



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة محمد بوضياف بالمسيلة
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
قسم علم النفس



مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر بعنوان:

التحول الرقمي وعلاقته بجودة الحياة المهنية لدى موظفي مستشفى الزهراوي
-دراسة ميدانية بمستشفى الزهراوي بالمسيلة-

تخصص: عمل وتنظيم وتسيير الموارد البشرية

شعبة: علم النفس

تحت اشراف الاستاذة :

طيباوي سعدة

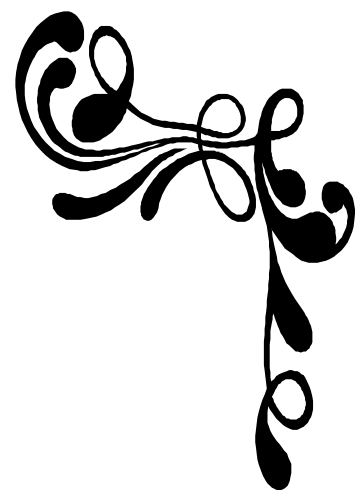
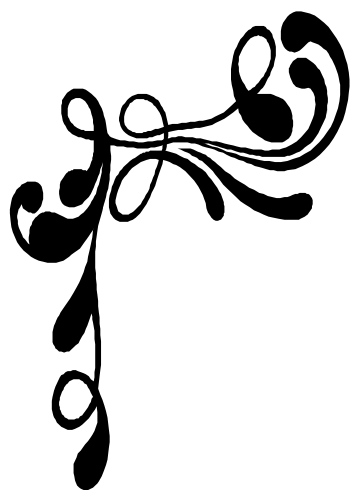
إعداد الطالبين:

- بوعكازي محمد

- نعيجي سمير

السنة الجامعية: 1446/1447هـ - 2025/2026م.

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ



شكر وعرفان

إن الحمد والشكر لله تعالى على توفيقه

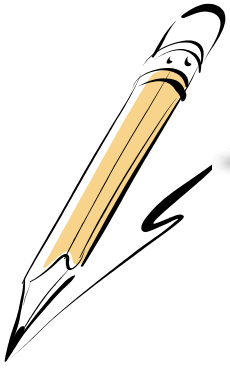
لنا لإنجاز هذا العمل، والذي نتمنى أن يفيد الجميع، من طلبة وأساتذة.

كما نقدم بالشكر الجزيل إلى الأساتذة الفاضلة

"طياوي السعدية"

التي لم تبخل علينا بتوجيهاتها، وإرشاداتها، ونصائحها القيمة

كما لا ننسى كل من ساعدنا من قريب أو بعيد ولو بكلمة تشجيعية.



فهرس المحتويات

شكر وعران	
إهداء	
قائمة الجداول	
قائمة الأشكال	
فهرس المحتويات	
أ	مقدمة
الفصل الأول: الإطار العام للدراسة	
4	1- الإشكالية
5	2- فرضيات الدراسة
6	3- أهمية الدراسة
7	4- أهداف الدراسة
7	5- تحديد المفاهيم
8	6- الدراسات السابقة
13	7- التعليق على الدراسات السابقة
15	8- الخلفية النظرية لمتغيرات الدراسة
الفصل الثاني: الإطار المنهجي للدراسة	
34	1. الدراسة الاستطلاعية
43	2. الدراسة الأساسية
43	1.2. حدود الدراسة
47	2.2. منهج الدراسة
47	3.2. عينة ومجتمع الدراسة
49	4.2. أدوات الدراسة
50	5.2. الأساليب الإحصائية المستخدمة
الفصل الثالث: عرض وتحليل ومناقشة النتائج	
54	1- عرض نتائج الدراسة.

فهرس المحتويات

	2- مناقشة نتائج الدراسة.
61	الاستنتاج العام.
62	التوصيات والاقتراحات.
	خاتمة
	قائمة المراجع
	الملاحق

فهرس الجداول

الرقم	الجدول	الصفحة
01	حساب اختبارات للعينيتين المستقلتين لقياس الفروق بين الفئة العليا والفئة الدنيا لاستبيان الرقمنة	36
02	درجة ارتباط كل بند من بنود استبيان الرقمنة بالدرجة الكلية	37
03	معامل الثبات ألفا كرونباخ للاستبيان الرقمنة	38
04	معاملات ثبات التجزئة النصفية لاستبيان الرقمنة	39
05	حساب اختبار "ت" للعينيتين المستقلتين لقياس الفروق بين الفئة العليا والفئة الدنيا على الاستبيان جودة الحياة المهنية	40
06	درجة ارتباط كل بند من بنود استبيان جودة الحياة المهنية بالدرجة الكلية	40
07	معامل الثبات حسب ألفا كرونباخ للاستبيان جودة الحياة المهنية	42
08	معاملات ثبات التجزئة النصفية لاستبيان جودة الحياة الوظيفية	42
09	توزيع العينة حسب الجنس	44
10	توزيع العينة حسب العمر	45
11	توزيع العينة حسب المستوى التعليمي	46
12	معامل الارتباط بيرسون الاستبيان التحول الرقمي وجودة الحياة الوظيفية	50
13	مقياس الحكم لمستوى التحول الرقمي من خلال المتوسط الحسابي	51

الرقم	الشكل	الصفحة
01	توزيع العينة حسب الجنس	48
02	توزيع العينة حسب العمر	48
03	توزيع العينة حسب المستوى التعليمي	49

ملخص الدراسة

هدفت الدراسة الى التعرف على التحول الرقمي وعلاقته بجودة الحياة المهنية لدى موظفي مستشفى الزهراوي. اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، حيث تم توزيع استبيان على عينة عشوائية من 70 موظف. ولغرض معالجة البيانات وتحليل الاستبيانات، تم تفرغ البيانات واستخدام حزمة البرامج الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS (الإصدار 26) عبر تطبيق مجموعة من الأساليب والاختبارات الإحصائية العلمية المتخصصة أظهرت نتائج.

أسفرت المعالجات الإحصائية لبيانات الدراسة عن النتائج الأساسية التالية:

- أظهرت النتائج وجود علاقة ارتباطية موجبة (طردية) ذات دلالة إحصائية بين التحول الرقمي وجودة الحياة الوظيفية لدى الموظفين الإداريين بمستشفى الزهراوي بالمسيلة، حيث بلغ معامل الارتباط الكلي (0.618) عند مستوى دلالة (0.000)، مما يعكس الأثر الإيجابي البارز للرقمنة في تحسين جودة الحياة المهنية.
- تبين أن مستوى التحول الرقمي لدى الموظفين الإداريين بمستشفى الزهراوي بالمسيلة جاء بمستوى متوسط.
- تبين أن مستوى جودة الحياة الوظيفية (المهنية) لدى هؤلاء الموظفين الإداريين جاء هو الآخر بمستوى متوسط.
- وجود علاقة ارتباطية موجبة ذات دلالة إحصائية بين البعد الأول للرقمنة "استخدام شبكات الاتصال" وجودة الحياة الوظيفية، إذ بلغ معامل الارتباط (0.614) عند مستوى دلالة (0.000).
- وجود علاقة ارتباطية موجبة ذات دلالة إحصائية بين البعد الثاني للرقمنة "تطبيق البرمجيات" وجودة الحياة الوظيفية، حيث بلغ معامل الارتباط (0.557) عند مستوى دلالة (0.000).
- وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى تطبيق الرقمنة داخل المستشفى تُعزى لمتغير المؤهل العلمي للموظفين الإداريين، مما يوضح تأثير المستوى التعليمي في مدى استيعاب وتطبيق التكنولوجيا الإدارية.

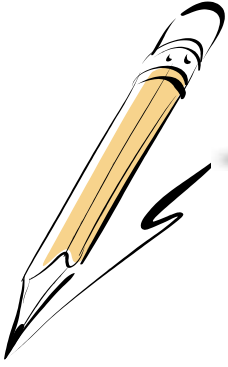
Study summary

This study highlights digital transformation and its relationship with the quality of work life among employees at Al-Zahrawi Hospital. The study adopted a descriptive–analytical approach, where a questionnaire was distributed to a random sample of 70 employees. For data processing and questionnaire analysis, the data were coded and analyzed using the Statistical Package for the Social Sciences (SPSS, Version 26) by applying a set of specialized scientific statistical methods and tests.

The statistical processing of the study data yielded the following main results:

- A statistically significant positive (direct) correlation was found between digital transformation and the quality of work life among administrative staff at Al-Zahrawi Hospital in M'Sila. The overall correlation coefficient reached (0.618) at a significance level of (0.000), reflecting the prominent positive impact of digitization on improving the quality of work life.
- The level of digital transformation among administrative staff at Al-Zahrawi Hospital in M'Sila was found to be at a **moderate level**.
- The level of quality of work (professional) life among these administrative employees was also found to be at a **moderate level**.
- There is a **statistically significant positive correlation** between the first dimension of digitization, "the use of communication networks," and the quality of work life, with a correlation coefficient of (0.614) at a significance level of (0.000).
- There is a **statistically significant positive correlation** between the second dimension of digitization, "software application," and the quality of work life, with a correlation coefficient of (0.557) at a significance level of (0.000).
- There are **statistically significant differences** in the level of digitization implementation within the hospital attributable to the educational qualification variable of the administrative staff, illustrating the impact of educational level on the comprehension and application of administrative technology.

مقدمة



تشهد المؤسسات الصحية في وقتنا الحالي اليوم ثورة حقيقية في ظل تبني استراتيجيات التحول الرقمي، حيث تجاوزت فعاليتها حدود الأرشفة التقليدية لتصبح إضافة جوهرية للممارسات المهنية اليومية. هذا التقدم الهائل لم يقتصر على تغيير الأدوات التقنية فحسب، بل دفع نحو إعادة التفكير في مفهوم "جودة الحياة المهنية"، إذ أصبح من الضروري مواءمة التكنولوجيا مع احتياجات العنصر البشري لضمان راحته واستقراره وإنتاجيته.

لقد أدى هذا التطور إلى تزايد الاهتمام بتسخير تقنيات التحول الرقمي لتحقيق أقصى استفادة ممكنة في بيئة العمل الصحي، وذلك بهدف تعزيز الرضا الوظيفي وتحويل المهام الروتينية المرهقة إلى عمليات أكثر دقة وأماناً. ففي بيئات مثل في مستشفى الزهراوي بالمسيلة، يمكن للتحول الرقمي أن يساهم في رقمنة السجلات الطبية، وتنظيم تدفق المراجعين، وتقديم دعم لوجستي سريع، مما يتيح للموظفين (إداريين وممارسين) التركيز على الجوانب الإنسانية والمهنية التي تتطلب التفاعل البشري المباشر في بيئة عمل مريحة ومستقرة.

إن هذا التحول يمثل فرصة فريدة لتطوير بيئة العمل، من خلال تبني النظم الرقمية التي لا تكتفي بزيادة الإنتاجية فحسب، بل تسعى لتوفير مناخ تنظيمي يسوده الأمان الوظيفي والرضا المهني. فالتحول الرقمي في جوهره هو عملية إعادة صياغة المؤسسة لتصبح أكثر استجابة لمتطلبات العصر ولتطلعات العاملين فيها، بما يضمن لهم جودة حياة مهنية مرتفعة تعكس تقدير المؤسسة لطاقتهم.

تهدف هذه الدراسة إلى استكشاف علاقة التحول الرقمي بجودة الحياة المهنية لدى موظفي مستشفى الزهراوي بالمسيلة. يركز هذا البحث على أهمية الرقمنة كأداة حديثة وفعالة لتعزيز جودة البيئة المهنية، فمن خلال اندماج الموظفين مع هذه المنظومات الرقمية، يتمكنون من التفاعل بشكل إيجابي مع التحديات الصحية وتحسين مستويات أدائهم في ظل بيئة عمل محفزة.

هيكل الدراسة

من هذا المنطلق، تم تقسيم هذه الدراسة إلى ثلاثة فصول رئيسية:

- **الفصل الأول:** يغطي الإطار العام للدراسة، ويشمل تحديد الإشكالية، الفرضيات، والأهداف. كما يتناول أهمية الموضوع إضافة إلى مراجعة الدراسات السابقة.

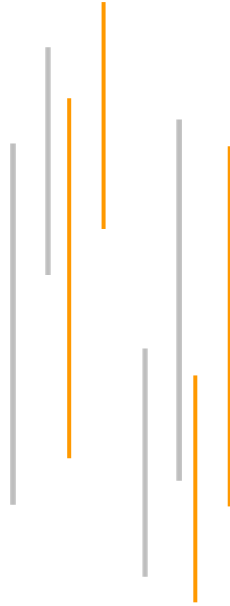
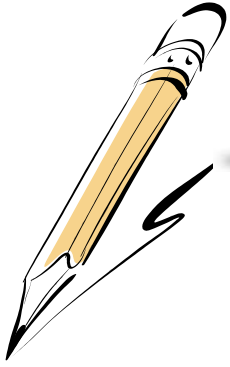
الفصل الثاني: يستعرض الإجراءات المنهجية للدراسة، بما في ذلك المنهج المستخدم، مجتمع الدراسة وعينتها، أدوات جمع البيانات (الاستبيان)، والأساليب الإحصائية المتبعة لتحليل البيانات

الفصل الثالث: وهو الفصل الأخير، ويحتوي على عرض النتائج التي تم التوصل إليها من خلال الدراسة الميدانية بمستشفى الزهراوي، ومناقشة الفرضيات في ضوء الإطار النظري، بالإضافة إلى الاستنتاج العام وتقديم التوصيات والمقترحات

وفي الختام، تقدم الدراسة خلاصة نهائية للنتائج، تليها قائمة المراجع والملاحق.

الفصل الأول

الاطار العام للدراسة



1- إشكالية

يشهد العالم المعاصر اندفاعا متزايدا نحو التحول الرقمي باعتباره ضرورة أساسية لمعالجة الفجوة الناشئة عن التطورات التكنولوجية السريعة في مختلف الميادين، إذ يستلزم ذلك اعتماد التقنيات الرقمية داخل المؤسسات الصحية بصورة موسعة، بما يسهم في تعزيز قدرتها على الانتقال من مجرد استهلاك المعرفة إلى إنتاجها وتوظيفها عبر الأدوات الرقمية والتكنولوجية الحديثة. وتهدف المؤسسات عبر مسار التحول الرقمي إلى استبدال النمط التقليدي بأسلوب حديث يعتمد على تكنولوجيا المعلومات في مختلف المجالات، وذلك من خلال تهيئة بنية تحتية معلوماتية متقدمة تتيح لها تنفيذ أنشطتها وإدارة عملياتها الطبية والإدارية باستخدام التقنيات المعاصرة (العزیز، 2025، ص 136)

وتشير في دراسة أبو النصر (2023) إلى أن التحول الرقمي أصبح أحد المسارات العالمية الحديثة التي ينبغي تبنيها لما توفره من سرعة في إنجاز المعاملات والمهام الصحية، مع خفض الوقت والجهد والتكاليف، إضافة إلى ما يحققه من كفاءة وفاعلية وجودة في الخدمات الطبية والأنشطة المطلوب تنفيذها. كما يقوم التحول الرقمي داخل المستشفيات على إعادة صياغة توقعات الكوادر البشرية تجاه ضرورة توفير الإدارات لخدمات رقمية متطورة تقدم بشكل لحظي، مع التركيز على تحسين جودة هذه الخدمات ورفع كفاءة وفاعلية نظمها، كما يسعى إلى تحقيق غايات أساسية مثل تعزيز الشفافية، وتسهيل التفاعل والتكامل، وزيادة رضا الموظفين والمستفيدين، بما يضمن تعزيز مكانة المؤسسة الصحية وتميزها.

وبما أن العمل يمثل جانبا أساسيا من حياة الإنسان، فإن التحول الرقمي ينعكس بشكل مباشر على جودة الحياة المهنية للعاملين، إذ يسهم في تحسين أداء المنظمة وتلبية تطلعات الموظفين واحتياجاتهم عبر توفير بيئة عمل آمنة وصحية وملائمة تعزز الإنتاجية والرضا المهني وكما أكدت دراسة (المستاري، 2025). على التركيز على جودة الحياة المهنية مطلبا أساسيا لدى مختلف المؤسسات، وخاصة الصحية منها، في ظل ما تشهده من تحولات كبرى، حيث بات لزاما عليها تطوير هذه الجودة لتعزيز الاستقرار الوظيفي، وإحساس الكوادر بالطمأنينة والثقة، ورفع روحهم المعنوية بما يمكنهم من استثمار طاقاتهم لتحسين مستوى الأداء.

إلا أن الواقع المعاش في بيئة العمل بمستشفى الزهراوي يكشف عن وجود فجوة في هذا الجانب، فمن خلال الملاحظة الميدانية لوحظ تباين ملموس في مدى انعكاس التقنيات الرقمية على راحة واستقرار الموظفين. فبينما يرى البعض في الرقمنة وسيلة لتحسين ظروف العمل وتوفير بيئة آمنة ومحفزة ترفع

الروح المعنوية، يظهر لدى البعض الآخر نوع من الضغط المهني أو صعوبة في التكيف مع التسارع التقني، مما قد يؤثر على إحساسهم بالطمأنينة والثقة في أدائهم الوظيفي

وقد تقاطعت هذه الملاحظات الواقعية مع ما طرحته الأدبيات السابقة، حيث كشفت دراسات متخصصة عن تحديات واضحة في الجاهزية الرقمية وتأثيرها على المناخ التنظيمي، بينما شددت دراسات أخرى على أن مستوى الممارسات الرقمية المهنية ما زال في طور القوة المتوسطة، مما يطرح تساؤلاً حول مدى كفاية هذه الممارسات في تحقيق الأمان الوظيفي والرضا المهني المنشود.

بناءً على هذا التدرج من التسارع التكنولوجي العالمي وصولاً إلى التباين الملاحظ في الواقع المهني الميداني، تبلورت مشكلة البحث في الحاجة إلى الكشف عن التحول الرقمي وعلاقته بجودة الحياة المهنية لدى موظفي مستشفى الزهراوي، للوقوف على مدى مساهمة هذه التقنيات في توفير بيئة عمل مستقرة تعزز من استثمار طاقات الكوادر البشرية وتحفيز قدراتهم.

وعليه تتمحور إشكالية هذه الدراسة حول التساؤل الرئيسي التالي:

- هل توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين التحول الرقمي وجودة الحياة المهنية لدى موظفي مستشفى الزهراوي بالمسيلة؟
- وينبثق عنه الأسئلة الفرعية التالية:
- ما مستوى تطبيق التحول الرقمي لدى موظفي مستشفى الزهراوي؟
- ما مستوى جودة الحياة المهنية لدى موظفي مستشفى الزهراوي؟
- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى تطبيق الرقمنة تعزى لمتغير المؤهل العلمي؟
- هل توجد علاقة بين استخدام شبكات الاتصال وجودة الحياة الوظيفية؟
- هل توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين تطبيق البرمجيات وجودة الحياة الوظيفية؟

2- فرضيات الدراسة:

- توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين التحول الرقمي وجودة الحياة المهنية لدى موظفي مستشفى الزهراوي بالمسيلة
- مستوى تطبيق التحول الرقمي لدى موظفي مستشفى الزهراوي متوسط
- مستوى جودة الحياة المهنية لدى موظفي مستشفى الزهراوي متوسط
- توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى تطبيق الرقمنة تعزى لمتغير المؤهل العلمي
- توجد علاقة بين استخدام شبكات الاتصال وجودة الحياة الوظيفية

- توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة احصائية بين تطبيق البرمجيات وجودة الحياة الوظيفية

3- أهمية الدراسة

تكتسي هذه الدراسة أهميتها من خلال مساهمتها في إثراء الرصيد المعرفي والمهني في مجال تبني التحول الرقمي داخل المؤسسات الصحية وانعكاساته الإنسانية، وتتجلى هذه الأهمية في الجانبين التاليين:

أولاً: الأهمية النظرية

- تساهم الدراسة في تقديم إضافة علمية متخصصة حول متغير "التحول الرقمي" في القطاع الصحي، وهو مجال حيوي يحتاج إلى تأصيل نظري يربط بين التقنية والجوانب النفسية والمهنية للعاملين.
- تسعى الدراسة إلى بلورة رؤية علمية حول مفهوم "جودة الحياة المهنية" وربطها بالبيئة الرقمية الحديثة، مما يفتح آفاقاً بحثية جديدة للباحثين للتعمق في كيفية تأثير الرقمنة على الاستقرار الوظيفي والرضا المهني.
- تأتي هذه الدراسة كاستجابة للتوجهات الاستراتيجية الوطنية نحو "الرقمنة الشاملة"، مما يعزز الأدبيات التي تربط بين التكنولوجيا والعلوم الاجتماعية والإنسانية في سياق المؤسسات الاستشفائية.

ثانياً: الأهمية التطبيقية

- تسلط الضوء على مستوى التحول الرقمي الفعلي داخل مستشفى الزهراوي بالمسيلة، مما يوفر صورة واقعية عن مدى اندماج الوسائل التقنية في الممارسات اليومية للموظفين.
- توفر بيانات دقيقة للمسؤولين في إدارة المستشفى والقطاع الصحي حول كيفية تأثير المنظومات الرقمية على جودة حياة الموظفين، مما يساعد في بناء استراتيجيات إدارية توازن بين الكفاءة التقنية والراحة النفسية والمهنية للكوادر.
- تساهم نتائج الدراسة في تحديد المعوقات التي قد تحول دون تحقيق "جودة حياة مهنية" مرتفعة في ظل التحول الرقمي، مما يساعد في اقتراح برامج تدريبية وتأهيلية لتمكين الموظفين من التكيف مع الوسائط الرقمية بفاعلية وأمان.
- تساهم في نشر الوعي بأهمية التحول الرقمي كعامل رئيسي للابتكار الإداري والطبي، مما يدفع نحو خلق بيئة عمل أكثر حداثة تضمن ولاء الموظفين ورفع روحهم المعنوية بما ينعكس إيجاباً على جودة الخدمة الصحية المقدمة.

