

كلية العلوم الاقتصادية و العلوم التجارية و علوم التسيير
قسم العلوم التسيير

مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي
الميدان: علوم اقتصادية، تسيير و علوم تجارية
الشعبة: علوم التسيير
التخصص: إدارة أعمال

بعنوان:

أثر التحول الرقمي على جودة الحياة الوظيفية
"دراسة حالة المؤسسة بريد الجزائر-سعيدة"

تحت إشراف الأستاذ:

- يبرير محمد

من إعداد الطالب:

-بوطالب ابراهيم الخليل

نوقشت و أجازت علنا بتاريخ: 2026/06/13

أمام اللجنة المكونة من السادة:

الدكتور / يبرير محمد / الدرجة العلمية / مشرفا

الدكتور / بختي عمارة / الدرجة العلمية / مساعد مشرفا

الدكتور / بن حمودة / الدرجة العلمية / رئيسا

الدكتور / أرزي فتحي / الدرجة العلمية / مناقشا

السنة الجامعية: 2026/2025

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

شكر و تقدير

الحمد لله رب العالمين الذي هدانا لهذا وما كنا لنهتدي لولا أن هدانا الله ، والصلاة والسلام على سيدنا محمد خير البريات، وعلى آله وصحبه ومن تبعهم بإحسان إلى الدين.

نحمد الله عز وجل ونشكره على توفيقه وإعانتته حتى أتممنا هذا العمل المتواضع ليُضاف إلى ميادين البحث العلمي، وما توفيقنا إلا بالله.

كما نرفع أسمى آيات الامتتان والعرفان إلى الأستاذين الفاضلين "يبرير محمد" و"بختي عمارية"، على جهودهما الجبارة وإشرافهما الحكيم، وما قدّماه لنا من نصائح ثمينة وعلم نافع، فكانا خير مرشد ومُعِين. جزاهما الله خيراً وزادهما من فضله.

ولا يفوتنا أن نوجه الشكر الجزيل لأساتذتنا الأفاضل على مستوى كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير بجامعة سعيدة، ولطاقم مؤسسة بريد الجزائر - سعيدة - على دعمهم وتوجيهاتهم السديدة.

كما نعبر عن امتناننا لكل من ساهم في إنجاز هذا العمل، ولو بكلمة طيبة أو توجيه مبارك، فلکم منا الدعاء بأن يجزيكم الله خير ما يجزي به العاملين المخلصين.

إهداء

يسعدني ان اهدي عملي هذا:

إلى من اقترن اسمها بالجنة ،إلى التي أرادتني أن أضع بصمتي في الوجود إلى سندي و قوتي في هذا الحياة

"أمي الحبيبة"

إلى الذي علمني ان الحياة صبر و كفاح ،الى الذي زرع في روحي حب النجاح

"أبي الغالي"

إلى من اشدد بهم إزري و شمعة حياتي إخوتي

و ابن اختي " محمد براء "

ولكل من أكن لهم معاني الحب و التقدير و كل من ساهم في هذا العمل من قريب أو من بعيد

إبراهيم الخليل

ملخص :

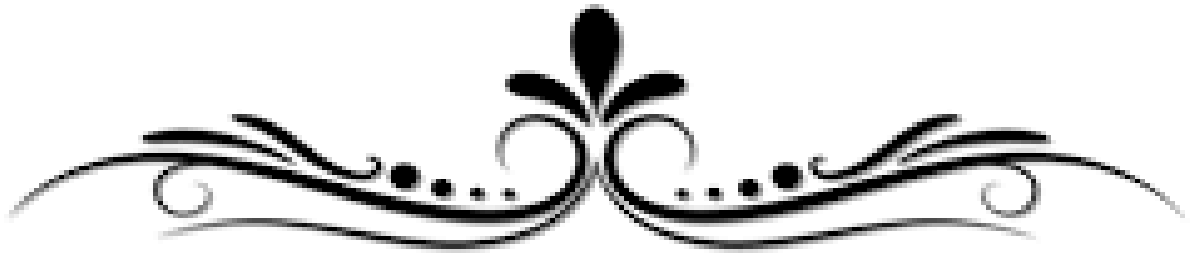
تناولت هذه الدراسة موضوع أثر التحول الرقمي على جودة الحياة الوظيفية في المؤسسة الخدمية، من خلال دراسة ميدانية بمؤسسة بريد الجزائر - وكالة سعيدة -، حيث انطلقت من إشكالية رئيسية مفادها: **ما مدى تأثير التحول الرقمي على جودة الحياة الوظيفية في مؤسسة بريد الجزائر - وكالة سعيدة -؟** ولتحقيق أهداف الدراسة، تم الاعتماد على الاستبيان كأداة لجمع البيانات، وذلك من خلال توزيعه على عينة عشوائية بلغ عدد أفرادها 40 مفردة، موزعين على مختلف فئات الموظفين. وقد تمت معالجة البيانات باستخدام برنامج SPSS V.20، من خلال حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية وتحليل الانحدار المتعدد وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج، من أهمها: وجود أثر ذي دلالة إحصائية للتحول الرقمي على جودة الحياة الوظيفية للعاملين بمؤسسة بريد الجزائر - وكالة سعيدة -، ووجود مستوى مرتفع من تطبيق التحول الرقمي داخل المؤسسة، بالإضافة إلى وجود مستوى مرتفع من جودة الحياة الوظيفية بها. وخلصت الدراسة إلى أن هناك تأثيراً إيجابياً للتحول الرقمي على جودة الحياة الوظيفية في مؤسسة بريد الجزائر - وكالة سعيدة -.

الكلمات المفتاحية : التحول الرقمي ،جودة الحياة الوظيفية ،مؤسسة بريد الجزائر -وكالة سعيدة -

Abstract:

This study examined the impact of digital transformation on the quality of work life in a service organization through a field study conducted at Algeria Post – Saïda Agency. The study was based on the following main research question: To what extent does digital transformation affect the quality of work life at Algeria Post – Saïda Agency? To achieve the objectives of the study, a questionnaire was used as the primary data collection tool. It was distributed to a random sample consisting of 40 respondents representing different categories of employees. The collected data were analyzed using SPSS Version 20 through the calculation of means, standard deviations, and multiple regression analysis. The study revealed several key findings, most notably the existence of a statistically significant effect of digital transformation on the quality of work life of employees at Algeria Post – Saïda Agency. The results also indicated a high level of digital transformation implementation within the organization, as well as a high level of quality of work life among employees. The study concluded that digital transformation has a positive impact on the quality of work life at Algeria Post – Saïda Agency.

Keywords: Digital Transformation, Quality of Work Life (QWL), Algérie Poste – Saïda Agency.



فهرس المحتويات



شكر وتقدير

إهداء

ملخص

فهرس الجداول

فهرس الأشكال

المقدمة العامة أ-ح

الفصل الاول :التحول الرقمي في المؤسسات العمومية

تمهيد..... 02

المبحث الأول: الإطار المفاهيمي لتحول الرقمي..... 03

المطلب الأول: تعريف التحول الرقمي..... 03

المطلب الثاني: فرق بين التحول الرقمي و الرقمنة..... 04

المطلب الثالث: خصائص التحول الرقمي..... 05

المبحث الثاني: الأبعاد ومتطلبات التحول الرقمي..... 06

المطلب الأول: الأبعاد التحول الرقمي..... 07

المطلب الثاني :متطلبات التحول الرقمي..... 08

المبحث الثالث : التحول الرقمي في القطاع العام..... 11

المطلب الأول: تحديات التحول الرقمي في الإدارة العمومية..... 11

المطلب الثاني: تجارب دولية رائدة في الحكومة الالكترونية..... 12

المطلب الثالث : واقع التحول الرقمي في الجزائر.....	15
خلاصة الفصل.....	18

الفصل الثاني: جودة الحياة الوظيفية

المبحث الأول :الإطار المفاهيمي لجودة الحياة الوظيفية.....	21
المطلب الأول: مفهوم جودة الحياة الوظيفية	21
المطلب الثاني :أهمية و أهداف جودة الحياة الوظيفية.....	23
المبحث الثاني :الأبعاد ومستلزمات جودة الحياة الوظيفية.....	25
المطلب الاول :الأبعاد جودة الحياة الوظيفية.....	25
المطلب الثاني : مستلزمات التحول الرقمي.....	28
المبحث الثالث :العلاقة بين التحول الرقمي و جودة الحياة الوظيفية.....	29
المطلب الأول :علاقة التكنولوجيا بالأداء و الرضا.....	29
المطلب الثاني :التحول الرقمي و الضغوط المهني.....	30
المطلب الثالث: عرض و تحليل الدراسات السابقة.....	31
خلاصة الفصل	37

الفصل الثالث: الدراسة الميدانية بمؤسسة بريد الجزائر - وكالة سعيدة-

تمهيد.....	39
المبحث الأول: تقديم مؤسسة بريد الجزائر - بسعيدة-.....	40
المطلب الأول: نشأة تعريف وتطور بريد الجزائر.....	40
المطلب الثاني: الهيكل التنظيمي لمؤسسة بريد الجزائر.....	43

المطلب الثالث :الخدمات الرقمية المقدمة للعملاء.....	44
المبحث الثاني: الإجراءات المنهجية للدراسة الميدانية.....	45
المطلب الأول: منهجية مجتمع وعينة الدراسة.....	45
المطلب الثاني: أداة جمع وتحليل البيانات.....	46
المبحث الثالث :النتائج ومناقشتها	56
المطلب الاول: التوزيع الطبيعي للبيانات وصدق وثبات أداة الدراسة.....	56
المطلب الثاني :تحليل إجابات أفراد اتجاه محاور الدراسة.....	62
المطلب الثالث: اختبار فرضيات البحث.....	70
خلاصة الفصل.....	74
الخاتمة.....	77-76

قائمة المراجع

الملاحق



فهرس الجداول و الأشكال



فهرس الجداول

- الجدول رقم (01): مقارنة الدراسة الحالية بالدراسات السابقة 33
- الجدول رقم (02) يوضح توزيع افراد العينة حسب النوع..... 48
- الجدول رقم (03) يوضح توزيع افراد العينة حسب العمر 49
- الجدول رقم (04) يوضح توزيع افراد حسب المستوى التعليمي..... 51
- الجدول رقم (05) يوضح توزيع افراد العينة حسب مكان العمل..... 53
- الجدول رقم (06) يوضح الخبرة المهنية للأفراد العينة 54
- الجدول (07) المتوسطات المرجحة للعبارات والاتجاه الموافق له..... 55
- الجدول رقم (08) ميزان تقدير وفق لمقياس ليكارت الخماسي 56
- جدول رقم (09) اختبار التوزيع الطبيعي (test of Normality) 57
- جدول رقم (10) معاملات ارتباط بين المحاور و فقرات و مستوى الدلالة له..... 58-60
- جدول رقم (11) معامل الفا كرونباخ للمحاور الاستبيان ككل 61
- الجدول رقم (12) درجات قياس ليكارت 62
- الجدول رقم (13) المتوسطات المرجحة سلم ليكارت الخماسي 62
- الجدول رقم (14) المتوسطات المرجحة لتحول الرقمي..... 63
- الجدول رقم (15) المتوسطات المرجحة لجودة الحياة الوظيفية 65
- الجدول رقم (16) المتوسطات المرجحة لأثر تحول الرقمي على جودة الحياة الوظيفية..... 67
- الجدول رقم (17) يبين نتائج الانحدار البسيط بين التحول الرقمي وجودة الحياة الوظيفية 70
- الجدول رقم (18) نموذج تحليل التباين ANOVA بين التحول الرقمي و جودة الحيات الوظيفية..... 71

- الجدول رقم (19) نتائج اختبار معلمي لعينة الوحدة حول تطبيق التحول الرقمي.....72
- الجدول رقم (20) نتائج اختبار معلمي لعينة الوحدة حول جودة الحياة الوظيفية 72
- الجدول رقم (21) نتائج اختبار لعينة الوحدة حول أثر التحول الرقمي على جودة الحياة الوظيفية 73

فهرس الأشكال

- الشكل (01) أبعاد التحول الرقمي.....08
- شكل (02) اهم متطلبات التحول الرقمي.....10
- شكل رقم(03) اهمية جودة الحياة الوظيفية.....24
- شكل رقم (04) أبعاد جودة الحياة الوظيفية 25
- شكل رقم (05) الدائرة النسبية لتوزيع افراد العينة وفق لمتغير النوع.....49
- شكل رقم (06) يوضح الدائرة النسبية لتوزيع افراد العينة حسب العمر.....50
- شكل رقم (07) يوضح الدائرة النسبية لتوزيع افراد العينة حسب المستوى التعليمي.....52
- شكل رقم(08) يوضح الدائرة النسبية لتوزيع افراد العينة حسب مكان العمل.....53
- الشكل رقم (09) يمثل الاعمدة البياني لتوزيع الأفراد العينة حسب الخبرة المهني.....54



مقدمة العامة



يشهد العالم تحولات وتطورات متسارعة في المجالات كافة، ويأتي التحول الرقمي كأبرز هذه التطورات وأهمها، حيث هيمن على مختلف القطاعات وساهم في تحسين أدائها وجودة خدماتها. وفي إطار القطاع العام، باتت التكنولوجيا الرقمية ضرورة ملحة لمواكبة تحديات العصر، لما لها من دور في تسهيل الإجراءات الإدارية، وهو ما انعكس إيجاباً على كفاءة الموظفين ..

يعتبر التحول الرقمي المحرك الرئيسي لتقدم المؤسسات العمومية و الاقتصادية ، وذلك من خلال دمج التكنولوجيا الرقمية في مجالات العمل كافة داخل المؤسسة، مما يغير بشكل جذري آليات العمل ويؤثر على الهياكل التنظيمية. فالتحول الرقمي لا يقتصر على رقمنة الوثائق أو أتمت المهام فحسب، بل يتعدى ذلك إلى إحداث تغييرات ثقافية ومؤسسية جذرية، تقتضي إعادة التفكير في طرق التسيير التقليدية، وتبني ثقافة رقمية تواكب التحولات العالمية. ومن خلال ما يوفره هذا التحول من أدوات وحلول مبتكرة، فإنه يسهم بفعالية في تحسين جودة الحياة الوظيفية وتحقيق الرضا المهني، وتطوير أساليب العمل للوصول إلى مستويات عالية من الكفاءة والإنتاجية، إلى جانب تعزيز فعالية الاتصال بين مختلف المستويات الإدارية وخلق فرص ابتكارية وإبداعية ترتقي بالمستوى المهني للعاملين.

وتعد الجزائر من بين الدول التي تسعى جاهدة بكل الطرق لإرساء مجتمع يعتمد فيه على المعلومات وتكنولوجيا الاتصال ، و ذلك من خلال عصرنة قطاعاتها العمومية في مختلف المجالات بالاعتماد على شبكة الانترنت ،والتحول التدريجي من الأنشطة التقليدية إلى الإلكترونية ، ولعل أبرز دليل على ذلك هو إطلاق برنامج الحكومة الإلكترونية الجزائرية سنة 2013، يليه لاحقاً استراتيجية "الجزائر الرقمية 2030".

و من بين المؤسسات الوطنية التي أولت أهمية كبرى لهذا المجال، مؤسسة بريد الجزائر، التي شهدت بدورها هذا النوع من التغيير؛ حيث أصبحت المعاملات تتم بصورة إلكترونية تهدف إلى تحسين جودة الخدمات والحياة الوظيفية معاً. ونظراً لتشعب هذا الموضوع وأهميته البالغة، ارتأينا دراسته وتناوله من زوايا متعددة، ومن هنا تبلورت فكرة هذه الدراسة التي تسعى إلى التعرف على أثر التحول الرقمي في تحسين جودة الحياة الوظيفية

أولاً : مشكلة الدراسة

الإشكالية الرئيسية :

تشهد المؤسسات العمومية في الجزائر ومن بينها بريد الجزائر تحولات متسارعة في ضوء التوجه نحو التحول الرقمي، و في هذا السياق تبرز أثر التحول الرقمي في تحقيق جودة الحياة الوظيفية للعاملين ،غير ان دراسة - العلاقة بين التحول الرقمي و جودة الحياة الوظيفية في البيئة الجزائرية عموما .وفي المؤسسة بريد الجزائر خاصتا .ما تزال تحتاج الى فهم اثر تحول الرقمي و دوره في تحسين رفاهة الموظفين و رضاهم ضمن بيئة العمل الرقمية . وعليه تتمحور إشكالية هذا البحث حول التساؤل التالية:

ما مدى تأثير التحول الرقمي على جودة الحياة الوظيفية في المؤسسة بريد الجزائرية وكالة سعيدة ؟

الاسئلة فرعية:

و للإجابة على هذه الإشكالية نطرح مجموعة من التساؤلات الفرعية :

1. ما هو واقع التحول الرقمي في مؤسسة بريد الجزائر-سعيدة؟
2. ما هو مستوى جودة الحياة الوظيفية في مؤسسة بريد الجزائر-سعيدة؟
3. ماهي طبيعة العلاقة بين التحول الرقمي و جودة الحياة الوظيفية في مؤسسة بريد الجزائر -سعيدة؟

ثانيا: فرضيات الدراسة

انطلاقا من الإشكالية المطروحة أعلاه و من أجل تحقيق البحث يمكننا صياغة الفرضية التالية :

الفرضية الرئيسية :

يوجد أثر ذو دلالة الاحصائية للتحول الرقمي على جودة الحياة الوظيفية للعاملين بمؤسسة بريد الجزائر -وكالة سعيدة

الفرضيات الفرعية:

الفرضية الفرعية الاولى :هناك مستوى مرتفع من تطبيق التحول الرقمي في مؤسسة بريد الجزائر - وكالة سعيدة - .

الفرضية الفرعية الثانية: يوجد مستوى مرتفع لجودة الحياة الوظيفية في مؤسسة بريد الجزائر - وكالة سعيدة - .

الفرضية الفرعية الثالثة : يرى العاملون ان للتحول الرقمي اثرا ايجابيا على جودة الحياة الوظيفية في مؤسسة بريد الجزائر -وكالة سعيدة .

ثالثا: أهداف الدراسة

1. محاولة اعطاء فكرة عن التحول الرقمي و متطلباته وعناصره.
2. تحديد العلاقة بين التحول الرقمي وجودة الحياة الوظيفية في المؤسسة بريد الجزائر .
3. وصول الى نتائج علمية فيما يخص موضوع التحول لرقمي على جودة الحياة الوظيفية في مؤسسة بريد الجزائر.
4. فتح آفاق لمزيد من البحث والدراسة حول هذا الموضوع المهم .

رابعا :أهمية الدراسة

تعتبر هذه الدراسة مهمة من خلال النقاط التالية :

1. ابراز أهمية التحول الرقمي في تطوير المؤسسات العمومية وتحسين أدائها.
2. توضيح دور التحول الرقمي في تحسين جودة الحياة الوظيفية للموظفين.
3. تسليط الضوء على واقع التحول الرقمي داخل مؤسسة بريد الجزائر .
4. تقديم إضافة علمية يمكن الاستفادة منها في الدراسات والأبحاث المستقبلية المتعلقة بالتحول الرقمي وجودة الحياة الوظيفية.

خامسا :دوافع اختيار الموضوع

لقد تمحور اختيارنا لهذا الموضوع حول عدة أسباب ، وتتمثل فيما يلي:

1. الاهتمام العالمي المتزايد باستخدام الرقمنة في المؤسسات ؛
2. حاجة المؤسسات الجزائرية لاستخدام التحول الرقمي من أجل تحسين جودة الحياة الوظيفية ؛
3. نظرا لكونه موضوعا راهنا و حيويا في مجال الإدارة و تطبيقاتها مما يستوجب تناوله بالدراسة.

سادسا :صعوبات الدراسة

عند اعداد هذا البحث واجهتنا العديد من الصعوبات أهمها :

1. إعداد الاستبيان وضبط الأسئلة بشكل يتناسب مع واقع المؤسسة تطلب وقتا وجهدا كبيرين لتفادي الغموض وضمان مصداقية البيانات.
2. صعوبة توزيع واسترجاع الاستمارات الموزعة على عينة الدراسة .

سابعا :حدود الدراسة

تقتصر هذه الدراسة على الحدود الآتية :

الحدود الموضوعية: استخدمنا في البحث مجموعتين من المفاهيم الأولية المتعلقة بالتحول الرقمي أما المجموعة الثانية متعلقة بجودة الحياة الوظيفية.

الحدود المكانية: اقتصرنا هذه الدراسة على مؤسسة بريد الجزائر بسعيدة .

الحدود البشرية : اشتملت الدراسة على عينة من عمال مؤسسة بريد الجزائر بسعيدة .

الحدود الزمانية: تم إجراء الدراسة خلال 2026/04/27-2026/05/11

ثامنا :منهج الدراسة

قصد الإجابة على الإشكالية المطروحة أعلاه و من أجل إثبات صحة الفرضيات أو عدمها تم الاعتماد على المنهج التحليلي الوصفي الذي يتلاءم مع طبيعة الموضوع و ذلك بالاعتماد على المؤلفات العلمية و الدراسات المتخصصة و البحوث و بالإضافة إلى مواقع الانترنت التي لها علاقة بالموضوع ،كما تم إجراء دراسة تطبيقية في مؤسسة بريد الجزائر بولاية سعيدة لمعرفة واقع استخدام المؤسسة لتحول الرقمي و أثر ذلك على جودة الحياة الوظيفية من خلال توزيع استبيانات على عمال مؤسسة بريد الجزائر بمختلف أسلاكهم الوظيفية .

تاسعا: تقسيم الدراسة

قمنا بتقسيم دراستنا إلى ثلاث فصول كالتالي :

الفصل الاول: تطرقنا فيه إلى التحول الرقمي في المؤسسات العمومية وقد قسم الفصل إلى ثالث مباحث، حيث خصصنا المبحث الاول إلى الإطار المفاهيمي لتحول الرقمي ،و المبحث الثاني تطرقنا فيه إلى أبعاد و متطلبات التحول الرقمي ،و المبحث الثالث فاستعرضنا فيه التحول الرقمي في القطاع العام .

