

كلية: العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم: علوم الإعلام والاتصال

تخصص: اتصال وعلاقات عامة

دور الخدمات الرقمية في تخفيف ضغوط العمل للقائم
بالاتصال بمؤسسة الضرائب

دراسة حالة مركز الضرائب برج بو عريريج

مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر في علوم الاعلام والاتصال
تخصص اتصال وعلاقات عامة

إشراف الأستاذ:

د. غزال عبد الرزاق

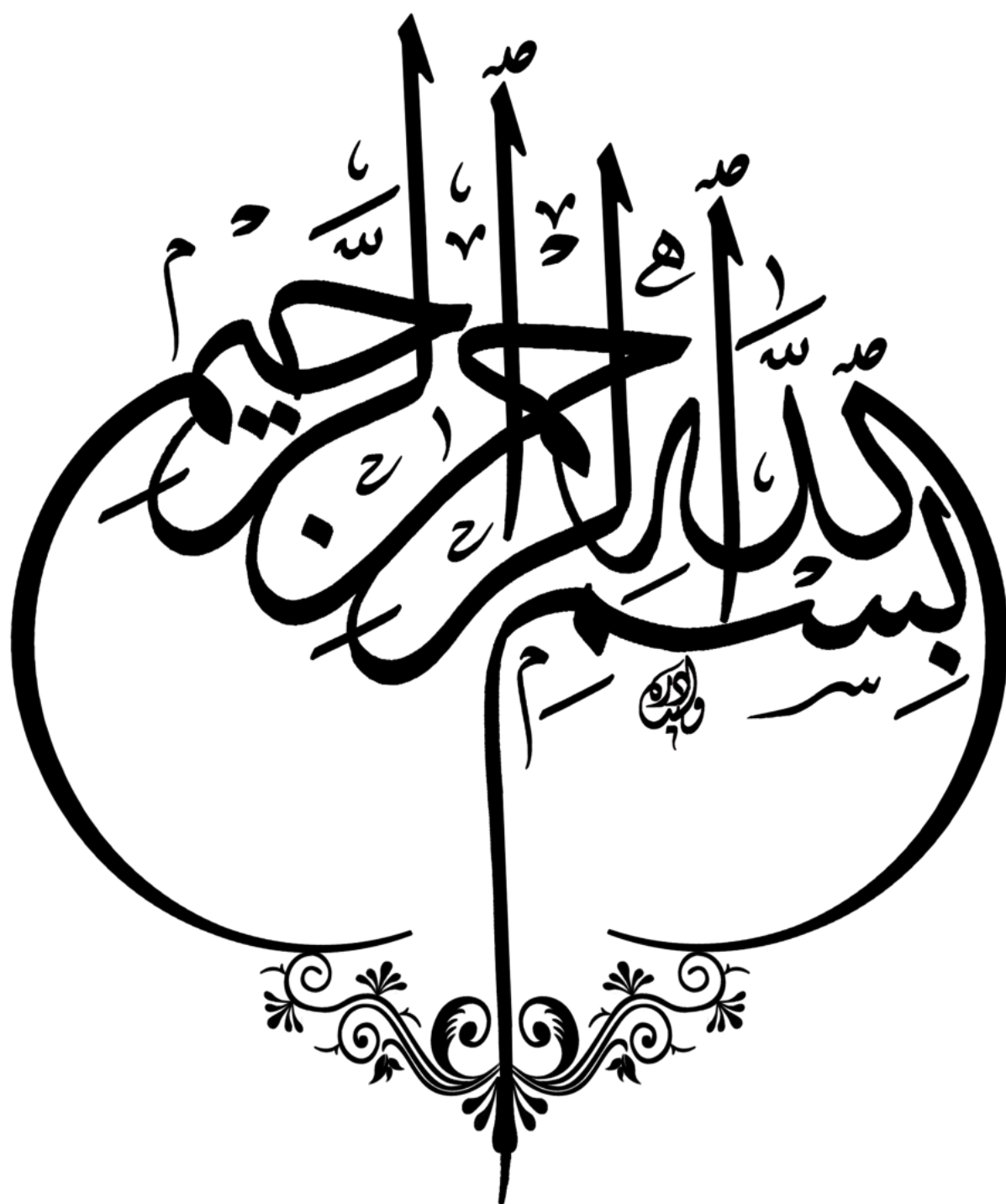
إعداد الطالبة:

- جحنيط سهام

أمام لجنة المناقشة:

الرقم	الاسم واللقب	الرتبة العلمية	الجامعة	الصفة
1				رئيسا
2	أ. غزال عبد الرزاق			مشرفا ومقررا
3				ممتحنا

السنة الجامعية: 2024/2023



إهداء

قال الله تعالى "وقضى ربك ألا تعبدوا إلا إياه وبالوالدين
إحساناً"

أهدي ثمرة جهدي:

. إلى الذي حثني على العلم والعمل والذي العزيز حفظه الله
وأطال في عمره

إلى التي جعل الله الجنة تحت أقدامها أُمي الغالية أطال الله في
عمرها، إلى فلذة كبدي ابني محمد أمين حفظه الله ورعاه، إلى
اخوتي وأخواتي حفظهم الله، إلى جميع صديقاتي العزيزات كل
باسمهن.

إلى جميع زميلاتي في العمل، وإلى جميع أساتذتي الذين أرفقوني
طوال مشواري الدراسي.

كلمة شكر

قال رسول الله صلى الله عليه و سلم: «ان اشكر الناس لله عز وجل اشكرهم للناس "

اللهم انا نشكرك على نعمتك و نحمدك عليها ، و نشكرك على كل طريق صعب يسرته لنا و الصلاة والسلام على نبينا محمد عليه افضل الصلاة و ازكى التسليم سيد المرسلين و خاتم النبيين ان واجب الوفاء و الإخلاص يدعوننا ان نتقدم بالشكر الجزيل لكل من ساعدنا في هذا العمل و نخص بالذكر : الأستاذ المشرف عبد الرزاق غزال الذي لنا شرف كبير ان نكون تحت اشرافه كقامة علمية و معرفية و هذا لما بذله معنا من وقت و جهد و صبر خلال اشرافه علينا لإعدادي هذه المذكرة كما ان الكلمات و العبارات تعجز أن تفويه حقه جعلها الله في ميزان حسناته بحيث لم يبخل علينا بنصائحه القيمة و معلوماته اعانه الله في كل درب يسلكه فقد كان نعم الأستاذ و نعم المشرف .

إلى كل يد كريمة أمدتنا بالعون وأخص بالذكر رئيس مركز الضرائب برج بوغريج، ورئيس مصلحة الاستقبال والاعلام

"فكرون ميلود" الذي قدم لنا كل الدعم والإرشادات والمعلومات، رئيس المصلحة الرئيسية للمنازعات " تيت عامر" الذي دعمنا ولم يبخل علينا بالمعلومات.

وكل الشكر لكل من ساهم من قريب او بعيد لرفع معنوياتنا ولم يبخل علينا بالنصيحة والتوجيه جزاهم الله خير الجزاء



ملخص الدراسة:

هدفت هذه الدراسة إلى الكشف عن دور الخدمات الرقمية في تخفيف ضغط العمل للقائم بالاتصال بمركز الضرائب برج بوعرييج.

وعليه تم طرح التساؤل الرئيسي التالية:

- ما هو دور الخدمات الرقمية في تخفيف ضغوط العمل للقائم بالاتصال بمركز الضرائب برج

بوعرييج ؟

ومنه تندرج تحته التساؤلات الفرعية:

- ماهي الخدمات الرقمية التي تقدمها مركز الضرائب برج بوعرييج؟
- ماهي صفة المهام والوظائف التي يقوم بها القائم بالاتصال بمركز الضرائب برج بوعرييج ؟
- ما طبيعة ضغوط العمل لدى القائم بالاتصال بمركز الضرائب برج بوعرييج؟
- ماهي انعكاسات استخدام الخدمات الرقمية على تخفيف ضغوط العمل للقائم بالاتصال بمركز الضرائب ببرج بوعرييج؟
- للإجابة على هذه التساؤلات تم الاعتماد على منهج التحليلي والوصفي كما تم الاعتماد على أداة الاستبيان والتي تم تقسيمها إلى أربع محاور، لجمع البيانات وتفسير وتحليل النتائج لمجتمع البحث المتمثل في عمال القائمين بالاتصال بمركز الضرائب برج بوعرييج، حيث تم تطبيق العينة القصدية واختيار 30 عامل وقد توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها:

