

تأثير الإدارة الإلكترونية على علاقات العمل بالمؤسسة

دراسة ميدانية بكلية العلوم الاجتماعية والإنسانية جامعة خنشلة

**The Impact of electronic administration on Work Relationships inside the Organization
A Field Study at the Faculty of Social and Human Sciences -- Khenchela University**

مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستري في العلوم الاجتماعية

تخصص: علم الاجتماع التنظيم والعمل

إشراف الأستاذة:

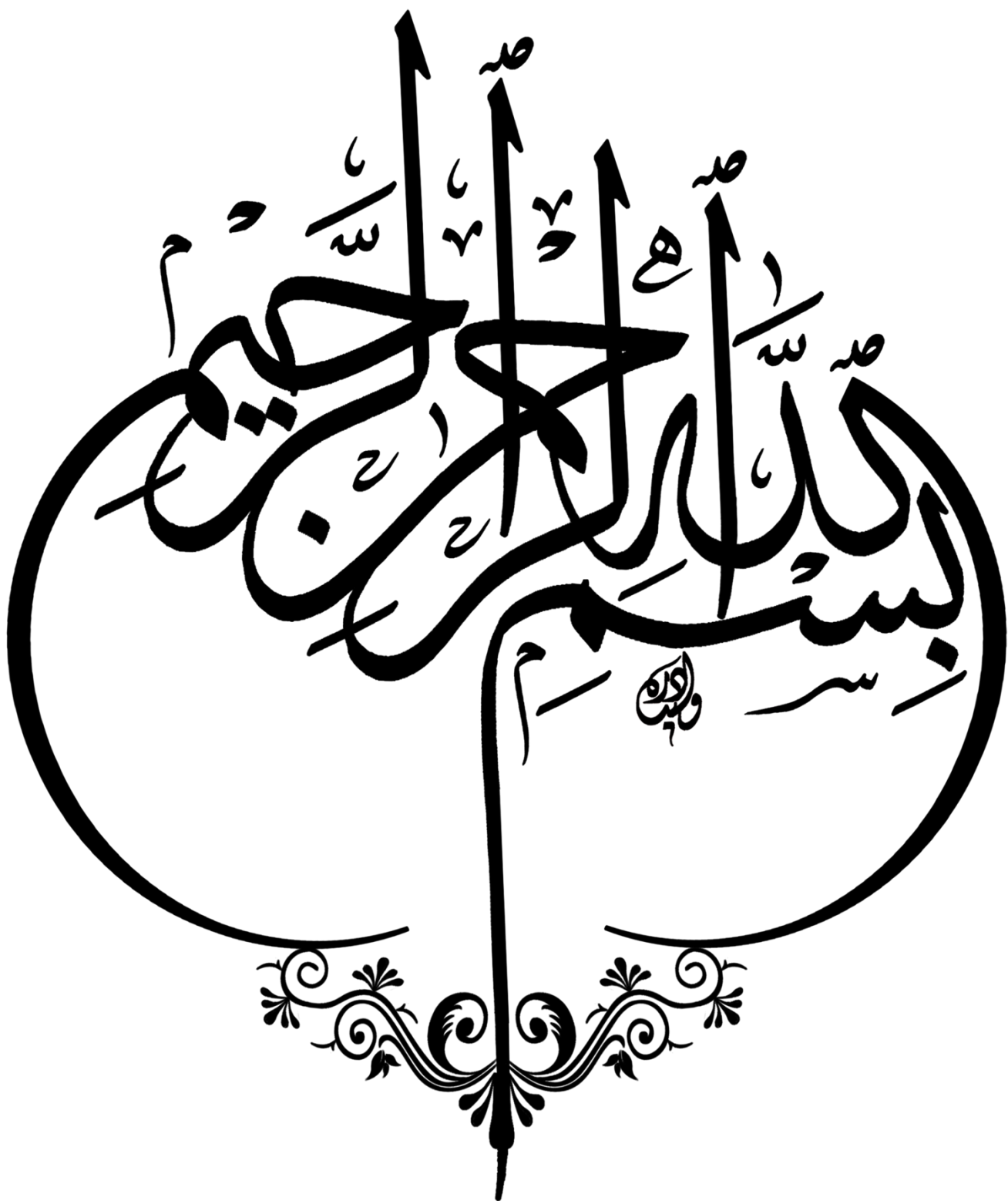
سامية كواشي

إعداد الطالبة:

أحميداني آية

لجنة المناقشة

الاسم واللقب	الرتبة العلمية	الجامعة	الصفة
نبيل رحال	أستاذ مساعد أ	جامعة خنشلة	رئيسا
سامية كواشي	أستاذ مساعد أ	جامعة خنشلة	مشرفا ومقررا
نزيرة شاوش	أستاذ محاضر ب	جامعة خنشلة	ممتحنا



شكروعرفان

الحمد والشكر لله الحي القيوم أولا وأخيرا وامثالاً لقوله صلى الله عليه وسلم:

"من لا يشكر الناس لا يشكر الله"

أتوجه بجزيل الشكروجميل العرفان للأستاذة المشرفة "سامية كواشي" التي تكرمت بقبول الإشراف على هذه المذكرة وعلى جميع التوجيهات والملاحظات والنصائح.

كما لا يفوتني أن أتقدم بوافر التقدير والاحترام لأعضاء لجنة المناقشة المحترمين على قبولهم تقييم هذه المذكرة وتصويبها.

وكذلك نتقدم بخالص الشكر إلى كل من درسنا من أساتذة شعبة علم الاجتماع بجامعة خنشلة جزاهم الله كل خير

وفي الأخير أشكر كل من قدم لي يد العون والمساعدة من قريب أو من بعيد ونسأل الله عز وجل أن يجعل ذلك في ميزان حسناتهم إنه قريب مجيب.

الطالبة

أحميداني أية

فهرس المحتويات

الصفحة	العنوان
/	شكر وعرفان
/	فهرس الجداول
/	فهرس الأشكال
9	مقدمة
الفصل الأول: الإطار التصوري والمفهومي للدراسة	
12	1.1- إشكالية الدراسة
13	1.2- أهمية الموضوع ودوافع اختياره للدراسة
15	1.3- أهداف الدراسة
15	1.4- مفاهيم الدراسة
18	1.5- الدراسات السابقة
22	1.6- المقاربة النظرية
23	1.7- فرضيات الدراسة
الفصل الثاني: الإدارة الإلكترونية	
28	1.1- نشأة الإدارة الإلكترونية
29	1.2- أهداف الإدارة الإلكترونية
30	1.3- أهمية الإدارة الإلكترونية
30	1.4- عناصر الإدارة الإلكترونية
31	1.5- وظائف الإدارة الإلكترونية
34	1.6- دوافع وأسباب التحول نحو الإدارة الإلكترونية
35	1.7- معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية
الفصل الثالث: علاقات العمل	
42	1.1- نشأة علاقات العمل
44	1.2- أشكال علاقات العمل
45	1.3- خصائص علاقات العمل
46	1.4- إثبات علاقات العمل
47	1.5- مشكلات علاقات العمل
الفصل الرابع: الإجراءات المنهجية للدراسة	
50	1.1- المنهج
50	1.2- مجالات الدراسة

فهرس الجداول

الصفحة	العنوان	الرقم
55	جدول يوضح ثبات أداة الدراسة.	01
56	جدول يوضح المقابلات المنجزة مع المبحوثين.	02
59	جدول يوضح مجالات تفسير المتوسط الحسابي.	03
59	جدول يوضح توزيع مجتمع البحث حسب متغير النوع.	04
60	جدول يوضح مجتمع البحث حسب متغير السن.	05
61	جدول يوضح توزيع مجتمع البحث حسب متغير المستوى التعليمي.	06
62	جدول يوضح توزيع مجتمع البحث حسب متغير الخبرة المهنية.	07
63	جدول يوضح توزيع مجتمع البحث حسب المنصب الحالي داخل المؤسسة.	08
65	جدول يوضح استجابات مجتمع البحث نحو الإدارة الإلكترونية.	09
67	جدول يوضح استجابات مجتمع البحث نحو تأثير الإدارة الإلكترونية على العلاقات بين الموظفين.	10
69	جدول يوضح استجابات مجتمع البحث نحو تأثير الإدارة الإلكترونية على العلاقات بين الرؤساء والموظفين.	11
71	جدول يوضح استجابات مجتمع البحث نحو تأثير وظائف الإدارة الإلكترونية على علاقات العمل.	12

فهرس الأشكال

الصفحة	العنوان	الرقم
24	نموزج توضيحي لمتغيرات الدراسة	01
33	مخطط يوضح وظائف الإدارة الإلكترونية.	02
60	دائرة نسبية توضح توزيع مجتمع البحث حسب متغير النوع.	03
61	دائرة نسبية توضح توزيع مجتمع البحث حسب متغير السن.	04
61	دائرة نسبية توضح توزيع مجتمع البحث حسب متغير المستوى التعليمي.	05
62	دائرة نسبية توضح توزيع مجتمع البحث حسب متغير الخبرة المهنية.	06
63	دائرة نسبية توضح توزيع مجتمع البحث حسب متغير المنصب الحالي داخل المؤسسة.	07

مقدمة

في ظل التطور السريع لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، أصبحت الإدارة الإلكترونية أحد المحاور الأساسية التي تعيد تشكيل مفاهيم وأساليب الإدارة التقليدية داخل المؤسسات. وقد ساهم هذا التحول الرقمي في تسهيل العمليات الإدارية، وتحسين كفاءة الأداء، وتسريع تدفق المعلومات، مما انعكس بشكل مباشر على علاقات العمل داخل بيئات العمل الحديثة.

إذ تعتمد المؤسسات بشكل متزايد على الأنظمة الرقمية في إدارة العمليات وتنظيم العلاقات بين الأطراف المختلفة داخل بيئة العمل، سواء بين الإدارة والموظفين أو بين فرق العمل المختلفة.

وقد أدى هذا التحول إلى تغييرات جوهرية في طبيعة علاقات العمل، حيث أصبح التواصل أسرع، وإتخاذ القرار أكثر دقة، والمتابعة والرقابة أكثر فاعلية.

فلم يعد التواصل بين الموظفين والإدارة محصوراً في الأطر التقليدية، بل أصبح يعتمد على منصات إلكترونية، وبريد إلكتروني، وأنظمة معلومات متكاملة، وغيرها من الوسائل التي غيرت أساليب التفاعل والتنظيم. هذا التغيير فرض تحديات جديدة تتعلق بمرونة العلاقات، ودرجة الشفافية، ومستوى المشاركة، والثقة بين مختلف الفاعلين في المؤسسة.

ومع كل ما تحققه الإدارة الإلكترونية من مزايا، فإنها تحمل في طياتها أيضاً تحديات تتعلق بالتفاعل الإنساني والخصوصية، والتوازن بين الحياة المهنية والشخصية، لذلك فإن فهم تأثير الإدارة الإلكترونية على علاقات العمل يمثل أحد المحاور الأساسية في دراسة مستقبل بيئة العمل، وسبل تعزيز الأداء المؤسسي دون الإخلال بجودة العلاقات الإنسانية التي تشكل جوهر العمل الجماعي.

إن هذه الدراسة عالجت إشكالية تأثير الإدارة الإلكترونية على علاقات العمل بالمؤسسة، وهدفت إلى الكشف عن مدى تأثير الإدارة الإلكترونية على علاقات العمل. والتعرف على:

- مدى تأثير الإدارة الإلكترونية على العلاقة بين الموظفين داخل المؤسسة.

- مدى تأثير الإدارة الإلكترونية على العلاقة بين الموظفين والرؤساء داخل المؤسسة.

- مدى تأثير وظائف الإدارة الإلكترونية على علاقات العمل.

وقد اقتصر حدود الدراسة على تأثير الإدارة الإلكترونية على علاقات العمل بكلية العلوم الإجتماعية والإنسانية بجامعة عباس لغرور خنشلة.

وتشكل مجتمع البحث من جميع الموظفين بالكلية والذين هم في حالة نشاط فعلي للسنة الجامعية 2025/2024.

لقد أملت الضرورة المنهجية اعتماد المنهج الوصفي لوصف وتشخيص مدى تأثير الإدارة الإلكترونية على علاقات العمل، واستخدام طريقة المسح الاجتماعي، وأداة الاستمارة والمقابلة لجمع البيانات حول موضوع الدراسة.

ولتناول عناصر الموضوع بالدراسة والتحليل فقد تم تقسيم الدراسة إلى خمسة فصول تناولت: تناولنا في الفصل الأول بعنوان الإطار التصوري والمفاهيمي للدراسة وقد اشتمل على إشكالية الدراسة، أهمية الموضوع ودوافع اختياره للدراسة، أهداف الدراسة، مفاهيم الدراسة، الدراسات السابقة، المقاربة وفرضيات الدراسة.

الفصل الثاني بعنوان الإدارة الإلكترونية حيث اشتمل على نشأة الإدارة الإلكترونية، أهداف الإدارة الإلكترونية، أهمية الإدارة الإلكترونية داخل المنظمات، والتطرق إلى عناصرها ووظائفها، دوافع وأسباب التحول نحو الإدارة الإلكترونية، وأخيرا أهم المعوقات التي تعترض تطبيقها.

الفصل الثالث بعنوان علاقات العمل، تناول نشأة علاقات العمل، بالإضافة إلى أشكالها، خصائصها، كيفية إثبات علاقات العمل وأخيرا عرض مشكلات علاقات العمل.

الفصل الرابع بعنوان الإجراءات المنهجية للدراسة اشتمل على المنهج المتبع، مجالات الدراسة، مجتمع البحث المستهدف، أدوات جمع البيانات.

الفصل الخامس بعنوان عرض وتحليل وتفسير البيانات ومناقشة نتائج الدراسة الميدانية.

واختتمت الدراسة بخاتمة.

الفصل الأول

الإطار التصوري والمفاهيمي للدراسة

1. 1 - إشكالية الدراسة

1. 2 - أهمية الموضوع ودوافع اختياره للدراسة

1. 3 - أهداف الدراسة

1. 4 - مفاهيم الدراسة

1. 5 - الدراسات السابقة

1. 6 - المقاربة النظرية

1. 7 - فرضيات الدراسة

1. إشكالية الدراسة:

لقد أدى ظهور تكنولوجيا الإعلام والاتصال إلى إحداث جملة من التحولات الجذرية في طرق التسيير والإدارة داخل المؤسسات والمنظمات، ولعل أبرز هذه الأساليب التي جاءت في خضم هذا التحول أسلوب الإدارة الإلكترونية التي تقوم على التخطيط والتنظيم والتوجيه والرقابة، من أجل إحداث تغييرات في الأساليب الإدارية وضرورة تحديثها والانتقال بالإدارة التقليدية القائمة على الورق إلى إدارة إلكترونية رقمية، تعتمد في معاملاتها على الحاسب الألي، وأنظمة البرمجيات، والشبكات، وكذا شبكة الأنترنت.

وتعد الإدارة الإلكترونية من الاتجاهات الحديثة في الإدارة وذلك لاستخدامها تقنيات إلكترونية متقدمة لها تأثير فعال في حياة الأفراد، وهي تمثل بذلك إحدى مفاهيم الثورة الرقمية التي تتيح للجميع المعرفة والخدمات الإدارية في أقل وقت ممكن وبأقل تكلفة ممكنة.

حيث أصبحت الإدارة الإلكترونية اليوم تمثل عصب المجتمعات الحديثة وأضحى ضرورة حتمية لمواكبة التطور التكنولوجي، إذ تعرف الإدارة الإلكترونية بأنها عملية إدارية تستخدم التقنيات الحديثة وكذا استخدامها لنظم تكنولوجيا المعلومات والاتصال من خلال الشبكات الإلكترونية في جميع المهام والأعمال الإدارية، بغية تحسين وتطوير الإنتاجية والرفع من كفاءة وفاعلية الأداء داخل المؤسسات.

ولقد انعكس تأثير الإدارة الإلكترونية على مختلف الأنشطة الشخصية واليومية والوظيفية وحتى الاجتماعية، هذا ما استوجب حدوث تغيير في جل العلاقات الاجتماعية والإنسانية والمهنية التي تشهدها بيئة العمل، من خلال أن علاقات العمل هي نوع خاص من الأسس والضوابط والروابط والتفاعلات التي تنتج بين الموظفين فيما بينهم وبين الرؤساء في بيئة العمل.

وتميزت علاقات العمل قبل مواكبة التطور التكنولوجي بكونها علاقات عمل أقل تنظيماً وأكثرها اعتماداً على الإجراءات الورقية والبيروقراطية والتواصل المباشر أو عبر الرسائل التقليدية، أما في وقتنا الراهن فقد أصبحت علاقات العمل أكثر تطوراً في ظل وجود الإدارة الإلكترونية التي ساهمت في تقليل التعاملات الورقية والبيروقراطية وسهلت المهام وكذا مساهمتها في زيادة التنسيق والتعاون ومشاركة المعلومات بين الموظفين، مما عزز من إنتاجية المؤسسات والاعتماد على التواصل الإلكتروني الفوري والفعال من خلال استخدام وسائل رقمية إلكترونية كالبريد الإلكتروني ومنصات العمل التشاركي التي جعلت التواصل أسرع وأسهل.

واتجهت معظم المؤسسات والمنظمات سواء كانت هذه المؤسسات عامة أو خاصة إلى جلب واقتناء هذه التقنيات التكنولوجية الحديثة وتوظيفها وتدعيمها داخل الهياكل التنظيمية للمؤسسات بشكل يناسب متطلبات المؤسسات الإدارية نتيجة لما تتميز به هذه التقنيات الحديثة من سمات ومميزات عديدة كالسرعة في إنجاز

المعاملات الإدارية والدقة في العمل، وأيضا اختصار وتوفير الوقت في العمل، وتقليل الجهد البشري وزيادة الكفاءة والفعالية العالية.

ونجد أن الجامعة الجزائرية أضحت اليوم تسعى لتبني وتطبيق هذه التقنيات الحديثة وتعميمها داخل الجامعة وفي أغلب الوظائف والأنشطة الإدارية والتوجه نحو الإدارة الإلكترونية التي تساهم في تحسين مردود العمال الموظفين وتحفيزهم من أجل التعلم والإبداع المستمر، وكذا العمل على توطيد العلاقات الاجتماعية والعلاقات المهنية بين كل من الموظفين بينهم البعض وبين الموظف والمرؤوس، والعمل على تحسين لغة الحوار والاتصال والتواصل بشكل رسمي داخل منظومة العمل بكل أريحية وثقة واحترام متبادل بينهم.

وبناء على ما سبق ذكره فإن التساؤل الرئيسي الذي تدرج وتمحور حوله إشكالتنا هو:

- كيف تؤثر الإدارة الإلكترونية على علاقات العمل في المؤسسة؟

التساؤلات الفرعية:

- كيف تؤثر الإدارة الإلكترونية على العلاقة بين الموظفين داخل المؤسسة؟

- كيف تؤثر الإدارة الإلكترونية على العلاقة بين الموظفين والرؤساء داخل المؤسسة؟

- كيف تؤثر وظائف الإدارة الإلكترونية على علاقات العمل داخل المؤسسة؟

1. 2- أهمية الموضوع ودوافع اختياره للدراسة:

تحدد أهمية الموضوع بإبراز القيمة الحقيقية المرجوة من دراسته وجدوى طرح المشكلة للدراسة وتبيان الإسهام العلمي والعملي للبحث في هذا الموضوع.

حيث يعد موضوع الإدارة الإلكترونية من أحد أبرز المواضيع ذات الأهمية البالغة وأكثرها انتشارا في بيئة العمل داخل المؤسسات الجزائرية نظرا لتأثيرها المباشر على تطوير مستوى أداء المؤسسات وانتقال الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية وكذا التحول من المعاملات الورقية إلى المعاملات الإلكترونية حيث تكمن أهمية الدراسة في:

- الأهمية العلمية:

- تكمن الأهمية العلمية لهذه الدراسة في:

- تناقش موضوعا هاما وحيويا في إطار تخصص علم الاجتماع التنظيم والعمل.

- موضوع الإدارة الإلكترونية وعلاقات العمل من المواضيع البارزة التي زاد الاهتمام بها في الآونة الأخيرة من قبل الباحثين وبالتالي فالموضوع جديد نسبيا.
- يمكن اعتبار الدراسة إطارا نظريا وتطبيقيا حول إثنين من المتغيرات الهامة التي تساهم في إثراء المكتبة والإضافة للرصيد المعرفي القائم حول الموضوع.
- مقارنة نتائج الدراسة الحالية والمستوحاة من واقع مستهدف بخصوصيات معينة بنتائج الدراسات السابقة.
- تمنح لنا دراسة هذا الموضوع الاستعانة بكافة الطرق والأدوات المنهجية للحصول على المعلومات النظرية والبيانات الميدانية مع إمكانية الجمع بين أدوات متعددة ومختلفة.
- الأهمية العملية:
 - تكمن الأهمية العملية لهذه الدراسة في:
 - تسليط الضوء على أهمية استخدام المؤسسات الجزائرية لتكنولوجيا الإتصال والمعلومات عموما وتطبيق الإدارة الإلكترونية خصوصا وكذا تبيان تأثير الإدارة الإلكترونية على علاقات العمل.
 - إبراز عناصر الإدارة الإلكترونية وتأثيرها على علاقات العمل بالنسبة لميدان الدراسة.
 - إبراز وظائف الإدارة الإلكترونية وتأثيرها على علاقات العمل بالنسبة لميدان الدراسة.
- دوافع اختيار الموضوع:
 - تعتبر مرحلة اختيار موضوع الدراسة نقطة الانطلاق في تصميم أليات البحث العلمي برمته ويمكن إيجاز أهم أسباب اختيار موضوعنا فيما يلي:
- دوافع ذاتية:
 - الاهتمام والميل لدراسة مثل هذه المواضيع المتعلقة بالتكنولوجيا والأنترنت واستخدامها في مجال الإدارة.
 - ملائمة التخصص مع موضوع البحث مما يعكس اختيارنا لهذا الموضوع والاهتمام الشخصي بموضوع الإدارة الإلكترونية وارتباطه بتخصص علم الاجتماع التنظيم والعمل.
 - محاولة المشاركة من إعداد بحث علمي يمكن الاستفادة منه.

ب-دو افع موضوعية:

- للموضوع قيمة علمية حيث يمكن تعميم نتائجه على حالات أخرى ويمكن الاستفادة من نتائجه واعتباره دراسة سابقة لبحوث ودراسات لاحقة.
- إبراز القيمة العلمية لموضوع الإدارة الإلكترونية والحاجة الملحة للانتقال إلى عصر المعلومات هو أمر ضروري لتحقيق التقدم في مجال الإدارة.
- حداثة وحيوية موضوع الإدارة الإلكترونية في مجال الإدارة وتطبيقاتها مما يستوجب علينا تناوله بالدراسة نظرا لأهميته في مساعدة المؤسسات على تحقيق أهدافها بأقل وقت وجهد وتكلفة.
- الموضوع يدخل ضمن مسعى الدولة والإدارة الجزائرية الرامي إلى رقمنة العمليات الإدارية.

1. 3-أهداف الدراسة:

- نعمل من خلال هذه الدراسة إلى الوصول نحو جملة من الأهداف التي تم تسطيرها منذ البداية ونسعى إلى تحقيقها لارتباطها بالموضوع وتمثل في:
- الكشف عن مدى تأثير الإدارة الإلكترونية على علاقات العمل.
- الكشف عن مدى تأثير الإدارة الإلكترونية على العلاقات بين الموظفين داخل المؤسسة.
- الكشف عن مدى تأثير الإدارة الإلكترونية على العلاقات بين الموظفين والرؤساء داخل المؤسسة.
- إثراء الرصيد المعرفي والعلمي حول الموضوع.
- محاولة الربط بين الخلفية النظرية والعمل الميداني.

