

إدارة هندسة النظم الإدارية وجودة حياة العمل (دراسة ميدانية على عينة في المؤسسة العمومية الجزائرية) ¹ أ. مراحي عبد الكريم ² أ.د. مزيان محمد

ملخص:

يهدف هذا البحث إلى التعرف على العلاقة بين أبعاد هندسة النظم الإدارية ومستوى جودة حياة العمل، وشملت الدراسة على عينة مكونة من 85 إطار من المؤسسة العمومية الجزائرية، وتمثلت الاستمارة الأداة الرئيسية في الدراسة، وللإجابة عن تساؤلات الدراسة استعملنا برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS.V.22). وأسفرت النتائج على وجود علاقة ارتباطية بين هندسة النظم الإدارية ومستوى جودة حياة العمل من حيث متغيرات البناء التنظيمي، والقيادة الإدارية، والثقافة التنظيمية، وإستراتيجيات الأعمال، والموارد البشرية.

الكلمات المفتاحية: إدارة هندسة النظم الإدارية، النظم، جودة حياة العمل.

مقدمة:

من سمات الحياة البشرية في سهولتها وفي تعقدها وفي بدائيتها وفي تقدمها، تكوين الجماعات المختلفة للسيطرة على البيئة التي يعيش فيها الإنسان نظراً لطاقاته وإمكانياته المحدودة، فكان الإنسان يعيش حياته البدائية اليسيرة بين أفراد قبيلته التي يعتمد عليها في حماية نفسه ضد هجمات الأعداء، وكان رئيس القبيلة هو المسئول عن تصريف أمورها، وتوزيع الأعمال بين أفرادها، وحل النزاع، واتخاذ القرار فيما يعود بالخير على الجميع، وهو بذلك يمارس شكلاً من أشكال الإدارة.

فالإدارة هي المسئولة عن نجاح المنظمات داخل المجتمع، لأنها قادرة على استغلال الموارد البشرية والمادية بكفاءة عالية وفاعلية. هناك العديد من الدول التي تملك الموارد المالية والبشرية ولكن لنقص الخبرة الإدارية بقيت في موقع متخلف، ولا عجب إن قيل أن التغيير ثابت وهي جملة صحيحة وصادقة بكلمتين متناقضتين فالتغيير شمل كل جوانب الحياة العملية ابتداء من العميل ومرورا بالمنافسين وانتهاء ببيئة العمل المحيطة بنا، ففي

¹ أستاذ مساعد» أ « قسم العلوم الاجتماعية جامعة سعيدة.

² أستاذ التعليم العالي كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية جامعة محمد بن احمد «وهران».

ما يخص العميل أو الزبون كما يسميه البعض لا يختلف اثنان أن عميل اليوم ليس عميل أمس، فعميل اليوم كثير المطالب واسع الإطلاع، صعب الإرضاء، سهل الفقدان، إرجاعه والاحتفاظ به مكلف وما هذا إلا نتيجة طبيعية للثورة التكنولوجية والمعلوماتية التي زادت من ثقافة العميل بالمنتجات والخدمات من حوله، كما أن المنافسة الشديدة في أسواق اليوم جعلت الحاجة في التغيير المستمر ضرورية ولازمة من أجل البقاء والاستمرار. وخلال الحديث عن التنمية والإدارة فإن البلدان النامية تواجه كثيرا من المشكلات الإدارية التي تحتاج إلى قدرة وكفاءة إدارية لمواجهةها والتصدي لها وحلها، حتى يمكن أن تحقق أهداف التنمية المرغوبة.

ومن هنا تبرز أهمية مفهوم هندسة النظم الإدارية كأحد الأساليب الإدارية والهندسية الحديثة التي تساعد الشركات على مواجهة هذه المتغيرات وتلبية رغبات وتطلعات عملائها في عصر لا مكان فيه للشركات والمنظمات القابعة في ظل الروتين والبيروقراطية الإدارية.

1. تقديم البحث:

1. مشكلة الدراسة:

إن التطور ليس هدفاً في حد ذاته وإنما هو منهج لتحقيق أهداف محددة في المنظمات التي تضع نصب أعينها رضا العملاء والوصول لأفضل النتائج، ويصبح التطور حاجة ماسة للمؤسسات التي تعاني من بعض أو جملة من المشكلات مثل: انخفاض الإنتاجية وتدني مستوى الأداء وتدهور الروح المعنوية داخل المؤسسة، ويأتي التطور كذلك لحل مشكلات مثل التراجع عن مواجهة المنافسة وضعف الكفاءة، لذا تصبح الحاجة للتطور أكثر إلحاحاً عندما تريد المنظمات تحقيق درجة عالية من الكفاءة والفعالية اللذين يمثلان معيار النجاح والتفوق للمؤسسات والمنظمات والشركات، وترتبط الكفاءة بالاستغلال الأمثل للموارد المتاحة، بينما تعني الفاعلية القدرة على تحقيق النتائج والوصول إلى الأهداف المحددة مسبقاً، وتأتي إعادة هندسة النظم الإدارية لتحقيق كلا العنصرين (الكفاءة والفعالية) بدرجة عالية من خلال تبني الفروض الجديدة التي تناسب العصر، وإهمال العمليات الحالية التي انخفضت كفاءتها وفعاليتها، وتصميم عمليات إدارية جديدة تتعامل بقوانين حديثة تناسب أهداف المنظمة وظروف سوقها، قوانين تهتم بالعميل وتنتظر بمنظاره وتبحث عن وسائل إرضائه، وإسعاده، لكن التفاعل مع متطلبات السوق بدوره يفرض

على المنظمات الأخذ بهذا الأسلوب الإداري الذي يُعنى باستخدام طرق جديدة في التفكير بتبني مفاهيم مختلفة، والتخلي عن الأساليب القديمة والتطلع إلى الأفضل، وعدم الاكتفاء بالتطوير الجزئي في النواحي الوظيفية أو الهياكل التنظيمية أو المهارات السلوكية، وإمّا اعتماد التطوير الكلي الشامل لمدخلات ومخرجات العملية الإنتاجية، مع الأخذ في الاعتبار عناصر الابتكار والتجديد من خلال إتباع أسلوب مبتكر، وطرح الحلول الجزئية والعلاجات المؤقتة لجوانب التقصير، لأن ذلك بدوره يسعى إلى التحسن الجذري الواسع، ويبحث عن طفرات النجاح والتفوق، واعتماد أسلوب المنافسة المستمرة مع الذات ومع المنظمات والمؤسسات الأخرى. وهذا من خلال الإجابة على الإشكالية العامة التالية:

لن تكتسب المنظمة، الكفاءة والفاعلية بتنفيذ عمليات هندسة النظم الإدارية إلا إذا تمّ دعم هذه العمليات بتكيف العنصر البشري مع المتطلبات الجديدة لجودة حياة العمل.

ويندرج ضمنها السؤال التالي:

هل توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين هندسة النظم الإدارية ومستوى جودة حياة العمل من حيث متغيرات البناء التنظيمي، والقيادة الإدارية، والثقافة التنظيمية، وإستراتيجيات الأعمال، والموارد البشرية؟

2. أهداف الدراسة:

لا ينظر إلى هندسة النظم بوصفها تخصصاً هندسياً بالمعنى نفسه الذي ينظر به إلى الهندسة المدنية أو الهندسة الميكانيكية أو أي مجال تخصص آخر. إنّ هندسة النظم تتضمن مساعي تتعلق بضرورة التصميم والتطوير الكلي في تنفيذ النظام التدريجي والهدف هو تلبية متطلبات المستهلك بكفاءة وفاعلية عاليتين. وفي ضوء ما سبق فإن هندسة النظم هو منهج يقوم على التفكير الأساسي الإبداعي لعمليات وأنشطة المنظمة، وهدف تحقيق تحسين جذري ومستمر للأداء، وتخفيض التكاليف، وجودة الإنتاج أو الخدمة والسرعة والابتكار وخدمة العميل، وذلك بضرورة إيجاد التناغم بين التغيرات التنظيمية كنتيجة لعمليات الهندسة، والصفات الواجب توافرها في العنصر البشري الذي تعتمد عليه المؤسسة في تنفيذ هذه التغيرات، ونطمح من خلال هذه الدراسة إلى الوصول إلى الأهداف التالية:

إلقاء الضوء على هندسة النظم الإدارية كفلسفة إدارية والتعرف على أساسياتها

وأدواتها ومتطلباتها، ومحاولة الفهم والإحاطة بالمفاهيم الأساسية لكل من هندسة النظم الإدارية وجودة حياة العمل في المنظمة، وكذا تبين مكانة المورد البشري وأهميته في المنظمة، وكذلك محاولة إبراز الأهمية الخاصة التي يكتسبها الموضوع وإزالة الالتباس والغموض ولو نسبياً.