- يتم تلبية طلبات واحتياجات العملاء المختلفين عبر الفضاءات الرقمية المتوفرة على الانترنت.
- الخدمات الرقمية المتاحة بمركز الضرائب تتميز بسهولة الوصول إليها مباشرة دونما قيود.
- دور القائم بالاتصال يتطلب تحديد مواعيد للمواطنين للحصول على خدمات معينة في المركز.
- مركز الضرائب يعتمد على تدابير أو سياسات لمعالجة ضغوط العمل وتحسين ظروف العمل لدى القائم بالاتصال في المركز.
- الخدمات الرقمية تساهم في تسريع معالجة الطلبات والاستفسارات، مما يقلل من الضغط الزمني على القائم بالاتصال.

الكلمات المفتاحية: الخدمات الرقمية - ضغط العمل -القائم بالاتصال



Study summary:

The aim of this study was to uncover the role of digital services in alleviating the work pressure on the communication officer at the Tax Center of Bordj Bou Arreridj. Consequently, the main research question posed was:

- What is the role of digital services in reducing work pressures on the communication officer at the Tax Center of Bordj Bou Arreridj?

From this main question, several sub-questions were derived:

- What digital services are offered by the Tax Center of Bordj Bou Arreridj?
- What are the nature of the tasks and duties performed by the communication officer at the Tax Center of Bordj Bou Arreridj?
- What is the nature of work pressures faced by the communication officer at the Tax Center of Bordj Bou Arreridj?
- What are the impacts of using digital services on alleviating work pressures on the communication officer at the Tax Center of Bordj Bou Arreridj?

To answer these questions, the study relied on both analytical and descriptive methodologies. Additionally, a questionnaire tool, divided into four sections, was employed to gather data, interpret, and analyze the results from the research population, which consisted of the communication officers at the Tax Center of Bordj Bou Arreridj. A purposive sample of 30 workers was selected. The study reached several key findings, including:

- Customer requests and needs are met through available digital spaces on the internet.
- The digital services available at the Tax Center are characterized by easy and direct access without restrictions.
- The role of the communication officer involves scheduling appointments for citizens to obtain specific services at the center.
- The Tax Center relies on measures or policies to manage work pressures and improve the working conditions for the communication officer at the center.
- Digital services help speed up the processing of requests and inquiries, thereby reducing the time pressure on the communication officer.

Keywords: digital services, work pressure, communication officer.

خطة الدراسة



مقدمة

- 1-الإشكالية
 - 2- أسباب اختيار الموضوع
 - 3-أهمية الدراسة
 - 4-أهداف الدراسة
 - 5-منهج الدراسة
 - 6-أدوات الدراسة
 - 7- مجتمع البحث وعينته
 - 8- تحديد مفاهيم الدراسة
 - 9-الدراسات السابقة
 - 10-حدود الدراسة
- الفصل الأول: الخدمات الرقمية

تمهيد

الجزء الأول

- 1- نشأة مفهوم الخدمات الرقمية (الخدمات الرقمية
- 2- مفهوم الخدمات الرقمية
- 3- خصائص الخدمات الرقمية
- 4- اهمية استخدام الخدمات الرقمية
- 5- متطلبات عملية الخدمات الرقمية

الجزء الثاني



- 1- مفهوم الخدمات الرقمية الادارية
 - 2- تعريف الخدمات الرقمية الادارية للموارد البشرية
 - 3- أسباب التحول الى الخدمات الرقمية الادارية
 - 4- خصائص الخدمات الرقمية الادارية
 - 5- اهداف الخدمات الرقمية الادارية
 - 6- عناصر الخدمات الرقمية الادارية
 - 7- مبادئ تطبيق الخدمات الرقمية الادارية
 - 8- وظائف الخدمات الرقمية الادارية
 - 9- التطبيقات الرقمية بمركز الضرائب
- الفصل الثاني: الضغوطات المهنية للقائم بالاتصال

تمهيد

- 1- تعريف الضغط
- 2- تعريف الضغوط المهنية
- 3- عناصر الضغوط المهنية
- 4- أنواع الضغوط المهنية
- 5- مصادر الضغوط المهنية
- 6- نظريات الضغوط المهنية
- 7- الاثار المترتبة عن الضغوط المهنية
- 8- استراتيجيات مواجهة الضغوط المهنية
- 9- القائم بالاتصال وخصائصه



