



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة محمد خيضر - بكرة

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم علم النفس وعلوم التربية

شعبة علم النفس



دور التكنولوجيا الرقمية في التحسين المستمر
لإجراءات العمل من وجهة نظر أساتذة جامعة
محمد خيضر - بكرة

المنصة الرقمية -progres- انموذجا

مذكرة تخرج مقدمة للحصول على شهادة الماستر في علم النفس: تخصص علم
النفس العمل والتنظيم وتسيير الموارد البشرية

تحت إشراف الأستاذ الدكتور:

جوادي يوسف

من إعداد الطالبين:

بصيري عبد الكريم

شليغم نجيب

السنة الجامعية: 2024/2023



وزارة التعليم العالي و البحث العلمي
جامعة محمد خيضر - بسكرة
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
قسم علم النفس وعلوم التربية
شعبة علم النفس



دور التكنولوجيا الرقمية في التحسين المستمر
لإجراءات العمل من وجهة نظر أساتذة جامعة
محمد خيضر-بسكرة

المنصة الرقمية progres - انموذجا

مذكرة تخرج مقدمة للحصول على شهادة الماستر في علم النفس: تخصص علم
النفس العمل والتنظيم وتسيير الموارد البشرية

تحت إشراف الأستاذ الدكتور :

جوادي يوسف

من إعداد الطالبين:

بصيري عبد الكريم

شليغم نجيب

السنة الجامعية: 2024/2023

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

1438

الشكر والتقدير

بسم الله الرحمن الرحيم

والصلاة والسلام على اشرف المرسلين سيدنا محمد طب القلوب وشفائها

نور الأبصار وضيائها قوت الأرواح وغذائها.

أولاً : نشكر الله عز وجل الذي وفقنا لإتمام هذا العمل ونرجو من جلالته أن يوفقنا وإياكم في المستقبل إلى خير ما نرضاه.

ثانياً : الشكر كله مع الاعتراف والتبجيل والتقدير للأستاذ الدكتور الفاضل "يوسف جوادى" الذي اشرف على هذا العمل وعلى صبره وسعة صدره ومساعدته القيمة التي كانت لنا السند الحقيقي في إتمام عملنا.

ثالثاً : نتقدم بشكرنا مع التقدير لكل أساتذة قسم العلوم الاجتماعية وخصوصاً أساتذة شعبة علم النفس وتحديدًا أساتذة تخصص "علم النفس العمل والتنظيف وتسيير الموارد البشرية" على اهتمامهم بنا وإرشاداتهم لنا ولكل من ساهم من قريب أو بعيد في انجاز هذا العمل.

وختاماً : نشكر كل المسؤولين ومؤطري وعمال كلية العلوم الإنسانية والاجتماعي لدعمهم لنا.

ملخص الدراسة

عنونت هذه الدراسة ب : دور التكنولوجيا الرقمية في التحسين المستمر لإجراءات العمل من وجهة نظر أساتذة جامعة محمد خيضر بسكرة- منصة progres "نموذجا". وهدفت إلى التعرف على دور استخدام منصة progres من وجهة نظر الأساتذة الجامعيين في التحسين المستمر لإجراءات العمل لدى عينة تتكون من 65 أستاذ يمارسون مهنتهم بكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية لجامعة محمد خيضر بسكرة. ولقيام بهذه الدراسة تم الاعتماد على المنهج الوصفي والمناسب لهذا الغرض، ولجمع بيانات هذه الدراسة تم تصميم استبيان، وبعد التأكد من خصائصه السيكمترية، تم إجراء الدراسة، وبعد جمع البيانات وتفريغها، تمت المعالجة الإحصائية باستخدام البرنامج الإحصائي للعلوم الاجتماعية Spss وذلك بالاعتماد على الأساليب الإحصائية الوصفية والاستدلالية، وقد أسفرت نتائج الدراسة على ما يلي :

- لا توجد فروق في وجهات نظر الأساتذة الجامعيين لكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية لجامعة محمد خيضر بسكرة حول دور progres في التحسين المستمر لإجراءات العمل. تعزى لمتغير الجنس، الأقدمية، التخصص، منصب العمل

- لا توجد فروق في وجهات نظر الأساتذة الجامعيين لكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية لجامعة محمد خيضر بسكرة حول دور progres في التحسين المستمر لإجراءات العمل من خلال القضاء على الهدر في الجهد والوقت والمال. تعزى لمتغير الجنس، الأقدمية، التخصص، منصب العمل.

- لا توجد فروق في وجهات نظر الأساتذة الجامعيين لكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية لجامعة محمد خيضر بسكرة حول دور progres في التحسين المستمر لإجراءات العمل من خلال ضمان الشفافية في التسيير تعزى لمتغير الجنس، الأقدمية، التخصص، منصب العمل.

- لا توجد فروق في وجهات نظر الأساتذة الجامعيين لكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية لجامعة محمد خيضر بسكرة حول دور progres في التحسين المستمر لإجراءات العمل من خلال تحقيق رضا المستخدم تعزى لمتغير الجنس، الأقدمية، التخصص، منصب العمل.

الكلمات المفتاحية :

التكنولوجيا الرقمية؛ التحسين المستمر؛ إجراءات العمل؛ المنصة الرقمية progres؛ الأستاذ

الجامعي ؛ جامعة محمد خيضر بسكرة.

ABSTRACT

This study was entitled: The role of digital technology in the continuous improvement of work procedures from the point of view of professors at the Mohamed Kheidar University of Biskra - the Progres platform as a “model”.

This study aimed to identify the role of the use of the Progres platform from the point of view of university professors in the continuous improvement of work procedures for a sample of 65 professors practicing their profession at the Faculty of Human and Social Sciences from Mohamed Khaydir University of Biskra.

To conduct this study, we relied on the descriptive method appropriate for this purpose. To collect the data for this study, a questionnaire was designed, and after confirming its psychometric properties, the study was carried out. After data collection and downloading, statistical processing was carried out. was carried out using the Statistical Program for Social Sciences (Spss), relying on descriptive and inferential statistical methods, the results of the study led to the following results:

- There are no differences of opinion between university professors from the Faculty of Human and Social Sciences of Mohamed Khaidr University of Biskra on the role of progress in the continuous improvement of work procedures.
- There are no differences of opinion between the university professors of the Faculty of Human and Social Sciences of the Mohamed Khaidr University of Biskra regarding the role of progress in the continuous improvement of work procedures by eliminating the waste of effort, time and money.
- There are no differences of opinion between the university professors of the Faculty of Human and Social Sciences of the Mohamed Khidr University of Biskra regarding the role of progress in the continuous improvement of work procedures by ensuring the transparency in management.
- There are no differences of opinion between the university professors of the Faculty of Human and Social Sciences of the Mohamed Khaidar University of Biskra on the role of progress in the continuous improvement of work procedures through satisfaction users.

Keywords:

Digital technology; Continuous improvement; Working procedures; Digital platform progres; University Professor; Mohammed Khaidar Biskra University.

فهرس المحتويات

فهرس المحتويات

الصفحة	الموضوع
ب	الشكر والتقدير
ج	ملخص الدراسة باللغة العربية
د	ملخص الدراسة باللغة الانجليزية
ط-ي-ك	قائمة الجداول
ك	قائمة الأشكال
03-02	مقدمة
الإطار النظري	
الفصل الأول: الإطار العام للدراسة	
07	1. إشكالية الدراسة
09	2. فرضيات الدراسة
10	3. أهمية الدراسة
11	4. أهداف الدراسة
12	5. التعريف الإجرائي لمتغيرات الدراسة
12	6. حدود الدراسة
13	7. الدراسات السابقة
الفصل الثاني : التكنولوجيا الرقمية	
27	1. تعريف التكنولوجيا الرقمية
30	2. مراحل التطور التكنولوجي
33	3. خصائص التكنولوجيا الرقمية
34	4. مجالات استخدام التكنولوجيا الرقمية
36	5. فوائد وأهداف استخدام التكنولوجيا الرقمية
38	6. مكونات التكنولوجيا الرقمية
39	7. متطلبات تطبيق التكنولوجيا الرقمية
الفصل الثالث: التحسين المستمر لإجراءات العمل	
44	1. التحسين المستمر
44	1-1. تعريف التحسين المستمر

الصفحة	الموضوع
46	1-2. أهمية وأهداف التحسين المستمر
48	1-3. طرق التحسين المستمر
52	1-4. أدوات التحسين المستمر
53	1-5. خطوات التحسين المستمر
54	1-6. مجالات التحسين المستمر
55	1-7. دور التحسين المستمر في وظائف المنظمة
56	2. إجراءات العمل
56	2-1. تعريف إجراءات العمل
57	2-2. أهداف وفوائد إجراءات العمل
58	2-3. مبادئ إجراءات العمل
58	2-4. مظاهر تعقيد إجراءات العمل
59	2-5. تبسيط إجراءات العمل
59	2-6. أهمية وأهداف تبسيط إجراءات العمل
60	2-7. مراحل تبسيط إجراءات العمل
61	2-8. آليات ووسائل تبسيط إجراءات العمل
الإطار التطبيقي للدراسة	
الفصل الرابع : الإجراءات المنهجية للدراسة	
66	1. منهج الدراسة
66	2. الدراسة الاستطلاعية
68	3. مجتمع وعينة الدراسة
73	4. أدوات جمع بيانات الدراسة
81	5. الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة
الفصل الخامس : عرض ومناقشة نتائج الدراسة	
85	1. عرض وتحليل نتائج الدراسة
94	2. عرض ومناقشة نتائج الدراسة في ضوء الفرضيات
106	3. الاستنتاج العام للدراسة

الصفحة	الموضوع
107	4. مقترحات الدراسة
109	خاتمة
111	المراجع
---	الملاحق
I	ملحق رقم 01 : الصورة الأولية للاستبيان الخاضع للتحكيم
IV	ملحق رقم 02 : قائمة الأساتذة المحكمين
V	ملحق رقم 03 : الصورة النهائية لاستبيان الدراسة الميدانية

قائمة الجداول

الصفحة	عنوان الجدول	رقم الجدول
12	متغيرات الدراسة مع أبعاد المتغير التابع	01
31	مراحل التطور التكنولوجي	02
32	وصف مراحل التطور التكنولوجي	03
33	خصائص التكنولوجيا الرقمية	04
39	مكونات التكنولوجيا الرقمية	05
40	متطلبات تطبيق التكنولوجيا الرقمية	06
48	أهداف التحسين المستمر	07
48	مكونات ثلاثية جوران	08
49	مراحل الطريقة العلمية	09
51	الخطوات الخمس لطريقة كايزن	10
53	أدوات التحسين المستمر	11
54	خطوات التحسين المستمر	12
55	مجالات وفرص التحسين في المنظمة	13
59	أهمية وفوائد تبسيط إجراءات العمل	14
60	مراحل تبسيط إجراءات العمل	15
68	توزيع أفراد مجتمع الدراسة حسب أقسام كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية	16
69	توزيع أفراد العينة حسب الجنس	17
70	توزيع أفراد العينة حسب الإقدمية في العمل	18
71	توزيع أفراد العينة حسب التخصص في العمل	19
72	توزيع أفراد العينة حسب منصب العمل	20
76	أوزان مقياس ليكرت الثلاثي	21
76	المعيار الإحصائي لتفسير المتوسطات الحسابية لمتغيرات الدراسة	22
77	قياس الصدق البنائي للاستبيان	23
77	قياس صدق الاتساق الداخلي للمحور الأول	24
78	قياس صدق الاتساق الداخلي للمحور الثاني	25
79	قياس صدق الاتساق الداخلي للمحور الثالث	26

الصفحة	عنوان الجدول	رقم الجدول
80	قياس ثبات أداة الاستبيان (معامل ألفا كرونباخ)	27
81	جدول توزيع الاستبيان	28
85	نتائج إجابات الأساتذة الجامعيين حول عبارات المحور الأول	29
87	نتائج إجابات الأساتذة الجامعيين حول عبارات المحور الثاني	30
90	نتائج إجابات الأساتذة الجامعيين حول عبارات المحور الثالث	31
93	ترتيب محاور الاستبيان حسب المتوسطات الحسابية	32
94	نتائج اختبار T للفرق في وجهات نظر الأساتذة حول دور (progres) في التحسين المستمر لإجراءات العمل من خلال القضاء على الهدر في الوقت والجهد والمال تبعاً لمتغير الجنس	33
95	نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي (ONE WAY ANOVA) لاختبار الفروق في وجهات نظر الأساتذة حول دور (progres) في التحسين المستمر لإجراءات العمل من خلال القضاء على الهدر في الوقت والجهد والمال تبعاً لمتغير الإقدمية	34
96	نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي (ONE WAY ANOVA) لاختبار الفروق في وجهات نظر الأساتذة حول دور (progres) في التحسين المستمر لإجراءات العمل من خلال القضاء على الهدر في الوقت والجهد والمال تبعاً لمتغير التخصص	35
96	نتائج اختبار POST HOC للمقارنات البعدية	36
97	نتائج اختبار T للفرق في وجهات نظر الأساتذة حول دور (progres) في التحسين المستمر لإجراءات العمل من خلال القضاء على الهدر في الوقت والجهد والمال تبعاً لمتغير منصب العمل	37
99	نتائج اختبار T للفرق في وجهات نظر الأساتذة حول دور (progres) في التحسين المستمر لإجراءات العمل من خلال ضمان الشفافية في التسيير تبعاً لمتغير الجنس	38
100	نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي (ONE WAY ANOVA) لاختبار الفروق في وجهات نظر الأساتذة حول دور (progres) في التحسين المستمر لإجراءات العمل من خلال ضمان الشفافية في التسيير تبعاً لمتغير الإقدمية	39
100	نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي (ONE WAY ANOVA) لاختبار الفروق في وجهات نظر الأساتذة حول دور (progres) في التحسين المستمر لإجراءات العمل من خلال ضمان الشفافية في التسيير تبعاً لمتغير التخصص	40

الصفحة	عنوان الجدول	رقم الجدول
101	نتائج اختبار T للفرق في وجهات نظر الأساتذة حول دور (progres) في التحسين المستمر لإجراءات العمل من خلال ضمان الشفافية في التسيير تبعاً لمتغير منصب العمل	41
103	نتائج اختبار T للفرق في وجهات نظر الأساتذة حول دور (progres) في التحسين المستمر لإجراءات العمل من خلال تحقيق رضا المستخدم تبعاً لمتغير الجنس	42
103	نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي (ONE WAY ANOVA) لاختبار الفروق في وجهات نظر الأساتذة حول دور (progres) في التحسين المستمر لإجراءات العمل من خلال تحقيق رضا المستخدم تبعاً لمتغير الأقدمية	43
104	نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي (ONE WAY ANOVA) لاختبار الفروق في وجهات نظر الأساتذة حول دور (progres) في التحسين المستمر لإجراءات العمل من خلال تحقيق رضا المستخدم تبعاً لمتغير التخصص	44
105	نتائج اختبار T للفرق في وجهات نظر الأساتذة حول دور (progres) في التحسين المستمر لإجراءات العمل من خلال تحقيق رضا المستخدم تبعاً لمتغير منصب العمل	45

قائمة الأشكال

الصفحة	العنوان	رقم الشكل
50	خطوات عجلة ديمنج	01
62	أساليب و وسائل تبسيط الإجراءات	02
69	توزيع أفراد العينة حسب الجنس	03
70	توزيع أفراد العينة حسب الأقدمية في العمل	04
71	توزيع أفراد العينة حسب التخصص في العمل	05
72	توزيع أفراد العينة حسب منصب العمل	06

مقدمة

مقدمة

تعتبر التكنولوجيا الرقمية سمة من سمات العصر الراهن، والتي اخترقت واكتسحت كل العالم بل حوّلته إلى قرية صغيرة، فجعلت كل شيء كان في وقت مضى صعب المنال ويبدو بعيدا أصبح اليوم في ظلها قريبا، فاستطاع الداني الاتصال بالقاصي وقت ما شاء وفي أي ما كان شاء.

إن التكنولوجيا الرقمية اليوم حاضرة وبكل قوة في مختلف مناحي الحياة وفي كل المجالات، فنجد لها بصمة ودور أساسي وفعال في الاتصال والتواصل الثقافي والاجتماعي، في التعليم والتعلم، في الاقتصاد والمال والتسوق، في الصحة والعلاج، في الزراعة والصناعة، وفي العمل والخدمات بمختلف أنواعها وأشكالها سواء كانت في المجال العمومي أو الخاص.

إن الدور الرائد والناجح الذي تلعبه التكنولوجيا الحديثة اليوم في كل الميادين وبالأخص في ميدان العمل هو الذي جعلنا نتحمس لاختياره كموضوع بحث لدراستنا إلى جانب ما يعرفه العالم من تغييرات وتحولات متسارعة ومتلاحقة في مجال البحث العلمي والتقدم والتطور التكنولوجي.

والحقيقة تقال أيضا أن تحمسنا لاختيار موضوع دور التكنولوجيا الرقمية في التحسين المستمر لإجراءات العمل وتمسكنا به كموضوع لمذكرة تخرجنا قد ارتبط باهتمام أعلى هرم السلطة في بلدنا وعزمه وتصميمه على التحول الرقمي وتعميم تطبيق الرقمنة في المؤسسات التابعة للدولة لما لها من مزايا وفوائد تؤدي إلى التحسين المستمر للأعمال وتحقيق الجودة في كل شيء، وذلك في المدى القريب والمتوسط.

إضافة إلى ما سبق نكره حول دور التكنولوجيا الرقمية وتأثيراتها وانعكاساتها على كل شيء في حياتنا فلا بد من تبيان نقطة أخرى مهمة ولها علاقة مباشرة مع موضوع مذكرتنا إلا وهي فكرة تحسين وتبسيط إجراءات العمل والتي أصبحت تأخذ خلال العقدين الأخيرين أهمية متزايدة، وذلك بسبب ما عرفته الكثير من القطاعات من تأخير في انجاز الأعمال، وتضييع للوقت، وتبذيرا للمال، مما أنتج وضعاً وواقعاً يتمتع بالسلبية والرداءة برزت أشكاله وصوره في تدمير وشكاوى طالبي السلعة أو الخدمة، إضافة إلى معاناة العامل في ميدان عمله.

إن تبسيط إجراءات العمل أو بنظرة أكثر شمولية وفعالية، التحسين المستمر لإجراءات العمل يتقاطع تماما مع استخدام وتطبيق التكنولوجيا الرقمية على أوسع نطاق من حيث تحقيق نفس الأهداف والفوائد ألا وهي : القضاء على الهدر في الجهد والوقت والمال، الشفافية في التسيير والابتعاد الكلي عن كل أشكال

الممارسات البيروقراطية، وأخيرا محاولة جعل العامل أكثر انضباطا والتزاما، وأكثر مواطنة وولاءا، وأكثر انغماسا واطمئنانا ورضا.

لقد جاءت دراستنا هذه بغية التعرف على الدور الذي تؤديه التكنولوجيا الرقمية في التحسين المستمر لإجراءات العمل، وذلك من خلال اختيار استخدام منصة *progres* كنموذج في جامعة محمد خيضر بسكرة على أن يكون التعرف على دور المنصة من خلال الوقوف على وجهات نظر الأساتذة الأفاضل حولها.

وللوصول إلى هذه الغاية قمنا بالتحضير الجيد للدراسة من خلال البحث في الأدب النظري لها واستطلاع و استكشاف المكان والتقرب من ذوي الاختصاص لفهم الموضوع أكثر والإحاطة الجيدة به ثم من بعد ذلك التحضير لأداة البحث، وكذا معرفة عينة الدراسة وخصائصها.

لقد اعتمدنا في بحثنا على المنهج الوصفي واستخدمنا كأداة للاستقصاء الميداني الاستبيان تم توزيعه على عينة قوامها 65 أستاذ جامعي، كما وظفنا برنامج SPSS من اجل التمكن من تحليل وتفسير النتائج المتحصل عليها.

وكنتيجة لما سبق ذكره، كانت دراستنا مقسمة إلى إطارين، الأول نظري والثاني تطبيقي، فأما الإطار النظري فضم ثلاثة فصول، فكان الفصل الأول حول الإشكالية وفرضياتها ثم أهمية الدراسة وأهدافها والدراسات السابقة المطابقة أو المشابهة لها، ولحقه الفصل الثاني فجاء حول التكنولوجيا الرقمية، لينتهي الأدب النظري حول الدراسة بفصل ثالث وأخير حول التحسين المستمر لإجراءات العمل.

أما الإطار التطبيقي فتكون من فصلين أساسيين، الفصل الرابع الذي يتمحور حول منهج الدراسة، الدراسة الاستطلاعية، مجتمع وعينة الدراسة الأساسية أو الميدانية وكذا أساليب المعالجة الإحصائية، وأخيرا الفصل الخامس حول عرض نتائج الدراسة وتحليلها وتفسيرها ومناقشتها على ضوء الفرضيات.

الإطار النظري للدراسة

الفصل الأول

الإطار العام للدراسة

1. إشكالية الدراسة
2. فرضيات الدراسة
3. أهمية الدراسة
4. أهداف الدراسة
5. التعريف الإجرائي لمتغيرات الدراسة
6. حدود الدراسة
7. الدراسات السابقة

1. إشكالية الدراسة :

إن العمل من أساسيات الحياة للأفراد والجماعات والأمم حتى تنمو وتزدهر وتلبي مختلف حاجاتها وتعيش في امن ورفاهية وسلام، والعمل هو أيضا ذلك النشاط أو الجهد العضلي أو الذهني أو هما معا اللذان يقوم بهما الفرد أو الجماعة من اجل انجاز شيء أو تحقيق هدف، وللعمل أيضا أسس وطرق ووسائل وظروف ومتطلبات حتى ينجح ويثمر ويحقق أغراضه وأهدافه المرصودة.

لقد عرف العمل تنوعا كبيرا، وقفزات عبر فترات زمنية متلاحقة ومتسلسلة، فمن الصيد والزراعة إلى البناء والصناعة، ومن استعمال الأدوات والوسائل البسيطة والتقليدية كالأحجار والأخشاب والخناجر والسيوف إلى استخدام أساليب عمل جديدة ووسائل حديثة، ضخمة ومنتطورة.

لقد عرف أواخر القرن الثامن عشر والقرن التاسع عشر ثم مطلع القرن العشرين التحول الجذري في الأساليب الحديثة للتفكير البشري واكتساب الكم كبير من المعرفة التي أدت إلى اندلاع ما سمي آنذاك بالثورة الصناعية في أوروبا والتي بسببها برز إلى الوجود المصانع الكبيرة التي تضم العدد الكثير من العمال والآلات.

لم يكن هذا التحول ايجابيا في كله من حيث توفير مناصب العمل ومحاربة البطالة وتلبية الحاجات الجديدة للزبون وتطوير الاقتصاد ولكن انبثقت عنه مشاكل وصعوبات وخسائر وإضرار في أحيان أخرى، مشاكل متعلقة بالإنتاج والإنتاجية والربحية، وأخرى متعلقة بتنظيم وتسيير العمل إضافة إلى حوادث وأمراض العمل وضغوطه.

وانطلاقا من هذا الواقع برزت إلى وجود مدارس في مجالات مختلفة اهتمت بالعمل في جوانبه المختلفة، كعلم النفس وعلم الاجتماع، والانثروبولوجيا وعلم الاقتصاد التي كان همها الكبير تنظيم العمل وتسييره وفهم سلوك الفرد العامل من التنبؤ به والتحكم فيه، كل هذا من اجل إيجاد الحل الأمثل والأنسب للعمل وللعامل والصورة المثلى لأداء العمل بهدف تحقيق الإنتاج والإنتاجية والربحية.

لقد كان لمدرسة الإدارة العلمية التي يتزعمها فريدريك تايلور الفضل الكبير في تطوير العمل رغم المآخذ والانتقادات التي طالتها وذلك من خلال العمل على حل المشكلات بالطريقة العلمية الصائبة واتخاذ القرارات المناسبة والملائمة، ومن رواد هذه المدرسة كذلك نجد فرانك جلبرت الذي اهتم بدراسة الحركة والزمن

الإطار النظري للدراسة _____ الفصل الأول : الإطار العام للدراسة

من اجل القضاء على الحركات الزائدة والطائشة، وإزالة التعقيدات في إجراءات العمل وتبسيطها من اجل تحقيق أداء أكثر فعالية.

ومن أسلوب تبسيط وتحسين إجراءات العمل إلى أسلوب التحسين المستمر أحد مبادئ وركائز الإدارة الحديثة، وكمنهج من مناهج إدارة الجودة الشاملة، وهو صورة أخرى من صور تبسيط وتحسين إجراءات العمل اللذان يتقاطعان معا من اجل تحقيق نفس الفوائد والأهداف بل أكثر شمولية وفعالية منه، هذا المنهج الذي حضي باهتمام الكثيرين وخاصة منهم المسيرين والمدراء في الوقت الراهن وذلك رغبة منهم في الوصول إلى الفعالية التنظيمية حتى يستطيعون سد الطلبات المتزايدة للسلع والخدمات وبمعايير الجودة المطلوبة التي يلح عليها الزبون وكذلك تقليل تكلفة الأداء من خلال القضاء على الهدر في الجهد الوقت والمال، والشفافية في التسيير وتحقيق رضا العامل.

إن التحسين المستمر لإجراءات العمل من خلال إزالة التعقيدات عنها، وتسهيلها وتبسيطها يتطلب التدريب المستمر للأفراد من اجل اكتساب المهارات اللازمة للعمل إضافة إلى أساليب ووسائل عمل حديثة تساعد على ذلك ومنه نجد التكنولوجيا الرقمية.

لم تكن التكنولوجيا الرقمية وليدة اليوم بل عرف التطور التكنولوجي مراحل كثيرة ومتعددة وعبر حقب زمنية طويلة ومتلاحقة إلى أن وصلت إلى ما هي عليه اليوم من تطور ودقة وفعالية، هذه الأخيرة التي اخترقت و اكتسحت كل مجالات الحياة، فمن التعليم والتعلم إلى التواصل الثقافي والاجتماعي في العالم الافتراضي إلى ميدان الإدارة والعمل الالكتروني الرقمي والخدمات والتسوق الالكتروني إلى إن أصبحت جزء من حياتنا ومطلب وضرورة من متطلبات وضرورات العصر الراهن، ومن هذا المنطلق ولأهمية ودور التكنولوجيا الرقمية في إضفاء التغيير والتحسين علي واقع العمل تبادرت إلى أذهاننا الإشكالية التالية من خلال صياغة السؤال العام التالي:

ما دور المنصة الرقمية (progres) في التحسين المستمر لإجراءات العمل من وجهة نظر أساتذة

جامعة محمد خيضر بسكرة ؟

ولمعالجة هذه الإشكالية قمنا بطرح الأسئلة الفرعية التالية:

- السؤال الفرعي الأول:

هل هناك دور لاستخدام المنصة الرقمية (progres) في التحسين المستمر لإجراءات العمل من

خلال القضاء على الهدر في الوقت والجهد والمال من وجهة نظر أساتذة جامعة محمد خيضر بسكرة ؟

- السؤال الفرعي الثاني:

هل هناك دور لاستخدام المنصة الرقمية (progres) في التحسين المستمر لإجراءات العمل من خلال ضمان الشفافية في التسيير من وجهة نظر أساتذة جامعة محمد خيضر بسكرة؟

- السؤال الفرعي الثالث:

هل هناك دور لاستخدام المنصة الرقمية (progres) في التحسين المستمر لإجراءات العمل من خلال تحقيق رضا المستخدم من وجهة نظر أساتذة جامعة محمد خيضر بسكرة؟

2. فرضيات الدراسة :

وانطلاقا من تساؤلات الإشكالية المطروحة قمنا بصياغة الفرضيات التالية :

2-1. الفرضية العامة :

لاستخدام المنصة الرقمية (progres) دور في التحسين المستمر لإجراءات العمل من وجهة نظر أساتذة جامعة محمد خيضر-بسكرة.

ويتفرع عن هذه الفرضية العامة الفرضيات الفرعية الآتية:

2-2. الفرضية الإجرائية الأولى :

يوجد هناك دور لاستخدام المنصة الرقمية (progres) في التحسين المستمر لإجراءات العمل من خلال القضاء على الهدر في الوقت والجهد والمال من وجهة نظر أساتذة جامعة محمد خيضر بسكرة.

2-3. الفرضية الإجرائية الثانية:

يوجد هناك دور لاستخدام المنصة الرقمية (progres) في التحسين المستمر لإجراءات العمل من خلال ضمان الشفافية في التسيير من وجهة نظر أساتذة جامعة محمد خيضر بسكرة.

2-4. الفرضية الإجرائية الثالثة :

يوجد هناك دور لاستخدام المنصة الرقمية (progres) في التحسين المستمر لإجراءات العمل من خلال تحقيق رضا المستخدم من وجهة نظر أساتذة جامعة محمد خيضر بسكرة.

3. أهمية الدراسة :

تكتسي الدراسة الحالية أهمية كبيرة في مجال تخصص علم النفس العمل والتنظيم وتسيير الموارد البشري ويتمثل ذلك في:

3-1. الجانب العملي :

- إن طبيعة الفئة المعنية بالدراسة، ألا وهم الأساتذة الجامعيون الذين يعدون من بين الشرائح المهنية التي تستخدم باستمرار تطبيقات التكنولوجيا الرقمية في أعمالها، و بالتالي توجب إن يحظوا باهتمام في هذا الجانب، ذلك قصد لتوصل إلى وجهات نظرهم حول الدور الحقيقي لاستخدام التكنولوجيا الرقمية وانعكاساتها على جودة العمل الجامعي ومن ثم التوصل لمجموعة من الاقتراحات التي تساعد في القيام بأدوارهم على أحسن وجه.

- تكتسب هذه الدراسة أهميتها من خلال مساهمتها لمطلب من مطالب وزارة التعليم العالي والبحث العلمي والصادرة بالجريدة الرسمية في دعم ومساندة التحول الرقمي بالبحر الجامعي.

- محاولة مساعدة صانعي القرار في وزارة التعليم العالي والبحث العلمي من خلال وقوفهم على آراء ووجهات نظر نخبة الأمة من أساتذة جامعيين في معرفة الأثر الايجابي لاستخدام التكنولوجيا الرقمية ومعوقاتها ومن ثم اتخاذ التدابير الملائمة لمعالجة المشاكل المطروحة على ارض الواقع .

3-2. الجانب العلمي

- تعد الدراسة الحالية إسهاما جديدا في مجال علم النفس التنظيم والعمل علم النفس العمل والتنظيم وتسيير الموارد البشري المتعلقة بالتطوير والتحسين المستمر لإجراءات العمل من خلال استخدام التكنولوجيا الرقمية، والتي من شأنها أن تفتح آفاقا أخرى للبحث في هذا المجال.

- يعتبر هذا البحث إسهاما في الدراسات العلمية التي تتناول موضوع التحول الرقمي داخل الحرم الجامعي وارتداداته على الصيرورة العملية والعلمية الجامعية.

- فتح مجالات الدراسة نحو مواضيع أخرى لها علاقة بمتغيرات البحث.

4. أهداف الدراسة :

نسعى من خلال هذا البحث إلى تحقيق الأهداف التالية :

4-1. الهدف العام:

التعرف على الدور الذي تلعبه المنصة الرقمية (progres) في التحسين المستمر لإجراءات العمل من وجهة نظر أساتذة جامعة محمد خيضر بسكرة.

انطلاقاً من هذا الهدف العام قمنا بتحديد الأهداف الفرعية التالية :

4-2. الهدف الفرعي الأول :

التعرف على الدور الذي تلعبه المنصة الرقمية (progres) في التحسين المستمر لإجراءات العمل من خلال القضاء على الهدر في الجهد والوقت والمال من وجهة نظر أساتذة جامعة محمد خيضر بسكرة.

4-3. الهدف الفرعي الثاني :

التعرف على الدور الذي تلعبه المنصة الرقمية (progres) في التحسين المستمر لإجراءات العمل من خلال ضمان شفافية التسيير من وجهة نظر أساتذة جامعة محمد خيضر بسكرة.

4-4. الهدف الفرعي الثالث :

التعرف على الدور الذي تلعبه المنصة الرقمية (progres) في التحسين المستمر لإجراءات العمل من خلال تحقيق رضا المستخدم من وجهة نظر أساتذة جامعة محمد خيضر بسكرة.

