



كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم: علم الاجتماع

التخصص: تنظيم وعمل

مذكرة مقدمة لنيل شهادة ماستر أكاديمي (ل.م.د.)

دفعة: 2019

بعنوان:

الإدارة الالكترونية والأمراض المهنية  
في التنظيمات الإدارية

دراسة ميدانية بمؤسسة الضمان الاجتماعي للعمال الأجراء CNAS - تبسة-

إشراف الأستاذ:

مولدي عاشور

إعداد:

- بوعلي رقية

- الوافي المسعي

جامعة العربي التبسي - تبسة  
Université Larbi Tébessi - Tébessa

لجنة المناقشة

| الصفة        | الرتبة العلمية  | الإسم واللقب |
|--------------|-----------------|--------------|
| رئيسا        | أستاذ محاضر -أ- | عناق جمال    |
| مشرفا ومقررا | أستاذ محاضر -أ- | مولدي عاشور  |
| عضوا ممتحنا  | أستاذ مساعد -أ- | بوزغاية طارق |

## إهداء

بسم الله الرحمن الرحيم: "قل عملوا فسيرى الله عملكم ورسوله والمؤمنون" صدق الله العظيم

- أهدي عملي هذا:

- إلى من كانت تسعر الليالي من أجلي إلى من علمتني معنى الحب والوفاء التي أعطتني حنانها دون مقابل:

التي لم تبذل عليا بدعواتها وصبرها عليا إلى أجلي ما أملك في الدنيا إلى أعظم إنسانة في الوجود التي تعجز

الكلماك عن وصفها إلى الحبيبة والغالية "أمي"

إلى من كان سيدي وعلمي معنى الصبر، إلى من كان يتعب لنتائج الذي لا يهابه شيء من أجلنا، ذلك

المعطاء الذي يعمل دون مقابل من أجل راحتنا، هو فخري وعزتي والدي العزيز.

إلى من عشقهم معهم سنين عمري وشاركوني بسمة الحياة ألما أخواتي وإخوتي سناء، محمد، فاتح، أحمد، براءة.

إلى البرعمين الصغيران أولاد أختي: علي وموئيد بالله.

إلى اللواتي كن لي سنداً في كل خطوة أقوم بها ولم يتركنني صديقاتي وأخواتي كوثر، عبير، نسرين.

- إلى أستاذي والدكتور مولدي عاشوري.

إلى كل زملائي وأصدقائي الذين ساندوني في إتمام هذا العمل المتواضع

بوعلي رقية .

## إهداء

-بسم الله الرحمن الرحيم والصلاة على من أنزلت عليه خاتم الرسالات

أهدي هذا العمل المتواضع إلى

النبراس ونور الحياة ونبع الحنان ومنبع الأخلاق إلى من سمرت الليالي وتعب الأيام من

أجل وصولي إلى ما أنا إليه إلى الغالية.....أمي الحبيبة حفصا الله ورعاها.

إلى رمز الذخر والعطاء إلى من بذل كل جهده وسعى حياته من أجل أن يراني

أكتسب النجاح في مختلف محطات حياتي.....أبي الغالي حفظه الله ورعاها.

كما أهدي هذا الجهد إلى أنوار الحياة إخوتي وإلى ورود وأزهار الحياة.

إلى كل من علمني حروف وأبجديات الحياة والعلم والأخلاق من أساتذة ومعلمين

حفظهم الله ورعاهم ووفقهم في نشر العلم والمعرفة

إلى كل من قاسمنا نهج الدراسة وأفكارنا وأوراقنا وأقلامنا زملائي وزميلاتي في

الدراسة حفظهم الله ورعاهم ووفقهم في دراستهم وإلى كل الأصدقاء والصدقات

الذين جمعنا بهم دروب الحياة سواء من قريب أو بعيد حفظهم الله ورعاهم لنبل أخلاقهم

وشرف صداقتهم.

وإلى من يسهر ويسعى لخدمة العلم وأهله ومساعدتهم ويعمل على نشره كان الله في

عونه وحفظه وشكرا

الوافي المسعي



## شكر وعرفان

الحمد والشكر لله الذي أنزل على نبيه الكتاب

أشهد أن لا إله الا الله وأن محمد رسول الله الذي أرسله رحمة للعالمين وجة على

الخلق أجمعين صلوات الله عليه وسلم

أول من يستحق جزيل الشكر والعرفان بكل فضائله علينا

لا سيما علم العلم هو الله العزيز الحكيم المنور لدرينا والمسمل لسبيلنا

هو الله الذي لا إله الا هو الذي هدانا لنور العلم ولولها لما كنا لنهتدي

والشكر الجزيل الى استاذنا الفاضل مولدي عاشور الذي سمل لنا الطريق ولم يبخل

علينا بالنصائح القيمة وعلى طول صبره معنا كما لا يفوتنا أن نتقدم بالشكر الى اللجنة

المناقشة على قبول مناقشة هذا العمل والى كل أساتذة قسم علم الاجتماع

والطاقم الإداري بمؤسسة الضمان الاجتماعي بتبسة

على تقديمهم لنا يد المساعدة بكل امتنان

## فهرس المحتويات

اهداء

شكر وعرفان

قائمة الجداول

قائمة الأشكال

أ.....: مقدمة

4.....: الفصل الأول: الإطار المنهجي للدراسة

5.....: 1- الاشكالية:

6.....: 2- فرضيات الدراسة:

6.....: 3- أسباب اختيار موضوع الدراسة:

7.....: 4- أهمية الدراسة:

8.....: 5- أهداف الدراسة:

9.....: 6- تحديد المفاهيم

13.....: 7- الدراسات السابقة

16.....: 8- النظريات المفسرة للأمراض المهنية:

19.....: الفصل الثاني: الإطار النظري للدراسة

20.....: تمهيد

21.....: 1- تعريف الإدارة الإلكترونية

|    |  |
|----|--|
| 21 | 2- عناصر الإدارة الإلكترونية .....                                   |
| 22 | 3- وظائف الإدارة الإلكترونية .....                                   |
| 27 | 4- أهمية الإدارة الإلكترونية .....                                   |
| 28 | 5- أهداف الإدارة الإلكترونية .....                                   |
| 29 | 6- مرحلة الانتقال من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية ..... |
| 30 | 7- مزايا الإدارة الإلكترونية Advantages of E-Management .....        |
| 31 | 8- أسباب التحول للإدارة الإلكترونية .....                            |
| 32 | 9- معوقات الإدارة الإلكترونية .....                                  |
| 36 | الفصل الثالث: الأمراض المهنية .....                                  |
| 37 | تمهيد .....  |
| 38 | 1- تعريف الأمراض المهنية .....                                       |
| 39 | 2- أنواع الأمراض المهنية .....                                       |
| 40 | 3- مداخل الأمراض المهنية .....                                       |
| 40 | 4- العوامل المؤدية للأمراض المهنية .....                             |
| 42 | 5- الوقاية من الأمراض المهنية: .....                                 |
| 43 | 6- استراتيجيات الوقاية من الأمراض المهنية: .....                     |
| 44 | 7- دور الأخصائي النفسي في مجال الأمراض المهنية .....                 |
| 47 | الفصل الرابع: الإطار التطبيقي للدراسة .....                          |

|     |  |
|-----|--|
| 48  | 1- مجالات الدراسة:                             |
| 51  | 2- المنهج المستخدم:                            |
| 52  | 3- أدوات البحث المستخدمة:                      |
| 56  | 4- العينة وطريقة اختيارها:                     |
| 57  | 5- الأساليب الإحصائية:                         |
| 59  | الفصل الخامس: عرض وتحليل ومناقشة نتائج الدراسة |
| 60  | تمهيد  |
| 61  | 1- عرض وتحليل نتائج البيانات الأولية           |
| 68  | 2- عرض وتحليل ومناقشة نتائج الفرضية الأولى:    |
| 76  | 3- عرض وتحليل ومناقشة نتائج الفرضية الثانية:   |
| 76  | 4- عرض وتحليل ومناقشة نتائج الفرضية الثالثة:   |
| 106 | 5- نتائج عامة للدراسة :                        |
| 109 | خاتمة:   |
| 111 | قائمة المراجع:                                 |

الملاحق

## قائمة الجداول

| الصفحة | عنوان الجدول  | الرقم |
|--------|---|-------|
| 53     | التعديلات التي أجريت على أسئلة الاستمارة  | (01)  |
| 61     | الجنس   | (02)  |
| 62     | العمر   | (03)  |
| 63     | المستوى التعليمي  | (04)  |
| 64     | الوضعية الاجتماعية  | (05)  |
| 65     | سنوات الخبرة  | (06)  |
| 66     | المستوى المهني  | (07)  |
| 67     | الراتب الشهري   | (08)  |
| 68     | يبين علاقة البرامج الالكترونية الحديثة في إدارة وانجاز العمل بالشكل السليم        | (09)  |
| 69     | يبين التنظيم الالكتروني علاقة عدم مشاركة العمال في الجماعات الرسمية في مجال العمل | (10)  |
| 70     | يبين مدى نقص استخدام برامج الأنترنت مما يؤدي إلى الفشل المهني                     | (11)  |
| 70     | يبين أن الجلوس طويلة في المكتب يخلق انحلال العلاقة بمؤسستك                        | (12)  |
| 71     | يبين أن كثرة البرامج الالكترونية التي تستخدمها في العمل تشعرك بالعزلة             | (13)  |
| 72     | يبين أن التواصل الإداري الالكتروني يجعلك تلجأ إلى التهرب من واجبات العمل          | (14)  |
| 73     | يبين أن الاتصال الشبكي يقلل من مستوى تغيبك عن العمل                               | (15)  |
| 74     | يبين أن المواقع الالكترونية تلزمك بضبط نظام مؤسستك                                | (16)  |
| 75     | يبين علاقة التقنيات التكنولوجية الحديثة في نقص انتمائك للمؤسسة                    | (17)  |
| 75     | يبين أن استخدام شبكات الانترنت يقلل من علاقتك مع زملاء العمل                      | (18)  |
| 76     | يبين استخدام أجهزة الإعلام الآلي في مجال العمل لأوقات مطولة                       | (19)  |
| 77     | يبين أن استعمال الهواتف والمعادن يسبب لك ضعف في حاسة السمع أثناء تأدية عملك       | (20)  |
|        | عملك  | (21)  |



|    |  |              |
|----|--|--------------|
| 78 | يبين أن الجلوس يؤدي لأوقات زائدة أمام الحاسوب إلى نقص في البصر                               | (22)         |
| 78 | تستخدم مؤسستك الألواح الالكترونية في عرض نشاطاتها  | (23)         |
| 79 | يبين أن الماسح الضوئي والأجهزة الالكترونية تسبب حساسية في جسمك                               | (24)         |
|    |  | (25)         |
| 80 | يبين استخدام البطاقات المغناطيسية الالكترونية يرفع في حالات الضغط الدموي لدى العاملين        | (26)         |
| 81 | يبين أن الضوضاء في العمل تجعلك تتغيب لساعات عن العمل.  | (27)         |
| 81 | يبين وقوع حالات الاغماء من قبل بعض العمال تستدعي الاستعجالات                                 | (28)         |
| 82 | يقلل التنسيق الالكتروني بين مختلف المصالح والوحدات من واختصار الوقت لدى العاملين             | (29)         |
| 83 | يبين أن الرقمية الالكترونية تساعد في التقليل من بعض أمراض العمل المنشرة في الأوساط الإدارية. | (30)         |
| 84 | تستخدم البرامج الالكترونية الحديثة في عملياتك الإدارية                                       | (31)         |
| 85 | يبين أن الاستخدام الدائم لمواقع التواصل الاجتماعي يشعرك بالاكنتاب في عملك.                   | (32)         |
| 85 | تعطل أجهزتك الالكترونية يؤثر على مستوى أداء عملك   | (33)         |
| 86 | يبين أن البرامج الالكترونية تخلق بعض الأمراض النفسية   | (34)         |
| 87 | يبين أن الاستخدام السيء للبرامج والتقنيات الالكترونية يخلق لديك عزلة تؤثر على حالتك النفسية  | (35)         |
| 88 | يبين أن كثرة وافراط استخدام الحاسوب والبرامج الالكترونية يشعرك بالشروذ الذهني والنسيان       | (36)<br>(39) |
| 89 | يبين أن تعدد مهام البرامج الالكترونية يخلق لديك اضطرابات في النوم ويؤثر على مسارك المهني     | (37)         |
| 90 | يبين أن نقص خبرتك في مجال البرامج الالكترونية يسبب لك النرفزة في معاملتك في مجال عملك        | (38)         |

|     |  |
|-----|--|
| 91  | (40) يبين أن تطور البرامج الالكترونية يوفر لديك الراحة النفسية في أداء مهامك المهنية والإدارية     |
| 92  | (41) يبين علاقة البرامج الالكترونية بتعزيز مكانتك وشعورك بالثقة بين مسؤولك وزملائك في المهنة.      |
| 92  | (42) يبين أن الاستعمال الخاطئ للبرنامج الالكتروني يشعرك بالإحباط.                                  |
| 93  | (43) يبين لجوء العمال عن طريق هواتفهم الخاصة إلى استخدام مواقع التواصل الاجتماعي أثناء فترات العمل |
| 96  | (44) يوضح معامل ارتباط للفرضية الأولى  |
| 100 | (45) توجد علاقة بين الوسائل الالكترونية والأمراض الجسدية لدى العاملين حسب معامل الارتباط           |
| 104 | (46) توجد علاقة بين البرامج الالكترونية والأمراض النفسية لدى العاملين.                             |

## قائمة الأشكال

| الصفحة | العنوان            | رقم الشكل |
|--------|--------------------|-----------|
| 61     | الجنس              | (01)      |
| 62     | العمر              | (02)      |
| 63     | المستوى التعليمي   | (03)      |
| 64     | الوضعية الاجتماعية | (04)      |
| 65     | سنوات الخبرة       | (05)      |
| 66     | المستوى المهني     | (06)      |
| 67     | الراتب الشهري      | (07)      |



مقدمة

## مقدمة:

تعتبر الموارد البشرية العنصر الأهم والمهم في العملية الإدارية في كل منظمة بل حقيقة الأمر هي عصب العملية الإدارية والإنتاجية، ومن ثم فإن العناية بتلك الموارد البشرية والمحافظة عليها وعلى سلامتها وصحتها والعمل على تطوير تكوينها وتدريبها في مجال عملها سواء وحمايتها سواء ذلك من الأخطار والأمراض المهنية الناجمة عن استخدام مختلف الوسائل والتقنيات والبرامج الإلكترونية المستخدمة أثناء القيام بمختلف العمليات الإدارية داخل المنظمة وذلك للحفاظ على هذا المورد البشري المهم.

هذا ويعتبر موضوع الإدارة الإلكترونية والأمراض المهنية من المواضيع التي حظيت باهتمام دولي منذ زمن بعيد خاصة مع التطور التكنولوجي الذي تشهده مختلف التنظيمات الإدارية والتي واكبت هذه التكنولوجيا الإلكترونية بمختلف وسائلها وتقنياتها وبرامجها، التي تستخدمها في إدارة مختلف عملياتها الإدارية وذلك إلكترونيا لربح الوقت والتكلفة المادية والمالية والعمل على رفع أداء العاملين داخل هذه المنظمات والجدير بالذكر أن أهمية الإدارة الإلكترونية وسلامة الموارد البشرية تنبع من أهمية الاهتمام الأمثل والعمل على تطوير استخداماتها لتفادي مختلف الأمراض المهنية التي يتعرض لها العاملين إثر استخدام الوسائل والبرامج الإلكترونية ولذلك عملت المنظمات على إيجاد بدائل لتطوير هذه البرامج والتقنيات للحد من مخلفاتها التي قد تعود بالسلب على أداء العاملين وسلامتهم المهنية حيث تركز المنظمات الإدارية الحديثة وبذل جهودها بالارتقاء بالعمل الإداري للحد من مختلف الأمراض المهنية ومخلفاته الاجتماعية والنفسية والجسدية التي تنقص من مستوى أداء العاملين.

وقطاع الضمان الاجتماعي من التنظيمات الإدارية التي تحاول وتسعى على تطوير عملياتها الإدارية ومواكبة مختلف التطورات الإلكترونية الحاصلة في مختلف المنظمات الحديثة وذلك من خلال الاهتمام الأمثل بمختلف الوسائل والبرامج الإلكترونية التي تستخدمها في إدارة مختلف نشاطاتها وبرامجها وذلك بالتنظيم



الإلكتروني لمختلف وحداتها ومصالحها الإدارية والعمل على تطويرها والاهتمام بظروف استخدام هذه البرامج الإلكترونية وتقنيات والوسائل ومدى تأثيرها ومخلفاتها والأمراض المهنية الناجمة عن استخداماتها حيث تعمل على إيجاد حلول للحد من هذه الأمراض واثارها على العاملين في هذه التنظيمات الادارية.

وفي هذه الدراسة سنتناول التأثيرات والأمراض المهنية الناجمة عن استخدامات الادارة الالكترونية داخل التنظيمات الادارية بقطاع الضمان الاجتماعي وقد قسمنا المذكرة الى خمسة فصول.

الفصل الأول: متعلق بالاطار التصوري والنظري للدراسة حيث تناولنا فيه إشكالية لدراسة ثم فرضيات الدراسة والاسباب الذاتية والموضوعية لاختيار الموضوع ثم تحديد المفاهيم والكلمات المفتاحية للدراسة ،ثم المقاربة السوسيولوجيا للمتغيرين محل الدراسة واخيرا الدراسات السابقة بما فيهاال الاجنبية والعربية والجزائرية.

الفصل الثاني: متعلق بمتغير الادارة الالكترونية

الفصل الثالث: الأمراض المهنية.

متعلق بجانب الدراسة الميدانية حيث نعرض مجالات الدراسة المكانية والزمانية والبشرية ثم أدوات الدراسة المستخدمة ثم التعريف بميدان الدراسة. حيث نتعرض إلى نشأة مؤسسة الضمان الاجتماعي في الجزائر ونتطرق بإسهاب إلى نشأتها في ولاية تبسة وكذلك هيكله المصالح المختلفة لمديرية الضمان الاجتماعي بالولاية وأخيرا نتعرض إلى تحليل ومناقشة البيانات الخاصة بالمبحوثين.

الفصل الرابع: وتطرقنا فيه الى الإطار التطبيقي المتعلق بمجالات الدراسة والمنهج وأدوات جمع البيانات

وعينة الدراسة

الفصل الخامس: يحتوي على عرض وتحليل ومناقشة نتائج الدراسة على ضوء الفرضيات، ثم استخلاص

النتائج بناء على كل فرضية، ثم أخيرا الخروج بنتيجة عامة وشاملة عما توصلت إليه الدراسة.



الفصل الأول

الإطار المنهجي

للدراسة

## الفصل الأول: الإطار المنهجي للدراسة

- 1- إشكالية الدراسة
- 2- فرضيات الدراسة
- 3- أهمية الدراسة
- 4- أسباب اختيار الموضوع
- 5- أهداف الدراسة
- 6- المفاهيم الأساسية للدراسة
- 7- النظريات المفسرة للأمراض المهنية
- 8- الدراسات السابقة

## 1- الإشكالية:

تعتبر الادارة بصفة عامة ركيزة أساسية تقوم عليها المؤسسات العامة والخاصة حيث تؤدي مجموعة من الوظائف التي يتم من خلالها تطبيق ما يسمى بالإبداع والتطور ولهذا يمكن القول هي القلب النابض للمؤسسات والهيئات والمجتمعات حيث تؤثر بصفة مباشرة وغير مباشرة على كينونة هائلة من المؤسسات والمنظمات ومع ظهور التطور التكنولوجي الذي أثر على حياة الأفراد، حيث تعتبر الموارد البشرية هي أيضا الركيزة الأساسية التي تقوم عليها كافة خطط التنمية الاقتصادية والاجتماعية ومنه ظهرت مصطلحات جديدة ووظائف أخرى وتتمثل في الادارة الالكترونية وكيفية تطبيقها في مجالات العمل والمهن وغيرها بحيث تسهل الادارة الالكترونية من التقليل في التعقيدات الادارية وتحقق الكفاءات الفاعلية وهي تهدف إلى تحويل العمل الإداري العادي من النمط اليدوي إلى النمط الالكتروني وذلك بالاعتماد على نظام معلومات تساعد في اتخاذ القرار الاداري بأسرع وقت وبأقل التكاليف كما تهتم أيضا بالعمليات الداخلية والخارجية للمنظمة.

وتعتبر الأمراض المهنية مشكلة من بين المشكلات التي يوجهها العمال من خلال العمل الذي يقوم به في المؤسسة أو الادارة التي يعمل بها والأمراض المهنية هي التي تسببها عوامل مختلف في بيئة العمل وتنتج عنها مخاطر ولذا فهي من أكبر المشاكل التي يوجهها العامل داخل بيئة عمله.

من خلال المقاربات السوسيوتنظيمية وانعكاساتها على ما يوجد داخل مختلف تنظيماتنا، فلقد أصبحت الامراض المهنية من أكبر العوائق والأخطار التي تعد المؤثر الرئيسي على اداء العاملين، وقد زاد الخطر مع التطور التكنولوجي الحديث، واستخدام مختلف الأليات والوسائل والتقنيات الالكترونية في مجال الادارة هذا ما أدى إلى بروز عدة أشكال وأنماط جديدة من الأمراض المهنية منها ما هو مؤقت ومزمن.

ولو نظرنا إلى الامراض المهنية على مدى السنوات الأخيرة نجد أن هناك نسبة معتبرة من هالة الأمراض يكون أثرها المباشر على العامل وبالتالي تصبح مرضا مهنيا مزمنيا قد يعيش العامل به مدة غير محدودة أو يمكن أن يموت جراءه، ويعتبر في جميع مجالات العمل التي تستدعي للوقاية منها ومعرفة التعامل مع نتائجها.

ويعد عمال التضامن الاجتماعي من الفئات المهنية التي تتعامل يوميا مع مختلف الوسائل والبرامج والتقنيات الالكترونية التي تعد مصدر رئيسي لمختلف الأمراض المهنية أثر استخدامها في مختلف العمليات الادارية لأوقات قد تكون زائدة فوق طاقات العاملين مما يطلق مختلف هذه الأمراض منها الاجتماعية، الجسدية والنفسية التي تؤثر على صحته وأداء عمله ومن هنا يطرح التساؤل الرئيسي التالي:

ما هي آثار الإدارة الالكترونية على انتشار والأمراض المهنية لدى العاملين؟

ويمكن أن نستنتج بعض الفرضيات التي تقرنا نسبيا من فهم اشكالية الدراسة وذلك اعتمادا على مؤشرات ودلالات المتغيرين المستقل والتابع.

## 2- فرضيات الدراسة:

### الفرضية 1/

- التنظيم الالكتروني وحدة ارتفاع الأمراض الاجتماعية لدى العاملين.

### الفرضية 2/

- توجد علاقة بين الوسائل الالكترونية والأمراض الجسدية لدى العاملين.

### الفرضية 3/

- توجد علاقة بين البرامج الالكترونية والأمراض النفسية لدى العاملين.

## 3- أسباب اختيار موضوع الدراسة:

تم تبني هذا الموضوع للدراسة للعديد من الأسباب نذكر منها:

- الرغبة في الاطلاع أكثر على موضوع حديث والتعرف على المفاهيم المرتبطة؛

- كون الموضوع يعد كمحاولة للإحاطة بمشكلة من بين المشكلات الي تثير العديد من التساؤلات ومحاولة

الاجابة منها؛



- السعي لتقديم مساهمة أكثر في مثل هذا النوع من المواضيع بهدف الاثراء العلمي وتمكين باحثين من التعمق فيه أكثر؛

- يعد هذا الموضوع من المواضيع المهمة والحديثة في مجال تخصص علم الاجتماع تنظيم وعمل؛

- باعتبار أن الادارة الالكترونية لها انعكاساتها وتأثيرها تخلق أمراض مهنية والتي تعد موضوع اجتماعي

جدير بالاهتمام والدراسة؛

- نقص الاهتمام بمخلفات الادارة الالكترونية وأساليب الوقاية من مخلفاتها المؤثرة على العاملين؛

- جاء كمحاولة للوصول إلى نتائج وتوصيات من خلال المعلومات المتحصل عليها والتي من شأنها أن

تساعد ولو بالقليل للحد من مختلف الأمراض المهنية في وسط التنظيمات الادارية؛

- العمل على حصر وكشف مختلف الأمراض المهنية الناجمة عن استخدام التقنيات والتكنولوجية في الادارة

ومعرفة تأثيراتها على العاملين.

#### 4- أهمية الدراسة:

- إن قلة الدراسات التي تناولت الادارة الالكترونية وعلاقتها بالأمراض المهنية وعدم كفايتها جعلت منه

مجالا مناسباً للدراسة والبحث؛

- إن التأثير الكبير الذي تحدثه الادارة الالكترونية على العمال داخل المؤسسة جعل هذا الموضوع

يكتسب أهمية كبيرة وذلك راجع إلى كون المورد البشري إحدى الركائز الأساسية في الادارة وانعكاساتها

المباشرة على أداء العاملين من أجل تحقيق أهداف المؤسسة؛

- تعد هذه الدراسة كمحاولة معرفة مدى استفادة العمال من استخدامات الادارة الالكترونية؛

- كما تمكن أهمية الدراسة في اثراء الجانب العلمي والمعرفي الخاص بالمتغيرات الاجتماعية والنفسية والجسدية التي تتأثر من خلال استخدام الادارة الالكترونية، والآثار المخلفة لها والاسباب التي تؤدي إلى أمراض مهنية تؤثر على أداء العاملين؛
- وأيضا نظرا لآثار الوسائل والبرامج الالكترونية التي تعتبر الركيزة الأساسية في قيام عمليات الادارة الالكترونية تعد السبب الرئيسي في انتشار مختلف الأمراض المهنية وسط التنظيمات الادارية الحديثة والتي تسعى هذه الدراسة للكشف عن بعض جوانب هذه المشكلة ومسبباتها؛
- كثرة الأمراض المهنية والظواهر الناتجة عنها وتنوعها جعلت ادارة مختلف التنظيمات الادارية لم تحصر وتشخص بالتدقيق الحالات المرضية الناتجة عن الادارة الالكترونية.

#### 5- أهداف الدراسة:

- لقد تم تحديد جملة من الأهداف المراد الوصول إليها من خلال دراستنا لهذا الموضوع والتي يمكن أن نوجزها فيما يلي:
- محاولة معرفة انعكاسات وتأثيرات الادارة الالكترونية على أداء العمال وما تخلفه من أمراض مهنية؛
  - العمل على معرفة التنظيم الالكتروني وحدة ارتفاع الأمراض الاجتماعية للعاملين في التنظيمات الادارية؛
  - السعي لمعرفة العلاقة بين الوسائل والبرامج الالكترونية وما تخلفه من أمراض جسدية ونفسية لدى العاملين؛
  - رصد أهم الأسباب المؤدية إلى حدوث أمراض مهنية للعاملين والتعرف على أنواعها وتأثيرها على العاملين؛
  - محاولة توضيح مكانة الادارة الالكترونية ومساهمتها في رفع انتاجية المؤسسة والرقى بها؛
  - القيام بدراسة ميدانية تساهم في التقرب والتعرف على واقع الادارة الالكترونية وتأثيراتها المرضية.

## 6- تحديد المفاهيم

1 . الإدارة: هي عملية توجيه وتخطيط وتنظيم وتنسيق ورقابة ومنع قرار باستخدام طاقة الموارد المالية والبشرية والمادية والمعلوماتية لتحقيق هدف ما بكفاءة وفعالية<sup>1</sup>

. فريديريك تايلور يرى أن الإدارة هي " أن تعرف بالضبط ماذا تريد ثم تتأكد أن الأفراد يؤدونه بأحسن وارخص وسيلة ممكنة " .

. هنري فايول " إن معنى أن تدير هو أن تتنبأ وتخطط وتنظيم وتصدر الأوامر وتنسق وتراقب " ..

. تعريف الإدارة: هي التنسيق الفعال للموارد المتاحة من خلال العمليات المتكاملة للتخطيط والتنظيم والتوجيه والرقابة لتحقيق أهداف العمل الجماعي بطريقة تعكس الظروف البيئية السائدة وتحقيق المسؤولية الاجتماعية لذلك العمل.<sup>2</sup>

- الإدارة: هي فن التخطيط لنشاط يتعلق بحسن استعمال الموارد البشرية والمالية لتحقيق أهداف المؤسسة

الالكترونية: يقصد بالالكترونية عملية الالتقاء بين الحاسوب وشبكات الاتصال والكترونيات المستهلك<sup>3</sup>

الالكترونية: يقصد بالالكترونية العملية الالتقاء بين الحاسوب وشبكات الاتصال والكترونية المستهلك " <sup>4</sup>

الإدارة الالكترونية: هي تنفيذ كل الأعمال والمعاملات التي تتسم بين طرفين أو أكثر سواء من الأفراد أو

المنظمات خلال استخدام شبكات الاتصالات الالكترونية.<sup>5</sup>

1 - سعد اسامة خيري: الادارة العامة، دار الياية للنشر والتوزيع، (د.ط)، 2012، عمان، الاردن، ص17.

2 - محمد فريد الصحن واخرون: مبادئ الادارة، دار الجامعية للنشر والتوزيع، ( د ط ) 2000، الإسكندرية، ص - ص21 -

3 - محمد الصير في : الإدارة الالكترونية للموارد البشرية، مؤسسة عورس الدولية للنشر والتوزيع، ط1 2008، الإسكندرية، ص 23.

4 - محمد الصبر في الإدارة الالكترونية، دار الفكر الجامعي للنشر والتوزيع، ط 1، 2006، الإسكندرية، ص 13.

5 - محمد الصيرفي: الإدارة الالكترونية للموارد البشرية، مؤسسة حورص الدولية للنشر والتوزيع، ط1، 2008، الإسكندرية، ص 24.

