

بيئة العمل في ظل الإدارة الإلكترونية وعلاقتها بالرضا الوظيفي من وجهة نظر العاملين

- دراسة ميدانية بمصلحة الحالة المدنية لبلديات مدينة ورقلة -

The work environment under e-management and its relation with job satisfaction from the view of the employees

-A field study at the civil status department of the municipalities of Ouargla city -

أم الخير قوارح¹،* ، لامية بوبيدي².
جامعة الوادي (الجزائر)^{2.1}

تاريخ الاستلام : 2019/02/15 ؛ تاريخ المراجعة : 2019/06/28 ؛ تاريخ القبول : 2019/06/30

ملخص :

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على العلاقة بين بيئة العمل في ظل الإدارة الإلكترونية والرضا الوظيفي من وجهة نظر العاملين بمصلحة الحالة المدنية ببعض بلديات مدينة ورقلة. وتماشيا مع طبيعة الموضوع تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي. أما لجمع البيانات من الميدان؛ فتم تطبيق أداة الاستبيان على العاملين بمصلحة الحالة المدنية، حيث قدر عددهم (200 مفردة). لقد أكدت نتائج هذه الدراسة على العلاقة الارتباطية بين بيئة العمل في ظل الإدارة الإلكترونية والرضا الوظيفي من وجهة نظر العاملين، ونستدل على ذلك بقيمة معامل الارتباط (R) يساوي (0.666) وهو دال إحصائيا عند مستوى دلالة (0.01).

الكلمات المفتاح : بيئة؛ بيئة العمل؛ الإدارة الإلكترونية؛ الرضا الوظيفي؛ العاملين.

Abstract :

This study aimed to identify the relationship between the work environment under e-management and job satisfaction from the view of the employees on the civil status department of the municipalities of Ouargla city. The method which is used in this study is descriptive analytical approach. And in order to collect data from field, a questionnaire was applied to (200 employees) on the civil status department.

The results of this study confirm the correlation between the work environment under e-management and job satisfaction from the workers' view. Where the correlation coefficient value (R) is (0.666) and is statistically significant at (0.01)

Keywords: environment; work environment; e-management; job satisfaction; employees.

تمهيد :

تعتبر المنظمة بمثابة نسق اجتماعي تنظيمي هادف، قوامه مورد بشري فاعل ومتفاعل مع مختلف الظروف والعناصر المادية والتنظيمية في ظل مناخ تنظيمي يرسم معالم فعاليتها. مما لاشك فيه؛ أن فعالية المنظمة تتحقق من خلال مساهمتها المنتظمة لمختلف معطيات التغير والتطور الحضاري والتكنولوجي الرقمي. فأضحت الرقمنة بذلك واقعا حتميا في حياة المنظمات باختلاف نوعها، لتبرز الإدارة الإلكترونية نتاجا لاستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال...في تسيير شؤونها، متجاوزة بذلك تلك المعوقات البيروقراطية التي طبعت المنظمات الجزائرية دهرا من الزمن، فحدثت من أداتها

وفعاليتها لتزج بها في مسارات اللاوظيفية واللاتموقع المجتمعي. وفي ضوء هذا التغيير التكنولوجي؛ تغيرت صورة المنظمة بدءاً من بيئة العمل وصولاً إلى السلوك التنظيمي من أداء ورضا وظيفي..... جاءت هذه الورقة البحثية؛ عبارة عن دراسة سوسيوتنظيمية تهدف من خلالها إلى التعرف على العلاقة بين بيئة العمل في ظل الإدارة الإلكترونية والرضا الوظيفي من وجهة نظر العاملين بمصلحة الحالة المدنية لبلديات مدينة ورقلة.

1- إشكالية الدراسة:

سعت الدولة الجزائرية إلى تحسين وتحديث ورقمنة المؤسسات العمومية؛ تماشياً مع معطيات التطور الحضاري والتقني. فأجرت عدة إصلاحات هيكلية تنظيمية عميقة على مستوى مؤسساتها، حيث غيرت من النمطية التي كانت تميزها إلى مؤسسات دينامية في ظل تواجد إدارة إلكترونية. يتمحور عادة مفهوم الإدارة الإلكترونية حول الاستخدام الأمثل لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات واستخدام التقنيات الحديثة... في تسيير شئونها، بهدف رفع كفاءتها وضمان فعاليتها. لقد أضحت الإدارة الإلكترونية الملمح البارز ببعض مؤسسات الخدمة العمومية الجزائرية عامة، وبخاصة على مستوى تلك التي تتميز بكثرة التعاملات المباشرة مع جموع المواطنين، والتي تسيطر عليها الصراعات والتوترات المستديمة.. ومن هذا المنطلق ومن أجل ضمان جودة الخدمة العمومية؛ باشرت وزارة الداخلية في تطبيق النظام الإلكتروني الموحد على مستوى بلديات الوطن، من خلال تنفيذ خطط إستراتيجية تسهم في خلق فضاءات أكثر تفاعلية مع ضمان الفاعلية بين مختلف الفاعلين، بدءاً بالعاملين وصولاً إلى المتعاملين في ظل الانتماء إلى بيئة عمل دافعة نحو العطاء. ونشير في هذا السياق إلى الدور الهام الذي يؤديه العامل في سير العملية الإدارية والتنظيمية، من خلال وجود علاقة تفاعلية مستديمة بينه وبين مختلف ظروف العمل في استجابات سلوكية تنظيمية تعكس مستوى توافقه مهني.

من هذا المنطلق؛ جاءت الدراسة الحالية كمحاولة للبحث في موضوع هام في الحقل السوسيوتنظيمي، إذ يتناول العلاقة بين بيئة العمل في ظل الإدارة الإلكترونية والرضا الوظيفي من وجهة نظر العاملين بمصلحة الحالة المدنية لبلديات مدينة ورقلة.

لقد تمت صياغة التساؤل العام على النحو الآتي:

- هل توجد علاقة ارتباطية بين بيئة العمل في ظل الإدارة الإلكترونية والرضا الوظيفي من وجهة نظر العاملين بمصلحة الحالة المدنية ببعض بلديات مدينة ورقلة؟
- ويندرج تحت هذا التساؤل الأسئلة الفرعية الآتية:
- هل توجد علاقة ارتباطية بين بيئة العمل الفيزيائية والمادية في ظل الإدارة الإلكترونية والرضا الوظيفي من وجهة نظر العاملين بمصلحة الحالة المدنية ببعض بلديات مدينة ورقلة ؟
- هل توجد علاقة ارتباطية بين الرقابة الإدارية في ظل الإدارة الإلكترونية والرضا الوظيفي من وجهة نظر العاملين بمصلحة الحالة المدنية ببعض بلديات مدينة ورقلة ؟
- هل توجد علاقة ارتباطية بين الاتصال التنظيمي في ظل الإدارة الإلكترونية والرضا الوظيفي من وجهة نظر العاملين بمصلحة الحالة المدنية ببعض بلديات مدينة ورقلة ؟

2- فرضيات الدراسة:

- من أجل دراسة الموضوع الموسوم "بيئة العمل في ظل الإدارة الإلكترونية وعلاقتها بالرضا الوظيفي من وجهة نظر العاملين" تمت صياغة الفرضية العامة على النحو الآتي:
- توجد علاقة ارتباطية موجبة بين بيئة العمل في ظل الإدارة الإلكترونية والرضا الوظيفي من وجهة نظر العاملين بمصلحة الحالة المدنية ببعض بلديات مدينة ورقلة.

