

نموذج مقترح لتحسين جودة الحياة الوظيفية من خلال استخدام نظام الساب بالتطبيق على قطاع البترول المصري

(بحث مقبول للنشر كجزء من متطلبات الحصول على درجة دكتوراه الفلسفة في إدارة الأعمال)

إعداد

عمرو حربى عبد السميع حجاب

باحث دكتوراه – كلية التجارة – جامعة السويس

الدكتور

نورة عبد الرحمن علي
مدرس بقسم إدارة الأعمال
كلية التجارة - جامعة السويس

الأستاذ الدكتور

عبد الله عبد الله الطبال
أستاذ إدارة الأعمال المساعد
ورئيس قسم إدارة الأعمال
كلية التجارة – جامعة السويس

مجلة البحوث الإدارية والمالية والكمية

كلية التجارة – جامعة السويس

المجلد الخامس – العدد الرابع

ديسمبر 2025

رابط المجلة: <https://safq.journals.ekb.eg>

نموذج مقترح لتحسين جودة الحياة الوظيفية من خلال استخدام نظام الساب بالتطبيق على قطاع البترول المصري

ملخص الدراسة:

تسعى هذه الدراسة إلى بحث وتحليل اتجاهات العاملين حول استخدام نظام المعلومات (SAP) بأبعاده الثلاثة (جودة المعلومات، جودة النظام، جودة الخدمة) في تحسين جودة الحياة الوظيفية بأبعادها الأربعة (بيئة العمل، ثقافة المنظمة والمناخ التنظيمي، العلاقة والتعاون، التدريب والتطوير) بالتطبيق على قطاع البترول المصري، ولتحقيق الأهداف استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، والاعتماد على أسلوب الاستقصاء كأداة لجمع البيانات الأولية، حيث تم جمع ٣٦٤ قائمة تحتوي على إجابات العاملين عن اتجاهاتهم نحو متغيرات الدراسة وبلغ عدد الصالح منها ٣٤٨ قائمة تم جمعها من العاملين بشركات البترول المصرية، وقد استعانت الدراسة في تحليل البيانات واختبار الفرضيات بمجموعة من الأساليب الإحصائية المتقدمة، شملت نمذجة المعادلة الهيكلية، والتحليل العاملي التوكيدي، وتحليل المسار، وتوصلت الدراسة إلى وجود أثر ذو دلالة إحصائية لاتجاهات العاملين بالشركات محل الدراسة حول دور أبعاد نظام المعلومات (SAP) وهي: (جودة المعلومات، جودة النظام، جودة الخدمة) في تحسين جودة الحياة الوظيفية بأبعادها (بيئة العمل، ثقافة المنظمة والمناخ التنظيمي، العلاقة والتعاون، التدريب والتطوير)، وفي ضوء ما أسفرت عنه الدراسة من نتائج تم اقتراح مجموعة من التوصيات والاقتراحات لبحوث مستقبلية، وتقديم نموذج مقترح لتحسين جودة الحياة الوظيفية من خلال استخدام نظام المعلومات (SAP).

الكلمات المفتاحية: نظام المعلومات (SAP) - جودة الحياة الوظيفية.

Abstract:

This study aims to investigate and analyze the attitudes of employees regarding the use of the information system (SAP) in its three dimensions (information quality, system quality, service quality) in improving the quality of Working life in its four dimensions (work environment, organizational culture and organizational climate, relationship and cooperation, training and development) applied to the Egyptian petroleum sector. To achieve the objectives, the study used the descriptive analytical approach, relying on the survey method as a tool for collecting primary data. 364 lists containing employees' answers about their attitudes towards the study variables were collected, and the number of valid lists reached 348, which were collected from employees of Egyptian petroleum companies. The study used a set of advanced statistical methods to analyze the data and test the hypotheses, including structural equation modeling, confirmatory factor analysis, and path analysis. The study concluded that there is a statistically significant effect of the attitudes of employees in the companies under study regarding the dimensions of the information system (SAP), which are: (information quality, system quality, service quality). in improving the quality of Working life in its dimensions (work environment, organizational culture and organizational climate, relationship and cooperation, training and development). In light of the results of the study, a set of recommendations and suggestions were proposed. For future research, and to present a proposed model to improve the quality of Working life through the use of the information system (SAP).

Keywords: Information System (SAP) - Quality of Working Life.

المقدمة:

في ظل التحولات المتسارعة التي يشهدها العالم نتيجة التقدم التكنولوجي، وتصادد حدة المنافسة العالمية، وتنامي تطلعات العملاء، تواجه منشآت الأعمال ضغوطاً متزايدة تدفعها إلى إعادة تقييم استراتيجياتها، لا سيما في ما يتعلق بكيفية استثمار إمكانات التكنولوجيا وتطبيقات نظم المعلومات. ويعد تحسين الأداء التنظيمي وتعزيز الكفاءة التشغيلية من أبرز الأهداف التي تسعى هذه المنشآت إلى تحقيقها من خلال تبني ممارسات متقدمة في مجال تكنولوجيا المعلومات (Marinagi et al., 2014).

وتزداد الحاجة إلى نظم المعلومات المحاسبية باعتبارها وسيلة تستمد أهميتها وضرورتها من مساهمتها في تحسين عمليات الشركات الصناعية، وتساهم في تلبية الاحتياجات من مختلف الموارد وتخصيصها على النحو الأمثل في ظل ظروف تنسم بالمخاطرة وعدم التأكد ببيئة العمل الحديثة (Qatanani and Hezabr, 2015). كما فرضت المتغيرات الناتجة عن البيئة الجديدة والتطورات التي حدثت في بيئة الأعمال عبئاً كبيراً على الأنظمة المحاسبية من أجل توفير المعلومات الملائمة والتي تخدم الأهداف المستجدة لمنشآت الأعمال في ظل البيئة التنافسية المعاصرة. وتقوم المعلومات المحاسبية بدور جوهري في توجيه المنشأة وتحديد التوجه الاستراتيجي الملائم لها، فهي بمثابة المرشد للقرارات الإدارية (Ansari et al., 1997).

حيث يعتبر نظام SAP هو أحدث الأنظمة، والذي عن طريقه يتوفر التكامل الذي يعد الأساس في توفير قاعدة بيانات مشتركة، ويشمل خدمة جميع عمليات الشركة في نظام واحد وربطها بقاعدة معلومات مركزية، وهذا ما ساهم بدرجة أولى في التحسين والسرعة والدقة، فقد أثبت نظام SAP فعاليته في مجال الأعمال وقدرته على معالجة وتخزين ونشر كميات هائلة من المعلومات والبيانات ليصبح أحد أهم أدوات الإدارة الحديثة، لذلك اتجهت أغلب الشركات الكبرى على مستوى العالم نحو هذا النظام من أجل تحقيق التكامل والتنسيق بين مختلف وظائف المنظمة (Dezdar, 2012).

تعد جودة حياة العمل، كأحد المفاهيم الإدارية الحديثة، إلى تحسين بيئة العمل والارتقاء بالظروف الوظيفية، مما يؤدي إلى تعزيز الرضا والالتزام لدى الموظفين، وبالتالي زيادة الأداء الوظيفي والإنتاجية، الأمر الذي يعزز من تنافسية المنظمة في الأسواق المحلية والدولية. تعتمد جودة حياة العمل على مجموعة من المبادئ الأساسية التي تساهم في جعل بيئة العمل أكثر، مما يزيد من رضا الموظفين وولائهم.

ولذلك استهدفت الدراسة استناداً إلى ما تم عرضه، تسليط الضوء على نظام SAP وأهميته وأبعاده، والتعرف على اتجاهات العاملين حول دور برنامج SAP في تحقيق جودة الحياة الوظيفية بالتطبيق على قطاع البترول المصري.

أولاً: الإطار النظري للدراسة:

يتضمن الإطار النظري للدراسة تفسيراً لمفاهيم وأبعاد المتغيرات المتعلقة بالدراسة، وذلك على النحو التالي:

١ - نظام المعلومات (SAP):

١/١: مفهوم نظام المعلومات (SAP):

هو اختصار لـ (Systems, Applications and Products in Data Processing) وقد أنشئت هذه الشركة عام ١٩٧٢م في ألمانيا وتحديداً في مدينة "فالدورف" من قبل بعض المهندسين الذين كانوا يعملون في الشركة الأمريكية المعروفة بـ (IBM) والهدف من إنشاء هذه الشركة، كان إيجاد إصدارات برمجية خاصة بالإدارة، وذلك من أجل ربطها ببعض وفق نظام واحد، ومن أجل الارتقاء في أعمالها وكفاءتها في أدائها. وذلك للاستغناء عن أنظمة وبرمجيات عديدة تكون مختلفة في خصائصها، الأمر الذي يظهر مشاكل في المعلومات المُدخلة، وأيضاً المُخرجة من البيانات، وقد وفر هذا النظام على الشركات من خلال هذا النظام الحاجة إلى الدمج (Integration) أو الربط، وقد قام نظام ساب بمساعدة الشركات حيث سهّل أعمالها وفق برنامج تطبيقي واحد لجميع الشركات بمختلف أنواعها (عويس، ٢٠١١).

ويذكر بأن هناك العديد من الشركات والمؤسسات عبر العالم التي تستخدم هذا النظام، حيث يصل عددها إلى ١٧٠ ألف شركة عبر العالم، وقد ازداد الطلب على هذا النظام في السنوات الأخيرة، ولهذا النظام (SAP) تطبيقات كثيرة، يمكن أن تستخدم مجتمعة، ويمكن أيضاً أن تستخدم فرادى، وتُعرف تطبيقات ساب بشكل عام والتي هي مترابطة

ببعضها البعض بـ (SAP Modules) إلا أنه لكل تطبيق من هذه التطبيقات له سعر خاص به، وأيضاً رخصة مستقلة خاصة به (صيفي والهادي، ٢٠١٩).

وقدم (Alballaa & Mudimigh, 2011) مفهوماً لنظام المعلومات (SAP) بأنه عبارة عن تلك النظم التي تتكامل فيها برمجيات نظم المعلومات في قاعدة بيانات موحدة.

ويرى كلاً من (Gupta & Kohli, 2006) أن نظم المعلومات (SAP) تعد أحد الحلول الجديدة لتكنولوجيا المعلومات التي تضمن الشفافية الكاملة وتبادل المعلومات عبر العمليات المختلفة داخل المنشأة وكذلك العمليات المشتركة بين المنشآت بعضها وبعض (مثل الموردين والعملاء).

وعرف (Kanellou & Spathis, ٢٠١١) نظام المعلومات (SAP) بأنه مجموعة من الحزم البرمجية لدمج المعلومات والعمليات داخل المجالات الوظيفية في المنشأة.

بينما يصفه (Shannak, 2016) بأنه عبارة عن نظام معلوماتي متكامل لإدارة وتتبع جميع الموارد والمعلومات والوظائف على مختلف المستويات الإدارية من خلال قواعد بيانات مركزية.

ويمكننا تقديم تعريف لنظام المعلومات (SAP) بأنه عبارة عن نظم لدمج وتوحيد العمليات التجارية المختلفة في المنشأة من خلال قاعدة بيانات مركزية واحدة تخدم الوحدات الوظيفية المختلفة مثل: التمويل، والمحاسبة، والموارد البشرية، والإنتاج، والمخزون، والمبيعات، والتسويق، وخدمة العملاء.

٢/١: أبعاد نظام المعلومات (SAP):

يعد تقييم جودة نظام المعلومات (SAP) عملية تستند إلى مجموعة من السمات والمعايير المحددة، والتي تنعكس في عدد من الأبعاد الرئيسية للنظام، وتشمل ما يلي:

١/٢/١: جودة المعلومات:

جودة المعلومات هي سمة من سمات المخرجات التي يقدمها نظام إدارة المعلومات مثل الدقة والجدول الزمني والموثوقية والتكامل. تعمل جودة المعلومات كخلفية لجميع خطوات عملية الاتصال في المؤسسة الحديثة. يتم اختبار جودة المعلومات من خلال تقسيم جودة المعلومات إلى أربعة جوانب للتقييم. جوانب جوهرية وسياقية وتمثيلية وإمكانية الوصول إلى جودة المعلومات. في الوقت نفسه، فإن جودة المعلومات لها تأثير كبير على استخدام نظام المعلومات الإدارية (Jaafreh, 2017).

٢/٢/١: جودة النظام:

إن جودة النظام هي مقياس لمعالجة المعلومات نفسها التي تشمل مكونات البرامج والبيانات، وقياس السلامة الفنية للنظام. كانت جودة النظام معادلة للمستوى التقني للاتصال (Shahzad et al., 2021).

يتم قياس جودة النظام من حيث سهولة الاستخدام والوظيفة والموثوقية والمرونة وجودة البيانات وإمكانية النقل والتكامل والأهمية (Shahzad et al., 2021).

٣/٢/١: جودة الخدمة:

إن جودة الخدمة هي مقياس لجودة خدمات نظام المعلومات. جودة الخدمة كأحد المحددات لفاعلية نظام المعلومات. تعد جودة الخدمة بمثابة دعم للمستخدمين من قبل قسم نظام إدارة المعلومات، وغالباً ما يتم قياسه من خلال استجابة المنظمة الداعمة وموثوقيتها وتعاطفها. كما يساعد قياس جودة الخدمة المؤسسات على تحديد مجالات التحسين والتأكد من رضا المستخدمين عن الدعم الذي يتلقونه. من أجل الحفاظ على جودة الخدمة العالية، يجب على أقسام نظام معلومات الإدارة تقييم أدائها بانتظام وإجراء التعديلات اللازمة. ومن خلال التركيز على الاستجابة والموثوقية والتعاطف، يمكن للمؤسسات تعزيز الفاعلية الشاملة لأنظمة المعلومات الخاصة بها وتعزيز العلاقة بين المستخدمين وموظفي الدعم (Jaafreh, 2017).

حيث تم وصف جودة الخدمة بأنها تقييم عام لخدمة العملاء، بينما اقترح علماء آخرون أن خدمة العملاء هي امتداد لتلبية توقعات العملاء واحتياجاتهم. بالإضافة إلى ذلك، تم اتخاذ جودة الخدمة كنقطة الاختلاف بين تفضيلات العملاء حول الخدمات وكذلك مدى معرفتهم بتنفيذ تلك الخدمات (Bawais et al., 2020).

٣/١: مزايا نظام المعلومات (SAP):

بالرغم من تكلفة الـ (SAP) المرتفعة نسبياً والتي تعوق كثير من الشركات عن تطبيق هذا النظام إلا أن هنالك العديد من المزايا التي تنتج عن تطبيق هذا النظام أهمها:

- مرونة النظام في تطبيقه على معظم أنظمة المنشأة.
- عدم تكرار البيانات في أكثر من تطبيق حيث يتم تسجيل البيان مرة واحدة.
- سهولة الاتصال بين جميع الإدارات من خلال تطبيق هذا النظام.
- سهولة إعداد التقارير وإرسالها للشركات الأم على مستوى العالم في الوقت المناسب وبالشكل المناسب.
- سهولة إعداد الميزانيات المجمعة على مستوى المجموعة الواحدة أوتوماتيكياً.

٤/١: عيوب نظام المعلومات (SAP):

- التكلفة المرتفعة حيث تصل تكلفة إدخال النظام إلى حوالي ١٠٠ ملايين جنيه للشركة الواحدة حيث تتمثل هذه التكلفة في براءة الاختراع والتدريب والتي تشمل تكلفة المدرب أو خبير نظم المعلومات في هذه الشركات لأكثر من ١٠٠ يورو في الساعة منذ نزوله أرض المطار وحتى مغادرته البلاد، كما أن بعض الشركات تأخذ نسبة من إيرادات الشركات المصرية تحت مسمى الدعم الفني أو المعونة الفنية والتي يبلغ حجم أعمال فيها أكثر من مليار جنيه سنوياً خاصة إذا علمنا أن هذه الشركات ليست مملوكة ملكية كاملة لهذه الشركات الأجنبية أي ما زالت هناك نسبة من ملكية هذه الشركات تابعة لرجال الأعمال المصريين وهو ما يفسر خزانة الدولة، ولقد حققت شركة SAP أرباحاً خلال تلك الفترة.

٢- جودة الحياة الوظيفية (Quality of Working Life):

تعد جودة الحياة الوظيفية من المواضيع الحيوية والمهمة في مجالات الإدارة والموارد البشرية، حيث أنها ترتبط ارتباطاً وثيقاً بإنتاجية الموظفين ورفاهيتهم، ومن العوامل الجوهرية التي تسهم في تعزيز الرضا الوظيفي وتحقيق الأداء الفعال داخل المؤسسات (الحربي، ٢٠٢٤).

١/٢: مفهوم جودة الحياة الوظيفية:

تعرف جودة الحياة الوظيفية على أنها عملية واعية ومخططة هادفة تعمل على تحقيق الرضا الوظيفي للعاملين، وإحداث توازن بين الحياة الوظيفية الأسرية للعاملين، تقوم على العدالة الاجتماعية والحفاظ على كرامة العاملين وبما يتفق مع الاستراتيجية العليا في المنظمة، ومع ثقافة المنظمة السائدة من خلال تأمين ظروف عمل مناسبة وأمنة من أجل رفع مستوى العاملين وتوفير البيئة التنظيمية الملائمة من أجل نقل المنظمة إلى وضعية مستقبلية متطورة (محمد، 2016).

وأكد (مكاوي وعيسى، ٢٠٢٤) أن جودة الحياة الوظيفية هي السياسات والإجراءات والعمليات التي تنفذها بهدف تطوير وتحسين الحياة الوظيفية، والشخصية للعاملين فيها، الذي ينعكس بدوره على أدائهم المؤسسي. ووفقاً لـ (Simbolon et al., 2023)، تشير جودة الحياة الوظيفية إلى مدى توافق بيئة العمل داخل المنظمة مع احتياجات الموظفين، حيث يُعد هذا المفهوم شاملاً لمختلف جوانب تجربة الموظف الوظيفية، بما في ذلك الحوافز والمكافآت الاقتصادية، والأمان الوظيفي، وظروف العمل، إضافة إلى العلاقات التنظيمية والشخصية. وهو ما اتفق معه (الصياد، ٢٠٢٣) حيث أكد على أن جودة الحياة الوظيفية تهدف إلى تغيير المناخ التنظيمي بأكمله من خلال إضفاء الطابع الإنساني على العمل، وتغيير الأنظمة الهيكلية والإدارية، مع الأخذ في الاعتبار للاحتياجات الاجتماعية والنفسية للموظفين، وخلق ثقافة الالتزام بالعمل والتي تضمن تحقيق إنتاجية أعلى ورضا وظيفي أكبر.

كما أشار (الراشدية وآخرون، ٢٠٢٤) إلى أن جودة الحياة الوظيفية تمثل عملية تلبي فيها المنظمة احتياجات الموظفين وتسمح لهم بالمشاركة في عملية صنع القرار. وتشير جودة الحياة الوظيفية إلى مدى استجابة المنظمة لاحتياجات موظفيها من خلال تهيئة آليات تمكنهم من إبداء آرائهم والمشاركة في اتخاذ القرارات، بالإضافة إلى ما تبذله من جهود لخلق بيئة عمل توفر الأمان والرضا الوظيفي (Sumarsi & Rizal, 2022).

بناءً على ما تم تقديمه، يمكن تقديم تعريف جودة الحياة الوظيفية بأنها مجموعة من الأنظمة المرتبطة بتطوير مختلف الجوانب الخاصة برأس المال البشري للمنظمة والتي من شأنها أن تؤثر في حياة العمل للأفراد وبيئتهم الاجتماعية والثقافية والصحية، كالتي بدوره ينعكس إيجابياً على مستوى الأداء الوظيفي للعاملين، ومن ثم يساهم في تحقيق أهداف المنظمة والفرد وكافة الأطراف ذات العلاقة بالمنظمة.

٢/٢: أهمية جودة الحياة الوظيفية:

أشار (العمرى واليافعي، ٢٠١٧م) على أن تطبيق مفهوم جودة الحياة الوظيفية يساهم في تحقيق العديد من المزايا للمؤسسات، فهو يعمل على إسعاد العاملين وزيادة إنتاجيتهم ودافعيتهم وولائهم من جهة، وزيادة إنتاج المؤسسات كمّاً ونوعاً، وخفض التكاليف من جهة أخرى، مما يعظم من قدرة المؤسسة التنافسية، بالإضافة إلى أنها:

- مصدراً للتأثير على الصحة النفسية والجسمانية للعاملين.
- أحد المتغيرات المهمة المعوقة أو الداعمة لكفاءة الأداء.
- أحد العناصر المهمة المؤثرة على دافعية الأفراد وولائهم.
- تعكس اهتمام قيادات المؤسسة بمشاعر العاملين.
- حفز العاملين وزيادة إنتاجهم.
- زيادة الاستثمار طويل الأجل في المؤسسات من خلال الاستثمار في رأس المال البشري.