3. أهمية الدراسة:

إن أحدث التطورات في الفكر الإداري المعاصر هو إنتاج مفاهيم وممارسات جديدة لإدارة المنظمات، وتعد هندسة العمليات من أبرزها، فبعد أن تمكنت عدة منظمات رائدة من تحقيق نتائج متميزة في عالم التطوير والتحسين المستمر نتيجة إتباع منهج إدارة الجودة الشاملة، سارعت منظمات أخرى في مختلف أنحاء العالم وفي مختلف القطاعات إلى التركيز على أهمية هذا الأسلوب الإداري وتوظيفه لتطوير مختلف مجالات العمل فيها، وهندسة النظم تتضمن تطبيق المبادئ العلمية على سيرورة تصميم النظام وتطوره (خشبة، 1987 : 42)، وتحديد رؤية تطويرية واضحة لمجموعة الأنظمة واللوائح والقواعد المؤثرة على أوضاع وعمليات الجهاز الإداري للمنظمة، وبحيث يكون تجديدها أو تحديثها متوافقاً مع إمكانيات التطبيق، ونابعاً من تفهم عميق للمعوقات الموجبة لتطويرها.

4. فرضيات الدراسة:

من خلال ما أقرت به الدراسات السابقة حول الموضوع، فإنه يمكن طرح الفرضية العامة التالية:

- توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.01) بين هندسة النظم الإدارية ومستوى جودة حياة العمل.

وتندرج تحتها الفرضيات الفرعية الخمسة التالية:

1. توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.01) بين هندسة النظم الإدارية ومستوى جودة حياة العمل من حيث متغير البناء التنظيمي.
2. توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.01) بين هندسة النظم الإدارية ومستوى جودة حياة العمل من حيث متغير القيادة الإدارية.
3. توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.01) بين هندسة

- النظم الإدارية ومستوى جودة حياة العمل من حيث متغير الثقافة التنظيمية.
4. توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.01) بين هندسة النظم الإدارية ومستوى جودة حياة العمل من حيث متغير إستراتيجيات الأعمال.
5. توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.01) بين هندسة النظم الإدارية ومستوى جودة حياة العمل من حيث متغير الموارد البشرية.

5. التعريف الإجرائي لمتغيرات البحث:

1.5 - تعريف هندسة النظم الإدارية:

يقصد به الباحثان في هذه الدراسة أنها التفكير بصورة أساسية والتصميم الجذري للنظم الإدارية بضرورة إيجاد التناغم بين التغييرات التنظيمية كنتيجة لعمليات الهندسة، والصفات المتوفرة في العنصر البشري الذي تعتمد عليه المؤسسة في تنفيذ هذه التغييرات. ويعبر عنها إجرائياً في الدراسة الحالية بمجموع الدرجات الكلية التي يحصل عليها أفراد عينة الدراسة من كل فقرة للأبعاد الخمسة لمقياس هندسة النظم الإدارية المكونة من: بعد البناء التنظيمي، بعد القيادة الإدارية، بعد الثقافة التنظيمية، بعد إستراتيجية الأعمال، بعد الموارد البشرية.

2.5 - تعريف النظام (le système):

هو مجموعة من العناصر والتجهيزات والمهارات والتقنيات القادرة على دعم دور عملياتي ما، مسير بعدد من الأفراد، وذلك بضمهما معاً بطريقة توافقية مع جودة حياة العمل، بغيت تحقيق عدد من الأهداف، للوصول إلى غاية محددة.

II. الإطار النظري والدراسات السابقة:

1- هندسة النظم الإدارية:

يمكن تعريف هندسة النظم بطرائق متعددة اعتماداً خلفية الباحث وخبرته، يصف الإصدار الافتتاحي من مجلة : Engineering Systems، التي يصدرها المجلس الدولي لهندسة النظم (INCOSE)، عدة نُهجٍ للتعريف، ومع ذلك ثمة نُهجٌ أساسي يتعامل مع سيرورة نزولية تستند إلى دورة الحياة وتشتمل مكملات الوظائف والأنشطة والتنظيم. (بلانشارد، 2007: 45). ويقوم أسلوب هندسة النظم الإدارية أساساً على فلسفة بنائية تتناسق بطريقة مثالية وفعالة مع الأنشطة والعمليات داخل أي نظام مما يساعد على

دراسة وتحليل المشكلة المعقدة والمواقف المتداخلة والمتشابكة، ويهتم أسلوب النظم بدراسة المكونات الفردية للنظام والعلاقات بينها مع التركيز على دورها وسلوكها ككل وليس دورها ككيانات مستقلة، كما إن فاعلية وكفاءة هذه المكونات متجمعة كنظام تفوق مجموع الفاعلية والكفاءة الناتجة من كل مكون على حده، إن للنظام دورة حياة طبيعية شبيهة بدورة حياة الكائن الحي، وهي دورة تمر بمراحل أساسية مترابطة ومتداخلة حيث أن مخرجات كل مرحلة هي مدخلات المرحلة التي تليها وهكذا حتى يتم استكمال دورة تطوير النظام. إن النظم الإدارية هي طريقة منظمة لعرض معلومات الماضي والحاضر المتعلقة بالعمليات الداخلية والآثار الخارجية، لتوفر المعلومات المناسبة على الصعيدين الداخلي والخارجي للإدارة على كافة مستوياتها، حتى يمكن اتخاذ القرارات الفعالة والمؤقتة لكي يوفر القيام بعملية التخطيط والرقابة والتوجيه داخل منظمة، وتعمل النظم الإدارية المطورة على توفير البيانات المطلوبة بهدف دعم وإدارة وظائف برامج المشروع. وتلعب هندسة النظم الإدارية وأنظمتها دوراً مهماً في صياغة القرارات وضمان تحقيقها لمطالبات عمليه صنع القرار ويعمل نظم المعلومات المتطورة على توفير البيانات بهدف دعم توفير البيانات المطلوبة بهدف دعم وإدارة وظائف برامج المشروع لامتياز ما تقدمه بالدقة والحدثة والتكامل والإيجاز في عرض الحقائق لتكون مرتبطة ارتباطاً وثيقاً بالمشكلة التي يتعلق بها القرار بصورة مباشرة (خشبة، 1987: 5)، ومن ناحية أخرى، تؤثر الإدارة وقراراتها في اختيار نوع النظم الإدارية، ومستوى الثقافة المتمثلة فيه. وكان قراراتها في تعيين أهمية ودور هذه النظم في التنظيم يؤثر على هيكل وطبيعة العلاقة بين هندسة النظم الإدارية من جهة ومنظمة الأعمال من جهة أخرى. إن نطاق وحجم تأثير هندسة النظم الإدارية لا يرتبط فقط بنوع تكنولوجيا الأجهزة والبرمجيات وتقنيات الاتصالات بل أيضاً بقرار الإدارة وإستراتيجيتها في تخطيط وتنفيذ أنشطة الأعمال باستخدام تكنولوجيا نظم المعلومات (غالبا، 2000: 67). بطبيعة الحال يوجد متغير موضوعي يؤثر على قرار الإدارة بخصوص هندسة النظم الإدارية، وتأثير تكنولوجيا هذه النظم على بنية التنظيم والوظائف والأنشطة المنفذة يتعلق بمستوى تطور وتكييف النظم الإدارية مع العلاقات الإنسانية (مراحي، 2012: 72)، وعلى هذا الأساس نجد أن هندسة النظم الإدارية في منظمات الأعمال الحديثة قد تحولت بطريقة منقطعة النظير إلى حزمة من الأدوات المتكاملة والمتفاعلة والتي تعمل على الخط المفتوح لمعالجة البيانات وإنتاج المعلومات الضرورية للإدارة من أجل تخطيط وتنفيذ أنشطتها واتخاذ القرارات الهيكلية وشبه

الهيكلية. من المنطقي الإشارة في هذا الصدد إلى أن حجم وقوة تأثير هندسة النظم الإدارية يرتبط بحجم ودرجة تعقيد أنشطة الأعمال المرتبطة بالمنظمة، ومدى مواثمة النظم الإدارية مع النظام البشري (مراحي). إن تشكل البنية التنظيم في منظمات الأعمال الحديثة من عدة مستويات إدارية، وبالتالي تتطلب وجود عدة أنواع من النظم، وفي المنظمات الكبيرة والمعقدة ببنيتها التنظيمية وأنشطتها لا يستطيع نظام معلومات مفرد مهما بلغ من رقي في تكنولوجيا الأجهزة والبرمجيات، ومهما أتيحت لهذا النظام من تسهيلات مادية واتصالات وشبكات مرنة وفائقة التقنية أن يلبي احتياجات الإدارة من المعلومات لتنفيذ كل عملياتها وأنشطتها. باعتبار المنظمة تعمل في محيط خارجي تتأثر به، وتؤثر فيه، وهي كنظام مفتوح يجب عليها معرفة ما يحيط بها كي تكون قادرة على مواجهة كل التغيرات، وعلى الرغم من أن النظم وجدت قبل وجود الإنسان ذاته إلا أن استخدام هذا المفهوم لم يعرف في مجالات العلم إلا منذ 1929، فأصبح لمفهوم النظم دور هام في العلم الحديث، وبصفة خاصة علم الإدارة، حيث يعتبر أسلوب النظام أداة أساسية وفعالة للتغلب على بعض المشاكل والصعاب، التي تواجه إدارة المنظمة.

