



جامعة عين تموشنت بلحاج بوشعيب
Ain Témouchent University Belhadj Bouchaib



كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
قسم علوم التسيير
التخصص: إدارة أعمال

الموضوع

دور الادارة الالكترونية في تحقيق الرضا الوظيفي

دراسة ميدانية بمستشفى الدكتور بن زرجب بولاية عين تموشنت

مذكرة مقدمة للحصول على شهادة ماستر أكاديمي

إعداد الطالبين :

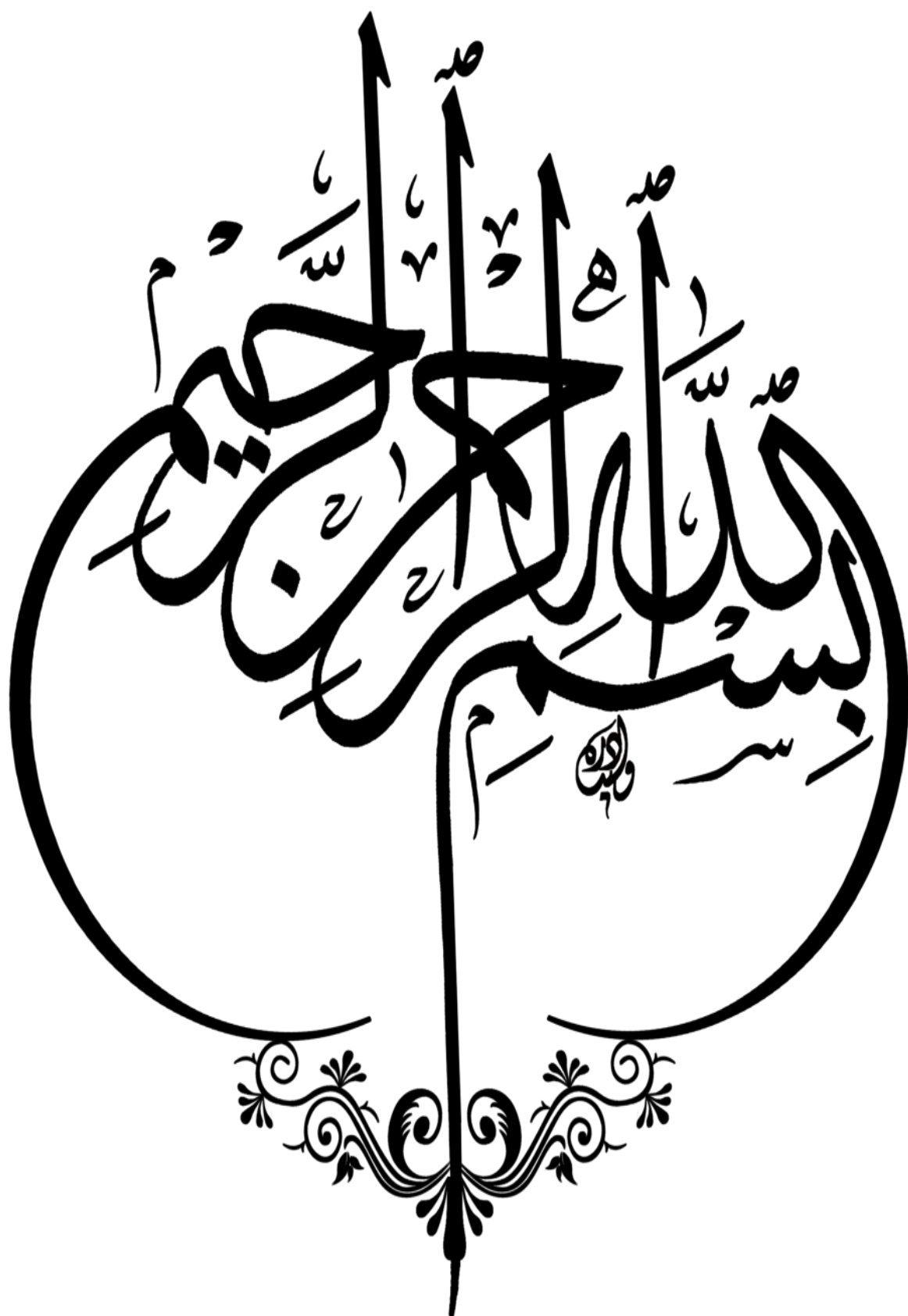
بطواف بوعزة

شعبي قدور رحمه الله

مقدمة أمام لجنة المناقشة المكونة من:

رئيسا	توزان أحمد	الأستاذ (ة): الاسم واللقب
مشرفا	بن سليمان نجيب	الأستاذ (ة): الاسم واللقب
ممتحنا	نايت إبراهيم بوسعد	الأستاذ (ة): الاسم واللقب

السنة الجامعية 2024-2025



شكر وتقدير

قال الله تعالى:

﴿لَئِنْ شَكَرْتُمْ لَأَزِيدَنَّكُمْ﴾ [إبراهيم: 7]

وقال رسول الله صلى الله عليه وسلم:

"لا يشكر الله من لا يشكر الناس:"

الحمد لله الذي منّ علينا بإتمام هذا العمل، ووفقنا بعونه وتوفيقه، فله الحمد أولاً وآخراً.

وإقراراً بفضل أهل الفضل، نتوجه بجزيل الشكر وعظيم التقدير إلى الأستاذ المشرف الدكتور بن سليمان نجيب، لما قدّمه من توجيهات دقيقة وملاحظات بناءة كان لها الأثر البالغ في توجيه مسار هذا البحث وإخراجه في صورته النهائية، فجزاه الله عنا خير الجزاء.

كما نعبر عن خالص امتناننا لأساتذة قسم إدارة الأعمال على ما قدّموه لنا من دعم علمي متواصل، وللجنة المناقشة الموقرة التي تكرمت بقبول مناقشة هذا العمل وتحملت عناء مراجعته وتقييمه.

ولا يفوتنا أن نتقدم بجزيل الشكر والعرفان إلى كافة الإطارات والموظفين بمستشفى الدكتور بن زرجب على تعاونهم المثمر ومساهمتهم القيّمة في توفير المعلومات والبيانات التي دعمت هذا البحث.

كما نخص بالشكر كل من قدّم لنا الدعم والمؤازرة، وساهم من قريب أو بعيد في تيسير هذا العمل، سائلين المولى عز وجل أن يجعل هذا الجهد نافعا لكل من يرجع إليه، وأن يثيب كل من أعاننا خير الجزاء.

الإهداء

الحمد لله رب العالمين والصلاة والسلام على أشرف المرسلين سيدنا محمد وعلى إله وصحبه ومن اتبعهم الى يوم الدين

اهدي ثمرة جهدي المتواضع الى الذي قال فيهما الله عز وجل: "وقل ربي ارحمهما كما ربياني صغيرا."

الى الوالدين الكريمين

الى كل عائلتي واصدقائي

الى كل من يحمل ولو ذرة حب الله ورسوله محمد صل الله عليه وسلم

بوعزة

الإهداء

الحمد لله رب العالمين، والصلاة والسلام على أشرف الخلق والمرسلين، سيدنا محمد، وعلى آله وصحبه أجمعين، ومن تبعهم بإحسان إلى يوم الدين.

إلى من قال فيهما رب العالمين:

﴿وَقُلْ رَبِّ ارْحَمْهُمَا كَمَا رَبَّيَانِي صَغِيرًا﴾

إلى نبع الحنان، وسندي في هذه الحياة،

إلى الوالدين الكريمين

إلى عائلي وأصدقائي الذين كانوا لي عونًا وسندًا في كل المراحل.

إلى كل من يحمل في قلبه حب الله ورسوله محمد ﷺ.

أهدي هذا العمل المتواضع، سائلًا المولى عز وجل أن يتقبله خالصًا لوجهه الكريم، وأن يجعله نافعًا مباركًا.

قدور رحمه الله

ملخص الدراسة

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة دور الإدارة الإلكترونية في تحقيق الرضا الوظيفي لدى موظفي مستشفى الدكتور بن زرجب بعين تموشنت. اتبع البحث المنهج الوصفي التحليلي، حيث تم جمع البيانات وتحليلها إحصائياً لاختبار الفرضيات باستخدام مجموعة من الاسبيانات التي وزعت على عين قدرها 40 موظف من المستشفى. أظهرت النتائج قبول الفرضيات البديلة التي تؤكد وجود علاقة ذات دلالة إحصائية قوية بين مدى استخدام الأجهزة والبرمجيات في الإدارة الإلكترونية ومستوى الرضا الوظيفي ($r=0.568$ ، $\text{Sig}=0.00$)، وكذلك بين استخدام الشبكات الإلكترونية ومستوى الرضا الوظيفي ($r=0.385$ ، $\text{Sig}=0.01$). كما بينت الدراسة وجود ارتباط متوسط إيجابي بين فعالية نظم المعلومات ومستوى الرضا الوظيفي ($r=0.419$ ، $\text{Sig}=0.07$) رغم عدم تحقيق المعنوية التقليدية، بينما لم تُظهر العلاقة بين كفاءة العنصر البشري في تطبيق الإدارة الإلكترونية والرضا الوظيفي دلالة إحصائية قوية ($r=0.191$ ، $\text{Sig}=0.2$). وأظهر تحليل الانحدار الخطي المتعدد أن متغير مدى استخدام الأجهزة والبرمجيات هو العامل الوحيد الذي يؤثر بشكل معنوي على الأداء الوظيفي ($\text{Beta}=0.478$ ، $\text{Sig}=0.006$)، في حين لم تساهم الشبكات الإلكترونية ونظم المعلومات بشكل معنوي. تستند هذه النتائج إلى تحليل إحصائي دقيق باستخدام معاملات ارتباط بيرسون واختبار الانحدار، وتعززها دراسات سابقة أكدت أهمية التحول الرقمي في تحسين بيئة العمل ورضا الموظفين.

الكلمات المفتاحية: الإدارة الإلكترونية، الرضا الوظيفي، الأجهزة والبرمجيات، الشبكات الإلكترونية، نظم المعلومات، مستشفى الدكتور بن زرجب، عين تموشنت.

Absract :

This study aimed to explore the role of electronic management in achieving job satisfaction among employees at Dr. Benzerjeb Hospital in Aïn Témouchent. The research followed a descriptive-analytical methodology, with data collected and statistically analyzed to test the hypotheses using a set of questionnaires distributed to a sample of 40 hospital employees. The results supported the alternative hypotheses, confirming a statistically significant and strong relationship between the use of hardware and software in electronic management and job satisfaction ($r=0.568$, $\text{Sig}=0.00$), as well as between the use of electronic networks and job satisfaction ($r=0.385$, $\text{Sig}=0.01$). The study also revealed a moderately positive correlation between the effectiveness of information systems and job satisfaction ($r=0.419$, $\text{Sig}=0.07$), despite not achieving conventional statistical significance. However, the relationship between human resource efficiency in applying electronic management and job satisfaction did not show strong statistical significance ($r=0.191$, $\text{Sig}=0.2$). Multiple linear regression analysis indicated that the extent of hardware and software use is the only variable that significantly influences job performance ($\text{Beta}=0.478$, $\text{Sig}=0.006$), whereas electronic networks and information systems did not contribute significantly. These findings are based on rigorous statistical analysis using Pearson correlation coefficients and regression testing, and are supported by previous studies highlighting the importance of digital transformation in enhancing work environments and employee satisfaction.

Keywords: Electronic management, job satisfaction, hardware and software, electronic networks, information systems, Dr. Benzerjeb Hospital, Aïn Témouchent.

قائمة

المحتويات

I.....	شكر
II.....	اهداء
V.....	ملخص الدراسة
IX.....	قائمة المحتويات
6.....	قائمة الجداول والاشكال
أ.....	مقدمة

الفصل الأول: مدخل نظري حول الإدارة الالكترونية و الرضا الوظيفي

2.....	تمهيد
3.....	المبحث الأول : الاطار المفاهيمي للإدارة الالكترونية
3.....	المطلب الأول : التطور التاريخي و مراحل التحول للإدارة الالكترونية
5.....	المطلب الثاني : مفهوم الإدارة الالكترونية و أهميتها و وظائفها
11.....	المطلب الثالث : مبادئ و عناصر الإدارة الالكترونية و خصائصها
14.....	المبحث الثاني : مدخل نظري حول الرضا الوظيفي
14.....	المطلب الأول : مفهوم و أهمية الرضا الوظيفي
14.....	الفرع الأول : تعريف الرضا الوظيفي :
16.....	الفرع الثاني : أهمية الرضا الوظيفي
16.....	المطلب الثاني : مسببات الرضا الوظيفي و اساسياته
16.....	الفرع الأول : مسببات الرضا الوظيفي
17.....	الفرع الثاني : مظاهر الرضا الوظيفي

18	الفرع الثالث : قياس الرضا الوظيفي
19	الفرع الرابع: العوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي
23	المطلب الثالث: متطلبات الإدارة الالكترونية في تحقيق الرضا الوظيفي
25	المبحث الثالث : الدراسات التطبيقية.....
25	المطلب الأول : الدراسات العربية و المحلية
30	المطلب الثاني : الدراسات الأجنبية
32	المطلب الثالث : التعقيب على الدراسات.....
33	خلاصة الفصل الأول

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية

35	تمهيد
36	المبحث الأول : البطاقة التعريفية للمؤسسة الإستشفائية الدكتور بن زرجب
36	المطلب الأول : التعريف بالمؤسسة الإستشفائية.....
38	المطلب الثاني : الهيكل التنظيمي للمؤسسة محل الدراسة.....
43	المبحث الثاني : الطريقة و الأدوات
43	المطلب الأول: منهج وأدوات جمع البيانات
45	المطلب الثالث : مجتمع وعينة الدراسة.....
46	المبحث الثالث : تحليل النتائج ومناقشتها
46	المطلب الأول : تحليل البيانات الشخصية.....
50	المطلب الثاني: اختبار صدق وثبات أداة الدراسة وتحليل البيانات
62	المطلب الثالث: اختبار الفرضيات و تحليل النتائج

69	 خلاصة
72	 الخاتمة
76	 قائمة المراجع
81	 قائمة الملاحق

قائمة الجداول والأشكال

قائمة الجداول

رقم الجدول	عنوان الجدول	الصفحة
1	سلم ليكارت الخماسي	44
2	عينة الدراسة	45
3	يمثل توزيع افراد العينة حسب الجنس	46
4	توزيع افراد العينة حسب الفئة العمرية	47
5	توزيع افراد العينة حسب المستوى التعليمي	48
6	توزيع افراد العينة حسب الخبرة	49
7	معامل الارتباط بيرسون لعبارات المحور الأول (الإدارة الالكترونية)	51
8	معامل الارتباط بيرسون لعبارات المحور الثاني (الرضا الوظيفي)	53
9	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية المتعلقة بالبعد الفرعي الأول	54
10	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية المتعلقة بالبعد الفرعي الثاني	56
11	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية المتعلقة بالبعد الفرعي الثالث	57
12	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية المتعلقة بالبعد الفرعي الرابع	58
13	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية المتعلقة بالمحور الثاني (الرضا الوظيفي)	60
14	نتائج تحليل معامل الارتباط بيرسون للفرضية الفرعية الاولى	62
15	نتائج تحليل معامل الارتباط بيرسون للفرضية الفرعية الثانية	63
16	نتائج تحليل معامل الارتباط بيرسون للفرضية الفرعية الثالثة	64
17	نتائج تحليل معامل الارتباط بيرسون للفرضية الفرعية الرابعة	65

18	نتائج تحليل الانحدار الخطي المتعدد للفرضية الفرعية الخامسة.	66
----	---	----

قائمة الاشكال

الرقم	عنوان الشكل	الصفحة
1	الهيكل التنظيمي للمؤسسة الاستشفائية " د. بن زرجب	38
2	توزيع افراد العينة حسب الجنس	46
3	توزيع افراد العينة حسب الفئة العمرية	47
4	توزيع افراد العينة حسب المستوى التعليمي	48
5	توزيع افراد العينة حسب الخبرة	49

المقدمة

في ظل التطور التكنولوجي السريع والتحول الرقمي الذي يشهده العالم، أصبحت الإدارة الإلكترونية ضرورة لتحسين الأداء الوظيفي وتطوير بيئة العمل في المؤسسات المختلفة، لا سيما في المؤسسات الاستشفائية التي تتطلب إدارة فعالة لضمان تقديم خدمات صحية ذات جودة عالية. وتعد الإدارة الإلكترونية نظامًا حديثًا يعتمد على استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في إنجاز العمليات الإدارية، مما يساهم في تسريع الإجراءات، تقليل الأخطاء، وتعزيز الشفافية والكفاءة داخل المؤسسة.

وفي هذا السياق، يبرز مفهوم الرضا الوظيفي كأحد العوامل الأساسية التي تؤثر على أداء الموظفين واستمراريتهم في العمل، حيث يعكس مدى ارتياح الأفراد في بيئة عملهم ورضاهم عن السياسات الإدارية المعتمدة. وبالتالي، فإن اعتماد الإدارة الإلكترونية يمكن أن يلعب دورًا محوريًا في تحسين مستوى الرضا الوظيفي من خلال تسهيل العمل، تقليل العبء الإداري، وتحسين بيئة العمل.

وبالنظر إلى أهمية الموضوع، جاءت هذه الدراسة لتسلط الضوء على دور الإدارة الإلكترونية في تحقيق الرضا الوظيفي من خلال دراسة حالة المؤسسة الاستشفائية الدكتور بن زرجب بعين تموشنت، باعتبارها إحدى المؤسسات الصحية التي تعتمد على الإدارة الحديثة في تسيير عملياتها اليومية.

انطلاقًا مما سبق، يمكن طرح الإشكالية التالية:

"إلى أي مدى تساهم الإدارة الإلكترونية في تحقيق الرضا الوظيفي لدى العاملين في المؤسسة الاستشفائية الدكتور بن زرجب بعين تموشنت؟"

الأسئلة الفرعية

1. هل يؤثر استخدام الأجهزة والبرمجيات في الإدارة على الرضا الوظيفي في المستشفى ؟
2. هل يؤثر استخدام الشبكات الإلكترونية على الرضا الوظيفي لدى العاملين في المستشفى ؟
3. هل تؤثر فعالية نظم المعلومات المستخدمة في الإدارة على الرضا الوظيفي لدى العاملين في المستشفى ؟

4. هل تؤثر كفاءة العنصر البشري المساهم في الإدارة الإلكترونية على الرضا الوظيفي لدى العاملين في المستشفى ؟

الفرضيات :

الفرضية العامة

" تسهم الإدارة الإلكترونية بأبعادها المختلفة في تحقيق الرضا الوظيفي لدى العاملين في مستشفى بن زرجب بعين تموشنت.

الفرضيات الفرعية:

1. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين مدى استخدام الأجهزة والبرمجيات في الإدارة الإلكترونية ومستوى الرضا الوظيفي لدى العاملين في مستشفى بن زرجب.
2. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين استخدام الشبكات الإلكترونية داخل المستشفى ومستوى الرضا الوظيفي لدى العاملين.
3. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين فعالية نظم المعلومات المستخدمة في الإدارة الإلكترونية ومستوى الرضا الوظيفي لدى العاملين.
4. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين كفاءة العنصر البشري في تطبيق الإدارة الإلكترونية ومستوى الرضا الوظيفي لدى العاملين.
5. تختلف درجة الرضا الوظيفي لدى العاملين في مستشفى بن زرجب باختلاف مستوى تبني أبعاد الإدارة الإلكترونية مجتمعة (الأجهزة والبرمجيات، الشبكات، نظم المعلومات، العنصر البشري).

أهمية الدراسة

- الأهمية النظرية :تساهم هذه الدراسة في إثراء الأدبيات العلمية حول الإدارة الإلكترونية وأثرها على الرضا الوظيفي، خاصة في المؤسسات الاستشفائية.
- الأهمية التطبيقية :تقدم نتائج الدراسة توصيات عملية يمكن أن تساعد صناع القرار في المؤسسات الصحية على تحسين بيئة العمل من خلال تبني الإدارة الإلكترونية.

أهداف الدراسة

1. التعرف على مفهوم الإدارة الإلكترونية وأهميتها في المؤسسات الاستشفائية.
2. دراسة العوامل المؤثرة على الرضا الوظيفي للعاملين في المؤسسة الاستشفائية الدكتور بن زرجب.
3. تحليل أثر الإدارة الإلكترونية على مستوى الرضا الوظيفي داخل المؤسسة.
4. تقديم مقترحات لتحسين فعالية الإدارة الإلكترونية وتعزيز الرضا الوظيفي في المؤسسات الصحية.

أسباب اختيار الموضوع

• أسباب موضوعية:

- ندرة الدراسات التي تتناول العلاقة بين الإدارة الإلكترونية والرضا الوظيفي في المؤسسات الاستشفائية الجزائرية.
- أهمية تحسين بيئة العمل في المؤسسات الصحية لضمان تقديم خدمات ذات جودة عالية.
- الحاجة إلى تعزيز استخدام التكنولوجيا الحديثة في الإدارة الصحية.

• أسباب ذاتية:

- اهتمام الباحث بموضوع الإدارة الإلكترونية وتأثيرها على بيئة العمل.
- الرغبة في المساهمة العلمية في تطوير أداء المؤسسات الاستشفائية من خلال البحث العلمي.
- الاطلاع المسبق على بعض التحديات التي تواجه الموظفين في المؤسسات الصحية من حيث الإجراءات الإدارية.

منهج الدراسة

تعتمد هذه الدراسة على **المنهج الوصفي** ، حيث سيتم: تقديم تعريف شامل لمفهوم الإدارة الإلكترونية والرضا الوظيفي، و دراسة العلاقة بين تطبيق الإدارة الإلكترونية ومستوى الرضا الوظيفي في المؤسسة قيد الدراسة. كما سيتم استخدام أدوات بحث مثل الاستبيان والمقابلات لجمع البيانات من العاملين في المؤسسة وتحليلها باستخدام الأساليب الإحصائية المناسبة.

صعوبات الدراسة

1. صعوبة الحصول على البيانات الدقيقة بسبب عدم توفر بعض المعلومات الخاصة بأنظمة الإدارة الإلكترونية داخل المؤسسة.
2. التحديات المتعلقة بالتجاوب مع الاستبيانات، حيث قد يتردد بعض الموظفين في تقديم إجابات دقيقة حول مدى رضاهم عن العمل.
3. إمكانية وجود مقاومة للتغيير من قبل بعض الفئات داخل المؤسسة، مما قد يؤثر على تحليل أثر الإدارة الإلكترونية.
4. القيود الزمنية والمادية التي قد تؤثر على جمع وتحليل البيانات بالشكل المطلوب.

الفصل الأول:

مدخل نظري حول الإدارة
الالكترونية و الرضا الوظيفي

تمهيد:

تعد الإدارة الإلكترونية من أبرز التحولات الحديثة في المجال الإداري، حيث تساهم في تحسين الأداء وتبسيط الإجراءات داخل المؤسسات. ومع التطورات التكنولوجية المتسارعة، أصبح الاعتماد على الأنظمة الرقمية ضرورة لتعزيز الكفاءة والشفافية. من ناحية أخرى، يشكل الرضا الوظيفي عاملاً أساسياً في تحقيق استقرار الموظفين ورفع إنتاجيتهم، إذ يرتبط بمستوى التحفيز والبيئة التنظيمية. يهدف هذا الفصل إلى تقديم إطار نظري لمفهوم الإدارة الإلكترونية، أسسها ومجالات تطبيقها، بالإضافة إلى استعراض مفهوم الرضا الوظيفي، محدّداته وانعكاساته على بيئة العمل. كما يتناول العلاقة المحتملة بين الإدارة الإلكترونية والرضا الوظيفي، استناداً إلى الأدبيات السابقة والنظريات ذات الصلة. و عليه تم تقسيم هذا الفصل الى :

- المبحث الأول : الاطار المفاهيمي للإدارة الإلكترونية
- المبحث الثاني : مدخل نظري حول الرضا الوظيفي
- المبحث الثالث : الدراسات التطبيقية

المبحث الأول : الاطار المفاهيمي للإدارة الالكترونية

أصبحت الإدارة الإلكترونية ضرورة ملحة في ظل التطورات التكنولوجية المتسارعة، حيث تسهم في تحسين كفاءة العمل وتبسيط الإجراءات داخل المؤسسات. فهي تعكس تحولاً جوهرياً في أساليب الإدارة التقليدية، مما يعزز سرعة اتخاذ القرار وتقديم الخدمات بفعالية. كما تساهم في تعزيز الشفافية وتحقيق التفاعل الفعال بين مختلف الأطراف داخل المنظمة وخارجها. و للتفصيل أكثر في هذا المفهوم الحديث نتطرق في المبحث الى ثلاثة مطلب الأول بعنوان التطور التاريخي و مراحل التحول للإدارة الالكترونية ثم المطلب الثاني بعنوان مفهوم الإدارة الالكترونية و أهميتها و وظائفها ثم المطلب الثالث مبادئ و عناصر الإدارة الالكترونية و خصائصها.

