



جامعة قاصدي مرباح - ورقلة
كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير
قسم علوم التسيير



مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة Master أكاديمي
ميدان: العلوم الاقتصادية، العلوم التجارية وعلوم التسيير
تخصص: إدارة الأعمال

بعنوان:

أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية في تعزيز الصحة والسلامة المهنية لدى العاملين

دراسة ميدانية في مؤسسة سيترام ورقلة الجزائر (2025)

من إعداد الطالبة: أسماء زواوي

نوقشت وأجيزت علنا بتاريخ: 2025/ 05/29

أمام اللجنة المتكونة من السادة:

الأستاذ	البشير وذآن	أستاذ محاضر "ب" جامعة قاصدي مرباح - ورقلة. (رئيسا).
الأستاذة	سارة بن الشيخ	أستاذ محاضر "ب" جامعة قاصدي مرباح - ورقلة. (مشرفا ومقررا).
الأستاذ	نبيل حلومي	أستاذ محاضر "أ" جامعة قاصدي مرباح - ورقلة. (مناقشا).

السنة الجامعية 2025/2024



جامعة قاصدي مرباح - ورقلة
كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير
قسم علوم التسيير



مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي
ميدان: العلوم الاقتصادية، العلوم التجارية وعلوم التسيير
تخصص: إدارة الأعمال

بعنوان:

أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية في تعزيز الصحة والسلامة المهنية لدى العاملين

دراسة ميدانية في مؤسسة سيترام ورقلة الجزائر (2025)

من إعداد الطالبة: أسماء زواوي

نوقشت وأجيزت علنا بتاريخ: 2025/ 05/29

أمام اللجنة المتكونة من السادة:

الأستاذ	البشير وذآن	أستاذ محاضر "ب" جامعة قاصدي مرباح - ورقلة. (رئيسا).
الأستاذة	سارة بن الشيخ	أستاذ محاضر "ب" جامعة قاصدي مرباح - ورقلة. (مشرفا ومقررا).
الأستاذ	نبيل حللمي	أستاذ محاضر "أ" جامعة قاصدي مرباح - ورقلة. (مناقشا).

السنة الجامعية 2025/2024

الإهداء

(وَأَخِرُ دَعْوَاهُمْ أَنْ الْحَمْدُ لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ)
إلى من كان دعاؤها سرّ توفيقتي، وحنانها زادي في طريقي
"قرة عيني أمي"
إلى من غرس في قلبي القوة، وكان دوماً سنداً لا يميل
أبي العزيز"

إلى من شاركوني الضحكة والحلم "إخوتي الأعزاء"

إلى منبت جذوري، وفروع فخري "عائلي الكريمة"

إلى من عرفت معها طهر الصداقة وجمالها "صديقتي
الحبيبة"

إلى من سقتني بحبها وعلمها "مشرفتي الفاضلة"

إلى من سهرت الليالي لتلامس عمق الحلم "نفسي التي
لها حق علي"

الطالبة: أسماء زواوي

بسم الله الرحمان الرحيم

الحمد لله الذي علم بالقلم، علم الإنسان ما لم يعلم، والصلاة والسلام على معلم
البشر، وعلى آله وصحبه أجمعين.

قال الله تعالى: (وقال رب أوزعني أن أشكر نعمتك التي أنعمت علي وعلى والدي
وأن أعمل صالحاً ترضاه وأدخلني برحمتك في عبادك الصالحين) (سورة النمل:
آية 19)

أما بعد؛ يسرني أن أتقدم بجزيل الشكر والتقدير إلى الأستاذة المشرفة الدكتورة "
سارة بن الشيخ" على توجيهاتها السديدة ومتابعتها المتواصلة، التي كان لها
الدور الأبرز في إخراج هذا العمل في صورته النهائية.

وأتوجه بخالص الشكر والعرفان للدكتور " عرابة الحاج" والأستاذة " حسينة
صيفي، على ما تفضلا به من ملاحظات بناءة وتقييم موضوعي كان له بالغ الأثر
في إثراء البحث.

وأخص بالشكر والعرفان لكل من "رقية قاجة" "وجهيدة قاجة"، لما قدمته من
دعم قيم ومساندة فعالة كان لها بالغ الأثر في تجاوز الصعوبات وإنجاز هذا العمل
العلمي؛

كما أختص بالشكر السيد "عباسة فارس"، مسؤول الصحة والسلامة المهنية
في مؤسسة سيترام-ورقلة، على ما بذله من دعم وتيسير في تنفيذ الجانب
الميداني من هذا العمل كل الشكر والتقدير أيضاً للأساتذة محكمي الاستبيان،
وللأساتذة المناقشين الكرام على قبولهم مناقشة هذا العمل وقبول تصويبه؛ جعلها
الله في ميزان حسناتهم.

ولا يفوتني أن أتوجه بوافر الامتنان والتقدير إلى جميع الأساتذة الذين كان لهم
الفضل في

تعليمي وتكويني خلال مساري الجامعي، ولكل من أمد لي
يد العون والمساندة في مختلف مراحل دراستي.



الملخص باللغة العربية:

تهدف هذه الدراسة إلى اختبار أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية في تعزيز الصحة والسلامة المهنية لدى العاملين في مؤسسة "سيترام" – وحدة ورقلة، وتم تطبيق الدراسة على عينة حجمها 100 عامل، وقد استخدمت الدراسة أداتي الاستبيان والمقابلة لجمع البيانات تم تحليلها باستخدام برنامج spssV21، وتوصلت هذه الدراسة إلى نتائج أهمها: يتم تطبيق الإدارة الإلكترونية بمستوى عالٍ في مؤسسة "سيترام" – ورقلة، وذلك من خلال توفير أغلب متطلباتها، تحرص المؤسسة على تجسيد إجراءات الصحة والسلامة المهنية بصورة فعّالة، كما تبين أن الإدارة الإلكترونية لها أثر بمستوى متوسط على الصحة والسلامة المهنية.

الكلمات المفتاحية: صحة وسلامة مهنية، إدارة إلكترونية، مؤسسة سيترام.

الملخص باللغة الإنجليزية:

This study aims to examine the impact of implementing electronic management on enhancing occupational health and safety among employees at the "Setram" Company – Ouargla Unit. The study was conducted on a sample of 100 workers, using both a questionnaire and interviews as data collection tools. The collected data were analyzed using SPSS V21. The study yielded several key findings, the most important of which are: electronic management is implemented at a high level within the "Setram" – Ouargla Unit, as most of its requirements are met; the company is committed to effectively implementing occupational health and safety procedures. Additionally, the study found that electronic management has a moderate impact on occupational health and safety.

Key words: Occupational Health and Safety, Electronic Management, Setram Company

قائمة المحتويات

الصفحة	العنوان
III	الإهداء
IV	الشكر والتقدير
V	ملخص الدراسة
VI	قائمة المحتويات
VII	قائمة الجداول
VIII	قائمة الأشكال
IX	قائمة الاختصارات والرموز
X	قائمة الملاحق
أ	مقدمة
الفصل الأول	
الأدبيات النظرية والتطبيقية حول الإدارة الإلكترونية والصحة والسلامة المهنية	
02	تمهيد
03	المبحث الأول: الأدبيات النظرية للإدارة الإلكترونية والصحة والسلامة المهنية
03	المطلب الأول: الإطار المفاهيمي للإدارة الإلكترونية
13	المطلب الثاني: الإطار المفاهيمي لصحة والسلامة المهنية
20	المبحث الثاني: الأدبيات التطبيقية للإدارة الإلكترونية والصحة والسلامة المهنية
20	المطلب الأول: الدراسات السابقة باللغة العربية
23	المطلب الثاني: الدراسات السابقة باللغة الأجنبية
26	المطلب الثالث: مقارنة الدراسة الحالية بالدراسات السابقة
28	المطلب الرابع: مجال الاستفادة من الدراسات السابقة
29	خلاصة
الفصل الثاني: الدراسة الميدانية	
31	تمهيد
32	المبحث الأول: الطريقة والأدوات المستخدمة في الدراسة
32	المطلب الأول: مجتمع وعينة الدراسة
36	المطلب الثاني: مصادر وأدوات جمع البيانات
37	المطلب الثالث: صدق وثبات أداة الدراسة
39	المطلب الرابع: نموذج وأدوات الدراسة
41	المبحث الثاني: عرض ومناقشة نتائج الدراسة
41	المطلب الأول: تحليل عبارات الاستبيان
45	المطلب الثاني: اختبار فرضيات الدراسة
48	المطلب الثالث: مناقشة نتائج الدراسة
51	خلاصة
53	خاتمة

56	قائمة المراجع
61	الملاحق
94	الفهرس

قائمة الجداول

قائمة الجداول:

الصفحة	عنوان الجدول	رقم الجدول
27	أوجه الاختلاف والتشابه بين الدراسات الحالية والدراسات السابقة	1-1
33	عينة الدراسة	1-2
37	محاور عبارات الاستبيان	2-2
37	مجال المتوسط الحسابي المرجح ليكارت الخماسي	3-2
38	معاملات الثبات الكلي ألفا كروباخ لمحاور الاستبيان	4-2
38	الفروق في الاستجابات بطريقة المقارنة الطرفية	5-2
41	قيم المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لبعث الإمكانات التقنية	6-2
42	قيم المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لبعث الإمكانات البشرية	7-2
42	قيم المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لبعث الإمكانات الإدارية	8-2
42	قيم المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لبعث الإمكانات الأمنية	9-2
43	قيم المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لبعث الإمكانات المالية	10-2
43	قيم المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمحور لصحة والسلامة المهنية	11-2
45	قيم المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأبعاد الإدارة الإلكترونية	12-2
46	إجمالي المتوسطات الحسابية لمحور الصحة والسلامة المهنية	13-2
46	معامل الارتباط الخطي بين المتغير المستقل والتابع	14-2
47	نتائج تحليل الانحدار المتعدد	15-2
47	إجابات أفراد العينة حسب الخصائص الشخصية	16-2
49	إحصائيات حوادث العمل لمؤسسة سياترام-ورقلة	17-2

قائمة الأشكال

قائمة الأشكال

الصفحة	عنوان الشكل	رقم الشكل
08	عناصر الإدارة الإلكترونية.	1-1
32	الوحدات الولائية التابعة لمؤسسة سياترام الجزائر.	2-1
33	توزيع أفراد العينة متغير الجنس.	1_2
34	توزيع أفراد العينة وفق متغير السن.	3-2
34	توزيع أفراد العينة وفق المستوى التعليمي.	4-2
35	توزيع أفراد العينة وفق متغير الأقدمية.	5-2
35	توزيع أفراد العينة وفق المصلحة.	6-2
39	نموذج متغيرات الدراسة	7-2

قائمة الإختصارات والرموز

قائمة الإختصارات والرموز:

الاختصار	الدلالة
مؤسسة سيترام (1)	الشركة الجزائرية المسؤولة عن استغلال وصيانة خطوط الترامواي في عدة مدن.
برنامج SPSS (2)	برنامج إحصائي لتحليل البيانات يستخدم في العلوم الاجتماعية والاقتصادية وغيرها.

قائمة الملاحق

قائمة الملاحق:

الرقم	العنوان	رقم الشكل
61	استبانة الدراسة في صيغتها النهائية.	الملحق 01
65	قائمة الأساتذة المحكمين	الملحق 02
65	أسئلة المقابلة.	الملحق 03
66	مخرجات SPSS	الملحق 04
83	وثيقة توضح رخصة عمل خاصة بمؤسسة سياترام.	الملحق 05
86	صور توضح التدابير الوقائية والسلامة المهنية في مؤسسة سياترام.	الملحق 06
92	الهيكل التنظيمي لمؤسسة سياترام وحدة ورقلة.	الملحق 07

مقدمة

أ- توطئة:

تشهد بيئة الأعمال المعاصرة تحولات متسارعة ومتلاحقة، دفعت المؤسسات الاقتصادية في الجزائر إلى التكيف مع واقع جديد يتسم بالتعقيد والديناميكية، ولم يعد النجاح مرهوناً فقط بتحقيق الأرباح، بل أصبح يشكل ركيزة أساسية لعدد كبير من المؤسسات على مواكبة التغيرات، وتبني أساليب تسيير حديثة تعزز التميز المؤسسي والتطور المستدام.

ومن بين أبرز هذه التغيرات هو التطور التكنولوجي كعامل محوري أعاد تشكيل جوانب مختلفة للحياة الاجتماعية، الاقتصادية والإدارية، فقد أفرزت الثورة الرقمية أدوات وأساليب غير مسبوقة في التسيير، مهّدت الطريق لظهور أنماط عمل مختلفة، من أبرزها الإدارة الإلكترونية التي لم تعد مجرد خيار، بل أصبحت ضرورة حتمية تفرضها طبيعة البيئة الرقمية.

حيث أدى تبني الإدارة الإلكترونية في المؤسسات إلى إحداث تغييرات جوهرية أعاد تصميم الوظائف لتناسب مع النمط الإداري المعتمد على التقنيات الحديثة، بما في ذلك تلك المرتبطة بالصحة والسلامة المهنية.

وفي هذا السياق، اكتسبت الصحة والسلامة المهنية بُعداً متجدداً يتجاوز الإجراءات التقليدية، ليشمل أبعاداً إنسانية وأخلاقية تعكس التزام المؤسسة بحماية المورد البشري، وتعزز بيئة عمل تحترم الحقوق وتجسد روح المسؤولية الاجتماعية.

ومن هذا الواقع ومع التحول نحو الإدارة الإلكترونية يبرز التساؤل حول أثر هذا النمط التسييري الرقمي على فعالية إجراءات الصحة والسلامة المهنية داخل المؤسسات الاقتصادية، خصوصاً في ظل التحديات التشغيلية المعاصرة.

ب- الإشكالية الرئيسية لدراسة:

وعليه جاءت هذه الدراسة لتسلط الضوء على أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية في تعزيز الصحة والسلامة المهنية، من

خلال دراسة حالة في مؤسسة سيترام - ورقلة، وعليه كان التساؤل الرئيسي على النحو التالي:

كيف يؤثر تطبيق الإدارة الإلكترونية في تعزيز الصحة والسلامة المهنية في مؤسسة سيترام ورقلة؟

الأسئلة الفرعية:

من أجل الإجابة على الإشكالية الرئيسية قمنا بتجزئتها إلى الأسئلة الفرعية التالية:

1- ما هو مستوى تطبيق الإدارة الإلكترونية في مؤسسة سيترام ورقلة-؟

2- ما هو مستوى تطبيق إجراءات الصحة والسلامة المهنية في مؤسسة سيترام -ورقلة-؟

3-هل يوجد أثر لتطبيق الإدارة الإلكترونية على الصحة والسلامة المهنية في مؤسسة سيترام -ورقلة-؟

4-هل يوجد فروق في إجابات أفراد العينة حول إجراءات الصحة والسلامة المهنية تعزى إلى متغيرات شخصية؟

ت- الفرضيات:

بناءً على إشكاليته الدراسة وأسئلتها الفرعية قمنا بصياغة الفرضيات على النحو التالي:

1- تطبق مؤسسة سيترام-ورقلة - الإدارة الإلكترونية بمستوى عالي من خلال توفير المتطلبات اللازمة؛

2-توفر مؤسسة سيترام-ورقلة- مستوى عالي من إجراءات الصحة والسلامة المهنية؛

3- يوجد أثر قوي لتطبيق الإدارة الإلكترونية على الصحة والسلامة المهنية في مؤسسة سيترام-ورقلة؛

4- يوجد فروق في إجابات أفراد العينة حول إجراءات الصحة والسلامة المهنية تعزى للمتغيرات الشخصية (الجنس، السن، المؤهل

العلمي، الأقدمية، الوظيفة).

ث - مبررات ودوافع اختيار موضوع البحث

هناك العديد من الأسباب التي جعلتنا نرغب في البحث في هذا الموضوع ومنها نذكر ما يلي:

المبررات الموضوعية:

- يعد موضوع البحث ضمن تخصص إدارة الأعمال؛
- مواكبة التوجه الحالي لدراسة في مجال الإدارة الإلكترونية وإسقاطها على الجانب التطبيقي؛
- حصول مؤسسة سياترام-ورقلة على شهادة ISO45001 العالمية المعتمدة في تطبيق الصحة والسلامة المهنية.

المبررات الشخصية:

- الرغبة الشخصية في الاطلاع والبحث على في هذا المجال الإدارة الإلكترونية؛
- الرغبة في العمل مستقبلا في منصب يخص مجال الصحة والسلامة المهنية.

ج - أهداف الدراسة:

تهدف هذه الدراسة لتحقيق الأهداف التالية:

- تشخيص واقع الإدارة الإلكترونية في مؤسسة الدراسة من خلال توفير المتطلبات اللازمة؛
- التعرف على مستوى تطبيق الصحة والسلامة المهنية في المؤسسة محل الدراسة؛
- إبراز مدى مساهمة الإدارة الإلكترونية في تحسين الصحة والسلامة المهنية في المؤسسة محل الدراسة؛
- تقديم مقترحات لتعزيز مستوى الصحة والسلامة المهنية في المؤسسة محل الدراسة الميدانية.

ح- أهمية الدراسة:

تتجلى أهمية الدراسة من خلال تطرقها لمتغيرين جوهريين في البيئة المعاصرة، هما، الإدارة الإلكترونية والصحة والسلامة المهنية، حيث أصبحت الإدارة الإلكترونية في الوقت الحالي ضرورة حتمية نتيجة التطورات المتسارعة في تكنولوجيا المعلومات والاتصال، مما دفع المؤسسات لتبنيها لتحقيق المزيد من الكفاءة والفاعلية، ومن جهة أخرى يعد الاهتمام بالصحة والسلامة المهنية ركيزة أساسية للحفاظ على المورد البشري وممتلكات المؤسسة.

كما تبرز أهمية الدراسة في تطرقها لموضوع الصحة والسلامة المهنية من منظور حديث وذلك بإدخال متغير الإدارة الإلكترونية. لذا سنسلط الضوء عليها لمعرفة أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية في تعزيز الصحة والسلامة المهنية لدى العاملين في مؤسسة سياترام وحدة ورقلة. لتوصل في الأخير إلى تقديم مقترحات عملية قابلة لتطبيق في المؤسسة محل الدراسة، إلى جانب إسهام الدراسة في إثراء الرصيد المعرفي وفتح آفاق جديدة أمام الباحثين في هذا الموضوع.

خ-حدود الدراسة:

تمت الدراسة ضمن الحدود التالية:

- الحدود المكانية: تم تطبيق هذه الدراسة على مؤسسة سياترام- ورقلة؛
- الحدود الزمنية: تمت هذه الدراسة من شهر فيفري إلى شهر ماي 2025؛
- الحدود البشرية: تم تطبيق الدراسة الحالية على عينة قدرت بـ 100 عامل بمؤسسة سياترام-ورقلة، بمختلف رتبهم وأصنافهم؛
- الحدود الموضوعية: عالجت هذه الدراسة موضوع الإدارة الإلكترونية والصحة والسلامة المهنية.

د- منهج البحث والأدوات المستخدمة:

استخدمت الدراسة المنهج الوصفي والتحليلي، نظرًا لملاءمته مع طبيعة الموضوع، وهو يتيح لنا وصف الظاهرة المدروسة كما هي في الواقع، وذلك من خلال جمع معلومات دقيقة ثم تحليلها للوصول إلى النتائج، بالإضافة إلى إجراء دراسة ميدانية وذلك بالاعتماد على الاستبيان، كما تم إجراء مقابلة لإثراء الموضوع.

ذ- مرجعية الدراسة:

لجمع المعلومات المتعلقة بالبحث تم استعمال مجموعة من المراجع والمصادر المرتبطة بموضوع الدراسة، تتمثل طبيعة هذه الدراسة في عدة مراجع من بينها المقالات الحديثة؛ هذا في الفصل النظري أما في الفصل التطبيقي فقد تم الاعتماد على جمع البيانات من خلال الاستبيان كأداة رئيسية للدراسة في المؤسسة محل الدراسة.

ر- صعوبات الدراسة:

واجهت الدراسة الحالية خلال إنجازها بعض الصعوبات منها:

- صعوبة إيجاد دراسات سابقة تجمع متغيري الدراسة معًا على حد اطلاع الطالبة؛

- صعوبة توزيع الاستبيانات واسترجاعها نظرًا لطبيعة نظام العمل والدوام المتبع في مؤسسة الدراسة، مما جعل الوصول إلى عدد أكبر من العمال يعتبر صعب.

ز- هيكل الدراسة:

من أجل الإحاطة الشاملة بموضوع الدراسة وتحقيق أهدافها، تم تقسيمها كما يلي:

الفصل الأول: خصص للجانب النظري، حيث عرض المفاهيم الأساسية المتعلقة بالإدارة الإلكترونية والصحة السلامة المهنية،

وفي المبحث الثاني تم عرض ومناقشة الدراسات السابقة ذات صلة بموضوع الدراسة؛

أما الفصل الثاني: يعرض الجانب الميداني لموضوع الدراسة؛ يبدأ هذا الفصل بتحديد طرق وأدوات الدراسة ثم ينتقل إلى تحليل

البيانات وعرض ومناقشة الفرضيات ثم في الأخير طرح مقترحات.

الفصل الأول:

الأدبيات النظرية والتطبيقية للإدارة الإلكترونية
والصحة والسلامة المهنية لدى العاملين.

تمهيد:

تُعتبر الإدارة الإلكترونية واحدة من أبرز التطورات التي شهدتها العصر الحديث في مجالات الأعمال والإدارة، وفي هذه الدراسة تم الربط بين الإدارة الإلكترونية والصحة والسلامة المهنية، حيث يُعد فهم المفاهيم الأساسية المرتبطة بهما أمرًا ضروريًا. لذا يهدف هذا الفصل إلى تسليط الضوء على المفاهيم الأساسية، وقد تم تقسيم الفصل إلى مبحثين كالتالي:

المبحث الأول: الأدبيات النظرية للإدارة الإلكترونية والصحة والسلامة المهنية؛

المبحث الثاني: الأدبيات التطبيقية للإدارة الإلكترونية والصحة والسلامة المهنية لدى العاملين.

المبحث الأول: الأدبيات النظرية للإدارة الإلكترونية والصحة والسلامة المهنية

يعرض هذا المبحث الإطار النظري لمتغيري الدراسة وهما الإدارة الإلكترونية والصحة والسلامة المهنية، حيث تشير الإدارة الإلكترونية إلى استخدام التقنيات الرقمية والأنترنت، وتشير الصحة والسلامة المهنية إلى حماية صحة وسلامة العاملين في مكان العمل، وستنظر لكل منهما في هذا المبحث.

المطلب الأول: الإطار المفاهيمي للإدارة الإلكترونية

تعتبر الإدارة الإلكترونية مجموعة من العمليات الإدارية التي تعتمد على التكنولوجيا الرقمية لتحقيق تنظيم أفضل وتبسيط الإجراءات، وتساهم هذه الإدارة في تعزيز الشفافية والسرعة في تقديم الخدمات.

الفرع الأول: مفهوم وخصائص الإدارة الإلكترونية

أولاً- مفهوم الإدارة الإلكترونية

أ- تعريف الإدارة: عرف "تايلور" الإدارة بأنها المعرفة الصحيحة لما يراد أن يقوم به الأفراد مع التأكد بأنهم يفعلون ذلك بأحسن الطرق وأقل التكاليف". كما عرفها "هنري فاجول" الإدارة من خلال تعريفه لوظيفة المدير حيث ذهب إلى أن معنى تدير؛ وهو أن تتنبأ وتخطط وتصدر الأوامر وتراقب".¹

ب- تعريف الإدارة الإلكترونية: وردت العديد من التعريفات بشأن الإدارة الإلكترونية نذكر منها:

هي " أداء العمليات بين مجموعة من الشركاء من خلال استخدام تكنولوجيا معلومات متطورة بغية زيادة كفاءة وفعالية الأداء".²
- تنفيذ الأعمال والمعاملات التي تتم بين طرفين أو أكثر سواء بين الأفراد أو المؤسسات من خلال استخدام شبكات اتصالات إلكترونية.³

- وتعرف أيضا على أنها عبارة عن منظومة إلكترونية متكاملة تهدف إلى تحويل العمل الإداري التقليدي العادي من إدارة يدوية ورقية إلى الإدارة باستخدام أجهزة الإلكترونيات والتكنولوجية وذلك بالاعتماد على نظم معلوماتية معرفية وعقلية قوية تساعد في اتخاذ القرار الإداري بأسرع وقت وبأقل جهد وتكاليف.⁴

- وتعرف أيضاً الإدارة الإلكترونية بأنها "عبارة من نشاط اقتصادي يتولى مهام توصيل الخدمات العامة بطريقة إلكترونية ومتكاملة على الخط المباشر إلى المواطنين ومؤسسات الأعمال بحيث تضيف قيمة حقيقية مضافة يشعر بها المنتفعون منها، كما تساهم في تكوين علاقات تفاعلية مع المواطنين أفراداً أو مؤسسات، من خلال تزويدهم بخدمات غير نمطية تتناسب مع خصوصياتهم وحاجاتهم ورغباتهم وتطلعاتهم".⁵

- والإدارة الإلكترونية هي إدارة غير ورقية ولا يتم تقيدها حسب المكان أو الوقت؛ وهي إدارة ديناميكية ومتقدمة ونظام تفاعلي مع إنتاجية عالية الاتصال تتجاوز حدود المؤسسة لتشمل العالم كله.⁶

¹ محمد الصادق إسماعيل، الحكومة الإلكترونية وتطبيقها في الدول العربية، الطبعة الأولى، العربي لنشر والتوزيع، القاهرة، 2010، ص 10.

² موسى عبد الناصر، محمد قريشي، مساهمة الإدارة الإلكترونية في تطوير العمل الإداري بمؤسسات التعليم العالي، مجلة الباحث، الجزائر، بسكرة، العدد 09، 2011، ص 89.

³ محمد سمير أحمد، الإدارة الإلكترونية، الطبعة الأولى، دار المسيرة لنشر والتوزيع والطباعة، عمان، الأردن، 2009، ص 42.

⁴ خيرة بملولي، عيسى إسماعيل، أثر متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية على أداء العنصر البشري في المؤسسات البنكية (دراسة حالة بنك التنمية الريفية BADR، الجزائر- تيارت)، مجلة الإصلاحات الاقتصادية والاندماج في الاقتصاد العالمي، تيارت، المجلد 14، العدد 1، 2020، ص 39.

⁵ ربيع نصيرة، محاضرات في الإدارة الإلكترونية، موجهة لطلبة الماجستير، كلية الحقوق والعلوم السياسية قسم القانون العام، 2020، ص 5.

⁶ Mohammad Ali Ibrahim Aikhsabah, Relity of Use of Electronic Management and its Impact on Job Performance in Tafila Technical University, **International Journal of Accounting finqnce and management**

الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية للإدارة الإلكترونية والصحة والسلامة المهنية لدى العاملين

وعلى ضوء التعاريف السابقة يمكننا القول إن "الإدارة الإلكترونية": هي نظام إداري متكامل يعتمد على تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الحديثة، ويهدف إلى تحسين أداء المؤسسات وتبسيط العمليات الإدارية من خلال استخدام الحواسيب، الإنترنت، الشبكات، والبرمجيات المتخصصة، ذلك لتحقيق السرعة والدقة والفعالية في اتخاذ القرار، وتحسين جودة الخدمات المقدمة، ورفع كفاءة الأداء داخل المؤسسات.

ثانياً_ خصائص الإدارة الإلكترونية

جاءت الإدارة الإلكترونية وفق متطلبات القرن الواحد والعشرين والذي يميزه زيادة فاعلية وكفاءة منظمات العمل وذلك لمواجهة التحديات وتحقيق الريادة في مختلف المجالات تزامنا مع إلغاء المسافات وتفادي الاحتكاك المباشر بين الأطراف المتعاملين معتمدين على التكنولوجيا وتزايد الاهتمام بالإدارة الإلكترونية ومن أهم خصائصها¹:

-إدارة بلا أوراق: لكونها تخلت عن الأرشيف الورقي واعتمدت على طرق إدارية حديثة في تنفيذ الإجراءات كاستخدام الحاسوب البريد الإلكتروني، الرسائل الصوتية وغيرها؛

-إدارة بلا مكان: تعتمد في اجتماعاتها على استخدام التكنولوجيا كالمؤتمرات والاجتماعات عن بعد بالإضافة لاستخدام الهاتف النقال وأرضيات التواصل الرقمية؛

-إدارة بلا زمان: فهي تتعامل في كل وقت 24 ساعة على 7 أيام على مدار اليوم، الأسبوع، الشهر والسنة ولا تحكمها حدود زمنية؛ هناك من يضيف ما يلي²:

-المرونة: الإدارة الإلكترونية هي إدارة مرنة بفعل التقنية وبفعل إمكانياتها الاستجابة السريعة للأحداث والتجاوب معها، متعددة بذلك حدود الزمان والمكان وصعوبة الاتصال، مما يتعين على الإدارة تقديم الكثير من الخدمات التي لم تكن متاحة أبدا بفعل تلك العوائق في ظل الإدارة الإلكترونية؛

-السرية والخصوصية: السرية والخصوصية للمعلومات المهمة بما تملكه تلك الإدارة من برامج من حجب المعلومات والبيانات المهمة؛

-تقليل التكاليف: تختصر الإدارة الإلكترونية الكثير من التكاليف التي كانت تمر بها الإدارة التقليدية من خلال تقليص عدد العمال وتقليل تكاليف الأوراق مثلا؛

-اختصار الإجراءات الإلكترونية: حيث تسمح الرقمنة المعلومة وتوفيرها في حينها الانتقال إلى الاعتماد على الأرشيف الإلكتروني على عكس الإدارة التقليدية كبر حجم الملفات وبالتالي صعوبة في عملية المعالجة.

¹ بوهنتالة فهمية، الإدارة الإلكترونية بين خلفيات التأسيس وصعوبة الممارسة، مجلة الدراسات الاقتصادية، الجزائر، المجلد 17، العدد 1، 2023، ص 323.

² يخلف المياء، متطلبات الإدارة الإلكترونية ودورها في تعزيز الولاء التنظيمي، مجلة الحدث لدراسات المالية والاقتصادية، المجلد 7، 2021، ص 7.

الفرع الثاني: أهمية وأهداف الإدارة الإلكترونية

أولاً- أهمية الإدارة الإلكترونية

أصبحت الإدارة الإلكترونية جزءاً أساسياً من واقع معاملات الحياة المعاصرة وذلك بعد أن تطورت نظم المعلومات والاتصالات المحلية والعالمية، وكذلك بعد أن تطورت نظم حماية هذه المعلومات والاتصالات على شبكة الأنترنت. ولقد امتد تأثير الإدارة الإلكترونية ليغطي كل مجالات الحياة المعاصرة، ويمكن تجسيد هذه الأهمية في العناصر التالية¹:

- تبسيط الإجراءات داخل المؤسسات وهذا ينعكس إيجابياً على مستوى الخدمات التي تقدم إلى المواطنين، كما تكون الخدمات المقدمة أكثر جودة؛
 - اختصار وقت تنفيذ إنجاز المعاملات الإدارية المختلفة؛
 - الدقة والموضوعية في العمليات المختلفة داخل المؤسسة؛
 - تسهيل إجراءات الاتصال بين دوائر المؤسسة المختلفة وكذلك مع المؤسسات الأخرى داخل وخارج البلد المؤسسة؛
 - استخدام إجراء الإدارة الإلكترونية بشكل صحيح سيقبل من استخدام الأوراق بشكل ملحوظ مما يؤثر إيجابياً على عمل المؤسسة؛
 - تقليل استخدام الورق سوف يعالج مشكلة تعاني منها أغلب المؤسسات في عملية الحفظ والتوثيق مما يؤدي إلى عدم الحاجة لأماكن التخزين حيث يتم الاستفادة منها في أمور أخرى؛
 - الإدارة الإلكترونية تؤدي إلى تحويل الأيدي العاملة الزائدة عن الحاجة إلى أيدي عاملة لها دور أساسي في تنفيذ هذه الإدارة، عن طريق إعادة التأهيل لغرض مواكبة التطورات الجديدة التي طرأت على المؤسسة والاستغناء عن الموظفين الغير أكفاء والغير القادرين على التكيف مع الوضع الجديد؛
 - تحسين فاعلية الأداء واتخاذ القرار من خلال إتاحة المعلومات والبيانات لمن أرادها، تسهيل الحصول عليها من خلال تواجدها على الشبكة الداخلية وإمكانية الحصول عليها بأقل مجهود من خلال وسائل البحث الآلي المتوفرة؛
 - المرونة في عمل الموظف من حيث سهولة الدخول إلى الشبكة الداخلية من أي مكان قد يتواجد فيه للقيام بالعمل في الوقت والمكان الذي يرغب فيه، حيث أصبح المكتب باستخدام الإدارة الإلكترونية ليس له حدود؛
 - سهولة عقد الاجتماعات عن بعد (video Conferencing) بين الإدارات المتباعدة جغرافياً؛
 - سهولة وسرعة وصول التعليمات والمعاملات الإدارية للموظفين والزبائن والمراجعين؛
 - سهولة تخزين وحفظ البيانات والمعاملات وحمايتها من الكوارث والعوامل الطبيعية من خلال الاحتفاظ بالنسخ الاحتياطي في أماكن خارج حدود المؤسسة وهو ما يسمى بنظام التحوط من الكوارث؛
- كما تكمن أهمية الإدارة الإلكترونية أيضاً في قدرتها على التعامل مع النوعية والكمية وتطوير تقنيات ونظم المعلومات، بالإضافة إلى ذلك فإن الإدارة الإلكترونية قوية الاستجابة لتحديات القرن 21، ويجب أن تكون قادرة على التعامل بكفاءة وعلى نحو فعال مع متغيرات مختلفة.²

¹ يوسف محمد يوسف أبو أمونة، واقع الإدارة الإلكترونية في الجامعات الفلسطينية النظامية - قطاع غزة، رسالة ماجستير، غير منشورة الجامعة الإسلامية، كلية الدراسات العليا، فلسطين، 2009، ص34.

