وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
Ministry of higher education and scientific research
جامعة الشهيد الشيخ العربي التبسي - تبسة
Echahid Cheikh Larbi Tebessi University- Tebessa
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
faculty of humanities and social sciences

قسم : علم الاجتماع
تخصص : تنظيم و عمل

مذكرة ماسترتحت عنوان

دور الإدارة الإلكترونية في التقليل من الإجهاد الوظيفي

دراسة ميدانية بالصندوق الوطني للضمان الاجتماعي للعمال الغير الأجراء -وكالة تبسة-

مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر L.M.D

من إعداد الطالبة:
عمراني هاجر
عميرة هديل

إشراف الأستاذ
د.بن زاوي ابراهيم

أعضاء لجنة المناقشة:

الاسم واللقب	الرتبة العلمية	الصفة
مزيوة بلقاسم	أستاذ التعليم العالي	رئيسا
بن زاوي ابراهيم	محاضر – أ-	مشرفا ومقررا
مكلاتي فاطمة الزهراء	محاضر – أ-	عضوا ممتحنا

السنة الجامعية:2024-2025

شكر و عرفان

نتقدم بفائق التقدير والاحترام و جزيل الشكر الى استاذنا الدكتور الفاضل

"بن زاوي ابراهيم" الذي وضع ثقته فينا وتفضل بقبول الاشراف على هذه المذكرة فكان لنا نعم الاستاذ الموجه و المرشد طول فترة اشرافه علينا كما لا يفوتنا ان نعبر له عن خالص توجيه خالص شكرنا و امتناننا لتواضعه الكبير وصدق نصحه، فشكرا لا تفي عطاؤه اللامحدود حقه.

اهداء ...

قال رسول الله صلى الله عليه و سلم

من سلك طريقا يلتمس فيه علما سهل الله له به طريقا الى الجنة ..رواه مسلم

الى امي العزيزة مفيدة اهديك ثمرة جهدي و تعب سنين دراستي عرفانا و تقديرا لكل ما قدمته لي

والى ابي العزيز مراد رمز القوة و العطاء الدي لم يبخل علي بدعمه و نصائحه اهديك هدا العمل عربون وفاء وحب و امتنان

والى اختي سندي الفة و اصدقائي الدين ساندوني ورفعوا من معنوياتي

الى كل من امن بي و شجعني ولو بكلمة

اهديكم هدا الانجاز الدي ما كان ليكتمل لولاكم

عميرة هديل

اهداء

الى من غرسا في نفسي قيم الجد و الاجتهاد وكانا لي سند و الدعم في كل مراحل حياتي ...

الى والدي العزيزين ماريا عبد القادر شكرا على كل شئ

الى من تقاسمت معها لحظات التعب و النجاح

الى شريكتي هديل في هدا المشوار الاكاديمي زميلتي في اعداد هـ\هـ الم\كرة

الى أساتذتي الكرام الدين لم يبخلوا علينا بعملهم و توجيهاتهم

الى كل من ساندني ولو بكلمة طيبة خلال هده الرحلة....

عمراني هاجر

الفهرس

فهرس المحتويات	
العنوان	الصفحة
شكروعرفان	
فهرس الجداول	
فهرس الاشكال	
مقدمة	
الفصل الاول الاطار المفاهيمي للدراسة	
اولا اشكالية الدراسة	
ثانيا أهداف الدراسة	
ثالثا أهمية الدراسة	
رابعا فرضيات الدراسة	
خامسا أسباب اختيار الموضوع	
سادسا المفاهيم الأساسية للدراسة	
سابعا المقاربة النظرية	
ثامنا الدراسات السابقة	
الفصل الثاني الاطار النظري للإدارة الالكترونية	
تمهيد	
اولا نشاه وتطور الادارة الالكترونية	
ثانيا خصائص الادارة الالكترونية	

ثالثا اهمية الادارة الالكترونية	
رابعا اهداف الادارة الالكترونية	
خامسا مبادئ الادارة الالكترونية	
سادسا وظائف الادارة الالكترونية	
سابعا متطلبات الادارة الالكترونية	
ثامنا عناصر الادارة الالكترونية	
تاسعا مزايا و سلبيات الادارة الالكترونية	
خلاصة الفصل	
الفصل الثالث الاطار النظري للاجهاد الوظيفي	
تمهيد	
اولا نشاة و تطور الاجهاد الوظيفي	
ثانيا أسباب الاجهاد الوظيفي	
ثالثا عناصر الاجهاد الوظيفي	
رابعا اهمية الاجهاد الوظيفي	
خامسا أثار الاجهاد الوظيفي	
سادسا مصادر لاجهاد الوظيفي	
سابعا خصائص الاجهاد الوظيفي	
ثامنا مزايا و سلبيات الاجهاد الوظيفي	
تاسعا النمادج المفسرة للاجهاد الوظيفي	
خلاصة الفصل	

الفصل الرابع: الاجراءت المنهجية للدراسة الميدانية	
تمهيد	
اولا تقرير الدراسة الاسطلاعية	
ثانيا مجالات الدراسة	
ثالثا منهج الدراسة	
رابعا مجتمع الدراسة	
خامسا ادوات جمع البيانات	
خلاصة الفصل	
الفصل الخامس عرض و تحليل و مناقشة نتائج الدراسة	
أولا اساليب التحليل الاحصائي	
ثانيا عرض و تحليل بيانات الفرضية الاولى	
ثالثا عرض و تحليل بيانات الفرضية الثانية	
رابعا عرض و تحليل بيانات الفرضية الثالثة	
خامسا مناقشة نتائج الدراسة في ضوء الدراسات السابقة	
سادسا عرض نتائج العامة للدراسة	
خاتمة	
قائمة المصادر و المراجع	
ملاحق	
ملخص الدراسة	

فهرس الأشكال		الصفحة
الشكل رقم 01	يمثل مخطط الاشكالية	
الشكل رقم 02	يمثل ضغوط العمل الرئيسية	
الشكل رقم 03	يمثل نموذج استراتيجيات الاجهاد داخل المنظمات	
الشكل رقم 04	يمثل نموذج النفس المعرفي للإجهاد	
الشكل رقم 05	يمثل توزيع افراد مجتمع الدراسة حسب متغير الجنس	
الشكل رقم 06	يمثل توزيع افراد مجتمع الدراسة حسب متغير الخبرة المهنية	
الشكل رقم 07	يمثل توزيع افراد مجتمع الدراسة حسب متغير مستوى التعليمي	
الشكل رقم 08	يمثل توزيع افراد مجتمع الدراسة حسب متغير السن	

فهرس الجداول		الصفحة
الجدول رقم 01	يبين طول خاليا مقياس ليكارت الخماسي	
الجدول رقم 02	يبين توزيع افراد مجتمع الدراسة حسب متغير الجنس	
الجدول رقم 03	يبين توزيع افراد مجتمع الدراسة حسب متغير الخبرة المهنية	
الجدول رقم 04	يبين توزيع افراد مجتمع الدراسة حسب متغير مستوى التعليمي	
الجدول رقم 05	يبين توزيع افراد مجتمع الدراسة حسب متغير السن	
الجدول رقم 06	يبين توزيع ايجابيات المجتمع حول مساهمة الادارة الالكترونية في تقليل من الاجهاد البدني	
الجدول رقم 07	يبين توزيع ايجابيات المجتمع حول مساهمة الادارة الالكترونية في تخفيض من الاجهاد النفسي السلوكي	
الجدول رقم 08	يبين توزيع ايجابيات المجتمع حول مساهمة الادارة الالكترونية في تخفيض من الاجهاد الذهني المعرفي	

مقدمة

يشهد العالم اليوم تحولات متسارعة وتغيرات عميقة مست مختلف جوانب الحياة، خاصة في الميادين الإدارية، نتيجة للتطور الهائل في تكنولوجيا المعلومات والاتصال. وقد فرض هذا الواقع الجديد على المؤسسات العمومية، ومن بينها الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي لغير الأجراء، ضرورة التكيف مع هذه المستجدات والعمل على تحديث أساليبها وهياكلها الإدارية، بما يضمن تقديم خدمات أكثر فعالية ومرونة.

وفي هذا السياق، أصبحت الإدارة الإلكترونية من أهم البدائل الحديثة التي اتجهت إليها المؤسسات، لما توفره من مزايا في تحسين الأداء، تقليص الجهد، تسريع المعاملات، وتخفيف العبء الوظيفي. وقد أظهرت العديد من التجارب أنّ تطبيق تقنيات الإدارة الإلكترونية يسهم بشكل ملموس في تقليص مظاهر الإجهاد الوظيفي، الناتج عن الضغط المتزايد، الروتين، ضعف التنسيق، وتأخر المعالجة داخل بيئة العمل التقليدية.

إن التحول نحو الإدارة الإلكترونية في مؤسسة بحجم وأهمية الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي لغير الأجراء لم يكن مجرد خيار تكنولوجي، بل جاء استجابة لحاجيات داخلية تتعلق بتطوير الأداء الإداري وتحسين بيئة العمل للموظفين، خاصة في ظل ازدياد حجم الخدمات وطبيعة المهام التي تتطلب سرعة ودقة وتنسيقاً مستمراً. وعلى هذا الاساس جاءت دراستنا المتواضعة للوقوف على دور الإدارة الالكترونية في التقليل من الإجهاد الوظيفي بمؤسسة الصندوق الوطني لضمان الاجتماعي للعمال غير الاجراء وكالة تبسة وفقا لخطة منهجية في شكل خمسة الفصول رئيسية كالتالي:

الفصل الاول: والذي يمثل الاطار المفاهيمي للدراسة والذي تطرقنا فيه الى الاشكالية الدراسة و فرضياتها والأسباب، التي دفعتنا الاختيار الموضوع وأهمية الدراسة واهدافها ثم تحديد المفاهيم الاساسية لدراسة وكذلك المقاربة النظرية التي اعتمدنا عليها واخيرا التطرق الي اهم الدراسات السابقة التي ساعدتنا بشدة في انجاز هذا العمل.

وفي الفصل الثاني: والذي احتواء علي الاطار النظري للإدارة الالكترونية والذي شمل مختلف العناصر الأساسية بما فيها نشأه وتطور الإدارة الالكترونية واهمية واهداف الإدارة الالكترونية ومبادئ الإدارة الإلكترونية ومتطلباتها ، ثم عناصرها ووظائفها وخصائصها أخيرا التطرق الي مزايا وسلبيات الإدارة الالكترونية.

أما الفصل الثالث: والذي اشتمل الاطار النظري الإجهاد الوظيفي والذي احتوى علي نشأة وتطور الإجهاد الوظيفي مراحل الإجهاد الوظيفي اسباب واثار الإجهاد الوظيفي متطلبات وعناصر الإجهاد الوظيفي ثم وظائف وخصائص الإجهاد الوظيفي واخيرا مزايا وسلبيات الاجهاد الوظيفي.

بينما في الفصل الرابع: والذي تمثل في الاجراءات المنهجية للدراسة الميدانية والتي تم فيه عرض مختلف المحطات المنهجية التي اعتمدت عليها من خلال مسارنا البحثي بما فيها تقرير الدراسة الاستطلاعية و تحديد مجالات الدراسة (المكانية الزمانية البشرية) ثم عرض المنهج وكذلك مجتمع الدراسة ثم التطرق لاهم الأدوات المعتمدة في جميع البيانات والمتمثل في استبيان واخيرا عرض مجتمع الدراسة

وأخيرا الفصل الخامس: والذي خصص لعرض البيانات المتحصل عليها وتفسيرها وتحليلها واستخلاص النتائج منها ليتم مناقشتها في الاخير في ظل الدراسات السابقة واخيرا تم عرض النتائج العامة ومناقشتها.

الفصل الاول: الاطار المفاهيمي للدراسة

- ❖ اولا اشكالية الدراسة
- ❖ ثانيا فرضيات الدراسة
- ❖ ثالثا اسباب اختيار الموضوع
- ❖رابعا اهمية الدراسة
- ❖ خامسا اهداف الدراسة
- ❖ سادسا المفاهيم الاساسية للدراسة
- ❖ سابعا المقاربة النظرية
- ❖ ثامنا الدراسات السابقة

أولا اشكالية الدراسة :

نعيش اليوم في ظل عصر الرقمنة والذي يتميز بوجود تطورات تكنولوجية التي نعيشها حاليا في كل المجالات على اختلافها خاصة فيما يتعلق بالمؤسسات الجزائرية التي نلاحظ بان هناك توجه كبير من قبلها الى الاستعانة بالرقمنة في مختلف عملياتها خاصة في ما يتعلق بالمجال الأدراج إذا نجد بان اغلب قادة و مدراء المؤسسات الجزائرية تعمل على مواكبة هذه التطورات في الإدارة لأنهم يدركون بان الرقمنة في العمليات الإدارية و غيرها يمكن بان تساعدهم على تحقيق مختلف الأهداف المسطرة بجودة كبيرة و بأقل وقت و جهد ممكن و هذا ما يهدف إليه كل المؤسسات الجزائرية على اختلاف أنواعها و أشكالها ما أدى إلى ظهور نوع جديد من الإدارة و المتمثل في " الإدارة الالكترونية أو الرقمية أو صفر ورقة "

تشهد الإدارات اليوم تطورا كبيرا حيث تم الانتقال فيها من العمل التقليدي الورقي إلى العمل الالكتروني أو كما تسمى مصطلح " الإدارة الالكترونية " التي برزت بداية في مختلف الدول الأوروبية المتقدمة و الرائدة في المجال التكنولوجي و دول شرق آسيا المعروفة في المجال الرقمي كاليابان و الصين و كوريا الجنوبية و غيرهم . ولكن هذا لا ينفي وجود بعض المحاولات من قبل دول العالم الثالث كما يتم تسميتها في محاولة مواكبة هذه التطورات التكنولوجية في الإدارة من خلال سعيها إلى التطبيق التدريجي للعمل وفق الإدارة الالكترونية أو الرقمية أو الذكية و ذلك بسبب الدور الكبير التي تؤديه هذه الأخيرة في تحقيق الأهداف المسطرة بكفاءة عالية علما بان تطبيق الإدارة الالكترونية يستوجب وجود عدد من المتطلبات كالمتطلبات التقنية مثل البنية التحتية المتطلبات الاجتماعية التنظيمية و البشرية و المالية والامنية حيث أن تحقيق هاته الأخيرة لأهدافها المخططة مرتبط ارتباط وثيق بدرجة وجود هذه المتطلبات كما يمكن أن نرى انه من بين صور تطبيق الإدارة الالكترونية في المؤسسات الجزائرية نجد على سبيل المثال وجود التواصل الالكتروني بين مختلف مكونات و أعضاء المؤسسة و كذا تحول الخدمات المقدمة إلى الخدمات الالكترونية علما بان تطبيق الإدارة الالكترونية يمكن أن ينعكس ايجابا أحيانا على المؤسسة الجزائرية من خلال تأثيرها على العديد من المتغيرات التنظيمية بما فيها متغير الإجهاد الوظيفي بمختلف أبعاده .

يعبر الإجهاد الوظيفي عن مختلف آثار حالات التوتر الإرهاق التعب بمختلف أنواعه سواء الجسدي البدني النفسي السلوكي الذهني المعرفي إضافة إلى الاحتراق الوظيفي و غيرها و الذي يمكن أن يعاني منها العاملين داخل مختلف المؤسسات الجزائرية نتيجة للعديد من العوامل التي تؤدي بهم للإصابة بها كالمعاناة من الضغوط المهنية نزاعات العمل بيئة العمل الغير مناسبة طبيعة و ظروف العمل و غيرها

من العوامل التي يمكن أن تؤدي بالعاملين إلى الشعور بالإجهاد الوظيفي حيث يمكن معرفة العمال الذين يعانون منه من خلال عدد من الأعراض كشعورهم المستمر بالإرهاق عدم التركيز في أداء مهامهم المسندة إليهم و إضافة إلى الشعور بالقلق و الملل و الروتين و النوم أثناء العمل و غيرها من الصور التي تعكس لنا وجود إجهاد وظيفي لدى العمال مما سيؤدي لشعور العمال بالإجهاد الوظيفي إلى التأثير السلبي على أداء العمال لوظائفهم و هو ما ينعكس سلبا على أداء العمال لوظائفهم و هو ما ينعكس سلبا على مستوى أداء المنظمة و تحقيق أهدافها و استمراريتها.

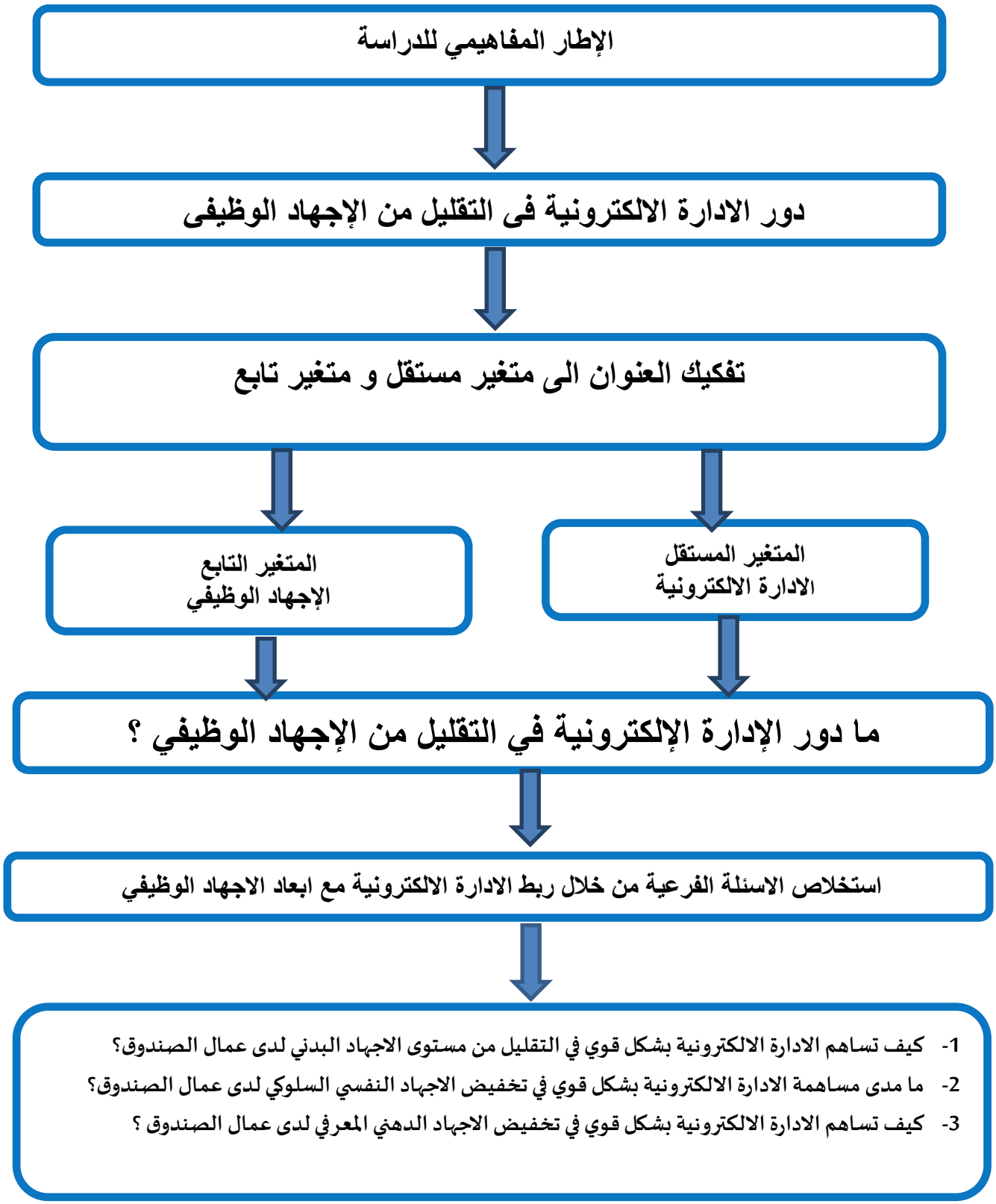
وبما أن أي منظمة تتكون من نسقين ونظامين رئيسين ومتداخلين يتمثل احدهما في النظام التقني المشتمل على (وسائل تكنولوجية أجهزة و برمجيات عمليات رقمية) أما الأخر فهو النظام الاجتماعي و الذي يشمل (المورد البشري الهياكل و أنماط العمليات داخل المنظمة). فان غياب دور احد هذين النظامين أو اختلاله قد يؤثر سلبا على الأخر مما يؤثر على وظيفة المنظمة ككل و بذلك أصبح على المنظمة الموازنة و تحقيق التكامل و التكيف بين هذين النظامين من اجل منع الاختلالات التنظيمية ومن هنا نطرح التساؤل الاتي :

ما دور الإدارة الالكترونية في التقليل من الإجهاد الوظيفي لدى عمال المؤسسة الجزائرية ؟

وتندرج تحته الاسئلة الفرعية الاتية :

- كيف تساهم الإدارة الالكترونية بشكل قوي في تقليل مستوى الإجهاد البدني لدى عمال الصندوق ؟
- ما مدى مساهمة الإدارة الالكترونية بشكل قوي في تخفيض الإجهاد النفسي السلوكي لدى عمال الصندوق ؟
- كيف تساهم الإدارة الالكترونية بشكل قوي في تخفيض الإجهاد الذهني المعرفي لدى عمال الصندوق ؟

- *شكل رقم (01) يمثل مخطط الاشكالية*



المصدر : من إعداد الطالبتين

ثانيا أهداف الدراسة :

الهدف الرئيسي للدراسة وهو التعرف على دور الإدارة الالكترونية في التقليل الإجهاد الوظيفي في مؤسسة الصندوق الوطني لضمان الاجتماعي للعمال غير الاجراء وكالة تبسة وتتفرع منه الاهداف الفرعية الاتية :

- معرفة مساهمة الإدارة الالكترونية في التقليل من الإجهاد البدني الجسدي لدى العاملين في الصندوق
- تحديد مدى مساهمة الإدارة الالكترونية في تخفيض الإجهاد النفسي السلوكي لدى العاملين في صندوق .

الكشف عن دور الإدارة الالكترونية في تقليل الإجهاد الذهني المعرفي لدى العاملين

ثالثا: أهمية الدراسة :

تستند أهمية أي دراسة علمية إلى طبيعة الموضوع او الظاهرة محل البحث وعلى قيمتها العلمية و العملية فتكتسب هذه الدراسة أهميتها من أهمية متغيراتها (الإدارة الالكترونية و الإجهاد الوظيفي)

فكل متغير له قدر كبير من الأهمية و يتجلى ذلك ف كونها قد مثلت بؤرة اهتمام للكثير من الباحثين في مختلف التخصصات على وجه الخصوص علم اجتماع و عليه .

تبرز أهمية الدراسة من خلال تركيزها على دور الإدارة الالكترونية اتجاه قيمة المؤسسة الجزائرية في تحقيق فعالية الأداء و بالتالي تجنب كل المشاكل من شانها أن تؤدي إحداث الإجهاد الوظيفي و ذلك في ظل التحولات الرقمية المتسارعة التي تعرفها المؤسسات العمومية و من بينها الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي لغير الإجراء وكالة تبسة الذي يعد من الهيئات الأساسية في المنظومة الاجتماعية و الاقتصادية بالجزائر كما تكمن أهمية الدراسة أيضا بتسليط الضوء على متغير الإجهاد الوظيفي باعتباره من ابرز التحديات النفسية و المهنية التي تواجه الموظف داخل بيئة العمل خاصة في ظل التحولات الكبرى التي تشهدها الإدارة العمومية الجزائرية و من هنا تبرز أهمية الربط بين الإدارة الالكترونية و الإجهاد الوظيفي من حيث البحث في مدى إسهام اعتماد النظم الالكترونية الحديثة في التحقيق من حدة هذا النوع من الضغوط داخل بيئة العمل من خلال تقليل العبء الإداري تسهيل الإجراءات و تحسين التواصل الإداري بما يضمن بيئة مهنية أكثر راحة و استقرا..

رابعا فرضيات الدراسة

الفرضية الاولى تساهم الإدارة الالكترونية بشكل قوي في التقليل من مستوى الإجهاد البدني لدى عمال الصندوق .

الفرضية الثانية تساهم الإدارة الالكترونية بشكل قوي في تخفيض الإجهاد النفسي السلوكي لدى عمال الصندوق .

الفرضية الثالثة تساهم الإدارة الالكترونية بشكل قوي في تخفيض الإجهاد الذهني المعرفي لدى عمال الصندوق .

خامسا أسباب اختيار الموضوع

لاشك انه وراء كل بحث في أي موضوع أسباب تدفع الباحث للدراسة و البحث و من بين الأسباب التي جعلتنا نختار هذا الموضوع ما يلي :

الأسباب الذاتية :

- الفضول العلمي و الشخصي للفهم الجيد لهذا الموضوع من خلال التعمق في جوانبه و إبعاده
- الرغبة في معرفة دور الإدارة الالكترونية في التقليل من الإجهاد الوظيفي للموظفين في مؤسسة الصندوق الوطني لضمان الاجتماعي للعمال الغير الإجراء وكالة تبسة .

الأسباب الموضوعية :

- تناسب موضوع الدراسة مع مجال التخصص " علم اجتماع تنظيم و عمل "
- يعتبر موضوع الدراسة من المواضيع القابلة للدراسة و المعالجة العلمية و الميدانية .
- الأهمية القصوى للموضوع و قلة الدراسات المتطابقة على حد علم الطالبتين .
- تزويد المكتبة الجامعية بإضافة علمية جديدة بحيث لم يتم التطرق من قبل إلى دراسة كلا المتغيرين معا.
- معرفة دور الإدارة الالكترونية كمتغير فعال في بيئة العمل .

سادسا مفاهيم الدراسة

1 الدور

لغة: جعله مدورا. ادار ادارة الامر احاط به .تدور كان مدورا وبه جعله يدور دار معه

اصطلاحا: عرفه محمد عاطف غيث في قاموس علم الاجتماع بانه نموذج يرتكز حول بعض الحقوق و الواجبات و يرتبط بوضع محدد للمكانة داخل جماعة او موقف اجتماعي معين فيتحدد دور الشخص في اي موقف عن طريق مجموع توقعات يعتنقها الاخرون كما يعتنقها الفرد نفسه [1]

عرفه عبد المجيد سالمي في معجم مصطلح علم النفس بانه مجموع من انماط سلوك الفرد تمثل المظهر الديناميكي للمكانة و ترتكز على الحقوق و الواجبات المتعلقة بها و بمعنى اخر يتحدد الدور على اساس متطلبات معينة تنعكس على توقعات الاشخاص لسلوك الفرد الذي يحتل مكانة ما في اوضاع معينة[2]

2 الإدارة :

لغة : مصدر ادار التحريك و الاحاطة و تصريف الامور و توجيهها .[3]

اصطلاحا : يعرفها روبرت مارتون هي ترجمة لمصطلح management وقد تشير الى جماعة الافراد الذين يؤدون مختلف انشطة الإدارة و يعملون على توجيه الاعمال و التاكد في ان كل فعل او قرار يساعد على سلامة تحقيق الهدف الذي يتم اختياره بعناية

في حين يعرفها تايلور بأنها التحديد الدقيق لما يجب على الأفراد عمله ثم التأكد من أنهم يقومون بهذه الأعمال بأفضل و أكفء الطرق .[4]

هنري فايول في كتابه الإدارة العامة هي عملية تنبؤ و تخطيط و تنظيم و إصدار الأوامر و التنسيق و الرقابة على تنفيذ الأعمال .[5]

---

[1]- محمد عاطف غيث: قاموس علم الاجتماع دار المعرفة الاجتماعية الاسكندارية، 1997 ،ص 390

[2]- عبد المجيد سالمي واخرون معجم مصطلحات علم النفس دار الكتاب المصري للنشر و التوزيع ط 4 القاهرة 1998 ص 107

[3]- عصام نوردين معجم الوسيط عربي عربي دار الكتب العلمية بيروت 1971 ص 72
ابراهيم لطفي طلعت علم اجتماع التنظيم القاهرة دار غريب للطباعة والنشر والتوزيع 2007 ص56

[5]- احمد الدحدوح درجة ممارسة مديري التعليم الاساسي بمحافظة غزة للادارة الالكترونية وعلاقتها بادارة الوقت لديهم رسالة ماجستر كلية التربية جامعة الاسلامية غزة ص 24

3 الإجهاد :

لغة: مصدر أجهد و يعني " بذل الجهد و الطاقة فوق المعتاد أو تحميل النفس أو البدن ما لا يطاق من العمل أو التفكير أو الضغط "[1]

اصطلاحا : الإجهاد عبارة عن قوة (عامل طبيعي أو نفسي) تمارس على جسم ما فتؤدي إلى ظهور توتر و تتشوه على هذا الأخير أي تعاريف تقوم على أساس المنبه .

الإجهاد هو نتيجة تأثير عامل (طبيعي أو نفسي أو اجتماعي) تظهر في تعابير متنوعة (مظهر عقلي نفسي بيولوجي) في وجود عوامل مساعدة الزمن (الاستعداد الوراثي) أي تعاريف تقوم على أساس الاستجابة .

كذلك الإجهاد عبارة عن تفاعل ديناميكي بين العامل الخارجي يواجه الفرد في زمان و مكان معينين فيستخدم دفاعاته الذهنية و البدنية في مواجهته فيصير معرضا لمخاطر جسدية تبعا لحالة بنيته النفسية و للسياق الجسدي و الاجتماعي أي تعاريف على أساس تفاعلي[2]

1. الإدارة الالكترونية :

- **اصطلاحا :** الإدارة الالكترونية هي عملية تحويل ونقل وتغيير لشكل الأعمال والخدمات التقليدية وجعلها أعمالا تنفذ عبر الأجهزة الالكترونية من خلال الاستعانة بالبرمجيات المساندة.[3]

تعرف بأنها تحويل الأعمال والخدمات الإدارية والتقليدية والإجراءات الطويلة والمعقدة واستخدام الورق إلى أعمال الكترونية تمثل بسرعة عالية ودقة متناهية وعليه فالإدارة الالكترونية تعني تحويل الدورة المستندة الورقية في المنظمة إلى دورة الكترونية هذا ما يطلق عليه العمل الالكتروني أو إدارة بلا أوراق.[4]

حسب نجم عبود نجم (2004) هي العملية الإدارية القائمة على الإمكانيات المتميزة للانترنت وشبكات الأعمال في التخطيط والتوجيه والرقابة على الموارد والقدرات الجوهرية للمؤسسة والآخرين بدون حدود من اجل تحقيق أهداف المؤسسة.

---

[1]- احمد مختار عمر 2008 ص 292

[2]- باقر خضر، الجدراويتاثير الاجهاد الوظيفي في تقليل حماس الموظفين مجلة العربية لنشر العلمي جامعة الفرات الاوسط التقنية العدد الثالث عشر2019 ص 630

[3]- بن جدو خضرة فطيمة الزهرة الادارة الالكترونية و اثرها على الاداء الوظيفي اطروحة دكتوارة كلية العلوم الاجتماعية جامعة الجزائر 2 ابو القاسم سعدالله 2020ص 11

[4]- محمد رسلان الجيوسي وجميلة جاد الله الادارة علم و تطبيق ط3 دار لمسيرة عمان الاردن د.س ص 17

تعريف الإجرائي للإدارة الالكترونية :هي عملية تحويل الانشطة والخدمات الادارية من الشكل الورقي التقليدي الى نمط الكتروني حديث وذلك عبر استخدام تقنيات الاتصال و المعلومات كالحواسيب البرمجيات و الشبكات بهدف تسريع المعاملات و تحسين جودة الخدمات المقدمة مع ضمان الدقة و الكفاءة واستغلال الموارد البشرية و المعلوماتية بشكل فعال .

2. **الإجهاد الوظيفي:**

- **اصطلاحا:** يعرف الإجهاد الوظيفي على انه حالة ناشئة عن تفاعل العوامل المتعلقة بالعمل مع الفرد كي تتغير حالته النفسية والبدنية بحيث يجبر عن التحول عن ممارسة لعمله بصورة طبيعية .

كما أشار إليه سيلي selye هو استجابة جسدية غير محددة لمتطلبات المحيط جعلته يميز نوعين من أثار الإجهاد على الفرد إيجابي والسلبي وهذه الاستجابة التي تتكون من ردود فعل سماها سيلي أعراض التكيف العام[1]

التعريف الإجرائي الإجهاد الوظيفي :

هو حالة من الضغط النفسي و التوتر يشعر بها العامل نتيجة عدم التوازن بين متطلبات العمل و موارده المتاحة و يظهر دلك من خلال شعوره بالإرهاق التشتت الانزعاج المستمر او الانخفاض في الدافعية و الفعالية اثناء اداء المهام الوظيفية.

[1]- خديجة تا فساست سمير صلحاوي: الإجهاد الوظيفي واثره على اداء العاملين مجلة الدراسات وأبحاث اقتصادية في الطاقات المتجددة المجلد 10العدد01 2023 ص 311

سابعا المقاربة النظرية

اعتمدنا في هذه الدراسة على نظرية النظم الاجتماعية التقنية

التي نشأت نتيجة تفاعل ثلاث مدارس فكرية رئيسية هي علم النفس الصناعي علم اجتماع العمل و علوم الهندسة و قد ساهم في تطويرها كل من ف.أمريEmery.fو تريستE.trist في خمسينيات القرن العشرين من خلال أبحاثهم في معهد تا فيستوك بلندن بهدف صياغة اطار نظري يجمع بين الجانب التقني و الاجتماعي داخل المنظمات .و قد أظهرت أعمالهما ان المؤسسة تمثل نسقا اجتماعيا تقنيا يتكون من نظامين مترابطين تقني واجتماعي ولا يمكن تحقيق الفعالية التنظمية الا من خلال خلق توازن بين هذين النظامين بما يسمح بتفاعل ايجابي يفضي الي تحسين الأداء وتقليل مصادر الضغط [1]

ويمكن القول ان هذه الدراسة تقوم على الربط بين متغيرين احدهما تقني والأخر انساني فالموضوع يجمع بين البعد التكنولوجي و البعد الاجتماعي لذلك تم اعتماد المدخل السوسيوتقني الذي يتبى موقفا وسطا بين الحتمية التكنولوجية و الحتمية الاجتماعية دورا مهما في التأثير على سير العمل بدرجات متفاوتة اذ تتجلى اهمية التكنولوجيا في الخدمات التي توفرها الأدوات والمعدات التقنية للموظفين مما يساعد على تمكينهم وزيادة دافعيتهم للعمل و يوفر الوقت و الجهد مع توجيه سلوكهم نحو اداء افضل .