1. 4 - مفاهيم الدراسة:

الإدارة الإلكترونية:

لغة:

الإدارة: اسم مصدر أدار وتعني وظيفة تحقيق الأهداف عن طريق الآخرين، وهي الجهاز الذي يسير أمور الشركة او المؤسسة ([https:// www. allmany. com/ar/dict/ar,ar](https://www.allmany.com/ar/dict/ar,ar)، 2025)

اصطلاحاً: كلمة الإدارة مشتقة من أصل لاتيني مكون من قطعتين هما ((AD)(TO)) ومعناها يخدم أو يساعد الآخرين وفي اللغة الإنجليزية يطلق عليها إحدى اللفظين التاليين:

لفظ (management): وتعني مهام الإدارة في مستويات التنفيذ والعمل الجاري ويطلق هذا اللفظ على ما يقوم به المدير في منظمة الأعمال التي تسعى إلى تحقيق الربحية. (احمد، 2009، صفحة 21)

لفظ (adminstrator): وهو يشير إلى المهام الأساسية التي تهض بها الإدارة العليا ويطلق هذا اللفظ على الإدارة في مجال المنظمات التي لا تسعى إلى تحقيق الربحية أي القطاع الحكومي. (احمد، 2009، صفحة 21)

-يعرف "فريدريك تايلو" مفهوم الإدارة: بأنها المعرفة الدقيقة لما تريد من الرجال أن يعملوه ثم التأكد من أنهم يقومون بعمله بأحسن طريقة وأرخصها. (احمد، 2009، صفحة 21)

ويعرف هولت " (Itho)" الإدارة: بأنها عملية التخطيط والتنظيم والقيادة والرقابة للموارد البشرية والمادية والمالية والمعلوماتية في بيئة المنظمة، فلإدارة هي عملية التنبؤ والتخطيط والرقابة لمجموعة من الموارد المالية والبشرية داخل بيئة تنظيمية محددة. (عبودة، 2022، صفحة 14 15)

اصطلاحا:

-الإدارة الإلكترونية: عبارة عن استخدام نظم تكنولوجيا المعلومات والاتصال وخاصة شبكة الأنترنت في جميع العمليات الإدارية الخاصة بمنشأة ما بغية تحسين العملية الإنتاجية وزيادة كفاءة وفاعلية الأداء بالمنشأة. (احمد، 2009، صفحة 42. 43)

- الإدارة الإلكترونية: عبارة عن عملية إدارية قائمة على شبكة الأنترنت وشبكات الأعمال الإلكترونية في التخطيط والتوجيه والرقابة على موارد المؤسسة وقدراتها الأساسية بغية تحقيق أهدافها (عريمة، 2023، صفحة 154)

- وتعني الإدارة الإلكترونية تنفيذ كل الأعمال والمعاملات التي تتم بين طرفين أو أكثر سواء من الأفراد أو المنظمات من خلال استخدام شبكات الاتصالات الإلكترونية. (احمد، 2009، صفحة 42. 43)

-نستنتج مما سبق أن الإدارة الإلكترونية عبارة عن الاستخدام الأمثل لنظم تكنولوجيا المعلومات والاتصال المتمثلة في شبكة الأنترنت والحوسبة الآلية وعن طريق وظائف إلكترونية عديدة كالتنظيم الإلكتروني، والقيادة، والرقابة الإلكترونية.

إجرائيا: هي عملية إدارية تستخدم التقنية الحديثة الإلكترونية من خلال العنصر البشري وأنظمة البرمجيات وقواعد البيانات من خلال ربطها بكافة النشاطات الإدارية داخل المؤسسة لتطويرها وتحسينها وتبسيط الإجراءات بسرعة وكفاءة وبأقل تكلفة وفي أقصر وقت وبدقة عالية.

مفهوم العلاقة:

لغة:

العلاقة: مصدر علق ، الارتباط جمع علاقات وعلائق ، العلاقة بفتح العين في المعاني وبكسر العين في المحسوسات

العلاقة: وهي الأمر المشترك بين الشيئين كالعلية والإضافة وتعني الرابطة التي تربط بين شخصين أو شيئين و

تعني الصداقة . ([https:// www.allmany.com/ar/dict/ar,ar](https://www.allmany.com/ar/dict/ar,ar) ، 2025)

مفهوم العمل:

لغة: مصدر عمل جمع أعمال كل فعل كان بقصد وفكر سواء كان من أفعال القلوب.

عَمِلَ، عَمَلٌ، عَمَلٌ على عَمَلٍ ، يعمل عملا فهو عامل عمل الرجل: مارس نشاطا وقام بجهد للوصول إلى نتيجة نافعة. عمل ما طلب منه أنجزه فعله .

العمل: مهنة ، شغل ، وظيفة ، عمل العامل: أعطاه أجرته ([https:// www.allmany.com/ar/dict/ar,ar](https://www.allmany.com/ar/dict/ar,ar) ، 2025)

مفهوم علاقات العمل:

اصطلاحا:

يعرفها " أحمد زكي بدوي": في معجم المصطلحات العلوم الإجتماعية بأنها العلاقات العمل تنشأ وتنمو بسبب الاستخدام والتي تشمل تبعا لذلك العلاقات بين العمال وبعضهم البعض وبينهم وبين رؤسائهم أو مديريهم كما تشمل بمعناها الواسع العلاقات بين إدارات المنشآت ونقابات العمل وبين أصحاب العمل والهيئات والحكومة. (خاوي، 2020، صفحة 353)

عرفتها "منظمة العمل الدولية" أن علاقات العمل هي الرابطة بين أصحاب العمل والعمال فهي تخلق عندما يقوم فرد بممارسة نشاط أو يقدم خدمات في ظروف محددة وبمقابل أجر. (أوصيف، 2014، صفحة 24)

وعرفها "مارش لا انهانز": أن علاقات العمل عبارة عن ممارسة أو دراسة العلاقة بين العمال ومنظماتهم والمديرين وأصحاب العمل ومنظماتهم ومن ثم تتضمن بمعناها الشامل جميع مظاهر علاقات الاستخدام وما يتصل بها من منظمات وعوامل اجتماعية واقتصادية مهما كانت طبيعتها. (براحي، 2022، صفحة 382. 383)

-نستنتج مما سبق بأن مفهوم علاقة العمل عبارة عن رابطة وتفاعل يحدث بين الموظفين والقادة أثناء العمل، مما يترتب عنها التحفيز والإشراك في إتخاذ القرار والعمل الجماعي والثقة المتبادلة بينهم.

إجرائياً:

علاقات العمل هي عبارة عن روابط وتفاعلات وضوابط وأسس تنشأ بين الموظفين والرؤساء وبين الموظفين فيما بينهم داخل بيئة العمل حيث يترتب عنها المشاركة في اتخاذ القرارات، والعمل في فريق والثقة المتبادلة بينهم، وكذا التحفيز والإبداع.

1. 5- الدراسات السابقة:

- الدراسة الأولى:

من إعداد إلهام شيلي، بعنوان: واقع تطبيق وظائف الإدارة الإلكترونية في المؤسسات الاقتصادية، دراسة ميدانية بالمؤسسة المينائية سكيكدة -دراسة منشورة في مجلة العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية مجلد 12 العدد 01 سنة 2019.

تدور إشكالية الدراسة حول بعدين، البعد المعرفي المتمثل في عدة جوانب منها المشكل المفاهيمي لوظائف الإدارة الإلكترونية والبعد التطبيقي كون الدراسة تركز على مدى تطبيق المؤسسة المينائية بسكيكدة لوظائف الإدارة الإلكترونية على مستوى المؤسسات الاقتصادية. تم طرح التساؤل الرئيسي التالي: ماهو واقع تطبيق وظائف الإدارة الإلكترونية على مستوى المؤسسات الاقتصادية بصفة عامة وعلى مستوى المؤسسة المينائية بسكيكدة بصفة خاصة، واندرجت معه فرضية البحث الرئيسية: يتم تطبيق وظائف الإدارة الإلكترونية لتسيير الأعمال الإدارية للمؤسسات الاقتصادية بشكل عام، وعلى مستوى المؤسسة المينائية بسكيكدة بشكل خاص. وتم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي، والاعتماد على أدوات جمع البيانات شبكة الملاحظة والاستمارة في هذه الدراسة. وقد توصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

- بينت الدراسة أن هناك مستوى متوسط لتطبيق التخطيط الإلكتروني في المؤسسة المبحوثة وذلك راجع لمساهمة الجانب التقني في التقليص من مشاكل عملية التخطيط التقليدية، وتحديد الأهداف المطلوبة بدقة، مع التقليص من التكاليف.

- توصلت الدراسة أيضاً أن هناك تطبيق متوسط لوظيفة التنظيم الإلكتروني في المؤسسة المينائية سكيكدة، كون الجانب التقني والرقي يساهم في تنظيم المهام الإدارية والتنظيمية، وتقديم جملة من المزايا التي تساعد على وضع كل عنصر في مكانه، وبالتالي التخلي عن الجانب التقليدي والاعتماد أكثر على البرمجيات وأجهزة الإتصال الشبكي.

-بينت الدراسة أن مستوى تبني كل من القيادة الإلكترونية والرقابة الإلكترونية متوسط، أي العمل على تخفيض البيروقراطية وتوفير الوقت والجهد لكل من القادة ومنتخذي القرار من خلال إدخال أساليب التقنية والتكنولوجيا الحديثة على مستوى وظيفة القيادة. كما تتيح مراقبة الأداء الكلي للمؤسسة بشكل دقيق وجيد، وتقديم مختلف التقارير المهمة بطريقة حديثة.

- تسعى المؤسسة الميانية بسكيدة إلى تطوير الوظائف الإدارية (التخطيط- التنظيم- القيادة- الرقابة) وإدخال الجانب التقني والتكنولوجي بدلا من الجوانب التقليدية التي تتماشى مع التطورات العالمية. حيث تعتمد على البرامج المعلوماتية من أجل التنبؤ والتقدير، والتخفيف من أعباء العمل الورقي، وبالتالي تحسين الأداء ككل.

الدراسة الثانية:

من إعداد موسى عبد الناصر ومحمد قريشي، بعنوان: مساهمة الإدارة الإلكترونية في تطوير العمل الإداري بمؤسسات التعليم العالي الجزائرية- دراسة حالة في كلية العلوم والتكنولوجيا بجامعة بسكرة، دراسة منشورة في مجلة الباحث عدد 9 سنة 2011.

تدور إشكالية هذه الدراسة إلى تحديد مدى مساهمة الإدارة الإلكترونية في التأثير على العمل الإداري وتطويره، تم طرح التساؤل الرئيسي التالي: ما مدى مساهمة الإدارة الإلكترونية في تطوير العمل الإداري بمؤسسات التعليم العالي الجزائرية وندرجت معه فرضية البحث الرئيسية: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الإدارة الإلكترونية وتطوير العمل الإداري بكلية العلوم والتكنولوجيا بجامعة بسكرة، وتم توزيع الاستبيان على عينة من الإداريين الذين بلغ عددهم 50 عامل، وقد توصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

-تمثل الإدارة الإلكترونية منهجا حديثا يقوم على تكنولوجيا المعلومات والاتصالات حيث يتميز هذا المنهج الحديث بمميزات وخصائص تميزه عن غيره من المناهج.

-استخدام الإدارة الإلكترونية يؤدي إلى التغلب على العديد من المشاكل التي كانت تعيق مسيرة العمل مثل عامل الوقت، أمن المعلومات، حواجز المكان والزمان وغيرها.

-تطبيق الإدارة الإلكترونية في أي مؤسسة يستلزم توفر مجموعة من المتطلبات.

-إن اعتماد المؤسسة محل الدراسة على الأجهزة والمعدات يمكنها أيضا من تخفيض كثافة العمل، وتخفيض مختلف التكاليف.

-تساهم البرمجيات في تطوير وتفعيل العمل الإداري بالكلية محل الدراسة وذلك من خلال المعالجة الإلكترونية لمختلف بياناتها.

-البرمجيات تمكن الكلية محل الدراسة من توفير بيئة عمل مرنة تواكب جميع التغيرات والتطورات.

-تساهم شبكات الإتصال في تطوير العمل الإداري بالكلية محل الدراسة من خلال كفاءة وسرعة الإتصال وسهولة نقل وتبادل المعلومات.

-إعتماد الكلية على الأجهزة والمعدات يمكنها من الوصول إلى المعلومات في الوقت المناسب وبكل سهولة مع تقنين الدخول إليها ومن تخفيض كثافة العمل ومختلف التكاليف .

-الإدارة الإلكترونية تتوفر على مجموعة من العناصر: (الأجهزة، والمعدات، البرمجيات، الشبكات، صناع المعرفة) التي تساعد المؤسسة في أداء أعمالها ومختلف وظائفها الإدارية .

-تطبيق الإدارة الإلكترونية يعمل على زيادة فعالية وكفاءة أداء العاملين بدرجة كبيرة من خلال مساهمتها الجادة في رفع إنتاجية العاملين وتوفير وقت وجهد العاملين وتقليل التكاليف .

الدراسة الثالثة:

من إعداد أم الخير السوفي، بعنوان: الإدارة الإلكترونية وانعكاساتها على علاقات العمل في المؤسسة الجزائرية - دراسة ميدانية بمديرية توزيع الكهرباء والغاز بورقلة، دراسة منشورة في مجلة الباحث في العلوم الإنسانية والاجتماعية العدد33 مارس 2018.

-تدور إشكالية الدراسة حول انعكاس أثر التقنيات الحديثة للاتصال والمعلومات على مختلف النشاطات الشخصية والوظيفية وحتى الإجتماعية المحلية والدولية و تم طرح التساؤل التالي: ماهي انعكاسات تطبيق الإدارة الإلكترونية على العلاقات بين الأفراد في بيئة العمل ،وعلى ضوء هذا التساؤل الرئيسي صيغت الفرضية التالية: تطبق المؤسسة الجزائرية تقنيات الإدارة الإلكترونية بدرجة متوسطة في عصرنة

نشاطاتها الإدارية ، ولتحقيق أهداف الدراسة اتبعت الباحثة المنهج الوصفي للاطلاع على التغيرات التي أحدثها أسلوب الإدارة الإلكترونية كمدخل إداري معاصر على بعض جوانب المنظمة كالعلاقات بين عمال المؤسسة محل الدراسة .

-وتمثلت عينة الدراسة في اختيار عينة غير عشوائية قدرت ب112 عاملا كما تم استخدام الملاحظة والمقابلة والاستبيان كأدوات لجمع المعلومات من عمال مديرية توزيع الكهرباء والغاز بورقلة .

-وقد توصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

-امتلاك المؤسسة وسائل وتقنيات حديثة تساعد على إنجاز المهام بفعالية وسرعة وإتقان أهمها أجهزة كمبيوتر من أحسن طراز.

-شبكات اتصال داخلية وخارجية لنقل المعلومات تعمل وفق سرعة تدفق مناسبة لإنجاز العمل بفعالية وبشكل إلكتروني حديث.

-أن تكنولوجيا والمعلومات والاتصالات الحديثة تسهل استعمال نقل المعلومة بشكل إلكتروني دقيق.

-أن المؤسسة مجال الدراسة توفر خدمة تحميل بعض الوثائق من موقعها على شبكة الأنترنت وهو ما يدعم العمل الإلكتروني بالمؤسسة.

-إلغاء الحواجز بين مختلف مستويات الإدارة بفضل تطبيق تقنيات الإدارة الإلكترونية.

-يؤدي الاستغلال الواسع لشبكة الأنترنت إلى الاستغناء عن الاتصالات المباشرة وجها لوجه إلا للضرورة.

-أن تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الحديثة تساهم في مرونة العملية الاتصالية وسرعة تدفق المعلومات في مختلف المستويات بالمؤسسة.

- أوجه الاستفادة من الدراسات السابقة:

- لو أردنا تبين جوانب الاستفادة من الدراسات السابقة نجد أن هذه الدراسات أفادتنا كثير في فهم وبناء معالم إشكالية بحثنا وكذلك إثراء الإطار النظري للدراسة وتزويدنا ببعض المعلومات المهمة، وعموما فقد أفادتنا هذه الدراسات في:

- تكوين نظرة شاملة عن الموضوع محل الدراسة، بل كانت من أهم المصادر التي ساعدتنا في اختيار الموضوع

- الاستفادة المعرفية وإثراء الجانب النظري والاستفادة من المراجع العلمية ذات الصلة بمتغير الدراسة.

- الاطلاع على الخطوات والإجراءات المنهجية التي اتبعتها الدراسات السابقة.

- الاطلاع على كيفية التحليل والتفسير واستخلاص النتائج.

- مقارنة نتائج الدراسة الحالية بنتائج الدراسات السابقة.

1. 6-المقاربة النظرية:

-يستلزم البحث العلمي من خلال مناهجه وتقنياته الإجابة عن تساؤلات وإشكاليات مطروحة حول مواضيع متعددة قد تتشابه أو تختلف مجالاتها وهو ما يفرض على الباحث ضرورة الفهم وتحديد النظريات والمقاربات اللازمة التي تساهم في تحليل ظاهرة ما انطلاقاً من طبيعة هذه الأخيرة مما يعني أن هناك علاقة ارتباطية بين طبيعة الموضوع واختيار المقاربة النظرية فليس كل المقاربات مناسبة لكل المواضيع فالمقاربة تتحدد نهائياً من خلال الفرضيات حيث هذه الأخيرة توجهنا بدقة نحو المقاربة المناسبة فضلاً عن خصائص عينة الدراسة وميادنها. (بوحوش، 2019، صفحة 160)

لذلك كل بحث علمي له مرجعية نظرية يقوم عليها ولقد وقع اختيارنا على نظرية النسق الاجتماعي الفني وذلك لما تتوفر عليه من تفسير لمتغيرات الدراسة الحالية الموسومة بتأثير الإدارة الإلكترونية على علاقات العمل بالمؤسسة.

-و يتفق الباحثين على أن جذور هذا الاتجاه ترجع لطروحات الاتجاه البنائي الوظيفي التي تعتبر التنظيم بمثابة نسق اجتماعي فني لكن أصحاب هذا الاتجاه قاموا بإضافة البعد الفني وحاولوا دراسة تأثير أنماط التكنولوجيا كمتغير مستقل على الظاهرة التنظيمية وما يتخللها من أبعاد هيكلية تتعلق مثلاً بعدد المستويات الإدارية للسلطة درجة برمجة تخصص العمالة وعلاقات اجتماعية تقام بين الأعضاء فيصبح التنظيم في ظل هذه المقاربة بمثابة نسق اجتماعي فني.

-وقد ركز رواد هذا الاتجاه من أمثال "سايلز" و "وايت" و "بلونر" و "تريست" و "جون وود ورد" وغيرهم على الاهتمام بوجه خاص بدراسة العلاقات المتبادلة بين التكنولوجيا والأنساق الاجتماعية داخل تنظيمات العمل على اعتبار أن نوع الأدوات وعددها وحجمها وموضعها تؤثر بطريقة مباشرة في حجم جماعات العمل الرسمية ومعاييرها وقيمها والمكانة الاجتماعية والاتصالات فوجود الجانب التكنولوجي يؤثر بشكل واضح على بنية الشكل التنظيمي نمط التصميم عدد المستويات التنظيمية مدى تعقدها أنماط القيادة درجة الرسمية ونمط الإدارة المتبعة وحتى على مستوى أداء العامل وطرق قياسه.

-حاول "وايت" بحث العلاقة الموجودة بين الأبعاد التكنولوجية في التنظيم وأشكال التفاعلات والعلاقات الإنسانية وتوصل إلى وجود أنماط تكنولوجية تخلق عواطف سلبية اتجاه الإدارة والتنظيم ككل وتسبب صور من عدم الرضا مثل تكنولوجيا نظام خط التجميع كما توجد أنواع تكنولوجية تشجع العواطف الإيجابية وبالتالي فهي تخلق شعور بالرضا مثل نظام الإنتاج المستند إلى جماعات العمل التي تشترك في كثير من الأمور وتشترك في مواقف موحدة اتجاه الإدارة وقد منح وايت العامل التكنولوجي تأثير فعال في توجيه السلوك الإنساني وخلق

دافعية الفرد نحو العمل فقد أمن بالحتمية التكنولوجية في إدارة وتوجيه السلوك الإنساني وهذا أمر غير دقيق من الناحية العلمية لإن السلوك التنظيمي تتداخل وتتفاعل عديد العوامل ذات الطبيعة الشخصية النفسية التنظيمية الموقفية في تحديد صورته.

وتعد دراسة "تريست" "وبامفورث" عن التغيرات التي طرأت على التنظيم الاجتماعي للعمل في مناجم الفحم البريطانية محاولة لقياس نتائج التغير التكنولوجي وأثاره على العلاقات الإنسانية فنتيجة التوسع في استخدام الألات التكنولوجية الجديدة حدثت تفتيت للعمل وأصبح أداء العامل روتيني ومحدد ولا يتطلب مستوى عال من المهارة كما حدثت تغيرات مصاحبة في التنظيم الاجتماعي للعمل حيث تفككت الجماعات غير الرسمية وتراجعت قيم المعاني الاجتماعية التي تزامن وجودها مع أنظمة العمل الرسمية وقواعدها البيروقراطية الأمر الذي سبب لها نوع من النفور من أجواء العمل والاعتراب والقلق والتوتر فتراجع الأداء في العمل وانخفضت معدلات الإنتاجية وارتفعت معدلات الغياب وحدثت حالة من الإستقرار في العمل وعدم الرضا عن ظروفه. (صويلح، 2016، صفحة 85.86)

-وإذا أردنا إسقاط هذه المسلمات على دراستنا التي احتوت متغير الإدارة الإلكترونية وعلاقات العمل نجد أن هذه المقاربة ركزت على دراسة العلاقات الإنسانية المتبادلة بين العمال واعتبرتها كنسق اجتماعي مفتوح و ركزت على النسق الفني المتمثل في التكنولوجيا ، حيث تنظر هذه المقاربة إلى المؤسسة كنظام يتكون من عنصرين النسق الفني والنسق الاجتماعي. وغيرت الإدارة الإلكترونية من طرق التواصل بين الموظفين وبين الرؤساء والموظفين وقللت من التفاعل الإنساني المباشر وأضفت عليها الطابع الرسمي والرقمي بين العلاقات وأصبحت الإدارة الإلكترونية مكونا داخل نسق اجتماعي فني.

1. 7- فرضيات الدراسة:

- الفرضية الرئيسية:

-تؤثر الإدارة الإلكترونية على علاقات العمل بالمؤسسة.

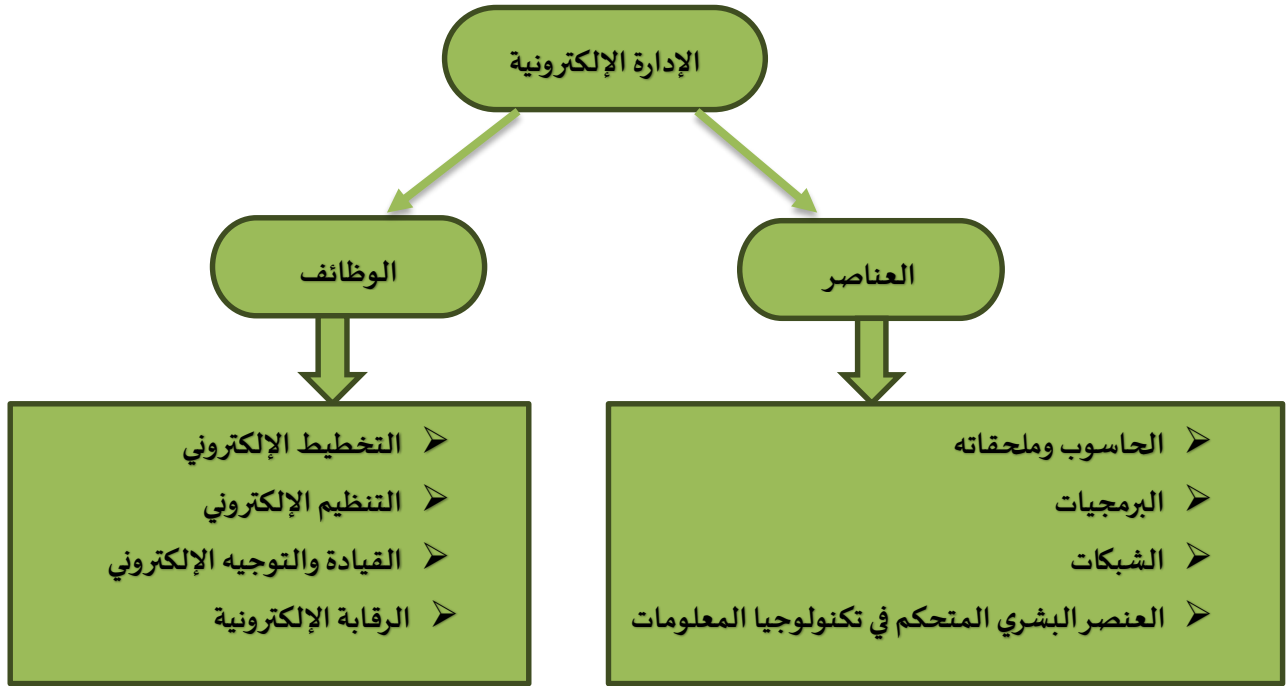
- الفرضيات الفرعية:

- تؤثر الإدارة الإلكترونية على العلاقة بين الموظفين داخل المؤسسة.

