

**الإدارة الإلكترونية كألية فى التخطيط للتخفيف
من الأعباء الوظيفية للعاملين بالتربية والتعليم بأسىوط**
the Electronic Management as a mechanism
in Planning to Reduce the
Workers in Assiut Functional Of Burdens Education

تاريخ التسليم ٢٠٢١/٢/١

تاريخ الفحص ٢٠٢١/٢/١٠

تاريخ القبول ٢٠٢١/٢/٢١

إعداد

محمد زكريا أحمد مرسى

الإدارة الإلكترونية كآلية في التخطيط لتخفيف من الأعباء الوظيفية للعاملين بالتربية والتعليم بأسيوط

ضمن مقتضيات الحصول على درجة الماجستير في الخدمة الاجتماعية
(تخصص التخطيط الاجتماعية)

اعداد وتنفيذ

محمد زكريا أحمد مرسى

الملخص:

هدفت هذه الدراسة إلى تحديد اسهامات الإدارة الإلكترونية في تخفيف الأعباء الوظيفية التي يتعرض لها العاملون بمديرية التربية والتعليم بأسيوط، وفيما إذا كان يختلف هذا تبعاً لمتغيرات الجنس، والسن، وسنوات الخبرة، والمؤهل العلمي، ولتحقيق أهداف الدراسة صممت استبيان للعاملين مكون من (١٠٦) فقرة موزعة على المجالات التالية، البيانات الأولية، اسهامات الإدارة الإلكترونية في الإدارة، الإدارة الإلكترونية وتقسيم العمل، والرضا الوظيفي، والالتزام الوظيفي، والمعوقات التي تحول دون اسهاماتها في تخفيف الأعباء الوظيفية التي يتعرض لها العاملون، وكذلك المقترحات التي تساعد على زيادة اسهاماتها في تخفيف الأعباء الوظيفية، وتكونت عينة الدراسة من (٢٨١) مفردة من العاملين بطريقة العينة العشوائية المنتظمة، (٣٥) خبير بمديرية التربية والتعليم بأسيوط بطريقة المسح الاجتماعي الشامل، وأشارت نتائج الدراسة إلى أن تصورات العاملين والخبراء لمعظم المجالات كانت مرتفعة، وتوجد علاقة إيجابية بين الإدارة الإلكترونية وتخفيف العبء الوظيفي للعاملين بالتربية والتعليم بأسيوط.

الكلمات المفتاحية: الإدارة الإلكترونية، الأعباء الوظيفية

Abstract

The conducted study has aimed mainly to identify contribution the Electronic Management to Reduce the Functional Of Burdens Education Workers in Assiut As to Whether this Varies depending on the Variables Sex age And years of Experience And the scientificQualification To Achieve the Objectives of the Study, a questionnaire was devised to gather relevant data from selected sample, which involved 106 Question, Distributed to the Following Fields,IndividualData, Contribution the Electronic Management in Administration, and it With Division of Labor, , and it With Job Satisfaction, , , and it With Job Commitment, Abscal That Prevent Contribution, The Sugestions and Reduce the Functional Of Burdens Education,The Sample of Study Involved(281) From The Worker in Administrive of Education, By The Systematic Regular Random Sample,(35) Expert By aComprehensive Social Survey Method, The Result of Study perceptions of StaffAnd Experts Were High For Most Field,Positive Relationship Between the Electronic Management the Functional Of Burdens

key words : the Electronic Management, the Functional Of Burdens

مقدمة:

تعد مديرية التربية والتعليم من أهم المؤسسات الاجتماعية في المجتمع وذلك لأنها تقدم الخدمات للعديد من أفراد المجتمع مثل الخدمات التعليمية والثقافية، ويتم التفاعل بينها وبين المجتمع المحلي، فهي جزء لا يتجزأ من واقع هذا المجتمع تؤثر فيه وتتأثر به، وتعد أفرادها للمساهمة الإيجابية ويصبح مواطناً صالحاً يساهم في بناء وتنمية هذا المجتمع، وتواجه المؤسسات الاجتماعية العديد من المشكلات والتي تؤثر على العمل الإداري ومنه الاعتماد على الوسائل التقليدية في الإدارة، وتهدف المؤسسات إلى وضع استراتيجية للاستخدام الأمثل للموارد البشرية المتاحة بها بما يحقق لها التميز في مواجهة التقدم التكنولوجي، ويتم وضع البرامج والسياسات للمساعدة في التقدم تجاه تحقيق أهدافها الاستراتيجية، حيث يعتبر العنصر البشري من أهم العناصر الأساسية لتحقيق النجاح والوصول إلى الأهداف المجتمعية، كما ارتبطت ضغوط العمل والأعباء الوظيفية بطبيعة العمل الذي يؤديه المورد البشري وقدرته على تحمل هذه الضغوط، وتعيش البشرية في جملة من التحديات الاقتصادية، والسياسية، والعلمية، والتكنولوجية المتجددة، وتعد الإدارة الإلكترونية أحد مظاهر تلك التحديات بل أصبحت مطلباً مهماً وضرورة ملحة للرفع من كفاءة وجودة العمل الإداري في المؤسسات التعليمية، حيث أن تطبيق الإدارة الإلكترونية يساهم في تطوير العمل الإداري، والتحرر من قيود الزمان والمكان، والتوجهات الجديدة، ولم تكن وزارة التربية والتعليم في منأى عن تلك التوجهات .

أولاً: مشكلة البحث :

إن العنصر البشري يعد من أهم الموارد في أية منظمة كانت، وهو الذي تتم من خلاله وظائف الإدارة من تخطيط وتنظيم وتوجيه وتنفيذ ورقابة، بل هو المسيطر على الموارد المادية والفنية

(الدلجى، سيف بن صالح، وآخرون، ٢٠٠٢، ٦٨)

ويمثل العنصر البشري القوة الدافعة الحقيقية لعملية التنمية الأمر الذي يدعو إلى ضرورة الإهتمام بالتنمية البشرية على أساس أن الإنسان هو غاية عملية التنمية وفي الوقت نفسه وسيلتها .

(فهيمى، محمد سيد، ٢٠٠٠، ٧)

ويجب تسليط الضوء على المتطلبات الرئيسية لتحول المؤسسات إلى الإدارة الإلكترونية ومنها الفرق بين الإدارة الإلكترونية والإدارة التقليدية، متطلبات مشروع الإدارة الإلكترونية بحيث يحتاج هذا المشروع إلى تهيئة البيئة المناسبة من البنية التحتية والتي تشمل شبكة اتصالات حديثة

(المنظمة العربية للتنمية الإدارية، ٢٠١١)

ويمكن استخدام أنظمة تكنولوجيا المعلومات في إدارة الموارد البشرية بجهاز الخدمة المدنية وعرض لمكونات النظام الذى يشرف السديوان على إعدادة، ومنها نظام تخطيط الموارد البشرية: نظام الوصف الوظيفي والبعثات والتدريب وتقييم الأداء، وأيضاً استخدام الإدارة الإلكترونية في إدارة شئون الموظف العام ومنها بطاقة الموظف الإلكترونية والامتحانات التنافسية الإلكترونية

(الشمري محمد هبر، ٢٠١٥)

وأنة يجب تشخيص واقع البنية الفنية والتجهيزات التقنية في دوائر الخدمة المدنية ذات الصلة باستخدام أنظمة تكنولوجيا المعلومات في تنفيذ المهام الوظيفية، والتحديات التي تواجهها عملية تفعيل تكنولوجيا المعلومات في إدارة الموارد البشرية .

إن إدراك الحاجات والمتطلبات التي تقتضى تأمينها لجعل الأفراد راضين عن عملهم وتفهم ما يثير حوافزهم وتدفعهم للانطلاق في عمل جيد هو شئ آخر وأن جعل الأفراد ينكبون على عملهم لإعطاء أفضل ما عندهم يعنى التحقق أن الظروف المحيطة بموقع العمل مؤاتيه وأن ما يقومون به هو مبعث رضى عندهم، لذلك يجب رسم خطة توجيهية لتزويد الأفراد بالمستوى الأفضل الممكن تقديمه لإدخال الرضا والسعادة إلى قلوب أولئك القائمين بأعباء العمل

والناهضين بمسئوليته

(هندي، عثمان، ٢٠٠٦، ٢٤)

لقد أثبتت بعض الدراسات العلمية أن تزويد مكاتب الموظفين وصلات العمل بالمصانع بأجهزة تكييف الهواء قديقل من نسبة الإصابة عند الموظفين والعمال وزيادة الضوضاء تؤدي إلى أضرار براحة الأفراد مما يدفعهم إلى الملل والضجر وعدم القدرة على التركيز ويؤدي إلى خفض الإنتاجية

(الفقى، ابراهيم، ٢٠٠٨، ٢٠)

إن التحفز أو الاندفاع في العمل هو مظهر حيوي من مظاهر العمل الجيد فهو يعالج قضية التزام الأشخاص بعملهم واضطلاعهم بأعباء وظيفتهم أو عملهم بجد وهمة ونشاط وبالتالي تحقيق ما يصبون إلى تحقيقه من أهداف كالعودة إلى بيوتهم أو الرغبة في الحصول على مزيد من المال

(عبدالحافظ، محمد كمال، ٢٠١٠، ٨)

والضغوط بكل أنواعها هي نتاج التقدم الحضاري المتسارع الذي يؤدي إلى إفراز انحرافات تشكل عبئاً على مقدرة ومقاومة الأفراد في التحمل وزيادة التطور يحملنا أعباء فوق الطاقة وينتج عنها زيادة في الضغوط والتي لم تجهز البشرية بعد لمواجهةها والتعامل معها ببساطة .

