

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة عمار ثليجي الأغواط
كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
قسم علوم التسيير
تخصص: إدارة الموارد البشرية



مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر في علوم التسيير

الموضوع:

دور استخدام نظام البصمة الإلكترونية في تحقيق الالتزام التنظيمي

دراسة حالة الصندوق الوطني للتأمينات الإجتماعية للعمال الأجراء "CNAS" بالأغواط

تحت إشراف:

- أ.د- أحمد بوجلال

إعداد الطالبتين:

- سولاف باي

- فريال نعيمة بوحملة

لجنة المناقشة

رئيسا	أستاذ	بشير عبد العالي
مقررا	أستاذ	أحمد بوجلال
ممتحنا	أستاذ محاضر (ب)	العيد رزق الله

السنة الجامعية 2023/2022

إهداء

الحمد لله الذي بنعمته تتم الصالحات والصلاة والسلام على اشرف خلق الله محمد
صلى الله عليه وسلم

أبدأ شكري إلى خالقي الله عز وجل الذي وفقني ومدني بالصحة لإتمام هذا العمل
فلك الحمد والشكر ملئ السماوات والأرض؛

إلى من ضحيا بحياتها من أجلنا إلى من رباني على مكارم الأخلاق وزرع في نفسي
حب العمل والاجتهاد إلى من تحمل مشاق الحياة من أجل أن يوفر لنا حياة كريمة
ويرانا في أعلى المراتب إلى والدي أطال الله في عمره وحفظه لنا.

إلى نبع الحنان التي تحت قدميها الجنة، إلى التي تحملت مشاق الحياة من أجلي
وكانت لنا عوناً إلى التي غمرتني بحبها وحنانها وعطاها إلى والدي

حفظها الله ورعاها وأطال في عمرها.

إلى جدتي الغالية صادقي يمينه؛

وإلى خالاتي وأخوالي جميعاً وأخص بالذكر صليحة والتي تعتبر بمثابة أمي بعد أمي؛

إلى من لا يطيب لي العيش إلا بهم وبينهم... إخوتي.

إلى رمز المحبة والوفاء... صديقاتي.

إلى أساتذتي... أينما حلوا ووجدوا.

إلى هؤلاء أهدي عملي هذا.

بسم الله الرحمن الرحيم

إهداء

أهدي هذا العمل
إلى أعز وأغلى إنسانة في حياتي؛
التي حملتني وهنًا على وهن، ووفرت لي شروط الراحة التامة
أمي العزيزة حفظها الله وأطال الله في عمرها مع دوام الصحة والعافية؛
إلى من تحمل مشاق الحياة من أجل أن يوفر لنا حياة كريمة ويرانا في أعلى المراتب
إلى والدي رحمه الله وطيب الله ثراه وجعل الجنة مثواه؛
فكم اشتقت وتمنيت أن تكون حاضرا في حفل تخرجي وأنا بثوب النجاح؛
وإلى إخوتي جميعا؛
إلى كل الأساتذة؛
وإلى من أحبوني وأحببتهم، عرفوني ولم أعرفهم؛
وإلى صاحبة القلب الطيب والنوايا الصادقة إلى من رافقتني وقاسمتني ثمرة جهدي:
سولاف باي رفيقة دربي وحبيرة قلبي؛
وإلى الأخ الغالي يونس بدران الذي خطت أنامله على هاته المذكرة؛
وفي الختام أشكر كل من ساعدني من قريب أو من بعيد وإلى كل من تجمعني بهم
صلة الرحم وكل الأصدقاء ومن كانوا برفقتي ومصاحبتي أثناء دراستي
وإلى كل طالب علم .

فريال بوحملة

شكر

الحمد لله الذي وفقنا وهدانا وأعاننا ويسر لنا طريق المعرفة والعلم
لإتمام عملنا هذا المتواضع،
اللهم لك الحمد كما ينبغي لجلال وجهك وعظيم سلطانك.
كما نتقدم بجزيل الشكر وعظيم التقدير إلى الأستاذ الدكتور
"أحمد بوجلال"

لتفضله بالإشراف على هذه المذكرة، وإجتهاداته القيمة والمتواصلة،
و إلى جميع أساتذة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم
التسيير دون استثناء
بجامعة عمار ثليجي- الأغواط-
وإلى كل طالب علم؛
وكل من لم يسعفنا الحظ
في ذكر أسمائهم نتقدم لهم بالشكر الجزيل.

ملخص

ملخص الدراسة

هدفت الدراسة إلى التعرف على مدى تأثير نظام البصمة الإلكترونية في تحقيق الالتزام التنظيمي لدى عينة من موظفي الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء بولاية الأغواط، بحيث تكونت عينة الدراسة من (74) مفردة وقد تم اختبار هذا الأثر باستخدام تحليل الانحدار المتعدد.

بحيث أشارت النتائج إلى:

- وجود أثر ذو دلالة إحصائية لنظام البصمة الإلكترونية في تحقيق الالتزام التنظيمي عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$)؛

وخلصت الدراسة إلى العديد من النتائج أهمها:

- استخدام نظام البصمة الإلكترونية يؤدي إلى التغلب على جلّ المشاكل الإدارية؛
- محاولة القضاء على مشكلة الأمية الرقمية، ونشر الثقافة المعلوماتية بتوفير البنية التحتية من الأجهزة والوسائل الحديثة.

الكلمات المفتاحية: تكنولوجيا، إدارة إلكترونية، بصمة إلكترونية، التزام التنظيمي.

Abstract

The study aimed to identify the extent of the impact of the electronic fingerprint system in achieving organizational commitment among a sample of employees of the National Social Insurance Fund for wage earners in the wilaya of Laghouat, so that the study sample consisted of (74) single, and this effect was tested using multiple regression analysis.

The results indicated:

- The existence of a statistically significant effect of the electronic fingerprint system in achieving regulatory compliance at the significance level ($0.05 = \alpha$);

The study concluded many results, the most important of which are:

- The use of the electronic fingerprint system leads to overcoming most administrative problems;
- Trying to eradicate the problem of digital illiteracy and spread information culture by providing the infrastructure of modern devices and means.

Keywords: technology, e-management, electronic footprint, organizational compliance.



فهرس المحتويات

فهرس المحتويات

الصفحة	الموضوع
–	الإهداء
–	الشكر
III	ملخص
IV	فهرس المحتويات
V	قائمة الأشكال
VI	قائمة الجداول
أ – ز	مقدمة عامة
الفصل الأول: الإطار النظري للدراسة	
02	تمهيد
03	المبحث الأول: الإطار النظري للبصمة الإلكترونية
03	المطلب الأول: تعريف الإدارة الإلكترونية
07	المطلب الثاني: تطور الإدارة الإلكترونية
11	المطلب الثالث: خصائص وأهداف الإدارة الإلكترونية
13	المطلب الرابع: تعريف البصمة الإلكترونية وفوائدها
17	المبحث الثاني: الإطار النظري للالتزام التنظيمي
17	المطلب الأول: تعريف الالتزام التنظيمي ومراحل تطوره
19	المطلب الثاني: خصائص الالتزام التنظيمي وأهميته
21	المطلب الثالث: أبعاد الإلتزام التنظيمي ومحدداته
24	المطلب الرابع: الآثار التنظيمية للإلتزام التنظيمي وطرق تنميته
28	خلاصة الفصل
الفصل الأول: الإطار التطبيقي للدراسة	
30	تمهيد
31	المبحث الأول: ماهية الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء
31	المطلب الأول: تعريف الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء لوكالة الأغواط
32	المطلب الثاني: مهام الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء
32	المطلب الثالث: الهيكل التنظيمي للصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء لوكالة الأغواط
34	المبحث الثاني: الإجراءات المنهجية للدراسة
34	المطلب الأول: تخطيط وتصميم الدراسة

فهرس المحتويات

38	المطلب الثاني: أساليب تحليل وقياس ثبات أداة الدراسة
41	المبحث الثالث: عرض ومناقشة نتائج اختبار الفرضيات
41	المطلب الأول: عرض خصائص عينة الدراسة
46	المطلب الثاني: عرض نتائج الدراسة
52	المطلب الثالث: اختبار الفرضيات
57	خلاصة
61-59	الخاتمة
–	قائمة المراجع
–	الملاحق



قائمة الأشكال

قائمة الأشكال

الرقم	العنوان	الصفحة
01	تطور المدارس الإدارية	10
02	الهيكل التنظيمي للصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجاء لوكالة الأغواط	33
03	نموذج الدراسة	37
04	تركيبية عينة الدراسة حسب الجنس	41
05	تركيبية عينة الدراسة حسب السن	42
06	تركيبية عينة الدراسة حسب المستوى التعليمي	43
07	تركيبية عينة الدراسة حسب الوظيفة	44
08	تركيبية عينة الدراسة حسب عدد سنوات الخدمة	45



قائمة الجداول

قائمة الجداول

الرقم	العنوان	الصفحة
01	الفرق بين الإدارة التقليدية والإلكترونية	06
02	توزيع عينة الدراسة	34
03	العبارات المحددة لمتغيرات الدراسة	39
04	درجات سلم ليكارت الخماسي	40
05	نتائج اختبار ألفا كرومباخ لمتغيرات الدراسة	40
06	توزيع أفراد العينة حسب الجنس	41
07	توزيع أفراد العينة حسب السن	42
08	توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي	43
09	توزيع أفراد العينة حسب الوظيفة	44
10	توزيع أفراد العينة حسب عدد سنوات الخدمة	45
11	مجالات المتوسط الحسابي لتحديد الاتجاه العام للعبارات	47
12	الإحصاءات الوصفية للعبارات المتعلقة بنظام البصمة الإلكترونية	47
13	الإحصاءات الوصفية للعبارات المتعلقة بمحور "الالتزام العاطفي"	49
14	الإحصاءات الوصفية للعبارات المتعلقة بمحور "الالتزام المعياري"	50
15	الإحصاءات الوصفية للعبارات المتعلقة بمحور "الالتزام الاستمراري"	51
16	نتائج المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لإجابات أفراد العينة حول متغيرات وأبعاد الدراسة	52
17	الانحدار الخطي المتعدد لمحاور الدراسة	54
18	ملخص الفرضيات	56

مقدمة

نعيش اليوم في عصر التكنولوجيا حيث عصر التكنولوجيا في كل المجالات فإن لثورة الإتصالات والمعلومات أثر كبير في تطور المؤسسات الاقتصادية خلال العقود الثلاثة الأخيرة، وذلك ما أدى إلى ظهور ما يسمى بالتقنية الرقمية، التي إستفادت منها المؤسسات في كافة نشاطاتها وخاصة في المجال الإداري ليظهر مصطلح جديد ألا وهو الإدارة الإلكترونية، مما أدى هذا إلى الإهتمام المتزايدة لرفع كفاءة التعامل معها ووضع خطط وبرامج لتطويرها و إستثمارها على أكمل وجه في جميع القطاعات، و لهذا نجد مختلف المؤسسات تسعى إلى تطبيقها في كافة تعاملاتها للتخلص من العمل الإداري التقليدي، حيث نجد الدولة الجزائرية كغيرها من الدول التي تسعى إلى مواكبة هذا التطور التكنولوجي في مؤسساتها وتعمل جاهدة لتطبيقه و إدخال هذه التقنية الحديثة في معظم إداراتها.

لذا تعد الإدارة الإلكترونية موردا مهماً ورئيساً من موارد المؤسسة، لأنها تشكل العامل الحاسم في نجاح المؤسسة لتحقيق رسالتها وأهدافها، خاصة بالنظر للعلاقة التي تربطها بمختلف الإدارات على رأسها إدارة الموارد البشرية كونه الوسيلة التي تساعد المؤسسة على مواجهة مختلف التحديات والرهانات التي تفرزها البيئة الداخلية والخارجية لأي مؤسسة، وذلك بواسطة ما توفره من معلومات دقيقة وبالسريعة اللازمة حتى تؤدي هذه الإدارة وظائفها على أكمل وجه، من أجل تمكين المؤسسة من التسيير الحسن والفعال لموردها البشري، وكذا لتحقيق أهدافها وتحسين مستوى أدائها، لتضمن بقاءه وإستمرارها.

حيث بدأت عدة مؤسسات وإدارات باستخدام نظام البصمة الالكترونية، حيث جاءت فلسفة البصمة الالكترونية بهدف ضبط دوام الموظفين، ويتميز هذا النظام انه يعطي مرونة عالي في إصدار تقارير تراكمية لحركة العاملين في مجال(الحضور، الغياب، مغادره، تأخر، مهمة الرسمية). وذلك على المستوى الإدارات ويعد هذا التطبيق نوعا من استخدام نظام الرقابة الالكترونية، الأمر الذي على الموظفين والعمال الالتزام التام بالدوام.

إن قرار الباحثين بأن الرضا الوظيفي الفعلي يولد أداء فعال وممارسة فعالة وهذا ما يترجم في مواقف الموظف تجاه عمله والتي لا يكمن تفسيرها دون الرجوع إلى معرفة العوامل المؤثرة فيه والمحددات الفاعلة عليه. وإن المحرك الأساسي لدافعية الأفراد لأداء العمل بجدية مما يؤدي إلى زيادة فرص الرقي والتقدم في العمل وزيادة نسبة النجاح هو درجة رضاهم عن الهام والوظائف الموجهة إليهم. الأمر الذي أوجب

مقدمة

على المؤسسة مواكبة كل ما يحدث من تغيير والبحث عن أنجح السياسات لتحقيق أهدافها من أجل التكيف والمحافظة على بقائها واستمرارها في محيطها الخارجي.

وعليه تم طرح الإشكالية التالية:

أولاً: إشكالية الدراسة

ما هو دور استخدام نظام البصمة الإلكترونية على الالتزام التنظيمي ؟

وعلى هذا الأساس هناك جملة من الأسئلة تطرح نفسها، والتي سنحاول الإجابة عليها من خلال الدراسة وهي كالتالي:

- ما المقصود بنظام البصمة الإلكترونية وفيما تتمثل أنواعها ؟
- ما المقصود بالالتزام التنظيمي وفيما تتمثل أبعاده ؟
- هل يساهم نظام البصمة الإلكترونية في تحقيق الالتزام التنظيمي ؟
- ما هو واقع نظام البصمة الإلكترونية في المؤسسة، وكيف يتم استخدام نظام البصمة الإلكترونية في مؤسسة "CNAS" بولاية الأغواط ؟
- هل يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لنظام البصمة الإلكترونية في تحقيق الالتزام التنظيمي ؟

ثانياً: فرضيات الدراسة

وللإجابة على هذه التساؤلات نقترح الفرضيات التالية:

1- الفرضية الرئيسية:

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لنظام البصمة الإلكترونية في تحقيق الالتزام التنظيمي لدى عينة من موظفي الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء بولاية الأغواط عند مستوى الدلالة $(\alpha \leq 0.05)$.

2- الفرضيات الفرعية:

- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لنظام البصمة الإلكترونية في تحقيق الالتزام العاطفي لدى عينة من موظفي الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء بولاية الأغواط عند مستوى الدلالة $(\alpha \leq 0.05)$.

مقدمة

- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لنظام البصمة الإلكترونية في تحقيق الالتزام المعياري لدى عينة من موظفي الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء بولاية الأغواط عند مستوى الدلالة $(\alpha \leq 0.05)$.
- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لنظام البصمة الإلكترونية في تحقيق الالتزام الاستمراري لدى عينة من موظفي الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء بولاية الأغواط عند مستوى الدلالة $(\alpha \leq 0.05)$.

ثالثا: أهداف الدراسة

تسعى هذه الدراسة إلى الإجابة على التساؤلات الواردة بصفة أساسية في الإشكالية، بالإضافة إلى أن هناك جملة من الأهداف نصبوا إلى تحقيقها والتمثلة في:

- تحديد مفهوم كل من نظام البصمة الإلكترونية والالتزام التنظيمي وفقا لأدبيات الموضوع من خلال توضيح مختلف وجهات النظر والمنطقات الفكرية لضبط هذين المفهومين، والمصطلحات التي لها علاقة بالموضوع؛
- التأكد من صحة الفرضيات الموضوعية لغرض البحث والدراسة؛
- بيان أهمية نظام البصمة الإلكترونية في المؤسسة محل الدراسة؛
- إظهار واقع نظام البصمة الإلكترونية في تحقيق الالتزام التنظيمي في المؤسسة محل الدراسة؛
- تقديم مقترحات على ضوء النتائج التي نتوصل إليها لتحقيق الالتزام التنظيمي من خلال دور نظام البصمة الإلكترونية.
- التعرف على وجود أثر ذو دلالة إحصائية لنظام البصمة الإلكترونية في تحقيق الالتزام العاطفي لدى عينة من موظفي الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء بولاية الأغواط عند مستوى الدلالة $(\alpha \leq 0.05)$.
- التعرف على وجود أثر ذو دلالة إحصائية لنظام البصمة الإلكترونية في تحقيق الالتزام المعياري لدى عينة من موظفي الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء بولاية الأغواط عند مستوى الدلالة $(\alpha \leq 0.05)$.

مقدمة

- التعرف على وجود أثر ذو دلالة إحصائية لنظام البصمة الإلكترونية في تحقيق الالتزام الاستمراري لدى عينة من موظفي الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء بولاية الأغواط عند مستوى الدلالة $(\alpha \leq 0.05)$.

رابعاً: أهمية الدراسة

- تكمن أهمية هذه الدراسة في أهمية موضوعها في حد ذاته والتي يمكن توضيحها كما يلي:
- يعتبر موضوع نظام البصمة الإلكترونية حساس للغاية وذو أهمية بالغة لما يلعبه من دور في دفع الآخرين وتوجيه جهودهم نحو تحقيق الأهداف المسطرة سواء أهداف جماعية أو فردية؛
 - معرفة مدى تأثير نظام البصمة الإلكترونية في تحقيق الالتزام التنظيمي؛
 - تكمن أهمية الدراسة في جانبها النظري بما تحتويه من معلومات مستسقة من مراجع عديدة وتلخيص لجهود الباحثين؛
 - الاستفادة من نتائج هذا البحث وفتح مجال لبحوث أخرى تهتم بنظام البصمة الإلكترونية وكذا الالتزام التنظيمي؛
 - المساهمة في إثراء مكتبة الجامعة؛
 - ترداد الحاجة إلى دراسة موضوعي نظام البصمة الإلكترونية والالتزام التنظيمي وذلك مع تطور التراكم المعرفي في الإدارة.

خامساً: أسباب اختيار الدراسة

- إن أهم المبررات التي دعت إلى اختيار هذا الموضوع هي:
- إثراء المعرفة الذاتية حول موضوع الدراسة؛
 - الرغبة الذاتية لدراسة مثل هذه المواضيع المتعلقة بنظام البصمة الإلكترونية واستخداماتها في مجال الإدارة؛

مقدمة

- كون هذا الموضوع من متطلبات العصر لأن التكنولوجيا أصبحت لها دور كبير في تحقيق التطور والاستمرارية؛
 - ضرورة الاهتمام بالعنصر البشري وتحسين أدائه كونه العامل الأساسي في استمرارية وبقاء المؤسسة وأهم مورد فيها.
 - يعتبر موضوعا من المواضيع الحديثة لما له من انتشار وتأثير واضح في مختلف المجالات؛
- الموضوع جدير بالدراسة وينسجم مع تخصص دراستنا.
- سادسا: حدود الدراسة**
- **الحدود المكانية:** تمت دراسة الحالة بالصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء "CNAS" بولاية الأغواط؛
 - **الحدود الزمانية:** إعداد كل من الدراسة النظرية والدراسة التطبيقية ابتداءً من السداسي الثاني من السنة الجامعية 2023/2022؛
 - **الحدود البشرية:** أنجزت دراسة الحالة على عينة من موظفي الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء "CNAS" بولاية الأغواط.

سابعا: منهج الدراسة

إن الأسلوب الذي استعملناه لدراسة هذا الموضوع هو المنهج الوصفي والمنهج التحليلي الذي يقوم على الجمع بين الدراسة النظرية ودراسة الحالة، والذي يعتبر الطريقة المثلى لدراسة حقائق راهنة متعلقة بواقع موضوع الدراسة، فدراسة الحالة تهدف على مدى صحة الفرضيات من خلال دراسة دور نظام البصمة الإلكترونية في تحقيق الالتزام التنظيمي، فقد تم اتباع أسلوب دراسة الحالة، وهذا من خلال تصميم أداة الاستبيان تضمن عدد من المحاور لمعرفة آراء واتجاهات أفراد العينة لكافة الإطارات والموظفين داخل المؤسسة محل الدراسة، وقد تم توزيع استبانات في شكلها النهائي بغرض جمع البيانات تفيد في حل إشكالية البحث، ومن ثم تحليل المعلومات المتحصل عليها باستخدام البرنامج الاحصائي للعلوم الاجتماعية SPSS.



مقدمة

ثامنا: صعوبات الدراسة

خلال فترة إنجاز بحثنا هذا واجهتنا مجموعة من الصعوبات والتي يمكن أن نذكر منها:

- ضيق الوقت الممنوح لإنجاز المذكرة؛
- محاولتنا إسقاط ما تطرقنا له في الجانب النظري على الجانب التطبيقي؛
- صعوبة تجاوب بعض الموظفين مع الاستبيان؛
- عدم وجود ثقافة تطبيق والتعامل مع الاستبيان في المؤسسة محل الدراسة.

تاسعا: الدراسات السابقة

عرض الدراسات السابقة التي تعتبر من المصادر الأساسية لجمع المعلومات للإجابة على العديد من التساؤلات التي تحيط بأي دراسة، فهي بمثابة نقطة انطلاق لأي موضوع مراد دراسته، وقد تم التطرق إليه من خلال العديد من الباحثين لكل من متغيري نظام البصمة الإلكترونية والالتزام التنظيمي بينما لا توجد دراسة جمعت بين هاتين المتغيرين، ومن بين هذه الدراسات:

1- الدراسة الأولى: رحمانى سناء (2017)، وهي دراسة بعنوان: "دور الإدارة الإلكترونية في تحسين

تسيير المؤسسة" جامعة محمد خيضر، بسكرة، لنيل شهادة الدكتوراه، تخصص علوم تسيير والهدف من هذه الدراسة هو لفت انتباه المسيرين الجزائريين إلى ضرورة تقييم بعض الأساليب التقليدية في التسيير وتسليط الضوء على أهمية استخدام المؤسسات الجزائرية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال عموما ومعرفة دور الإدارة الإلكترونية في تحسين تسيير المؤسسة بدراسة حالة مؤسسة وكندور لإنتاج الأجهزة الإلكترونية والكهرومنزلية ببرج بوعريريج. وأهم النتائج التي تم التوصل إليها في هذه الدراسة:

- مساهمة الإدارة الإلكترونية في تحسين تسيير مؤسسة كوندور وبحيث أن الرقابة هي أكثر وظيفة ساهمت الإدارة الإلكترونية في تحسينها تلاها كل من التنظيم والقيادة في المرتبة الثانية والثالثة على التوالي في حيث حل التخطيط في المرتبة الرابعة.

2- الدراسة الثانية: دراسة "سامي ابراهيم حماد حنونة" (2006)، بعنوان " قياس مستوى الالتزام

التنظيمي لدى العاملين بالجامعات الفلسطينية بقطاع غزة " رسالة ماجستير غير منشورة ،كلية التجارة ،قسم إدارة الاعمال، الجامعة الاسلامية غزة.

هدفت الدراسة إلى التعرف على مستوى الالتزام التنظيمي لدى العاملين في الجامعات الفلسطينية في قطاع غزة ،وكذلك معرفة مدى تأثير بعض العوامل الديمغرافية الخاصة بالموظفين على مستويات التزامهم التنظيمي مثل: (الجنس ،العمر، مستوى التعليم، سنوات الخدمة، المستوى الوظيفي، مكان العمل ونوع الوظيفة)، أما بالنسبة لمنهجية الدراسة فتحددت عينة الدراسة بـ 340 موظف وموظفة وكانت الاستبانة هي أداة الدراسة.

توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج من أهمها: وجود مستوى عال من الالتزام التنظيمي لدى موظفي الجامعات الفلسطينية بقطاع غزة، كما وأشارت الدراسة إلى وجود علاقة بين مستويات الالتزام التنظيمي لدى العاملين في الجامعات الفلسطينية بقطاع غزة والمتغيرات الديمغرافية التالية: (العمر، مستوى التعليم، نوع الوظيفة، مدة الخدمة بالجامعة، المستوى الوظيفي) في حين أظهرت النتائج عدم وجود علاقة في مستوى الالتزام تعزى الى متغير الجنس ومكان العمل.

عاشرا: هيكل الدراسة

من أجل معالجة هذا الموضوع تم تقسيم الدراسة إلي فصلين كالآتي: الفصل الأول: يتضمن ما يلي
الاطار النظري للدراسة والمتضمن نظام البصمة الإلكترونية وكذا الالتزام التنظيمي وأهم ما يترتب عنهما؛
الفصل الثاني: الجانب التطبيقي للدراسة يتمثل في دراسة حالة على مستوى الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء "CNAS" بالأغواط.



الفصل الأول

الإطار النظري للدراسة

تمهيد:

لم تعد الرقابة التقليدية مجدية في إدارة المؤسسات على اختلاف أنواعها خاصة بعد ظهور العديد من التطبيقات الإلكترونية، والتي أصبح لها فاعلية في عمليات مراقبة ومتابعة إدارة العمل وتنظيم الوقت ومراقبة أداء العاملين باستمرار، مما أدى إلى ضرورة وجود تقنيات تكنولوجيا تعمل دوماً ودون انقطاع، خاصة تلك المرتبطة بأنظمة الانضباط والحضور الإلكترونية وأتمتها، ملبية متطلبات عصر التكنولوجيا من جانب، ومتطلبات الثورة الصناعية الرابعة من جانب آخر، في الوقت الذي يعتبر فيه الولاء للمؤسسة مطلباً أساسياً لإشاعة الفاعلية في العمل، وبالتالي لتحقيق الأهداف المرجوة، إذ تمثل تكنولوجيا المعلومات عنصراً هاماً في المؤسسة والتي أصبحت مورداً استراتيجياً تعتمد عليه في تحقيق الالتزام التنظيمي، إذ أخذت المؤسسة تتعامل مع كمية هائلة من المعلومات في محاولة تخزينها وتطبيقها لغرض استعمالها بسهولة وذلك من خلال الاستعانة بتكنولوجيا المعلومات التي أصبحت أحد دعائم المؤسسة، حيث تستخدمها في معظم وظائفها وأنشطتها الأمر الذي أدى إلى تحقيق العديد من الأهداف فضلاً عن تحقيق الالتزام بالإضافة إلى تحسين مستوى الخدمة المقدمة، وبناءً على ما سبق سنتطرق في هذا الفصل إلى المباحث التالية:

المبحث الأول: الإطار النظري للبصمة الإلكترونية؛

المبحث الثاني: الإطار النظري للالتزام التنظيمي.

المبحث الأول: الإطار النظري للبصمة الإلكترونية

نظام البصمة الإلكترونية هو نظام يستخدم لتحقيق هوية الأشخاص من خلال قراءة بيانات بصمة أصابعهم. يتم استخدامه في مجموعة متنوعة من المجالات مثل التحكم في الدخول إلى المباني، وأنظمة حضور وانصراف الموظفين، والتعرف على الهوية في الجوازات والتأشيرات، وسنتطرق في هذا المبحث إلى تعريف الإدارة الإلكترونية وأهميتها، وكذا تعريف الإدارة الإلكترونية وتطورها ووظائفها وذلك من خلال المطالب التالية:

المطلب الأول: تعريف الإدارة الإلكترونية

قبل الحديث عن الإدارة الإلكترونية لابد أن نوضح الإدارة بمفهومها التقليدي، والتي تعتمد في انجاز وظائفها من تخطيط، تنظيم، توظيف، توجيه، ورقابة بالاعتماد على المجهود البشري بشكل أساسي مما يجعل من الخدمات التي تقدمها بطيئة ومكلفة وتستغرق وقتا كبيرا إضافة إلى نقشي ظاهرة الروتين الذي سبب ظهور الفساد الإداري والمالي في اغلب المؤسسات التي تستخدم الأساليب التقليدية في إدارتها مقارنة مع تلك المؤسسات التي تستخدم التكنولوجيا الحديثة والبرمجيات في عملها والتي يطلق عليها الإدارة الإلكترونية.

أولاً: مفهوم الإدارة التقليدية

عرفت الإدارة التقليدية بأنها: "تلك الإدارة التي يتم تنفيذ الأعمال فيها بالمعاملات الورقية وهذا يتطلب وجود مستودع كبير لحفظ المعاملات لورقية في ملفات ومجلدات ومكاتب"¹. وتعرف بأنها: "فن وانجاز المهام من خلال القوى البشرية العاملة في المؤسسة بغية الوصول إلى الأهداف المطلوبة من قبل المؤسسة وتكون عمليات التخطيط والتنظيم والسيطرة واتحاد القرارات هي الوظائف الأساسية"².

كما تعرف بأنها: "ذلك الجهد الإنساني الذي يتعلق بتخطيط وتنظيم وقيادة ورقابة الموارد البشرية والمادية لتحقيق أهداف محددة بكفاءة وفعالية"³.

¹ خالد ممدوح إبراهيم، الإدارة الإلكترونية، الدار الجامعية، الطبعة الأولى، الإسكندرية، 2010، ص 55.

² السالمي علاء عبد الرزاق محمد وحسين علاء عبد الرزاق، شبكات الإدارة الإلكترونية، دار وائل للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان، 2005، ص 234.

³ إدريس ثابت عبد الرحمان، نظم المعلومات الإدارية في المنظمات المعاصرة، الدار الجامعية للنشر، الإسكندرية، 2005، ص 161.

ثانيا: مفهوم الإدارة الإلكترونية

يعتبر مصطلح الادارة الالكترونية من المصطلحات الادارية الحديثة والتي ظهرت نتيجة للثورة الهائلة في شتى المعلومات والاتصالات والذي أحدث تحولا هاما في أداء المؤسسات، بتحسين انتاجيتها وسرعة أدائها وجودة خدماتها وترى أن الإدارة الإلكترونية هي استخدام كافة التقنيات الحديثة وتوظيفها داخل المؤسسات على اختلافها من أجل تقديم خدمات أكثر فعالية وبأقل جهد ووقت ممكن.

كما أن هناك العديد من التعريفات لمفهوم الإدارة الإلكترونية منها ما هو مبسط، ومنها ما هو مرتب وأكثر عمقا، ولعل من أهم هذه التعريفات للإدارة الإلكترونية ما يلي:

تعرف بأنها: "العملية الإدارية القائمة على الإمكانات المتميزة للأنترنت وشبكات الأعمال في التخطيط والتوجيه والرقابة على الموارد والقدرات الجهوية للمؤسسة والآخرين بدون حدود من أجل تحقيق أهداف الشركة"¹.

كما تعرف بأنها: "تبادل الأعمال والمعاملات بين الأطراف من خلال استخدام الوسائل الالكترونية بدلا من الاعتماد على استخدام الوسائل العادية الأخرى كوسائل الاتصال المباشر".²

وتعرف أيضا بأنها: " مقدرة الحكومة على تحسين الخدمات التي تقدمها إلى المواطن من خلال استخدام التكنولوجيا"³

وكذلك تعرف بأنها: "عملية مكنت جميع مهام ونشاطات المؤسسة الادارية بالاعتماد على كافة تقنيات المعلومات الضرورية وصولا إلا تحقيق أهداف الإدارة الجديدة في تفعيل استخدام الورق وتبسيط الاجراءات والقضاء على الروتين السريع والدقيق للمهام والمعاملات لتكون كل إدارة جاهزة لربط مع الحكومة الإلكترونية لاحقا"⁴.

وقد تعرف بأنها: "استخدام نظم تكنولوجيا معلومات الاتصال خاصة شبكة الأنترنت وشبكات الأعمال في العمليات الإدارية بغية تحسين العمليات الانتاجية وزيادة كفاءة وفعالية أداء المؤسسة"⁵.

¹ نجم عبود نجم، الإدارة الإلكترونية الاستراتيجية والوظائف والمشكلات، دار المريخ، الرياض، 2004، ص 127.

² أحمد محمد غنيم، الإدارة الإلكترونية (أفاق الحاضر وتطلعات المستقبل)، المكتبة العصرية، 2004، ص 30.

³ عمار بوحوش، نظريات الإدارة الحديثة في القرن الواحد والعشرين، دار الغرب الاسلامي، بيروت، 2006، ص 182.

⁴ علاء عبد الرزاق السالمي، نظم إدارة المعلومات، المؤسسة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة، 2005، ص 235.

⁵ محمد سمير أحمد، الإدارة الإلكترونية، الطبعة الأولى، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، 2009، ص 42.

وكذلك هي: "وسيلة لرفع أداء وكفاءة الحكومة وليست بديلا عنها إلا أن دورها هي إدارة بلا ورق وإنها تستخدم الأرشفة الإلكترونية والأدلة والمفكرات الإلكترونية والرسائل الصوتية، وهي إدارة بلا مكان وتعتمد أساسا على الهاتف المحمول وهي إدارة بلا زمان".¹

وتعرف بأنها: "علم حديث ويعتبر من أحدث تكنولوجيا هذا القرن، والهدف منها تقديم أفضل الخدمات وبأسرع وقت ممكن لأنها تختصر المكان والزمان، كما أنها تعتمد على المعلومات والاتصال.

ثالثا: المقارنة بين المفهومين التقليدي والإلكتروني للإدارة

لقد حددت أوجه الاختلافات الجوهرية بين المفهومين وهي كالتالي:

1- طبيعة الوسائل المستخدمة عند التعامل بين الأطراف:

فالإدارة التقليدية تعتمد على الوسائل التقليدية لإجراء الاتصالات بين أطراف التعامل المختلفة، بينما الإدارة الإلكترونية تتم الاتصالات فيها باستخدام الشبكات الإلكترونية.²

2- طبيعة العلاقة بين أطراف التعامل:

الإدارة في ظل المفهوم التقليدي تكون علاقتها بين أطراف التعامل مباشرة، بينما الإدارة الإلكترونية تشير إلى انتفاء وجود العلاقة المباشرة بين أطراف التعامل، حيث توجد هذه الأخيرة مع أو في نفس الوقت على شبكات الاتصالات الإلكترونية.

3- طبيعة التفاعل بين أطراف التعامل:

تؤكد ممارسات المفهوم التقليدي للإدارة أن التفاعل بين أطراف التعامل يتسم بالبطء النسبي، بينما في الإدارة الإلكترونية بالسرعة، كما يحقق التفاعل الجمعي أو المتوازي بين فرد ما ومجموعة ما من خلال استخدام شبكات الاتصالات الإلكترونية.

4- نوعية الوثائق المستخدمة في تنفيذ الأعمال والمعاملات:

تعتمد الإدارة التقليدية بشكل أساسي على الوثائق الورقية، بينما تتم ممارسات الإدارة الإلكترونية دون استخدام أية وثائق رسمية.

¹ فداء حامد، الإدارة الإلكترونية الأسس النظرية والتطبيقية، الطبعة الأولى، دار الكندي للنشر والتوزيع، عمان، 2015، ص ص. 193-194.

² أحمد محمد غنيم، مرجع سبق ذكره، ص ص. 36-40.

5- مدى إمكانية تنفيذ كل مكونات العملية:

توجد صعوبة في ظل ممارسات مفهوم الإدارة التقليدية في استخدام أي من وسائل الاتصالات التقليدية لتنفيذ كل مكونات العملية، بينما يمكن تحقيق ذلك في ظل ممارسات مفهوم الإدارة الإلكترونية.

6- نطاق خدمة العملاء:

توفر ممارسات المفهوم التقليدي للإدارة وجود خدمات للأفراد لمدة خمسة أيام في الأسبوع وذلك وفقا لمواعيد عمل المؤسسات، بينما يستمر العمل لمدة سبعة أيام في الأسبوع ولمدة أربع وعشرين ساعة يوميا في الإدارة الإلكترونية.

7- مدى الاعتماد على الإمكانيات المادية والبشرية:

تعتمد ممارسات المفهوم التقليدي للإدارة على وجود استغلال الإمكانيات المادية والبشرية المتاحة أحسن استغلال ممكن، بينما تعتمد ممارسات مفهوم الإدارة الإلكترونية على استخدام تكنولوجيا الواقع الافتراضي.

والجدول التالي يوضح أهم الفروقات بين الإدارة التقليدية والإدارة الإلكترونية.

الجدول رقم (01): الفرق بين الإدارة التقليدية والإلكترونية

التصنيف الميزة	الإدارة التقليدية	الإدارة الإلكترونية
الوسائل المستخدمة	الاتصالات المباشرة، والمرسلات الورقية	شبكات الاتصال الإلكترونية
الوثائق	الورقية	الإلكترونية
الحفظ	ملفات ورقية	ملفات إلكترونية
الوصول للبيانات	صعوبة الوصول بسبب كثره المستندات الورقية	سهولة الوصول بسبب توافر قواعد البيانات الضخمة جدا
الحماية	أقل حماية بسبب عدم توفر نظام حماية المعلومات	حماية عالية بسبب توفر نظام حماية المعلومات
درجة الاعتماد على الإمكانيات المادية والبشرية	تعتمد على استغلال أمثل للإمكانيات المادية والبشرية في	استخدامها لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تحقيق أهدافها

تحقيق أهدافها		
تفاعل بطيء قد يستغرق أيام وأشهر بسبب الإجراءات البيروقراطية	تتميز بالتفاعل السريع يمكنها استقبال عدد كبير من الطلبات أو الرسائل في زمن قصير، وإرسال رسائل لعدد كبير	التفاعل
مكلف على مدى بعيد	الاقتصادية على المدى البعيد	التكلفة
هرمي جامد	شبكي مرن	نوع التنظيم
محدودية ساعات الدوام الرسمي التي تقدم فيها الخدمة	تقدم خدماتها 24 ساعة يوميا وفق برامج معدة مسبقا للرد على طالبي الخدمة	مدة الخدمة
أقل جودة	جودة عالية جدا	نوع الجودة

المصدر: سمير عماري، "دور الإدارة الإلكترونية في تطوير أداء المؤسسات التعليمية العالي"، أطروحة

مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في علوم التسيير، جامعة محمد بوضياف، مسيلة، 2017، ص8.

وما نلاحظه في الجدول السابق هو أن العنصر الذي يصنع الفارق بين الإدارة التقليدية والإدارة الإلكترونية هو " تكنولوجيا المعلومات والاتصال " وكذا المزايا التي يمنحها للإدارة في ظل تبنيها لتلك التكنولوجيا من تقليل للجهد والوقت والتكلفة وتحسين الأداء وجودة الخدمة، إلا أن هناك صعوبات يمثلها الحل الإلكتروني في الإدارة يمكن ذكر بعضها منها في عناصر التالية:¹

- تكلفة اقتناء الأجهزة الإلكترونية اللازمة لذلك وتبنيها؛

- تكلفة تطوير الأنظمة المعلوماتية والبرمجيات وصيانتها؛

تكلفة تكوين الموظفين أو توظيف تقنيين مختصين في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصال.

المطلب الثاني: تطور الإدارة الإلكترونية

لا تعود مراحل التطور التاريخي لمصطلح الإدارة الإلكترونية إلى زمن بعيد، فقد كان هذا الظهور مع مطلع الألفية الثالثة حيث مفهوم المجتمع المعلوماتي و حقوق الملكية الفكرية والإدارة الإلكترونية، كما سنتأول في هذا المطلب كيفية تطور الإدارة الإلكترونية عبر الزمن، وذلك من خلال العناصر التالية:

¹ سمير عماري، "دور الإدارة الإلكترونية في تطوير أداء المؤسسات التعليمية العالي"، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في علوم التسيير، جامعة محمد بوضياف ، مسيلة 2017، ص 5.

أولاً: التطور التاريخي للإدارة الإلكترونية

بدأت البدايات الأولى للإدارة الإلكترونية منذ عام 1960م، عندما ابتكرت شركة "IBM" مصطلح معالج الكلمات على فعاليات طابعتها الكهربائية، وكان بسبب إطلاق هذا المصطلح هو لفت نظر الإدارة والمكاتب إلى إنتاج هذه الطابعات عند ربطها مع الحاسوب، واستخدام معالج الكلمات. والبرهان على أهمية ما طرحته هذه الشركة ظهر عام 1964م عندما أنتجت هذه الشركة جهازاً طرحته في الأسواق أطلق عليه اسم الشريط الممغنط جهاز الطابعة المختار حيث كانت هذه الطابعة "MT/ST" عند كتابة أي رسالة يتم تخزين الكلمات على شريط الممغنط حيث بالإمكان طباعة هذه الرسالة بعد استرجاعها من الشريط على الطابعة بعد أن نطبع اسم وعنوان الشخص المرسل إليه وهذه العملية وفرت جهداً كبيراً وخاصة عندما يتطلب إرسال نفس الرسالة إلى عدد كبير من المرسل إليهم وتوالي ظهور العديد من التقنيات في مجال الإداري، لتطبيقها في المؤسسات على اختلافها وصولاً إلى الأهداف المنشودة بأقل التكاليف وجودة عالية من الأداء.

والإدارة الإلكترونية هي امتداد للتطور التكنولوجي في الإدارة، فالتطور التكنولوجي اتجه منذ البدء إلى إحلال الآلة محل العامل، ثم تطور حتى وصل إلى الانترنت وشبكات الأعمال وقد تم استخدام مصطلح المكتب اللا وربي لأول مرة عام 1973م في الولايات المتحدة أشارت إلى فكرة مفادها التحول إلى العمل الرقمي الطموح باعتباره يمثل مكتب المستقبل وكانت بداية الانطلاق لشركة مايكروسوفت في هذا الميدان في عام 1996م من خلال استخدام الربط الشبكي بين الحواسيب المستخدمة في مؤسساتها مما أدى إلى تقليص الحاجة إلى استخدام الورق بقدر كبير جداً. وفي نهاية التسعينات تم استخدام مصطلح الإدارة الإلكترونية، مع انتشار شبكة الانترنت العالمية واعتمد كوسيلة من وسائلها في توفير الخدمات عن بعد.¹

ثانياً: التطور الإداري للإدارة الإلكترونية

إنّ تطور الإدارة الإلكترونية مفهوم مبتكر أملتة المراحل المتقدمة من ثورة تكنولوجيا المعلومات واقتصاد المعرفة وأسهمت في تكوينه وانتشاره وأخذت الشركات والمؤسسات على اختلافها تتسارع للانتقال إلى عالم الإدارة الإلكترونية.²

¹ محمد أمين يوسف، الإدارة والحكومة الإلكترونية، دار الكتب الدراسات العربية الإسكندرية، 2017، ص 20.

² زرزاز العياشي، أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية على كفاءة العمليات الإدارية، مجلة القادسية للعلوم الإدارية والاقتصادية، مجلد 15، العدد 1، الجزائر، 2013، ص 32.

1. الإدارة الإلكترونية هي امتداد للمدارس الإدارية وتجأوزها: إن المختصين في الإدارة قد حددوا مساراً تاريخياً متصاعداً لتطور الفكر الإداري والمدارس الإدارية على مدى أكثر من قرن من الزمن فمن المدرسة الكلاسيكية إلى مدرسة العلاقات الإنسانية والتي تنامت وتوجت في المدرسة السلوكية وإلى المدخل الكمي أثناء الحرب العالمية الثانية مدرسة النظم في بداية الخمسينيات ثم المدرسة الموقفية في الستينات فمدخل منظمة التعليم في الثمانينات لتتوج مسيرة التطور في منتصف التسعينات بصعود الإدارة الإلكترونية.

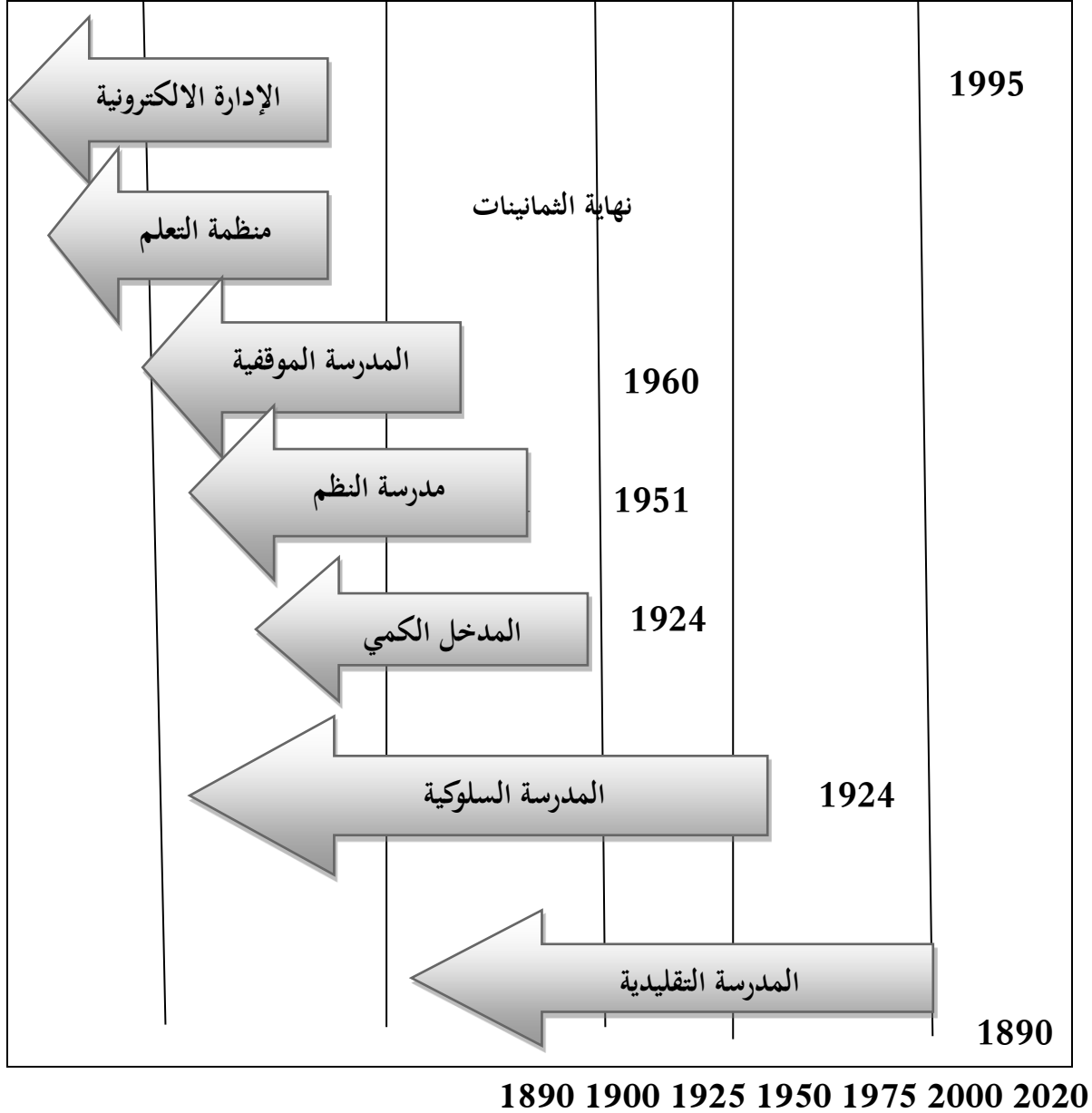
2. الإدارة الإلكترونية هي امتداد للتطور التكنولوجي في الإدارة: حيث اتجه منذ البدء إلى إحلال الأدلة محل العامل ثم انتقل إلى أعمال التخطيط والرقابة القابلة للبرمجة، لينتقل إلى العمليات الذهنية المحاكاة للإنسان من خلال الذكاء الصناعي الذي يحاكي الذكاء الإنساني في الرؤية الأولية أو اللغة أو الأنظمة الخبيرة إلى أن جعل منها الانترنت وشبكات الأعمال ذات أبعاد تكنولوجية أكثر من أي مرحلة تاريخية تعاملت فيها الإدارة مع التكنولوجيا.