**التعريف الإجرائي للإدارة الالكترونية:** هي مدخل إداري معاصر يحمل في فلسفته مفهوم الإدارة بلا أوراق ذلك أنه يعتمد على تكنولوجيا الاتصال والمعلومات الحديثة بمختلف أنواعها في العمليات الإدارية المختلفة ويتضمن كل من رقابة وتخطيط وتنظيم ومتابعة لمجريات العمل الإداري.

### تعريف الأمراض المهنية وباللغة الفرنسية على النحو التالي

Les maladies professionnelles " ce sont des maladies dont l'apparition et due à la nature des travaux professionnelles exercice elle soutins crêtes et définies avec précision.<sup>1</sup>

### تعريف آخر للأمراض المهنية:

Les maladies professionnelles sont ceux survenus par le fait ou à l'occasion du travail ils sont inscrits sur une liste établie par la sécurité sociale ou reconnus comme télésuite une expertise confiés un comité régional.<sup>2</sup>

**الأمراض المهنية:** وهي أمراض محددة ناتجة عن التأثير المباشر للعمليات الإنتاجية وما تحدثه من تلوث لبيئة العمل بما يصدر عنها من مخلفات ومواد وخيرها من الأثر، وكذلك نتيجة تأثير الظروف الطبيعية المتواجدة في بيئة العمل عن الأفراد (الضوضاء، الاهتزازات، الإشعاعات، الحرارة، الرطوبة ... الخ).

المرض المهني هو أي مرض يصاب به العامل بسبب وأثناء العمل، ويحدث عندما تتعرض أجهزة الجسم لتأثير المواد المستخدمة في العمل والتي قد تدخل إلى الجسم عن طريق التنفس أو الفم أو الجلد، أو عند تتعرض الجسم لظروف غير صحية في بيئة العمل، كالجولس الطويل خلف الحاسوب أو الكتب.<sup>3</sup>

1-Hess. Fallon Brigitte. Anne. Marie Simon. Droit De travail. 13eme édition. Paris. 2001 p266.

2- Roy véronique. Le petit social dynode. Paris. 2007. p37.

3 محمد هاني محمد: ادارة الموارد البشرية، دار المعزز للنشر والتوزيع، ط 1، 2015، عمان الاردن، ص 212.

**الأمراض المهنية:** يقصد بالأمراض المهنية الأمراض المرتبطة مباشرة بالأعمال المهنية المختلفة بالمنظمة والناجمة عن تعرض الموظف لظروف عمل سيئة كالحرارة، أو البرودة أو استنشاق الأبخرة السامة والأتربة والغازات التي تتصاعد في موقع العمل، ومن الأمراض المهنية الشائعة الضغوط والإجهاد أو التوتر.<sup>1</sup>

### المفهوم الإجرائي للأمراض المهنية:

هو مجموعة المعاناة المهنية النفسية والجسدية والاجتماعية التي يعاني منها العمال في مجال عملهم من الأمراض التي تصيب العمال في العمل والتي تؤثر على أدائهم المهني.

### 1- تعريف الأمراض الاجتماعية

تعريف المرض الاجتماعي بأنه مجموعة السلوكيات الشاذة أو المنحرفة الصادرة عن الفرد أو الجماعة التي تسبب أضرار للآخرين في المواقف الاجتماعية المختلفة.<sup>2</sup>

### 2- الأمراض النفسية

فهو اضطراب يتناول الشخصية في سماتها العامة وأحياناً في بنيتها وتركيبها وعلاقتها بالآخرين وقد يكون مولدًا للسلوك الاجتماعي للمريض.<sup>3</sup>

1 مصطفى يوسف كافي: إدارة الموارد البشرية من منظور إداري. تموي. تكنولوجيا، عولمي مكتبة المجتمع العربي، ط1، 2014، عمان الاردن، ص 266.

2- جابر نصر الدين، أ.د. لوكيا الهاشمي: مفاهيم أساسية في علم النفس الاجتماعي، مخبر التطبيقات النفسية والتربوية، جامعة منتوري قسنطينة، ص: 175.

3- نفس المرجع، ص: 175.



## 3- الأمراض الاجتماعية

هي عبارة عن أحد السلوكيات التي تتسبب في هدم المجتمع، والإضرار بمصلحته ومصلحة أبنائه وسلب أمنه، واستقراره وإحاطته بالكثير من المشكلات ولعل أبرزها فشل أبناء كل مجتمع بهدم حياتهم وممارستهم بشكل طبيعي حياتهم كباقي المجتمع الأخرى<sup>1</sup>.

## 4- تعريف التنظيم الإلكتروني

هو مجموعة العمليات التي تعمل على البريد الإلكتروني أو قاعدة ومستودع بيانات في إدارة علاقة العاملين على أساس شبكي داخل المؤسسة وإدارة علاقة الزبائن والإدارة إلكترونياً<sup>2</sup>.

## 5- الأمراض الجسدية

هي الأمراض التي تصيب جسم الانسان مثل القلب والدماغ والرئتين... إلخ من الأعراض التي تصيب مختلف الجسم تعود عليه بأضرار قد تؤدي إلى الوفاة أو طول مدة المرض وطول علاجه، محدثة في الأجهزة عطبا وتلفا أو عجز نصفي أو شلل<sup>3</sup>.

## البرامج الإلكترونية:

يُدرج تحت هذا المصطلح مختلف البرامج ولغات البرمجة وكل ما لا يمكن لمسه داخل جهاز الحاسوب، ومن بينها المواقع الإلكترونية، ونظم التشغيل، وغيرها، كما يشير مفهوم البرمجيات إلى مختلف التعليمات والأوامر التي يتولّى جهاز الحاسوب قراءتها آلياً، وتكتب باستخدام لغات برمجة خاصّة ومخصّصة لإنشاء البرمجيات والتطبيقات، ويتمّ تنفيذها بواسطة المترجم الخاصّ بلغة البرمجة<sup>4</sup>.

1- بناصر عبد السلام، النظام القانوني للتعويض عن حوادث العمل والأمراض المهنية في التشريع الجزائري، مذكرة ماجستير، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة الجزائر، 2001م، ص: 56.

2- <http://blog.issfb.com/2014/12/Electronic-regulation.html>، 20:27، 11/02/2019.

3- بناصر عبد السلام، مرجع سابق، ص: 57.

4- <https://mawdoo3.com>، 20:38، 11/02/2019.

## الوسائل الالكترونية:

وسائل الاتصال الحديثة هي الطرق، والوسائل التي تُمكن الإنسان من التواصل مع العالم الخارجي بأكمله، فهي أصبحت من الضروريات التي لا يمكن لأي شخص الاستغناء عنها، والعيش بدونها، حيث أنها سهّلت الحياة على الإنسان؛ بسبب قدرتها على ربط الأشخاص ببعضهم البعض بالرغم من بعد المسافات، ولكن عدا عن إيجابيات وسائل الاتصالات الحديثة والكثيرة إلا أنها تمتلك العديد من السلبيات، وسوف نذكر في هذا المقال أنواع وسائل الاتصال الحديثة، وإيجابياتها، وسلبياتها<sup>1</sup>.

## 7- الدراسات السابقة

## دراسة جزائرية

دراسة دوباخ قويدر:

مدى مساهمة الامن الصناعي في الوقاية من اصابات حوادث العمل والامراض المهنية دراسة ميدانية بمؤسسة صناعة الكوابل E.N.I.C.A.B بسكرة جامعة الاخوة منثوري، قسنطينة، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في علم النفس تخصص السلوك التنظيمي وتسيير الموارد البشرية، منشورة، 2009 .

-تمحورت اشكالية الدراسة حول التساؤل المركزي التالي:

-هل يستفيد العمال من الامن الصناعي بوقايتهم من اصابات حوادث العمل والامراض المهنية؟

وتتفرع من هذا السؤال اسئلة فرعية كالتالي:

- هل يستفيد العمال من خلال مشاركتهم في التدريب الخاص بمجال الامن الصناعي لوقايتهم من

الامراض المهنية؟

- هل يستفيد العمال من محتويات أساليب التوعية الوقائية التي توفرها المؤسسة لوقايتهم من اصابات حوادث العمل؟

- هل يستفيد العمال من محتويات أساليب التوعية الوقائية من الامراض المهنية؟

المنهج المستخدم: فقد استخدم المنهج الوصفي، واستخدم ادوات تمثلت في المقابلة والملاحظة والاستبيان. وقد توصلت هذه الدراسة الى النتائج التالية:

- ان معظم افراد العينة تعتبر اخطاء العمل بعد المشاركة في التدريب اصبحت تقريبا نادرة، وان طريقة استعمال الوسائل الوقائية من اصابات حوادث العمل اصبحت سهلة عموما، ومن خلال الاستجابات الإيجابية لمعظم افراد العينة على كل بنود الاستبيان التي تقيس الفرضية الاولى والتي تترجمه النسب المئوية المرتفعة نستطيع القول ان الفرضية الاولى قد تحققت.

- كما بينت نتائج الفرضية الثانية، أن الاستجابات الإيجابية لمعظم افراد العينة على بنود الاستبيان التي تقيس الفرضية الثانية، والتي تترجمه النسب المئوية المرتفعة. نستطيع القول بأن الفرضية الإجرائية قد حققت وأن العمال يستفيدون من خلال مشاركتهم في التدريب الخاص بمجال الامن الصناعي لوقايتهم من إصابات وحوادث العمل.

- كما بينت نتائج الفرضية الثالثة أن معظم افراد العينة على نجاعة محتويات أساليب التوعية الوقائية، توضح مخاطر حوادث العمل بصورة كلية وأن مرونتها تجعلها أكثر التزاما بها وبالتالي يمكن القول أن الفرضية قد تحققت.

- إضافة إلى ذلك فقد أكدت الدراسة بأن معظم افراد العينة وأن الالتزام بمحتويات أساليب التوعية الوقائية يساهم في تجنب إصابات الامراض المهنية.<sup>1</sup>

1 - دوخة قويدر: دراسة مدى مساهمة الامن الصناعي في الوقاية من اصابات حوادث العمل والامراض المهنية، رسالة ماجستير في علم النفس، جامعة الاخوة منتوري، قسنطينة، 2009

الدراسات الاجنبية :

الدراسة الاولى (سيدا وسولياخ) Berufs khanheiten and arbeistsunfalle un dar welf،  
[Didier Sulbach] ، Frankfurt، 16/03/2007،38،Institute > cojh هاته الدراسة قامت بها معهد  
روبرت كوخ التابع لجامعة فرانكفورت، 2007- .و إشكالية الدراسة تكمن ما هي الطريقة المثلى لتقليص من  
حوادث العمل والأمراض المهنية، وتقرض هاته الدراسة أنه الاهتمام بالأمن الصناعي والوقاية من مصاريف  
المنظمة لحوادث العمل والامراض المهنية، وقد استعمل الباحثان عينات إحصائية من عدة دول تابعة لمنظمة  
الصحة العالمية، وكما أن مجتمع البحث كان فيه عينات من الدول الصناعية، وقد تم اختبار العينة والتقنيات  
المستعملة بناء على إحصائيات المصانع التي تكثر فيها حوادث العمل والامراض المهنية وبالتالي فهي عينة  
قصدية وقد كانت هذه الدراسة لمدة أربعة سنوات من 2003 الى غاية 2007، واستخلص الباحثان أن التحسين  
من ظروف العمل الفيزيكية وكذلك تدعيم الدورات التدريبية الوقائية للعمال الصناعيين قد ساهم في تقليص  
عدد الاصابات وكذلك قد ساهم في تخفيف المصاريف على المنظمات الصناعية<sup>1</sup>

<sup>1</sup> - [www.nauss.edu.sa/ar/digitallibrary/scientificheses/..m-ss-1-2009.pdf](http://www.nauss.edu.sa/ar/digitallibrary/scientificheses/..m-ss-1-2009.pdf)

## 8- النظريات المفسرة للأمراض المهنية:

## 1/ الأمراض المهنية:

\* النظرية الاجتماعية: ترى هاته النظرية أن الظروف الاجتماعية الصحية والغير الملائمة التي يعيشها العامل وبتفاعلها مع الظروف البيئية السيئة للعمل من شأنها أن تجعل العامل أسير الانفعالات والاضطرابات النفسية المستمرة وبالتالي عرض للحوادث والأمراض<sup>1</sup>.

## \* نظرية التحليل النفسي:

تتمن هذه النظرية من خلال العالم سيغمون فرويدان التعرض للحوادث والأمراض ما هو إلا تعبير من الصراعات العصابية وأسباب لاشعورية كالهفوات<sup>2</sup>.

## \* نظرية العلاقات الانسانية:

لقد قام "إلتون مايو" بعدة تجارب في مصانع الهوثورن، وقد شكلت القاعدة الأساسية التي أشد عليها في تأسيس العلاقات الانسانية ولقد ركز هذه التجارب على اظهار الآثار التي تسببها ظروف العمل على معنويات العاملين، لزيادة معدلات الانتاج. ورفع فعاليات الأداء، فأستنتج "مايو" جراء تحليلاته التنظيمية إلى وجود عوامل غير مادية تؤثر على أداء العامل<sup>3</sup> ولكن لا بد من الأخذ بعين الاعتبار الأوضاع الاجتماعية التي تحيط بمجال العمل وأكد على المكافآت غير الاقتصادية (المعنوية) وتأثيراتها الهامة في تهديد الدافعية وتحقيق مزيد من الاشباع النفسي للعامل، كما أنه من الأفضل اشراك العامل في اتخاذ القرارات الخاصة بالعمل وتقسيمه وكيفية انجازه.

1- عباس محمود عوض، حوادث العمل في ضوء علم النفس، دار المعارف القاهرة 1985، ص 30

2- حمدي ياسين واخرون : علم النفس التنظيمي والصناعيين، النظرية والتطبيق، دار الكتاب الحديث، ط 1، الجزائر، 1999، ص 200.

3- محمد علي عبد الوهاب: ادارة الأفراد (منهج تحليلي للمنظمة الادارية) ج 2، مكتبة عين شمس القاهرة، 1998 ص 186.



وعليه حسب ما جاء به مايو أن الأفراد في مختلف المنظمات يميلون إلى تشكيل جماعات غير رسمية تلقائياً تعمل على شحن قيمهم يؤدون وظائفهم في أجواء أحسن<sup>1</sup>.

---

1- رابح كعباش: علم الاجتماع التنظيم، مخبر علم الاجتماع البحث والتوجيه، الجزائر، 2006، ص 126.



## الفصل الثاني

الإدارة الإلكترونية

## الفصل الثاني: الإطار النظري للدراسة

### تمهيد

- 1- تعريف الإدارة الإلكترونية
- 2- عناصر الإدارة الإلكترونية
- 3- وظائف الإدارة الإلكترونية
- 4- أهمية الإدارة الإلكترونية
- 5- أهداف الإدارة الإلكترونية
- 6- مزايا الإدارة الإلكترونية
- 7- مراحل الانتقال من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية
- 8- معوقات الإدارة الإلكترونية

### خلاصة

**تمهيد**

لقد كان للتطور التكنولوجي والعلمي الكبير في مختلف المجالات وتطور عصر الأنترنت وبروز وتطور مختلف التنظيمات الإدارية والمؤسسات المختلفة التي تستخدم التكنولوجيا الحديثة والوسائل والبرامج الإلكترونية الحديثة في تسيير وتنظيم عملياتها الإدارية وقد أصبحت هذه المؤسسات والتنظيمات عملاقة وضخمة وكبيرة في مختلف مواردها المادية والبشرية وتعددت وتطورت مهامها واستخداماتها وحدثت قواعد التواصل الإداري لديها، كما أسفرت عن هذا التطور ظهور مهن جديدة لم تكن معروفة سابقاً، ودخل الإنسان في عالم لم يألفه سابقاً بما لم ملئ بالتكنولوجيات الإدارية ومع الاكتشافات والتطورات الإلكترونية الحديثة ظهر ما يسمى بالإدارة الإلكترونية والتي تستخدم البرامج الإلكترونية ومختلف الوسائل والبرامج من أجل عملياتها الإدارية وعمل لهذه التنظيمات الإدارية لما يحدث من تطور في المجال التكنولوجي الإلكتروني لرفع من المستويات الانتاجية والأداء لديها وتعزيز خدماتها، وذلك بالعمل في المجال الإداري الإلكتروني لربح الوقت والجهد والتقليل من العديد من المهام التقليدية في العمليات الإدارية التقليدية المختلفة والعمل على تسيير وتنظيم العمليات الإدارية إلكترونياً.

## 1- تعريف الإدارة الإلكترونية

يعرف (روبن) الإدارة الإلكترونية إجرائياً بأنها العملية الإدارية القائمة على الإمكانيات المتميزة للأنترنت وشبكات الأعمال في تخطيط وتوجيه الرقابة على الموارد والقدرات الجوهرية للمؤسسة والأخرين بدون حدود من أجل تحقيق أهداف المؤسسة<sup>1</sup>.

أن الإدارة الإلكترونية هي تنفيذ كل الأعمال والمعاملات التي تتسم بين طرفين أو أكثر سواء الأفراد أو المنظمات من خلال إستخدام شبكات الإتصالات الإلكترونية<sup>2</sup>.

ينظر لها السالمي على أنها عملية جميع مهام وأنشطة المنظمة الإدارية بالإعتماد على جميع تقنيات المعلومات الضرورية للوصول إلى أهداف الإدارة الجديدة في تقليل إستخدام الورق وتبسيط الإجراءات والقضاء على الروتين والإنجاز السريع والدقيق للمهام والمعاملات لتكون إدارة جاهزة لربطها مع الحكومة الإلكترونية لاحقاً<sup>3</sup>.

الإدارة الإلكترونية بصفة عامة هي: إستغلال الإدارة لتكنولوجيا المعلومات والإتصالات لتدبير وتحسين وتطوير العمليات الإدارية المختلفة داخل المنظمة<sup>4</sup>

## 2- عناصر الإدارة الإلكترونية

- تخفيف حدة المشكلات الناجمة عن تعامل طالب الخدمة مع موظف محدود الخبرة او غير معتدل المزاج.

1 - ماجد بن عبد الله الحسن. سامي محمد، الإدارة الإلكترونية وتجويد العمل الإداري المدرسي، معهد الدراسات التربوية جامعة القاهرة، 2001، ص 49.

2- محمد سمير أحمد: الإدارة الإلكترونية، دار المسيرة للنشر والتوزيع، ط1، 2009، عمان- الاردن. ص43.

3 - د. عادل حرحوش المغربي وآخرون: الإدارة الإلكترونية مرتكزات فكرية ومتطلبات تأسيس عملية، المنظمات العربية للتنمية الإدارية للنشر والتوزيع، مصر، القاهرة، 2007، ص12.

4 - فداء محمود حامد: الإدارة الإلكترونية، دار البداية للنشر والتوزيع، ط1، 2012، عمان- الاردن- ص72.

- الإدارة الإلكترونية ليست بديل للحكومة العادية ولا تنهي دورها بل وسيلة لرفع أداء وكفاءة الحكومة.<sup>1</sup>
- إدارة بلا ورق: حيث تتكون من الأرشفة الإلكترونية والبريد الإلكتروني والأدلة و الإلكترونية والرسائل الصوتية ونظم تطبيقات المتابعة الآلية.
- إدارة بلا مكان: وتتمثل في التليفون المحمول والتليفون الدولي الجديد (التليديسك) والمؤتمرات الإلكترونية والعمل عن بعد من خلال المؤسسات الافتراضية عبر الأنترنت.<sup>2</sup>
- الإدارة بالزمن المفتوح: حيث العمل 24 ساعة متواصلة دون الإرتباط بالليل أو النهار
- الإدارة بلا تنظيمات جامدة: فالعمل يتم من خلال المؤسسات الشبكية والمؤسسات الذكية التي تعتمد على صناعة المعرفة.<sup>3</sup>

### 3- وظائف الإدارة الإلكترونية

الإدارة الإلكترونية نمط جديد من الإدارة ترك أثاره الواسعة على المنظمات ومجالات عملها وخاصة عمليات تهيئة أو إصلاح البنية التنظيمية مما يعكس عمق التغيير الجذري الذي تحمله تطبيقات الإدارة الإلكترونية على إستراتيجيتها الرئيسية، ونذكر منها:

- الأشغال من منظومات المعلومات المحوسبة المستقلة إلى منظومات المعلومات المحوسبة الشبكية، حيث تحولت نظم المعلومات المحسوبة التي تعمل في صورة منظومات مستقلة إلى معلومات شبكية تعمل وتستفيد من التقنيات المتقدمة في مجال شبكات الإتصالات والتبادل الإلكتروني للبيانات.

1 - فداء محمود حامد: الإدارة الإلكترونية، دار البداية للنشر والتوزيع. ط1 - 2012، عمان - الأردن، ص66.

2 - خالد ممدوح إبراهيم: الإدارة الإلكترونية، الدار الجامعية للنشر والتوزيع، ط1، 2010، الإسكندرية، ص 54.

3 - ماجد بن عبدالله الحسن ، سامي محمد نصار، الإدارة الإلكترونية وتجويد العمل الإداري المدرسي، معهد الدراسات التربوية جامعة القاهرة، 2001 ص 74.

- الانتقال من نظم المعلومات الإدارية التقليدية إلى نظم المعلومات الإدارية الذكية أي أنه بإمكان الإدارة الإلكترونية استخدام منظمات وتقنيات محسوبة تتضمن القدرة على التفكير والرؤية والتعلم والفهم وإستنباط المغزى العام من سياق المعلومات المنتجة<sup>1</sup> وتتبعك تلك التغييرات على الوظائف الإدارية كمايلي:

### 3-1- التخطيط الإلكتروني:

قد لا يختلف التخطيط الإلكتروني عن التخطيط التقليدي وذلك لأن كلاهما ينصب على وضع الأهداف وتحديد الوسائل لتحقيق هذه الأهداف وهذه الإختلافات الأساسية يمكن أن ترد في ثلاث مجالات:

- ✓ أن التخطيط الإلكتروني عملية ديناميكية في إتجاه الأهداف الواسعة والمرنة والآتية قصيرة الأمد قابلة للتجديد والتطوير الممتد خلافا للتخطيط التقليدي<sup>2</sup>.
- ✓ إن المعلومات الرقمية دائمة التدفق تضي إستمرارية على كل شئ في الشراكة بما فيها التخطيط ما
- ✓ إن فكرة تقسيم العمل الإداري التقليدي بين إدارة تخطيط وعمال منفذون، يتم تجاوزها عاما في ظل الإدارة الإلكترونية، ولكن مع الأنترنت والاعمال الإلكترونية فإن كل هذا قد تغير وفي مقدمة ذلك مايلي:
- أ. الحاجة للتخطيط:

في زمن وبيئة الانترنت يمكن أن يثار التساؤل حول إن كان هناك حاجة فعلية للتخطيط حاجة فعلية، حيث الشركات تعمل بحق الزمن الحقيقي وفي الزمن الآتي (now-time) وبالسرعة الفائقة (hyper-speed) والبنية السريعة التغيير بشكل لم يسبق لمثيله.

1 - نجم عبود نجم: الإدارة الإلكترونية، الإستراتيجية، الوظائف، المشكلات، دار المريخ للنشر والتوزيع، د.ط. 2004، الأردن- عمان، ص، ص 236-239

2 - ربحي مصطفى: مقدمة في علم المكتبات والمعلومات، دار الفكر العربية للنشر والتوزيع، (د.ط)، 2001، عمان- الأردن، ص 42.

وفي مثل هذه الظروف التي تتغير في كل وقت الأرجح، سيكون إعادة كتابة الخطة مرة تلو الأخرى ما يجعل الحاجة للتخطيط.

### ب. أفق التخطيط:

إن الخطة طويلة تتكون في الشركات التي تعمل في زمن الأنترنت وبيئتها هي الاقرب إلى تراث الإداري ومن تقاليد الإدارة القديمة، وهي في أحسن الأحوال لاتزيد عن عبارة أو مبدأ تأثيري وتوجيهي عام قليل الكلام، عام المقاصد، يتسم بالمرونة العالية التي تعطي نطاق واسع من التغيرات.

### 2-3- التنظيم الإلكتروني *électronique organizing*

التنظيم هو الذي يعطي المنظمة شخصيتها وميزتها الإدارية ولذلك كان لابد أن يظهر ما يسمى بالتنظيم الإلكتروني كمحصلة للتغيير في المكونات التنظيمية ونتيجة لإعادة هندسة نظم المعلومات التي تعتمد على تطبيقات الإدارة الإلكترونية وتعني بطرق الإتصال مع البيئة الداخلية والخارجية وإعادة هندسة المهام والصلاحيات التي تتعلق بمسؤوليات وواجبات العاملين، إن التنظيم كوظيفة إدارية يتضمن العديد من الأنشطة والمهام التي يجب ان تتناسب مع واقع المنظمة والتغيرات التي تحيط بها، ولذلك هناك عدة عناصر تدخل ضمن هذه الوظيفة ستأثر بالجانب التقني لتطبيقات الإدارة الإلكترونية<sup>1</sup>.

- أ. الهيكل التنظيمي: وهو الإطار الرسمي الذي يحدد كيفية تقسيم المهام والموارد وتجميعها في أقسام وإدارات والتنسيق بينها لتحقيق أهداف التنظيم.
- ب. التقسيم الإداري: وهو قاعدة تجميع المراكز والأنشطة والوظائف في إدارات وأقسام والخبرة التنظيمية في هذا المجال أوجدت التقسيمات الإدارية على أساس الوظيفة، المنتج، الزبائن، المناطق الجغرافية.... الخ<sup>2</sup>.

1 - ماجد بن عبد الله الحسن. سامي محمد نصار، الإدارة الإلكترونية وتجويد العمل الإداري المدرسي، معهد الدراسات التربوية جامعة القاهرة، 2001 ص 62.

2 - احمد عبدالله: مدخل إلى علم المكتبات والمعلومات، دار الكتاب الحديثة للنشر والتوزيع، (د.ط) 2001، القاهرة ص 68.



- ج. سلسلة الأوامر: وهو ما يمثل خط السلطة المستمر الذي يمتد من مستويات التنظيم الأعلى إلى مستويات التنظيم الأدنى، الذي يوضح من يأمر من ادني يتبع من في هذه المستويات.
- د. الرسمية: وهي تتمثل في مجموعة اللوائح والسياسات والقواعد والإجراءات المكتوبة التي تواجه العاملين وتحدد طريقة إستجابتهم في تأدية أعمالهم، وتتسم بالصلابة والتوجيه والتقييد لمرونة العمل.
- هـ. المركزية واللامركزية: المركزية هي تركيز سلسلة اتخاذ القرار في المستوي التنظيمي الأعلى، فيحين تكون اللامركزية بمثابة إعادة توزيع السلطة بشكل يجعلها أكثر إقترابا من المستويات التنظيمية الدنيا.

### 3-3- القيادة الإلكترونية Electronic leadership

تعرف القيادة عند (حجي) بأنها القدرة على التأثير في الآخرين، عن طريق التواصل معهم وتوجيههم للوصول إلى هدف معين.

ويعرفها (علاقي) بأنها العملية الخاصة بدفع وتشجيع الأفراد لإنجاز أهداف محددة.

وقد واجهت "القيادة التقليدية" تحديين أساسيين هما (المهام والعاملون) وكان هذا التحديان يتقاسمان إهتمام

الإدارة ووقتها، ولقد أدى هذان التحديان مع تطور الفكر الإداري إلى ظهور مدخلين هما<sup>1</sup>.

### 3-3-1 القيادة التكنولوجية الصلبة

تقوم على إستخدام تكنولوجيا الأنترنت من أجل أعمالها وعلاقاتها المختلفة وبالتالي فهي تقوم على إكتساب

ميزة من هذا الإستخدام للتكنولوجيا، كما هو الحال في زيادة المعلومات وسرعة الحصول عليها وتحسين جودتها

وتقسم إلى مايلي:

1- ماجد بن عبد الله الحسن. سامي محمد نصار، الإدارة الإلكترونية وتجويد العمل الإداري المدرسي، معهد الدراسات التربوية جامعة القاهرة، 2001 ص 64.

**أ. قيادة حسن التكنولوجيا:**

إن التغيير التكنولوجي يجعل القائد الإلكتروني في جانب أساسي منه ذا قدرة على تحسين أبعاد هذا التطور والعمل على توظيف مزايا لتكون جزء من الميزة التنافسية للشركة.<sup>1</sup>

**ب. حسب الوقت على الأنترنت:**

القائد الإلكتروني قائد زمني سريع الحركة والإستجابة والمبادرة. فالأنترنت توفر القدرة على تصريف الأعمال في أي وقت (24/24 ساعة)، و (7/7 أيام) في أي جزء من العالم.

**ج. حسب الطوارئ:**

إن القائد الذي كان عليه أن يلعب أدوار معالج الاضطرابات ومخصص الموارد فإن عليه الآن وبشكل مضاعف أن يفتح أعينه البشرية والإلكترونية.

**3-3-2- القيادة البشرية الناعمة**

إن القيادة الإلكترونية القائمة على البعد البشري تنقسم إلى:

أ. القائد الزبوني: الزبون الذي أصبح يستخدم تسهيلات الأنترنت من أجل

البحث عن السعر الأقل، المعلومات الأكثر، الجودة، الأفضل، الخصوصية...إلخ. لذا

القائد الإلكتروني يجب أن يكون ملما بكل هذه العوامل.

ب. قائد عمال ومهن المعرفة: وهو الذي يوجد علاقة مميزة مع العاملين سواء كانوا يعملون

للشركة عن قرب أو بعد فإذا كان المطلوب إرضاء الزبائن فيجب لمس العمال أولاً في

الوسط المهني.

ج. القائد التنافسي: على القائد التنافسي أن يتسم بقدرة على الأداء الشعبي وذلك:

- ✓ أن يكون الأسرع إلى سوق المنافسين
- ✓ الأفضل في الخدمة مع شركاته العاملين، الموردين، الزبائن...إلخ.
- ✓ أكثر قدرة على التقليد الابتكاري.
- ✓ أكثر قدرة على الابتكار بالإتيان بأساليب جديدة ومنتجات...إلخ.