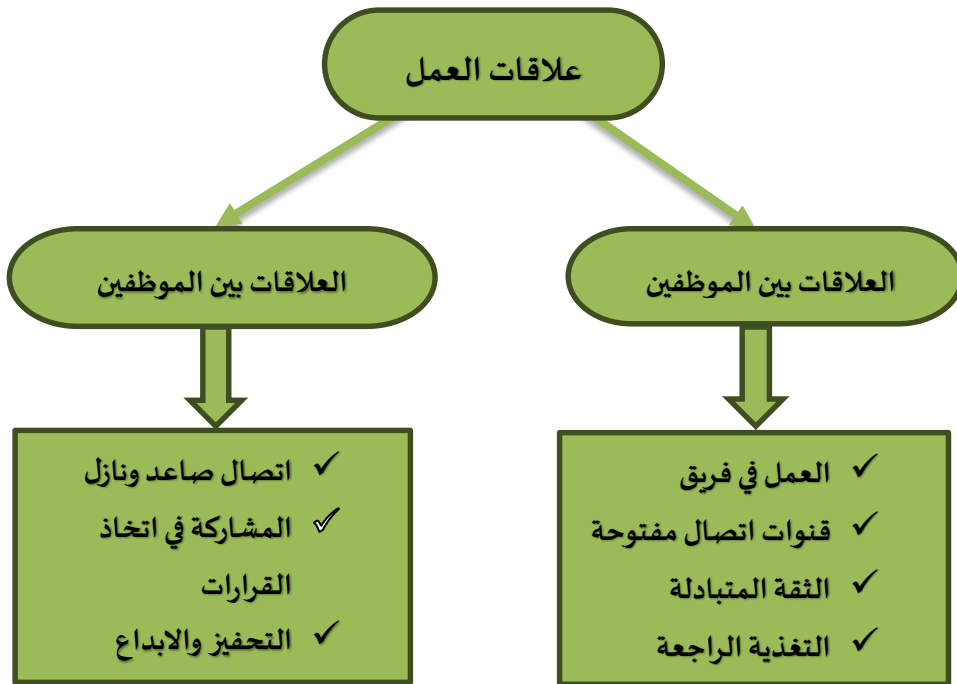
- تؤثر الإدارة الإلكترونية على العلاقة بين الموظفين والرؤساء داخل المؤسسة.

- تؤثر وظائف الإدارة الإلكترونية على علاقات العمل داخل المؤسسة.

نموذج توضيحي لمتغيرات الدراسة
المتغير المستقل: الإدارة الإلكترونية



المتغير التابع: علاقات العمل



المصدر: من إعداد الطالبة

من خلال ما تم عرضه من عناصر يمكن القول بأن أي دراسة لا تتم إلا من خلال توضيح معالمها الأساسية بدءاً بتحديد الإشكالية وذلك بطرح التساؤل الرئيسي واندراج التساؤلات الفرعية والفرضيات. بالإضافة إلى ذكر الدوافع التي كانت وراء اختيار الموضوع ثم أهمية وأهداف الدراسة وضبط المفاهيم. كما استعرضنا الدراسات السابقة التي أفادتنا في مختلف الجوانب، ثم تناولنا المقاربة النظرية المفسرة للموضوع ولمعالجة الموضوع أكثر ننتقل إلى الفصول النظرية للدراسة.

الفصل الثاني

الإدارة الإلكترونية

1. 11 - نشأة الإدارة الإلكترونية
2. 11 - أهداف الإدارة الإلكترونية
3. 11 - أهمية الإدارة الإلكترونية
4. 11 - عناصر الإدارة الإلكترونية
5. 11 - وظائف الإدارة الإلكترونية
6. 11 - دوافع وأسباب التحول نحو الإدارة الإلكترونية
7. 11 - معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية

أصبحت الإدارة الإلكترونية تمثل عصب المجتمعات الحديثة وضرورة حتمية لمواكبة التطور التكنولوجي حيث تسعى مختلف المؤسسات لتطبيقها في شتى أعمالها سواء الداخلية والخارجية وهذا لدورها في تحسين وتسريع مختلف أعمال المؤسسات مما ينعكس بالإيجاب على أدائها، حيث تم التطرق في هذا الفصل النظري حول نشأة الإدارة الإلكترونية وأهداف الإدارة الإلكترونية وكذا أهمية الإدارة الإلكترونية داخل المؤسسات، وإستعرضنا أيضا عناصر الإدارة الإلكترونية ووظائفها و الأسباب والدوافع التي أدت إلى التحول نحو الإدارة الإلكترونية وأهم المعوقات التي تعيق تطبيق الإدارة الإلكترونية داخل المؤسسات.

II. 1- نشأة الإدارة الإلكترونية:

تعد الإدارة الإلكترونية من أبرز التطبيقات الإدارية الحديثة لإنجاز العمل الإداري ومختلف المعاملات وتقديم الخدمات وفرصة تحسين الأداء وتحقيق الأهداف بالتالي تغيير العمل التقليدي للإدارة إلى العمل الإداري الإلكتروني.

وتعود تجارب الإدارة الإلكترونية إلى منتصف الثمانيات في الدول الإسكندنافية وتمثلت في ربط القرى البعيدة بالمركز وأطلق عليها اسم القرى الإلكترونية (electronic villages) وكان الهدف من تطبيقها الوصول والاطلاع على المعلومات بواسطة استخدام التقنيات الحديثة المتوفرة آنذاك من أجل تلبية حاجات القرى البعيدة عن المدن في الحصول على بعض الخدمات وأطلق على هذه المبادرات المراكز البعيدة، أو الأكواخ البعيدة، أو المجتمعات البعيدة..

وفي سنة 1989 واعتمادا على تجربة القرى الإلكترونية في الدنمارك تبنت المملكة المتحدة مشروع قرية مانشستر الإلكترونية حيث قد أنشئ مضيف مانشستر وبصفته مرحلة أولى يهدف إلى ترقية ومتابعة التطورات الاجتماعية والاقتصادية والتعليمية. وفي سنة 1992 عقد مؤتمر الأكواخ البعيدة في المملكة المتحدة لمتابعة هذه المشاريع وتبنى مجلس لندن مشروع "بونتيل" للاتصالات البعيدة التقنية الذي أكد على جمع ونشر المعلومات بالوسائل الإلكترونية وبالوصول عند بعد المصادر وقواعد البيانات.

في الولايات المتحدة الأمريكية كان بداية ظهور الإدارة الإلكترونية عام 1995 في ولاية فلوريدا الأمريكية من خلال مشروع البريد المركزي، ثم تبع ذلك ظهور مبادرات ومحاولات عديدة في مختلف الدول كما تبنتها العديد من المنظمات الدولية حيث قامت المفوضية الأوروبية بإطلاق مبادرة أوروبا الإلكترونية بمدينة لشبونة بالبرتغال سنة 2000 والتي هدفت بالأساس إلى إتاحة فرص الوصول السهل والسريع ولكل المواطنين إلى المعلومات والخدمات في مجالات الإدارة مع تأمين الحفظ الجيد والمناسب للبيانات.

وبالرجوع إلى الوطن العربي فقد بادرت حكومة إمارة دبي في الإمارات العربية المتحدة بإنشاء منظمة حرة للتكنولوجيا سميت "مدينة دبي للإنترنت" وكان ذلك على إثر إعلان حكومة دبي عن التحول إلى الحكومة الإلكترونية 2001، ثم الكويت وانتقلت بعد ذلك بصورة جزئية إلى مصر، السعودية، قطر لبنان، اليمن، عمان تونس، ثم الجزائر من خلال "مشروع الجزائر الإلكترونية" 2013. (مراد، 2022، صفحة 28)

II. 2- أهداف الإدارة الإلكترونية:

- تهدف الإدارة الإلكترونية إلى: (عامر، 2007، صفحة 34.33)

زيادة قدرات الإدارات على الاستفادة من تقنية المعلومات والاتصالات بهدف التنمية فلأخذ بمفهوم الإدارة الإلكترونية من تقنية المعلومات بهدف التنمية سوف يؤدي بهدف التنمية سوف يؤدي بالضرورة إلى زيادة الكفاءة والفاعلية والإنتاجية.

-وتتمثل أهداف تطبيق الإدارة الإلكترونية فيما يلي: (عامر، 2007، صفحة 34.33)

-تطوير الإدارة بشكل عام باستخدام التقنيات الرقمية الحديثة من حلول وأنظمة والتي من شأنها تطوير العمل الإداري وبالتالي رفع كفاءة وإنتاجية الموظف وخلق جيل جديد من الكوادر القادرة على التعامل مع التقنيات الحديثة .

- محاربة البيروقراطية والقضاء على تعقيدات العمل اليومية.

- توفير المعلومات والبيانات لأصحاب القرار بالسرعة وفي الوقت المناسب ورفع مستوى العملية الرقابية .

-تحسين الانتعاش الاقتصادي وجذب الاستثمار من خلال الأليات المتطورة المتوفرة في المؤسسات ذات العلاقة

-تواصل أفضل وارتباط أكبر بين إدارات المؤسسة الواحدة من شأنه تقديم خدمات أفضل .

- إدارة ومتابعة المقرات المختلفة بالمؤسسة وكأنها وحدة مركزية .

- تركيز نقطة اتخاذ القرار في نقاط العمل الخاصة بها مع اعطاء دعم أكبر في مراقبتها .

-تقليص معوقات اتخاذ القرار عن طريق توفير البيانات وربطها .

-توظيف تكنولوجيا المعلومات .

مما سبق نستنتج أن الإدارة الإلكترونية لها العديد من الأهداف التي تسعى إلى تحقيقها على أرض الواقع وتطبيقها ميدانيا متمثلة في محاربة البيروقراطية وتطوير الإدارة بمختلف الوسائل الرقمية الإلكترونية والتقنيات الحديثة وتوظيف تكنولوجيا المعلومات في معظم الإدارات.

II. 3- أهمية الإدارة الإلكترونية:

ويمكن تناول أهمية الإدارة الإلكترونية على النحو التالي: (الشريف، 2013، صفحة 78، 79)

أهمية الإدارة الإلكترونية داخل المنظمات:

-ازدادت أهمية الإدارة الإلكترونية وأصبحت جزءاً أساسياً من واقع الحياة البشرية بعد تطور أنظمة المعلومات والاتصالات والحاسبات وبرمجياتها على المستوى الدولي والإقليمي وبدا الأمر هاماً للتوجه نحو الإدارة الإلكترونية وخاصة بالدول المتقدمة لتأطير سبل الحياة لتناسب مستويات التقدم الاقتصادي والعلمي والثقافي والسياسي، حيث استطاعت أن تخطو خطوات لافتة على سبيل تجاوز محاور التقدم ومواجهة المشكلات الموجودة والمتوقعة من خلال اتجاه المجتمع نحو الأساليب والتقنيات الحديثة بينما لا تزال مجتمعات أخرى تحبو في بداية الطريق الذي يتسابق الآخرون في مراحلها النهائية وينظر إلى الإدارة الإلكترونية على أنها بديل ضروري عن نظم الإدارة العصرية لمواكبة تطورات الحياة والحصول على قدرات أعلى وأيسر في إدارة شؤون حياته، ولعل هذا التعميم لتطبيقات التقنية في الإدارة ليس شكلاً عصرياً للحياة نسعى للحصول عليه بقدر ما هو واقع يحتاج إليه المجتمع كدافعا لتجاوز الواقع المتخلف عن ركب التقدم العالمي والانطلاق نحوه بوتيرة سريعة ومشاركة واسعة

-ولا تقل حاجة القطاع العام إلى التقنية عن حاجة القطاع الخاص إليها فلدى القطاع العام من المشكلات الإدارية ما يدفعه دائما إلى البحث عن حلول لهذه المشكلات وليس أنسب حلا من تغيير نمط أسلوب الإدارة التقليدي البيروقراطي الجامد إلى الأسلوب الإلكتروني المرن للخروج من مشكلات الإدارة التقليدية بالتوجه نحو الإدارة الإلكترونية ويعمل النظام الإلكتروني على تسهيل المعاملات بإيجاد أنظمة جديدة ومتطورة في مجال الأعمال الإدارية التي تساعد على زيادة قدرة المنظمة على النفاذ إلى العالم المتطور وسرعة الاستجابة لمتطلبات سوق العمل وتوفر أمام القائمين على الإدارة كل المعلومات المطلوبة عن طلبات الأسواق في شتى التخصصات المرغوبة كما تؤثر بدرجات متفاوتة على أداء المنظمات وذلك من خلال التأثير على كل الوظائف والأنشطة والأعمال الإدارية. (الشريف، 2013، صفحة 78، 79)

II. 4- عناصر الإدارة الإلكترونية وتقنياتها:

-يتوقف نجاح مشروع الإدارة الإلكترونية على توفر جملة من العناصر لعل أهمها ما يلي: (البدو، 2023، صفحة 148.

(149)

*عتاد الحاسوب (hard ware): المتمثل في المكونات المادية للحاسوب ونظمه وشبكاته وملحقاته.

* البرمجيات: (soft ware) وتشمل نظم وشبكات الحاسوب مثل: برامج البريد الإلكتروني قواعد البيانات البرامج المحاسبية، نظم إدارة الشبكة، مترجمات لغات البرمجة وأدوات تدقيق البرمجة.

* شبكة الإتصالات (commuination network :) وهي الوصلات الإلكترونية الممتدة عبر نسيج اتصالي لشبكات الإكسترانت وشبكة الأنترنت التي تمثل الشبكة القيمة للتنظيم وإدارته الإلكترونية.

* صناعة المعرفة: (knowledge workers) يقع في قلب هذه المكونات ويتكون من القيادات الرقمية والمديرين والمحللين للموارد المعرفية ورأس المال الفكري في الإدارة.

* شبكة الإكسترانت: (extranet) يتم تزويدها بالبيانات والمعلومات التي تهتم أصحاب المصالح خارج الإدارة من موردين ومقرضين ووكلاء وسماسرة وتجار وغيرهم، وهي شبكة الإدارة الخاصة التي تصمم لتلبية حاجات الناس من المعلومات ومتطلبات التنظيمات والمؤسسات الأخرى وتستخدم هذه الشبكات تقنيات معينة للحماية كما أنها غير موجهة للجمهور العام عكس شبكة الأنترنت .

* شبكة الأنترنت: (internet) يستفيد منها الموظفون والعاملون في استخداماتهم للشبكتين السابقتين (الأنترانت والإكسترانت) إضافة إلى شبكة الأنترنت هي القناة الأساسية للفعل الإداري الإلكتروني.

-مما سبق نستنتج أن للإدارة الإلكترونية عناصر أساسية تعتمد عليها في معاملاتها الإدارية والتي تشمل كل من الحاسب الألي وملحقاته من عتاد، وتشمل أيضا البرمجيات وقواعد البيانات والشبكات أبرزها شبكة الأنترنت حيث تعد هذه العناصر المقومات الحقيقية التي تقوم عليها الإدارة الإلكترونية في أغلب الإدارات الجزئية.

II. 5 - وظائف الإدارة الإلكترونية:

إن الإدارة الإلكترونية هي منظومة تنظيمية ووظيفية مرنة ومفتوحة تتبادل تأثيراتها مع البيئة الداخلية والخارجية للمنظمة، وبالتالي تعتبر هذه الإدارة حزمة متكاملة من العمليات المترابطة للتخطيط والتنظيم والتوجيه والرقابة واتخاذ القرارات سيتم استعراض أبرز وظائف الإدارة الإلكترونية والتعرف على أهم التغيرات التي طرأت عليها. (الحسيني، 2013، صفحة 60. 65)

-التخطيط الإلكتروني:

-يعتمد التخطيط الإلكتروني بصفة أساسية على التخطيط الاستراتيجي والأهداف الاستراتيجية حيث تتسم القرارات التي تستخدم النظم الإلكترونية في تخطيط أعمالها بالشمولية لخدمة مختلف أقسام المنظمة وإدارتها ويعتمد كذلك في ظل الثورة الإلكترونية على استخدام نظم جديدة للمعرفة كنظم دعم القرار والنظم الخبيرة ونظم الشبكات العصبية الاصطناعية كما يعتمد أيضا على تبسيط نظم وإجراءات العمل.

-التخطيط الإلكتروني عملية ديناميكية متجددة متطورة ومتحولة بحسب الأهداف الواسعة المرنة والأنية وقصيرة الأمد القابلة للتطوير المستمر.

-يعزز التخطيط الإلكتروني مبدأ المشاركة فجميع العاملين يساهمون في عملية التخطيط في أي زمان ومكان مما يقلص المركزية بمختلف أشكالها وأدوارها على خلاف التخطيط التقليدي الذي يعتمد على الهرمية في إتخاذ القرارات وتوزيع الاعمال.

-التنظيم الإلكتروني:

- إن التنظيم الإلكتروني هو الإطار الفضفاض لتوزيع واسع للسلطات والمهام والعلاقات الشبكية الأفقية من أجل إنجاز الهدف المشترك لأطراف التنظيم فمع الأنترنت يتم التحول من منظمة التركيز على الهياكل والخصائص التنظيمية الرسمية إلى منظمة التركيز على الهدف الواحد المتقاسم.

-إلى أنه في ظل الإدارة الإلكترونية أصبح دور القيادات استشاريا بعد زوال الشكل التقليدي للتنظيم القائم على أساس الوحدات والأقسام والانتقال إلى التنظيم الإلكتروني القائم على فرق العمل والتحول من نظام سلسلة الأوامر الإدارية الخطية إلى الوحدات المستقلة، ومن مركزية الرئيس إلى التنظيم متعدد الرؤساء ومن اللوائح والسياسات التفصيلية إلى السياسات المرنة، والفرق المدارة ذاتيا، ومن مركزية السلطة، إلى تعدد مراكز السلطة، ومن التحكم في المعلومات وسريتها إلى الشفافية وإتاحة المعلومات.

-إن التنظيم الإلكتروني للمنظمات المعاصرة يعتمد على إجراء تغييرات في مستويات وأشكال الهياكل التنظيمية فيتم تحويلها من الشكل الرأسي إلى الشكل الأفقي، كما يتطلب أيضا إحداث تغييرات في الهياكل التنظيمية نفسها لمواجهة كل مشكلات التنظيمات الإدارية التقليدية والقضاء عليها، ويتم ذلك من خلال تجميع الوظائف

أو إعادة توزيع الاختصاصات أو استبعاد بعض الوحدات الإدارية من التنظيم واستحداث بعض الوحدات التنظيمية الجديدة.

-التوجيه الإلكتروني:

-إن التوجيه الإلكتروني بالمنظمات المعاصرة يعتمد على وجود القيادات الإلكترونية والتي تسعى إلى تفعيل دور الأهداف الديناميكية والعمل على تحقيقها كما يعتمد أيضا على وجود قيادات قادرة على التعامل الفعال بطريقة إلكترونية مع الأفراد الآخرين والقدرة على تحفيزهم وتعاونهم لإنجاز الأعمال المطلوبة كما يعتمد التطبيق الكفاء للتوجيه الإلكتروني على استخدام شبكات الاتصالات الإلكترونية المتقدمة كشبكة الأنترنت بحيث يتم إنجاز وتنفيذ كل عمليات التوجيه من خلالها.

-تتوفر القيادة الإلكترونية على مجموعة من المهارات الأساسية التي يجب أن تتوفر في التوجيه الإلكتروني:

- مهارات المعارف الإلكترونية: مثل تقنية المعلومات في الحاسبات الآلية وشبكات الاتصالات الإلكترونية والبرمجيات الخاصة بها والتعامل الجيد معها.

- مهارات الإتصال الفعال مع الآخرين: حيث يتطلب هذا الأمر ضرورة تأسيس علاقات عمل جديدة من خلال استخدام جميع أنواع الاتصالات سواء كانت مكتوبة أو شفوية.

- مهارات إدارية: وهي تتضمن مهارات تحفيز الأفراد الآخرين بالمنظمة نحو العمل الجماعي والتعاون بالإضافة إلى مهارات التخطيط والتنظيم والرقابة والمتابعة.

-الرقابة الإلكترونية:

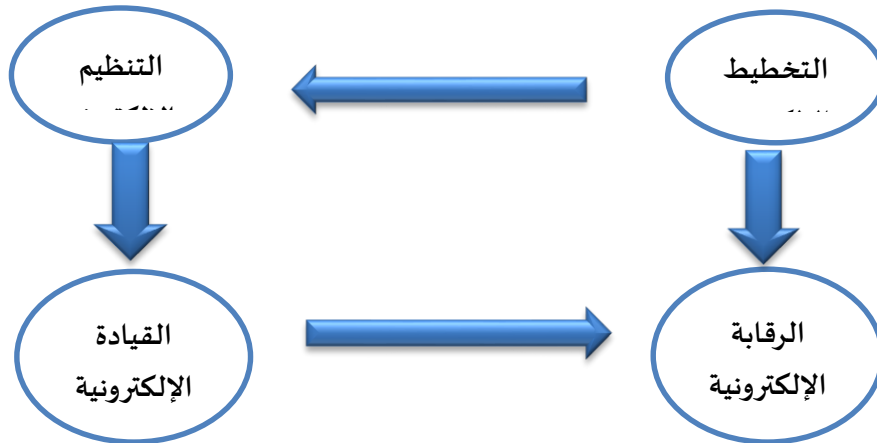
إن الرقابة الإلكترونية أكثر اقتراباً من الرقابة القائمة على الثقة بدلاً من الرقابة التقليدية القائمة على العلاقات والمساءلة الرسمية وهذا يفسر الاتجاه المتزايد نحو التأكيد على الثقة الإلكترونية والولاء الإلكتروني بين العاملين والإدارة وهذا ما يحول الرقابة كرسيد إلى الرقابة كعملية تدفق مستمر.

- تتوفر الرقابة الإلكترونية على مجموعة من المزايا أهمها:

- أنها تحقق الرقابة المستمرة بدلاً من الرقابة الدورية.

- تقليص الفجوة الزمنية بين التنفيذ والرقابة وتحقيق ميزة الرقابة على مراحل التنفيذ أول بأول في الوقت الحقيقي.

مخطط رقم (2) يوضح وظائف الإدارة الإلكترونية



المصدر: من اعداد الطالبة

مما سبق نستنتج أن الإدارة الإلكترونية تقوم على مجموعة من الوظائف من بينها التخطيط الإلكتروني الذي يعزز مبدأ المشاركة في العمل بين العاملين، وكذا التوجيه الإلكتروني والرقابة الإلكترونية التي تحفز العلاقات

مما يقلل من الجهود المبذولة في الإدارة وتعد هذه الوظائف من بين الركائز الأساسية التي تقوم عليها الإدارة الإلكترونية.

II. 6-دو افع وأسباب التحول نحو الإدارة الإلكترونية:

-إن التوجه نحو الإدارة الإلكترونية لم يكن نوعا من الترف وإنما جاء كضرورة حتمية أوجبتها المستجدات والتطورات العلمية وخصوصا في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والتحول الرقمي فقد أوجب التقدم العلمي والتكنولوجي والمطالبة الملحة بزيادة جودة المخرجات في المؤسسات وضمان دقة عمليات التحول نحو الإدارة الإلكترونية ومن التطورات التي ساهمت وكانت دافعا نحو التوجه للإدارة الإلكترونية ما يلي:

(البدو، 2023، صفحة 149.150)

- التطور السريع في تقنيات الحاسب الآلي وتطبيقاته: فقد انعكس التطور السريع في تقنية الحاسب الآلي على نظريات الإدارة حيث أصبحت الأدوات تتخذ كثيرا من القرارات المبرمجة محل الإنسان .

- التقدم السريع في الاتصالات والأنترنت: أدى هذا التقدم إلى تغييرات ملموسة في الإدارة فالاتصالات الإلكترونية أصبحت توفر للإدارة كل ما يعوزها من معلومات سواء من داخل المؤسسة أو خارجها بسرعة ودقة فائقة وبتكاليف زهيدة مما أدى إلى السرعة في التوجه إلى الإدارة من خلال شاشة الحاسب الآلي وليس الإدارة التقليدية .

-العولمة: لقد ساهمت العولمة في دفع المؤسسات و باختلاف أنواعها إلى محاولة الانتفاع من التقنيات الحديثة في مجال الحاسب الآلي والأنترنت والاتصالات من أجل تحسين الجودة ورفع الإنتاج وتقليل التكلفة وهو ما هيا لقيام الإدارة الإلكترونية لتحقيق الذات في هذا السباق العالمي سريع الخطى .

- قلة الموارد والاتجاه نحو التخصصية:

-فقد أدى ازدياد قلة موارد المنظمات لبعض الدول عاما بعد عام إلى التوجه نحو خصخصة معظم المؤسسات أو الدول وادخار جزء كبير من رسوم أداء الخدمة للمواطنين .

