

انعكاس متطلبات تطبيق الإدارة الالكترونية على ضغوط العمل بحث ميداني في مديرية بلدية الحلة(*)

م.د. ولاء إسماعيل عبداللطيف
كلية الإدارة والاقتصاد
جامعة بغداد

walaa@coadec.uobaghdad.edu.iq

الباحث: حسين جعفر جواد
كلية الإدارة والاقتصاد
جامعة بغداد

husseinjaafar462@gmail.com

المستخلص:

يهدف البحث إلى قياس واقع متغيري البحث الادارة الالكترونية على ضغوط العمل في مديرية بلدية الحلة، إذ تأتي أهمية البحث من أهمية متغيراته المبحوثة كونها من المواضيع المهمة في الفكر الإداري، وتم اعتماد المنهج الوصفي التحليلي، وقد تم تطبيق البحث في مديرية بلدية الحلة، واعتمد الباحث المنهج الوصفي التحليلي في انجازه للبحث، إذ تضمن البحث اجابة على التساؤلات المتعلقة بمشكلة البحث والتي تتعلق في عدم اعتماد اغلب المنظمات العراقية وخصوصاً منظمات القطاع العام على تطبيق مبادئ الادارة الالكترونية، ومن خلال اختبار عدد من الفرضيات الفرعية والرئيسية فيما يخص علاقات الارتباط والتأثير، وقد تمثلت عينة البحث بـ (١٢٥) موظف من اجمالي عدد الموظفين في المديرية، وقد تم استعمال الاستبانة من اجل جمع معلومات وبيانات الجانب العملي، إذ تم توزيع الاستبانات على العينة المذكورة وكانت نسبة الاسترداد بلغت (١٢٥) أي بنسبة (١٠٠%) وتم استعمال الوسائل الاحصائية المتمثلة بـ (التكرارات، الوسط الحسابي، الوسط الحسابي المرجح، الانحراف المعياري، معامل الاختلاف)، وتم معالجة البيانات من خلال برنامجي (AMOS-SPSS)، وقد توصل البحث إلى جملة من النتائج أبرزها ان الادارة تمتلك توجه بتبني الافكار الجدية وغير النمطية بمواضيع توظيف تقنيات الحاسوب والبرامج الخاصة بها لتسهيل العمل لدى الموظف اولاً والمواطن ثانياً.

الكلمات المفتاحية: الادارة الالكترونية، متطلبات الادارة الالكترونية، ضغوط العمل.

Reflection of the requirements of applying electronic management to Job stress/field research in the directorate of Hilla municipality

Researcher: Hussein Jaafar Jawad
College of Administration and Economics
University of Baghdad

Lecturer Dr. Walaa Ismail Abdul Latif
College of Administration and Economics
University of Baghdad

Abstract:

The research aims to measure the reality of the two variables of the electronic administration search on the Job stress in the directorate of Hilla Municipality. As the importance of the research comes from the importance of its researched variables as it is an important topic in administrative thought, and the research has been applied in the directorate of Hilla municipality. The researcher adopted the descriptive analytical

(*) البحث مستل من رسالة الدبلوم العالي المعادل للماجستير في إدارة البلديات بعنوان: انعكاس متطلبات تطبيق الإدارة الالكترونية على ضغوط العمل/بحث ميداني في مديرية بلدية الحلة.

approach in his accomplishment of the research As the research included an answer to the questions related to the research problem that relate to the fact that most Iraqi organizations, especially public sector organizations, are not dependent on the application of the principles of electronic management. Through testing a number of sub-and major assumptions regarding linking and influence relationships. The research sample was b (125) employees out of the total number of employees in the directorate. The questionnaire was used to collect information and data on the practical side, as the questionnaires. Were distributed to the mentioned sample and the recovery rate was (125), i.e. (100%). The means were used Statistical represented by (iterations, arithmetic mean, weighted arithmetic mean, standard deviation, coefficient of variation), and the data was processed through the two programs (AMOS-SPSS). The research reached a set of results, the most prominent of which is that the administration has a tendency to adopt serious and atypical ideas with topics using computer technologies and programs to facilitate to work with the employee's first citizen and secondly.

Keywords: Electronic management, Requirements for electronic management, Job stress.

المقدمة

عرف العالم في العقدين الآخرين من الالفية الثالثة ثورة هائلة من تكنولوجيا المعلومات التي أحدث تغييراً كبيراً في حياة الانسان اليومية، وأصبحت تلك التكنولوجيا فيما بعد من الركائز الاساسية للحياة، فبدأ الانسان بتوظيف تلك التكنولوجيا لخدمته وتطوير حياته، وطال هذا التوظيف حياة الفرد على الصعيد الشخصي وصعيد العمل والمنظمة التي يعمل فيها، فبدأ بتغيير اساليب العمل القديمة والتقليدية المتبعة في العمل وأحل محلها أدوات التكنولوجيا، فتحوّلت إدارة المنظمة من الادارة التقليدية إلى الادارة الالكترونية التي تعد النجم الساطع في العصر الحديث، ففي أطار توفر هذه الادارة اصبحت الانشطة الحياتية تتحول تدريجياً من أنشطة تقليدية إلى أنشطة الكترونية.

ويشكل المورد البشري أهم مورد تمتلكه أي منظمة، كونه المحرك الاساسي لكافة موارد تلك المنظمة ومصدرها الرئيس لتحقيق النجاحات، لذا فمن الضروري أن تهتم أي منظمة بتوفير ظروف عمل ملائمة بشكل يساعد على أداء السلوكيات التي تتوافق ومتطلبات المنظمة، لأن عدم اهتمام المنظمة بهذه الظروف من الممكن أن يشكل ضغوطات عمل على الافراد وبالتالي من الممكن أن تدفعهم إلى اتباع سلوكيات معينة قد تؤثر بشكل عكسي على اداء العاملين واداء المنظمة بشكل عام، لذا لم يعد امام المنظمات الطامحة للنجاح في عالم اليوم إلا أن تتجه نحو تطبيق مبادئ الإدارة الالكترونية، وكلما قامت بالإسراع بذلك أصبحت في وضع أفضل وأحسن، وذلك لأن استخدام الادارة الالكترونية في المنظمة سيمكنها من خزن ومعالجة واسترجاع بياناتها بجهد اقل وكلفة اقل من الاعمال الورقية والتقليدية، وبالتالي التقليل من ضغوطات العمل.

المحور الأول: منهجية البحث

أولاً. مشكلة البحث: تعد الادارة الالكترونية الحديثة أحد نتائج ثورة المعلومات التقنية في العصر الحديث، إذ أدت التطورات المتلاحقة في مجال الاتصالات والمعلومات إلى ابتكار تقنية متطورة، جعلت الادارة العليا لأي منظمة تفكر بشكل جدي إلى الاستفادة من منجزات تلك الثورة في انجاز

اعمالها وتقديم خدمات للمواطنين بطرق الكترونية تعود عليها بالتقليل من ضغوطات العمل والقضاء على الروتين والبيروقراطية في آن واحد معاً، وتكمن مشكلة البحث الحقيقية في عدم اعتماد اغلب المنظمات العراقية وخصوصاً منظمات القطاع العام إلى تطبيق مبادئ الإدارة الالكترونية، وذلك للعديد من الاسباب منها ضعف الدعم المادي، فضلاً عن توفر كفاءات مهنية مؤهلة للعمل وفق نظم الإدارة الالكترونية، وبالتالي فإن اغلب الموظفين في تلك المؤسسات والمنظمات الحكومية يعانون من ضغوط بسبب الروتين والاساليب التقليدية في ادارة المنظمات، ويمكن التعبير عن مشكلة البحث بشكل أدق من خلال صياغة التساؤل الرئيس الاتي: **عدم اعتماد مديرية بلدية الحلة على تطبيق الإدارة الالكترونية، فضلاً عن عدم توفر الكفاءات المهنية المؤهلة للعمل وفق هذه النظم، وتنبتق من خلال التساؤل الرئيس الاسئلة الفرعية الاتية:**

١. ما هي طبيعة العلاقة بين متطلبات تطبيق الإدارة الالكترونية وضغوط العمل في مديرية بلدية الحلة؟

٢. ما مدى تأثير تبني مبادئ الإدارة الالكترونية في التقليل من ضغوط العمل في مديرية بلدية الحلة؟

ثانياً. أهمية البحث: تأتي أهمية البحث في المقام الاول من الندرة النسبية في البحوث والدراسات التي تناولت مفهوم الإدارة الالكترونية وتأثيرها في التقليل من ضغوط العمل، إما من الناحية العملية، فتأتي أهمية البحث من أهمية الدور الذي تؤديه الإدارة الالكترونية في القضاء على البيروقراطية والروتين في المؤسسات الحكومية عموماً والمنظمة المبحوثة خصوصاً، فضلاً عن دورها في تلافي المنظمة المبحوثة لسلبات التعامل الورقي وضياح الجهد والوقت والكلفة الإضافية.

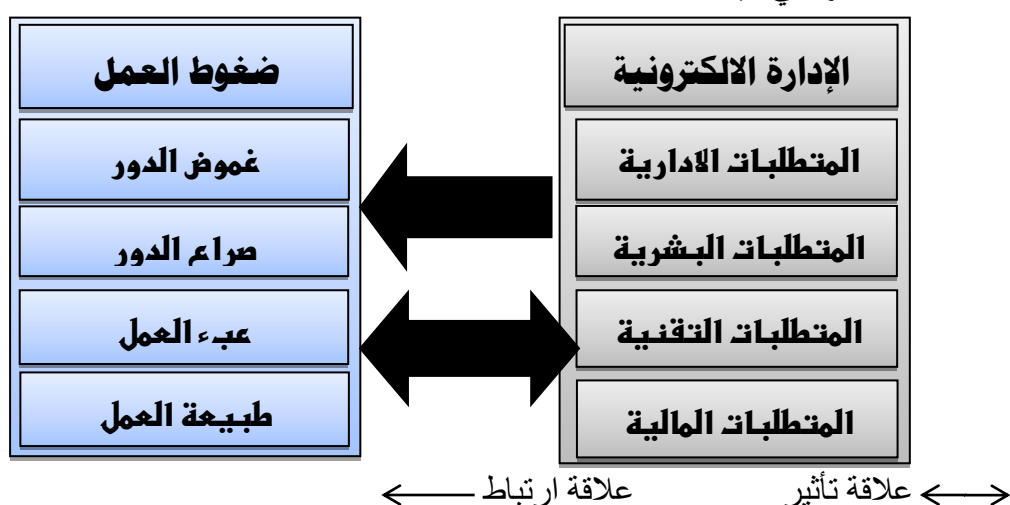
ثالثاً. أهداف البحث: يهدف البحث الحالي إلى ما يأتي:

١. قياس الدور الذي يحدثه تطبيق الإدارة الالكترونية في التخفيف من ضغوط العمل في مديرية بلدية الحلة.