10-وظائف القائم بالاتصال بمركز الضرائب

خلاصة

الفصل الرابع: الإطار التطبيقي

1-التعريف بالمؤسسة

2-القراءة الكمية والكيفية

3-نتائج الدراسة

خاتمة

قائمة المصادر المراجع

الملاحق

فهرس المحتويات

فهرس الجداول

فهرس الأشكال

المقدمة



مقدمة:

يشهد العالم اليوم موجة غير مسبوقة من التغيرات المتسارعة على جميع الأصعدة والميادين ، ومما لاشك فيه أن العولمة غدت واقعا معيشيا يهيمن على المجتمعات المعاصرة جعلها ميدانا خصبا للدراسة والتحليل و اهتمام العلماء بها ما هو الا دليلا على تأثير هذه الظاهرة في جميع الأصعدة ، حيث حملت معها ظهور الخدمات الرقمية بواقع مغاير يحقق فيها نقلة فكرية نوعية في الممارسة بشكلها العام والتي تكاد تكون منقطعة الصلة لما كانت عليه.

والتفجر المعرفي والهائل في تقنيات المعلومات والاتصالات والمتسارعة والمتكاملة وظيفيا مع تقنيات الحاسب الآلي والتكنولوجيا الرقمية المسندة على التفاعلات الشبكية الدائمة هي الأساس في احداث هذا التغيير الذي شمل محاور مهمة في البناء الاداري داخل المؤسسات والمراكز بمختلف تخصصاتهم وشملت هذه النقلة في الهياكل الاتصالية وأنماط العلاقات في المراكز ، تركيبة الموارد البشرية العاملة في الاتصال بصفة خاصة وخصائصها وكثرة مهامها وأدوارها .

تعد الضغوط أحد المظاهر الرئيسية التي نعيشها في الحياة المعاصرة وهي رد فعل للتغيرات التي طرأت على جميع النواحي حتى أصبح يطلق على عصرنا الحالي عصر الضغوط، فالإنسان في كل الأزمنة وفي كل الأوقات يعيش الضغط وإن كان بدرجات متفاوتة، وإن الخلو التام من الضغط يعني الموت فالضغوط تعد أمرا حتميا لا يمكن تجنبه وإنما يمكن تخفيفه بطرق حديثة.

وهذا لن يأتي الا بتبني خطط استراتيجية في عملية الخدمات الرقمية لتخفيف الضغط على المورد البشري داخل المؤسسة وخارجها التي توضح الغايات والمقاصد المنشودة ووضع كافة الطرق والوسائل والنهايات اللازمة لتحقيقها ، ومما هو ملاحظ أن سرعة تقدم التكنولوجيا الرقمية والمعلوماتية او ما يسمى بالذكاء الاصطناعي والتدفق غير المسبوق في المعلومات والمعارف التي تستند على دعائم رقمية بحتة يجعل تطوير وتنمية الموارد البشرية خاصة في مركزنا من أجل مسايرة هذه الثورة الرقمية واستثمارها أحسن استثمار في تخفيف مهام القائم بالاتصال وهذا لن يتأتى الى بانتهاء سياسات واضحة وخطط استراتيجية قريبة وبعيدة المدى في عالم يشوبه الصراع والتحديات الكبرى .



ومن جملة هذه الاستقرارات جاءت هذه الدراسة لتبرز دور استخدام الخدمات الرقمية في تخفيف ضغط العمل للقائم بالاتصال بصفة خاصة التي من شأنها ان تساعد في تطوير قدراته وامكاناته التي تؤدي الى استقراره وبقاءه وكسب ولاءه.

ولإحاطة بجوانب الدراسة، ثم تقسم هذا البحث من حيث البناء المنهجي إلى قسمين أساسيين، الأول نظري والثاني تطبيقي، أما من حيث الفصول، فقد قسمت إلى فصلين ، إضافة إلى الإطار المنهجي، حيث خصص الفصل الأول للحديث عن الخدمات الرقمية ، أما الفصل الثاني خصص للحديث عن ضغوط العمل للقائم بالاتصال .

