



## دور تكنولوجيا المعلومات في تطوير جودة الحياة الوظيفية: دراسة حالة

### بعض المؤسسات الاقتصادية بولاية المسيلة

#### The Role of information technology in development Quality Work Life

#### - a Case Study of Some Economic Institutions in the state of M'sila -

عماري سمير

جامعة 20 أوت 1955 بسكيكدة (الجزائر)

s.ammari@univ-skikda.dz

المخلص:	معلومات المقال
<p>هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على دور تكنولوجيا المعلومات في تطوير جودة الحياة الوظيفية ببعض المؤسسات الاقتصادية الناشطة بولاية المسيلة؛ ولتحقيق الهدف تم تصميم إستبيان لغرض جمع البيانات، وزع على عينة قصدية مكونة من (75) عاملا من المستويات الإدارية العليا والوسطى بتلك المؤسسات، وقد تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي، كما استخدم برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS لتحليل بيانات الإستبيان. توصلت الدراسة إلى عدد من النتائج أهمها وجود علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية <math>\alpha \leq 0.05</math> تبرز مساهمة تكنولوجيا المعلومات وأبعادها في تطوير جودة الحياة الوظيفية. وفي ضوء هذه النتائج تمت صياغة جملة من المقترحات التي تفيد واقع العمل التنظيمي في المؤسسات الاقتصادية محل الدراسة.</p>	<p>تاريخ الارسال: 2021/10/07</p> <p>تاريخ القبول: 2022/04/14</p> <p><b>الكلمات المفتاحية:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ تكنولوجيا المعلومات.</li> <li>✓ جودة الحياة الوظيفية.</li> <li>✓ المؤسسات الاقتصادية.</li> </ul>
Abstract :	Article info
<p><i>This study aimed to identifying the role of information technology in development Quality Work Life of some economic institutions in the state of M'sila. To achieve the objective, a questionnaire was designed for the purpose of data collection, distributed to a random sample Deliberate of (75) workers of all levels. The descriptive approach was used along with the descriptive analytical method. The statistical package for social sciences SPSS. A number of results have been reached, the most important of which is the existence of a statistically significant relationship at the level of significance <math>\alpha \leq 0.05</math>, which highlights the contribution of information technology in development the Quality Work Life.</i></p>	<p>Received 07/10/2021</p> <p>Accepted 14/04/2022</p> <p><b>Keywords:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Information Technology</li> <li>✓ Quality Work Life .</li> <li>✓ Economic Institutions.</li> </ul>

## مقدمة:

شهدت المنظمات المعاصرة في السنوات الأخيرة العديد من التغيرات السريعة والتطورات المتلاحقة في جميع المستويات خاصة التكنولوجيا منها، مما يستوجب عليها ضرورة مواكبة التطورات التكنولوجية الحاصلة في أدوات وأساليب العمل، والعمل على توظيفها في أنشطتها وعملياتها كشرط لتحقيق النجاح وتعزيز تفوقها التنافسي. لذلك هذه الدراسة تتناول موضوع مهم، ومن بين الموضوعات المستجدة في مجال الإدارة، وهو موضوع تكنولوجيا المعلومات، والذي حظي باهتمام كبير ومتزايد في الآونة الأخيرة من قبل الباحثين والمختصين على حد سواء، وذلك نظرا للحاجة الملحة والمتزايدة للمنظمات المعاصرة للإستفادة من التقنيات الحديثة التي توفرها هذه التكنولوجيا بهدف تطوير جودة حياتها الوظيفية، وتوفير بيئة تنظيمية مشجعة الموظفين من خلال إستثمار المنظمات لرأسمالها البشري وتنمية قدراته الإبتكارية وزيادة معارفه، وبالتالي توفير الشعور بجودة الحياة الوظيفية والذي من شأنه أن ينعكس بالإيجاب على تحسين الأداء الكلي للمنظمات. إن نجاح المنظمات المعاصرة يتوقف إلى حد كبير بقدرتها على تحقيق أهدافها وأهداف موظفيها في آن واحد، لذلك أصبحت إدارة هذه المنظمات تدرك تماما بأن نجاحها مرهون بتطوير جودة الحياة الوظيفية فيها. في هذا الإطار تفتح تكنولوجيا المعلومات آفاقا واسعة أمام المنظمات لتطوير وتجديد أساليب وآليات عملها، وذلك حتى تتمكن من القيام بأعمالها ووظائفها بصورة أكثر فعالية.

## • مشكلة الدراسة:

إنطلاقا مما سبق؛ يمكن بلورة مشكلة الدراسة بصورة أكثر وضوح من خلال السؤال الرئيس التالي:

ما مدى مساهمة تكنولوجيا المعلومات في تطوير جودة الحياة الوظيفية بالمؤسسات الإقتصادية محل الدراسة بولاية المسيلة؟

وبغرض الإلمام بجميع النواحي التي تتضمنها إشكالية الدراسة تم طرح الأسئلة الفرعية التالية:

- ما المقصود بتكنولوجيا المعلومات وجودة الحياة الوظيفية، وفيما تكمن أهميتهما بالنسبة للمؤسسات الإقتصادية؟
- ما مستوى تطبيق تكنولوجيا المعلومات في المؤسسات الإقتصادية محل الدراسة؟
- ما درجة إهتمام المؤسسات الإقتصادية محل الدراسة بتطوير جودة حياتها الوظيفية؟
- هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية  $0.05\alpha \leq$  تبرز مساهمة تكنولوجيا المعلومات في تطوير جودة الحياة الوظيفية بالمؤسسات الإقتصادية محل الدراسة؟

## • فرضيات الدراسة:

للإجابة على إشكالية الدراسة تمت صياغة الفرضية الرئيسية التالية:

توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية  $0.05\alpha \leq$  تبرز مساهمة تكنولوجيا المعلومات وأبعادها (أجهزة الحاسوب وبرمجياتها، قواعد البيانات، شبكات الإتصال، الموارد البشرية) في تطوير جودة الحياة الوظيفية بالمؤسسات الإقتصادية محل الدراسة.

وينبثق عن هذه الفرضية الرئيسية الفرضيات الفرعية التالية:

**الفرضية الأولى:** توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية  $0.05\alpha \leq$  تبرز مساهمة أجهزة الحاسوب وبرمجياتها في تطوير جودة الحياة الوظيفية بالمؤسسات الإقتصادية محل الدراسة.

**الفرضية الثانية:** توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية  $0.05\alpha \leq$  تبرز مساهمة قواعد البيانات في تطوير جودة الحياة الوظيفية بالمؤسسات الإقتصادية محل الدراسة.

**الفرضية الثالثة:** توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية  $0.05\alpha \leq$  تبرز مساهمة شبكات الإتصال في تطوير جودة الحياة الوظيفية بالمؤسسات الإقتصادية محل الدراسة.

**الفرضية الرابعة:** توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية  $0.05\alpha \leq$  تبرز مساهمة الموارد البشرية في تطوير جودة الحياة الوظيفية بالمؤسسات الإقتصادية محل الدراسة.

#### • أهمية الدراسة:

تكتسي هذه الدراسة أهميتها من الأهمية المتزايدة للموضوع الذي تناوله، فموضوع تكنولوجيا المعلومات يعتبر من بين المواضيع التي تشغل فكر العديد من الباحثين والمختصين، باعتبار أن العصر الحالي هو عصر تكنولوجيا المعلومات، هذه تُعد موردا إستراتيجيا لا يمكن للمنظمات المعاصرة الإستغناء عنها، حيث تشكل وسيلة لنموها وتطورها خاصة في ظل بيئة تنافسية شديدة التغير، وهو ما يفرض عليها ضرورة مواكبة التطورات التكنولوجية الحديثة وتوظيفها بشكل فعال مما يؤدي إلى تطوير جودة الحياة الوظيفية وكذا الوصول بأدائها إلى مستوى جد عال من التميز.

#### • أهداف الدراسة:

تكمن في التالي:

- التطرق إلى بعض المفاهيم الأساسية حول تكنولوجيا المعلومات وجودة الحياة الوظيفية؛
- التعرف على مستوى تطبيق تكنولوجيا المعلومات بالمؤسسات الإقتصادية محل الدراسة؛
- التعرف على درجة إهتمام المؤسسات الإقتصادية محل الدراسة بتطوير جودة الحياة الوظيفية؛
- الكشف عن مدى وجود علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية  $0.05\alpha \leq$  بين أبعاد تكنولوجيا المعلومات وجودة الحياة الوظيفية على مستوى المؤسسات الإقتصادية محل الدراسة؛
- تقديم بعض المقترحات حول متغيرات الدراسة، وبالشكل الذي ينعكس إيجابيا على تطوير جودة الحياة الوظيفية بالمؤسسات الإقتصادية محل الدراسة وصولا إلى تحقيق التميز في أدائها.