٢. تسليط الضوء على متطلبات الإدارة الالكترونية في المديرية قيد البحث.

٣. تشخيص مسببات ضغوط العمل ومحاولة علاجها في المديرية المبحوثة.

رابعاً. المخطط الفرضي للبحث:



الشكل (١): المخطط للفرضي للبحث

المصدر: من إعداد الباحثان.

خامساً. فرضيات البحث:

الفرضية الرئيسية الأولى: توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين الادارة الالكترونية وضغوط العمل، وينبثق عنها الفرضيات الفرعية الآتية:

الفرضية الفرعية الأولى: توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين المتطلبات الادارية وضغوط العمل.

الفرضية الفرعية الثانية: توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين المتطلبات البشرية وضغوط العمل.

الفرضية الفرعية الثالثة: توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين المتطلبات التقنية وضغوط العمل.

الفرضية الفرعية الرابعة: توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين المتطلبات المالية وضغوط العمل.

الفرضية الرئيسية الثانية: يوجد تأثير ذو دلالة معنوية بين الادارة الالكترونية وضغوط العمل، وينبثق عنها الفرضيات الفرعية الآتية:

الفرضية الفرعية الأولى: يوجد تأثير ذو دلالة معنوية بين المتطلبات الادارية وضغوط العمل.

الفرضية الفرعية الثانية: يوجد تأثير ذو دلالة معنوية بين المتطلبات البشرية وضغوط العمل.

الفرضية الفرعية الثالثة: يوجد تأثير ذو دلالة معنوية بين المتطلبات التقنية وضغوط العمل.

الفرضية الفرعية الرابعة: يوجد تأثير ذو دلالة معنوية بين المتطلبات المالية وضغوط العمل.

سادساً. حدود البحث:

١. الحدود المكانية: مديرية بلدية الحلة.

٢. الحدود الزمانية: وهي المدة المتمثلة بإعداد البحث والتي سوف تمتد من ٢٠١٩/١٢/١٠ - ٢٠٢٠/١/١٠

سابعاً. مقاييس البحث: تم الاعتماد على عدد من الدراسات التي تناولت متغيري البحث في تصميم اسئلة الاستبانة، والجدول (١) يوضح تلك المقاييس وعدد فقرات الاستبانة، وكما يأتي:

الجدول (١): مقاييس البحث

ت	المتغير	الابعاد	عدد الفقرات	المصدر
١	متطلبات الادارة الالكترونية	المتطلبات الادارية	٥	(العقابي، ٢٠١٨)
		المتطلبات البشرية	٥	
		المتطلبات التقنية	٥	
		المتطلبات المالية	٥	
٢	ضغوط العمل	غموض الدور	٥	(الشيباوي، ٢٠١٧)
		صراع الدور	٥	(الحمداني، ٢٠١١)
		عبء العمل	٥	(الشيباوي، ٢٠١٧)
		طبيعة العمل	٥	(الشيباوي، ٢٠١٧)

المصدر: اعداد الباحثان.

المحور الثاني: الجانب النظري

أولاً. الإدارة الالكترونية:

١. مفهوم الإدارة الالكترونية: تعد الإدارة الالكترونية كمصطلح من المصطلحات التي ظهرت حديثاً، والتي ترتبط بشكل مباشر بإدارة المنظمة، وقد تعددت الآراء حول تحديد مفهومها بشكل دقيق بسبب تداخله مع العديد من الأمور التنظيمية والإدارية للمنظمة، فالإدارة الالكترونية تعد من الأدوات التي تتصل بشكل مباشر بالمنظمة والأداة التي تدار من خلالها شؤون المنظمة بشكل الكتروني (24 : 2016, Al-Hayek)، أما بخصوص مفهوم الإدارة الإلكترونية الذي يعد من المفاهيم الحديثة في علم الإدارة فقد تناوله العديد من الباحثين على وفق وجهات نظر مختلفة، والجدول (٢) يبين المفاهيم المتعلقة بالإدارة الإلكترونية لبعض الكتاب والباحثين وبحسب التعاقب الزمني:

الجدول (٢): مفهوم الإدارة الالكترونية حسب رأي بعض الباحثين

ت	الباحث والسنة	المفهوم
١	(Rossel & Matthias, 2012: 5)	استعمال التكنولوجيا الحديثة التي تساعد في الحكم الرشيد الذي يلزم الإدارة بتقديم خدمات عن بعد للمواطنين.
٢	(Dahis, et al., 2013: 292)	العملية الإدارية القائمة على الإمكانيات الفائقة للإنترنت وشبكات الاتصالات والإعمال في التخطيط والتوجيه والرقابة على الموارد والقدرات من أجل تحقيق الأهداف وهي إدارة بدون أوراق وزمان أو مكان، إذ إنها تعتمد على الأرشفة الإلكترونية، والبريد الإلكتروني، والأدلة والمفكرات الإلكترونية والرسائل الصوتية.
٣	(Al Hamila, 2016: 8)	توظيف تكنولوجيا المعلومات للدخول والاتصالات لزيادة إمكانية الدخول في الخدمات الالكترونية لتعم الفائدة على المواطنين وأصحاب الاعمال والعاملين في المنظمة.

المصدر: اعداد الباحثان استناداً إلى الكتاب اعلاه.

إما الباحثان يعرفان الإدارة الالكترونية هي نظام متكامل يعمل وفق التكنولوجيا الحديثة والمتطورة يقوم بتقديم خدمات رقمية عبر وسائل الانترنت والحاسب الالكتروني من خلال اشخاص مؤهلين ومدربين لتقديم هذه الخدمات بهدف تقليل الروتين وتوصيل الخدمة إلكترونياً دون بذل وقت وجهد.

٢. متطلبات تطبيق الإدارة الالكترونية:

أ. المتطلبات الإدارية: تتطلب الإدارة الالكترونية لتحقيق الهدف المرجو منها إلى إدارة جيدة تدعم وتساند التطوير والتغيير وفق اساليب ادارية حديثة، وتتضمن المتطلبات الادارية الى وضع استراتيجيات وخطط تأسيس وتطوير وتنظيم اداري، فضلاً عن وضع خطط للإصلاح الاداري من خلال استقطاب اشخاص ذوي مهارات وكفاءات عالية (184 : 2015, Al-Zaidi & Khalil)،

كما ويترتب على المنظمة التي تسعى الى تحول نحو اسلوب الادارة الالكترونية ان تقوم باستقطاب وتعيين موظفين من ذوي المهارات الالكترونية وتقوم بتوعيتهم بأهمية التحول نحو اسلوب الادارة الالكترونية (Abdel-Karim, 2010 : 24).

ب. المتطلبات البشرية: يُعد المورد البشري من ابرز الموارد التي تقود المجتمعات الى تحقيق التقدم والرقى في شتى مجالات العمل، إلا أن النقص في عدد الافراد المؤهلين للتأقلم مع اسلوب العمل الالكتروني اصبح أمر تعاني المنظمات، وبالأخص المنظمات التي تعمل في الدول النامية (Alsalimi & Alsiliti, 2008: 272)، لذا فالمنظمات التي تنوي تبني مبادئ الادارة الالكترونية وتنفيذها بشكل فعلي، يجب ان تمتلك عامل بشري مدرب على استخدام التقنيات الحديثة، إذ يعد الاستثمار في رأس المال البشري من احد اكثر الاستثمارات التي تثير اهتمام المنظمات في العصر الحالي، فالاستثمار في رأس المال البشري يعد ضماناً لنجاح المنظمة لتأسيس بيئة اعمال الكترونية، وهذا يتطلب منها الاستثمار في مورد بشري ذو كفاءة وخبرة تقنية وتكنولوجية بما يتناسب والتطورات الحالية التي يشهدها العالم من خلال ثورة المعلومات (Alharbi, 2015 : 33).

ج. المتطلبات التقنية: تشمل المتطلبات التقنية تطوير جميع الجوانب التقنية في المنظمة، كالبرمجيات والفنيين والبنية التحتية التقنية للمنظمة، وتتضمن عملية التطوير التقني تحليل جميع الاعمال الادارية المطورة وتحويلها الى برامج وتطبيقات في الحاسب الالى، ويترتب على ذلك ضرورة توفير جميع الاجهزة اللازمة من شبكات حاسب وقواعد بيانات واجهزة امن معلومات، اضافة الى المورد البشري (Abo Ashor & Alnmri, 2013: 201)، لذا فالمنظمة التي ترغب في التحول نحو اسلوب الكتروني للإدارة يجب عليها ان تجتاز بعض العوائق أولاً لكي تتمكن من تنفيذ وتبني الاسلوب الالكتروني في الادارة.

د. المتطلبات المالية: يعد التحول نحو تبني اسلوب الإدارة الإلكترونية من المشاريع الضخمة والتي تحتاج إلى أموال طائلة، ولكي نضمن المنظمة الاستمرار والنجاح وبلوغ الأهداف المنشودة، لا بد من توفير التمويل المستمر لذلك المشروع، ومن الضروري رصد ميزانية مستقلة للمشروع بحيث تكون تحت المراجعة بشكل دوري لغرض ديمومة التمويل المستمر له (Alrubaie, 2017: 29)، وتؤدي المتطلبات المالية دور حاسم في التحول نحو اسلوب الادارة الالكترونية، لذا يتوجب على المنظمة التي ترغب في التحول نحو اسلوب الادارة الالكترونية ان توفر الدعم اللازم الذي يكفي لأجراء الصيانة بشكل دوري ويمكن المنظمة من تدريب كوادر مخصصة لأجراء الصيانات اللازمة بشكل مستمر للحفاظ على مستوى عالي من الاداء في تقديم الخدمة للمواطنين.