المطلب الأول : التطور التاريخي و مراحل التحول للإدارة الالكترونية

أدى التطور السريع في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات إلى ظهور نموذج جديد لإدارة المنافسة، ونمط حديث في الإدارة يتحدى النظم البيروقراطية التقليدية بهدف تحسين كفاءة الأداء وجودة الخدمات، خاصة مع الطفرة النوعية التي شهدتها التجارة الإلكترونية وانتشار الإنترنت. وقد أصبح هذا النموذج يُعرف بالإدارة الإلكترونية. وفيما يلي أبرز المراحل التي مرت بها هذه الإدارة¹.

بدأت ملامح الإدارة الإلكترونية في الظهور منذ ستينيات القرن الماضي، عندما قامت شركة IBM بابتكار مصطلح "معالج الكلمات" ضمن وظائف طابعتها الكهربائية، بهدف لفت انتباه الإدارات المكتبية إلى إمكانيات هذه الطابعات عند ربطها بالحواسيب واستخدام معالج الكلمات. وقد ظهر أول دليل عملي على أهمية هذا الابتكار عام 1964، عندما أطلقت الشركة جهازاً باسم (MT/ST) الشريط الممغنط جهاز الطباعة المختار)، والذي مكّن المستخدمين من تخزين النصوص على شريط ممغنط، مما أتاح إمكانية إعادة طباعة نفس الرسائل مع إمكانية تخصيصها بإضافة اسم وعنوان المستلم. ساهمت هذه التقنية في تسهيل عمليات المراسلة وتقليل الجهد، لا سيما عند الحاجة إلى إرسال نفس الرسالة إلى عدد كبير من المستلمين².

¹وليد حسيني، الإدارة الالكترونية و طبيعة خدمات المرفق العمومي دراسة حالة بلدية المسيلة ولاية المسيلة من أكتوبر 2018 الى أكتوبر 2019، أطروحة دكتوراه في علوم الاعلام و الاتصال تخصص اتصال تنظيمي، جامعة الجزائر 3، الجزائر، 2019-2020/ص69.

²ياسين سعد غالب، الإدارة الإلكترونية وأفاق تطبيقاتها العربية، المملكة العربية السعودية، معهد الإدارة العامة، 2005، ص03.

مع مرور الوقت، شهد المجال الإداري تطورات متسارعة في توظيف التكنولوجيا، حيث بات يُنظر إلى الإدارة الإلكترونية باعتبارها تطورًا طبيعيًا في ظل التنافس المتزايد بين المؤسسات والرغبة في تحسين الخدمات وتقليل التكاليف. وقد تم استخدام مصطلحات مثل "الإدارة الرقمية"، "إدارة الحكومة الإلكترونية"، و"الإدارة الإلكترونية" لوصف هذا النهج الإداري الجديد¹.

وترى بعض الدراسات أن الاهتمام بالإدارة الإلكترونية تزايد مع توجه الحكومات نحو تحقيق الشفافية في التعاملات وتعزيز استخدام التكنولوجيا الرقمية لتحقيق أهداف التنمية الاقتصادية والاجتماعية والسياسية. وبهذا، فإن الإدارة الإلكترونية تُعدّ امتدادًا لمفاهيم الثورة الرقمية، إذ تساهم في دخول المجتمعات عصر المعرفة، ولها تأثيرات جوهرية على كيفية تفاعل الأفراد، والعمل، والتواصل الاجتماعي في مختلف أنحاء العالم.

بناءً على ما سبق، يمكن القول إن الإدارة الإلكترونية نشأت نتيجة التطورات التقنية الحديثة التي فرضتها ثورة المعلومات، ما أدى إلى تحول جوهري في أساليب الإدارة التقليدية، حيث أصبحت العلاقة بين المواطن والمؤسسات تعتمد على وسائل تكنولوجيا متقدمة، وربط الإدارات العامة والوزارات بأنظمة إلكترونية تسهل تقديم الخدمات وإنجاز المهام بكفاءة أكبر.

في البداية، كان تطبيق الإدارة الإلكترونية محدودًا ويعتمد على استخدام بعض برامج الحاسوب للأغراض الإحصائية وتحليل الموازنات الحكومية، لكن الاستخدام الرسمي لهذه التكنولوجيا بدأ بالظهور بشكل أوضح في أواخر عام 1995 في ولاية فلوريدا الأمريكية، حيث تم تطبيقها في هيئة البريد المركزي. ويعكس مفهوم الإدارة الإلكترونية إمكانية حصول الأفراد على الخدمات من خلال الحاسوب دون الحاجة إلى زيارة المؤسسات الحكومية.

مع تطور التقنيات، أصبحت الإدارة الإلكترونية إحدى ركائز العمل الحكومي الحديث، حيث تبنت العديد من الدول هذا النهج، مثل الولايات المتحدة الأمريكية التي كانت من أوائل الدول التي أطلقت مبادرات

¹ عشور عبد الكريم، دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية والجزائر، رسالة ماجستير في العلوم السياسية، تخصص الديمقراطية و الرشادة، جامعة قسنطينة، كلية الحقوق والعلوم السياسية، قسم العلوم السياسية والعلاقات الدولية، 2009-2010، ص12.

في هذا المجال، تبعتها المملكة المتحدة والنمسا خلال العقد الأخير من القرن العشرين. وقد ساهمت هذه التحولات في تعزيز كفاءة الإدارات الحكومية، وتمكينها من تقديم خدماتها بطرق أكثر تطوراً وفعالية¹.

المطلب الثاني : مفهوم الإدارة الالكترونية و أهميتها و وظائفها

الفرع الأول: تعريف الإدارة الالكترونية

على الرغم من الانتشار الواسع لمصطلح الإدارة الإلكترونية في العصر الحديث، واعتباره توجهًا حديثًا في الإدارة المعاصرة، إلا أنه لم يتم الاتفاق على تعريف دقيق وموحد لهذا المفهوم بين الباحثين. فكل تعريف يعكس وجهة نظر الباحث أو المختص وفقًا لمجال اختصاصه. وفيما يلي بعض التعريفات المطروحة لهذا المصطلح:

الإدارة الإلكترونية هي استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، خاصة شبكة الأنترنت وشبكات الأعمال في العمليات الإدارية، بغية تحسين العملية الإنتاجية، وزيادة فعالية أداء الإدارة .²

هي عملية ميكنة الجميع مهام الإدارة، بالاعتماد على تكنولوجيات المعلومات للوصول إلى تحقيق أهداف الإدارة .³

هي استخدام تكنولوجيا المعلومات الرقمية في إنجاز الخدمات و المعاملات الإدارية، كما تعبر عن قدرة القطاعات الحكومية على تقديم الخدمات والمعلومات المطلوبة للمواطنين. والمستفيدين بالوسائل الإلكترونية الحديثة.⁴

¹ عيد بن معال العمري، المتطلبات الإدارية والأمنية لتطبيق الإدارة الإلكترونية دراسة مسحية على المؤسسة العامة للموانئ، رسالة ماجستير، أكاديمية نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض، 2003، ص14.

² محمد عمر أحد الإدارة الإلكترونية (الأردن اعمال دار المسودة 2008، ص 42

³ علاء السالمي اللهم إدارة المعلومات (القاهرة المؤسسة العربية للتنمية الإدارية 2003، ص 135

⁴ ماحد راغب الحلوة تعليم الإدارة العامة ، الإسكندرية الدار الجامعية الجديدة، 2007 ، ص 48.49

هي إستراتيجية إدارية لعصر المعلومات، تعمل على تحقيق خدمات أفضل للمواطنين وللمؤسسات، مع استغلال أمثل المصادر المعلومات من خلال توظيف الموارد الإدارية والبشرية المتاحة في إطار حديث من أجل استغلال أمثل للوقت والمال والجهد، تحقيقاً للأهداف الإدارية وبالجودة المطلوبة.¹

هي منهجية جديدة ومتطورة في الإدارة، تقوم على الاستيعاب الشامل والاستخدام الواعي والاستثمار الإيجابي لتقنيات المعلومات والاتصالات في ممارسة الوظائف الأساسية للإدارة وتسهم الإدارة الإلكترونية في تحسين أداء خدمات الإدارة وبناء القدرات التنافسية الفعالة للمنظمات المعاصرة، وبذلك انتقلت الإدارة من النمط التقليدي المكلف للوقت والمال والجهد إلى النمط الحديث الذي يتميز بالكفاءة والسرعة والمرونة بتطبيق أفكار الإدارة الإلكترونية التي تركز على مبدأ " الوقت هو المورد الأكثر حيوية، والآنية بتنفيذ وظائف الإدارة في الوقت المناسب " .²

بشكل أكثر دقة فإن مصطلح الإدارة الإلكترونية يعني الانتقال من إنجاز المعاملات الإدارية، وتقديم الخدمات العامة من الطريقة التقليدية اليدوية إلى الشكل الإلكتروني من أجل توفير أمثل للوقت والمال والجهد . 6 .

مما سبق يمكننا الاعتماد على تعريف شامل ومختصر للإدارة الإلكترونية والذي يعرفها بأنها عملية استخدام المؤسسة التكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وربطها بكافة النشاطات الإدارية داخل المؤسسة لتطويرها بأقل تكلفة وبدقة عالية ...³

من المهم التذكير أن الإدارة الإلكترونية لم تظهر مع بداية انتشار تطبيق الأنترنت في الإدارة في منتصف التسعينيات من القرن الماضي، بعد أن استخدمت هذه الأخيرة لفترة طويلة في الأغراض العسكرية والأكاديمية، بل أنها سبقت ظهور الأنترنت في الإدارات بأكثر من عقدين من الزمن باستعمالها لآلات مثل الهاتف الفاكس، كما أن الرقابة الرقمية والتصميم والتصنيع عن طريق الحاسوب كلها أنظمة إلكترونية حلت محل اليد العاملة

¹ سليمة بن حسين ، دور الإدارة الإلكترونية في تحسين أداء الخدمات الإدارية، المجلة الجزائرية للامن و التنمية ، العدد السابع ، جامعة الجزائر 3، الجزائر ، 2014 ، ص 207.

² لوي بوجية، تنمية الموارد البشرية في ظل العولمة ومجتمع المعلومات و الأردن عمان: مركز الكتاب الأكاديمي، 2010، ص 221.220

³ نهم عبود لحم الإدارة الإلكترونية الاستراتيجية والوظائف والمشكلات و المملكة العربية السعودية، الرياض دار المريخ، 2004 ، ص 33.

وحتى محل المديرين في التوجيهات الآلية استنادا إلى تعليمات مبرمجة مسبقا، وكلها حدثت في العقود السابقة للأترنت.¹

ومن المهم الإشارة أن هناك اختلافا كبيرا بين الإدارة الالكترونية، و الأعمال الالكترونية فالإدارة الالكترونية تقوم على استخدام المعرفة ونظم المعلومات والبرامج المتطورة والاتصالات للقيام بالوظائف الإدارية وتقديم الخدمات، بينما تمثل الأعمال الالكترونية استخدام تطبيقات كالتقنيات الالكترونية في إدارة الأنشطة في مجالات العمل المختلفة .²

كما تجدر الإشارة بخصوص مفهوم الإدارة الالكترونية إلى انه مثلما تنقسم الإدارة التقليدية إلى إدارة الأعمال وإدارة عامة، فان الإدارة الالكترونية تشمل إدارة للأعمال الالكترونية والحكومة الالكترونية للدلالة على الإدارة العامة الالكترونية الموجهة إلى المواطنين، أو الموجهة إلى المؤسسات سواء الخاصة أو الحكومية³، ويمكن توضيح مفهوم الإدارة الالكترونية من خلال الشكل التالي:



من خلال ما سبق نستنتج تعريف شامل للإدارة الالكترونية بحيث هي نظام إداري حديث يعتمد على تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتحسين كفاءة العمليات الإدارية، وتقديم الخدمات بسرعة وشفافية، من خلال رقمنة المعاملات وتسهيل التواصل بين الأفراد والمؤسسات دون الحاجة إلى الإجراءات التقليدية الورقية.

¹ - بشير عباس علاق، الإدارة الإلكترونية المجالات والتطبيقات ، الإمارات العربية المتحدة أبو ظبي مركز الإمارات للدراسات والبحوث الاستراتيجية، 2005، ص 14

² سليمة بن حسين ، المرجع السابق ، ص 208.

³ عصام عبد الفتاح مطر، الحكومة الإلكترونية بين النظرية والتطبيق ، الإسكندرية : الدار الجامعة الجديدة، 2009، ص 58.

الفرع الثاني: أهمية الإدارة الإلكترونية

تكمن أهمية الإدارة الإلكترونية في قدرتها على مواكبة التطور المتسارع في تقنيات الإعلام والاتصال، حيث تستجيب بفعالية وكفاءة لتحديات القرن الحالي من خلال التكيف مع المتغيرات المستمرة. كما تهدف إلى تعزيز ثقافة مؤسسية إيجابية بين العاملين، وتوفير البيانات والمعلومات للمستفيدين بشكل فوري، إضافة إلى تعزيز التواصل بين الموظفين والإدارة العليا، مع تحسين إدارة الموارد بكفاءة¹.

تساهم الإدارة الإلكترونية في تسريع إنجاز المهام عبر استخدام تقنيات المعلومات والاتصالات، كما تدعم عملية صنع القرار من خلال توفير المعلومات الدقيقة بشكل مستمر لمتخذي القرار. بالإضافة إلى ذلك، تساهم في تقليل التكاليف الإدارية، والتغلب على عوائق المسافة والزمن، والحد من البيروقراطية والفساد الإداري، مما يساهم في تحسين آليات العمل، ومواكبة التطورات، والتخطيط الفعّال للمشاريع المستقبلية، مع معالجة مشكلات العمل اليومية بسرعة، ورفع كفاءة الموظفين داخل الإدارة².

ثالثاً: وظائف الإدارة الإلكترونية

تمثل الإدارة الإلكترونية نموذجاً إدارياً حديثاً أحدث تأثيراً واسعاً على الشركات، حيث أثر على استراتيجياتها ووظائفها، ولم يقتصر هذا التأثير على الجانب التكنولوجي فحسب، بل شمل أيضاً الجانب الإداري، من خلال تطوير المفاهيم الإدارية لتعزيز المرونة، التفويض، والتمكين الإداري.

وعلى الرغم من إعادة النظر في أبعاد الإدارة ووظائفها قبل ظهور الثورة الرقمية، إلا أنها لا تزال تمثل الركيزة الأساسية لعمل المؤسسات والدولة. فقد أصبحت تخطيط الأعمال الإلكترونية وتنظيمها وقيادتها ورقابتها من أبرز وظائف الإدارة الحديثة، والتي يمكن تلخيصها في النقاط التالية³:

1 - التخطيط الإلكتروني (E-Planning)

¹ سايح فطيمة ، الإدارة الإلكترونية كآلية لتطوير الخدمة العمومية، مجلة نماء للاقتصاد والتجارة، المركز الجامعي، غليزان، العدد الرابع، 2018، ص69.

² سايح فطيمة ، المرجع السابق، ص69.

³ فضيلة خلفون ، دور الإدارة الإلكترونية في تطوير أداء الجماعات المحلية بالجزائر، أطروحة دكتوراه في العلوم السياسية، تخصص السلطة السياسية و الحوكمة الفعلية، جامعة صالح بونيدر، قسنطينة 03، الجزائر ، 2019-2029، ص44.

يُعرف التخطيط تقليدياً بأنه عملية التنبؤ بالمستقبل والاستعداد له من خلال تحليل المعلومات ووضع الخطط. أما التخطيط الإلكتروني، فهو يعتمد على تدفق ضخم للمعلومات من داخل المؤسسة وخارجها، مع التنسيق الفوري بين مختلف المستويات الإدارية عبر الشبكات الإلكترونية، مما يساعد في التكيف مع الأسواق المتغيرة واحتياجات العملاء بمرونة عالية¹.

يركّز التخطيط الإلكتروني على استخدام التخطيط الاستراتيجي لتحقيق الأهداف التنظيمية الشاملة، بالاعتماد على نظم حديثة مثل نظم دعم القرار، النظم الخبيرة، ونظم تبسيط إجراءات العمل. ورغم التشابه بينه وبين التخطيط التقليدي من حيث تحديد الأهداف ووضع الاستراتيجيات، إلا أنه يختلف عنه في عدة نقاط، منها:

- ديناميكية التخطيط الإلكتروني، حيث يتميز بالمرونة والتطوير المستمر، بعكس التخطيط التقليدي الذي يضع أهدافاً سنوية ثابتة.
- التدفق المستمر للمعلومات الرقمية، مما يحول التخطيط إلى عملية متواصلة بدلاً من كونه زمنياً ومقطعاً.
- الطابع الأفقي للتخطيط الإلكتروني، حيث يشرك كافة المستويات الإدارية، على عكس التخطيط التقليدي الذي يتبع نهج "من الأعلى إلى الأسفل".

2 - التنظيم الإلكتروني (E-Organizing)

يُعرف التنظيم بأنه عملية تحويل الخطط إلى نظم عملية تحقق أهداف المؤسسة، وهو عملية مستمرة لمواكبة التغيرات الاقتصادية والاجتماعية والتكنولوجية. في ظل الإدارة الإلكترونية، يتغير مفهوم التنظيم التقليدي، حيث يتم استبدال الهياكل التنظيمية الهرمية الطويلة بهياكل أكثر مرونة تعتمد على التواصل الرقمي وتقنيات الشبكات، مما يسهم في²:

- تقليل التكاليف الإدارية، عبر تقليص الفجوة بين الإدارة العليا والعاملين.

¹ جم نجم عبود، الإدارة الإلكترونية: الاستراتيجيات والوظائف والمشكلات (الرياض: دار المريخ للنشر، 2004، ص 236

² حمد محمد غنيم، الإدارة الإلكترونية: آفاق الحاضر وتطلعات المستقبل، المنصورة: المكتبة العصرية للنشر، 2004، ص 57-58.

- تحقيق التواصل الشبكي الفعال داخل المؤسسة، باستخدام البريد الإلكتروني وقواعد البيانات المشتركة.
- تعزيز التنسيق بين الإدارات والعاملين، من خلال أنظمة رقمية تدعم العمل التعاوني.
- الحد من المركزية عبر توزيع الصلاحيات بشكل أوسع بين الموظفين.

3 - الرقابة الإلكترونية (E-Controlling)

تُعد الرقابة الإدارية من الوظائف الأساسية في أي نظام إداري، حيث تهدف إلى متابعة الأداء، تقييم الأنشطة، واتخاذ القرارات التصحيحية عند الحاجة. ومع تطور تقنية المعلومات، شهدت الرقابة الإلكترونية قفزة نوعية من خلال الاعتماد على البرامج الحاسوبية المتخصصة في متابعة الأداء والحد من المخاطر الإدارية، مما يحقق¹:

- سهولة الوصول إلى المعلومات وتقنين صلاحيات الدخول إليها.
- نشر اللوائح والإجراءات الإدارية إلكترونياً، لتمكين جميع المعنيين من الاطلاع عليها بسهولة.
- تعزيز الشفافية والمساءلة الإدارية من خلال أنظمة إلكترونية تتيح الرقابة الفورية.
- إمكانية طرح القوانين والأنظمة إلكترونياً، لتسهيل معرفة جميع الأطراف المعنية بها.

4 - القيادة الإلكترونية (E-Leadership)

تعني القيادة قدرة القائد على توجيه الأفراد وتحفيزهم لتحقيق الأهداف. ومع التحول الرقمي، تغير نمط القيادة التقليدية ليصبح نمطاً إلكترونياً، يعتمد على التواصل الرقمي، استخدام التحليلات الذكية، واتخاذ القرارات بناءً على بيانات دقيقة.

في ظل الإدارة الإلكترونية، أصبحت القيادة تعتمد على²:

- القدرة على استخدام التكنولوجيا الحديثة لتوجيه الفرق الإدارية.

¹ فضيلة خلفون ، المرجع السابق، ص45.

² كلثم محمد الكليسي، متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية في مركز نظم المعلومات التابع للحكومة الإلكترونية في دولة قطر، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في إدارة الأعمال، الجامعة الإقنراطية الدولية، 2008 ص 41.

- إدارة بيئة العمل الرقمية، بما يشمل فرق العمل الافتراضية والاتصالات الإلكترونية.
- تعزيز الابتكار والتكيف مع التحولات الرقمية، لتحقيق ميزة تنافسية للمؤسسة.

المطلب الثالث : مبادئ و عناصر الإدارة الإلكترونية و خصائصها

في هذا المطلب سوف نتطرق إلى مجموعة من مبادئ الإدارة الإلكترونية وعناصرها و خصائصها نوجزها كما يلي :

الفرع الأول: مبادئ الإدارة الإلكترونية

يرى الأستاذ الدكتور "عمار بوحوش" أن من مبادئ الإدارة الإلكترونية ما يلي :

- **تقديم أحسن الخدمات للمواطنين:** إن الاهتمام بخدمة المواطن تتطلب خلق بيئة عمل تتوفر على التنوع في المهارات والكفاءات، وتهيئتها لغرض استخدام تكنولوجيا الحديثة بشكل يسمح بالتعرف على مشكلة فيتم تحليلها وتشخيصها وانتقاء المعلومة التي تصب في جوهر الموضوع.
- **التركيز على النتائج:** ينصب اهتمام الإدارة الإلكترونية على فكرة تحويل الفكرة إلى نتيجة مجسدة في الواقع وبالتالي تحقيق فائدة للجمهور المتمثلة في تقليل المعبى عن المواطن.
- **سهولة الاستعمال والإتاحة للجميع:** أي توفر تقنيات الحكومة الإلكترونية للجميع في المنازل وأماكن العمل لكي يتمكن كل مواطن من التواصل.
- **تخفيض التكاليف:** إن الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات وخلق منافسين جدد يساهمون في تقديم خدمة بأسعار زهيدة وبالتالي تقل التكلفة.
- **التغير المستمر :** إن التغير المستمر مبدأ أساسي، فهو يسعى بصورة منتظمة لتحسين وإثراء ما هو موجود والرفع من مستوى الأداء من أجل كسب رضا الزبون.¹

الفرع الثاني: عناصر الإدارة الإلكترونية

- يرى سعد غالب ياسين أن الإدارة الإلكترونية تتكون من 3 عناصر أساسية وهي (عتاد الحاسوب ، البرمجيات ، شبكات الاتصالات ، صناع المعرفة) نوجزها فيما يلي :
- **عتاد الحاسوب:** وتشمل المكونات المادية للحاسوب وأنظمتها والشبكات وملحقاته.

¹ عمار بوحوش، نظريات الإدارة الحديثة في القرن الواحد والعشرين، بيروت دار الغرب الإسلامي، 2006، ص191.

-البرمجيات : وهي تنقسم إلى فئتين رئيسيتين وهما برامج وتطبيقات النظام والتي تضم برامج تطبيقات العامة ومستعرضات الويب... وبرامج البريد الإلكتروني، أما برامج التطبيقات الخاصة تتمثل في برنامج المحاسبة وحزم البرامج المالية ، وبرنامج التجارة الإلكترونية وبرنامج إدارة المشروعات.

-شبكات الاتصال : تتمثل في كل من الانترنت ، والأنترنات ، و الإكسترانات.

