



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة محمد خيضر بسكرة
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
شعبة علم النفس



عنوان المذكرة:

الإدارة الإلكترونية وعلاقتها بجودة الحياة الوظيفية
دراسة ميدانية بكلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية-جامعة بسكرة

مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علم النفس.

تخصص: علم النفس العمل والتنظيم.

إشراف الدكتور:

يوسف جوادي

إعداد الطالبة:

ليلي سويكي

السنة الجامعية: 2016/2017م

الْبَيْتِ الْعَظِيمِ

﴿وَقُلِ اعْمَلُوا فَسَيَرَى اللَّهُ عَمَلَكُمْ وَرَسُولُهُ وَالْمُؤْمِنُونَ ^ص وَسَتُرَدُّونَ

إِلَىٰ عِلْمِ الْغَيْبِ وَالشَّهَادَةِ فَيُنبِّئُكُمْ بِمَا كُنْتُمْ تَعْمَلُونَ ﴿١٥﴾﴾

التوبة / الآية 105.

صدق العظيم

شكر و عرفان

أحمد لله عز وجل حمداً كثيراً مباركاً على توفيقه لي لإتمام هذا البحث راجية
منه التوفيق و السداد مستقبلاً .

كما أتقدم بالشكر الجزيل و الثناء الخالص و التقدير إلى كل من مد لي يد
المساعدة و ساهم معي في انجاز هذا العمل القيم .

و أخص بالذكر :

الأستاذ المشرف جوادي يوسف و الذي لم يبخل علينا بتوجيهاته و نصائحه
القيمة، اعترافاً و تقديراً. راجية من المولى أن يزيده من العلم ما ينفنا به .

كما لايفوتني أن أتقدم بالشكر الجزيل إلى كل من : الأستاذة فاتن باشا
و الأستاذ بن مشيش مسعود ، اللذان لم يبخلوا عليا من كرمهم ومن المعلومات
القيمة و نصائحهم جزيل الشكر لكم .

والشكر موصول أيضا لكل من شجعني وساندني بأي طريقة كانت من أهلي
وأصدقائي وزملائي.

الإهداء

إلى نبع الحنان و المحبة الذي لا يقف في طريقهما عائق لأنعم بالراحة و السكينة ...إلى
والدي الكريمين أطل الله في عمرهما و أدام عليهم الصحة و العافية .

إلى إخوتي عبد الرحيم ، ياسين ، و يوسف رعاهم الله .

إلى أخواتي سهيلة ، مروة ، حنان وزوجها والكتكوتة ياسمين و أسامة و أمين ،
و أختي التي لم تلدها أمي منال حفظكم الله جميعا .

إلى زميلاتي سميرة ، إيمان ، نجاح ، نسيمة ، أحلام ، مريم ، منيرة .

إلى جامعة محمد خيضر بسكرة

إلى جميع من ساندني و كان له الفضل عليّ بعد الله سبحانه و تعالى ، أهدي هذا البحث
المتواضع .

الصفحة	العنوان
	فهرس المحتويات
	قائمة الجداول
	قائمة الأشكال
أب	مقدمة
	الفصل الأول : الإطار العام للدراسة
5-4	1- تحديد إشكالية الدراسة و صياغتها
6-5	2- فرضيات الدراسة
6	3- أهمية الموضوع
6	4- أهداف الدراسة
6	5- أسباب اختيار الموضوع
7-6	6- تحديد المصطلحات
23-7	7- الدراسات السابقة
	الفصل الثاني : الإدارة الإلكترونية
25	تمهيد
27-26	1- مفهوم الإدارة الإلكترونية
29-27	2- عناصر الإدارة الإلكترونية
30-29	3- أهداف الإدارة الإلكترونية
35-30	4- وظائف الإدارة الإلكترونية
36-35	5- أسباب التحول من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية
37-36	6- مراحل التحول الإدارية الإلكترونية

40-37	7- عوامل نجاح الإدارة الإلكترونية ومعوقاتها
41-40	8- مميزات الإدارة الإلكترونية
44-41	9- تجارب الإدارة الإلكترونية في بعض الدول العربية و العالم
45	خلاصة
	الفصل الثالث : جودة الحياة الوظيفية
47	تمهيد
49-47	1- مفهوم جودة الحياة الوظيفية
49	2- أهداف جودة الحياة الوظيفية
50-49	3- أبعاد جودة الحياة الوظيفية
51-50	4- طرق تحسين جودة الحياة الوظيفية
58-51	5- برامج جودة الحياة الوظيفية
59	6- أهمية تطبيق برنامج جودة الحياة الوظيفية
67-59	7- نماذج و تجارب عالمية جودة الحياة الوظيفية
67	خلاصة
	الفصل الرابع :إجراء الدراسة الميدانية
69	تمهيد
70	1- التعريف بالمؤسسة
71-70	2- حدود الدراسة
71	3- المنهج المستخدم
71	4- عينة الدراسة
74-71	5- أدوات الدراسة

82-74	6- الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة
83	خلاصة
	الفصل الخامس: الدراسة التحليلية
85	تمهيد
100-85	1- عرض النتائج في جداول و التعليق عليها
104-101	2- تفسير و تحليل نتائج البحث
104	3- توصيات و إقتراحات للدراسة
105	خلاصة
106	الإستنتاج العام
107	الخاتمة
108	قائمة المصادر و المراجع
113	الملاحق

صفحة	عنوان الجول	رقم الجول
60	مجموعة عدد المتدربين (2008-2009) شركة الإتصالات السعودية	1
61	إحصاءات البرنامج التكافلي شركة الإتصالات السعودية	2
72	يوضح محاور استبيان الإدارة الإلكترونية	3
73	يوضح محاور استبيان جودة الحياة الوظيفية	4
75	نسبة اتفاق المحكمين على صدق اداة الاستبيان	5
80	ارتباط درجات ابعاد استبيان الإدارة الإلكترونية و جودة الحياة الوظيفية	6
82	يوضح طول خلايا المقياس و ما يقابلها من بدائل استجابة	7
86	يوضح مدى استجابة أفراد العينة على عبارات محور انجاز العمل	8
88	يوضح مدى استجابة أفراد العينة على عبارات محور التواصل	09
90	يوضح مدى استجابة أفراد العينة على عبارات محور تحديد الاجور	10
92	يوضح مدى استجابة أفراد العينة على عبارات محور ظروف العمل الأمانة و الصحية	11
94	يوضح مدى استجابة أفراد العينة على عبارات محور الظروف الفيزيائية	12
95	يوضح مدى استجابة أفراد العينة على عبارات محور الترقية و التقدم في الوظيفة	13
97	يوضح مدى استجابة أفراد العينة على عبارات محور الاندماج الاجتماعي	14
98	يوضح مدى استجابة أفراد العينة على عبارات محور تنمية القدرات و المهارات الانسانية	15
99	ترتيب أبعاد الإدارة الإلكترونية حسب المستوى	16
100	ترتيب أبعاد جودة الحياة الوظيفية حسب المستوى	17
101	يوضح العلاقة الارتباطية بين الإدارة الإلكترونية و جودة الحياة الوظيفية	18
102	يوضح العلاقة الارتباطية بين وسائل استخدام الاتصال الإلكتروني و جودة الحياة الوظيفية	19
103	يوضح العلاقة الارتباطية بين إنجاز العمل الكترونيا و جودة الحياة الوظيفية	20

قائمة الأشكال:

صفحة	عنوان الشكل	رقم الشكل الشكل
28	عناصر الإدارة الإلكترونية	1
31	مقارنة بين التخطيط التقليدي و الإلكتروني	2
34	القيود الخمسة في التنظيم الإلكتروني	3
35	خطوات عملية الرقابة	4
39	الوصايا العشر لتطبيق الإدارة الإلكترونية	5
56	الأساليب الإدارية التي تضمن مشاركة العاملين	6

مقدمة:

تزايد الاهتمام باستخدام تكنولوجيايات الاتصال الحديثة بقوة في عصرنا الحالي و أدى إلى إحداث تحولات على مستوى الإدارات وهذا التحول فرض على المنظمات ضرورة التغيير لمواكبة التطور الحاصل و هذا ما أدى بدوره إلى تغيير الأنشطة الإدارية و تحويل العمل الإداري اليدوي إلى أعمال إلكترونية . وخاصة و انه في السنوات الأخيرة زاد الاهتمام بمفهوم جودة الحياة الوظيفية و توفير بيئة عمل آمنة و صحية ومناسبة للعاملين بالمنظمة ، قد بدء أصحاب المنظمات بالاهتمام براحة وأمن العاملين وتسهيل أداء العمل من خلال إدخال عنصر التكنولوجيا والذي ساهم وبشكل كبير في تطوير المنظمة وزيادة الإنتاجية ،وتسهيل تنفيذ الخدمات حيث نجد ان الإدارة الالكترونية أصبحت معتمدة في كل المجالات خاصة مجال التعليم العالي والاهتمام بالجامعات ، وذلك ان دل على شيء فيدل على حرص مؤسسات التعليم العالي على الرقي بالتعليم والتعليم الجامعي عن بعد من جهة وتسهيل الخدمات المباشرة مع كل من الطالب والأستاذ والموظفين من جهة أخرى .

وقد استفادت الجامعة الجزائرية اليوم من الفرص التي أتاحتها ثورة تكنولوجيا الإعلام و الاتصال الحديثة في الساحة العملية للمنظمات في شتى ميادينها سواء الاتصال و التواصل أو إنجاز المهام المتعلقة بالإدارة و تسيير شؤون العاملين .

وبالخصوص جامعة محمد خيضر بسكرة فاهتمت بتجديد وتطوير الهياكل والمعدات الخاصة بهذا المجال ، بنسبة معينة تتزايد حسب الحاجة في كل سنة ، وهذا ما أدى إلى ارتقاء الحاوية الرقمية بموقع الجامعة وذلك لحصولها على المرتبة الرابعة من بين الجامعات الجزائرية الأخرى والمرتبة الثانية من حيث نشر الدراسات والمذكرات . وكل هذا الاهتمام بالإدارة الالكترونية أدى إلى تنصيب مركز الشبكات وأنظمة الإعلام الآلي بالجامعة سنة 2008 والذي يعد العمود الفقري لقنوات الاتصال بالجامعة ، ومن أهدافه المستقبلية تسهيل الخدمات المباشرة بين الإدارة و الطلبة و الإدارة و الأستاذ في شكل خدمات شخصية وذلك من خلال الرسائل المباشرة عبر البريد الالكتروني الشخصي لكل من الطالب والأستاذ فيما يخصهم وتلبية لانشغالاتهم .

ولذلك سنحاول من خلال هذه الدراسة إلى تسليط الضوء على موضوع الإدارة الالكترونية ولتحقيق ذلك قمنا بتنظيم الدراسة حسب الخطة التالية:

الفصل الأول: بدأت هذه الدراسة بعرض الإطار العام والذي ينظم إشكالية الدراسة وفرضياتها ثم أهميتها و ثم أسباب اختيار الموضوع، والتعريف لمصطلحات الدراسة، وأخيرا الدراسات السابقة والتي تطرقت إلى نفس متغيرات الدراسة واستفدنا منها في عرض هذه الدراسة.

الجانب النظري : ويظم ثلاثة فصول

الفصل الأول: بدأت هذه الدراسة بعرض الإطار العام والذي ينظم إشكالية الدراسة وفرضياتها ثم أهميتها و ثم أسباب اختيار الموضوع، والتعريف لمصطلحات الدراسة، وأخيرا الدراسات السابقة والتي تطرقت إلى نفس متغيرات الدراسة واستفدنا منها في عرض هذه الدراسة.

أما الفصل الثاني : الإدارة الالكترونية يحتوي على مختلف الأفكار المرتبطة بالإدارة الالكترونية انطلاقا من تقديم بعض التعاريف للمصطلح ووظائفها و أهدافها و مميزاتها .

الفصل الثالث: جودة الحياة الوظيفية، والذي يحتوي على مختلف الأفكار المتعلقة بجودة الحياة الوظيفية من مفاهيم و أبعاد و أهمية و طرق تحسينها في المنظمة.

الجانب الميداني : و يضم فصلين

الفصل الرابع : إجراءات الدراسة الميدانية يحتوي على إجراءات الدراسة الميدانية موضحي فيها المنهج المستخدم عينة الدراسة بالإضافة إلى أدوات جمع البيانات و الأساليب الإحصائية المعتمدة في الدراسة.

الفصل الخامس: تفسير و مناقشة نتائج الدراسة يحتوي هذا الفصل على الإجابة على أسئلة الدراسة و اختبار الفرضيات المنبثقة عنها عن طريق القيام بعرض النتائج التي توصلت إليها الدراسة و تحليلها و مناقشتها في ضوء الفرضيات و الدراسات السابقة.

ثم ختمنا الدراسة بتقديم خاتمة لما توصلنا إليه، تليها قائمة المراجع و الملاحق المستخدمة في هذه الدراسة.

الفصل الأول:

الإطار العام للدراسة

1_ تحديد إشكالية الدراسة وصياغتها.

2_ فرضيات الدراسة.

3_ أهمية الموضوع.

4_ أهداف الدراسة.

5_ أسباب اختيار الموضوع.

6_ تحديد المصطلحات.

7_ الدراسات السابقة.

1_الإشكالية:

اكتسح مجال تكنولوجيا المعلومات مجال كبير في العالم منذ ظهوره و ذلك في القرن الواحد والعشرون ، و نظراً للتقدم الهائل الذي حصل على مستوى المنظمات و الإدارات في ضوء الاستخدام الأوسع للتكنولوجيات الحديثة و تطبيقاتها ، أصبح العمل و الاتصال الداخلي و الخارجي للمنظمات يؤدي بهذه التقنيات الحديثة حيث سهلت العمل و اختزلت الوقت والجهد في الأداء .

و لتطوير طرق العمل التقليدية إلى طرق أكثر مرونة و فعالية و في ضوء التقدم المتزايد في استخدام تكنولوجيا المعلومات، أصبحت للإدارة الإلكترونية أهمية كبيرة في حياة الأفراد و المنظمات، حيث تُعد هذه الأخيرة أحد ثمار التطور التقني في مجال الاتصال و التواصل.

والإدارة الإلكترونية هي الإدارة التي تعتمد على تقنيات الاتصالات الحديثة لتحويل العمل الإداري اليدوي إلى عمل ينفذ عن طريق تكنولوجيا الاتصال و الشبكات، و باعتبارها أحد الأساليب الإدارية الحديثة تهتم بالضرورة بوجود قدرات بشرية عالية متمكنة في هذا المجال، و للاستفادة منها في إطار انجاز العمل و التواصل بين المنظمة و فروعها و ذلك عن طريق شبكة الاتصال الداخلية أو ما يعرف ب: (intranet) ، أو عن طريق شبكة الاتصال الخارجية أو ما يعرف ب: (extranet) وذلك لتوفير الوقت و الجهد و التكلفة ، و طالما أن للمورد البشري دور كبير في التأثير على أداء و نمو المنظمات فإنه يستلزم وجود أو توفر مجموعة من العمليات المستمرة التي تهدف إلى تحسين مختلف جوانب الحياة خاصة تلك التي تؤثر على العاملين في حياتهم الشخصية و المهنية ، وذلك يسهم بدوره في تحقيق أهداف المنظمة ، بحيث تسعى الإدارات داخل المنظمات جاهدة بأهمية توفير حياة وظيفية أفضل و ذات جودة عالية للعاملين ، بما يساهم في رفع أدائها و في نفس الوقت بما يشبع رغبات و حاجات الأفراد العاملين فيها .

و جودة الحياة الوظيفية هي مجموعة من العمليات التي تضعها المنظمة من أجل تحسين عدة جوانب خاصة تلك التي تؤثر و بشكل كبير على حياة الفرد المهنية والشخصية، و كلما اتسم مجال العمل بالقبول و الرضا كلما زاد من فاعلية الفرد داخل منظمته .

و الجزائر دائماً تسعى إلى تطوير مختلف القطاعات خاصة الحساسة منها و من بين هذه القطاعات قطاع التربية والذي شهد عدت إصلاحات وتغيرات جذرية خاصة على مستوى التعليم العالي

والجامعات حيث في دراستنا هذه سنسلط الضوء على أحد أهم المؤسسات الجزائرية المهمة وهي جامعة محمد خيضر بسكرة ، حيث هذه الأخيرة تعد من أهم الجامعات في الجزائر وهي من بين الجامعات التي تبادرت إلى تبني كل ما هو جديد لمواكبة التطورات والتغيرات الحاصلة في كل المجالات خاصة في مجال الالكترونيات ، و في ضوء ما سبق نسعى إلى الإجابة عن التساؤلات التالية :

التساؤل الرئيسي العام :

-هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تطبيق الإدارة الإلكترونية و جودة الحياة

الوظيفية لدى موظفي جامعة محمد خيضر بسكرة ؟

التساؤلات الفرعية :

- هل توجد علاقة إرتباطية ذات دلالة إحصائية بين استخدام وسائل الاتصال الإلكتروني و جودة الحياة الوظيفية لدى موظفي إدارة كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية بجامعة محمد خيضر بسكرة؟

- هل توجد علاقة إرتباطية ذات دلالة إحصائية بين إنجاز العمل إلكترونيا و جودة الحياة الوظيفية لدى موظفي إدارة كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية بجامعة محمد خيضر بسكرة؟

2- فرضيات الدراسة :

الفرضية العامة :

-توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تطبيق الإدارة الإلكترونية و جودة الحياة الوظيفية لدى موظفي جامعة محمد خيضر بسكرة .

الفرضيات الفرعية:

- توجد علاقة إرتباطية ذات دلالة إحصائية بين استخدام وسائل الاتصال الإلكتروني و جودة الحياة الوظيفية لدى موظفي إدارة كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية بجامعة محمد خيضر بسكرة.

- توجد علاقة إرتباطية ذات دلالة إحصائية بين إنجاز العمل إلكترونيا و جودة الحياة الوظيفية لدى موظفي إدارة كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية بجامعة محمد خيضر بسكرة.

3_أهمية الدراسة :

تتمحور أهمية هذه الدراسة في النقاط التالية :

- تقديم المساعدة للمنظمة من حيث معرفة مدى ايجابية الإدارة الإلكترونية في توفير خدمة أفضل وتحقيق الأداء الفعال .
- تكمن أهمية الدراسة في إبراز أهمية الإدارة الإلكترونية في التأثير على تطور المنظمة.
- تساهم الدراسة في إبراز أهمية جودة الحياة الوظيفية بالنسبة للعامل في المنظمة .
- تسليط الضوء على أحد أهم المصطلحات الحديثة والتي حضت باهتمام كبير في الآونة الأخيرة وهما الإدارة الإلكترونية وجودة الحياة الوظيفية.

4_أهداف الدراسة :

تهدف الدراسة إلى:

- الكشف عن العلاقة الإيجابية في تطبيق الإدارة الإلكترونية والعمل بها داخل المنظمة كأساس لتحقيق جودة الحياة الوظيفية .
- معرفة فيما إذا كان استخدام تكنولوجيا المعلومات في إنجاز العمل ينعكس فعلا على جودة الحياة الوظيفية.
- معرفة فيما إذا كان استخدام تكنولوجيا المعلومات في الاتصال الداخلي والخارجي للمنظمة له دور في جودة الحياة الوظيفية للأفراد العاملين.

5_أسباب اختيار الموضوع :

- لحدائة المصطلحين (جودة الحياة الوظيفية و الإدارة الإلكترونية)

- لأن هذين المصطلحين يهتمان بالموارد البشري فأردنا البحث فيهما لمعرفة العلاقة بينهما و كيفية تطبيقهما في المنظمة .
- المكانة المهمة للإدارة الإلكترونية لنجاح المؤسسة وتطورها .
- إيماننا بأن للإدارة الإلكترونية دور في تحقيق جودة الحياة الوظيفية.
- التنويه بإدراج التكنولوجيا داخل المنظمة بشكل دائم وشامل.

6_ تحديد المصطلحات :

- الإدارة الإلكترونية :وهي كل إدارة تعتمد على تكنولوجيا المعلومات في أداء عملها بدلا من استخدام الإدارة الورقية .
- جودة الحياة الوظيفية : هي العمليات التي تضعها المؤسسة من اجل تحسين عدة جوانب خاصة تلك التي تؤثر و بشكل كبير على حياة الفرد المهنية والشخصية

الدراسات السابقة :

1. الدراسات المتعلقة بالإدارة الإلكترونية :

الدراسات العربية:

الدراسة الأولى : عليان عبد الله الرشيد ، (2007) الرياض : تنمية الموارد البشرية

ودورها في تفعيل الإدارة الإلكترونية :

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على تنمية الموارد البشرية وخصائصها والهدف منها في إدارات شؤون الضباط والأفراد والعاملين في الأمن العام ، كذلك الكشف عن معايير النجاح في تنمية الموارد البشرية واثر ذلك على الإدارة الإلكترونية ،وبيان معوقات تنمية الموارد البشرية غي الإدارة الإلكترونية والتعرف على دور جهود تنمية الموارد البشرية في نجاح تفعيل الإدارة الإلكترونية ، وقد تم استخدام المنهج الوصفي والذي يعتمد على دراسة الواقع أو الظاهرة كما هي في الواقع ، ويهتم بوصفها وصفا دقيقا وتم اخذ العينة عن طريق العينة العشوائية البسيطة من مجتمع الدراسة بنسبة 25 بالمائة حيث

تكونت العينة من (125) ضابط و(200) فرد أي ما مجموعه 270 مفردة ، تم استخدام أداة الاستبيان لجمع المعلومات عن أفراد العينة ،وتوصل الباحث إلى النتائج التالية :

أفراد عينة الدراسة موافقين على ان إدارات شؤون الضباط بالأمن العام تسهم في تنمية الموارد البشرية وان هناك تبريرات تدعو إلى التحول للعمل بالإدارة الالكترونية بالأمن العام وان هناك معوقات تحول دون تفعيل الإدارة الالكترونية في الأمن العام كما ان هناك مقترحات كفيلة بنجاح تفعيل الإدارة الالكترونية ، وكذلك أنهم راضين عن التنمية المتبعة في ظل الإدارة الالكترونية⁽¹⁾ .

الدراسة الثانية: حماد مختار (2007) الجزائر : تأثير الإدارة الالكترونية على إدارة الموارد المرفق العام وتطبيقاتها في الدول العربية :

تسعى هذه الدراسة إلى إبراز وتوضيح تأثير الإدارة الالكترونية على دوام السير الحسن للمرفق العام وعلى أداء موظفيه ، تم استخدام المنهج المقارن للتعرف على وضع البلدان العربية بالنسبة لتطبيقاتها لنظام الإدارة الالكترونية مع باقي الدول ومعرفة الفجوة الرقمية الحاصلة بين البلدان العربية والدول المتطورة وحتى فيما بينها ، وقد توصل الباحث إلى جملة من النتائج كالتالي :

عدم وجود الإدراك الكامل لكل عناصر التكنولوجيا والبرمجيات وأهميتها عند بناء مشروع الإدارة الالكترونية في العالم العربي هناك قصوراً واضحاً في التعرف على قدرات متقدمه تكنولوجيا المعلومات من ثراء معرفي للمواقع بما يمكن المواطن العربي على الإفادة الكاملة منها ، مراعاة سد الفجوة الرقمية بين المؤسسات الحكومية داخل الدولة الواحدة بدراسات توجه وتخصص لذلك بحيث يمكنها إنتاج مواقع متزامنة ويمكنها تقديم خدمات ذات مضمون حققي للمواطن العربي أهمية تعزيز البنية الأساسية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات ومراعاة التوزيع الجغرافي النسبي لها في أنحاء كل دولة عربية بما يضمن وصول الخدمات لمستحقيها . وجود فجوة رقمية بين الحكومات العربية فيما يتعلق بتطبيق البنية

(1) -عليان عبد الله الرشيد، تنمية الموارد البشرية ودورها في تفعيل الإدارة الالكترونية، إشراف: عبد الرحمن إبراهيم، دراسة تطبيقية على العاملين في الأمن العام في مدينة الرياض، جامعة نايف لعلوم الأمنية، كلية الدراسات العليا، قسم العلوم الإدارية، منشورة، الرياض، 2007 .

الأساسية للمعلومات تركت أثارا واضحة في عدد المواقع الخاصة بكل حكومة عربية وفي فحوص ومضمون ومحتوى هذه المواقع⁽¹⁾.

الدراسة الثالثة: كلثم محمد الكبيسي (2008) قطر : متطلبات تطبيق الإدارة الالكترونية في مركز نظم المعلومات التابع للحكومة الالكترونية في دولة قطر :

تهدف الدراسة إلى الكشف عن متطلبات تطبيق الإدارة الالكترونية في دولة قطر من خلال التعرف على متطلبات تطبيق الإدارة الالكترونية وعلى مجالات توظيف الإدارة الالكترونية في دولة قطر، وقد حدد الباحث مجتمع البحث بمركز نظم المعلومات ودعم اتخاذ القرارات في دولة قطر والتابعة للحكومة الالكترونية، واتبع الباحث منهج البحث المسحي الارتباطي للكشف عن متطلبات تطبيق الإدارة الالكترونية في مؤسسات المعلومات في دولة قطر، وتوصلت الباحثة إلى النتائج التالية :

ضعف البنية التحتية للاتصالات والمعلومات الامنية الالكترونية لدى قطاعات غير قليلة من المتعاملين مع الجهات الحكومية ، عدم قدرة التشريعات والنظم الادارية على مواكبة المستجدات في هذا المضمار وكذلك ضعف الوعي العام بأهمية ومزايا تطبيقات الإدارة الالكترونية في القطاعات الحكومية ،عدم وجود هياكل تنظيمية واضحة ومحددة وشاملة لكافة أنشطة القطاعات الحكومية ،نقص التأهيل العلمي والتدريب رغم توفر الامكانيات والتجهيزات وضعف برامج التوعية الاعلامية ،كذلك ضعف قناعة المسؤولين بالإدارات العليا بأهمية الادارة الالكترونية واعتقادهم انها تقلل من سلطاتهم الادارية⁽²⁾.

(1) -حماد مختار ، تأثير الإدارة الالكترونية على إدارة الموارد المرفق العام وتطبيقاتها في الدول العربية، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في العلوم الاسياسية والعلاقات الدولية ، فرع التنظيم السياسي والاداري، اشراف : ضيف الله عقيلة، جامعة بن يوسف بن خدة، كلية العلوم السياسية والاعلام، قسم العلوم السياسية والعلاقات الدولية، مذكرة منشورة، الجزائر، 2007.

(2) -كلثم محمد الكبيسي، متطلبات تطبيق الإدارة الالكترونية في مركز نظم المعلومات التابع للحكومة الالكترونية في دولة قطر، دراسة مقدمة لنيل درجة الماجستير في إدارة الأعمال، إشراف: فارس كريم، الجامعة الافتراضية الدولية، مذكرة منشورة، قطر ، 2008 .

الدراسة الرابعة: سميرة مطر المسعودي ، (2010) المملكة المتحدة : معوقات تطبيق الادارة الالكترونية في ادارة الموارد البشرية بالقطاع الصحي الخاص بمدينة مكة المكرمة من وجهة نظر مديري وموظفي الموارد البشرية :

تهدف الدراسة الى التعرف على معوقا تطبيق الادارة الالكترونية في ادارة الموارد البشرية وتمثل في (المعوقات الادارية ، والمعوقات التقنية و البشرية والمالية) وكذلك التعرف على اهم الآليات التي يمكن التغلب بها على تلك المعوقات من وجهة نظر مديري وموظفي إدارة الموارد البشرية ، كما تم استخدام المنهج الوصفي المسحي ، والاستعانة بأداة الاستبيان كأداة لجمع المعلومات من العينة ، اما عينة الدراسة فتكونت من 100 فرد وتم اختيارها عن طريق العينة الطبقية العشوائية من مديري وموظفي الموارد البشرية ، وتم الاعتماد على الاساليب الاحصائية كعامل الارتباط برسون ، استخدام المتوسطات الحسابية ، الانحراف المعياري ، النسبة المئوية ، وتحليل (chi . Square) توصلت الباحثة الى النتائج التالية :

. بينت النتائج ان هناك معوقات ادارية تتمثل في : الاجراءات الروتينية تؤخر عملية التحول نحو الادارة الالكترونية تقص الدورات التدريبية لموظفي ادارة الموارد البشرية في مجال ضعف التحفيز بنوعيه (المادي والمعنوي) لاستخدام التقنيات الالكترونية .

. معوقات تقنية : تقص الادلة الارشادية لآليات تطبيق الادارة الالكترونية والافتقار الى قواعد البيانات الدقيقة والمتكاملة ، ضعف مستوى البنية التحتية اللازمة لتطبيق الادارة الالكترونية .

. معوقات بشرية : قلة الثقة ، النقص في تجدد الموظفين المختصين في التشغيل وصيانة الاجهزة ضعف مهارات اللغة الانجليزية لدى الموظفين .

. معوقات مالية : ضعف المخصصات المالية بإدارات المنظمة لتنظيم المحاضرات والندوات ، وضعف الدعم المالي المخصص للبحوث والدراسات في مجال تقنيات المعلومات .

كما بينت النتائج ان متوسطات عبارات معوقات تطبيق الادارة الالكترونية كانت بدرجة كبيرة ، في المرتبة الاولى المعوقات الادارية ، المعوقات المالية ، المعوقات البشرية ، المعوقات التقنية (1) .

(1) -سميرة مطر المسعودي ، معوقات تطبيق الادارة الالكترونية في ادارة الموارد البشرية بالقطاع الصحي الخاص بمدينة مكة المكرمة من وجهة نظر مديري وموظفي الموارد البشرية،الجامعة الافتراضية الدولية، المملكة المتحدة ،2010 .

الدراسة الخامسة : مروان سليم الآغا ، خليل جعفرحجاج ، رأى علي كساب ، (2012)
العلاقة بين بعض متغيرات التنظيمية وتكبيق الادارة الالكترونية في الجامعات الفلسطينية بقطاع
غزة :

تهدف هذه الدراسة الى التعرف على العلاقة بين بعض المتغيرات التنظيمية وتطبيق الادارة
الالكترونية في الجامعات الفلسطينية لقطاع غزة ، طبقت الدراسة على عينة عشوائية تم اختيارها من
مجتمع الدراسة المكونة من (292) عاملا في الجامعات الفلسطينية في قطاع غزة ، وتم توزيع 177
استبيان يمثل 60 بالمائة من مجتمع الدراسة على أفراد العينة ، وتم استرجاع 161 منها ، وتم اعتماد
153 للتحليل من مجمل عينة الدراسة ، واستخدم معامل برسون والمتوسطات الحسابية لاختبار صحة
الفرضيات ،وتوصلت إلى النتائج التالية :

توجد علاقة ارتباطيه موجبة بين الثقافة التنظيمية السائدة في جامعات قطاع غزة وتطبيق
تلك الجامعات للإدارة الالكترونية .

. توجد علاقة ارتباطيه موجبة بين أنماط القيادة الادارية السائدة في جامعات قطاع غزة وتطبيق تلك
الجامعات للإدارة الالكترونية.

. يوجد اختلاف واضح في اهتمام الجامعات الفلسطينية بقطاع غزة بتوفير متطلبات تطبيق الادارة
الالكترونية ، حيث كان هناك قصور في اهتمامها بكل من اصدار التشريعات الضرورية وتطوير التنظيم
الاداري وتدريب العاملين على تطبيقات الادارة الالكترونية .

ووضع الباحثون جملة من التوصيات من بينها ، توفير البنية التحتية الملائمة لتطبيقات الادارة
الالكترونية من خلال توفير كافة الإمكانيات المادية والبشرية والعينة اللازمة⁽¹⁾.

(1) -مروان سليم الآغا، خليل جعفرحجاج ، رأى علي كساب، العلاقة بين بعض متغيرات التنظيمية وتطبيق الإدارة
الإلكترونية في الجامعات الفلسطينية بقطاع غزة، مجلة جامعة الأزهر بغزة، سلسلة العلوم الإنسانية، مج14، ع ، 2012 .

الدراسة السادسة : آلاء محمد ابو تيلح ، (2014) فلسطين: واقع الإدارة الإلكترونية في التعليم المستمر بمؤسسات التعليم العالي في محافظات غزة و علاقته ببرامج التدريب :

هدفت هذه الدراسة الى التعرف على واقع الادارة الالكترونية في مراكز التعليم المستمر بالجامعات الفلسطينية بمحافظات غزة و علاقته ببرامج التدريب من وجهة نظر المديرين ، و كذا الكشف عن أثر بعض المتغيرات : كالجنس و العمر و سنوات الخدمة و المؤهل العلمي . و استخدمت الباحثة المنهج الوصفي التحليلي ، وتكونت عينة الدراسة الفعلية من 101 مدرب من الجنسين من اصل 212 مدربا و مدربة و هو المجتمع الاصلي و تم اختيار العينة عشوائيا منهم 69 من الذكور و 32 من الاناث قامت الباحثة ببناء و تطوير ادات الدراسة و هي عبارة عن استبيانين (للادارة الالكترونية و برامج التدريب و لمعالجة البيانات تم استخدام برنامج spss الاحصائي و تم استنتاج مجموعة من النتائج : الحصول على درجة كبيرة لأفراد العينة على واقع الادارة الالكترونية .وقد جاء ترتيب مجالات الاستبانة كالتالي : (التنظيم الالكتروني يليه مجال الرقابة الالكترونية ومجال التخطيط الالكتروني و في الاخير مجال الاشراف والمتابعة الالكتروني) . اما عن واقع برامج التدريب في مراكز التعليم المستمر بالادامعات الفلسطينية تقع عند مستوى درجة كبيرة بوزن نسبي (76، 8%) و جاء ترتيب المجالات كما يلي : (فعالية وجود برامج التدريب في المرتبة الاولى تليها مجال آليات برامج التدريب و أخيرا مجال ملائمة برامج التدريب) .