4- أهداف الدراسة

يسعى هذا البحث إلى تحقيق مجموعة من الأهداف الجوهرية التي تساهم في فهم طبيعة البيئة الرقمية وانعكاساتها المهنية في المؤسسة الصحية محل الدراسة، وتتمثل هذه الأهداف فيما يلي:

- تحديد مدى وجود علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين التحول الرقمي وجودة الحياة المهنية لدى موظفي مستشفى الزهراوي بالمسيلة
- ما مستوى تطبيق التحول الرقمي لدى موظفي مستشفى الزهراوي
- التعرف على مدى مستوى جودة الحياة المهنية لدى موظفي مستشفى الزهراوي
- التعرف على الفروق في استعمال الرقمنة حسب المؤهل العلمي للموظف
- تحديد تأثير استعمال شبكات الاتصال على جودة الحياة الوظيفية

5- تحديد المفاهيم:

5-1-التحول الرقمي:

هو الدرجة التي تعكس مدى تبني واستخدام موظفي مستشفى الزهراوي بالمسيلة للوسائط التكنولوجية والأنظمة الرقمية الحديثة في تنفيذ مهامهم الإدارية والطبية، بما يضمن الانتقال من العمليات التقليدية إلى بيئة عمل ذكية ترفع كفاءة الأداء وجودة الخدمة الصحية.

يقاس التحول الرقمي بالدرجة الكلية التي يحصل عليها الموظف (المفحوص) من خلال استجابته على فقرات مقياس التحول الرقمي المستخدم في هذه الدراسة.

5-2-جودة الحياة المهنية:

تعرف إجرائيا في هذه الدراسة بأنها: مستوى الرضا العام الذي يشعر به موظفو مستشفى الزهراوي بالمسيلة تجاه مدى تلبية البيئة التنظيمية والتقنية لاحتياجاتهم الذاتية والمهنية، وذلك من خلال مشاركتهم الفاعلة في أداء المهام الصحية والإدارية الموكلة إليهم، بما يساهم في تحقيق رؤية المستشفى وتطوير خدماته.

6- الدراسات السابقة

6-1- دراسات التي تناولت متغير التحول الرقمي

- دراسة بن هاشم فوزية (2025) التحول الرقمي في المؤسسات الجامعية كمطلب لتحقيق

الاستدامة الرقمية -دراسة حالة: كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير - غرداية-

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة مدى مساهمة التحول الرقمي في تحقيق الاستدامة الرقمية بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة غرداية، ولتحقيق هدف الدراسة تم الاعتماد على المنهج الوصفي في إطار العرض النظري والمنهج الدراسة الحالة في الجانب التطبيقي، فيما تم استخدام الاستبيان كأدوات رئيسية لدراسة على عينة تقدر بـ (68) فردا مكون من أساتذة وإداريين بجامعة غرداية بالإضافة إلى إجراء مقابلة لدعم الدراسة، وفي نهاية توصلنا إلى مجموعة من النتائج أهمها:

- أن مستوى التحول الرقمي والاستدامة الرقمية بالجامعة يقيم على أنه متوسط بشكل عام نظرا لقياس الأبعاد المحددة، أما بخصوص العلاقة والأثر أثبتت النتائج وجود علاقة ارتباطية طردية متوسطة وإيجابية دالة إحصائيا للتحول الرقمي والاستدامة الرقمية.

- دراسة لوصيف انفال، قشيشو شيماء (2024)، أثر التحول الرقمي على تحسين كفاءة اتخاذ

القرارات المالية -دراسة حالة عينة من البنوك التجارية بولاية ميلة.

حيث هدفت هذه الدراسة إلى معرفة أثر التحول الرقمي على تحسين كفاءة اتخاذ القرارات المالية في عينة من البنوك التجارية بولاية ميلة، وللإجابة على الإشكالية المطروحة والتساؤلات الفرعية واختبار فروض الدراسة تم استخدام المنهج الوصفي في الجانب النظري أما في الجانب التطبيقي فتتمت دراسة ميدانية ببنك الفلاحة والتنمية الريفية وبنك القرض الشعبي الجزائري لوكالتي ميلة، وذلك بالاعتماد على أسلوب دراسة حالة من خلال جمع البيانات المتعلقة بمتغيرات الدراسة باستخدام الاستبانة، حيث تم جمع 32 استبانة كانت موجهة إلى المديرين ورؤساء المصالح وبعض الموظفين والتي تمثل 97% من المجتمع الكلي للدراسة، وقد تم تحليل البيانات المجمعة بواسطة برنامج SPSS 28، بالإضافة إلى إجراء مقابلة وطرح بعض الأسئلة الشفهية على المديرين ورؤساء المصالح وبعض الموظفين للبنكين. وقد خلصت الدراسة إلى جملة من النتائج أهمها:

- يوجد أثر للتحول الرقمي بأبعاده المختلفة على تحسين كفاءة اتخاذ القرارات المالية ببنكي الفلاحة والتنمية الريفية والقرض الشعبي الجزائري بولاية ميلة.

- دراسة غراف نوال، بن بوشة عبد الله (2022)، تأثير التحول الرقمي على خدمات الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء ولاية المدية، مذكرة ماستر في إدارة الأعمال، جامعة المدية

حيث الباحثان بدراسة موضوع التحول الرقمي وقاما بإسقاط نماذج التحول الرقمي على خدمات الصندوق الوطني للعمال الأجراء وكالة المدية وتوصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

- هناك أثر إيجابي للتحول الرقمي على أداء الخدمات داخل الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء ولاية المدية.
 - ضعف الثقافة الرقمية والوعي من أهم معوقات التحول داخل الصندوق.
- دراسة أحمد عادل سقاط وريان عدنان عزيز الرحمن (2022) التحول الرقمي في المؤسسات الحكومية وفق رؤية 2030 دراسة حالة مستشفى النور بمكة المكرمة مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية والقانونية.

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة مدى توافر متطلبات التحول الرقمي في المؤسسات الحكومية وفق رؤية 2030، وتم تطبيقها على مستشفى النور بمكة المكرمة كدراسة حالة، واعتمدت على المنهج الوصفي التحليلي للوصول إلى نتائج علمية تكشف واقع التحول الرقمي بالمستشفى، حيث تم توزيع الاستبيان على 52 مفردة باستخدام أسلوب الحصر الشامل لجميع مفردات المجتمع. وتوصلت هذه الدراسة إلى النتائج التالية:

- توفر الإدارة العليا بمستشفى النور الدعم الكافي نحو التحول الرقمي والوقت المناسب نحو جهود التحول الرقمي في كافة معاملات المستشفى.
- لدى مستشفى النور التوجهات الإستراتيجية المناسبة للتحول الرقمي لتحويل التهديدات إلى فرص يتم الاستفادة منها مستقبلا في عملية التحول الرقمي.
- الإدارة العليا بمستشفى النور يتوفر لديها الموارد البشرية والتنظيمية للتحول الرقمي، حيث أن معظم العاملين لديهم مؤهلات علمية تمكنهم من التعامل مع أي تحول رقمي.
- الإدارة العليا بمستشفى النور يتوفر لديها البيئة الإدارية والمالية المناسبة للتحول الرقمي في مستشفى النور، حيث يخصص المستشفى ميزانية مالية كافية وقادرة على تغطية تكاليف تطبيق

التحول الرقمي، وكذلك يحرص المستشفى على شراء التقنيات الإلكترونية اللازمة لتطبيق التحول الرقمي.

- دراسة سلطان محمد صالح الخزيم (2022) أثر التحول الرقمي على جودة الخدمات السياحية لزائري المملكة العربية السعودية بغرض العمرة والحج أو الترفيه"، مجلة كلية السياحة والفنادق جامعة المنصورة.

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة واقع استخدام الزوار للخدمات السياحية الرقمية المقدمة، وواقع جودتها للكشف عن أثر التحول الرقمي على جودة الخدمات السياحية والعلاقة بينهما، ولتحقيق هذه الأهداف اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي باستخدام استمارة استبيان باللغتين العربية والإنجليزية وتطبيقهما على عينة مكونة من 540 زائر.

النتائج التي توصلت إليها الدراسة:

• ارتفاع مستوى استخدام الزوار للخدمات السياحية الرقمية المقدمة.

• ارتفاع مستوى جودة الخدمات السياحية المقدمة من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة في ظل التحول الرقمي.

• وجود تأثير طردي ذي دلالة إحصائية لمستوى التحول الرقمي على جودة الخدمات السياحية المقدمة.

- دراسة المصدر هيثم إبراهيم، نصر الله أحمد عبد الفتاح (2020) دور التحول الرقمي في تحسين الخدمات الحكومية في فلسطين، مداخل في المؤتمر الدولي لتكنولوجيا المعلومات والاتصال، غزة فلسطين.

لقد قامت الدراسة على أساس تناول الحكومة الإلكترونية كأساس للتحول الرقمي في فلسطين، وأشار الباحثان إلى البنية التحتية وجاهزية المؤسسات الحكومية للتحول الرقمي، وتوصلت الدراسة للنتائج التالية:

- يسهم التحول الرقمي في المؤسسات الحكومية الفلسطينية في تحسين تقديم وجودة الخدمات
- أمن المعلومات أحد أهم المعوقات للتحول الرقمي في فلسطين
- ضعف الجانب القانوني والتشريعي لعملية التحول الرقمي للمؤسسات الحكومية في فلسطين.

- دراسة بوزكري جيلالي، (2016) الإدارة الإلكترونية في المؤسسات الجزائرية واقع وآفاق، أطروحة دكتوراه، في إدارة الأعمال والتسويق، جامعة الجزائر.

حيث قامت الدراسة بدراسة التحول الرقمي من منطلق الإدارة الإلكترونية، والتي سعت فيه الجزائر نحو ترقية خدمات المؤسسات العمومية، كما قدمت الدراسة أهم أسباب التي تعيق التحول الرقمي للإدارة الحكومية حيث توصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

- الإدارة الإلكترونية بديل للممارسات التقليدية.
- عملية التحول نحو نموذج الأعمال الرقمية تواجه عدة مشاكل: كالأمية الرقمية وضعف البنية التحتية والوعي.

- ضعف الترسانة القانونية والتشريعات وأمن المعلومات.

6-2 دراسات التي تناولت متغير جودة الحياة الوظيفية:

- دراسة جاهدة مويسات (2020) حول "جودة الحياة الوظيفية وعلاقتها بالالتزام التنظيمي". اتجهت الدراسة إلى إجراء دراسة حول واقع المتغيرين جودة الحياة الوظيفية والالتزام التنظيمي، حيث برزت الدراسة أهدافا أهمها:

- محاولة الوقوف على واقع جودة الحياة الوظيفية داخل الواقع التنظيمي محل الدراسة.

- تضمين الفهم ولرؤية الهيكلية الشاملة لدور جودة الحياة الوظيفية في كبح آليات الالتزام

الاغترابي داخل الواقع التنظيمي الجزائري.

- كشف أهم المحاكات لكفيلة لتنمية جودة الحياة الوظيفية.

- دراسة بوبكر، برتيمية (2020) حول "أثر جودة الحياة الوظيفية على الأداء الوظيفي في المؤسسة

الاقتصادية"، حيث هدفت الدراسة إلى الكشف عن أثر جودة الحياة الوظيفية على الأداء الوظيفي في

المؤسسة الاقتصادية دراسة حالة الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي للعمال غير الأجراء لولاية

الوادي، حيث اعتمد على المنهج الوصفي في الجانب النظري، ودراسة حالة في الجانب التطبيقي

أسلوب الجانب التطبيقي اعتمادا على تصميم استبيان لجمع المعلومات من مجتمع الدراسة. اعتمدت

هذه الدراسة بشكل أساسي على برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية في إصداره رقم 22، وذلك

من أجل معالجة وتحليل البيانات التي تم الحصول عليها من خلال الاستبيان، وتم اختبار نتائج الدراسة

عن طريق مجموعة من الأدوات الإحصائية كالانحرافات المعيارية والمتوسطات الحسابية واختبار تحليل

التباين الأحادي.

حيث توصلت الدراسة إلى أن هناك فهم وإدراك أثر جودة الحياة الوظيفية على الأداء الوظيفي في

المؤسسة محل الدراسة وتطبيق جيد لأبعادها، تم إيجاد أن جودة الحياة الوظيفية لها تأثير في الأداء

على العاملين.

- دراسة قبزي فاطمة، كسنة محمد (2018) حول "دراسة وتحليل أبعاد جودة الحياة الوظيفية في المؤسسة الخدمية"

حيث هدفت هذه الدراسة إلى التعريف بمفهوم جودة الحياة الوظيفية، ومعرفة فوائد تطبيقه في المؤسسات، وتحديد أهم مداخله، وقياس مستوى توفر أبعاده بمستشفى الأم والطفل بولاية الجلفة. وقد خرجت هذه الدراسة بنتيجة مفادها أن جودة الحياة الوظيفية مفهوم متعدد الأبعاد يتمثل في إيجاد بيئة عمل ملائمة، وتطبيق برامج على مستوى المؤسسة يكون له فوائد بالنسبة للعامل والمؤسسة، ومن جهة بينت الدراسة أن أهم المداخل لتحقيق جودة الحياة الوظيفية، تتمثل في: تمكين العاملين، إدارة الجودة الشاملة، فرق العمل المدارة ذاتياً، المسؤولية الاجتماعية، وأخلاقيات الأعمال، أما في الشق التطبيقي تمثل مجتمع الدراسة بجميع الموظفين في المستشفى، أما عينة الدراسة فقد كانت عشوائية وقدرت بـ 66، أظهرت النتائج أن مستوى توفر أبعاد جودة الحياة الوظيفية في مستشفى الأم والطفل متوسط، وأظهرت أيضاً أن مستوى توفر أبعاد جودة الحياة الوظيفية تعزى للبيانات الشخصية والوظيفية (الجنس، السن، المؤهل العلمي)، بينما توجد فروق تعزى للخبرة الوظيفية وهذه الفروق كانت لصالح الفئة أكثر من 15 سنة في المستشفى.

- دراسة رجاء محمد نصار (2017) حول "دور جودة الحياة الوظيفية في تحسين مستوى سلوك

المواطنة التنظيمية"، هدفت الدراسة إلى التعرف على دور جودة الحياة الوظيفية في تحسين مستوى سلوك المواطنة التنظيمية لدى العاملين في جامعة فلسطين. ولتحقيق أهداف الدراسة تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي، وتكون مجتمع الدراسة من الموظفين الأكاديميين والإداريين المتفرغين العاملين في جامعة فلسطين والبالغ عددهم (257)، وتكونت عينة الدراسة من (157) مفردة تم اختيارها بالطريقة العشوائية البسيطة. تم توزيع (160) استبانة وكان عدد الاستبانات المستردة (145) استبانة بنسبة (92.4%)، واستخدم أسلوب العينة العشوائية البسيطة، كما استخدمت الاستبانة كأداة رئيسية للدراسة، إضافة إلى استخدام برنامج التحليل الإحصائي لتحليل البيانات. حيث توصلت الدراسة إلى أهم النتائج:

- تتوافر جودة الحياة الوظيفية في جامعة فلسطين بدرجة متوسطة (66.24%).
- بلغت نسبة سلوك المواطنة التنظيمية لدى العاملين في جامعة فلسطين (76.69%).
- يوجد أثر لأبعاد جودة الحياة مجتمعة على ممارسة سلوك المواطنة التنظيمية لدى العاملين في جامعة فلسطين.

- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين جودة الحياة الوظيفية وسلوك المواطنة التنظيمية لدى العاملين في جامعة فلسطين.
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات استجابات المبحوثين حول جودة الحياة الوظيفية وسلوك المواطنة تعزى للمتغيرات الديمغرافية (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، الحالة الاجتماعية، سنوات الخبرة، المسمى الوظيفي).
- دراسة خليل إسماعيل (2014) حول "جودة الحياة الوظيفية وأثرها على مستوى الأداء الوظيفي للعاملين"، حيث هدفت الدراسة للتعرف إلى جودة الحياة الوظيفية وأثرها على مستوى الأداء الوظيفي للعاملين في الجامعات الفلسطينية، استخدم المنهج الوصفي التحليلي لتغطية جوانب البحث، واستخدام قائمة الاستقصاء كأداة رئيسية لجمع البيانات، وبلغ حجم المجتمع (3254)، وبلغت عينة الدراسة (344)، وكانت العينة عشوائية طبقية، كما تم استخدام برنامج التحليل الإحصائي (SPSS) كرمز إحصائية لإدخال ومعالجة وتحليل البيانات.
- حيث توصلت الدراسة إلى أهم النتائج:
- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين أبعاد جودة الحياة الوظيفية والأداء الوظيفي للعاملين.
- توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات استجابات المبحوثين فيما يتعلق بأرائهم "حول جودة الحياة الوظيفية وأثرها على مستوى الأداء الوظيفي للعاملين في الجامعات" تعزى إلى المتغيرات الشخصية والوظيفية، بينما لا توجد فروق ذات دلالة تعزى إلى المتغيرات (الفئة العمرية، المؤهل العلمي، سنوات الخدمة ومدة العمل).
- أظهرت النتائج أنه يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لأبعاد جودة الحياة الوظيفية وأن أهم الأبعاد تأثيراً في الأداء الوظيفي تتمثل في: فرص الترقى والتقدم الوظيفي، العلاقات الاجتماعية، الاستقرار والأمان الوظيفي، المشاركة في اتخاذ القرارات، برامج التدريب والتعلم، التوازن بين الحياة الشخصية والحياة الوظيفية.

7- التعقيب على الدراسات السابقة:

يتبين مما تم عرضه في الدراسات السابقة أن التحول الرقمي أصبح ركيزة أساسية لتطوير الأداء المؤسسي وتحسين جودة الخدمات، وهذا ما يشكل دافعا لفهم كيفية انعكاس هذه التقنيات على جودة الحياة المهنية للعاملين في القطاع الصحي، إذ نجد أن معظم الدراسات (كدراسة بوزكري، 2016، ودراسة المصدر ونصر الله، 2020) تبرهن على أهمية الرقمنة كمدخل لتطوير المؤسسات ومواجهة التحديات الحديثة، وأن الانتقال نحو النظم الرقمية يساهم في رفع كفاءة الممارسة المهنية، كما اهتمت

الدراسات بتحديد المعوقات التقنية والتنظيمية التي قد تحد من فاعلية هذا التحول (مثل دراسة غراف وبن بوشة، 2022). لذلك جاءت الدراسة الحالية لاستكشاف طبيعة العلاقة بين هذا التحول ومستوى جودة الحياة المهنية لدى موظفي مستشفى الزهراوي بالمسيلة .

تتفق الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة في عدة نقاط، فبالنسبة ل أهداف الدراسة، تشترك مع دراسة (المستاري، 2025) في السعي لتحديد أثر البيئة الرقمية على الرضا والإنتاجية، ومع دراسة (الجماعي والسنباني، 2024) في رصد واقع جودة الحياة في المؤسسات الصحية، بينما اختلفت مع الدراسات التي ركزت على الجوانب المالية أو التعليمية (كدراسة لوصيف وقشيشو، 2024، ودراسة بن هاشم، 2025).

وأما بخصوص عينة الدراسة، فقد اتفقت مع أغلب الدراسات من حيث استهدافها للعاملين في البيئات المؤسسية الرسمية، لاسيما دراسة (سقاط وعزيز الرحمن، 2022) التي ركزت على الممارسين في مستشفى النور بمكة، ودراسة (قبيزي وكسنة، 2018) بمستشفى الأم والطفل بالجلفة.

أما منهج الدراسة، فقد اتفق الباحث مع جل الدراسات السابقة (مثل دراسة الهويل، 2022) في اعتماد المنهج الوصفي التحليلي لمناسبته لطبيعة الظواهر الإدارية والنفسية، ومن حيث الأدوات، فقد اتفقت الدراسة الحالية مع معظم الدراسات في الاعتماد على "الاستبيان" كأداة رئيسية، ما عدا الدراسات التي ركزت على المقابلات النوعية لاستكشاف الآراء مما سبق، تتضح الفروق بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة، إذ إن الفجوة البحثية والمنهجية تمثلت في أن أغلب الدراسات ركزت على الجوانب "التقنية" أو "الأداء الوظيفي" البحث، بينما تسعى الدراسة الحالية لسد النقص في الدراسات التي تتناول "الأثر الإنساني والمهني" للرقمنة، وتحديدًا لدى موظفي مستشفى الزهراوي، مع تفصيل جودة الحياة في أبعاد متكاملة (الأمان الوظيفي، الرضا المهني، وتوازن الحياة) في سياق البيئة الصحية الرقمية، وهو ما لم تتطرق إليه الدراسات السابقة حسب اطلاع الباحثان. وقد تم الاستفادة من الدراسات السابقة في بناء وتصميم أداة الدراسة من خلال اشتقاق المحاور المتعلقة بجودة الحياة والتحديات الرقمية، كما وجهت الباحث نحو المراجع لبلورة الموضوع

8-الخلفية النظرية لمتغيرات الدراسة

أولاً: التحول الرقمي

1-تعريف التحول الرقمي

يعرف التحول الرقمي بأنه "التغير الثقافي والتنظيمي والتشغيلي لمنظمة أو صناعة أو نظام بيئي من خلال التكامل الذكي للتقنيات والعمليات والكفاءات الرقمية عبر جميع المستويات والوظائف بطريقة تدريجية واستراتيجية". (E. Shoikova، 2021، 3 P)

كما يعرف بأنه "العملية المستمرة التي تقوم بها المؤسسات للتكيف مع متطلبات عملائها وأسواقها (النظام البيئي الخارجي) عبر توظيف القدرات الرقمية من أجل ابتكار نماذج عمل جديدة ومنتجات وخدمات بمزج بسلاسة الأعمال الرقمية واليدوية وتجارب الزبائن مع تحسين الكفاءة التشغيلية والأداء التنظيمي في نفس الوقت". (أحمد، 2023، ص 06)

كما يعرف أيضا بأنه "مفهوم وآلية مبنية على استخدام التكنولوجيا الرقمية، التقنيات الالكترونية الحديثة من أجل تطوير المؤسسات والاقتصاديات".

