

أثر متطلبات الإدارة الإلكترونية في الحد من ضغوط العمل الإداري

دراسة استطلاعية في هيئة المسح الجيولوجي ا بغداد

The impact of electronic management requirements in reducing administrative work stress: Exploratory study at the Geological Survey Baghdad

المدرس سالي إبراهيم احمد السامرائي المدرس الاء عبد الامير احمد

الجامعة التقنية الوسطى-الكلية التقنية الإدارية/ بغداد – العراق

تاريخ تقديم البحث : 2025/03/11

تاريخ قبول النشر : 2025/07/16

المستخلص

يهدف البحث الى التعرف على متطلبات الإدارة الإلكترونية المتمثلة بـ (المتطلبات الإدارية، والبشرية، والتقنية، و المادية، وكذلك الأمنية) ومدى استخدام هذه المتطلبات في التأثير على تقليل ضغط العمل الإداري المتمثل بـ (عبء العمل الإداري، وطبيعة العمل، وغموض الأدوار، وصراع الأدوار).

تتضمن مشكلة البحث هو ان اغلب المنظمات العراقية وبالأخص القطاع العام لا تعتمد على استخدام الأساليب الحديثة في الإدارة بسبب قلة الدعم المالي بالرغم من توافر الكفاءات البشرية المؤهلة للعمل الكترونيا مما يجعل اغلب الموظفين يعانون من ضغوط العمل الإداري بسبب اتباع الإدارة التقليدية (البيروقراطية) والروتين المتزايد. يحاول البحث إبراز اهم الصعوبات التي تعيق ممارسة الإدارة الإلكترونية، فضلا عن تشخيص اهم الضغوطات التي يعاني منها العاملين داخل المنظمة المبحوثة. ولغرض تحقيق أهداف البحث تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي من خلال استخدام أداة الاستبانة التي تم توزيعها على عينة من منتسبي هيئة المسح الجيولوجي التابعة لوزارة الصناعة والمعادن واستطلاع آراء عينة من العاملين في جميع أقسام الهيئة وتوزيع استمارة إلكترونية على عينة بواقع (70) منتسب من اصل (87). تم استخدام التحليل الإحصائي من خلال عدد من المؤشرات الإحصائية كـ(الوسط الحسابي، والانحراف المعياري، ومعامل الارتباط البسيط -سبيرمان، ومعامل الانحدار البسيط). توصل البحث الى جملة من الاستنتاجات اهمها ان الإدارة الإلكترونية وسيلة حديثة لجأت اليها الحكومات والمؤسسات كافة لتطبيقها من اجل تطوير العمل الإداري أولا والتخفيف من الضغوطات المهنية التي يتعرض لها الموظفون أثناء تأدية مهامهم الروتينية، فضلا عن تقديم افضل الخدمات للمواطنين. أهم التوصيات كانت ضرورة اهتمام الهيئة بتوفير التخصيصات المالية لشراء الأجهزة الحديثة لجميع أقسامها ووحداتها بالشكل الذي يلي متطلبات الإدارة الإلكترونية، فضلا عن اهتمامها بتطوير كادر متخصص بمجال التكنولوجيا وتدريب الموظفين على الأجهزة التقنية مما يسهل من أداء أعمالهم اليومية وهذا ينعكس على التقليل من ضغوطات العمل الإداري .

الكلمات المفتاحية : الإدارة الإلكترونية، متطلبات الإدارة الإلكترونية ومعوقاتها، ضغوط العمل الإداري .

Abstract

The research aims to identify the requirements of electronic management represented by (administrative, human, technical, material, and security requirements) and the extent to which these requirements are used to influence the reduction of administrative work pressure represented by (administrative workload, nature of work, ambiguity of roles, and conflict roles).

The problem of the research includes that most Iraqi organizations, especially the public sector, do not rely on the use of modern methods of management due to the lack of financial support despite the availability of qualified human competencies to work electronically, which makes most employees suffer from the pressures of administrative work due to following traditional management (bureaucracy) and increasing routine.

The research attempts to highlight the most important difficulties that hinder the practice of electronic management, as well as diagnose the most important pressures that employees suffer from within the researched institution.

For the purpose of achieving the research objectives, we relied on the exploratory analytical approach through the use of a questionnaire tool that was distributed to a sample of employees of the Geological Survey Authority affiliated with the Ministry of Industry and Minerals, polling the opinions of a sample of workers in all departments of the Authority, and distributing an electronic form to a sample of (70) members out of (87).

The statistical analysis was used through several statistical indicators such as (mean, standard deviation, simple correlation coefficient - Spearman, and simple regression coefficient).

The research reached a number of conclusions, the most important of which is that e-administration is a modern method that all governments and institutions have resorted to applying in order to develop administrative work first and foremost and to alleviate the professional pressures that employees are exposed to while performing their routine tasks, in addition to providing the best services to citizens.

The most important recommendations were the necessity for the Authority to pay attention to providing financial allocations to purchase modern devices for all its departments and units in a way that meets the requirements of e-management, in addition to its interest in developing a specialized cadre in the field of technology and training employees on technical devices, which facilitates the performance of their daily work, and this is reflected in reducing the pressures of administrative work.

Keywords: electronic management, electronic management requirements and obstacles, administrative work pressures.

المقدمة

شهد العالم تطورات جذرية في مختلف مجالات الحياة نتيجة التقدم السريع في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وقد أسهم ظهور الإنترنت في إحداث تحول كبير من الأساليب التقليدية في إجراء الصفقات وممارسة الأعمال والتواصل، إلى الأساليب الرقمية المعتمدة على استخدام الأجهزة والأنظمة المدارة إلكترونياً. ويُعد مفهوم الإدارة الإلكترونية من المفاهيم الإدارية الحديثة التي نشأت استجابةً لهذه التحولات التكنولوجية المتسارعة، مما يتطلب التكيف مع التحديات العالمية الراهنة عبر تبني العمل الإلكتروني بدلاً من الإجراءات الورقية التي تستهلك الوقت والجهد وتُكلف كثيراً. ويتناول البحث الحالي دراسة متطلبات الإدارة الإلكترونية وضغوط العمل الإداري، كما يسعى إلى استكشاف العلاقة بينهما من حيث الارتباط والتأثير. وينقسم البحث إلى أربعة محاور رئيسية: يتناول المحور الأول منهجية البحث، بينما يستعرض المحور الثاني الجانب النظري المتعلق بمتغيري الدراسة. أما المحور الثالث فيركز على تحليل نتائج البحث وتفسيرها، ويُختتم البحث في المحور الرابع بعرض مجموعة من الاستنتاجات والتوصيات.

المبحث الأول: منهجية البحث وبعض الدراسات السابقة

أولاً - منهجية البحث

1. مشكلة البحث : رغم التقدم الكبير الذي شهده العالم في مجالي الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات، وما صاحبه من تطور في القطاعات الصناعية والاقتصادية، إلا أن متطلبات العمل الروتيني تزايدت، مما أدى إلى ارتفاع الأعباء والضغوط التي يواجهها الموظفون أثناء أداء مهامهم. ومن هنا تبرز الحاجة الملحة لاعتماد تطبيقات الإدارة الإلكترونية في المؤسسات بشكل عام، لما لها من دور فاعل في تحسين كفاءة إنجاز الأعمال وجودتها، فضلاً عن تقديم خدمات إلكترونية متميزة للمواطنين. كما تسهم هذه التطبيقات بشكل كبير في الحد من ضغوط العمل الروتيني والتخلص من البيروقراطية الإدارية. ولوحظ أن أغلب المنظمات العراقية وبالأخص القطاع العام لا تعتمد على الأساليب الحديثة في الإدارة بسبب قلة الدعم المالي على

الرغم من توافر الكفاءات البشرية المؤهلة للعمل الكترونيا وبالتالي ان اغلب الموظفين العاملين في داخل المؤسسات يعانون من ضغوط العمل الإداري بسبب اتباع الإدارة التقليدية (البيروقراطية) والروتين المتزايد .ومن هذا المنطلق ترى الباحثة أن مشكلة البحث تتركز في التساؤلات الآتية:

- أ- ما هو مفهوم الإدارة الإلكترونية ومتطلباتها في الهيئة مجتمع البحث
- ب- هل تحرص الهيئة المبحوثة على ممارسة الإدارة الإلكترونية لضمان المحافظة على صحة العاملين من ممارسات العمل اليومي والتقليل من الضغوطات ؟
- ج- هل يتوفر لدى الهيئة المبحوثة بنية تحتية لازمة لتطبيق الإدارة الإلكترونية؟
- د- ما طبيعة العلاقة والتأثير بين الإدارة الإلكترونية ومتطلباتها في ضغوط العمل الإداري؟

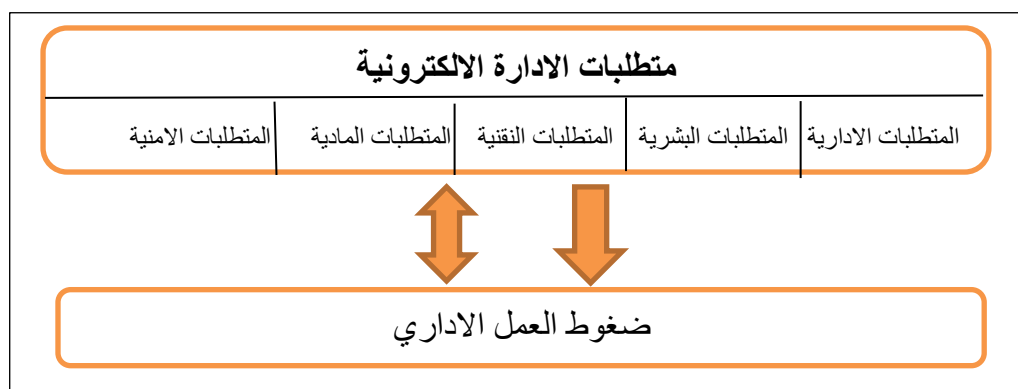
2. أهمية البحث

تتمحور الأهمية النظرية للبحث في اثره الأدبيات العلمية المتعلقة بالإدارة الالكترونية وتأثيرها على بيئة العمل الإداري وبالاخص تخفيف ضغوط العمل, اذ يتناول البحث العلاقة بين متطلبات الإدارة الالكترونية مثل (البنية التحتية التكنولوجية, والمهارات الرقمية, والدعم التنظيمي, ومستوى الضغوط التي يتعرض لها العاملين في المؤسسات الحكومية) .اما اهميته التطبيقية هو تسليط الضوء على واقع استخدام الإدارة الالكترونية في هيئة المسح الجيولوجي العراقية (فرع بغداد) ومدى ارتباطه من تأثيرات مباشرة على تقليل ضغوط العمل الإداري, فضلا عن تقديم مؤشرات علمية ومقترحات لتحسين بيئة العمل الإداري من خلال تعزيز متطلبات الإدارة الالكترونية .

3. أهداف البحث : يهدف البحث الى تحقيق الآتي:

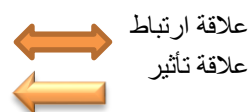
- أ- تعريف الهيئة بمفاهيم الإدارة الإلكترونية ومتطلبات تطبيقها لما لها دور كبير في جعل إدارتها مرنة فضلا عن مواكبتها للتطور التكنولوجي ومدى استفادة موظفيها في مجالهم المهني .
- ب- محاولة إبراز اهم الصعوبات التي تعيق ممارسة الإدارة الإلكترونية, فضلا عن تشخيص اهم الضغوطات التي يعاني منها الموظفين داخل الهيئة المبحوثة .
- ج- التعرف على مدى استخدام هيئة المسح الجيولوجي للإدارة الإلكترونية .
- د- معرفة العلاقة الترابطية بين الإدارة الإلكترونية وضغوط العمل في الهيئة المبحوثة .
- هـ- بيان تأثير متطلبات الإدارة الإلكترونية في التقليل من ضغوط العمل الإداري .

4. مخطط البحث : يوضح مخطط البحث طبيعة العلاقة الترابطية والتأثيرية بين المتغير المستقل (الإدارة الإلكترونية) ومتطلباتها المتمثلة بـ(المتطلبات الإدارية, والمتطلبات البشرية, والمتطلبات المادية, والمتطلبات التقنية, والمتطلبات الأمنية), والمتغير التابع (ضغوط العمل الإداري) وأبعاده المتمثلة بـ(عبء العمل الإداري, وطبيعة العمل الإداري, وغموض الأدوار, وصراع الأدوار), كما موضح في الشكل(1)



الشكل (1): المخطط الفرضي للبحث

المصدر : إعداد الباحثان



5. فرضيات البحث

الفرضية الرئيسية الأولى : (توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين الإدارة الإلكترونية مجتمعة وضغوط العمل الإداري في الهيئة المبحوثة)، وتتفرع منها فرضية فرعية مفادها " توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين كل بعد من متطلبات الإدارة الإلكترونية وضغوط العمل الإداري مجتمعة .