(شلبى نعيم عبدالوهاب، ٢٠١١، ٩٠-١٠)

ومن خلال ماسبق يتضح أن هناك ضرورة ملحة للاهتمام بالعاملين بالتربية والتعليم تعويضاً لهم عما يعانونه من أعباء وظيفيتهم .

ثانياً: الدراسات السابقة

ولتحديد مشكلة البحث قام الباحث بالإطلاع على الدراسات والبحوث العربية والأجنبية وتنقسم الدراسات السابقة إلى قسمين: دراسات خاصة بالإدارة الإلكترونية، ودراسات خاصة بالأعباء الوظيفية .

أولاً: الدراسات الخاصة بالإدارة الإلكترونية

١- دراسة (إيهاب فاروق العاجز ٢٠١١):

والتي استهدفت التعرف على دور الثقافة التنظيمية في تفعيل الإدارة الإلكترونية، وتوصلت إلى وجود

تأثير واضح في التطور التكنولوجي تجاه الإنترنت والإدارة الرقمية، وإحلال الآلة محل العامل ، والانتقال إلى أعمال التخطيط والرقابة ثم الانتقال إلى العمليات الذهنية المحاكية للإنسان .

(العاجز إياب فاروق، ٢٠١١، ٠)

٢- دراسة (Sufyan Kamel)

(Abusafy, et al 2011):

والتي استهدفت التعرف على أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية على الأداء التنظيمي في قطاع التعليم، وتوصلت الدراسة إلى وجود أثر ذو دلالة إحصائية لتطبيقها في التنظيم والتخطيط واتخاذ القرار وإدارة الموارد البشرية والتحكم كأبعاد للأداء التنظيمي، وضرورة العمل على تنفيذ مشروع الإدارة الإلكترونية كوحدة واحدة بجميع مكونات المؤسسة التعليمية ونشر ثقافة التغيير التي تعتبر من متطلبات النجاح .

(Sufyan, Kamel Abusafy et al, 2011) .

٣- دراسة (Ramezan et al., 2013):

والتي استهدفت دراسة الأبعاد المهمة لإدارة الموارد البشرية الإلكترونية وتأثيرها على جودة الخدمات المقدمة من العاملين بشركة التأمين الإيرانية ببلدة خوزمباد، والاهتمام بإدارة الموارد البشرية الإلكترونية، والبرامج الإلكترونية لتقييم العاملين يجب أن تكون واضحة، وأوصت الدراسة بتحسين التعليم الإلكتروني باستخدام أدوات تعلم فعالة لتشتمل على الكتب، الخرائط، أفلام الفيديو، السديوهات المرنة .

(Ramezan et al ,2013) .

٤- دراسة هيثم حمود الشبلى،

وآخرون (٢٠١٤):

والتي استهدفت استقصاء أثر استخدام أنظمة إدارة الوثائق الإلكترونية بدلالة أبعادها على تحسين الأداء، وتوصلت لوجود أثر لاستخدام أنظمة إدارة الوثائق الإلكترونية في تحسين الأداء الوظيفي في محكمة بداية عمان حيث يعمل النظام على تقليل الأخطاء ، وتسهيل إجراءاته ، تقديم خدمة أفضل وبجودة عالية

للمواطنين وسرعة صنع القرارات الإدارية، وزيادة الشفافية والوضوح في العمل .

• (الشبلى هيثم حمود، وآخرون، ٢٠١٤).

٥- دراسة (Ukandu,et al ., 2014):

والتي استهدفت دراسة تأثير إدارة الموارد البشرية الإلكترونية في صنع واتخاذ القرارات لكشف فوائد استخدامات أنظمة إدارة الموارد البشرية الإلكترونية في المؤسسات الإفريقية، وتوصلت إلى وجود إتفاق لآراء العاملين بأن إدارة الموارد البشرية الإلكترونية تعمل على تحسين كفاءة وفاعلية المؤسسة .

• (Ukandu,et al2014)

٦-دراسة (زرزار العياشى ٢٠١٥):

والتي استهدفت معرفة أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية على كفاءة العمليات الإدارية بعد أن شهدت الإدارة تطورات كبيرة نتيجة للثورة المعلوماتية، وأخذت الأنشطة الإدارية تتحول بالتدرج من أنشطة تقليدية إلى إلكترونية، وظهرت الإدارة الإلكترونية كثمرة من ثمار التطور، وهي كالبنية التحتية في كافة أعمال الإدارة، وتوصلت إلى أن نظام الادارة الالكترونية يزيد من كفاءة العمليات الإدارية .

• (العياشى، زرزار، ٢٠١٥)

٧-دراسة (Asmaa Ata MoustafaAtallah,et al 2016):

والتي استهدفت دراسة تأثير إدارة الموارد البشرية الإلكترونية على التطوير التنظيمي للأونروا في قطاع غزة، ومن وجهة نظر موظفين مكتب الأونروا الميداني، وكذلك تسليط الضوء على العلاقة بين إدارة الموارد البشرية الإلكترونية والتطوير التنظيمي للأونروا، وتوصلت الدراسة إلى اسهامات إدارة الموارد البشرية الإلكترونية على التطوير التنظيمي، وتحقيق أهداف المؤسسة وتنمية وتطوير الموظفين، وأوصت بأن نجاح أنظمة إدارة الموارد البشرية الإلكترونية يعتمد إلى حد كبير على الموظفين، والعمل على تحسين العلاقة بينهم وبين قسم

الموارد البشرية، والإحترام والثيق المتبادلة .
Asmaa Ata MoustafaAtallah,et al 2016)

٨- دراسة (خالد مسعود يحيى البارونى ٢٠١٧):

والتي استهدفت تحليل واتجاه العلاقة بين مستوى تأهيل وتدريب القيادات الإدارية ومستوى تطبيق الإدارة الإلكترونية في منظمة حكومية بليبيا، وتوصلت الدراسة إلى أثبات وجود علاقة طردية ذات دلالة إحصائية بين مستوى وتدريب القيادات الإدارية ومستوى تطبيق الإدارة الإلكترونية .
(البارونى خالد مسعود يحيى، ٢٠١٧).

٩- دراسة (دعاء على عبد الرحيم مفرج ٢٠١٨):

والتي استهدفت تحديد متطلبات الإدارة الإلكترونية بالبناء التنظيمي بمؤسسات الرعاية الإجتماعية، وتوصلت إلى وجود مجموعة من المتطلبات التقنية منها تهينة البيئة المناسبة من البنية التحتية والتي تشمل شبكة اتصالات حديثة، و المتطلبات البشرية توفير كوادر فنية مدربة على الكمبيوتر، والمتطلبات المالية توفير ميزانية لتدريب العاملين على الإدارة الإلكترونية، يليها بناء ثقة العاملين في قدرتهم على التعامل مع متطلبات الإدارة الإلكترونية، وكذلك المتطلبات الإدارية توظيف العناصر الماهرة، وإشاعة ثقافة التدريب، ونشر الثقافة الإلكترونية .

(دعاء مفرج على عبد الرحيم، ٢٠١٨).

ثانياً: الدراسات الخاصة بالأعباء الوظيفية

١- دراسة (Jermagan and Joycem2005):

والتي استهدفت معرفة رضا الموظف أو عدم رضاه عن المشرفين يرتبط ويتعلق بطبيعة العمل أو شكل الالتزام التنظيمي لدى الموظفين في المنظمات الصحية بولاية فلوريدا، وتوصلت الدراسة إلى أن الرضا عن المشرفين يرتبط بالالتزام الأخلاقي، ورضاهم عن طريق كفاءة المشرفين

(Jermagan and Joycem2005)

٢- دراسة (حامد كاظم متعب الشناوى ٢٠٠٨)

:

والتي استهدفت التعرف على مدى الارتباط بين ضغوط العمل والآثار النفسية والآثار الجسمانية الناتجة عنه، وتوصلت إلى ضرورة تحسين ظروف العمل من قبل إدارات المصارف ورفع المؤهلات والقدرات والإمكانيات لدى العاملين وعدم تكليفهم بأعباء تفوق تلك الإمكانيات من أجل تقليل آثار ضغوط العمل عليهم (الشناوى، حامد كاظم متعب، ٢٠٠٨).