3. الإدارة الإلكترونية هي نتاج تطور وتبادل البيانات الإلكترونية: إن الإدارة التقليدية كانت تتبادل البيانات والمعلومات في نطاق ضيق واتسعت مع التجارة الإلكترونية لتصل إلى المدى الواسع، فأصبحت الإدارة نتاج التبادل الإلكتروني للبيانات بين حاسوب وآخر أو مجموعة من الحواسيب الأخرى حيث كان التبادل قديماً مخصصاً في مجالاته الضيقة أما التبادل الإلكتروني للبيانات أصبح مع الانترنت شبكة داخلية "internet" وشبكة خارجية "extranet" وكذلك التبادل المفتوح عبر الويب مع جميع مستخدمي الانترنت في العالم.

4. من التفاعل الإنساني إلى التفاعل الآلي: إن الإدارة الإلكترونية تعني تحويل جميع العمليات الإدارية ذات الطبيعة الورقية إلى عمليات إلكترونية باستخدام تطورات التقنيات الحديثة، أو ما يسمى (العمل الإلكتروني) حيث تعمل على تطوير البنية المعلوماتية داخل مؤسساتها فنرى ما¹ تتميز به المؤسسة من سمات الإلكترونية كإدارة الموارد البشرية، والمالية والمعلوماتية والارتفاع بمستوى أداء الأفراد والمؤسسة من خلال التحول الإلكتروني فجميع هذه السمات تؤدي بدورها إلى الدعم والتوجه نحو الإدارة الإلكترونية حيث تسعى إلى إجراء تحسينات فعالة في المؤسسات

المعاصرة، الأمر الذي يترتب عليه تحقيق عدد من المزايا الأساسية تتمثل في تحسين مستوى أداء المؤسسات وتبسيط الإجراءات¹.

الشكل رقم (01): تطور المدارس الإدارية



المصدر: عادل حرحوش المفرجي وآخرون، الإدارة الالكترونية مرتكزات فكرية ومتطلبات تأسس عملية المؤسسة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة، 2007، ص7.

من خلال الشكل التالي نلاحظ أن المدارس الإدارية هي مجموعة تعتمد على استخدام فرضيات متنوعة، من أجل دراسة الأفراد والمؤسسات منذ الاهتمام بدراسة الإدارة بشكل رسمي في نهاية القرن التاسع عشر

¹ زرزار العياشي، مرجع سبق ذكره، ص 36.

للميلاد شهد علم الإدارة تطوراً من خلال مجموعة من المدارس كما هي مبينة في الشكل الرقم (01)، التي اهتم العلماء والمفكرون بدراستها، وكما نلاحظ أن بداية هاته المدارس كانت من المدرسة التقليدية (الكلاسيكية) مروراً بمجموعة من المدارس وصولاً إلى الإدارة الإلكترونية.

المطلب الثالث: خصائص وأهداف الإدارة الإلكترونية

لقد تمايزت أهداف الباحثين حول خصائص وأهداف الإدارة الإلكترونية لكنها لم تخرج عن نطاقها الأساسي والمتمثل في إعادة هندسة الإدارة من خلال تكريس وتطبيق نظام المعلومات والاتصالات، وسنتطرق من خلال هذا المطلب إلى ذكر خصائص وأهداف الإدارة الإلكترونية.

أولاً: خصائص الإدارة الإلكترونية

إن أهم ما يميز الإدارة الإلكترونية في سياقها الصحيح أنها جاءت لتستثمر التكنولوجيا وتحقيق الإصلاحات داخل المؤسسة، من خلال التقليل من أعباء الإدارة التقليدية، من أبرزها الاعتماد على الكم الهائل من الورق وكثرة العاملين فيها وغيرها من الأمور التي تعيق سير العمل و الدقة في الأداء، ويمكن توضيح خصائص الإدارة الإلكترونية فيما يلي:¹

- تجميع البيانات من مصادرها الأصلية بصورة موحدة، وتقليص معوقات اتخاذ القرار عن طريق توفير البيانات وربطها؛
- توفير تكنولوجيا المعلومات من أجل دعم وبناء ثقة مؤسسية إيجابية لدى كافة العاملين؛
- التعلم المستمر وبناء المعرفة وتوفير المعلومات للمستفيدين بصورة فورية مع زيادة الترابط مع العاملين والإدارة العليا؛
- إدارة ومتابعة الإدارات المختلفة للمؤسسة وكأنها وحدة مركزية.

ويمكن صياغة بعض الخصائص الجوهرية للإدارة الإلكترونية وفق الآتي:²

- أ- **زيادة الإتقان:** إن الإدارة الإلكترونية كآلية عصرية في عمليات التطوير الإداري والتغيير التنظيمي، تمثل منعرجاً حاسماً في شكل المهام والأنشطة الإدارية التقليدية وتتطوي على مزايا أهمها، المعالجة الفورية للطلبات والدقة والوضوح في إنجاز المعالجات.

¹ تارقي يونس، "دور الإدارة الإلكترونية في تحسين أداء الخدمة العمومية"، مذكرة ماستر، كلية علوم التسيير، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، 2017، ص5.

² عاشور عبد الكريم، مرجع سبق ذكره، ص ص، 18 19.

- ب- **تخفيض التكاليف:** إذا كانت الإدارة الإلكترونية في البداية تحتاج إلى مشاريع مالية معتبرة بهدف دفع عملية التحول فإن انتهاج نموذج المؤسسات الإلكترونية بعد ذلك سيوفر ميزانيات مالية ضخمة، حيث لم تعد الحاجة في تلك المراحل لليد العاملة ذات العدد الكبير.
- ج- **تبسيط الإجراءات:** أمام الحاجة للتحديث والعصرنة الإدارية، عملت جل الإدارات على إدخال المعلومات إلى مصالحها، وحرصت على استخدامها الاستخدام الأمثل لما لها من امكانيات وقدرات لتلبية حاجات المواطنين بشكل مبسط وسريع ، خاصة في ظل تنوع الفئات التي تستهدفها أنشطة المؤسسات العامة.
- د- **تحقيق الشفافية:** فالشفافية الكاملة داخل المؤسسات الإلكترونية هي محصلة لوجود الرقابة الإلكترونية التي تضمن المحاسبة الدورية على كل ما يقدم من خدمات، إذ تعرف بالجسر الذي يربط بين المواطن ومؤسسات المجتمع المدني من جهة والسلطات المسؤولة عن مهام الخدمة العامة من جهة أخرى، فهي تتيح مشاركة المجتمع بأكمله في الرؤية.

ثانيا: أهداف الإدارة الإلكترونية

لقد تطرق أغلب الباحثين والمفكرين لأهداف الإدارة الإلكترونية، يمكن تلخيصها في النقاط التالية:¹

- تركيز نقطة اتخاذ القرار في نقاط العمل الخاصة بها مع إعطاء دعم أكبر في مراقبتها؛
- توفير البيانات والمعلومات للمستفيدين بصورة فورية؛
- تجميع البيانات من مصادرها الأصلية بصورة موحدة.

بالإضافة إلى أهداف أخرى تتمثل في:²

- تقديم الخدمات للمستفيدين بصورة مرضية خلال 24 ساعة وطيلة أيام الأسبوع؛
- تحقيق السرعة المطلوبة لإنجاز العمل وبتكلفة مالية مناسبة؛
- إيجاد مجتمع قادر على التعامل مع متغيرات العصر التكنولوجي؛
- تعميق مفهوم الشفافية والبعد عن المحسوبية؛
- الحفاظ على حقوق العاملين من حيث تنمية روح الإبداع و الابتكار؛
- الحفاظ على أمن و سرية المعلومات و تقليل مخاطر فقدانها.

¹ فداء حامد، مرجع سبق ذكره، ص220.

² موسى عبد الناصر، محمد قريشي، "مساهمة الإدارة الإلكترونية في تطوير العمل الإداري بمؤسسات التعليم العالي"، مجلة الباحث، العدد 9، جامعة بسكرة، 2011، ص89.

المطلب الرابع: تعريف البصمة الإلكترونية وفوائدها

يعتمد نظام البصمة الإلكترونية على تحليل النمط الفريد للبصمة لكل فرد، حيث يتم قراءة وتخزين معلومات مثل خطوط الكف والأخاديد والجزيئات الموجودة في البصمة، في حين تتم مقارنة هذه المعلومات مع قاعدة بيانات للبصمات المسجلة مسبقاً للتحقق من هوية الشخص.

أولاً: تعريف البصمة الرقمية:

أصبحنا نعيش اليوم في كنف العالم الرقمي وكأنه بيتنا الثاني الذي يؤينا، فكل أعمالنا وتعاملاتنا متوقفة عليه، فهو الأساس في التعاملات التي نتعامل بها، وهذا لا يعني أننا ننتقل من مكان لآخر في هذا العالم بدون أن نترك أي أثر خلفنا، أو بصمة أو حتى دليل على وجودنا، بل على العكس أصبح العالم الإلكتروني الذي نزوره يومياً على دراية تامة بكافة تحركاتنا فيه، وكل الصفحات التي نقوم بزيارتها، والمواقع التي نفضلها، والملابس التي نحب وكل ما يخصنا بالفعل¹.

قد يخيف هذا الأمر الكثيرين منا، ويرى أنه اختراق لخصوصية الفرد، ولكن في الحقيقة هي أمور لا مفر منها على الإنترنت، فهذا وإن كان من جانب امر سيء، ربما يكن من جانب آخر امر إيجابي بحيث يتعرف الإنترنت على المواقع التي تفضلها وكافة تفضيلاتك التي تبحث عنها باستمرار، ليبرزها لك لاحقاً أينما تذهب دون أن تكلف نفسك عناء كبير في البحث عنها، وهذا ما يمكننا تسميته بالبصمة الرقمية.

تمثل البصمة الرقمية خطواتك وآثار أقدامك على الرمال أو الاسمنت في الواقع، وليس بصمة أصابع يدك، ذلك أن مصطلح البصمة الرقمية يشير إلى الأماكن التي تواجدت بها خلال زيارتك المختلفة لمواقع الإنترنت المختلفة، وما يتشابه فيها مع بصمة الاصبع أنها فريدة وخاصة بك وحدك، بحيث لا تتشابه مع أي شخص آخر متواجد على الإنترنت، وربما هي غير قابلة للتغيير أو الإزالة، ومن هنا يمكننا أن نعرف البصمة الرقمية على أنها: ذلك السلوك المتعلق بالفرد والذي يقوم بتتبعه أثناء استخدامه للإنترنت، في كافة نشاطاته وتحركاته، بما في ذلك ما يقدمه وينشره على المواقع المختلفة وما يشاركه معه الآخرون، ومواقع تقوم بزيارتها، ورسائل بريد إلكتروني ترسلها أو تستقبلها.

وبعبارة أخرى فإن البصمة الرقمية تعبر عن " اثرك الذي تتركه أينما تحل على الإنترنت، والذي لا يمكن إزالته بتلك السهولة، وربما يبقى للأبد، لذا فإن ذلك قد يحد ويقلل من خصوصيتك، ويجعل من بصمتك الرقمية قابلة لأن يراها الآخرون أو يتتبعونها، حتى وإن كانت خاصة فإنه قد يبقى بعضاً منها يمكن تتبعه من خلال الآخرين، أو على الأقل ملاحظته وقلة سيطرتك عليه.

تم الاطلاع عليها يوم 2022/07/05 على الساعة 09:18. [https:// wikipedia.cyberone.co/](https://wikipedia.cyberone.co/)

- وتعرف البصمة الإلكترونية: على أنها "أسلوب للتحقق من هوية الشخص المتعامل بالاعتماد على الصفات الجسمانية له كالـبصمة الشخصية، مسح العين البشرية، التعرف على الوجه البشري، خواص اليد البشرية، نبدة الصوت، أو التوقيع الشخصي، حيث يتم إدخال المعلومات للحاسب أو الوسائل الحديثة مثل النقاط صورة دقيقة لعين المستخدم أو صوته، أو يده ويتم تخزينها بطريقة مشفرة في ذاكرة الحاسب ليقوم بعد ذلك بالمطابقة¹."

- وتعرف أيضا على أنها: تتمثل في تحقيق هوية الموظف في التأكد من الحضور والانصراف وذلك باستخدام البصمة الإلكترونية (Signature Biometric) والتي يتم تخزينها في ذاكرة الحاسوب بطريقة مشفرة ليتم بعد ذلك التأكد من خلال المطابقة².

ثانيا: أنواع البصمات

تعتبر البصمة دليلا قاطعا على انفراد الشخص وهويته الخاصة هذا ما يجعل لها أنوا كثيرة وهي على النحو التالي:³

1- بصمة الإصبع:

هي خطوط بارزة في بشرة الجلد تجاورها منخفضات، وتعلو الخطوط البارزة فتحات للمسام العرقية، تتماذى هذه الخطوط وتتولى وتتفرع منها فروع لتأخذ في النهاية وفي كل شخص شكلا مميزا، وقد ثبت أنه لا يمكن للبصمة أن تتطابق وتتماثل في شخصين في العالم حتى التوائم المتماثلة التي أصلها في بويضة واحدة، وهذه الخطوط تترك أثرها على كل جسم تلمسه وعلى الأسطح الملساء بشكل خاص.

وتتكون بصمة الإبهام لدى الجنين في الأسبوع الثالث عشر (الشهر الرابع) وتبقى إلى أن يموت الإنسان، وإذا حفظت الجثة بالتحنيط أو في الأماكن الثلجية تبقى البصمة كما هي آلاف السنين دون التغير في شكلها.

¹ وجيهة ثابت العاني، علي شرف الموسوي، اتجاهات العاملين بالجامعات نحو تطبيق البصمة الإلكترونية وعلاقتها بالولاء التنظيمي بسلطنة عمان، المؤتمر العلمي السابع الدولي: الأعمال والإدارة الإلكترونية وتطبيقاتها في المنظمات الخاصة والعامة، عمان، الأردن، 2019، ص 10.

² المرجع نفسه، ص 11.

³ العيد وآخرون، البصمة، بحث مختارة كلية الملك فهد، الرياض، السعودية، 2008، ص ص8-9.

وحتى إذا ما أزيلت جلدة الأصابع فإن الصفات نفسها تبقى في الجلد الجديد، كما أن بصمة الرجل تختلف عن بصمة المرأة ففي الرجل يكون قطر الخطوط اكبر منه عند المرأة بينما تتميز بصمة المرأة بالدقة وعدم وجود تشوهات تقاطعية.

2- بصمة الرائحة:

قال تعالى في محكم التنزيل: "ولما فصلت العير قال أبوهم إني لأجد ريح يوسف لولا أن تفندون " (يوسف 94). فمن خلال هذه الآية الكريمة نجد أنها تؤكد أن هناك بصمة للرائحة من الأدلة القطعية للتعرف على شخص ما، ويمكن اكتشاف تلك البصمة من خلال استغلال كلاب wolf التي تستطيع شم ملابس إنسان معين.

3- بصمة الصوت:

يبقى صوت الشخص ثابتاً دون تغير منذ فترة البلوغ وحتى سن الشيخوخة، فلكل شخص طريقته في النطق والضغط الزفيري والطرق التي يظهر ويختفي فيها الصوت. بحيث أكدت الدراسات الحديثة على أنه لكل صوت صفات عضوية أ فيزيولوجية وهي الصفات التشريحية لمجرى الصوت المتمثلة في حجم الرئتين، الحنجرة، وطول مجرى الصوت والأوتار الصوتية وسماكتها، وغيرها من الصفات الثابتة التي لا يستطيع صاحبها السيطرة عليها، بالإضافة إلى الصفات المكتسبة الناشئة عن العادات الكلامية للفرد.¹

4- بصمة العين:

وهي بصمة اكتشفتها شركات طبية بعد بحوث طويلة، وتؤكد أنه لا يوجد أي شخصين متماثلين في بصمة العين حيث يتم أخذ بصمة العين عن طريق جهاز فحص لذلك ، يلتقط صورة لشبكية العين، وعند الاشتباه في أي شخص يتم الضغط على زر معين في الجهاز فتتم مقارنة صورته بالصورة المختزنة في ذاكرة الجهاز، ولا يزيد وقت هذه العملية عن ثانية ونصف فقط ، "ويطلق على هذه العملية أو التقنية " المسح الحدقي " فهي عملية تبين من خلالها المميزات الخاصة بحدقة كل إنسان من أجل التعرف على شخصيته، إذ تبدأ الخطوات بتصوير العين بالفيديو ثم تحويل ما يقرب من 266ميزة خاصة بالحدقة من بقع وهلالات ودوائر وتجاويف وغيرها إلى شفرة رقمية."

¹ العبد وآخرون، مرجع سبق ذكره، ص 09.

ثالثاً: فوائد البصمة الإلكترونية

للبصمة الإلكترونية فوائد كبيرة للمستخدمين والتي تتبع من كونها:¹

- يعتبر نظام البصمة الالكترونية وسيلة هامة لضبط مواعيد حضور وانصراف الموظفين في الشركات والمؤسسات العامة والخاصة، الأمر الذي يؤدي في نهاية الأمر إلى:
 - أ. الالتزام بالعمل؛
 - ب. احترام العمل؛
 - ت. توثيق وإثبات جميع الإنجازات التي تدون في تقارير العمل اليومية والأسبوعية التي تقدم إلى المسؤولين؛
 - ث. إثبات حق الموظف.
- حفظ حقوق العمال والموظفين من خلال تسجيل حضور وانصراف العمال والموظفين؛
- رفع كفاءة العمل وتحقيق مهام وأهداف المؤسسة بسلاسة في الأوقات المحددة لإنجازها وسهولة الحصول على تقارير الانضباط والالتزام الوظيفي في المؤسسة في أوقات قياسية وفترات متباعدة، ومرونة عالية في إصدار تقارير تراكمية لحركة الموظف وربطه بنظام المرتبات والأجور لتحديد الوضع المالي المستحق للموظف؛
- منع جرائم انتحال الشخصية، واختصار الإجراءات ، وإنجاز المعاملات بسرعة فائقة؛
- إدخال البيانات الخاصة بكل موظف من رقمه واسمه وتاريخ التعيين وتاريخ الميلاد والكود الخاص بالموظف ورقم هاتفه وعنوانه وجنسيته وجنسه واحتساب ساعات العمل الخاص بالموظف الإضافية؛
- استخراج تقارير مطبوعة واستخراج بيانات الحضور والانصراف لجميع الموظفين وإرسال تلك التقارير للحسابات لتحديد الراتب.

¹ العبد وآخرون، مرجع سبق ذكره، ص 11.

المبحث الثاني: الإطار النظري للالتزام التنظيمي

يعد الالتزام التنظيمي من المواضيع التي لاقت اهتماما واضحا في حقل الإدارة في العقود الأخيرة، لما له من علاقة بفعالية المنظمة ودرجة إنجاز العمل فيها، إذ يعبر الالتزام التنظيمي عن اتجاه الفرد نحو المنظمة ويشمل الرغبة القوية في البقاء عضوا فيها، ويظهر الالتزام في بذل العامل جهودا إضافية في

العمل، ويعد الأفراد الملتزمون تجاه منظماتهم مصدر قوة تساعد في بقائها ومنافستها للمنظمات الأخرى.

المطلب الأول: تعريف الالتزام التنظيمي ومراحل تطوره

أولا: تعريف الإلتزام التنظيمي

ويرى (بورتر،) porter1968 بأن الإلتزام هو: " استعداد الفرد لبذل جهود كبيرة لصالح المنظمة ،وامتلاك الرغبة القوية في البقاء في المنظمة، والقبول بالقيم والأهداف الرئيسية للمنظمة " أما (شeldon) sheldon1971 فيرى أن الإلتزام هو: " التقييم الايجابي للمنظمة والعزم على العمل لتحقيق أهدافها "، وهو مستوى الشعور الايجابي المتولد لدى الفرد تجاه المنظمة التي يعمل فيها، والإخلاص لها وتحقيق أهدافها مع شعوره المستمر بالارتباط والافتخار بالعمل فيها بالعمل فيها. " يعبر الإلتزام التنظيمي عن استعداد الفرد لبذل أقصى جهد ممكن لصالح المنظمة ورغبته الشديدة في البقاء بها، ومن ثم قبوله وإيمانه بها بأهدافها قيمها. "

ويعرفه محمد مصطفى خشوم بأنه: " إقتناع الفرد التام وقبوله لأهداف المنظمة التي يعمل فيها وقيمها، ورغبته في بذل أكبر جهد ممكن لصالحها وعدم ترك العمل فيها حتى لو توافرت ظروف عمل أفضل في منظمة أخرى ". ويقول أيضا " بأن الإلتزام التنظيمي حالة غير ملموسة يستدل عليها منظواهر تنظيمية تتابع من خلال سلوك الأفراد العاملين في التنظيم، وتصرفاتهم التي تجسد مدى ولائهم ". أما"بوشنان (Buchanan1974) فينظر إلى الإلتزام التنظيمي بوصفه مناصرة الفرد وتأييده للمنظمة وانه نتاج تفاعل ثلاثة عناصر وهي:¹

- **التطابق: Identification** ويعني تبني أهداف وقيم المنظمة باعتبارها أهدافا وقيما للفرد العامل فيها؛
- **الانهماك: Envolement** ويقصد به الاستغراق أو الانهماك النفسي للفرد في أنشطة المنظمة؛

¹ صلاح الدين عبد الباقي، السلوك الفعال في المنظمات، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2004، بدون طبعة، ص 17.

- **الولاء: Loyalty** والمقصود به شعور الفرد بالارتباط العاطفي القوي تجاه المنظمة.

ثانيا: مراحل تطور الإلتزام التنظيمي

يشير المعاني الى أن بوكانن (Bochanan) ذكر أن الإلتزام التنظيمي للفرد يمر بثلاثة مراحل متتابعة وهي:¹

1- مرحلة التجربة: وهي التي تمتد من تاريخ مباشرة الفرد لعمله ولمدة عام واحد يكون الفرد خلالها

خاضعا للتدريب والإعداد والتجربة ويكون خلال تلك الفترة إهتمام منصبا على تأمين قبوله في المنظمة، ومحاولة التأقلم مع الوضع الجديد، والبيئة التي يعمل فيها، ومحاولة التوفيق بين اتجاهاته وأهدافه واتجاهات وأهداف المنظمة ومحاولة إثبات ذاته.

ويقول بوكانن: إنه خلال هذه الفترة يواجه الفرد عددا من المواقف التي تكون عنده مرحلة التجربة وتتهيئ للمرحلة التي تليها ومن هذه المواقف: تحديات العمل، تضارب الولاء عدم وضوح الدور، ظهور الجماعات المتلاحمة، إدراك التوقعات، نمو الاتجاهات نحو التنظيم، والشعور بالصدمة.

2- مرحلة العمل والإنجاز: وتتراوح مدة هذه المرحلة بين العامين والأربعة أعوام وخلال هذه الفترة

يحاول الفرد تأكيد مفهوم الإنجاز، وأهم ما يميز هذه الفترة الأهمية الشخصية للفرد وتخوفه من العجز، ويتبلور وضوح الولاء للعمل في المنظمة.

3- مرحلة الثقة بالتنظيم: وتبدأ تقريبا من السنة الخامسة من إلتحاق الفرد بالمنظمة وتستمر إلى ما

لا نهاية، حيث يزداد ولائه وتنقوى علاقته بالتنظيم والانتقال الى مرحلة النضج.

وقد ذكر العتيبي والسواط (Welsch and Iavan) أشار إلى أن عملية ارتباط الفرد بالمنظمة تمر عبر مرحلتين حددهما في التالي:

- **مرحلة الانضمام للمنظمة:** التي يريد الفرد العمل بها وغالبا ما يختار التي يعتقد أنها تحقق رغباته وتطلعاته.

- **مرحلة الإلتزام التنظيمي:** وهنا يصبح الفرد حريصا على بذل أقصى جهد لتحقيق أهداف المنظمة والنهوض بها.

وأردف العتيبي والسواط أن هناك ثلاثة مراحل للإلتزام التنظيمي:

¹ حسين حريم، السلوك التنظيمي، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية، 2003، ص192.