الفرضية الرئيسية الثانية : (يوجد تأثير ذات دلالة إحصائية للإدارة الإلكترونية مجتمعة في الحد من ضغوط العمل الإداري في الهيئة المبحوثة، وتتبع من هذه الفرضية فرضية فرعية مفادها "يوجد تأثير ذات دلالة إحصائية بين كل بعد من متطلبات الإدارة الإلكترونية في ضغوط العمل الإداري مجتمعة " .

6. مجتمع وعينة البحث

أ- مجتمع البحث : اختيرت هيئة علمية مناظرة للمؤسسات البحثية العلمية الأكاديمية العراقية في مجال علوم الأرض كونها تعد جهة علمية مسؤولة عن الجيولوجيا والثروة المعدنية للحكومة الاتحادية في جمهورية العراق وتعمل على تنفيذ متطلبات التنمية المستدامة وتحديث الشبكة الوطنية للمعلومات الجيولوجية والمعدنية وتوفيرها كمرجعية علمية وتقديم الخدمات العلمية للدولة في مجالات علوم الأرض. تهدف الهيئة الى الإسهام في دعم الاقتصاد الوطني في مجال الاستكشاف والتقيب المعدني وتنمية وتطوير استثمار الثروة المعدنية في أراضي العراق ومياهه الإقليمية وضمن حدوده الدولية وتوثيق ومعالجة وإدارة تداول المعلومات الجيولوجية والمعدنية بما يسهم في الترويج وتطوير الصناعة التعدينية في شتى مراحلها ومراقبة تنفيذ قانون تنظيم الاستثمار المعدني النافذ . وتتألف الهيئة من (12) قسم هي (قسم المدير العام، قسم الجيولوجيا، قسم المختبرات المركزية، قسم الحفر والخدمات الفنية، قسم المعلومات، قسم التخطيط والمتابعة، قسم الشؤون الإدارية، قسم الشؤون المالية والتجارية، قسم الاستثمار المعدني، قسم التدقيق والرقابة الداخلية، قسم الشؤون القانونية ، قسم العلاقات العامة).

ب- عينة البحث: تم اختيار عينة مكونة من (70) منتسب من اصل (87) منتسب، وقد جرى توزيع (70) استمارة استبانة على المنتسبين من (5) أقسام إدارية في الهيئة هي (قسم الشؤون الإدارية، وقسم التخطيط والمتابعة، وقسم الاستثمار المعدني، وقسم المعلومات، وقسم البحث والتطوير) مع توفير الوقت الكافي للأدلاء بأرائهم .الجدول (1) يوضح خصائص أفراد عينة البحث من حيث (الجنس، وسنوات الخبرة، والفئة العمرية، والتحصيل الدراسي، والقسم) .

جدول (1): خصائص أفراد عينة البحث

المتغير	الخاصية	العدد	النسبة %
الجنس	ذكر	37	52.86
	أنثى	33	47.14
المجموع			
سنوات الخبرة	أقل من 5 سنوات	27	38.57
	من 5 سنوات- 10 سنة	10	14.29
	من 11 سنة-15 سنة	8	11.43
	من 16 فأكثر	25	35.71
المجموع			
الفئة العمرية	أقل من 25 سنة	0	0
	26سنة-35 سنة	29	41.43
	36 سنة- 45 سنة	22	31.43
	46 سنة- 55 سنة	19	27.14
	56 سنة فأكثر	0	0
المجموع			
التحصيل الدراسي	دكتورا	2	2.86
	ماجستير	18	25.71
	بكالوريوس	39	55.71
	دبلوم	5	7.14
	إعدادي	6	8.57
المجموع			
القسم	الشؤون الإدارية	17	24.29
	التخطيط والمتابعة	22	31.43
	الاستثمار	16	23.19
	المعلومات	3	4.29
	البحث والتطوير	11	15.71
المجموع			

المصدر : من إعداد الباحثان بالاستناد الى نتائج البرنامج الإحصائي SPSS .

يوضح الجدول (1) ان توزيع البيانات حسب الجنس حيث أظهرت نتائج الاستبيان ان الأغلبية كانوا من فئة الذكور الذين شكلوا نسبة (52.86%) من العينة المبحوثة والنسبة المتبقية هم فئة الإناث الذين شكلوا نسبة (47.14%) . أما من حيث سنوات الخبرة تبين ان الفئة (أقل من 5 سنة) الذين شكلوا (38.57%) والتي احتلت النسبة الأكبر وتليها الفئة (16 سنة فأكثر) التي شكلت نسبة (35.71%) ومن ثم الفئة (5 سنة -15 سنة) الذين شكلوا (14.29%) وأخيرا الفئة التي كانت الأقل هي (11-15 سنة) وشكلت نسبة (11.43%). أما من حيث الفئة العمرية تبين ان (26سنة-35 سنة) احتلت النسبة الأكبر, اذ بلغت (41.43%), وإقلها الفئة العمرية (46 سنة- 55 سنة) التي بلغت بنسبة (27.14%) .

وعلى صعيد التحصيل الدراسي فقد احتلت شهادة البكالوريوس النسبة الأكبر التي بلغت (55.71%), وتليها شهادة الماجستير البالغة (25.71%), وهذا يشير الى اختلاف الشهادات العليا التي تؤهلهم في إدارة الهيئة المبحوثة . وأخيرا على صعيد القسم نلاحظ ان غالبية العينة كانت من قسم (التخطيط والمتابعة) التي احتلت الدرجة الأكبر وشكلت (31.43%) ويليهما قسم (الشؤون الإدارية) التي شكلت (24.29%) ومن ثم (قسم الاستثمار) البالغة (23.19%) ويليهما قسم (البحث والتطوير) التي شكلت نسبة (15.71%) وأقل الإجابات كانت من قسم (المعلومات) التي شكلت نسبة (4.29%) .

8- اسلوب جمع البيانات والمعلومات : اعتمدت الباحثة على مصادر متعددة في كتابة الجانب النظري المتمثلة بـ(الكتب, والمجلات, والرسائل, والبحوث المنشورة على شبكة الانترنت). اما في الجانب العملي, اذ استخدمت الباحثة الاستبانة كأداة رئيسة وتوزيعها على الافراد المبحوثين, وتضمنت فقراتها المعلومات الشخصية لأفراد عينة البحث, ومجموعة فقرات خاصة بالمتغير المستقل(متطلبات الادارة الالكترونية) التي تضمنت (25) فقرة لقياسه موزعة على فقراتها الفرعية, ومجموعة فقرات خاصة بالمتغير التابع (ضغوط العمل الاداري) التي شملت (19) فقرة موزعة على متغيراتها الفرعية. وتم ادخال المحاور الثلاثة في البرنامج الاحصائي (SPSS), اما اجابات هذه الفقرات فقد صممت على اساس مقياس (Likert) الخماسي التي تتراوح قيمته بين (5) وتعني اتفق تماماً, و(1) وتعني لا اتفق تماماً وبينهما الدرجة (3) وتعني محايد التي تعبر عن الاعتدال والوسطية لمتغيرات البحث. ويوضح الجدول (2) تركيبة الاستبانة.

الجدول (2) تركيبة الاستبانة

المتغيرات الرئيسية	المتغيرات الفرعية	عدد الفقرات	المقاييس المعتمدة
المعلومات العامة	(النوع الاجتماعي, الفئة العمرية, التحصيل العلمي, مدة الخدمة)	4	الباحثة
المتغير المستقل متطلبات الادارة الالكترونية	المتطلبات الادارية	5	(الزبيدي, 2015) (Stone, et al, 2006)
	المتطلبات البشرية	5	(العقابي والربيعي, 2018) (الحاكم والفليت, 2020)
	المتطلبات التقنية	5	(جواد وعبد اللطيف, 2020)
	المتطلبات المادية	5	(Alquda& Muradkhanli, 2021)
	المتطلبات الامنية	5	
المجموع		25	
المتغير المعتمد (ضغوط العمل الاداري)	عبء العمل الاداري	5	(Mandal, 2007) (Dessler, 2010)
	طبيعة العمل الاداري	5	(الشيباوي, 2017) (George& Jone, 2012)
	غموض الادوار	5	
	صراع الادوار	4	
المجموع		19	

المصدر : من اعداد الباحثان بالاستناد الى المصادر المذكورة اعلاه .

9- اساليب التحليل الاحصائي : لغرض إكمال كافة التحليلات الاحصائية فقد استخدمت الباحثة البرنامج الاحصائي (SPSS) لمعالجة البيانات الواردة في الاستبانة:

- 1- النسبة المئوية : تستخدم لتحديد نسبة مستوى الاجابات عن متغيرات البحث .
- 2- الوسط الحسابي : يستخدم في قياس مستوى متغيرات البحث .
- 3- الانحراف المعياري : هو من مقاييس التشتت الذي يحدد مدى اقتراب او تشتت اجابات افراد عينة البحث عن اوسطها الحسابية .
- 4- معامل الارتباط (Spearman) : يستخدم في قياس مستوى العلاقة بين متغيرات البحث .
- 5- الانحدار الخطي البسيط : يستخدم في قياس اثر المتغير المستقل (متطلبات الادارة الالكترونية) في المتغير التابع (ضغوط العمل الاداري) .

ثانيا: بعض الدراسات السابقة

(1) بعض الدراسات السابقة الخاصة بـ(الإدارة الإلكترونية)
أ- دراسة (Alqudah& Muradkhanli, 2021) " الإدارة الإلكترونية ودورها في تطوير أداء الحكومة الإلكترونية في الأردن Electronic management and its role in developing the performance of E-government in journal", in journal "، تهدف الدراسة معرفة دور الإدارة الإلكترونية في نجاح الحكومة الإلكترونية, اذ تسعى الدولة الأردنية الى إصلاح الإدارة العامة لمواجهة التحولات الدولية وقوانين المنافسة العالمية في ظل انتشار الثورة الإلكترونية بالعالم,

وأظهرت أن الإدارة الإلكترونية لا تقتصر على تحويل النظام الإداري التقليدي إلى إلكتروني، بل هي نظام متكامل ومعقد من جميع الأبعاد السياسية والقانونية والاجتماعية والثقافية والإدارية والاقتصادية والتكنولوجية، فضلاً عن أنها بديل جديد يعيد النظر في علاقة الفرد بالمؤسسات العامة والخاصة بالتحول إلى الاتصال الافتراضي مما يحسن سرعة الاستجابة ويزيد من مستوى فاعلية الأجهزة الإدارية أثناء أداء مهامها.

ب- دراسة (عاصي وآخرون، 2019) "الإدارة الإلكترونية ودورها في تحقيق النجاح التنظيمي - بحث تحليلي تطبيقي في المديرية العامة للتنمية الصناعية /العراق، يهدف البحث إلى استكشاف الدور الذي تلعبه الإدارة الإلكترونية في تعزيز سعي المؤسسات لاستخدام التقنيات الحديثة ضمن أنظمة العمل بهدف تحقيق التميز المؤسسي. وقد اعتمد البحث على المنهج التحليلي الوصفي من خلال توزيع استمارة استبيان على الموظفين في إحدى المديريات، التي تُعد من أبرز المنظمات المشرفة على تطوير القطاع الصناعي في العراق. وقد خلصت الدراسة إلى أن تبني التطوير والابتكار في العمل الإداري، بالإضافة إلى التحول نحو الإدارة الإلكترونية، من شأنه أن يحقق النجاح التنظيمي ويعزز التميز المؤسسي.

(2) بعض الدراسات السابقة الخاصة بـ(ضغوط العمل الإداري)

أ- دراسة (مهدي، 2021) "اثر ضغوط العمل على أداء العاملين"، وتهدف الدراسة الى التعرف على العلاقة بين ضغوط العمل وأداء العاملين والوصول الى نتائج ونصائح للتخفيف من ضغط العمل الذي يؤثر على أداء العاملين، وقد تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي المتمثل بالاستبانة وقد توصلت الدراسة الى ان ضغوط العمل لها تأثير على أداء العاملين سواء كان تأثيراً جسيماً أو فكرياً وهذا ما يخلق عوائق لدى الفرد والمنظمة لذلك ينبغي على المنظمة ان تخفف الضغوط على العاملين لما له من تأثير سلبي على استمرار العملية الإنتاجية وإشعار العاملين بأهميتهم وتوفير كافة الإمكانيات والمساعدات لهم .