ثانياً. ضغوط العمل:

١. مفهوم ضغوط العمل: تعد ظاهرة ضغوط العمل من الظواهر الطبيعية التي تظهر في مختلف المنظمات والتي لها مضر سلبي على العاملين قد تتمثل بالضغوط النفسية والجسمانية، وبالتالي تأثيرها على عدم الوضوح والاستقرار في بيئة العمل، ولقد اصبحت دراسة ضغوط العمل الشغل الشاغل للعديد من الباحثين في مختلف دول العالم، إذ أن اغلبهم اكد على ضرورة تكييف النتائج النفسية والجسمانية الناتجة عن ضغوط العمل وتقليلها ودراسة مستوياتها والحد من اثارها على العاملين في المنظمة (الشيباوي، ٢٠١٧: ٨٣)، وقد تم تناول العديد من التعاريف الخاصة بضغوط العمل و كما موضحة في الجدول (٣) الاتي:

الجدول (٣): تعريف ضغوط العمل حسب رأي بعض الباحثين

ت	الباحث والسنة والصفحة	المفهوم
١	(Dags Land, 2012: 22)	عدم توازن في العمل بسبب التوترات التي تحدث فيها مما يجعل وفائه للدور الذي يقوم به في العمل أمراً مستحيلاً.
٢	(Moafaq, 2014: 121)	عدم التناسب بين ما يمتلكه الفرد من مهارات وقدرات وبين ما يتطلبه عمله.
٣	(Taher & Abdalameer, 2015: 179)	مقياس لتأثير محصلة التفاعل بين مجموعة عوامل أهمها الفرد وبيئة العمل، تنتج عن ضعف الانسجام والتوافق بين الفرد وبيئة العمل التي يعمل فيها، وقد يكون هذا التأثير ايجابياً أو سلبياً وقد ينتج عنها انحراف الفرد عن ادائه الطبيعي للأعمال المكلف بها.

المصدر: من عمل الباحثان.

يُعرف الباحثان ضغوط العمل على انها حالة معينة تصيب الفرد في المنظمة نتيجة لتعرضه لضغط معين اعلى من طاقة تحمله، قد يكون اما سوء العلاقة بينه وبين إدارة المنظمة أو بينه وبين افراد عائلته بما ينعكس على عمله، وينتج عن تلك الضغوط تأثيرات سلبية تجعل طاقته الانتاجية في تراجع.

٢. ابعاد ضغوط العمل:

أ. غموض الدور: يقصد بغموض الدور عدم وضوح عناصر العمل وعدم تأكد الفرد من اختصاصاته، وعدم معرفته بما يجب ان يؤديه، وعدم تأكده من توقعات الآخرين منه، وكذلك افتقاره الى المعلومات التي يحتاجها في اداء دوره في المنظمة مثل المعلومات الخاصة بحدود سلطته ومسؤولياته والمعلومات الخاصة بسياسات وقواعد المنظمة وطرق تقييم الاداء وغيرها مما يترتب عليه ارتباك الفرد في عمله وشعوره بالضغط النفسي وعدم الرضا عن العمل والميل لتركه (Mowaffaq, 2014: 122).

ب. صراع الدور: يعد صراع الدور من الاسباب المهمة لضغوط العمل، ويقصد به التعارض الذي يحدث للفرد نتيجة وجود مطالب عمل مختلفة ويشير صراع الدور الى عدم انسجام إدراك الافراد او توقعاتهم ومطالب العمل المرتبطة بالدور (الحمداني، ٢٠١١: ٧١).

٣. عبء العمل: تسهم زيادة أعباء العمل في زيادة حجم الضغوطات الوظيفية او المهنية التي يتعرض لها الافراد لا سيما عندما ترتبط هذه الابعاء بوقت محدد لإنجازها، إذ تتنازع اولويات الاعمال بالنسبة للفرد ولا يستطيع تحديد المهمة ذات الاولوية العالية للبدء بها (Al-Aboudi, 2014: 67).

٤. طبيعة العمل: يشير (Hussein, 2014: 180) ان هناك وظائف تعاني من ضغط العمل أكثر من غيرها، فالوظيفة التي تتطلب من شاغلها اتخاذ قرارات مهمة في ظروف عدم التأكد، او تلك التي تتضمن قدراً ضئيلاً من التحكم والرقابة، او الوظيفة التي لا يستطيع صاحبها تنفيذ المهام المسندة اليه حتى لو كان مستوى مهاراته الشخصية عالية.

المحور الثالث: الجانب العملي

أولاً. تحليل النتائج في ضوء إجابات العينة المبحوثة:

١. متغير متطلبات الإدارة الالكترونية:

أ. بعد المتطلبات الإدارية: وفقاً لنموذج البحث الفرضي تم اعتماد بعد المتطلبات الإدارية كأحد ابعاد متغير متطلبات الإدارة الالكترونية، إذ يظهر الجدول (٤) الوسط الحسابي والانحراف المعياري والمعامل الاختلاف وترتيب الأهمية بالنسبة للفقرات ومستوى الإجابة لآراء العينة المبحوثة، إذ أوضحت النتائج المتعلقة أن أعلى قيمة كانت عند الفقرة (٣) التي نصها (يوجد توجه لدى الإدارة لتبني فكرة الإدارة الالكترونية) بوسط حسابي (٣,٨) وبمستوى جيد وبانحراف معياري (١,٢٣١)، إذ بلغ معامل الاختلاف لها (٣٢,٣٩٥)، وهذا يشير إلى أن لدى الإدارة توجه بتبني الأفكار الجدية وغير النمطية بمواضيع توظيف تقنيات الحاسوب والبرامج الخاصة بها لتسهيل العمل لدى الموظف أولاً والمواطن ثانياً، وتسعى الإدارة إلى تطوير كادر متخصص في هذا المجال لتدريب الموظفين على البرامج التي يتم توظيفها في العمل، إضافة إنشاء قاعدة بيانات موحدة لسهولة الرجوع إلى الملفات أو المعلومات الخاصة بالعمل، أما أدنى قيمة فقد جاءت عند الفقرة (٢) والتي نصها (هناك رقابة من قبل المديرية لضمان سير الأعمال إلكترونياً) وبوسط حسابي (٣,٣٨) وبمستوى جيد وبانحراف معياري (١,٣٤٩)، إذ بلغ معامل الاختلاف لها (٣٩,٩١١) وهذا يشير إلى ضعف في مواضيع الرقابة من قبل الإدارة بالتالي يولد التلكؤ في سير العمل، إضافة إلى ضعف في العمليات الإدارية المتبعة من قبل الإدارة كونها لا تباشر بالإجراءات الإدارية لاعتماد البيانات الالكترونية إلا عند ورود المستندات الورقية من الجهات ذات العلاقة أو لحين اكمال المعاملة أو الملف بالصورة النهائية، أما إجمالاً فقد حقق بعد المتطلبات الإدارية وسط حسابي (٣,٤٩٨) وبمستوى جيد وبانحراف معياري (١,١٧٥).

الجدول (٤): يبين الوسط الحسابي والانحراف المعياري لإجابات العينة المبحوثة حول بعد المتطلبات الإدارية

الفقرات	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	معامل الاختلاف	الأهمية النسبية	مستوى الإجابة
1 تعمل الإدارة على تهيئة الموظفين نفسياً ومعنوياً على استخدام الإدارة الالكترونية.	3.49	1.336	38.281	2	اتفق
2 هناك رقابة من قبل المديرية لضمان سير الأعمال إلكترونياً.	3.38	1.349	39.911	5	غير متأكد
3 يوجد توجه لدى الإدارة لتبني فكرة الإدارة الالكترونية.	3.8	1.231	32.395	1	اتفق
4 تحرص الإدارة على اعتماد المعلومات الالكترونية كما وردت من الدوائر العليا لوجود الوثوقية.	3.41	1.333	39.091	3	اتفق
5 الإدارة العليا لا تباشر بالإجراءات الإدارية لاعتماد البيانات الالكترونية إلا عند ورود المستندات الورقية.	3.41	1.345	39.443	4	اتفق
الوسط العام	3.498	1.175			

ب. بعد المتطلبات البشرية: اوضحت النتائج المتعلقة ببعد المتطلبات البشرية ان اعلى قيمة كانت عند الفقرة (٦) والتي نصها (تحرص المديرية على اعداد الملاكات البشرية الفنية المتخصصة ذات الارتباط بالبنية المعلوماتية) بوسط حسابي (٣,٥٨) وبمستوى جيد وبانحراف معياري (١,١٩٣)، اذ بلغ معامل الاختلاف لها (٣٣,٣٢٤)، وهذا يشير الى تحرص المديرية على اعداد الملاكات البشرية الفنية المتخصصة ذات الارتباط بالبنية المعلوماتية وذلك من خلال زج الموظفين بدورات تدريبية متخصصة في هذا المجال لرفع كفاءتهم واكسابهم الخبرات اللازمة للتعامل مع هذه البرامج، اضافة الى محاولة المديرية بشكل مستمر استقطاب الافراد من ذوي الخبرة والكفاءة في مجال تقنيات المعلومات اذ تكون لهم الاولوية في التعيين . اما أدنى قيمة فقد جاءت عند الفقرة (٩) والتي نصها (تحرص المديرية على توفير التمكين الإداري للأفراد من اجل التعامل السريع مع كافة التغييرات الحاصلة في البيئة التكنولوجية) وبوسط حسابي (٣,٣٨) وبمستوى جيد وبانحراف معياري (١,٣)، اذ بلغ معامل الاختلاف لها (٣٨,٤٦٢) وهذا يدل على ان هنالك ضعف في التمكين الإداري من قبل المديرية للموظفين من اجل التعامل السريع مع كافة التغييرات الحاصلة في البيئة التكنولوجية، بالتالي انعكاس هذا الامر على سرعة تنفيذ التغير المنشود خاصتنا الى ان بيئة العمل التكنولوجي وخصوصا البرمجيات من المواضيع المتجددة والسريعة والتي يجب ان تخصص المديرية مبالغ مالية لمسال التدريب والتطوير على استخدام هذه التقنيات وخلق فريق عمل مقدوره التعامل مع المشاكل المستجدة والتي لا تظهر الى وقت العمل على البرامج. اما اجمالا فقد حقق بعد المتطلبات البشرية وسط حسابي (٣,٤٤٦) وبمستوى جيد وبانحراف معياري (١,١٠٤).

