

جامعة محمد نيزر بسكرة
كلية العلوم الانسانية و الاجتماعية
قسم العلوم الاجتماعية



مذكرة ماستر

ميدان العلوم الاجتماعية
فرع علم الاجتماع
التخصص علم الاجتماع التنظيم والعمل
رقم: أدخل رقم تسلسل المذكرة

إعداد الطالبة:

سارة رحموني

يوم: 01/07/2019

دور الادارة الالكترونية في تخفيف ضغوط العمل

دراسة ميدانية بمديرية الشؤون الخدمات الاجتماعية سوناطراك - ناحية بسكرة-

لجنة المناقشة:

| | | | |
|--------|---------|-------|-------------|
| رئيسا | أ.دكتور | بسكرة | مليقة عرعور |
| مشرفا | دكتور | بسكرة | حنان مراد |
| مناقشا | دكتور | بسكرة | نزيهة خليل |

السنة الجامعية : 2018 - 2019

شكر و عرفان

الحمد لله رب العالمين والصلاة والسلام على أشرف المرسلين سيدنا محمد صلى الله عليه وسلم وعلى آله وصحبه أجمعين

أولا وقبل كل شيء أحمد الله عزوجل على توفيقه لي في إنجاز هذا العمل حمدا يليق بجلاله وعظمته .

أتقدم بجزيل الشكر إلى الأستاذة المشرفة الدكتورة " مراد حنان " على توجيهاتها القيمة التي قدمتها لي

فكانت لي خير عون وسند في إنجاز هذا العمل حفظها الله ورعاها .

كما أتقدم بالشكر والإمتنان إلى جميع الأساتذة الأفاضل الذين لم يبخلوا علي بالنصح والتوجه وأخص بالذكر الدكتورة "عبود سعاد"، و الدكتور "عصمان بوبكر"، والدكتورة "بولقواس زرفة والأستاذ "لحمر عبد الحميد".

الأساتذة الأفاضل الذين تفضلوا بقبول مناقشة هاته المذكرة.

كما أقدم جزيل الشكر إلى موظفين مديرية الشؤون الإجتماعية سوناطراك-ناحية بسكرة- على تعاونهم والتسهيلات التي قدموها لنا خصوصا السيدة "مليوح لبنى"مسؤولة فرع التكوين والتسيير المهني.

وأقدم شكرا خاصا لأسرتي التي قدمت لي قدمت لي الدعم وكانت سندا لي طوال مشواري الدراسي ،خاصة الوالدين الكريمين حفظهما الله ورعاهما

المحتويات

| الموضوع | الصفحة |
|-------------------|--------|
| شكر وعرقان | |
| قائمة الجداول | |
| قائمة الأشكال | |
| ملخص الدراسة | |
| مقدمة أ-ب-ج | |

الفصل الأول : الإطار العام للدراسة

| | |
|---|--------------------------------|
| 5 | أولا : الإشكالية |
| 7 | ثانيا : أسباب إختيار الموضوع |
| 7 | ثالثا : أهمية الدراسة |
| 8 | رابعا : أهداف الدراسة |
| 8 | خامسا : تحديد المفاهيم الدراسة |

| | |
|----|--------------------------|
| 14 | سادسا : الدراسات السابقة |
|----|--------------------------|

الفصل الثاني : الإدارة الالكترونية

| | |
|----|--|
| 30 | أولا : التحول من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية |
| 32 | ثانيا : خصائص الإدارة الإلكترونية |
| 34 | ثالثا : أهمية وأهداف الإدارة الإلكترونية |
| 36 | رابعا : عناصر الإدارة الإلكترونية |
| 38 | خامسا : متطلبات الإدارة الإلكترونية |
| 41 | سادسا : معيقات الإدارة الإلكترونية |

الفصل الثالث : ضغوط العمل

| | |
|----|--------------------------------|
| 44 | أولا : عناصر ضغوط العمل |
| 45 | ثانيا : مسببات ضغوط العمل |
| 47 | ثالثا : مصدر ضغوط العمل |
| 49 | رابعا : نماذج ضغوط العمل |
| 52 | خامسا : نتائج وأثار ضغوط العمل |

| | |
|----|-------------------------|
| | |
| 54 | سادسا : علاج ضغوط العمل |

الفصل الرابع : الإجراءات المنهجية للدراسة الميدانية

| | |
|----|-------------------------------|
| 58 | أولا : مجالات الدراسة |
| 67 | ثانيا : منهج الدراسة |
| 69 | ثالثا : أدوات جمع البيانات |
| 72 | رابعا : العينة وكيفية تحديدها |
| 74 | خامسا : الأساليب الإحصائية |

الفصل الخامس : عرض بيانات الدراسة ومناقشة نتائجها

| | |
|-----|---|
| 76 | أولا : عرض وتحليل بيانات الدراسة |
| 96 | ثانيا : مناقشة النتائج في ضوء التساؤلات |
| 100 | ثالثا : النتائج العامة للدراسة |

| | |
|-----|---------------|
| 103 | الخاتمة |
| 105 | قائمة المراجع |
| | الملاحق |

قائمة الجداول

| الرقم | عنوان الجدول | الصفحة |
|-------|--|--------|
| 01 | عناصر بطاقة الملاحظة | 70 |
| 02 | حجم العينة المأخوذة في المجتمع الأصلي للدراسة | 74 |
| 03 | توزيع جنس عينة الدراسة | 76 |
| 04 | توزيع السن عينة الدراسة | 77 |
| 05 | مستوى التعليمي لعينة الدراسة | 78 |
| 06 | الفئة العمرية لعينة الدراسة | 79 |
| 07 | الخبرة المهنية لعينة الدراسة | 79 |
| 08 | وفرت المؤسسة بريدا إلكترونيا خاص بالموظفين | 80 |
| 09 | سهولة في إستخدام (البرمجيات أو أجهزة الحاسوب أو كلاهما) | 81 |
| 10 | إستخدام شبكة الإتصال الإلكترونية (داخلية أو خارجية أو كلاهما) | 82 |

| | | |
|----|---|----|
| | | |
| 83 | تلقي المبحوثين دورة تدريبية في مجال الإعلام الآلي | 11 |
| 84 | مساعدة البرمجيات في توضيح المهام الموكلة إليك | 12 |
| 84 | الحصول على المعلومات اللازمة من خلال البيانات الموجودة في الحواسيب | 13 |
| 85 | مساهمة البيانات الإلكترونية في تسهيل إنجاز المعاملات الإلكترونية | 14 |
| 86 | مساعدة البرامج التقنية في توثيق عمل المبحوثين | 15 |
| 86 | تسهل شبكات الإتصال الإلكترونية في التواصل بين المسؤولين والموظفين | 16 |
| 87 | إستخدام البريد الإلكتروني يساعد في نقل المعلومات بين الرئيس والمرؤوس | 17 |
| 88 | إستخدام الوسائل الحديثة تساعد في تطوير مهارات الموظفين | 18 |
| 89 | سبب الدقة في إنجاز المهام يرجع إلى (خبرتك المهنية أو إستخدام الوسائل الإلكترونية أو كلاهما) | 19 |
| 90 | التحكم في الوسائل التكنولوجية تساعد على العمل بالأريحية | 20 |
| 90 | مساهمة الوسائل الحديثة في إنجاز العمل في وقت قياسي | 21 |
| 91 | إستخدام أجهزة الحاسوب وملحقاته يخفف من إرهاق العمل | 22 |
| 92 | مساعدة الوسائل الحديثة على حفظ المعلومات المتعلقة | 23 |

| | بالعمل | |
|----|--|----|
| 92 | مساعدة البرامج الحديثة على صعوبة فقدان أية بيانات | 24 |
| 93 | توفر الوسائل الحديثة يسهل إجراء المعاملات الإدارية | 25 |
| 94 | تسهيل البرمجيات لعملية نقل المعلومات بين المستخدمين | 26 |
| 95 | مساعدة برامج الحاسوب الموظفين في سرعة الوصول إلى المعلومات المتعلقة بالعمل | 27 |

قائمة الأشكال

| الصفحة | عنوان الشكل | الرقم |
|--------|-------------------------------------|-------|
| 37 | عناصر الإدارة الإلكترونية | 01 |
| 40 | متطلبات الإدارة الإلكترونية | 02 |
| 45 | عناصر ضغوط العمل | 03 |
| 50 | نموذج مارشال لضغوط العمل | 04 |
| 51 | نموذج مينشان (كاتزلمان) لضغوط العمل | 05 |

قائمة الملحق

| الرقم | عنوان الملحق |
|-------|--|
| 1 | الهيكل التنظيمي لمديرية الشؤون الخدمات الإجتماعية سوناطراك -بسكرة- |
| 2 | الهيكل التنظيمي لمصلحة المستخدمين |
| 3 | إستمارة |
| 4 | قائمة المحكمين |

ملخص الدراسة

تناولت الدراسة الإدارة الإلكترونية ودورها في تخفيف ضغوط العمل التي تهدف إلى التعرف على دور الإدارة الإلكترونية في تخفيف ضغوط العمل للموظف لعينة من الموظفين، في مديرية شؤون الخدمات الإجتماعية سوناطراك - بسكرة - من خلال إيضاح دورها في تخفيف غموض الدور للموظف وتقليل من عبء العمل وجاء التساؤل الرئيس للدراسة :

-مادور الإدارة الإلكترونية في تخفيف ضغوط العمل للموظف ؟

والذي قسم إلى تساؤلين فرعيين :

1-مادور الإدارة الإلكترونية في تقليل غموض الدور ؟

2-ما دور الإدارة الإلكترونية في التخفيف من عبء العمل ؟

وقد إعتدنا على المنهج الوصفي بإعتباره المنهج الملائم للدراسة ، وأستخدمت أداة الإستبيان كأداة أساسية لجمع البيانات .

وقد توصلت إلى النتائج التالية :

الإدارة الإلكترونية لها دور في تخفيف ضغوط العمل وهذا راجع إلى إستخدام الوسائل الإلكترونية الحديثة ،البيانات والبرامج الإلكترونية التي تقلل من هذه الضغوط خصوصا أن العمل الإداري قد أصبح أكثر تعقيدا خصوصا في الوقت الراهن. وكذا تساعد في عملية مشاركة المعلومات بين المستويات الإدارية وذلك عن طريق توفر المؤسسة على شبكات الإتصال الإلكترونية مما يسهل عملية تبادل ونقل المعلومات بين المسؤولين و الموظفين وتحديد طبيعة عمل وصلاحيات ومسؤوليات كل فرد. وتوفر أجهزة الحاسوب تساهم في التقليل من عبء العمل

الكلمات المفتاحية: الإدارة، الإدارة الإلكترونية، ضغوط ،ضغوط العمل

Study Summary

The study dealt with electronic management and its role in reducing the work pressure which aims to identify the role of electronic management in reducing the work pressure of the employee for a sample of employees in the Directorate of Social Services Sonatrach - Biskra - by clarifying its role in reducing the ambiguity of the role of the employee and reduce the workload. President of the study :

What is the role of electronic management in reducing the pressure of work for the employee ?

Which divided into two sub-questions:

- 1 - Almador electronic management in reducing ambiguity role?
2. What is the role of e-management in reducing workload?

We relied on the descriptive approach as the appropriate method of study, and used the questionnaire as a basic tool for data collection

It has reached the following conclusions:

Electronic management has a role in reducing the pressure of work and this is due to the use of modern electronic means, electronic data and programs that reduce these pressures, especially that administrative work has become more complex, especially at the moment. As well as help in the process of sharing information between administrative levels through the availability of the institution on electronic communication networks, which facilitates the exchange and transfer of information between officials and employees and determine the nature of the work and powers and responsibilities of each individual. The availability of computers contributes to the reduction of workload

Keywords: management, e-management, pressure, work pressure

مقدمة

مقدمة

شهد العالم في العقود الاخيرة تطورات تقنية متسارعة، أثرت على ميادين الحياة المتعددة خاصة في حياة الإنسان، مما أعادت عملية إنتاج المجتمع من خلال التطور الهائل في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات التي مست جوانب عدة منها الإجتماعية، الإقتصادية، السياسية، وحتى الثقافية بما تحقق فيه من إنجازات علمية وتكنولوجية قد فاقت ما أنجزته البشرية في القرون السابقة مجتمعة.

ومما لا شك فيه أن التطور السريع لتكنولوجيا المعلومات يساهم في تعزيز قدرة المؤسسة على الابتكار والإبداع التي تؤثر في تحديد مكانتها بمختلف أنواعها وإختصاصاتها هذا من خلال القاعدة الأساسية ألا وهي الإدارة التي تقوم بعمليات تنظيم الجهود وإستثمار الموارد البشرية والمادية والتكنولوجية المتاحة من خلال الرقابة والتخطيط والتنظيم.

مما أدى إلى إحداث تغيرات جذرية في مفهوم العمل الإداري وذلك بالتحول إلى الادارة التقليدية التي يتم تنفيذ الاعمال فيها بالإعتماد على المعاملات الورقية، إلى الإدارة الإلكترونية التي تقوم بمجموعة من العمليات الإدارية التي تعتمد على تطبيق تقنيات المعلومات والاتصالات، وهذا يعتبر مكسب حقيقي للإدارة لأن إستخدام هذه المعلومات يساعد على تبسيط الإجراءات الإدارية وإنجاز المهام بأسرع وقت.

ويكمن جوهر الإدارة الإلكترونية في تنفيذ كل الأعمال الإدارية والمعاملات باستخدام الوسائل الإلكترونية (أجهزة الحاسوب وملحقاته) التي تساعد في العمل في وقت قياسي وحفظ المعلومات وتوثيقها، وشبكات التواصل الإلكترونية التي تسهل التواصل بين الموظفين فيما بينهم مما يساعد على تبادل ونقل المعلومات، كل هذه المهام يقوم بها

العنصر البشري (الموظف) الذي يعتبر أهم عنصر إستثمار ومصدر مهم لإكتساب الميزة التنافسية وتعزيزها لما يمتلكه من مهارات وخبرات مهنية .

ولذا فالمؤسسة تسعى جاهدة لتوفير كل الإمكانيات اللازمة والوسائل الحديثة المتعلقة بالإدارة الإلكترونية التي تساعد المورد البشري على تخفيف ضغوط العمل التي تواجهه في أداء مهامه، مما يخفف من غموض الدور وأعباء العمل من خلال إستخدام أجهزة الحاسوب التي تعمل على سرعة إنجاز المعاملات الإدارية وشبكات الإتصال الإلكترونية، التي تساهم في سهولة الإتصال بين المسؤولين و الموظفين والبرامج الإلكترونية التي تساهم في تحديد مسؤوليات ومهام كل موظف .

ومن أجل الإحاطة بهذا الموضوع ومعرفة دور الإدارة الإلكترونية في تخفيف ضغوط العمل للموظف جاءت دراستنا مقسمة إلى خمسة فصول وهي كالآتي :

تضمن **الفصل الأول** الإطار العام للدراسة ،وتم تقسيمه إلى : تحديد الإشكالية ، أسباب إختيار الموضوع ، أهمية الدراسة ، أهداف الدراسة ، تحديد المفاهيم ، الدراسات السابقة.

أما **الفصل الثاني** فخصصنا للمتغير الأول للدراسة الإدارة الإلكترونية والذي تضمن ، التحول من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية وخصائص ، أهمية وأهداف الإدارة الإلكترونية ،و عناصرو متطلبات الإدارة الإلكترونية ،وتطرقنا في الأخير إلى معيقات الإدارة الإلكترونية.

و**الفصل الثالث** خصص المتغير الثاني ضغوط العمل ،والذي تضمن عناصر ضغوط العمل و مسببات ومصادر ونماذج ،ونتائج وأثار ضغوط العمل وفي الأخير تناولنا علاج ضغوط العمل

أما **الفصل الرابع** تم فيه عرض الإجراءات المنهجية للدراسة الميدانية ،وتم تقسيمه إلى

مجالات الدراسة، منهج الدراسة وأدوات جمع البيانات ، العينة وكيفية تحديدها ، والأساليب الإحصائية .

أما **الفصل الخامس** والأخير المعنون بـ عرض بيانات الدراسة ومناقشة نتائجها ، والذي تناولنا فيه عرض وتحليل البيانات الدراسة ومناقشة النتائج التي توصلنا إليها في ضوء تساؤلات الدراسة، وفي الأخير الوصول إلى مجموعة من النتائج التي عبرت عن دور الإدارة الإلكترونية في التخفيف من ضغوط العمل ، ثم الخاتمة التي إشمطت على النتيجة العامة للدراسة .

الفصل الأول الإطار العام للدراسة

أولا : إشكالية الدراسة.

ثانيا : أسباب إختيار موضوع الدراسة.

ثالثا : أهمية الدراسة.

رابعا : أهداف الدراسة.

خامسا : تحديد مفاهيم الدراسة .

سادسا : الدراسات السابقة .

أولاً: إشكالية الدراسة

عرفت المؤسسة في العقود الأخيرة وخصوصاً في مطلع القرن الواحد والعشرون ثورة هائلة في مجال تكنولوجيا المعلومات التي مست المجالات الاقتصادية والاجتماعية عامة ومجال الإدارة بصفة خاصة، مما أحدث تغييراً جذرياً فيها ومما أدى إلى ظهور نموذج ونمط جديد هو ما أُصطلح عليه بالإدارة الرقمية أو الإدارة الإلكترونية، فهي أحد مفاهيم الثورة الرقمية التي تقودنا إلى عصر المعرفة، وهذه التغيرات قد نتج عنها تحول في الإدارة من شكلها التقليدي إلى الحديثة، بحيث أصبح التغيير الإداري من أهم متطلبات الظرف الحالي والتي أصبحت ضرورة حتمية.

ويعبر مصطلح الإدارة الإلكترونية عن ممارسة المهام الإدارية باستخدام الوسائل الإلكترونية المتطورة من أجل تحقيق الأهداف المطلوبة، والتي تتمثل في تقديم خدمات، تحقيق جودة ممتازة للمؤسسة. فهذه العملية لا تتم فقط من خلال الأجهزة المتطورة بل يجب وجود عنصر أساسي الذي يقوم بتسييرها، ألا وهو المورد البشري الذي يعد المحرك الفعال لتطوير المؤسسات، فلم تعد الموارد المادية هي أساس قيامها بل المورد البشري وهذا من خلال إكتسابه للمعرفة والمهارات والتدفق المعلوماتي له وهذا ما يسهل التحكم في وسائل التكنولوجيا الحديثة.

ولاشك أن معيار التمييز بين المؤسسة الناجحة والفاشلة يكمن في مدى تحكمها وقدرة تكيفها مع ضغوط العمل التي تعد من أهم مشكلات التي عرفتتها المؤسسة نتيجة زيادة في مخرجات مما أدى إلى تعقيدها، فهذه الإفرازات لم تمس المؤسسة فقط بل حتى المورد البشري التي برزت لديه مجموعة من الضغوطات منها النفسية، الجسمية وحتى السلوكية وهذا ما يعرف بضغوط العمل وهذا نتيجة لعدم التلائم بين ما يمتلكه المورد البشري من مهارات وقدرات وبين متطلبات المؤسسة.

ومن بين أهم مشكلات ضغوط العمل التي تواجه الموظف هي غموض الدور نتيجة نقص المعلومات المطلوبة لإنجاز المهام، وتداخل في الصلاحيات والمسؤوليات وصعوبة التواصل مع المسؤولين، وكذلك زيادة في أعباء العمل نتيجة كثرة ساعات العمل، عدم إنجاز المهام في الوقت المناسب وصعوبة حفظ الملفات مما يؤدي إلى صعوبة الوصول إلى الوثائق والملفات .

وعليه أصبحت الإدارة الإلكترونية ضرورة حتمية في كل مؤسسة فهي تقوم أساساً على استخدام الوسائل الحديثة، البيانات والمعلومات الرقمية لكونها أداة مهمة في إنجاز الأعمال بشكل دقيق وسريع وكذلك تسهيل عملية مشاركة المعلومات وتبادلها بين المستويات الإدارية، مما يحدد مسؤوليات ومهام كل موظف من خلال سهولة تلقي المعلومات عبر شبكة إتصال داخلية التي تساعد على التواصل بين المسؤولين والموظفين . وكذلك استخدام أجهزة الحاسوب الذي يخفف من كثافة العمل عن طريق حفظ الوثائق والبيانات وسهولة الرجوع إليها في أي وقت.

ولهذا جاءت هذه الدراسة للوقوف على دور الإدارة الإلكترونية في تخفيف ضغوط العمل من خلال طرح تساؤل الرئيس التالي:

- ما دور الإدارة الإلكترونية في تخفيف ضغوط العمل للموظف الإداري بمديرية الشؤون الخدمات الإجتماعية سوناطراك - ناحية بسكرة - ؟

ومنه يندرج من هذا التساؤل التساؤلات التالية :

- ما دور الإدارة الإلكترونية في تقليل من غموض الدور للموظف الإداري بمديرية الشؤون الخدمات الإجتماعية سوناطراك - ناحية بسكرة - ؟

- ما دور الإدارة الإلكترونية في التخفيف من عبء العمل للموظف الإداري بمديرية الشؤون الخدمات الإجتماعية سوناطراك- ناحية بسكرة - ؟

ثانيا: أسباب اختيار موضوع الدراسة

- موضوع الدراسة من المواضيع التي تنصب في مجال علم الاجتماع التنظيم والعمل
- الإدارة الإلكترونية من المواضيع الحديثة خاصة في مجال الإدارة وعلم الاجتماع
- معرفة أهم ضغوط التي تواجه المورد البشري في العمل الإداري ودور الإدارة الإلكترونية في تخفيف هذه الضغوط التي تلازم الموظفين

ثالثا : أهمية الدراسة:

- تكمن أهمية موضوع الادارة الالكترونية وربطها بالضغوط العمل ،في مدى صعوبة العمل الاداري الذي يواجهه المورد البشري وزيادة التنافس بين المؤسسات ،ولهذا تسعى الادارة الالكترونية من خلال وسائل الحديثة والبرمجيات المتطورة من تقليل هذه الضغوط على المورد البشري
- الانتقال إلى الواقع الميداني فيما يخص تطبيق الإدارة الإلكترونية في المؤسسة مديرية الشؤون الاجتماعية سوناطراك ناحية بسكرة من أجل معرفة مساهمة الإدارة الإلكترونية في تخفيف ضغوط العمل للموظفين .

رابعاً: أهداف الدراسة:

- التعرف على دور الإدارة الإلكترونية في تخفيف ضغوط العمل.
- الوقوف على مامدى أهمية مساهمة الإدارة الإلكترونية في التقليل من غموض الأدوار.
- التعرف على دور الإدارة الإلكترونية في تخفيف أعباء العمل

خامساً: مفاهيم الدراسة**1 - تعريف الإدارة:**

أ /لغة : الأصل اللاتيني لكلمة الإدارة هو (serve) وهي تعني الخدمة على أساس أن من يعمل

بالإدارة يقوم بتقديم الخدمة للآخرين أو يصل عن طريق الإدارة الى أداء الخدمة وهذا هو المعنى

اللفظي للأصل الكلمة (عبد المعز جمال، 2011، ص 17)

ب /إصطلاحاً: سنتطرق الى بعض التعريفات للإدارة حسب الباحثين و الكتاب.

يعرفه تايلور : أن الإدارة هي أن تعرف بالضبط ما تريد ،ثم تتأكد أن الأفراد يؤدونه بأحسن وأرخص طريقة ممكنة.

و يعرفها **ديل بيش :** أن الإدارة هي عملية تنظيم وإستخدام الموارد لتحقيق أهداف محددة (المغربي ، 2016 ، صص 10- 11)

أما القريوتي و زويلف فيعرفانها على أنها : إستغلال الموارد المتاحة عن طريق تنظيم الجهود الجماعية وتنسيقها بشكل يحقق الأهداف المحددة بكفاية وفاعلية بوسائل إنسانية،

مما يسهم في تحسين حياة الإنسان سواء أكان عضواً في التنظيم أم مستفيداً من خدماته وأياً كان المجال الذي تمارس فيه (الشميمري و أخرون، 2014، ص 20)

من خلال التعريفات السابقة نرى أن الإدارة عبارة عن الضبط وإستغلال الموارد المتاحة لكن عن طريق تنظيم من أجل تحقيق الأهداف المحددة ، بمختلف الوسائل بغض النظر عن إختلاف التنظيمات في أهدافها

وفي تعريف آخر نجد أن الإدارة :عرفت على أنها عملية إجتماعية مستمرة تعمل على إستغلال الموارد المتاحة إستغلالاً أمثل، عن طريق التخطيط و التنظيم والقيادة و الرقابة للوصول إلى هدف محدد (عبد الوهاب ، 1982،ص13)

يتضح من هذا التعريف بأن الإدارة تنظم علاقات الأفراد وتوجه سلوكهم وهذا عن طريق التخطيط و التنظيم و الرقابة وإستغلال جهود الأفراد لتحقيق هدف الإدارة

ومن خلال التعريفات السابقة يمكن تعريف أن الإدارة هي عملية تنظيم وإستغلال الموارد البشرية والمادية عن طريق القيادة و الرقابة و التخطيط لتحقيق أهدافها المرسومة

2 - تعريف الإدارة الإلكترونية:

يعتبر مصطلح الإدارة الإلكترونية من المصطلحات العلمية المستحدثة تماماً في مجال العلوم الإدارية ،ولهذا المفهوم عدة تعريفات قد تتشابه أو تختلف في بعض الجوانب ومن أهم التعريفات للإدارة الإلكترونية:

تعرف على أنها: الإستغناء عن المعاملات الورقية وإحلال المكتب الإلكتروني عن طريق الإستخدام الواسع لتكنولوجيا المعلومات وتحويل الخدمات العامة الى إجراءات مكتبية ثم

معالجتها حسب خطوات متسلسلة منفذة مسبقاً (زرزار، 2013، ص30)

و تعرف بأنها :عملية مكننة أعمال ونشاطات الإدارة بالإعتماد على تقنيات بدل إستخدام الورق و تبسيط الإجراءات، والقضاء على الروتين وذلك بإعتماد الأرشيف الإلكتروني والبريد الإلكتروني والمفكرات الإلكترونية والوسائل الصوتية (نجم ، 2004، ص243)

ويمكننا القول بأن الإدارة الإلكترونية هي تحويل الإدارة التقليدية الى الإدارة أكثر حداثة وهذا عن طريق إستخدام التكنولوجيا و المعلومات .