ب- دراسة (Maqsoom & Others, 2020) "الضغوطات الخارجية والنفسية والاجتماعية وإنتاجية العاملين :تأثير عمر الموظف والخبرة الصناعية" Extrinsic Psychosocial stressors and workers' productivity : Impact of "employee age and industry experience". ويهدف البحث الى استكشاف تأثير عمر الموظف والخبرة الصناعية على الضغوطات الخارجية والنفسية والاجتماعية والتي قد تؤثر على إنتاجية العاملين وتم استخدام اربع أنواع من الضغوط النفسية والخارجية مثل بيئة العمل والبنية التحتية والاقتصاد وبيئة البلد وقد استنتجت الدراسة ان المنظمات بحاجة الى التخفيف من الضغوطات النفسية والاجتماعية المرتبطة ببيئة العمل لدى العاملين .

المبحث الثاني: الجانب النظري للبحث

أولاً : الادارة الالكترونية

1- مفهوم الإدارة الإلكترونية

عادةً ما تُعرّف الإدارة الإلكترونية بأنها تحويل جميع المهام والأنشطة الإدارية في المؤسسة إلى شكل مؤتمت بالاعتماد على تقنيات المعلومات المختلفة، بهدف تحقيق متطلبات الإدارة الحديثة في التقليل من استخدام الورق، وتبسيط الإجراءات، والقضاء على الروتين، وتحقيق السرعة والكفاءة في إنجاز المهام والمعاملات بدقة، وبما يمكن كل دائرة من الاستعداد للربط مع منظومة الحكومة الإلكترونية.(Alquda & Muradkhanli, 2021: 65) كما تُعرّف الإدارة الإلكترونية أيضاً بأنها إدارة موارد المعلومات بالاعتماد على الإنترنت وشبكات الاتصال، مع توجه متزايد نحو إخفاء العناصر المادية وما يرتبط بها، بحيث يصبح رأس المال المعرفي العامل الأكثر فاعلية في تحقيق أهدافها، وفي الاستخدام الأمثل لمواردها المتاحة. " (عاصي وآخرون، 2019: 43). ويرى (Bataineh, 2017:68) هناك عدة عوامل ساهمت في التحول نحو الإدارة الإلكترونية، من أبرزها تعقيد الإجراءات والعمليات

وما يترتب عليه من زيادة في تكلفة الأعمال، وصدور قرارات وتوجيهات فورية قد تؤدي إلى خلل في التطبيق، إلى جانب عدم القدرة على توحيد البيانات على مستوى المؤسسة، وصعوبة قياس مؤشرات الأداء بشكل دقيق، فضلاً عن صعوبة توفير البيانات المتداولة للعاملين داخل المؤسسة. كما ساهم في ذلك التطور السريع في أساليب وتقنيات العمل، والسعي إلى الاستفادة من التطورات التكنولوجية والاعتماد على المعلومات، إضافة إلى اشتداد المنافسة بين المؤسسات والحاجة إلى وجود آليات للتميز في المؤسسات التي تسعى إلى المنافسة، وأخيراً الحاجة إلى تحقيق التواصل المستمر بين العاملين رغم اتساع نطاق العمل داخل المؤسسة. وأخيراً توصلت الباحثتان إلى أن الإدارة الإلكترونية على أنها "الإدارة التي يمكن من خلالها استخدام التقنيات الحديثة كالحاسبات وشبكات الأنترنت المحلية والعالمية لغرض سهولة أداء المهام الإدارية والتواصل مع كافة المستويات الإدارية مما يساعدهم على التخفيف من ضغوطات العمل، فضلاً عن مساعدة القادة في اتخاذ القرارات الإدارية .

2- متطلبات الإدارة الإلكترونية

ان تطبيق الإدارة الإلكترونية تحتاج إلى توافر عدة متطلبات وإمكانيات لغرض إخراجها إلى الواقع التطبيقي، ويوضح الجدول (3) وجهة نظر العديد من الكتاب والباحثين حول المتطلبات الإدارية الإلكترونية وتم اختيار خمس متطلبات أساسية التي حققت نسبة اتفاق عالي ومنها :

الجدول (3) : آراء الكتاب والباحثين حول متطلبات الإدارة الإلكترونية

اسم الكاتب أو الباحث	المتطلبات الإدارية	المتطلبات البشرية	المتطلبات التقنية	المتطلبات المالية	المتطلبات السياسية	المتطلبات التشريعية	المتطلبات الأمنية	صناع المعرفه	برمجيات	عتاد الحاسوب
Bland, 2004	*	*	*	*						
Stone, etal,2006	*	*	*	*			*			
عبد الناصر وقرشي, 2011	*	*	*	*			*			
حسن, 2013								*	*	*
الزبيدي, 2015	*	*	*	*			*			
العقابي والربيعي, 2018	*	*	*	*			*			
عبودي, 2018	*	*	*	*			*			
الحاكم والفليت, 2020	*	*	*	*			*			
جواد وعبد اللطيف, 2020	*	*	*	*			*			
Alquda & Muradkhanli, 2021	*	*	*	*	*		*			
منصور, 2021	*				*	*				
المجموع	10	9	9	7	2	1	7	1	1	1

المصدر: من إعداد الباحثان بالاستناد إلى المصادر المذكورة أعلاه .

وفقاً للجدول (3) يتم اختيار متطلبات الإدارة الإلكترونية التي حققت نسبة عالية من اتفاق الباحثان وكالاتي :

أ- المتطلبات الإدارية : تعد من المتطلبات الجوهرية في تطبيق الإدارة الإلكترونية كونها تساهم في التغيير والدعم لكل ما هو جديد من خلال استخدام الحداثة في الأساليب الإدارية ووضع استراتيجيات وخطط للتأسيس فضلاً عن التنظيم والإصلاح الإداري والاهتمام بتطوير الكفاءات والمهارات مما يتطلب ذلك تشكيل لجان لازمة فيما يخص تنظيم الإدارة الإلكترونية مع ضرورة التنسيق بين تلك اللجان في سبيل وضع الخطط اللازمة للتطبيق .

ب- المتطلبات البشرية : ان الاهتمام بأعداد كوادر بشرية مؤهلة في العمل بالبنية التحتية وأنظمة العمل وشبكات الاتصالات الإلكترونية امر مهم جداً مما يتطلب إعداد وتنفيذ مجموعة برامج تدريبية متخصصة في إعداد تلك الكوادر من أجل تحقيق الكفاءة والفاعلية العاليتين عند تطبيق الإدارة الإلكترونية . ويشير (العقابي والربيعي, 2018: 73) يتمثل تحديد

المتطلبات البشرية في عدة جوانب، من بينها تحديد احتياجات الأفراد المؤهلين للعمل في أنظمة المعلومات والبرمجيات الحالية والمستقبلية، واستقطاب أفضل الكفاءات المتخصصة في مجال أنظمة المعلومات، إضافة إلى توفير أنظمة فاعلة للمحافظة على العاملين وتطوير مهاراتهم وتحفيزهم، وأخيرًا تمكين العاملين إداريًا لإتاحة الفرصة لهم للتعامل بسرعة ومرونة مع المتغيرات المستمرة في البيئة التكنولوجية.

ج- المتطلبات التقنية : تُعد البنية التحتية مجموعة من المكونات المادية التي تُنفذ من خلالها تطبيقات الإدارة الإلكترونية، والتي تشمل إنشاء أنظمة متكاملة من البيانات وأجهزة الهاتف والفاكس، بما يساهم في تعزيز الترابط بين الوحدات الإدارية. ومن الضروري توفير بنية اتصالات تحتية سليمة لضمان جاهزيتها، إلى جانب إعداد دراسة شاملة حول أنظمة المعلومات والأجهزة والمعدات والشبكات القائمة في المنظمات الحكومية، بما يحقق الاستفادة المثلى من تنفيذ الإدارة الإلكترونية. كما ينبغي على المنظمات الحرص على توفير شبكات الإنترنت، وهي الشبكات الداخلية التي تستخدم تقنيات الإنترنت لتلبية احتياجات العاملين بالمعلومات سواء في المؤسسات الحكومية أو الأهلية، وكذلك توفير شبكات الإكسترنترنت، وهي شبكات تربط شبكات الإنترنت الخاصة بالمنظمة مع الزبائن ومراكز الأبحاث بهدف مشاركة المعلومات والأعمال بشكل مشترك، مع الحفاظ على خصوصية الشبكات الداخلية لكل منظمة. وتساهم هذه الشبكات بشكل فاعل في تقدم المنظمات من خلال انتقالها نحو العمل كمنظمات رقمية.

د- المتطلبات المادية : يتعلق هذا الجانب بتوفير التخصيصات المالية اللازمة لشراء مستلزمات تطبيق الإدارة الإلكترونية، إذ يُعد مشروعًا ضخمًا يتطلب من الإدارة العليا في المنظمة إعداد ميزانية سنوية مخصصة تهدف إلى تحسين مستوى البنية التحتية والخدمات المقدمة، وضمان استمرارية نجاح العمل الإداري. ويتحقق ذلك من خلال توفير الأجهزة المتطورة والأدوات اللازمة، إلى جانب توفير برامج تدريبية مناسبة لضمان مشاركة العاملين ورفع كفاءتهم في التعامل مع متطلبات الإدارة الإلكترونية.

هـ- المتطلبات الأمنية : هي الوسائل والإجراءات التي ينبغي توافرها لغرض تأمين الحماية من المخاطر التي تهدد الأجهزة والمعلومات فضلًا عن تشريع القوانين والأنظمة من أجل سلامة وصول المعلومات للمستفيدين. ويشير (الصيرفي، 2007: 70) إلى وجود عدة إجراءات ينبغي للمنظمات توافرها من أجل سلامة المعلومات الخاصة بها من أي اختراقات أهمها (أولاً- التشفير :هي من الأنظمة الأساسية التي تؤمن كل معاملات وأعمال الإدارة الإلكترونية، ثانيًا- تركيب جدار ناري : هو جدار يشبه شرطي المرور يسعى لاستفادة المستخدمين من خدمات الأنترنت أو ربما يمنعهم من الاستفادة حسب سياسة الشركة الأمنية .

3- معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية:

ان لدى تطبيق الإدارة الإلكترونية مجموعة من المعوقات هي (Alqudah & Muradkhanli, 2021:70)

أ- المعوقات الإدارية: على الرغم من أن بعض المؤسسات قد أعادت هيكلة نفسها بطرق مبتكرة لمواكبة التطورات المتسارعة في العصر الرقمي، إلا أن فاعليتها ما تزال تعتمد بشكل كبير على الهياكل الهرمية التقليدية، التي غالبًا ما تُعيق تطبيق التقنيات الحديثة والاستفادة المثلى من البيانات في تطوير أعمال هذه المؤسسات. كما أن الدخول في مجال الإدارة الإلكترونية يواجه عددًا من المعوقات المرتبطة بنقص التمويل والكفاءات البشرية والمعلومات والتكنولوجيا، مما يعيق عملية التشخيص والتصحيح داخل المنظمات. ومن أبرز هذه المعوقات: (الرؤية والهدف: تُعد معرفة الرؤية أمرًا جوهريًا، لاسيما في مراحل الانتقال التي تمر بها المؤسسة، إذ أن الرسالة والرؤية تؤثران بشكل مباشر على الوضع الحالي والمستقبلي للمنظمة. التخطيط: بالرغم من أهمية التخطيط ودوره في تحقيق العديد من المزايا للمؤسسات، إلا أن العديد منها يعاني من العشوائية في التخطيط وعدم الاعتماد على خطط واستراتيجيات واضحة تساعد في مواجهة التحديات

والتغيرات السريعة، إلى جانب استيعاب التكنولوجيا الحديثة. ومن هنا، تبرز ضرورة تبني التخطيط الاستراتيجي لتكنولوجيا المعلومات في المؤسسات، لضمان قدرتها على تطوير ميزتها التنافسية وتعزيز أدائها في بيئة العمل الرقمية.

ب- المعوقات الفنية: يُعد ضعف البنية التحتية لأنظمة المعلومات والاتصالات، إلى جانب انخفاض كفاءتها التشغيلية، من أبرز المعوقات التي تواجه البيئة الإلكترونية للمؤسسات. وتوجد مجموعة من المعوقات الفنية التي تحدّ من استفادة المؤسسات من تطبيقات الإدارة الإلكترونية، منها: عدم وجود بنية تحتية متكاملة على مستوى الدولة، مما يعيق تطبيق الإدارة الإلكترونية في مؤسساتها. واختلاف القياسات والمواصفات للأجهزة المستخدمة داخل نفس المكتب، مما يصعب عملية الربط بينها. وضعف الوعي الحاسوبي والمعلوماتي لدى بعض الإداريين. وارتفاع تكاليف الاشتراك في بعض الأحيان. عائق اللغة، إذ إن معظم الموارد والمعلومات المتاحة على الشبكة تكون باللغة الإنجليزية، إلى جانب نقص المواقع العربية المتوفرة، مما يحدّ من الوصول إلى المعلومات والاستفادة منها.