٣- دراسة (Gupta et al., 2011):

والتي استهدفت الوصول إلى زيادة الرضا الوظيفى فى قطاع تكنولوجيا المعلومات البنكية تجاه الموارد البشرية الإلكترونية للعاملين فى الهند، وتوصلت الدراسة إلى وجود عوامل مؤثرة على الرضا الوظيفى منها الاتصال السريع وتحسين أنظمة العمل، الوقت الكافى، اتجاه العميل عن الرضا، وهناك أساسيات مثل الرضا الوظيفى طبقاً لمتغيرات السن، الجنس، خبرة العمل، مكان العمل (Gupta et al., 2011) دراسة (صالح على حمزة الإبراهيمى ٢٠١٣):

والتي استهدفت تسليط الضوء على رأى معلمات رياض الأطفال بدولة الكويت حول مدى تأثير المشكلات السائدة فى البيئة المدرسية ونوعية المسئوليات الوظيفية التى تمارسها المعلمة فى احتمال التسرب من المهنة، والعوامل التى يمكن أن تساهم فى تحسين وتطوير ظروف المهنة، وتوصلت الدراسة إلى أن المهنة بظروفها ووضعها الحالى تشجع العاملين فيها على التسرب، ويرجع ذلك إلى المشكلات الصحية والنفسية وإلى الأعباء الوظيفية التى قد لا يمت بعضها بصلة للنشاط التدريسى والإعداد المهنى، وكذلك أهمية إعادة توصيف الوظيفة بدقة، وتقييم البيئة المدرسية، ومراعات طبيعة عمل المرأة وتخفيف الضغوط الوظيفية والحد من هدر الكفاءات التربوية (الإبراهيمى، صالح على حمزة، ٢٠١٣).

٥- دراسة (خالد محمد عبدالرحمن أحمد ٢٠١٥):

التي استهدفت التعرف على تأثير ضغوط العمل للموظفين على جودة الحياة الوظيفية حيث أصبحت ضغوط الحياة وضغوط الوظيفة أمرين حتميين ومصدرين لآلام الإنسان العصري فلا تؤثر فقط على سلوكياته الإنسانية فى حياته العامة بل وعلى سلوكياته وأدائه التنظيمي وإدراجه فى المنظمات المختلفة، ولها آثار ونتائج منها (تأثيرات سلبية على الجسم مثل زيادة ضربات القلب وصعوبة التنفس وارتفاع ضغط الدم، تأثيرات سلبية على الناحية التنظيمية مثل انخفاض الإنتاجية ونقص الرضا الوظيفي وارتفاع معدل دوران العمل وسوء المناخ التنظيمي، توصلت الدراسة إلى ضرورة إتاحة الفرص للعاملين لإبداء مقترحاتهم فى مجالات جودة الحياة الوظيفية وتنفيذ المناسب منه وتحفيز جميع العاملين على إبداء اقتراحاتهم فى مجالات جودة الحياة الوظيفية.

(أحمد، خالد محمد عبدالرحمن، ٢٠١٥).

٦- دراسة (جوان سعد الله رشيد، وآخرون ٢٠١٧):

والتي استهدفت التعرف على دور ضغوط العمل متمثلة بأبعاده (صراع الدور، غموض الدور، عبء العمل، وتدني مستوى التقدم والنمو الوظيفي) فى الإغتراب الوظيفي بأبعاده الشعور بالعجز، الشعور بعدم الرضا، الشعور بالعزلة الاجتماعية، والشعور بالإغتراب عن الذات)، وتوصلت الدراسة إلى وجود علاقة ارتباط عالية وتأثير معنوي موجب بين أبعاد ضغوط العمل ومظاهر الإغتراب الوظيفي بأبعاده الأربعة، وأوصت بضرورة السعي إلى توجيه الأفراد العاملين بالمهام والواجبات المطلوبة بشكل أدق، والعمل على تحديد الصلاحيات والمسؤوليات المناطة بهم، وتشجيع الأفراد العاملين على العمل الجماعي والعمل بروح الفريق الواحد.

(رشيد، جوان سعد الله، وآخرون، ٢٠١٧).

٧- دراسة (رمزى فوزى محمد أبو غزالة، وآخرون

(٢٠١٧):

التي استهدفت استقصاء العلاقة بين ضغوط العمل والأداء الوظيفي لدى مديري المدارس الثانوية الحكومية في عمان، من وجهة نظر العاملين، بحسب متغيرات الجنس، والمسمى الوظيفي، والتخصص، والمؤهل العلمي، وعدد سنوات الخبرة لهؤلاء العاملين وتوصلت الدراسة إلى أن مستوى ضغوط العمل لدى مديري المدارس الثانوية الحكومية في محافظة عمان من وجهة نظر العاملين فيها جاءت بمستوى متوسط، في حين جاء مستوى الأداء الوظيفي بمستوى مرتفع. وتوجد علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية عند مستوى (٠.٠٥) بين مستوى ضغوط العمل ومستوى الأداء الوظيفي .

• (أبو غزالة، رمزي فوزي محمد، وآخرون، ٢٠١٧)

٨- دراسة (عبد العزيز محمد أحمد بن حسين، ٢٠١٨) :

والتي استهدفت الكشف عن العلاقة بين الرضا الوظيفي والضغوط النفسية في بيئة العمل، لدى الضباط والأفراد العاملين في السجون بمدينة الرياض ومقدار الخبرة الوظيفية والرتبة العسكرية، وتوصلت إلى وجود علاقة عكسية دالة إحصائية بين معظم المكونات الفرعية لمتغيري الرضا الوظيفي والضغوط النفسية في بيئة العمل لدى الأفراد، بالإضافة إلى وجود علاقة عكسية دالة إحصائية في متوسطات الرضا الوظيفي وضغوط العمل . (بن حسين عبد العزيز محمد أحمد، ٢٠١٨)

ثالثاً: مشكلة البحث :

أصبح التعليم من أصعب المهن وأشقها في الوطن العربي عموماً في مصر خصوصاً، فليست مهنة جاذبة للباحثين عن عمل بالرغم من ندرة الوظائف وتدنى مستوى المعيشة وأصبحت مهنة التعليم من المهن الطاردة للكفاءات، فالتعب الوظيفي الذي يعانيه المعلم بعدد الطلبة الكثير وكثرة الأعمال الروتينية والكتابية في ظل قوانين وتعليمات مما جعل الدولة تخطط للبحث عن آلية تساعد في تخفيف الأعباء للعاملين بالتربية والتعليم، منهم المعلم والإداري

ويمكن صياغة مشكلة البحث على النحو التالي، المعاناة والأعباء الوظيفية التي يواجهها العاملون بمديرية التربية والتعليم في حالة غياب الإدارة الإلكترونية .

رابعاً: أهمية البحث:

١- لم تعد الإدارة الإلكترونية وسيلة لتقديم وانجاز الخدمات الإلكترونية بسهولة ودون انتقال العملاء ودون تفاعل المواطنين مع الموظف مباشرة فحسب، ولكنها أصبحت علماً له كيانه المستقل . ٢- تعد الإدارة الإلكترونية أداة تخطيطية هامة يختزل فيها الزمان والمكان، وتعتمد على نسق البيانات، ومعلومات فعالة وقاعدة بيانات مستحدثة تساعد في صنع واتخاذ القرارات التخطيطية .

٣- ضرورة تحقيق العدالة في تقسيم العمل وشعور العاملين بالرضا الوظيفي .

٤- ندرة الدراسات التي تناقش موضوع الإدارة الإلكترونية في التربية والتعليم (على حد علم الباحث) . ٥- النظام الإداري العقيم الذي يظهر فيه المديرون وسيطرتهم على زمام الحكم والنظام الإلكتروني وتفويض السلطة ومدى شعور العاملين بالرضا الوظيفي .

خامساً: أهداف البحث:

تتبلور الدراسة الحالية في الهدف الرئيسي " تحديد اسهامات الإدارة الإلكترونية كآلية في التخطيط لتخفيف من الأعباء الوظيفية للعاملين بالتربية والتعليم بأسبوط " وينبثق منه تحقيق مجموعة من الأهداف الفرعية وهي :

١- تحديد اسهامات الإدارة الإلكترونية في مجالات الإدارة من (تخطيط -تنظيم-اتخاذ القرار-إدارة الموارد البشرية-الرقابة) .

٢- تحديد اسهامات الإدارة الإلكترونية في تحقيق العدالة في تقسيم العمل

٣- تحديد اسهامات الإدارة الإلكترونية في تحقيق الرضا الوظيفي .

الإدارة هي فن وممارسة إدارة الأعمال أو الأموال والتحدث ومشاركة الناس في المؤسسة أو المصنع (Della, Summers , et al ١٩٩٠)

الإلكترونية: دقيقة ذات شحنة كهربائية سالبة، وهي الجزء الذى لا يتجزء من الكهربائيه (المعجم الوجيز، ١٩٩٠، ٢٣).

وتعرف بأنها تقسيم الإدارة الإلكترونية إلى مقطعين أساسيين الأول الإدارة وهي تعبير عن نشاط إنجاز الأعمال والوظائف من خلال جهود الآخرين، لتحقيق الأهداف المنشودة، والمقطع الثانى الإلكترونية بأنه نوع من التوصيف كمجال لأداء النشاط فى المقطع الأول، حيث يتم أداء هذا النشاط من خلال استخدام الوسائل والوسائط الإلكترونية المختلفة (غنيم، أحمد محمد، ٢٠٠٤، ٣١).

وتعرف بأنها الإدارة التى تستخدم فيها التكنولوجيا الحديثة وشبكة الاتصالات العالمية الإنترنت أثناء المهام الإدارية والتواصل بين الإدارة ومستوياتها الإشرافية و الإدارية (عونية ،أبوسنينة،طالب، ٢٠٠٢).