كما عرفه الاسطي التحول الرقمي "يشير الى التحولات الناجمة عن الاعتماد المكثف للتكنولوجيا الرقمية التي تولد المعلومات وتعالجها وتشاركها وتنقلها. وهو يعتمد على تطور تقنيات متعددة مثل شبكات الاتصالات وتقنيات الكمبيوتر وهندسة البرمجيات والتداعيات الناتجة عن استخدامها". (الأسطى، 2022، ص 657)

من خلال التعاريف السابقة نستنتج ان:

التحول الرقمي هو سيرورة استراتيجية شاملة ومستمرة، تتجاوز مجرد اقتناء التقنيات الحديثة لتشمل إعادة صياغة الثقافة التنظيمية والمنظومة التشغيلية للمؤسسة، حيث يتم فيها دمج الأدوات الرقمية (كأنظمة المعالجة والاتصال والذكاء الاصطناعي) في صلب الممارسات المهنية اليومية. ويهدف هذا التحول إلى الانتقال من النماذج التقليدية إلى نماذج عمل ذكية وأكثر مرونة، بما يضمن تحسين كفاءة الأداء، وسرعة اتخاذ القرار، وتلبية الاحتياجات المتطورة للمستفيدين والعاملين على حد سواء.

2- أهمية التحول الرقمي

ان التحول الرقمي يتميز بالاستمرارية فهو لا يقتصر على فترة زمنية معينة بل يتجدد بناء على المتغيرات التي يشهدها قطاع تقنية المعلومات، مما يوفر قوة دافعة للتحويل والتطوير المستمر لمواكبة كل ما هو جديد في العالم في هذا الحقل. ومن هنا تمكن أهمية التحول الرقمي فيما يلي: (القواسمي، 2025، ص 17-18)

- إتاحة أنشطة جديدة وتوفير قيمة مضافة وإيرادات إضافية وتخفيض في المصاريف في البنوك.
- التغيرات في الهيكل التنظيمي للبنوك نتيجة استحداث مهام جديدة وتقليص المهام القديمة.
- المرونة وتوفير متطلبات اتخاذ القرار بفعالية وكفاءة.
- زيادة كفاءة التنسيق بين الوظائف البنكية وأنشطتها ومهامها مما يعكس بوضوح والرضا للعملاء وتحسين الكفاءة.
- تطوير عملية اتخاذ القرارات الإدارية في البنوك، وكذلك الاستثمار الجيد في الإمكانيات المادية والبشرية.
- تطوير الأنماط الإدارية والقيادية، وظهور معالم فلسفة إدارية جديدة.

لقد جسدت جائحة كورونا (COVID-19) التي اجتاحت العالم مؤخرا نقطة تحول مفصلية كشفت عن الأهمية القصوى للتحول الرقمي ومدى حاجة المؤسسات (لأسيما المالية والخدمية منها) لتبنيه كخيار استراتيجي. ففي الوقت الذي خيم فيه الوباء على العالم مسببا شللا في حركة المؤسسات وإغلاقا للمرافق الحيوية، برزت التكنولوجيا كبديل وحيد لاستمرارية الحياة، حيث اتجهت جلّ الدول — وخاصة المتقدمة منها — نحو تكثيف الاعتماد على نماذج العمل والتعليم وتقديم الخدمات عن بعد.

والواقع أن الجائحة قد أحدثت "قفزة زمنية" في مسار التطور التكنولوجي، حيث اختصرت ما يقارب عقدا من الزمن في وتيرة تبني الحلول الرقمية، إذ تسابقت الحكومات لإرساء دعائم التحول الرقمي بصورة عاجلة، مما فرض على الأفراد والمؤسسات واقعا جديدا يستلزم تطبيقه لإنجاز المعاملات اليومية وتلبية الاحتياجات الأساسية في ظل سياسات الإغلاق والتباعد الاجتماعي. وهكذا، استطاعت

القطاعات الحيوية الصمود والاستمرار في أداء أدوارها رغم مخاطر الوباء، بفضل المرونة التي وفرتها البنية التحتية الرقمية.

3- خصائص التحول الرقمي:

يتميز التحول الرقمي عن باقي مشاريع إدارة التغير بالسرعة والشمولية خاصة وقدرته على الابتكار والابداع الخلاق وانشاء ديناميكية تنافسية جديدة انطلاقا من قدرته على التدمير الخلاق والتغيير الجذري كما أنه يتميز بـ:

- **الرشاقة والتكيف:** تساعد التكنولوجيات الرقمية المؤسسة على التكيف بسرعة مع التغيرات المحيطة بها.
- **تحويل عملية خلق القيمة:** تساهم التقنيات الرقمية انتاج مقترحات قيمة جديدة هدفها توفير الخدمات وتسهيلها لتلبية احتياجات العملاء من خلال تقديم حلول مبتكرة مبدعة سهلة وأكثر دقة.
- **التغيير التنظيمي:** في سياق التحول الرقمي، على المؤسسة إعادة هيكلة وخلق أدوار جديدة وتطوير مهارات بما يتماشى ومستجدات العصر. يؤدي هذا التغيير الى تطوير ثقافة المؤسسة وتحمل الموظفين للاستجابة الى الأدوار الجديدة للخروج من العمل الروتيني، فمن من ميزة التحول الرقمي انه يساهم في تطوير الموظفين، حتى الغير مختصين في تكنولوجيا المعلومات، وتحفز فيهم زمام المبادرة في المشاريع كثيفة الاستخدام للتكنولوجيا ويصبحون أكثر نشاط في تحقيقها.
- **التواصل مع العملاء:** من خلال الواجهات أو المنصات الرقمية استطاعت المؤسسة تمكين الاتصال مع العملاء وشركاء الأعمال وفي وقت لاحق يتم استخدام هذه الواجهة كأداة لتعزيز العلاقات مع العملاء والموردين الآخرين، حيث تمكن للتكنولوجيات الرقمية من زيادة مشاركتها مما يعزز أرباحا أعلى للشركات.
- **رقمنة العمليات:** قدرة تكنولوجيا المعلومات على رقمنة العمليات وسيرورة المعاملات، بمعنى قدرة الحاسوب على تحويل البيانات الورقية الى رقمية بعد ان يتم تخزينها واستيعاب المعلومات على شكل برامج متخصصة تساهم في إدارة الوقت بكفاءة (رابحي، 2022، ص 101).

4- فوائد التحول الرقمي

يتطلب التحول الرقمي مشاركة كاملة من الشركة أي إذا كان العمال يركزون على الأهداف الأساسية فهناك فرصة كبيرة لنجاح التحول الرقمي. فيما يلي بعض الفوائد والأهداف الرئيسية للتحول الرقمي:

- **تحسين الخدمة:** يعد تحسين الخدمة أحد العناصر الأساسية للتحول الرقمي، أي يجب أن يحصل العملاء على خدمة أفضل مع تلبية متطلباتهم بسرعة وكفاءة، مما سينعكس إيجاباً على الإدارة الأرباح.
- **زيادة التعاون الداخلي:** إذا كان مشروع التحول الرقمي كبير، فبإمكانه التأثير على المؤسسة بأكملها وتحسين التعاون الداخلي، من خلال فتح آفاق للنقاش بين العاملين في الفرق التي لم تتواصل من قبل.
- **تحسين العمليات:** كل عمل يمر بسلسلة من العمليات المتكررة، والتي قد تكون مرتبطة بشكل شائع بالصناعة أو التسويق أو المحاسبة. فالتحول الرقمي يمنح فرصة لتحسين الكفاءات لتعزيز العمليات وبالطبع من خلال التطوير المستمر تتحسن نماذج التشغيل ويمكن أن تعطي الاعمال نتائج إيجابية، وبالتالي سيؤدي الى تحسين العملية في أي جزء من العمل. كما يمكن اجمال التحول الرقمي بأنه يستهدف أجزاء مهمة من العمل أو المؤسسة ككل في وقت واحد.
- **زيادة الكفاءة:** هي نتيجة طبيعة لعمليات متطورة ومحسنة وهذا بفضل قوة التكنولوجيا الحديثة الفائقة حيث يمكن تسريع العمليات وجعلها أكثر سلاسة وقابلة للتكرار. هذا يوفر على الموظفين الوقت الذي يقضونه في المهام الروتينية، مما يتيح لهم التركيز على الابتكار والأفكار كما يستفيد العملاء أيضاً من هذه الكفاءة المحسنة في تعاملاتهم مع المؤسسات.
- **الاستقلالية:** في سوق دائم التغير، تعد القدرة على التكيف سمة ضرورية. لقد ولت أيام الشركات الجامدة وبطيئة الحركة التي تفرض على العملاء أساليب التعامل معهم، بل في العصر الحالي حتى الشركات الكبرى عليها التأقلم مع المستجدات والاصغاء الى الزبائن. علاوة على ذلك تساعد التكنولوجيا الشركات على أن تكون مترابطة ومرنة. يقل وقت اتخاذ القرار وتقصّر مدة التعلم، لذا عبر التحول الرقمي يمكن قياس وتحليل كمية ضخمة من المعطيات بهدف التحسين وزيادة السرعة.

- انشاء نماذج أعمال جديدة: لقد فتحت الثورات الرقمية أعمال جديدة كثيرة. فمثلا أصبحت التطورات التكنولوجية تسمح بسرقة نماذج الاعمال التقليدية والسيطرة عليها في لحظات قليلة.
- **تقليل التكاليف:** تخفيض التكاليف هدف مهم في عالم التجارة. فممنذ بداية الثورة الصناعية وتحولها من العمل اليدوي، كان تقليل التكاليف هو الفارق بين نجاح الشركات وفشلها. أما الآن يقوم الذكاء الاصطناعي القوي بمهام معقدة ومتكررة، مما يساعد الكثير من الشركات على خفض التكاليف.
- **تحسين أداء الموظفين:** يمكن للتحويل الرقمي أن يخلق الطريق لبيئة عمل أفضل، حيث يستطيع الموظفون تعزيز انتاجيتهم وتوازنهم في الحياة اليومية. حيث تعتبر أدوات التعاون المؤسسي أمثلة رائعة على ذلك فمثلا يمكن لأدوات Microsoft Teams أن تساعد على تقليل الخسائر وزيادة الكفاءة في المؤسسات الكبيرة.
- **الالتزام بأمن البيانات:** يمثل أمن البيانات مصدر قلق كبير للشركات في الوقت الحالي، ومع دخولنا عصر انترنت الأشياء سيكون الأمان هو كلمة السر الرئيسية. بمعنى آخر لن يكون التحويل الرقمي ممتعا فحسب بل سيظل ضروريا مهما كان مشروع التحويل الرقمي.
- **الحفاظ على ميزتك التنافسية:** بالنظر الى أن التحويل الرقمي يهدف الى تطوير العمليات ورفع الكفاءة، فمن المتوقع أن الشركات الناجحة في ذلك ستستفيد وستعزز من قدراتها التنافسية.
- **السماح لك بالتركيز على الكفاءات الأساسية:** ليس من غير المألوف أن تتفق الشركات سريعة النمو الوقت والجهد على الكفاءات غير الأساسية، فالتحويل الرقمي فرصة جيدة للشركات لإلقاء نظرة عميقة وشاملة على كل ما هو ضروري لأعمالها. (ايمان، 2023، ص 851)

5-متطلبات التحويل الرقمي

يتم تطبيق التحويل الرقمي عبر مجموعة من المتطلبات المتكاملة وتشمل الموارد البشرية والعمليات والبيانات التقنية كالتالي:

1. **الموارد البشرية:** تشكل الموارد البشرية عنصرا أساسيا لا غنى عنه في رحلة التحويل الرقمي في المؤسسات. إذ يجب توفير فرق عمل مؤهلة قادرة على التعامل مع البيانات وتحليلها لاتخاذ قرارات فعالة. كما تتطلب عملية التخطيط والتنفيذ رؤية واضحة وكفاءات بشرية وخبرات سواء كانت علمية أو عملية، مع الإيمان بأهمية التغيير والتطوير.

2. **العمليات:** هي سلسلة من الإجراءات والمهام المتسلسلة، والتي تنتج خدمة أو منتج للمستفيدين. أي يجب على المؤسسات تأسيس بنية تقنية قوية تسهل تطوير العمليات الداخلية والخارجية، وذلك لضمان التنفيذ الأمثل للتحويل الرقمي، يتطلب ذلك التوافق الداخلي والخارجي في تنفيذ العمليات مع وجود رقابة عليها.

3. **البيانات:** يفترض على المؤسسات بذل جهود لإدارة وتحليل البيانات بكفاءة. يشمل ذلك تقديم معلومات وإجراءات تثقيفية دقيقة وشاملة، وتوفير وتطوير أدوات ملائمة للتحليل الإحصائي واستكشاف البيانات والتنبؤ بالمستقبل. بالإضافة إلى ذلك يجب المتابعة المستمرة للبيانات لضمان استيعابها والاستفادة منها بما يتماشى مع أهداف المؤسسة وتطلعاتها.

4. **التقنيات:** التحويل الرقمي يعتمد على مجموعة من الأجهزة وبرامج التشغيل ووحدات التخزين والتطبيقات والتي تعمل ضمن بيئات تكنولوجية ومراكز بيانات. وهذا يسمح باستغلال كل الوارد بكفاءة ودون انقطاع. ويجب كذلك توفير مستوى خدمة جيد للموظفين، والعملاء والموردين وذلك عن طريق فرق عمل متخصصة تدير البنية التحتية والتقنية سواء كانت محلية أو سحابية. (سها، 2023، ص 240)

6-خطوات التحويل الرقمي

تتمثل خطوات التحويل الرقمي فيما يلي:

- صياغة استراتيجية رقمية للمنظمة.
- تغيير الهيكل التنظيمي بما يتوافق مع الاستراتيجية الرقمية لتحقيق المرونة اللازمة داخل المنظمة.
- تحديد الإمكانيات الرقمية للمنظمة وقياسها.
- إنشاء وحدة التحويل الرقمي ضرورة حتمية لتتبع عملية التحويل الرقمي وإدارتها بفعالية.
- تحديد عوائق التكامل الرقمي والعمل على حلها. (غريسي، 2021، ص 103)

7- **مجالات التحويل الرقمي** يعد التحويل الرقمي إطاراً يغير طريقة الحياة والعمل والتفكير والاتصال بين الناس اعتماداً على التقنيات ويقدم إمكانيات كبيرة لبناء مجتمعات فعالة تنافسية ومستدامة عبر تحقيق جذري في خدمات مختلف الأطراف. وفيما يلي أهم مجالات تطبيق التحويل الرقمي:

1- المدن الذكية: تعرف على أنها تلك المدن القائمة على بنى تحتية ذات تقنيات تكنولوجيا عالية حيث تتيح لسكانها وزائريها نمط حياة ذو جودة عالية، وتعزز مفهوم المدن ذات التنمية المستدامة العالية للمدن الذكية مجموعة من الأهداف الأساسية تتمثل فيما يلي:

- استقطاب المواهب الذكية لأن الاقتصاد المعرفي يقوم على الأفراد.
- الاستفادة من تقنيات المعلومات والاتصالات لخلق بيئة تستقطب الشركات العالمية.
- التحديث الدائم للبنية التحتية والتشريعات القانونية ذات العلاقة بصناعة تكنولوجيا المعلومات.
- الدعم الحكومي الجيد لصناعة الاتصالات وبنيتها التحتية.
- العمل على إزالة العوائق أمام المستثمرين الأجانب في مجال برمجيات الحواسيب وأجهزتها.
- النمو الاقتصادي وبناء المناخ الاستثماري المناسب للتطوير الذي يجذب الاستثمارات والخبرات.
- تحسين حياة المواطن وتوفير حلول ذكية تخدم المدينة والسكان في جميع المجالات (صحة، تعليم، نقل... إلخ). (الحמיד، 2023، الصفحات 84-87)

2- الحكومة الالكترونية: هي عبارة عن استخدام تقنيات المعلومات بشكل عام والتجارة الالكترونية بشكل خاص لتمكين المواطنين والمؤسسات من الوصول إلى المعلومات والخدمات التي تقدمها المؤسسات الحكومية بطريقة سهلة وسريعة، مثل خدمات التعليم، والدفاع المدني وتجديد رخص السيارات وتجديد جوازات السفر وشهادات الولادة، ورخص الاستيراد والتصدير وكافة المعاملات التي يحتاجها الشعب من دوائر ومؤسسات الحكومة. (طاهر، 2010، ص 119)

- تسعى الحكومة الالكترونية إلى الوصول إلى مجموعة من الأهداف أهمها:
- تحسين كفاءة وفعالية الإدارة العامة بالإضافة إلى تحسين مستوى المعرفة واستعمال التقنيات الحديثة.

- تقليل معوقات اتخاذ القرار عن طريق توفير البيانات وربطها بمراكز اتخاذ القرار.

8-دوافع تبني التحول الرقمي:

هناك العديد من الدوافع التي حفزت المؤسسات للتحول من الشكل التقليدي الى الشكل الرقمي والتي يمكن حصرها في النقاط التالية:

- الأنترنت وامكانياتها الهائلة والخدمات التي تقدمها حيث أضافت الأنترنت رافداً آخر من روافد مصادر المعلومات، وظهر الكثير من المواقع التي تتيح كما هائلا من المعلومات، سواء كانت نصا كاملا أو مجرد بيانات أو مختصرات.

- إدراك أهمية المعلومات الرقمية وضرورة توفرها للمستخدمين، والتعامل معها والاستفادة منها.
 - التطورات التقنية وخصوصا في مجال الحاسب ونظم المعلومات والاتصال عن بعد، حيث أن التطورات التي حصلت في هذا المجال ساهمت بشكل كبير في جعل مؤسسات المعلومات تفكر في التحويل الرقمي لمصادر المعلومات التي تمتلكها.
 - ظهور الكثير من مؤسسات المعلومات الخاصة والعامة، التي تقدم خدمات معلوماتية متطورة.
 - ظهور مجموعة من التحديات التي تواجه مؤسسات المعلومات، حيث أن الزيادة الكبيرة في عدد الباحثين وتنامي الطلب على المعلومات وقلة وجود الموظفين المؤهلين أدى ذلك كله الى ظهور مجموعة من التحديات أمام مؤسسات المعلومات يجب عليها التعامل معها والسعي لإيجاد حلول لها، وقد يكون في ظهور التجارب والمشاريع الرقمية حل لها.
- (الحميد، 2023، الصفحات 88-89)

9-معوقات التحول الرقمي

هناك العديد من المعوقات التي تواجه التحول الرقمي، أبرزها ما يلي:

1. غياب الإدارة السياسية الفاعلة التي تعمل على دعم التحول نحو الإدارة الرقمية وتقديم الدعم السياسي لإقناع الجهات الإدارية بضرورة تطبيق التكنولوجيا الحديثة ومواكبة الثورة الرقمية.
2. عدم وجود بيئة عمل إلكترونية تحظى بحماية قانونية، كذلك المتعلقة بحماية تخريب برامج الإدارة الإلكترونية وتحرم اختراق المواقع وبالتالي تحدد عقوبات رادعة لمرتكبيها
3. ضعف التخطيط والتنسيق على مستوى الإدارة العليا لبرامج الإدارة الرقمية وعدم القيام بالتغييرات التنظيمية المطلوبة لإدخال الإدارة الرقمية من خلال دمج أو إضافة بعض الإدارات أو التقسيمات، وتحديد السلطات والعلاقات بين الإدارات وتدفق العمل بينها وقلة البرامج التدريبية للموارد البشرية ورسكلة موظفي الإدارة.
4. انعدام وعي العاملين التي تبرز ضد تطبيق التقنيات الحديثة خوفا على مناصبهم ومستقبلهم الوظيفي.
5. ضعف الموارد المالية المخصصة لمشاريع الإدارة الرقمية. إضافة إلى ارتفاع تكاليف الصيانة التقنية.

6. ارتفاع تكاليف تجهيز البنى التحتية للإدارة الرقمية. الأمر الذي يحد من تقدم مشاريع التحول الرقمي.
7. تفشي الأمية وانخفاض الدخل لدى العديد من الموظفين، وصعوبة التواصل عبر التقنيات الحديثة.
8. التخوف من تقنية البيئة الرقمية عما يمكن أن تؤديه من مساس أو تهديد الأمن والخصوصية. (إكرام، 2019، ص 50).

10- عيوب التحول الرقمي

للتحول الرقمي مجموعة من العيوب أهمها:

- **أمن البيانات:** في بعض الأحيان يكون من الصعب الحفاظ على المعلومات والبيانات التي تتعلق بالأفراد والمنظمات، من الاختراق من قبل المجرمين أو الإرهابيين أو المنافسين التجاريين.
- **مخاوف الخصوصية:** أصبح الحصول على الخصوصية الشخصية في التحول الرقمي أمراً في غاية الصعوبة، وذلك بسبب سهولة سرقة البيانات أو بيعها، والكاميرات الرقمية في كل مكان، فإنها تراقب كل التحركات في الأماكن العامة.
- **الانفصال الاجتماعي:** يؤدي ميل الأشخاص إلى مواقع التواصل الاجتماعي، إلى زيادة العزلة والبعد عن العالم الواقعي، مما يسبب الاكتئاب وزيادة الإصابة بالأمراض العقلية.
- **انعدام الأمن الوظيفي:** تسبب التغييرات الهائلة في التكنولوجيا في انعدام الأمن الوظيفي، فمن الممكن أن تحل التكنولوجيا محل البشر في العديد من المهام وزيادة عمل الأشخاص من المنزل، مما يقلل من الأمن الوظيفي.
- **زيادة ضغط العمل:** يحصل الموظف على الكثير من الأعمال، منها إدارة البيانات ورسائل البريد الإلكتروني وتحليل كمية كبيرة من البيانات، مما يزيد الضغط والجهد على الموظفين ويصبح عندهم وقت أضيق.