#### • منهج الدراسة:

بالنظر إلى طبيعة موضوع الدراسة وأهدافه، تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي، حيث تمت الإحاطة بالجوانب النظرية لمتغيرات البحث من خلال المعلومات التي تم الحصول عليها من المصادر والمراجع ذات الصلة، أما فيما يتعلق بالجانب التطبيقي فقد تم استخدام الإستبيان للحصول على البيانات والحقائق المرتبطة بمتغيرات الدراسة على مستوى محل الدراسة.

### 1. أساسيات حول تكنولوجيا المعلومات

شهدت السنوات الأخيرة نموا متزايدا لتكنولوجيا المعلومات، حيث تطور دورها من مجرد أداة داعمة لتصبح مهمة رئيسية وقوة دافعة للمنظمات تستخدمها في إدارة وتطوير المعلومات والمعارف، وعليه أصبح من الصعب وجود منظمة في القرن الحادي والعشرين تعمل دون وجود بنية أساسية قوية لتكنولوجيا المعلومات. من هذا المنطلق خصص هذا الجزء من الدراسة لعرض بعض المفاهيم الأساسية حول تكنولوجيا المعلومات.

#### 1.1 تعريف تكنولوجيا المعلومات:

لقد تعددت التعريفات المقدمة لتكنولوجيا المعلومات وفقا لوجهات نظر الباحثين والمهتمين فمنهم من يعرفها بأنها الأجهزة والبرمجيات والاتصالات وإدارة قواعد البيانات وتقنيات معالجة المعلومات الأخرى المستخدمة لتخزين المعلومات ومعالجتها وتسليمها (Kariuki, 2015, p. 02). ومنهم من يرى بأنها تشمل كافة العناصر والمتمثلة في أجهزة ومعدات وحواسيب وبرمجيات أساسية ونظم معلومات،

وأفراد وتنظيم وكذلك المناخ التنظيمي للمنظمة، والتي تتفاعل مع الوصول إلى نتائج أفضل، ومما يساعد في رفع كفاءة المنظمة وبالتالي تحسين مستوى أدائها (الصبري، 2009، الصفحات 20-21).

كما عرفت تكنولوجيا المعلومات بأنها: مجموعة من الأجزاء المرتبطة ببعضها البعض حيث تشمل على أساليب المعالجة السريعة للمعلومات باستخدام الحاسوب وتطبيق الأساليب الإحصائية والرياضية في حل المشكلات ومحاكاة التفكير من خلال برامج الحاسوب (الشوابكة، 2011، صفحة 167).

في حين في تعريف آخر هناك من يقدمها بطريقة أكثر تفصيلاً من خلال إعتبار تكنولوجيا المعلومات بأنها نموذج تقني اقتصادي جديد تؤثر على تسيير ومراقبة أنظمة الإنتاج والخدمات في الاقتصاد، ويعتمد على مجموعة مترابطة من الاكتشافات المعمقة في ميدان الحواسيب، الإلكترونيك وهندسة البرمجيات، أنظمة المراقبة والاتصالات البعيدة، مما يسمح من تخفيض تكاليف التخزين، المعالجة، تبادل وتوزيع المعلومات بشكل كبير جداً (القرني، 2007، صفحة 33).

من خلال التعاريف السابقة يمكن القول بأن تكنولوجيا المعلومات عبارة عن مجموعة من الأفراد والمكونات المادية والأساليب الإحصائية والبرمجيات والإجراءات المترابطة والتي تعمل سوياً مع بعض من أجل تحقيق الأهداف المنشودة للمنظمة.

## 2.1 أهمية تكنولوجيا المعلومات:

تكمن أهمية تكنولوجيا المعلومات فيما يلي:

- تساعد المنظمة على الاستجابة والتكيف مع متطلبات البيئة إذ أن تطبيق مفهوم وأساليب تكنولوجيا المعلومات في المنظمات يحتم عليها اللحاق بركب التطور تجنباً لاحتمالات العزلة والتخلف عن مواكبة عصر المعلوماتية؛
- تساعد في تنمية المهارات والمعارف التي تعمل على إثراء الجانب الفكري للموظفين، الأمر الذي يساعد في تقديم أعمال وأفكار مبدعة (نصور، 2015، صفحة 41)؛
- تحسين الأداء الاستراتيجي للمنظمة عن طريق توفير قنوات الاتصال والتكامل الوظيفي وتقديم الدعم المباشر لسلاسل التوريد والتوزيع التي تربط المنظمة مع مورديها وشركائها وزبائنها؛
- التأثير في طرائق تنفيذ الأعمال وابتكار فرص ونماذج أعمال جديدة مثل التجارة الإلكترونية وظهور المنظمات الافتراضية وخدمات الاتصال عبر الشبكات وتنظيم المؤتمرات عن بعد وخلق فرص جديدة للاستثمار مثل ظهور المنظمات الخيرية (جمعة، 2017، الصفحات 100-101)؛
- مكنت تكنولوجيا المعلومات من تقليل حدوث الأزمات بما توفره من قاعدة معلومات مستقبلية؛
- تساعد المنظمة في بناء قاعدة معلومات إستراتيجية بما تتمتع به من قدرات فائقة بالتعامل مع المعلومات، مما يكسب المنظمة الميزة التنافسية المستدامة (حسين، 2010، صفحة 326)؛
- تساعد على توفير الوقت خاصة للإدارة العليا والتفرغ لواجبات أكثر أهمية (القرني، 2007، صفحة 33).
- كما تتجلى أهميتها من خلال الفوائد التي تحققها والتي منها التالي (عبدلوي، 2016، الصفحات 44-45):
- تعمل على تطوير أدوات الإدارة العليا عن طريق تنظيم كفاءات المستخدمين؛
- تحسين التوظيف الداخلي بالمنظمة؛
- العمل على تقليص الأعمال الإدارية والتركيز على المهام الأساسية؛
- تمثل أداة لتخفيض المصاريف وتحسين الإنتاجية والكفاءة وتطوير الخدمات والمنتجات؛

- التفاعل مع تحركات المنافسين بعدم التأخر؛
- الابتكار والتجديد بدون انقطاع للبقاء في الخدمة؛
- ركيزة للإبداع والتنمية وخلق منتجات جديدة، خدمات جديدة، أسواق جديدة، ميزة تنافسية... الخ؛
- تسمح بتقديم الخدمة للزبون على أكمل وجه؛
- تمكن من إنشاء علاقات مثالية مع الموردين وانفتاح كبير على المحيط؛
- تمنح فرصة توسيع التجارة الإلكترونية وكذا العمل مع فرق خارجية؛
- تمثل وسيلة هجوم ومنافسة بالنسبة للمنظمة، إذ تسمح بالخروج من الأسواق المحلية إلى الأسواق العالمية.

### 3.1 خصائص تكنولوجيا المعلومات:

من بين الخصائص المميزة لتكنولوجيا المعلومات ما يلي (ياسع، 2011، الصفحات 23-25):

- أ. **التفاعلية:** أي أن المستعمل لهذه التكنولوجيا يمكن أن يكون مرسل ومستقبل في الوقت نفسه، فالمعنيين بعملية الاتصال بإمكانهم تبادل الأدوار والمهام، وهو ما يسمح بخلق نوع من التفاعل.
- ب. **اللامركزية:** هذه الخاصية تسمح باستقلالية تكنولوجيا المعلومات، فالإنترنت تتمتع باستمرارية عملها في كل الأحوال، فلا يمكن لأي جهة أن تعطل الإنترنت على مستوى العالم بأسره.
- ج. **الشيوع والانتشار:** معنى قابلية هذه الشبكة للتوسع لتشمل أكثر فأكثر مساحات غير محدودة من العالم، بحيث تكتسب قوتها من هذا الانتشار المنهجي لنظامها المرن.
- د. **اللاتزامية:** نعي بذلك استقبال الرسالة في أي وقت يناسب المستخدم، فالمشاركين في عملية الاتصال غير مطالبين باستخدام النظام في الوقت نفسه.
- هـ. **قابلية التواصل:** أي إمكانية الربط بين أجهزة الاتصال المختلفة الصنع، وذلك بغض النظر عن الشركة أو البلد المنتج لهذه الأجهزة.
- و. **قابلية التحرك والحركية:** أي يمكن للمستخدم أن يستفيد من خدماتها أثناء تنقلاته، من أي مكان عن طريق وسائل كثيرة مثل: جهاز الحاسوب الآلي، النقال والهاتف النقال.
- ز. **اللامجاهيرية:** إمكانية توجيه الرسالة الاتصالية إلى فرد واحد أو جماعة معينة، بدل توجيهها بالضرورة إلى جماهير ضخمة، وهذا يعني إمكانية التحكم فيها حيث تصل مباشرة من المنتج إلى المستهلك كما أنها تسمح بالجمع بين الأنواع المختلفة للاتصالات.
- ح. **قابلية التحويل:** بمعنى إمكانية نقل المعلومات من وسيط إلى آخر، كتحويل الرسالة المسموعة إلى رسالة مطبوعة أو مرقوءة.
- ط. **العالمية والكونية:** المقصود به المحيط الذي تعيش فيه هذه التكنولوجيا، حيث تأخذ المعلومات مسارات مختلفة ومعقدة، تنتشر عبر مختلف محيط عملها، فتسمح مثلاً لرأس المال أن يتدفق إلكترونياً، خاصة بالنظر إلى سهولة المعاملات التجارية التي يحركها رأس المال المعلوماتي ليسمح لها باختزال عائق المسافة والمكان على المستوى الدولي.
- ي. **تخفيض الوقت:** بإمكاننا القول ودون مبالغة أن تكنولوجيا المعلومات تمكنت من اقتصار الوقت والمكان، وخير دليل على ذلك شبكة الإنترنت، التي تسمح لكل واحد منا بالحصول على ما يلزمه من معلومات في وقت قصير جداً مهما كان موقعه الجغرافي.
- ك. **تقليص المكان:** تتيح تكنولوجيا المعلومات وسائل التخزين التي تستوعب حجماً هائلاً من المعلومات والتي يمكن الوصول إليها بيسر وسهولة.