[1]- فضيلة سيساوي ،نظريات التنظيم و الادارة ، دار المفيد للنشر و التوزيع ام البواقي 2021ص 140

سابعا الدراسات السابقة :

الدراسات السابقة:

تعد الدراسات السابقة عنصرا أساسيا في أي بحث علمي حيث تسهم في بناء الخلفية النظرية للموضوع المدروس، كما تمكن الباحث من التعرف على الجهود العلمية السابقة و نقاط القوة و الضعف فيها، مما يساعد في توجيه الدراسة بشكل ادق و من هذا المنطلق تم في هذا الفصل جمع و تحليل مجموعة من الدراسات التي تناولت متغيري الدراسة الأساسيين : : الإدارة الالكترونية و الإجهاد الوظيفي من زوايا مختلفة.

و قد حرصنا على تنويع مصادر الدراسات حيث شملت الدراسات المحلية و العربية و الأجنبية.

و سوف نستعرض جملة من الدراسات التي قمنا بجمعها و التي تم الاستفادة منها في تطوير فهمنا لهذا الموضوع.

1. **الدراسات المحلية : للإدارة الالكترونية.**

الدراسة الأولى : بن جدو خضرة فطيمة الزهرة – الإدارة الالكترونية و اثرها على الأداء الوظيفي – دراسة ميدانية تخص الإداريين بجامعة الجلفة – رسالة لنيل شهادة دكتورة في علم اجتماع تنظيم . كلية العلوم الاجتماعية جامعة الجزائر 2 – أبو القاسم سعد الله (2020/2019)

تمحورت إشكالية الدراسة حول تساؤل رئيسي مفاده : ما مدى تاثيرالإدارة الالكترونية على الأداء الوظيفي داخل الجامعة. وسعت الدراسة إلى تحقيق الأهداف التالية منها العلمية و العملية من بيت الأهداف العلمية محاولة الكشف عن الإدارةلالكترونية و مدى تاثيرها على الأداء، محاولة الكشف عن مدى تقبل الافراد للإدارة الالكترونية و مواكبتها، مدى مساهمة التقنيات الحديثة في تغيير الأداء.

و من بين الأهداف العملية:

الكشف عن تطوير الأداء داخل الإدارة بعد تطبيق التقنية الحدية.

البحث عن رضا العاملين داخل الجامعة من خلال تطور التقنيات الحديثة داخل الإدارة.

الكشف عن التفاعل بين الإداريين من خلال الثقة و الولاء و الانتماء للعمل من خلال تغيير أساليب الإدارة. ومعرفة مدى تطور الخدمات المقدمة من طرف الإدارةالالكترونية.

اعتمدت الدراسة : المنهج الوصفي التحليلي و تمثلت عينة الدراسة على العينة العشوائية و بلغ عددها 120 مفردة و من بين وسائل جمع البيانات التي تم اعتمادها على استبيان و أداة الملاحظة البينية و المقابلة. و توصلت الدراسة إلى اهم النتائج التالية :

ان التقنيات الحديثة لها اثر كبير على الأداء و لقد اثرت من عدت زوايا منها الاتصال الالكتروني، طريقة استخراج البيانات، تغيير قاعدة المعلوماتية المتعلقة بالارشيف، كما ان تطبيق التقنية الحديثة اعطى سرعة و دقة المعلومات مع الافراد إضافة إلى التقليل من التعقيدات الإدارية في الجامعة، بينما اثرت الإدارة الالكترونية على رضا العاملين داخل الجامعة من خلال تناسب مهاراتهم المهنية مع تطبيق للشبكة المعلوماتية.

كما عملت إدارة الجامعة على توفير البيئة التحتية الأساسية لتوفير شبكة الاتصال و الحواسيب مما انعكس إيجابيا على أداء العاملين.

تطورت الإدارة الجامعية مقارنة بالسابق من ناحية التجهيز و طبيعة المعاملات إلى ان هناك مزيج بين الاعمال التقليدية و الاعمال الحديثة، الا ان الجامعة الجزائرية تعطي بعض الخدمات الالكترونية اكثر تميزا .[1]

الدراسة الثانية : عبد القادر عبان – تحديات الإدارة الالكترونية في الجزائر – دراسة سوسيولوجية – ببلدية الكاليتوس بالعاصمة – رسالة لنيل شهادة دكتوراة في علم اجتماع كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية، جامعة محمد خيضر بسكرة (2015-2016)

تمحورت إشكالية الدراسة حول تساؤل رئيسي مفاده : ما هي التحديات التي تواجهها الإدارة الالكترونية في الجزائر ؟

وهدفت هذه الدراسة إلى معرفة مدى وعي المدراء و العاملين في الإدارات الجزائرية بأهمية التقدم الالكتروني و تطبيق الإدارة الالكترونية في ادراتهم.

البحث عن فوائد و أهمية تطبيق الإدارة الالكترونية في الجزائر.

[1]- بن جدو خضرة فطيمة الزهرة، الإدارة الالكترونية و اثرها على الأداء الوظيفي – دراسة ميدانية تخص الإداريين بجامعة الجلفة – رسالة لنيل شهادة دكتورة في علم اجتماع تنظيم . كلية العلوم الاجتماعية جامعة الجزائر 2 – أبو القاسم سعد الله (2019-2020)

اعتمدت الدراسة المنهج الوصفي و تمثلت عينة الدراسة على العينة العشوائية و بلغ عددها 162 مفردة و من بين وسائل جمع البيانات تم اعتماد على أداة الملاحظة و المقابلة. وتوصلت الدراسة إلى اهم النتائج التالية:

درجة وعي المواطنين منخفضة حول الإدارة الالكترونية في الجزائر.

معظم المواطنين يعتمدون على الأساليب التقليدية في اقتناء حاجاتهم الخدماتية من البلدية.

الإدارة الالكترونية تساهم بدرجة كبيرة في تطوير الوظائف الإدارية التقليدية للبلدية في الجزائر من ادخال التكنولوجيا الحديثة و ارشفة المعلومات الكترونيا[1]

الدراسة الثالثة :اونايسية كريمة – قدمان بحرة – دور الإدارة الالكترونية في تنمية الموارد البشرية في المؤسسة – دراسة ميدانية ببلدية قالمة رسالة لنيل شهادة الماستر في علم اجتماع تنظيم و عمل كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية جامعة 8 ماي 1945 قالمة (2024-2023)

تمحورت إشكالية الدراسة حول تساؤل رئيسي مفاده : ما هو دور الإدارة الالكترونية في تنمية الموارد البشرية في المؤسسة.

هدفت الدراسة إلى : معرفة دور الإدارة الالكترونية في تنمية المورد البشري في المؤسسة.

معرفة اذا كانت الإدارة لا تعتمد نظام معلوماتي في تنمية المورد البشري في المؤسسة.

معرفة اذا كانت الإدارة الالكترونية تساعد في تحسين جودة الخدمات الإدارية في المؤسسة.

اعتمدت الدراسة المنهج الوصفي و تمثلت عينة الدراسة على العينة العشوائية البسيطة و بلغ عددها 112 مفردة و من بين وسائل جمع البيانات تم اعتماده على استمارة استبيان و أداة الملاحظة.

و توصلت الدراسة إلى أهم النتائج بان الإدارة الالكترونية تعتمد على نظام معلومات كاداة في تنمية المورد البشري.

البلدية لا توفر دورات تدريبية في العمل بنظام المعومات.

[1]- عبد القادر عبان – تحديات الإدارة الالكترونية في الجزائر – دراسة سوسيولوجية – ببلدية الكاليتوس بالعاصمة – رسالة لنيل شهادة دكتوراة في علم اجتماع كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية، جامعة محمد خيضر بسكرة (2016-2015)

الإدارة الالكترونية تساعد على تحسين جودة الخدمات الإدارية.

نجاح الإدارة الالكترونية يتطلب مجموعة من العوامل أهمها وجود مورد بشري ذو كفاءة تتماشى مع التطورات الحاصلة إضافة إلى توفر الإمكانيات المادية و البشرية اللازمة[1].

2. الدراسات العربية : للإدارة الالكترونية

الدراسة الأولى : العنزي ابتسام فرحان علي – دور الإدارة الالكترونية في التنظيم المدرسي في مدارس محافظة العاصمة بدولة الكويت رسالة لنيل شهادة ماجستير كلية العلوم التربوية جامعة ال البيت الأردن (2019)

هدفت الدراسة إلى التعرف على دور الإدارة الالكترونية في التنظيم المدرسي في مدارس محافظة العاصمة بدولة الكويت من وجهة نظر معلمي تلك المدارس.

اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي و تمثلت عينة الدراسة على العينة العشوائية البسيطة و بلغ عددها 388 مفردة عشوائية اعتمادا على استبيان. و توصلت الدراسة إلى اهم النتائج التالية:

إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية للاستجابات عينة الدراسة على مجالات دور الإدارة الالكترونية في التنظيم المدرسي في مدارس محافظة العاصمة بدولة الكويت من وجهة نظر معلمي تلك المدارس تعرف المتغيرات الجنس و المؤهل العلمي و الخبرة و التخصص و الحوارات التدريبية و في ضوء نتائج الدراسة التي تم التوصل اليها أيضا وحي الباحثة بتطبيق الإدارة الالكترونية من اجل تطوير العمل الإداري و التعليمي في المدارس مما يساعد في رفع مستوى فعالية المدارس و انشاء مركز للإدارة الالكترونية ليكون مشرف على تطبيق الإدارة الالكترونية في مدارس التعليم العام بدولة الكويت و عقد دورات تدريبية متعلقة بالأساليب الالكترونية الحديثة لمديري المدارس لزيادة و تطوير مهاراتهم في استخدام المهارات التكنولوجية الحديثة[2].

[1]- اونايسية كريمة – قدمان بحرة – دور الإدارة الالكترونية في تنمية الموارد البشرية في المؤسسة – دراسة ميدانية ببلدية قالمة رسالة لنيل شهادة الماستر في علم اجتماع تنظيم و عمل كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية جامعة 8 ماي 1945 قالمة (2024-2023)

[2] العنزي ابتسام فرحان علي – دور الإدارة الالكترونية في التنظيم المدرسي في مدارس محافظة العاصمة بدولة الكويت رسالة لنيل شهادة ماجستير كلية العلوم التربوية جامعة ال البيت الأردن (2019

الدراسة الثانية :إبراهيم بن مبارك بن فاضل الحزامي – اثر الإدارة الالكترونية في تطوير المؤسسة الإداريةدراسة حالة عن وزارة الأوقاف و الشؤون الدينية بسلطنة عمان رسالة لنيل الماجستير في إدارة الاعمال كلية إدارة الاعمال جامعة الشرقية (2022).

تمحورت الدراسة حول تساؤل مفاده : ما هو مدى تأثير الإدارة الالكترونية في تطوير المؤسسة الإدارية ؟

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة اثر الإدارة الالكترونية في تطوير المؤسسة الإدارية من خلال الموظفين في وزارة الأوقاف. واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي و اعتمدت على المسح الشامل تم الاعتماد على الاستبيان. و توصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

زيادة الوعي لدى العاملين في القطاعات الحكومية و الخاصة بأهمية الدراسات و تعبئة ..بكل مصداقية و زيادة الاهتمام بالكفاءات البشرية و تدريبها بشكل مستمر و رصد الموازنات المالية الخاصة لضمان سير عمل الإدارة الالكترونية بشكل صحيح.

الدراسة الثالثة : محمد عبد الحميد المبقع – دور الإدارة الالكترونية في تطوير الهياكل التنظيمية بالجامعات الليبية – دراسة ميدانية على الإدارة العامة بالجامعة الاسمرية الإسلامية في مدينة زليتن – كلية الاقتصاد و التجارة الجامعة الاسمرية الإسلامية – ليبيا (2020).

تمحورت إشكالية الدراسة حول تساؤلين رئيسين مفادهما:

ما مدى مساهمة تطبيق الإدارة الالكترونية في تطوير الهيكل التنظيمي بالإدارة العامة للجامعة الاسمرية الإسلامية ؟

هل المساهمة الأكثر أهمية نسبية لتطبيق الإدارة الالكترونية في تطوير الهيكل التنظيمي بالإدارة العامة للجامعة الاسمرية الإسلامية من وجهة نظر مفردات مجتمع الدراسة ؟

حيث هدفت هذه الدراسة إلى التحقق من:

تبيان مستوى مساهمة تطبيق الإدارة الالكترونية في تطوير الهيكل التنظيمي بالإدارة العامة للجامعة الاسمرية الإسلامية.

التعرف على الأهمية النسبية لمساهمة تطبيق الإدارة الالكترونية في تطوير الهيكل التنظيمي للإدارة العامة لجامعة الاسمرية الإسلامية. واعتمدت الدراسة أسلوب المسح الشامل و من بين وسائل جمع البيانات تم اعتماد استبيان المنهج الوصفي.

و توصلت الدراسة إلى النتائج التالية :

بما ان تطبيق الإدارة الالكترونية محور مهم عند صياغة الاستراتيجية العامة للجامعة فان الدراسة اوصت بالتركيز على تطوير الية للتعامل مع قواعد البيانات الخاصة بالإدارة الالكترونية بصورة متزامنة من قبل جميع الإدارات بالجامعة لتحسين مستوى الاستجابة للتحديثات و التركيز على جعل الإدارة الالكترونية أداة تدعم قدرة المؤسسة للتطبيقات و البرامج الخاصة بمجال الاتصالات و المعلوماتية و العمل على تصميم برامج التوعية و الدعم اللوجستي لاستخدام البوابة الالكترونية بالجامعة[1].

3. الدراسة الأجنبية الأولى للإدارة الالكترونية

: Kehinde ohiole osakede, Samuel ojo Ijimakinwa ,Wunmi Arijeniwa, Taiwo olatunde Adesanya Ann David ojo

العنوان : تاثيرالإدارة الالكترونية على تقديم الخدمات في جامعة اديكونليا جاسينا كونغيا – اكوكو) (AAUAولاية وأندو، نيجيريا.

العينة :350 موظف تم استخدام أسلوب العينة العشوائية البسيطة اعتمادا على الاستبيان تم اعتماد دراسة حالة.

تحليل البيانات : باستخدام الأساليب التكرار و النسب المئوية حزم الإحصائية للعلوم الاجتماعيةSPCCو تم استخدام T مع معامل الارتباط حركة حاصل برسون لاختبار الفرضيات.

الهدف : دراسة العلاقة بين الإدارة الالكترونية و تقديم خدمات عالية الجودة في جامعة اديكونليا جاسينا كونفيا – اكوكو (AAUA) اكوكو اوندو.

نتائج : تستند هذه الدراسة إلى اثار الإدارة الالكترونية في مؤسسات التعليم العالي النيجيرية مع الإشارة إلى جامعة اديكونليا جاسينا كونفيا – اكوكو و يقدم ان اعتماد الإدارة الالكترونية لم يحسن فقط الفاعلية

[1] محمد عبد الحميد المبقع، دور الإدارة الالكترونية في تطوير الهياكل التنظيمية بالجامعات الليبية – دراسة ميدانية على الإدارة العامة بالجامعة الاسمرية الإسلامية في مدينة زليتن – كلية الاقتصاد و التجارة الجامعة الاسمرية الإسلامية – ليبيا (2020)

و كفاءة ودقة في تقديم الخدمات بل أدى أيضا إلى توفير التكلفة و الوقت على الرغم من تحديات عدم كفاية الأموال.

الإدارة الالكترونية في جامعة اريزونا كان لها تاثير إيجابي كبير على كفاءة و فعالية على المؤسسة[1].

دراسات الإجهادالوظيفي:

الدراسة الأولى : بغو هواري –الإجهاد المهني لدى إطارات الجماعات المحلية – دراسة ميدانية بولاية ام البواقي – رسالة لنيل شهادة دكتوراه في علم النفس العمل ,تسيير الموارد البشرية كلية العلوم الاجتماعية و الإنسانية –جامعة العربي بن مهيدي ام البواقي(2020-2019)

تمحورت إشكالية الدراسة حول تساؤل رئيسي مفاده:

هل يعاني إطارات الولاية من مستوى اجهاد مرتفع يعزى إلى محتوى العمل المجهد حسب نموذج كرزاك ؟

هل توجد فروق في مستوى الإجهاد لدى إطارات الولاية الذين يعانون من محتوى عمل مجهد ؟

و سعت الدراسة إلى تحقيق الأهداف الاتية:

التعرف على محتوى العمل لدى إطارات ام البواقي من خلال التعرف على وضعيات العمل التي يتواجدون فيها و كذا التعرف على العوامل المؤدية إلى هذه الوضعيات كما هدفت إلى التعرف على مستوى الإجهاد لدى افراد العينة في كل وضعية من وضعيات العمل

اعتمدت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي و اعتمدت على الاستبيانو تمثلت عينة الدراسة على عينة قوامها 90 اطار من إطارات ام البواقيحيث توصلت الدراسة إلى النتائج الاتية:

من بين 90 اطارالذين يمثلون عينة الدراسة بتواجد 52 فردا في وضعية عمل مجهد بنسبة 58 و هذا حسب استبيان محتوى العمل ... لكرزاك بمعنى ان الإطارات في هذه الوضعية لديهم متطلبات نفسية مرتفعة في

[1] Kehinde ojo ohiole , Samuel osakede, Taiwo olatunde Ijimakinwa, Wunmi Arijeniwa, Adesanya Ann David

العمل وضعية عمل نشيط يتواجد فيها 23 فردا بنسبة 25.55 و هي الوضعية التي تنشا عندما تكون المتطلبات النفسية مرتفعة مع مساحة واسعة في حرية اتخاذ القرار[1]

الدراسة الثانية : عبد الرزاق بن علي ، هدى شهيد (2019) ، بعنوان مسببات الإجهاد الوظيفي و اثرها على الأداء الوظيفي للعاملين

أجريت الدراسة الميدانية على عينة من العاملين في شركة الساورةللاسمنت بشار

هدفت الدراسة إلى: معرفت أسباب الإجهاد الوظيفي لدى العاملين و اثرها على أدائهم في شركة الساورة للاسمنت بشار

اعتمدت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي

تمثلت عينة الدراسة في إطارات و موظفي شركة الاسمنت و البالغ عددهم 64 موظفا من مجتمع يتكون من حوالي 120 عاملا

وسائل جمع البيانات : تم اعتماد استبيان

طريقة معالجة البيانات : تم اعتماده على الأساليب الإحصائية

توصلت الدراسة إلى ان فقدان السيطرة و ضعف الدعم و التضارب في الأدوار و العلاقات السيئة من ابرز مصادر الضغط مما يؤدي إلى تراجع في الأداء و اوصت الدراسة بضرورة إعادة توزيع العمل بفعالية و تحسين العلاقات في بيئة العمل لتقليل التوتر [2]

الدراسة الثالثة : سباق محمد عبد الفتاح لعقاب عصرية "2021" بعنوان مسببات الإجهاد الوظيفي و اثرها على الأداء الوظيفي بالمؤسسة التربوية الجزائرية

أجريت الدراسة الميدانية على عينة م الأساتذة بمتوسطتي الوئام المدني و هزلة المولدي بالوادي وتهدف إلى :

الكشف عن مسببات الإجهاد الوظيفي و أثرها على الأداء الوظيفي لدى أساتذة التعليم المتوسط

[1]- بغو هواري –الإجهاد المهني لدى إطارات الجماعات المحلية – دراسة ميدانية بولاية ام البواقي – رسالة لنيل شهادة دكتوراه في علم النفس العمل ,تسيير الموارد البشرية كلية العلوم الاجتماعية و الإنسانية – جامعة العربي بن مهيدي ام البواقي (2020-2019)

[2]- عبد الرزاق بن علي ، هدى شهيد (2019) ، مسببات الإجهاد الوظيفي و أثرها على الأداء الوظيفي للعاملين.

اعتمدت الدراسة المنهج الوصفي

تمثلت عينة الدراسة على أساتذة طور متوسط بكل من متوسطة هزلة المولدي و الوئام المدني بالوادي .وسائل جمع البيانات تم اعتماد الاستبيان بطريقة معالجة البيانات تم استخدام الأساليب الإحصائية

توصلت الدراسة إلى ان الإجهاد الوظيفي ناتج عن عوامل متعددة ابرزها ضغط العمل غياب التحفيز و سوء التنظيم مما ينعكس سلب على أداء الأساتذة داخل المؤسسة التربوية واوصت بضرورة تعين ظروف العمل و الدعم النفسي لتحسين المردودية .[1]

الدراسات العربية :

الدراسة الأولى : جاسم محمد احمد – العلاقة بين الضغوط المهنية و الأداء الوظيفي لاساتذة الجامعة دراسة ميدانية في جامعة بغداد – كلية الاداب قسم علم الاجتماع جامعة بغداد

تهدف الدراسة إلى :تحليل العلاقة بين الضغوط المهنية و الأداء الوظيفي لتحديد مدى تاثير الضغوط المختلفة على جودة الأداء وتحديد العوامل المسببة للضغوط المهنية و تاثيرها على مستوى الرضا الوظيفي و الكفاءة المهنية

اقتراح حلول عملية و استراتيجيات لتخفيف الضغوط و تحسين سير العمل و تحقيق التوازن بين الأعباء المهنية و الجوانب النفسية و الاجتماعية لاستاذة الجامعات.

اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي يهدف وصف الظاهرة المدروسة من حيث طبيعتها و درجة وجودها فقط واعتمدت في وسائل جمع البيانات على الاستبيان إذ توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج والتي تبين الإجابات زيادة نسبة الذكور على الاتاث و هو يبين تفوق عدد الذكور بين صفوف الأساتذة الجامعيين و ان نسبة الذكور حصلت على تكرار ب 169 تكرار بنسبة 58.5

ان اغلب افراد العينة انحصرت أعمارهم بين (45،54) و ب (107) تكرار و بنسبة 36.9 و هو ما يبين ارتفاع متوسط الاعمار للأساتذة الجامعية و ذلك لطول سنوات الدراسة بين البكالوريس و الماجستر والدكتوراه و كذلك لطول سنوات الترقيات العلمية .

[1]- سباق محمد عبد الفتاح لعقاب عصرية "2021" بعنوان مسببات االإجهاد الوظيفي و اثرها على الأداء الوظيفي بالمؤسسة التربوية الجزائرية

نستنتج ان الأستاذ الجامعي من الطبيعي ان يمر بمرحلة ضغوط مهنية بسبب طبيعة عملهم التي تتطلب التوازن بين التحضير الجيد للدروس و القدرة على المناقشة المطولة مع الطلاب فضلا عن تسيير أمور حياتهم الشخصية حيث حصلت هذه العبارة على المرتبة الأولى ب 246 تكرار و بنسبة 84.8[1]

الدراسة الثانية : علي احمد محمد 2021 بعنوان تاثير الصحة التنظيمية في الحد من الإجهاد الوظيفي .

أجريت الدراسة على عينة من العاملين في قطاع الرعاية الصحية فيالقائم والتي هدفت إلىالتحقق من علاقة ارتباط و تأثير الصحة التنظيمية كمتغير مستقل في الإجهاد الوظيفي و كمتغير مستجيب في قطاع الرعاية الصحية في قطاع القائم واعتمدت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي تمثلت عينة البحث من 67 عاملا (المدير ، معاون مدير و مسؤولي الشعب الوحدات الموظفين) كعينة قصدية طبقية .

وسائل جمع البيانات : تم اعتماد الاستبيان ،مقابلات شخصية .وطريقة معالجة البيانات : تم اعتماد أساليب الاحصلء الوصفي و الاستدلالي .إذ توصلت الدراسة إلى استجابة و تفاعل ذات قيمة عالية اتجاه كافة ابعاد الصحة التنظيمية و هذا بدوره يشير إلى ان افراد العينة تهتم بشكل واضح بصحة التنظيم و لديها تصور واضح .

الدراسة الثالثة : بشار عبد الحسين حسن، عامر عبد الكريم الذبحاوي (2023) بعنوان دور القوى العاملة المرنة في التقليل من الإجهادالوظيفي،وأجريت الدراسة الميدانية على عينة من العاملين في معمل الاسمنت " الكوفة " واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي .

وسائل جمع البيانات : تم اعتماد الاستبيان .

تمثلت عينة الدراسة على 48 عاملا وطريقة معالجة البيانات : باستخدام البرنامج الإحصائي ولقد توصلت الدراسة إلى الدور المهم للقوى العاملة المرنة في الحد من الإجهادالوظيفيفي المنظمة المبحوثة مما يتطلب الاهتمام بالقوى العاملة المرنة و الاستفادة من طاقاتها و خبراتها لدعم إنسانية العمل و تقليل الخطاء و منع حدوث المشكلات في بيئة العمل من خلال دعم برامج التدريب و الاهتمام بالمهارات و الكفاءات و دعم الكفاءة الذاتية للعاملين .[2]

[1] - : جاسم محمد احمد – العلاقة بين الضغوط المهنية و الأداء الوظيفي لاساتذة الجامعة دراسة ميدانية في جامعة بغداد – كلية الاداب قسم علم الاجتماع جامعة بغداد

[2]- علي احمد محمد 2021 تاثير الصحة التنظيمية في الحد من الإجهاد الوظيفي .

الدراسة الأجنبية : Sofia sardoug haidari ali 2022.

بعنوان تاثير ضغوط العمل على الدافع و الأداء الوظيفي.

أجريت الدراسة الميدانية على عينة من الموظفين يعملون في شركات باكستانية .

هدفت الدراسة إلى استكشاف و تقييم تاثير ضغوط العمل على دافعية العمل و الأداء مع ربطه براس المال النفسي الذي يواجهه الموظفون في مكان العمل .

اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي .

تمثلت عينة الدراسة م 240 مستجيب يعملون في شركات باكستانية .

وسائل جمع البيانات : تم اعتماد الاستبيان .

طريقة معالجة البيانات : من خلال التحليل الاحصائي باستخدام برنامج ..

توصلت الدراسة إلى ان ضغط العمل تؤثر سلبا على الأداء الوظيفي و دافع العمل لذلك من المهم توفير بيئة خالية من التوتر للموظفين لتحسين أدائهم حتى يتمكنوا من الأداء بشكل افضل و ساعدة المؤسسة على الأداء بشكل اجمل في السوق العالمية و الدولية كذالك تشير نتائج هذا البحث إلى ان راس المال النفسي يعدل العلاقة بين ضغوط العمل دافع العمل و ان دافع العمل يرتبط بشكل إيجابي بأداء العمل .[1]

[1] Sofia sardoug haidari ali 2022 intitule limpact du stress au travail sur la motivation et la perfomance professionnelle

التعقيب على الدراسات السابقة :

من خلال استعراض الدراسات السابقة تبين للباحثين ان هناك العديد من أوجه التشابه مع الدراسة التالية في عدة نقاط كما وجدت بغض الاختلافات الأخرى و هي كالتالي :

1) من حيث الموضوع :

من خلال الاطلاع على الدراسات السابقة تبين للباحثتين ان بعضها تناول موضوع الإدارة الالكترونية كالدراسات المحلية مثل دراسة بن جدو حضرة فاطمة الزهراء (2020-2019) و دراسة عبد القادر عبان (2016-2015)و دراسة اونايسية كريمة – قدمان بحرة (2024-2023) و الدراسة العربية كدراسة العنزي ابتسام فرحان علي (2019) و دراسة إبراهيم بن مبارك بن فاضل الخزمي (2022) و دراسة محمد عبد الحميد المبقع (2020)

و منها ما تناول الإجهاد الوظيفي كدراسات المحلية كدراسة كل من بغو هواري 2020-2019 و دراسة سباق محمد عبد الفتاح العقاب عمرية (2021) و دراسة عبد الرزاق بن علي هدى شهيد (2019) و الدراسات العربية كدراسة حاسم محمد احمد و دراسة بشار عبد الحسين عامر ، عبد الكريم البعلوي (2023) و دراسة محمد علي احمد (2021) و الأجنبية كدراسة SifiaSardouk , HaiderAli

من حيث الزمان :

جميع الدراسات السابقة حديثة نسبيا فقد تم اجراؤها في الفترة ما بين 2016 حتى 2024 مما يدل على حداثتها و أهميتها مما يجعل تناول هذا الموضوع ضرورة علمية تسهم في اثراء المعرفة النظرية

من حيث المكان :

تنوعت أماكن تطبيق الدراسات السابقة و منها الدراسات المحلية التي طبقت في الجزائر الجلفة ، الجزائر العاصمة ، قالمة ، ام البواقي ، بشار و منها الدراسات العربية الكويت عمان ليبيا بغداد و منها ما اجري في الدول الأجنبية كدراسة Sifia Sardouk , Haider Ali و التي تمت دراستها في باكستان .و من حيث المنهج اتفقت الدراسة التالية مع معظم الدراسات السابقة في استخدمها المنهج الوصفي التحليلي.

من حيث العينات : اختلفت الدراسة التالية مع معظم العينات السابقة في أسلوب العينة و اتفقت مع دراسة محمد علي الحميد المبقع (2020) و دراسة مبارك بن فاضل الخزامي (2022) و التي استخدمت أسلوب المسح الشامل .

من حيث الأدوات :

اتفقت الدراسة التالية مع معظم الدراسات السابقة في استخدامها الاستبانة كأداة رئيسية للدراسة، ومن حيث أوجه الاستفادة استفدنا من الدراسات السابقة في اختيار المنهج الأنسب لطبيعة الدراسة و هو المنهج الوصفي تحليلي ساعدتنا الدراسات السابقة في التعرف على الأدوات المستخدمة سابقا مما سهل علين اختيار الأدوات المناسبة لموضوعنا خاصة فيما يخص بناء الاستبيان باعتباره أداة رئيسية .واعتمدنا كذلك على الدراسات السابقة في تحديد أسلوب المعالجة الإحصائية المناسب للدراسة .و استفدنا منها في كيفية تحليل النتائج بشكل دقيق و كاف .إذ تتميز هذه الدراسة عن الدراسات السابقة من خلال اختلافها عن الدراسات السابقة من حيث الهدف و الميدان التطبيقي .

اختلافها أيضا من حيث تركيزها على متغيرين أساسيين معا خلافا لبعض الدراسات السابقة التي تناولت متغيرا واحدا فقط إلى جانب خصوصية الميدان التطبيقي الذي اختير و هو الصندوق لوطني لضمان الاجتماعي للعمال غير الاجراء (تبسة)

الفصل الثاني

الإطار النظري للإدارة الالكترونية

الفصل الثاني الاطار النظري للإدارة الالكترونية

تمهيد

اولا نشاة و تطور الادارة الالكترونية

ثانيا خصائص الادارة الالكترونية

ثالثا اهمية الادارة الالكترونية

رابعا اهداف الادارة الالكترونية

خامسا مبادئ الادارة الالكترونية

سادسا وظائف الادارة الالكترونية

سابعا متطلبات الادارة الالكترونية

ثامنا عناصر الادارة الالكترونية

تاسعا مزايا و سلبيات الادارة الالكترونية

خلاصة الفصل

تمهيد

شهد العالم في السنوات الأخيرة تطورًا تكنولوجيًا وعلميًا هائلًا في مختلف المجالات، خاصة مع بروز وانتشار الإنترنت، مما ساهم في ظهور وتطور مؤسسات وتنظيمات إدارية باتت تعتمد بشكل واسع على التكنولوجيا الحديثة والبرامج الإلكترونية في تسيير وتنظيم أعمالها. وقد أصبحت هذه المؤسسات أكثر ضخامة من حيث الموارد البشرية والمادية، كما اتسعت مهامها وتنوعت وسائلها في التواصل والإدارة، ورافق هذا التحول بروز مهن جديدة لم تكن معروفة من قبل.

ودخل الإنسان بذلك في بيئة جديدة غير مألوفة، تقوم على استخدام التكنولوجيات الإدارية الحديثة، ومع تطور الاكتشافات التقنية، ظهر مفهوم "الإدارة الإلكترونية" التي ترتكز على استخدام البرمجيات والشبكات والأدوات الإلكترونية لتأدية المهام الإدارية.

وقد ساهم هذا التوجه في إحداث نقلة نوعية داخل التنظيمات، من خلال تحسين الأداء ورفع الإنتاجية وتعزيز مستوى الخدمات، وهو ما ساعد على كسب الوقت وتوفير الجهد والتقليل من الأعباء المرتبطة بالأساليب التقليدية، بفضل تسيير العمليات الإدارية بشكل إلكتروني ومنظم

أولا نشأة و تطور الإدارة الالكترونية

ظهور الإدارة الالكترونية جاء نتيجة تطور موضوعي يمتد الى العقود الخمسة الاخيرة من القرن الماضي وبدايات ظهور الإدارة الالكترونية تتمثل في انتشار استخدام نظم الحاسوب في أنشطة الأعمال منذ نهاية عقد الخمسينات والستينات حيث وجدت معظم المنظمات والمؤسسات العامة ان استخدامها للحاسوب سيعنى الاسراع في انجاز الاعمال و اختصار للجهد و الوقت و الموارد [1]

ان ظهور تطبيقات الإدارة الالكترونية بهذا الشكل الواسع هو بسبب الانجازات الهائلة في صناعة الحاسب وبرمجياته المختلة وثورة الاتصالات وشبكة الانترنت وظهور ادوات تطوير نظم المعلومات وكثرة الشركات والمؤسسات التي اخذت على عاتقها تطوير البرمجيات الجاهزة والتي لها علاقة مع الإدارةاللكترونية[2] ،وقد تبدو الإدارة الالكترونية للبعض وكانها جاءت مع الانترنت التي بدا استخدامها التجاري وللإغراض العامة في منتصف التسعينات بعد ان استخدمت لفترة طويلة لاغراض عسكرية واكاديمية الا ان الأمر قد لايكون كذلك على الاقل من زوايا معينة فقد وجدت اتمتة المكاتب منذ اكبر من عقدين من الزمن في الالات (كالهاتف والفاكس والمايكرو فيلم وغيرها) كما ان الرقابة الرقمية بالحاسب cnc و التصميم و الصنيع بمساعدة الحاسب cad و cam و التصنيع المتكامل و المستودع المؤتمت و تطبيقات الذكاء الصناعي في الانتاج و الخدمات كلها نماذج للإحلال الالة و الانظمة الالية استتناد الى برمجة مسبقة وكل هذا حدث في العقود السابقة على الانترنت.[3]

نستطيع ان نقول ان بدايات الإدارةالالكترونية (اتمتة المكاتب) بدأت منذ سنة 1960 عندما ابتكرتIBMمصطلح معالج الكلمات على فعاليات طابعتها الالكهربائية وكان سبب اطلاق هذا المصطلح هو لفت نظر الإدارة في المكاتب الى انتاج هذه الطابعات عند ربطها مع الحاسوب واستخدام معالج الكلمات (PROCESSINGWORD) وان اول برهان على أهميةمطرحته هذه الشركة ظهرسنة 1964 عندما انتجت هه الشركة جهازطرحته في الأسواق طلق عليه STMT (الشريط الممغط الطابعة المختار[4]

يرجع البعض الى ان بدايات الإدارة الالكترونية(أتمتة المكاتب) بدأت منذ سنة 1960 عندما ابتكرت شركةIBM مصطلح معالج الكلمات على فعاليات طابعتها الكهربائية وكان سبب اطلاق هذا المصطلح هو

[1]- مولاي خليل عمار طهرات الادارة الالكترونية المفهوم و المتطلبات التطبيق ابحاث الملتقى الوطني حول جودة الخدمات في ظل التحول الرقمي و الادارة الالكترونية في المؤسسات الجزائرية مجلة ISBN جامعة غرداية 8/9/2023 ص 4

[2] - في ظل التحول الرقمي و الادارة الالكترونية في المؤسسات الجزائرية مجلة ISBN جامعة غرداية 2023/9/8 ص 4.