ج- القيود الديموغرافية: تتمثل هذه التغيرات في زيادة نسبة القوة العاملة من فئة الشباب، نظرًا لهيكلها العمري الصغير، إلى جانب ارتفاع مستويات التعليم والمهارات لدى العاملين. ونتيجة لهذه التغيرات الديموغرافية، ستواجه إدارة الموارد البشرية ضغوطًا متزايدة تتعلق بضرورة توفير فرص عمل للأفراد المؤهلين، وخلق فرص للترقية والتقدم الوظيفي ضمن مسارات وخطوط محددة داخل المؤسسة.

د- المعوقات الاجتماعية: تنشأ هذه التحديات نتيجة التغيرات التي ستطرأ على النظرة الاجتماعية تجاه العديد من الظواهر والمفاهيم في مختلف مجالات الحياة بشكل عام، وبشكل خاص تجاه مفهوم العمل. ومن هنا، يصبح من الضروري العمل على التكيف مع هذه التغيرات لضمان الاستمرارية والنجاح.

4- مميزات الإدارة الإلكترونية : تعد الإدارة الإلكترونية مدخلا معاصرا لتطوير المؤسسات نحو مواجهة كل المشكلات الإدارية

التقليدية باعتبارها الأساس في التطبيق المعاصر ولعل من أبرز مميزاتها هي : (عامر والمصري، 2018: 42)

- أ- تتمثل قدرة الإدارة الإلكترونية في جمع المعلومات والأنشطة في موقع مركزي واحد عبر الموقع الرسمي للمؤسسة على شبكة الإنترنت، مما يتيح للموظف مرونة كبيرة في أداء مهامه، حيث يمكنه القيام بها من أي مكان، سواء كان في المنزل، أو الشارع، أو المطار، أو غيرها من الأماكن.
- ب- تسهل الإدارة الإلكترونية عقد الاجتماعات عن بُعد بين الوحدات والإدارات المتباعدة جغرافيًا، مما يعزز التواصل والتنسيق دون الحاجة للتواجد المادي.
- ج- تسهل الإدارة الإلكترونية تخزين البيانات والمعلومات وحمايتها من الكوارث والعوامل الطبيعية عبر الاحتفاظ بنسخ احتياطية خارج مقر المؤسسة، وهو ما يُعرف بنظام التحوط من الكوارث (Disaster Recovery System – DRS).
- د- سهولة إنهاء معاملات المراجعين من خلال جهة واحدة تقوم بهذه المهمة بالنيابة عن الدوائر الأخرى، على عكس الإدارة التقليدية حيث تكون إنجاز المعاملات محدودة مما تضطر المراجعين إلى الانتظار في صفوف طويلة .
- هـ- مكافحة التسبب الإداري والتقليل من فرص انتشار جرائم الفساد والرشوة وعدم استغلال الموظف لوظيفته بسبب عدم حصول اتصال مباشر بين المراجع والموظف .

5- سلبيات الإدارة الإلكترونية : على الرغم من إيجابيات الإدارة الإلكترونية إلا أنها لا تخلو من العيوب المتمثلة بالاتي : (منصور، 2021: 6)

- أ- التجسس الإلكتروني من قبل عدة أطراف منها (الأفراد العاديون، والقراصنة (الهاكرز)، ومؤسسات خارجية.
- ب- زيادة التبعية الإدارية للمؤسسات الأجنبية والشلل الإداري .
- ج- زيادة معدلات البطالة عبر تخفيض أعداد العاملين في المؤسسات بسبب إحلال العمل الإلكتروني محل المورد البشري .

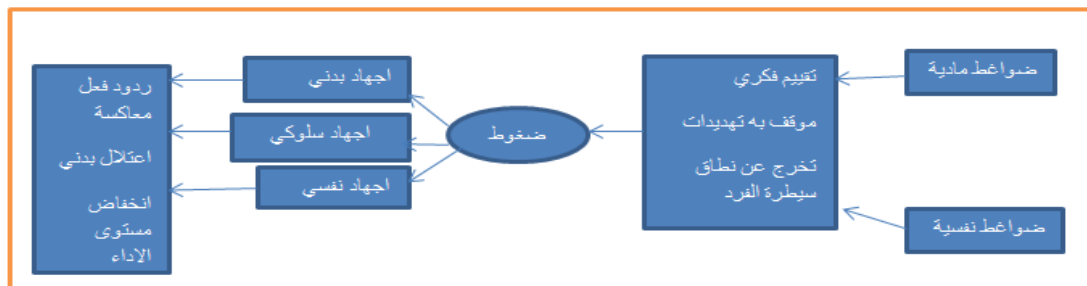
د- زيادة الأضرار بالصحة العامة بسبب الجلوس لساعات طويلة أمام أجهزة الحاسوب . ويرى الباحثان انه لا بد من تجاوز هذه السلبيات عند تطبيق الإدارة الإلكترونية عبر إيجاد قيادات إدارية مواكبة للتطورات الحديثة وتعمل على مسايرتها من خلال تظافر جميع جهود العاملين في المؤسسة .

ثانياً: ضغوط العمل الإداري

1. مفهوم ضغوط العمل

يرجع الأصل اللغوي لكلمة ضغوط (Stress) الى الكلمة اللاتينية (Stringer) والتي تعني بشدة Drowlight وكلمة الضغوط تعني إكراها أو قصراً وجهد قوي وتوتر لدى الأفراد (بوزاغ، خرباش: 2021: 27). وهناك العديد من المفاهيم التي تخص ضغط العمل منها ما وصفه (فتحي: 2008: 10) بأنه "ظاهرة نفسية تتمثل في الشعور بعدم الراحة الفكرية وعدم القدرة في التغلب على المشاكل التي تواجهها فضلاً عن عدم السيطرة على الوضع الراهن وعدم إمكانية التكهن الدقيق بالنتائج المستقبلية". بينما عرفها (Harrington, 2013: 8) على أنها "مجموعة ردود أفعال سلوكية، معرفية، عاطفية وفسولوجية تحدث للفرد عند تعامله مع تهديدات وتحديات مدركة". كما وصف (ابو العلا: 2009: 9) الضغوط هي كل تأثير مادي أو نفسي أو معنوي يظهر بأشكال متعددة، ويؤثر على سلوك متخذ القرار، مما يخل بتوازنه النفسي والعاطفي، ويؤدي إلى توتر عصبي وقلق نفسي يجعله غير قادر على اتخاذ قرارات سليمة وفعالة. وعرف (Hull Man Feld) الضغط هو قوة خارجية تؤثر على النظام، سواء كان فرداً أو منظمة، وتسبب تغيرات داخلية تظهر في صورة إجهاد. (حمود، 2002: 76). وهناك فرق بين الضغط والإجهاد والضغوط فيعرف الضغط العمل نتيجة التأثير المباشر لعوامل بيئة العمل على الأفراد فضلاً عن التفاعل بين العاملين والعوامل المتعلقة بالعمل مما يؤدي الى إرهاق بدني ونفسي يؤثر على أداء عمله (Huang & Other, 2021: 2). أما الإجهاد (Strain) على انه التأثير الناتج عن الضغوط الذي تجسد بشكل رئيسي في الانحراف عن الحالة الاعتيادية بسبب التعرض للحوادث الضاغطة، وتحدث الضغوط الى المدى الذي يدرك فيه الفرد بأن الموقف الذي يتعرض له يتضمن بعض التهديدات، فضلاً عن عدم القدرة على التكيف مع متطلبات الموقف أو مع تلك المخاطر كاعتبار ان الموقف يخرج عن سيطرة الفرد ويوضح الشكل هذا المعنى:

الشكل (2): الفرق بين الضغط والضغوط والإجهاد



المصدر :- الناصري، طارق كاظم، حلبجل، مصطفى صباح، سليمان، علي عبد الأمير، (2019)، "مسببات ضغوط العمل واثرها على جودة الخدمة- بحث تحليلي لأراء عينة من الموظفين العاملين في دائرة البطاقة الوطنية في الكاظمية"، مجلة الإدارة والاقتصاد، العدد 42.

2. أنواع ضغوط العمل

يمكن تقسيم أنواع ضغوط العمل الى نوعين أساسيين هما: (Robbins & Judgo, 2008: 38) (ابو العلا: 2009: 11)

- 1- ضغوط العمل الإيجابية: بأنها الضغوط التي تترك أثراً إيجابياً على الفرد، حيث تساهم في زيادة الإنتاجية والإنجاز بسرعة، كما تؤثر إيجابياً على الحالة النفسية من خلال تعزيز شعور السعادة والرضا.
- 2- الضغوط العمل السلبية: هي الضغوط التي تؤثر سلباً على صحة الإنسان ونفسيته، مما ينعكس بالسلب على أدائه وإنتاجيته في العمل، ويؤدي إلى شعوره بالإحباط وعدم الرضا الوظيفي.

جدول (4) : أنواع ضغوط العمل

ت	الضغوط الإيجابية	الضغوط السلبية
1	تمنح دافع للعمل والشعور بالإنجاز	تسبب انخفاض في الروح المعنوية وتؤدي الى الفشل
2	تساعد في التفكير	تولد احباطاً
3	تحافظ على التركيز في النتائج	التفكير في الجهد المبذول
4	تجعل الفرد ينظر الى العمل بتحدى وتمده بالقوة والثقة	تجعل الفرد يشعر بتراكم العمل عليه وتسبب له الضعف
5	النوم جيداً	الشعور بالأرق .
6	القدرة على التعبير على الانفعالات والمشاعر	ظهور الانفعالات وعدم القدرة على التعبير
7	تمنح الإحساس بالمتعة	الإحساس بالقلق والتوتر
8	التفاؤل بالمستقبل	التشاؤم من المستقبل
9	القدرة على الرجوع الى الحالة النفسية الطبيعية عند المرور بتجربة غير سارة	عدم القدرة على الرجوع الى الحالة النفسية الطبيعية عند المرور بتجربة غير سارة

المصدر: النوشان، علي، (2005)، "ضغوط العمل واثرها على عملية اتخاذ القرارات :دراسة مسحية على القيادات الإدارية في عدد من أجهزة الأمنية والمدنية في الرياض"، أكاديمية نايف للعلوم الامنية ، رسالة ماجستير .

3. أبعاد ضغوط العمل الإداري

يتعرض الأفراد في بيئة العمل إلى مصادر متعددة للضغوط، سواء كانت ذات منشأ وظيفي أو خارج نطاق العمل، وتشمل هذه المصادر زيادة أعباء العمل، الروتين اليومي، ضيق الوقت، ومتطلبات السرعة والدقة في إنجاز المهام، بالإضافة إلى مشكلات التعامل مع الزملاء، والعلاقات السلبية مع رؤساء العمل، وغيرها من الضغوط المختلفة. وقد استندت الباحثة في تصنيف هذه الضغوط إلى كلا من (Mandal, 2010 (الشيياوي, 2017) (جواد وعبد اللطيف, 2021) وكما يأتي :

أ- عبء العمل: يُعد عبء العمل من أبرز مصادر ضغط العمل التي قد تعيق أداء الفرد، حيث تتجلى هذه الزيادة في أعباء العمل بشكلين: الأول هو الزيادة الكمية، والتي تتطلب من الفرد إنجاز مهام أكثر مما تسمح به الفترة الزمنية المتاحة، والثاني هو الزيادة النوعية، التي تلزم الفرد بأداء مهام لا تتناسب مع قدراته ومهاراته الخاصة. (عزيز: 2017: 32). أما نقصان العمل والذي يشير الى قلة الواجبات والمهام التي يؤديها العاملين وعدم وجود ما يكفي من الأعمال للقيام بها خصوصاً بالنسبة لأولئك الذين يتمتعون بالحماس والقدرة والإمكانية على الأداء وهذا يمكن ان يكون مصدراً توتر لهم اذ يشعروهم بالرتابة وبطء يوم العمل (George & Jone: 2012: 255-256).

