

إستراتيجيات الهندسة البشرية ودورها في تنمية بيئة العمل الداخلية

دراسة حالة الوكالة التجارية لاتصالات الجزائر – فرع ولاية الطارف.

Human engineering strategies and their role in developing the internal work environment

Case study of the commercial agency of Algeria Telecom - El Tarf branch.

تاريخ النشر: 2024/12/20

تاريخ القبول: 2024/12/08

تاريخ الإرسال: 2024/11/02

العمرى وفاء¹، نصرالدين عائشة²

EMAIL: Lamri-ouafa@univ-eltarf.dz، الجزائر، جامعة الطارف،¹

EMAIL: a.nacereddine@univ-eltarf.dz، الجزائر، جامعة الطارف،²

الملخص

هدفت هذه الدراسة لمعرفة دور استراتيجيات الهندسة البشرية في تنمية بيئة العمل الداخلية بالوكالة التجارية لاتصالات الجزائر فرع ولاية الطارف، حيث استندت على المنهج الوصفي واستخدمت الاستبيان كأداة رئيسية لجمع البيانات والمعطيات حول إجابات العينة المبحوثة في الوكالة والمكونة من 26 مفردة، عن طريق المسح الشامل نظرا لصغر حجم مجتمعها، ومعالجتها إحصائيا بعد تفريغ البيانات بالاستعانة ببرنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS V26.

واستنتجت هذه الدراسة بان الهندسة البشرية التنظيمية تساعد في بناء بيئة عمل وظيفية صحية، وكذا أن الهندسة البشرية المعرفية تعزز تطبيق أفكار علمية لزيادة أداء موظفيها لتحقيق بدورها تنمية بيئية شاملة بالوكالة التجارية لاتصالات الجزائر-فرع ولاية الطارف.

الكلمات المفتاحية: استراتيجيات : الهندسة البشرية: الدور: بيئة العمل الداخلية : الوكالة التجارية لاتصالات الجزائر.

المؤلف المرسل: العمرى وفاء، الإيميل: Lamri-ouafa@univ-eltarf.dz

Abstract:

This study aimed to determine the role of human engineering strategies in developing the internal work environment at the Algeria Telecom Commercial Agency, El Tarf Province branch. It was based on the descriptive approach and used the questionnaire as a main tool for collecting data and information about the answers of the sample surveyed at the agency, which consisted of 26 items, through a comprehensive survey due to its small size. The size of its population, and processing it statistically after transcribing the data using the Statistical Package for the Social Sciences (SPSS V26) program.

This study concluded that organizational human engineering helps in building a healthy functional work environment, and that cognitive human engineering enhances the application of scientific ideas to increase the performance of its employees, to in turn achieve comprehensive environmental development in the Algeria Telecom Commercial Agency - Al-Tarf Province branch.

key words :

strategies; ergonomics; role; Internal working environment; Algeria Telecom Commercial Agency.

1. مقدمة:

لقد تزايدت أهمية بيئة العمل في المنظمات كمدخلات وأساليب لتطوير وإعادة تطوير وتصميم الهياكل التنظيمية في ظل التطورات التكنولوجية والتغيرات في بيئة العمل والتي تتطلب تطوير وتجديد العمليات لمواكبتها هذه التطورات، مع الأخذ بعين الاعتبار مستويات التكلفة والجودة، توفر الوقت والجهد، ومع تحقيق مستوى عالٍ من الأداء تكتسب بيئة العمل أهمية بالغة في جميع المنظمات المهمة والشغوفة بالحفاظ على البيئة. وتزويد موظفيهم ببيئة عمل موجهة لتحقيق النجاح، تتضمن تحديد أسباب الحوادث وإجراء التحليل لتجنب تكرارها لحماية مصالح العمال. تركز بيئة العمل أيضًا



على قضايا الاستدامة وتعالجها من خلال التصميم والتشغيل الفعالين للألات والمعدات دون المساس بالبيئة، فيمكن لبيئة العمل أن تساعد في تعزيز مرونة المنظمة وتحسين قدرتها على مواكبة التطورات والتكيف بشكل فعال.

الإشكالية:

تهدف العديد من الدراسات إلى تسليط الضوء على المواضيع المهمة في مجال تطوير العمل وتحسينه، وخاصة إذا كانت ذات صلة وثيقة بفاعلية المؤسسة وكفاءتها ومع ذلك، فإن تحقيق هذا التطور يتطلب جهودًا من الخبراء في المجال التنظيمي والموارد البشرية والمالية، للتعامل مع المشاكل البيئية التي قد تعوق نجاح المؤسسات واستقرارها. ومن بين هذه المشاكل، تأتي بيئة العمل التي يعيشها العامل، والتي يمكن أن تؤثر سلبًا على نشاطه من خلال الظروف الداخلية غير الملائمة، ولذلك يبحث الباحثون عن حلول لهذه المشكلة. وهذا هو موضوع هذه الدراسة، حيث سنتناول دور استراتيجيات الهندسة البشرية في تطوير بيئة العمل الداخلية في الوكالة التجارية لاتصالات الجزائر في ولاية الطارف.

وعليه جاء السؤال الرئيسي كما يلي :

- ما دور استراتيجيات الهندسة البشرية في تنمية بيئة العمل الداخلية ؟

والذي انبثق عنه السؤالين الفرعيين التاليين :

- هل إستراتيجية الهندسة البشرية التنظيمية تساعد في بناء بيئة عمل وظيفية

صحية بالوكالة التجارية لاتصالات الجزائر - فرع ولاية الطارف؟

- هل إستراتيجية الهندسة البشرية المعرفية تعزز تطبيق أفكار علمية لزيادة الأداء

بالوكالة التجارية لاتصالات الجزائر - فرع ولاية الطارف ؟

وباعتبار الفرضية هي الإجابة المؤقتة للسؤال المطروح ، فجاءت فرضية الدراسة

العامة كما يلي:



لاستراتيجيات الهندسة البشرية دور في تنمية بيئة العمل الداخلية

وانبثقت عنها فرضيتين فرعيتين كإجابات مؤقتة للسؤالين الفرعيين كما يلي :

- إستراتيجية الهندسة البشرية التنظيمية تساعد في بناء بيئة عمل وظيفية صحية

بالوكالة التجارية لاتصالات الجزائر - فرع ولاية الطارف

- إستراتيجية الهندسة البشرية المعرفية تعزز تطبيق أفكار علمية لزيادة الأداء

بالوكالة التجارية لاتصالات الجزائر - فرع ولاية الطارف

- أهداف الدراسة : تهدف الدراسة إلى :

- التعرف على دور استراتيجيات الهندسة البشرية في تنمية بيئة العمل الداخلية

بالوكالة التجارية لاتصالات الجزائر فرع ولاية الطارف، من خلال إبراز ما تلعبه

استراتيجيات الهندسة البشرية التنظيمية في بناء بيئة صحية وكذا الهندسة البشرية

المعرفية من خلال تعزيزها على تطبيق أفكار علمية مساعدة على تأدية المهام المنوطة

للموظف بأقل وقت وتكلفة.