[3] - عبدالرحمان توفيق الادارة الالكترونية في الشؤون الادارية مركز الخبرات المهنية للادارة ط2 2008 ص 102

[4] - علاء عبد الرزاق السالمي مرجع سابق ص 55

لفت نظر لادارة في المكاتب الى انتاج هذه الطابعات عند ربطها مع الحاسوب ا ن اول برهان على اهمية ماطرحته هذه الشركة ظهر سنة 1964

توالي من بعد هذا العديد من التقنيات في المجال الاداري لتطبيقها في المؤسسات على اختلافها وصولا الى الاهداف المنشودة باقل التكاليف وجودة عالية في الاداء

ادى التطور السريع لتكنولوجيا المعلومات الى بروز نموذج اونمط جديد من الإدارة وهو ماصطلح على تسميته بالإدارة الرقمية اوالإدارة الالكترونية

الإدارة الالكترونية هي امتداد للمدارس الادارية وتجاوزها لها حيث

يرى اغلب المختصين ان الإدارة الالكترونية امتداد لتطور الفكر الاداري الذي عبر عنه في اكثر من الزمن ابتداءا من المدرسة الكلاسيكية المتضمنة في النموذج البيروقراطي المثالي لماكس فيبر والإدارة العلمية لفرد يريك تايلور ووظائف الإدارة لهنري فايول ومدرسة العلاقات الانسانية لالتون مايو الى المدخل الكمي لمدرسة النظم ثم المدرسة الموقفية ثم المنظمة المتعلمة واخيرا مدخل الادراة الالكترونية [1]

الإدارة الالكترونية هي امتداد للتطور التكنولوجي في الإدارة

ان التطور التكنولوجي اتجه منذ البداية الى احلال الالة محل العامل وكذا هذا في بدا العمليات التشغيلية والاعمال اليدوية النمطية ثم انتقل الى اعمال التخطيط والرقابة القابلة للبرمجة لينتقل بعد ذلك الى العمليات الذهنية من خلال الذكاء الاصطناعي الذي يحاكي الذكاء الانساني في الرؤية الالية اواللغة او الانظمة الخبيرة فالاتنرنت وشبكات الاعمال هي التكنولوجيا الاكثر عولمة والاسرع توصيلا والاكثر تشكيكا وهو مايجعل من الإدارة الالكترونية ذات ابعاد تكنولوجية اكثر من اي مرحلة تعاملت فيها الإدارة مع التكنولوجيا [2]

يمكن القول بان نشاة الإدارة الالكترونية تعود الى التطور الحاصل في ادوات واساليب العمل المختلفة حيث كانت البدايات تطبق الإدارة الالكترونية تتم بصورة مصفرة وباساليب بسيطة ولم يظهر تطبيقها بصورة رسمية الا في اواخر عام 1995 كما قال POITER ان الإدارة على الدوام استفادت من كل التطورات في المفاهيم والاساليب والتقنيات المتطورة وهذا مما يمكن ان تفعله مع الانترنت وشبكات

[1] نجم عبود نجم الادارة و المعرفة الالكترونية الاستراتيجية و الوظائف المجالات دار اليازوري العلمية الاردن 2009 ص 103

[2] - علاء عبد الرزاق السالمي الادارة الالكترونية دار وائل لنشر عمان الاردن 2009 ص 52

الاعمال والدليل والبرهان القاطع ان الشركات التي اندفعت وراء الاعمال الالكترونية وجدت نفسها بحاجة الى العودة الى المبادئ الاساسية في تقييم الاعمال واداراتها[1]

ثانيا خصائص الإدارة الالكترونية :

مع نهاية القرن الماضي و بداية القرن الحالي و في ضوء العولمة و انتشار الاقتصاد الشبكي و تزايد حدة المنافسة و تزايد الضغوط على المنظمات لتحسين الأنماط الإدارية و أنظمتها تزايدت أهمية الإدارة الالكترونية كونها تتميز بالعديد من الخصائص منها :

-انها إدارة بلا ورق حيث تعتمد على البريد الالكتروني و الأرشيف الالكتروني و الرسائل الصوتية و الأدلة و المذكرات الالكترونية و نظم المتابعة الالكترونية

- انها إدارة بلا مكان و التي تقوم على الاجتماعات و المؤتمرات الالكترونية و استخدام الهاتف المحمول و العمل عن بعد و التعامل مع المؤسسات الافتراضية

انها إدارة بلا زمان تعمل على المدار اليوم و الأسبوع و الشهر و السنة و لا تتقيد بحدود زمنية أي انها تعمل وفق قاعدة 07/24 أي 24 ساعة في اليوم و طول 7 أيام كاملة [2]

- تقوم بالاعتماد على النظم المتطورة و البعد عن التنظيمات الجامدة حيث المؤسسات الشبكية و الذكية و التي تقوم على أساس المعلومات و المعرفة

- استعمال تكنولوجيا المعلومات و شبكات الاتصالات في اعداد الاعمال و تقديم الخدمات

- تأكيد رفع الكفاءة في الأداء و تحقيق الفاعلية في التعامل

- القضاء على البيروقراطية و الهرمية في التنظيم

- تبسيط إجراءات العمل ووضحها و تقليل الاستعمال الورقي

[1] - عمر احمد ابو هاشم و اخرون الادارة الالكترونية مدخل للادارة التعليمية الحديثة ط1 دار المناهج للنشر و التوزيع عمان الاردن 2013 ص 55

[2] - فؤائد اوشاش امين مزياني الادارة الالكترونية المفاهيم السمات و العناصر مجلة الدراسات حول الجزائر والعالم مجلد 1 العدد 4 ديسمبر الجزائر 2016 ص ص 14 18

- السرعة و الوضوح : ان الكثير من المعوقات الإدارية التي ترسخت و بقية لسنوات على حواجز البيروقراطية يمكن ان تتلاشى و تصبح ماضي بفعل التحول إلى أسلوب الإدارة الالكترونية التي تعمل قوانينها و ظروف اعمالها الورقية و انجاز المعلومات

- المرونة : وذلك بسبب الاستجابة السريعة للأحداث و التجاوب معها متحد به بذلك حدود الزمان و المكان و صعوبة الاتصال

- الرقابة المباشرة و الصادقة : و ذلك عبر متابعة مواقع عملها المختلفة في كل المواقع الإدارية و كل منافذها و أجهزتها التي يتعامل معها الجمهور

- السرعة و الخصوصية : وذلك عبر ما تمتلكه الإدارة من برامج تمكنها من حجب المعلومات و البيانات المهمة و عدم اتحتها الا ذوي الصلاحية للذين يملكون كلمة المرور لتفادي تلك المعلومات

- عدم وجود علاقة مباشرة بين طرفي المعاملة

- التفاعل الجمعي او المتوازي

- عدم وجود وثائق ورقية و وجود وثائق إلكترونية[1]

ثالثا اهمية الإدارة الالكترونية

تتنوع الزوايا التي يمكن من خلالها إبراز أهمية الإدارة الإلكترونية، إذ أن هذه الأخيرة لم تعد مجرد خيار، بل أصبحت ضرورة حيوية تدخل ضمن المجالات الأساسية للدولة. وتبرز هذه الأهمية بالنظر إلى التقدم التكنولوجي والتقني، وما تتيحه من إمكانيات لمواكبة هذا التطور والاستفادة من مزاياه. كما أن الإدارة الإلكترونية تُعد عاملاً محورياً في توسيع نطاق الخدمات المقدمة، خاصة من قبل القطاع العام، مما يجعل دورها أساسياً في دعم حيوية أداء الدولة ومؤسساتها

كذلك إن الإدارة الإلكترونية هي إحدى أبرز ثمار التطور التقني في مجالي الاتصالات والتقنيات الحديثة، وقد أضحت تمثل التوجه الأحدث في الإدارة المعاصرة. يشهد العالم اليوم حراكًا ديناميكيًا لاستغلال كافة التقنيات الحديثة بهدف الارتقاء بجودة أعمال المؤسسات وتحويلها إلى مؤسسات رقمية

[1] - علاء عبد الزراق السالمي وخالد براهيم السلطي الادارة الالكترونية دار وائل لتشر و التوزيع الاردن عمان 2008 ص 37 .

بالكامل. ويتم ذلك عبر توظيف شبكة الحاسب الآلي والتطبيقات المتقدمة لإتمام كافة المهام الإدارية ومعاملاتها، بدءًا من عمليات التخطيط والتنظيم والتوجيه والرقابة، وصولًا إلى إنجاز الوظائف الحيوية مثل التسويق والإنتاج والتمويل والاستثمار، وتنفيذ الأعمال المكتبية بدقة وسرعة قصوى

رابعا اهداف الإدارة الالكترونية

تقويم الإدارة بشكل عام باستخدام التقنيات الرقمية الحديثة من حلول وانظمة والتي من شانها تطوير العمل الاداري وبالتالي رفع الكفاءة والانتاجية للموظف وخلق جيل جديد من الكوادر القادرة على التعامل مع التقيمات

محاربة البيوقراطية و القضاء على تعقيدات العمل اليومية

توفير المعلومات والبيانات لأصحاب القرار بسرعة في الوقت المناسب ورفع من مستوى العملية الرقابية

تقليل كلفة الاجراءات الادارية ومايتعلق بها من عمليات

زيادة كفاءة عمل الإدارة من خلال تعاملها مع المواطنين وشركات ومؤسسات

استعاب عدد اكبر من العملاء في وقت واحد الا ان قدرة الإدارة التقليدية بالنسبة الى تخليص معاملات العملاء تبقى معدودة لضغوطهم[1].

تقديم الخدمات للمستفيدين بصورة مرضية خلال 24سا وطيلة ايام الاسبوع

تحقيق السرعة المطلوبة لانجاز العمل وبتكلفة مالية مناسبة

ايجاد مجتمع قادر علي التعامل مع متغيرات العصر التكنولوجي

تعميق مفهوم الشفافية والبعد عن المحسوبية

الحفاظ علي حقوق الموظفين من حيث تنمية الابداع و الابتكار

الحفاظ علي امن وسرية المعلومات وتقليل مخاطر فقدها

[1] - محمد بن فورزي الغامدي الادارة الالكترونية فهرسة: مكتبة: الملك فهد الوطنية اثناء النشر https://www.alukah.net/libraryl/12/02/2025-13.45

ايضا من بين الاهداف نجد

1 إلغاء عامل العلاقة المباشرة بين طرفي المعاملة أو التخفيف منه إلى أقصى حد ممكن، مما يؤدي إلى الحد من تأثير العلاقات الشخصية والنفوذ في إنهاء المعاملات المتعلقة بأحد العملاء.

2 • إلغاء نظام الأرشيف الوطني الورقي واستبداله بنظام أرشفة إلكتروني، مع ما يحمله من ليونة في التعامل مع الوثائق والمقدرة على تصحيح الأخطاء الحاصلة بسرعة ونشر الوثائق لأكثر من جهة في أقل وقت ممكن والاستفادة منها في أي وقت كان.

3 • القضاء على البيروقراطية بفهموها الجامد وتسهيل العمل والمساهمة في عملية التخصص.

4 • إلغاء عامل المكان بحيث أنها تطمح إلى تحقيق تعيينات الموظفين والتخاطب معهم وإرسال الأوامر والتعليمات والإشراف على الأداء وإقامة الندوات والمؤتمرات من خلال "الفيديو كونفرنس" ومن خلال الشبكة الإلكترونية للإدارة.

5 • إلغاء تأثير عامل الزمان، ففكرة الصيف والشتاء لم تعد موجودة وفكرة أخذ العطل أو الإجازات لإنجاز بعض المعاملات الإدارية، ثم الحد منها إلى أقصى ما يمكن.[1]

[1] - موسى عبد الناصر محمد قريشي مساهمة الادارة الالكترونية في تطوير العمل الاداري بمؤسسات التعليم العالي مجلة الباحث عدد09 جامعة بسكرة الجزائر 2011 ص 89

خامسا مبادئ الإدارة الالكترونية

تُعد الإدارة الإلكترونية (أو الإدارة الرقمية) بمثابة الامتداد العصري للإدارة التقليدية، إذ تعتمد على استخدام الوسائل التكنولوجية الحديثة في إنجاز المهام الإدارية وتقديم الخدمات، بما يساهم في تطوير أساليب العمل ويواكب متطلبات العصر الرقمي.

ويُقصد بمصطلح الإدارة الإلكترونية تسخير تقنيات تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تنفيذ جميع الوظائف الإدارية، بما يُمكّن المؤسسات من تسيير أعمالها بكفاءة عالية وسرعة، ويُحسّن من نوعية الخدمات المقدمة، إضافة إلى تعزيز القدرة على اتخاذ القرار المناسب.

ومن أبرز المبادئ التي تقوم عليها الإدارة الإلكترونية:

• إزالة البعد الزمني والمكاني في إنجاز المهام، مما يُتيح تقديم الخدمات للعاملين والمواطنين على مدار الساعة.

• التركيز على النتائج من خلال توظيف التكنولوجيا لتحقيق الكفاءة والجودة، وتقليص التكاليف وتوفير الوقت والجهد.

• إعادة تصميم العمليات الإدارية باستخدام البرمجيات الحديثة والأنظمة الذكية بما يتلاءم مع احتياجات المؤسسة وتطلعات المستفيدين.

• تحقيق التكامل بين جميع الأقسام والوحدات داخل المؤسسة، مما يُعزز من الانسيابية في نقل المعلومات واتخاذ القرار.

• التفاعل المباشر والفوري مع المواطنين والعملاء، عبر قنوات الاتصال الإلكترونية المتعددة.

وتُعد هذه المبادئ بمثابة الأساس الذي تُبنى عليه الإدارة الإلكترونية، حيث تسهم في تحسين الأداء المؤسسي، وتعزيز الشفافية، ورفع جودة الخدمات، وتحقيق رضا المواطنين.[1]

[1] - بوزكري جيلالي ، طيباوي أحمد : أثر تطبيق الادارة الالكترونية على الوظائف الادارية للمؤسسات ، مجلة الاقتصاد الحديث والتنمية المستدامة ، المجلد 02 ، العدد 01 ، ديسمبر، جامعة البويرة، الجزائر ، ص ص 36-37.

سادسا وظائف الإدارة الالكترونية

ان الإدارة الالكترونية هي منظومة تنظيمية وظيفية مرنة و مفتوحة تتبادل تأثيرها على البيئة الداخلية و الخارجية للمنظمة و بالتالي تعتبر منه الإدارة الحزمة متكاملة من العمليات المترابطة للتخطيط و التنظيم و التوجيه و الرقابة و اتخاذ القرارات وفق المتطلبات المواكبة و الاستخدام الأنسب لتقنيات المعلومات عن عتاد الحاسوب و برمجيات و شبكات اتصال و إدارة فعالة و ذكية لذلك من غير الممكن وضع الوظائف التقليدية للإدارة في إطار الوسائل و التقنيات الحديثة للمعلوماتية لان هذه الخيرة قد أثرت بصورة جوهرية في مضمون العملية الإدارية فسها و في شكلها من ابرز وظائف الإدارة الالكترونية :

1-التخطيط الالكتروني : يعتمد التخطيط الالكتروني بصفة أساسية على التخطيط الاستراتيجي و الأهداف الإستراتيجية حيث تتسم القرارات التي تستخدم النظم الالكترونية في تخطيط اعمالها بشمولية لخدمة مختلف اقسام المنظمة و ادارتها و يعتمد كذلك في ظل الثورة الالكترونية على استخدام نظم جديدة للمعرفة كنظم دعم القرار و نظم الشبكات الاصطناعية كما يعتمد ايضا على تبسيط نظم و إجراءات العمل. .[1]

التخطيط الالكتروني عملية ديناميكية متجددة و متطورة بحسب الاهداف الواسعة المرنة و الانية و قصيرة الامل القابلة للتطوير المستمر .

ان المعلومات الرقمية دائمة التدفق تضفي استمرارية على كل شيء في المؤسسة بما فيها التخطيط مما يحوله من التخطيط الزمني المتقطع الى التخطيط المستمر .

يعزز التخطيط الالكتروني مبدا المشاركة فجميع العاملين يساهمون في عملية التخطيط في اي زمان و مكان مما يقلص المركزية بمختلف اشكالها و ادوارها على خلاف التخطيط التقليدي الذي يعتمد على الهرمية في اتخاذ القرارات و توزيع الاعمال

2-التنظيم الالكتروني يرى نجم 2004 إن التنظيم الالكتروني هو الاطار لتوزيع واسع للسلطات و المهام و العلاقات الشبكية الافقية من أجل انجاز الهدف المشترك للأطراف التنظيم فمع الانترنت يتم التحول

[1] -عائشة بنت احمد الحسيني اثر تطبيق انظمة الادارة الالكترونية على الاداء الوظيفي المجلة العلمية لقطاع كليات التجارة جامعة الازهر العدد العاشر جامعة الملك عبد العزيز 2013 ص ص 41

من منظمة التركيز على الهياكل والخصائص التنظيمية الرسمية إلى منظمة التركيز على الهدف الواحد المتقاسم .[1]

ويضيف غنيم [58/2004] إن التنظيم الالكتروني للمنظمات المعاصرة يعتمد على إجراء تغيرات في مستويات و اشكال الهياكل التنظيمية فيتم تحويلها من الشكل الراسي الى الشكل الافقي كما يتطلب ايضا احداث تغيرات في الهياكل التنظيمية نفسها لمواجهة كل مشكلات التنظيمات الادارية و التقليدية

و القضاء عليها و يتم ذلك من خلال تجميع الوظائف او اعادة توزيع الاختصاصات او التباعد بعض الوحدات الادارية من التنظيم و استحداث بعض الوحدات التنظيمية الجديدة كما يتطلب التنظيم الاداري المنظمات المعاصرة ان يتضمن العديد من الوحدات الادارية الجديدة و التي يتمثل اهمها بصفة اساسية في الوحدات التالية

- ✓ ادارة قواعد البيانات و المعلومات و المعرفة الكترونية
- ✓ ادارة الدعم التقني للمستفيد
- ✓ ادارة علاقة العملاء الالكترونية

3- التوجيه الالكتروني اتفق غنيم 2004 م 83 و الحسن 2011م95.98 على بعض المهارات الاساسية التي يجب ان تتوفر في القيادة الالكترونية

-مهارات الاتصال الفعال مع الاخرين

- مهارات ادارية

مهارات المعارف الالكترونية [2]

[1] -عائشة بنت احمد الحسيني ، مرج سابق ، 41

[2] - فريد بن عمروش حكيمة جب الله الادارة الالكترونية و دورها في تطوير الخدمة العمومية دراسات في الاليات و الابعاد مجلة العلوم الانسان و المجتمع مجلد 10 العدد 04/ 2021 ص 120

4- الرقابة الالكترونية

اتفق نجم 2004 و الحسن 2011 ان للرقابة الالكترونية العديد من المزايا منها انها تحقق الرقابة المستمرة بدلا من الرقابة الدورية تقليص الفجوة الزمنية بين التنفيذ و الرقابة و تحقيق ميزة الرقابة على مراحل التنفيذ أو باول في الوقت الحقيقي .

ان الرقابة الالكترونية تحفز العلاقات القائمة على الثقة و هذا مما يقلل من الجهد الاداري المطلوب في الرقابة

ان الرقابة تساعد في انخراط الجميع في معرفة ماذا يوجد في المنظمة الى حد كبير من اجل تحقيق مستلزمات الرقابة و الحد من الفاجات و الازمات في المنظمة [1]

سابعا متطلبات الإدارة الالكترونية :

تمثل الإدارة الالكترونية احد اهم التطبيقات الادارية الحديثة ولأهميتها اهتمت معظم دول العالم بها و عملت على تطبيقها من خلال توفير المتطلبات اللازمة لذلك ومن هذه متطلبات

1- **المتطلبات الإدارية:** عند تطبيق الإدارة الإلكترونية بنجاح، يحتاج إلى وضع رؤية استراتيجية واضحة، لابد من توافر مجموعة من المتطلبات الإدارية، نوردها على النحو التالي:

1- وضع خطط استراتيجيات التأسيس: إن تطبيق الإدارة الإلكترونية يحتاج إلى وضع رؤية واستراتيجية واضحة، وضوح الرؤية من الأمور المهمة لتطبيق الإدارة الإلكترونية، حيث لا يمكن تطبيق الإدارة الإلكترونية في يوم وليلة، أو بمجرد إصدار التعليمات الإدارية من المسؤولين، ولكن يتم تدريجياً وعلى مراحل وذلك من خلال التغير في تفكير المسؤولين .

وقد أوضح كلاً من (العاجز وآخرون، أن وضع استراتيجيات التأسيس والتخطيط يتم عن طريق:

- تشكيل لجنة عليا: تتولى مسؤولية وضع الاستراتيجية لتطبيق الإدارة الإلكترونية.
- وضع الخطط الفرعية لمشروع تطبيق الإدارة الإلكترونية.
- الاستعانة بالجهات الاستشارية والبحثية، وإشراكها في وضع الخطط.
- الاستعانة بالقطاع الخاص: لتنفيذ بعض مراحل المشروع أو المشاركة في بعضها.
- وضوح الرؤية الاستراتيجية في تطبيق الإدارة الإلكترونية من المتطلبات الهامة والتي يمكن من خلالها التعرف على الأبعاد، والأهداف، والمبادئ لتطبيق الإدارة الإلكترونية.

[1] - محمد سمير احمد الادارة الالكترونية دار المسيرة لنشر و التوزيع و الطباعة عمان/ 2009 ص 278

- **إدارة تبني الإدارة الإلكترونية:** إن وضع خطط واستراتيجيات التأسيس لا يمكن أن تخرج إلى النور إلا بوجود قيادة تدعم، وتتبنى الإدارة الإلكترونية، فتبني القيادة للإدارة الإلكترونية يعد عنصر النجاح الأول مما يجعل تطبيقها أسهل وأسرع.
- **القوانين والتشريعات**: وتشمل إصدار القوانين والأنظمة المتعلقة بالخصوصية والسرية للبيانات؛ حفظاً لحقوق الملكية، فالبدء بالعمل عبر الشبكات قبل إصدار التعليمات اللازمة سيفتح المجال أمام بعض الأفراد للقيام بأعمال غير مشروعة، ستنعكس على ثقة العاملين في المدرسة، والمستفيدين منها
- **التخطيط الاستراتيجي للتحول:** لكي تستطيع الإدارة تطبيق الإدارة الإلكترونية بشكل فعال، لابد من التخطيط الاستراتيجي لعملية التحول، ووضع خطة متكاملة ، وكل من له علاقة بالعملية التعليمية مع التركيز على الحاجات الأساسية للمستفيدين، والعمل على إشباعها (العاجز وآخرون،

الهيكل الإداري الإلكتروني: لا يمكن للإدارة الإلكترونية العمل في هيكل هرمي عمودي، والاعتماد على الاتصال ذي البعد الواحد، ولذا فإن النموذج التقليدي الهرمي المعمول به لم يعد مناسباً لمتطلبات عصر تكنولوجيا المعلومات والتقنيات الحديثة للإدارة الإلكترونية تحتاج لوجود بيئة تنظيمية شبكية تتمحور حول قاعدة تقنية، ومعلوماتية تفاعلية تتمحور حول قيمة الابتكار، والمبادرة، والريادة في الأداء.[1]

2- المتطلبات المادية (الأجهزة والبرامج):

وتشمل المكونات المادية، والبرمجية التي من خلالها يتم تنفيذ تطبيقات الإدارة الإلكترونية في إدارة المدارس وقد حددها (الأغا وصافية، فيما يلي:

- أجهزة الحاسوب والأجهزة المساندة لعمل الحاسوب، والتي يتم من خلالها الاستفادة من قدرات الحاسوب، كأجهزة الإدخال والإخراج.
- نظم برامج التشغيل، ونظم برامج التطبيقات المختلفة.
- متطلبات البنية التحتية لأعمال الحاسوب داخل المبنى المدرسي، مثل: المواقع المكانية، والتوصيلات السلكية، والأجهزة المساندة، والطاولات الخاصة بالحاسوب.
- شبكات الحاسوب والتي تلعب دوراً مهماً في نقل البيانات وتبادلها عبر المواقع المختلفة.

[1] - حميد راشد عبيد الدرعي متطلبات تطوير الادارة الالكترونية لرفع الكفاءة المهنية لمديري مدارس مجلة كلية التربية جامعة المنصورة العدد 120 اكتوبر 2022 ص ص 468.

- وسائط الاتصال: وهي الأجهزة المستخدمة للربط بين موقعين، أو أكثر والمتمثلة بالوسائط السلكية واللاسلكية.[1]

- توفير البنية التحتية: وهي تطوير شبكات الاتصال السلكية، واللاسلكية بحيث تكون متكاملة، وجاهزة لاستقبال الاتصالات، بالإضافة لتوفير الأجهزة، والبرامج، والمعدات المناسبة.

3- المتطلبات الفنية البشرية:

يعد العنصر البشري أهم العناصر اللازمة لإنجاح أي مشروع، حيث أن التحول نحو الإدارة الإلكترونية لا يعني الاستغناء عن العنصر البشري، إذ بدونه لن تتمكن المؤسسة من تحقيق أهدافها حتى وإن امتلكت الأجهزة، والمعدات، والتقنيات الحديثة، فهذه الأجهزة لن تحل محل الإنسان، لأنه هو من يسيرها، فأهمية العنصر البشري في تطبيق الإدارة الإلكترونية تفوق أهمية توفير الأجهزة، والتقنيات إذ إن الفشل في تطبيق الإدارة الإلكترونية يعود لفشل العنصر البشري في إنجاز المهام المطلوبة منه .

4- المتطلبات التقنية:

والذي يتطلب توفير بنية تقنية لها من الأجهزة والمعدات والشبكات الاتصالية، وغير ذلك، ومن أهم المتطلبات ما يلي :

.1 توفير الحاسبات الآلية الحديثة، والمتطورة، وذات القدرات العالية لاستخدامها في استقبال البيانات وتحليلها، وتقييم مدخلاتها ومخرجاتها.

.2 تجهيز شبكات الحاسب الآلي وتوفير ما يربط أجهزة الحاسب ببعضها، لتوفير المعلومات وتبادلها فيما بينها.

.3توفير الشبكة الداخلية للمؤسسة (الإنترانت) لتوفير انتقال المعلومات والبيانات بين العاملين داخل المؤسسة، وإتاحة فرص الإرسال واستقبال المعلومات وتقديم الخدمات للمستفيدين بيسر.

.4 توفير شبكة الاتصال الداخلية للمؤسسة، والعملاء المستفيدين من الخدمة، والتي تسمح لهم بالدخول والاستفادة من الخدمة في أي وقت ومن أي مكان عبر الإنترنت ووفق الأطر التشريعية في التعامل.

[1] - وهيبة حارش و سمير يوسف خوجة متطلبات تطبيق الادارة الالكترونية و معوقاتها في الادارة الالكترونية مجلة رؤى للدراسات المعرفية و الحضرية مجلد 7 العدد 2 ديسمبر 2021 ص 173

.5 ربط الاتصالات مع الشبكة الدولية للمعلومات (الإنترنت) التي يعتمد عليها تطبيق الإدارة الإلكترونية من خلال الاتصال عن بعد والبريد الإلكتروني.

5.المتطلبات المالية:

يتطلب تطبيق الإدارة الإلكترونية توفير مستوى مناسب من التمويل، لإجراء عمليات الصيانة الدورية للأجهزة والمعدات، وكذلك تدريب العاملين لمواكبة أي تطور يحدث في المجال التكنولوجي على مستوى العالم ويضيف أن تطبيق الإدارة الإلكترونية في إدارة المدارس يتطلب توفير الدعم المالي في عدة محاور أهمها:

- شراء الأجهزة والمعدات، وإنشاء المواقع، وربط الشبكات.
- تصميم البرامج الإلكترونية اللازمة.
- تحديث الحواسيب والبرمجيات[1].

ثامنا عناصرالإدارة الالكترونية

يمكن تصنيف مكونات الإدارة الإلكترونية على النحو التالي:

أ- المكونات المادية : تضم هذه الفئة جميع الأجزاء الملموسة في النظام، والتي تُستخدم في إدخال البيانات ومعالجتها وإخراج المعلومات، وتشمل الأجهزة التقنية التي تُشكل البنية التحتية للإدارة الإلكترونية.

ب- البرمجيات:(Software)

وتُقسم إلى نوعين رئيسيين:

- برمجيات النظام: تشمل نظم التشغيل، وإدارة الشبكات، ومترجمات لغات البرمجة، وأدوات تدقيق البرمجيات، بالإضافة إلى أدوات هندسة البرمجيات المدعومة بالحاسوب.

- برمجيات التطبيقات: وتشمل التطبيقات العامة المستخدمة لأداء مختلف المهام الإدارية والتشغيلية.

[1] - منال حريزي مهدية هامل مساهمة الادارة الالكترونية في تحسين اداء الموارد البشرية و ترقية الخدمات بالجامعات المحلية مجلة الدراسات الانسانية و الاجتماعية مجلد 11 العدد 1 جامعة شالي بن جديد الطارف الجزائر 2020ص 178

ج- شبكات الاتصال:(Networks)

وتمثل الروابط الإلكترونية التي تربط بين مكونات النظام عبر الإنترنت، والإنترانت، والإكسترانت، إضافة ، بما يضمن تدفق البيانات والمعلومات بسهولة (WAN) والشبكات الواسعة (LAN) إلى الشبكات المحلية وسرعة.

د- قواعد البيانات

يُفترض أن تمتلك كل مؤسسة قاعدة بيانات خاصة بها تحتوي على معلومات شاملة عن البيئة الداخلية والخارجية. ويتم تحديث هذه القاعدة باستمرار لتشمل أي تغييرات جديدة، بهدف تزويد مختلف .المستويات الإدارية بالمعلومات الدقيقة والمحدثة اللازمة لاتخاذ قرارات فعالة تحقق أهداف المؤسسة

:هـ- العنصر البشري

ويُعد من أهم العناصر، ويتطلب تأهيلاً فنياً من خلال التدريب المستمر، والاطلاع الدائم على كل جديد في مجال التكنولوجيا، ليكون قادراً على استخدام هذه التقنيات وتوظيفها بكفاءة لصالح المؤسسة.

.تحفيزاً على الابتكار والمبادرة، وتشجيعاً على البحث عن المعلومات من المصادر المتاحة .

. مهارات في التعامل مع الزبائن، والقدرة على التواصل الفعال معهم وتلبية استفساراتهم[1]

تاسعا مزايا وسلبيات الإدارة الالكترونية

للإدارة الإلكترونية العديد من الإيجابيات ندكر منها

إنشاء قنوات اتصال إضافية بين الزبون ومؤسسات الأعمال ومنظمات المجتمع المختلفة و من جهة – .والحكومة من جهة أخرى

– توفير المعلومات للزبائن داخل الوطن وخارجه.

– تسويق المنتجات والخدمات محلياً وعالمياً.

– اجتذاب الاستثمارات من خلال تحديد الفرص الاستثمارية القائمة.

– تقليل تكلفة الخدمات والأعمال والمعلومات وما يصاحبها من إجراءات متعددة.

– تبسيط العمليات والإجراءات الإدارية والتخلص من بيروقراطية الأداء.

[1] - رحماني سناء رحماني موسى دور الادارة الالكترونية في تفعيل عملية التخطيط مجلة ادارة الاعمال و الدراسات الاقتصادية العدد 4 اكتوبر جامعة زيان عاشور الجلفة الجزائر 2016ص 135.