-انتشار الثقافة الإلكترونية:

-يتميز هذا العصر بشيوع وسائل التعليم عن بعد ووسائل الإعلام والقنوات الفضائية الإعلامية ومقاهي الأنترنت فأصبح من السهولة التعامل مع التقنية الرقمية فلم يعد الأمر يستوجب الحصول على شهادة جامعية متخصصة في الحاسب الآلي للتعامل مع تلك التقنيات .

-الاستجابة والتلاؤم مع متطلبات البيئة المحيطة:

-إن انتشار وتنفيذ مصطلح وطرق الإدارة الإلكترونية في كثير من المؤسسات والمجتمعات يفرض على كل دولة اللحاق بركب التطور لاحتمال الانعزال والتخلف عن ملاحظة عصر السرعة والمعلوماتية فلا يمكن لأي مجتمع إنساني حديث أن يعيش كنظام مغلق.

-مما سبق نستنتج أن دوافع وأسباب التحول نحو الإدارة الإلكترونية عائد إلى ما يشهده العالم اليوم من تطور في الحاسب الألي وملحقاته ،والحوسبة، وانتشار ثقافة تكنولوجيا حديثة رقمية، والتطور السريع في شبكات الإتصال وعلى وجه الخصوص شبكة الأنترنت التي ساعدت على تبني الإدارة الإلكترونية ووجوب التوجه نحوها وتطبيقها في جل الإدارات.

II. 7- معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية:

يوجد مجموعة عوامل تعيق من تطبيق الإدارة الإلكترونية والتي تتمثل في العوامل التالية: (عامر، 2007، صفحة 54)

-التحول من العمل الإداري التقليدي اليدوي إلى الإدارة الإلكترونية التي تعتمد على التقنيات الرقمية الحديثة لا يعني بالضرورة إلغاء كل النظم اليدوية والعودة إلى نقطة البداية وفقدان السرية في المعاملات، بل هذا التحول سوف يدعم الاهتمام بالسرية من قبل الموظف الخوف من التغيير من قبل المسؤولين والموظفين والانتقال من النظام اليدوي المعتاد إلى النظام الإلكتروني سلبيات النظام والتعقيدات العملية وفقدان الوظيفة.

-تداخل مسؤوليات اتخاذ القرار للإقدام على التغيير أو الانتقال (قرار فني إداري واستراتيجي).

-قلة الاعتمادات المالية للتطبيقات الحديثة .

-عدم الاطلاع على نماذج ناجحة في البيئة المجاورة .

-عدم توفر الأنترنت بشكل موسع في المؤسسات أو اقتصرها على فئة معينة دون غيرها .

-عدم وجود ثقة كاملة بالتقنيات الحديثة في استمرارية عملها .

-قلة الكفاءات البشرية لاستخدام التقنيات .

-النماذج الحالية القائمة على الحاسوب لم تغير من الإجراءات الإدارية التقليدية في التعامل وبالتالي لم تقنع

الأخرين بالانتقال إلى النظام الإلكتروني الكامل .

-مما سبق نستنتج بأن للإدارة الإلكترونية عوائق ومعوقات شملت كافة الميادين والمجالات ونلخص أهم هذه العوائق والمعوقات في:

عدم توفر أو بالأحرى نقص في تزويد المؤسسات الإدارية بشبكة الأنترنت مما يجعلها العائق الأول، ونقص في الكوادر البشرية والكفاءات البشرية المؤهلة لاستخدام التقنيات الرقمية الحديثة داخل المؤسسات ، نقص الدعم المادي لاستقطاب التقنيات الحديثة للمؤسسات .

-بالإضافة إلى هذه المعوقات توجد معوقات أخرى لتطبيق الإدارة الإلكترونية والتي تتمثل في الآتي: (عامر، 2007، صفحة 55.54)

-الخوف من التغيير .

-تداخل المسؤوليات وضعف التنسيق .

- نقص الاعتمادات المالية .

-غياب الشفافية ونفوذ مجموعات المصالح الخاصة.

- توفر وسائل الاتصالات المناسبة.

- معوقات انتشار الأنترنت مثل التكلفة العالية واللغة الإنجليزية.

- على الرغم من الحاجة الملحة في المجتمعات التي تعمم تطبيقات التقنية على دوائرها الإدارية إلى خوض هذه التجربة إلا أن هذا المشروع الحضاري قد يعترضه عدد من المعوقات وعلى مختلف الأصعدة الإدارية البشرية المالية الفنية التشريعية تنظيمية وأمنية تحد هذه المعوقات من فرص التطبيق أو تعطل المشروع، ويمكن استعراض هذه المعوقات كما يلي: (جيلالي، 2019، صفحة 227)

المعوقات البشرية والمادية: إن نقص في الموارد المالية والبشرية مع العصر الرقمي يعد معوقا يواجه المؤسسات عن ممارستها لتكنولوجيا الحديثة .

أ-المعوقات البشرية: وتتمثل فيما يلي: (جيلالي، 2019، صفحة 227)

- ضعف الوعي الثقافي بتكنولوجيا المعلومات على المستوى الاجتماعي والتنظيمي بالجامعة .

- قلة البرامج التدريب في مجال التقنية الحديثة المتطورة في الجامعة .

- تنامي شعور بعض المديرين وذوي السلطة بأن هذا التغيير يشكل تهديدا .

- نقص الخبرات لدى المديرين وندرة تقديم حوافز مادية لهم .

-ضعف المعرفة الكافية بتقنيات الحاسب الألي والرهبنة والخوف الذي يمتلكه العاملين بالإدارة عند استخدامه

- قلة تشجيع المسؤولين للأفراد على التعلم الذاتي للبرامج وتطبيقات الإدارة الإلكترونية وتقنية المعلومات .
- خوف بعض الموظفين وبخاصة القدامى من فشل تجربتهم في التعامل مع كل جديد كذلك ضعف مهاراتهم اللغوية وخصوصا الإنجليزية مما يؤخر مشروع الإدارة الإلكترونية حتى تتمكن المؤسسات من إعادة تأهيل هؤلاء الأفراد أو استبدالهم.
- مقاومة العاملين للتغيير وشعورهم أنه لن يكون لهم مقاعد في الإدارات الجديدة أو أن حضورهم على الأقل سيكون هامشيا .
- قصور نظرة الموظفين والعمال الإداريين في الجامعات إلى المشروعات التقنية والحاجب عامة على رؤية ما تكلفه هذه المشروعات من نفقات دون النظر إلى إيجابياتها وفوائدها .
- ب- معوقات مادية: تتمثل فيما يلي: (جيلالي، 2019، صفحة 227، 229)
- قلة الموارد المالية المخصصة للبنية التحتية اللازمة لتطبيق الإدارة الإلكترونية وبخاصة إنشاء الشبكات وربط المواقع وتطوير الأجهزة والبرامج .
- ضعف قدرة بعض الأفراد لشراء الأجهزة الإلكترونية لضعف الجانب المادي الذي يعانون منه .
- التكلفة العالية للبرمجيات والأجهزة الإلكترونية .
- قلة توفير المخصصات المالية التي تحتاج إليها عمليات التدريب والتأهيل من أجل تطبيق الإدارة الإلكترونية .
- عدم دعم مشروع تطبيق الإدارة الإلكترونية ماليا عدم توفير الأجهزة والمعدات اللازمة لذلك .
- الحاجة الكبيرة إلى الإمكانيات المادية لتوفير تقنية المعلومات خاصة على مستوى الدولة ككل .
- جمود الإدارات المالية في الجامعات حيث تضع ميزانيات مالية على أساس بنود محددة مما يمنع صرف إي مبلغ لغير البنود التي تم وضعها مسبقا .
- تواجه بعض الإدارات أزمة محدودية الموارد اللازمة لإتمام عمليات الصيانة لأجهزتها وشبكاتهما وغيرها من العمليات المكلفة سواء في استبدال قطع أو أجهزة جديدة من القطع الداخلية لبعض الأجهزة .
- تكلفة استخدام الشبكة العالمية للإنترنت .

معوقات إدارية وأمنية:

- تواجه الإدارة في تحولها من الأسلوب التقليدي إلى الإلكتروني عددا من المعوقات الإدارية والأمنية يمكن عرضها :
أ- معوقات إدارية: وتتمثل فيما يلي: (جيلالي، 2019، صفحة 227، 229):

- ضعف التخطيط والتنسيق على مستوى الإدارة العليا لبرامج الإدارة الرقمية.
 - ضعف اهتمام الإدارة العليا بتقييم تطبيق الإدارة الإلكترونية ومتابعتها.
 - غياب التنسيق بين الأجهزة والإدارات الأخرى ذات العلاقة بنشاط المؤسسة.
 - عدم توافر تدريب للمتخصصين بشكل واسع في المواقع المرغوب فيها.
 - عدم اقتناع إدارة المؤسسة بضرورة الإدارة الإلكترونية أو الحاجة إليها.
 - عدم تهيئة الأفراد نفسياً وإشعارهم بأهمية دورهم وأنهم جزء من عملية التحول والنجاح.
 - الاختلاف في نظم الإدارة داخل الجهة الإدارية الواحدة مما يعرقل التحول إلى أسلوب الإدارة الإلكترونية بشكل انسيابي وسلس .
- ب-معوقات أمنية: وتتمثل في: (جيلالي، 2019، صفحة 227. 229)
- مخاوف كبيرة لدى المتعاملين مع الإدارات من نجاح إحدى محاولات الاختراق للإدارة التي يتعاملون معها وأن يمس ذلك الاختراق البيانات الخاصة بهم بالحذف أو التدمير أو استغلالها في أعمال غير مشروعة.
 - عدم توافر برمجيات تحكم الرقابة على الاختراقات المتعمدة .
 - تشمل تحديات أمن المعلومات نطاقاً واسعاً من العناصر بعضها في تقني يرتبط بالأنظمة التقنية والبرامج والأجهزة المستخدمة وبعضها الآخر يرتبط بالأفراد والهيئات الإدارية القائمة على الإدارات الإلكترونية حول العالم .
- معوقات تشريعية وتنظيمية: إضافة إلى العوامل السابقة نجد أيضاً معوقات أخرى تتمثل في المعوقات التشريعية والتنظيمية وفيما يلي أهمها:
- أ-معوقات تنظيمية وتشمل: (جيلالي، 2019، صفحة 227. 229)
- انعدام التخطيط والتنسيق على مستوى الإدارة العليا لبرامج الإدارة الإلكترونية وتحديد الوقت الذي فيه البدء بتطبيق وتنفيذ الخدمات والمعلومات الإلكترونية.
 - غياب المتابعة من قبل السلطات لتطبيق الإدارة الإلكترونية في الإدارات الصغرى .
 - ضعف اقتناع السلطات لتطبيق الإدارة الإلكترونية في الإدارات الصغرى .
 - قلة المعرفة الحاسوبية لدى الإداريين الذين يمتلكون قرار إدخال هذه التقنية داخل الجامعة .
 - ندرة توفير التدريب المتخصص بشكل واسع في المواقع المرغوبة داخل الجامعة.

-ضعف برامج التوعية الإعلامية المواكبة لتطبيق الإدارة الإلكترونية في الجامعات .

-ضعف الدعم السياسي من القيادات السياسية العليا لمشروع الإدارة الإلكترونية في البيئات التعليمية .

ب -معوقات تشريعية وتشمل: (جيلالي، 2019، صفحة 227.229)

-عدم الاعتراف بحجية الوثائق الإلكترونية واعتمادها أدلة إثبات أو الاعتراف بمصداقيتها .

-عدم صلاحية الأنظمة واللوائح التقليدية المعمول بها لتطبيقها على الإدارة والمعاملات الإلكترونية مما يجعل هذا البديل لا يفي بالحاجة في ظل غياب الأنظمة واللوائح التي تضبط علاقات العمل والتعاون داخل الإدارات الإلكترونية .

-تأخر وضع التشريعات القانونية التي تضمن اعتماد التوقيع الإلكتروني والتعامل مع البريد الإلكتروني والتحقق من شخصية طالب الخدمة مما يعرقل كثيرا من المعاملات الإلكترونية التي كان من الممكن أن تكون أكثر سلاسة في وجود هذه التشريعات وتحقق الفائدة المرجوة منها .

-غياب التشريعات التي تجرم مخترق شبكات الإدارة الإلكترونية وتضع العقوبات الرادعة لمرتكبي تلك الجرائم وبخاصة الحسابات البنكية والمستندات ذات الخصوصية وأسرار الشركات التي تخوض المنافسات التجارية .

- ونخلص من خلال ما سبق ذكره في هذا الفصل إلى القول بأن تقنية الإدارة الإلكترونية لها مقومات وتمتاز بالعديد من الخصائص التي جعلت منها مطلبا إداريا تسعى لتبنيه جل الإدارات واكتسحت كافة المجالات نظرا لتأثيراتها المختلفة على الإدارة التقليدية وتحويلها لإدارة إلكترونية على غرار معوقات الإدارة الإلكترونية التي أصبحت تعيق عمل المؤسسات والمنظمات في كل المجالات.

الفصل الثالث

علاقات العمل

1-نشأة علاقة العمل

2-أشكال علاقات العمل

3-خصائص علاقات العمل

4-إثبات علاقات العمل

5-مشكلات علاقة العمل

- تحتل علاقات العمل أهمية كبرى في المؤسسات والمنظمات وتعد أحد العناصر الهادفة في العملية الإنتاجية والتنمية وكذا كيفه الاستثمار في نوعية علاقات العمل وتحسينها فهي بمثابة الرهان المريح في المؤسسات، ونظرا للمكانة التي تحتلها علاقات العمل في المؤسسات سنحاول في هذا الفصل تقديم أهم ما جاء في هذا الفصل من عناصر حيث تم التطرق إلى نشأة علاقات العمل، وكذا أشكال علاقات العمل سواء الرسمية والغير رسمية وأيضا العلاقات الاجتماعية العمودية والأفقية، وتم التطرق أيضا في هذا الفصل إلى خصائص علاقات العمل وكيفية إثبات هاته العلاقة، وأخيرا تم التطرق إلى أهم المشكلات التي تعيق علاقات العمل في المؤسسات.

III. 1-نشأة علاقات العمل:

-إن فكرة علاقة العمل أزلية ظهرت مع ظهور الإنسان وتطورت مع نشأته وتطوره لهذا اتخذت علاقة العمل هذه عدة أشكال وصور منذ الحضارات القديمة إلى الحضارات الحديثة، الأمر الذي أثر على قيمة العمل وتقديره ضيقا واتساعا احتقارا أو تقديسا وهو ما تجدر الإشارة إليه والبحث عنه لمعرفة مفهوم علاقة العمل عبر الحضارات المتتالية القديمة الوسطى ثم الحديثة لبيان مفهومها وطبيعتها في كل مرحلة.

-فعرفت مصر علاقة العمل في عهود الحضارات الأولى عند قيام صناعة الأجر والإسمنت والزجاج، إلى جانب صناعة النسيج، كما عرفت الحضارة البابلية هذه العلاقة عند اهتمامها بالصيد أكثر من الزراعة كما تعتبر من الحضارات القليلة القديمة التي كانت تحدد فيها الأجور من قبل الدولة إلى جانب تحديد الأسعار، وذلك بمقتضى قوانين الملك حمورابي. أما الحضارة الفينيقية التي يعود تاريخها إلى القرن 28 قبل الميلاد، فقد نشط أهلها في الصناعة والتجارة الخارجية، واشتهروا بصناعة الزجاج والمعادن والأسلحة... أما اليهود فيعتبرون من الشعوب الأكثر إقبالا على العمل، حيث عملوا في النشاط الفلاحي بتربية المواشي وزراعة الكروم والزيتون، كما كانت العلاقات الإجتماعية عندهم تقوم على ثلاث ركائز أساسية هي: الملكية، الأسرة، الدين.

-أما الحضارة الرومانية فقد عرفت ازدهارا اقتصاديا وماديا، حيث كان العمل ينجز من طرف العبيد، ويستبعد كل علاقة مهنية مع الأسياد، وقد اشتهر أشرف الرومان بحب العمل الفلاحي واحتقار الأعمال اليدوية الأخرى، فكانوا يقضون أغلب أوقاتهم في أراضيهم، أما الصناعة فقد نشأة في البيوت وهي بالأساس موجهة للاستهلاك العائلي، وتوسعا فيما بعد كي تشمل الصناعات المنجمية، الخشب، الأثاث، الأسلحة... ولم تنل التجارة ما نالته الصناعة، إذ كانوا يعتبرونها عمل غير شريف تهدف إلى الثراء بأرخص الأثمان والبيع بأرفعها.

-وبصفة عامة فأن مفهوم علاقة العمل في بعض الحضارات القديمة، لم يكن واضحا ولا مقدرا حتى تقديره رغم قيام الحضارات على العمل، إذ لم تعرف قيمة العمل إلا بمجيء الديانات السماوية.

-أما في الحضارة الإسلامية فقد ورد مصطلح العمل، وما يدل على علاقاته ومعناه في حوالي ثلاث وستين أية قرآنية، اقترن فيها العمل بالإيمان، إذ يقصد بلفظة العمل عمل الدنيا والدين معا. فالعمل الدنيوي دون إيمان يعتبر جمودا وهروبا، فلم يكتف القرآن الكريم بالحث على العمل والسعي الدائب لاكتساب القوت بمختلف الطرق المشروعة، بل جعل من العمل درجات من حيث الجزاء في إتقانه والإخلاص فيه.

-لقد عرفت القرون الوسطى نظام الإقطاع، يملك فيه الأسياد مساحات زراعية واسعة يستغلون فيها الرقيق أو الأبقان، حيث يقيم هؤلاء في هذه الارض، ولا يغادرونها إلا بموافقة السيد، إذ كان من أهم واجباتهم أثناء استغلال

الأراضي دفع مجموعة من الضرائب والإيجارات للدولة، وبعضها للسيد المالك. وما يلاحظ على هذا النظام أنه كان يقوم على الولاء المتبادل بين السيد والعبد، فيدافعون عنه كلما تعرضوا لاعتداء خارجي، ويحميهم من جهته ويمنح لهم نوعاً من الحرية في ممارسة بعض النشاطات الخاصة بهم ويتكون المدن وازدهارها أخذ نظام الطوائف المهنية أو الحرفية (حيث تعني هذه الأخيرة منظمة عمالية تمارس حرفة معينة كحرفة التجارة أو الحدادة والغزل والحياكة والصناعة... وممارسة الحرفة تحت إشراف ورقابة الطائفة وقادتها) مكانة هامة في النظام الصناعي البدائي والحرفي في ذلك الوقت .

- إن للطائفة الحرفية هدفين أساسيين أولهما أنها تريد تحقيق المساواة بين أسياد ومعلمي الحرفة الواحدة، كما اهتمت بتنظيم أساليب وضع الإنتاج كتحديد مواصفات الأدوات المستخدمة في الإنتاج وعدد الصناع والصبيان الذين يمارسون الحرفة وعدد ساعات العمل ومستويات الأجور. والهدف الثاني يتجسد في محافظتها على وضعها الاقتصادي في المجتمع. وتحقيقاً لهذا الهدف فرض عليها اتخاذ بعض الإجراءات المهمة التي من شأنها أن تقلل كمية الإنتاج، كإعطاء العامل الواحد حق إنتاج السلعة بأكملها وعدم التخصص في عملية إنتاجية واحدة .

- إن الصناع في نظام الطائفة الحرفية لم يكن جزءاً من العملية الإنتاجية المتخصصة التي يلمسها المرء في نظام المصنع الحديث، فالعلاقات الاجتماعية للعمل في هذا النظام لا تعتمد على العملية الإنتاجية بقدر ما تعتمد على تركيب وقيم المنظمة الحرفية، ذلك أن سمعة ومنزلة الحرفة تتحدان بطبيعة نوعية العمل المنجز وبمدى الالتزام بقوانين ونظم الحرفة وبالمركز الوظيفي الذي يحتله الصناع في المنظمة الحرفية. إضافة إلى أن أنماط علاقات العمل كعلاقة السلطة بالصانع.

تعتمد بصورة مباشرة على البناء الاجتماعي الرسمي للطائفة الحرفية .

- وظل الأمر على هذه الحال إلى نهاية القرن 18م، وقيام الثورة الفرنسية سنة 1789، هذه الثورة التي أتت بمفهوم علاقات العمل، يرتبط فيها العمل بالفلسفة والمبادئ التي قامت عليها الثورة، والتي تركز أساساً على مبدأ سلطة الإرادة وحرية التصرفات القانونية والتعاقدية في إبرام هذه العلاقات. غير أن هذه المبادئ التي أقترتها لاسيما حرية الإنسان وحرية العمل التي تضمنها القانون المسمى بـ "loi dallande" المؤرخ في 2 و 17 مارس 1791 الذي ينص على " أنه يحق فيه لكل شخص وبكل حرية أن يمارس أي عمل أو أية مهنة يريد... " عرفت تدهوراً في الأوضاع لإن هذه الطائفة في التمتع بهذه الحرية تتعارض مع وجود التجمعات المهنية. الأمر الذي نادى به الاقتصاديون الغربيون في قوانينهم فيما بعد خاصة "أدم سميث" في مؤلفه "ثروة الأمم" ومبدأ "دعه يعمل دعه يمر"، هذا المبدأ

الذي قيد من سلطة القانون في تنظيم علاقات الأفراد والأشخاص المعنوية، ولا يدع مجالاً لتدخل القاضي إلا في المنازعة.

غير أنه بقيام الثورة الصناعية أخذت العلاقات المهنية تتوتر بين العمال والمستخدمين وأصحاب العمل لانعدام التوازن الاقتصادي بينهم إذ أصبحوا في ظل الحرية المطلقة للعمل والتعاقد يخضعون لضغوطات الحاجة الاقتصادية والاجتماعية، فساءت أحوالهم وضعف حجم عرض العمل مما أدى إلى انخفاض رهيب في الأجور والضمانات المالية والاجتماعية وضعف الاستقرار في العلاقات المهنية، غير أن نضج الوعي السياسي لديهم وإدراكهم لخطورة هذه الأوضاع أخذوا يجتمعون في شكل تجمعات ونقابات سرية وعلمانية للمطالبة بتحسين أوضاعهم . حيث صدر قانون 25 ماي 1864 الذي اعترف بحق الإضراب، وقانون 19 مارس 1874 الذي ينظم عمل النساء والأطفال وينشئ مفتشية العمل. ثم قانون 1884 الذي يعترف بحرية التنظيمات المهنية، وتسمح للعمال وأصحاب العمل على حد سواء بإنشاء نقابات . (أوصيف، 2014، صفحة 64. 66)

-ومما سبق نستنتج أن نشأة علاقات العمل أزلية ظهرت وتطورت مع تطور الإنسان عبر الحضارات القديمة وصولاً إلى قيام الثورة الصناعية التي شكلت ما يعرف بالعلاقات المهنية بين العمال.

III. 2- أشكال علاقات العمل:

-يمكن تصنيف أشكال العلاقات الاجتماعية إلى أربع أشكال أهمهما العلاقات الاجتماعية العمودية، الأفقية، الرسمية، الغير رسمية. (فكرة، 2017، صفحة 502.503)

III. 1-2- العلاقات الاجتماعية العمودية:

هي الإتصال أو التفاعل الذي يقع بين شخصين أو أكثر يحتلون مراكز اجتماعية وظيفية مختلفة من حيث المنزلة أو المركز والدور وطبيعة المهام أو الخدمة كالعلاقة بين الرئيس ومدير القسم فرئيس يحتل مركزاً وظيفياً أعلى من رئيس القسم ويتم في الغالب التفاعل الاجتماعي وبناء العلاقات عمودياً من الأعلى إلى الأسفل أو العكس وذلك عن طريق وسيلة الإتصال بين الرؤساء والتابعين له.

III. 2-2- العلاقات الاجتماعية الأفقية:

هي الإتصال أو التفاعل الذي يقع بين شخصين أو أكثر يحتلون مراكز اجتماعية وظيفية متساوية كاتصال مدير الإنتاج بمدير البحوث والدراسات حول ضرورة القيام بدراسة حول معرفة انخفاض إنتاجية العمال والعلاقة الاجتماعية الأفقية يمكن أن تقع بين الذين يشغلون مراكز مهنية متساوية في قسم أو مصلحة واحدة أو أقسام أو مصالح مختلفة.

III. 2-3-العلاقات الاجتماعية الرسمية:

وهي العلاقة التي يحدد أسسها ومفاهيمها القانون أو النظام الداخلي الرسمي للمؤسسة ويهدف إلى ضمان المؤسسة بأعمالها كما ينص على تحقيق أهدافها التي تصب في أداء العمل وتحقيق أهداف الأفراد واستمرارية المؤسسة في أنشطتها والقانون الرسمي للمؤسسة يحدد الأدوار الوظيفية لأفرادها ويكرس واجباتها وحقوقها الاجتماعية.