1- نجم عبود نجم: الإدارة الإلكترونية " الإستراتيجية، الوظائف، المشكلات" دار المريخ للنشر والتوزيع، د.ط. 2004، الأردن- عمان، ص240.

## 3-3-3- القائد الإلكتروني ذو الخصائص ملائمة

إن الذين يقودون الشركات لهم خصائص ملائمة تنسجم مع بيئة أعمالهم الإلكترونية.

## - قيادة الذات

وهي الأكثر بروزاً في إدارة الأعمال عبر الأنترنت ولا بد للقائد أن يطور أسلوبه لإدارة موارده الذاتية من حيث القوة والضعف، وقادة الذات يتسمون بـ :

✓ القدرة على تجهيز أنفسهم وإبقاء التركيز على إنجاز المهام.

✓ الرغبة في المبادرة من أجل حل المشكلات.

✓ البراعة المهارة أو المرونة في التكيف مع البنية المتغيرة.<sup>1</sup>

## 4- أهمية الإدارة الإلكترونية

تكمن أهمية الإدارة الإلكترونية في قدرتها على مواكبة التطور النوعي والكمي الهائل في مجال تطبيق المعلومات وما يرافقها من إنبثاق ثورة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

1. تحسين فاعلية الأداء وإتخاذ القرار من خلال إتاحة المعلومات والبيانات لمن أراها وتسهيل الحصول عليها من خلال تواجدها على الشبكة الداخلية (intra net) وإمكانية الحصول عليها بأقل مجهود من خلال وسائل البحث الآلي المتوفرة.

2. سهولة وسرعة وصول التعليمات والمعاملات الإدارية إلى الموظفين والزبائن والمراجعين.

3. سهولة إنهاء المعاملات المراجعين من خلال جهة واحدة تقوم بهذه المهمة بالإنباء عن الدوائر الأخرى.<sup>2</sup>

4. انبثاق ثورة المعلومات والمعرفة:

1 - أنيس السيد عطية سليمان: الضمانات القانونية لنقل التكنولوجيا للدول النامية والمشروعات المتبعة لها. دار النهضة العربية للنشر والتوزيع ( د.ط) 1996، القاهرة، ص ص 208 - 209.

2 - احمد فتحي : مبادئ الإدارة الإلكترونية، دار الحامد للنشر والتوزيع، ط1، 2015، عمان- الاردن- ص.28-29.

نحن نعيش حقا في عصر انفجار المعلومات والمعرفة وتتابع موجات تولدها وتراكمها بوحداث زمنية غير ملموسة تعجز كل القدرات الإنسانية المتاحة على ضبطها والإلمام بها.<sup>1</sup>

### 5- أهداف الإدارة الإلكترونية

يعتبر السعي إلى تطبيق الإدارة الإلكترونية وسيلة لرفع كفاية وفاعلية الجهاز الإداري وليس غاية في حد ذاته. وأن أهداف الإدارة الإلكترونية هي التي تحقق فوائد ومكتسبات على المستوي التنظيمي والإداري ومنها:

- سهيل طريقة الوصول والحصول على الخدمات والمعلومات الإدارية في اي وقت وتحسين مستوي أدائها.
- سهولة انسياب المعلومات الإدارية والتخلص من مركزية المعلومات والتقليل من التعقيدات الإدارية.
- تكامل أجزاء التنظيم وتوحيده كنظام مرتبط من خلال تكنولوجيا المعلومات.<sup>2</sup>
- تعميق مفهوم شفافية والبعد عن المحسوبية.
- الحفاظ على حقوق الموظفين من حيث الإبداع والابتكار.
- الحفاظ على سرية المعلومات وتقليل مخاطر فقدها.<sup>3</sup>
- القضاء على البيروقراطية بمفهومها الجامد وتسهيل تقسيم العمل والتخصص به.
- إلغاء عامل المكان إذا أنها تطمح إلى تقيق الموظفين والتخاطب معهم وإرسال الأوامر والتعليمات والإشراف على الأداء وإقامة الندوات والمؤتمرات.<sup>4</sup>

1 - سعد غالب ياسين الإدارة الإلكترونية. دار البازوري العلمية للنشر والتوزيع. 2010، عمان - الأردن، ص 35.  
 2- ماجد بن عبدالله الحسن. أ، د سامي محمد نصار، الإدارة الإلكترونية وتجويد العمل الإداري المدرسي، معهد الدراسات التربوية جامعة القاهرة، 2001 ص 57.  
 3 - محمد سمير أحمد: الإدارة الإلكترونية، دار النشر والتوزيع، ط1، 2009، عمان - الأردن. ص73.  
 4- خالد ممدوح إبراهيم: الإدارة الإلكترونية، الدار الجامعية للنشر والتوزيع، ط1، 2010، الإسكندرية، ص 51.

## 6- مرحلة الانتقال من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية

التحول من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية ليست فقط أساسها الحاسبات وشبكة الأنترنت وشبكات الاتصال وغيرها من الجوانب رغم كونها عناصر أساسية ومهمة للإدارة الإلكترونية ولكنها وفي الدرجة الأولى إدارية تعتمد على فكر إداري متطور وقيادات إدارية واعية تستهدف التطور وتسانده وتدعمه بكل قوة بغرض تحقيق مسؤوليتها الرئيسية وهي خدمة المستفيدين وتحقيق رغباتهم مع الإلتزام بأعلي مستويات الجودة والألتقان في العمل.

بحيث تتسم هذه المرحلة بثلاثة مراحل لتكتمل من خلالها الإدارة الإلكترونية وتتمثل في:

### - مرحلة الإدارة التقليدية الفاعلة:

وفي هذه المرحلة يتم تفعيل الإدارة التقليدية والعمل على تنميتها وتطويرها في الوقت الذي يتم البدء فيه أيضا وبشكل متوازي بتنفيذ مشروع الإدارة الإلكترونية بحيث يستطيع المواطن العادي في هذه المرحلة تخلص معاملاته وإجراءاته بشكل سهل وبدون أي روتين أو مباطلة في الوقت الذي يستطيع فيه من يملك حاسب شخصي أو عبر الأكشاك الإطلاع على نشرات المؤسسات والإدارات والوزارات وأحدث البيانات والإعلانات عبر الشبكة الإلكترونية مع إمكانية طبع أو إستخراج الإستمارات اللازمة وتعبئتها لإنجاز أي معاملة.<sup>1</sup>

### - مرحلة الفاكس والهاتف الفاعل

و تعتبر هذه المرحلة هي الوسيط بين المرحلة الأولى والمرحلة التي ستأتي فيما بعد وفي هذه المرحلة يتم تفعيل تكنولوجيا الفاكس والتليفون بحيث يستطيع المواطن العادي في هذه المرحلة الإعتماد على التليفون المتوفر في كافة الأماكن والمنازل وخدمته معقولة التكلفة يستفيد منه في الإستفسار عن الإجراءات والأوراق والشروط اللازمة لإنجاز أي معاملة بشكل سلس وسهل وبدون أي مشاكل وبحيث أنه يستطيع إستعمال الفاكس

1- فداء محمود: الإدارة الإلكترونية، دار النشر والتوزيع، ط1 ، 2012 ، عمان- الأردن، ص، ص، 102-103.

لإرسال واستقبال الأوراق أو الاستثمارات وغير ذلك وفي هذه المرحلة يكون قسم أكبر من الناس قد سمع أو جرب نمط الإدارة الإلكترونية.<sup>1</sup>

### - مرحلة الإدارة الإلكترونية الفاعلة

وفي هذه المرحلة يتم التخلي عن الشكل التقليدي للإدارة بعد أن يكون عدد المستخدمين للشبكة الإلكترونية قد وصل إلى مستوى ( حوالي 25.30%) من عدد الشعب عال وتوفرت الحواسيب سواء بشكل شخصي أو بواسطة الأكشاك أو في مناطق عمومية بحيث تكون تكلفتها أيضا معقولة ورخيصة مما يسمح لجميع فئات الشعب باستعمال الشبكة الإلكترونية لإنجاز أي معاملة إدارية وبالشكل المطلوب بأسرع وقت وأقل جهد وأقل تكلفة ممكنة وبأكثر فعالية كمية ونوعية جودة ويكون الرأي العام قد تفهم الإدارة الإلكترونية وتقبلها وتفاعل معها وتعلم طرق استخدامها.

### 7- مزايا الإدارة الإلكترونية Advantages of E-Management

الإدارة الإلكترونية تعني مكننة عمل أو نشاط المنظمة بشكل كفؤ من خلال الاستعانة بالشبكة الإلكترونية، وبما يساهم في أداء الأعمال الإدارية كافة، باستخدام المحتوى الإلكتروني ضمن وفي إطار بنية تحتية إلكترونية فاعلة و وبدعم مباشر من شبكات الحاسوب والاتصالات وتكنولوجيا المعلومات ونظم المعلومات، سواء كانت مناسبة من داخل ام خارج المنظمة ومن المزايا المحتملة وراء توظيف الإدارة الإلكترونية ما يلي:

- إدارة ومتابعة الإدارات المختلفة للشركة وكأنها وحدة مركزية.
- دعم عمل اتحادية إتخاذ القرار في نقاط العمل المختلفة في الشركة.
- تجميع البيانات ومن مصادرها الأصلية بصورة موحدة ومركزية.
- تقليص معوقات إتخاذ القرار عن طريق توفير البيانات وربطها مع بعضها.
- تقليل النفقات في متابعة عمليات الإدارة المختلفة.

1 - فداء محمود: المرجع السابق، ص، ص 103-105.

- توظيف تكنولوجيا المعلومات بشكل إيجابي وكفاء وبناء ثقة العاملين بذلك.
- التوفير الفوري للمعلومات وحسب الطلب.
- التعليم المستمر وبناء المعرفة.
- زيادة الترابط بين العاملين والإدارة العليا ومتابعة وإدارة كافة الموارد في الشركة.<sup>1</sup>

## 8- أسباب التحول للإدارة الإلكترونية

إن التحول إلى الإدارة الإلكترونية ليس دربا من دروب الرفاهية وإنما حتمية تفرضها التغيرات العالمية، ففكرة التكامل والمشاركة وتوظيف المعلومات أصبحت أحد محددات النجاح لأي مؤسسة. وقد فرض التقدم العلمي والتقني والمطالبة المستمرة برفع جودة وضمان سلامة العمليات، كلها من الأمور التي دعت إلى التطور الجذري نحو الإدارة الإلكترونية. ويمثل عامل الوقت أحد أهم مجالات التنافسية بين المؤسسات، فلم يعد من المقبول الان تأخر تنفيذ العمليات بدعوى التحسين والتجويد وذلك لارتباط الفرص المتاحة أمام المؤسسات بعنصر

التوقيت ويمكن تلخيص الأسباب الداعية للتحول الإلكتروني في النقاط التالية:

1. الإجراءات والعمليات المعقدة وأثرها على زيادة تكلفة الأعمال.
2. القرارات والتوجيهات الفورية والتي من شأنها إحداث عدم توازن في التطبيق
3. ضرورة توحيد البيانات على مستوى المؤسسة.
4. صعوبة الوقوف على معدلات قياس الاداء.
5. ضرورة توفير البيانات المتداولة للعاملين في المؤسسة.
6. التوجيه نحو توظيف استخدام التطور التكنولوجي والاعتماد على المعلومات في إتخاذ القرارات.
7. ازدياد المنافسة بين المؤسسات وضرورة وجود آليات للتمييز داخل كل مؤسسة تسعى للتنافس.

1 - مزهود شعبان العاني، شوقي ناجي جواد: الإدارة الإلكترونية، دار الثقافة للنشر والتوزيع، ط1، 2014، عمان، الأردن،

8. حتمية تحقيق الاتصال المستمر بين العاملين على اتساع نطاق العمل.

## 9- معوقات الإدارة الإلكترونية

المسلّمات أن أي مشروع بصاحبه بعض المعوقات فتارة تكون في سوء التخطيط وفي عشوائية التنفيذ ومن

تلك المعوقات التي قد تصاحب الإدارة الإلكترونية ما يلي:

1. الرؤية الضبابية للإدارة الإلكترونية وعدم استيعاب أهدافها
2. عدم وجود أنظمة وتشريعات أمنية أو التساهل في تطبيقها
3. قلة الموارد المالية وصعوبة توفير السيولة النقدية
4. التمسك بالمركزية وعدم الرضى بالتغيير الإداري
5. النظرة السلبية لمفهوم الإدارة الإلكترونية من حيث تقليلها للعنصر البشري
6. وجود فجوة الرقمية بين الناس متخصصين في مجال التقنية وآخرين لا يفقهون شيئاً من إيجابياتها

7. أمن المعلومات هو تامين الحماية من المخاطر التي تهدد المعلومات والأجهزة وتشريع الأنظمة وسن القوانين السلامة ووصول المعلومات للمستفيدين

ومن المعروف أن أي جهات حاسب آلي يتم توصيله بشبكة الانترنت يمكن اختراقه خلال ثلاثة أيام إذا

كان خالياً من برامج الحماية ونظراً لعدم وجود نظام معلوماتي كامل وخالٍ من الاختراقات ولكن هناك مجموعة من الإجراءات التي ينبغي أن تتوفر لحفظ المعلومات مثل.

1. التحديث المستمر لأنظمة التشغيل للحاسبات الآلية.
2. التحديث المستمر لبرامج المضادة للفيروسات.
3. تركيب جدار ناري بين المستفيدين ومصادر المعلومات.
4. عمل نسخ احتياطية للمعلومات الهامة وحفظها في أماكن آمنة.
5. ينبغي أن تتكون كلمة المرور أو كلمة السر من ست خانات على الأقل أو تكون مزيجاً من الأحرف والأرقام ويفضل عدم التكرار.
6. استخدام البطاقة الذكية الممغنطة أو البصمات.



7. سن التشريعات والقوانين التي تحفظ حقوق الناس وتنفيذها وعدم التساهل بها هذه مجموعة من الإجراءات يجب إتباعها للحفاظ على سرية المعلومات.<sup>1</sup>

---

1 - محمد سمير أحمد: الإدارة الإلكترونية، دار المسير للنشر والتوزيع، ط1، 2009، عمان، الأردن، ص، ص 73-74.

خلاصة:

مما سبق نستخلص أن استخدامات الإدارة الإلكترونية لها العديد من الايجابيات والسلبيات مع التطور التكنولوجي الحديث في مختلف الأجهزة والوسائل الإلكترونية وظهور الأنترنت وتقنيات الاتصال الحديث، عملت مختلف التنظيمات الإدارية مواكبة هذه التطورات والتي تستخدمها في مختلف مهامها وأعمالها الإدارية حيث ساهمت بشكل كبير التقليل من الجهود التي يبذلها العاملين في المهام الإدارية، وريح الوقت واختصار الكثير من الأعباء المستخدمة في التنظيمات الإدارية التقليدية وفي جانب آخر لها تأثيرات تخلق أمراض مهنية لدى العاملين جراء الاستخدام المفرط أو الخاطئ لمختلف وسائلها وبرامجها هذا ما يؤثر على خالتهم النفسية والجسدية والاجتماعية وبالتالي نؤثر على أدائهم المهني.

# الفصل الثالث

الأمراض المهنية

## الفصل الثالث: الأمراض المهنية

### تمهيد

- 1- تعريف الأمراض المهنية
- 2- أنواع الأمراض المهنية
- 3- مراحل الأمراض المهنية
- 4- العوامل المؤدية للأمراض المهنية
- 5- الوقاية من الأمراض المهنية
- 6- استراتيجيات الوقاية من الأمراض المهنية
- 7- دور الأخصائي النفسي في مجال الأمراض المهنية

### خلاصة

**تمهيد**

إن الانسان معرض في حياته اليومية إلى العديد من الأمراض التي تهدد حياته، وكذلك نشاطاته وأعماله المختلفة، وهذه الأمراض تختلف في طبيعتها وتتفاوت في خطورتها فقد تنوعت هذه الأمراض بتنوع مجالاتها وتعدد أماكن انتشارها ولقد تطورت مع تطور أعمال الانسان ونشاطاتها ومن أهم هذه الأمراض نجد أبرزها الأمراض المنتشرة في الأوساط المهنية فلكل مهنة سلبياتها تتجم عنها العديد من الأمراض المهنية وتؤثر على الأداء المهني للإنسان أو العامل في مجال مهني معين تؤثر على الجانب النفسي الجسدي والاجتماعي وأكثر الأمراض المهنية انتشارا تطورت مع تطور وتعميق مختلف المهن منها تطور مختلف المجالات الادارية المتأثرة بالتطور التكنولوجي الحاصل في العالم في مختلف المجالات الإدارية والتي تسعى بدورها بتوفير كل العوامل والظروف النفسية والاجتماعية للعاملين في هذه التنظيمات الإدارية والعمل للحد من هذه الأمراض المهنية التي تؤثر على المستويات الإنتاجية والأداء المهني لها وعاملها، فموضوع الأمراض المهنية هو حديث العصر نظرا لانتشاره خاصة مع تطور وعصرنة الإدارة وانتشار التقنيات وبرامج الأنترنت الحديثة والتواصل الإداري الالكتروني وما يخلقه من أمراض مهنية تؤثر على العامل في هذا المجال.

## 1- تعريف الأمراض المهنية

لقد تباينت واختلفت تعريفات الأمراض المهنية من بلد لآخر وذلك مرده إلى أن البعض الدول حصرت هذه الأمراض في جدول وفق المهن التي تتسبب فيها، والبعض الآخر ترك الباب مفتوحاً لكل الحالات التي يمكن أن يثبت أصحابها صلتها بمهنتهم.

وبشكل عام هناك تعريفات عديدة للأمراض المهنية منها:

تعريف "ولاية واشنطن" حيث عرفت المرض المهني بأنه المرض أو العدوى التي تنشأ نتيجة لمزاولة عمل مادي تتفق طبيعته مع ذلك المرض، وأن يكون هذا العمل ذا مخاطر زائدة<sup>1</sup>.

كما يعرف القانون البريطاني على أنه: كل ما ينشأ من خطورة خاصة متعلقة بالعمل وليست خطورة عامة يتعرض لها المواطنون جميعاً<sup>2</sup>.

وعرفته منظمة العمل الدولية بأنه " كل مرض تكثر الإصابة به بين المشتغلين في مهنة ما أو مجموعة مهن يصاب بها أحد العاملين في تلك المهنة أو المهن"<sup>3</sup>.

ويعرفه المشرع الجزائري أنه " التسممات والأضرار التي تتسبب فيها مهنة"<sup>4</sup>.

ومن خلال التعاريف السابقة حول المرض المهني يمكن تعريفه كما يلي:

1- نادية محمد السيد عامر: علم الاجتماع الطبي، المفهوم والمجالات، دار المعرفة الجامعية، الاسكندرية، 2003م، ص ص: 290، 288.

2- محمد عبد السميع علي: الأمن الصناعي، عرض تحليلي لمفهومه ونشاطه، مطبعة القاهرة، القاهرة، مصر، 1973م، ص: 15.

3 - Said Tassi, Les accident du travail et les maladie professionnelles, la revue de C.E.N.E.P.A spect économique de la santé en Algérie, Alger, 1984, p: 152.

4- محمد عبد السميع علي: مرجع سابق، ص ص: 15-16.

المرض المهني: هو ذلك المرض الذي يصيب العامل من خلال مزاولته لمهنة معينة لمدة طويلة، أو تقصر نتيجة متطلبات العمل أو الظروف البيئية المحيطة به.

## 2- أنواع الأمراض المهنية

2-1- أمراض الجهاز التنفسي تتمثل أسبابها في: الغبار الصناعي والغبار العضوي والغازات والأبخرة الكيماوية.

2-2- أمراض الجلد: وهي أكثر الأمراض المهنية انتشاراً، ومثالها الأكزيما، والحساسية وسرطان الجلد

2-3- أمراض العيون: وهي أخطر الأمراض المهنية، وإن كانت لا تؤلف إلا نسبة ضئيلة منها وقد تكون أسبابها طبيعية أو حيوية أو كيماوية أو ميكانيكية.

2-4- أمراض العضلات والمفاصل والظهر: وأكثر هذه الأمراض انتشاراً روماتيزم المفاصل ويصيب العاملين الذين يجلسون مدة طويلة في أثناء عملهم مثل السائقين وشاغلي الوظائف الكتابية، كما أنه يصيب الأفراد الذين يعملون في المناطق الباردة والرطبة، والذين يعملون على آلات تسبب اهتزازات مستمرة، ومنها أيضاً أمراض الظهر التي تنتج عن الوقوف أو الجلوس لساعات طويلة في العمل، وأمراض العضلات التي تنتج عن استخدام عضلات معينة دون تحريك باقي الجسم وقد يؤدي ذلك أحياناً إلى الشلل المهني.

2-5- أمراض حيوية: وأهمها مرض الجمرة الخبيثة تصيب العاملين في صناعات البطانيات والسجاد، والغرر، والأسمدة العضوية ودباغة الجلود.<sup>1</sup>

1- سنان الموسوي: إدارة الموارد البشرية وتأثيرات العولمة عليها، دار المجدلوي للنشر والتوزيع، ط1، 2004، عمان، الأردن، ص271.

## 3- مداخل الأمراض المهنية

مما سبق نجد أن الأمراض المهنية تصل إلى جسم الإنسان عن طريق ثلاثة مداخل وهي الجلد والتنفس والفم.

**3-1- الجلد:** تدخل العوامل المسببة للأمراض المهنية عن طريق الجلد إما باختراقه مباشرة وهو سليم دون أن يشعر الإنسان بالإشعاع أو بعض الميكروب أو المواد الكيماوية التي ترسو على الجلد فيذيبها العرق وتترسب إلى الجسم

**3-2- التنفس:** إذا علمنا أن الإنسان يتنفس ما بين نصف وثلاثة أرباع لتر من الهواء كل مرة، ويتكرر ذلك بين عشرين إلى أربعين مرة في الدقيقة أي أنه يتنفس ما بين عشرة وثلاثين لتر من الهواء كل دقيقة، فإذا كان هذا الهواء يحتوي مواد ضارة لأنها تختفي في الصدر وتمتص بالرئة مع الدم

**3-3- الفم:** ليس طبيعياً أن يبتلع الإنسان سما إلا أن يتناول الطعام في مكان العمل يعرض الطعام إلى التلوث بمواد الصناعة كما أن الأكل بغير غسل اليدين والفم يلوث الطعام بما يعلق بها من مواد<sup>1</sup>.

**3-4- أمراض السمع:** وتحدث هذه الأمراض بسبب تعرض الأذن إلى ضوضاء شديدة لعدة سنوات وتبدأ بضعف السمع تدريجياً إلى أن ينتهي الأمر إلى الصم، وتصيب هذه الأمراض السمعية العاملين على آلات الحفر الهوائية، أو العاملين في المصانع ذات الآلات الضخمة أو العاملين في التفجيرات<sup>2</sup>.

## 4- العوامل المؤدية للأمراض المهنية

أولاً: العوامل الطبيعية مثل

1- سامي محسن الختاتنة : علم النفس الصناعي، دار الحامد للنشر والتوزيع، ط1، 2013، عمان، الأردن، ص220.  
2- سنان الموسوي: المرجع السابق، ص: 221.



1- الحرارة: وتنتج عنها تقلصات عضلية وحالات وإغماء تسببها ضربة الشمس نتيجة فقدان " ملح الطعام العادي " من الجسم وذلك عن طريق العرق كما ينتج عنها عتامة عدسة العين " المياه البيضاء أو الكتاراكت "

2- الرطوبة: ويقصد بها زيادة نسبة بخار الماء بالجو وينتج عنها ضيق التنفس وتساعد على زيادة مظاهر التأثير بالحرارة.

3- البرودة: وتتواجد في الثلجات وما أشبه وينتج عنها تيبس وتجمد الأطراف " نقص الدورة الدموية "

4- الوهج: " الضوء الساطع " وينتج عنه عتامة عدسة العين "

5- ضعف الإضاءة: وينشأ عنها رعشة العين تسمى " قرار العين " كما هو الحال في المناجم.

6- الضغط الجوي:

أ - الضغط المرتفع.

ب - انخفاض الضغط.

ثانيا: العوامل الكيميائية:

1 - مواد تتلغ وتمتص من الجهاز الهضمي: مثل الزرنيخ والسمبارتور.

2 - مواد تمتص من الجلد: مثل مبيدات الحشرات.

مواد تستنشق وتمتص من الجهاز التنفسي: " استنشاق المواد عن طريق الرئة هو أهم وسائل

الاصابة بالأمراض المهنية.

ثالثا: العوامل الحيوية:

وينتج من عدوى ميكروبات أو فيروسات في جو العمل مثل الأنتراكس الجمرة الخبيثة ومرض السقاوة

واليرقان الكبرى والسل والحميات.

رابعاً: **العوامل النفسية:** مثل تقلصات العضلات لعمل التليغراف وحالات الانقباض النفسي من رقابة العمل وجنون العزلة في الأماكن النائية والبعيدة عن العمران.

وهذه التعرضات كما أسلفنا ينشأ عنها أمراض مهنية ولما كان هناك احتمالات يخيل بعض العاملين أن أي مرض يصاب به أثناء عمله فهو مرض مهني نجد أنه من الواجب تحديد هذه الأمراض ومدى علاقتها بالصناعات المختلفة.

### 5- الوقاية من الأمراض المهنية:

تجدر الإشارة إلى أن ما تتحمله المنظمات من تكاليف الأمراض المهنية أعلى بكثير من تكاليف الإصابات والحوادث وتختلف الأمراض المهنية عن الحوادث والإصابات في أن كثيراً من الأمراض المهنية تستغرق فترة طويلة لكي تتطور وتظهر، وقد يمر وقت طويل قبل أن تتمكن المنظمة من اكتشاف وجود ظروف عمل خطيرة وغير آمنة وغير صحية

❖ **الاحتفاظ بسجلات وقيود حول قياس المواد الكيميائية والسميات ومعلومات دقيقة حول حالات الاعتلال**

الجسدي والتعرض، وإحدى الطرق الواضحة لضبط ومراقبة الامراض الناشئة عن العمل واثناء العمل هي التخلص من الكيماوية والسميات في مواقع العمل.

❖ **مراقبة ورصد التعرض:** الأسلوب الثاني لتقليل احتمالات الامراض المهنية هو مراقبة وتقليل

احتمالات تعرض العاملين للمواد الخطرة<sup>1</sup>

1 - حسن حريم: إدارة الموارد البشرية "إطار تكامل"، دار الحامد للنشر والتوزيع، ط1، 2013، الأردن- عمان، ص ص 360، 361.

❖ **الفحص الجيني:** وهو الأسلوب الأخير الأكثر تطرقاً ومثيراً للجدل للضبط والسيطرة على الأمراض

المهنية الذي يمكن أن تقوم به المنظمات هو الفحص الجيني، ويساعد هذا الفحص على معرفة

الأشخاص الذين لديهم قابلية لأمراض معينة.

توفير ظروف بيئة عمل مناسبة (تهوئة، إضاءة... الخ)

. استخدام معدات الوقاية الشخصية

. الفحص الطبي الدوري

. الإشراف والوقاية<sup>1</sup>

## 6- استراتيجيات الوقاية من الأمراض المهنية:

عديدة نذكر منها مايلي:<sup>2</sup>

- تغيير طريقة العمل أو اضلال مادة بأخرى وذلك باستبدال مادة خطرة بأخرى آمنة، وتحقق الغرض

المطلوب مثل استعمال حبات من الصلب بدلاً من الرمال في عملية صقل المعادن وذلك لوقاية

العمال من مرض تحجر الرئة وينشأ من استنشاق ذرات الرمل.

- العزل: وذلك بعزل مواقع العمل التي تسبب حالات مرضية كالمواقع التي فيها حرارة عالية،

ضوضاء... الخ.

1 - سنان الموسوي: إدارة الموارد البشرية وتأثيرات العولمة عليها، دار مجد لاوي للنشر والتوزيع، ط1، 2004، عمان - الاردن، ص 272.

2- عبد المحي صالح محمود: الخدمة الاجتماعية ومجالات الممارسة المهنية، دار المعرفة الجامعية، مصر، 2002م، ص 80، 78.

- حصر العمليات الضارة داخل الأماكن الحصينة وذلك بوضع المواد الخطيرة في أماكن محددة، ويتم التعامل معها بحذر وحيطه ويمكن استعمال الحصر والعزل مجتمعين للوقاية من بعض الأمراض المختلفة وللوقاية منها.
- التهوية: وذلك بخلق بيئة عمل آمنة وتخفيض فرص التعرض للملوثات.
- الترطيب: ويقصد به التقليل، أو تحديد انتشار المواد الخطرة في بيئة العمل.
- تأمين وسائل الوقاية: ويعني بذلك توفير وسائل وقائية واسعافات أولية وتدريب العمال عليها لاستعمالها بكفاءة.

## 7- دور الأخصائي النفسي في مجال الأمراض المهنية

لقد أكد فريق من خبراء هيئة الصحة العالمية أن للأخصائي النفسي دورًا فعالًا في مجال طب الصناعات وطب العمل، وبالتالي ينبغي على الأخصائي النفسي أن يكون ملماً بأصول البحث العلمي وطرقه ومناهجه وفنونه ووسائله لإجراء بحوث متنوعة الأهداف، منها ما يرمي إلى الوقاية من عمليات التلوث والتعاطي، ومنها ما يرمي إلى تقسيم العمال، ومنها ما يرمي إلى المتابعة إلى غير ذلك من البحوث الميدانية في المجالات التي تهدد التنظيم الاجتماعي داخل المؤسسات المهنية والصناعية، ولا شك أن الأمراض المهنية تشقى البشرية إلى حد كبير فهي التي تضيق على العامل وقت عمله، وتضعف إنتاجه وتستلزم نفقات مادية تؤثر على العامل وعلى صاحب العمل بالإضافة إلى المشاكل الأخرى التي تحدث نتيجة إلى المخاطر المهنية الصحية<sup>1</sup>.