و أنه لا توجد فروق ذات دلالة احصائية بين متوسطات درجات تقدير أفراد العينة لواقع الادارة الالكترونية في مراكز التعليم العالي بالجامعات الفلسطينية بمحافظات غزة تعزى الى جميع متغيرات الدراسة و نفس الشئ بالنسبة لواقع البرامج التدريبية، و توجد علاقة ارتباطيه موجبة بين درجات تقدير افراد العينة لواقع الادارة الالكترونية في مراكز التعليم المستمر بالجامعات الفلسطينية بمحافظات غزة و بين درجة تقديرهم لبرامج التدريب⁽¹⁾ .

(1) - آلاء كامل محمد أبو تيلح، واقع الادارة الالكترونية في التعليم المستمر بمؤسسات التعليم العالي في محافظات غزة وعلاقته ببرامج التدريب، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في أصول التربية، كلية التربية، اشراف الدكتور : صهيب كمال وناجي رجب سكر، جامعة الازهر، غزة، مذكرة منشورة، 2014.

الدراسة السابعة :الجوهرة بنت عبد الرحمان المنيع (2016) السعودية : واقع تطبيق الادارة الالكترونية في مؤسسات التعليم العالي السعودية من وجهة نظر اعضاء هيئة التدريس و الاداريين فيها :

هدفت هذه الدراسة الى التعرف على واقع تطبيق الادارة الالكترونية في مؤسسات التعليم العالي السعودية من وجهة نظر كل من اعضاء هيئة التدريس و الاداريين فيها ، و تحديد ما اذا كان هناك فروق ذات دلالة احصائية تعزى للمتغيرات التالية : (المؤهل العلمي و الخبرة و الدورات التدريبية) في مجال تطبيق الادارة الالكترونية ، و ايضا التعرف على اهم معوقاتها تم استخدام المنهج الوصفي و تكونت عينة الدراسة من 314 عضو من اعضاء هيئة التدريس و الاداريين و اجابو على الاستبانة و المكونة من 69 فقرة موزعة على اربعة مجالات و قد توصلت هذه الدراسة الى النتائج التالية : تحقق مستوى مرتفع من المهارات الحاسوبية الشخصية و الادارية لدى اعضاء هيئة التدريس و الاداريين و درجة موافقة عالية على محاور العوامل المساعدة على تطبيق الادارة الالكترونية و اهميتها و اهم معوقاتها ، كذلك عدم وجود فروق تعزى لمتغيري كل من المؤهل العلمي و الخبرة ، بينما اشارت الى وجود فروق تعزى لمتغير الدورات التدريبية و لصالح المستوى الاعلى من التدريب (1) .

التعقيب على الدراسات السابقة :

تؤكد دراسة **عليان عبد الله الرشيد** ، (2007) على ان افراد العينة موافقين الى حد ما على أن ادارات شؤون الضباط بالأمن العام تسهم في تنمية الموارد البشرية كما اى هناك مبررات تدعو الى التحول للعمل كما تتفق **سميرة مطر المسعودي** ، (2010) مع هذه الدراسة في ان هناك معوقات تحول دون تطبيق الادارة الالكترونية تتمثل في المعوقات المالية ،الادارية ، البشرية ، التنفيذية و ان هناك مقترحات كفيلة بنجاحها . و كذلك يؤكد **حماد مختار** (2007) بعدم وجود ادراك كامل لكل عناصر التكنولوجيا والبرمجيات وأهميتها عند بناء مشروع الادارة الالكترونية في العالم العربي. **كلثم محمد الكبيسي** (2008) اشارت هذه الدراسة الى متطلبات تطبيق الادارة الالكترونية من خلال ضعف البنية التحتية للاتصالات والمعلومات الامنية الالكترونية لدى قطاعات و عدم قدرة التشريعات والنظم الادارية

(1) - الجوهرة بنت عبد الرحمن المنيع، واقع تطبيق الادارة الالكترونية في مؤسسات التعليم العالي بالسعودية من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس والاداريين فيها، جامعة الاميرة نورة، السعودية، مجلة جامعة الازهر، غزة، سلسلة العلوم الانسانية، ، مج 18، ع2، 2016.

على مواكبة المستجدات في هذا المضمار وكذلك ضعف الوعي العام بأهمية ومزايا تطبيقات الادارة الالكترونية في القطاعات الحكومية ،عدم وجود هياكل تنظيمية واضحة ،نقص التأهيل العلمي والتدريب ،كذلك ضعف فناعة المسؤولين بالإدارات العليا بأهمية الادارة الالكترونية واعتقادهم انها تقلل من سلطاتهم الادارية .

اشارت دراسة كل من **مروان سليم الآغا ، خليل جعفر حجاج ، رأى علي كساب ، (2012)** أنه هناك علاقة ارتباطية بين الثقافة التنظيمية والقيادة الادارية و الادارة الالكترونية و يوجد اختلاف واضح في الاهتمام بتوفير متطلبات تطبيق الادارة الالكترونية

و **الإء كامل محمد ابو تيلح ، (2014)** بأنه لا توجد فروق ذات دلالة احصائية بين متوسطات درجات تقدير أفراد العينة لواقع الادارة الالكترونية تعزى الى جميع متغيرات الدراسة و نفس الشئ بالنسبة لواقع البرامج التدريبية ، و توجد علاقة ارتباطيه موجبة بين درجات تقدير افراد العينة لواقع الادارة الالكترونية و بين درجة تقديرهم لبرامج التدريب

و **الجوهرة بنت عبد الرحمان المنيع (2016)** على ان تحقق مستوى مرتفع من المهارات الحاسوبية الشخصية و الادارية لدى اعضاء هيئة التدريس و الاداريين ، و درجة موافقة عالية على محاور العوامل المساعدة على تطبيق الادارة الالكترونية و اهميتها و اهم معوقاتها ، كذلك عدم وجود فروق تعزى لمتغيري كل من المؤهل العلمي و الخبرة ، بينما اشارت الى وجود فروق تعزى لمتغير الدورات التدريبية و لصالح المستوى الاعلى من التدريب .

2. الدراسات المتعلقة بجودة الحياة الوظيفية :

الدراسات العربية:

-الدراسة الأولى: عبد الحميد عبد الفتاح المغربي (2004) مصر ،جودة حياة العمل و أثرها في تنمية الاستغراق الوظيفي (دراسة ميدانية).

يتمثل الهدف الجوهرى لهذه الدراسة في التعرف على طبيعة جودة حياة العمل و بيان أثرها على الاستغراق الوظيفي للعاملين بالمراكز الطبية المتخصصة بجامعة المنصورة تتمثل أداة البحث في قائمة الاستقصاء ، و قد شملت القائمة على قسمين رئيسيين من الأسئلة في تلك ، القسم الاول يتناول العوامل الحاكمة لجودة حياة العوامل ، و بدورها تتمثل في تلك العوامل التالية :

- ظروف بيئة العمل المعنوية -خصائص الوظيفة - الاجور و المكافآت - جماعة العمل - اسلوب الرئيس في الاشراف - المشاركة في القرارات .أما القسم الثاني من قائمة الاستقصاء فيتناول المتغيرات المعبرة عن الاستغراق الوظيفي و التي امكن صياغتها في عشر عبارات . و تم جمع بيانات الاستقصاء عن طريق المقابلة الشخصية و كانت عينة الدراسة من طلبة الدراسات العليا بالفرقة الاولى و الثانية بدبلوم ادارة المنظمات الصحية بكلية التجارة بجامعة المنصورة . و قد تم حاب معامل الثبات الفا للقسم الاول للاستقصاء و يتضح انها قيم مقبولة بجميع العوامل حيث ان قيمة معامل الثبات 0، 6531 لعامل الاجور و المكافآت 0، 8473 لعامل ظروف بيئة العمل المعنوية . و تم استبعاد تسع متغيرات و ذلك لانخفاض معاملات الارتباط بها لدرجة اقل من 0، 30 و قد تم حساب معامل الثبات الفا للقسم الثاني لأسئلة الاستقصاء و الذي يتناول متغيرات الاستغراق الوظيفي للعاملين و كانت قيمته 0، 7113 و هي قيمة مقبولة . وقد استخدم الباحث اسلوب تحليل التباين و تحليل الانحدار و ذلك للوقوف على درجة الاختلاف و الكشف عن حجم واتجاه تأثير المتغيرات المستقلة على المتغيرات التابعة .

يتضح من خلال نتائج التحليل انه :

عدم معنوية الفروق بين متوسط اراء فئات الدراسة حول ابعاد جودة حياة العمل عند مستوى معنوية 5% ، حيث ان قيم $P = \text{valeu}$ اكبر من مستوى المعنوية ، مما يدل على عدم اختلاف بيناراء فئات الدراسة (الاداريين ، الاطباء ، الفنيين) حول جودة حياة العمل في المراكز الطبية المتخصصة . كما يتضح ايضا انخفاض متوسط احساس الفنيين بالمراكز الطبية المتخصصة

بمؤامل ءوءة ءياة العمل عن الاءاربيين و الاءباء . باللاءافة الى تقارب اراء الفئاء الئلااء ءول مؤامل الاءور و المكافئاء و ظروف بيئة العمل المعنوية و خصائص الوظيفية وبيئة العمل . و أخيرا ينضح وءوء اختلافاء نسبية طفيفة في آراء فئاء العاملبن بالمراكز الطبية المئخصة ءول مؤامل اسلوب الرئبس في الاشراف، و المشاركة في ائخاذ القراءاء⁽¹⁾.

الءراسة الئانية : ابراهيم بن عبد الله بن عبد الرءمان الزعببر 2012 ، الزقازبق : فعالية برنامج الئئمة المهنية القائم على تطبيقات الاءزو بالمؤسساء الئعلمية في ءءسن ءوءة الءياة الوظيفية .

هءفء الءراسة الى الءعرفلى مءى فعالية الئئمة المهنية من ءلال برنامج قائم على تطبيقات الاءزو في المؤسساء الئعلمية في ءءسن ءوءة الءياة الوظيفية لءى اعضاء هيئة الئءربس بكلياء ءامعة المءمعة بالمملكة العربية السعودية ، و ءء ءمئلاء عينة الءراسة في المءمعة الئءريبية و الئى ءمئلاء في أعضاء هيئة الئءربس بكلية العلوم و الءراساء الانسانية ءيآ اشءملاء المءموعئبن على اعضاء هيئة الئءربس و رؤساء و مشرفى الاقسام في الكليئبن و الئى بلع عءءهم 30 ءراوآء أعمارهم بين (37-54) سنة و اسءءءم الباءآ اءائبن في الءراسة و هما برنامج الئئمة المهنية و الءى يهءف الى الئءربب على تطبيقات الاءزو في المؤسساء الئعلمية و مءياس ءوءة الءياة الوظيفية لءى اعضاء هيئة الئءربس بكلياء ءامعة المءمعة من اءءاء الباءآ ، و قام الباءآ بءءكم البرنامج الئءرببي و مءياس ءوءة الءياة الوظيفية و اسءءم المعاملاء الاحصائية إءءبار - ءى لبيان الفروق بين ءؤسساء ءرءاء المءموعئبن الئءريبية و الضابطة و ءم ءساب معاملى الصءق و الئبائ للمءياس المءءءم ، و ءء اظهراء الءراسة وءوء فروق ذات ءلالة احصائية بين ءؤسب ءرءاء المءموعئبن الئءريبية و الضابطة في المءياس البعءى في ابعاء مءياس ءوءة الءياة الوظيفية لءى اعضاء هيئة الئءربس بكلياء ءامعة المءمعة لصالء أعضاء هيئة الئءربس بالمءمعة الئءريبية ، كما لا يوءء فرق ءال إءصائيا بين ءؤسبى ءرءاء أعضاء هيئة الئءربس

(1) - عبد الءمبء عبد الفءاآ المءربى، ءوءة ءياة العمل و أءرها في ءئمة الاسءءراق الوظيفى (ءراسة مءءانية)، مءلة ءراساء و البءوآ الءءاربية، ع2، ءامعة الزقازبق، كلية الءءارة، بءآ مءبول النشر، 2004، مصر.

بالمجموعة التجريبية في القياس البعدي والتتبعي على مقياس جودة الحياة الوظيفية لدى أعضاء هيئة التدريس بكليات جامعة المجمع⁽¹⁾.

الدراسة الثالثة: نهاد عبد الرحمان الشنطي(2016) فلسطين: واقع جودة الحياة الوظيفية في المؤسسات الحكومية و علاقتها بأخلاقيات العمل :

هدفت الدراسة الى التعرف على واقع جودة الحياة الوظيفية لدى موظفي وزارة الأشغال العامة و الإسكان، ومن اجل تحقيق اهداف هاته الدراسة قام الباحث باستخدام المنهج الوصفي التحليلي وقد تكونت عينة الدراسة من جميع العاملين في وزارة الاشغال العامة والاسكان و الذين عددهم 162 وقد تم استخدام الاستبيان كأداة للدراسة و بعد توزيعها على العاملين تم استرداد 139 استبيان و استخدم الباحث اسلوب الحصر الشامل كما استخدم برنامج التحليل الاحصائي SPSS لتحليل البيانات ، و توصل الى النتائج التالية :

تتوفر و بنسبة متوسطة جودة الحياة الوظيفية في وزارة التشغيل العامة و الاسكان ، وهناك علاقة ايجابية بين جودة الحياة الوظيفية و أخلاقيات العمل لدى عينة الدراسة ، كما انه لا توجد فروق بين متوسطات تقديرات عينة الدراسة حول مدى توفر ابعاد جودة الحياة الوظيفية تعزى الى متغير (الجنس، المسمى الوظيفي ، المؤهل العلمي) وانه لا توجد فروق بين متوسطات تقديرات عينة الدراسة حول مدى توفر ابعاد جودة الحياة الوظيفية تعزى الى العمر ما عدا بعد علاقات العمل حيث وجدت فروق للذين اعمارهم اقل من 30 سنة ، كما انه لا توجد فروق بين متوسطات تقديرات عينة الدراسة حول مدى توفر ابعاد جودة الحياة الوظيفية تعزى الى متغير سنوات الخدمة في الوزارة ما عدا بعد الالتزام التنظيمي ، حيث وجدت فروق للصالح الذين سنوات خدمتهم في الوزارة أقل من 5 سنوات، و انه لا توجد فروق بين متوسطات تقديرات عينة الدراسة حول مدى

(1) -إبراهيم بن عبد الله بن عبد الرحمان الزعير: فعالية برنامج التنمية المهنية القائم على تطبيقات الإيزو بالمؤسسات التعليمية في تحسين جودة الحياة الوظيفية، دراسات تربوية و نفسية، مجلة كلية التربية بالزقازيق، العدد 76، يوليو 2012، مصر.

توفر أخلاقيات العمل لدى العاملين في وزارة التشغيل العامة و الإسكان تعزى الى (الجنس، العمر المسمى الوظيفي ، المؤهل العلمي، سنوات الخدمة) في الوزارة⁽¹⁾.

الدراسة الرابعة : قريشي هاجر و بديس فهيمة ،(2016) الجزائر :جودة الحياة الوظيفية ودورها في تحسين الاداء الوظيفي دراسة حالة كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير: تهدف هذه الدراسة الى دراسة الاثر الذي يمكن ان تحدثه جودة الحياة الوظيفية على الاداء الوظيفي بكلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير بجامعة عبد الحميد مهري ، حيث تم توزيع الاستبيان على كل الموظفين بالجامعة و الذين عددهم 50 موظفا موزعين على مختلف اقسام الكلية و تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي و هذا في الجزء النظري اما الجزء التطبيقي فقد تم الاعتماد على منهج دراسة الحالة توصل الى النتائج والتالية تبين ان المتوسط الحسابي لجميع فقرات الابعاد النفسية و الاجتماعية لجودة الحياة الوظيفية كان متوسط و قد قدر ب :3، 23 ما يعني وقوعه في منطقة المحايد على سلم ليكرت و بدرجة تبني متوسطة تدل على عدم توفر ابعاد نفسية و اجتماعية جيدة بالكلية ، ويتبين وفقا لآراء مفردات الدراسة ان المتوسط الحسابي للاداء الوظيفي قد بلغ 3، 56 ما يعني وقوعه في منطقة موافق على سلم ليكرت و هذا ما يدل على ان مستوى الاداء الوظيفي بالكلية محل الدراسة مقبولا الى حد بعيد كما اكدت نتائج التحليل الاحصائي وجود اثر ذو دلالة احصائية عند مستوى 0، 05 لابعاد جودة الحياة الوظيفية مجتمعة على الاداء الوظيفي ، حيث بلغ معامل الارتباط R قيمة 0، 576 و هو ما يعني وجود ارتباط موجب بين المتغيرين. و في الاخير توصلت الباحثين الى ان الفرضية الصفرية غير صحيحة و تم تبني الفرضية البديلة " يوجد اثر ذو دلالة معنوية لابعاد جودة الحياة الوظيفية مجتمعة على الاداء الوظيفي عند مستوى دلالة 0، 05 و خو ما يعني ان جودة الحياة الوظيفية في الكلية تعتبر عنصرا مهما في تحسين و تطوير اداء الموظفين بها⁽²⁾.

(1) - نهاد عبد الرحمان الشنطي، واقع جودة الحياة الوظيفية في المؤسسات الحكومية و علاقتها بأخلاقيات العمل، قدمت هذه الدراسة استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في ادارة الدولة و الحكم الرشيد، اشراف خليل اسماعيل ماضي، جامعة الأقصى بغزة، فلسطين، 2016.

(2) - قريشي هاجر و بديس فهيمة ، الجزائر :جودة الحياة الوظيفية ودورها في تحسين الاداء الوظيفي دراسة حالة كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير، مجلة الدراسات الاقتصادية، ع 3، جامعة قسنطينة 2، الجزائر، 2016.

الدراسات باللغة الاجنبية:

الدراسة الاولى: **Fatma Narenji ، sayed Mohamad Mirkamali**

Thani (2011) إيران :جودة حياة العمل بين أعضاء هيئة التدريس لجامعة طهران و جامعة

شريف للتكنولوجيا : تهدف هذه الدراسة الى تحديد نوعية حياة العمل بين اعضاء هيئة التدريس

بجامعة طهران و شريف للتكنولوجيا ، تم اختيار 150 عضو هيئة تدريس وفقا لصفوفهم

الاكاديمية وتم اختيارها على اساس التصنيف و الاساليب النسبية، و ذلك باستخدام طريقة البحث

الارتباطي و البيانات التي تم جمعها عن طريق الاستبيان و الذي يتكون من 32 بند، تم تحليلها

باستخدام اختبار تي (t- test) و تم التوصل الى النتائج التالية :

- جودة حياة العمل غير مواتية نسبيا لأعضاء هيئة التدريس عضو هيئة التدريس في كل
- من جامعة شريف و طهران للتكنولوجيا .
- لا يوجد فرق معنوي في مستوى جودة الحياة بين اعضاء هيئة التدريس بالجامعتين
- و مع ذلك هناك فرق بسيط في النزاهة الإجتماعية و التماسك بين أفراد العينة .
- و بعبارة أخرى يتمتع أعضاء جامعة شريف للتكنولوجيا بمستوى أعلى من التكامل
- التكنولوجية بالمقارنة مع كلية جامعة طهران⁽¹⁾.

دراسة الثانية: **Duysal Askun Celik ، Ela Unler Oz (2011) :** أثر التنافر

العاطفي وادراك جودة حياة العمل على الغياب و دوران العمل لدى موظفي مركز الاتصال التركي :

اكتسبت صناعة الخدمات أهمية في الفترة الاخيرة ، كانت مراكز الاتصال في هذا القطاع التي

تستخدم فيه العواطف بشكل مكثف من اجل القدرة التنافسية لا تهتم كثيرا بهذا الجانب .

بالرغم من أن فهم العمليات العاطفية هو المهم في هذا المجال ، و بالتالي الهدف من هذه الدراسة

هو ان ندرك تأثير التنافر العاطفي لدى الفرد على دوران العمل و التغييب و التأثير المعتدل من تصور

¹ (Fatemeh Narenji Thani ، Seyed Mohammed Mirkamali) A Study on the quality of work life (QWL) among faculty members of university of Tehran (UT) and Sherif University of technology (SUT) (PROCEDIA- SOCIAL AND BEHAVIORAL SCIENCES

من جودة حياة العمل لموظفي مركز الإتصال ، وقد اجريت الدراسة مع 318 موظف من مركز الإتصال التركي .و تم الوصول إلى النتائج التالية :

تأثير ايجابي كبير فيما يتعلق بالتنافر العاطفي على دوران العمل و التغيب و بدلا من العمل كمشرف ، تؤثر جودة حياة العمل مباشرة على دوران العمل و الغياب⁽¹⁾.

دراسة الثالثة: Zeyneb Tula bi (2012) إيران :العلاقة بين سعادة المعلم وجودة حياة

العمل لدى معلمين المدارس العليا لإيلام :

تهدف هذه الدراسة إلى دراسة العلاقة بين سعادة المعلمين وعناصر جودة حياة العمل وشملت الدراسة جميع المعلمين الذكور والإناث من المدارس العليا لإيلام 2011 / 2012 سنوات الاكاديمية تم جمع البيانات باستخدام الاحصاء الوصفي ولاستنتاجي وبرنامج Spss عن طريق مقارنة المتوسط ، كما ان السعادة لها علاقة كثيرة مع جميع مكونات جودة الحياة باستثناء فرص الترقية⁽²⁾.

الدراسة الرابعة: Hassan Narehan Maamor ، Hairunnisa ، Razak ، A ،

Norfodzillak Lapok ، freziamella (2014) ايران : تأثير برامج جودة حياة العمل على

نوعية الحياة بين الموظفين في الشركات المتعددة الجنسيات في ماليزيا :

في هذه الدراسة ، هدفت الدراسة إلى البحث في العلاقة بين نوعية برامج العملية وجودة حياة بين العاملين في الشركة متعددة الجنسيات في بينتولو ،ساراواك ، ماليزيا بالاضافة الى ذلك فقد تم دراسة عناصر برامج جودة حياة العمل كحقيقة مساهمة في جودة الحياة التي يمكن ان تؤثر على انتاجية الموظفين ، كان عدد العينة 179 موظفا يعملون حاليا في شركات متعددة الجنسيات في بينتولو ساراواك ، تم اختيار العينة عشوائيا وتم جمع البيانات عن طريق الاستبيان ،اظهرت الاحصاءات الوصفية ان عدد الاناث اكبر من عدد الموظفين ذكور ، وكان معظمهم من الشباب الذين تقل اعمارهم عن 29 سنة فاقل

(1) – Duysal Askun Celik ، Ela Unler Oz, The effects of emotional dissonance and quality of work life perception on absenteeism and turnover intentions among Turkish call center employees . (procedia social and behavioral sciences 30 ,W C P CG, turkey, (2011).

(2) – Zeyneb Tula bi , The relationship between teachers happiness and quality of work life , (3rd world coference on psychology , conselling and guidance (WCPCG 2012) ILAN UNIVERSITY department of psycholody , bang anjab llan, Iran), procedia – social and behavioral science 84 (2013).

وغالبيتهم يشغلون مناصب عامة في الشركات متعددة الجنسيات ، توصل الباحث في هذه الدراسة الى وجود علاقة معنوية بين برامج جودة حياة العمل ونوعية الحياة ، وكان العامل الاكثر تأثيرا على جودة الحياة بيئة العمل ثم تليها جوانب العمل ، كما اشارت النتائج الى وجود علاقة ايجابية وهامة بين برامج جودة الحياة الوظيفية وجودة الحياة وكانت العوامل الاكثر تأثيرا الرفاه العاطفي والتنمية الشخصية والاندماج الاجتماعي والعلاقات بين الاشخاص . وبالتالي ، يوصي الباحث بشدة ؛ تلك الشركات متعددة الجنسيات بالتخطيط لنوعية ممتازة من برامج الحياة الوظيفية من خلال التركيز على عناصر خدمة معينة من شأنها ان تزيد من الجودة العامة لحياة الموظفين . (1)

الدراسة الخامسة : Bita Parsa KHairudin Bin Idris Bahaman Bin Abu

Samaha Nor Wahisa Binti Abdu IWahat Barisa Parsa (2014) **ايران** علاقة

جودة حياة العمل والتقدم الوظيفي بين الاكاديميين الايرانيين ،

بحثت هذه الدراسة في العلاقة بين جودة الحياة الوظيفية و التقدم الوظيفي بين الموظفين الأكاديميين في حَمَدان ، إيران . استندت الاستبيانات المنظمة على المعلومات من 307 من الاكاديميين تم اختيارهم عشوائياً في جامعتي حمدان العامة في سنة 2013 واستندت جمع البيانات الى الاستبيان يشمل الخصائص الأساسية و سبعة ابعاد لجودة الحياة الوظيفية و اربعة ابعاد للتقدم الوظيفي تم تحليل البيانات بطريقة نمذجة المعادلة الهيكلية (AMOS) .

حيث توصلت الباحثة الى النتائج التالية :بلغ متوسط عمر العينة (67، 39) و(7،4) سنة . و شكلت غالبية العينة مستوى معتدل (73%) من القيمة المحسوسة ، ومستوى عادل من التقدم الوظيفي (62،2) و أظهرت نتائج تحليل التصحيح أن جودة حياة العمل و التقدم الوظيفي ذات علاقة كبيرة وإيجابية (p=0(B=28) ، (39) . و يمكن استنتاج ان هناك علاقة ايجابية و دالة بين جودة الحياة الوظيفية و التقدم الوظيفي ، وادت نتائج الدراسة الى دعم هذه الفكرة القائلة بأن الجودة العالية لحياة

(1)-Hassan Narehan – Ma- amor Hairnnisa, Razak –A –Norfodzillak, Lapok Freziamella, The effect of quality of life (QL) programs on quality of work life(QWL) among employes at moltinational companies in Malaysia , procedia social behavioral science 112.(2014).

العمل تؤدي الى تقدم مهني أعلى و بالتالي فإن تحسين جودة حياة العمل للأكاديميين في الجامعات قد يكون له تأثير كبير على التنمية التعليمية و المجتمعية في البلد⁽¹⁾.

التعقيب على الدراسات السابقة :

تتفق جل الدراسات على انه هناك علاقة بين ابعاد جودة الحياة الوظيفية و بعض المتغيرات التنظيمية و هناك اختلاف وجود فروق تعزى الى متغير (الجنس، العمر، المؤهل، سنوات الخبرة) و هذا ما اظهرته الدراسات التالية :

يرى **عبد الحميد عبد الفتاح المغربي (2004) مصر**، عدم معنوية الفروق بين متوسط آراء فئات الدراسة حول ابعاد جودة حياة العمل مما يدل على عدم اختلاف بين آراء فئات الدراسة (الإداريين الاطباء ، الفنيين) حول جودة حياة العمل. كما يتضح ايضا انخفاض متوسط للاحساس بعوامل جودة حياة العمل عن الاداريين و الاطباء . باللاضافة الى تقارب آراء الفئات الثلاث حول عوامل الاجور و المكافئات و ظروف بيئة العمل المعنوية و خصائص الوظيفية وبيئة العمل . و أخيرا يتضح وجود اختلافات نسبية طفيفة في آراء فئات العاملين بالمراكز الطبية المتخصصة حول عوامل اسلوب الرئيس في الاشراف ، والمشاركة في اتخاذ القرارات . كما اشار **ابراهيم بن عبد الله بن عبد الرحمان الزعير 2012** ، ان هناك فروق ذات دلالة احصائية بين متوسط درجات المجموعتين التجريبية و الضابطة في القياس البعدي في ابعاد مقياس جودة الحياة الوظيفية لدى أعضاء هيئة التدريس بالمجموعة التجريبية كما لا يوجد فرق دال إحصائيا بين متوسطي درجات أعضاء هيئة التدريس بالمجموعة التجريبية في القياس البعدي والتتبعي على مقياس جودة الحياة الوظيفية.

اشارت دراسة **نهاد عبد الرحمان الشنطي(2016)** انه تتوفر و بنسبة متوسطة جودة الحياة الوظيفية في وزارة التشغيل العامة و الاسكان ، وهناك علاقة ايجابية بين جودة الحياة الوظيفية و أخلاقيات العمل لدى عينة الدراسة ، كما انه لا توجد فروق بين متوسطات تقديرات عينة الدراسة حول مدى توفر ابعاد جودة الحياة الوظيفية تعزى الى متغير (الجنس، المسمى الوظيفي ، المؤهل العلمي والعمر) ما عدا بعد علاقات العمل ، كما انه لا توجد فروق بين متوسطات تقديرات عينة الدراسة حول

(1)- Bita Parsa ,KHairudin Bin Idris, Bahaman Bin Abu Samaha , Nor Wahisa Binti Abu IWahat, Barisa Parsa, Relation ship between quality of work life and career advancement among Iranian academics,ERPA 2014(procedia –social and Behavioral Sciences 152 (2014).

مدى توفر ابعاد جودة الحياة الوظيفية و تعزى الى متغيرسنوات الخدمة ما عدا بعد الالتزام التنظيمي ووجدت فروق لصالح الذين سنوات خدمتهم في الوزارة أقل من 5 سنوات، و انه لا توجد فروق بين متوسطات تقديرات عينة الدراسة حول مدى توافراخلاقيات العمل لدى العاملين تعزى إلى (الجنس،العمر المسمى الوظيفي، المؤهل العلمي، سنوات الخدمة). توصلت الباحثين قريشي هاجر و بديس فهيمة، (2016) الى ان الفرضية الصفرية غير صحيحة و تم تبني الفرضية البديلة " يوجد اثر ذو دلالة معنوية لابعاد جودة الحياة الوظيفية مجتمعة على الاداء الوظيفي عند مستوى دلالة 0، 05 و خو ما يعني ان جودة الحياة الوظيفية في الكلية تعتبر عنصرا مهما في تحسين و تطوير اداء الموظفين بها .وان جودة حياة العمل غير مواتية نسبيا لأعضاء هيئة التدريس وهذا ما اوضحته دراسة كل من :

، (2011) Fatma Narenji Thani ،sayed Mohamad Mirkamali

كما يتمتع أعضاء جامعة شريف للتكنولوجيا بمستوى أعلى من التكامل التكنولوجية بالمقارنة مع كلية جامعة طهران . Duysal Askun Celik ، Ela Unler Oz (2011) فوجد الباحثان ان هناك تاثير ايجابي كبير فيما يتعلق بالتناظر العاطفي على دوران العمل و التغيب و بدلا من العمل كمشرف ، و تؤثر جودة حياة العمل مباشرة على دوران العمل و الغياب ، كما أن Zeyneb Tula bi (2012) إيران ، فاستنتجت ان السعادة لها علاقة كثيرة مع جميع مكونات جودة الحياة باستثناء فرص الترقية .اما عن دراسة كل من

Norfodzillak ،A ،Razak ،.Hairunnisa ،Hassan Narehan Maamor

freziamella ،LapoK (2014) إيران: في هذه الدراسة ، توصل الباحثون إلى وجود علاقة معنوية بين برامج جودة حياة العمل ونوعية الحياة ، وكان العامل الأكثر تأثيرا على جودة الحياة بيئة العمل ثم تليها جوانب العمل ، كما أشارت النتائج إلى وجود علاقة ايجابية وهامة بين برامج جودة الحياة الوظيفية وجودة الحياة وكانت العوامل الأكثر تأثيرا الرفاه العاطفي والتنمية الشخصية والاندماج الاجتماعي والعلاقات بين الأشخاص . و هذا ما أكدته أيضا :

Bitu Parsa KHairudin Bin Idris Bahaman Bin Abu Samaha

NorWahisa Binti Abdu IWahat Barisa Parsa (2014)، حيث توصلت الباحثة إلى إن هناك علاقة ايجابية و دالة بين جودة الحياة الوظيفية و التقدم الوظيفي .

الفصل الثاني: الإدارة الإلكترونية

تمهيد

- 1: مفهوم الإدارة الإلكترونية
- 2: عناصر الإدارة الإلكترونية
- 3: أهداف الإدارة الإلكترونية
- 4: وظائف الإدارة الإلكترونية
- 5: أسباب التحول من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية
- 6: مراحل التحول إلى الإدارة الإلكترونية.
- 7: عوامل نجاح الإدارة الإلكترونية ومعوقاتها.
- 8: مميزات الإدارة الإلكترونية.
- 9: تجارب الإدارة الإلكترونية في بعض الدول العربية والعالم.

خلاصة

تمهيد :

أخذت المنظمات تتسابق إلى التطور و التغيير لمواكبة التطورات الحاصلة على مستوى العالم، واستخدام أحدث التقنيات الجديدة في مجالات الإدارة و التسيير و الموارد البشرية و من بين هذه التغييرات استخدام تكنولوجيا الاتصال و شبكة الانترنت في تسيير الشؤون الإدارية و المكتبية، وهذا ما أدى إلى ظهور مصطلح الإدارة الالكترونية في الآونة الأخيرة ، و لهذا يعتبر موضوع الإدارة الالكترونية من أهم المواضيع التي تم التطرق لها، و لا زال الاهتمام بها بتزايد شيئاً فشيئاً، و في هذا الفصل سوف نلقي الضوء على مفهوم الإدارة الالكترونية و الهدف منها و أهم متطلبات تطبيقها و بعض التجارب التي قامت بها الدول العربية و العالمية .

