط حسابي بين الأبعاد وهو 3.6857، ولكنه لا يزال ضمن مستوى "موافق". هذا قد يدل على أن أفراد العينة يرون فرص الترقية والتقدم الوظيفي متاحة بشكل مقبول، ولكن ربما ليست بالقدر الذي يطمحون إليه.

أما عن المتغير التابع بصفة عامة (جودة الحياة الوظيفية) فلقد بلغ المتوسط الحسابي لجودة الحياة الوظيفية 3.8965، وهو ما يقع ضمن مستوى "موافق" وهذا يعكس تقييماً عاماً إيجابياً لجودة الحياة الوظيفية من وجهة نظر أفراد العينة.

الفرع الثالث: تحليل معامل الارتباط

أولاً : تحليل معامل الارتباط بين أبعاد الإدارة الالكترونية على جودة الحياة الوظيفية

يبين الجدول التالي مصفوفة الارتباط ما بين أبعاد الإدارة الالكترونية على جودة الحياة الوظيفية لجميع العاملين بمؤسسة اتصالات الجزائر توقرت:

الجدول رقم (2-23): يوضح معامل الارتباط بين أبعاد الإدارة الالكترونية و جودة الحياة الوظيفية

		جودة الحياة الوظيفية
البعد الأول :أجهزة الحاسوب و المعدات	Corrélation de Pearson	0,722**
	Sig. (bilatérale)	0,000
	N	40
البرامج :البعد الثاني	Corrélation de Pearson	0,502**
	Sig. (bilatérale)	0,001
	N	40
قواعد البيانات : البعد الثالث	Corrélation de Pearson	0,578**
	Sig. (bilatérale)	0,000
	N	40
الشبكات:البعد الرابع	Corrélation de Pearson	0,615**

	Sig. (bilatérale)	0,000
	N	40
البعد الخامس: صناع المعرفة (الكادر البشري)	Corrélation de Pearson	0,782**
	Sig. (bilatérale)	0,000
	N	40

المصدر: من إعداد الطالبتين بناءً على مخرجات البرنامج الإحصائي SPSS

يوضح الجدول أعلاه مصفوفة الارتباط باستخدام معامل بيرسون بين الأبعاد الخمسة للإدارة الإلكترونية والمتغير التابع وهو جودة الحياة الوظيفية لدى العاملين في مؤسسة اتصالات الجزائر - توقرت حيث نلاحظ مايلي :

أولاً: قوة واتجاه العلاقة:

جميع معاملات الارتباط الظاهرة في الجدول إيجابية، مما يشير إلى وجود علاقة طردية بين كل بعد من أبعاد الإدارة الإلكترونية وجودة الحياة الوظيفية بمعنى آخر، كلما زاد مستوى توفر أو جودة هذه الأبعاد، زادت مستويات جودة الحياة الوظيفية لدى العاملين.

وتفاوتت قوة هذه العلاقات الارتباطية بين الأبعاد المختلفة:

البعد الخامس: صناع المعرفة (الكادر البشري) يسجل أعلى معامل ارتباط مع جودة الحياة الوظيفية، حيث بلغ % 78.20 وهذا يشير إلى وجود علاقة ارتباطية قوية وإيجابية بين مدى كفاءة وتأهيل الكادر البشري في التعامل مع الإدارة الإلكترونية وبين مستوى جودة حياتهم الوظيفية.

البعد الأول: أجهزة الحاسوب والمعدات يأتي في المرتبة الثانية بمعامل ارتباط قدره %72.20 وهذا يدل على وجود علاقة ارتباطية قوية وإيجابية بين جودة وتوفير أجهزة الحاسوب والمعدات اللازمة لتطبيق الإدارة الإلكترونية وبين جودة الحياة الوظيفية للعاملين.

البعد الرابع: الشبكات يسجل معامل ارتباط قدره % 61.50 ويشير هذا إلى وجود علاقة ارتباطية متوسطة إلى قوية وإيجابية بين كفاءة الشبكات التي تدعم الإدارة الإلكترونية وبين جودة الحياة الوظيفية.

البعد الثالث: قواعد البيانات يحقق معامل ارتباط قدره %57.80 ويدل هذا على وجود علاقة ارتباطية متوسطة وإيجابية بين فعالية قواعد البيانات المستخدمة في الإدارة الإلكترونية وبين جودة الحياة الوظيفية.

البعد الثاني: البرامج يسجل أقل معامل ارتباط بين الأبعاد، حيث بلغ %50.20 على الرغم من ذلك، لا تزال هذه العلاقة ارتباطية متوسطة وإيجابية بين جودة وسهولة استخدام البرامج الإلكترونية وبين جودة الحياة الوظيفية.

ثانياً: الدلالة الإحصائية:

تشير قيمة الدلالة الإحصائية (Sig. (bilatérale)) المصاحبة لكل معامل ارتباط إلى ما إذا كانت هذه العلاقة معنوية إحصائياً أم لا، بحيث نلاحظ أن قيمة الدلالة الإحصائية لجميع معاملات الارتباط هي 0.000 أو 0.001، وهي أقل من

مستوى الدلالة المتعارف عليه (عادةً 0.05) ، وهذا يعني أن جميع العلاقات الارتباطية بين أبعاد الإدارة الإلكترونية وجودة الحياة الوظيفية دالة إحصائياً بمعنى آخر، يمكننا أن نقف بأن هذه العلاقات ليست ناتجة عن الصدفة، بل تعكس وجود ارتباط حقيقي في مجتمع الدراسة.

الفرع الرابع : اختبار فرضيات الارتباطات بين المتغيرات

أولاً : اختبار مان ويتني :

بالنسبة لمتغير الجنس :

جدول رقم (2-24): يوضح اختبار مان ويتني Mann Whitney لدراسة فروقات إجابات العينة حول متغير جودة الحياة الوظيفية بمؤسسة اتصالات الجزائر تقرت تعزى لمتغير الجنس

المجموعات	N	متوسط الرتب	قيمة U	Sig	مستوى الدلالة	اتخاذ القرار
ذكر	30	19,35	115,500	0,286	0.05	غير دال إحصائياً
انثى	10	23,95				

المصدر: من إعداد الطالبين بناءً على مخرجات البرنامج الإحصائي SPSS

من خلال الجدول تظهر قيمة U تساوي 115,500 وهي غير دالة احصائياً

1- مستوى المعنوية : Sig = 0,286

2- إتخاذ القرار: بما أن قيمة الدلالة المعنوية (Sig=0.286) أكبر من مستوى الدلالة ($\alpha=0.05$)، فإننا نقبل الفرض الصفري ونرفض الفرض البديل.

3- النتيجة: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في جودة الحياة الوظيفية بمؤسسة اتصالات الجزائر تقرت تعزى لمتغير الجنس.

بالنسبة لمتغير طبيعة المنصب :

جدول رقم (2-25): يوضح اختبار مان ويتني Mann Whitney لدراسة فروقات إجابات العينة حول متغير جودة الحياة الوظيفية بمؤسسة اتصالات الجزائر توقرت تعزى لمتغير طبيعة المنصب

المجموعات	N	متوسط الرتب	قيمة U	Sig	مستوى الدلالة	اتخاذ القرار
تقني	15	20	180	0,847	0.05	غير دال إحصائياً
إداري	25	20,80				

المصدر: من إعداد الطالبات بناءً على مخرجات البرنامج الإحصائي SPSS

من خلال الجدول تظهر قيمة U تساوي 180 وهي غير دالة احصائيا

1- مستوى المعنوية : Sig = 0,847

2- إتخاذ القرار: بما أن قيمة الدلالة المعنوية (Sig=0.847) أكبر من مستوى الدلالة ($\alpha=0.05$), فإننا نقبل الفرض الصفري ونرفض الفرض البديل.

3- النتيجة: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في جودة الحياة الوظيفية بمؤسسة اتصالات الجزائر تقرت تعزى لمتغير طبيعة المنصب

ثانيا: إختبار انوفا :

بالنسبة لمتغير العمر:

جدول رقم (2-26): يوضح تحليل التباين الأحادي لدراسة فروقات إجابات العينة حول متغير جودة الحياة الوظيفية بمؤسسة اتصالات الجزائر تقرت تعزى لمتغير العمر

ANOVA ^a						
	Modèle	Somme des carrés	Ddl	Carré moyen	F	Sig.
1	Régression	0,397	3	0,132	0,351	0,789
	de Student	13,557	36	0,377		
	Total	13,954	39			

a. Variable dépendante جودة الحياة الوظيفية

b. Prédicteurs : (Constante), العمر,

المصدر: من إعداد الطالبتين بناءً على مخرجات البرنامج الإحصائي SPSS

يظهر من خلال الجدول أعلاه أن نتيجة تحليل التباين للمتغير التابع (جودة الحياة الوظيفية) كانت قيم Sig والتي تساوي 0.789 أكبر من 0.05 وبالتالي عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين إجابات جميع العاملين تبعاً لمتغير العمر على المتغير التابع (جودة الحياة الوظيفية) بمؤسسة اتصالات الجزائر توقرت عند مستوى دلالة 0.05.

بالنسبة لمتغير المؤهل العلمي :

جدول رقم (2-27) يوضح تحليل التباين الأحادي لدراسة فروقات إجابات العينة حول متغير جودة الحياة الوظيفية بمؤسسة اتصالات الجزائر توقرت تعزى لمتغير المؤهل العلمي

ANOVA ^a						
	Modèle	Somme des carrés	Ddl	Carré moyen	F	Sig.
1	Régression	3,016	3	1,005	3,309	0,031

	de Student	10,938	36	0,304		
	Total	13,954	39			

a. Variable dépendante جودة الحياة الوظيفية

b. Prédicteurs : (Constante), المؤهل العلمي,

المصدر: من إعداد الطالبين بناءً على مخرجات البرنامج الإحصائي SPSS

يظهر من خلال الجدول أعلاه أن نتيجة تحليل التباين للمتغير التابع (جودة الحياة الوظيفية) كانت قيم Sig والتي تساوي 0.031 أقل من 0.05 وبالتالي وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين إجابات جميع العاملين تبعاً لمتغير المؤهل العلمي على المتغير التابع (جودة الحياة الوظيفية) بمؤسسة اتصالات الجزائر توقرت عند مستوى دلالة 0.05

بالنسبة لمتغير الخبرة في العمل :

جدول رقم (2-28): يوضح تحليل التباين الأحادي لدراسة فروقات إجابات العينة حول متغير جودة الحياة الوظيفية

بمؤسسة اتصالات الجزائر توقرت تعزى لمتغير الخبرة في العمل

ANOVA ^a						
	Modèle	Somme des carrés	Ddl	Carré moyen	F	Sig.
1	Régression	3,286	3	1,095	3,696	0,020
	de Student	10,668	36	0,296		
	Total	13,954	39			

a. Variable dépendante جودة الحياة الوظيفية

b. Prédicteurs : (Constante), الخبرة في العمل,

المصدر: من إعداد الطالبين بناءً على مخرجات البرنامج الإحصائي SPSS

يظهر من خلال الجدول أعلاه أن نتيجة تحليل التباين للمتغير التابع (جودة الحياة الوظيفية) كانت قيم Sig والتي تساوي 0.020 أقل من 0.05 وبالتالي وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين إجابات جميع العاملين تبعاً لمتغير الخبرة في العمل على المتغير التابع (جودة الحياة الوظيفية) بمؤسسة اتصالات الجزائر توقرت عند مستوى دلالة 0.05

المطلب الثاني : تحليل ومناقشة نتائج الدراسة

بعد أن قمنا بعرض نتائج الاستبيان الموزع على عينة من جميع العاملين بمؤسسة اتصالات الجزائر توقرت ، سنقوم من خلال هذا المطلب بمناقشة نتائج هذه الدراسة المتوصل إليها من خلال الاستبيان.

الفرع الأول : تحليل ومناقشة المحور الأول الإدارة الإلكترونية

البعد الأول : أجهزة الحاسوب و المعدات

بناء على نتائج الاستبيان ومن خلال مخرجات الجدول رقم (11) والتي جاءت كل نتائجها بتوجه موافق وهذا ما يوضحه لنا المتوسط المرجح الإجمالي لإجابات أفراد العينة والذي كان بمتوسط (4,0417) وانحراف معياري (0,6696)، ، حيث لاحظنا مايلي :

العبارة الأولى: تعمل المديرية على توفير العدد الكافي من أجهزة الحاسوب في المكاتب.

المتوسط المرجح 4.15 ، ويشير هذا المتوسط المرتفع إلى أن غالبية أفراد العينة يتفقون على أن المديرية توفر عددًا كافيًا من أجهزة الحاسوب في المكاتب. هذا يعكس اهتمام المؤسسة بتجهيز الموظفين بالأدوات الأساسية لأداء مهامهم.

العبارة الثانية: تسعى المديرية لتحديث أجهزة الحاسوب بشكل منتظم.

المتوسط المرجح 4.10 ، وهذا يدل أيضًا على اتفاق أفراد العينة على أن هناك جهودًا تبذل من طرف المديرية لتحديث أجهزة الحاسوب بشكل دوري وهذا يعكس وعي المؤسسة بأهمية الحفاظ على أجهزة حديثة لضمان كفاءة العمل.

العبارة الثالثة: لدى المديرية العدد الكافي من ملحقات الحاسوب في المكاتب

المتوسط المرجح 4.08 ، ويشير هذا المتوسط إلى أن معظم المستجوبين يرون أن هناك توفرًا كافيًا للملحقات الضرورية لأجهزة الحاسوب مثل الطابعات والمساحات الضوئية، مما يسهل سير العمل.

العبارة الرابعة: تقوم المؤسسة باستخدام أجهزة ذات تقنية عالية وحديثة للاستفادة من المعلومات والعمل بأدق الطرق.

المتوسط المرجح 4.00 ، ويعكس هذا المتوسط اتفاق أفراد العينة على أن المؤسسة تستخدم أجهزة ذات تقنية متقدمة، مما يساهم في تحسين جودة العمل ودقة معالجة المعلومات.

العبارة الخامسة: تقوم المديرية بتحديث ملحقات الحاسوب بشكل منتظم.

المتوسط المرجح 4.00 ، ويشير هذا المتوسط إلى وجود توجه لدى المديرية لتحديث ملحقات الحاسوب بشكل دوري، مما يضمن استمرار فعاليتها وتكاملها مع الأجهزة الرئيسية.

العبارة السادسة: تتوفر مؤسستكم على أجهزة لصيانة المعدات والعتاد.

المتوسط المرجح 3.93 ، على الرغم من أنه لا يزال ضمن مستوى "موافق"، إلا أن هذا المتوسط هو الأقل بين عبارات هذا البعد ، وقد يشير إلى أن هناك تصورًا لدى بعض أفراد العينة بوجود مجال لتحسين أو زيادة توفر أجهزة صيانة المعدات والعتاد.

وفي الأخير فإن البعد الأول (أجهزة الحاسوب و المعدات) ، فإنه بناء على المتوسط المرجح الإجمالي الذي يشير إلى أن هناك مستوى عام من الموافقة على توفر وجودة أجهزة الحاسوب والمعدات في المؤسسة ، والانحراف المعياري المنخفض نسبيًا يدل على تقارب آراء المستجوبين حول هذا البعد.

وفي ختام هذا البعد يمكننا استخلاص ما يلي :

التركيز على نقاط القوة: يمكن للمؤسسة أن تعزز من نقاط قوتها في توفير العدد الكافي من الأجهزة وتحديثها بشكل منتظم من خلال الاستمرار في هذه الممارسات والتأكيد عليها في خططها المستقبلية.

مجالات التحسين المحتملة: على الرغم من أن المتوسط العام جيد، إلا أن العبارة المتعلقة بتوفر أجهزة الصيانة حصلت على أقل متوسط. قد يكون من المفيد للمؤسسة دراسة هذا الجانب بشكل أعمق لتحديد ما إذا كانت هناك حاجة لزيادة الاستثمار في هذا المجال لضمان استدامة عمل المعدات.

الاتساق في الإجابات: الانحراف المعياري المنخفض يشير إلى أن آراء الموظفين متقاربة إلى حد كبير حول هذا البعد، مما يعطي مؤشراً قوياً على واقع توفر وجود أجهزة الحاسوب والمعدات في المؤسسة.

وبشكل عام، يشير تحليل عبارات البعد الأول إلى أن مؤسسة اتصالات الجزائر - توقرت تبذل جهوداً جيدة لتوفير أجهزة حاسوب ومعدات كافية وحديثة لموظفيها، مما يساهم في خلق بيئة عمل مناسبة لتطبيق الإدارة الإلكترونية.

البعد الثاني : البرامج

بناءً على نتائج الاستبيان ومن خلال مخرجات الجدول رقم (12) التي جاءت في مجملها موافقة بشدة، حيث بلغ المتوسط المرجح الإجمالي لهذا البعد (4,2325) بانحراف معياري (0,53443) حيث لاحظنا ما يلي :

العبارة الأولى: لدى المؤسسة برامج لحماية البيانات والمعلومات

المتوسط المرجح 4,43 ، ويشير هذا المتوسط المرتفع إلى أن غالبية أفراد العينة يتفقون بشدة على أن المؤسسة لديها برامج لحماية البيانات والمعلومات وهذا يعكس اهتمام المؤسسة بأمن المعلومات الحساسة.

العبارة الثانية: تستخدم مؤسستكم أنظمة البرامج الخاصة بالاتصالات الإدارية الالكترونية

المتوسط المرجح 4,30 ، وهذا يدل أيضاً على اتفاق غالبية أفراد العينة بشدة على أن المؤسسة تستخدم أنظمة برامج خاصة بالاتصالات الإدارية الإلكترونية وهذا يعكس تبني المؤسسة لأدوات تكنولوجية في عمليات الاتصال الإداري.

العبارة الثالثة: تستخدم المؤسسة برامج حاسوبية لتطبيقات الأعمال الإدارية (أوفيس، Word ، PDF...)

المتوسط المرجح 4,28 ، ويشير هذا المتوسط المرتفع إلى أن غالبية المستجوبين يتفقون بشدة على أن المؤسسة تستخدم برامج حاسوبية لتطبيقات الأعمال الإدارية الأساسية وهذا يعكس توفير الأدوات الأساسية لإنجاز المهام المكتبية.

العبارة الرابعة: البرامج المستخدمة تتناسب مع طبيعة العمل المطلوب في المؤسسة

المتوسط المرجح 4,27 ، وهذا يدل على اتفاق غالبية أفراد العينة بشدة على أن البرامج المستخدمة تتناسب مع طبيعة العمل المطلوب في المؤسسة وهذا يعكس اختيار المؤسسة لبرامج تلبي احتياجات العمل.

العبرة الخامسة: توفر المديرية البرمجيات الخاصة بالتسيير

المتوسط المرجح 4,18 ، ويشير هذا المتوسط إلى أن غالبية المستجوبين يوافقون على أن المديرية توفر البرمجيات الخاصة بالتسيير وهذا يعكس جهود المديرية في توفير الأدوات اللازمة لإدارة العمليات.

