

The Role of Electronic Management in Reducing Organizational Work Stress: A Field Research at AlMaarif University College

Mohammed Adnan Abed

Department of Banking and Finance Sciences, AlMaarif University College, Ramadi, Anbar

mohammedadnan@uoa.edu.iq

KEYWORDS: Electronic Management, Organizational Work Pressure, AlMaarif University College.



<https://doi.org/10.51345/v33i4.554.g316>

ABSTRACT:

This research aims to identify correlation and influence between electronic management and organizational work stress in Al-Maarif University College, the importance of the research emerged from the importance of the applied aspect of the research, as it was applied in the field of higher education and Al-Maarif University College, where higher education is considered one of the vital and important sectors in society. The research sample consisted of (39) members of the college's staff and administrative staff, The questionnaire was used as a main tool for collecting information and data, and it was entered, sorted and analyzed statistically by the (SPSS V.20) program, And the results are proven a high level of presence and practices of electronic management dimensions the results also showed a low level of organizational work stress in the work environment, The results also showed the existence of correlation and effect relationships between the research variables, As for the most important recommendations reached by the need to enhance the use of management information systems and databases in the college, In addition to specialized programs that contribute to alleviating the burden and reducing work stress on scientific departments, administrative units and their employees.

REFERENCE:

- Appiah, W. Asamoah, & Fynn, I. Aggrey, (2017), The impact of occupational stress on employees performance a study at twifo oil plantation limited, African Journal of Applied Research, vol.3, no.1, pp.14 -25.
- Atkinson, R. D., & Ulevich, J. (2000). Digital government: The next step to reengineering the federal government. Technology & New Economy Project, Progressive Policy Institute, 6, 24.
- Bollettino, J. O. (2002). The customer-centric digital department: e-Service in government. 2002): e-Service: New Directions in Theory and Practice, New Delhi, Prentice-Hall of India.
- Chen, C.C., Wu, J. and Tsou, H.Y., (2008), "Importance of Diversified Leadership Roles in Improving Team Effectiveness in A Virtual Collaboration Learning Environment", Journal of Education technology and Society, Vol.11, No.1, PP. 304- 321.
- Cooper, C.L., Dewe, P.J. and Driscoll, M.P., (2001), "Organizational Stress: A review and Critique of Theory, Research and Applications", Thousand Oaks., CA., Sage.
- David & et al, Electronic Commerce, 2002: A Managerial Perspective with E-Business and E-Commerce OCC. New Jersey, Prentice Hall, 2002.
- Davoudi, S. M. M., & Fartash, K. (2012). Electronic human resource management: New avenues which leads to organizational success. Spectrum, 1(2).
- Dhamija, P. (2012). E-recruitment: a roadmap towards e-human resource management. Researchers World, 3(3), 33.
- Forman, M. (2002). E-government strategy. USA Federal Strategic Report.
- Greenberg, J., and Baron, R.A., (2009), "Behavior in Organizations" (qth ed.,) Upper Saddle River, N J: Pearson/ Prentice Hall.
- Griffin, W. Ricky, (2002), Management", 7th ed, Mifflin Company, Boston, New York.
- Grönlund, Å. (Ed.). (2001). Electronic government: Design, applications and management: Design, applications and management. IGI Global.

- Gyllensten, K. and Plamer, S., (2005), "the Relationship Between Coaching and Workplace Stress", A Correlation Study. International Journal of Health Promotion and Education, Vol.43, No. 3.
- Hoffer, Jeffrey A; Prescott, Mary B; McFadden, Fred R, 2005, Modern Database Management, 7th ed., Pearson Prentice Hall, New Jersey
- Leslie, T., & Andrer, W. (2009). Accounting Information Systems.
- Mälikä, M., Anttiroiko, A. V., & Savolainen, R. (Eds.). (2004). eTransformation in governance: New directions in government and politics. Igi Global.
- Mansoor, M., Fida, S., Nasir, S., and Ahmad., Z., (2011) "The Impact of Job Stress on Employee Job Satisfaction A Study on Telecommunication Sector of Pakistan", Journal of Business Studies Quarterly Vol.2, No.3, PP. 50-56.
- Mcshane, S., (2007), "Organizational Behavior (Essentials)", McGraw-Hill, N4, New York.
- Park, J., (2007), "Work Stress and Job Performance", Canadian Journal of Public Health, December No. 75, PP. 5-17.
- Perri, P. (2004). e-Governance: Styles of political judgment in the information age polity. Springer.
- Robbins, P. Stephen, & Judge, A. Timothy, (2013), Organizational Behavior, 15th ed, Global Ed, British Library.
- Rokhman, A. (2011). e-Government adoption in developing countries; the case of Indonesia. Journal of Emerging Trends in Computing and Information Sciences, 2(5), 228-236.
- Seresht, H. R., Fayyazi, M., & Asl, N. S. (2008). E-management: Barriers and challenges in Iran. E-Ower Kraklead, Iran.
- Smallwood, Carol, & Wade, Linda, (2013), Job Stress and the Librarian Coping Strategies from the Professionals, 1st ed, Publishers Jefferson, North Carolina, and London.
- Yao, L., Othman, A. B., Aballa, A. N., & Mahdi, O. R. (2011). E-management development and deployment strategy for future organization. African Journal of Business Management, 5(16), 6657-6667.
- Zopiatis, A., and Constanti, P., (2010), "Leadership Styles and Burnout: is There an Association? International Journal of Contemporary Hospitality Management, Vol. 22, No. 3, PP. 300- 320.
- Seresht, Hossein Rahman, et. al., (2008), E-management barriers and challenges in Iran, management department, Allameh Tabatabaee University, Iran
- Knight, D.K., Kim, H.J., and Cruutsinger, C., (2007), "Examining the Effects of Role Stress on customer Orientation and Job Performance of Retail Salespeople, International Journal of Retail Distribution Management, Vol. 35, No. 5, PP. 381- 392.

دور الإدارة الالكترونية في تقليل ضغوط العمل التنظيمية: بحث ميداني في كلية المعارف الجامعة

م.م. محمد عدنان عبد

قسم العلوم المالية والمصرفية، كلية المعارف الجامعة، الرمادي، العراق

mohammedadnan@uoa.edu.iq

الكلمات المفتاحية: الإدارة الالكترونية، ضغوط العمل التنظيمية، كلية المعارف الجامعة.

<https://doi.org/10.51345/v33i4.554.g316>

ملخص البحث:

يهدف هذا البحث الى التعرف على علاقة الارتباط والتأثير بين الإدارة الالكترونية وضغوط العمل التنظيمية في كلية المعارف الجامعة، وبرزت أهمية البحث من أهمية الجانب التطبيقي للبحث حيث تم تطبيقه في ميدان التعليم العالي وفي كلية المعارف الجامعة الاهلية، حيث يعتبر التعليم العالي من القطاعات الحيوية والمهمة في المجتمع. وبلغت عينة البحث (39) فرداً من موظفي الكلية والتدريسين الإداريين فيها، واستعملت فيها الاستبانة كأداة رئيسية لتجميع المعلومات والبيانات وتم إدخالها وفرزها وتحليلها احصائياً بواسطة برنامج (SPSS V.20)، وبرهنت النتائج ارتفاع درجة وجود وممارسات ابعاد الإدارة الالكترونية كما أظهرت النتائج أيضاً انخفاض مستوى وجود ضغوط العمل التنظيمية في بيئة العمل، كما وظهرت النتائج وجود علاقات ارتباط وتأثير بين متغيرات البحث، اما اهم التوصيات التي توصل اليها بضرورة تعزيز استخدام أنظمة المعلومات الإدارية وقواعد البيانات في الكلية، إضافة الى البرامج التخصصية التي تسهم في تخفيف العبء وتقليل ضغوط العمل على الأقسام العلمية والوحدات الإدارية والعاملين فيها.

المقدمة:

شهد العالم في العقود الماضية تطوراً كبيراً وواضحاً في تكنولوجيا ادارة المعلومات والاتصالات على مستويات واصعدة عدة، وكان لهذا التطور أثراً كبيراً على الإنسان وعلى نمطه ومنهجه في الإدارة، ومن ثم أصبح من الضروري والمهم التعرض لدراسة العناصر الإدارية والنفسية والسلوكية المؤثرة والمتأثرة بتلك التكنولوجيا.