1: مفهوم الإدارة الإلكترونية:

هي إستراتيجية إدارية لعصر المعلومات ، تعمل على تحقيق خدمات أفضل للمواطنين والمؤسسات ولزبائنها (الإدارة) الخاصة منهم مع الاستغلال الأمثل لمصادر المعلومات المتاحة من خلال توظيف الموارد المادية والبشرية والمعنوية المتاحة في إطار الكتروني حديث من أجل استغلال أمثل للوقت والمال والجهد وتحقيقا للمطالب المستهدفة بالجودة المطلوبة.

وعرّفت أيضا: هي انجاز لمعاملات إدارية وتقديم الخدمات العامة والاستغناء عن المعاملات الورقية وإحلال المكتب الإلكتروني عبر الشبكات الداخلية وشبكة الانترنت بدون أن يظهر العملاء من الانتقال إلى الإدارات شخصيا لانجاز معاملاتهم مع ما يترافق من إهدار للوقت والجهد والطاقات⁽¹⁾. وتعرف بأنها: التعامل مع موارد معلوماتية تعتمد على الانترنت وشبكات الأعمال تميل أكثر من أي وقت مضى إلى تجريد الأشياء وما يرتبط بها إلى الحد الذي أصبح رأس المال المعلوماتي المصرفي الفكري هو العامل الأكثر فاعلية في تحقيق أهدافها، والأكثر كفاية في استخدامها⁽²⁾.

في حين ركز آخرون على بعض المسائل الإجرائية التي تعتمد عليها الإدارات الإلكترونية فعرفوا الإدارة الإلكترونية بأنها: الجهود الإدارية التي تتضمن تبادل المعلومات وتقديم الخدمات للمواطنين وقطاع الأعمال بسرعة عالية وتكلفة منخفضة عبر أجهزة الحاسوب وشبكات الانترنت مع ضمان سرية امن المعلومات المتناقلة⁽³⁾.

- هي أداء العمليات بين مجموعة من الشركاء من خلال استخدام تقنية معلومات متقدمة من اجل زيادة كفاءة وفعالية الأداء.
- إنها تحويل الأعمال والخدمات الإدارية التقليدية والإجراءات الطويلة والمعقدة باستخدام الورق إلى أعمال الكترونية تنفذ بسرعة عالية ودقة متناهية⁽⁴⁾.
- الإدارة الإلكترونية هي تنفيذ كل الأعمال والمعاملات التي تتم بين طرفين أو أكثر سواء من الأفراد أو المنظمات من خلال استخدام شبكات الاتصالات الإلكترونية.

(1) - السعيد مبروك إبراهيم، إدارة الموارد البشرية بالمكتبات الجامعية في عصر المعرفة، دار الوفاء، ط1، 2014، ص163.

(2) - التوجهات والأساليب الحديثة في تطوير أداء المنظمات، المؤتمر الدولي للتنمية الإدارية نحو أداء متميز في القطاع الحكومي، المملكة العربية السعودية، معهد الإدارة العامة، 1 نوفمبر 2009م-13 ذو القعدة 1430هـ، ص 4.

(3) - المرجع نفسه، ص 4.

(4) - المرجع نفسه، ص 5.

- أن الإدارة الإلكترونية هي العملية الإدارية القائمة على الإمكانيات المتميزة للإنترنت وشبكات الأعمال في تخطيط وتنظيم وتوجيه والرقابة على الموارد والقدرات الجوهرية للشركة والآخرين بدون حدود من أجل تحقيق أهداف الشركة.
- الإدارة الإلكترونية هي عبارة عن استخدام نظم تكنولوجيا المعلومات و الاتصال وخاصة شبكة الإنترنت، في جميع العمليات الإدارية الخاصة بالمنشأة ما بغية تحسين العملية الإنتاجية وزيادة كفاءة وفعالية الأداء بالمنشأة ويتضح من خلال هذا التعريف ما يلي:
- أن الأساس الذي تقوم عليه الإدارة الإلكترونية هو استخدام نظم و شبكات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وخاصة شبكة الإنترنت التي تعتبر السبب الرئيس لظهور وانتشار جميع مصطلحات الأعمال الإلكترونية.
- إن الهدف من وراء تطبيق الإدارة الإلكترونية بالمنشأة هو تحسين الإنتاجية وزيادة كفاءة وفاعلية الأداء بها⁽¹⁾.

2: عناصر الإدارة الإلكترونية:

تتكون الإدارة الإلكترونية من ثلاثة عناصر أساسية هي عتاد الحاسوب Hard were والبرمجيات software وشبكة الاتصالات communication network.

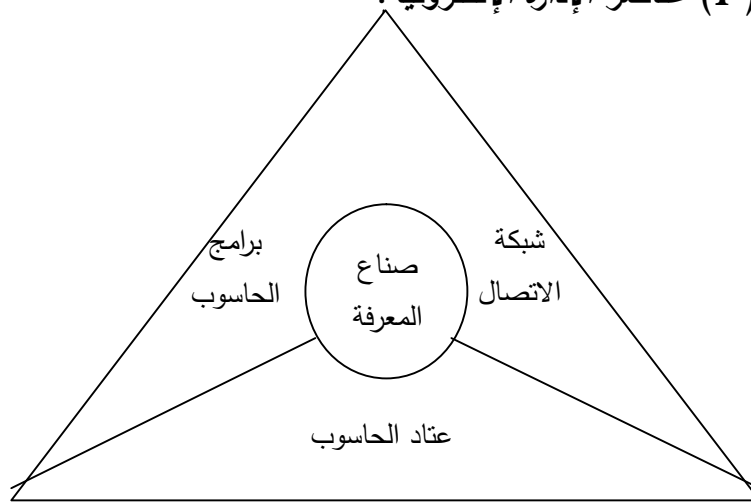
ويقع في قلب هذه المكونات صاع المعرفة من الخبراء والمختصين الذين يمثلون البنية الإنسانية والوظيفية لمنظومة الإدارة الإلكترونية. ويوضح الشكل رقم (5) المكونات الأساسية للإدارة الإلكترونية التي تربط بمحور الموارد الإنسانية Brainware من العاملين في حقل المعرفة Knowledge workers.

إن الإدارة الإلكترونية وثروة تكنولوجيا المعلومات هي صنعة الامتزاج الخصب للتلاشي عتاد الحاسوب، والبرمجيات ، وشبكات الاتصالات . وعلى مدى نصف القرن المنصرم ارتقت هذه التكنولوجيا الثلاثة لتوالي أجيالها ويتسارع معدل ظهورها وانقراضها حتى بان لبعض مؤرخي تكنولوجيا المعلومات ذات الخمسين ربيعا أن يتحدث عن عصورها الحجرية وحفريات الرمزية وهم يشيرون بذلك إلى الوسائط البدائية لتبادل المعلومات وعناصر العتاد العتيقة، كذلك إلى الأساليب المتخلفة للبرمجة الموسومة

(1) - محمد سمير أحمد، الإدارة الإلكترونية، عمان، الأردن، ط1. 2000، دار المسيرة، ص ص42-43.

بالقطيعة والخطية وعدم المرونة، إضافة إلى النظم التقليدية لمعمارية عتاد الكمبيوتر ذات الطابع المركزي المتلاحق (أو المتتابع) الذي حد كثيرا من سرعة الآلة وحدة ذكائها الآلي. وبعد هذا التاريخ الحافل يمكن للمرء أن يتحدث عن نظم المعلومات المحسوبة الذكية وعن نظم إدارة قواعد المعرفة التي بإمكانها التعامل مع أكثر معطيات التفكير الإنساني تعقيداً وتركيباً⁽¹⁾.

شكل رقم (1) عناصر الإدارة الإلكترونية.



على أية حال يتمثل العتاد في المكونات المادية للحاسوب ونظمه وشبكاته وملحقاته، أما البرامج فتعني الشكل الذهني من نظم وشبكات الحاسوب، وهي تتوزع على فئتين رئيسيين هما برامج النظام وبرامج التطبيقات. وتضم برامج التطبيقات العامة مستعرضات الويب، برامج البريد الإلكتروني، برامج الدعم الجماعي Groupe ware، رسوم الحاسوب، الجداول الإلكترونية Spred shects وقواعد البيانات data bases نذكر منها على سبيل المثال البرامج المحاسبية، خدم البرامج المالية، برامج التجارة الإلكترونية، برامج تخطيط موارد المنشأة Entre Prise Resoure plaing ، برامج إدارة المشروعات وغيرها.

أما الشبكات فهي الوصلات الإلكترونية الممتدة عبر نسيج اتصالي لشبكات الإنترنت Intranet والإكسترانت Extranet، وشبكة الإنترنت Internet التي تمثل شبكة القيمة للمنظمة وإدارتها الإلكترونية.

العنصر الثالث والأهم في منظومة الإدارة الإلكترونية هو صناع المعرفة Knowledge wokers من القيادات الرقمية Digital leaderships، والمديرون والمحلون للموارد المعرفية، ورأس

(1) - سعد غالب ياسين، الإدارة الإلكترونية، دار البازوري، عمان، الأردن، الطبعة العربية 2010، ص ص31-30.

المال الفكري في المنظمة. ويتولى صناع المعرفة إدارة التعاضد الإستراتيجي لعناصر الإدارة الإلكترونية من جهة وتغيير طرق التفكير السائدة للوصول إلى ثقافة المعرفة.

وعليه يمكن القول أن الإدارة الإلكترونية هي التي تمارس عناصرها الأساسية بالوسائل الإلكترونية لضمان السرعة والدقة والتلقائية. أي هي الإدارة التي تمارس عناصرها (البرامج، المكونات المادية، الشبكات، وصناع المعرفة) أو وظائفها (التخطيط الإلكتروني، التنظيم الإلكتروني والقيادة الإلكترونية) وفق المتطلبات والمواكبة والاستخدام الكفاء والفعال لنظم أدوات تكنولوجيا المعلومات⁽¹⁾.

3: أهداف الإدارة الإلكترونية:

إذا كان تحقيق عوامل النجاح لأي منشأة يتم في بداية المشروع. فإن الأهداف هي الثمرة التي

يجنيها المسؤولون في المنشأة في نهاية المشروع، ويمكن تلخيصها فيما يلي:

✓ تقديم الخدمات لدى المستفيدين بصورة مرضية وفي خلال 24 ساعة في اليوم وطيلة أيام الأسبوع بما في ذلك الإجازة الأسبوعية.

✓ تصيغي المكان المجهز لحفظ المعلومات الإلكترونية.

✓ تحقيق السرعة المطلوبة لإنجاز إجراءات العمل وبتكلفة مالية مناسبة.

✓ إيجاد مجتمع قادر على التعامل مع معطيات العصر التقني.

✓ تعميق مفهوم الشفافية والبعد عن المحسوبية.

✓ الحفاظ على حقوق الموظفين من حيث الإبداع والابتكار.

✓ زيادة حجم الاستثمارات التجارية.

✓ الحفاظ على سرية المعلومات وتقليل مخاطر فقدها⁽²⁾.

✓ تبسيط الإجراءات وتقليل كلفتها وإعطاء خدمة أكثر جودة.

✓ اختصار وقت تنفيذ انجاز المعاملات الإدارية.

✓ الدقة والموضوعية في العمليات المنجزة.

(1) - سعد غالب ياسين، المرجع السابق، ص 31.32.34.

(2) - محمد سمير أحمد، المرجع السابق، ص 73.

✓ تسهيل إجراء الاتصال بين دوائر المؤسسة المختلفة ومع المؤسسات الأخرى داخل وخارج بلد المؤسسة.

✓ التقليل من استخدام الورق بشكل ملحوظ مما يؤثر ايجابيا على عمل المؤسسة.

✓ تقليل استخدام الورق يعالج مشكلة حفظ وتوثيق المعاملات (1).

4: وظائف الإدارة الإلكترونية:

أ- التخطيط الإلكتروني:

قد لا يختلف التخطيط الإلكتروني من حيث التحديد العام عن التخطيط التقليدي وذلك لأن كلاهما ينصب على وضع الأهداف وتحديد وسائل تحقيق هذه الأهداف إلا أن الاختلافات الأساسية يمكن أن ترد في ثلاثة مجالات:

✓ إن التخطيط الإلكتروني هو عملية ديناميكية في اتجاه الأهداف الواسعة والمرنة والآنية وقصيرة الأمد وقابلة للتجديد والتطوير المستمر خلافا للتخطيط التقليدي الذي يحدد الأهداف من أجل تنفيذها في السنة القادمة وعادة ما يكون تغيير الأهداف يؤثر سلبا على كفاءة التخطيط.

✓ إن المعلومات الرقمية دائمة التدفق تضيي استمرارية في كل شيء في الشركة بما فيها التخطيط مما يحوله من التخطيط الزمني المتقطع (وضع التقارير الفصلية) إلى التخطيط المستمر. (2)

✓ إن فكرة تقسيم العمل الإداري التقليدي بين إدارة تخطط وعمال الخطط الأمامي ينفذون، يتم تجاوزها تماما في ظل الإدارة الإلكترونية.

فجميع العاملين يعملون عن الخط الأمامي عند سطح المكتب وكلهم يمكن أن يساهموا بالتخطيط الإلكتروني مع كل موقع وفي كل وقت لكي تتحول إلى فرصة عمل. والشكل التالي يوضح جانبا من

(1) - السعيد مبروك إبراهيم، إدارة الموارد البشرية، مرجع سابق، ص ص 165-166.

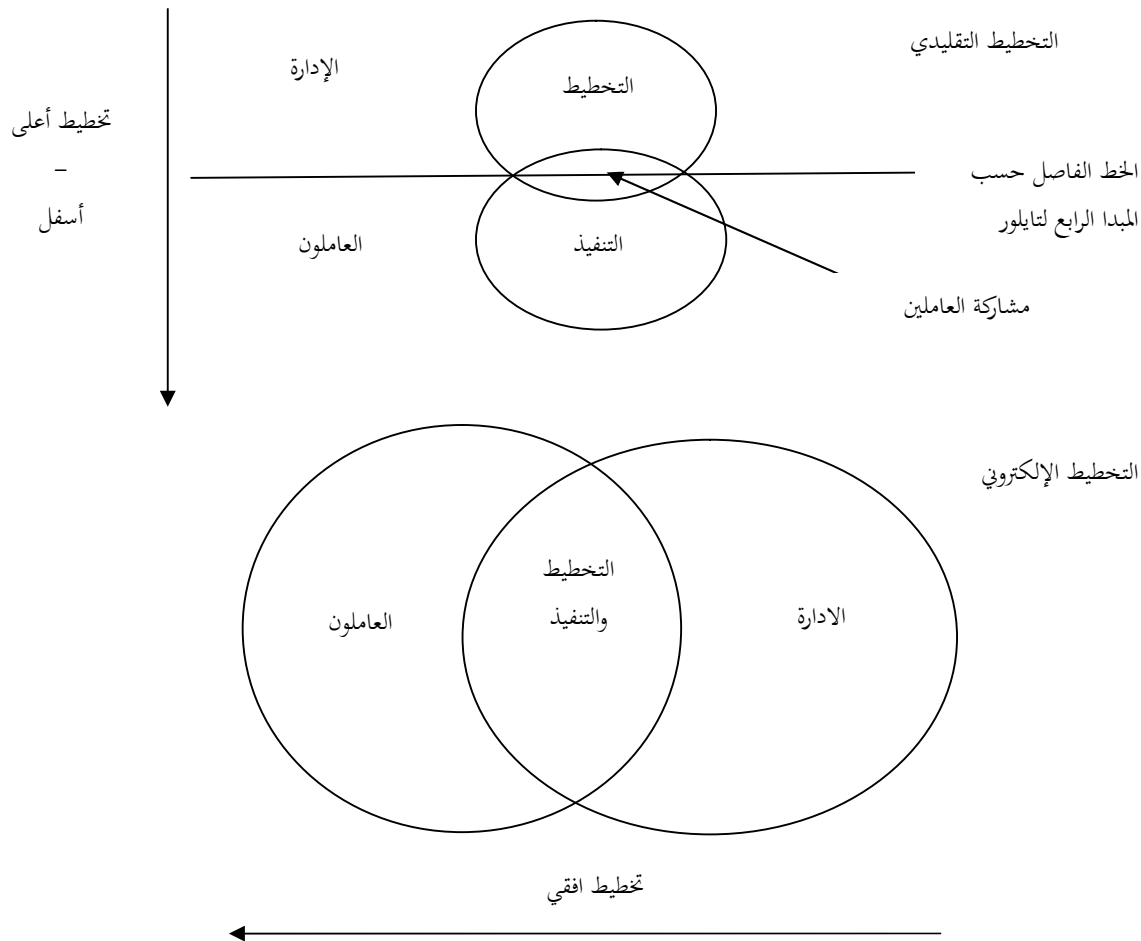
(2) - نجم عبود نجم، الإدارة الإلكترونية الإستراتيجية والوظائف والمشكلات، دار المريخ الرياض، المملكة العربية السعودية، 2004م، ص ص 236-237.

هذه المقارنة فيما يتعلق بتقسيم العمل الإداري التقليدي المذكور (مبدأ تايلور الرابع) وأبعاد التخطيط الإلكتروني.

والشكل رقم (2) يوضح أن التخطيط التقليدي كان في جوهره تخطيط أعلى-أسفل (TOP-BOTTOM) في حين أن التخطيط الإلكتروني هو تخطيط أفقي (Horizontal Planning) في إطاره العام ومتداخل بشكل كبير بين الإدارة والعاملين. ففي الماضي كانت التوصية الأولى للمستشارين المقدمة للشركات القائمة أو الجديدة من أجل بقاء ونمو الشركة تتمثل بأهمية تحديد الأهداف ووضع الخطة طويلة الأمد لما لا يقل عن ثلاث سنوات (وربما أطول من ذلك) ومن ثم تحديد الوسائل وتخصيص الموارد من أجل تنفيذ تلك الخطة، وكان هذا أساسيا في مجال التخطيط.⁽¹⁾

ولكن مع الانترنت والأعمال الإلكترونية فإن هذا كله قد تغير وفي مقدمة ذلك ما يأتي:

الشكل رقم (2): مقارنة بين التخطيط التقليدي والإلكتروني.



(1) - نجم عبود نجم، الإدارة الإلكترونية الإستراتيجية والوظائف والمشكلات، مرجع سابق، ص 237.

ب- التنظيم الإلكتروني :

إن ما يقرب من عام من التطور في مجال الإدارة كان في جوهره الحقيقي تطوراً في التنظيم (القوة الأكثر صلابة في الإدارة)، وإذا كان التخطيط هو الأكثر ارتباطاً بالزمان من حيث وضع الخطة المتعلقة بما تسعى إليه الشركة من أهداف وتحديد الوسائل الضرورية لتحقيقها في الفترة القادمة (فترة الخطة)، فإن التنظيم هو الأكثر ارتباطاً بالمكان من حيث الهيكل التنظيمي، وسلسلة الأوامر عبر المستويات التنظيمية (العلاقة بين الأعلى والأدنى)، والرسمية والتنظيمية التي أكثر كثافة وظيفية داخل الشركة وأقل كثافة وظيفية خارج الشركة.

والتنظيم (Organization) هو ترتيب الأنشطة بطريقة تساهم في تحقيق أهداف المنظمة. وإن هذا التنظيم هو الذي يعطى للمنظمة شخصيتها وميزتها الإدارية. وهذا ما يظهر من خلال المكونات الأساسية للتنظيم التي أصبح ينظر إليها الآن كقيود تنظيمية تحد من المرونة القدرة على الاستجابة للتغيرات في بيئة المنظمة التي يمكن تحديدها بالآتي:

❖ الهيكل التنظيمي: (Organizational Structure)

وهو الإطار الرسمي الذي يحدد كيفية تقسيم المهام والموارد وتجميعها في أقسام وإدارات والتنسيق بينها لتحقيق أهداف المنظمة والهيكل التنظيمي كما وضح في التسمية يمثل الهيكل العظمي الخاص بالمنظمة. وهو الذي يعطي القوام الصلب لها ولأقسامها والوظائف المكونة بحدود واضحة ولا يمكن تجاوزها. وهذا هو المصدر الأول للقيود التنظيمية في كل منظمة تقليدية.

❖ التقسيم الإداري (Departmentalization):

وهو قاعدة تجميع المراكز والأنشطة والوظائف وإدارات وأقسام. والخبرة التنظيمية في هذا المجال أوجدت التقسيمات الإدارية على أساس الوظيفة، المنتج، الزبائن، المناطق الجغرافية... إلخ، وعلى الإدارة وجميع العاملين الإلتزام بالتقسيم الإداري ومتطلبات الوظيفة في التوجيه وإنجاز الأعمال حسب ذلك . وهذا هو القيد الثاني في المنظمة التقليدية. (1)

(1) - نجم عبود نجم ، مرجع سابق، ص 244.

❖ سلسلة الأوامر (chain of command)

وهي ما يمثل خط السلطة المستمر الذي يمتد من مستويات التنظيم الأعلى إلى مستويات التنظيم الأدنى يوضح من يأمر من أو من يتبع من في هذه المستويات. وسلسلة الأوامر تتميز عن سلسلة العلاقات الأخرى كالعلاقات الاستشارية أو العلاقة بين النظراء في نفس المستوى التنظيمي، بأنها علاقات إشراف أو تبعية لا بد من مراعاتها من حيث طرف يصدر الأوامر (الإدارة) وطرف ينفذ (العاملون). و هذا هو القيد التنظيمي الثالث في المنظمة.

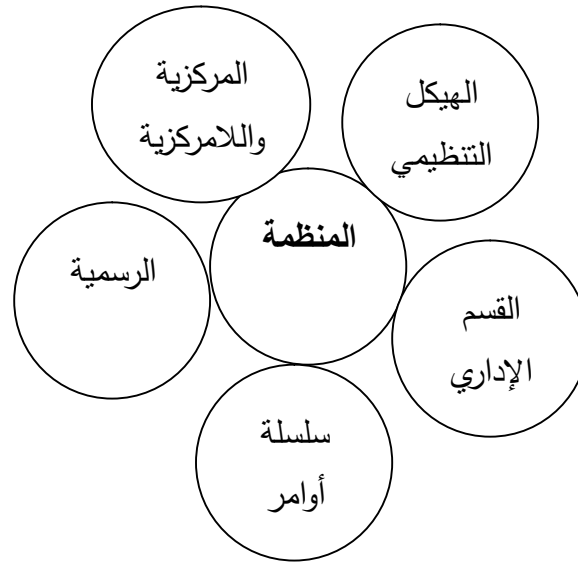
❖ الرسمي (Formalization).

وهي تتمثل من مجموعة اللوائح والسياسات والقواعد والإجراءات المكتوبة التي توجه العاملين وتحدد طريقة استجابتهم في تأدية أعمالهم. وهي في العمل اليومي للأفراد في المنظمة تتسم بالصلابة والحدة في التوجيه والتقييد لمرونة العمل والاستجابة للتغيرات التي لا تقل أهمية عن الهيكل التنظيمي نفسه، وهذا هو القيد التنظيمي الرابع.

❖ المركزية واللامركزية (Centralisation Decentrization).

وهي تركيز سلسلة اتخاذ القرار في المستوى التنظيمي الأعلى أو ذروته العليا، في حين تكون اللامركزية بمثابة إعادة توزيع السلطة بشكل يجعلها أكثر واقتربا من المستويات التنظيمية الدنيا. وإذا كانت المركزية تركز على السلطة وتؤدي إلى نطاق رقابة أضيق وبالتالي زيادة عدد الطبقات أو المستويات التنظيمية وبالتالي هيكل تنظيمي طويل. فإن اللامركزية تخفف من ذلك من خلال التفويض. وهذا يؤدي إلى نطاق رقابة أوسع وبالتالي تقليص عدد الطبقات أو المستويات التنظيمية مما يؤدي إلى هيكل تنظيمي مسطح.

والشكل رقم (3): يوضح القيود الخمسة في التنظيم التقليدي.



ج- الرقابة الإلكترونية:

إن من أبرز من الخصائص التي اتسمت بها الرقابة التقليدية هي أنها رقابة موجهة للماضي. وهذا ما يظهر واضحاً في كون الرقابة هي المرحلة التي تأتي بعد التخطيط والتنفيذ، فالعملية الإدارية تتكون من:

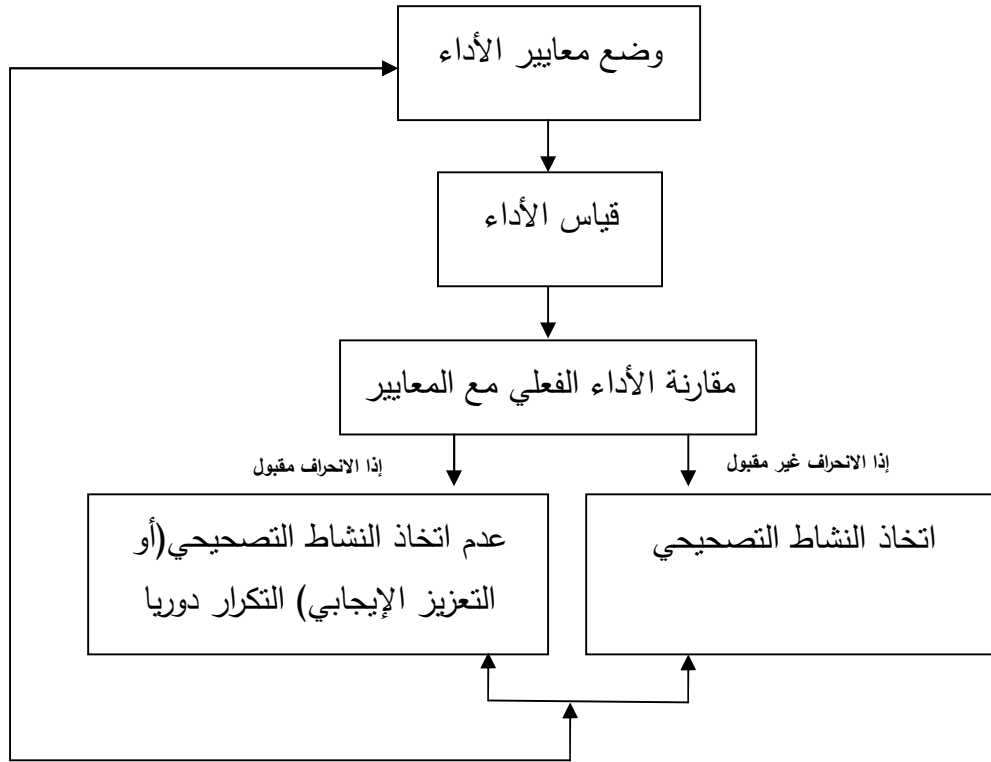
أ- التخطيط: وضع الأهداف ومعايير الإدارة.

ب- التنفيذ: وكل الأنشطة والوسائل (في التنظيم، التنسيق، والتوجيه) من أجل تحقيق الأهداف والمعايير المخططة.⁽¹⁾

ج- الرقابة: المقارنة بين التخطيط (الأهداف والمعايير المخططة) والتنفيذ (الأداء الفعلي من أجل تحقيق الأهداف والمعايير المخططة) ومن ثم تحديد الانحراف وأسبابه واتخاذ إجراءات التصحيح. كما هو موضح في الشكل (4).

(1) - نجم عبود نجم، المرجع السابق، ص 270.

الشكل رقم (4): خطوات عملية الرقابة.



والسؤال الذي يطرح نفسه هو متى يتم التصحيح لأي انحراف لما هو مخطط وما هو فعلي؟ الجواب بالتأكيد بعد أن يتم إنجاز ما هو فعلي. ليس هذا وحسب بل إن الرقابة التقليدية لا يكون ممكناً إنجازها فور إنجاز أو القيام بما هو فعلي. وذلك لسببين على الأقل. الأول: هو أن الرقابة بالعادة تتم بشكل دوري (شهري أو فصلي أو سنوي). والثاني: يعود إلى نظام التقارير القائم على جمع البيانات والمعلومات من جهات متعددة ومن ثم جدولتها وتحليلها وكتابة التقرير النهائي الذي يرفع للمدير الأعلى، وكذا يجعل تاريخ التقرير الذي يقدم فيه متأخراً كثيراً عن التاريخ الذي يحدد عنه مضمون التقرير.⁽¹⁾

5: أسباب التحول من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية:

هناك الكثير من المبررات التي جعلت كثيراً من الدول والمنظمات تتسارع في تطبيق الإدارة الإلكترونية في إدارتها وأهم العوامل التي ساهمت في التحول نحو الإدارة الإلكترونية هي كما يلي:

- 1- تسارع التقدم التكنولوجي والثورة المعرفية المرتبطة به حيث أدى ذلك إلى إظهار مزايا نسبية عديدة لتطبيقاتها العملية في مختلف مجالات الحياة الإنسانية.
- 2- توجهات العولمة وترايط المجتمعات الإنسانية.

(1) - نجم عبود نجم، المرجع السابق، ص 271.

3- الاستجابة والتكيف مع متطلبات البيئة المحيطة، فانتشار مفهوم وأساليب الإدارة الإلكترونية وتطبيقه في كثير من المنظمات والمجتمعات يحتم على كل دولة اللحاق بالتطور تجنباً لاحتمالات العزلة والتخلف عن مواكبة عصر السرعة والمعلوماتية.

في حين يرى البعض أن أهم مسوغات تبني الإدارة الإلكترونية ما يلي:

- زيادة وعي المواطنين نتيجة تحسن المستويات التعليمية والمعيشية وزيادة عدد السكان.
- إن استخدام الكثير من المؤسسات الحكومية أساليب عمل قديمة وتقليدية يترتب عليه تعقيد أداء الأعمال وصعوبة في إنجازها.
- اعتماد البيروقراطية أسلوب عمل في الدوائر الحكومية وكثرة الإجراءات الواجب المرور بها لإنجاز المعاملات .
- معانات المنظمات غير الربحية من مشكلات مشتركة مثل: تناقص الدعم المادي وترهل هيكلها التنظيمية وتكاليف التشغيلية بسبب اتساع الرقعة الجغرافية التي تقدم خدماتها إليه⁽¹⁾.

سادسا: مراحل التحول إلى الإدارة الإلكترونية:

التحول إلى الإدارة الإلكترونية يحتاج إلى عدة مراحل كي تتم العملية بشكل يحقق الأهداف المرجوة ومن تلك المراحل ما يلي:

1-قناعة ودعم الإدارة العليا بالمنشأة:

ينبغي على المسؤولين بالمنشأة أن يكون لديهم القناعة التامة والرؤية الواضحة لتحويل جميع المعاملات الورقية إلى إلكترونية كي يقدموا الدعم الكامل والإمكانات اللازمة للتحول إلى الإدارة الإلكترونية.

2-تدريب وتأهيل الموظفين:

الموظف هو العنصر الأساسي للتحول إلى الإدارة الإلكترونية، لذا لابد من تدريب وتأهيل الموظفين كي يجتازوا الأعمال عبر الوسائل الإلكترونية المتوفرة. وهذا يتطلب عقد دورات تدريبية للموظفين أو تأهيلهم على رأس العمل.

(1) - رحمانى عبد الجليل، معزوزة سميرة، فعالية الإدارة الإلكترونية في تنمية الموارد البشرية وتحسين أداء العاملين بالمؤسسة، دراسة تحليلية ميدانية لمؤسسة بنك الجزائر الخارجي وكالة خميس مليانة، مذكرة تخرج ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر، 2014/2015، ص 38-39.

3-توثيق وتطوير إجراءات العمل:

من المعروف أن لكل منشأة مجموعة من العمليات الإدارية أو ما يسمى بإجراءات العمل. فبعض تلك الإجراءات غير مدونة على ورق أو أن بعضها مدون منذ سنوات طويلة ولم يطرأ عليها أي تطوير. لذا لابد من توثيق جميع الإجراءات وتطوير القديم منها توافق مع كثافة العمل ويتم ذلك من خلال تحديد الهدف لكل عملية إدارية تؤثر في سير العمل وتنفيذها بالطرق النظامية مع الأخذ بالاعتبار التكلفة وجودة الإنتاجية.

4-توفير البنية التحتية للإدارة الإلكترونية:

يقصد بالبنية التحتية أي الجانب المحسوس في الإدارة الإلكترونية من تأمين أجهزة الحاسب المالي وربط الشبكات الحاسوبية السريعة والأجهزة المرفقة معها وتأمين وسائل الاتصال الحديثة.

5-البدء بتوثيق المعاملات الورقية القديمة إلكترونياً:

المعاملات الورقية القديمة والمحفوظة في الملفات الورقية القديمة والمحفوظة في الملفات الورقية ينبغي حفظها إلكترونياً بواسطة الماسحات الضوئية (Scanners) وتصنيفها ليسهل الرجوع إليها. على سبيل المثال:

إحدى الجهات الحكومية لديها أكثر من 24 مليون مستند ورقي تم تحويل 70% تقريباً إلى مستند إلكتروني⁽¹⁾.

6- البدء ببرمجة المعاملات الأكثر انتشاراً:

البدء بالمعاملات الورقية الأكثر انتشاراً في جميع الأقسام وبرمجتها إلى معاملات إلكترونية لتقليل الهدر في استخدام الورق على سبيل المثال:

نموذج طلب إجازة يطبق في جميع الأقسام باستثناء فمناً الأفضل برمجته وتطبيقه⁽²⁾.

سابعاً: عوامل نجاح الإدارة الإلكترونية ومعوقاتها.