العبرة السادسة: هناك برامج تدريبية للموظفين على استخدام البرامج الإلكترونية

المتوسط المرجح 3,97 ، وعلى الرغم من أنه لا يزال ضمن مستوى "موافق"، إلا أن هذا المتوسط هو الأقل بين عبارات هذا البعد وقد يشير إلى أن هناك تصوراً لدى بعض أفراد العينة بوجود مجال لتحسين أو زيادة توفر وفعالية البرامج التدريبية.

وفي الأخير فإن البعد الثاني (البرامج)، فإنه بناء على المتوسط المرجح الإجمالي الذي يشير إلى أن هناك مستوى عام من الموافقة بشدة على توفر وجودة وملاءمة البرامج في المؤسسة.

وبشكل عام، يمكننا استخلاص ما يلي:

- **التركيز على نقاط القوة:** يمكن للمؤسسة أن تعزز من نقاط قوتها في توفير برامج حماية البيانات، وأنظمة الاتصالات الإدارية، وبرامج التطبيقات الأساسية، وملاءمة البرامج لطبيعة العمل من خلال الاستمرار في هذه الممارسات والتأكيد عليها.
- **مجالات التحسين المحتملة:** العبارة المتعلقة بتوفر برامج تدريبية حصلت على أقل متوسط وأعلى انحراف معياري. قد يكون من المفيد للمؤسسة دراسة هذا الجانب بشكل أعمق لتحديد ما إذا كانت هناك حاجة لزيادة الاستثمار في هذا المجال لضمان إتقان جميع الموظفين لاستخدام البرامج الإلكترونية بفعالية.
- وبشكل عام، يشير تحليل عبارات البعد الثاني إلى أن مؤسسة اتصالات الجزائر - توقرت تبذل جهوداً جيدة لتوفير برامج متنوعة ومناسبة لدعم العمليات المختلفة وتطبيق الإدارة الإلكترونية، مع وجود فرصة لتحسين مجال التدريب على هذه البرامج.

البعد الثالث : قواعد البيانات

بناء على نتائج الاستبيان ومن خلال مخرجات الجدول رقم (13) التي جاءت في مجملها موافقة بشدة، حيث بلغ المتوسط المرجح الإجمالي لهذا البعد (4,1900) بانحراف معياري (0,58695) حيث لاحظنا مايلي :

العبرة الأولى: تساهم قواعد البيانات في حفظ الكم الهائل منها

المتوسط المرجح 4,28 ، ويشير هذا المتوسط المرتفع إلى أن غالبية أفراد العينة يتفقون بشدة على أن قواعد البيانات تساهم في حفظ الكم الهائل من المعلومات في المؤسسة.

العبرة الثانية: تمتلك المديرية قاعدة بيانات توفر المعلومات الحديثة و المهمة

المتوسط المرجح 4,28 ، وهذا يدل أيضاً على اتفاق غالبية أفراد العينة بشدة على أن المديرية تمتلك قاعدة بيانات توفر المعلومات الحديثة والمهمة.

العبارة الثالثة: يتم نشر كافة المعلومات اللازمة لكافة الأطراف من موظفين وعمال عبر البريد الإلكتروني

المتوسط المرجح 4,18 ، ويشير هذا المتوسط إلى أن غالبية المستجوبين يوافقون على أن يتم نشر كافة المعلومات اللازمة عبر البريد الإلكتروني.

العبارة الرابعة: تساعد قواعد البيانات في سرعة استرجاع المعلومات عند الحاجة إليها

المتوسط المرجح 4,15 ، وهذا يدل على موافقة غالبية أفراد العينة على أن قواعد البيانات تساعد في سرعة استرجاع المعلومات عند الحاجة إليها.

العبارة الخامسة: يمتلك مختلف الأفراد في المديرية حسابات مهنية ويستخدمونها في نشاطاتهم المختلفة

المتوسط المرجح 4,13 ، ويشير هذا المتوسط إلى موافقة غالبية المستجوبين على أن مختلف الأفراد في المديرية يمتلكون حسابات مهنية ويستخدمونها في نشاطاتهم المختلفة.

وفي الأخير فإن البعد الثالث (قواعد البيانات)، فإنه بناء على المتوسط المرجح الإجمالي الذي يشير إلى أن هناك مستوى عام من الموافقة بشدة على أهمية ودور قواعد البيانات في المؤسسة.

وبشكل عام، يمكننا استخلاص مايلي:

التركيز على نقاط القوة: يمكن للمؤسسة أن تعزز من نقاط قوتها في مساهمة قواعد البيانات في حفظ الكم الهائل من المعلومات، وتوفير المعلومات الحديثة والمهمة، ونشر المعلومات عبر البريد الإلكتروني، وسرعة استرجاعها، واستخدام الحسابات المهنية.

مجالات التحسين المحتملة: لا يوجد هنا مؤشر واضح على ضعف معين يستدعي التركيز الفوري للتحسين بناءً على هذه النتائج، حيث أن جميع المتوسطات مرتفعة وتشير إلى الموافقة.

وبشكل عام، يشير تحليل عبارات البعد الثالث إلى أن مؤسسة اتصالات الجزائر - توقرت تولي أهمية كبيرة لقواعد البيانات ودورها الفعال في حفظ ونشر واسترجاع المعلومات، بالإضافة إلى استخدام الحسابات المهنية في العمل.

البعد الرابع: الشبكات

بناء على نتائج الاستبيان ومن خلال مخرجات الجدول رقم (14) التي جاءت في مجملها موافقة ، حيث بلغ المتوسط المرجح الإجمالي لهذا البعد (4,1792) بانحراف معياري (0,48538) حيث لاحظنا مايلي :

العبارة الأولى: يستخدم كل عمال المؤسسة البريد الإلكتروني لاستلام الرسائل المهنية

المتوسط المرجح 4,35 ، ويشير هذا المتوسط المرتفع إلى أن غالبية أفراد العينة يتفقون بشدة على أن جميع عمال المؤسسة يستخدمون البريد الإلكتروني لاستلام الرسائل المهنية.

العبارة الثانية: تستخدم المؤسسة شبكات الاتصال لربط كافة الأقسام في المؤسسة

المتوسط المرجح 4,35 ، وهذا يدل أيضًا على اتفاق غالبية أفراد العينة بشدة على أن المؤسسة تستخدم شبكات الاتصال لربط كافة الأقسام.

العبارة الثالثة: تحرص المؤسسة على توفير امن الشبكات لغرض حماية المعلومات والبيانات والحفاظ على سريتها

المتوسط المرجح 4,30 ، ويشير هذا المتوسط المرتفع إلى أن غالبية المستجوبين يوافقون بشدة على أن المؤسسة تحرص على توفير أمن الشبكات لحماية المعلومات والبيانات.

العبارة الرابعة: يتم تقديم الطلبات واستلامها عن طريق الشبكة الداخلية

المتوسط المرجح 4,23 ، وهذا يدل على اتفاق غالبية أفراد العينة بشدة على أن تقديم واستلام الطلبات يتم عن طريق الشبكة الداخلية.

العبارة الخامسة: ترتبط مؤسستكم الكترونيا مع مؤسسات أخرى عن طريق البريد الالكتروني

المتوسط المرجح 3,97 ، ويشير هذا المتوسط إلى موافقة غالبية المستجوبين على أن المؤسسة ترتبط إلكترونيًا مع مؤسسات أخرى عن طريق البريد الإلكتروني.

وفي الأخير فإن البعد الرابع (الشبكات)، فإنه بناء على المتوسط المرجح الإجمالي الذي يشير إلى أن هناك مستوى عام من الموافقة على أهمية ودور الشبكات في المؤسسة.

وبشكل عام، يمكننا استخلاص مايلي:

التركيز على نقاط القوة: يمكن للمؤسسة أن تعزز من نقاط قوتها في استخدام البريد الإلكتروني الرسمي على نطاق واسع، وربط الأقسام بشبكات اتصال فعالة، والاهتمام بأمن الشبكات، واعتماد الشبكة الداخلية في تبادل الطلبات.

مجالات التحسين المحتملة: العبارة المتعلقة بالارتباط الإلكتروني مع مؤسسات أخرى حصلت على أقل متوسط. قد يكون من المفيد للمؤسسة استكشاف وتوسيع نطاق هذا الارتباط الإلكتروني مع الجهات الخارجية.

وبشكل عام، يشير تحليل عبارات البعد الرابع إلى أن مؤسسة اتصالات الجزائر - توقرت لديها بنية تحتية جيدة للشبكات واستخدام فعال للاتصالات الإلكترونية في مختلف جوانب العمل.

البعد الخامس : صناع المعرفة (الكادر البشري)

بناء على نتائج الاستبيان ومن خلال مخرجات الجدول رقم (15) التي جاءت في مجملها موافقة ، حيث بلغ المتوسط المرجح الإجمالي لهذا البعد (3,7500) بانحراف معياري (0,93751) حيث لاحظنا مايلي :

العبارة الأولى: تشارك مؤسستكم العاملين في الندوات ورشات العمل الخاصة باستخدام تكنولوجيا الاتصال

المتوسط المرجح 3,85 ، ويشير هذا المتوسط إلى أن غالبية أفراد العينة يوافقون على أن المؤسسة تشارك العاملين في الندوات وورشات العمل الخاصة باستخدام تكنولوجيا الاتصال.

العبارة الثانية: تقدم المديرية لكوادرها البشرية دورات تدريبية في مجال الحاسوب و الرقمنة

المتوسط المرجح 3,83 ، وهذا يدل على موافقة غالبية أفراد العينة على أن المديرية تقدم دورات تدريبية في مجال الحاسوب و الرقمنة.

العبارة الثالثة: يتم تعيين الموظفين من خلال إتباع إجراءات محددة ودقيقة لاختيار الموظف المناسب للوظيفة.

المتوسط المرجح 3,80، ويشير هذا المتوسط إلى موافقة غالبية أفراد العينة على أن تعيين الموظفين يتم من خلال إجراءات محددة ودقيقة.

العبارة الرابعة: يتوفر في المديرية كوادر بشرية مؤهلة لصيانة أجهزة الحاسوب

المتوسط المرجح 3,80 ، وهذا يدل على موافقة غالبية أفراد العينة على توفر كوادر بشرية مؤهلة لصيانة أجهزة الحاسوب.

العبارة الخامسة: تعمل المديرية على استقطاب أصحاب الخبرات والمهارات في مجال الإدارة الالكترونية

المتوسط المرجح 3,72 ، ويشير هذا المتوسط إلى موافقة غالبية أفراد العينة على أن المديرية تعمل على استقطاب أصحاب الخبرات والمهارات في مجال الإدارة الإلكترونية.

العبارة السادسة: تقوم المؤسسة بتقديم حوافر مادية لكل من يستخدم الإدارة الالكترونية بشكل جيد

المتوسط المرجح 3,50 ، وهذا يدل على موافقة غالبية أفراد العينة على أن المؤسسة تقدم حوافر مادية لمستخدمي الإدارة الإلكترونية بشكل جيد، ولكنه الأقل بين العبارات.

وفي الأخير فإن البعد الخامس (صناع المعرفة/الكادر البشري)، فإنه بناء على المتوسط المرجح الإجمالي الذي يشير إلى أن هناك مستوى عام من الموافقة على دور الموارد البشرية في مؤسسة اتصالات الجزائر محل الدراسة .

وبشكل عام، يمكننا استخلاص مايلي:

التركيز على نقاط القوة: هناك توجه إيجابي نحو مشاركة العاملين في فعاليات تكنولوجيا الاتصال، وتقديم دورات تدريبية في مجال الحاسوب والرقمنة، واتباع إجراءات دقيقة في التعيين، وتوفير كوادر مؤهلة لصيانة الأجهزة، والسعي لاستقطاب الخبرات في الإدارة الإلكترونية.

مجالات التحسين المحتملة: قد يكون هناك مجال لتعزيز الحوافر المادية المقدمة للموظفين الذين يستخدمون الإدارة الإلكترونية بشكل جيد، حيث حصلت هذه العبارة على أقل متوسط في هذا البعد.

وبشكل عام، يشير تحليل عبارات البعد الخامس إلى أن مؤسسة اتصالات الجزائر - توقرت تدرك أهمية الكادر البشري المؤهل في تطبيق الإدارة الإلكترونية وتوسعي لتطوير قدراتهم واستقطاب الكفاءات، مع إمكانية النظر في تعزيز نظام الحوافر.

الفرع الثاني : تحليل ومناقشة المحور الثاني (جودة الحياة الوظيفية)

أولاً : أبعاد جودة الحياة الوظيفية المرتبطة بالجوانب التنظيمية والوظيفية

البعد الأول : المشاركة في اتخاذ القرارات

بناء على نتائج الاستبيان ومن خلال مخرجات الجدول رقم (16) التي جاءت في مجملها موافقة ، حيث بلغ المتوسط المرجح الإجمالي لهذا البعد (3,8625) بانحراف معياري (0,76692) حيث لاحظنا مايلي :

العبارة الأولى :توجد ممارسات حقيقية للمشاركة من قبل المنظمة والعاملين في تحديد أهداف العمل وإنجاز المهام، المتوسط المرجح 3,95، ويشير هذا المتوسط إلى أن غالبية أفراد العينة يوافقون على وجود ممارسات حقيقية للمشاركة في تحديد الأهداف وإنجاز المهام.

العبارة الثانية :يوجد قدرة لدى العاملين على المشاركة في اتخاذ القرارات، المتوسط المرجح 3,90، وهذا يدل على موافقة غالبية أفراد العينة على وجود قدرة لديهم على المشاركة في اتخاذ القرارات.

العبارة الثالثة :توجد رغبة لدى العاملين في المشاركة، المتوسط المرجح 3,88، ويشير هذا المتوسط إلى موافقة غالبية أفراد العينة على وجود رغبة لديهم في المشاركة.

العبارة الرابعة :يشارك العاملون في حل مشكلات العمل، المتوسط المرجح 3,87، وهذا يدل على موافقة غالبية أفراد العينة على مشاركتهم في حل مشكلات العمل.

العبارة الخامسة :يشارك العاملون في بناء الخطط التطويرية للعمل، المتوسط المرجح 3,85، ويشير هذا المتوسط إلى موافقة غالبية أفراد العينة على مشاركتهم في بناء الخطط التطويرية للعمل.

العبارة السادسة :يوجد شفافية في كيفية صنع القرار على كافة المستويات المختلفة في العمل، المتوسط المرجح 3,75، وهذا يدل على موافقة غالبية أفراد العينة على وجود شفافية في صنع القرار، ولكنه الأقل بين العبارات.

وفي الأخير فإن البعد الأول (المشاركة في اتخاذ القرارات)، فإنه بناءً على المتوسط المرجح الإجمالي الذي يشير إلى أن هناك مستوى عام من الموافقة على ممارسات المشاركة في اتخاذ القرارات داخل المنظمة محل الدراسة.

وبشكل عام، يمكننا استخلاص ما يلي:

التركيز على نقاط القوة: هناك توجه إيجابي نحو مشاركة العاملين في مختلف جوانب العمل واتخاذ القرارات.

مجالات التحسين المحتملة: قد يكون هناك مجال لتعزيز مستوى الشفافية في كيفية صنع القرار على كافة المستويات المختلفة في العمل، حيث حصلت هذه العبارة على أقل متوسط في هذا البعد.

وبشكل عام، يشير تحليل عبارات البعد الأول إلى أن المنظمة محل الدراسة تتبنى إلى حد كبير مبدأ مشاركة العاملين في مختلف جوانب العمل وعملية اتخاذ القرارات، مع إمكانية النظر في تعزيز مستوى الشفافية في صنع القرار.

البعد الثاني : الاستقرار والأمن الوظيفي

بناء على نتائج الاستبيان ومن خلال مخرجات الجدول رقم (17) التي جاءت في مجملها موافقة ، حيث بلغ المتوسط المرجح الإجمالي لهذا البعد (3,9850) بانحراف معياري (0,71236) حيث لاحظنا مايلي :

العبارة الأولى : يشعر العاملون بالمؤسسة بالاستقرار والأمان الوظيفي ولا يعانون من الاستغناء عن خدماتهم، المتوسط المرجح 4,15، ويشير هذا المتوسط إلى أن غالبية أفراد العينة يوافقون بشدة على شعورهم بالاستقرار والأمان الوظيفي وعدم معاناتهم من الاستغناء عن خدماتهم.

العبارة الثانية : يعمل الأفراد في مناخ تنظيمي يتسم بالأمان والثقة المتبادلة بين جميع أطراف العمل، المتوسط المرجح 4,00، وهذا يدل على موافقة غالبية أفراد العينة على أن المناخ التنظيمي يتسم بالأمان والثقة المتبادلة.

العبارة الثالثة : توفر الموارد المادية والاقتصادية لدى المؤسسة يمكنها من الإيفاء بالتزاماتها المالية تجاه العاملين لديها، المتوسط المرجح 3,97، ويشير هذا المتوسط إلى موافقة غالبية أفراد العينة على قدرة المؤسسة على الإيفاء بالتزاماتها المالية.

العبارة الرابعة : لا يرغب العاملون بالبحث عن فرص بديلة للعمل وذلك لشعورهم بالأمان والاستقرار الوظيفي، المتوسط المرجح 3,90، وهذا يدل على موافقة غالبية أفراد العينة على عدم رغبتهم في البحث عن فرص عمل بديلة لشعورهم بالأمان والاستقرار الوظيفي.

العبارة الخامسة : تتبع الإدارة سياسة التدريب والاحتفاظ بالموظفين المهرة وتبنى الهيكليات التي تدعم ذلك، المتوسط المرجح 3,90، ويشير هذا المتوسط إلى موافقة غالبية أفراد العينة على أن الإدارة تتبع سياسة التدريب والاحتفاظ بالموظفين المهرة وتبنى الهيكليات الداعمة لذلك.

وفي الأخير فإن البعد الثاني (الاستقرار والأمن الوظيفي)، فإنه بناءً على المتوسط المرجح الإجمالي الذي يشير إلى أن هناك مستوى عام من الموافقة على شعور العاملين بالاستقرار والأمن الوظيفي داخل المنظمة محل الدراسة.

وبشكل عام، يمكننا استخلاص ما يلي:

التركيز على نقاط القوة : هناك شعور قوي بالاستقرار والأمان الوظيفي لدى العاملين، ويعملون في مناخ تنظيمي يتسم بالأمان والثقة، كما أنهم يثقون في قدرة المؤسسة على الوفاء بالتزاماتها المالية.

مجالات التحسين المحتملة : على الرغم من أن جميع المتوسطات تشير إلى الموافقة، إلا أنه يمكن العمل على تعزيز هذه الجوانب بشكل مستمر لضمان أعلى مستويات الاستقرار والأمن الوظيفي.

وبشكل عام، يشير تحليل عبارات البعد الثاني إلى أن المنظمة محل الدراسة توفر بيئة عمل يشعر فيها العاملون بالاستقرار والأمن الوظيفي، مما يقلل من رغبتهم في البحث عن فرص عمل أخرى ويعزز من ولائهم للمؤسسة.