ل. المرونة: تعددت استعمالات تكنولوجيا المعلومات بتعدد الاحتياجات لها، وأبسط مثال على ذلك الحاسوب الذي نستعمله في حياتنا اليومية والعملية، فهو أداة لكتابة النصوص معالجتها، والقيام بالعمليات المعقدة، وحتى القيام بالاتصال في أي وقت، كما أنها تمنح للإنتاج كفاءة عالية، وهذا ما يكسب تكنولوجيا المعلومات مرونة كبيرة بالمقارنة مع آلة محدودة الاستعمال.

#### 4.1 أبعاد تكنولوجيا المعلومات:

أ. أجهزة الحاسوب وبرمجياتها: أجهزة الحاسوب هي عبارة أجهزة إلكترونية قادرة على معالجة البيانات وذلك من خلال استقبال البيانات وتخزينها واسترجاعها آلياً وإجراء العمليات الحسابية والمنطقية عليها وتهدف عملية معالجة البيانات إلى استخلاص النتائج التي يحتاجها متخذي القرار أو مستخدم البيانات وذلك من خلال إتباع مجموعة تفصيلية من الأوامر والتعليمات المكتوبة بلغة حزم البرامج. وتتميز المكونات المادية بسرعة تنفيذ التعليمات وبقدرتها التخزينية العالية وارتفاع معدلات إنتاجيتها بصورة هائلة وبكفاءتها العالية في نقل المعلومات ودقة النتائج والمخرجات، وهي تقوم بعدة وظائف أساسية هي الإدخال، المعالجة، الإخراج، التخزين وذلك كما يلي (بلكيدوم، 2013، صفحة 140):

- وظيفة الإدخال: وهي عملية يتم فيها تغذية أجهزة الحاسوب بالبيانات عن طريق جمع وإعداد وإدخال البيانات بغرض معالجتها.
  - وظيفة المعالجة: ويقصد بها تغيير الشكل الداخلي للعناصر وذلك باستخدام لغات الحاسب.
  - وظيفة الإخراج: ويقصد بهذه الوظيفة تحويل البيانات إلى مخرجات في صورة معلومات.
  - وظيفة التخزين: أي استبقاء بعض البيانات حتى يمكن استرجاعها عند الحاجة إليها وذلك دون الحاجة إلى إعادة إدخالها.
- أما البرمجيات فهي عبارة عن مجموعة من الأوامر والتعليمات المعدة من طرف الفرد، والتي توجه المكونات المادية للحاسوب لغرض أداء مهمة ما أو للعمل بطريقة معينة، وفق تعليمات دقيقة خطوة بخطوة للحصول على نتائج مطلوبة بشكل معين، وتنقسم البرمجيات عادة إلى برمجيات التشغيل وبرمجيات التطبيقات (الدلاهمة، 2007، الصفحات 356-358).
- ب. قواعد البيانات: هي مجموعة من العناصر البيانات المنطقية المرتبطة مع بعضها البعض بعلاقة رياضية حيث تتكون من جدول أو عدة جداول ويتكون السجل من حقل أو أكثر و يكتب بلغة برمجية معينة، كما تعد بمثابة المستودع الذي يحتوي البيانات والمواضيع والملفات المنظمة والمتراصة مع بعضها التي تصف كل العمليات والأحداث الجارية في المنظمة بكل تفاصيلها، وتنظم على شكل ملفات وتحفظ في أوعية حاسوبية مغمطة بشكل مستقل عن البرامج التي تقوم بتشغيل هذه البيانات واستخدامها، وتشكل البيانات المحفوظة في هذه القواعد المادة الخام أو الأولية التي تستخرج منها المعارف والمعلومات، ويمكن إضافة قاعدة معالجة البيانات وتعديلها وتحديثها باستمرار لتواكب المتغيرات المستجدة لمساعدة المديرين في اتخاذ قراراتهم الإستراتيجية على وفق أسس صحيحة، وليتمكن باقي المستخدمين النهائيين من القيام بأعمالهم بكفاءة وفعالية (جمعة، 2017، صفحة 103).
- ج. شبكات الاتصال: تُعد من أهم التقنيات التي تعتمد عليها تكنولوجيا المعلومات والتي تمثل حجر الزاوية وهي شبكة الإنترنت، والشبكة الداخلية للإنترنت والشبكة الخارجية الإكسترنات وفيما يلي شرح لهذه الشبكات (يزغش، 2009، الصفحات 75-79):
- شبكة الإنترنت: هي شبكة عملاقة تضم عشرات الآلاف من الشبكات والحواسيب المرتبطة مع بعضها البعض في عشرات من الدول، وتستخدم هذه الحواسيب والشبكات بروتوكول النقل والسيطرة وبروتوكول الإنترنت لتأمين الاتصالات الشبكية. لذا فهي أوسع شبكة حواسيب في العالم تزود المستخدمين بالعديد من الخدمات كالبريد الإلكتروني ونقل الملفات والأخبار والوصول إلى الآلاف من قواعد البيانات، تمنح الإنترنت الدخول لأي مورد أو زبون متصل في العالم، فهي تشكل سوق ضخم حيث تستطيع المؤسسة الاتصال

بسهولة وبسرعة مع الشركاء المناسبين لها وذلك لرد على حاجاتهم، فهي أداة قوية جداً لكن استعمالها لتطوير العلاقات مع الموردين والزبائن فيه بعض الحدود كالأمن والأداء المضمون.

■ **شبكة الإنترنت:** هي شبكة داخلية في المنظمة حيث تكون كل أجهزة الحواسيب داخل المنظمة مرتبطة من خلال شبكة تسمح بتبادل المعلومات بين مختلف موظفيها وأقسامها. كما يكون انتشار المعلومات داخل المنظمة عن طريق الإنترنت أكثر سهولة، سرعة واتساعاً، وبالتالي فهي تسمح بمضاعفة قواعد البيانات وإبطال الحواجز بين مختلف الأقسام من خلال تطوير الاتصال الداخلي والربط بينهم وكذا تحسين فعالية سلسلة القيم، كذلك تعتبر الإنترنت تطبيقاً لتكنولوجيا الإنترنت داخل المنظمة، كما تحدد هندسة شبكة المنظمة التي تربط أنظمة المعلومات الموجودة.

■ **شبكة الإكسترنات:** وتسمى أيضاً الشبكة الإضافية، وهي شبكة تدمج المنظمة بمورديها أو زبائنها الأساسيين أو المستهدفين، عن طريق الإكسترنات سيكون تبادل المعلومات سهلاً في المنظمة مع مورديها، زبائنها، أو مختلف المتعاملين الذين يكونون سلسلة القيم، فهم مجبرون على التعاون من أجل زيادة الفعالية في المنظمة، فالإكسترنات تسمح للمنظمة بزيادة عملياتها مع زبائنها ومورديها بصفة مزدوجة، ولكن لا تمنح الدخول للزبائن والموردين المحتملين فهي لا تسمح بالبحث عن شركاء جدد ووضعهم في المنافسة لاختيار الأمثل فيهم، وبالتالي فهي لا تسمح بزيادة سلسلة القيم بالعمل مع الشركاء الأكثر مهارة. وبالتالي يمكن القول أن شبكة الإكسترنات هي شبيهة إلى حد ما بنظام التبادل الإلكتروني للبيانات باعتبار أن كلاهما يؤسس جسور اتصال مع المجتمع الخارجي، لكن الفرق يكمن في أنها أكثر قدرة على التفاعل البيئي بين مختلف الأطراف.

#### د. الموارد البشرية:

إن المكونات السابقة لا يمكن أن تحقق أهدافها بدون المورد البشري، ويكاد يتفق أغلب المتخصصين في هذا المجال على أهمية المورد البشري في إدارة وتشغيل تكنولوجيا المعلومات فهي تفوق أهمية المستلزمات المادية على نحو كبير وكذلك يعزى إليها أغلب حالات الفشل في النظام، ويمكن تصنيفهم إلى (عماري، 2018، صفحة 28):

■ **المتخصصون:** من محلي ومصممي النظم، المبرمجين، المتخصصون في تشغيل الأجهزة وصيانتها، ويطلق عليهم رأس المال الفكري في النظام.