٣/٢: خصائص جودة الحياة الوظيفية:

أشار (المخلافي، والهداب، ٢٠٢٠م) بأن جودة الحياة الوظيفية لها خصائص عدة أهمها:

- التعويض (راتب وفوائد أو منافع جانبية).
- ظروف عمل صحية، وأمنة.
- وجود فرص لاستخدام قدرات الفرد وتطويرها (استخدام ما يتمتع به من معارف ومهارات).
- تطوير احتمالات النمو المستمر والأمان.
- المناخ الاجتماعي لبيئة العمل (علاقات اجتماعية جيدة بين الزملاء والرؤساء).
- التوازن بين حياة العمل والواجبات الأخرى لغير العمل.
- المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة (عمليات المؤسسة وسياساتها من ناحية أخلاقية واستراتيجيات التوظيف والتسويق).

٤/٢: عوامل نجاح جودة الحياة الوظيفية:

ذكر (زيد والعريزي، ٢٠٢٢م) بأن عوامل نجاح جودة الحياة الوظيفية تتمثل في:

- **مجهودات المؤسسة:** إن جهود المؤسسة على نجاح الجودة الوظيفية وذلك من خلال الاستخدام الأمثل لقدراتها التنظيمية والإدارية لتسيير وترشيد سبل التوفيق بين أهداف العاملين وأهداف المؤسسة، كما يشير الباحثين في المجال التنظيمي.
- **نظم المقترحات:** إن جودة حياة العمل الجيدة وبرامج مشاركة العاملين تفترض أن العاملين لديهم أفكار جديدة، وأن مسؤولية الإدارة هي متابعة تطبيق هذه الأفكار، حيث يجب على كل مؤسسة أن تخلق بيئة عمل تحترم فيها كل فكرة مطروحة سواء كانت مجدية أو غير مجدية.
- **نظام الاتصالات:** تعتبر المؤسسة بيئة حيوية لمختلف الأنشطة الاتصالية الرسمية والتي عرفت على أنها "تبادل المعلومات أو نشر المعلومات الرسمية الخاصة بالمؤسسة، وهي مجموعة من الأنشطة الاتصالية التي تحدث داخل المؤسسة من خلال العلاقات الرسمية والرئاسية التي تحدث ضمن محيط المؤسسة.

٥/٢: مراحل جودة الحياة الوظيفية:

أوضح (الدمرداش، ٢٠١٨) أن نجاح تطبيق برامج جودة الحياة الوظيفية يرتكز بدرجة كبيرة على مستوى التعاون والتكامل بين مختلف أطراف المنظمة، إضافة إلى تضافر الجهود على كافة المستويات. كما أشار إلى أن هذه البرامج تتطلب متابعة مستمرة وتقييماً دورياً لآثارها، بما يمكن من اتخاذ قرارات مبنية على أسس مدروسة تساهم في تحسينها وتطويرها. ويبين الشكل التالي المراحل الأساسية لجودة الحياة الوظيفية:



شكل رقم (١) المراحل الرئيسية لجودة الحياة الوظيفية

المصدر: من إعداد الباحثين.

٦/٢: أبعاد جودة الحياة الوظيفية:

تختلف مكونات وأبعاد جودة الحياة الوظيفية باختلاف وجهات النظر والمنطلقات المختلفة للباحثين، حيث يرى البعض أن جودة حياة العمل تتحقق بتوفير مجموعة من العوامل متمثلة في (تعويضات عادلة وكافية، ظروف عمل صحية وأمنة، فرص تطوير الكفاءات، الأمن الوظيفي، مرونة المهام وجدول العمل، التصميم الوظيفي الجيد، التعاون وتطوير فرق العمل). وهناك من يرى بأن جودة حياة العمل تتحقق بتوفر (بيئة عمل صحية وأمنة، المشاركة في اتخاذ القرار، العدالة الاجتماعية، الاستقرار والأمن الوظيفي، تصميم وإثراء الوظائف، العدالة في نظام الأجور، فرص التقدم الوظيفي والتوازن بين الحياة الوظيفية والحياة الشخصية للعاملين) (جاء الرب، ٢٠٠٨). وهناك من يحددها في (الأمن الوظيفي، النظام الأفضل للمكافآت والأجور العادلة والمترتبة وفرص الترقية والتقدم الوظيفي (Ahmadi, Salavati, 2012). كما يحدد (عبد الفتاح، ٢٠١١) أبعاد جودة الحياة الوظيفية بخصائص العمل المعنوية، والعدالة في نظام الأجور والمكافأة، وخصائص الوظيفة، وجماعة العمل، والمشاركة في اتخاذ القرار، والقيادة الإدارية، وأخرها الأشراف الفعال، في حين قسم كل من (Mohammadi and Shahrabi, 2013) أبعاد جودة الحياة الوظيفية إلى عدد من الأبعاد تضم: الأجور العادلة والكافية، ظروف العمل الصحية والأمنة، فرص العمل المتساوية، التماسك الاجتماعي والتكامل، التدريب والتطوير في القدرات البشرية، تفويض السلطة، ومشاركة العاملين.

بناء على ما تقدم، يلاحظ وجود التباين الظاهري في آراء الباحثين في تحديد أبعاد جودة الحياة الوظيفية، وعلى الرغم من هذا التباين، فإن هذه الدراسة تركز على أربعة أبعاد رئيسية تتسق بشكل واضح مع أهدافها ومجال تطبيقها، وهي كما يلي:

١/٦/٢: بيئة العمل: تشمل الظروف المادية والنفسية في مكان العمل والتي تؤثر على رفاهية العاملين وأدائهم. تشمل هذه الأمان الوظيفي، النظافة، الإضاءة، التهوية، والتسهيلات الأساسية.

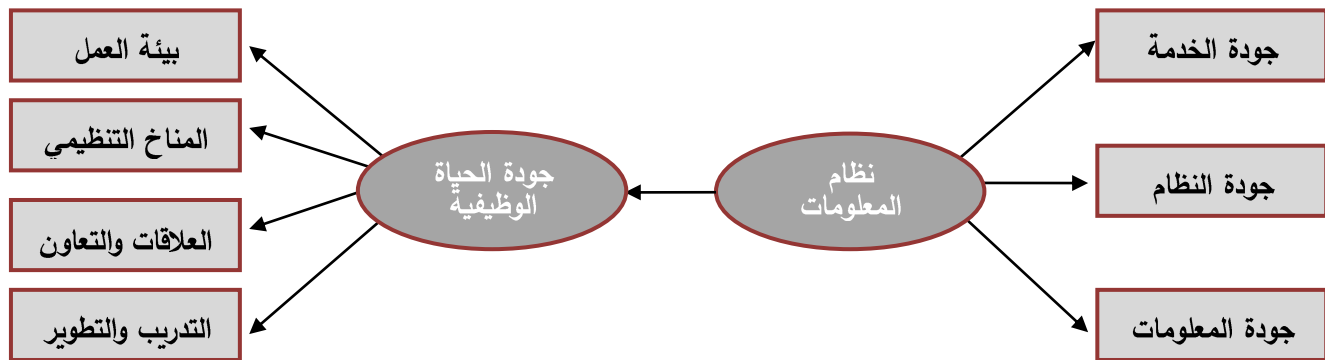
٢/٦/٢: التدريب والتطوير: فرص التطوير والتدريب تتيح للعاملين تحسين مهاراتهم ومعارفهم المهنية، مما يعزز من رضاهم عن العمل ويزيد من فرص تقدمهم المهني (الحربي، ٢٠٢٤).

٣/٦/٢: **العلاقات والتعاون:** تلعب العلاقات الاجتماعية دورًا فاعلاً في تحسين جودة الحياة الوظيفية وهو ما يقود إلى إيجاد نوع من العلاقات والتكامل الاجتماعي الذي يسوده الاحترام المتبادل والانتماء للجماعة والتعاون والثقة والحرص على المصلحة العامة والإيمان بالهدف العام والتجرد من الأنانية والاعتماد على الكفاءة والقدرة والإمكانات وليس على المجاملات وتؤثر كل تلك العلاقات في الإنتاجية ومستوى الأداء وهذا من شأنه أن يؤثر بشكل إيجابي على بيئة العمل والرضا عنها ومن ثم الشعور بجودة الحياة الوظيفية (الثويني، ٢٠٢٣).

٤/٦/٢: **ثقافة المنظمة والمناخ التنظيمي:** يمثل المناخ التنظيمي المتغير الذي يعمل على دمج الفرد والجماعة، ومجموعة الخصائص التي تتصف بها المنظمة والتي تميزها عن غيرها من المنظمات وتؤثر على سلوك العاملين لديها، ويعد المناخ التنظيمي أحد مكونات بيئة العمل الداخلية في المنشأة، وله علاقة بالأنظمة والتعليمات والسياسات والأهداف والاتصالات والجماعات ومختلف العلاقات المتشابكة بين الأقسام وموظفيها من رؤساء ومروءسين، فكلمًا كان المناخ التنظيمي صحواً كانت العمليات الإدارية مرنة وفاعلة وجماعات العمل متفاهمة ومتعاونة، أما إذا كان مليداً فإنه ينعكس على التعقيد في، العمليات الإدارية والتزمر وغير المبالاة في صفوف الموظفين (العصيمي، ٢٠٢٢). ونرى ان العلاقة بين أبعاد ومراحل جودة الحياة الوظيفية هي علاقة تكامل وتناسق فالمراحل هي الخريطة الزمنية والإجرائية، والأبعاد هي المحاور الأساسية التي توجه هذه الخريطة وتحدد نقاط قياسها، كما تقيس الحالة أو الوضع الراهن لجودة الحياة الوظيفية، كما تتسم المراحل والأبعاد بتكامل تام، فلا يمكن النظر إلى الأبعاد بمعزل عن المراحل.

٣- دور نظام معلومات (SAP) في تحسين جودة الحياة الوظيفية:

تعد نظم المعلومات من الركائز الأساسية في دعم العمليات التنظيمية، وتؤثر بشكل مباشر وغير مباشر على بيئة العمل والعلاقات المهنية، والمناخ التنظيمي، ومن ثم على جودة الحياة الوظيفية للعاملين. وتبرز أهمية أبعاد نظم المعلومات ولا سيما جودة الخدمة، وجودة النظام، وجودة المعلومات في قدرتها على تحسين بيئة العمل، وتعزيز التعاون، وتسهيل التطوير المهني، وتهيئة مناخ تنظيمي داعم.



شكل رقم (٢) دور نظام معلومات (SAP) في تحسين جودة الحياة الوظيفية

المصدر: من إعداد الباحثين.

يمكن تلخيص دور نظام SAP في تحسين جودة الحياة الوظيفية من خلال أبعاده (جودة الخدمة، جودة النظام، جودة المعلومات) وكيف تؤثر على أبعاد جودة الحياة الوظيفية (بيئة العمل، المناخ التنظيمي، العلاقات والتعاون، التدريب والتطوير) كالتالي:

١/٣: جودة الخدمة:

- **بيئة العمل:** يوفر SAP خدمات دعم فني سريعة وفعالة، مما يقلل من وقت التوقف عن العمل ويضمن استمرارية العمليات، وبالتالي يخلق بيئة عمل أكثر استقراراً وإنتاجية للعاملين.
- **المناخ التنظيمي:** تزيد جودة الخدمة من ثقة العاملين في الأنظمة التي يستخدمونها وفي الدعم المتاح، مما يعزز مناخاً تنظيمياً إيجابياً حيث يشعرون بالدعم والتقدير.
- **العلاقات والتعاون:** تسهل خدمات SAP الموثوقة التعاون بين الأقسام من خلال ضمان سلاسة تدفق المعلومات وحل المشكلات التقنية بسرعة، مما يعزز العلاقات الإيجابية بين الزملاء.

- **التدريب والتطوير:** تدعم جودة الخدمة توفير تدريب فعال ومستمر على استخدام النظام، مما يمكن العاملين من تطوير مهاراتهم الرقمية والتكيف مع التحديثات الجديدة.
- **٢/٣: جودة النظام:**
- **بيئة العمل:** يوفر نظام SAP مستقرًا وموثوقًا به يقلل من الأخطاء والأعطال، مما يؤدي إلى بيئة عمل خالية من الإحباط وتزيد من رضا العاملين.
- **المناخ التنظيمي:** يساهم النظام ذو الجودة العالية في بناء ثقافة تنظيمية قائمة على الكفاءة والفعالية، حيث يتم إنجاز المهام بدقة وسرعة، مما يعكس إيجابًا على معنويات العاملين.
- **العلاقات والتعاون:** يتيح نظام SAP المتكامل مشاركة البيانات والعمليات بسلاسة بين الأقسام المختلفة، مما يعزز التعاون ويزيل الحواجز التي قد تعيق التنسيق.
- **التدريب والتطوير:** نظام SAP سهل الاستخدام وذو واجهة واضحة يقلل من منحى التعلم للعاملين، مما يجعل عمليات التدريب أكثر فعالية ويسرع من تطوير الكفاءات.
- **٣/٣: جودة المعلومات:**
- **بيئة العمل:** توفر معلومات دقيقة وموثوقة من SAP اتخاذ قرارات أفضل، مما يقلل من الغموض والتوتر في بيئة العمل ويمكن العاملين من أداء مهامهم بثقة.
- **المناخ التنظيمي:** تعزز المعلومات الشفافة والدقيقة من SAP ثقافة المساءلة والعدالة داخل المنظمة، مما يخلق مناخًا تنظيميًا صحيًا وموثوقًا به.
- **العلاقات والتعاون:** تضمن المعلومات الموحدة والدقيقة التي يوفرها SAP أن جميع الأطراف تعمل بناءً على نفس البيانات، مما يقلل من سوء الفهم ويسهل التعاون الفعال.
- **التدريب والتطوير:** يمكن للعاملين الوصول إلى تقارير وتحليلات دقيقة من SAP لتحديد نقاط القوة والضعف لديهم، مما يدعم خطط التدريب والتطوير الشخصية.

ثانيًا: الدراسات السابقة:

قسمت الدراسات السابقة بناءً على متغيرات الدراسة، وتم تحليلها وفقًا لأهدافها وأهم نتائجها، مع التعليق على تلك الدراسات، وفيما يلي استعراض لأبرز تلك الدراسات:

١ - الدراسات التي تتعلق بنظام المعلومات (SAP):

هدفت دراسة (Hassan and Mouskkt,2016) إلى اختبار العلاقة بين نظام المعلومات وعملية التغيير التنظيمي، حيث تستكشف الدراسة عمليات تنفيذ نظام معلومات موارد المنشأة في إحدى المنظمات العامة الخدمية العاملة في اقتصاد السوق الناشئ بالإمارات العربية المتحدة، وتتعرف على علاقته بالتغيير التنظيمي وذلك من خلال اختبار النماذج المحاسبية. وتوصلت الدراسة إلى أنه رغم مشكلات التنفيذ لنظام المعلومات بالمنظمة محل الدراسة، إلا أن العاملين بالمنظمة كانوا مجبرين على استخدام نظام المعلومات، وتبين نتائج الدراسة أنه يتم استخدام نظام معلومات تخطيط موارد المنشأة لتهيئة أعضاء المنظمة نحو عهد جديد من تكنولوجيا المعلومات، ولكن توضح نتائج الدراسة أن عدم الملاءمة والمطابقة بين الممارسات قبل وبعد التنفيذ، حيث أن بعض أعضاء المنظمة قاموا بتكوين بعض المجموعات التي تشكك في التغييرات التنظيمية القائمة على نظام المعلومات وفي النهاية فإن رغبة الإدارة العليا في تنفيذ نظام المعلومات من خلال إجبار العاملين بالمنظمة على استخدام نماذج النظام قد أدى إلى خلق ما يعرف بالتغيير التنظيمي الاستعماري أو الجبري.

تساعد على تمكين المؤسسات من الرؤى الذكية والأتمتة والابتكار، مما يؤدي إلى الكفاءة والسرعة والقدرة التنافسية في الاقتصاد الرقمي اليوم. ويعمل SAP من خلال تسخير قوة حوسبة الذاكرة على تسريع معالجة البيانات، مما يسمح باتخاذ قرارات أسرع في الوقت الفعلي وتحسين الكفاءة التشغيلية، علاوة على ذلك فإن قدرات التحليلات المتقدمة للمنصة تمكن الشركات من استخلاص رؤى قابلة للتنفيذ من كميات كبيرة من البيانات، وتمكينها من تحديد الاتجاهات، والتنبؤ بالأداء المستقبلي، واتخاذ قرارات تعتمد على البيانات، أما دراسة (زغلول وعرفه، ٢٠٢٤) ركزت على تقديم إطار مقترح للتكامل بين نظام معلومات المنشأة ونظام التكلفة على أساس النشاط وبيان أثر المعلومات الناتجة من هذا التكامل على إدارة أداء منشأة الأعمال، حيث يعد نظام المعلومات SAP من نظم تكنولوجيا المعلومات الحديثة التي تلجأ إليها العديد من منشآت الأعمال، وأيضا تسعى منشآت الأعمال إلى تحقيق

القياس الدقيق للتكلفة لذلك اتجهت معظم منشآت الأعمال إلى نظام التكلفة على أساس النشاط بدلا من نظام التكلفة التقليدي، حيث يعمل نظام التكلفة على أساس النشاط على تحقيق الدقة النسبية في القياس، خفض تكلفة موضوع القياس التكاليفي، وأيضا توفير معلومات لإدارة الأداء، لذلك كان لابد من إجراء التكامل بين نظام تخطيط موارد المنشأة ونظام التكلفة على أساس النشاط للحصول على العديد من المنافع. وقد ركزت هذه الدراسة على خمسة جوانب أساسية لإدارة الأداء وتتمثل هذه الجوانب في خفض تكلفة موضوع القياس التكاليفي، تحسين جودة المنتج، تحسين إدارة الوقت، دعم العلاقات مع الموردين، دعم العلاقات مع العملاء. وقد تم اختبار تلك الجوانب من خلال الدراسة الميدانية، وقد توصلت نتائج هذه الدراسة إلى وجود علاقة ذات تأثير إيجابي بين المعلومات الناتجة عن التكامل بين نظام المعلومات ونظام التكلفة على أساس النشاط والجوانب الخمسة الأساسية الخاصة بإدارة أداء منشأة الأعمال.

٢- الدراسات التي تتعلق بجودة الحياة الوظيفية:

حاولت دراسة (Al-Otaibi, 2020)، وتبحث في أثر جودة الحياة العملية بأبعادها المختلفة على أداء العاملين في المستشفى العام تم تقييم النموذج بناءً على إجابات المستجيبين، وتم تحليل البيانات واختبار الفرضيات، باستخدام أساليب إحصائية مختلفة، أظهرت النتائج وجود علاقة قوية بين أبعاد جودة الحياة العملية (الرواتب والأجور، الصحة والأمن المهني، الرضا الوظيفي، فرص التقدم والترقي الوظيفي، أسلوب القيادة السائد، وبيئة العمل) وأداء الموظفين في المستشفى محل الدراسة وجد تأثير معنوي لأبعاد جودة الحياة العملية على مستوى الأداء الوظيفي للعاملين، بينما هدفت دراسة (Abd El Latif, 2021) إلى التعرف على جودة حياة العمل (QWL) وضرورتها لتشغيل المنظمة بنجاح، يتم تعريف QWL على أنها تمثيل لرفاهية الموظفين داخل المنظمة. بالإضافة إلى أن QWL تساعد في جذب الموظفين ذوي الكفاءات العالية والاحتفاظ بهم، لقد قامت العديد من الأبحاث بدراسة جودة العمل التنظيمي ولكن هناك نقص في مجال تأثير جودة العمل التنظيمي على سلوكيات المواطن التنظيمية خاصة في مصر، ولذلك تهدف هذه الدراسة إلى تقييم أثر جودة الحياة العملية على سلوكيات المواطن التنظيمية في الجامعات الخاصة في مصر، وقد أشارت النتائج إلى أن هنا تأثيراً معنوياً لجودة الحياة العملية على سلوكيات المواطن التنظيمية، وتناولت دراسة (Abraham, 2023) التعرف على العوامل المتعلقة بجودة الحياة العملية ودراسة تأثير جودة الحياة العملية على الالتزام التنظيمي لأعضاء هيئة التدريس في إثيوبيا، استخدمت الدراسة المنهج الكمي. تم جمع بيانات البحث من خلال استبيان منظم ثم تم أخذ عينات عشوائية بسيطة، لتحديد العلاقة بين المتغيرات الظاهرة والكامنة التي تناسب بعضها البعض. وجد أن التعويضات والمكافآت والتوازن بين العمل والحياة لها دلالة إحصائية وترتبط بشكل إيجابي بالالتزام التنظيمي لأعضاء هيئة التدريس. وأن جودة الحياة العملية لها علاقة ذات دلالة إحصائية وإيجابية مع الالتزام التنظيمي لدى معلمي التعليم العالي. وأشارت النتائج إلى الحفاظ على توازن أكثر بين العمل والحياة من خلال الإدارة الاستراتيجية المناسبة للموارد البشرية لزيادة مشاركة أعضاء هيئة التدريس في العمل وتحسين جودة خدمات الجامعة، أما دراسة (Ahmed et al., 2023) فقد تطرقت إلى جودة الحياة الوظيفية والإثراء الوظيفي وأثرهما على الاحتفاظ بالموظفين، وتمثلت أبعاد جودة الحياة الوظيفية في: وجود هيكل تنظيمي، الأمان الوظيفي، فرص النمو والتطور الشخصي؛ وتم التطبيق على عينة قوامها (٣٥٨) عضو هيئة تدريس عامل في (١٠) كليات خاصة ببغداد بدولة العراق وقد توصلت نتائج الدراسة إلى وجود علاقة ارتباطية بين جودة الحياة الوظيفية والاحتفاظ بالموظفين وترقيتهم عبر تطبيق ممارسات الإثراء الوظيفي لأعضاء هيئة التدريس بالجامعات، أما دراسة (بدوي، ٢٠٢٣) فقد هدفت لبحث تأثير جودة حياة العمل بأبعاد: خصائص الوظيفة، نظام الأجور والمكافآت، نمط الإشراف، جماعية العمل، المشاركة في القرار؛ على الأداء الوظيفي للعاملين بالتطبيق على العاملين بمستشفيات جامعة المنوفية على اختلاف درجاتهم الوظيفية وتخصصاتهم بين القطاعين الطبي والإداري وقد توصلت نتائج الدراسة إلى أهمية متطلبات جودة الحياة الوظيفية نحو تحسين الأداء الوظيفي للعاملين باختلاف مستوياتهم الإدارية، كما سعت دراسة (Agustina et al., 2024) إلى تحديد تأثير جودة حياة العمل (QWL) على أداء الموظف، مع اعتبار الرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي كمتمغيرات وسيطة. اشتملت العينة على 72 مستجيباً من PT. Bank X (Persero)، حيث تم استخدام تقنية أخذ العينات الهادفة. تم جمع البيانات الأولية باستخدام استبيان. أظهرت النتائج أن بيئة العمل (جودة حياة العمل) لها تأثير إيجابي كبير على أداء الموظف، كما تبين أن الرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي يمثلان متغيرات وسيطة جزئية في العلاقة بين بيئة العمل (جودة حياة العمل)

وأداء الموظف. بينما سعت دراسة (البناء، ٢٠٢٤) إلى تحديد مدى تأثير أبعاد جودة الحياة الوظيفية (مشاركة العاملين في اتخاذ القرارات، نظم الترقية والتقدم الوظيفي، الأمان الوظيفي، برامج التدريب والتعلم، الصحة والسلامة المهنية، نظم التعويضات، ظروف بيئة العمل المادية) على الاستبقاء الوظيفي في الشركات محل الدراسة، واستندت الدراسة إلى المنهج الوصفي التحليلي، وقد اعتمد الباحث على الاستبانة في تجميع البيانات الأولية، ويتكون مجتمع الدراسة من كافة العاملين بالمستويات الإدارية بالشركات محل الدراسة، وبلغ حجم مجتمع الدراسة (١٧٤) مفردة، وتمثلت أهم نتائج الدراسة في: وجود علاقة ذات دلالة معنوية بين أبعاد جودة الحياة الوظيفية (مشاركة العاملين في اتخاذ القرارات، نظم الترقية والتقدم الوظيفي، الأمان الوظيفي، برامج التدريب والتعلم، الصحة والسلامة المهنية، نظم التعويضات، ظروف بيئة العمل المادية) والاستبقاء الوظيفي بشركات الأدوية محل الدراسة، في حين لا يوجد اختلافات معنوية في آراء أفراد الدراسة في تأثير جودة الحياة الوظيفية على الاستبقاء الوظيفي للعاملين بشركات الأدوية بالقطاع العام والقطاع الخاص.