أ- عوامل نجاح الإدارة الإلكترونية:

على المسؤولين في المنشأة الحكومية أو الأهلية الذين يرغبون التحول إلى الإدارة الإلكترونية أن يأخذوا في اعتبار عدة عوامل لتحقيق النجاح في المنشأة ومن أهمها:

(1) - محمد سمير أحمد، الإدارة الإلكترونية، دار المسيرة، عمان الأردن، ط1، 2009، ص ص71.72.

(2) - نفس المرجع، ص73.

- 1- وضوح الرؤية الإستراتيجية للمسؤولين في المنشأة. والاستيعاب الشامل لمفهوم الإدارة الإلكترونية من تخطيط وتنفيذ وإنتاج وتشغيل وتطوير كما نلاحظ في بعض الدوائر الحكومية والشركات التجارية وجود إعلانات كبيرة بالمنشأة لتوضيح رؤيا والرسالة.
- 2- الرعاية المباشرة والشاملة للإدارة العليا بالمنشأة والبعد عن الإشكالية والارتجالية في معالجة الأمور.
- 3- التطوير المستمر لإجراءات العمل ومحاولة توضيحها للموظفين لإمكانية استيعابها، وفهم أهدافها، مع التأكيد على تدوينها وتصنيفها.
- 4- التدريب والتأهيل وتأمين الاحتياجات التدريبية لجميع الموظفين كلا حسب تخصصه.
- 5- التحديث المستمر لتقنية المعلومات ووسائل الاتصال.
- 6- تحقيق مبدأ الشفافية والتطبيق الأمثل للواقعية.
- 7- تأمين سرية المعلومات للمستخدمين.
- 8- الاستفادة من التجارب السابقة وعدم تكرار الأخطاء.
- 9- التعاون الايجابي بين الأفراد والإدارة داخل المنشأة وترك الاعتبارات الشخصية⁽¹⁾.

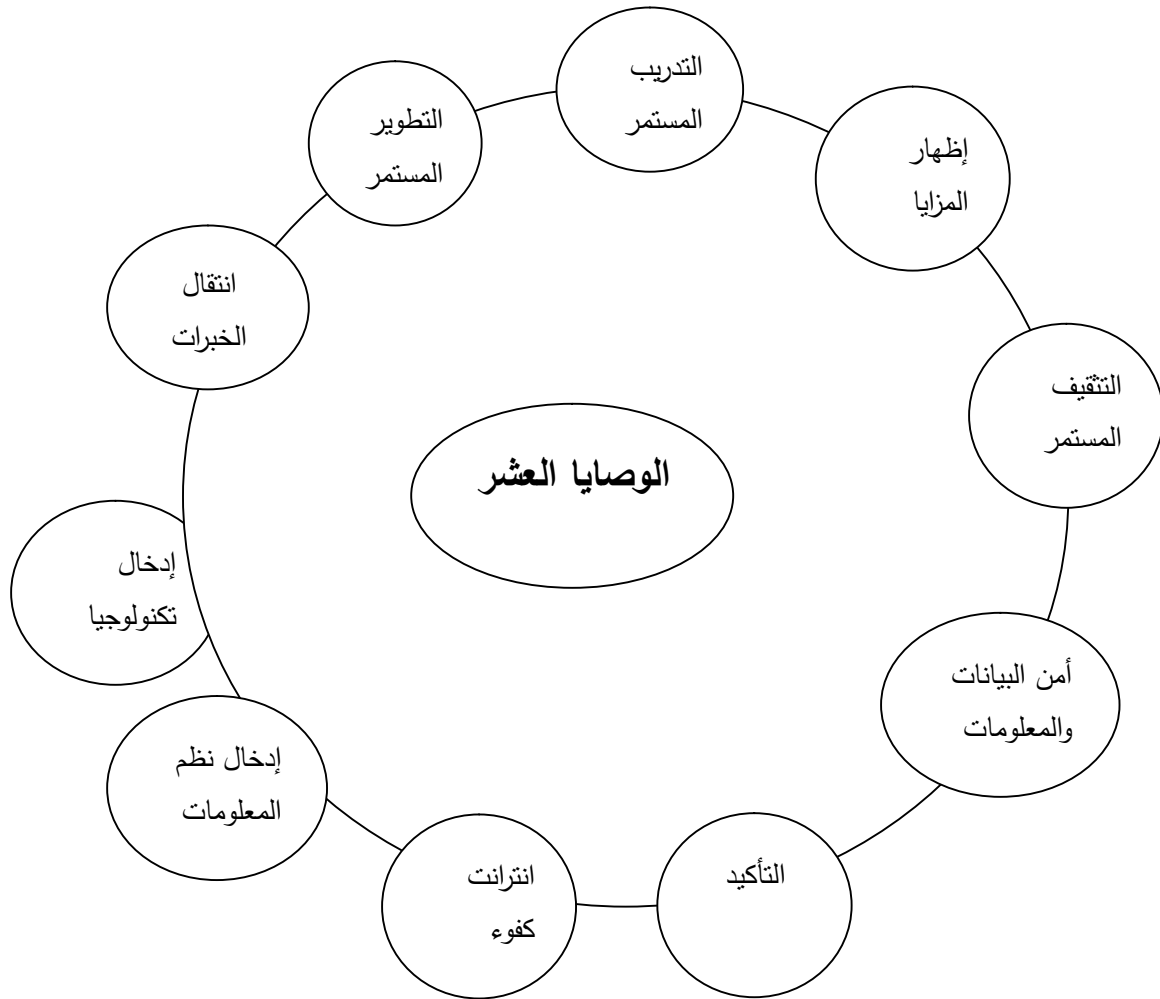
الوصايا العشر لتطبيق الإدارة الإلكترونية:

- 1- التنقيف المستمر بشأن البيئة الالكترونية والإدارة الالكترونية وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات.
- 2- التأكيد على إظهار مزايا الإدارة الالكترونية وما تقدمه من خدمات وسرعة في اتخاذ القرارات.
- 3- استمرارية التدريب والتنقيف لتهيئة الكادر المتعلم والكفاء في إدارة البيئة الالكترونية.
- 4- متابعة التطورات وما يستجد من تقنيات تخدم أعمال بناء احدث النظر والأطر العملياتية لصالح إدارة المنظمة، والجمهور المستفيد.
- 5- تأمين مناقلة المعرفة بين المعنيين في الإدارة الالكترونية.
- 6- السعي نحو إدخال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في نظم ومرافق المنظمة الكافية.
- 7- السعي نحو مكننة الأعمال والفعاليات والأنشطة التنظيمية.

(1) -المرجع السابق، ص ص70-71.

- 8- ربط المنظمة ومراقفها بشبكة حواسيب كفوة وفاعلة وتفعيل ما يدعى بالانترنت الداخلي.
 9- ربط المنظمة بالعالم الخارجي (منظمات وجمهور) ضمن حزمة انترنت كفوة.
 10- استخدام نظم وأدوات كفوة لضمان وتأمين وتحقيق الحماية للبيانات والمعلومات⁽¹⁾.

الشكل رقم (5) :يوضح الوصايا العشر لتطبيق الادارة الالكترونية



ب- معوقات الإدارة الإلكترونية:

بين أن أي مشروع يقام يصاحبه بعض المعوقات فتارة تكون في سوء التخطيط وفي عشوائية التنفيذ

ومن تلك المعوقات التي قد تصاحب الإدارة الإلكترونية ما يلي:

- 1-الرؤية الصناعية للإدارة الإلكترونية وعدم استيعاب أهدافها.
- 2-عدم وجود أنظمة وتشريعات أمنية أو التساهل في تطبيقها.
- 3-قلة الموارد المالية وصعوبة توفير السيولة النقدية.

(1) - مزهر شعبان العاني، شوقي ناجي جواد، الإدارة الإلكترونية، مرجع سابق، ص 190-191.

- 4- التمسك بالمركزية وعدم الرضى بالتغيير الإداري.
- 5- النظرة السلبية لمفهوم الإدارة الإلكترونية من حيث تقليلها للعنصر البشري.
- 6- وجود الفجوة الرقمية بين الناس متخصصين في مجال التقنية وآخرين لا يفقهون شيئاً من إيجابياتها⁽¹⁾.

ثامنا: مميزات الإدارة الإلكترونية.

الإدارة الإلكترونية تعني مكننة عمل ونشاط المنظمة بشكل كفوء من خلال الاستعانة بالشبكة الإلكترونية، وبما يساهم في أداء الأعمال الإدارية كافة، باستخدام المحتوى الإلكتروني، ضمن وفي إطار بنية تحتية إلكترونية فاعلة وكفوءة، وبدعم مباشر من شبكات الحاسوب والاتصالات وتكنولوجيا المعلومات ونظم المعلومات، سواء أكانت مناسبة من داخل أم من خارج المنظمة، ومن المزايا المحتملة وراء توظيف الإدارة الإلكترونية ما يلي:

- إدارة ومتابعة الإدارة المختلفة للشركة وكأنها وحدة مركزية.
- دعم عمل اتحادية اتخاذ القرار في نقاط العمل المختلفة في الشركة.
- تقليص معوقات اتخاذ القرار عن طريق توفير البيانات وربطها مع بعضها.
- تقليل النفقات في متابعة عمليات الإدارة المختلفة.
- توظيف تكنولوجيا المعلومات بشكل إيجابي وكفوء وبناء ثقة العاملين بذلك .
- التوفير للمعلومات وحسب الطلب.
- التعلم المستمر وبناء المعرفة.
- زيادة الترابط بين العاملين والإدارة العليا ومتابعة وإدارة كافة الموارد في الشركة.
- زيادة رصيد الشركة في المنافسة والتميز على مستوى السوق العالمي⁽²⁾.
- تتميز الإدارة الإلكترونية بأنها الأسلوب الأكثر فعالية وكفاءة لتسيير العمل الافتراضي من حيث التخطيط والتنفيذ والرقابة.
- تتميز الإدارة الإلكترونية بخاصية القدرة على تحسين الفعالية التشغيلية من خلال الاستثمار الأصل لأرقى التقنيات المتاحة والعقول الرقمية المدربة والخبيرة.

(1) محمد سمير أحمد، المرجع السابق، ص ص73-74.

(2) - مزهر شعبان العاني، شوقي ناجي جواد، الإدارة الإلكترونية، دار الثقافة، ط1، الأردن، 2014م/1435هـ، ص 181-182.

- القدرة على تحقيق أعلى درجات السرعة ورشاقة الحركة والمرونة العالية التي تتجسد بتوفير أي شيء وفي أي وقت ومكان وبأي طريقة.
- تمتلك الإدارة الإلكترونية ثقافة راسخة تقوم على شفافية المعلومات والندية التنافسية بين العاملين.
- تتميز أيضا بقدرتها على تقليص التكاليف وتعزيز الأداء وتحسين مستويات جودة الخدمات المقدمة⁽¹⁾.
- تجارب الإدارة الإلكترونية في بعض الدول العربية والعالم:
- أ_ تجارب الإدارة الإلكترونية الحكومية في بعض الدول العالمية.

1_ تجربة الإدارة الإلكترونية في الاتحاد الأوروبي:

- تعتبر الحكومة الإلكترونية الأوروبية تركيبيية واسعة من المنظمات الأوروبية الخاصة بالاتحاد الأوروبي ويمكن من خلالها القيام بالعديد من الأعمال والمهام الإلكترونية وهذه تجربة يمكن الاستفادة منها في تطبيق الإدارة الإلكترونية في جامعة الدول العربية وكذلك على المجتمعات العالمية ذات المصالح والاتجاهات والمهام الموحدة.

2_ تجربة الإدارة الإلكترونية في الولايات المتحدة الأمريكية:

- إن تجربة الولايات المتحدة في مجال حوسبة المهام قديمة جدا منذ اختراع الحاسوب في هذا البلد حيث بدأت بحوسبة النشاطات البسيطة إلى أن وصلت إلى ما وصلت إليه في إقامة إدارات إلكترونية موحدة متكاملة لإدارة الدولة الأمريكية بحيث جعلت الخدمة متوفرة للمواطن الأمريكي وإلى الإدارات الحكومية فيما بينها وإلى القطاع الخاص مدار الساعة وفي متناول اليد من خلال الإنترنت والمراكز والأكشاك الخاصة لهذه الإدارات حيث تسعى إلى تحقيق الآتي:
- تقديم الخدمات مباشرة للمواطن.
- الابتعاد عن الإجراءات المعقدة.
- اعتماد اللامركزية في إنجاز المعاملات.

(1) - رحمانى عبد الجليل ومغزوة سميرة، المرجع السابق، ص 36-37.

- تقليل كلف العمل التقليدي باستخدام الإدارات الإلكترونية.

3_ تجربة الإدارة الإلكترونية الألمانية:

نجحت الحكومة الألمانية في إعداد تكامل مميز للإدارات الإلكترونية فيما يخص تقديم الخدمات المختلفة للمواطن وأرسى القطاع الحكومي والخاص نظراً لكثيرة الدراسات التطورية المختلفة الأسبق إقامة هذه الإدارة والتي اعتمدت على التكنولوجيا الحديثة وتميزت هذه التجربة بتوفير ما يمكن توفيره للمواطن من خدمات تتسم بالسهولة والإنجاز والتعامل معها حيث توفر الدولة العديد من الأدلة الإرشادية والتوعية للمواطن عن كيفية استخدام الخدمات الإلكترونية. ص ص 301-302.

ب_ تجارب الإدارة الإلكترونية في بعض الدول العربية:

1_ تجربة الإمارات المتحدة:

- يعتبر مشروع الحكومة في دولة الإمارات العربية المتحدة مشروعاً رائداً متقدماً وخاصة في إمارة وبِحَيْث تسعى هذه الدولة إلى جعل مهام إدارتها المختلفة محوسبة وصولاً إلى تطبيق شامل للإدارة الإلكترونية الحكومية وأن حكومة دبي الإلكترونية تعمل على التعاون مع الحكومات المحلية لنقل الخبرات التي اكتسبتها دبي في هذا المجال وتجاوز السلبيات والمشاكل ولاشك أن التواصل مهم جداً وهناك اتصالات مع رأس الخيمة وأبو ظبي وعمان والعين لتكون هناك تكامل في تقديم الخدمات. ص 304.

2_ تجربة السعودية للحكومة الإلكترونية:

- إن ما يميز الحكومة الإلكترونية في المملكة العربية السعودية وجود بعض الأنظمة الحديثة منها نظام التصديق والتوظيف الإلكترونية الذي يعتبر مهماً لأمن معلومات الحكومة الإلكترونية والتي تعتبر الحجز الأساسي للحكومات الإلكترونية.

- هناك عقد وقع في 2003م وبين الحكومة وبين مجلس الغرف التجارية الصناعية والتي يقدم خدمة التصديق والتوثيق للمنتسبين عن بعد دون الحاجة للذهاب لمكاتب الغرف وقد تم تجهيز النظام وجميع ما يلزم لإطلاق النظام لـ 20 غرفة تجارية والذي سيخدم أكثر من 8 ملايين مواطن ومقيم وبالإمكان زيارة الموقع الخاص بهذا المشروع على العنوان:

- وعن تسجيله الحقوق الملكية الفكرية للتقنيات المستخدمة في نظام التصديق والتوثيق الإلكتروني في إدارة إيداعات الملكية الفكرية في مدينة الملك عبد العزيز للعلوم والتقولوجيا في المملكة العربية السعودية فإن هذا التسجيل لبراءة اختراع كان في 2002 وبراءة اختراع ثالثة في 2003 وذلك في مجال أمن المعلومات ولم يستخدم بعد في أي مؤسسة ولذلك يعتبر اختراعا ولكن قد تمت تجربته عمليا في عدة مؤسسات. ص.306

3_ تجربة الكويت للحكومة الإلكترونية:

- إن من العناصر الأساسية لمشروع الإلكتروني في الكويت، ربط شبكة الإنترنت المحلية والكيبل البحري بالشبكة الدولية إلى جانب ارتباط الكويت بكيبل عربي مع دول مجلس التعاون الخليجية وتخفيض التكلفة على المستهلكين في الوقت الذي لا يمثل استغلال الكيبل البحري في جميع دول العالم سوى 10 في المئة لعدم وجود كيبل بديل يعود عليه خلال حدوث خلل. وكذلك تنوع الكويت لوسائل الربط مع الشبكات العالمية حيث تم البدء بمشروع مد كيبل بحري بين الكويت وإيران على مسافة 350 كم كم انتهى العمل فيه في يونيو من العام 2004.

- وهناك مشروع ضبط الشبكة الرئيسية بين المقام المحلية وهناك يحارب الإدارة الإلكترونية منها أكد الأمين العام للمجلس الأعلى للتعليم في الكويت عن جاهزية وزارة التربية لتطبيق مشروع الحكومة الإلكترونية كما أكد نائب مدير الجامعة للخدمات الأكاديمية المساندة ومدير مركز نظم المعلومات في الكويت الدكتور زياد نجم على أهمية البوابة الإلكترونية بجامعة الكويت بينما أكد نائب المدير العام للمعلومات معهد الكويت للأبحاث العلمية فريال الفريح على الفرص والتحديات في تنفيذ مشروع المعهد الإلكتروني الذي أكدت فيها أن معهد الكويت للأبحاث العلمية يواجه بعض العقبات الأسباب قد تكون النقص في تقنيات تنمية الموارد البشرية وسوء التسويق للمشروع أو انعدام الميزانية الكافية الإدارة المشروع بفاعلية الأمر الذي جعل المعهد حسب قولها أكثر إصرارا على حل جميع المشكلات من خلال الجهود المنسقة داخل الجهود المنسقة داخل الوحدات التنظيمية. ص.307.

4_ تجربة الإدارة الإلكترونية في المغرب:

- المغرب تسعى بشكل متسارع في استخدام تكنولوجيا المعلومات في أغلب إداراتها المهمة وهناك العديد من نظم المعلومات الإدارية التي تقدم المعلومات للإدارات المختلفة في إنجاز الأعمال وهناك خطط في حوسبة العديد من النشاطات والخدمات التي تقدم للمواطن.

5_ تجربة الإدارة الإلكترونية في ليبيا:

- إن إدخال تكنولوجيا المعلومات في العمل الإداري جعل الإدارة الليبية منذ وقت ليس قليل أن تقوم حوسبة العديد من النشاطات في الجامعات والوزارات وأصبح استخدام الحاسبات جزء مهم في العمل الإداري مما جعل ليبيا تكون جاهزة لخلق إدارات إلكترونية وبدأ وضع بعض الخدمات للمواطنين على بعض المواقع ومن المتوقع أن تكون ليبيا مستقبلا من دول شمال إفريقيا السبّاقة وتطبيق الحكومة الإلكترونية⁽¹⁾.

(1) - المرجع السابق: ص 310.

خلاصة :

كان هذا عرضا مفصلا عن فصل الادارة الالكترونية وذلك لتوضيح كل ما يخص هذا المصطلح حيث تطرقنا في هذا الفصل، الى التعريف بالادارة الالكترونية من خلال جملة من التعريفات المفصلة و اهدافها ومراحل التحول من الادارة الورقية الى الادارة الالكترونية ، ووظائف الادارة الالكترونية واهم العوامل الداعمة لنجاحها كذلك اهم ما يميزها .

الفصل الثالث:

جودة الحياة الوظيفية

تمهيد

- 1 . مفهوم جودة الحياة الوظيفية .
- 2 . أهداف جودة الحياة الوظيفية .
- 3 . أبعاد جودة الحياة الوظيفية .
- 4 . طرق تحسين جودة الحياة الوظيفية .
- 5 . برامج جودة الحياة الوظيفية .
- 6 . أهمية جودة الحياة الوظيفية .
- 7 . نماذج و تجارب عالمية لجودة الحياة الوظيفية.

تمهيد :

سنتناول في هذا الفصل جودة الحياة الوظيفية من خلال طرح مجموعة من المفاهيم والابعاد وكذلك طرق تحسينها في المنظمة، وبرامج الجودة والتجارب العربية والعالمية .

1- مفهوم جودة الحياة الوظيفية:

- تركز جودة الحياة الوظيفية على مدى قيام المنظمة بكفاية حاجة العاملين من حيث الأمن والأمان والرضا الوظيفي. (Vants et al، 87)

- يتمركز مفهوم جودة الحياة الوظيفية حول الرضا الوظيفي (88 Middlemist& Hitt).

- هي محاولة لتحسين الجودة الشاملة لحياة العاملين (90 Titman)

- تعبر جودة الحياة الوظيفية عن الظروف والبيئة المُرضية والمحببة لمحل العمل والتي تدعم وترقي وتزيد من رضا العامل وذلك عن طريق توفير بيئة عمل آمنة، نظم ملائمة للمكافآت وفرص متاحة للنمو (Havlovic)

- وهو مصطلح عام يتضمن المبادرات الإدارية المتعددة لتحسين الكفاءة التنظيمية وزيادة الرضا الوظيفي لعاملين (92 Mayers)

- إنها الإطار الذي من خلاله تمد الثقافة التنظيمية العاملين في المنظمة بالمعلومات والمعرفة والسلطة والمكافآت، والتي يمكنهم من الأداء بأمان وفاعلية، وأيضا تعويضهم بعدالة، مع استمرارية الكرامة الإنسانية "Human Dignity" (92 Hunt) .

- هي الأنشطة التي تقوم بها المنظمة من اجل تحسين الحياة الوظيفية لعاملين وتحسين الإنتاجية التنظيمية (95 Goodman&Fandt ، Lewis)

- إنها التغيرات التي تقوم بها المنظمة والتي من شأنها تحسين نوعية الحياة الوظيفية لمستخدميها، وهذه التغيرات تركز على البحث عن طرق أفضل لجعل العمل أكثر فائدة وبما يؤدي إلى تخفيض القلق والضغط لدى العاملين (96 Bohlander &Snell ، Sherman)

- إنها العملية التي تستجيب بها المنظمة لحاجات العاملين فيها، وذلك عن طريق تطوير وإيجاد آليات تسمح بالمشاركة كليا في اتخاذ القرار وصياغة حياتهم في العمل (98 LEU & May)

- تعددت التعريفات التي تناولت جودة الحياة الوظيفية، حيث تعتبر أحد أهم المفاهيم الإدارية الحديثة في علم الإدارة والأعمال في العصر الحديث، لا سيما إنها تشتمل على مجموعة من البرامج

والعمليات التي تساهم وبقوة في تحقيق أهداف كل من المنظمة والعاملين معا، فقد عرّفها (جاد الرب، 2008:9) بأنها : «مجموعة من العمليات المتكاملة والمخططة والمستمرة، والتي تستهدف تحسين مختلف الجوانب التي تؤثر على الحياة الوظيفية للعاملين وحياتهم الشخصية أيضا، والذي يساهم بدوره في تحقيق الأهداف الإستراتيجية للمنظمة والعاملين فيها والمتعاملين معها»⁽¹⁾.

- وينظر ديوب (2014) إلى جودة الحياة الوظيفية على أنها عملية واعية مخططة وطويلة الأجل جماعية هادفة إلى التغيير تمثل الجهاز المسؤول عن تحقيق الرضا الوظيفي للعاملين وإحداث التوازن بين الحياة الوظيفية والأسرية لعاملين، تقوم العدالة الاجتماعية والحفاظ على كرامة العاملين، بما يتفق مع الإستراتيجية العليا في المنظمة وثقافتها السائدة، من خلال تأمين ظروف عمل مناسبة وأمنة، من أجل رفع مستوى العاملين وتوفير البيئة التنظيمية الملائمة من أجل نقل المنظمة إلى وضعية مستقبلية متطورة تسمح لها بمزيد من التطور والنجاح في العمل بطريقة تؤمن المقدرة الإستراتيجية والأداء التنافسي في المنظمة .

- وترى نصار (2013) جودة الحياة الوظيفية: على إنها مجموعة من السياسات والمزايا التي توفرها المؤسسة لضمان وتحسين الحياة الوظيفية والشخصية للعاملين مما يؤثر على أداء والتزام وولاء الموظفين بشكل ايجابي ويزيد من جودة الأهداف التي يتم تحقيقها⁽²⁾.

- عرفها (ماضي) بأنها" مجموعة من الأنظمة والبرامج المرتبطة بتحسين وتطوير مختلف الجوانب الخاصة برأس المال البشري للمنظمة، والتي من شأنها أن تؤثر على حياة العمل للأفراد وبيئتهم الاجتماعية والثقافية والصحية، والذي بدوره ينعكس ايجابيا على مستوى الأداء الوظيفي للعاملين، ومن ثم يساهم في تحقيق أهداف المنظمة والفرد وكافة الأطراف ذات العلاقة ص14.

- و عرفها (Werther and DAVIS 2002) بأنها: إشراف جيد، ومرتببات ومزايا ومكافآت جيدة، وقدر من الاهتمام والتحدي بالوظيفة، وتتحقق جودة حياة العمل من خلال فلسفة علاقات العاملين

(1) - دور متطلبات المنظمة الأخلاقية وجودة الحياة الوظيفية في الحد من ظاهرة الفساد الإداري (دراسة تطبيقية على المنظمات غير الحكومية في قطاع غزة، نيسان 2016، ص 19.

(2) - واقع جودة الحياة الوظيفية في المؤسسات الحكومية وعلاقته بأخلاقيات العمل ، دراسة تطبيقية على وزارة الأشغال العامة والإسكان ، ونهاد عبد الرحمن الشنطي، قَدّمت هذه الدراسة استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في إدارة الدولة والحكم الرشيد،

التي تشجع استخدام جودة الحياة الوظيفية لإعطاء العاملين فرصة أكبر للتأثير على وظائفهم، والمساهمة الفعالة على مستوى المنظمة ككل⁽¹⁾.

2- أهداف جودة الحياة الوظيفية:

تهدف برامج جودة الحياة الوظيفية كما يشير (Hunt 92) إلى:

- زيادة ثقة العاملين.
- الاندماج في حل المشكلات.
- زيادة الرضا الوظيفي.
- زيادة الفاعلية التنظيمية.

3- أبعاد جودة الحياة الوظيفية :

حدد كل من (النجار، 2006) و(وجاد الرب، 2008) (Suhuler & jakson) و(1996، Cussier) و(Sisgy et al 2001) و(Nguyen 2012) و(Parkiani et al 2011) أهم مؤشرات جودة الحياة الوظيفية ومعاييرها بالتالي:

مدى كفاية نظام الأجور والتعويضات وعدالتها (الرضا عن المردود المادي للعامل)، وإتاحته فرص النمو والتطوير الوظيفي، ومشاركة أكبر في الثروة والعائد، وتوافر فرص عمل صحية وآمنة، وفرص تنمية العاملين، وزيادة الإنتاجية بسبب تخفيض أيام الغياب والمرض، واتخاذ القرارات في أقل المستويات، والمسؤولية الاجتماعية للمنظمة، وتبني الجودة في نظام إنتاجي فعال، وحل المشكلات فرق العمل والإدارة الذاتية وإيجابية عمل الفرص لعائلته، وعدم وجود حواجز اصطناعية النقوات بين المراكز، وتوفير وقت كاف خارج للاستمتاع بالحياة، والتكامل الاجتماعي في عمل المنظمة والتوازن بين حياة الفرد الوظيفية وحياته الشخصية، وتخفيض معدلات الشكاوي والحوادث، ونظام التغذية مرتدة فعال وثقافة تنظيمية داعمة للعاملين وتقليل معدلات الإضراب، وزيادة الكفاءة التنظيمية وتحسين جودة المنتج، وتقليل معدلات دوران العمل، وارتفاع معدلات النمو الاقتصادي مثل العائد

(1) -وسام محمد الحسني أثر جودة الحياة الوظيفية في تعزيز الالتزام التنظيمي لدى الباحثين الاجتماعيين في وزارة الشؤون الاجتماعية بقطاع غزة- المشرق وائل محمد ثابت رسالة ماجستير في إدارة الأعمال من كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية جامعة الأزهر- غزة منشورة 2016، ص

على الاستثمار والعائد على الملكية ونمو المبيعات والسعر السوقي للسهم والمركز التنافسي للمنظمة وقدرة المنظمة على إحداث التغيير والتطوير التنظيمي ونمو إنتاجية العاملين⁽¹⁾.

ويحدد والتون ثمانية معايير لتقدير وتقييم برامج جودة الحياة الوظيفية هي :

- مدى كفاية وعدالة نظم الأجور والتعويضات.
- مدى توافر ظروف عمل صحية وأمنة.
- الفرص المتاحة لاستخدام وتنمية قدرات العاملين.
- الفرص المتاحة في المستقبل للنمو والأمان الوظيفي وتحقيق الأمان الوظيفي للعاملين في المستقبل.
- التكامل الاجتماعي في عمل المنظمة.
- حقوق العاملين الدستورية في المنظمة مثل الخصوصية والمساواة والتعبير عن الرأي.
- التوازن بين الحياة الوظيفية للعامل وحياته الشخصية.
- أهمية التزام المنظمة بمسؤولياتها الاجتماعية.

4- طرق تحسين جودة الحياة الوظيفية: تطبيق: كما ذكرها الهيئتي (2003):

- تحسين العلاقة بين المديرين والعاملين.
- الاهتمام بمصلحة وحقوق العاملين.
- اعتماد قنوات اتصال واضحة.
- إشاعة روح الثقة والتعاون بين الإدارة والعاملين.
- منح فرص المشاركة في القرارات وقبول الاقتراحات.
- إعادة النظر بأنظمة الرواتب والأجور والحوافز.
- إعادة تصميم الوظائف.
- توفير البيئة المادية المناسبة من حيث الأمان والنظام والراحة.

(1) - أيمن حسن أيوب، تمكين العاملين كمدخل لتحسين جودة الحياة الوظيفية. في قطاع الاتصالات (دراسة ميدانية). مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية والقانونية. المجلد 30- العدد الأول 2014. ص ص 208-209.

- إشراك الأفراد في برامج التوعية الصحية⁽¹⁾.

5-برامج جودة الحياة الوظيفية:

تتوفر لدى المنظمات مجموعة من برامج لتحسين جودة حياة العمل، ويقسم الهيئي (280،2008-286) هذه البرامج إلى نوعين رئيسيين:

1- البرامج التقليدية. 2-البرامج الحديثة.

1-البرامج التقليدية: ويقصد بها مجموعة البرامج التي اعتادت المنظمات على استخدامها، حيث يعود استخدام مثل هذه البرامج منذ ستينات القرن الماضي والتي تأثرت بالإرث الفكري للمدارس الإدارية ممثلة بمبادئها المعروفة، كما يقصد بالتقليدية معرفة كل أو أغلب المنظمات بهذه البرامج، وتشمل هذه البرامج الآتي:

- تحسين بيئة وظروف العمل.
- برامج الصيانة البشرية.
- الرفاهية الاجتماعية.
- الرعاية الصحية.
- التركيز على برامج الأمن والسلامة المهنية.
- الاهتمام بالعلاقات الإنسانية في العمل.

وكل هذه البرامج تستهدف إحداث تأثير في السلوك الإنساني بما يضمنه ويزيد من رضا الأفراد العاملين ويدفعهم باتجاه تحقيق أهداف المنظمة.

1-1- برامج تحسين بيئة وظروف العمل:

حيث تقوم هذه البرامج على الإهتمام بالظروف الطبيعية لمكان العمل وذلك لتأثير هذه الظروف على نفسية العاملين واتجاهاتهم ومواقفهم التي تؤثر بدورها على قدرتهم الإنتاجية، وتتضمن هذه البرامج عادة على :

أ- تهيئة مكان عمل نظيف ومرتب من حيث الإضاءة والتهوية والرطوبة.

(1) - نهاد عبد الرحمن الشنطي، واقع جودة الحياة الوظيفية في المؤسسات الحكومية، مرجع سابق، ص32.

ب- معالجة حالات التعب والإرهاق التي تعكسها مراجعة منحنيات الإنتاج للعاملين وتتم عن طريق إعادة النظر بساعات العمل، وتطبيق نظام فترات الراحة، والتركيز على المعاملات الإنسانية للعاملين.

ت- تقليل مصادر الضوضاء وخاصة في الأعمال التي تستخدم فيها الآلات والمعدات التي تسبب الضجيج.

ومثل هذه البرامج يمكن أن تتضمن أيضا أساليب أخرى كأسلوب السينات الخمس (S5)، حيث يشير (Moore 2007) إلى أن هذا الأسلوب هو من الأساليب والبرامج اليابانية التي تعتبر جزءا من فلسفة التحسين المستمر المعروفة بـ: كيزن Kaizen، حيث أن السينات الخمسة عبارة عن برنامج مكون من خمس خطوات لتنظيم وتحسين مكان العمل في المنظمات، وهذه الخطوات ملخصة بخمس كلمات أساسية جميعها يبدأ لفظها بحرف S في اللغة اليابانية، وهذه الخطوات هي :

1- التصنيف: ويقصد به التخلص من كل الأشياء الضرورية كالمقطع والأدوات وغيرها والإحتفاظ بما هو ضروري فقط.

2- الترتيب: الإحتفاظ بالأدوات والأشياء الضرورية في مكانها الصحيح، وترتيبها بطريقة تمكن العامل من سهولة الوصول إليها عند الحاجة.

3- التنظيف : أي تنظيف مكان العمل والحرص دائما على بقاءه كذلك.

4- المعايير: ويعني وضع القواعد والإجراءات التي تكفل المحافظة على مكان العمل نظيفا ومرتبًا، بحيث يصبح هذا المكان مريحا ومنتجا من خلال تكرار ما ورد في البنود السابقة.