- الإذعان أو الإلتزام: حيث يكون إلتزام الفرد في البداية مبنيًا على الفوائد التي يحصل عليها من المنظمة، وبالتالي فهو يقبل سلطة الآخرين ويلتزم بما يطلبونه .
- مرحلة التطابق والتماثل بين الفرد والمنظمة: حيث يتقبل سلطة الآخرين رغبة منه في الإستمرار بالعمل في المنظمة، لأنها تشبع حاجاته للانتماء وبالتالي فهو يفخر بها .
- مرحلة التبنّي: أي إعتبار أهداف وقيم المنظمة أهدافًا وقيمًا له، وهنا يكون الإلتزام نتيجة لتطابق الأهداف والقيم

المطلب الثاني: خصائص الإلتزام التنظيمي وأهميته

أولاً: خصائص الإلتزام التنظيمي

الإلتزام التنظيمي حالة غير ملموسة يستدل عليها من ظواهر تنظيمية تتابع من خلال سلوك وتصرفات العمال في التنظيم، والتي يجسد مدى ولائهم.

إن الإلتزام التنظيمي حصيلة تفاعل العديد من العوامل الإنسانية التنظيمية وظواهر إدارية أخرى داخل التنظيمي.

إن الإلتزام التنظيمي بناء متعدد الأبعاد وليس بعداً واحداً ورغم اتفاق أغلب الباحثين على تعدد أبعاده، إلا أنهم يختلفون في تحديد هذه الأبعاد ولكن الأبعاد تؤثر في بعضها البعض.

يتميز الإلتزام التنظيمي بأنه حالة غير ملموسة تتجسد في ولاء العمال لمنظماتهم ونجد درجة ثباته ليست مطلقة وأبعاده متعددة ومؤثرة في بعضها البعض.

يعبر الإلتزام التنظيمي عن استعداد الفرد لبذل أقصى جهد ممكن لصالح المنظمة في البقاء بها، وقبوله وإيمانه بأهدافها وقيمتها.¹

يشير الإلتزام التنظيمي إلى الرغبة التي يبديها الفرد للتفاعل الاجتماعي من أجل تزويد المنظمة بالحياة والنشاط ومنحها الولاء.

يتصف الإلتزام التنظيمي بأنه متعدد الأبعاد.

إن الإلتزام التنظيمي حالة نفسية تصف العلاقة بين الفرد والمنظمة.

يؤثر الإلتزام التنظيمي على قرار الفرد فيما يتعلق ببقائه أو تركه للمنظمة.

¹ صلاح الدين عبد الباقي، مرجع سبق ذكره، ص 24.

يتميز الأفراد الذين لديهم التزام تنظيمي بالصفات التالية: قبول أهداف وقيم المنظمة الإنسانية والإيمان بها، وبذل المزيد من الجهد لتحقيق أهداف المنظمة، ووجود مستوى عال من الانخراط في المنظمة لفترة طويلة، ووجود الميل لتقويم المنظمة التقويم الايجابي يتصف الالتزام التنظيمي حالة غير ملموسة تتجسد في ولاء العمال لمنظماتهم ونجد درجة ثابتة ليست مطلقة وأبعاده متعددة ومؤثرة في بعضها البعض يتأثر الالتزام التنظيمي بمجموعة الصفات الشخصية والعوامل التنظيمية والظروف الخارجية المحيطة بالعمل.

تتمثل مخرجات الالتزام التنظيمي في البقاء في المنظمة وعدم تركها ودرجة انتظام وحضور العاملين والأداء الوظيفي والحماس للعمل والإخلاص للمنظمة.

ثانيا: أهمية الالتزام التنظيمي

إن الالتزام التنظيمي من أبرز المتغيرات السلوكية التي سلط عليها الضوء، حيث أكدت نتائج العديد من الدراسات والأبحاث عن ارتفاع تكلفة الغياب وارتفاع التأخر عن العمل وتسرب العمالة من المنظمات وانخفاض درجات الرضا الوظيفي، كما سلطت النتائج الضوء على أهمية البحث عن أسباب الظواهر السلبية السابقة، وقد أكدت الكثير من الدراسات الأهمية الواضحة للالتزام التنظيمي، حيث أن ارتفاع مستوى الالتزام التنظيمي في بيئة العمل ينتج عنه انخفاض مستوى مجموعة من الظواهر السلبية وفي مقدمتها ظاهرتي الغياب والتهرب عن أداء المهام.

كما يمثل الالتزام التنظيمي عنصرا هاما في الربط بين المنظمة والأفراد العاملين بها لا سيما في الأوقات التي لا تستطيع فيها المنظمات أن تقدم الحوافز الملائمة لموظفيها ودفعهم لتحقيق أعلى مستوى من الانجاز.

إن التزام الأفراد للمنظمات التي يعملون بها يعتبر عاملا هاما أكثر من الرضا الوظيفي في التنبؤ ببقائهم في منظماتهم أو تركهم للعمل.¹

وأیضا يعتبر التزام الأفراد لمنظماتهم عاملا هاما في ضمان نجاح تلك المنظمات واستمرارها وزيادة إنتاجها، كما تكمن أهمية الالتزام في ترجمة الرغبات والميول والاعتقادات التي تكون داخل الفرد تجاه منظمته إلى سلوك إيجابي يدفع بالمنظمة إلى التقدم والبقاء.

¹ صلاح الدين عبد الباقي، مرجع سبق ذكره، ص 25.

بالإضافة إلى عدة أسباب أدت إلى الاهتمام بهذا المفهوم وهي أن الالتزام التنظيمي يمثل أحد المؤشرات الأساسية للتنبؤ بعدد من النواحي السلوكية، وخاصة معدل دوران العمل، فمن المفترض أن الأفراد الملتزمين سيكونون أطول بقاء في المنظمة وأكثر عملاً نحو تحقيق أهداف المنظمة، وكذلك مجال الالتزام يؤدي بالفرد بالإستقرار بالمنظمة.

المطلب الثالث: أبعاد الإلتزام التنظيمي ومحدداته

أولاً: أبعاد الإلتزام التنظيمي

تختلف صور التزام الأفراد تجاه المنظمات باختلاف القوة الباعثة والمحركة لهم، وعلى العموم تشير الأدبيات إلى أن هناك، أبعاداً مختلفة للالتزام التنظيمي وليس بعداً واحداً ورغم اتفاق غالبية الباحثين في هذا المجال على تعدد أبعاد الإلتزام، إلا أنهم يختلفون في تحديد هذه الأبعاد.

1- بعد الإلتزام العاطفي (Affective Commitment):

الذي اقترحه الن وماير (Allen & Meyer, 1990) حيث رأوا أن الإلتزام العاطفي للفرد يتأثر بدرجة إدراكه للخصائص التي تميز عمله من إستقلالية وأهمية، ومهارات مطلوبة وقرب المشرفين وتوجيهه له، كما يتأثر هذا الجانب من الإلتزام بدرجة إحساس الفرد بأن البيئة التنظيمية التي يعمل بها تسمح له بالمشاركة الفعالة في إتخاذ القرارات سواء ما يتعلق منها بالعمل أو ما يخصه، أي هو الارتباط المحدود، وأصحاب هذا التوجه هم الذين يعملون وفق تقييم ذاتي للمتطلبات التي تتطلبها ظروف العمل المختلفة فيكون الارتباط بين الفرد والمنظمة وفق ما تقدمه لهم منظماتهم، ويرجع الإلتزام العاطفي إلى الشعور بالانتماء والإلتصاق النفسي بالمنظمة.¹

2- بعد الإلتزام المعياري: (normative Commitment)

ويقصد به إحساس الفرد بالإلتزام بالبقاء في المنظمة، وغالباً ما يعزز هذا الشعور دعم المنظمة الجيد للعاملين فيها والسماح لهم بالمشاركة والتفاعل الإيجابي، ليس فقط في إجراءات تنفيذ العمل، بل بالمساهمة في وضع الأهداف والتخطيط ورسم السياسات العامة للمنظمة، ويعبر عنه بالارتباط الأخلاقي السامي، وأصحاب هذا التوجه هم الموظفون أصحاب الضمير الذين يعملون وفق مقتضيات الضمير والمصلحة العامة.

¹ ماجدة العطية، سلوك المنظمة، سلوك الفرد والجماعة: دار الشروق للنشر والتوزيع، 2003، ص 252.

3- بعد الالتزام الاستمراري: (Commitment Continuance)

وقد إقترح هذا كل من الن وماير (Allen & Meyer, 1990)، وينبثق هذا البعد بأن ما يتحكم في درجة التزام الفرد تجاه المنظمة التي يعمل فيها هي القيمة الاستثمارية التي من الممكن أن يحققها لو استمر بالعمل مع المنظمة، مقابل ما سيفقده لو قرر الالتحاق بجهات أخرى، أي أن هذا ارتباط مصلحي يقوم بالدرجة الأولى على المنفعة التي يحصل عليها من المنظمة، فما دامت المنظمة التي يعمل فيها تقدم له من المنافع العوائد ما يفوق ما يمكن أن تقدمه المنظمات الأخرى فيستمر بالارتباط بها، أما إذا لاحت بالأفق أي عوائد أفضل من التي تقدمه له المنظمة التي يعمل فيها فإنه لن يتردد بالانتقال الى الوضع الآخر، وأصحاب هذا الارتباط هم النفعيون الإلتهازيون وأصحاب الطموحات العالية.¹

ثانيا: محددات الإلتزام التنظيمي

تعددت اجتهادات الباحثين والدارسين واتجاهاتهم حول العوامل التي تساعد على تكوين الإلتزام التنظيمي داخل التنظيم، إلا أن دراسات روبرت مارش وماناري تعتبر من الدراسات المتميزة التي أشارا فيها إلى العوامل المساعدة على تشكيل وتكوين الإلتزام التنظيمي وهي:²

- **السياسات:** ضرورة العمل على تبني سياسات داخلية تساعد على إشباع حاجات الأفراد العاملين في التنظيم، ومن المعروف أن لدى أي إنسان مجموعة من الحاجات المتداخلة التي تساعد على تشكيل السلوك الوظيفي لهؤلاء الأفراد. ويعتمد السلوك في شدته وإيجابيته، أو سلبيته على قدرة الفرد على إشباع هذه الحاجات، فإذا أشبعت هذه الحاجات فإن ذلك سيترتب على إتباع نمط سلوكي إيجابي بشكل يساعد على تكوين ما يسمى بالسلوك المتوازن، وهذا السلوك المتوازن الناتج عن مساندة التنظيم للفرد في إشباع هذه الحاجات يتولد عنه الشعور بالرضا والإطمئنان والانتماء، ثم الإلتزام أو الولاء التنظيمي، وتتفاوت هذه الحاجات عند الأفراد العاملين من حيث الأهمية والأولوية في العمل على إشباعها، وقد أشار اليه ماسلو في نظرية سلم الحاجات الإنسانية على الحاجات الفسيولوجية، والحاجة للأمن، والحاجة إلى الحب والانتماء، والحاجة إلى الإحترام، والحاجة إلى تحقيق الذات.

¹ ماجدة العطية، مرجع سبق ذكره، ص 253.

² جرينبيرج جيرالد بيارون، إدارة السلوك التنظيمي، ترجمة محمد بسيوني إسماعيل، دار المريخ، السعودية، ط1، 2004، ص 154.

- **وضوح الأهداف:** يساعد وضوح الأهداف التنظيمية على زيادة الالتزام التنظيمي لدى الأفراد العاملين، فكلما كانت الأهداف واضحة ومحددة كلما كانت عملية إدراك وفهم الأفراد للالتزام أو الولاء التنظيمي والمنظمة اكبر وينطبق ذلك على النهج والفلسفة والكفاية الإدارية.
- **العمل على تنمية مشاركة الأفراد العاملين في التنظيم :** تساعد المشاركة من قبل الأفراد العاملين بصورة ايجابية على تحقيق أهداف التنظيم فالمشاركة كما يراها دايفن هي الاشتراك الفعلي والعقلي للفرد في موقف جماعي يشجعه على المشاركة والمساهمة لتحقيق الأهداف الجماعية ،ويشارك في المسؤولية في تحقيق تلك الأهداف، وقد أوضحت الكثير من الدراسات أن المشاركة تعمل على زيادة الولاء والالتزام التنظيمي وتجعل الأفراد يرتبطون ببيئة عملهم بشكل اكبر بحيث يعتبرون إن ما يواجهه الفرد من مشكلات هو تهديد لهم ولأمنهم واستقرارهم، الأمر الذي يؤدي إلى تقبلهم لروح المشاركة برغبة جامحة وروح معنوية عالية.¹
- **العمل على تحسين المناخ التنظيمي :** فالمناخ التنظيمي هو ذلك المجال المتضمن للطرق والأساليب والأدوات والعناصر والعلاقات المتفاعلة داخل بيئة المنظمة بين الأفراد، وبناءً على ذلك يمكن النظر للمناخ التنظيمي على انه يمثل شخصية المنظمة الناجحة وان نجاحها يعتمد على جو العمل السائد، فالمناخ التنظيمي الجيد يشجع على خلق جو عمل ايجابي يعمل على تحقيق الاستقرار للأفراد والتنظيم ،ويجعل العاملون يشعرون بأهميتهم في العمل من حيث المشاركة في اتخاذ القرارات ورسم السياسات والشعور بوجود درجة عالية من الثقة المتبادلة، ولأن تمتع العاملين بمناخ تنظيمي ملائم من حيث الوفاق والتعاون والعدالة والمساواة للوصول إلى تحقيق الأهداف التنظيمية يعزز الثقة المتبادلة، ويرفع الروح المعنوية، ويزيد درجة الرضا الوظيفي ،ويدعم الشعور بالالتزام والولاء التنظيمي.
- **تطبيق أنظمة حوافز مناسبة:** يتطلب المناخ التنظيمي الجيد أنظمة حوافز معنوية ومادية مناسبة، فتوافر الأنظمة المناسبة يؤدي إلى زيادة الرضا عن المناخ التنظيمي وعن المنظمة ككل، وبالتالي زيادة الالتزام وارتفاع معدلات الإنتاج وتقليل التكاليف، واتفق الباحثون على أن المنظمات العاملة في القطاع العام اقل المنظمات استخداما للحوافز وتطبيقا لأنظمة الحوافز الجديدة.

¹ جرينبيرج جيرالد بيارون، مرجع سبق ذكره، ص 142.

- **العمل على بناء ثقافة مؤسسية:** إن الاهتمام بإشباع حاجات العاملين والنظر إليهم كأعضاء في بيئة عمل واحدة ترسخ معايير أداء متميز لأفرادها، وتعمل على توفير درجة كبيرة من الاحترام المتبادل بين الإدارة والأفراد العاملين، وإعطائهم دورا كبيرا في المشاركة في اتخاذ القرارات سيترتب عليه زيادة قوة وتماسك المنظمة، وزيادة الالتزام والولاء لها .
- **نمط القيادة:** " إن الدور الكبير الذي يجب أن تقوم به الإدارة هو أقناع الآخرين، وفي جو عمل مناسب، بضرورة انجاز الأعمال بدقة وفعالية، فالإدارة الناجحة هي الإدارة القادرة على كسب التأييد الجماعي لانجاز الأعمال من خلال تنمية مهارات الأفراد الإدارية باستخدام انظمه الحوافز المناسبة، فالفائد الناجح هو الذي يستطيع زيادة درجات الالتزام التنظيمي لدى الأفراد ¹.

المطلب الرابع: الآثار التنظيمية للالتزام التنظيمي وطرق تنميته

أولاً: الآثار التنظيمية للالتزام التنظيمي

تأثير الإلتزام على المتغيرات التنظيمية التالية: ²

- **الروح المعنوية :** تشير الدراسات إلى أن للالتزام التنظيمي دور كبير في رفع الروح المعنوية الأمر الذي يترتب عليه حب الأفراد لعملهم ومنظماتهم، وحماسهم للقيام بالأعمال المطلوبة، وتعرف الروح المعنوية بأنها اتجاهات الأفراد والجماعات نحو بيئة العمل، فالاتجاهات الايجابية تنمي التعاون التفقائي ببذل كل الطاقات في سبيل تحقيق الأهداف التنظيمية ، والروح المعنوية هي نتاج الإدارة السلوكية الناجحة، فالروح المعنوية العالية هي تعبير عن العلاقة المميزة للمنظمة الجيدة مع العاملين فيها، فمن الصعب فرض الروح المعنوية بالقوة أو بالإجبار، وتؤدي المعنويات المرتفعة إلى زيادة درجة الالتزام التنظيمي عكس الروح المعنوية المنخفضة نتيجة لقصور في السياسات الداخلية أو لعيوب في بيئة العمل الداخلية الذي يترتب عليها تدني مستوى الالتزام التنظيمي وتدني الإنتاجية.

- **الأداء المتميز:** يمتاز الأفراد الذين تتوافر لديهم درجات عالية من الالتزام التنظيمي في بيئات عملهم بالأداء الوظيفي الجيد الناتج عن حب الأفراد، وحماسهم للعمل والتزامهم بأهداف التنظيم، وتشير الأبحاث والدراسات إلى أن الالتزام من أهم مقومات الإبداع الوظيفي، كما يشير أيمن المعاني إلى أن هناك علاقة

¹ محمد بن غالب العوفي، الثقافة التنظيمية وعلاقتها بالالتزام التنظيمي، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الدراسات العليا، قسم العلوم الإدارية، جامعة نايف العربية، الرياض، 2005، ص 86.

² فريد راغب محمد النجار، مرجع سبق ذكره، ص 42.

قوية بين الالتزام التنظيمي والإبداع الإداري، مما يشير إلى ضرورة قيام الإداريات بتعزيز قيم الالتزام التنظيمي ودعمه وتشجيعه للحصول على مزيد من الإبداعات في المجال الوظيفي.

- **تسرب الموظفين:** يعرف موبلي التسرب " بأنه توقف الفرد عن العضوية في المنظمة التي يتقاضى منها تعويضاً نقدياً " ويعتبر تسرب الموظفين أو تركهم لأعمالهم في المنظمات الإدارية من الظواهر السلبية التي تهدد حياة المنظمات وتمنع تقدمها، ويشير المعاني إلى أن هذا التسرب يترتب عليه آثار سلبية منها:

- **تعطيل الأداء الوظيفي في مجالين :**

- أ. التعطيل الناتج عن فقدان الكفاءات الجيدة من العاملين نتيجة لتركهم المنظمة.
- ب. التعطيل الناتج عن الفراغ الوظيفي نتيجة لعدم وجود الكفاءات، وكذلك التعطيل نتيجة لتكاليف عملية البحث عن بدائل مناسبة، خاصة إذا كان الأفراد التاركون لعملهم يتمتعون بكفاءات عالية جداً.¹

- **الارتباك في الأنماط الاجتماعية والاتصالات:** فإذا كان الأفراد التاركون للعمل يتمتعون بمهارات وكفاءات عالية من حيث الأداء والاتصال والمشاركة، فإن تركهم للعمل سيؤثر على كل هذه المزايا بما في ذلك زعزعة تماسك الأفراد وثقتهم في المنظمة وتدني إنتاجيتهم.

- **تدني المعنويات:** إذا استمرت عملية ترك العاملين للمنظمة، والذهاب للمنظمة إلى مكان عمل آخر، فإن ذلك سيضعف الروح المعنوية لبقية الأفراد العاملين، ومن ثم تدني الإنتاجية وتراجع البناء التنظيمي وارتفاع التكاليف.

- **ارتفاع التكاليف:** تسرب العاملين يترتب عليه تكاليف عالية كالإعلان عن وظائف جديدة، يتبعها تكاليف التدريب وتكاليف التكيف في بيئة العمل الجديدة.

- **زيادة أعباء العمل:** نتيجة لترك العمل فإن أعباء العمل على العاملين في التنظيم ستزداد، حيث تحتاج عملية استبدال عناصر جديدة من ذوي الكفاءات العالية بالموظفين إلى وقت وجهد وإلى تكاليف تستغرق أحياناً فترات زمنية تتراوح ما بين شهر إلى عام، وخلال فترة البحث عن بدائل تزداد الواجبات الوظيفية على بعض الأفراد الأمر الذي ينعكس سلباً على الأداء والمعنويات والانتماء، وتشكل الضغوطات

¹ محمد بن غالب العوفي، مرجع سبق ذكره، ص93.

المتزايدة على الأفراد من إرهاق وإجهاد واستنزاف للطاقات إلى التفكير بترك العمل والبحث عن مكان آخر.

- **العقد النفسي:** يعرف العقد النفسي بأنه اتفاق غير مكتوب بين المنظمة والعاملين فيها، فهناك علاقة تكاملية تبادلية بين العاملين وبين التنظيم، فالمنظمة تطالب الأفراد بضرورة الالتزام بالأنظمة والقوانين والأهداف، وأن يبذلوا قصارى جهدهم للحصول على المزيد من الإنتاجية مقابل مطالبة الأفراد للمنظمة بالعمل على توفير البيئة المساعدة على إشباع حاجاتهم من أمن واستقرار وحوافز، ويؤدي الشعور بالالتزام التنظيمي إلى عدد من النتائج الإيجابية بالنسبة للمنظمة كانهخفاض معدل دوران العمل، واستقرار العمالة والانتظام في العمل، وبذل المزيد من الجهد والأداء مما يؤثر على انخفاض تكلفة العمل، وزيادة الإنتاجية وتحقيق النمو والازدهار للمنظمة.

وقد أكدت نتائج العديد من الدراسات على الأهمية الواضحة للالتزام الوظيفي في حالة ارتفاع مستويات في بيئة العمل إذ ينتج عنه انخفاض في مستويات مجموعة من الظواهر السلبية، وفي مقدمتها تأتي ظاهرتا الغياب والتهرب عن أداء العمل فقد أكدت نتائج العديد من الدراسات الأخرى على ارتفاع تكلفة التغيب، والتأخر عن العمل وتسرب العمالة، وانخفاض درجات الرضا الوظيفي، والتي تستنزف الكثير من جهد وإمكانات المنظمات.

- تأثير الالتزام التنظيمي على الفرد:

يرى العتيبي والسموط نقلا عن (Romzek) أن تأثير الالتزام على الفرد ينقسم إلى قسمين:

- **الأول:** يرى أن للالتزام تأثير على الفرد خارج نطاق العمل سواء أكان هذا التأثير إيجابيا أو سلبيا، فقد يقوي رغبة الفرد في الاستمرار في العمل بالمنظمة ويجعله يستمتع عند أدائه لعمله، وبالتالي يزداد رضاه الوظيفي مما يجعله يتبنى أهداف المنظمة، وهذا في جانبه الإيجابي، أما الجانب السلبي لتأثير الالتزام على الفرد يجعله يستثمر كل جهده وطاقاته ووقته للعمل ولا يترك أي وقت للنشاط خارج العمل وهذا يجعله يعيش في عزلة عن الآخرين إضافة إلى أن العمل وهمومه تسيطر على تفكيره خارج العمل.

- **الثاني:** يرى أن تأثير الالتزام ينعكس على تقدمه الوظيفي، حيث إن الموظف ذا الالتزام المرتفع كونه في العادة مجدا في عمله، وأكثر وأسرع ترقيا وتقدما في المراتب الوظيفية، وأكثر إخلاصا واجتهادا في تحقيق أهداف المنظمة، وتزداد ثقته في المنظمة بأنها ستكافئه على شدة إخلاصه والتزامه.