4-5. الهدف الفرعي الرابع :

الوقوف على مواطن الاتفاق والاختلاف في وجهات نظر أساتذة جامعة محمد خيضر حول دور استخدام المنصة الرقمية (progres) في التحسين المستمر لإجراءات العمل.

5. التعريف الإجرائي لمتغيرات الدراسة :

5-1. المتغير المستقل : التكنولوجيا الرقمية (Progres)

نقصد ببروغراس progres في هذه الدراسة الوسيلة التكنولوجية الحديثة والبرمجية الرقمية ويُطلق عليها ايضًا اسم المنصة الالكترونية Plateforme وهي عبارة عن أرضية معلوماتية رقمية تستخدم من طرف الأساتذة والطلبة والموظفين والإداريين الجامعيين، اختزلت العمل الورقي إلى عمل إلكتروني رقمي.

5-2. المتغير التابع: التحسين المستمر لإجراءات العمل

التحسين المستمر لإجراءات العمل وهو احد ركائز إدارة الجودة الشاملة، ونقصد به في هذه الدراسة المنهج العلمي أو الطريقة العلمية والعملية التي تسعى إلى التغيير الدائم والمستمر نحو الأفضل والأحسن لإجراءات العمل أو العمليات من خلال تبسيطها وتحسينها وذلك من خلال الأخذ بالاعتبار الأبعاد التالية :

- القضاء على الهدر في الوقت والجهد والمال.
- ضمان الشفافية في التسيير.
- تحقيق رضا المستخدم.

وتقاس في هذه الدراسة من خلال الدرجة التي يتحصل عليها المستجوب على استجابته لبندود الاستبيان

جدول رقم 01 : متغيرات الدراسة وأبعاد المتغير التابع.

المتغير التابع		المتغير المستقل
التحسين المستمر لإجراءات العمل		التكنولوجيا الرقمية (progres)
القضاء على الهدر في الوقت والمال	البعد الأول	
ضمان الشفافية في التسيير	البعد الثاني	
تحقيق رضا المستخدم	البعد الثالث	

6. حدود الدراسة

ونقصد بها الحدود البشرية والمكانية والزمانية التي سوف نستوفيها في هذه الدراسة.

6-1. الحدود المكانية: اقتصرت هذه الدراسة على كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية لجامعة محمد

خيضر - بسكرة.

6-2. الحدود الزمانية: أعدت هذه الدراسة خلال السنة الجامعية 2023 / 2024

6-3. الحدود البشرية: أجريت هذه الدراسة على الأساتذة الجامعيين الموظفين بكلية العلوم الإنسانية

والاجتماعية.

7. الدراسات السابقة :

لقد أجريت عدة بحوث ودراسات حول التكنولوجيا الرقمية من أجل تعريفها وتقريب مفهومها سواء للمتخصصين أو لعامة الناس وذلك كله لغرض الوقوف جليا على دورها الرائد في الحياة المعاصرة وفي المجالات المختلفة لحياتنا اليومية نظرا لانعكاساتها وتأثيراتها سواء كانت ايجابية أو حتى سلبية لأخذ الحيطة والحذر والعمل على الوقاية منها والاستفادة فقط من ما تساعدنا عليه اليوم من التقدم والازدهار، وسنقوم هنا على ذكر البعض من الدراسات والبحوث التي تطرقت لتكنولوجيا الرقمية وعملت على تبيان وتوضيح الدور الذي تلعبه في الوقت الراهن من تغيير وتحسين نحو الأنسب والأفضل والأمثل.

7-1. دراسة ماهر محسن مهرج (2014) تحت عنوان التحسين المستمر "كايزن" في

تحقيق النجاح و التميز في شركة تويوتا اليابانية

انطلقت هذه الدراسة من التساؤل الرئيسي التالي:

ما هو تأثير إستراتيجية التحسين المستمر "الكايزن" في تحقيق النجاح و التميز في شركة تويوتا اليابانية؟.

هدفت الدراسة إلى تحديد تأثير إستراتيجية "الكايزن" في تحقيق النجاح والتميز في شركة تويوتا اليابانية .

استعان الباحث في دراسته على المنهج الوصفي في عرض البحث من خلال الاستناد على البيانات الثانوية التي تم جمعها من الأدبيات والمراجع المنشورة واستعان الباحث أيضا على المراجع الأدبية والنقدية للأبحاث التي خاضت في هذا الموضوع لجمع البيانات

تمثلت نتائج الدراسة في تطبيق كايزن:

- تخفيض في زمن التشغيل بما يقارب 50-70%
- زيادة في الكفاءة بما يعادل 20-40%
- تخفيض في التكلفة من 20-40%
- تحليل نسبة الأخطاء بنسبة 40-60%
- تقليل في المساحة المستخدمة بنسبة 50%
- تحسن ملموس في معنويات العاملين

7-2. دراسة طارق الخير (2015) تحت عنوان : اثر تبسيط الإجراءات في القطاع

الحكومي على تكلفة الخدمة - دراسة التجربة في لبنان

أطروحة مقدمة من اجل نيل درجة دكتوراه في إدارة الأعمال.

وهدفت هذه الدراسة إلى معرفة أثر تبسيط الإجراءات الإدارية على التكلفة المباشرة وغير المباشرة، للحصول على الخدمة من وجهة نظر المستفيدين، وعلى تكلفة أداء الخدمة العامة من وجهة نظر الإدارة العامة.

ولقد تمحورت إشكالية هذه الدراسة من خلال طرح الأسئلة التالية :

- هل يؤدي تبسيط الإجراءات في القطاع الحكومي اللبناني إلى تخفيض التكلفة المباشرة للخدمة

العامة، المتمثلة بالمصاريف التي تتكبدها الجهة التي تحصل عليها؟

- هل يؤدي تبسيط الإجراءات في القطاع الحكومي اللبناني إلى تخفيض في التكلفة غير

المباشرة للخدمة العامة بالنسبة للجهة التي تحصل عليها، عن طريق الوفر في زمن إنجاز الخدمة؟

- هل يؤدي تبسيط الإجراءات في القطاع الحكومي اللبناني إلى تخفيض في التكلفة غير المباشرة

للخدمة العامة بالنسبة للجهة التي تحصل عليها، عن طريق رفع جودة الخدمة؟

- هل يؤدي تبسيط الإجراءات في القطاع الحكومي اللبناني إلى تخفيض في التكلفة غير المباشرة

للخدمة العامة بالنسبة للجهة التي تحصل عليها، عن طريق الحد من الفساد في الإدارة العامة؟

- هل يؤدي تبسيط الإجراءات في القطاع الحكومي اللبناني إلى ارتفاع في تكلفة الخدمة العامة،

بالنسبة للجهة التي تقدمها؟

اعتمد الباحث في هذه الدراسة على المنهج الاستنباطي في دراسة ظاهرة واقعية و التوصل إلى

استنتاجات حول هذا الموضوع، كما استثمر الأسلوب الكمي في تحليل المعلومات، تقييم التكاليف وحساب

الفائض في التكاليف واقتراح نموذج كمي لها تقدير، واستخدم الباحث أيضا في دراسته الاستبيان كأداة بحث.

الإطار النظري للدراسة _____ الفصل الأول : الإطار العام للدراسة

وتوصلت الدراسة إلى عدد من النتائج أهمها ما أدى إليه تبسيط الإجراءات وهو فائض كبير في التكاليف للدولة والمواطنين.

وأوصت الدراسة ببعض المقترحات؛ أساسا، أهمية استخدام الكمية، تقييم تكلفة الخدمات العمومية عند وضع نظام تبسيط الإجراءات، باستخدام البديل الذي يحقق تكاليف منخفضة للمواطن والدولة. إعطاء المزيد من الاهتمام للقياس الكمي، وخاصة في إدارة وتحديث القطاع العام.

7-3. دراسة ومان محمد توفيق (2016) تحت عنوان تنمية الموارد البشرية في ظل

البيئة الرقمية

وهي دراسة في الأبعاد سوسيو تقنية (حالة مديرية الأمن لولاية بسكرة) وهي أطروحة مقدمة من اجل نيل شهادة الدكتوراه تخصص علم الاجتماع تخصص تنمية الموارد البشرية.

تهدف هذه الدراسة إلى:

- فهم الأبعاد سوسيو تقنية في عملية تنمية الموارد البشرية وذلك باستخدام التكنولوجيا الرقمية داخل المؤسسة الأمنية ومعرفة انعكاسات هذه الأخيرة على المنظومة العامة للموارد البشرية.
- التعرف على واقع تطبيق التكنولوجيا الرقمية لدى إدارة الموارد البشرية بالمؤسسة الأمنية لمدينة بسكرة بالجزائر

- التعرف على مدى مساهمة هذه التقنية في عملية تنمية وتطوير أداء الموارد البشرية

أنجز الباحث دراسته على عينة من أفراد الشرطة العاملين بمديرية امن ولاية بسكرة، حيث تم اخذ عينة قصدية لمجتمع الدراسة والبالغ عددهم 50.

كما اعتمد الباحث في هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي واستخدم فيه أسلوب دراسة الحالة (حالة مديرية امن ولاية بسكرة).

استخدم الباحث على التوالي أدوات البحث التالية (الملاحظة، المقابلة، والاستبيان) كما اعتمد الباحث في جمع بيانات الدراسة.

توصلت الدراسة إلى عدد من النتائج والتوصيات نذكر منها ما يلي :

الإطار النظري للدراسة _____ الفصل الأول : الإطار العام للدراسة

- العاملين بالمديرية حصلوا على تدريب جيد يتيح لهم استخدام التكنولوجيا الرقمية بكل سهولة ويسر .

- يتمتع استخدام أدوات الاتصال والتواصل والنسخ الالكتروني بدرجة مقبولة جدا.

- أن درجة استخدام أو تطبيق عناصر التكنولوجيا الرقمية من متوسطة إلى ضعيفة والتي تمثلت في الآتي :

- الانترنت

- نظام الأرشيف الالكتروني

- البريد الصوتي

- نظام الاجتماعات السمعية والبصرية

- نظام الاجتماع التلفزيوني

7-4. دراسة سحانين الميلود (2017) تحت عنوان : مساهمة تكنولوجيا المعلومات

والاتصال في تحقيق أبعاد التنمية المستدامة (الجزائر)

وهي أطروحة مقدمة من اجل نيل شهادة الدكتوراه في العلوم الاقتصادية تخصص إدارة الأعمال.

تمحورت إشكالية هذه الدراسة حول كيفية مساهمة تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحقيق أبعاد التنمية المستدامة ومنه تكونت عنها الأسئلة الفرعية التالية :

- ماذا تمثل تكنولوجيا المعلومات والاتصال وماهي دوافع استخدامها؟

- على ماذا يركز مفهوم التنمية المستدامة؟

- ماهي مجالات استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال التي ترتبط أساسا بأبعاد التنمية المستدامة؟

- هل يمكن أن نستفيد من تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الجزائر لتحقيق التنمية المستدامة؟

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على واقع ودور تكنولوجيا المعلومات والاتصال على المجالات الاقتصادية والاجتماعية والسياسية واهم التطبيقات المستخدمة في الجزائر إلى جانب التعرف على معوقات تطبيقها، كالحكومة الالكترونية في الجزائر وتحديد التأثيرات المباشرة وغير المباشرة على التنمية المستدامة.

7-5. دراسة داودي احمد (2018) تحت عنوان : دور وسائل التكنولوجيا الحديثة في

تنمية الموارد البشرية

تمحورت إشكالية هذه الدراسة في دور وسائل التكنولوجيا الحديثة في تحقيق تنمية الموارد البشرية، وجاء سؤالها الرئيسي على النحو التالي : كيف يمكن لوسائل التكنولوجيا الحديثة أن تساهم في تنمية الموارد البشرية، والذي انبثقت عنه الأسئلة الفرعية التالية :

- ما هو واقع الاستخدام الفعلي لتكنولوجيا الحديثة في المؤسسة الجزائرية؟

- ماهي نتائج تطبيق وسائل استخدام التكنولوجيا الحديثة على التنمية البشرية؟

- هل لتكنولوجيا المعلومات والاتصال دور في تنمية الموارد البشرية؟

هدفت هذه الدراسة على التعرف على الدور الذي قد تلعبه التكنولوجيا الحديثة في تنمية وتطوير الموارد البشرية.

اتبع الباحث في هذه الدراسة على المنهج الوصفي، والمنهج التاريخي، ومنهج دراسة الحالة في جانبها التطبيقي، واستخدم في هذه الدراسة ثلاثة أدوات بحث (الملاحظة، المقابلة والاستبيان).

ومن خلال هذه الدراسة توصل الباحث إلى أن الوسائل التكنولوجية الحديثة لها دور في تنمية الموارد البشرية، وأن الأفراد العاملين تحصلوا على التدريب الملائم حتى يستطيعوا مسايرة هذا التحول التكنولوجي، إضافة إلى قدرة المؤسسة على انفتاحها على الجامعة الجزائرية.

7-6. دراسة د/حسين المراد (2018) تحت عنوان : الإدارة الالكترونية ودورها في

تبسيط إجراءات العمل في جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية

انطلقت هذه الدراسة من التساؤلات التالية:

- ما مدى تبني تطبيق الإدارة الالكترونية في جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية في عملياتها

الإدارية (التخطيط، التنظيم، التوجيه الرقابة) من وجهة نظر أفراد العينة الدراسة؟

- هل يوجد اختلاف في آراء أفراد العينة حول تبني تطبيق الإدارة الالكترونية في جامعة الإمام محمد

بن سعود الإسلامية في عملياتها الإدارية (التخطيط، التنظيم، التوجيه الرقابة) باختلاف عدد السنوات

الخبرة؟

الإطار النظري للدراسة _____ الفصل الأول : الإطار العام للدراسة

- ما هو دور الإدارة الالكترونية في جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية في تبسيط إجراءات العمل؟

استعان الباحث في دراسته على المنهج الوصفي التحليلي من خلال الدراسة الوصفية لمتغيرات البحث، اعتمد الباحث على العينة العشوائية الطبقية، واستخدم الباحث في دراسته على المقابلة والاستبيان.

توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها أن جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية تطبق الإدارة الالكترونية في عملياتها الإدارية (التخطيط، التنظيم، التوجيه، الرقابة) وبدرجة مرتفعة جدا وأنه توجد اختلافات جوهرية في آراء أفراد العينة حول مدى تطبيق الإدارة الالكترونية في جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية في عملياتها الإدارية (التخطيط، التنظيم، التوجيه، الرقابة) وفقا لعدد السنوات الخبرة، وأخيرا فإن الإدارة الالكترونية في جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية تلعب دورا في تبسيط إجراءات العمل بدرجة مرتفعة جدا أيضا.

7-7. دراسة ادم رحمون(2019) بعنوان: استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة وعلاقتها

بالفعالية التنظيمية في المؤسسة، دراسة ميدانية أجريت بمؤسسة سونطراك الاغواط،

تمحورت إشكالية هذه الدراسة حول موضوع استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة وعلاقتها بالفعالية التنظيمية في المؤسسة، وكانت أسئلتها كالتالي :

- كيف يؤثر استخدام تكنولوجيا الاتصال على الفاعلية التنظيمية داخل المؤسسة؟
وعليه يمكننا طرح التساؤلات الفرعية للتساؤل الرئيسي:

- هل تساهم فعلا استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحقيق الرضا الوظيفي للمورد البشري داخل المؤسسة؟

- هل يعود الاستعمال الواسع لتكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين برامج التدريب داخل المؤسسة؟

- هل يؤثر استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين أداء المورد البشري داخل المؤسسة ؟

وبناء على التساؤلات السابقة الذكر، نستخرج الفرضيات التالية:

- كلما كان الإطار واعيا بأهمية استخدام تكنولوجيا الاتصال يساهم ذلك في زيادة رضاه الوظيفي

- زيادة فعالية استخدام تكنولوجيا الاتصال يساهم في زيادة فعالية البرامج التدريبية

- كلما زاد استخدام تكنولوجيا الاتصال والمعلومات ساهم ذلك في عملية تحسين أداء المورد البشري

الإطار النظري للدراسة _____ الفصل الأول : الإطار العام للدراسة

هدفت الدراسة إلى التعرف على وجود أو عدم وجود علاقة ارتباطية بين استخدام التكنولوجيا الحديثة للاتصال والفعالية التنظيمية في المؤسسة.

استخدم البحث النهج الوصفي التحليلي، واعتمد في دراسته على عينة قوامها 69 فردا تم اختيارهم بطريقة المعاينة الطبقية التناسبية، واستخدم كذلك الباحث أداة الاستبيان للحصول على البيانات.

خلصت هذه الدراسة إلى النتائج التالية :

توجد علاقة بين استخدام التكنولوجيا الحديثة للاتصال والفعالية التنظيمية داخل المؤسسة

7-8. دراسة بن عبد الله أسماء (2019) تحت عنوان : دور التكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تحسين التنمية الإدارية بمؤسسات الخدمة العمومية - دراسة مقارنة بين الجزائر وفرنسا

انطلقت الدراسة من التساؤل الرئيسي: ما هو دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين التنمية الإدارية بمؤسسات الخدمة العمومية ؟

وتفرع عن التساؤل الرئيسي تساؤلات فرعية جاءت كما يلي:

- ما المقصود بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات كنظام معلوماتي؟
- كيف يمكن تحقيق التنمية الإدارية في مؤسسات الخدمة العمومية وفيما تتمثل مختلف أدوارها؟
- هل امتلاك تطبيقات تكنولوجيا بالضرورة يساعد في حل المشكلات الإدارية في عصرنا الحالي؟
- ما هو واقع تطبيق الإدارة الالكترونية في الجزائر؟
- ما هي سبل تكوين وإعادة تأهيل الموارد البشرية في مؤسسات الخدمة العمومية وفيما تتمثل متطلبات تطوير أدائهم؟
- كيف يمكن الاستفادة من تجربة التنمية الإدارية الالكترونية الفرنسية كدولة تنتمي الى العالم المتقدم؟

استعان الباحث في دراسته على خمسة مناهج:

- المنهج الوصفي التحليلي: وذلك يظهر من خلال الدراسة الوصفية لمتغيرات الباحث والمتمثلة في تكنولوجيا المعلومات واهم خصائصها وواقعها في كل من الجزائر وفرنسا

الإطار النظري للدراسة _____ الفصل الأول : الإطار العام للدراسة

- منهج دراسة الحالة: والذي يقوم على جمع البيانات والمعلومات العلمية المتعلقة بالدولتين لمحل الدراسة

- المنهج الإحصائي: استعان الباحث ببعض الأساليب الإحصائية كالنسب المئوية والتكرارات والدوائر النسبية عن طريق استخدام تطبيق برنامج الحزمة الإحصائية

- المنهج المقارن: دراسة المؤشرات في دولتين مختلفتين أحدهما نامية -الجزائر- والأخرى متقدمة-فرنسا.

- المنهج التاريخي: إعطاء صورة عن الاهتمامات الأولية كالتطبيقات التكنولوجية ومجالات التحديث الإداري في كل من الدولتين.

ومن اجل جمع البيانات استعان الباحث بأداة الاستبيان

وبينت نتائج الدراسة إلى انه لا توجد نقاط اختلفت فيها جميع الدراسات المتناولة بالبحث عن الدور الذي تلعبه تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تحقيق التنمية الإدارية في مؤسسات الخدمة العمومية في جميع جوانبها.

7-9. دراسة قوارح أم الخير (2020) تحت عنوان : بيئة العمل الرقمية في ظل الإدارة

الإلكترونية وعلاقتها بالرضا الوظيفي، دراسة ميدانية بمصلحة الحالة المدنية بلديات مدينة ورقلة.

جاءت الدراسة الحالية كمحاولة للبحث في موضوع هام في الحقل السوسيوتنظيمي، إذ يتناول العلاقة بين بيئة العمل في ظل الإدارة الإلكترونية والرضا الوظيفي من وجهة نظر العاملين بمصلحة الحالة المدنية بلديات مدينة ورقلة.

لقد تم صياغة سؤال الإشكالية على النحو التالي :

- هل توجد علاقة ارتباطية بين بيئة العمل في ظل الإدارة الإلكترونية والرضا الوظيفي من

وجهة نظر العاملين بمصلحة الحالة المدنية ببعض بلديات مدينة ورقلة ؟

ويندرج تحت هذا التساؤل الأسئلة الفرعية الآتية:

- هل توجد علاقة ارتباطية بين بيئة العمل الفيزيائية والمادية في ظل الإدارة الإلكترونية والرضا

الوظيفي من وجهة نظر العاملين بمصلحة الحالة المدنية ببعض بلديات مدينة ورقلة ؟

الإطار النظري للدراسة _____ الفصل الأول : الإطار العام للدراسة

- هل توجد علاقة ارتباطية بين الرقابة الإدارية في ظل الإدارة الإلكترونية والرضا الوظيفي من وجهة نظر العاملين بمصلحة الحالة المدنية ببعض بلديات مدينة ورقلة ؟
- هل توجد علاقة ارتباطية بين الاتصال التنظيمي في ظل الإدارة الإلكترونية والرضا الوظيفي من وجهة نظر العاملين بمصلحة الحالة المدنية ببعض بلديات مدينة ورقلة ؟
- وللإجابة على أسئلة الإشكالية قام الباحث بصياغة الفرضية التالية : من أجل دراسة الموضوع الموسوم " بيئة العمل في ظل الإدارة الإلكترونية وعلاقتها بالرضا الوظيفي من وجهة نظر العاملين تمت صياغة الفرضية العامة على النحو الآتي: توجد علاقة ارتباطية موجبة بين بيئة العمل في ظل الإدارة الإلكترونية والرضا الوظيفي من وجهة نظر العاملين بمصلحة الحالة المدنية ببعض بلديات مدينة ورقلة.
- وهدف هذه الدراسة إلى التعرف على العلاقة بين بيئة العمل في ظل الإدارة الإلكترونية والرضا الوظيفي من وجهة نظر العاملين بمصلحة الحالة المدنية ببعض بلديات مدينة ورقلة.
- تم الاعتماد من طرف الباحث على المنهج الوصفي التحليلي، أما لجمع البيانات من الميدان فتم تطبيق أداة الاستبيان على العاملين بمصلحة الحالة المدنية، حيث قدر عددهم 200 فرد.
- لقد أكدت نتائج هذه الدراسة على العلاقة الارتباطية بين بيئة العمل في ظل الإدارة الإلكترونية والرضا الوظيفي من وجهة نظر العاملين، ويستدل الباحث على ذلك بقيمة معامل الارتباط بيرسون الذي يساوي 0.666 وهو دال إحصائياً عند مستوى دلالة 0.01 .
- وحسب الباحث، فلقد أسفرت هذه الدراسة على النتائج التالية:
- توجد علاقة ارتباطية موجبة بين بيئة العمل في ظل الإدارة الإلكترونية والرضا الوظيفي من وجهة نظر العاملين بمصلحة الحالة المدنية ببعض بلديات مدينة ورقلة.
- توجد علاقة ارتباطية موجبة بين بيئة العمل الفيزيائية والمادية في ظل الإدارة الإلكترونية والرضا الوظيفي من وجهة نظر العاملين بمصلحة الحالة المدنية ببعض بلديات مدينة ورقلة.
- توجد علاقة ارتباطية موجبة بين الرقابة الإدارية في ظل الإدارة الإلكترونية والرضا الوظيفي من وجهة نظر العاملين بمصلحة الحالة المدنية ببعض بلديات مدينة ورقلة.
- توجد علاقة ارتباطية موجبة بين الاتصال التنظيمي في ظل الإدارة الإلكترونية والرضا الوظيفي من وجهة نظر العاملين بمصلحة الحالة المدنية ببعض بلديات مدينة ورقلة.

7-9. دراسة مروة ستار جبر (2021) تحت عنوان : دور تطبيق الإدارة الالكترونية في

تبسيط الإجراءات الإدارية في المنظمة ، دراسة ميدانية لأراء عينة من العاملين في وزارة النفط العراقية.

انطلقت الدراسة من التساؤل الرئيسي التالي:

- كيف يمكن أن تساهم الإدارة الالكترونية في تبسيط إجراءات الإدارية و رفع كفاءة

إجراءات العمل ؟

ومنها جاءت الأسئلة الفرعية التالية

- هل تساهم الإدارة الالكترونية في رفع أداء دوائر وزارة النفط؟

- ما مدى قدرة الإدارة الالكترونية في تبسيط الإجراءات الإدارية في دوائر وزارة النفط ؟

- ما هو مقدار نجاح تطبيق ممارسات الإدارة الالكترونية في تبسيط إجراءات الإدارية في

دوائر وزارة النفط ؟

استعان الباحث في دراسته على المنهج التحليلي الوصفي، اختيار الباحث عينة عشوائية مقدارها 60

فردا من العاملين في الأقسام والشعب لبعض الدوائر في الوزارة، ومن اجل جمع البيانات استعمل الباحث أداة الاستبيان.

توصل الباحث إلى وجود علاقة ارتباط و علاقة تأثير معنوية ذات دلالة إحصائية بين الإدارة

الالكترونية و تبسيط إجراءات العمل الإدارية و التوصل إلى مجموعة من الاستنتاجات والتوصيات التي تستفيد منها المنظمة.

7-10. دراسة فركوس حمزة وعمروش شريف (2022) تحت عنوان : التكنولوجيا

الرقمية كمطلب استراتيجي لتحسين أداء الموارد البشرية

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على العلاقة التأثيرية بين التكنولوجيا الرقمية وتحسين أداء الموارد

البشرية.

وتمحورت إشكالية هذه الدراسة حول طرح السؤال التالي : كيف تساهم التكنولوجيا الرقمية في تحسين

أداء: الموارد البشرية؟

الإطار النظري للدراسة _____ الفصل الأول : الإطار العام للدراسة

ومنه كانت الفرضية التالية : يوجد اثر بين استخدام التكنولوجيا الرقمية وتحسين أداء الموارد البشرية.

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على العلاقة التأثيرية بين التكنولوجيا الرقمية وتحسين أداء الموارد البشرية.

لقد اتبع الباحثان في هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، واستخدموا الاستبيان كأداة بحث لجمع بيانات الدراسة من عينة قوامها 72 فردا.

ويمكن تلخيص أبرز النتائج المتوصل إليها من خلال هذه الدراسة في النقاط التالية:

- أدى التطور المتسارع للتكنولوجيا الرقمية إلى تغيير مفهوم الوظائف، وكذا طرق قيام الموارد البشرية بأعمالها، وكيفية تنفيذها للمهام المطلوبة؛
- تتطلب عملية التحول إلى استخدام التكنولوجيا الرقمية لمواكبة الموارد البشرية للوضع الجديد، وكذا اكتسابها لمجموعة من المهارات والقدرات والمعارف المتعددة والمتجددة والمتزايدة؛
- بينت الدراسة وجود أثر معنوي بين استخدام التكنولوجيا الرقمية في البلديات محل الدراسة، وجهد الموارد البشرية المبذول في البلديات محل الدراسة؛
- تشير نتائج الدراسة لعدم وجود أثر معنوي بين استخدام التكنولوجيا الرقمية في البلديات محل الدراسة، وقدرة الموارد البشرية في البلديات محل الدراسة؛
- أثبتت الدراسة وجود علاقة ارتباط بين استخدام التكنولوجيا الرقمية في البلديات محل الدراسة وتحسين أداء الموارد البشرية في البلديات محل الدراسة.

7-11. دراسة وسام فارس محمد الحسيني و فهد خالد علي حسين (2022) تحت

عنوان: تبسيط إجراءات العمل في مديرية نينوى باعتماد خرائط سير العمل.

بحث مقدم إلى مجلس إدارة الأعمال كجزء من متطلبات نيل درجة البكالوريوس في إدارة الأعمال

هدفت هذه الدراسة إلى :

- التعريف بمفهوم وماهية الإجراءات وأهدافها ومسببات تعقيدها ومراحل تبسيطها وذلك بالإفادة من آراء الباحثين كل من مجاله.
- بيان أسباب عدم الكفاءة في الأعمال الإدارية في مديرية مرور محافظة نينوى.

الإطار النظري للدراسة _____ الفصل الأول : الإطار العام للدراسة

- تقديم بعض المقترحات لوضع الحلول للمشكلات المشخصة تسهم في تحسين واقع حال العمليات الإدارية الحالية والمستقبلية في المديرية قيد البحث.

وحددت المشكلة بالتساؤل الآتي : هل يمكن لخرائط سير الأعمال أن تبسّط من إجراءات معينة تمارس في مديرية مرور محافظة نينوى؟

وأجاب الباحث على سؤال اشكاليته من خلال الإجابة أو الفرضية التالية :

يتيح اعتماد خرائط سير العمل والرسومات الخاصة بها تبسيط الإجراءات والأعمال الإدارية في مديرية مرور محافظة نينوى.

وظفت الباحثان الأسلوب الوصفي في انجاز بحثهما في إطاره النظري بالاعتماد على الدراسة المكتبية وما توفر من مصادر علمية متاحة في المكتبة الرقمية والمكتبات العادية التي ضمت الكتب البحوث والدراسات ذات العلاقة، فضلاً عما أتيح في شبكة المعلومات الدولية، أما في إطاره العملي فقد اعتمدت الباحثان على خبرتهما الشخصية ومراجعاتهم إلى المديرية قيد البحث ، فضلاً عن استشارة أحد رؤساء الأقسام فيها، وتحقيق عدد من المقابلات معه.

وحسب الباحث فلقد تحققت فرضية بحثه والتي مفادها التالي: يتيح اعتماد خرائط سير العمل والرسومات الخاصة بها تبسيط الإجراءات والأعمال الإدارية في مديرية مرور محافظة نينوى.

الفصل الثاني

التكنولوجيا الرقمية

1. تعريف التكنولوجيا الرقمية
2. مراحل التطور التكنولوجي
3. خصائص التكنولوجيا الرقمية
4. مجالات استخدام التكنولوجيا الرقمية
5. فوائد وأهداف استخدام التكنولوجيا الرقمية
6. مكونات التكنولوجيا الرقمية
7. متطلبات تطبيق التكنولوجيا الرقمية

1. تعريف التكنولوجيا الرقمية :

1-1. تعريف التكنولوجيا

1-1-1. التعريف اللغوي لتكنولوجيا :

التعريف اللغوي الأول:

" يشير معجم أكسفورد Oxford dictionary إلى أن كلمة (Techno) تعني أسلوب أداء أو المهنة وان كلمة (Technology) تعني العلم الذي يدرس تلك المهنة" . (محمود و كاسب، 2007، صفحة 16)

التعريف اللغوي الثاني:

عرف (ابو عرقوب) التكنولوجيا كالتالي : " لغويا اشتقت كلمة التكنولوجيا (technologie) من الكلمة اليونانية (techne) وتعني فنا ومهارة، والكلمة اللاتينية (texere) وتعني تركيبا أو نسخا، والكلمة (logos) وتعني علما ودراسة، وبذلك فهي تعني علم المهارات أو الفنون أي دراسة المهارات بشكل منطقي لتأدية وظيفة محددة". (ابو عرقوب، صفحة 125).

التعريف اللغوي الثالث:

كما عرف (اللامي) التكنولوجيا فذكر يقول : " ويرجع أصل التكنولوجيا إلى اليونانية التي تتكون من مقطعين هما (Techno) تعني التشغيل الصناعي، والثاني (Logos) أي العلم أو المنهج، لذا تكون بكلمة واحدة هي علم التشغيل الصناعي". (اللامي، صفحة 22).

التعريف اللغوي الرابع:

كما ذكر كلا من (صبطي و متولي) يعرفان التكنولوجيا فكتبوا قائلين : " ورد في بعض المصادر أن أول ظهور لمصطلح التكنولوجيا (Technology) كان في ألمانيا عام 1770 م، وهو مركب من مقطعين: (Techno) وتعني في اللغة اليونانية فن أو صناعة يدوية و (Logy) وتعني علم أو نظرية وينتج عن تركيب المقطعين معنى علم الصناعة اليدوية أو علم العلم التطبيقي وليس لديها مقابل أصيل في اللغة العربية بل عربت بنسخ لفظها حرفيا (تكنولوجيا: Technology) " (صبطي و متولي، صفحة 38).