■ **الإداريون:** يشارك في إدارة النظام، مسؤول قاعدة المعلومات، الموظفون المستخدمون لأنظمة المعلومات كمستخدمين لمنتجات النظام (محاسبين، رجال البيع، مدراء ومستهلكين).

#### 2. ماهية جودة الحياة الوظيفية

تعدّ جودة الحياة الوظيفية من المفاهيم الإدارية الهامة في إدارة الموارد البشرية، وذلك لما لهذا المفهوم من تأثير مباشر في رفع الروح المعنوية للعنصر البشري والتغيير في سلوكه السلبي نحو الإيجابية، وبالتالي تحسين أداء المنظمة، من هذا المنطلق خصص هذا الجزء من الدراسة للتعرف على ماهية جودة الحياة الوظيفية.

#### 1.2 مفهوم جودة الحياة الوظيفية:

نظراً لكون موضوع جودة الحياة الوظيفية أحد المواضيع المهمة فقد حظيت بإهتمام العديد من الباحثين والمختصين، حيث تعددت وتنوعت المفاهيم حول جودة الحياة الوظيفية، والجدول التالي يوضح أهمها:

الجدول 1: مفهوم جودة الحياة الوظيفية حسب وجهات نظر بعض الباحثين

المفهوم	المصدر
توافر العناصر الأساسية المؤثرة في بناء التصورات الإيجابية لدى الموظفين نحو متغيرات البيئة التنظيمية وتقاس من خلال الرضا الوظيفي ، والضمان الوظيفي والالتزام التنظيمي والاستقلالية، ومشاركة العاملين في اتخاذ القرارات والقدرة على تحقيق الأداء.	راضي، 2008، ص 64
هي المستوى الذي يكون فيه الموظفون قادرين على تلبية إحتياجاتهم الشخصية كإحترام الذات والرضا وفرص لاستخدام مواهبهم وتقديم مساهمتهم والتقييم السليم بما يضمن تحسين الإنتاجية.	Mohamad, 2014, p2
مجموعة من السياسات والمزايا التي توفرها المنظمة لضمان وتحسين حياة العمل الشخصية للموظفين مما يؤثر على أدائهم والالتزام وولاء الموظفين بشكل إيجابي ويزيد من جودة التي يتم تحقيقها.	نصار، 2013، ص 12
من المفاهيم المتعددة الأبعاد، والتي شملت تحسين بيئة العمل، وتوفير ظروف العمل المعنوية، وعدالة نظام الأجور والمكافآت، والمشاركة في اتخاذ القرارات، فضلا عن جماعات العمل وفرق العمل، والذي بدوره يؤدي إلى تحسين الوضع التنافسي للمنظمة.	عبد الرحمن، 2013، ص 42
مصطلح شامل يشمل جميع المدخلات الأصلية التي تهدف إلى تحسين رضا الموظفين وتعزيز الفعالية التنظيمية وتوفير بيئة عمل صحية تعطي تحسين أداء تنظيمي وفعالية وإبتكار.	Ramadan, 2015, p 2249
بيئة العمل التي تتوافر فيها العوامل المادية والمعنوية بمختلف أبعادها بشكل جيد، مما ينعكس ذلك إيجابا على الموظفين فيشعرون بالرضا والأمان الوظيفيين، فيبدولون أقصى جهود ممكنة في خدمة المنظمة.	البربري، 2016، ص 19.
الأنشطة والجهود التي تبذلها المنظمة من أجل إيجاد بيئة عمل إيجابية تستهدف حياة الموظفين من أجل تحقيق رضاهم مما يؤثر بشكل إيجابي على إنتاجية المنظمة.	الشنطي، 2016، ص 8
جميع المدخلات التنظيمية التي تؤدي إلى رضا الموظفين والتأثير الإيجابي عليهم.	Mily & Yameni, 2017, p 2

المصدر: من إعداد الباحث بالإعتماد على ما قدمه الباحثون في هذا الموضوع

إعتمادا على ما ورد من مفاهيم أعلاه يتضح أن جودة الحياة الوظيفية تتمثل في توفير بيئة عمل مناسبة للموظفين داخل المنظمة، والمساهمة في إشباع حاجاتهم الأساسية للحصول على مستويات أفضل للأداء، والذي بدوره ينعكس إيجابيا على تحقيق الأهداف التي تسعى إليها المنظمة.

## 2.2 أهمية جودة الحياة الوظيفية:

تكمن أهمية جودة الحياة الوظيفية في كونها تمثل الركيزة الأساسية لنجاح الكثير من المنظمات، وذلك إنطلاقا من المزايا الإيجابية التي تحققها ومن أهمها التالي (ماضي، 2014، صفحة 67):

- تقليل صراعات العمل بين الموظفين والإدارة وذلك بخلق بيئة عمل أكثر إنتاجية، وتهيئة مناخ جيد للعمل بحيث يساعد في حل جميع المشكلات؛
- ضمان مشاركة واسعة من القوة المؤثرة في أفراد العمل بالعديد من الأفكار الجيدة والبناءة، والتي تساعد في عملية تحسين الأبعاد الخاصة بعمليات التصنيع وظروف العمل؛
- زيادة الطمأنينة والولاء والانتماء لدى الموظفين والموازنة بين أهدافهم الشخصية وأهداف المنظمة بشكل عام؛
- تحسين العلاقات الإنسانية في المنظمة ودعمها؛



- تخفيض معدل غياب الموظفين في المنظمة؛

- زيادة الفعالية والكفاءة التنظيمية داخل المنظمة.

وهناك من يرى بأن نوعية جودة الحياة الوظيفية تكتسب أهميتها كونها إستراتيجية متكاملة يمكن أن تقود المنظمة إلى النتائج الآتية:

- التفوق الواضح للموظفين في الجوانب الإدارية حال تعرض المنظمة لمشاكل، قد تعرقل نشاطها، وتعطل برامجها؛

- الاحتفاظ بنوعيات من الموارد البشرية ذات كفاءة ومهارة ومعرفة؛

- فرصة للنمو والتطور حيث إن استقرار الموارد البشرية يمكن أن يساهم في تحقيق ذلك.

كما تجدر الإشارة أن جودة الحياة الوظيفية أهمية كبيرة في تطوير وتعزيز أداء المنظمة بشكل عام، والتركيز على تنمية دور المورد البشري بالمنظمة بشكل خاص بصفته المورد الأساسي ومحور العملية الإنتاجية داخلها، من خلال توفير بيئة عمل مناسبة وملائمة على الصعيد المادي أو المعنوي، لمواجهة التحديات في البيئة الداخلية والخارجية التي تواجهها المنظمة.

### 3.2 أبعاد جودة الحياة الوظيفية:

حسب العديد من الباحثين فإن الأبعاد الرئيسية لجودة الحياة الوظيفية تتمثل في الأبعاد التالية (زوين و الحساوي، 2018، الصفحات 204-205):

أ. **الإنشغال بالعمل:** يمثل الانشغال بالعمل القدرة على تحسين الأداء الوظيفي نتيجة ما توفره المنظمة من دورات تدريبية وتطوير الموظفين، فهناك عوامل مؤثر تعمل على زيادة دافعية الموظفين للعمل عن طريق تهيئة ظروف عمل آمنة وصحية بالإضافة إلى الإجازات التي تمنحها المنظمة ونظام الحوافز والمكافأة، كذلك تحفيز الموظفين على الإبداع والابتكار في العمل والحرص على مشاركة الموظفين في الإدارة واتخاذ القرارات في أداء الأعمال داخل المنظمات.

كما تساهم إدارة المنظمة بدور أساسي في تحقيق أهدافها التنظيمية فتعمل على الحفاظ على الموارد البشرية الأكثر كفاءة، مع والعمل على إبقائهم في المنظمة عن طريق توفير متطلباتهم واحتياجاتهم المادية والمعنوية، وبهذا يمكن الحصول على موظفين يمتلكون القدرة على الأداء العالي والانشغال بالعمل فينتج عن ذلك تحسين الإنتاجية وتحقيق أهداف المنظمة.

ب. **الرضا الوظيفي:** يشير الرضا الوظيفي إلى درجة إشباع وتلبية متطلبات الموظفين المادية والمعنوية من خلال توفير ظروف عمل، وأجور وترقيات، المشاركة بالآراء والأفكار التي تؤدي إلى تحسين الأداء عن طريق وضع برنامج تنمية وتدريب الموظفين في المنظمات. وهناك من يرى بأن الرضا الوظيفي هو إدراك الفرد وشعوره بالارتياح والسعادة في العمل نتيجة ما توفره المنظمة من بيئة عمل آمنة وصحية وتحقيق الذات والثقة للموظفين مما يؤدي إلى الولاء والالتزام تجاه تحقيق أهداف وغايات المنظمة، تنعكس مشاعر الموظفين تجاه عملهم على أدائهم الوظيفي في العمل فتقوم المنظمات باستخدام ما تمتلكه من موارد بشرية ذات مقدرة وذكاء عالي على جميع المستويات في المنظمة للحصول على الأداء أفضل من خلال التواصل الاجتماعي والاتصال وتبادل المعلومات والمشاركة في القرارات بين الإدارة والموظفين مما يؤدي إلى ارتفاع مستوى الرضا الوظيفي في العمل.