٣- الدراسات التي تتعلق بالعلاقة بين نظام المعلومات وجودة الحياة الوظيفية:

ركزت دراسة (Bailey et al., 2017) على وصف أثر إدخال نظام تخطيط موارد المؤسسات (ERP) على حياة العمل للمستخدمين في سياق بلدان إفريقيا جنوب الصحراء، ولتنفيذ هذه الدراسة، تم تحديد أثر إدخال نظام ERP على المستخدمين باستخدام مقياس مقترح لتأثير ERP على جودة الحياة الوظيفية (QWL) وقد أجريت الدراسة مع مستخدمين في دول إفريقيا جنوب الصحراء حيث تم تطبيق نظام ERP خلال السنوات الأربع السابقة، ولتحقيق أهداف الدراسة استخدمت استمارة الاستبيان كأداة لجمع البيانات ومقياس إيستون وفان لجودة الحياة المرتبطة بالعمل، وتم تحليل ردود المستخدمين من ٧ دول يعملون في منظمة واحدة، وتوصلت الدراسة إلى وجود أثر إيجابي لإدخال أنظمة ERP على جميع الجوانب الثمانية لجودة الحياة الوظيفية المقترحة في الإطار الأولي. وأظهرت تحليلات الانحدار أن أهم المتنبئات لجودة الحياة الوظيفية العامة هي تطوير المهارات وتوفير ظروف العمل الأساسية اللازمة لأداء العمليات اليومية، كانت العوامل التي تحسنت أكثر، وفقاً لترتيب تنازلي، هي: اتخاذ القرارات، الاتصال، مواءمة ثقافة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، الرضا الوظيفي، وظروف العمل، في حين كان الضغط في العمل هو الأقل تحسناً. ويبدو أن التحسن في ظروف العمل يُعزى إلى التحسن في الضوابط، وبالتالي الحد من الفساد.

بينما سعت دراسة (Wickramasinghe, 2012) إلى تحديد أثر ما بعد تطبيق نظم تخطيط موارد المؤسسات (ERP) تجريبياً على العمل وحياة العمل لمستخدمي الإدارة من المستوى الإداري، من حيث دعم حل المشكلات، هامش حرية العمل، وضوح الإدارة والتكامل الوظيفي، والسلطة وحقوق اتخاذ القرار، والتأثير العام على المنظمة في سريلانكا، تم استخدام منهجية المسح، حيث شارك مستخدموا المستوى الإداري الذين استوفوا معايير الاختيار المحددة للدراسة، وتم فحص العلاقات المفترضة باستخدام نمذجة المعادلات الهيكلية. وتوصلت النتائج إلى أن نظام (ERP) يتنبأ بشكل كبير بـ "دعم حل المشكلات"، و"هامش حرية العمل"، وضوح الإدارة والتكامل الوظيفي، والتأثير على المنظمة".

٤- أوجه التشابه والاختلاف بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة:

بعد استعراض الدراسات السابقة والاطلاع على أهم نتائجها في مجال الدراسة، يتضح الآتي:

أ. وجود قلة ملحوظة في الدراسات السابقة التي تناولت موضوع الدراسة الحالية، فلا توجد على حد علم الباحثين أي دراسات تناولت علاقة نظام معلومات (SAP) وجودة الحياة الوظيفية عملياً.

ب. أسهمت الدراسات السابقة في تعزيز الفهم العميق لمتغيرات الدراسة، وساهمت في بناء الإطار النظري، وتوضيح المفاهيم الأساسية، كما وفرت مرجعية علمية لاختيار المنهجية المناسبة، وتحديد أداة الدراسة وطرق قياس المتغيرات بدقة.

ج. تسعى الدراسة الحالية إلى سد الفجوة البحثية في هذا المجال، وتسهم من خلال ما توصلت إليه من نتائج وتوصيات في إرشاد الباحثين والمختصين إلى التوسع في دراسة هذه الظاهرة وتحليلها بشكل أعمق، مع التركيز على تحديد أسبابها وعواملها المؤثرة.

د. تتنوع مقاييس نظام المعلومات (SAP) وجودة الحياة الوظيفية في الدراسات السابقة، إذ لم يجمع الباحثين على مقاييس موحدة، بل شهدت تلك المقاييس تبايناً واختلافاً بين دراسة وأخرى وفقاً لأهداف كل دراسة وسياقها البحثي.

هـ. تسهم نتائج هذه الدراسة في دعم مديري المنظمات، والأكاديميين، والباحثين، وواضعي السياسات في تطوير وصياغة سياسات فعالة، وتسعى إلى تحسين جودة الحياة الوظيفية وتعزيز الأداء المؤسسي. و. تتمثل مبررات اختيار هذا الموضوع في أهميته وحدائته والحاجة إلى دراسات مستقبلية تتناول هذه القضية خاصة في ظل توجه الدولة المصرية نحو التحول الرقمي، الذي يُعد من ركائز رؤية مصر ٢٠٣٠، يبرز نظام (SAP) كأداة استراتيجية لدعم هذا التوجه من خلال تحسين جودة الحياة الوظيفية. إذ يساهم النظام في رقمنة العمليات وتقليل الأعباء الإدارية، مما يعزز بيئة العمل ويزيد من شعور الموظفين بالراحة والأمان. كما يدعم التدريب والتطوير المستمر، ويعزز التعاون والشفافية بين الموظفين، ويسهم في تحقيق العدالة في التقييم والترقيات. وبذلك، يمثل تطبيق (SAP) خطوة مهمة لتحقيق التحول الرقمي ورفع مستويات الرضا والأداء الوظيفي داخل المؤسسات.

وتبين من خلال عرض الدراسات السابقة أن هناك تبايناً واتفاقاً في عدة جوانب حيث جاءت متفقة مع الدراسة الحالية في تناولها موضوع نظام معلومات (SAP) وتحسين جودة الحياة الوظيفية مع اختلاف المتغيرات والأسلوب والعلاقات، ومن خلال مراجعة الدراسات السابقة حول متغيرات الدراسة، تبين وجود فجوة بحثية، كما يوضحها الجدول التالي:

جدول رقم (١) الفجوة البحثية

الدراسات السابقة	الفجوة البحثية	الدراسة الحالية
- توصلت الدراسات السابقة إلى ضرورة الاهتمام بنظام المعلومات (SAP) لتحقيق أقصى استفادة منها بالنسبة للعاملين والمنظمة. - تناولت الدراسات السابقة أثر نظام المعلومات (SAP) على الجوانب المختلفة التي تتمثل في (إدارة المخزون، وأداء المنظمة، التغيير التنظيمي). - ساهمت الدراسات السابقة في بناء أركان الإطار النظري للدراسة وتوضيح المفاهيم الأساسية لموضوع الدراسة.	- إن الدراسات السابقة لم تتعرض لدراسة دور نظام المعلومات (SAP) في تحسين جودة الحياة الوظيفية. - تختلف الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة من حيث الهدف ومجال التطبيق. - أغلب الدراسات تناولت الجودة الوظيفية كمتغير مستقل وبينما سنتناوله هذه الدراسة كمتغير تابع.	- تتناول الدراسة الحالية بالبحث والتحليل اتجاهات العاملين نحو دور نظام المعلومات (SAP) بأبعاده: (جودة الخدمة، جودة المعلومات، جودة النظام) في تحسين جودة الحياة الوظيفية بأبعادها: (بيئة العمل، ثقافة المنظمة والمناخ التنظيمي، العلاقة والتعاون، التدريب والتطوير) كمتغير تابع. - تختلف الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة من حيث الهدف ومجال التطبيق حيث تم تطبيقها على قطاع البترول المصري.

المصدر: من إعداد الباحثين.

ويتضح من الجدول السابق عدم وجود دراسات عربية وأجنبية تناولت علاقة نظام معلومات (SAP) وتحسين جودة الحياة الوظيفية عملياً إلى حد علم الباحثين، لذا فقد جاءت الدراسة الحالية لسد هذه الفجوة البحثية حيث توجد حاجة إلى مزيد من الأبحاث لدراسة هذه العلاقة، وتم الاعتماد على دراسة المتغيرات التالية نظام معلومات (SAP) (جودة الخدمة، جودة المعلومات، جودة النظام) والمتغيرات التالية لجودة الحياة الوظيفية: (بيئة العمل، ثقافة المنظمة والمناخ التنظيمي، العلاقة والتعاون، التدريب والتطوير).

ثالثاً: الدراسة الاستطلاعية ومشكلة الدراسة:

الدراسة الاستطلاعية: تم إجراء دراسة استطلاعية بغرض زيادة المعرفة بموضوع الدراسة من الناحية النظرية والتطبيقية، والتعرف على الخصائص العامة لمجتمع البحث وتكوين صورة مبدئية عنها وتحديد مشكلة البحث بشكل دقيق وصياغتها في مجموعة من التساؤلات، والتعرف على كافة الجوانب المتعلقة بالبحث، وصياغة الفروض

الرئيسية للدراسة وقسمت الدراسة الاستطلاعية إلى دراسة استطلاعية مكتبية، ودراسة استطلاعية ميدانية، ويمكن توضيح ذلك على النحو الآتي:

الدراسة الاستطلاعية المكتبية: تم خلالها مراجعة الدراسات السابقة المتعلقة بمتغيرات الدراسة وتبين أن الدراسات السابقة ركزت على علاقة كل منهما بمتغيرات أخرى، ولم تتطرق هذه الدراسات إلى العلاقة المباشرة بين دور نظام المعلومات (SAP) وتحسين جودة الحياة الوظيفية من الناحية التطبيقية.

الدراسة الميدانية: تمثلت الدراسة الاستطلاعية الميدانية في إجراء مجموعة من المقابلات الشخصية المتعمقة، سواء الفردية أو الجماعية، مع عدد من المديرين والعاملين بشركتي السويس لتصنيع البترول والنصر للبترول، باعتبارهما من الشركات المصرية العاملة في قطاع البترول، وقد أجريت هذه المقابلات خلال الفترة من ١٥ إلى ٢٠ يناير ٢٠٢٥، وشملت عينة الدراسة الاستطلاعية ٤٥ مفردة، وهدفت المقابلات إلى الوقوف على المشكلات الفعلية التي تواجه الشركات محل الدراسة، حيث ركزت المحاور الرئيسية للمقابلات على إدراكات العاملين تجاه نظام المعلومات (SAP) المطبق في تلك الشركات، بالإضافة إلى استكشاف تصورات العاملين حول جودة الحياة الوظيفية في بيئة العمل. وقد وردت نتائج تلك المقابلات في الجدول رقم (٢) وفقاً للعبارات والاستجابات المدونة.

الجدول رقم (٢) نتائج المقابلات الشخصية لعينة الدراسة الاستطلاعية

م	العبارة	نعم	لا
١	هل مفهوم جودة الحياة الوظيفية واضح بالنسبة للعاملين؟	٢٠ %٤٤,٥	٢٥ %٥٥,٥
٢	هل تطبق الشركة نظام المعلومات (SAP)؟	١٦ %٣٥,٥	٢٩ %٦٤,٥
٣	هل البيئة الداخلية للشركة محفزة للعمل؟	١٦ %٣٥,٥	٢٩ %٦٤,٥
٤	هل ظروف العمل في الشركة جيدة؟	٢٢ %٤٨,٥	٢٣ %٥١,٥
٥	هل توفر الشركة فرص التدريب الكافية لأداء وظيفتي بكفاءة؟	٢٠ %٤٤,٥	٢٥ %٥٥,٥
٦	هل العلاقة بين المدراء والعاملين داخل الشركة جيدة؟	٢٠ %٤٤,٥	٢٥ %٥٥,٥
٧	هل تساعد دقة المعلومة في تحديد المسؤوليات؟	١٥ %٣٣,٣	٣٠ %٦٦,٧
٨	هل توفر الشركة نظم معلومات جيدة؟	٢٠ %٤٤,٥	٢٥ %٥٥,٥
٩	هل تشعر أن شركتك تهتم فعلياً بتحقيق جودة الحياة الوظيفية للعاملين؟	٢٠ %٤٤,٥	٢٥ %٥٥,٥
١٠	هل تحصل على دعم جيد من المديرين والرؤساء؟	١٨ %٤٠	٢٧ %٦٠

المصدر: من إعداد الباحثين نتيجة المقابلات الشخصية.

ومن خلال الدراسة الاستطلاعية، تم ملاحظة المظاهر والمؤشرات التالية:

- القصور من قبل الإدارة فيما يتعلق بالاهتمام بتوفير نظم جيدة للتعويضات والمكافآت وضعف مشاركة العاملين في اتخاذ القرارات، وعدم إتاحة الفرصة لتحسين مهاراتهم، وعدم تشجيع المبادرات الفردية والفكر الإبداعي للعاملين.

- قلة التوعية من جانب الإدارة للدور الذي يمكن أن تقوم به نظام المعلومات (SAP) في تحسين جودة الحياة الوظيفية.

- القصور الواضح في عدم الإلمام والإدراك بمفهوم جودة الحياة الوظيفية.

- القصور من قبل الإدارة في بناء التوجه نحو جودة الحياة الوظيفية.

- انخفاض مستوى الرضا الوظيفي للعاملين، والنزاعات المتكررة والمنافسة غير الصحية و ضعف ثقافة العمل الجماعي.

الأمر الذي يؤكد ضروري دراسة هذا القصور الواضح في مدى إدراك العاملين لاستخدام نظام المعلومات (SAP) في تحسين جودة الحياة الوظيفية لديهم، باعتباره أحد التطورات التكنولوجية الحديثة. **مشكلة الدراسة:** فإن مشكلة الدراسة تتبلور في محاولة التعرف على اتجاهات العاملين حول نظام المعلومات (SAP) في شركات البترول وعلاقته بجودة الحياة الوظيفية، لذا فإن مشكلة الدراسة تتمثل في التساؤل الآتي: ما النموذج المقترح لتحسين جودة الحياة الوظيفية للعاملين من خلال توظيف نظام المعلومات (SAP) بالتطبيق على شركات قطاع البترول المصري؟

وينبثق من هذا التساؤل التساؤلات الفرعية التالية:

- ١- ما مدى تطبيق الشركات لنظام المعلومات (SAP)؟
- ٢- ما مدى إسهام تطبيق نظام المعلومات (SAP) في تحسين جودة الحياة الوظيفية للعاملين في شركات قطاع البترول المصري؟
- ٣- هل يؤثر استخدام نظام المعلومات (SAP) محل الدراسة تأثيراً معنوياً على تحسين جودة الحياة الوظيفية للعاملين؟

رابعاً: أهداف الدراسة:

تتمثل أهداف هذه الدراسة في الآتي:

- ١- التعرف على الإطار النظري والمفاهيمي لكل من نظام المعلومات (SAP) وجودة الحياة الوظيفية.
- ٢- معالجة الفجوة المعرفية في أدبيات إدارة الأعمال بشأن دور نظام المعلومات (SAP) في تحسين جودة الحياة الوظيفية للعاملين.
- ٣- دراسة العلاقة بين استخدام نظام المعلومات (SAP) ودوره في تحسين جودة الحياة الوظيفية للعاملين في قطاع البترول المصري.
- ٤- تقديم توصيات تساهم في تعميق الإدراك بأهمية دور نظام المعلومات (SAP) في تحسين جودة الحياة الوظيفية، بما ينعكس إيجاباً على تطوير الأداء المؤسسي في قطاع البترول المصري.

خامساً: أهمية الدراسة:

تكتسب الدراسة أهميتها من خلال مجموعة من الاعتبارات المتنوعة، والتي تشمل الجوانب الأكاديمية (العلمية) والتطبيقية (العملية)، ويمكن تفصيلها فيما يلي:

١- الأهمية العلمية:

أ- الدور الهام لنظام المعلومات (SAP) في تحقيق مجموعة من النتائج السلوكية والتنظيمية الإيجابية، فتأتي أهمية الدراسة في تناول دور لنظام المعلومات (SAP) في تحسين جودة الحياة الوظيفية للعاملين كأحد الاتجاهات الحديثة. ب- تتناول الدراسة موضوع جودة الحياة الوظيفية والتي تعد واحدة من الاتجاهات الحديثة في حقل إدارة الموارد البشرية.

ج- تساهم هذه الدراسة في إثراء المعرفة العلمية والمكتبة البحثية العربية عامةً، والمكتبة المصرية خاصةً، من خلال إضافة بحوث ودراسات متخصصة تتناول نظام المعلومات (SAP) ودوره في تحسين جودة الحياة الوظيفية، مما يجعلها مرجعاً هاماً للباحثين والمهتمين بمجالات إدارة الموارد البشرية والتنمية التنظيمية.

٢- الأهمية العملية:

أ- تساهم الدراسة في تزويد المديرين في شركات البترول برؤية واضحة حول كيفية توظيف نظام المعلومات (SAP) كأداة استراتيجية لتعزيز جودة الحياة الوظيفية لدى الموظفين. ب- تنبع أهمية هذه الدراسة من الأهمية الاستراتيجية لقطاع البترول المصري، الذي يعد من أكبر القطاعات من حيث عدد العاملين، فضلاً عن دوره المحوري في دعم الاقتصاد الوطني وتحقيق التنمية الاقتصادية المستدامة، حقق قطاع البترول نمواً بنسبة ٣٦,٦% في الناتج المحلي الإجمالي الجاري، حيث ارتفعت قيمته من ٥٦٥,٦ مليار جنيه في ٢٠٢١/٢٠٢٢ إلى ٧٧٢,٧ مليار جنيه في ٢٠٢٢/٢٠٢٣^(١).