-صناع المعرفة : فهي تمثل القيادة الرقمية من مدراء ومحللو الموارد المعرفية ، والرأس المال الفكري داخل المؤسسة

ويتولى صناعة المعرفة إدارة التعاضد الإستراتيجي لعناصر الإدارة الإلكترونية من ناحية التغيير طرق التفكير للوصول إلى ثقافة المعرفة الحديثة .¹

الفرع الثالث : خصائص الإدارة الإلكترونية

تتميز الإدارة الإلكترونية بمجموعة من الخصائص الأساسية التابعة لها ننجزها فيما يلي :

-إدارة بلا ورق : وتتمثل في الأرشفة الإلكترونية والبريد الإلكتروني والمفكرات الإلكترونية والرسالة الصوتية وأنظمة تطبيقاتها للمتابعة الآلية .²

-إدارة بلا مكان : حيث تتمثل في الهاتف المحمول والعمل عن بعد، بحيث تكون مواقع الإدارة متاحة عبر الانترنت وأن توصيل شبكات الانترنت لا يتطلب مباني كبيرة لإستيعاب حجم موظفيها ،إنما هي عبارة عن مكان صغير محدود يكفي فقط لإستيعاب الحاسوب وملحقاته .

-إدارة بلا زمان : تعمل 24 ساعة باستمرار ،فكرة الليل والنهار أصبحت من الماضي ولم تعد تصلح في العالم الجديد.³

-السرعة والوضوح :إن المعوقات الإدارية التي كانت من قبل أصبحت تتلاشى بفعل التحول إلى النمط الإلكتروني ، والعمل بالإدارة الإلكترونية ييسر من الوصول إلى المعلومة بصفة سريعة وأكثر وضوح.

¹ سعد غالب ياسين ،الإدارة الإلكترونية ،عمان الأردن ،دار البازوري العلمية ،للنشر والتوزيع ،2010،ص32 .

² بن عبد الرحمان حمزة ، دور الإدارة الالكترونية في ترسيخ اخلاقيات العمل بالمؤسسة ، رسالة لنيل شهادة الدكتوراه في علم الاجتماع و المناجمت ، جامعة الجزائر 02 ، الجزائر ، 2019-2020، ص55.

³ طارق عبدالرؤوف عامر، دار السحاب للنشر والتوزيع ،ط1،القاهرة مصر 2007،ص18.

- المرونة: تتميز الإدارة الإلكترونية بالمرونة بفعل التقنيات والاستجابة السريعة للطلبات مما يستلزم على الإدارة تقديم عدد أوفر من الخدمات التي لم تكن متاحة من قبل .
- السرية والخصوص: تعتبر سرية وخصوص المعلومة أمر مهم للإدارة من أجل سن برامج تمكنها من تظليل البيانات الهامة وتجنب إتاحتها.
- الرقابة المباشرة : إن خاصية الرقابة مهمة في المؤسسات فبإمكان المراقبة يتم تتبع المواقع عبر الكاميرات والشاشات ،وبهذا أصبح للإدارة القدرة على ضمان المعلومة وتصحيحها في الوقت اللازم.¹

¹ حسين بن محمد الحسن، الإدارة الإلكترونية بين النظرية والتطبيق، ورقة بحث، قدمت في المؤتمر الدولي للتنمية الإدارية نحو أداء متميز في القطاع الحكومي، المملكة العربية السعودية، أيام 1-4 نوفمبر، 2009، ص21.

المبحث الثاني : مدخل نظري حول الرضا الوظيفي

يُعدُّ الرضا الوظيفي أحد المفاهيم الأساسية في إدارة الموارد البشرية، حيث يعكس شعور الموظفين بالسعادة والارتباط بعملهم ومؤسساتهم. يتأثر بعدة عوامل، منها بيئة العمل، والعلاقات المهنية، والمسار الوظيفي، ومدى تحقيق الأهداف الشخصية والمهنية. ويؤدي ارتفاع مستوى الرضا إلى زيادة الإنتاجية والتفاني، مما يساهم في تحقيق الأهداف المؤسسية بفعالية. بناءً على ذلك، يتناول هذا المبحث ثلاثة مطالب: الأول حول مفهوم وأهمية الرضا الوظيفي، الثاني حول مسببات الرضا الوظيفي و أساسياته ، والثالث حول متطلبات الإدارة الالكترونية في تحقيق الرضا الوظيفي.

المطلب الأول : مفهوم و أهمية الرضا الوظيفي

سنتطرق في هذا المطلب الى تعريف الرضا الوظيفي من خلال اقوال الباحثين و العلماء للتعرف على رايهم بخصوص هذا المصطلح و ثم المرور الى ابراز أهمية الرضا الوظيفي .

الفرع الأول : تعريف الرضا الوظيفي :

تختلف تعاريف الرضا الوظيفي من باحث إلى آخر، حيث يتعلق هذا المفهوم بمشاعر الفرد ويتأثر بتغير الظروف والأسباب، مما يجعله صعب التفسير. فيما يلي أهم التعاريف للرضا الوظيفي:

عرف هو بيك (Hoppeck) الرضا عن العمل بأنه : " عبارة عن الاهتمام بمجموعة الظروف النفسية والمادية والبيئة التي تساهم متضافرة في خلق الوضع الذي يرضى به الفرد.¹

اما ستون (Stone) رأى بأنه الحالة التي يتفاعل فيها الفرد مع وظيفته وعمله، ويصبح انسانا تستغرقه الوظيفة ويتفاعل معها من خلال طموحه الوظيفي، ورغبته في التقدم لتحقيق أهدافه الاجتماعية¹.

¹ بوضياف زهرة ، اثر تمكين العاملين على الرضا الوظيفي ، مذكرة ماستر في العلوم الاقتصادية تخصص إدارة الموارد البشرية ، جامعة بلحاج بوشعيب ، عين تموشنت ، الجزائر ، 2019-2020، ص16.

ويرى هيرز بيرغ "Herzberg" الرضا الوظيفي بأنه: " حالة من السعادة تتحقق من خلال عوامل دافعة تتعلق بالوظيفة ذاتها، وبأنه ليس عكس عدم الرضا الوظيفي الذي يعتبر حالة من الاستياء تأتي من خلال عوامل تتعلق بالبيئة الداخلية للعمل"².

وقد أشار لاندر Lander الى أن مفهوم الرضا الوظيفي: " يدور حول فكرة أساسية مفادها أن الرضا يتمركز حول موقف العامل اتجاه عمله اما إيجابا أو سلبا، أي تقديره لعمله من حيث ميله أو كرهه له"³.
بينما كان تعريف صقر عاشور للرضى الوظيفي على شكل معادلة⁴:

$$\text{الرضى عن العمل} = \text{الرضا عن الاجر} + \text{الرضا عن ساعات العمل} + \text{الرضا عن فرص الترقية} + \text{الرضا عن الاشراف الرضا عن جماعة العمل} + \text{الرضا عن ظروف العمل}."$$

وقد تم التركيز في هذه المعادلة على الجوانب المتعلقة بالبيئة الداخلية للمنظمة دون أخذ الظروف الخارجية للعمل في الاعتبار، مثل القوانين والتشريعات والعوامل الاجتماعية والاقتصادية. ولأن المنظمة لا تعمل في فراغ، بل تتفاعل وتتأثر بالبيئة الخارجية، فإنه من الضروري أن نأخذ ذلك في الاعتبار عند حساب المتغيرات التي تؤثر في تحقيق الرضا.

من خلال التعاريف السابقة يمكن أن نستنتج أن الرضا الوظيفي يمثل حالة نفسية تعكس مدى رضا وقبول الموظف لعمله، ومدى انسجام توقعاته مع الواقع المهني الذي يعيشه.

¹ صوار يوسف، ستي سيد احمد، " أثر صراع الدور على الالتزام الوظيفي يوجد الرضا الوظيفي كمتغير وسيط باستخدام منهجية PLS لدى عينة من موظفي الإدارات العمومية بسعية" المجلة الجزائرية للموارد البشرية، العدد الثاني، ديسمبر، 2016، ص 41

² عادل عبد الرزاق هاشم، القيادة وعلاقتها بالرضا الوظيفي. دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، الطبعة العربية، عمان، الأردن، 2010، ص 85-86.

³ مصطفى منصوري، الضغوط النفسية والمدرسية واستراتيجيات مواجهتها. دار أسامة للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، الأردن - عمان، 2017، ص 52

⁴ بوضياف زهرة، المرجع السابق، ص 16.

الفرع الثاني : أهمية الرضا الوظيفي

تأتي أهمية الرضا الوظيفي من تأثيره الإيجابي على أداء الموظف وتحسين جودة المنتجات والخدمات، بالإضافة إلى تقليل معدلات الدوران والغياب في العمل و تكتم أهميته في : ¹

- يتمتع الراضون عن العمل بصحة نفسية ذهنية وجسمية عالية المعنوية، مما ينعكس أثره على زيادة الإنتاجية وتحسين الجودة المقدمة للمستهلكين والعكس صحيح
- يتسم العمال حينما يتحقق لديهم الرضا الوظيفي بدرجة عالية من الانجاز والتعلم للمهارات الجديدة واستثمار طاقتهم الفكرية والبدنية في تطوير مجالات العمل وتحسين البيئة الملائمة للإنجاز الهادف.
- إن ارتفاع درجة الرضا الوظيفي يؤدي إلى الحفاظ نسبة غياب العاملين
- إن ارتفاع مستوى الرضا الوظيفي يؤدي إلى ارتفاع مستوى الطموح لدى العاملين في مختلف المؤسسات.

المطلب الثاني : مسببات الرضا الوظيفي و اساسياته

يُعدّ الرضا الوظيفي من أبرز العوامل التي تؤثر على أداء الموظف واستقراره في العمل، حيث يرتبط بشكل مباشر بالبيئة التنظيمية والمهنية المحيطة. وفي هذا السياق، يتناول هذا المطلب أهم المسببات والعوامل الأساسية التي تساهم في تحقيق الرضا الوظيفي. ويخصص هذا الفرع لعرض وتحليل أبرز مسببات الرضا داخل بيئة العمل. وفي هذا سنتطرق الى ذلك من خلال الفرعين الآتيين.

الفرع الأول: مسببات الرضا الوظيفي

أظهرت الأبحاث أن الرضا عن العمل يتأثر بشخصية الفرد، إذ يميل بعض الأشخاص بطبيعتهم وشخصيتهم نحو الرضا أو الاستياء، وتعتبر بعض العوامل التالية من أهم المسببات²:

¹العنفي مروي ، بن حدة عمارية ، الرضا الوظيفي في تحسين أداء العاملين مؤسسة الاسمنت بني صاف ولاية عين تموشنت ، مذكرة ماستر في علوم التسيير تخصص إدارة الموارد البشرية ، جامعة بلحاج بوشعيب ، عين تموشنت ، الجزائر ، 2019-2020، ص04.

²بولحفا فتيحة ، شوتوي مريم ، القيادة و الرضا الوظيفي ، دراسة ميدانية في الشركة الافريقية للزجاج، أولاد صالح ، الطاهير ، مذكرة ماستر في علم الاجتماع تخصص عمل و تنظيم ، جامعة محمد الصديق بن يحي ، جيجل ، الجزائر ، 2017-2018، ص75.

-احترام الذات:

كلما كان هناك ميل للفرد لاحترام ذاته، كلما كان أقرب إلى الرضا عن العمل والعكس.

-تحمل الضغوط

كلما كان الفرد قادر على تحمل الضغوط والتعامل والتكيف معها، كلما كان رضا الفرد عن عمله أكثر .

-المكانة الاجتماعية:

كلما ارتفعت المكانة الاجتماعية أو الوظيفية والأقدمية كلما زاد رضا الفرد عن عمله.

-الرضا العام عن الحياة

يميل الأفراد السعداء في حياتهم إلى أن يكونوا سعداء في عملهم أما التعساء في حياتهم فينقلون هذه التعاسة إلى عملهم .

و منه تلخص مسببات الرضا الوظيفي في مجموعتين؛ الأولى تتعلق بما توفره البيئة الداخلية للمنظمة، مثل نظام العوائد والإشراف، وسياسات المنظمة، وتصميم العمل، بالإضافة إلى ظروف العمل. أما الثانية، فتتعلق بعوامل شخصية مثل احترام الذات، وتحمل الضغوط، والمكانة الاجتماعية، وأخيرًا الرضا العام عن الحياة.

الفرع الثاني : مظاهر الرضا الوظيفي

يمكن التعرف على الرضا الوظيفي من خلال بعض العلامات التي تعكس سعادة الموظفين في مكان العمل، مثل:

-قلة الفقد من مستلزمات الإنتاج وهي تكون عادة في عمال راضيين عن عملهم.

-انخفاض معدلات الغياب وقلة الشكاوى، وندرة الصراعات والمنازعات في مجال العمل، كميا تدل على الرضا واستقرار العمال.

-أن الإبداع وتطوير العمل وتحسينه وانخفاض معدل دوران العمل، كلها مؤشرات تدل على رضا العاملين إلى حد كبير عن عملهم.¹

-مشاركة العاملين في مختلف أنشطة المنظمة، وخاصة المشاركة الاختيارية إنما تعكس العاملين في عملهم.

-زيادة الإنتاج ومستوى جودته، حيث وفرة الإنتاج، ال يمكن أن يكون الا من عمل عمال على درجة عالية من الرضا عن عملهم.

مما سبق يمكن القول أن مظاهر الرضا الوظيفي التي تتصل بالسموك العاملين في العمل تتمثل في انخفاض معدلات الغياب وقمة الشكاوي والإبداع والتطوير ومشاركة العاملين في مختلف الأنشطة التي بدورها تؤدي إلى رضا العاملين في عملهم.

الفرع الثالث : قياس الرضا الوظيفي

بالرغم من وجود اتجاهات متعددة في تجربة الفرد لعمله، إلا أن تقييمها وقياسها يُعتبر صعبًا. يعود ذلك إلى صعوبة الملاحظة المباشرة للاتجاهات وتحديد مدى دقتها من خلال سلوك الفرد. بشكل كبير، يعتمد قياس الرضا الوظيفي على ما يُذكره الفرد، وتم تطوير أساليب متنوعة لهذا الغرض:²

1 -المقاييس الرتيبة وقوائم الإحصاء: تعد قوائم الاستقصاء هي المدخل الشائع لقياس الرضا عن العمل وهي تتضمن بعض الأسئلة التي يجيب عليها الأفراد معبرين من خلالها عن ردود أفعالهم اتجاه عملهم .

2- أسلوب الأحداث الحرجة: وهو أسلوب أو إجراء آخر يمكن من خلاله قياس وتقييم رضا الفرد عن عمله، وهنا يصف الفرد بعض الأحداث المرتبطة بعمله، والتي حققت له الرضا أو عدم الرضا، ثم يتم اختيار وفحص الإجابات لاكتشاف عوامل أو مسببات الرضا أو عدم الرضا. فمثلا إذا ذكر عديد من الأفراد مواقف في العمل والتي تم معاملتهم من خلالها بطريقة سيئة من المشرف يلعب دورا هاما في رضا الأفراد من العمل.

¹ اشرف محمد عبد الغني، علم النفس الصناعي (اسسه و تنظيماته) ، المكتب الجامعي الحديث ، ط1، الإسكندرية ، 2001، ص335.

² العفيفي مروي ، بن حدة عمارة، المرجع السابق، ص04.

3-المقابلات الشخصية: الطريقة الثالثة لتقييم رضا الأفراد تتضمن مقابلة الأفراد بصفة شخصية ووجهها لوجه، حيث يتم سؤال الأفراد عن اتجاهاتهم. عادةً ما يكون الفرد أكثر تفصيلاً وصدقاً في إفصاحه عن آرائه ومشاعره عن طريق هذه الطريقة، بالمقارنة مع استخدام قوائم الاستقصاء. ومن خلال هذه المقابلات والحصول على إجابات الأفراد، يمكن التعرف على الأسباب المختلفة التي تسببت في اتجاهاتهم المتعلقة بالعمل.¹

الفرع الرابع: العوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي

يُمكن تحديد العوامل الرئيسية من بين هذه الجوانب في النقاط التالية:

1-الأجر:

الدخل ليس هو العامل الوحيد في تحقيق الرضا الوظيفي، بل يُعتبر وسيلة مهمة لتلبية الاحتياجات المادية والاجتماعية للأفراد. على الرغم من أن العديد من الدراسات تشير إلى وجود علاقة طردية بين مستوى الدخل والرضا عن العمل، إلا أن بعض الباحثين، مثل هرزبيرج، يقترحون نظريات تخالف هذا الرأي.

هرزبيرج، في نظريته، أكد أن الأجر ليس بالضرورة يؤدي إلى الرضا الوظيفي، بل يمكن أن يمنع عدم الرضا. بمعنى آخر، الأجر يمكن أن يحد من شعور عدم الرضا في العمل، لكنه لا يضمن تحقيق الرضا بشكل كامل. فهو يشير إلى أن هناك عوامل أخرى مثل التطوير المهني، والعلاقات الاجتماعية في محيط العمل، والتحفيز، والتقدير، التي تلعب أدواراً مهمة في تحقيق الرضا الوظيفي.²

فالأجر يعطي الشعور بالأمن ويرمز إلى المكانة الاجتماعية كما قد ينظر إليه الفرد كرمز للتقدير والاعلا ويكون في حالات وسيلة لإشباع الحاجات الاجتماعية ومعنوية عديدة.³

2-محتوى العمل:

¹ صلاح الدين محمد عبد الباقي ، السلوك التنظيمي مدخل تطبيقي معاصر، دار الجامعة الجديدة ، الإسكندرية ، مصر ، 2003، ص235.

² بن يوب دلال ، لبيض خيرة ، الرضا الوظيفي و اثره في تحسين أداء العاملين ، دراسة ميدانية لمؤسسة "عمر بن عمر" بوعاتي محمد ، مذكرة ماستر في علم الاجتماع عمل و تنظيم جامعة 08 ماي 1945 ، قالمة ، الجزائر ، 2018-2019، ص32.

³ احمد صقر عاشور ، إدارة القوى العاملة ، الأسس السلوكية و أدوات البحث التطبيقي ، دار النهضة العربية للطباعة و النشر ، لبنان ، 1983، ص143.

دورٌ أساسيٌّ يلعبه نوع ومحتوى العمل في تحديد مستوى الرضا الوظيفي، حيث تتفاوت المهام والوظائف في مدى تأثيرها على رضا الموظفين. فبعض المهام تتطلب دقة وسرعة في التنفيذ، مما قد يؤدي إلى انخفاض مستوى الرضا فيها، بينما تُعزز الوظائف التي تتيح للعاملين القيام بمهام متعددة وتقديم إسهامات إضافية وتمكنهم من التطوير الوظيفي والأداء بمهاراتهم الكاملة.

تعتمد بعض المنظمات على توسيع نطاق مسؤوليات الموظفين وتقديم فرص لتطويرهم وزيادة تحفيزهم، وذلك من خلال توسيع مجالات العمل التي يشاركون فيها وتكليفهم بمهام ومسؤوليات جديدة. يهدف هذا النهج إلى رفع روح الفريق وتوسيع قدرات العاملين، مما يساهم في تحقيق مستوى أعلى من الرضا الوظيفي.

يُعتبر محتوى العمل من بين المتغيرات الرئيسية التي تؤثر على رضا الموظفين، حيث يشمل نوعية المهام التي يقومون بها ودرجة تحدياتها وتطلباتها، وتقدير المؤسسة لمساهماتهم وتوفير الفرص للتطوير والنمو المهني¹:

-طبيعة أنشطة العمل.

-فرص الإنجاز التي يوفرها العمل

-فرص النمو التي يوفرها العمل .

3-فرص الترقية

تأثير الترقية على رضا الموظفين يتوقف في الغالب على توافر فرص الترقية ومدى توافقها مع توقعاتهم وطموحاتهم الشخصية. عندما يتجاوز طموح الموظفين وتوقعاتهم للترقية ما يتاح فعليًا، يمكن أن يؤدي ذلك إلى انخفاض رضاهم عن العمل. وعلى الجانب المقابل، فإن الحصول على ترقية غير متوقعة يمكن أن يؤدي إلى رفع مستوى الرضا لديهم.

ترقيات العمل يجب أن تكون مبنية على استراتيجية تهدف إلى زيادة الفعالية وتحسين الأداء دون التنازل عن أهداف المؤسسة. يجب أن تستند هذه الترقيات إلى معايير الكفاءة والجدارة، مع الحرص على الديمقراطية في

¹ زين الدين ضياف ، الشلوك الاشرافي و علاقته بالرضا الوظيفي و التنظيم الصناعي ، رسالة ماجستير غير منشورة ، تخصص تنظيم و عمل ، جامعة قسنطينة ، الجزائر ، 2000، ص 52.

العملية لضمان الشفافية والعدالة. وبالإضافة إلى ذلك، يمكن أن تساهم ترقيات العمل في نقل الخبرات والمهارات إلى مستويات أعلى، مما يعزز قدرات المؤسسة ويسهم في تحقيق أهدافها بشكل أكثر فعالية.

4 -نمط الإشراف:

عندما يكون المدير حساساً لاحتياجات مرؤوسيه ومشاعرهم، يكسب تفانيهم ورضاهم تجاه العمل. وبالتالي، يعتمد تأثير المدير على رضا الأفراد على عدة عوامل، منها خصائص الشخصية لكل من المدير والمرؤوسين، وقدرته على التحكم في الحوافز وتلبية الاحتياجات، ودرجة التفويض للصلاحيات والحريات بما يتناسب مع قدرات المرؤوسين واستعدادهم لتحمل المسؤولية.

وعليه فإن النمط القيادي الديمقراطي يؤدي إلى تنمية المشاعر الإيجابية نحو العمل فهو يوفق بين أهداف المؤسسة وأهداف الفرد .

5 -جماعة العمل:

دور جماعة العمل يلعب دوراً بارزاً في تأثيرها سلباً أو إيجاباً على رضا العامل، حيث تنبثق العوامل النفسية والعلاقاتية التي تتجلى خلال التفاعلات بين الفرد وزملائه كعوامل مؤثرة في توجيه سلوكه وتحديد مدى مواظبته على الحضور في العمل.

يؤدي العلاقات الإيجابية التي يبنها الموظف مع زملائه إلى تلبية حاجاته الاجتماعية في بيئة العمل. وكلما كانت المنظمة تشجع على التواصل والتفاعل بين أفرادها، زاد رضاهم عن العمل. وتعتمد قوة هذه العلاقات على مدى انسجام الفرد مع الفريق وحاجته الاجتماعية¹.

6 -الاتصالات في العمل

يقصد به تبادل الأفكار والآراء والمعاني بهدف إحداث تصرفات معينة لإتمام العمل، فهو وظيفة إدارية تتصل بطبيعة العمل الإداري من تخطيط، تنظيم توجيه ورقابة¹.

¹بن يوب دلال ، لبيض خيرة ، المرجع السابق ، ص34.

فكلما كان الاتصال سهلاً كلما دل ذلك على تماسك أعضاء التنظيم وساهم في خلق جو من المودة خاصة الاتصال بين الإدارة والعمال، الذي يساهم في إطلاع العمال بكل ما يحدث داخل المنظمة من مستجدات ومشاركة في اتخاذ القرارات، مما يؤدي إلى ارتفاع درجة رضاهم الوظيفي .

7 - الشعور بالأمن الوظيفي

وهي درجة شعور الموظف بأمان وظيفي وانخفاض احتمالية أن يفصل من عمله في الحاضر والمستقبل، وهو يرتبط إيجاباً مع الرضا الوظيفي مما يؤدي إلى الاستقرار النفسي ورفع الروح المعنوية وبالتالي تحسين الأداء وتوثيق الولاء.

8 - الظروف الفيزيائية

كلما كانت ظروف العمل الفيزيائية مثل المكان الذي يؤدي فيه العامل عمله، والأثاث المكتبي، والآلات، ووسائل التهوية، والإضاءة مناسبة، كلما زادت فرصة تحقيق الرضا الوظيفي للموظف. فعندما تكون جودة هذه الظروف جيدة، يزداد العامل رغبةً وارتباطاً بعمله، مما يؤدي إلى زيادة رضاه عن العمل. وفي المقابل، تؤثر درجة جودة أو سوء ظروف العمل الفيزيائية على قوة الجذب التي تربط العامل بعمله، وبالتالي تؤثر على درجة رضاه عن العمل. على سبيل المثال، تشير الدراسات إلى أن معدلات التغيب والانسحاب من الخدمة ترتفع في الأعمال التي تعاني من ظروف عمل فيزيائية سيئة، بينما تقل في الأماكن التي توفر ظروف عمل فيزيائية جيدة .