² NAZEM MALKAW, USING ELECTRONIC HUMAN RESOURCE MANAGEMENT FOR ORGANIZATIONAL EXCELLENCE-CASE STUDY AT SOCIAL SECURITY CORPORATION-JORDAN, International journal of engineering technologies and management research, JORDAN, VOL5, 2018, P148.

ثانياً_أهداف الإدارة الإلكترونية:

تسعى الإدارة الإلكترونية إلى تحقيق العديد من الأهداف وكلها تنصب في تحقيق الاستخدام الأمثل لموارد المؤسسة، والاستغلال الجيد لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات للارتقاء بكفاءة العمل الإداري وارتفاع مستوى الأداء عن طريق إنجاز المعاملات إلكترونياً وتوفير الوقت والجهد والمال وسنستعرض الأهداف فيما يلي¹:

1-أهداف إدارية:

- تطور العمل الإداري باستخدام التقنيات الرقمية الحديثة من حلول وأنظمة، وبتالي رفع كفاءة وإنتاجية الموظف وخلق جيل جديد من الكوادر القادرة على التعامل مع التكنولوجيا الحديثة؛
- التأكيد على مبدأ إدارة الجودة الشاملة، حيث يمكن من خلال الإدارة الإلكترونية تقديم خدمات بأقل تكلفة للعميل المناسب في الوقت المناسب؛
- التغلب على عامل المكان من خلال إنهاء أعمال تتعلق بالعاملين بداية من التعيين إلى تسيير إجراءات العمل وعقد دورات تدريبية والتحسين المستمر؛
- تجميع البيانات من مصادرها الأصلية بصورة موحدة، وتقليل أوجه الفرق في متابعة العمليات الإدارية المختلفة؛
- تقليل معوقات اتخاذ القرار بتوفير مختلف البيانات والمعلومات وربطها ببعضها؛
- التوسع في اللامركزية من خلال توزيع نقاط اتخاذ القرار في مواقع العمل المختلفة مع إعطاء دعم أكبر في مراقبتها؛
- زيادة الترابط بين العاملين والإدارة العليا ومتابعة وإدارة كافة الموارد؛
- تحقيق تواصل أكبر وارتباط أفضل بين إدارات المؤسسة الواحدة والذي يمكن من إدارة الفروع المختلفة بالمؤسسة وكأنها وحدة مركزية، ومساهمة ذلك في تقديم خدمة أفضل؛
- توفير البيانات والمعلومات للمستخدمين بصورة فورية.

2- الأهداف الاجتماعية: ومن الأهداف الاجتماعية للإدارة ما يلي²:

- القضاء على البيروقراطية الجامدة وتسهيل إجراءات تقسيم العمل وتحديد التخصصات بدقة؛
- تعطي الإدارة الإلكترونية فرصة كبيرة للتخلص من العلاقات الشخصية والنفوذ في إنهاء المعاملات المتعلقة بالمستفيدين وتحقيق أكبر قدر من تكافؤ الفرص بينهم؛
- خلق تأثير إيجابي في المجتمع من خلال تنمية معارف ومهارات تكنولوجيا المعلومات بين أفراد المجتمع؛
- تعزيز الشفافية من خلال تقديم معلومات ذات درجة عالية من الموثوقية والالتزام القوي وتداول هذه المعلومات.

3- الأهداف العلمية: ومن الأهداف العملية نذكر ما يلي:

- التعلم المستمر وبناء المعرفة؛
- توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصال من أجل دعم وبناء ثقافة مؤسسة إيجابية لدى كافة العاملين؛
- كسر حاجز الزمن؛ حيث أمكن تقديم خدمات متميزة للمستفيدين خلال 24 ساعة في اليوم وطيلة سبعة أيام في الأسبوع صيفاً وشتاءً.

¹ عماد حسن عبد الحفيظ أحمد محمد، الإدارة الإلكترونية وإمكانية تطبيقها على نظم وشبكات ومراكز المعلومات، دار العلم والإيمان للنشر والتوزيع، زلادة-الجزائر، 2013، ص116.

² نفس المرجع، ص117.

4- الأهداف الاقتصادية: ومن الأهداف الاقتصادية نذكر ما يلي¹:

- تقليل تكلفة الإجراءات والعمليات الإدارية؛
- زيادة معدلات الأداء والقدرة على الإنجاز حيث يمكن التعامل مع أكبر عدد من المستفيدين في الوقت نفسه؛
- تحسين الانتعاش الاقتصادي وجذب الاستثمار من خلال الآليات المتطورة المتوفرة في المؤسسات ذات العلاقة.

5- الأهداف القومية: نذكر ما يلي:

- استبدال الأرشيف الورقي بنظام أرشفة إلكتروني يتمتع بمرونة في التعامل، وسرعة في تصحيح الأخطاء، وقدرة على نشر الوثائق لأكثر من جهة في أقل وقت ممكن للاستفادة في أي وقت؛
- إعادة النظر في الموارد البشرية المتاحة للعمل على رفع كفاءتها ومهارتها تكنولوجيا، لربط الأهداف المنشودة للإدارة الإلكترونية بالأهداف والتطبيق؛
- تقييم البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتحديثها لكي يستجيب لمتطلبات الخدمات اللازمة بالحجم والنوعية المناسبة لما تقدمه الإدارة الإلكترونية.

ويمكن تلخيص أهم أهداف الإدارة الإلكترونية في العناصر التالية:²

- تعميق مفهوم الشفافية والبعد عن المحسوبية؛
- إيجاد مجامع قادر على التعامل مع العصر التقني؛
- تحقيق السرعة المطلوبة لإنجاز إجراءات العمل، وتكاليف مالية مناسبة؛
- صغر المكان المجهز لحفظ المعلومات الإلكترونية؛
- الحفاظ على سرية المعلومات، وتقليل خطر فقدانها.

الفرع الثالث: عناصر الإدارة الإلكترونية

تتكون الإدارة الإلكترونية من أربعة عناصر أساسية: صناع المعرفة، عتاد الحاسوب، البرمجيات، شبكات الاتصالات، حيث تقع هذه الأخيرة في قلب تلك المكونات والتي تتمثل في الخبراء والمتخصصين الذين يمثلون البنية الإنسانية والوظيفة لمنظومة الإدارة الإلكترونية.

1- صناع المعرفة (المورد البشري): العنصر الأهم في منظومة الإدارة الإلكترونية من مديرين ومحللين للموارد المعرفية ورأس المال الفكري في المؤسسة، ويتولى صناع المعرفة إدارة تعاضد الاستراتيجي لعناصر الإدارة الإلكترونية من جهة وتغيير طرق التفكير السائد للوصول إلى ثقافة المعرفة من جهة أخرى.³

2- عتاد الحاسوب: يقصد به أجهزة الحاسوب وملحقاته ونظرا لتطوير برامج الحاسوب وزيادة المستمرة في عدد مستخدمين الأجهزة في المؤسسات، فإنه من الأفضل للمؤسسة السعي إلى أحدث العتاد الذي توصلت إليه الصناعة الحديثة في العالم لتحقيق⁴:
- توفير تكاليف التطور المستمر وتكاليف الصيانة؛

¹ عماد حسن عبد الحفيظ أحمد محمد، مرجع سبق ذكره، 117.

² ملين علوطي، الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية، مجلة بحوث اقتصادية عربية، المديّة - الجزائر، المجلد 17، العدد 42، 2008، ص 148

³ موسى الناصر، محمد قريشي، مرجع سابق، ص 90.

⁴ وسف محمد يوسف أبو أمونة، مرجع سابق، ص 37.

الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية للإدارة الإلكترونية والصحة والسلامة المهنية لدى العاملين

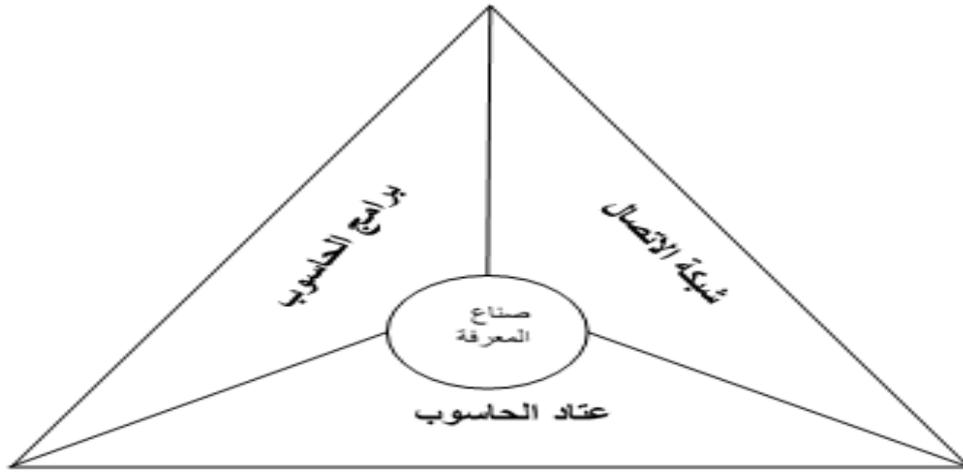
- ملائمة عتاد الحاسوب لتطورات البرمجة وبرمجيات نظم المعلومات.

أما من حيث الأنواع وأفضلها فهذا اجتهاد يرجع في الأساس إلى مدى حاجة المنظمة للعتاد والتطبيقات المستخدمة فيها بطبيعة الحال يرافق الأجهزة معدات كثيرة أساسية وأخرى كمالية كالطابعات والكاميرات، أجهزة الصوت، المساحة الضوئية.

3-البرمجيات: تعني الشق الذهني من نظم وشبكات الحاسوب، وهي تتوزع على فئتين رئيسيتين هما برامج النظام (برامج تطوير النظام، برامج إدارة النظام وتضم نظم التشغيل ونظم إدارة الشبكة..)، برامج التطبيقات العامة تضم (قواعد البيانات، الجداول الإلكترونية..)، والخاصة تضم البرامج (المحاسبية، المالية..).¹

4/ الشبكات: أما الشبكات فهي الموصلات الإلكترونية الممتدة عبر نسيج اتصالي لشبكات الإنترنت intranet، الإكسترنات Extranet، وشبكة الأنترنت **Internet** التي تمثل شبكة القيمة للمنظمة ولإدارتها الإلكترونية؛²

الشكل (1-1) عناصر الإدارة الإلكترونية



المصدر: سعد غالب ياسين، الإدارة الإلكترونية، دار البازوري، عمان 2010، ص 25.

- يوضح الشكل أعلاه العناصر الأساسية للإدارة الإلكترونية على رأسها صناع المعرفة (المورد البشري)، شبكة الاتصال، برامج، وعتاد الحاسوب.

الفرع الرابع: مزايا وسلبيات الإدارة الإلكترونية

أولاً- مزايا الإدارة الإلكترونية

للإدارة الإلكترونية العديد من المزايا نذكر منها ما يلي³:

¹ بوزكي جيلالي، الإدارة الإلكترونية في المؤسسات الجزائرية وآفاق تطبيقها، أطروحة دكتوراه، غير منشورة، جامعة الجزائر 3، الجزائر، 2016، ص 57.

² سعد غالب ياسين، الإدارة الإلكترونية، دار البازوري، عمان، 2010، ص 26.

³ قادة دليلية، الإدارة الإلكترونية ودورها في تحسين الخدمة العمومية، أطروحة دكتوراه، غير منشورة، جامعة الجزائر 3، الجزائر، 2018، ص 82.

الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية للإدارة الإلكترونية والصحة والسلامة المهنية لدى العاملين

- سرعة الإنجاز: لا شك أن إنجاز المعاملات إلكترونياً لا يستغرق إلا دقائق معدودة مما يوفر الوقت الضائع في الانتقال إلى مقر الإدارة والبحث عن الموظف المختص وانتظار الدور وقيام الموظف بالتحقيق من توافر شروط الخدمة المطلوبة وإنجاز المعاملة يدوياً؛
- زيادة الإنتاج: إن الإنجاز الإلكتروني للخدمة عادة ما يكون أكثر دقة واثقاً من الإنجاز اليدوي، كما أنه يخضع لرقابة أسهل وأدق من تلك التي تفرض على الموظف في أداء عمله في نظام الإدارة التقليدية وبذلك يمكن تقديم خدمات أفضل لمستحقيها واستغلال أمثل للإدارة؛
- تخفيض التكاليف: لا شك أن تطبيق الإدارة الإلكترونية يحتاج في البداية إلى مبالغ ضخمة تنفق في شراء الأجهزة والمعدات، إعداد البرامج وتدريب العاملين غير أن بعد ذلك تقل تكلفة الخدمة عن أدائها بالطريقة التقليدية، اختصار الإجراءات ومراحل العمل. فضلاً عن تخفيض أو الاستغناء عن كميات الأوراق المكتبية المستخدمة في أداء الخدمة؛
- تبسيط الإجراءات: عن طريق الإدارة الإلكترونية يمكن القضاء على البيروقراطية بمعناها البغيض ونتائجها السيئة المؤدية إلى إهدار الجهد والوقت والمال، فمثلاً يمكن في نظام الإدارة الإلكترونية لموظف واحد إنهاء المعاملة المطلوبة وتقديم الخدمات لصاحبها دون الرجوع إلى رؤسائه أو رفاقه في العمل، وذلك بالرجوع لقاعدة البيانات المعدة سلفاً في إدارته؛
- الشفافية الإدارية: عندما تتم المعاملات بطريقة إلكترونية دون اتصال مباشر بين المواطن والموظف المختص، فلا يكون هناك مجال للرشوة أو التلاعب الموظفين وسوء معاملتهم للمواطنين. وبالإضافة إلى ذلك يمكننا إضافة بعض مميزات الإدارة الإلكترونية¹:
- تحقيق السيطرة المستمرة؛ وتحقيق المراقبة في الوقت الفعلي بدلا من الرقابة بناء على ما تم الإبلاغ عنه في الماضي؛
- الحد الأدنى من المفاجآت الداخلية في السيطرة والحد من المخاطر حتى لا تتفاقم داخل المنظمة؛
- الإدارة الإلكترونية هي الطريقة الأكثر كفاءة لإدارة العمل الافتراضي من حيث التخطيط والتنفيذ والسيطرة؛
- تتميز الإدارة الإلكترونية بالقدرة على تحسين الكفاءة التشغيلية من خلال الاستثمار الأمثل لتقنيات المتاحة والعقول الرقمية المدربة والخبراء.

ثانياً- سلبيات الإدارة الإلكترونية

- بالرغم من المزايا العديدة لتطبيق الإدارة الإلكترونية إلا أنه هناك بعض السلبيات المحتملة التي قد تنجم عن هذا التطبيق نذكر منها²:
- 1- انتشار البطالة: إن تطبيق الإدارة الإلكترونية يؤدي إلى زيادة نسبة البطالة، حيث لم تعد هناك حاجة إلى طلب تعيين موظفين جدد نتيجة ميكنة جميع الخدمات؛
 - 2- المساس بالصحة العامة: حيث يؤدي تطبيق الإدارة الإلكترونية إلى استخدام الحاسوب لساعات طويلة، مما قد ينجم عنه ضعف حاسة النظر بشكل تدريجي؛
 - 3- المساس بالحقوق الخصوصية: حيث إن التعامل الإلكتروني قد يمكن بعض الأفراد من معرفة خصوصيات الآخرين؛

¹ Badriah Mohammad muner Alotaibi ,Roles of e- managment systems in school Administration to keep pace with Vision 2030 of KSA in Makkah (2022), **journal of Economic Administrative and legalsciences (jeals)Vol8 sup Issue 1(2024),p110,111**

² سمير عماري، دور الإدارة الإلكترونية في تطوير أداء التعليم العالي، أطروحة دكتوراه، غير منشورة، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، الجزائر، 2017، ص44.

4- فقدان الأمان: حيث يؤدي التعامل الإلكتروني إلى فقدان الأمان في الكثير من التعاملات، والتي من أهمها التحولات الإلكترونية والتعاملات عن طريق بطاقات الائتمان وغيرها وكذا المصادقة الإلكترونية؛ كذلك من بين السلبيات تطبيق الإدارة الإلكترونية نذكر ما يلي¹:

- التجسس الإلكتروني، زيادة التعبئة للخارج، الشلل الإداري، قد يعتقد البعض أنه وعند تطبيق الإدارة الإلكترونية سوف تزول المصاعب والمشاكل الإدارية والتقنية والعملية، لكن الواقع يشير إلى أمر مختلف بمعنى أن تطبيق الإدارة الإلكترونية سيحتاج إلى تدقيق مستمر ومتواصل لتأمين استمرار تقديم الخدمات بأفضل شكل ممكن، مع الاستخدام الأمثل للوقت والمال والجهد آخذين بعين الاعتبار وجود خطط بديلة أو خطة طوارئ في حال تعثر الإدارة الإلكترونية والتي تتمثل أساسا في الثلاث سلبيات الرئيسية التي تمت الإشارة إليها.

الفرع الخامس: متطلبات وتحديات الإدارة الإلكترونية

أولا-متطلبات الإدارة الإلكترونية

تطبق الإدارة الإلكترونية يتطلب توفير مجموعة من العوامل نذكر منها:

1- المتطلبات الإدارية: حتى يتسنى للمنظمات تحقيق الأهداف المتبغاة من تطبيق الإدارة الإلكترونية نحتاج إلى²:

- إدارة جيدة تساند التطور والتغيير وتدعمه وتأخذ بكل جديد في الأساليب الإدارية؛

- قيادات إدارية إلكترونية تتعامل بكفاءة وفعالية مع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات؛

- القدرة على الابتكار وإعادة هندسة الثقافة التنظيمية، وتمثل المتطلبات الإدارية في:

- وضع استراتيجيات وخطط تأسيس الإدارة الإلكترونية؛

- القوانين والتشريعات التي تضمن حقوق الملكية الفكرية، سرية وخصوصية البيانات المتداولة؛

- الهيكل الإداري الإلكتروني حيث أن الهيكل التنظيمي الهرمي لم ملائما لعصر التكنولوجي.

2- المتطلبات التقنية: تعد الإدارة الإلكترونية أسلوب إداري حديث يهدف إلى تطوير أداء المنظمات كما يمكنه أن يحقق نتائج

كبيرة على المستويات الاقتصادية والاجتماعية والسياسية، لكن هذا الأسلوب الحديث يتطلب توفير البنى التحتية الملائمة؛ لإقامة

مشروع الإدارة الإلكترونية وتتفق حيث يرى ضرورة إعادة النظر في البنية الأساسية لأجهزة ومعدات والبرمجيات لغرض تحديثها كي

تستجيب لتغير المنشود لتقديم الخدمات الإلكترونية حيث أكد على ضرورة ارتباط الإدارة الإلكترونية بجميع أنماط التكنولوجيا الرقمية

من وسائط وأنماط وأدوات فالتكنولوجيا الرقمية تتطور بسرعة عالية، كما تتنوع أنماطها، مما يضع خيارات دائمة ومفتوحة من طرف

الإدارة مثل ربط بعض أنشطة الأعمال بخدمات الأكشاك التفاعلية والهاتف التفاعلي وخدمات الهاتف الخليوي

المتكاملة مع الأنترنت، واستخدام أدوات، (WAP) وبرتوكول الاتصال بالإنترنت، ونظم تكنولوجيا المعلومات، وتقنيات شبكات

الأنترنت، ولإنترنت، الإكسترانت.³

¹ فاطمة الزهراء قنديل، متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية في المؤسسات العمومية الجزائرية، مجلة كلية الاقتصاد للبحوث العملية، المجلد الأول، العدد السادس، 2022، ص7.

² نور الدين حامد، بورغد نور الهدى، أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية على فعالية الأداء الوظيفي بدائرة الموارد البشرية، مجلة الأصيل للبحوث الاقتصادية والإدارية، الجزائر العدد الثاني، 2017، ص186.

³ جلال فاروق أحمد الأنساوي، إبراهيم جابر السيد، الإدارة الإلكترونية، دار العلم والإيمان لنشر والتوزيع، زلدة الجزائر، 2013، ص50.

الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية للإدارة الإلكترونية والصحة والسلامة المهنية لدى العاملين

3- **المتطلبات البشرية:** وتعني امتلاك المؤسسة للكفاءات والقدرات البشرية، المؤهلة التي تستطيع بواسطتها تطبيق الإدارة الإلكترونية، وهذا ما أكده غنيم، إذا أشار إلى ضرورة إعداد كوادر بشرية فنية متخصصة ذات صلة ببنية المعلومات وأنظمة العمل على شبكات الاتصالات الإلكترونية، ويمكن تنفيذ ذلك بواسطة مجموعة البرامج التدريبية التي تساعد الكوادر البشرية الفنية المطلوبة لتحقيق الكفاءة والفاعلية عند تنفيذ متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية، وثمة عدد من متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية البشرية منها¹:

- تحديد الاحتياجات الحالية والمستقبلية للأفراد المؤهلين في نظم المعلومات والبرمجيات والعمل على الأنترنت؛
- استقطاب أفضل الكفاءات المؤهلة في مجالات نظم المعلومات وبرمجياتها؛
- إنشاء أنظمة فعالة للمحافظة على تنمية الأفراد وتحفيزهم؛
- تمكين الأفراد من التعامل السريع مع متغيرات البيئة التكنولوجية.

4_ **المتطلبات الاقتصادية والاجتماعية:** إذا تشمل العمل على خلق تعبئة اجتماعية مساعدة، ومستوعبة لضرورة التحول الإلكتروني، وعلى دراية كافية بمزايا تطبيق الوسائل التقنية في الأجهزة الإدارية، مع الاستعانة بوسائل الإعلام، وجمعيات المجتمع المدني في دعم اللقاءات والندوات والتجمعات التحسيسية الخاصة بنشر فوائد وتطبيقات الإدارة الإلكترونية، وبرمجة حصص تدريبية على استعمال الآلات التقنية في مختلف المستويات التعليمية (ثقافة تكنولوجية) مع ضرورة توفير المخصصات المالية الكافية لتغطية الإنفاق على مشاريع الإدارة والإلكترونية، دون إهمال الاستثمار في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصال، وإيجاد مصادر تمويل لها تمتاز بالديمومة على المستوى المركزي والمحلي².

5- **المتطلبات المالية:** تعني توافر مستوى مناسب من التمويل، بحيث يمكن التمويل الحكومة من إجراء صيانة دورية وتدريب للكوادر والموظفين والحفاظ على مستوى عال من تقديم الخدمات ومواكبة أي تطور يحصل في إطار التكنولوجيا والإدارة الإلكترونية على مستوى العالم³.

6- **متطلبات السلامة والأمان:** تتمثل متطلبات السلامة والأمان في ضمان أمن وسلامة قواعد البيانات الكلية، ويقصد بها الوسائل والأدوات والإجراءات اللازم توافرها لضمان حماية المعلومات من المخاطر الداخلية والخارجية، وتعتبر متطلبات السلامة والأمان أكثر أهمية في الشبكات منها أجهزة الحاسب الألي المستقلة غير مرتبطة بهذه الشبكات، فالترابط بين أجهزة الحاسب الألي عن طريق الشبكات أدى إلى زيادة الخوف والهواجس الأمنية لدى المؤسسات التي ترتبط حاسباتها بالشبكات العالمية، ولتحقيق السلامة والأمان للمعلومات وتقليل التأثيرات السلبية لشبكة الأنترنت، فإن ذلك يتطلب القيام ببعض الإجراءات نذكر منها⁴:

- وضع السياسات المتعلقة بالسلامة والأمان لتقنيات المعلومات بما فيها خدمات الأنترنت؛
- وضع القوانين واللوائح التنظيمية والعقوبات المناسبة التي تحد من السطو الإلكتروني وانتهاك خصوصيات المعلومات في الإدارة الإلكترونية؛

ثانيا- تحديات الإدارة الإلكترونية:

¹ باسم الصادق قاسم إبراهيم، متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية وأثرها على جودة الأداء الوظيفي، مجلة العلوم التربوية والدراسات الإنسانية، محافظة تعز، العدد 33، 2023، ص 820.

² عبان عبد القادر، تحديات الإدارة الإلكترونية في الجزائر، أطروحة دكتوراه، غير منشورة، جامعة محمد خضير، بسكرة الجزائر، 2016.

³ مولاي خليل، عمار طهات، الإدارة الإلكترونية- مفهوم متطلبات التطبيق، ورقة بحثية مقدمة في الملتقى الوطني حول "جودة الخدمات في ظل التحول الرقمي والإدارة الإلكترونية في المؤسسات الجزائرية، الجزائر، 2023، ص 17.

⁴ محمد علي الطاهر عبدو، متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية في كلية الاقتصاد والمحاسبة بجامعة سبها من وجهة نظر الإداريين وأعضاء هيئة التدريس العاملين بها، مجلة البحوث الأكاديمية، العدد 13، 2019، ص 583.

الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية للإدارة الإلكترونية والصحة والسلامة المهنية لدى العاملين

عند تطبيق الإدارة الإلكترونية قد تواجه بعض التحديات وهي:

1- التحديات الإدارية: تتجه بعض الدراسات إلى تحديد، ومحاولة حصر المعوقات الإدارية في تطبيق الإدارة الإلكترونية، وترجع إلى الأسباب الآتية¹:

- العشوائية في التخطيط وضعف التنسيق على المستوى الاستراتيجي في تطبيق الإدارة الإلكترونية، من إضافة إلى دمج بعض الإدارات، أو تقسيمها وتحديد السلطات والعلاقات بين الإدارات، وتدقيق العمل بينهما؛
- الرؤية الضبابية بشأن استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وقلة الوعي بالأهداف التي ترمي إليها؛
- الاعتماد على الأساليب التقليدية، ومحاولة التمسك بمبادئ الإدارة التقليدية؛
- مقاومة التغيير في المنظمات، والمؤسسات الوطنية من طرف العاملين التي تبرز ضد تطبيق التقنيات الحديثة خوفا على مناصبهم، ومستقبلهم الوظيفي.

2- لتحديات السياسية والقانونية: تشمل هذه التحديات ما يلي²:

- غياب الإدارة السياسية الفاعلة، والداعمة لإحداث نقلة نوعية في التحول نحو الإدارات الإلكترونية، وتقديم الدعم السياسي اللازم لإقناع الجهات الإدارية بضرورة تطبيق التكنولوجيا الحديثة لمواكبة العصر الرقمي؛
- غياب هيئات على مستويات عليا في الأجهزة الحكومية لتبادل المعلومات وتشارك في الآراء فيما يخص تقويم برنامج التحول الإلكتروني، لاتخاذ القرارات اللازمة لرفع مؤشرات الجاهزية الإلكترونية وترقيته؛
- عدم جودة بيئة عمل الإدارة الإلكترونية محمية وفق أطر قانونية، تحديد شروط التعامل الإلكتروني مثل غياب التشريعات القانونية تحرم اختراق، وتخريب برامج الإدارة الإلكترونية، وتحديد عقوبات رادعة لمرتكبيها.

3- التحديات المالية والتقنية: وتشمل هذه التحديات ما يلي³:

- ارتفاع تكاليف توفير البنية التحتية للإدارة الإلكترونية من شراء الأجهزة والبرامج التطبيقية وإنشاء المواقع وربط الشبكات؛
- ارتفاع تكاليف الصيانة؛
- محدودية المخصصات المالية الموجهة لتدريب العاملين في مجال نظم المعلومات والاستعانة بخبرات معلوماتية في ميدان تكنولوجيا المعلومات ذات كفاءة عالية؛
- صعوبة الموارد المالية المخصصة لمشاريع الإدارة الإلكترونية، ومشكل الصيانة التقنية لبرامج الإدارة الإلكترونية؛
- عدم وجود بنية تحتية متكاملة على مستوى الدولة مما يحد من تطبيقها على المستوى الوطني؛
- صعوبة الوصول المتكافئ لخدمات شبكة الأنترنت؛ نتيجة ارتفاع تكاليف الاستخدام لدى الكثير من الأفراد، وهذا ما يعرف بالفجوة الرقمية؛
- معوقات فنية تتعلق بتكنولوجيا المعلومات على مستويات عديدة.

¹ بوبكر عبد القادر، تدريب الموارد البشرية في ظل الإدارة الإلكترونية والتحديات التي تواجهها، مذكرة لنيل شهادة الدكتوراه، غير منشورة، جامعة الجزائر 3، الجزائر، 2023، ص 37.

² عاشور عبد الكريم، دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة والجزائر، مذكرة ماجستير، غير منشورة، جامعة متوري- قسنطينة، الجزائر، 2010، ص 38.

³ بوبكر عبد الكريم، مرجع سابق، ص 39.

4-التحديات البشرية: تتمثل فيما يلي¹:

- الأمنية الإلكترونية لدى العديد من شعوب الدول النامية، وصعوبة التواصل عبر تقنيات حديثة؛
- غياب الدورات التدريبية، ورسكلة موظفي الإدارة، والأجهزة التنظيمية في ظل التحول للإلكترونية؛
- الفقر وانخفاض الدخل الفردي؛
- تزايد الفوارق الاجتماعية في فئات المجتمع وانقسامه بين فئات تملك أجهزة حاسوبية ومعدات أخرى تفتقدها أدى إلى ازدياد حدة التفرق، وأضعف مشاريع الإدارة الإلكترونية؛
- مشكل البطالة التي يمكن أن ينجم عن تطبيق الإدارة الإلكترونية، وحلول الآلة محل الإنسان، هذا الأخير الذي يرفض ويقاوم التحول الإلكتروني خوفا على امتيازاته ومنصبه.

5-التحديات الأمنية: تتمثل هذه التهديدات فيما يلي²:

التخوف من التقنية وعدم الاقتناع بالتعاملات الإلكترونية، بما قد ينجر عنها من مساس وتهديد لعنصري الأمن والخصوصية في الخدمات الحكومية وفقدان الأمان تجاه الكثير من المعاملات الإلكترونية (التحويلات الإلكترونية والتعاملات المالية عن طريق بطاقة الائتمان)، وتحقيق الأمن المعلوماتي يتركز على ثلاث عوامل أساسية وهي:

- **العنصر المادي:** من خلال توفير الحماية المادية لنظم المعلومات؛
- **العنصر التقني:** باستخدام التقنيات الحديثة في دعم وحماية أمن المعلومات؛
- **العنصر البشري:** بالعمل على تنمية مهارات، ورفع قدرات، وخبرات العاملين في هذا المجال.

المطلب الثالث: الإطار المفاهيمي للصحة والسلامة المهنية

تعتبر الصحة والسلامة المهنية في موقع العمل سواء بالنسبة للأشخاص أو العتاد من مسؤوليات المؤسسة، وعليه تضع برامج وسياسات لتحقيق ذلك.

الفرع الأول: مفهوم الصحة والسلامة المهنية

تطور مفهوم الصحة والسلامة المهنية من مجرد الحماية الصحية ليشمل الجانب الوقائي والاحتياطي، بهدف إيجاد بيئة عمل آمنة خالية من جميع أنواع المخاطر والأمراض التي تهدد حياة الأفراد وصحتهم في العمل، وفي هذا الإطار تعرف الصحة والسلامة المهنية وفق لمنظمة العمل الدولية بأنها³: العلم الذي يهتم بتوقع وتقدير وتقييم والتحكم بالمخاطر التي تنشأ في أو من مكان العمل والتي يمكن أن تضر صحة ورفاهية العاملين، مع الأخذ بعين الاعتبار التأثير المحتمل على البيئة المحيطة والمجتمع⁴.

¹ عاشور عبد الكريم، مرجع سابق، ص.38.

² عاشور عبد الكريم، مرجع سابق، ص.40.

³ فتيحة بمرود، سعاد قورين، ثقافة السلامة والصحة المهنية في المستشفيات من منظور المواصفات (دراسة حالة في المستشفى الجامعي سعادنة عبد النور سطيف)، مجلة الريادة لاقتصاد الأعمال، سطيف- الجزائر، المجلد 06، العدد 03، 2020، ص.310.

⁴ جهيم مرفوع العتري، أثر الإدارة الإلكترونية على تعزيز إجراءات السلامة والصحة المهنية في ظل جائحة فيروس كورونا، سكاكا- المملكة العربية السعودية، المجلد 9، ال عدد04، 2021، ص 318.

الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية للإدارة الإلكترونية والصحة والسلامة المهنية لدى العاملين

ولقد تنوعت مسميات الصحة والسلامة المهنية فمنها (إدارة المخاطر المهنية، إدارة المخاطر الصحية، إدارة السلامة المهنية، إدارة السلامة الصناعية)، وذلك لكونها من المفاهيم المركبة، ولأن الجهات المشتركة في هذا المجال تختلف نظرتها باختلاف تخصصاتها العلمية أو الطبية أو الفنية، إذا لكل منها مجال عمله الذي يحدد الصحة والسلامة المهنية.¹

— وقد قدمت للجنة المشتركة بين منظمة العمل الدولية ومنظمة الصحة العالمية في اجتماعها الأول في 1950 تعريفها "الصحة المهنية" ونقحته في سنة 1995 كما يلي: "الصحة المهنية فرع من فروع الصحة الذي يهدف إلى لارتقاء بصحة العاملين في جميع المهن والاحتفاظ بها في أعلى درجات الرفاهية البدنية والنفسية والاجتماعية، ووقاية العاملين من كافة المخاطر الصحية في أماكن العمل وكذلك الموازنة بين كل عامل ووظيفته، وبذلك فإن مجال الصحة والسلامة المهنية هو المجال الذي يهدف لحماية العنصر البشري من حوادث العمل والأمراض المهنية، وحماية العناصر المادية من مختلف الأضرار التي يمكن أن تلحق بها وتحسين بيئة العمل. تطور مفهوم الصحة والسلامة المهنية بعد الثورة الصناعية، وما نتج عنها من ارتفاع في حوادث العمل والأمراض المهنية وظهور الحركات العالمية والمبادئ الاشتراكية، حيث علمت مختلف دول العالم على إصدار القوانين التي تحمي العمال من مخاطر المهن.²

- من التعاريف السابقة يمكن القول إن "الصحة والسلامة المهنية هي مجموعة من المبادئ والإجراءات التي تهدف إلى حماية صحة وسلامة العاملين في مكان العمل، من خلال تحديد المخاطر وإدارتها لضمان بيئة عمل آمنة وصحية".

الفرع الثاني: دوافع الاهتمام بالصحة والسلامة المهنية

تدعو الحاجة إلى الاهتمام بالصحة والسلامة المهنية، نظرا للاعتبارات التالية³:

- 1- **الإعتبار الإنساني:** يعد العامل الإنساني أهم سبب يدعو إلى ضرورة الاهتمام بالصحة والسلامة المهنية، نظرا للإصابات والأمراض التي تلحق بالعامل، والتي تسبب له الألم والمعاناة بسبب الآثار الجسدية والنفسية والاجتماعية المترتبة عنها كما يلي:
 - أ- **الأثر الجسدي:** قد يترتب عن الحوادث والأمراض المهنية، آثار غير مستحبة على العامل، مثل الإصابة بعجز جزئي أو كلي، أو الإصابة بمرض مزمن... وغيرها من الإصابات التي تكلف العامل معاناة كبيرة، لا يساويها أي تعويض.
 - ب- **الأثر النفسي:** تنعكس الحوادث والأمراض المهنية على الحالة النفسية للعامل وعلى معنوياته، فهو يشعر بخوف دائم؛ لأنه يمارس أعماله في بيئة مليئة بالمخاطر التي تهدد صحته، حياته ومستقبله.
 - ت- **الأثر العقلي:** "العقل السليم في الجسم السليم" مقولة يعرفها غالبية الناس، فتزايد ضغوط العمل يعرض العامل للقلق والاكئاب، وبالتالي فقدان القدرة على التركيز والتفكير بشكل صحيح.
 - ث- **الأثر الاجتماعي:** إن الأضرار الصحية، الإعاقة والأمراض المزمنة، الوفيات... الخ، تحدث انعكاسات سلبية على الحياة الاجتماعية والأسرية، فوفاة عامل يعيل أسرة أو أصابته بعجز دائم، يجعل أفراد أسرته في ضياع، وهذا الأثر لا يستهان به في المجتمع.
- 2- **الإعتبار الاقتصادي:** يستدعي الاعتبار الاقتصادي ضرورة الاهتمام بالسلامة والصحة المهنية، لما لها من انعكاسات على المؤسسة وعلى الاقتصاد الوطني كما يلي:

¹ حسين نور الدين عزت، تطبيق نظام إدارة السلامة والصحة المهنية وفق مواصفة (Iso2018)45001 دراسة مقترنة شركتي مجموعة الكرونجي وشركة بغداد للمشروبات والعصائر، مجلة الحكمة العالمية، العدد الثالث، 2020، ص5.

² علي موسى حنان، دور إدارة السلامة والصحة المهنية وفق المواصفة (OHSAS 18001) في تقليل من حوادث العمل، مجلة العلوم الإنسانية، الجزائر (شलगوم العيد)، المجلد 29، العدد 02، 2018، ص228.

³ علي موسى حنان، السلامة والصحة المهنية وأثرها على الكفاءة الإنتاجية في المؤسسة الصناعية، مذكرة لنيل شهادة الماجستير، غير منشورة، جامعة متوري- قسنطينة، الجزائر، 2007، ص13.

الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية للإدارة الإلكترونية والصحة والسلامة المهنية لدى العاملين

أ_ بالنسبة للمؤسسة: يترتب على الحوادث والأمراض المهنية آثار عديدة، مما يؤدي إلى انخفاض إنتاجية المؤسسة، وارتفاع تكاليف التشغيل المباشرة وغير المباشرة فيها، هذه الأخيرة التي تعد عبئاً مالياً واستهلاكاً غير عادي لعناصر الإنتاج، مما يؤثر سلباً على الكفاءة الإنتاجية في المؤسسة وعلى ربحيتها، كما يهدد بقاءها مع مرور الزمن.

ب_ بالنسبة للاعتبار الاقتصادي الوطني: انخفاض الإنتاج في المؤسسات، زيادة الوقت الضائع زيادة تعويضات الحوادث والأمراض، فقدان اليد العاملة الماهرة والمدربة...، كلها عوامل تؤثر على الإنتاج الوطني الخام، وبالتالي على الاقتصاد لأي بلد، فالاهتمام الآن بالسلامة المهنية والوقاية من الأخطار، ضرورة لنمو وتقدم أي بلد.

الفرع الثالث: أهمية وأهداف الصحة والسلامة المهنية

أولاً- أهمية نظام الصحة والسلامة المهنية

تساهم الصحة والسلامة المهنية بشكل رئيسي في تنمية الاقتصاد الوطني وهي من أساسيات التنمية المستدامة، ويعتبر العمل وبيئة العمل من المحددات الرئيسية لصحة.

فظروف العمل غير الآمن قد تؤدي للكثير من المخاطر الصحية فهناك علاقة تبادلية ثنائية الاتجاه بين الصحة والعمل، فالعمال الأصحاء الذين يتمتعون بخدمات صحية يساهمون بشكل فعال في زيادة جودة الإنتاج وتحسينه، وظروف العمل غير الصحية تؤثر بشكل سلبي على الصحة، ولكي تبقى المنظمات مربحة في اقتصاد عالمي أكثر تنافسية فإن معالجة قضايا الصحة والسلامة البيئية تعني لها أكثر من مجرد ممارسة أعمال تجارية، بل هي في الأساس لبقاء المنظمات على قيد الحياة، وتتلخص أهمية السلامة والصحة المهنية من خلال علاقتها بالإنتاج لأن تحقيق معدلات عالية في الأداء يعتمد على توفير بيئة عمل ملائمة تشجع على بذل أقصى جهود الإنتاج دون عناء أو كلل، ودون التعرض للإصابات.¹

وتكمن أهمية الصحة المهنية فيما يلي²:

- المحافظة على سلامة وصحة العاملين؛
- توفير بيئة عمل صحية خالية من المخاطر؛
- تدعيم العلاقة الإنسانية بين الإدارة والعاملين؛
- التقليل من الآثار النفسية الناجمة عن الحوادث والأمراض الصحية؛
- تخلق الإدارة الجيدة لأنظمة السلامة السمعة الجيدة للمنظمة لتجاه المنافسين؛
- توفير نظام العمل المناسب عن طريق توفير أجهزة ومعدات وقائية؛
- تلبية متطلبات القانونية وفرض العقوبات في حالة مخالفة قوانين الصحة والسلامة المهنية.

¹ هبة أسامة جاد سيد، أثر معايير السلامة والصحة المهنية وفق ايزو 45001 على تعزيز الميزة التنافسية، المجلة العلمية لدراسات التجارية والبيئية، المجلد 15، ال عدد02، 2016، ص782.

² ماجد محمد حسن الكعبي، تقييم نظام إدارة السلامة والصحة وفق مواصفة 2018: 4001، مجلة الاقتصاد والعلوم الإدارية بغداد، المجلد 25، العدد 113، 2019.

ثانياً- أهداف الصحة والسلامة المهنية

لخصت اللجنة المشتركة بين منظمة العمل الدولية "ILO" ومنظمة الصحة العامة أهداف الصحة والسلامة المهنية في كيفية بلوغ درجات السلامة البدنية والعقلية والاجتماعية للعاملين في جميع المهن، وحمايتهم من المخاطر المهنية التي قد تتواجد في بيئة عملهم، وكذلك للموائمة بين كل إنسان ووظيفته التي يشغلها.¹

1-حماية الموارد البشرية : وتتعلق بحمايتهم ومنع تعرضهم للإصابات والحوادث والأمراض المهنية الناتجة عن طبيعة عملهم، وتحقيق هذا البرنامج للأهداف التالية :

-حماية الأفراد من المخاطر عن طرق إزالة الخطر من أماكن العمل وتوفير معدات ومتطلبات السلامة والوقاية الشخصية؛

-توفير الجو المهني الصحي وتوفير عوامل التهوية والإضاءة ودرجة الحرارة المناسبة؛

-تحفيز العاملين على تطبيق معايير السلامة لتوفير الأمن والأمان؛

-المحافظة على الموارد البشرية الماهرة والمدربة.

2-المحافظة على العناصر المادية في المنظمة: وتشمل ما يلي :

- حماية الأجهزة والآلات من الحوادث التي قد تعرضها لتلف أو التوقف عن الإنتاج؛

- حماية المباني والإنشاءات من خطر الدمار والضياع؛

- حماية المخزون السلعي من التلف.

3-توفير متطلبات الصحة والسلامة المهنية: وتشمل ما يلي²:

-إيجاد بيئة وظروف عمل آمنة تحقق الحماية للعنصر البشري والمادي؛

-التقليل من القلق والضغط النفسي لدى العاملين؛

-توفير الأمن والطمأنينة والحماية والضمان الاجتماعي لدى العاملين؛

-تنمية شعور الفرد العامل بالمسؤولية اتجاه نفسه وجعله متفهما ومقتنعا لإجراءات الصحة والسلامة المهنية.

الفرع الرابع: عناصر ومتطلبات الصحة والسلامة المهنية

أولاً: عناصر الصحة والسلامة المهنية

تضم برامج الصحة والسلامة كافة أو معظم العناصر التالية³:

-الاجتماعات اليومية أو الأسبوعية في العمل لمن له علاقة بالموضوع؛

-الإعلانات التحذيرية؛

-أنظمة السماح في سلامة العمل؛

¹ بلول أحمد، بورقدة صغير، استراتيجيات السلامة المهنية والوقاية من حوادث العمل داخل بيئة العمل، مجلة حقائق الدراسات النفسية والاجتماعية، الجلفة- الجزائر، ال عدد17، 2020، ص 2.

² باسل خميس محمد محمد، علاقة المنظمة المتعلمة بتعزيز إجراءات السلامة والصحة المهنية في أقسام التصوير الطبي بالمستشفيات الحكومية - قطاع غزة، أطروحة ماجستير، جامعة الأزهر، غزة، 2014، ص34.

³ مصطفى يوسف كاتي، إدارة أنظمة الأمن والسلامة المهنية والصحية، الطبعة الأولى، مكتبة المجتمع العربي لنشر والتوزيع، عمان، 2014، ص 31.

- البرامج المنتظمة لتفتيش؛
- لوحة الإعلانات، غالبا ما تنشر صوراً للحوادث أو ما يمكن أن يسببها؛
- الشرائح والأفلام والإعلانات الإرشادية؛
- المنشورات التي تبين واقع التحقيقات الخاصة بالحوادث والقرارات المتخذة بشأنها؛
- المكافآت والعلاوات المدفوعة؛
- الإجراءات التدريبية في حالة التقصير؛
- أشرطة الفيديو المسجلة حول الحوادث وأسبابها؛
- المواضيع المتعلقة بملابس ومعدات السلامة؛
- الإحصاءات والسجلات.

ثانياً: متطلبات الصحة والسلامة المهنية

- لا شك أن هناك عدة متطلبات يلزم توفرها لتطبيق برنامج الصحة والسلامة المهنية بغية حماية العاملين من الحوادث وإصابات العمل، نذكر منها ما يلي¹:
- إيمان الإدارة العليا بأهمية برامج السلامة والصحة ودعمها لها؛
 - توفير الإمكانيات المادية اللازمة لوضع وتنفيذ تلك البرامج؛
 - تعاون كافة العاملين في المؤسسة على تنفيذ كافة الإجراءات وللوائح المعتمدة في برامج السلامة؛
 - تدريب العاملين بصفة مستمرة على استعمال الآلات والمعدات المستخدمة؛
 - إجراءات الصيانة الدورية للآلات والمعدات لتلافي وقوع الحوادث؛
 - توفير ظروف العمل الملائمة وخلق جو عمل مناسب يساعد العاملين على القيام بأعمالهم؛
 - القيام بالكشف الطبي على العاملين بطريقة دورية.

الفرع الخامس: تقييم نظام الصحة والسلامة المهنية.

من أكبر الأخطاء التي يعتقدونها معظم العمال، أن مخاطر العمل تنحصر بالمخاطر التي ترى بالعين المجردة فقط مثل الميكانيكية ومخاطر التمديدات الكهربائية لكن الصحيح أن مخاطر بيئة العمل كثيرة ومتشعبة والمخاطر التي لا ترى بالعين قد تكون أخطر لكونها تحتاج إلى خبرة لكشفها والسيطرة عليها والتي تكون معظم الإصابات بنتيجتها لذا يجب علينا: فهم طبيعة المخاطر وإدراكها من حيث التصنيف مما يسهل علينا عملية مراجعة الأخطار الموجودة في بيئة العمل ورصدها وتقييمها واختيار الطريقة المناسبة للسيطرة عليها وحماية العمال والمنشأة ومحتوياتها.

-تعريف إدارة المخاطر: هي عملية تهدف إلى تحديد أي أحداث أو مواقف محتملة أو أي خطر يمكن أن يحدث، يعيق تحقيق الأهداف، وبالتالي يجب تعريفها وتقييمها والسيطرة عليها والتحكم فيها بحيث يتم التوصل إلى تأكيد معقول بشأن تحقيق أهداف المؤسسة².

- أنواع المخاطر في بيئة العمل

¹ مصطفى يوسف الكاكي، مرجع سابق، ص32.

² إدارة مخاطر المؤسسة، جزء من فعالية المخاطر والتدقيق الداخلي، نشرت على قناة Emirates Transport على اليوتيوب، 2015.

تختلف أنواع المخاطر في بيئة العمل وفيما يلي تصنيف يشمل أهم المخاطر المتعارف عليها داخل بيئة العمل

- المخاطر الهندسية وتتفرع إلى:

1- المخاطر الميكانيكية: هي المخاطر التي تنشأ من الاصطدام بين جسم العامل وجسم صلب، تنشأ عنها عدة أضرار منها¹:

- مخاطر ترتبط بالماكينات نفسها: مثل القص والبري وانبعثات وتطاير مواد خطيرة؛

- مخاطر ترتبط بموقع الماكينة: مثل استقرارها واتزانها (وا احتمال انفلاتها أو انقلابها)، أو قربها من مصدر خطورة آخر؛

- مخاطر ترتبط بنظام التشغيل: مثل الإصابات الناتجة عن المناولة اليدوية عند وضع المواد بالماكينة.

2- المخاطر الكهربائية: وهي عبارة عن طاقة في شكل جسيمات صغيرة مشحونة (إلكترونيا)، تسري في موصل للكهرباء، كسريان

الماء في أنبوب، من هذه المخاطر نذكر ما يلي²:

- الصعقة الكهربائية؛

- الحروق؛

- الحرائق والانفجارات؛

- مخاطر السقوط.

3_ مخاطر موقع العمل: تتمثل فيما يلي³:

- التنظيم والترتيب وتوزيع الآلات؛

- التخزين والمحازن؛

- السلام؛

- التلاؤم مع العمل.

4 - المخاطر الفيزيائية: وهذه المخاطر بدورها متعددة وتتمثل فيما يلي⁴:

- الضجيج: هو الصوت المرتفع غير مرغوب فيه يمكن تصنيف الضجيج المهني إلى عدة أنواع أساسية وذلك بحسب الزمن الذي

يستغرقه الضجيج، ضجيج مستمر وضجيج متقطع وضجيج نبضي أو ما يعرف بناذر الحدوث ويتم قياسه وفق وحدة دولية تسمى

الديسي بل (décibels) وهي عبارة عن وحدة لوغاريتمية عبارة عن مقياس لتفاوت بين قدرتين وفق معادلة؛

- الاهتزاز: تعتبر الاهتزازات عن الارتجاجات (التذبذبات) التي تولدها الآلات ويشعر بها الإنسان. ويمكن لهذه الاهتزازات أن تؤثر

على: يد العامل أو على كامل جسمه. مما يؤدي إلى عوارض صحية تلخص في تأثير الروابط الفقيرة، إصابات الأوعية الدموية،

تأثير العظام، اضطرابات عضلية؛

- الإضاءة: الضوء عبارة عن الجزء المرئي من الطيف الكهرطيسي الذي تتحسس له العين لترى الأشياء ما حولها وهذا المجال من

الطيف يقع بين الأشعة فوق الحمراء والفوق بنفسجية ولها وحدات قياس تتمثل في: الشمعة، اللومن، التدفق الضوئي، منسوب

¹ بتر فان غوى، دليل المبادئ الأساسية للسلامة والصحة المهنية في بيئة العمل، حقوق النشر لمنظمة العمل الدولية، الطبعة الأولى باللغة العربية، 2016، ص 23.

² بتر فان غوى، مرجع سابق، ص 21.

³ بلمرشح سارة، فراسة فاطمة، تقييم نظام فعالية الصحة والسلامة المهنية في التقليل من حوادث العمل (دراسة حالة مؤسسة هالبيرتون حاسي مسعود)، مذكرة تدخل ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر المهني، غير منشورة، جامعة قاصدي مرياح ورقلة، الجزائر، 2017، ص 5.

⁴ نفس المرجع، ص 6.

الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية للإدارة الإلكترونية والصحة والسلامة المهنية لدى العاملين

الإضاءة. والإضاءة الضعيفة أو القوية لها تأثيرات صحية تتمثل فيما يلي: الصداع، ألم العين الدائم، احتقان حول القرنية، التهاب العين الضوئي؛

- **الحرارة (المرتفعة، المنخفضة):** الحرارة هي أحد أشكال الطاقة ويمكن أن تنتج في بيئة العمل مثل أشعة الشمس أو الصناعة مثل الأفران وغيرها. حيث يتم تبادل الحرارة بين مصادر والأجسام الموجودة في حيز العمل بطرق تبادل الحرارة المعروفة (إشعاع- تماس- حمل) ويعبر عن مستويات الحرارة ب: درجة حرارة الهواء (الجافة)، درجة الحرارة الإشعاعية، درجة الحرارة الرطبة وتفسر نسبة رطوبة الهواء.

5- مخاطر الحريق: وتنشأ هذه المخاطر نتيجة لانتشار المواد القابلة للاشتعال في بيئة العمل بكميات كبيرة، وينشأ عن هذا الخطر (03) أنواع من المخاطر¹:

1_ الخطر الشخصي: وهي المخاطر التي تعرض حياة الأفراد إلى إصابات مختلفة مما يستوجب توفير تدابير لنجاة من المخاطر؛

2_ الخطر التدميري: المقصود بالخطر التدميري هو ما يحدث من دمار في المباني والمنشآت، ويختلف حجم هذا الخطر حسب المواد الموجودة في المبنى؛

3_ الخطر التعرضي: وهي المخاطر التي تهدد المواقع القريبة لمكان الحريق، لذلك يطلق عليها الخطر الخارجي.

6_ مخاطر النقل اليدوي والأثقال: وتحدث هذه المخاطر في عمليات تداول المواد يدويا أو آليا، باستخدام العديد من الآلات

لرفع التي تدار يدويا أو ميكانيكيا، وتتوقف عملية رفع اختيار وسيلة الرفع أو التداول على عوامل عديدة²:

- وزن الحمل المراد رفعه أو تداوله؛

- طبيعة المواد المراد رفعها؛

- درجة خطورة المادة المراد نقلها أو تداولها؛

وتحتوي هذه الأخيرة على الكثير من المخاطر، كمخاطر سقوط المواد المحمولة، خطر الحمولة الزائدة، وعطل المعدان المتحركة والرافعات أثناء عملية الرفع.

7_ المخاطر النفسية والاجتماعية: كلما كانت بيئة العمل مريحة للعامل كلما زادت الدافعية للعمل وإنجاز، فالبيئة التي تتميز

بالنزاعات النفسية (القلق، العنف..)، يكثر فيها المخاطر النفسية والاجتماعية. فقد بينت الدراسات حول التغيب والعطل المرضية

أن المخاطر النفسية الاجتماعية تمثل عبئا ثقيلا على المؤسسات، وأن الآثار الناتجة عن المتطلبات المهنية مرتفعة، والمراقبة غير

المتحكم فيها أو المحيط المهدد في غالب الأحيان العوامل الكبرى المسببة للضغط³.

¹ أبو براهيم ويزة، بوظيفة حمو، تقييم المخاطر المهنية بالمؤسسات الصناعية، مجلة الخلدونية، الجزائر، المجلد 09، العدد 01، 2016، ص 527.

² مرجع سابق، ص 528.

³ نفس المرجع، ص 528.

المبحث الثاني: الأدبيات التطبيقية للإدارة الإلكترونية على الصحة والسلامة المهنية

تعتبر الدراسات السابقة بمثابة قاعدة معرفية تعزز فهم موضوع الدراسة وتساعد في تحديد الفجوات البحثية للباحث؛ حيث توفر له خبرات وتجارب الباحثين السابقين للاستفادة منها وتدارك الأخطاء وتحقيق رؤية شاملة من كافة الجوانب، وفي هذا المبحث سنتطرق لعرض الدراسات السابقة المتعلقة بالإدارة الإلكترونية والصحة والسلامة المهنية.

المطلب الأول: الدراسات السابقة باللغة العربية

1- دراسة "هلال جلال صادق محمد" (2024) بعنوان: تأثير الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية على جودة الخدمة الصحية.¹

هدفت هذه الدراسة إلى تحديد أثر الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية على أبعاد جودة الخدمة الصحية، استخدم الباحث المنهج الوصفي في الجانب النظري، ودراسة حالة في الجانب التطبيقي، وتم الاعتماد على الاستبانة كأداة لجمع المعلومات المتعلقة بالدراسة، حيث تمثل مجتمع الدراسة في العاملين بمستشفيات جامعة المنصورة، وتكونت عينة الدراسة من 374 عاملاً بمستشفيات جامعة المنصورة (مصر)، وفي الأخير توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج نذكر منها: يوجد تأثير لأبعاد الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية على أبعاد جودة الخدمة بمستشفيات جامعة المنصورة، كما توصلت الدراسة لجملة من التوصيات نذكر منها: ضرورة تعزيز ممارسة التوظيف الإلكتروني وأهميته في الحصول على الكوادر البشرية من خلال الاهتمام بالمواقع الإلكترونية للمستشفيات وعرض المعلومات المتعلقة بالوظيفة الشاغرة ومؤهلات الشخص المطلوب بالتفصيل، الاستفادة من المعلومات التي توفرها الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية في وضع نظام إلكتروني يستخدم رقابة وتقييم أداء العاملين.

2- دراسة "عامر مشرفي، قدور علي" (2023) بعنوان: دور الإدارة الإلكترونية في تحسين المسؤولية الاجتماعية اتجاه العاملين بالقطاع العام-دراسة ميدانية بقطاع التربية لولاية المدية.²

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة مدى مساهمة الإدارة الإلكترونية في تحسين المسؤولية الاجتماعية اتجاه العاملين بالقطاع العام بالجزائر، في قطاع التربية بولاية مدية فيما يتعلق ب: (التوظيف؛ التكوين؛ ونوعية برامج العمل؛ والصحة والسلامة المهنية..)، وقد اعتمدت على المنهج الوصفي الاستطلاعي، مع تبني أسلوب دراسة حالة، وتطبيقه على قطاع تربية ولاية مدية، يتمثل مجتمع هذه الدراسة من قطاع تربية بولاية مدية (مديرين، ومساعدي مديري المؤسسات التعليمية والمتمثلة في المدارس الابتدائية لقطاع التربية بالمدية، أما بالنسبة لعينة الدراسة فقد تم اختيارها بصفة عشوائية منتظمة، تكونت عينة الدراسة من 65 عامل بالقطاع، وأظهرت نتائج الدراسة أن الإدارة الإلكترونية ترتقي بالمسؤولية الاجتماعية اتجاه العاملين في مجال تحسين ظروف العمل، و حفظ الصحة والسلامة المهنية في العمل، كما أكدت الدراسة أن الانتقال من العمل اليدوي إلى العمل الإلكتروني داخل المؤسسات الجزائرية أصبح ضرورة حتمية وهذا ما دفع بالدولة الجزائرية إلى تبني الإدارة الإلكترونية في مؤسساتها، وقد خلصت الدراسة إلى مجموعة من التوصيات نذكر منها: تعميم الاعتماد على الإدارة الإلكترونية في المؤسسات الجزائرية لما توفره من جهد ووقت وسرعة في إنجاز الأعمال، وأيضاً تخفيض التكاليف، إضافة إلى ذلك تم تقديم اقتراح على أن تراعي المؤسسات الجزائرية الاهتمامات الاجتماعية والبيئية وإدارتها، واستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال الحديثة لما تلعبه من دور في تحسين المسؤولية الاجتماعية.

¹ هلال جلال صادق محمد، تأثير الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية على جودة الخدمة الصحية، المجلة المصرية لدراسات البحثية، مصر، المجلد 48، العدد 2، 2024.

² عامر مشرفي، قدور علي، دور الإدارة الإلكترونية في تحسين المسؤولية الاجتماعية اتجاه العاملين بالقطاع العام-دراسة ميدانية بقطاع التربية لولاية مدية، دفاثر البحوث العلمية، الجزائر، المجلد 11، العدد2، 2023.

3- دراسة " هناء زبيدي، فوزية بوتواتي" (2023) بعنوان: "أثر الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات في المؤسسات الاقتصادية-دراسة حالة مؤسسة سيترام-ورقلة"¹

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات المقدمة من طرف مؤسسة سيترام-ورقلة، تم استخدام المنهج الوصفي في الجانب النظري ودراسة حالة في المنهج التطبيقي، حيث تم الاعتماد على الاستبيان كأداة لجمع البيانات المتعلقة بالدراسة، حيث تمثل مجتمع الدراسة في العاملين في مؤسسة سيترام-ورقلة، حيث تكونت عينة الدراسة من 26 عاملاً، موزعين بين الموظفين، المشرفين والرؤساء، وفي الأخير خلصت الدراسة إلى مجموعة من النتائج، نذكر منها: الإدارة الإلكترونية تعتبر عاملاً مهماً في تطوير جميع المؤسسات بصفة عامة على مستوى درجة تطبيق معايير جودة الخدمات، وبصفة خاصة على مؤسسة سيترام ورقلة، كما توصلت الدراسة لجملة من التوصيات نذكر منها: ضرورة الاعتماد على التحول الرقمي بأبعاده المختلفة كموارد البشرية بالمؤسسة محل الدراسة، تقديم برامج تدريبية عن كيفية استخدام البرامج والأجهزة الحاسوبية؛ توفير وسائل اتصال حديثة التي تساعد على الأداء الحسن للخدمات بشكل كافي في المؤسسة.

1- دراسة " عمر بزوي، ليلي خنيش، سليم بزوي" (2022) بعنوان: "أثر برامج الصحة والسلامة المهنية في التقليل من الأمراض المهنية داخل بيئة - دراسة ميدانية بمؤسسة صناعة الكوابل بسكرة."²

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على طبيعة العلاقة التأثيرية بين برامج الصحة والسلامة المهنية والتقليل من الأمراض المهنية لدى عمال مؤسسة صناعة الكوابل بسكرة، استخدم الباحث المنهج الوصفي في الجانب النظري ودراسة حالة في الجانب التطبيقي، تم الاعتماد على الاستبيان كأداة لجمع البيانات المتعلقة بالدراسة، وتمثل مجتمع الدراسة من عمال مؤسسة صناعة الكوابل بسكرة، وتكونت عينة الدراسة من 30 عاملاً، وفي الأخير خلصت الدراسة لمجموعة من النتائج نذكر منها: التدريب الخاص في مجال الصحة والسلامة المهنية وأساليب التوعية لهم مساهمة كبيرة في التقليل من الأمراض لكوتهم الوسيلة الناجمة عن تطوير وتنمية هذا من جانب قدرات العاملين خاص بجانب التحكم في المهارات أثناء العمل هذا من الجانب الأمني، أما الجانب النفسي له دور مهم كذلك من حيث ضبط النفس والقلق عند حصول الحادث، ومن خلال أساليب التوعية والوقاية المتوفرة في المؤسسة أصبح العاملون على دراية بموقع الخطر، وقد تم توصيل إلى عدة توصيات أهمها: التكنيف من البرامج التكوينية التي تستهدف التوعية العمال من المخاطر المهنية والتي تحسن رد فعلهم اتجاه الظروف الخطيرة، والعمل على نشر الثقافة الوقائية وتحسيس العمال وتوعيتهم بأن السلامة والصحة المهنية هي مهمة الجميع.

5-دراسة" مفتاح المبروك على أبوخشم" (2020) بعنوان: "أثر تطبيق قواعد الأمن والسلامة المهنية في تحسين أداء العاملين"³

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة أثر تطبيق قواعد السلامة المهنية في تحسين أداء العاملين، استخدم الباحث المنهج الوصفي في الجانب النظري، ودراسة حالة في الجانب التطبيقي، تم الاعتماد على الاستبيان كأداة لجمع البيانات المتعلقة بالدراسة، وتمثل مجتمع الدراسة في العاملين في شركة العامة للكهرباء بالمنطقة الغربية (ليبيا)، تكونت عينة الدراسة من 310 عاملاً، وفي الأخير توصلت الدراسة لمجموعة من النتائج نذكر منها: وجود علاقة إيجابية بين توفير واستخدام معدات الوقاية الشخصية وتحسين أداء

¹ هناء زبيدي، فوزية بوتواتي، أثر الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات في المؤسسات الاقتصادية-دراسة حالة مؤسسة سيترام-ورقلة، مذكرة ماستر، غير منشورة، جامعة قاصدي مرياح ورقلة، الجزائر 2023.

² عمر بزوي، وآخرون، أثر برامج الصحة والسلامة المهنية في التقليل من الأمراض المهنية داخل بيئة العمل- دراسة ميدانية بمؤسسة صناعة الكوابل بسكرة، مجلة علوم الإنسان والمجتمع، المجلد 11، العدد 01، الجزائر، 2022.

³ مفتاح المبروك على أبوخشم، أثر تطبيق قواعد الأمن والسلامة المهنية في تحسين أداء العاملين، مذكرة ماجستير، غير منشورة، جامعة الزاوية، ليبيا، 2020.

الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية للإدارة الإلكترونية والصحة والسلامة المهنية لدى العاملين

العاملين، كما أوضحت الدراسة أن الشركة تعتمد لوائح وقوانين واضحة محددة ولكن إدارة الشركة لا تقوم بالمتابعة المباشرة والدورية لتطبيق إجراءات السلامة المهنية كما توصلت الدراسة لجملة من التوصيات نذكر منها: توعية العاملين على ضرورة اتباع إجراءات وقواعد الأمن والسلامة المهنية، تكثيف المتابعة الدورية والمباشرة من قبل إدارة الشركة لتطبيق إجراءات وقواعد الأمن والسلامة.

6_دراسة" بو بكر عبد القادر، قديد فوزية" (2021) بعنوان: أثر الإدارة الإلكترونية في تحسين الأداء الوظيفي "دراسة حالة مصلحة الحالة المدنية ببلدية بئر مراد راييس¹.

هدفت هذه الدراسة إلى تسليط الضوء على المفاهيم المرتبطة بالإدارة الإلكترونية والأداء، وإبراز مكانة الإدارة الإلكترونية في التسيير العمومي المحلي من خلال التعرف على الآثار الإيجابية لهذه الأخيرة من خلال رفع أداء العنصر البشري العامل بالمصلحة، تم استخدام المنهج الوصفي في الجزء النظري، و استخدم الأسلوب الإحصائي في جمع البيانات ومعالجتها في الشق التطبيقي من الدراسة، وكذلك تم استخدام عدة أساليب في الدراسة من ملاحظة ومقابلة، حيث تمثل مجتمع الدراسة في موظفين مصلحة الحالة المدنية ببلدية "بئر مراد راييس (الجزائر) وقد تكونت عينة الدراسة من (34) موظفا تم اختيارهم بشكل عشوائي، وفي الأخير خلص البحث بعدة نتائج منها: أن مصلحة الحالة المدنية تتوفر المقومات المطلوبة لتنفيذ الإدارة الإلكترونية وهذا بفضل الإمكانيات المالية المعتبرة التي تتمتع بها البلدية لاسيما من الناحية التقنية(العتاد، البرمجيات) ، كما أن هناك قوة ارتباط إيجابي في علاقة تطبيق الإدارة الإلكترونية وتحسين الأداء الوظيفي للعاملين في المصلحة، وعلى ضوء النتائج المتحصل عليها تم تقديم عدة توصيات نذكر منها: ضرورة تكيف أنظمة وبرامج الإدارة الإلكترونية على مستوى المصلحة مع خصوصية الإدارة والمواطن الجزائري، زيادة الاهتمام في الإطار المتخصص خاصة في الصيانة الأنظمة والعتاد وتطوير البرامج المتعلقة بالإدارة الإلكترونية.