- أهمية الدراسة :

تتجلى أهمية الدراسة من خلال أهمية متغيرات دراستنا و المتمثلين في استراتيجيات

الهندسة البشرية وكذا تنمية بيئة العمل، هذه الأخيرة التي تحتاج للوقوف على تحسينها

عن طريق مواكبة مستجدات البيئة التنظيمية المتطورة في البلدان المتقدمة بإدخال

استراتيجيات مدروسة تحقق نجاحات بالنسبة للموظف والمؤسسات معا وتصبح وجهة

استقطاب العديد من العملاء والزبائن خاصة إذا كانت خدماتية ، برسم جملة من

العلاقات التواصلية مع المحيط الخارجي الذي بدوره يرسم لها سمعة واسعة النطاق.

- تكمن كذلك الأهمية في إبراز علاقة الدور بين متغير الهندسة البشرية وتنمية بيئة

العمل .

منهج الدراسة :

اعتمدنا في دراستنا هذه على المنهج الوصفي باعتباره الأنسب في الوصف وتحليل

متغيرات الدراسة .



مصطلحات الدراسة:

إستراتيجيات: هي مجموعة الأساليب والخطط والإجراءات المتبعة او المنتهجة لتحقيق الأهداف المرجوة في اقل وقت و جهد وتكلفة.

الهندسة البشرية: أو ما يطلق عليها بالأرغونوميا أو علم تنظيم العمل هي الدراسة العلمية للعلاقة الهندسية بين العامل و البيئة والبيئة التي يشتغل بها لتحسين ظروف عمله وفقا لدراسة التصميم او التنظيم او دراسة الجانب المعرفي، لتحقيق المؤسسة هدفها العام وتحقيق العامل هدفه الخاص في اطار ذلك.

الدور: الجانب الديناميكي الذي يشغله الفرد في محيط عمله والذي يجعله يتفاعل. بيئة العمل الداخلية: هو المكان او الحيز الذي يشغله العامل، يؤثر ويتأثر بظروفه اثناء تأدية مهامه.

الوكالة التجارية لإتصالات الجزائر : دشنت الوكالة التجارية لاتصالات الجزائر فرع الطارف يوم 2018/05/29 بعد ان استقلت عن البريد والمواصلات بناء على قرار 2000/03 المؤرخ في 05 أوت 2000 ، تتوسط مدينة الطارف ، من مهامها تسيير شبكات الإتصال والانترنت العامة والخاصة والداخلية منها، مع متعاملي هذه الخدمة، تتوسط مدينة الطارف بالطريق الوطني رقم 44.

التراث النظري:

ماهية الهندسة البشرية: حاول العديد من المختصين والباحثين في حصر هذا المفهوم لما له من العديد من المصطلحات كتصميم العمل، علم العمل، علم تنظيم العمل، الأرغونوميا... كل واحد منها ينصب في نفس المدلول الاصطلاحي وفي دراستنا هذه ارتكزنا على مصطلح "الأرغونوميا" اليوناني لقوة حضوره من الناحية التخصصية و استخدام الهندسة البشرية لقوة حضورها من الناحية اللغوية وعليه:

مفهوم الارغونوميا: تعدد التعريفات التي تناولت مفهوم الارغونوميا من الناحية اللغوية والاصطلاحية كمايلي:

التعريف اللغوي: مصطلح الارغونوميا من أصل يوناني ، يتكون من مقطعين، المقطع الأول *ERGON* ويقصد به العمل ، و *NOMOS* ويقصد به القوانين الطبيعية ، وبهذا يقصد بها لغة دراسة القوانين الطبيعية التي تحكم العمل.(Kumar, 2009,p08)



التعريف الإصطلاحي : اجتهد العديد من الباحثين والمختصين في تحديد المفهوم اصطلاحا :

-عرفه أحمد بدوي في معجم العلوم الإجتماعية بأنها الدراسات التي تجرى لجعل الآلات وظروف العمل وطرق وعمليات الإنتاج تتفق مع إمكانيات الإنسان البدنية ونفسية لزيادة الإنتاج وتحسين أحوال العمل والموظفين .(بدوي، 1978)

-وعرفت على انها ايضا تنفيذ المعرفة العلمية المتعلقة بالإنسان والضرورية لتصميم الادوات والآلات والأجهزة التي يمكن إستخدامها من قبل أكبر عدد ممكن من الأشخاص بأقصى درجات الراحة والأمان والكفاءة. (Christophe wulf, 1992, p241)

-بالإضافة الى أن الجمعية الدولية للأرغونوميا تعرفها بأنها المجال العلمي المهتم بفهم التفاعل بين البشر وعناصر النظم الأخرى. (International Ergonomics Association a, 18:30, 2000)

- أهداف الأرغونوميا: للأرغونوميا جملة من الاهداف تسع كل المؤسسات الاخذ بها لتحقيق اهدافها نذكر منها ماييلي:

- تحسين الأداء، الفعالية والكفاءة.

- تعزيز وتأكيد القيم الإنسانية.

- تصميم المنتجات ومكان العمل مع الأخذ بعين الإعتبار الإختلافات في الحجم والقوى العضلية.

- رفع مستوى السلامة المهنية وتحديد الأخطار ومعالجتها.

(شيماء مصطفى أحمد ، سيد محمد صلاح ، 2020 ، ص 372)

مجالات الارغونوميا : توجد العديد من المجالات التي تسعى الارغونوميا على تحسينها ، نذكر منها ثلاث:

الارغونوميا التصميمية : ويقصد بها تكييف الآلات والمعدات والوسائل و أماكن العمل والظروف الفيزيكية المحيطة بالعامل من انارة، تهوية، تنظيم مع قدرات العامل الجسدية والعضلية. (محمد مقداد، 2005، ص 08)

بالإضافة إلى : (حريرية، د، س، ن، ص 07).



الارغونوميا التنظيمية: ويقصد بها ترشيد كل الانساق السوسيو تقنية بما فيها التنظيمية لخدمة الموظف والمؤسسة، خاصة في مجال الإتصالات، تنظيم العمل، تعزيز ثقافة العمل التشاركي و بناء ثقافة تنظيمية هادفة تسعى للتطبيق.

الارغونوميا المعرفية: ويقصد بها التوظيف الواسع لتكنولوجيا المعلومات، بما تحمله من قواعد بيانية إلكترونية وتطبيقية في مجال العمل، لتتوافق مع الملاكات الذهنية والعقلية للموظفين من ادراك، تفكير منطقي ...

هذا ما سوف تركز عليه دراستنا، من خلال دراسة بعد الأرغونوميا التنظيمية وكذا المعرفية وعلاقتهم بتنمية بيئة العمل، مراعين في ذلك خصوصية الدولة التي هي في اطار النمو.