الجدول (٥): الوسط الحسابي والانحراف المعياري لإجابات العينة المبحوثة حول بعد المتطلبات البشرية

الفقرات		الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	معامل الاختلاف	الاهمية النسبية	مستوى الاجابة
6	تحرص المديرية على اعداد الملاكات البشرية الفنية المتخصصة ذات الارتباط بالبنية المعلوماتية	3.58	1.193	33.324	1	اتفق
7	توفر المديرية بين الحين والاخر برامج تدريبية لرفع كفاءة العاملين لديها	3.48	1.229	35.316	2	اتفق
8	تحدد المديرية الاحتياجات الحالية والمستقبلية من الافراد المؤهلين في نظم المعلومات والاتصالات	3.38	1.275	37.722	4	غير متأكد

الفقرات	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	معامل الاختلاف	الاهمية النسبية	مستوى الاجابة
9	3.38	1.3	38.462	5	غير متأكد
10	3.4	1.244	36.588	3	اتفق
الوسط العام	3.446	1.104			

ج. **بعد المتطلبات التقنية:** اوضحت النتائج المتعلقة ببعد المتطلبات التقنية ان اعلى قيمة كانت عند الفقرة (١١) والتي نصها (يتوافر لدى المديرية اجهزة ومعدات تكنولوجية متطورة تفي بمتطلبات تطبيق اسلوب الادارة الالكترونية) بوسط حسابي (٣,٤٢) وبمستوى جيد وبانحراف معياري (١,٣٢٧)، اذ بلغ معامل الاختلاف لها (٣٨,٨٠١). اما ادنى قيمة فقد جاءت عند الفقرة والتي نصها (تتوافر تقنية اتصالات الكترونية متقدمة مع الجهات الأخرى التي تتعامل مع المديرية) وبوسط حسابي (٣,٢٦) وبمستوى متوسط وبانحراف معياري (١,٢٥٧)، اذ بلغ معامل الاختلاف لها (٣٨,٥٥٨) وهذا يشير الى ان المديرية تمتلك اجهزة ومعدات تكنولوجية متطورة اذ يتم توفير افضل الاجهزة من حاسبات وبرامج تخصصية يتم توظيفها لصالح تطبيق الادارة الالكترونية، اضافة الى حرص المديرية على تفعيل وتطبيق الادارة الالكترونية بما في ذلك من مصلحة مهمة في تحسين الخدمة المقدمة للمواطنين وسرعة انجاز العمليات وهذا يدل على ان هنالك ضعف في توفير وتهيئة النماذج والوثائق الالكترونية اللازمة لتطبيق الحكومة الالكترونية من قبل المديرية. اضافة الى ضعف قدرات الموظفين في مسائل سرعة معالجة او ترحيل البيانات، اذ ان تقنية الاتصالات الكترونية المستخدمة في المديرية تعاني من مشاكل في بعض الاحيان بالتالي ينعكس هذا الامر على مستوى الخدمة التي تقدمها المديرية مع الجهات الاخرى التي تتعامل معها. اما اجمالاً فقد حقق بعد المتطلبات التقنية وسط حسابي (٣,٣٧١) وبمستوى متوسط وبانحراف معياري (١,٠٤٧).

الجدول (٦): الوسط الحسابي والانحراف المعياري لإجابات العينة المبحوثة حول بعد المتطلبات التقنية

الفقرات	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	معامل الاختلاف	الاهمية النسبية	مستوى الاجابة
11 يتوافر لدى المديرية اجهزة ومعدات تكنولوجية متطورة تفي بمتطلبات تطبيق اسلوب الادارة الالكتروني	3.42	1.327	38.801	5	اتفق
12 تتوافر تقنية اتصالات الكترونية متقدمة مع الجهات الأخرى التي تتعامل مع المديرية	3.26	1.257	38.558	4	غير متأكد
13 تعتمد المديرية الاساليب الالكترونية في معالجة البيانات الخاصة بالعمل	3.39	1.237	36.490	3	غير متأكد
14 المديرية قادرة على تهيئة النماذج والوثائق الالكترونية اللازمة لتطبيق الحكومة الالكترونية	3.39	1.149	33.894	1	غير متأكد
15 تحرص المديرية على جعل تطبيق الإدارة الالكترونية أسلوبا اداريا يهدف إلى تطوير وتحسين الخدمة المقدمة للمواطنين	3.4	1.218	35.824	2	اتفق
الوسط العام	3.371	1.047			

د. **بعد المتطلبات المالية:** اوضحت النتائج المتعلقة ببعد المتطلبات المالية ان اعلى قيمة كانت عند الفقرة (٢٠) والتي نصها (تمتلك المديرية رصيد مالي كافي لشراء تقنيات تطبيق الادارة الالكترونية) بوسط حسابي (٣,٧٩) وبمستوى جيد وبانحراف معياري (١,١٣١)، اذ بلغ معامل الاختلاف لها (٢٩,٨٤٢)، وهذا يشير الى ان المديرية تضع ضمن حساباته المالية رصيد مالي لشراء كافات المعدات والمستلزمات التي تخص تنفيذ تطبيق الادارة الالكترونية. اضافة الى امتلاك المديرية التخصيصات اللازمة لإقامة الدورات التدريبية للموظفين. اما أدنى قيمة فقد جاءت عند الفقرة (١٦) والتي نصها (تتوافر لدى المديرية المبالغ الكافية لتهيئة متطلبات تطبيق الادارة الالكترونية). وبوسط حسابي (٣,٥٣) وبمستوى جيد وبانحراف معياري (١,٢٦١)، اذ بلغ معامل الاختلاف لها (٣٥,٧٢٢) وهذا يشير الى انه بالرغم امتلاك المديرية للتخصيصات المالية لتهيئة كافة متطلبات تطبيق الادارة الالكترونية الى انها تعاني في بعض الاوقات من قلة السيولة نتيجة

الأوضاع العامة في البلد إضافة إلى تقليل الميزانيات المخصصة إلى المحافظات بالتالي ينعكس هذا الأمر على مستوى التقدم في العمل على موضوع تطبيق أو تنفيذ الإدارة الإلكترونية أو على صعيد تنفيذ الدورات التدريبية ذات العلاقة بالإدارة الإلكترونية. أما إجمالاً فقد حقق بعد المتطلبات المالية وسط حسابي (٣,٦٠٠) وبمستوى جيد وبانحراف معياري (٠,٩٤٥).

الجدول (٧): الوسط الحسابي والانحراف المعياري لإجابات العينة المبحوثة حول بعد المتطلبات المالية

الفقرات	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	معامل الاختلاف	الأهمية النسبية	مستوى الإجابة
16 تتوافر لدى المديرية المبالغ الكافية لتهيئة متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية	3.53	1.261	35.722	5	اتفق
17 تمتلك المديرية القدرة على توليد السيولة لتوفير الأجهزة الإلكترونية والتكنولوجية التي يتطلبها تطبيق الإدارة الإلكترونية	3.54	1.096	30.960	2	اتفق
18 تتوافر لدى المديرية التخصيصات اللازمة لإقامة الدورات التدريبية للموظفين حول تطبيق الإدارة الإلكترونية	3.55	1.11	31.268	3	اتفق
19 تتوافر لدى المديرية التخصيصات اللازمة لإعداد البحوث والدراسات التي تساهم في تطوير الإدارة الإلكترونية لتقديم أفضل الخدمات	3.58	1.13	31.564	4	اتفق
20 تمتلك المديرية رصيد مالي كافٍ لشراء تقنيات تطبيق الإدارة الإلكترونية	3.79	1.131	29.842	1	اتفق
الوسط العام	3.600	0.945			

ولترتيب الأهمية لأبعاد متغير متطلبات الإدارة الإلكترونية، تم استعمال معامل الاختلاف بالاعتماد على الوسط الحسابي والانحراف المعياري وكما هو مبين في الجدول (٨) إذ يتضح أن (بعد المتطلبات المالية) جاء بالترتيب الأول من حيث أبعاد متغير متطلبات الإدارة الإلكترونية إذ كانت أغلب إجابات العينة متفقة حول هذا البعد قياساً بالأبعاد الأخرى.