الفصل الثاني: خصص هذا الفصل لجودة الحياة الوظيفية و أثر التحول الرقمي عليها، حيث قسم إلى ثالث مباحث، الأول سنتناول فيه عن الإطار المفاهيمي لجودة الحياة الوظيفية ،و الثاني تطرقنا فيه إلى أبعاد ومستلزمات جودة الحياة الوظيفية ،أما الثالث ذكرنا فيه العلاقة بين التحول الرقمي على جودة الحياة الوظيفية .

الفصل الثالث: و هو الفصل التطبيقي و الذي تطرقنا فيه إلى إجراء دراسة تطبيقية على مستوى مؤسسة بريد الجزائر بسعيدة من خلال توجيه استبيان إلى بعض العمال حسب مستوياتهم الوظيفية لمعرفة أثر التحول الرقمي على جودة الحياة الوظيفية .



الفصل الاول :التحول الرقمي

في المؤسسات العمومية



تمهيد :

يعد التحول الرقمي أحد عوامل التقدم التكنولوجي الحاسمة في العصر الحديث ، مما يشكل محورا أساسيا في تطوير الأداء بالمؤسسات الاقتصادية بهدف تحسين كفاءتها وجودة خدماتها. وقد شهدت السنوات الأخيرة اهتماما متزايدا من قبل الباحثين في هذا المجال نظرا للتأثير المباشر الذي يلعبه التحول الرقمي في تحسين ال-أداء الوظيفي داخل المؤسسات الاقتصادية .

وهذا الاخير لم يعد خيار بل أصبح ضرورة لجميع المؤسسات المالية، بغض النظر عن حجمها أو قطاعها، فهو يمنح الشركات ميزة تنافسية كبيرة من خلال تحسين الكفاءة، وتعزيز تجربة العملاء، وابتكار نماذج أعمال جديدة، ومع ذلك فإن عملية التحول الرقمي ليست بالمهمة السهلة فهي تتطلب تغييرات جذرية في الهياكل التنظيمية، والعمليات، والثقافة المؤسسية، كما تواجه المؤسسات تحديات عديدة مثل مقاومة التغيير ونقص المهارات الرقمية، والتكاليف لذلك يجب على المؤسسات وضع استراتيجية شاملة للتحول الرقمي تأخذ في الاعتبار جميع هذه التحديات .

ومن أجل توضيح محتوى الفصل سيتم التطرق الى ما يلي:

المبحث الاول: الاطار المفاهيمي لتحول الرقمي .

المبحث الثاني : ابعاد ومتطلبات التحول الرقمي .

المبحث الثالث : التحول الرقمي في القطاع العام.

المبحث الاول: الاطار المفاهيمي لتحول الرقمي

يعتبر التحول الرقمي ضرورة ملحة وليست خيارا سواء في المؤسسات الحكومية أو الخاصة لماله من اثر مباشر على تحسين الكفاءة بتسهيل الإجراءات تعزيز الابتكار .

المطلب الاول: تعريف التحول الرقمي

بالنظر إلى الأدبيات المتعلقة بالتحول الرقمي. نجد تعداد في التعريفات التي تتناول هذا المفهوم ، و على سبيل المثال ترى الباحثة "هنا عبد الغني" {أن مصطلح "التحول الرقمي" يشير إلى استخدام تكنولوجيا الحاسوب و الإنترنت في عملية خلق قيمة اقتصادية أكثر كفاءة وفعالية}. وبشكل أوسع، يشير هذا المصطلح إلى التغييرات التي تحدثها التقنيات الحديثة بشكل عام في طرق العمل والتفاعل معها، وكذلك في طرق تكوين الثروة ضمن هذا النظام التكنولوجي الجديد . (قاسم، 2020، صفحة 05)

حيث عرف على أنه تحويل مجموع العمليات، والآليات، والسياسات ونماذج الحكومة إلى أخرى ابتكارية إلى جانب منظمات وخدمات وبرامج من خلال الاستفادة من التكنولوجيات الرقمية ، ويشير إلى عملية تغيير أساسية تتطلب نهجا شاملا تضع الناس أولا وتتمحور حول حاجاتهم متضمنة أولئك الأكثر تهميشا محاولة تخفيف المخاطر المصاحبة الاستخدام هذه التكنولوجي . (قاري، 2023، صفحة 53)

في حين يعرف ايضا أن التحول الرقمي عبارة عن عملية ضرورية لتغير التكنولوجي و الثقافي الذي تحتاجه المؤسسة بأكملها من اجل الارتقاء الى مستوى عملائها . (مصطفى،، 2019، صفحة 06)

وفقا للشركة الاستشارية العالمية (IDC) يعرف التحول الرقمي على أنه * العملية المستمرة التي تقوم بها المؤسسات لتكييف أنفسها مع متطلبات عملائها وأسواقها من خلال توظيف القدرات الرقمية، بهدف ابتكار نماذج أعمال جديدة ومنتجات وخدمات تدمج بين سلاسل الأعمال الرقمية واليدوية، وتجارب العملاء، مع تحسين الكفاءة التشغيلية والأداء التنظيمي في الوقت ذاته * (بوشي يوسف، 2019، صفحة 248)

تعرفه منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية (OECD)

التحول الرقمي بأنه عملية إحداث تغييرات جذرية في الأنشطة الاقتصادية والاجتماعية و حياة الأفراد بفضل

استخدام التقنيات الرقمية و البيانات.(Going Digital: Shaping Policies, Improving Lives, 2019)

من خلال التعاريف السابقة التي تطرقنا إليها يتبين لنا ان التحول الرقمي هو عملية شاملة ومستمرة تقوم بها المؤسسات العمومية و الخدمية لتكييف أنفسها مع متطلبات العملاء والأسواق المتغيرة باستمرار، من خلال توظيف التقنيات والقدرات الرقمية الحديثة بطريقة استراتيجية ومدروسة يشمل التحول الرقمي إعادة هندسة العمليات التجارية التقليدية، وابتكار نماذج أعمال جديدة، و تقديم منتجات وخدمات مبتكرة تدمج بين سلاسل الأعمال الرقمية واليدوية مع التركيز على تحسين تجربة العملاء .

المطلب الثاني : الفرق بين التحول الرقمي و الرقمنة

الرقمنة :

تعرف الرقمنة على أنها *استخدام البيانات الرقمية و التقنيات الرقمية للتأثير على كيفية انجاز العمل وتحويل كيفية تفاعل العملاء و الشركات وتفاعلهم وإنشاء تدفقات إيرادات رقمية جديدة .وكما عرفت الرقمنة على أنها عملية تحويل الوثائق من شكل تقليدي إلى شكل الإلكتروني * . (مسراتي. 2022 . صفحة 87)

وهي وضع تحويل كاف المستندات و المخططات و غيرها الى صيغة الإلكترونية لاستخدامها طرف الحاسب في عملياته .ومن هذا يمكن القول ان الرقمنة *منهج يسمح بتحويل كافة البيانات و المعلومات من الشكل التقليدي الورقي الى النسخ الإلكترونية الرقمية بهدف عصرنة نشاط المؤسسات و تحسين الأداء* . (مسراتي 2022. صفحة 109)

التحول الرقمي :

على الرغم من أن الرقمنة تعد خطوة أولى في رحلة التحول الرقمي ،الا أن التحول الرقمي يتجاوز ذلك ليشمل نطاقا أوسع بكثير . فهو يشير إلى عملية تغيير شاملة تؤثر على الثقافة التنظيمية للمؤسسة، حيث يتم

دمج التكنولوجيا الرقمية في جميع جوانب الأعمال والخدمات. يهدف التحول الرقمي إلى إحداث تحول جذري في كيفية العمل وتقديم الخدمات، مما يعزز الابتكار والكفاءة ويعيد تشكيل العمليات والنماذج التشغيلية بشكل كامل (عبدالرحمان، 2019)

العلاقة بين الرقمنة والتحول الرقمي :

هي علاقة تكاملية ومتسلسلة، حيث تمثل الرقمنة المرحلة الأولى والأساسية التي يقوم عليها التحول الرقمي. فاهي تقتصر على تحويل البيانات والمعلومات من شكلها التقليدي إلى شكل رقمي يمكن معالجته وتخزينه، مما يتيح للمؤسسات الحصول على قاعدة بيانات منظمة ودقيقة؛ ومع أن هذه الخطوة مهمة، إلا أن تأثيرها يبقى محدوداً إذا لم تُستغل ضمن رؤية استراتيجية شاملة، وهنا يظهر دور التحول الرقمي الذي يعتمد على البيانات الرقمية لإحداث تغييرات جوهرية في طريقة عمل المؤسسة، سواء في العمليات أو نماذج الأعمال أو حتى الثقافة التنظيمية. ومن ثم، فإن العلاقة بين الرقمنة والتحول الرقمي علاقة سببية وتكاملية في آن واحد، حيث توفر الرقمنة البيانات، بينما يسمح التحول الرقمي بتحليلها واستخدامها لتحسين الأداء واتخاذ القرارات وتعزيز التنافسية. وقد أظهرت دراسات عديدة من نجاح التحول الرقمي مرتبط بشكل كبير بمدى نضج عمليات الرقمنة داخل المؤسسة، مما يعني أنه لا يمكن تحقيق تحول رقمي فعال دون وجود رقمنة سليمة ومنظمة تشكل قاعدة انطلاق لهذا التحول الشامل. (حسين، 2024 صفحة 21)

المطلب الثالث: خصائص التحول الرقمي

تلعب التحولات الرقمية الحديثة دوراً حورياً في التغلب على الفجوات التنموية بين دول العالم المختلف. فهي تساهم بشكل كبير في تحقيق الرفاهية المجتمعات والأفراد من خلال ما توفره من خدمات متنوعة ومبتكرة، وهنا تكمن أهمية التحول الرقمي ودوره الحيوي في تسهيل عمليات تبادل المعلومات والبيانات دون الاصطدام بالحواجز المكانية أو الزمنية، وذلك بفضل الخصائص المميزة والتي نوجزها في النقاط التالية (القرعاوي،

- التكنولوجيا الرقمية:** يتطلب التحول الرقمي استخدام وتبني التكنولوجيا الرقمية في جميع جوانب الحياة والأعمال، وتشمل التكنولوجيا الرقمية على سبيل المثال تطبيقات الهاتف المحمول، والحوسبة السحابية، والذكاء الاصطناعي، والواقع الافتراضي، وشبكات التواصل الاجتماعي، والإنترنت من الأشياء؛ التي يتمتع بها
- التواصل والتفاعل الرقمي:** يسهم التحول الرقمي في تعزيز التواصل والتفاعل بين الأفراد والمؤسسات عبر وسائل الاتصال الرقمية، ويشمل ذلك استخدام وسائل التواصل الاجتماعي، والبريد الإلكتروني، والمنصات الرقمية الأخرى للتفاعل وتبادل المعلومات؛
- الابتكار والتكيف** يتطلب التحول الرقمي القدرة على الابتكار والتكيف مع التطورات التكنولوجية المستمرة، ويجب أن تكون المؤسسات والأفراد قادرين على تطوير حلول جديدة وتبني التكنولوجيات المناسبة لذلك؛
- التخزين والحفظ:** تتميز الوسائط الرقمية بقدرتها على تخزين واسترجاع الرسائل الاتصالية بسهولة من خلال التخزين الرقمي، النسخ الاحتياطي، إدارة الملفات، الأرشيفية الرقمية، والاسترجاع السريع؛
- وجود الهيكل التنظيمي الشبكي :** الارتباط ها بالعديد من المنظمات الخرى المحلية و الدولية ؛
- مبدأ الشفافية والنزاهة:** من خلال توضيح الأدوار والمسؤوليات دون الاعتماد على التسلسل الهرمي في اتخاذ القرار.

-**التكاملية:** من خلال تقديم خدماتها بتنسيق متكامل وشامل يستفيد منها أصحاب المصلحة .

المبحث الثاني: الأبعاد و متطلبات التحول الرقمي

أشارت العديد من البحوث والأدبيات إلى أن للتحول الرقمي مجموعة من الأبعاد و المتطلبات، فمن أبعادها الاستراتيجية الرقمية؛ إذ يرتبط التحول الرقمي بالاستراتيجية الرقمية للمؤسسة أكثر من كونه مجرد استخدام للتقنية، حيث تشكل الاستراتيجية الرقمية القوة الدافعة وراء نجاح التحول، و يقتصر الأمر على نقل البيانات إلى

أنظمة معلومات مرنة، بل يتطلب وضع استراتيجية رقمية قوية ومدرسة لضمان تحقيق فعالية التحول الرقمي ونجاحه .

المطلب الاول: الأبعاد التحول الرقمي

أبعاد التحول الرقمي هي الركائز الأساسية التي يجب على المؤسسة العمل عليها لضمان انتقال ناجح ومتكامل من النمط التقليدي إلى النمط الرقمي ،و نلخصها لما يلي:

العمليات الرقمية:

عرفت العمليات الرقمية على أنه خطة مصممة أو طريقة أو وسيلة، يتم اعتمادها على مستوى المؤسسات لبناء ثقافة تحول رقمي صحيحة، وهي عمليات ،أهداف ، إرشادات وهياكل التحكم في عملية التحول الرقمي و تعمل كواجهة للتنسيق بين مختلف الأنشطة الرقمية .(الحاج م، 2022 ،صفحة 08)

البنية التحتية:

تشير البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات إلى الأجهزة المركبة، والبرمجيات المثبتة، وموارد الشبكة، والخدمات المطلوبة الانشاء، وتشغيل دارة وبيئة تكنولوجيا المعلومات الخاصة بالمؤسسات، وهي تسمح للمؤسسات بتقديم حلول وخدمات تكنولوجيا المعلومات لموظفيها، و شركائها، ولعملائها، وعادة ما تكون داخلية في المؤسسة، ويتم نشرها في المرافق التابعة. (الحاج، 2022 .صفحة 08)

الثقافة الرقمية:

هي القدرة على استخدام أجهزة الكمبيوتر والخدمات الإلكترونية لمواكبة حياة المجتمعات الحديثة والمشاركة فيها، و تمكين أفراد المجتمع من استخدام التطبيقات الرقمية الحقيقية لإنجاز أعمالهم الوظيفية والشخصية واجباتهم ومهامهم تجاه المجتمع. (رميساء قراري، 2021 .صفحة 47)

القيادة الرقمية:

عرفت القيادة الرقمية على أنها تقوم على أسس ومبادئ إدارية تشتمل على استخدام الأجهزة الرقمية التي تعمل وتهدف تحقيق أفضل أداء وأعلى جودة الإلكترونية والعمليات الإدارية والقيادية المترابطة والمتكاملة والمتجانسة . (احمد، 2022 .صفحة 501)

الابتكار:

يعني القدرة على التفكير خارج الصندوق بشكل إبداعي وأصيل لإيجاد حلول للمشكلات والعقبات، وذلك كبديل عن الأفكار التقليدية والمألوفة. (الفاروق، 2023)

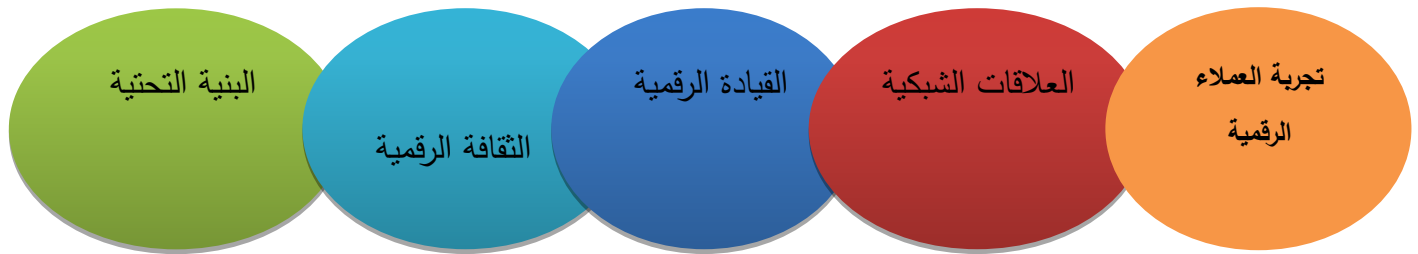
العلاقات الشبكية:

هي نمط تنظيمي حديث يتطلب من المؤسسة التخلي عن الهياكل الهرمية التقليدية، والاندماج في شبكة تفاعلية ديناميكية عالية السرعة والدقة. (الحاج، 2022. صفحة 20)

تجربة العملاء الرقمية :

مدى نجاح المؤسسة في إعادة تصميم وهندسة كافة نقاط التفاعل مع الزبون عبر القنوات الرقمية والتقليدية ، لضمان تقديم خدمة سلسة، فورية، وخالية من التعقيد، بما يحقق أعلى مستويات الرضا والولاء لديه. (Westerman، 2014)

الشكل (01) أبعاد التحول الرقمي



المصدر من اعداد الطالب اعتماد على دراسة سابقة

المطلب الثاني : متطلبات التحول الرقمي

إن متطلبات التحول الرقمي تختلف حسب خصوصيات المؤسسة والقطاع الحكومي المعني بالتحول و مع ذلك، هناك بعض المتطلبات العامة التي يمكن أن تكون مهمة في عملية التحول الرقمي و التي تنقسم إلى أربعة مجموعات و هي كالتالي: (عبد الرحمان، 2019، صفحة 207.219)

مجموعة البنية التقنية و الأمنية :

-**بنية تحتية تكنولوجية:** يجب أن تتوفر الأجهزة والشبكات والأنظمة التكنولوجية المناسبة لدعم التحول الرقمي، كما يجب تحديث البنية التحتية الحالية وتوسيعها حسب الحاجة لتلبية متطلبات الخدمات الرقمية؛

-**الاحتياجات التقنية :** بالرغم أن التحول الرقمي والتكنولوجيا الرقمية تختص الكثير من الجهد والوقت والتكاليف، لكن هناك مجموعة من الوسائل التي يجب توفرها من أجل قيامها بعملها، من أجل ذلك وجب توفير بنية تحتية ومناسبة الاستخدام التكنولوجيا الرقمية؛

-**الاحتياجات الأمنية:** يعتبر تحقيق الأمن الرقمي أولوية قصوى عند استخدام التقنيات الحديثة، حيث تتطوي على مخاطر أمنية محتملة كالاختراقات والقرصنة. لذا، يجب تسخير كافة الإمكانيات لتطوير وتعزيز أنظمة الحماية وإجراءات الأمن الرقمي، بهدف ضمان سلامة بيانات وخصوصية العملاء، والحفاظ على كفاءة وسير عمل المؤسسة دون انقطاع، فضالاً عن بناء الثقة وحماية سمعة الشركة ومن ثم، تكون المؤسسة قادرة على الاستخدام الآمن للتقنيات الحديثة واستمرار أعمالها بكفاءة عالية .