لان الارغونوميا في مفهومها تختلف باختلاف تقدم الدول، حيث يجب ان تكون الارغونوميا الدول النامية متمركزة حول العامل من بدايتها والأخذ في الحسبان قدراته وإمكانياته المحدودة وعلاقتها بطبعة عمله ونموذج حياته. (مباركي، 2004، ص 33)

ماهية بيئة العمل الداخلية:

مفهوم بيئة العمل الداخلية :

-حدد حسين حريم مفهوم بيئة العمل قائلا : هي منظمة تصمم رسالة المنظمة وأهدافها وثقافتها والعاملين فيها والموارد والسياسات والتقنيات والإجراءات وعمليات الإنتاج والمنتجات والخدمات.(حسين حريم ، 2010، ص ص 46-47)

- بإعتبار ان العمل هو نشاط إنساني يتمثل في جهد ذهني وعضلي في آن واحد يسعى الى تحقيق هدف محدد بشكل مسبق ، ينفذ عادة في مكان محدد يدعى بالمنظمة ، التي تعمل ضمن مجتمع وبيئة معينة.(عقيلي، 2005، ص 140)

مكونات بيئة العمل :

تتكون بيئة العمل من شقين أساسيين أحدهما متعلق بالجانب المادي والآخر متعلق بالجانب النفسي الاجتماعي كما يلي:

بيئة العمل المادية : تشتمل على الظروف المناخية السائدة في مكان العمل داخل المنظمة كالتهوئة، الإضاءة، النظافة، ضغط العمل، مساحات العمل، الضجيج، ساعات العمل، فترات الراحة : ذات انعكاس على صحة المورد البشري وفعاليته في العمل.



بيئة العمل النفسية والاجتماعية: تشتمل على المناخ الإجتماعي العام وطبيعته والروابط الإجتماعية والعلاقات الشمولية السائدة بين الموارد البشرية في مكان العمل والصراعات التنظيمية الموجودة بين العاملين، هذه الجوانب لها إنعكاس كبير على الناحية النفسية لدى كل من يعمل في المنظمة. (عقيلي، 2005، ص ص 569، 570)

طرق تصميم بيئة العمل وفق برنامج الارغونوميا:

من اجل تحسين بيئة عمل تجعل الوسط العملي اكثر استقطابا للزبائن أو العملاء ، تركز المؤسسات على جملة من النقاط حددها *R,bridger* كمايلي: (2003، Bridger).

- تصميم واجهة المستخدم لجعلها اكثر توافقا مع المهمة و المطلوب ، هذا مايسهل اداء الأعمال.

- تفادي الاخطاء التي قد يقع فيها المستخدم .

- تغيير بعض التصميمات لجعلها اكثر أمانا وأكثر ملائمة .

- تغيير المهام لجعلها أكثر توافقا مع خصائص المستخدم.

- تغيير طريقة تنظيم العمل، لاستعاب نفسية المستخدم والإحتياجات الإجتماعية.

دراسات سابقة:

دراسة (ريمة العماري، 2021) بعنوان: واقع تطبيق الأرغونوميا في المؤسسات الجزائرية بين المقاربة النظرية والتطبيقات العملية:

هدفت هذه الدراسة إلى تسليط الضوء على تطبيق الأرغونوميا في المؤسسات الجزائرية، تم استخدام المنهج الوصفي وأجريت الدراسة على عينة قصدية من عمال وحدات الإنتاج في شركة كوندور والتي بلغت 50 مفردة، كانت الاستبانة الأداة الرئيسية في الدراسة، وتوصلت الدراسة إلى أن شركة كوندور تطبق إجراءات الأرغونوميا بمستوى عالٍ في مكان العمل، وذلك بفضل الجهود المبذولة من قبل المختصين والمسؤولين ويُعتبر دور الأرغونوميا مهماً في تعزيز الإنتاجية والكفاءة في مكان العمل، وتقديم الدعم المالي اللازم لتحسين الأداء والإنتاجية بشكل فعال. (العماري، 2021)

دراسة (محمد دهان، هاجر قريشي، 2017) بعنوان: متغيرات بيئة العمل الداخلية وعلاقتها بضغوط العمل في المؤسسة:



هدفت هذه الدراسة إلى إثبات العلاقة بين بيئة العمل الداخلية وضغوط العمل في المؤسسة، تم استخدام المنهج الوصفي لتحليل المتغيرات والعوامل المؤثرة في بيئة العمل وضغوط العمل وأظهرت الدراسة أن بيئة العمل الداخلية لها تأثير مباشر على مستوى ضغوط العمل في المؤسسة، وأن من الضروري التركيز على تحسين العوامل السلبية في بيئة العمل لتعزيز أداء الموظفين. (قريشي، 2017/06/05)

دراسة (منى خالد عكر، 2020) بعنوان: أهمية بيئة العمل في تعزيز الإبداع الوظيفي: هدفت هذه الدراسة إلى استكشاف أهمية بيئة العمل بالنسبة للموظفين والعاملين داخل المؤسسات الوظيفية وتعزيز الإبداع الوظيفي في سياق العمل، تم استخدام المنهج الوصفي لتحليل وتفسير المتغيرات النظرية في الدراسة، وخلصت إلى أن المؤسسات والمنظمات لها تأثير كبير على مستوى ابتكار وإبداع الموظفين: فإذا كانت بيئة العمل محدودة ومقيدة، فإن العاملين سيكونون غير مستعدين للتحسين والتجديد وقد يفكرون في الاستقالة في أي وقت يتيح لهم ذلك، وعلى الجانب المقابل إذا كانت بيئة العمل مريحة ومتجددة وغير مملّة، فإنها ستساهم في تحفيز الموظفين للابتكار والإبداع وبالتالي فإن المنظمات التي لا تقدم حوافز أخرى للموظفين بالإضافة إلى الراتب، قد تواجه صعوبات في الاستمرارية والنجاح. (منى خالد عكر، سبتمبر 2020)

- المجتمع وعينة الدراسة :

المجتمع : بلغ المجتمع الإجمالي لموظفي الوكالة التجارية لاتصالات الجزائر فرع ولاية الطارف 26 موظف .

عينة الدراسة : نظرا لصغر حجم مجتمع الدراسة قمنا بعملية المسح الشامل لمفرداتها.

- أداة الدراسة: قمنا ببناء أداة الدراسة وفقا لما تناولناه في أدبيات متغيرات الدراسة والتراث النظري لها، وما يفرضه علينا موضوع الدراسة بالبحث على أهم مؤشرات المتغيرين واستخراج منهم أهم الأبعاد التي نسعى لقياسها ونحاول الإجابة عن التساؤلات محل الإشكال، وعليه قسمت الاستمارة إلى ثلاث محاور .

* المحور الأول : احتوى على البيانات الشخصية والمهنية للفئة المبحوث من جنس، سن، الحالة المدنية، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة .

* المحور الثاني : يسعى للتعرف على أن إستراتيجية الهندسة البشرية التنظيمية تساعد في بناء بيئة عمل وظيفية صحية بالوكالة التجارية لاتصالات الجزائر فرع ولاية الطارف والذي تضمن 12 عبارة.

* المحور الثالث : يسعى كذلك للتعرف على أن إستراتيجية الهندسة البشرية المعرفية تعزز تطبيق أفكار علمية لزيادة الأداء بالوكالة التجارية لاتصالات الجزائر فرع ولاية الطارف والذي تضمن 11 عبارة .

وتم في هذا الإطار الاعتماد على مقياس ليكرت الثلاثي والاستعانة ببرنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS V26 لمعالجة بيانات الدراسة إحصائيا بالحاسوب بعد تفرغها.

- أساليب المعالجة الإحصائية :

استخدمنا العديد من الأساليب الإحصائية التي تلائم طبيعة الدراسات الوصفية كما يلي :

- التكرارات والنسب المئوية لوصف مفردات الدراسة التي بين يدينا و تحديد نسبة استجابتهم.