7- دراسة" جهيم مرفوع العتري" (2021) بعنوان: أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية على تعزيز إجراءات السلامة والصحة المهنية في ظل جائحة فيروس كورونا (كوفيد 19) دراسة حالة مدينة الملك فهد الطبية²

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية على تعزيز إجراءات الصحة والسلامة المهنية في ظل جائحة كورونا، ومعرفة ماهية التطبيقات المستخدمة في الإدارة الإلكترونية بمدينة الملك فهد، وكذلك تعرف على معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية لتعزيز إجراءات الصحة والسلامة المهنية في ظل جائحة كورونا، استخدم الباحث المنهج الوصفي في الجزء النظري، ودراسة حالة في المنهج التطبيقي ولتحقيق أهداف الدراسة اعتمد الباحث على الاستبانة كأداة رئيسية لإثراء المعلومات واختبار صحة الفرضيات، تكون مجتمع الدراسة من فئات، (الأطباء عددهم، المرضين ، الإداريين، الممارسين الصحيين من غير الأطباء)، وقد كان حجم العينة (191) ، وفي الأخير أظهرت نتائج الدراسة أن الإدارة الإلكترونية في مدينة الملك فهد الطبية تسير بمستوى متوسط، و وجد مستوى متوسط من إجراءات الصحة والسلامة المهنية في مدينة الملك فهد، كما أظهرت وجود علاقة طردية بين متغير الإدارة الإلكترونية ومتغير الصحة والسلامة المهنية بحيث كلما (ارتفع) المستوى العام للإدارة الإلكترونية في مدينة الملك فهد أدى إلى ارتفاع المستوى العام لفاعلية الصحة والسلامة المهنية بمدينة الملك فهد الطبية، وقد قدمت الدراسة جملة من التوصيات نذكر منها: ضرورة عمل تقييم مستمر لما توصلت إليه مدينة الملك فهد الطبية من تطور الإدارة الإلكترونية والمقارنة مع تجارب أخرى ناجحة من

¹ بو بكر عبد القادر، قديد فوزية، أثر الإدارة الإلكترونية في تحسين الأداء الوظيفي "دراسة حالة مصلحة الحالة المدنية ببلدية بئر مراد راييس"، المجلد 7، العدد 1، الجزائر، 2021.

² جهيم مرفوع العتري، أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية على تعزيز إجراءات السلامة والصحة المهنية في ظل جائحة فيروس كورونا (كوفيد19)، مجلة التكامل الاقتصادي، المملكة العربية السعودية، المجلد09، العدد04، 2021.

منظمات محلية ودولية للاستفادة من ايجابياتها وتجنب سلبياتها، ضرورة العمل على توفير السجلات الطبية إلكترونياً ، ضرورة العمل على إدارة البيانات والبنية الأساسية باستخدام الذكاء الاصطناعي.

8/ دراسة" باسل "خميس محمد محمد (2014)" علاقة المنظمة المتعلمة بتعزيز إجراءات السلامة والصحة المهنية في أقسام التصوير الطبي بالمستشفيات الحكومية - قطاع غزة¹

هدفت الدراسة إلى التعرف على مدى تطبيق أبعاد المنظمة المتعلمة والتعرف على مدى تطبيق إجراءات الصحة والسلامة المهنية في أقسام التصوير الطبي بالمستشفيات الحكومية العامة بقطاع غزة، اعتمد الباحث على المنهج الوصفي التحليلي في الجانب النظري ودراسة حالة في المنهج التطبيقي كما تم الاعتماد على الاستبيان كأداة لجمع البيانات المتعلقة بالدراسة، حيث تمثل مجتمع الدراسة في الفئتين العاملين في أقسام التصوير الطبي في المستشفيات الحكومية بقطاع غزة، وتكونت عينة الدراسة من 128 عاملاً في الأخير خلصت الدراسة لمجموعة من النتائج تتمثل في: وجود علاقة ارتباط طردية بين جميع أبعاد المنظمة المتعلمة وتعزيز إجراءات السلامة والصحة المهنية، كما قدمت الدراسة مجموعة توصيات نذكر منها: ضرورة الاهتمام بجوانب السلامة والصحة المهنية والعمل على رفع مستوى تطبيقها لما لها أهمية في أكثر من جانب من أبرزها حماية عناصر العمل وتطوير الأداء.

المطلب الثاني: الدراسات السابقة باللغة الأجنبية.

1_ دراسة" Ameer Faris Azman, Beni Widarman Yus Kelan" (2024)

بعنوان: (تعزيز الاستدامة وأنظمة السلامة في مكان العمل في الصناعة التحويلية من خلال الرقمنة)

Enhancing Sustainability and Workplace Safety Management Systems in the Manufacturing Industry through Digitalization².

هدفت هذه الدراسة إلى اكتشاف التأثير التحويلي للرقمنة على أنظمة إدارة سلامة مكان العمل داخل إحدى الشركات المصنعة في ماليزيا، وهدفت أيضاً لتحليل القضايا التي تؤثر على نظام السلامة في الشركة وتقديم حلول لتحسين نظام السلامة، استخدم الباحث أسلوب دراسة حالة في الجانب التطبيقي، حيث تم إجراء مقابلات مفتوحة منظمة من الإدارة، و تم استخدام الاستبيان لجمع المعلومات المتعلقة بالدراسة والتي تم الكشف عنها إحصائياً باستخدام SPSS، وتكون مجتمع الدراسة من العاملين في الشركة المصنعة في ماليزيا، حيث تم جمع عينة إجمالية تضم 52 مشاركاً، وفي الأخير أظهرت النتائج من بيانات إدارة السلامة أن هناك تحسينات في تقديم التقارير، وسجلات خالية من الحوادث، والتعلم الإلكتروني، و أثبتت الدراسة الدور الحاسم الذي تؤديه التكنولوجيا في تعزيز سلامة قوية ومرنة في مجال الصناعة، و أوصت إلى توفير بيئات عمل أكثر أمنًا في مجال الصناعة التي بدورها تنعكس على الإنتاجية.

¹ باسل خميس محمد محمد، علاقة المنظمة المتعلمة بتعزيز إجراءات السلامة والصحة المهنية في أقسام التصوير الطبي بالمستشفيات الحكومية - قطاع غزة، أطروحة ماجستير، جامعة الأزهر، غزة، 2014.

² Ameer Faris Azman, Beni Widarman Yus Kelana, Enhancing Sustainability and Workplace Safety Management Systems in the Manufacturing Industry through Digitalization, INTERNATIONAL JOURNAL OF ACADEMIC RESEARCH IN BUSINESS AND SOCIAL SCIENCES, vol 14, Issue 10,2024.

2- دراسة "Cengiz Akyildiz (2023)"

بعنوان: (دمج الرقمنة في الصحة والسلامة المهنية وإمكانية تطبيقها)

Lntegration of Digitalization into Occupational health and safety and ist applicability¹

هدفت هذه الدراسة إلى مراجعة التحول في ممارسات الصحة والسلامة المهنية في العصر الرقمي في تركيا ، لاسيما في ضوء بداية الصناعة، تسعى الدراسة إلى فهم ظهور منهجيات السلامة والصحة المهنية وآثارها في تحسين الأداء والتقليل من المخاطر والتصدي لتحديات مكان العمل، وهدفها الأشمل هو اكتشاف الابتكارات في مجال الصحة والسلامة المهنية المتأثرة وذلك من خلال الرقمنة، الدراسة عبارة عن مراجعة شاملة للأدبيات تمت من خلال المسح المكتبي لمصادر متعددة لجمع رؤى حول الابتكارات التي أحدثتها الرقمنة في مجال الصحة والسلامة المهنية، وقد حللت الدراسة مجالات البحث وتطبيق التكنولوجيات الجديدة في الصحة والسلامة المهنية، وفي الأخير توصلت الدراسة إلى أن دمج التقنيات الرقمية في مجال الصحة والسلامة المهنية يمكن أن يؤدي إلى انخفاض كبير في حوادث العمل، ويتم ذلك من خلال احتضان أماكن العمل للعمليات الرقمية، بالإضافة إلى ذلك بينت الدراسة أن هذه التكنولوجيا أظهرت نوع جديد من المخاطر والتحديات في التكيف مع بيئة العمل مثل: الخصوصية والأمان، كما أتوصلت الدراسة أن هناك حاجة ملحة لتطوير نهج الصحة والسلامة المهنية التي تتماشى مع العصر الحديث، وأن السلامة والصحة المهنية أمر بالغ الأهمية.

3- دراسة " Karin Reinhold, Marina Järvis, et al (2022) "

بعنوان: (الذكاء الاصطناعي لإدارة العمال: الآثار المترتبة على السلامة والصحة المهنية)

Artificial intelligence for worker management: implications for occupational safety and health²

هدفت هذه الدراسة إلى اكتشاف كيفية تأثير الذكاء الاصطناعي القائم على إدارة العمال على السلامة والصحة المهنية، والغرض من هذه الدراسة تقديم رؤى قائمة على الأدلة لدعم صانعي السياسات في تطوير استراتيجيات فعالة للحفاظ على صحة وسلامة العمال، وكذلك لاكتشاف الثغرات و التحديات والقيود في مجال الصحة والسلامة المهنية المتعلقة بتطبيقات الذكاء الاصطناعي، هذا البحث أجرته الوكالة الأوروبية للصحة و السلامة المهنية دام أربع سنوات تم إجراء التحليل بناء على المعلومات التي تم جمعها من خلال مراجعة الأدبيات ومقابلة الخبراء المتعمقة وتحليل البيانات الإحصائية، وتكون مجتمع الدراسة من (عمال، صانعي السياسات، الباحثين والممارسين)، وتم تقدير أربع نماذج تحذارية لاستكشاف مدى تأثير التقنيات الرقمية على سلامة العاملين، وقد خلصت الدراسة إلى مجموعة من النتائج منها: أن أنظمة إدارة السلامة والصحة المهنية القائمة على الذكاء الاصطناعي يمكن أن تحسن من صحة وسلامة العمال وذلك من خلال مراقبة المخاطر في أماكن العمل، ومراقبة الصحة العقلية مثل التوتر والإرهاق والتوتر، وأيضا يمكن استخدام الذكاء الاصطناعي لتصميم وتنفيذ برامج التدريب على الصحة والسلامة المهنية اعتمادا على البيانات الخاصة بالبيئة وطرق العمل، كما بينت أيضا أن استخدام هذه البرامج الحديثة يمكن أن ينتج عنه مجموعة من المخاطر من بينها المخاطر النفسية والاجتماعية، وأوصت الدراسة على جملة من التوصيات نذكر منها: يجب أن تتجاوز الجهود تحسين

¹ Cengiz Akyildiz, Lntegration of Digitalization into Occupational health and safety and ist applicability, The European Research Journal,2023.

² Karin Reinhold, Marina Järvis (Université de technologie de Tallin), et al, **Artificial intelligence for worker management: implications for occupational safety and health**, European Agency safety and Health at Work, 2022

المهارات وتقديم المعرفة التقنية فقط، بل تشمل أيضاً فهم كيفية عمل الذكاء الاصطناعي وتأثيره على الأدوار المهنية، و تشجيع النقابات العمالية وأرباب العمل على تبادل المعرفة والخبرات فيما يتعلق بالأنظمة الذكية لتحسين بيئة العمل.

4-دراسة A.P. Bochkovskyi (2021)

World Academy of Materials and Manufacturing Engineering

بعنوان: (تطوير نظام آلي لإدارة الصحة والسلامة المهنية في المؤسسات)

Development of system of automated occupational health and safety management in enterprise¹

هدفت هذه الدراسة إلى تطوير نظام آلي لإدارة الصحة والسلامة المهنية لتحسين إجراءات التقليل من المخاطر المهنية وضمان الحماية الشاملة للموظفين من آثار العوامل السلبية للأنظمة "الإنسان لآلة-البيئة" في إندونيسيا و أوكرانيا، تم استخدام في الدراسة تحليل الوثائق المعيارية القانونية والأدبيات العلمية والتقنية في مجال بناء وتشغيل أنظمة السلامة المهنية وإدارة الصحة، وطرق تحليل النظام، وطرق المحاكاة الحدث المنفصل (DES) للعمليات العشوائية والديناميكية، وطرق نظرية القرار واستخراج البيانات، ولقد توصلت هذه الدراسة إلى أنه تم تطوير نظام إدارة أوتوماتيكي للصحة والسلامة المهنية، والذي يسمح لعناصر مستقلة وظيفياً (وفق مخطط معين) يسمح بتوفير حماية شاملة للموظفين من تأثيرات العوامل السلبية للنظام (الإنسان-الآلة-البيئة) وتقليل الحوادث والأمراض المهنية، يتم ذلك من خلال المراقبة المستمرة والتصحيح الفوري لعمليات تأثير عوامل محددة على الموظف تم تنفيذ النظام المتقدم في نظام إدارة الصحة والسلامة المهنيين للمؤسسة الصناعية "stal kanat silur" (أوديسا، أوكرانيا)، مما أدى إلى تقليل عدد الحوادث، لاسيما المناطق الخطرة من الإنتاج بنسبة 33.3%، وزيادة الكفاءة الاقتصادية للمؤسسة من خلال زيادة مستوى الإنتاجية بنسبة 5% وتقليل عدد المدفوعات التأمين الاجتماعي بنسبة 11%.

5-دراسة Jing Xu, Meir Duryan, and Hedley Smyth (2021)

بعنوان: رقمنة الصحة والسلامة المهنية في قطاع الإنشاءات: الطريق إلى تنظيم عالي الموثوقية؟

Digitalisation for Occupational Health and Safety in Construction: A Path to High Reliability Organising?²

هدفت هذه الدراسة إلى استقراء وتحليل عملية الرقمنة الحالية في إدارة والسلامة والصحة المهنية في صناعة البناء في الولايات المتحدة الأمريكية، ومعالجة الفجوة الموجودة في المعرفة من خلال استخدام مفهوم تنظيم (منظمة) عالي الموثوقية (HRO) كعدسة لرؤية الرقمنة وتأثيرها على إدارة السلامة والصحة المهنية في البناء، تكشف الدراسة كيفية تمكين التقنيات الرقمية لتحقيق مستويات مرتفعة من الموثوقية في هذا المجال، تم إجراء 21 مقابلة شبه منظمة مع خبراء في الصناعة، وتم جمع البيانات من خمس أنواع من المنظمات (المؤسسات، الهيئات المهنية، المنظمات العميلة، والمصممين والمقاولين)، حيث تم فيها مناقشة كيفية تطبيق عملية الرقمنة للصحة والسلامة المهنية وفق المبادئ الخمس لمكتب حقوق الإنسان، واستخدام نهج التفسيري لتحليل البيانات، خلصت الدراسة إلى عدة نتائج اتضح أن هناك نقص في إدارة المعرفة في صناعة البناء، مما أثر سلباً على التعلم التنظيمي والفرد، واتضح أيضاً أنه لم يتم تضمين الصحة والسلامة المهنية في مجال الصناعة وأنه يتم تطوير التقنيات الرقمية من أجل زيادة الإنتاجية وأنه يتم التعامل مع الصحة والسلامة المهنية كقيمة مضافة لمثل هذه التنمية، وقد خلصت الدراسة لمجموعة توصيات مفادها: أنه

¹ A.P. Bochkovskyi, Development of system of automated occupational health and safety management in enterprise, journal; world Academy of Materials and Manufacturing Engineering, volume ,Issue 1,2021

² Jing Xu, Meir Duryan, and Hedley Smyth, Digitalisation for Occupational Health and Safety inConstruction ;The Bartlett School of Sustainable Construction, University College London,2021.

يتطلب معالجة التحديات في إدارة المعرفة وثقافة السلامة استراتيجيات شاملة تعطي أولوية للتعليم والتواصل وتكامل التكنولوجيا، من خلال إنشاء بيئة تشجع على التعاون والشفافية وبذلك يمكن لصناعة البناء تحسين نهجها اتجاه السلامة بشكل كبير.

6_دراسة Mohammad Bagir (2021)

بعنوان: (اعتماد الصحة والسلامة المهنية الرقمية في قطاع البناء والتشييد)

Adoption of Digital Occupational Safety and Health Technologies in the Construction Sector¹

هدفت هذه الدراسة إلى استكشاف كيفية اعتماد وتطبيق التقنيات الرقمية (الذكاء الاصطناعي، أنترنت الأشياء، أجهزة الاستشعار)، لتحسين إدارة السلامة والصحة المهنية في قطاع البناء، استخدمت منهجية البحث النوعي من أجل جمع البيانات، وتم إجراء عدة مقابلات تم من خلالها جمع المعلومات وتفسيرها وتحليلها، وتم التوصل في الأخير إلى أن: اعتماد أدوات السلامة الرقمية هو زيادة في قطاع البناء والتشييد، ومع ذلك كشفت الدراسة على العديد من التحديات التي تواجه القطاع من بينها صعوبة السيطرة على العمل من حيث إدارة السلامة في موقع البناء، وفي الأخير أوصت الدراسة على التشجيع الفاعلين النشطين في القطاع على السعي نحو المزيد من تقنيات السلامة لتحقيق بيئة عمل أكثر أماناً وعمال أصحاء.

7_دراسة Mohammad Ali Ibrahim ALKHSABAH (2017)

بعنوان: (واقع استخدام الإدارة الإلكترونية وأثرها على الأداء الوظيفي في جامعة الطفيلية التقنية)

Reality of Use of Electronic Management and its Impact on Job Performance in Tafila Technical University²

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على واقع استخدام الإدارة الإلكترونية وأثرها على أداء الموظفين في جامعة الطفيلية التقنية، استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي القائم على مراجعة الأدبيات والمسح المكتبي لجمع المعلومات، وتم الاعتماد على الاستبيان لجمع البيانات المتعلقة بالدراسة، حيث تكون مجتمع الدراسة في جميع العاملين بالجهاز الإداري بجامعة الطفيلية التقنية بالأردن وبلغ عددهم 296 فرداً، وتكونت عينة الدراسة من 178 عاملاً، وفي الأخير خلصت الدراسة لمجموعة من النتائج نذكر منها: مستوى تطبيق الإدارة الإلكترونية مرتفع وفق لتصورات أفراد العينة؛ وجود أثر ذي دلالة إحصائية لاستخدام الإدارة الإلكترونية في الأداء الوظيفي، كما توصلت الدراسة لمجموعة من التوصيات نذكر منها: تطوير التشريعات واللوائح المعمول بها حالياً لمواكبة المعاملات الإلكترونية الناتجة عن الإدارة.

المطلب الثالث: مقارنة الدراسة الحالية من الدراسات السابقة.

بعد تم استعراض مجموعة من الدراسات (باللغتين العربية والأجنبية) التي تتعلق بشكل مباشر وغير مباشر بموضوع الدراسة في هذا المطلب سنحاول المقارنة بين الدراسة الحالية والسابقة واستخراج كل من أوجه الشبه والاختلاف بينهما.

¹ Mohammad Bagir, **Adoption of Digital Occupational Safety and Health Technologies in the Construction Sector**, Technology, Work and Health Master degree project, KTH Royal Institute of Technology, School of Engineering Sciences in Chemistry, Biotechnology and Health, 2021.

² Mohammad Ali Ibrahim ALKHSABAH, **Reality of Use of Electronic Management and its Impact on Job Performance in Tafila Technical University**, **International Journal of Academic Research in Accounting, Finance and Management Sciences**, Jorda, Vol. 7, No.1, January 2017

الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية للإدارة الإلكترونية والصحة والسلامة المهنية لدى العاملين

جدول رقم (01 - 01): أوجه الاختلاف بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة

الدراسات السابقة	الدراسة الحالية	
أُنجزت الدراسات السابقة في بيئات عربية وأجنبية، حيث توافقت الفترة الزمنية تقريبا لدراسة الحالية مع دراسة "هلال جلال الصادق محمد" ودراسة "Ameer Faris Azman, Beni" (2024) Widarman Yus Kelana أما الدراسات الأخرى فكانت من (2023 إلى 2014)	تم إنجاز هذه الدراسة خلال الموسم الجامعي 2025/2024.	الإطار الزمني
توافقت الدراسة الحالية في الإطار المكاني في البلد الجزائر والمنطقة مع دراسة "هناؤ زبيدي، فوزية بوتواتي" وتوافقت الدراسة الحالية في البلد مع دراسة كل من "بو بكر عبد القادر"، "قديد فوزية" و"هلال جلال صادق محمد"، "عامر مشرقي، قدور علي"، "عمر بزوي، ليلي خنيش، سليم خنيش" أما الدراسات الأخرى فقد شتمت الأماكن التالية: (مصر، ماليزيا، الأردن، السعودية، الولايات المتحدة الأمريكية، الاتحاد الأوروبي، أوكرانيا، السويد)	بالنسبة للإطار المكاني فقد تمت الدراسة في مؤسسة سيترام وحدة ورقلة الجزائر.	الإطار المكاني
اتفقت الدراسة الحالية في حجم العينة تقريبا مع دراسة "جهيم مرفوع العتري"، التي تكونت من 191 من العاملين في القطاع الصحي، واختلفت الدراسة الحالية مع أغلب الدراسات السابقة، من حيث حجم العينة، وتنوع طبيعتها من العاملين في القطاع الصحي، قطاع البناء، والعاملين في الإدارات العمومية.	تم اختيار عينة عشوائية بلغت 100 عامل، من العاملين في مؤسسة سيترام-ورقلة، بمختلف رتبهم وأصنافهم.	عينة الدراسة
اتفقت مع دراسة "هناؤ زبيدي، فوزية بوتواتي"، وتشابهت في القطاع مع دراسة كل من "مفتاح المبروك على أبوخشم" ودراسة "عمر بزوي" أما الدراسات الأخرى تنوعت من القطاع الصحي إلى قطاع البناء والقطاع العام.	تمت الدراسة الحالية في مؤسسة ذات طابع اقتصادي خدماتي.	القطاع
تشابهت واتفقت الدراسة الحالية مع دراسة عربية واحدة من حيث متغيري الدراسة، وهي دراسة "جهيم مرفوع العتري"، واختلفت الدراسة مع باقي الدراسات العربية الأخرى من حيث الجمع بين المتغيرات معًا، (وذلك على حسب بحث واطلاع الطالبة).	دراسة الحالية لدراسة تأثير الإدارة الإلكترونية على السلامة والصحة المهنية.	المتغيرات
استخدمت أغلب الدراسات العربية الاستبيان في دراسة الحالة مثل دراسة "جهيم مرفوع العتري"، "هناؤ زبيدي، فوزية بوتواتي" ودراسة "عامر مشرقي، قدور علي"، وأضاف لبعض منها المقابلة، إلا أن أغلب الدراسات الأجنبية اعتمدت على الدراسات النظرية والمقابلة.	تم الاعتماد في الدراسة الحالية على الاستبيان والمقابلة.	الأدوات

المصدر: من إعداد الطالبة.

نلاحظ من الجدول أعلاه، أن الدراسة الحالية اتفقت وتشابهت مع دراسة واحدة تمت في بيئة عربية، وذلك على حد بحثي واطلاع الطالبة على الدراسات السابقة، وهي دراسة "جهيم مرفوع العتري (2021)" التي تطرقت لكلا المتغيرين معًا "الإدارة الإلكترونية" "الصحة والسلامة المهنية" حيث هدفت الدراسة إلى معرفة أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية على تعزيز إجراءات السلامة والصحة المهنية في ظل جائحة كورونا، واتفقت الدراسة السابقة مع الحالية في (المنهج الوصفي) و في أداة الدراسة (الاستبانة)، غير

الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية للإدارة الإلكترونية والصحة والسلامة المهنية لدى العاملين

أما اختلفت في طبيعة القطاع حيث كانت الدراسة الحالية في قطاع اقتصادي خدماتي والدراسة السابقة كانت في القطاع الصحي، وهناك دراسة عربية أخرى تشابهت معها الدراسة الحالية وهي دراسة" (عامر مشرقى، قدور علي 2023)، التي هدفت إلى معرفة مدى مساهمة الإدارة الإلكترونية في تحسين المسؤولية الاجتماعية تجاه العاملين بالقطاع العام إلا أنها لم تتطرق إلى الثغرة البحثية التي سبق ذكرها ككل، في حين أن أغلب الدراسات ركزت على أحد المتغيرات إما الإدارة الإلكترونية مع متغير آخر أو الصحة و السلامة المهنية مع متغير آخر، و تمت الدراسة في بيئات أجنبية مختلفة غير أن أغلبها كانت نظرية تحليلية ، تم فيها استخدام المسح المكتبي وأخرى تم فيها استخدام، المقابلة، ماعدا دراسة" (Ameer Faris Azman, Beni Widarman Yus 2024Kelana)، التي هدفت إلى دراسة لتحليل القضايا التي تؤثر على نظام السلامة في الشركة وتقديم حلول لتحسين نظام السلامة، اتفقت مع الدراسة الحالية في أداة الدراسة (الاستبانة)، ودراسة" (Mohammad Ali Ibrahim 2017) (ALKHSABAH)، التي هدفت إلى التعرف على واقع استخدام الإدارة الإلكترونية وأثرها على أداء الموظفين، حيث تشابهت مع الدراسة الحالية في المتغير المستقل "الإدارة الإلكترونية" واتفقت في المنهج (الوصفي) وأداة الدراسة (الاستبيان).

- وما يميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة؛ أنها من أوائل الدراسات التي جمعت متغيري الإدارة الإلكترونية والصحة والسلامة المهنية معاً، والتي كانت في قطاع اقتصادي خدماتي، كما استمدت الدراسة الحالية تميزها من خلال حداثة الموضوع وتماشيه مع التغيرات المعاصرة خاصة في ظل التحولات الرقمية والتي أبرزت أهمية الإدارة الإلكترونية كآلية لضمان بيئة عمل آمنة وصحية، وتعزز الدراسة الحالية قيمتها من خلال الدراسة الميدانية والمقابلة التي تتيح الوصول إلى نتائج واقعية وقابلة لتطبيق في المؤسسات الاقتصادية وخاصة المؤسسة محل الدراسة الميدانية.

المطلب الرابع: مجال الاستفادة من الدراسات السابقة

ساهمت الدراسات السابقة من الاستفادة من عدة جوانب سواء نظرية أو تطبيقية ويمكن إدراج أهم نقاط الاستفادة فيما يلي:

- ساعدت الدراسات السابقة في الفهم المعمق لموضوع الدراسة؛
- ساهمت في الإثراء الفكري في الجانب النظري لدراسة وصياغة وإعداد الجانب التطبيقي؛
- ساعدت في تحديد الثغرات البحثية؛
- ساعدت في إعطاء صورة أولية ونظرة شاملة وكاملة لموضوع الدراسة مما سهل عملية الانطلاق في الدراسة الحالية؛
- ساهمت بشكل كبير في تصميم الاستبيان لمتغيري الدراسة وأيضاً تحديد المنهجية الملائمة مما فتح المجال في إعداد المنهجية المتبعة؛
- ساعدة في الاطلاع على الأساليب والأداة الإحصائية المستخدمة في الدراسة السابقة مما سهل اختيار منهج الدراسة.

خلاصة:

في هذا الفصل تم التطرق بشكل مفصل إلى الإطار المفاهيمي المتعلق بمتغيري الدراسة وهما الإدارة الإلكترونية والصحة والسلامة المهنية، حيث حُصص المبحث الأول لاستعراض الأدبيات النظرية والتطبيقية ذات الصلة بالإدارة الإلكترونية، من خلال التعريف بها وبيان أهميتها وأهدافها، مع التطرق إلى أهم إيجابياتها وسلبياتها، بالإضافة إلى إبراز أبعادها المختلفة التي تشكل الأساس الذي تقوم عليه عمليات الإدارة الإلكترونية في المؤسسات الاقتصادية. كما تم التطرق في ذات المبحث إلى الصحة والسلامة المهنية، من حيث المفهوم والأهمية والأهداف التي تسعى المؤسسات إلى تحقيقها لتوفير بيئة عمل آمنة وصحية للعاملين، مع إبراز أهم أنواع المخاطر المهنية في بيئة العمل.

أما المبحث الثاني من هذا الفصل فقد حُصص لعرض ومناقشة الدراسات السابقة ذات الصلة بموضوع الدراسة، حيث تم جمع وتحليل مجموعة من الدراسات العلمية التي تطرقت للعلاقة بين الإدارة الإلكترونية والصحة والسلامة المهنية من مختلف الأبعاد والمنهجيات، وذلك بهدف الاستفادة من نتائجها وتوصياتها في إثراء الدراسة الحالية وبناء إطارها النظري والمنهجي بشكل علمي متكامل. وقد أظهرت نتائج مراجعة الدراسات السابقة وجود أثر للإدارة الإلكترونية في تعزيز إجراءات الصحة والسلامة المهنية داخل المؤسسات.

ومن خلال ما تم التوصل إليه من الدراسات السابقة، تسعى الدراسة الحالية إلى اختبار أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية بأبعادها المختلفة في تعزيز الصحة والسلامة المهنية في المؤسسة محل الدراسة، وذلك من خلال الجانب التطبيقي الذي سيتضمن جمع البيانات وتحليلها وفق منهجية علمية دقيقة لاختبار الفرضيات والوصول إلى نتائج علمية موضوعية تسهم في تقديم توصيات عملية قابلة للتطبيق.

الفصل الثاني:

الإطار التطبيقي لأثر تطبيق الإدارة الإلكترونية في تعزيز
الصحة والسلامة المهنية لدى العاملين في مؤسسة
سيترام وحدة ورقلة.

تمهيد:

يهدف هذا الفصل إلى عرض المنهجية المعتمدة في الدراسة والإجابة على الإشكالية الأساسية التي طرحت في الفصل الأول، والمتعلقة بتأثير الإدارة الإلكترونية على الصحة والسلامة المهنية لدى العاملين، سنحاول في هذا الفصل أسقاط ما تم التطرق إليه نظريًا على أرض الواقع، ومن أجل ذلك تم إجراء دراسة ميدانية في مؤسسة سيترام-ورقلة.

ومعالجة موضوع الدراسة تم الاعتماد على الاستبانة كأداة رئيسية لجمع المعلومات، لذلك تم توزيع هذه الاستبانة على عينة عشوائية من العاملين بمختلف رتبهم وأصنافهم، كما تم الاعتماد على أدوات أخرى منها المقابلات الشخصية والملاحظة المباشرة وكذا تم الاستعانة بالوثائق الخاصة بالمؤسسة.

وقد تم تقسيم هذا الفصل إلى مبحثين أساسيين:

المبحث الأول: الطريقة والأدوات المستخدمة في الدراسة؛

المبحث الثاني: عرض ومناقشة نتائج الدراسة.

المبحث الأول: الطريقة والأدوات المستخدمة في الدراسة

تطرقنا في هذا المبحث إلى تحديد الإطار المنهجي لدراسة الميدانية، وتحديد أهم خطوات إنجازها، قصد تنظيم المعلومات بما فيها من تقديم العينة وعرض منهج الدراسة وطريقة الدراسة بالإضافة إلى الأدوات المستخدمة في الدراسة من أجل الوصول إلى النتائج.

المطلب الأول: مجتمع وعينة الدراسة

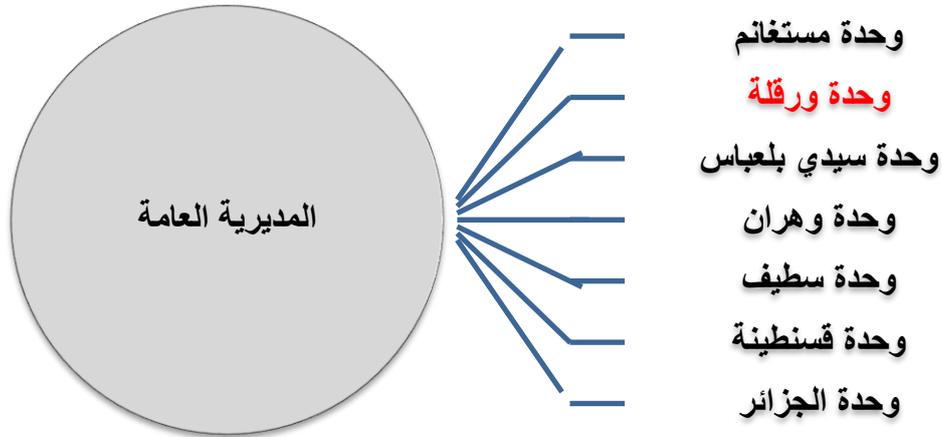
سنعرض في هذا المطلب إلى تقديم المؤسسة محل الدراسة ثم التعرف على العينة التي تمت عليها الدراسة.