مجموعة بشرية :

-**الاحتياجات البشرية:** إن رغبة الإنسان في تحقيق الأهداف المرجوة منه بأقل جهد وتكلفة وفي أقل وقت ورغبته في تحقيق غاياته إلى الاستمرار في الابتكار والتطوير والتحسين، كما أن وجود الانحرافات أمر لا بد من معالجته من طرف مختصين، كل هذا يجعل الاستفادة من خبرات والاستثمار فيهم سواء العاملين أو الإداريين مطلب أساسي لنجاح التحول الرقمي؛

-**تعليم وتدريب وتثقيف العاملين :** من الضروري أن يتأقلم العاملون في المؤسسات مع التغيرات التي ستطرأ على المؤسسة بسبب التحول الرقمي، وهنا يأتي دور الإدارة التي تصبح مضطرة إلى تنظيم دورات تعليمية وتدريبية بشكل مستمر للعاملين لمواكبة التغيرات التي يشهدها العالم ككل والمؤسسة على أوقت وجه الخصوص، حيث أن إلمام العاملين بمجالات عملهم سييسل من مهامهم فتصبح أقل جهد ويزيد من إنتاجيتهم ويساهم في نجاح فكرة التحول الرقمي؛

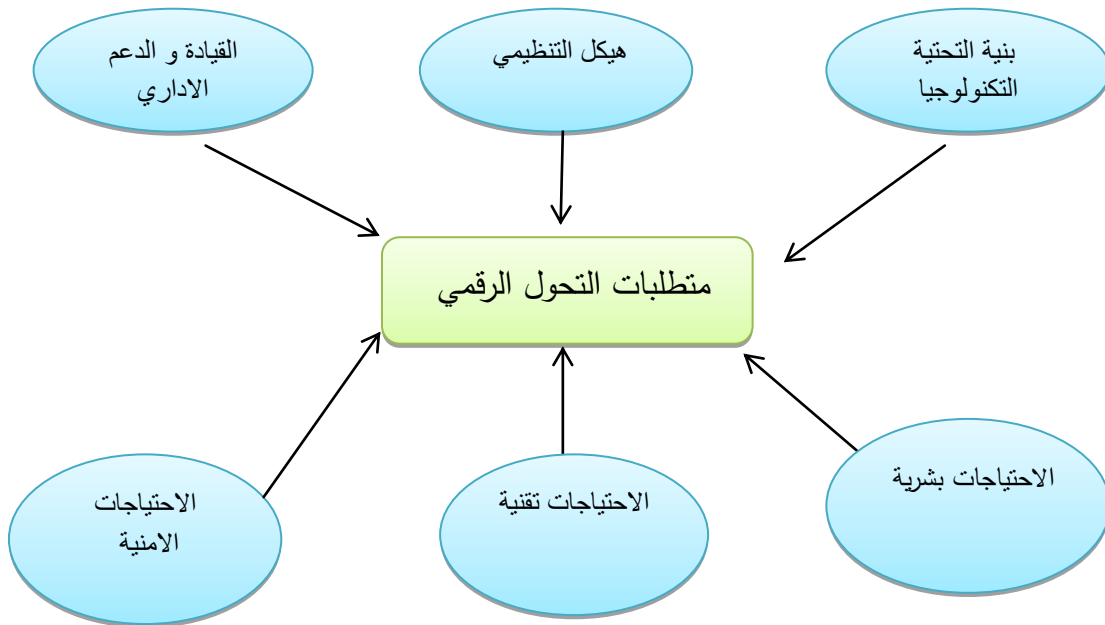
مجموعة القيادة وتنظيم الإداري

- القيادة و الدعم الاداري** : تعتبر الادارة القلب النابض للمؤسسة فهي المسؤولة الأولى عن توفير البيئة الملائمة و كافة الامكانية المطلوبة والسهر على ضمان حسن سير مشروع التحول الرقمي وسالمتة، خاصة في حال رغبتها في تبني تكنولوجيا المعلومات، حيث ستلعب دور القائد في كل ما يتعلق بهذا المشروع ؛
- الهيكل التنظيمي**: لم يعد النموذج الهرمي التقليدي مناسباً مع التغيرات التكنولوجية الحديثة مما يدفع المؤسسة للقيام بهيكل تنظيمي يتماشى مع التغيرات مناسبة لنماذج الأعمال الجديدة؛

مجموعة المتطلبات التشريعية و التأسيسية

- وضع النظم التشريعية وتعيينها تبعا للمستجدات**: تعتبر أغلب القوانين والتشريعات التي تدير المؤسسات قديمة أي أنها قائمة على فكرة العالقة المباشرة بين العامل والعميل، وهذا ما يعرقل تحقيق التحول الرقمي، فوجب على الهيئات والسلطات المسؤولة تجهيز بيئة تشريعية جديدة تتماشى مع الأوضاع الحالية ؛
- تصميم الاستراتيجيات وخطط التأسيس**: يجب تشكيل لجنة مختصة وذات خبرة ومعرفة في موضوع التحول الرقمي من أجل الإشراف على الشروع وحسن تسييره وضمان نجاحه، ويتم ذلك من خلال وضع خطة عمل واستراتيجيات تتناسب مع المؤسسة وحجمها ومواردها؛

الشكل (02) اهم متطلبات التحول الرقمي



المصدر من اعداد الطالب بناء على دراسات سابقة

المبحث الثالث : التحول الرقمي في القطاع العام

الجزائر ظلت لفترة طويلة في مراكز متأخرة ضمن التصنيفات العالمية المتعلقة بتكنولوجيا المعلومات و الاتصالات ،نتيجة بعض التحديات ، إلا أننا نشهد اليوم بعض الجهود من الجهات الرسمية لتطوير هذا المجال

المطلب الأول :تحديات التحول الرقمي في الإدارة العمومية

رغم أن التحول الرقمي اصبح من الضرورة لابد منها في الإدارة العمومية الجزائرية في وقتنا الراهن إلا أنه تواجهه بعض التحديات و التي نذكر منها : (بوالقمح، 2025 ،صفحة98)

الاحتياج إلى تكنولوجيا عالية التكلفة: يتطلب التحول الرقمي استثمارات كبيرة في التكنولوجيا المتطورة، وهذه التكاليف الباهظة لا تستطيع جميع المؤسسات تحملها، خاصة تلك التي لا تملك ميزانية كافية لتمويل هذا التحول؛

نقص الكوادر البشرية المؤهلة: تعد قضية غياب الكفاءات البشرية المؤهلة والخبرة في مجال التحول الرقمي في الإدارة الجزائرية يعد أحد أبرز التحديات التي تواجه المؤسسات في هذا الصدد، وذلك نظرا لحدثة تبني هذا الموضوع، وارتفاع تكلفة استقطاب الخبراء، إضافة إلى نقص الدورات التدريبية المتخصصة وصعوبة تأقلم العاملين مع التغييرات الجذرية في أساليب العمل، لذا، تحتاج المؤسسات إلى تبني استراتيجيات شاملة لتطوير القدرات البشرية، من خلال التدريب المكثف، واستقطاب الخبرات من الخارج، وتعزيز الشراكات مع مؤسسات التعليم والتدريب المتخصصة، بهدف سد الفجوة في المواهب والخبرات الرقمية اللازمة لنجاح عملية التحول الرقمي ؛

ضعف البنية التحتية: تعاني الادارة العمومي في الجزائر من قصور واضح في البنية التحتية اللازمة لدعم التحول الرقمي و متمثلة في ارتفاع تكاليف البيانات و ضعف في شبكات الاتصال بالانترنت ، مما يعيق الخدمات الرقمية ؛

الفجوة التشريعية والقانونية: يواجه التحول الرقمي في الجزائر تحديا في غياب التشريعات والقوانين التي تحكم التعامل من خلاله، مما قد يثير مخاوف حول الأمن والخصوصية؛

مقاومة الثقافية و التردد في التبني : يواجه التحول الرقمي مقاومة من قبل بعض العملاء، خاصة كبار السن و بعض من سكان الأرياف ، الذين يتخوفون منه ويفضلون التعاملات التقليدية، كما قد يواجه مقاومة من بعض المديرين والموظفين بسبب البيروقراطية وعدم رغبتهم في المخاطرة أو تبني أفكار جديدة؛

الأمان السيبراني : يثير التحول الرقمي في الجزائر مخاوف حول احتمالية وقوع هجمات أمنية أو قرصنة وانتشار المعلومات الشخصية للعملاء، مما يتطلب استثمارات كبيرة في أنظمة الأمن والحماية.

يتبين أن تحقيق التحول الرقمي في المؤسسات الجزائرية ليس بالأمر السهل رغم الدعوات المنتشرة له في الوقت الراهن ويعود ذلك لعدة أسباب وتحديات يجب معالجتها والتخلص منها أولا لضمان نجاح عملية التحول الرقمي.

المطلب الثاني: تجارب دولية رائدة في الحكومة الالكترونية

لم يعد التحول نحو الحكومة الإلكترونية مجرد خيار تقني لزيادة كفاءة الأجهزة الإدارية، بل أصبح معياراً لقياس تنافسية الدول وقدرتها على تحقيق التنمية المستدامة. إن الانتقال من "الإدارة التقليدية" إلى "الإدارة الرقمية" يتطلب فهماً عميقاً لبيئات العمل الدولية التي نجحت في تطوير التكنولوجيا لخدمة المواطن .

تجربة الولايات المتحدة الامريكية في تحول نحو حكومة الالكترونية:

تعد الولايات المتحدة الأمريكية من أوائل الدول التي تبنت التحول نحو الحكومة الإلكترونية ، وأحرزت تقدماً كبير في هذا المجال حيث تبنت الإدارة الأمريكية خطة استراتيجية سنة (1992) لتحول نحو الحكومة الذكية ، وبأقل كلفة وأكثر فاعلية ، وبذلك أصبحت هذه الخطوة العنصر الهام في صلب اهتمام الإدارة الأمريكية في القرن العشرين ، حيث شرعت في اعتماد الأسس القانونية تزامناً مع تغيير جذري في أصول البنية التحتية بما

يتوافق والتطبيق الفعلي لمراحل التحول نحو الحكومة الإلكترونية ، كما بدا التحول نحو تطبيق القوانين الخاصة بالحكومة الإلكترونية بشكل فعلي منذ عام (2002) في كافة الوكالات ، والوزارات ، والهيئات العامة ، وذلك بالتزامن مع وضع سياسة استخدام تكنولوجيا المعلومات تحت سلطة مدير إدارة نظم المعلومات ، ولضمان تطبيق الخطة الاستراتيجية لتحول نحو الحكومة الإلكترونية سنت الحكومة الأمريكية قانونين ملزمين يفرضان استخدام الحكومة الإلكترونية وهما (قانون التخلص من الأعمال الورقية ، وقانون كلينجر - كوهين والمتعلق بوضع كافة خدمات المواطنين والقطاع الخاص على شبكة الأنترنت) ، مع التركيز على استخلاص النتائج المترتبة على ذلك في مجال تقنية المعلومات ، هذا وقد تضمنت استراتيجية الحكومة الأمريكية لتحول نحو الحكومة الإلكترونية العديد من العناصر المهمة منها (ابو مهارة، 2012، صفحة 06) ا

تبسيط وتسهيل توزيع الخدمات إلى كافة المواطنين .

تبسيط عمل الوكالات الأمريكية .

القضاء على البيروقراطية في كافة الدوائر الرسمية الأمريكية .

العمل على تخفيض التكاليف الناتجة عن العمل الإداري .

السرعة الفائقة في عملية الإنجاز في كل ما يتعلق بأنشطة الحكومة الأمريكية .

تجربة دولة قطر:

تعد تجربة قطر رائدة ، حيث أطلقت الحكومة الالكترونية الاول مرة عام 2003 وبعد ذلك تم وضع خطة استراتيجية لبرنامج الحكومة الإلكترونية المتكاملة كما تم افتتاح البوابة الحكومية في 2008 وأطلقت نسختها الجديدة في 2010 لتوفر امكانيات الوصول على مدار الساعة الى جميع الخدمات و المعلومات و الحكومات التي يحتاجها كل من يعيش او يعمل في دولة قطر و يعد التحدي الاكبر الذي واجه تنفيذ برنامج الحكومة الالكترونية توفر القدرات و المهارات المتخصصة في مجال تكنولوجيا المعلومات .(سلطان، 2021 صفحة 20)

اطلقت الحكومة الالكترونية الاول مرة في قطر عام 2003 تلاها وضع خطة استراتيجية لبرنامج الحكومة الالكترونية المتكاملة وتدشين بوابة حكومي في 2008 و التي اطلقت نسختها الجديدة في 2010 وتشارك في البوابة الحالية حوالي 56 جهة تقدم 216 خدمة عبر قنوات مختلفة تضم :

- ✓ البوابة الالكترونية
- ✓ موقع حكومي الجوال
- ✓ الشبكات الاجتماعية
- ✓ مركز الاتصال الحكومي
- ✓ منصة البيانات المفتوحة
- ✓ المشاركة الالكترونية

تجربة كوريا الجنوبية :

تمثل كوريا الجنوبية نمودجا عالميا متقدما في هذا المجال ،حيث اعتمدت " الحكومة الإلكترونية " كوسيلة أساسية لتعزيز قدرتها التنافسية معتمدة في ذلك على بنيتها التحتية المتطورة لتكنولوجيا المعلومات، حيث قامت ببناء شبكات الحاسوب تعديل القوانين و اللوائح و السياسات المساعدة في الوصول إلى الخدمات العامة دون قيود المكان والزمان أو الوسيط. (leile, 2016, p. 9)

أهم انجازاتها :

- تحسين الكفاءة ' efficiency والشفافية في العمل الإداري.
- تقديم خدمات إدارية مرتكزة على الأفراد والمؤسسات
- نظام الجمارك: (Uni-Pass) اختصر زمن التخليص الجمركي من يوم كامل إلى أقل من دقيقتين.
- نظام المشتريات: (KONEPS) وفر مليارات الدولارات سنوياً عبر تعزيز الشفافية ومنع الفساد الإداري.
- المشاركة الشعبية :بلغت نسبة استخدام الخدمات الإلكترونية بين المواطنين الكوريين حوالي 89% وفقاً لإحصاءات عام 2020 .

تجربة دولة المغرب :

انطلق برنامج وسع الحكومة المغرب الإلكترونية في أكتوبر 2009 تحت رئاسة الملك محمد السادس، يتألف من روزنامة تضم 89 مشروعاً وخدمة، وذلك تحت مسؤولية مختلف الهيئات والإدارات من أجل استثمار إجمالي يفوق 2 مليار درهم ،الهدف المرجو هو استعمال الحكومة الإلكترونية بغاية تحديث الإدارة والجماعات المحلية

الخدمة يتعلق الأمر باستغلال تكنولوجيات الإعلام والتواصل لإعادة تشكيل عميق للعمليات حتى تصبح أكثر فعالية وكفاءة موجهة كلياً لخدمة المواطن والمقاولة. (العربي، 2023)

ومن أهم الإنجازات التي حققها المغرب في مجال الحكومة الإلكترونية :
البطاقة الوطنية للتعريف الإلكتروني (CNIE) : إطلاق الجيل الجديد من الهوية الرقمية التي تتيح التحقق الآمن من الهوية وولوج السلس للخدمات عن بعد .

المنصة الرقمية للاستثمار : لتبسيط مساطر انشاء المقاولات و تتبع المشاريع الاستثمارية إلكترونياً بالكامل .
توسيع شبكات الاليف البصرية: تفعيل " المخطط الوطني الاليف البصرية" الهادف لربط ملايين الاسر ومنشآت بالانترنت عالي السرعة وبأسعار معقولة .

جاهزية الجيل الخامس : تكثيف الاستثمارات و عصرنة شبكة المحمول تمهيدا للإطلاق الرسمي لخدمات الجيل الخامس رسمياً مع الاستعداد الغرب لاستضافة لكاس العالم 2030

المطلب الثالث: واقع التحول الرقمي في الجزائر

تبذل الجزائر جهوداً معتبرة ومنظمة لتعزيز التحول الرقمي، تركز على ثلاثة محاور رئيسية: الاستراتيجيات الحكومية، القطاعات المستهدفة، ومستوى التقدم المحرز. (عموري، 2022 صفحة 278)

1. **الاستراتيجيات الحكومية:** في إطار شامل للرقمنة تُشكل الاستراتيجيات الحكومية العمود الفقري للتحول الرقمي، حيث أقرت الحكومة عدة برامج وطنية تهدف إلى بناء نظام رقمي متكامل. من أبرزها:

الاستراتيجية الوطنية للتحول الرقمي 2020-2030: تهدف إلى رقمنة 100% من الخدمات الإدارية، تطوير البنية التحتية، وخلق 100,000 فرصة عمل في قطاع التكنولوجيا. تم تخصيص ميزانية تصل إلى 10 مليارات دولار على مدى 10 سنوات.
تطوير البنية التحتية الرقمية:

توسيع شبكات الجيل الرابع (4g) لتغطية 95% من السكان بحلول 2024، مع بدء نشر 5G في العواصم الكبرى (الجزائر العاصمة، وهران، قسنطينة).

إنشاء 20 مركز بيانات وطنياً، بما في ذلك أكبر مركز في الحميمات (قسنطينة) بسعة 10,000 رف.

تحسين الاتصال بالإنترنت: ارتفع عدد المشتركين في الإنترنت المتنقل إلى 45 مليون (70% من السكان) في 2023، مقارنة بـ25 مليون في 2019 (تقرير الهيئة الوطنية لتنظيم البريد والمواصلات. ARPC)

تحديث أنظمة الإدارة الرقمية: إطلاق منصة "Namla" للإدارة الإلكترونية، التي تتيح أكثر من 400 خدمة عبر الإنترنت، مثل طلب بطاقة التموين الإلكترونية أو دفع الفواتير.

هذه الجهود لا تقتصر على الجانب التقني، بل تشمل تشريعات مثل قانون الاقتصاد الرقمي (2022) الذي ينظم التجارة الإلكترونية والحماية الرقمية.

القطاعات المستهدفة: تركيز على الخدمات الحيوية

يمتد التحول الرقمي إلى قطاعات استراتيجية لتحسين الكفاءة والابتكار، مع إنجازات ملموسة في كل منها:

الخدمات الحكومية: بوابة "e-Algérie" تخدم 15 مليون مستخدم سنوياً، مع تقليل الإجراءات الورقية بنسبة 60%.

الصحة:

نظام "Dossier Médical Informatisé" في 500 مستشفى، يتيح مشاركة السجلات الطبية.

تطبيق "Carte Chifa Numérique" لـ12 مليون مستفيد، مما خفض الازدحام في الصيدليات بنسبة 40%.

التعليم:

منصة "Edumalis" لـ9 ملايين طالب، مع 80% من الجامعات مزودة بمنصات LMS (Learning Management Systems).

برنامج "Tablettes Scolaires" وزع 1.2 مليون تابلت على الطلاب في المناطق النائية.

الخدمات المالية والتجارة الإلكترونية:

نمو معاملات الدفع الإلكتروني إلى 500 مليار دينار جزائري (3.7 مليار دولار) في 2023.

منصة مثل "Jumia" سجلت زيادة 30% في المبيعات، مع هدف الوصول إلى 5% من إجمالي التجارة الوطنية بحلول 2025.

كما تمثل مؤسسة **بريد الجزائر (Algérie Poste)** أحد أهم المحاور الحيوية في استراتيجية التحول الرقمي الوطنية، و من أهم إنجازاتها :

تعميم و تطوير البطاقة النقدية "الذهبية (Edahabia)"

إطلاق وتطوير تطبيق الهاتف المحمول "بريدي موب (Baridimob)"

البوابة الرقمية لطلب البطاقة وتحديث البيانات (ECCP)

القطاعات الأخرى: الزراعة (تطبيقات مراقبة المحاصيل عبر الذكاء الاصطناعي) والطاقة (رقمنة إنتاج الغاز في SONATRACH)
3. مستوى التقدم:

سجلت الجزائر تقدماً ملحوظاً، حيث تحسنت ترتيبها في مؤشر التنمية الحكومية الإلكترونية (EGDI) من 0.45 في 2018 إلى 0.62 في 2022 (تقرير الأمم المتحدة). كما ارتفع عدد الشركات الناشئة الرقمية إلى 500 شركة في 2024. ومع ذلك، يظل الاندماج التكنولوجي ضعيفاً مقارنة بجيرانها (المرتبة 107 عالمياً في DESI 2023، خاصة في الريف حيث لا يتجاوز معدل الاختراق الإنترنت 30%).

خلاصة الفصل :

حاولنا من خلال هذا الفصل تسليط الضوء على مفاهيم النظرية للتحول الرقمي باعتباره عملية شاملة إلى ادماج التكنولوجيا الرقمية في مختلف جوانب المؤسسة، مما يؤدي إلى تحسين طرق العمل، و تسهيل تقديم الخدمات، و تعزيز كفاءة أداء العاملين داخل المؤسسات. وقد أشرنا إلى أن التحول الرقمي لا يقتصر فقط على إدخال أدوات و تقنيات حديثة، يتعدى ذلك إلى إحداث تغير جذري في ثقافة العمل و أساليب الإدارة، من خلال استثمار التكنولوجيا في تطوير الموارد البشرية، و تعزيز القدرات الابتكارية للعاملين .

أما المبحث الثالث فيركز على تطبيق التحول الرقمي في الإدارات الحكومية كأداة أساسية لتحقيق حكومة إلكترونية فعالة ، أولا تحدد التحديات الرئيسية في الجزائر مثل ضعف البنية التحتية الرقمية (خاصة الريفية)، نقص المهارات البشرية والكفاءات الرقمية، والمخاطر الأمنية السيبرانية . ثانيا ثم استعرض بعض تجارب دولية ناجحة أثبتت فعالية الاستراتيجيات الوطنية، التدريب المكثف، والشراكات في تحقيق كفاءة وشفافية عالية . و أخيرا ثم وصف الواقع الجزائري الإيجابي جزئياً من خلال الاستراتيجية الوطنية 2020-2024 التي تركز على بناء مراكز بيانات، توسيع الخدمات الإلكترونية، وتدريب الموظفين، مما حسن التصنيف العالمي لكن مع حاجة لتعزيز التغطية والكفاءة.



الفصل الثاني : جودة الحياة

الوظيفية



تمهيد :

تصنف جودة الحياة الوظيفية كأحدى الركائز الاستراتيجية الحاسمة لضمان استدامة ونجاح المنظمات الحديثة، بالنظر إلى دورها المحوري في تلبية الاحتياجات المهنية والشخصية للمورد البشري. وفي ظل البيئة الرقمية الراهنة، لم يعد مفهوم جودة الحياة الوظيفية بمعزل عن التطورات التكنولوجية؛ بل أصبح التحول الرقمي بمثابة البيئة التمكينية الجديدة التي تُعيد صياغة هذه الجودة. إن هندسة بيئة عمل رقمية مرنة وسلسة تساهم مباشرة في أتمتة المهام الروتينية، مما يُخفف الأعباء عن كاهل العاملين، ويرفع من كفاءتهم الإنتاجية وأدائهم التنظيمي.

ومن هذا المنطلق، فإن التجسيد السليم لبرامج جودة الحياة الوظيفية في عصر الرقمنة ينعكس إيجاباً على فاعلية المؤسسة؛ حيث يعزز أمان العاملين الوظيفي، ويرفع مستويات الرضا والرفاهية الرقمية لديهم، ويجعلهم أكثر مرونة في التكيف مع التحولات المتسارعة. ومن هنا، تبرز الأهمية البالغة لدراسة العلاقة بين التحول الرقمي وجودة الحياة الوظيفية، للوقوف على كيفية بناء توازن استراتيجي يضمن استغلال التقنيات الحديثة دون المساس بالرفاهية النفسية والمهنية للموارد البشرية، وتجنب مظاهر الإجهاد التكنولوجي.