ثانيا : أبعاد جودة الحياة الوظيفية المرتبطة ببيئة العمل المادية والمعنوية

البعد الأول : الأمن والصحة المهنية في بيئة العمل

بناء على نتائج الاستبيان ومن خلال مخرجات الجدول رقم (18) التي جاءت في مجملها موافقة ، حيث بلغ المتوسط المرجح الإجمالي لهذا البعد (4,0333) بانحراف معياري (0,67220) حيث لاحظنا مايلي :

العبارة الأولى :توفر إدارة المؤسسة بيئة عمل آمنة وصحية، المتوسط المرجح 4,32، ويشير هذا المتوسط إلى أن غالبية أفراد العينة يوافقون بشدة على أن إدارة المؤسسة توفر بيئة عمل آمنة وصحية.

العبارة الثانية :تتم إدارة المؤسسة بسلامة وأمن العاملين، المتوسط المرجح 4,20، وهذا يدل على موافقة غالبية أفراد العينة على اهتمام إدارة المؤسسة بسلامة وأمن العاملين.

العبارة الثالثة :يوجد لدى المؤسسة تشريعات وقوانين محددة للصحة والسلامة المهنية في العمل، المتوسط المرجح 4,18، ويشير هذا المتوسط إلى موافقة غالبية أفراد العينة على وجود تشريعات وقوانين محددة للصحة والسلامة المهنية في العمل.

العبارة الرابعة :تلتزم المؤسسة بكل المتطلبات القانونية وبالأنظمة الأخرى ذات الصلة بسلامة والصحة المهنية، المتوسط المرجح 3,90، وهذا يدل على موافقة غالبية أفراد العينة على التزام المؤسسة بالمتطلبات القانونية وأنظمة السلامة والصحة المهنية.

العبارة الخامسة :تنفذ الإدارة برامج تضمن تحديد المخاطر المهددة للصحة والسلامة المهنية في العمل، المتوسط المرجح 3,88، ويشير هذا المتوسط إلى موافقة غالبية أفراد العينة على تنفيذ الإدارة لبرامج تهدف إلى تحديد المخاطر.

العبارة السادسة :تقوم المؤسسة بإعداد برامج تدريب على السلامة والصحة المهنية للعاملين، المتوسط المرجح 3,72، وهذا يدل على موافقة غالبية أفراد العينة على قيام المؤسسة بإعداد برامج تدريب على السلامة والصحة المهنية، ولكنه الأقل بين العبارات.

وفي الأخير فإن البعد الأول (الأمن والصحة المهنية في بيئة العمل)، فإنه بناءً على المتوسط المرجح الإجمالي الذي يشير إلى أن هناك مستوى عام من الموافقة على توفر الأمن والصحة المهنية في بيئة العمل داخل المنظمة محل الدراسة.

وبشكل عام، يمكننا استخلاص ما يلي:

التركيز على نقاط القوة: هناك مستوى عالٍ من الرضا تجاه توفير بيئة عمل آمنة وصحية واهتمام الإدارة بسلامة وأمن العاملين، بالإضافة إلى وجود تشريعات وقوانين محددة في هذا المجال والتزام المؤسسة بالمتطلبات القانونية.

مجالات التحسين المحتملة: على الرغم من أن المتوسطات تشير إلى الموافقة، إلا أن هناك إمكانية لتعزيز برامج التدريب على السلامة والصحة المهنية للعاملين، حيث حصلت هذه العبارة على أقل متوسط في هذا البعد.

وبشكل عام، يشير تحليل عبارات البعد الأول إلى أن المنظمة محل الدراسة تولي اهتماماً كبيراً بتوفير بيئة عمل آمنة وصحية وتلتزم بمعايير السلامة المهنية، مع إمكانية التركيز بشكل أكبر على تطوير برامج التدريب في هذا المجال.

ثالثاً: أبعاد جودة الحياة الوظيفية المرتبطة بالجوانب المالية والاقتصادية

البعد الأول : الأجور والمكافآت المالية

بناء على نتائج الاستبيان ومن خلال مخرجات الجدول رقم (19) التي جاءت في مجملها موافقة ، حيث بلغ المتوسط المرجح الإجمالي لهذا البعد (3,7792) بانحراف معياري (0,89744) حيث لاحظنا مايلي :

العبارة الأولى: يشعر العاملون بسعادة كبيرة لقاء ما يحصلون عليه من دخل، المتوسط المرجح 3,95، ويشير هذا المتوسط إلى أن غالبية أفراد العينة يوافقون على شعورهم بالسعادة لقاء ما يحصلون عليه من دخل.

العبارة الثانية: إن الأجور والمكافأة مناسبة وملائمة، المتوسط المرجح 3,90، وهذا يدل على موافقة غالبية أفراد العينة على أن الأجور والمكافآت مناسبة وملائمة.

العبارة الثالثة: يوجد ربط بين الأجور والمكافآت وكفاءة أداء العاملين، المتوسط المرجح 3,80، ويشير هذا المتوسط إلى موافقة غالبية أفراد العينة على وجود ربط بين الأجور والمكافآت وكفاءة الأداء.

العبارة الرابعة: تعتمد نظم الأجور والمكافآت على أسس عادلة، المتوسط المرجح 3,75، وهذا يدل على موافقة غالبية أفراد العينة على أن نظم الأجور والمكافآت تعتمد على أسس عادلة.

العبارة الخامسة: يشعر العاملون بالرضا عن العلاوات والزيادات التي تضاف للرواتب سنويا، المتوسط المرجح 3,67، ويشير هذا المتوسط إلى موافقة غالبية أفراد العينة على شعورهم بالرضا عن العلاوات والزيادات السنوية، ولكنه أقل من المتوسطات السابقة.

العبارة السادسة: يشعر العاملون في المؤسسة بأن المكافأة توزع على من يستحقها، المتوسط المرجح 3,60، وهذا يدل على موافقة غالبية أفراد العينة على أن المكافآت توزع على مستحقيها، ولكنه الأقل بين العبارات.

وفي الأخير فإن البعد الأول (الأجور والمكافآت المالية)، فإنه بناءً على المتوسط المرجح الإجمالي الذي يشير إلى أن هناك مستوى عام من الموافقة على نظام الأجور والمكافآت المالية داخل المنظمة محل الدراسة.

وبشكل عام، يمكننا استخلاص ما يلي:

التركيز على نقاط القوة: هناك شعور عام بالرضا تجاه مستوى الدخل وملاءمة الأجور والمكافآت، بالإضافة إلى وجود اعتقاد بوجود ربط بين الأداء والمكافآت وأن النظم تعتمد على أسس عادلة.

مجالات التحسين المحتملة: قد يكون هناك مجال لتعزيز مستوى الرضا عن العلاوات والزيادات السنوية وتوزيع المكافآت، حيث حصلت هاتان العبارتان على أقل متوسطين في هذا البعد.

وبشكل عام، يشير تحليل عبارات البعد الأول إلى أن المنظمة محل الدراسة لديها نظام أجور ومكافآت يحظى بقبول غالبية العاملين، مع إمكانية التركيز على تحسين جوانب العلاوات السنوية وتوزيع المكافآت لزيادة مستوى الرضا العام.

البعد الثاني: فرص الترقية والتقدم الوظيفي

بناءً على نتائج الاستبيان ومن خلال مخرجات الجدول رقم (20) التي جاءت في مجملها موافقة، حيث بلغ المتوسط المرجح الإجمالي لهذا البعد (3,6857) بانحراف معياري (0,94051) حيث لاحظنا مايلي:

العبارة الأولى: تمنح الترقيات الاستثنائية على أساس كفاءة الأداء للعاملين، المتوسط المرجح 3,83، ويشير هذا المتوسط إلى أن غالبية أفراد العينة يوافقون على أن الترقيات الاستثنائية تمنح بناءً على كفاءة الأداء.

العبارة الثانية :يوجد فرص مستقبلية متاحة للتقدم والترفيع للعمالين، المتوسط المرجح 3,78، وهذا يدل على موافقة غالبية أفراد العينة على وجود فرص مستقبلية للتقدم والترفيع الوظيفي.

العبارة الثالثة :تمنح الترفيعات الوظيفية للمدراء والمشرفين بعدالة وإنصاف، المتوسط المرجح 3,73، ويشير هذا المتوسط إلى موافقة غالبية أفراد العينة على أن الترفيعات الوظيفية للمدراء والمشرفين تمنح بعدالة وإنصاف.

العبارة الرابعة :يوجد توافق بين المؤهلات العلمية والقدرات العملية والدرجة الوظيفية، المتوسط المرجح 3,72، وهذا يدل على موافقة غالبية أفراد العينة على وجود توافق بين المؤهلات والقدرات والدرجة الوظيفية.

العبارة الخامسة :تعتمد أنظمة الترقية والتقدم الوظيفي على أسس ومعايير إدارية واضحة، المتوسط المرجح 3,65، ويشير هذا المتوسط إلى موافقة غالبية أفراد العينة على أن أنظمة الترقية تعتمد على أسس ومعايير واضحة.

العبارة السادسة :تعتبر أنظمة الترقية والتقدم الوظيفي ملائمة، المتوسط المرجح 3,57، وهذا يدل على موافقة غالبية أفراد العينة على ملائمة أنظمة الترقية والتقدم الوظيفي، ولكنه أقل من المتوسطات السابقة.

العبارة السابعة :تطبق إدارة المؤسسة سياسة وضع الشخص المناسب في المكان المناسب، المتوسط المرجح 3,52، ويشير هذا المتوسط إلى موافقة غالبية أفراد العينة على تطبيق سياسة وضع الشخص المناسب في المكان المناسب، ولكنه الأقل بين العبارات.

وفي الأخير فإن البعد الثاني (فرص الترقية والتقدم الوظيفي)، فإنه بناءً على المتوسط المرجح الإجمالي الذي يشير إلى أن هناك مستوى عام من الموافقة على فرص الترقية والتقدم الوظيفي داخل المنظمة محل الدراسة.

وبشكل عام، يمكننا استخلاص ما يلي:

التركيز على نقاط القوة: هناك اعتقاد عام بأن الترفيعات الاستثنائية تعتمد على الكفاءة وأن هناك فرصًا مستقبلية للتقدم الوظيفي، بالإضافة إلى وجود قناعة بأن الترفيعات للمدراء والمشرفين تتم بعدالة.

مجالات التحسين المحتملة: قد يكون هناك مجال لتعزيز مستوى الرضا عن ملائمة أنظمة الترقية وتطبيق سياسة وضع الشخص المناسب في المكان المناسب، حيث حصلت هاتان العبارتان على أقل متوسطين في هذا البعد.

وبشكل عام، يشير تحليل عبارات البعد الثاني إلى أن المنظمة محل الدراسة توفر فرصًا للترقية والتقدم الوظيفي وفقًا لمعايير معينة، مع إمكانية التركيز على تحسين تصور العاملين حول ملائمة الأنظمة وتطبيق مبدأ وضع الشخص المناسب في المكان المناسب.

الفرع الثالث : التحليل طريق متوسطات الأبعاد

أولاً : محور الأول (الإدارة الالكترونية)

بناءً على نتائج الاستبيان ومن خلال مخرجات الجدول رقم (21) التي جاءت في مجملها موافقة ، حيث بلغ المتوسط المرجح الإجمالي للمتوسطات لمحور الإدارة الالكترونية (4,0787) حيث لاحظنا مايلي :

- **البعد الثاني: البرامج** جاء في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي قدره **4,2325**، وهو ما يشير إلى مستوى موافق بشدة من قبل أفراد العينة تجاه هذا البعد. هذا يدل على أن البرامج المستخدمة في الإدارة الإلكترونية تحظى برضا عالٍ من قبل الموظفين.
- **البعد الثالث: قواعد البيانات** جاء في المرتبة الثانية بمتوسط حسابي قدره **4,19**، وهو ما يشير إلى مستوى موافق من قبل أفراد العينة تجاه هذا البعد. هذا يعكس وجود مستوى جيد من الرضا عن قواعد البيانات المستخدمة في الإدارة الإلكترونية.
- **البعد الرابع: الشبكات** جاء في المرتبة الثالثة بمتوسط حسابي قدره **4,1792**، وهو ما يشير إلى مستوى موافق من قبل أفراد العينة تجاه هذا البعد. هذا يدل على وجود مستوى جيد من الرضا عن أداء الشبكات المستخدمة في الإدارة الإلكترونية.
- **البعد الأول: أجهزة الحاسوب والمعدات** جاء في المرتبة الرابعة بمتوسط حسابي قدره **4,0417**، وهو ما يشير إلى مستوى موافق من قبل أفراد العينة تجاه هذا البعد. هذا يعكس وجود مستوى جيد من الرضا عن أجهزة الحاسوب والمعدات المستخدمة في الإدارة الإلكترونية.
- **البعد الخامس: صناع المعرفة (الكادر البشري)** جاء في المرتبة الخامسة بمتوسط حسابي قدره **3,75**، وهو ما يشير إلى مستوى موافق من قبل أفراد العينة تجاه هذا البعد، ولكنه الأقل بين الأبعاد. هذا يدل على وجود مستوى مقبول من الرضا عن الكادر البشري ودوره في الإدارة الإلكترونية، ولكنه قد يمثل مجالاً للتحسين مقارنة بالأبعاد الأخرى.

بشكل عام:

يظهر من تحليل متوسطات الأبعاد أن هناك مستوى عام من الموافقة على أبعاد الإدارة الإلكترونية المختلفة من قبل أفراد العينة. وقد حظي بعد "البرامج" بأعلى مستوى من الموافقة، يليه "قواعد البيانات" و "الشبكات" و "أجهزة الحاسوب والمعدات". بينما جاء بعد "صناع المعرفة (الكادر البشري)" في المرتبة الأخيرة من حيث المتوسط الحسابي، على الرغم من أنه لا يزال ضمن مستوى الموافقة. هذا قد يشير إلى أهمية الاستثمار المستمر في تطوير قدرات الكادر البشري وتأهيله للتعامل الفعال مع أنظمة الإدارة الإلكترونية.

ثانياً : المحور الثاني (جودة الحياة الوظيفية)

بناءً على نتائج الاستبيان ومن خلال مخرجات الجدول رقم (22) التي جاءت في مجملها موافقة ، حيث بلغ المتوسط المرجح الإجمالي للمتوسطات لمحور جودة الحياة الوظيفية (3,8965) حيث لاحظنا مايلي :

أولاً: الجوانب المرتبطة ببيئة العمل المادية والمعنوية

- **البعد الأول: الأمن والصحة المهنية في بيئة العمل** جاء في المرتبة الأولى بين جميع الأبعاد بمتوسط حسابي قدره **4,0333**، وهو ما يشير إلى مستوى موافق من قبل أفراد العينة تجاه هذا البعد. هذا يدل على أن العاملين راضون بشكل كبير عن مستوى الأمن والصحة المهنية في بيئة عملهم.

ثانياً: الجوانب التنظيمية والوظيفية

- **البعد الثاني: الاستقرار والأمن الوظيفي** جاء في المرتبة الثانية بين جميع الأبعاد بمتوسط حسابي قدره **3,9850**، وهو ما يشير إلى مستوى موافق من قبل أفراد العينة تجاه هذا البعد. هذا يدل على أن العاملين يشعرون بمستوى جيد من الاستقرار والأمان في وظائفهم.
- **البعد الأول: المشاركة في اتخاذ القرارات** جاء في المرتبة الثالثة بين جميع الأبعاد بمتوسط حسابي قدره **3,8625**، وهو ما يشير إلى مستوى موافق من قبل أفراد العينة تجاه هذا البعد. هذا يعكس وجود مستوى مقبول من إشراك العاملين في عمليات صنع القرار.

ثالثاً: الجوانب المالية والاقتصادية

- **البعد الأول: الأجور والمكافآت المالية** جاء في المرتبة الرابعة بين جميع الأبعاد بمتوسط حسابي قدره **3,7792**، وهو ما يشير إلى مستوى موافق من قبل أفراد العينة تجاه هذا البعد. هذا يعكس وجود مستوى مقبول من الرضا عن الأجور والمكافآت المالية.
- **البعد الثاني: فرص الترقية والتقدم الوظيفي** جاء في المرتبة الخامسة بين جميع الأبعاد بمتوسط حسابي قدره **3,6857**، وهو ما يشير إلى مستوى موافق من قبل أفراد العينة تجاه هذا البعد، ولكنه الأقل بين الأبعاد. هذا قد يشير إلى أن فرص الترقية والتقدم الوظيفي تمثل مجالاً يحتاج إلى اهتمام أكبر لتحسين جودة الحياة الوظيفية.

بشكل عام:

يظهر من تحليل متوسطات الأبعاد أن هناك مستوى عام من الموافقة على مختلف جوانب جودة الحياة الوظيفية من قبل أفراد العينة. وقد حظي بعد "الأمن والصحة المهنية في بيئة العمل" بأعلى مستوى من الموافقة، يليه "الاستقرار والأمن الوظيفي" و "المشاركة في اتخاذ القرارات". بينما جاء بعد "فرص الترقية والتقدم الوظيفي" في المرتبة الأخيرة من حيث المتوسط الحسابي، مما يسلط الضوء على أهمية تطوير هذا الجانب لتعزيز جودة الحياة الوظيفية بشكل عام.

خلاصة الفصل:

تناولنا في هذا الفصل مبحثين، في المبحث الأول تطرقنا فيه إلى الطريقة والإجراءات المتبعة في الدراسة الميدانية أما في المبحث الثاني فقد تم عرض وتحليل ومناقشة النتائج المتحصل عليها.

كما تعرفنا في هذا الفصل على عينة محل الدراسة لموظفي المديرية العملياتية لاتصالات الجزائر بتوقرت محل الدراسة من خلال عرض موجز لها وأهم أهدافها وتنظيم هيكلها الإداري، واعتمدنا في هذه الدراسة على الاستبيان التي تم توزيعه بشكل ورقي، وعند استرجاع الاستبيان تم تفرغته وتحليل بياناته بالاعتماد على برنامج "SPSS" نسخة "25" ثم الاعتماد على الاختبارات الإحصائية اللازمة للإجابة على إشكالية الدراسة وهي كيف تؤثر الإدارة الإلكترونية على تحسين جودة الحياة الوظيفية بالمديرية العملياتية لاتصالات الجزائر توقرت ؟ ، ومن خلال تحليل إجابات الأفراد العينة وتفسيرها توصلنا إلى الإجابة على فرضيات الدراسة توصلت النتائج إلى انه:

- 1- مستوى تطبيق أبعاد الإدارة الإلكترونية بالمؤسسة محل الدراسة مرتفع.
- 2- مستوى جودة الحياة الوظيفية بالمؤسسة محل الدراسة مرتفع.
- 3- يوجد علاقة ذو دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية بين الإدارة الإلكترونية وجودة الحياة الوظيفية بالمديرية العملياتية لاتصالات الجزائر "توقرت"
- 4- لا توجد فروق ذو دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية لجودة الحياة الوظيفية بالمديرية العملياتية لاتصالات الجزائر توقرت تعزى للمتغيرات الديمغرافية (الجنس، العمر، طبيعة منصب العمل).
- 5- توجد فروق ذو دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية لجودة الحياة الوظيفية بالمديرية العملياتية لاتصالات الجزائر توقرت تعزى للمتغيرات الديمغرافية (المؤهل العلمي، الخبرة في العمل) .