وتشير أيضا إلى استخدام الوسائل والتكنولوجيا الإلكترونية بكل ما تقتضيه الممارسة، أو التنظيم، أو الإجراءات أو التجارة أو الإعلان (الطعامنة، محمد محمود، العلوش ، طارق شريف ، ٢٠٠٤ ، ١٠-١١).

وتعرف الإدارة الإلكترونية بأنها العملية الإدارية القائمة على الإمكانيات المتميزة للإنترنت، وشبكات الأعمال فى التخطيط والتنظيم والتوجيه والرقابة على الموارد والقدرات الجوهرية للمنظمة، من أجل تحقيق أهداف المنظمة (نجم، عبود نجم، ٢٠٠٤، ١٢٧).

بينما تعرف بأنها استخدام البيانات والمعلومات المتكاملة فى توجيه سياسات وإجراءات عمل المنظمة بغرض تحقيق أهدافها، وتوفير المرونة اللازمة للاستجابة للتغيرات المتلاحقة (رضوان ،رأفت ، ٢٠٠٤، ٢).

٤- تحديد اسهامات الإدارة الإلكترونية فى الالتزام الوظيفى .

٥- تحديد المعوقات التى تواجه إسهامات الإدارة الإلكترونية فى المؤسسات التعليمية (مديرية التربية والتعليم بأسبوط) .

٦- تحديد المقترحات لزيادة فاعلية إسهامات الإدارة الإلكترونية لتخفيف من الأعباء الوظيفية للعاملين بالتربية والتعليم بأسبوط .

سادساً: تساؤلات البحث :

١- ما اسهامات الإدارة الإلكترونية فى مجالات الإدارة من (تخطيط -تنظيم -اتخاذ القرار-إدارة الموارد البشرية-الرقابة) ؟

٢- ما اسهامات الإدارة الإلكترونية فى تحقيق العدالة فى تقسيم العمل؟

٣- ما اسهامات الإدارة الإلكترونية فى تحقيق الرضا الوظيفى ؟

٤- ما اسهامات الإدارة الإلكترونية فى الإلتزام الوظيفى ؟

٥- ما المعوقات التى تواجه إسهامات الإدارة الإلكترونية فى المؤسسات (مديرية التربية والتعليم بأسبوط)؟

٦- ما المقترحات لزيادة اسهامات الإدارة الإلكترونية لتخفيف من الأعباء الوظيفية للعاملين بالتربية والتعليم بأسبوط ؟

سابعاً: مفاهيم البحث :

اعتمدت الدراسة الحالية على بعض المفاهيم الرئيسية وتحددت هذه المفاهيم فى مفهومين أساسيين الإدارة الإلكترونية و الأعباء الوظيفية وهما: متغيرات الدراسة .

أولاً: الإدارة الإلكترونية:

حيث تتكون الإدارة الإلكترونية من شقين أساسيين الأول الإدارة والثانى الإلكترونية (Aikhatib

(Ahmed,sh,2006, 116

أولاً: أهمية الإدارة الإلكترونية :

يسعى القائمون على مشروع الإدارة الإلكترونية إلى تغيير الأسلوب الذي تؤدي به المؤسسة أعمالها من خلال إدخال تكنولوجيا جديدة وأساليب عمل إداري منفتح، وذلك لأن الإدارة الإلكترونية من أهم متطلبات هذا العصر المتجدد والمتغير، ولعل هذه الأهمية تعود إلى عدة أسباب منها (خوادة، محمد فلاح على، ٢٠١٥) .

١- تحسين مستوى أداء المديرية: فالإدارة الإلكترونية تعمل على تحسين الخدمات الحكومية بما فيها الإدارات وتبسيط إجراءاتها مما ييسر ويسهل الأعمال والمعاملات التي يتم تقديمها للمواطنين ، ويزيل الكثير من الشكوى والمعوقات المتعلقة بها، و أداء الخدمات الحكومية بأقل وقت وبأعلى درجات الأداء .

٢- توجيه الإنتاج وفقاً لاحتياجات ورغبات العملاء لأسلوب الإدارة الإلكترونية، إذ يوفر العمل وفقاً معلومة دقيقة عن احتياجات ورغبات العملاء والمستهلين (سنا، رحمانى، ٢٠١٨) .

٣- تحسين جودة المنتجات، وزيادة درجة التنافسية حيث تتيح الإدارة الإلكترونية للمؤسسة فرصة التواجد عن قرب، الأمر، الذي يوفر المعلومات عن رغبات العملاء، وهذا يكمن بدوره عن تحسين مستوى المؤسسة من تحسين جودة الخدمة، مما يؤدي إلى تحسين درجة تنافسية المؤسسة (غني، أحمد محمد، ٢٠٠٤، ١٨) .

٤- تلافي مخاطر التعامل الورقي: ففي ظل الإدارة الإلكترونية الحاسوب يمكن المؤسسة استخدام وتخزين الإنتاج، المعلومات، ومراقبة وتوفير السجلات والدفاتر، الأمر الذي يقضي على سلبيات التعامل الورقي المتمثلة في بذل الجهد وضياع الوقت وزيادة التكاليف، والتعرض للتلغف والضياع.

ثانياً: مبادئ الإدارة الإلكترونية :

إن الإدارة الإلكترونية تقدم خدماتها من خلال الأجهزة الإلكترونية الحديثة، ولذلك يراعى عند تطبيقها مراعاة

مجموعة من المبادئ منها (بوحوش، عمار، ٢٠٠٦، ١٨٩) .

١- تقديم أحسن الخدمات للمواطنين المهياة، وهذا الإهتمام بخدمة المواطن يتطلب خلق بيئة عمل فيها تنوع من المهارات والكفاءات بشكل يسمح بالتعرف على كل مشكلة يتم تشخيصها مهنيا لاستخدام التكنولوجيا الحديثة وضرورة انتقال المعلومات حول جوهر الموضوع، والقيام بتحليلات دقيقة، وصادقة للمعلومات المتوفرة، مع تحديد نقاط القوة والضعف، واستخلاص النتائج، واقتراح الحلول المناسبة لكل مشكلة.

٢- التركيز على النتائج حيث ينصب اهتمام الحكومة الإلكترونية على تحويل الأفكار إلى نتائج مجسدة فى أرض الواقع وأن تحقق فوائد للجماهير تتمثل فى تخفيف العبء عن المواطنين، وتوفير خدمة مستمرة على مدار الساعة، والمال والوقت، الجهد .

٣- سهولة الاستعمال و الإتاحة للجميع، أي إتاحة تقنيات الحكومة الإلكترونية للجميع فى المنزل والعمل والمدارس والمكتبات لكي يتمكن كل مواطن من التواصل .

٤- تخفيض التكاليف ويعنى أن الاستثمار فى تكنولوجيا المعلومات وتعدد المتنافسين على تقديم الخدمات بأسعار زهيدة يؤدي إلى تخفيض التكاليف (نورة، ناصر، ٢٠٠٨، ٣٧) .

ثالثاً: أهداف الإدارة الإلكترونية :

هناك العديد من الأهداف التي تسعى الإدارة الإلكترونية إلى تحقيقها عن طريق الاستخدام الأمثل لتقنية المعلومات والاتصالات، ولعل من أهم أهدافها رفع مستوى الجودة فى الأعمال، والفاعلية الكلية للمنظمة من خلال الاستخدام الملائم للتقنية ونظم المعلومات والاتصالات وأهم أهداف الإدارة الإلكترونية ما يأتي (حامد النمر، سعودى وآخرون، ٢٠٠٦، ٤٢٤) .

أهداف مباشرة يمكن ترجمتها إلى مكاسب مادية: الإجاز السريع للأعمال، وتقليل ساعات العمل، والحد

٢- ميل البعض إلى مقاومة التغيير نتيجة نقص المعرفة بالتكنولوجيا الحديثة .

خامساً: معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية (سحر، قدورى، ٢٠١٠)

هناك بعض المشكلات خلال عملية تحول المؤسسات لتبني النظم الإدارية الحديثة، تتطلب عملية المحافظة على السلوكيات الإدارية الإبداعية القائمة على الأنظمة التكنولوجية المتقدمة والتغلب على العقبات الإدارية عندما تواصل هذه المؤسسات الاعتماد على نفس الأنظمة التقنية والإستراتيجيات الإدارية بدون مراجعتها بشكل دوري .

١- التطور الشامل في تطبيق الإدارة الإلكترونية والإقتصادية الإجتماعية والسياسية .

٢- ضعف العلاقة بين برامج الإدارة الإلكترونية والتطوير الإداري وتغيير السياسات يؤدي إلى ضعف الانجازات وتعثر التقدم نحو الكفاءة المرجوة في تطبيق هذه الإدارة .

٣- اجراءات الإدارة الإلكترونية هي متممة للوسائل التقليدية في العمل وليست بديلاً عنها .

٤- قصور واضح في حملات توعية المواطن بتوفر خدمات الإدارة على الإنترنت .