في هذا الفصل تم التطرق لأهم المفاهيم الأساسية المتعلقة بجودة الحياة الوظيفية و علاقتها بتحول الرقمي، و تم تقسيم هذا الفصل الى ثلاثة مباحث هي:

المبحث الاول : الإطار المفاهيمي لجودة الحياة الوظيفية

المبحث الثاني: أبعاد و مستلزمات التطبيقية لجودة الحياة الوظيفية

المبحث الثالث: العلاقة بين التحول الرقمي وجودة الحياة الوظيفية

المبحث الاول : الاطار المفاهيمي لجودة الحياة الوظيفية

إن جودة الحياة الوظيفية من المفاهيم الإدارية الحديثة التي حظت بالاهتمام لما لها من تأثير و ارتباط بالكثير من المفاهيم الأخرى و في هذا المبحث سنتطرق الى الأساسيات جودة الحياة الوظيفية و خصائصها. أهدافها .اهميتها ثم ابعادها

المطلب الاول : مفهوم جودة الحياة الوظيفية

بالنظر إلى الأدبيات المتعلقة بجودة الحياة الوظيفية . نجد تعداد في التعريفات التي تتناول هذا المفهوم وستعرض فيما يلي بعض تعريفات العلماء والباحثين لمفهوم جودة الحياة الوظيفية :

Lawler (1971) عرفها بأنها كونها تتضمن تصورات وإدراكات العاملين المستوى البيئية المادية والمعنوية للعمل وتتمثل مكونات البيئة المادية والمعنوية من عوامل أهمها: المزايا والفوائد، أنظمة الحوافز والمكافآت الأمن الوظيفي، المشاركة في صنع القرارات، رضا الوظيفي . (خالد، 2017، صفحة 20)

Suttl(1977) عرفها بأنها أقصى درجة التي يكون فيها العمل قادرا على إشباع الاحتياجات الشخصية

الأساسية للأفراد من خلال خبرتهم و تجربته في المنظمة .(يوسف، 2023، صفحة 70)

Robbins (1989) عرفها على أنها "عملية تستجيب من خلالها المنظمة لا احتياجات الموظفين من خلال

تطوير أليات للسماح لهم بالمشاركة في اتخاذ القرارات التي تصمم حياتهم في العمل" . 23 . 31 (Singh, 2021, p. 23)

)

عرفها جاد الرب (1999) " بأنها العمليات المتكاملة المخططة و المستمرة والتي تستهدف تحسين مختلف الجوانب التي تؤثر على الحياة الوظيفية للعاملين و حياتهم الشخصية و الذي يسهم بدوره في تحقيق الأهداف الاستراتيجية للمنظمة والعاملين فيها و المتعاملين معها " . (جاد الرب، 2008، صفحة 09)

ومن التعريفات السابقة يمكن إعطاء تعريف عام و مختصر الجودة الحياة الوظيفية كالتالي:

هي بيئة العمل التي تتوفر فيها العوامل المادية والمعنوية بمختلف أبعادها بشكل جيد مما ينعكس ذلك إيجابا على الموظف فيشعر بالرضا والأمان الوظيفي، فيبذل أقصى جهد ممكن في خدمة المؤسسة وتحقيق العمل المطلوب منه بأعلى كفاءة . (جعفر، 2021)

خصائص جودة الحياة الوظيفية :

الجودة الحياة الوظيفية خصائص نذكر منها: (الصويص، 2018، صفحة 500)

- -الأهداف الواضحة التي تحققها في المؤسسة؛
- وجود فرص الاستخدام قدرات الفرد وتطويرها؛
- -الاتصالات الفعالة والشعور بالأمان؛
- ظروف عمل صحية وأمنة ؛
- المسؤولية الاجتماعية للمنظمة؛
- المناخ الاجتماعي لبيئة العمل علاقات اجتماعية جيدة بين الزملاء والرؤساء.

و بالتالي يتضح مما سبق من خلال خصائص جودة الحياة الوظيفية أن المنظمات التي تفقد معظم أو كل هذه الخصائص لا توفر جودة حياة عمل مرتفع

المطلب الثاني: أهمية وأهداف جودة الحياة الوظيفية

الجودة الحياة الوظيفية أهمية بالغة لما لها من أثر في المؤسسة كونها تنطوي على أهداف تتعلق سواء بالمؤسسة أو الموظفين بها، والتي قمنا بذكر كل منها من خلال هذا المطلب .

اولا: اهمية جودة الحياة الوظيفية

تكمن اهمية جودة الحياة الوظيفية فيمايلي : (العيادي، 2022)

قدرة المنظمة على جذب المواهب و الاحتفاظ بها بالإضافة إلى تزويد العمال بالإجراءات والسياسات المناسبة، فإنها توفر أيضا بيئة عمل مناسبة لتحسين كفاءة العمل وتحقيق الولاء .

تفويض العمل واستثمار القدرات، وهي ميزة تنافسية طويلة الأجل، من خلال تحسين الرضا الوظيفي، وذلك لتحقيق اهداف المنظمة.

فرصة للحصول و الاحتفاظ بالموارد البشرية ذات كفاءة المهارية و المعرفية.

فرصة الابقاء بالمسؤولية الاجتماعية و الاخلاقية اتجاه المجتمع .

بالإضافة إلى تقليل معدل دوران العمل، فإنه يقلل أيضا من الحوادث المرتبطة بالعمل والإصابات والتغيب عن العمل تحسين أداء الموظف وتحقيق الرضا والولاء للمؤسسة.

شكل رقم (03) أهمية جودة الحياة الوظيفية



ثانيا: أهداف جودة الحياة الوظيفية

تؤدي جودة الحياة الوظيفية إلى تحقيق مجموع من الأهداف و نذكر منها: (المغربي ع،، 2007، صفحة 78)

1. زيادة الرضا الوظيفي.
2. زيادة الفاعلية التنظيمية.
3. تقليل معدل دوران العمل .
4. تحقيق أهداف المؤسسة .
5. توفير قوة عمل أكثر مرونة وولاء ودافعية .
6. إعداد الفرد للتدريب المواكبة التغيرات السريعة في العمل والمنظمة لمواجهة الحاضر والمستقبل .
7. نقل المعرفة والمهارات للموظفين ذوي الخبرة الذين يحتجون إلى أداء أفضل للوظيفة .
8. إعداد الفرد للقيام بمهام أعلى في المستوى الوظيفي

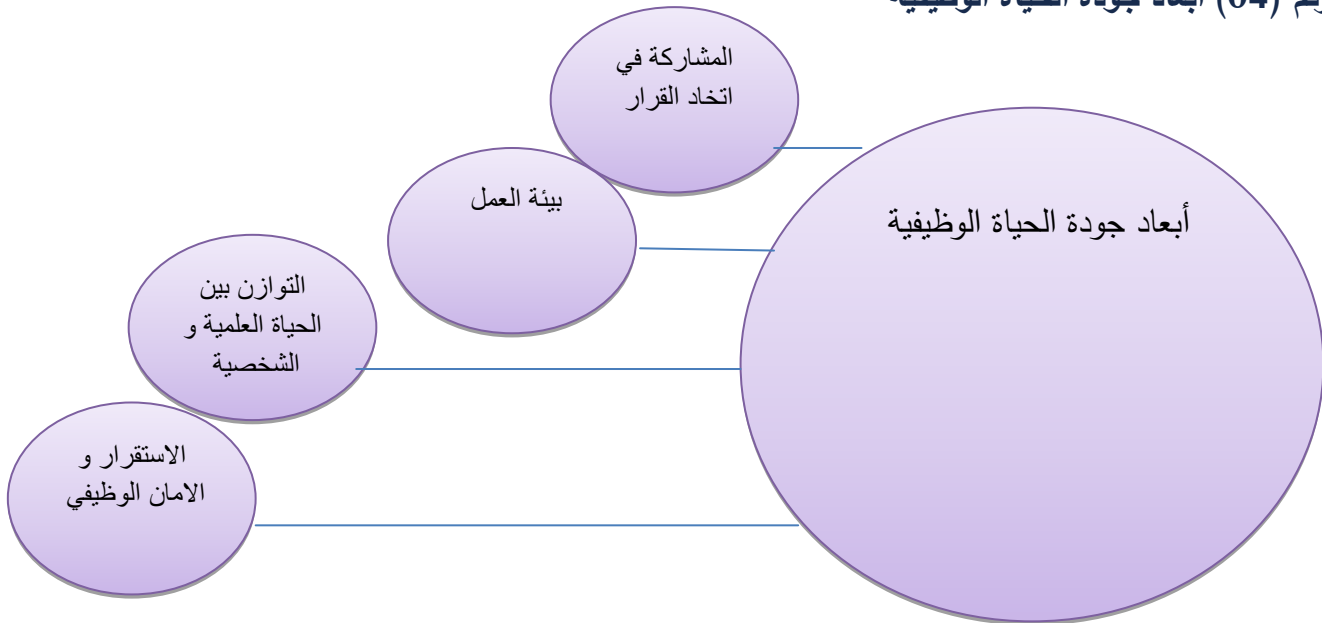
المبحث الثاني: الأبعاد ومستلزمات تطبيق جودة الحياة الوظيفية

ترتكز جودة الحياة الوظيفية على عدد من الأبعاد والعوامل التي اختلف آراء الباحثين بشأنها. وفي هذا الإطار، سنسلط الضوء على أبرز هذه الأبعاد الأساسية. مع استعراض المستلزمات اللازمة لتطبيقا بفعالية داخل بيئة العمل .

المطلب الاول: الأبعاد جودة الحياة الوظيفية

تختلف أبعاد جودة الحياة الوظيفية باختلاف المنظمات و جماعات العمل و الثقافة التنظيمية . في ما يلي سوف نستعرض اهم ابعاد وهي على النحو الاتي : (بوجمال، 2024، الصفحات 347-369)

شكل رقم (04) أبعاد جودة الحياة الوظيفية



المصدر من اعداد الطالب بناء على دراسات سابقة

الاستقرار و الامان الوظيفي:

حيث ان الاحساس بالاستقرار و الامان هو من العوامل المهمة التي تؤدي الى الشعور بالراحة و الاطمئنان و الانتماء لبيئة العمل الامر الذي يقف وراء السلوك البشري و الاستقرار .

يمكن تعريفه ايضا بانه مجموعة الضمانات و المنافع التي بتطلبها العاملون مثل الامن من فقدان الوظيفة او الاجراءات التعسفية الامر الذي يؤدي الى الاستقرار النفسي و رفع الروح المعنوية و المنافع التي يتطلبها العاملون مثل الامن من فقدان الوظيفة او الاجراءات التعسفية الامر الذي يؤدي الى الاستقرار النفسي و رفع الروح المعنوية.

التوازن بين الحياة الشخصية و العلمية :

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 استراتيجية 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

المشاركة في اتخاذ القرار :

يعتبر إتاحة الفرصة للعاملين للمشاركة في اتخاذ القرارات من العوامل المهمة التي تؤدي إلى رفع الروح المعنوية لديهم، وتعديد انتماءهم للمؤسسة، من خلال شعورهم بأنهم شركاء حقيقيون في صنع القرار، مما يجعلهم يبذلون كل ما في وسعهم لتطوير العمل والارتقاء بالمؤسسة إلى أفضل مستوى الممكن، كما تؤدي المشاركة في اتخاذ القرارات إلى تقليص الصراع داخل المؤسسة والذي ينشأ نتيجة تضارب القرارات والمركزية في اتخاذها، كما أن مشاركة أكثر من شخص يعني أن هناك أفكارا واقتراحات عديدة مما يتيح الفرصة لتقديم حلول أفضل وأكثر فعالية لكثير من المشكلات حيث إن بعد الموظف عن اتخاذ القرار يؤدي إلى شعوره بأنه مهمش و مشاركته غير هامة، ولا قيمة لرأيه في المسائل والأحداث التي ترتبط بالوظيفة، مما يضيف عليه الشعور بالاغتراب والصراع الداخلي لعدم الاقتناع بالقرارات المتخذة، مما ينعكس سلبا على ردود أفعاله وإهماله وعدم اهتمامه وقلة تحمسه لتنفيذ القرارات ورفضه التعاون مع الإدارة، لذلك يجب على المديرين والرؤساء أن يحرصوا على تفعيل نظم المشاركة في اتخاذ القرار من خلال اللجان وبرامج الشكاوى وبرامج المشاركة، وتفويض جزء من سلطاتهم المرؤوسينهم فذلك يشعر المرؤوسين بقيمتهم وأهميته.

ظروف العمل المادية (بيئة العمل):

ان بيئة العمل يقصد بها البيئة الاجتماعية والمهنية التي يجب أن يتفاعل ويتعاون فيها الموظفون مع بعضهم البعض يشير مصطلح حودة الحياة الوظيفية أكاديميا إلى الاستجابة الموقفية لبيئة العمل السائد حيث انه يطرح خمسة مجالات أساسية تشمل ضغط المهام الوظيفية ، الخصائص الوظيفية و الإشرافية، خصائص الهيكلية و القطاعية للعمل.

المطلب الثاني : مستلزمات تطبيق جودة الحياة الوظيفية

يتناول مفهوم جودة الحياة الوظيفية جهود وأنشطة المنظمة التي تستخدمها إدارة الموارد البشرية في المنظمة بغرض توفير حياة وظيفية أفضل للعاملين و إشباع احتياجاتهم من خلال توفير بيئة عمل صالحة ،و مشاركتهم في اتخاذ قرارات و توفير متطلبات الأمن و استقرار الوظيفي و العاطفي لهم ، و إتاحة الفرصة للملائمة لتحسين الأداء (المغربي، 2004، صفحة 07) ، و ذلك من خلال عدة مستلزمات نذكر نها :

- 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 .

المبحث الثالث : العلاقة بين التحول الرقمي و جودة الحياة الوظيفية

المطلب الاول :علاقة التكنولوجيا بالأداء و الرضا

تلعب تكنولوجيا دورا حيويا في تعزيز أداء ورضا موارد البشرية داخل المؤسسات، حيث تكامل هذه التكنولوجيا يعزز كفاءة العمليات ويسهم في تحسين الأداء العام وقد لخصنا هذه العلاقة كما يلي: (مزياني، 2024،صفحة 59)

أتمتة العمليات : استخدام البرمجيات والأنظمة لأتمتة العمليات الروتينية في مجال الموارد البشرية يسهم في توفير الوقت والجهد.

إدارة المعلومات : تساعد في جمع وتخزين المعلومات بشكل فعال، مما يسهم في تحسين إدارة الموارد البشرية واتخاذ القرارات الاستراتيجية.

تحليل البيانات : قدرة تكنولوجيا الاعلام والاتصال على تحليل البيانات تسهم في استخراج رؤى هامة حول أداء الموارد البشرية واتخاذ أفضل القرارات

تسريع التواصل: تقليل الزمن وتحسين فعالية التواصل بين الموظفين والإدارة مما يعزز التفاعل ويساهم في تحقيق أهداف المؤسسة.

التكوين عن بعد: تمكين الموظفين من الحصول على التكوين وتطوير مهاراتهم عبر وسائل الاتصال عن بعد، مما يقلل التكاليف ويزيد من مرونة عملية التعلم.

تحسين إدارة الأداء: استخدام التقنيات لتتبع وتقييم أداء الموظفين يعزز عملية إدارة الأداء ويسهم في تحسين الأداء العام للموارد البشرية.

تقليل العبء والروتين :أتمتة المهام التكرارية والمملة (مثل إدخال البيانات يدوياً أو الأرشفة الورقية) تتيح للموظف التركيز على مهام أكثر إبداعاً وقيمة، مما يعزز شعوره بالإنجاز وتطوير الذات.

مرونة العمل والتوازن : توفير تقنيات الحوسبة السحابية ومنصات التواصل الذكية يمنح الموظفين القدرة على العمل عن بُعد أو تبني جداول عمل مرنة، مما يساهم في تحقيق التوازن بين الحياة المهنية والشخصية.

تسهيل التواصل والوصول للمعلومات: الأنظمة التقنية المترابطة تقلل من البيروقراطية وسرعة تدفق المعلومات، مما يشعر الموظف بالتمكين والقدرة على اتخاذ القرارات وحل المشكلات دون تعقيد.

إذن تكنولوجيا المعلومات تعزز فعالية وكفاءة إدارة الموارد البشرية في المؤسسات مما يؤدي إلى تحسين الأداء العام وتحقيق أهداف المؤسسة.

المطلب الثاني: التحول الرقمي و الضغوط المهني

تتشكل الضغوط المهنية الرقمية داخل بيئة العمل عبر خمسة مظاهر أساسية و تمثلت في

(صرايري، 2021، صفحة 435)

التعقيد الرقمي (Techno-Complexity)

ويقصد به شعور الموظف بأن الأنظمة والبرمجيات الجديدة معقدة وتتطلب مهارات تفوق قدراته الحالية. هذا البعد يولد خوفاً مستمراً من الوقوع في أخطاء تقنية، خاصة في القطاعات المالية والبريدية حيث يرتبط الخطأ الإلكتروني بمسؤولية مالية شخصية وقانونية للموظف.

الغزو الرقمي (Techno-Invasion)

تلاشي الحدود الفاصلة بين الحياة المهنية والحياة الشخصية للموظف. بفضل الأنظمة المترابطة والشبكية، يشعر الموظف بأنه "متاح دائماً" ومطالب بمتابعة مستجدات العمل، أو معالجة الاختلالات التقنية، أو استقبال التنبيهات حتى خارج أوقات العمل الرسمية.

عدم الاستقرار الرقمي (Techno-Unsecurity)

وهو الهاجس النفسي المرتبط بالخوف من فقدان الأمان الوظيفي. يتولد لدى الموظف (خاصة من ذوي الكفاءة الرقمية المحدودة) شعور بأن التكنولوجيا أو الأنظمة الذكية المستحدثة ستستبدل دوره التقليدي، أو أن عدم قدرته على مواكبة التحديث المستمر قد تؤدي إلى تهميشه تنظيمياً

التغير والتقاعد المتسارع(Techno-Uncertainty)

المرور المستمر بالتحديثات الدورية للأنظمة والبرمجيات (Software Updates) ؛ حيث يجد الموظف نفسه في حالة تعلم غير منتهية، فبمجرد اعتياده على نظام معين، يتم تعديله أو استبداله، مما يخلق بيئة عمل غير مستقرة ذهنياً.

المطلب الثالث :عرض و تحليل دراسات سابقة

فيما يلي مجموعة من الدراسات التي تناولت بعض الجوانب الموضوع :

الدراسات السابقة باللغة العربية :

دراسة (المستاري منور 2025)

بغنوان : التحول الرقمي وعلاقته بجودة الحياة الوظيفية

هدفت دراسة إلى تحديد مدى تطبيق الرقمنة وعلاقتها بجودة الحياة الوظيفية لدى موظفي التعليم في ولاية سيدي بلعباس واعتمدت الدراسة المنهج الوصفي، واستخدمت استبيانين الجمع البيانات حول المتغيرين، حيث تم اعتماد استبيان الرقمنة واستبيان جودة الحياة الوظيفية واشتملت عينة الدراسة على 80 موظفاً في مديرية التعليم لولاية سيدي بلعباس، وتم تحليل البيانات باستخدام برنامج (SPSS) أظهرت النتائج وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين تطبيق الرقمنة وجودة الحياة الوظيفية لدى موظفي التعليم، وأن مستوى اعتماد الرقمنة لديهم مرتفع، كما أن جودة حياتهم الوظيفية مرتفعة كذلك. كما بينت النتائج وجود فروق ذات دلالة إحصائية في اعتماد الرقمنة عزى للخبرة المهنية لصالح الموظفين ذوي الخبرة أقل من 10 سنوات، في حين لم تسجل فروق ذات دلالة إحصائية في جودة الحياة الوظيفية تبعاً للخبرة المهنية.

دراسة (سجود عبد الرحمن العديناات 2024)

بغنوان : التحول الرقمي وتأثيره على أداء الموظفين

هدفت الدراسة إلى قياس وتحليل التأثير التحول الرقمي على أداء الموظفين في بلدية الطفيلة الكبرى بالأردن، استخدمت الباحثة لمنهج الوصفي التحليلي ومنهج دراسة الحالة، يتكون مجتمع الدراسة من بلدية

الطفيلة الكبرى بالأردن ووحداتها الإدارية (5)، وتم اختيار عينة عشوائية قوامها (20) من العاملين في بلدية الطفيلة وعددهم (539) موظف بلغ حجم عينة الدراسة (170) ، كما تم استخدام الاستبيان كأداة لجمع المعلومات، وخلصت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها: يساعد اعتماد التقنيات الرقمية على تقليل وقت العمل مما يؤدي إلى تنمية مهارات العمل وتحسين الإنتاجية ، أوصت الدراسة بمجموعة من التوصيات أهمها: الانتقال من التدريب القياسي إلى التوجيه ومن التركيز على سد الفجوات الأداء إلى الابتكار والاستثمار في مواهب نقاط القوة

دراسة(هبة إبراهيم على امطيلق 2024)

بعنوان واقع تبني استراتيجيات التحول الرقمي في المؤسسات الخدمية ودورها في تحقيق التميز المؤسسي دراسة تطبيقية على شركة سلطان للخدمات اللوجيستية:

هدفت هذه الدراسة إلى استكشاف تأثير استراتيجيات التحول الرقمي داخل المؤسسات الخدمية على تحقيق التميز المؤسسي، وذلك في ظل التطورات التقنية المتسارعة التي أصبحت تفرض على بيئة الأعمال اعتماد التقنيات الرقمية متقدمة، كما ركزت الدراسة على تحديد الأبعاد التي يمكن من خلالها تقييم مستوى تبني التحول الرقمي ومدى تأثيره على تحسين كفاءة العمليات التشغيلية الابتكار، وجودة الخدمة، اعتمدت الدراسة على منهج كمي ميداني، حيث تم جمع البيانات من عينة مكونة من 49 موظفا في شركة تعمل في مجال الخدمات بالسعودية، ثم تنفيذ الدراسة في الفترة ما بين 22 جويلية 2024 و 5 أوت 2024 من أبرز النتائج التي توصلت لها الدراسة نجد أن التحول الرقمي له تأثير ايجابي على التميز المؤسسي خاصة في تحسين الكفاءة التشغيلية وتعزيز.

الدارسات السابقة باللغة الاجنبية :

دراسة: (A Febriana1 ، S D Astuti1* ، F N Arifeny1، H Haq1) 2024 .

بعنوان: التحول الرقمي يحسن أداء الموظفين من خلال الابتكار والتعلم التنظيمي.

هدفت هذه الدراسة إلى تحسين أداء الموظفين من متغيرات التحول الرقمي والتعلم التنظيمي والابتكار تم تعيين أداء الموظف كمتغير تابع والتحول الرقمي متغير مستقل، متغيرات التعلم التنظيمي والابتكار هي متغيرات وسيطة للتوسط في العلاقة بين التحول الرقمي وأداء الموظفين، كانت عينة الدراسة 163 موظفا مدنيا من خدمة الصحة الإقليمية بجهة الوسطى باندونيسيا، ثم استخدام اختبار البيانات واختبار المربعات الجزئية الصغرى مع إصدار Smart PLS3 ، أظهرت نتائج الاختبار أن التحول الرقمي يؤثر بشدة على أداء الموظفين من خلال الابتكار ومع ذلك يمكن للتعلم التنظيمي أن يتوسط دور التحول الرقمي في أداء الموظفين في مكتب الصحة

الإقليمي بجاوة الوسطى باندونيسيا، قدمت الدراسة بعض الاقتراحات تذكر منها: أن الأنشطة الرقمية الجديد وتحقيق استخدام التكنولوجيا الحالية قد خلق ابتكارا في العمليات والتكنولوجيا التنظيمية والخدمات الأفضل سيكون هذا الابتكار قادرا على تحسين أداء الموظفين، ولا يزال التحول الرقمي في مكتب الصحة الإقليمي بحاجة لاهتمام تمويلي لتحديث وتسريع تطوير الابتكارات حيث انه سيكون أكثر فاعلية عندما يتمتع الموظفون بإتقان شخصي جيد وتفكير نظامي.