الإدارة الإلكترونية : هي عملية إدارية قائمة على الإمكانيات المتميزة للأنترنت وشبكات الأعمال في تخطيط وتوجيه والرقابة على الموارد و القدرات الجوهرية للمؤسسة والآخرين بدون حدود من أجل تحقيق أهداف المؤسسة (عيدوني ؛بن حجوبة، 2007، ص221)

وتعرف أيضا: هي تنفيذ كل الأعمال والمعاملات التي يتم بين طرفين أو أكثر سواء من الأفراد أو المنظمات من خلال استخدام شبكات الإتصالات الالكترونية (أحمد، 2009، ص 43)

من التعاريف السابقة نذكر أن الإدارة الإلكترونية هي عملية حديثة تقوم بتنفيذ المعاملات بين الموظفين والمستخدمين ،أو بين المنظمات عن طريق وسائل أكثر تطورا كالأنترنت هذا من أجل تحقيق أهداف كل من المنظمة والأفراد.

وتعرف أيضا بأنها : بأنها إستراتيجية إدارية تعمل على تحقيق خدمات أفضل للعملاء والشركات من خلال توظيف للموارد المادية والبشرية ، في إطار إلكتروني تحقيقا للأهداف وبالجودة المطلوبة.

وهي أيضا : مجموع العمليات الإدارية التي تستطيع من خلالها إستخدام الوسائل الإلكترونية وتطبيقاتها بكفاءة عالية ،مما يؤدي الى تطوير التنظيم الإداري وتحسين القدرة التقنية

لمستوى أداء الأجهزة الإلكترونية وتعزيز فاعلية تبادل المعلومات للوصول الى الأهداف المطلوبة (المدادحة ؛الكساسبة ، 2016، ص123)

من خلال التعريفين السابقين نتوصل الى أن الإدارة الإلكترونية تهدف الى تحقيق أفضل خدمات وهذا عن طريق إستخدام الوسائل الإلكترونية وتوظيف أفضل الموارد البشرية والمادية لتحقيق أهدافها وزيادة التنافس بين المنظمات .

التعريف الإجرائي للإدارة الإلكترونية : هي مجموعة العمليات التي تقوم على إستخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات من خلال الأجهزة الالكترونية كالحاسوب و البرمجيات و شبكات الاتصال من قبل الموظف الإداري بمديرية الشؤون الخدمات الإجتماعية سوناطراك لإنجاز الأعمال الإدارية بأقل جهد و اقصر وقت ممكن.

3- ضغوط :

أ /التعريف اللغوي : ضغط ضغطا وضغطة : عصره وزحمه وضيق عليه الضغطة (بضم الضاد)، الرحمة و الضيق والشدة والمشقة ، الضغطة (بفتح الضاد)القهر والضيق والاضطرار ومنه ضغطة القبر أي تضيقه على الميت (شحاتة و النجار، 2003، ص28)

ب /تعريف الاصطلاحي :

يعرف الضغوط : على أنه حالة من إنعدام التوازن بين المطالب الداخلية والخارجية على حد سواء (محمود أحمد، 2011، ص11)

ويعرف الضغط :على أنه صراع أو حالة من التوتر النفسي الشديد.

وتعرف الضغوط النفسية على أنها حالة نفسية تنعكس في ردود الفعل الجسمية والسلوكية، الناشئة عن التهديد الذي يدركه الفرد عندما يتعرض للمواقف أو الأحداث الضاغطة في

البيئة المحيطة (الغريرو؛ أبو أسعد، 2009 ، ص25)

4 - ضغوط العمل :

تعرف على أنها : عبارة عن حالة تنشأ بسبب تفاعل بعض العوامل المتعلقة بالعمل مع خصائص العاملين فتحدث تغييرا في الحالة البدنية أو النفسية للفرد وتدفعه إلى تصرف بدني أو عقلي غير معتاد (بلال، 2008، ص43)

يمكننا القول أن ضغوط العمل تنشأ بسبب تصادم العوامل المتعلقة بالعمل والعاملين ،وهذا ما ينتج عنه تغييرا في الحالة النفسية والجسمية للعامل

يعرفه زهير الصباغ : ضغط العمل يشير إلى الموقف الذي يؤثر التفاعل ما بين ظروف العمل وشخصية العامل التي تؤثر على حالته النفسية و البدنية ،والتي تدفعه الى تغيير نمط سلوكه الاعتيادي .

ويعرفه سمير أحمد عسكز : مجموعة التغيرات الجسمية والنفسية التي تحدث للفرد،في ردود فعله أثناء مواجهته للمواقف المحيطة به والتي تمثل تهديدا له (ابن خرور؛ خير الدين، 2010 ص21)،

من خلال ما سبق يمكننا القول أن ضغوط العمل هي عبارة عن موقف تؤثر على الفرد حسب ظروف عمله وقد يؤدي هذا الموقف مجموعة من التغيرات التي تمس العامل .

وتعرف ضغوط العمل : على أنها تجربة ذاتية تحدث إختلال نفسيا أو عضويا لدى الفرد وتنتج عنه عوامل في البيئة الخارجية أو في المنظمة ،وبيئة العمل أوالفرد نفسه .

كما تعرف أنها حالة تظهر من خلال تفاعل الفرد مع وظيفته وتؤدي لإحداث تغييرات داخلية في الفرد تجعله ينحرف عن مسار عمله الطبيعي (بن عقون، 2016،ص384)

فالضغط العمل : هو عبارة عن شدة أو صعوبة جسدية أو عقلية أو انفعالية تحدث بسبب مطالب أو ضغوطات بيئية أو موقفية أو شخصية (الغريرو؛ أبو أسعد، 2009 ، ص25)

من خلال تطرقنا للتعريفات السابقة يمكن القول أن ضغوط العمل يحدث نتيجة التفاعلات النفسية وهذا من خلال عوامل البيئية الخارجية و الداخلية قد تكون في بيئة العمل أو في المنظمة .

التعريف الاجرائي للضغوط العمل: مجموعة من المواقف التي يتعرض لها الموظف أثناء قيام بعمله في الإدارة مديرية شؤون الخدمات الإجتماعية سوناتراك -بسكرة-، والتي تسبب له العديد من المشاكل منها غموض الدور و زيادة عبء العمل ،نتيجة تفاعل مابين ظروف العمل وشخصية الموظف.

5 /الموارد البشرية:

تعرف على أنها جميع الناس اللذين يعملون في المنظمة (رؤساء ومرؤوسين)، والذين جرى توظيفهم فيها، لأداء كافة وظائفها و أعمالها تحت مظلة هي ثقافتها التنظيمية التي توضح وتضبط وتوحد أنماطهم السلوكية ،ومجموعة من الخطط والأنظمة والسياسات والإجراءات التي تنظم أداء مهامهم وتنفيذهم لوظائف المنظمة في سبيل تحقيق رسالتها وأهداف إستراتيجيتها المستقبلية.

فالموارد البشرية هي أهم عناصر العمل والانتاج ،فعلى الرغم من أن جميع الموارد المادية (رأس المال ،الموجودات ،التجهيزات)ذات أهمية ، إلا أن الموارد البشرية تعتبر أهمها ذلك لأنها هي التي تقوم بعملية الإبتكار والإبداع . (عقيلي عمر وصفي ، 2005، ص11)

من خلال هذا التعريف نرى أن الموارد البشرية هي مجموعة من الأفراد التي يتم توظيفهم للعمل من خلال كفاءاتهم ومهاراتهم ،وهي من أهم عناصر العمل في أي مؤسسة لأنها تعد رأس المال الفكري وتساهم في الإبداع والإبتكار لتحقيق أهداف المؤسسة .

وتعرف الموارد البشرية كذلك على أنها : هي تلك الفئة الاجتماعية التي لها القدرة والرغبة في العمل حاليا ومستقبلا، بما في ذلك المشتغلون والعاطلون وكذا النساء غير العاملات

والأطفال الذين يعدون للعمل في المستقبل، طلاب الجامعات والمعاهد و المدارس (عدون ؛ العايب ، 2010 ، ص57)

وتعرف كذلك على أنها مصطلح يطلق على قوة العمل في المنظمة, والموارد البشرية هي أهم عنصر من عناصر الانتاج الأخرى الأموال والتكنولوجيا والتسهيلات الأخرى، وهي تجعل من تلك العناصر ذات معنى وفائدة للمنظمة وتعتبر أكثرها فعالية وتأثيرا على تحقيق أهداف العمل (الكلايه ، 2008 ، ص8) .

سادسا: الدراسات السابقة

* تطرقنا إلى الدراسات السابقة حسب التسلسل الزمني من الأقدم إلى الأحدث .

*الدراسات المتعلقة بضغط العمل :

-الدراسة الاولى :

*عنوان الدراسة : ضغوط العمل وأثرها على عملية إتخاذ القرارات, رسالة مكمله للحصول على درجة ماجستير في العلوم الإدارية، قسم العلوم الإدارية أكاديمية نايف العربية للعلوم الأمنية دراسة مسحية على القيادات الإدارية في عدد من الأجهزة الأمنية والمدنية في مدينة الرياض

*إسم الباحث : علي بن حمدين سليمان النوشان

*محتوى الدراسة : من خلال هذه الدراسة هدف الباحث إلى كشف عن ضغوط العمل التي يعيشها الموظف في بيئة عمله وبالتالي التي تؤدي الى التأثير في عملية اتخاذ القرارات

*تاريخ الاجراء 2003 :

*التساؤل الرئيس :ما أثر ضغوط العمل على عملية اتخاذ القرارات ؟

وتفرعت عنه التساؤلات التالية:

- ما مستوى ضغوط العمل لدى القيادات الإدارية ؟

- ما مدى إتباع القيادات الإدارية لخطوات عملية اتخاذ القرارات ؟

- ما أثر ضغوط العمل على خطوات عملية اتخاذ القرارات لدى القيادات الإدارية ؟

- ما علاقة المتغيرات الديموغرافية (العمر، المؤهل العلمي، المرتبة الوظيفية، مسمى الوظيفة سنوات الخدمة، جهة العمل، الدخل) بكل من مستوى ضغوط العمل وعملية إتخاذ القرارات لدى القيادات الإدارية ؟

*أهداف الدراسة:- التعرف على مستوى ضغوط العمل لدى القيادات الإدارية.

- التعرف على مدى اتباع القيادات الادارية لخطوات عملية إتخاذ القرارات.

- التعرف على أثر ضغوط العمل على خطوات عملية إتخاذ القرارات لدى القيادات الإدارية.

- التعرف على علاقة المتغيرات الديموغرافية(العمر، المؤهل العلمي، المرتبة الوظيفية، مسمى الوظيفة سنوات الخدمة، جهة العمل، الدخل) بكل من ضغوط العمل وعملية إتخاذ القرارات لدى القيادات الإدارية.

- تقديم مقترحات علمية فيما يتعلق بضغوط العمل وأثرها على عملية إتخاذ القرارات مما يساعد في حل بعض المشكلات، التي تواجه القيادات الإدارية في الأجهزة الأمنية والمدنية موضوع الدراسة هذا بالإضافة إلى إثراء البحث العلمي وذلك من خلال نتائج وتوصيات هذه الدراسة.

*منهج الدراسة : المنهج الوصفي المسحي - المنهج الوصفي التحليلي

* عينة الدراسة 600 : مفردة من القيادات الإدارية في الأجهزة الأمنية و 289 مفردة من القيادات الإدارية في الأجهزة المدنية ، وتشكلت عينة الدراسة بواقع (50%) من مجتمع الدراسة الأصلي ، وتم اختيار العينة العشوائية الطبقية

*أداة الدراسة : كانت الاستبانة كأداة لجمع البيانات

*نتائج الدراسة :

-إن مستوى ضغوط العمل لدى القيادات الإدارية بالأجهزة الأمنية و المدنية موضوع الدراسة بمدينة الرياض اقل من الوسط وإن مستوى الضغوط أعلى لدى القيادات الإدارية المدنية مقارنة بالقيادات الأمنية.

-إن معظم القيادات الإدارية بالأجهزة الأمنية والمدنية يقومون باتباع جميع خطوات عملية إتخاذ القرارات بمستوى عال.

- إن ضغوط العمل لها تأثير أو دلالة إحصائية على اتباع خطوات عملية إتخاذ القرارات.

- إن تأثير ضغوط العمل على خطوات عملية إتخاذ القرارات سلبيا مما يعني أنه كلما زادت ضغوط العمل لدى القيادات الإدارية ،كلما إنخفض مستوى إتباعهم لخطوات عملية إتخاذ القرارات وكلما قل مستوى الضغوط لدى القيادات الإدارية ،كلما زاد مستوى اتباعهم لخطوات عملية إتخاذ القرارات .

-كما توضح النتائج أن تأثير ضغوط العمل على إتباع خطوات عملية إتخاذ القرارات متماثل لدى القيادات الإدارية في كل من الأجهزة الأمنية والأجهزة المدنية.

الدراسة الثانية:

*عنوان الدراسة : التوافق المهني وعلاقته بضغوط العمل لدى موظفي المؤسسات العقابية رسالة مكملة لنيل شهادة الماجستير في علم النفس العمل والتنظيم، كلية العلوم الإنسانية

والعلوم الإجتماعية جامعة منتوري قسنطينة ، دراسة ميدانية على أعوان السجون بمؤسسة إعادة التأهيل قسنطينة

*اسم الباحث : مكناسي محمد

*محتوى الدراسة : تهدف الى دراسة التوافق المهني لموظفي المؤسسات العقابية وعلاقته بضغوط العمل التي يتعرضون لها، وهذا من خلال طبيعة العمل وبيئة العمل لهذه المؤسسة
*تاريخ الإجراء 2006/ 2007 :

*التساؤل الرئيس : ما طبيعة العلاقة الموجودة بين التوافق المهني وضغوط العمل التي يتعرض لها العاملون بالمؤسسات العقابية (أعوان السجون)؟
ويتفرع من هذا التساؤل عدة تساؤلات فرعية ومنها:

-هل يتمتع أعوان السجون بدرجة مقبولة من التوافق المهني؟

-مامستوى ضغوط العمل التي يتعرض لها أعوان السجون من خلال الأعراض الجسدية والنفسية والسلوكية الناتجة عنها ؟

-ماهي العلاقة الموجودة بين درجة التوافق المهني ومستوى ضغوط العمل من خلال أعراضها لدى أعوان السجون العاملين بمؤسسة إعادة التأهيل قسنطينة ؟

-هل لمتغيري السن وسنوات الخبرة علاقة بكل من درجة التوافق المهني لأعوان السجون ومستوى ضغوط العمل التي يتعرضون لها من خلال الأعراض الناتجة عنها؟

*فرضيات الدراسة :

*الفرضية الأولى : - توجد هناك علاقة ترابطية بين درجة التوافق المهني ومستوى ضغوط العمل من خلال الأعراض الجسدية و النفسية والسلوكية التي يعاني منها أعوان السجون العاملين بمؤسسة إعادة التأهيل قسنطينة .

1-1 توجد علاقة إرتباطية بين درجة التوافق المهني ومستوى ضغوط العمل من خلال الأعراض الجسدية

1-2 توجد علاقة إرتباطية بين درجة التوافق المهني ومستوى ضغوط العمل من خلال الأعراض النفسية

1-3 توجد علاقة إرتباطية بين درجة التوافق المهني ومستوى ضغوط العمل من خلال الأعراض السلوكية

*الفرضية الثانية : توجد علاقة إرتباطية بين درجة التوافق المهني وكل من متغيري السن وسنوات الخبرة

1-2 توجد هناك علاقة إرتباطية بين درجة التوافق المهني ومتغير السن

2-2 توجد هناك علاقة إرتباطية بين درجة التوافق المهني وسنوات الخبرة

*الفرضية الثالثة : توجد علاقة إرتباطية بين مستوى ضغوط العمل من خلال أعراضها وكل من متغيري السن وسنوات الخبرة

1-3 توجد علاقة إرتباطية بين مستوى ضغوط العمل ومتغير السن

2-3 توجد علاقة إرتباطية بين مستوى ضغوط العمل ومتغير سنوات الخبرة

*أهداف الدراسة : - التعرف على درجة التوافق المهني لدى أعوان السجون بمؤسسة اعادة التأهيل بقسنطينة.

- التعرف على مستوى ضغوط العمل من خلال الأعراض الجسدية والنفسية والسلوكية الناتجة عنها لدى أعوان السجون العاملين بمؤسسة إعادة التأهيل قسنطينة.

- التعرف على العلاقة الموجودة بين درجة التوافق المهني ومستوى ضغوط العمل من خلال أعراضها لدى أعوان السجون بمؤسسة إعادة التأهيل قسنطينة.

- التعرف على العلاقة الموجودة بين درجة التوافق المهني وبعض المتغيرات الوسيطة (السن ،سنوات الخبرة)

- التعرف على العلاقة الموجودة بين مستوى ضغوط العمل وبعض المتغيرات الوسيطة (السن ،سنوات الخبرة)

* منهج الدراسة : المنهج الوصفي التحليلي

*عينة الدراسة : قام الباحث بتطبيق دراسته الميدانية على جميع أفراد المجتمع الأصلي للدراسة من أعوان السجون العاملين بمؤسسة إعادة التأهيل بقسنطينة وعددهم 176 عون

*أداة الدراسة :أداة الإستمارة

*نتائج الدراسة:

-أوضحت النتائج أن هناك علاقة إرتباط بين أبعاد التوافق المهني و متغير ضغوط العمل من خلال الأعراض الجسدية و النفسية و السلوكية، أن جميع هذه العلاقات عكسية ، وقد أشارت هذه النتائج الى أن مستوى ضغوط العمل يزداد بإنخفاض درجة التوافق المهني.

- أن للتوافق المنهي علاقة إرتباط دالة إحصائيا مع كل من العمر و سنوات الخبرة ،عند مستوى دلالة أقل من 0.01 ، وكانت كلها موجبة وطرديية ، مما يعني بأن درجة التوافق المهني تتأثر بمتغيري العمر و سنوات الخبرة.

- من جهة أخرى أوضحت النتائج أنه لاتوجد علاقة أرتباط دالة إحصائيا عند مستوى دلالة 0.05مما يشير الى أن مستوى ضغوط العمل لا يتأثر بكل من العمر و سنوات الخبرة.

*الدراسات المتعلقة بالإدارة الإلكترونية :

الدراسة الثالثة:

عنوان الدراسة : تحديات الإدارة الإلكترونية في الجزائر "أطروحة لنيل شهادة دكتوراه في علم إجتماع تخصص إدارة وعمل" كلية العلوم الإنسانية والإجتماعية جامعة محمد خيضر بسكرة

* إسم الباحث : عبان عبد القادر

* تاريخ الاجراء * (2015-2016) دراسة سوسيوولوجية ببلدية الكاليتوس العاصمة

* محتوى الدراسة : تهدف هذه الدراسة الى معرفة أهم التحديات الإدارية الإلكترونية في الجزائر خصوصا في البلدية ،والكشف عن مدى إدخال الإدارة الإلكترونية في بلدية كاليتوس بالعاصمة

* التساؤل الرئيس : ماهي التحديات التي تواجهها الإدارة الإلكترونية في الجزائر ؟

تفرع من هذا التساؤل عدة تساؤلات فرعية وهي كالاتي:

-هل هناك إمكانية لتطبيق الإدارة الإلكترونية في الجزائر ؟

-مادرجة مساهمة الإدارة الإلكترونية في عصرنة الإدارة التقليدية في الجزائر؟

-هل هناك علاقة إرتباطية بين درجة تطبيق الإدارة الإلكترونية ودرجة مساهمتها في

عصرنة الإدارة التقليدية في الجزائر ؟

*فرضيات الدراسة : تنطوي هذه الدراسة على فرضية رئيسية " هناك العديد من التحديات التي تواجهها الإدارة الإلكترونية في الجزائر"

فرضيات محورية:

- هناك إمكانية كبيرة لتطبيق الإدارة الإلكترونية في الجزائر
- تساهم الإدارة الإلكترونية بدرجة كبيرة في عصنة الإدارة التقليدية في الجزائر
- هناك علاقة إرتباطية بين درجة تطبيق الإدارة الإلكترونية ودرجة مساهمتها في عصنة الإدارة التقليدية في الجزائر

*أهداف الدراسة :

- قياس درجة تطبيق ف الإدارة الإلكترونية ي الجزائر كبلد يسعى لأن يكون في مسار الدول المتقدمة اداريا وعلميا.
- معرفة مامدى وعي المدراء والعاملين في الإدارات الجزائرية بأهمية التقدم التكنولوجي وبالأخص تطبيق الإدارة الإلكترونية في إداراتهم.
- لبحث عن فوائد وأهمية تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجزائر.
- معرفة مدى وعي المواطنين عن وجود وتطبيق الإدارة الإلكترونية في الجزائر.
- قياس رضا الموظفين عن الخدمات الالكترونية التي تقدمها الإدارة الجزائرية.
- توضيح الدور الذي تلعبه الإدارة الإلكترونية في تنمية البلدية الجزائرية والقضاء على الأساليب التقليدية الممارسة فيها.
- التفتيق عن الأسباب التي تعيق تطبيق الإدارة الإلكترونية في البلديات الجزائرية.
- تبيان متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية في البلديات الجزائرية.
- التعرف على مدى توفر الادارات الجزائرية موقعا الكترونيا تستخدمه في معاملاتها الادارية.
- تشخيص الأساليب المتبعة في الإدارات الجزائرية نحو تطبيق الإدارة الإلكترونية.

- التعرف على الخدمات الإلكترونية التي تقدمها البلديات الجزائرية.

*منهج الدراسة : المنهج الوصفي - المنهج الاحصائي

*عينة الدراسة : عينة الموظفين الإداريين أي العمال الداخليين للبلدية ،أما عينة أخرى فتمثل العملاء الخارجيين (المستفيدين) في بلدية محل الدراسة .

*أدوات الدراسة : الملاحظة- المقابلة - أداة الاستخبار القياسي

*نتائج الدراسة : توصلت هذه الدراسة الى النتائج التالية:

- ليست هناك إمكانية كبيرة لتطبيق الإدارة الإلكترونية في الجزائر وهذا راجع الى نقص الإمكانيات البشرية والمادية ،والتي من شأنها أن تساهم في تفعيل البنية التحتية للإدارة الإلكترونية

- إن الإدارة الإلكترونية تساهم بدرجة كبيرة في عصنة الإدارة التقليدية في الجزائر ،من خلال تحسين خدماتها وترقية أداء العاملين فيها وتسريع وتيرة العمل فيها و الدقة في انجاز الوظائف الإدارية

-إن الإدارة الإلكترونية نظرا لضعف تطبيقها في البلدية الجزائرية فإنها لم تكن عامل مساهم في عصنة الإدارة التقليدية في الجزائر

-النتيجة العامة : هناك العديد من التحديات التي تواجهها الإدارة الإلكترونية في الجزائر حتى تساهم في عصنة الإدارة الإلكترونية ،ومنها التحديات البشرية والتي تخص عدم توفر اليد العاملة المؤهلة الكترونيا، والتحديات التنظيمية والاجتماعية وحتى التقنية.

الدراسة الرابعة:

*عنوان الدراسة : دور الادارة الالكترونية في تحسين تسيير المؤسسة " دراسة حالة مؤسسة كوندور - برج بوعريريج - أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه ،كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير ،تخصص علوم التسيير - جامعة محمد خيضر بسكرة

*اسم الباحثة : رحمانى سناء

*محتوى الدراسة : الدور الذي تلعبه الادارة الالكترونية في تحسين تسيير المؤسسة ،وأخذ حالة مؤسسة كوندور لانتاج الأجهزة الالكترونية والكهرومنزلية ببرج بوعريريج

*تاريخ الاجراء : 2017

*التساؤل الرئيس : ما هو دور الإدارة الالكترونية في تحسين تسيير مؤسسة كوندور؟

تفرع من هذا التساؤل عدة تساؤلات فرعية وهي كالاتي:

- ما هو مستوى توفير مؤسسة كوندور لعناصر الإدارة الإلكترونية والتقنية والبشرية؟

- ما مدى مساهمة الإدارة الإلكترونية في تحسين تسيير المؤسسة محل الدراسة ؟

- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية حول مستوى توفر عناصر الإدارة الإلكترونية في مؤسسة

كوندور من وجهة نظر عينة الدراسة تعزى إلى المتغيرات الشخصية؟

-هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية حول مساهمة الإدارة الإلكترونية في تحسين تسيير مؤسسة

كوندور من وجهة نظر عينة الدراسة تعزى إلى المتغيرات الشخصية؟

*فرضيات الدراسة :

الفرضية الأولى: توفر مؤسسة كوندور عناصر الإدارة الإلكترونية بمستوى مقبول.

وتتدرج تحتها الفرضيتين الفرعيتين التاليتين:

1-1 توفر مؤسسة كوندور العنصر التقني بمستوى مقبول.

2-1 توفر مؤسسة كوندور العنصر البشري بمستوى مقبول.