سادساً: مراحل الإنتقال السليم من الإدارة التقليدية إلى الإلكترونية

إن التطبيق السليم لاستراتيجية الإدارة الإلكترونية يعد بمثابة تقسيم خطة الوصول إلى المرحلة النهائية للإدارة الإلكترونية إلى ثلاثة مراحل، والذي يؤدي إلى اندماج المجتمع بشكل كلى في خطة الإدارة الإلكترونية وهذه المراحل هي (<https://ar.wikibooks.org/wiki/11/21/201>

٩ الإدارة الإلكترونية)

أولاً: مرحلة الإدارة التقليدية الفاعلة .
وفى هذه المرحلة يتم تفعيل الإدارة التقليدية والعمل على تنميتها وتطويرها في الوقت الذى يتم فيه البدء وبشكل متوازى بتنفيذ مشروع الإدارة الإلكترونية، بحيث يستطيع المواطن العادى فى هذه

من استخدام الأوراق فى الأعمال الإدارية، وامكانية أداء الأعمال عن بعد.

أهداف غير مباشرة يصعب ترجمتها إلى مكاسب مادية ملموسة مثل : التقليل من الأخطاء المرتبطة بالعامل

الإنساني، والتوافق مع بقية دول العالم لاسيما المتقدمة، وزيادة وتعزيز القدرة التنافسية للمنظمات ، فى حين يرى آخرون أن أهداف الإدارة الإلكترونية (رضوان رأفت، ٢٠٠٤، ٣)

إدارة ومتابعة الإدارات المختلفة للمؤسسة باعتبارها وحدة مركزية.

١- تركيز نقطة اتخاذ القرار فى نقاط العمل الخاصة بها مع إعطاء دعم أكبر فى مراقبتها.

٢- تجميع البيانات من مصادرها الأصلية، وتوفرها للمستفيدين بصورة فورية .

٣- توظيف تكنولوجيا المعلومات من أجل دعم وبناء ثقافة مؤسسية إيجابية لدى كافة العاملين.

٤- دعم وتبسيط الخدمات الإدارية للأطراف الثلاثة الأتية الحكومة، المواطنين، ومؤسسات الأعمال . (سحر قدورى، ٢٠١٠)

رابعاً: الآثار الإيجابية والسلبية للإدارة الإلكترونية :

أولاً: الآثار الإيجابية للإدارة الإلكترونية (ابراهيم، خالد ممدوح، وآخرون، ٢٠٠٩، ٤٧) .

١- تقليل مصاريف النقل و المصاريف الإدارية .

٢- تسهيل الوصول إلى المعلومات لأنها مسجلة على الكمبيوتر .

٣- الخصوصية والأمان فى الاتصالات .

٤- التحقق من سلامة البيانات المنقولة أو المخزونة . (ابراهيم ، خالد ممدوح ، وآخرون، ٢٠٠٩، ٦٨)

ثانياً: الآثار السلبية للإدارة الإلكترونية:

١- أن نظم الإدارة الإلكترونية للبيانات معرضة للمخاطر الأمنية التى قد لا تتعرض لها النظم الورقية، الأمر الذى يستدعى استعمال طرق تشفير وبرامج أكثر أماناً للحفاظ على سرية المعلومات .

المرحلة تخليص معاملاته وإجراءاته بشكل سهل وبدون روتين .

ثانياً:مرحلة الفاكس والتليفون الفاعل .

وهى مرحلة وسطية وفيها يتم تفعيل تكنولوجيا الفاكس والتليفون، بحيث يستطيع المواطن العادى الاعتماد على التليفون المتوفر في المنازل والأماكن الأخرى وخدمته معقولة التكلفة، في الوقت نفسه يكون أناس كثيرون قد سمعوا أو جربوا نمط الإدارة الإلكترونية .

ثالثاً : مرحلة الإدارة الإلكترونية الفاعلة .

وفيها يكون تم التخلي عن الشكل التقليدى للإدارة بعد استخدام الشبكة الإلكترونية، وتوافر الحواسيب لإجاز أى معاملة إدارية وبأسرع وقت وأقل جهد، إن التغير السريع والمتواصل الذى يشهده عالمنا اليوم أسهم في تعريض العاملين في مختلف المؤسسات لدرجة عالية من الضغوط والأعباء الوظيفية والتوترات، خلفت مجموعة من الآثار النفسية والاجتماعية على مستوى الأفراد والجماعات، بحيث انعكست نتائجها على المجتمعات (قحطانى، صالح، ٢٠٠٧) .

أولاً:الضغوط وتأثيرها على الأعباء الوظيفية :

تعرف الضغوط بأنها حالة من التوتر والانفعال تصيب الفرد بدنيا وعقليا ناتجة عن تعرضه لموقف ومتطلبات بيئية أو وظيفية أو اجتماعية مفروضة عليه إذا ما زادت عن قدراته وامكانياته، فإنها تسبب له أضرار متعددة(جاد الرب، محمد، ٥٩، ٢٠٠٥) .

إن ضغوط العمل مرتبطة بالعمل أو بالوظيفة بشكل مباشر، أى مرتبطة بعبء العمل وعدم وجود رقابة واضحة وكذلك وجود صراع وظيفي، إذ لضغوط العمل أثر سلبي على صحة وسلامة الموظفين بالمنظمة، وقد تختلف ردود فعل الموظفين تجاه هذه الضغوط وان اختلفت في حدتها فهى تعرقل الأداء الوظيفي، فقد تحدث التغيرات التنظيمية نوعا من الضغوط النفسية مما يتسبب في الاجهاد العقلي، وهذا سيؤثر سلبيا على مدى الالتزام والرضا الوظيفي وكذلك الاهتمام بالعوامل التنظيمية المسؤولة عن التغير في مستوى

التوتر بالمنظمة، والحرص على التخصص وتقسيم العمل والأدوار، وجعل المسئوليات واضحة (B,Krishna,o,2015,28).

إن تلبية احتياجات العاملين الوظيفية وتوفير الخدمات والتكنولوجيا من شأنها تعزيز الانتماء وتحسين الرضا الوظيفي لديهم، فإن الضغوط تؤدي إلى عدم الرضا الوظيفي وكثرة الأعباء لايسعفهم لاتخاذ القرارات أو الدخول في برنامج تطويري (حليلة قدرى، ٢٠١٠) .

ثانياً : نتائج وآثار ضغوط العمل :-

إن تعرض الفرد لضغوط العمل يمكن أن يتسبب في نتائج وآثار سلبية ضارة للفرد والمنظمة على السواء وتصنف في خمس مجموعات هي(العودة، مروان سعيد، ١١٣، ٢٠٠٨، ١١٤-) .

أ-سلوكية: منها الميل للحوادث، السلوك العدواني، الانفجار العاطفي .

ب-موضعية: منها القلق، العدوانية، الإكتئاب، الإرهاق، الإحباط وعدم تقدير الذات .

ج-فسيولوجية:منها ارتفاع نسبة الجلوكوز في الدم، زيادة معدلات ضربات القلب، ارتفاع ضغط الدم، انخفاض درجة حرارة الجسم .

د-معرفية:منها عدم القدرة على اتخاذ القرارات، ضعف التركيز والانتباه والنسيان .

هـ-تنظيمية:منها الغياب، دوران العمل، انخفاض الإنتاجية، انخفاض الرضا الوظيفي، انخفاض مستوى التزام الموظف وولائه. (S,R,Stone,2008,25)

رابعاً: العلاقة بين الملل الوظيفي والأعباء الوظيفية .

وحيث أن الملل يمثل وضع شعوري يفتقد فيه الموظف الإثارة والمتعة في أداء نشاطاته وتؤثر على حالته الإنفعالية والنفسية تتمثل بغياب الرضا والحماس والإهتمام من قبل الآخرين وبحالة من الغضب تكون موجه من داخل الفرد ، ولوجود أوقات الفراغ يفتر الشخص إلى بعض الأشياء المثيرة وعم الإنسجام بين مهارات الفرد من جهة والتحديات التى تواجهه من جهة أخرى، وحوادث الملل كرد فعل للتعبير

عن الرفض للسلطة، وطبيعة العمل، أو نشاط على الفرد
رغمًا عن إرادته (الرقب، فداء أشرف
حسن، وآخرون، ٢٠١٧) .

ويتضح أن هناك آثار سلبية تنتج عن الملل تتمثل في
الخمول ومشكلات نفسية وجسدية وتربوية
 واجتماعية، حيث يرتبط الملل بالعمل والمهنة والوظيفة
 ويحدث هذا عندما يشعر الموظفون بأن المهام الموكلة
 إليهم زائدة مما يشعرهم بالعبء الوظيفي ويعتمد على
 مهارات الفرد وطبيعة العمل ومتطلباته، وأن تكرار
 المهام في العمل يؤدي إلى الشعور بالملل، وعلى
 الإدارة التقليل من الشعور بالملل من خلال جعل العمل
 أكثر متعة .

سادساً: الاحتراق النفسي الأسباب وأثاره
(الفيومي، محمد محمد عيسوي، ٦١، ٢٠٠٨) .

تتسم الحياة العصرية بكثرة الأعباء الشخصية
 والأسرية والمجتمعية الملقاة على عاتق انسان العصر
 ، إذ تشكل ضغوطاً نفسية تكبل الإنسان ، خصوصاً إن
 مساحة المرح في حياة الإنسان قد انكمشت بشكل
 ملحوظ ، فأصبح الإنسان يعاني من السام والملل
 والتعب والإرهاق العصبي والاحتراق النفسي ، لذ
 ينبغي على الإنسان أن يحاط علمًا بكل العوامل
 المؤدية إلى الاحتراق النفسي ، حتى يتجنبها ، ويؤدي
 واجبة الوظيفي على أحسن وجه ، وأن يتمتع بالصحة
 النفسية ، ويرتفع لدية الأداء ويساهم في زيادة التقدم
 الذي يشهده منه وطنه

أسباب الإحتراق النفسي (الفيومي، محمد محمد
 عيسوي، المرجع السابق نفسه، ٦٧) .
 أولاً: الأسباب الذاتية .