ب- طبيعة العمل: تختلف ضغوط العمل باختلاف طبيعة العمل ومسببات الضغط المرتبطة بكل وظيفة، بالإضافة إلى تنوع المهام المطلوبة. فبعض الوظائف تولد ضغوطاً أكبر مقارنة بغيرها، مما يجعلها مصدراً رئيسياً للشعور بضغط العمل لدى العاملين فيها أكثر من الوظائف الأخرى. (ابو العلا: 2009: 15)، وهناك عدة أسباب قد تجعل من طبيعة وظيفة معينة أكثر ضغطاً من غيرها فمثلاً هناك وظائف تتطلب يقظة وتركيز مستمر، والوظيفة التي تتطلب من شاغلها اتخاذ قرارات مهمة في ظروف عدم التأكد أو تلك التي تتضمن قدراً ضئيلاً من التحكم والرقابة أو الوظيفة التي لا يتمكن صاحبها من تنفيذ المهام المستندة اليه حتى لو كانت مستوى مهاراته الشخصية عالية. وكذلك تؤثر ظروف العمل المادية التي تتعلق بموقع العمل وترتيبه وتصميم البنية التحتية والأجهزة والمعدات المستخدمة والإضاءة والتهوية والرطوبة والضوضاء وغيرها على أداء العاملين، اذ ان سوء تصميم المكان وعدم التهوية الجيدة التي تعيق أداء الفرد وبالتالي تؤدي الى ظهور ضغط العمل (Dessler: 2007: 13)

ج- صراع الدور: يظهر هذا النوع من الضغط عندما يحدث تعارض بين متطلبات الدور والتوقعات المرتبطة به، سواء كان ذلك نتيجة تباين بين حاجات الأفراد ومتطلبات المنظمة، أو تعارض بين القيم الشخصية للفرد والتعليمات التي تتبعها المنظمة. وينتج عن هذا التعارض ضغوط نفسية ناجمة عن عدم قدرة الفرد على تلبية التوقعات المختلفة. (العقيلي: 2005: 593)

د- غموض الدور: يُعتبر عدم وضوح الدور من المصادر الرئيسية لضغوط العمل في المنظمات، وغالبًا ما يؤدي إلى عدم الرضا الوظيفي نتيجة عدم التوازن بين السلطة الممنوحة للفرد والمسؤوليات الملقاة على عاتقه، بالإضافة إلى نقص المعلومات اللازمة لأداء العمل وتعارض الاختصاصات. ونتيجة لذلك، يشعر الفرد بعدم التأكد من متطلبات وظيفته، مثل عدم معرفته بالتوقعات المطلوبة منه وكيفية تحقيقها. (السيبي: 2009: 364) .

المبحث الثالث/ الجانب العملي للبحث

وصف وتشخيص متغيرات البحث والتحليل الأولي للنتائج

يتضمن هذا المبحث وصف متغيرات البحث وتشخيصها، بالإضافة إلى تحليل وتفسير النتائج استنادًا إلى إجابات أفراد عينة البحث واختبار الفرضيات باستخدام اختبارات الصدق والثبات، وعلاقات الارتباط والتأثير بين متغيرات البحث. لذلك، استخدمت الباحثان أساليب التحليل الوصفي مثل المتوسط المرجح، والانحراف المعياري، والنسبة المئوية، لتحليل جميع الأسئلة المتعلقة بفقرات الاستبانة، وذلك بهدف تحديد اتجاهات الإجابات المتعلقة بمتغيرات البحث.

أولاً: اختبار الصدق والثبات : يعبر الصدق عن قدرة الاستبانة في التعبير عن الهدف الذي صممت من أجله، ولغرض اختبار صدق محتوى الاستبانة فقد تم استخدام طريقة المقارنة الطرفية (The Comparison of Extreme Groups). أما الثبات يشير إلى أن مقياس الاستبانة يعطي نفس النتائج حتى لو أُعيد تطبيقها على مجتمع البحث نفسه بعد مدة من الزمن، ومن أجل قياس ثبات الاستبانة، إذ تم استخدام طريقة (Cronbachs alpha)

الجدول (5) نتائج الصدق ومعامل الثبات

أبعاد البحث	المتطلبات الإدارية	المتطلبات البشرية	المتطلبات التقنية	المتطلبات المادية	المتطلبات الأمنية	عبء العمل	طبيعة العمل	غموض الأدوار	صراع الأدوار	اجمالي المتغيرات
عدد الاسئلة	5	5	5	5	5	5	5	5	4	44
قيم الفا كرونباخ	0.752	0.781	0.874	0.783	0.859	0.482	0.563	0.685	0.84	0.934

المصدر : من إعداد الباحثان بالاستناد الى البرنامج الإحصائي SPSS .

يوضح الجدول (5) ان اجمالي قيم الفا كرونباخ لكل من المتغيرات (الادارة الالكترونية) و(ضغوط العمل الاداري) التي بلغت (0.934) والتي تتمثل بمقياس الصدق وهي قيمة مقبولة كونها اكبر من (0.60) مما يثبت صدق وثبات الاستبانة .

ثانياً: تحليل إجابات عينة البحث لمتغيرات متطلبات الإدارة الإلكترونية

يتبين من الجدول (6) الى قيم الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية والنسبة المئوية المتعلقة بوجهة نظر المنتسبين بخصوص الإدارة الإلكترونية (X) وكالاتي :-

الجدول (6) : التحليل الوصفي لإجابات العينة لمتغير (متطلبات الإدارة الإلكترونية)

المتغيرات	السؤال	المتوسط	الانحراف المعياري	النسبة المئوية %
المتطلبات الإدارية	لدى الهيئة خطط استراتيجية نحو استخدام الادارة الالكترونية بشكل فاعل.	3.23	1.01	64.58
	تهتم الإدارة العليا في الهيئة بتوفير ودعم تنفيذ الإدارة الإلكترونية من قبل موظفيها	3.00	0.95	58.58
	تقوم الهيئة بإعادة تنظيم هيكلها التنظيمي بما يتوافق مع متطلبات الإدارة الإلكترونية .	3.14	0.78	60.0
	تستخدم إدارة الهيئة الأنظمة الرقابية على موظفيها من خلال تطبيقات الإدارة الإلكترونية .	3.1	1.08	62.0
	تحرص الإدارة العليا على جعل خططها مرنة لغرض استيعاب التطورات .	3.31	1.12	66.28
	مجموع المتطلبات الإدارية	3.15	0.99	62.28
المتطلبات البشرية	تحرص الإدارة على دعم قدرات موظفيها في مجال الحاسبات والبرامج الحديثة	3.2	1.18	64.0
	تستفيد الهيئة من مقترحات موظفيها المتميزين لتطوير عملها الإداري .	3.9	0.92	78.0
	تستخدم الهيئة الجهاز الإلكتروني المستخدم في تسجيل حضور وغياب الموظفين	3.34	1.13	66.86
	الإدارة الإلكترونية لها دور فاعل في توفير الشفافية والبعد عن المحسوبية من حيث متابعة الموظفين وضبط التزامهم في الدوام الرسمي .	3.41	1.0	64.86
	تهتم إدارة الهيئة بتطبيقات الإدارة الإلكترونية لما لها دور في تطوير أداء الموظف وزيادة كفاءته والتقليل من ضغوطات العمل الروتيني .	3.8	1.04	76.0
	مجموع المتطلبات البشرية	3.5	1.05	69.92
المتطلبات التقنية	لدى الهيئة موقع الكتروني خاص بها وبأقسامها الإدارية على صفحات الأنترنت	3.27	1.06	65.42
	تحرص الهيئة على توفير برامج حاسوبية حديثة خاصة بعملها الإداري	2.91	1.31	58.28
	تحرص الهيئة على استبدال الحواسيب القديمة بين فترة وأخرى بأجهزة حديثة	3.06	1.13	61.14
	تتعامل إدارة الهيئة مع الجهات الأخرى من خلال تقنية اتصالات الكترونية متقدمة	3.1	1.17	62.0
	تحرص الهيئة على جعل الإدارة الإلكترونية أسلوب تطبيق هادف نحو تحسين الخدمة المقدمة للمواطنين وللهيئات الأخرى.	2.81	1.05	56.28
	مجموع المتطلبات التقنية	3.03	1.14	60.6
المتطلبات المادية	تخصص الهيئة ميزانية لشراء الأجهزة والبرامج اللازمة التي تسهل من المهام الإدارية للموظفين .	3.57	1.07	71.42
	تحرص الهيئة على صيانة مقتنياتها الحاسوبية باستمرار .	3.04	1.03	60.86
	تستعين الهيئة بمدرّبين مختصين بالأجهزة والبرامج الحديثة من اجل تدريب موظفيها ومدى استفادتهم منها في العمل الإداري .	3.4	1.11	68.0
	تحرص الهيئة على تقديم افضل الخدمات من خلال استخدام الإدارة الإلكترونية في إجراء الأبحاث والدراسات العلمية وتطويرها باستمرار .	2.27	1.13	45.42
	تمتلك الهيئة رصيد مالي كافى لشراء أجهزة حديثة تواكب التطورات في مجال الإدارة الإلكترونية.	3.37	0.94	67.42
	مجموع المتطلبات المادية	3.13	1.06	62.6
المتطلبات الأمنية	تضع الهيئة قوانين وإجراءات كافية تستخدم في منع اختراق أجهزتها الخاصة	3.47	0.83	69.42
	تحرص إدارة الهيئة على توفير برامج خاصة لحماية معلوماتها من أي برامج خبيثة	3.6	0.95	72.0
	لدى الهيئة موظفين مختصين قادرين على متابعة وتوفير برامج حماية الموقع الإلكتروني.	3.57	0.88	70.86
	لدى الهيئة برامج تستخدمها لخطّة الطوارئ من اجل حماية البيانات والمعلومات الخاصة بها .	3.66	0.95	73.14
	تسهم الإدارة الإلكترونية في تكوين قاعدة بيانات مشتركة بين الهيئات والتي تعمل على حفظ حقوق الملكية الفكرية في الطباعة والنشر .	3.64	0.84	72.86
	مجموع المتطلبات الأمنية	3.61	0.91	72.2
متطلبات الإدارة الإلكترونية				
65.42				

يعكس الجدول (6) وسطا حسابي عام فوق الوسط الطبيعي الذي بلغ (3.27) وبانسجام عالي في الإجابات وهذا ما يؤكد الانحراف المعياري البالغ (1.03) والأهمية النسبية (65.42%)، مما يدل على ان متطلبات الادارة الالكترونية معروفة ومطبقة بدرجة مقبولة من قبل الهيئة المبحوثة مع وجود تفاوت بسيط في الاراء ومع ذلك هناك مجال لتحسين هذه المتطلبات وزيادة الوعي بأهميتها لضمان تطبيقها بشكل كفوء وفاعل والتي شملت عدة متطلبات هي :

أ- المتطلبات الإدارية (X_1) : تشير الأوساط الحسابية إلى أن مستوى إجابات عينة البحث كان فوق المتوسط، حيث بلغ الوسط الحسابي العام (3.15) وهو أعلى من الوسط الفرضي (3)، مع انحراف معياري قدره (0.99) ونسبة مئوية بلغت (62.28%)، مما يعكس اهتمام الهيئة المبحوثة بالتغيير والدعم لكل ما هو جديد من خلال تبني الحداثة في الأساليب الإدارية والاهتمام بتطوير الكفاءات. وعلى مستوى الفقرات، تم قياس هذا المتغير عبر الفقرات (1-5)، حيث تراوحت قيم المتوسطات الحسابية بين أعلى قيمة سجلتها الفقرة (5) التي تشير إلى "حرص الإدارة العليا على جعل خططها مرنة لاستيعاب التطورات"، حيث بلغ الوسط الحسابي (3.31) مع أقل تشتت في الإجابات بين جميع الفقرات، إذ كان الانحراف المعياري (1.12) والنسبة المئوية (66.28%). أما أقل قيمة وسط حسابي فقد حققتها الفقرة (2) التي تشير إلى "اهتمام الإدارة العليا في الهيئة بتوفير ودعم تنفيذ الإدارة الإلكترونية من قبل موظفيها"، حيث بلغ الوسط الحسابي (3.00)، مع انحراف معياري (0.95) ونسبة مئوية (65%). هل ترغب في صياغتها بشكل أكثر اختصاراً للعرض التقديمي أو توسيعها؟

ب- المتطلبات البشرية (X_2) : تشير الأوساط الحسابية إلى أن مستوى إجابات عينة البحث كان فوق المتوسط، حيث بلغ الوسط الحسابي العام (3.5) وهو أعلى من الوسط الفرضي (3)، مع انحراف معياري قدره (1.05) ونسبة مئوية بلغت (69.92%)، مما يعكس حرص الهيئة المبحوثة على إعداد كوادر بشرية مؤهلة للعمل في مجال البنية التحتية وأنظمة العمل وشبكات الاتصالات الإلكترونية، بالإضافة إلى الاهتمام بتنفيذ برامج تدريبية متخصصة لتطوير هذه الكوادر، بهدف تحقيق الكفاءة والفاعلية في تطبيق الإدارة الإلكترونية. أما على مستوى الفقرات، فقد تم قياس هذا المتغير عبر خمس فقرات، حيث سجلت الفقرة (2) أعلى وسط حسابي، وتشير إلى "استفادة الهيئة من مقترحات موظفيها المتميزين لتطوير عملها الإداري"، إذ بلغ الوسط الحسابي (3.9) مع أقل تشتت في الإجابات، حيث كان الانحراف المعياري (0.92) والنسبة المئوية (78%). في حين حققت الفقرة (1) أقل وسط حسابي، وتشير إلى "حرص الإدارة على دعم قدرات موظفيها في مجال الحاسبات والبرامج الحديثة"، حيث بلغ الوسط الحسابي (3.2).