وتتطوي هذه الفرضية على فرضيات فرعية نذكرها على النحو الآتي:

- توجد علاقة ارتباطية موجبة بين بيئة العمل الفيزيائية والمادية في ظل الإدارة الإلكترونية والرضا الوظيفي من وجهة نظر العاملين بمصلحة الحالة المدنية ببعض بلديات مدينة ورقلة.
- توجد علاقة ارتباطية موجبة بين الرقابة الإدارية في ظل الإدارة الإلكترونية والرضا الوظيفي من وجهة نظر العاملين بمصلحة الحالة المدنية ببعض بلديات مدينة ورقلة.
- توجد علاقة ارتباطية موجبة بين الاتصال التنظيمي في ظل الإدارة الإلكترونية والرضا الوظيفي من وجهة نظر العاملين بمصلحة الحالة المدنية ببعض بلديات مدينة ورقلة.

3- أهمية وأهداف الدراسة:

3-1-أهمية الدراسة: تكتسي هذه الدراسة أهمية بالغة نابعة من أهمية الموضوع المدروس، الذي يعالج العلاقة بين بيئة العمل الإلكترونية وبالسلوك التنظيمي عامة والرضا الوظيفي خاصة. حيث تعد الإدارة الإلكترونية نهجا جديدا تبنته الدولة الجزائرية في إطار توظيف تكنولوجيات الإعلام والاتصال الرقمية بالمؤسسة الجزائرية إنتاجية كانت أو خدماتية من أجل ضمان الجودة في مخرجات العمل.

عموما يمكن إيجاز أهمية هذه الدراسة في النقاط التالية:

- توضيح أهمية بيئة العمل الإلكترونية في تحقيق الرضا الوظيفي لدى العاملين.
- معرفة مدى تطبيق سياسة الإدارة الإلكترونية على مستوى المؤسسات الجزائرية.
- الوصول إلى حقائق واقعية حول بيئة العمل الإلكترونية من خلال تحليل الواقع في إطار علمي ومنطقي.
- تعتبر هذه الدراسة بمثابة الأرضية البحثية التي سيستفيد منها الطالب الباحث مستقبلا في ظل قلة المراجع حول الموضوع محل الدراسة.

3-2-أهداف الدراسة: تسعى من خلال هذه الدراسة إلى تحقيق الهدف العام، المتمثل في التعرف على العلاقة بين بيئة العمل في ظل الإدارة الإلكترونية والرضا الوظيفي من وجهة نظر العاملين بمصلحة الحالة المدنية ببعض بلديات مدينة ورقلة. ويتم ذلك من خلال تحقيق الأهداف الفرعية التالية:

- التعرف على خصائص بيئة العمل في ظل الإدارة الإلكترونية (المادية والفيزيائية-الرقابة الإدارية-الاتصال التنظيمي) بمصالح الحالة المدنية ببعض بلديات مدينة ورقلة.
- التعرف على العلاقة بين بيئة العمل المادية والفيزيائية في ظل الإدارة الإلكترونية والرضا الوظيفي من وجهة نظر العاملين بمصلحة الحالة المدنية ببعض بلديات مدينة ورقلة.
- التعرف على العلاقة بين الرقابة الإدارية في ظل الإدارة الإلكترونية والرضا الوظيفي من وجهة نظر العاملين بمصلحة الحالة المدنية ببعض بلديات مدينة ورقلة.
- التعرف على العلاقة بين الاتصال التنظيمي في ظل الإدارة الإلكترونية والرضا الوظيفي من وجهة نظر العاملين بمصلحة الحالة المدنية ببعض بلديات مدينة ورقلة.

4- مبررات اختيار الموضوع للدراسة:

إن تطور الإدارة بصفة عامة وتحسين البيئة الداخلية للعمل بصفة خاصة، جعل الدولة الجزائرية تعمل جاهدة على تطوير مؤسساتها العمومية الخدمية منها والإنتاجية لمواجهة التحديات والتحولات الدولية من خلال رقمتها. من بين هذه المؤسسات نجد البلديات من خلال استخدام نظام إلكتروني شامل للتسيير الإداري. إن الهدف من تطبيق الإدارة الإلكترونية بالبلديات هو ضمان تحقيق جودة الخدمة العمومية من جهة، ومن جهة ثانية باعتبارها أداة فاعلة في تغيير البيئة التنظيمية

لتجعل منها بيئة صحية سليمة. من هذا المنطلق جاء اختيارنا لموضوع " بيئة العمل في ظل الإدارة الإلكترونية وعلاقتها بالرضا الوظيفي من وجهة نظر العاملين" بهدف الدراسة والتحليل، بالإضافة إلى المبررات التالية:

4-1- مبررات ذاتية:نوردها كالآتي:

- الميل إلى دراسة الموضوعات المتعلقة بالإدارة الإلكترونية واستخدامها بمؤسسات الخدمة العمومية خاصة البلديات.
- معرفة خصائص بيئة العمل الإلكترونية خاصة بالبلديات.

4-2- مبررات موضوعية: نوردها كالآتي:

- محاولة التوصل إلى معرفة العلاقة بين بيئة العمل الإلكترونية والرضا الوظيفي.
- قلة الدراسات حول بيئة العمل الإلكترونية.

5- تحديد المفاهيم والتعاريف الإجرائية:

تكتسي خطوة تحديد المفاهيم والتعاريف الإجرائية أهمية بالغة في البحث السوسولوجي، حيث أنها تقرب إلى الأذهان الفهم وتدفع عنها كل لبس أو غموض. وعليه تم تحديد مفاهيم الدراسة الحالية على النحو الآتي:

5-1-بيئة العمل: يعرف روبنز بيئة العمل على أنها جميع العوامل والمتغيرات الواقعة خارج حدود المنظمة. أما **ناصر دادي عدون** فيرى أنها مجموعة من القيود التي تتحكم جزئيا في توجيه المنظمة، وفي هذه الأخيرة تأخذ متغيرات وتأثيرات محيطها الخارجي كمعطيات خارجية يصعب التحكم فيها.¹

من خلال التعريفين السابقين نستنتج أن بيئة العمل عبارة عن ثوابت ومتغيرات خارج وداخل المنظمة تؤثر وتتأثر بفعاليات المنظمة.

5-2-الإدارة الإلكترونية: يعرف **نجم عبود** نجم الإدارة الإلكترونية على أنها عملية تحويل ونقل وتغيير شكل الأعمال والخدمات التقليدية وجعلها أعمالا تنفذ عبر الأجهزة الإلكترونية، وذلك من خلال الاستعانة بالبرمجيات المساندة. كما أنها العملية الإدارية القائمة على الإمكانيات المتميزة بالإنترنت وشبكة الأعمال في تخطيط وتوجيه والرقابة على الموارد والقدرات للشركة والآخرين من أجل تحقيق أهداف المنظمة.²

من خلال التعريفين السابقين نستنتج؛ أن الإدارة الإلكترونية عبارة عن عملية إدارية تعمل على تحديد الأهداف، ورسم السياسات، وتوجيه ومراقبة الموارد. وتعتمد في وجودها على توفر إمكانيات متميزة كالإنترنت والحواسيب المزودة بتطبيقات متطورة... مما يمكن من تقليل الجهد والوقت مع ضمان جودة مخرجات العمل.