2

9 - ساعات العمل:

منذ بزوغ الثورة الصناعية، كانت إدارة الحجم الساعي للعمل اليومي من بين المسائل الرئيسية المطروحة للنقاش. يتمثل جوهر هذا النقاش في كيفية استثمار الموارد البشرية بشكل أمثل. وقد أظهرت الدراسات أن توفير فرصة

¹ أمال زرقاوي ، اثر الصرع التنظيمي على الرضا الوظيفي للعاملين ، دراسة ميدانية في مؤسسة الكوابل ، رسالة ماجستير ، تخصص علم الاجتماع ، جامعة بسكرة ، بسكرة ، الجزائر ، 2014، 64é.

² هاجر موسى ، اثر الرضا الوظيفي على أداء العاملين ، دراسة حالة بجامعة بسكرة ، مذكرة ماستر ، تخصص تسيير الموارد البشرية ، جامعة محمد خيضر بسكرة ، لجزائر ، 2015-2016، ص24.

للفرد لتحديد ساعات عمله يؤدي إلى زيادة حرية استخدام وقت الراحة. فعندما يتمكن الأفراد من تحديد أوقات عملهم بشكل مرن، فإن هذا يرتبط بزيادة الرضا عن العمل.

ومع ذلك، فإن التعارض بين ساعات العمل ووقت الراحة يؤدي إلى انخفاض الرضا عن العمل. على سبيل المثال، عندما يصبح الفرد ملزمًا بساعات عمل طويلة دون أي مرونة، يمكن أن يؤدي ذلك إلى شعور بالإرهاق وقلة الراحة، مما ينعكس سلبيًا على رضاه عن العمل

فأوقات الراحة تكون ذات فاعلية عند ما يكون هذا الوقت يحقق فيه الفرد منافع واحتياجات مرتبطة بحياته العامة.

كما تؤثر ساعات العمل الطويلة، أو في حالة العمل الليلي على الإجهاد، وهو ما ينعكس على الحالة الشعورية للفرد اتجاه عمله حيث يقل الرضا لديه.¹

المطلب الثالث: متطلبات الإدارة الالكترونية في تحقيق الرضا الوظيفي

لتحقيق الرضا الوظيفي من خلال الإدارة الإلكترونية، يجب توفير مجموعة من المتطلبات الأساسية التي تضمن بيئة عمل متطورة، عادلة، ومرنة، تعزز من إنتاجية الموظفين وتحفزهم على الأداء الأمثل. في مقدمة هذه المتطلبات، تأتي البنية التحتية التكنولوجية، حيث ينبغي توفير أنظمة إلكترونية متطورة، وبرامج إدارية حديثة، وشبكات اتصال آمنة وسريعة، لضمان سير العمليات بكفاءة وتقليل ضغوط العمل، مما ينعكس إيجابًا على رضا الموظفين.²

كما أن التحول الرقمي في بيئة العمل يتيح إمكانية إنجاز المهام إلكترونياً دون الحاجة إلى الإجراءات الورقية التقليدية، مما يساهم في تقليل البيروقراطية، ويسرع عملية اتخاذ القرارات، ويوفر المرونة في أداء المهام، لا سيما من خلال إتاحة العمل عن بُعد الذي يوفر المزيد من التوازن بين الحياة المهنية والشخصية للموظفين. وإلى جانب ذلك، يلعب التواصل الفعال دورًا جوهريًا في تعزيز الرضا الوظيفي، إذ تعتمد الإدارة الإلكترونية على

¹ نوب دلال ، لبض خيرة ، المرجع السابق ، ص 34.

² دائرة عائدة، يخلف لمياء، متطلبات الإدارة الالكترونية و دورها في تعزيز ولاء الموظفين، مجلة الحدث للدراسات المالية و الاقتصادية ، العدد 09 ، جامعة برج باجي مختار، عنابة ، الجزائر، 2022، ص 26.

وسائل اتصال متطورة مثل البريد الإلكتروني، ومنصات الاجتماعات الافتراضية، وأنظمة إدارة الموارد البشرية الرقمية، التي تسهل التفاعل بين الموظفين والإدارة، وتعزز الشفافية والمشاركة في صنع القرار، مما يشعر الموظف بأهميته داخل المؤسسة. ومن ناحية أخرى، يُعد التدريب والتأهيل المستمر من المتطلبات الأساسية لضمان نجاح الإدارة الإلكترونية، حيث يجب توفير برامج تدريبية تمكن الموظفين من التكيف مع التقنيات الحديثة وتعزز قدراتهم المهنية، مما يجعلهم أكثر كفاءة وقدرة على مواجهة التحديات الرقمية بثقة واحترافية. كما أن نظم الحوافز والتقييم الإلكتروني تساهم بشكل كبير في تحقيق العدالة والشفافية داخل المؤسسة، حيث يعتمد التقييم على الأداء الفعلي للموظفين وفقًا لمعايير موضوعية دقيقة، مما يعزز شعورهم بالتقدير والتحفيز المستمر.

وأخيرًا، لا يمكن تحقيق رضا وظيفي حقيقي دون تحسين بيئة العمل الرقمية، وذلك عبر توفير منصات إلكترونية تسهل الوصول إلى البيانات والمعلومات، وتعزز ثقافة العمل التشاركي، مما يزيد من الشعور بالراحة والرضا الوظيفي، ويدعم الابتكار والإبداع داخل المؤسسة. بالتالي، فإن توافر هذه المتطلبات الأساسية يضمن نجاح الإدارة الإلكترونية في خلق بيئة عمل مثالية تعزز الولاء الوظيفي وترفع من كفاءة وإنتاجية الأفراد، مما ينعكس إيجابًا على أداء المؤسسة ككل¹.

¹ دايرة عائدة، يخلف لمياء، المرجع السابق، ص 26.

المبحث الثالث : الدراسات التطبيقية

في هذا المبحث سنتطرق إلى تحليل بعض الدراسات التي تطرقت إلى متغيرات الدراسة ،ومنه سنحاول القيام بعرض موجز لأهم الدراسات والقيام بعملية المقارنة بينهما وبين الدراسة الحالية .

المطلب الأول : الدراسات العربية و المحلية

الفرع الاول: الدراسات المتعلقة بمتغير الادارة الالكترونية

❖ دراسة :عشور عبد الكريم : دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية والجزائر ،مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في العلوم السياسية والعلاقات الدولية ،تخصص ديموقراطية والرشادة ،جامعة منتوري ،قسنطينة ،الجزائر ، 2010/2009.

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة مدى تأثير الإدارة الإلكترونية كألية في ترشيد الخدمة العمومية بإتباع تطبيقات النموذج الأمريكي ،فهو يعتبر مبادرة دولة متقدمة تكنولوجيا ،حيث في هذا المبحث اعتمد الباحث في دراسته على عدد من المناهج وهي : المنهج الوصفي التحليلي ومنهج تحليل المضمون ،ومنهج دراسة الحالة والمنهج التاريخي ،فتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج منها :

- إن الإدارة الإلكترونية تؤثر على نمط الخدمة العمومية من خلال الآليات المتمثلة في المعدات التكنولوجية والتقنية وشبكات الأنترنت.
- الإدارة الإلكترونية هي خيار جديد يحتاج إلى إعادة النظر في علاقة الفرد بالمؤسسات الحكومية، والتحول للروابط الافتراضية للرفع من سرعة الاستجابة وتحسين الفعالية لدى الأجهزة الحكومية، عند تأدية الخدمة العمومية .
- الجزائر بحاجة إلى قواعد أمنية لتأمين معاملاتها الإلكترونية، وكذلك لحماية المتعاملين عبر الشبكات الإلكترونية، وخاصة جانب الخدمة المالية .

❖ دراسة: (ناصر طهار ، كمال معيوف 2019): تطرقت هذه الدراسة إلى مدى مساهمة الإدارة

الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات العمومية، فتم القيام بدراسة ميدانية على عينة من ممثلي الخدمات الضريبية بالمديرية العامة للضرائب (فرع شلف)، اعتمد الباحث على الاستبيان كأداة لجمع البيانات، وتم توزيعه على عينة مكونة من (46) مفردة، من بين النتائج التي توصلت إليها الدراسة : هناك أثر معنوي لتطبيق المديرية العامة للضرائب (شلف) للإدارة الإلكترونية بأبعاد جودة خدماتها (الاعتمادية، الضمان، الاستجابة، التعاطف، الأشياء الملموسة).

❖ دراسة: (سميرة مطر المسعودي): بعنوان معيقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في إدارة الموارد

البشرية بالقطاع الصحي بمدينة مكة المكرمة من وجهة نظر مديري وموظفي الموارد البشرية .

هدفت الدراسة إلى التعرف على معيقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في إدارة الموارد البشرية وتتمثل هذه المعيقات في (المعيقات الإدارية والتقنية والبشرية المعيقات المالية) وإبراز الآليات والحلول للتغلب على هذه المعيقات في نظر مديري وموظفي الموارد البشرية .

اعتمدت الباحثة على المنهج الوصفي المسحي، والاستعانة بالإستبانة كأداة لجمع المعلومات ومن بين الأساليب الإحصائية التي استعملت (المتوسطات الحسابية، الانحرافات المعيارية، ومعامل الارتباط بيرسون).

كما أوضحت نتائج الدراسة إلى وجود معوقات إدارية تتمثل في :

- غياب الدورات التكوينية والتدريبية لموظفي الموارد البشرية في مجال الإدارة الإلكترونية ، ونقص عامل التحفيز المادي والمعنوي للعمل بتقنيات الإلكترونية .

- غياب الثقة لدى موظفي الموارد البشرية ، في العامل الإلكتروني .
- غياب الدعم المادي المخصص للبحوث والدراسات في مجال تقنيات المعلومات ونقص الحصص المالية لبرامج التدريب وتكوين الموظفين .
- من بين التوصيات التي توصلت إليها الدراسة مايلي:
- زيادة عدد الدورات التدريبية والتكوينية لموظفي الموارد البشرية في مجال الإدارة الإلكترونية .
- الرفع من حصص الدعم المالي الخاص بالمحاضرات والبحوث والتكوين والتدريب الخاص بموظفي الموارد البشرية في مجال الإدارة الإلكترونية .

❖ دراسة : ألفار، محمد حامد حامد (2017):هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على دور الحكومة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات المدركة للوحدات المحلية المقدمة إلكترونيا ، تم الاعتماد في هذه الدراسة على عيّنتين وهما عينة العاملين في مراكز معلومات محافظي القاهرة والمنوفية ،وعينة المواطنين المستفيدين من الخدمات في في المحافظتين محل الدراسة ،فتم التوصل إلى مجموعة من النتائج أهمها:

هناك تأثير للحكومة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات المدركة للوحدات المحلية المقدمة إلكترونيا ، فالأبعاد الأكثر تأثيرا هي: البوابة الإلكترونية ،المتطلبات الإدارية ،والمتطلبات البشرية ثم المتطلبات التشريعية والقانونية ثم تليه متطلبات تقنية المعلومات ،فتم التوصل إلى أن الأبعاد الأكثر تأثيرا للمراكز التكنولوجية هي المتطلبات الإدارية والبشرية ثم تليها المتطلبات القانونية والتشريعية .

الفرع الثاني : الدراسات المتعلقة بمتغير الرضا الوظيفي

3-دراسة بشرى عبد العزيز العبيدي بعنوان دور بيئة العمل في تعزيز الرضا الوظيفي ،دراسة تطبيقية في معمل بغداد للغازات مقالة مقدمة لمجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية، جامعة بغداد ،العدد ،36 ، سنة 2013 ، يهدف هذا البحث إلى التعرف على درجة الرضا الوظيفي لدى العاملين في مصنع بغداد للغازات وماهي العوامل التي على هذا الرضا سلبا او إيجابا ومن أبرز النتائج التي توصلت إليها الدراسة ان هناك رضا وظيفي إلى حد ما لدى العاملين في مصنع محل البحث ، كذلك أن لبيئة العمل دور هام في زيادة مستويات الرضا الوظيفي.

4-دراسة عليات العيد "أثر المناخ التنظيمي على الأداء الوظيفي دراسة حالة شركة الكهرباء والغاز- ورقلة حضري" سنة 2014/2015 والتي هدفت إلى: التعرف على مدى تأثير المناخ التنظيمي على الأداء

الوظيفي للعاملين في مؤسسة سونلغاز. محاولة إضفاء نوع من التحسين في دراسة هذا الموضوع من خلال أدوات التحليل وإحصاءات جديدة نظرا للدور الكبير الذي يلعبه المناخ التنظيمي على أداء العاملين في المؤسسة. السعي للوصول إلى مناخ تنظيمي إيجابي يسود في المنظمات ويساهم فعال في رفع مستوى الأداء الوظيفي للعاملين. التوصل إلى مناخ تنظيمي يضع العنصر البشري ضمن أولوياته ليولد لديه الاستعداد لاستخدام مخزونه الطاقوي. وتمثلت عينتها في: 39 فرد من العاملين في مؤسسة سونلغاز ورقلة ، واستخدمت أداة استمارة الاستبيان والمقابلة والملاحظة والأدوات الإحصائية والبرامج المستخدمة لجمع البيانات وفق المنهج. وكان من أبرز نتائجها يتضح من خلال تحليل نتائج الاستمارة أن توجه الأفراد العاملين نحو الهيكل التنظيمي إيجابية أي أن المؤسسة لديها تنظيم على مستوى هيكلها التنظيمي يحدد فيه سلطة اتخاذ القرار ومسؤولية كل موظف وقد أثبت ذلك المستقصين من أفراد العينة الذين أكدوا على وجود مناخ تنظيمي على مستوى الهيكل التنظيمي من خلال إجاباتهم حيث يؤدي ذلك إلى الرفع من أداء المؤسسة.

5-دراسة بن موقف الميلود، بن صافي عبد الكريم "الرضا الوظيفي وأثره على أداء المعلم دراسة مقارنة بين المعلم في المدرسة العمومية والمعلم في المدرسة الخاصة بولاية الجلفة"، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علم الاجتماع التربوي، جامعة زيان2016/2017، عاشور، الجلفة هدفت الدراسة إلى إبراز العلاقة بين الرضا الوظيفي والأداء والكشف عن بعض العوامل التي تحقق الرضا الوظيفي بالنسبة للمعلمين، المقارنة بين ظروف العمل في المدرسة الخاصة والمدرسة العمومية و استخدمت المنهج هو المنهج المقارن و بلغ مجتمع الدراسة 23 معلم باستخدام أسلوب المسح الشامل منهم 17 معلم في المدرسة العمومية و 6 معلمين في المدرسة الخاصة بالاعتماد على العينة النمطية، تم إعداد استبيان للدراسة كوسيلة أساسية لجمع المعلومات عن الموضوع و توصلت الدراسة الى ظروف العمل للمعلم في المدرسة الخاصة ملائمة من ناحية عدد التلاميذ داخل القسم بينما في المدرسة العمومية ، عكس ذلك، وهذا من أهم عوامل الأداء التي تؤثر بشكل حاسم في نجاح أي عملية تعليمية، من أهم عناصر الاختلاف بين المدرستين أن المدرسة العمومية ذات بعد تعليمي بيداغوجي أما المدرسة الخاصة فهي ذات بعد تعليمي تجاري، بالرغم من وجود عدم الرضا عن الراتب في كل من المدرستين العمومية والخاصة إلا أن معلمي المدرسة الخاصة متمكنين من المادة العلمية والعكس بالنسبة لمعلمي المدرسة العمومية.

6-دراسة بن عزيزة كريمة، زراولة فتيحة "الرضا الوظيفي لدى الصحفيين وأثره على الأداء الوظيفي دراسة حالة إذاعة عين الدفلي"، مذكرة ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر في علوم الإعلام والاتصال، جامعة الجيلالي بونعامة، خميس مليانة 2017/2018 هدفت الدراسة إلى كشف الواقع الفعلي المستوى الرضا الوظيفي لدى الصحفيين وأثره على الأداء الوظيفي و المنهج المتبع هو المنهج التحليلي. كما أظهرت نتائج الدراسة بأن الصحفيين يؤكدون بضرورة وجود الرضا والتعاون فيما بينهم لرفع مستوى الأداء الوظيفي، كما يشعرون بحماس أكبر للعمل حيث يحصلون على الأجر والحوافز والترقيات وبالتالي يزيد إقبالهم على العمل مما يساهم في تحقيق الرضا الوظيفي.

7- بالاساسي زاكي شريفي سمية، أثر التمكين على الرضا الوظيفي دراسة عينة من المؤسسات بولاية الوادي"، مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي في علوم التسيير، جامعة الشهيد حمة الحضر بالوادي، 2019/2018 تهدف الدراسة إلى البحث عن الأثر والعلاقة بين التمكين والرضا الوظيفي و تم استخدام هو المنهج الوصفي التحليلي حيث استعمل الباحثان الاستبيان، حيث اعتمدت الدراسة على العينة العشوائية البسيطة، وتم توزيع 120 استبانة، استرجع منها 108 أي نسبة 90% وبعد المراجعة تبين أنها صالحة للمعالجة باستعمال البرنامج الإحصائي SPSS بالإضافة إلى المقابلة و أهم النتائج المتوصل إليها انه يوجد أثر إيجابي للمشاركة على الرضا الوظيفي و يوجد أثر إيجابي للاندماج على الرضا الوظيفي كما يوجد أثر إيجابي للالتزام على الرضا الوظيفي.

8-دراسة فريدة محمد غزالي الأندنوسي سنة بعنوان المناخ التنظيمي وعلاقته بالأداء الوظيفي لدى الموظفين الإداريات بجامعة أم القرى 2019 والتي هدفت إلى التعرف إلى درجة ممارسة المناخ التنظيمي في أبعاده (الهيكل التنظيمي، نمط القيادة، نمط الاتصال المشاركة في اتخاذ القرارات، نظم وإجراءات العمل والتكنولوجيا) بعمادة الدراسات الجامعية للطالبات بجامعة أم القرى من وجهة نظر مجتمع الدراسة و التعرف على درجة فاعلية الأداء الوظيفي لدى الموظفين الإداريات بعمادة الدراسات الجامعية للطالبات بجامعة أم القرى من وجهة نظر مجتمع الدراسة. تمثلت عينتها في 905 موظفة واستخدمت البيانات الأولية للمؤهل العلمي، سنوات الخبرة، محاور الاستبيان وفق المنهج الوصفي المسحي جاءت درجة فاعلية الأداء الوظيفي للموظفات الإداريات بعمادة الدراسات الجامعية لمطالبات بجامعة أم القرى بدرجة متوسطة .

المطلب الثاني : الدراسات الأجنبية

في هذا المطلب سوف نتطرق إلى الدراسات العلمية السابقة والتي كانت باللغة الأجنبية.

- (دراسة 2001ALAN): بعنوان إدخال الموظفين في الشبكات الالكترونية (العريشي، 122، 2008)

تطرت هذه الدراسة إلى المبادلات الرئيسية للحكومة الإلكترونية حول العالم لفهم إمكانية توفير الخدمات الحكومية على شبكات الأنترنت ، كما أوضحت الدراسة أن الخمسة سنوات الماضية شهدت تطور كبير في تقديم الخدمات الحكومية عبر الشبكة . توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها :

- الحكومة الإلكترونية ليس مجرد وضع خدمات على الشبكة بل إلزام الهيئات والمؤسسات الحكومية على مراجعة خدماتها وإعادة التنظيم والتدقيق فيها قبل عرضها على الشبكة
- إن نسبة 15% من فوائد الحكومة الإلكترونية مصدرها الحلول التقنية أما نسبة 85 تأتي من إنسيابية تقديم الخدمات.
- اعتماد الحكومة الإلكترونية يتطلب مجهود لغرض زيادة انتشار استخدام الأنترنت.
- تشجيع موظفي الحكومة على التغيير .

- دراسة West2002 بعنوان: الحكومة الالكترونية المدنية جامعة براون بالولايات المتحدة الامريكية هدف الدراسة إلى تقديم عرض لمستوى التحديث السنوي الثاني لمواقع انترنت المؤسسة الحكومية في 80 مدينة بأمريكا والتعرف على مفهوم الحكومة الالكترونية لدى كافة سكان المدن:

نتائج هذه الدراسة:

- عملت المدن الخطوات الرئيسة نحو وضع المعلومات والخدمات على الشبكة. هناك زيادة كبيرة في عدد المواقع حيث بلغ 1527 موقع حكومي. يعرض % 49 من مواقع الخدمات القابلة للتنفيذ على الشبكة، تماما عن نسبة 25% في العام الماضي.

- دراسة (راجي سوارى وسون ميست 2011) (بوعبد الله 14، 2014) ، بعنوان: إدراكات المستهلكين عن جودة الخدمة في مكاتب البريد ،دراسة هندية قامت على مقاومة مكاتب البريد في مقاطعتين هنديةتين :

تم استخدام الاستبيان لجمع البيانات حيث تم الحصول على 300 إستمارة مقبولة . في هذا الاستبيان تم استخدام أبعاد مقياس SERVPER وأبعاد أخرى: الرفاه (حالة المقاعد، والازدحام). بعد الأمان (الأمان عند حمل النقود، سرعة الاستجابة على الشكاوي...) استخدام السهل للخدمات (معرفة الخدمات المتاحة، المعلومات المتوفرة في المكاتب، وتسهيل عملية الحصول على المعلومة من طرف العاملين...).

• دراسة korkaew Jand Suthineer بعنوان

" Factors affecting job performance: a review of literarure "

هدفت هذه الدراسة إلى مراجعة الأدبيات النظرية والدراسات الموجودة حول تأثير العوامل التنظيمية على الأداء الوظيفي للمورد البشري ببعض المنظمات، وتوصلت إلى أن كل من العدالة التنظيمية وإشراك العاملين، والتحفيز

على العمل لها تأثيرات مباشرة على الأداء الوظيفي المهمة والأداء السياقي، في حين أن القيادة التحويلية لها تأثير مباشر وغير مباشر على أداء المهمة و الأداء السياقي .

• دراسة Ouida Mildred Brown بعنوان العلاقة بين المناخ التنظيمي والرضا الوظيفي

للمعلمين في المدارس الإعدادية للمناطق الحضرية بمقاطعة كلارك (نيفادا) 2001

The relationship between organizational climate and job satisfaction of selected urban middle school teachers in the Clark County School District (Nevada)"

هدفت الدراسة إلى التعرف عن طبيعة العلاقة التي تجمع المناخ التنظيمي بالرضا الوظيفي للمعلمين على مستوى المدارس الإعدادية للمناطق الحضرية بمقاطعة كلارك (نيفادا)، وقد ركزت الدراسة على الإحاطة بمكونات المناخ التنظيمي الثلاثة: الجد الإحباط والتصرفات الجوهرية. اعتمد الباحث المنهج الوصفي التحليلي واستخدام الاستبيان كأداة لجمع المعلومات، وقد اشتملت الدراسة على 197 معلم موزعون على 19 مدرسة، تم اختيارهم باستخدام العينة العشوائية. أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة: هناك علاقة كبيرة بين المناخ

التنظيمي والرضا الوظيفي لدى المعلمين، حيث تميزت العلاقة بالارتباط العالي من حيث مكونات المناخ التنظيمي الثلاثة : الجد الإحباط والتصرفات الجوهرية، وبين مكونات الرضا الوظيفي الثلاثة : الرضا العام الرضا الداخلي، والرضا الخارجي. هناك علاقة ارتباط قوية أيضا بين مميزات المناخ الوظيفي ومميزات الرضا التنظيمي ، أظهرت الدراسة أنه كلما ارتفع سلوك الجد ارتفع معدل الرضا الداخلي، وكلما ارتفع معدل السلوك المحبط كلما انخفض معدل الرضا. كما أشارت الدراسة إلى وجود ارتباط بين المناخ المفتوح والرضا الوظيفي العالي.

المطلب الثالث : التعقيب على الدراسات

نلاحظ بأن الدراسات التي أشرنا إليها كانت متنوعة فيما بينها و التي شملت العديد من المؤسسات في أماكن مختلفة و التي مست مختلف القطاعات، من حيث تناولها لموضوع الدارة الإلكترونية و الرضا الوظيفي .