2- إعادة هندسة النظم الإدارية:

للإدارة أساسيات ونظريات ونماذج ومفاهيم، يقول أصحابها ومقدموها بأنها «جديدة»، أو أنها تجاوزا تطرح شيئاً جديداً يمكن أن يؤدي إلى تحسين أداء منظماتنا الحكومية منها والخاصة. لقد قرانا عن الكثير من هذه الإشكاليات بدءاً من المدرسة البيروقراطية مرورا بالإدارة العلمية فالمدرسة السلوكية والعلاقات الإنسانية فمدرسة النظم، تلي ذلك مفاهيم مثل الإدارة بالأهداف والثقافة التنظيمية وإدارة الجودة الكلية ثم مفهوم هندسة النظم الإدارية الذي نحن بصدد دراسته في هذا البحث.

لقد كانت هذه النظريات والنماذج والمفاهيم على اختلاف أنواعها تحاول التركيز على تحسين المنتج أو الخدمة التي تقدمها المنظمة، غير أنها اختلفت فيما بينها على نطاق التركيز بالنسبة للوسائل التي كانت تقودها نحو تحقيق هذا المطلب، وهو تحسين المنتج أو الخدمة. فعلى سبيل المثال حاولت المدرسة البيروقراطية التركيز على الأنظمة والقواعد التي تحكم سير العمل، في حين كان تركيز المدرسة العلمية على الوقت والحركة، بينما التفتت مدرسة العلاقات الإنسانية إلى مناخ أو بيئة العمل وبخاصة ما يتعلق بتهيئة الظروف الملائمة للعاملين. أما مفهوم الإدارة بالأهداف فقد كانت غايته النتيجة وتكليف

جميع الوسائل والطرق بما يحقق هذه الغاية، في حين وجهت نظرية الثقافة التنظيمية الانتباه إلى ما يسمى بالقيم التنظيمية وبالذات قيم المديرين الذين يعتبرون المحرك الأساسي للعمل التنظيمي. أما إدارة الجودة الكلية فقد قدمت نفسها على استحياء عندما قالت أنها لم تقدم جديدا وأن ما تنادي به لا يعدو أن يكون مقتطفات من المدارس والنظريات التي سبقتها. لقد عبر أحد رواد هذا المفهوم عن هذه الحقيقة بقوله «إن مفهوم إدارة الجودة الكلية يشبه في طرحه ذلك الشخص الذي يحاول أن يقطف من كل بستان زهرة ويضعها في سلة واحدة» لقد قبلنا بهذا الطرح على مضض، بل إننا ترددنا في أن نقول لأنفسنا بصوت عال إنها ليست إلا تكراراً للماضي وذلك لأن هدير طوفانها كان أكبر من أصواتنا حيث استطاعت أن تجد لها مروجين ومسوقين على درجة عالية من الاحتراف والذكاء في آن واحد. أما بالنسبة لمفهوم إعادة هندسة النظم الإدارية فقد حاول كتابها أن يجدوا لأنفسهم موطأ قدم في زحمة هذه المفاهيم عندما قدموا أنفسهم على أساس أن مبتغاهم ونهاية مقصدهم هو التصميم الجذري للعمليات والنظم الإدارية المصاحبة (بوحنية، 2007: 137-145).

3- أبعاد هندسة النظم الإدارية:

1.3- بعد البناء التنظيمي: هو نظام رسمي يتكون من مجموعة من العلاقات التي توحد وتنظم الأنشطة والفعاليات. أو هو التصميم الأساسي والرسمي للمنظمة والذي يحتوي كافة الأنشطة الرئيسية والفرعية التي يتم تأطيرها وتحديدتها ضمن وحدات تنظيمية متكاملة ومرتبطة بأهداف المنظمة، وتكمن أهمية البناء التنظيمي في تخصيص الأفراد والموارد الأخرى للوظائف، وتحديد مسؤوليات الأفراد العاملين وبيان كيفية التعامل مع الآخرين، وتحديد ما هو مطلوب من العاملين استنادا إلى قواعد وإجراءات العمل. أي بناء السلطة في المؤسسات الذي نراه جليا من خلال الرسم البياني للمؤسسات، بهدف مواكبة ما يطرأ من تغييرات حولها، ويتحدد البناء التنظيمي للمؤسسة بالعلاقات المتبادلة بين المسؤوليات المرتبطة بالمراكز المختلفة، إذ يؤدي تعاظم الحاجة في المؤسسات المختلفة إلى ظهور تنوع في تنظيمات المؤسسة ولا يوجد نمط واحد من التصاميم أو الأبنية التنظيمية ملائمة لجميع المؤسسات والتنظيمات، بل تختلف عن بعضها بعض على أساس طبيعة المهمة المسندة، ويشير هذا البعد إلى تصميم وظائف تتسم بالأهمية والتنوع والتحدي والثراء من وجهة نظر شاغلها، وهناك من يرى بأهمية توزيع العمل، وكذلك

التناوب في العمل من اجل تقليل الرتابة والملل الذي يشعر به الموظف، وكذلك حتى يشعر الموظف بأهمية وقيمة دوره في المنظمة (أبوالنصر، 2007: 26).

2.3- بعد القيادة الإدارية : تعرف القيادة الإدارية بأنها النشاط الذي يمارسه القائد الإداري في مجال اتخاذ وإصدار القرار والأوامر والإشراف الإداري على الآخرين باستخدام السلطة الرسمية وعن طريق التأثير والاستمالة بقصد تحقيق هدف معين، فالقيادة الإدارية تجمع في هذا المفهوم بين استخدام وتأثير السلطة الرسمية على العاملين واستمالتهم للتعاون بغيت تحقيق الأهداف، أما المفهوم الحديث للقيادة فهي عملية إلهام الأفراد ليقدموا أفضل ما لديهم لتحقيق النتائج المرجوة، ويتعلق هذا بتوجيه الأفراد للتحرك في الاتجاه المخطط له من طرف المنظمة، والحصول على التزامهم، وتحفيزهم لتحقيق أهدافها. فيتحتم على التنظيم التركيز على جماعة العمل الذي يعد محورياً هاماً في الحياة الوظيفية للفرد وفي المناخ التنظيمي للمنظمة، كما تصبح عنصراً مؤثراً في أداء الفرد والجماعة والمنظمة ككل (مصطفى، 1999: 136)، وكذا التركيز على أسلوب الإشراف وذلك باهتمام المنظمة بتنمية المهارات القيادية والإشرافية لدى القادة، بما ينعكس على معاملة مرؤوسيهم وتحفيزهم ومشاركتهم، وغير ذلك من أبعاد القيادة والإشراف الفعال (146 Chiu, 2003).