ثانيا: جودة الحياة الوظيفية

1- مفهوم جودة الحياة الوظيفية:

اختلف وتنوع مفهوم جودة الحياة الوظيفية بين الباحثين لتنوع جوانب الدراسات المتناولة وغرضها حيث تطرقنا للتعريف التالية:

عرفها (جاد الرب) بأنها: "مجموعة من العمليات المتكاملة المخططة والمستمرة والتي تستهدف تحسين مختلف الجوانب التي تؤثر على الحياة الوظيفية للموظفين والحياة الشخصية أيضا، والذي يساهم بدوره في تحقيق الأهداف الإستراتيجية للمنظمة والموظفين فيها والمتعاملين معها." (محمد ج.، 2008، ص 9)

ويعرفها (المغربي) بأنها: "تلك الأنظمة التي تستخدمها إدارة الموارد البشرية بالمنظمات بغرض توفير الحياة الوظيفية الأفضل للموظفين وتساهم في رفع كفاءة أداء المنظمات." (المغربي، 2020، ص 327)

وعرفها (ماضي) بأنها: "مجموع الأنظمة والبرامج المرتبطة بتحسين وتطوير مختلف الجوانب الخاصة برأس المال البشري للمؤسسة، والتي من شأنها أن تؤثر على الأفراد وبيئتهم الاجتماعية والثقافية والصحية الأمر الذي بدوره ينعكس إيجابا على مستوى الأداء الوظيفي للموظفين، ومن ثم يساهم في تحقيق أهداف الفرد وكافة الأطراف ذات العلاقة بالمؤسسة" (ماضي، 2014، ص 63)

تعتبر جودة الحياة الوظيفية عن الظروف والبيئة المرضية والمحبة لمكان العمل والتي تدعم وترقي وتزيد من رضا العامل، وذلك عن طريق توفير بيئة عمل آمنة، ونظم ملائمة للمكافآت وكذلك الفرص المتاحة للنمو (حلاوة، 2015، ص 29)

كما تعرف جودة الحياة الوظيفية بوصفها فلسفة إدارية تهدف إلى حفظ كرامة الموظفين والتعديل في ثقافة المؤسسة، والاهتمام بصحة وسلامة العامل من خلال تحقيق النمو والتقدم الوظيفي (جغيلو، 2020، ص 425)

ترتبط جودة الحياة الوظيفية بمدى توافر الظروف المناسبة لدعم وتحقيق الرفاهية للموظفين بما يضمن أحسن نمو للمؤسسة، من خلال تحقيق مجموعة من المتطلبات التي تعزز الرضا الوظيفي كاحتياجات البقاء والاستقرار المادي والوظيفي (الدين، 2022، ص 121)

بعد ذكر التعاريف السابقة يمكن تعريف جودة الحياة الوظيفية على أنها:

تعرف جودة الحياة الوظيفية إجرائياً بأنها فلسفة إدارية ونظام متكامل يسعى إلى الارتقاء بمستوى الرفاهية المهنية والشخصية للموظف. ويتحقق ذلك من خلال تبني المؤسسة لسلسلة من الإجراءات الهادفة لخلق بيئة عمل محفزة، تضمن الموازنة بين متطلبات العمل واحتياجات الفرد، مما يؤدي في النهاية إلى تعظيم الكفاءة الإنتاجية على المستويين الفردي والمؤسسي

2- خصائص جودة الحياة الوظيفية:

- لجودة الحياة الوظيفية مجموعة خصائص تتمثل في:
- الأهداف الواضحة التي تحققها في المؤسسة.
- وجود فرص لاستخدام قدرات الفرد وتطويرها.
- النجاح في مطابقة الأهداف التنظيمية وحاجات الموظفين.
- الاتصالات الفعالة والشعور بالأمان. (الصويص، 2018، ص 500)
- ويضيف (رونالد ي ريجيو) الخصائص التالية:
- ظروف عمل صحية وأمنة.
- المسؤولية الاجتماعية للمنظمة.
- المناخ الاجتماعي لبيئة العمل (علاقات اجتماعية جيدة بين الزملاء والرؤساء). (مريم، 2014، ص 103)

3- أهمية جودة الحياة الوظيفية:

تعمل المؤسسات عند تبنيها لجودة الحياة الوظيفية على إبراز الأهمية الناجمة عن تطبيقها، والتي نذكر منها:

- تسهم جودة الحياة الوظيفية بشكل إيجابي في توفير قوة عمل أكثر مرونة وولاء ودافعية.
- توفير ظروف عمل محسنة ومطورة من وجهة نظر الموظفين.
- تساعد على تنظيم الفاعلية التنظيمية من وجهة نظر المؤسسة.
- تساعد وتشجع الموظفين على تحقيق التوازن بين الحياة الوظيفية والحياة الشخصية والتخفيف من مشاكل الحياة اليومية.
- تهيئة بيئة تنظيمية تحفز الموظفين وتحسن صحتهم العقلية وتشجعهم على التعاون في اتخاذ القرارات وزيادة الإبداع.
- فرصة تفوق الموظفين إلى جانب الإدارة في حالة تعرض المؤسسة لمشاكل قد تعرقل من نشاطها وتعطل برامجها.
- فرص للحصول والاحتفاظ بالموارد البشرية ذات الكفاءة المهارية والمعرفية.

- فرصة الإبقاء بالمسؤولية الاجتماعية والأخلاقية اتجاه المجتمع.
- التأثير الإيجابي على ممارسات إدارة الموارد البشرية مثل التدريب وانتقاء فريق العمل واستقطاب الموظفين. (بوبر، 2016، الصفحات 10-12)

4-أهداف جودة الحياة الوظيفية:

اختلفت وتعددت أهداف جودة الحياة الوظيفية وحتى تكون قابلة للتحقيق لا بد أن تكون تابعة للأهداف الرئيسية الخاصة بالمؤسسة، نذكر منها:

- زيادة ثقة الموظفين
- المشاركة في حل المشاكل
- زيادة الرضى الوظيفي
- زيادة الفاعلية التنظيمية
- تقليل معدل دوران العمل
- تحقيق أهداف المؤسسة
- توفير قوة عمل أكثر مرونة وولاء ودافعية. (المغربي ع.، 2007، ص 78)

5-أبعاد جودة الحياة الوظيفية:

مع الاختلاف في تحديد أبعاد جودة الحياة الوظيفية، إلا أن أغلب الكتاب اتفقوا على أن جودة الحياة الوظيفية لا تقتصر على بعد دون الآخر بل تتمثل في مجموعة أبعاد متكاملة تشارك كل الإدارات في تطبيقها، تتمثل هذه الأبعاد في:

5-1-التوازن بين الحياة الشخصية والعملية:

يعد تحقيق التوازن بين الحياة الشخصية للموظف والحياة الوظيفية من أهم وأكبر التحديات التي تواجه كل من أصحاب العمل والموظفين إلى حد سواء، حيث يتطلب ذلك تبني إستراتيجية مميزة خاصة بالتوازن بين العمل والحياة، حيث يواجه صاحب العمل تحدي يتمثل في إيجاد ثقافة تنظيمية للمنظمة تسهم في تركيز الموظفين على واجباتهم الخاصة بالعمل أثناء العمل، والموظف يواجه تحدي تلبية التزاماته الشخصية دون تقصير في مسؤوليات العمل، وعرفت (الأمم المتحدة) التوازن بين الحياة الوظيفية والشخصية على أنه "مجموعة من الترتيبات التي تهدف إلى إيجاد بيئة عمل مناسبة تتصف بمرونة أكبر، وتتمثل الأهداف النهائية في إيجاد التوازن الأمثل بين الحياة الشخصية والحياة الوظيفية، مع الإسهام في زيادة كفاءة المؤسسة"، كما يعرف كذلك بأنه "السياسات والإجراءات التي تضعها المؤسسة من أجل تمكين الموظفين من أداء أعمالهم بكفاءة وفي نفس الوقت توفير المرونة للتعامل مع الشؤون الشخصية والعائلية" (البياري، 2018، الصفحات 15-16)

من أهم البرامج التي يمكن تطبيقها لتحقيق الاتزان بين الحياة والعمل:

- السماح للموظفين بالعمل الجزئي ومشاركة العمل.
- السماح بساعات عمل مرنة في الموقع.
- توفير برامج الرفاهية الاجتماعية للموظفين وعائلاتهم من (حضانة، مسكن، إجازات وغيرها) من خلال تخصيص حسابات مالية لرعاية الموظفين.
- تقديم خدمات استشارية في شؤون العمل والعائلة.

يمكننا القول إن التوازن بين الحياة الشخصية والعملية مفهوم واسع بما في ذلك تحديد الأولويات بين العمل (مهنة، الطموح) من جهة والحياة (الصحة، الترفيه، الأسرة) من جهة أخرى لهذا فإن للتوازن بين الحياة والعمل أثر إيجابي على المؤسسة والموظف فهو يؤدي إلى الالتزام في المؤسسة ويقلل من معدلات الدوران وضغوط العمل ومعدلات الغياب وزيادة الرضا الوظيفي وتحسين الأداء. (البليبيسي، 2012، ص 12)

5-2- العلاقات الاجتماعية:

تقوم العلاقات الإنسانية الإيجابية في بيئة العمل على قيم مهنية والتي يجب أن تسود أفراد المؤسسة والمتعاملين معها جميعا، حيث أثرت العلاقات الاجتماعية الإيجابية على الإنتاجية ومستويات الأداء، فقد أجريت العديد من الدراسات منها دراسة أجراها معهد (مستقبل العمل) في مدينة بون الألمانية عام 2009 وجدت أن الشركات التي تقوم بتوظيف عمال يرتبطون معا بعلاقات صداقة طيبة تحقق إنتاجا أفضل مقارنة بغيرها من الشركات الأخرى، وكذلك أجريت دراسة على إحدى الشركات البريطانية خلصت إلى أن التواصل الاجتماعي والعلاقات الطيبة بين الزملاء في العمل يمكن أن يؤدي لتحسين أداء العامل الأقل كفاءة، وهذا يؤدي بدوره إلى آثار إيجابية على المؤسسات، ويظهر من خلال ما سبق أن المحفزات المعنوية لا تقل كفاءة عن المحفزات المادية ولا بد من توفير الركائز المهمة لنجاح العمل وذلك بتوفير بيئة عمل ناجحة يتم فيها احترام الموظف، ويعطى قدره من الرعاية.

تؤثر العلاقات الاجتماعية في المؤسسة من خلال توفر علاقات طيبة بين الموظفين تسمح بالتحاور وتبادل الخبرات والإحساس بالأمان، إضافة لدعم المؤسسة للتحاور وتشجيع التواصل والاحترام بين كافة الموظفين. (ماضي، 2014، ص 9)

5-3- الرواتب والمكافآت:

للرواتب والمكافآت أهمية بالغة في تحديد أداء الموظفين وتوجيهه من خلال توجيه دافعيتهم، حيث أن العلاقة بين اتجاه الدافعية والرواتب علاقة قوية تؤدي إلى نتائج تؤثر على مستوى الإنتاج والنتائج المتوقعة تحقيقها على مستوى المؤسسة وكذلك على مستوى الخدمة التي تقدمها، فعدم تلبية

الرواتب لهذه المتطلبات والاحتياجات الخاصة بالموظفين، يدفع بهم نحو سلوك اتجاه سلبي للأداء نتيجة لعدم الرضى، ومن جهة أخرى أكدت معظم الدراسات الميدانية على تأثير الرواتب والمكافأة على إنتاجية الفرد ويرجع ذلك لكونها وسيلة تشبع أكثر من حاجة لدى الفرد، كالحاجات الفسيولوجية، الشعور بالأمان، المكانة الاجتماعية، كما يرى (تايلور) "أن معظم نواحي سلوك الفرد يمكن التأثير عليها من خلال الحوافز المادية، وفي السياق نفسه أكدت دراسات (هيرزبرغ) أن الحوافز المادية عامل أولي يمنع مشاعر الاستياء من العمل، لكنها في الوقت ذاته لا تحقق الرضى عن العمل. (رضى، 2004، ص 58)

تتمثل أهمية بعد الرواتب والحوافز في المؤسسة من خلال كونه يشكل المصدر الأساسي لتلبية متطلبات الموظفين الرئيسية سواء المادية من خلال إعالة أنفسهم أو أسرهم (تلبية الاحتياجات الأساسية والكمالية من ملابس ومأكل وغيرها...)، أو من خلال تلبية المتطلبات المعنوية والتي تنعكس في المركز الاجتماعي للفرد ضمن مجتمعه الخاص، حيث أن نجاح المؤسسة في وضع نظام رواتب ومكافآت فعال وعادل يحقق المتطلبات ويوافق الأطر المتفق عليها يساعد على تحقيق أهداف كل من الفرد والمؤسسة وبالتالي تحقيق النجاح لكليهما.

5-4-الأمن والسلامة المهنية:

يتأثر جميع الموظفين في المؤسسة بمستويات الصحة والأمان المتوفرة في مكان العمل للأسوأ أو للأفضل، وعلى المؤسسة توفير بيئة عمل صحية وأمنة تقلص حوادث العمل والأمراض وأعمال العنف في العمل، وتحسين جودة الحياة الوظيفية للموظفين تستطيع المؤسسة أن تصبح أكثر تأثيراً في الموظفين، من خلال زيادة إنتاجيتهم نظراً لانخفاض عدد أيام العمل المفقودة، وزيادة الكفاءة والجودة، وتحسين سمعة المؤسسة، حيث يعرف الأمن والصحة المهنية بأنه "مجموعة من الإجراءات الهادفة إلى منع وقوع حوادث وإصابات العمل والأمراض المهنية، وتحقيق ظروف عمل آمنة خالية من المخاطر المهنية." (شريف، 2022، الصفحات 12-13)

تكمّن أهمية برامج الصحة والسلامة المهنية في:

- زيادة الإنتاجية نتيجة لتقليل أيام العمل الضائعة بسبب الحوادث والأمراض المهنية.
- تحسين الكفاءة والجودة وتحقيق ذلك بوجود قوى عاملة سليمة.
- خفض تكاليف العلاج والتأمين.
- خفض معدلات تعويضات الموظفين والتعويضات المباشرة.
- تحسين سمعة المؤسسة واعتبارها الاختيار الأفضل للعمل.

تحقق المؤسسة الغرض من برامج الصحة والسلامة المهنية من خلال حرصها على مطابقة المعايير الموضوعية لإجراءات العمل لضمان الوقاية الشاملة للموظفين وحرص الإدارة كذلك على الالتزام بها من خلال إيمان الإدارة العليا بضرورة توفير المعدات اللازمة لتنفيذ البرامج الموضوعية لحماية الموظفين.

5-5- القيادة والإشراف:

للأهمية دور هام في العملية الإدارية إذ تتكامل مع الوظائف الأخرى المتمثلة في (التنظيم، التخطيط، الرقابة) ممارسة متكاملة تحقق النجاح للمنظمة إذا طبقت بكافة أبعادها.

أ- القيادة: هناك العديد من التعاريف لمفهوم القيادة لا تخرج في مجالها عن كونها عملية التأثير على أنشطة الأفراد والجماعات من أجل تحريكهم إراديا تجاه تحقيق هدف مشترك بمعنى آخر هي النشاط الذي يمارسه القائد في اتخاذ القرار وإصدار الأوامر والإشراف الإداري على الآخرين باستخدام السلطة الرسمية وعن طريق التأثير والاستمالة بقصد تحقيق هدف معين.

ب- الإشراف: هو عملية إدارية تهدف لتوجيه نشاط الموظفين والتنسيق بين جهودهم بما يؤدي لتحقيق أهداف المؤسسة، فهو الجهد الذي يبذله الرئيس نحو مرؤوسيه من الناحية الإدارية والفنية والإنسانية من أجل إنجاز الأعمال وتحقيق أهداف المؤسسة، ويعرف كذلك بأنه "عملية أو وظيفة تعمل على تحسين وتطوير المهارات وقدرات الموظفين عن طريق مشرف مع مراعاة حاجاتهم النفسية والاجتماعية".

5-6- نظم الترقية والتقدم الوظيفي:

تعد الترقية أحد أهم عوامل الرضا الوظيفي حيث تعرف على أنها "إعادة تعيين الفرد في رتبة أعلى من وظيفته الحالية، وتبعاً لذلك سيتم إعادة تحديد واجبات ومسؤوليات الفرد" وتعتبر الترقية من الحوافز المعنوية ويمكن اعتبارها من الحوافز المادية كذلك، فالموظف الذي سيتم ترقيته غالباً ما يزداد راتبه بسبب شغله الوظيفة الجديدة ويمكن أن يرقى الفرد حسب الأقدمية أو حسب الكفاءة، كما تعرف كذلك على أنها: "عملية نقل أو تحويل العامل من وظيفة لأخرى تشتمل على مسؤوليات وواجبات وسلطات أعلى من العمل الحالي وغالباً ما (بوسماحة، 2019، الصفحات 7-8)

يلازم في هذه الزيادة في المسؤوليات والواجبات زيادة في التعويضات والمنافع والخدمات التي يتلقاها العامل وذلك حسب الدرجة والفئة الوظيفية التي تنتمي إليها الوظيفة التي تم ترقيته إليها.

تعتبر الترقية عملية حيوية لكل فرد من المؤسسة والموظفين حيث تسعى المؤسسة من خلال نظام الترقية إلى:

- رفع الروح المعنوية للموظفين الحاليين.

- توفير الحوافز لأصحاب الكفاءات لزيادة الإنتاج والتميز في العمل.
- ضمان استمرار الموظفين من أصحاب الكفاءات في العمل لدى المؤسسة.
- خفض الدوران الوظيفي والمحافظة على الخبرات داخل المؤسسة.
- زيادة الاستقرار والأمن الوظيفي للموظفين.

تساهم المؤسسة في تطبيق نظم الترقية والتقدم الوظيفي من خلال العمل على تطبيقها بأسس عادلة وشروط واضحة فهي تعمل بذلك على تحفيز الموظفين على بذل جهدهم من خلال إظهار المعايير والفرص التي توفرها للموظفين للتقدم الوظيفي مستقبلا. (ناصر، 2019، ص 30)

5-7- الأمان والاستقرار الوظيفي:

يعتبر الاستقرار الوظيفي من أهم المواضيع في مجال الإدارة، وذلك لتأثيره المباشر على العنصر البشري والذي يعتبر حساسا في المؤسسة، فضمان الأمان من العناصر التي تسهم في جعل الفرد مرتاحا داخل المؤسسة وبالتالي شعوره بالانتماء والطمأنينة، مما يدفع الموظفين للإبداع واتخاذ القرارات الفعالة بما يحقق الأهداف الاستراتيجية للمنظمة، حيث يعرف (المغربي) الأمان الوظيفي بأنه مجموعة الضمانات والمنافع الوظيفية التي يطلبها العاملون مثلا الأمن من فقدان الوظيفة أو الإجراءات التعسفية، الأمر الذي يؤدي توفره إلى الاستقرار النفسي ورفع الروح المعنوية وبالتالي ينعكس تبعا على الأداء وتوثيق الولاء للمؤسسة.

للمؤسسة دور كبير في تحقيق الاستقرار الوظيفي للموظفين من خلال تحسين الظروف المادية والمعنوية وتوفير الاحتياجات الإنسانية التي قد تتفاوت درجتها وبالتالي زيادة الاستقرار الوظيفي. (حميد، 2017، ص 16)

6-مستلزمات تطبيق جودة الحياة الوظيفية:

تتعرض برامج جودة الحياة الوظيفية للفشل أغلب الأحيان، الأمر الذي يفرض على المنظمة تحمل تكلفة ضياع الجهد والوقت، إضافة للتغييرات التي تقوم بها المؤسسة والمرتبطة بالتغييرات الهيكلية كاستحداث بعض الوحدات مثل إدارة السلامة المهنية أو توسيع صلاحيات إدارة أخرى وغيرها، تعزى الأسباب التي قد تؤدي للفشل في تطبيق جودة الحياة الوظيفية لعدم تهيئة المستلزمات الضرورية لتطبيقها، إذ تعتمد بشكل أساسي على الأفراد المتمثلين في الموظفين ومدى كفاءة إدارة الموارد البشرية ودعم الإدارة العليا لتطبيقها، حيث تتطلب محاولات تطبيق جودة الحياة الوظيفية الكثير من التغييرات في المؤسسة الأمر الذي يفرض تهيئة الأجواء لإجراء تغييرات تتمثل بمنح صلاحيات وحجب أخرى، وتتطلب بعض الحالات استعداد الموظفين للتوجيه من قبل الإدارة المختصة بتطبيق جودة الحياة

الوظيفية لأن درجة استعداد الموظفين لتقبل وإدراك التوجيهات تلعب دوراً أساسياً في تحقيق مستلزمات تطبيقها. (الهيبي، 2006، ص 302)

- تكون إدارة الموارد البشرية في المنظمة هي المسؤولة عن بدء وتوجيه عملية تطبيق جودة الحياة الوظيفية في المؤسسة، الأمر الذي يتطلب منحها الحرية والصلاحيات للقيام بما يلي:
- تقديم التسهيلات اللازمة للمديرين من حيث المعلومات وآلية سير العمل.
 - إعادة النظر بأنظمة الرواتب والحوافز.
 - التكامل بين أطراف المؤسسة لضمان توفر مستلزمات تطبيق جودة الحياة الوظيفية.
 - تصميم الوظائف بما يوفر الفرص لتلبية الحاجات وتحقيق الأهداف للموظفين والمؤسسة.
 - توفير البيئة المادية المناسبة من حيث الأمان والنظام. (لعمارة، 2017، ص 34)

7-عوامل نجاح جودة الحياة الوظيفية:

يتطلب نجاح جودة الحياة الوظيفية توافر عدة عوامل، وذلك بهدف تجنب النفقات التي لا تحقق عوائد كما هو مخطط لها من قبل المنظمات والتي تتمثل في التالي:

1-نظم الاتصالات: تعتبر ضرورة لضمان سير العمل في الحياة الوظيفية، حيث تسمح للموظفين بالتعبير عن آرائهم وأفكارهم وتستخدم كأداة لتحقيق الفهم المشترك بين الفاعلين في المؤسسة ونشر المعلومات في مختلف مستويات المؤسسة لتوحيد الرؤية وبناء علاقات اجتماعية جيدة.

2-نظم المقترحات: إن جودة الحياة الوظيفية تقتضي أن الموظفين لديهم أفكار جديدة وأن مسؤولية الإدارة هي المتابعة المستمرة لهذه الأفكار من خلال ما يسمى نظم المقترحات والتي تعد طريقة منظمة لجمع أفكار الموظفين، حيث يقومون بتقديم المقترحات للمشرف أو الوسيط وبعدها يتم التعليق على هذه الأفكار المطروحة ومناقشتها، إذ يجب على كل منظمة تسعى إلى إنجاح برامج جودة الحياة الوظيفية أن تخلق بيئة عمل تحترم فيها كل فكرة مطروحة سواء مجدية أو غير مجدية.