5-3-البيئة الإلكترونية: تعرف البيئة الإلكترونية على أنها ذلك المحتوى من الأحداث والمتغيرات والظروف والقضايا السابحة في فلك المنظمة، وما يقصد بالبيئة الإلكترونية هو كل ما موجود على شكل رقمي أو شكل الكتروني من بيانات ومعلومات، ولكي يتم تحقيق ذلك لابد من وجود وسط لنقل البيانات والمعلومات سواء أكان سلكيا أو لاسلكيا كالإنترنت والانترنت الإكسترنانت.³

بناء على التعريفات السابقة؛ نعرف بيئة العمل في ظل الإدارة الإلكترونية إجرائيا على أنها " جملة الظروف المادية والفيزيقية والظروف التنظيمية من رقابة إدارية واتصال تنظيمي داخل المؤسسة المهنية". و يمكن شرح أبعادها على النحو الآتي:

- ✓ **الظروف المادية الفيزيكية:** وتتمثل في كل من الضوضاء، الإضاءة، النظافة، التهوية، الحرارة، والتجهيزات المكتبية من حيث الصيانة والنوعية، العدد.
- ✓ **الرقابة الإدارية:** نسعى من خلالها إلى التأكد من أن الأهداف المحددة والسياسات المرسومة والخطط والتعليمات الموجهة تنفذها بدقة وعناية، فتمكن من التحقق من مدى تطابق النتائج المحققة مع توقعات الإدارة.⁴ فالرقابة الإدارية

وظيفة إدارية ضرورية في حياة المؤسسة، تسهم في ضمان السير الحسن للعمل أولاً وتحقيق أهداف المؤسسة ثانياً. ويستدل عليها من خلال التزام العاملين بمواقف العمل من دخول وخروج، مراقبة أداء المهام، التعرف على الاختلالات الوظيفية جراء ارتكاب الأخطاء المهنية لتجنب تكرارها مجدداً...

✓ **الاتصال التنظيمي:** هو عملية يتم بموجبها نقل أو تحويل لمعلومات وآراء وتعليمات من جهة لأخرى، قد تكون فرداً أو جماعة. وذلك من أجل إحاطتهم بها والتأثير في سلوكهم وتفكيرهم، وتوجيههم الوجهة الصحيحة المطلوبة باستخدام وسيلة اتصال مناسبة بهدف ضمان استمرارية العمل بالمنظمة⁵. فالإتصال التنظيمي هو نشاط إداري واجتماعي ونفسي داخل المنظمة، يسهم في نقل المعلومات والبيانات عبر عمليات الإتصال، ويتخذ أشكالاً عدة منها الإتصال الرسمي وغير الرسمي، والأفقي والعمودي...

4-5- الرضا الوظيفي: يعرف هوبوك الرضا الوظيفي على أنه مجموعة من الاهتمامات بالظروف النفسية والمادية والبيئية، التي تحمل المرء على القول بصدق أنه راضٍ في وظيفته⁶. ويعرفه لوك بأنه حالة عاطفية انفعالية إيجابية أو سارة ناشئة عن عمل الفرد أو خبراته العلمية. وينتج عن الرضا الوظيفي إدراك الفرد مدى توفر تلك الأشياء التي يعتبرها هامة⁷. نستنتج من خلال التعريفين السابقين؛ أن الرضا الوظيفي عبارة عن سلوك عاطفي إيجابي ناتج عن إدراك الفرد لما يقدمه له عمله من اشباع (الاحترام، المكانة، تأمين المستقبل، الترقى،...)

بناء على ما تقدم؛ نعرف إجرائياً الرضا الوظيفي على أنه الحالة النفسية والانفعالية والسلوكية الدالة عن مشاعر الرضا من عدمه عن العمل لدى العامل. ونذكر أبعاده على النحو الآتي:

✓ **الاستقرار الوظيفي:** يقصد به ثبات العامل في عمله وعدم الانتقال إلى تنظيم آخر، هذا إذا كان ذلك التنظيم يشكل مستقبلاً مهنيًا للعامل وفق عوامل مادية ملموسة وأخرى اجتماعية ونفسية متداخلة⁸. ويستدل عليه بقلة الغيابات، عدم وجود دوران عمل....

✓ **انجاز المهام المطلوبة:** ويقصد بها انجاز الأعمال الموكلة للعامل وفق معايير وقوانين المؤسسة.

✓ **الإبداع والابتكار:** إن الإبداع عبارة عن مزيج من القدرات والاستعدادات والخصائص الشخصية التي إذا وجدت بيئة مناسبة، يمكن أن ترقى بالعمليات العقلية لتؤدي إلى نتائج أصيلة ومفيدة للفرد والشركة أو المؤسسة والمجتمع والعالم. وينتج الابتكار من خلال بذل بعض الوقت والجهد في البحث في فكرة ما، وأيضاً في تطوير تلك الفكرة، بالإضافة إلى بذل الكثير من الجهد والكثير من الوقت في تسويق الفكرة للمستفيدين. إن جميع الابتكارات تبدأ أصلاً بأفكار إبداعية حيث يعمل الابتكار على هذه الأفكار بإحداث تغييرات معينة ملموسة في المنتج، وهكذا يصبح الابتكار التطبيقات الناجحة للأفكار الإبداعية في أي مؤسسة أو منظمة، ومن هنا يكون الإبداع أو الأفكار الإبداعية انطلاقة للابتكار⁹. ونستدل عليه من خلال المبادأة والمبادرة نحو اقتراح طرائق عمل جديدة، وعرض أفكار جديدة لإنجاز المهام...

6- الدراسات السابقة:

تساعد الدراسات السابقة الباحث في التزود بالمعايير والمقاييس والمفاهيم الإجرائية التي يحتاجها، ومن ثم يستفيد من نتائجها من ناحية مقارنة تلك النتائج بالنتائج المتحصل عليها في دراسة الحالية¹⁰. وعليه في هذه الخطوة البحثية نتعرض إلى بعض الدراسات السابقة التي تناولت موضوع الدراسة الحالية كما يلي:

- **الدراسة الأولى:** أعدها الباحث حمادين صالح الطاهري، جاءت بعنوان "بيئة العمل وعلاقتها بالتسرب الوظيفي-دراسة تطبيقية على منسوبي الشؤون الإدارية بالأمن العام-"، حيث توصلت هذه الدراسة إلى تأكيد العلاقة بين بيئة العمل والتسرب الوظيفي، حيث تميزت هذه البيئة بوجود عناصر للنفور والارضا عنها من بينها عدم مناسبة الراتب مع

مجهودات الموظف وتضحياته، وأيضاً ضعف الحوافز والبدلات في العمل (بدل السكن، الترحيل، التأمين). فضلاً عن عدم وجود أسس واضحة و محددة للتقدم في العمل، المسؤوليات والصلاحيات في العمل غير واضحة، عدم وجود اهتمام كافي من قبل الإدارة بوضع الموظف الأسري، عدم مناسبة الإجازات لوضع الموظف، عدم إتاحة الفرصة للموظف لإبداع آرائهم ومقترحاتهم، ضعف العلاقات الإنسانية بين أفراد العمل¹¹.

- **الدراسة الثانية:** أجراها الباحث سعد بن سعد القحطاني، والموسومة "بيئة العمل الداخلية وعلاقتها بمعنويات العاملين بمعهد الجوازات بالرياض"، حيث أكدت نتائجها على توفر بيئة العمل على علاقات إنسانية جيدة بين الزملاء، كما يسود العمل الجماعي مما يجعل العاملين أكثر رغبة في العمل، كما يشعرون بالثقة في علاقاتهم بالزملاء. كما بينت عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0.05) فأقل في اتجاهات أفراد مجتمع الدراسة حول أهم خصائص بيئة العمل الداخلية بمعهد جوازات بالرياض باختلاف متغيرات الرتبة أو الدرجة وعدد سنوات الخبرة وعدد الدورات التدريبية¹².