ج- المتطلبات التقنية (X_3) : تشير الأوساط الحسابية إلى أن مستوى إجابات عينة البحث كان فوق المتوسط، حيث بلغ الوسط الحسابي العام (3.03) وهو أعلى من الوسط الفرضي (3)، مع انحراف معياري قدره (1.14) ونسبة مئوية بلغت (60.6%)، مما يعكس اهتمام الهيئة بتنفيذ التطبيقات التقنية مثل البيانات والهواتف والفاكسات، التي تسهم في تعزيز الترابط بين الأجهزة الإدارية. وعلى مستوى الفقرات، تم قياس هذا المتغير عبر خمس فقرات، حيث سجلت الفقرة (1) أعلى وسط حسابي، وتشير إلى "امتلاك الهيئة موقع إلكتروني خاص بها وبأقسامها الإدارية على صفحات الإنترنت"، إذ بلغ الوسط الحسابي (3.27) مع أقل تشتت في الإجابات بين جميع الفقرات، حيث كان الانحراف المعياري (1.06) والنسبة المئوية (65.42%). في المقابل، حققت الفقرة (5) أقل وسط حسابي، وتشير إلى ضعف اهتمام الهيئة في جعل الإدارة الإلكترونية أسلوباً هادفاً لتحسين الخدمة المقدمة للمواطنين والهيئات الأخرى، حيث بلغ الوسط الحسابي (2.81).

د- المتطلبات المادية (X_4) : تشير الأوساط الحسابية إلى أن مستوى إجابات عينة البحث كان فوق المتوسط، حيث بلغ الوسط الحسابي العام (3.13) وهو أعلى من الوسط الفرضي (3)، مع انحراف معياري قدره (1.06) ونسبة مئوية بلغت (62.6%)، مما يعكس اهتمام الهيئة بتوفير التخصيصات المالية اللازمة لشراء مستلزمات تطبيق الإدارة الإلكترونية، فضلاً عن حرصها على وضع ميزانية سنوية تهدف إلى تحسين مستوى البنية التحتية والخدمات المقدمة، وضمان استمرارية نجاح عملها الإداري. وعلى مستوى الفقرات، تم قياس هذا المتغير عبر خمس فقرات، حيث حققت الفقرة (1) أعلى وسط حسابي، وتشير إلى "تخصيص الهيئة ميزانية لشراء الأجهزة والبرامج اللازمة التي تسهل المهام الإدارية للموظفين"، إذ بلغ الوسط الحسابي (3.57) مع أقل تشتت في الإجابات بين جميع الفقرات، حيث كان الانحراف المعياري (1.07) والنسبة المئوية (71.42%). في المقابل، سجلت الفقرة (4) أقل وسط حسابي، وتشير إلى "ضعف

اهتمام الهيئة بتقديم الخدمات عبر استخدام الإدارة الإلكترونية في إجراء الأبحاث والدراسات العلمية وعدم تطويرها باستمرار"، حيث بلغ الوسط الحسابي (2.27)، مع تباين كبير في الإجابات، ما يعكسه الانحراف المعياري البالغ (1.13) والنسبة المئوية (45.42%).

هـ- المتطلبات الأمنية (X_5): تشير الأوساط الحسابية إلى أن مستوى إجابات عينة البحث كان فوق المتوسط، حيث بلغ الوسط الحسابي العام (3.61) وهو أعلى من الوسط الفرضي (3)، مع انحراف معياري قدره (0.91) ونسبة مئوية بلغت (72.2%)، مما يعكس اهتمام الهيئة بتوفير وسائل التأمين اللازمة لحماية الأجهزة والمعلومات من المخاطر، فضلاً عن حرصها على تشريع القوانين والأنظمة لضمان سلامة وصول المعلومات إلى المستفيدين. وعلى مستوى الفقرات، تم قياس هذا المتغير عبر خمس فقرات، حيث حققت الفقرة (4) أعلى وسط حسابي، وتشير إلى "استخدام الهيئة لبرامج ضمن خطة الطوارئ لحماية البيانات والمعلومات الخاصة بها"، إذ بلغ الوسط الحسابي (3.66) مع أقل تشتت في الإجابات بين جميع الفقرات، حيث كان الانحراف المعياري (0.95) والنسبة المئوية (73.14%). في المقابل، سجلت الفقرة (1) أقل وسط حسابي، وتشير إلى "وضع الهيئة قوانين وإجراءات كافية لمنع اختراق أجهزتها الخاصة"، حيث بلغ الوسط الحسابي (3.47)، مع انحراف معياري (0.83) ونسبة مئوية (69.42%).

ثالثاً : تحليل إجابات عينة البحث لمتغيرات ضغوط العمل الإداري

الجدول (7) : تحليل إجابات العينة لمتغير ضغوط العمل الإداري

المتغيرات	السؤال	المتوسط	الانحراف المعياري	النسبة المئوية %
عبء العمل الإداري	يحرص الموظفون على إنجاز مهام إضافية لو تطلب منهم ذلك .	3.36	0.96	67.14
	هناك انسجام واضح بين حجم العمل والمؤهل العلمي للموظف وإمكانياته .	2.36	1.1	47.14
	يعاني الموظف من التواصل المستمر في العمل دون أخذ أوقات للراحة .	2.83	1.06	56.58
	يبدل الموظفون جهد كبير بسبب زيادة المراجعين والذي يتطلب استيعاب رغباتهم وتقديم الخدمة المطلوبة .	2.9	1.07	58.0
	يعاني الموظف من قيود كثيرة بالعمل والمتعلقة بقدراته ومسؤولياته ومؤهلاته .	3.89	0.63	77.72
مجموع عبء العمل الإداري				
طبيعة العمل الإداري	يحتاج العمل في الهيئة إلى درجة كبيرة من الدقة والانتباه .	3.44	0.97	68.86
	إن الأجهزة والبرامج الإلكترونية المتاحة حالياً في الهيئة غير مناسبة لتقديم الخدمات .	2.19	1.07	43.72
	تتسم بنية الهيئة بالحدائث والتصميم المناسب بما يلائم طبيعة العمل .	3.39	1.24	67.72
	هناك شعور من قبل الموظفين بعدم التقدير لعملهم وإنجازاتهم من قبل الإدارة .	3.8	1.39	76.0
	تفتقر الهيئة إلى وسائل لنقل الموظفين من مكان عملهم وبالعكس .	2.51	0.94	50.28
مجموع طبيعة العمل الإداري				
غموض الأدوار	يتطلب من الموظفين الكثير من المهام دون وضوح الطريقة التي يمكن من خلالها تنفيذها .	3.44	0.81	68.86
	إن العلاقة بين زملاء العمل تؤثر على طبيعة المهام المنجزة من قبل الموظف	2.67	1.11	53.42
	هناك شعور من قبل الموظف بأن مهامه الوظيفية غير واضحة ومحددة .	2.71	1.08	54.28
	تتبع الهيئة الإدارة البيروقراطية وعدم تفويض الصلاحيات للموظفين لإنجاز المهام المكلفين بها .	3.74	0.91	74.86
	يشعر الموظفون بأنهم يؤدون مهام ضرورية هادفة نحو إنجاز الأعمال اليومية.	3.19	1.11	63.72
مجموع غموض الأدوار				
صراع الأدوار	تعاني الهيئة من الضغوطات الاجتماعية (الوساطات، التدخلات الأخرى) مما يؤثر في متطلبات الوظيفة	3.29	1.16	65.72
	هناك تذرر بالعمل من قبل الموظف بسبب عدم العدالة في توزيع الأجور والحوافز قياساً بالمهام التي يؤدونها .	2.73	1.06	54.58
	يعمل الموظف تحت ظل إرشادات وسياسات متعارضة .	2.96	1.21	59.14
	يؤثر صراع الأدوار التي يعيشها الموظف لها تأثير على حياته الشخصية .	2.87	1.27	57.42
	مجموع صراع الأدوار	2.85	1.18	57.07
مجموع أبعاد ضغوط العمل الإداري				
		3.07	1.06	61.32

يعكس الجدول (7) وسط حسابي عام فوق الوسط المعياري الذي بلغ (3.07) مما يشير الى ان مستوى الضغوط التي يشعر بها افراد العينة تقع في مستوى متوسط وهذا ما يؤكد الانحراف المعياري البالغ (1.06) الذي يدل على وجود تباين معتدل في اراء افراد العينة حول مستوى الضغوط، والأهمية النسبية (61.32%) هي نسبة تعكس مستوى ضغط اداري يتجاوز المتوسط مما يشير الى ان ضغوط العمل الاداري تمثل عامل مهم على افراد العينة وقد يكون لها تأثير ملموس على رضاهم الوظيفي. أما على مستوى أبعاد ضغوط العمل اذ شملت بالاتي:

أ- عبء العمل الإداري (y_1) : تشير الأوساط الحسابية إلى أن مستوى إجابات عينة البحث كان أعلى من المتوسط الفرضي (3)، حيث بلغ الوسط الحسابي العام (3.07)، مما يدل على أن "عبء العمل الإداري" مرتفع. وعلى مستوى الفقرات، تم قياس هذا المتغير عبر خمس فقرات، حيث حققت الفقرة (5) أعلى وسط حسابي بقيمة (3.89)، وهي أعلى من الوسط الفرضي، وتشير إلى أن "الموظف يعاني من قيود كثيرة في العمل تتعلق بقدراته ومسؤولياته ومؤهلاته"، وهذا ما يؤكد الانحراف المعياري (0.63) والنسبة المئوية (77.72%). في المقابل، سجلت الفقرة (2) أقل وسط حسابي (2.36)، وهي أقل من الوسط الفرضي، وتشير إلى وجود ضعف واضح في الانسجام بين حجم العمل والمؤهل العلمي والإمكانات لدى الموظف، ما يعكسه الانحراف المعياري العالي (1.1) والنسبة المئوية (47.14%)، مما يشير إلى تفاوت كبير في الإجابات وعدم تطبيق الهيئة لهذه الفقرة بشكل فعال.

ب- طبيعة العمل الإداري (y_2) : تشير الأوساط الحسابية إلى أن مستوى إجابات عينة البحث كان أعلى من المتوسط الفرضي (3)، حيث بلغ الوسط الحسابي العام (3.07) مع انحراف معياري قدره (1.12) ونسبة مئوية بلغت (61.32%). وعلى مستوى الفقرات، تراوحت قيم الوسط الحسابي بين خمس فقرات، حيث سجلت الفقرة (4) أعلى وسط حسابي بقيمة (3.8)، وهي أعلى من الوسط الفرضي، وتشير إلى وجود شعور لدى الموظفين بعدم التقدير لعملهم وإنجازاتهم من قبل الإدارة، ويدعمه الانحراف المعياري العالي (1.39) والنسبة المئوية (76%). في المقابل، حققت الفقرة (2) أقل وسط حسابي بقيمة (2.19)، وهي أقل من الوسط الفرضي، وتشير إلى وجود ضعف واضح في الأجهزة والبرامج الإلكترونية المتاحة حاليًا في الهيئة وعدم مناسبتها لتقديم الخدمات، ويدعمه الانحراف المعياري (1.07) والنسبة المئوية (43.72%)، مما يعكس تفاوتًا عاليًا في الإجابات وعدم تطبيق الهيئة لهذه الفقرة بفاعلية.

ج- غموض الأدوار (y_3) : تشير الأوساط الحسابية إلى أن مستوى إجابات عينة البحث كان أعلى من المتوسط الفرضي (3)، حيث بلغ الوسط الحسابي العام (3.15) مع انحراف معياري مقداره (1) ونسبة مئوية بلغت (63%). وعلى مستوى الفقرات، تراوحت قيم الوسط الحسابي بين خمس فقرات، حيث سجلت الفقرة (4) أعلى وسط حسابي بقيمة (3.74)، وهي أعلى من الوسط الفرضي، وتشير إلى أن الهيئة تتبع الإدارة البيروقراطية وعدم تفويض الصلاحيات للموظفين لإنجاز المهام المكلفين بها، ويدعم ذلك الانحراف المعياري (0.91) والنسبة المئوية (74.86%). في المقابل، حققت الفقرة (2) أقل وسط حسابي بقيمة (2.67)، وهي أقل من الوسط الفرضي، وتشير إلى أن العلاقة بين زملاء العمل تؤثر على طبيعة المهام المنجزة من قبل الموظف، مع انحراف معياري (1.11) ونسبة مئوية (53.42%)، مما يشير إلى تفاوت كبير في الإجابات.