3.3- بعد الثقافة التنظيمية : تأتي أهمية الثقافة في كونها أسلوب لتفاعل العاملين لتحسين الأداء التنظيمي ومن ثم التأثير في اتخاذ جميع القرارات، إن ما هو موجود داخل الثقافة هي القيم الأساسية التي تسيطر على معتقدات العاملين في المواقف الصعبة والتي تحتاج منهم إلى التحدي. وتملي هذه القيم سياسة حل المشكلات في الحالات الاعتيادية، وكذلك الاقتراب من ذلك في الحالات غير الاعتيادية في تحقيق الذات بإتاحة فرص للترقية والتقدم المهني بالإضافة إلى ذلك فالثقافة التنظيمية تمثل القدرة على تكامل الأنشطة اليومية للعاملين لبلوغ الأهداف المحددة لهم، وذلك بالتمكين والمشاركة في اتخاذ القرارات، كما تساعد المنظمة على التكيف بشكل جيد مع البيئة الخارجية والاستجابة للتغيرات السريعة التي تتعرض لها، وتعتبر الثقافة التنظيمية من الخصائص المميزة للمنظمة وليس للأفراد. وتشير ثقافة المنظمة إلى ذلك الهيكل المعمق، الذي يكتسب أصوله من القيم والمعتقدات والافتراضات التي يحملها الأفراد داخل المنظمة، فتعطي لأفراد المنظمة هوية تنظيمية لأن مشاركة العاملين نفس المعايير والقيم يمنحهم الشعور بالانتماء، مما يساعد على تطوير

الإحساس بغرض مشترك، وتسهل الالتزام الجماعي لان الشعور بالهدف المشترك يشجع الالتزام القوي ويعزز استقرار النظام، لان تشجيع الثقافة التنظيمية على التنسيق والتعاون الدائمين بين أعضاء المنظمة وذلك من خلال تشجيع الشعور بالهوية المشتركة والالتزام، وكذلك تشكل السلوك من خلال مساعدة الأفراد على فهم ما يدور حولهم، فثقافة المنظمة توفر مصدرا للمعاني المشتركة التي تفسر سببية التفاعل مع الأنشطة والوظائف السابقة، كما تعمل ثقافة المنظمة بمثابة الرابط الذي يربط أفراد المنظمة بعضهم بعض، ويساعد على تعزيز السلوك المنسق الثابت للعمل، وإعطاء الفرصة للمرؤوسين للمشاركة والتأثير والتعاون في صنع واتخاذ القرارات حيث تتاح الفرصة للعاملين للتأثير في القرارات التي تمس وظيفتهم (Cascio, 2003: 17-19).

4.3- بعد إستراتيجيات الأعمال : يمثل التفكير الاستراتيجي في مجال هندسة نظم الإدارية دوراً هاماً في منظومة التخطيط العامة للمؤسسة، حيث تهتم الشركات والمؤسسات الكبرى باستراتيجيات هندسة النظم لأهميتها في الحصول على المعلومات الأساسية التي تفيد في تقديم بدائل مناسبة لاتخاذ القرار بشكل سليم، وتعد عملية اتخاذ القرار من أهم العمليات المؤثرة في كفاءة وفعالية المؤسسات وصور النشاط البشري بشكل كامل فكافة صور النشاط تحتاج لاتخاذ القرار. وتعد البيانات هي السبيل الأمثل للحصول على المعلومات اللازمة لمتخذي القرارات والتي تعتمد بدورها على كفاءة دراسة البدائل المتاحة والاستغلال الأمثل للموارد، وتمثل استراتيجيات هندسة النظم المحور الأساسي الذي يتم من خلاله تجميع المعلومات وتخزينها بهدف توفير قاعدة البيانات اللازمة للتعرف على المشكلات وسبل التعامل معها بشكل صحيح، ويقصد بإستراتيجية هندسة النظم **Systems engineering Strategy** أنها الأسلوب الذي تستخدمه الشركات في الحصول على المعلومات التي تحتاجها، وهي جزء من استراتيجيات المؤسسة لتطوير منظومة العمل والأداء بما يساهم في تحقيق أهدافها بشكل فعال، وتهدف استراتيجيات هندسة النظم لتحقيق أكبر فائدة ممكنة من النظام المعلومات، والحصول على المعلومات المطلوبة بدقة وسرعة وبشكل متكامل، مما يزيد من رفع مستوى فاعلية النظم وكفاءة استخدامها في اتخاذ القرارات المختلفة (Belvoir, 2001: 147). ولتكوين إستراتيجية ناجحة لهندسة النظم، فلا بد من تحقيق مجموعة من الشروط، ومنها تحقيق الملائمة بينها وبين الإستراتيجية العامة للمؤسسة، وذلك لأنها تستغرق وقتاً طويلاً في الإعداد، وتحتاج لجهود

كبير أثناء تحليل النظم وعند تصميمها وتطويرها أيضاً لتكون ملائمة في تقديم الدعم المناسب للمؤسسة، كما تحتاج للتقييم المستمر من خلال المستخدمين للمنظومة التنظيمية ويزيد من نجاح تلك المنظومة في تحقيق الهدف منها، بتوافر قدر من التفاهم بين القائمين على منظومة العمل والمستخدمين أنفسهم. ويبدأ إعداد استراتيجيات هندسة النظم من التعرف على نقاط القوة والضعف في المنظومة التنظيمية التي تملكها المؤسسة، وتحديد الفرص والمخاطر التي يمكن أن تتعرض لها المنظومة المعلوماتية مستقبلاً، ومن ثم يجب تحديد الرؤية الإستراتيجية للمؤسسة والاعتماد عليها في اختيار الإستراتيجية المناسبة لهندسة النظم المكتملة لدور السياسات الخاصة بالمؤسسة وأهدافها. تسهم استراتيجيات هندسة النظم الناجحة في توفير المعلومات الخاصة بتطوير المنتجات والخدمات وتقليل الوقت والتكلفة اللازمين بهذا التطوير، مع التقليل من احتمالات الفشل وكذلك توفير المناخ الإبداعي اللازم لتحقيق أهداف العمل بشكل عام (زايد، 2009: 83).

5.3- بعد الموارد البشرية: يشير مفهوم جودة حياة العمل إلى توفير المنظمة لعوامل وأبعاد حياة وظيفية أفضل للعاملين بها، ويتطلب ذلك انتهاج سياسات الموارد البشرية التي تمكن من توفير حياة وظيفية تشبع حاجاتهم، وتحقيق أداء أفضل للمنظمة، ويتناول مفهوم جودة حياة العمل الجهود والأنشطة المنظمة التي تستخدمها إدارة الموارد البشرية في المنظمة بغرض توفير حياة وظيفية أفضل للعاملين وإشباع احتياجاتهم من خلال توفير بيئة عمل صالحة، ومشاركتهم في اتخاذ القرارات وتوفير متطلبات الأمن والاستقرار الوظيفي والعاطفي لهم، وإتاحة الفرص الملائمة لتحسين الأداء، وبشكل عام تركز الجهود المبذولة لتحقيق جودة حياة العمل على الأبعاد والعناصر التالية:

- 1- توفير بيئة عمل صحية وآمنة.
- 2- إتاحة الظروف البيئية المعنوية المدعمة لأداء العاملين.
- 3- المشاركة الفعلية بمفهومها الواسع.
- 4- توفير متطلبات الاستقرار والأمان الوظيفي.
- 5- تصميم وإثراء الوظائف لتواكب المستجدات الحديثة وتشبع طموحات العاملين.
- 6- عدالة نظم الأجور والمكافآت والحوافز المادية والمعنوية.
- 7- إتاحة فرص الترقى والتقدم الوظيفي.
- 8- إتاحة الظروف الملائمة لتحسين الإنتاجية والكفاءة.

9- توفير فرق عمل متكاملة.

10- العدالة الاجتماعية والحفاظ على كرامة العاملين وخصوصياتهم (جاد الرب، 1999:8).

4- جودة حياة العمل: تعرف بأنها الممارسات التي تبادر بها الإدارة من خلال الأنشطة الإدارية المتعددة لتحسين كفاية التنظيم وزيادة الرضا الوظيفي للعاملين، وكذلك هي انتهاج سياسة للموارد البشرية تمكن من توفير حياة وظيفية تشبع حاجياتهم وتحقق أداء أفضل للمنظمة (المغربي، 2004: 4) Irwin, HILL-8GRAW. ظهر مفهوم جودة حياة العمل ليواكب سياسات التغيير والتطوير التنظيمي وليخفف من حالات التوتر والقلق التي سادت في الغرب بين العاملين خوفاً من الاستغناء عنهم، أو تخفيضاً للخدمات والمزايا الاجتماعية المقدمة لهم، أو تخفيضاً لمعدلات أجورهم، بجانب حرص تلك المنظمات على تحقيق الرضا الوظيفي المؤثر على التزام العاملين. ومن ثم تعظيم أهمية استخدام وترشيد أداء الموارد البشرية واعتبارها أحد الاستراتيجيات الفعالة في تدعيم التميز التنافسي لمنظمات الأعمال (جاد الرب، 2003: 356)، فيرى كلا من Hian & Einstein (1990) أن مصطلح جودة حياة العمل قد قدم لأول مرة عام 1972 خلال المؤتمر الدولي لعلاقات العمل، ونال هذا المفهوم اهتماماً كبيراً بعد أن قامت مؤسسات: **United Auto workers and General Motors** ببرامج لتحسين وإصلاح العمل. وانتشر كذلك مفهوم الجودة الشاملة على نطاق واسع بزيادة الحاجة إلى إعادة هندسة النظم الإدارية وإكسابها مهارات متنوعة، إضافة للنظر إلى الموارد البشرية كأحد العوامل المحددة للنجاح في الشركات اليابانية نتيجة سياسات التوظيف الدائم والتعلم والتدريب وحلقات الجودة كجزء من الحياة الوظيفية (جاد الرب، 2008: 19-22)، ويذهب الهييتي (2003) إلى ربط نوعية حياة العمل بظروف العمل الاجتماعية والطبيعية والنفسية ويعرفها بالنوعية العالية لحياة العمل التي تتحقق من خلال جو عمل ملائم واستخدام إجراءات ونظم عمل تشعر الفرد العامل بأهميته في المنظمة وتحفيزه بانتهاج الأداء الأفضل، أما السالم (2008) فيشير إلى جودة حياة بيئة العمل بقوله أنها هي الصفات أو الجوانب الإيجابية أو الغير ايجابية المرتبطة ببيئة العمل كما يراها أو يدركها العاملون، أما محمد السيد جاد الرب (2008) فيعرف جودة حياة العمل أنها مجموعة من العمليات المتكاملة