فلقد بدأت الكثير من المنظمات والمؤسسات في تبني مفهوم الإدارة الإلكترونية في جميع أنحاء العالم سواء في البلدان المتقدمة أو النامية، وذلك من خلال استعراض وتوفير معلوماتها في على شبكات الانترنت كما أصبحت كثيراً من التعاملات الداخلية تتم عبر شبكة الويب، ومن ثم أتاحت هذه الشبكات للمنظمة وعملائها فرصاً للتواصل بعيداً عن الإجراءات والروتينية والبيروقراطية المعقدة.

لذلك جاءت الإدارة الالكترونية كنقطة انطلاق من خلال استخدام تطبيقات الحاسوب في مجالات متعددة للوصول الى أهدافها العامة وايضاً في تطوير طرق العمل المعقدة بمرونة وفاعلية من ناحية، والاستفادة من هذه التقنية الحديثة في توفير الجهد والوقت والتكلفة، وايضاً في تقليل ضغوط العمل على العاملين في هذا مجال وكذلك الإسراع في تقديم الخدمة للزبون بأفضل جودة من ناحية أخرى. وعليه تبلورت مشكلة البحث في تحديد دور الإدارة الالكترونية في تقليل ضغوط العمل التنظيمية، ولغرض تحقيق اهداف البحث تم ذلك من خلال التعرف على مفهوم المتغيرات المبحوثة ومستوى وجودها وعلاقات الارتباط والتأثير بينها، وكذلك محاولة الوصول الى توصيات ومقترحات تسهم في تطوير وتحسين واقع الكلية المبحوثة من خلال متغيرات البحث.

ولأجل ذلك تم تقسيم البحث الى أربعة مباحث تضمن المبحث الأول منهجية والبحث والدراسات السابقة في حين كان المبحث الثاني مخصصاً للجانب النظري، بينما كان المبحث الثالث للجانب العملي والمبحث الرابع والأخير استعرض عدداً من الاستنتاجات والتوصيات الخاصة بالبحث.

المبحث الأول: منهجية البحث والدراسات السابقة

1- منهجية البحث

اولاً: مشكلة البحث

يشهد العالم في السنوات الاخيرة تطوراً وتغيراً كبيراً وملحوظاً في أساليب أداء الاعمال مستنداً في ذلك على تقنيات المعلومات الحديثة التي انتشرت بشكل واسع وسريع في كافة قطاعات الاعمال، ونتيجة للمنافسة الشديدة في بيئة العمل أصبح لزاماً على المنظمات ان تعمل وفق أحدث الأساليب المتعارف عليها في إدارة أنشطتها وافرادها بما يضمن لها تحقيق أداء فعالاً ومتميزاً ومتفوقاً. لذلك تعتبر الإدارة الالكترونية مجالاً رحباً ومدخلاً واعداً لتحقيق اهداف المنظمة بشكل فاعل وكفاء كونه أسلوب يساعد في زيادة جودة الخدمة المقدمة وسرعة انجاز الاعمال وتخفيض التكاليف فضلاً عن الشفافية في التعامل بين أصحاب المصالح. ولعل أبرز ما يعرقل تحقيق الأهداف ويقلل من جودة الخدمات المقدمة هي ضغوط العمل التنظيمية التي تواجه العاملين وتحد من جاهزيتهم ورغبتهم في أداء أعمالهم بالإضافة الى تغير سلوك الافراد واتجاههم نحو العمل نتيجة للظروف والمنبهات السلبية التي تجعله يعيش في حالة قلق وتوتر وانفعال.

لذلك جاءت مشكلة البحث للتركيز على بيان دور استخدام الإدارة الالكترونية في تقليل وتخفيف ضغوط العمل عن الافراد العاملين في كلية المعارف الجامعة، ويمكن اختصار مشكلة البحث بالتساؤلات الآتية:

- 1- ما هو مفهوم الإدارة الالكترونية وهل هناك ممارسات فعلية لها في الكلية؟
- 2- ما هو مفهوم ضغوط العمل التنظيمية وما مستوى ادراكها لدى عينة البحث؟
- 3- ما طبيعة علاقات الارتباط والتأثير بين متغيرات البحث في الكلية المبحوثة؟

ثانياً: أهداف البحث

- 1- بيان مفهوم كل من الإدارة الالكترونية وضغوط العمل التنظيمية ومستوى وجودها في الكلية المبحوثة.
- 2- التعرف على طبيعة ومعنوية علاقات الارتباط بين الإدارة الالكترونية بأبعادها وضغوط العمل التنظيمية بأبعادها.
- 3- التعرف على طبيعة ومعنوية علاقات التأثير للإدارة الالكترونية بأبعادها في ضغوط العمل التنظيمية بأبعادها.
- 4- محاولة التعرف على اهم الصعوبات التي تواجه الكلية المبحوثة في تطبيق الإدارة الالكترونية.
- 5- محاولة لفت انظار بقية المنظمات الى اعتماد منهج الإدارة الالكترونية كونه من اسلوباً يدل على الحداثة والتطور ومن متطلبات البيئة المعاصرة ويعزز من موقف المنظمة التنافسي.

ثالثاً: أهمية البحث

- 1- تبرز أهمية البحث من أهمية موضوعه وخصوصاً في هذه الأوقات التي تتسم بكثرة حدوث الازمات وخصوصاً ازمة (COVID-19) حيث ان الاعتماد على الإدارة الالكترونية في تأدية الاعمال والاتصال بين الإدارات بالإضافة الى أسلوب تقديم الخدمة يكون كما لو تم تقديمها بشكل تقليدي، وخصوصاً في مجال التعليم.
- 2- زيادة الوعي والاهتمام بموضوع الإدارة الالكترونية لما له من اثار إيجابية على المنظمة والعاملين بها على حد سواء.
- 3- أهمية الجانب التطبيقي للبحث حيث تم تطبيقه في ميدان التعليم العالي وفي كلية المعارف الجامعة الاهلية، حيث يعتبر التعليم العالي من القطاعات الحيوية والمهمة في المجتمع.

رابعاً: فرضيات البحث

أ- الفرضية الرئيسة الأولى: توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين الإدارة الالكترونية بأبعادها وضغوط العمل التنظيمية بأبعادها، وتشتق من هذه الفرضية الرئيسة الفرضيات الفرعية الآتية:

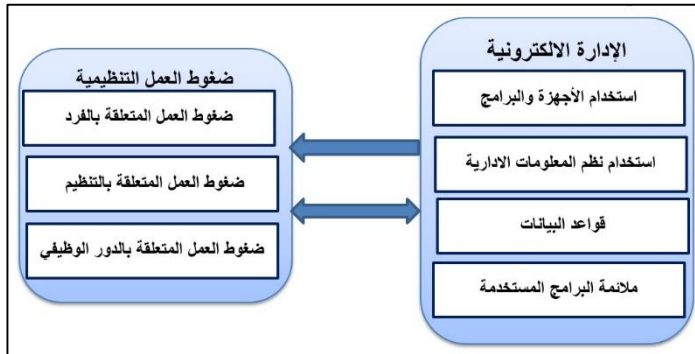
1. توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين استخدام الأجهزة والبرامج وضغوط العمل التنظيمية بأبعادها.
2. توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين استخدام نظم المعلومات الادارية وضغوط العمل التنظيمية بأبعادها.
3. توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين قواعد البيانات وضغوط العمل التنظيمية بأبعادها.
4. توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين ملائمة البرامج المستخدمة وضغوط العمل التنظيمية بأبعادها.

ب- الفرضية الرئيسة الثانية: توجد علاقة تأثير ذات دلالة معنوية للإدارة الالكترونية بأبعادها في ضغوط العمل التنظيمية بأبعادها وتشتق من هذه الفرضية الرئيسة الفرضيات الفرعية الآتية:

1. توجد علاقة تأثير ذات دلالة معنوية لاستخدام الأجهزة والبرامج في ضغوط العمل التنظيمية بأبعادها.
2. توجد علاقة تأثير ذات دلالة معنوية لاستخدام نظم المعلومات الادارية في ضغوط العمل التنظيمية بأبعادها.
3. توجد علاقة تأثير ذات دلالة معنوية لقواعد البيانات في ضغوط العمل التنظيمية بأبعادها.
4. توجد علاقة تأثير ذات دلالة معنوية لملائمة البرامج المستخدمة في ضغوط العمل التنظيمية بأبعادها.