ج. **ضغوطات العمل:** تعبر ضغوطات العمل عن مستوى التوتر، القلق والتعب في بيئة العمل الناتجة عن انخفاض مستوى التدريب، ظروف عمل غير آمنة وغير صحية، عدم مشاركة الموظف مع زملائه في اتخاذ القرارات بالإضافة إلى العمل لساعات إضافية تحت الضغط كل هذا يؤدي إلى انخفاض أداء وإنتاجية الموظفين مما ينتج عنه انخفاض ربحية المنظمة. إن التغيرات التي تحدث في بيئة العمل إضافة إلى متطلبات العمل والالتزام العائلي تتسبب في ظهور عواقب سلبية على أداء الموظفين وسلوكياتهم مثل انخفاض الروح المعنوية، الدافعية، والإنتاجية، زيادة الإرهاق والتوتر في مكان العمل ونية دوران العمل. وبالتالي تؤثر على توازن عمل الموظفين. لذلك ظهر مفهوم

جودة حياة العمل من أجل تلبية احتياجات الموظفين المادية والمعنوية ومنحهم حرية المشاركة في صنع القرار وتوفير بيئة عمل آمنة وملائمة مع برنامج تنمية القدرات البشرية التي تقدمها المنظمة للموظفين العاملين لديها من أجل تحسين الأداء الوظيفي.

**د. ظروف العمل:** تتضمن بيئة العمل جميع الظروف المحيطة بالموظفين في وقت ومكان العمل وتشمل الظروف المعنوية والمادية والمكانية. إن توفير أفضل ظروف عمل للموظفين من خدمات وبيئة عمل آمنة يحفزهم على تقديم أفضل ما لديهم من قدرات، أما ظروف العمل غير المناسبة وغير الآمنة ففضلاً عن الضغوط النفسية التي تولدها والتي تؤثر سلباً على رغبة الموظفين في العمل، فإنها كذلك تؤدي إلى مشاكل صحية ونفسية في بيئة العمل مما يخلق توتر في العلاقات بين الإدارة والموظفين وبالتالي يؤثر بمستوى الإنتاجية وسمعة المنظمة. فمن خلال تحسين ظروف العمل البيئية والتنظيمية وتنمية، تدريب وتطوير مهارات الموظفين يتكون مناخ تنظيمي يرفع من مستوى الأداء الوظيفي وصولاً إلى الرضا الوظيفي من جانب وتحقيق الكفاءة والفاعلية من جانب آخر حيث يتم استخدام القدرات والإمكانات البشرية في لضمان بقاء واستقرار ونمو المنظمة.

#### 4.2 معيقات تطوير جودة الحياة الوظيفية:

هناك مجموعة من المعوقات التي تحول دون تطوير جودة الحياة الوظيفية في المنظمات، خاصة وأن الإدارة والموظفين والنقابات العمالية والمهنية لديهم وجهات نظر متباينة حول جدوى هذا التطوير، وأهم هذه المعوقات تتمثل في (السويطي، 2016، الصفحات 88-89):

- تخوف الإدارة العليا بمستوياتها المختلفة من مشاركة مستويات تنظيمية دنيا في صناعة القرارات، ومعارضتهم لهذا الأمر؛
- تقدير الإدارة العليا المستويات الإدارية بأن برامج المشاركة للعاملين ضمن برامج ومعايير جودة الحياة الوظيفية قد لا تعمل على تحقيق الأهداف الإستراتيجية، والمستدامة للمنظمة، بل تهتم وتعمل على تحقيق الأهداف ذات المدى القصير جداً، ونتيجة لذلك فإن المستويات الدنيا تصاب بالإحباط مما يؤدي لآثار سلبية على أداء المنظمة؛
- فشل بعض الإدارات بقياس أثر تطوير جودة الحياة الوظيفية على نفسيات ورضا الموظفين عن العمل، وإهمالها للمقترحات التي يقدمها الموظفون، وعدم أخذها هذه المقترحات على محمل الجد لتقوم بدراساتها بجدية؛
- اعتقاد بعض الإدارات بأنه لا حاجة لإجراء المزيد من التحسين في هذه المنظمات من خلال تطبيق المزيد من عناصر جودة الحياة الوظيفية فيها؛
- عدم الإدراك الصحيح من جانب الموظفين لأهداف وأهمية برامج جودة الحياة الوظيفية والقيمة المتبادلة التي يمكن أن تحققها هذه البرامج لكل من الإدارة والموظفين؛
- عدم قيام المنظمات بتقدير الاحتياجات التدريبية للمستويات الإدارية المختلفة لديها، وما يحتاجونه من تعليم وتدريب، وذلك ليكونوا قادرين على التفاعل مع هذه البرامج بما يحقق الأهداف للمنظمات والعاملين على حد سواء؛
- نظرة بعض الإدارات للتكاليف المالية العالية التي يحتاجها تطبيق برامج جودة الحياة الوظيفية في المنظمات، والتي لا يمكن للمنظمة من تحملها، خاصة بأنهم يرون بأنه لا يوجد ضمانات بنتائج تطبيق هذه البرامج والمردودات جراء هذه التطبيق.

#### 3. الجانب التطبيقي للدراسة

سيتم من خلال هذا الجزء التطرق إلى الجانب التطبيقي للدراسة الميدانية على مستوى المؤسسات الاقتصادية محل الدراسة.

## 1.3. مجتمع وعينة الدراسة:

يتمثل مجتمع الدراسة في جميع المؤسسات الاقتصادية الصناعية أو الخدمية والناشطة بولاية المسيلة سواء كانت عامة أو خاصة، وفيما يتعلق بالعينة فقد تم الاعتماد على العينة القصدية (العمدية)، والتي تم إختيارها بطريقة غير عشوائية، حيث يتميز هذا النوع من العينات بتقدير الباحث لحاجته لنوع من المعلومات ويختار العينة التي تحقق له الأهداف لدراسة اتجاه الظاهرة المدروسة. ولقد تم توزيع 75 إستبيان على العاملين في المستويات الإدارية العليا (مدير مؤسسة، رئيس مصلحة) بالمؤسسات الاقتصادية محل الدراسة قصد الحصول على إجابات دقيقة، إسترجع منها 53 إستبيان صالح للدراسة، أي ما يمثل نسبة 70.66% من عدد الاستبيانات الكلية الموزعة، والجدول التالي يوضح ذلك:

الجدول 2: توزيع الإستبيان على أفراد عينة الدراسة

النسبة %	العدد	البيان
100	75	حجم العينة
100	75	الإستبيانات الموزعة
18.67	14	الإستبيانات المفقودة
10.67	08	الإستبيانات المرفوضة
70.66	53	الإستبيانات المقبولة للتحليل

المصدر: من إعداد الباحث

بالنسبة لحجم العينة فإن العديد من الدراسات والأبحاث أكدت انه إذا مجتمع البحث يتكون من المئات أو الآلاف من الوحدات، فالأفضل أن تكون عينة الدراسة ممثلة بنسبة 10%، وكلما كان الحجم أكبر كلما كانت النتائج أفضل.

## 2.3. طريقة تصميم الإستبيان:

لتحقيق أهداف الدراسة تم بناء وتصميم الإستبيان والذي إشتمل على جزأين هما:

- الجزء الأول: خاص بالبيانات الوظيفية: المنصب الوظيفي، سنوات الخبرة، ملكية المؤسسة.
- الجزء الثاني: إحتوى هذا الجزء على مجموعة من العبارات بلغ عددها 38 موزعة على متغيري الدراسة. وقد تم استخدام مقياس (likert) ليكرت الخماسي المكون من خمس درجات لتحديد أهمية كل عبارة من عبارات الاستبيان كما هو موضح من خلال الجدول التالي:

الجدول 3: مقياس ليكرت الخماسي

الدرجات	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
الترميز	1	2	3	4	5

المصدر: من إعداد الباحث

ولمعرفة الإتجاه العام لإجابات أفراد العينة على عبارات الإستبيان، تم إعطاء المقاييس التالية للمتوسط الحسابي والمبينة في الجدول رقم (04)، كما يلي:

الجدول 4: الإتجاه العام حسب قيم المتوسط الحسابي

المتوسط الحسابي	$1.8 > x \geq 1$	$2.6 > x \geq 1.8$	$3.4 > x \geq 2.6$	$4.2 > x \geq 3.4$	$5 \geq x \geq 4.2$
الإتجاه العام	درجة ضعيفة جدا	درجة ضعيفة	درجة متوسطة	درجة مرتفعة	درجة مرتفعة جدا

### 3.3. صدق وثبات أداة الدراسة:

للتأكد من صدق وثبات الاستبيان، تم استخدام معامل ألفا كرومباخ، وكانت النتائج المتحصل عليها كما يبينها الجدول رقم (05)، والذي يتضح من خلاله أن معامل الثبات العام بالنسبة للاستبيان ككل كان مرتفعاً، وهذا يدل على أن الاستبيان بجميع محاوره يتمتع بدرجة مرتفعة من الثبات، ويمكن الاعتماد عليه لإجراء الدراسة الميدانية. أما عن تحكيم الاستبيان فقد تم عرضه في صورته الأولية لمجموعة من المحكمين، وقد تم الأخذ بعين الاعتبار ملاحظاتهم ونصائحهم أثناء ضبط الإستبيان في صورته النهائية.