د- صراع الأدوار (y_4) : تشير الأوساط الحسابية إلى أن مستوى إجابات عينة البحث كان أقل من المتوسط الفرضي (3)، حيث بلغ الوسط الحسابي العام (2.85) مع انحراف معياري قدره (1.18) ونسبة مئوية بلغت (57.07%). وعلى مستوى الفقرات، تراوحت قيم الوسط الحسابي بين أربع فقرات، حيث سجلت الفقرة (1) أعلى وسط حسابي بقيمة (3.29)، وهي أعلى من الوسط الفرضي، وتشير إلى وجود اتفاق كبير بين أفراد عينة البحث على أن الهيئة تعاني من ضغوطات اجتماعية مثل (الوساطات والتدخلات الأخرى)، مما يؤثر على متطلبات الوظيفة، ويدعمه الانحراف المعياري (1.16) والنسبة المئوية (65.72%). أما الفقرة (2) فقد حققت أقل وسط حسابي بقيمة (2.73)، وهي أقل من الوسط

الفرضي، وتشير إلى وجود اتفاق كبير على ضعف اهتمام الهيئة بالعدالة في توزيع الأجور والحوافز مقارنة بالمهام التي يؤديها الموظفون، مما ينعكس سلباً ويؤدي إلى تضرهم في العمل، ويدعمه الانحراف المعياري (1.06) والنسبة المئوية (54.58%).

رابعاً : اختبار فرضيات البحث

1) تحليل علاقات الارتباط بين الإدارة الإلكترونية مجتمعة وضغوط العمل الإداري يتضمن هذه الفقرة اختبار فرضيات البحث التي تم صياغتها بالاستناد الى المشكلة الرئيسة للبحث، اذ تم اختبار علاقة الارتباط بين المتغير المستقل (X) المتمثل بـ(الإدارة الإلكترونية) والمتغير التفسيري (Y) المتمثل بـ(ضغوط العمل الإداري) . والجدول (7) يوضح اختبار العلاقة من خلال استخدام الأسلوب الإحصائي (Spearman) وكالاتي :-

الجدول (8): اختبار علاقة الارتباط بين متغيرات البحث الرئيسة

المتغير المستقل	المتغير التفسيري	R	t-test المحسوبة	مستوى الدلالة
الإدارة الإلكترونية	ضغوط العمل الإداري	0.38*	2.95	دالة عند درجة ثقة 95%

يوضح الجدول (8) قيمة معامل الارتباط بين متطلبات الإدارة الإلكترونية وضغوط العمل الإداري، اذ بلغ معامل الارتباط (0.38) مما يعني وجود علاقة ارتباط ضعيفة بين المتغيرين المستقل (الإدارة الإلكترونية) والمتغير التابع (ضغوط العمل الإداري)، اي انه كلما ارتفع مستوى تطبيق الادارة الالكترونية زاد مستوى ضغوط العمل الإداري لدى افراد العينة .اذ ان قيمة T المحسوبة (2.95) وهي اعلى من القيمة الجدولية (2.00) عند مستوى دلالة (0.05) مما يعني ان هناك علاقة ذات دلالة احصائية بين الادارة الالكترونية وضغوط العمل الإداري بحيث يحتمل ان تؤدي متطلبات الادارة الالكترونية الى زيادة بعض ضغوط العمل الإداري مثل الحاجة الى التكيف مع الانظمة التقنية او ضيق الوقت او زيادة المتطلبات التكنولوجية .

أما على مستوى الفرضيات الفرعية المنبثقة من الفرضية الرئيسة الأولى فقد كانت النتائج في الجدول (8) وكما يأتي:-

أ- وجود علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين المتغير الفرعي (المتطلبات الإدارية) و(ضغوط العمل الإداري) التي بلغت (0.34*) وهي علاقة ارتباط ضعيفة بين المتغيرين، كما كانت قيمة (t) المحسوبة (3.02) وهي اكبر من قيمة (t) الجدولية البالغة (2.00)، مما يؤشر ذلك في ضعف الهيئة في استخدامها للحداثة في الأساليب الإدارية واخلقها في وضع استراتيجيات وخطط للتأسيس من خلال قيامها بتشكيل لجان لازمة يخصص تنظيم الإدارة الإلكترونية مع التنسيق بين تلك اللجان لغرض وضع الخطط اللازمة للتطبيق مما ينعكس ذلك في الحد من ضغوط العمل الإداري .

ب- وجود علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين المتغير الفرعي (المتطلبات البشرية) و(ضغوط العمل الإداري) التي بلغت (0.38*) وهي علاقة ارتباط ضعيفة بين المتغيرين ذات قيمة معنوية بنقطة 95%، كما بلغت قيمة (t) المحسوبة (3.27) وهي اكبر من قيمة (t) الجدولية البالغة (2.00) مما يدل على وجود علاقة ذات دلالة احصائية بين المتغيرين، مما يؤشر ذلك في ضعف حرص الهيئة في أعداد كوادر بشرية مؤهلة للعمل بالبنية التحتية وأنظمة العمل وشبكات الاتصالات الإلكترونية فضلاً عن ضعفها في تنفيذ مجموعة برامج تدريبية متخصصة في تطبيق الإدارة الإلكترونية وبالتالي ينعكس سلباً على الحد من ضغوط العمل الإداري .

ج- توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين (المتطلبات التقنية) و(ضغوط العمل الإداري) التي بلغت (0.21) وهي علاقة ارتباط طردية ضعيفة، كما بلغت قيمة (t) المحسوبة (1.64) وهي أقل من قيمة (t) الجدولية البالغة (2.00)، مما يؤشر ذلك نحو ضعف اهتمام الهيئة في توفير أنظمة الأنترنت والهواتف والفاكسات التي بدورها تعمل على زيادة الترابط بين الأجهزة الإدارية فضلاً عن ضعف توفير البنية التحتية للاتصالات مما ينعكس سلباً على زيادة ضغط العمل .

د- توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين (المتطلبات المادية) و(ضغوط العمل الإداري) التي بلغت (0.28) وهي علاقة ارتباط طردية ضعيفة، كما بلغت قيمة (t) المحسوبة (1.72) وهي أقل من قيمة (t) الجدولية البالغة (2.00)، مما يؤشر ذلك نحو إخفاق الهيئة من حيث توفير التخصيصات المالية اللازمة لشراء مستلزمات تطبيق الإدارة الإلكترونية كونها

مشروع ضخم يحتاج الى وضع ميزانية سنوية لغرض تحسين مستوى البنية التحتية والخدمات المقدمة والاستمرار في نجاح عملها الإداري مما ينعكس سلباً على زيادة ضغط العمل .

هـ- وجود علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين المتغير الفرعي (المتطلبات الأمنية) و(ضغوط العمل الإداري) التي بلغت (0.42*) وهي علاقة ارتباط ضعيفة بين المتغيرين ذات القيمة معنوية بثقة 95%, كما بلغت قيمة (t) المحسوبة (3.14) وهي اكبر من قيمة (t) الجدولية البالغة (2.00), مما يؤكد ذلك في قلة اهتمام الهيئة بتوفير الوسائل والإجراءات الضرورية لتأمين الحماية من المخاطر التي تهدد أجهزتها ومعلوماتها فضلاً عن ضعف اهتمامها بتشريع القوانين والأنظمة مما يضمن عدم سلامة وصول المعلومات للمستفيدين وذلك ينعكس سلباً على الحد من ضغوط العمل الإداري .

الجدول (9) معاملات الارتباط بين متطلبات الإدارة الإلكترونية وضغوط العمل الإداري

المتطلبات الإدارية (X1)	قيمة (t) المحسوبة	المتطلبات البشرية (X2)	قيمة (t) المحسوبة	المتطلبات التقنية (X3)	قيمة (t) المحسوبة	المتطلبات المادية (X4)	قيمة (t) المحسوبة	المتطلبات الأمنية (X5)	قيمة (t) المحسوبة	المتغير
0.34*	3.02	0.38*	3.27	0.21	1.64	0.28	1.72	0.42*	3.14	ضغوط العمل الإداري (Y)

* تعني ان القيمة معنوية بثقة 95% ** تعني ان القيمة معنوية بدرجة ثقة عالية 99%

(2) تحليل تأثير متغيرات الإدارة الإلكترونية في ضغوط العمل الإداري

تتضمن هذه الفقرة تحليل علاقة تأثير المتغير المستقل (الإدارة الإلكترونية) في المتغير التفسيري (ضغوط العمل الإداري) ويتم قياس تأثير الإدارة الإلكترونية ومتغيراتها الفرعية في ضغوط العمل الإداري وذلك باستخدام (معامل الانحدار البسيط) للتحقق من قبول الفرضية الرئيسية الثانية والفرضيات الفرعية المنبثقة منها والنتائج موضحة في الجدول (10)

الجدول (10) تحليل علاقة اثر الإدارة الإلكترونية ومتطلباتها في ضغط العمل الإداري

المتغير المستقل	معامل التحديد (R ₂)	معامل الانحدار (B)	قيمة T المحسوبة	قيمة F المحسوبة	طبيعة العلاقة
المتطلبات الإدارية	11.4%	0.41	2.953*	8.72*	علاقة معنوية
المتطلبات التقنية	7.8%	0.37	2.4*	5.76*	علاقة معنوية
المتطلبات البشرية	7%	0.42	2.26*	5.11*	علاقة معنوية
المتطلبات المادية	7.2%	0.36	2.295*	5.27*	علاقة معنوية
المتطلبات الأمنية	19%	0.54	4.079*	16.63*	علاقة معنوية
الإدارة الإلكترونية	12.6%	0.42	3.128*	9.78*	علاقة معنوية

*تعني ان القيمة معنوية بثقة 95%

مستوى الدلالة	T	F
0.05	1.995	4.07

علما ان القيمة الجدولية للانحدار البسيط هي :

يشير الجدول (10) ان قيمة معامل التحديد (R₂) كانت منخفضة لمعظم الابعاد مما يفسر التأثير الضعيف للمتغير المستقل (الإدارة الإلكترونية) في المتغير التابع (ضغوط العمل الإداري) .

أ- تحليل علاقة تأثير الإدارة الإلكترونية في ضغوط العمل الإداري: ان قيمة معامل التحديد (R₂) بلغ (12.6%) وهذا يعني ان (13%) هي التأثير الضعيف لمتغيرات الإدارة الإلكترونية في ضغوط العمل الإداري وان نسبة (87%) تمثل

نسبة إسهام متغيرات أخرى غير داخلة في أنموذج البحث والتي لا يمكن السيطرة عليها، كما ان معامل الانحدار (B) تفسر الى ان أي زيادة في وحدة واحدة من متغيرات الإدارة الإلكترونية تؤدي الى زيادة قدرها (0.42) في ضغوط العمل الإداري، وهذه القيمة حقيقية ودالة إحصائيا لان قيمة F المحسوبة (9.78) وهي اكبر من قيمة F الجدولية البالغة (4.07) عند مستوى معنوية (0,05). لذا فإن النتيجة تؤكد على قبول الفرضية الرئيسية الثانية والتي تنص على " ان هناك تأثير ذو دلالة معنوية للمتغير المستقل (الإدارة الإلكترونية) مجتمعة في ضغوط العمل الإداري".

ب- تحليل تأثير متطلبات الإدارة الإلكترونية في ضغوط العمل الإداري

أولاً- تحليل اثر متغير المتطلبات الإدارية (x_1) في ضغوط العمل الإداري : يوضح الجدول (10) ان قيمة معامل (R_2) لمتغير المتطلب الإداري الذي بلغ (11.4%) أي ان (11%) من الاختلافات الكلية التي تحدث في الإدارة الإلكترونية والتي تحدد من خلال اهتمام الهيئة في المتطلب الإداري واستراتيجيات الهيئة وان نسبة (89%) المتبقية تمثل نسبة إسهام المتغيرات غير الداخلة في أنموذج البحث والتي لا يمكن السيطرة عليها. كما ان قيمة معامل الانحدار (B) تفسر الى ان أي زيادة وحدة واحدة في المتطلب الإداري تؤدي الى زيادة قدرها (0.41) في ضغوط العمل. وان هذه القيمة حقيقية ودالة إحصائيا لان قيمة (F) المحسوبة (8.72) وهي اكبر من قيمة (F) الجدولية البالغة (4.07) عند مستوى معنوية (0,05)، كما ان قيمة (T) المحسوبة (2.953) اكبر من قيمة (T) الجدولية البالغة (1.995) عند مستوى معنوية (0.01). فإن النتيجة تؤكد قبول الفرضية الفرعية الأولى والتي تنص على "ان هناك تأثير ذو دلالة معنوية بين المتطلبات الإدارية وضغوط العمل الإداري".