خامساً: المخطط الفرضي للبحث

شكل رقم (1) المخطط الفرضي للبحث



سادساً: منهج البحث

تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي منهجاً رئيسياً في انجاز موضوع البحث كونه يعد مناسباً وملائماً لدراسة الحالات الاجتماعية والادارية، اذ يوفرّ البيانات والمعلومات عن هذه الأحداث مبيناً دوافعها واسبابها وآثارها وتحليلاتها ونتائجها وصلاتها ويتعرف على العناصر المؤثرة فيها وذلك من اجل الوصول الى استنتاجات وتوصيات ملائمة بشأن ذلك (عبد، 2016: 5).

سابعاً: عينة البحث

تم استخدام عينة من موظفي ومدراء الوحدات والشعب والاقسام في الكلية بالإضافة الى التدريسيين الإداريين العاملين في كلية المعارف الجامعة، والذين بلغ عددهم (39) فرداً.

ثامناً: حدود البحث

- 1- الحدود الزمانية: وهي الفترة المحصورة بين 2021/5/1 – 2021/9/1
- 2- الحدود البشرية: والمتمثلة بالإداريين العاملين في كلية المعارف الجامعة من الموظفين والتدريسيين
- 3- الحدود العلمية: والتي انحصرت ضمن المتغيرات الخاصة بالبحث والمتمثلة بالإدارة الالكترونية وابعادها وكذلك ضغوط العمل التنظيمية وابعادها.

تاسعاً: مصادر جمع البيانات

1. الجانب النظري: حيث تم الاعتماد على الكتب والدوريات والرسائل والاطروحات ووقائع المؤتمرات ومواقع الانترنت ومن المراجع العربية والأجنبية لغرض تغطية الجانب النظري للبحث.
2. الجانب العملي: حيث تم التعويل على الاستبانة باعتبارها المصدر الوحيد لجمع البيانات من الجانب الميداني للبحث

2- الدراسات السابقة

1. دراسة (السراي، 2017) "تأثير المناخ التنظيمي في عوامل النجاح الإدارية الالكترونية:

بحث تحليلي لآراء عينة من المديرين في مديرية المرور والجنسية والسفر في واسط"

تهدف هذه الدراسة إلى تحديد العلاقة الارتباط والتأثير بين أبعاد المناخ التنظيمي وعوامل نجاح الإدارة الالكترونية في مديرية المرور والجنسية والسفر في واسط - وقد جمعت البيانات من مدراء الإدارات العليا والوسطى والدنيا البالغ عددهم على (40) مديراً ومسؤولاً في الدوائر العراقية المستخدمة للإدارة الالكترونية (مديرية الجنسية والسفر ومديرية المرور في واسط)، ولتحقيق اختبارات الفرضيات استخدم البحث وطبق على مجتمع البحث المتمثل بالمدراء ورؤساء الأقسام ورؤساء الشعب والوحدات واستعملت استمارة الاستبيان كأداة لجمع البيانات، واختبار الفرضيات البحث تم الاعتماد على مجموعة من الأساليب الإحصائية منها (تحليل الانحدار الخطي البسيط، وقد توصلت الدراسة إلى أهم نتيجة وهي وجود علاقة ارتباط وتأثير قوية بي المناخ التنظيمي بأبعاده والإدارة الالكترونية بعوامل نجاحها، التي يمكن أن تسهم في الارتقاء بمستوى الإدارة في المنظمات العراقية.

2. دراسة (Seresht, et.al, 2008) "E-management: barriers and challenges in Iran"

تهدف هذه الدراسة الى عرض وتحليل العقبات والتحديات التي تواجه الادارة الالكترونية في ايران وقد جمعت البيانات 150 مدير وخبير من 45 منظمة اعمال تجارية، ولتحقيق اختبارات الفرضيات استخدم البحث استعملت استمارة الاستبانة أداة أساسية لجمع البيانات، واختبار الفرضيات اعتمد البحث على مجموعة من الأساليب الإحصائية معامل الفا كرونباخ، الاستمارات والاحصاء المرجعي، واهم الاستنتاجات التي توصلت اليها هي ان العوامل الاجتماعية والثقافية هي من بين اكثر العقبات التي تواجهه تطبيق الإدارة الالكترونية.

3. دراسة (الحمداي، 2011) "تطوير المناخ التنظيمي في ضوء معالجات ضغوط العمل دراسة

ميدانية في دور الدولة الإيوائية التابعة لوزارة العمل والشؤون الاجتماعية"

تهدف الدراسة الى تحديد تأثير ضغوط العمل كمتغير مستقل في المتغير التابع (المناخ التنظيمي) ولان القطاع الخدمي يمثل ركيزة من الركائز الأساسية الى جانب القطاعات الاخرى لبناء مجتمع الدولة وتطوره وقد تم اختيار دار رعاية المسنين لذوي الاحتياجات الخاصة، وقد جمعت البيانات من (125) موظفا من الموظفين العاملين في هذه الدور الستة، واستعملت استمارة الاستبانة كأداة أساسية لجمع البيانات فضلا عن المقابلات الشخصية وبعض النشرات الخاصة بالدور عينة الدراسة، ومن اجل معالجة تلك البيانات فقط تم استعمال الكثير من الأساليب الإحصائية مثل (الوسط الحسابي، والنسب المئوية، والانحراف المعياري، ومعامل الارتباط (Spearman)، ومعامل الاختلاف، ومعامل الانحدار البسيط ومعامل الاختبار) بينها توصلت الدراسة الى مجموعة من الاستنتاجات كان من أهمها عدم وجود علاقة ارتباط وعلاقة تأثير ذي دلالة معنوية ما بين ضغوط العمل والمناخ التنظيمي وتوصلت الدراسة الى ضرورة اعتماد عملية توصيف الوظائف وهي عملية تحديد واجبات ومسؤوليات وصلاحيات الوظيفة على وفق مسمياتها وظروف ادائها وعلاقتها التنظيمية في المنظمة.

4. دراسة (Knight, et al., 2007): "Examining the Effects of Role Stress on

Customer Orientation and Job Performance of Retail Salespeople"

هدفت الدراسة إلى الكشف عن العلاقات السببية بين دور ضغوط العمل وتوجيه الزبون وتقييم أداء بائعي المفرد وقد تمثل مجتمع الدراسة العاملين في (8) وحدات من متجر وطني كبير للبيع بالتجزئة مقسم إلى عدة شعب يقع في الولايات المتحدة الأمريكية استعمل الباحثون الدراسة المسحية الوصفية وفحصت البيانات باستعمال الاستبانات ذات الاستجابة الذاتية، اذ طبقت هذه الدراسة على عينة قوامها (259) عاملا من عاملي المتجر الوطني. وقد توصلت الدراسة الى اهم الاستنتاجات بوجود علاقة تأثير بين ضغوط العمل المتمثلة (بصراع الدور وغموض الدور) على توجه الزبون

المبحث الثاني: الجانب النظري

اولا: الجانب النظري لمتغير لإدارة الالكترونية

بالرغم من أن هدف الإدارة الإلكترونية واحد، إلا أن تناولها بالتقديم، والمحاولات الجادة والمتعددة من قبل الباحثين والكتاب والمهتمين لمعرفة مفهومها النظري الواسع فقد عرفها (David,2002:451) بأن

الإدارة الإلكترونية هي استغلال التكنولوجيا وخاصة تطبيقات الانترنت المبنية على شبكات المواقع الإلكترونية لتدعم وتعزز الحصول على المعلومات الحكومية وتوصيلها، وخدمة الزبائن وقطاع الأعمال والعاملين في الدوائر الحكومية الأخرى بشفافية عالية وبكفاءة فعالة وبعالة.

وأشار بعض الباحثين والمفكرين إلى أن الإدارة الإلكترونية من المناهج الحديثة الذي يعتمد في تنفيذها كل الأعمال التي تتم بين طرفين أو أكثر باستخدام الوسائل الإلكترونية اذ عرفت الإدارة الإلكترونية هي مظلة لوحدة أعمال الكترونية عدة، وتتضمن ادوات تبادل المعلومات والتعاون على الانترنت بين مختلف اللاعبين في سلسلة التوريد، وان الإدارة الإلكترونية تشمل العمليات التي تضمن تناسق الأعمال واقسام تكنولوجيا المعلومات مع بعضها البعض لتتمكن من توفير مستوى الخدمة والامن والاداء المطلوب لنجاح الأعمال الإلكترونية (Seresht et al.,2008:3).