ثانيا: تنمية الالتزام التنظيمي

الالتزام التنظيمي عملية عفوية يتم تنميتها من خلال توجيه العاملين نحو المؤسسة وأهدافها وذلك من خلال استراتيجيات واضحة تبعا لمراحل الالتزام الوظيفي المتمثلة في الالتزام الاندماج والتداخل. وتعتبر مرحلة الالتزام عن الحالة التي يتكون فيها قبول الفرد لزملاء العمل بقصد الاستفادة من خبراتهم ومعارفهم في مجال ترقية مساره الوظيفي في مجال التحفيز والترقية. وفي هذه المرحلة نجد أن المواقف والسلوكيات لدى الأفراد مستمدة ليس من الإيمان المشترك بالمؤسسة ولكن من رغبته في المكافآت التي تقدمها المؤسسة وتعتبر هذه المرحلة عن بعد الرغبة في البقاء والاستمرار بالعمل بحسابات المنافع الشخصية المحققة أو تلك التي يمكن تحقيقها في المستقبل، أما مرحلة الاندماج فهي تظهر عند قبول العاملين تأثير زملائهم من أجل الحفاظ على علاقة تشاركية فيما بينهم والمؤسسة وتعتبر هذه المرحلة عن بعد الافتخار والاعتزاز لدى العاملين بمؤسستهم. أما في مرحلة التداخل يصبح الفرد على قناعة كاملة بأن هناك تداخل وانسجام كاملين فيما بين أهدافه الشخصية وأهداف المؤسسة بل تصبح أهداف المؤسسة هي أهدافه الشخصية.¹

¹ أميرة محمد رفعت حواس ، أثر الالتزام التنظيمي والثقة في الإدارة على العلاقة بين العدالة التنظيمية وسلوكيات المواطنة التنظيمية بالتطبيق على البنوك الخارجية، رسالة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في إدارة الأعمال، جامعة القاهرة، مصر، 2004، ص98 .

خلاصة الفصل:

من خلال استعراض الفصل الأول تم التعرف على مفهوم الإدارة الإلكترونية ومقارنتها بالإدارة التقليدية وتطور العمل الإلكتروني والحد من التعاملات الورقية من أجل الاستغلال الأمثل للوقت والمال والجهد والمساهمة في تطوير العمل الإداري، وتحقيق الأهداف المرسومة، وبالتالي فإن نظام البصمة الإلكترونية يلعب دوراً مهماً في تحقيق الالتزام التنظيمي من خلال توثيق حضور وانصراف الموظفين وتتبع حركتهم والتحقق من هويتهم وتقليل الأخطاء الإدارية، وعليه يسمح بتوثيق وقت حضورهم وانصرافهم بدقة وموثوقية، وهذا يحد من فرص التلاعب في ساعات العمل ويضمن تسجيل الوقت الفعلي للحضور والانصراف، ومن هذا المنطلق يبرز الدور الذي يؤديه نظام البصمة الإلكترونية في تحقيق الالتزام التنظيمي، وهذا ما سنحاول إثباته في الإطار التطبيقي للدراسة.



الفصل الثاني

الإطار التطبيقي للدراسة

تمهيد:

بعدما تطرقنا في الفصل الأول إلى الإطار النظري لمتغيرات الدراسة التي تمحورت حول استخدام نظام البصمة الإلكترونية وتأثيرها في تحقيق الالتزام التنظيمي، وسوف نحاول في هذا الفصل إسقاط ما تم تناوله من الجانب النظري من خلال القيام بدراسة حالة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء "CNAS" لولاية الأغواط، مبرزين مدى توافر مختلف الجوانب المتعلقة باستخدام نظام البصمة الإلكترونية ومعرفة دورها في تحقيق الالتزام التنظيمي للموظفين بالمؤسسة محل الدراسة.

ويهدف هذا الفصل إلى توضيح المنهجية التي اعتمدت في هذه الدراسة، من حيث أسلوب الدراسة وتصميمه، طرق جمع البيانات وتحديد مجتمع الدراسة، وتحديد أهم الأساليب الإحصائية المستخدمة في تحليل البيانات، ولدراسة أعمق لهذا الفصل قسمنا الفصل إلى ثلاث مباحث كالتالي:

المبحث الأول: ماهية الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء؛

المبحث الثاني: الإجراءات المنهجية للدراسة؛

المبحث الثالث: عرض وتحليل نتائج الدراسة واختبار فرضياتها.

المبحث الأول: ماهية الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء

يعد الضمان الاجتماعي من أهم الآليات الاجتماعية الحديثة التي تهدف إلى معالجة الآثار الناجمة عن مختلف المخاطر التي يتعرض لها العامل خلال حياته المهنية، وذلك عن طريق إيجاد للأجر في حالة انقطاعه عن العمل بسبب المرض أو العجز..... إلخ وقد يكون هذا البديل على شكل تعويض أو معاش، بما يضمن للعامل ولذوي حقوقه حياة كريمة ومستقرة حتى بعد وفاته عن طريق منحة التقاعد بالأيلولة أو المنح والريوع الخرى التي تؤول إلى ذوي الحقوق.

المطلب الأول: تعريف الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمل الجراء لوكالة الأغواط

الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء هو مؤسسة عمومية ذات تسيير خاص طبقا للمادة 49 من القانون رقم 88-01 المؤرخ في 12 يناير 1988 المتضمن القانون التوجيهي للمؤسسات العمومية الاقتصادية، يتمتع بالشخصية المعنوية والاستقلالية المالية. تم فتح الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمل الأجراء وكالة الأغواط سنة 1978، وقد شهد قفزت نوعية ساهمت في تحسين وتطوير الخدمات المقدمة للمؤمن له اجتماعيا، وذلك من خلال عصنة الهياكل التابعة له وتسهيل الإجراءات الإدارية عن طريق تقنيات حديثة وتطبيق نظام معلوماتي متطور كل هذا يندرج ضمن السياسة المنتهجة لعصنة القطاع الاجتماعي. وتتجلى هذه التطورات في العديد من الإنجازات من أهمها:

- توسيع وتنويع فرص الاستفادة من مختلف الخدمات التي تقدمها الوكالة؛
- تجهيز الهياكل وعصنتها لضمان راحة المؤمن له اجتماعيا، وفتح مرافق جديدة كمركز الجهوى للتصوير الطبي للأشعة بالأغواط المجهز بأحدث التجهيزات الطبية والوسائل، والمركز الجهوي للشخصنة الخاص ببطاقة الشفاء الذي يعد المركز الوحيد على مستوى الوطن بعد المركز الوطني بالعاصمة، إذ يتكفل بإنتاج طلبات وكالات الجنوب من بطاقة الشفاء؛
- التدعيم الكمي والنوعي للوكالة بالموارد البشرية و تأطيرها وتكوينها؛
- تدعيم التوازن المالي للصندوق بإجراءات استثنائية لزيادة المداخل و ترشيد النفقات.

المطلب الثاني: مهام الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء

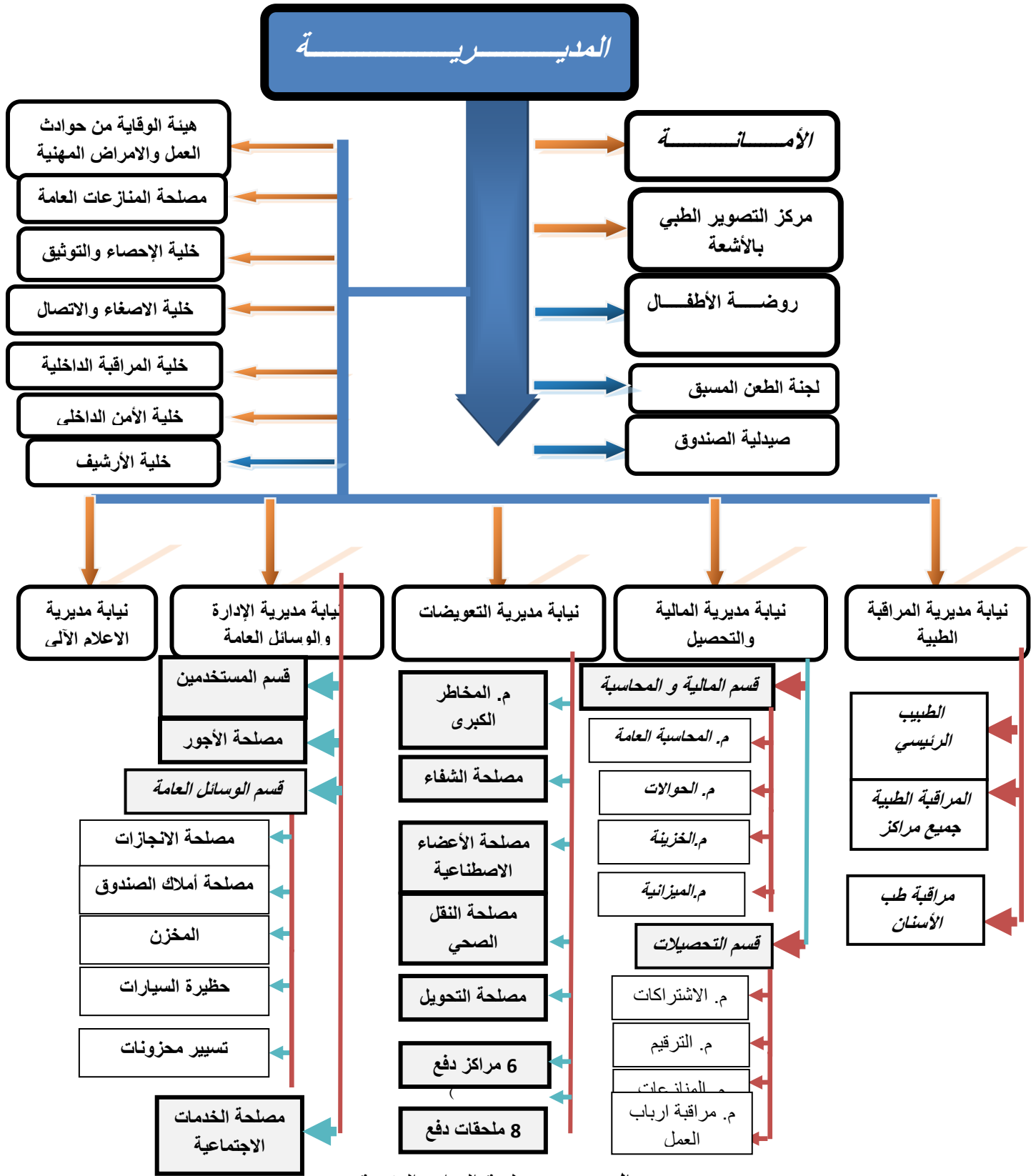
تتمثل مهام الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء في النقاط التالية:

- تسير أداءات التأمينات الاجتماعية (المرض، الأمومة، العجز والوفاة) وكذا حوادث العمل والأمراض المهنية؛
- تسير المنح العائلية؛
- تحصيل الاشتراكات؛
- الرقابة والمنازعات المتعلقة بتحصيل الاشتراكات الموجهة لتمويل الأداءات؛
- منح رقم تسجيل وطني للمؤمن لهم اجتماعيا وكذا أصحاب العمل؛
- المساهمة في ترقية السياسة الرامية إلى الوقاية من حوادث العمل والأمراض المهنية؛
- تسير الأداءات المتعلقة بالأشخاص المستفيدين من الاتفاقيات الثنائية للضمان الاجتماعي؛
- تنظيم وتنسيق وممارسة المراقبة الطبية؛
- القيام بالنشاطات الرامية إلى تمكين العمال وذوي حقوقهم من الأداءات الجماعية، على شكل انجازات ذات طابع صحي واجتماعي؛
- إبرام اتفاقيات مع مقدمي العلاج؛
- إعلام المستفيدين وأصحاب العمل بحقوقهم والتزاماتهم؛
- تسديد النفقات الناجمة عن تسير مختلف اللجان أو الجهات القضائية التي تقوم بالبث في الخلافات الناتجة عن قرارات الصندوق.

المطلب الثالث: الهيكل التنظيمي للصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء لوكالة الأغواط

الهيكل التنظيمي لمؤسسة ما يتكون عادةً من الأنشطة والمهام التي يتم توزيعها بين العاملين بالمؤسسة والقيام بعمليات التنسيق والإشراف، وهو بالضرورة مُوجه نحو تحقيق أهداف المؤسسة والتنظيم كما يبينه الشكل التالي:

الشكل رقم (02): الهيكل التنظيمي للصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجاء لوكالة الأغواط



المصدر: مصلحة الموارد البشرية

المبحث الثاني: الإجراءات المنهجية للدراسة

سننطلق في هذا المبحث إلى توضيح الجوانب الخاصة بمنهجية الدراسة وإجراءاتها المتبعة من أجل تحقيق أهداف الدراسة، حيث سيتم وصف مجتمع الدراسة وعينتها، والمراحل المختلفة لتصميم أداة الدراسة التي الاعتماد عليها لجمع البيانات والمعلومات حول الموضوع، كما يتم أيضا عرض مجريات التحكيم وطرق التحقق من الصدق والثبات.

المطلب الأول: تخطيط وتصميم الدراسة

سننطلق في هذا المطلب إلى عرض مجتمع وعينة الدراسة، ومن ثم ننتقل إلى المنهج المستخدم وأدوات الدراسة للوصول إلى بناء أداة القياس واختبار أداة الصدق والثبات، وكذا استعراض أساليب المعالجة الإحصائية (SPSS)، وهذا ما سنحاول إبرازه في هذا المبحث من خلال ما يلي:

أولاً: مجتمع وعينة الدراسة

1. **مجتمع الدراسة:** يتمثل مجتمع الدراسة في جميع عناصر المشكلة أو الظاهرة، ومن خلال دارستنا فإن مجتمع الدراسة يتكون من موظفي الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء بولاية الأغواط، ويهدف إجراء الدراسة تم توزيع استبيان على مجموعة من أفراد مجتمع الدراسة حيث المتكون عددهم 80 استبانة من أصل 190 عامل، وذلك نظرا لمواكبة موضوع بحثنا.

2. **عينة الدراسة:** عينة الدراسة هي جزء من مجتمع الدراسة يتم اختياره بطريقة منهجية أو عشوائية لتمثيل مجتمع الدراسة، ويتم فحص عينة الدراسة لتعميم النتائج على باقي المجتمع والجدول التالي يوضح توزيع عينة الدراسة.

الجدول رقم (02): توزيع عينة الدراسة

الاستبانات	الموزعة	المسترجعة	غير مسترجعة	غ الصالحة للتحليل	النهائي
العدد	80	78	02	04	74
النسبة %	100%	97.5%	2.5%	5%	92.5%

المصدر: من إعداد الطالبتين

تم تنفيذ هذا الاستبيان انطلاقاً من تقديم الاستثمارات لموظفي المؤسسة محل الدراسة، وقد كان حجم العينة مقدر في بادئ الأمر بـ (80) استثماراً موزعة على عينة الدراسة أي ما يعادل نسبة 100%، وتم استرجاع (78) استثماراً، أي ما يعادل نسبة 97.5%، وبلغ عدد الاستبانات التي لم تسترجع (02) استبانة، بينما بلغ عدد الاستبانات غير الصالحة للتحليل تمثلت في (04) استبانات أي ما يعادل نسبة 5% وعليه فالعينة التي تم دراستها تتمثل في (74) استبانة بنسبة 92.5%.

ثالثاً: المنهج المستخدم وأدوات الدراسة

1. **المنهج المستخدم:** بالنظر إلى طبيعة الموضوع محل الدراسة وللتمكن من اختبار صحة الفرضيات من عدمها والإجابة على الإشكالية المطروحة، تم الاعتماد في هذه الدراسة على "المنهج الوصفي بأسلوب تحليلي". فالمنهج الوصفي من أجل وصف الظاهرة محل الدراسة ووصف متغيراتها، والمنهج التحليلي من أجل تحليل العلاقة بين متغيري الدراسة، المتغير الأول "نظام البصمة الإلكترونية" والمتغير الثاني "الالتزام التنظيمي".

2. **أدوات الدراسة:** من أجل الإحاطة بمتغيرات موضوع الدراسة، تم الاعتماد في جمع البيانات على: أ / **الجانب النظري:** اعتمدنا على المصادر الثانوية والمتمثلة في المسح المكتبي (الكتب، المذكرات) وكذا المواقع الإلكترونية لتحصيل المجلات، المطبوعات، والملتقيات... الخ، وذلك بغرض تكوين تصور نظري قائم على نتائج الدراسات السابقة وأدبيات موضوع الدراسة الحالية. ب / **الجانب التطبيقي:** لدراسة الحالة الميدانية للموضوع قيد الدراسة تم جمع البيانات من المصادر الأولية حيث تم توزيع استبانة تحتوي على قائمة استقصائية بهدف تحديد بعد نظام البصمة الإلكترونية وأبعاد الالتزام التنظيمي واستخلاص أثر العلاقة بينهما.

رابعاً: مصادر جمع البيانات

هناك نوعين من المصادر تم الاعتماد عليهم في جمع البيانات كالتالي:

1. مصادر جمع البيانات الأولية:

- تم الحصول على البيانات من خلال تصميم استبانة وتوزيعها على عينة البحث، ومن ثم تفرغها وتحليلها باستخدام برنامج (SPSS. V21) الإحصائي، وباستخدام الاختبارات الإحصائية المناسبة بهدف الوصول إلى دلالات ذات قيمة، ومؤشرات تدعم موضوع البحث.
- في حين تم اعداد استبيان من أجل استخدامه في جمع البيانات والمعلومات، وهذا استنادا على مراجعة دراسات سابقة ذات صلة، وتم تصميم الاستبيان وتقسيمه إلى قسمين كما يلي:
- بيانات خاصة حول الموظف تتكون من (05) أسئلة.
 - بيانات حول متغيري الدراسة لكل من نظام البصمة الإلكترونية والالتزام التنظيمي، حيث تتكون هذه الأسئلة من (24) سؤال.

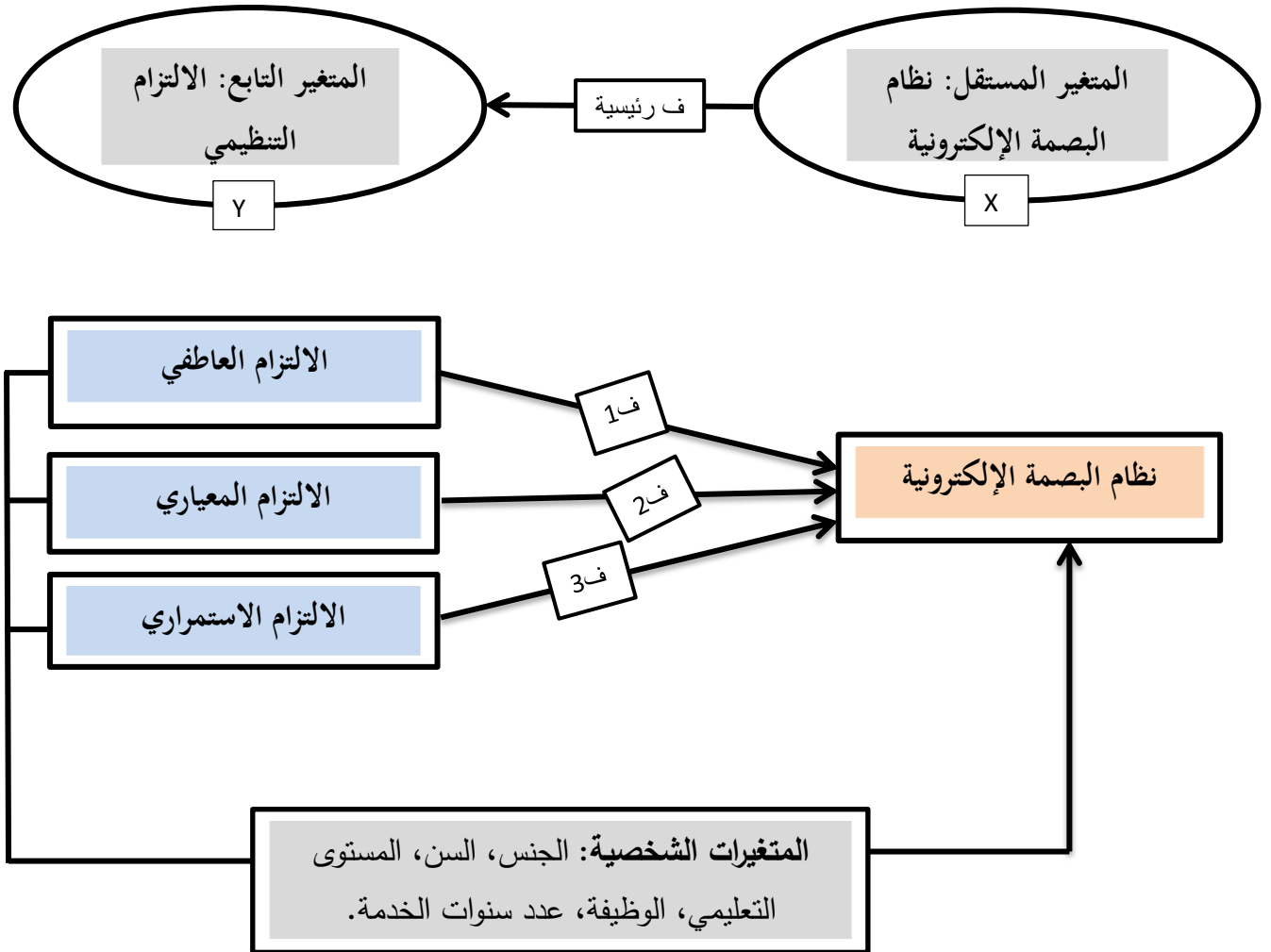
2. مصادر جمع البيانات الثانوية:

وهي المصادر التي تحتوي على معلومات منقولة عن المصادر الأولية بشكل مباشر أو غير مباشر، فالمعلومات في المصادر الثانوية قد تكون منقولة أو مترجمة لذلك فهي أقل دقة من المعلومات في المصادر الأولية، وذلك للاحتمالات الخطأ في اختيار المفردات والمصطلحات المناسبة.

خامسا: نموذج الدراسة

لتوضيح دور استخدام نظام البصمة الإلكترونية في تحقيق الالتزام التنظيمي تم صياغة متغيرات الدراسة في النموذج التالي:

الشكل رقم (03): نموذج الدراسة



المصدر: من إعداد الطالبتين

المطلب الثاني: أساليب تحليل وقياس ثبات أداة الدراسة

أولاً: أساليب تحليل البيانات:

تم الاستعانة ببرنامج SPSS21 في عملية تفريغ البيانات ومعالجتها وأيضاً في الرسومات البيانية المختلفة، والتحليل الإحصائي للبيانات واختبار فرضيات الدراسة حيث اشتملت على الأساليب الإحصائية التالية:

- معامل " ألفا كرونباخ" لتحديد معامل ثبات أداة الدراسة؛
- التكرارات والنسب المئوية من أجل وصف الخصائص الشخصية والوظيفية لأفراد العينة؛
- المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمعرفة لتحديد الأهمية النسبية لاستجابات أفراد عينة الدراسة تجاه محاور وأبعاد أداة الدراسة؛
- نموذج الانحدار لاختبار العلاقة بين المتغيرات المستقلة والتابعة؛
- معامل التحديد لقياس درجة تأثير المتغير المستقل على المتغير التابع؛
- اختبار T-TEST في حالة عينة واحدة لمعرفة ما إذا كانت متوسط درجة الاستجابة قد وصلت إلى درجة الموافقة المتوسطة، ويتم استخدامه للتأكد من دلالة كل فقرة من فقرات الاستبانة؛
- اختبار التباين الأحادي One Way لمعرفة الفروقات الإحصائية بين ثلاث مجموعات أو أكثر من البيانات.