الفرع الأول: مجتمع الدراسة

تمت الدراسة الحالية في مؤسسة سيترام وحدة ورقلة وسيتم عرضها فيما يلي:

سيترام هي شركة مكلفة باستغلال وصيانة الترامواي في الجزائر، جاءت نتيجة اتفاق بين مؤسسة (النقل الحضري والشبه الحضري للجزائر الوسطى) مؤسسة ميترو الجزائر ومجموعة RATP التي هي ثرية بالخبرة والمعترف بها دوليًا وفي العديد من دول العالم وفرنسا، وهي شركة خاضعة للقانون الجزائري، وهي مقسمة إلى سبع وحدات عملياتية. وتتمثل الوحدات الولائية التابعة لمؤسسة سيترام تتمثل في:

الشكل رقم (1-2) الوحدات الولائية التابعة للمديرية العامة لمؤسسة سترام الجزائر



من إعداد الطالبة بالاعتماد على الموقع الرسمي. <https://setram.dz/>¹

وسيترام وحدة ورقلة: هو قطار المدينة أو أحد شبكات النقل العصرية التي تخدم مدينة ورقلة، تشغله مؤسسة الفرنكو-الجزائرية وهي شركة تسير خطوط الميترو (setram)، وهو ويعد أول ترامواي في صحراء الجزائر، الذي يحمل ألوانه وخصائصه التقنية وهو يتكيف مع متغيرات درجة الحرارة ليلا ونهارًا.

20 مارس 2018 هو حدث مهم تاريخي مميز لمدينة ورقلة وجنوب الجزائر فيه تم تشغيل الرسمي لطريق طوله 9.6 كلم يربط بين محطتي سيد رحو وشنين قدور ويشمل المدينة الجديدة، ويشمل خط الترامواي ورقلة الذي يمتد على مسافة إجمالية تقدر ب 9.6

¹ مؤسسة سيترام ورقلة" الصفحة الرئيسية"، موقع مؤسسة سيترام ورقلة ، تاريخ الإطلاع: 23 مارس 2025، على الرابط <https://setram.dz/>.

كلم و16 محطة لنقل الركابة و19 مفترق طرق انطلقا من حي النصر إلى غاية المجمع التجاري سابقًا بوسط المدينة ومرورًا بعدة منشآت اجتماعية واقتصادية على غرار منطقة التجهيزات العمومية والأقطاب الجامعية الأربعة ومحطة النقل البري الجديدة.

وبعد 10 سنوات من الخبرة تحصلت المؤسسة على شهادة ايزو في البيئة والجودة والسلامة المهنية (ISO 9001v2015; ISO45001 ; ISO14001) ، وتمتلك مؤسسة سيترام وحدة ورقلة حاليًا 440 كفاءة بشرية

متخصصة. ولدى مؤسسة سيترام وحدة ورقلة عدة وحدات وأقسام وهي معروضة في الهيكل التنظيمي المعروض في (الملحق 6)

الفرع الثاني: عينة الدراسة

بما أن عدد العمال في المؤسسة محل الدراسة 440 عامل اخترنا عينة ل يتم تطبيق الدراسة عليها، والتوزيع موضح في الجدول الموالي:

الجدول رقم (1-2) توزيع عينة الدراسة.

عدد الاستبيانات الموزعة	عدد الاستبيانات المسترجعة	عدد الاستبيانات الملغاة	العدد النهائي للاستبيانات
150	109	09	100

المصدر: من إعداد الطالبة.

من الجدول أعلاه يتضح أن العدد الإجمالي للاستبيانات الموزعة هو 150 والعدد النهائي للاستبيانات الصالحة لتحليل هو 100 استبيان.

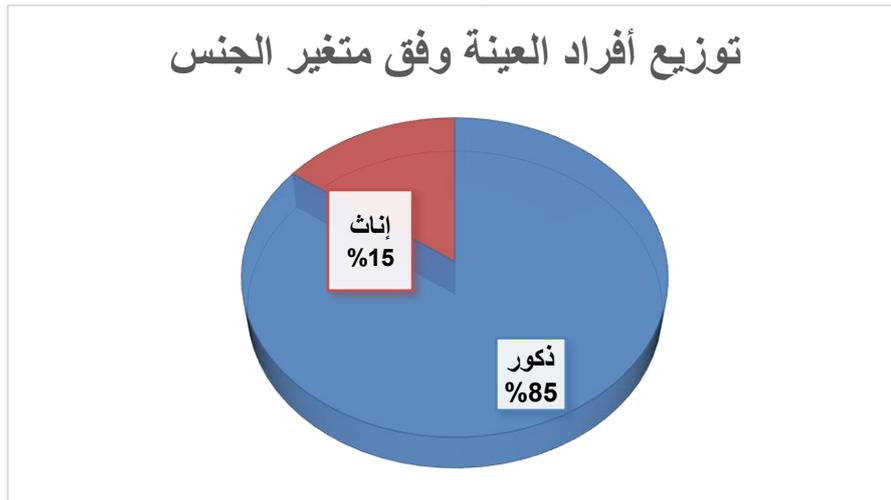
ملاحظة: نظرًا لتوزيع العمال على أماكن مختلفة، واعتماد المؤسسة على نظام الدوران، واجهت الباحثة صعوبة في توزيع الاستبيانات واسترجاعها.

وبعد أن تم التطرق إلى عينة الدراسة سنعرض الخصائص الديمغرافية للعينة التي تمثلت في (متغير الجنس، السن، المستوى التعليم، الأقدمية، الوظيفة).

1. توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس

يبين الشكل الموالي توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس

الشكل (02- 02) توزيع أفراد العينة وفق متغير الجنس.



المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على Excel

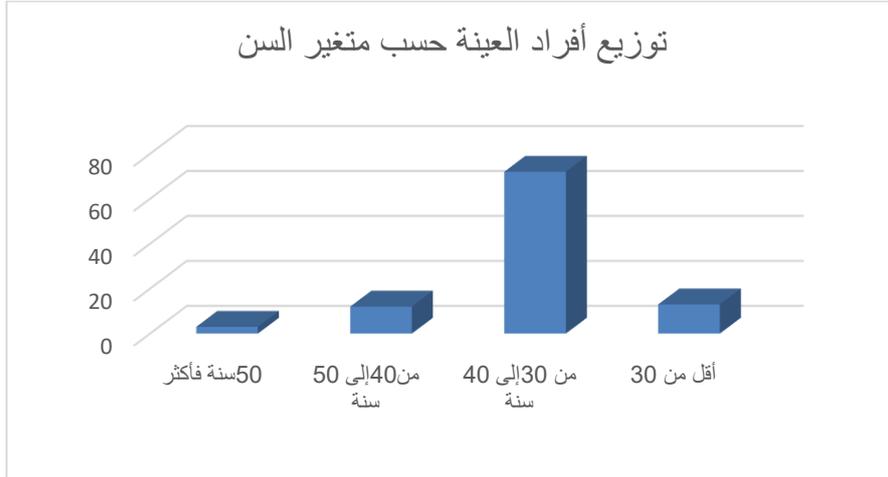
يوضح الشكل أعلاه، توزيع عينة الدراسة حسب متغير الجنس، حيث بلغت نسبة الذكور (85%)، ونسبة الإناث (15%)، وهو ما يعكس واقعًا شائعًا في بيئة العمل الخاصة بالمؤسسة محل الدراسة (مؤسسة سيترام- ورقلة)، لأن طبيعة نشاط

المؤسسة يغلب عليه الطابع الميداني في العمل الذي يتطلب نظامًا رقائياً يفرض الحاجة الملحة إلى العنصر الذكوري في مواقع العمل الميدانية، نظرًا إلى المتطلبات البدنية التي تحتاجها هذه الوظيفة، وهو ما يفسر تزايد نسبة الذكور أكثر من الإناث.

1- توزيع أفراد العينة وفقا لمتغير السن

الشكل الموالي يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير السن.

الشكل (02- 03): توزيع أفراد العينة وفقا لمتغير السن



المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على Excel

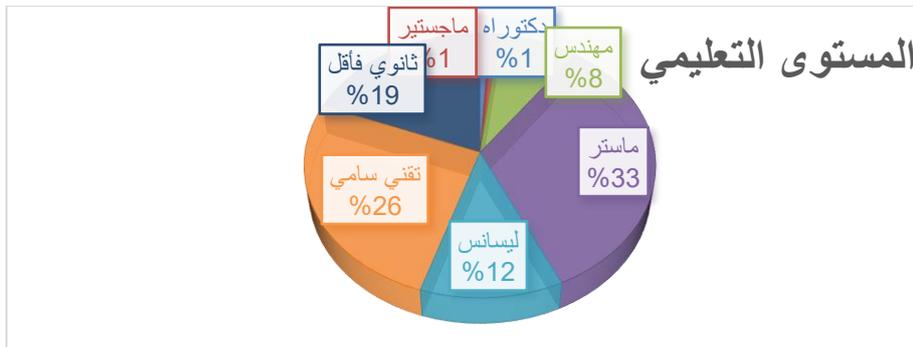
من الشكل أعلاه يتضح، أن الفئة العمرية من (30 سنة إلى أقل من 40 سنة) فقد تحصلت على أعلى نسبة وقدردت ب (72%) من العاملين في مؤسسة سيترام-ورقلة، مما يعكس اعتماد المؤسسة بشكل واضح على فئة عمرية قادرة على الإنتاجية، تتمتع بالكفاءة والقدرة على التكيف مع متطلبات العمل الحديثة، في المقابل جاءت الفئتان (من أقل من 30 سنة) ومن (40 إلى 50 سنة)، بنسب متقاربة (12%) و(13%) على التوالي، مما يدل على عدد محدود من الفئات العمرية الأخرى، أما الفئة (أكثر من 50 سنة)، كانت الأقل تمثيلاً بنسبة (3%)، وهذا ما يُعزى إلى تقاعد العاملين في هذه المرحلة.

- ويعكس هذا التوزيع توجه المؤسسة نحو الاستفادة من الفئات الشابة والوسطى، نظرًا لما تتميز به من ديناميكية، وقابلية للتطوير واكتساب المعرفة وتوليد الأفكار المبتكرة والإبداعية، وهذا أمر إيجابي وجيد أن تستثمر المؤسسة في الطاقات الشبابية.

ثالثاً- توزيع أفراد العينة حسب متغير مستوى التعليم:

الشكل الموالي يوضح توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي.

الشكل (02- 04): توزيع أفراد العينة حسب مستوى التعليم



المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على Excel

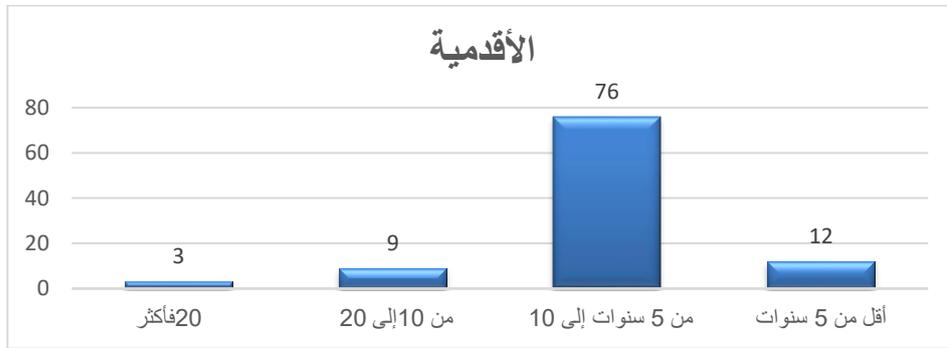
يتضح من خلال الشكل أعلاه أن أغلب العاملين في المؤسسة بنسبة 43% من الكفاءات البشرية هم الذين يحملون شهادات جامعية، هذا يعكس توظيف المؤسسة للأفراد المؤهلين علميًا، تليها شهادة تقني سامي (26%)، مما يعكس تركيز المؤسسة على الكفاءة العلمية والتقنية المتقدمة الذين يملكون الخبرة العملية في ميدان العمل، في المقابل تبقى نسبة حملة شهادة الثانوي (19%)، وليسانس (12%).

هذا يعكس تنوع المؤسسة في استقطابها للكفاءات البشرية من مختلف المستويات وعدم احتكارها في التوظيف على حاملي الشهادات العليا فقط، فهي تعطي الأولوية للأفراد الذين لديهم خبرة ومعرفة ضمنية.

رابعاً- توزيع أفراد العينة حسب متغير الأقدمية:

الشكل الموالي يوضح توزيع أفراد العينة حسب الأقدمية.

الشكل (02-05) توزيع أفراد العينة حسب متغير الأقدمية



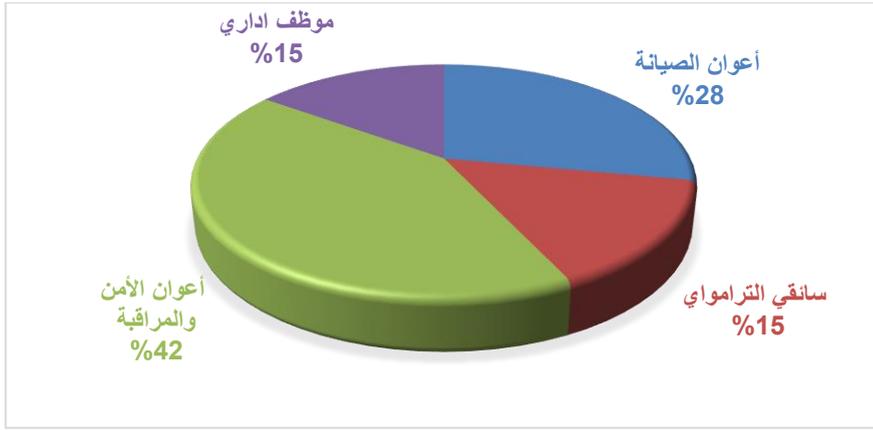
المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على Excel

يوضح الشكل أعلاه، أن النسبة الأكبر من أفراد العينة (76%) تتراوح أقدمتهم بين من 5 إلى 10 سنوات، ما يتماشى مع تاريخ نشأة المؤسسة 2018، وهذا يشير إلى أن أغلب الموظفين تم توظيفهم في السنوات الأولى من انطلاق المؤسسة، ويعد ذلك مؤشراً على استقرار نسبي في التوظيف منذ التأسيس، أما الفئات أقل من 5 سنوات أكثر من 10 سنوات، فقد شكلت نسبةً متقاربة على التوالي (12%) (9%)، وهذا يدل على حداثة تركيبة الوظيفية، وهذه النتيجة منطقية مقارنة بعمر المؤسسة، أما أفراد العينة التي تراوحت أقدمتهم أكثر من 20 سنة، جاءت بنسبة ضئيلة جداً (3%)، وهي تعكس الفئة العمرية الأكثر من 50 سنة، وهذا يدل أن أصحاب هذه الفئة لديهم خبرات سابقة في المجال في مؤسسة أخرى، وهذا يعكس أيضاً الخبرة والمعرفة السابقة بالعمل التي يتمتع بها هؤلاء الأفراد.

خامساً- توزيع أفراد العينة حسب متغير الوظيفة

الشكل الموالي يوضح توزيع أفراد العينة حسب الوظيفة:

الشكل (02- 06): توزيع أفراد العينة حسب متغير الوظيفة.



المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على Excel

يظهر من الشكل أعلاه، أن نسبة (42%) من العمالة مخصصة للأمن والمراقبة، مما يعكس الاهتمام الكبير لضمان سلامة الركاب والمنشآت، تليها وظيفة الصيانة بنسبة (28%)، مما يدل حرص المؤسسة على الحفاظ على جاهزية الترامواي وجودة الخدمة، أما الوظائف الإدارية وسائقي الترامواي فقد سجلا كلاً منهما نسبة (15%)، أما عن الوظيفة الإدارية فهي تعكس وجود طاقم إداري محدود يتولى مهمات التنسيق والتنظيم وإدارة العمليات اليومية، ويعكس انخفاض هذه النسبة مقارنة بالوظائف الأخرى اعتماد المؤسسة على هيكلية إدارية مرنة تركز على دعم الأنشطة التشغيلية والفنية أكثر من الأعمال المكتبية، أما بخصوص سائقي الترامواي نسبتهم تعكس طبيعة نظام المناوبة المعتمد خاصة في هذه الفئة الوظيفية، والذي يفرض تواجداً دورياً متغيراً للعمال لتغطية البرنامج اليومي لحركة النقل مما صعب الوصول إليهم، و هذا يفسر محدودية ظهورهم ضمن النسب مقارنة بالعدد الفعلي في المؤسسة.

المطلب الثاني: مصادر وأدوات جمع البيانات

تم جمع البيانات المتعلقة بموضوع الدراسة بالاعتماد على المصادر الآتية:

أولاً- المصادر الثانوية

وهي المصادر التي اعتمدا عليها في الجزء النظري من أجل بناء الإطار المفاهيمي وعرضه وترتيبه باستعمال المنهج الوصفي التحليلي منها: الكتب، المقالات والمجلات، المحاضرات، مذكرات الماجستير والدكتوراه.

ثانياً- المصادر الأولية:

وهي المصادر التي اعتمدا عليها في جمع المعلومات من المؤسسة محل الدراسة لإعداد الجانب التطبيقي وتمثلت في:

1_المقابلة الشخصية: تم إجراء مقابلة مع الموظف الذي يشرف على إدارة السلامة والصحة المهنية في المؤسسة محل الدراسة الميدانية، وذلك بطرح مجموعة من الأسئلة (الملحق رقم 03)، بحيث مكنت المقابلات التي تم إجراؤها من أخذ صورة عامة حول مستوى السلامة والصحة المهنية لدى العاملين.

2-الملاحظة العلمية: من خلال الملاحظة المباشرة داخل المؤسسة محل الدراسة الميدانية، تبين وجود أجهزة استشعار للحرائق، وملصقات ولوائح إرشادية توعوية، وتم ملاحظة كل من نقاط التجمع ومخارج الطوارئ (الملحق رقم 06).

3-الوثائق الرسمية: تم الاستعانة بالوثائق الخاصة بالمؤسسة محل الدراسة، بهدف دعم الجزء التطبيقي وتوفير معطيات واقعية تساهم في تعزيز النتائج (الملحق رقم 5)

4-الاستبيان: وهو يعتبر الأداة الأنسب لاختبار صحة المتغيرات المبحوثة في موضوع الإدارة الإلكترونية وتأثيرها على إدارة السلامة والصحة المهنية لدى العاملين، وتم الاستعانة بالدراسات السابقة في صياغة الاستبيان، بالإضافة إلى جهد الخاص بطلبة، التي واجهت صعوبة في صياغة الاستبيان بسبب ندرة الدراسات التي تجمع متغيرين معاً، وهذا طبعاً على حسب جهد واطلاع الطلبة. قد تم دراسة وتحكيم الاستبيان وإخراجه في شكله النهائي (الملحق رقم 01).

-بناء الاستبيان: تم تقسيمه إلى ثلاثة أجزاء كما يلي:

الجزء الأول: يتعلق بمفهوم الإدارة الإلكترونية ومتطلباتها مقسمة حسب متطلبات إلى 5 أبعاد مجملها 28 عبارة.

الجزء الثاني: يتعلق بمفهوم الإدارة السلامة والصحة المهنية ويحتوي على 23 عبارة.

الجزء الثالث: يتعلق بالمعلومات الشخصية لعينة الدراسة (متغير الجنس، السن، مستوى التعليم، الوظيفة، الأقدمية)

والجدول التالي يوضح العبارات التي تخص كل بعد:

الجدول رقم (02-02): محاور عبارات الاستبيان

العبارة	المتطلب
(1-2-3-4-5-6-7-8)	الإمكانيات التقنية
(1-2-3-4-5)	الإمكانيات البشرية
(1-2-3-4-5-6-7)	الإمكانيات الإدارية
(1-2-3-4)	الإمكانيات الأمنية
(1-2-3-4)	الإمكانيات المالية
عبارات السلامة والصحة المهنية	
من 1 إلى 23 عبارة.	إدارة السلامة والصحة المهنية
51 عبارة	مجموع الكلي للعبارات

المصدر: من إعداد الطالبة.

نلاحظ من الجدول أعلاه أن الاستبيان قسم في المحور الأول المتعلق بالإدارة الإلكترونية إلى خمسة أقسام تتضمن أبعاد الإدارة الإلكترونية وكل قسم يحتوي على مجموعة من الأسئلة تقيس كل بعد. والمحور الثاني المتعلق بإدارة السلامة والصحة المهنية يحتوي على 23 عبارة، تم من خلالها الإحاطة الشاملة بمتغير الدراسة التابع.

الجدول رقم (02-03) مجال المتوسط الحسابي المرجح لمقياس ليكرت الخماسي

المستوى الموافق له	مجال المتوسط الحسابي المرجح
ضعيفة جداً (معارض بشدة)	[من 1 إلى 1.8]
ضعيفة (معارض)	[من 1.8 إلى 2.6]
متوسطة (محايد)	[من 2.6 إلى 3.4]
عالية (موافق)	[من 3.4 إلى 4.2]
عالية جداً (موافق بشدة)	[من 4.2 إلى 5.00]

المصدر: من إعداد الطالبة.

ثبات المقياس: تم حساب ثبات المقياس بطريقتين وهما (معامل ألفا كرونباخ) حيث من الأفضل استخدام عدة طرق عند حساب الثبات لأن طريقة واحدة لا تكفي، وحساب ثبات المقياس تم تطبيقه على عينة من عمال مؤسسة سيراتم -ورقلة، ويمكن أن يوضح معامل الثبات من خلال طريقتين وذلك للمقاييس ككل ولمكوناته الفرعية في الجدول التالي:

الجدول رقم (02-4) معاملات الثبات الكلي ألفا كروباخ لمحاو الاستبيان

معامل ألفا	طرق الثبات
0.72	الإمكانات التقنية
0.75	الإمكانات البشرية
0.55	الإمكانات الإدارية
0.88	الإمكانات الأمنية
0.76	الإمكانات المالية
معاملات الثبات الكلي لمحور السلامة المهنية.	
0.94	طرق الثبات

المصدر: من إعداد الطالبة. بالاعتماد على spssV21.

من خلال الجدول أعلاه يتضح أن معاملات ألفا كروباخ للإدارة الإلكترونية تختلف من بعد إلى آخر، حيث تراوحت القيم بين (0.05) و(0.08)، حيث كان بعد الإمكانات الأمنية أعلى درجة (0.08)، مما يدل على اتساق داخلي مرتفع وموثوقية عالية لفقرات هذا البعد، كما جاءت كل من الإمكانات المالية والتقنية والبشرية ضمن النطاق الجيد (0.72_0.76)، مما يشير إلى مستوى مقبول من الثبات، أما الإمكانات الإدارية فقد تحصلت على أدنى قيمة (0.55)، وهي تعد مقبولة نوعاً ما ويتضح أن معامل الثبات للمقاييس إدارة السلامة المهنية ككل ب (0.94) وهي مرتفعة ويمكن الاعتماد عليها وهذا يدل على أن المقياس يتمتع بالثبات عالي.

بشكل عام العبارات ثابتة ولديها موثوقية من عالية إلى مقبولة يمكننا الاعتماد عليها.

صدق أداة الدراسة:

1-الصدق الظاهري (صدق المحكمين): تم تحكيم الاستبيان من طرف أساتذة مختصين في المجال منهم من هو مختص في الجانب المنهجي ومنهم من هو مختص في الجانب الإحصائي، وتم الأخذ بجميع ملاحظاتهم ونصائحهم القيمة وتعديل النقص، ليتم بعدها إخراجها في شكله النهائي (الملحق رقم 1).

2- حساب الصدق بطريقة المقارنة الطرفية

وقد تم حساب صدق الأداة بطريقة المقارنة الطرفية، والمقارنة بين الربع الأعلى والربع الأدنى.

الجدول رقم (02-05) الفروق في الاستجابات بطريقة المقارنة الطرفية

الشدة			
مستوى الدلالة	قيمة (T)	المتوسط الحسابي	
0.000	-5.826	37.14	المتطلبات التقنية
		29.71	
0.000	-7.472	24.29	المتطلبات البشرية
		17.29	
0.000	-7.746	33.00	المتطلبات الإدارية
		23.00	
0.000	-10.371	18.29	المتطلبات الأمنية
		12.00	
0.000	-10.371	18.29	المتطلبات المالية

		12.00	
محور إدارة السلامة والصحة المهنية			
0.000	-6.106	82.00	
		104.57	

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على spssV21.

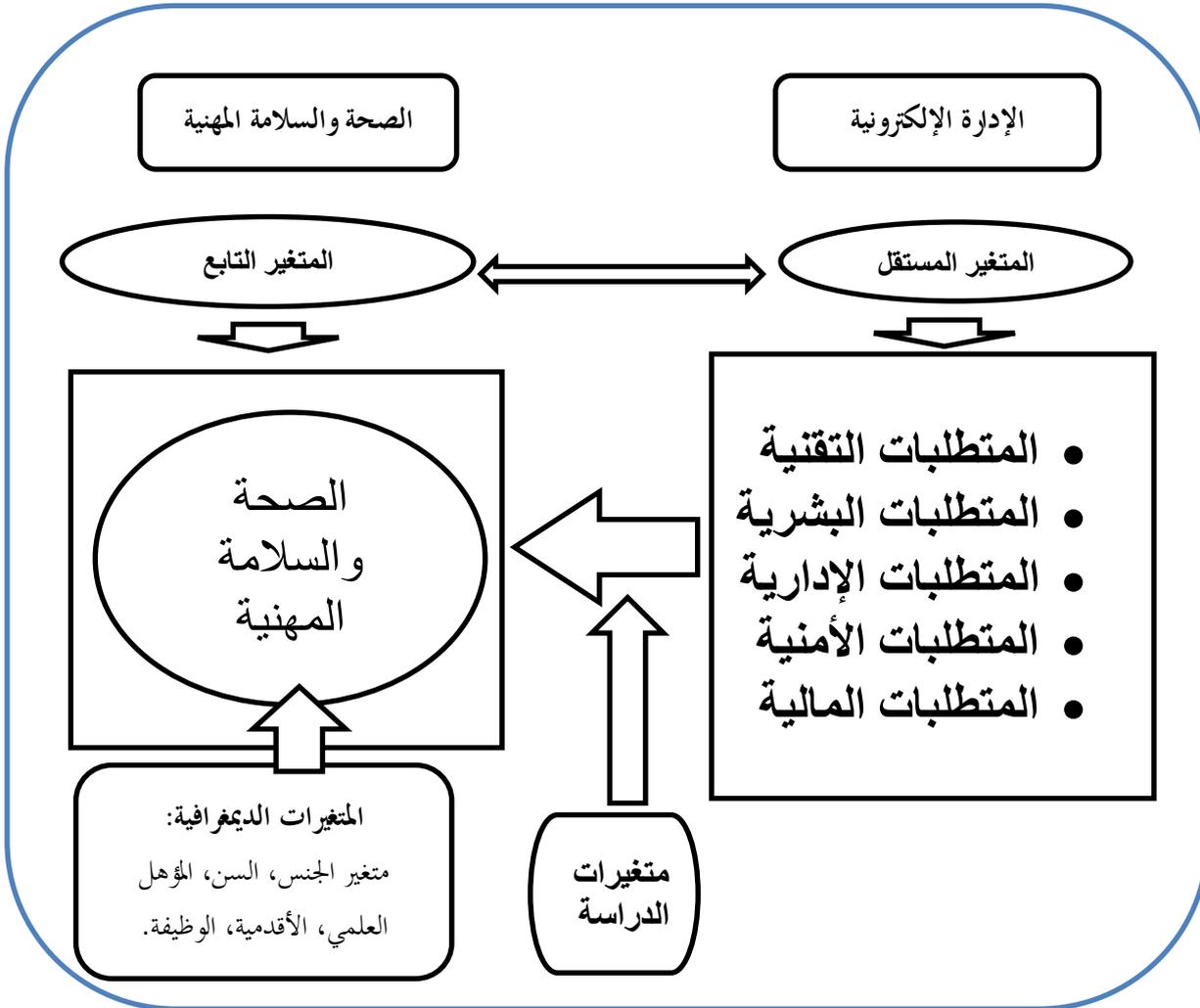
يتضح من الجدول أعلاه أن هناك فروقاً بين الدرجات العالية وذي الدرجات المنخفضة بين أبعاد الإدارة الإلكترونية، وهذا يدل على تمتع المقاييس بالقدرة على التمييز، مما يشير إلى صدق المقاييس. -وتوضح لنا أن هناك فروقاً بين الدرجات العالية وذي الدرجات المنخفضة، وهذا يدل على تمتع المقاييس بالقدرة على التمييز، مما يشير إلى صدق المقاييس.

المطلب الرابع: نموذج وأدوات الدراسة

أولاً- نموذج متغيرات الدراسة

تم تصميم نموذج يوضح متغيرات الدراسة وهو موضح في الشكل الموالي:

الشكل رقم (2-7) نموذج متغيرات الدراسة



المصدر: من إعداد الطالبة.

الشكل أعلاه يوضح، متغيرات الدراسة، حيث تمثل الإدارة الإلكترونية المتغير المستقل، وتشمل مجموعة من المتطلبات (التقنية، البشرية، الإدارية، والمالية، الأمنية)، وتعد الصحة والسلامة المهنية المتغير التابع الذي له أثر بمستوى تطبيق الإدارة الإلكترونية، كما يتضمن النموذج المتغيرات الديمغرافية التي تؤثر على المتغير التابع وهي (متغير الجنس، السن، المؤهل العلمي، الأقدمية، الوظيفة).

ثانياً_ الأدوات المستخدمة في الدراسة

الأدوات الإحصائية المستخدمة

للإجابة على أسئلة الدراسة واختبار صحة الفرضيات تم استخدام أساليب الإحصاء الوصفي، حيث تم ترميز وإدخال المعطيات إلى الحاسوب باستخدام البرنامج الإحصائي للعلوم الإحصائية SPSS والذي تم تفرغ بيانات قوائم الاستبيان فيه، وهذا للتوصل إلى ما يلي:

- 1- مقاييس الإحصاء الوصفي، وذلك لوصف عينة الدراسة وإظهار خصائصها وهذه الأساليب هي المتوسط الحسابي والانحرافات المعيارية للإجابة على أسئلة الدراسة وترتيب عبارات كل متغير تنازلياً؛
- 2- معامل الانحدار المتعدد وذلك لاختبار صلاحية نموذج الدراسة وقياس أثر المتغير المستقل الإدارة الإلكترونية على المتغير التابع السلامة والصحة المهنية؛
- 3- اختبار T-Test لاختبار تأثير المتغير المستقل (الجنس) على المتغير التابع؛
- 4- تحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA) لاختبار تأثيرات المتغيرات المستقلة على المتغير التابع.

المبحث الثاني: عرض ومناقشة نتائج الدراسة

سيتم في هذا المطلب عرض نتائج فرضيات الدراسة التي تم التوصل إليها ثم تحليلها.

المطلب الأول: تحليل عبارات الاستبيان

أولاً: عبارات محور الإدارة الإلكترونية

وللإجابة على هذه الفرضية والتأكد من صحتها أو عدمها، تم القيام بحساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد عينة الدراسة على العبارات الممثلة لمتطلبات الإدارة الإلكترونية، وذلك وفقاً للإمكانات المكونة له وهي: (التقنية، البشرية، الإدارية، الأمنية، المالية)

1. البعد الأول: الإمكانيات التقنية

سوف يتم عرض نتائج العبارات التي تقيس بعد المتطلبات التقنية ثم تحليلها:

الجدول (02-06) قيم المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لبعدها "الإمكانات التقنية".

الرقم	الإمكانات التقنية	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	مستوى الإجابة
1	تمتلك مؤسستك أحدث الأنظمة والبرامج وكافة الملحقات	4.00	0.495	5	مرتفع
2	يتم استخدام البريد الإلكتروني للعمل داخل مؤسستك	4.14	0.620	1	مرتفع
3	توفر مؤسستك أجهزة الأنترنت والاكسترنات	3.98	0.603	6	مرتفع
4	يتم تعديل وتحديث قواعد البيانات في مؤسستك بشكل دوري ومنظم من قبل مختصين	4.05	0.592	4	مرتفع

مرتفع	3	0.708	4.06	تعمل مؤسستك على ضمان صيانة الحواسيب وأجهزتها بشكل دائم لضمان استمرارية العمل	5
مرتفع	8	0.773	3.79	توفر مؤسستك نظام احتياطي يستخدم في حالة توقف النظام الرئيسي	6
مرتفع	2	0.552	4.09	توجد شبكة اتصال داخلية بين كل المصالح في المؤسسة	7
مرتفع	7	0.904	3.97	تدقق الأنترنت عالي في مؤسستك	8
مرتفع	/	0.66	4.01	المتوسط العام لبعد الإمكانيات التقنية	/

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على spssV21.

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن المتوسط الإجمالي لبعد التقني (4.01)، وهو متوسط مرتفع يدل على أن المؤسسة توفر إمكانيات التقنية لتطبيق الإدارة الإلكترونية من وجهة نظر أفراد العينة وهذا من خلال العبارات رقم (2-7-5-4-1-8)، والتي جاءت بمتوسطات عالية على التوالي (4.14)، (4.09)، (4.06)، (4.05)، (4.00)، (3.97). أما العبارة رقم (6) جاءت مرتفعة لكن بدرجة أقل من باقي العبارات بمتوسط حسابي (3.78) يعني أن إجابات أفراد العينة تختلف من فرد إلى آخر حول توفير نظام احتياطي يستخدم في حالة توقف نظام الرئيسي.