الفرضية الثانية: تساهم الإدارة الإلكترونية في تحسين تسيير مؤسسة كوندور.

وتتدرج تحتها الفرضيات الفرعية التالية:

1-2 تساهم الإدارة الإلكترونية في تحسين وظيفة التخطيط في مؤسسة كوندور.

2-2 تساهم الإدارة الإلكترونية في تحسين وظيفة التنظيم في مؤسسة كوندور.

3-2 تساهم الإدارة الإلكترونية في تحسين وظيفة القيادة في مؤسسة كوندور.

4-2 تساهم الإدارة الإلكترونية في تحسين وظيفة الرقابة في مؤسسة كوندور.

الفرضية الثالثة: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية حول مستوى توفر عناصر الإدارة الإلكترونية في مؤسسة كوندور من وجهة نظر عينة الدراسة تعزى إلى المتغيرات الشخصية.

ويمكن تقسيمها إلى الفرضيات الفرعية التالية:

1-3 لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية حول مستوى توفر عناصر الإدارة الإلكترونية من

وجهة نظر عينة الدراسة تعزى إلى متغير العمر.

2-3 لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية حول مستوى توفر عناصر الإدارة الإلكترونية من

وجهة نظر عينة الدراسة تعزى إلى متغير المستوى التعليمي.

3-3 لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية حول مستوى توفر عناصر الإدارة الإلكترونية من

وجهة نظر عينة تعزى إلى متغير المنصب الحالي.

3-4 لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية حول مستوى توفر عناصر الإدارة الإلكترونية من وجهة نظر عينة الدراسة تعزى إلى متغير الخبرة.

الفرضية الرابعة: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية حول مساهمة الإدارة الإلكترونية في تحسين

تسيير مؤسسة كوندور من وجهة نظر عينة الدراسة تعزى إلى المتغيرات الشخصية.

وتتدرج تحتها الفرضيات الفرعية التالية:

4-1 لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية حول مساهمة الإدارة الإلكترونية في تحسين تسيير المؤسسة من وجهة نظر عينة الدراسة تعزى إلى متغير العمر.

4-2 لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية حول مساهمة الإدارة الإلكترونية في تحسين تسيير المؤسسة من وجهة نظر عينة الدراسة تعزى إلى متغير المستوى التعليمي.

4-3 لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية حول مساهمة الإدارة الإلكترونية في تحسين تسيير المؤسسة من وجهة نظر عينة الدراسة تعزى إلى متغير المنصب الحالي.

4-4 لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية حول مساهمة الإدارة الإلكترونية في تحسين تسيير المؤسسة من وجهة نظر عينة الدراسة تعزى إلى متغير الخبرة.

*أهداف الدراسة :- التعرف على مستوى توفير مؤسسة كوندور لعناصر الإدارة الإلكترونية سواء التقنية (الحاسوب وملحقاته، شبكات الاتصال، البرمجيات، قواعد البيانات) أو البشرية.

- التعرف على مدى مساهمة الإدارة الإلكترونية بعناصرها التقنية والبشرية في تحسين تسيير مؤسسة كوندور على مستوى التخطيط والتنظيم والقيادة والرقابة.

- التعرف على الفروق بين وجهات نظر مفردات عينة الدراسة حول مستوى توفر عناصر الإدارة الإلكترونية في مؤسسة كوندور وفقا للمتغيرات الشخصية.

- التعرف على الفروق بين وجهات نظر مفردات عينة الدراسة حول مساهمة الإدارة الإلكترونية في تحسين تسيير مؤسسة كوندور وفقا للمتغيرات الشخصية.

- التعريف بدور الإدارة الإلكترونية في تحسين تسيير المؤسسة.

*منهج الدراسة : المنهج الوصفي - المنهج دراسة الحالة

*عينة الدراسة : شملت الدراسة عينة عشوائية من الإداريين في مؤسسة كوندور بلغ عددهم 120 فرد أدوات الدراسة : استمارة الاستبيان، والمقابلة، والملاحظة.

*نتائج الدراسة : توصلت هذه الدراسة الى النتائج التالية:

- تسعى مؤسسة كوندور إلى مسايرة التغيرات التكنولوجية، من خلال إدخال منتجات جديدة تتمتع متطلبات الزبون، وتحديث معدات وأدوات الإنتاج.

- تعتمد مؤسسة كوندور على أدوات التسويق الإلكتروني والتقليدي

- تستخدم مؤسسة كوندور مزيجا من الطرق التقليدية والإلكترونية لإدارة مواردها البشرية

- أساليب التسديد والتحصيل لا تزال تتم بالطرق التقليدية.

- توفير مؤسسة كوندور لعناصر الإدارة الإلكترونية يرقى إلى المستوى المقبول، مع توفر

مكونات العنصر التقني بدرجة أعلى من العنصر البشري .

- تحتل أجهزة الحاسوب وملحقاته المرتبة الأولى من حيث درجة التوفر في مكونات

العنصر التقني تليها البرمجيات، ثم شبكات الاتصال، وفي الأخير قواعد البيانات.

- بالنسبة لشبكات الاتصال فهي بحاجة إلى مزيد من التطوير.

- استقطاب أصحاب الخبرات في مجال العمل الإلكتروني هو من أولويات المؤسسة .

- مستوى مساهمة العنصر البشري في تحسين التخطيط أعلى من مساهمة العنصر التقني، بحيث ساعد العنصر البشري المؤهل في التقليل من مشاكل عملية التخطيط، وتحديد الأهداف بدقة.
- مستوى مساهمة العنصر التقني في تحسين التنظيم أكبر من مساهمة العنصر البشري.
- مستوى مساهمة العنصر التقني في تحسين القيادة أكبر من مساهمة العنصر البشري.

٥ مجالات الإستفادة من الدراسات السابقة :

*الإلمام بموضوع الدراسة وفهمه

*تم الإستفادة في إعداد الجانب النظري للدراسة

*الإستفادة في تحديد أهداف الدراسة

* الإستفادة في الجوانب المنهجية من إختيار المنهج وإختيار أدوات جمع البيانات

*الإستفادة من إعداد الإستبيان

٥ أوجه الإتفاق :

-تتفق هذه الدراسة مع دراستين السابقتين "عبان عبد القادر " و "رحماني سناء"في تناول نفس المتغير الأول أي المتغير المستقل (الإدارة الإلكترونية) ، أما الدراستين المتبقيتين لـ"علي بن حمدين سليمان النوشان" و"مكناسي محمد" فكانت في تناول المتغير التابع (ضغوط العمل) .

- إتفقت في إستخدام أداة الإستمارة كأداة جمع المعلومات من عينة الدراسة .

- كما إتفقت هذه الدراسة مع الدراسات السابقة في إستخدام المنهج الوصفي.

٥ أوجه الإختلاف :

- تختلف هذه الدراسة مع الدراسات السابقة " علي بن حمدين سليمان النوشان" ودراسة "مكناسي محمد" في الهدف منها حيث الغرض من هذه الدراسة هو معرفة دور الإدارة الإلكترونية في تخفيف ضغوط العمل، بينما هدفت الدراستين السابقتين في البحث عن أثر وعلاقة ضغوط العمل.

- اختلفت هذه الدراسة مع الدراسات السابقة "رحماني سناء" ودراسة "عبان عبد القادر" ودراسة "مكناسي محمد"، في أنها استخدمت تساؤلات وفرضيات الدراسة، في حين الدراسة الحالية فاستخدمت التساؤلات فقط.

- اختلفت هذه الدراسة مع الدراسات السابقة من حيث المجال الزمني والمجال المكاني، بحيث طبقت هذه الدراسة في مؤسسة خداماتية بديرية الشؤون الخدمات الإجتماعية سوناطراك-ناحية بسكرة.

الفصل الثاني الإدارة الإلكترونية

أولاً : التحول من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية.

ثانياً : خصائص الإدارة الإلكترونية.

ثالثاً : أهمية وأهداف الإدارة الإلكترونية.

رابعاً : عناصر الإدارة الإلكترونية.

خامساً : متطلبات الإدارة الإلكترونية.

سادساً : معايير الإدارة الإلكترونية.

أولاً: التحول من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية:

الإدارة التقليدية هي تلك الإدارة التي يتم تنفيذ الأعمال بالمعاملات الورقية كما هو متعارف عليه وهذا يتطلب وجود مستودع كبير لحفظ المعاملات الورقية في ملفات ومجلدات ومكاتب أما خطوات سير العمل فيتم على سبيل المثال كما يلي:

- 1- الحصول على نموذج طلب الإجازة
- 2- تحويل النموذج إلى معاملة و ذلك بتعبئة البيانات
- 3- إرسال المعاملة إلى مدير القسم
- 4- موافقة مدير القسم وإرسالها إلى مدير الإدارة
- 5- موافقة مدير الإدارة و إرسالها إلى مدير شؤون الموظفين
- 6- موافقة مدير شؤون الموظفين وإرسالها إلى الموظف المتخصص بالإجازات
- 7- حفظ المعاملة في الملف

هذه سبع خطوات لتنفيذ عملية إدارية واحدة من أبسط العمليات الإدارية . ففي حالة ضياع المعاملة في أي مرحلة من مراحل تنقلها فإن هذا يؤثر على نتاج العمل ولك أن تتخيل أن عشرات أو مئات العمليات الإدارية تتم في اليوم الواحد (كافي ، 2011، ص 48) وهناك مجموعة من السلبيات في الإدارة التقليدية منها:

- تلف بعض المعاملات الورقية بسبب التقادم
- صعوبة الحصول على بعض المعلومات من هذه المعاملات
- التكاليف الباهضة لصيانة المعاملات الورقية وإصلاح التألف منها

-إمكانية ضياع بعض المعاملات سهواً أو تعمداً

-توفير غرف كبيرة لحفظ المعاملات الورقية (أحمد ، 2009 ، ص 68)

*و إن التحول إلى الإدارة الإلكترونية ليس درياً من دروب الرفاهية وإنما حتمية تفرضها التغيرات العالمية ; ففكرة التكامل والمشاركة وتوظيف المعلومات أصبحت أحد محددات النجاح لأي مؤسسة . ويمثل عامل الوقت أحد أهم مجالات التنافسية بين المؤسسات فلم يعد من المقبول الآن تأخر تنفيذ العمليات بدعوى التحسين و التجويد وذلك لإرتباط الفرص المتاحة أمام المؤسسات بعنصر التوقيت.

ويمكن تلخيص الأسباب الداعية للتحول الإلكتروني في النقاط التالية:

*الإجراءات و العمليات المعقدة و أثرها على زيادة تكلفة الأعمال

*القرارات و التوصيات الفورية والتي من شأنها إحداث عدم توازن في التطبيق

*ضرورة توحيد البيانات على مستوى المؤسسة

*صعوبة الوقوف على معدلات قياس الأداء

*ضرورة توفير البيانات المتداولة للعاملين في المؤسسة

*التوجه نحو توظيف إستخدام التطور التكنولوجي والإعتماد على المعلومات في إتخاذ

القرارات

*إزدياد المنافسة بين المؤسسات وضرورة وجود أليات للتمييز داخل كل مؤسسة تسعى

للتنافس

* حتمية تحقيق الإتصال المستمر بين العاملين على إتساع نطاق العمال (رضوان ، 2004 ، ص24)

من خلال ما سبق يتضح أن الإدارة التقليدية تعتمد على المعاملات الورقية التي قد تتعرض للتلف مع مرور الوقت وأيضاً تحتاج إلى مكاتب عدة لتخزين ملفات و معلومات، أما الإجراءات الإدارية التي تقوم بها فستغرق الكثير من الوقت ،ولهذا أصبح من ضروري تحويل هذه الإدارة إلى الإدارة أكثر حداثة وتطوراً التي أصبحت تسمى الإدارة الإلكترونية التي أصبحت ضرورة حتمية خصوصاً في الوقت العولمة فهي تساعد في إنجاز المهام وقت قياسي وصعوبة فقدان أية معاملات أو بيانات التي يتم حفظها في برامج الحواسيب وسهولة البحث في الأرشيف.

ثانياً: خصائص الإدارة الإلكترونية:

مع نهاية القرن الماضي وبداية القرن الحالي، وفي ضوء العولمة وإنتشار الإقتصاد الشبكي وتزايد حدة المنافسة و الضغوطات على المنظمات قصد تحسين الأنماط الإدارية والأنظمة التي تستخدمها تزايدت أهمية الإدارة الإلكترونية والتي تتميز بالعديد من الخصائص منها:

-تنفيذ كافة العمليات الإدارية و التنظيمية إلكترونياً.

-إنتشار الوثائق الإلكترونية و إحلالها محل الوثائق الإلكترونية .

-الإعتماد المكثف على تكنولوجيا المعلومات و المعرفة والإتصالات باعتبارها الأساس لتنفيذ العمليات.

-زيادة القدرة على الإبتكار و التجديد لمواكبة المتغيرات.

-إستخدام البريد الإلكتروني و الصوتي بدلا من الصادر و الوارد.

-تتميز بالابتكارية و العالمية والإعتماد على المعرفة كأساس لتنفيذ الأعمال (عبد الفاتح؛ رضوان ، 2013 ، ص 20)

وهناك بعض الخصائص التي تميز الإدارة الإلكترونية منها:

*السرعة والوضوح:وذلك عبر تجاوز حواجز الإدارة البيروقراطية

*إدارة المعلومات للإحتفاظ بها:وذلك عبر توفير برامج للمراجع تمكنه من إنجاز معاملاته عبر شاشاتها وأزرارها و تبسيطها له بدرجة شبه تعليمية.

*المرونة :وذلك بسبب الإستجابة السريعة للأحداث و التجاوب معها .

*الرقابة المباشرة و الصادقة: وذلك عبر متابعة مواقع عملها المختلفة في كل مواقع الإدارية وكل منافذها

وأجهزتها التي يتعامل معها الجمهور .

*السرية والخصوصية:وذلك عبر ما تمتلكه الإدارة من برامج تمكنها من حجب المعلومات و البيانات المهمة وعدم إتاحتها إلا لذوي الصلاحية الذين يملكون كلمة المرور للنفاز إلى تلك المعلومات (العاجز، 2011 ، ص 48)

يتبين أن الإدارة الإلكترونية قد برزت في القرن الاخير وذلك نتيجة بروز مجتمع المعرفة و زيادة المنافسة بين المنظمات مما ساعد على إعتمادها على النظم المتطورة كالكنولوجيا والمعلومات ،التي تتسم بالخصوصية كالمرونة والسرعة والوضوح و زيادة القدرة على الإبتكار والإعتماد على المعرفة لتنفيذ الأعمال وتحسين الأداء ،فالإدارة الإلكترونية تساعد على سرعة الإنجاز حتى أنها أصبحت عدم تقيدها بالزمان والمكان .

ثالثا : أهمية وأهداف الإدارة الإلكترونية

* أهمية الإدارة الإلكترونية:

نظرا للاهتمام الكبير التي تولته الدول المتقدمة لإستخدام تكنولوجيا المعلومات بمكوناتها المختلفة والذي يعود سببه للفائدة التي تقدمها هذه الأخيرة ،وعليه بدأت الدول تتسابق في تطبيق الإدارة الإلكترونية نظرا للأهمية التي تحققتها

و المتمثلة في عدة نقاط أهمها:

-الدقة والموضوعية في إنجاز العمليات المختلفة داخل المنظمات .

-تقليل إستخدام الورق بشكل ملحوظ وهذا ما يؤثر إيجابيا على عمل المنظمة.

-كما أن تقليل إستخدام الورق يعالج مشكلة تعاني منها أغلب المنظمات في عملية الحفظ و التوثيق بما يؤدي الى عدم الحاجة الى أماكن التخزين حيث يتم الاستفادة منها في أمور أخرى.

-تخفيض تكاليف الخدمة وجودتها.

-تطوير مهارات الأفراد العاملين وزيادة كفاءتهم بإستخدام برامج تدريبية تعتمد على تكنولوجيا المعلومات و الإتصالات .

-سرعة الوصول إلى الوثائق و المعلومات بوجود نظام متكامل في أي وقت وأي زمان

(عيدوني؛بن حجوبة، 2017، ص7)

*أهداف الإدارة الإلكترونية:

للإدارة الإلكترونية أهداف عديدة منها:

- 1-تحسين الخدمات و الوصول للمعلومات بسهولة.
- 2-تطوير الإدارة العامة والعمل على خفض الأعمال الورقية.
- 3-تحسين التنافس الإقتصادي مثل إتاحة الفرصة للشركات المتوسطة والصغيرة لدخول المنافسة, وإستخدام الأنترنت للتجارة العالمية.
- 4-تخفيض المصاريف مثل تكامل النظم لدعم الإجراءات الداخلة و الخارجة(بدير ، 2009 ،ص210)
- 5-تقليل كلفة الإجراءات الإدارية وما يتعلق بها من عمليات قرطاسية ولوازم وتنقلات الخ....
- 6-زيادة كفاءة عمل الإدارة من خلال تعاملها مع الموظفين والشركات و المؤسسات .
- 7- إلغاء عامل العلاقة المباشرة بين طرفي المعاملة أو التخفيف منه إلى أقصى حد ممكن ، مما يؤدي إلى الحد من تأثير العلاقات الشخصية و النفوذ في إنهاء المعاملات المتعلقة بأحد العملاء(الحموي ، 2011، ص21)

من خلال ما سبق ذكره يتبين أن الإدارة الإلكترونية تكمن أهميتها وأهدافها في توفير الخدمات الإلكترونية للعاملين مما تسمح لهم في سرعة أداء مهامهم ،وتطوير مهاراتهم من خلال إستخدام برامج تدريبية وسهولة الحصول على المعلومات، فهي تهدف إلى تحسين الخدمات وتحسين الوضع الإقتصادي وهذا من خلال فتح فرص للتنافس بين المؤسسات .

رابعاً : عناصر الإدارة الإلكترونية:

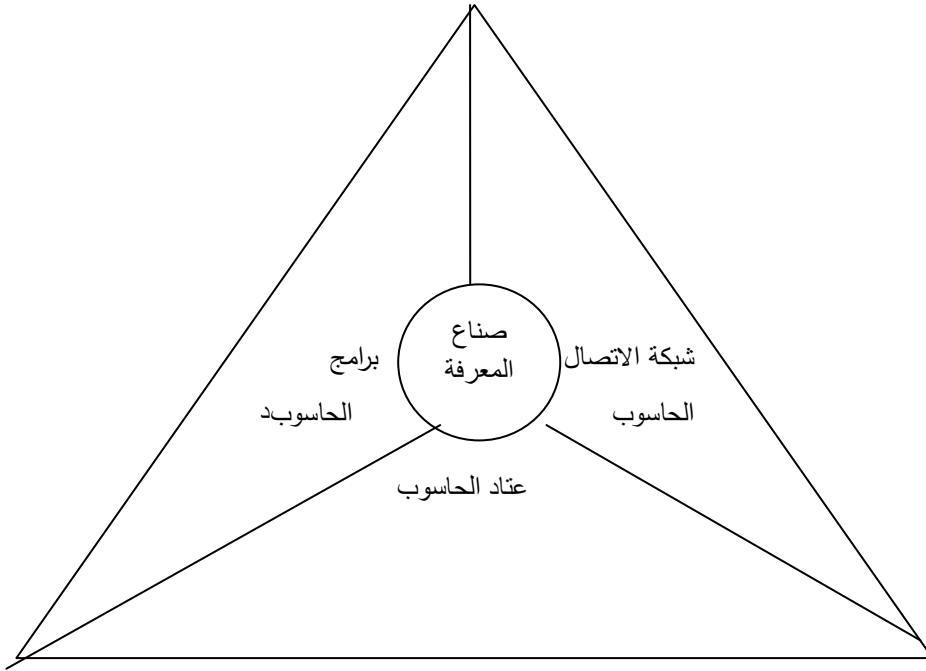
يحتاج التحول من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية العديد من العناصر التي يعتمد عليها في هذا التحول و تشكل عاملاً محددًا في نجاح هذا التحول:

1/العتاد الحاسوبي : تضم كل المكونات المادية للحاسوب وما يتصل به من مختلف الطرفيات و الأجهزة التي تؤدي وظائف متباينة متكاملة ضمن نظام المعلومات الخاص بالمؤسسة ، ويعتبر الحاسوب أهم هذه الأجهزة على الإطلاق من منطلق أنه أداة الربط وحلقة الوصل في البنية التحتية الإلكترونية لأي مؤسسة تسعى إلى تغيير نمط الإدارة نحو الإدارة الإلكترونية (غزال، 2013، ص6)

2/برمجيات: تضم برامج التطبيقات العامة مستعرضات الويب، برامج البريد الإلكتروني، برامج الدعم الجماعي رسوم الحاسوب، الجداول الإلكترونية ، وقواعد البيانات أما برامج التطبيقات الخاصة فتكون بحكم طبيعتها متنوعة و متباينة نذكر منها على سبيل المثال البرامج المحاسبية ،حزم البرامج المالية، برامج التجارة الإلكترونية ، برامج تخطيط الموارد المنشأة وبرامج إعادة المشروعات وغيرها (غالب، 2016، ص14)

3 /القيادة البشرية المعرفية: تتمثل القيادات الرقمية وكل مايشمل رأس المال الفكري و المديرين و المحللون للموارد المعرفية،فدور صناع المعرفة يكمن في محاولة خلق ثقافة معرفية جديدة داخل الإدارة الإلكترونية عن طريق تغيير طرق التفكير،وترقية أساليب العمل الإداري وفق ما يتمتعون به من خبرات و معارف في مجال المعلوماتية

4 /الاتصالية : هي أداة تنفيذية هائلة ممثلة بشبكات الحاسوب التي توفر السرعة في تناقل البيانات و المعلومات بين مختلف الأجهزة أو الوحدات الادارية داخل أية منظمة من جهة ، وأجهزتها الفرعية و المديريات المختلفة من جهة أخرى (المفرجي وآخرون ، 2007 ، ص30)



شكل رقم (1) عناصر الإدارة الإلكترونية المصدر : (غالب ، 2016 ، ص14)

من خلال ماسبق عرضه إن عناصر الإدارة الإلكترونية يحتاج الى شبكة من حواسيب والتي نقصد بها الأجهزة المتطورة التي تكون في المؤسسة وتدفق الأنترنت (البيئة التحتية) تكون قوية والبرمجيات التي تسهل المهام ، وأيضا وجود قنوات الاتصال والربط الإلكتروني بين الإدارات ولاننسى المورد البشري الذي يعد عنصر الأساسي في التحكم في العناصر السابقة فالرأس المال الفكري يمثل هنا الأشخاص المدربين على تقنيات الحديثة وفق خبرات معرفية في مجال معلوماتية .

خامسا: متطلبات الإدارة الإلكترونية :

يقتضي التحول نحو تطبيق الإدارة الإلكترونية متطلبات عديدة نذكر منها:

*المتطلبات الإدارية : تتحصر المتطلبات الإدارية الواجب مراعاتها عند تطبيق الإدارة الإلكترونية في العناصر التالية- وضع استراتيجيات وخطط التأسيس .

-توفر البنية التحتية للإدارة الإلكترونية.

-تطوير التنظيم الإداري و الخدمات و المعاملات الحكومية وفق تحول تدريجي.

-متطلب الكفاءات و المهارات المتخصصة و هو ضرورة وجود يد عاملة مؤهلة تملك زادا معرفيا .

-وضع التشريعات القانونية اللازمة لتطبيق الإدارة الإلكترونية.

-متطلب الإصلاح الإداري: والذي يشمل التخصص الوظيفي في تشغيل البرامج الإلكترونية ، وخبراء لتأمين المعلومات و حماية البرامج و المعاملات (عبان ، 2016 ، ص ص 74-73)

*المتطلبات السياسية و الاقتصادية : لاشك أن هناك بأن هناك علاقة تأثير متبادل بين المنظمة و القوى السياسية بما تمثله من أسلوب حكم و فلسفة يستند اليها نظام الحكم في الدولة أو في الدول المحيطة ،أو حتى على الصعيد العالمي. و كذلك مع المتغيرات و النظام الإقتصادي المحيط بالمنظمة فهي قد تفتح لمشروع في الإدارة الإلكترونية رصا للنجاح و النمو و الازدهار ، أو تضع أمامه محددات تعيقه (العالول ، 2011، ص 47)

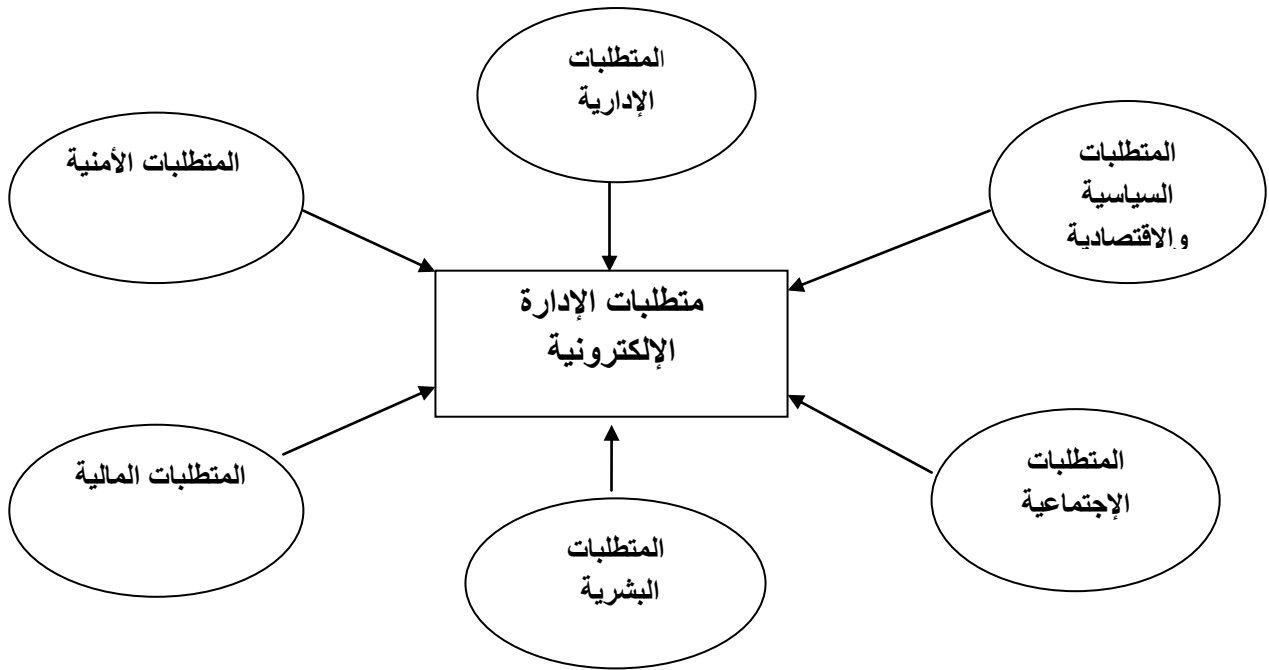
*المتطلبات الإجتماعية : اذ تشمل العمل على خلق تعبئة إجتماعية مساعدة و مستوعبة لضرورة التحول للإدارة الإلكترونية ، وعلى دراية كافية بمزايا تطبيق الوسائل التقنية في

الأجهزة الادارية مع الاستعانة بوسائل الاعلام وجمعيات المجتمع المدني في دعم اللقاءات و الندوات و التجمعات التحسيسية الخاصة بنشر فوائد تطبيق للإدارة الإلكترونية.