والمخططة والمستمرة، والتي تستهدف تحسين مختلف الجوانب التي تؤثر على الحياة الوظيفية للعاملين وحيلتهم الشخصية أيضاً، والذي يساهم بدوره في تحقيق الأهداف الإستراتيجية للمنظمة والعاملين فيهم والمتعاملين معها، أما الطبال عبد الله (2004) فيعرفها بأنها مدخل أو فلسفة للتطوير التنظيمي تستهدف تحقيق التنمية الشاملة للعاملين سواء تنظيمياً أو اجتماعياً أو صحياً أو اقتصادياً، ورفع مستوى العاملين مادياً ومعنوياً مما ينعكس ذلك في النهاية على الولاء والالتزام للمنظمة والبقاء فيها، وبالتالي تحسين مستوى الأداء والإنتاجية والفاعلية التنظيمية للمنظمة، ويعرفها كل من Lewis, Goodman & fanclt بأنها مجموعة الأنشطة التي تمارسها المنظمات بغية تنمية وتطوير الحياة في أثناء العمل بما ينعكس إيجاباً على إنتاجية المنظمة (المغربي، 2004: 5). لقد استحوذ مفهوم جودة حياة العمل مجال واسع من الظواهر التنظيمية سواء في شكله الكلي والموضوعي أو في احد أبعاده ومكوناته، حيث يشير مفهوم جودة حياة العمل إلى توفير المنظمة لعوامل وأبعاد وظيفية أفضل للعاملين بها، ويتطلب ذلك انتهاج سياسات الموارد البشرية التي تمكن من توفير حياة وظيفية تشبع حاجاتهم، وتحقيق أداء أفضل للمنظمة (حسن نصار وبحر، 2013: 12).

III. الإجراءات المنهجية للدراسة:

1. **منهج البحث والتصميم المعتمد:** في ضوء طبيعة البحث والأهداف التي يسعى إلى تحقيقها يجري استخدام المنهج الوصفي التحليلي، والذي يعتمد على دراسة الواقع أو الظاهرة كما هي في الواقع، ويهتم بوصفها وصفاً دقيقاً، ويعبر عنها تعبيراً كينافياً بوصفها وتوضيح خصائصها، وتعبيراً كميافاً بوصفها رقمياً بما يوضح حجمها ودرجات ارتباطها مع الظواهر الأخرى، وهذا المنهج لا يهدف إلى وصف الظواهر أو وصف الواقع كما هو بل يتعداه إلى الوصول إلى استنتاجات تساهم في فهم الواقع وتطويره. وسيقوم الباحثان باستخدام المنهج الوصفي التحليلي لأنه المنهج المناسب لمثل هذه الأبحاث، ولأنه يمكن من تجميع المعلومات اللازمة لتحقيق أهداف البحث الحالي والإجابة على تساؤلاته.

2. المجتمع المعني بالبحث وعينة الدراسة:

تبحث هذه الدراسة في أوساط إدارات مؤسسة سونلغاز، وذلك لمعرفة مدى نجاعة الإدارة الوصية في تحقيق الأهداف الرئيسية لتطبيق هندسة النظم الإدارية، وذلك بالتركيز

على عملية تكيف العنصر البشري مع المتطلبات الجديدة، وهذا بضرورة إيجاد التناغم بين التغييرات التنظيمية كنتيجة لعمليات الهندسة، والصفات الواجب توافرها في العنصر البشري الذي تعتمد عليه المؤسسة في تنفيذ هذه التغييرات، ومراعاة مستوى جودة حياة العمل عند إجراء هندسة النظم الإدارية.

مواصفات العينة: قام الباحثان بتوزيع الاستمارات على كل إطارات مؤسسة سونالغاز

الجدول رقم (01): توزيع عينة الدراسة حسب متغير الجنس

المتغير	التصنيف	التكرار	النسبة المئوية
الجنس	ذكر	58	68.24%
	أنثى	27	31.76%
	المجموع	85	100%

المصدر: من إعداد الباحث

يوضح الجدول رقم (01) توزيع عينة الدراسة حسب متغير الجنس والغالبية العظمى من مفردات الدراسة تتمثل في جنس الذكر بنسبة 68.24%، وتليها الأنثى بنسبة 31.76% وهذا دليل على مشاركة الأنثى في المهام الإدارية والهندسية بجانب الذكر، وذلك حسب الخصوصيات الديمغرافية للمنطقة.

الجدول رقم (02) : توزيع عينة الدراسة حسب متغير السن

المتغير	التصنيف	التكرار	% النسبة المئوية
السن	أقل من 29 سنة	42	49.41%
	من 30 إلى 39 سنة	34	40.00%
	أكثر من 40 سنة	09	10.59%
	المجموع	85	100%

المصدر: من إعداد الباحث

بالنظر إلى البيانات الواردة بالجدول رقم (02) الذي يمثل توزيع العينة حسب متغير السن يتضح لنا أن نسبة 49.41% تمثل العينة الأقل من 29 سنة وهذا تجسيدا لسياسة الدولة

للقضاء على ظاهرة البطالة، وفي المقابل %10.59 من العينة تمثل الأكثر من 40 سنة، وهذا يوضح جهود الدولة في التركيز على العنصر البشري في الخماسي الأخير من السنوات الأخيرة.

الجدول رقم (03): توزيع عينة الدراسة حسب متغير الخبرة الإدارية

المتغير	التصنيف	التكرار	% النسبة المئوية
الخبرة الإدارية	أقل من 5 سنوات	69	81.18%
	من 6 إلى 14 سنوات	10	11.76%
	أكثر من 15 سنوات	06	07.06%
	المجموع	85	100%

المصدر: من إعداد الباحث

يظهر الجدول رقم (03) الذي يمثل توزيع عينة الدراسة حسب متغير الخبرة الإدارية، وفيها نسبة %81.18 من مجموع المبحوثين يمثلون عينة تضم اقل من 5 سنوات خبرة إدارية مقابل %11.76 من المبحوثين يمثلون عينة تضم من 6 سنوات خبرة إلى 14 سنة، وهذا يوضح تركيز جهود سياسة الدولة في الآونة الأخيرة بتطبيق قانون 06/21 الخاص بتشجيع العمل، وهذه الميزة تلبس الإدارة الجزائرية ثوباً جديداً يتصف بالميزة الشبابية للعنصر البشري، ما يلفت نظر الباحث لتركيز دراسته على الصفة الشبابية التي تتصف بها الإدارة الجزائرية بصفة عامة، والمؤسسة العمومية لسونا لغاز بصورة جزئية.

الجدول رقم (04): توزيع عينة الدراسة حسب متغير التخصص العلمي

المتغير	التصنيف	التكرار	% النسبة المئوية
التخصص العلمي	علوم إدارية	31	36.47%
	علوم إنسانية	19	22.35%
	علوم هندسية	35	41.18%
	المجموع	85	100%

المصدر: من إعداد الباحث

يتضح من خلال الجدول رقم (04) أن الغالبية العظمى من مفردات الدراسة تمثلت في

تخصص العلوم هندسية بنسبة %41.18، تليها تخصص العلوم إدارية بنسبة %36.47. ثم أخيراً العلوم إنسانية بنسبة %22.35 وهذا راجع إلى النشاط الرئيسي التي تعمل من اجله مؤسسة سونالغاز والذي يتمثل في توزيع وصيانة الشبكة الكهربائية على مستوى الوطن.

3. المعالجة الإحصائية وأساليبها:

للإجابة عن تساؤلات الدراسة استخدم الباحث برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS22)، وقد استخدم الأساليب الإحصائية التالية للإجابة عن تساؤلات وفروض البحث:

1- التوزيع التكراري والنسب المئوية والأوساط الحسابية، وكذا الانحراف المعياري لوصف خصائص مفردات الدراسة، وكذلك لوصف اتجاهات مفردات الدراسة نحو جميع عبارات المحاور الرئيسية في موضوع الدراسة.