3-مجهودات المؤسسة في تطوير جودة الحياة الوظيفية: يتناول مفهوم جودة الحياة الوظيفية جهود وأنشطة المؤسسة التي تستخدمها إدارة الموارد البشرية في لغرض توفير حياة وظيفية أفضل للموظفين وإشباع احتياجاتهم من خلال توفير بيئة عمل صالحة، ومشاركتهم في اتخاذ القرارات وتوفير متطلبات الأمن والاستقرار الوظيفي والعاطفي لهم، وإتاحة الفرص الملائمة لتحسين الأداء. (حليمة، 2020، ص

(30)

8-عوائق تطبيق جودة الحياة الوظيفية:

بالرغم من الإيجابيات التي تقدمها جودة الحياة الوظيفية إلا أن العديد من الأطراف في المنظمات لا تقبلها وتتلقى الخطط التي تهدف لتطوير جودة الحياة الوظيفية مقاومة كبيرة والتي من شأنها أن تحد من تطبيقها، تتمثل هذه المقاومة في:

8-1-موقف الإدارة: يتطلب تطبيق برنامج جودة الحياة الوظيفية جو من الديمقراطية في مكان العمل، لذا يجب على المدراء أن تكون لهم الرغبة القوية في مشاركة صلاحية اتخاذ القرارات مع مرؤوسيهم، ومنحهم فرصة إبداء آراءهم، والمشاركة بقوة في جميع أنشطة المؤسسة، إلا أن ذلك صعب التحقق لأن الكثير من المدراء يعتبرون التخلي عن بعض من صلاحياتهم بمثابة تهديد لوجودهم، لذلك تكون معارضة قوية ضد مثل هكذا برامج.

8-2-موقف الاتحادات والنقابات العمالية: قد يتولد عن الاتحادات والنقابات العمالية شعور بأن برامج جودة الحياة الوظيفية تسعى إلى التسريع من وتيرة أداء العمل وتحسين الإنتاجية دون دفع أي عوائد كافية للموظفين، أي أنها مجرد وسيلة لزيادة الأداء والإنتاجية، ولإزالة هذه المخاوف على المدراء ترويج برامج جودة الحياة الوظيفية لتفسير أهدافها والفوائد التي ستعود على الموظفين من جراء تطبيقها.

8-3-التكلفة المالية: ترى الإدارة بأن التكلفة المالية والمصاريف اليومية التشغيلية لبرامج جودة الحياة الوظيفية كبيرة، علاوة على أنه لا وجود ما يضمن فاعلية ونجاعة تطبيق هذه البرامج، مما يدعو من صناع القرار التفكير مرارا قبل توفير ظروف عمل جيدة، ومنح أجور جيدة، وتنفيذ برامج جودة الحياة الوظيفية، ولتبديد المخاوف يجب تطبيق هذه البرامج بعناية وحذر ضمن ميزانية محددة مسبقا للوصول للنتائج المرجوة.

الفصل الثاني

الإطار المنهجي للدراسة



- الدراسة الاستطلاعية:
- أهداف الدراسة الاستطلاعية:
- إجراءات الدراسة الاستطلاعية:
- عينة الدراسة الاستطلاعية
- أدوات الدراسة الاستطلاعية:
- الخصائص السيكو مترية لأداة الدراسة:
- حساب الصدق بطريقة المقارنة الطرفية - بطريقة الاتساق الداخلي
- الصدق الذاتي لاستبيان الرقمنة.
- حساب الثبات بطريقة ألفا كرونباخ
- نتائج الدراسة الاستطلاعية:
- حدود الدراسة الأساسية
- منهج الدراسة عينة ومجتمع الدراسة
- الأساليب الإحصائية:
- خلاصة

تمهيد

1 - الدراسة الاستطلاعية:

1-1- أهداف الدراسة الاستطلاعية:

تحضير أدوات الدراسة (الاستبيان) الخاصة بالرقمة وجودة الحياة المهنية.

التعرف على مدى ملائمة فقرات الاستبيان مع موضوع الدراسة.

التعرف على مدى وضوح العبارات.

تطبيق الخصائص السيكو مترية للأدوات الخاصة بالدراسة.

1-2- إجراءات الدراسة الاستطلاعية:

قمنا بإجراء الدراسة الاستطلاعية الحالية في الفترة الممتدة من (20) أبريل إلى (01) ماي في بمستشفى الزهراوي في ولاية المسيلة، حيث قمنا بتطبيق أداة الاستبيان خاص بالرقمة واستبيان خاص بجودة الحياة المهنية على عينة بلغ عددها (15) إداري وإدارية من مختلف مصالح المستشفى والهدف من هذه الدراسة التأكد من الخصائص السيكو مترية للاستبيان الصدق والثبات مدى ملائمة فقرات الاستبيان لتحقيق أهداف الدراسة.

1-3- عينة الدراسة الاستطلاعية

تم توزيع الاستبيان على الموظفين الإداريين بمستشفى الزهراوي في ولاية المسيلة على (10) موظفين إداريين تم اختيارهم بطريقة عشوائية.

1-4- أدوات الدراسة الاستطلاعية:

تمثلت الدراسة الاستطلاعية في استبيانين الأول حول الرقمنة، تم الاعتماد على دراسة ضويو فضيلة، شخمة بسمة (2022) دور الرقمنة في تحسين أداء الموارد البشرية دراسة ميدانية بمؤسسة بنك الجزائر الخارجي BEA ببوسعادة، حيث تم إضافة بعض التعديلات له بما يتناسب مع الدراسة الحالية يتكون من (20) بند يقابله خمس استجابات وفق سلم التصحيح ليكارت الخماسي، أما الاستبيان الثاني فكان حول جودة الحياة المهنية تم الاعتماد على استبيان دراسة خديجة ناصر (2020) أثر جودة الحياة الوظيفية على الالتزام التنظيمي بالمؤسسة الاقتصادية سيلاس للإسمنت بسكرة، حيث تم إضافة بعض التعديلات بما يتناسب مع الدراسة الحالية، يتكون من (35) بند يقابله خمس استجابات وفق سلم التصحيح ليكارت الخماسي.

1-4-1- الخصائص السيكومترية لأداة الدراسة:

أولاً: استبيان الرقمنة

أ - الصدق:

يقصد بالصدق صلاحية الأسلوب أو الأداة لقياس ما هو مراد قياسه، أو بمعنى آخر صلاحية أداة البحث في تحقيق أهداف الدراسة، وبالتالي ارتفاع مستوى الثقة فيما توصل إليه الباحث من نتائج بحثه يمكن الانتقال منها إلى التعميم. (أحمد الخطيب، 2010، ص26).

1 - حساب الصدق بطريقة المقارنة الطرفية لحساب هذا النوع من الصدق تم إتباع مجموعة من الإجراءات تمثلت فيما يلي:

- إيجاد الدرجة الكلية لكل فرد.
- ترتيب الدرجات الكلية تصاعدياً من الأدنى إلى الأعلى.

الجدول رقم (01): يتضمن حساب اختبارات العينيتين المستقلتين لقياس الفروق بين الفئة العليا والفئة الدنيا لاستبيان الرقمنة.

الفئة (المجموعات الطرفية)	حجم العينة (N)	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	اختبار ليفيني للتجانس			قيمة (T)	درجة الحرية	الدلالة الإحصائية	القرار الإحصائي
				F	(Sig)	القرار				
المجموعة الدنيا	5	43.2	7.04	0.191	0.674	متجانسين	-7.505	8	0.00<	دال إحصائياً
المجموعة العليا	5	78.4	7.76							

المصدر: من اعداد الباحثين اعتماداً على مخرجات v 26 (spss)

من خلال الجدول نلاحظ أن قيمة (F) بلغت 0.191 بمستوى دلالة بلغت 0.674. بما أن قيمة الدلالة (0.674) أكبر من مستوى الدلالة المعتمد (0.05)، فهذا يعني تحقق شرط تجانس التباين بين المجموعتين.

بلغت قيمة (T) المحسوبة -7.505، وهي قيمة سالبة تعكس وجود فرق جوهري بين أداء المجموعتين الدنيا والعليا. والدلالة الإحصائية بلغت 0.000 (أقل من 0.01)، مما يؤكد أن الفرق بين المتوسطين حقيقي ودال جداً من الناحية الإحصائية.

2 - حساب الصدق بطريقة الاتساق الداخلي

تم حساب صدق الاتساق الداخلي الاستبيان الرقمنة والذي يعبر عن درجة ارتباط كل بند من بنود الأداة بالدرجة الكلية وكانت النتائج كما هي مبينة في الجدول أدناه.

الجدول (02): يمثل درجة ارتباط كل بند من بنود استبيان الرقمنة بالدرجة الكلية.

بنود الاستبيان	حجم العينة	قيمة ر	درجة الحرية	الدالة الاحصائية	القرار الاحصائي عند 0.05
1.	15	0.742**	13	0.002	دال
2.	15	0.471	13	0.077	غير دال
3.	15	0.621*	13	0.014	دال
4.	15	0.644**	13	0.010	دال
5.	15	0.580*	13	0.023	دال
6.	15	0.770**	13	0.001	دال
7.	15	0.512	13	0.051	غير دال
8.	15	0.512	13	0.051	غير دال
9.	15	0.519*	13	0.047	دال
10.	15	0.758**	13	0.001	دال
11.	15	0.724**	13	0.002	دال
12.	15	0.682**	13	0.005	دال
13.	15	0.862**	13	0.000	دال
14.	15	0.900**	13	0.000	دال
15.	15	0.817**	13	0.000	دال
16.	15	0.853**	13	0.000	دال
17.	15	0.932**	13	0.000	دال
18.	15	0.859**	13	0.000	دال
19.	15	0.682**	13	0.005	دال
20.	15	0.353	13	0.197	غير دال

المصدر: من اعداد الباحثين اعتمادا على مخرجات 26 v (spss)

من خلال الجدول، نجد أن قيم معاملات الارتباط بين بنود استبيان الرقمنة والدرجة الكلية للمجال دالة إحصائية، حيث تراوحت معاملات الارتباط بين (0.353) كأدنى قيمة و (0.932) كأعلى قيمة. أغلب

هذه القيم دالة عند مستويي الدلالة (0.01) و (0.05)، مما يشير إلى وجود ارتباط قوي وتجانس بين البنود والمقياس ككل. وبناء على ذلك، تعتبر بنود المجال صادقة وتقيس ما وضعت لقياسه فعليا في بيئة مستشفى الزهراوي.

3- الصدق الذاتي لاستبيان الرقمنة.

يقصد بالصدق الذاتي قياس صدق الاختبار بالنسبة لنفسه، ويقاس بمعامل ارتباط الدرجات التجريبية للاختبار بالدرجات الحقيقية التي تخلصت من أخطاء القياس، ويتم حسابه إحصائيا من خلال إيجاد الجذر التربيعي لمعامل الثبات.

وبالتطبيق على بيانات الدراسة الحالية كانت النتائج كالاتي: معامل الثبات 0.941 حساب الصدق الذاتي: $0.97 = \sqrt{0.941}$

وبالتالي، قدرت قيمة الصدق الذاتي بـ 0.97 (أو 0.98 عند التقريب)، وهي قيمة مرتفعة جدا تقترب من الواحد الصحيح. تشير هذه النتيجة إلى أن استبيان الرقمنة يتمتع بدرجة عالية جدا من الصدق والموثوقية، مما يؤكد أن الأداة تقيس بالفعل وبدقة عالية المتغيرات التي وضعت لقياسها لدى موظفي مستشفى الزهراوي بالمسيلة، وهي جاهزة تماما للاعتماد عليها في تحليل النتائج النهائية للدراسة.

ب- الثبات:

1 - حساب الثبات بطريقة ألفا كرونباخ

الثبات يعني الاستقرار في نتائج الأداة تم إعادة توزيعها على أفراد العينة عدة مرات خلال فترات زمنية (بن خيرة 2015، ص15).

الجدول (03): يمثل معامل الثبات ألفا كرونباخ للاستبيان الرقمنة:

عدد العبارات	ألفا كرونباخ
20	0.941

المصدر: إعداد الباحثان اعتمادا على مخرجات برنامج (spss v26)

تم حساب ثبات هذا الاستبيان بطريقة التناسق الداخلي باستخدام ألفا كرونباخ والقائم على أساس تقدير معدلات ارتباطات العبارات فيما بينهما بالنسبة للاستبيان ككل، وقد بلغ (0.941) ومنه يمكن القول بأن هذا الاستبيان يتمتع بثبات عالي وهو صالح للاستعمال في الدراسة.

2 - حساب الثبات بطريقة التجزئة النصفية:

الجدول (04): يوضح معاملات ثبات التجزئة النصفية لاستبيان الرقمنة.

طريقة التجزئة النصفية			
0.892 10	القيمة عدد البنود	جزء 1	ألف كرونباخ
0.878 10	القيمة عدد البنود	جزء 2	
20			
0.929			
العدد الإجمالي للبنود		الارتباط بين قسمي الاداة	
0.963	حالة تساوي في طول الاختبار		معامل سبيرمان براون
0.963	حالة تساوي في طول الاختبار		معامل سبيرمان براون
0.963 0.963	حالة اللاتساوي في طول الاختبار معامل غاتمان		

المصدر: إعداد الباحثان اعتماداً على مخرجات برنامج (spss v26)

بنود القسم الأول: 1، 2، 3، 4، 5، 6، 7، 8، 9، 10.

بنود القسم الثاني: 11، 12، 13، 14، 15، 16، 17، 18، 19، 20.

من خلال قيامنا بتقسيم بنود استبيان الرقمنة إلى قسمين فإننا نجد أن قيمة الارتباط بينهما هي 0.929 وبعد تصحيح طول الأداة من خلال معامل سبيرمان وبراون في حالة تساوي قسمي الأداة من حيث عدد البنود فقد قدرت بـ 0.963، وهي تعبر عن ارتباط قوي بين القسمين، وعليه فإن استبيان الرقمنة يتمتع بثبات عالي وفقاً لطريقة التجزئة النصفية.

ثانيا: استبيان جودة الحياة المهنية

أ - الصدق

1 - حساب الصدق بطريقة المقارنة الطرفية:

جدول رقم (05) يتضمن حساب اختبار ت للعينيتين المستقلتين لقياس الفروق بين الفئة العليا والفئة الدنيا على الاستبيان جودة الحياة المهنية.

الفئة (المجموعات الطرفية)	حجم العينة (N)	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	اختبار ليفيني للتجانس			قيمة (T)	درجة الحرية	الدالة الإحصائية	القرار الإحصائي
				F	(Sig)	القرار				
المجموعة الدنيا	5	82.0	16.35	0.570	0.472	مجانسين	-8.809	8	0.00<	دال إحصائيا
المجموعة العليا	5	154.0	8.15							

المصدر: إعداد الباحثان اعتمادا على مخرجات برنامج (spss v26)

من خلال الجدول أعلاه يتضح لنا أن هناك فرق واضح بين الدرجات، حيث قدر المتوسط الحسابي للدرجات الدنيا (82.0)، والانحراف المعياري (16.35) في حين بلغ المتوسط الحسابي للدرجات العليا (154.0) والانحراف المعياري (8.15)، وهذا ما أكدته قيمة اختبار الدلالة الإحصائية التي بلغت (-8.809) وهي قيمة سالبة ودالة إحصائيا عند مستوى الدلالة ألفا (0.05) أي أن الاستبيان له القدرة على التمييز بين المجموعتين وهو مؤشر من مؤشرات الصدق.

2 - حساب الصدق بطريقة الاتساق الداخلي:

تم حساب صدق الاتساق الداخلي الاستبيان جودة الحياة والذي يعبر عن درجة ارتباط كل بند من بنود الأداة بالدرجة الكلية وكانت النتائج كما هو مبين في الجدول أدناه:

الجدول (06): يمثل درجة ارتباط كل بند من بنود استبيان جودة الحياة المهنية بالدرجة الكلية

بنود الاستبيان	حجم العينة	قيمة ر	درجة الحرية	الدالة الإحصائية	القرار الإحصائي عند
.1	15	0.637*	13	0.011	دال
				0.05	

دال	0.025	13	0.575*	15	.2
دال	0.000	13	0.787**	15	.3
دال	0.000	13	0.795**	15	.4
دال	0.040	13	0.535*	15	.5
دال	0.002	13	0.728**	15	.6
دال	0.003	13	0.709**	15	.7
دال	0.000	13	0.886**	15	.8
دال	0.000	13	0.892**	15	.9
دال	0.000	13	0.856**	15	.10
دال	0.050	13	0.514*	15	.11
دال	0.000	13	0.884**	15	.12
دال	0.009	13	0.650**	15	.13
دال	0.001	13	0.777**	15	.14
دال	0.000	13	0.831**	15	.15
دال	0.000	13	0.895**	15	.16
دال	0.004	13	0.695**	15	.17
دال	0.044	13	0.526*	15	.18
دال	0.000	13	0.908**	15	.19
دال	0.000	13	0.949**	15	.20
دال	0.000	13	0.828**	15	.21
دال	0.000	13	0.884**	15	.22
دال	0.000	13	0.876**	15	.23
دال	0.000	13	0.874**	15	.24
غير دال	0.107	13	0.433	15	.25
دال	0.002	13	0.730**	15	.26
دال	0.002	13	0.726**	15	.27
غير دال	0.077	13	0.470	15	.28
دال	0.001	13	0.770**	15	.29
دال	0.006	13	0.677**	15	.30

دال	0.000	13	0.879**	15	.31
دال	0.000	13	0.828**	15	.32
غير دال	0.084	13	0.460	15	.33
دال	0.003	13	0.713**	15	.34
دال	0.028	13	0.567*	15	.35

-3

الصدق الذاتي الاستبيان جودة الحياة المهنية:

وهو الجذر التربيعي لمعامل ثبات الأداة والذي قدرت قيمته بـ: (0.975) وكانت النتائج كالاتي:
 قدرت قيمة الصدق الذاتي بـ 0.987، وهذه القيمة تشير إلى أن استبيان جودة الحياة يتمتع بصدق ذاتي عالي.

ب - الثبات:

1 - حساب الثبات بطريقة ألفا كرونباخ

الجدول (07) يمثل معامل الثبات حسب ألفا كرونباخ الاستبيان جودة الحياة المهنية:

عدد العبارات	ألفا كرونباخ
35	0.975

تم حساب ثبات هذا الاستبيان بطريقة التناسق الداخلي باستخدام ألفا كرونباخ والقائم على أساس تقدير معدلات ارتباطات العبارات فيما بينهما بالنسبة للاستبيان ككل، وقد بلغ (0.975) ومنه يمكن القول بأن هذا الاستبيان يتمتع بثبات عالي وهو صالح للاستعمال في الدراسة.

الجدول (08): يوضح معاملات ثبات التجزئة النصفية لاستبيان جودة الحياة الوظيفية.

طريقة التجزئة النصفية			
ألف كرونباخ	جزء 1	القيمة عدد البنود	0.940 18
	جزء 2	القيمة عدد البنود	0.957 17
		العدد الإجمالي للبنود	35
	الارتباط بين قسمي		0.979

معامل سبيرمان براون	الاداة	
معامل سبيرمان براون	حالة تساوي في طول الاختبار	0.989
معامل سبيرمان براون	حالة تساوي في طول الاختبار	0.989
معامل غاتمان	حالة اللاتساوي في طول الاختبار	0.989
	معامل غاتمان	0.989

المصدر: إعداد الباحثان اعتماداً على مخرجات برنامج (spss v26)

بنود القسم الأول:

1، 2، 3، 4، 5، 6، 7، 8، 9، 10، 11، 12، 13، 14، 15، 16، 17، 18

بنود القسم الثاني:

18، 19، 20، 21، 22، 23، 24، 25، 26، 27، 28، 29، 30، 31، 32، 33، 34، 35.

من خلال قيامنا بتقسيم بنود استبيان جودة الحياة الوظيفية إلى قسمين فإننا نجد أن قيمة الارتباط بينهما هي 0.989 وبعد تصحيح طول الأداة من خلال معامل سبيرمان وبراون في حالة تساوي قسمي الأداة من حيث عدد البنود فقد قدرت بـ 0.979، وهي تعبر عن ارتباط قوي بين القسمين، وعليه فإن استبيان جودة الحياة الوظيفية يتمتع بثبات عالي وفقاً لطريقة التجزئة النصفية

5-1 - نتائج الدراسة الاستطلاعية:

بعد الإجراءات التي استخدمناها في الدراسة الاستطلاعية وتطبيق استبيان الرقمنة وجودة الحياة المهنية تم التوصل للنتائج التالية:

- صدق وثبات الأدوات وتحقق من الخصائص السيكومترية، ومن قدرتنا على تطبيقها في الدراسة الأساسية.

- التعرف على الخصائص الشخصية للعينة.

- الاطلاع الأفضل على ميدان الدراسة وصلاحيات تطبيق الدراسة.

- تم التوصل إلى أنا الاستبيانين يتمتعان بثبات عالي.