وعرفها (Rokhman,2011:229) على انها استعمال التكنولوجيا الحديثة في مجال الاتصالات والمعلومات لتسهيل عمليات الحكومة والادارة العامة وفي الواقع فأن الحكومة الإلكترونية الحقيقية هي التي تخص الاختيار، وانها تتعلق بتزويد المواطنين بالقدرة على اختيار الاسلوب الذي من خلاله يتم التفاعل بينهم وبين الحكومة وكذلك فأنها تتعلق بممارسة الحكومة الخيارات حول كيفية انتشار تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لدعم خيارات المواطنين.

بينما وضح (Leslie,et al,2009:15) ان الإدارة الإلكترونية في مفهومها الواسع يشير الى استعمال الوسائل الإلكترونية في تحسين عمل الإدارة وتشمل جميع اشكال التبادلات التجارية الإلكترونية مع الزبائن والمنظمات الأخرى فضلا عن الاستخدام الداخلي لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات بهدف تحقيق التكامل الداخلي والخارجي لعمل المنظمة الكترونيا.وعرفها (Yao et al., 2011:658) الإدارة الإلكترونية بأنها الأسلوب الاستراتيجي لإدارة منظمات المستقبل والمنظمات الحركية من خلال تنفيذ الانظمة عالية الاداء والقائمة على التكنولوجيا، فهو يركز على التكنولوجيا والتكامل والذكاء الصناعي باستعمال التنمية السريعة والمنهجية نحو خلق بيئة المعرفة لتحقيق رؤية المنظمة.

ويرى (Hoffer et al., 2005:400) ان الإدارة الإلكترونية هي التي تستعمل تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وشبكة الانترنت لتسهيل انجاز الوظائف الادارية وتطوير علاقات أكثر تكاملا مع الزبائن والمجهزين.

وأشار (forman,2002:2) لأهمية الإدارة الإلكترونية على انها استراتيجية تستعملها الحكومات من اجل تطوير الخدمات المقدمة للزبائن ومنظمات الأعمال من خلال سعيها في الغاء التأخر في انجاز المعاملات

وتسديد الالتزامات، وتخفيض كلف الاداء فضلاً عن تحقيق رضا الافراد العاملين في المنظمات الحكومية والمحافظة عليهم.

ولتوضيح الاعمال الالكترونية والحكومة الالكترونية يمكن توصيف الاعمال الالكترونية بانها مفهوم يشير الى استعمال منظمات الاعمال لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات المرتبطة بشبكة الانترنت لتطوير اعمال المنظمة وتحسين العلاقات مع الزبائن والموردين والموظفين ورفع كفاءة العمل وبين Dhamija, (2012,33) بأنها "قيادة تعاملات العمل عبر استخدام الإنترنت إلى جانب التكنولوجيا الأخرى".

وأشار (Mälkiä & Savolainen, 2004: 27) ان العوامل التي أدت إلى الادارة الالكترونية هي: تغيير دور المعرفة، تغيير اشكال المنظمات الاجتماعية، العولمة و نظم المعلومات والتكنولوجيا. اما ابعاد الادارة الالكترونية للمنظمات الحكومية هي: الخدمات الالكترونية، الحوكمة الالكترونية، نماذج ادارية مبتكرة، الديمقراطية الالكترونية وعقد جديد مع المواطن (Grönlund, 2001: 4).

يرى (Bolletion, 2002:5) ان الادارة الالكترونية هي حصيلة ثلاثة مدارس: (1) مدرسة تكنولوجيا المعلومات: وهي المدرسة التي تفعيل الخدمة من خلال استخدام تقنيات المعلومات كافة لتوصيلها إلى المواطنين بكفاءة فعالة وبالوقت المناسب. (2) مدرسة إبداع الإدارة: وهي المدرسة التي تنادي بضرورة إحداث تغييرات تحويلية في مفهوم الإدارة، والتحول من الإدارة التقليدية إلى إدارة التغيير والابتكار. (3) مدرسة إعادة اختراع الإدارة: وهي المدرسة التي تؤمن بإعادة اختراع الادارة من خلال إحداث تغييرات جوهرية في أساليب واستراتيجيات تفاعل الادارة مع المواطنين، وان تكون خدمات الادارة للمواطنين مستندة إلى مبادئ وأسس العدالة والإنصاف والديمقراطية والشفافية والمساءلة والمشاركة في اتخاذ القرارات.

وان شمولية الأهداف التي يمكن تحقيقها من خلال تطبيق الادارة الالكترونية تتحقق فيما يأتي: تعزيز الشفافية، تحسين انتاجية الادارة من خلال مشاركة المعلومات، توفير الموارد، تحسين جودة الخدمات المقدمة، خلق تأثير ايجابي في المجتمع من خلال تنمية مهارات التعامل مع الادارة الالكترونية (Atkimson, 2000: 4) اما (Perri, 2004, 6) فيركز في تعريف الادارة الالكترونية على انشطتها الرئيسة، التي تنقسم الى أربع مجالات وهي: الديمقراطية الالكترونية، الخدمات الالكترونية، الإدارة الالكترونية والحوكمة الالكترونية، وبين (Davoudi & Fartash, 2012:77) أن الأهداف من تطبيق الإدارة الإلكترونية تتمثل في: الالتزام العالي، الكفاءة العالية، فاعلية الكلفة. انسجام أعلى

ثانياً: الجانب النظري لمتغير ضغوط العمل التنظيمية

يرى (Cooper et al., 2001: 386) هي مجموعة من العوامل البيئية التي تؤثر سلباً في أداء الفرد في العمل ومنها غموض الدور وصراع الدور وبيئة العمل المادية وعبء العمل والعلاقات الشخصية في العمل وهذه العناصر مجتمعة هي المسببة لضغوط العمل.

بينما عرفها (Jyllensten & Palmer, 2005: 97) هي ردود فعل عكسية للأشخاص من جراء الضغوط المفرطة أو المطالبات التي تتعارض بين خصائص الموظف وظروف العمل من جراء الاعباء الملقاة عليهم. اما من وجهة نظر فقد عرفها (Park , 2007:5) على إنها الضرر البدني وردود الافعال الانفعالية التي تحدث عندما تكون متطلبات الوظيفة غير ملائمة لاحتياجات الموظف أو قدراته وطاقاته. في حين عرفها (Chen et al., 2008: 573) هي الظروف أو الأحداث أو المواقف غير العادية التي يتعرض لها العاملون داخل بيئة العمل والتي قد تؤثر سلباً على راحتهم العقلية او الجسدية او كليهما معا. فقد قام كل من (Greenberg & Baron, 2009: 257) بتعريف الضغوط بأنها "نمط معقد من حالة عاطفية ووجدانية وردود فعل فسيولوجية استجابة لمجموعة من الضغوط الخارجية".

وبين (Zopiatis & Constanti, 2010: 301) في تعريفه للضغوط على "انه الاثارة العاطفية الناتجة عن مجموعة من الاسباب المحتملة والمتعلقة بأحد مصادر ضغوط العمل مثل عبء العمل". اما (Mansoor, 2011: 52) فقد عرفها هي ظاهرة ناتجة عن مجموعة من المظاهر التنظيمية مثل ساعات العمل الطويلة وفقدان الدعم التنظيمي من المشرفين وزملاء العمل والتغيير التنظيمي.

اما (Appiah & Fynn, 2017:16) رد فعل العامل تجاه متطلبات العمل التي لا تتناسب مع معارفهم وقابلياتهم، والتي تحد من قدرتهم على التعامل معها.

وضح (Griffin, 2002:429) ان اهم العوامل التنظيمية التي تسبب الضغوط التنظيمية هي:

- (1) المطالب الوظيفية: كالسرعة في اتخاذ القرارات، والمعلومات الناقصة للقرارات، وحجم العمل.
- (2) مطالب وطبيعة العمل: المرتبطة بإعداد وهيئة العمل، وما يطلبه من امكانيات، والبيئة المحيطة بالعمل.
- (3) مطالب الدور: ويشمل صراع الدور وغموضه، هذا العامل يسبب الضغط من خلال تعارض ادوار العامل، او غموض دوره في المنظمة، وقلة المعلومات المتعلقة بهذا الدور.
- (4) المطالب الشخصية: وتشمل ضغوط الجماعة ونمط القيادة والصراع بين العاملين.