- المتوسط الحسابي لمعرفة اتجاه تركز إجابات المبحوثين.

- الانحراف المعياري لمعرفة درجة تشتت بين استجابات عينة الدراسة وكذا اختبار تحليلي لتحليل ANOVA لاختبار الفرضيات.

نتائج الدراسة الميدانية ومناقشتها:

يتضمن هذا الجانب عرضاً لنتائج الدراسة التي تم التوصل إليها من خلال تحليل استجابات المبحوثين الواردة في الإستبانة واختبار فرضيات الدراسة، بهدف التعرف على



دور استراتيجيات الهندسة البشرية في تنمية بيئة العمل الداخلية -دراسة ميدانية بالوكالة التجارية لاتصالات الجزائر –فرع ولاية الطارف-

تحليل النتائج المتعلقة بأفراد العينة:

يمكن وصف خصائص أفراد العينة المبحوثة من خلال استعراض الأرقام في الجدول (01) أدناه، وذلك فيما يتعلق ب: الجنس، السن، الحالة المدنية، المؤهل العلمي، وسنوات الخبرة بالوكالة التجارية لاتصالات الجزائر –فرع ولاية الطارف- :

الجدول رقم 01: التحليل الإحصائي لبيانات العينة

Statistiques

		Fréquence	Pourcentage valide
Valide الجنس	ذكر	9	34.6
	أنثى	17	65.3
السن	أقل من 30 سنة	5	19.2
	من 30-40 سنة	10	38.6
	من 40-50 سنة	9	34.6
	أكثر من 50 سنة	2	7.6
الحالة المدنية	أعزب	16	61.5
	متزوج	10	38.6
	مطلق	0	0
	أرمل	0	0
المؤهل العلمي	دبلوم	6	23.0
	بكالوريا	4	15.3
	ليسانس	15	57.7
	ماجستير	1	3.8
سنوات الخبرة	أقل من 5 سنوات	4	15.4
	من 5-10 سنوات	7	26.9
	من 10-15 سنة	9	34.6
	من 15-20 سنة	4	15.4
	أكثر من 20 سنة	2	7.7
N	Total	26	100,0

المصدر: من إعداد المؤلفتين من خلال مخرجات الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (spss v 26)

يتضح من خلال الجدول رقم (01) أن 17 مفردة تمثل فئة جنس الإناث بنسبة بلغت 65.3 تليها فئة الذكور بنسبة 34.6 من أصل 9 تكرارات.

هذا ما يدل على أن العنصر النسوي هو الطاغي في الوكالة على الذكور لأن معظم الذكور في المجتمع الطارفي يتوجهون للعمل في مجالات مختلفة بعيدة كل البعد عن العمل الإداري كالعمل العسكري والفلاحي.....، وعليه تستحوذ المرأة على مثل هذه المناصب وتكون لها فرصة أكبر في استغلال وظائف إدارية وهذا ما يتناسب مع قدراتها خاصة العمل بالوكالة الذي يتطلب مرونة في التعامل مع الزبائن أو العملاء، والنسبة القليلة من الذكور أهلهم شهاداتهم للعمل في مثل هذه المناصب من العمل.

والفئة الأكثر تكرارا من ناحية السن بالوكالة هي ما بين 31 – 40 سنة و 41- 50 سنة والتي تعتبران هي الفئة الشابة المفعمة بالحيوية و الراشدة والتي تتميز كذلك بالرزانة والحكمة في تأدية المهام خاصة وأن طبيعة عمل الوكالة خدماتي.

وكذا أن غالبية مجتمع البحث عزاب بنسبة 61.5 تليها المتزوجون بنسبة 38.6، هذا راجع أن خصوصية المجتمع حاليا من غلاء المعيشة وارتفاع الأسعار حتمت على أن يعمل الشباب لمدة طويلة لتكوين أنفسهم قبل إقبالهم للزواج خاصة وأن منطقة الطارف أفرادها لا يزالون يتمسكون بعبادات وتقاليد ترهق جانبهم المالي وعليه يؤجلون هذه السنة إلى حين توفير متطلباتهم واحتياجاتهم للزواج، والفئة المتزوجة تبحث عن الاستقرار الأسري عن طريق العمل الذي يوفر لهم بدوره الاستقرار المادي والنفسي.

وكذا غالبية مجتمع الدراسة متحصلون على شهادة الليسانس بنسبة بلغت 57.7، هذا يدل على أن الوكالة التجارية لاتصالات الجزائر بالطارف تسعى لتوظيف الشباب أصحاب الشهادات الجامعية لأن المستوى التعليمي له دور أساسي في زيادة المهارات وتحسين الأداء خاصة ونحن نفترض على أن الوكالة تسعى على إدخال استراتيجيات ذات طابع

تنظيمي ومعرفي من برمجيات وتطبيقات ووسائل لتسهيل العملية الاتصالية بأنواعها بين الوكالة، الموظف، الزبون.

وبالنظر على التكرارات نجد كذلك أن أكبر نسبة من ذوي الخبرة المهنية من 11- 15 سنة تليها فئة 5 – 10 سنوات.

وهذا إن دل فإنه يدل على أن الوكالة محل الدراسة الميدانية تعتمد طيلة عملها على مبدأ الأقدمية في العمل من أجل تحقيق أهدافها وتأدية وظائفها بفعالية وكفاءة، لأن كلما زادت الخبرة كلما استطاع الموظف على مواجهة المشكلات والتغيرات التي تعترض عمله ويمتلك بذلك خلفية وظيفية تؤهله لاتخاذ الإجراءات المناسبة بشأنها من خلال توفر الآليات والوسائل الضرورية لحلها ذات الطابع التقني.

عرض النتائج المتعلقة بأسئلة الدراسة:

النتائج المتعلقة بالإجابة عن التساؤل الأول: هل استراتيجيات الهندسة البشرية التنظيمية تساعد في بناء بيئة عمل وظيفية صحية بالوكالة التجارية-فرع ولاية الطارف؟ للإجابة عن هذا التساؤل، تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لعبارات الاستبانة ، وجاءت النتائج كما في الجدول (02) أدناه المعبرة أنّ المستوى العام لاستراتيجيات الهندسة البشرية التنظيمية تساعد في بناء بيئة عمل وظيفية صحية بالوكالة التجارية-فرع ولاية الطارف كان متوسطاً؛ إذ بلغ المتوسط الحسابي (1.18589744) وإنحراف معياري (0.3410674): (ويدل الإنحراف المعياري على وجود تباين كبير في استجابات المبحوثين)

جدول رقم 02 : يوضح استراتيجيات الهندسة البشرية التنظيمية تساعد في بناء بيئة

عمل وظيفية صحية بالوكالة التجارية-فرع ولاية الطارف

Statistiques descriptives

	N	Somme	Moyenne	Ecart type
توفر لكم الوكالة جميع الوسائل الخاصة بتكنولوجيا المعلومات المساعدة على العمل	26	26,00	1,0000	,00000