(^١) <https://www.youm7.com/story/2024/4/19/36-6-%D9%85%D8%B9%D8%AF%D9%84-%D9%86%D9%85%D9%88-%D8%A7%D9%84%D9%86%D8%A7%D8%AA%D8%AC-%D8%A7%D9%84%D9%85%D8%AD%D9%84%D9%89->

سادساً: فروض الدراسة:

تقوم الدراسة على محاولة اختبار مدى صحة الفرض الرئيسي التالي:

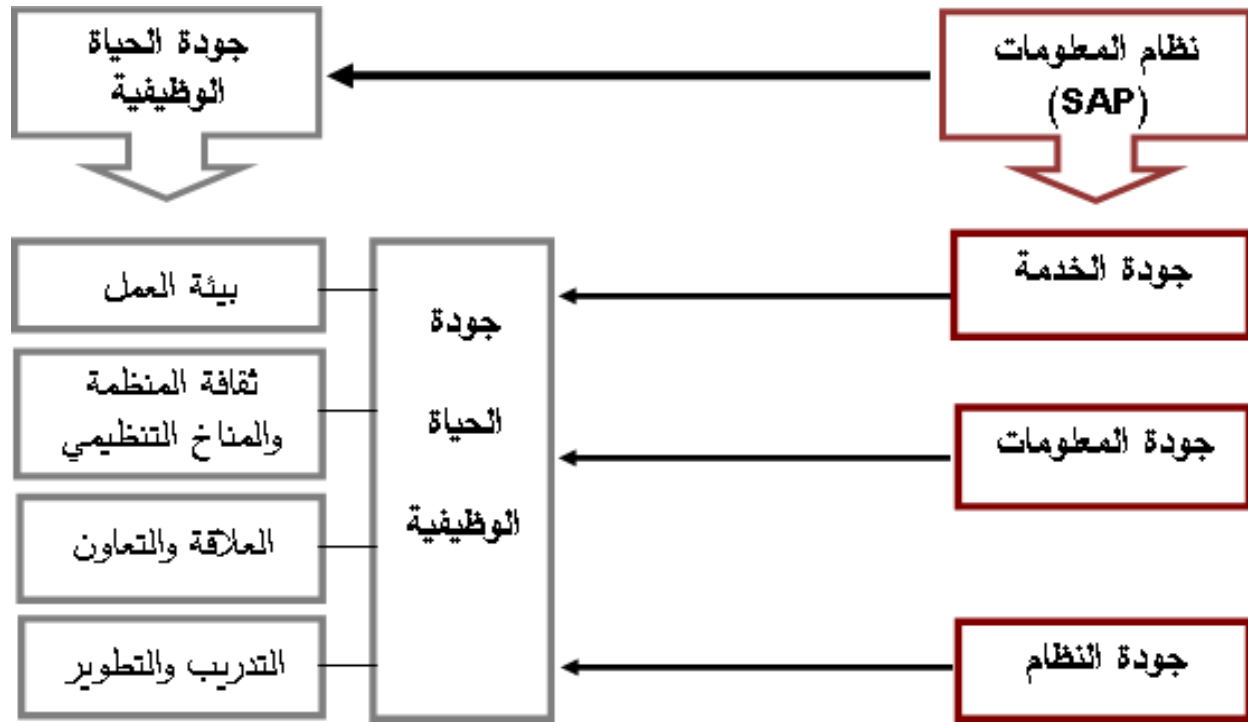
الفرض الرئيسي: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لاتجاهات العاملين بالشركات محل الدراسة تجاه دور أبعاد نظام المعلومات (SAP) محل الدراسة (جودة الخدمة، جودة النظام، جودة المعلومات) على المتغير التابع تحسين جودة الحياة الوظيفية بأبعادها (بيئة العمل، ثقافة المنظمة والمناخ التنظيمي، العلاقة والتعاون، التدريب والتطوير).

وينبثق عن هذا الفرض الفروض الفرعية الآتية:

- ١- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لاتجاهات العاملين بالشركات محل الدراسة تجاه دور جودة الخدمة كأحد أبعاد (SAP) في تحسين جودة الحياة الوظيفية.
- ٢- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لاتجاهات العاملين بالشركات محل الدراسة تجاه دور جودة النظام كأحد أبعاد (SAP) في تحسين جودة الحياة الوظيفية.
- ٣- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لاتجاهات العاملين بالشركات محل الدراسة تجاه دور جودة المعلومات كأحد أبعاد (SAP) في تحسين جودة الحياة الوظيفية.

سابعاً: نموذج الدراسة:

استناداً إلى مراجعة الدراسات السابقة والإطار النظري للدراسة، وفي إطار المسار لاستكمال المنهجية لمعالجة مشكلة الدراسة، وتحقيقاً لأهداف الدراسة، تم بناء النموذج المقترح للدراسة كما هو مبين بالشكل رقم (١) ليعبر عن متغيرات الدراسة وأبعاد كل متغير.



شكل رقم (٣) نموذج الدراسة
المصدر: من إعداد الباحثين.

ثامناً: متغيرات الدراسة:

يعكس نموذج الدراسة الموضح في الشكل رقم (٣) المتغيرات الأساسية التي تنبني عليها الدراسة الحالية، والتي يمكن تحديدها على النحو التالي:

١- المتغيرات المستقلة **Independent Variables**: يتمثل المتغير المستقل في نظام المعلومات (SAP) محل الدراسة (جودة الخدمة، جودة النظام، جودة المعلومات).

٢- المتغيرات التابعة **Dependent Variables**: يتمثل في جودة الحياة الوظيفية بأبعادها (بيئة العمل، ثقافة المنظمة والمناخ التنظيمي، العلاقة والتعاون، التدريب والتطوير).

تاسعاً: منهج الدراسة:

اعتمدت الدراسة الحالية على المنهج الوصفي التحليلي، الذي يعنى بوصف الواقع القائم وتحليل العوامل والعلاقات المؤثرة فيه، بهدف الوصول إلى فهم عميق لمكونات الظاهرة محل الدراسة، واستخلاص الخصائص العامة المميزة وطبيعة العلاقة بينهما (سيكاران، ٢٠١٣)، وقد تطلب ذلك تجميع نوعين من البيانات:

١- **البيانات الثانوية**: تعتمد الدراسة في توصيف بياناتها، وأهدافها، ومتغيراتها، وفروضها البحثية، وكذلك في بناء الإطار النظري وتحديد مجال التطبيق، على المصادر العلمية الموثوقة، ممثلة في الدوريات والمجلات العلمية المحكمة، والمواقع الإلكترونية المتخصصة، والأدبيات السابقة التي تناولت موضوع الدراسة.

٢- **البيانات الأولية**: لتحقيق أهداف الدراسة، سيتم الاعتماد على البيانات الأولية، وهي بيانات تُجمع لأول مرة بهدف التعرف على آراء وميول واتجاهات المديرين والعاملين في قطاع البترول المصري محل الدراسة، وذلك فيما يتعلق بمتغيرات الدراسة، من خلال استخدام قوائم الاستقصاء كأداة رئيسية لجمع هذه البيانات.

عاشراً: مجتمع وعينة الدراسة:

١- **مجتمع الدراسة**: يتكون مجتمع الدراسة من جميع العاملين في المستويات الإدارية المختلفة بشركات البترول المصرية الخمس، وهي: شركة السويس لتصنيع البترول، شركة النصر للبترول، شركة التعاون للبترول، شركة مصر للبترول، وشركة أنابيب البترول، ويبلغ عددهم ٢٨٤٩٥ مفردة من العاملين بهذه الشركات وذلك وفقاً لبيانات سجلات شؤون العاملين بالشركة لعام ٢٠٢٤.

٢- **عينة الدراسة**: تم انتقاء عينة عشوائية بسيطة من مفردات مجتمع الدراسة، مع تحديد حجم العينة وفقاً للمعادلة التالية (Thompson, 2010):

$$N \times P(1-P)$$

$$n = \frac{N \times P(1-P)}{[N-1 \times (d^2 / z^2)] + P(1-P)}$$

حيث إن:

N رمز يشير إلى حجم المجتمع ويبلغ ٢٨٤٩٥ مفردة.

Z تمثل الدرجة المعيارية في حدود الخطأ المسموح به وتساوي ١.٩٦ عند معامل ثقة ٩٥% وهو الأكثر شيوعاً في البحوث الاجتماعية.

P تشير إلى احتمالية ظهور المفردة وتقدر بقيمة ٠.٥.

d تمثل نسبة الخطأ وتساوي ٠.٠٥، وباستخدام هذه القيمة يتم التعويض بالمعادلة السابقة.

يكون الحد الأدنى لحجم العينة يساوي ٣٨٠ مفردة، وتم جمع عدد ٣٦٤ استمارة تحتوي على إجابات العاملين وبلغ عدد الصالح منها ٣٤٨ بعد استبعاد الاستمارات الغير صالحة والتي بها بيانات مفقودة، محققاً بذلك معدل استجابة ٩١.٥% تقريباً وهو معدل مقبول لأغراض البحث العلمي، والجدول التالي يوضح ذلك:

جدول رقم (٣) توزيع عينة الدراسة

م	البيان	عدد العاملين	نسبة العاملين	عدد الاستمارات الموزعة	عدد الاستمارات الصحيحة
1	شركة السويس لتصنيع البترول	4995	17.5%	67	58
2	شركة النصر للبترول	4200	14.7%	56	50

م	البيان	عدد العاملين	نسبة العاملين	عدد الاستثمارات الموزعة	عدد الاستثمارات الصحيحة
3	شركة التعاون للبترول	6000	21.1%	80	74
4	شركة مصر للبترول	8500	29.8%	113	107
5	شركة أنابيب البترول	4800	16.9%	64	59
	إجمالي	28495	100%	380	348

المصدر : من إعداد الباحثين بالاعتماد على بيانات سجلات شؤون العاملين.

حادي عشر: حدود الدراسة:

- ١- الحدود الموضوعية: تركز الدراسة على بحث وتحليل العلاقة بين اتجاهات العاملين تجاه نظام المعلومات (SAP) وبين جودة الحياة الوظيفية. ويتجسد المتغير المستقل، وهو نظام المعلومات (SAP)، في ثلاثة أبعاد رئيسية: (جودة الخدمة، جودة النظام، وجودة المعلومات). أما المتغير التابع، وهو جودة الحياة الوظيفية، فيتضمن الأبعاد التالية: (بيئة العمل، ثقافة المنظمة والمناخ التنظيمي، العلاقات والتعاون، والتدريب والتطوير).
- ٢- الحدود الزمنية: جرى إجراء الدراسة الميدانية والحصول على البيانات المطلوبة لتحقيق أهداف الدراسة خلال الفترة ما بين شهر يناير وشهر أبريل عام ٢٠٢٥.
- ٣- الحدود المكانية: تقتصر هذه الدراسة على شركات قطاع البترول بمحافظة السويس، بالإضافة إلى فروعها المنتشرة في محافظات جمهورية مصر العربية.
- ٤- الحدود البشرية: يتكون مجتمع الدراسة من العاملين في المستويات الإدارية العليا والوسطى والتنفيذية بشركات البترول المصرية.

ثاني عشر: طرق جمع البيانات:

ترتكز الدراسة بخصوص جمع البيانات الأولية على قوائم الاستقصاء من فئات البحث المختلفة، وتشمل قائمة الاستقصاء مجموعة أسئلة خاصة بأبعاد نظام المعلومات (SAP) محل الدراسة (متغير مستقل)، بالاعتماد على مقياس (عيسى وآخرون، ٢٠٢٥) & (ربيع وبورابحه، ٢٠٢٣) وعدد العبارات ١٣ عبارة، وبالنسبة لمحاور المتغير التابع جودة الحياة الوظيفية تم قياسها بالاعتماد على مقياس (عيسى وآخرون، ٢٠٢٥) & (Yasin,et al, 2019) وعدد العبارات ٢١ عبارة، مع إجراء بعض التعديلات المطلوبة على العبارات لتناسب مع أهداف الدراسة الحالية، وكذلك مجموعة أسئلة خاصة بالبيانات العامة للتعرف على خصائص وصفات عينة الدراسة، ويتم الاستعانة بمقياس ليكرت الخماسي، والجدول التالي يوضح قياس متغيرات الدراسة:

جدول رقم (٤) قياس متغيرات الدراسة

الأبعاد	العبارة	المراجع
أولاً: نظام المعلومات (SAP)		
جودة الخدمة	يساعد نظام SAP على تحسين جودة الخدمات.	(ربيع وبورابحه، ٢٠٢٣) & (عيسى وآخرون، ٢٠٢٥)
	يساهم نظام SAP في تخفيض التكاليف.	
	يلزم نظام SAP المستخدمين بالعمل الفعال لتحسين إنتاجية الشركة.	
	يساهم نظام SAP في تسريع إنجاز المهام.	

الأبعاد	العبرة	المراجع
جودة النظام	لكل مستخدم واجهة تختص بوظيفته.	
	يتيح نظام SAP خاصية مراقبة المدخلات والمخرجات.	
	يعد نظام SAP سجلاً لكل عملية يوثق كل ما يتعلق بها.	
	يحدد نظام SAP صلاحيات كل مستخدم.	
جودة المعلومات	نظام SAP يمنع تكرار البيانات.	
	يقوم نظام SAP على تحديث المعلومات لاتخاذ القرار المناسب.	
	يتميز نظام SAP بنظام رقابة فعّال يمنع حدوث الأخطاء.	
	يتيح نظام SAP مساهمة في نقل المعلومات بين مختلف أقسام الشركة.	
	تساعد دقة المعلومة في تحديد المسؤوليات.	
ثانياً: جودة الحياة الوظيفية		
بيئة العمل	البيئة الداخلية للشركة محفزة للعمل.	(Yasin,et al, 2019) & (عويس وآخرون، ٢٠٢٥)
	ظروف العمل في الشركة جيدة.	
	أستطيع الحصول على إجازات لمتابعة شؤوني الشخصية.	
	توفر الشركة فرصاً كافية لتطوير قدراتي الخاصة.	
	توفر الشركة المعلومات الكافية للقيام بمسؤولياتي.	
	احصل على الكثير من التمكين في اتخاذ القرارات الخاصة بمتابعة سير العمل.	
ثقافة المنظمة والمناخ التنظيمي	هناك تعاون بين جميع الإدارات لتحقيق الأهداف.	
	لا أتردد في تقديم اقتراحات بشأن أدائي.	
	أنا فخور بالعمل في هذا الشركة.	
	السياسة المتبعة داخل الشركة تمنع كافة أنواع التمييز.	
	تتبنى الشركة سياسات أجور جيدة.	
	تقوم الشركة بإبلاغ العاملين بكل تغيير جديد يحدث.	
العلاقات والتعاون	هناك علاقة متناغمة مع زملائي في العمل.	
	أشعر بالكثير من الانتماء مع العاملين في الشركة.	
	العلاقة بين المدراء والعاملين داخل الشركة جيدة.	
	تربطني برئيسي المباشر علاقة ودية للغاية.	

الأبعاد	العبرة	المراجع
التدريب والتطوير	أحصل على دعم جيد من رؤسائي.	
	تساعدني البرامج التدريبية في الشركة على أداء وظيفتي بفعالية.	
	تعزز البرامج التدريبية العلاقات الشخصية بين العاملين.	
	توفر الشركة فرص التدريب الكافية لأداء وظيفتي بكفاءة.	
	أحتاج إلى تكرار البرامج التدريبية لاكتساب أكبر قدر من المهارات.	

المصدر: من إعداد الباحثين.

ثالث عشر: أساليب التحليل الإحصائي للبيانات:

تم استخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS/PC+، الإصدار ٢٥) وبرنامج نمذجة المعادلات الهيكلية (AMOS، الإصدار 26) لاختبار مدى ملاءمة النموذج للبيانات. كما تم اللجوء إلى مجموعة من الأساليب الإحصائية المكملية، نظرًا لتوافقها مع طبيعة بيانات الدراسة، والتي تشمل ما يلي:

- الإحصاءات الوصفية المتمثلة بالوسط الحسابي، والانحراف المعياري، والتكرار.
- معامل ألفا كرونباخ Alpha correlation ويتم استخدامه لتقييم ثبات ومدى اعتمادية أو مصداقية المقاييس المطبقة في الدراسة.
- التحليل العاملي التوكيدي CFA للتأكد من الصدق البنائي للمقياس.
- التحليل العاملي الاستكشافي AFE لاختبار ثبات وصدق محاور الدراسة.
- تحليل المسار وتحديد Critical Ratio For Regression Weight (CR) لاختبار فروض الدراسة والتحقق من وجود علاقة معنوية بين محاور المتغير المستقل والتابع.

رابع عشر: نتائج الدراسة الميدانية:

وتتضمن العناصر التالية:

١- خصائص وصفات العينة:

يتم في هذا الجزء يتم استعراض الخصائص الديموجرافية لصفات عينة الدراسة من حيث: (المستوى الوظيفي، النوع، المؤهل العلمي، العمر، الخبرة)، وذلك من خلال جدول رقم (٥):

جدول (٥) العدد والنسبة لتوزيع عينة الدراسة وفقا للمتغيرات الديموجرافية

الخصائص	الفئة	التكرار	النسبة %
النوع	ذكر	213	61.2
	أنثى	135	38.8
	إجمالي	348	100
الوظيفة	إدارة عليا	36	10.3
	إدارة وسطى	97	27.9
	إدارة تنفيذية	215	61.8
	إجمالي	348	100
المؤهل العلمي	مؤهل متوسط	22	6.3

الخصائص	الفئة	التكرار	النسبة %
	مؤهل فوق المتوسط	90	25.9
	مؤهل عالي	232	66.7
	دراسات عليا	4	1.1
	إجمالي	348	100
العمر	أقل من ٣٠ سنة	83	23.9
	٣٠ سنة – أقل من ٤٠ سنة	73	21.0
	٤٠ سنة – أقل من ٥٠ سنة	115	33.0
	٥٠ سنة فأكثر	77	22.1
	إجمالي	348	100
سنوات الخبرة	أقل من ٥ سنوات	51	14.7
	٥ – أقل من ١٠ سنة	104	29.9
	١٠ – أقل من ١٥ سنة	124	35.6
	١٥ سنة فأكثر	69	19.8
	إجمالي	348	100

المصدر: من إعداد الباحثين استنادًا على التحليل الإحصائي للبيانات SPSS.

يتبين من الجدول السابق ما يلي:

- تشكل نسبة ذكور في حجم عينة الدراسة (٦١.٢%)، بينما تشكل نسبة الإناث (٣٨.٨%) من حجم عينة الدراسة.
- تشغل نسبة (١٠.٣%) من عينة الدراسة وظائف إدارية عليا، بينما نسبة (٢٧.٩%) من عينة الدراسة بالإدارة الوسطى، وتشغل نسبة (٦١.٨%) من عينة الدراسة وظائف في الإدارة التنفيذية.
- تشير البيانات إلى أن (٦.٣%) من عينة الدراسة حاصلين على شهادة متوسطة، و(٢٥.٩%) من عينة الدراسة حاصلين على شهادة فوق المتوسط، و(٦٦.٧%) من عينة الدراسة حاصلين على مؤهل عالي، بينما (١.١%) من عينة الدراسة حاصلين على دراسات عليا.
- تشير البيانات إلى أن (١٤.٧%) من عينة الدراسة لديهم أقل من ٥ سنوات خبرة، و(٢٩.٩%) من عينة الدراسة لديهم سنوات خبرة تتراوح بين ٥ وأقل من ١٠ سنوات، و(٣٥.٦%) من عينة الدراسة لديهم سنوات خبرة تتراوح بين ١٠ وأقل من ١٥ سنة، بينما (١٩.٨%) من العينة لديهم أكثر من ١٥ سنة.
- تشير البيانات إلى أن (٢٣.٩%) من عينة الدراسة أعمارهم أقل من ٣٠ سنة، و(٢١%) من عينة الدراسة أعمارهم تتراوح بين ٣٠ سنة وأقل من ٤٠ سنة، و(٣٣%) من عينة الدراسة أعمارهم تتراوح بين ٤٠ سنة وأقل من ٥٠ سنة، بينما (٢١.١%) من عينة الدراسة أعمارهم ٥٠ سنة فأكثر.

٢- اختبار صدق وثبات قائمة الاستقصاء:

تم استخدام معامل الاتساق الداخلي (Internal consistency) لتحديد درجة صلاحية الأداة ومدى الاعتماد عليها في قياس استجابات مفردات العينة، حيث يقيس هذا المعامل درجة مصداقية النتائج المحققة لكل فقرة من فقرات

الاستقصاء، يعتمد معامل الاتساق الداخلي في المقام الأول على معامل الارتباط، وبالتالي فمن الضروري أن يكون المعيار الأساسي هو اختبار معنوية معامل الارتباط، كما يتم استخدام معاملات ألفا كرونباخ (Cronbach's alpha) لقياس ثبات الاستبيان.

معامل ألفا كرونباخ لقياس الثبات لأبعاد الدراسة:

تم قياس ثبات متغيرات وأبعاد الدراسة بتطبيق معامل ألفا كرونباخ (Cronbach's alpha)، وتظهر النتائج كما هو موضح في الجدول الآتي:

جدول رقم (٦) معاملات ألفا كرونباخ لأبعاد الدراسة

أبعاد الدراسة	عدد العبارات	معامل ألفا كرونباخ
المتغير المستقل: نظام المعلومات (SAP)		
البعد الأول	جودة الخدمة	0.933
البعد الثاني	جودة النظام	0.961
البعد الثالث	جودة المعلومات	0.977
المتغير التابع: جودة الحياة الوظيفية		
البعد الأول	بيئة العمل	0.989
البعد الثاني	ثقافة المنظمة والمناخ التنظيمي	0.955
البعد الثالث	العلاقات والتعاون	0.989
البعد الرابع	التدريب والتطوير	0.906
المقياس ككل		
		0.971

المصدر: من إعداد الباحثين استناداً إلى نتائج التحليل الإحصائي SPSS.