5- التدعيم: ويعني تدريب العاملين في المنظمة على إتباع عادات العمل الجيدة وتعليمهم بان يكونوا منظمين ومراعين لقواعد مكان العمل النظيف والمنظم وجعل الإلتزام بالمعايير والإجراءات الجديدة والتحسين المستمر لمكان العمل عادة يمارسونها بشكل فطري طبيعي، بحيث يشعر العاملون بالذنب عندما يعودون ثانية إلى عمل الفوضى في مكان العمل.

إن تنفيذ هذه الخطوات الخمس سيساعد في جعل الوقت يُبذل في أنشطة أكثر إنتاجية، ويخفّض احتمال وقوع الأخطاء وإصابات العمل، وهذه جميعها تعتبر أنشطة عالية التكاليف، مما يؤدي في النهاية إلى تحسين من جودة بيئة العمل ومن جودة الحياة الوظيفية للعاملين في المنظمة.

1-2- الصيانة البشرية:

تتضمن برامج الصيانة البشرية مجموعة من الإجراءات التي تستهدف عدم تآكل مهارات وخبرات العاملين، إضافة إلى تطوير مهاراتهم وقدراتهم ومعارفهم لأغراض الإبداع والابتكار، وتبرز في مقدمة هذه الإجراءات الإهتمام ببرامج التدريب والتطوير، إضافة إلى إعادة النظر بسياسات الأجور والحوافز.

1-3- الرفاهية الاجتماعية:

تشكل الحوافز المعنوية الأساس الذي تستند إليه برامج الرفاهية الاجتماعية، إذ أن اعتماد نظام الحوافز المادية فقط لا يدفع العاملين إلى تحسين رضاهم وأدائهم في العمل. لذا فإن نظام الحوافز المعنوية ذات الطابع الاجتماعي كالإجازات والعطلات يمكن أن تحسّن من جودة قيادة العمل وتدفع العاملين نحو أداء أفضل.

1-4- الرعاية الصحية:

باعتبار أن إدارة المنظمة مسؤولة عن صحة العاملين لديها، فقد تلعب الرعاية الصحية دوراً مهماً في تحسين نوعية حياة العاملين، لا بل أن التشريعات القانونية في الكثير من الدول تفرض على المنظمات أن تتقيد بالتزامات صحية يتم من خلالها تقديم خدمات طبية تستهدف الإهتمام بالنواحي الصحية والمعنوية والنفسية للعاملين.

1-5- برامج الأمن والسلامة المهنية:

إن التركيز على برامج الأمن والسلامة المهنية يمكن أن تستخدم لتحذير الفرد العامل من خطر الاستخدام الخاطئ للمعدات الإنتاجية، كما تستخدم لأغراض التوعية وضرورة الحفاظ على مستوى معين من كفاءة استخدام معدات الإنتاج.

1-6- برامج العلاقات الإنسانية:

تظهر أهمية برامج العلاقات الإنسانية لتحسين جودة حياة العمل في كون تلك البرامج تستهدف إرساء أسس علاقات صحيحة ما بين الإدارة والعاملين وفيما بين مجموعات العمل والعاملين أنفسهم، فبرامج العلاقات الإنسانية يتضمن إشاعة حالة التعاون وروح الفريق بين أعضاء المنظمة وبما يخلق شعور الإلتناء لديهم ويحفزهم باتجاه اعتبار أهدافهم الشخصية وأهداف المنظمة هي أهداف واحدة.

2- البرامج الحديثة:

ويقصد بها البرامج والنشاطات التي تمارسها المنظمات بما يتلاءم مع طبيعة التغيرات في أعمالها، وخصائص الأفراد العاملين فيها، وخصائص البيئة التي تعمل في إطارها، وقد جاءت هذه البرامج نتيجة للتغيرات والتطورات في بيئة الأعمال، مما ألزم المنظمات لان تعيد النظر ببرامج تحسين جودة حياة العمل التقليدية لتجعلها في إطار استراتيجي يوجه لتنمية الشعور بالمصير المشترك للفرد العامل والمنظمة على حد سواء، ولتحقيق ذلك اتجهت المنظمات نحو استخدام البرامج التالية كما يقدمها الهيئتي (2008)، وجاء الرب 2008:

- 1- إعادة التصميم الوظيفي.
- 2- ترتيبات العمل البديلة.
- 3- الإدارة بالمشاركة.

1- إعادة التصميم الوظيفي:

إن إحدى الطرق التي تناسب انجاز وتحقيق جودة حياة العمل هي تصميم الوظيفة، وهناك عدة خيارات لتحسين التصميم الوظيفي هي :

أ- تكبير الوظيفة.

يقصد بتكبير الوظيفة إضافة مهام جديدة ومتنوعة للوظيفية، مما يجعل الوظيفة غير مملة، وهذه المهام الإضافية تؤدي إلى اتساع نطاق الوظيفة وزيادة عدد المهام التي يؤديها الموظف، وبالتالي قد يؤدي ذلك إلى تحفيز العاملين ومن تحسين جودة حياة العمل في المنظمة.

ب- التدوير الوظيفي:

ويقصد به نقل الموظف من وظيفته الحالية لوظيفة أخرى في نفس المستوى الوظيفي للحصول على مهارات تتطلبها وظيفة الموظف الحالية أو المستقبلية، على أن يعود الموظف إلى وظيفته الأولى بعد التدوير، وبذلك يختلف التدوير عن النقل في أن الأخير هو بهدف شغل لوظيفة أخرى داخل المنظمة بقصد سد النقص مثلا لتطابق مهارات الموظف مع الوظيفة الجديدة وغيرها.

ج- الإثراء الوظيفي:

يقصد بالإثراء الوظيفي إضافة محفزات ومثيرات إضافية ومهام إبداعية وابتكارية من شأنها أن تدفع الفرد لاستثارة حماسه وإبداعه في أداء الوظيفة، وتكون له حرية ورقابة أكبر في أداء الوظيفة، بحيث يعطى لشاغل الوظيفة إشباع متزايد نحو النمو والتقدير في الأداء. ويستهدف الإثراء الوظيفي الإحساس بمتعة انجاز العمل عن طريق تنويع المهام وإضفاء صفة الإبداع فيه.

ويضيف Schermerhn (2009) إلى أن الإثراء الوظيفي يتضمن عدة خصائص رئيسية، كتنويع المهارات والتي تعني الدرجة التي يحصل من خلالها الموظف على مزيد من المهارات لتنفيذ عمله، إلى جانب الاستقلالية وحرية الموظف في ممارسة وظيفته وتحديد كيفية تنفيذها والقيام بالرقابة الذاتية على أعماله. علاوة على ذلك حصول الموظف على معلومات تخبره عن نتائج عمله ونقاط القوة والضعف لديه، وهذه المعلومات تأتي إما مباشرة من الوظيفة "التغذية العكسية للمهمة"، أو من شخص آخر قد يكون المشرف أو من يستخدم نتائج عمله. وبناء على ذلك، فالإثراء الوظيفي يعدّ عملية أساسية لتحسين جودة حياة العمل حيث تتطلب جودة الحياة إعادة تصميم الوظائف وإحداث تغيير فيها حتى يشعر الموظف بالفعالية الذاتية، وهذا من شأنه أن يحقّق الأفراد وإن يوفر لهم مزيداً من النمو والانجاز.

1- ترتيبات العمل البديلة:

إن إدارة الموارد البشرية- مع الإدارات الأخرى في المنظمة- تسعى للمساهمة من أجل إحداث المرونة في العمل، وذلك بهدف إتاحة فرص اختيار متعددة أمام الموظفين لأداء مهامهم في الأوقات التي تناسب ظروفهم الخاصة أو العائلية، ومن بين هذه الترتيبات ما يلي:

أ- جداول العمل المرنة.

غن هذه الجداول تعطي الموظف حرية تحديد أوقات العمل وتمنحه الفرصة لاختيار عدد ساعات العمل التي يقوم بها دون أي حدود أو قيود على اختياره، كما أن هذا النظام يمكّن العامل من اختيار وقت بداية ونهاية عمله، وأيضاً تحديد عدد أيام عمله مثلما يحدث عند استخدام ما يسمى بأسبوع العمل المضغوط، وهذا الأخير يتضمن مثلاً قيام الموظف بالعمل لساعات العمل

المطلوبة بخمسة أو أربعة أيام بدلا من ستة أيام في الأسبوع بواقع 10 ساعات يوميا على سبيل المثال.

ب- العمل عن بعد:

إن هذا النظام يسمح للعاملين بالعمل من منازلهم أو من أي مكان آخر غير مكان العمل الفعلي، وذلك من خلال استخدام الموظف للحاسوب وشبكة الانترنت أو أي نظام اتصالات آخر، هذا ويلاحظ أن هناك بعض الأعمال التي لا يمكن أداءها عن بعد مثل عمليات الإنتاج والتشغيل والصيانة وغيرها، إلا أنه يمكن إدارتها عن بعد.

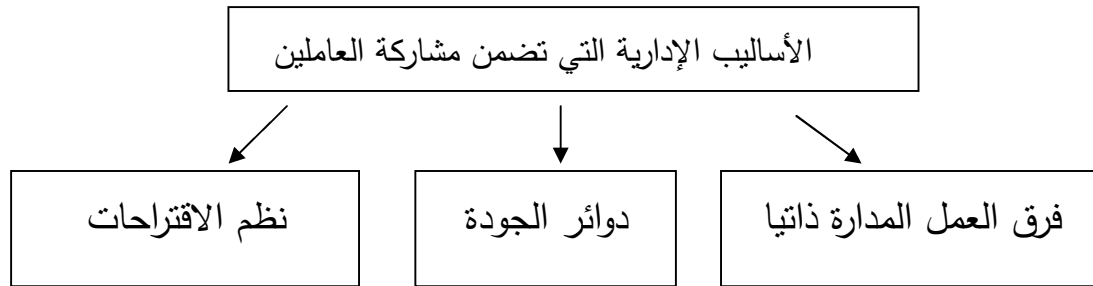
2- الإدارة بالمشاركة:

يعبر مفهوم مشاركة العاملين عن الطرق والوسائل التي تستخدمها المنظمات لدمج العاملين في المنظمة وزيادة الصلاحيات المخولة لهم في أداء أعمالهم، وبما يؤدي إلى الرضا الوظيفي وبناء علاقات إنسانية فعالة.

وقد تطوّر موضوع المشاركة في إطار إدارة الجودة الشاملة ودوائر الجودة وخاصة في المنظمات اليابانية، ثم دُمج موضوع المشاركة في إطار اكبر سُمي تمكين العاملين، إلى أن جاء أخيرا موضوع جودة حياة العمل ليشمل جميع الأمور والموضوعات التي تدعّم حياة العمل، بما في ذلك إحداث التوازن بين حياة العمل وحياة الأسرة للموظف.

أنماط الإدارة بالمشاركة:

من الأنماط أو الأساليب التي تضمن مشاركة العاملين كما يقدّمها المغربي (2008) في الشكل رقم (6): يوضح الأساليب الإدارية التي تضمن مشاركة العاملين.



1_ فرق العمل المدارة ذاتيا:

تعرف فرق العمل المدارة ذاتيا على إنها مجموعات صغيرة من الأفراد تعزز وتدعم إدارة نفسها بنفسها، وتقوم بالأعمال يوما بيوم؛ أي أن هذه المجموعة من الأفراد تعمل معا بشكل مستمر، فهي تخطط أعمالها وتنفذها وتراقبها لتحقيق إنتاج متميز، ويتكون فريق العمل المدار ذاتيا من مجموعة أعضاء متنوعة المهارات والمعارف، وتتكامل هذه المهارات لأداء مهام معقدة ومتداخلة في نفس الوقت ، ومن أهم الفوائد التي تحققها فرق العمل المدارة ذاتيا ما يلي:

- 1- تخفيض حالات الغياب.
- 2- زيادة الإنتاجية.
- 3- تحسين رضا العمال والروح المعنوية، وتماسكهم مع بعضهم البعض.
- 4- خلق قوى عاملة متعددة المهارات.
- 5- زيادة المرونة في ممارسات العمل وزيادة فاعلية الاتصالات بين الأعضاء.
- 6- تخفيض الحاجة إلى المديرين.

من النقاط التي يمكن أن نطلق عليها مفاتيح جوهرية لنجاح فرق العمل وتحقيق جودة الحياة الوظيفية من خلالها كما يقدمها المغربي (2008):

- 1- اعتبار الأهداف الشخصية وأهداف الفريق على نفس الدرجة من الأهمية، مع مراعاة عدم تداخل الأهداف الشخصية مع أهداف الفريق.
- 2- تفهم أعضاء الفريق لأهدافه والتزامه بها.
- 3- العمل في جو مريح وإشعار الجميع أن المنافسة الفردية غير مقبولة.
- 4- تشجيع الاتصالات التلقائية والمشاركة، وقبول الآراء المتباينة.

أما من أسباب فشل فرق العمل:

- 1- عدم توافق هيكل الفريق مع هيكل المنظمة.
- 2- تخلي الإدارة العليا عن دعم الفريق.
- 3- التركيز على العمل، وزيادة حجم الفريق، وإهمال العلاقات بين الأعضاء.
- 4- عدم تلقي الأعضاء القدر الكافي من التدريب.

2- دوائر الجودة:

يجب إشراك العاملين المتميزين في تطوير العمل، وحل مشكلاته ، ولهذا جاءت فكرة حلقات الجودة ، وحلقات الجودة عبارة عن «مجموعة من العاملين تتطور؛ لدراسة تطوير وحل مشكلات العمل». وتعد حلقات الجودة وسيلة من وسائل التنظيم اللإختياري، تهدف إلى التغيير والتطوير من خلال المناقشات والمقترحات التي يطرحها المشاركون في حلقة البحث ، وأعضاء حلقة الجودة هم غالباً من المتطوعين، وعددهم وسطياً من «6-12» مخططاً يرأسهم مدير الوحدة أو رئيس القسم، وأحياناً أحد أعضاء الحلقة، ويقترح أن تجتمع الحلقة مرة واحدة في الأسبوع، وفي اجتماعها تناقش وتحلل مشاكل المؤسسة التعليمية، ووسائل رفع مستوى الأداء والإنتاج، وتطرح المقترحات والحلول للأوضاع المستجدة في العمل⁽¹⁾.

3- نظم الإقتراحات :

إن جودة حياة العمل الجيدة وبرامج مشاركة العاملين تفترض أن العاملين لديهم أفكار جديدة وان مسؤولية الإدارة هي متابعة وتطبيق هذه الأفكار، وتعدّ نظم الإقتراحات طريقة منظمة لجمع الأفكار من العاملين ومن أجل ضمان المنظمة من طرح العاملين لأفكارهم. ومعظم نظم الاقتراحات الحديثة لديها طريقة "صندوق المقترحات"، حيث يقوم العامل بتقديم اقتراحاته لمشرف وسيط، وبعد تلقي التعليقات من المشرف يقوم العامل بإعادة كتابة وإعادة عرضه على المشرف للمراجعة النهائية. تعرض الفكرة بعد ذلك إلى مكتب نظام الإقتراح حيث تسجل وتبعث للأفراد في المنظمة الذين يطورون تلك الفكرة، وعندما تتم عملية التطوير يتم عمل توصية من مكتب نظام الاقتراح، ويتبعها عملية تغذية مرتدة للعميل، وإذا تم قبول الفكرة يتلقى العامل تعويض ومكافأة.⁽²⁾

(1) - ثقافة الجودة الشاملة في التعليم، المملكة العربية السعودية، مشروع الملك عبد الله بن عبد العزيز، مدارس تطوير ،

ص24. WWW.tatweer.edu.sa

(2) - حيران عفاف، جودة حياة العمل وعلاقتها بالإبداع الإداري دراسة ميدانية بمؤسسة نفطال GPL بسكرة، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر علم النفس، تخصص علم النفس عمل وتنظيم، 2013/2014، ص31-39.

6- أهمية تطبيق برنامج الجودة:

يرى Sirgg وآخرين أن أهمية تطبيق جودة الحياة الوظيفية يمكن أن ينظر لها من وجهة نظر المنظمات حيث يرى أن العاملين السعداء هم الأكثر أداءً وظيفي والتزام تطبيقي ورغبة في البقاء في المنظمة وولاء للمنظمة وأكثر إنتاجية وبالتالي جودة إنتاج وخفض تكاليف⁽¹⁾. ومن ناحية أخرى ذكر مرسى أن أهمية جودة الحياة الوظيفية في تحقيق العديد من الفوائد والمنافع الإيجابية والتي تشمل: تخفيض معدلات الغياب ودوران العمل، كما أنها تؤثر معنويًا على الإستجابات السلوكية للعاملين مثل الهوية التنظيمية والرضا الوظيفي والعزلة الشخصية فضلًا عن أنها لا تسهم في تعزيز قدرة المنظمة على العاملين الأكفاء فحسب، بل تعزز أيضًا قدراتها التنافسية. وترجع أهمية برامج نوعية حياة العمل بأنها تمثل البذرة الأساسية للنجاح الكثير من المنظمات، وذلك لما يدر عليها من زيادة بالإنتاجية وفي الوقت نفسه تحقيق أداء العاملين من خلال إشباع حاجاتهم ومتطلباتهم جميعًا بالعمل.

ولقد ذكر Gerald أنه دعت العديد من الأسباب إلى الإهتمام بجودة الحياة الوظيفية حيث إن المنظمات لديها مشكلات عديدة منها.

1- انخفاض الجودة، وشدة المنافسة.

2- هروب العمال من العمل.

3- التصميم التقليدي للوظائف لم يعد يكفي لإشباع حاجات الأفراد.

4- انخفاض العوامل الاجتماعية والإنسانية في جو العمل.

7- تجارب عالمية لجودة حياة العمل:

أ. تجارب عربية :

1- شركة زين الكويتية للاتصالات:

تعتبر شركة زين الكويتية للاتصالات من أكبر الشركات العاملة على مستوى الوطن العربي، حيث قدمت مجموعة من البرامج المختلفة ذات العلاقات بجودة حياة العمل للعاملين لديها، من هذه البرامج ما يلي: ص 23

أ- العلاقة مع الموظفين:

حيث تلتزم الشركة اتجاه موظفيها بإيحاء نوع من التعاون بين أسرة العلم والمشاركة الفعالة من خلال تبني مجموعة من الأنشطة الداخلية المتنوعة.

(1) - وسام محمد الحسني أثر جودة الحياة الوظيفية في تعزيز الالتزام التنظيمي لدى الباحثين الاجتماعيين في وزارة الشؤون الاجتماعية بقطاع غزة- المشرق وائل محمد ثابت رسالة ماجستير في إدارة الأعمال من كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية جامعة الأزهر- غزة منشورة 2016، ص 63.

ب-الصحة، السلامة والبيئة:

تسعى الشركة إلى توفير بيئة آمنة وصحية لجميع موظفيها، حيث قامت بتصميم كافة المباني والمعدات والمكاتب المستخدمة بتصاميم آمنة للموظفين والعملاء، إضافة إلى إجراء فحوصات طبية دورية للعاملين لديها لضمان قيامها بالعمل على الوجه المطلوب منهم.

ج-التدريب والتطوير: تقدم الشركة لعاملها مجموعة كبيرة من الدورات والبرامج التدريبية الداخلية، الخارجية والإلكترونية والتقليدية، في سبيل تطوير أدائهم في العمل.

2-شركة الاتصالات السعودية (STC)

أ-المسؤولية اتجاه المجتمع الداخلي:

تطلق الشركة العديد من المبادرات والبرامج الخاصة بالعاملين التي تعمل على دعم الموظف من خلال خلق بيئة عمل نموذجية بالإضافة إلى الاهتمام في أسر العاملين وذوئهم.

ب-دورات تدريبية ورش عمل للموظف:

تقدم الاتصالات السعودية البرامج التدريبية لجميع موظفيها في كافة المجالات الفنية، والإدارية والكاسب الدلالي واللغة الإنجليزية بجميع الطرق التفاعلية سواء كان ذلك عن طريق الحضور المباشر لمراكز التدريب بالمملكة أو الانتداب لحضور برامج خارج الشركة أو عن طريق برامج التدريب الإلكتروني كما يتم تقديم برامج خاصة لتدريب وتأهيل القيادات الإدارية في الشركة، بالإضافة إلى تديم وش وندوات خاصة لتطوير قدرات منسوبي الشركة وتوعيتهم في أهم المواضيع المتعلقة بالتقنية أو بالحياة اليومية.

ج-البرامج التدريبية:

تنوعت البرامج التدريبية بين المجالات الإدارية والمالية، اللغة الإنجليزية تقنية ونظم المعلومات وكذلك الدورات الهندسية والفنية وفي ما يلي:

جدول رقم (1):

مجموعة عدد المتدربين (2008-2013) شركة الاتصالات السعودية

STC

العام التدريبي	2008	2009	2010	2011	2012	2013
عدد المتدربين	489.15	774.12	836.10	843.08	831.13	799.11

المصدر: المذكرة.

د- مساهمة الموظفين في حدود التكافل:

البرنامج التكافلي يهدف لمشاركة جميع الموظفين ضمانا للاستمرارية ولذا بدأ الصندوق باستقبال الدعم من الموظفين من خلال الاستقطاع أو المبالغ المقطوعة وقد كان لمساهمة الموظفين دور رائد في استمرارية الصندوق الذي يهدف في النهاية إلى ترسيخ مبدأ التكافل بينهم.

هـ- الفروض السكنية:

هي قروض (بدون فوائد) تمنحها الاتصالات السعودية لموظفيها وفي ذلك لشراء عقار قائم ويكون تسديد مبلغ القرض على أقساط شهرية يتم استقطاعها من راتب الموظف بهدف زيادة انتمائهم وولائهم للشركة، حيث بدأ بتطبيق البرنامج العام، آخر إحصاءات البرنامج حتى نهاية العام 2013م، كالتالي:

المرجع: عبد الرحمن صبحي يوسف، جودة حياة العمل وعلاقتها بالإبداع الإداري لدى العاملين، دراسة ميدانية على شركة الاتصالات الفلسطينية. 2015. متاحة على الموقع الإلكتروني لجامعة غزة

www.alazhar.edu.ps

جدول رقم (2):

إحصاءات البرنامج التكافلي شركة الاتصالات السعودية STC

المبالغ المصروفة	عدد المستفيدين	الفترة
2.003.418.735	2174	حتى نهاية 2013م

المصدر: المذكرة نفسها. ص 25. (1)

* نماذج وتجارب الجامعات العربية في مجال الجودة والاعتماد.

1- عمادة الجودة والاعتماد في جامعة الملك سعود:

تشتمل مهام ومسؤوليات عمادة الجودة على ما يلي:

1- إدارة شؤون العمادة في حدود نظام الجامعة لوائحها والقرارات والتعليمات السارية.

2- وضع إطار عام لخطة استراتيجية للجودة وأخرى للاعتماد الأكاديمي.

3- مراجعة الخطط والميزانيات التي تقترحها العمليات وفق الضوابط المحددة لذلك.

5- تفعيل مفهوم الجودة ونشر ثقافتها في الجامعة.

6- وضع معايير ومؤشرات للأداء الإداري والأكاديمي في الجامعة.

7- وضع معايير ومؤشرات للأداء الإداري والأكاديمي.

8- تدعيم وتطوير الاستبانات بتقرير النشاط الأكاديمي لعضو هيئة التدريس الخرجين.

9- ضبط ومراقبة مستوى الجودة في مختلف وحدات الجامعة.

(1) - عبد الرحمن صبحي يوسف، جودة حياة العمل وعلاقتها بالإبداع الإداري لدى العاملين، دراسة ميدانية على شركة الاتصالات الفلسطينية. 2015. متاحة على الموقع الإلكتروني لجامعة غزة، ص 25 www.alazhar.edu.ps

- 10- وضع معايير وخط وسياسات لقياس مخرجات التعليم والتعلم في الجامعة. (1)
 - 11- تقييم أداء مخرجات التعليم الجامعي من خلال بناء المقاييس والاختبارات المناسبة على مستوى البرامج والجامعة.
 - 12- نشر ثقافة القياس التقييم في الجامعة.
 - 13- إقتراح تطوير تحديث أساليب وأنظمة قياس الأداء الأكاديمي و ممارسته في الجامعة.
 - 14- تقويم فاعلية عمليات التعليم والتعلم في الجامعة.
 - 15- تقويم الأنشطة والبرامج والخدمات الجامعية بناء على طلب الجهة المختصة.
 - 16- إعداد دراسات قياس وتقييم المخرجات البرامج التعليمية من الناحية الكمية والنوعية.
- 2- عمادة ضمان الجودة والاعتماد الأكاديمي بجامعة الملك فيصل:

وتشتمل مهام عمادة ضمان الجودة والاعتماد الأكاديمي بجامعة فيصل علي ما يلي:

- 1- الالتزام بتحسين الجودة وتطويرها.
- 2- دعم مساعدة الأقسام الأكاديمية والوحدات الإدارية في الجامعة في إنجاز خطط تحسين الجودة الخاصة فيها.
- 3- المساعدة في إعداد خطط تحسين آليات التقييم الذاتي وإعداد التقارير اللازمة للكليات والعمادات والإدارات المختلفة بالجامعة.
- 4- وضع الاستراتيجيات الشاملة للجامعة لتحقيق الجودة وتوكيدها.
- 5- تدريب العاملين في الجامعة وتوفير الدعم اللازم.
- 6- التنسيق والإشراف على إعداد وتحضير التقييم الدوري للجامعة والكليات والوحدات التابعة للتبني وللإستخدام لأغراض التقييم الخارجي.

ب- نماذج وتجارب لجودة الحياة الوظيفية في الجامعات العالمية:

1) جامعة أريزونا الأمريكية:

قامت جامعة أريزونا الأمريكية فيما سبق " المرحلة الثانية مشروع الألفية لتعزيز المناخ من أجل التميز في الجامعة، وكان الغرض الأساسي من هذا المشروع يتمثل في تقييم جودة الحياة الوظيفية لنوعين من العاملين، هما: العاملون بنظام التعاقد السنوي والعاملون بنظام المصنفون " المتفرغون"، بهدف تعزيز

(1) - عبد الرحمن صبحي يوسف، جودة حياة العمل وعلاقتها بالإبداع الإداري لدى العاملين، دراسة ميدانية على شركة الاتصالات الفلسطينية. 2015. متاحة على الموقع الإلكتروني لجامعة غزة ص ص 108107

المناخ من أجل التميز بالجامعة، وقامت بتصميم الاستثمارات للنوعين من العاملين، وكانت الأهداف الرئيسية للمشروع هي:

- 1- بناء مجتمع جامعي يقدر مساهمات جميع أعضائه في تلبية رسالة الجامعة.
- 2- معاملة جميع أعضاء هذا المجتمع باحترام وإجلال.
- 3- الاعتراف بالعمل الجيد و المكافئة عليه في جميع الوحدات ولجميع المستويات.
- 4- ضمان واستلام جميع أعضاء هذا المجتمع وتعويضاً منصفاً وإيجاد الموارد الضرورية لهم لإنجاز عملهم.
- 5- خلق مناخ آمن مفتوح لمشاركة الجميع بالاهتمامات والانتقادات والأفكار.

كما توصل القائمون على هذه الدراسة إلى توصيات هامة لحل كافة المشكلات والقضايا الرئيسية التي تؤثر على جودة الحياة الوظيفية للموظفين المعنيين والموظفين المصنفين المتفرغين، وكان من أهم هذه القضايا والمشكلات التي تناولتها الجامعة:

- 1- القيادة ونمط الإشراف:
 - وكانت أهم المشكلات التي تدور حول هذه القضية ما يلي:
 - محدودية فرصة الموظفين في تقييم المشرفين.
 - فقدان التدريب الكافي للمشرفين.
- 2- فرصة الترقية والتقدم الوظيفي: وكانت أهم المشكلات الأساسية التي تدور حول القضية ما يلي:
 - فرصة غير كافية أو الانتقال.
 - غياب وسائل الاتصال الحقيقية بين الوحدات فيما يخص التقدم الوظيفي.
- 3- الأجور والمكافآت: وكانت من أهم المشكلات الأساسية التي تدور حول هذه القضية ما يلي:
 - التأخير والمماطلة والعلاوات والزيادات التي وعد بها الموظفون.
 - غياب الإنصاف والعدالة في التعويضات.
 - زيادة التكاليف الخارجية وانخفاض صافي الدخل العام لبعض الموظفين.
 - الافتقار إلى دعم حكومة الولاية.

4- الأمن والصحة المهنية في بيئة ومكان العمل: وكانت أهم المشكلات الأساسية التي تدور حول هذه القضية ما يلي:

- محدودية خيارات الرعاية الصحية وازدياد تكاليف الرعاية الصحية.

- عدم الرضا عن برامج رعاية الأطفال المرضى من أبناء العاملين.
- عدم الرضا عن مكان العمل.

- 5- المناخ العام للجامعة: وكانت أهم المشكلات الأساسية التي تدور حول هذه القضية ما يلي:
- الافتقار إلى الثقة والاحترام المتبادل.
 - حوادث التحرش والتمييز العنصري.

فيما بعد عمدت الجامعة على المعالجة والتعامل مع هذه القضايا وفقا للاستقصاء الكبير الذي قامت به الجامعة، وذلك من خلال:

- تقديم مجموعة كبيرة من التوصيات والحلول المعالجة كل مشكلة من المشكلات السابقة.
- وضع خطة لتنفيذ كافة التوصيات التي وردت في مشروع الألفية الجديد، حيث أكدت على أنه يجب أن تقوم الجامعة بإظهار التزامها نحو تحسين المجالات المرتبطة بجودة الحياة الوظيفية التي وردت في المرحلة الثانية من مشروع الألفية من خلال مجموعة من الإجراءات والخطوات العملية، وهي على النحو التالي:

- 1- تعيين لجنة رقابة وإشراف: على أن تضم اللجنة المشاركين في الاستقصاء وهم الموظفون المتفرغون وغير المتفرغين، بحيث تتناسب أعدادهم مع مستوى تمثيلهم عبر الجامعات ككل، إضافة إلى ممثلين.

من الكليات والأقسام الرئيسية وممثلين من خارج الجامعة والأماكن الفرعية الأخرى.

- 2- تقديم الدعم الكافي للموظفين للمساعدة في تنفيذ التوصيات الناتجة عن هذا التقرير.
- 3- تقديم الدعم لإجراء التحاليل الإضافية للبيانات الاجتماعية خلال دراسة الألفية للمرحلة الثانية، والتي ربما تحدد ميادين أخرى غير التي ذكرت قد تستدعي الاهتمام والتدخل.
- 4- إجراء دراسة متابعة للموظفين المعنيين غير المتفرغين والموظفين المصنفين المتفرغين لمدة خمس سنوات، لتحديد مدى تقدم نحو التحسين في كل مجال رئيس من مجالات جودة الحياة الوظيفية والتي تم تحديد في هذا المشروع.

2- جامعة إكسفورد بروكسي البريطانية:

قامت جامعة أكسفورد بروكسي في إنجلترا عام 2004 بدراسة شاملة عن جودة الحياة الوظيفية والتوازن بين الحياة الوظيفية والحياة الشخصية لموظفي الجامعة، وتوصل القائمون على الدراسة إلى تقرير

شامل يعرض الكيفية التي جرت على مستوى الجامعة ككل، من أجل جمع معلومات عن خبرة الموظفين وسياسات وممارسات التوازن بين الحياة الوظيفية والحياة الشخصية، وحدات ذلك عبر مسح للموظفين العاملين في الجامعة من خلال توزيع استمارة تركز على القضايا التي تدور حول التوازن بين الحياة والعمل بين جميع موظفي الجامعة وقد صممت الاستمارة بغرض ما يلي:

- جمع المعلومات من وجهة نظر الموظفين عن التوازن بين الحياة والعمل وسلوك المدراء

المباشرين والزملاء ونحو العمل المرن.

- البحث عن الاستخدام الحالي لسياسات الجامعة وممارستها التي تدعم جودة الحياة

الوظيفية والتوازن بين الشخصية والحياة الوظيفية في جامعة أكسفورد بروكسي.

- تقدير الطلب المحتمل للعمل المرن.

- فحص خبرة الموظفين الذين استخدموا وسائل رعاية الطفولة المتوفرة في الجامعة

- الحصول على وجهة نظر الموظفين بما يجب أن تقوم به الجامعة زيادة عما هو قائم

فيها لمساعدتهم في شق طريقهم نحو التوازن بين متطلبات العمل مدفوع الأجر وتلك المتطلبات

الناعبة من حياتهم الشخصية.

ثم تعبئة ما مجموعة 492 استمارة ممثلة 23% من مجموع عدد الموظفين في الجامعة، وكانت

العينة ممثلة بشكل واسع لجمهور الموظفين في الجامعة فيما يتعلق بالعمر، والنوع، والموظفين الذين لديهم مسؤوليات رعاية الطفولة.

وكانت أهم النتائج التي توصل إليها التقارير قامت به الجامعة على النحو التالي:

1- إن أكثر من 90% من المستجيبين يعتقدون أنه من المهم أن يتحقق توازن بين العمل

مدفوع الأجر والحياة الشخصية، وأن هذا التوازن أن يساعدهم على أداء عملهم بشكل أفضل، كما

اتفقوا على أن عمل هذا يمثل مسؤولية مشتركة بتقاسمها رؤساء العمل والموظفون.

2- يشعر معظم الموظفين ما نسبته (89.5%) بأن نمط مدرائهم المباشرين يدعم الانطباع

عن توازن الحياة الشخصية والحياة الوظيفية، ويمثل الموظفون الأكاديميون المجموعة الأقل

رضا عن سلوك مدرائهم المباشرين نحو التوازن بين الحياة الشخصية والحياة الوظيفية لهم.