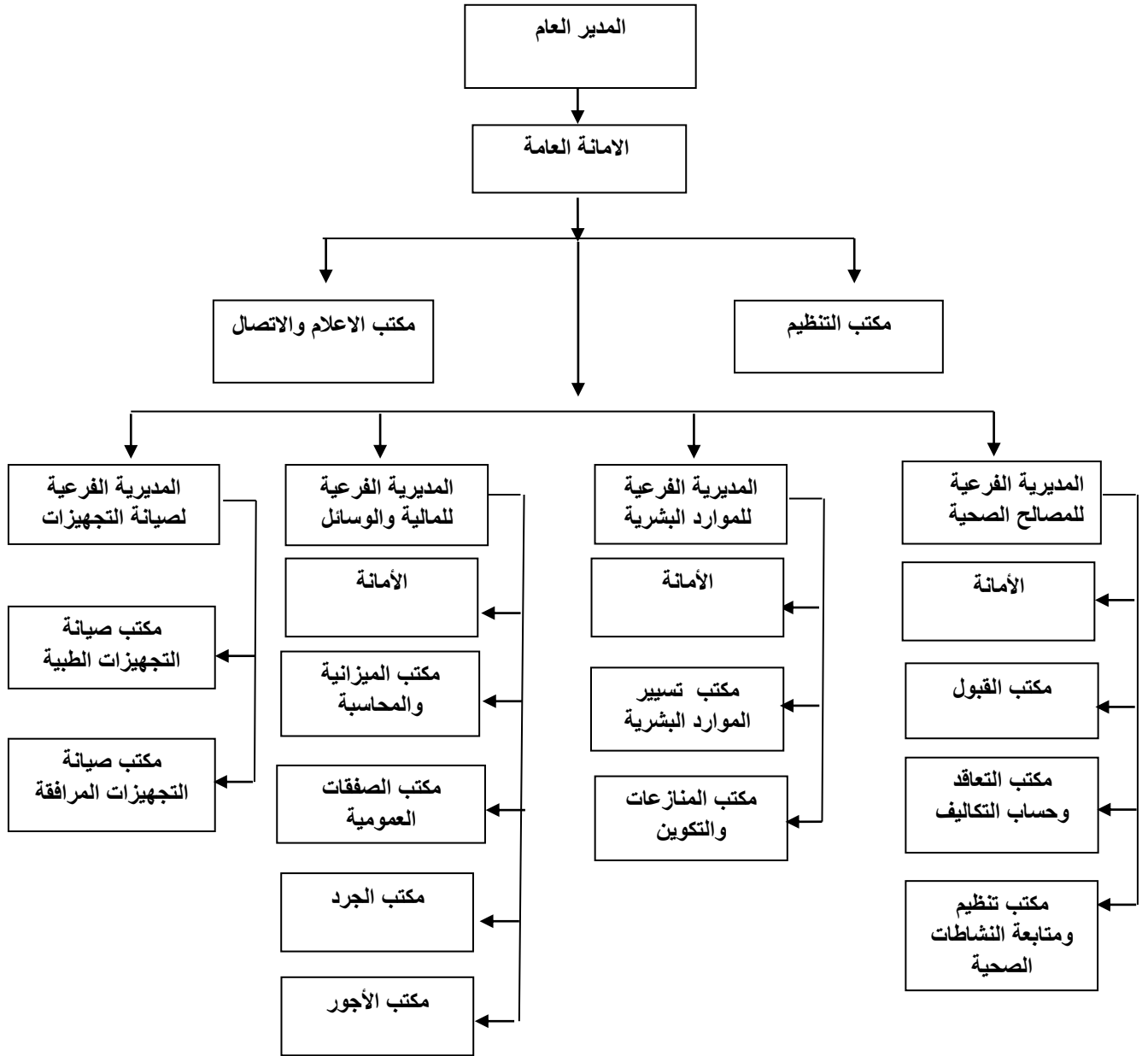
2- الدراسة الأساسية:

2-1 - حدود الدراسة الأساسية:

إن تحديد مجالات الدراسة عملية ضرورية وهامة لأي بحث علمي حيث أنها تساعد الباحث على مواجهة مشكلة بحثه وتبعده عن الغموض الذي من شأنه أن يشكك في النتائج التي توصل إليها ولكل دراسة ثلاث مجالات رئيسية وهي:

- **المجال البشري:** أجريت الدراسة على من الموظفين الإداريين، بمستشفى الزهراوي، بحيث بلغ عدد الموظفين الإداريين 70 إداري وإدارية.
- **المجال المكاني:** تقع المؤسسة العمومية الاستشفائية في الناحية الشمالية الشرقية لعاصمة الولاية، يحدها من الشرق حي 80 مسكن و من الشمال المحكمة و من الجنوب الاكاديمية زين الدين يحيى بن معطي الزواوي، أما من الناحية الغربية يحده الطريق الوطني الرابط بين ولاية برج بوعريش و المسيلة، يتسع على مساحة إجمالية تقدر ب 38200 م² منها 7148 م² مساحة مبنية و 31052 م² مساحة غير مبنية مبنية
- تحتوي المؤسسة العمومية الاستشفائية الزهراوي على أربع طوابق بما فيها الطابق الأرضي مقسمة إلى مصالح استشفائية وهي :
 - قسم العمليات الجراحية - قسم الأشعة - قسم التأهيل الحركي - قسم تصفية الدم - قسم طب الأورام - قسم طب وجراحة الأطفال - قسم علم الأوبئة و الطب الوقائي - قسم الجراحة العامة - قسم الطب الداخلي - قسم الإنعاش و التخدير . - قسم الأمراض المعدية . - مصلحة حفظ الجثث والتشريح .
 - المخبر: ويتم فيه اجراء التحاليل الطبية حسب الوضعية المقدمة من طرف الطبيب المعالج للمريض المقيم بالمصالح الطبية الاستشفائية بالمؤسسة.
 - الصيدلية: من مهامها ضمان مخزون كافي من الادوية لتغطية جميع المصالح الطبية وتزويدها حسب طلب كل طبيب مصلحة استشفائية.
 - مصالح الرقابة الطبية: تتكفل بالحركة اليومية لسلك الشبه الطبي المتواجدون بالمصالح (طب الرجال ، طب النساء ، جراحة الرجال ، جراحة النساء ، مصلحة الولادة ، طب الاطفال ، مصلحة تصفية الدم ، جميع المصالح الطبية الاستشفائية)
 - الارشيف: ويتم فيه حفظ السجلات والمستندات وجميع الوثائق التي تم التعامل معها.
 - مصلحة التكوين المتواصل: ضمان تكوين اضافي وتحسين المؤهلات للموظفين بكل ما وجد في مجال الصحة العمومية.
 - الحظيرة: وهي مكان خاص بسيارات الاسعاف وسيارات ادارية التابعة للمؤسسة العمومية الاستشفائية بالمسيلة .
 - في مقدمة المستشفى يوجد مصلحة الاستعجالات ومركز بنك الدم بالإضافة إلى الإدارة العامة التي تضم مكتب المدير العام الذي يضم مكتب الأمانة العامة و مكتب الإعلام و الاتصال وكذا أربع مديريات تسهر على تسيير الخدمات بالمؤسسة وهي على النحو التالي :
 - المديرية الفرعية للمصالح الصحية .
 - المديرية الفرعية للمالية و الوسائل .
 - المديرية الفرعية للموارد البشرية .

- المديرية الفرعية لصيانة الاجهزة الطبية والاجهزة المرافقة.
- ومكتب القبول يقوم بتسيير الحركة الاستشفائية للمرضى ضمن الأنشطة الإدارية للمؤسسة (مديرية المصالح الصحية) لمعرفة حركة المرضى المقيمين بالمستشفى.
- : تعداد المستخدمين
- تضم المؤسسة العمومية الاستشفائية 842 عامل في جميع الاختصاصات موزعين على الأسلاك كالتالي
- سلك الممارسين الأخصائيين :78 ممارس أخصائي
- سلك نفساني عبادي للصحة العمومية : 04 نفساني عبادي للصحة العمومية - 4 صيدلي .
- سلك الممارسين العاميين : 13 طبيب عام رئيسي - 42 طبيب عام
- سلك الشبه طبي :431 موزعين على الرتب التالية :
- 18 ممرض متخصص في الصحة العمومية . - 12 أعوان التخدير.- 14 ممرض مؤهل .
- 103 ممرض للصحة العمومية . - 58 مساعد التمريض رئيسي للصحة العمومية .
- 114 مساعد التمريض للصحة العمومية - 49 ممرض ممتاز للصحة العمومية
- 33 مخبري للصحة العمومية - 30 مشغل اجهزة التصوير الطبي للصحة العمومية
- سلك الأسلاك المشتركة:70 إداري موزعين كالآتي:
- 07 إطارات رؤساء مصالح . - 63 عامل ادراي .
- سلك العمال المهنيين: 120 عامل مقسمين إلى:
- 109 عامل مهني . - 11 سائق سيارة.
- سلك المتعاقدين:143 متعاقد منهم:
- 15 سائقي سيارات . - 10 أعوان امن . - 64 عامل مهني مستوى أول توقيت كامل .
- 28 عامل مهني مستوى أول توقيت جزئي . - 26 حارس



المصدر: القرار الوزاري المشترك المؤرخ في 03 محرم عام 1431 الموافق لـ 20 ديسمبر 2009 المحدد للتنظيم الداخلي للمؤسسات العمومية الاستشفائية الصادرة بالجريدة الرسمية العدد 15 بتاريخ 07 مارس 2010.

- **المجال الزمني:** طبقت هذه الدراسة ابتداء من نهاية الفصل الأول من الموسم الجامعي الحالي 2025. / 2026.

2-2 - منهج الدراسة: طبيعة الموضوع يحدد المنهج، وعليه فإن المنهج المناسب للبحث في موضوع التحول الرقمي وعلاقته بجودة الحياة الوظيفية لدى الموظفين الإداريين بمستشفى الزهراوي هو المنهج الوصفي الارتباطي ، حيث يقوم المنهج الوصفي على جمع الحقائق والمعلومات ومقارنتها وتحليلها وتفسيرها للوصول إلى تعميمات مقبولة، أو هو دراسة وتحليل وتفسير الظاهرة من خلال تحديد خصائصها وأبعادها، ولا يقتصر المنهج الوصفي التعرف على معالم الظاهرة وإنما يشمل تحليل البيانات وقياسها وتفسيرها، والتوصل إلى وصف دقيق للظاهرة ونتائجها. (المشهداني 2019، ص 126).

2-3 - عينة ومجتمع الدراسة

يعد اختيار العينة من الأمور الضرورية والمهمة عند إجراء البحوث، وتعرف عينة البحث بأنها مجموعة جزئية من المجتمع مكونة من عدة أفراد أو عناصر، تمثل المجتمع تمثيلاً صحيحاً ودقيقاً يتم اختيارها في ضوء معايير علمية (بن مومن 2011، ص 129).
بعد زيارتنا بمستشفى الزهراوي تم اختيار عينة بطريقة قصدية ، وهي 4 مصالح، تمثل المجتمع الأصلي من (70) إداري وإدارية، وتمثلت عينة الدراسة الأساسية من (60) إداري وإدارية، تم استخدام طريقة العينة العشوائية الطبقية، وهي تمثل 85% من مجتمع الدراسة.

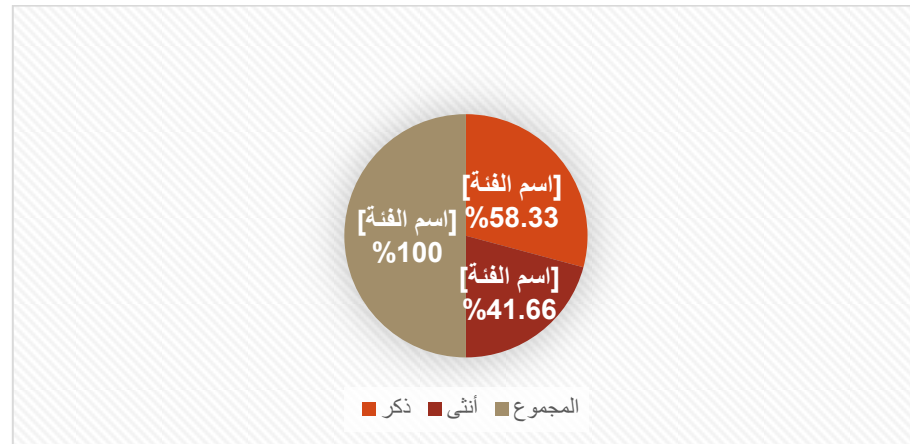
2-3-1 توزيع العينة حسب متغير الجنس

الجدول رقم (09) يمثل توزيع العينة حسب الجنس

الجنس	العدد	النسبة المئوية
ذكر	35	58.33%
أنثى	25	41.66%
المجموع	60	100%

المصدر: إعداد الباحثان اعتماداً على مخرجات برنامج (spss)v26

الشكل رقم (01): يمثل توزيع العينة حسب الجنس



المصدر: إعداد الباحثان اعتماداً على مخرجات برنامج (Xls)

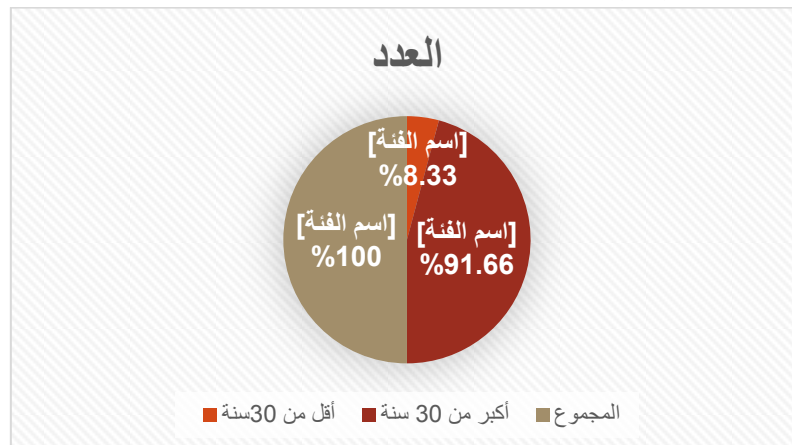
3-2-2 توزيع العينة حسب متغير العمر:

الجدول رقم (10): يمثل توزيع العينة حسب العمر

السن	العدد	النسبة المئوية
أقل من 30 سنة	05	8.33%
أكبر من 30 سنة	55	91.66%
المجموع	60	100%

المصدر: إعداد الباحثان اعتماداً على مخرجات برنامج (spss)v26

الشكل رقم (02): يمثل توزيع العينة حسب العمر



المصدر: إعداد الباحثان اعتماداً على مخرجات برنامج (Xls)

3-2-3

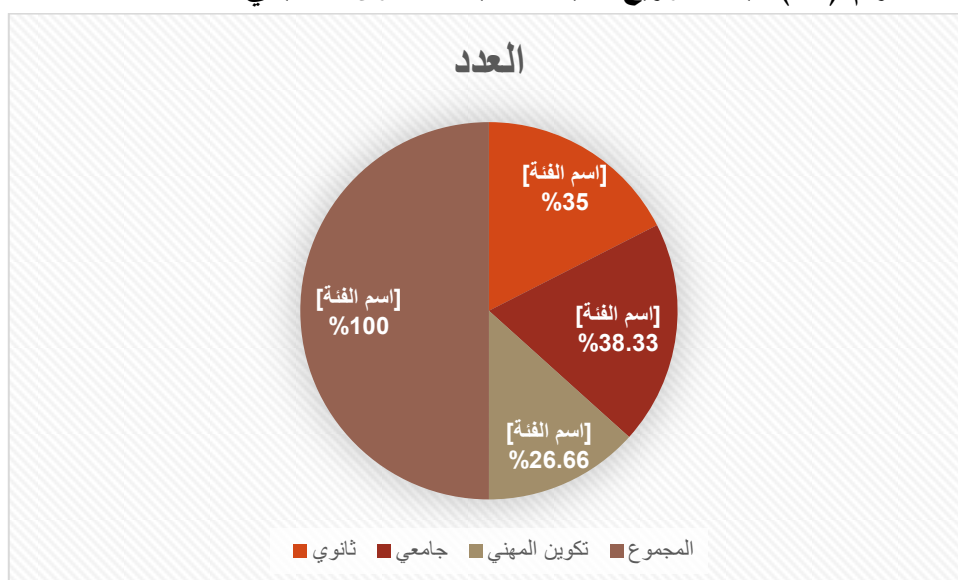
توزيع العينة حسب المستوى التعليمي:

الجدول رقم (11) يمثل توزيع العينة حسب المستوى التعليمي

المستوى التعليمي	العدد	النسبة المئوية
ثانوي	21	35%
جامعي	23	38.33%
تكوين المهني	16	26.66%
المجموع	60	100%

المصدر: إعداد الباحثان اعتماداً على مخرجات برنامج (spss)v26

الشكل رقم (03): يمثل توزيع العينة حسب المستوى التعليمي



المصدر: إعداد الباحثان اعتماداً على مخرجات برنامج (Xls)

4-2- أدوات الدراسة

4-2-1- وصف أداة البحث في الدراسة الأساسية:

4-2-2 - وصف أداة البحث الخاصة بالرقمنة:

تنقسم أداة البحث إلى قسمين أو محورين هما:

أ - البيانات الشخصية عن المبحوثين وهي الجنس العمر، المستوى التعليمي.

ب - مجموعة من البنود التي يجيب عليها المبحوث.

تم استخدام استبيان الرقمنة ل (ضويو، شحمة، 2022) ويتكون من (26) بند مقسم إلى أربعة أبعاد وهي

البعد الأول: بعد شبكات الاتصال 1، 2، 3، 4، 5، 6، 7، 8، 9، 10.

البعد الثاني: بعد البرمجيات 11، 12، 13، 14، 15، 16، 17، 18، 19، 20.

علماً أن بدائل الإجابة المستخدمة هي: (غير موافق بشدة) (غير موافق) (محايد) (موافق) (موافق بشدة).

2-4-2 - وصف أداة البحث الخاص بجودة الحياة المهنية

ينقسم استبيان البحث إلى قسمين أو محورين هما:

أ - البيانات الشخصية عن المبحوثين وهي الجنس، العمر، المستوى التعليمي.

ب- مجموعة من البنود التي يجيب عليها المبحوث.

تم استخدام استبيان جودة الحياة المهنية ل (ناصر، 2020)، ويتكون من (35) بند ينقسم إلى سبعة أبعاد وهي:

البعد الأول: العدالة والمساواة (1، 2، 3، 4، 5).

البعد الثاني: الصحة والسلامة المهنية (6، 7، 8، 9، 10).

البعد الثالث: التدريب والتعلم (11، 12، 13، 14، 15).

البعد الرابع: فرق العمل (16، 17، 18، 19، 20).

البعد الخامس: المشاركة في اتخاذ القرار (21، 22، 23، 24، 25).

البعد السادس: الاستقرار والأمان الوظيفي (26، 27، 28، 29، 30).

البعد السابع: الترقية والتقدم الوظيفي (31، 32، 33، 34، 35).

علما أن بدائل الإجابة المستخدمة هي: غير موافق بشدة (غير موافق) (محايد) (موافق) (موافق بشدة)

5-2- الأساليب الإحصائية:

إن الأساليب الإحصائية المستخدمة هي إحدى الدعائم الرئيسية التي تقوم عليها الطرق العلمية في بحثنا في العلوم الاجتماعية والإنسانية، حيث قمنا بتفريغ البيانات في برنامج 26 (spss) وتم تحليل الاستبيانيين باستخدام الاختبارات الإحصائية العلمية التالية:

1- اختبار ألفا كرونباخ وطريقة التجزئة النصفية، وهذا لمعرفة ثبات مقياس الرقمنة وجودة الحياة المهنية لدى أفراد عينة البحث.

2 - معامل الارتباط بيرسون العلاقة بين الرقمنة وجودة الحياة المهنية

3- اختبار الدلالة الإحصائية "ت" الاختبار الفروق.

4- ألفا كرونباخ القياس ثبات الاستبيانيين). (ANOVA)

5- اختبارات لعينتين لحساب صدق المقارنة الطرفية.

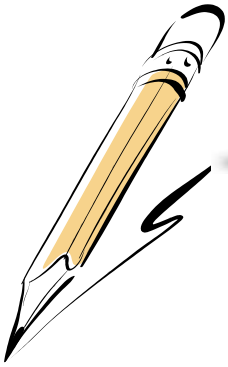
6- النسب المئوية والتكرارات الكشف عن توزيع أفراد العينة حسب الجنس والعمر والمستوى التعليمي.

خلاصة:

تضمّن هذا الفصل عرضاً تفصيلياً للإجراءات المنهجية التي اعتمدت في سير الدراسة، إذ انطلق من تقديم الدراسة الاستطلاعية بوصفها المرحلة التمهيدية التي مهّدت الطريق للدراسة الأساسية، ثم انتقل إلى وصف دقيق لعينة الدراسة الفعلية وخصائصها، مع التطرق إلى الخصائص السيكومترية التي تضمن مصداقية الأدوات المستخدمة وثباتها. كما تضمّن تحديداً واضحاً للإطار المكاني والزمني الذي جرت فيه الدراسة، قبل أن يتناول بالتفصيل المراحل المتتالية التي مرّت بها كل من الدراسة الاستطلاعية والدراسة الأساسية. وقد أفرد حيزاً مناسباً لوصف أدوات جمع البيانات المعتمدة وبيان مسوغات اختيارها، لينتهي الفصل بعرض الأساليب الإحصائية المستخدمة في معالجة البيانات وتحليلها والخروج بنتائج موضوعية ودقيقة.

الفصل الخامس

عرض ومناقشة النتائج



1- عرض وتحليل نتائج الدراسة:

تم الاستعانة ببرنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (spss)v26:

1-1- عرض وتحليل ومناقشة نتائج الفرضية العامة:

نصت الفرضية العامة لهذه الدراسة: توجد علاقة ارتباطية بين التحول الرقمي وجودة الحياة الوظيفية لدى الموظفين الإداريين بمستشفى الزهراوي ومن أجل التحقق من هذه الفرضية تم اللجوء إلى معامل بيرسون، وكانت النتائج كما في الجدول التالي:

الجدول (12) يوضح معامل الارتباط بيرسون الاستبيان التحول الرقمي وجودة الحياة الوظيفية

المتغيرين	حجم العينة (N)	المتوسط الحسابي (التحول الرقمي)	الانحراف المعياري	معامل ارتباط بيرسون (r)	درجة الحرية	الدلالة الإحصائية (Sig)	هامش الخطأ (Alpha)	القرار الإحصائي
التحول الرقمي	60	57.71	16.00	*0.618	(n-2)	0.000	0.01	قبول
جودة الحياة الوظيفية	موظفا	112.53	31.86	*	-60			الفرضية البديلة
					58=2			

بناء على جدول معامل الارتباط (Pearson Correlation) المستخرج من نتائج الدراسة الميدانية لموظفي مستشفى الزهراوي بالمسيلة، يمكننا تحليل الفرضية ومناقشتها كما يلي:

- قيمة معامل ارتباط بيرسون: بلغت 0.618.
- الدلالة الإحصائية: بلغت 0.000، وهي أقل من مستوى الدلالة المعتمد (0.01).
- حجم العينة: 60 موظفا.