1- عبد المحي صالح محمود: المرجع السابق، ص: 09.

## خلاصة

نظرا لتأثيرات والانعكاسات التي تخلفها الادارة الالكترونية، نستخلص مما سبق ان لها تأثيرات بخلق امراض مهنية في الاوساط الادارية بين العاملين، وتصنف هذه الامراض المهنية حسب درجتها وأنواعها مما يؤثر على الحالة النفسية والجسدية والاجتماعية للعامل، ومنها ما يؤثر عليهم وعلى ادائهم المهني، فهذه الامراض المنتشرة تعتبر مشكلة تجدر ادارات ومختلف التنظيمات الادارية بذل المزيد من الجهود من اجل التقليل منها، واتخاذ التدابير اللازمة والوقاية منها وحماية العاملين من انعكاساتها، وهذا بالاهتمام الامثل بالوسائل والتقنيات والبرامج المستخدمة في المجال الاداري، والتي قد تعيق من اداء العاملين وتجعلهم عرضة للأمراض المهنية المختلفة التي تنعكس على ادائهم المهني.



## الفصل الرابع

الإطار التطبيقي للدراسة

## الفصل الرابع: الإطار التطبيقي للدراسة

1- مجالات الدراسة الميدانية

2- المنهج المستخدم في الدراسة

3- أدوات البحث المستخدمة

4- العينة وطريقة اختيارها

5- الأساليب الإحصائية

## 1- مجالات الدراسة:

## 1-1- المجال المكاني:

أجريت الدراسة الميدانية لهذه الدراسة بمؤسسة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء - تبسة - C. N . A . S الكائن مقره الرئيسي بحي الدكان ( الجرف) رقم 76 مقابل المؤسسة الاستشفائية الدكتور عالية صالح.

## 1-1-1- التعريف بالصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية - تبسة :-

أنشئ صندوق الضمان الاجتماعي لوكالة تبسة في 01/01/1978 ، وتبعاً لتوحيد أنظمة الصندوق طبقاً للقانون 11/8 المؤرخ في 07/20 تمت هيكلة صندوق في 1985/08/20 وليصبح تحت تسمية ( الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية وكالة تبسة ) 1 وتتبعه عدة مراكز فروع على مستوى الدوائر البلديات ، ويعد الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية مؤسسة عمومية ذات تسيير خاص ، طبقاً للمادة 49 من القانون رقم 88-01 المؤرخ في 12 يناير 1988 المتضمن للقانون التوجيهي للمؤسسات العمومية الاقتصادية ، ويتمتع بالشخصية المعنوية والاستقلالية المالية مهمته حماية العامل عند الإصابة بحوادث العمل حيث تضمن له ولأسرته المعاش في حالة المرض أو العجز وبعد بلوغ سن التقاعد.

وتعمل الوكالة على:

- عصرنة التسيير بإدخال الوسائل والطرق التي من شأنها العمل على تحسين الخدمات المقدمة للمؤمن عليهم اجتماعياً، وذوي الحقوق بإدخال الاعلام الآلي وتحسين قاعات الاستقبال وتوفير الظروف المناسبة للعمل بها.
- لا مركزية التسيير وذلك بتقرير المركز وفروع الدفع من الدوائر والبلديات، التي بها المؤسسات ومؤمنين وتتصيب مراسلين للمؤسسات الاقتصادية والاجتماعية المحلية الذي عددهم 10 حتى يكون الدفع فوري.
- العمل على تحسين وتعميم الحماية لذوي الدخل الضعيف، الأمراض المزمنة المعاقين، الفئات المحرومة.



- تغطية الأمراض المهنية التي تحدد طبقا للقرار الوزاري المشترك المؤرخ في 1996/05/05.

### 1-2- المجال البشري

تبعاً لموضوع الدراسة والذي يدرس في مؤسسة الضمان الاجتماعي وتبعاً لطبيعة الدراسة تم الاعتماد على رؤساء الأقسام في مؤسسة الضمان الاجتماعي الذي بلغ عددهم 59 موظفاً ثم اختيار هذه الفئة لعلاقتها الوطيدة بموضوع الدراسة من أجل إعطاءنا رؤية وتوضيحات عن انعكاساتها استخدام الإدارة الالكترونية ومختلف أجهزتها وبرامجها ووسائلها والأمراض المهنية التي تخلفها في مؤسسة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء - تبسة.

وتم الاعتماد على أسلوب استخدام الاستمارة والتي تتضمن العديد من الأسئلة تم بواسطتها استجواب أفراد مجتمع البحث وذلك لوصف الظاهرة المدروسة من حيث طبيعتها وتأثيرها ومستويات وجودها.

### نيابة مديرية الإدارة العامة

تتكفل بـ :

- تسيير العمل في إطار القوانين المعمول بها؛
- وضع خطط التكوين وبالتنسيق مع المصالح المعنية وتحسين المستوى وإعادة الهيكلة؛
- دراسة وإخراج الإجراءات لتحسين ظروف عمل بالنسبة لعمال الصندوق؛
- متابعة تسيير الشؤون الاجتماعية الخاصة بالصندوق.

### نيابة مديرية التحصل والمنازعات

- متابعة تحصيل الاشتراكات طبقاً للقوانين والإجراءات المعمول بها؛
- إعطاء كل منخرط رقماً وطنياً والمستخدمين وتسيير القوائم الوطنية؛

- متابعة القضايا المتعلقة بالمنازعات.

#### نيابة مديرية المراقبة الطبية

- ضمان دور الرقابة الطبية عن مستوى لكل المراكز والفروع؛
- تنظيم لجان دورية مشكلة من طرف الأطباء المستشارين للتابعين للصندوق لدراسة الملفات الطبية ( كنسبة العجز، الاجازات، المرضية، طويلة المدى...إلخ)؛
- مراقبة القائمة العامة للأمراض المهنية والأمراض المزمنة؛
- تحديد ومراقبة قائمة المواد الصيدلانية القابلة للتعويض.

#### نيابة مديرية الخدمات

تتكفل بـ :

- تنظيم ومتابعة المؤمنين اجتماعيا وذوي الحقوق؛
- تنظيم ومتابعة تسيير الخدمات والعطل المدفوعة الأجر طبقا للقوانين والإجراءات المعمول بها؛
- تسيير الأداءات المتعلقة بالأشخاص المستفيدين من الاتفاقيات الثنائية للضمان الاجتماعي.

#### نيابة مديرية المالية والتحصيل

- تتكفل بمتابعة المصارف اليومية للتسيير ( أجور، العمال، الفاتورات...إلخ)؛
- دراسة الفوارق الخاصة بالميزانية؛
- مخالصة المؤمنين والمتعاقدين.

## نيابة الاعلام الآلي

- ربط الشبكات المعلوماتية على مستوى الوكالة وكذا كل المراكز والفروع، مع العلم أنه ربط هاته الشبكة بالشبكة الوطنية.

## خلية الاصغاء والاتصال

هي عبارة عن وسيط بين المؤسسة CNAS والجمهور الداخلي والخارجي ويتمثل دورها في:

- اعلام وتوجيه المؤمنين على مستوى الصندوق؛
- التنسيق بين مصالح الصندوق؛
- استقبال وتوجيه ومراقبة مستعملي صندوق التأمينات الاجتماعية، بغرض التسوية السريعة والنهائية لعرائضهم وتظلماتهم؛
- التقليل ما أمكن من التنقل غير المجدي للمؤمن له اجتماعيا وذلك بتبسيط طرق الحصول على حقوقه، وكذا تقليص أجال معالجة عوائض المؤمن لهم اجتماعيا.

## 2- المنهج المستخدم:

يعرف المنهج العلمي بأنه فن التنظيم الصحيح لسلسلة من الأفكار إما من أجل الكشف عن الحقيقة حين نكون بها جاهلين وإما من أجل البرهنة عليها حين نكون بها عارفين.

ومما يجدر الإشارة إليه أن هناك مناهج علمية متنوعة ولكل منهج وظيفته وخصائصه التي يستخدمها الباحث في ميدان اختصاصه، حسب طبيعة وأهداف الاشكالية التي يعالجها والامكانيات التي يتيحها في جمع المعلومات وانطلاقا من كون الدراسة التي يقوم بها الباحث تهدف الى التعرف على مدى استخدامات الادارة الالكترونية باعتبارها متغيرا تابعا وذلك من خلال وصف هذه الظاهرة والتعبير عنها كميًا، ويتوجب اختيار المنهج الوصفي لأنه المنهج المناسب لهذه الدراسة.

ويعرف المنهج الوصفي بأنه الطريقة لوصف الظاهرة المدروسة وتصويرها كميًا عن طريق جمع معلومات مقننة عن المشكلة المدروسة وتصنيفها، وتحليل نتائجها باستخدام عدة طرق وأساليب احصائية وتحليلية<sup>1</sup>.

### 3- أدوات البحث المستخدمة:

#### 3-1- الملاحظة:

تعتبر الملاحظة أداة علمية وتقنية منهجية يستخدمها الباحث للكشف عن تفاصيل الظواهر، ومعرفة العلاقة التي تربط بين عناصرها، وتعتمد الملاحظة على قيام الباحث بملاحظة ظاهرة من الظواهر في ميدان البحث وتسجيل ملاحظته وجمعها لاستخلاص بعض النتائج منها والتي تقيده في بحثه.

ولقد استخدمنا الملاحظة في البحث بغرض التعرف على مؤسسة الضمان الاجتماعي تبسة مكان الدراسة، وجمع قدر معتبر من المعلومات المتعلقة بها وكذا ملاحظة أماكن العمل الخاصة بأفراد العينة والظروف المحيطة بها بالإضافة إلى ملاحظة الوسائل ومختلف البرامج الالكترونية والتقنيات التي يستخدمها في العملية الإدارية وملاحظة وتسجيل الملاحظات حول بعض الأمراض المهنية الناتجة عنها ومدى تأثيرها على العمال<sup>2</sup>.

#### 3-2- الاستمارة:

قمنا بتصميم الاستمارة وصياغة فقراتها بناءً على ما جاء في الجانب النظري للدراسة والدراسات السابقة وما جاء في الاشكالية والفرضيات والأهداف المراد تحقيقها من خلال الدراسة: وقسمنا إعداد الاستمارة إلى عدة مراحل هي كالآتي:

- 1- بلقاسم سلطانية، حسان الجيلاني، منهجية العلوم الاجتماعية، دار الهدى للطباعة والنشر والتوزيع، عين مليلة، الجزائر، 2004م، ص: 168.
- 2- منذر الضامن، أساسيات البحث العلمي، ط2، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2009م، ص 95.

المرحلة الأولى: وهي مرحلة الصياغة الأولى التي تضمنت 45 سؤال حيث قسمت إلى:

1- الجزء الأول: والذي تضمن 8 بنود عن البيانات الشخصية لأفراد عينة الدراسة.

2- الجزء الثاني: والذي تضمن 37 بند حسب مؤشرات الدراسة موزعة على 3 محاور عليها تكون

الإجابة حسب 3 بدائل "نعم - لا - أحياناً".

المرحلة الثانية: في هذه المرحلة تم عرض الاستمارة على 04 محكمين حيث كانت أسماهم كالاتي "بن

عزوز حاتم - لعموري أسماء - جفال نور الدين - منصر عز الدين".

حيث قد مولنا مجموعة من النصائح تمت موفقتهم على بعض البنود ورفض البعض الآخر وتم تعديل

بعض البنود كونها غامضة ومن التعديلات التي خضعت لها الاستمارة نذكر منها:

| الأسئلة قبل التحكيم   | الأسئلة بعد التحكيم   |
|---|---|
| - هل يخلق لديك الجلوس لساعات طويلة في المكتب الشعور بالاغتراب عن مؤسستك ومجال عملك؟ | - هل يخلق لديك الجلوس لساعات طويلة في المكتب الشعور بإنحلال العلاقة في مؤسستك في مجال عملك؟ |
| - هل التواصل الإداري الالكتروني يجعلك تلجأ إلى بعض الحيل في التواصل مع المسؤول؟     | - هل التواصل الإداري الالكتروني يجعلك تلجأ إلى التهرب من واجبات العمل؟                      |
| - هل تلتزم بالمواقع الالكترونية التي تضبط نظام مؤسستك؟                              | - هل تلتزم بتصفح المواقع الالكترونية التي تضبط نظام مؤسستك؟                                 |
| - هل استخدمت أجهزة الاعلام الآلي في مجال عملك لأوقات كثيرة؟                         | - هل استخدمت أجهزة الاعلام الآلي في مجال عملك لأوقات مطولة؟                                 |

جدول رقم (01): التعديلات التي أجريت على أسئلة الاستمارة

- وتم حذف البند رقم 7 " العامل الجغرافي: من الريف  من الحضر  " لأنه خارج عن الموضوع.
- وتم حذف البند رقم 20 " هل تجعلك الأجهزة الالكترونية تخاف أنظمة وقوانين مؤسستك " لأن نسبة صدق البند لديه هو: 0.

وقد سعى الطلبة لحساب صدق الاستمارة بالاعتماد على صدق المحتوى حيث تم حساب كل بند

بصفة مفردة وفقا للمعادلة الإحصائية التي اقترحها: لوشى "Laushe".

$$cvr = \frac{n - \frac{N}{2}}{\frac{N}{2}}$$

N: عدد المحكمين.

n: عدد المحكمين الذين قالوا أن البند يقيس.

| رقم البند | n | N | cvr |
|-----------|---|---|-----|
| 1         | 4 | 4 | 1   |
| 2         | 4 | 4 | 1   |
| 3         | 4 | 4 | 1   |
| 4         | 4 | 4 | 1   |
| 5         | 4 | 4 | 1   |
| 6         | 4 | 4 | 1   |
| 7         | / | 4 | 0   |
| 8         | 4 | 4 | 1   |
| 9         | 4 | 4 | 1   |
| 10        | 4 | 4 | 1   |
| 11        | 4 | 4 | 1   |
| 12        | 3 | 4 | 0.5 |
| 13        | 4 | 4 | 1   |
| 14        | 3 | 4 | 0.5 |
| 15        | 4 | 4 | 1   |
| 16        | 4 | 4 | 1   |
| 17        | 4 | 4 | 1   |
| 18        | 4 | 4 | 1   |
| 19        | 4 | 4 | 1   |
| 20        | 2 | 4 | 0   |
| 21        | 4 | 4 | 1   |
| 22        | 4 | 4 | 1   |
| 23        | 4 | 4 | 1   |
| 24        | 4 | 4 | 1   |
| 25        | 4 | 4 | 1   |
| 26        | 4 | 4 | 1   |
| 27        | 4 | 4 | 1   |
| 28        | 4 | 4 | 1   |
| 29        | 4 | 4 | 1   |
| 30        | 4 | 4 | 1   |

|    |         |   |    |
|----|---------|---|----|
| 1  | 4       | 4 | 31 |
| 1  | 4       | 4 | 32 |
| 1  | 4       | 4 | 33 |
| 1  | 4       | 4 | 34 |
| 1  | 4       | 4 | 35 |
| 1  | 4       | 4 | 36 |
| 1  | 4       | 4 | 37 |
| 1  | 4       | 4 | 38 |
| 1  | 4       | 4 | 39 |
| 1  | 4       | 4 | 40 |
| 1  | 4       | 4 | 41 |
| 1  | 4       | 4 | 42 |
| 1  | 4       | 4 | 43 |
| 42 | المجموع |   |    |

$$\text{صدق الأداة} = (\text{مجموع cvr} / \text{عدد العبارات}) \times 100 = \frac{42}{45} \times 100 = 93.33\%$$

بما أن نسبة الاستمارة هو 93.33% حسب الأساتذة المحكمين فإن الأداة صادقة وتقيس ما أعدت لقياسه وقابلة للتطبيق الميداني خاصة بعد التعديلات التي قدمت من قبل المحكمين.

**المرحلة الثالثة:** وهي المرحلة التي يتم فيها وضع الاستمارة بصورتها النهائية وقد ضمت الاستمارة جزئين:

الجزء الأول: البيانات الشخصية لأفراد العينة.

الجزء الثاني: محاور الأداة.

**المحور الأول:** التنظيم الإلكتروني وحدة ارتفاع الأمراض الاجتماعية لدى العاملين والذي تضمن 10 أسئلة

من 08 إلى 17 وهو خاص بالفرضية الأولى.

**المحور الثاني:** توجد علاقة بين الوسائل الإلكترونية والأمراض الجسدية لدى العاملين والذي تضمن 12

سؤال من 18 إلى 29 وهو خاص بالفرضية الثانية.

**المحور الثالث:** توجد علاقة بين البرامج الإلكترونية والأمراض النفسية لدى العاملين، والذي تضمن 13

سؤال من 30 إلى 42 وهو خاص بالفرضية الثالثة.

## 4- العينة وطريقة اختيارها:

تعرف العينة: بأنها المجموعة الجزئية التي يقوم الباحث بتطبيق دراسة عليها بحيث يجب أن تكون ممثلة بخصائص مجتمع الدراسة الكلي ويجدر الإشارة إلى أن من الضروري قبل أن يستقر الرأي على اختيار العينة لإجراء بحث ما، أن يعرف أولاً ما هي المعلومات المطلوبة؟ وما المراد منها؟ وما أهميتها؟ وكيف تستخدم؟

وكل هذه الأسئلة تجعل الباحث يحاول الحصول على العينة التي تعطي نتائجاً ذات دقة معينة بأقل تكاليف ممكنة وهناك بعض المراحل الأساسية التي يجب مراعاتها عند اختيار العينة تتمثل فيما يلي:<sup>1</sup>

- تحديد الهدف من البحث؛
- تحديد المجتمع الأصلي الذي ستختار منه العينة؛
- تحديد بيانات المراد جمعها؛
- تكوين الإطار الذي يحدد المجتمع الأصلي؛
- انتقاء عينة ممثلة للمجتمع الكلي.

أما عن عينة الدراسة في هذا البحث فقد تم اختيارها بطريقة عشوائية بسيطة، حيث تم احضار قائمة

بها عدد العمال الخاضعين للدراسة والذين يمثلون المجتمع الأصلي في هذه الدراسة وكان عددهم 148

بعدها تمت مقابلتهم من طرف الباحث، وتوزيع الاستمارة في صورتها الأولية عليهم وتوضيح النقاط الغامضة

1- حسن منسي، مبرقوت علي خفاجة، أسس ومبادئ البحث العلمي، مكتبة ومطبعة الاشعاع الفنية، الاسكندرية، مصر، ط1، 2002م، ص 187، ص 189.



فيها، وعن طريق القرعة تم اختيار مجموعة عمال من المجتمع الأصلي للدراسة بنسبة 40% وذلك اعتمادًا على الطريقة الثلاثية التي تحسب كما يلي:

$$100\% \longleftarrow 148$$

$$40\% \longleftarrow X \text{ ومنه } X = 59 \text{ وهو عدد أفراد العينة .}$$

وبالتالي تمثلت عينة البحث في 59 عاملا موزعين على المصالح التالية:

- مصلحة نيابة مديرية الإدارة العامة؛
- نيابة مديرية التحصيل والمنازعات؛
- نيابة مديرية المراقبة الطبية؛
- نيابة مديرية الخدمات؛
- نيابة مديرية المالية والتحصيل؛
- نيابة مديرية الاعلام الآلي؛
- خلية الاصغاء والاتصال.

#### 5- الأساليب الإحصائية:

لقد اعتمدنا على SPSS في دراستنا



## الفصل الخامس: عرض وتحليل ومناقشة نتائج الدراسة

## تمهيد

- 1- عرض وتحليل نتائج البيانات الأولية
- 2- عرض وتحليل ومناقشة نتائج الفرضية الأولى
- 3- عرض وتحليل ومناقشة نتائج الفرضية الثانية
- 4- عرض وتحليل ومناقشة نتائج الفرضية الثالثة
- 5- النتائج العامة للدراسة

**تمهيد**

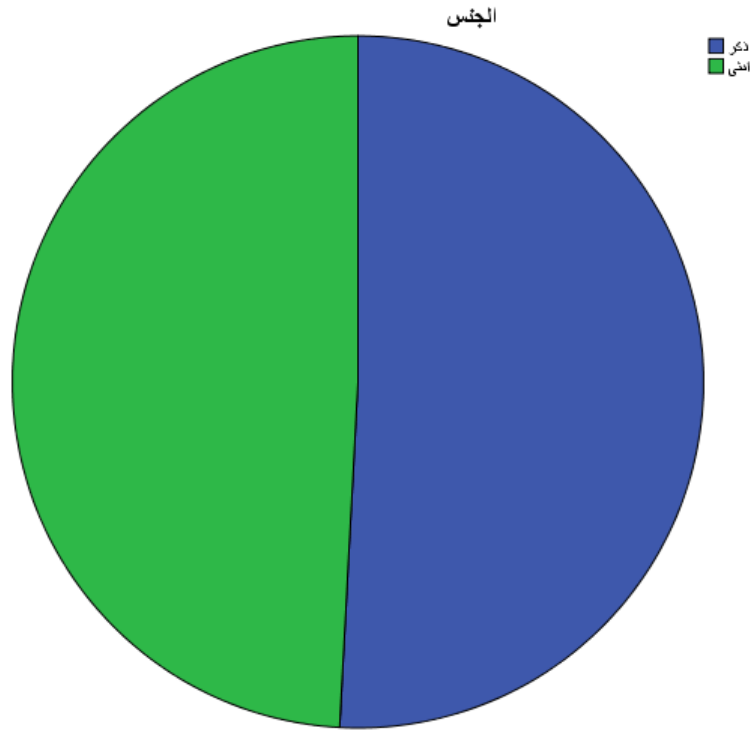
الإطار التطبيقي تكملة للفصلين السابقين المنهجي والنظري والذي يتضمن تحليل البيانات وتغيرها يبدأ بتفريغ البيانات الشخصية للدراسة ومن ثم التطرق إلى التنظيم الإلكتروني وحدة ارتفاع الأمراض الاجتماعية لدى العاملين وصولاً إلى إبراز علاقته بين الوسائل الإلكترونية والأمراض النفسية لدى العاملين وإلى علاقة البرامج الإلكترونية والأمراض النفسية ومن ثم تحديد النتائج.

## 1- عرض وتحليل نتائج البيانات الأولية

- المحور الأول: البيانات الشخصية.

جدول رقم (02): الجنس

| الجنس   | تكرارات | نسبة  |
|---------|---------|-------|
| ذكر     | 30      | %50.8 |
| أنثى    | 29      | %49.2 |
| المجموع | 59      | 100   |



الشكل رقم (01): الجنس

- من خلال الجدول رقم (02) نلاحظ أن توزيع الجنس داخل مؤسسة الضمان الاجتماعي نجد أن جنس

الذكور يفوق جنس الإناث حيث جاء في الترتيب عدد الذكور ب 30 موظف أي بنسبة %50.8 في جاء عدد

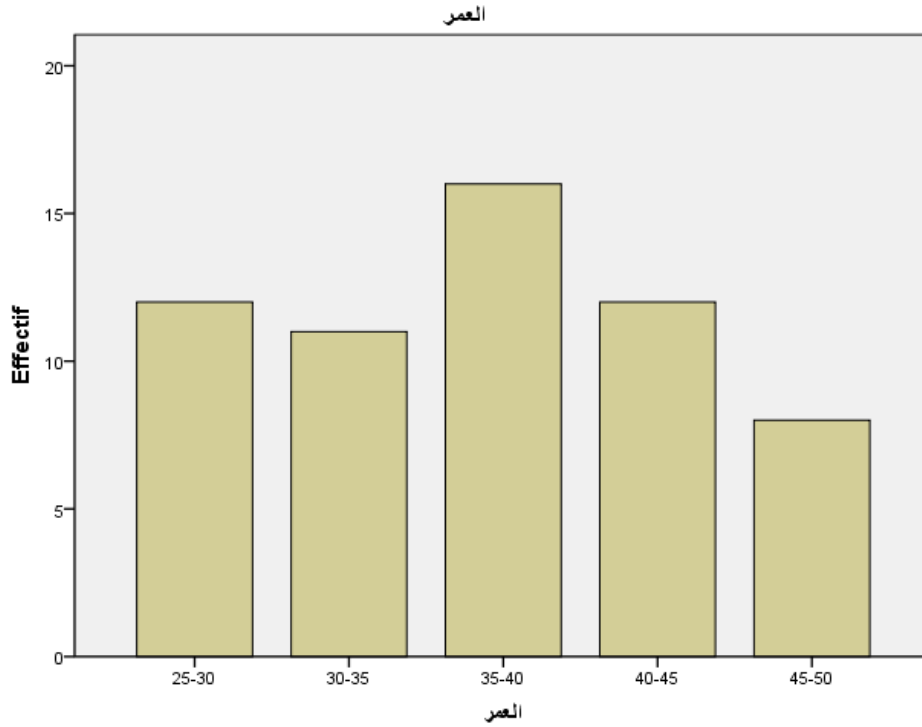
الإناث في المرتبة الثانية بعدد قدره 29 موظفة أي بنسبة %49.2 ويعزو الطلبة إلى أن إقبال الذكور في

مؤسسة الضمان الاجتماعي بنسبة يطغى على إقبال الإناث في العمل داخل الإدارة إذ أن فئة الإناث لديها

مسؤوليات وأعمال أخرى إلى جانب العمل الإداري بالمؤسسة.

جدول رقم (03): العمر

| النسبة | التكرار |         |
|--------|---------|---------|
| %20.3  | 12      | 25-30   |
| %18.6  | 11      | 30-35   |
| %27.1  | 16      | 35-40   |
| %20.3  | 12      | 40-45   |
| %13.6  | 08      | 45-50   |
| %100   | 59      | المجموع |



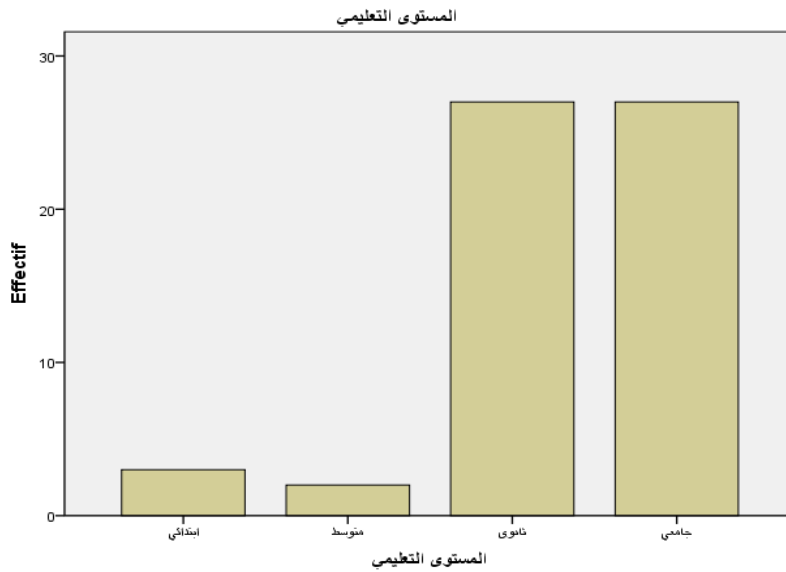
الشكل رقم (2): العمر

- الجدول (03) يوضح توزيع المبحوثين بحسب العمر لدى العمال من خلال نتائج الجدول رقم (03) نلاحظ أن استجابات أفراد العينة كانت تتراوح ما بين [35 - 40] سنة وذلك بنسبة مئوية كانت %27.1 حيث مثلت هذه النسبة الفئة الأكثر وعياً والتي تشكل شريان فرق العمل من خلال النصح والإرشاد وكذلك الحلول

للقضايا والمعيقات التي تواجهها الإدارة عن طريق مكتسباتهم القبلية أم الفئة العمرية التي تتراوح بين [30 - 25] سنة فقد قدرت بنسبة ب 203% وتمثلت في فئة الشباب وتلتها نفس النسبة 20.3% وكانت للفئة العمرية [30 - 35] سنة وتلتها نسبة 13.6% للفئة العمرية [50 - 45] سنة.

**جدول رقم (04): المستوى التعليمي**

| النسبة | التكرار |         |
|--------|---------|---------|
| 5.1%   | 3       | ابتدائي |
| 3.4%   | 2       | متوسط   |
| 45.8%  | 27      | ثانوي   |
| 45.8%  | 27      | جامعي   |
| 100%   | 59      | المجموع |



**الشكل رقم (3): المستوى التعليمي**

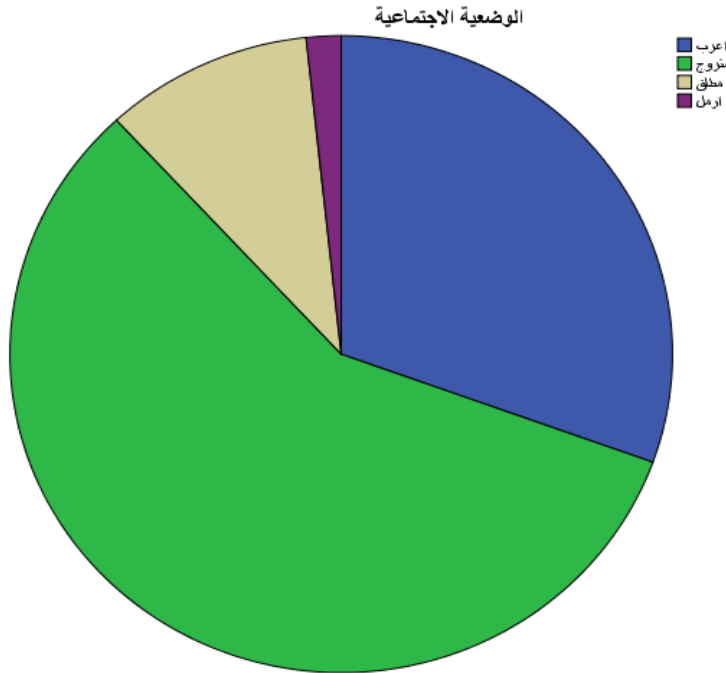
- الجدول (04) يوضح توزيع المبحوثين بحسب الشهادات المتحصل عليها من خلال الجدول رقم (04)

نلاحظ أن معظم عينة البحث متحصلون على مستوى ثانوي وجامعي وهي نفس النسبة وتقدر ب 45.8% يليها مستوى الابتدائي بنسبة 5.1% أما نسبة 3.4% فقد مثلت المستوى المتوسط.