دراسة: (Bueechla, Christian Hartinga, & Schrodera, 2021)

بغنوان: تأثير التحول الرقمي على رضا الموظفين: دراسة حالة في الشركات الصغيرة ومتوسطة الحجم.

تهدف هذه الدراسة إلى تقييم تأثير الرقمنة على رضا الموظفين في الشركات الصغيرة والمتوسطة، حيث تعتمد على منهج نوعي يستند إلى النظرية الأساسية ويتمثل في إجراء مقابلات مع خبراء في هذا المجال أجريت الدراسة في ألمانيا، وتضمنت عينة من موظفين يعملون في شركات صغيرة ومتوسطة الحجم، تتراوح أعداد موظفيها بين 100 و 2500 موظف. أظهرت النتائج أن التقنيات الرقمية تساهم في تحسين العمليات وسير العمل، إلا أن هناك تحديات تتعلق بحماية البيانات ومخاوف بشأن أمان المعلومات. كما لوحظ أن الموظفين الشباب أكثر تقبلاً للتحول الرقمي مقارنة بالموظفين الأكبر سناً أوصت الدراسة بضرورة إشراك الموظفين في عملية الرقمنة، ومعالجة مخاوفهم المتعلقة بأمن البيانات، وتوفير تدريبات خاصة لمساعدتهم على التكيف مع التقنيات الجديدة، بالإضافة إلى إجراء تحليل شامل للتكلفة والفائدة قبل تنفيذ أدوات رقمية جديدة.

دراسة : (Sornsicha Manutsrisuksaj) 2020

بغنوان: تأثير التحول الرقمي على رضا الموظفين بعد أزمة كوفيد 19 - الإغلاقي تايلاند

هدفت الدراسة إلى تحديد العوامل التي لها تأثير على رضا الموظفين فيما يتعلق بهذا التغيير، حيث تم الاعتماد على أسلوب التحليل الوصفي من خلال إجراء البحث الكمي ، واستخدام الاستبيان من اجل الحصول على البيانات، حيث استخدمت الباحثة عامل نظرية ماسلو لاختبار رضا الموظفين ، يتم تفسير البيانات إحصائيا بواسطة برنامج spss ، جمعت البيانات من 308 مستجوبين حيث تم الحصول على النتيجة التالية : إن الفسيولوجية والسلامة وعامل رضا الموظفين ، وقد أظهرت النتائج أيضا إن الانتماء الاجتماعي واحترام الذات لها تأثير غير مباشر على رضا الموظفين

مقارنة الدراسة الحالية بالدراسات السابقة :

استعرضنا فيما سبق عدد من الدراسات باللغة العربية واللغة الاجنبية ذات العلاقة المباشرة و غير المباشرة بالموضوع الدراسة ، و في هذا فرع حاولنا تلخيص اوجه المقارنة بين الدراسة الحالية و الدراسات السابقة.

الجدول رقم (01): مقارنة الدراسة الحالية بالدراسات السابقة

الدراسات السابقة	الدراسة الحالية	
تمت في بيئات مختلفة عربية وأجنبية وكانت من سنوات 2025/2020 حيث شملت الدراسات الأماكن التالية: الجزائر، الأردن، الأندونيسيا، ألمانيا، تايلاند .	ثم إنجاز هذه الدراسة خلال السداسي الثاني من الموسم الجامعي 2027/2026 أما بالنسبة للحدود المكانية فكانت في مؤسسة بريد الجزائر - سعيدة -	من حيث الزمان و المكان
ركزت الدراسات على عينات مختلفة من عاملني إلى مدراء، الإدارة العليا والوسطى، أكاديميين، إدارات، موظفين، إداريين .	ركزت الدراسة على عينة عشوائية من العاملين مختلف الرتب والاصناف في المؤسسة حمل الدراسة	من حيث العينة
اعتمدت معظم الدراسات على المنهج الوصفي التحليلي ومنها من اعتمد على المنهج الكمي والنوعي، معظمها استعملت الاستبيان، ومنها من استعمل المقابلة في دراسة باللغة العربية ودراسة باللغة الأجنبية كأداة الجمع البيانات وبرنامج SPSS في معظم الدراسات وبرنامج SMART PLS في دراسة باللغة أجنبية وبعض الاختبارات الإحصائية لتحليل البيانات للوصول إلى النتائج.	اتبعت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، حيث تم إنجاز جانب نظري من خلال جمع المعطيات التي لها علاقة بالتحول الرقمي وأبعاده، و التي لها علاقة بجودة الحياة الوظيفية و أبعادها داخل مؤسسة محل الدراسة، و في الجانب العملي التطبيقي اعتمد على الاستبيان كأداة لجمع البيانات و المعالجة الاحصائية عن طريق برنامج spss و تحليل الاحصائي للبيانات للوصول الى النتائج .	من حيث منهج الدراسة

نت الدراسات متنوعة من حيث القطاعات فنجذ من بينها الاقتصادية الصناعية، الخدماتية ، العلمية التي كانت بنسبة كبيرة ممثلة في الجامعات هذا التنوع أعطى مصادقية أكبر لدراستنا	استهدفت الدراسة الحالية القطاع الاقتصادي العمومي ،حيث طبقت على المؤسسة ذات طابع الاقتصادي، خدمي وهي مؤسسة بريد الجزائر -سعيدة-	من حيث نوع القطاع
تناولت الدراسات السابقة متغيرات متعددة كالآتي : جودة الحياة الوظيفية ،الاداء الاداري ،جودة الحياة الاكاديمية ،جودة الحياة العمل .	ركزنا في هذه الدراسة على متغيرين هما :التحول الرقمي و ابعاده و جودة الحياة الوظيفية و ابعاده ثم تبين اثر التحول الرقمي على جودة الحياة الوظيفية	من حيث المتغيرات

تناولت معظم الدراسات التحول الرقمي اهميته و اهم التحديات التي واجهته وكذا ابعاد كما تناولت معظم الدراسات اداء الوظيفي ،تحسين اداء .	ركزت الدراسة على(أثر التحول الرقمي على جودة الحياة الوظيفية) كما تم العثور على الدراسات سابقة تناولت مواضيع مشابهة في مجالات مختلفة .	من حيث الموضوع
هدفت معظم الدراسات السابقة إلى تبيان كيفية تحسين جودة الحياة الوظيفية، وكذا الوقوف على اثر تطبيق التحول الرقمي وفاعليته والدور الذي تقوم به وأهميته في المؤسسات	تهدف الدراسة إلى تسليط الضوء على التحول الرقمي و التعرف على اثره في جودة الحياة الوظيفية في المؤسسة محل الدراسة	من حيث الهدف

+المصدر: من اعداد الطالب حسب الدراسات السابقة

أوجه الاستفادة ن الدراسات السابقة :

تتمثل اوجه الاستفادة من الدراسات السابقة في ما يلي :

تحديد مشكلة الدراسة: ضبط الإشكالية بدقة بناءً على الفجوات البحثية السابقة.

تصميم و بناء الاستبيان: الاسترشاد بالنماذج السابقة في صياغة المحاور و العبارات.

صياغة الفرضيات وتحديد المنهجية: بناء فرضيات منطقية واختيار المنهج البحثي الملائم.

توضيح الأهمية والأهداف: إبراز المبررات العلمية والقيمة المضافة للدراسة.

ضبط المتغيرات والأبعاد: تحديد المتغيرات المستقلة والتابعة وأبعادها بدقة.

بناء خطة العمل: فهم الموضوع بعمق ورسم الهيكل التنظيمي للمذكرة.

إثراء الجانب النظري: الوصول إلى المراجع والمصادر الأصلية والرصينة.

اختيار مناهج وأدوات المعالجة: التعرف على كيفية تحليل البيانات والمعالجة الإحصائية المناسبة.

خلاصة الفصل :

من خلال هذا الفصل تم التطرق إلى المفاهيم و الأطر النظرية لجودة الحياة الوظيفية ،حيث خصصنا المبحث الاول و المبحث الثاني منه للأدبيات النظرية لجودة الحياة الوظيفية من خلال التطرق إلى مفهوما ،خصائصها ،أهميتها أهدافها ،ثم أبعادها و مستلزمات تطبيقها ،حيث تشير جودة الحياة الوظيفية إلى مدى تلبية بيئة العمل لاحتياجات الموظفين المادية و النفسية والاجتماعية ،مما يساهم في رضاهم ،إنتاجيتهم، و توازنهم بين العمل و الحياة الشخصية .

أما في المبحث الثالث توصلنا أن تطبيق التحول الرقمي يسهم بشكل كبير في تحسين جودة الحياة الوظيفية من خلال تبسيط الإجراءات وتقليل الاعباء الروتينية .فباستخدام الأنظمة الرقمية ،يصبح العمل أكثر مرونة وسلاسة ، مما يمكن الموظفين من انجاز مهامهم بكفاءة أعلى ،مما ينعكس إيجابيا على الرضا الوظيفي و الأداء العام. و قدد خصصنا المطلب الثالث لعرض الدراسات السابقة ذات الصلة بموضوع دراستنا ،و التي كانت بمثابة المرجع العلمي لنا ،عرضنا الهدف من كل دراسة و المنهج المتبع وطبيعة العينة .



الفصل الثالث :الدراسة الميدانية لأثر

التحول الرقمي على جودة الحياة

الوظيفية في المؤسسة



تمهيد :

نحاول في هذا الفصل إسقاط ما تم تناوله في الجزء النظري على بعض من عمال مؤسسة بريد الجزائر سعيدة ،حيث سنحاول تحديد ما مدى اثر التحول الرقمي على جودة الحياة الوظيفية ،من خلال الاحصائية لإجابات عينة الدراسة المجموعة عن طريق الاستبيان ، و التوصل لنتائج الدراسة الميدانية .

حيث تم تقسيم الفصل الى ثالث مباحث

المبحث الاول: تقديم مؤسسة بريد الجزائر بسعيدة

المبحث الثاني: الإجراءات المنهجية للدارسة الميدانية

المبحث الثالث: تحليل نتائج و مناقشتها

المبحث الاول : تقديم مؤسسة بريد الجزائر بسعيدة

تهدف هذا المبحث الى تقديم صورة شاملة عن مؤسسة بريد الجزائر من حيث نشأتها و تطورها ووضعيته
الاهم الخدمات التي توفرها ولك بغرض الاحاطة بالاطار العام الذي تعمل ضمنه المؤسسة ، و هذا العرض
يساعد على فهم كيفية المؤسسة مع التحولات الاقتصادية و الرقمية في الجزائر .

المطلب الاول: نشأة تعريف والتطور بريد الجزائر

يعود اصل مفهوم بريد الجزائر الى النصف الثامن من القرن التاسع عشر ، من أجل توفير الخدمات المالية
البريدية الأساسية و أسست في تلك الحقبة حكومات كل من النمسا المملكة المتحدة ، فرنسا و بلدان أخرى ،
بنوك ادخار تابعة إلى مكاتب البريد مثل خدمات الصك البريدي " و " التحويل البريدي " و بانك الحوالة البريدية
تشكل خدمة هامة لإرسال الأموال على الصعيد الوطني أو الدولي.

كما أدخل الاتحاد البريدي العالمي ما يعرف بمراقبة النوعية على مستوى مصالح الدفع في المؤسسة البريدية
و يقوم بنشر أجال معالجة الحوالات البريدية وإيصالها و نفس الشيء بالنسبة للصكوك البريدية .

تعتبر مؤسسة بريد الجزائر من أهم الهيئات العمومية في البلاد، حيث تلعب دورا محوريا في تقديم الخدمات
البريدية والمالية، والمساهمة في دعم الاقتصاد الوطني وتعزيز التحول الرقمي في هذا البحث، متسلط الضوء
على نشأة المؤسسة خدماتها، أهدافها وأهميتها الاجتماعية والاقتصادية.

أنشأت مؤسسة بريد الجزائر بموجب القرار 43/02 المؤرخ في 14 جانفي 2002 وهي مؤسسة عمومية ذات
طابع صناعي وتجاري EPIC .

وقد جاءت هذه الخطوة في إطار سعي الدولة الجزائرية لتحديث الخدمات البريدية والمالية، وتحسين جودتها
بما يتماشى مع التطورات العالمية في مجال الاتصالات.

بريد الجزائر هو مؤسسة عمومية ذات طابع صناعي وتجاري (EPIC) ، تخضع لإشراف وزارة البريد
والمواصلات السلكية واللاسلكية تتميز بالاستقلال المالي والإداري، مما يتيح لها تطوير خدماتها وتحسين أدائها
بما يخدم احتياجات المواطنين.

تقدم مؤسسة بريد الجزائر مجموعة واسعة من الخدمات منها :

الخدمات البريدية :الرسال واستقبال الرسائل والطرود داخل وخارج الجزائر

الخدمات المالية:

- فتح وإدارة الحسابات البريدية الجارية (CCP)
- إصدار بطاقات الدفع الإلكتروني مثل البطاقة الذهبية (Carte Edahabia)
- تحويل الأموال محليا ودوليا.

الخدمات الإلكترونية:

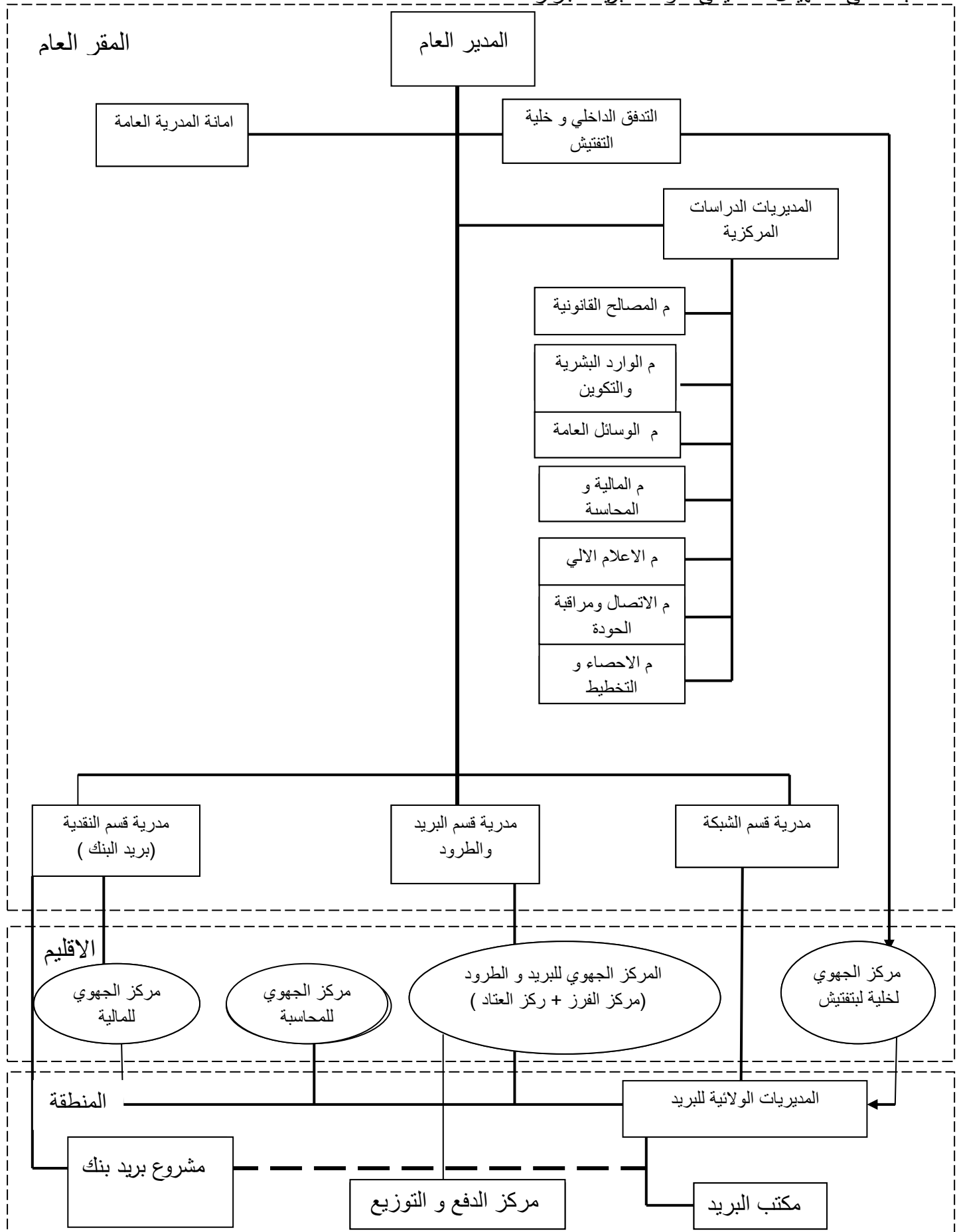
- تطبيق بريدي موب" الإجراء المعاملات المالية عبر الهاتف الذكي.
- بوابة بريدي انت الإدارة الحسابات عبر الإنترنت
- دفع الفواتير والضرائب إلكترونياً.
- تغطي شبكة بريد الجزائر كامل التراب الوطني، إذ تتوزع آلاف المكاتب عبر الولايات والبلديات، ما يضمن توفير الخدمات حتى في المناطق الريفية والتأئية وتهدف مؤسسة بريد الجزائر إلى:
- تحسين جودة الخدمات البريدية والمالية.
- دعم الشمول المالي من خلال تسهيل فتح الحسابات للجميع .

- تعزيز التحول الرقمي وتوسيع نطاق الخدمات الإلكترونية.
- المساهمة في التنمية الاقتصادية والاجتماعية من خلال خلق فرص عمل وتسهيل المعاملات التجارية.
- كما للعب المؤسسة دورا كبيرا في الحياة اليومية للمواطنين من خلال:
- تسهيل التواصل عبر الخدمات البريدية
- تمكين الأفراد والشركات من إجراء المعاملات المالية بأمان وسهولة
- دعم السياسات الوطنية للتحول الرقمي والشمول المالي
- تقليص الفجوة الرقمية بين المناطق الحضرية والريفية.

إن مؤسسة بريد الجزائر ليست مجرد هيئة التقديم الخدمات البريدية والمالية، على هي فاعل رئيسي في التنمية الوطنية. من خلال تحديث خدماتها وتوسيع رقمته المعاملات تواصل بريد الجزائر دورها في بناء اقتصاد عصري ومنطور.

وبالرغم من إنشائها في محيط اقتصادي متميز بالتغيرات المستمرة واشتداد حدة التنافس، إلا أن مؤسسة البريد عازمت من أول وهلة أن تتمركز ضمن أعلى رتب المؤسسات التجارية ذات القدرة التنافسية الكبرى بتقديمها خدمات ذات نوعية رفيعة للزبائن والإقدام على استغلال كل الفرص وتقنيات الإعلام الحديثة. (من إعداد الطالب بناء على وثائق من المؤسسة حمل الدراسة) .

المطلب الثاني : الهيكل التنظيمي لمؤسسة بريد الجزائر



المصدر من اعداد الطالب باعتماد على وثائق من المؤسسة

المطلب الثالث: الخدمات الرقمية المقدمة للعملاء (من اعداد الطالب بناء على وثائق من المؤسسة محل الدراسة)

التطبيق "ECCP" :

الخاص بمؤسسة بريد الجزائر يوفر مجموعة من الخدمات الإلكترونية التي تسهل على المستخدمين إدارة حساباتهم البريدية بسهولة وأمان من بين هذه الخدمات، يمكن الاطلاع على كشف الحساب الجاري، استقبال الإشعارات عبر الرسائل النصية لكل عملية مالية، طلب البطاقة الذهبية وتتبع مسارها، ودفع الفواتير وتجديد التعبئة. كما يمكن استخدام التطبيق لتغيير رقم الهاتف المرتبط بالبطاقة الذهبية أو استعادة الرمز السري بهدف هذا التطبيق إلى تحسين تجربة المستخدم من خلال توفير خدمات فورية ومتكاملة تلبي احتياجات الزبائن وتقلل من الاعتماد على مكاتب البريد التقليدية.

تطبيق بريدي موب:

من مؤسسة بريد الجزائر يمثل حلاً متكاملاً لإدارة الحسابات البريدية والخدمات المالية بسهولة عبر الهاتف المحمول، يتيح التطبيق للمستخدم الاطلاع على معلومات الحسابات إجراء التحويلات المالية بين الحسابات البريدية الجارية بحد أقصى يصل إلى 200,000 دج، وتسديد الفواتير المختلفة مثل فواتير الهاتف والكهرباء، كما يمكن من خلال التطبيق تقديم طلبات متنوعة مثل طلب إعادة إصدار البطاقة الذهبية أو تغيير العنوان المخصص لاستلامها، واستعادة الرمز السري بالإضافة إلى ذلك، يساعد التطبيق على تحديد مواقع مكاتب بريد الجزائر الأقرب للمستخدم، ويشمل خدمات إضافية مثل دفع زكاة المال. "بريدي موب" بعد أداة مبتكرة لتبسيط العمليات المالية اليومية للمستخدمين وتعزيز الكفاءة.