بناءً على ذلك فقد بين (Robbins & Judge, 2013: 631) تصنيف آخر من خلال تحديد ثلاثة مصادر محتملة للضغط وهي:

1. العوامل البيئية: وتشمل التغييرات التكنولوجية، وعدم الاستقرار الاقتصادي والسياسي.
2. العوامل التنظيمية: وتشمل مطالب العمل، ومطالب الدور، والمطالب الشخصية.
3. العوامل الشخصية: وتشمل المشاكل الاقتصادية، والمشاكل العائلية والشخصية.

اما (McShane, 2007: 79) فقد أوضح ردود فعل الانسان تجاه ضغوط العمل التنظيمية هي:

(1) مرحلة الانذار: وهي ردة فعل الموظف الاولى حينما يشعر بقرب الخطر او وجوده او وجود التحديات او التهديدات.

(2) مرحلة المقاومة: بعد الصدمة الاولى يقوم الموظف باستعادة الفعالية أي القيام بسلوكيات دفاعية لتغلب على مصادر الضغط او ازالتها او التعامل معها بحدوء او التكيف معها، او تجاهلها، فاذا نجحت هذه الممارسة الدفاعية في التقليل من الشعور بالضغط، تكون هذه هي المرحلة الاخيرة، اما إذا فشلت فسوف ينتقل الفرد الى مرحلة الانهك.

(3) مرحلة الانهك: للموظفين طاقة محددة على المقاومة، وبسبب استمرار مصدر الضغط ولمدة زمنية طويلة سيصاب على أثرها بالانهك بتكرار المقاومة ومحاولة التكيف، وتظهر عليه بعض المظاهر النفسية والعضوية مثل التفكير في ترك العمل، وانخفاض كبير في الدافعية وفي معدلات الاداء وغيرها.

وقد صنفها (Smallwood & Wade, 2013: 22) الى ثلاثة انواع (استراتيجية التعامل المتمركز حول المشكلة، استراتيجية التعامل المتمركز حول الانفعال، استراتيجيات التعامل السريع)، ويمكن للاستراتيجيات ان تنتقل بين الانواع الثلاثة بحسب الظروف والموقف، كما يمكن المفاضلة بينها كمهم وأهم تبعاً لحالة الضغط، او بين ما هو ضروري وبين ما يمكن تأجيله.

المبحث الثالث: الجانب العملي للبحث

يتناول هذا المبحث عرض نتائج الجانب العملي وتحليلها والمتعلقة بآراء عينة البحث والتي تعكس وجهة نظرهم حول وجود ممارسات متغيرات البحث والمرتبطة بالفرضيات التي سيتم قبولها أو رفضها على وفق الأدوات الاحصائية المستخدمة فيما يتعلق بواقع متغيرات البحث

1- تحليل النتائج وفق اجابات عينة البحث

سيتم في هذه الفقرة تحليل اجابات عينة البحث للتعرف على واقع كل من الإدارة الالكترونية وضغوط العمل التنظيمية لدى العاملين كلية المعارف الجامعة، وسيتم مقارنة الوسط الحسابي لإجابات العينة عن لفقرات الاستبانة مع قيمة الوسط الفرضي له والبالغ (3)، استناداً الى مقياس (ليكرت) الخماسي ذو الدرجات (1، 2، 3، 4، 5)، وحساب قوة الاجابة وفق هذا المقياس لإجابات العينة، بالإضافة الى استخدام الانحراف المعياري للتعرف على مدى ابتعاد او تشتت إجابة افراد العين عن الوسط الحسابي لها، وكما يلي:

أولاً: مستوى استجابة العينة عن متغير الإدارة الالكترونية

الإدارة الالكترونية هي المتغير المؤثر او المستقل من متغيرات البحث والذي تم قياسه وفق أربعة ابعاد فرعية (استخدام الأجهزة والبرامج، استخدام نظم المعلومات الإدارية، قواعد البيانات، ملائمة البرامج المستخدمة) وكما يلي:

1. استخدام الأجهزة والبرامج: يحتوي هذا البعد على خمسة اسئلة وقد حقق هذا البعد وسط حسابي عالياً بلغ (3.96) إذا ما تم مقارنته بالوسط الحسابي المعياري البالغة (3) وهذا يدل أن مستوى اجابات عينة البحث عن ذلك البعد كانت مرتفعة وتتوجه تجاه الاتفاق وبانحراف معياري لهذا المتغير (0.746)، وهذه دلالة على ان الكلية المبحوثة تستخدم كافة الأجهزة والبرامج ذات التقنيات العالية والتي لها دور في حل الكثير من المشاكل اضافة الى اتخاذ قرارات بفاعلية عالية.
2. استخدام نظم المعلومات الإدارية: عكست النتائج ضمن هذا البعد الفرعي والتي تم الاستفهام عنه بثلاثة اسئلة أذ يبين ان الوسط الحسابي لهذا البعد قد بلغ (3.58)، وهذا يدل أن اجابات عينة البحث عن هذا البعد الفرعي كانت اعلى من المتوسط بقليل وبانحراف معياري بلغ (0.730)، وهذا دلالة واضحة على ان الكلية تستخدم نظم المعلومات من اجل اتخاذ قرارات صائبة ودقيقة.
3. قواعد البيانات: اشارت اجابات عينة البحث عن ذلك البعد والذي احتوى على ثلاثة اسئلة نحو الاتفاق وهذا ما دل عليه قيمة المتوسط الحسابي العام لهذا البعد الفرعي التابع للمتغير الاول، اذ بلغ (3.69)، وهي اعلى وأكبر مما بلغته قيمة المتوسط الحسابي المعياري وبانحراف معياري (0.855)، وهذه إشارة الى اتفاق عينة حول امتلاك الكلية لقواعد بيانات خاصة بها وهذا ما التمس به الباحث داخل الكلية حيث ان الكلية لديها برنامج فيه قواعد بيانات تخص كافة اقسام الكلية وطلابها واساتذتها وموظفيها بالإضافة الى أصولها وممتلكاتها.

4. ملائمة البرامج المستخدمة: أثبتت النتائج الى ان بعد ملائمة البرامج قد توصل الى متوسطاً حسابياً بلغ (3.45) وهو أكبر مما يبلغه الوسط الفرضي وانحراف معياري بلغ (0.741)، وهذه دلالة على ان معدل اجابات افراد عينة البحث عن هذا البعد الفرعي كانت اكبر من الوسط الفرضي وتتوجه إزاء الاتفاق وهذا يظهر ان برنامج الإدارة الالكترونية الخاص بالكلية يستخدم من قبل الأقسام العلمية واللجان الامتحانية ووحدة التسجيل، الحسابات، الإدارة، تكنولوجيا المعلومات، الارشفة الالكترونية، والموقع الالكتروني، وهذه دلالة واضحة على ملائمة البرامج المستخدمة عكستها قيمة الوسط الحسابي في أعلاه.

ويوضح الجدول ادناه قيم الوسط الحسابي وقيم الانحراف المعياري ومعامل الاختلاف فضلاً عن الأهمية النسبية لمتغير الادارة الالكترونية ولكل بعد ضمن هذا المتغير:

جدول رقم (1) مستوى اجوبة عينة البحث حول متغير الإدارة الالكترونية

ت	الابعاد الفرعية	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	معامل الاختلاف	الترتيب
1	استخدام الأجهزة والبرامج	3.96	0.746	18.84	الاول
2	استخدام نظم المعلومات الإدارية	3.58	0.730	20.39	الثاني
3	قواعد البيانات	3.69	0.855	23.17	الرابع
4	ملائمة البرامج المستخدمة	3.45	0.741	21.48	الثالث
	الإدارة الالكترونية	3.71	0.675		

اما ترتيب الابعاد فقد جاء بعد استخدام الأجهزة والبرامج بالمرتبة الاولى عن بقية الابعاد مما يعني هذا ان اجابات افراد العينة عن بعد استخدام الأجهزة والبرامج كانت اقل تشتتاً والأكثر تجانساً وتناسقاً وأهمية عن بقية الابعاد الاخرى المكونة للمقياس، فيما احتل بعد استخدام نظم المعلومات الإدارية المرتبة الثانية ويتبعه بعد ملائمة البرامج المستخدمة بينما كان بعد قواعد البيانات في المرتبة الرابعة والاخيرة من حيث الأهمية.