– التوسع في استخدام تكنولوجيا المعلومات لسد الفجوة الرقمية مع المجتمعات المتقدمة.[1]

مزايا الإدارة الالكترونية للمنظمة :

ادارة و متابعة الادارات المختلفة للمنظمة و كانها وحدة مركزية

الدقة و السرعة في انجاز الاعمال زيادة الانتاجية الادارية

توفير المعلومات اللازمة الكترونيا لجميع المستويات الادارية

زيادة الكفاءة و الفعالية للمنظمة

تقليل مخالفة الانظمة

مزايا الإدارة الالكترونية للمتعاملين مع المنظمة

الشفافية و الوضوح في كيفية الحصول على الخدمات من المنظمة

امكانية التواصل مع المنظمة في اي مكان و زمان

المشاركة في رسم سياسة المنظمة من خلال التغذية العكسية

وصول الخدمات من متعاملين مع ضمان سرية و امن المعلومات

اتاحة الخيارات المتعددة للمتعاملين في نوعية الخدمة المطلوبة وفق لرغابتهم و امكانتهم

مزايا الإدارة الالكترونية للعاملين بالمنظمة :

وضوح الاختصاصات و المسؤوليات للعاملين في ظل الإدارة الالكترونية

تنمية مهارات و قدرات العاملين التقنية

سهولة ادارة الاعمال لتوحيد نماذج اجراءات العمل الالكتروني

استمرار الاتصال الفعال بين العاملين و المستويات الادارية

تحقيق اللامركزية الادارية مما يحقق سرعة اداء المهام بسرعة و سهولة

سهولة الحصول على المعلومات اللازمة لاداء العمل من خلال الارشيف الالكتروني للمنظمة [2]

سلبيات الإدارة الالكترونية :

قد يعتقد البعض انه و عند تطبيق الإدارة الالكترونية فسوف تزول كل المصاعب و المشاكل الادارية و لكن الواقع يشير الى امر مختلف بمعنى ان تطبيق الإدارة الالكترونية سيحتاج الى تدفيق مستمر و

[1] -ابراهيم محمد عوضي علاقة تطبيق الادارة الالكترونية بالاداء الاداري دراسة على الموظفين مدريات التربية و التعليم في محافظة الخليل اطروحة المجاستير في ادارة الاعمال بكلية الدراسات العليا جامعة الخليل فلسطين 2022 ص 13

[2] - حمد قيلان ال فطيح دور الادارة الالكترونية في التطوير التنظيمي بالاجهزة الامنية رسالة ماجستير جامعة نايق العربية للعلوم الامنية الممكلة العربية السعودية 2008 ص ص 25 26

متواصل لتامين استمرارية تقديم الخدمات بافضل شكل ممكن من الاستخدام الامثل للوقت و المال و الجهد اخذين بعين الاعتبار وجود مخطط بديل او خطة طوارئ في حال تعثر الإدارة الالكترونية في عملها لسبب من الأسباب و من السلبيات المحتملة لتطبيق الإدارة الالكترونية هذه السلبيات : - --

انقطاع التيار الكهربائي او توقف البطاريات الاحتياطية المساندة

-رداءة البرمجيات المطورة او ضعف الصيانة البرمجية

- عدم وجود متابعة و تطوير للتطبيقات البرمجية

- التجسس الالكتروني فمن الطبيعي انه عندما يعتمد ارشيف الكتروني و هو ما يعرضه لمخاطر كبيرة في التجسس على الوثائق و كشفها و نقلها و حتى اتلافها و مصدر التجسس الالكتروني ياتي غالبا من ثلاث فئات

الفئة الاولى : الافراد العاديون

الفئة الثانية : الهاكرز القراصنة

الفئة الثالثة : اجهزة الاستخبارات

- عدم كفاية تامين المعلومات .[1]

انطلاقًا مما تم التطرق إليه، يمكن القول إن الإدارة الإلكترونية أصبحت ضرورة تفرضها التحولات التكنولوجية المتسارعة، بما تحمله من مزايا وتحديات في آنٍ واحد. فبفضل التطور الحاصل في الأجهزة والوسائل الإلكترونية، وانتشار الإنترنت وتقنيات الاتصال الحديثة، سعت مختلف التنظيمات الإدارية إلى مواكبة هذا التقدم واستغلاله في أداء مهامها اليومية. وقد ساعد ذلك على تخفيف الأعباء الإدارية على الموظفين، من خلال تقليص الجهد المبذول، وتوفير الوقت، وتجاوز الكثير من الإجراءات المعقدة التي تميز الإدارة التقليدية.

[1] - قانة حسين و شني تالية الادارة الالكترونية مفهوم جديد و منهج معاصر في مجال الادارة مجلة التنمية و الاقتصاد المجلد 5 العدد 2 جامعة المسيلة سبتمر 2021 ص 59

خلاصة الفصل

مما سبق نستخلص ان استخدامات الادارة الالكترونية لها العديد من الايجابيات و السلبيات مع تطور التكنولوجي الحديث في مختلف الاجهزة و الوسائل الالكترونية و ظهور الانترنت و تقنيات الاتصال الحديثة حيث عملت مختلف التنظيمات الادارية مواكبة هذه التطورات و التي تستخدمها في مختلف مهامها و اعمالها الادارية حيث ساهمت بشكل كبير التقليل من الجهود التي يبذلها العاملين في المهام الادارية و ربح الوقت و اختصار الكثير من الاعباء المستخدمة في تنظيمات الادارية التقليدية

فصل الثالث الاطار النظري للاجهاد الوظيفي

- ❖ تمهيد
- ❖ اولا نشأة و تطور الاجهاد الوظيفي
- ❖ ثانيا مراحل الاجهاد الوظيفي
- ❖ ثالثا مصادر الاجهاد الوظيفي
- ❖رابعا اهمية الاجهاد الوظيفي
- ❖ خامسا خصائص الاجهاد الوظيفي
- ❖ سادسا اثار الاجهاد الوظيفي
- ❖ سابعا عناصر الاجهاد الوظيفي
- ❖ ثامنا مزايا و سلبيات الاجهاد الوظيفي
- ❖ تاسعا النمادج المفسرة للاجهاد الوظيفي
- ❖ خلاصة الفصل

تمهيد:

أصبحت الحاجة إلى تحسين بيئة العمل في العصر الحالي ضرورة ملحّة، خاصةً في ظل التحولات المتسارعة التي يشهدها العالم في إطار العولمة والتطور التكنولوجي، وما تفرضه من ضغوطات جديدة على الأفراد داخل التنظيمات. فمع ازدياد حجم المهام، وتسارع وتيرة العمل، وارتفاع سقف التوقعات، برزت ظاهرة الإجهاد الوظيفي كأحد التحديات الكبرى التي تواجه الموظفين، والتي قد تؤثر سلبًا على أدائهم وصحتهم النفسية والجسدية، وبالتالي على فعالية المنظمة ككل.

ويُعد الإجهاد الوظيفي من المفاهيم التي حظيت باهتمام واسع من طرف الباحثين، نظرًا لانعكاساته المتعددة على مستوى الرضا الوظيفي، الإنتاجية، والاستقرار المهني، حيث يرتبط بمجموعة من العوامل التنظيمية والشخصية والبيئية التي تفرض ضغوطًا تؤثر على قدرة الفرد في التكيف مع متطلبات وظيفته.

لذلك أصبحت دراسة هذا المفهوم ضرورة لفهم أسبابه، مظاهره، وسبل الحد منه، من أجل الوصول إلى بيئة عمل صحية ومتوازنة تُسهم في تحقيق أهداف الفرد والمنظمة في آنٍ واحد.

أولا نشأة وتطور الإجهاد الوظيفي :

ظهر مفهوم الاجهاد مع تطور بيئات العمل و تزايد الضغوط المهنية ليصبح من ابرز التحديات التي تواجه الافراد داخل المؤسسات لما له من اثار سلبية على الاداء و الصحة النفسية.

ان مصطلح "الإجهاد" استعمل لأول مرة من طرف روبرت هوك، بيولوجي وفيزيائي في القرن 17 في قانون وصف العلاقة الخطية بين الاستطالة والقوة الضاغطة. وفي سنة 1920 ركز أيضا طبيب الأعصاب الأمريكي والتر برادفورد كانون (Walter Bradford Canon) على مفهوم الاتزان الحيوي حيث تعامل مع الإجهاد من حيث تطوره للاستجابات الحرجة الإجهاد، وقد اقترح كلمة (Homeostasis) في اليونانية (Homos) بمعنى مماثل، مشابه و (Stasis)تعني الوضعية للدلالة على العوامل الفيزيائية المؤثرة للحياة والتي تفسر أغلبية الحالات المرضية بالجسم حيث أن الجسم يستجيب للأفراد الذين هم في حالة قلق مؤقت عندما يؤدي إلى حدوث ظواهر قلبية وعائية التي من شأنها تحضير الجسم للدفاع، واكتشف تأثير كبير على أعضاء حيوية وفي سنة 1946 و 1950 صاغ سيلي في ميدان الفيزيولوجيا والطب فرضية أن الأمراض المدمرة تكيفية يمكن أن تنشأ عن ردود فعل تكيفية حادة يسببها الإجهاد، وهو يعرف عند سيلي: "بأنه استجابة وظيفة فيزيولوجية" بالرغم من أنه يميز بين نتائج الجيدة والسيئة الإجهاد عند الفرد كما نشر مقال في مجلة فيتشر (Nature) يصف فيه الردود الغير محددة وفي سنة 1956 "متلازمة التكيف العام (S.G.A) "تشمل ثلاث مراحل: مرحلة الإنذار أو رد الفعل المفاجئ، ثم التكيف مع الضغوطات، تنفذ الآليات العصبية، الهرمونية والمناعية، والإنهاك يتكون من الصدمة (هجوم مقاوم)، وضد الصدمة (التقلبات)، يظهر عندما لا يعد الجسم قادرا على التكيف مع المغيرات وعندما تكون الآليات غير كافية لإنقاذ الجسم.[1]

ومابين1970 و 2007 أصبح موضوع 210.000 مقال علمي نشر في مجلات علمية، بيولوجية، وجرائد تختص بعلم النفس، وأخرى اجتماعية، اقتصادية، سياسية. وفي سنة 1979 وصف كل من Wallot et Turcotteالإجهاد بأنه: رد فعل الفرد لمواجهة وضعية ضاغطة وهذا الإجهاد ليس فقط بالضرورة دائما ينطبق نتيجة ضغط حدي (فيزيولوجي) فمن ناحية أخرى يثير تنظيرات نفسية التي تنطوي على عمليات لإدارة المعلومات، والجهاز العصبي المركزي يلعب دورا أساسيا في استجابات الفرد للهجمات الخارجية. وفي فرنسا أصبح محور الأولوية في برامج الطب، البيولوجيا، صحة المجتمع، ومن 2002 إلى 2006 بدأ الباحثين

[1] - عناب اميمة: الإجهاد المهني لدى الموظفات الاداريات المصادر الاعراض و استراتيجيات المواجهة اطروحة اطروحة لنيل شهادة دكتوراه علوم في الادارة و التسيير في التربية كلية العلوم الاجتماعية و الانسانية 2018 ص 24

في جميع الميادين بدراسة Stress ونشرت بحوثهم وتحاليلهم في جريدةCNRS ،كما لاحظ الباحثين فليتشر و باين بان نسبة من 8 الى 10% من الشعب العامل يبدوا في حالة اجهاد تبلغ حدا يستدعي القلق.[1]

ثانيا مراحل الإجهاد الوظيفي

يتطور الإجهاد الوظيفي بشكل تدريجي ، حيث يمر بعدة مراحل متتابعة تؤثر على الفرد بطرق مختلفة وهي اربعة مراحل اساسية.

1. مرحلة التعرض للضغوط و يطلق عليها العض مرحلة الانذار المبكر او مرحلة الاحساس بوجود الخطر تبدا هذه المرحلة بتعرض الفرد لمثير معين سواء كان داخليا او خارجيا و يمكن القول بان هذا المثير ادى الى حدوث ضغوط معينة عندما تفرز الغد الصماء هرمونات معينة يترتب عليها بعض المظاهر التي يمكن ان نستدل منها على تعرض الفرد لهذه الضغوط و من اهم هذه المظاهر التي يمكن ان نستدل منها على تعرض الفرد لهذه الضغوط ومن اهم هذه المظاهر زيادة ضربات القلب و الارق و توتر الاعصاب و الضحك الهستيري وسوء استغلال الوقت و الحساسية للنقد[2]

2. مرحلة رد الفعل تبدا هذه المرحلة فور حدوث التغيرات السابقة حيث تؤدي الى اثارة العمليات الدفاعية في الجسم في محاولة للتعامل مع التغيرات ويأخذ رد الفعل احد الاتجاهين اما المواجهة و اما الهرب وذلك للتغلب عليها او الهروب و التخلص منها بسرعة و بذلك يعود الفرد إلى حالة التوازن واذا لم ينجح في ذلك ينتقل الى المرحلة التالية حيث يكون قد تعرض بالفعل او اصيب بضغوط العمل

3. مرحلةالمقاومة اذ استمر الاجهاد علي الفرد يستدعي الجسم نظام مناسب للتكيف معه وقد يأخذ اشكالا متعددة منها التصرف بطريقة طفوليه او انكار او الانسحاب وعدم التصرف فاذا انحجت هذه الوسائل الدفاعية فان المظاهر السلبية المصاحبة للتوتر تقل .

4. مرحلة التعب والانهاك ينتقل الفرد الي هذه المرحلة عندما يتعرض لمصادر الضغوط باستمرار لفترة زمنية طويلة حيث يصاب بالإجهاد نتجة لتكرار المقاومة و محاولات التكيف و يمكن استدلال على الوصول الى هذه المرحلة من خلال بعض المظاهر و الاثار منها الاستياء في جو العمل انخفاض معدلات الانجاز التفكير في ترك الوظيفة الاصابة بالامراض النفسية كالنسيان المتكرر السلبية اللامبالاة الاكتاب الاصابة بالأمراض العضوية كالقرحة المعدية السكر.[3]

1 - عناب اميمة: المرجع السابق ، ص 28
2 - حليس وردة ضغوط العمل الداخلية و الأداء الوظيفي للموظف في مدبغة الهضاب العليا بالجلفة مجلة العربية في العلوم الانسانية و الاجتماعية مجلد 15 عدد1 كلية العلوم الاجتماعية و الانسانية جامعة الجلفة 2023 ص288
3 - زراري سمية :علاقة التنمر الوظيفي بالاجهاد المهني لدى ممرضي الصحة العمومية، أطروحة لنيل شهادة دكتوراه الطور الثالث ،كلية العلوم الاجتماعية و الإنسانية، جامعة ام البواقي،2024، ص 116

ثانيا أسباب الاجهاد الوظيفي

- تعتبر فهم أسباب الإجهاد الوظيفي خطوة أساسية للحد من أثاره السلبية إذ تنبع هذه الظاهرة من عدة عوامل متشابكة ترتبط بسير العمل وظروفه وفيمايلي أهم الأسباب المؤدية إليه :

- تنقسم أسباب الشعور بالإجهاد الوظيفي إلي :

- مسببات الشعور بالضغوط الخاصة بالعمل وظروفه :

غموض الدور : يتعلق غموض الدول بغياب الوضوح حول المسؤوليات المهنية المطلوبة من الفرد وفي الغالب يغبر الكثير من العاملين درجة من الغموض في حالات : مثل بداية إستلام عمل جديد الترقفية تعيين رئيس جديد مسؤولية الإشراف.

- لأول مرة والتغيير في البيئة التنظمية إعادة التنظيم في المؤسسة ومع أن هذه المتغيرات لا تمثل تهديدا (مصدر الضغط) للفرد إلا أن إستمرارية الغموض تؤدي إلي نتائج سلبية فقد بينت البحوث بأن غموض الدور يرتبط بانخفاض الرضا الوظيفي وتكرار التعبير عن الرغبة في ترك العمل ، التوتر في مكان العمل ودرجة منخفضة من الثقة بالنفس وهذه بعد ذاتها مكونات هذا الصعب إهمالها إذا كان الهدف تقليل العوامل المسببة للضغوط والجانب الفيزولوجي هناك علاقة بين غموض الدور وإرتفاع ضغط الدم .[1]

1- العمل الزائد :

عن طاقة الفرد : المقصود بالعمل الزائد من طاقة الفرد هو أن مهام وظيفة الفرد ومتطلبات عمله تكون فوق طاقة وتعمل الفرد ويؤدي ذلك إلي الإرهاق الجسماني والنفسي وينتج عن ذلك عدم الرضا عن العمل والتوتر في العمل ، إنخفاض التقدير الذاتي الشعور بالتهديد والحيرة وإرتفاع معدل الكولسترول في الدم ، زيادة دقات القلب الإصابة بأمراض تصلب الشرايين ، الإصابة بحساسية الجلد ، يمل الفرد إلي عادات سيئة كالتدخين .[2]

صراع الأدوار: حسب ريزون وزملائه فإن صراع الدور يحدث عندما يواجه الفرد موقفا يفرض عليه تحقيق متطلبات متعارضة في آن واحد وهو يأخذ آشكالا عدة متمثلة في :

- صراع تعدد الأدوار : فالفرد يقوم بأدوار مختلفة ومتعددة
- معينة وآبا وزوجا وطالبا وعضو في جمعية في الوقت نفسه .

[1] - علي عسكر،ضغوط الحياة، وأساليب مواجتها، ط 2 ، دار الكتاب الحديث، الكويت،2003، ص 106-107
[2] - صلاح عبد الباقي: السلوك الفعال في المنظمات، د.ط ، الإسكندرية ،الدار الجامعة للطبع والنشر ، 2002، ص 213.

- صراع الّإفراط في الدور : يرتبط هذا النوع من الصراع بضغوط الوقت حيث أنه في بعض الأحيان يعد الموظفون أنفسهم تحت الضغط تجه حاجتهم لإنجاز أعمال تمليها عليهم أدوارهم اليومية وفي نفس الوقت أعمال يكلفهم بها الرؤساء ويتوقعون منهم الإنجاز الفوري .

- صراع الدور الشخصي : ويكون عندما تتعارض القيم الشخصية للفرد القائم بالدور مع مطالب الآخرين كزملاء، الأقارب أو الأصدقاء وحتى المنظمة.[1]

- طبيعة العمل : فهناك مهن تبعث على الضغط فبالنسبة للمجتمعات الصناعية يبدو تالية أكثر تعرض لمخاطر العمل على مستوى الضغط والتوتر النفسي الشديدين ، الطبيب ، السكرتيرة ، عامل عرضة للتقرحات الهضمية ومرض القلب التاجي ، وقد أوضحت بعض الدراسات أن الفتيات العاملات في ميدان السكرتارية ومستقبلات الزبائن في الشركات يعاني من اضطرابات عفوية وعديدة ن مصدرها الضغط النفسي ومن أصحاب المهن الأخرى أيضا عمال المخابر وموظفو المكاتب والمضيفات في الطائرات والممرضات .[2]

- موجهات متكررة مع المسئولين : تعتبر العلاقات غير الموفقة مع المسؤولين من الذين يعتمدون التأثير في الآخرين على نحو ما فقد يتعمدون رفع شأن عاملين محددين أو خفض شأن أخرين أما بقية العاملين ، أو أمام من بينهم أمر تحديد العقود أو إصدار قرار حوافز مالية أمام المسؤول الذي تعود على التعرف على الأخرين متعمدا في ذلك على معلومات من الزملاء .[3]

فهذه الحالة قد تتسب في الكثير من الغلطات ، المتسببة في الضغوط على من حكم عليهم من أفواه غيرهم فيقلل لديهم الاستمتاع بمهامهم ويفقدهم التطلع إلي الأداء الأفضل مؤديا بذلك إلي مستوى عال من الضغط واللامبالاة ، وهناك المسؤول الذي يتمادى في نقده العاملين بغير موضوعية، مما يجعل العاملين يشتكون في قدراتهم ، وكذلك المسؤول ذو الشخصية التسلطية العدائية لها إنعكاسات وأثارها السلبية في نفوس العاملين التي يصعب التخلص منها .

2- مسببات الشعور بالضغوط الفاصلة: بجوانب شخصية الفرد

توجد مجموعة من العوامل الشخصية التي تؤثر في مدي شعور الأفراد بالضغوط وتعد هذه العوامل من بين أهم الأسباب التي تعدد ما إذا كان الفرد سيتأثر بالضغوط

[1] - محمد محمودة عبد الناصر: العلاقة بين موضوعية النظام الاشرافي وبعض الظواهر السلبية في التنظيم، المجلة العربية للعلوم الإدارية ، المجلد 04، العدد 1، الكويت1988 ص 67.
[2] - عبد الله محمد قاسم : مدخل الى الصحة النفسية ، دار الفكر للطباعة والنشر ، سوريا ، ص16.
[3] - رضا عبد الله،حمدي على الفرماوي ، الضغوط النفسية في مجال العمل والحياة ،دار الصفاء للنشر ، عمان ، ص 70.

- تعد شخصية الفرد من العوامل المؤثرة في شعوره بضغط العمل فقد تكون الضغوط موجودة في بيئة العمل نفسها ، غير ان إختلاف شخصيات الأفراد هو ما يجعل بعضهم يشعر بهذه الضغوط بينما لا يتأثر بها أخرون .

- يعرف القلق حسب فريدfrud بأنه شئ مايشعر به الإنسان او حالة انفعالية نوعيه غير سارة لدى الكائن العضوي ، ويتضمن مكونات ذاتيه فيسولوجية وسلوكية، وتجدر الإشارة إلي وجود درجة معتدلة من القلق يعتبر أمر عاديا ومطلوبا للفرد ، فالتقدم لإختبار أو الاستعداد لمقابلة مهمة أو تحسب عطل في السيارة في الطريق صحرواي يستدعي إتخاذ خطوات معينة لتخفيف التوتر والإهتمام، كما ينبغي عمله للأداء الناجح في هذه المواقف وتتمثل الخطورة على الفرد في القلق الغير طبيعي الذي يستمر لفترات بعد زال المواقف المسبب، أو في حالة غياب ما يستدعي القلق فهناك افراد تستمر ردود افعالهم السلبية للضغوط في بعد زوال الأسباب لتحقيق العمل الوظيفي بزيادة عمل العاملين ، فمثل هؤلاء يكون أكثر عرضة للاضطرابات السيكولوماتية بسبب إستمرار نشاط الجهازين السمبثاوي والبارسمبيثاوي وهذه الإستمرارية من شانها تعريض الاجهزة الحيوية في الجسم للتلف، وكما تبين البحوث أن إضطرابات القلق تزيد من شدة حساسية الافراد وتزيد ميولهم لتضخيم الأمور والمواقف التي يخبرونها ، وهذا بحد ذاته يسبب لهم أكثر ويتأثرون بدرجة أعلى بمصادر الضغوط.[1]

ثالثا عناصر الاجهاد الوظيفي

يعد الاجهاد الوظيفي من الظواهر الشائعة في مختلف بيئات العمل ،وينتج عن مجموعة من العوامل المرتبطة بالوظيفة و ظروفها و يمكن فهم هذا المفهوم بشكل اوضح من خلال التعرف على ابرز عناصرها

حيث يرى سيزلاقي و الاس szilag wallace ، أنه يمكن تحديد ثلاثة عناصر رئيسية لضغوط العمل في المؤسسة هي :

1 عنصر المثير هذا العنصر يمثل المنبه او المحفز الاول الذي تبدا منه سلسلة التفاعلات النفسية أو الجسدية التي تشكل الاجهاد ويحتوي هذا العنصر على القوى المسببة لهذا الضغط والتي تؤدي إلى الشعور بالضغط النفسي و قد يكون مصدر هذا العنصر البيئة او المؤسسة أو الفرد.

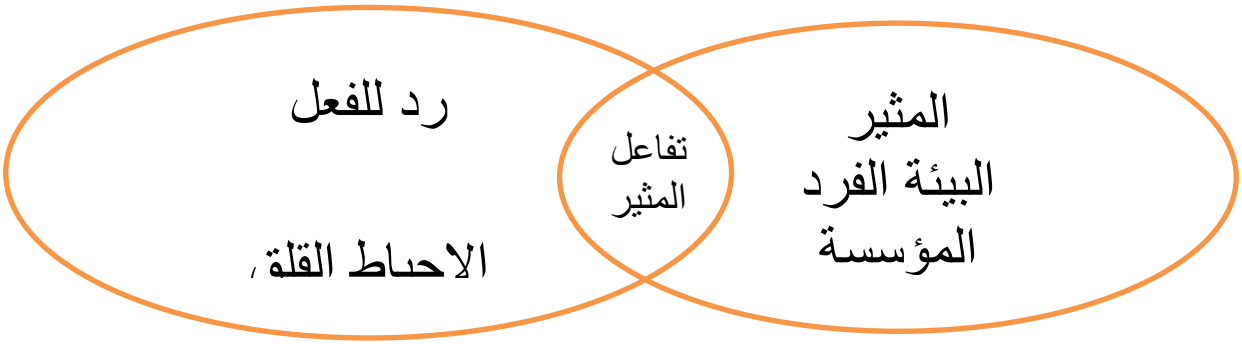
2 عنصر التفاعل يمثل المرحلة التي يبدا فيها الفرد بالتفاعل مع المثيرات التي يوجهها في بيئة العمل و هو تفاعل بين العوامل المثيرة للضغط و الاستجابة له.

[1] - على عسكر: مرجع سابق ، ص 53.

3 عنصر الاستجابة وهو المرحلة التي تترجم فيها تفاعلات الفرد مع المثيرات الوظيفية الى اعراض نفسية حيث يمثل هذا العنصر ردود الفعل الجسمية و النفسية والسلوكية التي يبديها الفرد تجاه الضغط مثل القلق و التوتر و الاحباط ....الخ [1]

ويمكن توضيح المكونات الرئيسية الثلاثة لضغوط العمل الرئيسية [2]

الشكل رقم(02)مكونات ضغوط العمل الرئيسية



المصدر : محمود فتحي عكاشة 1999 علم النفس الصناعي ، مكتبة الجمهورية الاسكندرية ،ص 87

رابعا: أهمية الإجهاد الوظيفي

يعتبر الإجهاد الوظيفي من المفاهيم التي حظيت باهتمام متزايد في السنوات الاخيرة نظرا لما يمثله من أهمية في بيئة العمل و قد أصبح موضوعا محوريا في العديد من الدراسات و الابحاث التي تناولت ظروف العمل و تأثيراتها على الفرد و المؤسسة على حد سواء .

لما لها من اهمية بالغة تعود على الأفراد العاملين و المؤسسة معا و نذكر بعضهما فيما يلى:

- تفعيل واتخاذ القرارات في المؤسسة و من ثم تفاديي قرار خاطئ يمكن ان يكون ناتجا عن الظروف الصعبة التي يواجهها متخذ القرار .
- الرفع من ربحية المؤسسة و هذا بتفادي التكاليف المباشرة و غير المباشرة لضغوط العمل
- توفير مناخ تنظيمي مناسب يساعد على تادية الاعمال بفاعلية و فاعلية.

[1] - محمد مكناسي مصادر ضغوط العمل مجلة ابحاث نفسية وتربوية المجلد 4 العدد 10 جوان 2017 كلية علوم انسانية والاجتماعية جامعة 8 ماي قالمة 1945 ص 216.

[2]- مشعلي بلال ، محرز صالح ، مصادر ضغوط العمل في المؤسسات ، الصحية وطرق معالجتها، ملتقى بعنوان ، الصحة وتحسين الخدمات الصحية في الجزائر بين إشكاليات التسيير ورهنات التمويل، 10أفريل 2018، جامعة قالمة ،الجزائر، ص 05.

- تحسين الإنتاجية و هذا من خلال تنمية قدرات متخذي القرار في المؤسسة على مواجهة الضغوط و المواقف الصعبة.
- تنمية المهارات الإدارية لمتخذي القرار من تخطيط تنظيم توجيه و رقابة في ظل سيادة الضغوط
- تحقيق رقابة فعالة لسلوكيات الموارد البشرية في كافة المستويات الادراية.[1]

خامسا اثار الاجهاد الوظيفي

يُعتبر الإجهاد الوظيفي من أبرز المشكلات التي تواجه العاملين في مختلف القطاعات، لما يخلّفه من آثار سلبية على صحتهم النفسية والجسدية. كما يؤثر بشكل مباشر على جودة أدائهم المهني، ويُضعف من إنتاجيتهم، مما قد ينعكس سلبًا على المؤسسة ككل من حيث الكفاءة والاستقرار الوظيفي. لذلك، أصبح من الضروري فهم هذه الآثار والسعي للحد منها.

أولا : الآثار الإيجابية للإجهاد الوظيفي: تتمثل فيما يلي:

أ- التعاون والتضافر في الجهود من أجل إيجاد حلول للمشكلات.

ب- زيادة الرغبة والدافعية نحو العمل.

ج- تعزيز الشعور بالرضا الوظيفي والشعور بالإنجاز.

د- انخفاض الغياب والتأخر ومعدل دوران العمل

هـ- تنمية الاتصال بين العاملين بالمنظمة، سواء كان هذا الاتصال رسميًا أو غير رسمي، حيث تتطلب المواقف الضاغطة زيادة في قنوات الاتصال واستخدامها بشكل فعّال من أجل مواجهة حالة الضغط

ثانيا : الآثار السلبية للاجهاد الوظيفي : تترتب على الإجهاد الوظيفي آثار سلبية متنوعة تشمل الفرد والمنظمة، تتمثل في:

1- انخفاض الأداء: إن ارتفاع مستوى الضغوط عن المقدار المناسب أو انخفاضه عنه، ذو تأثير سلبي على أداء العامل، ويؤدي إلى ضعف الأداء وانخفاضه، كما أن مقدار عالي أو منخفض من الضغوط قد لا يكون مثيرًا أو مشجعًا للأداء، في حين أن مقدار مناسب للضغوط يكون مثيرًا، وتنسق شكلًا يصف العلاقة بين الاجهاد والأداء

[1] - وهيبة عيشاوي ، مصطفى عوفي ـ ضغوط العمل وأثرها على أداء العاملين ، مجلة العلوم الانسانية ، المجلد 20 العدد 01 ، جامعة محمد خيضر ، بسكرة ، الجزائر، 2020،ص ص 327 -328

2- الملل: يقصد به اضطرار الفرد إلى الاستمرار في عمل لا يميل إليه، والضغط يخلق حالة من الملل أو السأم لدى الفرد نتيجة الظروف الخارجية للعمل، والوضع الاجتماعي والشخصي، مما يقلل من انتباه أو انجذاب الفرد نحو عمله.

3- التعب يعرفه فيرنون بأنه مجموع نتائج النشاطات التي تظهر في تناقص القدرة على القيام بالعمل حيث عادة ما يصاحب الشعور بالتعب عدم الثبات و عدم الاستقرار و القلق و الضيق الشديد و اضطراب في الحالة الانفعالية للفرد مما يؤدي الى انخفاض أدائه نتيجة تعرضه للضغوط الناتجة عن بيئة العمل الخارجية أو الناجمة عن طبيعة الفرد ذاته.[1]

4- التغيب: تعتبر مشكلة التغيب مشكلة هامة، وتكون مرتبطة بطبيعة الأعمال والمواقف التي يمر بها الفرد في عمله، حيث يميل الفرد إلى التأخر عن العمل شيئا فشيئًا إلى أن يتغيب تمامًا

5- مشكلات صحية: حيث أن تعرض الفرد إلى استنفار انفعالي يزيد عن قدرته على التحمل، قد يصيب بالأمراض الجسمانية خطيرة مثل: الصداع المستمر، النتيجة العصبية، وعدم انتظام معدل النوم، التوتر الكبير والقلق، أمراض الجهاز العصبي المختلفة، ارتفاع ضغط الدم، وزيادة نسبة الكوليسترول في الدم.2

سادسا مصادر الاجهاد الوظيفي

الإجهاد الوظيفي ظاهرة شائعة في بيئة العمل، تنجم عن عدة مصادر

إن مصادر الاجهاد الوظيفي كثيرة حتى أنه يمكن القول إن أي شيء داخل العمل قد يكون مصدراً للتوتر والقلق، ويعتمد هذا على إدراك الموظف لهذه الأسباب وعلى أبعاد العمل والبيئة المحيطة به، أو بمعنى آخر فإنها تعد تجربة ذاتية تحدث لدى الفرد[2].

كما يذكر المختصون وجود سبعة مصادر رئيسة لإجهاد ستة منها خارجية ومصدر واحد فقط داخلي وهي:

١ -العمل.

٢ -تنظيمات الدور.

٣ -مراحل النمو.

٤ -التنظيمات البيئية والمناخ.

٥ -العلاقات الداخلية في التنظيمات البيئية.

[1] - عيسى ابراهيم المعشر اثار ضغوط العمل علي اداء العاملين في الفنادق الاردنية فئة خمسة نجوم رسالة ماجستر في ادارة الاعمال كلية العلوم الادارية و المالية جامعة الشرق الاوسط لدراسات العليا ماي 2009 ص ص 28 29 .

[2] - محمد حسن ابو رحمة ظغوط العمل التربوي انعكاسات و ابعاد مجلة رابطة التربويين الفلسطينيين للادب و الدراسات التربوية و النفسية فلسطين ط1 2020 ص ص 19 24

٦ -المصادر والتنظيمات العليا.

٧ -المكونات الشخصية للفرد.

والإجهاد لدى الموظفين هو حالة من التوتر الناجم عن الخوف أو القلق من:

1 اختلال بيئة العمل المادية:

حيث إن اختلال ظروف العمل المادية من تهوية، ورطوبة، وإضاءة، ودرجة حرارة عالية، وضوضاء، أو التعامل مع مواد كيميائية كالغازات، يمكن أن تؤدي إلى الشعور بعدم مناسبة العمل وظروفه، ونظراً للارتباط الوثيق بين هذه الأمور وصحة وسلامة الموظفين البدنية فإنها يمكن أن تكون مصدراً أساسياً من مصادر الاجهاد الوظيفي.

والضوضاء تعتبر من الأسباب الرئيسة لضغوط العمل لما تؤدي إليه من مضايقات نفسية وآثار عضوية سلبية على الموظفين تقلل من كفاءة الإنتاج في الأعمال الصعبة المعقدة لان هذه الاعمال في حاجة الى التركيز الشديد عند انجازها

2صراع الادوار

من أهم المصادر الشائعة للاجهاد هو صراع أدوار الموظفين في بيئة العمل بالمنظمة، ويتحقق مثل هذا النوع من الضغوط عندما يواجه الموظف بطلبين متعارضين، الإبقاء على أحدهم يتعارض مع تحقيق الآخر.

ويحدث هذا الصراع بين متطلبات دور الموظف في العمل، ودوره في غير العمل مثل واجباته الأسرية مثلاً، فدخول كلا الزوجين للعمل طوال الوقت يخلق نوعاً من التعارض بين متطلبات العمل ومتطلبات الحياة الأسرية فتوقعات الزوج أو الزوجة والأطفال ستتعارض بالطبع مع متطلبات الرؤساء والزملاء في العمل، وهذا النوع من صراع الدور يؤدي إلى تزايد الضغوط الواقعة على الموظف بسبب العمل[1]

3 صراع الفرد والدور:

ويحدث هذا عندما تتصارع خاصية من خصائص وسمات الفرد (قيمة- حاجة- رغبة- مبدأ معنوي) مع الدور، فمثلاً عندما يرقى الموظف إلى مركز قيادي بينما يجد من الصعوبة تفويض السلطة، أو عندما يكلف الفرد ب وظيفة لا يفضلها.[2]

[1] - محمد عبد القادر علام ظغوط العمل مجلة الدراسات الامنية اكاديمية ناصر العسكرية العليا مصر 2009 ص 68

[2] - محمد عبد عبد القادر المرجع نفسه 70.