III. 2-4- العلاقات الاجتماعية غير الرسمية:

وهي الاتصالات أو التفاعلات التي تقع بين أعضاء المؤسسة مهما تكن أدوارهم الوظيفية والتي لا تحددها القوانين والإجراءات الرسمية بل يحددها مواقف وميول واتجاهات اجتماعية وثقافية ويمثلون لقيمها ومعاييرها وغالبا ما تظهر هذه العلاقات بين العمال.

-مما سبق نستنتج أن أشكال علاقات العمل تعتمد بالدرجة الأولى على العلاقات الاجتماعية الرسمية والغير رسمية وكذا العلاقات الاجتماعية العمودية والأفقية التي تعتبر الأساس في جل العلاقات المهنية.

III. 3- خصائص علاقات العمل:

- إن أهم ما يميز علاقة العمل عن غيرها من العلاقات الأخرى تبعا للتغيرات والتحولت التي عرفتها المؤسسة يمكن إيجازها فيما يلي: (عبدالقادر، 2020، صفحة 34، 35)

III. 3-1- علاقات إنسانية اجتماعية:

لأن لها قواعد معينة من قبل الدولة بصفتها الاجتماعية ولأنها تربط بين العمال وأرباب العمل في مجال النشاط المهني والاقتصادي.

III. 3-2-علاقات جماعية في تكوينها وتطبيقها:

لأنها تتكون بإرادة ممثلي العمال بصورة رضائية وتهدف إلى تنظيم روابطهم وشؤونهم المهنية المتبادلة بحسب القانون والاتفاقية الجماعية، كما يتفق فقهاء قانون العمل على أن علاقات العمل تتخذ بصورة مضطردة صيغة جماعية مؤداها أن العلاقة القائمة بين رب العمل والعامل لا تحكمها قواعد قانون العمل فحسب بل تخضع أيضا لعلاقات القوى القائمة بين المنظمات العمالية وخاصة النقابات من جهة ومنظمات أرباب العمل من جهة أخرى وما تسفر عنه هذه العلاقات من إبرام عقود العمل المشتركة وحل ما ينتج بشأنها من خلافات عن طريق التوفيق والتحكيم أو عن طريق استخدام النقابات لحق الإضراب.

III. 3-3-علاقات اقتصادية:

تقوم بالتنظيم والإنتاج لإشباع حاجات الناس الطبيعية والاقتصادية.

-علاقات لها مردود فردي وجماعي: لأنها تحقق الاستقرار في مجال العمل مما تكون له آثار إيجابية على الإنتاج كما ونوعا.

-مما سبق نستنتج أن لعلاقات العمل مجموعة من الخصائص التي تميزها عن باقي العلاقات الإجتماعية داخل المجتمع متمثلة في العلاقات الإنسانية الإجتماعية والعلاقات التي يكون تكوينها وتطبيقها جماعيا و كذا العلاقات الاقتصادية التي بدورها تحقق الاستقرار في العمل.

III. 4 -إثبات علاقة العمل: (أوصيف، 2014، صفحة 70. 71)

-يمكن إثبات علاقة العمل أو عقد العمل بأية وسيلة كانت هذا ما تنص عليه كافة النصوص القانونية الخاصة بتنظيم علاقات العمل، وهذه القاعدة العامة فإن طرق ووسائل إثبات عقد أو علاقة العمل تختلف عن أحكام الإثبات المعمول بها في المعاملات والعلاقات والالتزامات المدنية والتجارية الأخرى، وذلك نظرا لاختلاف وسائل انعقاد هذه العلاقة والتي كما بينها من قبل تتم بعقد مكتوب أو غير مكتوب وتعتبر قائمة بمجرد قيام شخص بالعمل لحساب شخص آخر.

-ونستخلص مما سبق أن إثبات علاقة العمل تتم بالنظر إلى الأداة التي تمت بها هذه العلاقة فإذا تمت بمقتضى عقد مكتوب فإن أداة الإثبات تكون بالرجوع إلى وثيقة ذلك العقد سواء كانت الأصلية أو نسخة مطابقة لها، إما في الحالات التي لا يكون فيها عقد العمل مكتوبا يمكن اللجوء إلى وسائل الإثبات المختلفة دون استثناء كالبينة والقرائن واليمين أو الشهود إلى غير ذلك من الوسائل، وبالإضافة إلى كل ما سبق فإن الميدان العملي غالبا ما يقدم لنا أدوات ووسائل إثبات قاطعة من بينها ملف العامل الذي يحتفظ به صاحب العمل وما يحتويه من وثائق مختلفة إلى جانب إمكانية اللجوء إلى بعض المصالح والإدارات التي لها علاقات بأصحاب العمل مثل مصالح الضرائب والضمان الاجتماعي، التي يلتزم صاحب العمل بدفع الاقتطاعات من المرتبات والأجور كل شهر. كما يمكن إثبات هذه العلاقة بواسطة قسيمة الأجور التي يلتزم صاحب بتقديمها شهريا إلى العامل.

-إلا أن كل هذه الوسائل يمكن أن لا تكون لها فعالية في إثبات هذه العلاقة في الحالات التي تتم فيها علاقة العمل بين الطرفين بصفة شفوية وخاصة في حالات العمل المؤقت، الذي كثيرا ما لا يقوم فيه صاحب العمل بالتصريح لمصالح الضمان الاجتماعي وعدم دفعه للأقساط المستحقة لها ولمصالح الضرائب، وهي حالات كثيرة الوقوع في بعض القطاعات كالعمل الموسمي في الأرياف مثلا.

-مما سبق نستنتج أن إثبات علاقة العمل تتم من خلال الأداة التي تمت بها هذه العلاقة سواء كانت هذه العلاقة بعقد مكتوب أو بغير عقد وبالرجوع كذلك إلى ميدان العمل .

III. 5-مشكلات علاقات العمل:

-نقصد القول من مشكلات علاقات العمل تلك المشكلات التي تواجهها والتي إما تحد من تطورها وتحول من استفادة كل المجموعة الإنسانية في المؤسسة من منافعه، وإما تحول المؤسسة إلى خلية صراع يفرض القوي خياراته وسياساته على الضعيف تضيع فيها الحقوق والواجبات وقد تعرض المؤسسة إلى الإفلاس والخراب .

-وتختلف هذه المشكلات من حيث درجة تأثيرها على تطور واتساع علاقات العمل فمنها المتعلقة بطبيعة النظام السياسي الإيديولوجي السائد في البلد المعني، أي تلك التي تحدد علاقات الإنتاج هذه التي بدورها تحدد طبيعة ملكية وسائل الإنتاج ثم مدى تقدم أو غنى البلد ماديا.

حيث تختلف علاقات العمل في البلدان المتقدمة والمتطورة عنها في البلدان المتخلفة ثم تلك المتعلقة بطبيعة الإنتاج في المؤسسة وحجمها وعمرها، أو تلك المتعلقة بالثقافة العمالية ودرجة الوعي أن الثورة الصناعية هي بؤرة مشكلات علاقات العمل حيث عمدت إلى تقسيم المجتمع إلى طبقتين متميزتين:

-الطبقة البرجوازية الرأسمالية المملوكة لوسائل الإنتاج والتي تنتج بقصد الربح .

-الطبقة العمالية التي تباع عملها إلى المستثمرين الرأسمالين مقابل أجر تعيش منه .

-فالمذهب الفردي وحرية إبرام عقود العمل العقد شريعة المتعاقدين تركت اليد العاملة بدون حماية وأجور منخفضة وتشغيل الأطفال والنساء في أماكن غير صحية وساعات عمل طويلة وظروف عمل قاسية بطالة فقر، زيادة على تمركز الثروة والسلطة والملكية بيد الطبقة الرأسمالية أصحاب العمل تتيح للأقوياء بأن يسحقوا الضعفاء، اشتدت المنافسة الاحتكار اشتد كذلك التخصص وتقسيم العمل، فلا نكون أمام عمال مهرة بل أمام بروليتاريين فهو يسمح تقسيم العمل بزيادة الإنتاج مما يؤدي إلى زيادة الثروة الإجتماعية لمصلحة القوي على الضعيف. فالحاجات هي أولا حاجات صاحب رأس المال فليس للعمال حاجات كحاجات ارباب العمل فحاجات العامل هي من حاجات العمل وكلفته هي كلفة الانتاج أنها الأجور كحد أدنى ضروري لحياته وحياة أسرته من أجل استمرار العمل وتجديد طاقة اليد العاملة، فقط فكل صاحب عمل ينظر إلى مصلحته الخاصة ويسعى إلى مزيد من الإنتاج والربح. فيسرع في إدخال الآلات والتكنولوجيات الحديثة حتى يصبح الإنتاج زائدا عن الطلب فيؤدي هذا إلى طرد العمال وتخفيض أجورهم ومن هنا يظهر الصراع بين قوى الإنتاج وعلاقات الإنتاج، وقد أثارت كل

هذه المآسي الاجتماعية ردت فعل عنيفة تنادي بضرورة تدخل الدولة لإدارة الحياة الاقتصادية والاجتماعية وحماية الطبقة العاملة.

- فيجب الاهتمام في هذه الدول عموما الدول المتخلفة بمشكلات التنمية والنهوض بالطبقة العاملة وطبيعة السياسات الحكومية وإيديولوجياتها نحو التنمية والإصلاح الاقتصادي والاجتماعي ، علاوة على تفسير واقعية الطموح نحو العمل والدافعية لزيادة الإنتاج والملكية وتغير الأنماط التقليدية لأساليب الحياة الثقافية والمعيشية. (عبدالقادر، 2020 ، صفحة 36. 37).

- كخلاصة وحوصلة لما سبق ذكره في هذا الفصل يمكننا القول بأن علاقات العمل داخل المؤسسة ذات أهمية كبيرة في تحقيق أهداف الأفراد والمؤسسة على حد سواء واستمراريتها بأداء نشاطها وذلك من خلال جملة من التفاعلات التي تتم بين الموظفين داخل المؤسسة وبين الموظفين والرؤساء وما ينتج عنها من ثقة متبادلة وبالتالي تحقيق التعاون بين مختلف المستويات الإدارية.

الفصل الرابع

الإجراءات المنهجية للدراسة

1. IV - منهج الدراسة

2. IV - مجالات الدراسة

3. IV - مجتمع البحث

4. IV - أدوات جمع البيانات

IV. 1- منهج الدراسة:

- في إطار تحقيق أهداف الدراسة المعنونة ب: تأثير الإدارة الإلكترونية على علاقات العمل بالمؤسسة، قد أملت الضرورة المنهجية تبني منهج المسح الاجتماعي حيث أن هذه الدراسة تنتمي إلى طائفة البحوث الوصفية حيث تم توظيف الإجراءات المنهجية التي تتكامل لوصف الظاهرة أو الموضوع اعتماداً على جمع المعلومات والبيانات وتصنيفها ومعالجتها وتحليلها تحليل دقيق لاستخلاص دلالتها والوصول إلى النتائج.

يعرف "محمد عوض العابدي" المسح الاجتماعي بأنه: طريقة لدراسة الإطار العام للظاهرة عن طريق ملاحظتها ورصدها وجمع البيانات المتصلة في الحالة الراهنة وقت حدوثها وتكون الدراسة شاملة والبيانات عامة يتعرض فيها الباحث لعدد كبير من حالات مجتمع الدراسة.

ويعرفه كذلك "عقيل حسين عقيل" بأنه: طريقة لاكتشاف العلاقات الناتجة عن تداخل عدد من المتغيرات والتي تؤثر سلباً أو إيجاباً على الظاهرة. (عيشور، 2017، صفحة 189)

- وقد تم إتباع الخطوات التالية:

- تحديد المعلومات المحددة التي يراد جمعها حول تأثير الإدارة الإلكترونية على علاقات العمل بالمؤسسة .

- صياغة أسئلة الدراسة بوضوح ودقة لتحقيق الأهداف .

- تحديد مجتمع الدراسة: تحديد المجموعة المستهدفة من الموظفين الإداريين الذين سيضملمهم الحصر .

- تصميم أداة جمع البيانات (الاستمارة) وصياغة دليل المقابلة.

- جمع البيانات من مجتمع البحث

- التوصل إلى مجموعة من الحقائق والنتائج العلمية .

IV. 2- مجالات الدراسة:

IV. 1-2- المجال المكاني للدراسة:

يعتبر الجانب المكاني الحيز الجغرافي الذي يجري فيه الباحث دراسته الميدانية أو هو المكان الذي أجريت فيه الدراسة وقد تمت دراستنا في جامعة عباس لغرور خنشلة وتم تخصيص الدراسة الميدانية في كلية العلوم الإجتماعية والإنسانية في القطب الجامعي عبد الحق برارحي رفيق.

جامعة عباس لغرور - خنشلة أسست كمركز جامعي بموجب المرسوم رقم 01-278: المؤرخ في 18 سبتمبر 2001 يتألف من معهدين: معهد الآداب واللغات ،معهد العلوم القانونية والإدارية.

ووفقا للمرسوم التنفيذي رقم 06-281 المؤرخ في 16 أوت 2006، تم تعديل المرسوم التنفيذي رقم 01-278 لتصبح مركز جامعي بخمس معاهد:

•معهد الآداب واللغات.

•معهد العلوم القانونية والإدارية

•معهد العلوم والتكنولوجيا.

•معهد العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير.

•معهد علوم الطبيعة والحياة.

ووفقا للمرسوم التنفيذي 12-246 المؤرخ في 4 جوان، 2012 تم ترقية المركز الجامعي إلى جامعة تضم الكليات:

•كلية العلوم والتكنولوجيا.

•كلية علوم الطبيعة والحياة.

•كلية الآداب واللغات.

•كلية العلوم الإجتماعية والإنسانية.

•كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير.

•كلية العلوم القانونية والسياسية.

-أما كلية العلوم الإجتماعية والإنسانية فقد أنشئت بصفها معهدا سنة 2004 لتتحول إلى كلية طبقا لأحكام المرسوم التنفيذي رقم: 12-246 المؤرخ في 4 جوان 2012 الخاص بإنشاء جامعة خنشلة، والمتمم بالقرار رقم 356 المؤرخ في 18 ماي، 2013 المتضمن إنشاء الأقسام المكونة لكلية العلوم الإجتماعية والإنسانية وهما قسم العلوم الإجتماعية وقسم العلوم الإنسانية، تضمن التكوين في ميدان العلوم الإنسانية والإجتماعية في الاطوار الثلاث: ليسانس، ماستر، دكتوراه.

يقع مقر الكلية حاليا بالقرب الجامعي 8000 مقعد بيداغوجي ، عبد الحق برارحي طريق عين البيضاء- خنشلة.

(<https://www.univ.khenchela.com>، 2025)

IV. 2-2- المجال الزمني للدراسة:

ويقصد به المدة أو الفترة الزمنية التي استغرقتها الدراسة وذلك بدءا من اختيار الموضوع إلى غاية كتابة التقرير النهائي وبناء على ذلك قمنا بتقسيم المجال الزمني لدراستنا إلى:

-مرحلة اختيار الموضوع:

-وبدأت هذه المرحلة باختيارنا للموضوع بتاريخ 21 أكتوبر 2024 إلى غاية إسناد المواضيع بصفة نهائية بتاريخ 13 نوفمبر 2024.

-من تلك الفترة ونحن في طور البحث والتقصي في هذا الموضوع ومحاولة جمع المادة العلمية من مختلف المراجع بغية ضبط أساسيات الموضوع.

-الاتفاق مع الأستاذة المشرفة على الخطة المبدئية والتعديلات اللازمة على الموضوع، وجمع ما هو متاح حوله الموضوع وضبط إشكالية مبدئية له، وتحديد أبعاده الأساسية والشروع في بقية عناصر البحث.

-مرحلة الاستطلاع الميداني والنظري:

-وتضمنت هذه المرحلة القيام بدراسة استطلاعية لميدان الدراسة بكلية العلوم الإجتماعية والإنسانية وذلك بتاريخ 2024/12/13.

-تم رصد و ملاحظة تعامل الموظفين فيما بينهم وبين الرؤساء وأهم البرامج المستخدمة والتقنيات والشبكات التي يتعاملون عن طريقها في تنفيذ العمليات الإدارية بالكلية.

- تم جمع ما يمكن جمعه من معطيات ومعلومات حول موضوع الدراسة.

-مرحلة القيام بالدراسة الميدانية:

- وانطلقت هذه المرحلة من تاريخ 2025/04/20 أين قمنا بمجموعة من المقابلات مع عميد كلية العلوم الإجتماعية والإنسانية، ورؤساء أقسام العلوم الإجتماعية والإنسانية، وكذا الأمين العام للكلية.

- تسجيل ما تم التصريح به في المقابلات من إجابات وملاحظات.

- بناء الاستمارة وعرضها للتحكيم.

-إخراج الاستمارة في شكلها النهائي وذلك بتاريخ 2025/04/22.

- توزيع الاستمارة على الموظفين الإداريين بكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة عباس لغرور -خنشلة وذلك بتاريخ 2025/04/23.

- استرجاع جميع الاستمارات بتاريخ 2025/04/24.

-مرحلة عرض وتحليل وتفسير النتائج:

بتفريغ معطيات الاستمارة عن طريق برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS ثم تحليل وتفسير النتائج المتحصل عليها.

-مرحلة كتابة التقرير النهائي:

-تمت كتابة التقرير النهائي في شهر ماي.

IV. 2-3- المجال البشري:

يتضح المجال البشري في دراستنا الحالية والتي نبحت من خلالها عن تأثير الإدارة الإلكترونية على علاقات العمل بالمؤسسة- دراسة ميدانية بكلية العلوم الاجتماعية والإنسانية جامعة خنشلة ، حيث يتمثل المجال البشري لدراستنا في جميع الموظفين الإداريين والبالغ عددهم 35 موظف إداري بكلية العلوم الاجتماعية والإنسانية القطب الجامعي عبد الحق برارحي.

IV. 3- مجتمع البحث:

تناولت الدراسة تأثير الإدارة الإلكترونية على علاقات العمل بالمؤسسة وتمثل مجتمع البحث في جميع الموظفين الإداريين بكلية العلوم الاجتماعية والإنسانية -بالقطب الجامعي عبد الحق برارحي، والبالغ عددهم 35 موظف إداري وقد تم استخدام أسلوب الحصر الشامل لمجتمع البحث نظر الصغر حجمه.

وأسلوب الحصر الشامل أو المسوحات الشاملة ويسمى أحيانا أسلوب التعداد (censuses) لكل مفردة من مفردات المجتمع الإحصائي وذلك بتجميع بعض البيانات المتعلقة ببعض المتغيرات عن جميع مفردات المجتمع الأصلي ومن أمثلة أسلوب الحصر الشامل التعداد السكاني والصناعي، حيث من نتائج مثل هذه الدراسات الحصول على مؤشرات إحصائية يمكن الاهتداء بها في عملية التخطيط ويعاب على هذا الأسلوب تعذر استخدامه في كثير من البحوث وخاصة إذا كان مجتمع الدراسة الأصلي كبير حيث يتطلب جهد ووقت وتكلفة. (عيشور، 2017، صفحة 227)

IV. 4- أدوات جمع البيانات:

IV. 4-1 الاستمارة:

يعتمد الباحث في العلوم الاجتماعية والإنسانية في مرحلة جمع البيانات من المبحوثين عدة أدوات، وتعتبر الاستمارة الأداة الأكثر استخداما في البحوث الكمية لجمع البيانات بطريقة واضحة ودقيقة من المبحوثين (الأفراد)، وهي عبارة عن مجموعة من الأسئلة أو العبارات المكتوبة والمزودة بخياراتها الجوابية المحتملة والمعدة

بطريقة منهجية يطلب فيها من المبحوثين الإشارة إلى ما يعتقدون أنه يمثل رأيهم حول السؤال المطروح أو العبارة المقترحة ويمكن أن يقدم الاستبيان بطرق عدة إما عن طريق البريد أو اليد أو الهاتف أو الفاكس أو الأنترنت. (دليو، 2024، صفحة 300)

لقد تم استخدام الاستمارة كأداة رئيسية لجمع البيانات في هذه الدراسة حيث وجهت إلى الموظفين الإداريين بكلية العلوم الإجتماعية والإنسانية كونهم يتمتعون بمستوى تعليمي عال ويستطيعون فهم محتوى الاستمارة وقد تم إعدادها وفق المراحل التالية:

➤ مرحلة الإنجاز:

-تحديد الأسئلة بناء على فرضيات الدراسة ومتغيراتها.

-إعداد استمارة أولية بالاعتماد على الدراسات السابقة والاستطلاع الميداني الأولي والتي كانت تحمل 29 سؤالاً.

-تعديل الاستمارة بشكل بالاعتماد على توجيهات المشرفة حيث أصبح عددها 39 سؤالاً.

➤ مرحلة التحكيم:

-عرض الاستمارة على المشرفة من أجل معرفة مدى ملاءمتها لأهداف الدراسة.

-إحالة أسئلة الاستمارة على أستاذين تخصص الاجتماع لتحكيمها.

-تعديل الاستمارة بعد تحكيمها وبالاستناد إلى توجيهات التحكيم تم إضافة بعض الأسئلة وحذف أخرى

وبهذا أصبحت الاستمارة تحتوي على 48 سؤالاً .

➤ مرحلة الإخراج النهائي للاستمارة:

-إخراج الاستمارة في شكلها النهائي وقد احتوت على:

*المحور الأول: ويشمل البيانات العامة للموظفين ويحتوي على (05) أسئلة.

*المحور الثاني: وهو محور خاص ببيانات حول الإدارة الإلكترونية ويحتوي على (11) عبارة.

*المحور الثالث: يخص بيانات حول تأثير الإدارة الإلكترونية على العلاقات بين الموظفين، ويحتوي على (10) عبارات.

*المحور الرابع: يخص بيانات حول تأثير الإدارة الإلكترونية على العلاقات بين الرؤساء والموظفين، ويحتوي على (09) عبارات

*المحور الخامس: يخص تأثير وظائف الإدارة الإلكترونية على علاقات العمل، ويحتوي على (13) عبارة.

الفصل الرابع: الإجراءات المنهجية للدراسة

-توزيع الاستمارة باليد (نسخة ورقية) على مجتمع البحث والمتمثل في الموظفين بكلية العلوم الإجتماعية والإنسانية.

-استرجاع الاستمارات والتي بلغ عددها 34 استمارة.

✚ صدق وثبات الأداة:

صدق المحكمين:

تم عرض الاستمارة على أساتذة مختصين في علم الاجتماع حيث تم مراجعة وتقييم محاور وعبارات الاستمارة، والحكم على صدق محتواها، وفي ضوء توجيهات المحكمين تم اجراء التعديلات التي تم الاتفاق عليها فيما بينهم.

ثبات الاستمارة:

للتحقق من ثبات الاستمارة تم حساب معامل ألفا كرونباخ بالاستعانة ببرنامج spss ويوضح الجدول رقم (01) معاملات الثبات الناتجة:

الجدول: رقم (01): يوضح ثبات الاستمارة

معامل الثبات	عدد العبارات	المحاور
0.824	11	الإدارة الإلكترونية
0.801	10	تأثير الإدارة الإلكترونية على العلاقات بين الموظفين
0.832	09	تأثير الإدارة الإلكترونية على العلاقات بين الرؤساء والموظفين
0.783	13	تأثير وظائف الإدارة الإلكترونية على علاقات العمل
0.851	43	الاستمارة

المصدر: من إعداد الطالبة بالإعتماد على مخرجات برنامج spss

من خلال بيانات الجدول أعلاه يتضح أن معامل الفا كرونباخ يتراوح بين 0.783 و0.832 للمحاور الفرعية، وبلغت القيمة الإجمالية 0.851، وهذا يدل على ان أداة الدراسة ذات ثبات عال.

IV. 4-2- المقابلة:

تعد تقنية المقابلة من أهم أدوات جمع المعطيات في دراسة الأفراد والجماعات الإنسانية، ويعد التحقيق بواسطة المقابلة تقنية يطرح خلالها الباحث مجموعة من الأسئلة مدروسة ومدققة وهادفة من أجل خدمة موضوع البحث على مجموعة مختارة من عينة البحث، حيث "تعد الطريقة الأكثر استعمالاً في البحث، وهي شكل من الإتصال المميز في المجتمع الحديث". وتعد المقابلة محادثة موجهة يقوم بها الفرد مع آخر أو مع أفراد بهدف حصوله على أنواع من المعلومات لاستخدامها في بحث علمي أو الاستعانة بها في عمليات التوجيه والتشخيص والعلاج. (بوحوش، 2019، صفحة 70)

ولقد تمت مقابلة كل من عميد كلية العلوم الإجتماعية والإنسانية، ونائب رئيس قسم العلوم الإجتماعية والإنسانية، والأمين العام للكلية، ورئيس قسم العلوم الإنسانية، وعلى ضوء دراستنا تم الاعتماد على دليل المقابلة وهو عبارة عن مجموعة من الأسئلة مستمدة من فرضيات البحث، حيث إنطوى على تسعة (9) أسئلة مفتوحة للتوضيح أكثر حول موضوع الدراسة وخاصة فيما يخص الإدارة الإلكترونية وعلاقات العمل بالمؤسسة، ويمكن الإطلاع عليه من خلال الملحق رقم (2) وهذا من أجل الحصول على معلومات إضافية تساعدنا على الفهم الجيد للموضوع.