خدمات الشباك الآلي:

تقدم مؤسسة بريد الجزائر عبر أجهزة الشباك الآلي مجموعة من الخدمات المتنوعة التي تهدف إلى تسهيل العمليات المالية والإدارية للزبائن، حيث تتيح إمكانية إجراء التحويلات المالية بين الحسابات البريدية الجارية بسقف يصل إلى 200 ألف دينار جزائري إضافة إلى توفير خدمات الهاتف النقال كتعبئة الرصيد لمعاملتي موبيليس وأوريدو وجازي، وتغيير رقم الهاتف، وتفعيل أو إيقاف خدمات الدفع عبر الإنترنت والإشعارات عبر الرسائل النصية القصيرة وخدمة بريدي موب، كما يمكن للزبائن سحب الأموال بدون الحاجة إلى البطاقة باستعمال تطبيق بريدي موب، مع إمكانية السحب العادي أو السحب السريع بقيمة 5000 دينار جزائري، إضافة إلى خدمة الاطلاع على الرصيد ومعرفة آخر عشر عمليات مسجلة على الحساب، فضلاً عن خدمات

أخرى مثل طلب دفتر الصكوك وكشف الهوية البريدية، مما يعكس سعي المؤسسة إلى تعزيز التحول الرقمي وتحديث خدماتها بما يتماشى مع متطلبات العصر.

خدمة السحب بدون بطاقة Cardless :

التي تقدمها مؤسسة بريد الجزائر عبر تطبيق بريدي موب توفر طريقة آمنة وسهلة لسحب الأموال دون الحاجة لاستخدام البطاقة الذهبية. يتم تفعيل الخدمة على مرحلتين الأولى تتم عبر تطبيق بريدي موب، حيث يقوم المستخدم بالدخول إلى التطبيق واختيار عمليات بدون بطاقة، ثم تحديد الحساب المخصص للسحب والمبلغ المطلوب مع تحديد مدة صلاحية العملية. عند تأكيد الطلب، يتم إرسال رقم السحب والرمز السري عبر رسالة نصية قصيرة إلى الهاتف المحمول . أما المرحلة الثانية، فتتم عبر الصراف الآلي (GAB) لبريد الجزائر، حيث يتوجه المستخدم إلى أي صراف آلي، يختار خيار سحب بدون بطاقة، ثم يدخل رقم السحب والرمز السري الذي تم استلامه مسبقاً، وبعدها يمكنه استلام المبلغ المحدد هذه الخدمة تسهل على العملاء تنفيذ عمليات السحب بمرونة مع ضمان الحماية والسرعة.

خاصية Post Dz :

موجهة بشكل أساسي للزبائن (عملاء بريد الجزائر) للاستفادة من خدمات البريد الجزائري بطريقة رقمية حيث تتيح لهم تتبع طرودهم البريدية ومعرفة حالتها وموقعها بسهولة.

المبحث الثاني : الإجراءات المنهجية للدراسة الميدانية

يتناول هذا المبحث وصف منهج الدراسة الميدانية، مجتمع وعينة الدراسة، وكذلك الأدوات المستخدمة بالإضافة إلى ثبات أداة الدراسة ، و التعرف على الأساليب الإحصائية المستخدمة من أجل تحليل النتائج .

المطلب الاول: منهجية مجتمع وعينة الدراسة

من خلال هذا المطلب سنتطرق إلى ما يلي :

الفرع الاول: منهجية الدراسة

وللإحاطة بكافة أبعاد الدراسة وتحقيق الأهداف المرجوة، تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي؛ حيث ارتكز البحث على مسارين رئيسيين لجمع البيانات والمعلومات:

المصادر الأولية: لقد تم استخدام تقنية الاستبيان من أجل جمع البيانات من أفراد عينة الدراسة اللازمة حول موضوع البحث ،و من ثم تحليلها باستخدام برنامج الاحصائي spss v .20 كما تم استخدام الاختبارات الاحصائية المناسبة بهدف الوصول لدلالات ذات قيمة ،و مؤشرات تدعم دراستنا

المصادر الثانوية : وتتضمن المصادر النظرية و الكتب و المجالات العلمية و الملتقيات التي كتبت في موضوعنا و التي في ضوئها تم تحديد مشكلة الدراسة وفرضياتها .

الفرع الثاني : مجتمع و عينة الدراسة

مجتمع الدراسة : يتكون مجتمع الدراسة من موظفين مؤسسة بريد الجزائر وكالة سعيدة

عينة الدراسة: ثم حصر عينة الدراسة في مؤسسة بريد الجزائر سعيدة أين شمل البحث موظفيها في المديرية ومكتب البريد حيث قمنا بتوزيع 45 استبيان و ثم استرجاع 40

المطلب الثاني: اداة جمع و تحليل البيانات

يتناول هذا المطلب الأداة التي تم بها جمع بيانات الدراسة بالإضافة الى مختلف مكوناتها كما سنتطرق الى التحليل الوصفي لعينات الدراسة .

الفرع الاول: اداة جمع البيانات

في هذا الصدد تم اعداد استبيان يتكون من محاور الدراسة بما يسمح لنا بقياس أثر التحول الرقمي على جودة الحياة الوظيفية في مؤسسة بريد الجزائر -وكالة سعيدة- حيث يتكون الاستبيان من المحاور التالية:

المحور الاول: تناول هذا المحور البيانات الشخصية لعينة الدراسة حيث تضمن كل من المتغيرات

النوع ، العمر ، المستوى التعليمي، مكان العمل، الخبرة المهنية

المحور الثاني: ثم تخصيص هذا المحور لمتغير التحول الرقمي وتضمن ذلك عدد من الفقرات (من 1 الى 6)

المحور الثالث: ثم تخصيص هذا المحور لمتغير جودة الحياة الوظيفية وتضمن ذلك عدد من الفقرات (من 7 الى 12)

المحور الرابع : ثم تخصيص هذا المحور لأثر التحول الرقمي على جودة الحياة الوظيفية وضم هذا البعد 6 فقرات (من 13 الى 18)

الفرع الثاني : أدوات التحليل الاحصائي لبيانات الاستبيان

من أجل القيام بالتحليل الاحصائي لبيانات استبيان تمت استعانة بالأدوات التحليل الاحصائي المناسبة لمثل هذه الدراسة و التي ت الحصول على نتائجها مباشرة بعد تفرغ بيانات الاستبيان من خلال برنامج الحزمة الاحصائية ssps حيث تم استخدام نوعين من الاساليب الاحصائية هي :

اولا : اساليب الاحصاء الوصفي

استخدمنا منها ما يلي :

التوزيع التكراري: من خلال هذا الاسلوب يمكن التعرف على تكرار الاجابات و النسبة المئوية ومن خلاله يمكن الحصول على مختلف الاشكال البيانية كالدوائر النسبية المدرجات التكرارات الاعمدة التكرارية وذلك للتعرف على خصائص عينة الدراسة .

الوسط الحسابي : هو احد مقاييس النزعة المركزية بحيث يكون اتجاه هذه النزعة ايجابي اذا تعدى الوسط الحسابي نقطة المنتصف وقد اعتمد من اجل معرفة مدى التركيز الاجابات غي اختيار معين لدى افراد العينة

الانحراف المعياري: هو احدى مقاييس التشتت الذي يؤكد صحة تمركز قيم الوسط الحسابي لعبارات الاستبيان وقد استخدمنا هذا المقياس بهدف معرفة مدى تشتت القيم عن وسطها الحسابي لإجابة افراد العينة الدراسة حول الاسئلة ومحاور الدراسة .

ثانيا :اساليب الاحصاء الاستدلالي

استخدمنا ما يلي :

- Alpha cronbachs الفا كرومباخ من اجل قياس الصدق و الثبات
- اختبار التوزيع الطبيعي للبيانات
- اسلوب الانحدار البسيط من اجل تحديد اثر المتغيرات المستقلة في المتغيرات التابعة للإجابة على فرضيات الدراسة

الفرع الثالث : التحليل الوصفي لعينة الدراسة

للتعرف على خصائص عينة الدراسة حيث المتغيرات الشخصية التي شملها الاستبيان في المحور الاول , تم تحليل اجابات افراد العينة حول هذه المتغيرات كالتالي :

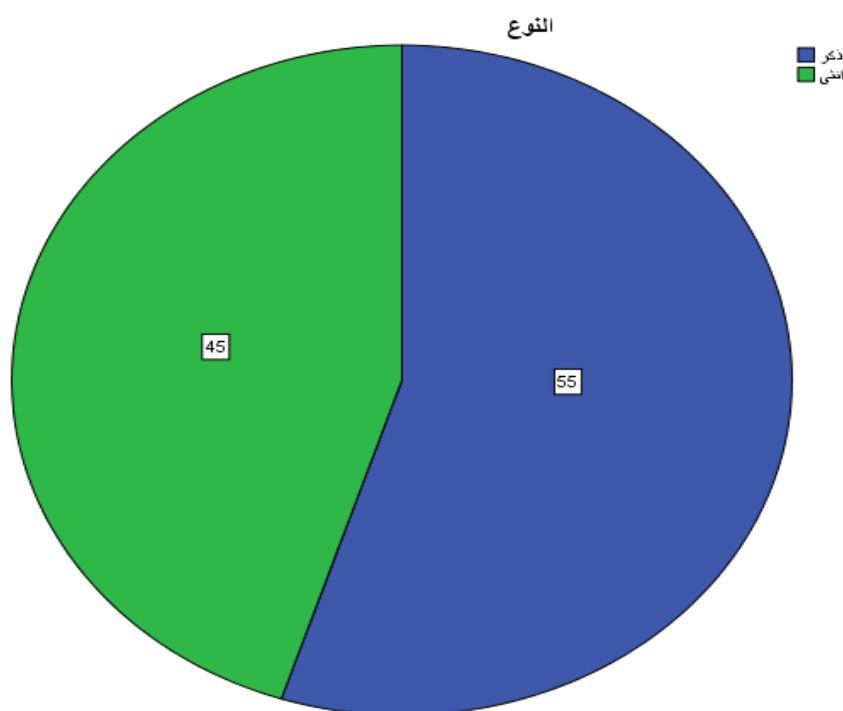
1 توزيع افراد العينة حسب مؤهل النوع

جدول رقم (02) يوضح توزيع افراد العينة حسب النوع

النوع	التكرار	النسبة المئوية
ذكر	22	55
انثى	18	45
المجموع	40	100

المصدر : من اعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات spss

شكل رقم (05) الدائرة النسبية لتوزيع افراد العينة وفق لمتغير النوع



المصدر : من اعداد الطالب وفق مخرجات برنامج spss

يشير التحليل الإحصائي الوصفي لعينة الدراسة الى أن عدد الذكور في عينة الدراسة يساوي 22 موظف بنسبة 55%، في حين أن عدد الإناث في العينة يمثل 18 موظفة بنسبة 45% ، يتبين أن إجمالي نسبة الذكور يفوق نسبة الإناث ، ويستنتج من ذلك أن العينة كانت متقاربة نسبيا من حيث التوزيع بين الجنسين مع تفوق عددي بسيط للذكور ويرجع هذا التوزيع إلى طبيعة المؤسسة محل الدراسة

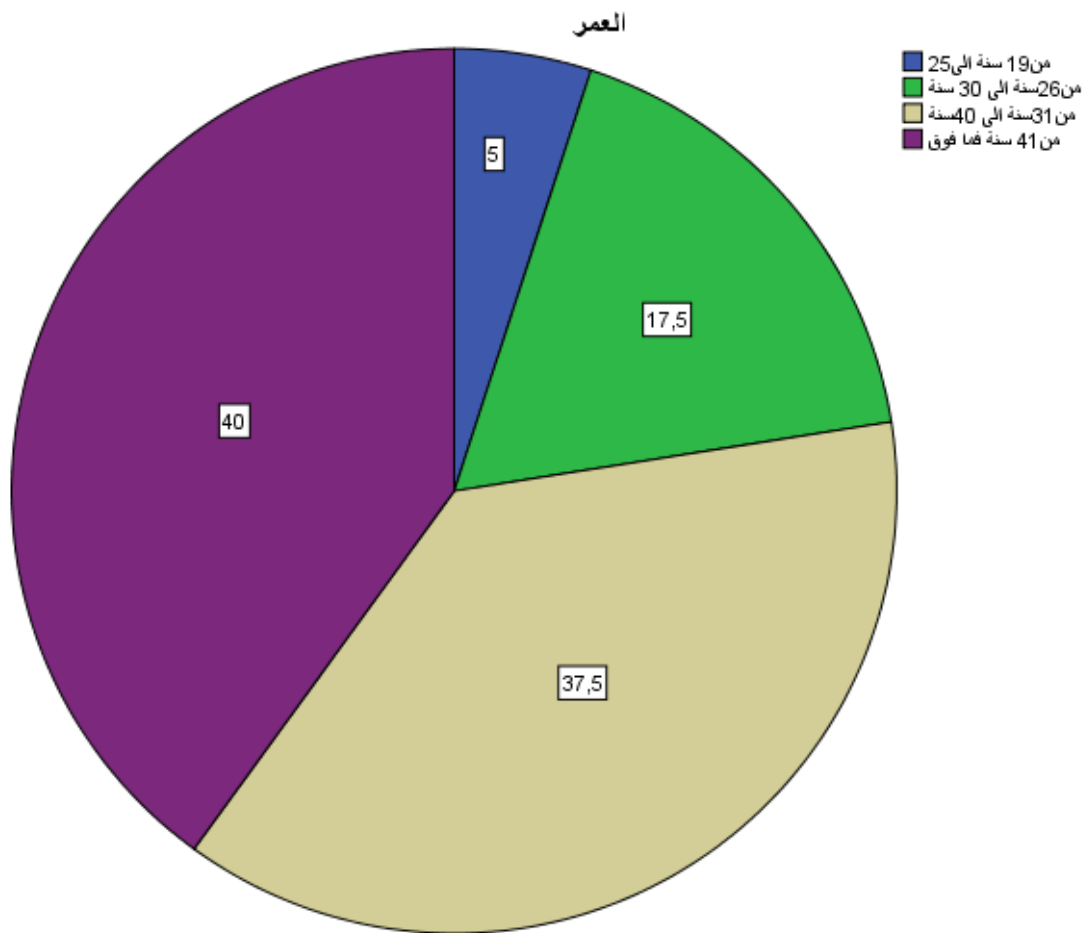
2 (توزيع افراد العينة حسب العمر

الجدول رقم (03) يوضح توزيع افراد العينة حسب العمر

العمر	التكرار	النسبة المئوية
من 19 سنة الى 25	2	5
من 26 سنة الى 30 سنة	7	17.5
من 31 سنة الى 40 سنة	15	37.5
من 41 سنة فما فوق	16	40
المجموع	40	100

المصدر: من اعداد الطالب وفق مخرجات

شكل رقم (06) يوضح الدائرة النسبية لتوزيع افراد العينة حسب العمر



نلاحظ من الشكل رقم (06)، ان الفئة العمرية الاكثر تمثيلا في العينة هي من 41 سنة فما فوق بنسبة 40 % و تاليها فئة من 31 سنة الى 40 سنة بنسبة تصل الى 37.5 % ، مما يشير الى أن أغلب القوى العاملة تشمل أفرادا في مراحل عمرية متوسطة وأنها في مرحلة النضج المهني ، و هناك نسبة 17.5 % من الافراد تتراوح اعمارهم من 26 سنة الى 30 سنة مما يدل على وجود نسبة لا بأس بها من شباب، مما يفسر انا هؤلاء الفئات الثلاثة لهم قابلية التكوين و التعلم و استخدام التكنولوجيا المعلومات و الاتصال و القدرة على التفاعل

مع التغيرات التنظيمية في مؤسسة بريد الجزائر .

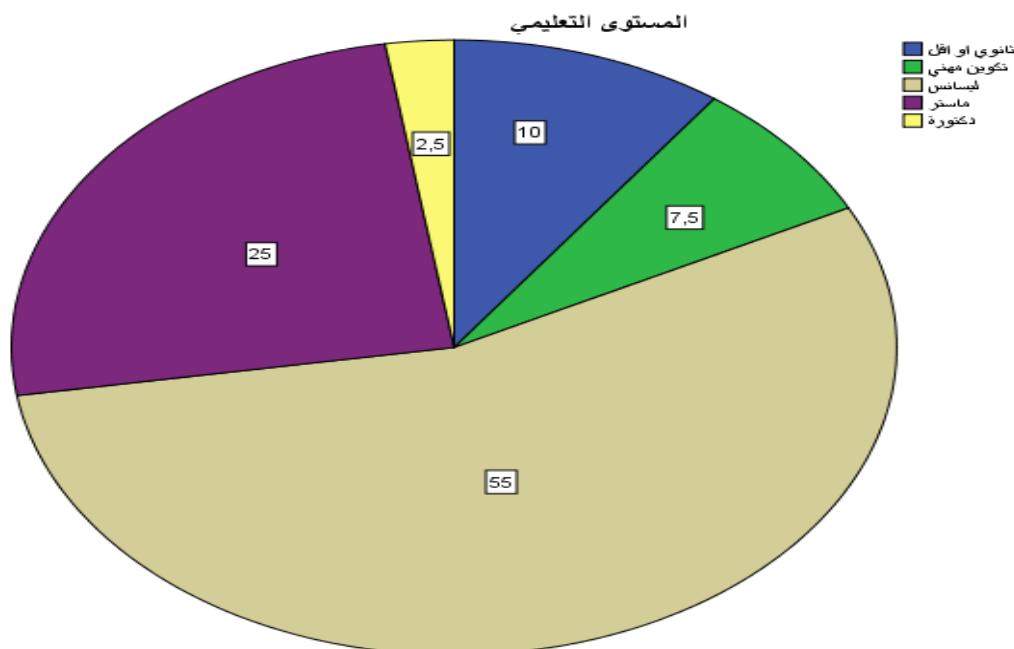
03 (توزيع افراد العينة حسب المستوى التعليمي :

جدول رقم (04) يوضح توزيع افراد حسب المستوى التعليمي

النسبة المئوية	التكرار	المستوى التعليمي
10	4	الثانوي او اقل
7.5	3	التكوين المهني
55	22	ليسانس
25	10	ماستر
2.5	1	الدكتورة
100	40	المجموع

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات spss

شكل رقم (07) يوضح الدائرة النسبية لتوزيع افراد العينة حسب المستوى التعليمي



المصدر من اعداد الطالب حسب مخرجات spss

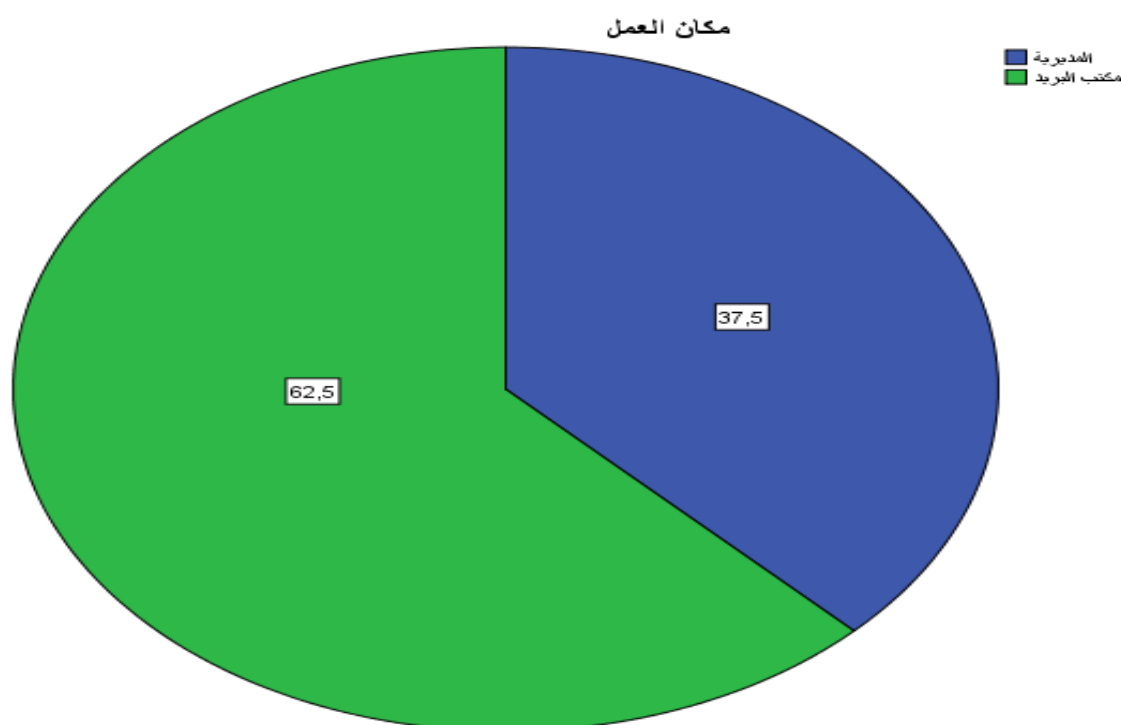
يتضح من خلال الشكل رقم (04) ان الغالبية العظمى من الافراد العينة حاصلون على شهادة ليسانس بنسبة بلغة 55 % ، و تاليها فئة متحصلة على شهادة ماستر بنسبة 25 % ، وفئة المتحصل على شهادة دكتوراة با نسبة 2.5 % ، مما يعكس المستوى الاكاديمي المرتفع لمؤسسة بريد الجزائر وكالة سعيدة و هو ما يدل على قدرتهم على فهم و الاستيعاب فقرات الاستبيان مما يعكس حقيقة واقعية النتائج حيث بلغة فئة الافراد التي مستوها الثانوي و اقل نسبة 10 % و هذا يدل على ان مؤسسة بريد الجزائر تتمتع بكفاءات بشرية .