4 غموض الدور:

يعتبر غموض الدور سبباً مهماً لاجهاد الوظيفي فقد أشار التنويم إلى أن ماكتيل قام بإجراء دراسة أوضحت أن غموض الدور يمثل مصدراً لضغط العمل بالنسبة لحوالي (35 %) من عينة الدراسة، وأن غموض الدور يؤدي لزيادة التوتر والشعور بعدم جدوى ما يبذلون من جهد وانخفاض الرضا الوظيفي لديهم.

ويعني غموض الدور الافتقار إلى المعلومات التي يحتاجها الموظف في أداء دوره في المنظمة، مثل المعلومات الخاصة بحدود سلطته ومسؤوليته، والمعلومات الخاصة بسياسات وقواعد المنظمة، وطرق تقييم الأداء ويترتب على ذلك أن يصبح الموظف غير متأكد من متطلبات وظيفته مثل عدم معرفته بالتوقعات المطلوبة منه للأداء وكيفية تحقيق هذه التوقعات

وأسباب غموض الدور ترجع إلى:

عدم إيصال المعلومات الكافية إلى الموظف فيما يتعلق بالدور المطلوب منه في العمل خاصة من المسؤولين، فهذا الخلل في المعلومات كثيراً ما يحدث مع الموظف الجديد.

تقديم المعلومات المشوشة والغير واضحة من القائد للمرؤوسين، خاصة عندما تحمل هذه المعلومات مصطلحات فنية غير معروفة للموظف.

إسناد مهام غير واضحة في كيفية التنفيذ.

عدم وضوح النتائج المترتبة على الدور المتوقع من الموظف، ويحدث أيضاً عندما يتجاوز الموظف الأهداف المطلوبة منه أو يخفق في تحقيقها[1]

. تقييم الأداء

إن تقويم الأداء يعتبر في كثير من الأحيان مصدراً من مصادر الاجهاد الوظيفي لدى الموظفين بما يتطلبه من استرجاع للمعلومات بخصوص الموظفين الذين يشرفون عليهم واسترجاع الوقائع المتعلقة بسلوكهم وأدائهم طوال العام، والموظفين يجدون أنفسهم غير قادرين على التحرر من تأثير العلاقات الشخصية مع هؤلاء الموظفين أو من ضغوط وتوجيهات الإدارة العليا.

[1] -محمد عبد عبد القادر المرجع نفسه 72.

سابعا خصائص الإجهاد الوظيفي

يشكل الاجهاد الوظيفي احد الظواهر النفسية التي باتت تتخذ ابعادا متزايدة في بيئات العمل الحديثة نتيجة الضغوط المستمرة و الظروف التنظيمية المعقدة و يؤثر هذا النوع من الاجهاد على التوازن النفسي و الذهني للموظف.

مما ينعكس سلبا على انتاجية و دافعيته و من اجل الاحاطة الدقيقة بهذا المفهوم لابد من التطرق الى خصائصه التي تبين كيفية ظهوره و هي كالاتي

ضغوط العمل موجودة دائما و توجد بطريقة او باخرى في مكان العمل

يؤدي الاكتظاظ في المكاتب او زيادة الضجيج الى الضغط على تفكير الفرد و اعصابه و مزاجه

تختلف ضغوط العمل حسب طبيعتها و درجة تاثيرها على الافراد

يمكن آن تخدم الضغوط اغراضا مفيدة يمكن ان تكون دافعا للبحث عن مهارات و المنافسة والتميز ويمكن ان تكون مصدرا للابتكار و تطبيق الأفكار الإبداعية ولكن من ناحية أخرى يمكن ان تسبب الكثير من الضرر على المستوى الشخصي لذلك

هناك قدر مقبول او صحي من الضغط ينتج عنه تأثيرات ايجابية إذا كان الضغط اقل او اعلي من هذه الكمية فانه يصبح ضارا.[1]

ثامنا مزايا وعيوب الإجهاد الوظيفي

يشكل الاجهاد الوظيفي احدى الظواهر الشائعة في بيئات العمل المختلفة نتيجة الضغوط التي يتعرض لها العامل اثناء تادية مهامه وقد تنعكس هذه الظاهرة بشكل مزدوج اذ قد تحمل في بعض الحالات اثارا محفزة و في حالات اخرى تكون لها نتائج سلبية تمس صحة الفرد و ادائه و لهذا فان الوقوف على اهم مزايا و سلبيات الاجهاد الوظيفي يساعد على فهم طبيعته بشكل اعمق

وعليه تبرز مزايا و سلبيات الاجهاد الوظيفي كمايلى:

مزايا

- تؤدي ضغوط العمل الي خلق تعاون بين الافراد وتوحيد جهودهم بغية حل المشكلات واتخاذ القررات المناسبة
- تعد ضغوط العمل سببا في زيادة الدافعية ومضاعفة الرغبة في العمل يؤدي الي خلق التنافس بين الافراد داخل المنطقة

[1] - سعيد بن عميقان سعد الدوسري ضغوط العمل وعلاقتها بولاء التنظيمي للاجهزة الامنية رسالة ماجستر في العلوم الادارية جامعة نايق الادارية السعودية 2005 ص 25[1]

- تدفع الفرد الى اثبات ذاته وبالتالي خلق شعور بالتحدي والرضا الوظيفبي
- حب العمل وبالتالي الغياب والتأخر مما يؤدي الي انخفاض معدل دوران العمل
- تقوية الشعور بلانتماء وهذا يساعد علي تحسين الاداء وجودته
- تؤدي الى خلق التنافس البناء بين الافراد داخل المنظمة
- النظر الي المستقبل بتفائل والقدرة علي العودة الي الحالة الطبيعية عند مواجهة تجربة غير سارة[1]

سلبيات

- وتتمثل في تدني احتياجات الفرد ورغباته تنحصر في الاحتياجات المعيشية ويختفي لديه الدافع نحو الارتقاء
- شعور الفرد بالكسل والخمول و ضعف القدرة علي العمل نتيجة للاوضاع الجسمانية والذهنية والنفسية لدى العاملين .
- الافراط في التدخين وادمان العقاقير المهدئة العدوانية، المشاكل الاسرية اختلال عادات النوم و الإمراض العضوية.
- تسبب ضغوط العمل العديد من سلبيات التي تحمل معها الكثير من النواحي التدميرية والتي تمثل خطر على حياة الانسان و من ذلك تاثيرها على كل الدورة الدموية الجهاز الهضمي العضلات و المفاصل كما انها تسارع في عملية الشيخوخة
- انعدام الرغبة في العمل وكبت جميع دوافع الابداع
- زيادة الشعور بالإحباط و العدوانية وتحقير الذات

اتباع الاسلوب الروتيني في العمل و الكف عن اي مبادرة فردية[2]

ثامنا النماذج النظرية المفسِّرة للإجهاد الوظيفي:

شهد مفهوم الإجهاد المهني تطورًا ملحوظًا عبر السنوات، وقد تنوعت آراء العلماء والباحثين حوله، واختلفت النماذج التي تم تبنيها لتفسير هذا المفهوم. حيث قدم العلماء تفسيرات متعددة من زوايا مختلفة، منها الفيزيولوجية، والسلوكية، والنفسية، بهدف فهم الأسباب الكامنة وراء وضع الفرد في موقف ضاغط وما ينجم عنه من آثار، إضافة إلى سبل المقاومة والمواجهة. ومن بين هذه النماذج نذكر ما يلي:

[1] - بلال بن عقون مستويات ضغوط العمل وسبل مواجهتها في المؤسسات الاقتصادية مجلة الاقتصاد الصناعي العدد 10 جامعة ام البواقي الجزائر 2016 ص ص389 390

[2] - فؤا د نعوم ضغوط العمل في اجتماع المنظمات العدد الخامس 2015 ص 42

نموذج روبيركارازاك "الحاجة السيكولوجية و حرية اتخاذ القرار"

Le Modèle: Demande psychologique/ Latitude décisionnelle. Job Content Questionnaire (JCQ) : Robert Karasek

ساهمت أعمال السوسيولوجي الأمريكي Robert Karasek في فهم وتفسير ظاهرة الإجهاد الوظيفي، و يتسم نموذج Karasek بالبساطة في تناول الإجهاد من طريق تحديد طبيعة المجهودات المهنية و يقسمها إلى ثلاثة أنواع: الحمل السيكولوجي أو متطلبات العمل، حرية اتخاذ القرار و الدعم الاجتماعي. و يرى كارازك "إن تفسير الإجهاد المهني لا يمكن أن يتم من خلال إحدى العناصر السابقة، بل ينتج من خلال متطلبات العمل الكمية و النوعية و حتى العلاقاتية و ما يترتب عنها من نقل فعالي نفسي، و بالمقابل ليس بقدور العامل اتخاذ أي قرار لمواجهة هذا الحمل لأن حرية القرار لديه ضعيفة، إن لم تكن منعدمة. هذه الوضعية تؤدي إلى ظهور الإجهاد المهني الذي يزداد من حدته الانتقال للدعم من طرف الرفاق و المشرفين في العمل" و التعرض لهذه الوضعية باستمرار يتسبب في أمراض القلب و الشرايين أو الأزمات النفسية الحادة التي قد تصل إلى حد الإنهيار و يسمح نموذج كارازك في تحديد.

العلاقة بين المعاش في العمل و الخطر الذي قد ينجم جراء هذا المعاش و الذي قد يصيب صحة العامل.[1]

النموذج الحيوي-الكيميائي للإجهاد

يرى سيلي أن الإجهاد أساسه مادي ويعتمد على مقدار التهديد الموجه للفرد وأن استجابات الكائن الحي تمر بثلاث مراحل:

المرحلة الأولى: الإنذار Alarm Action

الاستجابة بالهلع تحدث عند التعرض المفاجئ للموقف كمنبهات مزعجة أو مؤذية، ولم يكن باستطاعته التكيف معها وتكون الاستجابة على نوعين:

• الصدمة: هي الاستجابة الأولى والآنية للمنبه المزعج فتظهر إشارات مختلفة من الاستجابة مثل: سرعة نبضات القلب، انخفاض درجة الحرارة، ضغط الدم...

• مضاد الصدمة: تحدث عن طريق تعبئة القوى الدفاعية، وهذه المرحلة تنشأ بفعل الفيزيولوجية حيث يتم إفراز هرمون الأدرينالين.

إذن تتولد عن هذه المرحلة الفيزيولوجية بعض ردود الفعل مثل:

• ارتفاع معدل ضربات القلب.

• التعرق.

[1] - خلاصي مراد الاجهاد في العمل لدي الاطارات الجزائرية حسب نموذج كرزاك مجلة دراسات نفسية تربوية مجلد 12 عدد 1 فيفري 2019 ص 65.

- الشحوب أو احمرار الوجه.
- الصعوبات العضلية
- الغثيان.
- فقدان التوازن.
- النقد التعلمي.

توقع ردود الأفعال هذه ناتج عن بعض المواد التي تزيد من قوة الجسم، كما أن الكبد يقوم بتحليل السكر المخزن من قبل لزيادة وقود الدم ويؤثر الكبد أيضا على مادة الأندروفين، وهي مادة تُفرز من الدماغ تُعطي الإحساس بالألم وتوجد هذه العلاقة بين المعاش (le vécu) في موقف خطير

المرحلة الثانية: المقاومة: Resistance

و تتميز بالتكيف التام مع الموقف المجهد المسبب من خلال اختفاء الأعراض وتقلقل فإن هناك تفاعلاً متكاملاً في مقاومة الأعراض والعوامل، فمثلاً عندما تتكيف على الكآبة، فإن الجسم يتغير وتحاول أن تعود إلى حالتها الطبيعية مستندةً على طاقة التكيف الخاصة بك، وتُعرف بطاقة التكيف بـ : Adaptation Energie، وهي علامة على قدرة الجسم الطبيعية لمقاومة الضغوط وأعراضها. إلا أنه لا يمكن التكيف إلى الأبد، فإذا استمر التهديد وزادت حدته فإن الجسم يضعف وتدخل الحالة في المرحلة الثالثة.

المرحلة الثالثة: الإنهاك أو الاستنزاف :

إن كان شديد أو ممتدا من الزمن فالقدرة على التكيف تكون محدودة و ان الأعراض تعاود الظهور، من بينها:

مشاكل النوم

فتور الحماس

الشك في القدرات الذاتية

عدم القدرة على إتخاذ القرار

وقد تم طرح هذا النموذج في بعض الأساليب في التعامل مع الإجهاد:

أ_إزالة المواقف المجتهدة غير الضرورية في حياتنا

ب_عدم السماح لأحداث محايدة معينة ان تصبح مجهدة

ج_تطوير فاعلية التعامل مع الحالات التي لا نرغب بها ولا يمكن تجاهلها

د_تعديل اتجاه الفرد نحو الحياة

تمثل هذه المرحلة الطبيعة المرضية للإجهاد،فخلالها تتطور أمراض الإجهاد (او أمراض التكيف)،كالقرحة المعدية ،الربو،الأمراض العصبية...

سيلاي ركز ردود الفعل الفسيولوجية للجسم ،اي فسر تفسيرا سلوكيا،وهذا يحكم تخصصه الطبي ،و يعتبر بأن اعراض هذه الإستجابات الفسيولوجية هي للحفاظ على الحياة[1]

النموذج التكيفي للإجهاد (The adaptation Model of Stress 1962):

قام ميكانيك (Mechanic) عام 1962 بتطوير هذا النموذج الذي يهدف إلى محاولة تفسير بعض مشكلات علم النفس الاجتماعي، ويعتبر ميكانيكا الموقف مجهدًا ام لا حسب عدة عوامل، من بينها:

طاقة الفرد وقدراته.

الوسائل المتاحة للفرد من البيئة الاجتماعية.

مهارات الفرد.

المعايير التي تحدد أين وكيف يستخدم الفرد هذه المهارات.

كما يوضح أنه عندما يشعرون أنهم لا يستطيعون مواجهة موقف مجهد، هذا ما يجعلهم يمرون بحالة من عدم الراحة. وهذا راجع للنقص المعلومات والمهارات الخاصة بذلك الموقف، وكلما كان الفرد واعيًا ويمتلك ثقة بالنفس وقدرًا كافيًا من المعلومات والقدرات والمهارات للتعامل مع الموقف وتجاوزه بسهولة، إلا أن هذا النموذج أهمل عدة عوامل أخرى.

نموذج استراتيجيات الإجهاد داخل المنظمات:

قام بتصميمه كل من سيتي وشولر (Sethi and Schuler) عام 1984، وقد اعتمد فيه على فكرة أن شعور الفرد ووعيه بوجود عوامل تنظيمية وكيفية عملها يساعده على تحديد استجابات واستراتيجيات تمكنه من معايشة الموقف المجهد.

[1] عبان اميمة مرجع سابق ص ص 30 34

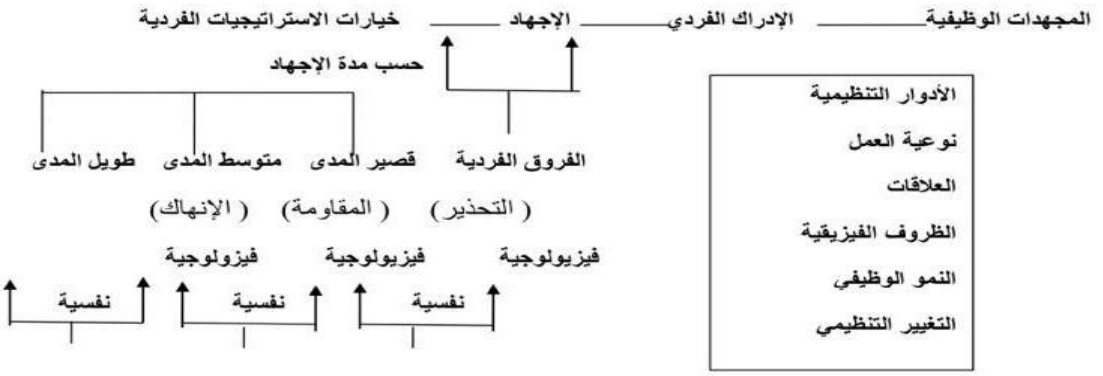
المجهدات التنظيمية.

إدراك الفرد للبيئة التنظيمية وما تتضمنه من مصادر للإجهاد.

الاستجابات الفردية للإجهاد (فيزيولوجية، نفسية، سلوكية).

الاستراتيجيات الفردية المختارة للتعامل مع الموقف المجهد، وتنقسم إلى:
استراتيجيات قصيرة المدى: تتبنى في مرحلة الإنذار، وترافقها استجابات نفسية وفيزيولوجية.
استراتيجيات متوسطة المدى: تستخدم في مرحلة المقاومة، وتميزها استجابات فيزيولوجية ونفسية.
استراتيجيات طويلة المدى: تتدخل ضمن مرحلة الإنهاك وتعكس استجابات فيزيولوجية ونفسية وسلوكية.

الشكل رقم (03) نموذج استراتجيات الاجهاد داخل المنظمات



مصدر فاروق السيد عثمان (القلق و ادارة الضغوط النفسية)دار الفكر العربي د.ب /د.ط 2000 ص 100

نموذج النفس معرفي للإجهاد Model Psycho-Cognitive Du Stress :

يرى كل من(1984) Lazarus et Folkman، أن الإجهاد هو "تفاعل بين الفرد والمحيط، عن طريق كل هذا يقوم الفرد موقفه، باستخدام قدراته و قد يضع نفسه في خطر. فإدراكه للموقف و تقيم الفرد له(خطر،فقدان..) هو الذي يحدد طبيعة الموقف ،فحسب هذا النموذج يجب تمييز خصوصيات المحيط المدركة كتهديد الفرد ،إذا كان هو استجابة الفرد لتغير المحيط حسب سيلي فقد لوحظ أن الأفراد لا يستجبون للموقف بطريقة واحدة ، في وقت تأثر بعض الأشخاص بحوادث معينة (كالمرض...) ، غيرهم لا يقدمون أي استجابة , هذا ما ادى إلى الإهتمام بالعوامل الفردية و الخصائص الشخصية (نمط

الشخصية)التي تجعل الفرد مواجها او مستسلما امام الاجهاد حسبLazarus et folkmanفإن الإجهاد يحدث حسب ثلاث مراحل أساسية من التقييم النفس- معرفي للموقف المجهد:

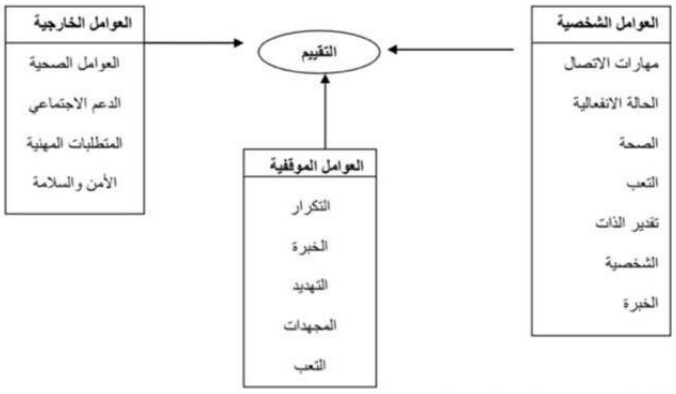
التقييم الأولي: هنا يتحدد و يتعرف على الموقف على أنه في حد ذاته مسبب للإجهاد

التقييم الثانوي: وهو تقييم الطرق التي تصلح للتغلب على المشكلات التي تظهر في الموقف و ما يملك الفرد من قدرات تمكنه من مواجهتها.

إعادة التقييم: قد تتمحور في تغذية راجعة،مع تداخل معلومات جديدة تؤدي إلى اعادة التقييم مجددا من البداية

لازاروس ركز على الإدراك و التقييم الذهني للفرد لما لهما من اهمية بالاختلاف شخصية الأفراد تتمثل في التصور الإدراكي نحو العالم الخارجي.[1]

الشكل رقم (03) النموذج النفس للجهاد Model Psycho-Cognitive Du Stress :



مصدر نوال حمداش.بن زوال فتيحة انماط الشخصية و علاقتها بلاجهاد ص 53

[1] بن زروال فتيحة انماط الشخصية و علاقتها بالاجهاد على مستوى الاعراض استراتيجيات المواجهة اطروحة دكتواره في علم النفس جامعة منتوري قسنطينة الجزائر 2008 ص 57

خلاصة الفصل

مما سبق يتضح أن الإجهاد الوظيفي يُعد من المفاهيم المعقدة والمتداخلة، حيث اختلف الباحثون في تحديد أسبابه وأبعاده وآثاره بدقة، ولم يتوصلوا إلى تعريف موحّد يشمل جميع جوانبه، نظرًا لتعدد العوامل المؤثرة فيه، سواء كانت تنظيمية، نفسية، اجتماعية أو بيئية.

ورغم هذا الاختلاف، إلا أن هناك عناصر أساسية أجمع عليها أغلب الباحثين، أبرزها الضغط الناتج عن عبء العمل الزائد، ضعف الدعم الإداري، الغموض أو التداخل في الأدوار، وانخفاض مستوى التحفيز، وهي عوامل تؤثر بشكل مباشر على الصحة النفسية والجسدية للعاملين، وتنعكس سلبًا على أدائهم، رضاهم، واستقرارهم داخل المؤسسة، وبالتالي على فعالية المنظمة

الفصل الرابع الإجراءات المنهجية للدراسة الميدانية

- تمهيد
- **اولا تقرير الدراسة الاسطلاعية**
- **ثانيا مجالات الدراسة**
- **ثالثا منهج الدراسة**
- **رابعا مجتمع الدراسة**
- **خامسا ادوات جمع البيانات**
- **سادسا: اساليب التحليل الاحصائي**

تمهيد:

بعد الانتهاء من التطرق للجوانب النظرية التي تخص موضوع دراستنا و التي حاولنا فيها تسليط الضوء على العناصر الأساسية التي تخدم هدف الدراسة سنتطرق في هذا الفصل إلى الدراسة الميدانية الذي شملت كل من تقرير الدراسة الاستطلاعية مجالات الدراسة المنهج المستخدم مجتمع الدراسة و أدوات التي وظفت لجمع البيانات و المعلومات و اهم الأساليب الإحصائية التي استخدمت في تفريغ و تحليل البيانات للوصول إلى نتائج أكثر دقة و مصداقية .

أولا: تقرير الدراسة الاستطلاعية .

تعتبر الدراسة الاستطلاعية هي دراسة تمهيدية تهدف إلى إعطاء تصورات واضحة للباحثين عن الدراسة بصدد الدخول فيها و التي في ضوء نتائجها سيتخذون القرار اما بالتخلي عن فكرة موضوع الدراسة او مواصلة إنجازها و تتخذ شكل تقرير ابتدائي للاسترشاد بها في قبول او رفض الدراسة .[1]

قمنا بالنزول قبليا لميدان الدراسة خلال الفترة الممتدة من نوفمبر2024 إلى جانفي 2025 حيث كانت أول مقابلة لنا مع الأستاذ المشرف في جانفي 2025 و الهدف من هذه المقابلة عرض العنوان في شكل تصوري مبدئي حيث قام بتعديل المتغير التابع و الموافقة عليه و لمعرفة سيرورة العمل .

خصصنا الفترة الموالية لجمع المادة العلمية حول الموضوع إضافة إلى الزيارات الاستطلاعية لأجل جمع البيانات المتعلقة بالمؤسسة .

ثانيا : مجالات الدراسة

لكل بحث سوسيولوجي طابعه الامبريقي الخاص به فهو لديه

مجالات يتسم بها و عليه تتحدد دراستنا في المجالات الاتية :

المجال المكاني :

صفات العامة للمؤسسة :

اسم المؤسسة : الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي لغير الاجراء وكالة تبسة .

تاريخ الانشاء 2015/09/22

النشاط الأساسي و الثانوي : ضمان اجتماعي

أهمية المؤسسة : على المستوى الوطني الجهوي و المحلي

تقديم الخدمات للمؤمنين لهم اجتماعيا و ذوي حقوقهم و التكفل بانشغالاتهم على مستوى تراب الولاية

إمكانية الإنتاج : مؤسسة خدماتية

الموقع : الوكالة الولائية : شارع هواري بومدين تبسة

الجوار :

الوكالة الولائية تبسة

-من الشمال : قطعة ارض ملكية للصندوق الوطني للتامين على البطالة غير المستقلة .

من الجنوب : محل التجاري.

[1] طلال كداوي تقييم القرارات الاستثمارية دار البازوري العلمية للنشر و التوزيع عمان2008 ص 45

أسباب اختيار المجال المكاني للدراسة الميدانية:

تم اختيار مؤسسة الصندوق الوطني لضمان الاجتماعي للعمال الغير الاجراء – وكالة تبسة – نظرا لمجموعة من الاعتبارات العلمية و الشخصية و منها :

-تناسب موضوع الدراسة مع المؤسسة باعتبارها مؤسسة تفعل فيها خاصية الإدارة الالكترونية بشكل كبير و متطور فهي تستخدم مختلف التقنيات الحديثة .

-تواجد المؤسسة بمقر الإقامة و هذا ما يسهل علينا فهم و استيعاب الخصوصية الثقافية لمجتمع الدراسة دون صعوبات.

-اختصار الوقت و الجهد و ذلك لان المؤسسة بالقرب من مقر السكن .[1]

المجال الزمني:

الفترة التي استغرقت لتحضير الدراسة بجانبيها النظري و الميداني من سبتمبر 2024 إلى ماي 2025 و المدة التي تم استغراقها في اجراء الدراسة الحالية تمت وفق مراحل أساسية هي :

-المرحلة الأولى : و شملت هذه المرحلة اختيار موضوع الدراسة من أكتوبر 2024 إلى جانفي 2025 بالتشاور مع الأستاذ المشرف حيث قام بتعديله و الموافقة عليه و بعدما و جهنا للقيام بزيارة استطلاعية قصد التعرف على مدى تناسب موضوع الدراسة مع الميدان فوجدنا ان الصندوق الوطني لضمان الاجتماعي للعمال الغير الاجراء -وكالة تبسة- .

مفعلة بالإدارة الالكترونية بدرجة متطورة و عالية جدا و بعدها تليها موافقة عليه من قبل فريق التكوين و كان ذالك في 10 حانفي 2025 بعد ذلك وضعنا خطة مبدئية للدراسة وفق ما يتوفر لدينا من معلومات حول الموضوع .

*المرحلة الثانية :

و التي تمت فيها العديد من الزيارات الاستطلاعية لتحصل على وثائق تتعلق بالمؤسسة و بالهيكل التنظيمي و عدد الموظيفين المتواجدين في المؤسسة و التعرف على مختلف المصالح و الهياكل التنظيمية و بتاريخ 4 فيفري 2025 إلى غاية 31 افريل 2025 قمنا بمجموعة من المناقشات مع الموظيفين المؤسسة بهدف بناء استمارة تتناسب مع الميدان بحيث تعرفنا على العديد من البرمجيات المستخدمة في المؤسسة و وضعها في الاستبيان ليسهل على الموظفين الإجابة .

*المرحلة الثالثة

[1] وثائق من المؤسسة مصلحة ادارة الموارد البشرية

وبعد الزيارات الاستطلاعية قمنا ببناء استمارة و اعداد محاورها وفق ابعاد و مؤشرات الدراسة تم عرضها على الأستاذ المشرف و تعديلها و بعدما عرضت على التحكيم حيث تم تدارك البعض من الأخطاء و خلال مراحل إعداد هذه الدراسة واجهنا عدة صعوبات كان لها تأثير مباشر علي سير العمل البحثي لاسيما في مرحلة التحكيم العلمي من طرف الاساتذه المحكمين فبعد إيداع نسخة أولية من الاستبيان الأول لتحكيمه تلقينا عددا من الملاحظات والتوجيهات التي استوجبت مراجعه دقيقة للإبعاد المعتمدة في الدراسة سواء من حيث الصياغة او الترتيب او مدى اتساقها مع الإطار النظري و المعالجة الإحصائية المقترحة وقد ترتب عن ذلك اقتراح من طرف احد المحكمين على المشرف بتعديل ترتيب الأبعاد بل و تبديل بعضها بما يتلاءم بشكل أفضل مع أهداف الدراسة وتساؤلاتها

وبالرغم من أهمية هذه التعديلات في تحسين جودة الأداة البحثية الا ان ضيق الوقت المتبقي لإنهاء العمل الميداني والتزامنا بالآجال المحددة من طرف المؤسسة الجامعية حال دون عرض النسخة المعدلة من الاستبيان الثاني على لجنة التحكيم كاملة و عليه تم الاكتفاء بتحكيمه من طرف الأستاذ المشرف فقط و هو ما يشكل احد ابرز القيود المنهجية التي نقر بها في هذه الدراسة مع التأكيد على ان كافة التعديلات التي أجريت جاءت وفقا لملاحظات علمية دقيقة من طرف ذوي الاختصاص

المرحلة الرابعة بعد تعديل الاستمارة في صورتها النهائية تم توزيعها على موظفي الصندوق 30 موظفا و عند استرجاعها تم القيام بعملية التفريغ و التحليل السوسيو تنظيمي تم استخلاص النتائج منها و قد دامت هذه المرحلة إلى 5 ماي 2025.

المجال البشري :

أجريت الدراسة الراهنة بمؤسسة الصندوق الوطني للضمان غير الاجتماعي للعمال غير اجراء وكالة تبسة ..يبلغ عدد العمال الإجمالي 50 عامل أجريت الدراسة على 30 عامل يستخدمون الرقمنة (الإدارة الالكترونية)

ثالثا منهج الدراسة

ان المنهج المستخدم في البحوث مهما كان نوعه و غرضه يعتبر الحجر الاساس للبحث حيث يفيد في اكساب الباحث الطابع العلمي و الموضوعي و الالتزام بحدود بحثه و للمنهج عدة انواع حسب طبيعة الموضوع و خصوصياته و انطلاقا من طبيعة الموضوع المعالج و الذي نقوم من خلاله بوصف الظواهر والتي تتمحور عموما في دور الإدارة الإلكترونية في التقليل من الإجهاد الوظيفي فقد اعتمدنا المنهج الوصفي التحليلي كمنهج اساسي للدراسة

منهج الدراسة : يشير مدلول المنهج العلمي إلى الطريقة التي يتبعها الباحث في دراسته للمشكلة من اجل اكتشاف الحقيقة .[1]

و نظرا لكون هذه الدراسة تنتمي إلى الدراسات الوصفية فقط استوجب ذلك الاعتماد على منهج الوصفي التحليلي بهدف تقديم تصور شامل و دقيق لموضوع الدراسة و ضمان جمع البيانات اللازمة و تحليلها بأقصى درجة ممكنة من الدقة مع الحرص على تجنب أي شكل من اشكال التحيز اثناء عملية جمع البيانات مما يعزز من مصداقية النتائج المتوصل اليها و يعرف منهج الوصفي التحليلي بأنه أسلوب من أساليب التحليل المرتكز على معلومات كافية و دقيقة عن ظاهرة او موضوع محدد عبر فترة او فترات زمنية معلومة و ذلك من اجل الحصول على نتائج عملية تم تفسيرها بطريقة موضوعية تنسجم مع المعطيات الفعلية للظاهرة .

و هناك من يعرفه بأنه طريقة لوصف و تحليل الموضوع المراد دراسته من خلال منهجية علمية صحيحة و تصوير النتائج التي يتم الوصول اليها على اشكال رقمية معبرة يمكن تفسيرها .[2]

فهو جميع الافراد او الاشياء او العناصر الذين لهم خاصية واحدة مشتركة يمكن ملاحظتها و يتكون من مجموعة من الوحدات قد تكون افراد او جماعات او منظمات و تسمى هذه الواحدات عناصر المجتمع[3]

يتكون مجتمع الدراسة في عمال الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي للعمال غير الاجراء -وكالة تبسة -البالغ عددهم 50 مفردة و بما ان هدف الدراسة هو التعرف على دور الإدارة الالكترونية في التقليل من الاجهاد الوظيفي و بما ان مجتمع البحث محدود جغرافيا و مفرداته قليلة مع القدرة على انجاز الدراسة فقد استخدمت الباحثتان أسلوب الحصر الشامل 30 موظف يقومون بأعمال فنية تتطلب إيجاد استخدام التقنيات الحديثة الموظفين المتبقون 20 موظف هم عمال مهنيين يقومون باعمال الصيانة و التنظيف و الحراسة و السياقة ...الخ لا يخدمون الموضوع المراد دراسته لذلك قمنا بالتركيز

[1] - عبد المالك عثماني مفهوم و اهمية المنهج في البحث العلمي مجلة الحكمة لدراسات الفلسفية المجلد 1 العدد 1 جانفي 2013 ص 148

[2] مليح يونس العسولي عبد الصمد المنهج الوصفي التحليلي في مجال البحث العلمي مجلة المنارة للدراسات القانونية و الادارية العدد 29 2020 ص ص 37 38

طارق عطية عبد الرحمان دليل تصميم و تنفيد البحوث الاجتماعية منهج تطبيقي لبناء المهارات البحثية مكتبة الملك فهد الوطنية الرياض 2013 ص 29[3]

على الموظفين الذين يجيدون استخدام مختلف الأجهزة و البرمجيات أي الذين لهم علاقة بالموضوع المراد دراسته

خامسا أدوات جمع البيانات

-يتطلب اعتماد أي منهج بحثي استخدام أدوات و وسائل مناسبة تتيح للباحث الوصول إلى المعلومات و المعطيات الضرورية التي تساعدها في فهم موضوع الدراسة و يرتبط ارتباطا وثيقا بمدى دقة و ملائمة الأدوات المعتمدة في جمع البيانات و لهذا يلجأ الباحث إلى اختيار الأدوات التي تمكنه من الحصول على بيانات دقيقة وموضوعية بما يخدم أهداف البحث و يحقق نتائج علمية موثوقة و في اطار الدراسة التالية تم اعتماد على الأداة التي تتماشى مع طبيعة الموضوع و منهجه و هي الاستبيان .