*المتطلبات البشرية : يعد العنصر البشري من أهم العناصر في المنظمات ، إذ هذا العنصر لن تتمكن المنظمات من تحقيق أهدافها حتى وان إمتلكت أضخم المعدات و الأدوات و الأجهزة ، لذا لابد من تأهيل العناصر البشرية تأهيلا جيدا وعلى مستوى عالي من الكفاءة.

*المتطلبات المالية: يعد مشروع الإدارة الإلكترونية من المشاريع الضخمة والتي تحتاج الى أموال طائلة لكي نضمن له الاستمرار و النجاح وبلوغ الأهداف المنشودة من تحسين مستوى البنية التحتية و توفير الأجهزة والأدوات اللازمة و البرامج الإلكترونية و تحديثها من وقت لآخر، و تدريب العناصر البشرية باستمرار .

*المتطلبات الأمنية : لقد أصبحت هناك حاجة ماسة في ضوء الثورة التقنية وإزدياد شبكات الاتصالات و المعلومات ، الى وجود أساليب و إجراءات أمنية تساعد على حماية المعلومات و البيانات من الإختراق (المسعودي ، 2010 ، ص ص 44- 45)



الشكل رقم (2) متطلبات الإدارة الإلكترونية المصدر : من إعداد الطالبة

* وهناك متطلبات أخرى الواجب توفرها من أجل ادخال الإدارة الإلكترونية و الحفاظ على ديمومتها و إستمرار أدائها بشكل كفاء و فاعل ، ذلك لأن الإدارة الإلكترونية إستراتيجية إدارية لعصر المعلوماتية تعمل على تحقيق و تقديم أفضل الخدمات إلى الجمهور ، لنوجز هذه المتطلبات في النقاط التالية:

- التثقيف المستمر بشأن البيئة الإلكترونية و الإدارة الإلكترونية المعلومات و الاتصال.
- التأكيد على اظهار مزايا الإدارة الإلكترونية وما تقدمه من خدمات و سرعة في إتخاذ القرارات .
- إستمرارية التدريب و التثقيف لتهيئة الكادر المتعلم و الكفاء في إدارة البيئة الإلكترونية .
- تأمين مناقلة المعرفة بين المعنيين في الإدارة الإلكترونية .
- السعي نحو ادخال تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات في نظم و مرافق المنظمة كافة .

- ربط المنظمة و مرافقتها بشبكة حواسيب و تفعيل الأنترنت في كل المنظمات.

-إستخدام نظم و أدوات كقوة لضمان أمن و تحقيق الحماية للبيانات و المعلومات (زروقي ،2016،ص ص242 - 243)

إن الإدارة الإلكترونية تتضمن عدة متطلبات حتى يتم تطبيقها ، فهي تبدأ بمتطلبات الإدارية وذلك بتوفير النية التحتية للإدارة وأيضا متطلبات السياسية والإقتصادية وحتى الإجتماعية وذلك من خلال توفير الدولة ميزانية خاصة بالأجهزة المتطورة والتكنولوجيا المعلومات التي بدورها تفتح فرص للمؤسسات بالمنافسة فيما بينها والإعلان بمدى أهمية الإدارة الإلكترونية ، ولاتنسى دور العنصر البشري الذي لديه أهمية كبيرة في تطبيق الإدارة الإلكترونية لأنه يمثل رأس المال الفكري وذلك بتهيئة الكوادر المتعلمة والكفئة ، وكذلك وضع الأطر التشريعية وذلك بإصدار القوانين والإجراءات لتسهيل التحول إلى الإدارة الإلكترونية .

سادسا : معيقات الإدارة الإلكترونية :

إن مجرد وجود إستراتيجية متكاملة للتحول إلى نمط الإدارة الإلكترونية لا يعني أن الطريق ممهدة لتطبيق و تنفيذ هذه الإستراتيجية بسهولة و سلامة و بشكل سليم ،و ذلك لأن العديد من العوائق و المشاكل ستواجه تطبيق الخطة ولذلك يجب على المسؤولين عن وضع و تنفيذ مشروع الإدارة الإلكترونية التمتع بفكر شامل و محيط بكافة العناصر و المتغيرات التي تطرأ و تعيق خطة عمل، و تنفيذ إستراتيجية الإدارة الإلكترونية.

ومن أهم المعوقات التي قد تصاحب تطبيق الإدارة الإلكترونية ما يلي:

- التخطيط السياسي و الذي يمكن أن يؤدي الى مقاطعة مبادرة الإدارة الإلكترونية وفي بعض الأحيان تبديل وجهتها، ويشكل هذا العنصر خطرا كبيرا على مشروع الإدارة الإلكترونية.
- عدم توفر الموارد اللازمة لتمويل مبادرة الإدارة الإلكترونية لاسيما في حال تدني العائدات المالية الحكومية (عليان، 2015، صص 41-40).
- الرؤية الضبابية للإدارة الإلكترونية و عدم إستيعاب أهدافها .
- عدم وجود أنظمة و تشريعات أمنية أو التساهل في تطبيقها .
- قلة الموارد المالية و صعوبة توفير السيولة النقدية.
- التمسك بالمركزية وعدم الرضى بالتغيير الإداري .
- النظرة السلبية لمفهوم الإدارة الإلكترونية من حيث تقليصها للعنصر البشري (القدوة ، 2010 ، ص125)
- عدم إستعداد المجتمع لتقبل فكرة الإدارة الإلكترونية و الإتصال السريع بالبنية التحتية المعلوماتية الوطنية عبر الأنترنت نظرا للأزمات الإجتماعية_ الإقتصادية خاصة إذا كانت هذه العملية مكلفة ماديا.
- نقص في القدرات على صعيد قطاع تكنولوجيا المعلومات و الإتصالات محليا أو دعم غير كاف من قطاع التكنولوجيا المعلومات و الإتصالات الدولي للجهود الحكومية الراسية الى تنفيذ تطبيقات الإدارة الإلكترونية (الكبيسي، 2008، ص 49).

الفصل الثالث ضغوط العمل

أولا : عناصر ضغوط العمل

ثانيا : مسببات ضغوط العمل

ثالثا : مصادر ضغوط العمل

رابعا : نماذج ضغوط العمل

خامسا : نتائج وأثار ضغوط العمل

سادسا : علاج ضغوط العمل

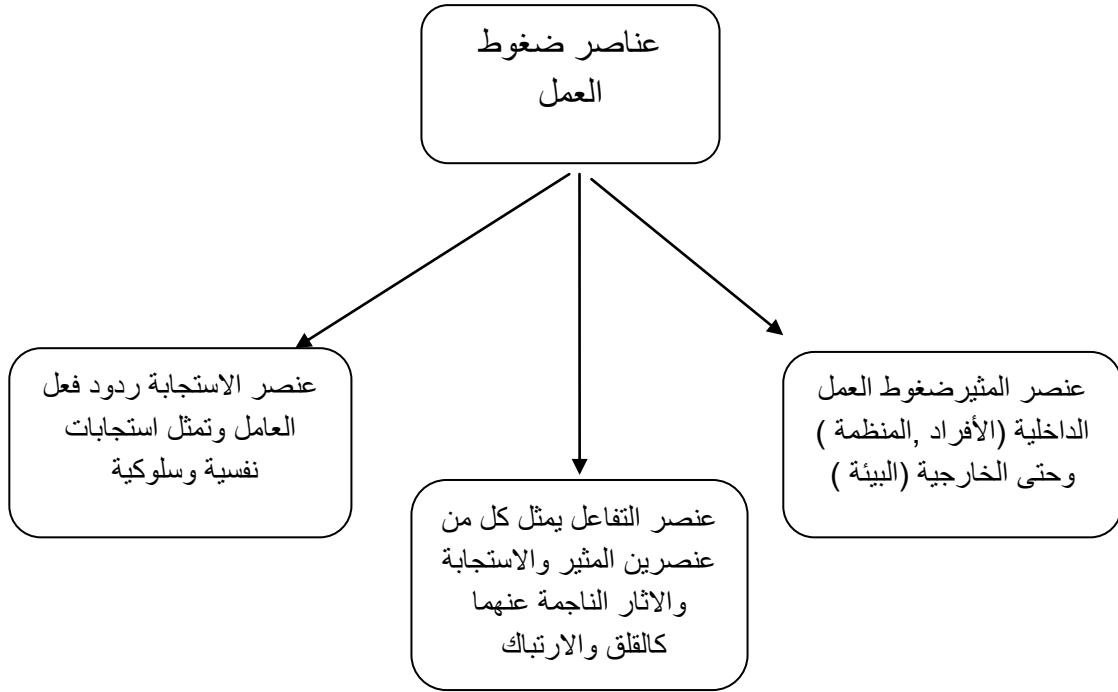
أولاً: عناصر ضغوط العمل:

تتكون ضغوط العمل من ثلاث عناصر أساسية: هي عنصر المثير، عنصر الإستجابة و عنصر التفاعل. ويمكن توضيح هذه العناصر كما يلي:

1- **عنصر المثير** : يشتمل هذا العنصر على الضغوط و المؤثرات الأولية الناتجة من مشاعر الضغوط، وقد تأتي هذه العناصر من البيئة أو المنظمة أو الأفراد.

2- **عنصر الإستجابة** : يتكون هذا العنصر من ردود الفعل الفيزيولوجية و النفسية و السلوكية للضغوط مثل الإحباطات و القلق.

3- **عنصر التفاعل** : وهو العنصر الذي يحدث التفاعل الكامل ما بين عوامل المثيرات و الإستجابات ، ويأتي هذا التفاعل من عوامل البيئة و العوامل التنظيمية في العمل و المشاعر الإنسانية وما يترتب عليها من إستجابات (عبد الباقي، 2005، ص 289)



المصدر: من إعداد الطالبة

الشكل رقم (3) عناصر ضغوط العمل

ثانياً: مسببات ضغوط العمل:

إن عدم التطور و الترقى الوظيفي للفرد في المنظمة يعد سببا من أسباب ضغوط العمل للموظف ، أن تقسيم مسببات الضغوط المتعلقة بالوظيفة تنقسم الى ثلاث مراحل جاءت على النحو التالي:

أ /مرحلة بدء الحياة الوظيفية : وهي التي تبدأ بعد إنتهاء المرحلة التعليمية وإلتحاق الفرد بالعمل ومن مسببات الضغط في هذه المرحلة:

- نقص المعارف و المهارات اللازمة لأداء العمل.
- صعوبة التكيف مع مجموعة العمل و بيئته .
- القيام بعمل لايتفق مع مؤهلات الفرد و قدراته .
- عدم القدرة على تحمل مسؤوليات العمل .

ب /مرحلة منتصف النمو الوظيفي : ليس هناك تحديد أو إتفاق على ماهية هذه المرحلة أو متى تبدأ أو تنتهي ويصل أغلب هذه الموظفون في هذه المرحلة إلى أعلى المراتب، و يطلق عليها البعض فترة التحول أو فترة الأزمة أو فترة معرفة الذات. ومن مسببات الضغوط في هذه المرحلة:

-زيادة أعباء العمل و كثرة التغيير وعدم التأكد.

-شدة التنافس بين الأقران .

-زيادة الإعتماد على الآخرين و رجال التخصص .

-الحاجة الشديدة إلى اليقظة و الانتباه .

-تقادم المعارف و المهارات.

-ضغوط الوقت (عليمات، 2010 ،ص ص 70 -71- 72)

ج /مرحلة نهاية الوظيفة (التقاعد) :ومن مسببات الضغوط في هذه المرحلة:

-الخوف من فقد المنصب و السلطة و المزايا المختلفة.

-التفكير في معاش التقاعد و مصادر الدخل .

- ترك الزملاء و فقد الأصدقاء و شعور بالوحدة.

-التفكير في استغلال أوقات الفراغ بعد ترك العمل (النوشان، 2003 ،ص 23)

من خلال ما سبق نرى أن مسببات ضغوط العمل تختلف من مرحلة إلى أخرى، ففي مرحلة بدء الحياة الوظيفية يكون ضغط في عدم التكيف مع طبيعة العمل أو حتى مع جماعة العمل و عدم التوازن بين العمل و الحياة اليومية، أما في مرحلة الثانية فسبب الضغوط العمل يرجع إلى زيادة أعباء و دوران العمل و عدم الرضا الوظيفي ،أما مرحلة الأخيرة فسببها الرئيسي هو فقدان الوظيفة أو التقاعد فالموظف قد يخسر منصبه و السلطة وفي هذه مرحلة تنعكس عدة انفعالات خاصة النفسية كالقلق و الضغوط النفسية و التوتر

ثالثا : مصادر ضغوط العمل: وهذه الضغوط تتدرج الى:

***مصادر خاصة بالفرد :**

1-غموض الدور :من المصادر الرئيسية لضغوط العمل في المنظمات، و يعني عدم وضوح عناصر العمل وعدم تأكد الفرد من إختصاصاته و عدم معرفة بما يجب أن يؤديه ، و عدم تأكده من توقعات الاخرين منه كذلك إفتقاره الى المعلومات التي يحتاجها في أداء دوره في المنظمة مثل المعلومات الخاصة بحدود سلطته و مسؤولياته و المعلومات الخاصة بسياسات وقواعد المنظمة وغيرها، مما يترتب على الفرد في عمله بالضغط النفسي وعدم الرضا عن العمل و الميل لدركه .

2-صراع الدور : يحدث صراع الدور إذا كان هناك تعارض بين متطلبات الدور،فالفرد الذي يتعرض لموقف معين يفرض عليه متطلبات متعارضة مع بعضها البعض أو متعارضة مع متطلبات أشخاص اخرين سواء في جماعة عمله أو جماعة أخرى ، فالفرد هنا يعاني من

صراع الدور فمثلا قد تتطلب وظيفة الفرد العمل لساعات طويلة و السفر لمسافات بعيدة وقد يتعارض ذلك مع متطلبات دوره كزوج أو كأب، وقد يتلقى المدير توجيهات بتحسين الكفاءة الإنتاجية بدون الإستغناء عن أي عامل ،و بالتالي يتضح أن صراع الدور يأخذ أكثر من صورة فهناك صراع يكون مصدره شخص واحدا وهناك صراع الناتج عن التعارض بين متطلبات الدور و القيم الشخصية. (حنفي و اخرون ، 2002 ، ص ص 195- 196)

3-عبء العمل : ويقصد به عبء العمل إما بالزيادة أو بالنقصان ،فزيادة عبء العمل تعني قيام الموظف بمهام لا يستطيع إنجازها في الوقت المتاح له، وبالتالي يعمل وقتا إضافيا لا يتحمله أو أن يعمل في وظيفته غير وظيفته الأساسية والتي لا تتناسب مع مؤهلاته،قدراته ومهاراته،أما إنخفاض عبء العمل فيقصد به أن العمل الموكل للموظف قليل ولا يتناسب مع طاقاته وإهتماماته، مما يجعل الموظف يفتقر إلى الشعور بأهمية العمل، والملل والعزلة في العمل وهذا ما يزيد من معدلات التأخؤ في العمل والغياب عنه لدى الموظف . (شيلي،2008، ص 397)

*مصادر خاصة بالمنظمة : تتضمن مصادر الضغوط في المنظمة:

1 /**الهيكل التنظيمي:** يعبر الهيكل التنظيمي على المستويات التي تكون التنظيم، وكذا نمط السلطة و مراكز إتخاذ القرار فطبيعة الهيكل التنظيمي تؤثر على إنجاز العاملين لأعمالهم و مهامهم ، وكلما تميز بالجمود وضعف المرونة و تصميم الوظائف على أساس تخصص دقيق و كثرة الإجراءات و قواعد العمل كلما أدى ذلك إلى زيادة إحباط العاملين و شعورهم بضغوط العمل مما يدفعهم إلى الغياب أو حتى ترك العمل (بن عقون ،2016 ، ص 388)

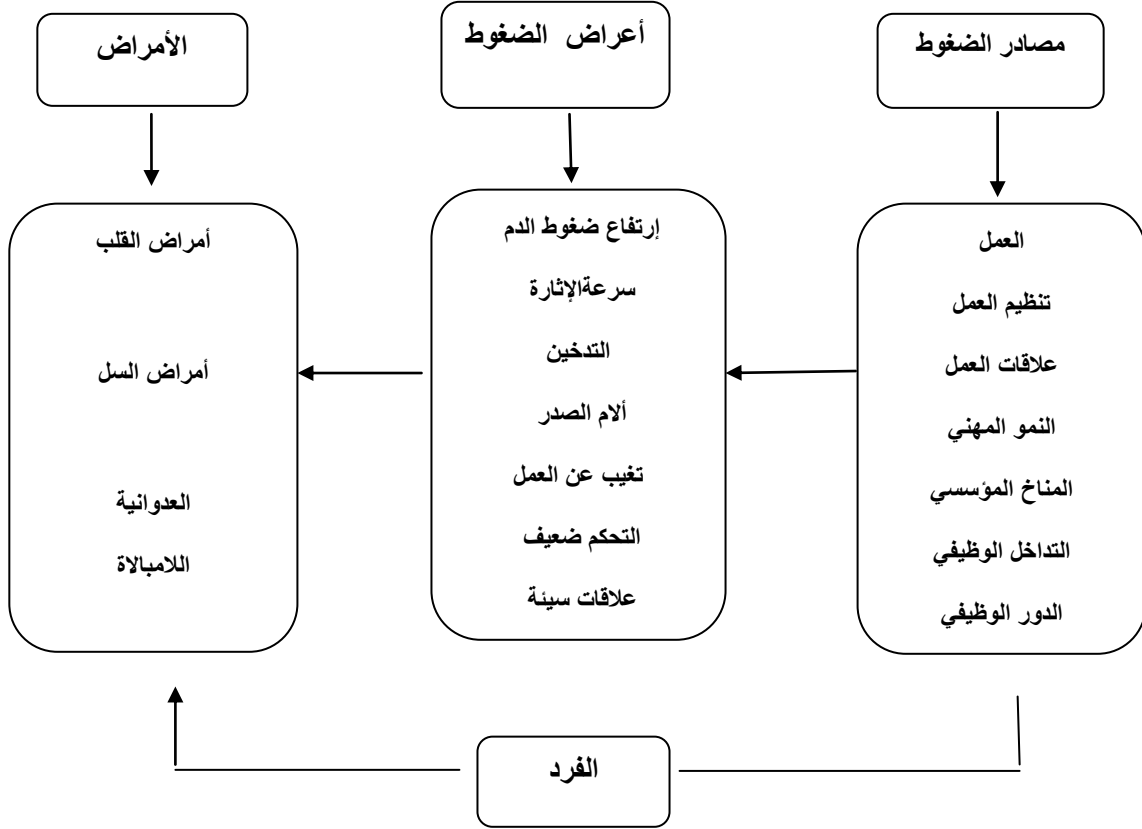
2 /**تغيير المتطلبات و الواجبات بصفة مستمرة :** إن تغيير دون سابق إنذار يفقد العامل أو الموظف اليقين في معرفته مسبقا بواجباته ، وطريقة تأديتها فقد يؤدي التغيير المستمر وغير منتظم الى ما نخشاه من ضغط ويظهر هذا النوع من الضغط إذا لم يحصل الفرد على تقدير

مستمر (التغذية الرجعية) لما يقوم به من واجبات, فكأنه يريد دائما أن يعرف ما إذا كان عمله مقبولا وصحيحا أو غير ذلك ،وتساهم ظروف العمل الطبيعية أيضا في الضغط إلى حد كبير ،فهناك بعض المؤسسات التي تتطلب العمل في ظروف حرارة عالية جدا أو ضجيج عال جدا أو إضاءة منخفضة جدا، أو تهوية سيئة إلى حد كبير ومن الواضح أنه يمكن أن تكون مثل هذه الظروف مصدر ضغط شديد لأنها قد تهدد صحة الفرد مباشرة (ريجو، 1999، ص293)

من خلال ما تقدمنا بذكره نرى أن مصادر ضغوط العمل تتدرج تحت مصادر خاصة بالفرد و خاصة بالمنظمة ,هذا راجع الى غموض الدور وعبء العمل الذي تولد عنه صراع الدور مما يؤدي الى الضغوط التي يتعرض لها الموظف وهذا ما ينتج عنه النقص في الدافعية و الأداء والرضا الوظيفي، الذي يمس المنظمة التي بدورها ينعكس عليها مما قد تغير في هيكلها استجابة لهذه الضغوط، وقد تغير حتى في عملائها من ناحية طبيعة التعامل معهم

رابعا :نماذج ضغوط العمل : للضغوط العمل عدة نماذج ومن بينها :

*نموذج مارشال : وفي هذا النموذج يحدد مارشال العوامل المسببة للضغوط في العمل و الأعراض التي تظهر على الفرد نتيجة تعرضه لضغوط العمل، وهي أعراض خاصة بالفرد تؤدي به في النهاية الى أمراض القلب ، و أعراض خاصة بالمؤسسة تؤدي إلى العدوانية و تكرار الحوادث ويمكن رصد نموذج مارشال في الشكل الآتي (السيد عثمان، 2001،ص102)

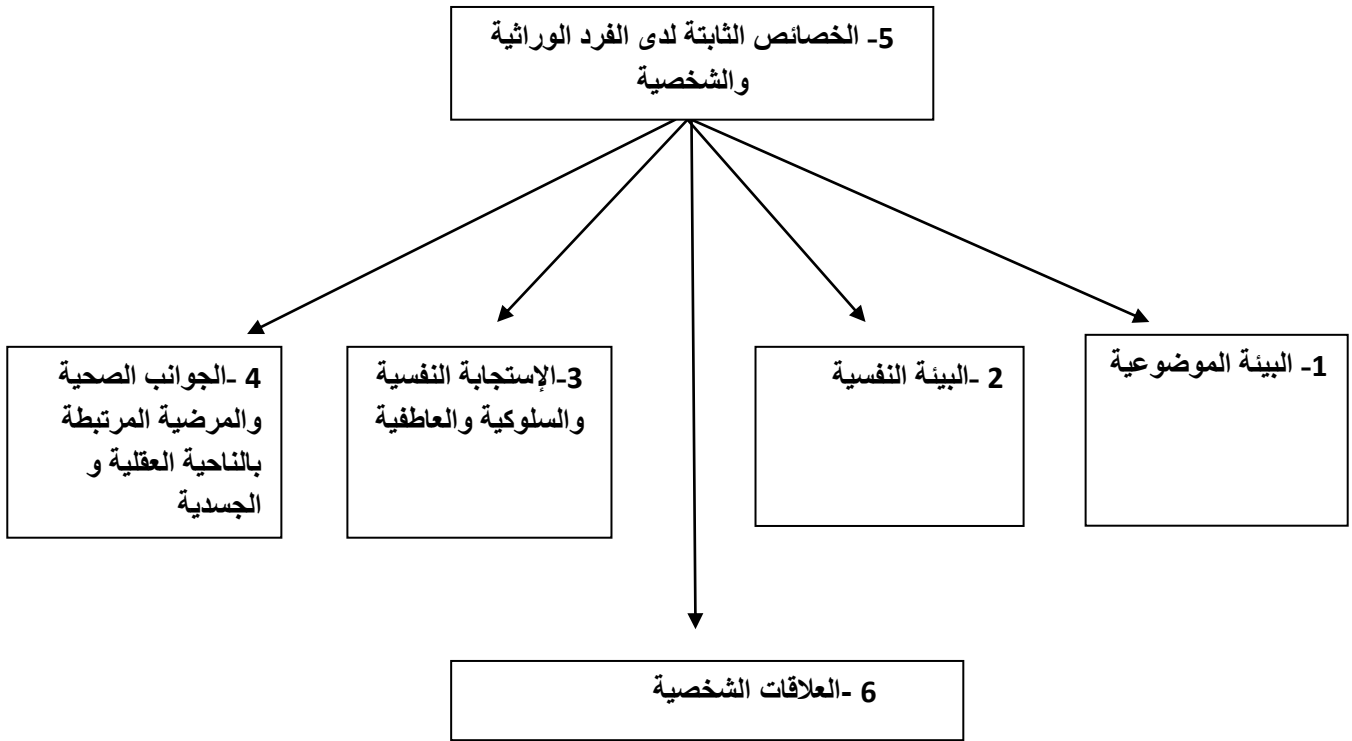


الشكل رقم (4) نموذج مارشال لضغوط العمل المصدر : (السيد عثمان ، 2001 ،ص102)

نموذج ميتشجان (كاتزрман) لضغوط العمل : يشير هذا النموذج إلى أن هناك عدة عوامل تؤثر على درجة تعرض الفرد للضغوط وإستجاباته له.