ومن خلال هذه القيم، يمكننا استخلاص الاستنتاجات التالية:

- بناء على النتائج الموضحة في الجدول رقم (12)، يتضح وجود علاقة ارتباطية طردية (إيجابية) متوسطة نسبيا بين التحول الرقمي وجودة الحياة الوظيفية، حيث بلغت قيمة معامل ارتباط بيرسون (r) 0.618 ، وهي قيمة دالة إحصائية عند مستوى دلالة 0.000، وهو مستوى أقل من القيمة المعيارية المعتمدة (0.01)، مما يؤدي إحصائيا إلى قبول الفرضية البديلة ورفض الفرضية

الصفرية، وتتوافق هذه النتيجة مع ما توصلت إليه دراسة (أبو ناصر، 2021) التي أكدت أن تبني التقنيات الرقمية يساهم بفعالية في تحسين بيئة العمل وزيادة الرضا المهني، كما تتقاطع مع نتائج دراسة (منصور، 2022) التي أثبتت وجود أثر إيجابي للرقمنة في تخفيف الأعباء الروتينية وتعزيز جودة الحياة المهنية للموظفين، ويعزو الباحث هذا التوافق إلى أن رقمنة الإجراءات في المؤسسة محل الدراسة قد ساهمت في توفير الوقت والجهد، مما انعكس إيجاباً على استقرار الموظفين وراحتهم في الأداء.

1-2- عرض وتحليل ومناقشة نتائج الفرضية الفرعية الأولى:

نصت الفرضية الفرعية الأولى لهذه الدراسة على أن مستوى التحول الرقمي لدى الموظفين مستشفى الزهراوي متوسط، وللتحقق من صحة هذه الفرضية تم اللجوء إلى تحديد المدى وطول الفئة لقياس مستوى القيم حسب الجدول التالي:

الجدول رقم (13) يمثل مقياس الحكم لمستوى التحول الرقمي من خلال المتوسط الحسابي.

الجدول يبين لنا النتائج كالتالي:

العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوى
1	3.33	1.20	متوسط
2	3.22	1.06	متوسط
3	3.13	1.29	متوسط
4	3.10	1.19	متوسط
5	3.10	1.23	متوسط
6	3.08	1.06	متوسط
7	3.02	1.10	متوسط
8	2.97	1.22	متوسط
9	2.92	1.28	متوسط
10	2.90	1.04	متوسط
11	2.90	1.17	متوسط
12	2.90	1.17	متوسط

متوسط	1.29	2.87	13
متوسط	1.16	2.82	14
متوسط	1.32	2.82	15
متوسط	1.08	2.70	16
متوسط	1.02	2.63	17
متوسط	0.92	2.63	18
متوسط	1.05	2.55	19
منخفض	0.89	2.13	20

- سجلت العبارة المتعلقة بـ توفر برمجيات متطورة (3.33) أعلى متوسط، مما يشير إلى اهتمام المؤسسة بالجانب التقني البرمجي.
- سجلت العبارة المتعلقة بـ تحسين كفاءة التعلم أو العمل (2.13) أدنى متوسط (مستوى منخفض)، وهذا يشير إلى وجود فجوة، فرغم توفر التكنولوجيا، لا يشعر الموظفون بأثرها الحقيقي على كفاءتهم الشخصية.
- قيم الانحراف المعياري مرتفعة نسبياً (معظمها فوق 1.00)، مما يدل على وجود تباين كبير في آراء الموظفين الـ 60 حول جودة هذه الخدمات الرقمية.

ويتضح من خلال هذه النتائج أن مستوى التحول الرقمي لدى موظفي مستشفى الزهراوي متوسط وتتوافق هذه النتيجة مع ما توصلت إليه دراسة بن هاشم فوزية (2025) ودراسة (بعداش، 2024) التي أجريت في بيئة استشفائية عمومية وأظهرت أن مستوى التحول الرقمي جاء بدرجة متوسطة نتيجة لوجود عقبات إدارية وتقنية، وهو ما يفسر تباين آراء الموظفين حول جودة الخدمات الرقمية.

1-3- عرض وتحليل ومناقشة نتائج الفرضية الفرعية الثانية:

نصت الفرضية الفرعية الثانية لهذه الدراسة مستوى جودة الحياة الوظيفية لدى موظفين مستشفى الزهراوي متوسط وللتحقق من صحة هذه الفرضية تم اللجوء إلى تحديد المدى وطول الفئة للقياس حسب الجدول التالي:

جدول تحليل مستويات جودة الحياة الوظيفية

العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوى
يتناسب الراتب مع طبيعة المهام الموكلة للعامل.	3.88	1.31	مرتفع
أشعر بعدالة الأجر مقارنة بالعاملين في مؤسسات أخرى.	3.83	1.18	مرتفع
أرى ان هناك عدالة في توزيع واجبات العمل بين العاملين.	3.56	1.29	متوسط
تتبع ادارة المؤسسة سياسة تحفيز للاحتفاظ بالموظفين الكفاءة	3.56	1.26	متوسط
اشعر بالعدالة في طريقة تقييم اداء العاملين	3.56	1.25	متوسط
يتم تقييم مخرجات التدريب ونتائجه مع الغرض منه.	3.55	1.15	متوسط
تشتمل البرامج التدريبية ونتائجه مع الغرض منه.	3.46	1.09	متوسط
تتبع ادارة المؤسسة سياسة التدريب من باب الاستثمار	3.46	1.18	متوسط
تقوم المؤسسة بإعداد برامج تدريبية على الصحة والسلامة	3.45	1.24	متوسط
تلبى الدورات التدريبية حاجات المتدربين المستقبلية.	3.43	1.41	متوسط
يوجد شفافية في كيفية صنع القرار على كافة المستويات.	3.41	1.25	متوسط
تصدر المؤسسة قراراتها بعد مشاورة العاملين.	3.36	1.30	متوسط
تركز الادارة على برامج تدريب تؤهل العاملين للتقدم الوظيفي	3.36	1.24	متوسط
توجد فرص مستقبلية للترقية متاحة بعدالة للجميع.	3.33	1.50	متوسط
تشجع ادارة المؤسسة تقديم الاقتراحات والآراء لتطوير العمل.	3.28	1.22	متوسط
تمنح الترقية للموظف على اساس الكفاءة والمهنية.	3.28	1.49	متوسط
تولي المؤسسة اهتماما كبيرا لبرامج تدريب وتعلم العاملين.	3.23	1.19	متوسط
تساعد فرق العمل على خلق جو عالى من التحفيز.	3.23	1.29	متوسط
اعمل في مناخ عمل يتسم بالثقة والامان المتبادل.	3.21	1.34	متوسط
تعتمد انظمة الترقية على اسس ومعايير واضحة.	3.20	1.36	متوسط
يشعر الموظفون بالاستقرار الوظيفي (لا تهديد	3.16	1.40	متوسط

			بالاستغناء).
متوسط	1.25	3.16	تتميز اهداف البرامج التدريبية بالوضوح للمشاركين.
متوسط	1.22	3.16	تتيح المؤسسة للعاملين خدمات تامين تلبي احتياجاتهم.
متوسط	1.28	3.10	تحرص المؤسسة على اتباع اجراءات الوقاية والسلامة.
متوسط	1.08	3.03	توجد قدرة لدى العاملين على المشاركة في صنع القرار.
متوسط	1.42	3.03	توفر المؤسسة بيئة عمل آمنة وصحية.
متوسط	1.28	2.96	تقوم المؤسسة بتشكيل فرق العمل بشكل دوري.
متوسط	1.32	2.88	يوجد لدى المؤسسة تشريعات محددة للصحة والسلامة.
متوسط	1.19	2.86	يمتثل افراد الفريق الى روح الجماعة.
متوسط	1.27	2.85	يساهم العاملون في حل مشكلات العمل.
متوسط	1.23	2.78	لا أفكر في البحث عن عمل آخر لأن استمراري مضمون.
متوسط	1.29	2.78	يوجد توافق بين مؤهلي العلمي وقدراتي ودرجتي الوظيفية.
متوسط	1.23	2.71	هناك تكاتف وتعاون بين افراد فريق العمل.
متوسط	1.06	2.70	يشارك العاملون في حل مشكلات العمل.
متوسط	1.15	2.60	يسعى مديري الى اشاعة روح التعاون والمحبة بين الزملاء.

من خلال الجدول نلاحظ:

نقاط القوة (المستوى المرتفع): تتركز أعلى مستويات الرضا لدى الموظفين في الجانب المالي والعدالة الأجرية (الرواتب وتناسبها مع المهام)، مما يشير إلى أن المؤسسة توفر نظاما تعويضيا مرضيا مقارنة بالسوق.

الاستقرار العام (المستوى المتوسط): معظم العبارات تقع في النطاق المتوسط، مما يعني وجود قبول عام للسياسات الإدارية، التدريبية، وأنظمة الترقية، لكنها لم تصل بعد إلى درجة التميز أو الرضا التام.

نقاط الضعف (أدنى القيم في المتوسط): أقل القيم سجلت في بنود روح التعاون والمحبة من طرف المدير (2.60) والمشاركة في حل المشكلات (2.70). هذا يعكس خلا في الجانب القيادي والعلائقي

(Soft Skills) داخل المؤسسة، حيث يشعر الموظف بضعف الجانب الإنساني والتعاوني من قبل القيادة المباشرة.

التشتت في الآراء: نلاحظ أن الانحراف المعياري في بنود فرص الترقية (1.50) والعدالة في الترقية (1.49) هو الأعلى، مما يعني وجود انقسام كبير في آراء الموظفين، فهناك فئة ترى عدالة وفئة أخرى ترى غيبا واضحا.

ويتضح من خلال هذه النتائج أن مستوى جودة الحياة الوظيفية لدى موظفي مستشفى الزهراوي متوسط وتتوافق هذه النتيجة مع ما توصلت إليه دراسة قبيزي فاطمة، كسنة محمد (2018) والتي أظهرت نتائجها أن مستوى توفر أبعاد جودة الحياة الوظيفية في مستشفى الأم والطفل متوسط، (تحقق الفرضية).

1-4- عرض وتحليل ومناقشة نتائج الفرضية الفرعية الثالثة:

نصت الفرضية الفرعية الثالثة لهذه الدراسة توجد فروق ذات دلالة إحصائية في تطبيق الرقمنة تعزى لمتغير المؤهل العلمي حسب الجدول التالي:

المستوى التعليمي	حجم العينة (N)	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الخطأ المعياري	أدنى قيمة	أعلى قيمة	هامش الخطأ (95%) الحد الأدنى	هامش الخطأ (95%) الحد الأعلى
التكوين المهني	16	58.50	11.70	2.92	42.00	79.00	52.26	64.73
الثانوي	21	56.81	14.03	3.06	36.00	79.00	50.41	63.19
جامعي	23	58.00	20.31	4.23	33.00	95.00	49.21	66.78
المجموع الكلي	60	57.71	16.00	2.06	33.00	95.00	53.58	61.85

من خلال الجدول نلاحظ:

- قيمة t العالية (27.940) والدلالة الإحصائية التي بلغت (0.000) ، وهي أقل من مستوى الدلالة المعنوي (0.05) ، تشير إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية جوهرية بين متوسط إجابات أفراد العينة والقيمة الصفرية المفترضة.
- المتوسط الحسابي (57.71) يقع ضمن فاصل ثقة يتراوح بين (53.58 و 61.85)، مما يؤكد استقرار النتائج وموثوقيتها في التعبير عن مستوى التحول الرقمي بالمؤسسة.
- قيمة (20.381) t بمستوى دلالة (0.000) تعكس تجانسا ووضوحا في الخصائص التعليمية لعينة الدراسة.
- المتوسط الحسابي (2.11) يشير إلى التوزيع العام للمستويات التعليمية داخل مستشفى الزهراوي، وهو مؤشر دال إحصائيا يعطي قيمة للمقارنات اللاحقة.

وينتضح من خلال هذه النتائج أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية في تطبيق الرقمنة تعزى لمتغير المؤهل العلمي (تحقق الفرضية).

1-5- عرض وتحليل ومناقشة نتائج الفرضية الفرعية الرابعة:

نصت الفرضية الفرعية الرابعة لهذه الدراسة توجد علاقة بين استخدام شبكات الاتصال وجودة الحياة حسب الجدول التالي:

المتغيرين	حجم العينة (N)	المتوسط الحسابي (التحول الرقمي)	الانحراف المعياري	معامل ارتباط بيرسون (r)	درجة الحرية	الدلالة الإحصائية (Sig)	هامش الخطأ (Alpha)	القرار الإحصائي
شبكات الاتصال	60	27.85	7.59	*0.614	(n-2)	0.000	0.01	قبول
جودة الحياة الوظيفية	موظ فا	112.5 3	31.86	*	-60 58=2			الفرضية البديلة

يتضح من خلال نتائج جدول معامل الارتباط بيرسون أن هناك علاقة ارتباطية موجبة ذات دلالة إحصائية بين جودة الحياة الوظيفية وبعد شبكة الاتصال لدى موظفي المؤسسة، إذ بلغت قيمة معامل الارتباط 0.614 وهي قيمة تقع ضمن نطاق الارتباط المتوسط إلى القوي، مما يدل على أن العلاقة بين المتغيرين ليست عشوائية بل تعكس ترابطا حقيقيا ومنظما بينهما.

وعلى صعيد الدلالة الإحصائية، جاءت قيمة مستوى الدلالة 0.000 وهي أقل من مستوى الدلالة المعتمد 0.01، مما يؤكد أن هذه العلاقة الارتباطية دالة إحصائياً عند درجة ثقة تبلغ 99 بالمئة.

1-6- عرض وتحليل ومناقشة نتائج الفرضية الفرعية الخامسة:

نصت الفرضية الفرعية الخامسة لهذه الدراسة توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين تطبيق البرمجيات وجودة الحياة حسب الجدول التالي:

المتغيرين	حجم العينة (N)	المتوسط الحسابي (التحول الرقمي)	الانحراف المعياري	معامل ارتباط بيرسون (r)	درجة الحرية	الدلالة الإحصائية (Sig)	هامش الخطأ (Alpha)	القرار الإحصائي
تطبيق البرمجيات	60 موظف	29.86	9.36	*0.557*	(n-2) -60 58=2	0.000	0.01	قبول الفرضية البديلة
جودة الحياة الوظيفية		112.53	31.86					

يتضح من خلال قراءة معطيات الجدول أن هناك علاقة ارتباطية موجبة ذات دلالة إحصائية بين تطبيق البرمجيات وجودة الحياة الوظيفية لدى موظفي المؤسسة، وفيما يلي تحليل تفصيلي لهذه النتائج:

بلغ المتوسط الحسابي لمتغير تطبيق البرمجيات 29.86 بانحراف معياري قدره 9.36، في حين بلغ المتوسط الحسابي لمتغير جودة الحياة الوظيفية 112.53 بانحراف معياري قدره 31.86. وتكشف قيم الانحراف المعياري المرتفعة نسبياً لكلا المتغيرين عن وجود تشتت ملحوظ في استجابات أفراد العينة البالغ عددها 60 موظفاً، مما يدل على تباين واضح في تصوراتهم وتقييماتهم لواقع تطبيق البرمجيات وأثره على جودة حياتهم الوظيفية.

بلغت قيمة معامل ارتباط بيرسون 0.557 وهي قيمة موجبة تقع ضمن نطاق الارتباط المتوسط، مما يدل على وجود علاقة طردية منتظمة بين المتغيرين، أي أن تحسّن مستوى تطبيق البرمجيات داخل المؤسسة يرتبط ارتباطاً إيجابياً بارتفاع مستوى جودة الحياة الوظيفية لدى الموظفين، والعكس صحيح.

جاءت قيمة مستوى الدلالة الإحصائية 0.000 وهي أقل بكثير من هامش الخطأ المعتمد 0.01، وذلك عند درجة حرية تبلغ 58 أي ن-2، مما يؤكد أن هذه العلاقة الارتباطية دالة إحصائياً عند درجة ثقة تبلغ 99 بالمئة، وبالتالي يستبعد أن تكون هذه النتيجة وليدة الصدفة، وهو ما أفضى إلى قبول الفرضية البديلة التي تنص على وجود علاقة ارتباطية دالة إحصائياً بين تطبيق البرمجيات وجودة الحياة الوظيفية.

الاستنتاج العام:

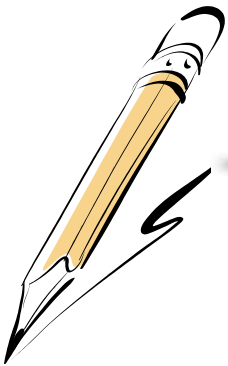
- توجد علاقة ارتباطية موجبة ذات دلالة إحصائية بين التحول الرقمي وجودة الحياة الوظيفية لدى الموظفين الإداريين بمستشفى الزهراوي بالمسيلة، إذ بلغ معامل الارتباط 0.618 عند مستوى دلالة 0.000.
- مستوى التحول الرقمي لدى الموظفين الإداريين بمستشفى الزهراوي بالمسيلة متوسط.
- مستوى جودة الحياة الوظيفية لدى الموظفين الإداريين بمستشفى الزهراوي بالمسيلة متوسط.
- توجد فروق ذات دلالة إحصائية في تطبيق الرقمنة تعزى لمتغير المؤهل العلمي لدى الموظفين الإداريين بمستشفى الزهراوي بالمسيلة.
- توجد علاقة ارتباطية موجبة ذات دلالة إحصائية بين استخدام شبكات الاتصال وجودة الحياة الوظيفية لدى الموظفين الإداريين بمستشفى الزهراوي بالمسيلة، إذ بلغ معامل الارتباط 0.614 عند مستوى دلالة 0.000.
- توجد علاقة ارتباطية موجبة ذات دلالة إحصائية بين تطبيق البرمجيات وجودة الحياة الوظيفية لدى الموظفين الإداريين بمستشفى الزهراوي بالمسيلة، إذ بلغ معامل الارتباط 0.557 عند مستوى دلالة 0.000.

الاقتراحات

- بناء برامج تدريبية متخصصة تسهم في رفع الكفاءة المهنية لدى الموظف الإداري في مجال استخدام الرقمنة وتوظيفها بفاعلية في أداء المهام اليومية.
- تطوير آليات العمل بنظام الرقمنة والتوسع في تطبيقها على كافة أقسام ووحدات المستشفى.
- تفعيل دور الإطارات المؤهلة تأهيلاً عالياً في مجال البرمجيات من أجل إنتاج برامج ملائمة لطبيعة عمل المؤسسة الصحية.

- استقطاب الكفاءات البشرية المتميزة في مجال الرقمنة وتطوير البرامج لمواكبة التطور التكنولوجي المتسارع.
- تفعيل دور الهيئات المكلفة بتكوين الموظف الإداري في المؤسسات الصحية وتحديث مناهج التكوين بما يتلاءم مع متطلبات التحول الرقمي.
- إعداد دراسات مستقبلية تشمل عينات أوسع وأكثر تمثيلاً بهدف التحقق من صلاحية النتائج الحالية وتعزيز قدرتها على التعميم.
- زيادة اهتمام إدارة المستشفى بأبعاد جودة الحياة الوظيفية والعمل على تحقيقها بصورة أفضل لا سيما في الجانب القيادي والعلائقي.
- إعداد دراسات مقارنة حول العلاقة بين الرقمنة وجودة الحياة الوظيفية في المؤسسات الصحية الأخرى والمؤسسات الاقتصادية.

خاتمة



خاتمة

لقد حاولنا من خلال هذه الدراسة التعرف على طبيعة العلاقة بين التحول الرقمي وجودة الحياة الوظيفية لدى الموظفين الإداريين بمستشفى الزهراوي بالمسيلة، وفي ضوء هذه الدراسة اتضح لنا أهمية التحول الرقمي بوصفه ضرورة حتمية تفرضها متطلبات العصر الحديث، لا سيما في المؤسسات الصحية التي تتسم بحساسية بالغة وتعقيد إداري وتنظيمي كبير، وقد تبين لنا أن التحول الرقمي لا يقتصر على استخدام التكنولوجيا وتوظيف البرمجيات الحديثة، بل يمتد ليشمل إعادة هيكلة المنظومة الإدارية بأكملها وتحويلها إلى منظومة رقمية متكاملة تيسر أداء العمليات الإدارية وترفع من كفاءتها وفعاليتها.

كما اتضح من خلال الدراسة أن جودة الحياة الوظيفية تمثل ركيزة جوهرية في أي مؤسسة ناجحة، إذ تنعكس مباشرة على مستوى أداء الموظف الإداري ومدى شعوره بالرضا والانتماء والاستقرار المهني، وأن الاهتمام بهذا الجانب الإنساني لا يقل أهمية عن الاهتمام بالجانب التقني والمادي في أي مشروع تحول رقمي. فالموظف الإداري يظل المحرك الأساسي الذي تقوم عليه منظومة التحول الرقمي، ولا يمكن لأي تقنية مهما بلغت درجة تطورها أن تحقق أهدافها دون كفاءة بشرية مؤهلة وراضية عن بيئة عملها.

وأثبت الجانب التطبيقي من خلال النتائج الإحصائية وجود علاقة ارتباطية موجبة ودالة إحصائياً بين التحول الرقمي وجودة الحياة الوظيفية لدى موظفي مستشفى الزهراوي، بمعنى أنه كلما ارتفع مستوى التحول الرقمي وتعمق تطبيقه على أرض الواقع، ارتفع معه مستوى جودة الحياة الوظيفية، وكلما اعتري هذا التحول قصور أو غياب انعكس ذلك سلباً على شعور الموظف بالراحة والرفاهية الوظيفية. كما كشفت الدراسة أن مستوى التحول الرقمي ومستوى جودة الحياة الوظيفية جاءا كلاهما في المستوى المتوسط، مما يشير إلى وجود هامش واسع للتحسين والتطوير يمكن استثماره في المراحل القادمة.

وتجدر الإشارة إلى أن الموظفين الإداريين أبدوا قابلية ملحوظة للتأقلم مع متطلبات التحول الرقمي ومواكبة التكنولوجيا الحديثة، وهو ما يمثل رصيداً إيجابياً ينبغي توظيفه واستثماره من خلال برامج تدريبية وتكوينية محكمة تحوّل هذه القابلية إلى كفاءة فعلية تنعكس على جودة الأداء المؤسسي. وعلى هذا الأساس يستوجب على الإدارة العليا إعادة النظر في أولوياتها وتكثيف جهودها نحو تطوير منظومة التحول الرقمي وربطها عضوياً بمتطلبات جودة الحياة الوظيفية، بما يحقق للموظف الإداري أعلى درجات الرضا والانتماء المؤسسي، ويمكن المستشفى من تحقيق أهدافه الصحية والإدارية بكفاءة وفعالية وفق رؤية استراتيجية شاملة تواكب التطور الرقمي المتسارع.