- **الدراسة الثالثة:** أعدها الباحث بوقال نسيم، جاءت بعنوان "أثر بيئة العمل الداخلية للمنظمة على الرضا الوظيفي للعاملين-دراسة حالة-".

أكدت نتائج هذه الدراسة أثر بيئة العمل الداخلية في الرضا الوظيفي (إيجابياً أو سلبياً) للعاملين بديوان الترقية العقارية للتسيير العقاري لولاية قسنطينة. كما بينت وجود فروق ذات دلالة إحصائية فيما يخص تأثير بيئة العمل الداخلية على الرضا الوظيفي للعاملين بديوان الترقية العقارية للتسيير العقاري لولاية قسنطينة تعزى لمتغيراتهم الشخصية كالجنس والسن و المستوى التعليمي والتصنيف الوظيفي وسنوات الخبرة¹³.

- **الدراسة الرابعة:** أعدها الباحثة حبيبة محمد دفع الله أحمد، جاءت بعنوان "الرضا الوظيفي وأثره على أداء العاملين بوزارة الاستثمار -دراسة حالة - الفترة ما بين 2003-2006-". توصلت هذه الدراسة إلى وجود عدم الرضا عن الأجر الذي يتقاضاه العامل، فضلاً عن ذلك عدم رضاهم عن نظام الحوافز المادية والمعنوية، وعدم رضاهم عن الخدمات الاجتماعية الموجهة لهم¹⁴.

- **الدراسة الخامسة:** أعدها الباحث إيهاب محمود عايش الطيب، والموسومة " أثر المناخ التنظيمي على الرضا الوظيفي في شركة الاتصالات الفلسطينية - دراسة حالة -". حيث أظهرت نتائج الدراسة؛ توجهها نحو الموافقة على توافر مناخ تنظيمي إيجابي بشركة الاتصالات الفلسطينية. كما أكدت وجود علاقة إيجابية قوية بين توافر مناخ التنظيمي جيد ومستوى الرضا الوظيفي للعاملين بشركة الاتصالات الفلسطينية. كما بينت وجود فروق في استجابات العاملين حول الرضا الوظيفي تعزى لمتغيرات (الجنس، مكان العمل، السن)¹⁵.

- **الدراسة السادسة:** أعدها الباحث مراد كشيئب، جاءت بعنوان " الرقابة التنظيمية و الرضا الوظيفي - المؤسسة المينائية بسكيكدة نموذجاً".

وتوصلت الدراسة إلى تأكيد وجود ارتباط قوي بين الرقابة التنظيمية والرضا الوظيفي، بالإضافة أنها بينت أن الرقابة الصارمة والاستحواذ على السلطة وعدم تفويضها واتخاذ قرارات من جهة واحدة دون فتح باب المشاركة يؤدي إلى عدم ارتياح العمال، وبالتالي عدم رضاهم¹⁶.

بناء على ما تقدم عرضه من دراسات سابقة مشابهة للموضوع محل الدراسة، تبين لنا أنها تؤكد أهمية العناصر والظروف البيئية المهنية في حياة المنظمة، إذ أن هذه الأخيرة تعمل جاهدة نحو توفيرها، مدركة بذلك دورها الفعال في جعل بيئة العمل المهنية إيجابية، حيث ينعم فيها الفاعلون الاجتماعيون (العمال) بالراحة والأمن النفسي اجتماعي، لتنمو في ضوئها الروح الجماعية المتعاونة من جهة. ومن جهة أخرى تدفع عنهم السلبية والانهازمية. فتطلق العنان نحو تفجير الطاقات الإبداعية والابتكارية، بما يسهم في فعاليتها وتموقعها وطنياً وعالمياً.

تحل الدراسة الحالية مكانة هامة من الدراسات السابقة، من حيث أنها تكشف الواقع السوسيوثقافي في ضوء معطى جديد يتمثل في الإدارة الإلكترونية، حيث أنها غيرت من صورة المنظمة المهنية الاستاتيكية إلى شكل أكثر ديناميكية وحيوية، لتسهم بشكل أو بآخر في تحديد معالمها وتشكيل هويتها ورسم مستقبلها. إن هذا وذلك يتوقف على الحالة الوجدانية والمعرفية والسلوكية لدى مجموع العاملين، حول ما تمثله لهم هذه المنظمة فضلا عما تقدمه لهم من اشباعات.

7- الإجراءات المنهجية للدراسة الميدانية:

7-1- المنهج المستخدم في الدراسة: يعتبر المنهج من أساسيات البحث العلمي، فهو الطريق الذي يسلكه الباحث للوصول إلى هدفه المنشود، والمنهج المستخدم لا يضعه الباحث حسب رغبته، وإنما هو مرتبط بطبيعة الموضوع المراد دراسته. وبما أننا بصدد دراسة موضوع بيئة العمل في ظل الإلكترونية وعلاقتها بالرضا الوظيفي من وجهة نظر العاملين، فإننا نجد أن المنهج الملائم في هذه الدراسة هو المنهج الوصفي التحليلي. فهو يمكن من وصف الظاهرة المدروسة، وتصويرها كميًا عن طريق جمع المعلومات المقننة عن المشكلة، وتصنيفها وتحليلها وإخضاعها للدراسة الدقيقة¹⁷.

7-2- أدوات جمع البيانات: يرتبط اختيار الأدوات البحثية التي يستخدمها الباحث في جمع البيانات من الميدان، بطبيعة الموضوع المدروس، فضلا عن الأهداف المرجوة من الدراسة. ومن أجل ذلك تم الاعتماد على الأدوات البحثية الآتية:

الاستبيان:

تعد أداة الاستبيان من أكثر أدوات جمع البيانات شيوعا في البحوث الاجتماعية. فهي وسيلة تسهم في الاتصال بالمبحوثين بواسطة طرح الأسئلة عليهم واحدا واحدا أو بنفس الطريقة حول ظاهرة أو موقف معين، بهدف استخلاص اتجاهات وسلوكيات مجموعة كبيرة من الأفراد، انطلاقا من الأجوبة المتحصل عليها¹⁸.

لقد تم تصميم أداة الاستبيان بناء على القراءات المستفيضة حول الموضوع المدروس، وأيضا استنادا على الملاحظات الاستطلاعية. فضم في شكله النهائي (65 بنداً) توزعت على محورين أساسيين، بالإضافة إلى (5) بنود خصصت للبيانات الأولية (الجنس، السن، سنوات الخبرة، المستوى التعليمي، اسم البلدية). ونعرض محتوى الاستبيان على النحو الآتي:

-المحور الأول: بيئة العمل في ظل الإدارة الإلكترونية، وتضمن الأبعاد التالية:

• البعد الأول: الظروف الفيزيائية والمادية حيث ضم 12 بنداً (1 - 12).

• البعد الثاني: الرقابة الإدارية حيث ضم 10 بنداً (13 - 22).

• البعد الثالث: الاتصال التنظيمي حيث ضم 12 بنداً (23 - 34).

• البعد الرابع: متطلبات العمل حيث ضم 10 بنداً (35 - 44).