04) توزيع افراد العينة حسب مكان العمل :

جدول رقم (05) يوضح توزيع افراد العينة حسب مكان العمل

مكان العمل	التكرار	النسبة المئوية
المديرية	15	37.5
مكتب البريد	25	62.5
المجموع	40	100

الشكل رقم(08) يوضح الدائرة النسبية لتوزيع افراد العينة حسب مكان العمل



المصدر: من اعداد الطالب حسب مخرجات spss

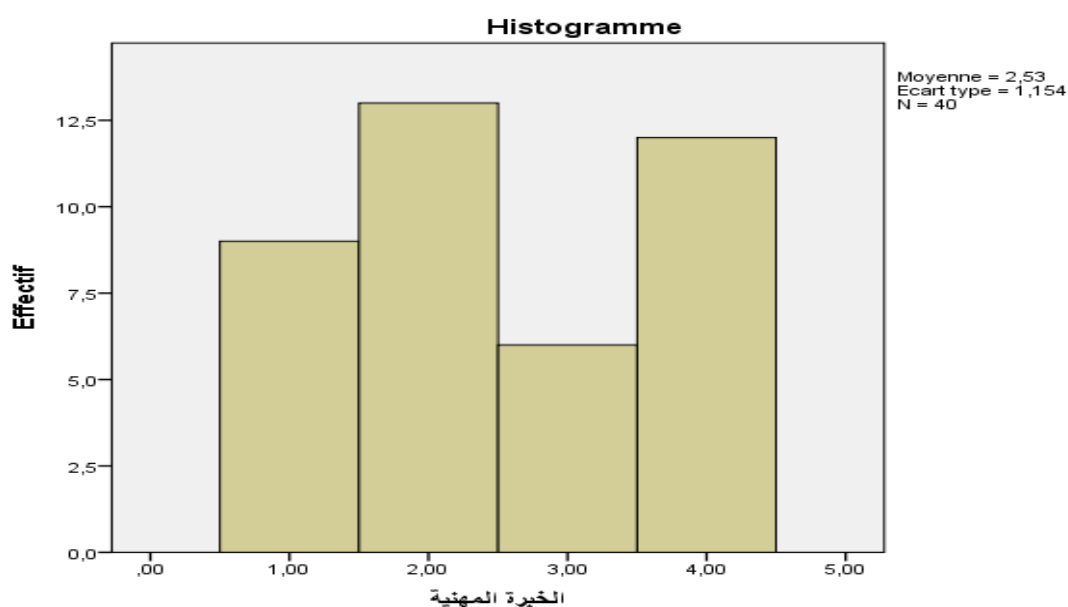
نلاحظ من خلال الشكل رقم (08) أن 37.5% من أفراد العينة يعملون في المديرية البريد بينما 62.5% يعملون في مكاتب البريد و هذا راجع الى حجم اعمال خاصة انهم موجودون في المكتب الامامي مع الزبائن .

05) توزيع افراد العينة حسب الخبرة المهنية:

الجدول رقم (06) يوضح الخبرة المهنية للأفراد العينة

الخبرة المهنية	التكرار	النسبة المئوية
اقل من 5 سنوات	9	22.5
من 5 الى سنة 10	13	32.5
من 10 الى 15 سنة	6	15
اكثر من 15 سنة	12	30
المجموع	40	100

الشكل رقم (09) يمثل الاعمدة البيانية لتوزيع الأفراد العينة حسب الخبرة المهنية



المصدر: من اعداد الطالب حسب مخرجات spss

نلاحظ من خلال الشكل رقم (09) بان العمال الجدد (اقل من 5 سنوات)ن افراد العينة بلغت نسبتهم 22.5 % ،كما نلاحظ ان الافراد الذين لديهم خبرة مهنية (من 5 الى 10 سنوات) بلغة نسبتهم 32.5 % و هذا يعني وجود عدد معتبر من الافراد العينة الذين اكتسبوا خبرة مهنية متوسطة في مؤسسة بريد الجزائر .

بينما نلاحظ ان الافراد ذو خبرة مهنية (تفوق 15 سنة)بلغت نسبتهم 30% هي نسبة جيدة تعكس الاستقرار وظيفيا عاليا و نسبة منخفضة لمغادرة العمال منها.

انطلاقا من الاوزان الموضحة في الجدول السابق ولحساب طول خلايا قبااس ليكارت الخماسي (الجدول الدني و العليا) تم حساب المدى (5-1=4) .ثم تقسيم على عدد الفئات المقياس للحصول على طول الخلية (0.8=5/4) . ثم بعد ذلك تم اضافة هذا العدد الى اقل قيمة في مقياس وهي العدد خمسة . وكانت النتائج كما هو وضح في الجدول الاتي :

الجدول (07) المتوسطات المرجحة للعبارات والاتجاه الموافق لها

الاتجاه	المتوسط المرجح
غير موافق بشدة	1.79-1
غير موافق	2.59-1.8
محايد	3.39-2.6
موافق	4.19-3.4
موافق بشدة	5-4.2

(قرود، 2013،صفحة 663-673)

أما بالنسبة لتقدير مستوى كل تغيير حاصل في بعد فا نحتاج الى مقياس خاص يحدد درجة توافره و تحققه يضم ثلاث مستويات للتصنيف وهي مرتفع ،متوسط، ومنخفض .

جدول رقم (08) ميزان تقدير وفق لمقياس ليكارث الخماسي

الاستجابة	المتوسط الحسابي بالأوزان	طول الفترة	المستوى
غير موافق بشدة	من 1 الى 1.79	0.79	منخفض
غير موافق	من 1.80 الى 2.59	0.79	منخفض
محايد	من 2.60 الى 3.39	0.79	متوسط
موافق	من 3.40 الى 4.19	0.79	مرتفع
موافق بشدة	من 4.20 الى 5.00	0.8	مرتفع

(قرود، 2013، صفحة 663-673)

المبحث الثالث : تحليل النتائج ومناقشتها

في هذا المبحث سيتم التطرق الى اختبار التوزيع الطبيعي لبيانات عينة الدراسة تم قياس صدق وثبات اداة الدراسة بالإضافة الى تحليل اتجاهات افراد العينة الدراسة لنخلص الى اختبار فرضيات البحث الرئيسية و الفرعية .

المطلب الاول : التوزيع الطبيعي للبيانات وصدق وثبات اداة الدراسة

الفرع الاول :اختبار التوزيع الطبيعي

وفقا لنظرية النهاية المركزية فان بيانات عينة الدراسة تتبع التوزيع الطبيعي بحكم ان حجم العينة

يصل الى 40 فردا

جدول رقم (09) اختبار التوزيع الطبيعي (test of Normality)

المتغير	Shapiro-wilk	Kolmogorov-smirnov
	sig	sig
التحول الرقمي	0.093	0.514
جودة الحياة الوظيفية	0.020	0.134
اثر التحول الرقمي على جودة الحياة	0.222	0.72

المصدر: من اعداد الطالب من مخرجات spss

أظهرت نتائج اختبار التوزيع الطبيعي (test of Normality) باستخدام اختبار Shapiro-Wilk أن محور التحول الرقمي $\text{sig} = 0.093$ و محور أثر التحول الرقمي على جودة الحياة الوظيفية $\text{sig} = 0.222$ يتبعان التوزيع الطبيعي، لكون مستوى الدلالة اكبر من 0.05. في حين أن محور جودة الحياة الوظيفية لا يتبع التوزيع الطبيعي، لأن مستوى الدلالة أقل من 0.05

الفرع الثاني: صدق وثبات اداة الدراسة

01) الصدق البنائي لمحاور الاستبيان

من اجل قياس صدق الاتساق الداخلي للاستبيان ثم الاعتماد على درجة الارتباط بين كل محاور الاستبيان كما يوضح الجدول التالي:

جدول رقم (10) معاملات ارتباط بين المحاور و فقرات و مستوى الدلالة لها

المحور الاول التحول الرقمي			
الرقم	العبارات	معامل الارتباط	مستوى المعنوية
1	تقدم المؤسسة تدريبات منتظمة على التقنيات الرقمية الجديدة.	0.514	دال عند 0.01
2	الاتصال بشبكة الأنترنت سريع و موثوق في كافة ارجاء المؤسسة.	0.608	دال عند 0.01
3	التحول الرقمي قلل من الاعتماد على الورق و الإجراءات اليدوية	0.634	دال عند 0.01
4	يتم تحديث البرمجيات بشكل منتظم لتلبية احتياجات العمل .	0.721	دال عند 0.01
5	أستخدم الأدوات الرقمية (برامج ،منصات إلكترونية ، تطبيقات) في مهامى الوظيفية بشكل يومي.	0.488	دال عند 0.01
6	يتوفر لدى المؤسسة أنظمة حماية الية متطورة لتأمين بياناتها .	0.469	دال عند 0.01

يبين الجدول معاملات الارتباط (بيرسون) بين كل عبارات المحور الاول (التحول الرقمي) و الدرجة الكلية لعبارات هذا المحور حيث يتضح ايضا من خلال الجدول ان جميع القيم الاحتمالية اقل من 0.05 كما انا الارتباط بين كل عبارات المحور الاول و الدرجة الكلية لجميع عباراتها هي قيمة موجبة تتراوح بين -0.469- 0.721 ما يدل على ان جميع العبارات المحور الاول صادقة لما وضعة لقياسه و بالتالي امكانية تطبيقه استخدمه

المحور الثاني: جودة الحياة الوظيفية			
7	تهتم مؤسسة بريد الجزائر بالظروف الصحية لعمالها و توفر بيئة مناسبة الانجاز العمل.	0.861	دال عند 0.01
8	تتوفر سهولة في التواصل الفعال بين المديرين و المرؤوسين .	0.776	دال عند 0.01
9	تمنح المؤسسة العطل السنوية في اوقاتها المقررة .	0.584	دال عند 0.01
10	تخصص مؤسسة بريد الجزائر خدمات اجتماعية لرعاية الموظفين.	0.505	دال عند 0.01
11	أشعر بالتقدير و الاحترام في المكان الذي أعمل فيه .	0.480	دال عند 0.01
12	تتم ترقية الموظفين بناء على معايير الكفاءة و الخبرة المهنية	0.744	دال عند 0.01

يبين الجدول معاملات الارتباط (بيرسون) بين كل عبارات المحور الثاني (جودة الحياة الوظيفية)

و الدرجة الكلية لعبارات هذا المحور حيث يتضح ايضا من خلال الجدول ان جميع القيم الاحتمالية أقل من 0.05 كما انا الارتباط بين كل عبارات المحور الثاني و الدرجة الكلية لجميع عباراتها هي قيمة موجبة تتراوح بين 0.480-0.861 ما يدل على ان جميع العبارات المحور الثاني صادقة لما وضعة لقياسه و بالتالي امكانية تطبيقه و استخدامه.

المحور الثالث: أثر التحول الرقمي على جودة الحياة الوظيفية			
13	سهل التحول الرقمي مهامه الوظيفية ،وجعلها اكثر كفاءة واقل ارهاقا	0.597	دال عند 0.01
14	عزز التحول الرقمي شعوري بالأمان الوظيفي .	0.757	دال عند 0.01
15	يفتح التحول الرقمي يفتح افاقا جديدة للإبداع والابتكار في العمل .	0.631	دال عند 0.01
16	يسبب لي نقص المهارات الرقمية شعورا بالقلق حيال أدائي الوظيفي.	0.394	0.05
17	. يساهم في تحسين التوازن بين العمل و الحياة الخاصة	0.529	دال عند 0.01
18	أدى التحول الرقمي إلى تحسين مستوي التواصل التعاون بين الزملاء.	0.737	دال عند 0.01

يبين الجدول معاملات الارتباط (بيرسون) بين كل عبارات المحور الثالث (أثر التحول الرقمي على جودة الحياة الوظيفية) و الدرجة الكلية لعبارات هذا المحور حيث يتضح ايضا من خلال الجدول ان جميع القيم الاحتمالية اقل من 0.05 كما انا الارتباط بين كل عبارات المحور الثالث و الدرجة الكلية لجميع عباراتها هي قيمة موجبة تتراوح بين 0.394 - 0.757 ما يدل على ان جميع العبارات المحور الثالث صادقة لما وضعت لقياسه و بالتالي امكانية تطبيقه و استخدامه

02) اختبار الصدق البنائي (ارتباط بين العبارة و الدرجة الكلية) :

$$KMO=0.639$$

$$Bartlett \text{ Sig} =0.000$$

للتحقق من صدق البناء الاداة الدراسة، تم اجراء اختبار KMO و اختبار Bartlett . وقد بلغت قيمة KMO (0.639) و هي قيمة مقبولة مما يدل على ملائمة حجم العينة بيانات للتحليل . ما أظهرت النتائج اختبار Bartlett ان مستوى الدلالة احصائية بلغ (Sig =0.000) وهو اقل من 0.05 و ما يشير الى وجود ارتباطات كافية بين عبرات الاستبيان وعليه فان البيانات مناسبة للتحليل و تتمتع اداة بصدق بنائي قبول

(03) ثبات اداة الدراسة :

لقياس هذا المؤشر تم الاعتماد على معامل الفا كرونباخ للمحاور كما يوضح الجدول ادناه

الجدول رقم (11)معامل الفا كرونباخ للمحاور الاستبيان ككل

المحاور	عدد الفقرات	مؤشر الثبات (الفا كرونباخ)
المحور الاول التحول الرقمي	06	0.604
المحور الثاني جودة الحياة الوظيفية	06	0.763
المحور الثالث اثر التحول الرقمي على جودة الحياة الوظيفية	06	0.741
المحاور ككل	18	0.812

المصدر: من اعداد الطالب حسب مخرجات spss

يتضح من النتائج اختبار الثبات باستخدام معامل الفا كرونباخ ان قيمة الثبات للمحور الاول (التحول الرقمي) بلغت (0.604) وهي قيمة مقبولة بين بلغة للمحور الثاني (جودة الحياة الوظيفية) (0.763) وللمحور الثالث (أثر التحول الرقمي على جودة الحيات الوظيفية) (0.741) وهم قيمتان تدلان على ثبات جيد اما معامل الثبات للاستبيان ككل فقد بلغ 0.812 وهي قيمة مرتفعة تشير الى تمتع اداة الدراسة بدرجة جيد جدا من الثبات و الاتساق الداخلي مما يؤكد صلاحيتها للاستخدام في الدراسة الميدانية بمؤسسة بريد الجزائر .

المطلب الثاني: تحليل اجابات الافراد اتجاه محاور الدراسة

لقياس مدى استجابة الافراد لمتغيرات الدراسة ثم الاعتماد على سلم ليكارت الخماسي كما يوضح الجدول ادناه

الجدول رقم (12) درجات قياس ليكارت

1	2	3	4	5
لا أوافق بشدة	لا اوافق	محايد	اوافق	اوافق بشدة

المصدر: (عز، 2007، صفحة 540)

بالاعتماد على السلم اعلاه في الدراسة فإنه توجد اربعة مسافات بين كل درجة واخرى .وتم تحديد طول الفترة من خلال قسمة اعلى بديل على المسافات (5/4)فحصلنا على مسافة تساوي 0.80.

الجدول رقم (13) المتوسطات المرجحة سلم ليكارت الخماسي

الدرجات	المتوسطات المرجحة
لا اوافق بشدة	من 1 الى 1.79
لا اوافق	من 1.80 الى 2.59
محايد	من 2.60 الى 3.39
اوافق	ن 3.40 الى 4.19
اوافق بشدة	من 4.20 الى 5

المصدر: من اعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات spss

تحليل إجابات الافراد العينة حول كل محاور كما يلي :

المحور الاول: التحول الرقمي

الجدول رقم(14) المتوسطات المرجحة لتحول الرقمي

الفقرات	التكرار	التكرارات و النسبة المئوية					المتوسطات الحسابية المرجحة	الانحراف المعياري	الاتجاه العام
		غير موافق بشدة	لا موافق	محايد	وافق	وافق بشدة			
تقدم المؤسسة تدريبات منتظمة على التقنيات الرقمية الجديدة	التكرار	1	4	1	26	8	3.90	0.928	وافق
	النسبة	2.5	10	2.5	65	20			
الاتصال بشبكة الأنترنت سريع و موثوق في كافة ارجاء المؤسسة	التكرار	3	10	6	12	9	3.35	1.29	محايد
	النسبة	7.5	25	15	30	22.5			
التحول الرقمي قلل من الاعتماد على الورق و الإجراءات اليدوية	التكرار	3	3	7	16	11	3.725	1.176	وافق
	النسبة	7.5	7.5	17.5	40	27.5			

يتم تحديث البرمجيات بشكل منتظم لتلبية احتياجات العمل	التكرار	2	3	9	17	9	3.70	1.066	اوافق
	النسبة	5	7.5	22.5	42.5	22.5			
أستخدم الأدوات الرقمية (برامج)، منصات إلكترونية ، تطبيقات (تطبيقات) في مهامى الوظيفية بشكل يومي	التكرار	1	4	4	17	14	3.975	1.049	اوافق
	النسبة	2.5	10	10	42.5	35			
يتوفر لدى المؤسسة أنظمة حماية الية متطورة لتأمين بياناتها	التكرار	1	4	6	15	14	3.925	1.071	اوافق
	النسبة	2.5	10	15	37.5	35			
التحول الرقمي							3.76	0.63	اوافق

المصدر: من اعداد الطالب حسب مخرجات spss

من خلال الجدول اعلاه يتضح ان المتوسطات الحسابية لفقرات المحور الاول التحول الرقمي تتراوح بين 3.35-3.97 اي انا المتوسط المحور بالكامل وقع بين مجال موافق وهذا ما يؤكد المتوسط العام للمحور الذي بلغ 3.76 بانحراف معياري قدره 0.63 وهو متوسط يقع ضمن الفئة الرابعة من فئة مقياس ليكارت الخماسي

4.19-3.40 و التي تشير الى خيار موافق . وبالتالي فان مؤسسة بريد الجزائر سعيدة تسعى لتحقيق التحول الرقمي .

الجدول رقم (15) المتوسطات المرجحة لجودة الحياة الوظيفية

الفقرات	التكرار	التكرارات و النسبة المئوية					المتوسطات الحسابية المرجحة	الانحراف المعياري	الاتجاه العام
		لا وافق بشدة	لا وافق	محايد	وافق	وافق بشدة			
تهتم مؤسسة بريد الجزائر بالظروف الصحية لعمالها و توفر بيئة مناسبة الانجاز العمل.	التكرار	4	6	6	18	6	3.40	1.215	وافق
	النسبة	10	15	15	45	15			
تتوفر سهولة في التواصل الفعال بين المديرين و	التكرار	2	6	6	15	11	3.675	1.185	وافق
	النسبة	5	15	15	37.5	27.5			

المرؤوسين .									
تمنح المؤسسة العطل السنوية في أوقاتها المقررة .	التكرار	2	5	12	17	4	3.40	1.007	وافق
	النسبة	5	12.5	30	42.5	10			
تخصص مؤسسة بريد الجزائر خدمات اجتماعية لرعاية الموظفين.	التكرار	2	9	6	18	5	3.375	1.125	محايد
	النسبة	5	22.5	15	45	12.5			
أشعر بالتقدير و الاحترام في المكان الذي أعمل فيه	التكرار	1	6	5	20	8	3.70	1.04	وافق
	النسبة	2.5	15	12.5	50	20			
تتم ترقية الموظفين بناء على	التكرار	9	10	7	6	8	2.85	1.45	محايد
	النسبة	22.5	25	17.5	15	20			

معايير الكفاءة و الخبرة المهنية								
جودة الحيات الوظيفية	موافق	0.80	3.40					

المصدر: من اعداد الطالب وفق مخرجات spss

من خلال الجدول اعلاه يتضح ان المتوسطات الحسابية لفقرات المحور الثاني جودة الحياة الوظيفية تتراوح بين 2.85 - 3.70 اي انا المتوسط المحور بالكامل وقع بين مجال محايد وهذا ما يؤكد المتوسط العام للمحور الذي بلغ 3.40 بانحراف معياري قدره 0.80 وهو متوسط يقع ضمن الفئة الرابعة من فئة مقياس ليكارت الخماسي 3.40-4.19 و التي تشير الى خيار موافق. وبالتالي فان مؤسسة بريد الجزائر سعيدة تطبيق جودة الحياة الوظيفية.

الجدول رقم (16) المتوسطات المرجحة لأثر تحول الرقمي على جودة الحياة الوظيفية

الفقرات	التكرار	التكرارات و النسبة المئوية					المتوسطات الحسابية المرجحة	الانحراف المعياري	الاتجاه العام
		لا وافق بشدة	لا وافق	محايد	وافق	وافق بشدة			
سهل التحول الرقمي مهامي الوظيفية ، وجعلها اكثر كفاءة	التكرار	1	3	5	22	9	3.875	0.93	وافق
	النسبة	2.5	7.5	12.5	55	22.5			

واقل ارهاقا									
عزز التحول الرقمي شعوري بالأمان الوظيفي	التكرار	0	10	7	16	7	3.50	1.06	اوافق
	النسبة	0	25	17.5	40	17.5			
يفتح التحول الرقمي يفتح افاقا جديدة للإبداع والابتكار في العمل	التكرار	0	3	7	16	14	4.02	0.91	اوافق
	النسبة	0	7.5	17.5	40	35			
يسبب لي نقص المهارات الرقمية شعورا بالقلق حيال أدائي الوظيفي	التكرار	0	13	9	10	8	3.32	1.14	محايد
	النسبة	0	32.5	22.5	25	20			
يساهم في تحسين التوازن	التكرار	0	7	5	19	9	3.75	1.006	اوافق
	النسبة	0	17.5	12.5	47.5	22.5			

بين العمل و الحياة الخاصة									
أدى التحول الرقمي إلى تحسين مستوي التواصل التعاون بين الزملاء	التكرار	0	9	5	16	10	3.67	1.095	اوافق
	النسبة	0	22.5	12.5	40	25			
اثر التحول الرقمي على جودة الحياة الوظيفية							3.69	0.59	اوافق

المصدر: من اعداد الطالب وفق مخرجات spss

من خلال الجدول اعلاه يتضح ان المتوسطات الحسابية لفقرات المحور الثالث اثر التحول الرقمي على جودة الحيات الوظيفية تتراوح بين 3.35-3.97 اي انا المتوسط المحور بالكامل وقع بين مجال موافق وهذا ما يؤكد المتوسط العام للمحور الذي بلغ 3.69 بانحراف معياري قدره 0.59 وهو متوسط يقع ضمن الفئة الرابعة من فئة مقياس ليكارث الخماسي 3.40-4.19 و التي تشير الى خيار موافق . وبالتالي فان مؤسسة بريد الجزائر سعيدة تسعى لتحقيق اثر التحول الرقمي على جودة الحياة الوظيفية .