أول هذه العوامل هي العوامل البيئية والتي تتضمن نوعين : الأول البيئة الموضوعية وما تحويه من عوامل متعلقة ببيئة العمل المادية ،مثل الكتب وسائل الصحة والسلامة في المنظمة . والنوع الثاني هو البيئة النفسية و تتضمن العوامل التي تشير الى درجة تعرض الفرد للإضطرابات النفسية مثل القلق ،و الشعور بالإكتئاب وإضطرابات النوم .ويتوقف هذا التأثير لهذه العوامل البيئية على درجة الضغوط لدى الفرد أو الأفراد ، وعلى مدى إدراكهم لها و الذي يتأثر بدوره بالفروق الفردية بينهم و التي مصدرها طبيعة الإستجابات النفسية

والسلوكية والعاطفية الموجودة لدى الأفراد، و التي تؤثر على الأسلوب الذي يستجيب به الأفراد نحو هذه المؤثرات البيئية و كذلك الجوانب الصحية و المرضية المرتبطة بالناحية العقلية و الجسدية لهم. بالإضافة إلى طبيعة الخصائص الثابتة لدى الفرد و المتمثلة في الخصائص الوراثية و الشخصية ،وأخيرا العلاقات التي يتمتع بها الأفراد في محيطهم البيئي حيث من الممكن أن تغير هذه العوامل استجابات الأفراد نحو المثيرات التي يتعرضون لها في داخل بيئة العمل (علام ، 2009، ص 60)



الشكل رقم (5) نموذج ميتشجان (كاتزلمان)لضغوط العمل مصدر: (علام ، 2009 ، ص 61)

مما سبق ذكره في العنصر نجد أن للضغوط العمل عدة نماذج ، فهناك من يركز على الفرد كسبب رئيسي لأنه يعد المورد الذي يسير المنظمة، في حين هناك من يركز على أن العوامل البيئية المختصة في العمل هي مصدر للضغوط على أساس أنها عبارة عن مثيرات للضغوط و العامل بدوره يستجيب لهذه المثيرات.

خامسا : نتائج و آثار ضغوط العمل :

ضغوط العمل عادة لها آثار ايجابية وسلبية ، وذلك أن إنعدام الضغوط كليا يؤدي بالأفراد إلى شعورهم بالملل و فقدان الدافعية للعمل لذا يمكن تقييم آثار ضغوط العمل إلى آثار إيجابية وأخرى سلبية.

***الآثار الإيجابية تتمثل في:**

- رفع مستوى الشعور بالرضا و الثقة و الروح المعنوية ما بين العاملين مما يؤدي إلى الإستقرار في العمل ورفع مستوى الأداء التمييز لديهم و السعي إلى تحقيق العمل بالرغم من الضغوط التي يكون لديهم .

- من خلال الضغوط التي يواجهها العاملين بالمنظمات يتم اكتشاف قدراتهم و الكفاءات المتميزة لديهم ،وذلك يتم من خلال مواجهة التحديات المتصلة بالعمل وعن طريق هذه التحديات يتبين قدرات هؤلاء العاملين ومستواهم المهنية .

- تساعد ضغوط العمل على تدعيم العلاقات الإجتماعية ما بين العاملين عن طريق مساعدة بعضهم البعض عن مواجهة الضغوطات و المشكلات .

- إثارة الدوافع القوية عند الفرد في العمل و ذلك من خلال القيام بالعمل و تحقيق متطلباته من أجل تحقيق الذات بالاضافة إلى تنمية المعرفة لديهم .

- العمل على مواجهة المشكلات التي تواجه العاملين في الوقت المناسب و ذلك لإنجاز العمل بكفاءة عالية ويتم بمواجهة المشكلات والعمل على التغلب عليها فالضغوط هي الدافع

لمعالجة هذه المشاكل (المعشر، 2009 ، ص 28)

***الأثار السلبية لضغوط العمل :**

يترتب على الإحساس بتزايد ضغوط العمل بعض الأثار السلبية الضارة للفرد و للمنظمة وأهمها مايلي:

***أثار الضغوط على الفرد:**

***أثار سلوكية :** من بين الأثار التي يترتب على إحساس الفرد بتزايد الضغوط عليه، حدوث بعض التغيرات في عاداته المألوفة وأنماط سلوكه المعتادة وعادة ماتكون تلك التغيرات إلى الأسوأ وذات الأثار سلبية ضارة سواء في الأجل القصير أو الأجل الطويل ، ومن أهم تلك التغيرات : المعاناة من الأرق- الإفراط في التدخين - إضطراب الوزن و فقدان الشهية - التغير في عادات النوم - إستخدام الأدوية المهدئة - العدوانية والتخريب و عدم إحترام الأنظمة و القوانين في المنظمة .

***أعراض نفسية (سيكولوجية) :** يترتب على إحساس الفرد بتزايد الضغط عليه في العمل حدوث بعض الإستجابات النفسية التي تحدث تأثيرها على تفكير الفرد و على علاقاته بالآخرين، ومن أهم تلك الأعراض النفسية : الحزن والشعور بالقلق - النظر إلى المستقبل بتشائم - التصرف بعصبية شديدة-عدم القدرة على التركيز-فقد الثقة بالغير -النسيان المتكرر -الحساسية للنقد من جانب الآخرين - عدم القدرة على العودة إلى الحالة النفسية الطبيعية (العميان ، 2005 ، ص166)

***أثار الضغوط على المنظمة :**

تتجسد هذه الأثار في مجموعة من مشاكل والأثار السلبية التي يمكن إيجازها بما يلي:

-إرتفاع معدل دوران العمل بسبب هروب الموارد البشرية من المنظمة لمنظمات عمل أخرى ،يكون فيه ضغط عمل أقل وأخف .

- إرتفاع معدل الغياب عن العمل وكذلك التأخير .

-إنخفاض في الروح المعنوية وضعف مستوى الرضا الوظيفي ،مما يحدث عدم حب العمل و ضعف الولاء والانتماء للمنظمة من قبل مواردها البشرية.

-إنخفاض في الكفاءة الإنتاجية و الفعالية التنظيمية.

-إرتفاع تكلفة التشغيل بسبب كثرة الأخطاء ،وعلاج الأمراض و الحوادث وهدر الوقت وأخطاء متعمدة للتجهيزات.

-إنخفاض مستوى الرضا لدى الزبائن المنظمة وإحتمال فقدان جزء منهم بسبب سوء معاملتهم من قبل العاملين (جابر ؛ بولسان ،2005، ص 166)

من خلال ما سبق نرى أن للضغوط العمل آثار ايجابية وأثار سلبية ،فالآثار الإيجابية تنحصر في إثارة الدافعية لدى العملاء لقيام أعمالهم وهذا يعني إبراز القدرة على مواجهة الضغوط مهما كان نوعه، في حين هناك من يرى أن أثارها سلبية على المنظمة بصفة عامة وهذا ينحصر في زيادة التكاليف المادية المباشرة وإرتفاع معدل دوران العمل وعدم الإستقرار في الوظيفة وأيضاً المساس بالموظف الذي يعد المورد الأساسي للمنظمة.

سادسا : علاج ضغوط العمل :

هناك عدة طرق للعلاج من ضغوط العمل من بينها:

*الطرق الفردية لعلاج الضغوط:

-التمارين الرياضية.

- الإسترخاء الذي يؤدي إلى إنخفاض توتر العلاقات .
- الفكاهة ومحاولة الترويح عن النفس .
- إزالة أسباب التوتر والتقليل منها وموازنة الأعمال.
- ضبط السلوك ذاتيا وذلك بسيطرة الفرد على سلوكه.
- إعادة بناء المعرفي وهي تشجيع الفرد بأن إخفاقه في أمر ما لا يعني الفشل.
- بناء شبكة علاقات لزيادة الصدقات خارج العمل .

*الطرق التنظيمية لعلاج ضغط العمل :

- تحليل الدور و توضيحه و تعريف دور عمل الفرد في سبيل خفض إرباك الضغوط والصراع.
- تقييم الهدف و تحديده بوضوح و دقة بالتعاون مع المشرفين على العمل لتوجيه و دفع نشاط العاملين نحو هذه الأهداف.
- التأييد الإجتماعي و تحسين علاقات الفرد الإجتماعية داخل المنظمة وخارجها (عياصرة ؛بني أحمد ،2008، ص ص 144-145)

وهناك من يصنف أيضا أساليب من أجل معالجة ضغط العمل:

- *الأساليب الفردية : وهو مايستطيع الفرد إستخدامه من أجل تخفيض مستوى التوتر أو الضغط عليه ، وتم تصميم هذه الأساليب من أجل تغيير أنماط سلوكية معينة للعاملين، أو من أجل تغيير حالاتهم النفسية أو الفيسيولوجية ومن أشهر هذه الأساليب برامج الرياضية و الحمية الغذائية بغرض تحسين صحة العاملين، فهذه البرامج تساعد الجسم على مقاومة

الأمراض المرتبطة بالضغط . وهناك أسلوب آخر وهو إستبدال حالات الضغط والشدة العضلي والنفسي المصاحب للضغط بحالات من الإسترخاء وأيضا تدريب المنظم على كيفية تحقيق الإسترخاء و التأمل .

***الأساليب التنظيمية :** هي تلك الخطوات و الإجراءات التي تستطيع المؤسسات إتخاذها بغية تخفيض مستويات الضغط النفسي لجميع العاملين في المؤسسة أو معظمهم, ومن بين هذه الإجراءات- : تحسين المواءمة المهنية- تحسين برامج تدريب العاملين وتوجيههم - زيادة مشاركة العاملين في تقرير ما يختص بوظائفهم - القضاء على أسلوب الإدارة باستخدام العقاب- إزالة الظروف والأشياء الضارة والخطرة من بيئة العمل - تحسين الإتصال داخل المؤسسة (ريجو، 1999، ص186)

نرى أن علاج ضغوط العمل يحتوي على طريقتين للعلاج وهي عن طريق الفرد (الموظف) الذي بدوره هو من يحدد الضغوط التي تواجهه ويضع إستراتيجيات لحد منها، وهذا عن طريق ضبط السلوك و الاسترخاء وتقليل من التوتر ولا ننسى دور المنظمة التي تلعب في حد من هذه الظاهرة .

الفصل الرابع

الإجراءات المنهجية للدراسة الميدانية

أولاً : مجالات الدراسة

ثانياً : منهج الدراسة

ثالثاً : أدوات جمع البيانات

رابعاً : العينة وكيفية تحديدها

خامساً : الأساليب الإحصائية

أولا : مجالات الدراسة :

إن تحديد مجالات مجالات الدراسة يعد من أهم الخطوات المنهجية في البحوث الاجتماعية، وقد انفق أغلبية الباحثين والمختصين في مناهج البحث الاجتماعي على أن لكل دراسة ثلاثة مجالات رئيسية وهي :

1-1 مجال المكاني : بطاقة فنية للمديرية الخدمات الاجتماعية لشركة سوناطراك
ناحية بسكرة :

نشأة مديرية الخدمات الاجتماعية:

31 ديسمبر 1963 تأسست الشركة الوطنية سونا طراك للنقل، في تلك الفترة لم تكن تحمل اسم الخدمات الاجتماعية وفي عام 1967 تبعا للاقتناء الشركات البترولية والأجنبية أو الوطنية المعادة، ورثت سونا طراك الخدمات الاجتماعية من تلك المؤسسات.
من ثم تم خلق قسم اجتماعي للتسيير خلافا للأقسام الاجتماعية الأجنبية البترولية الجزائرية و الخدمات الاجتماعية، هذا القسم الاجتماعي يسير مركز الصحة بالجزائر.
أما معنى مديرية الخدمات الاجتماعية في ناحية بسكرة فهي تلتزم ستة عمليات ويمكن حصرها في النقاط التالية:

- تحسين الرفاهية المادية للعمال.
- توفير وسائل النقل للعمال.
- توفير فرص العمل لأفراد المجتمع.
- توفير الرعاية الصحية للعمال و أسرهم.
- توفير وحدات سكنية للعمال.
- رعاية مجموعة خاصة التي تشمل:
- تنفيذ برنامج تسيير الاستثمار الاجتماعي.
- رعاية الطفولة.

* تتكون الخدمات الاجتماعية ناحية بسكرة من ستة مصالح و هي كالتالي:

1- مصلحة التموين و الصيانة:

حيث تتكون هذه المصلحة من أربعة فروع و كل فرع له المهام الخاص به ويمكن مسئولة عن رصد تنفيذ البرامج التي تضطلع في إطار الترتيبات.

- مسؤولة عن صيانة المخزن.
- ضمان إدارة سليمة لموقف السيارات.
- وضع الميزانيات شهرية وفصلية و قوائم الجرد السنوية لجميع الممتلكات.
- إدارة التخطيط والرصد من رجال الأمن.

2- مصلحة المالية و القانونية:

وتتكون هذه المصلحة من أربعة فروع وهي كالتالي:

- فرع المحاسبة العامة.
- فرع الميزانية.
- فرع الخزينة.
- الفرع القانوني.

و تقوم هذه الفروع بالمهام التالي:

- مسئولة عن تنظيم المالية العامة و القانونية.
- ضمان الإدارة المالية للمنطقة.
- رعاية جميع أنشطة المحاسبة.
- توفير الإدارة المالية في مختلف مكوناته.
- مسؤولة عن رصد و تنفيذ خطط العمل في الجانب المالي.
- توفير جميع العناصر و الحالات و إدارة الوثائق المتعلقة بنشاط المنطقة.
- إجراء رقابة صارمة على الميزانية.

- ضمان الحفاظ المناسب لجميع السجلات الخزنة وفقا للأنظمة المعمول بها.
 - مسؤولية عن التنسيق مع الهياكل المركزية و التمويل و الأنشطة القانونية.
 - ضمان إدارة السجلات في المنطقة منطقة الشؤون القانونية.
 - تمثيل المنطقة من البنوك و الحكومة المحلية.
 - ضمان إدارة النقدية المناسبة.
 - التأكد من مسك الدفاتر المناسبة وفقا للمبادئ التوجيهية و النظام الأساسي للشركة.
 - توفير إدارة المحاسبة "الاستثمارات"
 - إدارة و مراقبة ملف الموردين.
 - ضمان تنسيق الميزانية مع مجموعات أخرى من الأنشطة التنفيذية.
- 3 - مصلحة الرياضة والثقافة و الترفيه:** تتكون هذه المصلحة من ثلاثة فروع و هي:

- فرع الرياضة.
 - فرع الثقافة والترفيه.
 - فرع المخيمات الصيفية و العائلية.
- وتقوم هذه الفروع بالانشطات التالية:
- تطوير وتعزيز أنشطة الاجتماعية و الثقافية لصالح العمال وعائلاتهم.
 - مسؤولية عن وضع برامج العمل، و ضمان التنفيذ.
 - مسؤولية عن تنظيم وتنفيذ الأنشطة الاجتماعية و الثقافية.
 - تنظيم وتنفيذ أنشطة تذكارية و عفوية.
 - تشجيع الأنشطة الرياضية لتحفيز ممارسة واسعة من النشاط.
 - ضمان التشغيل السليم و إدارة المدارس الرياضية لحاملي حقوق العمال.
 - مسؤولية عن خلق جو من الترفيه والمنافسة على جميع المستويات لهياكل السوناطراك داخل الإقليم.

- مكلفة بالبرمجة وتحقيق البطولات في مختلف الألعاب الرياضية.
- التعرف على المواد و المعدات اللازمة لظروف جيدة للرياضة في وحدات سوناطراك.
- توفير خدمات الصيانة و استمرار توافر المرافق الرياضية.
- وضع برامج عمل والترفيه الثقافي وضمان تنفيذها.
- تحقيق البرامج الثقافية و الترفيهية التي وافقت عليها اللجنة العليا للعمل الاجتماعي.
- تحضير و تسهيل و تنفيذ حملة الصيف الثقافية والترفيهية.
- إعداد الموازنات، والرياضة، شهرية و فصلية و سنوية و الثقافية والأنشطة الترفيهية
- التنسيق مع الهياكل المركزية للمديرية.
- وضع تقديرات الميزانية للرياضة والأنشطة الثقافية و الترفيهية.

4 - مصلحة الصحة:

تتكون مصلحة الصحة من قسمين قسم الصحة و قسم الحماية الاجتماعية

قسم الصحة: يضم هذا القسم أربعة فروع وهي:

● فرع طب العمل.

● فرع طب العلاجي.

● فرع التحصيل

● فرع الحماية الاجتماعية

* قوم هذه الفروع بالمهام التالي:

● متابعة حملات وقائية للحفاظ على صحة العمال.

● التعرف على الإنسان و المواد المادية من أجل الإدارة السليمة للعاملين في إطار العمل

الطبي.

● ضمان الرصد المستمر للهياكل للنظافة و السلامة من قبل فرق طبية.

- توفير أماكن الزيارات المستمرة في الأوساط المهنية.
- توفير خدمات الوقاية الطبية للحدائق الأطفال و المدارس الرياضية.
- التأكد من أن العمال و المستفيدين من الخدمات الطبية من المتخصصين و المختبرات التحاليل الطبية.
- ضمان إمدادات من المسعفين.
- قسم الحماية الاجتماعية: ويقوم هذا القسم بالمهام التالي:
- مسؤولة عن تنظيم و تنفيذ أنشطة الرعاية الطبية و الاجتماعية و نشاط الحماية الاجتماعية.
- المساهمة في تنمية وترقية سياسة الشركة في مجال الصحة و الحماية الاجتماعية.
- وضع برامج وفقا لسياسة الشركة لصالح العمال و ذوي الحقوق.
- تقديم الدعم للعمال الأرامل و المتقاعدين و المستفيدين في مجال الرعاية الطبية.
- مسؤولة عن تحقيق عملية المساعدة المالية لصالح المتقاعدين و المعوقين و الأرامل من ذوي الدخل المنخفض.
- وضع برامج لعملية الختان لفائدة أبناء عمال الشركة.
- وضع برامج للعمرة لفائدة المتقاعدين من الشركة.
- استفادة المتقاعدين و أرامل العمال من الحمامات المعدنية.
- تسيير و متابعة ملفات المتقاعدين و أرامل العمال.
- توفير خدمات صحية للعمال و المتابعة الكاملة من طرف الطبيب المختص.

5 - مصلحة الطفولة:

- تتقسم هذه المصلحة إلى قسمين:
- قسم برمجة وتنظيم النشاطات.

● قسم المتابعة البيداغوجية.

إن كل قسم لديه مهامه الخاص ويمكن حصر هذه المهمات في النقاط التالية:

● تطوير و تعزيز أنشطة للأطفال.

● مسؤولية عن برامج العمل و ضمان تنفيذها.

● تنظيم وتنفيذ أنشطة تذكارية وعفوية.

● ضمان التشغيل السليم للبنية التحتية الاجتماعية في مرحلة الطفولة.

● مسؤولية عن تطوير برامج التعليمية وتنفيذها لصالح الأطفال.

● توفير التدريب المستمر للموظفين المتخصصين.

● تحديد الموارد اللازمة لتوفير دعم أفضل لنشاط "الطفولة".

● إعداد الموازنات، شهرية و فصلية، و الأنشطة السنوية من أجل الطفل.

● التنسيق مع الهياكل المركزية للمديرية.

● وضع تقديرات الميزانية للأنشطة الطفولة.

6- مصلحة المستخدمين :

تتكون مصلحة المستخدمين من أربعة فروع وهي:

● فرع التسيير الإداري

● فرع تسيير الأجور .

● فرع التكوين و التسيير المهني.

● فرع الخدمات الاجتماعية.

● فرع خلية العلاقات العامة.

* تعني مصلحة المستخدمين بتسيير الموارد البشرية في المؤسسة وذلك التسيير المهني بالتخطيط و تنظيم وقيادة و رقابة الموارد البشرية للوصول إلى أهداف الفرد والمؤسسة، فهو المسئول عن توجيه عنصر العمل في المؤسسة من خلال أنشطة تقوم على زيادة فعاليته،

كالاستقطاب، و التوظيف، و التدريب، و المكافأة.

رئيس مصلحة المستخدمين:

وهو المسئول عن تنظيم وإدارة الموارد البشرية وله الكثير من المهمات أيضا و هي:

- وضع خطط للموارد البشرية.
 - يقوم بتدعيم و التوجيه والتطوير في المسار المهني مكلف باختيار وتعيين الموظفين.
 - ضمان التنسيق مع الهياكل المركزية للمديرية.
 - مسئول عن السياسة العامة للشركة في الموارد البشرية.
- و تتكون مصلحة المستخدمين من خمسة فروع وكل فرع له المهام الخاص به تحت رقابة المسئول وهو رئيس المصلحة وهذه الفروع هي:

1- فرع التكوين و التسيير المهني: ويقوم بالمهام التالية:

- إعداد التقارير و الميزانيات العمومية.
- التأكد من شهادة موظفي الإدارة.
- وضع برامج التدريب و ضمان تنفيذها.
- مسئول عن إدارة و صيانة سجلات الموظفين.
- ضمان تنفيذ جميع الإجراءات الإدارية.
- مسئول عن توفير و إدارة الوثائق اللازمة لجميع الأنشطة في المنطقة.

2- فرع الخدمات الاجتماعية: ويقوم بالمهام التالية :

- مسئول عن الإدارة الاجتماعية.
- يقوم فرع الخدمات الاجتماعية بتصريح العمال الجد د لدى الصندوق الضمان الاجتماعي للانخراط في الصندوق.

- استفادة العمال من المنح العائلية
 - التأمين عن المرض و حوادث العمل
 - انخراط العامل في تعاضدية الصناعات البترولية، حيث صندوق الضمان الاجتماعي مكلف بتعويض نسبة 80% من قيمة المستحقات و النسبة المتبقية و المقدرة بـ 20% يتم تعويضها من طرف التعاضدية.
 - التقاعد: عند بلوغ سن التقاعد و هو 60 سنة يقوم فرع الخدمات الاجتماعية بتكوين ملف عن الحياة المهنية للعامل ويودع لدى صندوق التقاعد وتتم إحالته على التقاعد.
- 3- فرع التسيير الإداري: يقوم بالمهام التالية:

- مسئول بتسجيل العمال الذين هم في مهمة عمل
- مسئول بتسجيل غياب العمال "عطل المرضية، عطل سنوية، عطل مدفوعة الأجر، عطل التعويضية، عطل بدون أجر".
- مسئول عن مراقبة قائمة حضور العمال

4- فرع تسيير الأجور: يقوم بالمهام التالية:

- تقديرات لإعداد الموظفين و الرواتب.
- مسئول عن إعداد الوثيقة الإدارية "كشف المرتبات" لعمال الشركة.
- تصريح الحماية الاجتماعية للعمال سنويا.
- إدارة رواتب الموظفين و الأجور الدائمة والمؤقتة

5- فرع خلية العلاقات العامة: وتقوم بالمهام التالية:

- رصد قروض من أي نوع.
- مكلف بالعلاقات الإدارية بين المؤسسة و مكتب التشغيل الولائي.
- مسئول عن العلاقة بين المؤسسة و مفتشية العمل.

• الحرص على العلاقة بين المؤسسة و العامل بتسيير عقود العمل

بأنواعها

أهمية مصلحة المستخدمين:

تعتبر مصلحة المستخدمين من العناصر المهمة و الأساسية في مديرية الخدمات الاجتماعية التي ينبغي إدارتها بالشكل السليم الذي يمكن من استغلال الطاقة المتاحة لديها؛ وذلك بهدف تحقيق أعلى درجة من الجودة للمديرية و تحقيق أهداف عمالها.

و ارتبطت نشأة وتطور مصلحة المستخدمين باكتشاف مدى أهمية العنصر البشري في العمل، ودوره الفعال في تحقيق أهداف المديرية وبقاؤها و استمرارية عملها بشكل لائق و هذا يعني نشأتها و تطورها تعكسان نظرة و اهتمام أصحاب الأعمال به، وبدور إدارة مصلحة المستخدمين في مديرية الخدمات الاجتماعية التتمية و التطوير الأداء الإنساني في العمل و التأثير فيه ايجابيا.

و تكمن أهمية مصلحة المستخدمين أيضا في استقطاب العاملين، التدريب و التطوير التنظيمي، تحفيز العاملين، تقييم الأداء و تحسين بيئة العمل.

1-2 المجال البشري :

تبعا لموضوع الدراسة والذي يدرس دور الإدارة الإلكترونية في تخفيف ضغوط العمل، حيث كان المجال المكاني للدراسة هو مديرية شؤون الخدمات الاجتماعية سوناطراك - بسكرة- يتكون من مجموعة موظفين والذي بلغ عددهم 182 موظفا ،مقسمين إلى فئات ويصنفون إلى :

• إدارات : 57 إطارا

• أعوان التحكم : 88 عون تحكم

• أعوان التنفيذ : 37 عون تنفيذ.