1-1-2. التعريف الاصطلاحي لتكنولوجيا

التعريف الاصطلاحي الأول:

عرفت (عشري) التكنولوجيا فقالت : " تعني الاستخدام الأمثل للمعرفة العلمية وتطبيقاتها وتطويعها لخدمة الإنسان ورفاهيته" (عشري، 2014، صفحة 91)

التعريف الاصطلاحي الثاني:

عرف (درة) التكنولوجيا اصطلاحيا كالآتي : " تعني تطبيق الإجراءات المستمدة من البحث العلمي والخبرات العملية لحل مشكلات واقعية" . وانهي يقول : "إن التكنولوجيا عبارة موجزة هي إجراءات منتظمة وذات توجه نظمي لحل مشكلات عملية". (درة، 2003، صفحة 26).

التعريف الاصطلاحي الثالث:

كتب (ابوجمال) حول معنى التكنولوجيا مبينا فقال : " عرف فؤاد زكريا التكنولوجيا بأنها الأدوات والوسائل التي تستخدم لإغراض عملية تطبيقية، والتي يستعين بها الإنسان في عمله لإكمال قواه وقدراته، وتلبية تلك الحاجات التي تظهر في إطار ظروفه الاجتماعية ومرحلته التاريخية". (ابوجمال، 2015، صفحة 16)

التعريف الاصطلاحي الرابع:

كما تناول (اللامي، 2007، صفحة 22) تعريف التكنولوجيا اصطلاحيا بالكيفية التالية : " تمتزج التكنولوجيا بمفهوم العلم لتفاعلها في الميادين التطبيقية، فالتكنولوجيا عبارة عن معرفة الكيف أو الوسيلة (Know How)، بينما يمثل العلم معرفة الأسباب (Know Why) إذ يأتي بالنظريات والقوانين العامة، وتحولها التكنولوجيا إلى أساليب وتطبيقات في مختلف النشاطات، ويعد العلم مصدرا للمعرفة الأساسية ومرتكزا أساسيا لتكنولوجيا.

كما كتب اللامي في نفس الصفحة يقول : "يعرف معجم (Webster) التكنولوجيا بأنها اللغة التقنية، والعلم التطبيقي والطريقة الفنية لتحقيق غرض عملي، فضلا عن كونها مجموعة الوسائل المستخدمة لتوفير كل ما هو ضروري لمعيشة الناس ورفاهيتهم".

وأنهى كلامه حول معنى التكنولوجيا فأضاف يقول : " لذا يشار لتكنولوجيا بأنها العمليات والتقنيات والمكائن والأعمال المستخدمة لتحويل المدخلات (المواد، والمعلومات، والأفكار) إلى المخرجات (المنتجات والخدمات)".

1-2. تعريف الرقمية

1-2-1. التعريف اللغوي :

من رقم ترقيم، اسم مؤنث منسوب إلى رقم، ويقصد به التعجيم والتبيان والكتابة (معجم المعاني)

1-2-2. التعريف الاصطلاحي :

التعريف الاصطلاحي الأول :

عرف (لخضر) الرقمية فذكر قائلاً : " يدل مصطلح رقمي Digital على التقنيات الالكترونية التي تولد وتخترن وتعالج أو تجهز البيانات في حالتين : ايجابية وغير ايجابية. ويتم التعبير عن الايجابية أو تمثيلها بالعدد (1)، بينما يتم التعبير عن غير الايجابية أو تمثيلها بالعدد (0). ومن ثم فان البيانات التي يتم نقلها أو اختزالها بالتقنيات الرقمية، يتم التعبير عنها كسلسلة من الاصفار والآحاد". (لخضر، 2024، صفحة 17).

التعريف الاصطلاحي الثاني :

كما عرف (محمد ص.) الرقمية أو الرقمي أو الرقمنة كما يلي : " الرقمنة هي العملية التي يتم بمقتضاها تحويل البيانات إلى شكل رقمي لمعالجتها بواسطة الحاسب. وعادة ما يستخدم مصطلح الرقمنة في نظم المعلومات للإشارة إلى تحويل النص المطبوع أو الصور إلى إشارات ثنائية باستخدام احد أجهزة المسح الضوئي، يمكن عرضها على شاشة الحاسب". (محمد ص.، صفحة 219)

التعريف الاصطلاحي الثالث :

وعرف أيضا (مكاوي) مصطلح رقمي بالأسلوب التالي : " تشير كلمة رقمي Digital إلى حالتين هما التشغيل والإيقاف On/Off ويتم التعبير عن المعلومات في شكل سلسلة من إشارات التشغيل والإيقاف، وتتخذ كل الحروف والرموز والأرقام والصور والرسوم والأصوات شكل أرقام (الواحد والصفير) ويطلق على كل زوج من الأرقام اسم Bit بمعنى حرف أو رمز كودي ويطلق على كل مجموعة من الرموز Bits اسم byte وعادة ما يحتوي كل بايت byte على ثمانية رموز Bits ". (2005، صفحة 146)

1-3. تعريف التكنولوجيا الرقمية :

التعريف الاصطلاحي الأول:

عرف (عباس) التكنولوجيا الرقمية كالتالي : " فهي عبارة عن اختزال المعلومات الخاصة بشيء ما كالنصوص أو الصور أو الصوت أو الضوء أو أي معلومات أخرى إلى رموز ثنائية، وهذه الرموز الثنائية تتكون من سلسلة من رقم الصفر ورقم واحد". (عباس، صفحة 99)

التعريف الاصطلاحي الثاني:

عرف الدكتور (دندن و واخرون) التكنولوجيا الرقمية في الكتاب المعنون العلاقات الدولية في عصر التكنولوجيا الرقمية والمتاح الكترونيا في الموقع Google books كآلاتي : " يقصد بمصطلح التكنولوجيا الرقمية حسب التعريف القاموسي المختصر فرع من فروع المعرفة العلمية أو الهندسية، التي تتعامل مع الابتكار والاستخدام العلمي للأنظمة والأساليب والأجهزة الرقمية والكمبيوتر، وتطبيقات تلك العملية كما في الاتصالات والإنترنت والتواصل الاجتماعي وغيرها" (2024، صفحة 15)

كما واصل يقول : " وتعرف أيضا بأنها كل ما يتعلق بالأجهزة الالكترونية عتادا وبرمجيات التي تقوم بمعالجة المعطيات بعد ترميزها أو تشفيرها إلى إشارات اثنيه (0.1)، وغالبا ما تكون هذه الأجهزة حواسيب، وهي أيضا الوسائل المستعملة لإنتاج، ومعالجة، وتخزين، واسترجاع وإرسال المعلومة، سواء في شكل صوتي أو صورة". (2024، صفحة 15).

2. مراحل التطور التكنولوجي :

لقد مرت التكنولوجيا بمراحل كثيرة ومتعددة ومتلاحقة ومتسلسلة إلى غاية ما هو عليه التطور التكنولوجي اليوم من تقدم وازدهار وهو طبعا الوصول إلى التكنولوجيا الرقمية، ولكي نوفي هذا العنصر حقه قمنا باستطلاع مختلف هذه الحقب أو المراحل بحسب ما أتيح لنا من مراجع وما استطعنا الاطلاع عليه.

ومن بين ما تمت الكتابة حول هذا العنصر أي التطور التكنولوجي نجد ما تطرق له كل من (مكاوي و السيد، صفحة 91 الى ص106) في كتابيهما الاتصال ونظرياته المعاصرة سنحاول تلخيصه في الجدول التالي:

الجدول رقم 02 : مراحل التطور التكنولوجي

المرحلة	وصفها
المرحلة الأولى :عصر الإشارات والعلامات	الاتصال البشري الأول كان عن طريق الأصوات من خلال الزمجرة والهمهمة والدمدمة والصراخ إضافة إلى التواصل عن طريق لغة الجسد مثل إشارات الأيدي والأرجل.
المرحلة الثانية : عصر التخاطب واللغة	بدأت قبل عشرة آلاف عام قبل ميلاد المسيح وانطلقت مع بروز التكتلات البشرية من خلال بناء المدن والضرورة لقضاء الحاجات من مأكّل ومشرب وملبس عن طريق العمل في الزراعة وتربية الحيوانات والصناعة
المرحلة الثالثة : عصر الكتابة والصور.	وهي أيضا المرحلة التي عرفت قفزات وتطورات إلى أن وصلت إليه الكتابة إلى ما عليه اليوم من استخدام الحروف فيها عوض الإشارات والصور.
المرحلة الرابعة: عصر الطباعة	تعد الطباعة احد ابرز الابتكارات البشرية والتي تم بفضلها التحول من النسخ اليدوي واستعمال الجلود للكتابة عليها إلى طبع مئات و آلاف الكتب في المطابع وظهور الصحافة والصحف.
المرحلة الخامسة : عصر الاتصال الجماهيري	بفعل الثورة الصناعية وفي أواخر القرن التاسع عشر وبداية القرن العشرين وباستعمال الكهرباء ظهرت إلى الوجود وسائل اتصال جديدة جد متطورة مثل التلغراف ثم الفونوغراف ثم التلفزيون.
المرحلة السادسة : عصر الاتصال التفاعلي	نستطيع القول أن هذه المرحلة تمثل الصدمة الكبرى في التحول والتطور التكنولوجي لما أفرزته من وسائل اتصال حديثة أكثر سرعة وأكثر دقة وأكثر فعالية وكان ذلك بداية من النصف الثاني من القرن العشرين من خلال ظهور الحواسيب الالكترونية ووسائل الاتصال السلكية واللاسلكية والأقمار الصناعية والهواتف المحمولة.

ودائما حول التطور التكنولوجي نجد أن (مكاوي) ذكر أيضا بان البداية الأولى للتفاهم البشري أو الإنساني كان لظهور التجمعات البشرية وكانت الطريقة الأولى للتفاعل بين الأفراد هو التواصل باستعمال

الإطار النظري للدراسة _____ الفصل الثاني : التكنولوجيا الرقمية

الإشارات، ثم تبعها استخدام الكلام أي اللغة والتي اعتبرها أنها بمثابة ثورة الاتصال الأولى التي عرفتها البشرية في هذا المجال، ثم تلتها ثورة الاتصال الثانية المرتبطة باستخدام الكتابة في التفاعل والتواصل وذلك بفضل ابتكار السومريون لأقدم طريقة للكتابة ألا وهي الطريقة السومرية، ثم تلتها ثورة الاتصال الثالثة بظهور الطباعة في منتصف القرن الخامس عشر، وفي بدايات القرن التاسع عشر والنصف الأول من القرن العشرين ظهرت ثورة الاتصال الرابعة المتمثلة في وسائل الاتصال التي تشتغل بالكهرباء ومنها نجد التلغراف ثم من بعده التلفون والراديو والتلفزيون، وأخيرا ثورة الاتصال الخامسة بداية من النصف الثاني من القرن العشرين والتي تميزت بالتطور الهائل والمدهدش لوسائل الاتصال الحديثة وظاهرة تفجر المعلومات والمتمثلة في ظهور الحاسب الآلي وشبكات الاتصال السلكية واللاسلكية والأقمار الصناعية. (مكاوي، 2005، صفحة 42 الى غاية ص 51).

كما يتفق (ابو العلا) مع (مكاوي) حول هذه الحقب أو المراحل أو الثورات المرتبطة بالفعل التصاعدي المضطرد لتطور التكنولوجيا والتي سنبرزها بشرح موجز في الجدول أسفله (ابو العلا، 2013، صفحة 8 الى ص 9 و ص 12).

الجدول رقم 03 : وصف مراحل التطور التكنولوجي

المرحلة	وصفها
الثورة الأولى : المرحلة الشفوية (اللغة)	وهي مرحلة ما قبل التعلم والاتصال فيها كان يعتمد على الإيماءات والإشارات والأصوات.
الثورة الثانية : مرحلة الكتابة للنسخ (الكتابة)	والتي ظهرت بعد هومر في اليونان القديمة واستمرت 2000 عام.
الثورة الثالثة : مرحلة عصر الطباعة	والتي بدأت منذ العام 1500 إلى غاية العام 1900 بفضل يوحنا جوتنبرغ الذي مهد الطريق لظهور الطباعة.
الثورة الرابعة : مرحلة وسائل الإعلام الالكترونية. (الاتصالات السلكية واللاسلكية)	انطلقت العام 1900 واستخدم فيها الإنسان التلغراف والتلفون والتلفزيون والراديو والسينما والإذاعة المسموعة والمرئية.
الثورة الخامسة: مرحلة الاتصال عن طريق الأقمار الصناعية	مرحلة الاتصال باستخدام الأقمار الصناعية.

أما (اللامي) فكان له رأي آخر حول مراحل التطور التكنولوجي فذكر يقول : " مرت التكنولوجيا، مثل غيرها من جوانب المعرفة الإنسانية، عبر مراحل تاريخية امتدت لمدة طويلة من الزمن وأهمها :

- مرحلة الصناعات اليدوية.
- مرحلة الآلية أو المكننة.
- مرحلة الإنتاج الواسع.
- مرحلة التحكم الآلي أو الأتمتة.
- مرحلة التحكم الذاتي " (اللامي، 2007، صفحة 29).

3. خصائص التكنولوجيا الرقمية :

لقد ذكر (مكاوي و السيد) في كتابيهما الاتصال ونظرياته المعاصرة مجموعة من الخصائص تخص التكنولوجيا الرقمية نوجزها في الجدول التالي : (مكاوي و السيد، صفحة 107)

جدول رقم 04 : خصائص التكنولوجيا الرقمية

الخاصية	وصفها
التفاعلية	العملية الاتصالية تتم في الاتجاهين المرسل يستقبل ويرسل في نفس الوقت وكذلك المستقبل.
اللاجماهيرية	تعددية الرسائل وإتاحة الفرصة لاختيار الأفضل والأنسب منها. وتعني أيضا بان الرسالة الاتصالية من الممكن أن تتوجه إلى فرد واحد أو إلى جماعة معينة.
اللاتزامية	إمكانية الاتصال في الوقت الذي نشاء.
الحركة والمرونة	إمكانية نقل وسائل الاتصال إلى المكان الذي نريد مثل الحاسب الآلي والهاتف الذكي والكاميرا الرقمية.
قابلية التحويل	إمكانية تحويل الإشارات المسموعة إلى رسائل مطبوعة أو مصورة أو العكس.
قابلية التوصيل	إمكانية دمج الأجهزة ذات النظم المختلفة بغض النظر عن الشركة الصانعة.

الخاصية	وصفها
الانتشار	انتشار وسائل الاتصال الحديث لدى عامة الناس وتحولها من وسائل ترف إلى وسائل تقوم بوظائف أساسية لدى طبقة كبيرة من المجتمع في مجالات مختلفة كالتعليم والتسويق وغيرها.
الكونية	قدرة الاتصال في أقاصي المعمورة حول العالم إلى شبه قرية صغيرة يتصل فيها الجميع في أي وقت.
اللامركزية	استمرارية العمل دون توقف لأن شبكة الانترنت عالمية لا يمكن لأحد أن يوقفها.

لقد تطرق كذلك (العلاق) في كتابه الإدارة الرقمية المجالات والتطبيقات إلى كوكبة من الخصائص لتكنولوجيا الرقمية نوجزها فيما يلي : (العلاق، 2005، صفحة 20)

- التكنولوجيا الرقمية هي الأسلوب الأكثر فاعلية وكفاءة لتسيير العمل والتخطيط والتنفيذ والرقابة؛
- تساهم التكنولوجيا الرقمية في تعجيل الخطى باتجاه تحقيق استمرار الممارسات؛
- تتمتع التكنولوجيا الرقمية بخاصية القدرة على تحسين الفاعلية التشغيلية؛
- تجعل التكنولوجيا الرقمية الأماكن متجاورة، وتمسح الحدود الجغرافية، وتغير مفهوم الزمان والمكان؛
- تقلص التكنولوجيا الرقمية الوقت عبر وسائل التخزين التي تستوعب حجما هائلا من المعلومات المخزنة، والتي يمكن الوصول إليها بيسر وسهولة؛
- تمكن التكنولوجيا الرقمية من اقتسام المهام الفكرية مع الآلة، نتيجة حدوث التفاعل والحوار بين الباحث والنظام.

4. مجالات استخدام التكنولوجيا الرقمية :

إن لأي تكنولوجيا مميزات وخصائص ومن بين أهم مميزات التكنولوجيا الرقمية هي ميزة الولوج والاقترام لأي مكان وفي كل زمان، لقد أصبحت التكنولوجيا الرقمية شانا أم أبينا جزءا من حياتنا ووسيلة من الوسائل الضرورية والمطلوبة للقيام بمختلف النشاطات والأعمال، فنجدها تستخدم في المجال الاجتماعي والسياسي والتعليمي والتجاري، ويبدو أن القائمة مازالت طويلة، وإن دل هذا على شيء فإنما يدل على قدرة التكنولوجيا الرقمية على فرض سيطرتها على الأماكن والأشخاص وذلك نظير ما توفره من معلومات

الإطار النظري للدراسة _____ الفصل الثاني : التكنولوجيا الرقمية

وخدمات وأشكال أخرى من التسهيلات ربحا للوقت والجهد والمال، وبما أن مركز ثقل التكنولوجيا الرقمية هو المورد البشري فلا بد من تشجيعه لدخول هذا المجتمع بوعي وإدراك. (الباز، 1996، صفحة 140)

ومن بين أهم المجالات التي تحتويها التكنولوجيا الرقمية نجد ما يلي:

▪ المجال الاجتماعي (شبكات التواصل الاجتماعي الإلكتروني) :

لقد تفاعلت التكنولوجيا الرقمية مع الحياة الاجتماعية وأحدثت تغييرات في السلوكيات الاجتماعية للناس، ونذكر من بين ما استطاعت أحداثه من تبديلات وتحويلات في النواحي المختلفة للحياة : التجارة الإلكترونية، التعليم والتدريب الإلكتروني...، وبظهور الشبكات الاجتماعية التقنية كذلك أصبح الناس أيضا يلعبون أدوارا وعلاقات متنوعة مع بعضهم البعض، ومع نظم وشبكات المعلومات الإلكترونية. (البدانية، 2002، صفحة 15)

▪ مجال التعليم والتدريب (التعليم والتدريب الإلكتروني عن بعد) :

وذلك من خلال:

- برمجيات مساندة للتعليم والتعلم : فالهدف منها زيادة إنتاجية المعلم والطالب على حد سواء .
- نظم المعلومات التربوية : فهي تساعد على صياغة ووضع السياسات التربوية والتخطيط التربوي في مجال التعليم.
- تأهيل وتطوير قدرات القوى العاملة في المؤسسات المختلفة : وذلك بتخطيط برامج تدريبية عالمية تمس كل احتياجات المورد البشري في المؤسسة، للتحكم في الأداء ورفع الكفاءة والجودة، عن طريق استعمال أحدث أنواع التكنولوجيا الرقمية المتساندة وظيفيا. (النقري، 1999، صفحة 39)

▪ المجال الاقتصادي والمالي (التجارة الإلكترونية والصيرفة الإلكترونية):

- إقامة النماذج الاقتصادية لتحليل أداء النظم الاقتصادية وتقسيم الاستراتيجيات.
- تحويل الأموال إلكترونيا، الهدف منه سرعة الخدمة وتقليل العمل الورقي للعمليات بين البنوك.
- التصميم بمساعدة الحاسوب، سرعة تعديل وتعدد تجارب التصميم وتوفير جهد ما بعد التصميم من خلال قيام النظام الآلي بتحديد قوائم المكونات والمواد الداخلة فيه. (زيتون، 2002، صفحة 61)

▪ مجال العمل (الإدارة الإلكترونية) :

تطرق (لخضر) إلى مجال استخدام التكنولوجيا الرقمية في العمل الإداري فنذكر يقول : " إن الإدارة الإلكترونية هي عبارة عن استخدام منهجية إدارية جديدة تقوم على الاستيعاب والاستخدام الواعي لتطبيقات

الإطار النظري للدراسة _____ الفصل الثاني : التكنولوجيا الرقمية

المعلومات والاتصال في ممارسة الوظائف الأساسية للإدارة في منظمات عصر العولمة، وهي العملية الإدارية القائمة على الإمكانيات المتميزة للانترنت وشبكات الأعمال في التخطيط والتوجيه من أجل تحقيق أهداف المنظمة".

أما (اللامي) فإنه يتطرق لمجالات استخدام التكنولوجيا دون تحديد إن كانت بالخصوص رقمية أو لا فيذكر يقول : " تتضمن التكنولوجيا وسائل وأدوات تشمل المعدات، والأجهزة والموارد والمعلومات التي بواسطتها يمكن توسيع أفاق العمل المادية والعقلية التي توجه لاكتشاف معرفة جديدة وتطبيقها، أو تكنولوجيا تتعلق بالمنتج والخدمة أو تكنولوجيا العمليات". (اللامي، 2007، الصفحات 36-37).

5. فوائد وأهداف استخدام التكنولوجيا الرقمية :

5-1. فوائد استخدام التكنولوجيا الرقمية :

إن لتكنولوجيا الرقمية أهمية بالغة في العصر الحالي الذي أصبح يسمى اليوم بالعصر الرقمي أو عصر الثورة الرقمية وذلك لما تقدمه للمجتمعات من خدمات كثيرة ومتنوعة جعلت منها حتمية وضرورة رغم ما تخفيه أو تظهره من سلبيات.

ومن هنا نجد أن أهمية التكنولوجيا الرقمية تتبع من ما يترتب أو ينتج عن تطبيقها أو استخدامها من فوائد، وحول هذه النقطة نجد أن (السيد) ذكر لها جملة من الايجابيات المتمثلة في النقاط التالية :

- جلب الراحة والرفاهية للمستخدمين
- توفير الجهد والوقت والمال
- الاقتصاد في استهلاك الورق
- تدعيم التعليم عن بعد والتعلم الذاتي
- السرعة في نقل واستلام المعلومات (السيد، صفحة 14)

ولأن الإدارة الالكترونية مجال من مجالات استخدام التكنولوجيا الرقمية نجد أن (الخضر) ذكر لها أيضا جملة من الفوائد والمحاسن تمثلت في الآتي :

- تحسين نوعية الخدمات المقدمة للمواطنين نتيجة تبسيط الإجراءات داخل المؤسسات وذلك بفضل استخدام التكنولوجيا الرقمية.
- انجاز المعاملات الإدارية في وقت قصير.

- الدقة والموضوعية في العمليات المنجزة داخل المؤسسات.
- الاقتصاد في استهلاك الورق والتقليل من استخدامه في الإدارات.
- الاستفادة من أماكن تخزين الورق داخل المؤسسات نتيجة استخدام الأرشيف الإلكتروني
- سهولة الاتصال بين مختلف دوائر المؤسسة
- الوصول للمعلومات بسهولة ويسر .
- تقادي ارتكاب الأخطاء بفضل انجاز الأعمال الكترونيا.
- توفير التكاليف المالية عند تخليص المعاملات الكترونيا. (لخضر)

5-2. أهداف استخدام التكنولوجيا الرقمية :

أما حول جزئية الأهداف فقد تكون لتكنولوجيا الرقمية أهداف عامة وأخرى خاصة بكل مجال تستخدم فيه ولان الدراسة تدور حول استخدام المنصة الرقمية (PROGRES) فاخترنا أن تكلم عن أهدافها في مجال العمل وتحديدا في الإدارة الالكترونية.

لقد نكر (لخضر، الصفحات 232-233) يقول أن الإدارة الالكترونية تسعى لتحقيق الأهداف التالية :

- تقليل كلفة الأداء التنظيمي.
- الرفع من الكفاءة التنظيمية.
- التقليل من تأثير العلاقات الشخصية والنفوذ في إنهاء المعاملات من خلال إلغاء العلاقة المباشرة بين طرفي المعاملة.
- استبدال الأرشيف الوطني الورقي بنظام الأرشيف الإلكتروني
- القضاء على البيروقراطية وتسهيل تقسيم العمل والتخصص فيه.
- إلغاء عامل الزمن من خلال انجاز المعاملات الإدارية في وقتها دون الاكتراث للعطل والإجازات.
- إلغاء عامل المكان من خلال الاتصال عن بعد (VIDEOCONFERENCE) والاتصال عن طريق البريد الإلكتروني (EMAIL) من اجل متابعة الأعمال والإشراف عنها وإنهائها.
- الانتقال من نمط التسيير الإداري التقليدي إلى نمط التسيير الحديث التكنولوجي الرقمي من اجل تحسين الأداء الإداري والقضاء على الهدر في الجهد والوقت والمال.
- الاستثمار في المورد البشري برفع كفاءته ومهاراته تكنولوجيا.

الإطار النظري للدراسة _____ الفصل الثاني : التكنولوجيا الرقمية

ويضيف (لخضر) يقول: " الإدارة الالكترونية لا تعدو أن تكون وسيلة لا غاية، فإدخال التكنولوجيا في النظم التسييرية دون تحقيق النتائج المطلوبة يعد مظهرا من مظاهر اللافعالية وغياب الحوكمة الإدارية وهي سبيل لهدر الموارد المالية والمادية والبشرية". (لخضر، صفحة 233)

كما وضح كذلك (العادلي و عباس) حول أهداف التكنولوجيا الرقمية يقول : "ويمكن تحديد أهم الأهداف التي تسعى تكنولوجيا المعلومات إلى تحقيقها بالاتي :

- خفض تكاليف تعقيد الإنتاج وإزالة اثر الميزة التنافسية الناجمة عن اقتصاديات الحجم.
- جعل الاتصال أسرع وأكثر كفاءة وأداء و اقل تكلفة
- توفير المعلومات الدقيقة والحديثة لدعم اتخاذ القرار
- توفير عمليات منظمة وإجراءات مبسطة لإدارة الموارد وبالتالي فعالية اكبر وأفضل.
- تعزيز المساءلة والشفافية مما يؤدي إلى تقليل وقوع الأخطاء والتزوير.
- تقديم خدمات أفضل للموظفين والمراجعين مما ينعكس إيجابا على التنظيم.
- القضاء على هدر الوقت والجهد والموارد.
- زيادة كفاءة استغلال المخزون". (العادلي و عباس، صفحة 126)

6. مكونات التكنولوجيا الرقمية :

يتفق كل من (مسلم، 2015، صفحة 130 الى غاية الصفحة 133) مع (العادلي و عباس، 2016، صفحة 128 الى غاية الصفحة 131) وكذلك مع (عبوي، 2020، الصفحات 20-21) حول مكونات التكنولوجيا الرقمية الآتية :

- المكون المادي : الحواسيب وملاحقاته (HARDWARE)
- المكون البرمجي : أنظمة التشغيل والبرمجيات التطبيقية (SOFTWARE)
- المكون الشبكي : شبكات الاتصالات (INTERNET , INTRANET , EXTRANET)
- مكون قواعد البيانات (DATA BASES)
- مكون الإجراءات
- المكون البشري : (HUMANWARE)

والجدول أسفله يقدم شرح موجز لمكوناتها: (العادلي و عباس، 2016، صفحة 128 الى غاية الصفحة 131).

جدول رقم 05 : مكونات التكنولوجيا الرقمية

اسم المكون	وصفه
المكون المادي (الأجهزة التقنية)	وتشمل الحاسوب وملحقاته ونذكر منها وحدة المعالجة المركزية وما تحتويه من البطاقة الأم والمعالج وبطاقة الصوت ومختلف البطاقات الأخرى إلى جانب أجهزة المدخلات كلوحة المفاتيح والفارة وأجهزه المخرجات كالشاشة والطابعة.
المكون المعنوي (البرمجيات)	وتتضمن برامج النظام أو أنظمة التشغيل وهي البرامج التي تشغل الحاسوب وتوجه مكوناته المادية وتسيطر عليها إضافة إلى البرامج التطبيقية التي توجه عمل الحاسوب للقيام بأعمال محددة.
قواعد البيانات	وهي المعلومات المخزونة على أجهزة ووسائل خزن البيانات مثل مشغل الأقراص الصلبة والمرنة.
الإجراءات	وهي مجموعة التعليمات التي توضح كيف يتم دمج مختلف الأجهزة والبرمجيات والبيانات والشبكات مع بعضها البعض لغرض معالجة البيانات وتوليد المخرجات.
الموارد البشرية	المستعملون أو المستخدمون أو الإداريون : وهم الأشخاص الذين يستعملون النظام بطريقة مباشرة و الفنيون والمتخصصون : وهم محللوا النظم ومطوري البرامج ومشغلي الحواسيب.
شبكات الاتصالات	تتضمن تقنيات الاتصالات والاتصالات بعيدة المدى : الإنترنت، الانترنت، الاكسترانت.

7. متطلبات تطبيق التكنولوجيا الرقمية :

حسب ما أكده (العادلي و عباس) في كتابهما الاقتصاد في ظل التحولات المعرفية والتكنولوجية فان نجاح تطبيق التكنولوجيا الرقمية مرهون ومرتبطة بمجموعة من الشروط وهي في الحقيقة على شكل مجموعة من المتطلبات قمنا بعرضها بعد إعادة صياغتها دون المساس بفقوى مضامينها في الجدول المبين أسفله :

(العادلي و عباس، الصفحات 134-135).

جدول رقم 06 : متطلبات تطبيق التكنولوجيا الرقمية

المتطلبات	شرحها
المتطلبات الفنية	<ul style="list-style-type: none"> - العمل على تحسين وتطوير البنية التحتية للاتصالات والمواصلات - تكوين وتدريب وتطوير الكادر البشري من إطارات وكفاءات وخبراء - توفير الأدوات والمعدات والأجهزة اللازمة - بناء قواعد بيانات ومعلومات مرتبطة محليا وإقليميا ودوليا
المتطلبات الاقتصادية	<ul style="list-style-type: none"> - تخصيص غلاف مالي معتبر من اجل دعم نشاطات البحث والتطوير في مجال تكنولوجيا المعلومات - دعم ومساندة الصناعة المعلوماتية وأساسياتها - تشجيع الاستثمار في مجال تكنولوجيا المعلومات
المتطلبات الاجتماعية	<ul style="list-style-type: none"> - نشر روح العمل الجماعي وخلق أنماط جديدة من عمل المجموعات وفرق العمل - العمل على تغيير أنماط الثقافة التنظيمية السائدة بما يتلاءم مع الثقافة المعلوماتية - العمل على خلق آليات تساعد الأفراد على تقبل التغيير الفني
المتطلبات الإدارية	<ul style="list-style-type: none"> - إعادة هندسة الأعمال والعمليات داخل المنظمة (الهندرة) - اعتماد الهياكل اللامركزية والمرنة التي تشجع على الاتصال الفعال والابتكار والإبداع - تعيين قيادات إدارية فعالة قادرة على خلق التغيير البناء
متطلبات أخرى	<ul style="list-style-type: none"> - توفير مقومات الأمن والخصوصية على الشبكات - توفير مبادئ حماية حقوق الملكية الفكرية واحترام الخصوصيات - إصدار القوانين والتشريعات التي تنظم التبادل التكنولوجي المعلوماتي

الفصل الثالث

التحسين المستمر لأجراءات العمل

1. التحسين المستمر

- 1-1. تعريف التحسين المستمر
- 1-2. أهمية وأهداف التحسين المستمر
- 1-3. طرق التحسين المستمر
- 1-4. أدوات التحسين المستمر
- 1-5. خطوات التحسين المستمر
- 1-6. مجالات التحسين المستمر
- 1-7. دور التحسين المستمر في وظائف المنظمة

2. إجراءات العمل

- 2-1. تعريف إجراءات العمل
- 2-2. أهداف وفوائد إجراءات العمل
- 2-3. مبادئ إجراءات العمل
- 2-4. مظاهر تعقيد إجراءات العمل
- 2-5. تبسيط إجراءات العمل
- 2-6. أهمية وفوائد تبسيط إجراءات العمل
- 2-7. مراحل تبسيط إجراءات العمل
- 2-8. آليات ووسائل تبسيط إجراءات العمل

1. التحسين المستمر:

1-1. تعريف التحسين المستمر:

لقد اكتنف تحديد مفهوم التحسين المستمر صعوبة واضحة وذلك بسبب تعدد اتجاهات الباحثين والكتاب في تعريفهم له، إضافة إلى تعدد مجالات استخدام هذا المصطلح، ولهذا نجد تعاريف مختلفة ومتعددة لمعنى التحسين المستمر، ومن التعاريف المقدمة في هذا الصدد نجد ما يلي :

عزف (بوكميش) التحسين المستمر على أنه : "عبارة عن عملية تركز على منع حدوث الأخطاء أو الاختلافات في مستوى وأسلوب تقديم الخدمة، والقضاء على مسببات الأخطاء والاختلافات مسبقاً" كما عرفه على أنه : "الرغبة الدائمة لدى المؤسسة في تحقيق تحسن تدريجي وخلاق وجوهري في كل العمليات والمنتجات وكذلك في الخدمات التي يتم تقديمها". (بوكميش، 2011، الصفحات 91-92)

وعرف التحسين المستمر أيضا على أنه : "فلسفة إدارية تهدف إلى العمل على تطوير العمليات والأنشطة المتعلقة بالآلات والمواد والأفراد وطرق الإنتاج بشكل مستمر" (دودين، 2012، صفحة 131).