ثانياً: صدق الأداة:

للتحقق من صدق محتوى أداة البحث والتأكد من انها تخدم أهداف البحث تم عرضها على مجموعة محكمين مكونة من أساتذة مختصين في مجال علوم التسيير لدراسة الاستبانة، إبداء رأيهم فيها من حيث مدى مناسبة العبارات للمحتوى، وطلب منهم أيضاً النظر في مدى كفاية أداة البحث من حيث عدد العبارات، شموليتها، ومحتوى عباراتها، أو أية ملاحظات أخرى يرونها مناسبة، وتم القيام بدراسة ملاحظات المحكمين واقتراحاتهم، وأجريت التعديلات على ضوء توصيات وآراء هيئة التحكيم لتصبح أكثر تحقيقاً لأهداف البحث، وقد اعتبرنا أن الأخذ بملاحظات المحكمين وإجراء التعديلات المطلوبة وبذلك اعتبرت الأداة صالحة لقياس ما وضعت لأجله (أنظر الملحق رقم 01)

ثالثاً: أسلوب جمع البيانات الأولية

بناءً على طبيعة البيانات التي يراد جمعها وعلى المنهج المتبع في الدراسة والوقت المسموح به اعتمدنا على مقياس الاستبيان لدراسة هذا الموضوع، في حين تم إعداد الاستبيان بطريقة منهجية ليتلاءم مع احتياجات الدراسة، وقد اعتمدنا في بناء هذه الدراسة على صياغة أسئلة سهلة ومفهومة تتواءم وتتلاءم مع موضوع الدراسة والاجابة كانت تتمثل في مستوى ليكارت الخماسي، والاستعانة ببرنامج SPSS21 بالنسبة للبيانات الخاصة بمحور الدراسة، وقد تم تصميم الاستبيان وتقسيمه إلى ثلاثة محاور كالتالي:

- **المحور الأول من الاستبانة:** يتضمن البيانات الشخصية والوظيفية المتعلقة بالمعلومات العامة عن أفراد البحث وهي (الجنس، السن، المستوى التعليمي، الوظيفة، عدد سنوات الخدمة).
- **المحور الثاني من الاستبانة:** يتضمن المتغير المستقل الخاص بنظام البصمة الإلكترونية وهو يشمل (09) أسئلة (أنظر الملحق رقم 02).
- **المحور الثالث من الاستبانة:** يتضمن المتغيرات الأساسية للدراسة (التابعة) الخاصة بالالتزام التنظيمي وهي تشمل ثلاث محاور وكل محور مكون من (05) أسئلة.

والشكل التالي يبين العبارات المحددة لمتغيرات الدراسة.

الجدول رقم (03): العبارات المحددة لمتغيرات الدراسة

أرقام العبارات	المتغيرات	
من 01 إلى 09	نظام البصمة الإلكترونية	
من 10 إلى 14	الالتزام العاطفي	أبعاد الالتزام التنظيمي
من 15 إلى 19	الالتزام المعياري	
من 20 إلى 24	الالتزام الاستمراري	
		المتغير الثاني

المصدر: من إعداد الطالبتين

وقد تم إعداد الأسئلة على أساس مقياس سلم " ليكارت الخماسي " والذي يحتمل خمس إجابات، للحصول على مجموع الاستمارات التي تم ترميزها بإعطاء كل رأي قيمة معينة من 01 إلى 05 كما هو موضح في الجدول التالي:

الجدول رقم (04): درجات سلم ليكارت الخماسي

غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
01	02	03	04	05

المصدر: نبيل جمعة صالح النجار، الإحصاء التحليلي مع تطبيقات برمجية، SPSS، ط1، دار حامد للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2015، ص150.

رابعا: قياس ثبات أداة الدراسة (الاستبيان)

ويقصد بها مدى الحصول على نفس النتائج أو نتائج مقاربة لو كرر البحث في ظروف مشابهة باستخدام الأداة نفسها، وفي هذه الدراسة تم قياس ثبات التجانس لأدائها باستخدام معامل ألفا كرونباخ (alpha coefficients' cronbach)، الذي يحدد مستوى قبول أداة القياس بمقدار (0.6) فأكثر حيث كانت النتائج كما هي مبينة في الجدول التالي:

الجدول رقم (05): نتائج اختبار ألفا كرومباخ لمتغيرات الدراسة

المتغير	عدد العبارات	معامل ألفا كرونباخ
الاستبيان ككل	24	0.734

المصدر: من إعداد الطالبتين بناءً على مخرجات ال SPSS (أنظر الملحق رقم 03)

يلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن معامل " ألفا كرونباخ " الكلي يساوي (0.734) وهي قيمة مرتفعة، وبهذا نكون قد تأكدنا من ثبات أداة البحث مما يجعلنا على ثقة كاملة بصحتها وصلاحياتها لتحليل النتائج، ومنه فأداة القياس تتمتع بثبات جيد فيما يخص عينة الدراسة، ونسبة يمكن قبولها لأغراض التحليل، إذ أنها تجاوزت الحد الأدنى المعتمد في مثل هذه الدراسات، مما يعني إمكانية الاعتماد على الاستبيان في قياس المتغيرات المدروسة نظرا لقدرته على إعطاء نتائج متوافقة مع إجابات المستقصى منهم عبر الزمن، وبالتالي إمكانية تعميم نتائج الاستبيان على كل مجتمع الدراسة.

المبحث الثاني: عرض ومناقشة نتائج واختبار الفرضيات

سننتظر في هذا المبحث إلى عرض نتائج التحليل بغية التعرف على استجابات أفراد العينة حول كل فقرة من فقرات محور نظام البصمة الإلكترونية، ومحور الالتزام التنظيمي، وهذا بحساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، ومن ثم اختبار الفرضيات لتحديد العلاقة بين المتغيرين.

المطلب الأول: عرض خصائص عينة الدراسة

سيتم هنا عرض دراسة وصفية إحصائية لأفراد العينة وفق البيانات الشخصية والوظيفية.

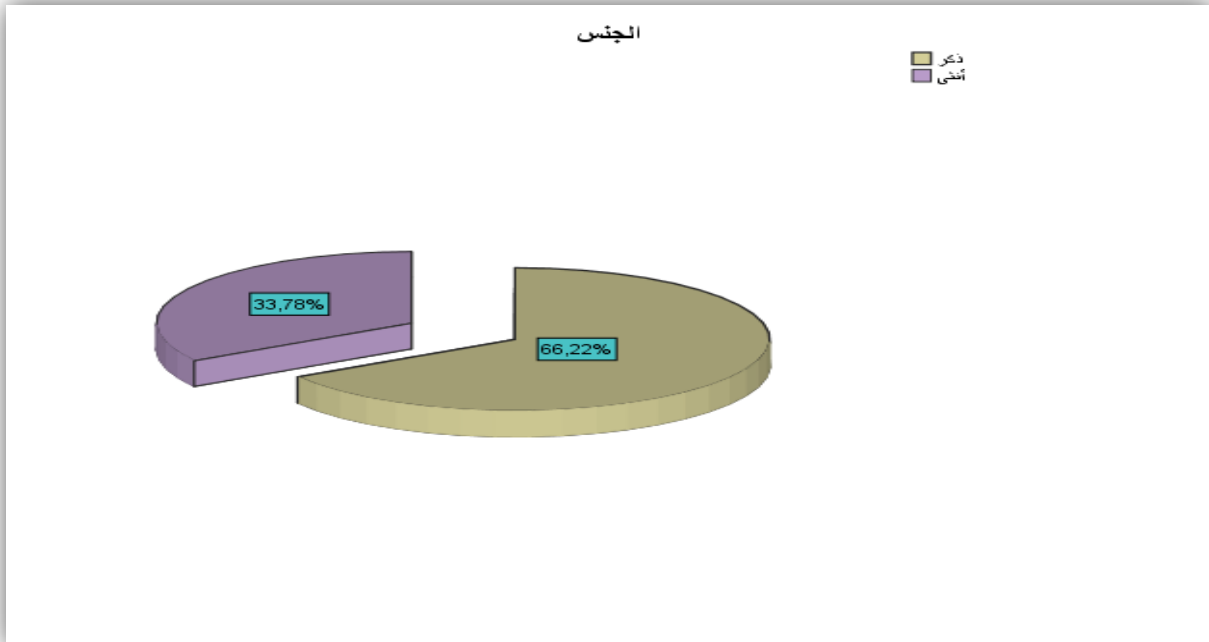
1- الجنس: من مجموع 74 استمارة معالجة، تم الحصول على النتائج الموضحة في الجدول التالي:

الجدول رقم (06): توزيع أفراد العينة حسب الجنس

المتغير	فئات المتغير	التكرار	نسبة
الجنس	ذكر	49	66.2%
	أنثى	25	33.8%
	المجموع	74	100%

المصدر: من إعداد الطالبتين بناءً على مخرجات الـ SPSS

الشكل رقم (04): تركيبة عينة الدراسة حسب الجنس



المصدر: من إعداد الطالبتين بناءً على مخرجات الـ SPSS (أنظر الملحق رقم 04)

يبين الجدول والشكل أعلاه أن ما نسبته 66.2 % من عينة الدراسة من الذكور، و 33.8% من الإناث وهذا الاختلاف طبيعي إذا علمنا أن عدد الموظفين الذكور بمقر المديرية أكثر بكثير من عدد الموظفات وبالتالي نلاحظ أن موظفين المؤسسة محل الدراسة جلهم إناث، وهذا خاص بمجال عمل المؤسسة.

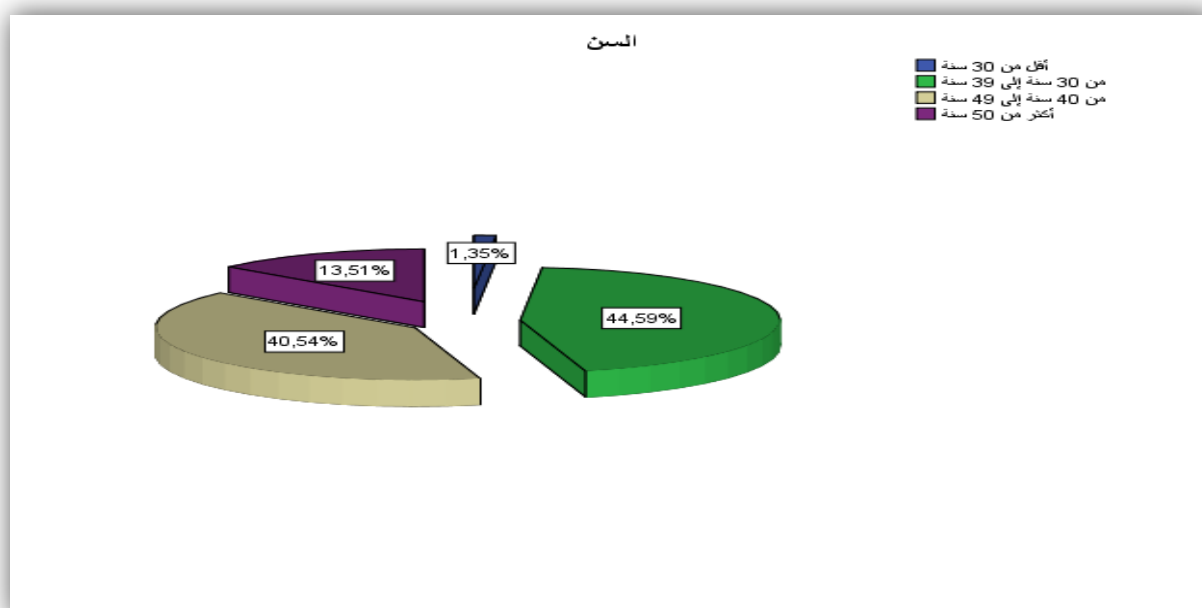
2- السن: من مجموع 74 استمارة معالجة، تم الحصول على النتائج الموضحة في الجدول التالي:

الجدول رقم (07): توزيع أفراد العينة حسب السن

المتغير	فئات المتغير	التكرار	نسبة
السن	أقل من 30 سنة	1	1.4%
	من 30 إلى 39 سنة	33	44.6%
	من 40 إلى 49 سنة	30	40.5%
	أكثر من 50 سنة	10	13.5%
	المجموع	74	100%

المصدر: من إعداد الطالبتين بناءً على مخرجات الـ SPSS

الشكل رقم (05): تركيبة عينة الدراسة حسب السن



المصدر: من إعداد الطالبتين بناءً على مخرجات الـ SPSS (أنظر الملحق رقم 05)

من خلال الجدول والشكل أعلاه نلاحظ أن ما نسبته 44.6% من عينة الدراسة أن أعمارهم من 30 إلى 39 سنة، ثم تليها الفئة من 40 إلى 49 سنة بنسبة 40.5%، ثم تليها فئة الموظفين الذين تفوق أعمارهم 50 سنة، وذلك بنسبة 13.5%، فالنسبة الأخيرة تمثلت في فئة الموظفين الذين تقل أعمارهم عن 30 سنة تمثلت في مفردة واحدة بنسبة 1.4%، هذا يعني أن أغلبية الموظفين في عينة الدراسة هم من فئة من الشباب أو كبار السن وهذا ما سيفيد دراستنا من حيث إمكانية فهمهم لعبارات الاستبيان وإجاباتهم ستكون أكثر موضوعية، علما أنه لم يتم توظيف عمال جدد منذ مدة لا تقل عن 11 سنة، إلا في سنة 2012 وسنة 2015 بعدد محدود من المناصب.

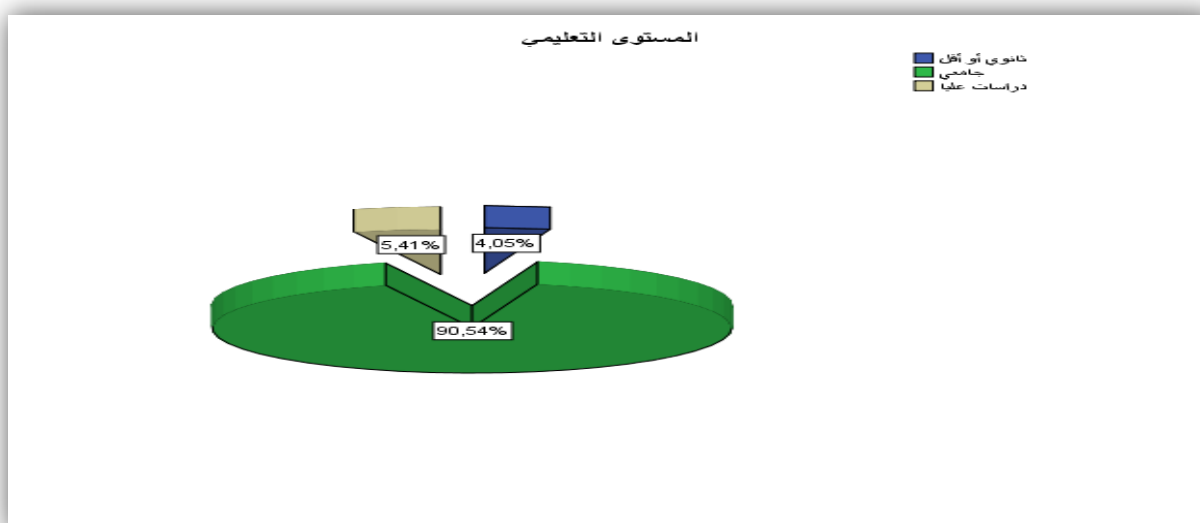
3- المستوى التعليمي من مجموع 74 استمارة معالجة، تم الحصول على النتائج الموضحة في الجدول:

الجدول رقم (08): توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي

المتغير	فئات المتغير	التكرار	نسبة
المستوى التعليمي	ثانوي أو أقل	3	4.1%
	جامعي	67	90.5%
	دراسات عليا	4	5.4%
	المجموع	74	100%

المصدر: من إعداد الطالبتين بناءً على مخرجات الـ SPSS

الشكل رقم (06): تركيبة عينة الدراسة حسب المستوى التعليمي



المصدر: من إعداد الطالبتين بناءً على مخرجات الـ SPSS (أنظر الملحق رقم 06)

من خلال الجدول والشكل أعلاه، نلاحظ أن المستوى التعليمي الذي غلب على أفراد العينة الاحصائية هو المستوى الجامعي بنسبة 90.5% بنسبة متباعدة جدا مع باقي المستويات الأخرى، يليه مستوى الدراسات العليا بنسبة 5.4%، المستوى الثانوي فأقل بنسبة 7.5%، أما النسبة الأقل فتمثلت في مفردتين بالنسبة وبالتالي فإن معظم أفراد العينة ذو مستوى ومن حملة الشهادات، وهذا ما يفيد دراستنا فهذه الفئة تكون أكثر فهما وموضوعية لإظهار واقع مؤسساتهم، ويمكن تفسير هذه النتائج بأن مؤسسة اتصالات الجزائر تعتمد على متخصصين في مجال عملها، ولا تقبل بأفراد ذو قدرات ضعيفة ومتدنية.

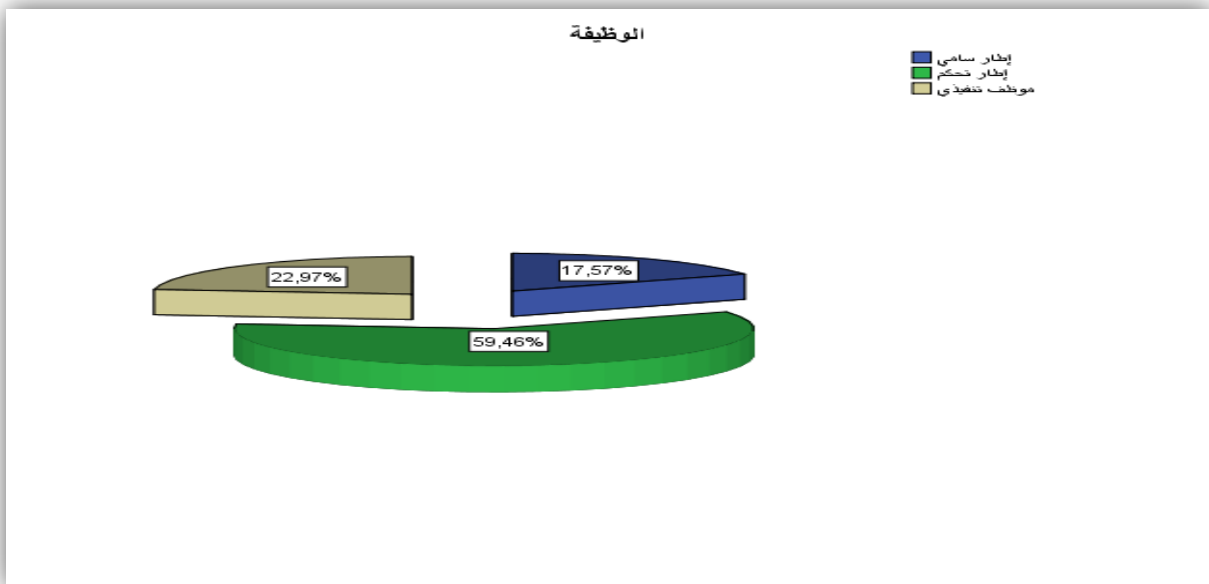
4- الوظيفة: من مجموع 74 استمارة معالجة، تم الحصول على النتائج الموضحة في الجدول:

الجدول رقم (09): توزيع أفراد العينة حسب الوظيفة

المتغير	فئات المتغير	التكرار	نسبة
الوظيفة	إطار سامي	13	17.6%
	إطار تحكم	44	59.5%
	موظف تنفيذي	17	23.0%
	المجموع	74	100%

المصدر: من إعداد الطالبتين بناءً على مخرجات الـ SPSS

الشكل رقم (07): تركيبة عينة الدراسة حسب الوظيفة



المصدر: من إعداد الطالبتين بناءً على مخرجات الـ SPSS (أنظر الملحق رقم 07)

من خلال الجدول والشكل أعلاه نجد أن فئة إطارات التحكم احتلت المرتبة الأولى في تشكيل أفراد العينة الاحصائية إذ تمثل نسبة 59.5% من الحجم الاجمالي للعينة، تليها فئة موظف تنفيذي أي بنسبة 23%، بحيث جاءت النسبة الأخيرة والمتمثلة في الإطارات السامية بنسبة 17.6%، وهذا راجع إلى التصنيف الوظيفي المعمول به لدى المؤسسة، ويمكن تفسير هذه النتائج كذلك على أن المؤسسة محل الدراسة بحاجة إلى متخصصين في مجال عملها، ولا تقبل بالكفاءات الضعيفة والامتدنية.

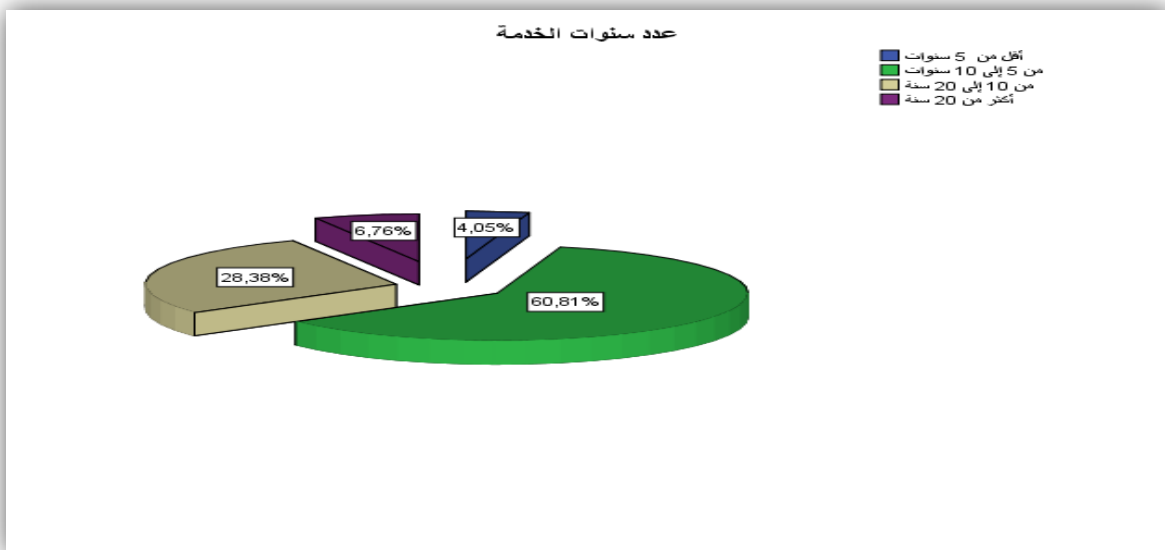
5- عدد سنوات الخدمة: من مجموع 74 استمارة معالجة، تم الحصول على النتائج التالية:

الجدول رقم (10): توزيع أفراد العينة حسب عدد سنوات الخدمة

المتغير	فئات المتغير	التكرار	نسبة
عدد سنوات الخدمة	أقل من 5 سنوات	3	4.1%
	من 5 إلى 10 سنوات	45	60.8%
	من 10 إلى 20 سنة	21	28.4%
	أكثر من 20 سنة	5	6.8%
	المجموع	74	100%

المصدر: من إعداد الطالبتين بناءً على مخرجات الـ SPSS

الشكل رقم (08): تركيبة عينة الدراسة حسب عدد سنوات الخدمة



المصدر: من إعداد الطالبتين بناءً على مخرجات الـ SPSS (أنظر الملحق رقم 08)

من الجدول والشكل أعلاه، نجد أن الفئة الغالبة لأفراد العينة الاحصائية تتراوح مدة خبرتهم من 5 إلى 10 سنوات، إذ تمثل نسبة 60.8% من مجموع الأفراد، في حين نجد الذين تتراوح مدة خبرتهم من 10 إلى 20 سنة، إذ تمثل نسبة 28.4%، تليها الفئة التي تزيد أعمارهم عن 20 سنة، بينما الفئة التي تقل مدة خبرتها عن 5 سنوات جاءت في المرتبة الأخيرة بنسبة 4.1%، تدل النتيجة على تنوع الخبرات العلمية لأفراد الدراسة، مما يجعلهم قادرين على تكوين آراء إيجابية أو سلبية أكثر دقة، حيث تعد الخبرة من أكثر العوامل المؤثرة على آراء الأفراد نحو الأشياء، لأن الخبرات المتراكمة عبر التجارب تسهم إلى حد كبير في تكوين اتجاهات إيجابية أو سلبية نحو موضوع معين، وما يمكن استنتاجه من الجداول السابقة للمعلومات الشخصية عن الموظفين بالصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء هو أن: جنس الذكور يحتل المرتبة الأولى في الفئة العمرية من 30 إلى 39 سنة والذين لديهم مستوى تعليمي جامعي، وهم الأكثر حسب العينة المدروسة.