1-3 المجال الزمني :

تمت الدراسة عبر مراحل التالية :

-**المرحلة الأولى :** جمع المعلومات حول متغيرات الدراسة (الإدارة الإلكترونية ، ضغوط العمل وإعداد الجانب النظري للدراسة وذلك إنطلاقاً من 20 نوفمبر 2018 إلى 14 فيفري 2019.

-**المرحلة الثانية :** النزول إلى ميدان الدراسة من 17 مارس إلى 21 مارس 2019 للقيام بالدراسة. الإستطلاعية وجمع المعلومات حول المكان إجراء الدراسة وذلك بزيارة مصلحة المستخدمين ،للحصول على جميع المعلومات عن المؤسسة ومعرفة مفردات مجتمع المدروس.

-**المرحلة الثالثة :** إعداد وصياغة أسئلة الإستمارة من 7 أفريل إلى غاية 10 أفريل 2019 ،وتوزيعها على أفراد عينة الدراسة وإستلامها بعد مرور 3 أيام من توزيعها.

-**المرحلة الرابعة :** تفريغ البيانات في الجداول بحساب التكرارات والنسب المئوية ،ثم تحليل نتائج البيانات ومناقشتها في ظل تساؤلات الدراسة .

ثانيا : منهج الدراسة :

لا تخلو أي دراسة علمية من منهج علمي ، فهو الطريق الذي يتبعه الباحث للكشف عن الحقائق الذي يود الوصول إليها. فالمنهج يعني الأساليب والمداخل المتعددة التي يستخدمها الباحث في جمع البيانات اللازمة لبحثه ،والتي سيصل من خلالها الى نتائج أو تفسيرات أو تنبؤات أو نظريات ... حتى تمكن الباحث من تعميم نتائج بحثه ،بناءً على نجاح دقة المنهج (أبرش، 2008، ص66)

والمناهج تختلف حسب طبيعة موضوع الدراسة، ولهذا تقتضي على الباحث أن يستخدم منهج معين وهذا لتوصل الى دراسة علمية، وبما أن موضوع الدراسة هو "دور الادارة الالكترونية في تخفيف ضغوط العمل في مديرية الشؤون الاجتماعية لشركة سوناطراك -بسكرة" ولهذا اعتمدنا على المنهج الوصفي لتحديد عناصر وخصائص الادارة الالكترونية وضغوط العمل وذلك لمعرفة أهمية دور الادارة الالكترونية في تخفيف ضغوط العمل للموظفين، بهدف وصف موضوع الدراسة وتحليلها وتفسيرها وصولا لاستخلاص النتائج المتوصل إليها. فالمنهج الوصفي هو عبارة عن طريقة لوصف موضوع المراد دراسته من خلال منهجية علمية صحيحة وتصوير النتائج التي يتم التوصل اليها على أشكال رقمية معبرة يمكن تفسيرها (عبيدات واخرون، 1999، ص46)، وتعرف كذلك على أنها طريقة منتظمة لدراسة حقائق راهنة، متعلقة بظاهرة أو موقف أو أفراد، أو أحداث أو أوضاع معينة، بهدف اكتشاف الحقائق جديدة أو التحقق من صحة حقائق قديمة، واثارها والعلاقات التي تتصل بها وتغيرها وكشف الجوانب التي تحكمها (سلاطنية؛ الجيلاني، 2012، ص133)

وإستخدمنا هذا المنهج لوصف موضوع الدراسة وتصنيفها كفيها وهذا يتمثل في جمع معلومات والبيانات حول المتغيرين التابع والمستقل وإمام بالتراث النظري، وصياغة الاشكالية و تحديد تساؤلات الدراسة، أما كميها فهو تجسيد لموضوع الدراسة وذلك من خلال ميدان الدراسة و الإستعانة ببعض الأساليب الإحصائية (الجدول الإحصائية والنسب المئوية) والأدوات جمع البيانات وذلك لوصول الى النتائج وتنظيمها وتحليلها وتفسيرها واستخلاص نتائج الدراسة .

ثالثا : أدوات جمع البيانات :

يجمع الباحث المعلومات أو البيانات اللازمة للإجابة عن أسئلة الدراسة أو فحص فرضياتها بطريقة أو أكثر من طرق جمع المعلومات ، كما يستخدم أداة أو أكثر من أدوات البحث ،ضمن الطريقة الواحدة ، ولذلك فان على الباحث أن يقرر مسبقا الطريقة المناسبة للغرض من البحث (عبيد ، 2003 ،ص33)

ومن أجل ذلك تم اختيار الأدوات التالية :

1-الملاحظة : تعرف على أنها احدى أدوات جمع البيانات وتستخدم في البحوث الميدانية لجمع البيانات التي لايمكن الحصول عليها عن طريق الدراسة النظرية أو المكتبية ،كما تستخدم في البيانات التي لايمكن جمعها عن طريق الاستمارة أو المقابلة والسجلات الادارية أو الاحصاءات الرسمية والتقارير أو التجريب (دعمس ، 2008 ،ص 207) ولهذا تم الاعتماد على الملاحظة البسيطة في مؤسسة مديرية شؤون الخدمات الاجتماعية سوناطراك -بسكرة- لملاحظة توفر الوسائل وأجهزة الحاسوب في المؤسسة ومعرفة مدى استغلال الموظفين لهاته الوسائل ولهذا تم اعتماد على بطاقة الملاحظة وهي كالآتي :

جدول (1) عناصر بطاقة الملاحظة

| درجة الملاحظة | | | | عنصر الملاحظة |
|---------------|-------|--------|-------|---|
| منعدمة | صغيرة | متوسطة | كبيرة | |
| | | | X | توفر أجهزة الحاسوب وملحقاته |
| | | | | توفير اتصال دائم بشبكة الداخلية (الإنترنت) |
| | | | X | سهولة حصول على المعلومات من خلال الوسائل الحديثة |
| | | X | | تبادل البيانات بين المكاتب الكترونيا |
| | | | X | تواصل بين المؤسسة والموظفين عن طريق البريد الالكتروني |
| | | X | | درجة تحكم الموظفين لوسائل الاعلام الالي |
| | | | | السرعة في تنفيذ الأعمال الموظفين باستخدام الحاسوب |
| | | | X | الأجهزة الحديثة تساهم في حفظ المعلومات |
| | | | X | سهولة نقل المعلومات بين الموظفين بواسطة البريد الالكتروني |
| | | | X | تسهيل استخدام التكنولوجيا في اجراء المعاملات الادارية |

2/الاستمارة :

هي مجموعة مؤشرات ،يمكن عن طريقها اكتشاف أبعاد موضوع الدراسة عن طريق الاستقصاء التجريبي ،أي اجراء بحث ميداني على جماعة محددة من الناس وهي وسيلة الاتصال الرئيسية بين الباحث والمبحوث ،وتحتوي على مجموعة من الأسئلة تخص القضايا التي نريد معلومات عنها من المبحوث (سلاطنية والجيلاني ، 2004 ،ص282)
 إختارنا أداة الاستمارة كأداة لجمع المعلومات نظرا لتلائم منهج الدراسة وهو المنهج الوصفي مع هذه الأداة التي تساعد على جمع أكبر عدد ممكن من المعلومات في وقت قصير ،وكذلك توافقها مع موضوع الدراسة .وقمنا بتصميم الاستمارة بالاستفادة من الاطار النظري للدراسة ،واستمارات الدراسات السابقة ذات علاقة بموضوع الدراسة ،وقسمت الاستمارة الى ثلاث محاور أساسية :

- المحور الأول :

تضمن المحور الأول البيانات العامة للمبحوثين وذلك لمعرفة خصائص مجتمع الدراسة ويحتوي على 9 أسئلة (من 01 الى 09)

- المحور الثاني : ما دور الادارة الالكترونية في تقليل من غموض الدور للموظف

،ويحتوي على 8 أسئلة (من 10 الى 17)

- المحور الثالث : ما دور الادارة الالكترونية في التخفيف من عبء العمل للموظف

،ويحتوي على 8

أسئلة (من 18 الى 25) . وكانت الأسئلة مغلقة (أنظر ملحق رقم (3))

رابعاً :عينة الدراسة وكيفية تحديدها :

تعريف العينة :هي المجموعة الجزئية من المجتمع الأصلي،بحيث تكون العينة ممثلة للمجتمع الدراسة وعند قيام بأي دراسة علمية يجب الاعتماد على العينات بشكل أساسي . فتعرف العينة بأنها نموذجاً يشمل جانبا أو جزءا من وحدات المجتمع الأصلي المعني بالبحث ،وممثلة له بحيث تحمل صفاته المشتركة ،وهذا النموذج أو الجزء يغني الباحث عن دراسة كل وحدات ومفردات المجتمع الأصلي خاصة في حالة صعوبة أو استحالة دراسة كل تلك الوحدات (العبيدي ، ص ، 144)

وقد اعتمدنا في دراستنا على العينة الطبقية لأن مجتمع الدراسة معروف (مديرية الشؤون الخدمات الاجتماعية لشركة سوناطراك ناحية بسكرة) وهذا نوع من العينات ينتمي الى العينات الاحتمالية .

لذا تم اختيار العينة العشوائية الطبقية وهذا الاختيار لم يكن اعتباطيا بل على المبررات العلمية ،بما أن مجتمع دراستنا ينقسم الى ثلاث طبقات ، تمثل هذه طبقات المجتمع الأصلي لمديرية الشؤون الاجتماعية لشركة سوناطراك ناحية بسكرة ،الذي بلغ عدد عماله 182 عامل يمارسون الوظائف الادارية .

*الطبقة الأولى تمثل الإطار 57 إطارا

*الطبقة الثانية أعوان التحكم 88 عون تحكم

*الطبقة الثالثة أعوان التنفيذ 37 عون تنفيذ

ولهذا تم اختيار نسبة العينة 30 % من المجتمع الأصلي بالاستعانة بطريقة التوزيع المتساوي لاختيار مفردات العينة .

وتم حساب العينة كالاتي :

1- حجم العينة الكلي :

182 عامل ← 100 %

$$X \longleftarrow 30 \%$$

$$182 \times 30$$

$$X = \frac{\quad}{100} = 54,6 \approx 55$$

$$100$$

* حجم العينة هو 55 مفردة

2- حجم العينة في كل طبقة :

حجم الطبقة x حجم العينة

$$\frac{\quad}{\quad} = \text{حجم العينة في كل طبقة}$$

حجم المجتمع

$$55 \times 57$$

$$X = \frac{\quad}{182} = 17,22 \approx 17 \text{ إطارات} = \text{عينة الإطارات}$$

$$55 \times 88$$

$$X = \frac{\quad}{182} = 26,59 \approx 27 \text{ عون التحكم} = \text{عينة أعوان التحكم}$$

$$55 \times 37$$

$$X = \frac{\quad}{182} = 11,18 \approx 11 \text{ عون التنفيذ} = \text{عينة أعوان التنفيذ}$$

* اذن من خلال هذه العمليات الحسابية لاختيار وتقدير حجم العينة ، والتي تمثل

55 مفردة تنقسم الى :

17 اطارا ، 27 عون تحكم ، 11 عون تنفيذ

جدول رقم (2) حجم العينة المأخوذة من المجتمع الأصلي للدراسة

| مجتمع الدراسة | عدد الموظفين | النسبة المأخوذة | حجم العينة |
|---------------|--------------|-----------------|------------|
| الاطارات | 57 | 30% | 17 |
| أعوان التحكم | 88 | 30% | 27 |
| أعوان التنفيذ | 37 | 30% | 11 |
| المجموع | 182 | 30 % | 55 |

خامسا : الأساليب الإحصائية المعالجة :

يستخدم الباحث الأساليب الإحصائية في دراسته التي تقوم على جمع البيانات، وتحليل المعطيات ،وفحصها واعطاء النتائج الأولية باستعانة أدوات جمع البيانات .
تم استخدام في عرض البيانات التي تم جمعها من خلال الجدوال البسيطة معتمدين على :

-حساب التكرارات

-حساب النسبة المئوية وذلك بقسمة مجموع التكرارات على عدد مجتمع الدراسة

ثم ضربها في مئة

التكرار

$$\% \times \frac{\text{التكرار}}{\text{عدد مجتمع الدراسة}}$$

55 (عدد مجتمع الدراسة)

الفصل الخامس

عرض البيانات ومناقشة نتائجها

أولاً : عرض وتحليل بيانات الدراسة

ثانياً : مناقشة النتائج في ضوء تساؤلات

ثالثاً : نتائج العامة للدراسة

أولاً : عرض وتحليل بيانات الدراسة :

* تحليل البيانات وتفسيرها : تفرغ وتحليل بيانات الاستمارة

محور الأول : البيانات الشخصية

جدول رقم (3) توزيع جنس عينة الدراسة :

| الجنس | Fi | % |
|---------|----|---------|
| ذكر | 26 | 47.27% |
| أنثى | 29 | 52.73 % |
| المجموع | 55 | 100 % |

يبين من خلال معطيات الجدول الخاص بمتغير الجنس أن الفئة الغالبة هي فئة الاناث بنسبة 52.73 % وبالمقابل 47.27 % من فئة الذكور ،ويرجع ذلك الى طبيعة العمل الاداري في المؤسسة (مديرية شؤون الخدمات الاجتماعية سوناطراك - بسكرة-) هذه الوظيفة التي تناسب المرأة العاملة، وهذا مايؤكد خروج المرأة للعمل وبروزها في عدة وظائف ومناصفة مع الرجل وامكانية الوصول الى أعلى مراتب في المؤسسة .

جدول رقم (4) توزيع السن عينة الدراسة :

| السن | Fi | % |
|-----------|----|---------|
|] 30-20] | 12 | % 21.83 |
|] 40-30] | 14 | % 25.45 |
|] 50-40] | 24 | % 43.64 |
| [60-50] | 5 | % 9.09 |
| المجموع | 55 | % 100 |

نلاحظ من نتائج الجدول أن من بين 55 مبحوثًا يوجد 12 موظفًا تراوحت أعمارهم -30] 20] وذلك بنسبة 21.83 %، وتليها فئة العمرية [40-30] التي تمثل 14 موظفًا بنسبة 25.45 %، وبعدها 24 موظفًا التي تراوحت أعمارهم ما بين [50-40] التي مثلت نسبة 43.64 % في حين الفئة العمرية المتبقية [60-50] التي مثلت 5 موظفين بنسبة 9.09 % .

ولهذا يتبين أن الفئة العمرية الغالبة هي فئة [50-40] وذلك بنسبة 43.64 % وهذا ما يبين ميزة الاستقرار الوظيفي التي تمتاز به هذه الفئة مما يخلق لدى الموظفين الشعور بالانتماء والاستقرار والولاء، وهذا ما يضمن استمرارية واستقرار المؤسسة .

جدول رقم (5) مستوى التعليمي لعينة الدراسة :

| مستوى التعليمي | Fi | % |
|----------------|----|---------|
| ثانوي | 24 | 43.64 % |
| جامعي | 25 | 45.46 % |
| دراسات عليا | 6 | 10.90 % |
| المجموع | 55 | 100 % |

يتضح من خلال الجدول أن المستوى التعليمي للمبحوثين يتوزع تقريبا بين المستوى الثانوي

الذي بلغ عدد الموظفين فيه 24 مفردة وذلك بنسبة مفردة وذلك بنسبة 43.64 %

وبالمقابل نجد أن المستوى الجامعي بلغ 25 مفردة وذلك بنسبة 45.46 % أما نسبة

المتبقية من عدد الموظفين الذين تحصلو على شهادات دراسات عليا قد مثلت 10.90 %

التي قدرت بـ6مبحوثين وهذا راجع الى أن هذه النسبة تمثل فئة الاطارات كما هو موضح

في جدول رقم (6)

يتبين لنا أن ادارة الخدمات الاجتماعية تعتمد في توظيفها على مؤهلات العلمية ،حيث هذا

يسمح للموظفين بسهولة الاستخدام التكنولوجيا الحديثة والاستفادة من قدرات الموارد

البشرية وكفاءتها .

جدول رقم (6) الفئة المهنية لعينة الدراسة :

| الفئة المهنية | Fi | % |
|---------------|----|---------|
| إطارات | 17 | 30.90 % |
| أعوان التحكم | 27 | 49.10% |
| أعوان التنفيذ | 11 | 20 % |
| المجموع | 55 | 100 |

ان النتائج المتوصل اليها بخصوص توزيع مفردات عينة البحث حسب الفئة المهنية ،يبين أن أغلبية المبحوثين هم من فئة أعوان التحكم حيث تمثل في سبعة وعشرون (27) مبحوثاً بنسبة 49.10 % ، وتليها فئة اطارات بنسبة 30.90 % وبلغ عددهم 17 مفردة ،في حين فئة أعوان التنفيذ التي مثلت النسبة المتبقية بـ 20 % مايعادل احدى عشر (11) مفردة يبين أن توزيع الموظفين حسب الفئات المهنية الذي تغلب عليه فئة أعوان التحكم والإطارات يعود الى طبيعة نشاط المؤسسة ،طبيعة التحكم في الوظيفة الذي يتطلب مهارات معينة حسب السلم الوظيفي في العمل الاداري.

جدول رقم (7) الخبرة المهنية لعينة الدراسة :

| الخبرة المهنية | Fi | % |
|----------------|----|---------|
| أقل من 5 سنوات | 6 | 10.90 % |
|] 5 - 10] | 15 | 27.28 % |
|] 10 - 15] | 23 | 41.82 % |
| 15 سنة فأكثر | 11 | 20 % |
| مجموع | 55 | 100 % |

نلاحظ من خلال المعلومات الموضحة على الجدول أن الخبرة المهنية لعينة الدراسة

المتمثلة في 55 مفردة توزعت على 6 موظفا بنسبة 10.90 % خبرتهم أقل من 5

سنوات وهذا راجع الى اكتفاء عدد الموظفين في المؤسسة ،أما 15موظفا فكان بنسبة 27.28 % خبرتهم ما بين [5-10] سنوات ،أما 23 موظفا فكانت نسبتهم تمثل 41.82 % وخبرتهم المهنية تمثل من [10-15] سنة ،أما 11موظفا المتبقي فتمثل بنسبة 20 % وخبرتهم المهنية تمثلت في أكثر من 15سنة خبرة عمل وهذه نسبة راجعة لأنها فئة الأقرب للتقاعد (قانون التقاعد المبكر) ولهذا يتبين لنا أن الخبرة المهنية الغالبة هي [10-15]سنة بنسبة 41.82 % مما يدل أنها تملك خبرة جيدة في العمل الاداري وهذا راجع الى أن أغلب المبحوثين خريجي الجامعات وهذا ما يتضح في الجدول رقم (5) الذي يوضح المستوى التعليمي للمبحوثين والمستوى الجامعي يمثل بنسبة 45.46 % وهذه نسبة تقريبا تمثل الخبرة المهنية من [10-15] سنة وهذا مما يسمح لها في تحكم وسائل الحديثة.

جدول رقم (8) وفرت المؤسسة بريدا الكترونيا خاص بالموظفين :

| الاحتمال | Fi | % |
|----------|----|---------|
| نعم | 42 | 76.36 % |
| لا | 13 | 23.64% |
| المجموع | 55 | 100 % |

يبين من خلال الجدول أن أغلبية المبحوثين المتمثلة في 42 مفردة قد أكدوا على أن المؤسسة توفر بريدا الكترونيا خاص بالموظفين والتي تقدر بـ 73.36 % وهذه الفئة تقدر نسبيا الفئة المهنية وهذا ما يوضحه الجدول (6) الخاصة بـ الاطارات والعمال التحكم ، في حين تقابلها 13 مفردة بنسبة 23.64 % قد نفوا أن المؤسسة لا توفر بريدا الكترونيا خاص بهم وهذا راجع الى عمال التنفيذ لا يملكون بريدا الكترونيا، ومن هنا

نستنتج أن المؤسسة تسعى جاهدة لتوفير الوسائل الحديثة حتى تستطيع تخفيف ضغوط بينها وبين الموظفين مما تمنحهم بريدا الكترونيا حسب منصب الموظفين وطبيعة المهام الموكلة إليهم.

جدول رقم (9) سهولة في استخدام (البرمجيات أو أجهزة الحواسيب أو كلاهما) :

| الخيارات | Fi | % |
|---------------|----|---------|
| البرمجيات | 5 | 9.09 % |
| أجهزة الحاسوب | 12 | 21.82% |
| كلاهما | 38 | 69.09 % |
| المجموع | 55 | 100 % |

يوضح جدول أعلاه أن فئة المبحوثين اللذين يجدون سهولة في استخدام البرمجيات قد مثلت بنسبة 9.09 % وهذا راجع الى طبيعة عمل هذه الفئة والتي مثلت فئة الاطارات ، أما النسبة المبحوثين المقدرة بـ 21.82% فهذه النسبة تجد سهولة في استخدام أجهزة الحاسوب وهذا يرجع الى طبيعة وظيفة أعوان التنفيذ ، أما النسبة المتبقية فهي تمثل 69.09 % التي تبين سهولة استخدام كل من البرمجيات وأجهزة الحاسوب وهذا راجع الى الفئة المهنية كل من الاطارات وأعوان التحكم وهذا ما يؤكد تحكم هذه الفئة في استخدام الوسائل التكنولوجية الحديثة، نستنتج أن الموظفين يستغلون الوسائل الحديثة في انجاز وظائفهم وهذا راجع الى الخبرة المهنية للموظفين وتحكمهم في التكنولوجيا ولكن ليس بنفس الكفاءة والتحكم وهذا يرجع الى طبيعة العمل لكل موظف.

جدول رقم (10) استخدام شبكة الاتصال الالكتروني (داخلية أو خارجية أو كلاهما) :

| توفر الشبكات | Fi | % |
|------------------------|----|---------|
| شبكة داخلية (Intrinet) | 27 | 49.09 % |
| شبكة خارجية (Extrinet) | 3 | 5.46% |
| كلاهما | 25 | 45.45% |
| المجموع | 55 | 100 % |

يبين لنا الجدول أعلاه أن **49.09 %** من المبحوثين قد أكدوا أن المؤسسة توفر شبكة اتصال داخلية **Intrinet** وهذا ما يؤدي الى سرعة تبادل المعلومات بين الموظفين البسطاء والاتصال فيما بينهم بسهولة ،أما نسبة **5.46 %** من المبحوثين تستخدم الشبكة الخارجية **Extrinet** وهذه الفئة تمثل الاطارات مما يسمح لها بسهولة تعامل مع شركائها خارج المؤسسة ،أما النسبة المتبقية فهي تقدر بـ **69.09** وهي نسبة مرتفعة والتي تؤكد أن المؤسسة توفر كل من شبكة الاتصال الداخلية والخارجية وهذا راجع الى استخدام كل من الفئة المهنية الاطارات وأعاون التحكم .

نستنتج أن المؤسسة تسعى الى انفتاح على البيئة الخارجية والتحكم في البيئة الداخلية وتطوير عملية الاتصال وتفعيله ومرونة في التعامل مع الوسائل الحديثة .

جدول رقم (11) تلقي المبحوثين دورة تدريبية في مجال الإعلام الآلي :

| تلقي الدورات التدريبية | FI | % |
|------------------------|----|---------|
| نعم | 26 | 47.28 % |
| | 3 | 5.44 % |
| لا | 26 | 47.28 % |
| المجموع | 55 | 100 % |

يبين لنا معطيات الجدول أن ستة وعشرون (26) مبحوثا يتلقون دورة تدريبية واحدة كل سنة أي بنسبة 47.28 % ، أما الذين يتلقون دورتين فكان عددهم ثلاث (3) مبحوثين أي بنسبة 5.44 % ، أن نسبتين أعلاه تدلان على أن أغلبية الموظفين يخضعون لدورات تدريبية حول الوسائل والبرامج التكنولوجية وهي تقدر بـ 52.72 % وهذه الفئة خاصة بالاطارات وأعوان التحكم وهذا يتضح من خلال جدول (9) مما يسهل لهم التحكم كل من البرمجيات وأجهزة الحاسوب وزيادة الخبرة المهنية ،وأما الذين لا يتلقون دورات تدريبية فعددهم ستة وعشرون (26) مفردة أي بنسبة 47.28 % وهذا يعني أنهم من الفئة أعوان التنفيذ الذين يستخدمون أجهزة الحاسوب فقط وهذا لا يستدعي تلقي دورات تدريبية في مجال الإعلام الآلي.

محور الثاني : دور الإدارة الإلكترونية في تقليل من غموض الدور :

جدول رقم (12) تساعد البرمجيات في توضيح المهام الموكلة اليك :

| تساعد البرمجيات في توضيح المهام | Fi | % |
|---------------------------------|----|---------|
| نعم | 49 | 89.10 % |
| لا | 6 | 10.90 % |
| المجموع | 55 | 100 % |

يتضح من خلال النتائج المسجلة على أن أغلبية المبحوثين أكدوا على دور البرمجيات في توضيح المهام حيث شكلوا نسبة **89.10 %** في حين تقابلها النسبة المتبقية المتمثلة في **10.90 %** قد نفوا ذلك وهذه الفئة تمثل أعوان التنفيذ وهذا يبين أن أغلبية الموظفين يرون أن البرمجيات ساعدتهم في توضيح مهامهم وهذا يرجع نتيجة جدول رقم (9) الذي يوضح استخدام كل من الاطارات وعمال التحكم الاعتماد على البرمجيات والتي تحتوي على مجموعة من برامج الحاسوب مما يستدعي الاعتماد على البرمجيات والوسائل الحديثة .