و تتميز دراستنا عن ما سبق الذكر من الدراسات في ما يلي :

1. من حيث الموضوع: تركز دراستنا على العلاقة بين الإدارة الإلكترونية والرضا الوظيفي داخل مؤسسة استشفائية، وهو موضوع يجمع بين البعدين الإداري والتكنولوجي في بيئة صحية، بحيث تختلف عن دراسة عشور عبد الكريم (2010) التي ركزت على تأثير الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية، وكذلك دراسة ناصر طهار وكمال معيوف (2019) التي تناولت تحسين جودة الخدمات العمومية ، وبالمقارنة مع دراسة سميرة المسعودي حول معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية، فإن دراستنا تتجاوز العقبات إلى تقييم أثرها على الرضا الوظيفي.

2. من حيث المنهج: تعتمد العديد من الدراسات السابقة على المنهج الوصفي التحليلي أو دراسة الحالة، وهو ما يتقاطع مع منهجنا المتبع ، بعض الدراسات مثل دراسة المسعودي استخدمت المنهج المسحي، بينما مزجت دراسات أخرى بين المناهج الكمية والنوعية، ما يميز دراستنا هو تركيزها على تحليل انعكاس الإدارة الإلكترونية على الرضا الوظيفي في مؤسسة صحية محددة، مما يضيف عليها طابعاً تطبيقياً أكثر دقة.

3. من حيث الهدف: تختلف عن دراسات مثل بشرى العبيدي (2013) وعليات العيد (2014) التي ركزت على بيئة العمل والمناخ التنظيمي، حيث تهدف دراستنا إلى قياس مدى تأثير الإدارة الإلكترونية على تحسين الرضا الوظيفي في القطاع الصحي تحديداً. حيث دراستنا تضيف بُعداً جديداً لم يُناقش بوضوح في الدراسات السابقة، وهو كيف تؤثر الإدارة الإلكترونية على تجربة العاملين داخل مؤسسة استشفائية.

4. من حيث الأثر: ان نتائج دراستنا يمكن أن تساهم في تحسين سياسات التحول الرقمي في المؤسسات الصحية عبر تقديم توصيات قائمة على بيانات ميدانية، كما يمكن أن تقدم رؤية عملية لمتخذي القرار حول دور التكنولوجيا في رفع معنويات الموظفين وتعزيز إنتاجيتهم، وهو ما لم يكن محورًا رئيسيًا في الدراسات السابقة التي ركزت على الجودة والخدمات أكثر من التأثير على العاملين.

خلاصة الفصل الأول:

تناول هذا الفصل الإطار النظري للإدارة الإلكترونية والرضا الوظيفي، حيث تم استعراض مفهوم الإدارة الإلكترونية، مميزاتها، ومجالات تطبيقها في المؤسسات الحديثة. كما تم توضيح مفهوم الرضا الوظيفي والعوامل المؤثرة فيه، مثل بيئة العمل، التحفيز، والتكنولوجيا المستخدمة. وخلص الفصل إلى أن الإدارة الإلكترونية يمكن أن تساهم في تعزيز الرضا الوظيفي من خلال تحسين سير العمل، تقليل الجهد، وتوفير بيئة تنظيمية أكثر مرونة وكفاءة. وعليه، فإن العلاقة بين الإدارة الإلكترونية والرضا الوظيفي تستند إلى مدى تكامل الأنظمة الرقمية مع احتياجات الموظفين، وهو ما سيتم التحقق منه في الفصول اللاحقة من خلال الدراسة الميدانية.

الدراسة الميدانية

تمهيد

تعتبر الدراسة الميدانية أحد العناصر الأساسية في البحث العلمي، حيث تلعب دورًا مهمًا في اختبار الفرضيات الميدانية والتحقق من صحتها من خلال استخدام الأدوات الإحصائية المناسبة. في هذا الإطار، تم إجراء دراسة ميدانية في مستشفى الدكتور بن زرجب بعين تموشنت بهدف تحليل دور الإدارة الالكترونية في تحقيق الرضا الوظيفي . وقد تم استخدام استمارة استبيان كأداة رئيسية لجمع البيانات، مع الاستعانة ببرنامج (SPSS) لتحليل النتائج إحصائيًا. يتناول هذا الفصل المعالجة الإحصائية للبيانات واختبار الفرضيات باستخدام نماذج الانحدار الخطي البسيط. يهدف هذا الجزء إلى تقديم نتائج دقيقة تساهم في تأكيد أو رفض الفرضيات المطروحة. وعليه، تم تقسيم هذا الفصل إلى:

- المبحث الأول : البطاقة التعريفية للمؤسسة الإستشفائية الدكتور بن زرجب
- المبحث الثاني: الطريقة و الأدوات
- المبحث الثالث : تحليل النتائج ومناقشتها

المبحث الأول : البطاقة التعريفية للمؤسسة الإستشفائية الدكتور بن زرجب

تعتبر المؤسسة الاستشفائية د. بن زرجب أحد أهم المكاسب الصحية للجزائر عامة ولولاية عين تموشنت خاصة إذ يعتبر جد مميز ومرفق عام له خدمة كبيرة في مجال الصحة إذ يعتبر ناحية التخصصات التي يتوفر عليها و مرقعه الجغرافي حد مهم ومميز .

المطلب الأول : التعريف بالمؤسسة الإستشفائية

وضع الحجر الأساسي لبناء مشروع مؤسسة إستشفائية في ولاية عين تموشنت سنة 2005 الموافق لـ 30 نوفمبر ، وذلك بحضور مسؤولين من وزارة الصحة وإصلاح المستشفيات ووزير الصحة والسكان " عمار تو "والتي كان بنائها من طرف أجنب حيث دامت مدة هذا الإنجاز حوالي عامين وفي العام التي انتهت الاعمال تم تدشينها وتدشين بعض المصالح منها سنة 2007 وبالضبط في شهر أوت فهي تعتبر مكسب من مكاسب الصحة العمومية لولاية عين تموشنت تحتوي المؤسسة على 240 سرير موزعة على أربعة طوابق تختلف اختصاصاتها من طابق إلى آخر ، حيث يضم :

الطابق الأول :

- مصلحة الفحص الطبي المتعددة الاختصاصات .
- مصلحة جراحة العظام .
- مصلحة الأشعة وقسم الاستعجالات الطبية التي لم يتم تدشينها من بعد .
- مصلحة القسطرة .

أما فيما يخص الطابق الثاني :

- مصلحة الطب الداخلي .
- مصلحة القلب ...

- المخير .

مصلحة معالجة الأمراض السرطانية .

أما الطابق الثالث نجد فيه :

- مصلحة الجراحة العامة
- قسم العمليات والإنعاش .
- مصلحة جراحية وطب الأطفال .

أما الطابق الرابع والأخير تجد فيه :

- مصلحة طب العيون والحنجرة والأنف .
- مصلحة جراحة القلب والشرابين وجراحة الاعصاب .

تسيير المؤسسة الاستشفائية " د. بن زرجب " بطاقم إداري متكون من خمس مديريات :

- المديرية العامة .
- مديرية الموارد البشرية .
- مديرية المالية والوسائل .
- مديرية النشاطات الصحية .
- مديرية صيانة العناد الطبي والجماعي .

حيث يسهر على صحة المريض طاقم شبه الطبي والطبي يحسن الرعاية اللازمة بالمرضى الذين يقصدون المؤسسة وهذا تماشيا مع السير الحسن للمؤسسة والحفاظ على سمعتها سواء داخل الوطن أو خارجه ، أما

● طابق 1 : مديرية المالية والوسائل .

● طابق 2 : مديرية النشاطات الصحية .

● طابق 3 : مديرية الموارد البشرية ومديرية الصيانة والعتاد الصناعي .

قاعة المحاضرات ، موقف بنزين مكتبة ، موقف غسل السيارات ، مغسلة ، أربع مخازن ، مخبر ، قاعات المراقبة الطبية.

المطلب الثاني : الهيكل التنظيمي للمؤسسة محل الدراسة

الشكل 01 : الهيكل التنظيمي للمؤسسة الاستشفائية " د. بن زرجب



المصدر : إدارة الموارد البشرية المؤسسة الاستشفائية د. بن زرجب

مهام فروع الجانب الإداري بالمؤسسة الاستشفائية الدكتور بن زرجب :

1 -تمثل مصلحة الإدارة العامة في المؤسسة المركز الأساسي لكل الأعمال الإدارية التي تقوم بها المصالح الأخرى وتتكون من مكاتبين :

أ- مكتب المدير : بحيث يهتم بالشؤون العامة للمؤسسة بما فيها التصديق على الوثائق .

ب -مكتب النظام العام : يقوم بمراقبة كل القرارات والملفات الخاصة بالمؤسسة .

2-مهام مصلحة إدارة الموارد البشرية :

أ- مكتب المستخدمين الطبيين وشبه الطبيين

ويقوم هذا المكتب بتقديم الخدمات فقط للمسلك الطبي والشبه الطبي أي يشرف على خدمة الأطباء والمرضى وكل من ينتمي إلى السلك الطبي.

2 -مكتب المستخدمين الإداريين والتقنيين :

في هذا المكتب يتم الإشراف على كل الموظفين المتواجدين في المستشفى سواء عمال النظافة ، أعوان الأمن أو الإداريين الذين لا يتدرجون تحت السلك الطبي ومهام هذين المكاتبين كالآتي :

• التوظيف وهو أنواع :

-التوظيف المباشر : بدون مسابقة أو إشهار وهذا بالنسبة للأطباء الأخصائيين .

-التوظيف الغير المباشر : بما أن المؤسسة الإستشفائية بن زرجب تعتمد على نظام التعاقد وذلك حسب المرسوم التنفيذي رقم 05-308 فإن التوظيف فيها يكون غما بعقد محدد المدة أو غير محدد المدة وحسب

المادة 165 من هذا المرسوم فإنه لا يمكن لأي كان أن يوظف بصفة مستخدم متعاقد إذ لم يتوفر على الشروط الآتية :

- أن يكون جزائري الجنسية
 - أن يبلغ 19 سنة كاملة .
 - أن تتوفر الأهلية البدنية والعقلية وكذا المؤهلات التي يقتضيها المنصب .
 - أن يكون في وضعية قانونية إزاء الخدمة الوطنية .
 - أن يتمتع بحقوقه المدنية وأن يكون على خلق حسن
 - أن لا تحمل صحيفته سوابق قضائية .
- **التوجيه :** قرار التوجيه يكون حسب المنصب وهنا يقومون بإعداد نسخة من عقد العمل (حسب طبيعة عقد العمل فيباشر العامل مهامه في المؤسسة وفي إطار التشريع والتنظيم المعمول بهما في المؤسسة فإن الموظفين الخاضعين إلى نظام التعاقد لهم الحق على الخصوص فيما يلي :
- راتب بعد أداء الخدمة .
 - الحماية الاجتماعية والتعاقد .
 - العطل و الغيابات المرخص بها وأيام الراحة القانونية .
 - الاستفادة من الخدمات الاجتماعية .
 - ممارسة الحق النقابي .
 - ممارسة حق الإضراب
 - الحماية من التهديد أو الشتم الذي يتعرضون له أثناء تأدية مهامهم حسب المادة 14 من نفس المرسوم فيعين على الأعوان الخاضعين إلى نفس النظام إلى احترام واجباتهم لاسيما في :
- ممارسة نشاطهم بكل إخلاص .
- الامتناع عن كل فعل لا يتماشى وطبيعة منصب شغلهم .

➤ مراعاة تدابير النظافة والأمن التي تقررها الإدارة .

➤ السهر على حماية الوثائق الإدارية .

تخطيط الموارد البشرية : لا يعتمدون على نظام المسابقات بل تركز المؤسسة على المناهج نظام التعاقد ، أما النظام التوظيفي فيعلق فقط على الأطباء الأخصائيين أو الممرضين المؤهلين .

الاستقطاب : فيما يخص التعيين ، قد تمنح المناصب الموظفين التابعين لعقود التشغيل ANEM وذلك بالتوقيع على عقد إما محدد أو غير محدد المدة وذلك بعد دراسة ملفاتهم ومعرفة احتياجات المؤسسة وهذا حسب ما نص عليه المرسوم رقم 07-308

الحوافز : تعتبر الحوافز أهم عامل يساهم في زيادة نشاط الموظفين أما فيما يخص المؤسسة الاستشفائية د. بن زرجب فلا تنطبق الحوافز على الجميع بل فقط على الموظفين المتعاقدين والدليل على ذلك ما جرى في حفل عيد المرأة حين منحت هدايا للموظفين المتعاقدين فقط ، وهناك تحفيزات بالنسبة للأطباء الأخصائيين تتمثل في الدراسة بالخارج مع دفع مصاريف على حساب المستشفى .

وهناك تحفيزات أخرى تتعلق بمنحة مالية رمزية عند حنان أطفال الموظفين أو عند إبرام عقد الزواج وتقدر هذه المنحة بـ 5000 دج .

الترقية : وهذا حسب الدرجات والمؤهلات وسنوات الخبرة فهناك مدة دنيا مدة وسطى ومدة قصوى ، تنظيم العطل السنوية والاستثنائية والمرضية الخاصة بعطل الأمومة أو حوادث العمل .

العقوبات : على الموظفين الالتزام بالقانون الداخلي للمؤسسة من خلال بنود العقد وفي حالة القيام بالمخالفة فإنه يقوم مجلس الغدارة بمتابعة الملف التأديبي الخاضع له للمستخدم وتصنيف الأخطاء حسب الدرجة كالخصم من الراتب ، أو الفصل عن الشغل بدون راتب .

تقييم الرضا : تقوم المؤسسة الاستشفائية د. بن زرجب بتقييم أداء موظفيها عن طريق الاجتماع برؤساء مصالح كل جناح في المؤسسة ويكون ذلك من خلال المتابعة المستمرة للرؤساء المصالح ، وعليه كل منهم يبين التصرفات البارزة التي لها أثر فعال في نجاح أو فشل العمل ويتم تصنيفها إلى جوانب إيجابية وأخرى سلبية ومن ثم الاعتماد عليها في التقييم .

مهام إدارة مصلحة النشاطات الصحية :

- تتمثل في برمجة النشاطات على مستوى المؤسسة .
- القيام بتسيير الشبه الطبيين والطبيين .
- القيام بعملية الحصيلة كل شهر بما فيها الأعمال التقنية .

مديرية الصيانة :

المديرية الفرعية للعتاد الطبي : كصيانة الأجهزة الطبية مثل : السكاير أو الراديو وجهاز مراقبة دقات القلب إلى ، وتتم هذه الطريقة بصيانة العتاد الطبي فقط .

المديرية الفرعية للعتاد الجماعي : تتمثل مهمتها في صيانة عتاد كل المستشفى ما عدا الأجهزة الطبية

كصيانة أجهزة تقنية مثلا : المصعد ، وعتاد المطبخ ، وأجهزة التدفئة مع أن هذه المديرية تقوم بالمداومة الليلية وذلك لإصلاح أي عطل.

المبحث الثاني: الطريقة و الأدوات

ستقوم من خلال هذا المبحث بتحديث الاطار المنهجي للدراسة التطبيقية، والمتعلق بدور الإدارة الالكترونية في تحقيق الرضا الوظيفي لعمال مستشفى الدكتور بن زرجب عين تموشنت .

المطلب الأول: منهج وأدوات جمع البيانات

سنتطرق ضمن هذا المطلب إلى المنهج المتبع في الدراسة وادوات الدراسة المستعملة في جمع البيانات .

أولاً: منهج الدراسة .

يُعد المنهج مجموعة من العمليات والخطوات التي يعتمدها الباحث بهدف إنجاز بحثه العلمي. ويُختار المنهج وفقاً لطبيعة الموضوع المدروس، والإشكالية المطروحة، والفرضيات الموضوعية لمعالجة الموضوع وتحقيق أهداف الدراسة. وفي هذا البحث، تم اعتماد المنهج الوصفي التحليلي، لكونه الأنسب لطبيعة الموضوع. ويُعرف هذا المنهج بأنه يجمع بين الوصف والتحليل والتفسير العلمي، عبر جمع البيانات النظرية والميدانية، وتصنيفها، وتحليلها، وإخضاعها للدراسة النقدية. وقد سعى الباحث من خلال هذا المنهج إلى وصف وتقييم دور الإدارة الالكترونية في تحقيق الرضا الوظيفي ، بالاستناد إلى دراسة ميدانية أجريت على مستوى مستشفى الدكتور بن زرجب عين تموشنت ثانياً: أدوات جمع البيانات .

من بين الأدوات التي تم استخدامها في جمع البيانات الخاصة بهذه الدراسة هي: الاستبيان .

أ- الاستبيان: يعتبر الأداة الأكثر ملائمة لتحقيق اهداف هذه الدراسة فهو مجموعة من الأسئلة حول موضوع معين ، ويهدف إلى :

- التعرف على اتجاه افراد العينة الدراسة حول مستوى تطبيق الإدارة الإلكترونية و استخدام الأجهزة والبرامج بالمؤسسة محل الدراسة.
- التعرف على اتجاه افراد العينة المدروسة حول تطبيق الادارة الالكترونية واستخدام الشبكات الالكترونية بالمؤسسة محل الدراسة .

ب - تصميم الاستبيان بناء على الدراسات التي تطرقت الموضوع دور الادارة الالكترونية في تحقيق الرضا الالوظيفي فتم تصميم الاستبيان الذي يتكون من :

القسم الأول: المعلومات الشخصية الأفراد عينة الدراسة الذي يشمل النوع، الفئة العمرية، المستوى التعليمي، الخبرة.

القسم الثاني: يشمل المتغيرات الأساسية للدراسة وهي أسئلة موجهة للعينة للإجابة عنها وفق سلم ليكارت الخماسي لاختبار الفرضيات والاجابة على اشكالية الدراسة كالتالي :

الجدول رقم (1) سلم ليكارت الخماسي

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

المصدر: من اعداد الطالبين

فتم تحديد طول خلايا مقياس ليكارت الخماسي كالتالي :

-حساب المدى $4=1-5$

-طول الخلية : $0.8=5/4=5/(1-5)$

-الحد الأعلى للخلية : طول الخلية + اقل قيمة في المقياس و بالتالي يصبح طول الخلايا كما الجدول التالي:

المستوى الحسابي	1-1.8	1.8-2.6	2.6-3.4	3.4-4.2	4.2-5
المستوى	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة

المطلب الثاني: الأساليب والبرامج الاحصائية المستخدمة في الدراسة .

التحليل البيانات قمنا باستخدام برنامج (SPSS) وتم الاعتماد على الاساليب الاحصائية التالية :

- معامل الفاكرونباخ (alpha cronbach) لقياس ثبات أداة الدراسة .

- المتوسط الحسابي (Mean) المعرفة درجة موافقة على الاسئلة .
- الانحراف المعياري للتعرف على درجة تشتت اجابات افراد عينة الدراسة .
- معامل سوبرمان المعرفة مستوى الارتباط الاحصائي بين المتغيرين .
- معامل الارتباط بيرسون المعرفة صدق الاتساق الداخلي العبارات الدراسة .
- التكرارات والنسب المئوية لإظهار نسب إجابات أفراد عينة الدراسة .
- الانحدار الخطي البسيط والذي يستخدم المعرفة مدى تأثير متغير مستقل واحد على متغير تابع واحد .

المطلب الثالث : مجتمع وعينة الدراسة .

سنتطرق من خلال هذا المطلب الى مجتمع الدراسة الميدانية والعينة المستهدفة للدراسة .

أولاً: مجتمع الدراسة .

يعرف مجتمع الدراسة بأنه مجموعة عناصر لها خاصية أو عدة خصائص مشتركة تميزها عن غيرها من العناصر الأخرى، والتي يجرى عليها البحث الأول أو التقصي.

وفيما يخص دراستنا فقد تمثل مجتمع الدراسة في موظفي مستشفى الدكتور بن زرجب عين تيموشنت .

ثانياً : عينة الدراسة

يعرّف "موريس إنجرس" العينة بأنها مجموعة فرعية تمثل عناصر مجتمع بحث معين. وفيما يتعلق بعينة الدراسة، يوضح الجدول التالي جميع التفاصيل المتعلقة بالاستبيانات المسترجعة، والمستبعدة، وتلك القابلة للتحليل.

الجدول رقم 2: عينة الدراسة

عدد الموظفين	الاستبيانات
40	الموزعة
40	المسترجعة
0	المستبعدة
40	المقبولة

المصدر: من اعداد الطالبين

المبحث الثالث : تحليل النتائج ومناقشتها

يهدف المبحث الثالث من هذه الدراسة إلى تحليل النتائج المستخلصة من البيانات التي تم جمعها من مستشفى الدكتور بن زرجب بعين تموشنت. من خلال هذا المبحث، سيتم فحص العلاقة بين الأبعاد المختلفة للرقمنة (البنية التحتية التكنولوجية، شبكة الاتصال، البرمجيات) والرضا الوظيفي للعاملين في الوكالة. كما سيتم مناقشة نتائج التحليل الإحصائي الذي تم تطبيقه على العينة المستهدفة، مع التركيز على تحليل النتائج الدالة إحصائيًا وتفسير دور الإدارة الإلكترونية على تحقيق الرضا الوظيفي. يهدف هذا التحليل إلى تقديم رؤى شاملة تساهم في فهم مدى تأثير التقنيات الحديثة على تحسين كفاءة الموظفين في المؤسسات الحكومية.

المطلب الأول : تحليل البيانات الشخصية :

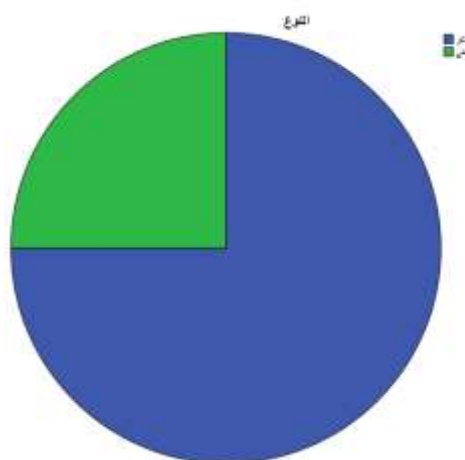
1-توزيع افراد العينة حسب النوع :

الجدول رقم 3: يمثل توزيع افراد العينة حسب الجنس

الجنس	التكرار	النسبة المئوية
ذكر	30	75%
انثى	10	25%
المجموع	40	100

المصدر : من اعداد الطالبين بالاعتماد على برنامج SPSS نسخة 22

الشكل رقم 2: يمثل توزيع افراد العينة حسب الجنس



المصدر : من اعداد الطالبين بالاعتماد على برنامج SPSS نسخة 22

يوضح الجدول رقم (3) توزيع أفراد العينة حسب الجنس، حيث يتبين أن نسبة الذكور بلغت 75% (30 مبحوثاً)، في حين لم تتجاوز نسبة الإناث 25% (10 مبحوثات). يشير هذا التفاوت في التمثيل إلى غلبة العنصر الذكوري ضمن مجتمع الدراسة، ما قد يكون مرتبطاً بطبيعة المؤسسة أو الميدان الذي أجريت فيه الدراسة، والذي قد يشهد تمركزاً أكبر للذكور في مناصب أو وظائف معينة. ومن المهم أخذ هذا التفاوت في الاعتبار عند تحليل النتائج، لأنه قد يؤثر على تعميم النتائج أو تفسير بعض المتغيرات المدروسة، خاصة تلك التي قد تختلف باختلاف النوع الاجتماعي.