2- استخدام معامل ارتباط بيرسون للتعرف على العلاقة الداخلية بين الفقرات والبعد، وكذا العلاقة بين الأبعاد والدرجة الكلية للمقياس.

3- استخدام نموذج الانحدار المتعدد للتعرف على أثر الأبعاد لهندسة النظم الإدارية وجودة حياة العمل.

4- استخدام اختبار تحليل التباين ANOVA للتعرف على مدى اختلاف مفردات الدراسة نحو الأبعاد لهندسة النظم الإدارية وجودة حياة العمل.

4. محددات الدراسة: يحدد البحث بالمجالات الحدودية التالية:

1.1. الحدود الموضوعية: يقتصر هذا البحث على دراسة هندسة النظم الإدارية وعلاقتها بتكييف النظم والنسق الإنساني وفق متغيرات السن، والجنس، والأقدمية، والتخصص العلمي لجودة حياة العمل.

1.2. الحدود المكانية: اقتصر هذا البحث على الإطار والإطارات العليا للمديرية الجهوية لسونالغاز بمدينة وهران، ومدينة سعيدة.

1.3. الحدود الزمنية: تم إجراء البحث خلال شهر فيفري 2016م حتى ماي 2016م.

1.4. الحدود البشرية: اقتصر هذا البحث على الإطار والإطارات العليا بالمديرية الجهوية لسونالغاز بمدينة وهران ومدينة سعيدة.

5. صدق وثبات الاستبيان:

1.5- صدق المحكمين: عرض الباحثان الاستبيان على مجموعة من المحكمين تألفت من 10 مختصين في الإدارة ، والإحصاء التطبيقي ومجموعة من الأساتذة ، وقد استجاب الباحثان لآراء المحكمين وقاما بإجراء ما يلزم، من حذف وتعديل في ضوء المقترحات المقدمة.

2.5- صدق المقياس الاتساق الداخلي: يقصد بصدق الاتساق الداخلي مدى اتساق فقرات الاستبيان مع المجال الذي تنتمي إليه هذه الفقرة، وقد قام الباحث بحساب الاتساق الداخلي للاستبيان، وذلك من خلال حساب معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات الأبعاد، وكذا الأبعاد والدرجة الكلية للاستبيان.

جدول رقم (05): يمثل نتائج التحليل الإحصائي لآراء عينة الدراسة حول معامل الارتباط لابعاد المقياس والدرجة الكلية للمقياس

رقم	الأبعاد	عدد الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النسبة المئوية	معامل الارتباط بالبعد	مستوى الدلالة
01	بعد البناء التنظيمي	10	2.489	0.244	20,86%	0.339	0.01
02	بعد القيادة الإدارية	10	2.439	0.360	19,38%	0.670	0.01
03	بعد الثقافة التنظيمية	10	2.121	0.313	17,35%	0.632	0.01
04	بعد إستراتيجيات الأعمال	10	2.488	0.323	20,30%	0.791	0.01
05	بعد الموارد البشرية	10	2.664	0.290	22,10%	0.658	0.01
	المجموع	50	122.038	9.695	100%		

المصدر: مخرجات برنامج (SPSS.V.22)

من خلال الجدول رقم (05) يمكن استخلاص ما يلي:

أحتل بعد إستراتيجيات الأعمال المرتبة الأولى بمعامل ارتباط قوي قدر ب0.791 عند مستوى الدلالة 0.01 وهذا راجع إلى أن الإستراتيجية تعبر عن مسار يتم تفضيله، واختياره من بين عدة مسارات، بهدف تحقيق المنظمة أو الشركة رسالتها، وغاياتها، وأهدافها، ومن ثم تحقيق الاتجاه الذي ارتضته هذه المنظمة أو تلك الشركة لنفسها في المستقبل. وهي علم وفن وصياغة وتنفيذ وتقييم القرارات الوظيفية المختلفة، والتي تمكن المنظمة من

تحقيق أهدافها.

أما بعد القيادة الإدارية فكانت له المرتبة الثانية بمعامل ارتباط قدر ب0.670 عند مستوى الدلالة 0.01 وهذا تعبير على قوة الارتباط لان تصميم النظم تنمي للقائد دوراً محورياً كأداة للتغيير الاجتماعي والسياسي والاقتصادي الذي يشير في معناه الواسع إلى الخروج من نفق التخلف المظلم وإحداث «التنمية الشاملة» بأبعادها المختلفة، والخطاب السياسي كان له أبعاد تنموية عميقة تحت دائماً النخب السياسية والسلطة التنفيذية على إحداث عملية التغيير الشامل كل في حدود صلاحياته واختصاصاته، ودور القائد في أبعاده التخطيطية من خلال وضع الخطوط العامة للأهداف التنموية التي شكلتها عملية هندسة النظم وترتيبها وتقدير المواقف وتحديد الوسائل اللازمة للتحرك، إن بعض المشاريع التنموية لا تجد طريقاً لها للنور ما لم يكن القائد قد طرح فيها رأياً أو أشار فيها بتوجيه.

وعملية هندسة النظم الإدارية تمنح للقائد أداة لتسوية الخلافات بين القوى والجماعات في المنظمة، وهو أمر ريادي نشد من خلاله تحقيق الاستقرار الاجتماعي والسياسي والاقتصادي، وتساعد عملية التصميم للمدير ممارسة دوره كقائد تنموي من خلال تجسيد الكثير من المثل والقيم الاجتماعية والدينية ذات الصلة بالتنمية فضلاً عن دوره كرمز للمجتمع وآماله وكرامته وشرفه، وبهذا تساهم عملية تصميم النظم القائد في خلق الشعور بالثقة والاطمئنان والكرامة وتقدير الذات في نفس المواطن اليمني لمواجهة حالات الإحباط والخوف والتوتر.

3.5- ثبات الاستبيان: لقياس مدى ثبات أدوات البحث (الاستمارة) استخدم الباحثان معادلة ألفا كرونباخ Alpha Cronback's للتأكد من ثبات أداة البحث، وكذا التجزئة النصفية.

جدول رقم (06) قيم معامل ثبات الاستمارة

مستوى الثبات		
التجزئة النصفية للاختبار قيم معامل سيرمان براون	ألفا كرونباخ	مجموع الفقرات
0.415	0.738	50

المصدر: مخرجات برنامج (SPSS.V.22)

تحليل الانحدار:

جدول رقم (07): معادلة الانحدار (Regression)

خطا معياري تقديري	معامل التحديد مضبوط	معامل التحديد R-deux	معامل الارتباط R	الأبعاد Modèle
9.16403	0.107	0.115	0.339	بعد البناء التنظيمي
7.23575	0.443	0.448	0.670	بعد القيادة الإدارية
7.55116	0.393	0.399	0.632	بعد الثقافة التنظيمية
5.96424	0.622	0.625	0.791	بعد إستراتيجيات الأعمال
7.33460	0.428	0.433	0.658	بعد الموارد البشرية

المصدر: مخرجات برنامج (SPSS.V.22)

الجدول التالي يبين معامل الارتباط R ومعامل التحديد R^2 وفي بعد البناء التنظيمي تساوي 0.115 وهي متوسطة بالنسبة لبعث إستراتيجيات الأعمال بنسبة 0.625 هي قيمة مرتفعة وهذا يدل أن معادلة الانحدار أو التنبؤ جيدة، ومن خلال جداول تحليل التباين تبين أن المتغيرات المستقلة والمتغير التابع الذي هو هندسة النظم الإدارية وجود حياة العمل قدرت قيم مستوى الدلالة = 0.000 = Sig. وهي اقل من 0.01 وهذا يعني قبول معادلة الانحدار، وذلك بنسب مؤوية متفاوتة حيث قدرت نسبة بعد إستراتيجيات الأعمال وهي أعلى قيمة ب 62.5%، وتليها نسبة بعد القيادة الإدارية ب 44.8% ثم بعد الموارد البشرية ب 43.3% ثم بعد الثقافة التنظيمية ب 39.9% وفي الأخير بعد البناء التنظيمي بنسبة 11.5%.

IV. نتائج الدراسة:

مناقشة النتائج والتوصيات

تمهيد:

نتناول في هذه المرحلة مناقشة نتائج الدراسة التي ركزت على العلاقة بين أبعاد هندسة النظم الإدارية وجود حياة العمل، وذلك على ضرورة إيجاد التناغم بين التغيرات التنظيمية كنتيجة لعمليات الهندسة، والصفات الواجب توافرها في العنصر البشري الذي تعتمد عليه المؤسسة في تنفيذ هذه التغيرات.

1. مناقشة النتائج:

مناقشة نتائج الفرضية الرئيسية:

جدول رقم (08) علاقة تأثير موجب بين هندسة النظم الإدارية وجودة حياة العمل

المتغيرات	هندسة النظم الإدارية	جودة حياة العمل
جودة حياة العمل	**0.458	1
هندسة النظم الإدارية	1	**0.458

**دال عند مستوى الدلالة 0.01.

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي.