ثانياً: مستوى الاجابات عن متغير ضغوط العمل التنظيمية

تعد ضغوط العمل التنظيمية المتغير الثاني لمتغيرات البحث الحالي ويتضمن هذا المتغير ثلاثة ابعاد فرعية وسيتم استعراض النتائج كما هو موضح في جدول رقم (2) وعلى الصيغة الآتي:

1. ضغوط العمل المتعلقة بالفرد: تم الاستفهام عن هذا البعد الفرعي بخمسة اسئلة وقد كانت اجابات العينة لهذا البعد ضعيفة وبوسط حسابي يبلغ (2.89) وهو اقل من الوسط الفرضي البالغ (3)

وانحراف معياري بلغ (1.06)، وتدلل هذه النتيجة على ضغوط العمل الفردية قليلة في بيئة العمل الالكترونية والنتائج تؤيد ما ذكر انفاً.

2. **ضغوط العمل المتعلقة بالتنظيم:** جرى الاستفهام عن هذا البعد أربعة أسئلة وبينت النتائج الى ان بعد ضغوط العمل المتعلقة بالتنظيم قد حقق متوسطاً حسابياً بلغت قيمته (2.48) وهو أصغر من قيمة المتوسط المعياري والبالغ (3)، وانحراف معياري كان مقداره (1.23)، مما يشير الى قلة او انخفاض لضغوط العمل المتعلقة بالكلية كتنظيم أكاديمي اجتماعي هادف.

3. **ضغوط العمل المتعلقة بالدور الوظيفي:** اشتمل هذا البعد على اربعة اسئلة وشارت النتائج ان المتوسط الحسابي لهذا البعد قد بلغ مقداره احصائياً (2.09) وانحراف معياري (1.00)، وذلك يعني ان الوسط الحسابي لهذا البعد هي اقل من قيمة الوسط الفرضي (3)، وهذا دليل ومؤشر على جودة مناخ العمل وقلة الصراعات ووضوح طبيعة العمل الذي يسند الى العاملين في الكلية.

ويوضح الجدول (2) في ادناه تفاصيل قيم الاوساط الحسابية والانحراف المعياري فضلاً عن معامل الاختلاف لغرض معالجة البيانات والتعليقات على مستوى اجابات العينة وترتيب ابعاد متغير ضغوط العمل التنظيمية:

جدول رقم (2) ابعاد متغير ضغوط العمل التنظيمية على وفق المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ومعامل الاختلاف

ت	البعد الفرعي	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	معامل الاختلاف	الترتيب
1	ضغوط العمل المتعلقة بالفرد	2.89	1.06	36.68	الأول
2	ضغوط العمل المتعلقة بالتنظيم	2.48	1.23	49.60	الثالث
3	ضغوط العمل المتعلقة بالدور الوظيفي	2.09	1.00	47.85	الثاني
	ضغوط العمل التنظيمية	2.49	1.09		

ان هذه الاجابات تشير الى قيم معامل الاختلاف فضلاً عن الأهمية النسبية لأبعاد متغير ضغوط العمل التنظيمية، اذ جاء ترتيب اجمالي بعد ضغوط العمل المتعلقة بالفرد بالمرتبة الاولى مما يعني ان اجابات افراد عينة الدراسة ضمن هذا البعد الفرعي للمتغير أصبحت اقل تشتتاً وأكثر انسجاماً وموائمة وأهمية عن بقية أبعاد المتغير الاخر المكونة للمقياس، فيما احتل بعد ضغوط العمل المتعلقة بالدور الوظيفي المرتبة الثانية وبعد ضغوط العمل المتعلقة بالتنظيم في المرتبة الاخيرة من حيث الأهمية.

جدول رقم (3) ترتيب متغيرات البحث الرئيسة (الإدارة الالكترونية وضغوط العمل التنظيمية) على وفق المتوسطات الحسابية

والانحرافات المعيارية ومعامل الاختلاف

تسلسل	المتغير	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	معامل الاختلاف	الأهمية النسبية
1	الإدارة الالكترونية	3.71	0.675	18.19	الأول
2	ضغوط العمل التنظيمية	2.49	1.09	43.78	الثاني

2- علاقات الارتباط بين متغيرات البحث

يسعى هذا المبحث للتأكد من صحة الفرضيات الخاصة بعلاقة الارتباط بين كل متغير من متغيرات الدراسة والتي تم تشكيلها بالاستناد إلى اشكالية البحث وكما مبينة في المخطط الفرضي، وتم استعمال معامل ارتباط بيرسون (Pearson) لتحديد نوع وقوة علاقة الارتباط بين متغيرات البحث، وباستعمال برنامج (SPSS V.19) الذي يُختبر علاقات الارتباط فيما بين المتغيرات وسيكون التحليل على مستوى المتغيرات الرئيسة والفرعية وعلى النحو الآتي:

أولاً: تحليل علاقة الارتباط بين متغيري الإدارة الالكترونية وضغوط العمل التنظيمية

يظهر الجدول رقم (4) مقادير معاملات الارتباط بين الإدارة الالكترونية بأبعادها الفرعية (استخدام الأجهزة والبرامج، استخدام نظم المعلومات الإدارية، قواعد البيانات، ملائمة البرامج المستخدمة) وبين متغير ضغوط العمل التنظيمية بأبعاده الفرعية (ضغوط العمل المتعلقة بالفرد، ضغوط العمل المتعلقة بالتنظيم، ضغوط العمل المتعلقة بالدور الوظيفي) فضلاً عن المستوى الإجمالي لكلا المتغيرين وكانت نتائج تحليل الارتباط على وفق الآتي:

1. تحليل العلاقة بين إجمالي الإدارة الالكترونية وضغوط العمل التنظيمية:

بلغت قيمة معامل الارتباط بين إجمالي الإدارة الالكترونية وضغوط العمل التنظيمية (0.822) وهو ارتباط طردي عالي المعنوية عند مستوى دلالة (0.01). وكان أعلى ارتباط بين إجمالي الإدارة الالكترونية والبعد الفرعي ضمن متغير ضغوط العمل هو بعد الضغوط المتعلقة بالدور الوظيفي إذ بلغ (0.749) وهو ارتباط طردي عالي المعنوية عند مستوى دلالة (0.01) أما أقل ارتباط فكان بين الإدارة الالكترونية وبعد وبلغ (0.626) وهو ارتباط طردي عالي المعنوية عند مستوى دلالة (0.01).

2. تحليل العلاقة بين بعد استخدام الأجهزة والبرامج ومتغير ضغوط العمل التنظيمية:

دلت النتائج لمعامل الارتباط بين بعد استخدام الأجهزة والبرامج ومتغير ضغوط العمل التنظيمية كانت معنوية، إذ أثبتت النتائج وجود علاقة معنوية موجبة بلغت قيمتها (0.720) عند مستوى دلالة (0.01)، وهذا يشير إلى أن ارتفاع مستوى استخدام الأجهزة والبرامج في الكلية المبحوثة وخير مثال على ذلك برنامج إدارة الامتحانات ومختبر الذكاء الاصطناعي في الكلية مما يساهم في تقليل وجود ضغوط العمل التنظيمية داخل الكلية وتبعاً لهذه النتيجة هنالك مبرر لقبول الفرضية الفرعية التي مفادها (وجود علاقة ذات دلالة معنوية بين بعد استخدام الأجهزة والبرامج ومتغير ضغوط العمل التنظيمية).

3. تحليل العلاقة بين بعد استخدام نظم المعلومات الإدارية وضغوط العمل التنظيمية:

أوضحت نتائج الارتباط لبعد استخدام نظم المعلومات الإدارية ومتغير ضغوط العمل التنظيمية ان كافة علاقات الارتباط بينهما كانت معنوية وطردية موجبة بلغت قيمتها (0.709) عند مستوى دلالة (0.01) وهذه النتائج تدل على ان اوصول المعلومات للموظفين والتدريسين فيما بينهم من خلال نظم معلومات كفؤة وهذا يعني قبول الفرضية الفرعية التي مفادها (وجود علاقة ارتباط معنوية بين بعد استخدام نظم المعلومات الإدارية ومتغير ضغوط العمل التنظيمية).