الجدول 05: قيم معامل الثبات (ألفا كرومباخ)

المتغيرات	عدد العبارات	معامل الثبات
تكنولوجيا المعلومات	20	0.816
جودة الحياة الوظيفية	18	0.798
معدل الثبات العام	38	0.844

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات البرنامج الإحصائي spss

### 4.3. الأساليب الإحصائية المستخدمة:

قصد معالجة المعطيات المتحصل عليها عن طريق الاستبيان، تم استخدام مجموعة من الأدوات والمقاييس الإحصائية وهي: المتوسط الحسابي، الانحراف المعياري، تحليل الانحدار الخطي البسيط، التكرارات والنسب المئوية، اختبار التوزيع الطبيعي، معامل الارتباط الخطي لبيرسون، معامل التحديد.

### 5.3. اختبار التوزيع الطبيعي:

من أهم فروض الاختبارات المعلمية أن يكون التوزيع الاحتمالي للبيانات المستخدمة هو التوزيع الطبيعي، حيث يعد من أهم توزيعات علم الإحصاء، كما أنه يؤدي دوراً مهماً في اختبار الفروض الإحصائية وفترات الثقة وغير ذلك، وللتأكد من أن البيانات تتبع التوزيع الطبيعي تم استخدام مجموعة من الاختبارات ومن بينها اختبار Kolmogorov-smirnov، وعند القيام بهذا الاختبار يجب أن تكون قيم sig أكبر من 0.05. الجدول الموالي يبين اختبار التوزيع الطبيعي.

الجدول 06: اختبار التوزيع الطبيعي لمتغيرات الدراسة

Kolmogorov-smirnov		
المتغيرات	قيمة Z	sig*
جميع متغيرات الدراسة	1.426	0.214

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات البرنامج الإحصائي spss

يتضح من خلال نتائج الجدول (06) أن نسب التوزيع الطبيعي لجميع متغيرات الدراسة بلغت 0.214 وهي أكبر من 0.05، وعليه فإن بيانات متغيرات الدراسة تتبع التوزيع الطبيعي.

## 6.3. عرض وتحليل النتائج:

أ. عرض وتحليل النتائج الخاصة بالمتغيرات الوظيفية:

الجدول 07 : خصائص أفراد عينة الدراسة

النسبة %	التكرارات	الخصائص	البيان
26.42	14	مدير مؤسسة	المنصب الوظيفي
73.58	39	رئيس مصلحة	
35.85	19	أقل من 5 سنوات	الخبرة
49.06	26	من 5 إلى 10 سنوات	
15.09	08	أكثر من 10 سنوات	
60.38	32	عامة	ملكية المؤسسة
39.62	21	خاصة	

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات البرنامج الإحصائي spss

يتضح من خلال الجدول رقم (07) أن:

- غالبية أفراد العينة هم من رؤساء المصالح؛
- أغلب أفراد العينة لديهم خبرة أقل من 10 سنوات؛
- الغالبية العظمى لأفراد العينة ينتمون إلى مؤسسات تابعة للقطاع العام.

ب. عرض وتحليل النتائج الخاصة بمتغيرات الدراسة:

من خلال الجدول رقم (08) أدناه يلاحظ أن الاتجاه العام لإجابات أفراد عينة البحث حول متغير تكنولوجيا المعلومات كانت بدرجات متوسطة، أي أن مستوى تكنولوجيا المعلومات بالمؤسسات الاقتصادية محل الدراسة متوسط، حيث كانت أعلى درجة موافقة لبعد أجهزة الحاسوب وبرمجياتها بمتوسط حسابي 3.42، في حين أدنى درجة موافقة كانت لبعد قواعد البيانات بمتوسط حسابي 2.66. كما تبين النتائج أيضا وجود إهتمام متوسط من طرف نفس المؤسسات الاقتصادية المبحوثة لتطوير جودة الحياة الوظيفية فيها، حيث بلغ المتوسط الحسابي لمتغير جودة الحياة الوظيفية 2.87 وبانحراف معياري 0.756.

الجدول 08: تحليل إجابات أفراد العينة حول متغيرات الدراسة

الأبعاد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	الاتجاه العام لدرجة الموافقة
المتغير المستقل: تكنولوجيا المعلومات				
أجهزة الحاسوب وبرمجياتها	3.42	0.618	1	مرتفع
قواعد البيانات	2.66	0.726	4	متوسط
شبكات الإتصال	3.21	0.689	2	متوسط
الموارد البشرية	2.81	0.707	3	متوسط
المجموع الكلي	3.02	0.631	/	متوسط
المتغير التابع: جودة الحياة الوظيفية				
المجموع الكلي	2.87	0.756	/	متوسط

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات البرنامج الإحصائي spss

### 7.3. إختبار الفرضيات ومناقشتها:

يتم إختبار الفرضيات ومناقشتها من خلال الجدول التالي:

الجدول 09 : نتائج تحليل الإنحدار الخطي البسيط لتأثير تكنولوجيا المعلومات وأبعادها على جودة الحياة الوظيفية

	معامل الإنحدار	F	Sig	معامل التحديد	معامل الارتباط	المتغيرات / الأبعاد
	$\beta$			$R^2$	R	
جودة الحياة الوظيفية	0.426	18.834	0.000	0.374	0.612	أجهزة الحاسوب وبرمجياتها
	0.356	08.971	0.004	0.246	0.496	قواعد البيانات
	0.488	24.216	0.002	0.415	0.644	شبكات الإتصال
	0.532	12.364	0.000	0.316	0.562	الموارد البشرية
	0.562	29.250	0.000	0.346	0.588	تكنولوجيا المعلومات

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات البرنامج الإحصائي spss

#### أ. إختبار الفرضية الرئيسية:

تظهر نتائج التحليل الإحصائي من خلال الجدول (09)، وجود علاقة إرتباط موجبة وقوية بين تكنولوجيا المعلومات وجودة الحياة الوظيفية، حيث بلغ معامل الارتباط 0.588، بينما بلغ معامل التحديد  $R^2$  (0.346) أي أن ما قيمته (34.6%) من التغيرات الحاصلة في جودة الحياة الوظيفية سببها تكنولوجيا المعلومات، والنسبة الباقية (65.4%) تعود لمتغيرات أخرى لم تدخل في الدراسة، وتعزى تلك النتيجة أن المؤسسات الإقتصادية محل الدراسة تتوافر على تكنولوجيا المعلومات، كما يدل معامل الإنحدار  $\beta$  (0.562) على وجود علاقة طردية بين متغيري الدراسة، حيث كلما زادت تكنولوجيا المعلومات بوحدة واحدة زادت جودة الحياة الوظيفية بـ 0.562 وحدة، كما تؤكد معنوية هذه العلاقة قيمة F المحسوبة والتي بلغت (29.250) وهي دالة عند مستوى المعنوية المعتمد ( $\alpha \leq 0.05$ ) وبالتالي: نقبل الفرضية الرئيسية والتي تنص على: وجود علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية  $\alpha \leq 0.05$  تبرز مساهمة تكنولوجيا المعلومات وأبعادها (أجهزة الحاسوب وبرمجياتها، قواعد البيانات، شبكات الإتصال، الموارد البشرية) في تطوير جودة الحياة الوظيفية بالمؤسسات الإقتصادية محل الدراسة.