١- تغيرات سلبية في التفكير والسلوك في مجال العمل

٢- إصابة الفرد بالتعب المستمر مع أعراض البرد
 والصداع وقلة النوم واستعمال العقاقير والتقليل من
 قيمة ذاته، ولا يعنى وجود كل هذه العوامل في
 الشخص حتى يقال أنه يحترق بل يجب أن يفحص
 بعناية فائقة الظروف المحيطة .

ثانياً: الأسباب التنظيمية .

١- عدم الكفاية الإنتاجية .

٢- عدم استئارة العضو من قبل الإدارة، العمل الرتيب
 الخالى من التوزيع .

٣- عدم وجود معايير ثابتة أو وجود اشراف إدارى
 يتسم بالدكتاتورية أو الفوضاوية .

الأثار النفسية للإحتراق النفسى
(J,Marler,2009,515).

ينتج عنها عدم الاستقرار الوظيفى وكثر الغياب، زيادة
 اللامبالاه وتقليل الاحساس بالمسؤولية، وزيادة
 السلبية، والتخلى عن المثاليات واستنفاد الطاقة
 النفسية للفرد .

ثامناً: الأمان والاستقرار الوظيفى وأثره على الأعباء
 الوظيفية:

الأمان والاستقرار الوظيفى ويقصد به احساس
 الموظف بالطمأنينة على مصدر دخله وعلى استقراره
 في العمل، وعدم تعرضه للأمراض النفسية أو الجسدية
 نتيجة الصراعات التنظيمية والشخصية وضغط
 العمل (حمد الخرب، محمد بن عبدالله، ٢٠، ٢٠٠٦) .

أولاً: أهمية الأمان والاستقرار الوظيفى (الدورى، زكريا
 مطلق، ٣٢، ٢٠٠٥) .

أ- يوفر الأمان الوظيفى البيئة المناسبة للابداع
 والابتكار .

ب- يزيد من قدرة العاملين على اكتشاف حلول جديدة
 للمشكلات التى تواجههم في العمل بطريقة مبتكرة
 توفر الوقت والجهد والتكلفة .

ج- الثقة والهدوء والدافعية التى يجلبها الأمان
 الوظيفى تساعد العاملين على القيام بأعباء العمل
 ومواجهة مشكلاته بفاعلية .

ثانياً: متطلبات الأمان والاستقرار الوظيفى

يركز الأمان الوظيفى على توفير متطلبات الحماية
 الاجتماعية والثقافية والنفسية للعاملين وذلك من خلال
 الأتى (صباح ابراهيم أحمد علوش، ٦٣٥، ٢٠١٦) .

أ- الخدمات الثقافية من خلال التدريب
 وتعليم وتثقيف العاملين بمجالات

العمل في المنظمة، وتوفير الدوريات والكتب والنشرات التي توضح تاريخ المنظمة ومؤسسيها والأزمات التي مرت بها .

ب- دعم استقرار العاملين نفسيا ومعنويا من خلال المشاركة في اتخاذ القرارات .

ج- توفير نظم فعالية للتنمية الصحية للعاملين وأسره من خلال نظم العلاج الخاصة بكل منظمة أو هيئات التأمين الصحي .

د- تصميم وتنفيذ نظم متميزة لصرف المعاشات والمكافآت والتعويضات اللازمة لإصابات العمل أو الإحالة لسن المعاش .

هـ- اختيار العاملين الذين توافق ثقافتهم مع ثقافة المنظمة، تصميم النظم الوظيفية التي تدعم وتعزز ترقية العاملين باستمرار، بما يشبع احتياجاتهم الوظيفية والمهنية سواء من خلال الترقية أو النقل. (Brattan, Gohn, Gold, Geff, 2012, 143)

التعريف الإجرائي للإدارة الإلكترونية :

بناء على المفاهيم السابقة والعرض السابق يمكن أن نحدد مفهوما إجرائيا للإدارة الإلكترونية في العناصر الآتية:

١- مجموعة من العمليات التنظيمية تربط بين المستفيد ومصادر المعلومات بواسطة وسائل إلكترونية لتحقيق أهداف المديرية من تخطيط وإنتاج ومتابعة وتطوير .

٢- لها أشكال وأنواع عديدة منها (الحكومة الإلكترونية، التجارة الإلكترونية، التسويق الإلكترونية، الصحة الإلكترونية، النشر الإلكتروني، التعليم عن بعد، البصمة الإلكترونية) .

٣- إنجاز المهام وتقديم الخدمات العامة عن طريق الإنترنت أو الشبكة دون انتقال العملاء إلى الإدارات .

ثانيا: الأعباء الوظيفية :

وظف بمعنى أحقّه بوظيفة وعليه العمل رتبّه وقدره ووظف على الصبى كل يوم حفظ آيات من القرآن أى

عين له آيات لحفظها، والوظيف هو مستدق الذراع والساق من الخيل والإبل وغيرهما، الوظيفة مقدار من عمل فى زمن معين والمنصب والخدمة المعينة ج ووظائف

(المعجم الوجيز، ٦٧٤، ١٩٩٠) .

يرتبط مفهوم الأعباء الوظيفية بسلوك الفرد والمنظمة ويمثل مكانة خاصة داخل أى منظمة باعتباره الناتج النهائى لمحصلة جميع الأنشطة بها وذلك على مستوى الفرد والمنظمة

(عبدالرحمن، طارق، ٤٩٠، ٢٠١١) .

وتعرف بأنها مقدار التحمل من القدرة على توصيل النتيجة النهائية لأى نشاط يزاوله الفرد أو المنظم

(T, Robbins, S, S, E, Hasham, Judge, 2012, 15-24).

وكذلك تعرف بأنها حمل ثقيل للإدارة على تحويل المدخلات الخاصة إلى مخرجات بمواصفات معينة، وبأقل تكلفة ممكنة. (H, Aguinis, 2009, 85)

وهى أيضا ما يتحملة العامل فى النشاط الذى يقوم من خلال أداء مهام و واجبات ومسئوليات التى يجب عليه القيام بها فى كل موقعه الوظيفى

(بحر، يوسف عيد، وآخرون، ١١٤٧، ٢٠١٠، ١١٤٨) .

التعريف الإجرائى للأعباء الوظيفية :

١- هى مجموعة الأعمال والمسؤوليات التى تكلف بها المنظمة أو الجهة التى ترتبط وظيفه العامل بها

٢- هى مجموعة الاجراءات والتقنيات التى توجه العمل نحو تحقيق الأهداف المرغوبة .

٣- الأهداف العامة للمنظمة التى يحرص الموظف على تحقيقها عند أدائه لواجباته الوظيفية والتى يخطط لها طبقا للخطة والبرامج المرسومة .

٤- عدد ساعات العمل التى يقضيها الموظف فى مديرية التربية والتعليم بأسسيوط .

٥ - جميع الانتقادات والتعليمات والأوامر الصادرة عن رؤسائه فيما يخص العمل .

الإجراءات المنهجية للدراسة:

أولاً: نوع الدراسة:

تنتمي الدراسة الحالية إتساقاً مع أهدافها إلى الدراسة الوصفية باعتبارها ملائمة لموضوع الدراسة، فهي تكشف الحقائق المتعلقة بالظاهرة أو مجموعة الأفراد، والتي تهدف إلى وصف هذه الظاهرة وصفاً شاملاً من كافة جوانبها لذا تهتم هذه الدراسة بتحديد اسهامات الإدارة الإلكترونية لتخفيف من الأعباء الوظيفية للعاملين بالتربية والتعليم بأسبوط.

ثانياً: المنهج المستخدم

تم الإعتماد في هذه الدراسة على منهج المسح الإجتماعى لمديرية التربية والتعليم بأسبوط عن طريق العينة العشوائية المنتظمة للعاملين وجميع الخبراء بمديرية التربية والتعليم .

ثالثاً: أدوات الدراسة

إعتمدت الدراسة على أداتين لجمع البيانات وهما:-

١- استبيان للعاملين بمديرية التربية والتعليم .

٢- مقابلة شبه مقلنة مع الخبراء .

رابعاً: مجالات الدراسة :

١- المجال البشرى

إطار المعاينة

العاملين بمديرية التربية والتعليم بأسبوط وبلغ عددهم (١٠٨١) موظف .

وحدة المعاينة:

أ- عينة عشوائية منتظمة من العاملين بمديرية التربية والتعليم بأسبوط وبلغ عددهم ٢٨١ (وهم كل من يشغل وظيفة خدمات معاونة، سائق، إدارى، باحث، معلم) .

ب- جميع الخبراء وبلغ عددهم ٣٥ (وهم وكيل وزارة التربية والتعليم، مدير مديرية التربية والتعليم، مديرين العموم، مديرين الإدارات) .

٢- المجال المكاني

تم تطبيق الدراسة على مديرية التربية والتعليم بأسبوط .