جدول رقم (02) يوضح المقابلات المنجزة مع المبحوثين:

رقم المقابلة	المقابلات	تاريخ المقابلة	الساعة	مدة المقابلة	مكان المقابلة
01	مساعد رئيس قسم	2025/04/20	9.30	15 دقيقة	المكتب
02	العلوم الاجتماعية	2025/04/21	9.45	20 دقيقة	المكتب
03	عميد الكلية	205/04/21	13.00	20 دقيقة	المكتب
04	الأمين العام للكلية رئيسة قسم العلوم الإنسانية	2025/04/22	10.15	15 دقيقة	المكتب

المصدر: من إعداد الطالبة

من خلال ما سبق عرضه في هذا الفصل تم التطرق إلى الإجراءات المنهجية لهذه الدراسة حيث اعتمدنا على منهج المسح الاجتماعي كونه المناسب، وتم الاعتماد على أسلوب الحصر الشامل في هذه الدراسة، لنمر بعدها لاختيار أداة الاستبيان والمقابلة لجمع البيانات، ليتم بعدها الاعتماد على الأسلوب الكمي والكمي في تحليل البيانات.

الفصل الخامس

عرض وتحليل وتفسير البيانات ومناقشة نتائج الدراسة الميدانية

1-7- خصائص مجتمع البحث

2-7- عناصر الإدارة الإلكترونية

2-7- تأثير الإدارة الإلكترونية على العلاقة بين الموظفين

3-7- تأثير الإدارة الإلكترونية على العلاقة بين الرؤساء والموظفين

4-7- تأثير وظائف الإدارة الإلكترونية على علاقات العمل

5-7- مناقشة نتائج الدراسة

1-5-7 مناقشة نتائج الدراسة في ضوء الفرضيات

2-5-7 مناقشة نتائج الدراسة في ضوء الدراسات السابقة

3-5-7 مناقشة نتائج الدراسة في ضوء المقاربة النظرية

3-5-7 النتائج العامة للدراسة

الفصل الخامس: عرض وتحليل وتفسير البيانات ومناقشة نتائج الدراسة

-يمثل هذا الفصل آخر لبنة بناء البحث، حيث يتناول تحليل وتفسير بيانات الدراسة الميدانية تم جمعها بجملة من الأدوات، فقد يعطي نتائج مماثلة لتلك التي توصلت إليها الدراسات السابقة حول الموضوع، أو مختلفة عنها كما تصل هذه المرحلة بالدراسة إلى تحقيق الأهداف الموضوعية في البداية واختبار الفرضيات.

وقد اعتمدنا على التحليل الإحصائي البسيط باستخدام النسب المئوية، التكرار، ومقاييس النزعة المركزية (المتوسط الحسابي والانحراف المعياري) وعرض النتائج من خلال جداول ودوائر نسبية تتناول أبعاد ومؤشرات فرضيات الدراسة.

كما تم اعتماد مقياس ليكرت الثلاثي وإعطاء قيمة لكل مستوى من مستويات المقياس، وتحديد مجال المتوسط الحسابي كما يلي:

جدول رقم(03): يمثل مجالات تفسير المتوسط الحسابي

التصنيف	الدرجة	مجال المتوسط الحسابي
درجة ضعيفة	01	1,66-1
درجة متوسطة	02	2,33 -1,67
درجة كبيرة	03	3 -2,34

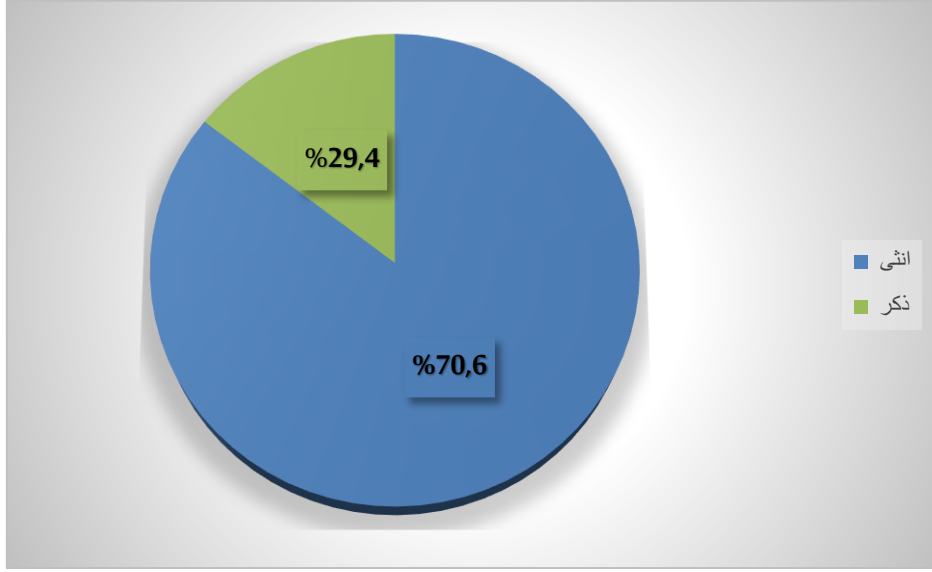
1-7- خصائص مجتمع البحث:

جدول رقم(04): يمثل توزيع مجتمع البحث حسب متغير النوع

النوع	التكرار	النسبة المئوية
ذكر	10	%29,4
أنثى	24	%70,6
المجموع	34	%100

المصدر: إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات SPSS

شكل رقم (3) دائرة نسبية توضح توزيع مجتمع البحث حسب متغير النوع



المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات SPSS

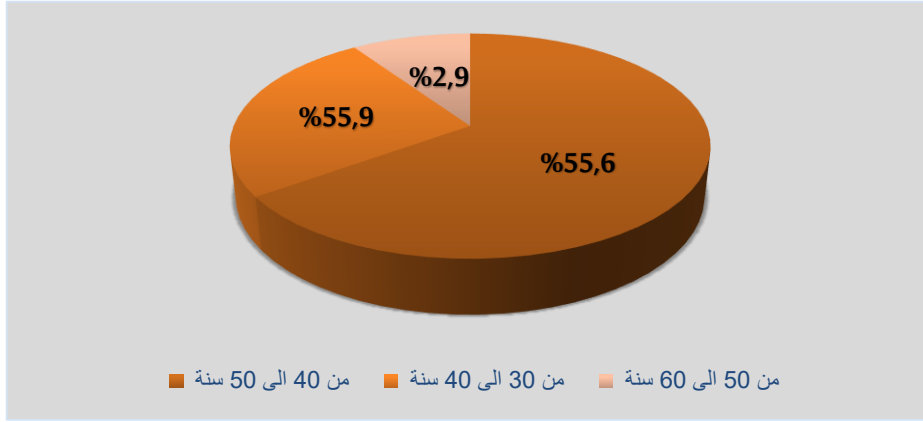
من خلال الجدول أعلاه يتضح أن أغلب أفراد مجتمع البحث إناث بنسبة 70,6 %، مقارنة بنسبة الذكور المقدره 29,4 %، ما يمكن تفسيره أن هذه النسب تعود إلى طبيعة الوظيفة المشغولة حيث نجد أن أغلبية الذكور يعزفون عن الوظائف الحكومية وذات الطابع الإداري التي تتطلب منهم التواجد في المؤسسة بصفة دائمة ولمدة 8 ساعات في اليوم هذا ما يناقض رغبة وإرادة الذكور الذين يرغبون في ممارسة نشاطات أخرى بعد الدوام.

الجدول رقم (05) يمثل توزيع أفراد مجتمع البحث حسب متغير السن

النسبة المئوية	التكرار	السن
41,2%	14	من 30 إلى 40 سنة
55,9%	19	من 40 إلى 50 سنة
2,9%	1	من 50 إلى 60 سنة
100%	34	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات SPSS

شكل رقم(04) دائرة نسبية توضح توزيع مجتمع البحث حسب متغير السن:



المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات SPSS

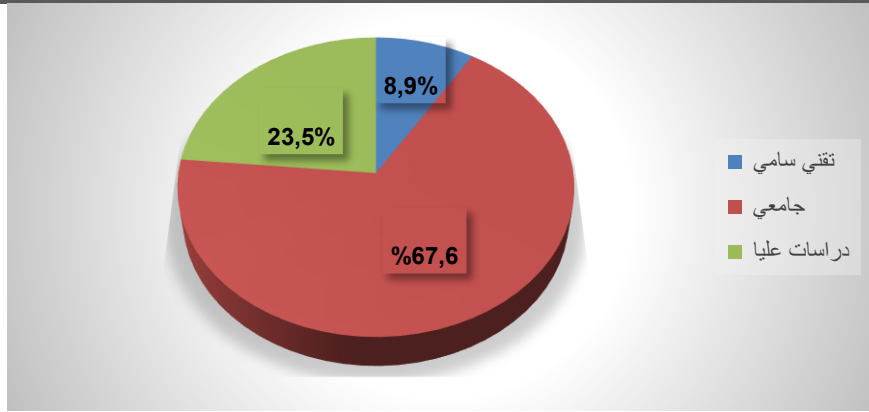
نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن الفئة العمرية السائدة هي فئة من 40 إلى 50 بنسبة 55,9% وهي فئة الكهول وهذا يدل على تمتعهم بالخبرة الكبيرة، والقدرة على العمل وتحمل أعباء الوظيفة، وتليها فئة الشباب الذين تتراوح أعمارهم ما بين 30 إلى 40 سنة بنسبة 41,2% وهذا بالنظر إلى أن عمليات التوظيف ليست دائما متجددة بنسبة كبيرة.

الجدول رقم (06) يوضح توزيع مجتمع البحث حسب متغير المستوى التعليمي

المستوى التعليمي	التكرار	النسبة المئوية
تقني سامي	3	8,9%
جامعي	23	67,6%
دراسات عليا	8	23,5%
المجموع	34	100%

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات SPSS

شكل رقم (5): دائرة نسبية توضح توزيع مجتمع البحث حسب متغير المستوى التعليمي



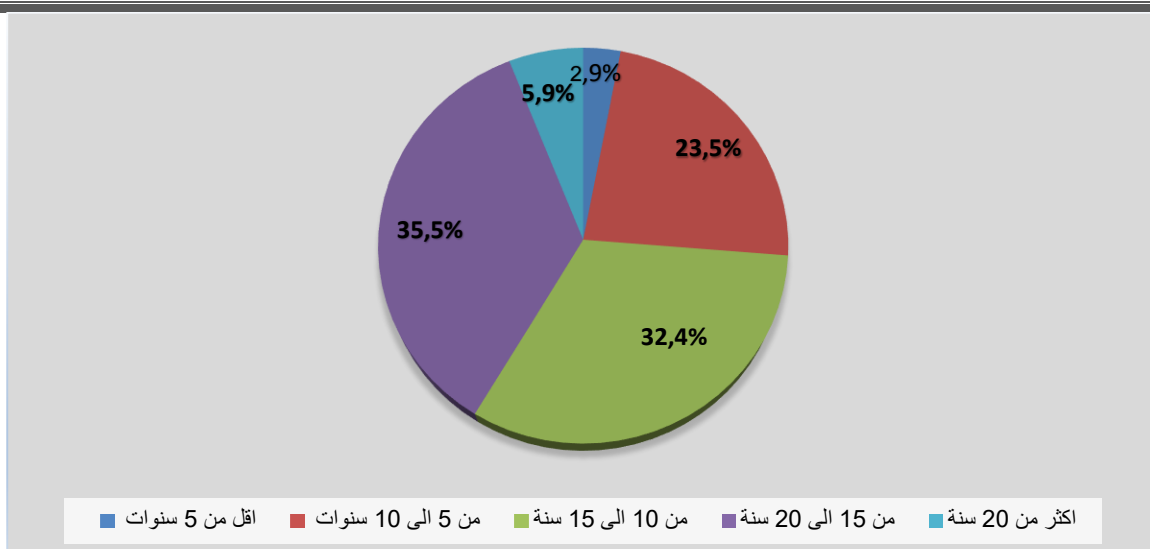
نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن النسبة السائدة هي فئة الحاملين لشهادات جامعية بنسبة 67,5% وهذا يعود إلى أن طبيعة الوظائف الحالية تتطلب التوظيف على أساس الشهادات الجامعية (الليسانس والماستر و) ولتمتعهم بالمعرفة والخبرة الكافية في مجال الإعلام الألي و تكنولوجيا المعلومات والاتصال الحديثة، والتقنيات الإدارية الرقمية في الوقت الراهن، بينما نجد أن فئة الموظفين حاملي شهادات الدراسات العليا هي الفئة التي تحتل المرتبة الثانية وبنسبة قدرت ب 23,5% ، أما الفئة الأقل نسبة هي فئة الموظفين الحاملين لشهادة تقني سامي وبنسبة قدرت ب 2,9% نظرا لتراجع توظيف هذه الفئة، ونظرا لأن أغلب الوظائف الآن تتطلب الأفراد الحاملين لشهادات جامعية فقط.

جدول رقم(07) يوضح توزيع مجتمع البحث حسب متغير الخبرة المهنية

الخبرة المهنية	التكرار	النسبة المئوية
أقل من 5 سنوات	1	2,9%
من 5 إلى 10 سنوات	8	23,5%
من 10 إلى 15 سنة	11	32,4%
من 15 إلى 20 سنة	12	35,3%
أكثر من 20 سنة	2	5,9%
المجموع	34	100%

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات SPSS

شكل رقم (6): دائرة نسبية توضح توزيع مجتمع البحث حسب متغير الخبرة المهنية



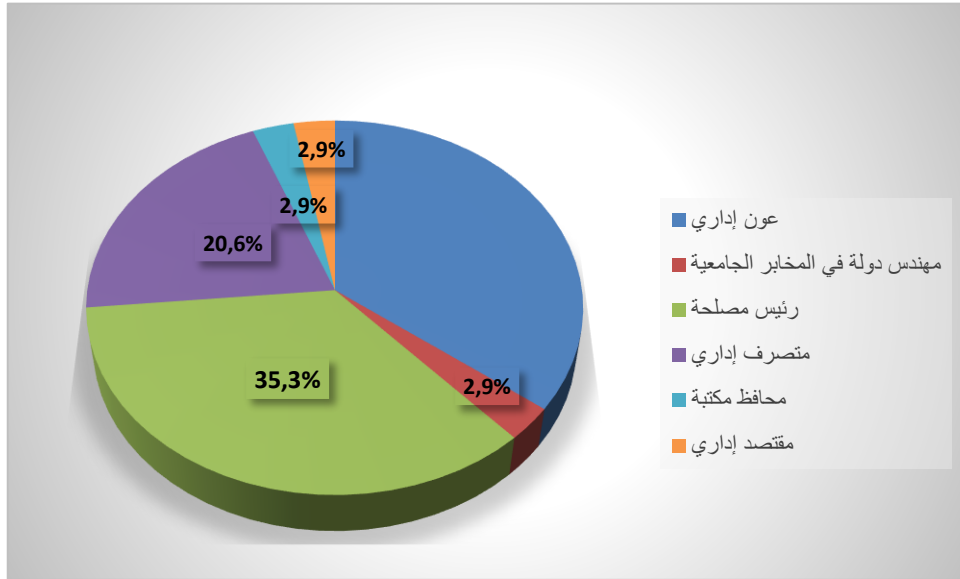
نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن النسبة السائدة هي فئة الموظفين ذوي الخبرة من 15 إلى 20 بنسبة 35,3% ، وتلها فئة الموظفين ذوي الخبرة الموظفين من 10 إلى 15 سنة، وهذا يدل على إمتلاك أكبر فئة من الموظفين في الكلية للخبرة والأقدمية في مجال العمل مما يجعلهم أكثر دراية بمتطلبات العمل، والتغيرات التي تطرأ على الوظائف.

جدول رقم(08): يوضح توزيع مجتمع البحث حسب المنصب الحالي داخل المؤسسة

النسبة المئوية	التكرار	المنصب الحالي
35,3%	12	عون إداري
2,9%	1	مهندس دولة في المخابر الجامعية
35,3%	12	رئيس مصلحة
20,6%	7	متصرف إداري
2,9%	1	محافظ مكتبة
2,9%	1	مقتصد إداري
100%	34	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات SPSS

شكل رقم (7): دائرة نسبية توضح توزيع مجتمع البحث حسب متغير المنصب الحالي داخل الكلية



المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات SPSS

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن النسبة السائدة هي فئة رؤساء المصالح وفئة الأعوان الإداريين بنسبة 35,3% لكل فئة، وهذا ما يدل على الطابع الإداري لهذه المناصب، وكذا الإشراف على المستويات الأخرى خاصة بالنسبة لرؤساء المصالح، وبالتالي ممارسة وظائف الإدارة الإلكترونية من تخطيط، تنظيم، قيادة ورقابة، وكذا التصرف المباشر في عناصر الإدارة الإلكترونية من معدات، برمجيات وغيرها...

الفصل الخامس: عرض وتحليل وتفسير البيانات ومناقشة نتائج الدراسة

الإدارة الإلكترونية

جدول رقم(09):يمثل إستجابات مجتمع البحث نحو الإدارة الإلكترونية

الترتيب	اتجاه مجتمع البحث	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	المجموع	درجة	درجة	درجة	العبارة	الرقم
					ضعيفة (1)	متوسطة (2)	كبيرة (3)		
					التكرار	التكرار	التكرار		
					%	%	%		
08	بدرجة متوسطة	0,618	2,26	34	3	19	12	تمتلك مؤسستكم أجهزة حاسوب حديثة مكتبية، محمول) تلبية متطلبات العمل.	01
				100	8,8	55,9	35,3		
05	بدرجة كبيرة	0,663	2,50	34	2	7	25	تستخدم مؤسستكم الحاسب الآلي وملحقاته في مختلف العمليات الادارية.	02
				100	5,9	20,6	73,5		
06	بدرجة كبيرة	0,783	2,41	34	3	17	14	تستخدم مؤسستكم مختلف البرمجيات الهامة للقيام بمختلف العمليات الإدارية.	03
				100	8,8	50	41,2		
10	بدرجة متوسطة	0,758	2,03	34	9	15	10	يتم اجراء تحديثات دورية للبرمجيات الادارية في مؤسستكم	04
				100	26,5	44,1	29,4		
07	بدرجة متوسطة	0,638	2,32	34	6	8	20	تستخدم مؤسستكم شبكة الانترنت الخارجية في تنفيذ العمليات والمهام الإدارية داخل مؤسستكم.	05
				100	17,6	23,5	58,9		
01	بدرجة كبيرة	0,589	2,68	34	3	11	20	تعتمد مؤسستكم على شبكة الانترنت الداخلية لتسيير العمليات الادارية	06
				100	8,8	32,4	58,8		
09	بدرجة متوسطة	0,716	2,18	34	4	9	21	تعتمد مؤسستكم على الموقع الالكتروني الرسمي للاتصال وتبادل المعلومات	07
				100	11,8	26,5	61,7		
03	بدرجة كبيرة	0,652	2,62	34	2	6	26	يتم تزويد جميع الموظفين ببريد الكتروني مهني خاص	08
				100	5,9	17,6	76,5		
02	بدرجة كبيرة	0,597	2,65	34	2	8	24	يستخدم البريد الالكتروني المهني للتواصل الرسمي بين الموظفين	09
				100	5,9	23,5	70,6		
04	بدرجة كبيرة	0,707	2,50	34	6	16	12	تمتلك مؤسستكم كفاءات بشرية مؤهلة للتحكم في تكنولوجيا المعلومات والاتصال.	10
				100	17,6	47,1	35,3		
11	بدرجة متوسطة	0,784	1,85	34	13	13	8	تحرص مؤسستكم على تنظيم دورات تدريبية منتظمة للموظفين على استخدام البرمجيات الادارية.	11
				100	38,2	38,2	23,6		
بدرجة كبيرة		0,682	2,36	الإدارة الإلكترونية					

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

يتضح من خلال الجدول أن المتوسط الحسابي لبعدها الإدارية الإلكترونية بلغ 2,36 وانحراف معياري قدره 0,68 مما يدل على اتجاه مجتمع البحث إلى الإقرار بتطبيق الإدارة الإلكترونية بدرجة كبيرة بكلية العلوم الإجتماعية والإنسانية بجامعة خنثلة، حيث جاءت عبارة تعتمد مؤسستكم على شبكة الانترنت الداخلية لتسيير العمليات الإدارية في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ 2,68 وبدرجة كبيرة، كما احتلت عبارة يستخدم البريد الإلكتروني المهني للتواصل الرسمي بين الموظفين

الفصل الخامس: عرض وتحليل وتفسير البيانات ومناقشة نتائج الدراسة

المرتبة الثانية بمتوسط حسابي بلغ 2,65، وجاءت عبارة يتم تزويد جميع الموظفين بريد الكتروني مهني خاص، في المرتبة الثالثة بمتوسط حسابي 2,62 وبدرجة كبيرة، ونالت العبارة تحرض مؤسستكم على تنظيم دورات تدريبية منتظمة للموظفين على استخدام البرمجيات الإدارية المرتبة الحادية عشر والأخيرة بأقل متوسط حسابي بلغ 1,85 وبدرجة متوسطة.

وهذا يدل على اعتماد المؤسسة على شبكات الإتصال والتواصل وتكنولوجيا المعلومات والحواسيب وملحقاتها، والبرمجيات المتخصصة بدرجة كبيرة لإنجاز العمليات الإدارية بسرعة أكبر وتنفيذ المهام والإجراءات الإدارية.

ويساند هذا تصريح عميد الكلية "نعتمد على شبكة الأنترنت والبريد المهني بدرجة جد كبيرة وبنسبة 100%" (مقابلة مع عميد الكلية، 20 أفريل 2025).

"تعتمد كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية بنسبة 100% على الحواسيب المكتبية والمحمولة وكذا مختلف ملحقاتها في العمل الإداري وفي كل المصالح الإدارية ولا يمكن للكلية الاستغناء عن الحاسب الألي نظرا لأهميته القيمة والكبيرة داخل الكلية" (عميد الكلية، الأمين العام، رؤساء الأقسام دائما)

"تعتمد مؤسستنا على مختلف البرمجيات الهامة وهذا من أجل القيام بالمهام والعمليات الإدارية داخل المؤسسة حيث نستخدم في بعض المصالح البرمجيات المتخصصة في المكتبة أو في مصلحة الميزانية، وكذا الاعتماد على النظام المدمج البر و غرس، والبريد المهني، وبرمجيات خاصة بمتابعة المسارات البيداغوجية والامتحانات وتسيير الموارد البشرية". (عميد الكلية، الأمين العام، رؤساء الأقسام دائما)

3-7- تأثير الإدارة الإلكترونية على العلاقة بين الموظفين:

جدول رقم (10) يمثل إستجابات مجتمع البحث نحو تأثير الإدارة الإلكترونية على العلاقات بين الموظفين.