خاتمة



خاتمة

لقد حاولنا من خلال هذا الموضوع التعرف على أثر الإدارة الالكترونية على تحسين جودة الحياة الوظيفية وذلك عبر الإجابة عن التساؤلات التي تمثل إشكالية البحث، وللإجابة عليها قمنا بتقسيم بحثنا هذا إلى فصلين، حيث تناولنا في الفصل الأول جانب الأدبيات النظرية لجودة الحياة الوظيفية والإدارة الالكترونية، وبعض الدراسات السابقة التي تندرج تحت سياق هذا الموضوع وفيما يخص الفصل الثاني تطرقنا للدراسة التطبيقية وقمنا بدراسة حالة بالمديرية العملياتية لاتصالات الجزائر توقرت.

ويمكن القول إن الإدارة الالكترونية استخدمها يعمل على سرعة إنجاز العمل وبدقة كبيرة مع توفير الوقت والجهد وزيادة كفاءة العاملين مما يؤدي إلى زيادة إنتاجية العمل ويعمل أيضا على خفض التكاليف وتنظيم إجراءات العمل من خلال خفض معدل الأخطاء الإدارية و يعمل على تحسين الاتصالات الداخلية والخارجية وزيادة كفاءة وفعالية العمليات بالمديرية العملياتية لاتصالات الجزائر توقرت ،

ومن خلال هذه الدراسة حاولنا التعرف على مفاهيم الإدارة الالكترونية و جودة الحياة الوظيفية باعتبارها المجموع الكلي للعوامل التي تجعل العمل مرضيا، محفزا، ومتوازنا مع الحياة الشخصية للموظف، وهي مزيج من الظروف المادية، النفسية، والاجتماعية في بيئة العمل التي تؤثر على رفاية الموظفين وأدائهم.

كما تسعى الإدارة الالكترونية إلى تحسين جودة الحياة الوظيفية عبر أتمتة المهام الروتينية، وتوفير مرونة العمل عن بعد، وتعزيز كفاءة العمليات الإدارية، وتقليل الاحتكاكات مما يخلق بيئة عمل محفزة تراعي التوازن بين الحياة المهنية و الشخصية.

كما حاولنا إبراز مدى أهمية جودة الحياة الوظيفية بالمديرية العملياتية لاتصالات الجزائر توقرت ، ومدى مساهمة الإدارة الإلكترونية في ذلك وبما أن الإدارة الالكترونية من المصطلحات الحديثة فقد تطرقنا إلى مفهومها، خصائصها، عناصرها وأهميتها، وموقعاتها ومجالات تطبيقها وعوامل نجاحها وآثارها ومعرفة أثر الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الحياة الوظيفية قمنا بإسقاط ما جاء في الأدبيات النظرية والتطبيقية لجودة الحياة الوظيفية والإدارة الإلكترونية في المؤسسة محل الدراسة ومعرفة مدى توفرها للإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الحياة الوظيفية .

أولا: نتائج اختبار الفرضيات

من خلال ما توصلنا إليه من نتائج لهذا الموضوع بشقيه النظري والتطبيقي يمكننا اختبار الفرضيات كالتالي: لقد قامت دراستنا على أربع فرضيات، التي فيما يلي سيتم اختبارها:

✓ يوجد مستوى مرتفع للإدارة الالكترونية لدى العاملين بالمديرية العملياتية لاتصالات الجزائر - توقرت - **ومنه تحقق الفرضية الأولى** بعد تسجيل مستوى مرتفع للإدارة الالكترونية لدى العاملين في المديرية العملياتية لاتصالات الجزائر - توقرت - .

✓ يوجد مستوى مرتفع لجودة الحياة الوظيفية للعاملين بالمديرية العملياتية لاتصالات الجزائر - توقرت - ، **ومنه تحقق الفرضية الثانية** بعد تسجيل مستوى مرتفع لجودة الحياة الوظيفية بالمديرية العملياتية لاتصالات الجزائر - توقرت - .

✓ يوجد علاقة ذو دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية بين الإدارة الإلكترونية وجودة الحياة الوظيفية بالمديرية العملياتية لاتصالات الجزائر "توقرت" ، **ومنه تحقق الفرضية الثالثة** بعد تسجيل علاقة إيجابية ومؤثرة بين أبعاد الإدارة الإلكترونية كمتغير مستقل وجودة الحياة الوظيفية كمتغير تابع وانفقت نتيجة دراستنا الحالية مع دراسة (سيد مروى و حسين محمد

(2023) , ودراسة (نجوان بنت عبد الله بن محمد عالم 2024)

✓ لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية لجودة الحياة الوظيفية بالمؤسسة محل الدراسة تعزى للمتغيرات الديموغرافية (الجنس، العمر، طبيعة منصب العمل) ، وتوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية لجودة الحياة الوظيفية بالمؤسسة محل الدراسة تعزى للمتغيرات الديموغرافية (المؤهل العلمي ، الخبرة في العمل) .

أظهرت النتائج عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية لإجابات أفراد عينة الدراسة حول تحسين جودة الحياة الوظيفية والإدارة الإلكترونية بالمديرية العملية لاتصالات الجزائر -توقرت- تعزى للمتغيرات الديموغرافية المتمثلة في (الجنس،العمر، طبيعة منصب العمل).

أولا: بالنسبة لمتغير الجنس:

لاحظنا انطلاقا من نتائج الدراسة أن الغالبية العظمى من العينة هم من الذكور مما يعكس هيمنة الذكور بالمديرية العملية لاتصالات الجزائر -توقرت- ، قد يكون هذا بسبب عوامل ثقافية او اجتماعية تؤثر على مشاركة الإناث في هذا القطاع أو بسبب طبيعة الوظائف المتاحة .واتفقت دراستنا الحالية مع دراسة (نوال بن عريمة و باديس بوخلوة 2024)

ثانيا: بالنسبة لمتغير العمر:

لاحظنا انطلاقا من نتائج الدراسة ان معظم العاملين من فئة الشباب (أقل من 40 سنة) ، مما يشير الى ان المؤسسة محل الدراسة تجذب موظفين جدد أو أن هناك تركيزا على تجديد الكوادر . وقلة عدد العاملين فوق 50 سنة قد تعكس تقاعد الموظفين القدامى أو سياسات التوظيف الحديثة . واتفقت دراستنا الحالية مع دراسة (نوال بن عريمة و باديس بوخلوة 2024)

ثالثا: بالنسبة لمتغير طبيعة منصب العمل:

لاحظنا انطلاقا من نتائج الدراسة أن الغالبية في المناصب الإدارية ، مما يعكس أهمية الجانب التنظيمي في المؤسسة محل الدراسة ' النسبة الأقل في المناصب التقنية قد تشير الى أن هذه الوظائف تتطلب عدد أقل من الموظفين أو أنها موجهة للكوادر المتخصصة أظهرت النتائج وجود فروق ذات دلالة إحصائية لإجابات أفراد عينة الدراسة حول تحسين جودة الحياة الوظيفية والإدارة الإلكترونية بالمديرية العملية لاتصالات الجزائر -توقرت- تعزى للمتغيرات الديموغرافية المتمثلة في (المؤهل العلمي ، الخبرة في العمل).واتفقت دراستنا الحالية مع دراسة (بندر عمر الأحمدى 2024)

أولا: بالنسبة لمتغير المؤهل العلمي :

لاحظنا انطلاقا من نتائج الدراسة أن غالبية العاملين حاصلون على مؤهلات عالية (ماستر أو ليسانس) ، مما يعكس طبيعة العمل التقني والإداري في المؤسسة محل الدراسة الذي يتطلب كفاءات متخصصة . نسبة الحاصلين على دراسات عليا قليلة ، مما قد يشير إلى أن الوظائف لا تتطلب مؤهلات عالية جدا أو أن الفرص محدودة لهذه الفئة واتفقت دراستنا الحالية مع دراسة (نوال بن عريمة و باديس بوخلوة 2024)

ثانيا: الخبرة في العمل :

لاحظنا انطلاقا من نتائج الدراسة أن توزيع الخبرة متوازن بين الموظفين الجدد (أقل من خمس سنوات) والموظفين متوسطي الخبرة (5/15) ، وقلة العاملين ذوي الخبرة الطويلة قد تعكس تغيرات في هيكل التوظيف أو تقاعد الموظفين القدامى . واتفقت دراستنا الحالية مع دراسة (بندر عمر الأحمدى 2024) ودراسة (نوال بن عريمة و باديس بوخلوة 2024)

ثالثا: النتائج التطبيقية للدراسة

أستهدف البحث دراسة أثر الإدارة الالكترونية على تحسين جودة الحياة الوظيفية بالمديرية العمليانية لاتصالات الجزائر _توقرت_ ، وتم جمع البيانات من عينة قوامها (40) مفردة، تم تحليلها باستخدام عدة أساليب إحصائية، لاختبار تساؤلات البحث، وقد تم التوصل إلى مجموعة من النتائج كالاتي:

✓ وجود علاقة طردية بين كل بعد من أبعاد الإدارة الإلكترونية وجودة الحياة الوظيفية بمعنى آخر، كلما زاد مستوى توفر أو جودة هذه الأبعاد، زادت مستويات جودة الحياة الوظيفية لدى العاملين بالمؤسسة محل الدراسة .

بالنسبة لأبعاد المتغير المستقل (الإدارة الإلكترونية) :

✓ البرامج : اتضح أن المتوسط الحسابي لبعد البرامج أعلى من المتوسط مما يشير إلى رضا العاملين عن جودة البرامج المستخدمة وتوافقها مع احتياجات العمل .

✓ قواعد البيانات : اتضح أن المؤسسة محل الدراسة توفر قواعد بيانات فعالة وسهلة الوصول إليها , مما يدعم كفاءة العمل

✓ الشبكات : اتضح أن هناك بنية شبكية قوية تدعم التواصل الداخلي والخارجي مع بعض التباين في آراء العاملين .

✓ أجهزة الحاسوب والمعدات : اتضح أن المؤسسة توفر الأجهزة بشكل كافي , لكن قد تحتاج إلى مزيد من التحديثات لتحسين الأداء

✓ الكادر البشري : اتضح أن المتوسط الحسابي لهذا البعد أدنى من المتوسط مما يشير إلى أن المؤسسة بحاجة لتعزيز مهارات العاملين في استخدام التقنيات الحديثة.

بالنسبة لأبعاد المتغير التابع (جودة الحياة الوظيفية) :

✓ الأمن والصحة المهنية في بيئة العمل : اتضح أن المؤسسة توفر بيئة عمل آمنة وصحية مع التزام المؤسسة بالتشريعات والقوانين .

✓ الاستقرار والأمن الوظيفي : اتضح أن العاملين بالمؤسسة يشعرون بالاستقرار الوظيفي مع وجود بعض التباين في الآراء حول العدالة

✓ المشاركة في اتخاذ القرارات : اتضح انه هناك مشاركة معتدلة في القرارات , لكن قد تحتاج إلى تعزيز الشفافية .

✓ الأجور والمكافآت لمالية : اتضح انه هناك رضا متوسط عن الأجور , مع تباين في الآراء حول العدالة في التوزيع

✓ فرص الترقية والتقدم الوظيفي : اتضح أن المتوسط الحسابي أدنى من المتوسط مما يشير إلى حاجة المؤسسة لتحسين سياسات الترقية ووضوح المعايير .

رابعا: الاقتراحات

من خلال النتائج المتوصل إليها يمكن تقديم الاقتراحات التالية:

-تحسين توافر أجهزة الصيانة من خلال زيادة الاستثمارات ووضع آليات تتبع أكثر فعالية، مع الأخذ في الاعتبار آراء الموظفين المتجانسة حول جودة المعدات؛

-تعزيز برامج التدريب على الأنظمة الإلكترونية من خلال تطوير خطة تدريبية شاملة تشمل جميع المستويات الوظيفية، مع تخصيص استثمارات أكبر للتدريب المستمر وقياس فعاليته دورياً لضمان إتقان الموظفين للبرامج الإلكترونية وتحسين أدائهم؛

- يقترح تعزيز التعاون الإلكتروني مع المؤسسات الخارجية من خلال إبرام شراكات استراتيجية وتطوير أنظمة ربط آمنة وفعالة، مع الحرص على الحفاظ على معايير الأمن السيبراني العالية التي تميز المؤسسة حالياً؛
- تطوير نظام الحوافز المادية للموظفين المتميزين في استخدام الإدارة الإلكترونية، وذلك لتحفيز الابتكار وزيادة الكفاءة في التحول الرقمي؛
- تعزيز الشفافية في عملية صنع القرار من خلال تطبيق آليات واضحة لنشر المعلومات المتعلقة بالقرارات الإدارية، وإشراك الموظفين في مراحل صنع القرار عبر قنوات اتصال مفتوحة، مع إنشاء نظام لتلقي الملاحظات والاقتراحات لضمان مشاركة أوسع وثقة أكبر بين الإدارة والموظفين؛
- ينصح بالاستمرار في تعزيز ثقافة الأمان الوظيفي من خلال تطوير سياسات واضحة للاستقرار المالي والمهني، مع إدخال برامج دعم نفسي واجتماعي للموظفين، لضمان أعلى مستويات الاستقرار والأمن الوظيفي؛
- يوصى بتعزيز برامج السلامة والصحة المهنية من خلال تطوير خطة تدريبية دورية وشاملة لجميع الموظفين، مع تحديث إجراءات السلامة باستمرار لتواكب المعايير الدولية، وربط التقييم الوظيفي بمدى الالتزام بهذه البرامج، لضمان بيئة عمل أكثر أماناً وصحة للعاملين؛
- تحسين نظام المكافآت والزيادات السنوية عبر معايير أداء واضحة وشفافة، مع تعزيز التواصل حول آليات التوزيع لزيادة الرضا الوظيفي، مع الحفاظ على مبدأ العدالة في النظام الحالي؛
- تحسين نظام الترقيات عبر تعزيز الشفافية في معايير التقييم، وربطها بشكل وثيق بمؤشرات الأداء القابلة للقياس، مع تطوير آلية واضحة لتطبيق مبدأ "الوظيفة المناسبة للشخص المناسب" لزيادة الرضا الوظيفي والثقة في نظام الترقيات.

خامساً: آفاق البحث

- وفي ختام هذه الدراسة وبعد الوصول إلى النتائج السابقة للبحث، فتحت دراستنا آفاقاً جديدة للدراسة والتي يمكن معالجتها مستقبلاً لمواصلة البحث على سبيل المثال في المجالات التالية:
- تطبيق الإدارة الإلكترونية وأثرها على تحسين جودة الحياة الوظيفية في القطاع الصحي؛
- تطوير تطبيقات الإدارة الإلكترونية في استخدام الذكاء الاصطناعي؛
- تأثير الثقافة التنظيمية على جودة الحياة الوظيفية في ظل تطبيق الإدارة الإلكترونية؛
- أهمية تطبيقات الذكاء الاصطناعي في جودة الحياة الوظيفية بالمؤسسة؛
- الأمن الإلكتروني ودوره في تعزيز الإدارة الإلكترونية؛
- دور التحول الرقمي في تحسين جودة الخدمات.



قائمة المراجع



المصادر والمراجع باللغة العربية:

المقالات المنشورة :

1. ابوبكر بوسالم، عمر بلجازية، و يوسف تبوب. (2022). واقع تطبيق الادارة الالكترونية في المؤسسة الجزائرية-دراسة حالة المؤسسة الجامعية محمد الصديق بن يحيى جيجل-. مجلة شعاع للدراسات الاقتصادية .
2. اشرف محمد ابو الخيران، محمد عبد الاله الطيطي، و لميس يوسف الزير. (جانفي, 2021). دور الادارة الالكترونية في تحسين أداء مديري المدارس الحكومية في محافظة بيت لحم. المجلة الفلسطينية للتعليم المفتوح والتعلم الالكتروني .
3. الأحمدي.(2024). دور التحول الرقمي في تحسين كفاءة إدارة الموارد البشرية دراسة حالة في شركة الاتصالات السعودية بالمدينة المنورة. المجلة الأكاديمية للأبحاث والنشر العلمي.
4. أمال مقدم، و فوزية مصايح. (2023). أثر الإدارة الإلكترونية على جودة الحياة الوظيفية للأستاذ الجامعي من وجهة نظر الأساتذة أنفسهم. مجلة التنظيم والعمل .
5. اميرة تواتي. (ديسمبر, 2020). واقع تطبيق الادارة الالكترونية في قطاع التأمينات -دراسة حالة شركة التأمين و اعادة التأمين-CAAR-. مجلة الاقتصاد ولاحصاءات التطبيقية .
6. انيسة بركان، و سهام فوجيل. (2021). تفعيل دور الادارة الالكترونية في إدارة الازمات و الكوارث-مع الاشارة إلى حالة الادارة الالكترونية في الدول العربية خلال جائحة فيروس كورونا. مجلة العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية .
7. بن محمد عالم.(2024).أثر التحول الرقمي في تحسين مستوى جودة خدمة الموظفين :دراسة حالة بوزارة الصناعة والثروة المعدنية في المملكة العربية السعودية. المجلة الدولية لنشر الدراسات العلمية.المجلد الثالث والعشرون.العدد الثالث.
8. بوخلوة وبن عريمة.(2024). أثر التحول الرقمي على الأداء الوظيفي :دراسة حالة بمؤسسة موبيليس بورقلة.مجلة الباحث.المجلد 24.
9. حسين صغيري، و الهاشمي لوكية. (2024). Quality of work life as a philosophy to ensure the development of professional satisfaction . *Revue des Sciences Humaines* .
10. رشيد بوخالفة، و زينب قريوة. (2023). جودة الحياة الوظيفية وو اقعها بمؤسسات الإدارة المحلية الجزائرية. المجلة الجزائرية للحقوق والعلوم السياسية .
11. رمزي بهاء الدين فريجة. (2019). الإدارة الإلكترونية وأسلوب الإدارة بالأهداف. المجلة الجزائرية للعلوم القانونية والسياسية
12. زروقي فاطمة الزهراء. (2024). الادارة الالكترونية ودورها في تحسين الخدمة العمومية. مجلة الجغرافيا الاقتصادية .
13. ستار جبر و خفيف الغريباوي.(2021). دور تطبيق الإدارة الإلكترونية في تبسيط الإجراءات الإدارية في المنظمة :دراسة حالة في وزارة النفط العراقية.مجلة الادارة والاقتصاد.العدد 130.