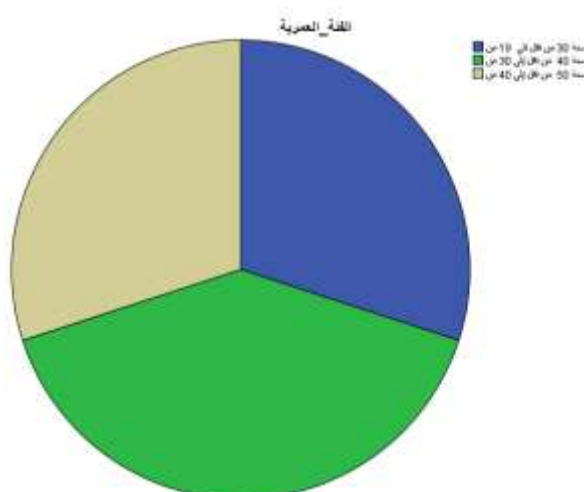
2- توزيع افراد العينة حسب الفئة العمرية:

الجدول رقم 4: يمثل توزيع افراد العينة حسب الفئة العمرية

العمر	التكرار	النسبة المئوية
من 19 الى اقل من 30 سنة	13	30%
من 30 إلى اقل من 40 سنة	16	40%
من 40 إلى اقل من 50 سنة	12	30%
المجموع	40	100

المصدر : من اعداد الطالبين بالاعتماد على برنامج SPSS نسخة 22

الشكل رقم 23: يمثل توزيع افراد العينة حسب الفئة العمرية



المصدر : من اعداد الطالبين بالاعتماد على برنامج SPSS نسخة 22

يوضح الجدول رقم (4) أن الفئة العمرية الأكثر تمثيلاً ضمن العينة هي الفئة من 30 إلى أقل من 40 سنة، حيث بلغ عدد الأفراد فيها 16 بنسبة مئوية قدرها 40%. تليها الفئتان من 19 إلى أقل من 30 سنة، ومن 40 إلى أقل من 50 سنة، بعدد متساوٍ لكل منهما بلغ 13 و12 فرداً على التوالي، وبنسبة 30% لكل فئة. يُشير هذا التوزيع إلى أن أغلبية المشاركين في الدراسة هم من الفئة العمرية المتوسطة (30-40 سنة)، وهي فئة يُتوقع منها أن تكون أكثر استقراراً مهنيًا ونضجاً وظيفياً، مما قد ينعكس على إدراكهم لموضوع الدراسة.

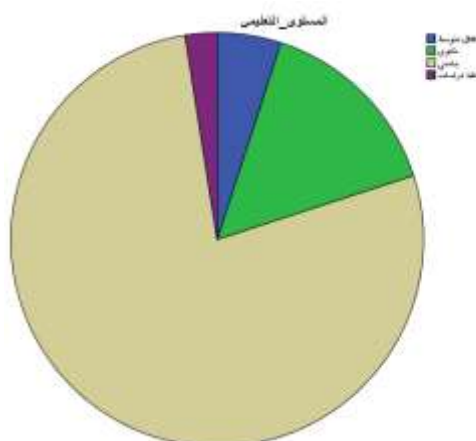
3- توزيع افراد العينة حسب المستوى التعليمي :

الجدول رقم 5: يمثل توزيع افراد العينة حسب المستوى التعليمي

النسبة المئوية	التكرار	المستوى التعليمي
5%	2	متوسط و اقل
15%	6	ثانوي
77.5%	31	جامعي
2.5%	1	دراسات عليا
100	40	المجموع

المصدر : من اعداد الطالبين بالاعتماد على برنامج SPSS نسخة

الشكل رقم 4: يمثل توزيع افراد العينة حسب المستوى التعليمي



المصدر : من اعداد الطالبين بالاعتماد على برنامج SPSS نسخة 22

يتضح من الجدول رقم (5) أن الغالبية العظمى من أفراد العينة ينتمون إلى فئة المستوى الجامعي بنسبة 77.5%، ما يعكس توجهها واضحاً نحو مشاركة الأفراد ذوي التحصيل العلمي العالي في الدراسة. ويأتي ذلك فئة المستوى الثانوي بنسبة 15%، ثم فئة المستوى المتوسط وأقل بنسبة 5%، في حين لم تتجاوز نسبة ذوي الدراسات العليا 2.5%، وهي نسبة ضعيفة جداً.

هذا التوزيع يُظهر أن نتائج الدراسة قد تعكس إلى حد كبير تصورات وخصائص الأفراد من ذوي التعليم الجامعي، مما قد يحد جزئياً من إمكانية تعميم النتائج على الفئات ذات التعليم المنخفض. كما يُعزز الطابع الأكاديمي للعينة، ويُفسر - إن وُجد - ارتفاع مستوى الإدراك أو الوعي حول موضوع الدراسة لدى المستجوبين، مما قد ينعكس إيجاباً على صدق ودقة إجاباتهم.

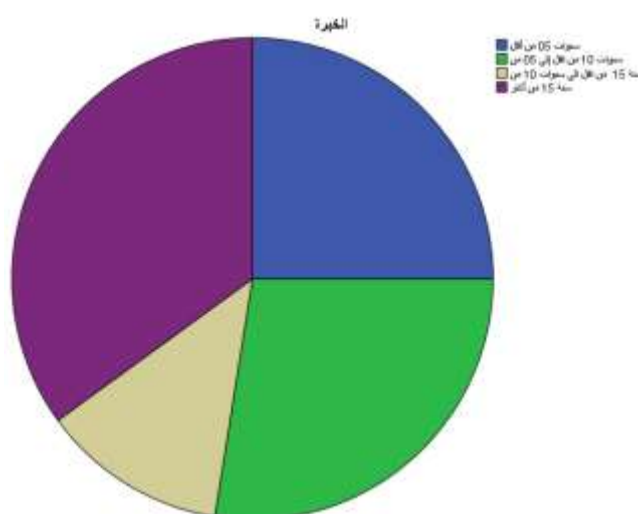
4- توزيع افراد العينة حسب الخبرة :

الجدول رقم 6: يمثل توزيع افراد العينة حسب الخبرة

النسبة المئوية	التكرار	الاقدمية
25%	10	اقل من 5 سنوات
27.5%	11	من 05 الى 10 سنة
12.5%	5	من 10 الى 15 سنة
35%	15	اكثر من 15 سنة
100	40	المجموع

المصدر : من اعداد الطالبين بالاعتماد على برنامج SPSS نسخة 22

الشكل رقم 4: يمثل توزيع افراد العينة حسب الخبرة



المصدر : من اعداد الطالبين بالاعتماد على برنامج SPSS نسخة 22

يوضح الجدول رقم (6) أن أفراد العينة يتمتعون بمستويات متفاوتة من الخبرة، حيث تُظهر النتائج أن الفئة الأكثر تمثيلاً هي فئة ذوي الخبرة التي تتجاوز 15 سنة بنسبة 35%، تليها فئة الخبرة المتراوحة بين 5 إلى 10 سنوات بنسبة 27.5%. ويلاحظ أن فئة المبتدئين (أقل من 5 سنوات خبرة) تمثل 25% من العينة، في حين أن أقل الفئات تمثيلاً هي فئة من 10 إلى 15 سنة بنسبة 12.5% فقط. يشير هذا التوزيع إلى تنوع الخبرات المهنية داخل العينة، مما يعزز من مصداقية النتائج ويضفي شمولية على الدراسة من حيث تمثيل مختلف مستويات الأقدمية.

المطلب الثاني: اختبار صدق وثبات أداة الدراسة وتحليل البيانات

تقصد بصدق أداة الدراسة ما أدى كانت تعكس محتوى متغيرات الدراسة وقياس ذلك بفعالية أما الثبات تقصد به اختبار الدقة التي تقيس بها الأداة وهذه المتغيرات، أي درجة استقرار النتائج وثباتها.

أولاً: اختبار ثبات أداة الدراسة:

لقياس درجة ثبات الاستبيان، تم اعتماد طريقة ألفا كرونباخ (Cronbach's Alpha)، حيث يشترط أن يبلغ معامل ألفا القيمة المقبولة وهي (0.7) أو أعلى لضمان تمتع الأداة بالثبات الكافي. وكلما اقترب معامل الثبات من القيمة (1)، دلّ ذلك على مستوى أعلى من الاتساق الداخلي بين فقرات الاستبيان. وفي إطار هذه الدراسة، وللتحقق من مدى ثبات أداة البحث، تم حساب قيمة معامل ألفا كرونباخ، وقد تم عرض النتائج المحصلة في الجدول التالي:

الجدول رقم 7: يوضح معامل ألفا كرونباخ

المحاور	الأبعاد	عدد العبارات	معامل ألفا كرونباخ
الإدارة الإلكترونية	البعد الأول	4	0.637
	البعد الثاني	7	0.695
	البعد الثالث	5	0.906
	البعد الرابع	4	0.795
الرضا الوظيفي	/	09	0.737
الاستبيان ككل			0.887

يؤكد جدول رقم 7 موثوقية وثبات أبعاد الاستبيان من خلال قيم معامل ألفا كرونباخ التي جاءت ضمن الحدود المقبولة، مما يشير إلى أن أدوات القياس المستخدمة ذات درجة اتساق داخلي جيدة إلى ممتازة. حيث يظهر الجدول أن جميع الأبعاد الأربعة للإدارة الإلكترونية سجلت قيمًا تتراوح بين 0.637 و 0.906، مما يعكس قدرة هذه الأبعاد على قياس المفاهيم المستهدفة بدقة. كذلك، جاء معامل ألفا كرونباخ للرضا الوظيفي بمقدار 0.737، وهو ما يعد مؤشرًا جيدًا على استقرار هذا المقياس. أما الاستبيان ككل، فقد حقق معاملًا عاليًا جدًا

(0.887)، مما يعزز الثقة في جودة الأدوات المستخدمة لجمع البيانات ويدعم صحة النتائج المستخلصة من الدراسة.

ثانيا : اختبار صدق أداة الدراسة :

- **الصدق الظاهري (تحكيم الخبراء):** تم التحقق من صدق الاستبيان عبر تقييم محتواه، وذلك بعرضه على مجموعة من المحكمين المتخصصين لإبداء آرائهم وملاحظاتهم. وقد تركزت ملاحظاتهم بشكل أساسي على تعديل صياغة بعض العبارات من حيث البناء اللغوي والدقة العلمية. بناءً على هذه الملاحظات والاقتراحات، أُجريت التعديلات اللازمة بما يتوافق مع آراء الغالبية العظمى من المحكمين، ليعتمد الاستبيان في صورته النهائية.
- **صدق الاتساق الداخلي :** للتأكد من الاتساق الداخلي بين كل عبارة والمحور الذي تنتمي إليه، تم حساب معامل ارتباط بيرسون، وهو معامل يستخدم لتحليل البيانات الكمية ويتراوح بين (-1) و(1). وتشير إشارة المعامل إلى طبيعة العلاقة، سواء كانت طردية (موجبة) أو عكسية (سالبة)، كما هو موضح في الجدولين التاليين.

الجدول رقم 8 : معامل الارتباط بيرسون لعبارات المحور الأول (الإدارة الالكترونية)

المحاور	الابعاد	عدد العبارات	معامل الارتباط بيرسون	SIG
الإدارة الالكترونية	البعد الأول (مدى استخدام الأجهزة والبرامج)	1	0.748**	0.01
		2	0.425**	
		3	0.565**	
		4	0.673**	
	البعد الثاني (استخدام الشبكات)	6	0.596**	
		7	0.449**	
		8	0.514**	

	0.506**	9	الالكترونية)
	0.642**	10	
	0.606**	11	
	0.461**	12	
	0.880**	13	البعد الثالث (استخدام نظم المعلومات)
	0.848**	14	
	0.793**	15	
	0.879**	16	
	0.866**	17	البعد الرابع (البعد البشري للإدارة الالكترونية)
	0.762**	18	
	0.873**	19	
	0.828**	20	
0.714**	21		

المصدر : من اعداد الطالبين بالاعتماد على برنامج SPSS

تُظهر نتائج جدول رقم 8 أن جميع عبارات المحور الأول المتعلقة بالإدارة الإلكترونية قد حققت معاملات ارتباط بيرسون ذات دلالة إحصائية عالية ($p < 0.01$) ، مما يشير إلى وجود علاقة قوية ومهمة بين هذه العبارات وبين المفهوم العام للإدارة الإلكترونية. حيث يتضح أن البعد الثالث، الخاص باستخدام نظم المعلومات، حقق أعلى معاملات ارتباط تتجاوز 0.79، مما يعكس الدور الحيوي لنظم المعلومات في تعزيز فاعلية الإدارة الإلكترونية.

كما أن الأبعاد الأخرى مثل مدى استخدام الأجهزة والبرامج، واستخدام الشبكات الإلكترونية، والبعد البشري، أظهرت معاملات ارتباط متوسطة إلى قوية، مما يؤكد على شمولية تأثير الإدارة الإلكترونية بجوانبها التقنية والبشرية على أداء المؤسسة. هذه النتائج تؤكد أهمية التكامل بين التكنولوجيا والكوادر البشرية في نجاح تطبيق الإدارة الإلكترونية.

الجدول رقم 9: معامل الارتباط بيرسون لعبارات المحور الثاني (الرضا الوظيفي)

المحاور	عدد العبارات	معامل الارتباط بيرسون	SIG
الرضا الوظيفي	22	0.618**	0.01
	23	0.600**	
	24	0.527**	
	25	0.616**	
	26	0.654**	
	27	0.632**	
	28	0.764**	
	29	0.590**	
	30	0.405**	

من اعداد الطالبين بالاعتماد على برنامج SPSS

يعرض الجدول رقم 09 نتائج تحليل معامل الارتباط لبيرسون بين عبارات المحور الثاني المتعلقة بـ الرضا الوظيفي، والتي تضم 22 عبارة مختلفة، حيث تم حساب قيمة معامل الارتباط لكل عبارة على حدة مع

المتغير العام للأداء الوظيفي. وتعكس هذه القيم العلاقة الخطية بين كل عبارة وأداء العاملين في المجال الوظيفي.

تظهر القيم في الجدول أن جميع معاملات الارتباط بيرسون ذات دلالة إحصائية عند مستوى $(SIG = 0.01)$ وهو ما يشير إلى وجود علاقة ارتباطية قوية ومعتبرة بين عبارات الرضا الوظيفي والمتغير الكلي للأداء الوظيفي. فقد تراوحت قيم معاملات الارتباط بين 0.405 كأدنى قيمة، وهي لا تزال علاقة إيجابية متوسطة، وصولاً إلى 0.764 كأعلى قيمة، مما يعكس وجود ترابط قوي جداً بين بعض العبارات والرضا الوظيفي.

إن هذه النتائج تدعم بشكل قوي صدقية الصيغ المستخدمة في قياس الرضا الوظيفي، حيث أن ارتباط كل عبارة بالمتغير العام يعتبر مؤشراً على اتساق العبارات مع المفهوم الكلي للأداء. ارتفاع معاملات الارتباط في معظم العبارات فوق 0.5 يشير إلى أن كل عبارة تسهم بوضوح في تفسير التباين في الرضا الوظيفي، مما يثبت أن البنود المستخدمة في الاستبيان ذات جودة جيدة وذات علاقة وثيقة بالموضوع قيد الدراسة.

ثالثاً : عرض وتحليل البيانات الموضوعية

أ- عرض و تحليل نتائج المحور الأول

في هذا الجزء، سيتم عرض وتحليل إجابات أفراد عينة الدراسة على العبارات المرتبطة بالأبعاد الفرعية لهذا المحور، وذلك من خلال إجراء المعالجة الإحصائية للبيانات باستخدام برنامج التحليل الإحصائي SPSS، حيث سيتم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لكل عبارة.

1 - عرض وتحليل نتائج البعد الفرعي الأول:

سنقوم فيما يلي بعرض وتحليل استجابات أفراد العينة للعبارات المتعلقة بهذا البعد، حيث يبين الجدول التالي المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للعبارات الخاصة بـ "مدى استخدام الأجهزة و البرامج".

الجدول رقم 10: المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية المتعلقة بالبعد الفرعي الأول.

الرقم	المؤشرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	اتجاه العينة	رتبة السؤال
-------	----------	-----------------	-------------------	--------------	-------------

01	تتوفر في المؤسسة أجهزة الحاسوب اللازمة لإنجاز المهام الوظيفية بكفاءة	4.250	0.776	موافق بشدة	3
02	تساهم البرمجيات والأجهزة المستخدمة في إيجاد حلول فعالة لمشكلات العمل.	4.250	0.630	موافق بشدة	4
03	تساعد البرمجيات المستخدمة في تعزيز فعالية عملية اتخاذ القرار.	4.325	0.572	موافق بشدة	1
04	يتم تحديث البرامج الحاسوبية بانتظام لمواكبة التغيرات في بيئة العمل.	4.275	0.816	موافق بشدة	2
المتوسط والانحراف المعياري الاجمالي للبعد الفرعي الأول		4.275	0.648	موافق بشدة	

يوضح هذا الجدول نتائج تحليل المؤشرات الخاصة بالبعد الفرعي الأول الذي يتعلق بتوفر واستخدام التكنولوجيا في المؤسسة، وقياس مدى موافقة عينة الدراسة على هذه المؤشرات. من خلال تحليل المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، يظهر أن جميع المؤشرات تحظى بموافقة قوية من قبل أفراد العينة، حيث تتراوح المتوسطات بين 4.25 و 4.33 على مقياس Likert من 1 إلى 5، مما يدل على أن العينة تميل بقوة نحو «موافق بشدة» على أن المؤسسة توفر أجهزة الحاسوب والبرمجيات اللازمة لإنجاز المهام بكفاءة.

أعلى مؤشر من حيث المتوسط كان المؤشر الثالث: «تساعد البرمجيات المستخدمة في تعزيز فعالية عملية اتخاذ القرار» (4.325) مما يبين إدراك العاملين بأهمية البرمجيات في دعم صنع القرار، وهو أمر أساسي لرفع كفاءة الرضا المؤسسي. يليه مؤشر تحديث البرامج بشكل دوري (4.275) في المرتبة الثانية، ما يؤكد وعي العينة بأهمية التطوير المستمر للبرمجيات لمواكبة التغيرات البيئية والتكنولوجية.

تساوى المؤشرات الأولى والثانية في المتوسط (4.25) لكن الترتيب وضع المؤشر الأول في المركز الثالث والثاني في المركز الرابع بناءً على الانحراف المعياري حيث يشير الانحراف الأقل إلى اتفاق أعلى داخل العينة. ويظهر الانحراف المعياري المنخفض نسبياً (أقل من 0.8) دقة وثباتاً في ردود المشاركين، مما يعزز مصداقية البيانات.

المتوسط الحسابي الإجمالي للبعد الفرعي الأول هو 4.275 مع انحراف معياري 0.648، مما يشير إلى اتجاه إجمالي قوي نحو الموافقة الشديدة على توفر التكنولوجيا وتحديثها بشكل دوري في المؤسسة. هذا يعكس بيئة عمل متقدمة تكنولوجياً تدعم الرضا الوظيفي وتعزز من فعالية العمل.

في الختام، تؤكد هذه النتائج أن العاملين في المؤسسة يدركون ويقدرّون دور الأجهزة الحاسوبية والبرمجيات في تعزيز جودة العمل، خاصة فيما يتعلق بدعم اتخاذ القرار وحل المشكلات، مما يمثل دعامة أساسية لتحسين الرضا الوظيفي. وتدعم هذه النتائج الفرضية القائلة بأن الاستثمار في التكنولوجيا والبرمجيات المتطورة له أثر إيجابي ملموس على بيئة العمل وأداء الموظفين.

2- عرض وتحليل نتائج البعد الفرعي الثاني:

سنقوم فيما يلي بعرض وتحليل استجابات أفراد العينة للعبارات المتعلقة بهذا البعد، حيث يبين الجدول التالي المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للعبارات الخاصة بـ "استخدام الشبكات الالكترونية".

الجدول رقم 11: المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية المتعلقة بالبعد الفرعي الثاني.

الرقم	المؤشرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	اتجاه العينة	رتبة السؤال
01	تعتمد المؤسسة على الشبكات الإلكترونية في إنجاز مهامها المختلفة.	4.150	0.948	موافق بشدة	2
02	هناك تدفق عالٍ للمعلومات عبر الإنترنت والإنترنت في بيئة العمل.	4.150	0.699	موافق بشدة	2
03	يُعد البريد الإلكتروني وسيلة رئيسية للتواصل داخل المؤسسة.	3.975	0.831	موافق	4
04	تُمثل الاجتماعات المرئية عن بُعد (Video Conference) وسيلة مباشرة للتواصل مع الإدارة العليا	4.025	0.800	موافق	3
05	تستخدم المؤسسة بوابتها الإلكترونية وموقعها الرسمي لنشر المعلومات وتوفيرها للموظفين والعملاء.	3.875	0.790	موافق	4
06	يملك الموظف المسؤول حساباً خاصاً ضمن نظام المعلومات لمتابعة سير العمل.	4.125	0.722	موافق بشدة	1

07	تخضع البيانات المخزنة في نظم المعلومات لعمليات تحسين وتحديث دورية.	4.000	0.640	موافق	6
	المتوسط والانحراف المعياري الاجمالي للبعد الفرعي الثاني	4.043	0.096	موافق بشدة	

3 - عرض وتحليل نتائج البعد الفرعي الثالث:

سنقوم فيما يلي بعرض وتحليل استجابات أفراد العينة للعبارات المتعلقة بهذا البعد، حيث يبين الجدول التالي المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للعبارات الخاصة بـ "استخدام نظم المعلومات"

الجدول رقم 12: المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية المتعلقة بالبعد الفرعي الثالث.

الرقم	المؤشرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	اتجاه العينة	رتبة السؤال
01	تعتمد المؤسسة على منصات التواصل الاجتماعي الرسمية في التواصل ونشر المعلومات.	3.975	0.790	موافق	4
02	يتم استخدام نظم المعلومات في المؤسسة لدعم العمليات الإدارية والفنية.	4.050	0.677	موافق	3
03	تسهم نظم المعلومات في توفير بيانات حديثة وفي الوقت المناسب.	4.175	0.747	موافق بشدة	1
04	تساعد نظم المعلومات الإدارية في توفير المعلومات الضرورية لاتخاذ قرارات ناجحة.	0.975	0.767	موافق	5
05	نظام البرمجيات أدى إلى تسهيل عملية مراقبة وتقييم الخدمات	4.075	0.764	موافق بشدة	2
	المتوسط والانحراف المعياري الاجمالي للبعد الفرعي الثالث	4.050	0.749	موافق	

يعرض الجدول رقم 12 المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد العينة على خمسة مؤشرات تتعلق باستخدام نظم المعلومات في المؤسسة، وذلك في سياق دعم العمليات الإدارية والفنية، وتسهيل التواصل، واتخاذ القرار، ومراقبة وتقييم الخدمات.

اتجاه العينة حسب المتوسطات الحسابية يظهر بوضوح توجهًا إيجابيًا عامًا نحو مؤشرات البعد الفرعي الثالث، حيث تتراوح قيم المتوسط بين 3.975 و 4.175 على مقياس (1-5)، مما يعكس أن غالبية أفراد العينة لديهم مستوى قبول ورضا بين "موافق" و "موافق بشدة" تجاه دور نظم المعلومات في مؤسستهم. متوسط البعد الفرعي الكلي 4.050 مع انحراف معياري 0.749 يعزز هذا الاتجاه الإيجابي ويؤكد تماسك آراء أفراد العينة حول أهمية وتأثير نظم المعلومات.

من حيث رتبة المؤشرات، نجد أن العبارة الثالثة "تسهل نظم المعلومات في توفير بيانات حديثة وفي الوقت المناسب" جاءت في المرتبة الأولى مع أعلى متوسط (4.175)، مما يعكس إدراكًا قويًا من قبل أفراد العينة بأهمية المعلومات الحديثة والدقيقة التي تقدمها نظم المعلومات لدعم عمليات المؤسسة. تليها العبارة الخامسة "نظام البرمجيات أدى إلى تسهيل عملية مراقبة وتقييم الخدمات" التي جاءت في المرتبة الثانية بمتوسط 4.075، مما يشير إلى رضا كبير عن الأتمتة وتحسين عمليات المراقبة والتقييم.

أما المؤشرات الأخرى مثل الاعتماد على منصات التواصل الاجتماعي الرسمية ودعم نظم المعلومات للعمليات الإدارية (العبارتان الأولى والثانية) والعبارة الرابعة المتعلقة بدور نظم المعلومات الإدارية في اتخاذ القرارات، فقد جاءت جميعها في مراتب جيدة (3 إلى 5) ومتوسطات تدل على موافقة واضحة لدى العينة.

هذا التوزيع يدل على أن استخدام نظم المعلومات بات يمثل أداة حيوية في المؤسسة، ليس فقط لتسهيل التواصل، بل وأيضًا لضمان جودة ودقة المعلومات المستخدمة في اتخاذ القرارات الإدارية والفنية، بالإضافة إلى تعزيز الرقابة والتقييم.

الانحرافات المعيارية تتراوح بين 0.677 و 0.790، وهي نسب معقولة تعبر عن توافق نسبي بين أفراد العينة، مما يدل على استقرار الآراء وعدم وجود تباينات كبيرة حول هذه المواضيع.