4. تحليل العلاقة بين بعد قواعد البيانات ومتغير ضغوط العمل التنظيمية:

حققت نتائج الارتباط لبعد قواعد البيانات ومتغير ضغوط العمل التنظيمية على المستوى الاجمالي وعلى مستوى متغيراتها الفرعية وجود علاقة معنوية وارتباط طردي موجب بلغت قيمته (0.436) عند مستوى دلالة (0.01)، وتدلل هذه النتائج على ان الكلية المبحوثة لديها قواعد بيانات كافية عن منتسبيها وطلابها تسهل عليها العمل الإداري والأكاديمي، وتبعاً لهذه النتيجة فان هناك مبرراً كافٍ لقبول الفرضية الفرعية التي محتواها (وجود علاقة ارتباط معنوية بين بعد قواعد البيانات ومتغير ضغوط العمل التنظيمية).

5. تحليل العلاقة بين ملائمة البرامج المستخدمة ومتغير ضغوط العمل التنظيمية:

أشارت نتائج الارتباط لبعد ملائمة البرامج المستخدمة مع متغير ضغوط العمل التنظيمية وجود علاقة معنوية وارتباط طردي موجب بلغ قيمته مجملاً (0.774) وهو ارتباط طردي معنوي عند مستوى دلالة (0.01) وهذا مؤشر على ان البرامج الالكترونية المستخدمة في كلية المعارف الجامعة تتناسب مع طبيعة عملها الأكاديمي والتعليمي والذي يخفف من ضغوط العمل وهذا يعني كلما كانت البرامج ملائمة للعمل كلما قلل ذلك من ضغوط العمل، وعليه فان هناك مبرراً لقبول الفرضية الفرعية التي مفادها (وجود علاقة ارتباط معنوية بين ملائمة البرامج المستخدمة وضغوط العمل التنظيمية). ويتضح من خلال نتائج تحليل علاقات الارتباط بين متغيري الادارة الالكترونية وضغوط العمل التنظيمية بوجود مبرر قوي لقبول الفرضية الرئيسة الاولى والتي مفادها (وجود علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين الادارة الالكترونية وضغوط العمل التنظيمية)، اذ اظهرت النتائج ان جميع العلاقات بينهما على المستوى الاجمالي وعلى مستوى الابعاد الفرعية بين كلا المتغيرين كانت معاملات ارتباط معنوية موجبة، وكما مبين في الجدول (4) ادناه:

جدول (4) قيم الارتباط بين متغيري الادارة الالكترونية وضغوط العمل التنظيمية

الادارة الالكترونية ضغوط العمل التنظيمية	استخدام الأجهزة والبرامج	استخدام نظم المعلومات الإدارية	قواعد البيانات	ملائمة البرامج المستخدمة	اجمالي الإدارة الالكترونية
ضغوط العمل المتعلقة بالفرد	**0.666	**0.595	0.293	**0.647	**0.723
ضغوط العمل المتعلقة بالتنظيم	**0.517	**0.799	**0.521	**0.619	**0.626
الضغوط المتعلقة بالدور الوظيفي	**0.628	**0.670	**0.472	**0.732	**0.749
اجمالي ضغوط العمل التنظيمية	**0.720	**0.709	**0.436	0.774	**0.822

* الارتباط ذو دلالة معنوية عند مستوى 0.05 ودرجة حرية 37

** الارتباط ذو دلالة معنوية عند مستوى 0.01 ودرجة حرية 37

3- اختبار علاقات التأثير بين متغيرات البحث

تهدف هذه الفقرة في التركيز على نتائج علاقات التأثير المستخدمة لأجل فحص وإثبات صواب فرضيات البحث الخاصة بالتأثير من خلال معامل تحليل الانحدار الخطي البسيط ولغاية تأمين ذلك يمكن استيضاحها من خلال النتائج الآتية التي تم التوصل إليها:

1. تأثير الادارة الالكترونية في ضغوط العمل التنظيمية:

يبين الجدول رقم (5) نتائج تحليل أثر الادارة الالكترونية كمتغير مؤثر في ضغوط العمل التنظيمية كمتغير مستجيب، باستعمال نموذج الانحدار الخطي البسيط وكانت النتائج كالآتي:

أ- تأثير استخدام الأجهزة والبرامج في ضغوط العمل التنظيمية

حقق بعد استخدام الأجهزة والبرامج أثراً معنوياً في ضغوط العمل التنظيمية إذ بلغت قيمة (F) المحسوبة (39.718)، وهي أكبر من قيمتها الجدولية عند مستوى معنوية (0.01) والبالغة (7.31) وبدرجة حرية (37)، حيث فسرنا معامل التحديد والبالغ مقداره (0.518) وهذا يدل ان استخدام الأجهزة والبرامج فتم توضيحه ما بنسبته (51.8%) من التغيرات الحاصلة في متغير ضغوط العمل التنظيمية وان النسبة المتبقية منه تعود الى عناصر أخرى لم تدخل في نموذج البحث، وكذلك إحصاءة (B) البالغة (0.720) والتي تشير الى ان تبدل وحدة واحدة في بعد استخدام الأجهزة والبرامج يقود

الى تغيير في ضغوط العمل التنظيمية بمقدار (0.720)، وتباعاً لما توصل له تم قبول الفرضية الفرعية التي مضمونها (هناك علاقة تأثير ذات مدلول احصائي لتشغيل الأجهزة والبرامج في ضغوط العمل التنظيمية).

ب- تأثير استخدام نظم المعلومات الادارية في ضغوط العمل التنظيمية

حقق بعد استخدام نظم المعلومات الادارية اثراً معنوياً في ضغوط العمل التنظيمية فقد بلغت قيمة (F) المحسوبة (37.460)، وهي أكبر من قيمتها الجدولية عند درجة معنوية (0.01) والتي بلغت (7.31) ضمن درجة حرية (37)، وهو واضح عند قيم معامل التحديد البالغ مقداره (0.503) وهذا يعني ان استخدام نظم المعلومات الادارية قد بين ما نسبته (50.3%) من الاختلافات الحاصلة في متغير ضغوط العمل التنظيمية وان ما تبقى من تلك النسبة يؤدي الى عوامل ومسببات اخرى لم تؤخذ في هذا النموذج، وايضاً قيمة (B) البالغة (0.709) والتي تبين الى ان اختلاف وحدة واحدة في بعد استخدام نظم المعلومات الادارية سيؤدي بالمقابل الى تبديل في ضغوط العمل التنظيمية بكيل (709.0)، وتبعاً لهذه النتيجة تم الموافقة على الفرضية الفرعية التي فحواها (وجود علاقة تأثير ذات دلالة احصائية لاستخدام نظم المعلومات الادارية في ضغوط العمل التنظيمية).

ت- تأثير قواعد البيانات في ضغوط العمل التنظيمية

دلت نتائج التحليل لمعامل الانحدار الخطي البسيط الى وجود اثر معنوي لهذا البعد فقد بلغت قيمة (F) المحسوبة (8.968)، وهي أعلى من قيمتها الجدولية عند حد معنوية (0.01) التي تبلغ (7.31) وبدرجة حرية (37)، وهذا ما بينته قيم كل من معامل التحديد والبالغة (0.190) وهذا يشير ان الاهتمام بالزبائن يفسر بنسبة (19.0%) من التغير الحاصل في ضغوط العمل التنظيمية وان ما تبقى من هذه التغير يعود الى عوامل ومسببات اخرى لم تدخل في هذا نموذج الدراسة، وكذلك قيمة (B) البالغة (0.436) والتي يدل الى ان تبدل وحدة واحدة في بعد الاهتمام في الزبائن يقود الى تبديل في ضغوط العمل التنظيمية بمقدار (0.436)، وطبقاً لما توصل اليه البحث تم قبول الافتراض الذي مضمونها (وجود علاقة أثر ذات دلالة احصائية للاهتمام بالزبائن في ضغوط العمل التنظيمية).

ث- تأثير ملائمة البرامج المستخدمة في ضغوط العمل التنظيمية

سجل بعد ملائمة البرامج المستخدمة اثراً معنوياً مباشراً في ضغوط العمل التنظيمية فقد بلغت قيمة (F) المحسوبة (55.115)، وهي أكبر من قيمتها الجدولية عند مستوى معنوية (0.01) والتي كانت قيمتها (7.31) وبدرجة حرية (37)، وهو ما بينته قيمة معامل التحديد البالغة قيمته (0.598)، وهذا يعني ان ملائمة البرامج المستخدمة ترجم ما نسبته (59.8%) من التغير الذي يحدث في متغير ضغوط

العمل التنظيمية وان ما تبقى من هذا التغير يؤدي الى عناصر اخرى لم تتناول في النموذج وبلغت قيمة (B) البالغة (0.774) والتي تبين الى ان اختلاف وحدة واحدة في بعد ملائمة البرامج المستخدمة سيسفر الى تغيير في ضغوط العمل التنظيمية بقدر (0.774)، وطبقاً لما توصل اليه لا مانع قبول الفرضية الفرعية التي تنص (وجود علاقة تأثير ذات دلالة احصائية لبعد ملائمة البرامج المستخدمة في ضغوط العمل التنظيمية).