- المحور الثاني: الرضا الوظيفي 21 بنداً (45 - 65).

وفي هذه الدراسة تم الاعتماد على مقياس ليكرت الخماسي:

مفتاح التصحيح:

الجدول رقم (01) يبين درجات مقياس ليكرت الخماسي

اتجاه البند	موافق بشدة	موافق	محايد	معارض	معارض بشدة
البديل	5	4	3	2	1
موجب	5	4	3	2	1
سالب	1	2	3	4	5

- **المقابلة:** لقد تم إجراء عدة مقابلات أثناء الدراسة الاستطلاعية، فاتخذت شكل حوارات وأحاديث لفظية مباشرة بين الباحث والمبحوث، فمكنت الباحث من الحصول على بيانات موضوعية¹⁹. تحديداً المقابلة غير المقننة، ذلك لأنها تتميز بالمرونة المطلقة، فلا تحدد فيها الأسئلة المخصصة للمبحوثين للإدلاء بأرائهم والمعلومات التي بحوزتهم حول موضوع المقابلة²⁰.

وأجريت هذه المقابلات مع رؤساء مصلحة التنظيم والشؤون الاجتماعية، ورؤساء مصلحة الحالة المدنية لبلديات مدينة ورقلة، وكان الغرض منها التعرف أكثر على بيئة العمل الإلكترونية داخل مصلحة، وأيضاً معرفة خصائص العينة.

- **الملاحظة:** تعتبر الملاحظة مصدراً أساسياً للحصول على البيانات والمعلومات اللازمة لموضوع الدراسة، وتعتمد على حواس الباحث وقدرته الفائقة على ترجمة ما لاحظه وتلمسه، إلى عبارات ذات معاني ودلالات، تتبثق منها وضع فروض مبدئية، يمكن التحقق من صدقها أو عدم صدقها عن طريق التجريب²¹ لقد اعتمدنا على الملاحظة البسيطة كأداة لجمع البيانات؛ ويقصد بها "ملاحظة الظواهر كما تحدث تلقائياً في ظروفها العادية دون إخضاعها للضبط العلمي وبدون استخدام أدوات دقيقة للقياس، بغية الدقة في الملاحظة والتحلي بالموضوعية، وفيها يلاحظ الباحث بعض الظواهر المتعلقة بالمحاور المخصصة ضمن الملاحظة."²²

وقد قمنا باستخدام هذه الأداة من خلال تسجيل الملاحظات التي تهم الدراسة، والمتمثلة في ملاحظة بيئة العمل المادية منها والفيزيائية من تجهيزات مكتبية وسطوح وإضاءة... فضلاً عن تبيان طريقة الرقابة التي تتم على مستوى مصالح الحالة المدنية، وسيرورة العملية الاتصالية بها.

7-3-مجالات الدراسة:

✓ **المجال المكاني:** هو ذلك الحيز الجغرافي الذي أجريت به الدراسة، والذي طبقت فيه أدوات بحثنا، والمتمثل في مصالح الحالة المدنية بعض بلديات مدينة ورقلة (بلدية ورقلة، بلدية الرويسات، بلدية سيدي خويلد، بلدية عين البيضاء، بلدية حاسي بن عبد الله، بلدية أنقوسة).

✓ **المجال الزماني:** أجريت الدراسة على فترتين هما:

- **الفترة الأولى:** فانصب الاهتمام خلالها في إعداد الفصول النظرية، فقمنا في هذه المرحلة بالقراءات المستفيضة حول الموضوع محل الدراسة من خلال ما تم جمعه من المراجع والمصادر.
- **الفترة الثانية:** وتتمثل في:

- الدراسة الاستطلاعية: تم خلالها جمع البيانات والمعلومات بشكل عام، مع التعرف على كيفية سير العمل الإلكتروني بمصلحة الحالة المدنية. كما تم التعرف على خصائص عينة الدراسة لـ (6) بلديات مدينة ورقلة بملحقاتها الإدارية من 20 أوت 2017 إلى غاية 30 أوت 2017.

- الدراسة الميدانية: تم خلالها توزيع الاستبيانات على المبحوثين واسترجاعها فيما بعد، تمت خلال الفترة الممتدة بين (28 ماي 2018 إلى غاية 23 أوت 2018)، كما شملت أيضاً عملية تفرغ البيانات ومناقشة النتائج المتوصل إليها.

✓ **المجال البشري:** يتمثل في مجموع العاملين بمصلحة الحالة المدنية ببعض بلديات مدينة ورقلة، والمقدر عددهم 288 عاملاً.

7-4-مجتمع البحث: يقصد غالباً بمجتمع البحث مجموعة منتهية أو غير منتهية من العناصر المحددة مسبقاً؛ والتي تركز عليها الملاحظات²³. ومجتمع البحث في هذه الدراسة يتكون من العاملين بمصلحة الحالة المدنية ببعض بلديات مدينة ورقلة. علماً أن ولاية ورقلة تتكون من (21) بلدية، فاخترنا وبطريقة قصدية (6) بلديات بملحقاتها الإدارية بمدينة ورقلة؛ وذلك لاعتبارات عدة هي:

- القرب الجغرافي بين البلديات.
- ارتفاع الكثافة السكانية بهذه البلديات.
- القرب الجغرافي بين مقر البلديات ومقر إقامة الباحثة.

ومنه قمنا باستخدام أسلوب الحصر الشامل على كل العاملين بمصلحة الحالة المدنية لـ (6) بلديات بمدينة ورقلة، والمقدر عددهم (268 مفردة) (تم تطبيق أداة الاستبيان على 20 مفردة أثناء الدراسة الاستطلاعية لحساب الثبات). وبعد التأكد من الخصائص السيكومترية لأداة القياس، تم توزيعها بتعداد عدد المبحوثين، ليتم فيما بعد استرجاع (200) استبانة. وعليه حجم مجتمع البحث يقدر بـ (200 مفردة).

7-5- الدراسة الاستطلاعية: هدفت الدراسة الاستطلاعية إلى التأكد من الخصائص السيكومترية لأداة القياس (الاستبيان). فأجريت بمصلحة الحالة المدنية لبلدية سيدي خويلد ولاية ورقلة على عينة عشوائية مكونة من (20 مفردة).
7-6- الخصائص السيكومترية: بهدف التحقق من صلاحية الأداة وجاهزيتها للاستخدام الميداني؛ كان لزاما التحقق من خصائصها السيكومترية من صدق وثبات.

- الصدق: اعتمدنا في هذه الدراسة على الصدق الظاهري للأداة، حيث تم توزيع أداة القياس على مجموعة من أساتذة قسم العلوم الاجتماعية بجامعة الوادي وجامعة قاصدي مرباح ورقلة، جامعة محمد خيضر بسكرة، جامعة عمار تليجي الأغواط وعددهم (13) أستاذًا، بهدف تحكيمها وإيداع رأيهم حولها. غير أنه تم استرجاع (5) استبانات فقط. وبناء على توجيهاتهم حول ما ورد فيها، تم إعادة صياغة وتعديل بعض البنود.

- الثبات: وتم تطبيق الأداة على عينة استطلاعية تكونت من (20 مفردة). ثم قمنا بحساب معامل "ألفا كرونباخ" للتأكد من مدى ثبات أداة القياس، والذي قدر بـ (0.901) وهو مرتفع، مما يدل على ثبات عالي، وأن الأداة جاهزة للتطبيق على مجتمع البحث.