أظهرت التحاليل الإحصائية لاختبار الفرضية الرئيسية على ثبوت العلاقة الارتباطية ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.01) بين هندسة النظم الإدارية ومستوى جودة حياة العمل بعلاقة ارتباطية طردية موجبة قدرت بـ 0.458 أي كلما زاد مستوى جودة الحياة العمل زاد المتغير المستقل.

1.1 مناقشة نتائج الفرضية الفرعية الأولى:

أظهرت التحاليل الإحصائية لاختبار الفرضية الفرعية الأولى على ثبوت العلاقة الارتباطية ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.01) بين متغيرات البناء التنظيمي لهندسة النظم الإدارية ومستوى جودة حياة العمل. وكذلك تحليل التباين يوضح المتغير المستقل هو بعد البناء التنظيمي والمتغير التابع هو جودة حياة العمل وقد كانت قيمة مستوى الدلالة = 0.000 وهي اقل من 0.01 وهذا يعني قبول معادلة الانحدار بنسبة مؤوية تساوي 11.25%. وتتفق هذه النتيجة مع نتائج دراسة سيندي كريستين (2005)، ودراسة م. ك. مالهوترا، ودراسة غروفر (1999)، ودراسة تنغ غروفوك وفيدلردال (1999). إذن تتفق الدراسة الحالية مع مجموعة من الدراسات سابقة الذكر حول علاقة بعد البناء التنظيمي لهندسة النظم الإدارية ومستوى جودة حياة العمل. ويمكن تفسير هذه النتيجة الايجابية على أن مصطلح البناء التنظيمي يشير إلى ترتيب مراكز معينة في المؤسسة، وتوزع الصلاحيات والمسؤوليات، ويعني هذا التعريف أن المؤسسة تتكون من أفراد يشغلون مراكز معينة، وكل مركز ترتبط به سلطات ومسؤوليات معينة، ويتحدد البناء التنظيمي للمؤسسة بالعلاقات المتبادلة بين المسؤوليات المرتبطة بالمراكز المختلفة، ويؤدي تعاضم

الحاجة في المؤسسات المختلفة إلى ظهور تنوع في تنظيمات المؤسسة، ولا يوجد نمط واحد من التصاميم أو الأبنية التنظيمية ملائمة لجميع المؤسسات، والتنظيمات تختلف عن بعضها بعض على أساس طبيعة المهمة المسندة إليها وتصمم التنظيمات المؤسسات كي تلائم المهمة وصالحه وملائمة للمؤثرات الخارجية المحيطة بالعملية. ونتيجة على ذلك، فإنه يتم رفض الفرض الصفري، وبالتالي قبول الفرض البديل الذي ينص على وجود علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين هندسة النظم الإدارية ومستوى جودة حياة العمل من حيث متغير البناء التنظيمي.

1.2. مناقشة نتائج الفرضية الفرعية الثانية:

أظهرت التحاليل الإحصائية عند اختبار الفرضية الفرعية الثانية ثبوت العلاقة الارتباطية بدلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.01) بمعنى انه توجد علاقة ارتباطية بين متغيرات القيادة الإدارية لهندسة النظم الإدارية ومستوى جودة حياة العمل. إن تحليل التباين يوضح المتغير المستقل هو بعد القيادة الإدارية لهندسة النظم الإدارية والمتغير التابع جودة حياة العمل وقد كانت قيمة مستوى الدلالة = Sig. = 0.000 وهي اقل من 0.01 وهذا يعني قبول معادلة الانحدار بنسبة مؤوية تساوي 43.8%. ونتيجة على ذلك، فإنه يتم رفض الفرض الصفري، وقبول الفرض البديل الذي ينص على وجود علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين هندسة النظم الإدارية ومستوى جودة حياة العمل من حيث متغير القيادة الإدارية، ويمكن تفسير هذه النتيجة الايجابية على أن تصميم النظم تنمي للقائد دوراً محورياً كأداة للتغيير الاجتماعي والسياسي والاقتصادي الذي يشير في معناه الواسع إلى الخروج من نفق التخلف المظلم وإحداث «التنمية الشاملة» بأبعادها المختلفة، والخطاب السياسي كان له أبعاد تنموية عميقة تحث دائماً النخب السياسية والسلطة التنفيذية على إحداث عملية التغير الشامل كل في حدود صلاحياته واختصاصاته، ودور القائد في أبعاده التخطيطية من خلال وضع الخطوط العامة للأهداف التنموية التي شكلتها عملية هندسة النظم وترتيبها وتقدير المواقف وتحديد الوسائل اللازمة للتحرك، إن بعض المشاريع التنموية لا تجد طريقاً لها للنور ما لم يكن القائد قد طرح فيها رأياً أو أشار فيها بتوجيهه، وعملية هندسة النظم الإدارية تمنح للقائد أداة لتسوية الخلافات بين القوى والجماعات في المنظمة، وهو أمر ريادي نشد من خلاله تحقيق الاستقرار الاجتماعي والسياسي والاقتصادي، وتساعد عملية التصميم للمدير ممارسة دوره كقائد تنموي من

خلال تجسيد الكثير من المثل والقيم الاجتماعية والدينية ذات الصلة بالتنمية فضلاً عن دوره كرمز للمجتمع وآماله وكرامته وشرفه، وبهذا تساهم عملية تصميم النظم القائد في خلق الشعور بالثقة والاطمئنان والكرامة وتقدير الذات في نفس المواطن اليمني لمواجهة حالات الإحباط والخوف والتوتر.

1.3. مناقشة نتائج الفرضية الفرعية الثالثة:

أظهرت التحاليل الإحصائية عند اختبار الفرضية الفرعية الثالثة على ثبوت العلاقة الارتباطية بدلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.01) بمعنى انه توجد علاقة ارتباطية بين متغيرات الثقافة التنظيمية لهندسة النظم الإدارية ومستوى جودة حياة، ويتضح من خلال معامل الارتباط العام أن بعد الثقافة التنظيمية قد قدر بـ 0.632 عند مستوى الدلالة 0.01 وهذا يدل على قوة الارتباط البعد بالمقياس لان مجموعة القيم والمبادئ المشتركة بين العاملين التي توجه سلوكهم بطريقة معينة في بيئة العمل، هي مجموعة القيم والمعتقدات والمفاهيم وطرق التفكير المشتركة بين أفراد المنظمة والتي قد تكون غير مكتوبة يتم الشعور بها ويشارك كل فرد في تكوينها ويتم تلقينها للإفراد الجدد في المنظمة. إن تحليل التباين يوضح المتغير المستقل هو بعد الثقافة التنظيمية لهندسة النظم الإدارية والمتغير التابع جودة حياة العمل، وكانت قيمة مستوى الدلالة = 0.000 وهي اقل من 0.01، وهذا يعني قبول معادلة الانحدار، وذلك بنسبة مؤوية تساوي 61.1%. وتتفق هذه النتيجة مع نتائج دراسة بيتر وأدريان كاري (2008)، ودراسة ساعد بن عتيبي. ودراسة بن سعد المالكي (2003)، ودراسة مارتينسون (1999). إذن تتفق الدراسة الحالية مع مجموعة من الدراسات سابقة الذكر حول علاقة الثقافة التنظيمية لهندسة النظم الإدارية ومستوى جودة حياة العمل. ويمكن تفسير هذه النتيجة الايجابية على إنها مجموعة الايدولوجيا والفلسفات والقيم والمعتقدات والافتراضات والاتجاهات المشتركة وأمط التوقعات التي تميز الأفراد في تنظيم ما. أي هي مجموعة القيم والمعايير والسلوكيات والتصرفات والإشارات وأساليب التعامل والمعاملة التي تصدر عن الموظفين ويلمسها العملاء والمتعاملين والمجتمع الذي تتواجد فيه المنظمة، سواء كان داخل أوقات العمل الرسمي أو خارجه، وعليه فانه يجب أن يصبح الموظفون ومع الوقت يشعرون ويعرفون ويعاملون ويتعاملون بثقافة وقيم وسلوكيات منظمتهم. ونتيجة على ذلك، فانه يتم رفض الفرض الصفري، وبالتالي قبول الفرض البديل الذي ينص على وجود علاقة ارتباطية ذات

دلالة إحصائية بين هندسة النظم الإدارية ومستوى جودة حياة العمل من حيث متغير الثقافة التنظيمية.