يتبين من الجدول السابق النتائج التالية:

- معامل ألفا كرونباخ أكبر من (٦٠%) لجميع أبعاد الدراسة، كما أن معامل ألفا كرونباخ للمقياس ككل تجاوز نسبة (٦٠%)، حيث بلغ (٩٧١)، وبناءً على ذلك يمكن الاعتماد على الأداة في قياس أبعاد الدراسة. وهذا يؤكد على أن الاستبيان المستخدم يقيس ما وضع من أجله وأن جميع البنود والأبعاد واضحة للمبحوثين دون وجود أي غموض، كما أنه إذا تم إجراء الاستبيان مرة أخرى على ذات العينة فمن المتوقع أن تعطي نفس النتائج تقريباً.

قياس الاتساق الداخلي Internal consistency:

تم إجراء تحليل الارتباط بين عبارات كل بعد ودرجة البعد نفسه لقياس الصدق الداخلي لكل عبارة وكانت النتائج كما يلي:

• معاملات الاتساق الداخلي لعبارات أبعاد المتغير المستقل (SAP):

نتائج تحليل الارتباط الخاصة بعبارات أبعاد المتغير المستقل (SAP) كما في جدول رقم (٧):

جدول رقم (٧) معاملات الاتساق الداخلي لعبارات المتغير المستقل (SAP)

م	الرمز	العبارة	معامل الارتباط	المعنوية	الصدق
	X01	بعد جودة الخدمة			
١	X1.1	يساعد نظام SAP على تحسين جودة الخدمات.	0.935	0.00	يوجد صدق
٢	X1.2	يساهم نظام SAP في تخفيض التكاليف.	0.935	0.00	يوجد صدق
٣	X1.3	يلزم نظام SAP المستخدمين بالعمل الفعال لتحسين إنتاجية الشركة.	0.959	0.00	يوجد صدق
٤	X1.4	يساهم نظام SAP في تسريع إنجاز المهام.	0.951	0.00	يوجد صدق

م	الرمز	العبارة	معامل الارتباط	المعنوية	الصدق
	X02	بعد جودة النظام			
١	X2.1	لكل مستخدم واجهة تختص بوظيفته.	.977	0.00	يوجد صدق
٢	X2.2	يتيح نظام SAP خاصية مراقبة المدخلات والمخرجات.	.956	0.00	يوجد صدق
٣	X2.3	يعد نظام SAP سجلاً لكل عملية يوثق كل ما يتعلق بها.	.961	0.00	يوجد صدق
٤	X2.4	يحدد نظام SAP صلاحيات كل مستخدم.	.976	0.00	يوجد صدق
	X03	بعد جودة المعلومات			
١	X3.1	نظام SAP يمنع تكرار البيانات.	.969	0.00	يوجد صدق
٢	X3.2	يقوم نظام SAP على تحديث المعلومات لاتخاذ القرار المناسب.	.990	0.00	يوجد صدق
٣	X3.3	يتميز نظام SAP بنظام رقابة فعال يمنع حدوث الأخطاء.	.971	0.00	يوجد صدق
٤	X3.4	يتيح نظام SAP مساهمة في نقل المعلومات بين مختلف أقسام الشركة.	.992	0.00	يوجد صدق
٥	X3.5	تساعد دقة المعلومة في تحديد المسؤوليات.	.970	0.00	يوجد صدق

المصدر : من إعداد الباحثين استناداً إلى نتائج التحليل الإحصائي SPSS.

أكدت نتائج الجدول السابق على:

- صلاحية جميع العبارات التي تتعلق بأبعاد المتغير المستقل (SAP) حيث أكدت على ذلك قيم معاملات الارتباط التي تراوحت بين (٩٣٥, : ٩٩٢), وقد جاءت جميعها معنوية عند مستوي ٠,٠١ وهذا يدل على أن جميع العبارات صالحة لقياس المتغير المستقل (SAP)، بمعنى أن هذه القائمة صادقة في قياس ما صُممت من أجله.

• معاملات الاتساق الداخلي لعبارات أبعاد المتغير التابع (جودة الحياة الوظيفية):

نتائج تحليل الارتباط الخاصة بعبارات أبعاد المتغير التابع (جودة الحياة الوظيفية)، كما هو موضح بجدول (٨):

جدول رقم (٨) معاملات الاتساق الداخلي لعبارات محاور المتغير التابع (جودة الحياة الوظيفية)

م	الرمز	العبارة	معامل الارتباط	المعنوية	الصدق
	Y01	بعد بيئة العمل			
١	Y1.1	البيئة الداخلية للشركة محفزة للعمل.	.978	0.00	يوجد صدق
٢	Y1.2	ظروف العمل في الشركة جيدة.	.985	0.00	يوجد صدق
٣	Y1.3	أستطيع الحصول على إجازات لمتابعة شؤني الشخصية.	.953	0.00	يوجد صدق
٤	Y1.4	توفر الشركة فرصاً كافية لتطوير قدراتي الخاصة.	.965	0.00	يوجد صدق
٥	Y1.5	توفر الشركة المعلومات الكافية للقيام بمسؤولياتي.	.988	0.00	يوجد صدق
٦	Y1.6	احصل على الكثير من التمكين في اتخاذ القرارات الخاصة بمتابعة سير العمل.	.956	0.00	يوجد صدق
	Y02	بعد ثقافة المنظمة والمناخ التنظيمي			

م	الرمز	العبرة	معامل الارتباط	المعنوية	الصدق
١	Y2.1	هناك تعاون بين جميع الإدارات لتحقيق الأهداف.	.884	0.00	يوجد صدق
٢	Y2.2	لا أتردد في تقديم اقتراحات بشأن أدائي.	.894	0.00	يوجد صدق
٣	Y2.3	أنا فخور بالعمل في هذا الشركة.	.900	0.00	يوجد صدق
٤	Y2.4	السياسة المتبعة داخل الشركة تمنع كافة أنواع التمييز.	.862	0.00	يوجد صدق
٥	Y2.5	تتبنى الشركة سياسات أجور جيدة.	.737	0.00	يوجد صدق
٦	Y2.6	تقوم الشركة بإبلاغ العاملين بكل تغيير جديد يحدث.	.755	0.00	يوجد صدق
	Y03	بعد العلاقات والتعاون			
١	Y3.1	هناك علاقة متناغمة مع زملائي في العمل.	.965	0.00	يوجد صدق
٢	Y3.2	أشعر بالكثير من الانتماء مع العاملين في الشركة.	.965	0.00	يوجد صدق
٣	Y3.3	العلاقة بين المدراء والعاملين داخل الشركة جيدة.	.933	0.00	يوجد صدق
٤	Y3.4	تربطني برئيسي المباشر علاقة ودية للغاية.	.960	0.00	يوجد صدق
٥	Y3.5	أحصل على دعم جيد من رؤسائي.	.960	0.00	يوجد صدق
	Y04	بعد التدريب والتطوير			
١	Y4.1	تساعدني البرامج التدريبية في الشركة على أداء وظيفتي بفعالية.	.990	0.00	يوجد صدق
٢	Y4.2	تعزز البرامج التدريبية العلاقات الشخصية بين العاملين.	.939	0.00	يوجد صدق
٣	Y4.3	توفر الشركة فرص التدريب الكافية لأداء وظيفتي بكفاءة.	.983	0.00	يوجد صدق
٤	Y4.4	أحتاج إلى تكرار البرامج التدريبية لاكتساب أكبر قدر من المهارات.	.982	0.00	يوجد صدق

المصدر: من إعداد الباحثين استناداً إلى نتائج التحليل الإحصائي SPSS.

أكدت نتائج الجدول السابق على:

- تشير نتائج صلاحية جميع العبارات الخاصة بأبعاد المتغير التابع (جودة الحياة الوظيفية) إلى أن قيم معاملات الارتباط تراوحت بين (٧٣٧,٠ : ٩٩٠,٠) وقد جاءت جميعها معنوية عند مستوي ٠,٠١ وهذا يدل على أن جميع العبارات صالحة لقياس المتغير التابع (جودة الحياة الوظيفية)، بمعنى أن هذه القائمة صادقة في قياس ما صممت من أجله.

٢- الإحصاءات الوصفية:

إيجاد الإحصاءات الوصفية لأبعاد الدراسة وذلك من خلال إيجاد الوسط الحسابي والانحراف المعياري ومعامل الاختلاف كما يلي:

جدول (٩) الإحصاءات الوصفية لمتغيرات الدراسة

م	العبرة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة	الترتيب
١	يساعد نظام SAP على تحسين جودة الخدمات.	4.399	.674	مرتفعة	1
٢	يساهم نظام SAP في تخفيض التكاليف.	4.391	.685	مرتفعة	2
٣	يلزم نظام SAP المستخدمين بالعمل الفعال لتحسين إنتاجية الشركة.	4.385	.688	مرتفعة	4
٤	يساهم نظام SAP في تسريع إنجاز المهام.	4.370	.686	مرتفعة	3

م	العبرة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة	الترتيب
	بعد جودة الخدمة	4.385	.860	مرتفعة	
١	لكل مستخدم واجهة تختص بوظيفته.	3.891	.845	مرتفعة	2
٢	يتيح نظام SAP خاصية مراقبة المدخلات والمخرجات.	3.862	.834	مرتفعة	1
٣	يعد نظام SAP سجلاً لكل عملية يوثق كل ما يتعلق بها.	3.899	.851	مرتفعة	3
٤	يحدد نظام SAP صلاحيات كل مستخدم.	3.905	.852	مرتفعة	4
	بعد جودة النظام	3.889	.818	مرتفعة	
١	نظام SAP يمنع تكرار البيانات.	4.035	.727	مرتفعة	3
٢	يقوم نظام SAP على تحديث المعلومات لاتخاذ القرار المناسب	4.049	.740	مرتفعة	1
٣	يتميز نظام SAP بنظام رقابة فعال يمنع حدوث الأخطاء.	4.009	.710	مرتفعة	5
٤	يتيح نظام SAP مساهمة في نقل المعلومات بين مختلف أقسام الشركة.	4.043	.733	مرتفعة	2
٥	تساعد دقة المعلومة في تحديد المسؤوليات.	4.026	.753	مرتفعة	4
	بعد جودة المعلومات	4.032	.717	مرتفعة	
	نظام المعلومات (SAP)	4.103	.562	مرتفعة	
١	تمنح الشركة لموظفيها مكافأة على مشاركة المعرفة.	4.036	.727	مرتفعة	3
٢	تمنح الشركة لموظفيها مكافأة على ابتكار المعرفة الجديدة.	4.052	.738	مرتفعة	1
٣	تمنح الشركة لموظفيها مكافأة على تطبيق المعرفة.	4.012	.708	مرتفعة	6
٤	تسعى الشركة جاهدة لاستغلال الإمكانيات والفرص المتاحة.	4.043	.733	مرتفعة	2
٥	تولي الشركة اهتماماً كبيراً بالبحث عن الوسائل والأدوات التكنولوجية الحديثة.	4.026	.750	مرتفعة	5
٦	تسعى الشركة بصورة مستمر لتوسيع تشكيلة المنتجات التي تقدمها للعملاء.	4.035	.727	مرتفعة	4
	بعد بيئة العمل	4.033	.711		
١	البيئة الداخلية للشركة محفزة للعمل.	4.310	.688	مرتفعة	1
٢	ظروف العمل في الشركة جيدة.	4.296	.672	مرتفعة	3
٣	أستطيع الحصول على إجازات لمتابعة شؤني الشخصية	4.302	.669	مرتفعة	2

م	العبرة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة	الترتيب
٤	توفر الشركة فرصاً كافية لتطوير قدراتي الخاصة.	4.296	.693	مرتفعة	4
٥	توفر الشركة المعلومات الكافية للقيام بمسؤولياتي.	3.882	.869	مرتفعة	5
٦	أحصل على الكثير من التمكين في اتخاذ القرارات الخاصة بمتابعة سير العمل.	3.871	.868	مرتفعة	6
	بعد ثقافة المنظمة والمناخ التنظيمي	4.160	.617	مرتفعة	
١	هناك علاقة متناغمة مع زملائي في العمل.	3.744	.807	مرتفعة	4
٢	أشعر بالكثير من الانتماء مع العاملين في الشركة.	3.793	.847	مرتفعة	2
٣	العلاقة بين المدراء والعاملين داخل الشركة جيدة.	3.724	.824	مرتفعة	5
٤	ترابطني برئيسي المباشر علاقة ودية للغاية.	3.764	.805	مرتفعة	3
٥	أحصل على دعم جيد من رؤسائي.	3.808	.842	مرتفعة	1
	بعد العلاقات والتعاون	3.767	.789	مرتفعة	
١	تساعدني البرامج التدريبية في الشركة على أداء وظيفتي بفعالية.	3.879	.857	مرتفعة	3
٢	تعزز البرامج التدريبية العلاقات الشخصية بين العاملين.	3.882	.852	مرتفعة	2
٣	توفر الشركة فرص التدريب الكافية لأداء وظيفتي بكفاءة.	3.876	.848	مرتفعة	4
٤	أحتاج إلى تكرار البرامج التدريبية لاكتساب أكبر قدر من المهارات.	3.905	.845	مرتفعة	1
	بعد التدريب والتطوير	3.886	.828	مرتفعة	
	جودة الحياة الوظيفية	3.962	.581	مرتفعة	

المصدر: من إعداد الباحثين استناداً على نتائج التحليل الإحصائي SPSS.

من خلال الجدول السابق يمكن استنتاج ما يلي:

- متوسط جميع العبارات أكبر من (٣)، مما يدل على اتجاه رأي المستجيبين نحو الموافقة المتعلقة بعبارات هذه الأبعاد، وبذلك تشير إجابات المستقضي منهم إلى الموافقة على هذه العبارات.
- يتراوح الانحراف المعياري من (٦٧٤ : ٦٨٨)، فيما يتعلق ببعد جودة الخدمة، ومن (٨٣٤ : ٨٥٢)، بالنسبة لبعد جودة النظام، ومن (٧١٠ : ٧٥١)، بالنسبة لبعد جودة المعلومات، ومن (٧٢٧ : ٧٥٠)، بالنسبة لبعد بيئة العمل، ومن (٦٩٦ : ٨٦٩)، بالنسبة لبعد المناخ التنظيمي، ومن (٨٠٥ : ٨٤٧)، بالنسبة لبعد العلاقات والتعاون، ومن (٨٤٥ : ٨٥٧)، بالنسبة لبعد التدريب والتطوير هي نسب صغيرة تشير إلى انخفاض التشتت في ردود المستقضي منهم لهذه العبارات مما يؤكد على أهمية هذه العبارات في قياس الأبعاد المختلفة.

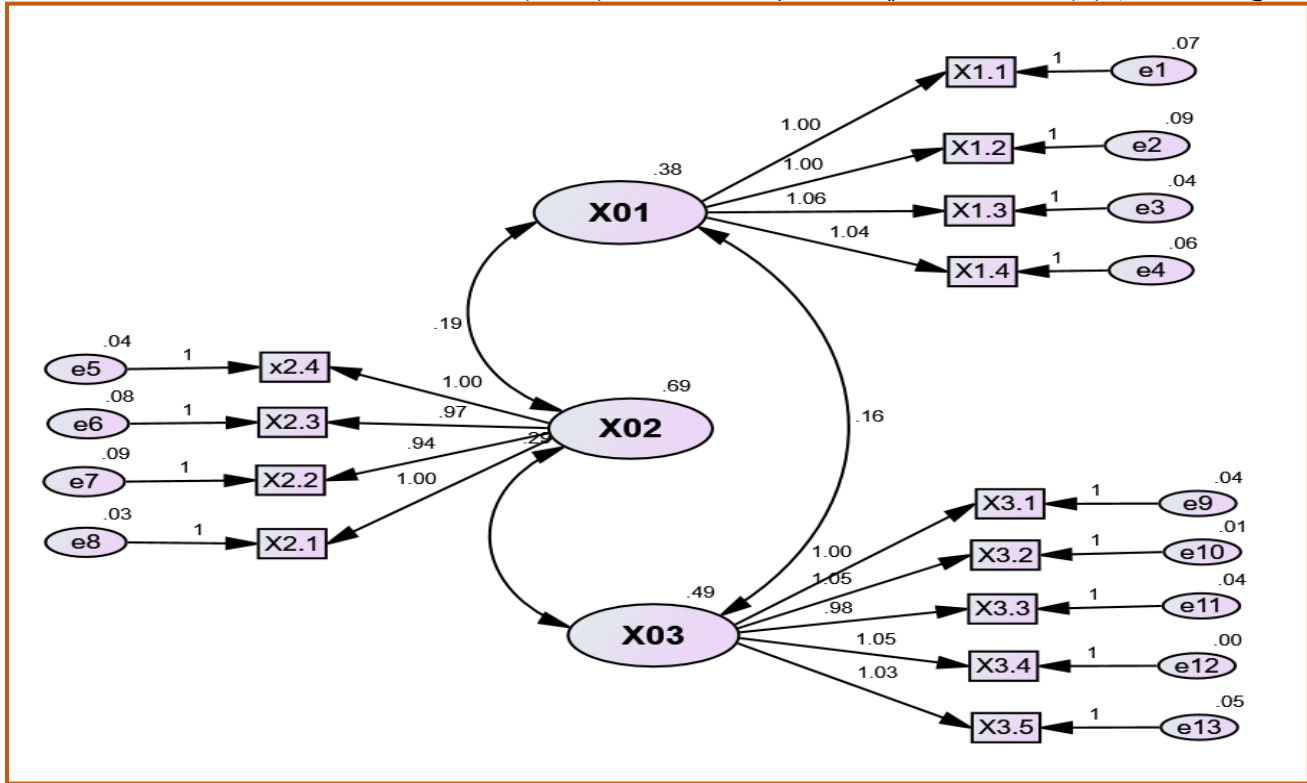
٣- التحليل العملي التوكيدي لمحاوِر الدراسة:

تم الاستعانة بحزمة برنامج (AMOS) للتحليل الإحصائي لإجراء التحليل العملي التوكيدي للنموذج، ويستخدم هذا النمط من التفسير لاختبار الفرضيات المتعلقة بإثبات وجود أو عدم وجود علاقة بين متغيرات وأبعاد الدراسة

والعناصر الكامنة لهم، وأيضًا يستخدم التحليل العاملي التوكيدي لتقييم كفاءة نموذج القياس لتمثيل مجموعة البيانات بدقة، بالإضافة إلى مقارنة النموذج بعدة نماذج أخرى في هذا المجال.

التحليل العاملي التوكيدي لأبعاد متغير (SAP):

بالبدائية تم تكوين متغير نظام المعلومات الساب برمز SAP، كما تم تكوين أبعاده. حيث تم إعطاء بعد جودة الخدمة رمز X01، وبعد جودة النظام رمز X02، وبعد جودة المعلومات رمز X03، ثم بعد ذلك تم إجراء التحليل العاملي التوكيدي بالاستعانة بحزمة نظام التحليل الإحصائي (AMOS) لتنفيذ إجراء التحليل العاملي لأبعاد المتغير المستقل المعبر عنه بنظام المعلومات (SAP) والتي تحوي: (جودة الخدمة، جودة النظام، جودة المعلومات). يوضح الشكل رقم (٤) التحليل العاملي التوكيدي لأبعاد متغير (SAP).



شكل رقم (٤) التحليل العاملي التوكيدي لأبعاد المتغير المستقل (SAP)

المصدر: من إعداد الباحثين استنادًا على نتائج التحليل الإحصائي AMOS.

نستنتج من الشكل السابق مؤشرات جودة النموذج:

- درجة تأثر أو تشبع أبعاد المتغير المستقل المتمثل في نظام المعلومات (SAP) والتي تحوي: (جودة الخدمة، جودة النظام، جودة المعلومات) بكل عبارة من العبارات المعبرة عنه، حيث تعبر كل قيمة من القيم الموجودة على الأسهم المتجهة من البعد إلى كل عبارة من العبارات عن درجة تشبع البعد بهذا العبارة.