7-7- الأساليب الإحصائية: وقد استخدمنا في دراستنا الأساليب الإحصائية التالية: التكرارات والنسب المئوية، المتوسط الحسابي، الانحراف المعياري، معامل الارتباط بيرسون. و من أجل ذلك تمت الاستعانة ببرنامج الرمز الإحصائية في العلوم الاجتماعية spss22.

8- عرض ومناقشة نتائج الدراسة:

8-1- عرض ومناقشة نتيجة الفرضية العامة للدراسة: التي نصها: "توجد علاقة ارتباطية موجبة بين بيئة العمل في ظل الإدارة الإلكترونية والرضا الوظيفي من وجهة نظر العاملين بمصلحة الحالة المدنية ببعض بلديات مدينة ورقلة"
الجدول رقم (02) يبين قيمة معامل الارتباط بين بيئة العمل في ظل الإدارة الإلكترونية والرضا الوظيفي من وجهة نظر العاملين.

المتغيرات	قيمة معامل الارتباط	مستوى دلالة
بيئة العمل في ظل الإدارة الإلكترونية	0.666	دال عند 0.01
الرضا الوظيفي		

من خلال الجدول أعلاه؛ يتضح لنا أن قيمة معامل الارتباط (ر) بين بيئة العمل في ظل الإدارة الإلكترونية والرضا الوظيفي تساوي (0.666)، وهو دال إحصائيا عند مستوى دلالة (0.01). وعليه نقبل الفرض القائل "توجد علاقة ارتباطية موجبة بين بيئة العمل في ظل الإدارة الإلكترونية والرضا الوظيفي من وجهة نظر العاملين بمصلحة الحالة المدنية ببعض بلديات مدينة ورقلة"، في حين نرفض الفرض البديل الذي نصه: "لا توجد علاقة ارتباطية موجبة بين بيئة العمل في ظل الإدارة الإلكترونية والرضا الوظيفي من وجهة نظر العاملين بمصلحة الحالة المدنية ببعض بلديات مدينة ورقلة".

تعتبر المنظمة نسقا اجتماعيا، يتكون من مجموعة من الموارد المادية والبشرية والتنظيمية المتفاعلة مع بعضها البعض من أجل ضمان تحقيق أهدافها. فتتأثر وتتأثر في البيئة الخارجية المحيطة بها. إن بيئة العمل بالمنظمة تتأثر بالتغيرات والتطورات الحاصلة في العالم في مختلف المجالات. ولعل من أهم هذه التطورات الثورة التكنولوجية التي تركت بصمتها في الحياة البشرية. فولجت إلى عمق المؤسسات والمنظمات المهنية، من خلال رقمنة بيئة العمل، لتحديث تغييرات جلية على نمط الحياة الاجتماعية داخلها بدءا بالظروف الفيزيائية والمادية مرورا بالعمليات الاتصالية وصولا إلى الرقابة الإدارية في انعكاسات واضحة على السلوك التنظيمي لدى جموع الفاعلين بها من أداء ورضا مهني....

مما لا شك فيه؛ أن توفر بيئة تنظيمية ومادية فيزيائية في ظل إدارة إلكترونية يطبع المؤسسة أو المنظمة المهنية بمناخ مهني جاذب ودافع نحو العمل، كما تميز سلوكيات العاملين بالإيجابية المجسدة في الرضا والأداء الفعال إلى درجة الاستغراق المهني في صورته الموجبة. غير أن توفر عوامل الطرد من قلة حوافز، سوء علاقات مهنية، قيادة ديكتاتورية، وكثرة الضجيج.... وغيرها كثير يساهم بشكل مباشر أو غير مباشر في ظهور الكثير من المشكلات المهنية في مقدمتها التسرب المهني أو كثرة الإضرابات..، مما يؤثر في فعالية المؤسسة المهنية. فمن خلال دراستنا والنتائج المتحصل عليها؛ تبين وجود علاقة ارتباطية موجبة بين بيئة العمل في ظل الإدارة الإلكترونية والرضا لدى العاملين بمصلحة الحالة المدنية. وهو يتفق مع نتائج دراسات كلا من "الطاهري" و"الطيب" و"دفع الله أحمد" و"بوقال".

8-2- عرض ومناقشة نتائج الفرضية الأولى: التي نصها: "توجد علاقة ارتباطية موجبة بين بيئة العمل الفيزيائية والمادية في ظل الإدارة الإلكترونية والرضا الوظيفي من وجهة نظر العاملين بمصلحة الحالة المدنية ببعض بلديات مدينة ورقلة".

الجدول رقم (03) يبين قيمة معامل الارتباط بين الظروف الفيزيائية في ظل الإدارة الإلكترونية و الرضا الوظيفي من وجهة نظر العاملين.

المتغيرات	قيمة معامل الارتباط	مستوى دلالة
الظروف المادية الفيزيائية	0.469	دال عند 0.01
الرضا الوظيفي		

من خلال الجدول أعلاه؛ يتضح لنا أن قيمة معامل الارتباط (ر) بين الظروف الفيزيائية والمادية لبيئة العمل في ظل الإدارة الإلكترونية والرضا الوظيفي تساوي (0.469)، وهو دال إحصائيا عند مستوى دلالة (0.01). وعليه نقبل الفرض القائل: "توجد علاقة ارتباطية موجبة بين بيئة العمل الفيزيائية والمادية في ظل الإدارة الإلكترونية والرضا الوظيفي من وجهة نظر العاملين بمصلحة الحالة المدنية ببعض بلديات مدينة ورقلة". في المقابل نرفض الفرض البديل القائل: "لا توجد علاقة ارتباطية موجبة بين بيئة العمل الفيزيائية والمادية في ظل الإدارة الإلكترونية والرضا الوظيفي من وجهة نظر العاملين بمصلحة الحالة المدنية ببعض بلديات مدينة ورقلة".

إن بيئة العمل في ظل الإدارة الإلكترونية بمصلحة الحالة المدنية ببلديات مدينة ورقلة؛ تتسم بمستوى جيد من التهوية والإضاءة والتكييف... وغيرها من الظروف الفيزيائية والنتائج عن التموضع الموفق للتجهيزات المكتبية الإلكترونية، حيث أنها قضت على تلك الأكوام المكدسة من الأوراق والوثائق القديم منها والجديد، في اعتباطية وعشوائية مرمأة هنا وهناك في الحيز المكاني للمصلحة. غير أنه من خلال إدخال الرقمنة الإدارية فإن الوضع تغيرا جذريا، حيث أصبح العامل غير محتاج إلى التحرك والانغماس في الملفات والدفاتر، بل تكفي كبسة زر على جهاز الحاسوب لإنجاز المهام في فضاء مكاني يسوده الهدوء والسكينة، مما يشعر العامل بالراحة النفسية، كما يرفع من مستوى دافعيته نحو انجاز المهام المطلوبة.