قائمة المراجع



- أبو النصر، مدحت محمد. (2023). التحول الرقمي والادارة الالكترونية: الواقع والمأمول. المجلة العربية للمعلوماتية وأمن المعلومات، 4 (11).
- أحلام خان، وسيلة جغيلو. (2020). جودة الحياة الوظيفية كمدخل لتحسين جودة الخدمات الصحية - دراسة ميدانية بالمؤسسة العمومية للصحة الجوارية سيدي عقبة - بسكرة، مجلة أبحاث اقتصادية وإدارية، المجلد 14، العدد 03، جامعة محمد خيضر، بسكرة، الجزائر.
- أسامة زياد يوسف البليسي. (2012). جودة الحياة الوظيفية وأثرها على الاداء الوظيفي للعاملين في المنظمات غير الحكومية في قطاع غزة، مذكرة ماجستير، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين.
- اشم عيسى عبد الرحمن أبو حميد. (2017). أثر أبعاد جودة العمل على فاعلية اتخاذ القرارات الإدارية في جامعة الأقصى بغزة، رسالة ماجستير، كلية التجارة، قسم إدارة أعمال، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين.
- المستاري، منور. (2025). التحول الرقمي وعلاقته بجودة الحياة الوظيفية: دراسة ميدانية (رسالة ماجستير) جامعة عين تموشنت، الجزائر.
- بدوي نسمة عبد العزيز. (2025). التحول الرقمي لتحقيق عدالة التوزيع خدمات الدعم الحكومي في المجتمع المحلي. مجلة مستقبل العلوم الاجتماعية. 20(7)، 91-136.
- بشير عبد الحميد. (2023). آثار التحول الرقمي على ممارسات إدارة الموارد البشرية في منظمات الأعمال، أطروحة دكتوراه، تخصص تسيير الموارد البشرية، كلية العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية، جامعة الشهيد الشيخ العربي التبسي - تبسة، الجزائر.
- بلواضح أحمد سيف الدين. (2022). ثر التفكير الإستراتيجي على جودة الحياة الوظيفية: دراسة حالة مجموعة من المؤسسات الاقتصادية بولاية المسيلة، مجلة اقتصاد المال والأعمال، المجلد 06، العدد 1، جامعة الدكتور مولاي الطاهر، سعيدة، الجزائر.
- جاد الرب سيد محمد. (2008). جودة الحياة الوظيفية في منظمات الاعمال العصرية، دار الفكر العربي للطباعة والنشر، مصر.
- حمدي جلييلة ايمان. (2023). دور الحوكمة الرقمية في إنجاح وتفعيل التحول الرقمي، مجلة الدراسات القانونية والاقتصادية، المجلد 05، العدد 03.
- خالد بن خليفة، لطفي عاشور، معراج شريفي. (2022). جودة الحياة الوظيفية وأثرها على الالتزام الوظيفي لدى العاملين في المؤسسة الاقتصادية - دراسة حالة مؤسسة ورود للروائح

- والعطور بالوادي -، مذكرة ماستر، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، قسم علوم التسيير، تخصص إدارة أعمال، جامعة الشهيد حمه لخضر، الوادي، ال.
- خالد عبد الرحيم الهيتي. (2006). أساسيات التنظيم الصناعي، دار زهران للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
- خديجة ناصر. (2019). أثر جودة الحياة الوظيفية على الالتزام التنظيمي بالمؤسسة الاقتصادية، مذكرة ماستر، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، قسم علوم التسيير، تخصص إدارة الموارد البشرية، جامعة محمد خيضر، بسكرة، الجزائر.
- خليل إسماعيل إبراهيم ماضي. (2014). جودة الحياة الوظيفية وأثرها على مستوى الأداء الوظيفي للعاملين "دراسة تطبيقية على الجامعات الفلسطينية، أطروحة دكتوراه، كلية التجارة، قسم إدارة أعمال، جامعة قناة السويس، مصر.
- ساخي بوبكر. (2016). تمكين العاملين وعلاقته بجودة الحياة الوظيفية في ضوء الثقة التنظيمية كمتغير وسيط، رسالة ماجستير، كلية العلوم الاجتماعية، قسم علم النفس والأرطوفونيا، تخصص التنمية البشرية وفعالية الأداءات، جامعة وهران 2 محمد بن أحمد، وهران، الجزائر.
- سرور لعمارة. (2017). تقييم أبعاد جودة الحياة الوظيفية من وجهة نظر الأعوان الشبه طبيين، مذكرة ماستر، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، قسم علوم التسيير، تخصص إدارة الموارد البشرية، جامعة محمد الصديق بن يحيى، جيجل، الجزائر.
- سمر سعيد البياري. (2018). جودة الحياة الوظيفية وأثرها على الالتزام التنظيمي لموظفي وزارتي العمل والتنمية الاجتماعية في قطاع غزة، مذكرة ماجستير، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين..
- شيخي مريم. (2014). طبيعة العمل وعلاقتها بجودة الحياة دراسة ميدانية في ظل بعض المتغيرات، رسالة ماجستير، كلية العلوم الإنسانية والعلوم الاجتماعية، قسم العلوم الاجتماعية، تخصص الانتقاء والتوجيه، جامعة أبي بكر بلقايد، تلمسان، الجزائر.
- صدوقي غريسي. (2021). واقع وأهمية التحول الرقمي والأتمتة، مجلة آراء للدراسات الاقتصادية والإدارية، المجلد 03، العدد 02..
- عبد الحميد عبد الفتاح المغربي. (2007). المهارات التنظيمية والسلوكية لتنمية الموارد البشرية، المكتبة العصرية للنشر والتوزيع، مصر.
- عبد المولى البشير الأسطى. (2022). التحول الرقمي والتنمية المستدامة، المجلة الجزائرية للعلوم القانونية والسياسية، المجلد 59، العدد 01.

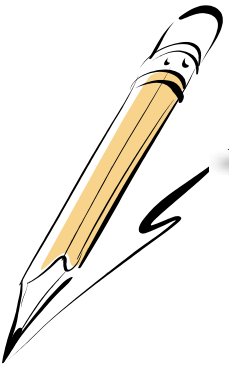
- علاء فرج طاهر. (2010). الحكومة الالكترونية، الطبعة الأولى، دار الـراية للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
- عماد منصور أحمد حلاوة. (2015). غموض الحياة الوظيفية وأثرها على الأداء الوظيفي (دراسة تطبيقية على موظفي القطاع الحكومي المدنيين في قطاع غزة)، رسالة ماجستير، كلية التجارة، قسم إدارة أعمال، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين.
- عوان علي، محمودي أحمد. (2023). تكنولوجيا المعلومات والاتصال ومظاهر التحول الرقمي في المؤسسات الخدمية، مجلة تنافسية المؤسسات الصغيرة والمتوسطة (SMEC)، المجلد 04، العدد 01.
- فطيمة رابحي. (2022). تأثير القيادة الرقمية في نجاح مشاريع التحول الرقمي في المؤسسة، مجلة التنظيم والعمل، المجلد 11، العدد 03.
- قرظ ناصر، لعشب سهام. (2023). التحول الرقمي وأثره على أداء الموارد البشرية، مجلة الاقتصاد والبيئة، المجلد 06، العدد 01.
- كامل محمد المغربي. (2020). مفاهيم وأسس سلوك الفرد والجماعة في التنظيم، ط 2، دار الفكر العربي للطباعة والنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
- ليلي عمومن، يمينة بوسماحة. (2019). أثر جودة الحياة الوظيفية على الأداء "دراسة ميدانية للعاملين بالسلك الطبي والشبه طبي"، مذكرة ماستر، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، قسم علوم التسيير، تخصص إدارة أعمال، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، الجزائر.
- محروق سمر، بوبلي حليلة. (2020). أثر جودة الحياة الوظيفية في الاستغراق الوظيفي لدى الأساتذة الجامعيين -دراسة ميدانية في كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة جيجل، مذكرة ماستر، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، قسم علوم التسيير، تخصص إدارة الموارد البشرية، جامعة محمد .
- محمد إبراهيم كامل الصويص. (2018). واقع جودة الحياة الوظيفية في تحقيق الرضا الوظيفي (دراسة تطبيقية على الجامعات الفلسطينية)، المجلة العلمية للدراسات التجارية والبيئية، المجلد 09، العدد 02، جامعة قناة السويس، مصر.
- محيسن وجدي، مدى رضى. (2004). موظفي وكالة غوث بقطاع غزة عن أنظمة التعويض والحوافز، رسالة ماجستير، كلية التجارة، قسم إدارة أعمال، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين.
- معاوية فهد داود القواسمي. (2025). التحول الرقمي في المصارف الإسلامية، دار الجنان للنشر والتوزيع.
- يوب آمال، بودبزة اكرام. (2019). أثر التغيير التنظيمي في نجاح التحول الرقمي في المؤسسات العمومية الجزائرية، مجلة الاقتصاد الجديد، المجلد 10، العدد 03.

○ <http://www.mawdood3.com>, consulté le 20/04/2026, à 11:39.

○ (بلا تاريخ).

**BIA E. Shoikova. (2021). Digital Transformation Concept, –
Transformwok**

الملاحق



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة محمد بوضياف بالمسيلة

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم علم النفس

الملحق رقم 01: استبيان البحث

في إطار اعداد مذكرة تخرج لنيل شهادة ماستر في علم النفس تنظيم وعمل وتسيير الموارد البشرية، بعنوان " التحول الرقمي وعلاقته بجودة الحياة المهنية لدى موظفي مستشفى الزهراوي" نضع بين ايديكم هذا الاستبيان بغرض جمع المعلومات المتعلقة ببحثنا، راجين منكم التعاون معنا بوضع علامة (X) امام العبارة التي تناسبك مع العلم انه لا توجد اجابة خاطئة واخرى صحيحة، وستحل النتائج بسرية تامة ولن تستعمل إلا لغرض البحث العملي فقط.

البيانات الشخصية:

الجنس: - ذكر ☐ - انثى ☐

السن : - اقل من 30 سنة ☐ - 30 سنة فما فوق ☐

الخبرة المهنية : - تكوين مهني ☐

- ثانوي ☐

- جامعي ☐

1- مقياس متغير التحول الرقمي:

الرقم	العبارات	موافق تماما	موافق	موافق نوعا ما	غير موافق	غير تماما
01	تتوفر مؤسستك على شبكة اتصالات بمختلف صيغها.					
02	لدى مؤسستك شبكات متاحة للاتصال بين الموظفين.					
03	يضمن مسؤول مؤسستك على توفير شبكة الاتصالات في كل وقت.					
04	تملك المؤسسة شبكة اتصالات سريعة التدفق.					
05	تتوفر المؤسسة على شبكة اتصالات داخلية تمكنها من الاتصال بباقي المصالح.					
06	يتم استخدام الانترنت بصورة واسعة في إطار الاتصالات الفعالة مع الموظفين.					
07	يساهم البريد الالكتروني في زيادة القدرة على تبادل المعلومات.					
08	شبكات الاتصال الرقمية تقلل من الحاجة الى التواصل المباشر.					
09	اشعر ان شبكات الاتصال الرقمية تحسن من كفاءة التعلم او العمل					
10	هل تعمل المؤسسة على تحسين جودة شبكات الاتصال لدعم التحول الرقمي					
11	تستخدم المؤسسة انظمة وبرامج بسيطة وسهلة الاستخدام.					
12	تتوفر المؤسسة على برمجيات متطورة.					
13	تمتلك المؤسسة انظمة وبرامج سريعة التجاوب.					
14	تعتمد المؤسسة على انظمة وبرامج تتيح التحكم بالبيانات الخاصة بها.					

15	تساهم البرامج المعتمدة على مستوى المؤسسة في سرعة حصول الموظف على الخدمة المطلوبة.				
16	تحرص المؤسسة التي تعمل فيها على تحديث البرمجيات باستمرار لخدمة اهداف العمل.				
17	البرمجيات المستخدمة في المؤسسة تتناسب مع طبيعة العمل المطلوب.				
18	يعتبر النظام المستخدم في مؤسستك لنقل المعلومات امن.				
19	البرمجيات المستخدمة تساعد في توفير الوقت والجهد.				
20	امتلاك المهارات اللازمة للتعامل مع البرمجيات الحديثة.				

2-مقياس متغير جودة الحياة الوظيفية:

الرقم	العبارات	موافق تماما	موافق	موافق نوعا ما	غير موافق	غير موافق تماما
01	اشعر بعدالة الأجر بالنظر الى ما يحصل عليه العاملون في نفس الوظيفة في مؤسسات اخرى ...					
02	اشعر بالعدالة في طريقة تقييم اداء العاملين					
03	ارى ان هناك هدالة في توزيع واجبات العمل بين العاملين.					
04	يتناسب الراتب مع طبيعة المهام الموكلة للعامل.					
05	اشعر ان مديري يسعى دائما الى اشاعة روح التعاون والمحبة بين الزملاء في العمل.					
06	تولي المؤسسة اهتماما كبيرا لبرامج تدريب وتعلم العاملين.					
07	تلبى الدورات التدريبية حاجات المتدربين المستقبلية.					
08	تتميز اهداف البرامج التدريبية بالوضوح بالنسبة للمشاركين .					
09	تشتمل البرامج التدريبية ونتائجه مع الغرض منه.					
10	يتم تقييم مخرجات التدريب ونتائجه مع الغرض منه.					

					11	يشارك العاملون في حل مشكلات العمل.
					12	يوجد شفافية في كيفية صنع القرار على كافة المستويات. المختلفة للمؤسسة.
					13	توجد قدرة لدى العاملين على المشاركة في صنع القرار.
					14	تشجع ادارة المؤسسة العاملين على تقديم الاقتراحات والآراء لتطوير العمل.
					15	تصدر المؤسسة قراراتها بعد مشاورة العاملين.
					16	يشعر الموظفون بالاستقرار الوظيفي ولا يعانون من اي تهديد بالاستغناء عنه.
					17	اعمل في مناخ عمل يتسم بالثقة والامان المتبادل بين جميع الاطراف.
					18	لا أفكر في البحث عن فرص عمل اخرى لأن استمراري في وظيفتي الحالية مضمون.
					19	تتبع ادارة المؤسسة سياسة التدريب من باب الاستثمار في العاملين.
					20	تتبع ادارة المؤسسة سياسة تحفيز للاحتفاظ بالموظفين ذو الكفاءة.
					21	تعتمد انظمة الترقية والتقدم الوظيفي في المؤسسة على اسس ومعايير واضحة لكل العاملين.
					22	تمنح الترقية للموظف على اساس الكفاءة والمهنية في الاداء.
					23	توجد فرص مستقبلية للترقية والتقدم الوظيفي متاحة بعدالة لجميع العاملين.
					24	تركز سياسة الادارة العليا على تنفيذ برامج تدريبية تؤهل العاملين للتقدم في مساراتهم الوظيفية.
					25	يوجد توافق ايجابي بين مؤهلي العلمي وقدراتي العملية ودرجتي الوظيفية.

					26	تقوم المؤسسة بتشكيل فرق العمل بشكل دوري.
					27	تساعد فرق العمل على خلق جو عالي من التحفيز والمناخ المناسب للعمل.
					28	يساهم العاملون في حل مشكلات العمل.
					29	هناك تكاتف وتعاون بين افراد فريق العمل.
					30	يمتثل افراد الفريق الى روح الجماعة.
					31	توفر المؤسسة بيئة عمل أمنة وصحية.
					32	يوجد لدى المؤسسة تشريعات وقوانين محددة للصحة والسلامة المهنية للعاملين.
					33	تتيح المؤسسة للعاملين خدمات تامين التي تلبي احتياجاتهم الصحية.
					34	تقوم المؤسسة بإعداد برامج تدريبية على الصحة والسلامة المهنية.
					35	تحرص المؤسسة على اتباع العاملين اجراءات الوقاية والسلامة اثناء العمل.

الملحق (02): مخرجات spss

Descriptive Statistics			
N	Std. Deviation	Mean	
60	31.86969	112.5333	جودة الحياة_الوطيفية
60	7.59309	27.8500	بعد شبكة_الاتصال

Descriptive Statistics			
N	Std. Deviation	Mean	
60	31.86969	112.5333	جودة الحياة_الوطيفية
60	9.36359	29.8667	البرمجيات

Independent Samples Test									
						t-test for Equality of Means			
	95% Confidence Interval of the Difference	Std. Error Difference	Mean Difference	Sig. (2-tailed)	df	t			
Upper	Lower								
-24.38388	-46.01612	4.69042	-35.20000	0.000	8	-7.505	0.674	0.191	للدرجات Equal variances assumed
-24.36637	-46.03363	4.69042	-35.20000	0.000	7.926	-7.505			Equal variances not assumed

Independent Samples Test									
						t-test for Equality of Means			
	95% Confidence Interval of the Difference	Std. Error Difference	Mean Difference	Sig. (2-tailed)	df	t			
Upper	Lower								
-53.15274	-90.84726	8.17313	-72.00000	0.000	8	-8.809	0.472	0.570	للدرجات Equal variances assumed
-51.89581	-92.10419	8.17313	-72.00000	0.000	5.873	-8.809			Equal variances not assumed

Correlations ^b			
جودة_الحياة_الوظيفية	بعد_شبكة_الاتصال		
1	.614**	Pearson Correlation	جودة_الحياة_الوظيفية
	0.000	Sig. (1-tailed)	
.614**	1	Pearson Correlation	بعد_شبكة_الاتصال
0.000		Sig. (1-tailed)	
**. Correlation is significant at the 0.01 level (1-tailed).			
b. Listwise N=60			

Correlations			
جودة_الحياة_الوظيفية	بعد_شبكة_الاتصال		
1	.614**	Pearson Correlation	جودة_الحياة_الوظيفية
	0.000	Sig. (1-tailed)	
60	60	N	
.614**	1	Pearson Correlation	بعد_شبكة_الاتصال
0.000		Sig. (1-tailed)	
60	60	N	
**. Correlation is significant at the 0.01 level (1-tailed).			

One-Sample Statistics

Std. Error Mean	Std. Deviation	Mean	N	
2.06574	16.00116	57.7167	60	التحول_الرقمي
0.10386	0.80447	2.1167	60	المستوى_التعليمي

One-Sample Test

Test Value = 0

95% Confidence Interval of the Difference		Mean Difference	Sig. (2-tailed)	df	t	
Upper	Lower					
61.8502	53.5831	57.71667	0.000	59	27.940	التحول_الرقمي
2.3245	1.9088	2.11667	0.000	59	20.381	المستوى_التعليمي

ANOVA

التحول_الرقمي

Sig.	F	Mean Square	df	Sum of Squares	
0.947	0.055	14.473	2	28.945	Between Groups
		264.513	57	15077.238	Within Groups
			59	15106.183	Total

Descriptives

التحول_الرقمي

Maximum	Minimum	Upper Bound	95% Confidence Interval for Mean Lower Bound	Std. Error	Std. Deviation	Mean	N	
79.00	42.00	64.7385	52.2615	2.92689	11.70755	58.5000	16	التكوين المهني
79.00	36.00	63.1995	50.4196	3.06332	14.03787	56.8095	21	الثانوي
95.00	33.00	66.7852	49.2148	4.23611	20.31569	58.0000	23	جامعي
95.00	33.00	61.8502	53.5831	2.06574	16.00116	57.7167	60	Total

ANOVA

التحول_الرقمي

Sig.	F	Mean Square	df	Sum of Squares	
0.947	0.055	14.473	2	28.945	Between Groups
		264.513	57	15077.238	Within Groups
			59	15106.183	Total

[illegible]

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة محمد بوضياف بالمسيلة



كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم: ..علم النفس...تنظيم وعمل

المرجع: القرار الوزاري رقم: 933 المؤرخ في: 28 جويلية 2016 المحدد للقواعد المتعلقة بالوقاية من السرقات العلمية ومكافحتها

تصريح شرقي

خاص بالالتزام بقواعد النزاهة العلمية لإنجاز البحث

أنا الممضي أدناه،

السيد(ة):

نصير بسام

الصفة: طالب، أستاذ باحث، باحث دائم: طالب ماستر في تنظيم وعمل نفسية

7498993

الحامل (ة) لبطاقة التعريف الوطنية رقم:

22 - 02 - 21

والصادرة بتاريخ:

م. الضلع

عن دائرة:

المسجل (ة) بكلية: العلوم الإنسانية والاجتماعية قسم: علم النفس تنظيم وعمل

والمكلف (ة) بإنجاز أعمال بحث (مذكرة التخرج، مذكرة ماستر، مذكرة ماجستير، أطروحة دكتوراه)، عنوانها:

التدخل في الأسرة وعلاقته بحياة المهنية لدى

موظفي مستشفى الزهراوي

أصرح بشرفي أنني ألتزم بمراعاة المعايير العلمية والمنهجية ومعايير الأخلاقيات المهنية والنزاهة الأكاديمية المطلوبة في إنجاز البحث المذكور أعلاه.

التاريخ: 31 أكتوبر 2026

إمضاء المعني

نصير

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة محمد بوضياف بالمسيلة



كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم: علم النفس - تنظيم عمل

المرجع: القرار الوزاري رقم: 933 المؤرخ في: 28 جويلية 2016 المحدد للقواعد المتعلقة بالوقاية من السرقات العلمية ومكافحتها

تصريح شرقي

خاص بالالتزام بقواعد النزاهة العلمية لإنجاز البحث

أنا الممضي أدناه،

السيد(ة):

بوعناني محمد

الصفة: طالب، أستاذ باحث، باحث دائم: طالب ماستر 2 - تنظيم عمل ونسب المراجع البشرية

الحامل (ة) لبطاقة التعريف الوطنية رقم: 24 16 8870

والصادرة بتاريخ:

2024 - 11 - 12

عن دائرة:

بئر الفضحة

المسجل (ة) بكلية: العلوم الإنسانية والاجتماعية قسم: علم النفس - تنظيم عمل

والمكلف (ة) بإنجاز أعمال بحث (مذكرة التخرج، مذكرة ماستر، مذكرة ماجستير، أطروحة دكتوراه)، عنونها:

التحليل النفسي وعلاقتها بجودة الحياة المهنية لدى الموظفين

مستشفى الرضوي

أصرح بشرفي أنني ألتزم بمراعاة المعايير العلمية والمنهجية ومعايير الأخلاقيات المهنية والنزاهة الأكاديمية المطلوبة في إنجاز البحث المذكور أعلاه.

التاريخ: 2026 10 31

إمضاء المعني