وعرف كذلك على أنه : " التحسين المستمر عبارة عن ممارسة التحسين في جميع جوانب عمل المنظمة بصفة غير محدودة ويعتبرُ عاملاً مهماً في التطوير المُستمر للأداء التنظيمي، وهو آلية لبناء معرفة جديدة لتطوير الإبداع والابتكار والمشاركة بين الموظفين" (الطائي و قداة، 2008)

وعرفه التكريتي (2008) بأنه : " أسلوب من أساليب إدارة الكلفة الإستراتيجية ويعتبر من الأساليب الإدارية الذي يلتزم بموجبه المدراء والعاملون بالجوانب المتعلقة بالنوعية والكلفة والوقت" (صفحة 377).

كما عرفه الجبوري (2008) على أنه : " مجموعة من العمليات لإدخال الابتكارات الصغيرة المستمرة على المنتج أو الخدمة وسرعان ما يغدوان بتراكم هذه التحسينات شيئاً جديداً يختلف عن الأصل" (ص 265).

كما بين أيضا حافظ وحسين (2020) بان التحسين المستمر هو : " جوهر إدارة الجودة الشاملة وتطبيقه يؤدي إلى تولي الإدارة في العديد من الشركات لإعادة تقويم الكثير من ممارساتها وهو ببساطة أن تنظر لأي شيء وكل شيء حتى نفسك أنها قابلة للتحسين المستمر" (صفحة 296).

الإطار النظري للدراسة ————— الفصل الثالث : التحسين المستمر لإجراءات العمل

كما أشار لحبيب (صفحة 150) : " يشتمل التحسين المستمر عموماً على العمليات التالية :

- تنميط توثيق الإجراءات.
- تعيين فرق لتحديد العمليات التي تحتاج إلى تحسين.
- استخدام طرق التحليل وأدوات حل المشاكل.
- استخدام دائرة ديمنج : خطط- طبق- افحص- نفذ التحسين.
- توثيق إجراءات التحسين".

ولقد جاء في كتاب إدارة الجودة الشاملة لمؤلفه مزمل علي محمد عثمان فيما يخص التحسين المستمر

مايلي :

يمكن تعريف التحسين المستمر من خلال خمسة مداخل رئيسية:

- مدخل تخفيض تكلفة الموارد المستخدمة : ويقصد بالتحسين المستمر وفقاً لهذا المدخل القيام بالعمليات التي تؤدي إلى تخفيض الموارد المستخدمة في عملية تقديم المنتج سلعة كانت أم خدمة.
- مدخل تخفيض الأخطاء : تعني عملية التحسين هنا خفض الأخطاء الناتجة عن عدم كفاءة أداء الموارد المستخدمة.
- مدخل التميز : هي تلك العمليات المطلوب القيام بها والتي تؤدي إلى تقديم المنتج بما يفوق رغبات وتوقعات العميل، وهو ما ينادي به (فيجنباوم).
- مدخل امن العملية : هو تحسين تلك العمليات المطلوبة لجعل بيئة العمل أكثر ملائمة من حيث تقليل الحوادث والتعويضات أو مطالبات العمل مما يساعد في رفع كفاءة استخدام الموارد المتاحة.
- مدخل رضا العاملين : ويقصد به تحسين تلك العمليات التي تساهم تحقيق رضا العاملين في المنظمة مما يساهم في تقديم منتج يلبي رغبات وتوقعات العميل ورفع كفاءة أداء العاملين وتحقيق فاعلية أهداف المنظمة (عثمان، 2015، الصفحات 115- 116).

وخلاصة لما جاء في تعريف التحسين المستمر يمكن استنتاج مايلي :

أن التحسين المستمر هو احد أهم مبادئ وركائز إدارة الجودة الشاملة وهو في نفس الوقت فلسفة إدارية حكيمة ورشيقة تعمل على التغيير نحو الأفضل والأحسن بطريقة مستمرة في كل شيء وفي كل زمان ومكان وفي كل مناحي المنظمة.

الإطار النظري للدراسة ————— الفصل الثالث : التحسين المستمر لإجراءات العمل

1-2. أهمية وأهداف التحسين المستمر :

1-2-1. أهمية التحسين المستمر :

حسب ما جاء في كتاب إدارة الجودة في المنظمات المتميزة لمؤلفيه خضير كاظم حمود وروان منير الشيخ

فإنهما بينا أهمية اعتماد فلسفة التحسين المستمر فيما يلي :

تتبع أهمية هذا الموضوع من الحاجة الماسة التي يفرضها واقع اليوم الذي يتميز ب :

- اشتداد المنافسة على الموارد (البشرية، المالية، المادية، المعلوماتية).
- اشتداد المنافسة على الأسواق الاستهلاكية أو الاستعمالية على حد سواء.
- التسارع التكنولوجي والتهافت المستمر في تطويع ونقل التكنولوجيا.
- زيادة الالتزامات والتحديات التي أفرزتها المتغيرات البيئية كالعولمة وثورة الاتصالات والرغبة المنظمات للاستمرار والاستقرار في أسواق الأعمال.

كما تتبع أهمية التحسين المستمر من الحاجة الماسة لحل مشكلة فجوة الأداء التي تمثل واحة من أهم المشكلات الإدارية في المنظمات في الوقت الراهن، والتي تعني وجود خلل في استراتيجيات وأساليب عمل المنظمات ومن أهم مظاهرها :

- خلل في التخطيط والأهداف
- مشاكل إدارية متنوعة
- نقص في الحافزية ودافعية الموارد البشرية
- سوء أو ضعف الخدمات المقدمة للعملاء أو المستفيدين
- هدر مستمر للموارد المتاحة للمنظمات (حمود و الشيخ، 2010، الصفحات 269-270).

كما تم أيضا توضيح أهمية التحسين المستمر في النقاط التالية :

- التحسين المستمر ليس تقنية أو أداة أو أسلوب بل طريقة حياة تركز على الزبون لأعلى الحصة السوقية، لذا فهو من المرتكزات الأساس في نجاح الشركة واستمرارها في السوق.

الإطار النظري للدراسة ————— الفصل الثالث : التحسين المستمر لإجراءات العمل

- التحسين هو سباق بدون خط نهاية فهو مرحلة لا تنتهي لان هناك مجالات للتحسين لأرجاء الشركة كافة.

- يركز التحسين المستمر على منهجية ماذا what وكيف How وليس على منهجية من Who.

- التحسين المستمر يقوم على فكرة أن الوقاية خير من العلاج من خلال مبدأ عمله صحيحاً منذ البدء.

- لتحسين المستمر يجبر الإدارة والعاملين على جعل التعلم الهدف الأساس الواجب تحقيقه بوصفه احد الأساليب الداعمة للشركات في مجال المنافسة (الجبوري، 2008، صفحة 266).

1-2-2. أهداف التحسين المستمر :

لخص عثمان (2015، صفحة 117) في كتابه (إدارة الجودة الشاملة) أهداف التحسين المستمر في

النقاط التالية :

- التحسين المستمر للمنتج من خلال مواكبة التغييرات التي تطرأ على البيئة الخارجية من خلال رصد احتياجات السوق
- التحسين المستمر للمنتج من خلال مواكبة تطلعات ورغبات واحتياجات الزبون.
- التحسين المستمر للعمليات من خلال تحقيق أداء فعال ومتميز عن طريق حل المشكلات وتقادي ارتكاب الأخطاء.
- خلق مناخ تنظيمي جيد يساعد على تطوير العمل الجماعي والتعاوني ويشجع على الإبداع والابتكار.
- جعل المنظمة ذات قدرة تنافسية في السوق.

كما اتفقا كل من الأستاذ الدكتور عبد الناصر علي حافظ و الأستاذ الدكتور حسين وليد حسين في كتابيهم إدارة الجودة والبيئة مع الدكتور عبد الناصر علي حافظ و حسين وليد حسين عباس في كتابيهم التحسين المستمر كمسار لإدارة وظائف المنظمة حول أهداف التحسين المستمر والتي تم توضيحها في الجدول التالي: (حافظ و حسين، 2020، الصفحات 298-299) و (عبد الناصر و حسين، 2014، الصفحات 15-16).

الإطار النظري للدراسة _____ الفصل الثالث : التحسين المستمر لإجراءات العمل

جدول رقم 07 : أهداف التحسين المستمر

الهدف	كيفية تحقيقه
تخفيض التكاليف	انجاز الأعمال من البداية بطريقة صائبة يؤدي إلى تقادي الأخطاء وتكرار الأعمال وبالتالي تخفيض التكاليف.
تقليل الوقت اللازم لاتخاذ العمل	الوضع والتوضيح المسبق للإجراءات من قبل المنظمة بالتركيز على الأهداف المسطرة يؤدي إلى تقليل الوقت المطلوب في الانجاز.
تحقيق الجودة	الاهتمام برغبة الزبون وتحقيق تطلعاته يؤدي إلى الاهتمام أكثر بتطوير المنتجات والخدمات.
زيادة الكفاءة	الاعتماد على فرق العمل والعمل الجماعي و المشترك.
تقليل المهام عديمة الفائدة ومنها العمل المتكرر	تحليل العمل.
الاهتمام بالعمال	ويتحقق ذلك عن طريق التدريب والتمكين وإشراك العمال في عملية التحسين عن طريق اخذ المشورة وإعطاء الاقتراحات
القيم المشتركة	غرس ثقافة تنظيمية جديدة تقدر جودة الخدمة.

1-3-3. طرق التحسين المستمر :

حسب المراجع التي تم الاطلاع عليها فانه توجد أربعة طرق رئيسية أو أساسية لتحسين المستمر :

(دودين، 2012، الصفحات 131-138) و (زيدان، 2010، الصفحات 243-250).

1-3-1. ثلاثية جوران :

تعتمد طريقة جوران على ثلاث مكونات أساسية الموضحة في الجدول أسفله.

جدول رقم 08 : مكونات ثلاثية جوران

مكون جوران	متطلباته
المكون الأول : تخطيط الجودة	- تحديد الزبون - التعرف على احتياجات الزبون

الإطار النظري للدراسة _____ الفصل الثالث : التحسين المستمر لإجراءات العمل

متطلباته	مكون جوران
<ul style="list-style-type: none"> - تطوير مواصفات المنتج للإيفاء بحاجات الزبون - تطوير العمليات القادرة على إنتاج تلك المتطلبات - تحويل الخطط إلى عمليات تنفيذ 	
<ul style="list-style-type: none"> - تقييم الأداء الحالي - مقارنة النتائج مع الأهداف - القيام بالإجراءات التصحيحية 	المكون الثاني: مراقبة الجودة
<ul style="list-style-type: none"> - التحسين قلب إدارة الجودة - تحسين جودة العمليات وجودة المنتج - التحسين المستمر 	المكون الثالث: تحسين الجودة

1-3-2. الطريقة العلمية (طريقة حل المشاكل):

وتسمى أيضا بطريقة حل المشاكل وهي تتم عبر سبعة مراحل كما هو مبين في الجدول الموضوع أسفله.

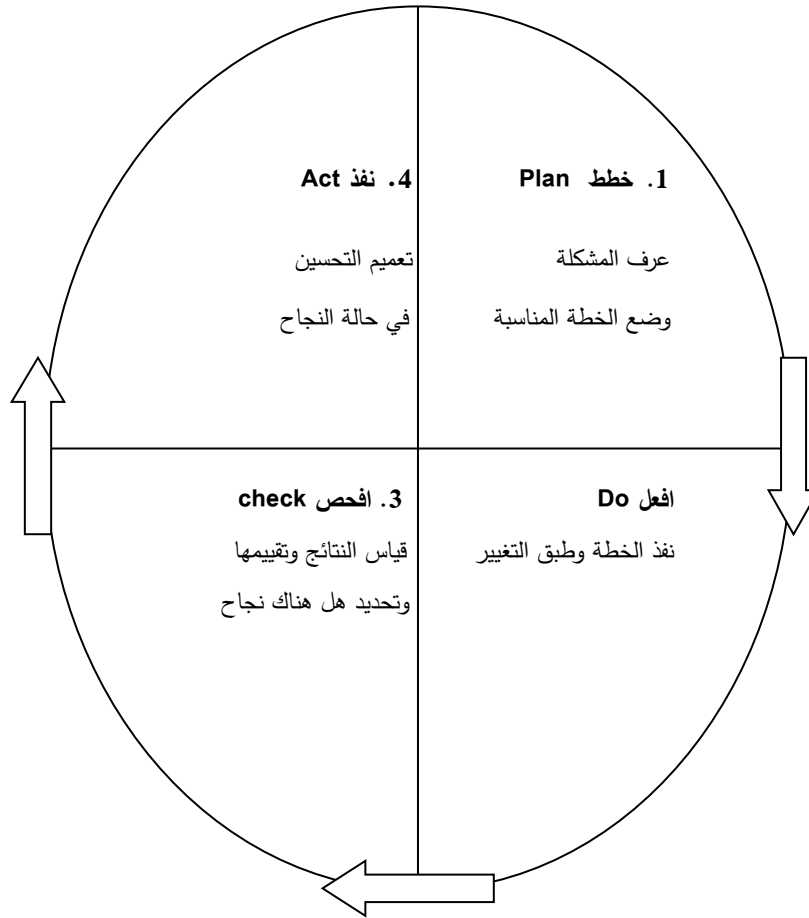
جدول رقم 09 : مراحل الطريقة العلمية

توضيحها	المرحلة
تتم عن طريق تحديد المشاكل وتشخيصها ثم البحث عن الحلول باستخدام أدوات التحسين المستمر مثل حلقات العصف الذهني وتحليل باريتو إضافة إلى الاستعانة باقتراحات المدير والمشرفين والمهنيين ثم العمل على تكوين فرق العمل.	المرحلة الأولى : (تحديد الفرص)
وتتم عبر تحديد المشكلة ووصفها وأسبابها وتأثيراتها	المرحلة الثانية: (تحديد النطاق)
تحليل العمليات الحالية من خلال جمع المعلومات اللازمة وتحديد مقاييس الأداء.	المرحلة الثالثة : (تحليل العمليات الحالية)
اقتراح الحلول المثلى لتحسين العمليات	المرحلة الرابعة : (وضع تصورات)

الإطار النظري للدراسة _____ الفصل الثالث : التحسين المستمر لإجراءات العمل

المرحلة	توضيحها
للمعاملات المستقبلية)	
المرحلة الخامسة : (تنفيذ التغيير)	إعداد خطط الإصلاح والحصول على الموافقة من اجل البدء في تنفيذها.
المرحلة السادسة : (التحقق من التغييرات واستطلاعها)	تقييم حجم التغييرات الحاصلة في الميدان من خلال مقارنة الأداء الفعلي بالأداء المطلوب.
المرحلة السابعة : (التحسين المستمر)	الوقوف على النتائج المتحصل عليها من عمليات التغيير والتحسين والاستمرار على التحسين بدون توقف.

3-3-1. طريقة ديمينج PDCA :



شكل رقم 01 : خطوات عجلة ديمينج

الإطار النظري للدراسة ————— الفصل الثالث : التحسين المستمر لإجراءات العمل
1-3-4. طريقة كايزن :

ذكر دودين (2012) حول معنى طريقة كايزن الأتي "قام اليابانيون بتطوير تقنية جديدة ناجحة اسمها كايزن تعتمد على مفهوم التحسين المستمر المتزايد. وتتكون هذه الكلمة في اللغة اليابانية من مقطعين : المقطع الأول kai ويعني التغيير والمقطع الثاني zen ويعني الجيد/ بناء على ذلك فان هذه الكلمة تعني التغيير الجديد، حيث يشمل هذا التغيير أو التحسين عمليات المنظمة وأفرادها".

وإبجازا لما جاء عن (دودين) فان هذه الطريقة تقوم بإجراء التحسينات باستمرار وفي كل المجالات معتمدة ومركزة على العناصر التالية:

- "التركيز على العميل
- روح التعاون وعمل الفريق
- التوقيت المطلوب أو الآني (jit) just in time
- حلقات الجودة
- علاقة الإدارة مع العاملين
- استخدام التكنولوجيا في العمل" (دودين، 2012، صفحة 138)

كما بين دودين الصفحة 138 على أن تطبيق طريقة كايزن يعتمد على مجموعة من الخطوات والتي تسمى بالسينات الخمسة (S5) نلخص معانيها في الجدول أسفله :

جدول رقم 10 : الخطوات الخمس لطريقة كايزن

الخطوة	توضيحها
الفرز أو إزالة التلف SEIRI	التخلص من الأشياء المزعجة أو غير الضرورية
الترتيب المنهجي أو الأناقة - SEITON	وضع الأشياء في أماكنها اللائقة والصحيحة يسهل الوصول لها عند الحاجة
تنظيف مكان العمل أو الكنس SEISON	ضرورة التفتيش لتخلص من العيوب والأعطال

الإطار النظري للدراسة _____ الفصل الثالث : التحسين المستمر لإجراءات العمل

الخطوة	توضيحها
التعقيم الشامل أو النقاء SEIKETSU	الاعتناء بنظافة الفرد ونظافة البيئة المحيطة
الانضباط الذاتي SHITSUKE	التزام الفرد طواعيةً بالمهام الموكلة اليه

كما المح (الطائي و قداة) إلى أهمية اعتماد نظام JIT فشرح ما يلي : " اعتماد نظام تماما في الموعد JIT الذي يعرف بأنه إنتاج اكبر كمية ممكنه بالقدر المطلوب. وتقوم على ثلاثة أسس تعرف M3 هي :

MUDA : مودا وتعني التقليل من التلف والعطلات.

MURI : وتعني تخفيض إجهاد الفرد والماكينة.

MURA : وتعني التقليل من الاختلاف والتغيرية" (صفحة 201).

كما أضاف (الطائي و قداة، 2008، صفحة 204) بان طريقة كايزن تعتمد على الذهاب إلى ارض الواقع . GEMBA

4-1. أدوات التحسين المستمر :

يوجد العديد من أدوات التحسين المستمر نسمي منها : العصف الذهني، خريطة الأفكار، كرة الثلج، تحليل المشكلات المحتمل، تحقيق درجة صفر من الأخطاء، المتسوق السري، قبعات التفكير الستة، تحليل باريتو، مخطط العلاقات، تحليل سبب التأسيس، تحليل السببية، التفكير السلبي، تحليل السبب والنتيجة، تحليل شجرة الأخطاء، تحليل مجالات القوى، المقارنة الثنائية، تحليل تأثيرات الحلول، التقييم باستخدام الحلول، التقييم باستخدام المعايير، شجرة العلاقات، المسارات التدفقية، الأساليب الإحصائية، خرائط مراقبة الجودة، قوائم الفحص، الرسم البياني، الرسم البياني الانتشاري. (محمد، 2019)

وسنكتفي بالتطرق لبعض منها حسب ما ذكره الدكتور حافظ و الأستاذ حسين (الصفحات 299-300) موجزين ذلك في الجدول الموالي :

جدول رقم 11 : أدوات التحسين المستمر

الأداة	دورها
تحليل باريتو	أداة تحليلية قوية تعمل على تحديد الأسباب الرئيسية لمشكلة ما.
مخطط السبب والتأثير	مخطط السبب والتأثير أداة تقوم بتحديد المشكلة ووصفها ثم تحديد الأسباب الرئيسية و الأسباب الفرعية لها ثم على إيجاد الحلول المناسبة لها.
قائمة الفحص	أداة تستخدم في تحديد المشكلات من خلال تسجيل البيانات وتحليلها
المقارنة المرجعية	أداة تعمل على مقارنة وقياس نشاطات المنظمة وعملياتها الداخلية مع المنظمات ذات الأداء العالي.
مخطط التبعر	هو مخطط يوضح المكونات الداخلة في تحليل الانحدار، فهو يوضح العلاقة بين متغيرين، الأول مستقل والثاني تابع ويحاول تحديد طبيعة العلاقة بينهما.
المقابلة الشخصية	أداة تعمل على إجراء مقابلات شخصية مع العمال المعنيين بمشكلة ما من أجل جمع البيانات حولها

1-5. خطوات التحسين المستمر :

لقد شرح كل من حافظ وحسين (2020) حول خطوات التحسين المستمر مايلي "طور ولتر شيوارت (walter shewart) نموذجاً يعرف بدائرة PDCA أو عجلة ديمنج [خطط- افعّل- تحقق- نفذ] والتي أكد من خلالها على أن عملية التحسين المستمر هي حلقة دائرية متكاملة لها صفة الاستمرارية" (صفحة 303) والجدول أسفله يوضح هذه الخطوات كما وردت في الكتاب.

المرحلة	اسم المرحلة	مفهوم المرحلة
1	خطط	تعد المرحلة الأولى من (PDCA) حيث تتضمن جمع وتحليل البيانات من أجل صياغة خطة العمل لتحسين الأداء واختيار منطقة المشكلات التي يتم دراستها.
2	نفذ	هذه المرحلة تتضمن نفسها دورة مصغرة من (PDCA) لحل مشكلات التنفيذ حيث السعي لكشف الأخطاء وتحديد وتحديد الأسباب وتجريب الخطة بصورة عملية
3	دقق	وفي هذه المرحلة يتم التعرف على مدى إمكانية الأفكار والحلول في تحسين الأداء وتحقيق الأهداف المرغوب فيها بالاعتماد على تحليل البيانات التي تم جمعها في الخطوات السابقة
4	صحح	في هذه المرحلة يتم صياغة النتائج الايجابية في معالجة الأخطاء على شكل معايير للإفادة منها في المنطقة.
المصدر : العكيلي، 2010 : ص 41		

1-6. مجالات التحسين المستمر :

التحسين المستمر تعبير عن ممارسات لا نهاية لها من التحسينات في مختلف أوجه المنظمة، والهدف منه بلوغ الكمال الذي لا يدرك فيستمر ويدوم السعي إليه وهناك مضامين عديدة في ثنايا هذا المبدأ أهمها : (الطائي و قدادة، 2008، صفحة 195)

- صعوبة بلوغ الكمال والإتقان في العمل، فهناك إما مجالات تطوير نحو الأفضل أو هناك أخطاء وثغرات يمكن إصلاحها.
- التغييرات في البيئة الخارجية مثل أنواق العملاء أو توقعاتهم، ممارسات المنافسين، التكنولوجيا،..... مما يستدعي تحسينا في عمليات وأنشطة المنظمة لمواجهة تلك التغييرات والتكيف معها للبقاء.

إن فرص التحسين في أوجه عمل المنظمة لا يمكن حصره، ويوضح الجدول الموالي مجالات وفرص التحسين في المنظمة :

جدول رقم 13 : مجالات وفرص التحسين في المنظمة

مجالات وفرص التحسين في المنظمة		
المخرجات	العمليات	المدخلات
السلع	التكنولوجيا وطرق العمل	المواد
الخدمات	المهارات	الأفراد
العوائد المادية وغير المادية	القواعد والإجراءات	المعدات والمكائن
أخرى	أخرى	أخرى

1-7. دور التحسين المستمر في وظائف المنظمة :

بسبب التحولات والتغيرات التي طرأت على البيئة الخارجية للمنظمات في العقدين الآخرين والمرتبطة بزيادة المنافسة والطلب المتزايد للمنتجات من قبل المستهلكين واكتساب العمال للمهارات العالية زاد معه الاهتمام بجودة السلع والخدمات مما دفع المنظمات على تطبيق التحسين المستمر في كل مجالات بيئتها الداخلية من أجل تحسين الأداء وزيادة الإنتاجية. وبين (حافظ و حسين) دور التحسين المستمر في وظائف المنظمة كالآتي:

ويمكن تحديد دور التحسين المستمر في الوظائف التنظيمية للمنظمة من خلال الآتي :

▪ دور التحسين المستمر في إدارة الموارد البشرية :

لتحقيق أهداف المنظمة التي توجههم إليها الإدارة يتطلب تطبيق التحسين المستمر العديد من الأساليب المتعلقة بإدارة الموارد البشرية بشكل يؤدي إلى تحسين مستويات الأداء وهي كما أوردها (العكيلي، 52 : 2010).

- فرق العمل المدارة ذاتيا
- مهارات بناء الفريق
- الإثراء الوظيفي وإعادة تصميم الوظائف
- برامج تطوير العاملين
- ربط عمل الفرد بأهداف المنظمة

الإطار النظري للدراسة ————— الفصل الثالث : التحسين المستمر لإجراءات العمل

- تبادل المعلومات بين مختلف الوحدات
- تحسين مهارات القيادة
- مهارات صنع قرارات فريق العمل
- حلقات الجودة
- استخدام التكنولوجيا الحديثة

▪ دور التحسين المستمر في إدارة العمليات والإنتاج :

إذن عمليات التحسين المستمر تؤثر في وظائف الإنتاج والعمليات من خلال الآتي : (جودة عالية، تقليل المخاطر، تقليل التكاليف، سرعة زيادة العوائد، تحسين الاتصالات، تحسين ظروف العمل، زيادة الكفاءة) (حافظ و حسين، الصفحات 306-307)

2. إجراءات العمل :

2-1. تعريف إجراءات العمل:

يعرف (المغربي) إجراءات العمل بأنها : "وهي عبارة عن نظام أو خطوات متتابعة تصف بالتفصيل كيفية أداء محدد، وهي تصف في الغالب النشاطات التفصيلية المختلفة المطلوبة لانجاز برنامج معين". (المغربي، 2016، صفحة 74).

كما عرفها (الشميري، هيجان، و غنام) بأنها : " سلسلة الأعمال والخطوات والمراحل التي يجب إتباعها لتنفيذ عمل ما" كما يستطردوا قائلين : " وتتصف الإجراءات بأنها متكررة ومتسلسلة وفق خطوات ومراحل ثابتة تختلف باختلاف الأعمال" (الشميري، هيجان، و غنام، 2014، صفحة 84).

وعرفها أيضا (اللوزي) كما يلي : "كما ينظر إلى الإجراءات على أنها خطط يتم إعدادها مسبقا لأتباعها حتى يتم انجاز الأعمال، وفي حالة إعدادها لانجاز مهمة ما يتم تحديد وتعريف العمل من خلال الوصف، كما يتم تحديد الأفراد الذين سوف يقومون بها من خلال المواصفات الوظيفية" (اللوزي، 2007، صفحة 90).

وإضافة لما قيل حول مفهوم ومعنى الإجراءات فان (الصيرفي) يبين إجراءات العمل بالكيفية التالية : "وبهذا فإن الإجراءات باعتبارها الخطوات التفصيلية التي تتبع في تنفيذ عملية معينة ستؤدي إلى تجنب الفوضى في العمليات عن طريق تحديد الخطوات التفصيلية التي يجب إتباعها، كما تساهم الإجراءات في التقليل من الجهد الذهني والعصبي للموظفين لأنها تجنب التفكير فيما يجب عمله في كل عملية في كل مرة،

الإطار النظري للدراسة ————— الفصل الثالث : التحسين المستمر لإجراءات العمل
لهذا تعمل الإجراءات على إحداث تماثل بين تصرفات الموظفين، كما أنها وسيلة من وسائل الرقابة في تنفيذ
مختلف العمليات فهي ضمان بأن كل العمليات تتم بالطريقة المقرر سلفاً (الصيرفي، 2007، صفحة 65).

وحسب ما أوضحه (عصفور) حول معنى إجراءات العمل فيقول " يقصد بإجراءات العمل أو روتين
العمل الخطوات التفصيلية أو المراحل التي تمر بها المعاملة من البداية إلى النهاية، والإجراءات هي سلسلة
من العمليات الكتابية ويشترك فيها عدد من الناس في إدارة ما أو في عدّة إدارات، وتصمم لأجل التأكد من
أن العمليات المتكررة تعالج بطريقة موحدة" (عصفور، 2014، صفحة 223).

ويضيف (كافي و كافي) حول إجراءات العمل بأنها : "إجراءات العمل هي عبارة عن سلسلة من المهام
المرتبطة والمرتبطة وفقاً لتتابع حدوثها والتي تمثل في مجموعها الأسلوب المتبع لأداء عمل ما، أي أنها
الطريقة المحددة سلفاً لكيفية تنفيذ الأعمال الروتينية وفقاً لتتابع زمني محدد الخطوات التي يجب تنفيذها لأداء
عملية معينة" (كافي و كافي، 2022، صفحة 159)

وبهذا يمكن استخلاص مفهوم ومعنى إجراءات العمل فيما يلي :إجراءات العمل ويطلق عليها أيضاً
طرق وأساليب العمل أو روتين العمل هي جملة من المهام أو النشاطات أو العمليات المتسلسلة والمتلاحقة
التي تؤدي عند انجازها إلى إنهاء المعاملة أو العمل المطلوب.

2-2. أهداف وفوائد إجراءات العمل :

حسب ما ورد في كتاب كل من (اللوزي) و (عصفور) فإنهما شرحاً أهمية تصميم إجراءات العمل
الجيدة والواضحة وفق الأسس العلمية الصحيحة لما تحققه من أهداف مثل زيادة كفاءة وفعالية التنظيم واتباعاً
حول مجموعة من الفوائد التي تنتج عنها ذكرها مرتبة كالتالي :

- السرعة والدقة في انجاز المعاملات
- مراعاة الجوانب الاقتصادية وتقليل النفقات
- توحيد وتماثل الأداء
- تحسين جودة الخدمة أو السلعة المنجزة
- تخفيض ضغط العمل والتقليل من المجهود الفكري
- الابتعاد عن الإرباك والازدواجية والفوضى في أداء الأعمال
- تحسين الروح المعنوية للأفراد العاملين وكذلك العلاقات التنظيمية

الإطار النظري للدراسة ————— الفصل الثالث : التحسين المستمر لإجراءات العمل

- إحكام الرقابة على تنفيذ الأعمال.

2-3. مبادئ إجراءات العمل :

اتفقا كل من عصفور واللوزي على أن هناك مجموعة من المبادئ والقواعد يجب الالتزام والتقييد بها عند تصميم أو إعادة تصميم الإجراءات.

ولقد كتب اللوزي قائلاً حول هذه المبادئ "هناك عدة مبادئ يجب توافرها في الإجراءات عند تصميمها أو إعادة تطويرها أو بنائها من جديد، وتتمثل هذه المبادئ بما يلي :

- أن يتم تحديد هدف لكل خطوة من خطوات الإجراءات.
- أن تساهم الخطوات والإجراءات في سرعة انجاز العمل.
- أن يتبع التسلسل الواضح في الخطوات.
- أن يتم حساب أوقات كل خطوة من الخطوات اللازمة لانجاز الأعمال.
- ضرورة العمل على منع الازدواجية والتضارب في الإجراءات.
- أن يتم اعتماد الإجراءات الضرورية واستثناء الإجراءات غير ضرورية" (اللوزي، 2007، ص 92)

2-4. مظاهر تعقيد إجراءات العمل :

ذكر (اللوزي) جملة من المؤشرات والتي تمثل أعراض أو مظاهر تعقيدات إجراءات العمل تدفعنا دفعا نحو التغيير والإصلاح من اجل تبسيطها والتي نقوم بتلخيصها كالآتي :

- طول سلسلة الإجراءات اللازمة لإعداد المعاملات
- التأخير في إتمام الأعمال
- كثرة مراحل دوران المعاملة دون انجازها في الوقت المطلوب من مكتب إلى آخر
- كثرة ضياع المعاملات
- كثرة عمليات الرقابة والتدقيق
- كثرة تنقل الموظفين
- كثرة المخالفات في حق الموظفين المقصرين
- كثرة الصراعات الوظيفية
- كثرة السجلات المطلوب الرجوع إليها
- كثرة الشكاوي والتذمر من المراجعين (اللوزي، 2007، الصفحات 105-106)

2-5. تبسيط إجراءات العمل :

في حال تعقيدات إجراءات العمل وسوء استخدامها وطول انجازها ورداءتها وكثرة الشكاوى حولها يكون لزاما العمل على تشخيصها والبحث في مسبباتها وإيجاد الحلول المناسبة لها وتسمى هذه العملية بتبسيط إجراءات العمل والتي تعمل على إزالة العيوب وتسهيل الأعمال واختصار الوقت وتوفير جهود الموظفين والمواطنين.