الاستبيان : عبارة على أداة لجمع البيانات من افراد او جماعات كبيرة الحجم ذات كثافة سكانية عالية و عن طريق عمل استمارة تضم مجموعة من الأسئلة او العبارات بغية الوصول إلى معلومات كيفية او كمية و قد تستخدم بمفردها او قد تستخدم مع غيرها من أدوات البحث العلمي الأخرى و ذلك للكشف عن الجوانب التي يحددها الباحث[1]

سادسا: اساليب التحليل الاحصائي

بعد عملية جمع البيانات و المعطيات بالادوات المذكورة سالفا و من اجل تحويلها الى قضايا لها مدلولاتها المعرفية و العلمية و السوسيولوجية عمدت الدراسة الراهنة في عملية عرض و تحليل البياتا و النتائج المتحصل عليها

كما تم تحديد طول خاليا مقياس ليكارت للتدرج الخماسي (الحدود الدنيا والعليا) حيث تم حساب المدى

(5-1=4) ومن ثم تقسيمه على أكبر قيمة في المقياس للحصول على طول الخلية أي (4/5=0.80)وبعد ذلك تم إضافة هذه القيمة إلى بداية المقياس وهي واحد وذلك لتحديد الحد الأعلى لهذه الخلية ويمكن توضيح طول الخلايا في الجدول الموالي:

الجدول رقم(01): يبين طول خاليا مقياس ليكارت الخماسي

المتوسط	{ 1.79-1}	{2.59 -1.8}	{3.39 -2.60}	{4.19 -3.4}	{5 -4.20}

زياد بن علي بن محمود الجرجاوي القواعد المنهجية التربوية لبناء الاستبيان فلسطين 2010 ص 16

المرجح					
اتجاه الاجابة	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
المستوى	منخفض جدا	منخفض	متوسط	مرتفع	مرتفع جدا
المصدر من اعداد الباحثتان					

المصدر:بوقلقول الهادي، **تحليل البيانات باستخدامSPSS** ،ندوة علمية، جامعة باجي مختار، عنابة، 2013،ص:24.

حيث اشتمل الاستبيان على جزأين أساسيين[1]، و فيما يلي وصف لهما:

- **الجزء الاول:** ويشتمل على متغيرات الدراسة الديمغرافية والمتمثلة في كل من (الجنس، السن الخبرة المهنية ،المستوى التعليمي)

-**الجزء الثاني:** ويتضمن أسئلة الدراسة التي يقدر عددها بـ 34 سؤال تم تقسيمه على محورين أساسيين يعكسان القضايا الأساسية التي تناولتها الدراسة، ويوضح الجدول رقم (09)متغيرات الدراسة والفقرات التي تقيس كل متغير

[1] الملحق رقم (03).

الفصل الخامس عرض و تحليل و مناقشة نتائج الدراسة

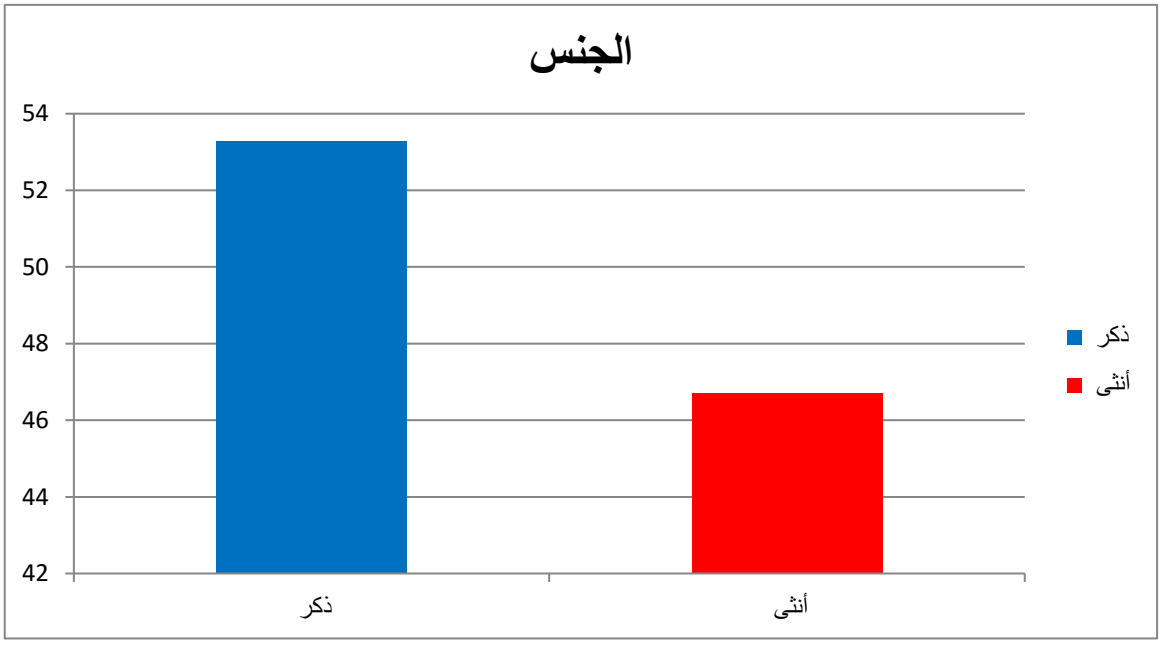
- اولا عرض و مناقشة نتائج الدراسة
- ثانيا عرض و تحليل بيانات الفرضية الاولى
- ثالثا عرض و تحليل بيانات الفرضية الثانية
- رابعا عرض و تحليل بيانات الفرضية الثالثة
- خامسا مناقشة نتائج الدراسة في ضوء الدراسات السابقة
- سادسا عرض نتائج العامة للدراسة

اولا: عرض و مناقشة نتائج الدراسة

الجدول رقم (02)يبين توزيع افراد مجتمع الدراسة حسب متغير الجنس

الجنس	التكرارات	النسب
ذكر	16	53,3%
أنثى	14	46,7%
المجموع	30	100%

المصدر من اعداد الباحثتان



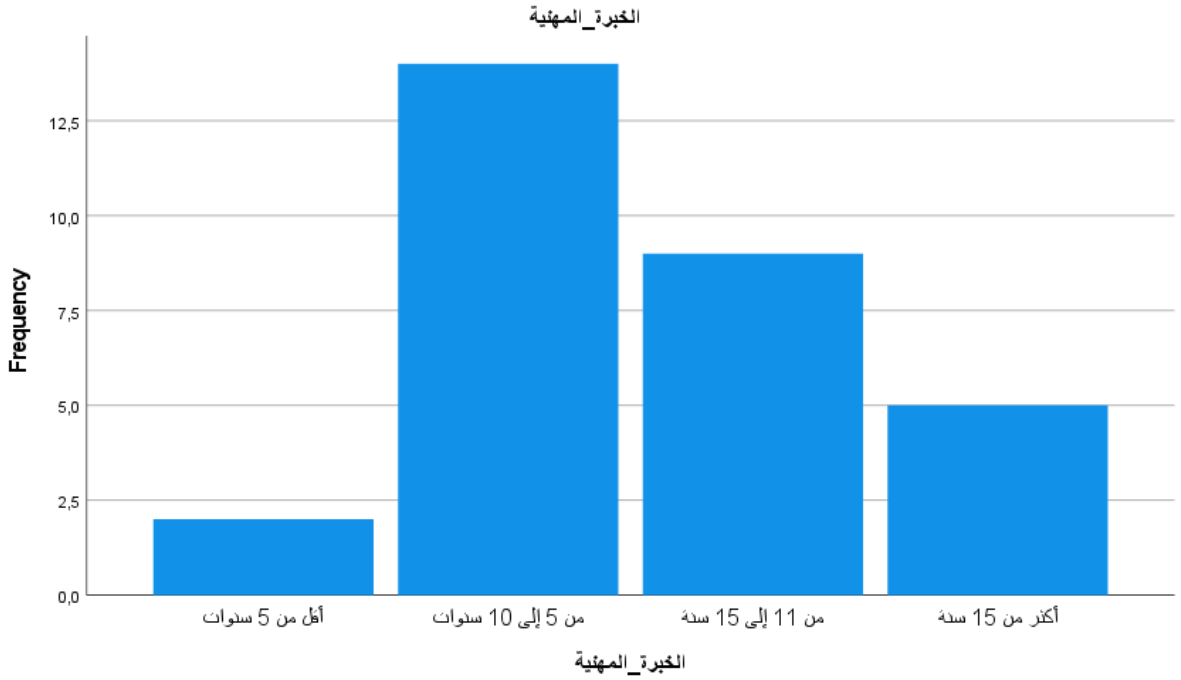
الشكل رقم(05) يمثل توزيع افراد مجتمع الدراسة حسب متغير الجنس

نلاحظ من خلال نتائج الجدول أعلاه ان 53.3% من افراد عينة الدراسة هم من جنس الذكور، في حين أن 46.7% من جنس الاناث، وهذا ما يمكن لنا تفسيره بإرجاعه الى طبيعة العمل في مثل هذه المؤسسات والتي هي عبارة عن أعمال ادارية بنسبة كبيرة جدا، وهو ما يجعلها تتناسب مع الاناث بصفة أكثر من الذكور، اضافة الى ان عمل الصندوق الوطني لضمان الاجتماعي للعمال غير الاجراء تبسة يكون مع الافراد من كلا الجنسين، وعلى هذا الاساس يمكن ان نربط بين التقارب الكبير في نسبة الذكور والاناث الموظفين في المؤسسة الى ان ادارة المؤسسة

الجدول رقم (03) يبين توزيع افراد المجتمع حسب متغير الخبرة المهنية

الخبرة المهنية	التكرارات	النسب
أقل من 5 سنوات	2	6,7%
من 5 إلى 10 سنوات	14	46,7%
من 11 إلى 15 سنة	9	30,0%
أكثر من 15 سنة	5	16,7%
المجموع	30	100%

المصدر من اعداد الباحثتان



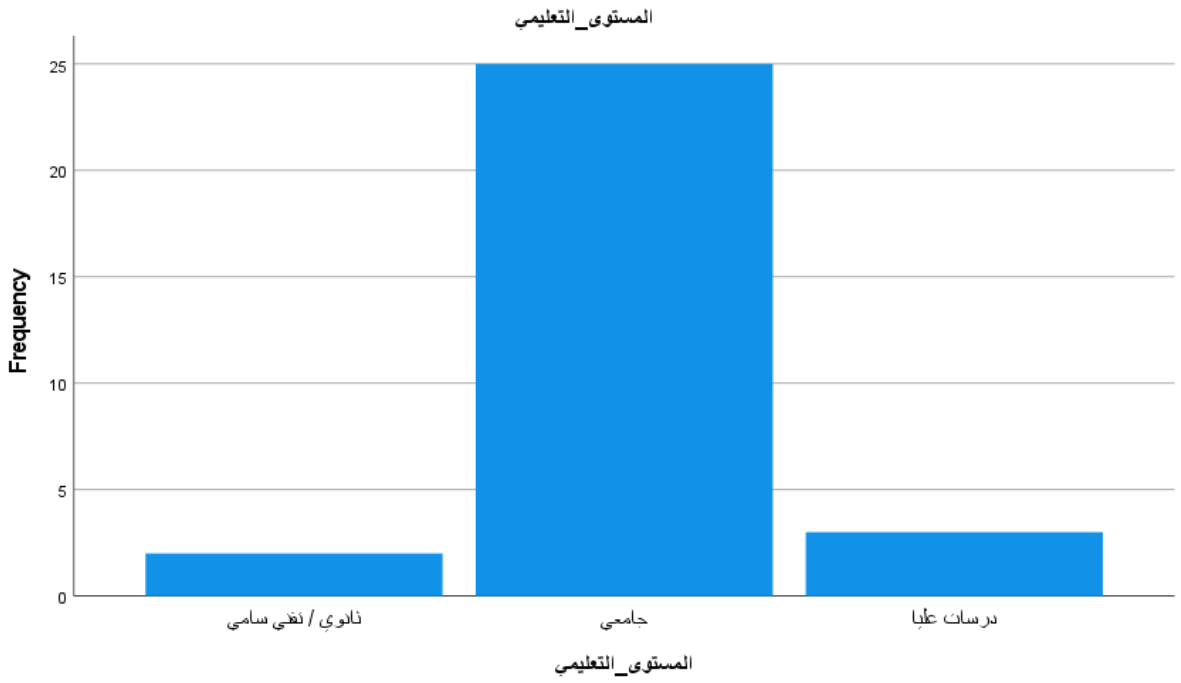
الشكل رقم (06) يمثل توزيع افراد مجتمع الدراسة حسب متغير الخبرة المهنية

نلاحظ من خلال نتائج الجدول اعلاه أن 46.7% من افراد عينة الدراسة لديهم خبرة مهنية من 05 الى 10 سنوات، في حين أن 30% لديهم خبرة مهنية من 11 الى 15 سنوات ، وأخيرا نجد 16.7% لديهم خبرة مهنية أكثر من 15 سنة، وأخيرا نجد 6.7 % لديهم خبرة مهنية أقل من 05 سنوات، ويمكن لنا اعتبار هـ>هـ النتائج بمثابة على الاستقرار الوظيفي في المؤسسة، حيث نلاحظ بأن هناك استقرار وظيفي كبير نوعا ما في المؤسسة ، وهو ما يعكس لنا عدم قيام المؤسسة بفتح مسابقات توظيف كبيرة في السنوات الماضية، كما انه يمكن اعتبار هذا العامل (الخبرة المهنية) لديه تأثير كبير في التعرض وكيفية التعامل مع الاجهاد الوظيفي

جدول رقم (04)بين توزيع افراد مجتمع الدراسة حسب متغير المستوى التعليمي

المستوى التعليمي	التكرارات	النسب
ثانوي / تقني سامي	2	6,7%
جامعي	25	83,3%
دراسات عليا	3	10,0%
المجموع	30	100%

المصدر من اعداد البحاثتان



الشكل رقم (07) يمثل توزيع افراد مجتمع الدراسة حسب متغير المستوى التعليمي

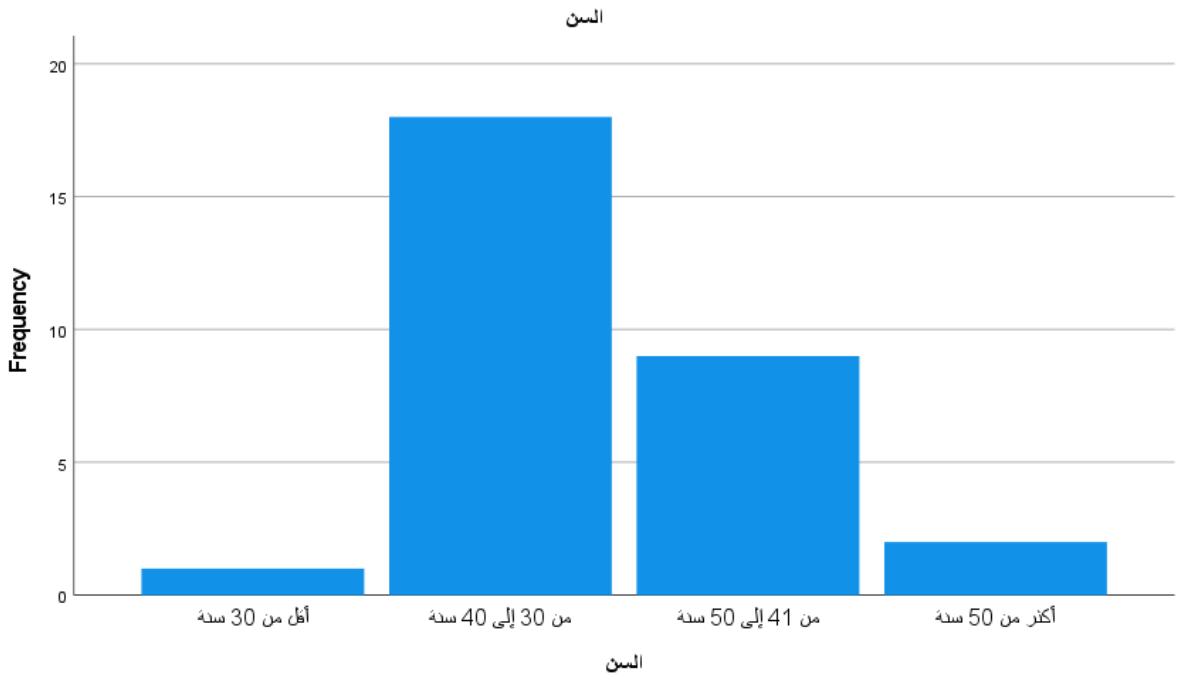
من افراد عينة الدراسة يمتلكون المستوى الجامعي، في % نلاحظ من خلال نتائج الجدول اعلاه أن 83.3 لديهم مستوى ثانوي والتقني % لديهم دراسات عليا، وأخيرا نجد نسبة ضئيلة تقدر بـ 6.7%حين ان 10 السامي، ويمكن لنا تفسير هذه النتائج بإرجاعها الى نوع الوظائف الموجودة في الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي للعمال غير الاجراء تبسة والتي نلاحظ بأن هناك وظائف ادارية تتطلب المستوى الجامعي

لشغلها، وهناك وظائف أخرى خاصة الطبية التي تتطلب امتلاك شهادات الدراسات العليا مثل الدكتوراه، وهناك بعض الوظائف الاخرى التي يمكن شغلها بالمستوى الثانوي مثل اعوان الامن او عون ادارة وغيرها، ومستوى تقني سامي المطلوب في بعض الوظائف وهو ما يمكن لنا اعتباره مؤشر على تنوع الوظائف الموجودة في المؤسسة.

الجدول رقم (05) يبين توزيع افراد مجتمع الدراسة حسب متغير السن

السن	التكرارات	%
أقل من 30 سنة	1	3,3%
من 30 إلى 40 سنة	18	60,0%
من 41 إلى 50 سنة	9	30,0%
أكثر من 50 سنة	2	6,7%
المجموع	30	100%

المصدر من اعداد الباحثتان



الشكل رقم (08) يمثل توزيع افراد مجتمع الدراسة حسب متغير السن

نلاحظ من خلال نتائج الجدول اعلاه أن 60 % من افراد عينة الدراسة أعمارهم من 30 الى 40 سنة ، بينما 30 % من افراد عينة الدراسة أعمارهم من 41 الى 50 سنة، في حين ان 6.7%أعمارهم أكثر من 50 سنة، وأخيرا نجد نسبة ضئيلة تقدر بـ 3.3% أعمارهم أقل من 30 سنة، و هذه النتائج تعتبر مؤشر على نتائج السؤال المتعلق بتوزيع افراد عينة الدراسة حسب متغير الخبرة المهنية، كما يمكن لنا تفسيرها بأن اغلبية موظفي الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي للعمال غير الاجراء تبسة من فئة الشباب والكهول وهو ما يمكن اعتباره مؤشر على ان جل الموظفين هم في المرحلة المثالية من أعمارهم والتي يبذلون فيها اقصى أداء وظيفي في إطار دورة حياتهم اليومية والمهنية ايضا.

المحور الثاني: الإدارة الالكترونية والاجهاد البدني

جدول رقم (06) يبين توزيع اجابات المجتمع حول مساهمة الادارة الالكترونية في التقليل من الاجهاد البدني

الرقم		موافق جدا	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة كاي مربع	الدلالة
5	ت	20	9	0	1	0	4,60	0,674	18,200	مرتفع جدا
	%	66,7%	30,0%	00	3,3%	00				
6	ت	18	11	1	0	0	4,56	0,568	14,600	مرتفع جدا
	%	60.0%	36,7%	3,3%	0	00				
7	ت	13	12	4	1	0	4,23	0,817	14,000	مرتفع جدا
	%	43,3%	40,0%	13,3%	3,3%	00				
8	ت	16	13	0	1	0	4,46	0,681	12,600	مرتفع جدا
	%	53,3%	43,3%	00	3,3%	00				
9	ت	14	11	3	2	0	4,23	0,897	14,000	مرتفع جدا
	%	46,7%	36,7%	10,0%	6,7%	00				
10	ت	13	13	3	1	00	4,26	0,784	16,400	مرتفع جدا
	%	43,3%	43,3%	10,0%	3	00				
11	ت	19	8	2	1	00	4,50	0,776	27,333	مرتفع جدا
	%	63,3%	26,7%	6,7%	3,3%	00				
المجموع							4,40	0,582	19,200	مرتفع جدا
مستوى الدلالة							0.00			
القرار							دالة إحصائيا			

المصدرمن اعداد البحاثتان

نلاحظ من خلال المعطيات الرقمية المتحصل عليها في الجدول أعلاه ما يلي :

في العبارة رقم (5): نجد ان البديل الأكثر نسبة هو موافق جدا بنسبة مئوية 66.7%ومتوسط حسابي 4.60 يقع في المجال القوي جدا، وانحراف معياري 0.67 و هذا يدل انه هناك تباين ضعيف في استجابات الافراد، بمعنى ان الموظفين يرون ان توفر الاجهزة التقنية اللازمة من حواسيب وطابعات لانجاز مهامهم اليومية قلل من شعورهم بالإرهاق البدني بعد العمل، هذا لان اغلب الإجابات تصب في البند مرتفع جدا.

و ما يؤكد ذلك هي قيمة "كا تربيع" المقدرة ب: 18,200 وهي دالة عند درجة الحرية (2) و بمستوى دلالة قدره (0.000)، و هذا معناه ان العبارة دالة، أي انه لا توجد فروق في استجابات الافراد.

وهذا ما يمكن لنا تفسيره بأهمية الحواسيب والطابعات وغيرها من الاجهزة التقنية في انجاز الموظفين لمهامهم، حيث انهم تساهم في ربح الوقت والجهد البدني للعمال، أي بمعنى أن الاستعانة بهذه الوسائل يساعد الموظفين على الاستفادة من قدر كبير من الراحة لأنه يساهم في انجاز مهمهم بجودة عالية وفي وقت قصير، وهذا ما يوضح توجه المؤسسة نحو الاعتماد على هذه الوسائل في أداء الاعمال والوظائف الموجودة بها.

_ في العبارة رقم (6): نجد ان البديل الأكثر نسبة هو موافق جدا بنسبة مئوية 60% ومتوسط حسابي 4.56 يقع في المجال القوي جدا، وانحراف معياري 0.56 و هذا يدل انه هناك تباين ضعيف في استجابات الافراد، بمعنى ان توفر قواعد البيانات الرقمية يمكن الموظفين من الوصول الى المعلومات بسهولة مما قلل من فقدانهم الطاقة، هذا لان اغلب الإجابات تصب في البند مرتفع جدا.

و ما يؤكد ذلك هي قيمة "كا تربيع" المقدرة ب: 14.600 وهي دالة عند درجة الحرية (2) و بمستوى دلالة قدره (0.001)، و هذا معناه ان العبارة دالة، أي انه لا توجد فروق في استجابات الافراد.

وهذا ما يمكن لنا تفسيره بارجاعه الى اهمية التكنولوجيا والرقمنة في تسهيل مختلف العمليات الادارية في المؤسسة، وهذا ما جعل المؤسسة تلجأ الى الاستعانة بها من اجل تسهيل عمل الموظفين من جهة، ومن جهة ثانية ضمان جودة أداء الخدمات التي تقدمها للمواطنين، مما يجعل هناك رضا كبير من قبل المواطنين على جودة الخدمات المقدمة من قبل المؤسسة، كما ان العمل بهذه القواعد الرقمية يساهم في تفادي الارهاق البدني للموظفين، مما يساهم في زيادة روحهم المعنوية وبالتالي زيادة انتماءهم للمؤسسة.

_في العبارة رقم (7): نجد ان البديل الأكثر نسبة هو موافق جدا بنسبة مئوية 43.3%ومتوسط حسابي 4.23 يقع في المجال القوي جدا، وانحراف معياري 0.56 و هذا يدل انه هناك تباين ضعيف في استجابات الافراد، بمعنى ان جودة الشبكة الداخلية للمؤسسة تجعلني اقل عرضة لنوبات الصداع، هذا لان اغلب الإجابات تصب في البند مرتفع جدا.

و ما يؤكد ذلك هي قيمة "كا تربيع" المقدرة ب: 14.000 وهي دالة عند درجة الحرية (3) و بمستوى دلالة قدره (0.003)، و هذا معناه ان العبارة دالة، أي انه لا توجد فروق في استجابات الافراد.

وهذا ما يمكن لنا تفسيره بأن الشبكة الداخلية للمؤسسة تم تصميمها وتخطيطها بطريقة سليمة تم مراعاة حالات الموظفين النفسية والاجتماعية، وهو ما جعلها فعالة لدى الموظفين من خلال أنها تحمي الموظفين من التعرض لنوبات الصداع على سبيل المثال وغيرها من الاضطرابات والامراض المهنية الاخرى التي تهدد الموظفين في المؤسسة.

_في العبارة رقم (8): نجد ان البديل الأكثر نسبة هو موافق جدا بنسبة مئوية 53.3%ومتوسط حسابي 4.46 يقع في المجال القوي جدا، وانحراف معياري 0.68 و هذا يدل انه هناك تباين ضعيف في استجابات الافراد، بمعنى ان استخدام الحاسوب ساهم في تقليل الشعور بالتعب الناتج عن الاعمال الورقية ، هذا لان اغلب الإجابات تصب في البند مرتفع جدا.

و ما يؤكد ذلك هي قيمة "كا تربيع" المقدرة ب: 12.600 وهي دالة عند درجة الحرية (2) و بمستوى دلالة قدره (0.002)، و هذا معناه ان العبارة دالة، أي انه لا توجد فروق في استجابات الافراد.

وهذا ما يمكن لنا تفسيره بأن الموظفين كانوا يعانون من الارهاق البدني الكبير من جراء القيام بالأعمال الورقية التقليدية وهو ما ساهم في تأثر مستوى أدائهم سلبا، مما انعكس على شعورهم بالانتماء الى المؤسسة، في حين ان استعانة المؤسسة بالحواسيب في اداء المهام التي كانت تؤدى ورقيا، ساهم في اراحة الموظفين جسديا من عناء تلك الاعمال، مما يوضح بأن الحواسيب وغيرها من الاجهزة التكنولوجية لها دور كبير جدا في جعل الموظفين يتفادون الاصابة بمختلف انواع الارهاق والاجهاد، وهذا ما يتفق مع المدرسة السوسيو تقنية ولتي قام تريست بتوضيح خصائص والتي من بينها بظان الانسان يكمل الآلة وهو ما يخفف الضغط

على العمال.

في العبارة رقم (9): نجد ان البديل الأكثر نسبة هو موافق جدا بنسبة مئوية 46.7%ومتوسط حسابي 4.23 يقع في المجال القوي جدا، وانحراف معياري 0.89 و هذا يدل انه هناك تباين ضعيف في استجابات الافراد، بمعنى ان الموظفين يشعرون براحة بدنية اكبر نتيجة تقليل الحركة المفرطة داخل الإدارة، هذا لان اغلب الإجابات تصب في البند مرتفع جدا.

و ما يؤكد ذلك هي قيمة "كا تربيع" المقدرة ب: 14.000 وهي دالة عند درجة الحرية (3) و بمستوى دلالة قدره (0.003)، و هذا معناه ان العبارة دالة، أي انه لا توجد فروق في استجابات الافراد.

وهذا ما يمكن لنا تفسيره بان الموظفين عند قيامهم بالأعمال الروتينية التقليدية كانوا يتنقلون بكثرة في المؤسسة من خلال نقل الوثائق فيما بينهم قصد الامضاء وغيرها، و ما جعلهم يتعرضون الى ارهاق كبير جدا نتيجة هذه التنقلات المستمرة يوميا، وبعد استعمالهم للأجهزة التكنولوجية في اداء مهامهم أصبحت حركة تنقلاتهم قليلة جدا بالمؤسسة مما انعكس ايجابا على شعورهم بالراحة، وهو ما يعتبر مؤشر على ان الاعمال الالكترونية تؤدي الى رضا الموظفين وجودة أدائهم، وهذا ما تهدف اليه المؤسسة بصفة عامة.

_ في العبارة رقم (10): نجد ان البديل الأكثر نسبة هو موافق جدا وموافق بنسبة مئوية 43.3% لكليهما، ومتوسط حسابي 4.26 يقع في المجال القوي جدا، وانحراف معياري 0.78 و هذا يدل انه هناك تباين ضعيف في استجابات الافراد، بمعنى استخدام البريد الالكتروني قلل من التنقل المتكرر بين المكاتب، هذا لان اغلب الإجابات تصب في البند مرتفع جدا.

و ما يؤكد ذلك هي قيمة "كا تربيع" المقدرة ب: 16.400 وهي دالة عند درجة الحرية (3) و بمستوى دلالة قدره (0.001)، و هذا معناه ان العبارة دالة، أي انه لا توجد فروق في استجابات الافراد.

وهذا ما يمكن لنا تفسيره بان البريد الالكتروني (الايميل) يساهم في نقل المعلومات والوثائق والشكاوي والتعليمات بسرعة كبيرة جدا مع ضمان وصولها الى الجميع في نفس الوقت، على عكس طرق التواصل التقليدية مثل التنقل فيما بين المكاتب وانتظار الامضاء و غيرها، وهذه النتيجة تعتبر تأكيد على الاستعانة بالمهام الادارية الالكترونية يساهم في ضمان جودة أداء المهام وفي ضمان راحة الموظفين بصورة كبيرة.

في العبارة رقم (11): نجد ان البديل الأكثر نسبة هو موافق جدا بنسبة مئوية 63.3%ومتوسط حسابي 4.50 يقع في المجال القوي جدا، وانحراف معياري 0.77 و هذا يدل انه هناك تباين ضعيف في استجابات الافراد، بمعنى ان الخدمات الالكترونية ساعدتني على تجنب الاجهاد البدني الناتج عن الطوابير او الانتظار لإتمام الإجراءات، هذا لان اغلب الإجابات تصب في البند مرتفع جدا.

و ما يؤكد ذلك هي قيمة "كا تربيع" المقدرة ب: 27.333 وهي دالة عند درجة الحرية (3) و بمستوى دلالة قدره (0.000)، و هذا معناه ان العبارة دالة، أي انه لا توجد فروق في استجابات الافراد.

وهذا ما يمكن لنا تفسيره بأن الخدمات الالكترونية مختلفة ومتنوعة وتشمل جميع الاعمال الادرية التي كانت تؤدى بالطريقة التقليدية، هذه الاخيرة التي كانت سبب رئيسي في اصابة العديد من الموظفين بالارهاق البداني والاجهاد نتيجة لطوابير الانتظار والتنقلات الكبيرة اليومية داخل المؤسسة، وهو ما تم القضاء عليه كليا من خلال الاستعانة بالاعمال الالكترونية التي حلت محل التقليدية، وهذا ما ادى الى وجود تغير واضح في شعور الموظفين بالراحة الوظيفية ، مما جعلهم يشعرون بحالة من الارتياح التنظيمي داخل المؤسسة، وهو ما يعتبر مؤشر من مؤشرات الرضا الوظيفي، وهو مثلما تؤكده خصائص المدرسة السوسيوتقنية التي ترى بان الانسان يكمل الآلة، أي بمعنى ان هناك علاقة تكاملية بينهما فيما يتعلق بالعمل داخل المؤسسة.

المحور الثالث: الادارة الالكترونية والاجهاد النفسي السلوكي

جدول رقم (07) يبين توزيع اجابات المجتمع حول مساهمة الادارة الالكترونية في التخفيض من الاجهاد النفسي السلوكي

الرقم		موافق جدا	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة كاي مربع	الدلالة
12	ت	13	16	1	0	0	4,40	0,563	12,600	مرتفع جدا
	%	43,3%	53,3%	3,3%	00	00				
13	ت	14	13	2	1	0	4,33	0,758	19,333	مرتفع جدا
	%	46,7%	43,3%	6,7%	3,3%	00				
14	ت	12	14	3	1	0	4,23	0,773	16,667	مرتفع جدا
	%	40,0%	46,7%	10,0%	3,3%	00				
15	ت	14	13	2	1	0	4,33	0,758	19,333	مرتفع جدا
	%	46,7%	43,3%	6,7%	3,3%	00				
16	ت	10	15	5	0	0	4,16	0,698	5,000	مرتفع
	%	33,3%	50,0%	16,7%	00	00				
17	ت	8	12	9	1	0	3,90	0,844	8,667	مرتفع جدا
	%	26,7%	40,0%	30,0%	3,3%	00				
المجموع							4,22	0,563	18,133	مرتفع جدا
مستوى الدلالة							0.001			
المجموع							دالة إحصائيا			

المصدر من اعداد الباحثتان

نلاحظ من خلال المعطيات الرقمية المتحصل عليها في الجدول أعلاه ما يلي :

- في العبارة رقم (12): نجد ان البديل الأكثر نسبة هو موافق بنسبة مئوية 53.3%ومتوسط حسابي 4.40 يقع في المجال القوي جدا، وانحراف معياري 0.56 و هذا يدل انه هناك تباين ضعيف في استجابات الافراد، بمعنى ان الموظفين يرون انهم أصبحوا اقل قلقا بشأن تسليم المهام في وقتها اعتمادا على الإدارة الالكترونية، هذا لان اغلب الإجابات تصب في البند مرتفع جدا.

و ما يؤكد ذلك هي قيمة "كا تربيع" المقدرة ب: 12.600 وهي دالة عند درجة الحرية (2) و بمستوى دلالة قدره (0.002)، و هذا معناه ان العبارة دالة، أي انه لا توجد فروق في استجابات الافراد.

وهذا ما يمكن لنا تفسيره بأن الادارة الالكترونية تساهم في تأدية المهام والوظائف المختلفة في الوقت المناسب المحدد لها دون تأخير، وهذا لانها لا تشترط ضرورة تنقل الافراد والانتظار في طوابير وغيرها من مظاهر الادارة التقليدية، بل ان كل المهام والمعاملات تكون الكترونية وهو ما يسهل انجاز المهام بافضل جودة وفي اقل وقت.

_ في العبارة رقم (13): نجد ان البديل الأكثر نسبة هو موافق جدا بنسبة مئوية 46.7%ومتوسط حسابي 4.33 يقع في المجال القوي جدا، وانحراف معياري 0.75 و هذا يدل انه هناك تباين ضعيف في استجابات الافراد، بمعنى ان الموظفين قل شعورهم بالإحباط المهني بعد اعتماد الخدمات الرقمية في المهام المتكررة، هذا لان اغلب الإجابات تصب في البند مرتفع جدا.