تستخدم الوسائل المساعدة بطريقة تنظيمية قانونية	26	35,00	1,3462	,62880
يترك لكم رئيسكم المباشر هامش من الحرية في تأدية المهام	26	29,00	1,1154	,43146
علاقتك مع رئيسك تجعلك تحترم وقت عملك	26	37,00	1,4231	,80861
تشارك مع زملائك في تطبيق المهام المنوطة بك	26	26,00	1,0000	,00000
العمل التشاركي يساعدك على تنظيم وقتك وفقا لاحتياجات الزبائن	26	40,00	1,5385	,76057
موزع التذاكر الذي تستحوذ عليه الوكالة يساعدكم على تقديم الخدمات للزبائن بالأولوية	26	26,00	1,0000	,00000
الزي المتعارف عليه من قبل مديرية اتصالات الجزائر والمتكون من لون البذلة والشعار يد من انتماءكم للوكالة	26	26,00	1,0000	,00000
الفضاء المفتوح يجعل عملية الاتصال سلسلة بينك وبين زملائك	26	35,00	1,3462	,68948
الفضاء المفتوح يضيف المصداقية المهنية على نشاطك	26	26,00	1,0000	,00000
يزيد الفضاء المفتوح على تقرب وانتماء الزبائن للخدمات المعروضة من قبل الوكالة	26	28,00	1,0769	,27175
التنظيم الداخلي للوكالة يزيد من ارتياح الزبائن عند انتظار تقديم الخدمات لهم	26	36,00	1,3846	,63730
<i>N valide (liste)</i>	26		1,185897 4	0,341067 4

المصدر: من إعداد المؤلفتين من خلال مخرجات الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (spss v 26)

من خلال البيانات الواردة في الجدول أعلاه تؤكد عبارة أن العمل التشاركي يساعد الموظفين على تنظيم الوقت وفقا لاحتياجات الزبائن والتي جاءت في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي منخفض بلغ 1.53 وانحراف معياري تشتته كبير بلغ 0.76 وهذا فإن دل فإنه يدل على أن العملية التشاركية تساعد على تبادل الخبرات والأفكار وتكوين استقراء تام حول كيفية أداء المهام ضمن النظام الداخلي للوكالة ومن دون مضیعة الوقت، وإعطاء للخدمات الصعبة الأولوية في مناقشتها وأدائها عن طريق تنظيم الأفكار الذي بدوره يؤدي إلى تنظيم الوقت بطريقة سلسلة.

تلها العبارة التي جاءت في المرتبة الثانية والقائلة على ان علاقة الموظفين مع رئيسهم تجعلهم يحترمون الوقت بمتوسط حسابي منخفض بلغ 1.42 وتشتت كبير في تمركز استجابات مجتمع الدراسة بلغ 0.80 وهذا إن دل فإنه يدل على أن طبيعة العلاقة هي التي

تجعل العمل يسير في مجراه الجيد أو العكس خاصة وأن الموظفين يعتبرون في حالة ضعف نظير انتمائهم وظيفيا وفق التسلسل السلي الهرمي إلى مسؤول أعلى منهم درجة وظيفية وعليه نجدهم يتحسسون من التعاملات التي يتعامل بها رئيسهم، هذا ما يعود بالسلب على أدائهم وانتمائهم، وعليه نجد أن من بين أهم الاستراتيجيات التي ينتهجها الرؤساء المكونون تكويننا إداريا جيدا يحلون محل العلاقة الدكتاتورية علاقة ذات طابع دبلوماسي تنتهج أسلوب الأخوة في العمل واليد الواحدة في العمل والتي من خلالها تحقق أهدافها ألا وهي رضا الزبون أو العميل بالدرجة الأولى باعتباره الوجه الآخر لسمعة الوكالة وفي إطارها تبني علاقات جيدة بعيدة كل البعد على الصفة الرسمية، وبذلك يتفاني الموظف في تأديته للمهام ويحترم في إطارها الوقت بحيث يكون سباق للعمل قبل رئيسه.

تلها العبارة التي جاءت في المرتبة الثالثة القائلة بأن التنظيم الداخلي للوكالة يزيد من ارتياح الزبائن عند انتظار تقديم الخدمات لهم بمتوسط حسابي بلغ 1.38 وتشنت كبير لتمرکز إجابات مجتمع البحث بلغ 0.63 وهذا إن دل فإنه يدل كذلك على أن طبيعة العمل الخدماتي تسعى من خلاله الوكالة إلى إيجاد حلول تنظيمية تساعد على استقطاب شريحة كبيرة من أفراد المجتمع للتعامل معها من خلال توفير جو داخلي يتلائم مع ما يطلبه الزبون أو العميل من اتساع المساحة، الإضاءة الجيدة، الفضاء المفتوح بينه وبين الموظف، توظيف مقاعد مريحة، مكيفات... كل هذه تعتبر نقاط جلب الزبون وتمرکزها في المرتبة الثالثة دليل على أهميتها وعلى ضرورة الاهتمام بها من قبل المختصين في ذلك، وعليه نجد حقيقة أن الوزارة المخولة لهذا الإطار توفر غلاف مالي لتجسيد كل ما يحتاجه الفرد المترتب على الوكالة وفي أولويتها تنظيم المكان الفيزيقي.

تلها العبارتين اللتين احتلتا المرتبة الرابعة بمتوسط حسابي منخفض بلغ 1.34 وتشنت كبير لتمرکز إجابات مجتمع البحث الذي بلغ 0.68 القائلتين بأن الموظفين يستخدمون الوسائل المساعدة بطريقة تنظيمية قانونية في إطار أن الفضاء المفتوح يجعل عملية

الاتصال سلسلة بين الموظفين، هذه الأخيرة تدل على أن طبيعة العمل الخدماتي خاصة مع إدخال النمط الإلكتروني والتطبيقي في الأداء يحتم على الجهات المخولة التابعة لها الوكالة على أن تضع في حسابها أهمية تنظيمها للوكالات بفضاءات مفتوحة لما لها من أهمية كذلك في استغلال الوقت في عملية التواصل بين الزملاء للتواصل والتشاور بين الزملاء في حال كان هناك مشكل أو عائق مطروح أو معاينة تطبيق معين، كل هذا يزيد من سرعة إنجاز الخدمات للعملاء بدقة عالية وتحقق في إطاره الوكالة التميز في ضخم تواجد مؤسسات خاصة منافسة على الساحة الاتصالية، فتسعى في ذلك لتحقيق مكانتها وكسب رضا زبائنها من خلال تعزيز العملية الاتصالية المبنية على رضا الموظف وبعيدة كل البعد عن الخصوصية والانطوائية والتفرد في تأدية المهام، هذه كذلك تعد من أهم الاستراتيجيات التي تسعى الوكالة لتطبيقها لتكون بيئة عمل وظيفية صحية، ناهيك عن السماح لكل موظفيها باستخدام الوسائل والتقنيات المساعدة بطريقة تنظيمية وظيفية باستخدام الهاتف والانترنت وبعض التطبيقات ان اقتضت الضرورة لحل بعض المشاكل والصعوبات العالقة في إحدى الخدمات التي توفرها الوكالة للزبائن باعتبارها تمتلك بشكل رسمي الخط الثابت التقليدي، جزء منه مجهز ب *ADSL* والذي يسوق تحت العلامة التجارية لاتصالات الجزائر، والانترنت عالي السرعة عن طريق المودام وكذلك العديد من التطبيقات في هذا الإطار، ونظرا لخصوصية استخدامها خاصة التابعة منها للجهات الحساسة فإن استخدامها يتم وفق طرق نظامية قانونية هذا ما وقفنا عليه من خلال الدراسة الاستطلاعية والتحدث مع بعض الموظفين في هذه النقاط.