لقد بينت نتائج هذه الدراسة وجود علاقة ارتباطية موجبة بينه الظروف المادية الفيزيائية والرضا لدى العاملين، لتتفق بذلك مع نتائج "بوقال" التي أكدت أثر بيئة العمل الداخلية في الرضا الوظيفي (إيجابيا أو سلبيا). جدير بالذكر في هذا السياق إلى أن الاهتمام بالظروف المادية وتأثيرها على أداء العامل بدأ منذ ظهور علم النفس الصناعي عامة، وخاصة مع نتائج أعمال التون مايو وتجارب هاوثورن. حيث أكدت تأثير المحيط المادي على العامل وسلوكه، فلإنسان حدود وعتبات للتحمل إزاء هذه العوامل: الإضاءة، الحرارة، التهوية، الضوضاء، الاهتزاز، النظافة، وسائل العمل وغيرها. وانطلاقاً من تأثيرها على درجة تحمل الفرد، فإنها تؤثر على درجة تقبله لبيئة العمل كعلاقة متعدية، وبالتالي على رضاه عن عمله. كما تشير معظم هذه الدراسات إلى أن لسوء الظروف المادية ووضعيات العمل غير المريحة علاقة كبيرة بعدم رضاه، وملاءمتها تؤدي إلى إحساسه بالارتياح النفسي والرضا الوظيفي²⁴.

8-3- عرض ومناقشة نتائج الفرضية الثانية: التي نصها: "توجد علاقة ارتباطية موجبة بين الرقابة الإدارية في ظل الإدارة الإلكترونية والرضا الوظيفي من وجهة نظر العاملين بمصلحة الحالة المدنية ببعض بلديات مدينة ورقلة".

الجدول رقم (04) يبين قيمة معامل الارتباط بين الرقابة الإدارية في ظل الإدارة الإلكترونية والرضا الوظيفي من وجهة نظر العاملين.

المتغيرات	قيمة معامل الارتباط	مستوى دلالة
الرقابة الإدارية	0.528	دال عند 0.01
الرضا الوظيفي		

من خلال الجدول أعلاه؛ يتضح أن قيمة معامل الارتباط (ر) بين الرقابة الإدارية في ظل الإدارة الإلكترونية والرضا الوظيفي تساوي (0.528)، وهو دال إحصائياً عند مستوى دلالة (0.01). وعليه تقبل الفرض القائل: "توجد علاقة ارتباطية موجبة بين الرقابة الإدارية في ظل الإدارة الإلكترونية والرضا الوظيفي من وجهة نظر العاملين بمصلحة الحالة المدنية ببعض بلديات مدينة ورقلة". في حين نرفض الفرض البديل القائل: "لا توجد علاقة ارتباطية موجبة بين الرقابة الإدارية في ظل الإدارة الإلكترونية والرضا الوظيفي من وجهة نظر العاملين بمصلحة الحالة المدنية ببعض بلديات مدينة ورقلة".

تؤدي الرقابة الإدارية دوراً هاماً في استقرار المنظمة، حيث أنها تمكن من تحقيق نوع من التنظيم والفعالية داخلها، فيتولى الرؤساء داخل المصلحة مهمة القيام بها، فتمكنهم من التعرف على مختلف التصرفات الخاطئة المرتكبة من طرف العاملين، مما يساعد على تجنب تكرارها ضمان الأداء الفعال للمهام. وعليه فهي تساهم في زيادة كفاءة عمل الإدارة وهذا مرتبط بنوع الرقابة الإدارية.

إن الأسلوب الديمقراطي المتبع في عملية الرقابة الإدارية والذي يتم من خلال المشاركة في اتخاذ القرارات وتفويض السلطة، يشعر العاملين بالرضا والراحة النفسية عن عملهم. وهذا ما أكدته نتائج هذه الدراسة لتتفق بذلك مع نتائج "كشيشب" التي أكدت وجود ارتباط قوي بين الرقابة التنظيمية والرضا الوظيفي.

8-4- عرض ومناقشة نتائج الفرضية الثالثة: التي نصها: "توجد علاقة ارتباطية موجبة بين الاتصال التنظيمي في ظل الإدارة الإلكترونية والرضا الوظيفي من وجهة نظر العاملين بمصلحة الحالة المدنية ببعض بلديات مدينة ورقلة".

الجدول رقم (05) يبين قيمة معامل الارتباط بين الاتصال التنظيمي في ظل الإدارة الإلكترونية والرضا الوظيفي من وجهة نظر العاملين.

المتغيرات	قيمة معامل الارتباط	مستوى دلالة
الاتصال التنظيمي	0.538	دال عند 0.01
الرضا الوظيفي		

من خلال الجدول أعلاه؛ يتضح أن قيمة معامل الارتباط (ر) بين الاتصال التنظيمي في ظل الإدارة الإلكترونية والرضا الوظيفي تساوي (0.538)، وهو دال إحصائياً عند مستوى دلالة (0.01). وعليه نقبل الفرض القائل بوجود علاقة ارتباطية موجبة بين الاتصال التنظيمي في ظل الإدارة الإلكترونية والرضا الوظيفي من وجهة نظر العاملين بمصلحة الحالة المدنية ببعض بلديات مدينة ورقلة، ومنه نرفض الفرض البديل الذي نصه: "لا توجد علاقة ارتباطية موجبة بين الاتصال التنظيمي في ظل الإدارة الإلكترونية والرضا الوظيفي من وجهة نظر العاملين بمصلحة الحالة المدنية ببعض بلديات مدينة ورقلة".

يعد الاتصال من أهم العمليات التي تهتم بها الإدارة في أي منظمة، حيث أن نجاحها في تحقيق أهدافها مرهون إلى حد ما بشبكة العمليات الاتصالية التواصلية داخلها. وعليه من الضروري وضع وتبني سياسات إستراتيجية واضحة للفعل الاتصالي. علماً أنه يتخذ أشكالاً عدة مرتبطة بنوع المؤسسة أولاً وثانياً بنمط الإشراف والقيادة بها.

ففي ظل القيادة الديكتاتورية يسود الاتصال الرسمي، حيث يتخذ صور التعليمات والأوامر الفوقية التي يستجيب لها العاملون كرهاً أو طوعاً. فانتهاج هذا الشكل من الاتصال يسهم في خلق فجوة علائقية بين الرؤساء والمرؤوسين، بالرغم من أنه يمكن من إحلال النظام والانضباط وضمان الانصياع، إلا أنه في المقابل ينمي تدريجياً في ذوات العاملين مشاعر النفور والكراهة ويقتل كل إبداع، ليجعل من بيئة العمل نسفاً مغلقاً.

أما الاتصال غير الرسمي والمرتبط أساساً باتباع نمط القيادة الديمقراطية أو التحويلية، فإنه يقوي شبكة العلاقات الاجتماعية بين الرؤساء والمرؤوسين في جو تسوده الألفة والدافعية نحو الانجاز والعطاء. بالرغم من ذلك قد يؤدي إلى استفحال التسبب والإهمال. وعليه من الضروري انتهاج الأسلوبين معاً في اختيار الأنسب بحسب الظروف التنظيمية والمواقف المهنية. مما يؤدي إلى الإتيان بسلوكات تنظيمية إيجابية. فيكون العمل أكثر إرضاءً للفرد، إذ يشعر بأنه يمنحه الفرصة لبناء علاقات جيدة مع الزملاء الآخرين، كما يزيد من فرص الاتصال بهم²⁵. وهذا ما أكدته نتائج هذه الدراسة؛ لتتفق بذلك مع نتائج "الفتحطاني" التي أكدت توفر بيئة العمل على علاقات إنسانية جيدة بين الزملاء، كما يسود العمل الجماعي، مما يجعل العاملين أكثر رغبة في العمل، كما يشعرونهم بالثقة في علاقاتهم بالزملاء.

خلاصة:

تشهد مؤسسات الخدمة العمومية بالجزائر تغيرات وتطورات هيكلية وتنظيمية عدة من أجل ضمان تحقيق جودة في مخرجاتها، بمعنى تحسين نوعية الخدمات التي تقدمها. ولعل ذلك مرهون بتوافر جملة من الشروط والظروف التنظيمية والمادية والبشرية في ظل الاستخدام الأمثل لتكنولوجيات الاتصال الرقمية والإلكترونية.