و ما يؤكد ذلك هي قيمة "كا تربيع" المقدرة ب: 19.333 وهي دالة عند درجة الحرية (3) و بمستوى دلالة قدره (0.000)، و هذا معناه ان العبارة دالة، أي انه لا توجد فروق في استجابات الافراد.

وهذا ما يمكن لنا تفسيره بأن اداء المهام المتكررة بصفة مستمرة يجعل الموظفين يشعرون بحالة من الروتين المهني والملل، وهو ما يجعل روحهم المعنوية تقل، مما يؤدي الى اصابتهم بالاحباط المهني وهو ما ينعكس سلبا على ادائهم لمهامهم وبالتالي يؤثر سلبا على صورة المؤسسة بصفة عامة، على عكس الاعتماد على الخدمات الرقمية.

_في العبارة رقم (14): نجد ان البديل الأكثر نسبة هو موافق بنسبة مئوية 46.7%ومتوسط حسابي 4.23 يقع في المجال القوي جدا، وانحراف معياري 0.77 و هذا يدل انه هناك تباين ضعيف في استجابات

الافراد، بمعنى ان الإدارة الالكترونية ساهمت في تحسين انضباط الموظفين في الحضور و انصراف، هذا لان اغلب الإجابات تصب في البند مرتفع.

و ما يؤكد ذلك هي قيمة "كا تربيع" المقدرة ب: 16.667 وهي دالة عند درجة الحرية (3) و بمستوى دلالة قدره (0.001)، و هذا معناه ان العبارة دالة، أي انه لا توجد فروق في استجابات الافراد.

وهذا ما يمكن لنا تفسيره بأن تطبيق الادارة الالكترونية كان في كل المجالات بما فيها امضاءات الدخول والخروج والتي كانت سابقا تتم بطريقة تقليدية من خلال الامضاء على ورقة الحضور والخروج التي توضع لدى عون الامن وهو ما جعل هناك حالة من اللانضباط في احترام مواقيت الدخول والخروج، أما بعد تطبيق الادارة الالكترونية فتم الاعتماد على نظام الوجه الرقمي في تسجيل الحضور والخروج، وهو ما ادى الى وجود حالة من الانضباط لدى الموظفين في احترام هذه المواقيت.

_في العبارة رقم (15): نجد ان البديل الأكثر نسبة هو موافق جدا بنسبة مئوية 46.7%ومتوسط حسابي 4.33 يقع في المجال القوي جدا، وانحراف معياري 0.75 و هذا يدل انه هناك تباين ضعيف في استجابات الافراد، بمعنى ان الموظفين قل ميلهم لتأجيل الاعمال بعد رقمنة الاجراءات الإدارية، هذا لان اغلب الإجابات تصب في البند مرتفع جدا.

و ما يؤكد ذلك هي قيمة "كا تربيع" المقدرة ب: 19.333 وهي دالة عند درجة الحرية (3) و بمستوى دلالة قدره (0.000)، و هذا معناه ان العبارة دالة، أي انه لا توجد فروق في استجابات الافراد.

وهذا ما يمكن لنا تفسيره بأن رقمنة الاجراءات الادارية ساهم في انجاز الاعمال والمهام في الوقت المناسب لها ومن دون وجود تأخيرات، وذلك راجع الى ان الرقمنة ساهمت في ربح الوقت والجهد لدى الموظفين، مما انعكس ايجابا على زيادة رغبتهم في اداء المهام المسندة اليهم بالطريقة المناسبة حتى تحقق المؤسسة اهدافها المسطرة.

في العبارة رقم (16): نجد ان البديل الأكثر نسبة هو موافق بنسبة مئوية 50% ومتوسط حسابي 4.16 يقع في المجال القوي ، وانحراف معياري 0.84 و هذا يدل انه هناك تباين ضعيف في استجابات الافراد، بمعنى ان الإدارة الالكترونية تساهم في تحسين مزاجي اثناء ساعات العمل، هذا لان اغلب الإجابات تصب في البند مرتفع.

و ما يؤكد ذلك هي قيمة "كا تربيع" المقدرة ب: 5.000 وهي غير دالة عند درجة الحرية (2) و بمستوى دلالة قدره (0.082)، و هذا معناه ان العبارة دالة، أي انه لا توجد فروق في استجابات الافراد.

وهذا ما يمكن لنا تفسيره بان الادارة الالكترونية تساهم في تادية الموظفين لمهامهم بجودة عالية وفي وقت قصير مقارنة مع الادارة التقليدية، وهو الامر ال\ي يساهم في زياد\ة الروح المعنوية للموظفين نتيجة شعورهم بالرحة بسبب قيام الادارة الالكترونية بتأدية بعض المهام الخاصة بالموظفين، وهو ما ينعكس ايجابا على تحسن مزاجهم الشخصي في العمل، وهذا ما أكدته المدرسة السوسيو تقنية التي ترى بأنه من بين خصائصها التفاؤل المتصل والمتبادل بين العمال بالمؤسسة.

_ في العبارة رقم (17): نجد ان البديل الأكثر نسبة هو موافق بنسبة مئوية 40% ، ومتوسط حسابي 3.90 يقع في المجال القوي ، وانحراف معياري 0.84 و هذا يدل انه هناك تباين ضعيف في استجابات الافراد، بمعنى استخدام الموظفين لتطبيق scrable يسهل التواصل ويقلل التوتر بين العمال، هذا لان اغلب الإجابات تصب في البند مرتفع.

و ما يؤكد ذلك هي قيمة "كا تربيع" المقدرة ب: 8.667 وهي دالة عند درجة الحرية (3) و بمستوى دلالة قدره (0.034)، و هذا معناه ان العبارة دالة، أي انه لا توجد فروق في استجابات الافراد.

وهذا ما يمكن لنا تفسيره بان تطبيق Scrabble يشكّل وسيلة تواصل غير رسمية تساهم في خلق علاقات انسانية بين الموظفين داخل المؤسسة، مما يجعل هناك فرص كبيرة للنقاش والتعاون والتضامن فيما بينهم، مما يجعل الموظفين يتغلبون عن مشاعر الملل والروتين في العمل من خلال تبادل وجهات النظر والنقاشات عبر هذا التطبيق، وهو ما يمكن اعتباره بأن الادارة الالكترونية بأبعادها المختلفة لها تأثير كبير في بناء العلاقات الاجتماعية والانسانية بين الموظفين داخل المؤسسة.

المحور الرابع: الإدارة الالكترونية والإجهاد الذهني المعرفي

الجدول رقم(08) يوضح توزيع اجابات المجتمع حول مساهمة الادارة الالكترونية في تخفيض الاجهاد الذهني المعرفي

الرقم		موافق جدا	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة كاي مربع	الدلالة
18		10	15	3	2	0	4,10	0,844	15,067	مرتفع
	%	33,3%	50,0%	10,0%	6,7%	00				
19	ت	13	16	1	0	0	4,40	0,563	12,600	مرتفع جدا
	%	43,3%	53,3%	3,3%	00	00				
20	ت	14	12	3	1	0	4,30	0,794	16,667	مرتفع جدا
	%	46,7%	40,0%	10,0%	3,3%	00				
21	ت	14	13	2	1	0	4,33	0,758	19,333	مرتفع جدا
	%	46,7%	43,3%	6,7%	3,3%	00				
22	ت	19	7	3	1	0	4,46	0,819	26,000	مرتفع جدا
	%	63,3%	23,3%	10,0%	3,3%	00				
23	ت	20	6	3	1	0	4,50	0,820	29,467	مرتفع جدا
	%	66,7%	20,0%	10,0%	3,3%	00				
24	ت	0	15	4	2	0	4,03	0,850	13,467	مرتفع
	%	00	50,0%	13,3%	6,7%	00				
25	ت	18	9	2	1	0	4,46	0,776	24,667	مرتفع جدا
	%	60,0%	30,0%	6,7%	3,3%	00				
المجموع							4,32	0,512	12,400	مرتفع جدا
مستوى الدلالة							0.002			
المجموع							دالة إحصائيا			

المصدر من اعداد البحثاتان

- في العبارة رقم (18): نجد ان البديل الأكثر نسبة هو موافق بنسبة مئوية 50% ومتوسط حسابي 4.10 يقع في المجال القوي ، وانحراف معياري 0.84 و هذا يدل انه هناك تباين ضعيف في استجابات الافراد، بمعنى ان الموظفين قل شعورهم بالتشتت الذهني اثناء العمل بعد رقمنة المهام، هذا لان اغلب الإجابات تصب في البند مرتفع.

و ما يؤكد ذلك هي قيمة "كا تربيع" المقدرة ب: 15,067 وهي دالة عند درجة الحرية (3) و بمستوى دلالة قدره (0.000)، و هذا معناه ان العبارة دالة، أي انه لا توجد فروق في استجابات الافراد.

وهذا ما يمكن لنا تفسيره بان الموظفين سابقا كانوا يعيشون حالة من التشتت الذهني نتيجة لكثرة الاعمال الملقاة على عاتقهم والتي تتطلب جد كبير للقيام بها خاصة فيما بالتنقلات والاوراق وغيرها، وهو الامر الذي لم يصبح موجود بعد استعانة المؤسسة برقمنة المهام، الأمر الذي قلص من مهام الموظفين من ناحية الجهد المبذول وهو ما انعكس على ايجابا على تقليل تشتتهم الذهني في العمل، مما يجعله يعتبر مؤشر على نجاح الادارة الالكترونية في المؤسسة.

- في العبارة رقم (19): نجد ان البديل الأكثر نسبة هو موافق بنسبة مئوية 53.3%ومتوسط حسابي 4.40 يقع في المجال القوي جدا، وانحراف معياري 0.56 و هذا يدل انه هناك تباين ضعيف في استجابات الافراد، بمعنى أن الموظفين أصبحوا يتخذون قرارتهم بسرعة ووضوح بفضل المعلومات المتوفرة الكترونيا، هذا لان اغلب الإجابات تصب في البند مرتفع.

و ما يؤكد ذلك هي قيمة "كا تربيع" المقدرة ب: 12.600 وهي دالة عند درجة الحرية (2) و بمستوى دلالة قدره (0.002)، و هذا معناه ان العبارة دالة، أي انه لا توجد فروق في استجابات الافراد.

وهذا ما يمكن لنا تفسيره بكثرة المعلومات المتوفرة الكترونيا والتي يستطيع الموظف الحصول عليها عبر ضغطة زر، وهو الامر الذي يجعلها على علم بكل النتائج المترتبة عن جميع القرارات التي سيتخذها، وبناءا على هذا يقوم باختيار البديل المناسب من هذه القرارات التي تسمح له بتحقيق الاهداف المسطرة من جراء اتخاذ هذا القرار، وهذا ما يمكن اعتباره على انه مؤشر على انه من بين النتائج التي يتم تحقيقها من خلال استخدام الادارة هو سرعة وجدة القرارات المتخذة.

_ في العبارة رقم (20): نجد ان البديل الأكثر نسبة هو موافق جدا بنسبة مئوية 46.7%ومتوسط حسابي 4.30 يقع في المجال القوي جدا، وانحراف معياري 0.79 و هذا يدل انه هناك تباين ضعيف في

استجابات الافراد، بمعنى قلت الأخطاء الناتجة عن ضعف التركيز بعد اعتماد الإدارة الإلكترونية، هذا لان اغلب الإجابات تصب في البند مرتفع جدا.

و ما يؤكد ذلك هي قيمة "كا تربيع" المقدرة ب: 16.667 وهي دالة عند درجة الحرية (3) و بمستوى دلالة قدره (0.000)، و هذا معناه ان العبارة دالة، أي انه لا توجد فروق في استجابات الافراد.

وهذا ما يمكن لنا تفسيره بان الادارة الالكترونية هي وسيلة مساعدة للموظفين على اداء مهامهم بالطريقة المثالية، لأنها تساهم في اراحة الموظفين عن القيام ببعض الاعمال الورقية والتواصلية واستبدالها بعمليات الكترونية لا تتطلب أي جهد او وقت من طرف الموظفين، وهو ما يجعل الموظفين يتمتعون بتركيز عالي طيلة فترة ممارستهم لمهامهم المسندة اليهم، وبالتالي التقليل من الاخطاء المهنية التي يقوم بها الموظفين اثناء عملهم داخل المؤسسة.

_في العبارة رقم (21): نجد ان البديل الأكثر نسبة هو موافق جدا بنسبة مئوية 46.7%ومتوسط حسابي 4.33 يقع في المجال القوي جدا، وانحراف معياري 0.75 و هذا يدل انه هناك تباين ضعيف في استجابات الافراد، بمعنى أن سهولة الوصول للمعلومات قللت من الضغط لدي، هذا لان اغلب الإجابات تصب في البند مرتفع جدا.

و ما يؤكد ذلك هي قيمة "كا تربيع" المقدرة ب: 19.333 وهي دالة عند درجة الحرية (3) و بمستوى دلالة قدره (0.000)، و هذا معناه ان العبارة دالة، أي انه لا توجد فروق في استجابات الافراد.

وهذا ما يمكن لنا تفسيره بانه من اكبر المشاكل التي كان يعاني منها الموظفين هي الحصول والوصول الى المعلومات المتعلقة بوظائفهم المسندة اليهم، ولكن بعد تطبيق الادارة الالكترونية اصبح الوصول الى هذه المعلومات سهل جدا ولا يتطلب وقت او جهد كبير لذلك، بل ان كل ما يتعلق في الامر بأن ذلك يتطلب الدخول الى الحاسوب والبحث مشرة عنها عبر الرقمنة، وهو ما يجعل معدلات الضغط النفسي تنخفض لدى الموظفين.

_في العبارة رقم (22): نجد ان البديل الأكثر نسبة هو موافق جدا بنسبة مئوية 63.3%ومتوسط حسابي 4.46 يقع في المجال القوي جدا، وانحراف معياري 0.81 و هذا يدل انه هناك تباين ضعيف في استجابات الافراد، بمعنى ان الموظفين اصبحوا اكثر قدرة على التركيز في عملهم بعد تقليص المهام اليدوية، هذا لان اغلب الإجابات تصب في البند مرتفع جدا.

و ما يؤكد ذلك هي قيمة "كا تربيع" المقدرة ب: 26.000 وهي دالة عند درجة الحرية (3) و بمستوى دلالة قدره (0.000)، و هذا معناه ان العبارة دالة، أي انه لا توجد فروق في استجابات الافراد.

وهذا ما يمكن لنا تفسيره بأن رقمنة المهام الادارية ساهمت في التقليص من الوظائف التي كانت موجهة للموظفين، مثل وظائف التواصل اليدوي بين الموظفين، وظائف عقد الاجتماعات وغيرها، كل هذه الوظائف اصبحت تعقد وتبرمج الكترونيا (رقميا)، وهو ما أدى الى تقليل الضغط على الموظفين مما انعكس ايجابا على زيادة تركيزهم في انجاز المهام المسندة اليهم، وهو مثلما تؤده خصائص المدرسة السوسيو تقنية التي ترى بأن العامل يمثل مورد يجب تنميته.

في العبارة رقم (23): نجد ان البديل الأكثر نسبة هو موافق جدا بنسبة مئوية 66.7%ومتوسط حسابي 4.50 يقع في المجال القوي جدا، وانحراف معياري 0.82 و هذا يدل انه هناك تباين ضعيف في استجابات الافراد، بمعنى ان الموظفين أصحبوا اكثر تركيزا على جودة العمل بدل الانشغال بالإجراءات اليومية، هذا لان اغلب الإجابات تصب في البند مرتفع جدا.

و ما يؤكد ذلك هي قيمة "كا تربيع" المقدرة ب: 29.467 وهي دالة عند درجة الحرية (3) و بمستوى دلالة قدره (0.000)، و هذا معناه ان العبارة دالة، أي انه لا توجد فروق في استجابات الافراد.

وهذا ما يمكن لنا تفسيره بان رقمنة الادارة من خلال تطبيق الادارة الالكترونية ساهم في تخفيف الضغط على الموظفين في انجاز المهام، وهو ما انعكس على زيادة مستوى ادائهم للمهام والوظائف، مما ساهم في زيادة جودة العمل، لان تطبيق الادارة الالكترونية قام بالقضاء على كل الاجراءات اليومية الورقية التي كان مكلف بها الموظفين، وهو ما جعله يشعر بالراحة البدنية نتيجة تقليص مهامه.

في العبارة رقم (24): نجد ان البديل الأكثر نسبة هو موافق بنسبة مئوية 50% ، ومتوسط حسابي 4.03 يقع في المجال القوي ، وانحراف معياري 0.85 و هذا يدل انه هناك تباين ضعيف في استجابات الافراد، بمعنى وجود تراجع لدى الموظفين في حالات النسيان او فقدان التركيز اثناء العمل اليومي، هذا لان اغلب الإجابات تصب في البند مرتفع جدا.

و ما يؤكد ذلك هي قيمة "كا تربيع" المقدرة ب: 13.467وهي دالة عند درجة الحرية (3) و بمستوى دلالة قدره (0.004)، و هذا معناه ان العبارة دالة، أي انه لا توجد فروق في استجابات الافراد.

وهذا ما يمكن لنا تفسيره بان الادارة الالكترونية تساهم في تخفيف التوتر والقلق والضغط على الموظفين من خلال انها حلت مكانهم في انجاز العديد من الاعمال الروتينية التي كانت ترق عاتق الموظفين، وكانت سببا في اصابتهم بحالات النسيان والقلق نتيجة الضغط الكبير الناجم عن كثرة المهام والوظائف، وهو الأمر ال>ي يجعل اهمية الادارة الالكترونية غير مرتبطة فقط بالمؤسسة والحالة المهنية للموظفين، بل لها تأثير على الحالة النفسية لهم من خلال تقليل معدلات النسيان، الملل، القلق والضغط وغيرهم.

في العبارة رقم (25): نجد ان البديل الأكثر نسبة هو موافق جدا بنسبة مئوية 60% ومتوسط حسابي 4.46 يقع في المجال القوي جدا، وانحراف معياري 0.77 و هذا يدل انه هناك تباين ضعيف في استجابات الافراد، بمعنى أصحبت اركز اكثر على جودة العمل بدل الانشغال بالإجراءات اليومية، هذا لان اغلب الإجابات تصب في البند مرتفع جدا.

و ما يؤكد ذلك هي قيمة "كا تربيع" المقدرة ب: 24.667 وهي دالة عند درجة الحرية (3) و بمستوى دلالة قدره (0.000)، و هذا معناه ان العبارة دالة، أي انه لا توجد فروق في استجابات الافراد.

وهذا ما يمكن لنا تفسيره بأن الموظفين بعد تطبيق الادارة الالكترونية اصبح لهم هناك متسع من الوقت مقارنة مع الادارة التقليدية، وذلك لان الادارة التقليدية كانت تضع كل المهام على عاتق الموظفين، بينما الادارة الالكترونية ساهمت في تقليلها من خلال قيامها بانجاز الاجراءات الروتينية اليومية، وهو ما جعل الموظفين يضعون جل تركيزهم حول جودة العمل، أي بمعنى ضرورة اداء اعمالهم بجودة عالية تسمح لهم وللمؤسسة من تحقيق الاهداف المسطرة

ثانيا مناقشة وتحليل نتائج الدراسة في ضوء فروضها:

1_ مناقشة النتائج في ضوء الفرضية الأولى

في الجدول رقم (14) نلاحظ ان البديل الأكثر وزنا هو (مرتفع جدا) بمتوسط حسابي 4.40 مما يدل على ان الاستجابات تتجمع حول قيمة معينة، وهي مرتفع جدا، وهذا ما يبينه اتجاه استجابات العينة ، وهذا ما تأكده قيمة الانحراف المعياري0.58.

ومن جهة يبين قيمة كا تربيع" المقدرة ب (19.200) بمستوى دلالة قدره 0.000 عند درجة الحرية 11 وهي دالة احصائيا

من خلال المعطيات نستنتج أن الفرضية الاولى محققة والتي مفادها: بان الادارة الالكترونية تساهم في التخفيف من الاجهاد البدني.

2_ مناقشة النتائج في ضوء الفرضية الثانية

في الجدول رقم (15) نلاحظ ان البديل الأكثر وزنا هو (مرتفع جدا) بمتوسط حسابي 4.22 مما يدل على ان الاستجابات تتجمع حول قيمة معينة وهي مرتفع جدا وهذا ما يبينه اتجاه استجابات العينة ، وهذا ما تأكده قيمة الانحراف المعياري0.56 .

ومن جهة يبين اختبار "كا تربيع" المقدرة ب (18.133) بمستوى دلالة قدره 0.001 عند درجة الحرية 12 وهي دالة احصائيا

من خلال المعطيات نستنتج ان الفرضية الثانية محققة والتي مفادها : بان الادارة الالكترونية تساهم في التخفيف من الاجهاد النفسي السلوكي.

مناقشة النتائج في ضوء الفرضية الثالثة

في الجدول رقم 16 نلاحظ ان البديل الأكثر وزنا هو (مرتفع جدا) بمتوسط حسابي 4.32 مما يدل على ان الاستجابات تتجمع حول قيمة معينة وهي مرتفع جدا وهذا ما يبينه اتجاه استجابات العينة ، وهذا ما تأكده قيمة الانحراف المعياري 051

ومن جهة يبين اختبار "كا تربيع" المقدرة ب (12.400) بمستوى دلالة قدره 0.002 عند درجة الحرية 11 وهي دالة احصائيا.

من خلال المعطيات نستنتج أن الفرضية الثالثة محققة والتي مفادها : بان الادارة الالكترونية تساهم في التخفيف من الاجهاد الذهني المعرفي .

عرض النتائج العامة للدراسة و مناقشتها: أظهرت نتائج الدراسة الميدانية أن الإدارة الإلكترونية تساهم بشكل ملحوظ في التقليل من مستويات الإجهاد الوظيفي لدى عمال الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي لغير الأجراء، وهو ما يؤكد صحة الفرضيات الثلاث التي انطلقت منها الدراسة. فقد تبين أن للإدارة الإلكترونية دوراً بارزاً في تقليص مستوى الإجهاد البدني، من خلال تقليل الجهد الحركي المرتبط بالمهام اليدوية والتنقلات، بفضل أتمتة الإجراءات وتبسيطها. كما أظهرت النتائج أن هذا النمط الإداري ساعد في التخفيف من الإجهاد النفسي السلوكي، عبر تقليل مصادر التوتر والقلق الناتجة عن الضغط الزمني وغموض المهام، من خلال تنظيم العمل وتوزيع الأعباء بطريقة أكثر وضوحاً وفعالية. أما فيما يخص الإجهاد الذهني المعرفي، فقد كشفت البيانات أن الإدارة الإلكترونية ساهمت في تسهيل الوصول إلى المعلومات وتقليل العبء الذهني الناتج عن كثرة المعالجة اليدوية للبيانات، مما خفّف من الضغط الإدراكي والذهني لدى الموظفين. وعليه، فإن هذه النتائج تؤكد الأثر الإيجابي للإدارة الإلكترونية في تحسين بيئة العمل والحد من مختلف أبعاد الإجهاد الوظيفي

وعليه، فإن هذه النتائج تؤكد الأثر الإيجابي للإدارة الإلكترونية في تحسين بيئة العمل والحد من مختلف أبعاد الإجهاد الوظيفي. وتتوافق هذه النتائج مع ما توصلت إليه دراسات سابقة تناولت العلاقة بين التحول الرقمي والإجهاد الوظيفي، حيث أشار العديد من الباحثين إلى أن إدماج التكنولوجيا في الإدارة يُسهم في تخفيف الضغط البدني والنفسي والذهني، من خلال تحسين سير العمل وزيادة فعالية الأداء الوظيفي. وبناءً على ما سبق، توصي الدراسة بضرورة تعزيز تطبيقات الإدارة الإلكترونية داخل المؤسسة محل الدراسة، وتوسيع استخدامها في مختلف المصالح الإدارية، مع توفير التكوين والدعم التقني اللازمين للموظفين، بما يضمن الاستخدام الأمثل لهذه الوسائل وتحقيق أكبر قدر ممكن من الفعالية وتقليل الإجهاد

ثالثا مناقشة نتائج الدراسة في ضوء الدراسات السابقة:

- تتفق نتائج دراسة (بن جدو عضرة فطيمة الزهرة 2019) مع نتائج دراستنا فيما يتعلق بأن الدراسة السابقة توصلت الى ان ان تطبيق التقنية الحديثة اعطى سرعة و دقة المعلومات مع الافراد إضافة إلى التقليل من التعقيدات الإدارية في الجامعة، وهو ما يتفق نسبيا مع نتيجة دراستنا القائلة بأن الادارة الالكترونية تساهم في التخفيف من الاجهاد البدني.

- تختلف كل نتائج دراسة (عبد القادر عبان 2016/2015) مع نتائج دراستنا فيما يتعلق بأن الدراسة السابقة توصلت الى ان الإدارة الالكترونية تساهم بدرجة كبيرة في تطوير الوظائف الإدارية التقليدية للبلدية في الجزائر من ادخال التكنولوجيا الحديثة و ارشفة المعلومات الكترونيا، وهو ما يختلف مع نتيجة دراستنا القائلة بأن الادارة الالكترونية تساهم في التخفيف من الاجهاد البدني والاجهاد النفسي والسلوكي.

- تتفق نتائج دراسة (اونايسية كريمة – قدمان بحرة 2024/2023) مع نتائج دراستنا الحالية، حيث توصلت الدراسة السابقة الى ان الإدارة الالكترونية تعتمد على نظام معلومات كاداة في تنمية المورد البشري ، وهو ما يتفق نسبيا مع نتائج دراستنا التي تؤكد على ان الادارة الالكترونية تعتمد على نظام المعلومات والرقمنة في تأدية المشاريع مما يساهم في تنمية مهارات العاملين والتخفيف من اجهادهم الوظيفي.

- تختلف كل نتائج دراسة (العنزي ابتسام فرحان علي 2019) مع نتائج دراستنا، وهذا راجع الى وجود اختلافات فيما يتعلق بعينة الدراسة والمتغير التابع.

- تختلف كل نتائج دراسة (إبراهيم بن مبارك بن فاضل الحزامي 2022) مع نتائج دراستنا، وهذا راجع الى وجود اختلافات فيما يتعلق بعينة الدراسة والمتغير التابع.

- تختلف كل نتائج دراسة (محمد عبد الحميد المبقع 2020) مع نتائج دراستنا، وهذا راجع الى وجود اختلافات فيما يتعلق بعينة الدراسة والمتغير التابع.

- تتفق نتائج دراسة (Kehinde oh ioleosakede, Samuel ojo Ijimakinwa Wunmi Arijeniwa, Taiwo olatundeAdesanya Ann David ojo 2016) مع نتائج دراستنا الحالية، حيث توصلت الدراسة السابقة الى ان الإدارة الالكترونية في مؤسسات التعليم العالي النيجيرية مع الإشارة إلى جامعة

اديكونلياجاسيناكونفيا – اكوكو و يقدم ان اعتماد الإدارة الالكترونية لم يحسن فقط الفاعلية و كفاءة ودقة في تقديم الخدمات بل أدى أيضا إلى توفير التكلفة و الوقت على الرغم من تحديات عدم كفاية الأموال . ، وهو ما يتفق نسبيا مع نتيجة دراستنا القائلة بأن الادارة الالكترونية تساهم في التخفيف من الاجهاد البدني.

- تختلف نتائج دراسة (بغو هواري 2020/2019) مع كل نتائج دراستنا الحالية، وهذا راجع الى وجود اختلافات فيما يتعلق بعينة الدراسة والمتغير المستقل.

- تختلف نتائج دراسة (عبد الرزاق بن علي ، هدى شهيد 2019) مع كل نتائج دراستنا الحالية، وهذا راجع الى وجود اختلافات فيما يتعلق بعينة الدراسة والمتغير المستقل.

- تتفق نتائج دراسة (سباق محمد عبد الفتاح لعقاب عصرية 2021) مع نتائج دراستنا الحالية، حيث توصلت الدراسة السابقة الى ان إلى ان الاجهاد الوظيفي ناتج عن عوامل متعددة ابرزها ضغط العمل غياب التحفيز و سوء التنظيم مما ينعكس سلب على أداء الأساتذة داخل المؤسسة التربوية واوصت بضرورة تعين ظروف العمل و الدعم النفسي لتحسين المردودية ، وهو ما يتفق نسبيا مع نتائج دراستنا التي ترى بأن الاجهاد الوظيفي لديه عوامل عديدة من بينها ضغط العمل والاصابة بالملل والقلق كل هذه العوامل تساهم في الاجهاد الوظيفي.

- تختلف نتائج دراسة (جاسم محمد احمد 2016) مع كل نتائج دراستنا الحالية، وهذا راجع الى وجود اختلافات فيما يتعلق بعينة الدراسة والمتغير المستقل للعمال.

- تختلف نتائج دراسة (علي احمد محمد 2021) مع كل نتائج دراستنا الحالية، وهذا راجع الى وجود اختلافات فيما يتعلق بعينة الدراسة والمتغير المستقل للعمال.

- تختلف نتائج دراسة (بشار عبد الحسين حسن، عامر عبد الكريم الذبحاوي2023) مع كل نتائج دراستنا الحالية، وهذا راجع الى وجود اختلافات فيما يتعلق بعينة الدراسة والمتغير المستقل للعمال.

- تختلف نتائج دراسة (صوفيا سردوق/ حيدري علي 2022) مع كل نتائج دراستنا الحالية، وهذا راجع الى وجود اختلافات فيما يتعلق بعينة الدراسة والمتغير المستقل للعمال.

رابعا عرض النتائج العامة للدراسة

أظهرت نتائج الدراسة الميدانية أن الإدارة الإلكترونية تساهم بشكل ملحوظ في التقليل من مستويات الإجهاد الوظيفي لدى عمال الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي لغير الأجراء، وهو ما يؤكد صحة الفرضيات الثلاث التي انطلقت منها الدراسة. فقد تبين أن للإدارة الإلكترونية دوراً بارزاً في تقليص مستوى الإجهاد البدني، من خلال تقليل الجهد الحركي المرتبط بالمهام اليدوية والتنقلات، بفضل أتمتة الإجراءات وتبسيطها. كما أظهرت النتائج أن هذا النمط الإداري ساعد في التخفيف من الإجهاد النفسي السلوكي، عبر تقليل مصادر التوتر والقلق الناتجة عن الضغط الزمني وغموض المهام، من خلال تنظيم العمل وتوزيع الأعباء بطريقة أكثر وضوحاً وفعالية. أما فيما يخص الإجهاد الذهني المعرفي، فقد كشفت البيانات أن الإدارة الإلكترونية ساهمت في تسهيل الوصول إلى المعلومات وتقليل العبء الذهني الناتج عن كثرة المعالجة اليدوية للبيانات، مما خفّف من الضغط الإدراكي والذهني لدى الموظفين. وعليه، فإن هذه النتائج تؤكد الأثر الإيجابي للإدارة الإلكترونية في تحسين بيئة العمل والحد من مختلف أبعاد الإجهاد الوظيفي.

وعليه، فإن هذه النتائج تؤكد الأثر الإيجابي للإدارة الإلكترونية في تحسين بيئة العمل والحد من مختلف أبعاد الإجهاد الوظيفي. وتتوافق هذه النتائج مع ما توصلت إليه دراسات سابقة تناولت العلاقة بين التحول الرقمي والإجهاد الوظيفي، حيث أشار العديد من الباحثين إلى أن إدماج التكنولوجيا في الإدارة يُسهم في تخفيف الضغط البدني والنفسي والذهني، من خلال تحسين سير العمل وزيادة فعالية الأداء الوظيفي. وبناءً على ما سبق، توصي الدراسة بضرورة تعزيز تطبيقات الإدارة الإلكترونية داخل المؤسسة محل الدراسة، وتوسيع استخدامها في مختلف المصالح الإدارية، مع توفير التكوين والدعم التقني اللازمين للموظفين، بما يضمن الاستخدام الأمثل لهذه الوسائل وتحقيق أكبر قدر ممكن من الفعالية وتقليل الإجهاد

خاتمة

خاتمة

أخيرًا، يمكن القول إن الإدارة الإلكترونية تلعب دورًا حيويًا في التخفيف من مستويات الإجهاد الوظيفي في المؤسسات الخدمية، من خلال توفير المعدات والتجهيزات التقنية المتطورة وتكامل البرمجيات والتطبيقات الرقمية التي تُمكّن الموظفين والمديرين من الوصول السريع والموثوق إلى المعلومات والعمليات الضرورية لأداء المهام اليومية. وتُسهم الإدارة الإلكترونية في تحسين كفاءة الأداء وتقليل الضغط الناتج عن التكرار اليدوي والإجراءات الروتينية، كما تُساهم في تقليص الأخطاء والتكاليف المرتبطة بالإدارة التقليدية. بالإضافة إلى ذلك، توفر الأدوات الإلكترونية إمكانية أداء المهام بسلاسة أكبر، مما يُعزز شعور الموظف بالرضا والراحة النفسية أثناء العمل. كما يُسهم النظام الإلكتروني في تعزيز التواصل الداخلي والتفاعل بين مختلف مستويات التنظيم الإداري، مما يساعد على خلق بيئة عمل أكثر دعمًا وتعاونًا، وبالتالي تقليل مصادر التوتر والإجهاد المهني. وعليه، فالإدارة الإلكترونية ليست مجرد أداة تقنية، بل تُعد استراتيجية متكاملة تهدف إلى تحسين بيئة العمل، وتخفيف الضغوط المهنية، والارتقاء بجودة الحياة الوظيفية، مما ينعكس إيجابًا على تحقيق أهداف المؤسسة وضمان استمرارية أدائها الفعّال، لا سيما في مؤسسات الحماية الاجتماعية التي تستوجب تقديم خدمات دقيقة وسريعة للمستفيدين

و بناءً على النتائج المتوصل إليها من خلال الجانب التطبيقي للدراسة، نوصي بما يلي:

1. توسيع نطاق تطبيق الإدارة الإلكترونية داخل مختلف المصالح والوحدات الإدارية التابعة للصندوق الوطني للضمان الاجتماعي لغير الأجراء، بما يضمن تسهيل الإجراءات وتقليص الأعباء الوظيفية على الموظفين.

2. توفير برامج تكوين مستمرة لفائدة الموظفين حول كيفية استخدام أنظمة الإدارة الإلكترونية، مع التركيز على تبسيط التعامل مع البرمجيات الإدارية الحديثة وتجاوز الصعوبات التقنية.