المطلب الثاني: عرض نتائج الدراسة

بعد أن قمنا بتحليل خصائص العينة التي تعبر عنها عبارات الاستبيان، قمنا بإجراء إحصاءات وصفية لعبارات الاستبيان من خلال الاستعانة بالانحراف المعياري والمتوسط الحسابي (أنظر الملحق رقم 09)، الذي على أساسه نجد اتجاه الفرضية، ونظرا لاستخدامنا لمقياس (Likert) الخماسي فإن الأمر يستلزم تحديد خمس مجالات يمكن للمتوسط الحسابي أن يقع بينها، حيث يمكن تحديد هذه المجالات وفقا للمعادلة التالية:

طول الفئة = (القيمة العليا للبديل - القيمة الدنيا للبديل) / عدد المستويات

طول المدى: $4 = 5 - 1$

متوسط المدى: $0.8 = 5 / 4$

تم إضافة هذه القيمة (0.8) إلى أقل قيمة في المقياس وهي قيمة الواحد الصحيح "1" وذلك لتحديد الحد الأعلى لهذه الفئة، وهكذا أصبح طول كل فئة، وذلك بالاعتماد على الجدول التالي:

الجدول رقم (11): مجالات المتوسط الحسابي لتحديد الاتجاه العام للعبارات

الاتجاه العام	المجال
غير موافق بشدة	] 1.8 - 01]
غير موافق	] 2.6 - 1.8]
محايد	] 3.4 - 2.6]
موافق	] 4.2 - 3.4]
موافق بشدة	] 05 - 4.2]

المصدر: من إعداد الطالبتين

أولاً: الإحصاءات الوصفية للمتغير المستقل (نظام البصمة الإلكترونية)

يوضح الجدول الموالي الإحصاءات الوصفية للعبارات المتعلقة "بنظام البصمة الإلكترونية"

الجدول رقم (12): الإحصاءات الوصفية للعبارات المتعلقة بنظام البصمة الإلكترونية

رقم العبارة	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	اتجاه العبارة
01	تستخدم مؤسستكم نظام البصمة الإلكترونية في كل الأقسام	3.55	1.02	موافق
02	تختلف أعراض تطبيق المؤسسة لنظام البصمة الإلكترونية	3.68	0.79	موافق
03	نظام البصمة الإلكترونية يقلل من الوقت المهدور خلال الدوام الرسمي	3.28	1.17	محايد
04	نظام البصمة الإلكترونية له تأثير واضح على الالتزام بالدوام الرسمي	3.54	1.03	موافق
05	نظام البصمة الإلكترونية يقلل من غياب العمال	3.82	0.85	موافق
06	تحسن العمل من خلال تطبيق نظام البصمة الإلكترونية	3.97	0.89	موافق
07	نظام البصمة الإلكترونية زاد من الأداء الوظيفي للمسؤولين	3.31	1.09	محايد
08	تطبيق المؤسسة لنظام البصمة الإلكترونية له دور واضح	4.01	0.71	موافق

			في ضمان مصداقية العمل	
09	يوفر استخدام نظام البصمة الإلكترونية حالة من الشفافية في العمل وزيادة المسؤولية الإدارية	3.86	0.83	
المجموع		3.67	0.35	موافق

المصدر: من إعداد الطالبتين بناءً على مخرجات SPSS

يتضح من الجدول أعلاه، أن المتوسط الحسابي المرجح لدرجة الموافقة على عبارات هذا البعد بلغ 3.67 وهو يشير إلى اتجاه الموافقة حسب مقياس ليكارت المعتمد في الدراسة، كما أن قيمة الانحراف المعياري لمجمل العبارات المشكلة لهذا البعد بقيمة 0.35، حيث كانت العبارة 08 هي الأكثر موافقة بمتوسط حسابي قدره 4.01، وأقلها العبارة 03 بمتوسط حسابي قدره 3.28 وباتجاه محايد، كما تعتبر العبارة 03 هي الأقل تجانسا في إجابات المستقيمين بانحراف معياري قدره 1.17، أما العبارة 03 هي الأكثر تجانسا بانحراف معياري قدره 0.51، وبشكل عام تتوافق بيانات هذا البعد مع التصريحات التي أدلى بها موظفي المؤسسة محل الدراسة، ومن خلال المناقشات التي تم إجرائها معهم أثناء توزيع الاستمارات، والتي أكد من خلالها هؤلاء على أن تطبيق نظام البصمة الإلكترونية في المؤسسة محل الدراسة له دور واضح في ضمان مصداقية العمل.

ثانيا: الإحصاءات الوصفية للمتغير التابع (الالتزام التنظيمي)

1- المحور الأول: يوضح الجدول الموالي الإحصاءات الوصفية للعبارات المتعلقة "بالالتزام العاطفي"

الجدول رقم (13): الإحصاءات الوصفية للعبارات المتعلقة بمحور "الالتزام العاطفي"

رقم العبارة	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	اتجاه العبارة
10	لدي استعداد لبذل أكبر جهد من أجل إنجاز العمل المكلف به	3.62	0.93	موافق
11	أحافظ على ممتلكات المؤسسة من الإهمال والضياع	3.58	0.93	موافق
12	اعتبر نفسي على درجة عالية من الالتزام اتجاه العمل	3.09	0.81	محايد
13	ستكون سعيدا إذا أمضيت بقية حياتك الوظيفية في هذه المؤسسة	3.76	1.00	موافق
14	أشعر بالفخر والاعتزاز كوني أعمل في هذه المؤسسة	3.80	0.75	موافق
المجموع		3.54	0.54	موافق

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على مخرجات SPSS

يتضح من الجدول أعلاه، أن المتوسط الحسابي المرجح لدرجة الموافقة على عبارات هذا البعد بلغ 3.54 وهو يشير إلى اتجاه الموافقة حسب مقياس ليكارت المعتمد في الدراسة، كما أن قيمة الانحراف المعياري لمجمل العبارات المشكلة لهذا البعد بقيمة 0.54 وهو أقل من الواحد وهذا ما يشير إلى قلة تشتت إجابات المستجوبين وبالتالي تقارب وتمركز وجهة نظرهم وهذا دلالة على وجود تجانس (تقارب) في الإجابات لدى أفراد عينة المستجوبين، حيث كانت العبارة 14 هي الأكثر موافقة بمتوسط حسابي قدره 3.80، وأقلها العبارة 12 بمتوسط حسابي قدره 3.09 وباتجاه محايد، كما تعتبر العبارة 13 هي الأقل تجانسا في إجابات المستقصين بانحراف معياري قدره 1.00، أما العبارة 14 هي الأكثر تجانسا بانحراف معياري قدره 0.75، وبشكل عام يمكننا القول بأن موظفي المؤسسة محل الدراسة يرون أن عملهم يعتبر جزءا من مسيرة وتطور المؤسسة نحو الأفضل مما يعزز انتمائهم ويزيد من رغبتهم في تحقيق النجاح والتميز في مجال عملهم.

2- المحور الثاني: يوضح الجدول الموالي الإحصاءات الوصفية للعبارات المتعلقة "بالالتزام المعياري"

الجدول رقم (14): الإحصاءات الوصفية للعبارات المتعلقة بمحور "الالتزام المعياري"

رقم العبرة	العبرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	اتجاه العبرة
15	أحرص على أداء عملي بكل مصداقية وضمير دون مراقبة المسؤول	3.53	0.89	موافق
16	تستحق هذه المؤسسة إخلاصك وولائك لها	3.24	1.09	محايد
17	أحرص على تقديم الدعم والمساندة للزملاء في العمل	3.51	0.76	موافق
18	أحترم أوقات الدخول والخروج من العمل	3.89	0.76	موافق
19	أبذل قصارى جهدي في العمل من أجل تحقيق أهداف المؤسسة	3.91	0.64	موافق
المجموع		3.61	0.46	موافق

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على مخرجات SPSS

يتضح من الجدول أعلاه، أن المتوسط الحسابي المرجح لدرجة الموافقة على عبارات هذا البعد بلغ 3.61 وهو يشير إلى اتجاه الموافقة حسب مقياس ليكارت المعتمد في الدراسة، كما أن قيمة الانحراف المعياري لمجمل العبارات المشكلة لهذا البعد بقيمة 0.46، حيث كانت العبارة 19 هي الأكثر موافقة بمتوسط حسابي قدره 3.91، وأقلها العبارة 16 بمتوسط حسابي قدره 3.24 وباتجاه محايد، كما تعتبر العبارة 11 هي الأقل تجانسا في إجابات المستقصين بانحراف معياري قدره 0.79، أما العبارة 16 هي الأكثر تجانسا بانحراف معياري قدره 1.09، وبشكل عام يمكننا القول بأن موظفي المؤسسة يعملون بجد لتحقيق أهداف المؤسسة وأنهم يحترمون أوقات الحضور والانصراف في العمل مما يجعلهم يحرصون على تقديم الدعم والمساندة للزملاء وربط علاقات وطيدة فيما بينهم.

3- المحور الثالث: يوضح الجدول الموالي الإحصاءات الوصفية للعبارات المتعلقة "بالالتزام الاستمراري"

الجدول رقم (15): الإحصاءات الوصفية للعبارات المتعلقة بمحور "الالتزام الاستمراري"

رقم العبرة	العبرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	اتجاه العبرة
20	ليس لك استعداد لترك المؤسسة أو الانتقال لمؤسسة أخرى	3.74	0.77	موافق
21	أرغب في استمرار العالقة بيني وبين زملائي في المؤسسة	3.68	1.04	موافق
22	أحد أسباب استمراري في العمل هو الحصول على منافع ومزايا لا أجدها في عمل آخر	3.58	0.90	موافق
23	التشجيع الذي أتلّقه من قبل المسؤول يدفعني إلى الاستمرار في العمل	3.76	1.07	موافق
24	ما يشجعني الاستمرار في هذه المؤسسة هو الحصول على حوافز	3.80	0.81	موافق
المجموع		3.71	0.53	موافق

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على مخرجات SPSS

يتّضح من الجدول أعلاه، أن المتوسط الحسابي المرجح لدرجة الموافقة على عبارات هذا البعد بلغ 3.71 وهو يشير إلى اتجاه الموافقة حسب مقياس ليكارت المعتمد في الدراسة، كما أن قيمة الانحراف المعياري لمجمل العبارات المشكلة لهذا البعد بقيمة 0.53، حيث كانت العبارة 24 هي الأكثر موافقة بمتوسط حسابي قدره 3.80، وأقلها العبارة 22 بمتوسط حسابي قدره 3.58 وباتجاه موافق، كما تعتبر العبارة 23 هي الأقل تجانسا في إجابات المستقصين بانحراف معياري قدره 1.07، أما العبارة 20 هي الأكثر تجانسا بانحراف معياري قدره 0.77، وبشكل عام يمكننا القول بأن موظفي المؤسسة يرون بأن التشجيع من قبل المسؤولين يدفعهم للاستمرار أكثر وأن حصولهم على الحوافز يشجعهم على تقديم الأداء الأفضل للعمل.

ثالثاً: قياس الأهمية النسبية لأبعاد ومتغيرات الدراسة: نوضح الأهمية النسبية لأبعاد ومتغيرات الدراسة في الجدول التالي:

الجدول رقم (16): نتائج المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لإجابات أفراد العينة حول متغيرات وأبعاد الدراسة

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي (Median)	الأبعاد	الترتيب	متغيرات الدراسة وأبعادها
0.35	3.67	نظام البصمة الإلكترونية		
0.44	3.65	3.54	1	الالتزام التنظيمي
		3.61	4	
		3.71	3	
0.54		الالتزام العاطفي		
0.46		الالتزام المعياري		
0.53		الالتزام الاستمراري		

المصدر: من إعداد الطالبتين بناءً على مخرجات الـ SPSS

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن جميع الموظفين موافقين على الأبعاد المتعلقة بكل من نظام البصمة الإلكترونية والالتزام التنظيمي إذ أن المتوسط الحسابي الكلي للمتغير المستقل قدر بـ 3.67، حيث يقع ضمن المجال [3.4....4.2] وفي هذا الصدد نشير إلى أن نظام البصمة الإلكترونية بالمؤسسة محل الدراسة هو مصدر الحماس والتحفيز الذي يجعل الموظفين يستمرون في العمل وتحقيق النجاح المتوقع في حين أن الالتزام التنظيمي بأبعاده الثلاثة يشير إلى درجة الموافقة بحيث يركز بشكل كبير على بعد الالتزام الاستمراري، حيث بلغت قيمة المتوسط الحسابي لهذا البعد 3.71، كما أن المؤسسة تمتاز بدرجة عالية من التزام موظفيها نتيجة الوسط الحسابي العال الذي بلغت قيمته 3.65 بانحراف معياري يقدر بـ 0.44، وهذا دلالة على وجود تجانس (تقارب) في الإجابات.

المطلب الثالث: اختبار الفرضيات

بعد أن تطرقنا لنتائج التحليل الإحصائي للمتوسط الحسابي والاتجاه العام لآراء أفراد العينة سنقوم باختبار الفرضيات عند مستوى دلالة $(\alpha = 0.05)$ ، واختبار الفرضيات نتبع ما يلي:

- نستخدم الانحدار المتعدد لمعرفة تأثير المتغير المستقل: نظام البصمة الإلكترونية على المتغير التابع الالتزام التنظيمي لدى الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء وأيهما له تأثير في المتغير المستقل وأيهما ليس له تأثير في وجود باقي المتغيرات الأخرى.

- نستخدم اختبار T-TEST في حالة عينة واحدة لمعرفة ما اذا كانت متوسط درجة الاستجابة قد وصلت إلى درجة الموافقة المتوسطة، ويتم استخدامه للتأكد من دلالة كل فقرة من فقرات الاستبانة؛
- نستخدم اختبار التباين الأحادي One Way لمعرفة الفروقات الاحصائية بين ثلاث مجموعات أو أكثر من البيانات.

أولاً: اختبار الفرضية الرئيسية الأولى

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لنظام البصمة الإلكترونية في تحقيق الالتزام التنظيمي لدى عينة من موظفي الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء بولاية الأغواط عند مستوى الدلالة $(\alpha = 0.05)$.

بهدف معرفة مدى صحة الفرضية الرئيسية قمنا بالبحث في أثر العلاقة بين الظاهرتين المدروستين، أي وجود أو عدم وجود تأثير بين نظام البصمة الإلكترونية والالتزام التنظيمي وذلك بإجراء إحصاءات وصفية لمحاور الدراسة للمتغيرات المستقلة والمتغير التابع من خلال الاستعانة بمعامل التحديد وعلى أساسه نجد اتجاه الفرضية، ونؤكد من صحة وثبوت الفرضية الرئيسية والتي مفادها:

Ho: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لنظام البصمة الإلكترونية في تحقيق الالتزام التنظيمي لدى عينة من موظفي الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء بولاية الأغواط عند مستوى الدلالة $(\alpha \geq 0.05)$.

H1: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لنظام البصمة الإلكترونية في تحقيق الالتزام التنظيمي لدى عينة من موظفي الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء بولاية الأغواط عند مستوى الدلالة $(\alpha \leq 0.05)$.

ولقد تم استخدام نموذج الانحدار الخطي المتعدد لاختبار الفرضيات بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع، وسنوضح ذلك من خلال الجدول الآتي:

الجدول رقم (17): الانحدار الخطي المتعدد لمحاول الدراسة

المتغير المستقل	المتغيرات التابعة	معامل الانحدار	القيمة الاحتمالية	معامل الارتباط	معامل التحديد	قيمة f	قيمة a
نظام البصمة الإلكترونية	الالتزام العاطفي	0.153	0.046	/	/	/	/
	الالتزام المعاياري	-0.137	0.139	/	/	/	/
	الالتزام الاستمراري	0.337	0.000	/	/	/	/
	أبعاد الالتزام التنظيمي		0.000	0.602	0.362	13.224	2.227

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على مخرجات SPSS (أنظر الملحق رقم 10)

ونلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن معامل التحديد (0.362) أي بنسبة 36.2% مما يعني أن هناك وجود أثر بين نظام البصمة الإلكترونية والالتزام التنظيمي، ونلاحظ أن قيمة R^2 تكفي للحكم بملائمة النموذج للبيانات حيث يتم اختبار ذلك النموذج، أي أن التغيير في نظام البصمة الإلكترونية سببه التغيير في أبعاد الالتزام التنظيمي، بحيث أن معامل التحديد يعبر عن مقدار التغيير في أبعاد الالتزام التنظيمي الذي يسببه المتغير المستقل (نظام البصمة الإلكترونية)، والقيمة الاحتمالية (sig=0.000) وهي أقل من مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$)، وهذا ما يؤكد صحة الفرضية الرئيسية، وبالتالي نقبل الفرضية البديلة H_1 . القائلة بوجود أثر ذو دلالة إحصائية لنظام البصمة الإلكترونية في تحقيق الالتزام التنظيمي لدى عينة من موظفي الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء بولاية الأغواط عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$).

ثانيا: اختبار الفرضيات الفرعية

من خلال الجدول أعلاه نستخرج نتائج الفرضيات الفرعية التالية:

1- اختبار الفرضية الفرعية الأولى:

Ho: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لنظام البصمة الإلكترونية في تحقيق الالتزام العاطفي لدى عينة من موظفي الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء بولاية الأغواط عند مستوى الدلالة ($\alpha \geq 0.05$).

H1: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لنظام البصمة الإلكترونية في تحقيق الالتزام العاطفي لدى عينة من موظفي الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء بولاية الأغواط عند مستوى الدلالة $(\alpha \leq 0.05)$.

فبمقارنة $\text{Sig} = 0.046$ مع $\alpha = 0.05$ نجد أن Sig أقل من α وبالتالي: نرفض الفرضية الصفرية H_0 ونقبل الفرضية البديلة H_1 القائلة بأنه: **يوجد** أثر ذو دلالة إحصائية لنظام البصمة الإلكترونية في تحقيق الالتزام العاطفي لدى عينة من موظفي الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء بولاية الأغواط عند مستوى الدلالة $(\alpha \leq 0.05)$.

2- اختبار الفرضية الفرعية الثانية:

Ho: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لنظام البصمة الإلكترونية في تحقيق الالتزام المعياري لدى عينة من موظفي الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء بولاية الأغواط عند مستوى الدلالة $(\alpha \geq 0.05)$.

H1: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لنظام البصمة الإلكترونية في تحقيق الالتزام المعياري لدى عينة من موظفي الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء بولاية الأغواط عند مستوى الدلالة $(\alpha \leq 0.05)$.

فبمقارنة $\text{Sig} = 0.139$ مع $\alpha = 0.05$ نجد أن Sig أكبر من α وبالتالي: نرفض الفرضية البديلة H_1 ونقبل الفرضية الصفرية H_0 القائلة بأنه: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لنظام البصمة الإلكترونية في تحقيق الالتزام المعياري لدى عينة من موظفي الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء بولاية الأغواط عند مستوى الدلالة $(\alpha \geq 0.05)$.

3- اختبار الفرضية الفرعية الثالثة:

Ho: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لنظام البصمة الإلكترونية في تحقيق الالتزام الاستمراري لدى عينة من موظفي الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء بولاية الأغواط عند مستوى الدلالة $(\alpha \geq 0.05)$.

H1: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لنظام البصمة الإلكترونية في تحقيق الالتزام الاستمراري لدى عينة من موظفي الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء بولاية الأغواط عند مستوى الدلالة $(\alpha \leq 0.05)$.

فبمقارنة Sig = 0.000 مع $\alpha=0.05$ نجد أن Sig أقل من α وبالتالي: نرفض الفرضية الصفرية H_0 ونقبل الفرضية البديلة H_1 القائلة بأنه: **يوجد** أثر ذو دلالة إحصائية لنظام البصمة الإلكترونية في تحقيق الالتزام الاستمراري لدى عينة من موظفي الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجاء بولاية الأغواط عند مستوى الدلالة $(\alpha \leq 0.05)$.

ومنه نستنتج الجدول التالي المتعلق بملخص الفرضيات:

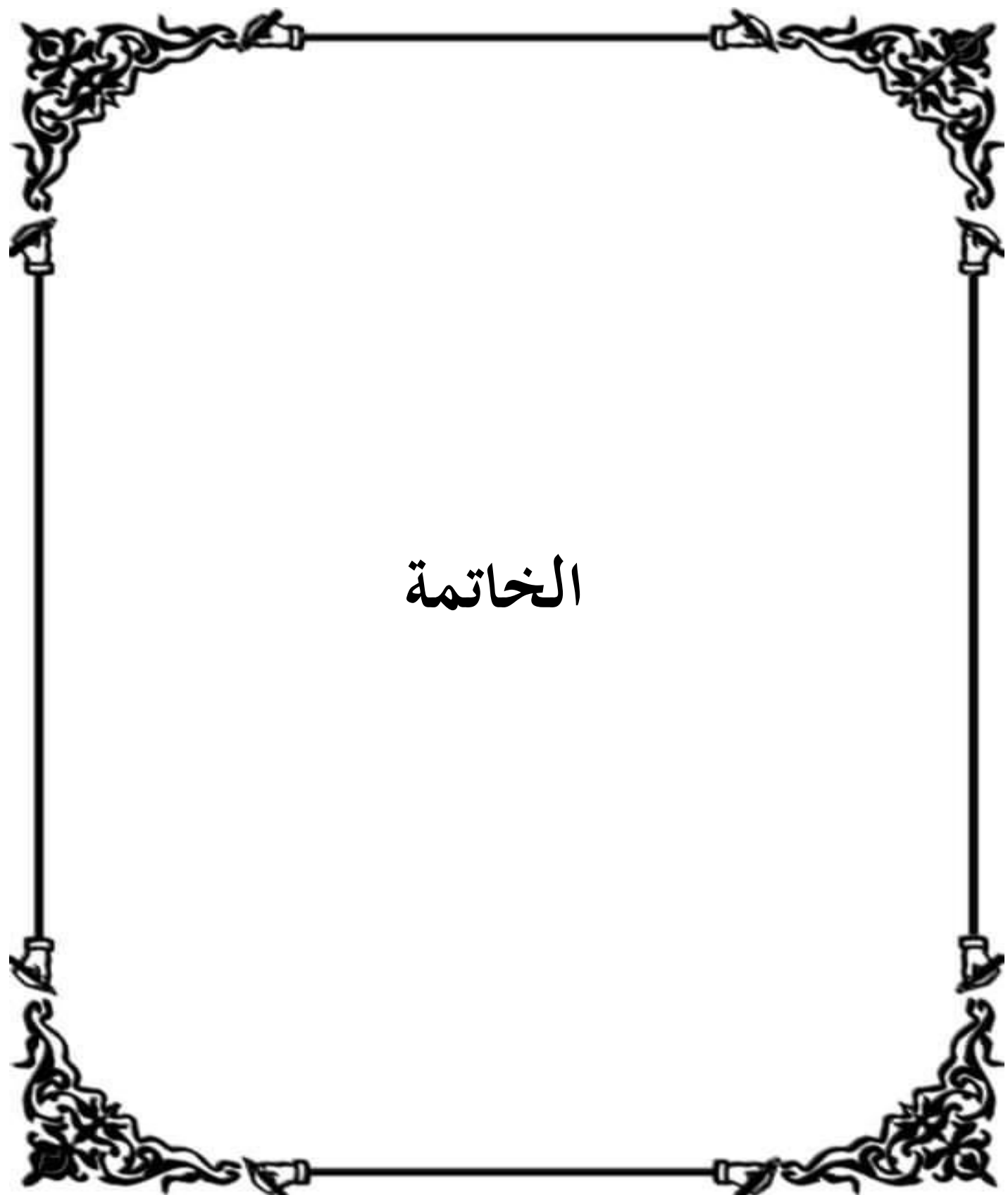
الجدول رقم (18): ملخص الفرضيات

النتيجة	الفرضية	رقم الفرضية
مقبولة	يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لنظام البصمة الإلكترونية في تحقيق الالتزام العاطفي لدى عينة من موظفي الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجاء بولاية الأغواط عند مستوى الدلالة $(\alpha \leq 0.05)$.	01
مرفوضة	يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لنظام البصمة الإلكترونية في تحقيق الالتزام المعياري لدى عينة من موظفي الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجاء بولاية الأغواط عند مستوى الدلالة $(\alpha \leq 0.05)$.	02
مقبولة	يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لنظام البصمة الإلكترونية في تحقيق الالتزام الاستمراري لدى عينة من موظفي الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجاء بولاية الأغواط عند مستوى الدلالة $(\alpha \leq 0.05)$.	03

المصدر: من إعداد الطالبتين

خلاصة الفصل:

من خلال دراسة الجانب التطبيقي الذي قمنا به على مستوى الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الجراء لوكالة الأغواط، وبعد التعرف على مختلف الجوانب المحيطة بالدراسة وأدوات البحث المستخدمة في جمع البيانات والمتمثلة أساساً في الاستبيان وبعد إثبات صحة الاستبيان من خلال مختلف الأدوات الإحصائية (النبات والصدق) وقد توصلت الدراسة إلى عدة نتائج، ومن أهمها تحديد سمات وخصائص المجتمع المدروس والعينة المدروسة، وبعد ذلك مكننا القيام بالدراسة التفصيلية من خلال الاعتماد على برنامج التحليل الإحصائي SPSS، واتضح لنا أن نظام البصمة الإلكترونية له أثر في تحقيق الالتزام التنظيمي، رغم هذا مازال تطبيق نظام البصمة الإلكترونية لدى الموظفين بالمهمة الصعبة إلى حين التأقلم مع التغيرات والتحديات العالمية لهذه الأنظمة.