3- يوجه تباين في المستوى الحالي للمرونة واحتمال العمل، حيث أشارت النتائج إلى أن

المدراء (68%) ويليهم الأكاديميون (62%) من فئات المستويات العليا في الجامعة هم الأكثر

احتمالا للعمل، بينما الموظفون في المستويات الدنيا للجامعة كان الموظفون الـيدويون هم الأكثر احتمالا للعمل بالنسبة (43%) .

4- كان عدد المستجيبين الذين ينتفعون من التسهيلات الخاصة برعاية الطفولة المقدمة من جامعة أكسفورد بروكسي منخفضا، وأن السبب الرئيسي الموضح لعدم توفر الأماكن المخصصة والمتاحة لذلك، إضافة إلى عدم ملائمة مشروع التسلية بشكل رئيسي، بسبب الأسابيع المتاحة خلال السنة وهي ثلاث أسابيع مثلا للعطلة الصيفية.

5- من أحد أهم القضايا التي أثارها معظم المشتركين تتمثل في فقرهم للمعرفة بسياسات وممارسات الجامعة الحالية التي تدعم التوازن بين الحياة الشخصية والحياة الوظيفية، علاوة على ذلك أوضحت خبرة الموظفين فيما يتعلق باستخدام السياسات الحالية لجودة الحياة الوظيفية بأن هناك حالة عدم تناغم في طريقة فهم وتفسير وترجمة هذه السياسات.

6- أظهرت النتائج أن الموظفين الأكاديميين هم الأقل رضا عن توازن الحياة الوظيفية الحالية، بسبب تصورهم من أن هناك هذه المجموعة عن اهتمامها لطلب المتزايد للتدريس المساعي والتدريس في عطلة نهاية الأسبوع، حيث ساد الشعور أنه من الصعب تسوية هذه والمتطلبات مع حياة الأسرة.

7- كان الموظفون غير الأكاديميين أكثر إيجابية وأقروا بأن الجامعة مكان جيد للعمل فيها، نظرا إلى وجود ترتيبات عمل مرنة تتميز بالفاعلية والإيجابية لصالح العاملين في الجامعة.

8- إن جميع المجموعات التي تم استقصائها حول فكرة التوازن بين الحياة الشخصية والحياة الوظيفية أن راضون عن الإدارة العليا مهمة بهذه القضية بجدية.

9- إن أهم الكلمات الرئيسية التي خرجت من المجموعة الأولى ذات المستوى الأعلى للموظفين وهي (المعرفة، والوضوح، والإنصاف)، بينما أهم الكلمات للمجموعة الثانية وخاصة الموظفين غير الأكاديميين هي (الحاجة إلى استقلالية وثقة أكبر).

وكانت أهم التوصيات التي أوصى بها التقرير هي ما يلي:

- نشر وتدعيم التزام الجامعة نحو التوازن بين الحياة الشخصية والحياة الوظيفية، ورفع مستوى الوعي وتحسين المعرفة بسياسات الجامعة وممارستها وفهمها والتي تدعم التوازن بين الحياة الشخصية والوظيفية.

- القيام بمراجعة السياسات القائمة وتحسين الممارسات الحالية بما يتعلق في ترتيبات العمل المرنة.
- ضمان وتأكيد الإنصاف والتناغم في الطريقة التي يجري فيها تطبيق سياسات الجامعة وبخصوص التوازن بين الحياة الشخصية والحياة الوظيفية.
- تشجيع وتطوير ثقافة التوازن بين الحياة الشخصية والحياة الوظيفية والنهج الإبداعي نحو العمل من خلال تطوير الموظفين.
- المشاركة وتوسيع الممارسة القائمة حالياً مع الأخذ باعتبار التداعيات الخاصة بتوازن الحياة الشخصية والعمل ذو العلاقة بحجم العمل، والعمل خارج نطاق الساعات الإلزامية، والطلب المتوقع لمرونة إضافية في ترتيبات العمل.
- الاهتمام بإمكانية توسيع شروط رعاية الطفولة فيما يتعلق بساعات العمل ومكان العمل.⁽¹⁾

خلاصة :

في الأخير نجد ان جودة الحياة الوظيفية مهمة جدا في المنظمة حيث أن الاهتمام بالجوانب النفسية والتنظيمية لعامل تؤدي الى نجاحها وقد تناولنا في هذا الفصل كل ما هو متعلق بالجودة من تعاريف واهداف وبرامج وتجارب عالمية طبقت في السابق.

(1) -خليل إسماعيل إبراهيم ماضي، مرجع سابق.

الفصل الرابع:

إجراء الدراسة الميدانية

تمهيد

1. التعريف بالمؤسسة .
 2. حدود الدراسة .
 - 3 . المنهج المستخدم .
 - 4 . العينة الدراسة .
 - 5 . ادوات الدراسة .
 - 6 . الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة
- خلاصة الفصل

تمهيد :

بعد أن تم التطرق للفصول النظرية، سيتم في هذا الفصل إسقاط الدراسة على مجموعة من موظفي إدارة كلية العلوم الانسانية و الاجتماعية من اجل دراسة العلاقة بين المتغيرين .

ومن خلال هذا الفصل ايضا سنحاول التعرف على حدود الدراسة و عينة الدراسة و كذلك عرض الأداة المستخدمة وهو الاستبيان ، و المنهج المستخدم .

1-التعريف بالمؤسسة :

النشأة :

أنشئت كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة محمد خيضر بسكرة بمقتضى المرسوم التنفيذي رقم 90-09 مؤرخ في 21 صفر عام 1430 الموافق 17 فبراير سنة 2009، يعدل ويتم المرسوم التنفيذي رقم 219-98 المؤرخ في 13 ربيع الأول عام 1419 الموافق 7 يوليو سنة 1998 والمتضمن إنشاء جامعة بسكرة الواقع مقرها بالقطب الجامعي شتمة بسكرة تضم ثلاث أقسام وهي: قسم العلوم الاجتماعية، قسم العلوم الإنسانية وقسم التربية البدنية والرياضية

الهيكل البيداغوجية:

فضاء الأنترنات: فضاء لطلبة الليسانس وطلبة الماستر وآخر للأساتذة وطلبة ما بعد التدرج.

المكتبة: 600 طالب طاقة إستيعاب المكتبة المركزية للكلية التي بها المصالح الآتية: مصلحة المكتبات، مصلحة بنك الإعارة ومصلحة الرسائل الأكاديمية، بالإضافة إلى مبنى يتألف من ثلاث طوابق مخصص للمطالعة كل طابق به بنك للإعارة الداخلية وبقدرة إستيعاب 160 طالب

المدرجات: 04 مدرجات بسعة إستيعاب 200 مقعد ومدرجان بسعة إستيعاب 300 مقعد.

قاعات الدراسة: 64 قاعة للأعمال الموجهة، 07 قاعات للمحاضرات.

قاعات الإعلام الآلي: 03 قاعات للإعلام الآلي (للأعمال التطبيقية)

قاعات ومكاتب للأساتذة: 72 مكتب للأساتذة مخصص لإستقبال الطلبة، مكتب للمداولات، قاعة

للأساتذة، 04 قاعات للإجتماعات، قاعة للمناقشات وقاعة لإستقبال اللجان.

2-حدود الدراسة :

الحدود المكانية : تم إجراء الدراسة في جامعة محمد خيضر بسكرة بكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية .

الحدود الزمنية : تمت الدراسة من 2 أبريل 2017 إلى 21 أبريل 2017 .

الحدود البشرية : تمت الدراسة على عينة من موظفي كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة محمد خيضر بسكرة .

3- منهج الدراسة

يستخدم الباحث المنهج المناسب انطلاقاً من طبيعة موضوعه كون اختلاف المواضيع يستوجب اختلاف المناهج، وقد تم الاعتماد في هذه الدراسة على المنهج الوصفي باعتباره المنهج المناسب والملائم لأغراض هاته الدراسة وذلك للبحث في العلاقة بين الإدارة الإلكترونية وجودة الحياة الوظيفية لدى موظفي إدارة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة محمد خيضر (بسكرة) ويعرف محمد عبيدات المنهج الوصفي بعبارة منهجا يعتمد عليه الباحث قصد جمع الحقائق عن موضوع البحث وتحليلها وتفسيرها لاستخلاص دلالتها ووضع مؤشرات وبناء تنبؤات مستقبلية ومن ثم الوصول إلي تعميم بشأن موضوع البحث ومن ثم يعتمد الباحث في ذلك علي مختلف طرق جمع البيانات كالمقالات الشخصية والملاحظات والاستبيان (1).

4 . عينة الدراسة :

يتكون مجتمع البحث من 50 موظف إداري في كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة محمد خيضر بسكرة وتم اختيار عينة مكونة من 30 موظف بإتباع طريقة العينة العشوائية .

5 . أدوات الدراسة :

إن أدوات جمع المعلومات تعتبر أهم عنصر في أي مشروع بحثي ، وذلك لما لها من أهمية في عملية جمع البيانات ، حيث هي التي تساعد الباحث في التقصي الصحيح عن الظاهرة محل الدراسة والتحقق من صدقها وثباتها ، وقد تم الاعتماد في هذه الدراسة على الاستبيان .

وهو إحدى الوسائل الشائعة الاستعمال للحصول على معلومات ، وحقائق تتعلق بآراء واتجاهات الجمهور حول موضوع معين أو موقف معين ، ويتكون الاستبيان من جدول من الأسئلة توزع على فئة

(1) - ويكيبيديا الموسوعة الحرة. www.wikipedia.com

(2) _ بديع محمود القاسم، علم النفس المهني بين النظرية و التطبيق، مؤسسة الوراق ، ط، 1 ، 2001 ، ص124 .

معينة من المجتمع (العينة) بواسطة البريد او باليد أو قد تنشر في الصحف أو المجالات أو التلفزيون حيث يطلب منهم الإجابة عليها وإعادتها إلى الباحث (1).

ويعتبر الاستبيان إحدى وسائل البحث العلمي التي تستعمل على نطاق واسع من أجل الحصول على بيانات أو معلومات تتعلق بأحوال الناس أو ميولهم أو اتجاهاتهم ودوافعهم ومعتقداتهم (2).

اعتمدنا في اعداد هذا الاستبيان الخاص بهذه الدراسة على الجانب النظري والدراسات السابقة وشمل استبيانين اثنين واحد خاص بالإدارة الإلكترونية و آخر خاص بجودة الحياة الوظيفية كالتالي :

الاستبيان الأول : خاص بالإدارة الإلكترونية :

وقد تم تصميم الاستبيان الخاص بالإدارة الإلكترونية من طرفي بعد الإطلاع على الجانب النظري الخاص بالإدارة الإلكترونية والذي تم عرضه على مجموعة من الأساتذة في الاختصاص ، حيث تمت الموافقة عليه ويشمل الاستبيان 23 بند موزعين على محورين كالتالي : الجدول رقم (3) يوضح محاور استبيان الإدارة الإلكترونية

المحاور	العنوان	العبارة
المحور الأول	إنجاز العمل	9 . 8 . 7 . 6 . 5 . 4 . 3 . 2 . 1
المحور الثاني	التواصل	23 . 22 . 21 . 20 . 19 . 18 . 17 . 16 . 15 . 14 . 13 . 12 . 11 . 10

(1) - مصطفى نمر دعمس ، منهجية البحث العلمي في التربية و العلوم الاجتماعية ، دار غيداء للنشر و التوزيع، عمان ، الأردن ، 2008 ، ص 135 .

(2) - جودت عزت عطوي ، أساليب البحث العلمي ، دار الثقافة ، عمان، الأردن ، ص 99 .

الاستبيان الثاني: الخاص بجودة الحياة الوظيفية،

وقد تم الاعتماد على الجانب النظري و بعض الدراسات السابقة لتصميم الاستبيان الخاص بجودة الحياة الوظيفية حيث تم تكييفه وفقا لطبيعة الموضوع والبيئة المحلية للدراسة وبعد عرضه على مجموعة من الأساتذة في التخصص .(أنظر الملحق رقم (2) .

الاجابة	موافق	محايد	غير موافق
الدرجات	03	02	01

الجدول رقم (4) يوضح محاور استبيان جودة الحياة الوظيفية

أصبح يشمل على 28 بند موزعين على ست محاور كالتالي :

المحاور	العنوان	العبارات
المحور الاول	تحديد الاجور المناسبة	27 . 26 . 25 . 24
المحور الثاني	ظروف العمل الامنة والصحية	33 . 32 . 31 . 30 . 29 . 28
المحور الثالث	الظروف الفيزيائية	38 . 37 . 36 . 35 . 34
المحور الرابع	الترقية والتقدم في الوظيفة	42 . 41 . 40 . 39
المحور الخامس	الاندماج الاجتماعي	47 . 46 . 45 . 44 . 43
المحور السادس	تنمية القدرات والمهارات الانسانية	51 . 50 . 49 . 48

درجات الاستبيان: يشمل الاستبيان على 3 درجات الإجابة على الاستبيان وفقا لتدرج ثلاثي على طريقة ليكرت (موافق . محايد . غير موافق) وصحح على التوالي (1 . 2 . 3) للفرقات الايجابية (1 . 2 . 3) للفرقات سلبية التصحيح .

6. الخصائص السيكمترية لأدوات الدراسة :

يتناول هذا الجانب الخصائص السيكمترية للاداة من حيث صدق الاستبيان والذي يتبعه صدق المحكمين وصدق المحتوى (الظاهري) وصدق الاتساق الداخلي (الصدق البنائي) ومن ثم ثبات الاستبيان والذي يتضمن التجزئة النصفية وهذا بالخروج بالاستبيان في صورته النهائية .

4.1. حساب صدق المقياس :

يقصد بالصدق هو أن يقيس الإختبار أو الأداة ما وضعت لقياسه و الصدق كالثبات مفهوم مدروس دراسة كبيرة ،و تحقيق صدق أداة القياس أكثر أهمية ولا شك من تحقيق الثبات بأنه قد يكون أداة القياس أو الإختبار ثابتة و لكنها غير صادقة.⁽¹⁾ وقد تم الإعتماد على صدق المحكمين بحيث يمكن حساب صدق الاستبيان بعرضه على عدد من المختصين والخبراء في الميدان الذي يقيسه الاستبيان لإبداء ملحوظاتهم وآرائهم حول شمولية محاوره ، وكفاية فقرات كل محور ، ومدى انتسابها إليه ، ودرجة دقة ووضوح كل فقرة فيه ، وإجراء التعديلات التي يشار عليه بها . فإن اتفقوا على أن هذا الإختبار يقيس السلوك الذي وضع لقياسه ، فإن الباحث يستطيع الإعتماد على حكم الخبراء .⁽²⁾

ولحساب صدق اداة الدراسة تم الاعتماد على التالي :

(1) - فاطمة عوض صابر ، ميرفت علي خفاجة ، اسس و مبادئ البحث العلمي ، مكتبة و مطبعة الاشعاع الفنية ، ط1 ، مصر، 2002 ، ص 167.

(1) - وائل عبد الرحمان التل ، عيسى محمد قحل ، البحث العلمي في العلوم الإنسانية والإجتماعية ، دار الحامد ، عمان 2007 ، ص 27.

1.1.4. صدق المحتوى : (الظاهري)

لقد راعت الباحثة في حساب صدق الاستبيان على صدق المحتوى باعتباره من أكثر أنواع الصدق شيوعاً من حيث الاستخدام ، وايضا تأكيد العديد باحثين على اهميته فقد تم الاعتماد عليه من طرف الباحثة باعتباره استدلال على مصداقية الاستبيان في صورته الاولية ،وقد تم عرضه على عدد من المحكمين في التخصص ، وقد تكونت عينة المحكمين من 04 أساتذة في علم النفس العمل والتنظيم وعلم النفس العيادي (أنظر للملحق رقم (01)) ، للتأكد من صحة و سلامة العبارات و صياغتها اللغوية ، و مدى قياس البنود وإتساقها مع موضوع الدراسة ، وقد إستجابة الباحثة لآراء المحكمين وقامت بإجراء مايلزم من حذف وتعديل وإضافة في ضوء المقترحات المقدمة حيث كان الاستبيان في صورته النهائية(أنظر للملحق رقم(02)) متكونا من 51 عبارة ، بعدما كان 52عبارة ، اذاعتبر الأساتذة المحكمين 02 عبارات انها مكررة وغير واضحة ، وتمت اضافة عبارة تقيس الموضوع و ذلك حسب ما اقترحه المحكمين ، وعلى ضوء ذلك أعادة الباحثة النظر في صياغة بعض العبارات ، وفك العبارات المركبة وايضا حذف البنود المكررة ،حيث تم حساب نسبة الإتفاق حول البنود بتطبيق معادلة " لاوشي" والتي مفادها :

قانون معادلة لاوشي :

$$\text{صدق البند} = \frac{\text{مجموعة نعم} + \text{مجموع لا}}$$

عدد المحكمين

$$\text{صدق الاستبيان} = \frac{\text{المجموع الكلي للبنود}}$$

على عدد البنود

وبتحويل النتائج إلى نسب مئوية بلغت نسبة اتفاق المحكمين على صدق الاداة كما يوضحها

الجدول رقم(5) التالي :

الرقم	العبارة	موافق
المحور الأول: إنجاز العمل		
1	أملك جهاز حاسوب في مكتبي	100
2	يمكنني الاتصال الإلكتروني من أداء عملي بجهد اقل و في وقت قياسي	50
3	تتم عملية التنسيق بيني و بين زملائي في العمل عن طريق البريد الإلكتروني	100
4	تستخدم كموظف الإيميل للقيام بالتعاملات الإدارية	100
5	النمط القيادي الموجود بالجامعة حريص على تطبيق الإدارة الإلكترونية	100
6	تمتلك الجامعة إستراتيجية و خطط واضحة لتطبيق الإدارة الإلكترونية بامتياز	100
7	الهيكل التنظيمي بالجامعة يتناسب مع متطلبات الإدارة الإلكترونية	100
8	أشعر بالراحة عندما أنجز عملي إلكترونيا	50
المحور الثاني: التواصل		
9	يتوفر في مكتبي خط أنترنت خاص بي	100
10	أحسن التعامل مع شبكة الأنترنت	100
11	أملك المهارة الكافية لإستخدام جهاز الحاسوب في موقع عملي	100
12	أطلع على موقع الأنترنت بشكل مستمر يوميا	100
13	تتوفر لدى الجامعة شبكة داخلية (intranet) لتأدية عملي	100
14	تتوفر لدى الجامعة شبكة خارجية (extranet) لتأدية عملي	100
15	أعتمد في تنسيق عملي على موقع الجامعة أو الكلية	100
16	تشجع الجامعة عملية التعامل بالأنترنت في إدارتها	100

100	أصل إلى المعلومات بسرعة بفضل تكنولوجيا المعلومات	17
100	تعتمد الجامعة على برامج الحماية فيما يخص معلوماتها على الموقع	18
100	تسعى الجامعة إلى اتباع خطط واضحة لتسهيل عملية الإتصال الإلكتروني بالجامعة	19
100	يؤدي استخدام تكنولوجيا المعلومات إلى سرعة الوصول الى المعلومات	20
100	يؤدي استخدام تكنولوجيا المعلومات إلى تمكين الموارد البشرية	21
100	تقوم الجامعة بتحديث معلومات الموقع بشكل مستمر	22
100	يساعد استخدام تكنولوجيا المعلومات على الإبداع في مجالات عملي	23

الرقم	العبرة	
المحور الأول : تحديد الأجور المناسبة		
100	أنا راض على الأجر الذي أتقاضاه	24
100	تقدم لي الجامعة التعويضات المناسبة في الحالات المرضية	24
100	هناك عدالة في تقديم الأجور لكل حسب عمله	26
100	أتلقي مكافآت مناسبة على عملي المنجز	27
المحور الثاني : ظروف العمل الآمنة و الصحية		
100	تتوفر لدى الجامعة المعدات وأجهزة الوقاية اللازمة للتقليل من حوادث العمل	28
100	يتم فحص معدات الوقاية بشكل مستمر وأمن	29
100	تقوم الجامعة بحملات تحسيسية للتأكيد على أهمية الأمن والسلامة داخل المنظمة	30

100	تعمل الجامعة على عقد إتفاقيات مع مختلف الهيئات والجهات المختصة في الأمن والوقاية	31
100	تستخدم الجامعة التأمين الصحي لأسر العاملين دون إستثناءات	32
100	تهتم الجامعة بحياة الأفراد كعنصر مهم من عناصر الإنتاج	33
المحور الثالث: الظروف الفيزيائية		
100	أملك جهاز مكيف في مكتبي الخاص	34
100	توجد فتحات التهوية اللازمة في مكتبك	35
100	أحصل على الإضاءة المناسبة داخل المكتب	36
100	أحس بوجود ضوضاء في مكان عملي	37
100	يعتبر مكان عملي مصدرا للرطوبة	38
المحور الرابع : الترقية و التقدم في الوظيفة		
100	تقدم الجامعة الترقية في الوقت المناسب ولمن يستحقها	39
100	تمنح الجامعة الفرصة للتقدم الوظيفي للأشخاص و في الوقت المناسب	40
100	تقوم الجامعة بمنح الترقيات للأفراد العاملين على أسس و معايير واضحة	41
100	يوجد توافق بين مؤهلاتي العلمية وقدراتي الشخصية للحصول على الترقية في عملي	42
100	أرى ان فرص الترقية و التقدم الوظيفي التي تقدمها الجامعة واضحة	43
المحور الخامس: الإندماج الإجتماعي و العلاقات الإجتماعية		
100	تتسع دائرة علاقاتي بالآخرين	44
100	أحرص دائما على التواصل مع زملائي بطريقة جيدة	45
100	أتلقي التقدير والإحترام المتبادل مع زملائي في العمل	46

47	أحس دائما بالراحة و الهدوء أثناء تواجدي مع زملاء العمل	100
48	أشعر بالرضا الداخلي تجاه علاقاتي مع الآخرين	100
المحور السادس: تنمية القدرات و المهارات الانسانية		
49	توفر لي الجامعة فرص التزود بالمعارف العلمية الجديدة(بيئة العمل مشجعة على النمو والتعلم الذاتي)	100
50	أحصل على درجة متميزة في الاداء دائما	100
51	ألتزم دائما بالتسجيل في دورات التنمية المهنية والتطوير الذاتي التي توفرها الجامعة	100
52	أستطيع أن أعتد على طرق جديدة و التي تساهم في تحسين ادائي للعمل	100

تقدر نسبة إتفاق المحكمين على الاداة ب: 98، 07 % .
و من خلال هذه النسب تم حذف الأسئلة التالية و التي أرقامها (12، 32) تم حذفها ليبقى الاستبيان يحوي (50) بند و تمت إضافة بند جديد بعد الإطلاع على آراء و ملحوظات المحكمين و التي تمثل الرقم (2) و عليه تقدر نسبة الاتفاق ب 0، 98 أي أن نسبة إتفاق المحكمين على الأداة بلغ 98، 07 % .

2.1.4. صدق الاتساق الداخلي : (الصدق البنائي)

وتعتمد هذه الطريقة على مدى ارتباط الوحدات او البنود مع بعضها البعض داخل الاختبار و كذلك ارتباط كل بند مع الاختبار ككل. (1)

(1) – السيد محمد أبو هاشم حسن ، الخصائص السيكومترية لأدوات القياس في البحوث النفسية و التربوية باستخدام SPSS ، جامعة الملك سعود ، كلية التربية ، المملكة العربية السعودية ، 2006 ، ص 8 .

أ. صدق الأتساق الداخلي لمحاوَر إستبيان الإدارة الإلكترونية.

جدول رقم (5) : إرتباط درجات أبعاد إستبيان الإدارة الإلكترونية مع الدرجة الكلية للاستبيان

مستوى الدلالة	معامل الإرتباط مع الدرجة الكلية للمحور	البعد
01 ، 0	**906 ، 0	إنجاز العمل
01 ، 0	**953 ، 0	التواصل

تبين من الجدول (11) أن جميع أبعاد إستبيان الإدارة الإلكترونية الإثنىن حققت إرتباطات دالة مع الدرجة الكلية للإستبيان عند مستوى دلالة (** 0 ، 01) ، فقد تراوحت معاملات الإرتباط بين (0 ، 90-) ، مما يدل على أن الإستبيان في صورته النهائية يتسم بدرجة عالية من صدق الإتساق الداخلي ، كما يشير ذلك إلى أن جميع فقرات وأبعاد الإستبيان تشترك في قياس مستوى الشعور بالإدارة الإلكترونية من وجهة نظر الموظفين بالجامعة .

أ. صدق الأتساق الداخلي لمحاوَر إستبيان جودة الحياة الوظيفية.

جدول رقم (6) : إرتباط درجات أبعاد جودة الحياة الوظيفية مع الدرجة الكلية للاستبيان

مستوى الدلالة	معامل الإرتباط مع الدرجة الكلية للمحور	البعد
01 ، 0	**679 ، 0	تحديد الأجور المناسبة
01 ، 0	**845 ، 0	ظروف العمل الآمنة و الصحية
05 ، 0	*433 ، 0	الظروف الفيزيائية
01 ، 0	**601 ، 0	الترقية و التقدم في الوظيفة
غير دالة عند 0 ، 05	340 ، 0	الإندماج الإجتماعي
01 ، 0	**772 ، 0	تنمية القدرات و المهارات الإنسانية

- دالة عند 0 ، 01 *

- دالة عند 0 ، 05 **

تبين من الجدول أن جميع أبعاد استبيان جودة الحياة الوظيفية حققت إرتباطات دالة مع الدرجة الكلية للإستبيان عند مستوى دلالة (0, 01) ، فقد تراوحت معاملات الإرتباط بين (0, 34-0, 84) ، مما يدل على أن الإستبيان في صورته النهائية يتسم بدرجة عالية من صدق الإتساق الداخلي ، كذلك يشير الجدول إلى أن هناك محورا لإندماج الإجتماعي غير دال عند مستوى الدلالة (0, 05) و أن أبعاد الإستبيان تشترك في قياس جودة الحياة الوظيفية من وجهة نظر العاملين بالجامعة .

2. حساب ثبات الإستبيان :

ونقصد بثبات الاختبار مدى اعطاء الاختبار نفس الدرجات لنفس الافراد عند تكرار تطبيقه عليهم ، فالإختبار الثابت هو الذي اذا طبقتة على فرد ثم أعدت تطبيقه على نفس الفرد بعد فترة مناسبة يعطيك تقريبا الدرجة التي أعطها في المرة الاولى (1).

وبعد عرض استبيان الادارة الالكترونية وجودة الحياة الوظيفية على الأساتذة المحكمين في التخصص وتعديله، قامت الباحثة بقياس ثبات الاستبيان عن طريق حساب التجزئة النصفية .

طريقة التجزئة النصفية:

وفي هذه الطريقة يطبق الباحث الاختبار مرة واحدة ثم يحسب درجات اجابات المبحوثين على جميع الاسئلة الفردية ، ثم يحسب درجات اجابات المبحوثين على جميع الاسئلة الزوجية ثم يوجد معامل الارتباط بينهما .

ولكي تكون هذه الطريقة مناسبة يجب ان يكون تصميم اسئلة الاختبار على درجة كبيرة من التكافؤ بين الاسئلة الفردية والزوجية (2).

ويفضل استخدام هذه الطريقة للتغلب على صعوبة الضبط الدقيق والمساواة بين ظروف تطبيق الاختبار واعادة تطبيقه.

وقد اعتمدت الباحثة على هذه الطريقة ، حيث قامت بتقسيم استبيان الادارة الالكترونية وجودة الحياة الوظيفية إلى مجموعتين ، الأولى تخص الاسئلة ذات الأرقام الزوجية وأخرى ذات الأرقام الفردية ، ثم حساب معامل الإرتباط بين المجموعتين باستخدام معامل الإرتباط بيرسون ، وتم التحصل على معامل الثبات بلغت قيمته 0, 66 واعادة تصحيحه عن طريق معادلة التصحيح $r = \frac{r(1.1) + C}{1 + C}$ وبعد تصحيحه اصبحت قيمته 0, 79 وهذا ما يؤكد أن هذا الاختبار يتمتع بدرجة عالية من الثبات ومما يدل على امكانية ثبات النتائج المتحصل عليها في الدراسة باستخدام استبيان الدراسة.

(1) - فرج عبد القادر طه، علم النفس الصناعي والتنظيمي ،دار المعارف ، ط6 ، 1988 ، ص 155.

(1) - فاطمة عوض صابر ، ميرفت علي خفاجة ، اسس و مبادئ البحث العلمي ، مكتبة و مطبعة الاشعاع الفنية ، ط 1 ، مصر، 2002 ، ص 165.

الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة :

قامت الباحثة باستخدام برنامج الرزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS23 إصدار الثالث والعشرون لتفريغ البيانات ومعالجتها كمايلي :

حيث تم ترميز وإدخال البيانات إلى الحاسب الآلي ، حسب مقياس ليكرت الثلاثي (3موافق ، 2 محايد ، 1 غير موافق) و لتحديد طول خلايا مقياس ليكرت الثلاثي (الحدود العليا و الحدود الدنيا) تم حساب المدى (3 - 1 = 2) ثم يتم تقسيمه على عدد خلايا المقياس للحصول على طول الخلية الصحيحة اي (2 / 3 = 0، 66) بعد ذلك يتم إضافة هذه القيمة الى اقل قيمة في المقياس ، وذلك لتحديد الحد الاعلى لهذه الخلية ، و بهذا اصبح طول الخلايا كما هو موضح في الجدول رقم (7)

الجدول رقم (7) : يوضح طول خلايا المقياس و ما يقابلها من بدائل الاستجابة

طول خلايا المقياس	بدائل الاستجابة	مستوى الشعور بالادارة الالكترونية و جودة الحياة الوظيفية
1، 00 - 1، 66	غير موافق	مستوى ضعيف
1، 67 - 2، 33	محايد	مستوى متوسط
2، 34 - 3، 00	موافق	مستوى مرتفع

وقد استخدمنا في الدراسة الحالية العديد من الاساليب الاحصائية التي تتطلبها الدراسة الميدانية وهي :

أ - الأساليب الإحصائية المستخدمة في التحقق من صدق وثبات الاستبيان :

- معامل الارتباط : للبحث في العلاقة بين المتغيرات أي للتحقق من صدق الاتساق الداخلي للاستبيان ولثبات الاستبيان عن طريق التجزئة النصفية .
- معامل التصحيح سبيرمان براون :في حساب معامل الثبات .
- ب . الأساليب الإحصائية المستخدمة في الإجابة على أسئلة الدراسة :
- المتوسط الحسابي :لقياس مركزية الإجابات أي لحساب متوسطات درجات أفراد العينة
- الإنحراف المعياري : وقد استخدم لمعرفة مدى اتفاق وتشتت الاجابات .
- النسب المئوية : لمعرفة مدى موافقة افراد العينة علىعبارات الإستبيان .
- معامل الارتباط برسون : لمعرفة العلاقة بين المتغيرات .

خلاصة الفصل :

يحتوي هذا الفصل على الخطوات الإجرائية التي تم اتباعها في إجراء الدراسة ، بدأً من التعريف بالمؤسسة ، وحدود الدراسة التي قمنا بها ، ثم المنهج المستخدم في البحث ، ثم العينة الممثلة لمجتمع البحث الذي قمنا بدراسته، بعدها عرضنا الأدوات المستخدمة لجمع البيانات محل الدراسة ، وفي الأخير تم ذكر الأساليب الإحصائية المتبعة في تحليل هذه الدراسة .

الفصل الخامس:

الدراسة التحليلية

تمهيد

- 1 . عرض النتائج في الجداول والتعليق عليها .
- 2 . تفسير و تحليل و مناقشة نتائج البحث .
- 3 . توصيات و إقتراحات الدراسة .

خلاصة الفصل

تمهيد :

يحتوي هذا الفصل الإجابة على أسئلة الدراسة وإختبار الفرضيات المنبثقة عنها عن طريق القيام بعرض النتائج التي توصلت إليها الدراسة وتحليلها ومناقشتها في ضوء الفرضيات والدراسات السابقة .

1 . عرض النتائج في الجداول والتعليق عليها:

بعد ما تناولنا في الفصل السابق الإجراءات المنهجية في الدراسة سنقوم بعرض النتائج المتوصل إليها بشكل مفصل و وفقا للفرضيات المطروحة .

الجدول رقم (8) : يوضح مدى إستجابة أفراد العينة على عبارات محور إنجاز العمل .