٣- المجال الزمنى

الفترة الزمنية التي استغرقها الباحث فى جمع البيانات واستخلاص النتائج من ٦/١٠/٢٠٢٠ حتى ٥/١/٢٠٢١ .

خامساً: أساليب التحليل الإحصائى :

تم معالجة البيانات من خلال الحاسب الآلى باستخدام برنامج (SPSS.V.26.0) الحزم الإحصائية للعلوم الإجتماعية Statistical Pakage For Social Sciences، وقد طبقت الأساليب الإحصائية التالية:

١- التكرارات والنسب المئوية .

٢- المتوسط الحسابى .

٣- الإحراف المعيارى:

سادساً نتائج البحث:

١- أوضحت نتائج الدراسة أن نسبة الذكور أعلى من الإناث من العاملين، وكذلك من الخبراء .

٢- أوضحت نتائج الدراسة أن أكبر نسبة من أفراد العينة حاصلين على دبلوم ، بينما أوضحت أن أعلى نسبة من الحاصلين على بكالوريوس من الخبراء .

٣- أوضحت نتائج الدراسة أن أفراد العينة يرون أن فوائد الإدارة الإلكترونية تمثلت فيما يلى:

الإتجاز السريع للأعمال، وتقليل ساعات العمل، والحد من استخدام الأوراق فى الأعمال الإدارية ، و أداء الأعمال عن بعد ، الإتجاز السريع للأعمال .

٤- مستوى اسهامات الإدارة الإلكترونية بمديرية التربية والتعليم بأسبوط وتخفيف الأعباء الوظيفية للعاملين وتقسيم العمل مرتفع جاء فى الترتيب الأول توفر الإدارة الإلكترونية قاعدة بيانات للعاملين موزع عليها دور كل منهم والتكليفات .

٦- أن مستوى اسهامات الإدارة الإلكترونية بمديرية التربية والتعليم بأسبوط وتخفيف الأعباء الوظيفية للعاملين والرضا الوظيفى مرتفع -جاء فى الترتيب الأول تعمل الإدارة الإلكترونية على تنمية وتحسين العلاقات العامة ورضا الموظفين .

٧- أن مستوى اسهامات الإدارة الإلكترونية بمديرية التربية والتعليم بأسبوط وتخفيف الأعباء الوظيفية

- للعاملين والالتزام الوظيفى متوسط ، تزويد مكاتب الموظفين بأجهزة تكييف الهواء .
- ٨- أن مستوى معوقات التى تحول دون اسهامات الإدارة الإلكترونية بمديرية التربية والتعليم بأسبوط وتخفيف الأعباء الوظيفية للعاملين مرتفع عدم وجود بنية تحتية أساسية مثل شبكة اتصالات حديثة .
- ٩- أن مستوى المقترحات التى تعمل على زيادة اسهامات الإدارة الإلكترونية بمديرية التربية والتعليم بأسبوط وتخفيف الأعباء الوظيفية للعاملين متوسط تهيئة البيئة المناسبة من البنية التحتية والتى تشمل شبكة اتصالات حديثة .
- التوصيات والمقترحات:
- ١ -بناء ثقة العاملين وقدراتهم للتعامل مع الإدارة الإلكترونية .
- ٢-تخصيص حوافز مالية للعاملين على الحاسب الآلى .
- ٣-نشر الثقافى الإلكترونية بين العاملين .
- ٤-توفير وتهيئة البنية الأساسية من شبكة اتصالات حديثة .
- ٥-أن يكون التدريب وفقاً لإحتياجات العاملين .
- ٦-توسيع تفويض السلطة للعاملين لقدرتهم على التصرف فى المواقف الجديدة .

المراجع

أولاً:- المراجع العربية :

- ١- ابراهيم ،خالد ممدوح ، وآخرون (٢٠١٠): التوقيع الإلكتروني، التنمية الإدارية، الجهاز المركزى المصرى للتنظيم والإدارة .
- ٢- -----
- ٣- (٢٠٠٩): أمن المعلومات الإلكترونية، التنمية الادارية، الجهاز المركزى المصرى للتنظيم والإدارة، ع ١٢٣م، ٢٧ .
- ٤- بوحوش، عمار (٢٠٠٦): نظريات الإدارة الحديثة فى القرن ٢١، بيروت، دار الغرب الإسلامى .
- ٥- جاد الرب ،سيد محمد (٢٠٠٥): السلوك التنظيمى موضوعات وتراجم وبحوث إدارية متقدمة، القاهرة، مطبعة العشرى .
- ٦- حامد النمر ،سعودى ، وآخرون(٢٠٠٦): الإدارة العامة الأسس والوظائف، ط ٦، الرياض، مكتبة الشقرى .
- ٧- الدورى ،زكريا مطلق (٢٠٠٥): الادارة الاستراتيجية مفاهيم وعمليات وحالات دراسية، دار اليازورى العلمية للنشر والتوزيع .
- ٨- رضوان ،رأفت (٢٠٠٤): الإدارة والمتغيرات العالمية الجديدة، الملتقى الإدارى الثانى للجمعية السعودية للإدارة .
- ٩- رضوان ،محمود عبدالفتاح (٢٠١٢): الإدارة الإلكترونية وتطبيقاتها الوظيفية، القاهرة، المجموعة العربية للتدريب والنشر .
- ١٠- شلبى نعيم عبدالوهاب (٢٠١١): الضغوط الحياتية المعاصرة والتعامل مع المشكلات
- الفردية والأسرية، المنصورة، المكتبة المصرية، .
- ١٠- الطعمانة ،محمد محمود ، العلوش ، طارق شريف (٢٠٠٤): الحكومة الإلكترونية وتطبيقاتها فى الوطن العربى، القاهرة، منشورات المنظمة العربية للتنمية الإدارية، .
- ١١- عبد الحافظ ،محمد كمال (٢٠١٠): حفز العاملين، القاهرة، دار الخلود للتراث .
- ١٢- غنيم،أحمد محمد (٢٠٠٤): الإدارة الإلكترونية آفاق الحاضر وتطلعات المستقبل، المنصورة، المكتبة العصرية .
- ١٣- الفقى، ابراهيم (٢٠٠٨): كيف تتخلص من الضغوط، القاهرة، الحرية للنشر والتوزيع .
- ١٤- فهمى ،محمد سيد (٢٠٠٠): واقع رعاية المعاقين فى الوطن العربى ، الإسكندرية، المكتب الجامعى الحديث .
- ١٥- -----
- ١٦- (٢٠١٣): الممارسة العامة للخدمة الإجتماعية ، الإسكندرية، المكتب الجامعى الحديث .
- ١٦- المعجم الوجيز(١٩٩٠): مجمع اللغة العربية، القاهرة، وزارة التربية والتعليم، الهيئة العامة لشئون المطابع الأميرية .
- ١٧- المنظمة العربية للتنمية الإدارية وديوان الخدمة المدنية والجهاز المركزى للتنظيم والإدارة(٢٠١١): استخدمات تكنولوجيا ونظم المعلومات فى إدارة الموارد البشرية بجهاز الخدمة المدنية فى المملكة الأردنية الهاشمية .

غير منشورة، كلية إدارة الأعمال، جامعة
غزة الإسلامية .

٢٥- قحطاني، صالح (٢٠٠٧): الضغوط

الإجتماعية وضغوط العمل وأثرها على
إتخاذ القرارات الإدارية دراسة مسحية
على ضباط الجوازات بمنطقة مكة
المكرمة، رسالة ماجستير غير
منشورة، الرياض، جامعة نايف للعلوم
الأمنية .

ج- المجلات العلمية والمؤتمرات

٢٦- الإبراهيمي، صالح على حمزة

(٢٠١٣): آراء معلمات رياض الأطفال في
دولة الكويت حول تأثير المشكلات السائدة
والأعباء الوظيفية على احتمالية التسرب
من المهنة وعوامل الحد منها، بحث
منشور بالمجلة التربوية، ع ١٠٩، ج
٢٨، مجلس النشر العلمي، جامعة الكويت
.

٢٧- أحمد، خالد محمد عبد الرحمن

(٢٠١٥): تأثير ضغوط العمل للموظفين
على جودة الحياة الوظيفية بالتطبيق على
وزارة الإعلام في مملكة البحرين، بحث
منشور بمجلة فكر وإبداع، رابطة الأدب
الحديث، م ٩٧ .

٢٨- الباروني، خالد مسعود يحيى

(٢٠١٧): دور تأهيل وتدريب القيادات
الإدارية في تطبيق الإدارة الإلكترونية
، بحث منشور بمجلة المكتبات
والمعلومات، ع ١٧، دار النخلة للنشر .

٢٩- بحر، يوسف عيد، وآخرون

(٢٠١٠): أثر المناخ التنظيمي على الأداء
الوظيفي للعاملين الإداريين في الجامعة
الإسلامية بغزة، مجلة الجامعة الإسلامية
، سلسلة الدراسات الإنسانية، ع ١٨، ج ٢

١٨- نجم، عبود نجم (٢٠٠٤): الإدارة

الإلكترونية الاستراتيجية والوظائف
والمشكلات، الرياض، دار المريخ .

١٩- نورة، ناصر (٢٠٠٨): الخدمات

الإلكترونية في الأجهزة
الحكومية، الرياض، مكتبة الملك فهد .