الخاتمة

الخاتمة

بعد استعراضنا لأهم الأدبيات النظرية المتعلقة بمتغيري الدراسة (نظام البصمة الإلكترونية والالتزام التنظيمي) وأثر العلاقة بينهما، واسقاط ما تم عرضه على عينة من موظفي الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء بولاية الأغواط، وتوصلنا لمجموعة من النتائج والاقتراحات وهذا ما قادنا إلى معالجة الإشكالية عبر الفصلين للمذكرة، بحيث يساهم نظام البصمة الإلكترونية في زيادة مستوى الالتزام التنظيمي، ونرى أن بعد تحول الجزائر التدريجي في مجال الإدارة من التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية اجتازت مرحلة اللحاق بموكب الدول المتطورة، وذلك بتطبيق الإدارة الإلكترونية على أرض الواقع، فلو نذهب على سبيل المثال لمشروع البصمة الإلكترونية التي قامت به الجزائر في الآونة الأخيرة، فقد نجح إلى حد ما نظرا لتسريع وتيرة إنجاز هذه المشاريع خاصة في المؤسسات الاقتصادية، ما رجع بالفائدة على الدولة وعلى الموظفين على حد سواء من خلال عصنة الإدارة بتطبيق التكنولوجيا عبر إصلاح المنظومة الإدارية بإرساء مفهوم الشفافية والبعد عن البيروقراطية، لكن هذا لا ينفي وجود مجموعة من العوائق والنقائص التي يلزم تجاوزها خصوصا في الشق التقني لتوفير البنية الشاملة لتحقيق نظام البصمة الإلكترونية، في حين توصلت الدراسة إلى جملة من استنتاجات على الصعيدين النظري والميداني بالإضافة مجموعة من التوصيات تم اقتراحها لمساعدة الموظفين على زيادة أدائهم ومهاراتهم، ومن ثم سنقتراح بعض النقاط البحثية التي غابت في هذه الدراسة، وسيتم عرضها كما يلي:

أولاً: النتائج

نستعرض في هذه الدراسة أهم النتائج التي توصلنا إليها، ثم التوصيات المقترحة بناء على النتائج، فبعد إجراء التحليلات الإحصائية المختلفة لأداة الدراسة، واستخدام مجموعة بعناية من التحليلات للحصول على نتائج دقيقة تتفق مع أهمية الدراسة ومشكلتها، تم التوصل إلى النتائج التالية:

1- النتائج النظرية:

- تهيئة كل من الظروف المادية والبشرية المناسبة للموظفين من أجل زيادة الانتاجية وتحسين مستوى الأداء؛
- ضرورة تنظيم دورات تدريبية لموظفي المؤسسة خاصة بكيفية التجاوب مع التكنولوجيا الجديدة؛
- استخدام نظام البصمة الإلكترونية يؤدي إلى التغلب على جلّ المشاكل الإدارية؛
- مفتاح نجاح المؤسسة وفعاليتها مرتبط بشكل وثيق ومباشر بمدى معرفة الموظفين فيها بكيفية إنجاز أعمالهم؛

- محاولة القضاء على مشكلة الأمية الرقمية، ونشر الثقافة المعلوماتية بتوفير البنية التحتية من الأجهزة والوسائل الحديثة.

2- النتائج التطبيقية:

- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لنظام البصمة الإلكترونية في تحقيق الالتزام التنظيمي لدى عينة من موظفي الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء بولاية الأغواط عند مستوى الدلالة $(\alpha \leq 0.05)$ ؛
- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لنظام البصمة الإلكترونية في تحقيق الالتزام العاطفي لدى عينة من موظفي الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء بولاية الأغواط عند مستوى الدلالة $(\alpha \leq 0.05)$ ؛
- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لنظام البصمة الإلكترونية في تحقيق الالتزام المعياري لدى عينة من موظفي الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء بولاية الأغواط عند مستوى الدلالة $(\alpha \leq 0.05)$ ؛
- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لنظام البصمة الإلكترونية في تحقيق الالتزام الاستمراري لدى عينة من موظفي الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء بولاية الأغواط عند مستوى الدلالة $(\alpha \leq 0.05)$.

ثانيا: الاقتراحات والتوصيات

- نقدم فيما يلي جملة من التوصيات المعتمدة على نتائج الدراسة وتعزيز التوجه نحو الإدارة الإلكترونية وبالخصوص نظام البصمة الإلكترونية وهذه التوصيات هي:
- وبناء على هذا ومن خلال نتائج الدراسة المتحصل عليها ارتأينا تقديم هذه الاقتراحات:
- التوعية الثقافية بأهمية تطبيق نظام البصمة الإلكترونية؛
 - التوسع في استخدام النماذج الإلكترونية؛
 - توظيف موارد بشرية ذات كفاءة عالية من ذوي الاختصاص؛
 - التأكيد على أهمية توفير الكوادر البشرية المؤهلة والمدرّبة من أجل نجاح نظام البصمة الإلكترونية؛
 - ضرورة نشر ثقافة الأنظمة الإلكترونية بين العاملين في مجال الإدارة وبين أفراد المجتمع بشكل عام؛

الخاتمة

- التأكيد على أهمية توفير المخصصات المالية الكافية لتطبيق نظام البصمة الإلكترونية.

ويمكن القول أن كل فكرة تقدم لنا يجب البحث فيها ودراستها بشكل جاد ومعمق، ولعل السطحية المعالجة أحيانا وندرة الأبحاث والدراسات العلمية المستفيضة التي تتطرق إلى نظام البصمة الإلكترونية والالتزام التنظيمي، يجعلنا دائما بحاجة إلى مزيد من الدراسات والأبحاث لاختبار مدى فاعلية التقنيات على جميع المستويات وكافة المدققين على المستوى الوطني.

ثالثا: آفاق الدراسة:

نظرا لأهمية الدراسة وكثرة الأبعاد المرتبطة بها، كما أن هناك العديد من النقاط لم نتمكن من لمسها مما يجعلها قد تكون مجالا للمعالجة مستقبلا وعليه نوجه الباحثين مستقبلا لدراسته من جوانب أخرى من بينها:

- دور نظام البصمة الإلكترونية في تحسين مستوى الأداء الوظيفي؛

- نظام البصمة الإلكترونية وأثره على إدارة المعرفة؛

- دور نظام البصمة الإلكترونية داخل المؤسسات العمومية.

وفي الأخير نأمل أن نكون قد وفقنا في اختيار الموضوع والإطاحة بالجوانب المهمة فيه، على أن يكون لنا في المستقبل إن شاء الله فرص لتدارك جوانب القصور والخطأ في الدراسة، بهدف التحسين وتقديم أعمال تتميز بالجودة فيها تخدم المصلحة العامة.



قائمة المصادر والمراجع

1. خالد ممدوح إبراهيم، الإدارة الإلكترونية، الدار الجامعية، الطبعة الأولى، الإسكندرية، 2010.
2. السالمي علاء عبد الرزاق محمد وحسين علاء عبد الرزاق، شبكات الإدارة الإلكترونية، دار وائل للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان، 2005.
3. إدريس ثابت عبد الرحمان، نظم المعلومات الإدارية في المنظمات المعاصرة، الدار الجامعية للنشر، الإسكندرية، 2005.
4. نجم عبود نجم، الإدارة الإلكترونية الاستراتيجية والوظائف والمشكلات، دار المريخ، الرياض، 2004.
5. أحمد محمد غنيم، الإدارة الإلكترونية (أفاق الحاضر وتطلعات المستقبل)، المكتبة العصرية، 2004.
6. عمار بوحوش، نظريات الإدارة الحديثة في القرن الواحد والعشرين، دار الغرب الاسلامي، بيروت، 2006.
7. علاء عبد الرزاق السالمي، نظم إدارة المعلومات، المؤسسة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة، 2005.
8. محمد سمير أحمد، الإدارة الإلكترونية، الطبعة الأولى، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، 2009.
9. فداء حامد، الإدارة الإلكترونية الأسس النظرية والتطبيقية، الطبعة الأولى، دار الكندي للنشر والتوزيع، عمان، 2015.
10. محمد أمين يوسف، الإدارة والحكومة الإلكترونية، دار الكتب الدراسات العربية الإسكندرية، 2017.
11. العيد وآخرون، البصمة، بحوث مختارة كلية الملك فهد، الرياض، السعودية، 2008.
12. صلاح الدين عبد الباقي، السلوك الفعال في المنظمات، الدار الجامعية، الإسكندرية، بدون طبعة، 2004.
13. حسين حريم، السلوك التنظيمي، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية، 2003.
14. ماجدة العطية، سلوك المنظمة، سلوك الفرد والجماعة: دار الشروق للنشر والتوزيع، 2003.

قائمة المراجع والمصادر

15. جرينبيرج جيرالد يبارون، إدارة السلوك التنظيمي، ترجمة محمد بسيوني إسماعيل، دار المريخ، السعودية، ط1، 2004.

ب. المجلات:

1. زرزار العياشي، أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية على كفاءة العمليات الإدارية، مجلة القادسية للعلوم الإدارية والاقتصادية، مجلد 15، العدد 1، الجزائر، 2013.
2. موسى عبد الناصر، محمد قريشي، "مساهمة الإدارة الإلكترونية في تطوير العمل الإداري بمؤسسات التعليم العالي"، مجلة الباحث، العدد 9، جامعة بسكرة، 2011.

ج. المذكرات والرسائل العلمية:

1. أميرة محمد رفعت حواس، أثر الالتزام التنظيمي والثقة في الإدارة على العلاقة بين العدالة التنظيمية وسلوكيات المواطنة التنظيمية بالتطبيق على البنوك الخارجية، رسالة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في إدارة الأعمال، جامعة القاهرة، مصر، 2004.
2. تارقي يونس، "دور الإدارة الإلكترونية في تحسين أداء الخدمة العمومية"، مذكرة ماستر، كلية علوم التسيير، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، 2017.
3. سمير عماري، "دور الإدارة الإلكترونية في تطوير أداء المؤسسات التعليمية العالي"، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في علوم التسيير، جامعة محمد بوضياف، مسيلة 2017.
4. محمد بن غالب العوفي، الثقافة التنظيمية وعلاقتها بالالتزام التنظيمي، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الدراسات العليا، قسم العلوم الإدارية، جامعة نايف العربية، الرياض، 2005.

د. مؤتمرات وملتقيات:

1. وجيهة ثابت العاني، علي شرف الموسوي، اتجاهات العاملين بالجامعات نحو تطبيق البصمة الإلكترونية وعلاقتها بالولاء التنظيمي بسلطنة عمان، المؤتمر العلمي السابع الدولي: الأعمال والإدارة الإلكترونية وتطبيقاتها في المنظمات الخاصة والعامة، عمان، الأردن، 2019.

و. مواقع إلكترونية:

1. تم الاطلاع عليها يوم 2022/07/05 على الساعة 09:18. [https:// wikipedia.cyberone.co/](https://wikipedia.cyberone.co/)

ملاحق

الملحق رقم 01

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة عمار ثليجي - الأنغواط -

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم علوم التسيير

استمارة صدق المحكمين

الرقم	المحكم	القسم	الجامعة
01	معمر قرية	العلوم المالية والمحاسبية	جامعة عمار ثليجي بالأنغواط
02	عبد العليم التاوتي	علوم التسيير	جامعة عمار ثليجي بالأنغواط
03	عائشة بن عطاء الله	علوم إقتصادية	جامعة عمار ثليجي بالأنغواط
04	أحمد بوجلال	علوم التسيير	جامعة عمار ثليجي بالأنغواط

الملحق رقم 02



جامعة عمار ثليجي بالأغواط
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
قسم علوم التسيير
تخصص إدارة الموارد البشرية



في إطار تحضيرنا لبحث ميداني في إدارة الموارد البشرية ، نضع بين أيديكم هذا الاستبيان ، ونرجو من سيادتكم الموقرة المشاركة في انجاز هذه الورقة البحثية ، حيث أن تعاونكم معنا سيكون له الأثر الكبير في الحصول على أفضل النتائج.
ويدور موضوع البحث حول:

"دور استخدام نظام البصمة الالكترونية في تحقيق الالتزام التنظيمي"

- ✓ يرجى التفضل بالإجابة عن الأسئلة المقترحة للبحث بوضع علامة (X) في لإجابة التي تختارونها
- ✓ إن معلومات البحث سيتم التعامل معها (بسرية تامة و لأغراض الدراسة فقط) و لا يطلب منكم ذكر أسمائكم ولا عناوينكم.

وتقبلوا منا فائق الاحترام والتقدير

تحت اشراف الاستاذ:

د- أحمد بوجلال

من إعداد الطالبتين:

- سولاف باي

- فريال بوحملة

الملاحق

أولاً: البيانات الشخصية والوظيفية

أ. الجنس:

☐ ذكر ☐ أنثى

ب. السن:

☐ أقل من 30 سنة ☐ من 30 إلى 39 سنة ☐ من 40 إلى 49 سنة ☐ أكثر من 50 سنة

ج. المستوى التعليمي:

☐ ثانوي أو أقل ☐ جامعي ☐ دراسات عليا

د. الوظيفة:

☐ إطار سامي ☐ إطار تحكم ☐ موظف تنفيذي

هـ. عدد سنوات الخدمة:

☐ أقل من 5 سنوات ☐ من 5 إلى 10 سنوات ☐ من 10 إلى 20 سنة ☐ أكثر من 20 سنة

الملاحق

المتغير المستقل: نظام البصمة الإلكترونية

الرقم	العبارــــــــــــــــة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غ. موافق بشدة
01	تستخدم مؤسستكم نظام البصمة الإلكترونية في كل الأقسام					
02	تختلف أعراض تطبيق المؤسسة لنظام البصمة الإلكترونية					
03	نظام البصمة الإلكترونية يقلل من الوقت المهدور خلال الدوام الرسمي					
04	نظام البصمة الإلكترونية له تأثير واضح على الالتزام بالدوام الرسمي					
05	نظام البصمة الإلكترونية يقلل من غياب العمال					
06	تحسن العمل من خلال تطبيق نظام البصمة الإلكترونية					
07	نظام البصمة الإلكترونية زاد من الأداء الوظيفي للمسؤولين					
08	تطبيق المؤسسة لنظام البصمة الإلكترونية له دور واضح في ضمان مصداقية العمل					
09	يوفر استخدام نظام البصمة الإلكترونية حالة من الشفافية في العمل وزيادة المسؤولية الإدارية					

الملاحق

المتغير التابع: الالتزام التنظيمي

المحور الأول: الالتزام العاطفي

الرقم	العبارة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غ. موافق بشدة
10	لدي استعداد لبذل أكبر جهد من أجل إنجاح العمل المكلف به					
11	أحافظ على ممتلكات المؤسسة من الإهمال والضياع					
12	اعتبر نفسي على درجة عالية من الالتزام اتجاه العمل					
13	ستكون سعيدا إذا أمضيت بقية حياتك الوظيفية في هذه المؤسسة					
14	أشعر بالفخر والاعتزاز كوني أعمل في هذه المؤسسة					

المحور الثاني: الالتزام المعياري

15	أحرص على أداء عملي بكل مصداقية وضمير دون مراقبة المسؤول					
16	تستحق هذه المؤسسة إخلاصك وولائك لها					
17	أحرص على تقديم الدعم والمساندة للزملاء في العمل					
18	أحترم أوقات الدخول والخروج من العمل					
19	أبذل قصارى جهدي في العمل من أجل تحقيق أهداف المؤسسة					

المحور الثالث: الالتزام الاستمراري

20	ليس لك استعداد لترك المؤسسة أو الانتقال لمؤسسة أخرى					
21	أرغب في استمرار العالقة بيني وبين زملائي في المؤسسة					
22	أحد أسباب استمراري في العمل هو الحصول على منافع ومزايا لا أجدها في عمل آخر					
23	التشجيع الذي أتلقيه من قبل المسؤول يدفعني إلى الاستمرار في العمل					
24	ما يشجعني الاستمرار في هذه المؤسسة هو الحصول على حوافز					

شكرا على حسن تعاونكم

الملحق رقم 03

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	74	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	74	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,734	30

الملحق رقم 04

Effectifs

Statistiques

الجنس

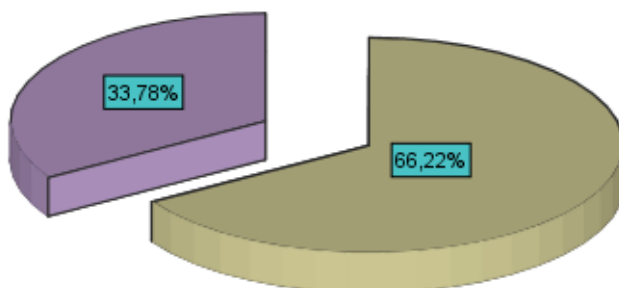
N	Valide	74
	Manquante	0

الجنس

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
ذكر	49	66,2	66,2	66,2
أنثى	25	33,8	33,8	100,0
Total	74	100,0	100,0	

الجنس

ذكر
أنثى



الملحق رقم 05

Effectifs

Statistiques

السن

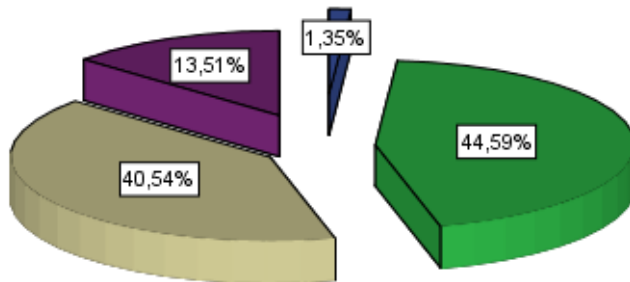
N	Valide	74
	Manquante	0

السن

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
أقل من 30 سنة	1	1,4	1,4	1,4
من 30 سنة إلى 39 سنة	33	44,6	44,6	45,9
Validé من 40 سنة إلى 49 سنة	30	40,5	40,5	86,5
أكثر من 50 سنة	10	13,5	13,5	100,0
Total	74	100,0	100,0	

السن

- أقل من 30 سنة
- من 30 سنة إلى 39 سنة
- من 40 سنة إلى 49 سنة
- أكثر من 50 سنة



الملحق رقم 06

Effectifs

Statistiques

المستوى التعليمي

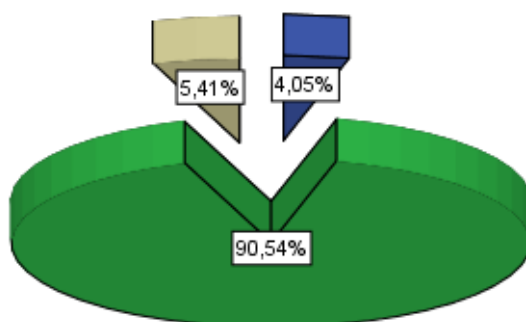
N	Valide	74
	Manquante	0

المستوى التعليمي

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
ثانوي أو أقل	3	4,1	4,1	4,1
جامعي	67	90,5	90,5	94,6
دراسات عليا	4	5,4	5,4	100,0
Total	74	100,0	100,0	

المستوى التعليمي

■ ثانوي أو أقل
■ جامعي
■ دراسات عليا



الملحق رقم 07

Effectifs

Statistiques

الوظيفة

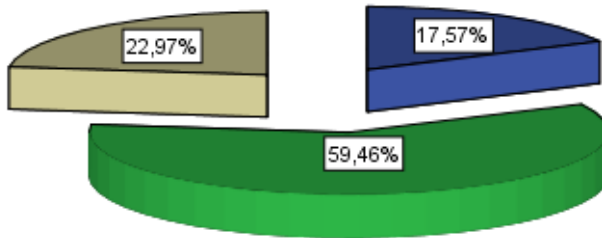
N	Valide	74
	Manquante	0

الوظيفة

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
سامي إطار	13	17,6	17,6	17,6
تحكم إطار	44	59,5	59,5	77,0
تنفيذي موظف	17	23,0	23,0	100,0
Total	74	100,0	100,0	

الوظيفة

إطار سامي
إطار تحكم
موظف تنفيذي



الملحق رقم 08

Effectifs

Statistiques

عدد سنوات الخدمة

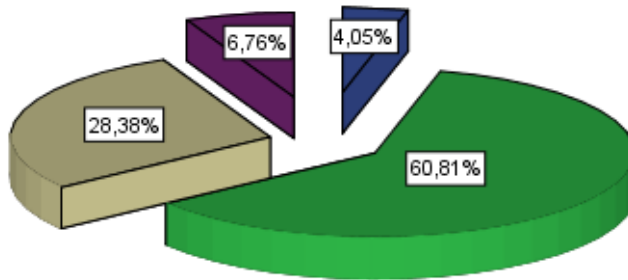
N	Valide	74
	Manquante	0

عدد سنوات الخدمة

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
أقل من 5 سنوات	3	4,1	4,1	4,1
من 5 إلى 10 سنوات	45	60,8	60,8	64,9
Validé من 10 إلى 20 سنة	21	28,4	28,4	93,2
أكثر من 20 سنة	5	6,8	6,8	100,0
Total	74	100,0	100,0	

عدد سنوات الخدمة

أقل من 5 سنوات
 من 5 إلى 10 سنوات
 من 10 إلى 20 سنة
 أكثر من 20 سنة



الملحق رقم 09

Descriptives

Statistiques descriptives

	N	Moyenne	Ecart type
Q1	74	3,55	1,022
Q2	74	3,68	,796
Q3	74	3,28	1,176
Q4	74	3,54	1,036
Q5	74	3,82	,850
Q6	74	3,97	,891
Q7	74	3,31	1,097
Q8	74	4,01	,712
Q9	74	3,86	,833
X	74	3,6712	,35635
Q10	74	3,62	,932
Q11	74	3,58	,936
Q12	74	3,09	,814
Q13	74	3,76	1,004
Q14	74	3,80	,758
y1	74	3,5405	,54268
Q15	74	3,53	,895
Q16	74	3,24	1,096
Q17	74	3,51	,763
Q18	74	3,89	,769
Q19	74	3,91	,645
y2	74	3,6162	,46435
Q20	74	3,74	,777
Q21	74	3,68	1,048
Q22	74	3,58	,907
Q23	74	3,76	1,070
Q24	74	3,80	,811
y3	74	3,7108	,53291
Y	74	3,6505	,44630
N valide (listwise)	74		

الملحق رقم 10

Régression

Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,602 ^a	,362	,335	,29067

a. Valeurs prédites : (constantes), y3, y1, y2

ANOVA^a

Modèle	Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	D	Sig.
1 Régression	3,356	3	1,119	13,240	,000 ^b
1 Résidu	5,914	70	,084		
Total	9,270	73			

a. Variable dépendante : X

b. Valeurs prédites : (constantes), y3, y1, y2

Coefficients^a

Modèle	Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
	A	Erreur standard	Bêta		
1 (Constante)	2,227	,309		7,205	,000
1 y1	,153	,075	,233	2,033	,046
y2	-,137	,092	-,179	-1,498	,139
y3	,377	,071	,563	5,276	,000

a. Variable dépendante : X