الرقم	العبرة	البدائل						المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاتجاه
		موافق		محايد		غير موافق				
		النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار			
1	أملك جهاز حاسوب في مكتبي	24	85	2	7.1	2	7.1	2، 89	0، 568	مرتفع
2	أمتلك بريد إلكتروني خاص بي	23	1، 82	1	6، 3	4	14.3	2، 68	0، 723	مرتفع
3	يمكنني الإتصال الإلكتروني من أداء عملي بجهد أقل	11	3، 39	12	42.9	5	17.9	2، 21	0، 738	مرتفع
4	تتم عملية التنسيق بيني و بين زملائي في العمل عن طريق البريد الإلكتروني	4	3، 14	3	10.7	21	75	1، 39	0، 737	ضعيف
5	تستخدم كموظف الإيميل بالتعاملات الإدارية	7	25	3	10.7	18	64.3	1، 61		ضعيف
6	النمط القيادي الموجود بالجامعة حريص على تطبيق الإدارة الإلكترونية	10	7، 35	10	35.7	8	28.6	2، 07	0، 832	متوسط
7	تمتلك الجامعة إستراتيجية و خطط واضحة لتطبيق الإدارة الإلكترونية بامتياز	8	6، 28	9	32.1	11	39.1	1، 89	0، 832	متوسط
8	الهيكل التنظيمي بالجامعة يتناسب مع متطلبات الإدارة الإلكترونية	8	6، 28	13	46.7	7	25	2، 04	0، 744	متوسط
9	أشعر بالراحة عندما أنجز عملي إلكترونيا	14	50	9	32.1	5	17.9	2، 32	0، 772	متوسط
	متوسط محور إنجاز العمل							2، 11	4، 30	متوسط

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ متوسطات حسابية مختلفة وتشير إلى متوسطات مرتفعة ومتوسطة ومنخفضة في كل عبارات المحور حيث سجل أعلى متوسط حسابي (2، 89 من 3) خاص بالعبرة رقم(1) وهذا ما يدل على أن أفراد العينة يؤكدون من خلال إجاباتهم على العبرة على أنهم يمتلكون جهاز حاسوب في مكتبهم حيث سجلت نسبة 85% موافقة على العبرة أما بنسبة 7% محايدة و 7% غير موافقة، وتأتي بعدها العبرة رقم (2) بمتوسط (2، 68 من 3) و التي مفادها ان افراد العينة يمتلكون بريد

الالكتروني خاص بهم بنسبة %82 موافق 3 % محايد و 14% غير موافقة ، ثم تأتي العبارة 9 بمتوسط (2، 32 من 3) و التي مفادها ان العاملين يشعرون بالراحة عندما ينجزون عملهم الكترونياً ، وبنسبة 50 % موافق ، ومحايد قدرها 32% و 17 % منهم غير موافقين ، وتأتي بعدها العبارة رقم (3) بمتوسط حسابي قدره (2، 21 من 3) حيث سجلت 39% منهم موافقين و 42% منهم محايدة و 17 % منهم غير موافقين على انه يمكنهم الاتصال الالكتروني من أداء عملهم بجهد أقل ، ، أما العبارة (6) سجلت نسبة (2، 07 من 3) حيث 35 % منهم موافقين على أن النمط القيادي الموجود بالجامعة حريص على تطبيق الإدارة الإلكترونية، وتأتي العبارة (8) بمتوسط حسابي قدره (2.04) بنسبة 28 % موافق ومحايدة 46% منها و 25 % غير موافقة ، بعدها تأتي العبارة (7) بمتوسط حسابي قدره (1، 89 من 3) بنسبة 28% موافقة على العبارة و 32 % محايدة ومنهم 39 % غير موافقة ، وسجلت بعدها العبارة رقم (5) متوسط حسابي قدره (1، 61 من 3) بنسبة قدرها 25 % موافقة و 10% محايدة و 64 % غير موافقة ، وفي الاخير سجلت العبارة رقم (4) اصغر متوسط حسابي يقدر ب (1، 39 من 3) بنسبة 14 % موافق و 10% محايد و 75% غير موافقين على ان عملية التنسيق تتم بينهم و بين زملائهم عن طريق البريد الالكتروني، أما المتوسط العام للمحور يقدر متوسطه الحسابي (2، 11) و انحراف 4، 30 ، حيث وجد مستوى الانجاز لدى العينة منخفض .

الجدول رقم (9): إستجابة أفراد العينة على محور التواصل

الرقم	العبارة	البدائل						المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاتجاه
		موافق		محايد		غير موافق				
		النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار			
10	يتوفر في مكتبي خط انترنت خاص بي	5	17، 9%	9	32، 1%	14	50%	1.68	0، 772	متوسط
11	أحسن التعامل مع شبكة الانترنت	17	60، 7%	6	21، 4%	5	17، 9%	2.43	0، 790	مرتفع
12	أملك المهارة الكافية لاستخدام جهاز الحاسوب في موقع عملي	21	75%	3	10، 7%	4	14، 3%	2.61	0، 737	مرتفع
13	أطلع على موقع الانترنت بشكل مستمر يوميا	9	32، 1%	13	46، 4%	6	21، 4%	2.11	0، 737	مرتفع
14	تتوفر لدى الجامعة شبكة داخلية (extranet) لتأدية عملي	7	25%	7	25%	14	50%	1.75	0، 744	متوسط
15	تتوفر لدى الجامعة شبكة خارجية (extranet) لتأدية عملي	5	17، 9%	8	28، 6%	15	53، 6%	1.64	0، 780	مرتفع
16	أعتمد في تنسيق عملي على موقع الجامعة أو الكلية	5	17.9%	9	32، 1%	14	50%	2.68	0، 772	مرتفع
17	تشجع الجامعة عملية التعامل بالانترنت في إداراتها	13	46، 4%	6	21، 4%	9	32، 1%	2.14	0، 891	متوسط
18	أصل إلى المعلومات بسرعة بفضل تكنولوجيا المعلومات	16	57، 1%	5	17.9%	7	25%	2.32	0، 863	متوسط
19	تعتمد الجامعة على برامج الحماية فيما يخص معلوماتها على الموقع	11	39، 3%	13	46، 4%	4	14، 3%	2.25	0، 701	متوسط
20	تسعى الجامعة إلى اتباع خطط واضحة لتسهيل عملية الاتصال الإلكتروني بالجامعة	13	46، 4%	10	35، 7%	5	17.9%	2.29	0، 763	متوسط
21	يؤدي استخدام تكنولوجيا المعلومات إلى تمكين الموارد البشرية	18	64، 3%	9	32، 1%	1	3.6%	2.61	0، 567	متوسط
22	تقوم الجامعة بتحديث معلومات الموقع بشكل مستمر	13	46، 4%	13	46، 4%	2	7.1%	2.39	0، 629	مرتفع
23	يساعد استخدام تكنولوجيا المعلومات على الإبداع في مجالات عملي	19	67، 9%	6	21، 4%	3	10.7%	2.57	0، 690	مرتفع
	متوسط محور التواصل							1، 32	6، 03	منخفض

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ متوسطات حسابية مختلفة وتشير إلى متوسطات مرتفعة ومتوسطة في كل عبارات المحور حيث سجل أعلى متوسط حسابي (2، 57 من 3) خاص بالعبارة رقم(16) وهو ما يدل على أن أفراد العينة يؤكدون من خلال إجاباتهم على العبارة على أنهم يعتمدون في تنسيق عملهم على موقع الجامعة أو الكلية حيث سجلت نسبة 17 %موافقة على العبارة أما بنسبة 32% محايدة 55 %غير موافقة وهذا يدل على تشتت العينة وبالرغم من أن يقدر بنسبة التشتت 0، 77 أي أنه مرتفع ،وتأتي بعدها العبارة رقم (12) و(21) بنسبة (2، 61 من 3) حيث سجلت العبارة (12) نسبة 75 %موافق ، 10 %محايد ، 14 %غير موافق وهذا يدل على أن نسبة كبيرة من أفراد العينة أنها تملك المهارة الكافية لاستخدام جهاز الحاسوب في موقع عملهم .

، وبعدها 64 %موافقين على أنه استخدام تكنولوجيا المعلومات يؤدي إلى تمكين الموارد البشرية ، وبنسبة محايدة قدرها 32% و3%منهم غير موافقين ،وتأتي بعدها العبارة رقم (23) بمتوسط حسابي قدره (2، 57 من 3) حيث سجلت 67% منهم موافقين و 25% منهم محايدة و 10 % منهم غير موافقين على أن استخدام تكنولوجيا المعلومات يساعد على الإبداع في مجالات عملهم ،رغم تباين العينة الذي يشير إلى 0، 69 ، أما في المرتبة الرابعة سجلت العبارة (11) نسبة(2.43 من 3) حيث 60 %منهم موافقين على أنهم يحسنون التعامل مع شبكة الانترنت و 21 %محايدة و 17%منها غير موافقة ،بعدها تأتي العبارة (22) بمتوسط حسابي قدره(2، 39 من 3) حيث سجلت 46% منهم موافقين و 46% منهم محايدة و 7 % منهم غير موافقين، على أن الجامعة تقوم بتحديث معلومات الموقع بشكل مستمر ، و تأتي العبارة رقم(18) بمتوسط حسابي قدره(2، 32 من 3) حيث سجلت 57% منهم موافقين و 17% منهم محايدة و 25 % منهم غير موافقين، على أنهم يصلون إلى المعلومات بسرعة بفضل تكنولوجيا المعلومات، و تأتي العبارة (20) بمتوسط حسابي قدره(2، 29 من 3) حيث سجلت 46% منهم موافقين و 35% منهم محايدة و 17%منهم غير موافقين، على أن الجامعة تسعى إلى اتباع خطط واضحة لتسهيل عملية الاتصال الالكتروني بالجامعة ،و تأتي العبارة (19) بمتوسط حسابي قدره(2، 25 من 3) حيث سجلت 39% منهم موافقين و 46% منهم محايدة و 14 % منهم غير موافقين، على أن الجامعة تعتمد على برامج الحماية فيما يخص معلوماتها على الموقع، ثم و تأتي العبارة (17) بمتوسط حسابي قدره(2، 14 من 3) حيث سجلت 46% منهم موافقين و 21% منهم محايدة و 32% منهم غير موافقين، بعدها تأتي العبارة(13) بمتوسط حسابي قدره(2، 11 من 3) حيث سجلت 32% منهم موافقين و 46% منهم محايدة و 21 % منهم غير موافقين، و التي مفادها أنهم

يقومون بالإطلاع على موقع الأنترنت بشكل يومي ، أما العبارة (14) تأتي بمتوسط قدره (1، 75) منهم 25 % موافقين و 25 % محايدين و 50 % غير موافقين على أنه تتوفر لدى الجامعة شبكة داخلية (extranet) لتأدية عملهم ، وكما سجلت العبارة رقم (10) متوسط حسابي قدره (1، 68 من 3) وكانت إستجابات أفراد العينة على العبارة التي مفادها أنه يتوفر لديهم خط أنترنت خاص بهم بنسبة 17% موافق و 32 % محايد و 50% غير موافق ، وتأتي بعدها العبارة رقم (15) بمتوسط حسابي قدرة (1، 64 من 3) على أن تتوفر لدى الجامعة شبكة خارجية (extranet) لتأدية عملهم بنسبة 28 % محايد ، موافق 17% وغير موافق بنسبة 50% ، وفي الأخير وكننتيجة عامة يسجل محور التواصل متوسط حسابي قدره 1، 32 ومستوى منخفض ، حيث نقول أن مستوى التواصل لدى عينة الدراسة متوسط ، كما يشير المستوى التواصل لدى عينة الدراسة متوسط ، كما يشير الإنحراف المعياري إلى نسبة قدرها 6، 03 حيث يمثل مستوى منخفض من التشتت في إستجابات أفراد العينة .

الجدول رقم (10) : يوضح مدى استجابة أفراد العينة على عبارات محور تحديد الأجور المناسبة

الرقم	العبارة	المتوسط الحسابي						الاتجاه		
		موافق		محايد		غير موافق				
		النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار			
24	أنا راض على الأجر الذي أتقاضاه	5	17، 9	8	28، 6	15	53، 6	1، 64	0، 780	ضعيف
25	تقدم لي الجامعة التعويضات المناسبة في الحالات المرضية	3	10، 7	8	28، 6	17	60، 7	1، 50	0، 694	ضعيف
26	هناك عدالة في تقديم الأجر لكل حسب عمله	2	7، 1	9	32، 1	17	60، 7	1، 46	0، 673	ضعيف
27	أتلقي مكافئات مناسبة على عملي المنجز	1	3، 6	8	28، 6	19	67، 9	1، 46	0، 559	ضعيف
متوسط محور تحديد الأجور المناسبة								1، 49	2، 16	ضعيف

من خلال النتائج الموضحة في الجدول نستنتج أن معظم استجابات أفراد العينة على المحور تقدر بمتوسط حسابي ضعيف ، حيث ان العبارة (24) تشير إلى متوسط حسابي قدره (1، 64 من 3) حيث أجاب 17% من أفراد العينة على انهم راضون عن الأجر الذي يتقاضونه وبنسبة محايد 28%، و 53% غير موافقين على العبارة ، كما تأتي العبارة رقم (25) والتي مفادها أن الجامعة تقدم لهم التعويضات المناسبة في الحياة المرضية و التي تشير إلى متوسط حسابي قدره (1، 50 من 3) حيث كانت استجابات افراد العينة على العبارة بنسبة 28% محايد و 10% موافق و 60% غير موافق ، و بعد ذلك تأتي في المرتبة الثالثة العبارة رقم (26) بمتوسط حسابي قدره (1، 46 من 3) والتي مفادها أنه هناك عدالة في تقديم الاجور لكل حسب عمله ، حيث كانت استجابات افراد العينة 7 موافق و 32% محايد و 60% ، غير موافقين على العبارة ، و في الأخير تأتي العبارة رقم (27) بمتوسط حسابي قدره (1، 46 من 3) حيث سجلت نسبة 28% محايد 67% غير موافق و 3% موافقين على أنهم يتلقون مكافئات مناسبة على العمل المنجز. أما فيما يخص النتيجة العامة و المتعلقة بهذا المحور فاننا نسجل متوسط حسابي منخفض قدره (1، 49) بانحراف 2، 16 حيث انه متوسط لذلك نقول ان مستوى ،تحديد الأجر المناسبة منخفض .

الجدول رقم (11) : يوضح مدى موافقة أفراد العينة على عبارات

محورظروف العمل الآمنة و الصحية

الاتجاه	الإنحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبارات						الرقم	
			غير موافق		محايد		موافق			
			النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار		
متوسط	686 ، 0	79 ، 1	7 ، 35	10	50	14	3 ، 14	4	28	تتوفر لدى الجامعة المعدات وأجهزة الوقاية اللازمة للتقليل من حوادث العمل
متوسط	744 ، 0	96 ، 1	6 ، 28	8	4 ، 46	13	25	7	29	يتم فحص معدات الوقاية بشكل مستمر وأمن
متوسط	723 ، 0	68 ، 1	4 ، 46	13	3 ، 39	11	3 ، 14	4	30	تقوم الجامعة بحملات تحسيسية للتأكيد على أهمية الأمن والسلامة داخل المنظمة
متوسط	685 ، 0	89 ، 1	6 ، 28	8	6 ، 53	15	0 ، 17	5	31	تعمل الجامعة على عقد إتفاقيات مع مختلف الهيئات والجهات المختصة في الأمن والوقاية
متوسط	786 ، 0	89 ، 1	7 ، 35	10	3 ، 39	11	25	7	32	تستخدم الجامعة التأمين الصحي لأسر العاملين دون إستثناءات
منخفض	678 ، 0	64 ، 1	4 ، 46	13	42.9	12	10.7	3	33	تهتم الجامعة بحياة الأفراد كعنصر مهم من عناصر الإنتاج
متوسط	42 ، 3	80 ، 1	متوسط محورظروف العمل الآمنة و الصحية							

من خلال النتائج الموضحة في الجدول نستنتج أن معظم استجابات أفراد العينة على المحور تقدر بمتوسط حسابي متوسط ، حيث ان العبارة (29) تشير إلى متوسط حسابي قدره (1، 96 من 3) حيث أجاب 25% من أفراد العينة على انه يتم فحص معدات الوقاية بشكل مستمر وآمن ، ونسبة 46% محايد ، و28% غير موافقين على العبارة ، كما تأتي العبارة رقم (31) والتي مفادها تعمل الجامعة على عقد إتفاقيات مع مختلف الهيئات والجهات المختصة في الأمن والوقاية و التي تشير إلى متوسط حسابي قدره (1، 89 من 3) حيث كانت استجابات افراد العينة على العبارة بنسبة 17% موافق و53% محايد و28% غير موافق ، و بعد ذلك تأتي في المرتبة الثالثة العبارة رقم (32) ، بمتوسط حسابي قدره (1، 89 من 3) و التي مفادها أن تستخدم الجامعة التأمين الصحي لأسر العاملين دون إستثناءات ، حيث كانت استجابات افراد العينة 25% موافق و 39% محايد و 35% غير موافقين و بعدها تأتي العبارة رقم (28) بمتوسط حسابي قدره (1، 79 من 3) حيث سجلت نسبة 50% محايد و 14% موافق و 35% غير موافقين على أنه تتوفر لدى الجامعة المعدات و الأجهزة اللازمة للوقاية و التقليل من الحوادث، و بعد ذلك تأتي العبارة رقم (30) ، بمتوسط حسابي قدره (1، 68 من 3) و التي مفادها أن الجامعة تقوم بحملات تحسيسية للتأكيد على أهمية الأمن و السلامة داخل المنظمة، حيث كانت استجابات افراد العينة 14% موافق و 39% محايد و 46% غير موافقين ، و بعد ذلك تأتي العبارة رقم (33) ، بمتوسط حسابي قدره (1، 64 من 3) و التي مفادها أن الجامعة تهتم بحياة الأفراد كعنصر مهم من عناصر الإنتاج، حيث كانت استجابات افراد العينة 10% موافق و 42% محايد و 46%، أما فيما يخص النتيجة العامة و المتعلقة بهذا المحور فإننا نسجل متوسط حسابي متوسط قدره (1، 80) لذلك نقول ان مستوى ظروف العمل الآمنة و الصحية في الجامعة متوسط .

الجدول رقم (12) : يوضح مدى موافقة أفراد العينة على عبارات محور الظروف الفيزيائية

الرقم	العبارة	المتوسط الحسابي								
		موافق		محايد		غير موافق				
		النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار			
34	أملك جهاز مكيف في مكتبي الخاص	18	64%	5	17%	5	17%	0	793	مرتفع
35	توجد فتحات التهوية اللازمة في مكتبك	19	67.9%	4	14.3%	5	17%	0	793	مرتفع
36	أحصل الإضاءة المناسبة داخل المكتب	23	82%	5	17%	0	0%	0	390	مرتفع
37	أحس بوضاء في مكان عملي بوجود	17	60.7%	6	21%	5	17%	0	790	مرتفع
38	يعتبر مكان عملي مصدراً للرتوبة	6	21%	13	46%	9	32.1%	1	737	متوسط
متوسط محور الظروف الفيزيائية								2	42	مرتفع

من خلال النتائج الموضحة في الجدول نستنتج أن معظم إستجابات أفراد العينة على المحور تقدر بمتوسط حسابي مرتفع ما عدا العبارة (38) بمتوسط حسابي قدره 1، 89 ،حيث أجاب 21 % من أفراد العينة على انهم يعتبرون مكان عملهم مصدراً للرتوبة ، و بنسبة قدرها 46 % بانهم محايدين ، و بنسبة 32% على انهم غير موافقين .و تأتي العبارة (37) بمتوسط حسابي قدره 2، 43 ، بحيث إستجاب 60% من أفراد العينة على انهم يحسون بوضاء في مكان عملهم ، و بنسبة 21% منهم محايدين ، و 17 % غير موافقين على هذه العبارة .ثم العبارة (34) بمتوسط حسابي قدره 2، 46 ، بحيث إستجاب 64 % من أفراد العينة على انهم يملكون جهاز مكيف في مكتبهم ، و بنسبة 17 % منهم محايدين ، و 17% غير موافقين على هذه العبارة .ثم العبارة (35) بمتوسط حسابي قدره 2، 50 ، بحيث إستجاب 67% من أفراد العينة على أنه توجد فتحات للتهوية في مكتبهم ، و بنسبة 14% منهم محايدين ، و 17% غير موافقين على هذه العبارة.ثم تأتي العبارة (36) بمتوسط حسابي قدره 2.82 ، بحيث إستجاب 82% من

أفراد العينة على انهم يملكون جهاز مكيف في مكتبهم ، و بنسبة 17% منهم محايدين ، و 0% غير موافقين على هذه العبارة ، أ ما فيما يخص النتيجة العامة و المتعلقة بهذا المحور فاننا نسجل متوسط حسابي مرتفع قدره (2، 423) بانحراف 1، 50حيث انه ضعيف و هذا ما يدل على عدم تشتت العينة ، كما يدل هذا المحور على مستوى الظروف الفيزيقية في المنظمة مرتفع .

الجدول رقم (13) : يوضح مدى موافقة أفراد العينة على عبارات محور الترقية و التقدم في الوظيفة

الرقم	العبارة	البدائل						المتوسط الحسابي	الإنحراف المعياري	الاتجاه
		موافق		محايد		غير موافق				
		النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار			
39	تقدم الجامعة الترقية في الوقت المناسب ولمن يستحقها	2	7.1	8	6، 28	18	3، 64	43، 1	634، 0	منخفض
40	تقوم الجامعة بمنح الترقيات للعاملين على أسس و معايير واضحة	4	3، 14	6	4، 21	18	3، 64	50، 1	745، 0	منخفض
41	يوجد توافق بين مؤهلاتي العلمية وقدراتي الشخصية للحصول على الترقية في عملي	18	3، 64	5	17.9	5	17.9	46، 2	793، 0	مرتفع
42	أرى ان فرص الترقية و التقدم الوظيفي التي تقدمها الجامعة واضحة	3	10.3	10	35.7	15	6، 53	57، 1	690، 0	منخفض
متوسط محور الترقية و التقدم في الوظيفة										
								74، 1	11، 2	متوسط

من خلال النتائج الموضحة في الجدول نستنتج أن معظم استجابات أفراد العينة على المحور تقدر بمتوسط حسابي منخفض ، حيث ان العبارة (41) تشير إلى متوسط حسابي قدره (2، 46 من 3) حيث أجاب 64% من أفراد العينة على انه يوجد موافق بين المؤهلات الفرد وقدراته الشخصية للحصول على الترقية في العمل ، وبنسبة محايد % 17، و 17% غير موافقين على العبارة ، كما تأتي العبارة رقم (42) والتي مفادها أن فرص الترقية والتقدم الوظيفي التي تقدمها الجامعة واضحة و التي تشير إلى متوسط حسابي قدره (1، 57 من 3) حيث كانت استجابات افراد العينة على العبارة بنسبة 10% موافق و 35% محايد و 53% غير موافق ، و بعد ذلك تأتي في المرتبة الثالثة العبارة رقم (40) ، بمتوسط حسابي قدره (1، 50 من 3) و التي مفادها أن تقوم بمنح الترقيات للأفراد العاملين على أسس ومعايير واضحة ، حيث كانت استجابات افراد العينة 14% موافق و 21% محايد و 64% ، غير موافقين و بعدها تأتي العبارة رقم (39) بمتوسط حسابي قدره (1، 43 من 3) حيث سجلت نسبة 28% محايد 7 % موافق و 64 % غير موافقين على أن الجامعة تقدم الترقية في الوقت المناسب ولمن يستحقها ، أما فيما يخص النتيجة العامة و المتعلقة بهذا المحور فإننا نسجل متوسط حسابي متوسط قدره (1، 74) بانحراف 2، 11 حيث انه متوسط ، لذلك نقول ان مستوى الترقية والتقدم في الوظيفة متوسط .

الجدول رقم (14) : يوضح مدى استجابات أفراد العينة على عبارات محور تنمية القدرات و المهارات الإنسانية

الرقم	العبارة	المتوسط الحسابي						الاتجاه
		موافق		محايد		غير موافق		
		النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	
43	تتسع دائرة علاقتي بالآخرين	46، 4	8	28، 6	7	25	متوسط	
44	أحرص دائما على التواصل مع زملائي بطريقة جيدة	67، 6	4	14، 3	5	17، 9	مرتفع	
45	أتلقي التقدير والإحترام المتبادل مع زملائي في العمل	75	4	14، 3	3	10.7	مرتفع	
46	أحس دائما بالراحة و الهدوء أثناء تواجدي مع زملاء العمل	64.3	7	25	3	10.7	مرتفع	
47	تستخدم كموظف الإيميل للقيام بالتعاملات الإدارية	67، 6	6	21، 4	3	10.7	مرتفع	
متوسط محور الاندماج الإجتماعي و العلاقات الإجتماعية							مرتفع	

من خلال النتائج الموضحة في الجدول نستنتج أن معظم استجابات أفراد العينة على المحور تقدر بمتوسط حسابي مرتفع ، حيث ان العبارة (45) تشير إلى متوسط حسابي قدره (2، 64 من 3) حيث أجاب 75 % من أفراد العينة على أنهم يتلقون التقدير والاحترام المتبادل مع بعضهم في العمل ، وبنسبة محايد % 14، و 10% غير موافقين على العبارة ، كما تأتي العبارة رقم (47) والتي مفادها أن الموظف يستخدم الإيميل للقيام بالتعاملات الإدارية و التي تشير إلى متوسط حسابي قدره (2، 57 من 3) حيث كانت استجابات افراد العينة على العبارة بنسبة 67% موافق و 21% محايد و 10% غير موافق ، و بعد ذلك تأتي في المرتبة الثالثة العبارة رقم (46) و التي مفادها أنه هناك إحساس بالراحة والهدوء أثناء تواجدي مع زملاء العمل ، حيث كانت استجابات افراد العينة 64% موافق و 25% محايد و 10% ، غير موافقين على العبارة ، و بعدها تأتي العبارة رقم (44) بمتوسط حسابي قدره (2، 50 من

3) حيث سجلت نسبة 14% محايد 67% موافق و 17% غير موافقين على أنهم حريصين دائماً على التواصل مع الزملاء في العمل، و في الاخير تأتي العبارة (43) بمتوسط (2، 21من 3) والتي مفادها أنه تتسع دائرة علاقات الموظف مع الآخرين بنسبة 46% موافق و 28% محايد و 25% غير موافق . أما فيما يخص النتيجة العامة و المتعلقة بهذا المحور فإننا نسجل متوسط حسابي مرتفع قدره (2، 49) بانحراف 3، 13 حيث انه متوسط لذلك نقول ان مستوى الاندماج الاجتماعي والعلاقات الاجتماعية مرتفع .

الجدول رقم (15) : يوضح مدى استجابات أفراد العينة على عبارات محور تنمية القدرات و المهارات الإنسانية

الرقم	العبارة	المتوسط الحسابي						الاتجاه
		موافق		محايد		غير موافق		
		النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	
48	توفر لي الجامعة فرص التزود بالمعارف العلمية الجديدة(بيئة العمل مشجعة على النمو والتعلم الذاتي	8	28,6	9	32,1	11	39,3	متوسط
49	أحصل على درجة متميزة في الاداء دائماً	7	25	14	50	7	25	متوسط
50	ألتزم دائماً بالتسجيل في دورات التنمية المهنية والتطوير الذاتي التي توفرها الجامعة	3	10,7	13	46,4	12	42,9	متوسط
51	أستطيع أن أعتد على طرق جديدة و التي تساهم في تحسين ادائي للعمل	13	46,4	9	32,1	6	21,4	متوسط
متوسط محور تنمية القدرات و المهارات الإنسانية								متوسط
					7,8214			2,43514

من خلال النتائج الموضحة في الجدول نستنتج أن معظم إستجابات أفراد العينة على المحور تقدر بمتوسط حسابي متوسط ، حيث ان العبارة (51) تشير إلى متوسط حسابي قدره (0، 25 من 3) حيث أجاب 46% من أفراد العينة على انهم يستطيعون أن يعتمدو على طرق جديدة و التي تساهم في تحسين أدائهم للعمل وبنسبة 32% محايد ، و 21% غير موافقين على العبارة ، كما تأتي العبارة رقم (49) و التي تشير إلى متوسط حسابي قدره 2 حيث كانت إستجابات افراد العينة على العبارة بنسبة 50% محايد و 25% موافق و 25% غير موافق ، و بعد ذلك تاتي في المرتبة الثالثة العبارة رقم (48) و التي مفادها أن الجامعة توفر فرص التزود بالمعارف العلمية الجديدة (بيئة العمل مشجعة على النمو و التعلم الذاتي (حيث كانت استجابات افراد العينة 28% موافق و 32% محايد و 39% غير موافقين على العبارة ، و في الأخير تأتي العبارة رقم (50) بمتوسط حسابي قدره (1، 68 من 3) حيث سجلت نسبة 46% محايد و 42% غير موافق و 10% موافقين على انهم دائما ملتزمين بالتسجيل بدورات التنمية المهنية و التطوير الذاتي التي توفرها الجامعة . أما فيما يخص النتيجة العامة و المتعلقة بهذا المحور فاننا نسجل متوسط حسابي متوسط قدره (1، 95) بانحراف 2، 43 حيث انه متوسط لذلك نقول ان مستوى تنمية القدرات و المهارات الانسانية متوسط .

الجدول رقم (16) ترتيب أبعاد الإدارة الإلكترونية حسب المستوى :

الرقم	المحور	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الإتجاه
1	محور الإنجاز	2.11	4.30	متوسط
2	محور التواصل	1.32	6.03	منخفض
	الإدارة الإلكترونية	1.71	10.34	متوسط

من خلال الجدول فإننا نلاحظ أن مستويات أبعاد الإدارة الإلكترونية جاءت مختلفة في الإتجاهات، ف جاء بعد الإنجاز في المرتبة الألى بمتوسط حسابي يقدر ب (2,11) و بانحراف معياري (4,30) ، ثم بعده يأتي بعد تواصل بمتوسط حسابي منخفض قدره (1,32) هذا يدل على مستوى متوسط للإدارة الإلكترونية حسب إستجابات أفراد العينة .

الجدول رقم (17) يوضح ترتيب أبعاد جودة الحياة الوظيفية حسب الإتجاه :

الرقم	المحور	المتوسط الحسابي	الإنحراف المعياري	الإتجاه
1	الإندماج الإجتماعي	2.49	3.13	مرتفع
2	الظروف الفيزيائية	2.42	1.52	مرتفع
3	تنمية القدرات و المهارات الإنسانية	1.95	2.13	متوسط
4	ظروف العمل الآمنة و الصحية	1.80	2.42	متوسط
5	الترقية و التقدم في الوظيفة	1.74	2.11	متوسط
6	تحديد الأجور المناسبة	1.49	2.16	منخفض
	جودة الحياة الوظيفية	1,98	14,71	متوسط

من خلال الجدول فإننا نلاحظ أن مستويات أبعاد جودة الحياة الوظيفية جاءت مختلفة في الإتجاهات، ف جاء بعد الإندماج الإجتماعي في المرتبة الألى بمتوسط حسابي مرتفع يقدر ب (2,49) ، ثم بعد الظروف الفيزيائية في المرتبة الثانية بمتوسط حسابي مرتفع قدره (2,42) ، ثم بعد تنمية القدرات و المهارات الإنسانية في المرتبة الثالثة بمتوسط حسابي متوسط قدره (1,95) ، ثم بعد ظروف العمل الآمنة و الصحية في المرتبة الرابعة بمتوسط حسابي متوسط قدره (1,80) ثم بعد الترقية و التقدم في الوظيفة في المرتبة الخامسة بمتوسط حسابي متوسط قدره (1,74) ثم بعد تحديد الأجور المناسبة في المرتبة السادسة و الأخيرة بمتوسط حسابي منخفض قدره (1,49) ، وكل هذا يدل على مستوى متوسط لجودة الحياة الوظيفية حسب إستجابات أفراد العينة .

2_ تفسير و تحليل و مناقشة نتائج البحث :

1- عرض و تفسير نتائج الدراسة في ضوء الفرضية العامة :

القائلة "توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تطبيق الإدارة الإلكترونية و جودة الحياة الوظيفية لدى موظفي جامعة محمد خيضر بسكرة"

و لاختبار الفرضية تم حساب معامل الارتباط بيرسون بين الإدارة الإلكترونية وجودة الحياة الوظيفية كما يوضح الجدول رقم (25) :

الجدول رقم: (18) يوضح العلاقة الارتباطية بين الإدارة الإلكترونية وجودة الحياة الوظيفية

المتغير	معامل الارتباط بيرسون	قيمة sig	التقدير
الإدارة الإلكترونية وجودة الحياة الوظيفية	0,76**	0,000	دالة عند مستوى الدلالة 0,01

دالة عند مستوى 0,01**

تنص الفرضية العامة على مايلي: "توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تطبيق الإدارة الإلكترونية و جودة الحياة الوظيفية لدى موظفي جامعة محمد خيضر بسكرة" ومن خلال التحليل الإحصائي للفرضية العامة تبين كما هو موضح في الجدول رقم (1) أن قيمة معامل الارتباط بيرسون تساوي (0,76) و قيمة sig (0,000) و هذه العلاقة دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة 0,01 و هذا يعني أنه توجد علاقة بين الإدارة الإلكترونية وجودة الحياة الوظيفية حيث أكدت البنود رقم (1) و (2) و (9) في الجدول رقم: (14) والبنود رقم (17) و (18) و (21) و (23) في الجدول رقم: (15)، ومحور الاندماج الاجتماعي والعلاقات الاجتماعية في الجدول رقم (19) الذي حقق أعلى مرتبة بمتوسط حسابي قدرة (2,49 من 3) أن هناك علاقة بين الإدارة الإلكترونية وجودة الحياة، حيث من أهم الأشياء الداعمة للإدارة الإلكترونية وجودة الحياة هي وجود إندماج اجتماعي بين أفراد المنظمة، كما توصلنا من خلال دراستنا إلى إنخفاض في متوسط في محور تحديد الأجور المناسبة بمتوسط منخفض قدره (1,49) .

كما إتفقت دراسة(hassanNarhan)2014 والتي توصلت إلى أن هناك علاقة إرتباطية و هامة بين برامج جودة الحياة و جودة الحياة و ارتفاع متوسط محور الإندماج الإجتماعي و العلاقات الإجتماعية .