ولقد وردت مجموعة من التعريفات حول عملية تبسيط الإجراءات نتعرض لها كما يلي :

تطرق (كافي و كافي) إلى عدة تعريفات حول تبسيط إجراءات العمل نذكر منها ما جاء في كتابه التطوير الإداري والحكومة الالكترونية (كافي و كافي، 2022، الصفحات 159-160) :

- "يرى البعض تبسيط الإجراءات بأنه التخلص من الحركات غير الضرورية مع الحد من العوامل والمسببات التي تعوق تدفق العمل ويؤدي إلى تعطيله، أي انه وسيلة منطقية لدراسة الخطوات الحالية لأداء العمل بهدف الوصول إلى طريقة أيسر وأسرع وأقل تكلفة للأداء (سماحة والطريح، 2001، ص 87)"
- "ويرى أيضا (سماحة والطريح، 2001، ص 87) أن تبسيط إجراءات العمل هو فن تحقيق الاستخدام الاقتصادي الأنسب للوقت والجهود البشرية والإمكانات المادية لأداء العمل بجودة اعلي".
- "كما يرى (العكش، 2003، ص 277) بان تبسيط إجراءات العمل يتضمن اختصار خطوات انجاز المعاملات الخاصة لخدمة معينة أو إعادة ترتيبها وتسلسلها، وهو من أكثر الأساليب التقليدية انتشارا وتحقيقا للنجاح، إلا انه لا يمتد إلى جميع أجزاء المؤسسة ويقتصر في كثير من الحالات على خدمة تثار شكاوي حول تقديمها وطول مدة انجازها خطواتها ويحتاجها عدد كبير من الأفراد باستمرار، في حين تبقى بقية إجراءات انجاز الخدمات الأخرى بخطواتها مستمرة لمعاناة المواطن كذلك".

2-6. أهمية وأهداف تبسيط إجراءات العمل :

تعود أهمية وأهداف تبسيط إجراءات العمل حسب ما بينه ألولزي كالآتي (2007، ص 103-104-105)

جدول رقم 14 : أهمية وفوائد تبسيط إجراءات العمل

أهمية تبسيط إجراءات العمل	أهداف تبسيط إجراءات العمل
- تسهيل قضاء حاجات المواطن من اجل الحد من معاناته وتحقيق رضاه.	- انتقاء أحسن أساليب العمل
- تسهيل وتبسيط وتحسين إجراءات العمل من اجل تقليل ارتكاب الأخطاء والمخالفات وتقليل الضغوط لدى الموظف.	- السرعة في الانجاز
	- تقليل التكاليف المادية
	- توحيد أداء الأعمال
	- تحقيق الجودة في انجاز الأعمال

الإطار النظري للدراسة ————— الفصل الثالث : التحسين المستمر لإجراءات العمل

أهمية تبسيط إجراءات العمل	أهداف تبسيط إجراءات العمل
- توفير الوقت والجهد والمال من خلال مواكبة تغييرات البيئة الخارجية للمنظمات. - زيادة كفاءة العمليات التنظيمية - المساعدة على الإبداع والاجتهاد في العمل.	- الدقة والجدية والموضوعية في انجاز الأعمال. - التخطيط الجيد والتطوير والتحسين المستمر للأعمال. - رفع الروح المعنوية وتحقيق الرضا الوظيفي.

2-7. مراحل تبسيط إجراءات العمل :

تمر عملية تبسيط الإجراءات حسب ما فصله (عصفور) في كتابه أصول التنظيم وأساليب العمل نعيد صياغته وتلخيصه في الجدول التالي: (عصفور، 2014، صفحة 234 الى 238)

جدول رقم 15 : مراحل تبسيط إجراءات العمل

المرحلة	شرحها
المرحلة الأولى : اختيار الإجراءات للدراسة	هناك ثلاث حالات يتم من خلالها اختيار الإجراءات المراد دراستها - فإما أن يتم اختيار الإجراءات المعقدة والتي تكثر الشكاوى حولها لتبسيطها. - أو اختيار برنامج محدد في تبسيط بعض الإجراءات حسب توجيهات الإدارة العليا. - أو اختيار برنامج شامل من اجل تبسيط كل إجراءات المنظمة.
المرحلة الثانية : جمع المعلومات	تجمع المعلومات حول الإجراءات المراد تبسيطها من طرف المحلل الإداري من المصادر التالية : - لوائح وصف الوظائف - خرائط سير إجراءات العمل - الخرائط التنظيمية وخرائط توزيع العمل في المنظمة - خرائط تصميم وترتيب المكاتب - التقارير المكتوبة على الإجراءات في المنظمة - وعن طريق الملاحظة، المقابلة، الاستبيان.

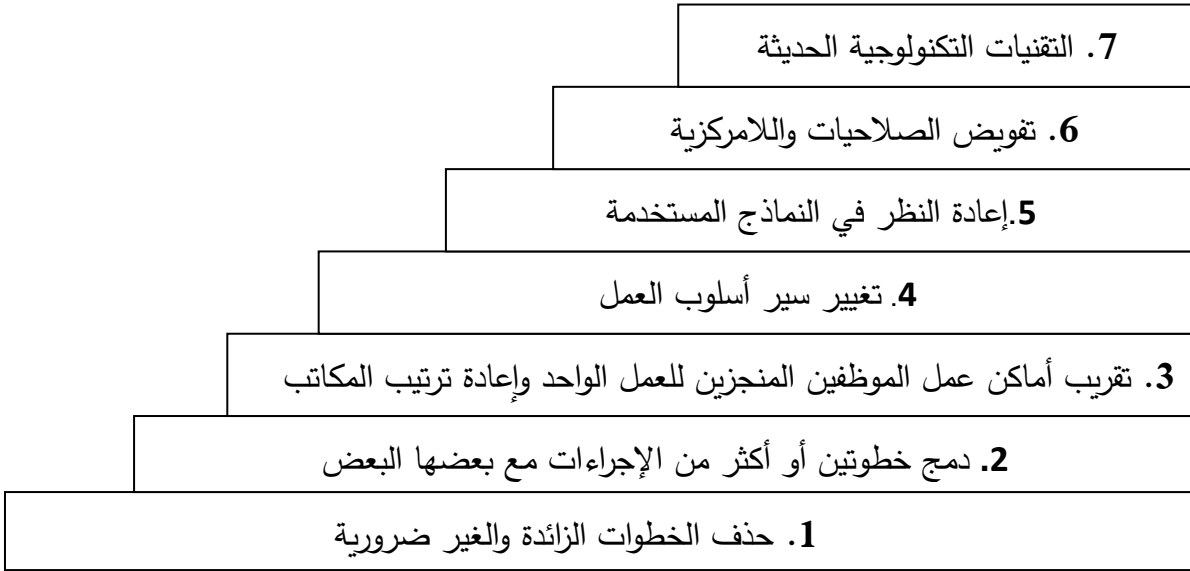
الإطار النظري للدراسة _____ الفصل الثالث : التحسين المستمر لإجراءات العمل

المرحلة	شرحها
المرحلة الثالثة : تحليل وتقييم المعلومات	بعد أن تتوفر كل المعلومات اللازمة عن الإجراءات المراد تبسيطها يقوم المحلل برسم الخرائط اللازمة لدراسته التي تبين الوضع الحالي للإجراءات ثم يقوم بدراسة هذه المعلومات دراسة تحليلية من أجل الوقوف على الخطوات غير ضرورية والمشاكل والأخطاء المرتكبة في التنفيذ.
المرحلة الرابعة : وضع المقترحات والتوصيات	بعد جمع المعلومات وتحليلها لتشخيص العيوب فيها تأتي مرحلة التغيير والتصحيح والتبسيط من أجل التحسين من خلال : - حذف الخطوات غير ضرورية - دمج خطوات مع بعضها البعض عند الحاجة - تنظيم وترتيب الخطوات - استعمال وسائل حديثة في العمل - إعادة ترتيب المكاتب وإعادة توزيع الأعمال بين العمال
المرحلة الخامسة : التنفيذ	يقوم المحلل الإداري بصياغة تقرير نهائي للدراسة التي أنجزها يضمه التعديلات والتحسينات على الإجراءات التي كانت محل التبسيط بكل وضوح واختصار ويعرضه على مسؤولي المنظمة من أجل التشاور معهم وإقناعهم بجدوى الإصلاح من خلال إبداء الحجج والبراهين الدامغة ثم انتزاع الموافقة للبدء في التنفيذ.
المرحلة السادسة : المتابعة	يقوم المحلل الإداري على الأقل كل ثلاثة أشهر للتأكد من تنفيذ الإجراءات الجديدة المبسطة والمحسنة عوض القديمة المعقدة والمركبة حتى يستخلص نتائج تطبيقها في الميدان ويستطيع المقارنة بيم ما كان موجود سابقا وما هو كائن لاحقا ثم اتخاذ التدابير اللازمة في حالة الضرورة.

2-8. آليات أو وسائل تبسيط إجراءات العمل :

عدد (كافي و كافي) في كتابه التطوير الإداري والحكومة الالكترونية جملة من الآليات أو الوسائل التي إن طبقت تساعد على تبسيط وتحسين إجراءات العمل نذكرها موجزة في قالب الشكل الآتي (صفحة 160)

الإطار النظري للدراسة _____ الفصل الثالث : التحسين المستمر لإجراءات العمل



شكل رقم 02 : أساليب و وسائل تبسيط الإجراءات

الإطار التطبيقي للدروس

الفصل الرابع

الإجراءات المنهجية للدراسة

1. منهج الدراسة
2. الدراسة الاستطلاعية
3. مجتمع وعينة الدراسة
4. أدوات جمع بيانات الدراسة
5. الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة

1. منهج الدراسة :

من المؤكد أن الدراسات العلمية لن تستطيع الوصول إلى أهدافها بدقة وموضوعية دون استخدام مجموعة من القواعد العامة التي يسترشد بها الباحث للوصول إلى هدفه الصحيح بأسلوب علمي يضمن له دقة النتائج وسلامتها.

و ما هو مسلم به بين المهتمين بمنهجية البحث العلمي، أن عملية اختيار باحث ما لمنهج معين من بين مجموعة مناهج معتمدة في تخصص معين يتوقف على مراعاة مجموعة اعتبارات تتحدد أساسا في طبيعة الإشكالية التي هو بصدد دراستها و كذا فرضياتها.

ومن هذا المنطلق يرى الطلبة أن المنهج المناسب لإشكالية هذه الدراسة و فرضياتها يتحدد في المنهج الوصفي التحليلي.

ولقد اعتمدنا في هذه الدراسة على أسلوبين :

الأسلوب الأول :

اعتمد فيه الطلبة على المنهج الوصفي وذلك من أجل جمع البيانات الثانوية من مصادرها المتعددة لتكوين الإطار النظري للبحث، وتتمثل أهم مصادر البيانات الثانوية في المراجع من كتب ورقية و إلكترونية وغيرها ذات العلاقة بموضوع البحث.

الأسلوب الثاني :

وذلك من خلال القيام بدراسة ميدانية على عينة البحث، من خلال تصميم استبيان يتضمن مجموعة من العبارات اللازمة لقياس متغيرات البحث بهدف اختبار الفرضيات، وكان ذلك باستخدام الأساليب والبرامج الإحصائية المناسبة.

وبناء على خطوات المنهج الوصفي التحليلي ، فلقد قمنا بجمع البيانات الضرورية، ثم من بعد ذلك انهيينا العمل بالتحليل والمناقشة والتفسير على ضوء فرضيات الدراسة.

2. الدراسة الاستطلاعية :

2-1. أهداف الدراسة الاستطلاعية:

تهدف الدراسة الاستطلاعية إلى:

- التأكد من توفر عدد مفردات العينة وخصائصها للقيام بالدراسة الأساسية.
- الكشف عن الصعوبات الميدانية وبالتالي محاولة معالجتها أو تفاديها في الدراسة الأساسية

الإطار التطبيقي للدراسة ————— الفصل الرابع: الإجراءات المنهجية للدراسة

- معرفة مدى مناسبة أداة الدراسة للعينة من حيث وضوح بنود الأداة والصياغة اللغوية.
- قياس الخصائص السيكومترية لأداة الدراسة.

2-2. مكان وزمن إجراء الدراسة الاستطلاعية :

تم إجراء الدراسة الاستطلاعية خلال السداسي الثاني من السنة الجامعية الدراسية 2023-2024 وذلك خلال الأسبوع الثاني والثالث من شهر افريل في جامعة محمد خيضر بسكرة وتحديدا في كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية.

2-3. عينة الدراسة الاستطلاعية :

تتكون عينة الدراسة الاستطلاعية من 13 أستاذ جامعي، ثلاثة أساتذة جامعيين تم التقرب منهم من أجل قياس الصدق الظاهري، أما العشرة الباقون (10) فلقد تم من خلالهم قياس الخصائص السيكومترية للأداة بعد توزيع الاستبيان عليهم.

2-4. إجراءات سير الدراسة الاستطلاعية وأدواتها البحثية:

لقد تم خلال المرحلة الأولى من فترة الدراسة الاستطلاعية إعداد استبيان الدراسة في صورته الأولى (انظر إلى الملحق رقم 01 الصفحة (I) التابعة للملاحق)، والذي قمنا بإخضاعه للتحكيم للتأكد من صدقه الظاهري (صدق المحكمين) وكان ذلك من خلال عرضه على 03 ثلاثة أساتذة جامعيين (انظر إلى الملحق رقم 02 الصفحة (II) التابعة للملاحق) لإبداء الرأي فيه فيما يتعلق بمدى صدق وصلاحيته كل فقرة من فقرات الاستبيان ومدى مناسبتها لقياس ما وضعت لقياسه.

لقد كان لعملية التحكيم الأثر البارز في تصحيح وتصويب الاستبيان الذي أدى إلى إصداره في صورته النهائية وكان ذلك من خلال إعادة تعديل محاوره وصياغتها من جديد مع أيضا تعديل وإعادة صياغة بنود الاستبيان.

وفي مرحلة ثانية من الدراسة الاستطلاعية وبعد عملية تحكيم الاستبيان قمنا بتوزيعه على 10 أساتذة من أجل التحقق من خصائصه السيكومترية (الصدق البنائي، صدق الاتساق الداخلي والثبات).

2-5. نتائج الدراسة الاستطلاعية :

لقد كانت لنتائج الدراسة الاستطلاعية الفضل الكبير في الإحاطة بموضوع البحث والتمكن من معرفة ملامح عينة الدراسة الأساسية و المساعدة على ضبط محاور ومخرجات أداة الدراسة الميدانية عن قرب ومن ثم التحضير الجيد لها، إضافة إلى التصحيح والتعديل للاستبيان من خلال إخضاعه للتحكيم في مرحلة أولى، ثم من بعد ذلك قياس خصائصه السيكومترية الصدق والثبات في مرحلة ثانية، وهذا ما فتح بعد ذلك الباب بصفة رسمية ومؤكدة للانطلاق في إجراء الدراسة الميدانية.

3. مجتمع وعينة الدراسة :

3-1. مجتمع الدراسة :

يتكون مجتمع الدراسة من الأساتذة الجامعيين العاملين بكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية لجامعة محمد خيضر بسكرة والبالغ عددهم 221 يتوزعون حسب انتمائهم إلى أقسام الكلية كالتالي :

جدول رقم 16: توزيع أفراد مجتمع الدراسة حسب أقسام كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

عدد الأساتذة	القسم
80	قسم العلوم الاجتماعية
69	قسم علم النفس وعلوم التربية
72	قسم العلوم الإنسانية
221	المجموع

3-2. عينة الدراسة الميدانية :

3-2-1. حجم العينة الأساسية وطريقة معاينتها :

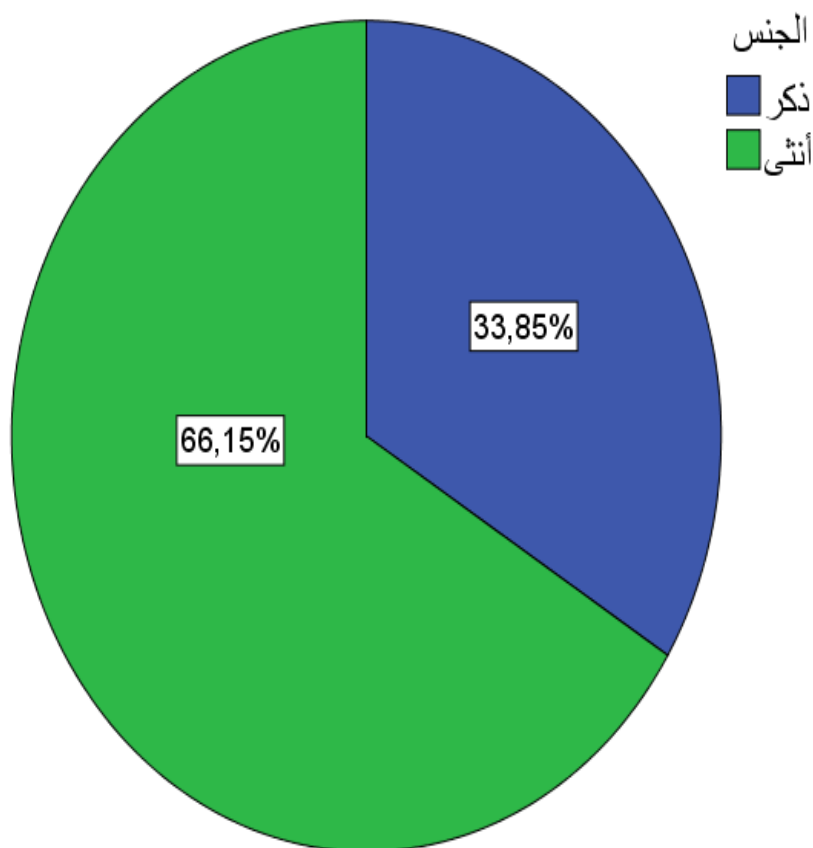
تم إجراء الدراسة الأساسية على عينة قوامها 65 أستاذ جامعي بنسبة 29.41 % ينتمون لكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية الذين تم اختيارهم بطريقة المعاينة العشوائية البسيطة.

3-2-2. الخصائص الوصفية لعينة الدراسة الميدانية :

3-1-1-1. توزيع أفراد العينة حسب الجنس :

جدول رقم 17 : توزيع أفراد العينة حسب الجنس

الجنس	التكرارات	النسبة المئوية
ذكور	22	33.8 %
اناث	43	66.2 %
المجموع	65	100 %



شكل رقم 03 : توزيع أفراد العينة حسب الجنس

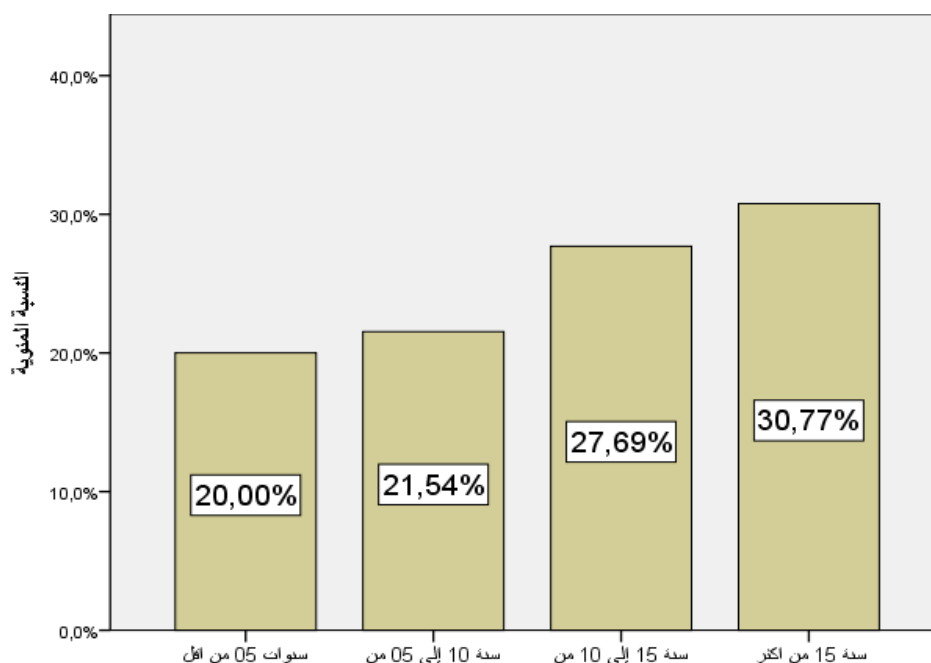
الاستنتاج :

توضح البيانات الواردة في الجدول أن الجنس الأنثوي هو الأكثر تكرارا في المجموع الكلي لأفراد عينة الدراسة ب 43 أنثى وبنسبة مئوية تساوي 66.2% بينما عدد الذكور 22 فرد بنسبة مئوية تساوي 33.8% ويمكن تفسير ذلك إلى اختيار وتوجه العنصر الأنثوي لمهنة التعليم الجامعي بما يتناسب مع استعداداتهم وميولهم نحو هذا الاختصاص إضافة إلى النسبة الكبيرة للإناث في المجتمع الجزائري ورغبتهم أغلبيتهم على التعلم والتعليم.

2-1-2-3. توزيع أفراد العينة حسب الإقدمية في العمل :

جدول رقم 18 : توزيع أفراد العينة حسب الإقدمية في العمل

الإقدمية	التكرارات	النسبة المئوية
اقل من 05 سنوات	13	20%
من 5 إلى 10 سنوات	14	21.5%
من 10 إلى 15 سنة	18	27.7%
أكثر من 15 سنة	20	30.8%
المجموع	65	100 %



شكل رقم 04 : توزيع أفراد العينة حسب الإقدمية في العمل

الاستنتاج :

توضح البيانات الواردة في الجدول أن الفئة الأكثر اقدمية هي الفئة التي تمتلك اقدمية عمل أكثر من 15 سنة بتعداد يساوي 20 فرد وبنسبة مئوية تساوي 30.8% تليها الفئة الثانية بتعداد 18 فرد وبنسبة تساوي 27.7 وهم الأفراد الذين يمتلكون سنوات خبرة تتراوح بين 10 إلى 20 سنة، ثم الفئة الثالثة بتعداد 14 فرد وبنسبة مئوية تساوي 21.5% وهم الأفراد الذين يمتلكون اقدمية تتراوح بين 5 إلى 10 سنوات وأخيرا الفئة الأخيرة بتعداد 13 فرد وبنسبة مئوية قدرها 20% وهم الأفراد الذين يمتلكون سنوات عمل اقل من 05 سنوات

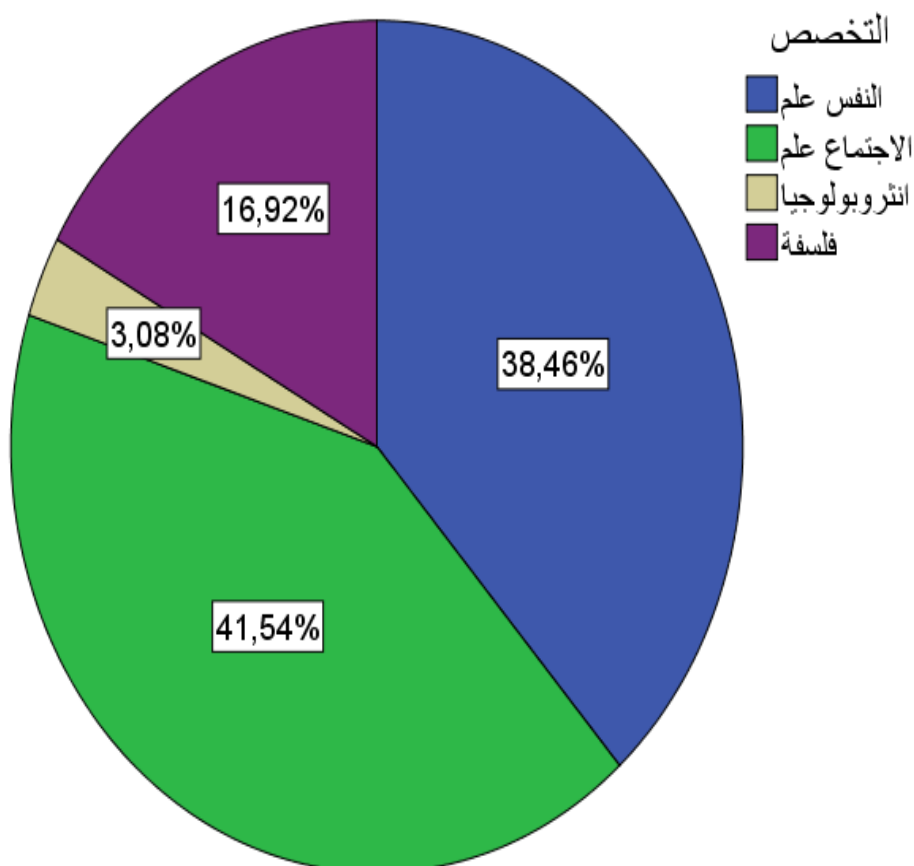
الإطار التطبيقي للدراسة ————— الفصل الرابع :الإجراءات المنهجية للدراسة

ومنه نلاحظ إن أغلبية أفراد العينة يمتلكون اقدمية عمل جيدة تساعدهم على ضبط إجاباتهم وتحديد توجهاتهم نحو المواضيع المطروحة للدراسة.

3-1-2-3. توزيع أفراد العينة حسب التخصص في العمل :

جدول رقم 19 : توزيع أفراد العينة حسب التخصص في العمل

التخصص	التكرارات	النسبة المئوية
علم النفس	25	38.5%
علم الاجتماع	27	41.5%
الانثروبولوجيا	02	03.1%
الفلسفة	11	16.9%
المجموع	65	100 %



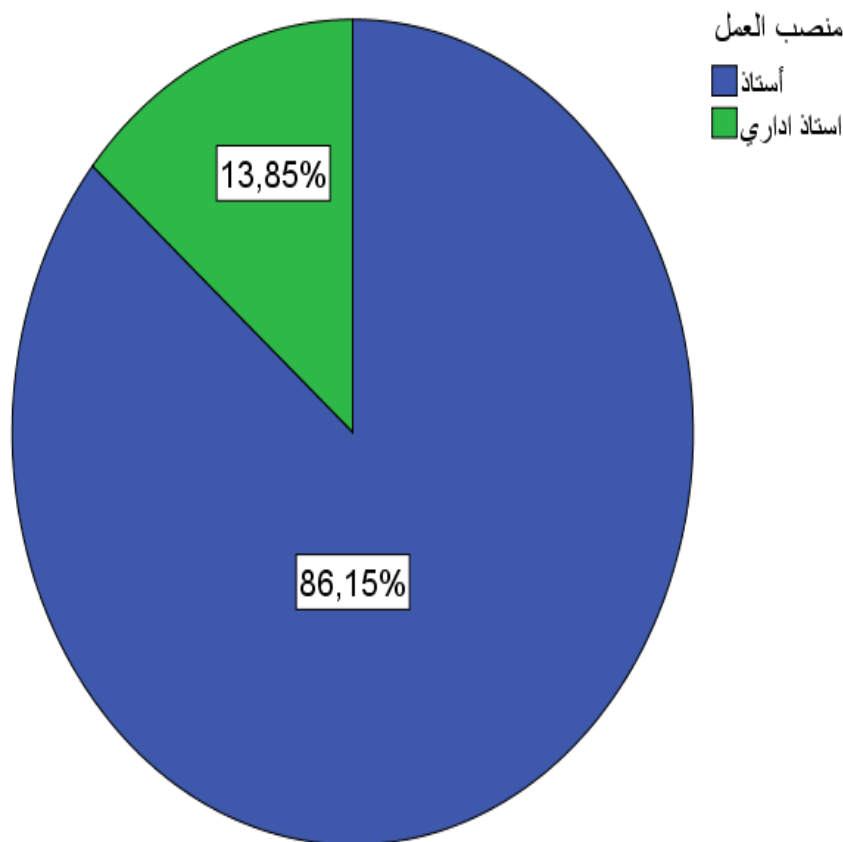
شكل رقم 05 : توزيع أفراد العينة حسب التخصص في العمل

توضح البيانات الواردة في الجدول أن تخصص علم الاجتماع يمثل النسبة الأكبر من الأفراد في العينة المدروسة بحوالي 41.5% ثم يليه تخصص علم النفس بنسبة 38.5% ثم تخصص الفلسفة 16.9% وأخيرا تخصص الانتروبولوجيا بنسبة 3.1 % ومن هذا نستطيع استخلاص أن اختصاص علم الاجتماع واختصاص علم النفس هم الأكثر شيوعا وأكثر الأفراد ميلا لهما.

3-2-1-4. توزيع أفراد العينة حسب منصب العمل :

جدول رقم 20 : توزيع أفراد العينة حسب منصب العمل

النسبة المئوية	التكرارات	منصب العمل
86.2%	56	أستاذ
13.8%	09	أستاذ إداري
100 %	65	المجموع



شكل رقم 06 : توزيع أفراد العينة حسب منصب العمل

الاستنتاج :

توضح البيانات الواردة في الجدول أن أغلبية أفراد العينة المدروسة بما يمثل نسبة %86.2 جلهم أساتذة جامعيون يمارسون مهنة التعليم الجامعي وهذا شيء طبيعي لان مهنتهم بالأساس هي التدريس والتعليم أما النسبة الأقل وهي فئة قليلة من أفراد العينة بما يمثل نسبة %13.8 هم أساتذة إداريون يمارسون النسبة الأكبر أو الأعلى من نشاطاتهم في مجال الإدارة والتسيير البيداغوجي.

4. أدوات جمع بيانات الدراسة :

4-1. الاستبيان :

لقد تم استخدام الاستبيان كأداة رئيسية لجمع البيانات اللازمة لهذه الدراسة، وذلك لكونه يعتبر الوسيلة الأكثر ملائمة مع نوع البحث وأهدافه (انظر إلى الملحق رقم 03 الصفحة (III) التابعة للملاحق)،

4-2. بناء أداة الدراسة :

يتكون استبيان البحث على الترتيب من العناصر التالية :

4-2-1. الصفحة التعريفية :

وتتضمن التعريف بموضوع الدراسة بصورة مختصرة، وطمأنة المبحوثين بأن المعلومات المتحصل عليها ستبقى سرية، ولا يتم استخدامها إلا لأغراض البحث العلمي فقط، وكذلك توضيح طريقة الإجابة على أسئلة الاستمارة.

4-2-2. الجزء الأول (البيانات الشخصية)

والتي تضم العناصر التالية :

- الجنس
- الاقدمية
- التخصص
- منصب العمل

4-2-3. الجزء الثاني (محاو الاستبيان)

الإطار التطبيقي للدراسة ————— الفصل الرابع: الإجراءات المنهجية للدراسة

تم إعداده من طرف الطالبان اللذان اعتمدا على الأدب النثري للدراسة والبعض من الدراسات السابقة ذات الصلة بموضوع البحث ومتغيراته ويتكون هذا الجزء من المحاور التالية :

▪ المحور الأول :

دور منصة progres في التحسين المستمر لإجراءات العمل من خلال القضاء على الهدر في الجهد والوقت والمال من وجهة نظر اساتذة جامعة محمد خيضر بسكرة والذي يضم البنود أو الفقرات التالية :

- يؤدي استخدام منصة progres إلى تقادي ارتكاب الأخطاء عند انجاز الأعمال
- يؤدي استخدام منصة progres إلى تقادي تكرار انجاز الأعمال
- يؤدي استخدام منصة progres إلى تقادي تراكم الأعمال
- يؤدي استخدام منصة progres إلى الدقة في انجاز الأعمال
- يؤدي استخدام منصة progres إلى السرعة في انجاز الأعمال
- يؤدي استخدام منصة progres إلى الاقتصاد في استهلاك الورق
- يؤدي استخدام منصة progres إلى تقادي تكس الأوراق في المكتب
- يؤدي استخدام منصة progres إلى ربح المساحة وإعادة ترتيب المكتب
- يؤدي استخدام منصة progres إلى عدم الإحساس بالعبء الذهني
- يؤدي استخدام منصة progres إلى عدم التذمر من انجاز الأعمال
- يؤدي استخدام منصة progres إلى تقادي الشكاوى من المستخدمين

▪ المحور الثاني :

دور منصة progres في التحسين المستمر لإجراءات العمل من خلال ضمان الشفافية في التسيير من وجهة نظر اساتذة جامعة محمد خيضر بسكرة والذي يضم البنود أو الفقرات التالية :

- يؤدي استخدام منصة progres إلى ضمان شفافية التسيير من خلال تبني الحكم الراشد عند انجاز إجراءات العمل.
- يؤدي استخدام منصة progres إلى ضمان شفافية التسيير من خلال إيصال المعلومة في وقتها لكل مستخدميها عند انجاز إجراءات العمل.
- يؤدي استخدام منصة progres إلى ضمان شفافية التسيير من خلال إيصال المعلومة واضحة لكل مستخدميها عند انجاز إجراءات العمل.