تليها العبارة التي احتلت المرتبة الخامسة القائلة بأن رئيسهم المباشر يترك لهم هامشا من الحرية لتأدية المهام بمتوسط حسابي منخفض بلغ 1.11 وانحراف معياري منخفض بلغ 0.43 هذا ما يدل على أن تفويض الصلاحيات وإعطاء هامش من الحرية في إعطاء المهام تعتبر من أهم النقاط التي تزيد من ولاء وانتماء الموظف بمكان عمله وعليه يرتفع مستوى

رضاه العام داخل الوكالة بداية من رضاه على عمله مع مسؤول يرى فيه روح المسؤولية فيترك له هذا الهامش ليسعى هو بدوره على تأدية المهام بالطريقة المرغوبة دون ضغوطات والذي يترجم بذلك أداء عالي، دون أخطاء بعيدا كل البعد عن التذمر على الزبائن والعملاء. لتلها العبارة التي جاءت في المرتبة السادسة القائلة بأن الفضاءات المفتوحة تزيد من تقرير وانتماء الزبائن على الخدمات المعروضة من قبل الوكالة بمتوسط حسابي منخفض بلغ 1.07 وانحراف معياري منخفض التشتت بلغ 0.27 وهذا ما يدل على أن ذهنية الفرد الجزائري تستهويها العروض المفتوحة لجميع المشتريات والمقتنيات، نجد هنا الوكالة تركز على هذه النقطة وتجعلها لصالحها لتزيد في رصيدها عددا من منتسبها الزبائن والعملاء وعليه تضع ضمن أولوياتها عادة تعديل بيئة الوكالة الداخلية ضمن قالب الفضاءات المفتوحة التي تجعل المارة ينتهون على ما يجري داخل الوكالة خاصة إذا صادف وأن عدد الزبائن كبير ناهيك عن تعليق لافتات إشهارية لعروض مقدمة تستهوي بها هذه الفئة، هنا يزيد عددهم من مارة إلى زبائن.

وكذا تحتل المرتبة السابعة عدة عبارات يركز متوسط حسابها المنخفض ب 1 وانعدام انحرافها والقائلة بأن الوكالة توفر لهم جميع الوسائل الخاصة بتكنولوجيا المعلومات المساعدة على العمل وهذا الأمر بديهي ولا بد منه خاصة وان طبيعة عملها ذا طابع خدماتي في مجال الاتصالات يستوجب توفر الوسائل التكنولوجية لتأدية المهام والتي لا محال منها باعتبارها الركيزة الأساسية التي من خلالها تفتح الوكالة أبوابها للزبائن، وتشارك الزملاء لتطبيق المهام المنوطة بهم في إطار تنظيمي من خلال ما توفره الوكالة من موزع التذاكر الذي من خلاله تقدم الخدمات والاستشارات ذات طابع التقني للزبائن عن طريق احترام الأولوية بداية من خلال التنظيم الذي يبني عن طريق استخراج التذاكر من الموزع والذي في إطاره يحترمه الموظف والزبون معا، بعبيدين كل البعد عن المحسوبية و... في تقديم الخدمات وبها تنتشر الصورة الجيدة عن الوكالة نظير شفافيتها خاصة لتبنيها فكرة الفضاء

المفتوح والتي تعتبر من أهم ركائز بعض النظريات الحديثة في علم اجتماع المنظمات وتطبيقها بارتجالية عن طريق تتبع ثقافة غربية تزيد من المصدقية المهنية على نشاطهم.

النتائج المتعلقة بالإجابة عن التساؤل الثاني: هل استراتيجيات الهندسة البشرية المعرفية تعزز تطبيق أفكار علمية لزيادة الأداء بالوكالة التجارية-فرع ولاية الطارف؟

للإجابة عن هذا التساؤل، تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لعبارات الإستبانة، وجاءت النتائج كما في الجدول رقم (03) المعبرة عن أنّ المستوى العام استراتيجيات الهندسة البشرية المعرفية تعزز تطبيق أفكار علمية لزيادة الأداء بالوكالة التجارية-فرع ولاية الطارف كان متوسطا ؛ إذ بلغ المتوسط الحسابي (1,3041958) وانحراف معياري (0,3101447)، ويدل الانحراف المعياري على وجود تباين كبير في استجابات المبحوثين.

الجدول رقم 03: يوضح استراتيجيات الهندسة البشرية المعرفية تعزز تطبيق أفكار

علمية لزيادة الأداء بالوكالة التجارية-فرع ولاية الطارف

Statistiques descriptives

	N	Somme	Moyenne	Ecart type
مؤهلك العلمي ينطبق مع المهام التي تختص بتنفيذها	26	26,00	1,0000	,00000
تسعى للتأقلم مع التدفق الواسع في استخدام آليات تكنولوجيا المعلومات والاتصال	26	41,00	1,5769	,90213
استخدامك الواسع للتطبيقات الإلكترونية يزيد من سرعة أداء المهام التي تقدمها للزبائن	26	37,00	1,4231	,50383
مهام العمل تعتمد على القدرات الخاصة لكل موظفي الوكالة	26	31,00	1,1923	,40192
تسعى الوكالة على توفير دورات تكوينية لكم لزيادة قدراتكم الذهنية والمعرفية حيال البرامج التي تتعاملون بها	26	26,00	1,0000	,00000
تمتكنكم الدورات التكوينية من متابعة التطورات الجديدة في مجال الاختصاص	26	26,00	1,0000	,00000
تقوم الوكالة بتدريبكم فور توظيفكم	26	72,00	2,7692	,65163
ترى أن التدريب من قبل زملائي عزز العملية التعليمية من أجل تقديم الخدمات للزبائن بأقل وقت وجهد	26	33,00	1,2692	,53349
طبيعة عملكم تفرض عليكم الإلمام بجميع المعلومات	26	26,00	1,0000	,00000
ترى أن الإلمام بجميع المعلومات حول طبيعة العمل يعزز العملية الاتصالية بينك وبين الزبائن	26	27,00	1,0385	,19612
تعزز العملية الاتصالية بينك وبين الزبائن تزيد من نشر سمعة جيدة للوكالة بالمحيط المتواجدة فيه.	26	28,00	1,0769	,27175
N valide (liste)	26		1,3041958	0,31014471



المصدر: من إعداد المؤلفتين من خلال مخرجات الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (spss v 26) من خلال القراءة الإحصائية الجدولية تؤكد لنا العبارة التي جاءت في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي متوسط بلغ 2.76 وانحراف معياري تشتته كبير بلغ 0.65 والقائلة بأن الوكالة تقوم على تدريب الموظفين فور توظيفهم، هذا إن دل فإنه يدل على أن طبيعة العمل الخدماتي التقني بحاجة إلى موظف ماهر على دراسة كافية بكل خبايا العمل لأن توفر الموظف على وسائل التكنولوجيا التقنية وحده لا يكفي بل يجب أن تتوفر على مهارات التعامل معها ما يستوجب على توفير التدريب للموظفين حسب مجال تخصصهم ومواكبة مستجدات البيئة الخارجية وعالم التكنولوجيا ووسائل الاتصال الحديثة التي من شأنها أن تزيده علما ومعرفة.