ثانياً- تحليل اثر متغير المتطلبات التقنية (x_2) في ضغوط العمل الإداري : يوضح الجدول (10) ان قيمة معامل (R_2) لمتغير المتطلبات التقنية بلغ (7,8%) أي ان (8%) من الاختلافات الكلية التي تحدث في الإدارة الإلكترونية والتي تحدد من خلال اهتمام الهيئة في المتطلبات البشرية ودعم قدرات موظفيها وان نسبة (92%) المتبقية تمثل نسبة إسهام المتغيرات غير الداخلة في أنموذج البحث والتي لا يمكن السيطرة عليها. كما ان قيمة معامل الانحدار (B) تفسر الى ان أي زيادة وحدة واحدة في المتطلبات البشرية تؤدي الى زيادة قدرها (0,37) في ضغوط العمل، وان هذه القيمة حقيقية وذات دلالة إحصائية لان قيمة (F) المحسوبة (5.76) وهي اكبر من قيمة (F) الجدولية البالغة (4.07) عند مستوى معنوية (0,05)، كما ان قيمة (T) المحسوبة (2.4) اكبر من قيمة (T) الجدولية البالغة (1.995) عند مستوى معنوية (0,05). لذا فان النتيجة تؤكد قبول الفرضية الفرعية الثانية والتي تنص على "ان هناك تأثير ذو دلالة معنوية بين المتطلبات التقنية وضغوط العمل الإداري".

ثالثاً- تحليل اثر متغير المتطلبات البشرية (x_3) في ضغوط العمل الإداري : يوضح الجدول (10) ان قيمة معامل (R_2) لمتغير المتطلبات البشرية بلغ (7%) أي ان (7%) من الاختلافات الكلية التي تحدث في الإدارة الإلكترونية والتي تحدد من خلال اهتمام الهيئة في المتطلبات التقنية وان نسبة (93%) المتبقية تمثل نسبة إسهام المتغيرات غير الداخلة في أنموذج البحث والتي لا يمكن السيطرة عليها. كما ان قيمة معامل الانحدار (B) تفسر الى ان أي زيادة وحدة واحدة في المتطلبات التقنية تؤدي الى زيادة قدرها (0.42) في ضغوط العمل. وان هذه القيمة حقيقية ذات دالة إحصائية لان قيمة (F) المحسوبة (5.11) وهي اكبر من قيمة (F) الجدولية البالغة (4.07) عند مستوى معنوية (0,05)، كما ان قيمة (T) المحسوبة (2.26) اكبر من قيمة (T) الجدولية البالغة (1.995) عند مستوى معنوية (0,05). لذا فان النتيجة تؤكد قبول الفرضية الفرعية الثالثة والتي تنص على "ان هناك تأثير ذو دلالة معنوية بين المتطلبات البشرية وضغوط العمل الإداري".

رابعاً- تحليل اثر متغير المتطلبات المادية (x_4) في ضغوط العمل الإداري: يوضح الجدول (10) ان قيمة معامل (R_2) لمتغير المتطلبات المادية (7,2%) أي ان (7%) من الاختلافات الكلية التي تحدث في الإدارة الإلكترونية والتي تحدد من خلال اهتمام الهيئة في المتطلبات المادية من أجهزة ومعدات داخل الهيئة وان نسبة (93%) المتبقية تمثل نسبة إسهام المتغيرات غير الداخلة في أنموذج البحث والتي لا يمكن السيطرة عليها. كما ان قيمة معامل الانحدار (B) تفسر الى ان أي زيادة وحدة واحدة في

المتطلبات المادية تؤدي الى زيادة قدرها (0.36) في ضغوط العمل. وان هذه القيمة حقيقية وذات دلالة إحصائية لان قيمة (F) المحسوبة (5.27) وهي اكبر من قيمة (F) الجدولية البالغة (4.07) عند مستوى معنوية (0,05)، كما ان قيمة (T) المحسوبة (2.295) اكبر من قيمة (T) الجدولية البالغة (1.995) عند مستوى معنوية (0,05). وهذا ما يؤكد قبول الفرضية الفرعية الرابعة والتي تنص على " ان هناك تأثير ذو دلالة معنوية بين المتطلبات المادية وضغوط العمل الإداري " .

خامسا- تحليل اثر متغير المتطلبات الأمنية (x_5) في ضغوط العمل الإداري : يوضح الجدول (10) ان قيمة معامل R_2 لمتغير المتطلبات الأمنية بلغ (19.7%) أي ان (20%) من الاختلافات الكلية التي تحدث في الإدارة الإلكترونية والتي تحدد من خلال اهتمام الهيئة في المتطلبات الأمنية وحماية المعلومات والكتب الرسمية وان نسبة (80%) المتبقية تمثل نسبة إسهام المتغيرات غير الداخلة في أنموذج البحث والتي لا يمكن السيطرة عليها. كما ان قيمة معامل الانحدار (B) تقسر الى ان أي زيادة وحدة واحدة في المتطلبات الأمنية تؤدي الى زيادة قدرها (0.54) في ضغوط العمل. وان هذه القيمة حقيقية ودالة إحصائيا لان قيمة (F) المحسوبة (16.63) وهي اكبر من قيمة (F) الجدولية البالغة (4.07) عند مستوى معنوية (0,05)، كما ان قيمة (T) المحسوبة (4.079) اكبر من قيمة (T) الجدولية البالغة (1.995) عند مستوى معنوية (0,05). وهذا ما يؤكد قبول الفرضية الفرعية الخامسة والتي تنص على "ان هناك تأثير ذو دلالة معنوية بين المتطلبات الأمنية وضغوط العمل الإداري" .

المبحث الرابع-الاستنتاجات والتوصيات

أولا : الاستنتاجات : يتناول هذا المبحث عرض اهم النتائج التي توصل اليها الباحثان بالاستناد الى الجانب العملي للبحث وكما يأتي:-

1. تُعتبر الإدارة الإلكترونية إحدى الوسائل الحديثة التي تبنتها الحكومات والمؤسسات في العديد من دول العالم بهدف تطوير العمل الإداري، والتقليل من الضغوط المهنية التي يتعرض لها الموظفون أثناء أداء مهامهم الروتينية، فضلاً عن تحسين جودة الخدمات المقدمة للمواطنين.
2. ضعف اهتمام الهيئة في العدالة بتوزيع الأجور والحوافز قياساً بالمهام التي يؤديها مما ينعكس ذلك سلباً يؤدي الى تذمر الموظفين في العمل .
3. ضعف اهتمام الهيئة المبحوثة بتوفير الاجراءات الضرورية لتأمين الحماية من المخاطر التي تهدد اجهزتها ومعلوماتها .
4. اخفاق الهيئة المبحوثة في توفير التخصيصات المالية اللازمة في شراء مستلزمات الادارة الالكترونية كونها مشروع ضخم يحتاج الى وضع ميزانية سنوية مما ينعكس سلباً على زيادة ضغط العمل .
5. ضعف اهتمام الهيئة على جعل الإدارة الإلكترونية أسلوب تطبيق هادف نحو تحسين الخدمة المقدمة للمواطنين وللهيئات الأخرى .
6. اهتمام الهيئة في توفير وسائل التأمين اللازمة لغرض حماية معلوماتها من المخاطر التي تهدد أجهزتها فضلاً عن حرصها على تشريع القوانين والأنظمة من اجل سلامة وصول المعلومات للمستفيدين .

ثانياً : التوصيات

1. ضرورة حرص الهيئة المبجوة على معرفة الإدارة الإلكترونية ومتطلبات تطبيقها من خلال حث موظفيها على الاشتراك في الورش والندوات وتعريفهم باليات تطبيقها، فضلاً عن تخصيص ميزانية خاصة لشراء الأجهزة والبرامج الحديثة لما لها اثر كبير في التخفيف من ضغوط العمل الإداري .
2. تعزيز مبادئ العدالة التنظيمية في توزيع الاجور والحوافز داخل الهيئة والاعتماد على نظام تقييم اداء واضح وشفاف يمكن من ربط الاجور والمكافآت بمؤشرات واقعية مما يكون له دور فاعل في رفع مستوى الرضا الوظيفي وتحسين الانتاجية .
3. حرص الهيئة على توفير الأجواء المناسبة التي بدورها تخلق لموظفيها الدافعية في العمل فضلاً عن العمل بروح الفريق مما يساهم في إنجاح تطبيق الإدارة الإلكترونية .
4. ضرورة اهتمام الهيئة بتشريع الانظمة والقوانين اللازمة لغرض حماية معلوماتها من المخاطر التي تهدد اجهزتها لضمان وصول سلامة المعلومات للمستفيدين .
5. الاهتمام بعمل شبكة ربط الكترونية في جميع أقسام الهيئة ووحداتها الإدارية، فضلاً عن عمل أرشيف الكتروني يحفظ من خلاله كل ملفات الأقسام بحيث يتم تخصيص لكل موظف ملف خاص بعمله يمكن الوصول اليه بسهولة وتحديثه أول بأول .
6. اهتمام إدارة الهيئة باستقطاب المتخصصين في مجال الحاسبات والاستعانة بهم لغرض الاستفادة منهم في إنجاح تطبيق الإدارة الإلكترونية .
7. ضرورة قيام الهيئة وحرصها الشديد على تخصيص الوظائف والمهام بين موظفيها بالاستناد الى الخبرة المهنية والمؤهلات العلمية التي يمتلكوها وهذا بدوره سيقبل من شعور الموظفين بالضغوطات المهنية التي تزيد من طاقاتهم الوظيفية .
8. القيام بتصميم نماذج الكترونية تسهل من إتمام المهام الإدارية من قبل موظفيها دون حدوث أخطاء أو ضغوطات مهنية مثل التصاميم الخاص بأنظمة العلاوات والترفيعات، والتصاميم الخاصة لتعيين أداء الموظفين .

المصادر والمراجع

أولاً : المصادر العربية

1- الكتب

1. حمود، خضير كاظم، السلوك التنظيمي، دار الصفا للنشر والتوزيع، عمان، 2002.
2. الصرفي، محمد، (2007)، "الإدارة الإلكترونية"، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، مصر .
3. عامر، طارق عبد الرؤوف والمصري، إيهاب عيسى، (2018)، "الإدارة الإلكترونية"، مؤسسة طيبة للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، القاهرة .
4. فتحي، محمد، (2008)، سلسلة أبجديات التفوق الإداري إدارة ضغوط العمل، الأندلس الجديدة للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى.

2- الرسائل والاطاريح

1. ابو العلا، محمد صلاح الدين، (2009)، "ضغوط العمل واثرها على الولاء التنظيمي: دراسة تطبيقية على المدراء العاملين في وزارة الداخلية قطاع غزة"، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال.
2. بوزاغ، حميدة ، خرباش، بسمه، (2021)، "تأثير زيادة ضغوط العمل على أداء العاملين: دراسة حالة عينة من موظفي المركز الجامعي عبد الحفيظ بو الصوف-ميله- رسالة ماجستير.
3. النوشان، علي، (2005)، "ضغوط العمل واثرها على عملية اتخاذ القرارات: دراسة مسحية على القيادات الإدارية في عدد من أجهزة الأمنية والمدنية في الرياض"، اكااديمية نايف للعلوم الامنية ، رسالة ماجستير.

3- البحوث والدوريات

1. عاصي، طالب وروضان عاصي، ايمن هادي وطالب، احمد هادي، (2019)، "الإدارة الإلكترونية ودورها في تحقيق النجاح التنظيمي-بحث تحليلي تطبيقي في المديرية العامة للتنمية الصناعية/العراق، مجلة بابل للعلوم التطبيقية والتنمية، العدد (2)، المجلد (27) .
2. منصور، إبراهيم جبار، (2021)، "دور الإدارة الإلكترونية في معالجة ظاهرة تسبب الإدارة/ دراسة مقارنة"، بحث منشور مجلة نيسان للدراسات القانونية المقارنة، العدد (5)، المجلد (1) .
3. الناصري، طارق كاظم، حليجل، مصطفى صباح، سليمان، علي عبد الأمير، (2019)، "مسيبات ضغوط العمل واثرها على جودة الخدمة- بحث تحليلي لأراء عينة من الموظفين العاملين في دائرة البطاقة الوطنية في الكاظمية"، مجلة الإدارة والاقتصاد، العدد(42) .

Source

- 1- Alqudah, Mohammed Ali & Muradkhanli, Leyla, (2021), "electronic management and its role in developing the performance of e-government in Jordan ", electronic research journal of engineering, computer and applied sciences, Issn:2709-3700, Volume(3) .
- 2- Bataineh, K.A., (2017), "The impact of electronic management on the employees, performance field study on the public organizations and governance in jerash governorate, journal of management and strategy, 8(5),pp:86-100 .
- 3- Bland, Vikki, (2004), "e-management: where it delivers most", management, periodical & periodical& Thesis & Articles & Research .
- 4- Harrington, R., (2013), " Stress, Health and Well-Being ", Wads worth ,U.S.A.
- 5- Huang, Y.-H.; Sung, C.-Y.;Chen ,W.T.; Liu, S.-S. Relationships between Social Support, Social Status Perception, Social Identity,Work Stress, and Safety Behavior of Construction Site Management Personnel. Sustainability 2021. <https://doi.org/10.3390/su13063184>
- 6- Stone, Dianna L, Engene F. Stone. Romero and kimberly Lukaszewski, (2006), "factors affecting the acceptance and effectiveness of electronic nespurce system ", Human resource management review, val (16) .