الجدول (٨): ترتيب الأهمية بالاعتماد معامل الاختلاف لأبعاد متغير متطلبات الإدارة الإلكترونية

ت	أبعاد متغير متطلبات الإدارة الإلكترونية	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	C.V معامل الاختلاف	ترتيب المتغيرات	نسبة توفر البعد	حجم الفجوة
1	المتطلبات الإدارية	3.498	1.175	33.607	4	69.95	30.05
2	المتطلبات البشرية	3.446	1.104	32.042	3	68.93	31.07
3	المتطلبات التقنية	3.371	1.047	31.044	2	67.42	32.58
4	المتطلبات المالية	3.600	0.945	26.258	1	72.00	28.00

٢. متغير ضغوط العمل:

أ. بعد غموض الدور: وفقا لنموذج البحث الفرضي تم اعتماد بعد غموض الدور كأحد أبعاد متغير ضغوط العمل، إذ يظهر الجدول (٩) الوسط الحسابي والانحراف المعياري والمعامل الاختلاف وترتيب الأهمية بالنسبة لل فقرات ومستوى الإجابة لآراء العينة المبحوثة، إذ أوضحت النتائج المتعلقة أن أعلى قيمة كانت عند الفقرة (٢) والتي نصها (تفتقر مهام وظيفتك إلى أهداف واضحة ومحددة) بوسط حسابي (٣,٦٧) وبمستوى جيد وانحراف معياري (٠,٩٤)، إذ بلغ معامل الاختلاف لها (٢٥,٦١٣) وهذا يشير إلى أن اتفاق العينة المبحوثة في المديرية على أن بعض المهام التي يتم تكليفهم بها تكون غير واضحة ومفهومة نتيجة عدم استلام المعلومات كافية فيما يتعلق بالدور المطلوب منه في العمل. أما أدنى قيمة فقد جاءت عند الفقرة (٤) والتي نصها (يرى الموظف أن مسؤولياته الوظيفية غير محددة) وبوسط حسابي (٣,٥) وبمستوى جيد وانحراف معياري (١,٠٧٥)، إذ بلغ معامل الاختلاف لها (٣٠,٧١٤) وهذا يدل على أن العينة المبحوثة ترى أن بعض مسؤوليات الوظائف غير محددة بشكل واضح إذ تسند إليهم مهام متعددة دون وضوح الكيفية التي ينعكس هذا الأمر على مستوى التقدم في العمل على موضوع تطبيق أو تنفيذ الإدارة الإلكترونية أو على صعيد تنفيذ الدورات التدريبية ذات العلاقة بالإدارة الإلكترونية. أما إجمالاً فقد حقق بعد غموض الدور وسط حسابي (٣,٥٨٩) وبمستوى جيد وانحراف معياري (٠,٨١٧).

الجدول (٩): الوسط الحسابي والانحراف المعياري لإجابات العينة المبحوثة حول بعد غموض الدور

الفقرات	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	معامل الاختلاف	الأهمية النسبية	مستوى الإجابة
1 تشعّر بعدم استلام المعلومات الكافية فيما يتعلق بالدور المطلوب منك في العمل	3.63	1.14	31.405	4	اتفق
2 تفتقر مهام وظيفتك إلى أهداف واضحة ومحددة	3.67	0.94	25.613	1	اتفق
3 تسند إليك الكثير من المهام دون وضوح الكيفية التي يمكن من خلالها تنفيذها	3.52	0.972	27.614	2	اتفق

الفقرات	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	معامل الاختلاف	الاهمية النسبية	مستوى الاجابة
4 يرى الموظف ان مسؤولياته الوظيفية غير محددة	3.5	1.075	30.714	3	اتفق
5 يشعر الموظف بصعوبة العمل الذي يؤديه نتيجة تأثير العلاقات بين زملاء العمل	3.62	1.148	31.713	5	اتفق
الوسط العام	3.589	0.817			

ب. بعد صراع الدور: بصورة اجمالاً حقق بعد صراع الدور وسط حسابي (٣,٧٦٠) وبمستوى جيد وبانحراف معياري (٠,٧٨٥). بينت النتائج المتعلقة بعد صراع الدور ان اعلى قيمة كانت عند الفقرة (٩) والتي نصها (يشعر الموظف بعدم عدالة ما يتقاضه من اجور قياساً للأعمال التي يؤديها) بوسط حسابي (٣,٩٢) وبمستوى جيد وبانحراف معياري (١,٠٩٧)، اذ بلغ معامل الاختلاف لها (٢٧,٩٨٥) وهذا يدل على انه نظام للحوافز او المكافآت المعمول به في المديرية غير مجدي كونه يعطي الحوافز للموظفين على حد سواء دون النظر الى المهام والواجبات التي يتم تكليفهم بها مما ينعكس ذلك على اداء الموظفين وخاصة الذين ينجزون اعمال متعددة تحتاج الى مهارات وخبرات عالية. اما أدنى قيمة فقد جاءت عند الفقرة (٨) والتي نصها (يشعر الموظف بالتوافق بين المهام المطلوبة ومعتقداته الخاصة في انجازه لبعض الاعمال) وبوسط حسابي (٣,٦٢) وبمستوى جيد وبانحراف معياري (٠,٩٩)، اذ بلغ معامل الاختلاف لها (٢٧,٣٤٨). الجدول (١٠): الوسط الحسابي والانحراف المعياري لإجابات العينة المبحوثة بعد صراع الدور

الفقرات	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	معامل الاختلاف	الاهمية النسبية	مستوى الاجابة
6 تشعر بمحدودية انسجام توقعاتك ومطالب العمل المرتبطة بالدور	3.69	1.027	27.832	4	اتفق
7 تؤثر الضغوط الاجتماعية (الوساطة والتدخلات الاخرى) في متطلبات اداء الوظيفة	3.76	1.035	27.527	3	اتفق
8 يشعر الموظف بالتوافق بين المهام المطلوبة ومعتقداته الخاصة في انجازه لبعض الاعمال	3.62	0.99	27.348	1	اتفق
9 يشعر الموظف بعدم عدالة ما يتقاضه من اجور قياساً للأعمال التي يؤديها	3.92	1.097	27.985	5	اتفق
10 يشعر الموظف بمحدودية الانسجام بين توقعاتهم ومطالب العمل	3.82	1.05	27.487	2	اتفق
الوسط العام	3.760	0.785			

ج. بعد عبء العمل: يتبين من خلال النتائج المتعلقة بعد عبء العمل ان اعلى قيمة كانت عند الفقرة (١٤) والتي نصها (تتطلب زيادة اعداد المراجعين جهداً كبيراً للتعامل معهم واستيعاب رغباتهم) بوسط حسابي (٣,٧٦) وبمستوى جيد وبانحراف معياري (١,٠٢٧)، اذ بلغ معامل الاختلاف لها (٢٧,٣١٤) وهذا يشير الى ان كلما زاد عدد المراجعين للمديرية يتطلب ذلك الامر بذل المزيد من الجهد لإنجاز معاملاتهم اذ تسند الى الموظفين العديد من الاعمال التي تتطلب الانجاز وقت طويل وعلية ان ينجزها في وقت محدد. اما أدنى قيمة فقد جاءت عند الفقرة (١٢) والتي نصها (تعمل ساعات طويلة ومتواصلة دون التمكن من اخذ اوقات راحة) وبوسط حسابي (٣,٤٨) وبمستوى جيد وبانحراف معياري (١,١٧٥)، اذ بلغ معامل الاختلاف لها (٣٣,٧٦٤). وهذا يشير الى ان الموظفين يقضون اغلب اوقات الدوام الرسمي منشغلين في انجاز اعمالهم مما ينعكس على انجازهم الاعمال بصورة صحيحة وارتكابهم الاخطاء، اما اجمالاً فقد حقق بعد عبء العمل وسط حسابي (٣,٦٣٠) وبمستوى جيد وبانحراف معياري (٠,٨٧٤).

الجدول (١١): الوسط الحسابي والانحراف المعياري لإجابات العينة المبحوثة حول بعد عبء العمل

الفقرات	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	معامل الاختلاف	الاهمية النسبية	مستوى الاجابة
11 يبذل الموظفون الجهد الكافي لإنجاز الاعمال بصورة صحيحة	3.6	1.1	30.556	4	اتفق
12 تعمل ساعات طويلة ومتواصلة دون التمكن من اخذ اوقات راحة	3.48	1.175	33.764	5	اتفق
13 يشعر الموظف بوجود قيود صارمة حيال اجراءات العمل المتعلقة بمسؤولياته وقدراته ومهاراته	3.58	1.042	29.106	2	اتفق
14 تتطلب زيادة اعداد المراجعين جهداً كبيراً للتعامل معهم واستيعاب رغباتهم	3.76	1.027	27.314	1	اتفق
15 تسند الى الموظفين الكثير من الاعمال التي تتطلب الانجاز في وقت محدد	3.74	1.056	28.235	3	اتفق
الوسط العام	3.630	0.874			

د. **طبيعة العمل:** يتبين من خلال النتائج المتعلقة بعد طبيعة العمل ان اعلى قيمة كانت عند الفقرة (١٩) والتي نصها (يشعر الموظفون بأن عملهم لا يلقي التقدير الكافي من ادارة المديرية) بوسط حسابي (٣,٩٤) وبمستوى جيد وبانحراف معياري (١,١٣٤)، اذ بلغ معامل الاختلاف لها (٢٨,٧٨٢) اتفقت العينة المبحوثة حول ان الاعمال التي يقومون بها في المديرية لا تلاقي التقدير الكافي من الادارة العليا كمنح المكافاة او كتب الشكر بالتالي يولد عدم الرضا لديهم وعدم شعورهم بأهمية الاعمال التي يقومون بها مما يؤثر سلبي على تنفيذها اضافة الى عدم استثمار امكانيات الموظفين وقدراتهم بشكل سليم. اما أدنى قيمة فقد جاءت عند الفقرة (١٦) والتي نصها (يعتبر الوقت المخصص لإنجاز المهام المكلف بها غير كافي) وبوسط حسابي (٣,٥٦) وبمستوى جيد وبانحراف معياري (١,١٧٤)، اذ بلغ معامل الاختلاف لها (٣٢,٩٧٨) وهذا يشير الى ان بعض المعاملات تحتاج الى وقت طويل لإنجازها خاصتنا تلك التي تتعلق بمواضيع صحة الصدور او التأكد من شهادة او وثيقة معينة. اما اجمالاً فقد حقق بعد طبيعة العمل وسط حسابي (٣,٨٠٣) وبمستوى جيد وبانحراف معياري (٠,٨٥٦).