وعليه، إن نتائج هذا البعد تؤكد مدى اعتماد المؤسسة على نظم المعلومات كعامل رئيسي في تحسين الرضا الإداري والفني، ويعكس رضا موظفيها عن جودة هذه النظم، مما يساهم في تحقيق كفاءة عالية ويعزز من فعالية اتخاذ القرار، ودعم التفاعل عبر المنصات الرقمية الرسمية.

4 - عرض وتحليل نتائج البعد الفرعي الرابع:

سنقوم فيما يلي بعرض وتحليل استجابات أفراد العينة للعبارات المتعلقة بهذا البعد، حيث يبين الجدول التالي المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للعبارات الخاصة بـ "البعد البشري للإدارة الإلكترونية"

الجدول رقم 13: المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية المتعلقة بالبعد الفرعي الرابع.

الرقم	المؤشرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	اتجاه العينة	رتبة السؤال
01	يُعتبر العنصر البشري جزءاً أساسياً من الإدارة الإلكترونية.	4.125	0.790	موافق بشدة	2
02	لدي المهارات الكافية لاستخدام الحاسوب في أداء مهام الوظيفية .	9.975	0.733	موافق	3
03	أتمتع بالمؤهلات العلمية والعملية التي تمكنني من اختيار البرمجيات المناسبة وتنفيذ العمليات الإلكترونية داخل المؤسسة.	0.950	0.814	موافق	4
04	تحرص المؤسسة على تنظيم دورات تدريبية مستمرة لموظفيها لتعزيز مهاراتهم في تطبيق الإدارة الإلكترونية.	3.425	0.830	موافق	1
	المتوسط والانحراف المعياري الاجمالي للبعد الفرعي الرابع	3.868	0.792	موافق	

يتضح من الجدول رقم 13 أن استجابات أفراد العينة جاءت إيجابية وموافقة تجاه جميع العبارات المتعلقة بالبعد البشري للإدارة الإلكترونية. حيث سجلت العبارة الأولى "يُعتبر العنصر البشري جزءاً أساسياً من الإدارة الإلكترونية" أعلى متوسط حسابي (4.125) مع انحراف معياري 0.790، مما يعكس اتفاقاً قوياً وشديداً من جانب أفراد العينة على أهمية العنصر البشري في نجاح الإدارة الإلكترونية داخل المؤسسة. هذا يدل على وعي كبير بأهمية العنصر البشري باعتباره الركيزة الأساسية التي تركز عليها عمليات الإدارة الإلكترونية، وهو ما يتماشى مع الدراسات التي تؤكد أن العنصر البشري هو عامل الحسم في تطبيق التكنولوجيا داخل المؤسسات.

جاءت العبارة الثانية "لدي المهارات الكافية لاستخدام الحاسوب في أداء مهام الوظيفية" بمتوسط حسابي 3.975 وانحراف معياري 0.733، مما يدل على أن غالبية أفراد العينة يشعرون بأن لديهم مستوى

جيد من المهارات الرقمية، لكنه ليس بمستوى التأييد الشديد، مما يشير إلى وجود مجال لتحسين المهارات من خلال التدريب المستمر.

أما العبارة الثالثة "أتمتع بالمؤهلات العلمية والعملية التي تمكنني من اختيار البرمجيات المناسبة وتنفيذ العمليات الإلكترونية داخل المؤسسة" فقد حصلت على متوسط حسابي 3.950، وهو قريب من العبارة السابقة، ويعكس رضاً عامًا عن المؤهلات المتوفرة، مع وجود تباين بسيط في الآراء حسب الانحراف المعياري 0.814.

العبارة الرابعة "تحرص المؤسسة على تنظيم دورات تدريبية مستمرة لموظفيها لتعزيز مهاراتهم في تطبيق الإدارة الإلكترونية" جاءت بأدنى متوسط (3.425) لكنها مع ذلك في نطاق الموافقة، مما يدل على أن هناك إدراكًا من قبل الموظفين بوجود بعض الجهود التدريبية، لكنها ربما ليست كافية أو منتظمة بشكل مثالي. وهذا مؤشر مهم للمؤسسة للعمل على تحسين برامج التدريب والتطوير المهني لضمان رفع مستوى الكفاءة الرقمية للعاملين.

بشكل عام، يظهر الاتجاه الإجمالي للبعد الفرعي الرابع بمعدل 3.868 واتجاه موافق، مما يؤكد أن العينة تُقر بأهمية البعد البشري في الإدارة الإلكترونية، كما تعكس حاجة واضحة لتطوير المهارات والتدريب المستمر لدعم تطبيقات الإدارة الإلكترونية بنجاح.

ب- عرض و تحليل نتائج المحور الثاني

في هذا الجزء، سيتم عرض وتحليل إجابات أفراد عينة الدراسة على العبارات المرتبطة بالأبعاد الفرعية لهذا المحور، وذلك من خلال إجراء المعالجة الإحصائية للبيانات باستخدام برنامج التحليل الإحصائي SPSS، حيث سيتم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لكل عبارة.

الجدول رقم 14: المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية المتعلقة بالمحور الثاني (الرضا الوظيفي)

الرقم	المؤشرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	اتجاه العينة	رتبة السؤال
01	يتوافق رائي مع طبيعة العمل والمهام الموكلة الي	2.825	0.930	محايد	9

02	وجود حوافز مادية اتقاضها عند المبادرات او المجهودات المبذولة	2.825	0.747	محايد	10
03	يوجد تحفيز معنوي من خلال استخدام النظم المعلوماتية المتاحة	3.900	0.810	موافق	6
04	يعد معيار الكفاءة باستخدام البرامج المعلوماتية معيارا هاما في الترقية الوظيفية	4.225	0.831	موافق بشدة	3
05	تساهم البرامج والتطبيقات في أداء عملي بكل ايجابية	4.300	0.648	موافق بشدة	2
06	ساهمت برامج المعلومات في تخفيف الأعباء اثناء تأدية المهام	4.075	0.944	موافق بشدة	4
07	اشعر بان العمل الذي أقوم به يلقي التقدير	4.200	0.607	موافق بشدة	5
08	انا اشعر بالفخر عندما اؤدي عملي بتقنية	4.425	0.500	موافق بشدة	1
09	انا مستمتع بعملتي مع زملائي في ظل الإدارة الالكترونية	4.000	0.640	موافق	7
	المتوسط والانحراف المعياري الاجمالي للمحور الثاني	3.747	0.726	موافق	

يعكس هذا الجدول بشكل واضح آراء أفراد عينة الدراسة فيما يخص الرضا الوظيفي المرتبط بعدة مؤشرات ذات علاقة باستخدام التكنولوجيا والنظم المعلوماتية في بيئة العمل. حيث يظهر من خلال المتوسطات الحسابية أن العبارات المرتبطة بالتفاعل مع التكنولوجيا وإدخال البرامج المعلوماتية في سير العمل، مثل الشعور بالفخر عند أداء العمل بتقنية (المتوسط 4.425، المرتبة الأولى) والمساهمة الفعلية للبرامج في أداء العمل بارتياح (4.300، المرتبة الثانية)، تحظى بأعلى درجات الرضا والإيجابية.

هذا يشير إلى أن التكنولوجيا وتسهيل الرضا بواسطة النظم المعلوماتية تمثل عوامل تحفيزية هامة لدى العاملين، مما ينعكس إيجاباً على رضاهم الوظيفي. كما أن عبارات التقدير المعنوي والاعتراف بالكفاءة عبر البرامج المعلوماتية جاءت في مراتب متقدمة، ما يوضح الدور المهم للإدارة في تعزيز الشعور بالإنجاز والتقدير. على الجانب الآخر، تظهر مؤشرات متعلقة بالحوافز المادية والراتب (بمتوسط 2.825) أقل رضا، وهو ما يشير إلى وجود نقص في الرضا المالي والتعويضات المالية. هذا قد يكون عامل ضغط يؤثر سلباً على

رضا العاملين رغم التحسن في الجوانب التقنية والمعنوية. ويبرز هذا التفاوت أهمية مراجعة سياسات المكافآت المالية في المؤسسة لتعزيز الرضا الشامل.

الاتجاه العام للمجموعة (بمتوسط 3.747) يدل على رضا وظيفي إيجابي إلى حد كبير، مع وجود بعض المجالات التي تحتاج إلى تحسين. وهذا يتوافق مع نتائج دراسات سابقة مثل دراسة (Judge et al., 2001) التي أكدت أن التقدير المعنوي وتسهيلات العمل التقنية لهما تأثير قوي على الرضا الوظيفي، بينما تبقى المكافآت المالية نقطة حساسة.

بالتالي، يمكن للمؤسسة استثمار الرضا المرتبط بالتقنية والتقدير لتعزيز الرضا الوظيفي، وفي نفس الوقت العمل على تحسين المكافآت المالية كجزء من استراتيجيات التحفيز الشاملة.

المطلب الثالث: اختبار الفرضيات و تحليل النتائج

بعد تحليل إجابات أفراد عينة الدراسة على العبارات المرتبطة بالمحاور الأساسية التي تناولها المطلب السابق، سيتم في هذا المطلب اختبار فرضيات الدراسة التي تم تبنيها، مع تقديم مناقشة تفصيلية للنتائج المتوصل إليها.

أولاً: اختبار الفرضية الأولى :

" تسهم الإدارة الإلكترونية بأبعادها المختلفة في تحقيق الرضا الوظيفي لدى العاملين في مستشفى بن زرجب بعين تموشنت.

1- اختبار الفرضية الفرعية الأولى:

- الفرضية الصفرية H_0 : لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين مدى استخدام الأجهزة والبرمجيات في الإدارة الإلكترونية ومستوى الرضا الوظيفي لدى العاملين في مستشفى بن زرجب.
- الفرضية البديلة H_1 : توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين مدى استخدام الأجهزة والبرمجيات في الإدارة الإلكترونية ومستوى الرضا الوظيفي لدى العاملين في مستشفى بن زرجب.

الجدول رقم 15: نتائج تحليل معامل الارتباط بيرسون للفرضية الفرعية الاولى

المتغيرات	معامل الارتباط بيرسون	قيمة مستوى معنوية الاختبار / (2- Sig. tailed)	عدد الافراد N
مدى استخدام الأجهزة والبرامج	0.568**	0.00	40
الرضا الوظيفي			

بالاعتماد على نتائج الجدول رقم (15) الذي يعرض نتائج اختبار الفرضية الفرعية الأولى، نلاحظ أن معامل الارتباط بيرسون بين مدى استخدام الأجهزة والبرمجيات في الإدارة الإلكترونية والرضا الوظيفي لدى العاملين في مستشفى بن زرجب قد بلغ **0.568**، وهو معامل ارتباط موجب ذو دلالة إحصائية قوية عند مستوى معنوية **Sig = 0.00**، وهي أقل من المستوى المعتمد عادةً في البحوث الاجتماعية وهو (0.05). يشير هذا إلى وجود علاقة طردية ذات دلالة إحصائية بين المتغيرين، حيث كلما زاد استخدام الأجهزة والبرمجيات في بيئة العمل، ارتفع مستوى الرضا الوظيفي لدى العاملين.

هذا المعطى الإحصائي يتيح لنا رفض الفرضية الصفرية **H0** التي تنفي وجود علاقة ذات دلالة، وقبول الفرضية البديلة **H1** التي تفترض وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين استخدام الأجهزة والبرمجيات ومستوى الرضا الوظيفي.

وتُفسّر هذه النتيجة في ضوء المعطيات الميدانية والدراسات السابقة التي أكدت دور التحول الرقمي في تعزيز بيئة العمل وتحقيق قدر أكبر من الراحة والفعالية للموظف. فالتقنيات الحديثة، حينما تُوظّف بشكل مناسب، تساهم في تقليل الجهد البدني والذهني، وتمنح الموظف شعوراً بالكفاءة والتمكين، مما يزيد من رضاه عن عمله، كما هو الحال في مستشفى بن زرجب.

بالتالي، تؤكد هذه النتائج أهمية توسيع نطاق استخدام الإدارة الإلكترونية من خلال الأجهزة والبرمجيات الحديثة داخل المؤسسات الصحية، بما يساهم في تحسين بيئة العمل والرفع من معنويات العاملين، وهو ما ينعكس إيجابياً على أدائهم وإنتاجيتهم.

2- اختبار الفرضية الفرعية الثانية:

- **الفرضية الصفرية H0 :** لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين استخدام الشبكات الإلكترونية داخل المستشفى ومستوى الرضا الوظيفي لدى العاملين.
- **الفرضية البديلة H1:** توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين استخدام الشبكات الإلكترونية داخل المستشفى ومستوى الرضا الوظيفي لدى العاملين.

الجدول رقم 16: نتائج تحليل معامل الارتباط بيرسون للفرضية الفرعية الثانية

عدد الافراد N	قيمة مستوى معنوية الاختبار / 2- Sig. tailed)	معامل الارتباط بيرسون	المتغيرات
40	0.01	0.385*	مدى استخدام الأجهزة والبرامج
			الرضا الوظيفي

بناءً على البيانات الإحصائية المعروضة في الجدول رقم 16، والمتعلقة باختبار الفرضية الفرعية الثانية، تم استخدام اختبار معامل الارتباط لبيرسون لقياس العلاقة بين متغيري "مدى استخدام الأجهزة والبرامج الإلكترونية داخل المستشفى" و "مستوى الرضا الوظيفي لدى العاملين". وبلغت قيمة معامل الارتباط لبيرسون $(r) = 0.385$ ، وهي قيمة موجبة تدل على وجود علاقة طردية بين المتغيرين. كما أن قيمة الدلالة الإحصائية $(Sig.) = 0.01$ وهي أقل من مستوى الدلالة المعتمد في الدراسة ($\alpha = 0.05$) ، مما يعني أن العلاقة بين المتغيرين ذات دلالة إحصائية.

وبناءً على هذه النتائج، نقوم برفض الفرضية الصفرية H0 التي تنص على عدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين استخدام الشبكات الإلكترونية والرضا الوظيفي، ونقبل الفرضية البديلة H1 التي تنص على وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين المتغيرين.

يشير ذلك إلى أن الاستخدام الفعال للأجهزة والبرامج المعلوماتية داخل المستشفى يسهم بشكل ملحوظ في تعزيز مستوى الرضا الوظيفي لدى العاملين، ما يعزز من أهمية التحول الرقمي في تحسين بيئة العمل وتلبية احتياجات الموظفين النفسية والمهنية، بحيث هذه النتيجة تُعد مؤشراً إيجابياً لصناع القرار في المؤسسة الصحية، وتدعو إلى مزيد من الاستثمار في تقنيات الشبكات والبرمجيات لتعزيز كفاءة ورضا الموارد البشرية.

3-اختبار الفرضية الفرعية الثالثة:

• الفرضية الصفرية H_0 : لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين فعالية نظم المعلومات المستخدمة في الإدارة الإلكترونية ومستوى الرضا الوظيفي لدى العاملين.

6. الفرضية البديلة H_1 : توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين فعالية نظم المعلومات المستخدمة في الإدارة الإلكترونية ومستوى الرضا الوظيفي لدى العاملين.

الجدول رقم 17: نتائج تحليل معامل الارتباط بيرسون للفرضية الفرعية الثالثة

المتغيرات	معامل الارتباط بيرسون	قيمة مستوى معنوية الاختبار / 2- Sig. (tailed)	عدد الافراد N
استخدام نظم المعلومات	0.419**	0.07	40
الرضا الوظيفي			

أظهرت نتائج الجدول رقم (17) والمتعلقة باختبار الفرضية الفرعية الثالثة وجود علاقة ارتباط إيجابية متوسطة بين فعالية نظم المعلومات المستخدمة في الإدارة الإلكترونية ومستوى الرضا الوظيفي لدى العاملين، حيث بلغ معامل ارتباط بيرسون (0.419)، مما يشير إلى أنه كلما زادت فعالية نظم المعلومات، ارتفع مستوى الرضا الوظيفي. إلا أن مستوى الدلالة الإحصائية المصاحب لهذه النتيجة بلغ (Sig = 0.07)، وهو أعلى من مستوى الدلالة المعتمد (0.05)، مما يعني أن هذه العلاقة غير دالة إحصائياً عند هذا المستوى.

وبناءً عليه، فإننا لا نرفض الفرضية الصفرية (H_0) التي تنص على عدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين فعالية نظم المعلومات والرضا الوظيفي، ولا نقبل الفرضية البديلة (H_1) وعلى الرغم من وجود اتجاه إيجابي في العلاقة، فإن ضعف الدلالة الإحصائية يمنع تأكيد وجود علاقة قوية وواضحة بين المتغيرين في إطار هذه العينة.

4-اختبار الفرضية الفرعية الرابعة:

7. الفرضية الصفرية H_0 : لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين كفاءة العنصر البشري في تطبيق الإدارة الإلكترونية ومستوى الرضا الوظيفي لدى العاملين.

8. الفرضية البديلة **H1**: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين كفاءة العنصر البشري في تطبيق الإدارة الإلكترونية ومستوى الرضا الوظيفي لدى العاملين.

الجدول رقم 18 : نتائج تحليل معامل الارتباط بيرسون للفرضية الفرعية الرابعة

المتغيرات	معامل الارتباط بيرسون	قيمة مستوى معنوية الاختبار / 2- tailed Sig.	عدد الافراد N
البعد البشري للإدارة الإلكترونية	0.191	0.2	40
الرضا الوظيفي			

بالاعتماد على نتائج الجدول رقم (18)، والذي يعرض اختبار الفرضية الفرعية الثالثة المتعلقة بمدى وجود علاقة بين فعالية نظم المعلومات المستخدمة في الإدارة الإلكترونية ومستوى الرضا الوظيفي لدى العاملين، يتبين أن قيمة معامل الارتباط بيرسون بلغت 0.419، وهي قيمة موجبة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية قدره 0.07. ورغم أن هذه القيمة لا تقع ضمن المستوى التقليدي للمعنوية الإحصائية (0.05)، إلا أنها تُظهر وجود علاقة ارتباطية متوسطة موجبة بين فعالية نظم المعلومات والرضا الوظيفي.

هذا يعني أنه كلما ازدادت فعالية نظم المعلومات المستخدمة داخل بيئة العمل، زاد مستوى الرضا الوظيفي لدى العاملين. ويمكن تفسير ذلك بأن النظم المعلوماتية تسهم في تسهيل إنجاز المهام، وتوفير بيئة أكثر تنظيماً وتفاعلية، مما يعزز شعور العاملين بالكفاءة والراحة في العمل، وبالتالي يرفع من درجة رضاهم العام. وعليه، نرفض الفرضية الصفرية (H_0) التي تنفي وجود علاقة ذات دلالة إحصائية، ونقبل الفرضية البديلة (H_1) التي تفيد بوجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين المتغيرين. وتتماشى هذه النتيجة.

5- اختبار الفرضية الفرعية الخامسة:

9. الفرضية الصفرية **H0** : لا تختلف درجة الرضا الوظيفي لدى العاملين في مستشفى بن زرجب باختلاف مستوى تبني أبعاد الإدارة الإلكترونية مجتمعة (الأجهزة والبرمجيات، الشبكات، نظم المعلومات، العنصر البشري).

10. الفرضية البديلة H1: تختلف درجة الرضا الوظيفي لدى العاملين في مستشفى بن زرجب باختلاف مستوى تبني أبعاد الإدارة الإلكترونية مجتمعة (الأجهزة والبرمجيات، الشبكات، نظم المعلومات، العنصر البشري) ..

الجدول رقم (19): نتائج تحليل الانحدار الخطي المتعدد للفرضية الفرعية الخامسة

النموذج	R-deux	R	القيمة F	الخطأ المعياري	المعاملات المعيارية Beta	القيمة t	مستوى الدلالة Sig.
(الثابت)	0.379	0.616	5.342	0.639	—	2.154	0.038
مدى استخدام الأجهزة و البرامج				0.161	0.478	3.951	0.006
استخدام الشبكات الالكترونية				0.191	0.000	0.000	1.00
استخدام نظم المعلومات				0.135	0.339	1.678	0.102
استخدام نظم المعلومات				0.122	-1.79	-0.975	0.336

بناءً على نتائج الجدول رقم (19) الذي يعرض تحليل الانحدار الخطي المتعدد للفرضية الفرعية الخامسة، يمكننا تقديم قراءة تحليلية موسعة لمساهمة كل من متغيرات الدراسة المستقلة في تفسير التباين في المتغير التابع، وهو مستوى الرضا الوظيفي في ظل التحول الرقمي.

تشير نتائج الانحدار إلى أن النموذج يفسر نسبة معتبرة من التباين في الرضا الوظيفي، حيث بلغت قيمة معامل التحديد $R^2 = 0.379$ ، مما يعني أن نسبة 37.9% من التغير في الرضا الوظيفي يمكن تفسيرها من خلال المتغيرات الثلاثة (مدى استخدام الأجهزة والبرامج، استخدام الشبكات الإلكترونية، واستخدام نظم

المعلومات). كما أن قيمة معامل الارتباط $R = 0.616$ ، مما يدل على وجود علاقة ارتباط متوسطة إلى قوية بين المتغيرات المستقلة والرضا الوظيفي. وقد بلغت قيمة F في اختبار المعنوية الكلية للنموذج $F = 5.342$ ، وهي قيمة دالة إحصائية عند مستوى $\text{Sig.} = 0.038$ ، مما يعني أن النموذج ككل معنوي ويمكن الاعتماد عليه.

عند فحص المعاملات المعيارية (Beta) ، نلاحظ أن "مدى استخدام الأجهزة والبرامج" هو المتغير الوحيد الذي ساهم بشكل معنوي في التنبؤ بالرضا الوظيفي، حيث بلغت قيمة $\text{Beta} = 0.478$ و $\text{Sig.} = 0.006$ ، وهي قيمة دالة عند مستوى 0.01 ، كما أن قيمة $t = 3.951$ تؤكد هذه الدلالة الإحصائية. وبالتالي، فإن هذا المتغير يعتبر الأكثر تأثيراً في الرضا الوظيفي ضمن هذا النموذج.

في المقابل، لم تسجل بقية المتغيرات دلالة إحصائية، حيث كانت قيمة $\text{Sig.} = 1.000$ لاستخدام الشبكات الإلكترونية، و $\text{Sig.} = 0.102$ و $\text{Sig.} = 0.336$ لاستخدام نظم المعلومات (ربما نتيجة إدخال المتغير مرتين أو لوجود تكرار غير مقصود). وهذا يشير إلى أن هذه المتغيرات لم تساهم بشكل معنوي في تفسير التباين في الرضا الوظيفي، وقد يعود ذلك إلى ضعف تأثيرها في البيئة المدروسة أو إلى تداخلها مع متغيرات أخرى.

بناءً على المعطيات السابقة، يمكن صياغة معادلة الانحدار الخطي المتعدد على النحو التالي (مع العلم أن فقط المتغير الدال إحصائياً يُدرج كعنصر تنبؤ):

$$Y = 2.154 + 0.478 \times X_1$$

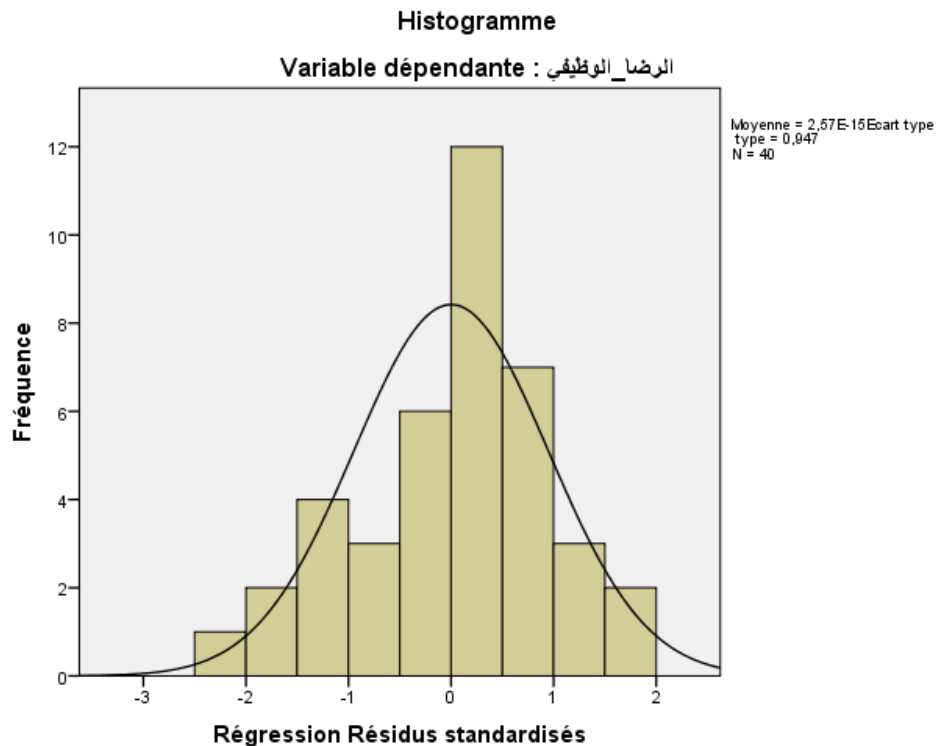
حيث:

• Y : الرضا الوظيفي

• X_1 : مدى استخدام الأجهزة والبرامج

وتم استبعاد المتغيرات الأخرى (X_2) ، (X_3) لعدم دلالتها الإحصائية.