ومن خلال قراءة الجدول نلاحظ أن مؤسسة الضمان الاجتماعي لا يعتمد على مستوى تعليمي عالي، فهي تعتمد على الخبرة أكثر.

جدول رقم (05): الوضعية الاجتماعية

| النسبة | التكرار |         |
|--------|---------|---------|
| %30.5  | 18      | أعزب    |
| %57.6  | 34      | متزوج   |
| %10.2  | 6       | مطلق    |
| %1.7   | 1       | أرمل    |
| %100   | 59      | المجموع |



الشكل رقم (4): الوضعية الاجتماعية

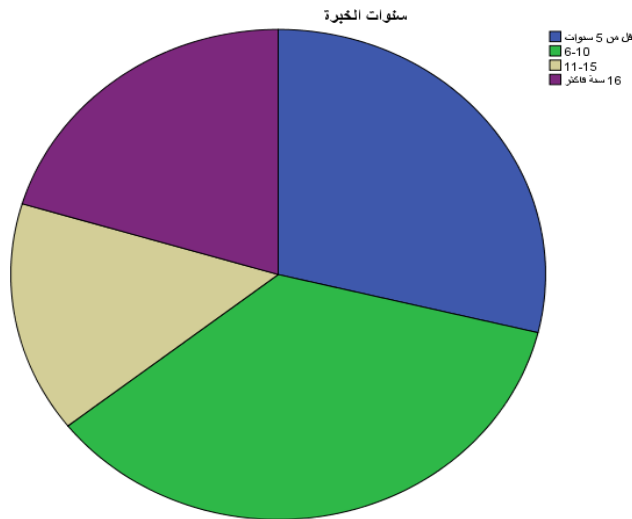
- الجدول (05) يوضح توزيع المبحوثين بحسب الوضعية الاجتماعية لدى العمال من خلال الجدول رقم (05) نلاحظ أن الفئة الغالبة على عينة الدراسة هم فئة المبحوثين وهذا بنسبة تقدر ب %57.6 من عينة الدراسة ثم تليها فئة العزاب بنسبة %30.5 وتأتي نسبة %10.2 متمثل في فئة المطلقين أما نسبة %1.7 فهي تمثل الأرامل.



ومن قراءة هذه النتائج نلاحظ أن الفئة الأكثر إقبال على العمل في مؤسسة الضمان الاجتماعي هم فئة المتزوجين نظرا لتعدد مسؤولياتهم.

جدول رقم (06): سنوات الخبرة

| النسبة | التكرار |                 |
|--------|---------|-----------------|
| %28.8  | 17      | أقل من 05 سنوات |
| %35.6  | 21      | 10-6            |
| %15.3  | 9       | 15-11           |
| %20.3  | 12      | 16 سنة فأكثر    |
| %100   | 59      | المجموع         |



الشكل رقم (5): سنوات الخبرة

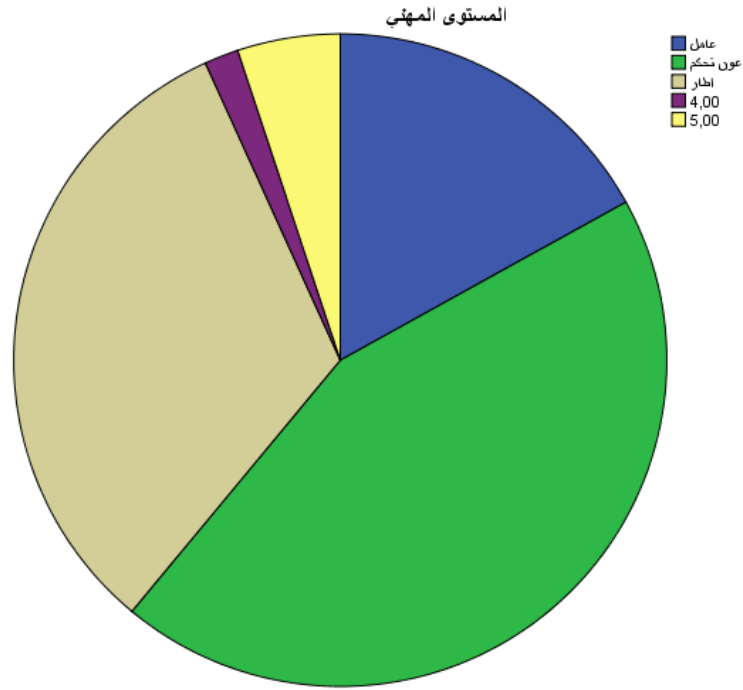
- الجدول (06) يوضح توزيع المبحوثين بحسب الخبرة المهنية في مجال العمل من خلال الجدول (06)

نلاحظ أن فئة من 6 إلى 10 سنوات هم الذين يمتلكون أكبر نسبة وتقدر ب %35.6 أما النسبة الثانية فهي الفئة الأقل من 5 سنوات ونسبتها تقدر ب %28.8 أما نسبة %20.3 فتمثلت في 16 سنة فأكثر، تليها نسبة %15.33 التي تمثل الفئة ما بين 11 إلى 15 سنة.

وهذا راجع إلى أن مؤسسة الضمان الاجتماعي تستهدف الفئات ذات الخبرة المهنية الكبيرة.

جدول رقم (07): المستوى المهني

| النسبة | التكرار |            |
|--------|---------|------------|
| %16.9  | 10      | عامل       |
| %44.1  | 26      | عون تحكم   |
| %32.2  | 19      | إطار       |
| %1.7   | 1       | إطار متوسط |
| %5.1   | 3       | إطار سامي  |
| %100   | 59      |            |



الشكل رقم (6): المستوى المهني

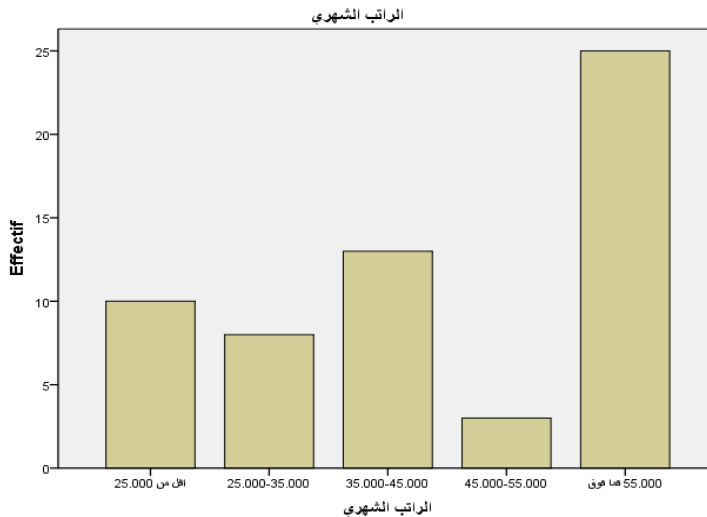
- الجدول (07) يوضح المستوى المهني للمبحوثين

من خلال الجدول (07) نلاحظ أن الرتبة المهنية الأعلى هي عون تحكم في مؤسسة الضمان الاجتماعي بنسبة تقدر بـ 44.1% وتليها رتبة إطار بنسبة 32.2% وتأتي رتبة عامل بنسبة 16.9% أما نسبة 5.1% فهي تمثل رتبة إطار سامي وتليها رتبة إطار متوسط بنسبة 1.7%.

وبقراءة هذه النتائج نلاحظ أن رتبة عون تحكم هي الأكثر انتشارا بالمؤسسة.

جدول رقم (08): الراتب الشهري

| النسبة | التكرار |               |
|--------|---------|---------------|
| %16.9  | 10      | أقل من 25000  |
| %13.6  | 8       | 35000-25000   |
| %22.0  | 13      | 45000-35000   |
| %5.1   | 3       | 55000-45000   |
| %42.4  | 25      | 55000 فما فوق |
| %100   | 59      | المجموع       |



الشكل رقم (7): الراتب الشهري

- الجدول رقم (08) يوضح توزيع المبحوثين حسب رواتبهم الشهرية وذلك بنسب على التوالي ففي فئة

35.0000 - 45.0000 دج نجد نسبة 22.0% ..... وفئة 55.0000 دج فما فوق بنسبة 42.4 أكبر نسبة من

المبحوثين ثم الفئة أقل من 25.0000 دج بنسبة 16.9% ثم فئة مرتباتهم بين 25.0000 دج

و 35.0000 دج بنسبة 13.6% وأخيرا نجد أن أقل نسبة عند فئة مرتباتهم بين 45.0000 -

55.0000 درجة بنسبة 5.1% ومن خلال النسب السابقة نلاحظ أن الراتب الشهري له دور في الاستقرار المهني لدى عاملي مؤسسة الضمان الاجتماعي ويعزز مكانتهم ونقص انتشار أمراض مهنية في مجال عملهم.

## 2- عرض وتحليل ومناقشة نتائج الفرضية الأولى:

جدول رقم (09): تستخدم البرامج الالكترونية الحديثة في إدارة وانجاز العمل بالشكل السليم

| المجموع |    | درجة الموافقة |   |        |    |        |    |                 |
|---------|----|---------------|---|--------|----|--------|----|-----------------|
|         |    | أحيانا        |   | لا     |    | نعم    |    |                 |
|         |    | %ن            | ت | %ن     | ت  | %ن     | ت  |                 |
| %28.81  | 17 | %1.69         | 1 | %10.16 | 6  | %16.94 | 10 | أقل من 05 سنوات |
| %35.59  | 21 | 3.38          | 2 | %5.08  | 3  | %27.11 | 16 | 10-6            |
| %15.25  | 09 | /             | / | %6.77  | 4  | %8.47  | 5  | 15-11           |
| %20.33  | 12 | %1.69         | 1 | %5.08  | 3  | %13.55 | 8  | 16 سنة فأكثر    |
| %100    | 59 | %6.16         | 4 | %27.09 | 16 | %66.07 | 39 | المجموع         |

- تظهر نتائج الجدول رقم (09) أن الاتجاه العام له تمثله استجابات نعم بنسبة تقدر ب 66.07% حيث

نجد بأن العمال ذوي الخبرة ما بين 6 - 10 سنوات ذات نسبة 27.11% يقرون بأنهم يستخدمون البرامج الالكترونية الحديثة في إدارة وانجاز العمل بالشكل السليم تليها نسبة 16.94% للذين خبرتهم أقل من 5 سنوات تليها نسبة 13.55% بالنسبة لذوي خبرة ل16 سنة فأكثر أما نسبة 8.47% فقد مثلت فئة (11 - 15) سنة. بينما أفراد العينة الذين أجابوا بعدم استخدام البرامج الالكترونية الحديثة في إدارة وانجاز العمل بالشكل السليم بمؤسسة الضمان الاجتماعي كانت نسبتهم 27.09% فقط ولذا فإن خبرتهم لا تتوافق مع البرامج الالكترونية الحديثة أما نسبة 6.76% فهم أحيانا يستخدمونها كما ينبغي لأن خبرتهم المهنية قليلة.

ومن قراءتنا للنسب المئوية السابقة يتبين لنا أن مؤسسة الضمان الاجتماعي فعلا تبذل

مجهودات لعصرنة نشاطاتها الإدارية وهذا من خلال استخدامها السليم للبرامج الالكترونية الحديثة مع نسبة خبرة عالية.

جدول رقم (10): يؤدي التنظيم الالكتروني إلى عدم مشاركة العمال الجماعات الرسمية في مجال العمل:

| المجموع |    | درجة الموافقة |   |        |    |        |    |            |
|---------|----|---------------|---|--------|----|--------|----|------------|
|         |    | أحيانا        |   | لا     |    | نعم    |    |            |
|         |    | %ن            | ت | %ن     | ت  | %ن     | ت  |            |
| %16.94  | 10 | %5.08         | 3 | %8.47  | 5  | %3.38  | 2  | عامل       |
| %44.08  | 26 | %1.69         | 1 | %10.16 | 6  | %32.20 | 19 | عون تحكم   |
| %32.20  | 19 | %1.69         | 1 | %8.47  | 5  | %22.03 | 13 | إطار       |
| %1.69   | 1  | %1.69         | 1 | /      | /  | /      | /  | إطار متوسط |
| %5.08   | 3  | %1.69         | 1 | %1.69  | 1  | %1.69  | 1  | إطار سامي  |
| %100    | 59 | %11.84        | 7 | %28.79 | 17 | %59.3  | 35 | المجموع    |

- تظهر نتائج الجدول رقم (10) أعلاه أن الاتجاه العام له تمثله استجابات نعم بنسبة تقدر ب 59.3%

تتصدرها فئة أعوان تحكم بنسبة 32.20% تليها فئة إطار بنسبة 22.03% تليها فئة عامل بنسبة 3.38%

أما نسبة 1.67% فهي فئة إطار سامي فالمبحوثين يرون بأن التنظيم الالكتروني يؤدي إلى عدم مشاركة العمال

في الجماعات الرسمية في مجال العمل أي أن التنظيم الالكتروني الذي تعتمده مؤسسة الضمان الاجتماعي

يحول دون مشاركة العمال في الجماعات الرسمية.

أما أفراد العينة الذين يرون أن التنظيم الالكتروني فعال حيث يتيح لهم فرص المشاركة في صناعة القرارات

تمثلت نسبته في 28.79% فقط.

ونجد نسبة 11.9% وهم مبحوثين يرون أنه أحيانا ما يتماشى التنظيم الالكتروني ومشاركتهم في الجماعات الرسمية ومنه يتضح أن عمال مؤسسة الضمان الاجتماعي لا يؤثر التنظيم الالكتروني إلى عدم مشاركة العمال في الجماعات الرسمية.

**جدول رقم (11): تعاني من نقص في استخدام برامج الأنترنت مما يؤدي إلى الفشل المهني:**

| النسبة | التكرارات |         |
|--------|-----------|---------|
| 52.5%  | 31        | نعم     |
| 37.3%  | 22        | لا      |
| 10.2%  | 6         | أحيانا  |
| 100%   | 59        | المجموع |

- يتضح من خلال نتائج الجدول رقم - 11 - أن استجابات نعم والمتمثلة ب 52.5% يوافقون أنهم يعانون من فشل مهني جراء نقص في استخدام الأنترنت، ثم تليها نسبة 37.5% من المبحوثين الذين لا يعانون من فشل مهني جراء نقص في استخدام برامج الأنترنت وتليها نسبة 10.2% من المبحوثين الذين أحيانا ما يعانون من فشل مهني من معاناة نقص استخدام برامج الأنترنت ومن خلال نتائج النسب المئوية السابقة نستنتج أن عمال مؤسسة الضمان الاجتماعي غالبيتهم يعانون من نقص في استخدام برامج الأنترنت مما يؤدي إلى الفشل المهني لديهم من خلال نقص خبرتهم في مجال برامج الأنترنت الخاصة بعملهم.

**جدول رقم (12): يخلق لديك الجلوس طويلا في المكتب بانحلال العلاقة بمؤسستك:**

| المجموع |    | درجة الموافقة |   |       |   |        |    |       |
|---------|----|---------------|---|-------|---|--------|----|-------|
|         |    | أحيانا        |   | لا    |   | نعم    |    |       |
|         |    | ن %           | ت | ن %   | ت | ن %    | ت  |       |
| 20.33%  | 12 | 6.77%         | 4 | 8.47% | 5 | 5.08%  | 3  | 30-25 |
| 18.64%  | 11 | /             | / | 8.47% | 5 | 10.16% | 6  | 35-30 |
| 27.11%  | 16 | 3.38%         | 2 | 3.38% | 2 | 20.33% | 12 | 40-35 |
| 20.33%  | 12 | 1.69%         | 1 | 8.47% | 5 | 10.16% | 6  | 45-40 |

|         |    |       |    |        |   |        |    |        |
|---------|----|-------|----|--------|---|--------|----|--------|
| 50-45   | 5  | %8.47 | 2  | %3.38  | 1 | %1.69  | 8  | %13.55 |
| المجموع | 32 | %54.2 | 19 | %32.17 | 8 | %13.53 | 59 | %100   |

- تظهر نتائج الجدول رقم (12) أن الاتجاه العام له تمثله استجابات نعم بنسبة 54.2% حيث نجد الفئة

العمرية من (35 - 40) سنة وتقدر بنسبة 20.33% تقر بأن الجلوس طويلة في المكتب يخلق لديهم اخلال

العلاقة أو ما يسمى "بالاغتراب" عن مؤسستهم تليها الفئات العمرية ما بين [30 - 35] سنة و[40 - 45] سنة

بنفس النسبة وتتمثل في 10.16% وتأتي الفئة العمرية من [45 - 50] سنة بنسبة 8.47% أما نسبة 5.08%

فهي متمثلة في الفئة العمرية من [25 - 30] سنة.

أما أفراد العينة أو المبحوثين الذين يرون بأنه لا يخلق لديهم الجلوس طويلة في المكتب انحلال العلاقة

بالمؤسسة فقد كانت نسبتهم 32.17% وكانت موزعة على الفئات العمرية من [25 - 30] سنة و[40 - 45] سنة

سنة فقد كانت لهم نفس النسبة وهي 8.47% أما نسبة 3.38% كانت للفئتان العمرية [35 - 45] سنة و[45 -

50] سنة.

أما نسبة 13.53% والتي تشير إلى أفراد المبحوثين الذين يرون بأنه يخلق ولا يخلق في نفس الوقت.ومن

خلال قراءتنا للجدول وبيانات يتبين لنا أن العمر يلعب دورا هاما في تحديد مدى انحلال العلاقة بالمؤسسة

لدى العامل.

جدول رقم (13): كثرة الراجح الالكترونية التي تستخدمها في العمل تشعرك بالعزلة:

| المجموع |    | درجة الموافقة |   |        |    |        |    |         |
|---------|----|---------------|---|--------|----|--------|----|---------|
|         |    | أحيانا        |   | لا     |    | نعم    |    |         |
|         |    | %ن            | ت | %ن     | ت  | %ن     | ت  |         |
| %50.84  | 30 | %5.08         | 3 | %18.64 | 11 | %27.11 | 16 | ذكر     |
| %49.15  | 29 | %3.38         | 2 | %16.94 | 10 | %28.81 | 17 | أنثى    |
| %100    | 59 | %8.46         | 5 | %35.58 | 21 | %55.92 | 33 | المجموع |

- تظهر نتائج الجدول رقم (13) أن الاتجاه العام له تمثله استجابات نعم بنسبة 55.92% حيث نجد أن فئة الإناث والتي تمثل نسبتهم في 28.81% يقرون بأن كثرة البرامج الالكترونية التي يستخدمونها في العمل تشعرهم بالعزلة ثم تليها فئة الذكور بنسبة متقاربة 27.11% بينما أفراد العينة أو المبحوثين الذين أجابوا ب لا فقد كانت نسبتهم متمثلة في 35.58% فهم يرون أن كثرة البرامج الالكترونية التي يستخدمونها هي التي تساعدهم على أعمالهم الإدارية فهنا قدرة نسبة فئة الذكور ب 18.64% وفئة الإناث ب 16.94% أما نسبة 8.46% فهي نسبة قليلة حيث قالو بأنها تكون أحيانا ولا تكون أحيانا أخرى.

ومن خلال قراءتنا للجدول تبين لنا أن مؤسسة الضمان الاجتماعي يعاني عمالها من العزلة من خلال كثرة البرامج الالكترونية التي تستخدمها مؤسستهم حيث تمثل فئة الإناث الفئة الأكثر شعورا بالعزلة وتليها نسبة الذكور.

#### جدول رقم (14): التواصل الإداري الالكتروني يجعلك تلجأ إلى التهرب عن واجبات العمل:

| النسبة | التكرارات |         |
|--------|-----------|---------|
| 57.6%  | 34        | نعم     |
| 35.6%  | 21        | لا      |
| 6.8%   | 4         | أحيانا  |
| 100%   | 59        | المجموع |

- نلاحظ من خلال الجدول أن نسبة 57.6% تعتبر أكبر نسبة يرون أن التواصل الإداري الالكتروني يجعلهم يلجؤون إلى التهرب من واجبات العمل نظرا لتعرض لضغوطات مهنية قد تسبب لهم أمراض ثم تليها نسبة 35.6% من المبحوثين يرون بأن التواصل الإداري الالكتروني يجعلهم يؤودون بارتياحيه أكثر من خلال ربح الوقت والجهد وتوضيح نقاط الاشراف لكل عضو في حين نجد أن نسبة 6.8% يرون أنه أحيانا ما



يدعمهم التواصل الإداري الإلكتروني إلى التهرب من واجبات العمل وذلك لما يتعرض له من ضغوطات من خلال استخدامه للأجهزة والبرامج الإلكترونية.

جدول رقم (15): الاتصال الشبكي يقلل من مستوى تغييبك عن العمل:

| النسبة | التكرارات |         |
|--------|-----------|---------|
| 54.2%  | 32        | نعم     |
| 37.3%  | 22        | لا      |
| 8.3%   | 5         | أحيانا  |
| 100%   | 59        | المجموع |

- نلاحظ أن البيانات الاحصائية الموضحة في الجدول أعلاه أن نسبة 54.2% يرون بأن الاتصال الشبكي يقلل من مستوى تغييبهم عن العمل نظرا إلى كثرة استخداماتهم الإدارية والمهام الموكلة إليهم وبرنامج أعمالهم مما تنعكس سلبا على راحة واستيعابهم للقرارات والمهام الموجهة إليهم ثم تليها نسبة 37.3% من المبحوثين الذين يرون أن الاتصال الشبكي لا يقلل من مستوى التغييب عن العمل وهذا راجع أنه ينعكس على تحقيق الفهم المشترك مما يعرقل عملية تدفق المعلومات بين عناصر نظام فرق العمل أما نسبة 8.3% من المبحوثين يرون أنه أحيانا ما يقلل الاتصال الشبكي من مستوى تغييبهم عن العمل نظرا لتمكنهم من استخدام تقنيات الاتصال الشبكي.

جدول رقم (16): هل تلتزم بتصفح المواقع الالكترونية التي تضبط نظام مؤسستك:

| المجموع |        | درجة الموافقة |       |    |        |     |        |            |
|---------|--------|---------------|-------|----|--------|-----|--------|------------|
|         |        | أحيانا        |       | لا |        | نعم |        |            |
|         |        | %ن            | ت     | %ن | ت      | %ن  | ت      |            |
| 10      | 16.94% | /             | /     | 3  | 5.08%  | 7   | 11.86% | عامل       |
| 26      | 44.06% | 2             | 3.38% | 12 | 20.33% | 12  | 20.33% | عون تحكم   |
| 19      | 32.20% | /             | /     | 8  | 13.55% | 11  | 18.64% | إطار       |
| 1       | 1.69%  | /             | /     | /  | /      | 1   | 1.69%  | إطار متوسط |
| 3       | 5.08%  | 1             | 1.69% | /  | /      | 2   | 3.38%  | إطار سامي  |
| 59      | 100%   | 3             | 5.07% | 23 | 38.96% | 33  | 55.9%  | المجموع    |

- تظهر نتائج الجدول أعلاه أن الاتجاه العام له يمثله الاتجاه الايجابي بنسبة 55.9% تتصدرها فئة أعوان

تحكم بنسبة 20.33% تليها فئة اطار بنسبة 18.64% ثم تأتي فئة عامل بنسبة 11.86% ثم تليها فئة اطار

سامي بنسبة 3.38% أما نسبة 1.69% فتمثل فئة اطار متوسط فالمبحوثين يرون أن الالتزام بتصفح المواقع

الالكترونية التي تضبط نظام مؤسسة الضمان الاجتماعي تساعدهم على سيران العمل وتسهيل المهام الإدارية

وتعرفهم أكثر على مختلف التعليمات القرارات التي تضبط نظام عملهم أما أفراد العينة الذين يرون أن الالتزام

يتصفح المواقع الالكترونية لا تضبط نظام المؤسسة بنسبة 38.6% نظرا لنقص حاجة تصفح هذه المواقع

الالكترونية التي تضبط نظام المؤسسة، أما المبحوثين الذين يرون أنه أحيانا ما يتم الالتزام بتصفح المواقع

الالكترونية التي تضبط نظام المؤسسة تتمثل بنسبة 5.07% لأنه قلة ما يحتاجون تصفح هذه المواقع الالكترونية

التي تضبط نظام مؤسستهم.

جدول رقم (17): تسبب لك التقنيات التكنولوجية الحديثة تنقص في انتمائك للمؤسسة:

| النسبة | التكرارات |         |
|--------|-----------|---------|
| 54.2%  | 32        | نعم     |
| 35.6%  | 21        | لا      |
| 10.2%  | 06        | أحيانا  |
| 100%   | 59        | المجموع |

- من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن نسبة 54.2% من المبحوثين يؤيدون أن التقنيات التكنولوجية الحديثة تسبب لهم نقص في انتمائهم لمؤسستهم، وهذا راجع لكثرة استخدام الآليات الالكترونية الحديثة التي تلغي مكانة ودور العامل في حين نجد نسبة 35.6% من المبحوثين يرون أن التقنيات التكنولوجية لا تنقص في انتمائهم للمؤسسة وذلك بأنها تركز في عدم الحصول على المعلومات بالقدر الكافي التي مداها عدم فاعلية الوسائل الاتصالية المستخدمة لتوصيل القرارات والمعلومات الاتصالية في حين نجد أن نسبة 10.02% من المبحوثين يرون أنه أحيانا ما تؤدي التقنيات التكنولوجية الحديثة إلى نقص في انتمائهم للمؤسسة.

جدول رقم (18): استخدام شبكات الانترنت يقلل من علاقتك مع زملاء العمل:

| المجموع |    | درجة الموافقة |   |        |    |        |    |         |
|---------|----|---------------|---|--------|----|--------|----|---------|
|         |    | أحيانا        |   | لا     |    | نعم    |    |         |
|         |    | ن%            | ت | ن%     | ت  | ن%     | ت  |         |
| 5.08%   | 3  | /             | / | 1.69%  | 1  | 3.38%  | 2  | ابتدائي |
| 3.38%   | 2  | /             | / | 1.69%  | 1  | 1.69%  | 1  | متوسط   |
| 45.76%  | 27 | 6.77%         | 4 | 11.86% | 7  | 27.11% | 16 | ثانوي   |
| 45.76%  | 27 | 6.77%         | 4 | 16.94% | 10 | 22.03% | 13 | جامعي   |
| 100%    | 59 | 13.54%        | 8 | 32.18% | 19 | 54.21% | 32 | المجموع |

- تظهر نتائج الجدول رقم (18) أن الاتجاه العام له يمثله استجابات نعم بنسبة 54.21% من المبحوثين يقوم باستخدام شبكات الانترنت مما يقلل من علاقتهم مع زملاء العمل، وتتصدر نسبة 27.11% من فئة مستوى ثانوي وتليها نسبة 22.03% من فئة جامعي ثم تليها نسبة 3.38% فئة ابتدائي، أما نسبة 1.69%

فتمثل فئة متوسط الذين يستخدمون شبكات الانترنت تقلل من علاقاتهم مع زملاء العمل بحيث يظهر المستوى التعليمي له في دور في التمكن من استخدام شبكات الانترنت التي تقلل من علاقات الزملاء في العمل، أما أفراد العينة الذين يرون بأن شبكات الانترنت لا تقلل من علاقاتهم مع زملاء العمل بنسبة 32.18% حيث مثلت نسبة فئة جامعي وثنائي بنسب على التوالي 16.94% و 11.68% ثم تليها نسبة 1.69% لكل من فئة ابتدائي وفئة متوسط حيث يرون هؤلاء المبحوثين أن شبكات الانترنت لا تقلل من علاقاتهم مع زملائهم، أما نسبة 13.54% من المبحوثين يرون أنه أحيانا ما يتم استخدام شبكات الانترنت يقلل من علاقاتهم مع زملائهم.

### 3- عرض وتحليل ومناقشة نتائج الفرضية الثانية:

جدول رقم (19): استخدام أجهزة الإعلام الآلي في مجال العمل لأوقات مطولة:

| المجموع | درجة الموافقة |        |    |        |     |        |    |            |
|---------|---------------|--------|----|--------|-----|--------|----|------------|
|         | أحيانا        |        | لا |        | نعم |        |    |            |
|         | ن             | ت      | ن  | ت      | ن   | ت      |    |            |
| 16.94%  | 10            | 3.38%  | 2  | 6.77%  | 4   | 6.77%  | 4  | عامل       |
| 44.06%  | 26            | 5.08%  | 3  | 16.94% | 10  | 22.03% | 13 | عون تحكم   |
| 32.20%  | 19            | 3.38%  | 2  | 8.47%  | 5   | 20.33% | 12 | إطار       |
| 1.69%   | 1             | /      | /  | /      | /   | 1.69%  | 1  | إطار متوسط |
| 5.08%   | 3             | /      | /  | /      | /   | 5.08%  | 3  | إطار سامي  |
| 100%    | 59            | 11.84% | 7  | 32.18% | 19  | 55.9%  | 33 | المجموع    |

- تظهر نتائج الجدول رقم (19) أن الاتجاه العام له تمثله استجابات نعم بنسبة 55.9% أن فئة العمال

الذين يستخدمون أجهزة الإعلام الآلي في مجال العمل لأوقات مطولة وتتمثل أكبر نسبة فئة عون تحكم بنسبة

22.03% تليها فئة إطار بنسبة 20.33% ثم فئة عامل بنسبة 6.77% ثم تأتي فئة إطار بنسبة 5.08%

وأقل نسبة تمثلت في فئة إطار متوسط بنسبة 1.69% لأن المستوى المهني للعمال له دور يستوجب باستخدام

أجهزة الاعلام الآلي في مجال العمل لأوقات مطولة، نظرا لحاجة مؤسسة الضمان الاجتماعي لعصرنة

نشاطاتها ومهامها الإدارية باستخدام أجهزة الإعلام الآلي في مجال العمل لأوقات مطولة، نظرا لحاجة مؤسسة الضمان الاجتماعي لعصرنة نشاطاتها وأن أفراد العينة المبحوثين الذين لا يرون أن استخدام أجهزة الإعلام الآلي في مجال العمل لأوقات مطولة بنسبة 32.18% لأنهم ليسوا بحاجة لاستخدام أجهزة الإعلام الآلي لا يستوجب عليهم العمل لأوقات مطولة، أما نسبة 11.48% فيرون أنه أحيانا ما يتم استخدام أجهزة الاعلام الآلي في مجال العمل لأوقات مطولة لأنهم لا يحتاجون لهذه الأجهزة .