الجدول (١٢): الوسط الحسابي والانحراف المعياري لإجابات العينة المبحوثة حول بعد طبيعة العمل

الفقرات	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	معامل الاختلاف	الاهمية النسبية	مستوى الاجابة
16 يعتبر الوقت المخصص لإنجاز المهام المكلف بها غير كافي	3.56	1.174	32.978	5	اتفق
17 يتطلب العمل في المديرية درجة عالية من التركيز والانتباه	3.86	1.037	26.865	1	اتفق
18 امكانيات الموظفين وقدراتهم الذهنية لا تستثمر بشكل سليم	3.81	1.068	28.031	3	اتفق
19 يشعر الموظفون بأن عملهم لا يلقي التقدير الكافي من ادارة المديرية	3.94	1.134	28.782	4	اتفق
20 يعاني الموظفون في المديرية من الضوضاء طيلة فترة الدوام الرسمية	3.86	1.075	27.850	2	اتفق
الوسط العام	3.803	0.856			

ولترتيب الأهمية لأبعاد متغير ضغوط العمل، تم استعمال معامل الاختلاف بالاعتماد على الوسط الحسابي والانحراف المعياري وكما هو مبين في الجدول (١٥) اذ يتضح ان (بعد صراع

الدور) جاء بالترتيب الاول من حيث ابعاد ضغوط العمل اذ كانت اغلب اجابات العينة متفقة حول هذا البعد قياسا بالأبعاد الأخرى.

الجدول (١٣): ترتيب الأهمية بالاعتماد معامل الاختلاف لأبعاد متغير ضغوط العمل

ت	ابعاد متغير ضغوط العمل	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	C.V معامل الاختلاف	ترتيب المتغيرات	نسبة توفر البعد	حجم الفجوة
1	غموض الدور	3.589	0.817	22.762	3	71.776	28.224
2	صراع الدور	3.760	0.785	20.865	1	75.2	24.8
3	عبء العمل	3.630	0.874	24.075	4	72.608	27.392
4	طبيعة العمل	3.803	0.856	22.520	2	76.064	23.936

ولترتيب الأهمية لأبعاد متغير البحث، تم استعمال معامل الاختلاف بالاعتماد على الوسط الحسابي والانحراف المعياري وكما هو مبين في الجدول (١٦) اذ يتضح ان (متغير ضغوط العمل) جاء بالترتيب الاول من حيث متغيرات البحث اذ كانت اغلب اجابات العينة متفقة حوله قياسا بمتغير متطلبات الادارة الالكترونية.

الجدول (١٤): ترتيب الأهمية بالاعتماد معامل الاختلاف لمتغيرات البحث

ت	متغيرات البحث	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	C.V معامل الاختلاف	ترتيب المتغيرات	نسبة توفر المتغير	حجم الفجوة
1	متطلبات الادارة الالكترونية	3.479	0.911	26.200	2	69.576	30.424
2	ضغوط العمل	3.696	0.675	18.262	1	73.912	26.088

ثانياً تحليل علاقة الارتباط بين متغيرات البحث: يتناول هذا المبحث اختبار علاقة الارتباط بين المتغير المستقل متطلبات الادارة الالكترونية بإبعادها (المتطلبات الادارية، المتطلبات البشرية، المتطلبات التقنية، المتطلبات المالية) والمتغير التابع ضغوط العمل اذ ان الهدف من دراسة الارتباط هو الكشف عن قوة او درجة العلاقة بين متغيرين او اكثر، اذ يستخدم معامل الارتباط لاكتشاف قوة العلاقة بين المتغيرات واتجاهها، ويمثل الارتباط الايجابي بين متغيرين إلى أن الزيادة في أحد المتغيرات يقابلها زيادة في المتغير الآخر، أما الارتباط السلبي فيشير إلى الزيادة في أحد المتغيرات يقابلها انخفاض في المتغير الآخر. إذ يكون الارتباط ايجابياً قوياً عندما يكون $(+0.3 \text{ إلى } +0.7)$. وإيجابياً مقبولا عندما يكون $(+0.3 \text{ إلى } +0.7)$ ، فيحين يكون الارتباط سلبياً قوياً عندما يكون $(-0.3 \text{ إلى } -0.7)$ ، وسلبياً ضعيفاً عندما يكون $(-0.3 \text{ إلى } 0)$. أما إذا كان معامل الارتباط $(+0.1)$ فهذا يشير إلى ارتباط ايجابي تام، و (-0.1) يشير إلى ارتباط سلبي تام، و (0) يشير إلى عدم وجود، وسوف يتم الاعتماد على قيمة (t) لاختبار معنوية معامل الارتباط، وجاءت نتائج تحليل علاقات الارتباط كما هي مبينة في الجدول (١٥) كالآتي:

❖ اختبار فرضية البحث الرئيسية (الاولى): والتي تنص على (توجد علاقة ارتباط ذو دلالة معنوية بين متطلبات الادارة الالكترونية وضغوط العمل).

بلغ معامل الارتباط بين متطلبات الادارة الالكترونية وضغوط العمل (0.540^{**}) عند مستوى دلالة (0.000) وهي اقل من مستوى الدلالة (0.05)، اذ بلغت قيمة (t) المحسوبة (7.109) وهي أكبر من قيمة (t) الجدولية البالغة (1.660)، وهذا يعني نقبل الفرضية والتي تنص على (توجد علاقة ارتباط ذو دلالة معنوية بين متطلبات الادارة الالكترونية وضغوط العمل).
١. اختبار فرضية البحث الفرعية الاولى والتي تنص على (توجد علاقة ارتباط ذو دلالة معنوية ما بين بعد المتطلبات الادارية وضغوط العمل).

بلغ معامل الارتباط بين بعد المتطلبات الادارية وضغوط العمل (0.396^{**}) عند مستوى دلالة (0.000) وهي اقل من مستوى الدلالة (0.05)، اذ بلغت قيمة (t) المحسوبة (4.784) وهي أكبر من قيمة (t) الجدولية البالغة (1.660)، وهذا يعني نقبل الفرضية والتي تنص على (توجد علاقة ارتباط ذو دلالة معنوية ما بين بعد المتطلبات الادارية وضغوط العمل).
٢. اختبار فرضية البحث الفرعية الثانية والتي تنص على (توجد علاقة ارتباط ذو دلالة معنوية ما بين بعد المتطلبات البشرية وضغوط العمل).

بلغ معامل الارتباط بين بعد المتطلبات البشرية وضغوط العمل (0.411^{**}) عند مستوى دلالة (0.000) وهي اقل من مستوى الدلالة (0.05)، اذ بلغت قيمة (t) المحسوبة (5.007) وهي أكبر من قيمة (t) الجدولية البالغة (1.660)، وهذا يعني نقبل الفرضية والتي تنص على (توجد علاقة ارتباط ذو دلالة معنوية ما بين بعد المتطلبات البشرية وضغوط العمل).
٣. اختبار فرضية البحث الفرعية الثالثة والتي تنص على (توجد علاقة ارتباط ذو دلالة معنوية ما بين بعد المتطلبات التقنية وضغوط العمل).

بلغ معامل الارتباط بين بعد المتطلبات التقنية وضغوط العمل (0.484^{**}) عند مستوى دلالة (0.000) وهي اقل من مستوى الدلالة (0.05)، اذ بلغت قيمة (t) المحسوبة (6.137) وهي أكبر من قيمة (t) الجدولية البالغة (1.660)، نقبل الفرضية والتي تنص على (توجد علاقة ارتباط ذو دلالة معنوية ما بين بعد المتطلبات التقنية وضغوط العمل).
٤. اختبار فرضية البحث الفرعية الرابعة والتي تنص على (توجد علاقة ارتباط ذو دلالة معنوية ما بين بعد المتطلبات المالية وضغوط العمل).

بلغ معامل الارتباط بين بعد المتطلبات المالية وضغوط العمل (0.572^{**}) عند مستوى دلالة (0.000) وهي اقل من مستوى الدلالة (0.05)، اذ بلغت قيمة (t) المحسوبة (7.737) وهي أكبر من قيمة (t) الجدولية البالغة (1.660)، نقبل الفرضية التي تنص على (توجد علاقة ارتباط ذو دلالة معنوية ما بين بعد المتطلبات المالية وضغوط العمل).

الجدول (١٥): قيم الارتباط بين ابعاد متطلبات الادارة الالكترونية وضغوط العمل

المتغير المعتمد	ابعاد متغير متطلبات الادارة الالكترونية	قيمة الارتباط ومستوى الدلالة	اختبار t	قيمة t الجدولية		
ضغوط العمل	المتطلبات الادارية	قيمة الارتباط	4.784	1.660		
		Sig				
	المتطلبات البشرية	قيمة الارتباط	5.007			
		Sig				
	المتطلبات التقنية	قيمة الارتباط	6.137			
		Sig				
	المتطلبات المالية	قيمة الارتباط	7.737			
		Sig				
	متطلبات الادارة الالكترونية	قيمة الارتباط	7.109			
		Sig				
	Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).**				5	عدد الفرضيات المقبولة
					% 100	النسبة المئوية

ثالثاً. اختبار وتحليل التأثير بين متغيرات الدراسة: ان الهدف الاساسي من تحليل الانحدار هو التقدير الرياضي للعلاقة بين متغير مستقل ومتغير تابع اذ يستخدم لدراسة مدى تأثير متغير مستقل واحد او أكثر على متغير تابع، اذ يتناول هذا المبحث اختبار فرضيات التأثير التي تم تحديدها في البحث، لغرض تحديد إمكانية الحكم عليها بالقبول أو الرفض. اذ كانت فرضية التأثير الرئيسية الثانية (يوجد تأثير ذو دلالة معنوية لأبعاد متطلبات الادارة الالكترونية في ابعاد ضغوط العمل)، إذ سيتم التحري عنها وفقاً لمعادلة الانحدار الخطي البسيط. كالآتي:

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1$$

وتمثل Constant (α) مقدار الثابت وهذه العلاقة تعني ضغوط العمل (Y) هو دالة للقيمة الحقيقية لأبعاد متغير متطلبات الادارة الالكترونية اما تقديرات هذه القيم ومؤشراتها الإحصائية فقد حسبت على مستوى عينة البحث البالغة (125) في مديرية بلدية الحلة وسيتم تحليل مستويات التأثير بين المتغيرات كالآتي:

❖ اختبار الفرضية الرئيسية الثانية: واختبار فرضية التي نصت على ما يأتي (يوجد تأثير ذو دلالة معنوية لمتطلبات الادارة الالكترونية في ضغوط العمل) اذ سيتم التحليل وفق نموذج الانحدار الخطي البسيط وكما يلي:

$$Y = \alpha + \beta (X)$$

$$Y = 2.305 + 0.400 (X)$$

١. بلغت قيمة (F) المحسوبة بين متطلبات الادارة الالكترونية في ضغوط العمل (٥٠,٥٤١). وهي أكبر من القيمة (F) الجدولية البالغة (٣,٩٤) عند مستوى دلالة (٠,٠٥) وبناء عليه نقبل الفرضية

- والتي تنص على (يوجد تأثير ذو دلالة معنوية لمتطلبات الادارة الالكترونية في ضغوط العمل) عند مستوى دلالة (٥%) أي بدرجة ثقة (٩٥%).
٢. ومن خلال قيمة معامل التحديد (R^2) البالغة (٠,٢٩١) يتضح بان متطلبات الادارة الالكترونية تفسر ما نسبته (٢٩%) من المتغيرات التي تطرأ على ضغوط العمل اما النسبة الباقية والبالغة (٧١%) فتعود الى متغيرات اخرى غير داخلية في انموذج البحث.
٣. ويتضح من خلال قيمة معامل الميل الحدي (β) البالغ (٠,٤٠٠) بان زيادة متطلبات الادارة الالكترونية بمقدار وحدة واحدة سيؤدي إلى زيادة ضغوط العمل بنسبة (٤٠%).
٤. بلغت قيمة الثابت (α) في المعادلة (٢,٣٠٥)، بمعنى عندما يكون متطلبات الادارة الالكترونية مساويا للصفر فان ضغوط العمل لن يقل عن هذه القيمة. وكما هو مبين في الجدول (١٦).
- الجدول (١٦): تحليل متطلبات الادارة الالكترونية في ضغوط العمل

المتغير المستقل	المتغير المعتمد	قيمة الحد الثابت (α)	قيمة معامل الميل الحدي (β)	معامل التحديد (R^2)	قيمة (F) المحسوبة	قيمة (F) الجدولية	Sig	الدلالة
متطلبات الادارة الالكترونية	ضغوط العمل	2.305	0.400	0.291	50.541	3.94	0.000	معنوي

❖ اختبار الفرضية الفرعية الأولى: لاختبار فرضية التي نصت على ما يأتي (يوجد تأثير ذو دلالة معنوية لبعد المتطلبات الادارية في ضغوط العمل) اذ سيتم التحليل وفق نموذج الانحدار الخطي البسيط وكما يلي:

$$Y = \alpha + \beta (X)$$

$$Y = 2.900 + 0.227 (X)$$

١. بلغت قيمة (F) المحسوبة بين بعد المتطلبات الادارية في ضغوط العمل (٢٢,٨٨٨). وهي أكبر من القيمة (F) الجدولية البالغة (٣,٩٤) عند مستوى دلالة (٠,٠٥) وبناء عليه نقبل الفرضية والتي تنص على (يوجد تأثير ذو دلالة معنوية لبعد المتطلبات الادارية في ضغوط العمل) عند مستوى دلالة (٥%) أي بدرجة ثقة (٩٥%).
٢. ومن خلال قيمة معامل التحديد (R^2) البالغة (٠,١٥٧) يتضح بان بعد المتطلبات الادارية تفسر ما نسبته (١٥%) من المتغيرات التي تطرأ على ضغوط العمل اما النسبة الباقية والبالغة (٨٥%) فتعود الى متغيرات اخرى غير داخلية في انموذج البحث.
٣. ويتضح من خلال قيمة معامل الميل الحدي (β) البالغ (٠,٢٢٧) بان زيادة بعد المتطلبات الادارية بمقدار وحدة واحدة سيؤدي إلى زيادة ضغوط العمل بنسبة (٢٢%).
٤. بلغت قيمة الثابت (α) في المعادلة (٢,٩٠٠)، بمعنى عندما يكون بعد المتطلبات الادارية مساويا للصفر فان ضغوط العمل لن يقل عن هذه القيمة. وكما هو مبين في الجدول (١٧).

الجدول (١٧): تحليل بعد المتطلبات الادارية في ضغوط العمل

المتغير المستقل	المتغير المعتمد	قيمة الحد الثابت (α)	قيمة معامل الميل الحدي (β)	معامل التحديد (R^2)	قيمة (F) المحسوبة	قيمة (F) الجدولية	Sig	الدلالة
المتطلبات الادارية	ضغوط العمل	2.900	0.227	0.157	22.888	3.94	0.000	معنوي

❖ اختبار الفرضية الفرعية الثانية: لاختبار فرضية التي نصت على ما يأتي (يوجد تأثير ذو دلالة معنوية لبعء المتطلبات البشرية في ضغوط العمل) اذ سيتم التحليل وفق نموذج الانحدار الخطي البسيط وكما يلي:

$$Y = 2.829 + 0.251 (X)$$

١. بلغت قيمة (F) المحسوبة بين بعد المتطلبات البشرية في ضغوط العمل (٢٥,٠٦٩). وهي أكبر من القيمة (F) الجدولية البالغة (٣,٩٤) عند مستوى دلالة (٠,٠٥) وبناء عليه نقبل الفرضية والتي تنص على (يوجد تأثير ذو دلالة معنوية لبعء المتطلبات البشرية في ضغوط العمل) عند مستوى دلالة (٥%) أي بدرجة ثقة (٩٥%).

٢. ومن خلال قيمة معامل التحديد (R^2) البالغة (٠,١٦٩) يتضح بان بعد المتطلبات البشرية تفسر ما نسبته (١٦%) من المتغيرات التي تطرأ على ضغوط العمل اما النسبة الباقية والبالغة (٨٤%) فتعود الى متغيرات اخرى غير داخلية في انموذج البحث.

٣. ويتضح من خلال قيمة معامل الميل الحدي (β) البالغ (٠,٢٥١) بان زيادة بعد المتطلبات البشرية بمقدار وحدة واحدة سيؤدي إلى زيادة ضغوط العمل بنسبة (٢٥%).

٤. بلغت قيمة الثابت (α) في المعادلة (٢,٨٢٩)، بمعنى عندما يكون بعد المتطلبات البشرية مساوياً للصفر فان ضغوط العمل لن يقل عن هذه القيمة. وكما هو مبين في الجدول (١٨).

الجدول (١٨): تحليل بعد المتطلبات البشرية في ضغوط العمل

المتغير المستقل	المتغير المعتمد	قيمة الحد الثابت (α)	قيمة معامل الميل الحدي (β)	معامل التحديد (R^2)	قيمة (F) المحسوبة	قيمة (F) الجدولية	Sig	الدلالة
المتطلبات البشرية	ضغوط العمل	2.829	0.251	0.169	25.069	3.94	0.000	معنوي

❖ اختبار الفرضية الفرعية الثالثة: لاختبار فرضية التي نصت على ما يأتي (يوجد تأثير ذو دلالة معنوية لبعء المتطلبات التقنية في ضغوط العمل) اذ سيتم التحليل وفق نموذج الانحدار الخطي البسيط وكما يلي:

$$Y = 2.643 + 0.312 (X)$$

١. بلغت قيمة (F) المحسوبة بين بعد المتطلبات التقنية في ضغوط العمل (٣٧,٦٦٠). وهي أكبر من القيمة (F) الجدولية البالغة (٣,٩٤) عند مستوى دلالة (٠,٠٥) وبناء عليه نقبل الفرضية والتي تنص على (يوجد تأثير ذو دلالة معنوية لبعء المتطلبات التقنية في ضغوط العمل) عند مستوى دلالة (٥%) أي بدرجة ثقة (٩٥%).

٢. ومن خلال قيمة معامل التحديد (R^2) البالغة (٠,٢٣٤) يتضح بان بعد المتطلبات التقنية تفسر ما نسبته (٢٣%) من المتغيرات التي تطرأ على ضغوط العمل، اما النسبة الباقية والبالغة (٧٧%) فتعود الى متغيرات اخرى غير داخلية في انموذج البحث.
٣. ويتضح من خلال قيمة معامل الميل الحدي (β) البالغ (٠,٣١٢) بان زيادة بعد المتطلبات التقنية بمقدار وحدة واحدة سيؤدي إلى زيادة ضغوط العمل بنسبة (٣١%).
٤. بلغت قيمة الثابت (α) في المعادلة (٢,٦٤٣)، بمعنى عندما يكون بعد المتطلبات التقنية مساويا للصفر فان ضغوط العمل لن يقل عن هذه القيمة. وكما هو مبين في الجدول (١٩).
- الجدول (١٩): تحليل بعد المتطلبات التقنية في ضغوط العمل

المتغير المستقل	المتغير المعتمد	قيمة الحد الثابت (α)	قيمة معامل الميل الحدي (β)	معامل التحديد (R^2)	قيمة (F) المحسوبة	قيمة (F) الجدولية	Sig	الدلالة
المتطلبات التقنية	ضغوط العمل	2.643	0.312	0.234	37.660	3.94	0.000	معنوي

❖ اختبار الفرضية الفرعية الرابعة: لاختبار فرضية التي نصت على ما يأتي: (يوجد تأثير ذو دلالة معنوية لبعد المتطلبات المالية في ضغوط العمل) اذ سيتم التحليل وفق نموذج الانحدار الخطي البسيط وكما يلي:

$$Y = 2.225 + 0.408 (X)$$

- أ. بلغت قيمة (F) المحسوبة بين بعد المتطلبات المالية في ضغوط العمل (٥٩,٨٥٥). وهي أكبر من القيمة (F) الجدولية البالغة (٣,٩٤) عند مستوى دلالة (٠,٠٥) وبناءً عليه نقبل الفرضية والتي تنص على (يوجد تأثير ذو دلالة معنوية لبعد المتطلبات المالية في ضغوط العمل) عند مستوى دلالة (٥%) أي بدرجة ثقة (٩٥%).
- ب. ومن خلال قيمة معامل التحديد (R^2) البالغة (٠,٣٢٧) يتضح بان بعد المتطلبات المالية تفسر ما نسبته (٣٢%) من المتغيرات التي تطرأ على ضغوط العمل، اما النسبة الباقية والبالغة (٦٨%) فتعود الى متغيرات اخرى غير داخلية في انموذج البحث.
- ج. ويتضح من خلال قيمة معامل الميل الحدي (β) البالغ (٠,٤٠٨) بان زيادة بعد المتطلبات المالية بمقدار وحدة واحدة سيؤدي إلى زيادة ضغوط العمل بنسبة (٤٠%).
- د. بلغت قيمة الثابت (α) في المعادلة (٢,٢٢٥)، بمعنى عندما يكون بعد المتطلبات المالية مساويا للصفر فان ضغوط العمل لن يقل عن هذه القيمة. وكما هو مبين في الجدول (٢٠).
- الجدول (٢٠): تحليل بعد المتطلبات المالية في ضغوط العمل