14. سيد و حسين.(2023). دور التحول الرقمي في تحسين جودة حياة العمل دراسة حالة تطبيقية على الشركة القابضة لكهرباء مصر. المجلة الدولية للسياسات العامة في مصر. المجلد 2. العدد 3.
15. شريفة زكري، و مداني بن شهرة. (2022). واقع تهافر أبعاد جهدة الحياة المعيفية في مديرية تهزيع الكهرياء والغاز لهلاية البيض من وجهة نظر العمال. مجلة إقتصاد المال والأعمال .
16. عادل بوجمان، جوهرة أقطي، و خالد الوائي. (2018). جودة الحياة الوظيفية وأثرها على الأداء الوظيفي: دراسة حالة كلية العلوم والتكنولوجيا جامعة بسكرة. العلوم الإنسانية .
17. عبد الجليل هداحي، و عبد الكريم المومن. (ديسمبر, 2021). مساهمة الادارة الالكترونية في تحسين اداء الموارد البشرية. مجلة الاقتصاد وادارة الاعمال .
18. عبد القادر بوبكر، و فوزية قديد. (افريل, 2021). أثر الادارة الالكترونية في تحسين الاداء الوظيفي للعاملين، دراسة حالة: مصلحة الحالة المدنية ببلدية بئر مراد رايس. مجلة البشائر الاقتصادية .
19. عبد الله بن حميد، الجهني بن محارب، و علي عمر عبد الله جفري. (2024). أثر التغيير التنظيمي على ضوء رؤية المملكة 2030 على جودة الحياة الوظيفية: دراسة ميدانية على موظفي فرع وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية بمنطقة المدينة المنور. المجلة العربية للنشر العلمي .
20. عبد الناصر موسي، و محمد قريشي. (2011). مساهمة الادارة الالكترونية في تطوير العمل الاداري بمؤسسات التعليم العالي(دراسة حالة كلية العلوم والتكنولوجيا الحديثة -بسكرة-الجزائر). مجلة الباحث .
21. فاطمة خليفي، و علي عثمانبي. (2024). الادارة الالكترونية ودورها في استقطاب الاستثمار الاجنبي في الجزائر "المنصة الرقمية أ نموذجاً". مجلة البحوث القانونية والاقتصادية .
22. فاطنة قهيري. (2020). واقع جودة الحياة الوظيفية في المؤسسة الاقتصادية: دراسة ميدانية. مجلة البديل الإقتصادي .
23. لخضر راجحي، و عائشة لكحل. (جانفي, 2016). الادارة الالكترونية كآلية من آليات التنمية الإدارية. مجلة الدراسات القانونية والسياسية .
24. مسعود هريكش، و مختار حديد. (2020). أثر جودة حياة العمل في سلوك المواطنة التنظيمية للعاملين بالسلك شبه الطبي بمستشفى محمد الصديق بن يحيى- جيجل. مجلة دراسات العدد الإقتصادي .
25. مغزي لعراي، عامر، و قريشي.(2023). دور الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الأداء المؤسسي: دراسة حالة في جامعة بسكرة بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير. مجلة التنمية الاقتصادية. المجلد 08. العدد 01.
26. مقدم و مصباح. (2023). أثر الإدارة الإلكترونية على جودة الحياة الوظيفية للأستاذ الجامعي: دراسة حالة في جامعة خميس مليانة. مجلة التنظيم والعمل. المجلد 12. العدد 2 .
27. نوال شنابي. (2021). مساهمة جودة الحياة الوظيفية في تحقيق الالتزام التنظيمي. مجلة البحوث والدراسات التجارية .

اطروحات دكتوراه :

28. جيلالي بوزكري. (2015-2016). الإدارة الإلكترونية في المؤسسات الجزائرية واقع و آفاق. الجزائر: كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير اطروحة دكتوراه غير منشورة.
29. خليل إسماعيل ابراهيم ماضى. (2014). جودة الحياة الوظيفية وأثرها على مستوى الأداء الوظيفي للعاملين " دراسة تطبيقية على الجامعات الفلسطينية". مصر: جامعة قناة السويس , كلية التجارة , قسم إدارة الأعمال أطروحة دكتوراه غير منشورة.
30. دليلة قادة. (2017-2018). الإدارة الإلكترونية ودورها في تحسين الخدمة العمومية دراسة حالة وزارة الداخلية والجماعات المحلية في الجزائر. الجزائر: كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير والعلوم التجارية اطروحة دكتوراه غير منشورة.
31. عبدالوهاب و ابو العينين. (2019). أثر إدارة الموارد البشرية الإلكترونية على جودة الحياة الوظيفية دراسة حالة في قطاع المصارف الإسلامية في مصر . مصر : جامعة عين الشمس , كلية التجارة , اطروحة دكتوراه غير منشورة .
32. وهيبه جليل. (2022-2023). الادارة الالكترونية للموارد البشرية -دراسة حالة مديرية التربية والية غليزان- . غليزان: كلية العلوم الاقتصادية،التجارية و علوم التسيير اطروحة دكتوراه غير منشورة.

المصادر والمراجع باللغة الأجنبية :

33. Bannaga, T. E., El-Rusheed, H. M., & A. Alharbi, A. S. (2019, august). ELECTRONIC MANAGEMENT APPLICATION REQUIREMENTS FOR IMPROVING SCHOOL MANAGEMENT IN SUDAN. *British Journal of Education* .
34. GajananP, M., & Al-Khasi, M. M. (2020, december). The Role of Electronic Management in Improving Administrative Performance. *IOSR Journal of Business and Management (IOSR-JBM)* .
35. Joerg Bueechla.Ralf-Christian Härtinga. Mara Schrödera. Influence of Digitization on Employee Satisfaction in Small and Medium-sized Enterprises. ScienceDirect.
36. Mohamed BOUKLIA. Khedidja CHIKHI. Rabia BOUARIOUA. THE IMPORTANCE OF ELECTRONIC MANAGEMENT AND ITS ROLE IN EVALUATING THE ACTIVITY OF THE EFFECTIVENESS OF HUMAN RESOURCES MANAGEMENT. CASE STUDY OF ALGERIA TELECOM (OOREDOO). *Business Sciences Review*.

37. Shinta Winasis, Uli Wildan, Achmad H. Sutawidjaya. Impact of Digital Transformation on Employee Engagement Influenced by Work Stress on Indonesian Private Banking Sector. International Conference on Industrial Engineering and Operations Management Detro.
38. Shoeb, A. (2013). Paradigms of Quality of Work Life. *Journal of Human Values* .
39. Srivastava, S., & Kanpur, R. (2014). A Study On Quality Of Work Life: Key Elements & It's Implications. *Journal of Business and Management* .
40. Uthman Musa Aqeeli. Electronic Management Systems and their Effective Role in Supporting Employee Performance in King Fahd Medical City in Riyadh: An Empirical Study. *European Online Journal of Natural and Social Sciences*. Vol.11, No 3



قائمة الملاحق



الملحق رقم (01) : يبين أداة الدراسة (استمارة الاستبانة)

جامعة قاصدي مرباح - ورقلة

كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير

قسم علوم التسيير



الموضوع: طلب ملء استبانته

السلام عليكم ورحمة الله :

تقوم الباحثين بإعداد مذكرة ماستر بعنوان : اثر الإدارة الإلكترونية على تحسين جودة الحياة الوظيفية -دراسة حالة المديرية العمليانية لاتصالات الجزائر -توقرت- وتهدف الدراسة إلى معرفة مدى تأثير الإدارة الإلكترونية على جودة الحياة الوظيفية .

وفي سبيل ذلك فإننا نتوقع منكم المساهمة الجادة في إنجاح هذه الدراسة وذلك بالإجابة بكل موضوعية على كافة الأسئلة . وذلك بوضع علامة (X) في الخانة المناسبة التي تتفق مع رأيكم , علما بأن هذه المعلومات ستستخدم لغرض البحث العلمي فقط .

نشكر لكم مقدما جهودكم وحسن تعاونكم

✓ تم استخدام سلم ليكارت الخماسي

✓ والنموذج المعتمد في الدراسة مرفق مع الاستبانة.

تحت إشراف الأستاذ الدكتور:

من إعداد الطالبتان:

▪ طواهر عبد الجليل .

1- زيدي سمية أسيا

رقم الهاتف : 06 96 23 72 51

الاييميل : zidisoumaia@gmail.com

2- مزار إكرام

رقم الهاتف : 06 56 93 34 11

الاييميل : mazzerikram2021@gmail.com

الجزء الأول: البيانات الشخصية والوظيفية

- الجنس: ذكر ○ أنثى ○
- العمر: اقل من 30 سنة ○ من 30-40 اقل من 40 سنة ○ من 40-50 اقل من 50 سنة ○ أكثر من 50 سنة ○
- المؤهل العلمي: ثانوي فأقل ○ ليسانس ○ ماجستير أو شهادة معادلة ○ دراسات عليا (ماجستير /دكتوراه) ○
- الخبرة في العمل: أقل من 5 سنوات ○ من 5 إلى اقل من 15 سنة ○ من 15 سنة الى اقل من 25 سنة ○ أكثر من 25 سنة ○
- الحالة الاجتماعية: أعزب ○ متزوج(ة) ○ أرمل(ة) ○ مطلق(ة) ○
- مكان العمل: مديرية فرعية ○ وكالة تجارية ○
- طبيعة المنصب: تقني ○ إداري ○

أولا/ الإدارة الالكترونية:

تعرف الإدارة الالكترونية على أنها عملية إدارية قائمة على الإمكانيات المتميزة للانترنت وشبكات الأعمال في تخطيط توجيهه و الرقابة على الموارد والقدرات الجوهرية للمؤسسة

موافق بشدة	موافق	معارض أحيانا	معارض بشدة	العبارات التي سترد في الاستبيان
الأبعاد				
(1) بعد أجهزة الحاسوب و المعدات				
				01 تعمل المديرية على توفير العدد الكافي من أجهزة الحاسوب في المكاتب
				02 لدى المديرية العدد الكافي من ملحقات الحاسوب في المكاتب (الطابعات، الماسح الضوئي . . .)
				03 تقوم المؤسسة باستخدام أجهزة ذات تقنية عالية وحديثة للاستفادة من المعلومات والعمل بأدق الطرق
				04 تسعى المديرية لتحديث أجهزة الحاسوب بشكل منتظم
				05 تقوم المديرية بتحديث ملحقات الحاسوب بشكل منتظم
				6. تتوفر مؤسستكم على أجهزة لصيانة المعدات والعتاد
(2) بعد البرامج				
				07 توفر المديرية البرمجيات الخاصة بالتسيير
				08 لدى المؤسسة برامج لحماية البيانات و المعلومات
				09 هناك برامج تدريبية للموظفين على استخدام البرامج الالكترونية
				10 تستخدم المؤسسة برامج حاسوبية لتطبيقات الأعمال الإدارية (أوفيس، Word، PDF...)
				11 البرامج المستخدمة تتناسب مع طبيعة العمل المطلوب في المؤسسة
				12 تستخدم مؤسستكم أنظمة البرامج الخاصة بالاتصالات الإدارية الالكترونية
(3) بعد قواعد البيانات				
				13 تمتلك المديرية قاعدة بيانات توفر المعلومات الحديثة و المهمة
				14 تساهم قواعد البيانات في حفظ الكم الهائل منها
				15 يتم نشر كافة المعلومات اللازمة لكافة الأطراف من موظفين و عمال عبر البريد الالكتروني
				16 يمتلك مختلف الأفراد في المديرية حسابات مهنية و يستخدمونها في

					نشاطاتهم المختلفة	
					تساعد قواعد البيانات في سرعة استرجاع المعلومات عند الحاجة اليها	17
(4) بعد الشبكات						
					تستخدم المؤسسة شبكات الاتصال لربط كافة الأقسام في المؤسسة	18
					تحرص المؤسسة على توفير امن الشبكات لغرض حماية المعلومات والبيانات والحفاظ على سريتها	19
					ترتبط مؤسستكم الكترونيا مع مؤسسات أخرى عن طريق البريد الالكتروني	20
					يستخدم كل عمال المؤسسة البريد الالكتروني لاستلام الرسائل المهنية	21
					يتم تقديم الطلبات واستلامها عن طريق الشبكة الداخلية	22
					الربط بالشبكات المتوفرة حاليا يعتبر كافيا عمليا لتطبيق الإدارة الالكترونية	23
(5) بعد صناع المعرفة (الكادر البشري)						
					تقدم المديرية لكوادرها البشرية دورات تدريبية في مجال الحاسوب والرقمنة	24
					تعمل المديرية على استقطاب أصحاب الخبرات والمهارات في مجال الإدارة الالكترونية	25
					يتوفر في المديرية كوادر بشرية مؤهلة لصيانة أجهزة الحاسوب	26
					تشارك مؤسستكم العاملين في الندوات ورشات العمل الخاصة باستخدام تكنولوجيا الاتصال	27
					يتم تعيين الموظفين من خلال إتباع إجراءات محددة ودقيقة لاختيار الموظف المناسب للوظيفة	28
					تقوم المؤسسة بتقديم حوافز مادية لكل من يستخدم الإدارة الالكترونية بشكل جيد	29

ثانيا/ جودة الحياة الوظيفية

تعرف جودة الحياة الوظيفية على أنها درجة التميز الناجمة عن ظروف العمل والعلاقة بين العامل وبيئته، وإضافة إلى البعد الإنساني الذي يساهم في معظمه في تحقيق الرضا العام وتطور الأداء على مستوى الفرد ثم على مستوى المنظمة ككل.

أولا : أبعاد جودة الحياة الوظيفية المرتبطة بالجوانب التنظيمية والوظيفية

موافق بشدة	موافق	أحيانا	معارض	معارض بشدة	العبارات التي سترد في الاستبيان
(1) المشاركة في اتخاذ القرارات					
					30 توجد رغبة لدى العاملين في المشاركة
					31 يشارك العاملون في حل مشكلات العمل
					32 يشارك العاملون في بناء الخطط التطويرية للعمل
					33 يوجد قدرة لدى العاملين على المشاركة في اتخاذ القرارات
					34 يوجد شفافية في كيفية صنع القرار على كافة المستويات المختلفة في العمل
					35 توجد ممارسات حقيقية للمشاركة من قبل المنظمة والعاملين في تحديد أهداف العمل وإنجاز المهام
(4) الاستقرار والأمن الوظيفي					
					36 يشعر العاملون بالمؤسسة بالاستقرار والأمان الوظيفي ولا يعانون من الاستغناء عن خدماتهم
					37 يعمل الأفراد في مناخ تنظيمي يتسم بالأمان والثقة المتبادلة بين جميع أطراف العمل
					38 لا يرغب العاملون بالبحث عن فرص بديلة للعمل وذلك لشعورهم بالأمان والاستقرار الوظيفي
					39 تتبع الإدارة سياسة التدريب والاحتفاظ بالموظفين المهرة وتتبنى الهيكليات التي تدعم ذلك
					40 توفر الموارد المادية والاقتصادية لدى المؤسسة يمكنها من الإيفاء بالتزاماتها المالية اتجاه العاملين لديها

ثانيا : أبعاد جودة الحياة الوظيفية المرتبطة ببيئة العمل المادية والمعنوية

موافق بشدة	موافق	أحيانا	معارض	معارض بشدة	العبارات التي سترد في الاستبيان
------------	-------	--------	-------	------------	---------------------------------

1 (الأمن والصحة المهنية في بيئة العمل					
					41 تهتم إدارة المؤسسة بسلامة وأمن العاملين
					42 تنفذ الإدارة برامج تضمن تحديد المخاطر المهددة للصحة والسلامة المهنية في العمل
					43 توفر إدارة المؤسسة بيئة عمل آمنة وصحية
					44 يوجد لدى المؤسسة تشريعات وقوانين محددة للصحة والسلامة المهنية في العمل
					45 تقوم المؤسسة بإعداد برامج تدريب على السلامة والصحة المهنية للعاملين
					46 تلتزم المؤسسة بكل المتطلبات القانونية وبالأنظمة الأخرى ذات الصلة بالسلامة والصحة المهنية

ثالثا : أبعاد جودة الحياة الوظيفية المرتبطة بالجوانب المالية والاقتصادية

العبارات التي سترد في الاستبيان					
معارض بشدة	معارض	أحيانا	موافق	موافق بشدة	
1 (الأجر والمكافآت المالية					
					47 إن الأجر والمكافأة مناسبة وملائمة
					48 يشعر العاملون بسعادة كبيرة لقاء ما يحصلون عليه من دخل
					49 يوجد ربط بين الأجر والمكافآت وكفاءة أداء العاملين
					50 تعتمد نظم الأجر والمكافآت على أسس عادلة
					51 يشعر العاملون بالرضا عن العلاوات والزيادات التي تضاف للرواتب سنويا
					52 يشعر العاملون في المؤسسة بأن المكافأة توزع على من يستحقها
2 (فرص الترقية والتقدم الوظيفي					
					53 تعتبر أنظمة الترقية والتقدم الوظيفي ملائمة

					تمنح الترقيات الاستثنائية على أساس كفاءة الأداء للعاملين	54
					يوجد توافق بين المؤهلات العلمية والقدرات العملية والدرجة الوظيفية	55
					تمنح الترقيات الوظيفية للمدراء والمشرفين بعدالة وإنصاف	56
					تعتمد أنظمة الترقية والتقدم الوظيفي على أسس ومعايير إدارية واضحة	57
					يوجد فرص مستقبلية متاحة للتقدم الوظيفي للعاملين	58
					تطبق إدارة المؤسسة سياسة وضع الشخص المناسب في المكان المناسب	59

شكرا على حسن تعاونكم



جامعة قاصدي مرباح - ورقلة
كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير
قسم علوم التسيير



remplissage Demande de : Objet d'un questionnaire

Les deux chercheurs préparent un mémoire de master intitulé :

"L'impact de l'e- management sur l' amélioration de la qualité de vie au travail
: une étude de cas :La direction opérationnelle d' Algérie Télécom Touggourt "

L'étude vise à déterminer l'ampleur de l'impact du e-management sur qualité
de vie au travail

À cette fin, nous attendons de vous que vous contribuiez sérieusement à la réussite de
cette étude en répondant objectivement à toutes les questions. En cochant la case
appropriée qui correspond à votre opinion, notez que ces informations seront utilisées
uniquement à des fins de recherche scientifique.

Nous vous remercions d'avance pour vos efforts et votre coopération.