الإطار التطبيقي للدراسة ————— الفصل الرابع: الإجراءات المنهجية للدراسة

- يؤدي استخدام منصة progres إلى ضمان شفافية التسيير من خلال تكافؤ الفرص للوصول للمعلومة لدى كل المستخدمين.
- يؤدي استخدام منصة progres إلى ضمان شفافية التسيير من خلال استبعاد الممارسات البيروقراطية في العمل.

▪ المحور الثالث :

دور منصة progres في التحسين المستمر لإجراءات العمل من خلال تحقيق رضا المستخدم من وجهة نظر أساتذة جامعة محمد خيضر بسكرة والذي يضم البنود أو الفقرات التالية :

- يؤدي استخدام منصة progres إلى الشعور بالرضا نتيجة إتقان العمل
- يؤدي استخدام منصة progres إلى الشعور بالرضا نتيجة التحكم في عمل
- يؤدي استخدام منصة progres إلى الشعور بالرضا نتيجة اكتساب مهارات جديدة.
- يؤدي استخدام منصة progres إلى الشعور بالرضا نتيجة تحسن العلاقات مع الزملاء في العمل.
- يؤدي استخدام منصة progres إلى الشعور بالرضا نتيجة زيادة التقدير الذات
- يؤدي استخدام منصة progres إلى الشعور بالرضا نتيجة تلقي التحفيز المادي والمعنوي من المسؤولين.

- يؤدي استخدام منصة progres إلى الشعور بالرضا نتيجة تحسن ظروف العمل
- يؤدي استخدام منصة progres إلى الشعور بالرضا نتيجة تحسن مناخ العمل
- يؤدي استخدام منصة progres إلى الشعور بالرضا نتيجة عدم الشعور بالملل
- يؤدي استخدام منصة progres إلى الشعور بالرضا نتيجة وضوح الدور في العمل
- يؤدي استخدام منصة progres إلى الشعور بالرضا نتيجة تراجع عبء العمل
- يؤدي استخدام منصة progres إلى الشعور بالرضا نتيجة عدم الإحساس بالضغط في العمل.
- يؤدي استخدام منصة progres إلى الشعور بالرضا نتيجة تحسن الاتصالات في الجامعة
- يؤدي استخدام منصة progres إلى الشعور بالرضا نتيجة زيادة فعالية أدائك

4-3. دلائل الأداة :

تم قياس موضوع الدراسة باستخدام مقياس " ليكرت " الثلاثي ، وكون هذا المقياس يتميز بالسهولة في

الإطار التطبيقي للدراسة ————— الفصل الرابع: الإجراءات المنهجية للدراسة

التصميم و التطبيق ، حيث يعبر الأفراد المجيبون على مدى موافقتهم على كل عبارة من عبارات الاستبيان وفق ثلاث درجات و قد عبر عنها كما يلي :

جدول رقم 21 : أوزان أو درجات مقياس ليكرت الثلاثي

موافق	محايد	معارض
3	2	1

الاستنتاج :

وانطلاقا من الجدول و حسب الأوزان (الدرجات) الموضحة فيه ، واحتساب الحدود الدنيا و العليا لمقياس ليكرت الثلاثي نقوم بحساب المدى ($3 - 1 = 2$) ثم نقوم بقسمته على عدد المستويات كما يلي $(0.66 = 3/2)$ وأخيرا نقوم بإضافة النتيجة إلى العدد الأصغر 01 لتصبح القيمة 1.66 ، وهكذا حتى يتم الوصول إلى العدد الأكبر في الأوزان وهو 3 وهي موضحة في الجدول:

جدول رقم 22 : المعيار الإحصائي لتفسير المتوسطات الحسابية لمتغيرات الدراسة

المستوى	الفترة
منخفض	من 1 إلى 1.66
متوسط	من 1.67 إلى 2.33
مرتفع	من 2.34 إلى 3

4-4. الخصائص السيكومترية لأداة الدراسة :

تم توزيع الاستبيان على عشرة أساتذة (10) جامعيين بعد عملية تحكيمه من طرف ثلاثة (03) أساتذة جامعيين بغرض قياس خصائصه السيكومترية (صدق الاتساق البنائي، صدق الاتساق الداخلي وقياس الثبات باستخدام معامل ألفا كرونباخ) ولقد كانت النتائج كالتالي:

4-4-1. قياس صدق الاتساق البنائي :

قام الطالبان بإجراء اختبار الصدق البنائي لأداة الدراسة عن طريق حساب معاملات الارتباط بين كل محور من محاور الاستبيان مع الدرجة الكلية للاستبيان، فإذا كان معامل الارتباط قويا ومعنوي نقول أن الاستبيان يتمتع بدرجة عالية من الصدق البنائي، والجدول التالي يوضح ذلك :

جدول رقم 23 : قياس الصدق البنائي للاستبيان

محاور الاستبيان	معامل الارتباط بيرسون	sig	مستوى الدلالة	النتيجة
المحور الأول	0.702	0.024	دال عند مستوى الدلالة 0.05	يوجد ارتباط
المحور الثاني	0.823	0.003	دال عند مستوى الدلالة 0.01	يوجد ارتباط
المحور الثالث	0.907	0.000	دال عند مستوى الدلالة 0.01	يوجد ارتباط

الاستنتاج :

يتضح من الجدول أعلاه أن جميع معاملات الارتباط دالة إحصائياً، وتراوحت قيمها بين 0.702 و 0.907 مما يعني وجود علاقة ارتباط موجبة وقوية بين المحاور وبالتالي فإن الأداة تتمتع بالصدق ولها المقدرة على قياس ما وضعت لقياسه.

4-4-2. قياس صدق الاتساق الداخلي :

تم التحقق من صدق الاتساق الداخلي للاستبيان بحساب معامل الارتباط بيرسون بين درجات كل فقرة من فقرات المحاور الثلاثة والدرجة الكلية للمحور الذي تنتمي إليه كل فقرة، وذلك باستخدام SPSS والجدول التالي يوضح معاملات الارتباط بين كل فقرة من فقرات المحور والدرجة الكلية للمحور .

■ الاتساق الداخلي للمحور الأول :

جدول رقم 24 : قياس صدق الاتساق الداخلي للمحور الأول

الرقم	فقرات المحور الأول	معامل الارتباط	sig	مستوى الدلالة
01	الفقرة الأولى	0.795	0.006	دالة عند مستوى الدلالة 0.01
02	الفقرة الثانية	0.146	0.687	غير دالة
03	الفقرة الثالثة	0.435	0.209	غير دالة

الإطار التطبيقي للدراسة ————— الفصل الرابع: الإجراءات المنهجية للدراسة

الرقم	فقرات المحور الأول	معامل الارتباط	sig	مستوى الدلالة
04	الفقرة الرابعة	0.335	0.344	غير دالة
05	الفقرة الخامسة	0.630	0.051	غير دالة
06	الفقرة السادسة	0.670	0.034	دالة عند مستوى الدلالة 0.05
07	الفقرة السابعة	0.670	0.034	دالة عند مستوى الدلالة 0.05
08	الفقرة الثامنة	0.788	0.007	دالة عند مستوى الدلالة 0.01
09	الفقرة التاسعة	0.816	0.004	دالة عند مستوى الدلالة 0.01
10	الفقرة العاشرة	0.479	0.161	غير دالة
11	الفقرة الحادية عشر	0.736	0.015	دالة عند مستوى الدلالة 0.05

الاستنتاج :

من نتائج الجدول السابق نجد أن أغلبية معاملات بيرسون من فقرات المحور الأول والدرجة الكلية للمحور الأول دالة إحصائياً، حيث كان الحد الأدنى لمعاملات الارتباط هو 0.670 فيما كان الحد الأعلى هو 0.816 ، بينما بقية الفقرات من المحور الأول: (1، 2، 3، 4، 5، 10) فهي غير دالة إحصائياً، وعليه فإن فقرات المحور الأول لا تتمتع بالاتساق التام والكلي داخليا مع المحور الذي تنتمي إليه.

▪ **الاتساق الداخلي للمحور الثاني :**

جدول رقم 25 : قياس صدق الاتساق الداخلي للمحور الثاني

الرقم	فقرات المحور الثاني	معامل الارتباط	sig	مستوى الدلالة
12	الفقرة الثانية عشر	0.822	0.004	دالة عند مستوى الدلالة 0.01
13	الفقرة الثالثة عشر	0.908	0.000	دالة عند مستوى الدلالة 0.01
14	الفقرة الرابعة عشر	0.815	0.004	دالة عند مستوى الدلالة 0.01
15	الفقرة الخامسة عشر	0.819	0.004	دالة عند مستوى الدلالة 0.01
16	الفقرة السادسة عشر	0.912	0.000	دالة عند مستوى الدلالة 0.01

الاستنتاج:

إن نتائج الجدول السابق نجد أن جميع معاملات بيرسون من فقرات المحور الثاني والدرجة الكلية للمحور الثاني دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة 0.01 حيث كان الحد الأدنى لمعاملات الارتباط هو

الإطار التطبيقي للدراسة ————— الفصل الرابع: الإجراءات المنهجية للدراسة

0.815 فيما كان الحد الأعلى هو 0.912.

وعليه فإن جميع فقرات المحور الثاني متسقة داخليا مع المحور الذي تنتمي إليه مما يثبت صدق الاتساق الداخلي لفقرات المحور الثاني.

▪ الاتساق الداخلي للمحور الثالث :

جدول رقم 26 : قياس صدق الاتساق الداخلي للمحور الثالث

الرقم	فقرات المحور الثالث	معامل الارتباط	sig	مستوى الدلالة
17	الفقرة السابعة عشر	0.876	0.001	دالة عند مستوى الدلالة 0.01
18	الفقرة الثامنة عشر	0.876	0.001	دالة عند مستوى الدلالة 0.01
19	الفقرة التاسعة عشر	!	!	!
20	الفقرة العشرون	0.190	0.600	غير دالة
21	الفقرة الواحد والعشرون	0.858	0.002	دالة عند مستوى الدلالة 0.01
22	الفقرة الثاني والعشرون	0.441	0.202	غير دالة
23	الفقرة الثالث والعشرون	0.843	0.002	دالة عند مستوى الدلالة 0.01
24	الفقرة الرابع والعشرون	0.894	0.000	دالة عند مستوى الدلالة 0.01
25	الفقرة الخامس والعشرون	0.809	0.005	دالة عند مستوى الدلالة 0.01
26	الفقرة السادس والعشرون	0.786	0.007	دالة عند مستوى الدلالة 0.01
27	الفقرة السابع والعشرون	0.294	0.410	غير دالة
28	الفقرة الثامن والعشرون	0.770	0.009	دالة عند مستوى الدلالة 0.01
29	الفقرة التاسع والعشرون	0.760	0.011	دالة عند مستوى الدلالة 0.05
30	الفقرة الثلاثون	0.876	0.001	دالة عند مستوى الدلالة 0.01

الاستنتاج :

من نتائج الجدول السابق نجد أن جل معاملات بيرسون من فقرات المحور الثالث (والتي تتمثل في عشرة فقرات، 10) والدرجة الكلية للمحور الثالث دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة 0.01 و 0.05 حيث كان الحد الأدنى لمعاملات الارتباط هو 0.760 فيما كان الحد الأعلى هو 0.894 ، أما باقي الفقرات والمتمثلة في أربعة ليست دالة إحصائياً ولا تتمتع بالاتساق الداخلي، وعليه فإن العدد الأكبر من فقرات المحور الثالث متسقة داخليا مع المحور الذي تنتمي إليه.

تم قياس ثبات استبيان الدراسة باستخدام برنامج SPSS وذلك بحساب معامل ألفا كرونباخ (Cronbach alpha)، ويعتمد هذا المعامل على قياس مدى الثبات الداخلي لأسئلة الاستبيان في مقدرتها على إعطاء نتائج متوافقة لردود المستجيبين اتجاه أسئلة الاستبيان، ويمكن تفسير ألفا على أنها معامل الثبات الداخلي بين الإجابات، ويوضح الجدول التالي النتائج المتحصل عليها بعد حساب هذا المعامل.

جدول رقم 27: قياس ثبات أداة الدراسة (معامل ألفا كرونباخ)

الجذر التربيعي لمعامل الثبات ألفا كرونباخ (معامل الصدق)	معامل الثبات ألفا كرونباخ	عدد البنود	محاوير الدراسة
0.872	0.761	11	المحور الأول دور منصة بروغراس في التحسين المستمر لإجراءات العمل من خلال القضاء على الهدر في الجهد والوقت والمال.
0.946	0.896	05	المحور الثاني دور منصة بروغراس في التحسين المستمر لإجراءات العمل من خلال ضمان الشفافية في التسيير.
0.956	0.915	14	المحور الثالث دور منصة بروغراس في التحسين المستمر لإجراءات العمل خلال تحقيق رضا المستخدم
0.956	0.914	30	المجموع

الاستنتاج :

من خلال الجدول أعلاه يتضح أن جميع محاور الدراسة تتمتع بمعدل ثبات مقبولة جدا تجاوزت (0.70) وهو الحد الأدنى المقبول، أما معامل ألفا كرونباخ الإجمالي للأداة فكانت قيمته عالية جدا (0.914) وهذا ما يفسر ويدل على دقة فقرات الاستبيان وإمكانية الوثوق به، كما يتضح من معامل الصدق أن المقياس يمكن أن يقيس ما وضع لقياسه بعد أن بلغ إجمالي معامل الصدق لجميع المحاور إلى قيمة (0.956).

4-5. توزيع استبيان الدراسة :

لقد تم توزيع 65 استبانة ، وتم استردادها كلها، وبعد فحص الاستبيانات لم يتم استبعاد أي منها نظرا لتحقيق الشروط المطلوبة للإجابة.

جدول رقم 28 : جدول توزيع الاستبيان

الاستبيانات الموزعة	الاستبيانات المستردة	الاستبيانات المستبعدة	الاستبيانات الصالحة للتحليل
65	65	00	65

5. الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة :

لمعالجة بيانات مفردات عينة الدراسة، تم استخدام برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية (Statistical Package for Social Sciences) والذي يرمز له بالرمز SPSS_{v22} يحتوي على مجموعة كبيرة من الاختبارات الإحصائية تدرج ضمن الإحصاء الوصفي كالتكرارات، المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية وضمن الإحصاء الاستدلالي، ومن تلك الأساليب المستعملة نذكر:

5-1. الأساليب الإحصائية الوصفية :

- التكرارات والنسب المئوية :

وهذا لتحديد استجابات أفراد العينة اتجاه عبارات محاور الاستبيان، حيث تحسب النسبة المئوية بقسمة عدد التكرارات الموافقة لعبارة ما على عدد أفراد العينة.

- المتوسط الحسابي :

يعد الوسط الحسابي أكثر مقاييس النزعة المركزية المستخدمة لدى الإحصائيين فهو يعبر عن القيمة التي تقع في منتصف البيانات، ويحسب بالعلاقة التالية:

$$X = \frac{\sum ni Xi}{N}$$

حيث أن:

n_i عدد خيارات فرد عينة الدراسة للخيار الواحد

x_i وزن الخيار في أداة الدراسة وهو يتراوح بين 1 و3.

N مجموع أفراد العينة وفي هذه الدراسة يقدر عددهم ب 65 فرد.

- الانحراف المعياري

هو أقوى مقاييس التشتت حساسية وأكثرها شيوعاً، ويستخدم لمعرفة مدى انحراف استجابات أفراد العينة عن متوسطها الحسابي، كما يفيد هذا المقياس في ترتيب عبارات محاور الاستبيان لصالح أقل تشتت عند تساوي متوسطاتها، ويحسب بالعلاقة التالية:

$$\sigma = \sqrt{\frac{\sum(x_i - \bar{x})^2}{N}}$$

5-2. الأساليب الإحصائية الاستدلالية :

أما بالنسبة للأساليب الإحصائية الاستدلالية فنجد التالي :

- معامل ارتباط بيرسون
- معامل ألفا كرونباخ : وذلك للتحقق من درجة ثبات أداة الدراسة المستخدمة.
- اختبار ت لدراسة الفروق لعينتين مستقلتين.
- تحليل التباين أحادي التصنيف (One Way Anova) لاختبار الفروق لأكثر مجموعتين مستقلتين.

الفصل الخامس

عرض ومناقشة نتائج الدراسة

1. عرض وتحليل نتائج الدراسة
2. عرض ومناقشة نتائج الدراسة في ضوء الفرضيات
3. الاستنتاج العام للدراسة
4. مقترحات الدراسة

1- عرض وتحليل نتائج الدراسة:

1-1. عرض وتحليل النتائج المتعلقة بالفرضية الأولى :

يوجد هناك دور لاستخدام المنصة الرقمية (progres) في التحسين المستمر لإجراءات العمل من خلال القضاء على الهدر في الوقت والجهد والمال من وجهة نظر أساتذة جامعة محمد خيضر بسكرة.

جدول رقم 29 : نتائج إجابات الأساتذة الجامعيين حول عبارات المحور الأول

الترتيب	الدرجة	انحراف معياري	متوسط حسابي	البدائل				البنء	الرقم
				لا أوافق	محايد	أوافق			
6	مرتفع	0.81	2.34	14	15	36	ت	يؤدي استخدام منصة progres إلى تقادي ارتكاب الأخطاء عند انجاز الأعمال	01
				21.5	23.1	55.4	%		
4	مرتفع	0.59	2.66	4	14	47	ت	يؤدي استخدام منصة progres إلى تقادي تكرار انجاز الأعمال	02
				6.2	21.5	72.3	%		
4	مرتفع	0.59	2.66	4	14	47	ت	يؤدي استخدام منصة progres إلى تقادي تراكم الأعمال	03
				6.2	21.5	72.3	%		
5	مرتفع	0.65	2.62	6	13	46	ت	يؤدي استخدام منصة progres إلى الدقة في انجاز الأعمال	04
				9.2	20	70.8	%		
4	مرتفع	0.64	2.66	6	10	49	ت	يؤدي استخدام منصة progres إلى السرعة في انجاز الأعمال	05
				9.2	15.4	75.4	%		
1	مرتفع	0.34	2.91	1	4	60	ت	يؤدي استخدام منصة progres إلى الاقتصاد في استهلاك الورق	06
				1.5	6.2	92.3	%		
2	مرتفع	0.50	2.80	3	7	55	ت	يؤدي استخدام منصة progres إلى تقادي تكس الأوراق في المكتب	07
				4.6	10.8	84.6	%		

الترتيب	الدرجة	انحراف معياري	متوسط حسابي	البدايل				البند	الرقم
				لا أوافق	محايد	أوافق			
3	مرتفع	0.51	2.78	3	8	54	ت	يؤدي استخدام منصة progres إلى ربح المساحة وإعادة ترتيب المكتب	08
				4.6	12.3	83.1	%		
9	متوسط	0.84	2.03	22	19	24	ت	يؤدي استخدام منصة progres إلى عدم الإحساس بالعبء الذهني	09
				33.8	29.2	36.9	%		
8	متوسط	0.86	2.18	19	15	31	ت	يؤدي استخدام منصة progres إلى عدم التذمر من انجاز الأعمال	10
				29.2	23.1	47.7	%		
7	متوسط	0.77	2.32	12	20	33	ت	يؤدي استخدام منصة progres إلى تقادي الشكاوى من المستخدمين	11
				18.5	30.8	50.8	%		
2	مرتفع	0.40	2.54	المستوى الكلي للمحور					

الاستنتاج :

يوضح الجدول أعلاه الوسط الحسابي والانحراف المعياري ودرجة الموافقة وذلك بالنسبة لكل عبارة من عبارات المحور الأول الذي يضم 11 عبارة والمتعلقة بالفرضية الفرعية أو الجزئية الأولى التي تقول :

يوجد هناك دور لاستخدام المنصة الرقمية (progres) في التحسين المستمر لإجراءات العمل من خلال القضاء على الهدر في الوقت والجهد والمال من وجهة نظر أساتذة جامعة محمد خيضر بسكرة.

وانطلاقاً من قراءتنا للجدول أعلاه وبناءً على ما جاء من نتائج الإحصاء الوصفي لعبارات هذا المحور نجد أغليبيتها متحصلة على متوسطات حسابية كلية مرتفعة وبالتالي درجة موافقة مرتفعة لعبارات هذا المحور الأول، فقد احتلت العبارة رقم 06 (يؤدي استخدام منصة progres إلى الاقتصاد في استهلاك الورق) الرتبة الأولى من حيث درجة الموافقة عليه بمتوسط حسابي قدره 2.91 تليه العبارة رقم 07 (يؤدي استخدام منصة progres إلى تقادي تكديس الأوراق في المكتب) في الرتبة الثانية من حيث درجة الموافقة

الإطار التطبيقي للدراسة _____ الفصل الخامس : عرض ومناقشة نتائج الدراسة

وبمتوسط حسابي قدره 2.80 ثم جاءت العبارة رقم 08 (يؤدي استخدام منصة progres إلى ربح المساحة وإعادة ترتيب المكتب) في المرتبة الثالثة وبدرجة موافقة عالية أيضا وبمتوسط حسابي قدره 2.78، واحتلت العبارات رقم 02 (يؤدي استخدام منصة progres إلى تفادي تكرار انجاز الأعمال) و03 (يؤدي استخدام منصة progres إلى تفادي تراكم الأعمال) و 05 (يؤدي استخدام منصة progres إلى السرعة في انجاز الأعمال) على التوالي المرتبة الرابعة بدرجة موافقة مرتفعة وبنفس المتوسط الحسابي قدره 2.66، كما أتت العبارة رقم 04 (يؤدي استخدام منصة progres إلى الدقة في انجاز الأعمال) في الترتيب الخامس بدرجة موافقة مرتفعة كبقية العبارات الفارطة وبمتوسط حسابي قدره 2.62، ثم العبارة رقم 01 (يؤدي استخدام منصة progres إلى تفادي ارتكاب الأخطاء عند انجاز الأعمال) في المرتبة السادسة ودرجة موافقة مرتفعة وبمتوسط حسابي قدره 2.34 وفي الأخير بقية العبارات وبالترتيب وبدرجة موافقة متوسطة (رقم 11، رقم 10، رقم 09) بمتوسطات حسابية على التوالي : 2.03، 2.18، 2.32.

أما فيما يخص المتوسط الحسابي الكلي للمحور فلقد تحصل على متوسط قدره 2.54 وبالتالي درجة موافقة كلية مرتفعة، كما احتل المحور من حيث درجة الموافقة الترتيب الثاني بالنسبة لباقي المحاور .

وختاما وبناء على هذه النتائج الإحصائية الوصفية نستطيع القول أن هذا المحور حقق نسبة إجابة مرتفعة، كما نالت أغلبية بنوده درجة موافقة مرتفعة وبالتالي لا توجد فروق واضحة وبينه أو معتبرة بل اتفاق شبه كلي وتام لأغلبية الأساتذة الجامعيين حول هذا المحور وحول فرضيته التي مقالها :

يوجد هناك دور لاستخدام المنصة الرقمية (progres) في التحسين المستمر لإجراءات العمل من خلال القضاء على الهدر في الوقت والجهد والمال من وجهة نظر أساتذة جامعة محمد خيضر بسكرة

1-2. عرض وتحليل النتائج المتعلقة بالفرضية الثانية :

يوجد هناك دور لاستخدام المنصة الرقمية (progres) في التحسين المستمر لإجراءات العمل من خلال ضمان الشفافية في التسيير من وجهة نظر أساتذة جامعة محمد خيضر بسكرة

جدول رقم 30 : نتائج إجابات الأساتذة الجامعيين حول عبارات المحور الثاني.

الرقم	البند	البدائل			متوسط حسابي	انحراف معياري	الدرجة	الترتيب
		أوافق	محايد	لا أوافق				

الرقم	البند	البدائل				متوسط حسابي	انحراف معياري	الدرجة	الترتيب
		لا أوافق	محايد	أوافق					
12	يؤدي استخدام منصة progres إلى ضمان شفافية التسيير من خلال تبني الحكم الراشد عند انجاز إجراءات العمل.	4	16	45	ت	2.63	0.60	مرتفع	3
		6.2	24.6	69.2	%				
13	يؤدي استخدام منصة progres إلى ضمان شفافية التسيير من خلال إيصال المعلومة في وقتها لكل مستخدميها عند انجاز إجراءات العمل.	2	15	48	ت	2.71	0.52	مرتفع	1
		3.1	23.1	73.8	%				
14	يؤدي استخدام منصة progres إلى ضمان شفافية التسيير من خلال إيصال المعلومة واضحة لكل مستخدميها عند انجاز إجراءات العمل.	4	11	50	ت	2.71	0.57	مرتفع	1
		6.2	16.9	76.9	%				
15	يؤدي استخدام منصة progres إلى ضمان شفافية التسيير من خلال تكافؤ الفرص للوصول للمعلومة لدى كل المستخدمين.	5	12	48	ت	2.66	0.61	مرتفع	2
		7.7	18.5	73.8	%				
16	يؤدي استخدام منصة progres إلى ضمان شفافية التسيير من خلال استبعاد الممارسات البيروقراطية في العمل.	8	11	46	ت	2.58	0.70	مرتفع	4
		12.3	16.9	70.8	%				
1	المستوى الكلي للمحور				2.65	0.49	مرتفع	1	

الاستنتاج :

يبين الجدول في الأعلى الوسط الحسابي والانحراف المعياري ودرجة الموافقة وذلك بالنسبة لكل فقرة من فقرات المحور الثاني الذي يحتوي على 05 فقرات والمتصلة بالفرضية الفرعية أو الجزئية الثانية التي

الإطار التطبيقي للدراسة _____ الفصل الخامس : عرض ومناقشة نتائج الدراسة

تنص على انه يوجد هناك دور لاستخدام المنصة الرقمية (progres) في التحسين المستمر لإجراءات العمل من خلال ضمان الشفافية في التسيير من وجهة نظر أساتذة جامعة محمد خيضر بسكرة.

والحقيقة انه بعد الانتهاء مباشرة من التمثيل الجدولي ومن النظرة الأولى تبين لنا درجة الموافقة العالية لكل فقرات المحور، فبعد قراءتنا للجدول المبين أعلاه، وبناء على ما جاء فيه من نتائج الإحصاء الوصفي لفقرات هذا المحور نجد أنها كلها متحصلة على متوسطات حسابية كلية مرتفعة وبالتالي درجة موافقة مرتفعة لفقرات هذا المحور الثاني، فلقد احتلت الفقرة رقم 13 (يؤدي استخدام منصة progres إلى ضمان شفافية التسيير من خلال إيصال المعلومة في وقتها لكل مستخدميها عند انجاز إجراءات العمل) والفقرة رقم 14 (يؤدي استخدام منصة progres إلى ضمان شفافية في التسيير من خلال إيصال المعلومة واضحة لكل مستخدميها عند انجاز إجراءات العمل) في نفس المرتبة الأولى من حيث درجة الموافقة و بمتوسط حسابي على التوالي قدره 2.71 ثم تليهم الفقرة رقم 15 (يؤدي استخدام منصة progres إلى ضمان شفافية التسيير من خلال تكافؤ الفرص للوصول للمعلومة لدى كل المستخدمين) والتي جاءت في المرتبة الثانية بدرجة موافقة مرتفعة وبمتوسط حسابي قدره 2.66 وبعدهم الفقرة رقم 12 (يؤدي استخدام منصة progres إلى ضمان شفافية التسيير من خلال تبني الحكم الراشد عند انجاز إجراءات العمل) في المرتبة الثالثة وبدرجة موافقة مرتفعة وبمتوسط حسابي مقداره 2.63 وفي الأخير وفي المرتبة الرابعة الفقرة رقم 16 (يؤدي استخدام منصة progres إلى ضمان شفافية التسيير من خلال استبعاد الممارسات البيروقراطية في العمل) وبمتوسط حسابي يساوي 2.58 بدرجة موافقة مرتفعة وبمتوسط حسابي قدره 2.58.

أما فيما يخص المتوسط الحسابي الكلي للمحور فلقد تحصل على متوسط قدره 2.65 وبالتالي درجة موافقة كلية مرتفعة، كما احتل المحور من حيث درجة الموافقة الترتيب الأول بالنسبة لباقي المحاور.

وأخيرا وبناء على هذه النتائج الإحصائية الوصفية نستطيع القول أن هذا المحور حقق نسبة إجابة مرتفعة، كما نالت أغلبية بنوده درجة موافقة مرتفعة وبالتالي لا توجد فروق حول فقرات هذا المحور بل الموافقة الكلية للأساتذة الجامعيين حول هذا المحور وحول فرضيته التي مقالها :

يوجد هناك دور لاستخدام المنصة الرقمية (progres) في التحسين المستمر لإجراءات العمل من خلال

ضمان الشفافية في التسيير من وجهة نظر أساتذة جامعة محمد خيضر بسكرة.

1-3. عرض وتحليل النتائج المتعلقة بالفرضية الثالثة :

يوجد هناك دور لاستخدام المنصة الرقمية (progres) في التحسين المستمر لإجراءات العمل من خلال تحقيق رضا المستخدم من وجهة نظر أساتذة جامعة محمد خيضر بسكرة

جدول رقم 31 : نتائج إجابات الأساتذة الجامعيين حول عبارات المحور الثالث.