المتغير المستقل	المتغير المعتمد	قيمة الحد الثابت (α)	قيمة معامل الميل الحدي (β)	معامل التحديد (R^2)	قيمة (F) المحسوبة	قيمة (F) الجدولية	Sig	الدلالة
المتطلبات المالية	ضغوط العمل	2.225	0.408	0.327	59.855	3.94	0.000	معنوي

المحور الرابع: الاستنتاجات والتوصيات

أولاً. الاستنتاجات:

١. بناء على النتائج التي توصل اليها الباحث في الجانب، اتضح أن هنالك علاقة ارتباط ذو دلالة معنوية بين متطلبات تطبيق الادارة الالكترونية بأبعادها (المتطلبات الادارية، المتطلبات البشرية، المتطلبات التقنية، المتطلبات المالية) وبين ضغوط العمل بأبعاده المتمثلة بـ (غموض الدور، صراع الدور، عبء العمل، طبيعة العمل).
٢. يوجد علاقة تأثير ذو دلالة معنوية بين متطلبات تطبيق الادارة الالكترونية بأبعادها (المتطلبات الادارية، المتطلبات البشرية، المتطلبات التقنية، المتطلبات المالية) وبين ضغوط العمل بأبعاده المتمثلة بـ (غموض الدور، صراع الدور، عبء العمل، طبيعة العمل).
٣. تمتلك مديرية بلدية الحلة برنامج رقابي جيد للرقابة على سير عمل متطلبات تطبيق الادارة الالكترونية في المديرية، فضلاً عن قيامها بتدريب كوادر وملاكات متخصصة بالبنية المعلوماتية.
٤. تمتلك مديرية بلدية الحلة الاجهزة والمعدات التي تعد اللبنة الاساسية في تبني تطبيق متطلبات الادارة الالكترونية.
٥. تقوم مديرية بلدية الحلة بتوفير المخصصات المالية اللازمة لتبني متطلبات تطبيق الادارة الالكترونية.
٦. ان عدم تخصيص الوظائف والمهام التي تقع على عاتق الموظفين من قبل إدارة المديرية يجعل الموظفين يتعرضون لضغط شديد.
٧. ان نظام الحوافز في المديرية يشعرون الموظفين بعدم الرضا، مما ينعكس على اداء الموظفين.
٨. يشعر الموظفون بضغوط شديدة اثناء فترة الدوام الرسمية بسبب عدم وجود فترات استراحة ولو كانت قصيرة.
٩. ان الوقت الذي تمنحه الادارة للموظفين من اجل انجاز المهام الموكلة لهم غير كافي بنظرهم وهذا يشعرهم بمزيد من ضغط العمل والتوتر بشكل ينعكس على الاداء الوظيفي العام.

ثانياً. التوصيات:

١. ضرورة ان تقوم الادارة بتطوير كادر متخصص في التكنولوجيا والتقنيات الحديثة لتدريب الموظفين على البرامج التي يتم توظيفها في العمل.
٢. على مديرية بلدية الحلة توفير المخصصات المالية اللازمة لشراء الاجهزة والمعدات اللازمة لتبني أسلوب الادارة الالكترونية بشكل مستمر.
٣. ضرورة قيام إدارة مديرية بلدية الحلة بتخصيص المهام والوظائف بين الموظفين كلاً حسب تخصصه والخبرة التي يمتلكها حتى لا يشعر الموظفون بضغوط يزيد عن طاقتهم الوظيفية.
٤. يجب ان تقوم مديرية بلدية الحلة بإعادة النظر بنظام الحوافز المتبع كون الموظفين في المديرية ينظرون اليه بنظرة عدم الرضا كونه لا يلبي الطموح.
٥. أن قيام إدارة المديرية بتخصيص وقت مستقطع على انه وقت استراحة يخفف كثيراً من ضغوط العمل التي يتعرض لها الموظفون.
٦. ضرورة قيام إدارة المديرية بمنح الموظفين مزيداً من الوقت في انجاز المهمات الموكلة إليهم، كونهم يعتبرون الوقت المخصص لإنجاز وظائفهم غير كافي.

المصادر

أولاً. المصادر العربية:

أ. الرسائل والاطاريح

١. الحمداني، الهام محمد، (٢٠١١)، تطوير المناخ التنظيمي في ضوء معالجات ضغوط العمل - دراسة ميدانية في دور الدولة الايوائية التابعة لوزارة العمل والشؤون الاجتماعية، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة بغداد، كلية الادارة والاقتصاد.
٢. الشيباوي، مازن طالب جرد، (٢٠١٧)، دراسة التطبيق التنظيمي في معالجة مشكلات ضغوط العمل-دراسة تحليلية في جامعة القادسية، بحث دبلوم غير منشور، الجامعة المستنصرية-كلية الادارة والاقتصاد.
٣. العقابي، ناصر عويد عطية، (٢٠١٨)، متطلبات تطبيق الإدارة الالكترونية للموارد البشرية ودورها في أداء شركة التأمين العراقية العامة-بحث تطبيقي، بحث دبلوم تأمين معادل للماجستير غير منشور، المعهد العربي للدراسات المحاسبية والمالية-جامعة بغداد.

ثانياً. المصادر الاجنبية:

A. Books

1. Al-Salmi, Alaa Abdul-Razzaq, and Al-Sulaiti, Khaled Ibrahim, (2008), Electronic Management, Wael Publishing, Printing and Distribution, Amman-Jordan.

B. Master Theses

2. Abdel-Karim, Ashour, (2010), the role of electronic administration in rationalizing public service in the United States and Algeria, published message, Faculty of Law and Political Science-University of Mentouri-Constantine.
3. Al-Aboudi, Zainab Mahmoud Abdel-Hussein, (2014), Psychological Combustion and its Link to Work, Performance and Job Stress for Nursing Workers - Field Research in a Sample of Governmental Hospitals in Wasit Governorate, Unpublished Master Thesis, University of Baghdad, College of Administration and Economics.
4. Al-Harbi, Badria Fahd Sabeel, (2015), Obstacles to the Application of Electronic Management at the Qaseem University from the viewpoint of the administrative and academic leaderships at the university and the proposed solutions to it, published Master Thesis, Umm Al-Qura University.
5. Al-Hayek, Noha Ahmed, (2016), The Impact of Applying Governance to Improving Performance in Governmental Institutions-Case Study of the General Directorate of Syrian Customs, published Master Thesis, Syrian Virtual University.
6. Al-Rubaie, and Abbas Abbas Globe, (2017), Electronic Management and its Impact on Achieving Strategic Success A Case Study of the Second Directorate of Education of Karkh, Unpublished Message, College of Administration and Economics - Al-Mustansiriya University.
7. Dags Land, Ase Helene Bakkevig, (2012), an exploratory study of work. Family conflicts and enrichment of front-line hotel employees in the Philippines, master thesis on work-family conflicts and enrichment, University of Stavanger the Norwegian School of Hotel Management brage.bibsys.no/.../Final%20version%20of%20Master.

C. Article

8. Abu Ashour, Khalifa Mustafa, Al-Nimri, and Diana Jamil, (2013), the level of application of electronic management at Yarmouk University from the viewpoint of faculty and administrators, published research, the Jordanian Journal of Educational Sciences, Volume 9, No. 2.
9. Al Hamila, Tahseen Assi, (2016), The Role of Organizational Citizenship in the Application of E-Governance, published research, Al-Kout Journal of Economic and Administrative Sciences, No. 23.
10. Al-Aqabi, Nasser Owaid Attia, and Al-Rubaie, Kholoud Hadi Abboud, (2018), Analysis of the requirements of electronic management and its role in improving the job performance of human resources - applied research in general Iraqi insurance companies, published research, Journal of Accounting and Financial Studies, volume 13 Issue 45.
11. Al-Zaidi, Nazem Jawad Abdul, Khalil, Zainab Mustafa, (2015), Rehabilitation of human resources for the application of electronic management - a case study in the Ministry of Science and Technology, published research, Journal of Economic and Administrative Sciences, Volume 21, No. 86.
12. Dabs, Dhafer Maayouf, Mohsen, Amal Ali, and more, Rashid Hamid, (2013), The availability of the basic ingredients for a shift towards electronic management in Iraqi universities - an applied study in higher education institutions in Nasiriyah, published research, Technical magazine, Volume 26, Issue 7.
13. Hussein, Hafsah Atallah, (2014), The pressures of work on the university professor - an applied study on a sample of university professors in Baghdad, published research, Anbar University Journal for Economic and Administrative Sciences, Volume 6, No. 11.
14. Mowaffaq, Siham Assaed Abd Al-Sattar, (2014), Women's Work Stress and its Impact on Job Satisfaction - A Case Study of the Scientific and Technical Research Center on Arid Zones, published research, Iraqi Journal of Economic Sciences, twelfth year, number forty-two.
15. Rossel, pierre & Matthias, (2012), Finger, conceptualizing E-Governance management, vol.12, No 23.
16. Taher, Eyad & Abdalameer, Yasser Saad, (2015), Reflection of some sources of organizational work pressure on the quality of auditing audit bodies-field research in the Federal Financial Supervision Bureau, published research, Al-Rafidain University College of Science, No. 36.