جدول رقم (13) الحصول على المعلومات اللازمة من خلال البيانات الموجودة في الحواسيب :

| الاحتمال | Fi | % |
|----------|----|-------|
| نعم | 50 | 90.90 |
| لا | 5 | 9.10 |
| المجموع | 55 | 100 |

يوضح الجدول أعلاه أن اجابات خمسون (50) مفردة المقدره بـ **90.90 %** مؤكدة حصولهم على كافة المعلومات اللازمة لأداء مهامهم وهذا راجع لوفرتها أجهزة الحواسيب

،وهو مايساهم في تسهيل المهام وتوضيحها بينما نفت نسبة **9.10 %** من المبحوثين الذي قدر عددهم **5** مبحوثين ذلك وهذا يعود الى طبيعة عملهم وهي الفئة المهنية الخاص بأعوان التنفيذ .

ويبين هنا أن أغلبية الموظفين يحصلون على المعلومات اللازمة لأداء مهامهم وهذا نتيجة إستغلالهم لوسائل الحديثة مما يحقق الأهداف المنشودة للمؤسسة .

جدول رقم (14) مساهمة البيانات الإلكترونية في تسهيل إنجاز المعاملات الإدارية :

| الاحتمال | Fi | % |
|----------|----|---------|
| نعم | 54 | 98.19 % |
| لا | 1 | 1.81 % |
| المجموع | 55 | 100 % |

يؤكد لنا الجدول أن المبحوثين قد أكدوا أن البيانات الالكترونية تسهل انجاز المعاملات الادارية وذلك بنسبة **98.19 %** وهذا راجع الى سهولة استعمالها الناتج عن تحكم الموظفين فيها وسرعة انجاز المهام ،وهذا ما يخفف من ضغوط العمل التي تتعرض لها المبحوثين ، أما النسبة المتبقية التي تعادل **1.81 %** تنفي مساهمة البيانات الالكترونية في تسهيل انجاز المعاملات الادارية وممكن هذا راجع الى اعتياد هذا الموظف الذي ينتمي الى الفئة العمرية من **[50-60]** جدول رقم **(4)** لاعتماده على المعاملات الورقية ولا يحبذ استخدام المعاملات الالكترونية مما يحد صعوبة في تعامل معها .

جدول رقم (15) مساعدة البرامج التقنية في توثيق عمل المبحوثين :

| الاحتمال | Fi | % |
|----------|----|---------|
| نعم | 49 | 89.10 % |
| لا | 6 | 10.90 % |
| المجموع | 55 | 100 % |

يتضح من خلال معطيات الجدول أن نسبة **89.10 %** من المبحوثين التي تعادل **49** مفردة يرون أن البرامج التقنية ساعدت في توثيق أعمالهم ،في حين تقابلها النسبة المتبقية **10.90 %** من عينة الدراسة التي بلغ عددهم **6**باحثين نفوا مساعدة البرامج التقنية في توثيق عملهم . وهذا يبين أن أعلى نسبة تمثل موظفين الاطارات وعمال التحكم ،وذلك بإستخدامهم التقنيات الحديثة التي تساعدهم في نقل وحفظ أي وثيقة وامكانية الرجوع اليها في أي وقت ، في حين النسبة الباقية فهي تمثل أعوان التنفيذ الذين لا يحتاجون إلى البرامج التقنية في توثيق أعمالهم وهذا مايتضح في جدول رقم (9).

جدول رقم (16) تسهل شبكات الإتصال الإلكترونية في التواصل بين المسؤولين والموظفين :

| الاحتمال | Fi | % |
|----------|----|---------|
| نعم | 50 | 90.90 % |
| لا | 5 | 9.10 % |
| المجموع | 55 | 100 % |

يبين لنا الجدول أن نسبة **90.90 %** من المبحوثين الذين قدروا بـ **50** مبحوثا قد أكدوا دور شبكات الإتصال في تسهيل عملية التواصل بين المسؤولين والموظفين ،أما نسبة المتبقية

فقدت بـ **9.10 %** نفوا دور الشبكات الإتصال في تسهيل عملية التواصل بين المسؤولين والموظفين وهذا راجع إلى عدم إمتلاك هذه الفئة بريدا إلكترونيا وهي الفئة المهنية الخاصة بأعوان التنفيذ جدول رقم (8) يوضح ذلك .

نستنتج أن الفئة الغالبة تمثل الفئة المهنية الخاصة بالإطارات وأعوان التحكم وهذا ما يؤكد دور الإدارة الإلكترونية في توضيح الأدوار والمهام المنوطة لكل موظف وهذا مايسهل عملية نقل المعلومات بين الموظفين.

جدول رقم (17) استخدام البريد الإلكتروني يساعد في نقل المعلومات بين الرئيس والمرؤوس :

| الاحتمال | Fi | % |
|----------|----|---------|
| نعم | 46 | 83.64 % |
| لا | 9 | 16.36 % |
| المجموع | 55 | 100% |

يتضح من خلال الجدول أن **46** موظفا قد أكدوا أن إستخدام البريد الإلكتروني يسهل في نقل التعليمات بين الرئيس والمرؤوس وذلك بنسبة **83.64 %**، وهذا راجع إلى سهولة إستعمال البريد الإلكتروني كوسيلة لنقل التعليمات وكسر الحاجز المكاني والزماني بين الرئيس والمرؤوس مما يغني عن الاتصال المباشر ، بينما تمثل النسبة المتبقية أن بين الرئيس والمرؤوس مما يغني عن الاتصال المباشر ، بينما تمثل النسبة المتبقية أن **16.36 %** من المبحوثين المتمثلين في **9** موظفين عكس ذلك وهذا راجع الى طبيعة وظيفتهم حيث يشغلون مناصب ملازمة للمسؤول (المباشر) وهي تمثل فئة الإطارات .

جدول رقم (18) استخدام الوسائل الحديثة تساعد في تطوير مهارات الموظفين :

| الاحتمال | Fi | % |
|----------|----|--------|
| نعم | 54 | 98.18% |
| لا | 1 | 1.82% |
| المجموع | 55 | 100% |

يبين الجدول أعلاه أن الوسائل الحديثة ساهمت في تطوير المهارات لدى أربعة وخمسون (54) مبحوثاً أي بنسبة 98.18 % وهو ما يؤكد دور الوسائل الحديثة في تطوير مهارات الموظفين ، وهذا ما يتضح في خصائص الإدارة الإلكترونية التي تتميز بإستعمال الأجهزة المتطورة وذلك لتطوير مهارات الأفراد العاملين وزيادة كفاءتهم بإستخدام برامج تدريبية تعتمد على تكنولوجيا المعلومات و الإتصالات . وبالمقابل النسبة المتبقية التي تمثل مفردة واحدة بنسبة 1.82 % ويمكن هذا راجع إلى طبيعة الموظف الذي لا يحبذ إستخدام الوسائل الحديثة ومنه نرى أن هذا الموظف ينتمي الى الفئة العمرية من [50-60] لأنه يجد عنصر الإدارة الإلكترونية دخیل على وظيفته ولا تطور في مهاراته لأنه يجد سهولة في إستخدام المعاملات الورقية.

جدول رقم (19) سبب الدقة في إنجاز المهام يعود إلى (خبرتك المهنية أو إستخدام الوسائل الإلكترونية أو كلاهما) :

| الخيارات | Fi | % |
|-----------------------------|----|---------|
| خبرتك المهنية | 21 | 38.18 % |
| استخدام الوسائل الإلكترونية | 4 | 7.28 % |
| كلاهما | 30 | 54.54 % |
| المجموع | 55 | 100 % |

يتضح النتائج المسجلة في الجدول إستبعاد دور إستخدام الوسائل الإلكترونية في تحقيق الدقة في إنجاز المهام حيث أرجع الواحد وعشرون مبحوثا (21) مبحوثا المقدرة نسبتهم 38.18 % الى أن خبرتهم المهنية لها دور في دقة إنجاز مهامهم وهذا راجع الى الخبرة المهنية للموظفين ذات فئة من [10- 15] حسب جدول رقم (7) بينما ساهمت تلك الوسائل الحديثة في تحقيق دقة مهامهم المتمثلة في أربعة (4) التي بلغت نسبة مبحوثين 7.28 % فقط ،ويشترك ثلاثون مفردة (30) بنسبة 54.54 % في تفسير سبب تحقيق دقة الانجاز بالخبرة المهنية واستخدام الوسائل الحديثة يبين لنا أن الوسائل تساهم في تطوير المهارات من أجل الخبرة ،عندما ندمج بين استخدام الوسائل الإلكترونية كأداة مع خبرة المهنية التي يمتلكها المورد البشري تعطينا نتائج أفضل للمؤسسة .

المحور الثالث : دور الإدارة الإلكترونية في التخفيف من عبء العمل

جدول رقم (20) التحكم في الوسائل التكنولوجية ساعد على العمل بالأريحية :

| الاحتمال | Fi | % |
|----------|----|--------|
| نعم | 54 | 98.18% |
| لا | 1 | 1.82% |
| المجموع | 55 | 100% |

من خلال الجدول أعلاه يتضح أن نسبة **98.18 %** من مفردات عينة البحث عددهم **54** مفردة يرون أن التحكم في الوسائل التكنولوجية ساعد على العمل بالأريحية، لما يتضمنه هذه الأخيرة من اجراءات تعمل على حفظ الملفات واستخدام المعطيات مما يقلل أعباء العمل للمبحوثين وهذا مايبين في الجدول رقم (**19**) وهو تحكم الموظفين في الوسائل التكنولوجية ،أما النسبة المتبقية وهي نسبة ضئيلة جدا تقدر بـ **1.82 %** تمثل مفردة واحدة ويتعلق الأمر بطبيعة عمل ومهام الموظف المعني.

جدول رقم (21) : تساهم الوسائل الحديثة في انجاز العمل في وقت قياسي :

| الاحتمال | Fi | % |
|----------|----|------|
| نعم | 55 | 100% |
| لا | 0 | 0% |
| المجموع | 55 | 100% |

كانت جميع اجابات المبحوثين البالغ عددهم خمسة وخمسون (**55**) مفردة بنسبة **100 %** مؤكدة على دور الوسائل الحديثة في توفير الوقت وسرعة انجاز العمل ،وهذا راجع الى استخدام أجهزة الحاسوب وتوفر شبكة داخلية مما يساعد على انجاز المهام وهذه من

خصائص الادارة الالكترونية وكذلك الاعتماد المكثف على تكنولوجيا المعلومات و المعرفة والاتصالات باعتبارها الأساس لتنفيذ العمليات الادارية.

ومن هنا نرى أن المؤسسة توفر الوسائل الحديثة وشبكات التواصل مما يساعد الموظفين على العمل وإنجاز مهامهم في الوقت المحدد .

جدول رقم (22) إستخدام أجهزة الحاسوب وملحقاته يخفف من إرهاق العمل :

| الاحتمال | Fi | % |
|----------|----|-------|
| نعم | 55 | 100 % |
| لا | 0 | 0 % |
| المجموع | 55 | 100 % |

يبين النتائج المسجلة على الجدول أعلاه أن المبحوثين قد أكدوا بنسبة 100 % والبالغ عددهم 55 مفردة أن استخدام أجهزة الحاسوب وملحقاته يخفف من ضغوط من إرهاق العمل، وذلك راجع إلى سهولة حفظ البيانات وتسجيل الوثائق والعمل في وقت محدد وهذا ما يتضح كذلك في جدول رقم (21) الذي يبين مساهمة الوسائل الحديثة في إنجاز العمل في وقت محدد وهذا مما يساعد في تخفيف إرهاق العمل الإداري.

جدول رقم (23) : تساعد الوسائل الحديثة على حفظ المعلومات المتعلقة بالعمل :

| الاحتمال | Fi | % |
|----------|----|-------|
| نعم | 55 | 100 % |
| لا | 0 | 0 % |
| المجموع | 55 | 100 % |

يتضح النتائج المسجلة في الجدول أن جميع إجابات المبحوثين البالغ عددهم خمسة وخمسون (55) مفردة بنسبة 100 % ،أكدوا أن الوسائل الحديثة ساعدت على حفظ المعلومات المتعلقة بالعمل ، هذا ما يبين أن أجهزة الحاسوب وملحقاته يسهل عملية حفظ الملفات مما يساعد في الرجوع إلى الملفات في وقت اللاحق هذا ما يؤدي إلى تخفيف عبء العمل .

جدول رقم (24) ساعدت البرامج الحديثة على صعوبة فقدان أية بيانات :

| الاحتمال | Fi | % |
|----------|----|---------|
| نعم | 50 | 90.90 % |
| لا | 5 | 9.10 % |
| المجموع | 55 | 100 % |

من خلال الجدول أعلاه يوضح أن خمسون (50) مبحوثا المقدرة نسبتهم بـ 90.90 % قد أكدوا أن الوسائل الحديثة ساعدت على صعوبة فقدان أية بيانات ،وهذا مما يؤدي الى سهولة

حفظ المعلومات والوثائق المتعلقة بالعمل وهذا يتضح كذلك في أهمية الادارة الالكترونية التي تتمثل في عملية حفظ وتوثيق البيانات وهنا يبين أن الموظفين يستخدمون البرامج الحديثة وهذا راجع الى الفئة المهنية الخاصة بالاطارات وأعوان التحكم مثلما يوضح الجدول رقم (9) ، أما النسبة المقدرة بـ **9.10 %** التي تخص خمسة (5) مبحوثين ينفوا ذلك وهذا راجع الى طبيعة العمل الذي يقوم به الفئة المهنية الخاصة بأعوان التنفيذ .

جدول رقم (25) توفر الوسائل الحديثة يسهل اجراء المعاملات الادارية :

| الاحتمال | Fi | % |
|----------|----|-------|
| نعم | 55 | 100 % |
| لا | 0 | 0 % |
| المجموع | 55 | 100 % |

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن كل اجابات المبحوثين البالغ عددهم **55** مفردة وذلك بنسبة **100 %** أكدوا دور الوسائل الحديثة في تسهيل اجراءات الادارية وهذا راجع الى وفرة الوسائل الحديثة المستخدمة في المؤسسة وتعميمها مما يسهل تنفيذ العمليات الادارية وهذا ما يؤكد كل من الجدول رقم (21) و رقم (22) هذه الوسائل تساهم في انجاز المهام في وقت قياسي وتحفيف أعباء العمل مما يسهل اجراء المعاملات الادارية بكل أريحية . وكذلك هذا مايتضح في خصائص الادارة الالكترونية أن توفر الوسائل الحديثة تساعد في تنفيذ كافة العمليات الادارية و التنظيمية الكترونيا و الاعتماد المكثف على تكنولوجيا المعلومات و المعرفة والاتصالات باعتبارها الأساس لتنفيذ العمليات .

جدول رقم (26) تسهل البرمجيات عملية نقل المعلومات بين المستخدمين :

| الاحتمال | Fi | % |
|----------|----|---------|
| نعم | 52 | 94.54 % |
| لا | 3 | 5.46% |
| المجموع | 55 | 100 % |

يبين لنا الجدول أن أغلبية المبحوثين والبالغ عددهم اثنان وخمسون (52) مبحوثاً أي بنسبة 94.54 % أن استخدام البرمجيات والاعتماد عليها في العمل يسهل عملية نقل وتبادل المعلومات بين الموظفين ،خصوصا الفئة المهنية الخاص بالاطارات وأعوان التحكم الذين يعتمدوا على البرمجيات في نقل المعلومات وتسهيل عملية الاتصال الالكتروني وهذا ما يوضحه جدول رقم (16) . أما الثلاثة المفردات المتبقية (3) البالغ نسبتهم 5.46 % فلا يرون للبرمجيات أي دور في تسهيل عملية نقل وتبادل المعلومات لأن هذه الفئة تمثل جزء من أعوان التنفيذ.

يبين أن المؤسسة تعتمد على التكنولوجيا الحديثة في تنفيذ العمليات مما يسهل التواصل بين الموظفين فيما بينهم .

جدول رقم (27) برامج الحاسوب تساعد الموظفين في سرعة الوصول الى المعلومات المتعلقة بالعمل :

| الإحتمال | Fi | % |
|----------|----|---------|
| نعم | 53 | 93.36 % |
| لا | 2 | 3.63% |
| المجموع | 55 | 100 % |

من خلال الجدول أعلاه يوضح أن ثلاثة وخمسون (53) مبحوثا المقدره نسبتهم 93.36 % قد أكدوا أن برامج الحاسوب تساعد الموظفين في سرعة الوصول إلى المعلومات المتعلقة بالعمل، هذا مايسهل عملية الرجوع إلى الوثائق في الوقت اللاحق وعمل في وقت قياسي هذا ما يؤكدده جدول رقم (23) أما النسبة المتبقية فهي تمثل 3.63 % فيرون أن برامج الحاسوب لا تساعد الموظفين في سرعة الوصول إلى المعلومات وممكن هذا راجع إلى الفئة العمرية [50-60 المتمثلة في جدول رقم (4) لإيجاد صعوبة في تعاملهم مع برامج الحاسوب .

ثانيا : مناقشة نتائج الدراسة في ضوء التساؤلات :

1/ تحليل وتفسير النتائج تبعا للتساؤل الأول :

يتضح لنا من خلال اجابات أفراد العينة المختارة المتعلقة بالتساؤل الفرعي الأول :

-ما دور الادارة الالكترونية في تخفيف غموض الدور للموظف ؟

توصلنا الى النتائج التالية :

-إن البرمجيات لها دور في توضيح المهام للموظفين وذلك بنسبة **89.10 %** هي نسبة الأكثر تمثيلا من أفراد العينة ، وهذا ما يتوافق مع نتائج الدراسة السابقة "عبان عبدالقادر" أن الإدارة الإلكترونية تساهم بدرجة كبيرة جدا في تحديد مسؤوليات ومهام الموظفين من خلال التنظيم الإلكتروني، الذي يقتضي وضع خطط وبرامج الإلكترونية تسيير العمل الإداري وتحديد مجموعة من الصلاحيات والمهام الخاصة لكل موظف.

- إن أغلبية المبحوثين المقدرين بنسبة **90.90 %** قد أكدوا على أنهم يحصلون على المعلومات اللازمة لأداء مهامهم من خلال البيانات الموجودة في أجهزة الحاسوب ،هذا ما يسهل الحصول على المعلومات التي يحتاجها الموظف دون تداخل في الصلاحيات والمسؤوليات بينه وبين الموظفين .

-إن البيانات الإلكترونية تسهل إنجاز المعاملات الإدارية وذلك بنسبة **98.19 %** من إجابة المبحوثين ، وهذا نتيجة سهولة تحكم الموظفين في أجهزة الحاسوب مما ساعدتهم في إنجاز أعمالهم ،وهذه النتيجة تتوافق مع دراسة " عبان عبدالقادر " التي ترى أن الادارة الالكترونية تساهم بدرجة كبيرة في انجاز المعاملات الادارية .ومن هنا يتضح أن الاعتماد على البيانات الالكترونية يخفف من ضغوط العمل التي تواجه الموظف.

- إن أغلبية المبحوثين المقدره نسبتهم **89.10 %** يؤكدون أن البرامج التقنية ساعدت في توثيق أعمال الموظفين ،وهذا مايدل أن جل الموظفين يستخدمون التقنيات الحديثة التي تساعدهم في نقل وحفظ اي وثيقة ومعلومة وهذا مايسهل تحديد المهام والرجوع الى المعلومات اللازمة عند التكليف بالمهمة .
- إن شبكات الاتصال الالكترونية تسهل التواصل بين المسؤولين والموظفين وذلك بنسبة **90.90 %** من إجابة المبحوثين ،وهذا راجع الى أن المؤسسة توفر شبكة اتصال داخلية (**Intrient**) مما تسهل عملية التواصل من خلال البريد الإلكتروني ،وهذا مايتوافق مع نتائج الدراسة السابقة "رحماني سناء" أن شبكات الإتصال أتاحت التواصل المستمر بين المسؤولين والموظفين مما يسهل عملية توزيع القرارات الإدارية بين مختلف المصالح والمديريات.
- إن أغلبية عينة أفراد العينة المتمثلة بنسبة **83.64 %** قد أكدوا أن إستعمال البريد الإلكتروني يسهل في نقل التعليمات بين الرئيس والمرؤوس ،وهذا مايسهل توضيح أداء المهام المرؤوس وسهولة نقل المعلومات بينه وبين الرئيس .
- إن الوسائل الحديثة تساعد في تطوير مهارات الموظفين هذا ما أكده المبحوثين بنسبة **98.18 %** ،وهذا بفضل إستعمال الأجهزة التكنولوجية مما ساعدهم في زيادة كفاءتهم ومهاراتهم ،وهذا مايتوافق مع نتيجة الدراسة السابقة "عبان عبد القادر" بأن الإدارة الإلكترونية تساهم بدرجة كبيرة جدا في زيادة مهارات العاملين من خلال التنوع الوظيفي مما يتيح الفرصة للإبداع الوظيفي لدى الموظفين.
- إن أغلبية عينة الدراسة يرون أن سبب الدقة في إنجاز مهامهم راجع إلى كل من الخبرة المهنية التي يمتلكونها من خلال سنوات العمل وإستخدام الوسائل الحديثة

،وهذا يعني دمج بين استخدام الوسائل الإلكترونية كأداة مع خبرة المهنية التي يمتلكها الموظفون مما ينجزون مهامهم بكل دقة ووضوح .

من خلال هذه النتائج التي توصلنا اليها يبين لنا أن الادارة الالكترونية يبين لنا أن الادارة الالكترونية تساهم في تخفيف غموض الدور للموظف الإداري لمؤسسة مديرية الشؤون الخدمات الاجتماعية سوناطراك -ناحية بسكرة- وذلك من خلال تسهيل وتحديد مجموعة من الصلاحيات والمهام الخاصة لكل موظف، هذا بفضل استخدام الوسائل الإدارية الإلكترونية المتمثلة في الوسائل الحديثة والبيانات الالكترونية التي تساعد الموظف في الحصول على المعلومات اللازمة لعمله لانجاز مهامه وشبكات الاتصال التي تسهل عملية التواصل بين المسؤولين والموظفين ،هذا كله يساهم في توضيح دور كل موظف ويخفف عنه ضغوط العمل .

2/-تحليل وتفسير النتائج تبعا للتساؤل الثاني :

يتضح من خلال اجابات أفراد العينة المختارة المتعلقة بالتساؤل الفرعي الثاني :

- ما دور الادارة الالكترونية في التخفيف من عبء العمل ؟

توصلنا الى النتائج التالية :

-إن التحكم في الوسائل التكنولوجية ساعد على العمل بالأريحية وذلك بنسبة **98.18 %** من إجابات المبحوثين وهذا من خلال حفظ الملفات وسهولة اجراء المعاملات الادارية مما يقلل عبء العمل للموظفين .

- إن الوسائل الحديثة قد ساهمت في انجاز العمل في وقت قياسي وذلك بنسبة **100 %**، وهذا راجع الى اعتماد المؤسسة على تكنولوجيا المعلومات والاتصالات

وتوفر شبكات الاتصال و دور هذه الوسائل في توفير الوقت وسرعة انجاز المهام لدى الموظفين ،مما ساعدهم على تخفيف عبء العمل .

- إن المبحوثين قد أكدوا بنسبة **100 %** أن استخدام أجهزة الحاسوب وملحقاته يخفف من ارهاق العمل ،وهذا راجع الى سهولة تسجيل الوثائق وحفظ البيانات وهذا ما يتوافق مع نتائج الدراسة السابقة "رحماني سناء" حيث أن مساهمة أجهزة الحاسوب وملحقاته قد خفف من كثافة العمل مما يسمح بانجاز العمل في وقت قياسي .

- إن نسبة المقدرة بـ **100 %** من أفراد العينة قد أكدوا أن الوسائل الحديثة ساعدت على حفظ المعلومات المتعلقة بالعمل وهذا من خلال حفظ البيانات وتوثيقها ،وهذا ما يوافق الدراسة السابقة " رحماني سناء" بأن أجهزة الحاسوب وملحقاته سهلت عملية حفظ الملفات من خلال الارشيف الالكتروني

- إن أغلبية أفراد العينة قد أكدوا بنسبة **90.90 %** على أن الوسائل الحديثة ساعدت على صعوبة فقدان اية بيانات وهذا ما يؤدي الى سهولة حفظ المعلومات وتوثيق البيانات الخاصة بالعمل.

- إن المبحوثين قد أكدوا على أن الوسائل الحديثة تساعد في تسهيل اجراءات الادارية وذلك وذلك بنسبة **100 %** ،وهذا راجع الى وفرة الوسائل المستخدمة في المؤسسة مما يسهل تنفيذ العمليات الادارية في وقت قياسي مما يخفف عبء العمل للموظفين

-إن البرمجيات تسهل عملية نقل المعلومات بين المستخدمين وذلك بنسبة **94.54 %** من إجابات أفراد العينة ،وهذا ما يبين أن المؤسسة تعتمد على التكنولوجيا في تنفيذ العمليات الادارية مما يسهل نقل وتبادل المعلومات.

- إن برامج الحاسوب تساعد الموظفين في سرعة الوصول الى المعلومات المتعلقة بالعمل وذلك بنسبة **96.36 %** من أفراد عينة هي النسبة الأكثر تمثيلا لأفراد العينة وهذا ما يؤكد أن مما تخفف عنهم ضغوط وعبء العمل .

خلاصة :

من خلال النتائج التي تم عرضها تبين لنا أن الادارة الالكترونية تساهم في تخفيض أعباء العمل ،وذلك من خلال اعتماد الموظفين على الوسائل الحديثة والبرمجيات التي تسهل عليهم انجاز مهامهم في وقت قياسي ،وحفظ البيانات وتوثيقها والوصول الى المعلومات بكل سهولة هذا من خلال توفر شبكة اتصال داخلية وخارجية للمؤسسة ،مما ساعد الموظفين على العمل بالأريحية وتخفيف أعباء العمل .