- ✓ de Likert à cinq points a été utilisée
- ✓ Le modèle adopté dans l'étude est joint au questionnaire

Sous la supervision du Dr :

Touahir Abdeldjalil

Préparé par les deux étudiants :

1-Zidi Soumaia Assia

Numéro de Téléphone : 06 96 23 72 51

Email : zidisoumaia@gmail.com

2- Mezzar Ikram

Numéro de Téléphone : 0656933411

Email : mazzerikram2021@gmail.com

Première partie : Les informations personnelles et professionnelles :

Genre : Mâle Féminin

L'âge : Ci-dessous 30 ans De 30 á moins de 40 ans De 40 á moins de 50 ans Plus de 50 ans

Qualification: École secondaire ou moins Licence Master ou certificat équivalent Etudes supérieurs

Ancienneté au travail: Moins de 5 ans De 5á moins de 15 ans De 15 á moins de 25 ans Plus de 25 ans

Lieu de travail: Sous Direction Agence commerciale

Nature de Poste : Administratif Technique

Deuxième Partie : Axes d'étude

Première /Administration électronique

La gestion électronique est définie comme un processus administratif basé sur les capacités distinctes d'Internet et des réseaux d'entreprise pour planifier, diriger et contrôler les ressources et capacités essentielles de l'organisation

N°	La Phrase	Totalement désaccord	Désaccord	Sana opinion	D'accord	Totalement d'accord
La première Dimension : les ordinateurs et les équipements						
01	La Direction s'efforce de fournir un nombre suffisant d'ordinateurs .dans les bureaux					
02	La direction dispose d'un nombre suffisant d'accessoires informatiques dans les bureaux, notamment d'imprimantes et de scanners					
03	L'organisation utilise des appareils modernes et de haute technologie pour bénéficier des informations et travailler de la					

	manière la plus précise possible					
04	La Direction s'efforce de mettre à jour régulièrement les ordinateurs					
05	La Direction met régulièrement à jour les accessoires informatiques					
06	Votre organisation dispose d'équipements et de fournitures pour entretenir l'équipement et les fournitures					
La deuxième Dimension : les programmes		Totalement désaccord	Désaccord	Sana opinion	D'accord	Totalement d'accord
07	La Direction fournit des logiciels de gestion					
08	L'établissement dispose de programmes de protection des données et des informations					
09	Il existe des programmes de formation pour les employés sur l'utilisation des programmes électroniques					
10	L'organisation utilise des logiciels informatiques pour le travail administratif (Office, PDF, Word)					
11	Les programmes utilisés sont adaptés à la nature du travail requis dans l'organisation					
12	Votre organisation utilise des systèmes logiciels pour les communications administratives électroniques					
La troisième Dimension : les bases de données (Data Bases)		Totalement désaccord	Désaccord	Sana opinion	D'accord	Totalement d'accord
13	La Direction dispose d'une base de données qui fournit des informations actualisées et importantes					
14	Les bases de données aident à préserver la grande quantité d'entre elles					
15	Toutes les informations nécessaires sont					

	publiées à toutes les parties, y compris les employés et les travailleurs, par courrier électronique					
16	Plusieurs personnes de la direction disposent de comptes professionnels et les utilisent dans le cadre de leurs diverses activités					
17	Les bases de données permettent de récupérer rapidement les informations en cas de besoin					
Quatrième Dimension : les réseaux de communication (Networks)		Totalement désaccord	Désaccord	Sana opinion	D'accord	Totalement d'accord
18	L'organisation utilise des réseaux de communication pour connecter tous les départements de l'organisation					
19	Maintenir la volonté de l'institution d'assurer la sécurité du réseau, d'offrir une protection des informations et des données et de limiter leur confidentialité					
20	Votre organisation est connectée électroniquement à d'autres organisations par courrier électronique					
21	Tous les employés de l'organisation utilisent le courrier électronique pour envoyer des messages					
22	Les commandes sont passées et reçues via le réseau interne					
23	La connexion aux réseaux actuellement disponibles est considérée comme une étape pratique vers la mise en œuvre de l'administration électronique					
Cinquième Dimension : les ressources humaines (Human resource)		Totalement désaccord	Désaccord	Sana opinion	D'accord	Totalement d'accord
24	La Direction propose à ses ressources humaines des formations dans le domaine de					

	l'informatique et de la numérisation					
25	La Direction s'efforce d'attirer des personnes ayant de l'expérience et des compétences dans le domaine de l'administration électronique					
26	La direction dispose de cadres humains qualifiés pour entretenir les ordinateurs					
27	Votre organisation participe avec ses employés à des séminaires et ateliers sur l'utilisation des technologies de communication					
28	Les employés sont embauchés en suivant des procédures spécifiques et précises pour sélectionner le bon employé pour le poste					
29	La Fondation offre des incitations financières à toute personne qui utilise correctement la gestion électronique					

Deuxièmes : Qualité de vie au travail

La qualité de vie au travail se définit comme le degré d'excellence résultant des conditions de travail et de la relation entre le travailleur et son environnement, ainsi que de la dimension humaine Qui contribue principalement à atteindre la satisfaction globale et à développer la performance au niveau individuel, puis au niveau de l'organisation dans son ensemble

Premièrement : Dimensions de la qualité de vie au travail liées aux aspects organisationnels et fonctionnels décision

N°	La Phrase	Totalement désaccord	Désaccord	Sana opinion	D'accord	Totalement d'accord
La première Dimension : Participation à la prise de décision						
30	Il existe un désir de participation parmi les employés					

31	Les employés participent à la résolution des problèmes de travail					
32	Les employés participent à l'élaboration des plans de développement du travail					
33	Les employés ont la possibilité de participer à la prise de décision					
34	Il existe une transparence dans la manière dont les décisions sont prises à tous les niveaux de l'entreprise					
35	Il existe de réelles pratiques de participation de l'organisation et des employés à la définition des objectifs de travail et à l'accomplissement des tâches					
La deuxième Dimension : Stabilité et sécurité de l'emploi		Totalement désaccord	Désaccord	Sana opinion	D'accord	Totalement d'accord
36	Les employés de l'organisation ressentent de la stabilité et de la sécurité d'emploi et ne souffrent pas d'être licenciés					
37	Les individus évoluent dans un climat organisationnel caractérisé par la sécurité et la confiance mutuelle entre toutes les parties impliquées					
38	Les travailleurs ne veulent pas chercher d'autres opportunités d'emploi car ils se sentent en sécurité et stables dans leur emploi					
39	L'administration suit une politique de formation et de rétention des employés qualifiés et adopte des collègues qui soutiennent cette politique					
40	La disponibilité des ressources matérielles et économiques au sein de l'organisation lui permet de maintenir ses obligations financières envers ses employés					

Deuxièmement : Dimensions de la qualité de vie au travail liées à l'environnement physique et moral de travail

N°	La Phrase	Totalement désaccord	Désaccord	Sana opinion	D'accord	Totalement d'accord
La première Dimension : Sécurité et santé au travail en milieu de travail						
41	La direction de l'établissement se soucie de la sécurité des employés					
42	L'administration met en œuvre des programmes qui assurent l'identification des risques pour la santé et la sécurité au travail					
43	La direction de l'établissement offre un environnement de travail sûr et sain					
44	L'organisation dispose d'une législation et de lois spécifiques en matière de santé et de sécurité au travail					
45	La Société élabore des programmes de formation en matière de sécurité et de santé au travail pour les travailleurs					
46	L'organisation se conforme à toutes les exigences légales et autres réglementations relatives à la sécurité travail					

Troisièmement : Dimensions de la qualité de vie au travail liées aux aspects financiers et économiques

N°	La Phrase	Totalement désaccord	Désaccord	Sana opinion	D'accord	Totalement d'accord
La première Dimension : Salaires et récompenses financières						
47	Les salaires et les récompenses sont appropriés et convenables					
48	Les travailleurs sont très satisfaits du revenu qu'ils reçoivent					
49	Il existe un lien entre les					

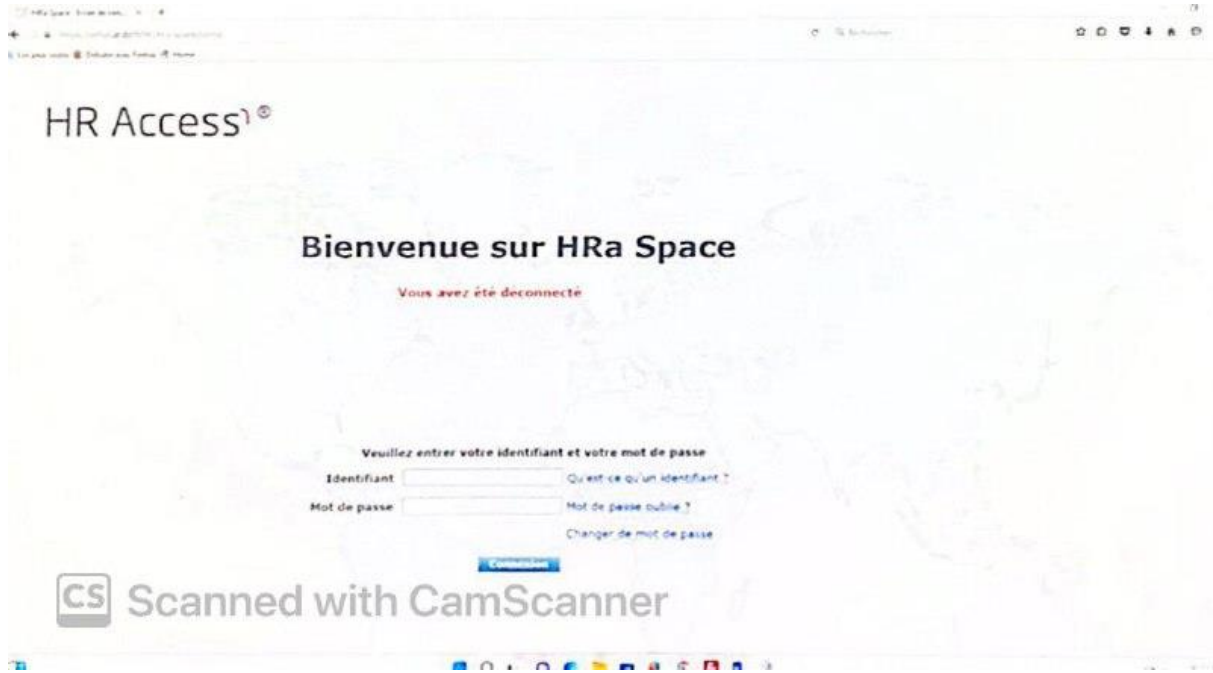
	salaires, les primes et la performance des employés					
50	Les systèmes de rémunération et de récompense sont fondés sur des principes équitables					
51	Les employés sont satisfaits des primes et des augmentations ajoutées aux salaires chaque année					
52	Les employés de l'organisation ont le sentiment que la récompense est distribuée à ceux qui la méritent					
La deuxième Dimension : Le cheval de la promotion et de l'avancement de carrière		Totalement désaccord	Désaccord	Sana opinion	D'accord	Totalement d'accord
53	Les systèmes de promotion et d'avancement de carrière sont appropriés					
54	Des promotions exceptionnelles sont accordées en fonction des performances des employés					
55	Il existe une correspondance entre les qualifications académiques, les capacités pratiques et le niveau d'emploi					
56	Les promotions professionnelles sont accordées aux gestionnaires et aux superviseurs de manière juste et équitable					
57	Des systèmes de promotion et d'avancement de carrière approuvés, fondés sur des bases et des normes administratives claires					
58	Il existe des opportunités futures de promotion et d'avancement de carrière pour les employés					
59	La direction de l'organisation applique une politique consistant à placer la bonne personne au bon endroit					

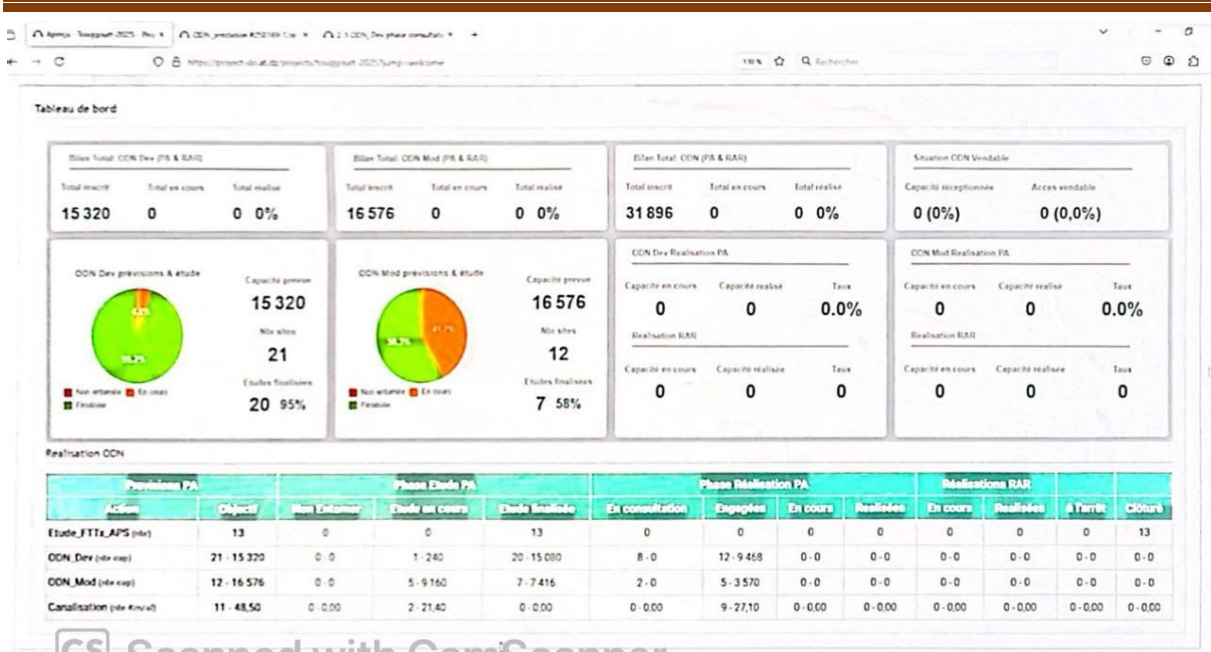
Merci pour votre collaboration

الملحق رقم (03) : قائمة الأساتذة الأعضاء المحكمين للاستبيان

الرقم	الاسم واللقب	الرتبة	الانتماء الوظيفي	الصفة
01	طواهير عبد الجليل	أستاذ التعليم العالي	قسم علوم التسيير / كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير	(مشرفا)
02	صالحى سميرة	أستاذ التعليم العالي	قسم علوم التسيير / كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير	(محكما)
03	أسماء يوسف	أستاذ التعليم العالي	قسم علوم التسيير / كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير	(محكما)
04	ذكار يوسف	أستاذ محاضر (ب)	قسم علوم التسيير / كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير	(محكما)

الملحق رقم (04) : وثائق المؤسسة





Scanned with CamScanner




 الجامعة الجزائرية
 الولاية الإلكترونية للطلبات والشكاوى
 Portail Electronique des Requêtes et Doléances

Connexion à votre compte

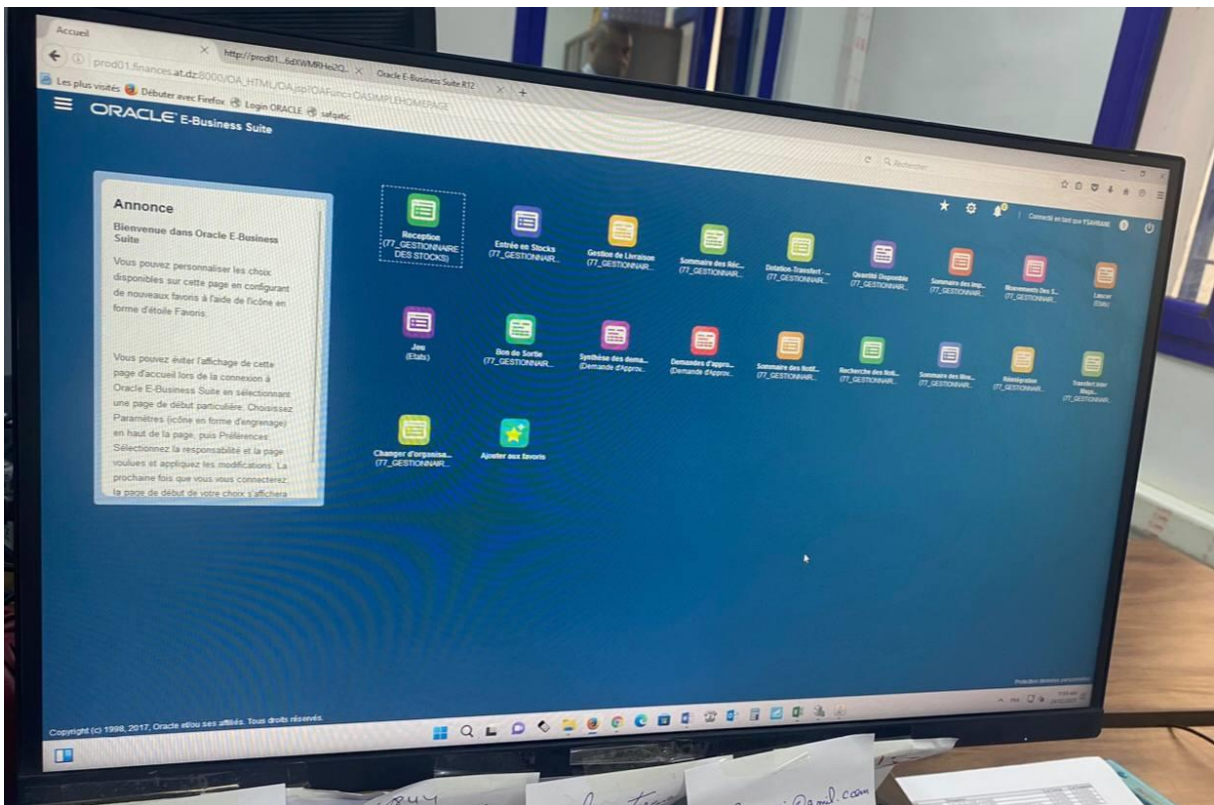
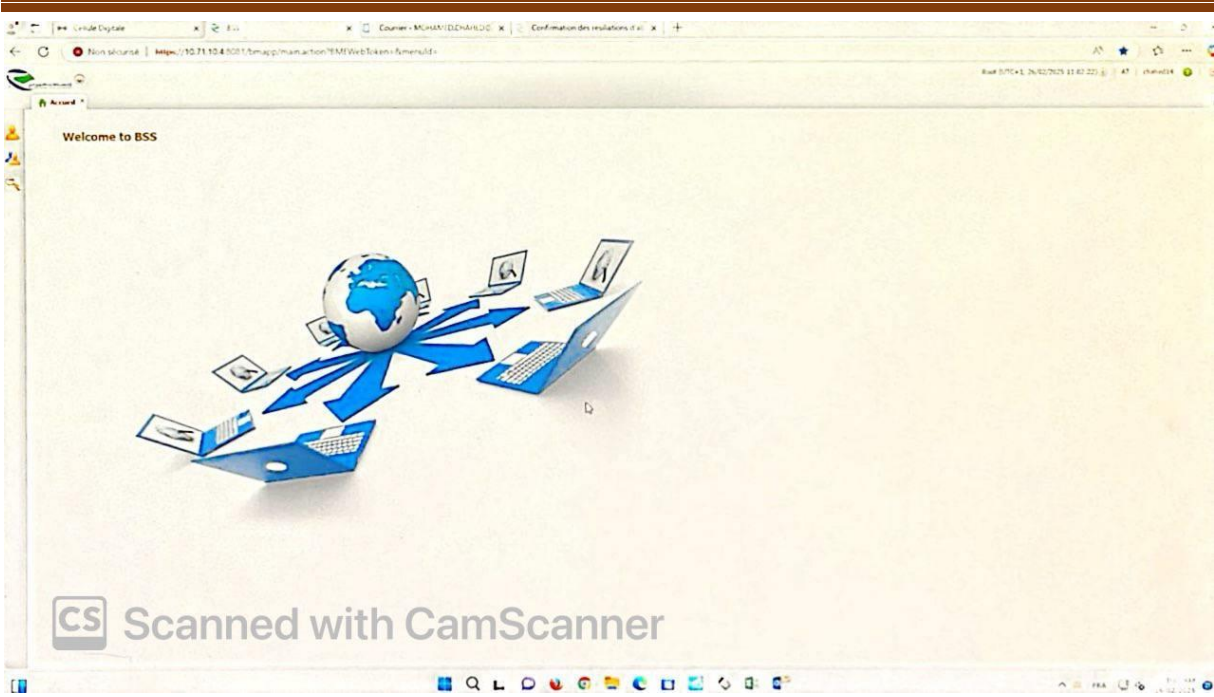
Identifiant
 AT-DO-TOUGGOURT-G