بالإضافة إلى سعي الموظف للتأقلم مع التدفق الواسع لآليات تكنولوجيا المعلومات والاتصال والتي جاءت في المرتبة الثانية بمتوسط حسابي منخفض بلغ 1.57 وانحراف معياري تشتته كبير بلغ 0.90 .

من خلال تحليل العبارة السابقة يمكن الربط بين العبارتين حيث كلما أعطيت فرصة تدريب الموظف وتكوينه كلما كانت لديه القابلية في التأقلم مع التدفق الواسع للمعلومات عبر آليات وتكنولوجيا الاتصال خاصة وأن الوكالة تستخدم النمط الإلكتروني الذي يساعدها على إنجاز نشاطاتها وخدماتها بسرعة ودقة عالية خاصة في ظل انتشار الثقافة الإلكترونية المتميزة هذا ما يترجم جودة الخدمة التي يقدمها الموظف في إطار التدريب والذي بدوره يسهل الاندماج المهني.

تلهمها العبارة التي جاءت في المرتبة الثالثة بلغ 1.46 وانحراف معياري منخفض بلغ 0.50 والقائلة بأن الاستخدام الواسع للتطبيقات الإلكترونية يزيد من سرعة تأدية المهام التي تقدم للزبائن، هذا يدل على أن الموظف كلما كان تكوينه وتدريبه ضمن تخصصه كلما ثبت معلوماته وجمع ثروة معرفية تؤهله على سرعة تأدية المهام للزبائن حتى لو اعترضته

مجموعة من الصعوبات لأنه تمكن من استخدام النمط الالكتروني بكل أسرارهِ والذي بدوره يساهم في تحسين أدائه الوظيفي.

والذي تؤكدُهُ العبارة التي جاءت في المرتبة الرابعة القائلة بأن التدريب من قبل الزملاء في العمل يعزز العملية التعليمية من أجل تقديم الخدمات للزبائن بأقل وقت وجهد بمتوسط حسابي بلغ 1.26 وانحراف معياري فوق المتوسط بلغ 0.56 والذي يؤكد على ان ترك المسؤول هامش من الحرية للموظفين بتدريب زملائهم على كل ما هو جديد في عالم التكنولوجيا والاتصال من خلال تمكّنهم من ذلك يزيد من سهولة تقديم الخدمات ذات جودة عالية، وبالأخص غرس فكرة التكامل الوظيفي التي تبنى على أساس الثقة التنظيمية في المعلومات المقدمة من طرف الزملاء التي من شأنها تبعد كل الأساليب الإدارية السلبية المعيقة على تمثيل العملية الخدماتية كالاتكالية والتراخي، هنا نجد الموظفين يبدعون في تحقيق الأداء باتقان والذي بدوره يرضون الزبون بالدرجة الأولى، وفي إطاره نجد أن الوكالة تسعى لتوفير دورات تكوينية كلما سمحت لها الفرصة وبصفة رسمية عن طريق تقديم لهم شهادات تضاف في سيرتهم الذاتية لتزيد من خبرتهم نظير زيادة قدرتهم المعرفية والدينية حيال البرامج التي يتعاملون معها وما تحتمه عليها البيئة الجديدة بكل مستجداتها في عالم التكنولوجيا.

والتي تترجمها العبارة التي جاءت في المرتبة الخامسة بمتوسط حسابي بلغ 1.17 وانحراف معياري متوسط بلغ 0.50.

هذا ما يزيد من تلاحم العلاقات الاتصالية بالمحيط الخارجي نظير الآنية في العمل، الاتقان، التفاني، كل هذا يزيد ثقة الزبائن لما تقدمه الوكالة من خدمات تزيد من إيجابية سمعة المؤسسة بالمحيط المتواجدة فيه، نظير الالمام بجميع المعلومات حول طبيعة العمل التي من شأنها أن تعزز العملية الاتصالية بين الموظف والزبائن هذا ما تؤكدُهُ العبارة رقم 06 و 07 من الجدول رقم 03.



بالإضافة إلى تمركز 03 عبارات في المرتبة الثامنة بمتوسط حسابي منخفض بلغ 1 وانعدام الانحراف المعياري، والمعبرة عن أن الوكالة تسعى على توظيف موظفين مؤهلهم العلمي ينطبق مع المهام التي تختص بتنفيذها هذا ما توصلنا إليه في تحليلنا للبيانات الشخصية لمجتمع البحث وبالدرجة الأولى الجامعيين وفي إطار هذا توفر لهم دورات تكوينية لما لها من فائدة تعود على الزبون بالدرجة الأولى والوكالة والموظف بالدرجة الثانية نظير إلمامهم بجميع المعلومات حول طبيعة نشاط الوكالة في ضخم تسارع مجال الاتصال والمعلومات ودخول الرقمنة واحلال الإدارة الرقمية بدلا من الإدارة التقليدية، فتجد الوكالة نفسها في رقي دائم نظير جودة الخدمات التي تقدمها.

اختبارالفرضيات

اختبار الفرضية الأولى: استراتيجيات الهندسة البشرية التنظيمية تساعد في بناء بيئة عمل وظيفية صحية بالوكالة التجارية

الجدول رقم 04: يوضح تحليل التباين الأحادي للفرضية الأولى

ANOVA

	Somme des carrés	d dl
Total	0,000	25
توفر لكم الوكالة جميع الوسائل الخاصة بتكنولوجيا المعلومات المساعدة على العمل		
Total	9,885	25
تستخدم الوسائل المساعدة بطريقة تنظيمية قانونية		
Total	4,654	25
يترك لكم رئيسكم المباشر هامش من الحرية في تأدية المهام		
Total	16,346	25
علاقتك مع رئيسك تجعلك تحترم وقت عملك		
Total	0,000	25
تتشارك مع زملاءك في تطبيق المهام المنوطة بك		
Total	14,462	25
العمل التشاركي يساعدك على تنظيم وقتك وفقا لاحتياجات الزبائن		



موزع التذاكر الذي تستحوذ عليه الوكالة يساعدكم على تقديم الخدمات للزبائن بالأولوية	Total	,000	25
الزي المتعارف عليه من قبل مديرية اتصالات الجزائر والمتكون من لون البدة والشعار يزيد من انتماءكم للوكالة	Total	,000	25
الفضاء المفتوح يجعل عملية الاتصال سلسلة بينك وبين زملائك	Total	11,885	25
الفضاء المفتوح يضيفي المصداقية المهنية على نشاطك	Total	,000	25
يزيد الفضاء المفتوح على تقريب وانتماء الزبائن للخدمات المعروضة من قبل الوكالة	Total	1,846	25
التنظيم الداخلي للوكالة يزيد من ارتياح الزبائن عند انتظار تقديم الخدمات لهم	Total	10,154	25

المصدر: من إعداد المؤلفتين من خلال مخرجات الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (spss v 26)