جدول رقم (20) و(21): استعمال الهواتف والمعادن يسبب لك ضعف في حاسة السمع أثناء تأدية

عملك:

| المجموع |      | درجة الموافقة |       |    |       |     |       | الفئات  |
|---------|------|---------------|-------|----|-------|-----|-------|---|
|         |      | أحيانا        |       | لا |       | نعم |       |   |
|         |      | ت             | % ن   | ت  | % ن   | ت   | % ن   |   |
| 59      | 100% | 5             | 8.5%  | 18 | 30.5% | 36  | 61.0% | هل استعمال الهواتف يسبب لك ضعف في حاسة السمع أثناء تأدية عملك |
| 59      | 100% | 11            | 18.6% | 16 | 27.1% | 32  | 54.2% | المعدات المستخدمة في العمل فيها ما سبب ضعف السمع لدى العمال   |

- تظهر نتائج الجدولين رقم (20 - 21) بأن الاتجاه العام لها تمثله استجابات نعم بنسبة 61% و 54.2%

على التوالي وأن كل من استعمال الهواتف والمعدات المستخدمة في العمل تسبب ضعف في حاسة السمع وهذا

نسبة لإجابة المبحوثين أي فئة العمال بمؤسسة الضمان الاجتماعي ثم تليها كل من نسبة 30.5% ونسبة

27.01% من المبحوثين الذين يرون بأنها لا تؤثر على حاسة السمع لديهم وأنهم معتادون على استخدامها

أما نسبة 18.6% ونسبة 8.05% من المبحوثين يرونها أنها أحيانا ما تؤثر على حاسة السمع لديهم.

## جدول رقم (22): يؤدي الجلوس لأوقات زائدة أمام الاسوب إلى نقص في البصر:

| النسبة | التكرارات |        |
|--------|-----------|--------|
| 59.3%  | 35        | نعم    |
| 25.4%  | 15        | لا     |
| 15.3%  | 9         | أحيانا |

- نلاحظ من خلال الجدول رقم (22) أن نسبة 59.3% من المبحوثين يؤيدون أن الجلوس لأوقات زائدة أمام الحاسوب يضعف وينقص في البصر، ثم تليه ما نسبة 25.4% يرون لا يسبب لهم الجلوس أمام الحاسوب لأوقات زائدة ضعف ونقص في البصر، ثم تأتي نسبة 15.3% يرون أنه أحيانا ما يؤدي الجلوس أمام الحاسوب لأوقات زائدة يضعف وينقص في البصر هذا نظرا لضرورة حاجة عاملي بمؤسسة الضمان الاجتماعي الجلوس لأوقات زائدة أمام الحاسوب تؤدي إلى نقص في البصر.

## جدول رقم (23): تستخدم مؤسستك الألواح الالكترونية في عرض نشاطاتها:

| النسبة | التكرارات |        |
|--------|-----------|--------|
| 52.5%  | 31        | نعم    |
| 32.2%  | 19        | لا     |
| 15.3%  | 09        | أحيانا |

- يتضح من خلال الجدول رقم (23) أن نسبة 52.5% من المبحوثين يؤيدون استخدام مؤسستهم للألواح الإلكترونية في عرض نشاطاتها، ثم تليها ما نسبة 32.2% من المبحوثين الذين لا يؤيدون استخدام مؤسستهم للألواح الالكترونية في عرض نشاطاتها، وتأتي نسبة 15.3% من المبحوثين الذين يرونها بأنها أحيانا.

جدول رقم (24) و(25): يسبب لك الماسح الضوئي والأجهزة الالكترونية حساسية في جسمك:

| المجموع |       | درجة الموافقة |       |    |       |     |      |
|---------|-------|---------------|-------|----|-------|-----|------|
|         |       | أحيانا        |       | لا |       | نعم |      |
| ت       | %ن    | ت             | %ن    | ت  | %ن    | ت   | %ن   |
| 31      | 52.5% | 15            | 25.4% | 13 | 22.0% | 59  | 100% |
| 32      | 54.2% | 16            | 27.1% | 11 | 18.6% | 59  | 100% |

- من خلال الجدول المركب (24) و(25) الذي يحتوي سؤالين بسبب الماسح الضوئي والأجهزة الالكترونية

في الجسم وذلك بنسبة 54.2% ونسبة 52.5% على التوالي من المبحوثين أجابوا بنعم بأكثر نسبة وكانت

النسبة متقاربة من خلالها يؤيدون أن الماسح الضوئي والأجهزة الالكترونية تسبب لهم حساسية في الجسم، ثم

تليها نسبة 27.1% ونسبة 25.4% من المبحوثين الذين لا يسبب لهم الماسح الضوئي والأجهزة الالكترونية

حساسية في الجسم، وتأتي استجابات أحيانا بنسبة 22% و18.6% من المبحوثين الذين يرون أنها أحيانا ما

تسبب لهم حساسية في الجسم لأن عمال مؤسسة الضمان الاجتماعي يستخدمون بعض المعدات والأجهزة

الالكترونية كالماسح الضوئي يسبب لهم حساسية في الجسم تؤثر على صحتهم وأداء عملهم.

جدول رقم (26): كثرة استخدام البطاقات المغناطيسية الالكترونية يرفع في حالات الضغط الدموي لدى

العاملين:

| المجموع |    | درجة الموافقة |    |        |    |        |    |            |
|---------|----|---------------|----|--------|----|--------|----|------------|
|         |    | أحيانا        |    | لا     |    | نعم    |    |            |
|         |    | %ن            | ت  | %ن     | ت  | %ن     | ت  |            |
| %16.94  | 10 | %3.38         | 2  | %10.16 | 6  | %3.38  | 2  | عامل       |
| %44.06  | 26 | %10.16        | 6  | %16.94 | 10 | %16.94 | 10 | عون تحكم   |
| %32.20  | 19 | %3.38         | 2  | %6.77  | 4  | %22.03 | 13 | إطار       |
| %1.69   | 1  | /             | /  | /      | /  | %1.69  | 1  | إطار متوسط |
| %5.08   | 3  | /             | /  | /      | /  | %5.08  | 3  | إطار متوسط |
| %100    | 59 | %16.92        | 10 | %33.87 | 20 | %49.12 | 29 | المجموع    |

- تظهر نتائج الجدول رقم (26) أن الاتجاه العام له تمثله استجابات نعم بنسبة %59.12 حيث نجد أن

العمال الذين يقومون باستخدام البطاقات المغناطيسية الالكترونية ترفع من حالة الضغط الدموي لديهم، ويندرج ضمن النسب المئوية كالتالي نسبة %22.03 تمثلت في فئة إطار أما نسبة %16.94 تمثلت في فئة عون تحكم وتلتها نسبة %5.08 في فئة إطار سامي أما نسبة %3.38 فتمثلت فئة عامل وأخيرا أقل نسبة %1.69 في فئة إطار متوسط، بينما أفراد المبحوثين الذين أجابو بعد استخدامهم للبطاقات المغناطيسية الالكترونية بنسبة %38.87 وتأتي نسبها على التوالي عون تحكم بنسبة %16.94 وتليها فئة عامل بنسبة %10.16 أما نسبة %6.77 فتمثلت فئة إطار وكلهم يرون بأنها لا يستخدمونها في عملهم، أما نسبة %16.92 من المبحوثين فهم أحيانا ما يستخدمون البطاقات المغناطيسية في العمل ومن خلال قراءة النسب السابقة يتبين لنا أن عمال مؤسسة الضمان الاجتماعي يستخدمون البطاقات المغناطيسية ترفع حالة الضغط الدموي لديهم بنسب متفاوتة.



جدول رقم (27): الضوضاء في العمل تجعلك تتغيب لساعات عن العمل.

| النسبة | التكرارات | بند رقم 25 |
|--------|-----------|------------|
| 54.2%  | 32        | نعم        |
| 27.1%  | 16        | لا         |
| 18.6%  | 11        | أحيانا     |
| 100%   | 59        | المجموع    |

- يتضح من خلال الجدول رقم (27) أن نسبة 54.2% من المبحوثين يؤيدون بأن الضوضاء تجعلهم يتغيبون لساعات عن العمل ثم تليها نسبة 27.1% من المبحوثين الذين يرون أن الضوضاء لا تؤثر على عملهم، أما نسبة 18.6% من المبحوثين فهم يرون أنه أحيانا ما تسبب لهم الضوضاء تغيب لساعات عن العمل وهذا راجع لما تسبب الضوضاء لعمال مؤسسة الضمان الاجتماعي من أمراض مهنية تؤثر على أداء عملهم يجعلهم يتغيبون لساعات عن العمل.

جدول رقم (28): حدث ولاحظتم وقوع حالات الاغماء من قبل بعض العمال تستدعي الاستعجال

| النسبة | التكرارات |         |
|--------|-----------|---------|
| 49.2%  | 29        | نعم     |
| 37.3%  | 22        | لا      |
| 13.6%  | 8         | أحيانا  |
| 100%   | 59        | المجموع |

- من خلال الجدول رقم (28) أن نسبة 49.2% من العمال لاحظوا وقوع حالات اغماء بمؤسستهم تستدعي استعجالا، وتليها نسبة 37.3% من المبحوثين لم يلاحظوا حالات اغماء أما نسبة 13.6% فهم أحيانا ما يلاحظون وقوع حالات اغماء تستدعي استعجالا.

وهذا راجع إلى أن عمال مؤسسة الضمان الاجتماعي لديهم ضغوطات وأمراض في العمل مما يسبب حالات اغماء وهذا بنسب متفاوتة.

جدول رقم (29): التنسيق الالكتروني بين مختلف المصالح والوحدات تقلل من الجهد واختصار الوقت

لديك

| المجموع |        | درجة الموافقة |        |     |        |     |        |            |
|---------|--------|---------------|--------|-----|--------|-----|--------|------------|
|         |        | أحيانا        |        | لا  |        | نعم |        |            |
|         |        | ن %           | ت      | ن % | ت      | ن % | ت      |            |
| 10      | 16.94% | /             | /      | 4   | 6.77%  | 36  | 10.16% | عامل       |
| 26      | 44.06% | 5             | 8.47%  | 8   | 13.55% | 13  | 22.03% | عون تحكم   |
| 19      | 32.20% | 3             | 5.08%  | 5   | 8.47%  | 11  | 18.64% | إطار       |
| 1       | 1.69%  | /             | /      | /   | /      | 1   | 1.69%  | إطار متوسط |
| 3       | 5.08%  | 1             | 1.69%  | /   | /      | 2   | 3.38%  | إطار سامي  |
| 59      | 100%   | 9             | 15.24% | 17  | 28.79% | 33  | 55.9%  | المجموع    |

- تظهر نتائج الجدول (29) أن الاتجاه العام له تمثله استجابات نعم بنسبة 55.9% حيث نجد أن فئة

عون تحكم بنسبة 22.03% تقر بأن التنسيق الالكتروني بين مختلف مصالحها ووحداتها تقلل من الجهد

واختصار الوقت لديهم، ثم تليها نسبة 18.44% لفئة إطار أما نسبة 10.16% فتمثل فئة عامل، ثم تليها

كل من نسبة 3.38% ونسبة 1.69% لفئة إطار متوسط وإطار سامي، أما أفراد العينة الذين أجابوا بأن

التنسيق الالكتروني بين مختلف مصالحها ووحداتها لا يقلل من الجهد والوقت لديهم وذلك بنسبة 28.79%

حيث يرون التنسيق الالكتروني لا يسهل لهم أعمالهم بين مصالحهم، أما نسبة 15.24% فهم يرون أنه أحيانا

ما يقلل التنسيق الالكتروني من الجهد واختصار الوقت بين مختلف مصالحهم ووحداتهم لديهم وهذا لأن عمال

مؤسسة الضمان الاجتماعي يؤيدون بأن التنسيق الالكتروني بين مختلف مصالحهم ووحداتهم يقلل من وقتهم

خلال القيام بمختلف مهامهم وأعمالهم الإدارية وهو ما يفسر بتوجه المؤسسة من خلال هذا الاجراء نحو تشجيع

العاملين لاستخدام التنسيق الالكتروني على أوسع نطاق مما يكسب العمال لربح الوقت وتقليل الجهد الذي

يسبب لهم بعض الأمراض المهنية التي تؤثر على أداء عملهم.

جدول رقم (30): ساعدتك الرقمية الالكترونية في التقليل من بعض أمراض العمل المنتشرة في الأوساط

الإدارية.

| النسبة | التكرارات |         |
|--------|-----------|---------|
| %50.8  | 30        | نعم     |
| %32.2  | 19        | لا      |
| %16.9  | 10        | أحيانا  |
| %100   | 59        | المجموع |

- يتضح من خلال نتائج الجدول رقم (30) أن نسبة 50.08% من المبحوثين يوافقون على أن الرقمية

الالكترونية ساعدتهم في التقليل من بعض الأمراض المنتشرة في الأوساط الإدارية ثم تليها نسبة 32.2% من

المبحوثين لم تساعدهم الرقمية الالكترونية من التقليل من بعض أمراض العمل، وتأتي نسبة 16.9% من

المبحوثين مما يرون أنه أحيانا ما تساعدهم الرقمنة الالكترونية في التقليل من بعض الأمراض المنتشرة في

الأوساط الإدارية وهذا راجع أن الرقمنة الالكترونية ساعدت كثيرا عمال مؤسسة الضمان الاجتماعي وسهلت

من مهامهم الإدارية والأعمال المجهدة التي تسبب لهم أمراض في العمل.

## 4- عرض وتحليل ومناقشة نتائج الفرضية الثالثة:

جدول رقم (31): تستخدم البرامج الالكترونية الحديثة في عملياتك الإدارية

| المجموع |    | درجة الموافقة |    |       |    |        |    |                 |
|---------|----|---------------|----|-------|----|--------|----|-----------------|
|         |    | أحيانا        |    | لا    |    | نعم    |    |                 |
|         |    | %ن            | ت  | %ن    | ت  | %ن     | ت  |                 |
| %28.81  | 17 | %3.38         | 2  | %8.47 | 5  | %16.94 | 10 | أقل من 05 سنوات |
| %35.59  | 21 | %6.77         | 4  | %5.08 | 3  | %23.72 | 14 | 6-10 سنوات      |
| %15.25  | 9  | %3.38         | 2  | %5.08 | 3  | %6.77  | 4  | 11-15 سنوات     |
| %20.33  | 12 | %3.38         | 2  | %8.47 | 5  | %8.47  | 5  | 16 سنة فأكثر    |
| %100    | 59 | %16.91        | 10 | %27.1 | 16 | %55.9  | 33 | المجموع         |

- تظهر نتائج الجدول رقم (31) أن النسبة الغالبة الممثلة للاتجاه العام تعبر عن استجابات نعم أي موافقة

الأغلبية على استخدام البرامج الالكترونية الحديثة في عملياتها الإدارية بنسبة %55.09 حيث مثلت فئة من 06 - 10 سنوات خبرة بنسبة %23.72، ثم تلتها فئة أقل من 5 سنوات خبرة بنسبة %16.94 أما فئة 16 سنة فأكثر بنسبة %8.47 وفئة 11 - 15 سنوات بنسبة %6.77 على التوالي، أما أفراد العينة الذين لا يستخدمون البرامج الالكترونية في عملياتهم الإدارية فكانت نسبهم %27.01 أما نسبة %16.91 من المبحوثين أحيانا ما يستخدمون البرامج الالكترونية في عملياتهم الإدارية وهذا لأن خبرة عمال مؤسسة الضمان الاجتماعي ذات نسبة عالية مما ساعدهم على الاستخدام للبرامج الالكترونية الحديثة وتطبيقها في عملياتهم الإدارية وتحسين أدائهم وأعمالهم ومهامهم الإدارية مما يرفع ويطور مؤسستهم.

جدول رقم (32): يشعرك الاستخدام الدائم لمواقع التواصل الاجتماعي بالاكنتاب في عملك.

| النسبة | التكرارات |         |
|--------|-----------|---------|
| 64.4%  | 38        | نعم     |
| 20.3%  | 12        | لا      |
| 15.3%  | 9         | أحيانا  |
| 100%   | 59        | المجموع |

- نلاحظ من خلال نتائج الجدول رقم (32) أن نسبة 64.04% من المبحوثين يؤيدون بأن الاستخدام الدائم

لمواقع التواصل الاجتماعي يشعرهم بالاكنتاب في العمل، وتليها نسبة 20.03% من المبحوثين الذين لا يشعرهم الاستخدام لمواقع التواصل الاجتماعي بالاكنتاب في العمل بل يشعرهم بالارتياح والترفيه النفسي في عملهم، أما نسبة 15.3% من المبحوثين فيرون أنه أحيانا ما يشعرهم استخدام مواقع التواصل الاجتماعي بالاكنتاب في عملهم ومن هذا نستنتج أن عمال مؤسسة الضمان الاجتماعي أغلبيتهم يشعرون بالاكنتاب من الاستخدام الدائم لمواقع التواصل الاجتماعي في عملهم وهذا ما يؤثر على الجانب النفسي للعاملين يؤثر على عملهم.

جدول رقم (33): تعطل أجهزتك الالكترونية يؤثر على مستوى أداء عملك

| المجموع |    | درجة الموافقة |    |        |    |        |    |         |
|---------|----|---------------|----|--------|----|--------|----|---------|
|         |    | أحيانا        |    | لا     |    | نعم    |    |         |
|         |    | ن%            | ت  | ن%     | ت  | ن%     | ت  |         |
| 5.08%   | 3  | /             | /  | 1.69%  | 1  | 3.38%  | 2  | ابتدائي |
| 3.38%   | 2  | /             | /  | 1.69%  | 1  | 1.69%  | 1  | متوسط   |
| 45.76%  | 27 | 10.16%        | 6  | 10.16% | 6  | 25.42% | 15 | ثانوي   |
| 45.76%  | 27 | 10.16%        | 6  | 8.47%  | 5  | 27.11% | 16 | جامعي   |
| 100%    | 59 | 20.32%        | 12 | 22.01% | 13 | 57.6%  | 34 | المجموع |

- من خلال نتائج الجدول رقم (33) أن الاتجاه العام له تمثله استجابات نعم بنسبة 57.6% من المبحوثين الذين يقرون أن تعطل أجهزتهم الالكترونية تؤثر على مستوى أداء عملهم حيث تمثل فئة جامعي بنسبة 27.11% ثم تلتها فئة ثانوي بنسبة 25.42% أما نسبة 3.38% في فئة ابتدائي أما فئة متوسط مثلث بنسبة 1.69%، أما أفراد العينة الذين يرون أن تعطل أجهزتهم الالكترونية لا تؤثر على مستوى أداء عملهم وذلك بنسبة 22.02% لأن مستوى التعليم لديهم يسمح لهم بأداء عملهم بشكل جيد رغم تعطل الأجهزة الالكترونية أما نسبة 20.22% من المبحوثين الذين أحيانا ما تؤثر تعطل أجهزتهم الالكترونية على مستوى أداء عملهم ومن النسب المئوية السابقة نستنتج أن عمال مؤسسة الضمان الاجتماعي تعطل الأجهزة الالكترونية تؤثر على مستوى أداء عملهم والمستوى التعليمي له دور في التحكم واستخدام هذه الأجهزة التي تؤثر على أداء عملهم.

#### جدول رقم (34):تخلق لديك البرامج الالكترونية بعض الأمراض النفسية

| المجموع | درجة الموافقة |    |        |    |        |    |        |         |
|---------|---------------|----|--------|----|--------|----|--------|---------|
|         | أحيانا        |    | لا     |    | نعم    |    |        |         |
|         | ت             | %ن | ت      | %ن | ت      | %ن |        |         |
| 18      | 30.50%        | 03 | 5.08%  | 4  | 6.77%  | 11 | 18.64% | أعزب    |
| 34      | 57.62%        | 10 | 16.94% | 6  | 10.16% | 18 | 30.50% | متزوج   |
| 6       | 16.94%        | /  | /      | 2  | 3.38%  | 4  | 6.77%  | مطلق    |
| 1       | 1.69%         | /  | /      | /  | /      | 1  | 1.69%  | أرمل    |
| 59      | 100%          | 13 | 22.02% | 12 | 20.31% | 34 | 57.6%  | المجموع |

- من خلال نتائج الجدول رقم (34) نلاحظ أن الاتجاه العام تمثله استجابات نعم بنسبة 57.6% من المبحوثين يقرون أن البرامج الالكترونية تخلق لديهم بعض الأمراض النفسية وتتصدر فئة متزوج بنسبة 30.50% وتليها فئة أعزب بنسبة 18.44%، وتأتي فئة كل من مطلق بنسبة 6.77% وفئة أرمل 1.96% أما المبحوثين الذين يرون أن البرامج الالكترونية لا تخلق لهم أمراض نفسية بنسبة 20.31%، أما نسبة 22.02% من المبحوثين فيرون أنه أحيانا ما تخلق البرامج الالكترونية لديهم بعض الأمراض النفسية ومنه

نستج أن غالبية عمال مؤسسة الضمان الاجتماعي فئة المتزوجين تخلق لديهم البرامج الالكترونية أمراض نفسية لأن لديهم مسؤوليات وضغوطات تؤثر على حالتهم النفسية وأداء عملهم.

جدول رقم (35): الاستخدام السيء للبرامج والتقنيات الالكترونية يخلق لديك عزلة تؤثر على حالتك

النفسية

| المجموع |        | درجة الموافقة |        |     |        |     |        |         |
|---------|--------|---------------|--------|-----|--------|-----|--------|---------|
|         |        | أحيانا        |        | لا  |        | نعم |        |         |
|         |        | ن %           | ت      | ن % | ت      | ن % | ت      |         |
| 3       | 5.08%  | 1             | 1.69%  | /   | /      | 2   | 3.38%  | ابتدائي |
| 2       | 3.38%  | 1             | 1.69%  | /   | /      | 1   | 1.69%  | متوسط   |
| 27      | 45.76% | 4             | 6.77%  | 7   | 11.86% | 16  | 27.11% | ثانوي   |
| 27      | 45.76% | 3             | 5.08%  | 7   | 11.86% | 17  | 28.81% | جامعي   |
| 59      | 100%   | 9             | 15.23% | 14  | 23.72% | 36  | 60.99% | المجموع |

- تظهر نتائج الجدول رقم (35) أن الاتجاه العام له تمثله استجابات نعم وذلك بنسبة 60.99% من المبحوثين يقرون بأن الاستخدام السيء للبرامج الالكترونية يخلق لديهم عزلة تؤثر على حالتهم النفسية وذلك حسب المستوى التعليمي بكل فئة والمتمثلة بنسب لفئة جامعي بنسبة 28.81% تليها فئة ثانوي بنسبة 27.11%، أما كل فئة ابتدائي ومتوسط تمثلت نسبهم على التوالي 3.38% و 1.69% أما أفراد العينة الذين يوضحون أن استخدام البرامج والتقنيات الالكترونية لا يخلق لديهم عزلة تؤثر على حالتهم النفسية، أما نسبة 15.23% من المبحوثين أنه أحيانا ما تخلق لديهم البرامج والتقنيات الالكترونية عزلة تؤثر على حالتهم النفسية وذلك لأن عمال مؤسسة الضمان الاجتماعي مستواهم التعليمي له دور في مدى الاستخدام للبرامج والتقنيات الالكترونية يخلق لديهم عزلة تؤثر على حالتهم النفسية مما يؤثر على أداء عملهم ويخلق لديهم بعض الأمراض النفسية بنسب متفاوتة.

جدول رقم (36 - 39): كثرة وافراط استخدام الحاسوب والبرامج الالكترونية يشعرك بالشروع الذهني

### والنسيان

| المجموع |      | درجة الموافقة |       |    |       |     |       | الفئات   |
|---------|------|---------------|-------|----|-------|-----|-------|--|
|         |      | أحيانا        |       | لا |       | نعم |       |  |
| ت       | %ن   | ت             | %ن    | ت  | %ن    | ت   | %ن    |  |
| 59      | %100 | 14            | %22   | 12 | %20.3 | 33  | %55.9 | لكثرة تنوع برامج الحاسوب تضعف ذاكرتك وتشعرك بالنسيان           |
| 59      | %100 | 15            | %23.7 | 14 | %22   | 30  | %54.2 | افراط العمال في استخدام البرامج الالكترونية يزيد الشرود الذهني |

- توضح نتائج الجدول رقم (36) والجدول (39) أن الاتجاه العام له تمثله استجابات نعم ويندرج تحت

النسبتين 55.9 و 54.2% حيث يرى العمال أن كثرة وافراط استخدام الحاسوب والبرامج الالكترونية يشعركم بالشروع الذهني والنسيان، أما أفراد العينة الذين لا يعانون من شرود ذهني ونسيان من كثرة استخدام الحاسوب والبرامج الالكترونية تمثلت نسبهم على التوالي ب 22% و 20.3%، أما نسبة 23.7% و 22% يرون أنه أحيانا ما يشعركم استخدام الحاسوب والبرامج الالكترونية بالشروع الذهني والنسيان ومنه نستنتج أن عمال مؤسسة الضمان الاجتماعي لديهم ارتفاع في نسبة الشرود الذهني والنسيان جراء الاستخدام المفرط والكثير للحاسوب والبرامج الالكترونية هذا ما يؤثر سلبا على سير عملهم وصحتهم ومهامهم الإدارية.



جدول رقم (37): تعدد مهام البرامج الالكترونية يخلق لديك اضطرابات في النوم ويؤثر على مسارك

## المهني

| المجموع |    | درجة الموافقة |    |        |    |        |    |            |
|---------|----|---------------|----|--------|----|--------|----|------------|
|         |    | أحيانا        |    | لا     |    | نعم    |    |            |
|         |    | % ن           | ت  | % ن    | ت  | % ن    | ت  |            |
| 16.94%  | 10 | 5.08%         | 3  | 5.08%  | 3  | 6.77%  | 4  | عامل       |
| 44.06%  | 26 | 11.86%        | 7  | 10.16% | 6  | 22.03% | 13 | عون تحكم   |
| 32.20%  | 19 | 5.08%         | 3  | 3.38%  | 2  | 23.72% | 14 | إطار       |
| 1.69%   | 1  | /             | /  | 1.69%  | 1  | /      | /  | إطار متوسط |
| 5.08%   | 3  | /             | /  | 1.69%  | 1  | 3.38%  | 2  | إطار سامي  |
| 100%    | 59 | 22.02%        | 13 | 22%    | 13 | 55.9%  | 33 | المجموع    |

- يتضح من خلال نتائج الجدول رقم (37) أن الاتجاه العام له تمثله استجابات نعم بنسبة تقدر بـ 55.9%

من المبحوثين الذين يوافقون أن تعدد مهام البرامج الالكترونية يخلق لديهم اضطرابات في النوم ويؤثر على مساهم المهني، حيث كانت أكبر نسبة في فئة إطار بـ 23.72% وفئة عون تحكم بنسبة 22.03% ثم فئة عامل 6.77% وأخيرا فئة إطار سامي بنسبة 3.38%، أما المبحوثين الذين استجابوا أن تعدد مهام البرامج الالكترونية لا يخلق لديهم اضطرابات في النوم يؤثر على مساهم المهني فحين يرى 22.02% من المبحوثين أن أحيانا ما تخلق تعدد مهام البرامج الالكترونية لديهم ما يؤثر على مساهم المهني وأداء عملهم وصحتهم الجسمية ويؤثر بالتالي على مستواهم المهني.

جدول رقم (38): نقص خبرتك في مجال البرامج الالكترونية يسبب لك النرفزة في معاملتك في مجال

## عملك

| المجموع    |    | درجة الموافقة |    |        |    |        |    |            |
|------------|----|---------------|----|--------|----|--------|----|------------|
|            |    | أحيانا        |    | لا     |    | نعم    |    |            |
|            |    | %ن            | ت  | %ن     | ت  | %ن     | ت  |            |
| 16.94<br>% | 10 | %3.38         | 2  | %5.08  | 3  | %8.47  | 5  | عامل       |
| 44.08<br>% | 26 | %10.16        | 6  | %8.47  | 5  | %25.42 | 15 | عون تحكم   |
| 32.20<br>% | 19 | %5.08         | 3  | %5.08  | 3  | %22.03 | 13 | إطار       |
| %1.69      | 1  | %1.69         | 1  | /      | /  | /      | /  | إطار متوسط |
| %5.08      | 3  | %3.38         | 2  | %1.69  | 1  | /      | /  | إطار سامي  |
| %100       | 59 | %23.69        | 14 | %20.32 | 12 | %55.92 | 33 | المجموع    |

- يتضح من خلال نتائج الجدول رقم (38) أن الاتجاه العام له تمثله استجابات نعم بنسبة %55.92

موافقون على أن نقص الخبرة في مجال البرامج الالكترونية يسبب لهم النرفزة في المعاملة بمجال العمل وهذا حسب المستوى المهني للمبحوثين الذي يندرج بنسب لفئة عون تحكم بنسبة %25.42 ثم تليها فئة إطار بنسبة %22.03 ثم فئة عامل بنسبة %8.47، أما المبحوثين الذين لا تسبب لهم نقص خبرتهم في مجال البرامج الالكترونية نرفزة في معاملاتهم تمثلت بنسبة %20.32، أما نسبة %23.69 من المبحوثين الذين يرون أنه أحيانا ما تسبب لهم نقص خبرتهم في مجال البرامج الالكترونية نرفزة في معاملاتهم في مجال العمل ومنه نستنتج أن عمال مؤسسة الضمان الاجتماعي أغليبتهم مستواهم المهني له دور في خبرتهم بمجال البرامج الالكترونية يخلق لديهم نرفزة تؤثر على تعاملاتهم في مجال العمل.