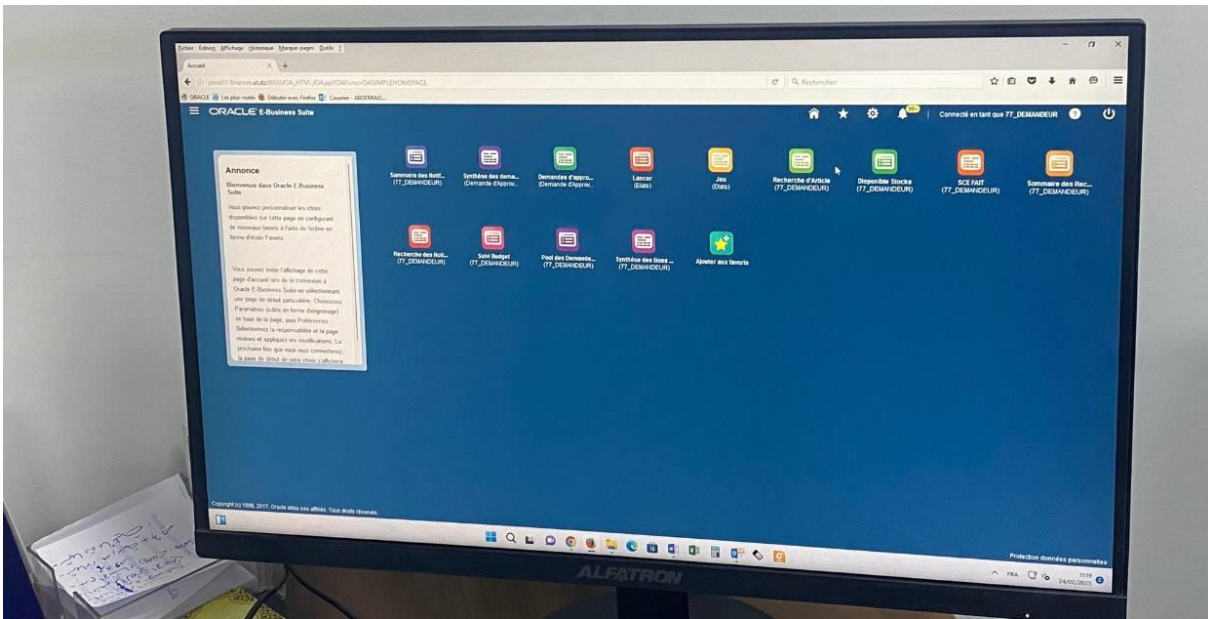
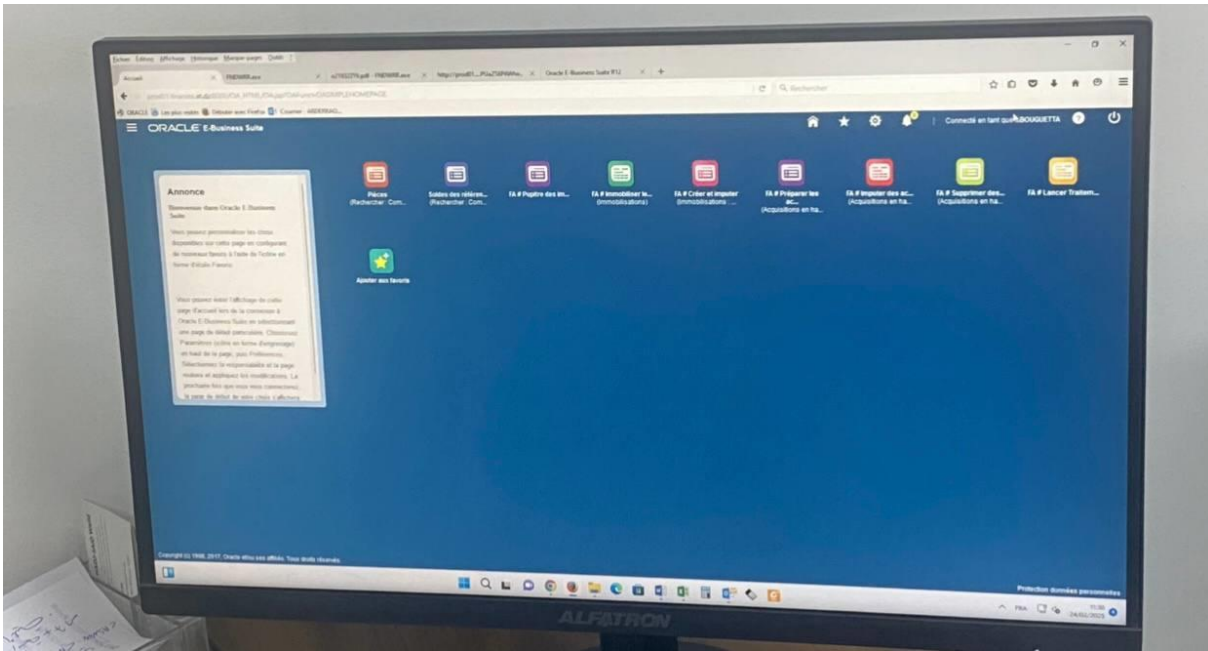
Mot de passe

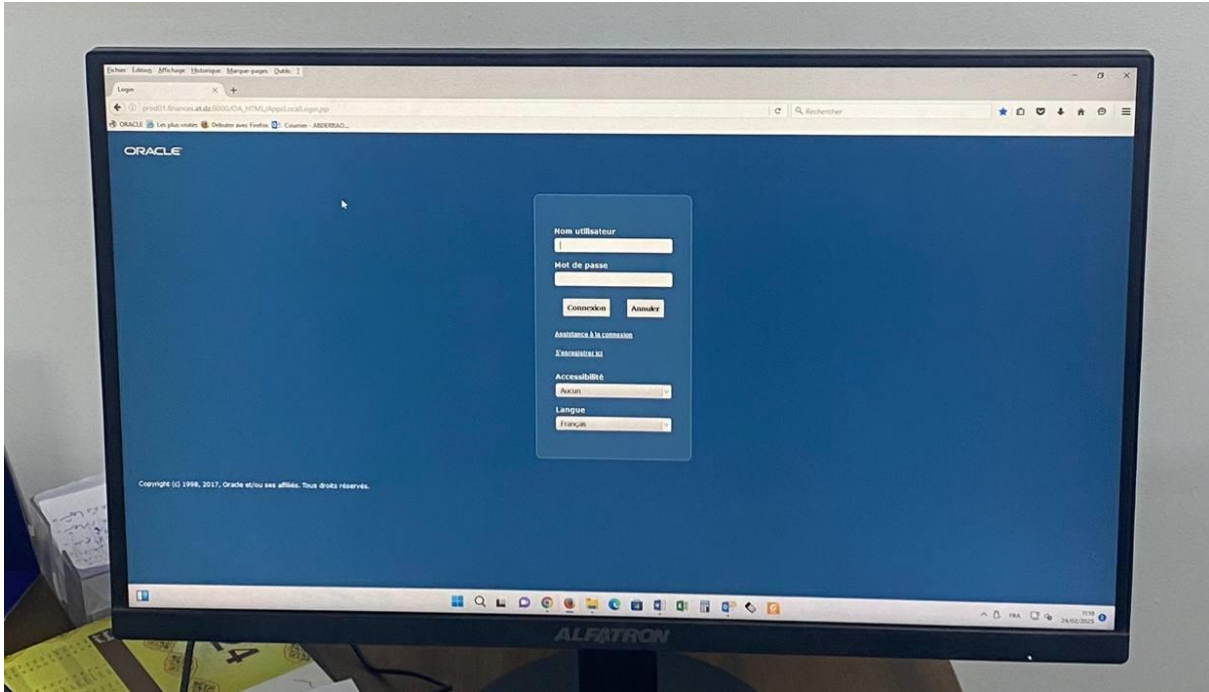
Se connecter

Utilisation invalide de l'Identifiant de session

Scanned with CamScanner







الملحق رقم (05) : مخرجات برنامج SPSS نسخة 25

نتائج تحليل استبيان أثر الإدارة الإلكترونية على تحسين جودة الحياة الوظيفية

معامل الثبات ألفا كرونباخ

ألفا كرونباخ	عدد العبارات
0.964	59

توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس

النسبة المئوية	التكرارات	الجنس
75%	30	ذكر
25%	10	أنثى
%100	40	المجموع

توزيع عينة الدراسة حسب متغير العمر

النسبة	التكرار	العمر
45%	18	أقل من 30 سنة
25%	10	من 30 سنة الى أقل من 40 سنة
22,5%	9	من 40 سنة الى أقل من 50 سنة
7,5%	3	أكثر من 50 سنة
% 100	40	المجموع

توزيع عينة الدراسة حسب متغير المؤهل العلمي

النسبة	التكرار	المؤهل العلمي
27,5%	11	ثانوي فأقل
27,5%	11	ليسانس
40%	16	ماستر أو شهادة معادلة
5%	2	دراسات عليا(ماجستير/دكتوراه)
% 100	40	المجموع

توزيع عينة الدراسة حسب متغير الخبرة في العمل

النسبة	التكرار	الخبرة في العمل
40%	16	أقل من 05 سنوات
40%	16	من 05 الى أقل من 15 سنة
12,5%	5	من 15 سنة الى أقل من 25 سنة
7,5%	3	أكثر من 25 سنة
% 100	40	المجموع

توزيع عينة الدراسة حسب متغير الحالة الاجتماعية

النسبة	التكرار	الحالة الاجتماعية
50%	20	أعزب
47,5%	19	متزوج
2,5%	1	أرمل
% 00	00	مطلق
% 100	40	المجموع

توزيع عينة الدراسة حسب متغير مكان العمل

النسبة	التكرار	مكان العمل
70%	28	مديرية فرعية
30%	12	وكالة تجارية
% 100	40	المجموع

توزيع عينة الدراسة حسب متغير طبيعة المنصب

النسبة	التكرار	طبيعة المنصب
37,5%	15	تقني
62,5%	25	إداري
% 100	40	المجموع

الاتجاه	الانحراف المعياري	المتوسط المرجح	العدد	العبارات
موافق	0,949	4,15	40	تعمل المديرية على توفير العدد الكافي من أجهزة الحاسوب في المكاتب
موافق	0,871	4,10	40	تسعى المديرية لتحديث أجهزة الحاسوب بشكل منتظم
موافق	0,859	4,08	40	لدى المديرية العدد الكافي من ملحقات الحاسوب في المكاتب (الطابعات، الماسح الضوئي..)
موافق	0,877	4,00	40	تقوم المؤسسة باستخدام أجهزة ذات تقنية عالية وحديثة للاستفادة من المعلومات والعمل بأدق الطرق
موافق	0,816	4,00	40	تقوم المديرية بتحديث ملحقات الحاسوب بشكل منتظم
موافق	0,971	3,93	40	تتوفر مؤسستكم على أجهزة لصيانة المعدات والعتاد
موافق	0,66960	4,0417		البعد الأول: أجهزة الحاسوب و المعدات

الاتجاه	الانحراف المعياري	المتوسط المرجح	العدد	العبارات
موافق بشدة	0,636	4,43	40	لدى المؤسسة برامج لحماية البيانات والمعلومات
موافق بشدة	0,608	4,30	40	تستخدم مؤسستكم أنظمة البرامج الخاصة بالاتصالات الإدارية الالكترونية
موافق بشدة	0,784	4,28	40	تستخدم المؤسسة برامج حاسوبية لتطبيقات الأعمال الإدارية (أوفيس، Word، PDF...)
موافق بشدة	0,784	4,27	40	البرامج المستخدمة تتناسب مع طبيعة العمل المطلوب في المؤسسة
موافق	0,644	4,18	40	توفر المديرية البرمجيات الخاصة بالتسيير
موافق	0,974	3,97	40	هناك برامج تدريبية للموظفين على استخدام البرامج الالكترونية
موافق بشدة	0,53443	4,2325		البعد الثاني: البرامج

العبارة	العدد	المتوسط المرجح	الانحراف المعياري	الاتجاه
تساهم قواعد البيانات في حفظ الكم الهائل منها	40	4,28	0,560	موافق بشدة
تمتلك المديرية قاعدة بيانات توفر المعلومات الحديثة والمهمة	40	4,28	0,554	موافق بشدة
يتم نشر كافة المعلومات اللازمة لكافة الأطراف من موظفين وعمال عبر البريد الإلكتروني	40	4,18	0,781	موافق
تساعد قواعد البيانات في سرعة استرجاع المعلومات عند الحاجة إليها	40	4,15	0,834	موافق
يملك مختلف الأفراد في المديرية حسابات مهنية ويستخدمونها في نشاطاتهم المختلفة	40	4,13	0,939	موافق
البعد الثالث: قواعد البيانات				
		4,1900	0,58695	موافق بشدة

العبارة	العدد	المتوسط المرجح	الانحراف المعياري	الاتجاه
يستخدم كل عمال المؤسسة البريد الإلكتروني لاستلام الرسائل المهنية	40	4,35	0,662	موافق بشدة
تستخدم المؤسسة شبكات الاتصال لربط كافة الأقسام في المؤسسة	40	4,35	0,770	موافق بشدة
تحرص المؤسسة على توفير امن الشبكات لغرض حماية المعلومات والبيانات والحفاظ على سريتها	40	4,30	0,723	موافق
يتم تقديم الطلبات واستلامها عن طريق الشبكة الداخلية	40	4,23	0,974	موافق بشدة
ترتبط مؤسساتكم الكترونيا مع مؤسسات أخرى عن طريق البريد الإلكتروني	40	3,97	0,768	موافق
البعد الرابع: الشبكات				
		4,1792	0,48538	موافق

الاتجاه	الانحراف المعياري	المتوسط المرجح	العدد	العبارات
موافق	1,027	3,85	40	تشارك مؤسستكم العاملين في الندوات ورشات العمل الخاصة باستخدام تكنولوجيا الاتصال
موافق	1,059	3,83	40	تقدم المديرية لكوادرها البشرية دورات تدريبية في مجال الحاسوب والرقمنة
موافق	1,091	3,80	40	يتم تعيين الموظفين من خلال إتباع إجراءات محددة ودقيقة لاختيار الموظف المناسب للوظيفة
موافق	1,181	3,80	40	يتوفر في المديرية كوادر بشرية مؤهلة لصيانة أجهزة الحاسوب
موافق	1,086	3,72	40	تعمل المديرية على استقطاب أصحاب الخبرات والمهارات في مجال الإدارة الالكترونية
موافق	1,261	3,50	40	تقوم المؤسسة بتقديم حوافز مادية لكل من يستخدم الإدارة الالكترونية بشكل جيد
موافق	0,93751	3,7500		البعد الخامس: صناع المعرفة (الكادر البشري)

الاتجاه	الانحراف المعياري	المتوسط المرجح	العدد	العبارات
موافق	1,037	3,95	40	توجد ممارسات حقيقية للمشاركة من قبل المنظمة والعاملين في تحديد أهداف العمل وإنجاز المهام
موافق	0,955	3,90	40	يوجد قدرة لدى العاملين على المشاركة في اتخاذ القرارات
موافق	0,966	3,88	40	توجد رغبة لدى العاملين في المشاركة
موافق	0,939	3,87	40	يشارك العاملون في حل مشكلات العمل
موافق	0,904	3,85	40	يشارك العاملون في بناء الخطط التطويرية للعمل
موافق	1,032	3,75	40	يوجد شفافية في كيفية صنع القرار على كافة المستويات المختلفة في العمل
موافق	0,76692	3,8625		البعد الأول: المشاركة في اتخاذ القرارات

الاتجاه	الانحراف المعياري	المتوسط المرجح	العدد	العبارات
موافق	0,662	4,15	40	يشعر العاملون بالمؤسسة بالاستقرار والأمان الوظيفي ولا يعانون من الاستغناء عن خدماتهم
موافق	0,934	4,00	40	يعمل الأفراد في مناخ تنظيمي يتسم بالأمان والثقة المتبادلة بين جميع أطراف العمل
موافق	0,974	3,97	40	توفر الموارد المادية والاقتصادية لدى المؤسسة يمكنها من الإيفاء بالتزاماتها المالية تجاه العاملين لديها
موافق	0,900	3,90	40	لا يرغب العاملون بالبحث عن فرص بديلة للعمل وذلك لشعورهم بالأمان والاستقرار الوظيفي
موافق	0,928	3,90	40	تتبع الإدارة سياسة التدريب والاحتفاظ بالموظفين المهرة وتتبنى الهيكليات التي تدعم ذلك
موافق	0,71236	3,9850		البعد الثاني: الاستقرار والأمن الوظيفي

الاتجاه	الانحراف المعياري	المتوسط المرجح	العدد	العبارات
موافق بشدة	0,694	4,32	40	توفر إدارة المؤسسة بيئة عمل آمنة وصحية
موافق	0,758	4,20	40	تهتم إدارة المؤسسة بسلامة وأمن العاملين
موافق	0,747	4,18	40	يوجد لدى المؤسسة تشريعات وقوانين محددة للصحة والسلامة المهنية في العمل
موافق	0,928	3,90	40	تلتزم المؤسسة بكل المتطلبات القانونية وبالأنظمة الأخرى ذات الصلة بالسلامة والصحة المهنية
موافق	1,042	3,88	40	تنفذ الإدارة برامج تضمن تحديد المخاطر المهددة للصحة والسلامة المهنية في العمل
موافق	1,037	3,72	40	تقوم المؤسسة بإعداد برامج تدريب على السلامة والصحة المهنية للعاملين
موافق	0,67220	4,0333		البعد الأول: الأمن والصحة المهنية في بيئة العمل

الاتجاه	الانحراف المعياري	المتوسط المرجح	العدد	العبارات
موافق	0,959	3,95	40	يشعر العاملون بسعادة كبيرة لقاء ما يحصلون عليه من دخل
موافق	0,955	3,90	40	إن الأجور والمكافأة مناسبة وملائمة
موافق	1,043	3,80	40	يوجد ربط بين الأجور والمكافآت وكفاءة أداء العاملين
موافق	1,032	3,75	40	تعتمد نظم الأجور والمكافآت على أسس عادلة
موافق	1,118	3,67	40	يشعر العاملون بالرضا عن العلاوات والزيادات التي تضاف للرواتب سنويا
موافق	1,172	3,60	40	يشعر العاملون في المؤسسة بأن المكافأة توزع على من يستحقها
موافق	0,89744	3,7792		البعد الأول: الأجور والمكافآت المالية