٢٠- هندی، عثمان (٢٠٠٦): رأس المال

الإجتماعي الإتجاهات النظرية والمنهجية
الحديثة، القاهرة، دار الهدى
للنشر والتوزيع .

ب- الرسائل العلمية :

٢١- أبو غزالة، رمزي فوزي محمد ،

وآخرون (٢٠١٧): ضغوط العمل لدى
مديري المدارس الثانوية الحكومية
وعلاقتها بأدائهم الوظيفي من وجهة نظر
العاملين في محافظة العاصمة
عمان، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية
العلوم التربوية، جامعة الشرق الأوسط .

٢٢- دعاء مفرج، على عبدالرحيم

(٢٠١٨): متطلبات تطبيق الإدارة
الإلكترونية بالبناء التنظيمي بمؤسسات
الرعاية الإجتماعية، رسالة ماجستير
غير منشورة، كلية الخدمة الإجتماعية،
جامعة أسبوط .

٢٣- الرقب، فداء أشرف حسن

، وآخرون (٢٠١٧): درجة الملل الوظيفي
وعلاقتها بمستوى الإغتراب التنظيمي لدى
مديري المدارس في عمان، رسالة
ماجستير غير منشورة، كلية الدراسات
العليا، الجامعة الهاشمية .

٢٤- العاجز، إيهاب فاروق (٢٠١١):

دور الثقافة التنظيمية في تفعيل الإدارة
الإلكترونية، دراسة تطبيقية على وزارة
التربية والتعليم العالي، رسالة ماجستير

- ٣٠- بن حسين، عبد العزيز محمد أحمد (٢٠١٨): علاقة الرضا الوظيفي بضغط العمل لدى الضباط والأفراد العاملين في السجون، بحث منشور بالمجلة العربية للدراسات الأمنية، ع ٧١، م ٣٣، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية .
- ٣١- بن حمد، محمد بن عبدالله (٢٠٠٦): الصراعات الشخصية وانعكاساتها على الأمن الوظيفي دراسة مسحية لاتجاهات العاملين في ديوان وزارة التربية والتعليم بمدينة الرياض، قسم العلوم الإدارية، جامعة نايف للعلوم الأمنية .
- ٣٢- خوالدة، محمد فلاح على (٢٠١٥): واقع تطبيق الإدارة الإلكترونية في المدارس الثانوية الخاصة في محافظة العاصمة من وجهة نظر المديرين أنفسهم، بحث منشور بمجلة دراسات العلوم التربوية، ع ٣، م ٤٢، عمادة البحث العلمي، جامعة الأردن .
- ٣٣- رحمانى، سناء (٢٠١٨): تشخيص العوامل الداخلية والخارجية لتطبيق استراتيجيات الإدارة الإلكترونية فى المؤسسات الجامعية، دراسة حالة جامعة محمد أبوضيف المسيلة، بحث منشور بمجلة الحقوق والعلوم الإنسانية، جامعة زيان عاشور بالجلفة، م ١١ .
- ٣٤- رشيد، جوان سعد الله، وآخرون (٢٠١٧): دور ضغوط العمل فى الإغتراب الوظيفي دراسة تحليلية لأراء عينة من العاملين فى القسم الداخلى لجامعة صلاح الدين، بحث منشور بمجلة الأنبار، ع ١٧، م ٩ .
- ٣٥- سحر قـدورى (٢٠٠٦): إدارة الجودة الشاملة السياحية فى المؤسسات
- ٣٦- ----- (٢٠١٠): الإدارة الإلكترونية وإمكاناتها فى تحقيق الجودة الشاملة، بحث منشور بمجلة المنصور للدراسات العربية والدولية، الجامعة المنصورية .
- ٣٧- الشـبلى، هـيـثم مـحمـود، وآخرون (٢٠١٤): أثر فاعلية أنظمة إدارة الوثائق الإلكترونية على تحسين الأداء، دراسة حالة محكمة بداية عمان، بحث منشور بمجلة الإقتصاد والتنمية البشرية، ع ١٠، جامعة لونيـسى على البليدة .
- ٣٨- الشـمـرى، مـحمـد هـبـر (٢٠١٥): المتطلبات الرئيسية لتحول المنظمات إلى الإدارة الإلكترونية، بحث منشور بمجلة القراءة والكتابة، ع ١٦٧، كلية التربية، جامعة عين شمس .
- ٣٩- الشـنـاوى، حـامـد كاظم متعب (٢٠٠٨): ضغوط العمل وعلاقتها بالاضطرابات النفسية والجسمية لدى العاملين فى المصارف الحكومية، دراسة استطلاعية لعينة من موظفى المصارف الحكومية فى الديوان، بحث منشور بمجلة القادسية للعلوم الإدارية والإقتصادية، ع ١، ج ١٠، كلية الإدارة والإقتصاد، جامعة القادسية .
- ٤٠- صـبـاح ابراهيم أحمد علوش (٢٠١٦): دور الأمان والاستقرار الوظيفي فى تخفيض ضغوط العمل دراسة ميدانية بالتطبيق على جامعة قناة السويس، بحث منشور بالمجلة العلمية للدراسات التجارية والبيئية، ع ١، م ٧، كلية

ثانيا:المراجع الأجنبية

A-Scientific Books

- AlKhatib ,Ahmed,sh., -١
(2006):English Resource Book
For Industrial
School,Giza,Egyption
International Publishing
Company.
- Brattan ,Gohn, Gold ,Geff -٢
(2012):Human Resource
Management Theory and
Practice,5 th
ed,European,Macmillan
International Higher Education.
- H ,Aguinis, -٣
(2009):Performance
Management,2nd
EditionPearson Education,New
Jercey.
- Summers ,Della ,et al -٤
(1990):Longman Active
Study,Ditionary
OfEnglish,Egypt,AlAhram
Commercial Presses
- Ukandu,et al (2014): Influence -٥
of Electronic Human Resource
Management In Decision
Making In Selected Tertiary
Institution In South Africa.
- Abusafy ,Sufyan Kamel,et al(-٦
2011):The Application of
Electronic Managementand its
Effect onOrganisational
Performance in Public
Education Sector,Degreeof

- التجارة بالإسماعيلية، جامعة قناة
السويس .
- ٤١- عبدالرحمن، طارق (٢٠١١):أثر
الالتزام التنظيمي في العلاقة بين الرضا
الوظيفي والأداء الوظيفي،دراسة تحليلية
باستخدام نموذج التحليل التوسطي،مجلة
الإدارة العامة،٣٨ع .
- ٤٢- عونية طالب أبو سنية (٢٠٠٢):
الإدارة الإلكترونية لمدارس التعليم قبل
الجامعي في المملكة الأردنية الهاشمية من
وجهة نظر مدير المدارس،مجلة
التربية،جامعة الأزهر .
- ٤٣- العياشي، زرزار (٢٠١٥):
الإدارة الإلكترونية نظرة جديدة لإدارة
المنظمات ،بحث منشور بمجلة الحقيقة،ع
٣٣،جامعة أحمد دراية .
- ٤٤- الفيومي محمد محمد عيسوي
(٢٠٠٨):الإحترق النفسي الأسباب
والوقاية،مجلة
الفيصل،٣٨٨ع،٣٨٧،مصر،المحلة
الكبرى .
- ٤٥- مرزوق ،عبدالعزيز على (٢٠١٣):
نموذج مقترح لتأثير التماثل التنظيمي
كمتغير وسيط على العلاقة بين أبعاد
العدالة التنظيمية والارتباط الوظيفي
،دراسة تطبيقية على العاملين بالوحدات
المحلية بمحافظة القليوبية،بحث منشور
بمجلة التجارة والتمويل،كلية التجارة
،جامعة طنطا .

-٤٦

<https://ar.wikibooks.org/wiki/1>

[1/21/2019](https://ar.wikibooks.org/wiki/1) الإدارة الإلكترونية .

OfEmployees Empowerment
InOrganizations,Arabian
journal Of Business And
Management
Review,vol(3),no(2).
Gupta et -١١
al(2011):Employees
Satisfaction Towards
Electronic Human Resource
Management in Servic
Organization,Gurukul
Business Review,vol (7).
J ,Marler, (2009):Making -١٢
Human Resource Strategic by
Going to the Net Reality, The
International Journal of Human
Resource Management,no20

Master Facultyof,Engineering
,Mu tah Unversity.
B-Scientific StudiesAsmaa Ata -٧
Moustafa Atalla,et al,(2016):
The Impact of Electronic
Human Ressource
Management on Organizational
Development of Unrwa in Gaza
Strip,Degree of Master,Faculty
of Ecommerce,Eslamic
University of Gaza.
Ramezan et al(2013): The -٨
Effect of Electronic Human
Resource Management On
Quality of Services Provided
By Human Resources in the
Insurance Industry.Case
Study,Iran, Insurance
Company,In Khorramabad
City.
journal and Conferences Scientific
E ,Germagan,..and Beggan -٩
,Joycen (2005):An
Examination Of Satisfaction
With My Supervisor and
Organization Commitment,
Department Of Management
Belk College Of Business
Administration OfNorth
Carolina at Charlotte,Journal
Of Applied Social Psychology,
vol (35) ,no (10
Ganjinia ,Hosein et -١٠
al(2013):Overview