3. تهيئة بيئة عمل رقمية متكاملة تضمن الربط الفعّال بين مختلف المصالح، من أجل تسريع عملية تبادل المعلومات وتسهيل اتخاذ القرار، مما يساهم في تقليل الضغط الذهني والمعرفي.

4. دعم الموظفين نفسياً وتنظيمياً خلال مرحلة التحول الرقمي، عبر توفير مرافقة إدارية وتشجيع ثقافة التغيير، وذلك لتفادي مقاومة التغيير أو الشعور بالقلق من استخدام الوسائل الجديدة.

5. إعادة النظر في توزيع المهام بما يتماشى مع متطلبات الإدارة الإلكترونية، مع ضمان التوازن في الأعباء بين الموظفين لتفادي الإجهاد السلوكي المرتبط بعدم العدالة التنظيمية

قائمة المصادر
والمراجع

قائمة المصادروالمراجع

أولا المعاجم والقوامس:

1. محمد عاطف غيث: قاموس علم الاجتماع دار المعرفة الاجتماعية الاسكندارية، 1997
2. عصام نوردين معجم الوسيط عربي عربي دار الكتب العلمية بيروت 1971
3. عبد المجيد سالمي واخرون معجم مصطلحات علم النفس دار الكتاب المصري للنشر و التوزيع ط 4 القاهرة 1998

ثانيا الكتب

4. ابراهيم لطفي طلعت علم اجتماع التنظيم القاهرة دار غريب للطباعة والنشر والتوزيع 2007 ص56
5. احمد مختار عمر 2008
6. رضا عبد الله،حمدي على الفرماوي ، الضغوط النفسية في مجال العمل والحياة ،دار الصفاء للنشر ، عمان ،
7. زياد بن علي بن محمود الجرجاوي القواعد المنهجية التربوية لبناء الاستبيان فلسطين 2010
8. صلاح عبد الباقي: السلوك الفعال في المنظمات، د.ط ، الإسكندرية ،الدار الجامعة للطبع والنشر ، 2002،
9. طارق عطية عبد الرحمان دليل تصميم و تنفيد البحوث الاجتماعية منهج تطبيقي لبناء المهارات البحثية مكتبة الملك فهد الوطنية الرياض 2013
10. طلال كداوي تقييم القرارات الاستثمارية دار البازوري العلمية للنشر و التوزيع عمان2008
11. عبد الرزاق بن علي ، هدى شهيد (2019) ، مسببات الإجهاد الوظيفي و أثرها على الأداء الوظيفي للعاملين.
12. عبد الله محمد قاسم : مدخل الى الصحة النفسية ، دار الفكر للطباعة والنشر ، سوريا ،
13. عبدالرحمان توفيق الادارة الالكترونية في الشؤؤون الادارية مركز الخبرات المهنية للادارة ط2 2008
14. علاء عبد الرزاق السالمي الادارة الالكترونية دار وائل لنشر عمان الاردن 2009
15. علاء عبد الرزاق السالمي مرجع سابق ص

16. علاء عبد الزراق السالمي وخالد براهيم السلطي الادارة الالكترونية دار وائل لتشر و التوزيع الاردن عمان 2008
17. علي احمد محمد 2021 تاثير الصحة التنظيمية في الحد من الإجهاد الوظيفي.
18. علي عسكر،ضغوط الحياة، وأساليب مواجتها، ط 2 ، دار الكتاب الحديث، الكويت،2003،
19. عمر احمد ابو هاشم و اخرون الادارة الالكترونية مدخل للادارة التعليمية الحديثة ط1 دار المناهج للنشر و التوزيع عمان الاردن 2013
20. فضيلة سيساوي ،نظريات التنظيم و الادارة ، دار المفيد للنشر و التوزيع ام البواقي 2020
21. فؤا د نعوم ضغوط العمل في اجتماع المنظمات العدد الخامس 2015
22. محمد بن فورزي الغامدي الادارة الالكترونية فهرسة: مكتبة: الملك فهد الوطنية اثناء النشر
23. محمد رسلان الجيوسي وجميلة جاد الله الادارة علم و تطبيق ط3 دار لمسيرة عمان الاردن د.س
24. محمد سمير احمد الادارة الالكترونية دار المسيرة لنشر و التوزيع و الطباعة عمان/ 2009
25. محمد عبد القادر علام ظغوط العمل مجلة الدراسات الامنية اكاديمية ناصر العسكرية العليا مصر 2009
26. مصطفى صالح فوال، مناهج البحث العلمي الاجتماعية، دار غريب، مصر، 1998 ،
27. نجم عبود نجم الادارة و المعرفة الالكترونية الاستراتيجية و الوظائف المجالات دار اليازوري العلمية الاردن 2009

ثالثا الرسائل الجامعية

28. ابراهيم محمد عوضي علاقة تطبيق الادارة الالكترونية بالاداء الاداري دراسة على الموظفين مدريات التربية و التعليم في محافظة الخليل اطروحة المجاستير في ادارة الاعمال بكلية الدراسات العليا جامعة الخليل فلسطين 2022
29. احمد الدحدوح درجة ممارسة مديري التعليم الاساسي بمحافظة غزة للادارة الالكترونية وعلاقتها بادارة الوقت لديهم رسالة ماجستر كلية التربية جامعة الاسلامية غزة
30. اونايسية كريمة – قدمان بحرة – دور الإدارة الالكترونية في تنمية الموارد البشرية في المؤسسة – دراسة ميدانية ببلدية قالمة رسالة لنيل شهادة الماستر في علم اجتماع تنظيم و عمل كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية جامعة 8 ماي 1945 قالمة (2024-2023)
31. بغو هواري –الإجهاد المهني لدى إطارات الجماعات المحلية – دراسة ميدانية بولاية ام البواقي – رسالة لنيل شهادة دكتوراه في علم النفس العمل ,تسيير الموارد البشرية كلية العلوم الاجتماعية و الإنسانية – جامعة العربي بن مهيدي ام البواقي (2020-2019)

32. بن جدو خضرة فطيمة الزهرة الادارة الالكترونية و اثرها على الاداء الوظيفي اطروحة دكتوارة كلية العلوم الاجتماعية جامعة الجزائر 2 ابو القاسم سعدالله 2020
33. بن جدو خضرة فطيمة الزهرة، الإدارة الالكترونية و اثرها على الأداء الوظيفي – دراسة ميدانية تخص الإداريين بجامعة الجلفة – رسالة لنيل شهادة دكتورة في علم اجتماع تنظيم . كلية العلوم الاجتماعية جامعة الجزائر 2 – أبو القاسم سعد الله (2020-2019)
34. بن زروال فتيحة انماط الشخصية و علاقتها بالاجهاد على مستوى الاعراض استراتيجيات المواجهة اطروحة دكتواره في علم النفس جامعة منتوري قسنطينة الجزائر 2008 ص 57
35. جاسم محمد احمد – العلاقة بين الضغوط المهنية و الأداء الوظيفي لاساتذة الجامعة دراسة ميدانية في جامعة بغداد – كلية الاداب قسم علم الاجتماع جامعة بغداد
36. حمد قيلان ال فطيح دور الادارة الالكترونية في التطوير التنظيمي بالاجهزة الامنية رسالة ماجستير جامعة نايق العربية للعلوم الامنية المكلة العربية السعودية 2008
37. زراري سمية :علاقة التنمر الوظيفي بالاجهاد المهني لدى ممرضي الصحة العمومية، أطروحة لنيل شهادة دكتوراه الطور الثالث ،كلية العلوم الاجتماعية و الإنسانية، جامعة ام البواقي،2024،
38. سباق محمد عبد الفتاح لعقاب عصرية "2021" بعنوان مسببات الإجهاد الوظيفي و اثرها على الأداء الوظيفي بالمؤسسة التربوية الجزائرية
39. عبد القادر عبان – تحديات الإدارة الالكترونية في الجزائر – دراسة سوسيولوجية – ببلدية الكاليتوس بالعاصمة – رسالة لنيل شهادة دكتوراة في علم اجتماع كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية، جامعة محمد خيضر بسكرة (2016-2015)
40. عناب اميمة: الإجهاد المهني لدى الموظفات الاداريات المصادر الاعراض و استراتيجيات المواجهة اطروحة اطروحة لنيل شهادة دكتوراه علوم في الادارة و التسيير في التربية كلية العلوم الاجتماعية و الانسانية 2018
41. العنزي ابتسام فرحان علي – دور الإدارة الالكترونية في التنظيم المدرسي في مدارس محافظة العاصمة بدولة الكويت رسالة لنيل شهادة ماجستير كلية العلوم التربوية جامعة ال البيت الأردن (2019
42. عيسى ابراهيم المعشر اثار ضغوط العمل علي اداء العاملين في الفنادق الاردنية فئة خمسة نجوم رسالة ماجستر في ادارة الاعمال كلية العلوم الادارية و المالية جامعة الشرق الاوسط لدراسات العليا ماي 2009 ص ص
43. محمد عبد الحميد المبقع، دور الإدارة الالكترونية في تطوير الهياكل التنظيمية بالجامعات الليبية – دراسة ميدانية على الإدارة العامة بالجامعة الاسمرية الإسلامية في مدينة زليتن – كلية الاقتصاد و التجارة الجامعة الاسمرية الإسلامية – ليبيا 2022

رابعا المجلات العلمية :

44. باقر خضر الجدراويتاثير الاجهاد الوظيفي في تقليل حماس الموظفين مجلة العربية لنشر العلمي جامعة الفرات الاوسط التقنية العدد الثالث عشر2019

45. بلال بن عقون مستويات ضغوط العمل وسبل مواجهتها في المؤسسات الاقتصادية مجلة الاقتصاد الصناعي العدد 10 جامعة ام البواقي الجزائر 2016

46. بوزكري جيلالي ، طيباوي أحمد : أثر تطبيق الادارة الالكترونية على الوظائف الادارية للمؤسسات ، مجلة الاقتصاد الحديث والتنمية المستدامة ، المجلد 02 ، العدد 01 ، ديسمبر، جامعة البويرة، الجزائر

47. تبون عبد الكريم الادارة الالكترونية الاهمية و المتطليبات مجلة الاجتهاد للدراسات القاونية و الاقتصادية مجلد 10 العدد 2 كلية الحقوق والعلوم السياسية جامعة د.مولاي الطاهر سعيدة الجزائر 2021

48. حليس وردة ضغوط العمل الداخلية و الأداء الوظيفي للموظف في مدبغة الهضاب العليا بالجلفة مجلة العربية في العلوم الانسانية و الاجتماعية مجلد 15 عدد1 كلية العلوم الاجتماعية و الانسانية جامعة الجلفة 2023

49. حميد راشد عبيد الدرعي متطلبات تطوير الادارة الالكترونية لرفع الكفاءة المهنية لمديري مدارس مجلة كلية التربية جامعة المنصورة العدد 120 اكتوبر 2022

50. خديجة تا فساست سمير صلحاوي: الإجهاد الوظيفي واثره على اداء العاملين مجلة الدراسات وأبحاث اقتصادية في الطاقات المتجددة المجلد 10العدد01 2023

51. خلاصي مراد الاجهاد في العمل لدي الاطارات الجزائرية حسب نموذج كرزاك مجلة دراسات نفسية تربوية مجلد 12 عدد 1 فيفري 2019

52. رحماني سناء رحماني موسى دور الادارة الالكترونية في تفعيل عملية التخطيط مجلة ادارة الاعمال و الدراسات الاقتصادية العدد 4 اكتوبر جامعة زيان عاشور الجلفة الجزائر 2016ص

53. سعيد بن عميقان سعد الدوسري ضغوط العمل وعلاقتها بولاء التنظيمي للاجهزة الامنية رسالة ماجستر في العلوم الادارية جامعة نايق الادارية السعودية 2005

54. عائشة بنت احمد الحسيني اثر تطبيق انظمة الادارة الالكترونية على الاداء الوظيفي المجلة العلمية لقطاع كليات التجارة جامعة الازهر العدد العاشر جامعة الملك عبد العزيز 2013

55. عبد المالك عثماني مفهوم و اهمية المنهج في البحث العلمي مجلة الحكمة لدراسات الفلسفية المجلد 1 العدد 1 جانفي 2013

56. فريد بن عمروش حكيمة جب الله الادارة الالكترونية و دورها في تطوير الخدمة العمومية دراسات في الاليات و الابعاد مجلة العلوم الانسان و المجتمع مجلد 10 العدد 04/ 2021

57. فؤائد اوشاش امين مزياني الادارة الالكترونية المفاهيم السمات و العناصر مجلة الدراسات حول الجزائر والعالم مجلد 1 العدد 4 ديسمبر الجزائر 2016
58. محمد حسن ابو رحمة ظغوط العمل التربوي انعكاسات و ابعاد مجلة رابطة التربويين الفلسطينيين للادب و الدراسات التربوية و النفسية فلسطين ط1 2020
59. محمد محمودة عبد الناصر: العلاقة بين موضوعية النظام الاشرافي وبعض الظواهر السلبية في التنظيم، المجلة العربية للعلوم الإدارية ، المجلد 04، العدد 1، الكويت، 1988
60. محمد مكناسي مصادر ضغوط العمل مجلة ابحاث نفسية وتربوية المجلد 4 العدد 10 جوان 2017 كلية علوم انسانية والاجتماعية جامعة 8 ماي قالمة 1945
61. قانة حسين و شني تالية الادارة الالكترونية مفهوم جديد و منهج معاصر في مجال الادارة مجلة التنمية و الاقتصاد المجلد 5 العدد 2 جامعة
62. مليح يونس العسولي عبد الصمد المنهج الوصفي التحليلي في مجال البحث العلمي مجلة المنارة للدراسات القانونية و الادارية العدد 29 2020
63. منال حريزي مهدية هامل مساهمة الادارة الالكترونية في تحسين اداء الموارد البشرية و ترقية الخدمات بالجامعات المحلية مجلة الدراسات الانسانية و الاجتماعية مجلد 11 العدد 1 جامعة شا\لي بن جديد الطارف الجزائر 2020
64. موسى عبد الناصر محمد قريشي مساهمة الادارة الالكترونية في تطوير العمل الاداري بمؤسسات التعليم العالي مجلة الباحث عدد09 جامعة بسكرة الجزائر 2011
65. وهيبة حارش و سمير يوسف خوجة متطلبات تطبيق الادارة الالكترونية و معوقاتها في الادارة الالكترونية مجلة رؤى للدراسات المعرفية و الحضرية مجلد 7 العدد 2 ديسمبر 2021
66. وهيبة عيشاوي ، مصطفى عوفي. ضغوط العمل وأثرها على أداء العاملين ، مجلة العلوم الانسانية ، المجلد 20 العدد 01 ، جامعة محمد خيضر ، بسكرة ، الجزائر، 2020،

خامسا الملتقيات العلمية

67. مشعلي بلال ، محرز صالح ، مصادر ضغوط العمل في المؤسسات ، الصحية وطرق معالجتها، ملتقى بعنوان ، الصحة وتحسين الخدمات الصحية في الجزائر بين إشكاليات التسيير ورهنات التمويل، 10أفريل 2018، جامعة قالمة ،الجزائر،
68. مولاي خليل عمار طهرات الادارة الالكترونية المفهوم و المتطلبات التطبيق ابحاث الملتقى الوطني حول جودة الخدمات في ظل التحول الرقمي و الادارة الالكترونية في المؤسسات الجزائرية مجلة ISBN جامعة غرداية 2023/9/8

سادسا مراجع بالأجنبية

69. , Kehinde ohiole osakede, Samuel ojo Ijimakinwa ,Wunmi Arijeniwa, Taiwo olatunde Adesanya Ann David ojo
70. Sofia sardoug haidari ali 2022 intitule limpact du stress au travail sur la motivation et la perfomance professionnelle

سابعا المواقع الالكترونية

71. جاسم محمد احمد – العلاقة بين الضغوط المهنية و الأداء الوظيفي لاساتذة الجامعة دراسة ميدانية في جامعة بغداد – كلية الاداب قسم علم الاجتماع جامعة بغداد:

https://www.alukah.net/libraryl/12/02/2025-13.45

الملحق رقم 01 استمارة الاستبيان

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة الشهيد الشيخ العربي التبسي - تبسة

كلية العلوم الإنسانية والإجتماعية

قسم علم الإجتماع

تخصص تنظيم وعمل

السنة الثانية ماستر

الاستبيـــان

عنوان المذكرة: دور الادارة الالكترونية في التقليل من الاجهاد الوظيفي

دراسة ميدانية لدى موظفي الصندوق الوطني للتأمينات الإجتماعية للعمال غيرالأجراء – تبسة

إعداد الطالبين:

عمراني هاجر

عميرة هديل

إشراف الدكتور

بن زاوي إبراهيم

2025/2024

المحور الأول: الخصائص السوسيو ديمغرافية

يرجى وضع علامة (x)أمام الخانة المناسبة:

1 **الجنس:**.....

2 **الخبرة المهنية** .....

3 **المستوى التعليمي** .....

4 **السن**.....

المحور الثاني: الإدارة الالكترونية و الاجهاد البدني

		موافق جدا	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
5	توفر الأجهزة التقنية اللازمة حواسيب طابعات....لانجاز مهامي اليومية قلل من شعوري بالارهاق البدني بعد العمل					
6	توفر قواعد البيانات الرقمية يمكنني من الوصول الى المعلومات بسهولة ممت قلل من فقدان الطاقة لي					
7	جودة الشبكة الداخلية للمؤسسة تجعلني اقل عرضة لنوبات الصداع					
8	ساهم استخدام الحاسوب في تقليل الشعور بالتعب الناتج عن الاعمال الورقية					
9	اشعر براحة بدنية اكبر نتيجة تقليل الحركة المفرطة داخل الإدارة					
10	استخدام البريد الالكتروني قلل من التنقل المتكرر بين المكاتب					
11	ساعدتني الخدمات الالكترونية على تجنب الاجهاد البدني الناتج عن الطوابير او الانتظار لإتمام الإجراءات					

المحور الثالث: الادارة الالكترونية الاجهاد النفسي السلوكي

الرقم	فقرات البعد الاول	القياس				
		موافق جدا	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
12	أصبحت اقل قلقا بشأن تسليم المهام في وقتها اعتمادا على الإدارة الالكترونية					
13	قل شعوري بلاحباط المهني بعد اعتماد الخدمات الرقمية في المهام المتكررة					
14	ساهمت الإدارة الالكترونية في تحسين انظباطي الحضور و انصراف					
15	قل ميلي لتأجيل الاعمال بعد رقمنة الاجراءات الإدارية					
16	ساهمت الإدارة الالكترونية في تحسين مزاجي اثناء ساعات العمل					
17	استخدامي تطبيق scrable يسهل التواصل ويقلل التوتر بين العمال					

المحور الرابع: الإدارة الالكترونية والإجهاد الذهني المعرفي

الرقم	فقرات البعد الاول	القياس				
		موافق جدا	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
18	قل شعوري بالتشتت الذهني اثناء العمل بعد رقمنة المهام					
19	أصبحت اتخذ قراراتي بسرعة ووضوح بفضل المعلومات المتوفرة الكترونيا					
20	قلت الأخطاء الناتجة عن ضعف التركيز بعد اعتماد الإدارة الإلكترونية					
21	سهولة الوصول للمعلومات قللت من الضغط لدي					
22	أصبحت اكثر قدرة على التركيز في عملي بعد تقليص المهام اليدوية					
23	أصحبت اركز اكثر على جودة العمل بدل الانشغال بالإجراءات اليومية					
24	تراجعت لدي حالات النسيان او فقدان التركيز اثناء العمل اليومي					
25	أصحبت اركز اكثر على جودة العمل بدل الانشغال بالإجراءات اليومية					

الملحق رقم02 اذن بالدخول لمؤسسة التربص

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة الشهيد الشيخ العربي التبسي - تبسة
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم علم الاجتماع
المرجع رقم : ..... / 2025

إلى السيد (ة) : مدير CASNOS
ص.ن.ق.ع

إذن بالدخـــول

بعد واجب التحية والاحترام...

لغرض استكمال تربص التخرج لطلبة الماستر بقسم علم الاجتماع يرجى منكم السماح للطالب بإجراء

زيارات ميدانية بمؤسستكم .

الطالب1 : عمراني هاجر التخصص : تنظيم وعمل

الطالب2 : عميرة جميل التخصص : تنظيم وعمل

موضوع البحث :

دور الإدارة الإلكترونية في تقليل من الإجهاد الوظيفي

وفي الأخير تقبلوا منا فائق التحية والاحترام.

تبسة في : .....

الأستاذ المشرف

د. بن زاوي الرامي

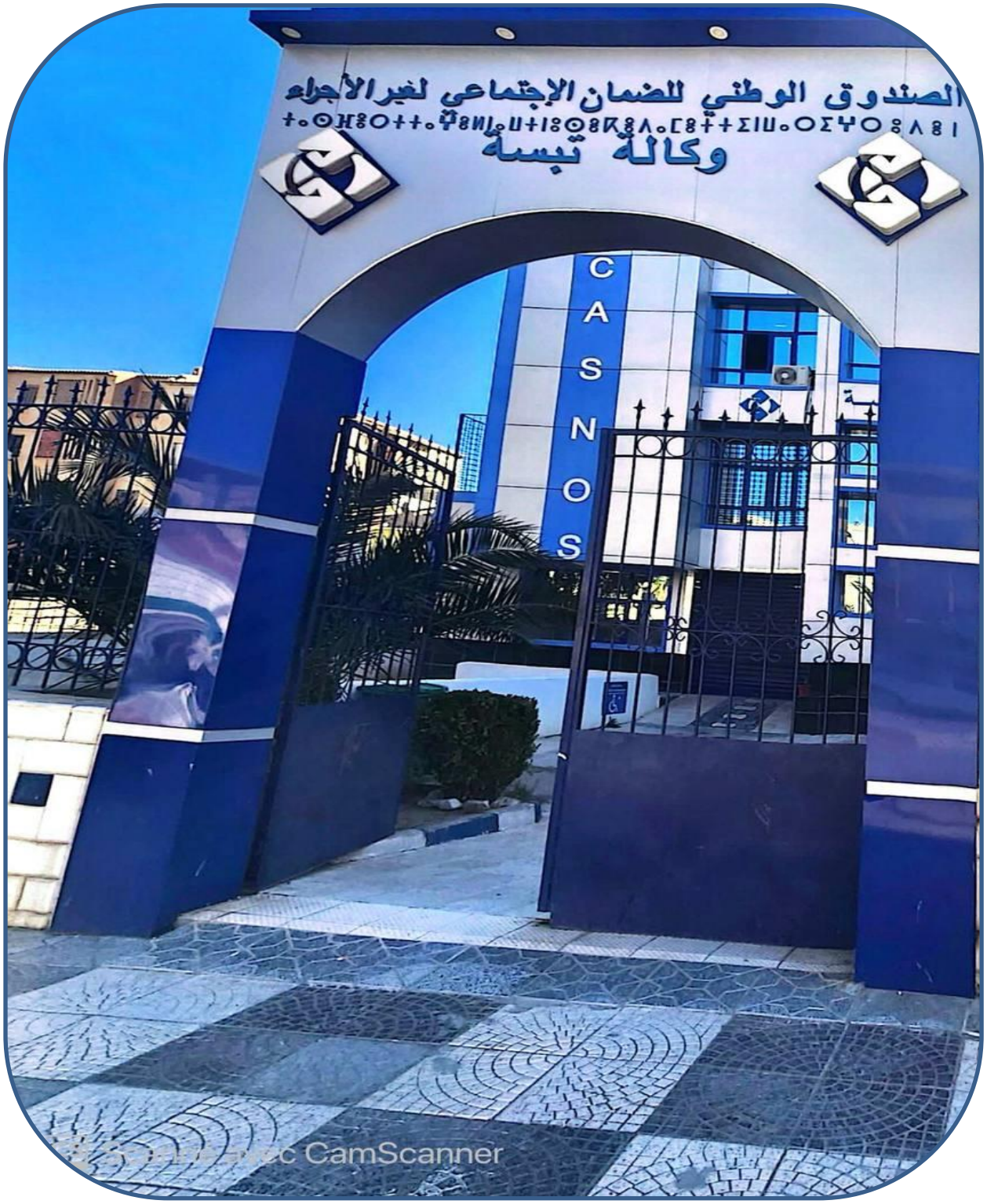
رئيس القسم

المؤسسة المستقبلة

مدير الوكالة الولائية
بزالتة فرحات

الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي لغير الأجراء
الوكالة الولائية تبسة
CASNOS TEBESSA

الملحق رقم03 واجهة الصندوق الوطني لضمان الاجتماعي لغير الاجراء وكالة تبسة



الملحق رقم 04 تصريح شرفي لطالبة عميرة هديل

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
People's Democratic Republic Of Algeria
وزارة التعليم العالي و البحث العلمي
Ministry Of Higher Education And Scientific Research
جامعة العربي التبسي، تبسة
Larbi Tebessi University, Tebessa

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
Faculty of Humanities and Social sciences
قسم علم الاجتماع

تصريح شرفي

بالالتزام بالأمانة العلمية لإنجاز البحوث (2025/2024)

ملحق القرار رقم 933 المؤرخ في 2016/02/20

أنا الممضي أسفله:

الطالب(ة): عميرة هديل

صاحب(ة) بطاقة التعريف الوطنية رقم: 110030364012330000 14

الصادرة بتاريخ: 18 / 10 / 2019 عن دائرة/بلدية: تبسة

المسجل في السنة الثانية ماستر تخصص: تكنولوجيا و التعليم

والمكلف بإنجاز مذكرة ماستر بعنوان: دور الإدارة الإلكترونية في التقليل من الإزدواج الوظيفي

إشراف الأستاذ(ة): بن زاوي ابراهيم

أصرح بشرفي أنني إلتزمت بالتقيد بالمعايير العلمية والمنهجية والأخلاقية المطلوبة في انجاز البحوث الأكاديمية وفقا لما نص عليه القرار رقم 933 المؤرخ في 2016/07/20 المحدد للقواعد المتعلقة بالوقاية من السرقة العلمية ومكافحتها.

تبسة في 22 ماي 2025

إمضاء المعني بالأمر

عن رئيس المجلس الشعبي البلدي
متصرف إقليمي رئيس
سعودي كود الدين

Scanned with CamScanner

الملحق رقم 05 تصريح شرفي لطالبة عمراني هاجر

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
People's Democratic Republic Of Algeria
وزارة التعليم العالي و البحث العلمي
MINISTRY OF HIGHER EDUCATION AND SCIENTIFIC RESEARCH
جامعة العربي التبسي، تبسة
LARBI TEBESSI UNIVERSITY, TEBESSA

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
Faculty of Humanities and social sciences
قسم: علم الاجتماع

تصريح شرفي

بالالتزام بالأمانة العلمية لإنجاز البحوث (2025/2024)

ملحق القرار رقم 933 المؤرخ في 2016/02/20

أنا الممضي أسفله:

الطالب(ة): عمراني هاجر

صاحب(ة) بطاقة التعريف الوطنية رقم: 119940364054850008

الصادرة بتاريخ: 18 04 2016 عن دائرة/بلدية: تبسة

المسجل في السنة الثانية ماستر تخصص: تنظيم والعمل

والمكلف بإنجاز مذكرة ماستر بعنوان: دور الإدارة الإلكترونية في التعليل من الإجهاد الوظيفي

إشراف الأستاذ(ة): بن زاوي ابراهيم

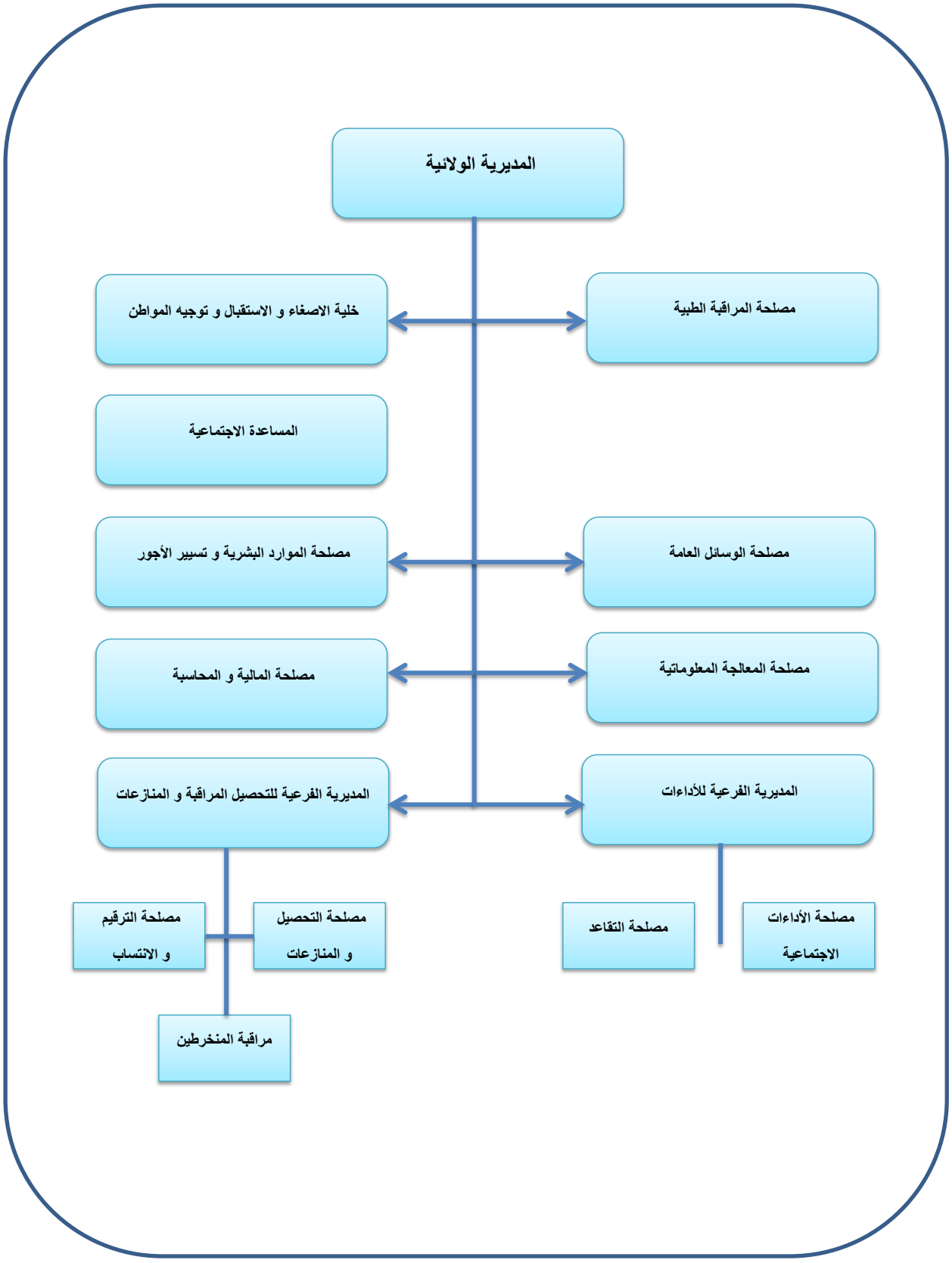
أصرح بشرفي أنني إلتزمت بالتقيد بالمعايير العلمية والمنهجية والأخلاقية المطلوبة في انجاز البحوث الأكاديمية وفقا لما نص عليه القرار رقم 933 المؤرخ في 2016/07/20 المحدد للقواعد المتعلقة بالوقاية من السرقة العلمية ومكافحتها.

تبسة في: 22 ماي 2025

إمضاء المعني بالأمر

عن رئيس المجلس الشعبي البلدي
متصرف الأمين
سعدي نور الدين

الملحق رقم 05 يوضح مخطط التنظيم الهيكلي للصندوق الوطني للضمان الاجتماعي لغير الأجراء



ملخص الدراسة :

الملخص

حملت هذه الدارسة عنوان دور الادارة الالكترونية في التقليل من الاجهاد الوظيفي دارسة ميدانية بمؤسسة الصندوق الوطني لضمان الاجتماعي للعمال غير الاجراء وكالة تبسة حيث هدفت هذه دارسة الى التعرف على دور الادارة الالكترونية في التقليل من الاجهاد الوظيفي في مؤسسة الصندوق الوطني لضمان الاجتماعي للاعمال غير الاجراء وكالة تبسة من خلال الاجابة على تساؤل الرئيسي الاتي:

ما دور الادارة الالكترونية في التقليل من الاجهاد الوظيفي في مؤسسة الجزائرية ؟حيت تتفرع الاسئلة الفرعية كالآتي

كيف تساهم الادارة الالكترونية بشكل قوي في التقليل من مستوي الاجهاد البدني لدي عمال الصندوق ؟

ما مدي مساهمة الادارة الإلكترونية بشكل قوي في تخفيض من الاجهاد النفسي السلوكي لدي عمال الصندوق ؟

كيف تساهم الادارة الإلكترونية بشكل قوي في تخفيض الاجهاد الذهني المعرفي لدي عمال الصندوق ؟ وهذا بالاعتماد علي المنهج الوصفي التحليلي واستمارة الاستبيان ، وباستخدام برنامج التحليل الاحصائي للعلوم الاجتماعية وقد لخصت نتائج الاتية بان الادارة الالكترونية تساهم بشكل ملحوظ في التقليل من مستويات الاجهاد الوظيفي لدى عمال الصندوق الوطني لضمان الاجتماعي لغير الاجراء

كلمات مفتاحية: الادارة الالكترونية الاجهاد الوظيفي ،عمال الصندوق

Abstract

Study Summary: This study, titled "The Role of E-Management in Reducing Work Stress: A Field Study at the National Social Security Fund for Non-Salaried Workers, Tebessa Agency," aimed to identify the role of e-management in reducing work stress at the National Social Security Fund for Non-Salaried Workers, Tebessa Agency, by answering the following main question:

What is the role of e-management in reducing work stress at the Algerian Fund? The sub-questions are divided as follows:

How does e-management significantly contribute to reducing the level of physical stress among the Fund's workers?

To what extent does e-management significantly contribute to reducing psychological and behavioral stress among the Fund's workers?

How does e-management significantly contribute to reducing cognitive and mental stress among the Fund's workers? This was based on a descriptive analytical approach and a questionnaire, using the Statistical Analysis Program for Social Sciences. The results summarized below: e-administration contributes significantly to reducing job stress levels among non-salaried National Social Security Fund employees.

Keywords: e-administration- Job stress, Fund employees-