القسم الثاني المعنون بالإجراءات التطبيقية لدراسة، سنتطرق فيه إلى أساليب التحليل والعينة وطريقة اختيارها وعرض و مناقشة وتفسير النتائج في ضوء الفرضيات، الخاتمة، الملخص.

الفصل الأول: الإطار المنهجي للدراسة



الإشكالية

إن عمل القائمين على الاتصال يمكن أن يكون تحديًا كبيرًا، فهو يتطلب مهارات تنظيمية عالية وقدرة على التعامل مع مواقف متنوعة. يجب على الشخص في هذا الدور القيام بتنسيق وإدارة المعلومات بفعالية، سواء كان ذلك في التواصل الداخلي داخل المؤسسة أو التفاعل مع العملاء والشركاء الخارجيين.

يمكن أن ينشأ من الحجم الكبير من الاتصالات، ومن التحديات المستمرة في إيجاد حلول فعالة للمشاكل والتحديات إلى ضغط في العمل فالقائم بالاتصال يحتاج إلى القدرة على التحكم في الوقت وإدارته بذكاء، وتحديد أولويات المهام لضمان تحقيق الأهداف المحددة.

وفي ظل الحاجة المتزايدة لمواجهة متطلبات الحياة العصرية و تخفيف عبء الأعمال و الضغوطات المهنية أصبح لزاما على المؤسسات و المراكز أن تأخذ بأحدث تقنيات الخدمات الرقمية وان توظفها لخدمة العمال بصفة عامة و القائم بالاتصال بصفة خاصة.

ومؤسسة الضرائب من بين مؤسسات الدولة التي سعت إلى عصرنه ورقمنة قطاعها، من خلال استحداث مراكز لاجل تقديم خدمات رقمية خاصة بالعاملين بالمؤسسة وجمهورها فظهور الخدمات الرقمية في الادارة الجبائية جاء لتسهيل مهام العاملين بها وبخاصة القائمين بالاتصال ،والذين لهم احتكاك مباشر بهذه النوعية من الخدمات حيث عملت على دعم الأنشطة الاتصالية التي يقومون بها من جانب ومن جانب اخر اختصرت الوقت والجهد ودعمت الإتصال الفعال مع جمهور المؤسسة المكلف بالضريبة

لهذا كان محور هذه الدراسة يركز على دور الخدمات الرقمية في تخفيف ضغوط العمل للقائم بالاتصال بمؤسسة الضرائب ب برج بوعريريج وعليه يمكن صياغة اشكالية الدراسة في التساؤل الآتي:

- ماهو دور الخدمات الرقمية في تخفيف ضغوط العمل للقائم بالاتصال بمركز الضرائب برج بوعريريج ؟



وسنحاول في هذه الدراسة الاجابة عن هذا التساؤل ، والذي تدرج عنه أسئلة فرعية قصد التقصي الميداني وهي كالآتي:

- ماهي الخدمات الرقمية التي تقدمها مركز الضرائب برج بوعرييج؟
- ماهي صفة المهام والوظائف التي يقوم بها القائم بالاتصال بمركز الضرائب برج بوعرييج ؟
- ما طبيعة ضغوط العمل لدى القائم بالاتصال بمركز الضرائب برج بوعرييج؟
- ماهي انعكاسات استخدام الخدمات الرقمية على تخفيف ضغوط العمل للقائم بالاتصال بمركز الضرائب ببرج بوعرييج ؟

أسباب اختيار الموضوع :

اختيار موضوع البحث من الخطوات المنهجية الهامة في اعداد أي بحث علمي واختيارنا لهذا الموضوع ، لم يكن بالصدفة أو بطريقة تلقائية ، وانما لوجود مشكلة ما دون غيرها من المشكلات التي تحتاج الى الدراسة والمعالجة له مبرراته وأسبابه ، وتعتبر هذه الأخيرة محفزة على اختيار موضوع جدير بالدراسة ، وعلى ضوء ذلك فقد جاء اختيارنا لهذا الموضوع دون غيره ، حيث توجد فيه أسباب ذاتية متعلقة بالباحث ذاته وأسباب موضوعية متعلقة بالموضوع المراد دراسته.