الترتيب	مجتمع البحث اتجاه	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	المجموع	بدرجة ضعيفة	بدرجة متوسطة	بدرجة كبيرة	العبارة	الرقم
					التكرار	التكرار	التكرار		
					%	%	%		
08	بدرجة متوسطة	0,845	2,21	34	9	9	16	تعمل الإدارة الإلكترونية على تعزيز عمل الفريق	01
				100	26,5	26,5	47,1		
04	بدرجة متوسطة	0,806	2,32	34	7	9	18	يساهم التعاون الإلكتروني (التواصل عن بعد) في تعزيز عمل الفريق	02
				100	20,6	26,5	52,9		
02	بدرجة كبيرة	0,812	2,35	34	7	8	19	تساعد الإدارة الإلكترونية على فتح قنوات الاتصال بين الموظفين	03
				100	20,6	23,5	55,9		
03	بدرجة كبيرة	0,774	2,35	34	6	10	18	تساعد الإدارة الإلكترونية على تعزيز الثقة المتبادلة بين الموظفين	04
				100	17,6	29,4	52,9		
06	بدرجة متوسطة	0,741	2,24	34	6	14	14	يسهم وضوح الإجراءات الإلكترونية (أنظمة توزيع مهام) في تعزيز الشفافية بين الموظفين.	05
				100	17,6	41,2	41,2		
05	بدرجة متوسطة	0,751	2,26	34	6	13	15	تساعد الإدارة الإلكترونية على تبادل المعلومات بين الموظفين حول آدابهم	06
				100	17,6	38,2	41,1		
07	بدرجة متوسطة	0,741	2,24	34	6	14	14	تساعد الإدارة الإلكترونية على تبادل المعلومات بين الموظفين لتصبح مسار العمل الإداري	07
				100	17,6	41,2	41,2		
01	بدرجة كبيرة	0,748	2,47	34	5	8	21	اعتماد الإدارة الإلكترونية يقلل فرص التواصل الشخصي بين الموظفين.	08
				100	14,7	23,5	61,8		
10	بدرجة متوسطة	0,687	2,21	34	5	17	12	يساهم استخدام البريد الإلكتروني أو منصات رقمية في تقليص البيروقراطية داخل المؤسسة.	09
				100	14,7	50	35,3		
09	بدرجة متوسطة	0,729	2,21	34	6	15	13	يساهم استخدام أدوات الإلكترونية (التدريب الإلكتروني، الأنظمة خاصة بالتقييم... الخ) في تحقيق تكافؤ الفرص بين الموظفين.	10
				100	17,6	44,1	38,2		
بدرجة متوسطة					تأثير الإدارة الإلكترونية على علاقات بين الموظفين				

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات SPSS

يتضح من خلال الجدول أعلاه أن المتوسط الحسابي لبعث تأثير الإدارة الإلكترونية على علاقات بين الموظفين بلغ 2,28 وانحراف معياري قدر به: 0,763 مما يدل على اتجاه مجتمع البحث إلى الإقرار بتأثير متوسط للإدارة الإلكترونية على علاقات العمل بين الموظفين بكلية العلوم الإجتماعية والإنسانية بجامعة خنشلة، حيث جاءت

عبارة اعتماد الادارة الإلكترونية يقلل فرص التواصل الشخصي بين الموظفين في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ 2,47 وبدرجة كبيرة، كما احتلت عبارة تساعد الإدارة الإلكترونية على فتح قنوات الإتصال بين الموظفين المرتبة الثانية بمتوسط حسابي 2,35 وبدرجة كبيرة، وحازت العبارة تساعد الإدارة الإلكترونية على تعزيز الثقة المتبادلة بين الموظفين

على متوسط حسابي بلغ 2,35 وبدرجة كبيرة، وتحصلت باقي العبارات على درجة متوسطة.

وهذا يدل على أن علاقات العمل بين الموظفين لم يطرأ عليها تغيرا كبيرا في كيفية التواصل والاتصال عبر التقنيات والشبكات الإلكترونية الحديثة، غير أنها عززت الإتصال الرسمي وقللت من فرص الإتصال الشخصي، كما ساعدت الإدارة الإلكترونية على فتح قنوات الإتصال بين الموظفين نظرا لسرعة تدفق المعلومات وتبادلها بمختلف الوسائل، عكس الإدارة التقليدية الورقية التي تتسم ببطء التواصل وقلة قنوات الاتصال، كما أن عامل الثقة بين الموظفين تعزز نظرا لاعتماد الإدارة الإلكترونية على خاصية السرية والشفافية.

بينما لم تساهم الإدارة الإلكترونية في دعم عمل الفريق، وتبادل المعلومات حول الأداء و التغذية الراجعة لتصحيح العمل الإداري في حالة الانحرافات المختلفة، كما لم تساهم بفعالية في تقليل مظاهر البيروقراطية، وتحقيق تكافؤ الفرص بين الموظفين، ويعود ذلك ربما إلى ثقافة المؤسسة، وحدائث العهد بالإدارة الإلكترونية وتطبيقها.

4-7- تأثير الإدارة الإلكترونية على العلاقة بين الرؤساء والموظفين:

جدول رقم (11): يمثل إستجابات مجتمع البحث نحو تأثير الإدارة الإلكترونية على العلاقات بين الرؤساء والموظفين.

الترتيب	اتجاه مجتمع البحث	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	المجموع	بدرجة	بدرجة	بدرجة	العبارة	الرقم
					ضعيفة	متوسطة	كبيرة		
					التكرار	التكرار	التكرار		
					%	%	%		
07	بدرجة متوسطة	0,778	2,00	34	10	14	10	تتيح الادارة الالكترونية للموظفين تقديم اقتراحاتهم للرؤساء.	01
				100	29,4	41,2	29,4		
09	بدرجة متوسطة	0,702	1,85	34	11	17	6	توفر الادارة الالكترونية فضاء(مساحة) للموظفين للتعبير عن آرائهم.	02
				100	32,4	50	17,6		
03	بدرجة متوسطة	0,869	2,18	34	10	8	16	تسهل الادارة الالكترونية نقل التوجيهات والتعليمات من الادارة العليا الى مختلف المصالح الادارية.	03
				100	29,4	23,5	47,1		
01	بدرجة كبيرة	0,812	2,35	34	7	8	19	تتيح الادارة الالكترونية وسائل تواصل (البريد الالكتروني، منصات رقمية..) لنقل القرارات من الادارة العليا الى مختلف المصالح الادارية	04
				100	20,6	23,5	55,9		
08	بدرجة متوسطة	0,793	1,91	34	12	13	9	تساهم الادارة الالكترونية في اشراك الموظفين في اتخاذ القرارات الادارية.	05
				100	35,3	38,2	26,5		
06	بدرجة متوسطة	0,674	2,03	34	7	19	8	تساعد الإدارة الإلكترونية على تحفيز الموظفين المتميزين.	06
				100	20,6	55,9	23,5		
04	بدرجة متوسطة	0,744	2,15	34	7	15	12	تساهم الادارة الالكترونية في تعزيز روح المبادرة لدى الموظفين.	07
				100	20,6	44,1	35,3		
05	بدرجة متوسطة	0,712	2,09	34	7	17	10	تساعد وسائل الاتصال الرقمي في تحسين العلاقة المهنية بين الرؤساء والموظفين داخل المؤسسة.	08
				100	20,6	50	29,4		
02	بدرجة متوسطة	0,710	2,26	34	5	15	14	تعزز الادارة الإلكترونية التواصل وتبادل المعلومات بين الرؤساء والموظفين.	09
				100	14,7	44,1	41,2		
بدرجة متوسطة		0,754	2,09	تأثير الإدارة الإلكترونية على العلاقات بين الرؤساء والموظفين					

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات SPSS

يتضح من خلال الجدول أعلاه أن المتوسط الحسابي لبعث تأثير الإدارة الإلكترونية على علاقات العمل بين الرؤساء والموظفين بلغ 2,09 وانحراف قدر به: 0,754 مما يدل على اتجاه مجتمع البحث إلى الإقرار بتأثير متوسط للإدارة الإلكترونية على علاقات العمل بين الموظفين والرؤساء بكلية العلوم الاجتماعية والإنسانية بجامعة خنثلة، حيث احتلت العبارة تتيح الإدارة الإلكترونية وسائل تواصل (البريد الإلكتروني، منصات رقمية..) لنقل القرارات من الإدارة العليا الى مختلف المصالح الإدارية المرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ

2,35 وبدرجة كبيرة وحدها فقط، فيما حازت كل العبارات على درجة متوسطة، وحصلت العبارة تعزز الادارة الإلكترونية التواصل وتبادل المعلومات بين الرؤساء والموظفين على المرتبة الثانية بمتوسط حسابي بلغ 2,26، وحصلت العبارة تسهل الإدارة الإلكترونية نقل التوجيهات والتعليمات من الإدارة العليا إلى مختلف المصالح الإدارية على المرتبة الثالثة بمتوسط حسابي بلغ 2,18.

بينما لم تؤثر الإدارة الإلكترونية بشكل فعال في تحسين العلاقات المهنية بين الرؤساء والمرؤوسين، وتحفيز الموظفين المتميزين، وتقديم الموظفين لاقتراحاتهم للرؤساء والتعبير عن آرائهم عبر فضاءات إلكترونية مخصصة لذلك، ولم تساهم بفعالية أيضا في إشراك الموظفين في اتخاذ القرارات الإدارية، ويساند هذا رأي عميد الكلية " لم تعمل الإدارة الإلكترونية على إضافة تغير وتأثير في نوع العلاقة بين المسؤول و الموظفين إلى غاية اليوم." (مقابلة مع عميد الكلية، 20 أبريل 2025).

وتعزى هذه النتائج إلى حداثة العهد بتطبيق الإدارة الإلكترونية بالمؤسسة، وإيلاء الأهمية لتحسين مستوى العمل الإداري على حساب علاقات العمل.

الفصل الخامس: عرض وتحليل وتفسير البيانات ومناقشة نتائج الدراسة

5-7- تأثير وظائف الإدارة الإلكترونية على علاقات العمل:

جدول رقم (12): يمثل استجابات مجتمع البحث نحو تأثير وظائف الإدارة الإلكترونية على علاقات العمل

الترتيب	اتجاه مجتمع البحث	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	المجموع	درجة	درجة	درجة	العبارة	الرقم
					ضعيفة	متوسطة	كبيرة		
					التكرار	التكرار	التكرار		
					%	%	%		
13	درجة متوسطة	0,694	2,06	34	7	18	9	يساعد التخطيط الإلكتروني على مشاركة الموظفين في وضع الأهداف داخل المؤسسة	01
				100	20,6	52,9	26,5		
12	درجة متوسطة	0,686	2,12	34	6	18	10	يساعد التخطيط الإلكتروني على التعاون بين الرؤساء والمرؤوسين على رسم الخطط لتحقيق الأهداف داخل المؤسسة.	02
				100	17,6	52,9	29,4		
04	درجة متوسطة	0,719	2,29	34	5	14	15	تساهم التنظيم الإلكتروني على تنسيق جهود الموظفين لتنفيذ المهام.	03
				100	14,7	41,2	44,1		
01	درجة كبيرة	0,663	2,50	34	3	11	20	يساهم التنظيم الإلكتروني في وضوح المهام والمسؤوليات لدى الموظفين	04
				100	8,8	32,4	58,8		
06	درجة متوسطة	0,618	2,26	34	3	19	12	يساهم التنظيم الإلكتروني في إدارة علاقات الموظفين عبر هيكل شبكي	05
				100	8,8	55,9	35,3		
02	درجة كبيرة	0,783	2,41	34	6	8	20	تساهم القيادة الرقمية في تحقيق الشفافية مع الموظفين.	06
				100	17,6	23,5	58,8		
11	درجة متوسطة	0,729	2,12	34	7	16	11	تساهم القيادة الرقمية في تقليل الصراعات بين الموظفين.	07
				100	20,6	47,1	32,4		
09	درجة متوسطة	0,729	2,21	34	6	15	13	تعزز القيادة الرقمية الثقة لدى الموظفين.	08
				100	17,6	44,1	38,2		
03	درجة كبيرة	0,691	2,35	34	4	14	16	تشجع القيادة الإلكترونية الإبداع في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات	09
				100	11,8	41,2	47,1		
08	درجة متوسطة	0,741	2,24	34	6	14	14	تشجع القيادة الإلكترونية التواصل بين الموظفين بين الموظفين والقادة لتبادل الخبرات والمعارف.	10
				100	17,6	41,2	41,2		
05	درجة متوسطة	0,719	2,29	34	5	14	15	تساعد الرقابة الإلكترونية على اطلاع الموظفين على اختلالات الأداء بالمؤسسة	11
				100	14,7	41,2	44,1		
10	درجة متوسطة	0,716	2,18	34	6	16	12	تعمل الرقابة الإلكترونية على مشاركة الموظفين في تصحيح مسار العمل بالمؤسسة	12
				100	17,6	47,1	35,3		
07	درجة متوسطة	0,819	2,24	34	8	10	16	تساعد الرقابة الإلكترونية على تعزيزا لتقييم العادل لأداء الموظفين	13
				100	23,5	29,4	47,1		
تأثير وظائف الإدارة الإلكترونية على علاقات العمل									
درجة متوسطة		0,71	2,25						

المصدر: من إعداد الطالبة بالإعتماد على مخرجات SPSS

يتضح من خلال الجدول أعلاه أن المتوسط الحسابي لبعده تأثير وظائف الإدارة الإلكترونية على علاقات العمل بلغ 2,25، وإنحراف معياري قدر بـ 0,710، مما يدل على إتجاه مجتمع البحث إلى الإقرار بتأثير متوسط لوظائف الإدارة الإلكترونية على علاقات العمل بكلية العلوم الإجتماعية والإنسانية بجامعة خنشة.

وقد احتلت العبارة المرتبة الأولى يساهم التنظيم الإلكتروني في وضوح المهام والمسؤوليات لدى الموظفين بمتوسط حسابي بلغ 2,50 وبدرجة كبيرة ، وحازت العبارة تساهم القيادة الرقمية في تحقيق الشفافية مع الموظفين على المرتبة الثانية بمتوسط حسابي بلغ 2,41 بدرجة كبيرة، واحتلت العبارة تشجع القيادة الإلكترونية الابداع في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات المرتبة الثالثة بمتوسط حسابي 2,35 وبدرجة كبيرة ، بينما حازت بقية العبارات على درجة متوسطة.

وهذا يعود إلى أن وظائف الإدارة الإلكترونية (التخطيط - التنظيم - القيادة - الرقابة) لم تبرز أهميتها بشكل كبير في الكلية، والاهتمام أكثر بعناصر الإدارة الإلكترونية (الحواسيب، البرمجيات، الشبكات...) من أجل إرساء بنية تحتية للإدارة الإلكترونية "كليتنا لا تعتمد أبداً على وظائف الإدارة الإلكترونية في الوقت الراهن" (مقابلة مع الأمين العام، 22 أبريل 2025).

كما أن "التخطيط الإلكتروني ميزة جديدة طرأت على الإدارات وأن الكلية لحد الساعة لم تعتمد عليه ولم تلجأ إليه كأداة وكوسيلة لرسم خططها ولا من أجل تحقيق أهدافها". (عميد الكلية رؤساء الأقسام) ولا توجد قيادة إلكترونية داخل الكلية ولا في الجزائر (مقابلة مع الأمين العام، 22 أبريل 2025).

"ورفعت الرقابة الإلكترونية كثيراً الحرج الذي كانت تعاني منه المؤسسة في السابق، بالاعتماد على الطرق التقليدية، بينما الآن أصبحت الرقابة الإلكترونية تسهل المهام الإدارية، وبالإمكان تقييم الموظف إلكترونياً، ودعم العدالة المنظمة والمنصفة بين الأفراد" (عميد الكلية رؤساء الأقسام).

6-7- مناقشة نتائج الدراسة:

6-7-1 مناقشة نتائج الدراسة في ضوء الفرضيات:

تنص الفرضية الفرعية الأولى على "تؤثر الإدارة الإلكترونية على العلاقة بين الموظفين داخل المؤسسة" ومن خلال توجه مجتمع البحث نحو تؤثر الإدارة الإلكترونية على العلاقة بين الموظفين بدرجة متوسطة وبمتوسط حسابي 2,28 ، وعليه فإن هذه الفرضية تحققت بشكل جزئي.

-تنص الفرضية الفرعية الثانية "تؤثر الإدارة الإلكترونية على العلاقة بين الموظفين والرؤساء داخل المؤسسة" ، توجه مجتمع البحث نحو تؤثر الإدارة الإلكترونية على العلاقة بين الموظفين والرؤساء بدرجة متوسطة بمتوسط حسابي 2,09 وبدرجة متوسطة ، وعليه فإن هذه الفرضية تحققت بشكل جزئي.

-تنص الفرضية الفرعية الثالثة "تؤثر وظائف الإدارة الإلكترونية على علاقات العمل بالمؤسسة"، ومن خلال توجه مجتمع البحث نحو تؤثر وظائف الإدارة الإلكترونية على علاقات العمل بدرجة متوسطة وبمتوسط حسابي 2,25 ، وعليه فإن هذه الفرضية تحققت بشكل جزئي.

وبناء على ما سبق فإن الفرضية الرئيسية التي مفادها " تؤثر الإدارة الإلكترونية على علاقات العمل بالمؤسسة" تحققت بشكل جزئي بكلية العلوم الاجتماعية والإنسانية بجامعة خنشلة، ربما يعود ذلك لتأثير متغيرات أخرى على العلاقة بين المتغيرين الإدارة الإلكترونية وعلاقات العمل.

6-7- 2 مناقشة نتائج الدراسة في ضوء الدراسات السابقة:

-الدراسة الأولى:

من إعداد إلهام شبلي بعنوان واقع تطبيق وظائف الإدارة الإلكترونية في المؤسسات الاقتصادية، توصلت هذه الدراسة إلى أن مستوى تطبيق وظائف الإدارة الإلكترونية جميعها بالمؤسسة المينائية بسكيكدة متوسط بدء بالتخطيط الإلكتروني، التنظيم الإلكتروني، القيادة والرقابة الإلكترونية، وهذا ما يتوافق مع نتائج الفرضية الثالثة في الدراسة الحالية والتي تنص على أن تأثير وظائف الإدارة الإلكترونية على علاقات العمل بكلية العلوم الاجتماعية والإنسانية متوسط.

فوظيفة التخطيط الإلكتروني تساهم في التقليل من مشاكل عملية التخطيط التقليدية، وتحديد الأهداف المطلوبة بدقة، مع التقليل من التكاليف بمستوى متوسط.

ويساهم التنظيم الإلكتروني بمستوى متوسط في تنظيم المهام الإدارية وكذا التنظيمية والاتجاه نحو التخلي على الطابع التقليدي والاعتماد أكثر على البرمجيات وأجهزة الحواسيب والاتصالات الشبكية.

كما بينت لنا نتائج دراستنا الحالية وكذا نتائج الدراسة السابقة أن مستوى تبني كل من القيادة الإلكترونية والرقابة الإلكترونية متوسط ، فالوظيفتان تعملان على تخفيض البيروقراطية وتوفير الوقت والجهد لكل من القادة ومتخذي القرار من خلال إدخال أساليب التقنية والتكنولوجيا الحديثة على مستوى وظيفة القيادة. كما تتيح مراقبة الأداء الكلي للمؤسسة وللموظفين بشكل دقيق وجيد، وتقديم التقارير المهمة بطريقة حديثة.

ومن خلال نتائج المقابلات مع المسؤولين فإن كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية تسعى إلى تطوير هذه الوظائف الإدارية (التخطيط- التنظيم- القيادة- الرقابة) وإدخال الجانب التقني والتكنولوجي عليها والذي يتماشى مع التطورات والتحديات العالمية. حيث تعتمد على البرامج المعلوماتية من أجل التخفيف من أعباء العمل الورقي وبالتالي تحسين الأداء.

-الدراسة الثانية:

من إعداد موسى عبد الناصر ومحمد قريشي، بعنوان " مساهمة الإدارة الإلكترونية في تطوير العمل الإداري بمؤسسات التعليم العالي الجزائرية- دراسة حالة في كلية العلوم والتكنولوجيا بجامعة بسكرة -

من خلال نتائج هذه الدراسة نجد أنها تتوافق مع الدراسة الحالية الموسومة "بتأثير الإدارة الإلكترونية على علاقات العمل بالمؤسسة " ، فقد توصلت الدراسة السابقة إلى:

- وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين استخدام الكلية للأجهزة والمعدات وتطوير العمل الإداري.

الفصل الخامس: عرض وتحليل وتفسير البيانات ومناقشة نتائج الدراسة

- وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين استخدام الكلية للبرمجيات وتطوير العمل الإداري.
- وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين استخدام الكلية لشبكة الاتصالات وتطوير العمل الإداري.
- وهذا ما يتوافق مع ما ورد في الجدول رقم 09 واتجاه أفراد مجتمع البحث في الدراسة الحالية إلى الإقرار بتبني الكلية للإدارة الإلكترونية بدرجة كبيرة.
- فالإدارة الإلكترونية تتوفر على مجموعة من العناصر: (الأجهزة، والمعدات، البرمجيات، الشبكات، صناع المعرفة) التي تساعد المؤسسة في أداء أعمالها ومختلف وظائفها الإدارية .
- الدراسة الثالثة:
من إعداد أم الخير السوفي بعنوان "الإدارة الإلكترونية وانعكاساتها على علاقات العمل في المؤسسة الجزائرية" - دراسة ميدانية بمديرية توزيع الكهرباء والغاز بورقلة.
توصلت هذه الدراسة إلى:
امتلاك المؤسسة وسائل وتقنيات حديثة تساعد على إنجاز المهام بفعالية وسرعة وإتقان أهمها أجهزة كمبيوتر من أحسن طراز، و شبكات اتصال داخلية وخارجية لنقل المعلومات تعمل وفق سرعة تدفق مناسبة لإنجاز العمل بفعالية وبشكل إلكتروني حديث.
- وهذا ما يتوافق مع ما ورد في الجدول رقم 09 واتجاه أفراد مجتمع البحث في الدراسة الحالية إلى الإقرار بتبني الكلية للإدارة الإلكترونية بدرجة كبيرة.
- كما توصلت الدراسة السابقة إلى أن الإدارة الإلكترونية ساهمت في تقليص الاتصالات المباشرة داخل المؤسسة من خلال:
- إلغاء الحواجز بين مختلف مستويات الإدارة بفضل تطبيق تقنيات الإدارة الإلكترونية.
- ويتفق هذا مع ما ورد في الجدول رقم 10 حيث اتجه أفراد مجتمع البحث بدرجة كبيرة نحو تساعد الإدارة الإلكترونية على فتح قنوات الإتصال بين الموظفين.
- يؤدي الاستغلال الواسع لشبكة الأنترنت إلى الاستغناء عن الاتصالات المباشرة وجها لوجه إلا للضرورة.
- ويتفق هذا مع ما ورد في الجدول رقم 10 حيث اتجه أفراد مجتمع البحث بدرجة كبيرة نحو أن اعتماد الإدارة الإلكترونية يقلل فرص التواصل الشخصي بين الموظفين.
- تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الحديثة تساهم في مرونة العملية الاتصالية وسرعة تدفق المعلومات في مختلف المستويات بالمؤسسة .
- ويختلف هذا مع ما ورد في الجدول رقم 10 حيث اتجه أفراد مجتمع البحث بدرجة متوسطة نحو تساعد الإدارة الإلكترونية على تبادل المعلومات بين الموظفين حول أدائهم.

والجدول رقم 11 حيث اتجه أفراد مجتمع البحث بدرجة متوسطة نحو تعزيز الإدارة الإلكترونية التواصل وتبادل المعلومات بين الموظفين والرؤساء.

3-6-7 مناقشة نتائج الدراسة في ضوء المقاربة النظرية:

تعتبر نظرية النسق الاجتماعي الفني التي تم اعتمادها كمقاربة نظرية لموضوعنا إحدى نظريات التنظيم التي تفسر العلاقة بين الأنساق الفنية والاجتماعية داخل المنظمات، وقد اهتم رواد هذه النظرية بشكل خاص بدراسة العلاقات بين التكنولوجيا وبين العلاقات الاجتماعية والنسق الاجتماعي داخل التنظيم، فالجانب التكنولوجي يؤثر بشكل واضح على بنية التنظيم والعلاقات وعلى مستوى أداء العامل، وحاول رواد هذه النظرية البحث في العلاقة الموجودة بين كل من البعد التكنولوجي في التنظيم وبين أشكال التفاعلات المتمثلة في العلاقات الإنسانية، مما جعلهم يتوصلون إلى أن هناك أنماط تكنولوجية تنسب في خلق عواطف ومشاعر تحمل في طياتها كل ما هو سلبي نحو الإدارة، وأوضحوا أن العوامل التكنولوجية لها تأثير قوي وفعال في توجيه وقيادة السلوك الإنساني.

كما أن نوع الآلات وعددها وحجمها تؤثر بطريقة مباشرة في حجم جماعات العمل الرسمية ومعاييرها وقيمها والمكانة الاجتماعية والاتصالات، فوجود الجانب التكنولوجي يؤثر بشكل واضح على بنية الشكل التنظيمي، نمط التصميم، عدد المستويات التنظيمية ومدى تعقدها، أنماط القيادة، درجة الرسمية ونمط الإدارة المتبعة وحتى على مستوى أداء العامل وطرق قياسه.

وبدراستنا لتأثير الإدارة الإلكترونية على علاقات العمل داخل المؤسسة يمكن اعتبار الأولى نسقا فنيا، يؤثر على الثانية كنسق اجتماعي، وأن الأجهزة والحواسيب والتقنيات والشبكات التي تتواجد في المؤسسة بصفة رسمية كنسق فني يعتمد على كل ما هو تكنولوجي حديث ورقعي في معاملاتها الإدارية، وفي تنفيذ المهام والوظائف المتعلقة بالإدارة داخل المؤسسة، لم تغير كثيرا في طرق التعامل وفي العلاقات الموجودة بين الموظفين من جهة، وبين الموظفين والرؤساء من جهة أخرى، سواء كانت علاقات رسمية أو غير رسمية، أفقية أو رأسية.