ثالثا :النتائج العامة للدراسة :

أظهرت نتائج الدراسة أن الإدارة الإلكترونية لها دور في تخفيف ضغوط العمل الموظفين ، وهذا راجع إلى أن العمل الإداري يتصف في الوقت الراهن بالكثير من التعقيد لذا تسعى المؤسسة الى توفير كل امكانيات والوسائل الادارة الالكترونية لتخفيف غموض الدور وأعباء العمل للموظف الذي يعد العنصر الأساسي في العمل، نظرا لدوره الفعال في تحقيق أهداف المؤسسة وبقاؤها و استمرارية عملها ،وهذا ما يؤكد على أنه كلما زاد استخدام الوسائل الحديثة ساهم هذا في التقليل من ضغوط العمل .

إستعمال أجهزة الحاسوب والبيانات يسهل عملية مشاركة المعلومات وتبادلها بين المستويات الادارية عبر الشبكات الاتصال داخل المؤسسة ،والحصول على المعلومات اللازمة التي يحتاجها الموظفون هذا ما يؤدي الى عدم التداخل في

الصلاحيات والمسؤوليات بين الموظفين مما يوضح المهام بكل سهولة وأريحية ، واستخدام الوسائل الحديثة يساعد في تطوير مهارات الموظفين مما يساعد في زيادة كفاءتهم ومهاراتهم وبتيح الفرص لتحقيق الإبداع الوظيفي و تحسين الخدمات و الوصول للمعلومات بسهولة .

توفر الادارة الالكترونية في المؤسسة يساهم في تخفيف أعباء العمل وهذا راجع الى استعمال البرمجيات و التحكم في الوسائل الحديثة التي بدورها تساعد في حفظ الملفات وتوثيقها وسهولة انجاز المعاملات، مما يساهم في إنجاز العمل في وقت قياسي ،وسرعة انجاز المهام و توفير شبكات الإتصال التي تساهم في تبادل و نقل المعلومات بين الموظفين .

الأخاتمة

الخاتمة

يعتبر موضوع الإدارة الإلكترونية أحد أهم مواضيع الحديثة في علم الإدارة والتي كانت نتيجة حتمية للتطورات التكنولوجية والتقنية، التي مست مفهوم الإدارة التي تعد عملية تنظيم الجهود وإستثمار الموارد المادية والبشرية من خلال التخطيط والرقابة، فهذا المفهوم قد تغير بإدخال الوسائل والأجهزة الحديثة المتطورة مما سعى إلى تغيير جذري من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية.

فالإدارة الإلكترونية تقوم على إستخدام التكنولوجيا المتطورة التي تساعد على تبسيط الإجراءات الإدارية وتقليل من إستخدام الورق، وتتضمن شبكة حديثة للإتصالات وبنية تحتية متطورة تساعد على تواصل ونقل المعلومات بين المستويات الإدارية، هذه الوسائل والشبكات والبرامج الإلكترونية تعد مواد الأولية في المؤسسة أما المورد البشري (الموظف) فهو المسؤول عن إستخدام وإستغلال هذه المواد الأولية لأنه العنصر الأساسي لنجاح وإستمرار أي مؤسسة مهما كانت طبيعة نشاطها .

فلكل مؤسسة هناك ضغوط عمل تواجهها ، ومن أهم هذه الضغوط غموض دور الذي يواجهه الموظف نظرا لإفتقاره للمعلومات المتعلقة بطبيعة مهامه ، وتداخل صلاحيات الموظفين فيما بينهم ، و أعباء العمل التي تواجهه من زيادة في الأعمال وعدم إنجاز العمل في الوقت المناسب ، هذه الضغوط لا يمكن القضاء عليها نهائيا ، وإنما محاولة التعامل معها من خلال التحكم فيها ومحاولة التخفيف من حدوثها وهذا بتوفير المؤسسة كل الوسائل الحديثة ، وشبكة التواصل الإلكترونية حتى تسهل عملية الإتصال بين الموظفين والمسؤولين وسهولة الحصول على المعلومات اللازمة لأداء المهام ، وإستخدام البرامج والوسائل الإلكترونية والبيانات التي تساعد في حفظ المعلومات وتوثيقها وسهولة الرجوع إليها في أي وقت هذا كله يساهم في تخفيف ضغوط العمل على الموظف .

قائمة المراجع

قائمة المراجع

(تم الإعتماد على الإصدار السادس للتهميش APA)

1 / الكتب :

- الحموي ،شريف . (2011).*الإتجاهات الحديثة في إدارة المكاتب والسكرتاريا* . عمان : دار كنوز المعرفة
- السيد عثمان ،فاروق . (2001) .*القلق وإدارة الضغوط النفسية* . القاهرة : دار الفكر العربي
- الشميمري ،أحمد بن عبد الرحمان وآخرون (2014) .*مبادئ إدارة الأعمال الأساسية والإتجاهات الحديثة* ."الرياض : مكتبة العبيكان
- العميان ، محمود سلمان . (2005) .*السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال* .الأردن : دار وائل للنشر والتوزيع
- الغرير ، أحمد نايل ؛أبو أسعد ،أحمد عبد اللطيف . (2009) .*التعامل مع الضغوط النفسية* . عمان الأردن :دار الشروق للنشر والتوزيع
- الكلالده ، طاهر محمود .(2008) *تنمية الموارد وإدارة الموارد البشرية* . عمان الأردن : دار عالم الثقافة للنشر والتوزيع
- المغربي ، محمد الفاتح محمود بشير .(2014) .*مبادئ الإدارة* . عمان الأردن : دار الجنان للنشر والتوزيع

- المغربي ، محمد الفاتح محمود بشير .(2016).مبادئ الإدارة . عمان الأردن :دار الجنان للنشر والتوزيع
- أحمد ،محمد سمير .(2009). الإدارة الإلكترونية . عمان الأردن :دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة
- إبراش، إبراهيم .(2008). المنهج العلمي وتطبيقاته في العلوم الاجتماعية . عمان : دار الشروق
- بدير ،جمال يوسف .(2009). اتجاهات حديثة في ادارة المعرفة والمعلومات . عمان : دار كنوز المعرفة
- بلال ،محمد اسماعيل .(2008). السلوك التنظيمي بين النظرية والتطبيقي .الاسكندرية : دار الجامعة الجديدة
- حنفي ،عبد الغفار وآخرون .(2002). محاضرات في السلوك التنظيمي . القاهرة : مكتبة ومطبعة الاشعاع الفنية
- جمال ، رانيا عبد المعز .(2011). الإدارة والعلاقات الإنسانية في الألفية الثالثة. الإسكندرية : دار الجامعة الجديدة
- دمس ، مصطفى .(2008). منهجية البحث العلمي في التربية والعلوم الإجتماعية . عمان الأردن : دار غيداء للنشر والتوزيع
- رضوان ، محمود عبد الفتاح .(2013). الإدارة الإلكترونية وتطبيقاتها الوظيفية . القاهرة : المجموعة العربية للنشر والتوزيع
- سلاطية، بلقاسم ؛الجبلائي ،حسان .(2004). منهجية العلوم الإجتماعية .الجزائر : دار الهدى للطباعة و النشر والتوزيع

- سلاطنية، بلقاسم ؛ الجبلاني، حسان .(2012). المناهج الأساسية في البحوث الاجتماعية . القاهرة : دار الفجر للنشر والتوزيع
- شحاتة، حسن ؛ النجار، زينب .(2003). معجم المصطلحات التربوية والنفسية . القاهرة : الدار المصرية اللبنانية
- شيلي، تايلور .(2008). علم النفس الصحي . ترجمة فوزي شاكر داود ؛ وسام درويش بريك . عمان : دار الحامد للنشر والتوزيع
- عبد الباقي ، صلاح الدين .(2005). مبادئ السلوك التنظيمي ، الاسكندرية : الدار الجامعية
- عبد الوهاب ، علي محمد .(1982). مقدمة في الادارة . الكويت :معهد الادارة العامة
- عبيد ،مصطفى فؤاد .(2003). مهارات البحث العلمي . غزة : أكاديمية الدراسات العالمية
- عدون، ناصر دادي ؛العايب ،عبد الرحمان .(2010). البطالة وإشكالية التشغيل ضمن برامج التعديل الهيكلي للاقتصاد من خلال حالة الجزائر . الجزائر : دار المطبوعات الجامعية
- عليجات ،خالد عيادة .(2010). ضغوط العمل وأثرها على الأداء . عمان : دار الخليج
- عليان ،ربحي مصطفى .(2015). البيئة الإلكترونية . عمان : دار صفاء للنشر والتوزيع

- عقيلي ،عمر وصفي .(2004). إدارة الموارد البشرية المعاصرة . عمان : دار
وائل للنشر والتوزيع

- عياصرة، معن محمود ؛ بني أحمد، مروان محمد .(2008) .إدارة الصراع
والأزمات وضغوط العمل . عمان : دار الحامد

- ريجو ،رونالد .(1999) .المدخل الى علم النفس الصناعي والتنظيمي .ترجمة
فارس حلمي . عمان : دار الشروق للنشر والتوزيع

- كافي ،مصطفى يوسف .(2011) . الإدارة الإلكترونية . عمان :دار رسلان
للطباعة والنشر

نجم ،عبود نجم .(2004) . الإدارة الإلكترونية " الإستراتيجية والوظائف و المشكلات
".الرياض : دار المريخ للنشر

ياسين ،سعد غالب .(2016) . الإدارة الإلكترونية . عمان : دار اليازوني للنشر
والتوزيع

2 / الرسائل الجامعية

- العاجز ،ايهاب فاروق مصباح.(2011). دور الثقافة التنظيمية في تفعيل تطبيق الادارة

الالكترونية .مذكرة لنيل شهادة ماجستير.الجامعة الاسلامية : غزة

- المسعودي ،سميرة مطر .(2010). معوقات تطبيق الادارة الالكترونية في ادارة الموارد

البشرية بالقطاع الصحي .شهادة لنيل شهادة الماجستير .الجامعة الافتراضية الدولية :

مكة المكرمة

- المعشر ،عيسى ابراهيم .(2009).أثر ضغوط العمل على أداء العاملين .مذكرة لنيل

شهادة الماجستير في ادارة الموارد البشرية .جامعة الشرق الأوسط للدراسات العليا :

الأردن

- ابن خورر ،خير الدين .(2010).علاقة ضغوط العمل بالرضا الوظيفي للمدرسين في المؤسسة التربوية الجزائرية .مذكرة لنيل شهادة الماجستير .جامعة محمد خيضر : الجزائر
- النوشان ، علي بن حمد بن سليمان .(2003).ضغوط العمل وأثرها على عملية اتخاذ القرارات .مذكرة لنيل شهادة الماجستير .أكاديمية نايف للعلوم الأمنية : الرياض
- العالول ،عبد الماجد شحده خليل .(2011) .مدى توافر متطلبات نجاح الادارة الالكترونية في الجمعيات الخيرية الكبرى في قطاع غزة وأثرها على الاستمداد المؤسسي ضد الفساد.مذكرة لنيل شهادة ماجستير .الجامعة الاسلامية : غزة
- الكبسي ، كلثم محمد .(2008) . متطلبات تطبيق الادارة الالكترونية في مركز نظام المعلومات التابع للحكومة الالكترونية في دولة قطر .شهادة لنيل شهادة ماجستير .الجامعة الافتراضية الدولية : قطر
- عبان ،عبد القادر .(2016).تحديات الادارة الالكترونية .مذكرة لنيل شهادة دكتوراه .جامعة محمد خيضر بسكرة : الجزائر

3/المجالات :

-المدادحة دنياأكرم ،ومحمد موضي الكساسبة. (2016). أثر الادارة الالكترونية في تحقيق المزاي التنافسية .مجلة أداء المؤسسات الجزائرية .جامعة عمان العربية .الأردن . العدد 100

- بن عقون ،بلال .(2016). مستويات ضغوط العمل وسبل مواجهتها في المؤسسات الاقتصادية .مجلة الاقتصاد الصناعي .جامعة أم البواقي .الجزائر .العدد

- زرزار، العياشي .(2013). أثر تطبيق الادارة الالكترونية على كافة العمليات
الادارية .مجلة القادسية للعلوم الادارية والاقتصادية .جامعة سكيكدة .الجزائر .المجلد
15 العدد 1

- زروقي ، نسرين .(2016) .الادارة الالكترونية كأحد افرازات عالم تكنولوجيا
"الأنترنت والتجارة الالكترونية " .مجلة الاقتصاد الجديد .جامعة الجبيلي بونعامة
الجزائر .العدد 15

-علام ،محمد عبد القادر .(2009).ضغوط العمل .دراسات أمنية زمالة أكاديمية ناصر
العسكرية العليا .مصر .العدد 1

- عيدوني كافية ،وبن حجوبة حميد .(2017).الادارة الالكترونية في العالم العربي وسبل
تطبيقها "واقع وأفاق " .مجلة الأصيل للبحوث الاقتصادية والادارية .جامعة عباس لغرور
خنشلة .الجزائر .العدد 2

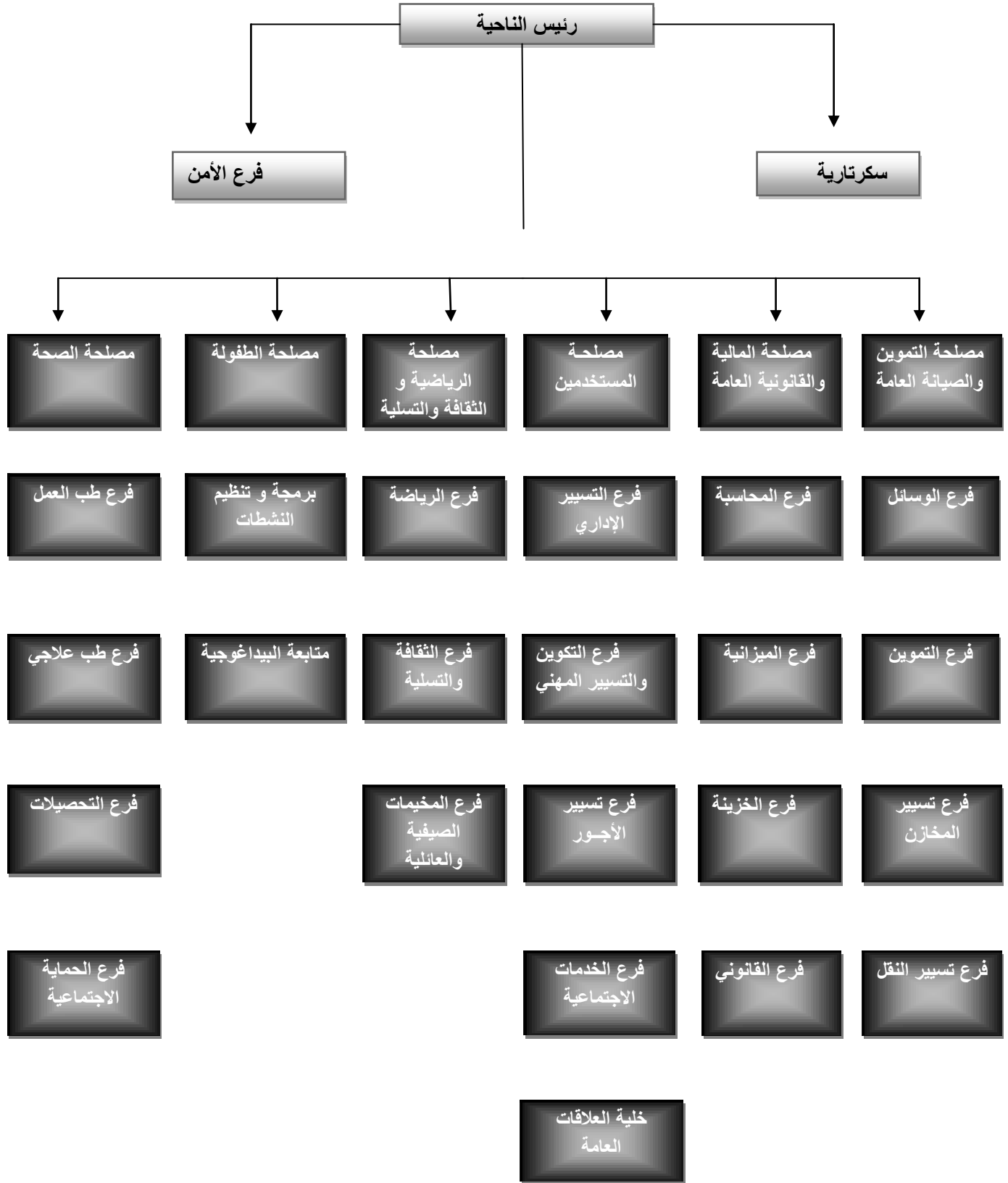
- غزال ،عبد الرزاق .(2013).الادارة الالكترونية وحركية التداول المعلومات بالمؤسسة
مجلة العلوم الإجتماعية والإنسانية .جامعة المسيلة .الجزائر .العدد 2

4/ ملتقيات :

- جابر ، نصر الدين ؛ بولسنان ،فريدة.(2010). المتغيرات التنظيمية والفردية ودورها في
تشكيل ضغوط . الملتقى الدولي حول المعاناة في العمل .جامعة محمد خيضر بسكرة
الجزائر .

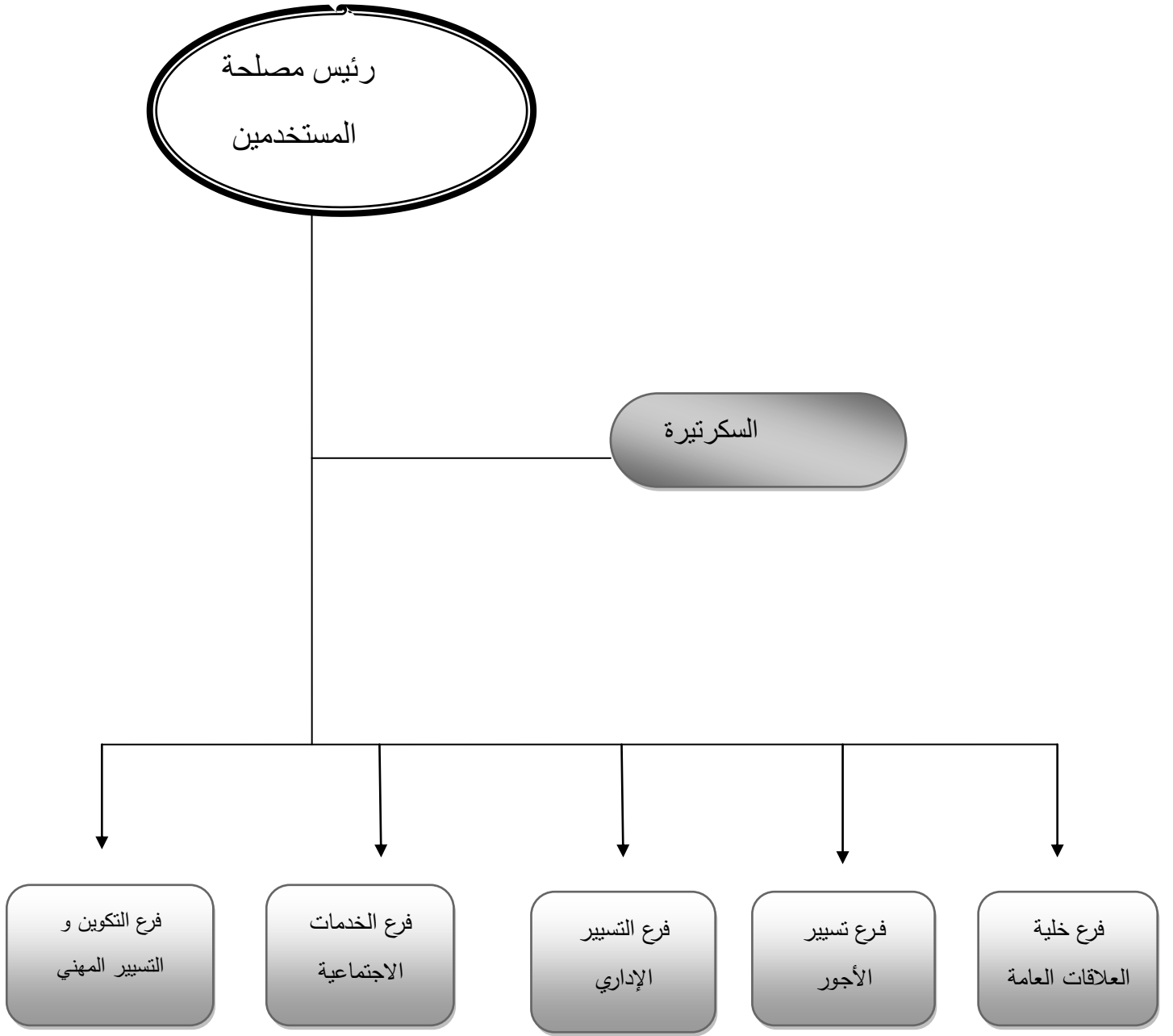
-رضوان ،رأفت .(2004). الادارة الالكترونية "الادارة والمتغيرات العالمية الجديدة " .
الملتقى الاداري الثاني للجمعية السعودية .القاهرة : مركز المعلومات ودعم اتخاذ القرار

الأملا حق



ملحق رقم (1) الهيكل التنظيمي لمديرية الشؤون الخدمات الإجتماعية سوناطراك-ناحية

بسكرة-



ملحق رقم (2) الهيكل التنظيمي لمصلحة المستخدمين

ملحق رقم (3) الإستمارة

وزراء التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة محمد خيضر بسكرة

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم العلوم الاجتماعية

إستمارة موجه للموظفين

دور الإدارة الالكترونية في تخفيف ضغوط العمل

دراسة ميدانية لمديرية الشؤون الخدمات الاجتماعية سوناطراك بسكرة-

مذكرة لنيل شهادة الماستر في علم اجتماع تخصص علم اجتماع تنظيم وعمل

أرجو منك الاجابة على أسئلة الاستمارة , وذلك بوضع علامة (X) أمام المربع الذي تراه مناسباً , ونحيطكم علماً أن هذه المعلومات ستستغل لأغراض علمية فقط .

تقبلوا منا فائق الاحترام والتقدير

* اشراف الأستاذة:

د / مراد حنان

* اعداد الطالبة

رحموني سارة

السنة الجامعية : 2018 / 2019

محور الأول: البيانات الشخصية

1-جنس: ذكر أنثى

2- السن [30-20] [40-30] [50-40]

[60-50]

3-المستوى التعليمي : ثانوي جامعي دراسات عليا

4-الفئة المهنية : الإطارات عمال التحكم عمال تنفيذ

5- الخبرة المهنية : أقل من 5 سنوات من 5 الى 10سنوات

من 10 الى 15سنة من 15سنة فأكثر

6 -وفرت المؤسسة بريدا الكترونيا خاص بك نعم لا

7 -تجد سهولة في استخدامك البرمجيات أجهزة الحاسوب

كلاهما

8- توفر المؤسسة شبكة التواصل شبكة داخلية (Intranet)

شبكة خارجية (Extranet)

كلاهما

9 - تتلقى دورة تدريبية في مجال الإعلام الألي نعم لا

في حالة الاجابة بنعم كم عدد الدورات : مرة في كل سنة مرتين في سنة

المحور الثاني : دور الإدارة الإلكترونية في تقليل من غموض الدور

10 - تساعد البرمجيات في توضيح المهام الموكلة اليك نعم لا

11 - تحصل على المعلومات اللازمة من خلال البيانات الموجودة في الحواسيب نعم لا

12- تسهل البيانات الإلكترونية في إنجاز المعاملات الإدارية نعم لا

13- أتاحت البرامج التقنية في التوثيق عمك مما يسهل عملية البحث عن المعلومات في وقت لاحق نعم لا

14- تسهل شبكات التواصل في امكانية التواصل بين المسؤولين و الموظفين نعم لا

15- يسهل البريد الالكتروني في تقليل من أوامر رئيسك المباشر في العمل نعم لا

16 - ساعدتك الوسائل الحديثة في تطوير مهارتك نعم لا

17- تعود الدقة في انجاز مهامك الى :- خبرتك المهنية

-استخدام الوسائل الكترونية

- كلاهما

المحور الثالث : دور الادارة الالكترونية في التخفيف من عبء العمل

18- التحكم في برمجيات ساعدك على العمل بالأريحية نعم لا

19- ساهمت الوسائل الحديثة في انجاز العمل في وقت قياسي نعم لا

20- استخدامك أجهزة الحاسوب وملحقاته يخفف من ارهاق العمل نعم لا

21- ساعدت الوسائل الحديثة على حفظ المعلومات المتعلقة بالعمل نعم لا

22- تساهم الأجهزة الحديثة على صعوبة فقدان اية بيانات نعم لا

23- توفر الوسائل الحديثة يسهل اجراء المعاملات الادارية نعم لا

24- تسهل البرمجيات عملية نقل المعلومات بين المستخدمين نعم لا

25- تساعدك برامج الحاسوب في سرعة الوصول الى الوثائق و المعلومات المتعلقة

بالعمل نعم لا

الملحق رقم (4) قائمة المحكمين

| الجامعة | التخصص | المحكم | الرقم |
|-----------------------|--------------|---------------|-------|
| جامعة محمد خيضر بسكرة | علم الاجتماع | د/عصمان بوبكر | 01 |
| جامعة محمد خيضر بسكرة | علم الاجتماع | د/عباسي يزيد | 02 |
| جامعة محمد خيضر بسكرة | علم الاجتماع | د/عزيز سامية | 03 |
| جامعة محمد خيضر بسكرة | علم الاجتماع | د/حليلو نبيل | 04 |
| جامعة محمد خيضر بسكرة | علم الاجتماع | ذ/لبعل أمال | 05 |