و كذلك اكدته دراسة عبد الحميد عبد الفتاح المغربي ، 2004 و التي تناولت دراسة جودة الحياة العمل و أثرها في تنمية الإستغراق الوظيفي ,و قد توصلت إلى انخفاض متوسط أحساس الموظفين حول عامل الأجر ,وبهذا نقول أن الهدف الأول للدراسة قد تحقق والذي يسعى إلى الكشف عن العلاقة الإيجابية في تطبيق الإدارة الإلكترونية والعمل بها داخل المنظمة كأساس لتحقيق جودة الحياة الوظيفية و كانت العوامل الأكثر تأثيرا بين الأفراد عامل الإندماج الإجتماعي والعلاقات الإجتماعية

2- عرض و تفسير نتائج الدراسة في ضوء الفرضية الأولى :

القائلة "توجد علاقة إرتباطية ذات دلالة إحصائية بين إستخدام وسائل الإتصال الإلكتروني و جودة الحياة الوظيفية لدى موظفي إدارة كلية العلوم الإنسانية و الإجتماعية بجامعة محمد خيضر بسكرة."

و لاختبار الفرضية تم حساب معامل الإرتباط بيرسون بين إستخدام وسائل الاتصال

الإلكتروني وجودة الحياة الوظيفية كما يوضح الجدول رقم(26) :

الجدول رقم: (19) يوضح العلاقة الإرتباطية بين إستخدام وسائل الاتصال الإلكتروني جودة الحياة الوظيفية

المتغير	معامل الإرتباط بيرسون	قيمة sig	التقدير
إستخدام وسائل الاتصال الإلكتروني وجودة الحياة الوظيفية	0,66**	0,000	دالة عند مستوى الدلالة 0,01

دالة عند مستوى 0,01**

تنص الفرضية العامة على مايلي :توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين إستخدام وسائل الاتصال الإلكتروني و جودة الحياة الوظيفية لدى موظفي إدارة كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية بجامعة محمد خيضر بسكرة."

ومن خلال التحليل الإحصائي للفرضية الأولى تبين كما هو موضح في الجدول رقم() أن قيمة معامل الارتباط بيرسون تساوي (0,66) و قيمة sig(0,000) و هذه العلاقة دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة 0,01 و هذا راجع إلى ان الجامعة تدعم وسائل الإتصال الإلكتروني من خلال توفير جميع متطلبات تطبيق الإدارة الألكترونية للموظفين من أجل زيادة جودة الحياة الوظيفية وهذا ما أكدت عليه البنود رقم (17) و (21) و (23) و (12) في الجدول رقم (15) أن الموظفين يملكون مهارات الكافية لإستخدام جهاز الحاسوب في موقع عملي ، حيث إتفقت دراسة الجوهرة بنت عبد الرحمان المنيع (2016) مع النتائج المتحصل عليها في متوسط بند أملك المهارة الكافية لإستخدام جهاز الحاسوب .

3- عرض و تفسير نتائج الدراسة في ضوء الفرضية الثانية :

- القائلة "توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين إنجاز العمل إلكترونياً و جودة الحياة الوظيفية لدى موظفي إدارة كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية بجامعة محمد خيضر بسكرة" و لاختبار الفرضية تم حساب معامل الارتباط بيرسون بين إنجاز العمل إلكترونياً و جودة الحياة الوظيفية كما يوضح الجدول رقم(27) :

الجدول رقم: (20) يوضح العلاقة الارتباطية بين إنجاز العمل إلكترونياً و جودة الحياة

الوظيفية

المتغير	معامل بيرسون	قيمة sig	التقدير
إنجاز العمل إلكترونياً وجودة الحياة الوظيفية	0,77**	0,000	دالة عند مستوى الدلالة 0,01

دالة عند مستوى 0,01**

تتص الفرضية الثانية على مايلي :توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تطبيق إنجاز العمل إلكترونيا و جودة الحياة الوظيفية لدى موظفي جامعة محمد خيضر بسكرة" ومن خلال التحليل الإحصائي للفرضية الثانية تبين أنه هناك علاقة إرتباطية بين تطبيق إنجاز العمل إلكترونيا وجودة الحياة الوظيفية لدى موظفي جامعة محمد خيضر بسكرة كما هو موضح في الجدول رقم: () حيث أن قيمة معامل الإرتباط بيرسون تساوي (0,77) و قيمة sig (0,000) و هذه العلاقة دالة إحصائيا عند مستوى الدلالة 0,01 و هذا يعني ان الإدارة الإلكترونية السائد في المؤسسة تدعم إنجاز العمل إلكترونيا وهذا ما أكدت عليه إستجابات أفراد عينة الدراسة من خلال العبارة رقم (9) في الجدول رقم : (14) وهذا راجع طبيعة نشاطها حيث أنها من أهم المؤسسات في المجتمع حيث نلاحظ أن جامعة محمد خيضر بسكرة دائما مبادرة في تطبيق الإدارة الإلكترونية لإنجاز أعمالها حيث الإدارة الإلكترونية لا تطبق إلا إذا كانت هناك بيئة وثقافة تنظيمية خصبة وداعمة لها، وكما أن تطبيق الإدارة الإلكترونية يعتمد على وجود أدوات داعمة للإدارة الإلكترونية وموارد بشرية داعمة لفكرة التغيير لكن كما وضحت العبارة رقم : (15) في الجدول رقم: عدم حرص النمط القيادي الموجود بالجامعة على تطبيق الإدارة الإلكترونية . وبهذا نقول أن الهدف الثاني للدراسة تحقق ألا و هو معرفة فيما إذا كان استخدام تكنولوجيا المعلومات في إنجاز العمل ينعكس فعلا على جودة الحياة الوظيفية.

حيث إتفقت دراسة مروان سليم الأغا 2014 على أنه هناك علاقة بين الثقافة التنظيمية والإدارة الإلكترونية .

كما إتفقت هذه النتائج مع دراسة سميرة مطر مسعودي ،حيث توصلت في دراستها أن هناك علاقة إرتباطية بين معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في إدارة الموارد البشرية تعزى إلى المعوقات الإدارية في المرتبة الأولى.

الاقتراحات :

- اجراء دراسات و بحوث أخرى في الإدارة الإلكترونية حول :
- دراسة حول معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في الإدارة المحلية.
- دور الإدارة الإلكترونية في القضاء على الفساد الإداري .
- ربط متغير الإدارة الإلكترونية و متغير الروح المعنوية .
- ربط متغير الإدارة الإلكترونية و متغير التمكين الإداري.
- ربط الإدارة الإلكترونية بمتغيرات أخرى: كتدريب العاملين، تحسين الأداء.

- أثر جودة الحياة الوظيفية على الأداء .
- علاقة جودة الحياة الوظيفية بالتوافق المهني للعامل.

خلاصة الفصل :

يحتوي هذا الفصل على الإجابة على فرضيات وتفسير النتائج، و ذلك وفقا للدراسات السابقة و الدراسة الميدانية، وفي الأخير نرى أن الجامعة تسعى جاهدة إلى مواكبة التطورات و التغيرات الحاصلة و ذلك بتوفير بيئة عمل جيدة و ملائمة لموظفيها ، وكذلك استخدام أحدث التقنيات الجديدة في جميع المجالات الإدارية ، و هذا يعد من أهم الخطوات التي تساعد الجامعة على تحقيق أهدافها .

الإستنتاج العام

لقد أظهرت نتائج الدراسة إجمالاً بان العلاقة بين جودة الحياة الوظيفية و الإدارة الالكترونية علاقة قوية، حيث توصلنا إلى أن انجاز العمل الكترونياً له علاقة بجودة الحياة الوظيفية كما إن الاتصال الالكتروني له علاقة وطيدة بجودة الحياة الوظيفية

وهذه النتائج التي توصلنا إليها تتوافق مع متوصل إليها الباحثون في الدراسات السابقة والمشابهة، مثل دراسة الجوهرة بنت عبد الرحمان المنيع (2016) بعنوان واقع تطبيق الإدارة الإلكترونية في مؤسسات التعليم العالي السعودية من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس والإداريين فيها، والتي هدفت إلى التعرف على واقع الإدارة الإلكترونية في مؤسسات التعليم العالي السعودية من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس والإداريين فيها وتحديد إذا كان هناك فروق ذات دلالة إحصائية تُعزى للمتغيرات التالية: المؤهل العلمي والخبرة، بالإضافة إلى الدورات التدريبية في مجال تطبيق الإدارة الإلكترونية.

ودراسة مروان سليم الآغا و ، خليل جعفر حجاج، رؤى علي كساب، (2012) العلاقة بين بعض المتغيرات التنظيمية وتطبيق الإدارة الإلكترونية في الجامعات الفلسطينية بقطاع غزة، تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على العلاقة بين بعض المتغيرات التنظيمية وتطبيق الإدارة الإلكترونية وتوصلت النتائج إلى أنه توجد علاقة ارتباطية موجبة بين كلاً من الثقافة التنظيمية والأنماط القيادة الإلكترونية السائدة، وتطبيق تلك الجامعات للإدارة الإلكترونية .

الخاتمة

لقد أصبح من الضروري و من متطلبات العصر الحالي الإهتمام بتطبيق الإدارة الإلكترونية، وهذا ما سيؤدي إلى مرحلة إنتقالية في حياة المنظمات و الأفراد العاملين بها من خلال الإنفتاح على العالم و مواكبة آخر المستجدات الحاصلة، وذلك من أجل بناء جسور الثقة بين المنظمة والمتعاملين معها، هذا الذي يؤدي إلى تميزها لتصبح الخيار الأول في تقديم الخدمات و إنجاز العمل و الإتصال في وقت قصير و بجهد أقل، لأن الإدارة الإلكترونية تشكل نقلة من نوع آخر للمنظمات في العصر الحالي و بالتالي تحقق درجة عالية من جودة الخدمات ، كذلك لا يمكن إغفال الجانب النفسي لما له من أهمية في حياة الأفراد ، لأنه هو الذي يؤثر بالدرجة الأولى على كفاءة الأداء و ينعكس بنتائج إيجابية وواضحة على حياة الأفراد بحيث يظهر من خلال الرضا التام عن العمل، و حياة المنظمة من جهة أخرى وذلك من حيث نوعية الخدمات و زيادة الإنتاج و يفتح لها آفاق واسعة في المستقبل.

قائمة المصادر والمراجع:

- القرآن الكريم: برواية ورش عن نافع (نسخة الكترونية).

أولاً: الكتب :

1. الإدارة الإلكترونية، سعد غالب ياسين، دار البازوري، عمان، الأردن، الطبعة العربية 2010.
2. الإدارة الإلكترونية، محمد سمير أحمد، دار المسيرة، عمان الأردن، ط1، 2009.
3. بديع محمود القاسم، علم النفس المهني بين النظرية و التطبيق، مؤسسة الوراق ، ط ، 1 ، 2001.
4. جودت عزت عطوي ، أساليب البحث العلمي ، دار الثقافة ، عمان، الأردن .
5. السعيد مبروك إبراهيم، إدارة الموارد البشرية بالمكتبات الجامعية في عصر المعرفة، دار الوفاء، ط1، 2014.
6. فاطمة عوض صابر ، ميرفت علي خفاجة ، اسس و مبادئ البحث العلمي ، مكتبة و مطبعة الاشعاع الفنية ، ط1 ، مصر، 2002 .
7. فرج عبد القادر طه، علم النفس الصناعي والتنظيمي ،دار المعارف ، ط6 ، 1988.
8. مزهر شعبان العاني، شوقي ناجي جواد، الإدارة الالكترونية، دار الثقافة، ط1،الأردن، 2014م/1435هـ.
9. مصطفى نمر دمس ،منهجية البحث العلمي في التربية و العلوم الاجتماعية ، دار غيداء للنشر و التوزيع، عمان ، الأردن ، 2008 .
10. نجم عبود نجم ،الإدارة الإلكترونية الإستراتيجية والوظائف والمشكلات - دار المريخ الرياض-المملكة العربية السعودية-2004م.
11. وائل عبد الرحمان التل ، عيسى محمد قحل ، البحث العلمي في العلوم الإنسانية والاجتماعية ،دار الحامد ، عمان 2007 .
12. محمد سمير أحمد، الإدارة الإلكترونية، عمان، الأردن، ط1. 2000،دار المسيرة.

ثانياً: المجلات والدوريات:

13. إبراهيم بن عبد الله بن عبد الرحمان الزعيبر: فعالية برنامج التنمية المهنية القائم على تطبيقات الإيزو بالمؤسسات التعليمية في تحسين جودة الحياة الوظيفية، دراسات تربوية و نفسية، مجلة كلية التربية بالزقازيق، العدد 76، يوليو 2012، مصر.
14. أيمن حسن أيوب، تمكين العاملين كمدخل لتحسين جودة الحياة الوظيفية. في قطاع الاتصالات (دراسة ميدانية). مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية والقانونية. المجلد 30- العدد الأول 2014.

15. أيمن حسن أيوب، تمكين العاملين كمدخل لتحسين جودة الحياة الوظيفية. في قطاع الاتصالات (دراسة ميدانية). مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية والقانونية. المجلد 30- العدد الأول 2014.
16. عبد الحميد عبد الفتاح المغربي، جودة حياة العمل و أثرها في تنمية الاستغراق الوظيفي (دراسة ميدانية)، مجلة دراسات و البحوث التجارية، ع2، جامعة الزقازيق، كلية التجارة، بحث مقبول النشر، 2004، مصر.
17. السيد محمد أبو هاشم حسن ، الخصائص السيكومترية لأدوات القياس في البحوث النفسية و التربوية باستخدام SPSS ، جامعة الملك سعود ، كلية التربية ، المملكة العربية السعودية ، 2006 .
18. قريشي هاجر و بديس فهيمة ، الجزائر :جودة الحياة الوظيفية ودورها في تحسين الاداء الوظيفي دراسة حالة كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير، مجلة الدراسات الاقتصادية، ع 3، جامعة قسنطينة 2، الجزائر، 2016.
19. مروان سليم الآغا، خليل جعفرحجاج ،رأى علي كساب، العلاقة بين بعض متغيرات التنظيمية وتطبيق الإدارة الإلكترونية في الجامعات الفلسطينية بقطاع غزة، مجلة جامعة الأزهر بغزة، سلسلة العلوم الإنسانية، مج14، ع 14، 2012 .
- ثالثا: المؤتمرات والندوات :**
20. التوجهات والأساليب الحديثة في تطوير أداء المنظمات- المؤتمر الدولي للتنمية الإدارية نحو أداء متميز في القطاع الحكومي، المملكة العربية السعودية معهد الإدارة العامة، 1 نوفمبر 2009م-13 ذو القعدة 1430هـ .
- رابعا: المذكرات الجامعية باللغة العربية :**
21. آلاء كامل محمد أبو تليخ، واقع الادارة الالكترونية في التعليم المستمر بمؤسسات التعليم العالي في محافظات غزة وعلاقته ببرامج التدريب، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في أصول التربية، كلية التربية، اشراف الدكتور : صهيب كمال وناجي رجب سكر، جامعة الأزهر، غزة، مذكرة منشورة، 2014.
22. الجوهرة بنت عبد الرحمن المنيع، واقع تطبيق الادارة الالكترونية في مؤسسات التعليم العالي بالسعودية من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس والاداريين فيها، جامعة الاميرة نورة، السعودية، مجلة جامعة الأزهر، غزة، سلسلة العلوم الإنسانية، مج 18، ع2، 2016.
23. حماد مختار ، تأثير الإدارة الالكترونية على إدارة الموارد المرفق العام وتطبيقاتها في الدول العربية، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في العلوم السياسية والعلاقات الدولية ، فرع التنظيم

- السياسي والاداري، اشراف : ضيف الله عقيلة، جامعة بن يوسف بن خدة، كلية العلوم السياسية والاعلام، قسم العلوم السياسية والعلاقات الدولية، مذكرة منشورة، الجزائر، 2007.
24. حيران عفاف، جودة حياة العمل وعلاقتها بالإبداع الإداري دراسة ميدانية بمؤسسة نفال GPL بسكرة، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر علم النفس، تخصص علم النفس عمل وتنظيم، 2014/2013.
25. دور متطلبات المنظمة الأخلاقية وجودة الحياة الوظيفية في الحد من ظاهرة الفساد الإداري (دراسة تطبيقية على المنظمات غير الحكومية في قطاع غزة، نيسان 2016.
26. رحمانى عبد الجليل، معزوزة سميرة، فعالية الإدارة الالكترونية في تنمية الموارد البشرية وتحسين أداء العاملين بالمؤسسة، دراسة تحليلية ميدانية لمؤسسة بنك الجزائر الخارجي وكالة خميس مليانة، مذكرة تخرج ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر، 2015/2014.
27. سميرة مطر المسعودي ، معوقات تطبيق الادارة الالكترونية في ادارة الموارد البشرية بالقطاع الصحي الخاص بمدينة مكة المكرمة من وجهة نظر مديري وموظفي الموارد البشرية،الجامعة الافتراضية الدولية، المملكة المتحدة، 2010 .
28. عبد الرحمن صبحي يوسف، جودة حياة العمل وعلاقتها بالإبداع الإداري لدى العاملين، دراسة ميدانية على شركة الاتصالات الفلسطينية.2015. متاحة على الموقع الإلكتروني لجامعة غزة .
29. عليان عبد الله الرشيد، تنمية الموارد البشرية ودورها في تفعيل الإدارة الالكترونية،إشراف: عبد الرحمن إبراهيم، دراسة تطبيقية على العاملين في الأمن العام في مدينة الرياض، جامعة نايف لعلوم الأمنية، كلية الدراسات العليا، قسم العلوم الإدارية، منشورة،الرياض، 2007 .
30. كلثم محمد الكبيسي، متطلبات تطبيق الإدارة الالكترونية في مركز نظم المعلومات التابع للحكومة الالكترونية في دولة قطر، دراسة مقدمة لنيل درجة الماجستير في إدارة الأعمال، إشراف: فارس كريم، الجامعة الافتراضية الدولية، مذكرة منشورة، قطر ، 2008 .
31. نهاد عبد الرحمان الشنطي، واقع جودة الحياة الوظيفية في المؤسسات الحكومية و علاقتها بأخلاقيات العمل، قدمت هذه الدراسة استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في ادارة الدولة و الحكم الرشيد، اشراف خليل اسماعيل ماضي، جامعة الاقصى بغزة، فلسطين، 2016.
32. وسام محمد الحسني أثر جودة الحياة الوظيفية في تعزيز الالتزام التنظيمي لدى الباحثين الاجتماعيين في وزارة الشؤون الاجتماعية بقطاع غزة- المشرق وائل محمد ثابت رسالة ماجستير في إدارة الأعمال من كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية جامعة الأزهر-غزة منشورة 2016.

خامسا: المذكرات الجامعية باللغة الأجنبية :

33. (Seyed Mohammed Mirkamali ، Fatemeh Narenji Thani ، A Study on the quality of work life (QWL) among faculty members of university of Tehran (UT) and Sherif University of technology (SUT) (PROCEDIA- SOCIAL AND BEHAVIORAL SCIENCES ، VOLUME 29. 2011
34. Bitar Parsa ,KHairudin Bin Idris, Bahaman Bin Abu Samaha , Nor Wahisa Binti Abdu lWahat, Barisa Parsa, Relation ship between quality of work life and career advancement among Iranian academics,ERPA 2014(procedia –social and Behavioral Sciences 152 (2014).
35. **Duysal Askun Celik** ، **Ela Unler Oz**, The effects of emotional dissonance and quality of work life perception on absenteeism and turnover intentions among Turkish call center employees . (procedia social and behavioral sciences 30 ,**W C P CG**, turkey, (**2011**).
36. Hassan Narehan – Ma- amor Hairnisa, Razak –A –Norfodzillak, Lapok Freziamella, The effect of quality of life (QL) programs on quality of work life(QWL) among employes at multinational companies in Malaysia , procedia social behavioral science 112.(2014).
37. Zeyneb Tula bi , The relationship between teachers happiness and quality of work life , (3rd world coference on psychology , conselling and guidance (WCPCG 2012) ILAN UNIVERSITY department of psycholody , bang anjab llan, Iran), procedia – social and behavioral science 84 (2013).

سادسا: المواقع الالكترونية :

38. ويكيبيديا الموسوعة الحرة..www.wikipidia.com.
39. ثقافة الجودة الشاملة في التعليم، المملكة العربية السعودية، مشروع الملك عبد الله بن عبد العزيز، مدارس تطوير ، ص24. WWW.tatweer.edu.sa
40. www.alazhar.edu.ps
41. www.sciencedirect.com.

الملاحق

الملحق رقم(1): أسماء المحكمين

الدرجة العلمية	إسم المحكم
دكتور في علم النفس العيادي	عقابة عبد الحميد
دكتورة علم النفس العمل و التنظيم	قشي إلهام
دكتورة إدارة أعمال	فاتن باشا
دكتور في علم النفس العيادي	مرابطي عادل

الملحق رقم (2) : إستمارة البحث

استمارة البحث

السلام و عليكم و رحمة الله و بركاته

هذه الإستبانة هي لجمع البيانات لبحث مقدم لقسم العلوم الإجتماعية بجامعة محمد خيضر بسكرة كجزء من متطلبات الحصول على درجة الماستر بعنوان: الإدارة الإلكترونية و علاقتها بجودة الحياة الوظيفية .

آمل وأتوقع منكم الدعم من خلال المشاركة في الإجابة على هذه الإستمارة وإعادتها إلى الباحث مع ضمان الآتي:

• إستخدام الإجابات والمعلومات لأغراض البحث العلمي فقط لذا نرجوا للإجابة بكل موضوعية.

شاكرة إياكم على حسن

تعاونكم.

- أرجوا التكريم بوضع علامة (x) في الخانة المناسبة:

الرقم	العبارة	موافق	محايد	غير موافق
المحور الأول: إنجاز العمل				
1	أملك جهاز حاسوب في مكتبي			
2	أمتلك بريد إلكتروني خاص بي			
3	يمكنني الإتصال الإلكتروني من أداء عملي بجهد أقل			
4	تتم عملية التنسيق بيني و بين زملائي في العمل عن طريق البريد الإلكتروني			
5	تستخدم كموظف الإيميل للقيام بالتعاملات الإدارية			
6	النمط القيادي الموجود بالجامعة حريص على تطبيق الإدارة الإلكترونية			
7	تمتلك الجامعة إستراتيجية و خطط واضحة لتطبيق الإدارة الإلكترونية بامتياز			
8	الهيكل التنظيمي بالجامعة يتناسب مع متطلبات الإدارة الإلكترونية			
9	أشعر بالراحة عندما أنجز عملي إلكترونيا			
المحور الثاني: التواصل				
10	يتوفر في مكتبي خط أنترنت خاص بي			
11	أحسن التعامل مع شبكة الأنترنت			
12	أملك المهارة الكافية لإستخدام جهاز الحاسوب في موقع عملي			
13	أطلع على موقع الأنترنت بشكل مستمر يوميا			
14	تتوفر لدى الجامعة شبكة داخلية (extranet) لتأدية عملي			
15	تتوفر لدى الجامعة شبكة خارجية (extranet)			

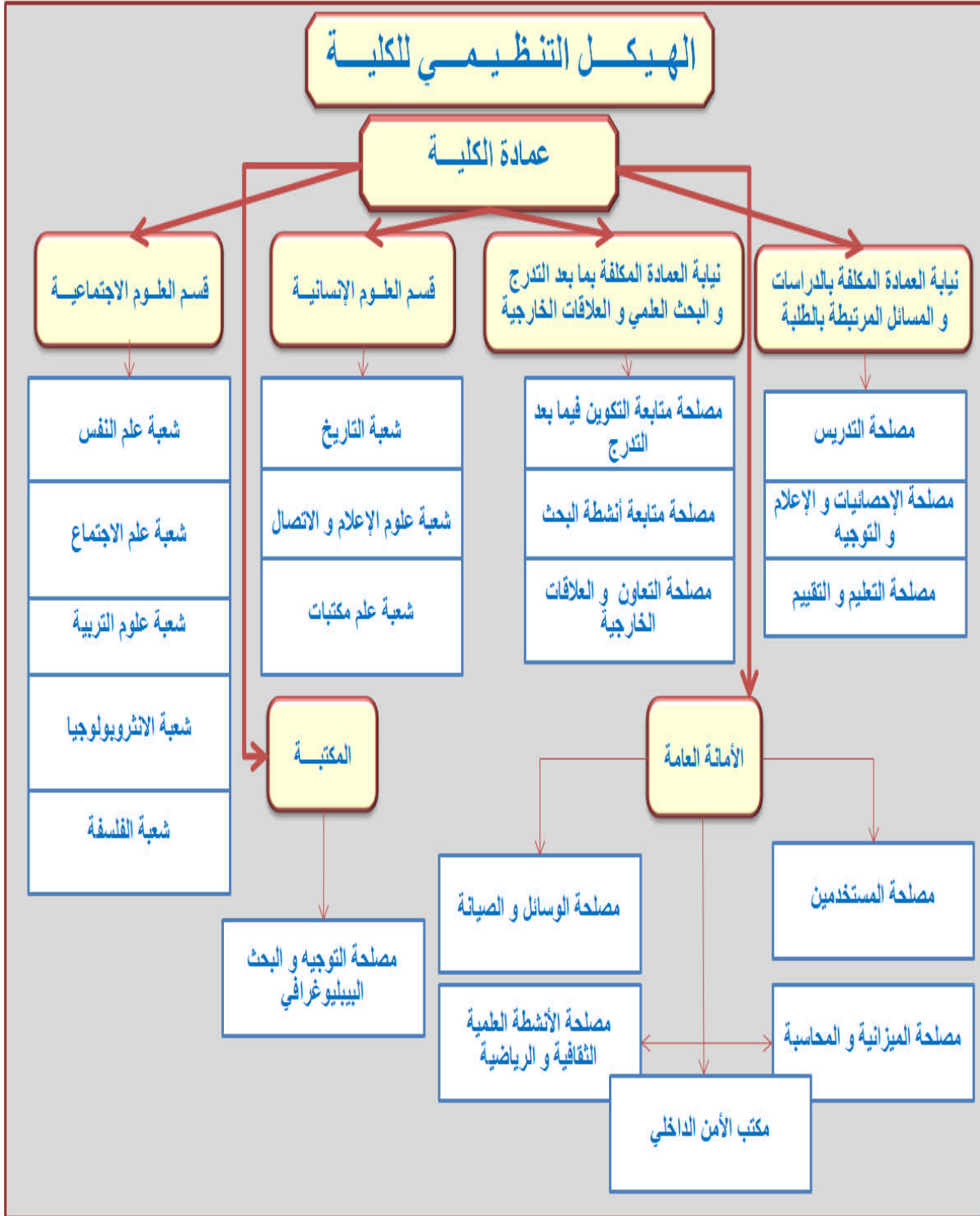
			لتأدية عملي	
16			أعتمد في تنسيق عملي على موقع الجامعة أو الكلية	
17			تشجع الجامعة عملية التعامل بالإنترنت في إدارتها	
18			أصل إلى المعلومات بسرعة بفضل تكنولوجيا المعلومات	
19			تعتمد الجامعة على برامج الحماية فيما يخص معلوماتها على الموقع	
20			تسعى الجامعة إلى اتباع خطط واضحة لتسهيل عملية الإتصال الإلكتروني بالجامعة	
21			يؤدي استخدام تكنولوجيا المعلومات إلى تمكين الموارد البشرية	
22			تقوم الجامعة بتحديث معلومات الموقع بشكل مستمر	
23			يساعد استخدام تكنولوجيا المعلومات على الإبداع في مجالات عملي	

			الرقم	العبرة
			المحور الأول : تحديد الأجور المناسبة	
24			أنا راض على الأجر الذي أتقاضاه	
25			تقدم لي الجامعة التعويضات المناسبة في الحالات المرضية	
26			هناك عدالة في تقديم الأجور لكل حسب عمله	
27			أتلقي مكافآت مناسبة على عملي المنجز	
			المحور الثاني : ظروف العمل الآمنة و الصحية	
28			تتوفر لدى الجامعة المعدات وأجهزة الوقاية اللازمة للتقليل من حوادث العمل	

			يتم فحص معدات الوقاية بشكل مستمر وأمن	29
			تقوم الجامعة بحملات تحسيسية للتأكيد على أهمية الأمن والسلامة داخل المنظمة	30
			تعمل الجامعة على عقد إتفاقيات مع مختلف الهيئات والجهات المختصة في الأمن والوقاية	31
			تستخدم الجامعة التأمين الصحي لأسر العاملين دون إستثناءات	32
			تهتم الجامعة بحياة الأفراد كعنصر مهم من عناصر الإنتاج	33
			المحور الثالث: الظروف الفيزيائية	
			أملك جهاز مكيف في مكتبي الخاص	34
			توجد فتحات التهوية اللازمة في مكتبك	35
			أحصل على الإضاءة المناسبة داخل المكتب	36
			أحس بوجود ضوضاء في مكان عملي	37
			يعتبر مكان عملي مصدرا للرطوبة	38
			المحور الرابع : الترقية و التقدم في الوظيفة	
			تقدم الجامعة الترقية في الوقت المناسب ولمن يستحقها	39
			تقوم الجامعة بمنح الترقيات للأفراد العاملين على أسس و معايير واضحة	40
			يوجد توافق بين مؤهلاتي العلمية وقدراتي الشخصية للحصول على الترقية في عملي	41
			أرى ان فرص الترقية و التقدم الوظيفي التي تقدمها الجامعة واضحة	42
			المحور الخامس :الإندماج الإجتماعي و العلاقات الإجتماعية	
			تتسع دائرة علاقاتي بالآخرين	43

			أحرص دائما على التواصل مع زملائي بطريقة جيدة	44
			أتلقي التقدير والإحترام المتبادل مع زملائي في العمل	45
			أحس دائما بالراحة و الهدوء أثناء تواجدي مع زملاء العمل	46
			أشعر بالرضا الداخلي تجاه علاقاتي مع الاخرين	47
المحور السادس: تنمية القدرات و المهارات الانسانية				
			توفر لي الجامعة فرص التزود بالمعارف العلمية الجديدة(بيئة العمل مشجعة على النمو والتعلم الذاتي)	48
			أحصل على درجة متميزة في الاداء دائما	49
			ألتزم دائما بالتسجيل في دورات التنمية المهنية والتطوير الذاتي التي توفرها الجامعة	50
			أستطيع أن أعتد على طرق جديدة و التي تساهم في تحسين ادائي للعمل	51

الملحق رقم (3): الهيكل التنظيمي للكلية :



ملخص الدراسة :

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على العلاقة بين الإدارة الإلكترونية و جودة الحياة الوظيفية لدى الموظفين في كلية العلوم الإنسانية و الإجتماعية بجامعة محمد خيضر بسكرة، حيث إفتترضت الباحثة وجود علاقة بين الإدارة الإلكترونية و جودة الحياة الوظيفية لدى الموظفين في كلية العلوم الإنسانية و الإجتماعية بجامعة محمد خيضر بسكرة.

وللتأكد من هذه الفرضيات إعتدنا في هذه الدراسة على المنهج الوصفي مع استعمال الإستماراة كأداة أساسية لجمع البيانات ، حيث ، حيث تكونت عينة الدراسة من (30) موظف في كلية العلوم الإنسانية و الإجتماعية ،إعتدنا في تحليل نتائج الدراسة على الحزمة الإحصائية للعلوم الإجتماعية (spss) وذلك لحساب معامل الارتباط بيرسون ،والمتوسط الحسابي، والإنحراف المعياري والنسب المئوية،حيث توصلنا من خلال دراستنا هذه إلى النتائج التالية :

1 - توجد علاقة إرتباطية بين الإدارة الإلكترونية و جودة الحياة الوظيفية لدى الموظفين في كلية العلوم الإنسانية و الإجتماعية بجامعة محمد خيضر بسكرة.

2 -توجدعلاقة إرتباطية بين إنجاز العمل إلكترونيا و جودة الحياة الوظيفية لدى الموظفين في كلية العلوم الإنسانية و الإجتماعية بجامعة محمد خيضر بسكرة.

3_توجد علاقة إرتباطية بين إستخدام وسائل الإ اتصال الإلكتروني و جودة الحياة الوظيفية لدى الموظفين في كلية العلوم الإنسانية و الإجتماعية بجامعة محمد خيضر بسكرة.

Résumé de l'étude

Cette étude vise à identifier la relation entre la direction électronique et la qualité de la carrière

Le personnel de la Faculté des sciences humaines et sociales à l'Université de Mohamed KHIDER Biskra, où le chercheur suppose une relation entre la direction électronique et la qualité de carrière

Le personnel de la Faculté des sciences humaines et sociales à l'Université de Mohamed KHIDER Biskra.

Pour que ces hypothèses sont adoptées dans cette étude, l'approche descriptive avec l'utilisation de la forme comme un outil essentiel pour la collecte de données, où, où l'échantillon de l'étude comprenait 30 employés de la Faculté des sciences humaines et sociales, adoptée dans l'analyse des résultats de l'étude sur le paquet statistique pour les sciences sociales (SPSS) de manière à calculer le coefficient de corrélation de Pearson, et la moyenne arithmétique, écart-type et pourcentages, d'où nous venons par cette étude, les résultats suivants:

1 - Il existe une corrélation entre la direction électronique et la qualité de la vie fonctionnelle du personnel de la Faculté des sciences humaines et sociales à l'Université de Mohamed KHIDER Biskra.

2 - il existe une corrélation entre le travail est effectué par voie électronique et la qualité de la carrière du personnel de la Faculté des sciences humaines et sociales à l'Université de Mohamed KHIDER Biskra.

3_ il existe une corrélation entre l'utilisation des moyens de communication électronique seulement, et la qualité de la carrière du personnel de Faculté des sciences humaines et sociales à l'Université de Mohamed KHIDER Biskra.