جدول رقم (40): تطور البرامج الالكترونية يوفر لديك الراحة النفسية في أداء مهامك المهنية والإدارية

| المجموع |    | درجة الموافقة |    |        |    |        |    |         |
|---------|----|---------------|----|--------|----|--------|----|---------|
|         |    | أحيانا        |    | لا     |    | نعم    |    |         |
|         |    | %ن            | ت  | %ن     | ت  | %ن     | ت  |         |
| %50.84  | 30 | %13.55        | 8  | %11.86 | 7  | %25.42 | 15 | ذكر     |
| %49.15  | 29 | %10.16        | 6  | %10.16 | 6  | %28.81 | 17 | أنثى    |
| %100    | 59 | %23.71        | 14 | %22.02 | 13 | %54.23 | 32 | المجموع |

- توضح نتائج الجدول رقم (40) أن الاتجاه العام له تعبر عنه استجابات نعم أي موافقة المبحوثين أن

تطور البرامج الالكترونية يوفر لديهم راحة نفسية في أداء مهامهم المهنية والإدارية وبذلك بنسبة 54.23% من

المبحوثين حسب فئة ذكر بنسبة 25.42% وفئة أنثى بنسبة 28.81%، أما نسبة 27.01% من المبحوثين

فهم يقرون أن تطور البرامج الالكترونية لا يوفر لديهم راحة نفسية في أداء مهامهم المهنية والإدارية، أما نسبة

23.71% من المبحوثين فهم يرون أنه أحيانا ما يوفر لديهم تطور البرامج الالكترونية راحة نفسية في أداء

مهامهم المهنية والإدارية ومن خلال النتائج السابقة نستنتج أن عمال مؤسسة الضمان الاجتماعي وتطور

البرامج الالكترونية توفر لهم راحة نفسية في أداء عملهم ومهامهم المهنية والإدارية هذا ما يجعل أداءهم

ومؤسستهم في تطور ونتاجية أكثر.

جدول رقم (41): تعزز البرامج الالكترونية مكانتك وشعورك بالثقة بين مسؤولك وزملائك في المهنة.

| النسبة | التكرارات |         |
|--------|-----------|---------|
| %54.2  | 32        | نعم     |
| %18.6  | 11        | لا      |
| %27.1  | 16        | أحيانا  |
| %100   | 59        | المجموع |

- تظهر نتائج الجدول رقم (41) ومن خلال ملاحظة النسبة يتضح أن نسبة %54.2 أجابوا بنعم أي أن البرامج الالكترونية تعزز من مكانتهم وتشعرهم بالثقة بين المسؤولين وزملاء العمل وتليها نسبة %27.1 قالوا بأنه أحيانا تعزز البرامج الالكترونية من مكانتهم وشعورهم بالثقة بين مسؤولك وزملاء المهنة، أما نسبة %18.6 فهم معارضون وقالوا بأنها لا تعزز البرامج الالكترونية من مكانتهم وشعورهم بالثقة بين مسؤوليهم وزملائهم لأنهم لا يرونها ضرورية في مهنتهم وعملهم.

وهذا راجع إلى أن مؤسسة الضمان الاجتماعي أغلبية عمالها يسعون إلى تعزيز مكانتهم من خلال البرامج الالكترونية وذلك يشعروهم بالثقة بين مسؤوليهم وزملائهم بالعمل.

جدول رقم (42): الاستعمال الخاطئ للبرنامج الالكتروني يشعرك بالإحباط.

| المجموع |    | درجة الموافقة |    |        |   |        |    |         |
|---------|----|---------------|----|--------|---|--------|----|---------|
|         |    | أحيانا        |    | لا     |   | نعم    |    |         |
|         |    | % ن           | ت  | % ن    | ت | % ن    | ت  |         |
| %5.08   | 3  | %3.38         | 2  | /      | / | %1.69  | 1  | ابتدائي |
| %3.38   | 2  | %1.69         | 1  | /      | / | %1.69  | 1  | متوسط   |
| %45.76  | 27 | %11.86        | 7  | %6.77  | 4 | %27.11 | 16 | ثانوي   |
| %45.76  | 27 | %13.55        | 8  | %6.77  | 4 | %25.42 | 15 | جامعي   |
| %100    | 59 | %30.48        | 18 | %13.54 | 8 | %55.91 | 33 | المجموع |

- تظهر نتائج الجدول رقم (42) بأن الاتجاه العام له تمثله استجابات نعم بنسبة %55.91 مما يقومون

بالاستعمال الخاطئ للبرنامج الالكتروني مما يشعروهم بالإحباط، تنصدر هذه النسبة الأفراد ذوي المستوى الثانوي

بنسبة 27.11% مقابل المستوى الجامعي بنسبة 25.42% تليها نسبة 1.69% لكل من المستوى الابتدائي والمتوسط، تليها نسبة 13.54% من العمال الذين لا يشعرون بالإحباط من خلال استعمالهم الخاطئ للبرنامج الإلكتروني، أما نسبة 30.48% فهم أحيانا ما يشعرون بالإحباط من الاستعمال الخاطئ للبرنامج الإلكتروني. ومن قراءتنا للنسب المئوية السابقة يتبين لنا أن عمال مؤسسة الضمان الاجتماعي عند استعمالهم الخاطئ للبرنامج الإلكتروني يشعرون بالإحباط وهذا ناتج وسعيهم لإخفاء قدرتهم على استعمال البرنامج الإلكتروني نتيجة مستواهم التعليمي الذي له دور في الجانب النفسي لدى العاملين.

جدول رقم (43): يلجأ العمال عن طريق هواتفهم الخاصة إلى الولوج إلى مواقع التواصل الاجتماعي

أثناء فترات العمل

| المجموع | درجة الموافقة |        |    |        |     |        |    |         |
|---------|---------------|--------|----|--------|-----|--------|----|---------|
|         | أحيانا        |        | لا |        | نعم |        |    |         |
|         | ن             | ت      | ن  | ت      | ن   | ت      |    |         |
| 50.84%  | 30            | 15.25% | 9  | 10.16% | 6   | 25.42% | 15 | ذكر     |
| 49.15%  | 29            | 13.55% | 8  | 6.77%  | 4   | 28.81% | 17 | أنثى    |
| 100%    | 59            | 28.8%  | 17 | 16.93% | 10  | 54.23% | 32 | المجموع |

- توضح نتائج الجدول رقم (43) أن الاتجاه العام له تمثله استجابات نعم بنسبة تقدر ب 54.23% مقسمة حسب فئة ذكر بنسبة 25.42% وأنثى بنسبة 28.81% من المبحوثين الذين يوافقون أنهم يلجؤون هواتفهم الخاصة إلى مواقع التواصل الاجتماعي أثناء فترات العمل، أما 16.93% من أفراد العينة فهم لا يلجؤون لهواتفهم الخاصة إلى مواقع التواصل الاجتماعي أثناء فترات العمل، في حين يرى المبحوثين بنسبة 28.8% أنه أحيانا ما يتم اللجوء عن طريق هواتفهم الخاصة إلى مواقع التواصل الاجتماعي أثناء فترات العمل ومن خلال النسب السابقة نستنتج أن عمال مؤسسة الضمان الاجتماعي أثناء فترات العمل وهذا لما يجدونه من راحة وممتعة في هذه المواقع أثناء فترات العمل.

## مناقشة نتائج الفرضية الأولى:

من خلال الشواهد الاحصائية في الجدول رقم 09 أي أن نسبة 66.07% من أفراد العينة يقرون بأنهم يستخدمون البرامج الالكترونية الحديثة في إدارة وإنجاز العمل بالشكل السليم وهذا راجع إلى الخبرة التي اكتسبها العمال في سنوات عملهم.

ومن خلال الجدول رقم 10 أي أن نسبة 59.3% من المبحوثين نستنتج أن عمال مؤسسة الضمان الاجتماعي غالبيتهم يعانون من نقص في استخدام البرامج الأنترنت ما يؤدي إلى الفشل المهني لديهم وذلك راجع إلى نقص خبرتهم في مجال برامج الأنترنت الخاصة بعملهم.

من خلال الدلائل الاحصائية المبينة في الجدول رقم 12 وذلك بنسبة 54.2% من أفراد العينة يصرحون بأن الجلوس مطولاً في المكتب يخلق لديهم انحلال العلاقة في المؤسسة ويتبين لنا أن الفئة العمرية تلعب دوراً هاماً بالنسبة لانحلال علاقات العمل بالمؤسسة.

ونستنتج من خلال الجدول رقم 13 أن نسبة 55.92% من المبحوثين تبين أن عمال مؤسسة الضمان الاجتماعي فئة الإناث أكثر عزلة من فئة الذكور وذلك من خلال كثرة استخدام البرامج الالكترونية. من خلال الجدول رقم 14 يتضح لنا أن نسبة 57.6% من المبحوثين نستنتج أن التواصل الإداري الالكتروني لديهم يجعلهم يلجؤون إلى التهرب من واجبات العمل وذلك نتيجة تعرضهم لضغوطات تسبب لهم أمراض مهنية.

ونستنتج من خلال الجدول رقم 15 الذي نسبة 54.02% من أفراد العينة يقرون أن الاتصال الشبكي يقلل من مستوى تخيبيهم عن العمل نظراً إلى كثرة استخدامهم للمهام الإدارية وبرنامج الأعمال الموكلة لهم مما تتعكس سلبيات على راحة واستيعابهم لقرارات والمهام الموكلة لهم.

من خلال نتائج الجدول رقم 16 الذي نسبته 55.09% من المبحوثين يصرحون أن الالتزام بتصفح المواقع الالكترونية التي تضبط نظام مؤسسة الضمان الاجتماعي تساعدهم على سيران العمل وتسهيل مهام الإدارية وذلك من خلال مستواهم المهني المؤهل الذي سمح لهم بتصفح هذه المواقع الالكترونية.

وستنتج من الجدول رقم 17 أن نسبة 54.02% من المبحوثين يقرون التقنيات التكنولوجية الحديثة تسبب لهم نقص في انتمائهم للمؤسسة وهذا راجع إلى كثرة استخدامهم للآليات والتقنيات التكنولوجية الحديثة التي تلغي مكانة ودور العامل في عمله.

وستنتج أيضا من نتائج الجدول رقم 18 أن نسبة 54.21% من المبحوثين يرون أن استخدامهم لشبكات الأنترنت يقلل من علاقتهم مع زملاء العمل وذلك راجع للمستوى التعليمي للعاملين الذين يخلق فارق في العلاقة بينهم.

- مناقشة نتائج في ضوء الفرضية الأولى.

التنظيم الالكتروني وحدة ارتفاع الأمراض الاجتماعية لدى العاملين.

جدول رقم (44): يوضح معامل ارتباط للفرضية الأولى

| معامل الارتباط | أحيانا |    | لا    |     | نعم   |     | العبارة   |
|----------------|--------|----|-------|-----|-------|-----|---|
|                | ن %    | ت  | ن %   | ت   | ن %   | ت   |   |
| 0.98           | %6.8   | 4  | %27.1 | 16  | %66.1 | 39  | تستخدم البرامج الالكترونية الحديثة في إدارة وإنجاز العمل بشكل سليم              |
| 0.99           | %11.9  | 7  | %28.8 | 17  | %59.3 | 35  | يؤدي التنظيم الالكتروني إلى عدم مشاركة العمال في الجماعات الرسمية في مجال العمل |
| 1              | %10.2  | 6  | %37.3 | 22  | %52.5 | 31  | تعاني نقص في استخدام برامج الأنترنت مما يؤدي إلى الفشل المهني                   |
| 1              | %13.6  | 8  | %32.2 | 19  | %54.2 | 32  | يخلق لديك الجلوس لساعات طويلة في المكتب بانحلال العلاقة بمؤسستك                 |
| 1              | %8.5   | 5  | %35.6 | 21  | %55.9 | 33  | كثرة البرامج الالكترونية التي يستخدمها في العمل تشعرك بالعزلة                   |
| 1              | %6.8   | 4  | %35.6 | 21  | %57.6 | 34  | التواصل الإداري الالكتروني يجعلك تلجأ إلى التهرب عن واجبات العمل                |
| 0.99           | %5.1   | 3  | %39   | 23  | %55.9 | 33  | تلتزم بتصفح المواقع الالكترونية التي تضبط نظام مؤسستك                           |
| 1              | %10.2  | 6  | %35.6 | 21  | %54.2 | 32  | تسبب لك التقنيات التكنولوجية الحديثة نقص في إلتمائك للمؤسسة                     |
| 1              | %13.6  | 8  | %32.2 | 19  | %54.2 | 32  | استخدام شبكات الأنترنت يقلل من علاقاتك مع زملاء العمل                           |
| 1              | %8.5   | 5  | %37.3 | 22  | %54.2 | 32  | الاتصال الشبكي يقلل من مستوى تغيبك عن العمل                                     |
| /              | /      | 56 | /     | 201 | /     | 333 | المجموع   |



**-نتيجة الفرضية الأولى:**

من خلال البيانات الإحصائية المشكلة في الجدول من (02 إلى 11) تبين الفرضية الأولى: التنظيم الإلكتروني وحدة ارتفاع الأمراض الاجتماعية لدى العاملين فقد تحققت وذلك من خلال النتائج الإيجابية المرتفعة التي تظهر في الجدول (45) من خلال معامل الارتباط الذي أكد لنا بأنها تحققت بنسبة عالية تقدر بـ 0.99.

وعين الاستفادة من دراسة كل من الباحثان - سيدل وسولياخ في هذه الدراسة أن للتقليل من مستويات الأمراض المهنية الناجمة عن استخدامات الإدارة الإلكترونية حيث الاهتمام الأمثل بالعوامل الوقائية من أجل التقليل من الإصابات بحوادث العمل والتعرض لأمراض مهنية منها الأمراض الاجتماعية قد بينت الدراسة أن من العوامل المهمة في انتشار الأمراض المهنية وحوادث العمل في بيئات العمل منها المنشآت الصناعية ومختلف التنظيمات الإدارية التي تستعمل المعدات والأجهزة والوسائل الإلكترونية تجد فيها ارتفاع بإصابات حوادث وأمراض مهنية يؤثر على أدائهم المهني والصحي، النفسي والاجتماعي، وهذا ما تسعى إليه المنظمات الصناعية والإدارية وتعمل على الحد من هذه الأمراض والحوادث المهنية التي تعيق أداء العاملين.

**-مناقشة نتائج الفرضية الثانية:**

من خلال الدلائل الإحصائية المبينة في الجدول رقم 14 بنسبة 55.09% من أفراد العينة يقرون أن المستوى المهني للعاملين له دور يستوجب استخدام أجهزة الإعلام الآلي في مجال العمل لأوقات مطولة ومن نستنتج أن مؤسسة الضمان الاجتماعي تسعى لعصرنة نشاطاتها ومهامها الإدارية باستخدام أجهزة الاعلام الآلي وشبكات الاتصال الحديثة.

نستنتج من خلال الجدول رقم 20 والجدول رقم 21 أن نسبة 61% و 54.2% من المبحوثين يصرحون أن كل من استعمال الهواتف والمعدات المستخدمة في العمل تسبب لهم ضعف في حاسة السمع.

ومن خلال الجدول رقم 22 ذو نسبة 59.3% من أفراد العينة يرون أن الجلوس لأوقات زائدة أمام الحاسوب يضعف وينقص من بصرهم.

ويتضح من نتائج الجدول رقم 23 بنسبة 52.5% من أفراد العينة يؤيدون أن استخدام مؤسستهم للألواح الالكترونية يعرض نشاطاتهم هذا ما يسهل لهم من بعض المهام والأعمال الإدارية لديهم مما يقلل من تعرضهم لضغوطات جسدية.

ومن خلال الجدول رقم 24 والجدول رقم 25 بنسب 54.2% و 52.5% على التوالي أن المبحوثين يصرحون بأن الماسح الضوئي والأجهزة الالكترونية سببت لهم حساسية في الجسم وتؤثر على صحتهم وسلامتهم الجسدية.

ومن الجدول رقم 26 بنسبة 49.12% من أفراد العينة يصرحون أن كثرة استخدام البطاقات المغناطيسية الالكترونية قد رفع العمل والمستوى المهني لكل عامل.

ونستنتج من الجدول رقم 27 بنسبة 54.2% من المبحوثين يصرحون أن الضوضاء تجعلهم يتغيبون لساعات عن عملهم وهذا راجع إلى أن عمال مؤسسة الضمان الاجتماعي سبب لهم الضوضاء إزعاج يجعلهم يتغيبون لساعات عن العمل وتخلق لهم أمراض تؤثر على أدائهم المهني.

ومن خلال نتائج الجدول رقم 28 بنسبة 49.2% من أفراد العينة يقرون أنهم لاحظوا وقوع حالات إغماء مما جعلهم يستعدون الاستعجالات ونتيجة ذلك أن مؤسسة الضمان الاجتماعي لديها ضغوطات مهنية مما سبب لهم حالات إغماء.

نستنتج من خلال نتائج الجدول رقم 29 أن نسبة 55.9% من المبحوثين يصرحون أن التنسيق الالكتروني بين مختلف مصالحهم ووحداتها تقلل من الجهد واختصار الوقت وهذا لأن عمال مؤسسة الضمان الاجتماعي

استحسنوا هذا البرنامج لأنه ساعدهم في ربح الوقت والجهد وهذا ما يعود عليهم ومؤسستهم برفع كفاءات العمال.

ومن خلال الجدول رقم 30 بنسبة 50.8% من المبحوثين الذين يقرون أن الرقمنة الالكترونية ساعدتهم في التقليل من بعض أمراض العمل المنتشرة في الأوساط الإدارية وسهلت من مهامهم الإدارية.

-مناقشة نتائج في ضوء الفرضية الثانية:

الجدول رقم (45): توجد علاقة بين الوسائل الالكترونية والأمراض الجسدية لدى العاملين حسب

معامل الارتباط

| معامل الارتباط | أحيانا |    | لا    |    | نعم   |    | العبارة   |
|----------------|--------|----|-------|----|-------|----|---|
|                | % ن    | ت  | % ن   | ت  | % ن   | ت  |   |
| 1              | %11.9  | 07 | %32.3 | 19 | %55.9 | 33 | استخدام أجهزة الإعلام الآلي في مجال العمل لأوقات مطولة                                |
| 1              | %8.5   | 5  | %30.5 | 18 | %61   | 36 | استعمال الهواتف يسبب لك ضعف في حاسة السمع أثناء تأدية عملك                            |
| 1              | %18.6  | 11 | %27.1 | 16 | %54.2 | 32 | المعدات المستخدمة في العمل فيها ما يسبب ضعف السمع لدى العمال                          |
| 1              | %15.3  | 9  | %25.4 | 15 | %59.3 | 35 | يؤدي الجلوس لأوقات زائدة أمام الحاسوب إلى نقص في البصر لديك                           |
| 1              | %15.3  | 9  | %32.2 | 19 | %52.5 | 31 | تستخدم مؤسستك الألواح الالكترونية في عرض نشاطاتها                                     |
| 0.99           | %22    | 13 | %25.4 | 15 | %52.5 | 31 | يسبب لك الماسح الضوئي حساسية في جسمك  |
| 1              | %18.6  | 11 | %27.1 | 16 | %54.2 | 32 | تخلق الأجهزة الالكترونية حرارة زائدة تؤثر على جسمك وتسبب لك اضطرابات في النوم         |
| 1              | %16.9  | 10 | %33.9 | 20 | %49.2 | 29 | كثرة استخدام البطاقات المغناطيسية الالكترونية يرفع في حالات الضغط الدموي لدى العاملين |
| 1              | %18.6  | 11 | %27.1 | 16 | %54.2 | 32 | الضوضاء في العمل تجعلك تتغيب لساعات عن العمل  |
| 0.97           | %13.6  | 8  | %37.3 | 22 | %49.2 | 29 | حدث ولاحظتم وقوع حالات الإغماء من قبل بعض العمال تستدعي الاستعجال                     |
| 1              | %15.3  | 9  | %28.8 | 17 | %55.9 | 33 | التنسيق الالكتروني بين مختلف المصالح والوحدات تقلل من الجهد واختصار الوقت لديك        |

|   |       |     |       |     |       |     |  |
|---|-------|-----|-------|-----|-------|-----|--|
| 1 | %16.9 | 10  | %32.2 | 19  | %50.8 | 30  | ساعدتك الرقمية الالكترونية في القليل من بعض أمراض العمل المنتشرة في الأوساط الإدارية |
| / | /     | 313 | /     | 212 | /     | 383 | المجموع  |

### -نتيجة الفرضية الثانية:

من خلال البيانات الإحصائية المشكلة في الجدول من ( 02 إلى 13) تبين لنا الفرضية الثانية والتي مفادها العلاقة بين الوسائل الالكترونية والأمراض الجسدية لدى العاملين قد تحققت وذلك من خلال النتائج الإيجابية التي تظهر في الجدول (46) وكذلك من خلال معامل الارتباط الذي أكد لنا بأنها تحققت بنسبة عالية تقدر بـ 0.99.

وأيضاً من خلال نتائج دراسة دوباخ قويدر يمكن لهذه الدراسة الاستفادة من بعض النتائج المتوصل إليها والتي تتوافق في بعض النقاط مع هذه الدراسة الحالية حيث توصل الباحث إلى أفراد العمل بعد المشاركة في التدريب أصبحت مستويات الإصابة بحوادث العمل والأمراض المهنية التي تصيبهم جراء العمل في المجال الصناعي وأن أساليب التوعية الوقائية وخبرة العاملين تقلل من أمراضهم المهنية منها الجسدية والنفسية والاجتماعية وهذا يتبينه الدراسة الحالية من خلال خبرة العاملين ومستواهم التعليمي وهذا نظراً للوسائل الالكترونية التي يجب على العاملين أن يجدوا استعمالها وهذا من أجل تحسين مستواهم والعمل على التقليل من اصابتهم بأمراض جسدية الناتجة عن استخدامات هذه الوسائل.

## -مناقشة نتائج الفرضية الثالثة:

- من خلال الدلائل الإحصائية المبينة في الجدول رقم -31- أن نسبة 55.9 بالمئة من أفراد العينة المبحوثين، يصرحون أنهم يستخدمون البرامج الالكترونية الحديثة في عملياتهم الإدارية، وهذا لان خبرة عمال مؤسسة الضمان الاجتماعي ذات نسبة عالية تجعلهم يحسنون استخدام البرامج الإلكترونية الحديثة في عملهم.
- ونستنتج من خلال الجدول -32- بنسبة 64.4 بالمئة من المبحوثين، يرون ان الاستخدام الداعم لمواقع التواصل الاجتماعي يشعرهم بالارتياح وهذا ما يؤثر على الجانب النفسي للعاملين وما ينقص من أداء عملهم.
- ومن خلال الجدول رقم -33- بنسبة 57.6 بالمئة من المبحوثين يصرحون أنه عند تعطل اجهزتهم الالكترونية تأثر على مستوى أدائهم المهني ،وكذلك المستوى التعليمي للعاملين له في التحكم بهذه الأجهزة.
- ومن نتائج الجدول رقم -34- نستنتج ان نسبة 57.6 بالمئة من افراد العينة يقرون ان البرامج الالكترونية تخلق لديهم بعض الامراض النفسية ،ونستنتج أن غالبية عمال مؤسسة الضمان الاجتماعي اغلبية من يعانون من مخلفات هذه البرامج هم فئة المتزوجين ثم تليها فئة العزاب نتيجة تعدد وتفاوت المسؤوليات لكل فئة .
- ونستنتج من نتائج الجدول رقم -34- بأن نسبة 60.99 بالمئة من الافراد المبحوثين، يرون ان الاستخدام السيء للبرامج الالكترونية، يخلق لديهم عزلة تؤثر على حالتهم النفسية وذلك حسب المستوى التعليمي لدى كل فئة ما يؤثر على أداء عملها.
- ومن نتائج الجدول رقم 36 والجدول رقم -39- بنسبة 55.9 بالمئة ونسبة 54.2 بالمئة من أفراد العينة المبحوثين، يصرحون ان كثرة وافراط استخدام الحاسوب والبرامج الالكترونية يشعرهم بالشروع الذهني والنسيان، ومنه نستنتج ان عمال مؤسسة الضمان الاجتماعي لديهم ارتفاع في نسبة الشروع الذهني والنسيان، وهذا ما يؤثر على حالتهم النفسية والمهنية.

-ومن الجدول رقم 37 يتبين من نسبة 55.9 بالمئة من افراد العينة المبحوثين، يقرون ان تعدد مهام البرامج الالكترونية يخلق لديهم اضطرابات في النوم ويؤثر على مساره المهنى واداء عملهم وهذا راجع للمستوى المهنى لكل فئة من العمال بمؤسسة الضمان الاجتماعى.

ويتضح من نتائج الجدول رقم 37 بنسبة 55.92 بالمئة من المبحوثين، يرون ان نقص الخبرة في مجال البرامج الالكترونية يسبب لهم النرفزة في معاملاتهم في مجال العمل، ونستنتج ان عمال مؤسسة الضمان الاجتماعى اغلبيتهم مستواهم المهنى له دور في خبرتهم المهنية.

ونستنتج من نتائج الجدول رقم -39- بنسبة 54.23 من افراد العينة المبحوثين، يصرحون بان تطور البرامج الالكترونية يوفر لديهم راحة نفسية في ادائهم المهنى، ومنه إن عمال مؤسسة الضمان الاجتماعى من هم يكتسبون راحة نفسية من هذه البرامج الالكترونية هي فئة الاناث.

ومن خلال الجدول رقم 40 بنسبة 54.2 بالمئة من المبحوثين، يصرحون بأن البرامج الالكترونية تعزز مكانتهم وتشعرهم بالثقة بين مسؤوليهم وزملائهم في المهنة، لان هذه البرامج الالكترونية تجعلهم ينجزون اعمالهم بشكل سليم.

ونستنتج من خلال الجدول رقم 41 بنسبة 55.91 بالمئة من الافراد المبحوثين، يقرون ان عند استعمالهم الخاطئ للبرنامج الالكترونى يشعرون بالإحباط، وهذا ناتج عن سعيهم لتحسين مستواهم التعليمى ومجال البرامج الالكترونية لتفادي اخطائهم.

ونستنتج من خلال الجدول رقم 42 بنسبة 54.23 23 من افراد العينة المبحوثين، يصرحون بانهم يلجئون عن طريق هواتفهم الخاصة الى الولوج لمواقع التواصل الاجتماعى اثناء فترات العمل، وهذا يجعلهم براحة ومتعة نفسية من خلال تصفح هذه المواقع.