ج- تأثير اجمالي الادارة الالكترونية في ضغوط العمل التنظيمية

بينت آثار التحليل الاحصائي بأن تأثير الادارة الالكترونية في ضغوط العمل التنظيمية وهذا يؤكد بان منعطف الانحدار جيد جداً لوصف هذه العلاقة بينهم وكان هذا التأثير معنوي، اذ بلغت قيمة (F) المحسوبة (77.002) وهي أكبر من قيمتها الجدولية عند درجة معنوية (0.01) والبالغة (7.31) وبدرجة حرية (37)، حيث فسرته أيضاً قيمة معامل التحديد والبالغة (0.675) وهذا يعني ان الادارة الالكترونية بررت ما نسبته (67.5%) من التغير الحاصل في متغير ضغوط العمل التنظيمية وان ما تبقى من تلك النسبة يؤدي الى عوامل ومسببات اخرى لم تؤخذ او تدخل في النموذج، وبلغت قيمة (B) (0.822) التي تدل الى تغير بمقدار قيمة واحدة في متغير الادارة الالكترونية يقود الى تغيير في ضغوط العمل التنظيمية بمقدار (0.822)، وردفا لهذه النتيجة فأن هناك مسوغاً لقبول الفرضية الرئيسة الرابعة التي تشترط (هناك علاقة تأثير ذات مدلول احصائي للإدارة الالكترونية في ضغوط العمل التنظيمية)، ويوضح في الجدول ادناه مقدار تأثير الادارة الالكترونية في ضغوط العمل التنظيمية وكما موضح:

جدول رقم (5) نتائج تأثير متغير الادارة الالكترونية في ضغوط العمل التنظيمية باستعمال الانحدار الخطي البسيط

المتغيرات	قيمة الثابت	قيم معامل بيتا B	قيم معامل التحديد R^2	قيم F المحسوبة	مستوى الدلالة (0.01)
استخدام الأجهزة والبرامج	0.945	0.720	0.518	39.718	يوجد تأثير
استخدام نظم المعلومات الإدارية	1.206	0.709	0.503	37.460	يوجد تأثير
قواعد البيانات	2.415	0.436	0.190	8.698	يوجد تأثير
ملائمة البرامج المستخدمة	1.112	0.774	0.598	55.115	يوجد تأثير
اجمالي الإدارة الالكترونية	0.422	0.822	0.675	77.002	يوجد تأثير

قيمة F الجدولية بمستوى دلالة (0.01) ودرجة حرية (37) = 7.31

قيمة F الجدولية بمستوى دلالة (0.05) ودرجة حرية (37) = 4.08

المبحث الرابع: الاستنتاجات والتوصيات

أولاً: الاستنتاجات

- 1- اظهرت نتائج التحليل الاحصائي ارتفاع وجود ممارسات ابعاد الإدارة الالكترونية في كلية المعارف الجامعة وبمستوى جيد اذ ان اجابات افراد العينة عن جميع الابعاد كانت تتجه نحو الاتفاق وخصوصاً بعد استخدام الأجهزة والبرامج حيث اتجهت أجوبة عينة البحث عن هذا البعد نحو الاتفاق التام بمتوسط حسابي عالي اما اقل بعد فيها كان بعد ملائمة البرامج المستخدمة وكان الوسط الحسابي له يتجه نحو الاتفاق ايضاً، وهذا مؤشر على اهمية ترابط ابعاد الإدارة الالكترونية مع بعضها كون أحدهما يعزز الاخر ويشير الى وجود دور جيد للإدارة الالكترونية في كلية المعارف الجامعة.
- 2- بينت نتائج التحليل الاحصائي انخفاض وجود ممارسات ابعاد ضغوط العمل التنظيمية في كلية المعارف الجامعة وبمستوى منخفض جداً اذ ان اجابات افراد العينة عن جميع الابعاد كانت اقل من المتوسط وخصوصاً بعد ضغوط العمل المتعلقة بالفرد اما اقل بعد فيها كان بعد ضغوط العمل المتعلقة بالدور الوظيفي، وهذا مؤشر على اهمية ارتباط ابعاد رأس المال النفسي مع بعضها البعض كون أحدهما يعزز الاخر ويشير الى قلة او انعدام ضغوط العمل في كلية المعارف الجامعة.
- 3- عكست نتائج التحليل الاحصائي الى وجود علاقة ارتباط قوية وموجبة وبمستوى معنوية عالية بين الإدارة الالكترونية بأبعادها كمتغير مستقل وضغوط العمل التنظيمية بأبعادها كمتغير تابع اي كلما تزداد ممارسات الإدارة الالكترونية كلما قلت ضغوط العمل في الكلية.
- 4- دلت نتائج التحليل الاحصائي على وجود علاقة تأثير ذات دلالة معنوية للإدارة الالكترونية بأبعادها كمتغير مستقل في ضغوط العمل بأبعاده كمتغير تابع يقود ذلك الى قبول الفرضية الرئيسية الثانية.

ثانياً: التوصيات

من خلال الاستنتاجات التي تم التوصل اليها يمكن وضع بعض التوصيات التي يرى الباحث انها يمكن ان تسهم في تعزيز نقاط القوة الموجودة والمساهمة في علاج نقاط الضعف والقصور في كلية المعارف الجامعة من خلال ما يأتي:

- 1- تعزيز جودة خدمة الانترنت لكافة الأقسام والإدارات في الكلية مما يسهل عمل الادارة الالكترونية ويعكس بذلك ايجابياً على تخفيف ضغوط العمل.
- 2- اقامة الندوات والورش واللقاءات اللازمة لإزالة التخوفات لدى العاملين من خلط مفهوم الإدارة الالكترونية
- 3- توصي الدراسة بضرورة تعزيز استخدام نظم المعلومات الإدارية وقواعد البيانات في الكلية إضافة الى البرامج التخصصية التي تسهم في تخفيف العبء وتقليل ضغوط العمل على الأقسام العلمية والوحدات الإدارية والعاملين فيها.
- 4- تعزيز مبدأ المشاركة في اتخاذ القرارات والمساهمة في رسم السياسات المستقبلية عن طريق اشراك الموظفين وعلى اختلاف مستوياتهم الوظيفية، والعمل على تنمية روح المبادرة والابداع عن طريق تبني الكلية لبرامج تشجيعية للأفكار الابداعية ومحاولة العمل بها لما له من مردود ايجابي على العاملين.
- 5- ضرورة الاهتمام برفع دافعية العاملين في الكلية من خلال دعمهم بمزيد من الحوافز المادية والمعنوية مع التأكيد على ربط الحوافز بشكل مباشر مع نتائج الاعمال (ايجابا او سلبا) وتوفير كافة الإمكانيات والأجهزة والبرامج التي تساعد على انجاز مهامهم الوظيفية الموكلة إليهم وتكريم المتميزين منهم ما يستحقونه من مكافئات تشجيعية سواء كانت مادية او معنوية.

المصادر:

1. الحمداني، الهام محمد (2011) "تطوير المناخ التنظيمي في ضوء معالجات ضغوط العمل دراسة ميدانية في دور الدولة الإيوائية التابعة لوزارة العمل والشؤون الاجتماعية" رسالة ماجستير مقدمة الى مجلس كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة بغداد.
2. السراي، زينب كاظم عاصي (2017) "تأثير المناخ التنظيمي في عوامل نجاح الإدارة الالكترونية: بحث تحليلي لآراء عينة من المديرين في مديرية المرور والجنسية والسفر في واسط، رسالة ماجستير مقدمة الى مجلس كلية الإدارة والاقتصاد جامعة بغداد.
3. عبد، محمد حمدان (2016)، دور الثقافة التنظيمية في تعزيز ممارسات الشفافية المالية وأثرها في الفاعلية التنظيمية بحث ميداني في الشركة العامة لتجارة السيارات والمكائن، رسالة ماجستير علوم إدارة عامة، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة بغداد.