وهنا نستطيع أن نقول أن الفرضية الأولى تحققت من خلال ما رأيناه من إجابات المبحوثين والمتوسط الحسابي التابع لكل عبارة من المحاور الخاص بالفرضية أنّ القيمة الاحتمالية المرتبطة بقيم (F) أكبر من مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$)

اختبار الفرضية الثانية: استراتيجيات الهندسة البشرية المعرفية تعزز تطبيق أفكار علمية لزيادة الأداء بالوكالة التجارية-فرع ولاية الطارف

الجدول رقم 05: يوضح تحليل التباين الأحادي للفرضية الثانية

ANOVA

	Somme des carrés	ddl
Total مؤهلك العلمي ينطبق مع المهام التي تختص بتنفيذها	,000	25
Total تسعى للتأقلم مع التدفق الواسع في استخدام آليات تكنولوجيا المعلومات والاتصال	20,346	25
Total استخدامك الواسع للتطبيقات الإلكترونية يزيد من سرعة أداء المهام التي تقدمها للزبائن	6,346	25
Total مهمات العمل تعتمد على القدرات الخاصة بكل موظف بالوكالة	4,038	25



Total	تسعى الوكالة على توفير دورات تكوينية لكم لزيادة قدراتكم الذهنية والمعرفية حيال البرامج التي تتعاملون معها	25	,000
Total	تمكنكم الدورات التكوينية من متابعة التطورات الجديدة في مجال الاختصاص	25	,000
Total	تقوم الوكالة بتدريبكم فور توظيفكم	25	10,615
Total	ترى أن التدريب من قبل زملائك يعزز العملية التعليمية من أجل تقديم الخدمات للزبائن بأقل وقت وجهد	25	7,115
Total	طبيعة عملكم تفرض عليكم الإلمام بجميع المعلومات	25	,000
Total	ترى أن الإلمام بجميع المعلومات حول طبيعة العمل يعزز العملية الاتصالية بينك وبين الزبائن	25	,962
Total	تعزز العملية الاتصالية بينك وبين الزبائن تزيد من نشر سمعة جيدة للوكالة بالمحيط المتواجدة فيه.	25	1,846

المصدر: من إعداد المؤلفتين من خلال مخرجات الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (spss v 26)

وهنا نستطيع أن نقول أن الفرضية الثانية تحققت من خلال ما رأيناه من إجابات المبحوثين والمتوسط الحسابي التابع لكل عبارة من المحاور الخاص بالفرضية أنّ القيمة الاحتمالية المرتبطة بقيم (F) أكبر من مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$).

الخلاصة

خلصت الدراسة من خلال تحليل التباين الأحادي للفرضية الأولى والثانية وتحققهما ان لاستراتيجيات الهندسة البشرية دور في تنمية بيئة العمل الداخلية وهذا ما يحقق الفرضية الرئيسة وعليه أجابت الفرضية على السؤال الرئيسي المطروح ان لاستراتيجيات الهندسة البشرية دور في تنمية بيئة العمل الداخلية بالوكالة التجارية لاتصالات الجزائر فرع ولاية الطارف في حال اعتمادها على الاستراتيجية التنظيمية والمعرفية التي تساعد في بناء بيئة عمل وظيفية صحية وفي إطارها تعزز تطبيق أفكار علمية لزيادة الأداء لكن دون تجاهل استراتيجية الهندسة البشرية الفيزيكية التي من شأنها أن ترفع لنا مستوى

المتوسط الحسابي لما لها من أهمية في استمالة شريحة كبيرة من أفراد المجتمع واستقطابها لهم من خلال استراتيجياتها وبذلك تصبح مصدر قوة في محيطها.

وفي ضوء النتائج التي توصلنا إليها في دراستنا هذه نوصي بالتوصيات التالية:

1. نشر ودعم ثقافة الابداع والابتكار وروح التجديد بأهداف التنمية في بيئة العمل.
 2. الاهتمام بإدخال آليات الرقمنة لما لها من أهمية بالغة تنعكس على مستوى جودة الخدمات التي تقدمها الوكالة.
 3. إجراء تقييم لمستويات العمل التي تقدمها الوكالة بصورة مستمرة ودورية للتعرف على نقاط القوة والضعف.
 4. تعزيز الأنشطة والفعاليات ذات البعد الاجتماعي لتعزيز شعور الموظف بانتمائه للوكالة.
 5. التركيز على استراتيجيات الهندسة البشرية من خلال تطوير المحيط الفيزيقي بما يتماشى مع تطور إدارات ذات طابع خدماتي.
 6. التخلي على آليات الادارة التقليدية بسلوكياتها وأساليبها وتقنياتها، واحلال محلها الادارة الحديثة بميكانيزماتها التي تواكب تطور المجتمعات عند تطبيقها لما لها من ايجابيات في ترشيد الوقت والجهد والاداء يكون بصفر خطأ.
- . قائمة المراجع:

- 1) Bridger. (2003). ,indroduction to ergonomics. new york: taylor&francis e-library.
- 2) Christophe wulf . (1992). 500 mots-clefs pour l'éducation et la formation tout au long de la vie. francis: presses universitaires du septentrion.
- 3) International Ergonomics Association. (2000). Consulté le mars 03, 2024, sur The IEA Press, International Ergonomic: At: <http://www.iea.cc>.
- 4) Kumar, s. (2009). Ergonomics for relabilitation professionals. usa CRC Press.



- (5) بدوي، أ. ز. (1978). معجم مصطلحات العلوم الإجتماعية، إنجليزي، فرنسي، عربي، لبنان: مكتبة لبنان.
- (6) حرايرية (ع)، د، س، ن. (مدخل الأرغونوميا، مطبوعة بيداغوجية، موجهة لطلبة السنة أولى ماستر علم الإجتماع العمل و التنظيم، قسم على الإجتماع والديموغرافية، كلية العلوم الإجتماعية. الجزائر: جامعة الجزائر. 02
- (7) حسين حريم. (2010). إدارة المنظمات منظور كلي. عمان، الأردن: دار حامد للنشر والتوزيع.
- (8) شيماء مصطفى أحمد، سيد محمد صلاح. (2020). الأرغونومية وأثرها على تحسين بيئة العمل في مصانع الملابس الجاهزة. مجلة التصميم الدولية. 372،
- (9) عقيلي، ع. و. (2005). إدارة الموارد البشرية المعاصرة -بعد إستراتيجي. عمان: دار وائل.
- (10) العماري، ر. (2021). واقع تطبيق الأرغونوميا في المؤسسات الجزائرية بين المقاربة النظرية والتطبيقات العملية، المجلد 6، العدد (1)، مجلة الجامع في الدراسات النفسية والعلوم التربوية، مخبر المهارات الحياتية، جامعة المسيلة.
- (11) قريشي، م. د. (05/06/2017). متغيرات بيئة العمل الداخلية، العدد 5. مجلة ميلاف للبحوث والدراسات، جامعة ميله، الجزائر.
- (12) مبارك، ب. (2004). العمل البشري. وهران، الجزائر: دار الغرب للنشر والتوزيع.
- (13) محمد مقداد. (2005). البحث الأرغونومي في البلدان النامية. الجزائر: جامعة الجزائر 02
- (14) منى خالد عكر. سبتمبر. (2020) أهمية بيئة العمل في تحقيق الابداع الوظيفي. المجلة الدولية لنشر البحوث والدراسات.