الترتيب	الدرجة	انحراف معياري	متوسط حسابي	البدائل				البند	الرقم
				لا أوافق	محايد	أوافق			
5	مرتفع	0.61	2.57	4	20	41	ت	يؤدي استخدام منصة progres إلى الشعور بالرضا نتيجة إتقان العمل	17
				6.2	30.8	63.1	%		
4	مرتفع	0.61	2.58	4	19	42	ت	يؤدي استخدام منصة progres إلى الشعور بالرضا نتيجة التحكم في عمل	18
				6.2	29.2	64.6	%		
2	مرتفع	0.65	2.63	6	12	47	ت	يؤدي استخدام منصة progres إلى الشعور بالرضا نتيجة اكتساب مهارات جديدة.	19
				9.2	18.5	72.3	%		
11	متوسط	0.68	2.25	9	31	25	ت	يؤدي استخدام منصة progres إلى الشعور بالرضا نتيجة تحسن العلاقات مع الزملاء في العمل.	20
				13.8	47.7	38.5	%		
9	مرتفع	0.69	2.35	8	26	31	ت	يؤدي استخدام منصة progres إلى الشعور بالرضا نتيجة زيادة التقدير الذات	21
				12.3	40	47.7	%		
13	متوسط	0.74	2.03	17	29	19	ت	يؤدي استخدام منصة progres إلى الشعور بالرضا نتيجة تلقي التحفيز المادي والمعنوي من المسؤولين.	22
				26.2	44.6	29.2	%		
7	مرتفع	0.73	2.51	9	14	42	ت	يؤدي استخدام منصة progres إلى الشعور بالرضا نتيجة تحسن مناخ العمل	23
				13.8	21.5	64.6	%		

الرقم	البند	البدائل				متوسط حسابي	انحراف معياري	الدرجة	الترتيب
		لا أوافق	محايد	أوافق					
24	يؤدي استخدام منصة progres إلى الشعور بالرضا نتيجة تحسن ظروف العمل	ت	33	24	8	2.38	0.70	مرتفع	8
		%	50.8	36.9	12.3				
25	يؤدي استخدام منصة progres إلى الشعور بالرضا نتيجة عدم الشعور بالملل	ت	31	25	9	2.34	0.71	مرتفع	10
		%	47.7	38.5	13.8				
26	يؤدي استخدام منصة progres إلى الشعور بالرضا نتيجة وضوح الدور في العمل	ت	47	13	5	2.65	0.62	مرتفع	1
		%	72.3	20	7.7				
27	يؤدي استخدام منصة progres إلى الشعور بالرضا نتيجة تراجع عبء العمل	ت	34	19	12	2.34	0.77	مرتفع	10
		%	52.3	29.2	18.5				
28	يؤدي استخدام منصة progres إلى الشعور بالرضا نتيجة عدم الإحساس بالضغط في العمل.	ت	26	25	14	2.18	0.76	متوسط	12
		%	40	38.5	21.5				
29	يؤدي استخدام منصة progres إلى الشعور بالرضا نتيجة تحسن الاتصالات في الجامعة	ت	42	16	7	2.54	0.68	مرتفع	6
		%	64.6	24.6	10.8				
30	يؤدي استخدام منصة progres إلى الشعور بالرضا نتيجة زيادة فعالية ادائك	ت	43	18	4	2.60	0.60	مرتفع	3
		%	66.2	27.7	6.2				
3	المستوى الكلي للبعد				2.42	0.49	مرتفع	3	

الاستنتاج :

يعرض الجدول الموجود إلى الأعلى الوسط الحسابي والانحراف المعياري ودرجة الموافقة بالنسبة لكل بند من بنود المحور الثالث الذي يتكون من 14 بندا والتي لها علاقة بالفرضية الفرعية أو الجزئية الثالثة

الإطار التطبيقي للدراسة _____ الفصل الخامس : عرض ومناقشة نتائج الدراسة

التي تقول : يوجد هناك دور لاستخدام المنصة الرقمية (progres) في التحسين المستمر لإجراءات العمل من خلال تحقيق رضا المستخدم من وجهة نظر أساتذة جامعة محمد خيضر بسكرة

وبعد إجرائنا لقراءة متأنية لما قدمه الجدول أعلاه وبناءا على ما جاء فيه من نتائج الإحصاء الوصفي لبنود هذا المحور نجد أنها تراوحت بين الموافقة وعدمها، على أن هناك تفوق بسيط لمجموع البنود التي نالت درجة موافقة مرتفعة على الأخرى التي نالت درجة اقل، فلقد احتل البند رقم 26 (يؤدي استخدام منصة progres إلى الشعور بالرضا نتيجة وضوح الدور في العمل) المرتبة الأولى من حيث درجة الموافقة عليه بمتوسط حسابي قدره 2.65 يليه البند رقم 19 (يؤدي استخدام منصة progres إلى الشعور بالرضا نتيجة اكتساب مهارات جديدة) في المرتبة الثانية من حيث درجة الموافقة وبمتوسط حسابي قدره 2.63 ثم جاء البند رقم 30 (يؤدي استخدام منصة progres إلى الشعور بالرضا نتيجة زيادة فعالية أدائك) في المرتبة الثالثة وبدرجة موافقة عالية أيضا وبمتوسط حسابي قدره 2.60، واحتل البند رقم 18 (يؤدي استخدام منصة progres إلى الشعور بالرضا نتيجة التحكم في عمل) المرتبة الرابعة وبمتوسط حسابي قدره 2.58، كما يأتي البند رقم 17 (يؤدي استخدام منصة progres إلى الشعور بالرضا نتيجة إتقان العمل) في الترتيب الخامس بدرجة موافقة مرتفعة كبقية البنود الفارطة وبمتوسط حسابي قدره 2.57، وفي المرتبة السادسة البند رقم 29 (يؤدي استخدام منصة progres إلى الشعور بالرضا نتيجة تحسن الاتصالات في الجامعة) وبمتوسط حسابي قدره ب2.54 يليه البند رقم 23 (يؤدي استخدام منصة progres إلى الشعور بالرضا نتيجة تحسن مناخ العمل) في المرتبة السابعة وبمتوسط قدره 2.51، البند رقم 24 في الرتبة الثامنة وبمتوسط يساوي 2.38، البند رقم 21 (يؤدي استخدام منصة progres إلى الشعور بالرضا نتيجة تحسن العلاقات مع الزملاء في العمل) في المرتبة التاسعة وبدرجة موافقة مرتفعة ومتوسط حسابي يساوي 2.35، البند رقم 25 (يؤدي استخدام منصة progres إلى الشعور بالرضا نتيجة عدم الشعور بالملل) والبند رقم 27 (يؤدي استخدام منصة progres إلى الشعور بالرضا نتيجة تراجع عبء العمل) على التوالي في المرتبة العاشرة وبدرجة موافقة مرتفعة وبنفس المتوسط الحسابي الذي يساوي 2.34، البند رقم 20 (يؤدي استخدام منصة progres إلى الشعور بالرضا نتيجة تحسن العلاقات مع الزملاء في العمل) يحتل المرتبة الحادية عشر وبدرجة موافقة متوسطة وبمتوسط حسابي يساوي 2.25، البند رقم 28 (يؤدي استخدام منصة progres إلى الشعور بالرضا نتيجة عدم الإحساس بالضغط في العمل) في المرتبة الثانية عشر وبدرجة موافقة متوسطة وبمتوسط حسابي يساوي 2.18، البند الأخير رقم 22 (يؤدي استخدام منصة progres إلى

الشعور بالرضا نتيجة تلقي التحفيز المادي والمعنوي من المسؤولين) وبدرجة موافقة متوسطة وبمتوسط حسابي يقدر ب 2.03 .

أما فيما يخص المتوسط الحسابي الكلي للمحور فلقد تحصل على متوسط قدره 2.42 وبالتالي درجة موافقة شبه مرتفعة، كما احتل المحور من حيث درجة الموافقة الترتيب الثالث والأخير بالنسبة لباقي المحاور .

وختاما وبناء على هذه النتائج الإحصائية الوصفية نستطيع القول أن هذا المحور حقق نسبة إجابة شبه تامة، كما نالت البعض من بنوده درجة موافقة كلية متوسطة وبالتالي نستطيع القول انه لا وجود لفروق كبيرة حول مضامين هذا المحور بل اتفاق شبه كلي وقبول نسبي للأساتذة له ولفرضيته التي مقالها: **يوجد هناك دور لاستخدام المنصة الرقمية (progres) في التحسين المستمر لإجراءات العمل من خلال تحقيق رضا المستخدم من وجهة نظر أساتذة جامعة محمد خيضر بسكرة**

وخلاصة لما سبق ذكره حول المحاور الثلاثة وبالفرضيات المتصلة بها كان تجسيد هذا الجدول إلى الأسفل ليقدم لنا الصورة الإجمالية أو الكلية حول النتائج الوصفية المتحصل عليها.

جدول رقم 32 : ترتيب محاور الاستبيان حسب المتوسطات الحسابية

الترتيب	درجة الموافقة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	عدد البنود	المحاور
1	مرتفع	0.49	2.65	05	المحور الثاني
2	مرتفع	0.40	2.54	11	المحور الأول
3	مرتفع	0.49	2.42	14	المحور الثالث

من خلال هذا الجدول نستخلص ما يلي :

بان كل محاور الاستبيان والتي لها علاقة مباشرة بفرضيات الدراسة متحصلة على درجة موافقة مرتفعة، وكذلك متوسطاتها الحسابية مرتفعة وتفق 2.34 وهذا ما يؤكد حقيقة الدور الفعال الذي تؤديه التكنولوجيا عموما والمنصة الرقمية progres خصوصا في التحسين المستمر لإجراءات العمل، وجاء المحور الثاني في الترتيب الأول بمتوسط حسابي يساوي 2.65 مما يدل بأنه لا وجود لتضارب وجهات نظر الأساتذة حول موضوع الشفافية والابتعاد كلية عن الممارسات البيروقراطية وهذا أيضا مرتبط بالوعي والنضج المهني لدى نخبة الأمة، يليه المحور الأول في الترتيب الثاني بمتوسط حسابي قدره 2.54 ، هذا المحور الذي يدور

الإطار التطبيقي للدراسة _____ الفصل الخامس : عرض ومناقشة نتائج الدراسة محتواه حول دور progres في القضاء على الهدر في الوقت والمال وبالتالي الوصول إلى أداء امثل وفعال وأخيرا المحور الثالث في الترتيب الأخير بمتوسط حسابي يساوي 2.42 وهذا شى طبيعي بان يأتي هذا المحور في الأخير لوجود اتفاق في بنود واعتراض على بنود أخرى مما يدل على أن التكنولوجيا ليست هي وحدها من يحقق الرضا الوظيفي لدى المستخدم وإنما ذلك يعود لأسباب وعوامل أخرى وما التكنولوجيا الرقمية و progres إلا وسيلة مساعدة.

2- عرض ومناقشة نتائج الدراسة في ضوء الفرضيات:

2-1. عرض ومناقشة نتائج الفرضية الفرعية الأولى :

لغرض التحقق من صحة هذه الفرضية الأولى الآتي مفادها :

" يوجد هناك دور لاستخدام المنصة الرقمية (progres) في التحسين المستمر لإجراءات العمل من خلال القضاء على الهدر في الوقت والجهد والمال من وجهة نظر أساتذة جامعة محمد خيضر بسكرة".

وبداية ولاختبارها سنعمل على التأكد من وجود أو عدم وجود الفروق في وجهات نظر أساتذة جامعة محمد خيضر بسكرة حول دور استخدام المنصة الرقمية (progres) في التحسين المستمر لإجراءات العمل من خلال القضاء على الهدر في الوقت والجهد والمال تعزى للجنس، أو الاقدمية، أو التخصص أو منصب العمل.

2-1-1. الفروق في وجهات نظر الأساتذة تبعا للجنس :

وللتأكد من صحة هذه الفرضية قمنا بإجراء اختبار T لعينتين مستقلتين (Independent Sample T TEST) وبعد التأكد من فرضيات الاختبار وشروطه كانت النتائج كالتالي:

جدول رقم 33 : نتائج اختبار T للفرق في وجهات نظر الأساتذة حول دور (progres) في التحسين المستمر لإجراءات العمل من خلال القضاء على الهدر في الوقت والجهد والمال تبعا لمتغير الجنس

اختبار T لتساوي المتوسطات				اختبار Levens لتجانس التباين		المحور الأول	
المتوسط الحسابي		Sig	درجة الحرية	قيمة T	قيمة F		Sig
أنثى	ذكر						

2.51	2.60	0.389	63	0.867	0.707	0.142	فرضية التجانس	جهات
		0.390	63	0.868			فرضية عدم التجانس	نظر الأساتذة

من الجدول السابق نلاحظ أن نتيجة اختبار Levens لتجانس لتباين داعمة لفرضية التجانس، حيث بلغ مستوى الدلالة 0.707 Sig وهو أكبر من مستوى المعنوية 0.05 وبالتالي لا توجد فروق في جهات نظر الأساتذة حول دور (progres) في التحسين المستمر لإجراءات العمل من خلال القضاء على الهدر في الوقت والجهد والمال تبعاً للجنس.

ونستطيع تفسير عدم وجود اختلاف في جهات نظر الأساتذة لدى الجنسين ذكور وإناث حول دور (progres) في التحسين المستمر لإجراءات العمل من خلال القضاء على الهدر في الوقت والجهد والمال إلى الاستعمال الموحد من طرفهم جميعاً، إلى جانب أنها وسيلة إجبارية في العمل وليست اختيارية، ومرتبطة بالتحويلات والتغيرات التي عرفتتها بيئة العمل إضافة إلى الاتفاق في جانب إيجابياتها وجدواها في العمل.

2-1-2. الفروق في جهات نظر الأساتذة تبعاً للأقدمية :

جدول رقم 34 : نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي (ONE WAY ANOVA) لاختبار الفروق في جهات نظر الأساتذة حول دور (progres) في التحسين المستمر لإجراءات العمل من خلال القضاء على الهدر في الوقت والجهد والمال تبعاً لمتغير الأقدمية

مستوى الدلالة Sig	قيمة F	الأقدمية	
0.541	0.725	أقل من 5 سنوات	جهات النظر حول المحور الأول
		من 5 إلى 10	
		من 10 إلى 15	
		أكثر من 15	

نلاحظ من الجدول السابق أن قيمة F بلغت 0.725 بمستوى الدلالة 0.541 وهي أكبر من مستوى المعنوية 0.05 وعليه لا توجد فروق في جهات نظر الأساتذة حول دور (progres) في التحسين المستمر لإجراءات العمل من خلال القضاء على الهدر في الوقت والجهد والمال تبعاً لمتغير الأقدمية.

ويمكن لنا تفسير عدم وجود اختلاف أو تعارض في جهات نظر الأساتذة حول دور (progres) في التحسين المستمر لإجراءات العمل من خلال القضاء على الهدر في الوقت والجهد والمال تعزى لمتغير

الإطار التطبيقي للدراسة _____ الفصل الخامس : عرض ومناقشة نتائج الدراسة
الاقدمية إلى تأثير فئات الأساتذة التي تمتلك مدة اقدمية عمل ما بين 5 الى 10 سنوات أو 10 إلى 15 سنة
أو تفوق 15 سنة، بحكم خبرة هؤلاء، ومرور هؤلاء على صعوبات العمل وضغوطه فهم أولاً من يستطيعون
المقارنة بين الماضي والمستقبل ويستطيعون ترجيح الكفة لصالح هذه الوسيلة في حال جدواها حقيقة ملموسة
وفعالة.

2-1-3. الفروق في وجهات نظر الأساتذة تبعاً للتخصص :

جدول رقم 35 : نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي (ONE WAY ANOVA) لاختبار الفروق في
وجهات نظر الأساتذة حول دور (progres) في التحسين المستمر لإجراءات العمل من خلال القضاء
على الهدر في الوقت والجهد والمال تبعاً لمتغير التخصص

مستوى الدلالة Sig	قيمة F	الاقدمية	وجهات النظر حول المحور الأول
0.018	3.599	علم النفس	
		علم الاجتماع	
		الانثروبولوجيا	
		الفلسفة	

نلاحظ من الجدول السابق أن قيمة F بلغت 3.599 بمستوى الدلالة 0.018 وهي اقل من مستوى
المعنوية 0.05 وعليه توجد فروق في وجهات نظر الأساتذة حول دور (progres) في التحسين المستمر
لإجراءات العمل من خلال القضاء على الهدر في الوقت والجهد والمال تعزى لمتغير التخصص.

ولمعرفة لصالح أي تخصص كانت هذه الفروق استخدمنا اختبار HOC POST للمقارنات البعدية
المبين في الجدول التالي :

جدول رقم 36 : نتائج اختبار POST HOC للمقارنات البعدية

مستوى الدلالة Sig	الفرق في المتوسطات	تخصصات الجامعة	وجهات النظر حول المحور الأول
0.222	2.4364	علم النفس	
0.222	2.5152	علم الاجتماع	
0.222	2.4091	الانثروبولوجيا	
0.222	2.8760	الفلسفة	

الإطار التطبيقي للدراسة _____ الفصل الخامس : عرض ومناقشة نتائج الدراسة

يتضح من الجدول السابق أن الفروق في وجهات نظر الأساتذة حول دور (progres) في التحسين المستمر لإجراءات العمل من خلال القضاء على الهدر في الوقت والجهد والمال كانت لصالح أساتذة تخصص الفلسفة بمتوسط قدره 2.87 ودرجة موافقة مرتفعة، تليه تخصص علم الاجتماع ثم علم النفس وأخيرا تخصص الانثروبولوجيا.

نستطيع تفسير ذلك بان هذا الاختلاف والتباين في وجهات النظر شيء طبيعي وصحي ومقبول، والذي قد يكون مرتبط بالمكتسبات القبلية والقناعات والمعارف واتجاهات الأساتذة في كل تخصص.

2-1-4. الفروق في وجهات نظر الأساتذة تبعا لمنصب العمل :

جدول رقم 37: نتائج اختبار T للفروق في وجهات نظر الأساتذة حول دور (progres) في التحسين المستمر لإجراءات العمل من خلال القضاء على الهدر في الوقت والجهد والمال تبعا لمتغير منصب العمل

اختبار T لتساوي المتوسطات				اختبار Levens لتجانس التباين		المحور الأول	
				Sig	قيمة F		
المتوسط الحسابي	Sig	درجة الحرية	قيمة T	Sig	قيمة F	وجهات نظر الأساتذة	
إداري	أستاذ						
2.697	0.218	63	-1.24	0.235	1.437	فرضية التجانس	
2.517	0.099	63	-1.75			فرضية عدم التجانس	

من الجدول السابق نلاحظ أن نتيجة اختبار Levens لتجانس التباين داعمة لفرضية التجانس، حيث بلغ مستوى الدلالة Sig 0.235 وهو اكبر من مستوى المعنوية 0.05 وبالتالي لا توجد فروق في وجهات نظر الأساتذة حول دور (progres) في التحسين المستمر لإجراءات العمل من خلال القضاء على الهدر في الوقت والجهد والمال تبعا لمنصب العمل.

بالنسبة لانعدام الفروق في وجهات النظر الأساتذة الجامعيين تعزى لمتغير منصب العمل حول دور (progres) في التحسين المستمر لإجراءات العمل من خلال القضاء على الهدر في الوقت والجهد والمال، فبالرغم أن الفئتين غير متساويتين من حيث عدد الأفراد فيها، يمكن تفسير مرد ذلك إلى أن الفئتين بحاجة ماسة إليه، وهم مجبرين غير مخيرين على استخدامه بحكم الضرورات لا الاختيارات.

الإطار التطبيقي للدراسة _____ الفصل الخامس : عرض ومناقشة نتائج الدراسة الإستنتاج الخاص باختبار الفرضية الأولى :

لقد أكدت النتائج السابقة من خلال الإحصاء الاستدلالي إلى انه لا وجود للفروق في وجهات نظر الأساتذة حول دور منصة progres في التحسين المستمر لإجراءات العمل من خلال القضاء على الهدر في الوقت والجهد والمال تعزي لمتغيرات الجنس أو الاقدمية أو التخصص أو منصب العمل، وهذه النتائج المتحصل عليها تتقاطع من جهة مع الأدب النظري للدراسة في فصلها الثاني المرتبط بالتكنولوجيا الرقمية عند ذكر فوائد وأهداف استخدام التكنولوجيا الرقمية من حيث تجلب الراحة والرفاهية للمستخدم وتوفر الجهد والوقت والمال وتقتصد في استهلاك الورق وتسرع من انجاز الأعمال (انظر إلى الصفحة رقم 37 إلى ص 38) ومن جهة أخرى تتقاطع مع نتائج بعض الدراسات السابقة مثل دراسة د.حسين مراد المعنونة الإدارة الالكترونية ودورها في تبسيط إجراءات العمل في جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية التي أثبتت ذلك إلى جانب دراسة ادم رحمون المعنونة استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة وعلاقتها بالفعالية التنظيمية في المؤسسة التي توصلت إلى وجود علاقة بين استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة والفعالية التنظيمية في المؤسسة، وأخيرا ومن خلال ما سبق نستطيع القول بان الفرضية الجزئية أو الفرعية الأولى التي تقول :

"يوجد هناك دور لاستخدام المنصة الرقمية (progres) في التحسين المستمر لإجراءات العمل من خلال القضاء على الهدر في الوقت والجهد والمال من وجهة نظر أساتذة جامعة محمد خيضر بسكرة" بأنها على العموم محققة ماعدا في جانب التخصص، وبالتالي نعتبر بأنه لا وجود لاختلافات كبيرة وذات تأثير في وجهات نظر الأساتذة الجامعيين بل يتفوقون أغليبتهم حول الدور الذي تؤديها المنصة الرقمية progres في التحسين المستمر لإجراءات العمل من خلال القضاء على الهدر في الجهد والوقت والمال.

2-1. عرض ومناقشة نتائج الفرضية الفرعية الثانية :

لغرض التحقق من صحة هذه الفرضية الثانية :

"يوجد هناك دور لاستخدام المنصة الرقمية (progres) في التحسين المستمر لإجراءات العمل من خلال ضمان الشفافية في التسيير من وجهة نظر أساتذة جامعة محمد خيضر بسكرة".

وبداية ولاختبار هذه الفرضية سنعمل على التأكد من وجود أو عدم وجود الفروق في وجهات نظر أساتذة جامعة محمد خيضر بسكرة حول دور استخدام المنصة الرقمية (progres) في التحسين المستمر

الإطار التطبيقي للدراسة _____ الفصل الخامس : عرض ومناقشة نتائج الدراسة لإجراءات العمل من خلال ضمان الشفافية في التسيير تعزى للجنس، أو الاقدمية، أو التخصص أو منصب العمل.

2-2-1. الفروق في وجهات نظر الأساتذة تبعاً للجنس :

وللتأكد من صحة هذه الفرضية قمنا بإجراء اختبار T لعينتين مستقلتين (Independent Sample T TEST) وبعد التأكد من فرضيات الاختبار وشروطه كانت النتائج كالتالي :

جدول رقم 38 : نتائج اختبار T للفرق في وجهات نظر الأساتذة حول دور (progres) في التحسين المستمر لإجراءات العمل من خلال ضمان الشفافية في التسيير تبعاً لمتغير الجنس

اختبار T لتساوي المتوسطات				اختبار Levens لتجانس التباين		المحور الثاني	
المتوسط الحسابي		Sig	درجة الحرية	قيمة T	Sig		
أنثى	ذكر						
2.58	2.80	0.101	63	0.867	0.007	7.679	فرضية التجانس
		0.048	63	0.868			فرضية عدم التجانس

من الجدول السابق نلاحظ أن نتيجة اختبار Levens لتجانس التباين غير داعمة لفرضية التجانس، حيث بلغ مستوى الدلالة Sig 0.007 وهو اقل من مستوى المعنوية 0.05 وبالتالي توجد فروق في وجهات نظر الأساتذة بين الذكور والإناث حول دور (progres) في التحسين المستمر لإجراءات العمل من خلال الشفافية في التسيير لصالح الذكور بمتوسط حسابي يساوي (2.80).

يمكن تفسير وجود اختلافات في وجهات نظر الأساتذة تعزى للجنس حول دور استخدام المنصة الرقمية (progres) في التحسين المستمر لإجراءات العمل من خلال ضمان الشفافية في التسيير إلى المعاملات في الواقع اليومي، وان ذلك لا يمكن ربطه فقط بالوسيلة التكنولوجية، ولكن أيضاً إلى نضج ووعي الفرد وذهنيته وتقيدته بأخلاقيات المهنة.

2-2-2. الفروق في وجهات نظر الأساتذة تبعاً للاقدمية :

الإطار التطبيقي للدراسة _____ الفصل الخامس : عرض ومناقشة نتائج الدراسة

جدول رقم 39 : نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي (ONE WAY ANOVA) لاختبار الفروق في وجهات نظر الأساتذة حول دور (progres) في التحسين المستمر لإجراءات العمل من خلال ضمان

الشفافية في التسيير تبعاً لمتغير الإقدمية

مستوى الدلالة Sig	قيمة F	الإقدمية	
0.991	0.018	أقل من 5 سنوات	وجهات النظر حول المحور الثاني
		من 5 إلى 10	
		من 10 إلى 15	
		أكثر من 15	

نلاحظ من الجدول السابق أن قيمة F بلغت 0.018 بمستوى الدلالة 0.991 وهي أكبر من مستوى المعنوية 0.05 وعليه لا توجد فروق في وجهات نظر الأساتذة حول دور (progres) في التحسين المستمر لإجراءات العمل من خلال ضمان الشفافية في التسيير تبعاً لمتغير الإقدمية.

يمكن لنا تفسير عدم وجود فروق في وجهات نظر الأساتذة الجامعيين حول دور (progres) في التحسين المستمر لإجراءات العمل من خلال ضمان الشفافية في التسيير تعزى لمتغير الإقدمية تعود لأغلبية أفراد العينة الذين يتمتعون بالخبرة الكبيرة والكافية، والتي تمنحهم الأهلية والقدرة على بلورة الأفكار الجيدة واتخاذ القرارات الصائبة والصحيحة.

2-2-3. الفروق في وجهات نظر الأساتذة تبعاً للتخصص :

جدول رقم 40 : نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي (ONE WAY ANOVA) لاختبار الفروق في وجهات نظر الأساتذة حول دور (progres) في التحسين المستمر لإجراءات العمل من خلال ضمان

الشفافية في التسيير تبعاً لمتغير التخصص :

مستوى الدلالة Sig	قيمة F	الإقدمية	
0.491	0.814	علم النفس	وجهات النظر حول المحور الثاني
		علم الاجتماع	
		الانثروبولوجيا	
		الفلسفة	

نلاحظ من الجدول السابق أن قيمة F بلغت 0.814 بمستوى الدلالة 0.491 وهي أكبر من مستوى المعنوية 0.05 وعليه لا توجد فروق في وجهات نظر الأساتذة حول دور (progres) في التحسين المستمر لإجراءات العمل من خلال ضمان الشفافية في التسيير تعزى لمتغير التخصص.

الإطار التطبيقي للدراسة _____ الفصل الخامس : عرض ومناقشة نتائج الدراسة

نستطيع تفسير انعدام الفروق في وجهات نظر الأساتذة الجامعيين حول دور (progres) في التحسين المستمر لإجراءات العمل من خلال ضمان الشفافية في التسيير تعزى لمتغير التخصص بان مرد ذلك يعود إلى أن نخبة الأمة بمختلف تخصصاتهم يؤمنون جميعهم بأهمية التمسك بأخلاقيات مهنة العمل ومنها نجد الشفافية في التعامل وفي التسيير، والتي تساعد على الحوكمة وتجسيد الحكم الراشد

4-2-2. الفروق في وجهات نظر الأساتذة تبعاً لمنصب العمل :

جدول رقم 41 : نتائج اختبار T للفروق في وجهات نظر الأساتذة حول دور (progres) في التحسين

المستمر لإجراءات العمل من خلال ضمان الشفافية في التسيير تبعاً لمتغير منصب العمل

اختبار T لتساوي المتوسطات				اختبار Levens لتجانس التباين		المحور الثاني	
المتوسط الحسابي		Sig	درجة الحرية	قيمة T	Sig		
إداري	أستاذ						
2.697	2.517	0.218	63	-1.24	0.235	1.437	وجهات
		0.099	63	-1.75			نظر
الأساتذة							

من الجدول السابق نلاحظ أن نتيجة اختبار Levens لتجانس التباين داعمة لفرضية التجانس، حيث بلغ مستوى الدلالة Sig 0.235 وهو أكبر من مستوى المعنوية 0.05 وبالتالي لا توجد فروق في وجهات نظر الأساتذة حول دور (progres) في التحسين المستمر لإجراءات العمل من خلال ضمان الشفافية في التسيير تبعاً لمنصب العمل.

من خلال ما سبق يمكننا تفسير غياب الفروق في وجهات نظر الأساتذة حول دور (progres) في التحسين المستمر لإجراءات العمل من خلال ضمان الشفافية في التسيير تعزى لمتغير لمنصب العمل بان جميع الأساتذة الجامعيين سواء منهم الإداريون أو غير الإداريون متمسكون ومصممون على التقيد بالشفافية في التسيير لأنها هي إحدى السبل لتحقيق الازدهار والتقدم وتحقيق العدالة والمساواة بين الأفراد وتجعل كذلك القائمين على ذلك يشعرون بالرضا والاطمئنان في العمل.

الاستنتاج الخاص باختبار الفرضية الثانية :

لقد أكدت النتائج السابقة من خلال الإحصاء الاستدلالي إلى أنه لا وجود للفروق في وجهات نظر الأساتذة حول دور منصة progres في التحسين المستمر لإجراءات العمل من خلال ضمان الشفافية تعزى

الإطار التطبيقي للدراسة _____ الفصل الخامس : عرض ومناقشة نتائج الدراسة
لمتغيرات الجنس أو الاقدمية أو التخصص أو منصب العمل، وهذه النتائج المتحصل عليها تتقاطع مع
الأدب النظري للدراسة في فصلها الثاني المرتبط بالتكنولوجيا الرقمية عند ذكر أهداف استخدام التكنولوجيا
الرقمية من حيث أنها تهدف إلى تعزيز المساواة والشفافية مما يؤدي إلى تقليل وقوع الأخطاء والتزوير
(انظر إلى الصفحة رقم 39) وأخيرا ومن خلال ما سبق نستطيع القول بان الفرضية الجزئية أو الفرعية
الأولى التي تقول :

"يوجد هناك دور لاستخدام المنصة الرقمية (progres) في التحسين المستمر لإجراءات العمل من
خلال ضمان الشفافية في التسيير من وجهة نظر أساتذة جامعة محمد خيضر بسكرة" بأنها في أغليبتها
مجسدة ماعدا في جانب الجنس وإلا فانه لا وجود لاختلافات في وجهات نظر الأساتذة الجامعيين بل
ينفقون جميعهم حول الدور الذي تؤديها المنصة الرقمية progres في التحسين المستمر لإجراءات
العمل من خلال ضمان الشفافية في التسيير.

2-2. عرض ومناقشة نتائج الفرضية الفرعية الثالثة :

لغرض التحقق من صحة هذه الفرضية الثالثة :

" يوجد هناك دور لاستخدام المنصة الرقمية (progres) في التحسين المستمر لإجراءات العمل من خلال
تحقيق رضا المستخدم من وجهة نظر أساتذة جامعة محمد خيضر بسكرة".

وبداية ولاختبار هذه الفرضية سنعمل على التأكد من وجود أو عدم وجود الفروق في وجهات نظر
أساتذة جامعة محمد خيضر بسكرة حول دور استخدام المنصة الرقمية (progres) في التحسين المستمر
لإجراءات العمل من خلال تحقيق رضا المستخدم تعزى للجنس، أو الاقدمية، أو التخصص أو منصب
العمل.

2-3-1. الفروق في وجهات نظر الأساتذة تبعاً للجنس :

وللتأكد من صحة هذه الفرضية قمنا بإجراء اختبار T لعينتين مستقلتين (Independent Sample T
TEST) وبعد التأكد من فرضيات الاختبار وشروطه كانت النتائج كالتالي:

جدول رقم 42 : نتائج اختبار T للفروق في وجهات نظر الأساتذة حول دور (progres) في التحسين
المستمر لإجراءات العمل من خلال تحقيق رضا المستخدم تبعاً لمتغير الجنس

اختبار T لتساوي المتوسطات				اختبار Levens لتجانس التباين		المحور الثالث		
المتوسط الحسابي		Sig	درجة الحرية	قيمة T	Sig			قيمة F
أنثى	ذكر							
2.378	2.516	0.296	63	1.054	0.183	1.810	فرضية التجانس	
		0.253	63	1.156			فرضية عدم التجانس	

من الجدول السابق نلاحظ أن نتيجة اختبار Levens لتجانس التباين داعمة لفرضية التجانس، حيث بلغ مستوى الدلالة Sig 0.707 وهو أكبر من مستوى المعنوية 0.05 وبالتالي لا توجد فروق في وجهات نظر الأساتذة حول دور (progres) في التحسين المستمر لإجراءات العمل من خلال تحقيق رضا المستخدم تبعاً للجنس.

مما فات نستطيع تفسير عدم وجود اختلافات في وجهات نظر الأساتذة تعزى لمتغير الجنس حول دور (progres) في التحسين المستمر لإجراءات العمل من خلال تحقيق رضا المستخدم، بل اتفاق شبه كلي وتام للجنسين حول دور هذه الوسيلة التكنولوجية الحديثة والمتطورة، وذلك إلى المساعدة والمساهمة الفعالة التي تقدمها هذه التقنية للمستخدم حتى يستطيع أداء البعض من أعماله بكل يسر وسهولة واثقان، وبالتالي على تحقيق نوع ولو جزئي ونسبي من الرضا المقبول لديه.