- مناقشة نتائج على ضوء الفرضية الثالثة

الجدول رقم (46): توجد علاقة بين البرامج الالكترونية والأمراض النفسية لدى العاملين.

| معامل الارتباط | أحياناً |    | لا    |    | نعم   |    | العبرة  |
|----------------|---------|----|-------|----|-------|----|---|
|                | ن %     | ت  | ن %   | ت  | ن %   | ت  |   |
| 0.74           | %16.9   | 10 | %27.1 | 16 | %55.9 | 33 | تستخدم البرامج الالكترونية الحديثة في عملياتك الإدارية                            |
| 0.74           | %15.3   | 9  | %20.3 | 12 | %64.4 | 38 | يشعرك الاستخدام الدائم لمواقع التواصل الاجتماعي بالانكباب في عملك                 |
| 0.76           | %20.3   | 12 | %22   | 13 | %57.6 | 34 | تعطل أجهزتك الالكترونية يؤثر على مستوى أداء عملك                                  |
| 0.76           | %22     | 13 | %20.3 | 12 | %57.6 | 34 | تخلق لديك البرامج الالكترونية بعض الأمراض النفسية                                 |
| 0.82           | %15.3   | 9  | %23.7 | 14 | %61   | 36 | الاستخدام السيء للبرامج والتقنيات يخلق لديك عزلة تؤثر على حالتك النفسية           |
| 0.76           | %23.7   | 14 | %20.3 | 12 | %55.9 | 33 | لكثرة تنوع برامج الحاسوب تضعف ذاكرتك وتشعرك بالنسيان                              |
| 0.76           | %22     | 13 | %22   | 13 | %55.9 | 33 | تعدد مهام البرامج الالكترونية يخلق لديك اضطرابات في النوم ويؤثر على مشارك المهني  |
| 0.76           | %23.7   | 14 | %20.3 | 12 | %55.9 | 33 | نقص خبرتك في مجال البرامج الالكترونية يسبب لك النرفزة في معاملتك في مجال عملك     |
| 0.76           | %25.4   | 15 | %23.7 | 14 | %50.8 | 30 | افراط العامل في استخدام البرامج الالكترونية يزيد الشرود الذهني                    |
| 0.76           | %23.7   | 14 | %22   | 13 | %54.2 | 32 | تطور البرامج الالكترونية يوفر لديك الراحة النفسية في أداء مهامك المهنية والإدارية |
| 0.75           | %27.1   | 16 | %18.6 | 11 | %54.2 | 32 | تعزز البرامج الالكترونية مكانتك وشعورك بالثقة بين مسؤولك وزملائك في المهنة        |
| 0.74           | %30.5   | 18 | %13.6 | 8  | %55.9 | 33 | الاستعمال الخاطئ للبرنامج الالكترونية يشعرك بالاحباط                              |



|      |       |     |       |     |       |     |   |
|------|-------|-----|-------|-----|-------|-----|---|
| 0.75 | %28.8 | 17  | %16.9 | 10  | %54.2 | 32  | يلجأ العمال عن طريق هواتفهم الخاصة للولوج إلى مواقع التواصل الاجتماعي أثناء فترات العمل |
| /    | /     | 174 | /     | 160 | /     | 433 | المجموع   |

### -نتيجة الفرضية الثالثة:

من خلال البيانات الاحصائية المتشكلة في الجدول\_ من 2 الى 14 - اتضح بان الفرضية الثالثة والتي مفادها توجد علاقة بين البرامج الالكترونية والامراض النفسية بانها قد تحققت وذلك من خلال النتائج المتحصل عليها من خلال قراءة وتحليل الفرضيات كما انها تحققت بنسبة عالية ،ودلك من خلال حساب معامل الارتباط لها وكانت نسبة مرتفعة وتمثلت في 0.75

## - نتائج عامة للدراسة:

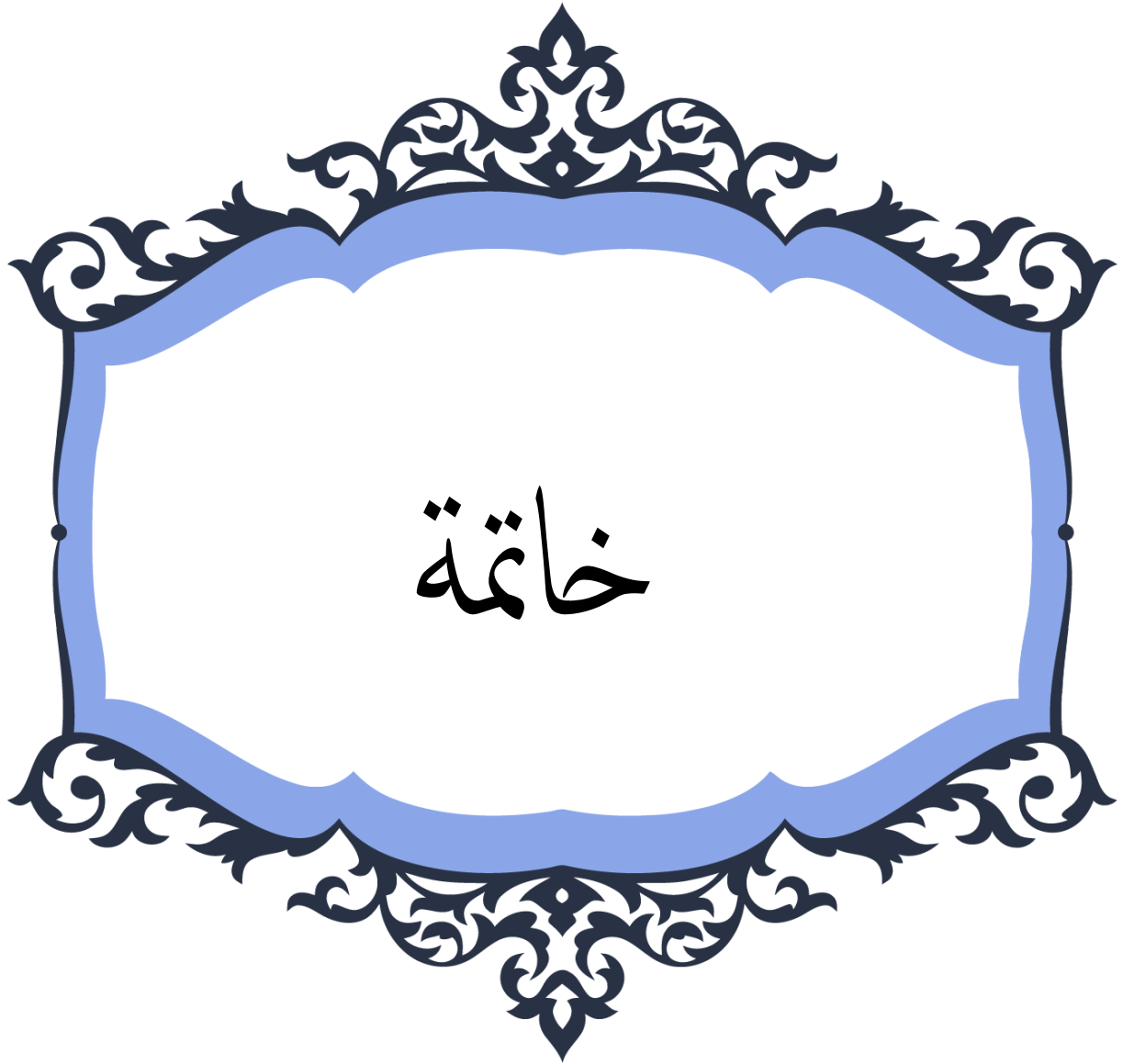
انطلاقاً من النتائج التي توصلت إليها الدراسة والتي اثبتت وحققت الفرضيات المطبقة ميدانيا والتي تم التأكد من خلالها بان الادارة الالكترونية قد تسببت في خلق امراض مهنية ولهذا قد تم تحقق التساؤل العام وذلك من خلال الآثار التي خلقتها الإدارة الإلكترونية في التنظيمات الادارية والمتمثلة في:

- ان التنظيم الإلكتروني يزيد من حدة ارتفاع الامراض الاجتماعية لدى العاملين.
- يسبب التنظيم الإلكتروني فشل مهني جراء نقص خبرة العاملين لمثل هذه الاجراءات الادارية الحديث.
- التنظيم الإلكتروني فشل مهني جراء نقص خبرة العاملين لمثل هذه الاجراءات الادارية الحديثة.
- التنظيم الإلكتروني يخلق انحلال في علاقات العمل بين العمال.
- ان التنظيم الإلكتروني يجعل العاملين يتهربون من واجبات العمل.
- وأيضا التنظيم الإلكتروني يؤدي الى عدم مشاركة العمال في الجماعات الرسمية
- وان المؤسسة تستخدم بكثرة البرامج الالكترونية مما يسبب لهم عزلة في مكان العمل.
- ان استخدام شبكات الانترنت في المؤسسة يقلل من علاقات العمال في العمل.
- الوسائل الالكترونية لها علاقة بالأمراض الجسدية لدى العاملين.
- الجلوس امام الحاسوب يضعف من حاسة البصر لدى العاملين
- استعمال الهواتف والمعدات المستخدمة في العمل تسبب ضعف في حاسة السمع.
- حرارة الماسح الضوئي والاجهزة الالكترونية تسبب حساسية في الجسم.
- كثرة استخدام البطاقات المغناطيسية الالكترونية تسبب ضغط دموي لدى العاملين مما يؤثر على ادائهم

## المهني

- البرامج الالكترونية تخلق امراض نفسية لهم نتيجة للاستعمال الخاطئ لها
- كثرة وافراط استخدام الحاسوب والبرامج الالكترونية تخلق شرود ذهني ونسيان لدى العاملين.

- نقص الخبرة في مجال البرامج الإلكترونية يسبب نرفزة في معاملات العاملين مما يؤثر على ادائهم المهني والصحي.
- الاستعمال الخاطئ للبرامج الالكترونية يخلق حالات اكتئاب لدى العاملين يؤثر على مساهم المهني.
- ومن خلال ما سبق في نتائج الدراسة نستنتج ان انعكاسات الادارة الالكترونية تخلق العديد من الامراض المهنية التي تنتشر في الاوساط الادارية هذا ما يعيق من القدرة النفسية والصحية والاجتماعية لدى العاملين، تؤثر على مستوى ادائهم المهني وعلى صحتهم النفسية والجسدية وهذا ما توصلت اليه الدراسة من خلال مجموعة الدلائل والبيانات والمعلومات الاحصائية التي جمعت في هذه الدراسة.



خاتمة

## خاتمة:

في ختام بحثنا وعلى ضوء ما جاء في دراستنا لانعكاسات الادارة الالكترونية وعلى انتشار الامراض المهنية لدى العاملين، توصلنا الى ان الادارة الالكترونية لها تأثير كبير على العمال مما سبب لهم العديد من الامراض المهنية وذلك من خلال البرامج والوسائل الالكترونية التي خلفت لهم امراض، ومن خلال هذا نستنتج ان الإدارة الالكترونية لها انعكاسات على العاملين في مختلف تنظيمات الادارية المختلفة حيث عملت هذه الدراسة على الكشف وحصر الامراض المهنية المنتشرة والتي تؤثر على العاملين، وهذا من اجل معالجة هذه الاشكالية وحصرها، ومعرفة اثارها وانعكاساتها. تم اختيار مؤسسة الضمان الاجتماعي للعمال الاجراء CNAC بتبسة مكانا للإجراء الدراسة الميدانية، ولإختيار فرضيات الدراسة تم الاعتماد على عدة ادوات لجمع المعلومات تمثلت في تصميم استمارة وتوزيعها على عينة البحث الذين خضعوا للدراسة والذين يستخدمون وسائل وبرامج الكترونية في مهامهم اعمالهم الادارية، واجراءات التنظيم الالكتروني الذي تعتمده المؤسسة في تنظيم وتسيير ورقابة العاملين في مهامهم واعمالهم الادارية وهذا بهدف معرفة انعكاسات هذه الوسائل والاجهزة وما تنشره من امراض مهنية بين مستخدميها، ومنها نستنتج ان انعكاسات الادارة الالكترونية لها العديد من الامراض الاجتماعية والنفسية والجسدية التي تؤثر على العاملين، والتي تسعى ادارات مختلف التنظيمات الادارية على تطوير والتحسيس من تقنياتها واجهزتها المستخدمة في المهام والاعمال الادارية، وهذا من اجل تقادي والعمل على انقاص مختلف الامراض المهنية المنتشرة بين العاملين.



قائمة المراجع:

أولاً: الكتب باللغة العربية

1. احمد عبد الله: مدخل إلى علم المكتبات والمعلومات، دار الكتاب الحديثة للنشر والتوزيع، ( د.ط ) ، القاهرة، 2001.
2. احمد فتحي : مبادئ الإدارة الإلكترونية، دار الحامد للنشر والتوزيع، ط1، 2015، عمان- الاردن.
3. أنيس السيد عطية سليمان: الضمانات القانونية لنقل التكنولوجيا للدول النامية والمشروعات المتبعة لها. دار النهضة العربية للنشر والتوزيع ( د.ط ) 1996، القاهرة.
4. بلقاسم سلاطنية وحسان الجيلاني، منهجية العلوم الاجتماعية، دار الهدى للطباعة والنشر والتوزيع، عين مليلة، الجزائر، 2004م.
5. جابر نصر الدين، أ.د. لوكيا الهاشمي: مفاهيم أساسية في علم النفس الاجتماعي، مخبر التطبيقات النفسية والتربوية، جامعة منتوري قسنطينة.
6. حسن حريم: إدارة الموارد البشرية "إطار تكامل"، دار الحامد للنشر والتوزيع، ط1، 2013، الأردن- عمان.
7. حسن منسي، ميرقوت علي خفاجة، أسس ومبادئ البحث العلمي، مكتبة ومطبعة الاشعاع الفنية، الاسكندرية، مصر، ط1، 2002م.
8. حمدي ياسين واخرون: علم النفس التنظيمي والصناعيين، النظرية والتطبيق، دار الكتاب الحديث، ط 1، الجزائر، 1999.
9. خالد ممدوح إبراهيم: الإدارة الإلكترونية، الدار الجامعية للنشر والتوزيع، ط1، 2010، الإسكندرية.
10. رابع كعباش : علم الاجتماع التنظيم، مخبر علم الاجتماع البحث والتوجيه، الجزائر، 2006.
11. ربحي مصطفى: مقدمة في علم المكتبات والمعلومات، دار الفكر العربية للنشر والتوزيع،(د.ط)، ، عمان- الأردن، 2001.
12. سامي محسن الختاتنة : علم النفس الصناعي، دار الحامد للنشر والتوزيع، ط1، 2013، عمان، الأردن.
13. سعد اسامة خيربي: الادارة العامة، دار الراهية للنشر والتوزيع، (د.ط)، ، عمان، الأردن، 2012.
14. سعد غالب ياسين الإدارة الإلكترونية. دار البازوري العلمية للنشر والتوزيع. 2010، عمان- الأردن.
15. سنان الموسوي: إدارة الموارد البشرية وتأثيرات العولمة عليها، دار المجدلاوي للنشر والتوزيع، ط1، 2004، عمان، الأردن.
16. سنان الموسوي: إدارة الموارد البشرية وتأثيرات العولمة عليها، دار مجد لاوي للنشر والتوزيع، ط1، 2004، عمان- الاردن.

17. عادل حرحوش المغربي وآخرون: الإدارة الإلكترونية مرتكزات فكرية ومتطلبات تأسيس عملية، المنظمات العربية للتنمية الإدارية للنشر والتوزيع، مصر، القاهرة، 2007.
18. عباس محمود عوض، حوادث العمل في ضوء علم النفس، دار المعارف القاهرة 1985
19. عبد المحي صالح محمود، الخدمة الاجتماعية ومجالات الممارسة المهنية، دار المعرفة الجامعية، مصر، 2002م.
20. فداء محمود حامد: الإدارة الإلكترونية، دار البداية للنشر والتوزيع، ط1، 2012، عمان - الأردن.
21. ماجد بن عبد الله الحسن. سامي محمد نصار، الإدارة الإلكترونية وتجويد العمل الإداري المدرسي، معهد الدراسات التربوية جامعة القاهرة، 2001.
22. محمد الصيرفي الإدارة الإلكترونية، دار الفكر الجامعي للنشر والتوزيع، ط 1، الإسكندرية، 2006.
23. محمد الصيرفي: الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية، مؤسسة عورس الدولية للنشر والتوزيع، ط1، الإسكندرية، 2008.
24. محمد سمير أحمد: الإدارة الإلكترونية، دار المسيرة للنشر والتوزيع، ط1، عمان - الأردن، 2009.
25. محمد عبد السميع علي: الأمن الصناعي، عرض تحليلي لمفهومه ونشاطه، مطبعة القاهرة، القاهرة، مصر، 1973م.
26. محمد علي عبد الوهاب: ادارة الأفراد (منهج تحليلي للمنظمة الادارية) ج 2، مكتبة عين شمس القاهرة، 1998.
27. محمد فريد الصحن وآخرون: مبادئ الادارة، دار الجامعية للنشر والتوزيع، ( د ط ) ، الاستكندرية، 2000.
28. محمد هاني محمد: ادارة الموارد البشرية، دار المعتر للنشر والتوزيع، ط 1، عمان الاردن، 2015.
29. مصطفى يوسف كافي: إدارة الموارد البشرية من منظور إداري. تنموري . تكنولوجي، عولمي مكتبة المجتمع العربي، ط1، عمان الاردن، 2014.
30. منذر الضامن، أساسيات البحث العلمي، ط2، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2009م.
31. نادية محمد السيد عامر: علم الاجتماع الطبي، المفهوم والمجالات، دار المعرفة الجامعية، الاسكندرية، 2003م.
32. نجم عبود نجم: الإدارة الإلكترونية، الإستراتيجية، الوظائف، المشكلات، دار المريخ للنشر والتوزيع، د.ط، الأردن - عمان، 2004.



ثانيا: الكتب باللغة الأجنبية

1. Hess. Fallon Brigitte. Anne. Marie Simon. Droit De travail . 13eme édition. Paris. 2001.
2. Roy véronique. le petit social dynode. Paris. 2007.
3. Said Tassi، Les accident du travail et les maladie professionnelles، la reve de C.E.N.E.P.A spect économique de la santé en Algérie، Alger، 1984.

ثالثا: المذكرات والأطروحات

1. بناصر عبد السلام، النظام القانوني للتعويض عن حوادث العمل والأمراض المهنية في التشريع الجزائري، مذكرة ماجستير، كلية الحقوق والعلوم السياسيو، جامعة الجزائر، 2001م.
2. دوخة قويدر: دراسة مدى مساهمة الامن الصناعي في الوقاية من اصابات حوادث العمل والأمراض المهنية، رسالة ماجستير في علم النفس، جامعة الاخوة منتوري، قسنطينة، 2009

رابعا: المواقع الإلكترونية

1. [www.nauss.edu.sa/ar/digitallibrary/scientifichtheses/..m-ss-1-2009.pdf](http://www.nauss.edu.sa/ar/digitallibrary/scientifichtheses/..m-ss-1-2009.pdf)
2. <http://blog.issfb.com/2014/12/Electronic-regulation.html>، 20:27، 11/02/2019.
3. <https://mawdoo3.com>، 20:38، 11/02/2019.
4. <https://www.asjp.cerist.dz/en/article/22572>، 20:45، 11/02/2019.

المصدر: مؤسسة الضمان الإجتماعي تبسة 2019.C. N . A . S



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي  
جامعة الشيخ العربي التبسي

التخصص: تنظيم وعمل

كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية

المستوى: ثانية ماستر

قسم علم اجتماع

استمارة:

عنوان الموضوع: الإدارة الالكترونية و الامراض المهنية في التنظيمات الادارية .

الرجاء الإجابة على أسئلة هذه الاستمارة التي تدخل في إطار إعداد مذكرة تخرج في علم الاجتماع تنظيم و عمل و الموسومة حول الإدارة الالكترونية والأمراض المهنية في التنظيمات الإدارية، و ذلك للإجابة بدقة وتركيز مع وضع علامة (x) أمام الخيار المناسب من الخيارات الموضوعة أمام كل سؤال من أسئلة الاستمارة ، مع ضرورة الإجابة عن جميع أسئلة الاستمارة ، و ذلك لضمان دقة وموضوعية النتائج.

أخي العامل أن المعلومات التي ستدلىن بها ستبقى في كنف السرية ولن تستعمل إلا لأغراض علمية، و نشكركم على تعاونكم مع العلم و أهله .

إشراف الأستاذ:

– مولدي عاشور.

إعداد الطلبة:

-الوافي المسعى.

-بو علي رقية.

السنة الجامعية: 2019/2018

المحور الأول: البيانات العامة

1. الجنس: ذكر  أنثى
2. العمر:
3. المستوى التعليمي: ابتدائي  متوسط  ثانوي  جامعي
4. الوضعية الاجتماعية: أعزب  متزوج  مطلق  أرمل
5. سنوات الخبرة:
6. المستوى المهني: عامل  عون تحكم  إطار
7. الراتب الشهري: 15.000 دج-25.000 دج  
25.000 دج-35.000 دج  
35.000 دج-45.000 دج  
45.000 دج-55.000 دج  
55.000 دج- فما فوق

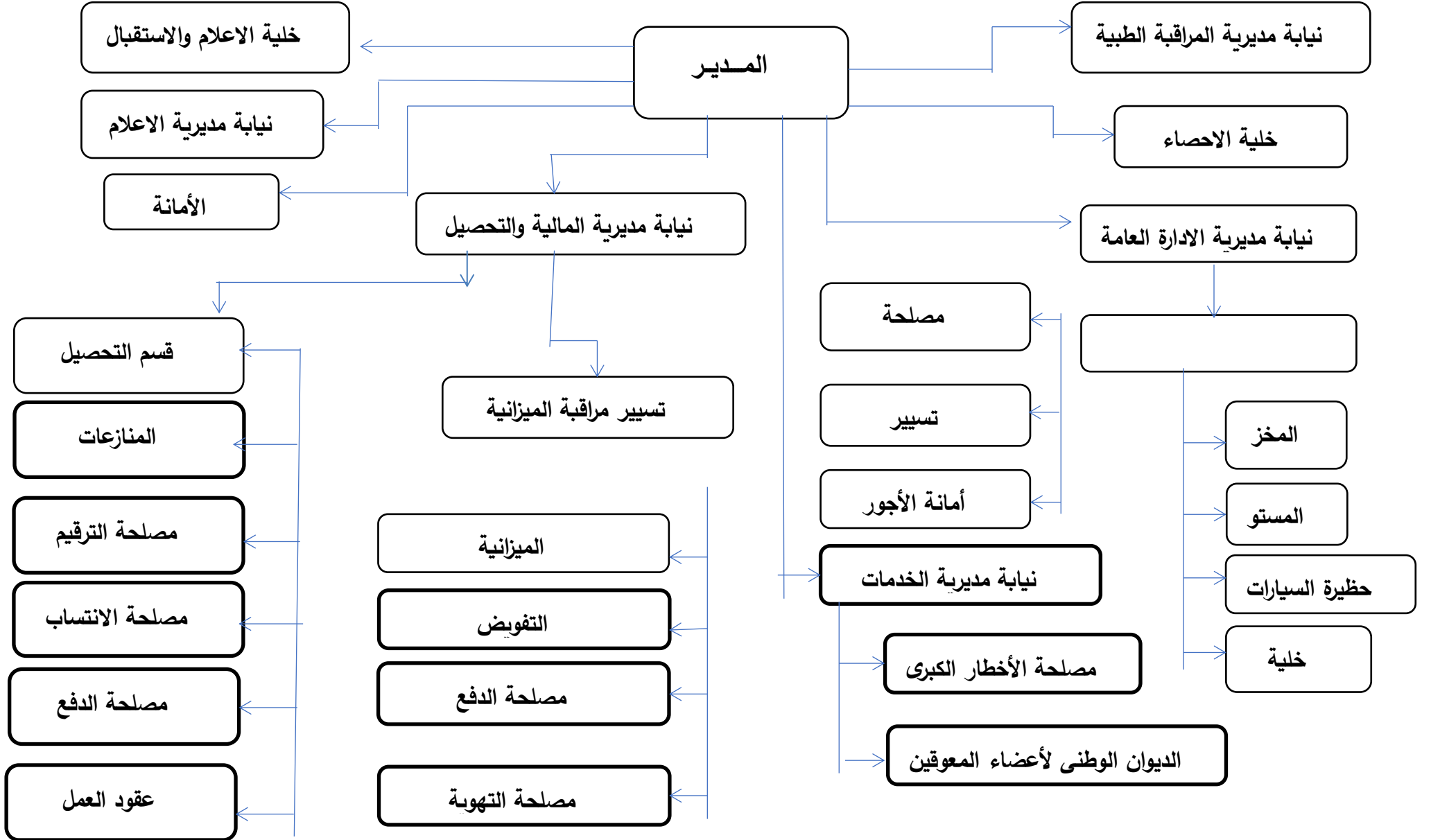
| المحاور  | نعم | لا | احيانا |
|--|-----|----|--------|
| المحور الثاني: التنظيم الالكتروني وحدة ارتفاع الأمراض الاجتماعية لدى العاملين.         |     |    |        |
| 8. هل تستخدم البرامج الالكترونية الحديثة في إدارة وانجاز العمل بالشكل السليم؟          |     |    |        |
| 9. هل يؤدي التنظيم الالكتروني إلى عدم مشاركة العمال في الجماعات الرسمية في مجال العمل؟ |     |    |        |
| 10. هل تعاني من نقص في استخدام للتقنيات وبرامج الانترنت مما يؤدي إلى الفشل المهني؟     |     |    |        |
| 11. هل يخلق لديك الجلوس لساعات طويلة في المكتب الشعورك بانحلال العلاقة في مؤسستك؟      |     |    |        |
| 12. هل كثرة البرامج الالكترونية التي تستخدمها في العمل تشعرك بالعزلة؟                  |     |    |        |

|  |  |  |   |
|--|--|--|---|
|  |  |  | 13. هل التواصل الإداري الإلكتروني يجعلك تلجا إلى التهرب من واجبات العمل؟    |
|  |  |  | 14. هل الاتصال الشبكي يقلل من مستوى تغيبك عن العمل؟                         |
|  |  |  | 15. هل تلتزم بتصفح المواقع الإلكترونية التي تضبط نظام مؤسستك؟               |
|  |  |  | 16. هل تسبب لك التقنيات التكنولوجية الحديثة نقص في انتمائك للمؤسسة؟         |
|  |  |  | 17. هل استخدام شبكات الانترنت يقلل من علاقاتك مع زملاء العمل؟               |
| المحور الثالث: توجد علاقة بين الوسائل الإلكترونية والأمراض الجسدية لدى العاملين. |  |  |   |
|  |  |  | 18. هل استخدمت أجهزة الإعلام الآلي في مجال العمل لأوقات مطولة؟              |
|  |  |  | 20. هل استعمال الهواتف يسبب لك ضعف في حاسة السمع أثناء تأدية عملك؟          |
|  |  |  | 21. هل المعدات المستخدمة في العمل فيها ما يسبب ضعف السمع لدى العمال؟        |
|  |  |  | 22. هل يؤدي الجلوس لأوقات زائدة أمام الحاسوب إلى نقص في البصر لديك؟         |
|  |  |  | 23. هل تستخدم مؤسستك الألواح الإلكترونية في عرض نشاطاتها؟                   |
|  |  |  | 24. هل يسبب لك الماسح الضوئي حساسية في جسمك؟                                |
|  |  |  | 25. هل تخلق الأجهزة الإلكترونية حرارة زائدة تؤثر على جسمك وتسبب لك الإرهاق؟ |

|  |  |  |   |
|--|--|--|---|
|  |  |  | 26. هل كثرة استخدام البطاقات المغناطيسية الالكترونية (chefa) يرفع في حالات الضغط الدموي لدى العاملين؟ |
|  |  |  | 27. هل الضوضاء في العمل تجعلك تتغيب لساعات عن العمل؟  |
|  |  |  | 28. هل حدث ولاحظتم وقوع حالات الإغماء من قبل بعض العمال تستدعي الاستعجال؟                             |
|  |  |  | 29. هل التنسيق الالكتروني بين مختلف المصالح والوحدات تقلل من الجهد واختصار الوقت لديك؟                |
|  |  |  | 30. هل ساعدتك الرقمية الالكترونية في التقليل من بعض أمراض العمل المنتشرة في الأوساط الإدارية؟         |
| المحور الرابع: توجد علاقة بين البرامج الالكترونية والأمراض النفسية لدى العاملين. |  |  |   |
|  |  |  | 31. هل تستخدم البرامج الالكترونية الحديثة في عملياتك الإدارية؟  |
|  |  |  | 32. هل يشعرك الاستخدام الدائم لمواقع التواصل الاجتماعي بالاكئاب في عملك؟                              |
|  |  |  | 33. هل تعطل أجهزتك الالكترونية يؤثر على مستوى أداء عملك؟  |
|  |  |  | 34. هل تخلق لديك البرامج الالكترونية بعض الأمراض النفسية؟   |
|  |  |  | 35. هل الاستخدام السيئ للبرامج والتقنيات الالكترونية يخلق لديك عزلة تؤثر على حالتك النفسية؟           |

|  |  |  |   |
|--|--|--|---|
|  |  |  | 36. هل لكثرة تنوع برامج الحاسوب تضعف ذاكرتك وتشعرك بالنسيان؟                                    |
|  |  |  | 37. هل تعدد مهام البرامج الالكترونية يخلق لديك الأرق ويؤثر على مسارك المهني؟                    |
|  |  |  | 38. هل نقص خبرتك في مجال البرامج الالكترونية يسبب لك النرفزة في معاملتك في مجال عملك؟           |
|  |  |  | 39. هل إفراط العمال في استخدام البرامج الالكترونية يزيد الشرود الذهني؟                          |
|  |  |  | 40. هل تطور البرامج الالكترونية يوفر لديك الراحة النفسية في أداء مهامك المهنية والإدارية؟       |
|  |  |  | 41. هل تعزز البرامج الالكترونية مكانتك وشعورك بالثقة بين مسؤولك وزملائك في المهنة؟              |
|  |  |  | 42. هل الاستعمال الخاطئ للبرنامج الالكتروني يشعرك بالإحباط؟                                     |
|  |  |  | 43. هل يلجأ العمال عن طريق هواتفهم الخاصة الولوج إلى مواقع التواصل الاجتماعي أثناء فترات العمل؟ |

## الهيكل التنظيمي لمؤسسة الضمان الاجتماعي





## المخلص

هدفت الدراسة الى انعكاسات الادارة الإلكترونية والامراض المهنية التي تسببت بها للعمال، وذلك تحت التساؤل الرئيسي

التالي:

- انعكاسات الادارة الإلكترونية والامراض المنتشرة لدى العاملين؟

حيث اندرجت تحت ثلاث فرضيات تمثلت في التنظيم الإلكتروني و حدة ارتفاع الامراض الاجتماعية ، و توجد علاقة بين

الوسائل الإلكترونية و الامراض الجسدية ، و توجد علاقة بين البرامج الإلكترونية و الأمراض النفسية لدى العمال ، و منه

استخلصنا ان الادارة الإلكترونية تخلق امراض مهنية لدى عمال مؤسسة الاضمان الاجتماعي ، و قد اعتمدنا في بحثنا على

المنهج الوصفي و ادوات جمع البيانات و المتمثلة في الملاحظة البسيطة و الاستبيان، بحيث كانت عينة دراستنا عينة عشوائية

و تمثلت في 59 عامل بالمؤسسة ، حيث توصلنا في الاخير الى تحقيق التساؤل العام و الفرضيات .

الكلمات المفتاحية: الادارة الإلكترونية الامراض المهنية.

## Résumé

L'étude portait sur les conséquences de la gestion électronique et des maladies professionnelles causées par les travailleurs dans le cadre de la question principale suivante:

-Implications de la gestion électronique et des maladies prévalentes chez les travailleurs?

Lorsqu'il existe une relation entre les moyens électroniques et les maladies physiques et entre les programmes électroniques et les maladies psychologiques chez les travailleurs, nous avons conclu que

la gestion électronique crée des maladies professionnelles chez les employés de l'institution de sécurité

Nous avons adopté dans notre recherche l'approche descriptive et les outils de collecte de données ainsi

que l'observation simple et le questionnaire, de sorte que l'échantillon de notre étude était un échantillon

aléatoire et représentait 59 travailleurs de l'institution, où nous avons finalement abouti à la question et

aux hypothèses générales.

Mots-clés: gestion électronique des maladies professionnelles .