#### ب. إختبار الفرضيات الفرعية: يتم اختبارها من خلال نتائج الجدول الوارد سابقا كما يلي:

يبين الجدول رقم (09) وجود علاقة إرتباط موجبة وبشكل دال إحصائيا بين أبعاد تكنولوجيا المعلومات ومتغير جودة الحياة الوظيفية عند مستوى المعنوية المعتمد مستوى معنوية  $\alpha \leq 0.05$ ؛ وهي كالتالي:

- معامل الارتباط بين بعد أجهزة الحاسوب وبرمجياتها ومتغير جودة الحياة الوظيفية بلغ (0.612)، بينما بلغ معامل التحديد  $R^2$  (0.374)، مما يعني أن أجهزة الحاسوب وبرمجياتها تفسر ما نسبته (37.4%) من التغيرات الحاصلة في جودة الحياة الوظيفية، أما النسبة المتبقية والمقدرة بـ (62.6%) فتعود لمتغيرات أخرى لم تدخل في الدراسة، كما يعني معامل الإنحدار  $\beta$  والذي بلغت قيمته (0.426) على أنه كلما زادت أجهزة الحاسوب وبرمجياتها بوحدة واحدة زادت جودة الحياة الوظيفية بـ 0.426 وحدة، كما تؤكد معنوية هذه العلاقة قيمة F المحسوبة والتي بلغت (18.834) وهي دالة عند مستوى المعنوية المعتمد ( $\alpha \leq 0.05$ ) وبالتالي: نقبل الفرضية الفرعية الأولى والتي تنص على: وجود علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية  $\alpha \leq 0.05$  تبرز مساهمة أجهزة الحاسوب وبرمجياتها في تطوير جودة الحياة الوظيفية بالمؤسسات الإقتصادية محل الدراسة.

- معامل الارتباط بين بعد قواعد البيانات ومتغير جودة الحياة الوظيفية بلغ (0.496)، بينما بلغ معامل التحديد  $R^2$  (0.246)، مما يعني أن قواعد البيانات تفسر ما نسبته (24.6%) من التغيرات الحاصلة في جودة الحياة الوظيفية، أما النسبة المتبقية والمقدرة بـ

(75.4%) فتعود لمتغيرات أخرى لم تدخل في الدراسة، كما يعني معامل الإنحدار  $\beta$  والذي بلغت قيمته (0.356) على أنه كلما زادت قواعد البيانات بوحدة واحدة زادت جودة الحياة الوظيفية بـ 0.356 وحدة، كما تؤكد معنوية هذه العلاقة قيمة F المحسوبة والتي بلغت (08.971) وهي دالة عند مستوى المعنوية المعتمد ( $\alpha \leq 0.05$ ) وبالتالي: نقبل الفرضية الفرعية الثانية والتي تنص على: وجود علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية  $\alpha \leq 0.05$  تبرز مساهمة قواعد البيانات في تطوير جودة الحياة الوظيفية بالمؤسسات الاقتصادية محل الدراسة.

- معامل الارتباط بين بعد شبكات الإتصال ومتغير جودة الحياة الوظيفية بلغ (0.644)، بينما بلغ معامل التحديد  $R^2$  (0.415)، مما يعني أن شبكات الإتصال تفسر ما نسبته (41.5%) من التغيرات الحاصلة في جودة الحياة الوظيفية، أما النسبة المتبقية والمقدرة بـ (58.5%) فتعود لمتغيرات أخرى لم تدخل في الدراسة، كما يعني معامل الإنحدار  $\beta$  والذي بلغت قيمته (0.488) على أنه كلما زادت شبكات الإتصال بوحدة واحدة زادت جودة الحياة الوظيفية بـ 0.488 وحدة، كما تؤكد معنوية هذه العلاقة قيمة F المحسوبة والتي بلغت (24.216) وهي دالة عند مستوى المعنوية المعتمد ( $\alpha \leq 0.05$ ) وبالتالي: نقبل الفرضية الفرعية الثالثة والتي تنص على: وجود علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية  $\alpha \leq 0.05$  تبرز مساهمة شبكات الإتصال في تطوير جودة الحياة الوظيفية بالمؤسسات الاقتصادية محل الدراسة.

- معامل الارتباط بين بعد الموارد البشرية ومتغير جودة الحياة الوظيفية بلغ (0.562)، بينما بلغ معامل التحديد  $R^2$  (0.316)، مما يعني أن الموارد البشرية تفسر ما نسبته (31.6%) من التغيرات الحاصلة في جودة الحياة الوظيفية، أما النسبة المتبقية والمقدرة بـ (68.4%) فتعود لمتغيرات أخرى لم تدخل في الدراسة، كما يعني معامل الإنحدار  $\beta$  والذي بلغت قيمته (0.532) على أنه كلما زادت الموارد البشرية بوحدة واحدة زادت جودة الحياة الوظيفية بـ 0.532 وحدة، كما تؤكد معنوية هذه العلاقة قيمة F المحسوبة والتي بلغت (12.364) وهي دالة عند مستوى المعنوية المعتمد ( $\alpha \leq 0.05$ ) وبالتالي: نقبل الفرضية الفرعية الرابعة والتي تنص على: وجود علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية  $\alpha \leq 0.05$  تبرز مساهمة الموارد البشرية في تطوير جودة الحياة الوظيفية بالمؤسسات الاقتصادية محل الدراسة.

إستنادا إلى النتائج الإحصائية لإختبار الفرضيات الفرعية يمكن التأكيد على وجود علاقة إيجابية وبشكل دال إحصائيا عند مستوى المعنوية المعتمد  $\alpha \leq 0.05$  بين أبعاد تكنولوجيا المعلومات وجودة الحياة الوظيفية بصورة عامة؛ وهو ما يدعم صحة الفرضية الرئيسية والتي نصت على وجود علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية  $\alpha \leq 0.05$  تبرز مساهمة تكنولوجيا المعلومات وأبعادها (أجهزة الحاسوب وبرمجياتها، قواعد البيانات، شبكات الإتصال، الموارد البشرية) في تطوير جودة الحياة الوظيفية بالمؤسسات الاقتصادية محل الدراسة.

#### 4. خاتمة:

من خلال تناولنا للإطار النظري حول متغيري الدراسة (تكنولوجيا المعلومات وجودة الحياة الوظيفية)، حيث تم أولا تناول بعض المفاهيم الأساسية حول تكنولوجيا المعلومات من حيث مفهومها وخصائصها و أبعادها الرئيسية، ثم بعد ذلك تم التطرق إلى بعض المفاهيم المرتبطة بجودة الحياة الوظيفية من حيث تعريفها وأهميتها وأبعادها ومعوقات تطويرها، وأخيرا تم عرض الدراسة التطبيقية والتي تم إجراؤها على بعض المؤسسات الاقتصادية الناشطة بولاية المسيلة، حيث تم التوصل إلى مجموعة من النتائج والإقتراحات هي كالتالي:

#### 1.4 نتائج الدراسة:

من أهم لنتائج المتوصل إليها من خلال هذه الدراسة ما يلي:

- توصلت الدراسة من خلال النتائج النظرية إلى وجود فجوة معرفية لتشخيص وتفسير دور تكنولوجيا المعلومات في تطوير جودة الحياة الوظيفية بالمؤسسات الاقتصادية محل الدراسة على المستويين العربي والمحلي بشكل خاص؛
- بينت نتائج الدراسة أن المستوى العام لتكنولوجيا المعلومات المطبقة في المؤسسات الاقتصادية محل الدراسة كان متوسطاً، إذ بلغ متوسط إجابات أفراد عينة الدراسة على متغير تكنولوجيا المعلومات (3.02)، وهو ما يمثل نسبة (60.40%)، وهو ما يشير إلى أن المؤسسات الاقتصادية محل الدراسة تتوافر على تكنولوجيا المعلومات اللازمة لممارسة نشاطها ولكن بمستوى متوسط؛
- بينت نتائج الدراسة أن المستوى العام لجودة الحياة الوظيفية المحققة في المؤسسات الاقتصادية محل الدراسة كان متوسطاً، إذ بلغ متوسط إجابات أفراد عينة الدراسة على متغير جودة الحياة الوظيفية (2.87)، وهو ما يمثل نسبة (57.40%)، وهو ما يشير إلى وجود إهتمام متوسط ولكنه غير كافي من طرف المؤسسات الاقتصادية محل الدراسة فيما يتعلق بتطوير جودة الحياة الوظيفية فيها؛
- أظهرت الدراسة وجود علاقة ارتباط موجبة ومتوسطة بين مستوى تكنولوجيا المعلومات وأبعادها (أجهزة الحاسوب وبرمجياتها، قواعد البيانات، شبكات الإتصال، الموارد البشرية) وجودة الحياة الوظيفية في المؤسسات الاقتصادية محل الدراسة؛
- بينت نتائج التحليل الإحصائي للدراسة وجود علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ( $\alpha \leq 0.05$ ) تبرز مساهمة تكنولوجيا المعلومات وأبعادها في تطوير جودة الحياة الوظيفية بالمؤسسات الاقتصادية محل الدراسة، مما يؤكد صحة الفرضيات التي تم تبنيها في هذه الدراسة، وبالتالي يمكن القول أنه كلما زاد مستوى تكنولوجيا المعلومات، كلما زاد مستوى جودة الحياة الوظيفية المحققة في المؤسسات الاقتصادية محل الدراسة؛
- إتضح من خلال نتائج الدراسة النظرية والتطبيقية أن هناك دور محوري لتكنولوجيا المعلومات وأبعادها (أجهزة الحاسوب وبرمجياتها، قواعد البيانات، شبكات الإتصال، الموارد البشرية) في تطوير جودة الحياة الوظيفية بالمؤسسات الاقتصادية محل الدراسة.