لقد تم إجراء دراسة سوسيوتنظيمية بهدف التعرف على العلاقة بين بيئة العمل في ظل الإدارة الإلكترونية والرضا الوظيفي من وجهة نظر العاملين بمصلحة الحالة المدنية ببعض بلديات مدينة ورقلة، ولقد أسفرت على النتائج التالية:

-توجد علاقة ارتباطية موجبة بين بيئة العمل في ظل الإدارة الإلكترونية والرضا الوظيفي من وجهة نظر العاملين بمصلحة الحالة المدنية ببعض بلديات مدينة ورقلة.

-توجد علاقة ارتباطية موجبة بين بيئة العمل الفيزيائية والمادية في ظل الإدارة الإلكترونية والرضا الوظيفي من وجهة نظر العاملين بمصلحة الحالة المدنية ببعض بلديات مدينة ورقلة.

-توجد علاقة ارتباطية موجبة بين الرقابة الإدارية في ظل الإدارة الإلكترونية والرضا الوظيفي من وجهة نظر العاملين بمصلحة الحالة المدنية ببعض بلديات مدينة ورقلة.

-توجد علاقة ارتباطية موجبة بين الاتصال التنظيمي في ظل الإدارة الإلكترونية والرضا الوظيفي من وجهة نظر العاملين بمصلحة الحالة المدنية ببعض بلديات مدينة ورقلة.

الإحالات والمراجع:

1. زايد مراد(2012)، الاتجاهات الحديثة في إدارة المنظمات (مدخل تسيير المؤسسات)، الجزائر: دار الخلدونية، ص68.
2. نجم عبود نجم(2008)، الإدارة والمعرفة الإلكترونية (استراتيجية، الوظائف، المجالات)، الأردن: دار اليازوري العلمية، ص 158.
3. مزهر شعبان العاني، شوقي ناجي جواد(2014)، الإدارة الإلكترونية، ط1، الأردن: دار الثقافة، ص157.
4. علي عباس(2004)، أساسيات علم الإدارة، ط1، الأردن: دار المسيرة للنشر والتوزيع، ص 182.
5. علي عباس (2008)، أساسيات علم الإدارة، ط3، الأردن: دار المسيرة للنشر والتوزيع، ص 153.
6. عادل عبد الرزاق هاشم(2010)، القيادة وعلاقتها بالرضا الوظيفي، الأردن: دار اليازوري العلمية.
7. حسين حريم(2009)، السلوك التنظيمي (سلوك الأفراد و الجماعات في المنظمات الأعمال)، ط3، الأردن: دار الحامد، ص 97.
8. محمد علي محمد(1972)، مجتمع المصنع، الإسكندرية: الهيئة المصرية للكتاب، ص10.
9. نيفين حسين محمد، دور الإبداع والابتكار في ضمان المركز التنافسي للمؤسسات الاقتصادية والدول "دراسة حالة دولة الإمارات"، على الخط <http://www.economy.gov> تاريخ الزيارة: 2017/08/22
10. رشيد زرواتي(2004)، منهجية البحث العلمي في العلوم الاجتماعية، الجزائر: دار الكتاب الحديث، ص79.
11. حمادين صالح الطاهري(2007)، بيئة العمل وعلاقتها بالتسرب الوظيفي"دراسة تطبيقية على منسوبي الشؤون الإدارية بالأمن العام، رسالة ماجستير في العلوم الإدارية، الرياض: جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية.
12. سعد بن سعد القحطاني، بيئة العمل الداخلية وعلاقتها بمعنويات العاملين بمعهد الجوازات بالرياض، رسالة ماجستير في العلوم الإدارية، الرياض: جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، 2012.
13. بوقال نسيم (2012/2011)، أثر بيئة العمل الداخلية للمنظمة على الرضا الوظيفي للعاملين_ دراسة حالة -، رسالة ماجستير في علوم التسيير تخصص تسيير الموارد، الجزائر: جامعة منتوري قسنطينة.
14. حبيبة محمد دفع الله أحمد (2007)، الرضا الوظيفي و اثره على أداء العاملين بوزارة الاستثمار دراسة حالة - الفترة ما بين 2003-2006-، بحث تكميلي لنيل درجة الماجستير في الإدارة العامة، معهد دراسات الإدارة العامة والحكم الاتحادي، كلية الدراسات العليا، السودان: جامعة الخرطوم،
15. إيهاب محمود عايش الطيب (2008)، أثر المناخ التنظيمي على الرضا الوظيفي في شركة الاتصالات الفلسطينية - دراسة حالة -"، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال، قسم الدراسات العليا، كلية التجارة، غزة: الجامعة الإسلامية،
16. مراد كشيثب (2007/2006)، الرقابة التنظيمية و الرضا الوظيفي - المؤسسة المينائية بسكيدة نموذجا، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في تنمية وتسيير الموارد البشرية، قسم علم اجتماع، كلية العلوم الإنسانية والعلوم الاجتماعية، الجزائر: جامعة منتوري قسنطينة،
17. صلاح الدين شروخ (2003) ، منهجية البحث العلمي في العلوم الاجتماعية، الجزائر: دار العلوم، ص 147.
18. موريس أنجرس (2006)، منهجية البحث العلمي في العلوم الإنسانية، ترجمة بوزيد صحراوي وآخرون ، ط2، الجزائر: دار القصة، ص204.
19. فضيل دليو، علي غربي (1999) ، أسس المنهجية في العلوم الاجتماعية، الجزائر: دار البعث، ص 191 .
20. خالد حامد (2008)، منهجية البحث في العلوم الاجتماعية والإنسانية، ط1، الجزائر: جسر للنشر والتوزيع، ص 44.

- ²¹. فضيل دليو وآخرون(1999)، أسس المنهجية في العلوم الاجتماعية، (سلسلة العلوم الاجتماعية)، الجزائر: منشورات جامعة منتوري قسنطينة، ص189.
- ²². رشيد زرواتي(2002)، تدريبات على منهجية البحث العلمي في العلوم الاجتماعية، ط1، الجزائر : ديوان المطبوعات الجامعية،ص154.
- ²³. رشيد زرواتي،مرجع سابق، ص 298
- ²⁴. عبد الغفور مرزاق، عبد المعطي محمد عساف، أيوب احمد الصوالحة، عبد الحليم المناع(2017) ، السلوك البشري المعاصر في المنظمات(المفاهيم والمحددات) الجزائر: دار الأمة للطباعة والنشر والتوزيع، ، ص 255.
- ²⁵. سالم تيسير الشرايدة(2008)، الرضا الوظيفي (أطر نظرية وتطبيقاته عملية)، ط1، الأردن: دار صفاء للنشر والتوزيع، ص 98.

كيفية الاستشهاد بهذا المقال حسب أسلوب APA :

أم الخير قوارح، لامية بوبيدي . (2019) بيئة العمل في ظل الإدارة الإلكترونية وعلاقتها بالرضا الوظيفي من وجهة نظر العاملين - دراسة ميدانية بمصلحة الحالة المدنية لبلديات مدينة ورقلة- ، مجلة الباحث في العلوم الإنسانية و الاجتماعية ، المجلد 11 (02) // 2019 الجزائر : جامعة قاصدي مرباح ورقلة، ص.ص (51-64)