البعد الثاني: الإمكانيات البشرية

سوف يتم عرض نتائج العبارات التي تقيس الإمكانيات البشرية ثم تحليلها:

الجدول (02-7): قيم المتوسطات الحسابية والانحرافات لبعد "الإمكانيات البشرية"

الرقم	الإمكانيات البشرية	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	مستوى الإجابة
1	التحكم في الإعلام الآلي شرطاً أساسياً لتوظيف في إدارتكم	3.90	1.020	4	مرتفع
2	يوجد في مؤسستك مختصين في المعلوماتية و الرقمنة	4.40	0.752	2	مرتفع جداً
3	يتوفر في مؤسستك برامج تكوينية في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصال.	3.89	1.127	5	مرتفع
4	يمكنك إدخال البيانات ومعالجتها للحصول على البيانات اللازمة وإنجاز عملك	4.22	0.883	3	مرتفع جداً
5	لديك استعداد لتعلم المهارات الرقمية.	4.83	0.814	1	مرتفع جداً
/	المتوسط العام لبعد الإمكانيات البشرية	4.25	0.92	/	مرتفع

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على spssV21.

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن المتوسط الإجمالي (4.25)، وهو متوسط عالي يدل على أن المؤسسة تتوفر لديها إمكانيات بشرية لتطبيق الإدارة الإلكترونية من وجهة نظر أفراد العينة وذلك من خلال العبارات رقم (5-2-4-1)، التي جاءت بمتوسطات عالية على التوالي: (4.83)، (4.40)، (4.22)، (3.90)، أما العبارة رقم (3) جاءت بمتوسط حسابي مرتفع بلغ (3.83)، لكنه بدرجة أقل من باقي العبارات، يعني اختلاف وجهات بعض أفراد العينة بخصوص استعدادهم لتعلم المهارات الرقمية.

البعد الثالث: الإمكانيات الإدارية

سوف يتم عرض نتائج العبارات التي تقيس بعد الإمكانيات الإدارية ثم تحليلها:

الجدول (02-8) قيم المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لبعء "الإمكانات الإدارية"

الرقم	الإمكانات الإدارية	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	مستوى الإجابة
1	الإدارة تلزم الموظفين على التعاملات الإلكترونية.	3.99	1.040	3	مرتفع
2	تدعم الإدارة سياسة تجسد الإدارة الإلكترونية.	4.17	0.769	1	مرتفع
3	تقوم الإدارة بتحسيس الموظفين حول أهمية الإدارة الإلكترونية.	3.91	0.965	5	مرتفع
4	تستجيب الإدارة لحاجيات الموظفين من تكوين في مجال الإدارة الإلكترونية.	3.69	1.061	7	مرتفع
5	توجد في مؤسستك خطة استراتيجية للقيام بتطبيق الإدارة الإلكترونية.	3.96	0.852	4	مرتفع
6	تقوم مؤسستك بتطبيق تعديلات على هيكلها التنظيمي لتكيف مع المستجدات الحالية والمحتملة.	4.06	0.930	2	مرتفع
7	تقوم مؤسستك بالاستعانة بالجهات الاستشارية والخبراء لتقديم المشورة في مجال الإدارة الإلكترونية	3.82	0.896	6	مرتفع
/	المتوسط العام لبعء الإمكانات الإدارية.	3.94	0.93	/	مرتفع

المصدر: من إعداد الطالبة. بالاعتماد على spssV21.

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن المتوسط الإجمالي للبعء الإداري بلغ (3.94) وهو متوسط مرتفع يدل على أن المؤسسة توفر الإمكانات البشرية لتطبيق الإدارة الإلكترونية من خلال العبارات (2-6-1-5-3-7)، التي جاءت بمتوسطات عالية على التوالي: (4.17)، (4.06)، (3.99)، (3.96)، (3.91)، (3.82).
أما بخصوص العبارة رقم (7)، جاءت بمتوسط حسابي مرتفع لكن بأقل درجة عن باقي العبارات، مما يدل على اختلاف بعض أفراد العينة في كون المؤسسة تستعين بالجهات الاستشارية والخبراء لتقديم المشورة في مجال الإدارة الإلكترونية.

البعء الرابع: الإمكانات الأمنية

سوف يتم عرض نتائج العبارات التي تقيس الإمكانات (المتطلبات) الأمنية ثم تحليلها:

الجدول (02-9): قيم المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لبعء "الإمكانات الأمنية"

الرقم	الإمكانات الأمنية	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	مستوى الإجابة
1	توفر مؤسستك على برامج الأمان وحماية المعلومات بشكل دائم.	4.34	0.758	1	مرتفع جداً
2	تتوفر في مؤسستك بيانات احتياطية في حال فقدان المعلومات	4.13	0.861	2	مرتفع
3	يتم تغير الشفريات الخاصة بالموظفين بشكل دوري.	4.07	0.879	3	مرتفع
4	وضعت المؤسسة قواعد وتشريعات لحماية البيانات وتعاقب كل من يخترقها ويسرب المعلومات.	4.13	0.837	2	مرتفع
/	المتوسط العام لبعء الإمكانات الأمنية.	4.17	0.83	/	مرتفع

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على spssV21.

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن المتوسط الإجمالي لبعدها الإمكانيات الأمنية (4.17)، وهو متوسط عالي يدل على أن المؤسسة توفر المتطلبات الأمنية لتطبيق الإدارة الإلكترونية من وجهة نظر أفراد العينة هذا من خلال العبارات رقم (1-2-4)، التي جاءت بمتوسطات عالية على التوالي (4.34)، (4.13)، (4.13).

أما العبارة رقم (3)، جاءت بمتوسط حسابي مرتفع لكن بأقل درجة من باقي العبارات يعني أن أفراد العينة تختلف آراءهم بخصوص أن الشفرات يتم تغييرها بشكل دوري.

البعدها الخامس: الإمكانيات المالية

سوف يتم عرض نتائج العبارات التي تقيس بعدد الإمكانيات المالية ثم تحليلها:

الجدول (02-10): قيم المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لبعدها "الإمكانيات المالية"

الرقم	الإمكانيات المالية	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	مستوى الإجابة
1	تحرص مؤسستك على شراء المعدات الإلكترونية اللازمة.	4.14	0.865	1	مرتفع
2	توفر مؤسستك جزء من المخصصات المالية لشراء أنظمة حماية للمعلومات.	3.98	0.953	2	مرتفع
3	تحفز مؤسستك الموظفين المتميزين مادياً في مجال الإدارة الإلكترونية.	3.36	1.194	4	متوسط
4	تنفق مؤسستك على البحوث والدراسات الموجهة لتطوير تكنولوجيا المعلومات.	3.63	1.152	3	مرتفع
/	المتوسط العام لبعدها الإمكانيات المالية	3.78	1.04	/	مرتفع

المصدر: من إعداد الطالبة. بالاعتماد على spssV21.

من خلال أعلاه نلاحظ أن المتوسط الحسابي الإجمالي لبعدها الأمني (3.78)، وهو متوسط مرتفع يدل على أن المؤسسة توفر الإمكانيات المالية لتطبيق الإدارة الإلكترونية من وجهة نظر العينة هذا من خلال العبارات رقم (1-2-4)، أما العبارة (3) جاءت بمتوسط حسابي متوسط يعني أن أفراد العينة لم يوافقوا تماماً حول أن المؤسسة تحفز العمال مالياً لتطبيق الإدارة الإلكترونية.

ثانياً- تحليل عبارات محور الصحة والسلامة المهنية

وللإجابة على هذه الفرضية وتأكيد من صحتها أو عدمها، قمنا بحساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد عينة الدراسة على العبارات المثلة للصحة والسلامة المهنية.

المحور الثاني: الصحة والسلامة المهنية

سوف يتم عرض نتائج العبارات حول الصحة والسلامة المهنية ثم تحليلها.

الجدول (02-11) قيم المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمحور "الصحة والسلامة المهنية"

الرقم	الصحة والسلامة المهنية	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	ترتيب	مستوى الإجابة
01	توجد سياسة معتمدة للصحة والسلامة المهنية في مؤسستك.	4.23	0.667	2	مرتفع جداً
02	تتخذ الإدارة إجراءات صارمة وعقوبات لكل من يخالف التعليمات الأمنية.	3.95	0.869	13	مرتفع
03	يوجد نظام يقوم بالفحص الطبي للعاملين الجدد.	4.22	0.660	3	مرتفع جداً

الفصل الثاني: الإطار التطبيقي لأثر تطبيق الإدارة الإلكترونية في تعزيز الصحة والسلامة المهنية في مؤسسة سيراتام - ورقة

04	يتم توفير معدات السلامة الشخصية (معاطف، خوذة، قفاز، قناع الوجه، الأحذية، النظارات...).	3.83	0.990	17	مرتفع
05	هناك أنظمة إنذار متوفرة ومسموعة بوضوح في كافة أرجاء المؤسسة ومكافحة الحرائق موزعة بفاعلية ويتم صيانتها بشكل دوري.	4.28	0.671	1	مرتفع جداً
06	تطبق المؤسسة برامج التدريب العاملين الجدد والحاليين لتعريفهم بأساسيات السلامة والصحة المهنية المتبعة في عملهم بشكل مستمر.	4.22	0.736	3	مرتفع جداً
07	يهتم المختصون في مؤسستك بمتابعة بيئة العمل (المعدات، الآليات، الإنارة...).	4.10	0.614	5	مرتفع
08	يوجد خطة للطوارئ، توضح مخارج الطوارئ، نقاط التجمع لطوارئ داخلية خارجية.	4.20	0.534	4	مرتفع جداً
09	تتوفر إشارات ملصقات ولوحات تحذيرية لتوعية العاملين بالسلامة في أماكن واضحة ومرئية.	4.06	0.793	7	مرتفع
10	هناك وحدة مختصة في مؤسستك بالصحة والسلامة المهنية تقوم بالتفتيش الدوري لمواقع العمل	4.07	0.659	6	مرتفع
11	تقوم وحدة الصحة والسلامة المهنية بإجراء دراسات ميدانية عن أسباب حوادث العمل ووضع التوصيات اللازمة للحد منها.	4.02	0.622	10	مرتفع
12	تساهم أنظمة الإدارة الإلكترونية في تحسين تسجيل وتوثيق حوادث العمل بشكل فوري ودقيق.	4.05	0.676	8	مرتفع
13	تتيح الإدارة الإلكترونية إصدار تقارير تحليلية تساعد في الكشف المبكر عن المخاطر المحتملة.	3.90	0.692	16	مرتفع
14	تعزز الأنظمة الرقمية من متابعة تطبيق إجراءات الصحة والسلامة المهنية على أرض الواقع.	4.00	0.689	11	مرتفع
15	تسرع المنصات الإلكترونية عملية الإبلاغ عن المخاطر والحوادث مما يتيح استجابة سريعة للطوارئ.	4.05	0.691	8	مرتفع
16	تُساهم الإدارة الإلكترونية في تنظيم وتحديث سياسات وإجراءات السلامة بما يتماشى مع متطلبات المنشأة.	3.91	0.716	15	مرتفع
17	تساعد الأنظمة الإلكترونية في تنظيم جداول الفحص الدوري للمعدات والمرافق الحيوية.	4.02	0.606	10	مرتفع
18	تُمكن الحلول الرقمية الفرق المختصة من التواصل الفعال وتنسيق جهودهم لضمان بيئة عمل آمنة.	4.03	0.677	9	مرتفع
19	تُقلل الإدارة الإلكترونية من الأخطاء البشرية من خلال الرقابة المستمرة على تطبيق معايير الوقاية.	3.94	0.655	14	مرتفع
20	تتيح الأنظمة الرقمية متابعة فورية لحالة العاملين وإجراءات الطوارئ بما يضمن سلامته.	3.95	0.720	13	مرتفع
21	تسهل الإدارة الإلكترونية في تحليل البيانات لتحديد نقاط الضعف وتعزيز استراتيجيات الوقاية.	3.91	0.686	15	مرتفع
22	تيسر المنصات الإلكترونية عمليات التدريب والتوعية المستمرة للعاملين بشأن معايير الصحة والسلامة المهنية.	4.03	0.721	9	مرتفع

مرتفع	12	0.699	3.96	تُعزز الإدارة الإلكترونية ثقافة السلامة داخل المنشأة من خلال تبني تكنولوجيا المعلومات وتحديث أساليب المراقبة	23
مرتفع	/	0.698	4.04	المتوسط العام لمحور الصحة والسلامة المهنية.	/

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على **spssV21**.

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن المتوسط الإجمالي لمحور الصحة والسلامة المهنية (4.04)، وهو متوسط مرتفع يدل على أن المؤسسة تطبق إجراءات الصحة والسلامة المهنية على العاملين، وذلك من وجهة نظر أفراد العينة وهذا من خلال العبارات (من 1 إلى 23) التي جاءت بمتوسطات عالية إلى عالية جداً تراوحت بين (3.83، 4.28).

المطلب الثاني: اختبار فرضيات الدراسة

تم طرح أربع فرضيات وسيتم اختبارها كما يلي:

أولاً- اختبار صحة الفرضية الأولى: تنص على: "تطبق مؤسسة سيراتم-ورقلة - الإدارة الإلكترونية بمستوى عالي من خلال توفير المتطلبات اللازمة"

تم اختبار هذه الفرضية من خلال حساب المتوسطات الحسابية من خلال اختبار (Test)، الموضح في الجدول:

الجدول (02- 12) قيم المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأبعاد " الإدارة الإلكترونية "

الرقم	أبعاد(الإمكانيات) الإدارة الإلكترونية	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	مستوى الإجابة
1	الإمكانيات التقنية	4.01	0.66	3	مرتفع
2	الإمكانيات البشرية.	4.25	0.92	1	مرتفع جداً
3	الإمكانيات الإدارية	3.94	0.93	4	مرتفع
4	الإمكانيات الأمنية.	4.17	0.83	2	مرتفع
5	الإمكانيات المالية	3.76	1.04	5	مرتفع
/	المتوسط العام لأبعاد الإدارة الإلكترونية	4.03	0.876	/	مرتفع

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على **spssV21**.

اتضح من الجدول أعلاه أن المتوسط الحسابي لمحور الإدارة الإلكترونية (4.03)، وهو متوسط حسابي مرتفع يدل على مستوى

عالي لتطبيق الإدارة الإلكترونية في مؤسسة سيراتم-ورقلة.

إذاً عليه تم قبول الفرضية الأولى التي تنص على أنه: "تطبق مؤسسة سيراتم-ورقلة - الإدارة الإلكترونية بمستوى عالي من خلال توفير المتطلبات اللازمة .

ثانياً_ اختبار صحة الفرضية الثانية: التي تنص " توفر مؤسسة سيراتم-ورقلة- مستوى عالي من إجراءات الصحة والسلامة المهنية"

تم اختبار هذه الفرضية من خلال حساب المتوسط الحسابية لمحور الصحة والسلامة المهنية من خلال اختبار (Test)، الموضح في الجدول.

الجدول (2-13) إجمالي المتوسط والانحراف لمحور الصحة والسلامة المهنية

المتوسط الحسابي الإجمالي لعبارات محور " الصحة والسلامة المهنية.				
مرتفع	/	0.698	4.04	المتوسط العام لمحور الصحة والسلامة المهنية.

من إعداد الطالبة بالاعتماد على spssV21.

وأوضح هذا الجدول أن المتوسط الحسابي لمحور الصحة والسلامة المهنية (4.04)، وهو متوسط مرتفع يدل على مستوى عالي لتطبيق الصحة والسلامة المهنية في مؤسسة سيترام- ورقلة.

وإذا عليه تم قبول الفرضية الثانية التي تنص على " توفر مؤسسة سيترام-ورقلة- مستوى عالي من إجراءات الصحة والسلامة المهنية"

ثالثاً_ العلاقة الارتباطية بين المتغيرات.

- اختبار صحة الفرضية الثالثة التي تنص على أنه " يوجد أثر قوي لتطبيق الإدارة الإلكترونية على الصحة والسلامة المهنية في مؤسسة سيترام-ورقلة"

1-العلاقة الارتباطية:

ويمكن ذلك من خلال تحليل الانحدار الخطي باستخدام طريقة المربعات الصغرى Entry عند مستوى دلالة 0.05 حيث المتغير المستقل هو الإدارة الإلكترونية والمتغير التابع هو الصحة والسلامة المهنية، والجدول الموالي يوضح الارتباط الخطي بين المتغير المستقبل والمتغير التابع:

الجدول رقم (2-14): معامل الارتباط الخطي بين المتغير المستقل والمتغير التابع

معامل التحديد (R-deux)	معامل الارتباط (R)	النموذج
0.329	0.574	أ- المتغير المستقل: الإدارة الإلكترونية ب- المتغير التابع: الصحة والسلامة المهنية

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على spssV21.

من الجدول أعلاه تبين معامل الارتباط بين المتغير المستقل والمتغير التابع بلغ (0.574) R وهي قيمة تشير إلى وجود علاقة ارتباط متوسطة القوة بين المتغيرين، أما القوة التفسيرية لنموذج بلغت $R^2(0.329)$. ما يعني أن أبعاد المتغير المستقل الإدارة الإلكترونية تفسر ما مقداره 32.9% من المتغير التابع الصحة والسلامة المهنية والباقي بنسبة 67.1% يرجع لعوامل أخرى.

1- نتائج الانحدار المتعدد.

الجدول أدناه يوضح نتائج الانحدار الخطي المتعدد:

الجدول رقم (02-15): نتائج تحليل الانحدار المتعدد.

القرار	مستوى دلالة T Sig	قيمة T المحسوبة	المعاملات النمطية Bêta	المعاملات غير النمطية	
				B	الخطأ المعياري

غير دالة	0.009	2.684		11.288	30.302	الثابت (Constante)
غير دالة	0.069	1.840	0.183	0.394	0.725	الإمكانات التقنية
دالة	0.037	2.117	0.266	0.494	1.046	الإمكانات البشرية
غير دالة	0.928	-0.091	-0.013	0.347	-0.032	الإمكانات الإدارية
غير دالة	0.785	0.273	0.033	0.546	0.149	الإمكانات المالية.
غير دالة	0.060	1.902	0.263	0.527	1.001	الإمكانات الأمنية.

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على **spssV21**.

يتضح من الجدول أعلاه، أن المتغير الثابت كانت قيمته Sig 0.009 وهي أقل من 0.05 مما يدل على دلالتها إحصائياً، في حين أن قيمة T لمتغير الإدارة الإلكترونية لكل من (الإمكانات التقنية، والإدارية، والأمنية، والمالية) بلغت (1.840، -0.091، 1.902، 0.273) على التوالي، وكانت القيم الإحصائية (0.069، 0.069، 0.069، 0.069)، وهي قيم غير دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة 0.05، ويتضح كذلك أن قيمة T لمتغير الإدارة الإلكترونية لبعدها الإمكانات البشرية بلغت (2.117) وكانت القيمة الإحصائية (0.037) وهي قيمة دالة إحصائياً عند مستوى دلالة 0.05

بناء على النتائج تحليل الانحدار الخطي، تبين أن بعد "الإمكانات البشرية" فقط هو الذي لديه تأثير معنوي ذو دلالة إحصائية على إدارة السلامة والصحة المهنية، في حين لم تظهر بقية الأبعاد أي تأثير معنوي عند مستوى الدلالة 0.05.

وعليه تم رفض الفرضية التي تنص على "أنه" يوجد أثر قوي للإدارة الإلكترونية على الصحة والسلامة المهنية في مؤسسة سيراتم-ورقلة.

الفرع الثالث: تحليل نتائج حسب المتغيرات الشخصية.

اختبار صحة الفرضية الرابعة التي تنص على أنه "يوجد فروق في إجابات أفراد العينة حول إجراءات الصحة والسلامة المهنية تعزى لمتغيرات الشخصية (الجنس، السن، المؤهل العلمي، الأقدمية، الوظيفة).
الجدول أدناه يوضح نتائج تحليل اختبار (T test) و (ANOVA) لإجابات أفراد العينة حول الصحة والسلامة المهنية حسب الخصائص الشخصية.

الجدول رقم (2_16) إجابات أفراد العينة حسب الخصائص الشخصية.

الخاصية	الطريقة المعتمدة	مستوى الدلالة sig	قيمة F	النتيجة
الجنس	اختبار (T test)	0.932	0.007	غير دال
السن	ANOVA	0.559	0.691	غير دال
المؤهل العلمي	ANOVA	0.559	0.691	غير دال
الأقدمية	ANOVA	0.109	2.071	غير دال
المصلحة	ANOVA	0.224	1.398	غير دال

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على **spssV21**.

من خلال الجدول أعلاه الذي يبين تحليل التباين نلاحظ أن متغير (الجنس، السن، المؤهل العلمي، الأقدمية، المصلحة)، لها قيم عند مستوى الدلالة أعلى من 0.05، وهذا يعني أن القيم غير دالة إحصائياً وعليه لا توجد فروق في الإجابات أفراد العينة حسب المتغيرات الشخصية.

وعليه يتم رفض الفرضية التي تنص على أنه "يوجد فروق في إجابات أفراد العينة حول الصحة والسلامة المهنية تعزى للمتغيرات الشخصية (الجنس، السن، المؤهل العلمي، الأقدمية، الوظيفة)"

المطلب الثالث: مناقشة نتائج الدراسة

من خلال نتائج الاختبارات الإحصائية التي تم إجرائها توصلنا إلى النتائج التالية:

توصلت الدراسة إلى أن مؤسسة "سيزرام ورقة" تُطبق الإدارة الإلكترونية بمستوى عالي، وذلك من خلال توفير المتطلبات الآتية: أولاً- **المتطلبات البشرية:** ويعود هذا المستوى المرتفع إلى توفر كفاءات بشرية مؤهلة، حيث أبدى العاملون استعدادًا كبيرًا لتعلم المهارات الرقمية اللازمة، وتمتعوا بقدرة ملحوظة على التعامل مع الأجهزة وإدخال البيانات، وذلك بفضل المعرفة الضمنية المتوفرة لديهم، إذ أن أغلبهم يحملون شهادات جامعية تعكس تأهيلهم العلمي والفكري، كما أن لسياسة المؤسسة دور أساسي في استقطاب هذه الكفاءات وتدريبها بفعالية، مما ساعد في تحقيق أهداف المؤسسة في مواكبة التحول الرقمي.

ثانياً- **المتطلبات الأمنية:** وفيما يخص الجوانب الأمنية، أظهرت الدراسة أن مؤسسة سيزرام، تحرص على حماية المعلومات السرية في العمل خاصة المتعلقة بالعملاء، وتجسد ذلك من خلال عدة تشريعات وقوانين وضعتها الإدارة تشمل: -تحديث شفرات الدخول الخاصة بالموظفين بشكل دوري، وتوفير برامج احتياطية لاسترجاع البيانات عند فقدانها أو تعرضها لتلف، كما وضعت المؤسسة عقوبات صارمة لكل من يتخرق القوانين أو يقوم بتسريب المعلومات، قد تصل شدة هذه العقوبات للفصل من العمل بالنسبة للعاملين، وأكدت الدراسة الميدانية هذا الأمر من خلال التزام الموظفين والمتدربين بتوقيع وثيقة تعهد داخلية تنص على عدم تسريب أي معلومات خاصة بالمؤسسة دون إذن مسبق.

ثالثاً- **أما المتطلبات التقنية:** فقد تبين أن مؤسسة سيزرام، تمتلك بنية تكنولوجية قوية تدعم الإدارة الإلكترونية، حيث تتوفر مؤسسة سيزرام، على كاميرات مراقبة، وأجهزة استشعار للحرائق، وحواسيب وطابعات، بالإضافة إلى أنظمة قراءة البطاقات والتذاكر، وحوادم لمعالجة وتخزين البيانات، فضلاً عن أنظمة تتبع العربات وشبكات اتصال داخلية تضمن سلامة الأداء اليومي. وهذا يعكس بصورة واضحة أن نشاط المؤسسة يتطلب استخدام التكنولوجيا والأجهزة الإلكترونية، وذلك للحماية أجهزتها وممتلكاتها وكذلك المحافظة على سلامة المورد البشري من ركاب وعاملين.

رابعاً- **المتطلبات الإدارية:** كما توفر مؤسسة سيزرام، المتطلبات الإدارية اللازمة لتجسيد الإدارة الإلكترونية، وهذا ما يعكس توفيرها للمتطلبات التقنية، إذ تُظهر الإدارة دعماً واضحاً لاستراتيجيات الإدارة الإلكترونية، وهي تسعى لمواكبة متطلبات التحول الرقمي، خاصة وأن طبيعة نشاط المؤسسة تتطلب ذلك. وقد اتضح من خلال المقابلة وجود مصلحة تُعرف بـ "الاستغلال" تتولى تنسيق مختلف الأنشطة اليومية، بما في ذلك تتبع حركة الترامواي عبر كاميرات المراقبة، والتواصل المستمر مع السائقين لتفادي الحوادث. بالإضافة لذلك يجدر بنا الإشارة بأن عربة الترامواي مجهزة بأنظمة حماية، من بينها توفرها على نظام حماية أمامي يعتمد على مستشعرات تكشف الاصطدامات المحتملة، حيث يتم من خلالها تفعيل آلية امتصاص للصدمات، تنبثق تلقائياً عند ظهور أي جسم أمام العربة، وذلك لحماية وضمان سلامة الركاب والعتاد. هذا تم التعرف عليها من خلال الدراسة الميدانية.

خامساً- **بالمطلبات المالية:** فقد اتفق العاملون على أن مؤسسة سيزرام، توفر مخصصات مالية موجهة لاقتناء أنظمة حماية المعلومات والأجهزة الإلكترونية، إلا أن هناك تحفظاً فيما يخص هذا الجانب، خاصة التحفيز المادي من طرف الإدارة العليا، وقد أكدت المقابلات أن المؤسسة تفتقر إلى آليات تحفيز فعّالة، رغم أهمية ذلك في خلق روح التنافس وتشجيع الابتكار، وهو ما تحتاجه المؤسسة حالياً. وأثبتت الدراسة الميدانية وجود طاقات بشرية كفؤة، حيث قام أحد العاملين بابتكار برنامج إلكتروني يدعم الصحة والسلامة

المهنية. إلا أن هذه الطاقات تحتاج إلى دعم وتحفيز مادي ومعنوي لتفجير قدراتها، ما من شأنه أن يسهم في إنعاش الاقتصاد الوطني ورفع مستوى الأداء المؤسسي.

● وقد توافقت نتائج الدراسة الحالية مع نتائج الدراسة السابقة ل "هناء زيدي" و "فوزية بتواني"

توصلت الدراسة أن مؤسسة سيزرام- ورقلة تطبق إجراءات الصحة والسلامة المهنية بمستوى عالي، وقد تبين من خلال الدراسة الميدانية أن المستوى المرتفع لصحة والسلامة المهنية في مؤسسة سيزرام كان بفضل حرصها الواضح على تطبيق سياسة متكاملة وفعالة في هذا المجال، فقد لوحظ أنّ المؤسسة تعتمد على إجراءات دقيقة تحدف إلى الوقاية من المخاطر المهنية تمثل ذلك من خلال تزويد مرافقها بأجهزة إنذار ومطافئ حريق موزعة في محيط المؤسسة، إلى جانب توفرها على عيادة داخلية تُعنى بالفحوصات الطبية الدورية، ما يضمن المتابعة الصحية المستمرة للعاملين.

كما أن مبنى المؤسسة يحتوي على المتطلبات الأساسية للصحة والسلامة المهنية المتمثلة في مخارج طوارئ متعددة، ونقاط تجمّع في حالة وقوع أي طارئ، بالإضافة إلى توفره على ملصقات تحذيرية منتشرة في أماكن العمل (أنظر الملحق رقم 06)، كلها تعكس مدى وعي المؤسسة بأهمية الاستعداد لحالات الطوارئ والتعامل معها بطريقة استباقية. ويُضاف إلى ذلك وجود مختصين يُشرفون على بيئة العمل ويقومون بأعمال الصيانة الدورية، فضلاً عن مختصين في الصحة والسلامة المهنية، مما يدل على تبني المؤسسة لهيكل تنظيمي فعّال يضع الوقاية في صلب اهتماماته.

كما تبين من خلال الدراسة الميدانية أنه لدى المؤسسة رخصة عمل تلزم بها العاملين قبل القيام بالمهام الموكلة إليهم، تشمل جميع المخاطر المحتملة التي قد يتعرض لها العاملون، مع تحديد دقيق لطرق الوقاية والمعالجة (أنظر الملحق 05). وهذا يدل على أن مؤسسة سيزرام تقوم بإجراءات استباقية وقائية من خلال التزامها وحرصها الشديدين على تطبيق إجراءات الصحة والسلامة المهنية. وقد أكدت الدراسة الميدانية هذا المستوى العالي من السلامة، من خلال الحوادث البسيطة التي نتج عنها أضرار طفيفة لم تستدع التوقف عن العمل، كما هو موضح في الجدول من بداية 2019 إلى غاية الثلاثي الأول من 2025.

الجدول رقم (2- 17) إحصائيات حوادث العمل لمؤسسة سيزرام وحدة ورقلة (2019-2025) بسبب مناوشات

والانزلاقات

السنة	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025
عدد حوادث العمل	09	07	13	09	11	07	07

بنتائج جروح طفيفة ولا توجد إصابات خطيرة لم تستدع التوقف عن العمل

المصدر: الموظف المسؤول عن الصحة والسلامة المهنية في مؤسسة سيزرام - ورقلة.

يتضح من خلال الجدول أعلاه، أن الحوادث المسجلة تمثلت أساساً في انزلاقات على متن عربات الترامواي التي حدثت بسبب التوقف المفاجئ لعربة الترامواي نتيجة ظرف طارئ لتجنب الاصطدام بالمارة، وأيضاً بسبب المناوشات بين أعوان المراقبة وبعض الركاب الذين يقومون بتصرفات غير مسؤولة، ويستخدمون العنف، وهذا كله نتيجة عدم اقتناء التذاكر. تشير كل النتائج والدراسة الميدانية، أن المؤسسة تقوم بتطبيق كافة الإجراءات الوقائية الممكنة لتفادي المخاطر، سواء على مستوى الأفراد أو الممتلكات، لتتجنب أي خطر يدمر هذه الممتلكات. ومع ذلك، هناك ظروف تخرج عن نطاق السيطرة، خلال المعاينة الميدانية والمقابلة تم تأكيد أن أغلب الحوادث كان سببها قلة وعي الجمهور بإجراءات السلامة وعدم احترام الإجراءات التحذيرية إما لعدم العلم بتطبيقها أو تمادهم.

- وقد اختلفت نتائج الدراسة الحالية مع دراسة السابقة لـ " خميس محمد" التي جاءت نتائجها بمستوى متوسط.
- توصلت الدراسة، إلى وجود ارتباط متوسط بين مستوى الإدارة الإلكترونية ومستوى الصحة والسلامة المهنية لدى العاملين، " وترجع هذه النتيجة إلى أن الإدارة الإلكترونية ساهمت فعلياً في تسهيل تنظيم البيانات المتعلقة بالصحة والسلامة، وتيسير عمليات التبليغ عن الحوادث، ومتابعة إجراءات الوقاية، بالإضافة إلى إصدار تقارير دورية مكّنت من الكشف المبكر عن المخاطر، وهو ما ساعد على تقليل الأخطاء البشرية بفضل الرقابة الرقمية المستمرة.
- حيث بينت نتائج الدراسة أن العامل الأساسي الذي أحدث الفرق الحقيقي في الصحة والسلامة المهنية هو المورد البشري وهذا منطقي. فالتكنولوجيا مهما كانت متطورة، لا يمكن أن تؤدي دورها إلا إذا توفرت كفاءات بشرية قادرة على استخدامها بالشكل الصحيح.
- هذا الواقع أظهر أن الصحة والسلامة المهنية لا تتأثر فقط بالإدارة الإلكترونية، بل هناك عوامل أخرى تؤثر وتتأثر بها، نذكر منها ثقافة المؤسسة التي ساهمت بشكل كبير في تعزيز من قيمة السلامة، وكذلك التكوين المستمر يرفع من جاهزية العاملين، إلى جانب التزام الإدارة في تفعيل هذه الأدوات بصرامة. وبالتالي، فالسلامة المهنية تتأثر بعدة عوامل ولا تقتصر فقط على الإدارة الإلكترونية.
- من خلال الملاحظة الميدانية تؤكد بصورة واضحة السبب الذي جعل مؤسسة سياترام ليست هي المتسبب الرئيسي في الحوادث ألا وهو اتخاذ المؤسسة الإجراءات وقائية في حالة رصد أي خطر قد يلحق الضرر بها مثال ذلك التوقف الجزئي عن العمل في حالة التقلبات المناخية وكذلك التظاهرات الثقافية والاجتماعية.
- حيث توافقت نتيجة الدراسة الحالية مع دراسة السابقة لـ "جهيم مرفوع العتيري".
- توصلت نتائج الدراسة أنه لا يوجد فروق في إجابات أفراد العينة تعود إلى متغيرات شخصية، وهذا يعود لأن المؤسسة تتبع تنتهج ثقافة تنظيمية تدعم السلامة المهنية، تلزم بها مختلف العاملين فيها مهما كان صنفهم أو منصبهم.