يعود هذا إلى تدخل عوامل أخرى في طبيعة تحديد العلاقة بين الإدارة الإلكترونية وعلاقات العمل كثقافة المؤسسة، والعوامل النفسية والاقتصادية.

4-6-7 النتائج العامة للدراسة:

بعد الدراسة النظرية والميدانية لموضوع:

تأثير الإدارة الإلكترونية على علاقات العمل داخل المؤسسة

دراسة ميدانية بكلية العلوم الاجتماعية والإنسانية – جامعة خنشلة

توصلنا إلى النتائج التالية:

الفصل الخامس: عرض وتحليل وتفسير البيانات ومناقشة نتائج الدراسة

- توفر عناصر الإدارة الإلكترونية بكلية العلوم الإجتماعية والإنسانية – جامعة خنشلة و المتمثلة في كل ما هو تقني من حواسيب وشبكات إلكترونية وبرمجيات متخصصة مما يسهل تحسين أداء المؤسسة.
 - الإستغلال الأمثل لشبكة الأنترنت بدرجة كبيرة في تنفيذ المهام الإدارية بشكل أسهل وأسرع داخل المؤسسة.
 - تؤثر الإدارة الإلكترونية على العلاقات بين الموظفين بكلية العلوم الاجتماعية والإنسانية بجامعة خنشلة بدرجة متوسطة.
 - تؤثر الإدارة الإلكترونية على العلاقات بين الرؤساء و الموظفين بكلية العلوم الإجتماعية والإنسانية بجامعة خنشلة بدرجة متوسطة.
 - تؤثر وظائف الإدارة الإلكترونية على علاقات العمل بكلية العلوم الإجتماعية والإنسانية بجامعة خنشلة بدرجة متوسطة.
- ومما سبق نصل إلى أن:
- الإدارة الإلكترونية بعناصرها ووظائفها تؤثر بدرجة متوسطة على علاقات العمل بكلية العلوم الإجتماعية والإنسانية بجامعة خنشلة.

خاتمة

خاتمة:

في ختام هذا البحث، يتضح أن الإدارة الإلكترونية تمثل نقلة نوعية في أساليب العمل والعلاقات التنظيمية داخل المؤسسات. فقد ساهمت التقنيات الحديثة في إعادة تشكيل ديناميكيات التفاعل بين الإدارة والموظفين، من خلال تسهيل تدفق المعلومات، وتسريع عمليات اتخاذ القرار، وتحقيق قدر أكبر من الشفافية.

كما أن التحول نحو الإدارة الإلكترونية عزز من مفاهيم العمل الجماعي والتواصل الفعال، وفتح المجال أمام نماذج جديدة من التفاعل، كفرق العمل الافتراضية، والعمل عن بُعد، والمنصات التشاركية. إلا أن هذا التحول لا يخلو من تحديات، من بينها الحاجة إلى تطوير المهارات الرقمية، والحفاظ على البعد الإنساني في علاقات العمل، ومعالجة قضايا الأمان والخصوصية.

وعليه فإن نجاح الإدارة الإلكترونية لا يعتمد فقط على توفر البنية التحتية التكنولوجية، بل أيضاً على تبني ثقافة تنظيمية مرنة، قادرة على التكيف مع المتغيرات وتعزيز الثقة بين أطراف العلاقة المهنية.

وبعد الدراسة النظرية والميدانية لموضوع تأثير الإدارة الإلكترونية على علاقات العمل داخل المؤسسة -دراسة ميدانية بكلية العلوم الاجتماعية والإنسانية جامعة خنشة توصلنا إلى أن:

الإدارة الإلكترونية بعناصرها ووظائفها تؤثر بدرجة متوسطة على علاقات العمل بكلية العلوم الاجتماعية والإنسانية بجامعة خنشة.

ومن هنا توصي الدراسة بضرورة الاستثمار في تدريب الموارد البشرية وتحديث السياسات التنظيمية، بما يضمن تحقيق أقصى استفادة من مزايا الإدارة الإلكترونية مع الحد من أثارها السلبية على علاقات العمل.

قائمة المراجع

قائمة المراجع:

الكتب:

01- أحمد أبو هاشم الشريف وآخرون. (2013). الإدارة الإلكترونية مدخل إلى الإدارة التعليمية الحديثة. ط1، عمان: دار المناهج

02- بوحوش عمار وآخرون. (2019). منهجية البحث العلمي وتقنياته في العلوم الاجتماعية..ط1، المركز الديمقراطي العربي. برلين ألمانيا

03- طارق عبد الرؤوف عامر. (2007). الإدارة الإلكترونية نماج معاصرة. القاهرة: دار السحاب للنشر والتوزيع.

04- محمد سمير أحمد. (2009). الإدارة الإلكترونية ، ط 1، عمان: دار المسيرة

05- نادية عيشور، (2017). منهجية البحث العلمي في العلوم الاجتماعية، الجزائر: مؤسسة حسين رأس الجبل

06- فاطمة عوض صابر، مرفت علي خفاجة. (2002). أسس ومبادئ البحث العلمي ، مكتبة ومطبعة الإشعاع الفنية. ط1

07- فضيل دليو، (2024). مدخل إلى منهجية البحث العلمي. منشورات مخبر الاستخدام والتلقي في الجزائر

القواميس والمعاجم :

08- معجم المعاني الجامع ، معجم عربي -عربي <https://www.almaany.com/ar/dict/ar-ar>

الأطروحات الجامعية:

09- أحمد، مراد. (2022/2021). دور الإدارة الإلكترونية في تطوير أداء إدارة الموارد البشرية: دراسة حالة مصلحة إدارة الموارد البشرية لولاية الأغواط. أطروحة دكتوراه الطور الثالث ، جامعة الجزائر 3

10- أسماء ، عيودة. (2023/2022). متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية في الإدارة المحلية الجزائرية: دراسة ميدانية لبلدية جيجل. أطروحة دكتوراه في علم الاجتماع ، جامعة جيجل

11- جيلالي، بوزكري. (2016/2015). الإدارة الإلكترونية في المؤسسات الجزائرية واقع وأفاق. أطروحة دكتوراه، جامعة الجزائر 3

- 12- دليلة، قادة.(2018/2017). الإدارة الإلكترونية ودورها في تحسين الخدمة العمومية: دراسة حالة وزارة الداخلية والجماعات المحلية في الجزائر. أطروحة دكتوراه، جامعة الجزائر 3
- 13- مريم، بن أوصيف.(2015/2014). علاقات العمل وتأثيرها على الأداء الوظيفي في المؤسسة الصناعية الجزائرية: دراسة ميدانية بمؤسسة سونلغاز الطاهير ولاية جيجل. مذكرة لنيل شهادة الماجستير في علم الاجتماع ، جامعة سطيف 2
- 14- منية، غريب.(2007/2006). علاقات العمل والتعلم الثقافي بالمؤسسة الصناعية الجزائرية: دراسة ميدانية بمركب أسميدال عنابة. أطروحة دكتوراه علوم في علم الاجتماع، جامعة قسنطينة
- المجلات العلمية والدوريات:
- 15- أمل محمد ، عبد الله البدو.(2023). فاعلية الإدارة الإلكترونية في تطوير عمل المؤسسات لمواكبة التطور الرقمي. مجلة إيليزا للبحوث والدراسات، 8، (1)، 135-136
- <https://asjp.cerist.dz/en/article/233841>
- 16- بوزكري، جيلالي.(2019). معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجامعات الجزائرية: دراسة حالة المركز الجامعي بتيسمسيلت، مجلة الحقوق والعلوم الإنسانية، جامعة الجلفة، 2، (1)، 223-243
- <https://asjp.cerist.dz/en/article/84739>
- 17- نوال بن عريمة ، باديس بوخلوة.(2023). أثر الإدارة الإلكترونية على الأداء المؤسسي: دراسة ميدانية في مؤسسة إتصالات الجزائر بورقلة. مجلة الدراسات الاقتصادية الكمية، جامعة ورقلة، 9، (1)، 151-162
- 18- ميادة خاوي.(2020). طبيعة علاقات العمل وأثرها على السلوك التنظيمي للعامل بالمؤسسة: دراسة ميدانية بجامعة المسيلة. المجلة الجزائرية للعلوم الإجتماعية والإنسانية، جامعة الجزائر 3، 8، (1)، 351-364
- <https://asjp.cerist.dz/en/article/118497>
- 19- عائشة بنت أحمد الحسيني وآخرون.(2013). أثر تطبيق أنظمة الإدارة الإلكترونية على الأداء الوظيفي: دراسة ميدانية على موظفات العمادات في جامعة الملك عبد العزيز جدة. المجلة العلمية بقطاع كليات التجارة جامعة الأزهر، 10، (1)، 1-94
- 20- عبد الكريم براحي وآخرون.(2022). علاقات العمل بالمؤسسة الصناعية العمومية في ظل الشراكة الأجنبية. مجلة التنمية وإدارة الموارد البشرية بحوث ودراسات، جامعة البليدة 2، 9، (1)، 376-390
- <https://asjp.cerist.dz/en/article/192163>

21- عبد العزيز ،فكرة.(2017).العلاقات الإجتماعية من منظور سوسيلوجي.مجلة العلوم الإنسانية والإجتماعية، جامعة تبسة، 13، 508-493 <https://asjp.cerist.dz/en/article/59223>

المطبوعات البيداغوجية:

22- رابح ،عبدالقادر.(2020).مطبوعة بيداغوجية في قانون وعلاقات العمل موجهة للسنة الثانية ماستر علم النفس عمل وتنظيم. علي كلية العلوم الإجتماعية والإنسانية قسم العلوم الاجتماعية، جامعة لونيبي، البلدية

23- ليلى ،بن صويلح.(2016). مطبوعة بيداغوجية في مدخل لعلم الإجتماع تنظيم وعمل. موجهة لطلبة الماستر تخصص تنظيم وعمل. كلية العلوم الإجتماعية والإنسانية قسم علم الإجتماع ،جامعة 8 ماي 1945قالمة.

المواقع الإلكترونية:

24- <https://www.univ.khenchela.com> جامعة خنشلة 2025

الملاحق

الملحق رقم 01: إستمارة الاستبيان



إستبيان حول موضوع:

تأثير الإدارة الإلكترونية على علاقات العمل بالمؤسسة
دراسة ميدانية بكلية العلوم الإجتماعية والإنسانية خنشلة

في اطار انجاز مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علم الاجتماع

تخصص: علم الاجتماع التنظيم والعمل

اشراف الأستاذة:

سامية كواشي

اعداد الطالبة:

آية أحميداني

السيدة(ة) المحترم(ة) الموظف(ة) بكلية العلوم الاجتماعية والإنسانية بجامعة عباس لغرور خنشلة

تحية طيبة وبعد

نرجو منكم الإجابة عن أسئلة الاستبيان بوضع العلامة (x) أمام الاختيار المناسب لكم ،كما أحيطكم علما

أن إجاباتكم ستكون موضع السرية التامة ولا تستخدم إلا لغرض البحث العلمي.

تقبلوا منا فائق الشكر والامتنان لتعاونكم ومشاركتم.

السنة الجامعية: 2025/2024

الملاحق

أولاً: البيانات العامة

01- النوع: ذكر () أنثى ()

02- السن:

أقل من 30 سنة ()

30 وأقل من 40 سنة ()

40 وأقل من 50 سنة ()

50 وأقل من 60 سنة ()

أكثر من 60 سنة ()

03- المستوى التعليمي:

ثانوي () تقني سامي () جامعي () دراسات عليا ()

04- الخبرة المهنية :

أقل من 5 سنوات ()

من 5 الى 10 سنوات ()

من 10 الى 15 سنة ()

من 15 الى 20 سنة ()

أكثر من 20 سنة ()

05- المنصب الحالي داخل المؤسسة:.....

الملاحق

ثانيا: الإدارة الإلكترونية:				
الرقم	العبارات	بدرجة كبيرة	بدرجة متوسطة	بدرجة ضعيفة
01	تمتلك مؤسستكم أجهزة حاسوب حديثة (مكتبية ، محمول) تلي متطلبات العمل.			
02	تستخدم مؤسستكم الحاسب الآلي وملحقاته في مختلف العمليات الادارية.			
03	تستخدم مؤسستكم مختلف البرمجيات الهامة للقيام بمختلف العمليات الإدارية.			
04	يتم اجراء تحديثات دورية للبرمجيات الادارية في مؤسستكم			
05	تستخدم مؤسستكم شبكة الإنترنت الخارجية في تنفيذ العمليات والمهام الادارية داخل مؤسستكم.			
06	تعتمد مؤسستكم على شبكة الانترنت الداخلية لتسيير العمليات الادارية			
07	تعتمد مؤسستكم على الموقع الالكتروني الرسمي للاتصال وتبادل المعلومات			
08	يتم تزويد جميع الموظفين ببريد الكتروني مهني خاص			
	يستخدم البريد الالكتروني المهني للتواصل الرسمي بين الموظفين			
09	يتم تزويد جميع الموظفين ببريد الكتروني مهني خاص			
10	تمتلك مؤسستكم كفاءات بشرية مؤهلة للتحكم في تكنولوجيا المعلومات والاتصال.			
11	تحرص مؤسستكم على تنظيم دورات تدريبية منتظمة للموظفين على استخدام البرمجيات الادارية.			
ثالثا: تأثير الإدارة الإلكترونية على العلاقات بين الموظفين				
12	تعمل الإدارة الالكترونية على تعزيز عمل الفريق			
13	يساهم التعاون الالكتروني (التواصل عن بعد) في تعزيز عمل الفريق			
14	تساعد الإدارة الالكترونية على فتح قنوات الاتصال بين الموظفين			
15	تساعد الإدارة الالكترونية على تعزيز الثقة المتبادلة بين الموظفين			
16	يسهم وضوح الاجراءات الالكترونية(انظمة توزيع مهام) في تعزيز الشفافية بين الموظفين			
17	تساعد الإدارة الالكترونية على تبادل المعلومات بين الموظفين حول آداهم			

الملاحق

			تساعد الإدارة الإلكترونية على تبادل المعلومات بين الموظفين لتصحيح مسار العمل الإداري	18
			اعتماد الإدارة الإلكترونية يقلل فرص التواصل الشخصي بين الموظفين.	19
			يساهم استخدام البريد الإلكتروني أو منصات رقمية في تقليص البيروقراطية داخل المؤسسة.	20
			يساهم استخدام أدوات الإلكترونية (التدريب الإلكتروني، الأنظمة خاصة بالتقييم...) الخ في تحقيق تكافؤ الفرص بين الموظفين.	21
رابعاً: تأثير الإدارة الإلكترونية على العلاقات بين الموظفين والرؤساء				
			تتيح الإدارة الإلكترونية للموظفين تقديم اقتراحاتهم للرؤساء.	22
			توفر الإدارة الإلكترونية فضاء (مساحة) للموظفين للتعبير عن آرائهم.	23
			تسهل الإدارة الإلكترونية نقل التوجيهات والتعليمات من الإدارة العليا إلى مختلف المصالح الإدارية.	24
			تتيح الإدارة الإلكترونية وسائل تواصل (البريد الإلكتروني، منصات رقمية...) لنقل القرارات من الإدارة العليا إلى مختلف المصالح الإدارية	25
			تساهم الإدارة الإلكترونية في إشراك الموظفين في اتخاذ القرارات الإدارية.	26
			تساعد الإدارة الإلكترونية على تحفيز الموظفين المتميزين.	27
			تساهم الإدارة الإلكترونية في تعزيز روح المبادرة لدى الموظفين.	28
			تساعد وسائل الاتصال الرقمي في تحسين العلاقة المهنية بين الرؤساء والموظفين داخل المؤسسة.	29
			تعزز الإدارة الإلكترونية التواصل وتبادل المعلومات بين الرؤساء.	30
خامساً: تأثير وظائف الإدارة الإلكترونية على علاقات العمل				
			يساعد التخطيط الإلكتروني على مشاركة الموظفين في وضع الأهداف داخل المؤسسة	31
			يساعد التخطيط الإلكتروني على التعاون بين الرؤساء والمرؤوسين على رسم الخطط لتحقيق الأهداف داخل المؤسسة	32
			تساهم التنظيم الإلكتروني على تنسيق جهود الموظفين لتنفيذ المهام.	33
			يساهم التنظيم الإلكتروني في وضوح المهام والمسؤوليات لدى الموظفين	34
			يساهم التنظيم الإلكتروني في إدارة علاقات الموظفين عبر هيكل شبكي	35
			تساهم القيادة الرقمية في تحقيق الشفافية مع الموظفين.	36

الملاحق

			تساهم القيادة الرقمية في تقليل الصراعات بين الموظفين.	37
			تعزز القيادة الرقمية الثقة لدى الموظفين.	38
			تشجع القيادة الالكترونية الابداع في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات	39
			تشجع القيادة الالكترونية التواصل بين الموظفين بين الموظفين والقادة لتبادل الخبرات والمعارف.	40
			تساعد الرقابة الالكترونية على اطلاع الموظفين على اختلالات الأداء بالمؤسسة	41
			تعمل الرقابة الالكترونية على مشاركة الموظفين في تصحيح مسار العمل بالمؤسسة	42
			تساعد الرقابة الالكترونية على تعزيز التقييم العادل لأداء الموظفين	43



كلية العلوم الإنسانية والإجتماعية

قسم العلوم الإجتماعية

تخصص علم الإجتماع تنظيم والعمل

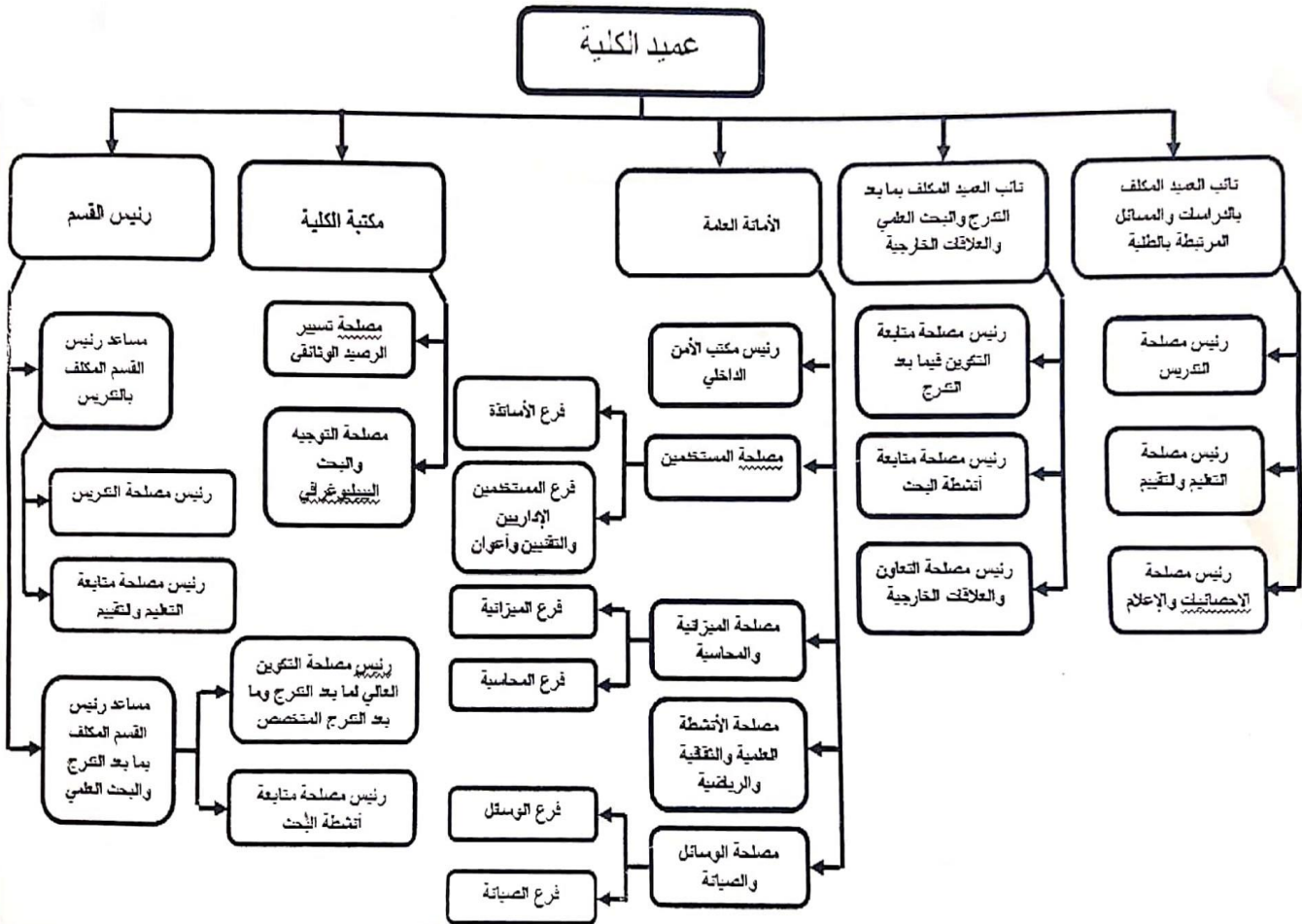
مقابلة حول موضوع:

تأثير الإدارة الإلكترونية على علاقات العمل بالمؤسسة

-دراسة ميدانية بكلية العلوم الإنسانية والإجتماعية

تمت المقابلة مع: عميد كلية العلوم الإنسانية والإجتماعية والأمين العام للكلية ورؤساء الأقسام.

- 01- هل تستخدم مؤسستكم الحاسب الألي وملحقاته في مختلف العمليات الإدارية؟
- 02- هل تستخدم مؤسستكم مختلف البرمجيات الهامة للقيام بمختلف العمليات الإدارية، وفيما تتمثل هذه البرمجيات؟
- 03- هل تعتمد مؤسستكم على شبكة الأنترنت في مختلف العمليات الإدارية ؟
- 04- هل تمتلك مؤسستكم العنصر البشري المتحكم في تكنولوجيا المعلومات والاتصال ؟
- 05- حسب رأيك كيف تؤثر الإدارة الإلكترونية على العلاقات بين الموظفين ؟
- 06- حسب رأيك كيف تؤثر الإدارة الإلكترونية على العلاقات بين الموظفين والرؤساء ؟
- 07- كيف يؤثر التخطيط الإلكتروني على علاقات العمل بالمؤسسة ؟
- 08- كيف تؤثر القيادة الإلكترونية على علاقات العمل بالمؤسسة ؟
- 09- كيف تؤثر الرقابة الإلكترونية على علاقات العمل بالمؤسسة ؟



ملخص الدراسة:

هدفت هذه الدراسة إلى إبراز تأثير الإدارة الإلكترونية على علاقات العمل بالمؤسسة، على طبيعة علاقات العمل بين الموظفين، وبين الموظفين والرؤساء، وكذا تأثير وظائف الإدارة الإلكترونية على علاقات العمل. ركزت على كيفية تأثير استخدام التقنيات الرقمية، والبريد الإلكتروني، شبكة الأنترنت... على التواصل والتفاعل داخل بيئة العمل بالمؤسسة.

اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي بطريقة المسح الاجتماعي، ويتكون مجتمع البحث من جميع الموظفين بكلية العلوم الإجتماعية والإنسانية بجامعة خنشلة، وقد اعتمدت الدراسة على الحصر الشامل لجمع البيانات من جميع مفردات مجتمع البحث، وجرت الدراسة خلال السنة الجامعية 2025/2024، وقد تم استخدام الاستمارة والمقابلة لجمع البيانات.

توصلت الدراسة إلى أن الإدارة الإلكترونية بعناصرها ووظائفها تؤثر بدرجة متوسطة على علاقات العمل بكلية العلوم الإجتماعية والإنسانية بجامعة خنشلة.

الكلمات المفتاحية:

الإدارة الإلكترونية، علاقات العمل، الإتصال الإلكتروني، التنظيم الإلكتروني، الرقابة الإلكترونية.

Abstract

This study aimed to highlight the impact of electronic administration on workplace relationships within an organization, on the nature of work relationships between employees and between employees and their superiors, and on the impact of electronic administration functions on workplace relationships.

It focused on how the use of digital technologies, email, and the internet impact communication and interaction within the workplace.

The study relied on a descriptive approach using a social survey method. The research community comprised all employees at the Faculty of Social and Human Sciences at Khenchela University.

The study relied on a comprehensive inventory to collect data from all members of the research community. The study was conducted during the 2024/2025 academic year, using questionnaires and interviews.

The study concluded that electronic administration, with its elements and functions, has a moderate impact on workplace relationships at the Faculty of Social and Human Sciences at Khenchela University.

Keywords: Electronic administration, Labor relations, electronic communication, electronic organization, electronic control.