1.4. مناقشة نتائج الفرضية الفرعية الرابعة:

أظهرت التحاليل الإحصائية عند اختبار الفرضية الفرعية الرابعة ثبوت العلاقة الارتباطية بدلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.01) بمعنى انه توجد علاقة ارتباطيه بين متغيرات إستراتيجيات الأعمال لهندسة النظم الإدارية ومستوى جودة حياة العمل. وتتفق هذه النتيجة مع نتائج دراسة محسن عطران (2003)، ودراسة مايكل ويطمان (1999)، ودراسة نواز شريف (1998). إذن تتفق الدراسة الحالية مع مجموعة من الدراسات سابقة الذكر حول علاقة إستراتيجيات الأعمال ومستوى جودة حياة العمل. ويمكن تفسير هذه النتيجة الايجابية على أن الإستراتيجية تعبر عن مسار يتم تفضيله، واختياره من بين عدة مسارات، بهدف تحقيق المنظمة أو الشركة، ورسالتها، وغاياتها، وأهدافها، ومن ثم تحقيق الاتجاه الذي ارتضته هذه المنظمة أو تلك الشركة لنفسها في المستقبل، لذلك هي علم وفن وصياغة وتنفيذ وتقييم القرارات الوظيفية المختلفة، والتي تمكن المنظمة من تحقيق أهدافها.

1.5. مناقشة نتائج الفرضية الفرعية الخامسة:

أظهرت التحاليل الإحصائية عند اختبار الفرضية الفرعية الخامسة ثبوت العلاقة الارتباطية بدلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.01) بمعنى انه توجد علاقة ارتباطيه بين متغيرات الموارد البشرية لهندسة النظم الإدارية ومستوى جودة حياة العمل، وذلك مبين في تحليل التباين الذي يوضح المتغير المستقل هو بعد الموارد البشرية لهندسة النظم الإدارية والمتغير التابع جودة حياة العمل وقد كانت قيمة مستوى الدلالة = Sig. = 0.000 وهي اقل من 0.01 وهذا يعني قبول معادلة الانحدار، وذلك بنسبة مؤوية تساوي 42.3%. وتتفق هذه النتيجة مع نتائج دراسة سيندي كريستين (2005)، ودراسة جي لونغ وو (2003). إذن تتفق الدراسة الحالية مع مجموعة من الدراسات سابقة الذكر حول علاقة بعد الموارد البشرية لهندسة النظم الإدارية ومستوى جودة حياة العمل. ويمكن تفسير هذه النتيجة الايجابية على أن ونتيجة على ذلك، فانه يتم رفض الفرض الصفري، وبالتالي قبول الفرض البديل الذي على وجود علاقة ارتباطيه ذات دلالة إحصائية بين هندسة النظم الإدارية ومستوى جودة حياة العمل من حيث متغير الموارد البشرية.

الخاتمة:

لضمان استمرارية النظام وعدم التجاوز عليه، يجب أن تتباين الآراء في طريقة تصورهما لجدية العلاقة بين الإنسان والمنظمة، ولكنها تتفق في إخضاع أو تكييف الفرد مع النظام الاجتماعي، ورغم أن الفرد قد يخسر جزءاً من حرياته نتيجة خضوعه للنظام إلا أن ذلك يعد عاملاً أساسياً لاستقرار المجتمع والفرد، وأيضاً شريطة أن لا تتحول المنظمة إلى مارد قمعي يكبت المجالات الإبداعية للفرد وهذا لن يتم إلا بأسلوب مرناً للتطبيع الاجتماعي وعدالة في الضبط الاجتماعي وتكييف مؤسسي للنظام التنظيمي، وكثيراً ما تلعب العوامل الاجتماعية والموروث الاجتماعي للفرد دوراً مهماً في زيادة تكييفه نحو المجتمع الجديد الذي ينتمي إليه، فالفرد لا يخرج من مجتمع لأخر، دون أن يحمل هذه العادات والتقاليد بشكل مباشر أو غير مباشر معه، وهي أدوات مهمة تساعد الفرد أو تحطمه أثناء تكييفه في البيئة الجديدة، فالأشخاص المتطرفون في أفكارهم، يصعب عليهم الاندماج في مجتمع يرونه مثلاً سيئاً، فهم لا يرون الجيد منه بل يركزون على الجانب السلبي منه، وهذا الشخص يكون في باطنه شخص ضعيف متشائم، لا توجد لديه رغبة في المعرفة والمحاولة الفعالة لاكتساب الخبرات الاجتماعية المختلفة، ومن الضروري إيجاد التناغم بين التغييرات التنظيمية كنتيجة لعمليات الهندسة، والصفات الواجب توافرها في العنصر البشري الذي تعتمد عليه المؤسسة في تنفيذ هذه التغييرات، وكذلك يجب التركيز على الجوانب الواجب مراعاتها لتوافق النظام الإنساني والتنظيمي عند إجراء هندسة النظم، وذلك بتركيز الدراسات على توافق النسق الإنساني والتنظيمي في إجراء هندسة العمليات الإدارية.

المراجع:

- 1- أبو النصر، مدحت محمد. (2007). إدارة وتنمية الموارد البشرية: الاتجاهات المعاصرة، القاهرة: مجموعة النيل العربية.
- 2- آل فرج الطائي، محمد عبد الحسن. (2009). المدخل إلى نظم المعلومات الإدارية. الطبعة الثانية، عمان: دار وائل للنشر والتوزيع.
- 3- المغربي، عبد الحميد عبد الفتاح. (2004). جودة حياة العمل وأثرها في تنمية الاستغراق الوظيفي، دراسة ميدانية، بحث مقبول للنشر، مجلة الدراسات والبحوث التجارية، العدد الثاني، جامعة الزقازيق: مصر.
- 4- السالم، مؤيد سعيد. (2008). إدارة الموارد البشرية مدخل استراتيجي تكاملي، عمان:

- إثراء للنشر والتوزيع.
- 5- الطبال، عبد الله. (2004). **جودة الحياة الوظيفية وعلاقتها بالالتزام التنظيمي لعاملين**، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة قناة السويس مصر: كلية التجارة بالسويس.
- 6- الهيتي، خالد عبد الرحمن. (2003). **إدارة الموارد البشرية**، عمان: دار وائل للنشر.
- 7- بنيامين س، بلانشارد. (2007). **إدارة هندسة النظم**، ترجمة د. حاتم النجدي، بيروت: المنظمة العربية للترجمة.
- 8- بوحنية قوي. (2007). **إعادة هندسة الأداء الجامعي: مقارنة معاصرة**، مجلة الباحث. العدد 2007/5، جامعة ورقلة، الجزائر، ص 145-137.
- 9- حسن نصار، إيمان وبحر، يوسف عبد عطية. (2013). **جودة حياة العمل وأثرها على الاستغراق الوظيفي**، مصر: منشورات المنظمة العربية للتنمية الإدارية.
- 10- خشبة، محمد السعد. (1987). **نظم المعلومات**، مصر: جامعة الأزهر.
- 11- زايد، عادل محمد. (2009). **السلوك الإنساني في المنظمة**. القاهرة: مطابع الدار الهندسية.
- 12- سعد، غالب ياسين. (2000). **تحليل وتصميم نظم المعلومات**، عمان: دار المناهج.
- 13- محمد السيد جاد الرب. (1999). **جودة الحياة الوظيفية في شركات قطاع الأعمال**، بحث مقدم للجنة العلمية الدائمة للترقية-إدارة الأعمال، مصر.
- 14- محمد السيد جاد الرب. (2003). **إدارة الموارد البشرية**، الإسماعيلية: جامعة قناة السويس.
- 15- محمد السيد جاد الرب. (2008). **جودة الحياة الوظيفية QWL في منظمات الأعمال العصرية**، مصر: دار الفكر العربي للنشر.
- 16- مراحي، عبد الكريم. (2012). **«إعادة هندسة النظم الإدارية والعلاقات الإنسانية في المنظمة»** رسالة ماجستير غير منشورة. الجزائر: جامعة وهران-السانيا، كلية العلوم الاجتماعية.
- 17- مصطفى، احمد ماهر. (1999). **أساليب جودة الحياة الوظيفية**، مجلة كلية التجارة للبحوث العلمية، العدد الأول، المجلد السادس والثلاثون، جامعة الإسكندرية، مارس، ص 189-109.
- 18- Belvoir, Virginia, (2001). **Systems Engineering Fundamentals**, Defense Acquisition University Press.
- 19- Cascio, Wayne f. (2001). **Managing Human Resources: Productivity**,

Quality Of Work Life, Profits NEW YORK,MC GRAW-Hill, Irwin.

- 20- Chiu,tai cheng and meei shih oulu.(2003).A Study Of The Relationship Between The Organizational Climate And Job Involvement Taking A Certain Medical Center And Its Entrusted Hospitals, Scandinavian Journal Of Psychology, VOL.40,N°2.