الاتجاه	الانحراف المعياري	المتوسط المرجح	العدد	العبارات
موافق	0,958	3,83	40	تمنح الترقية الاستثنائية على أساس كفاءة الأداء للعاملين
موافق	1,025	3,78	40	يوجد فرص مستقبلية متاحة للترقي والتقدم الوظيفي للعاملين
موافق	1,132	3,73	40	تمنح الترقية الوظيفية للمدراء والمشرفين بعدالة وإنصاف
موافق	1,132	3,72	40	يوجد توافق بين المؤهلات العلمية والقدرات العملية والدرجة الوظيفية
موافق	1,099	3,65	40	تعتمد أنظمة الترقية والتقدم الوظيفي على أسس ومعايير إدارية واضحة
موافق	0,931	3,57	40	تعتبر أنظمة الترقية والتقدم الوظيفي ملائمة
موافق	1,062	3,52	40	تطبق إدارة المؤسسة سياسة وضع الشخص المناسب في المكان المناسب
موافق	0,94051	3,6857		البعد الثاني: فرص الترقية والتقدم الوظيفي

التحليل عن طريق متوسطات الأبعاد

الرقم	أبعاد الإدارة الالكترونية	المتوسط الحسابي	الترتيب	المستوى
01	البعد الأول: أجهزة الحاسوب و المعدات	4,0417	04	موافق
02	البعد الثاني: البرامج	4,2325	01	موافق بشدة
03	البعد الثالث : قواعد البيانات	4,19	02	موافق
04	البعد الرابع: الشبكات	4,1792	03	موافق
05	البعد الخامس: صناع المعرفة (الكادر البشري)	3,75	05	موافق
/	المتغير المستقل : الإدارة الالكترونية	4,0787	/	موافق

الرقم	أبعاد جودة الحياة الوظيفية	المتوسط الحسابي	الترتيب	المستوى
الجوانب التنظيمية والوظيفية				
01	البعد الأول: المشاركة في اتخاذ القرارات	3,8625	03	موافق
02	البعد الثاني: الاستقرار والأمن الوظيفي	3,9850	02	موافق
الجوانب المرتبطة ببيئة العمل المادية والمعنوية				
01	البعد الأول: الأمن والصحة المهنية في بيئة العمل	4,0333	01	موافق
الجوانب المالية والاقتصادية				
01	البعد الأول: الأجور والمكافآت المالية	3,7792	04	موافق
02	البعد الثاني: فرص الترقية والتقدم الوظيفي	3,6857	05	موافق
/	المتغير التابع : جودة الحياة الوظيفية	3,8965	/	موافق

مصنوفة الارتباط : الارتباط ما بين أبعاد المتغير المستقل (الإدارة الالكترونية) و المتغير التابع (جودة الحياة الوظيفية)

		جودة الحياة الوظيفية
البعد الأول :أجهزة الحاسوب و المعدات	Corrélation de Pearson	0,722**
	Sig. (bilatérale)	0,000
	N	40
البرامج :البعد الثاني	Corrélation de Pearson	0,502**
	Sig. (bilatérale)	0,001
	N	40
قواعد البيانات : البعد الثالث	Corrélation de Pearson	0,578**
	Sig. (bilatérale)	0,000
	N	40
الشبكات:البعد الرابع	Corrélation de Pearson	0,615**
	Sig. (bilatérale)	0,000
	N	40
البعد الخامس: صناعات المعرفة (الكادر البشري)	Corrélation de Pearson	0,782**
	Sig. (bilatérale)	0,000
	N	40

جميع معاملات الارتباط الظاهرة في الجدول إيجابية، مما يشير إلى وجود علاقة طردية بين كل بعد من أبعاد الإدارة الإلكترونية وجودة الحياة الوظيفية

اختبار فرضيات الارتباطات بين المتغيرات

أولا : اختبار مان ويتني :

اختبار مان ويتني أثر الجنس لا توجد فروق بين إجابات جميع العاملين تبعا لمتغير الجنس على المتغير التابع

اتخاذ القرار	مستوى الدلالة	Sig	قيمة U	متوسط الرتب	N	المجموعات
غير دال إحصائيا	0.05	0,286	115,500	19,35	30	ذكر
				23,95	10	انثى

علاقة طبيعة المنصب لا توجد فروق بين إجابات جميع العاملين تبعا لمتغير طبيعة المنصب على المتغير التابع

اتخاذ القرار	مستوى الدلالة	Sig	قيمة U	متوسط الرتب	N	المجموعات
غير دال إحصائيا	0.05	0,847	180	20	15	تقني
				20,80	25	إداري

ثانيا: اختبار انوفا :

اختبار انوفا متغير العمر: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين إجابات جميع العاملين تبعا لمتغير العمر على المتغير التابع

ANOVA ^a						
Modèle		Somme des carrés	Ddl	Carré moyen	F	Sig.
1	Régression	0,397	3	0,132	0,351	0,789
	de Student	13,557	36	0,377		
	Total	13,954	39			

a. Variable dépendante جودة الحياة الوظيفية

b. Prédicteurs : (Constante), العمر

علاقة المؤهل العلمي وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين إجابات جميع العاملين تبعا لمتغير المؤهل العلمي على المتغير التابع

ANOVA ^a						
Modèle		Somme des carrés	Ddl	Carré moyen	F	Sig.
1	Régression	3,016	3	1,005	3,309	0,031
	de Student	10,938	36	0,304		
	Total	13,954	39			

a. Variable dépendante جودة الحياة الوظيفية

b. Prédicteurs : (Constante), المؤهل العلمي

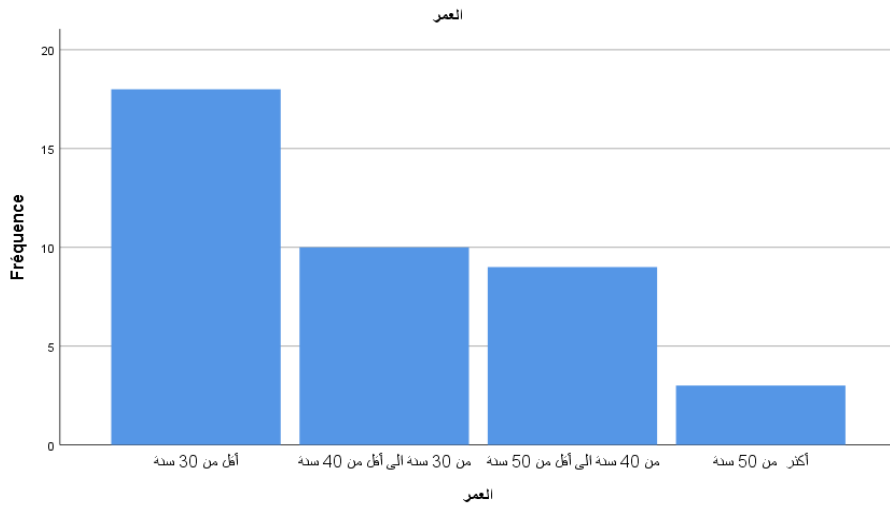
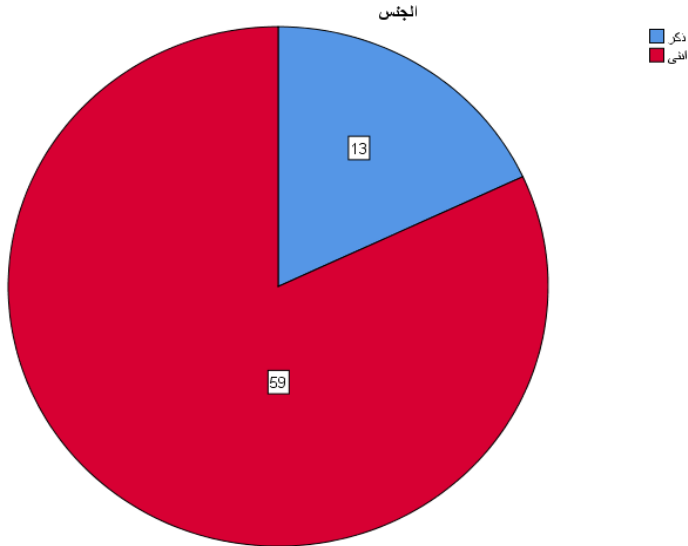
أثر الخبرة في العمل وبالتالي وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين إجابات جميع العاملين تبعا لمتغير الخبرة في العمل على المتغير التابع

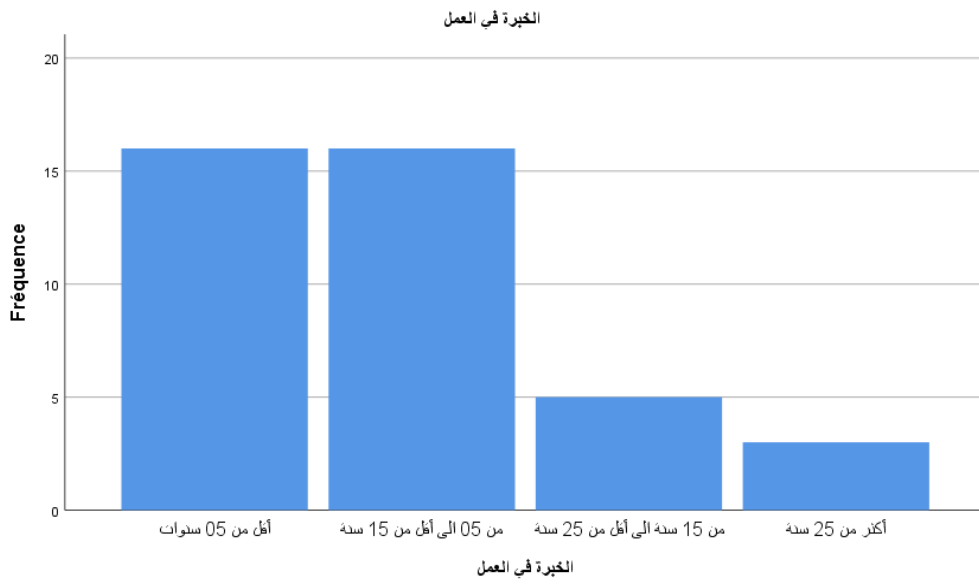
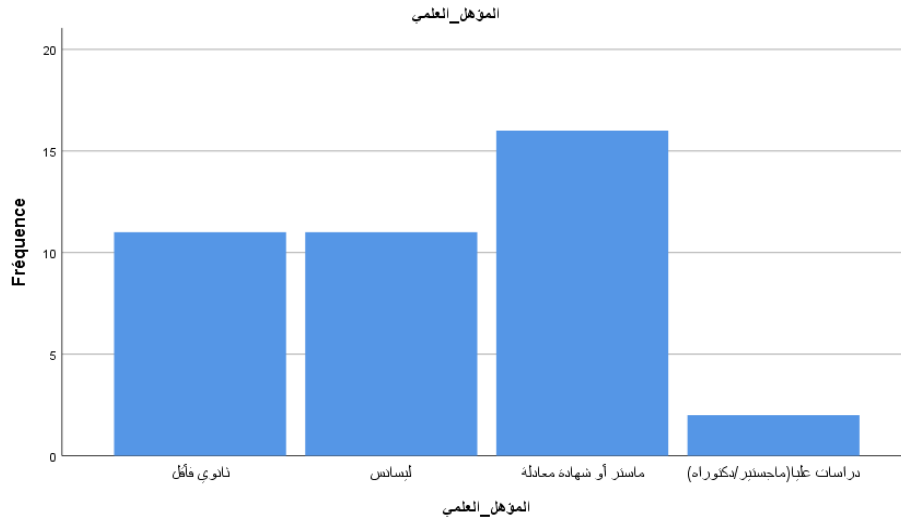
ANOVA ^a						
Modèle		Somme des carrés	Ddl	Carré moyen	F	Sig.
1	Régression	3,286	3	1,095	3,696	0,020
	de Student	10,668	36	0,296		
	Total	13,954	39			

a. Variable dépendante جودة الحياة الوظيفية

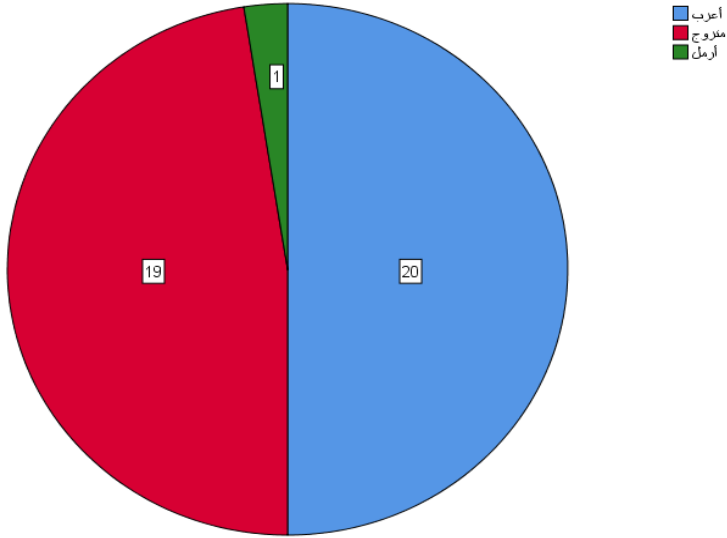
b. Prédicteurs : (Constante), الخبرة في العمل

:Graphiques

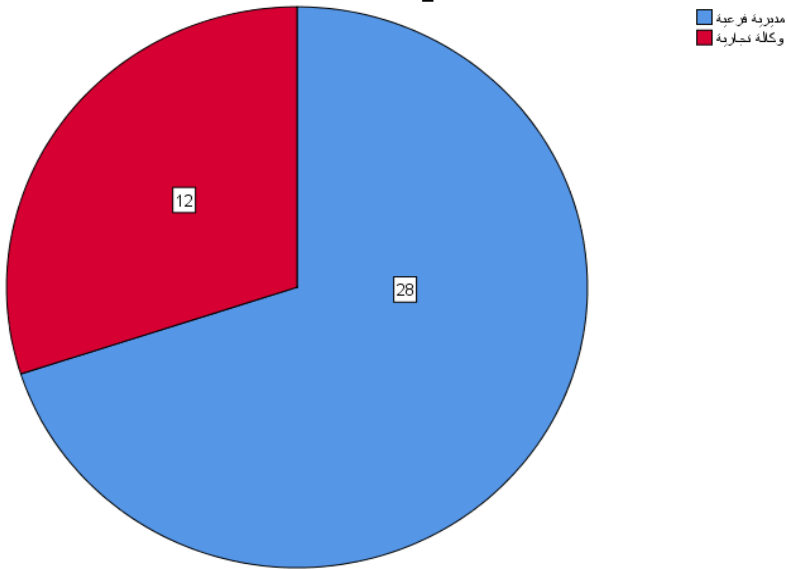


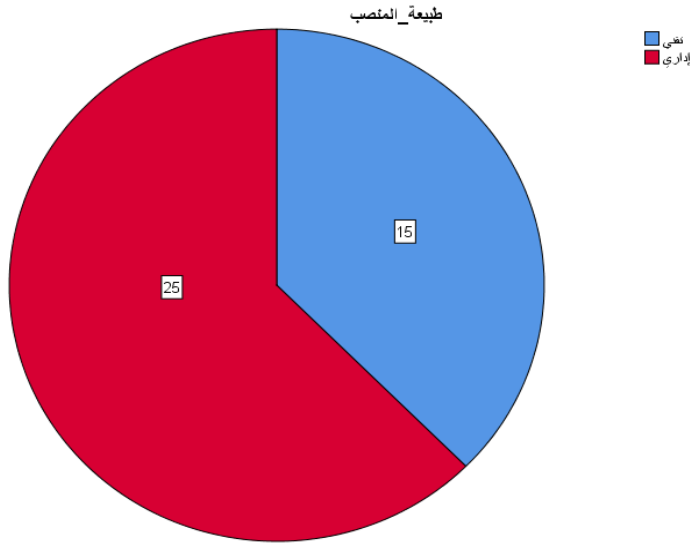


الحالة_الاجتماعية



مكان_العمل







الفهرس



الصفحة	خطة البحث
1	❖ <u>الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية لجودة الحياة الوظيفية والإدارة الإلكترونية</u>
2	تمهيد
3	المبحث الأول: الأدبيات النظرية لجودة الحياة الوظيفية والإدارة الإلكترونية
3	المطلب الأول: الإطار المفاهيمي لجودة الحياة الوظيفية
3	الفرع الأول: مفهوم جودة الحياة الوظيفية، خصائصها، أهميتها، أهدافها
6	الفرع الثاني: أبعاد جودة الحياة الوظيفية ، مبادئها
9	الفرع الثالث: قياس جودة الحياة الوظيفية, طرق وممارسات تحسينها
12	الفرع الرابع : عوامل نجاح جودة الحياة الوظيفية , معيقات جودة الحياة الوظيفية
14	المطلب الثاني: الإطار النظري للإدارة الإلكترونية
14	الفرع الأول: مفهوم الإدارة الإلكترونية، خصائصها، عناصرها، وأهميتها
19	الفرع الثاني: علاقة الإدارة الإلكترونية بمفاهيم أخرى، وظائفها، أسباب التحول إليها، أهدافها
23	الفرع الثالث:متطلبات تطبيقها، أثار التحول إلى الإدارة الإلكترونية، معوقات تطبيقها، وعوامل نجاحها
30	الفرع الرابع:العلاقة بين الإدارة الإلكترونية و جودة الحياة الوظيفية
31	المبحث الثاني: الأدبيات التطبيقية للإدارة الإلكترونية و جودة الحياة الوظيفية
31	المطلب الأول: عرض الدراسات السابقة حول الموضوع
31	الفرع الأول: الدراسات باللغة العربية
34	الفرع الثاني: الدراسات باللغة الأجنبية
35	المطلب الثاني: مقارنة الدراسة الحالية بالدراسات السابقة
38	خلاصة الفصل
39	❖ <u>الفصل الثاني: الدراسة الميدانية للإدارة الإلكترونية و وجودها الوظيفية بالمديرية</u> <u>العملياتية لاتصالات الجزائر "توقرت"</u>

40	تمهيد
41	المبحث الأول: الطريقة والأدوات المستعملة في الدراسة
41	المطلب الأول: الطريقة المعتمدة في الدراسة
41	الفرع الأول: منهج الدراسة
42	الفرع الثاني: مجتمع وعينة الدراسة
48	المطلب الثاني: الأدوات المستخدمة في الدراسة
48	الفرع الأول: أدوات جمع البيانات
49	الفرع الثاني: الأدوات والبرامج الإحصائية المستخدمة
51	المبحث الثاني: عرض نتائج الإطار التطبيقي ومناقشتها
51	المطلب الأول: عرض وتحليل نتائج الدراسة
51	الفرع الأول: عرض وتحليل نتائج الدراسة المتعلقة بالبيانات الشخصية
59	الفرع الثاني: عرض وتحليل نتائج محاور الاستبانة
73	الفرع الثالث: تحليل معامل الارتباط
75	الفرع الرابع: اختبار فرضيات الارتباطات بين المتغيرات
78	المطلب الثاني: تحليل ومناقشة نتائج الدراسة
78	الفرع الأول: تحليل ومناقشة المحور الأول (الإدارة الإلكترونية)
84	الفرع الثاني: تحليل ومناقشة المحور الثاني (جودة الحياة الوظيفية)
89	الفرع الثالث: التحليل عن طريق متوسطات الأبعاد
92	خلاصة الفصل
93	خاتمة
98	قائمة المراجع
103	الملاحق
140	الفهرس