الأسباب الذاتية :

- ان الاهتمام الشخصي بدور الخدمات الرقمية في تخفيف ضغوط العمل باعتباره موضوع عصر السرعة والمعلوماتية ، الذي يهتم به الفرد والمجتمع .
- التعرف على التكنولوجيا الحديثة { الاجهزة ، البرمجيات في مختلف المجالات } وبالتالي تقديم نتائجها على أرض الواقع.
- التجربة في القيام بالدراسة الميدانية من خلال رقمنة قطاع مركز الضرائب مقارنة بالقطاعات الأخرى .

الأسباب الموضوعية :



- ان موضوع الخدمات الرقمية كقيمة علمية على المستوى الأكاديمي وتطوره المستمر يتطلب من الباحث التوسع لمعالجة موضوعه.
- البحث المستمر للتطلع على مستجدات التقدم العلمي والتكنولوجي.
- اثراء موضوع الدراسة من الناحية النظرية والتطبيقية بكل ما هو جديد.

أهمية الدراسة :

تكتسب البحوث أهميتها في ضوء جملة من العناصر منها ما يرتبط بطبيعة المشكلة البحثية ، أو الموضوع البحثي الذي تتصدى له ومنها ما يرتبط بالمجتمع الذي يفترض ان يسهم في حل مشكلاته ، فضلا عنها يمكن أن تمثله من اضافة مهمة في المجال المعرفي الذي تنتمي اليه في ميادين العلم والمعرفة عامة ، لهذا يسعى الباحثون في أي مجال علمي لتحديد الأهمية لموضوع دراستهم وأي باحث يشير لتلك الأهمية في دراسته من خلال اعطاء سند علمي وموضوعي لبحثه .

تتجلى أهمية هذه الدراسة من اهمية الموضوع بحد ذاته الذي يسعى الى توضيحه من خلال فهم وتحليل البيئة الرقمية ، الذي يعتبر من الموضوعات الحديثة والحيوية في الوقت الراهن، نظرا لتاثيره المباشر والقوي في مجال التنمية المعرفية والثقافية والاجتماعية للمورد البشري داخل المؤسسة الخدمية وخارجها .

وعليه فان رسم خطة في ضوء التكنولوجيا الرقمية امر في غاية الاهمية، وذلك لأنه تزايد الاهتمام من طرف الباحثين وصناع القرار بالعلاقة الوثيقة بين الخدمات الرقمية وضغوط العمل وتخفيفها، واثراء النقاش حولها خاصة في هذا العصر الذي يتسم بالمتغيرات السريعة والمتلاحقة في المجالات المعرفية والمعلوماتية وانعكاسها على الحياة الاجتماعية .

فهم الواقع المعيش لتحديد رؤية مستقبلية حيث ان ملاحظة الظواهر المختلفة الراهنة وتسلط الضوء عليها سيساعد في نهاية المطاف الى ايجاد حلول اكثر فاعلية واكثر نجاعة ، كما أنها تساهم في رسم خطة استراتيجية تتماشى مع الطبيعة الراهنة التي تفتح المجال الواسع



امام العديد من الاستجابات وكسب الرهانات الخاصة بالتنمية ، اذ تفتح الفضاءات والاتجاهات تكون متداخلة تساعد في تطبيق هذه الخطة .

كما تكمن أهميتها في كونها تلفت انظار المسؤولين القائمين على استخدام مراكز الضرائب لمواجهة التحديات والرهانات المفروضة في تطبيق ميكانيزمات الخدمات الرقمية في تخفيف ضغوط العمل ، وتوضيح متطلبات تفعيل هذه التكنولوجيا واقتراح نظم تنظيمية وتقنية فاعلة لتحقيقها في الميدان .

وبهذا فموضوع الخدمات الرقمية له اهمية كبيرة كونه ليس مجرد انتقال من نظام تقليدي روتيني بطئ الى نظام عصري حديث، او توفير أجهزة ومعدات حديثة وبرامج مختلفة

أهداف الدراسة :

ان أهداف البحث العلمي تعتبر من المرتكزات الأساسية التي يعتمد عليها الباحث الاجتماعي في أي بحث علمي، التي تتطلب منه تحديدا دقيقا لمجال بحثه، ووضع جملة من الاهداف التي يراد منا تحقيقها ، بكل مصداقية وموضوعية فغموض الهدف يجعل الباحث بحد ذاته يتخبط في جملة من الصعوبات التي تعرقل سير بحثه وضياح وقته في بعض الجوانب تجعله غير قادر على تحقيقها ، لذلك فان تحديد أهداف البحث العلمي تكون بطريقة علمية ومنهجية لضمان الوصول لتحقيقها .