بالتالي، تشير نتائج هذا التحليل إلى أن العامل الأكثر تأثيرًا في تحسين الرضا الوظيفي يتمثل في مدى استخدام الأجهزة والبرامج الحديثة، مما يعكس أهمية التركيز على تطوير البنية التكنولوجية في المؤسسات وتدريب العاملين على استخدامها بشكل فعال.



خلاصة:

تؤكد نتائج الدراسة أن الإدارة الإلكترونية بأبعادها المختلفة تساهم بشكل ملموس في تحسين الرضا الوظيفي لدى العاملين في مستشفى بن زرجب بعين تموشنت. حيث أظهرت البيانات وجود علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين استخدام الأجهزة والبرمجيات، الشبكات الإلكترونية، ونظم المعلومات وبين مستوى الرضا الوظيفي. كما تبين أن كفاءة العنصر البشري لها تأثير أقل وضوحًا إحصائيًا مقارنة بالعوامل التقنية. تحليل الانحدار أظهر أن الاستخدام المكثف للأجهزة والبرمجيات هو العامل الأبرز في تفسير التباين في الرضا الوظيفي. هذه النتائج تدعو إلى تعزيز الاستثمار في التحول الرقمي لتطوير بيئة العمل وزيادة رضا العاملين.

النتائج في نقاط:

- تم قبول الفرضية البديلة التي تفيد بوجود علاقة ذات دلالة إحصائية قوية ($r=0.568$) ، ($\text{Sig}=0.00$) بين مدى استخدام الأجهزة والبرمجيات في الإدارة الإلكترونية ومستوى الرضا الوظيفي.

- تم قبول الفرضية البديلة التي تثبت وجود علاقة دالة إحصائية ($r=0.385$) ، ($\text{Sig}=0.01$) بين استخدام الشبكات الإلكترونية ومستوى الرضا الوظيفي.
 - تم قبول الفرضية البديلة التي تشير إلى وجود علاقة ارتباط متوسطة موجبة ($r=0.419$) ، ($\text{Sig}=0.07$) بين فعالية نظم المعلومات ومستوى الرضا الوظيفي رغم عدم تحقيق المستوى التقليدي للمعنوية.
 - لم تظهر العلاقة بين كفاءة العنصر البشري في تطبيق الإدارة الإلكترونية والرضا الوظيفي دلالة إحصائية قوية ($r=0.191$) ، ($\text{Sig}=0.2$)، مما أدى إلى عدم رفض الفرضية الصفرية لهذه العلاقة.
 - تحليل الانحدار الخطي المتعدد أظهر أن متغير مدى استخدام الأجهزة والبرمجيات هو العامل الوحيد الذي له تأثير معنوي إحصائي على الرضا الوظيفي ($\text{Beta}=0.478$) ، ($\text{Sig}=0.006$)، بينما لم تساهم الشبكات الإلكترونية ونظم المعلومات بشكل معنوي.
- هذه النتائج تستند إلى تحليل إحصائي دقيق باستخدام معاملات الارتباط بيرسون واختبار الانحدار، وتعززها دراسات سابقة أكدت أهمية التحول الرقمي في تحسين بيئة العمل ورضا الموظفين

خاتمة

تُعد الإدارة الإلكترونية أحد أهم الركائز الحديثة التي أسهمت في تطوير بيئة العمل وتحسين الأداء المؤسسي، حيث تعتمد على تطبيق التكنولوجيا الرقمية من خلال استخدام الأجهزة والبرمجيات، الشبكات، ونظم المعلومات بهدف تحسين الكفاءة التنظيمية وتسهيل سير العمليات الإدارية.

ان الإدارة الالكترونية مقارنة حديثة تهدف الى ضمان سير أكفأ للمنظمة عن طريق نقل سيورة العمل الإداري من الوضع التقليدي المتسم بالبطء التخطيطي و ضعف شموليته و قلة إشراك الأفراد، بجمود التنظيم وتداخل الوظائف و ضعف التنسيق والاتصال، وبإغفال الرقابة عن بعض مكامن أداء لصعوبة تغطيتها كلها، نقلها إلى وضع حديث يتسم بشمولية التخطيط مع اشراك الأفراد، بتنظيم مرن ينعدم فيه تداخل المهام و يرتفع مستوى التنسيق و تتوسع اتجاهات الاتصال ليصبح أنيا، و بتغطية رقابية شاملة لمختلف الوحدات الإدارية للمنظمة.

بالتجسيد الالكتروني لذلك الاشراك للفرد في التخطيط، بإضفاء مرونة على التنظيم ورسم حدود لمجالات أداء الوظائف وتحسين التنسيق والاتصال بين الأفراد يتحقق لديهم نقلا نوعيا لمستوى رضاهم الوظيفي عن بيئة عملهم و غنى وظائفهم بالمهام المستجدة و زيادة أهميتها للمنظمة و بالتالي شعورهم بأهمية و قيمة أدائهم.

تلعب الإدارة الإلكترونية دوراً محورياً في تعزيز الرضا الوظيفي، إذ تُمكن العاملين من إنجاز مهامهم بيسر وسرعة، وتخفف من الضغوط البدنية والذهنية، ما ينعكس إيجاباً على شعورهم بالتمكين والانتماء للمؤسسة. كما أن الإدارة الإلكترونية تفتح آفاقاً جديدة للتواصل الداخلي الفعال وتحسين بيئة العمل، مما يسهم في خلق ثقافة تنظيمية مبنية على الابتكار والتحفيز.

مستشفى بن زرجب بعين تموشنت مؤسسة استشفائية تتبنى الإدارة الإلكترونية كنهج تحديثي لشكل سير العمل داخلها سعت الدراسة الى استكشاف مدى مساهمة الإدارة الإلكترونية في تحقيق الرضا الوظيفي لدى العاملين فيها من خلال قياس علاقة و أثر كل من استخدام الأجهزة والبرمجيات، استخدام الشبكات الإلكترونية الداخلية، فعالية نظم المعلومات المستخدمة، وكفاءة العنصر البشري على الرضى الوظيفي للعاملين.

أظهرت النتائج وجود ارتباط إيجابي قوي بين استخدام الأجهزة والبرمجيات الحديثة والرضا الوظيفي، ما يؤكد أهمية هذه الأبعاد في تحسين بيئة العمل. كما بينت الدراسة أن استخدام الشبكات الإلكترونية يساهم بشكل ملحوظ في رفع الرضا الوظيفي، في حين كانت العلاقة مع فعالية نظم المعلومات متوسطة لكنها إيجابية. أما كفاءة العنصر البشري فلم تظهر علاقة ذات دلالة إحصائية قوية في هذه البيئة، مما قد يشير إلى الحاجة لتعزيز مهارات العاملين في مجال الإدارة الإلكترونية. وبالنسبة للتحليل العام، فقد تبين أن متغير مدى استخدام الأجهزة والبرمجيات هو الأكثر تأثيراً في تحسين الأداء الوظيفي، مقارنة مع بقية الأبعاد.

- أظهرت الدراسة وجود علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين استخدام الأجهزة والبرمجيات في الإدارة الإلكترونية ومستوى الرضا الوظيفي.
- هناك ارتباط طردي بين استخدام الشبكات الإلكترونية داخل المستشفى ومستوى الرضا الوظيفي للعاملين.
- فعالية نظم المعلومات المستخدمة في الإدارة الإلكترونية مرتبطة ارتباطاً إيجابياً متوسطة بالرضا الوظيفي.
- كفاءة العنصر البشري في تطبيق الإدارة الإلكترونية لم تظهر علاقة ذات دلالة إحصائية واضحة مع الرضا الوظيفي في هذه الدراسة.
- تحليل الانحدار الخطي أكد أن مدى استخدام الأجهزة والبرمجيات هو العامل الأكثر تأثيراً على الأداء الوظيفي.

توصيات الدراسة:

1. تعزيز البنية التحتية التقنية في المستشفى من خلال تحديث الأجهزة والبرمجيات لتوفير بيئة عمل متطورة تساهم في رفع كفاءة الموظفين ورضاهم الوظيفي.
2. تطوير برامج تدريبية مستمرة تستهدف رفع مهارات العاملين في استخدام نظم الإدارة الإلكترونية والشبكات، مما يساهم في تحسين تفاعلهم مع التكنولوجيا وتعزيز أدائهم.

3. زيادة الاستثمارات في تحسين وتوسيع الشبكات الإلكترونية الداخلية لضمان التواصل الفعال وسرعة تبادل المعلومات بين الموظفين والإدارات المختلفة.

4. تشجيع ثقافة الابتكار والتمكين التكنولوجي بين الموظفين عبر تحفيز المبادرات التي تعتمد على الاستخدام الأمثل للتقنيات الرقمية ودعم بيئة العمل التشاركية.

آفاق الدراسة المستقبلية:

1. دراسة تأثير الإدارة الإلكترونية على عوامل أخرى مرتبطة بجودة العمل مثل الالتزام التنظيمي، إنتاجية الموظفين، ومستوى الإجهاد المهني.

2. توسيع نطاق البحث ليشمل مؤسسات صحية أخرى لمقارنة تأثير أبعاد الإدارة الإلكترونية على الرضا الوظيفي بين بيئات عمل مختلفة.

3. دراسة العلاقة بين كفاءة العنصر البشري في الإدارة الإلكترونية وتطور الأداء المؤسسي على المدى الطويل، مع التركيز على برامج التطوير المهني.

4. استكشاف دور الإدارة الإلكترونية في تعزيز التواصل التنظيمي والثقافة التنظيمية، وتأثير ذلك على تحسين جودة الخدمات الصحية المقدمة.

قائمة

المراجع

قائمة المراجع

أولاً: الكتب

- احمد صقر عاشور ، إدارة القوى العاملة ، الأسس السلوكية و أدوات البحث التطبيقي ، دار النهضة العربية للطباعة و النشر ، لبنان ، 1983.
- اشرف محمد عبد الغني، علم النفس الصناعي (اسسه و تنظيماته) ، المكتب الجامعي الحديث ، ط1، الإسكندرية ، 2001.
- بشير عباس علاق، الإدارة الإلكترونية المجالات والتطبيقات ، الإمارات العربية المتحدة أبو ظبي مركز الإمارات للدراسات والبحوث الاستراتيجية، 2005.
- جم نجم عبود، الإدارة الإلكترونية: الاستراتيجيات والوظائف والمشكلات (الرياض: دار المريخ للنشر، 2004.
- حمد محمد غنيم، الإدارة الإلكترونية: آفاق الحاضر وتطلعات المستقبل ، المنصورة: المكتبة العصرية للنشر، 2004.
- سايح فطيمة ، الإدارة الالكترونية كآلية لتطوير الخدمة العمومية، مجلة نماء للاقتصاد والتجارة، المركز الجامعي، غليزان، العدد الرابع، 2018.
- سعد غالب ياسين، الإدارة الإلكترونية ، عمان الأردن ، دار اليازوري العلمية ، للنشر والتوزيع ، 2010.
- صلاح الدين محمد عبد الباقي ، السلوك التنظيمي مدخل تطبيقي معاصر، دار الجامعة الجديدة ، الإسكندرية ، مصر ، 2003..
- طارق عبدالرؤوف عامر، دار السحاب للنشر والتوزيع ، ط1، القاهرة مصر 2007.
- عادل عبد الرزاق هاشم، القيادة وعلاقتها بالرضا الوظيفي. دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، الطبعة العربية ، عمان، الأردن ، 2010.
- عصام عبد الفتاح مطر، الحكومة الإلكترونية بين النظرية والتطبيق ، الإسكندرية : الدار الجامعة الجديدة، 2009.
- علاء السالمي اللهم إدارة المعلومات (القاهرة المؤسسة العربية للتنمية الإدارية 2003.
- عمار بوحوش ، نظريات الإدارة الحديثة في القرن الواحد والعشرين ، بيروت دار الغرب الإسلامي ، 2006.

- لوي بوجية، تنمية الموارد البشرية في ظل العولمة ومجتمع المعلومات و الأردن عمان: مركز الكتاب الأكاديمي، 2010.
- ماحد راغب الحلوة تعليم الإدارة العامة ، الإسكندرية الدار الجامعية الجديدة، 2007 .
- محمد عمر أحد الإدارة الإلكترونية (الأردن اعمال دار المسودة 2008.
- مصطفى منصوري، الضغوط النفسية والمدرسية واستراتيجيات مواجهتها. دار أسامة للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، الأردن - عمان، 2017.
- نهم عبود لحم الإدارة الإلكترونية الاستراتيجية والوظائف والمشكلات و المملكة العربية السعودية، الرياض دار المريخ، 2004 .
- ياسين سعد غالب، الإدارة الإلكترونية وأفاق تطبيقاتها العربية، المملكة العربية السعودية، معهد الإدارة العامة، 2005.

ثانيا: المذكرات والاطروحات الجامعية :

أ-دكتوراه:

- بن عبد الرحمان حمزة ، دور الإدارة الالكترونية في ترسيخ اخلاقيات العمل بالمؤسسة ، رسالة لنيل شهادة الدكتوراه في علم الاجتماع و المناجمت ، جامعة الجزائر 02 ، الجزائر ، 2019-2020.
- فضيلة خلفون ، دور الإدارة الالكترونية في تطوير أداء الجماعات المحلية بالجزائر، أطروحة دكتوراه في العلوم السياسية، تخصص السلطة السياسية و الحوكمة الفعلية، جامعة صالح بونيدر، قسنطينة 03، الجزائر ، 2019-2029.
- وليد حسيني، الإدارة الالكترونية و طبيعة خدمات المرفق العمومي دراسة حالة بلدية المسيلة ولاية المسيلة من أكتوبر 2018 الى أكتوبر 2019، أطروحة دكتوراه في علوم الاعلام و الاتصال تخصص اتصال تنظيمي ، جامعة الجزائر 3، الجزائر ، 2019-2020.

ب-ماجستير:

- امال زرقاوي ، اثر الصرع التنظيمي على الرضا الوظيفي للعاملين ، دراسة ميدانية في مؤسسة الكوابل ، رسالة ماجستير ، تخصص علم الاجتماع ، جامعة بسكرة ، بسكرة ، الجزائر ، 2014.
- زين الدين ضياف ، الشلوك الاشرافي و علاقته بالرضا الوظيفي و التنظيم الصناعي ، رسالة ماجستير غير منشورة ، تخصص تنظيم و عمل ، جامعة قسنطينة ، الجزائر ، 2000.

- عشور عبد الكريم، دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية والجزائر، رسالة ماجستير في العلوم السياسية، تخصص الديمقراطية و الرشادة، جامعة قسنطينة، كلية الحقوق والعلوم السياسية، قسم العلوم السياسية والعلاقات الدولية، 2009-2010.
- عيد بن معال العمري، المتطلبات الإدارية والأمنية لتطبيق الإدارة الإلكترونية دراسة مسحية على المؤسسة العامة للموانئ، رسالة ماجستير، أكاديمية نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض، 2003.
- كلثم محمد الكلبيسي، متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية في مركز نظم المعلومات التابع للحكومة الإلكترونية في دولة قطر، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في إدارة الأعمال، الجامعة الإقراطية الدولية، 2008.

ج-ماستر:

- بن يوب دلال ، لبيض خيرة ، الرضا الوظيفي و اثره في تحسين أداء العاملين ، دراسة ميدانية لمؤسسة "عمر بن عمر " بوعاتي محمد ، مذكرة ماستر في علم الاجتماع عمل و تنظيم جامعة 08 ماي 1945 ، قالمة ، الجزائر ، 2018-2019.
- بوضياف زهرة ، اثر تمكين العاملين على الرضا الوظيفي ، مذكرة ماستر في العلوم الاقتصادية تخصص إدارة الموارد البشرية ، جامعة بلحاج بوشعيب ، عين تموشنت ، الجزائر ، 2019-2020.
- بولحفان فتيحة ، شبوتي مريم ، القيادة و الرضا الوظيفي ، دراسة ميدانية في الشركة الافريقية للزجاج، أولاد صالح ، الطاهير ، مذكرة ماستر في علم الاجتماع تخصص عمل و تنظيم ، جامعة محمد الصديق بن يحيى ، جيجل ، الجزائر ، 2017-2018.
- العفيفي مروي ، بن حدة عمارية ، الرضا الوظيفي في تحسين أداء العاملين مؤسسة الاسمنت بني صاف ولاية عين تموشنت ، مذكرة ماستر في علوم التسيير تخصص إدارة الموارد البشرية ، جامعة بلحاج بوشعيب ، عين تموشنت ، الجزائر ، 2019-2020.
- هاجر موسى ، اثر الرضا الوظيفي على أداء العاملين ، دراسة حالة بجامعة بسكرة ، مذكرة ماستر ، تخصص تسيير الموارد البشرية ، جامعة محمد خيضر بسكرة ،لجزائر ، 2015-2016.

ثالثا: المقالات والمجلات العلمية:

- حسين بن محمد الحسن، الإدارة الإلكترونية بين النظرية والتطبيق، ورقة بحث، قدمت في المؤتمر الدولي للتنمية الإدارية نحو أداء متميز في القطاع الحكومي، المملكة العربية السعودية، أيام 1-4 نوفمبر، 2009.
- دايرة عائدة، يخلف لمياء، متطلبات الإدارة الالكترونية و دورها في تعزيز ولاء الموظفين، مجلة الحدث للدراسات المالية و الاقتصادية ، العدد 09 ، جامعة برج باجي مختار، عنابة ، الجزائر، 2022.
- سليمة بن حسين ، دور الإدارة الالكترونية في تحسين أداء الخدمات الإدارية، المجلة الجزائرية للامن و التنمية ، العدد السابع ، جامعة الجزائر 3، الجزائر ، 2014.
- صوار يوسف، ستي سيد احمد، " أثر صراع الدور على الالتزام الوظيفي يوجد الرضا الوظيفي كمتغير وسيط باستخدام منهجية PLS لدى عينة من موظفي الإدارات العمومية بسعية" المجلة الجزائرية للموارد البشرية، العدد الثاني، ديسمبر، 2016.

قائمة

الملاحق



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة بلحاج بوشعيب-عين تموشنت
كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير
قسم علوم التسيير
تخصص :إدارة اعمال

استبيان

السادة والسيدات إيطارات، موظفو المؤسسة:

يشرفنا أن نضع بين أيديكم هذا الاستبيان الذي صمم لجمع المعلومات اللازمة للدراسة التي نقوم بإعدادها استكمالا للحصول على شهادة الماستر في إدارة اعمال بعنوان دور الإدارة الالكترونية في تحقيق الرضا الوظيفي دراسة حالة مستشفى بن زرجب بولاية عين تموشنت ، ونحيطكم علما أن الإجابات المقدمة من طرفكم ستحظى بالسرية التامة ولن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي و فقط ، نشكركم جزيل الشكر على مساهمتكم الجادة في الإجابة على العبارات المرفقة ، فمشاركتكم ضرورية ورأيكم عامل أساسي من عوامل نجاحها.
ولكم منا فائق الشكر والتقدير

الرجاء وضع الإشارة (x) أمام العبارة التي ترون أنها تناسبكم.

الجزء الأول : المعلومات الشخصية

النوع	ذكر		أنثى	
1-النوع				
2-الفئة العمرية	من 19 الى اقل من 30 سنة		من 30 إلى اقل من 40 سنة	
			من 40 إلى اقل من 50 سنة	
3-المستوى التعليمي	متوسط فاقل		ثانوي	
			جامعي	
			دراسات عليا	
4-الخبرة	أقل من 05 سنوات		من 05 إلى اقل من 10 سنوات	
			من 10 سنوات الى اقل من 15 سنة	
			أكثر من 15 سنة	

--	--	--	--	--

الجزء الثاني: محاور الدراسة

المحور الأول: الإدارة الالكترونية

الرقم	العبرة	سلم القياس				
		غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
	مدى استخدام الأجهزة و البرامج					
05	تتوفر في المؤسسة أجهزة الحاسوب اللازمة لإنجاز المهام الوظيفية بكفاءة					
06	تساهم البرمجيات والأجهزة المستخدمة في إيجاد حلول فعالة لمشكلات العمل.					
07	تساعد البرمجيات المستخدمة في تعزيز فعالية عملية اتخاذ القرار.					
08	يتم تحديث البرامج الحاسوبية بانتظام لمواكبة التغيرات في بيئة العمل.					
	استخدام الشبكات الالكترونية					
09	تعتمد المؤسسة على الشبكات الإلكترونية في إنجاز مهامها المختلفة.					
10	هناك تدفق عالٍ للمعلومات عبر الإنترنت والإنترنت في بيئة العمل.					
11	يُعد البريد الإلكتروني وسيلة رئيسية للتواصل داخل المؤسسة.					
12	تُمثل الاجتماعات المرئية عن بُعد (Video Conference) وسيلة مباشرة للتواصل مع الإدارة العليا					
13	تستخدم المؤسسة بوابتها الإلكترونية وموقعها الرسمي لنشر المعلومات وتوفيرها للموظفين والعملاء.					
14	يمتلك الموظف المسؤول حسابًا خاصًا ضمن نظام المعلومات لمتابعة سير العمل.					
15	تخضع البيانات المخزنة في نظم المعلومات لعمليات تحسين وتحديث دورية.					
	استخدام نظم المعلومات					
16	تعتمد المؤسسة على منصات التواصل الاجتماعي الرسمية في التواصل ونشر المعلومات.					
17	يتم استخدام نظم المعلومات في المؤسسة لدعم العمليات الإدارية والفنية.					
18	تسهل نظم المعلومات في توفير بيانات حديثة وفي الوقت المناسب.					
19	تساعد نظم المعلومات الإدارية في توفير المعلومات الضرورية لاتخاذ قرارات ناجحة.					
20	نظام البرمجيات أدى إلى تسهيل عملية مراقبة وتقييم الخدمات					

فهرس المحتويات

البعد البشري للإدارة الإلكترونية					
21					يُعتبر العنصر البشري جزءًا أساسيًا من الإدارة الإلكترونية.
22					لدي المهارات الكافية لاستخدام الحاسوب في أداء مهامى الوظيفية .
23					أتمتع بالمؤهلات العلمية والعملية التى تمكننى من اختيار البرمجيات المناسبة وتنفيذ العمليات الإلكترونية داخل المؤسسة.
24					تحرص المؤسسة على تنظيم دورات تدريبية مستمرة لموظفيها لتعزيز مهاراتهم فى تطبيق الإدارة الإلكترونية.

المحور الثانى: الرضا الوظيفى

الرقم	العبارة	سلم القياس				
		غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
25	يتوافق راتبى مع طبيعة العمل والمهام الموكلة الى					
26	وجود حوافز مادية اتقاضها عند المبادرات او المجهودات المبذولة					
27	يوجد تحفيز معنوي من خلال استخدام النظم المعلوماتية المتاحة					
28	يعد معيار الكفاءة باستخدام البرامج المعلوماتية معيارا هاما فى الترقية الوظيفية					
29	تساهم البرامج والتطبيقات فى أداء عملى بكل اريحية					
30	ساهمت برامج المعلومات فى تخفيف الأعباء اثناء تأدية المهام					
31	اشعر بان العمل الذى أقوم به يلقى التقدير					
32	انا اشعر بالفخر عندما أوّدي عملى بتقنية					
33	انا مستمتع بعملى مع زملائي فى ظل الإدارة الإلكترونية					

نشكركم على حسن تعاونكم