يظهر الجدول التالي ملخصًا لأبرز نتائج مؤشرات جودة المطابقة للنموذج المقترح لهذه الأبعاد:

جدول رقم (١٠) مؤشرات جودة المطابقة لأبعاد المتغير المستقل (SAP)

Threshold Values	Fit Indices	Measure
Less than 3	1.139	CMIN/ DF
0.90 and above	.969	GFI
0.90 and above	.955	AGFI
0.90 and above	.999	CFI

Threshold Values	Fit Indices	Measure
0.90 and above	.999	IFI
0.90 and above	.989	RFI
Less than 0.05	.006	RMR
0.90 and above	.999	TLI
Less than 0.08	.020	RMSEA

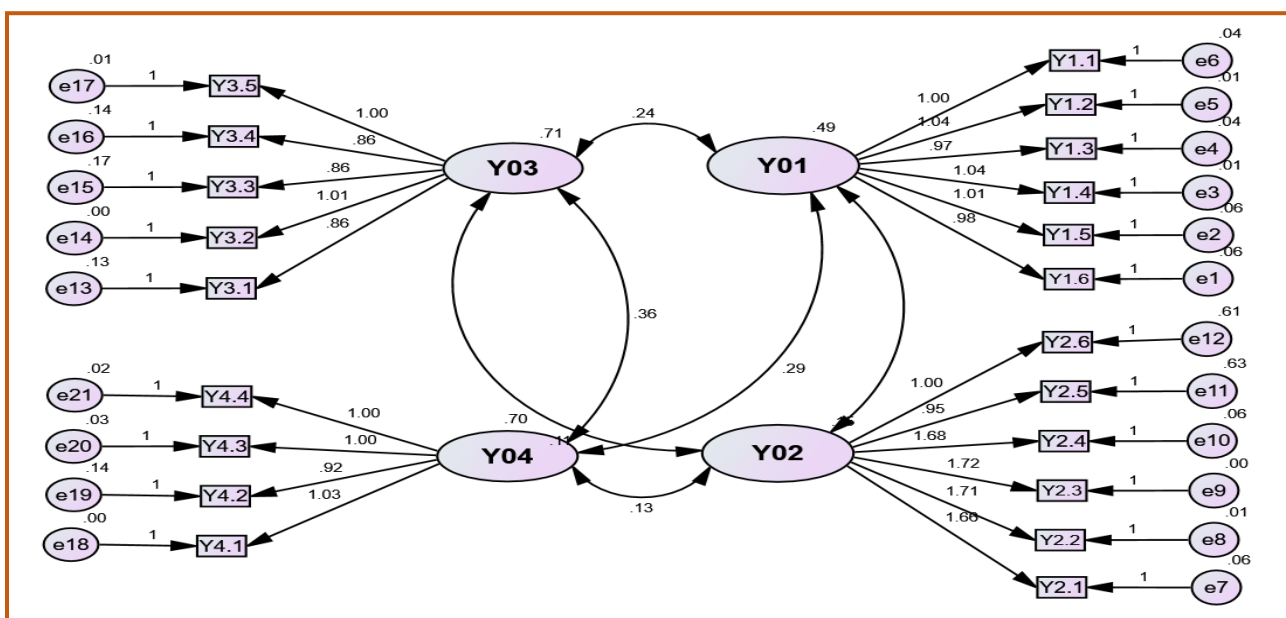
المصدر: من إعداد الباحثين استنادًا على نتائج التحليل الإحصائي AMOS.

يتبين من الجدول رقم (٩) السابق:

- بلغ مقدار مؤشر (CMIN/DF) (١,٣٩)، وقد أوصى العلماء بأنه كلما كانت هذه النسبة أقل من ٣ دل ذلك على تمتع النموذج بملاءمة جيدة، أما إذا تراوحت القيمة بين (٣ : ٥) فإن ذلك يعتبر مقبولا.
- بلغت قيمة مؤشر جودة الملاءمة (GFI) (٩٦٩)، حيث ينحصر هذا المؤشر بين الصفر والواحد، وكلما اقتربت قيمته من الواحد دل ذلك أن جودة النموذج جيدة جدا.
- بلغت قيمة مؤشر الجودة النسبية (CFI) (٩٩٩)، حيث ينحصر هذا المؤشر بين الصفر والواحد، وكلما اقتربت قيمته من الواحد دل ذلك أن جودة النموذج جيدة جدا.
- بلغت قيمة مؤشر جذر متوسط مربع البواقي (RMR) (٠٠٦)، حيث إن هذا المؤشر كلما كان قيمته أصغر كان ذلك أفضل، وتشير قيم (RMR) المساوية للصفر إلى ملاءمة مثالية.
- بلغت قيمة معامل تاكر لوييس (TLI) (٩٩٩)، حيث يقع النطاق النموذجي لهذا المعامل بين الصفر والواحد، وتشير قيم (TLI) القريبة من ١ إلى أن النموذج يتمتع بملاءمة جيدة جدًا.
- بلغت قيمة (RMSEA) (٠٢٠)، وكلما كانت قيمة (RMSEA) أقل من ٠,٥، كان ذلك أفضل، وإذا تراوحت القيمة بين (٠,٥ : ٠,٨) كان ذلك مقبولا، أما إذا كانت القيمة أكبر من ١,٠٠ كان ذلك غير مقبول.
- أظهرت النتائج أن جميع مؤشرات جودة النموذج مرتفعة وتتجاوز الحدود المثلى، حيث حققت المستوى المرجو، كما كشفت النتائج وجود علاقة بين أبعاد المتغير المستقل المتجسد في نظام المعلومات (SAP) والتي تحوي: (جودة الخدمة، جودة النظام، جودة المعلومات) والعناصر والعوامل الكامنة لها.

➤ التحليل العاملي التوكيدي لأبعاد متغير (جودة الحياة الوظيفية):

- بالبداية تم توكيد متغير جودة الحياة الوظيفية برمز QL، كما تم توكيد أبعاده. حيث تم اعطاء بعد بيئة العمل رمز Y01، وبعد ثقافة المنظمة والمناخ التنظيمي رمز Y02، وبعد العلاقة والتعاون رمز Y03، وبعد التدريب والتطوير رمز Y04 ثم بعد ذلك تم إجراء التحليل العاملي التوكيدي بالاستعانة بحزمة نظام التحليل الإحصائي (AMOS) لتنفيذ إجراء التحليل العاملي لأبعاد المتغير التابع المعبر عنه بجودة الحياة الوظيفية والتي تحوي: (بيئة العمل، ثقافة المنظمة والمناخ التنظيمي، العلاقة والتعاون، التدريب والتطوير).
- يوضح الشكل رقم (٥) التحليل العاملي التوكيدي لأبعاد متغير جودة الحياة الوظيفية والتي تحوي: (بيئة العمل، ثقافة المنظمة والمناخ التنظيمي، العلاقة والتعاون، التدريب والتطوير).



شكل رقم (٥) التحليل العاملي التوكيدي لأبعاد المتغير التابع (جودة الحياة الوظيفية)

المصدر: من إعداد الباحثين استنادًا على نتائج التحليل الإحصائي AMOS.

نستنتج من الشكل السابق مؤشرات جودة النموذج:

- درجة تأثر أو تشعب أبعاد المتغير التابع المعبر عنه بجودة الحياة الوظيفية والتي تحوي: (بيئة العمل، ثقافة المنظمة والمناخ التنظيمي، العلاقة والتعاون، التدريب والتطوير) بكل عبارة من العبارات المعبرة عنه، حيث تعبر كل قيمة من القيم الموجودة على الأسهم المتجهة من البعد إلى كل عبارة من العبارات عن درجة تشعب البعد بهذا العبارة. يظهر الجدول التالي ملخصًا لأبرز نتائج مؤشرات جودة المطابقة للنموذج المقترح لهذه الأبعاد:

جدول رقم (١١) مؤشرات جودة المطابقة لأبعاد المتغير التابع (جودة الحياة الوظيفية)

Measure	Fit Indices	Threshold Values
CMIN/DF	13.324	Less than 3
GFI	.665	0.90 and above
AGFI	.577	0.90 and above
CFI	.853	0.90 and above
IFI	.853	0.90 and above
RFI	.820	0.90 and above
RMR	.121	Less than 0.05
TLI	.831	0.90 and above
RMSEA	.188	Less than 0.08

المصدر: من إعداد الباحثين استنادًا على نتائج التحليل الإحصائي AMOS.

نلاحظ من الجدول السابق:

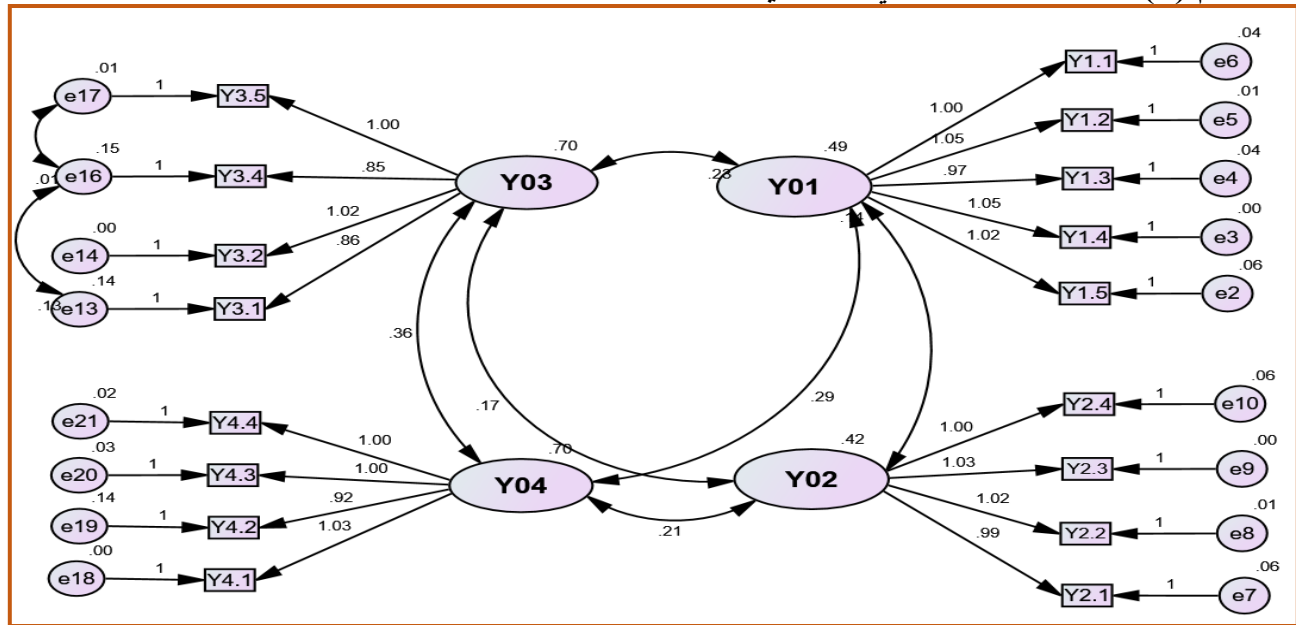
ببداية التحليل لم يظهر المقياس قيم مؤشرات مطابقة مقبولة. حيث لم يصل مؤشر المطابقة المعياري، ومؤشر المطابقة النسبي، ومؤشر المطابقة المتزايد، ومؤشر المطابقة المقارن، ومؤشر توكر لويس لقيم أكبر من ٩، وهو حد القيم المقبولة لهذه المؤشرات. كما لم تصل قيمة مؤشر رمسي للقيم المقبولة والأقل من ٨، مما دفع لإجراء

بعض التعديلات، وبالرجوع الى مؤشرات التعديل للوقوف على الحلول الممكنة، تم حذف بعض العبارات (متغيرات المشاهدة) تباعا، حيث يتم حذف عبارة وإجراء التحليل ثم الاضطلاع على مؤشرات المطابقة، فإذا لم تظهر مستويات مقبولة يتم الرجوع الى مؤشرات التعديل مرة أخرى وحذف العبارة التالية، وهكذا إلى أن يتم الوصول لقيم مؤشرات مطابقة مقبولة. والجدول التالي رقم (١٢) يوضح مختصر لنتائج التحسينات التي أجريت حتى الوصول لقيم مؤشرات مطابقة مقبولة.

جدول رقم (١٢) مؤشرات جودة المطابقة لأبعاد المتغير التابع (جودة الحياة الوظيفية) بعد التعديلات

Measure	Fit Indices	Threshold Values
CMIN/DF	1.719	Less than 3
GFI	.942	0.90 and above
AGFI	.920	0.90 and above
CFI	.994	0.90 and above
IFI	.994	0.90 and above
RFI	.982	0.90 and above
RMR	.018	Less than 0.05
TLI	.992	0.90 and above
RMSEA	.045	Less than 0.08

المصدر: من إعداد الباحثين استنادًا على نتائج التحليل الإحصائي AMOS.
شكل رقم (٦): نهاية التحليل العملي التوكيدي لأبعاد جودة الحياة الوظيفية بعد التعديلات



المصدر: من إعداد الباحثين استنادًا على نتائج التحليل الإحصائي AMOS.
يوضح الشكل رقم (٦) أنه بعد حذف عبارات Y1.6, Y2.5, Y2.6, Y3.3 وصلت مؤشرات المطابقة لقيم مقبولة، حيث وصل مؤشر المطابقة المعياري ومؤشر المطابقة النسبي، ومؤشر المطابقة المتزايد، ومؤشر المطابقة المقارن، ومؤشر توكر لويس لقيم أكبر من ٩، كما وصل مؤشر رمسي لقيمة أقل من ٨، ٠.

التحليل العملي التوكيدي لمتغيرات الدراسة مجتمعة:

بعد القيام بالتحليل العملي لكل متغير منفرد، والتأكد من صدق نموذج القياس لكل متغير، وان كل متغير يشتمل على المتغيرات المشاهدة المعبرة عنه، يتم إجراء التحليل العملي لمتغيرات الدراسة مجتمعة.

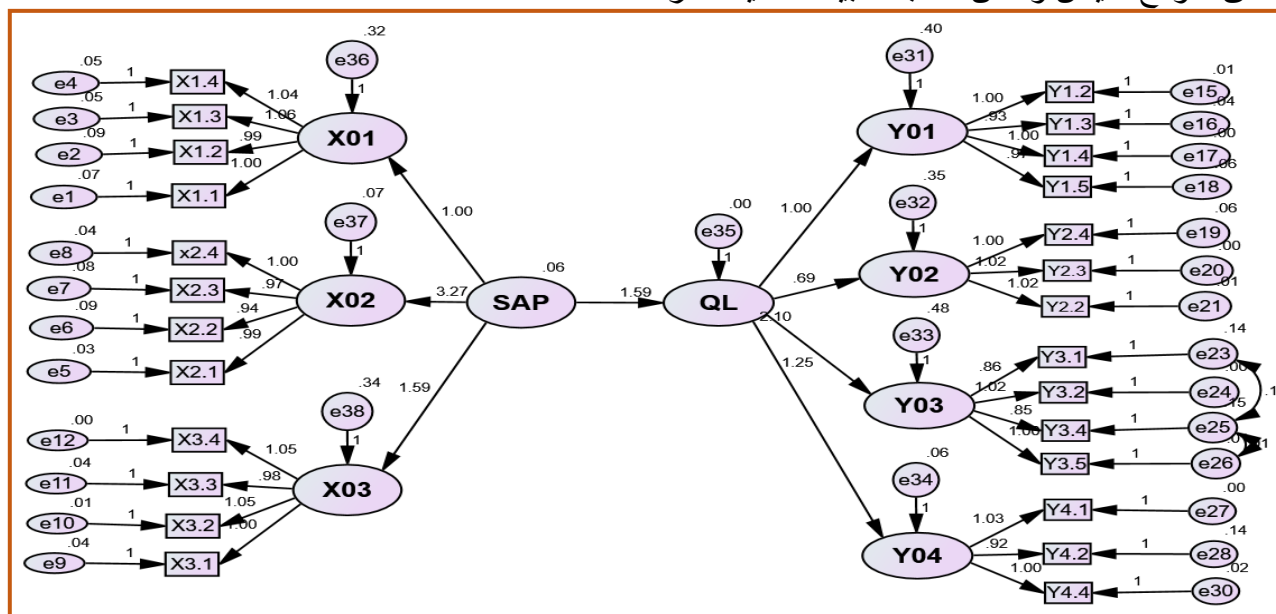
جدول رقم (١٣) مؤشرات جودة المطابقة للمتغيرات الدراسة مجتمعة قبل وبعد التعديلات

Measure	Fit Indices (Befor)	Fit Indices (After)	Threshold Values
CMIN/DF	2.871	1.468	Less than 3
GFI	.852	.919	0.90 and above
AGFI	.826	.901	0.90 and above
CFI	.967	.993	0.90 and above
IFI	.967	.993	0.90 and above
RFI	.945	.974	0.90 and above
RMR	.067	.042	Less than 0.05
TLI	.963	.992	0.90 and above
RMSEA	.073	.036	Less than 0.08

المصدر: من إعداد الباحثين استنادًا على نتائج التحليل الإحصائي AMOS.

يتضح من الجدول السابق، ما يلي:

أن النموذج المقترح قبل التعديل غير مقبول، فقد جاءت (RMR) بقيمة ٠,٦٧، وهي قيمة غير مقبولة، ومؤشرات جودة المطابقة (GFI, AGFI) أقل من القيم المقبولة، لذلك يجب تعديل النموذج، كما يتضح من الجدول السابق أن نموذج قياس متغيرات الدراسة بعد حذف المتغيرات غير المعبرة (Y1.1, Y2.1, Y4.3, X3.5) يطابق تمامًا بيانات العينة، حيث بلغت قيمة (RMSEA) ٠,٣٦، وقيمة (CMIN/DF) بلغت ١,٤٦٨ وهي قيم جيدة مما يؤكد صدق نموذج القياس وحسن مطابقته لبيانات عينة الدراسة.



شكل رقم (٧) النموذج البنائي المعدل للدراسة

المصدر: من إعداد الباحثين استنادًا على نتائج التحليل الإحصائي AMOS.

يظهر من الشكل رقم (٧) أنه تم الوصول إلى الشكل النهائي لنموذج الدراسة بعد الحصول على مؤشرات جودة المطابقة، بعد إجراء التحليل العاملي التوكيدي من الدرجة الثانية على متغيرات الدراسة.

٤- نتائج اختبار فروض الدراسة: اعتمدت الدراسة عند صياغة فروض الدراسة على عدد من المصادر المختلفة أبرزها الأدبيات السابقة ذات الارتباط المباشر وغير المباشر بمشكلة الدراسة الحالية، واستنادًا إلى مشكلة الدراسة والتساؤلات المتعلقة بها، تم اختبار الفروض بهدف الوصول إلى نتائج الدراسة.

الفرض الرئيسي:

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لاتجاهات العاملين بالشركات محل الدراسة تجاه دور أبعاد نظام المعلومات (SAP) محل الدراسة (جودة الخدمة، جودة النظام، جودة المعلومات) على المتغير التابع تحسين جودة الحياة الوظيفية بأبعادها (بيئة العمل، ثقافة المنظمة والمناخ التنظيمي، العلاقة والتعاون، التدريب والتطوير). ويتفرع من هذا الفرض الفروض الفرعية الآتية:

- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لاتجاهات العاملين بالشركات محل الدراسة تجاه دور جودة الخدمة كأحد أبعاد (SAP) في تحسين جودة الحياة الوظيفية.
- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لاتجاهات العاملين بالشركات محل الدراسة تجاه دور جودة النظام كأحد أبعاد (SAP) في تحسين جودة الحياة الوظيفية.
- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لاتجاهات العاملين بالشركات محل الدراسة تجاه دور جودة المعلومات كأحد أبعاد (SAP) في تحسين جودة الحياة الوظيفية.

وفيما يلي نتائج تحليل هذه الفروض:

الفرض الرئيسي الأول: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لاتجاهات العاملين بالشركات محل الدراسة تجاه دور أبعاد نظام المعلومات (SAP) محل الدراسة (جودة الخدمة، جودة النظام، جودة المعلومات) على المتغير التابع تحسين جودة الحياة الوظيفية بأبعادها (بيئة العمل، ثقافة المنظمة والمناخ التنظيمي، العلاقة والتعاون، التدريب والتطوير). بتطبيق تحليل المسار لتحليل الانحدار البسيط تم استخراج النتائج الآتية:

جدول رقم (١٤) نموذج الانحدار المتعدد لأبعاد نظام المعلومات SAP على جودة الحياة الوظيفية

Regression Weights					
المتغيرات	المعاملات المقدرة β_i	الخطأ المعياري S.E.	النسبة الحرجة C.R.	مستوى المعنوية P-Label	معامل التحديد R2
الثابت	.535	.110	4.860	.000	.782
جودة الخدمة	.229	.024	9.679	.000	
جودة النظام	.355	.020	17.680	.000	
جودة المعلومات	.267	.023	11.634	.000	

المصدر: من إعداد الباحثين استناداً إلى نتائج التحليل الإحصائي.

يشير الجدول السابق إلى ما يلي:-

- إن القيمة المحسوبة للنسبة الحرجة (CR) لأبعاد نظام المعلومات SAP محل الدراسة (جودة الخدمة، جودة النظام، جودة المعلومات) أكبر من القيمة الجدولية ± 1.96 ، كما أن مستوى المعنوية لهذه الأبعاد أقل من (٠,٠١) مما يدل على معنوية هذه الأبعاد ولها تأثير إحصائي ذو دلالة على جودة الحياة الوظيفية.
- قيمة الخطأ المعياري لجميع الأبعاد أقل من (٥٠%) مما يشير إلى انخفاض التباين بالنسبة لهذا النموذج.
- إشارة معاملات الانحدار موجبة، مما يعني حدوث علاقة إيجابية ما بين نظام المعلومات SAP محل الدراسة (جودة الخدمة، جودة النظام، جودة المعلومات) ومتغير جودة الحياة الوظيفية.
- يلاحظ أن قيمة معامل التحديد بلغت (٧٨٢)، مما يدل أن متغير نظام المعلومات SAP محل الدراسة (جودة الخدمة، جودة النظام، جودة المعلومات) يفسر (٧٨,٢%) من التغير الكلي في متغير (جودة الحياة الوظيفية)، أما النسبة المتبقية فتتبع إلى الخطأ العشوائي أو ربما ترجع لعدم إدراج متغيرات مستقلة إضافية كان من المفروض تضمينها في النموذج.