خلاصة:

تضمّن هذا الفصل دراسة ميدانية أُجريت على عينة من العاملين بمؤسسة سياترام - وحدة ورقلة، وذلك بهدف اختبار أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية بأبعادها الخمسة، والمتمثلة في: البعد التقني، البعد البشري، البعد الإداري، البعد الأمني، والبعد المالي، على الصحة والسلامة المهنية لدى العاملين.

وقد تم جمع البيانات وتحليلها من خلال استبيان صُمّم لتحديد درجة الموافقة على العبارات ومدى أهميتها، بغرض استقصاء آراء أفراد العينة حول أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية في تعزيز الصحة والسلامة المهنية في المؤسسة محل الدراسة. كما تم اختبار فرضيات الدراسة بالاعتماد على الأدوات الإحصائية الملائمة، مع دعم النتائج من خلال إجراء مقابلة شخصية مع مسؤول الصحة والسلامة المهنية في المؤسسة، بالإضافة إلى الاعتماد على وثائق المؤسسة والملاحظة المباشرة بكل ما يتعلق بصحة وسلامة العاملين.

توصلت نتائج الدراسة إلى مجموعة من النتائج، من أبرزها أن البعد البشري للإدارة الإلكترونية يُعد أكثر الأبعاد تأثيراً على الصحة والسلامة المهنية لدى العاملين في المؤسسة محل الدراسة الميدانية. كما أظهرت النتائج وجود علاقة ارتباطية متوسطة بين تطبيق الإدارة الإلكترونية والصحة والسلامة المهنية. وبناءً على ما توصلت إليه الدراسة من نتائج، تم اقتراح مجموعة من التوصيات الهادفة إلى تحسين إجراءات الصحة والسلامة المهنية في مؤسسة سياترام وحدة ورقلة.

خاتمة

خاتمة:

هدفت هذه الدراسة إلى اختبار أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية على الصحة والسلامة المهنية لدى العاملين في مؤسسة سياترام وحدة ورقلة، وذلك من خلال التطرق إلى الجانب النظري لهذا الموضوع، والذي تم فيه عرض المفاهيم الأساسية حول الإدارة الإلكترونية وكذلك الصحة والسلامة المهنية، كما تطرقنا كذلك ضمن الجانب النظري للدراسة؛ بمناقشة بعض الدراسات السابقة المتعلقة بموضوع الدراسة ثم قمنا بمقارنتها بالدراسة الحالية، وفي الفصل الثاني تم التطرق للجانب التطبيقي للدراسة لعينة من العاملين في مؤسسة سياترام وحدة ورقلة وتم التوصل في الأخير إلى عدة نتائج أهمها:

- تطبق مؤسسة "سياترام ورقلة" الإدارة الإلكترونية بكفاءة عالية بفضل الكفاءات البشرية المؤهلة وسياسات التدريب الفعالة؛
- تمتلك المؤسسة نظاماً أمنياً قوياً لحماية المعلومات، مدعوماً بإجراءات تقنية وتشريعية صارمة؛
- تتوفر لدى المؤسسة بنية تكنولوجية متطورة تدعم التحول الرقمي بكفاءة؛
- المؤسسة توفر مخصصات مالية للتقنيات الحديثة حسب رأي العاملين، لكنها تفتقر إلى تحفيز مادي فعال للموظفين؛
- تُطبق مؤسسة سياترام إجراءات الصحة والسلامة المهنية بمستوى عالٍ؛
- تتبع المؤسسة سياسة وقائية متكاملة تحميها من الحوادث، تشمل أجهزة إنذار، عيادة طبية، ومختصين في الصحة والسلامة المهنية؛
- تُلزم المؤسسة العاملين بالاطلاع وتوقيع على رخص عمل قبل أداء المهام، وفق معايير دقيقة للوقاية من المخاطر؛
- تُظهر إحصائيات الحوادث لمؤسسة سياترام-ورقلة انخفاضاً في عددها وخطورتها، مما يعكس فعالية الإجراءات الوقائية المتخذة؛
- وجود ارتباط متوسط بين الإدارة الإلكترونية والصحة والسلامة المهنية؛ أي أن هناك عوامل أخرى تسهم في تعزيز الصحة والسلامة المهنية في مؤسسة سياترام ورقلة؛
- للإمكانات البشرية دور كبير في نجاح الإدارة الإلكترونية؛
- ثقافة المؤسسة والتكوين المستمر والالتزام الإداري ساهمت في رفع مستوى الصحة والسلامة المهنية لدى العاملين في مؤسسة سياترام وحدة ورقلة؛
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات أفراد العينة تعود لخصائص الشخصية، ما يدل على عدالة تطبيق ثقافة السلامة على جميع العاملين في مؤسسة سياترام وحدة ورقلة.

مقترحات الدراسة:

- تعزيز التنسيق مع الجهات الأمنية خاصة خلال المناسبات ذات الطابع الاجتماعي لضمان سير الخدمة وسلامة أعوان المراقبة؛
- اعتماد بطاقات تعريف مهنية تمر على كاشف ذكي لعرض حالة تدريب العمال في الصحة والسلامة المهنية، بهدف تسهيل المتابعة وضمان الجاهزية وتعزيز الأمان في بيئة العمل؛
- تبني آليات تحفيز فعالة مادية ومعنوية، ومنح مكافآت للعاملين المتميزين في تجسيد أنظمة مبتكرة، خاصة في مجال السلامة المهنية؛
- تزويد عربات الترامواي بشاشات تعرض إجراءات الصحة والسلامة، لتوعية الجمهور؛
- تزويد المؤسسة بشاشات عرض إلكترونية في أماكن استراتيجية، ذلك لعرض إجراءات السلامة المهنية بشكل دوري، والاستغناء عن الملصقات والتقليدية وذلك لتعزيز التوعية العاملين داخل المؤسسة.

خاتمة

آفاق الدراسة:

- أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية في الوقاية من حوادث العمل في المؤسسات الاقتصادية؛
- رقمنة نظام الصحة والسلامة المهنية في المؤسسات الصناعية؛
- أثر تطبيقات الذكاء الاصطناعي على تعزيز الصحة والسلامة المهنية؛
- دور الرقابة الإلكترونية في دعم أنظمة الصحة والسلامة المهنية داخل المؤسسات؛
- توصي الطالبة بدراسة نفس موضوع الدراسة الحالية الموسومة ب " أثر الإدارة الإلكترونية على الصحة والسلامة المهنية" ، في بيئات مختلفة وفي ظروف أخرى.

قائمة المصادر والمراجع

قائمة المصادر والمراجع

أولاً_ قائمة المصادر والمراجع

الكتب:

- 1- بتر فان غوى، دليل المبادئ الأساسية للسلامة والصحة المهنية في بيئة العمل، حقوق النشر لمنظمة العمل الدولية، الطبعة الأولى باللغة العربية، 2016.
- 2- جلال فاروق أحمد الأنساوي، إبراهيم جابر السيد، الإدارة الإلكترونية، دار العلم والإيمان لنشر والتوزيع، زرالدة الجزائر، 2013.
- 3- سعد غالب ياسين، الإدارة الإلكترونية، دار البازوري، عمان، 2010.
- 4- عماد حسن عبد الحفيظ أحمد محمد، الإدارة الإلكترونية وإمكانية تطبيقها على نظم وشبكات ومراكز المعلومات، دار العلم والإيمان للنشر والتوزيع، زرالدة-الجزائر، 2013.
- 5- محمد الصادق إسماعيل، الحكومة الإلكترونية وتطبيقاتها في الدول العربية، الطبعة الأولى، العربي لنشر والتوزيع، القاهرة، 2010.
- 6- محمد سمير أحمد، الإدارة الإلكترونية، الطبعة الأولى، دار المسيرة لنشر والتوزيع والطباعة، عمان، الأردن، 2009.
- 7- مصطفى يوسف كافي، إدارة أنظمة الأمن والسلامة المهنية والصحية، الطبعة الأولى، مكتبة المجتمع العربي لنشر والتوزيع، عمان، 2014.

المجلات والملتقيات:

- 1_ أبو براهيم ويزة، بوظيفة حمو، تقييم المخاطر المهنية بالمؤسسات الصناعية، مجلة الخلدونية، الجزائر، المجلد 09، العدد 01، 2016.
- 2_ باسم الصادق قاسم إبراهيم، متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية وأثرها على جودة الأداء الوظيفي، مجلة العلوم التربوية والدراسات الإنسانية، محافظة تعز، العدد 33، 2023.
- 3_ مجرود فتيحة، قورين سعاد، ثقافة السلامة والصحة المهنية في المستشفيات من منظور المواصفات، مجلة الريادة لاقتصاد الأعمال، سطيف - الجزائر، المجلد 06، العدد 03، 2020.
- 4- بلول أحمد، بورقودة صغير، استراتيجيات السلامة المهنية والوقاية من حوادث العمل داخل بيئة العمل، مجلة حقائق الدراسات النفسية والاجتماعية، الجلفة - الجزائر، العدد 17، 2020.
- 5- بو بكر عبد القادر، قديد فوزية، أثر الإدارة الإلكترونية في تحسين الأداء الوظيفي - دراسة حالة مصلحة الحالة المدنية ببلدية بئر مراد رايس، المجلد 7، العدد 1، الجزائر، 2021.
- 6_ بوهتالة فهمية، الإدارة الإلكترونية بين خلفيات التأسيس وصعوبة الممارسة، مجلة الدراسات الاقتصادية، الجزائر، المجلد 17، العدد 1، 2023.
- 7 - بزيو عمر وآخرون، أثر برامج الصحة والسلامة المهنية في التقليل من الأمراض المهنية داخل بيئة العمل - دراسة ميدانية بمؤسسة صناعة الكوابل بسكرة، مجلة علوم الإنسان والمجتمع، المجلد 11، العدد 01، الجزائر، 2022.

قائمة المصادر والمراجع

- 8- بملولي خيرة؛ إسماعيل عيسى، أثر متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية على أداء العنصر البشري في المؤسسات البنكية - دراسة حالة بنك التنمية الريفية **BADR**، مجلة الإصلاحات الاقتصادية والاندماج في الاقتصاد العالمي، الجزائر - تيارت، المجلد 14، العدد 1، 2020.
- 9- جلال هلال صادق محمد، تأثير الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية على جودة الخدمة الصحية، المجلة المصرية للدراسات البحثية، مصر، المجلد 48، العدد 2، 2024.
- 10- حسن الكعبي، ماجد محمد، تقييم نظام إدارة السلامة والصحة وفق مواصفة 2018: 4001، مجلة الاقتصاد والعلوم الإدارية، بغداد، المجلد 25، العدد 113، 2019.
- 11- حنان علي موسى، دور إدارة السلامة والصحة المهنية وفق المواصفة **OHSAS 18001** في تقليل حوادث العمل، مجلة العلوم الإنسانية، الجزائر (شलगوم العيد)، المجلد 29، العدد 02، 2018.
- 12- حامد نور الدين، بورغد، نور الهدى، أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية على فعالية الأداء الوظيفي بدائرة الموارد البشرية، مجلة الأصيل للبحوث الاقتصادية والإدارية، الجزائر، العدد 2، 2017.
- 13- حسين نور الدين عزت، تطبيق نظام إدارة السلامة والصحة المهنية وفق مواصفة - (2018) **ISO 45001** دراسة مقترنة بشركتي مجموعة الكرونجي وشركة بغداد للمشروبات والعصائر، مجلة الحكمة العالمية، العدد 3، 2020.
- 14- لبن علوطي، الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية، مجلة بحوث اقتصادية عربية، المدينة - الجزائر، المجلد 17، العدد 42، 2008.
- 15- قنديل فاطمة الزهراء، متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية في المؤسسات العمومية الجزائرية، مجلة كلية الاقتصاد للبحوث العملية، المجلد 1، العدد 6، 2022.
- 16- عامر مشرقي، قدور علي، دور الإدارة الإلكترونية في تحسين المسؤولية الاجتماعية اتجاه العاملين بالقطاع العام - دراسة ميدانية بقطاع التربية لولاية المدية، مجلة دفاتر البحوث العلمية، الجزائر، المجلد 11، العدد 2، 2023.
- 17- موسى عبد الناصر، قريشي محمد، مساهمة الإدارة الإلكترونية في تطوير العمل الإداري بمؤسسات التعليم العالي، مجلة الباحث، الجزائر، بسكرة، العدد 09، 2011.
- 18- عبدو محمد علي الطاهر، متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية في كلية الاقتصاد والحاسبة بجامعة سبها من وجهة نظر الإداريين وأعضاء هيئة التدريس العاملين بها، مجلة البحوث الأكاديمية، العدد 13، 2019.
- 19- جهيم مرفوع عتيبي، أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية على تعزيز إجراءات السلامة والصحة المهنية في ظل جائحة فيروس كورونا (كوفيد-19)، مجلة التكامل الاقتصادي، المملكة العربية السعودية، المجلد 09، العدد 04، 2021.
- 20- يخلف لمياء، متطلبات الإدارة الإلكترونية ودورها في تعزيز الولاء التنظيمي"، مجلة الحدث لدراسات المالية والاقتصادية، المجلد 7، 2021.

الأطروحات والرسائل الجامعية:

- 1- باسل خميس محمد، علاقة المنظمة المتعلمة بتعزيز إجراءات السلامة والصحة المهنية في أقسام التصوير الطبي بالمستشفيات الحكومية - قطاع غزة، أطروحة ماجستير، جامعة الأزهر، غزة، 2014.

قائمة المصادر والمراجع

- 2- بلمرشح سارة، فرارسة فاطمة، تقييم نظام فعالية الصحة والسلامة المهنية في التقليل من حوادث العمل (دراسة حالة مؤسسة هاليرتون حاسي مسعود)، مذكرة تدخل ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر المهني، غير منشورة، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، الجزائر، 2017.
 - 3- بوبكر عبد القادر، تدريب الموارد البشرية في ظل الإدارة الإلكترونية والتحديات التي تواجهه، مذكرة لنيل شهادة الدكتوراه، غير منشورة، جامعة الجزائر 3، الجزائر، 2023.
 - 4- بوزكي جيلالي، الإدارة الإلكترونية في المؤسسات الجزائرية وآفاق تطبيقها، أطروحة دكتوراه، غير منشورة، جامعة الجزائر 3، الجزائر، 2016.
 - 5- سمير عماري، دور الإدارة الإلكترونية في تطوير أداء التعليم العالي، أطروحة دكتوراه، غير منشورة، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، الجزائر، 2017.
 - 6- عبان عبد القادر، تحديات الإدارة الإلكترونية في الجزائر، أطروحة دكتوراه، غير منشورة، جامعة محمد خضير، بسكرة الجزائر، 2016.
 - 7- علي موسى حنان، السلامة والصحة المهنية وأثرها على الكفاءة الإنتاجية في المؤسسة الصناعية، مذكرة لنيل شهادة الماجستير، غير منشورة، جامعة متوري- قسنطينة، الجزائر.
 - 8- قادة دليلة، الإدارة الإلكترونية ودورها في تحسين الخدمة العمومية، أطروحة دكتوراه، غير منشورة، جامعة الجزائر 3، الجزائر، 2018.
 - 9- عشور عبد الكريم، دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة والجزائر، مذكرة ماجستير، غير منشورة، جامعة متوري- قسنطينة، الجزائر، 2010.
 - 10- مفتاح المبروك على أبوخشيم، أثر تطبيق قواعد الأمن والسلامة المهنية في تحسين أداء العاملين، مذكرة ماجستير، غير منشورة، جامعة الزاوية، ليبيا، 2020.
 - 11- هناء زيدي، فوزية بوتواتي، أثر الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات في المؤسسات الاقتصادية-دراسة حالة مؤسسة سيترام-ورقلة، مذكرة ماستر، غير منشورة، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، الجزائر 2023.
 - 12- يوسف محمد يوسف أبو أمونة، واقع الإدارة الإلكترونية في الجامعات الفلسطينية النظامية - قطاع غزة، رسالة ماجستير، غير منشورة الجامعة الإسلامية، كلية الدراسات العليا، فلسطين، 2009.
- المحاضرات:

1. ربيع نصيرة، محاضرات في الإدارة الإلكترونية، موجهة لطلبة الماستر، كلية الحقوق والعلوم السياسية قسم القانون العام، 2020.

المواقع:

- 1_ مؤسسة سيترام ورقلة "الصفحة الرئيسية"، موقع مؤسسة سيترام ورقلة ، تاريخ الاطلاع : 23 مارس 2025، على الرابط <https://setram.dz/>
- 2- إدارة مخاطر المؤسسة، جزء من فعالية المخاطر والتدقيق الداخلي، نشرت على قناة Emirates Transport على اليوتيوب، 2015.

-المراجع الأجنبية:

1. Akyildiz Cengiz. **Integration of Digitalization into Occupational Health and Safety and its Applicability**, The European Research Journal, 2023.
2. Alkhsabah Mohammad Ali Ibrahim. **Reality of Use of Electronic Management and its Impact on Job Performance in Tafila Technical University**, International Journal of Accounting Finance and Management Sciences, Vol. 7, No.1, Tafila Technical University, Jordan. January 2017
4. Alotaibi Badriah Mohammad Muner. **Roles of e-Management Systems in School Administration to Keep Pace with Vision 2030 of KSA in Makkah (2022)**, Journal of Economic Administrative and Legal Sciences (JEALS), Vol. 8, Sup. Issue 1 (2024)
5. Azman Ameer Faris & Kelana, Beni Widarman Yus. **Enhancing Sustainability and Workplace Safety Management Systems in the Manufacturing Industry through Digitalization**, International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences, Vol. 14, Issue 10, 2024.
6. Bagir Mohammad. **Adoption of Digital Occupational Safety and Health Technologies in the Construction Sector**, Technology, Work and Health Master Degree Project, KTH Royal Institute of Technology, 2021.
7. Bochkovskiy, A.P. **Development of System of Automated Occupational Health and Safety Management in Enterprise**, World Academy of Materials and Manufacturing Engineering, Vol., Issue 1, 2021.
8. Malkawi Nazem. **Using Electronic Human Resource Management for Organizational Excellence – Case Study at Social Security Corporation – Jordan**, International Journal of Engineering Technologies and Management Research, Jordan, Vol. 5, 2018.
9. Reinhold Karin & Jarvis, Marina. **Artificial Intelligence for Worker Management: Implications for Occupational Safety and Health**, European Agency for Safety and Health at Work, 2022.
10. Xu Jing Duryan, Meir; Smyth, Hedley. **Digitalisation for Occupational Health and Safety in Construction**, The Bartlett School of Sustainable Construction, University College London, 2021.

الملاحق

الملاحق

الملحق 01: استبانة الدراسة في صيغتها النهائية.



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة قاصدي مبراح ورقلة
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
قسم علوم التسيير
التخصص: إدارة الأعمال
استبانة



سيدي الكريم سيدي الكريمة تحية طيبة وبعد:

تهدف هذه الاستبانة إلى التعرف على أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية في تعزيز الصحة والسلامة المهنية لدى العاملين في مؤسسة سيزرام ورقلة -، وذلك كجزء من متطلبات نيل شهادة الماستر تخصص إدارة الأعمال. لذا أمل منكم الإجابة عن العبارات الواردة بصدق وبصراحة وموضوعية، وتؤكد لكم الباحثة الحرص الشديد على سرية البيانات المقدمة وأنها لن تستخدم إلا لغرض البحث العلمي فقط. نرجو منكم وضع علامة (x) في خانة الإجابة التي ترونها صحيحة من وجهة نظركم، ونشكركم على حسن تعاملكم وتخصيص جزء من وقتكم.

الطالبة: أسماء زواوي. المشرفة: سارة بن الشيخ.

البريد الإلكتروني: zouaoui14asma@gmail.com

zouaoui14asma@gmail.com

أولا: الأسئلة المتعلقة بمحاور الدراسة

المحور الأول: الإدارة الإلكترونية: هي الاعتماد على إنجاز أعمال اليومية من خلال استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال شبكات الأنترنت الأنظمة والبرامج.

الرقم	العناصر	موافق بشدة	موافق	محايد	معارض بشدة	معارض
	الإمكانيات التقنية					
01	تمتلك مؤسستك أحدث النظم والبرامج وكافة ملحقات.					
02	يتم استخدام البريد الإلكتروني في العمل داخل مؤسستك.					
03	توفر مؤسستك أجهزة الأنترنت والاكسترنات.					
04	يتم تعديل وتحديث قواعد البيانات في مؤسستك بشكل دوري ومنظم من قبل مختصين.					
05	تعمل مؤسستك على ضمان صيانة الحواسيب وأجهزتها بشكل دائم لضمان استمرارية العمل.					
06	توفر مؤسستك نظام احتياطيًا يستخدم في حالة توقف النظام الرئيسي.					

الملاحق

					07	توجد شبكة اتصال داخلية بين كل المصالح في المؤسسة.
					08	تدفق الأنترنت عالي في مؤسستك.
معارض بشدة	معارض	محايد	موافق	موافق بشدة	الإمكانيات البشرية.	
					01	التحكم في الإعلام الآلي شرطا أساسيا للتوظيف في إدارتكم.
					02	يوجد في مؤسستك مختصين في المعلوماتية والرقمنة.
					03	يتوفر في مؤسستك برامج تكوينية في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصال.
					04	يمكنك إدخال البيانات ومعالجتها للحصول على البيانات اللازمة لإنجاز عملك .
					05	لديك استعداد لتعلم المهارات الرقمية.
معارض بشدة	معارض	محايد	موافق	موافق بشدة	الإمكانيات الإدارية.	
					01	الإدارة تلزم الموظفين على التعاملات الإلكترونية.
					02	تدعم الإدارة سياسة تجسد الإدارة الإلكترونية.
					03	تتقوم الإدارة بتحسيس الموظفين حول أهمية الإدارة الإلكترونية.
					04	تستجيب الإدارة لحاجيات الموظفين من التكوين في مجال الإدارة الإلكترونية.
					05	توجد في مؤسستك خطة استراتيجية للقيام بتطبيق الإدارة الإلكترونية.
					06	تتتم مؤسستك بإجراء تعديلات على هيكلها التنظيمي، لتكيف مع المستجدات الحالية والمحتملة.
					07	تقوم مؤسستك بالاستعادة بالجهات الاستشارية والخبراء لتقديم المشورة في مجال الإدارة الإلكترونية.
معارض بشدة	معارض	محايد	موافق	موافق بشدة	الإمكانيات الأمنية	
					01	تتوفر مؤسستك على برامج الأمان وحماية المعلومات بشكل دائم.
					02	توفر مؤسستك بيانات احتياطية في حالة في حالة فقدان المعلومات.
					03	يتم تغيير الشفريات والمعلومات الخاصة بالموظفين بشكل دوري.
					04	وضعت المؤسسة قواعد وتشريعات لحماية البيانات وتعاقب كل من يخترقها ويسرب المعلومات
معارض بشدة	معارض	محايد	موافق	موافق بشدة	الإمكانيات المالية.	
					01	تحرص مؤسستك على شراء المعدات الإلكترونية اللازمة.
					02	توفر مؤسستك جزء من المخصصات المالية لشراء أنظمة حماية المعلومات.
					03	تحفز مؤسستك الموظفين المتميزين ماديا في مجال الإدارة الإلكترونية.
					04	تنفق مؤسستك على البحوث والدراسات الموجهة لتطوير تكنولوجيا المعلومات.

المحور الثاني: الصحة والسلامة المهنية: هي مجموعة الإجراءات والتدابير المتخذة في بيئة العمل لحماية العاملين من المخاطر والإصابات المرتبطة بالعمل.

معارض بشدة	معارض	محايد	موافق	موافق بشدة	العناصر	الرقم
					توجد سياسة معتمدة للصحة والسلامة المهنية في مؤسستك.	01

الملاحق

				02	تتخذ الإدارة إجراءات صارمة وعقوبات لكل من يخالف التعليمات الأمنية.
				03	يوجد نظام يقوم بالفحص الطبي للعاملين الجدد.
				04	يتم توفير معدات السلامة الشخصية (معاطف، خوذة، قفاز، قناع الوجه، الأحذية، النظارات...).
				05	هناك أنظمة إنذار متوفرة ومسموعة بوضوح في كافة أرجاء المؤسسة ومكافحة الحرائق موزعة بفاعلية ويتم صيانتها بشكل دوري.
				06	تطبق المؤسسة برامج التدريب للعاملين الجدد والحاليين لتعريفهم بأساسيات الصحة والسلامة المهنية المتبعة في عملهم بشكل مستمر.
				07	يهتم المختصون في مؤسستك بمتابعة بيئة العمل (المعدات، الآليات، الإنارة..).
				08	يوجد خطة للطوارئ، توضح مخارج الطوارئ، نقاط التجمع للطوارئ داخلية خارجية.
				09	تتوفر إشارات ملصقات ولوحات تحذيرية لتوعية العاملين بالسلامة في أماكن واضحة ومرئية.
				10	هناك وحدة مختصة في مؤسستك الصحة والسلامة المهنية تقوم بالتفتيش الدوري لمواقع العمل
				11	تقوم وحدة الصحة والسلامة المهنية بإجراء دراسات ميدانية عن أسباب حوادث العمل ووضع التوصيات اللازمة للحد منها.
				12	تساهم أنظمة الإدارة الإلكترونية في تحسين تسجيل وتوثيق حوادث العمل بشكل فوري ودقيق.
				13	تتيح الإدارة الإلكترونية إصدار تقارير تحليلية تساعد في الكشف المبكر عن المخاطر المحتملة.
				14	تعزز الأنظمة الرقمية من متابعة تطبيق إجراءات الصحة والسلامة المهنية على أرض الواقع.
				15	تسرع المنصات الإلكترونية عملية الإبلاغ عن المخاطر والحوادث مما يتيح استجابة سريعة للطوارئ.
				16	تُساهم الإدارة الإلكترونية في تنظيم وتحديث سياسات وإجراءات السلامة بما يتماشى مع متطلبات المنشأة.
				17	تساعد الأنظمة الإلكترونية في تنظيم جداول الفحص الدوري للمعدات والمرافق الحيوية.
				18	تُمكن الحلول الرقمية الفرق المختصة من التواصل الفعال وتنسيق جهودهم لضمان بيئة عمل آمنة.
				19	تُقلل الإدارة الإلكترونية من الأخطاء البشرية من خلال الرقابة المستمرة على تطبيق معايير الوقاية.
				20	تتيح الأنظمة الرقمية متابعة فورية لحالة العاملين وإجراءات الطوارئ بما يضمن سلامته.
				21	تسهل الإدارة الإلكترونية في تحليل البيانات لتحديد نقاط الضعف وتعزيز استراتيجيات الوقاية.
				22	تيسر المنصات الإلكترونية عمليات التدريب والتوعية المستمرة للعاملين بشأن معايير الصحة والسلامة المهنية.
				23	تُعزز الإدارة الإلكترونية ثقافة السلامة داخل المنشأة من خلال تبني تكنولوجيا المعلومات وتحديث أساليب المراقبة

الملاحق

ثالثاً- الأسئلة العامة

		أنثى		ذكر		الجنس
50 سنة فأكثر		من 40 إلى أقل من 50 سنة		من 30 إلى أقل من 40 سنة		أقل من 30 سنة
						السن
دكتوراه	ماجستير	مهندس	ماستر	ليسانس	تقني/تقني سامي	ثانوي فأقل
						المؤهل العلمي
20 سنة فأكثر		من 10 إلى أقل من 20 سنة		من 5 إلى أقل من 10 سنوات		أقل من 5 سنوات
						الأقدمية
أعوان الصيانة.		سائقي الترامواي		أعوان الأمن والمراقبة		موظف إداري
						الوظيفة

الملاحق

الملحق 02: قائمة الأساتذة المحكمين

الدرجة العلمية	الجامعة	اسم الأستاذ	الرقم
أستاذ محاضر "ب"	كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير جامعة قاصدي مرباح ورقلة	سارة بن الشيخ	01
أستاذ التعليم العالي	كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير جامعة قاصدي مرباح ورقلة	الحاج عرابة	02
أستاذ التعليم العالي	كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير جامعة قاصدي مرباح ورقلة	رشيد مناصرية	03
أستاذ محاضر "ب"	كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية جامعة قاصدي مرباح ورقلة	عبد القادر عبان	04
أستاذ محاضر "أ"	كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير جامعة قاصدي مرباح ورقلة	نور الدين تمجغدين	05
أستاذ التعليم العالي	كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير جامعة قاصدي مرباح ورقلة	عبد الحق بن تفات	06

الملحق 03: أسئلة المقابلة

أسئلة المقابلة
هل تمتلك المؤسسة أحدث البرامج والأنظمة؟
هل يستخدم البريد الإلكتروني في العمل داخل المؤسسة؟
هل تتمتع المؤسسة بتدفق عالي للأنترنيت؟
هل تستعين المؤسسة بخبراء في مجال الإدارة الإلكترونية؟
هل تتوفر المؤسسة على برامج أمان لحماية المعلومات بشكل دائم؟
كيف تتعامل الإدارة في حالة تلف أو نقص الأجهزة الإلكترونية؟
هل تدعم المؤسسة سياسة السلامة والصحة المهنية؟ ما رأيك؟
كيف تتعامل المؤسسة مع حالات الطوارئ؟
كيف تتعامل الإدارة مع من يخالف الإجراءات الأمنية؟
هل تتوفر المؤسسة لوحات وملصقات تحذيرية؟ وهل هناك نقاط تجمع في حالات الطوارئ؟
هل توفر المؤسسة معدات الوقاية الشخصية؟
كيف يتم التأكد من سلامة بيئة العمل من المخاطر؟

الملحق رقم (4) مخرجات SPSS

الملحق (1_4): حساب الثبات

Statistiques de fiabilité	
Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
.723	8

Statistiques de fiabilité				
Alpha de Cronbach	Partie 1	Valeur	.800	
		Nombre d'éléments	4 ^a	
	Partie 2	Valeur	.372	
		Nombre d'éléments	4 ^b	
	Nombre total d'éléments		8	
	Corrélation entre les sous-échelles			.592
Coefficient de Spearman-Brown	Longueur égale		.744	
	Longueur inégale		.744	
Coefficient de Guttman split-half			.739	

Statistiques de fiabilité	
Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
.758	5

Statistiques de fiabilité				
Alpha de Cronbach	Partie 1	Valeur	.814	
		Nombre d'éléments	3 ^a	
	Partie 2	Valeur	.512	
		Nombre d'éléments	2 ^b	
	Nombre total d'éléments		5	
	Corrélation entre les sous-échelles			.378

Coefficient de Spearman-Brown	Longueur égale	.549
	Longueur inégale	.556
Coefficient de Guttman split-half		.426

Statistiques de fiabilité	
Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
.880	5

Statistiques de fiabilité			
Alpha de Cronbach	Partie 1	Valeur	.788
		Nombre d'éléments	3 ^a
	Partie 2	Valeur	.795
		Nombre d'éléments	2 ^b
	Nombre total d'éléments		5
Corrélation entre les sous-échelles			.795
Coefficient de Spearman-Brown	Longueur égale		.886
	Longueur inégale		.890
Coefficient de Guttman split-half			.849
Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments		
.762	4		

Statistiques de fiabilité	
Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
.762	4

Récapitulatif de traitement des observations			
		N	%
Observations	Valid	20	100.0
	Exclus ^a	0	.0

	Total	20	100.0
--	-------	----	-------

Statistiques de fiabilité			
Alpha de Cronbach	Partie 1	Valeur	.780
		Nombre d'éléments	2 ^a
	Partie 2	Valeur	.891
		Nombre d'éléments	2 ^b
	Nombre total d'éléments		
Corrélation entre les sous-échelles			.377
Coefficient de Spearman-Brown	Longueur égale		.548
	Longueur inégale		.548
Coefficient de Guttman split-half			.492

Récapitulatif de traitement des observations			
		N	%
Observations	Valid	20	100.0
	Exclus ^a	0	.0
	Total	20	100.0

Statistiques de fiabilité	
Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
.945	23

Récapitulatif de traitement des observations			
		N	%
Observations	Valid	20	100.0

الملاحق

	Exclus ^a	0	.0
	Total	20	100.0

Statistiques de fiabilité			
Alpha de Cronbach	Partie 1	Valeur	.902
		Nombre d'éléments	12 ^a
	Partie 2	Valeur	.934
		Nombre d'éléments	11 ^b
	Nombre total d'éléments		23
Corrélation entre les sous-échelles			.685
Coefficient de Spearman-Brown	Longueur égale		.813
	Longueur inégale		.813
Coefficient de Guttman split-half			.813

الملحق (4-2): حساب الصدق

Statistiques de groupe					
	grop	N	Moyenne	Ecart-type	Erreur standard moyenne
Ru z	المجموعة الدنيا	7	29.71	3.039	1.149
	المجموعة العليا	7	37.14	1.464	.553

Test d'échantillons indépendants					
		Test de Levene sur l'égalité des variances		Test-t pour égalité des moyennes	
		F	Sig.	T	Ddl
Ru z	Hypothèse de variances égales	3.328	.093	-	12
	Hypothèse de			-	8.641