#### 2.4 إقتراحات الدراسة:

في ضوء النتائج المتوصل إليها يقترح الباحث ما يلي:

- على المؤسسات الاقتصادية محل الدراسة ضرورة الإهتمام بموضوع تكنولوجيا المعلومات لما له من أهمية كبيرة في تطوير جودة الحياة الوظيفية، وذلك من خلال توفير البيئة التنظيمية والتكنولوجية المناسبة لتعزيز مؤهلات الأفراد وقيمهم الفكرية؛
- يجب على المؤسسات الاقتصادية محل الدراسة العمل على تحديث وتطوير بنيتها التحتية لتكنولوجيا المعلومات بشكل دائم ومستمر وبما يتناسب مع طبيعة العمل فيها؛
- يجب على المؤسسات الاقتصادية محل الدراسة ضرورة استقطاب الكفاءات والكوادر البشرية المتميزة في مجال إستخدام تكنولوجيا المعلومات؛
- يجب على المؤسسات الاقتصادية محل الدراسة متابعة التطورات التكنولوجية المتسارعة في بيئة أعمالها، والعمل على الإستفادة من التقنيات الحديثة في تحسين وتطوير جودة الحياة الوظيفية فيها؛
- السعي المتواصل لإيجاد ثقافة عامة في المؤسسات الاقتصادية محل الدراسة تؤمن بالمقترحات والأفكار الجديدة للعاملين وخاصة المتعلقة بتطوير جودة الحياة الوظيفية؛



- ضرورة تركيز المؤسسات الاقتصادية محل الدراسة على البرامج التي من شأنها تحسين جودة الحياة الوظيفية مثل برامج السلامة المهنية، والتركيز على تمكين العاملين؛
- ينبغي على المؤسسات الاقتصادية محل الدراسة السعي نحو ترسيخ ثقافة جودة الحياة الوظيفية وثقافة التميز في الأداء؛
- على المؤسسات الاقتصادية محل الدراسة ضرورة تشكيل قسم يهتم بضمان وتطوير جودة الحياة الوظيفية فيها؛
- ضرورة اهتمام المؤسسات الاقتصادية محل الدراسة أكثر بجودة الحياة الوظيفية من خلال تبني مديلاً متكاملاً في إدارة الموارد البشرية التي تحسن الحياة المهنية للموظف وتحقق التوازن في العمل، من خلال وضع برنامج التدريب، التنمية والتعليم، وإعطاء معنى للعمل؛
- يجب على المؤسسات الاقتصادية محل الدراسة تهيئة الظروف المناسبة للأفراد العاملين لتعزيز رضاهم الوظيفي؛
- فيما يتعلق بالدراسات المستقبلية توصي الدراسة الباحثين المهتمين بدراسة تكنولوجيا المعلومات وجودة الحياة الوظيفية بضرورة ربطها بمتغيرات وسيطية أخرى وفي مؤسسات بحثية أخرى كالبنوك والمؤسسات التعليمية والصحية.

## 5. قائمة المراجع:

### • المؤلفات:

- الدلاهمة، سليمان مصطفى، (2007)، أساسيات نظم المعلومات الحاسوبية وتكنولوجيا المعلومات، عمان، الأردن، دار الوراق للنشر والتوزيع.
- الشوابكة، عدنان عواد، (2011)، دور نظم و تكنولوجيا المعلومات في اتخاذ القرارات الإدارية، عمان، الأردن: دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع.
- الصيرفي، محمد، (2009)، إدارة تكنولوجيا المعلومات، ط1، الإسكندرية، مصر: دار الفكر الجامعي.

### • الأطروحات:

- البربري، مروان حسن، (2016)، دور جودة الحياة الوظيفية في الحد من ظاهرة الإحترق الوظيفي، رسالة ماجستير، أكاديمية الإدارة والسياسة للدراسات العليا، غزة، فلسطين.
- بلقيدوم، صباح، (2013)، أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الحديثة (NTIC) على التسيير الاستراتيجي للمؤسسات الاقتصادية، أطروحة دكتوراه، قسم علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة قسنطينة2، الجزائر.
- السويطي، شلبي إسماعيل، (2016)، أثر جودة حياة العمل على الولاء التنظيمي في الوزارات الفلسطينية، أطروحة دكتوراه، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا، الخرطوم، السودان.
- الشنطي، نهاد عبد الرحمن، (2016)، واقع جودة الحياة الوظيفية في المؤسسات الحكومية وعلاقتها بأخلاقيات العمل، دراسة تطبيقية على وزارة الأشغال العامة والإسكان، رسالة ماجستير، جامعة الأقصى، فلسطين.
- عبداوي، هناء، (2016)، مساهمة في تحديد دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في إكساب المؤسسة ميزة تنافسية: دراسة حالة الشركة الجزائرية للهاتف النقال موبيليس، أطروحة دكتوراه في علوم التسيير، قسم علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد خيضر، بسكرة، الجزائر.
- عماري، علي، (2018)، مساهمة تكنولوجيا المعلومات في تنمية الكفاءات: دراسة حالة مطاحن الأوراس باتنة، أطروحة دكتوراه، قسم علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد خيضر، بسكرة، الجزائر.

- القري، عبد الرحمان، (2007)، تكنولوجيا المعلومات و الاتصال وأثره على إدارة الموارد البشرية: دراسة حالة جامعة محمد بوضياف، رسالة ماجستير، قسم العلوم التجارية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، الجزائر.
- ماضي، خليل، (2014)، جودة الحياة الوظيفية وأثرها على مستوى الأداء الوظيفي للعاملين: دراسة تطبيقية على الجامعات الفلسطينية، أطروحة دكتوراه، جامعة قناة السويس، مصر.
- نصار، إيمان، (2013)، جودة الحياة العمل وأثرها على تنمية الإستغراق الوظيفي، رسالة ماجستير، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية بغزة، فلسطين.
- نصور، ريم محمد، (2015)، أثر حوكمة تكنولوجيا المعلومات على جودة التقارير المالية: دراسة ميدانية، أطروحة دكتوراه في علوم المحاسبة، كلية الاقتصاد، جامعة تشرين اللاذقية، سوريا.
- ياسع، ياسمين، (2011)، دراسة اقتصادية قياسية لأثر تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات على الأداء الاقتصادي للمنظمة: دراسة حالة شركة القطن الممتص (SOCOTHYD)، رسالة ماجستير، قسم العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير جامعة أحمد بوقرة، بومرداس، الجزائر.
- يزغش كميليا، (2009)، أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على التوجهات الاستراتيجية للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة: دراسة حالة المطاحن الكبرى للجنوب، رسالة ماجستير، قسم علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة محمد خيضر، بسكرة، الجزائر.
- *Kariuki Alex Kimani , (2015), Impact Of Information Technology On Organizational Performance-Case Of Population Services Kenya, Master Note In Business Administration (Mba)School of business, University Of Nairobi, kenya.*

#### ● المقالات:

- جمعة، محمود حسن، (2017)، تكنولوجيا المعلومات ودورها في تحقيق ريادة المنظمات: دراسة تطبيقية في شركة ديال العامة للصناعات الكهربائية، مجلة جامعة جيهان أربيل العلمية، المجلد 1، العدد 1، ص ص 92-124.
- حسين يسرى، (2010)، تكنولوجيا المعلومات وتأثيرها في تحسين مستوى أداء الخدمة الفندقية، مجلة الإدارة والاقتصاد، العدد 85، ص ص 315-358.
- راضي، بهجت، (2008)، العدالة التنظيمية وعلاقتها بجودة حياة العمل في المجلس القومي للرياضة، مجلة البحوث الإدارية، المجلد 1، العدد 1، ص ص 55-88.
- زوين علي، عمار عبد الأمير، الحسناوي، كريم كاظم، (2018)، جودة حياة العمل وتأثيرها في تعزيز الإستغراق الوظيفي للعاملين: دراسة إستطلاعية في العتبة العلوية المقدسة، مجلة الغري للعلوم الإدارية والاقتصادية، المجلد 15، العدد 4، ص ص 198-225.
- عبد الرحمن، ماجدة محسن، 2013، جودة حياة العمل وتأثيرها في الأسبقيات التنافسية، دراسة استطلاعية لآراء عينة من العاملين في معمل متين للمياه المعدنية لمحافظة دهوك، مجلة تنمية الريف، المجلد 35، العدد 112، ص ص 37-65.
- *Mily Velayudhan, Yameni , (2017), Quality of Work Life – a study, iop Conference Series: Materials Science and Engineering, Physics Journal, Volume 197, Issue 1, pp. 1-14.*
- *Mohammed, asif, (2014). The effect of Servant leadership on the quality of work life: a comparative study on the banking sector. The scientific journal of the economy, pp. 1-19.*
- *Ramadan, Ziadi , Maha Adel, (2015), The quality of life in contemporary organizations: Theoretical Approach, Scientific Journal of Economy and Trade-Egypt. P 2, pp. 255-280.*