وبناءً على نتائج الجدول السابق تم قبول الفرض الرئيسي الأول، أي أن هناك أثر ذو دلالة إحصائية لاتجاهات العاملين بالشركات محل الدراسة تجاه دور أبعاد نظام المعلومات (SAP) محل الدراسة (جودة الخدمة، جودة

النظام، جودة المعلومات) على المتغير التابع تحسين جودة الحياة الوظيفية بأبعادها (بيئة العمل، ثقافة المنظمة والمناخ التنظيمي، العلاقة والتعاون، التدريب والتطوير).
الفرض الفرعي الأول: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لاتجاهات العاملين بالشركات محل الدراسة تجاه دور جودة الخدمة كأحد أبعاد (SAP) في تحسين جودة الحياة الوظيفية.
 بإجراء اختبار المسار لتحليل الانحدار البسيط، تم استخراج النتائج الآتية:

جدول رقم (١٥) نموذج الانحدار البسيط لبعد جودة الخدمة على جودة الحياة الوظيفية

Regression Weights					
المتغيرات	المعلّمت المقدرة β_i	الخطأ المعياري S.E.	النسبة الحرجة C.R.	مستوى المعنوية P-Label	معامل التحديد R2
الثابت	1.888	.171	11.058	.000	.320
جودة الخدمة	.482	.039	12.503	.000	

المصدر: من إعداد الباحثين استنادًا إلى نتائج التحليل الإحصائي.

يشير الجدول السابق إلى ما يلي:

- إن القيمة المحتسبة للنسبة الحرجة (CR) لبعد (جودة الخدمة) أكبر من القيمة الجدولية ± 1.96 ، بالإضافة إلى أن مستوى المعنوية لهذا البعد أقل من (٠,٠١) وهذا يشير إلى أن هذا البعد معنوي وله تأثير إحصائي ذو دلالة على جودة الحياة الوظيفية.

- قيمة الخطأ المعياري للبعد (جودة الخدمة) أقل من (٥٠%)، مما يدل على انخفاض التباين بالنسبة لهذا النموذج.

- إشارة معامل الانحدار موجبة، مما يعني وجود علاقة إيجابية ما بين بعد (جودة الخدمة) وجودة الحياة الوظيفية.

- يلاحظ أن قيمة معامل التحديد بلغت (٣١١)، أي أن بعد (جودة الخدمة) يفسر (٣١,١%) من التغير الكلي في متغير (جودة الحياة الوظيفية)، والنسبة المتبقية فترجع إلى الخطأ العشوائي أو ربما ترجع لعدم إدراج متغيرات مستقلة إضافية كان من المفروض تضمينها في النموذج.

وبناءً من نتائج الجدول السابق تبين صحة الفرض الفرعي الأول، أي أن هناك أثر ذو دلالة إحصائية لاتجاهات العاملين بالشركات محل الدراسة تجاه دور جودة الخدمة كأحد أبعاد (SAP) في تحسين جودة الحياة الوظيفية..

الفرض الفرعي الثاني: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لاتجاهات العاملين بالشركات محل الدراسة تجاه دور جودة النظام كأحد أبعاد (SAP) في تحسين جودة الحياة الوظيفية.

بإجراء اختبار المسار المستخدم لتحليل الانحدار البسيط، تم استخراج النتائج الآتية:

جدول رقم (١٦) نموذج الانحدار البسيط لبعد جودة النظام على جودة الحياة الوظيفية

Regression Weights					
المتغيرات	المعلّمت المقدرة β_i	الخطأ المعياري S.E.	النسبة الحرجة C.R.	مستوى المعنوية P-Label	معامل التحديد R2
الثابت	1.940	.093	20.946	.000	.599
جودة النظام	.529	.023	22.716	.000	

المصدر: من إعداد الباحثين استنادًا إلى نتائج التحليل الإحصائي AMOS.

يشير الجدول السابق إلى ما يلي:

- إن القيمة المحتسبة للنسبة الحرجة (CR) لبعد (جودة النظام) أكبر من القيمة الجدولية $\pm 1,96$ ، بالإضافة إلى أن مستوى المعنوية لهذا البعد أقل من (٠,٠١) وهذا يشير إلى أن هذا البعد معنوي وله تأثير إحصائي ذو دلالة على جودة الحياة الوظيفية.

- قيمة الخطأ المعياري لبعد (جودة النظام) أقل من (٥٠%)، مما يدل على انخفاض التباين بالنسبة لهذا النموذج.

- إشارة معامل الانحدار موجبة، مما يعني وجود علاقة إيجابية ما بين بعد (جودة النظام) ومتغير جودة الحياة الوظيفية.

- بلغ معامل التحديد (٥٩٩)، أي أن بعد (جودة النظام) يفسر (٥٩,٩%) من التغير الكلي في متغير (جودة الحياة الوظيفية)، والنسبة المتبقية فترجع إلى الخطأ العشوائي أو ربما ترجع لعدم إدراج متغيرات مستقلة إضافية كان من المفروض تضمينها في النموذج.

وبناءً من نتائج الجدول السابق تبين صحة الفرض الفرعي الثاني، أي أن هناك أثر ذو دلالة إحصائية لاتجاهات العاملين بالشركات محل الدراسة تجاه دور جودة النظام كأحد أبعاد (SAP) في تحسين جودة الحياة الوظيفية.

الفرض الفرعي الثالث: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لاتجاهات العاملين بالشركات محل الدراسة تجاه دور جودة المعلومات كأحد أبعاد (SAP) في تحسين جودة الحياة الوظيفية.

بإجراء اختبار المسار المستخدم لتحليل الانحدار البسيط، تم استخراج النتائج الآتية:

جدول رقم (١٧) نموذج الانحدار البسيط لبعد جودة المعلومات على جودة الحياة الوظيفية

Regression Weights					
المتغيرات	المعاملات المقدره β_i	الخطأ المعياري S.E.	النسبة الحرجة C.R.	مستوى المعنوية P-Label	معامل التحديد R2
الثابت	1.806	.126	14.384	.000	.599
جودة المعلومات	.546	.031	17.868	.000	

المصدر: من إعداد الباحثين استناداً إلى نتائج التحليل الإحصائي.

يشير الجدول السابق إلى ما يلي:

- إن القيمة المحتسبة للنسبة الحرجة (CR) لبعد (جودة المعلومات) أكبر من القيمة الجدولية $\pm 1,96$ ، بالإضافة إلى أن مستوى المعنوية لهذا البعد أقل من (٠,٠١) وهذا يشير إلى أن هذا البعد معنوي وله تأثير إحصائي ذو دلالة على جودة الحياة الوظيفية.

- قيمة الخطأ المعياري لبعد (جودة المعلومات) أقل من (٥٠%)، مما يدل على انخفاض التباين بالنسبة لهذا النموذج.

- إشارة معامل الانحدار موجبة، مما يعني وجود علاقة إيجابية ما بين بعد (جودة المعلومات) ومتغير جودة الحياة الوظيفية.

- بلغ معامل التحديد (٥٩٩)، أي أن بعد (جودة المعلومات) يفسر (٥٩,٩%) من التغير الكلي في متغير (جودة الحياة الوظيفية)، والنسبة المتبقية فترجع إلى الخطأ العشوائي أو ربما ترجع لعدم إدراج متغيرات مستقلة إضافية كان من المفروض تضمينها في النموذج.

وبناءً من نتائج الجدول السابق تبين صحة الفرض الفرعي الثالث، أي أن هناك أثر ذو دلالة إحصائية لاتجاهات العاملين بالشركات محل الدراسة تجاه دور جودة المعلومات كأحد أبعاد (SAP) في تحسين جودة الحياة الوظيفية.

خامس عشر: نتائج وتوصيات الدراسة:

١- النتائج:

أفضت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أبرزها ما يلي:

- تم إثبات صحة فروض الدراسة، ويمكن القول بشكل عام أن نتائج الدراسة قد توافقت إلى حد كبير جميع الافتراضات التي تم وضعها في بدايتها، كما يوضحه الجدول التالي:

جدول رقم (١٨) نتائج اختبار فروض الدراسة

الفرص	صياغة الفرض	النتيجة
الفرض الرئيسي الأول	يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لاتجاهات العاملين بالشركات محل الدراسة تجاه دور أبعاد نظام المعلومات (SAP) محل الدراسة (جودة الخدمة، جودة النظام، جودة المعلومات) على المتغير التابع تحسين جودة الحياة الوظيفية بأبعادها (بيئة العمل، ثقافة المنظمة والمناخ التنظيمي، العلاقة والتعاون، التدريب والتطوير).	قبول الفرض
	يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لاتجاهات العاملين بالشركات محل الدراسة تجاه دور جودة الخدمة كأحد أبعاد (SAP) في تحسين جودة الحياة الوظيفية.	قبول الفرض
	يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لاتجاهات العاملين بالشركات محل الدراسة تجاه دور جودة النظام كأحد أبعاد (SAP) في تحسين جودة الحياة الوظيفية.	قبول الفرض
	يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لاتجاهات العاملين بالشركات محل الدراسة تجاه دور جودة المعلومات كأحد أبعاد (SAP) في تحسين جودة الحياة الوظيفية.	قبول الفرض

المصدر: من إعداد الباحثين.

ويوضح جدول (١٨) السابق النتائج الآتية:

- أشارت الدراسة إلى وجود تأثير إيجابي ومعنوي بين اتجاهات العاملين تجاه دور أبعاد متغير نظام المعلومات (SAP) محل الدراسة (جودة الخدمة، جودة النظام، جودة المعلومات) على متغير جودة الحياة الوظيفية بأبعادها (بيئة العمل، ثقافة المنظمة والمناخ التنظيمي، العلاقة والتعاون، التدريب والتطوير) بشركات البترول المصرية، ولذلك فإن نظام المعلومات (SAP) تأثير إيجابي ملموس في تحسين جودة الحياة الوظيفية، وتتماشى هذه النتيجة مع عدة دراسات إبرازهم دراسة دراسة (صيفي والهادي، ٢٠١٩) والتي توصلت إلى وجود علاقة قوية ذات دلالة إحصائية بين استخدام نظام المعلومات (SAP) والأداء الوظيفي، ودراسة (Aremu et al., ٢٠١٨) والتي أشارت إلى هناك علاقة إيجابية بين تبني نظام المعلومات وتحسين أداء المنظمة، وفعالية تبني نظام المعلومات تؤثر بصورة قوية على أداء المنشأة. في ضوء هذه النتيجة، يمكن الإشارة إلى علاقة أبعاد نظام المعلومات (SAP) بجودة الحياة الوظيفية على النحو الآتي:

- وجود تأثير إيجابي ومعنوي لاتجاهات العاملين حول بعد جودة الخدمة كأحد أبعاد (SAP) في تحسين جودة الحياة الوظيفية بشركات البترول المصرية محل الدراسة.
- وجود تأثير إيجابي ومعنوي لاتجاهات العاملين حول بعد جودة النظام كأحد أبعاد (SAP) في تحسين جودة الحياة الوظيفية بشركات البترول المصرية محل الدراسة.
- وجود تأثير إيجابي ومعنوي لاتجاهات العاملين حول بعد جودة المعلومات كأحد أبعاد (SAP) في تحسين جودة الحياة الوظيفية بشركات البترول المصرية محل الدراسة.

– أبرزت الدراسة أن جودة الحياة الوظيفية يمكن بلوغها من خلال نظام المعلومات (SAP) وهي: (جودة الخدمة، جودة النظام، جودة المعلومات). كما أكدت الدراسة أن هذه النظم تُعزز قدرة الموظفين في تحسين مهاراتهم ومعارفهم المهنية، مما يعزز من رضاهم عن العمل ويزيد من فرص تقدمهم المهني.

– جاءت نتائج الدراسة الحالية متوافقة مع دراسة (Bailey et al., 2017) التي أكدت وجود أثر إيجابي لإدخال أنظمة ERP على جميع الجوانب الثمانية لجودة الحياة الوظيفية المقترحة، كما اتفقت الدراسة مع دراسة (Wickramasinghe, 2012) والتي توصلت إلى أن نظام (ERP) يتنبأ بشكل كبير بدعم حل المشكلات، والتأثير على جودة حياة العمل بالمنظمة.

قد تسهم هذه الدراسة الحالية في تعزيز وعي القيادات والمسؤولين بأهمية استخدام نظام المعلومات (SAP)، نظراً لكونها من الاتجاهات الحديثة والفعالة، مع التركيز على تطبيقها بشكل صحيح لتعزيز جودة الحياة الوظيفية في قطاع البترول المصري.

٢- التوصيات:

تقدم الدراسة مجموعة من التوصيات على النحو التالي:

أ- يتم صياغة توصيات الدراسة في صورة خطة عمل تنفيذية توضح النتيجة والتوصية ذات الصلة بها وأسلوب وجهة التنفيذ والمدى الزمني للتنفيذ في ضوء نتائج الدراسة، كما هو مفصل في الجدول اللاحق:

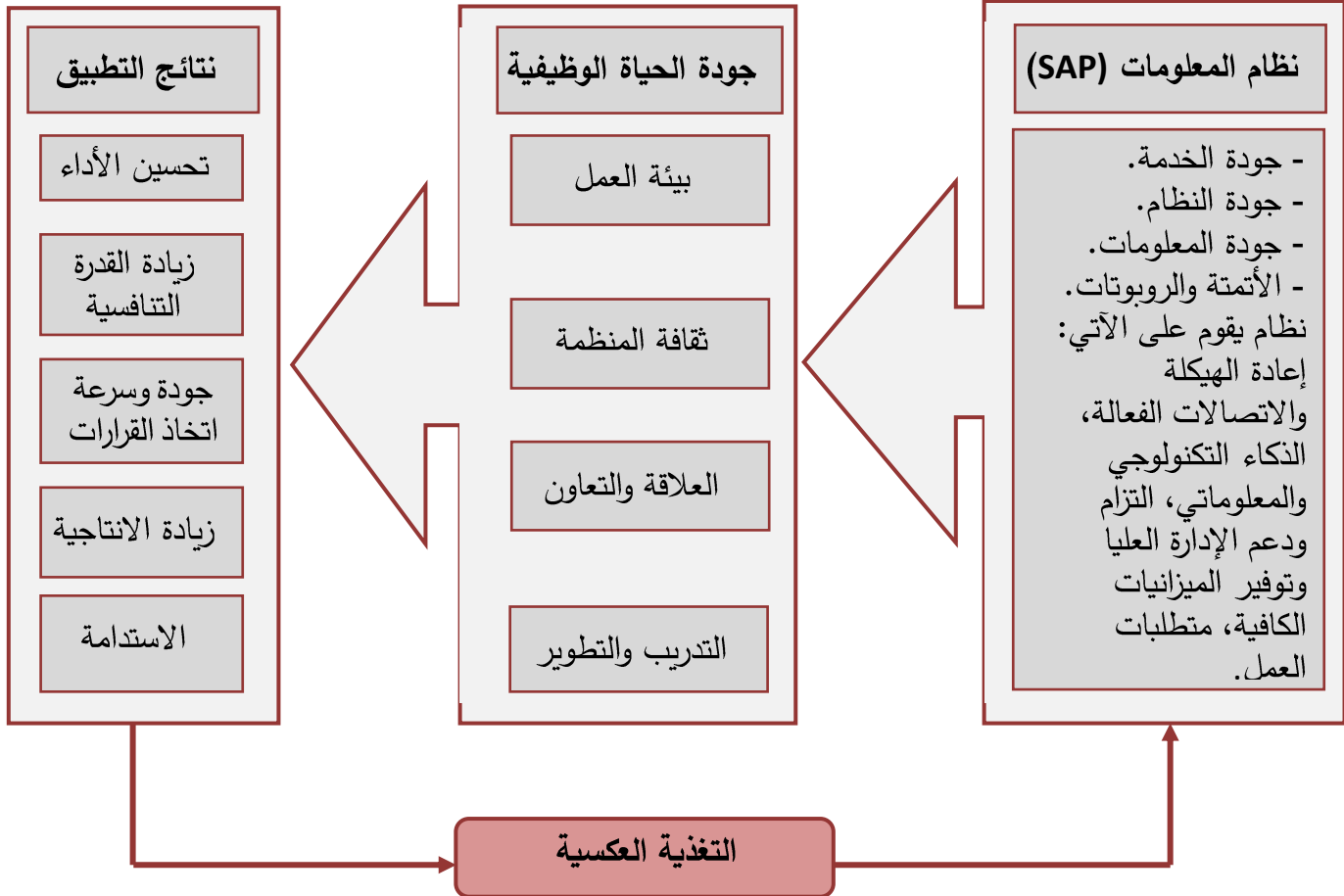
جدول رقم (١٩) خطة عمل لأهم توصيات الدراسة

م	النتيجة	التوصية	آلية التنفيذ	جهة التنفيذ	المدى الزمني
١	– توصلت الدراسة إلى توافق وأهمية نظام المعلومات (SAP): (جودة الخدمة، جودة النظام، جودة المعلومات) بشركات البترول المصرية محل الدراسة. – قدمت الدراسة دعماً قوياً لفكرة مفادها أن نظام المعلومات (SAP) محل الدراسة: (جودة الخدمة، جودة النظام، جودة المعلومات) هي النهج الأمثل لتحسين جودة الحياة الوظيفية في شركات البترول المصرية.	– تبني منظور استراتيجي ينظر إلى الاستثمار في نظم المعلومات كأداة لتحسين الكفاءة التشغيلية، بل كمحرك رئيسي لتعزيز جودة الحياة الوظيفية للعاملين – الاستثمار المستمر في البنية التحتية والتقنيات الحديثة. – العمل على تغيير الثقافة والفكر السائدين داخل الشركة القائم على مقاومة التغيير. – يجب على الإدارة العليا الاهتمام بإدارة التغيير، والاشراك الفعلي للعاملين في تفعيل تطبيق النظام. – إعادة هيكلة الشركة وزيادة خطوط الاتصال لتمكينها من تعزيز نظام المعلومات (SAP). – الاستغلال الأمثل للنماذج والتجارب الناجحة في هذا المجال.	– قيادة مرنة وواعية بأهمية نظام المعلومات SAP وجودة الحياة الوظيفية. – تخصيص الميزانية اللازمة لتوفير المتطلبات المادية والبشرية اللازمة. – إنشاء وحدات تنظيمية خاصة بنظام المعلومات SAP. – إدماج أهداف جودة الحياة الوظيفية ضمن الأهداف الاستراتيجية لتبني وتطوير النظم.	الإدارة العليا وإدارة الموارد البشرية	بصفة دورية ومستمرة

م	النتيجة	التوصية	آلية التنفيذ	جهة التنفيذ	المدى الزمني
٢	- أثبتت الدراسة وجود تأثير إيجابي ومعنوي لاتجاهات العاملين تجاه دور أبعاد نظام المعلومات (SAP) محل الدراسة: (جودة الخدمة، جودة النظام، جودة المعلومات) في تحسين جودة الحياة الوظيفية محل الدراسة: (بيئة العمل، ثقافة المنظمة والمناخ التنظيمي، العلاقة والتعاون، التدريب والتطوير) بشركات البترول المصرية محل الدراسة.	- عقد دورات تدريبية للمديرين والعاملين للتعرف على كيفية العمل مع نظام المعلومات SAP.	- وضع آليات فعالة لتدريب العاملين.	الإدارة العليا وإدارة الموارد البشرية وإدارة التدريب ومديري الإدارات وإدارة تكنولوجيا المعلومات	بصفة دورية ومستمرة
		- ضمان جودة المعلومات ودقتها وموثوقيتها.	- التحقق من البيانات، التحديث المستمر، والتدقيق الدوري.		
		- تحسين جودة النظام.	- إعادة تصميم الواجهات لتكون أكثر بساطة، سهولة في التنقل، وأقل تعقيداً		
		- إدراج جودة الحياة الوظيفية كعنصر أساسي في رؤية الشركة ورسالتها وأهدافها.	- تطوير الرؤية والقيم المشتركة لجودة الحياة الوظيفية.		
		- تطوير وتحديث معارف ومهارات وقدرات العاملين.	- وضع برامج تدريبية للعاملين لزيادة الوعي واكتسابهم معارف ومهارات وخبرات تقنية لتحقيق جودة الحياة الوظيفية.		
		- ضرورة توفير مناخ للتعلم التنظيمي تركز على تبادل المعرفة فيما بين العاملين.	- تنظيم لقاءات وندوات مستمرة لزيادة وعي العاملين بأهمية نظام المعلومات (SAP) وجودة الحياة الوظيفية وفوائدها للشركة وتبادل المعارف والمهارات.		
			- نقل وتحويل المعارف والمعلومات الفعالة المتاحة للعاملين إلى برامج تنفيذية وأنظمة ذات كفاءة.		

المصدر: من إعداد الباحثين.