الملاحق

	variances inégales			5.826-	
Test d'échantillons indépendants					
		Test-t pour égalité des moyennes			
		Sig. (bilatérale)	Différence moyenne	Différence écart-type	Intervalle de confiance 95% de la différence
					Inférieure
Ru z	Hypothèse de variances égales	.000	-7.429-	1.275	-10.207-
	Hypothèse de variances inégales	.000	-7.429-	1.275	-10.331-

Test d'échantillons indépendants		
		Test-t pour égalité des moyennes
		Intervalle de confiance 95% de la différence
		Supérieure
Ruz	Hypothèse de variances égales	-4.650-
	Hypothèse de variances inégales	-4.526-

Statistiques de groupe					
	Grop	N	Moyen ne	Ecart- type	Erreur standard moyenne
Ru z	المجموعة الدنيا	7	17.29	2.430	.918
	المجموعة العليا	7	24.29	.488	.184

Test d'échantillons indépendants					
		Test de Levene sur l'égalité des variances		Test-t pour égalité des moyennes	
		F	Sig.	T	Ddl

الملاحق

Ru z	Hypothèse de variances égales	5.393	.039	- 7.472-	12
	Hypothèse de variances inégales			- 7.472-	6.483

Test d'échantillons indépendants					
		Test-t pour égalité des moyennes			
		Sig. (bilatérale)	Différence moyenne	Différence écart-type	Intervalle de confiance 95% de la différence
		Inférieure			
Ru z	Hypothèse de variances égales	.000	-7.000-	.937	-9.041-
	Hypothèse de variances inégales	.000	-7.000-	.937	-9.251-

Test d'échantillons indépendants		
		Test-t pour égalité des moyennes
		Intervalle de confiance 95% de la différence
		Supérieure
Ruz	Hypothèse de variances égales	-4.959-
	Hypothèse de variances inégales	-4.749-

Statistiques de groupe					
	Grop	N	Moyen ne	Ecart- type	Erreur standard moyenne
Ru z	المجموعة الدنيا	7	23.00	3.000	1.134
	المجموعة العليا	7	33.00	1.633	.617

Test d'échantillons indépendants					
		Test de Levene sur l'égalité des variances		Test-t pour égalité des moyennes	
		F	Sig.	T	Ddl
Ru z	Hypothèse de variances égales	2.259	.159	- 7.746-	12
	Hypothèse de variances inégales			- 7.746-	9.269

Test d'échantillons indépendants					
		Test-t pour égalité des moyennes			
		Sig. (bilatérale)	Différence moyenne	Différence écart-type	Intervalle de confiance 95% de la différence
Ru z	Hypothèse de variances égales	.000	-10.000-	1.291	-12.813-
	Hypothèse de variances inégales	.000	-10.000-	1.291	-12.908-

Test d'échantillons indépendants					
		Test-t pour égalité des moyennes			
		Intervalle de confiance 95% de la différence			
		Supérieure			
Ruz	Hypothèse de variances égales	-7.187-			
	Hypothèse de variances inégales	-7.092-			

Statistiques de groupe					
Grop	N	Moyen ne	Ecart- type	Erreur standard	

الملاحق

					moyenne
Ru z	المجموعة الدنيا	7	12.00	1.000	.378
	المجموعة العليا	7	18.29	1.254	.474

Test d'échantillons indépendants					
		Test de Levene sur l'égalité des variances		Test-t pour égalité des moyennes	
		F	Sig.	T	Ddl
Ru z	Hypothèse de variances égales	1.089	.317	- 10.371 -	12
	Hypothèse de variances inégales			- 10.371 -	11.435

Test d'échantillons indépendants					
		Test-t pour égalité des moyennes			
		Sig. (bilatérale)	Différence moyenne	Différence écart-type	Interval le de confian ce 95% de la différen ce
					Inférie ure
Ru z	Hypothèse de variances égales	.000	-6.286-	.606	- 7.606-
	Hypothèse de variances inégales	.000	-6.286-	.606	- 7.614-

Test d'échantillons indépendants		
		Test-t pour égalité des moyennes
		Intervalle de confiance 95% de la différence
		Supérieure
Ruz	Hypothèse de variances égales	-4.965-
	Hypothèse de variances inégales	-4.958-

T-TEST GROUPS=grop(1 2)

Statistiques de groupe					
	Grop	N	Moyenne	Ecart-type	Erreur standard moyenne
Ru z	المجموعة الدنيا	7	12.00	1.000	.378
	المجموعة العليا	7	18.29	1.254	.474

Test d'échantillons indépendants					
		Test de Levene sur l'égalité des variances		Test-t pour égalité des moyennes	
		F	Sig.	T	Ddl
Ru z	Hypothèse de variances égales	1.089	.317	- 10.371 -	12
	Hypothèse de variances inégales			- 10.371 -	11.435

Test d'échantillons indépendants				
Test-t pour égalité des moyennes				
	Sig. (bilatérale)	Différence moyenne	Différence écart-type	Intervalle de confiance

الملاحق

					95% de la différence
					Inférieure
Ru z	Hypothèse de variances égales	.000	-6.286-	.606	-7.606-
	Hypothèse de variances inégales	.000	-6.286-	.606	-7.614-

Test d'échantillons indépendants		
		Test-t pour égalité des moyennes
		Intervalle de confiance 95% de la différence
		Supérieure
Ruz	Hypothèse de variances égales	-4.965-
	Hypothèse de variances inégales	-4.958-

Statistiques de groupe					
	Grop	N	Moyen ne	Ecart-type	Erreur standard moyenne
Ru z	المجموعة الدنيا	7	82.00	7.371	2.786
	المجموعة العليا	7	104.57	6.106	2.308

Test d'échantillons indépendants					
		Test de Levene sur l'égalité des variances		Test-t pour égalité des moyennes	
		F	Sig.	T	Ddl
Ru z	Hypothèse de variances égales	.132	.723	-6.239-	12
	Hypothèse de variances inégales			-6.239-	11.598

Test d'échantillons indépendants					
		Test-t pour égalité des moyennes			
		Sig. (bilatérale)	Différence moyenne	Différence écart-type	Intervalle de confiance 95% de la différence
					Inférieure
Ru	Hypothèse de variances égales	.000	-22.571-	3.618	-30.454-
z	Hypothèse de variances inégales	.000	-22.571-	3.618	-30.484-

Test d'échantillons indépendants**		
*		
		Test-t pour égalité des moyennes
		Intervalle de confiance 95% de la différence
		Supérieure
Ruz	Hypothèse de variances égales	-14.689-
	Hypothèse de variances inégales	-14.659-

الملحق (3-4): المتوسطات الحسابي

الإمكانيات التقنية					
	N	Minim um	Maximu m	Moyen ne	Ecart type
q1	99	2	5	4.00	.495
q2	100	2	5	4.14	.620
q3	100	1	5	3.98	.603
q4	100	2	5	4.05	.592
q5	100	1	5	4.06	.708
q6	99	2	5	3.79	.773
q7	100	2	5	4.09	.552
q8	100	1	8	3.97	.904
N valide	98				

الملاحق

الإمكانيات البشرية					
	N	Minimum	Maximum	Moyenne	Ecart type
q1	100	2	5	3.90	1.020
q2	100	3	5	4.40	.752
q3	100	1	5	3.89	1.127
q4	100	2	5	4.22	.883
q5	100	2	5	4.38	.814
N valide (listwise)	100				

الإمكانيات الإدارية					
	N	Minimum	Maximum	Moyenne	Ecart type
q1	100	1	5	3.99	1.040
q2	99	2	5	4.17	.796
q3	100	2	5	3.91	.965
q4	100	1	5	3.69	1.061
q5	100	2	5	3.96	.852
q6	100	1	5	4.06	.930
q7	99	2	5	3.82	.896
N valide (listwise)	98				

الإمكانيات الأمنية					
	N	Minimum	Maximum	Moyenne	Ecart type
q1	99	1	5	4.34	.758
q2	100	1	5	4.13	.861
q3	100	1	5	4.07	.879
q4	100	1	5	4.13	.837
N valide (listwise)	99				

الملاحق

الإمكانات المالية.					
	N	Minimum	Maximum	Moyenne	Ecart type
q1	100	1	5	4.14	.865
q2	100	1	5	3.98	.953
q3	100	1	5	3.36	1.194
q4	100	1	5	3.63	1.152
N valide (listwise)	100				

المتوسطات الحسابية لمحور إدارة السلامة والصحة المهنية

Statistiques descriptives					
	N	Minimum	Maximum	Moyenne	Ecart type
q1	99	2	5	4.23	.667
q2	100	2	5	3.95	.869
q3	100	2	5	4.22	.660
q4	99	1	5	3.83	.990
q5	99	2	5	4.28	.671
q6	99	2	6	4.22	.736
q7	99	3	7	4.10	.614
q8	99	3	5	4.20	.534
q9	99	1	5	4.06	.793
q10	99	3	5	4.07	.659
q11	99	3	5	4.02	.622
q12	99	3	5	4.05	.676
q13	99	3	5	3.90	.692
q14	98	2	5	4.00	.689
q15	99	2	5	4.05	.691
q16	99	2	5	3.91	.716
q17	99	3	5	4.02	.606
q18	99	2	5	4.03	.677
q19	98	2	5	3.94	.655
q20	99	2	5	3.95	.720
q21	99	1	5	3.91	.686
q22	99	3	5	4.03	.721
q23	99	3	5	3.96	.699
N valide	96				

الملاحق

(listwise)

الملحق (4_4) حساب الارتباط

Statistiques descriptives

	Moyen- ne	Ecart- type	N
K	92.01	12.724	100
A	32.00	3.213	100
B	20.79	3.236	100
C	27.52	5.179	100
D	16.63	2.824	100
J	15.11	3.342	100

Corrélations

		K	A	B	C	D	J
Corrélation de Pearson	K	1.000	.386	.499	.421	.398	.449
	A	.386	1.000	.514	.277	.315	.226
	B	.499	.514	1.000	.647	.510	.495
	C	.421	.277	.647	1.000	.594	.727
	D	.398	.315	.510	.594	1.000	.682
	J	.449	.226	.495	.727	.682	1.000
Sig. (unilatérale)	K	.	.000	.000	.000	.000	.000
	A	.000	.	.000	.003	.001	.012
	B	.000	.000	.	.000	.000	.000
	C	.000	.003	.000	.	.000	.000
	D	.000	.001	.000	.000	.	.000
	J	.000	.012	.000	.000	.000	.
N	K	100	100	100	100	100	100
	A	100	100	100	100	100	100
	B	100	100	100	100	100	100
	C	100	100	100	100	100	100
	D	100	100	100	100	100	100
	J	100	100	100	100	100	100

Variables introduites/supprimées^a

Modèle	Variables introduites	Variables supprimées	Méthode
--------	-----------------------	----------------------	---------

الملاحق

1	J, A, B, D, C ^b	.	Entrée
---	-------------------------------	---	--------

Récapitulatif des modèles				
Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	.574 ^a	.329	.294	10.693

ANOVA ^a						
Modèle		Somme des carrés	Ddl	Moyenne des carrés	D	Sig.
1	Régression	5281.134	5	1056.227	9.238	.000 ^b
	Résidu	10747.856	94	114.339		
	Total	16028.990	99			

Coefficients ^a						
Modèle		Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	T	Sig.
		A	Erreur standard	Bêta		
1	(Constante)	30.302	11.288		2.684	.009
	A	.725	.394	.183	1.840	.069
	B	1.046	.494	.266	2.117	.037
	C	-.032-	.347	-.013-	-.091-	.928
	D	.149	.546	.033	.273	.785
	J	1.001	.527	.263	1.902	.060

Coefficients ^a					
Modèle	95.0% % intervalles de confiance pour B		Corrélations		
	Borne inférieure	Limite supérieure	Corrélation simple	Partielle	Partie

الملاحق

1	(Constante)	7.889	52.714			
	A	-.057-	1.508	.386	.186	.155
	B	.065	2.028	.499	.213	.179
	C	-.721-	.658	.421	-.009-	-.008-
	D	-.935-	1.234	.398	.028	.023
	J	-.044-	2.047	.449	.192	.161

a. Variable dépendante : K					
	Somme des carrés	Ddl	Moyenne des carrés	F	Significati on
Inter-groupes	339.010	3	113.003	.691	.559
Intra-groupes	15689.980	96	163.437		
Total	16028.990	99			

ANOVA à 1 facteur					
K					
	Somme des carrés	Ddl	Moyenne des carrés	F	Significati on
Inter-groupes	1326.247	6	221.041	1.398	.224
Intra-groupes	14702.743	93	158.094		
Total	16028.990	99			

ANOVA à 1 facteur					
K					
	Somme des carrés	Ddl	Moyenne des carrés	F	Significati on
Inter-groupes	974.459	3	324.820	2.071	.109
Intra-groupes	15054.531	96	156.818		
Total	16028.990	99			

Statistiques de groupe					
	الجنس	N	Moyenne	Ecart-type	Erreur standard moyenne
K	Man	85	91.24	12.919	1.401
	Femenn	15	96.40	10.920	2.820

ANOVA à 1 facteur					
K					
	Somme des carrés	Ddl	Moyenne des carrés	F	Signification
Inter-groupes	339.010	3	113.003	.691	.559
Intra-groupes	15689.980	96	163.437		
Total	16028.990	99			

الملاحق

الملحق رقم (5): الوثيقة توضح رخصة العمل الخاصة بالمؤسسة محل الدراسة.



Code DG-DM-FOR-0002-C

Réf : ORG-DM-PT-0022-2025

Date: .../.../2025

PERMIS DE TRAVAIL

Commentaires :

- Toujours aviser le PCC avant le début d'une intervention et après la fin de la dite intervention
N° PCC : 0659-02-11-50
- Transmettre à : pdt-org@setram-dz.com
- CT : Champs renseignés par le Chargé de Travaux

1 - Numéro Permis de Travail	0125/000
2 - Numéro Attestation de Consignation	
3. Chargé de Travaux (CT)	

Nom / Prénom :	Liste des intervenants	
Entreprise :	N° 01	DRIHEM SALAH EDDINE
N° Téléphone :	N° 02	
Email :	N° 03	
Habilitation	N° 04	
Date d'expiration de l'habilitation	N° 05	
Signature :	N° 06	
	N° 07	

4- Remplacement du charge de travaux (CT) - en cas d'absence justifiée par le CT principal -

Nom / prénom :	
Entreprise :	
N° Téléphone :	
Email :	
Habilitation :	
Date d'expiration de l'habilitation	
Signature :	

5 - Localisation (PT)

N° Voie :	Du P-LAC N° :	Au P-LAC N° :
Sous-Station : (Préciser les N° SST)		
Sous-Section Électrique :		
Station : (Préciser l'emplacement exact)		
Bâtiment : (Préciser l'emplacement exact)		
Dépôt :	Remisage CMR 04	
Ouvrage d'Art : (Viaduc, Trémie)		
Zone :	CDM / remisage CMR 04	

6 - Nature des travaux (Préciser les travaux de jour ou de nuit avec le matériel utilisé) (CT)

Mise en place des affiches code QR au niveau de l'ensemble des rames.
Mise en place des affiches COM au niveau du MIF

7 - Mode d'accès (CT)

À Pied <input checked="" type="checkbox"/>	Avec Engin <input type="checkbox"/>	Préciser <input type="checkbox"/>
--	-------------------------------------	-----------------------------------

8 - Type de travaux

Toute impression de ce document constitue une copie NON -CONTROLÉE. Seules les versions déposées sur la GED sont en vigueur.



Code : DG-DM-FOR-0002-C

Réf : ORG-DM-PT-0022-2025

Date : .../.../2025

TAC : Travaux Avec Consignation. <input type="checkbox"/>	TSC01 : Travaux Sans Consignation dans les locaux techniques <input type="checkbox"/>	TSC02 : Travaux Sans Consignation avec tramway ou véhicule en mouvement. <input checked="" type="checkbox"/>	TD : Travaux Divers. <input checked="" type="checkbox"/>
--	--	--	---

9 - Date et heure d'Intervention

			Jeudi 09/01/2025	Vendredi 10/01/2025	Samedi 11/01/2025	Dimanche 12/01/2025	Lundi 13/01/2025
Horaires demandés (CT)			De : 20H00 A : 03H30	e : 20H00 A : 03H3			
Horaires accordés (COT)			De : 20H00 A : 03H30	e : 20H00 A : 03H3			

10 - Analyse des risques / Mesures de prévention (QMRS)

Risques		Prévention / Protection	
Chutes au sol	x	EPI / EPC	x
Chutes d'une hauteur		Contrôle des échafaudages / Echelles, etc.	x
Manutention manuelle	x	Éclairage complémentaires Si besoin	x
Manutention mécanique		Respect des règles d'ergonomies	x
Circulation dans l'entreprise	x	Contrôle des équipements électriques	
Effondrements et chutes d'objet	x	Consignation	
Machines / Outils	x	MALT et VAT	
Nuisances sonores, vibrations	x	Machine outils et outils adéquats et en bon état	x
Émissions Déchets	x	Qualité de l'air / Aspiration des polluants / FDS	
Éclairage	x	Evacuation des déchets	x
Ambiances climatiques		Delimitier les zones d'intervention	
Agents biologiques		Reduire les temps d'exposition	
Rayonnements non ionisants		Extincteurs / Boites a pharmacie / Équipements de Premier Secours (EPS)	x
Ferroviaire / Circulation des Tramways		Moyens de levage adéquats et en bon état	
Hygiène, assainissement, aération		Equipement de signalisation et respect des plans de circulations	
Électrocution		Surveillance / vigilance travaux critiques	
Incendie, Explosion		Mise en place des protections de chantier (palissade, écran de protection, etc.)	
Autres	x	Balissage des zones de dangers	



Code : DC-DM-FOR-0002-C

Réf : ORG-DM-PT-0022-2025

Date : .../.../2025

11- Validation par le QMRS et le Coordinateur de travaux			
	Coordinateur de Travaux	QMRS	
Nom et Prénom			
Date et heure de validation	.../.../2025 à 17h30	.../.../2025 à 17h30	
Signature			
12 - Validation par la maintenance et l'exploitation			
	Maintenance	Exploitation En cas d'Impact sur l'exploitation	Personnes habilitées à signer dans les situations urgentes
Nom - Prénom			
Date et heure de validation			
Signature			
13- Fin des Travaux			
Chargé de Travaux			
Je confirme par là présente que			
<ul style="list-style-type: none"> • Les travaux / essais sont terminés . • Tous les outillages, équipements de protection ont été retirés et les déchets évacués ; • L'absence de toute activité humaine et de personnel sur la zone du chantier 			
Date / Heure :	Signature :		



سياسة

الجودة، الصحة، السلامة المهنية والبيئة

منذ أكثر من عشر (10) سنوات، احتلت شركة سيترام مكانة رائدة في السوق الاقتصادية الجزائرية، من خلال تشغيل وصيانة خطوط الترامواي في قطاع النقل الحضري. وفي عام 2023، أصبحت بكل فخر شركة جزائرية 100٪ وتطمح إلى أن تصبح النموذج المرجعي من حيث الأداء من بين وسائل النقل العام، من خلال تقديم خدمات تنقل أكثر أماناً ومحسنة للمستخدمين.

معتمدة منذ عام 2017، بالمعيار العالمي للجودة ISO-9001 نسخة 2015، تحرص سيترام على التزامها بتحسين أداء وكفاءة نظام الإدارة الخاص بها. ويتم تعزيز هذا الأخير من خلال اعتماد أحدث النسخ من المعايير الدولية: للبيئة ISO-14001 نسخة 2015، وللصحة والسلامة المهنية ISO-45001 نسخة 2018.

في سعيها المستمر للتميز، تعتمد سيترام على نظام الإدارة المتكامل لتحسين جودة خدماتها وتحسين مبادئ التشغيل الخاصة بها. تقوم سيترام بتحليل البيئة والسياق اللذان تعمل فيهما بعناية، وتحديد المخاطر والفرص ذات الصلة ووضع الموارد اللازمة لتحقيق الأهداف التالية:

تطوير الأعمال

- تطوير أنشطة تجارية جديدة في قطاعات أخرى؛
- زيادة حصة سيترام في السوق من خلال ولاء العملاء من ناحية وجذب عملاء جدد من ناحية أخرى؛
- زيادة رضا العملاء وضمان امتثال الخدمة للمتطلبات المعمول بها.

الحفاظ على أداء العملاء

- من خلال التحكم في الخدمات من حيث التكلفة والمواصفات النهائية والجودة.
- من خلال تنفيذ نهج التحول الرقمي، بتبني حلول والتجارب التي يتضمن تطوير أدوات عالية الأداء وفعالة مخصصة لإدارة العمليات والخدمات

رأس المال البشري

- التطوير مركز الخبرة من خلال الاستفادة من المعرفة المكتسبة والتركيز على التدريب المهني؛
- اعتماد نهج الإدارة التشاركية؛
- الاستفادة من خبرة سيترام في مجال النقل.

استدامة الممتلكات والموارد المالية

- التأكد من توفر الأنظمة لتحقيق النتائج المتوقعة من حيث استدامة الممتلكات والموارد المالية.

من أجل تحقيق أهدافها، تتعهد الإدارة العامة لسيترام بما يلي:

تقديم خدمة تلي متطلبات و توقعات العملاء؛

الحفاظ على صحة وسلامة العمال من خلال إزالة الخطر قدر الإمكان، والسيطرة على المخاطر المهنية وتوفير ظروف عمل آمنة وسليمة؛

حماية البيئة من خلال الوقاية من التلوث والحفاظ على الموارد الطبيعية والتسيير الجيد للنفايات؛

ضمان التشاور ومشاركة الموظفين وممثلهم في مسائل الصحة والسلامة في العمل؛

الامتثال للمتطلبات القانونية والتنظيمية المعمول بها، خاصة المتعلقة بالبيئة، الصحة والسلامة في العمل؛

التحسين المستمر لفعالية نظام الإدارة المتكامل، لجعله أداة أساسية للتقدم؛

تطوير أنشطة تجارية جديدة في قطاعات أخرى؛

زيادة حصة سيترام في السوق من خلال ولاء العملاء من ناحية وجذب عملاء جدد من ناحية أخرى؛

زيادة رضا العملاء وضمان امتثال الخدمة للمتطلبات المعمول بها.

تقوم سيترام بتطوير شركتنا وملتزم توفير جميع الوسائل الضرورية لتحقيق الأهداف المحددة، وبهذا الصدد اردعكم التي المشاركة الفعالة في هذا النهج الرام، منحت بركات عملنا اليومي تيسير هذه السياسة ولتواصلت مسار التقدم المستمر مع المحافظة على سمعتنا في التميز.

معاً، يمكننا مشاركة التميز مع الأطراف المعنية لدينا وجعلت شركتنا نموذجاً رائداً على مستوى البلاد، ذات كفاءة عالية ونخبة برفع الابتكار.

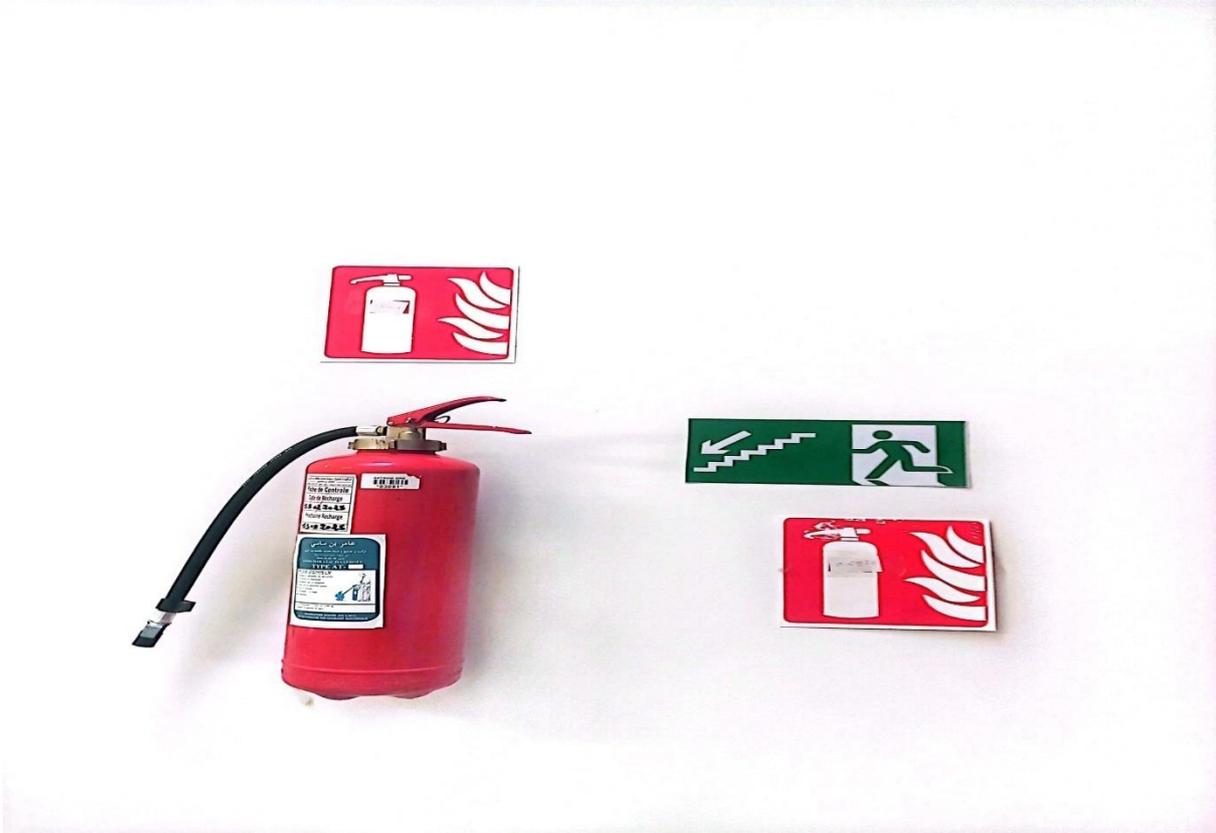
المدير العام
عبد الحفيظ بن بوعزيز

الملاحق













سي ترام SETRAM
عمل النقل
أعمال النقل

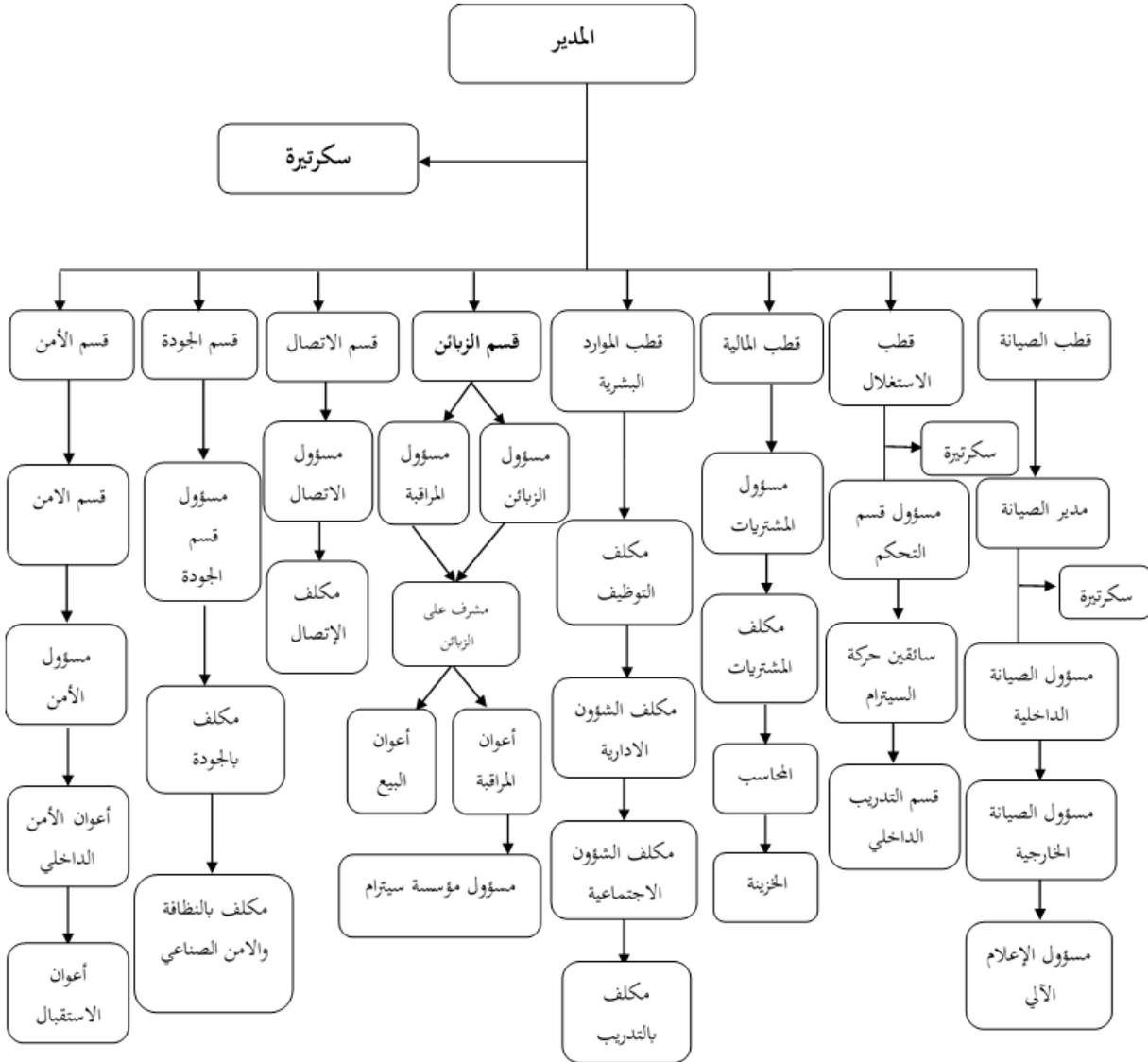
أسافر بصفة قانونية

وجب المصادقة على التذاكر
والاشتراكات فور الصعود
على متن العربات

A hand holding a red 'ورقطة' (QR code) card near a fare reader. The reader screen shows a green checkmark and the text 'تمت المصادقة' (Approved). A QR code is visible in the bottom right corner.



الهيكل التنظيمي لمؤسسة سياترام وحدة ورقلة



المصدر: من إعداد الطالبة بناء على وثائق المؤسسة.

الفهرس

الصفحة	العنوان
III	الإهداء
IV	الشكر والتقدير
V	ملخص الدراسة
VI	قائمة المحتويات
VII	قائمة الجداول
VIII	قائمة الأشكال
IX	قائمة الاختصارات والرموز
X	قائمة الملاحق
أ	مقدمة
<p>الفصل الأول</p> <p>الأدبيات النظرية والتطبيقية حول الإدارة الإلكترونية و الصحة و السلامة المهنية</p>	
02	تمهيد
03	المبحث الأول: الأدبيات النظرية للإدارة الإلكترونية و الصحة و السلامة المهنية
03	المطلب الأول: الإطار المفاهيمي للإدارة الإلكترونية
03	الفرع الأول: مفهوم وخصائص الإدارة الإلكترونية
05	الفرع الثاني: أهمية وأهداف الإدارة الإلكترونية
07	الفرع الثالث: عناصر الإدارة الإلكترونية
09	الفرع الرابع: مزايا وسلبيات الإدارة الإلكترونية
10	الفرع الخامس: متطلبات وتحديات الإدارة الإلكترونية
13	المطلب الثاني: الإطار المفاهيمي لصحة و السلامة المهنية
13	الفرع الأول: مفهوم الصحة و السلامة المهنية
14	الفرع الثاني: دوافع الاهتمام بالصحة و السلامة المهنية
15	الفرع الثالث: أهمية وأهداف الصحة و السلامة المهنية
16	الفرع الرابع: عناصر و متطلبات الصحة و السلامة المهنية
17	الفرع الخامس: تقييم نظام الصحة و السلامة المهنية
20	المبحث الثاني: الأدبيات التطبيقية للإدارة الإلكترونية و الصحة و السلامة المهنية
20	المطلب الأول: الدراسات السابقة باللغة العربية
23	المطلب الثاني: الدراسات السابقة باللغة الأجنبية
26	المطلب الثالث: مقارنة الدراسة الحالية بالدراسات السابقة
28	المطلب الرابع: مجال الاستفادة من الدراسات السابقة
29	خلاصة
<p>الفصل الثاني: الدراسة الميدانية</p>	
31	تمهيد

32	المبحث الأول: الطريقة والأدوات المستخدمة في الدراسة
32	المطلب الأول: مجتمع وعينة الدراسة
32	الفرع الأول: مجتمع الدراسة
33	الفرع الثاني: عينة الدراسة
36	المطلب الثاني: مصادر وأدوات جمع البيانات
37	المطلب الثالث: صدق وثبات أداة الدراسة
39	المطلب الرابع: نموذج وأدوات الدراسة
41	المبحث الثاني: عرض ومناقشة نتائج الدراسة
41	المطلب الأول: تحليل عبارات الاستبيان
45	المطلب الثاني: اختبار فرضيات الدراسة
48	المطلب الثالث: مناقشة نتائج الدراسة
51	خلاصة
53	خاتمة
56	قائمة المراجع
61	الملاحق
94	الفهرس