المطلب الثالث :اختبار الفرضيات البحث

الفرع الاول: اختبار الفرضية الرئيسية.

H0: لا يوجد اثر ذو دلالة الاحصائية للتحويل الرقمي على جودة الحياة الوظيفية للعاملين بمؤسسة بريد الجزائر -وكالة سعيدة

H1: يوجد اثر ذو دلالة الاحصائية للتحويل الرقمي على جودة الحياة الوظيفية للعاملين بمؤسسة بريد الجزائر - وكالة سعيدة

للإجابة على هذه الفرضية قمنا باستخراج معامل التحديد , معامل الارتباط

الجدول رقم (17)يبين نتائج الانحدار البسيط بين التحويل الرقمي وجودة الحياة الوظيفية

معامل الارتباط R	معامل التحديد R ²	الدلالة المعنوية sig	قيمة T	المعامل المعياري Beta	المعامل B	
		0.00	6.04		0.717	الثابت
0.566	0.320	0.00	4.227	0.566	0.713	التحويل الرقمي

الارتباط عند مستوى الدلالة 0.05 -المصدر :من اعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات SPSS

من خلال الجدول اعلاه(17)يمكن استنتاج معادلة الانحدار البسيط كما يلي :

$$Y=0.717+0.713X$$

قيمة الثبات: 0.717

بحيث: y:جودة الحياة الوظيفية X: التحويل الرقمي

من خلال الجدول اعلاه (17) نلاحظ انا قيمة الارتباط $R=0.56$ وهذا يدل على وجود ارتباط متوسط بين التحول الرقمي وجودة الحياة الوظيفية , كما ان قيمة معامل التحديد $R^2=0.32$ ما يعني ان التحول الرقمي فسرت ما نسبته 32% من التغيير الحاصل على جودة الحياة الوظيفية في مؤسسة بريد الجزائر -وكالة سعيدة- في حين ان نسبة المتبقية والمقدرة با 68% إلى عوامل اخرى كا خصائص الشخصية للعاملين، رضا الوظيفي ،أمن و الاستقرار الوظيفي .

الجدول رقم (18) نموذج تحليل التباين ANOVA بين التحول الرقمي و جودة الحيات الوظيفية

النودج	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	فيشر	الدلالة المعنوية
الانحدار	8.08	1	8.08	17.86	0.000
البواقي	17.19	38	0.452		
المجموع	25.72	39			

المصدر: من اعداد الطالب وفق مخرجات SPSS

من خلال جدول (ANOVA) رقم 18 نجد انا $F=17.86$ وهي دالة احصائية , لان قيمة الدالة المعنوية $SIG=0.001$ وهي اقل من مستوى الدلالة المعنوية المعتمدة 0.05 وهذا ما يجعلنا نرفض الفرضية الصفرية ونقبل الفرضية البديلة وهي يوجد اتر ذو دلالة احصائية للتحول الرقمي على جودة الحيات الوظيفية للعاملين بمؤسسة بريد الجزائر

الفرع الثاني : تحليل الفرضيات الفرعية

الفرضية الفرعية الاول:

H0 : لا يوجد مستوى مرتفع من تطبيق التحول الرقمي في مؤسسة بريد الجزائر -وكالة سعيدة-

H1 : يوجد مستوى مرتفع من تطبيق التحول الرقمي في مؤسسة بريد الجزائر -وكالة سعيدة-

الجدول رقم(19) نتائج اختبار معلمي لعينة الوحدة حول تطبيق التحول الرقمي

المتغير	متوسط الحسابي	انحراف المعياري	قيمة ستودنت	درجة الحرية	قيمة الدلالة sig
التحول الرقمي	3.76	0.63	7.59	39	0.00

المصدر : من اعداد الطالب حسب مخرجات spss

أظهرت نتائج اختبار للعينة الواحدة ان المتوسط الحسابي لمستوى تطبيق التحول الرقمي بلغ(3.76) مقارنة بالمتوسط الافتراضي البالغ 3.40 ،وبما ان قيمة sig اقل من 0.05 فان تستنتج ان مستوى تطبيق التحول الرقمي مرتفع و بالتالي يتم قبول الفرضية الفرعية الاولى .

الفرضية الفرعية الثانية :

H0: لا يوجد مستوى مرتفع لجودة الحياة الوظيفية في مؤسسة بريد الجزائر -وكالة سعيدة .

H1: يوجد مستوى مرتفع لجودة الحياة الوظيفية في مؤسسة بريد الجزائر -وكالة سعيدة .

الجدول رقم (20) نتائج اختبار معلمي لعينة الوحدة حول جودة الحياة الوظيفية .

المتغير	متوسط الحسابي	انحراف معياري	قيمة ستودنت T	درجة الحرية	قيمة الدلالة Sig
جودة الحياة الوظيفية	3.40	0.80	3.17	39	0.003

المصدر : من اعداد الطالب حسب مخرجات spss

أظهرت النتائج اختبار (T) لعينة واحدة ان المتوسط الحسابي لجودة الحياة الوظيفية بلغ (3.40) بانحراف معياري (0.8) وكانت قيمة الدلالة الاحصائية (0.003) اقل من مستوى الدلالة (0.05) مما يدل على وجود

مستوى مرتفع لجودة الحياة الوظيفية لدى العاملين بمؤسسة بريد الجزائر وكالة سعيدة وعليه نستنتج ان تطبيق جودة الحياة الوظيفية مرتفع وعليه تقبل الفرضية الفرعية الثانية

الفرضية الفرعية الثالثة :

H0: لا يرى العاملون ان للتحول الرقمي اثرا ايجابيا على جودة الحياة الوظيفية في مؤسسة بريد الجزائر - وكالة سعيدة -

H1: يرى العاملون ان للتحول الرقمي اثرا ايجابيا على جودة الحياة الوظيفية في مؤسسة بريد الجزائر - وكالة سعيدة -

الجدول رقم (21) نتائج اختبار لعينة الوحدة حول أثر التحول الرقمي على جودة الحياة الوظيفية

القيمة	متوسط الحسابي	انحراف المعياري	قيمة ستودنت T	درجة الحرية	قيمة الدلالة Sig
أثر التحول الرقمي على جودة الحياة	3.69	0.59	7.41	39	0.00

المصدر: من اعداد الطالب حسب مخرجات spss

أظهرت النتائج اختبار (T) لعينة واحدة ان المتوسط الحسابي لجودة الحياة الوظيفية بلغ (3.69) بانحراف معياري (0.59) وكانت قيمة الدلالة الاحصائية (0.001) اقل من مستوى الدلالة (0.05) مما يدل على وجود مستوى مرتفع لإثر التحول الرقمي على جودة الحياة الوظيفية لدى العاملين بمؤسسة بريد الجزائر وكالة سعيدة وعليه نستنتج ان تطبيق التحول الرقمي على جودة الحياة الوظيفية مرتفع و بالتالي يتم قبول الفرضية الفرعية الثالث.

خلاصة الفصل:

تناولنا في هذا الفصل ثلاثة مباحث؛ حيث تم في المبحث الأول التعريف بالمؤسسة محل الدراسة بالاعتماد على الوثائق والمعطيات المقدمة من طرفها، وفي المبحث الثاني تطرقنا إلى الإجراءات المنهجية للدراسة الميدانية ، أما في المبحث الثالث فقد تم عرض وتحليل ومناقشة النتائج المتحصل عليها، وكذا تحليل إجابات عينة الدراسة عن الاستبيان الذي تم توزيعه عليهم لتأكيد صحة فرضيات الدراسة.

فبعد جمع المعلومات وتبويبها وترتيبها وتحليلها وفق متطلبات الدراسة، وبمساعدة البرنامج الإحصائي (SPSS)، تم التوصل إلى الإجابة عن فرضيات الدراسة؛ والتي أثبتت أن مستوى التحول الرقمي في مؤسسة بريد الجزائر "وكالة سعيدة -" مرتفع، حيث يؤثر التحول الرقمي على جودة الحياة الوظيفية بشكل إيجابي في المؤسسة محل الدراسة .



الخاتمة



وفي الأخير، خلصت الدراسة إلى أن التوجه نحو التحول الرقمي هو توجه عالمي تسعى من خلاله الدول لاكتساب التكنولوجيات الحديثة والمتطورة، والبقاء في الطليعة مع الدول الكبرى ومنافستها؛ فالثورة الرقمية التي حدثت في العالم غيرت استراتيجيات الدول، وأصبح التحول الرقمي ضرورة حتمية وجب تبنيها، وذلك لما له من آثار إيجابية على مختلف المجالات والقطاعات. وبالتركيز على جودة الحياة الوظيفية، فإن التحول الرقمي يلعب دوراً مهماً في تعزيزها وتحسينها. وبناءً على ما توصلت إليه الدراسة، تمت الإجابة عن الإشكالية المطروحة والتي صيغت على النحو التالي: **ما مدى تأثير التحول الرقمي على جودة الحياة الوظيفية في المؤسسة بريد الجزائرية - وكالة سعيدة -؟** وللاجابة عليها قمنا بتقسيم باحثنا هذا إلى ثلاثة فصول، حيث تطرقنا في الفصل الأول للتحول الرقمي في المؤسسات العمومية وفي الفصل الثاني إلى جودة الحياة الوظيفية و بعد الدراسات السابقة التي تدرج تحت سياق هذا الموضوع، وفيما يخص الفصل الثالث تطرقنا الدراسة التطبيقية و الدراسة الحالة في مؤسسة بريد الجزائر -وكالة سعيدة -.

أولاً: نتائج اختبار الفرضيات

و عليه سوف نقوم بعرض النتائج المرتبطة باختبار الفرضيات و الاستنتاجات على نحو التالي :

- يوجد اثر ذو دلالة الاحصائية للتحول الرقمي على جودة الحياة الوظيفية للعاملين بمؤسسة بريد الجزائر - وكالة سعيدة - ، ومنه تحقق هذه الفرضية

- هناك مستوى مرتفع من تطبيق التحول الرقمي في مؤسسة بريد الجزائر - وكالة سعيدة - . ومنه تحقق الفرضية الفرعية الاولى بعد تسجيل مستوى مرتفع من تطبيق التحول الرقمي في مؤسسة بريد الجزائر -وكالة سعيدة -.

- يوجد مستوى مرتفع لجودة الحياة الوظيفية في مؤسسة بريد الجزائر - وكالة سعيدة - . ومنه تحقق الفرضية الفرعية الثانية بعد تسجيل مستوى مرتفع من جودة الحياة الوظيفية في مؤسسة بريد الجزائر - وكالة سعيدة -

- يرى العاملون ان للتحول الرقمي اثرا ايجابيا على جودة الحياة الوظيفية في مؤسسة بريد الجزائر -وكالة سعيدة . ومنه تحقق الفرضية الفرعية الثالثة بعد تسجيل اثر ايجابيا للتحول الرقمي على جودة الحياة الوظيفية.

ثانيا :توصيات

- ✓ تعزيز جهود التحول الرقمي داخل مؤسسة بريد الجزائر من خلال تطوير الأنظمة الرقمية وتحديثها باستمرار.
- ✓ توفير برامج تدريبية وتكوينية دورية للعاملين لتنمية مهاراتهم الرقمية ورفع كفاءتهم في استخدام التقنيات الحديثة.
- ✓ تحسين البنية التحتية التكنولوجية وتوفير التجهيزات والبرمجيات اللازمة لضمان فعالية التحول الرقمي.
- ✓ إشراك العاملين في مختلف مراحل التحول الرقمي وتشجيعهم على تقديم المقترحات والأفكار التطويرية.
- ✓ توفير الدعم الفني المستمر لمعالجة المشكلات التقنية التي قد تواجه العاملين أثناء أداء مهامهم.
- ✓ العمل على تحسين ظروف العمل بما يضمن تحقيق الرضا الوظيفي والارتقاء بجودة الحياة الوظيفية للعاملين.

ثالثا :أفاق الدراسة

- ✓ توسيع حجم العينة لتشمل عددا أكبر من العاملين و فروعاً مختلفة لمؤسسة بريد الجزائر .
- ✓ دراسة أثر التحول الرقمي على متغيرات أخرى الأداء الوظيفي، الرضا الوظيفي.
- ✓ دراسة المعوقات و التحديات التي تواجه تطبيق التحول الرقمي داخل المؤسسات الجزائرية.
- ✓ إجراء دراسات طويلة لمتابعة تأثير التحول الرقمي على جودة الحياة الوظيفية عبر فترات زمنية مختلفة.
- ✓ دراسة أثر أبعاد محددة للتحول الرقمي (البنية التحتية الرقمية، المهارات الرقمية ،الخدمات الرقمية) على جودة الحياة الوظيفية بشكل منفصل.

قائمة المراجع :

مراجع باللغة العربية :

1. -احمد بن ا. (2022). معوقات تطبيق القيادة الرقمية من وجهة نظر مديرات المرحلة الثانوية .مجلة الدولية لدراسات التربية و النفسية المجلد . 11, 501.
2. الحاج م. ا. (2022). اهمية التحول الرقمي في تحقيق فاعلية الاستبصار الاستراتيجي .مذكرة التخرج لنيل شهادة الماستر .كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير ,ادرار :جامعة احمد دراية .
3. الحميد م. ع. (2004). نظريات اعلام و اتجاهات التأثير ط 3عالم الكتاب .مصر .القاهرة ,صفحة 110.
4. (04)-الرحمان بي. ع. (2019). ادارة الموارد البشرية و تحديات التحول الرقمي في منظمات الاعمال .مجلة البحوث الادارية و الاقتصادية . 207.219 ,
5. العربي م. (2023). البنية التشريعية للتحول الرقمي في المغرب تبسيط الساطر و الاجراءت .مجلة العلوم القانونية و الادارية .
6. خالفاروق ط. (2023). دور إستراتيجية التحول الرقمي في تطوير منظومة وظائف إدارة الموارد البشرية :بالتطبيق على البنوك .المجلة العلمية للدراسات والبحوث المالية والإدارية، 38 ,
7. القرعاوي ح. (2022). تصور مقترح للتحول الرقمي في الجامعات السعودية في الضوء أبعاد التحول الرقمي .مجلة الفنون و الادب و علوم الانسانيات و الاجتماع . 82 ,
8. بوالقمح ه. (2025). التحول الرقمي في القطاع العمومي في الجزائر -الواقع والافاق .-مجلة التنمية الاقتصادية، المجلد10العدد 02،(الجزائر :جامعة الوادي، الوادي، الجزائر.98 ,
9. حسين م. ع. (2024). التحول الرقمي و دوره في تجاوز الازمات .مجلة المعرفة * 21، العدد الواحد والعشرون .
10. رميساء ق. (2021). اهمية الثقافة الرقمية في تطوير خدماتالهيئات الرياضية الحكومية ووزارة الشباب .مجلة علوم الاداء الرياضي جامعة محمد شريف مساعدي .سوق اهراس . 47 ,

11. سلطان، ج. م. (2021). التحول الرقمي و الحكومة الالكترونية في دولة قطر .المركز العربي للأبحاث و الدراسة السياسات . 20 ,
12. صرايري، خ. ا. (2021). الإجهاد التكنولوجي (Technostress) وأثره على الأداء الوظيفي للموارد البشرية: دراسة تحليلية. مجلة الأردنية في إدارة الأعمال، (3)17، 435. 415-435
13. عز، ع. ا. (2007). مقدمة الاحصاء الوصفي و الاستدلال باستخدام . spss دار خوارزم العلمية للنشر و التوزيع .
14. عموري، ب. ن. (2022). اثر التحول الرقمي على الاقتصاد الجزائري دراسة حالة الفع الالكتروني. مجلة العلوم الاقتصادية و التجارية . 287 ,
15. قروود، م. (2013). موعات تطبيق ادارة الالكترونية .مقال الدراسات الاقتصادية - 663 , 673
16. مزياني، ا. (2024). دور تكنولوجيا الاعلام و الاتصال في تقييم اداء الوارد البشرية .مجلة اقتصاد المال و الاعمال جامعة الشهيد حمه الخضرالوادي 60.59 ص
17. مسراتي خولة ،ا. شكير أيوب ،دريوش نور الهدى ا.(2022) دور الرقمنة في تحسين جودة الخدمة في الادارة العمومية دراسة عينة من المواطنين المستفيدين من خدمات المصلحة البيومترية لبلدية احمر العين .مجلة النمو الاقتصادي والمقاولاتية(JEJE) ، المجلد 5، العدد 2، الصفحات 94-109.
18. يوسف ،.ب. (2023). الارغونوميا ودورها في تحسين جودة حياة العمل .مجلة البراهيمي النفسية و التربوية. 70 , المجلد 5، العدد 2 (31 ديسمبر/كانون الأول 2023)، 70-81، ص.
19. المستاري، منور . 2025 .)التحول الرقمي وعلاقته بجودة الحياة الوظيفية: دراسة ميدانية (رسالة ماجستير). جامعة عين تموشنت، الجزائر.

20. أبو خضير، إيمان، والهاجري، فهد (2022). (أثر التحول الرقمي على الأداء الوظيفي في المؤسسات الحكومية: دراسة تطبيقية على دولة قطر . المجلة العربية للإدارة، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، 42(2)، 115-138.

21. وزارة المواصلات والاتصالات - دولة قطر (2020). (إستراتيجية حكومة قطر الرقمية 2020: التقرير التنفيذي والإنجازات . الدوحة، قطر.

مراجع بالغة الاجنبية :

22. (s.d.). *Going Digital: Shaping Policies, Improving Lives*. (2019). Récupéré sur OECD Publishing.Paris.: <https://doi.org/10.1787/9789264312012>

23 . <https://www.alaraby.co.uk>. (2014). Récupéré sur <https://www.alaraby.co.uk>.

24 . Westerman, G. B. (2014). Dans *Leading Digital: Turning Technology into Business Transformation*. Boston, . Massachusetts: Harvard Business Pres.

leile, M. (2016). Requirement of developing a successful e-government. *international and arab expriences*, 9.



ملاحق



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
-جامعة الدكتور مولاي طاهر - سعيدة
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
استبيان

اخي العامل /اختي العاملة

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته ،وبعد :

يسرني ان اضع بين ايديكم هذا الاستبيان لدراسة علمية بعنوان : "أثر التحول الرقمي على جودة الحياة الوظيفية في المؤسسات العمومية الجزائرية – دراسة حالة مؤسسة بريد الجزائر" وهذا في إطار إعداد مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر في علوم التسيير (تخصص: إدارة أعمال) بجامعة سعيدة،
• فالرجاء منكم الإجابة على الأسئلة المرفقة بكل دقة وحرية تامة حتى تتحقق الأهداف المرجوة من

الدراسة، وستحظى إجاباتكم بسرية تامة ،لأنها لن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي .كل ما نرجوه هو

التكرم بقراءة كل محور في الصفحات المرفقة ثم الإجابة بوضع علامة (*) أمام كل عبارة في الحقل

المناسب .

أشركم سلفاً على وقتكم وتعاونكم، وتقبلوا مني فائق التقدير والاحترام.

تحت اشراف الاستاذ:

اعداد الطالب :

يبرير محمد

بوطالب إبراهيم الجليل

الجزء الأول: البيانات الشخصية

(1) النوع

☐ ذكر ☐ أنثى

(2) العمر

☐ من 19 سنة إلى 25 سنة ☐ من 26 سنة إلى 30 سنة

☐ من 31 سنة إلى 40 سنة ☐ من 41 سنة فما فوق

(3) المستوى التعليمي

☐ ثانوي أو أقل ☐ تكوين مهني

☐ ليسانس ☐ ماستر

☐ دكتورة

☐ المديرية

☐ مكتب البريد

(4) مكان العمل

(5) الخبرة المهنية

☐ أقل من 05 سنوات ☐ من 05 إلى 10 سنوات

☐ من 10 إلى 15 سنة ☐ أكثر من 15 سنة

المحور الاول: التحول الرقمي

رقم	السؤال	موافق	موافق بشدة	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
1	تقدم المؤسسة تدريبات منتظمة على التقنيات الرقمية الجديدة.					
2	الاتصال بشبكة الأنترنت سريع و موثوق في كافة ارجاء المؤسسة.					
3	التحول الرقمي قلل من الاعتماد على الورق و الإجراءات اليدوية .					
4	يتم تحديث البرمجيات بشكل منتظم لتلبية احتياجات العمل .					
5	أستخدم الأدوات الرقمية (برامج ،منصات إلكترونية ، تطبيقات) في مهامى الوظيفية بشكل يومي.					
6	يتوفر لدى المؤسسة أنظمة حماية الية متطورة لتأمين بياناتها .					

المحور الثاني: جودة الحياة الوظيفية

رقم	السؤال	موافق	موافق بشدة	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
1	تهتم مؤسسة بريد الجزائر بالظروف الصحية لعمالها و توفر بيئة مناسبة الانجاز العمل.					

					2	تتوفر سهولة في التواصل الفعال بين المديرين و المرؤوسين .
					3	تمنح المؤسسة العطل السنوية في اوقاتها المقررة .
					4	تخصص مؤسسة بريد الجزائر خدمات اجتماعية لرعاية الموظفين.
					5	أشعر بالتقدير و الاحترام في المكان الذي أعمل فيه .
					6	تتم ترقية الموظفين بناء على معايير الكفاءة و الخبرة المهنية .

المحور الثالث :أثر التحول الرقمي على جودة الحياة الوظيفية

رقم	السؤال	موافق	موافق بشدة	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
1	سهل التحول الرقمي مهام الوظيفية ،وجعلها اكثر كفاءة و اقل ارهاقا.					
2	عزز التحول الرقمي شعوري بالأمان الوظيفي .					
3	يفتح التحول الرقمي يفتح افاقا جديدة للإبداع والابتكار في العمل .					
4	يسبب لي نقص المهارات الرقمية شعورا بالقلق حيال أدائي الوظيفي.					

					يساهم في تحسين التوازن بين العمل و الحياة الخاصة .	5
					أدى التحول الرقمي إلى تحسين مستوي التواصل التعاون بين الزملاء.	6