- ب- التوصيات المستقبلية المقترحة بالدراسات والبحوث:
- هناك بعض النقاط البحثية التي تتطلب مزيداً من البحث والدراسة، ومنها ما يلي:
 - إجراء بحوث مستقبلية لتطبيق نظام المعلومات (SAP) في قطاعات صناعية وخدمية متعددة خارج قطاع البترول، مثل القطاع الصحي، الصناعات الثقيلة، والقطاع المصرفي، بهدف تعميم النتائج وتحليل الفروقات القطاعية.
 - دراسة أثر العوامل التنظيمية والثقافية والتقنية على تطبيق نظام المعلومات (SAP).
 - بيان تأثير استخدام نظام (SAP) على السلوك التنظيمي ورضا الموظفين.
 - دراسة العلاقة بين تطبيق نظام (SAP) والممارسات المستدامة في الشركات.
 - دراسة دور نظام (SAP) في دعم مبادئ الحوكمة الرشيدة والشفافية داخل المؤسسات.
- والتوصية بضرورة تطبيق النموذج المقترح التالي:**



شكل رقم (٨) نموذج مقترح لدور نظام المعلومات (SAP) في تحسين جودة الحياة الوظيفية المصدر: من إعداد الباحثين.

ويتضمن النموذج المقترح خطوات ومراحل محددة يجب اتباعها عند تطبيقه، لعله يساهم في تحسين جودة الحياة الوظيفية:

- ١- تحديد مدى الضرورة لنظام المعلومات (SAP): ويستدل على ذلك من خلال تكرار الأخطاء في اتخاذ القرار، وتراجع الإنتاجية والجودة، وارتفاع شكاوى العاملين والعملاء، فضلاً عن زيادة معدل دوران العمالة.
- ٢- وضع الأهداف المرجوة من استخدام نظام المعلومات (SAP): ويتحقق ذلك من خلال عقد الاجتماعات واللقاءات المشتركة بين الإدارة والعاملين، بهدف توعيتهم بأهداف النظام، والذي يركز عادة على تحسين جودة وفعالية الأداء، والحد من الأخطاء، بالإضافة إلى توضيح أهمية النظام ومزاياه بالنسبة لهم، وبيان آليات تطبيقه على أرض الواقع.

- ٣- تعيين الواجبات والمسئوليات والأدوار المرتبطة بنظام المعلومات (SAP): مع التأكيد على ضرورة إشراك العاملين في كل إدارة لضمان نجاح النظام، وتعزيز التعاون بين الإدارات وإدارة تكنولوجيا المعلومات بما يضمن تنفيذاً فعالاً لنظام المعلومات (SAP)، ويسهم في تحسين جودة الحياة الوظيفية.
- ٤- تأييد والتزام الإدارة العليا: يعتبر أحد العوامل الرئيسية لنجاحه، ويتم ذلك من خلال توفير الموارد البشرية والمالية والتنظيمية بالإضافة إلى إنشاء نظم فعالة للاتصالات والمعلومات ووجود التمويل المناسب والميزانيات الكافية للتطوير.
- ٥- تدريب العاملين والتطبيق العملي: على نظام المعلومات (SAP) وأهدافه وفوائده وبالإضافة إلى متطلبات تطبيقه وتهيئة وتأهيل جميع العاملين.
- ٦- تقييم نتائج تنفيذ على نظام المعلومات (SAP): وتتمثل هذه الجوانب في مؤشرات الأداء، والتكلفة والعائد، ومعدلات دوران العمل، ومستوى الشكاوى، إلى جانب إعداد تقارير دورية تبين مدى التقدم المحرز في جودة الأداء وتطوير القدرات، مع تنظيم لقاءات دورية مع العاملين لعرض الإنجازات المحققة من تطبيق النظام.

المراجع

أولاً: المراجع العربية:

- أحمد، محمد عبد الستار. (٢٠٢٤). "دور ممارسات إدارة الموارد البشرية عالية الأداء على مشاركة المعرفة من خلال انخراط العاملين كمتغير وسيط : بالتطبيق على البنوك المتخصصة في مصر". *المجلة العلمية للبحوث التجارية*. (٤)، ١٨٦-١٣٤.
- البناء، مصطفى عبد الخالق، (٢٠٢٤). "تأثير جودة الحياة الوظيفية على الاستبقاء الوظيفي: دراسة مقارنة على قطاع الصناعات الدوائية المصرية". *مجلة البحوث التجارية، كلية التجارة، جامعة الزقازيق*، ٤٦ (١)، ٨١٠-٨٣٦.
- الثويني، يوسف بن محمد، (٢٠٢٣). "علاقة جودة الحياة الوظيفية بالمواطنة التنظيمية: دراسة استطلاعية لأعضاء هيئة التدريس جامعة حائل". *مجلة اتحاد الجامعات العربية للبحوث في التعليم العالي*، ٤٣ (٤)، ٣٩٩-٤٢٢.
- الحربي، فوزية عائض عوض. (٢٠٢٤). "جودة الحياة الوظيفية في إدارة التعليم". *مجلة بحوث عربية في مجالات التربية النوعية*، (٣٥)، ٢٥٠-٢٢٣.
- الراشدية، آمنة وحمام، وحيد والعبري، خلف. (٢٠٢٤). "جودة الحياة الوظيفية وعلاقتها ببعض المتغيرات: دراسة تطبيقية على أعضاء هيئة التدريس بجامعة السلطان قابوس". *مجلة كلية التربية، جامعة أسيوط*، ٤٠ (١)، ٣٠٤-٢٦٤.
- الصياد، أحمد كمال. (٢٠٢٣). "أثر جودة حياة العمل على الاغتراب الوظيفي: دراسة تطبيقية على العاملين بالشركة المصرية للاتصالات بمدينة المنصورة"، رسالة ماجستير، كلية التجارة، جامعة المنصورة، ٥٣-٥٥.
- العصيمي، وليد بن عزيز. (٢٠٢٣). "أثر المناخ التنظيمي على التطبيق التنظيمي: دراسة ميدانية على موظفي ديوان المظالم بمنطقة مكة المكرمة"، *المجلة العربية للنشر العلمي*، (٤٧)، ٢٠٢-١٧٥.
- العمري، محمد بن سعيد والياقي، رندة. (٢٠١٧). "أثر عناصر جودة الحياة الوظيفية على أداء الموظف العام: دراسة تطبيقية على موظفي الخدمة المدنية في المملكة العربية السعودية"، *المجلة الاردنية في إدارة الأعمال، الاردن*، ١٣ (١).
- المخلافي، عبد الملك والهداف، تغريد. (٢٠٢٠). "أثر جودة الحياة الوظيفية على الاغتراب الوظيفي: دراسة ميدانية على عينة من الموظفين الإداريات في الإدارة العامة للتعليم بمنطقة الرياض". *المجلة العربية للإدارة*، ٤٠ (١٣)، ٢٥٤-٢٣٣.
- جاد الرب، سيد محمد (٢٠٠٨)، "جودة الحياة الوظيفية في منظمات الأعمال العصرية"، دار الفكر العربي للنشر، مصر، ص ٨.
- زغلول، جودة عبد الرؤف وعرفه، سارة جمال. (٢٠٢٤). "إطار مقترح للتكامل بين نظام تخطيط موارد المنشأة ونظام التكلفة على أساس النشاط وأثر ذلك على إدارة الأداء". *المجلة العلمية للبحوث التجارية، جامعة المنوفية*، (٤)، ٦٤٨-٥٩٥.
- زيد، جمال ومحمود، عبده. (٢٠٢٢). "جودة الحياة الوظيفية وأثرها في الإبداع الإداري لدى موظفي جامعة العلوم والتكنولوجيا اليمنية". *مجلة الأندلس للعلوم الإنسانية والاجتماعية*، ٩ (٦١)، ٧٦-٧.
- سيكران، (٢٠١٣). "طرق البحث في الإدارة: مدخل لبناء المهارات البحثية". تعريب إسماعيل على بسيوني، دار المريخ للنشر: الرياض.
- صيفي، طارق والهادي، سرايا. (٢٠١٩). "علاقات نظام المعلومات الساب بالأداء الوظيفي: دراسة ميدانية على عينة من موظفي الإدارة للمؤسسة الوطنية للتنقيب بحاسي مسعود". رسالة ماجستير غير منشورة، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة قاصدي مرباح، ١-١١١.

- عبد الفتاح، ايمان صالح حسن. (٢٠١١). "أثر تغيير الإدارة كمتغير وسيط على العلاقة بين جودة الحياة الوظيفية وتميز أداء المنظمات بالتطبيق على الهيئة العامة لمواني بورسعيد"، **مجلة البحوث المالية والتجارية**، ١(٢)، ٤-٢٥.
- عويس، حسن سيد. (٢٠١١). "إطار مقترح لعلاج مشكلات تطبيق نظام sap في الشركات المصرية". **مجلة مركز صالح عبدالله كامل للاقتصاد الإسلامي**، جامعة الأزهر، ٤٣(٤٣)، ٣٧٩-٣٥٥.
- عويس، ممدوح زكي وعيسى، هشام رمضان والمطيري، منصور عطاء الله. (٢٠٢٥). "تأثير جودة الحياة الوظيفية على الالتزام العاطفي بمستشفى الملك فهد: دراسة ميدانية". **المجلة العلمية للبحوث والدراسات التجارية**، ٣٩(١)، ١٢٨٣-١٣١٤.
- عيسى، إيمان محمد بسيوني وجودة، حنان وجيه وحافظ، هند عبد الحليم. (٢٠٢٥). "أثر استخدام نظام إدارة معلومات التعليم على جودة النظام وتطوير الموارد البشرية في مؤسسات التعليم العالي: دراسة حالة تطبيقية على الأكاديمية العربية للعلوم والتكنولوجيا والنقل البحري". **المجلة العلمية للدراسات والبحوث المالية والتجارية**، كلية التجارة، جامعة دمياط، ٦(١)، ٤٢٥-٤٦٠.
- كرباش، رحمة. (٢٠٢٤). "التحول الرقمي في منظمات الأعمال بالاعتماد على برنامج Sap S /4 Hana". **مجلة نماء للاقتصاد والتجارة**، ٨(١)، ٣٩٤-٤١٥.
- محمد، إيهاب عبدالله. (٢٠١٦). "أثر جودة الحياة الوظيفية على الأداء التنظيمي: دراسة تطبيقية على قطاع البنوك"، **المجلة العلمية للاقتصاد والتجارة**، جامعة عين شمس، كلية التجارة، (١)، ص ٣٣٣.

ثانياً: المراجع الأجنبية:

- Ahmadi .F and Salavati .M (2012), "A survey relationship between quality of work life and organizational commitment in public organization in Kurdistan Province", **Interdisciplinary Journal of contemporary research in business**, 4(1), 246.
- Alballaa, H., and Al-Mudimigh, A., (2011), "Change Management Strategies for Effective Enterprise Resource Planning Systems: A Case Study of a Saudi Company", **International Journal of Computer Applications**, (17), 14-19.
- Abraham, Abebe. (2023). "Quality of Work Life and Organizational Commitment of the Academic Staff in Ethiopian Universities", **Published online 10.1016/j.heliyon**.
- Ansari, S., J. Bell, and CAM,(1997), "**Target Costing, Management Accounting**" , Vol.72.
- Aremu, A. Y., Shahzad, A., & Hassan, S. (2018). "Determinants of Enterprise Resource Planning adoption on organizations' performance among medium enterprises". **LogForum**,. 14, (2), 245-255.
- Agustina, R., Yusuf, M., Sutiyan, O. S. J, Ardianto, R & Norvadewi, N (2024). "Employee Performance Mediated Quality of Work Life Relationship Satisfaction on The Job And Organizational Commitment", **Jurnal Darma Agung**, 30(2), 589-605.
- Al Otaibi, Rashed Ghazi Al-Howil. (2020). "The Impact of Work-Life Quality on Staff Performance at Dawadami Public Hospital Saudi Arabia". **Journal of Human Resource and Sustainability Studies**, 8(2). 107-130.
- Barth, C., and Koch, S., (2018), "Critical success factors in ERP upgrade projects", **Industrial Management & Data Systems**, 119(3), 656-675.
- Bailey, Liam; Seymour, Lisa F.; and Van Belle, Jean-Paul (2017) "Impact of ERP implementation on the quality of work life of users: A sub-Saharan African study," **The African Journal of Information Systems**: Vol. 9 : Iss. 3 ,. Article 3

- Bawaisa, Jaza & Sagsanb, Mustafa & Ertugan, Ahmet. (2020). "The Impact of Service Quality on Student and Academic Staff Satisfaction within Higher Education Institutions: A Case Study of Sulaimani City in Northern Iraq". **Revista Argentina de Clínica Psicológica**, 440-452.
- DaCunha, P.R., Soja, P., Themistocleous, M. and da Silva, M.M., (2017), "Enterprise system lifecycles in transition and less developed economies within the European Union", **Information Technology for Development** , (23), 336-366.
- Dezdar S., (2012), "Strategic and tactical factors for successful ERP projects: insights from an Asian country", **Management Research Review** , 1070-1087.
- Gupta, M., and Kohli, A., (2006), "Enterprise resource planning systems and its implications for operations function", **Technovation** , (26), 687-696.
- Hassan, M. K., & Mouakket, S. (2016). "ERP and organizational change: A case study examining the implementation of accounting modules". **International Journal of Organizational Analysis**, 24(3), 487-515.
- Jaafre, Alibakhit. (2017). "Evaluation Information System Success: Applied DeLone and McLean Information System Success Model in Context Banking System in KSA". **International Review of Management and Business Research**, 2(6). 829-845.
- Kanellou, A. & Spathis, C. (2011), "Auditing in enterprise system environment: a synthesis", **Journal of Enterprise Information Management**, 24 (6), 494-519.
- Marinagi, C., Panagiotis, T., and Damianos, S., (2014), "The Impact of Information Technology on the Development of Supply Chain Competitive Advantage", **Procedia - Social and Behavioral Sciences**, 473-479.
- Mohammadi, Hydar and shahrabi, mohsen Ameri, 2013, "A stude on relation ship between quality of work life and Job satisfaction", www.Growingscience.com/MSI,Lvsl.
- Qatanani and Hezabr., (2015), "The Effect Of Using Accounting Information Systems To Improve The Value Chain In Business Organizations - Empirical Study", **European Journal of Accounting Auditing and Finance Research**, 3(6), 1-11.
- Shahzad, Arfan & Hassa, Rohai & Arem, Adejare & Hussai, Arsalan & Lodh, Rab. (2020), "Effects of COVID-19 in E-learning on higher education institution students: the group comparison between male and female". **Springer Nature**, 55, 805-826.
- Shannak, Rifat O. (2016). "The Impact of Implementing an Enterprise Resource Planning System on Organizational Performance Using Balanced Scorecard". **Journal of Management Research**, 8(1), 37-54.
- Simbolon, S., Susanto, A., & Ilham, R. N. (2023). "Analysis of the Effect of Human Resource Planning, Quality of Work Life and Compensation on Employee Work Performance at PT. Supermarkets Maju Bersama Medan". *International journal of artificial intelligence research*, 6(1), 1-14.
- Sumarsi, S., Rizal, A. (2022). "The Effect of Competence and Quality of Work Life on Organizational Citizenship Behavior (OCB) with Organizational Commitment Mediation". **International Journal of Social and Management Studies**, 2(6), 69-88.
- Wickramasinghe, V., & Karunasekara, M. (2012). Impact of ERP systems on work and work-life. *Industrial Management, Data Systems*, 112 (6), 982-1004



ملحق رقم (١)

جامعة السويس

كلية التجارة

قسم إدارة الأعمال

قائمة استقصاء

السيد الفاضل/.....

السيدة الفاضلة/.....

تحية طيبة وبعد،،،

يقوم الباحثين بإجراء دراسة ميدانية بعنوان (نموذج مقترح لتحسين جودة الحياة الوظيفية من خلال استخدام نظام الساب بالتطبيق على قطاع البترول المصري)، ولهذا الغرض قام الباحثين بإعداد أداة لجمع المعلومات من شركات البترول المصرية وتقع الاستجابة على فقرات الأداة في خمسة مستويات هي (موافق تماما - موافق - محايد - غير موافق - غير موافق تماما)، مؤكدا لكم أن المعلومات التي سنحصل عليها من هذا الاستقصاء لن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي فقط، كما أن آرائكم سوف تساهم بكل تأكيد في الوصول إلى نتائج فعلية وواقعية بشأن موضوع الدراسة.

ولكم منا جزيل الشكر على تعاونكم القيم والمتميز معنا في مسيرتنا العلمية.

وتفضلوا بقبول فائق الاحترام،،،،،

استمارة الاستقصاء

الجزء الأول: هذا الجزء مخصص للبيانات الشخصية والوظيفية لأفراد العينة، برجاء وضع علامة (√) أمام الإجابة التي تناسبك:

- | | | | |
|--------------------------|---------------------------|--------------------------|------------------------------|
| ☐ | أنثى | ☐ | ذكر |
| ☐ | فوق المتوسط | ☐ | المؤهل العلمي: مؤهل متوسط |
| ☐ | مؤهل عالي | ☐ | العمر: أقل من ٣٠ سنة |
| ☐ | دراسات عليا | ☐ | ٤٠ سنة – أقل من ٥٠ سنة |
| ☐ | ٣٠ سنة – أقل من ٤٠ سنة | ☐ | ٥٠ سنة فأكثر |
| ☐ | ٥ سنوات – أقل من ١٠ سنوات | ☐ | سنوات الخبرة: أقل من ٥ سنوات |
| ☐ | ١٥ سنة فأكثر | ☐ | ١٠ سنوات – أقل من ١٥ سنوات |
| ☐ | | ☐ | المسمى الوظيفي: |

الجزء الثاني: متغيرات الدراسة:

فيما يلي مجموعة من العبارات التي تقيس نظام المعلومات (SAP) وجودة الحياة الوظيفية، برجاء وضع علامة (√) أمام الخيار المناسب من وجهة نظركم:

م	العبارة	موافق تماماً	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق تماماً
أولاً: المتغير المستقل (نظام المعلومات SAP)						
البعد الأول: جودة الخدمة						
١	يساعد نظام SAP على تحسين جودة الخدمات.					
٢	يساهم نظام SAP في تخفيض التكاليف.					
٣	يلزم نظام SAP المستخدمين بالعمل الفعال لتحسين إنتاجية الشركة.					
٤	يساهم نظام SAP في تسريع إنجاز المهام.					
البعد الثاني: جودة النظام						
٥	لكل مستخدم واجهة تختص بوظيفته.					
٦	يتيح نظام SAP خاصية مراقبة المدخلات والمخرجات.					
٧	يعد نظام SAP سجلاً لكل عملية يوثق كل ما يتعلق بها.					
٨	يحدد نظام SAP صلاحيات كل مستخدم.					
البعد الثالث: جودة المعلومات						
٩	نظام SAP يمنع تكرار البيانات.					

م	العبارة	موافق تماماً	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق تماماً
١٠	يقوم نظام SAP على تحديث المعلومات لاتخاذ القرار المناسب.					
١١	يتميز نظام SAP بنظام رقابة فعال يمنع حدوث الأخطاء.					
١٢	يتيح نظام SAP مساهمة في نقل المعلومات بين مختلف أقسام الشركة.					
١٣	تساعد دقة المعلومة في تحديد المسؤوليات.					
ثانياً: المتغير التابع جودة الحياة الوظيفية						
البعد الأول: بيئة العمل						
١٤	البيئة الداخلية للشركة محفزة للعمل.					
١٥	ظروف العمل في الشركة جيدة.					
١٦	أستطيع الحصول على إجازات لمتابعة شؤني الشخصية.					
١٧	توفر الشركة فرصاً كافية لتطوير قدراتي الخاصة.					
١٨	توفر الشركة المعلومات الكافية للقيام بمسؤولياتي.					
١٩	احصل على الكثير من التمكين في اتخاذ القرارات الخاصة بمتابعة سير العمل.					
البعد الثاني: ثقافة المنظمة والمناخ التنظيمي						
٢٠	هناك تعاون بين جميع الإدارات لتحقيق الأهداف.					
٢١	لا أتردد في تقديم اقتراحات بشأن أدائي.					
٢٢	أنا فخور بالعمل في هذا الشركة.					
٢٣	السياسة المتبعة داخل الشركة تمنع كافة أنواع التمييز.					
٢٤	تتبنى الشركة سياسات أجور جيدة.					
٢٥	تقوم الشركة بإبلاغ العاملين بكل تغيير جديد يحدث.					
البعد الثالث: العلاقات والتعاون						

م	العبارة	موافق تماماً	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق تماماً
٢٦	هناك علاقة متناغمة مع زملائي في العمل.					
٢٧	أشعر بالكثير من الانتماء مع العاملين في الشركة.					
٢٨	العلاقة بين المدراء والعاملين داخل الشركة جيدة.					
٢٩	تربطني برئيسي المباشر علاقة ودية للغاية.					
٣٠	أحصل على دعم جيد من رؤسائي.					
البعد الرابع: التدريب والتطوير						
٣١	تساعدني البرامج التدريبية في الشركة على أداء وظيفتي بفعالية.					
٣٢	تعزز البرامج التدريبية العلاقات الشخصية بين العاملين.					
٣٣	توفر الشركة فرص التدريب الكافية لأداء وظيفتي بكفاءة.					
٣٤	أحتاج إلى تكرار البرامج التدريبية لاكتساب أكبر قدر من المهارات.					

مع خالص شكري وتقديري،،،،