2-3-2. الفروق في وجهات نظر الأساتذة تبعاً للاقدمية :

جدول رقم 43 : نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي (ONE WAY ANOVA) لاختبار الفروق في وجهات نظر الأساتذة حول دور (progres) في التحسين المستمر لإجراءات العمل من خلال تحقيق رضا المستخدم تبعاً لمتغير الأقدمية

مستوى الدلالة Sig	قيمة F	الأقدمية	وجهات النظر حول المحور الثالث
0.262	1.364	أقل من 5 سنوات	
		من 5 إلى 10	
		من 10 إلى 15	
		أكثر من 15	

الإطار التطبيقي للدراسة _____ الفصل الخامس : عرض ومناقشة نتائج الدراسة

نلاحظ من الجدول السابق أن قيمة F بلغت 1.364 بمستوى الدلالة 0.262 وهي أكبر من مستوى المعنوية 0.05 وعليه لا توجد فروق في وجهات نظر الأساتذة حول دور (progres) في التحسين المستمر لإجراءات العمل من خلال تحقيق رضا المستخدم تبعاً لمتغير الأقدمية.

يمكننا تفسير عدم وجود فروق في وجهات نظر الأساتذة تعزى لمتغير الأقدمية حول دور (progres)

في التحسين المستمر لإجراءات العمل من خلال تحقيق رضا المستخدم إلى تأثير عامل خبرة الفرد والتجارب الماضية لديه، ومقارنته ما بين ماضٍ وحاضر، وما بين ما هو نظري وشكلي إلى ما هو فعلي وتطبيقي على بلورة هذا التوجه وهذه القناعة التي تعبر على الاتفاق الشبه كلي لدى أفراد العينة المبحوثة في جدوى هذه التقنية التكنولوجية الرقمية الحديثة على الرغم من احتمالية وجود البعض من السلبيات لديها.

2-3-3. الفروق في وجهات نظر الأساتذة تبعاً للتخصص :

جدول رقم 44 : نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي (ONE WAY ANOVA) لاختبار الفروق في وجهات نظر الأساتذة حول دور (progres) في التحسين المستمر لإجراءات العمل من خلال تحقيق رضا المستخدم تبعاً لمتغير التخصص

مستوى الدلالة Sig	قيمة F	الأقدمية	
0.120	2.026	علم النفس	وجهات النظر حول المحور الثالث
		علم الاجتماع	
		الانثروبولوجيا	
		الفلسفة	

نلاحظ من الجدول السابق أن قيمة F بلغت 2.026 بمستوى الدلالة 0.120 وهي أكبر من مستوى المعنوية 0.05 وعليه لا توجد فروق في وجهات نظر الأساتذة حول دور (progres) في التحسين المستمر لإجراءات العمل من خلال تحقيق رضا المستخدم تعزى لمتغير التخصص.

يمكننا قراءة هذه الأرقام قراءة تحليلية تفسيرية كالتالي:

رغم التخصصات المختلفة لأفراد العينة المبحوثة إلا أنهم اتفقوا جميعاً حول هذا الثابت الأوحد وهي الوسيلة التكنولوجية الحديثة، والرقمية المتطورة من حيث جدواها في العمل ومن حيث تأثيرها على فعالية الأداء لدى المستخدم والوصول به إلى الشعور ولو بمقدار محسوس وملموس نسبياً في إجراء أعماله وتسييرها.

2-3-4. الفروق في وجهات نظر الأساتذة تبعاً لمنصب العمل :

جدول رقم 45 : نتائج اختبار T للفروق في وجهات نظر الأساتذة حول دور (progres) في التحسين

المستمر لإجراءات العمل من خلال تحقيق رضا المستخدم تبعاً لمتغير منصب العمل

اختبار T لتساوي المتوسطات				اختبار Levens لتجانس التباين		المحور الثالث	
				Sig	قيمة F		
المتوسط الحسابي		Sig	درجة الحرية	قيمة T	Sig	قيمة F	وجهات نظر الأساتذة
أ. إداري	أستاذ						
2.611	2.395	0.231	63	-1.211	0.148	2.147	فرضية التجانس
		0.149	63	-1.531			فرضية عدم التجانس

من الجدول السابق نلاحظ أن نتيجة اختبار Levens لتجانس التباين داعمة لفرضية التجانس، حيث بلغ مستوى الدلالة Sig 0.148 وهو أكبر من مستوى المعنوية 0.05 وبالتالي لا توجد فروق في وجهات نظر الأساتذة حول دور (progres) في التحسين المستمر لإجراءات العمل من خلال تحقيق رضا المستخدم تبعاً لمنصب العمل.

يمكننا قراءة هذه الأرقام قراءة تحليلية تفسيرية كالتالي :

رغم أنه للأستاذ الفرصة بأن يمارس التسيير الإداري أو بأن يزوج بين التدريس والتسيير، فإنه هو أولى بأن يقر بضرورة اكتساب مهارة استخدام هذه التقنية بحكم استخدامه لها بشكل مستمر يوميا، وفعلا فهو من خلال هذه الدراسة يدعم هذا التوجه ويلتحق به بقية الأساتذة الآخرين اللذين يمارسون التدريس فقط إلا أنهم ليسوا بمنأى عن استخدام هذه الوسيلة وبالتالي تتوحد وتتأكد فكرة غياب الفروق في وجهات نظرهم حول أهمية وجدوى منصة (progres) في التحسين المستمر لإجراءات العمل مما يؤدي إلى نوع من تحقق رضا المستخدم الشبه الكلي.

الاستنتاج الخاص باختبار الفرضية الثالثة :

لقد أكدت النتائج السابقة من خلال الإحصاء الاستدلالي إلى أنه لا وجود للفروق في وجهات نظر الأساتذة حول دور منصة (progres) في التحسين المستمر لإجراءات العمل من خلال تحقيق رضا المستخدم تعزي لمتغيرات الجنس أو الاقدمية أو التخصص أو منصب العمل، وهذه النتائج المتحصل عليها تتقاطع من

الإطار التطبيقي للدراسة _____ الفصل الخامس : عرض ومناقشة نتائج الدراسة

جهة مع الأدب النظري للدراسة في فصلها الثالث المرتبط بالتحسين المستمر لإجراءات العمل عند ذكر أهمية وأهداف تبسيط إجراءات في أن ذلك يهدف إلى الرفع من الروح المعنوية وتحقيق الرضا الوظيفي انطلاقاً من استخدام التكنولوجيا الرقمية أو الحوسبة أو الأتمتة كأحد أساليب أو وسائل تبسيط إجراءات العمل (انظر إلى الصفحة رقم 60 إلى ص 61) ومن جهة أخرى تتقاطع مع نتائج بعض الدراسات السابقة مثل دراسة قوارح أم الخير المعنونة بيئة العمل الرقمية في ظل الإدارة الالكترونية وعلاقتها بالرضا الوظيفي التي أكدت نتائجها على وجود علاقة قوية وموجبة بين بيئة العمل في ظل الإدارة الالكترونية والرضا الوظيفي. ومما حصلنا عليه لنا الحق أن نقول بان الفرضية الجزئية أو الفرعية الثالثة التي تقول :

"يوجد هناك دور لاستخدام المنصة الرقمية (progres) في التحسين المستمر لإجراءات العمل من خلال تحقيق رضا المستخدم من وجهة نظر أساتذة جامعة محمد خيضر بسكرة" بأنها جملها مؤكدة ولا توجد فروق في وجهات نظر الأساتذة حول الدور الذي تؤديه هذه المنصة الرقمية progres

3- الاستنتاج العام للدراسة :

من خلال عرض النتائج وتحليلها وتفسيرها في ضوء فرضيات الدراسة، الدراسات السابقة والإطار النظري لها توصلنا إلى ما يلي :

- أن جامعة محمد خيضر بسكرة تواكب وتساير بنجاح التحول الرقمي.
- أن جامعة محمد خيضر بسكرة تعمل جهدها لكي تستطيع المساهمة في التطور التكنولوجي من خلال البحث فيه.
- أن أغلبية أساتذة جامعة محمد خيضر يستخدمون التطبيقات التكنولوجية الرقمية ومن بينها progres بإحكام ولا يجدون إي صعوبات في ذلك.
- اتفاق الأساتذة المبحوثين بكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية على دور المنصة الرقمية progres في التحسين المستمر لإجراءات العمل من خلال القضاء على الهدر في الجهد والوقت والمال.
- اتفاق الأساتذة المبحوثين بكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية على دور المنصة الرقمية progres في التحسين المستمر لإجراءات العمل من خلال ضمان الشفافية في التسيير.
- اتفاق الأساتذة المبحوثين بكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية على دور المنصة الرقمية progres في التحسين المستمر لإجراءات العمل من خلال تحقيق رضا المستخدم.

4- مقترحات الدراسة :

بناء على النتائج التي تم الحصول عليها من خلال تحليل وتفسير ومناقشة النتائج نقترح ما يلي :

- تدعيم جامعة محمد خيضر بكل المتطلبات الضرورية لتطبيق التكنولوجيا الرقمية.
- الاهتمام بالموارد البشري من حيث التكوين والتدريب.
- الاهتمام بالموارد البشري من حيث التحفيز المادي والمعنوي.
- الاستماع إلى انشغالات الأساتذة الجامعيين وإيجاد الحلول المناسبة لها.
- الاهتمام بالتطوير التكنولوجي والأمن السيبراني.

خاتمة

خاتمة

بالجد والكد والعمل تنهض الشعوب والأمم وتتقدم وتزدهر، وبالجد والكد والعمل نزرع اليوم لنحصد غداً، فالعمل واجب وعبادة، ومن عمل عملاً فأثمنه وأحسنه كان ذلك الخير كله.

ولكي ينجح العمل ويثمر ويحقق أهدافه ومقاصده لابد له من تخطيط، وتنظيم، وتوجيه ومراقبة، ولابد له أيضاً من أفراد أكفاء مهرة مدربين، ولابد له من ظروف حسنة وملائمة وأساليب ووسائل حديثة متطورة.

فتاتي اليوم التكنولوجيا الرقمية لتقول كلمتها وتفرض وجودها ومنطقها، فتلعب دورها وتساهم مساهمتها في التحسين المستمر لإجراءات العمل من خلال تبسيطها وتحسينها وإزالة كل الشوائب والتعقيدات عنها، وتلعب دورها وتساهم مساهمتها في الرفع من الكفاءة والفعالية التنظيمية، وتلعب دورها وتساهم مساهمتها في تحقيق الإنتاج والإنتاجية والربحية.

لقد كانت دراستنا حول دور التكنولوجيا الرقمية في تحقيق وتعزيز التحسين المستمر لإجراءات العمل من خلال استخدام منصة PROGRES كنموذج بجامعة محمد خيضر - بسكرة، وذلك أيضاً من خلال التعرف على وجهات نخبة الأمة، الأساتذة الجامعيين حول دورها الحقيقي والفعال.

لقد أسفرت نتائج دراستنا إلى انعدام أي تعارض أو اختلاف في وجهات نظر الأساتذة الجامعيين حول دور التكنولوجيا في التحسين المستمر لإجراءات العمل تعزى لمتغير الجنس، أو الإقضية، أو التخصص، أو منصب العمل مما يؤكد مزايا وفوائد استخدام وتطبيق الرقمنة في المؤسسات العمومية وكما أكدته وجاء أيضاً في الأدب النظري للدراسة وما كتب حول جدواها في الدراسات السابقة.

بالجد والكد والعمل نتطور ونزدهر، ولكن أيضاً بالعلم والعمل ومواجهة المشاكل والصعاب والعمل على حلها حلاً منهجياً علمياً وجدرياً نتقدم ونرتقي.

لقد صادفتنا بعض الصعاب في انجاز مذكرتنا، من خلال صعوبة توفر المراجع الأساسية للدراسة، والوقت الضيق لانجازها، ولكن توكلنا على الله وإصرارنا على تحقيق الهدف والنجاح، كان لنا الدافع الحقيقي على الاستمرار، إضافة إلى الوقوف التام والجهد الكبير الذي قدمه لنا الأستاذ المشرف على مذكرتنا والذي ما كنا نستطيع إنهاء هذا العمل المتواضع لولا دعمه وتعاونيه معنا.

وأخيراً نتمنى أن يأتي من بعدنا من يعالج هذا الموضوع من زوايا مختلفة أخرى أكثر تعمقاً وتمحيصاً.

قائمة المراجع

المراجع

- ابراهيم ابو عرقوب. (1993). الاتصال الانساني ودوره في التعامل الاجتماعي. عمان، الاردن: دار مجدلاوي للنشر والتوزيع.
- ابراهيم عبد الباري درة. (2003). تكنولوجيا الاداء البشري في المنظمات. القاهرة، المنظمة العربية للتنمية الادارية، مصر.
- احمد يوسف دودين. (2012). ادارة الجودة الشاملة (الإصدار الطبعة الاولى). عمان، الاردن: الاكاديميون للتوزيع والنشر.
- اسامة الباز. (1996). مصر في القرن 21 الامال والتحديات. القاهرة: مركز الاهرام للترجمة والنشر
- اسماعيل يحي التكريتي. (2008). محاسبة التكاليف المتقدمة (قضايا معاصرة) (الإصدار الطبعة الثانية). عمان، الاردن: دار الحامد للنشر.
- بشير عباس العلق. (2005). الادارة الرقمية المجالات والتطبيقات (الإصدار الطبعة الاولى). ابوظبي، الامارات العربية المتحدة: مركز الامارات للدراسات والبحوث الاستراتيجية.
- بشير محمود الفاتح محمد المغربي. (2016). اصول الادارة والتنظيم (الإصدار الطبعة الاولى). عمان: دار الجنان للنشر والتوزيع.
- بلية الحبيب. ادارة الجودة الشاملة (المفهوم، الاساسيات، شروط التطبيق). مستغانم، جامعة مستغانم، الجزائر: الاكاديمية الحديثة للكتاب الجامعي.

- بن عبد الرحمن احمد الشميمري، بن احمد عبد الرحمن هيجان، و بنت بدير المرسي بشرى غنام.
(2014). مبادئ ادارة الاعمال الاساسيات والاتجاهات الحديثة (الإصدار الطبعة الحادية عشر).
الرياض، السعودية: العبيكان.
- حسن عبد الله مسلم. (2015). ادارة المعرفة وتكنولوجيا المعلومات (الإصدار الطبعة الاولى). دار
المعتز.
- خالد سلمان زيدان. (2010). ادارة الجودة الشاملة الفلسفة ومداخل العمل. عمان، الاردن: دار
المناهج للنشر والتوزيع.
- خضير كاضم محمود، و ياسين كاسب. (2007). ادارة الموارد البشرية. عمان، الاردن: دار
المسيرة.
- نيا ببدانية. (2002). الامن وحرب المعلومات. عمان، الاردن: دار الشرق.
- شاكراً محمد عصفور. (2014). اصول التنظيم والاساليب (الإصدار الطبعة العاشرة). عمان،
الاردن: دار المسيرة.
- صالح عيسى عماد محمد. (2006). المكتبات الرقمية الاسس النظري والتطبيقات العملية (الإصدار
الطبعة الاولى). القاهرة، مصر: الدار المصرية البنانية.
- طه عبد الفتاح نجلاء عشري. (2014). التقنيات الحديثة واثرها في المكتبات (الإصدار الطبعة
الاولى). الاسكندرية، مصر: دار الوفاء لدنيا الطباعة والنشر.
- عبد البديع محمد السيد. (بلا تاريخ). تكنولوجيا الاعلام في العصر الرقمي.

- عبد الحليم خالد ابوجمال. (2015). الاسس العلمية والعملية لتكنولوجيا التعليم (الإصدار الطبعة الاولى). عمان، الاردن: دار الحامد للنشر والتوزيع.

- عبد الحميد كمال زيتون. (2002). تكنولوجيا التعليم في عصر المعلومات والاتصال. القاهرة، مصر: عالم الكتب للنشر والتوزيع والطباعة.

- عبد القادر دندن، و واخرون. (mai, 2024 12). google. تاريخ الاسترداد , dimanche mai, 2024 من : <https://books.google.dz>: &printsec=frontcover&<https://books.google.dz/books?id=MSghEAAAQBAJ> f=false&q&hl=ar#v=onepage

- عبد الله رعد الطائي، و عيسى قداة. (2008). ادارة الجودة الشاملة (الإصدار الطبعة الاولى). عمان، الاردن: دار اليازوردي.

- عبد الله رعد الطائي، و عيسى قداة. (2008). ادارة الجودة الشاملة. الاردن، دار اليازوردي العلمية.

- عبد النبي سيد محمد. (2019). طرق واساليب تحسين الاداء في المؤسسات (الإصدار الطبعة الاولى). وكالة الصحافة العربية.

- عبدة صبطي، و لطيف فكري متولي. (2018). تكنولوجيا الاتصال الحديثة وتطبيقاتها في مجال التربية. المركز العربي للنشر والتوزيع.

- علك حافظ عبد الناصر، و وليد حسين عباس حسين. (2014). التحسين المستمر كمسار لادارة وظائف المنظمة (الإصدار الطبعة الاولى). عمان، الاردن: دار غيداء للنشر والتوزيع.

- على حسن محمد. (2007). تكنولوجيا الاتصال الحديثة التطور-الوظائف-التأثيرات (الإصدار الطبعة الثانية). القاهرة.
- على محمد ابو العلا. (2013). الإعلام الدولي وتكنولوجيا الاتصال. القاهرة، مصر: دار العلم والايمان للنشر والتوزيع.
- علي عبد الناصر حافظ، و وليد حسين حسين. (2020). إدارة الجودة والبيئة (الإصدار الطبعة الاولى). عمان: دار حامد للنشر والتوزيع.
- عماد حسن مكاوى. (2005). تكنولوجيا الاتصال الحديثة. القاهرة، مصر: الدار المصرية اللبنانية.
- عماد حسن مكاوى، و حسين ليلي السيد. (1998). الاتصال ونظرياته المعاصرة (الإصدار الطبعة الاولى). القاهرة، مصر: الدار المصرية اللبنانية.
- عيدان مجيد عادل العادلي، و حسين وليد حسين عباس. (2016). الاقتصاد في ظل التحولات المعرفية والتكنولوجية (الإصدار الطبعة الاولى).
- قاسم غسان اللامي. (2007). إدارة التكنولوجيا (الإصدار الطبعة الاولى). عمان، الاردن: دار المناهج للنشر والتوزيع.
- كاظم خضير حمود، و منير روان الشيخ. (2010). إدارة الجودة في المنظمات المتميزة (الإصدار الطبعة الاولى). عمان، الاردن: دار صفاء للنشر والتوزيع.
- لعلى بوكميش. (2011). إدارة الجودة الشاملة ايزو 9000 (الإصدار الطبعة الاولى). الجزائر.
- محمد الصيرفي. (2007). تبسيط الإجراءات. الاسكندرية: مؤسسة حورس الدولية.

- محمد حرز الله لخضر. (2024). تحديات الفجوة الرقمية والمعلوماتية (الإصدار الطبعة الاولى). عمان، الاردن: دار الحامد للنشر والتوزيع.
- محمود طارق عباس. (2004). مجتمع المعلومات الرقمي (الإصدار الطبعة الاولى). القاهرة: المركز الاصيل للطبع والنشر والتوزيع.
- مزمل علي محمد عثمان. (2015). ادارة الجودة الشاملة (الإصدار الطبعة الاولى). مكتبة النشر ناشرون.
- معن النقري. (1999). تكنولوجيا المعلومات على اعتاب القرن الحادي والعشرين. دار الرضا للنشر.
- منير زيد عبوي. (2020). اساليب الاستفادة من تكنولوجيا المعلومات والرقمية الحديثة (الإصدار الطبعة الاولى). دار المعترف للنشر والتوزيع.
- موسى اللوزي. (2007). التنظيم واجراءات العمل (الإصدار الطبعة الثانية). عمان: دار وائل للنشر.
- ميسر ابراهيم احمد الجبوري. (2008). نظم ادارة الجودة. بغداد، وزارة التعليم العالي والبحث العلمي، العراق: جامعة الموصل.
- يوسف مصطفى كافي، و مصطفى يوسف كافي. (2022). التطوير الاداري والحكومة الالكترونية (الإصدار الطبعة الاولى). الجزائر - عمان: مؤسسة الوراق و الدار الجزائرية.

السلامة

ملحق رقم 01 : الصورة الأولى للاستبيان الخاضع للتحكيم

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة محمد خيضر - بسكرة
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
قسم علم النفس وعلوم التربية
شعبة علم النفس
تخصص علم النفس العمل والتنظيم وتسيير الموارد البشرية

استبيان الدراسة

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته

أساتذتي الأفاضل في إطار انجاز مذكرة التخرج من أجل نيل شهادة الماستر في علم النفس العمل و التنظيم وتسيير الموارد البشرية تحت عنوان " دور التكنولوجيا الرقمية في التحسين المستمر لإجراءات العمل من وجهة نظر أساتذة جامعة محمد خيضر - بسكرة - منصة **progres** نموذجا" نتقدم لكم بهذا الاستبيان ذو الطابع العلمي طالبين ورايين منكم بان تساعدونا في بحثنا هذا وذلك بان تمدونا بالأجوبة الصريحة عن كل الفقرات التي يتضمنها هذا الاستبيان وذلك بوضع علامة (x) في الخانة المناسبة.

وفي الأخير تقبلوا منا فائق التقدير والاحترام.

أولا : البيانات الشخصية

الجنس : ذكر أنثى

الاقدمية : اقل من 05 سنوات من 5 إلى 10 من 10 إلى 15 أكثر من 15 سنة

التخصص:

ثانيا: محاور استبيان دور التكنولوجيا الرقمية في التحسين المستمر لإجراءات العمل من

وجهة نظر أساتذة جامعة محمد خيضر - بسكرة- progres نموذجاً

الإيجابية	العبارة			الرقم	
					موافق
المحور الأول : ضرورة استخدام التكنولوجيا الرقمية من اجل التحسين المستمر لإجراءات العمل					
				01	ضرورة استخدام التكنولوجيا الرقمية بسبب واقع سير إجراءات العمل البطيء والمعقد.
				02	ضرورة استخدام التكنولوجيا الرقمية بسبب واقع سير إجراءات العمل الذي يتطلب الوقت الطويل في الانجاز.
				03	ضرورة استخدام التكنولوجيا الرقمية بسبب واقع سير إجراءات العمل الذي يستنفذ الجهد الذهني الكبير لدى الموظف عند الانجاز.
				04	ضرورة استخدام التكنولوجيا الرقمية بسبب واقع سير إجراءات العمل الذي يستهلك المال الكثير عند الانجاز.
				05	ضرورة استخدام التكنولوجيا الرقمية بسبب واقع سير إجراءات العمل الذي يتسم بقلّة الوضوح عند الانجاز.
				06	ضرورة استخدام التكنولوجيا الرقمية بسبب واقع سير إجراءات العمل الذي يشوبه نوع من البيروقراطية في الانجاز وتعطيل مصالح الآخرين.
				07	ضرورة استخدام التكنولوجيا الرقمية بسبب شعور الموظف بالاستياء والضغط نتيجة تراكم الأعمال.
المحور الثاني : التحسين المستمر لإجراءات العمل من خلال القضاء على الهدر في الجهد والوقت والمال باستخدام منصة progres					
				08	إن استخدام المنصة progres ساهم في القضاء على الهدر في الوقت من خلال السرعة في انجاز إجراءات العمل.
				09	إن استخدام المنصة progres ساهم في القضاء على الهدر في الجهد من خلال تقليص الأعباء على الموظفين عند انجاز إجراءات العمل.
				10	إن استخدام المنصة progres ساهم في القضاء على الهدر في المال من خلال تقليص تكاليف انجاز إجراءات العمل والاقتصاد في استهلاك الورق.
				11	إن استخدام المنصة progres ساهم في الرفع من جودة الخدمات المقدمة لمستخدميها من خلال تحسينها وتبسيطها وإتقانها عند انجاز إجراءات العمل.

المحور الثالث : التحسين المستمر لإجراءات العمل من خلال ضمان الشفافية في التسيير والقضاء على البيروقراطية باستخدام منصة progres			
			12 إن استخدام المنصة progres ساهم في ضمان شفافية التسيير من خلال تبني الحكم الراشد عند انجاز إجراءات العمل.
			13 إن استخدام المنصة progres ساهم في ضمان شفافية التسيير من خلال إيصال المعلومة في وقتها لكل مستخدميها عند انجاز إجراءات العمل.
			14 إن استخدام المنصة progres ساهم في ضمان شفافية التسيير من خلال إيصال المعلومة واضحة لكل مستخدميها عند انجاز إجراءات العمل.
			15 إن استخدام المنصة progres ساهم في ضمان شفافية التسيير من خلال ضمان تكافؤ الفرص في الوصول للمعلومة بنفس الكيفية وفي نفس الوقت لكل مستخدميها عند انجاز إجراءات العمل.
المحور الرابع : تحسن الأداء والشعور بالرضا لدى أساتذة جامعة محمد خيضر - بسكرة بفضل استخدامهم لمنصة progres			
			16 التحسن في الأداء لان إجراءات العمل أصبحت تنفذ ببساطة وسهولة.
			17 التحسن في الأداء لان إجراءات العمل أصبحت تنفذ بسرعة كبيرة.
			18 التحسن في الأداء لان إجراءات العمل أصبحت تنفذ بدون استهلاك للورق.
			19 التحسن في الأداء لان إجراءات العمل أصبحت تنفذ بدون تعب.
			20 التحسن في الأداء لان إجراءات العمل أصبحت تنفذ بدون أخطاء.
			21 التحسن في الأداء لان الكثير من الأعمال أصبحت تنفذ في وقت واحد.
			22 التحسن في الأداء بفضل اكتساب مهارات جديدة.
			23 التحسن في الأداء لان إجراءات العمل أصبحت شفافة وبدون بيروقراطية.
			24 الشعور بالرضا نتيجة انجاز الأعمال في وقتها.
			25 الشعور بالرضا نتيجة انجاز الأعمال بإتقان وبمستوى عالي الجودة.
			26 الشعور بالرضا نتيجة تقلص الأعباء.
			27 الشعور بالرضا نتيجة عدم الإحساس بالضغط.

الملحق رقم 02 : قائمة أسماء الأساتذة المحكمين

اللقب والاسم	الرتبة	التخصص	القسم	الجامعة
لعجال مسعودة	أستاذة جامعية	علم النفس التنظيم والعمل	علم النفس	جامعة محمد خيزر بسكرة
دوباخ قويدر	أستاذ جامعي	علم النفس التنظيم والعمل	علم النفس	جامعة محمد خيزر بسكرة
عصمان بوبكر	أستاذ جامعي	علم الاجتماع التنظيم والعمل	علم الاجتماع	جامعة محمد خيزر بسكرة

الملحق رقم 03 : الصورة النهائية لاستبيان الدراسة الميدانية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة محمد خيضر - بسكرة

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم علم النفس وعلوم التربية

شعبة علم النفس

تخصص علم النفس العمل والتنظيم وتسيير الموارد البشرية

استبيان بحث

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته

أساتذتي الأفاضل في إطار انجاز مذكرة التخرج من اجل نيل شهادة الماستر في علم النفس تخصص علم النفس العمل و التنظيم وتسيير الموارد البشرية تحت عنوان " دور التكنولوجيا الرقمية في التحسين المستمر لإجراءات العمل من وجهة نظر أساتذة جامعة محمد خيضر - بسكرة - منصة **progres** "تمودجا" نتقدم لكم بهذا الاستبيان ذو الطابع العلمي طالبين وراجين منكم بان تساعدونا في بحثنا هذا وذلك بان تمدونا بالأجوبة الصريحة عن كل الفقرات التي يتضمنها هذا الاستبيان وذلك بوضع علامة (x) في الخانة المناسبة.

وفي الأخير تقبلوا منا فائق التقدير والاحترام.

الجزء الأول الخاص بالبيانات الشخصية.

الجنس : ذكر أنثى

الاقدمية : اقل من 05 سنوات من 05 إلى 10 من 10 إلى 15 أكثر من 15 سنة

التخصص (الشعبة).....

منصب العمل : أستاذ أستاذ إداري

الجزء الثاني : الخاص بمحاور دراسة دور المنصة الرقمية- progres في التحسين

المستمر لإجراءات العمل من وجهة نظر أساتذة جامعة محمد خيضر - بسكرة

الرقم	العبارة	الأجوبة		
		موافق	محايد	غير موافق
المحور الأول : دور منصة progres في التحسين المستمر لإجراءات العمل من خلال القضاء على الهدر في الجهد والوقت والمال من وجهة نظر أساتذة جامعة محمد خيضر بسكرة				
01	يؤدي استخدام منصة progres إلى تقادي ارتكاب الأخطاء عند انجاز الأعمال			
02	يؤدي استخدام منصة progres إلى تقادي تكرار انجاز الأعمال			
03	يؤدي استخدام منصة progres إلى تقادي تراكم الأعمال			
04	يؤدي استخدام منصة progres إلى الدقة في انجاز الأعمال			
05	يؤدي استخدام منصة progres إلى السرعة في انجاز الأعمال			
06	يؤدي استخدام منصة progres إلى الاقتصاد في استهلاك الورق			
07	يؤدي استخدام منصة progres إلى تقادي تكديس الأوراق في المكتب			
08	يؤدي استخدام منصة progres إلى ربح المساحة وإعادة ترتيب المكتب			
09	يؤدي استخدام منصة progres إلى عدم الإحساس بالعبء الذهني			
10	يؤدي استخدام منصة progres إلى عدم التذمر من انجاز الأعمال			
11	يؤدي استخدام منصة progres إلى تقادي الشكاوى من المستخدمين			
المحور الثاني : دور منصة progres في التحسين المستمر لإجراءات العمل من خلال ضمان الشفافية في التسيير من وجهة نظر أساتذة جامعة محمد خيضر بسكرة				
12	يؤدي استخدام منصة progres إلى ضمان شفافية التسيير من خلال تبني الحكم الراشد عند انجاز إجراءات العمل.			
13	يؤدي استخدام منصة progres إلى ضمان شفافية التسيير من خلال إيصال المعلومة في وقتها لكل مستخدميها عند انجاز إجراءات العمل.			
14	يؤدي استخدام منصة progres إلى ضمان شفافية التسيير من خلال إيصال المعلومة واضحة لكل مستخدميها عند انجاز إجراءات العمل.			
15	يؤدي استخدام منصة progres إلى ضمان شفافية التسيير من خلال تكافؤ الفرص للوصول للمعلومة لدى كل المستخدمين.			

الرقم	العبارة	الأجوبة		
		موافق	محايد	غير موافق
16	يؤدي استخدام منصة progres إلى ضمان شفافية التسيير من خلال استبعاد الممارسات البيروقراطية في العمل.			
المحور الثالث : دور منصة progres في التحسين المستمر لإجراءات العمل من خلال تحقيق رضا المستخدم من وجهة نظر أساتذة جامعة محمد خيضر بسكرة				
17	يؤدي استخدام منصة progres إلى الشعور بالرضا نتيجة إتقان العمل			
18	يؤدي استخدام منصة progres إلى الشعور بالرضا نتيجة التحكم في عمل			
19	يؤدي استخدام منصة progres إلى الشعور بالرضا نتيجة اكتساب مهارات جديدة.			
20	يؤدي استخدام منصة progres إلى الشعور بالرضا نتيجة تحسن العلاقات مع الزملاء في العمل.			
21	يؤدي استخدام منصة progres إلى الشعور بالرضا نتيجة زيادة التقدير الذات			
22	يؤدي استخدام منصة progres إلى الشعور بالرضا نتيجة تلقي التحفيز المادي والمعنوي من المسؤولين.			
23	يؤدي استخدام منصة progres إلى الشعور بالرضا نتيجة تحسن ظروف العمل			
24	يؤدي استخدام منصة progres إلى الشعور بالرضا نتيجة تحسن مناخ العمل			
25	يؤدي استخدام منصة progres إلى الشعور بالرضا نتيجة عدم الشعور بالملل			
26	يؤدي استخدام منصة progres إلى الشعور بالرضا نتيجة وضوح الدور في العمل			
27	يؤدي استخدام منصة progres إلى الشعور بالرضا نتيجة تراجع العمل			
28	يؤدي استخدام منصة progres إلى الشعور بالرضا نتيجة عدم الإحساس بالضغط في العمل.			
29	يؤدي استخدام منصة progres إلى الشعور بالرضا نتيجة تحسن الاتصالات في الجامعة			
30	يؤدي استخدام منصة progres إلى الشعور بالرضا نتيجة زيادة فعالية أدائك			