وعلى ضوء هذا فقد تم تحديد مجموعة من الأهداف متمثلة في:

- معرفة الخدمات الرقمية التي تقدمها مركز الضرائب برج بوعريريج.
- ابراز صفة المهام والوظائف التي يقوم بها القائم بالاتصال بمركز الضرائب برج بوعريريج .
- التعرف على طبيعة ضغوط العمل لدى القائم بالاتصال بمركز الضرائب برج بوعريريج.



- معرفة انعكاسات استخدام الخدمات الرقمية على تخفيف ضغوط العمل للقائم بالاتصال بمركز الضرائب ببرج بوعريريج.

منهج الدراسة :

منهج دراسة الحالة يعتبر من اهم التقنيات والآليات التحليلية التي يستعين بها الباحث ذلك من خلال جمع المعلومات والبيانات العلمية المتعلقة بموضوع محل الدراسة ، قصد الاحاطة بالموضوع وتحليله وتشخيصه لمعالجته بطريقة سليمة ، حيث تم توظيف المنهج التحليلي و الوصفي على حالة مركز الضرائب وهذا بعد تبني نظام الخدمات الرقمية في الجزائر، قصد الوصول الى حقيقة تخفيف ضغوط العمل وهذا من خلال جمع المعلومات والبيانات والتعمق فيها عبر مراحلها ، ولمعرفة أهم العوامل والمؤثرات التي تحيط بهذه الظاهرة والحلول المناسبة لمعالجتها .

و الذي يعرف أنه "وصف ظاهرة معينة في الوقت الراهن فيقوم بتحليل تلك الظاهرة و العوامل المؤثرة فيها"¹.

أدوات الدراسة:

الأداة هي الوسيلة التي يجمع بها الباحث بياناته² .

كما تعرف الأداة على أنها الوسيلة المستخدمة في جمع البيانات و تصنيفها جدولتها³.

¹ أحمد بن مرسل : مناهج البحث العلمي في علوم الاعلام و الاتصال الطبعة الرابعة ، ديوان المطبوعات الجامعية الجزائر ، 2004 ص 287

² رجاء وحيد دريدري ، البحث العلمي ، أساسياته النظرية و ممارسته العلمية ، الطبعة الأولى ، دار الفكر بيروت دمشق 2000 ص 305

³ شفيق محمد ، البحث العلمي الخطوات المنهجية لإعداد البحوث الاجتماعية الاسكندرية ، المكتبة الاجتماعية 2001 ص 112



و قد اعتمدنا في دراستنا على استمارة الاستبيان و تعرف على أنها : "أداة لجمع المعلومات المتعلقة بموضوع البحث عن طريق استمارة معينة تحتوي على عدد من الأسئلة مرتبة بأسلوب منطقي مناسب يجرى توزيعها على أشخاص معينين لتعبئتها"⁴.

وتعرف أيضا " وسيلة لجمع المعلومات المتعلقة بموضوع البحث عن طريق اعداد استمارة يتم تعبئتها من قبل عينة ممثلة من الأفراد، ويسمى الشخص الذي يقوم بملء الاستمارة بالمجيب⁵ . "

مجتمع البحث وعينته

يعرف مجتمع البحث على انه جميع العناصر و المفردات المشكلة للظاهرة قيد الدراسة ،وهو جميع الوحدات التي يدرسها الباحث سواء كانت مفردات بشرية أو مواد إعلامية، يمكن أن يكون محددًا أو غير محدد.⁶

ويتمثل مجتمع الدراسة التي نحن بصددھا القائمين بالاتصال بمركز الضرائب ببرج بوعريج تم اختيارهم بطريقة قصدية.

تعرف عينة الدراسة على أنها مجموعة جزئية من مجتمع الدراسة يتم اختيارها بطريقة قصدية و اجراء الدراسة عليها و من ثم استخدام تلك النتائج و تعميمها على كامل مجتمع الدراسة الأصلي⁷

و عليه تم اختيارنا للعينة القصدية أو العمدية و التي يقصد بها: " العينة التي يذهب اليها الباحث و يقصدها بالتحديد أي أنه يقصد أشخاصا بعينهم فينتقي الباحث الأفراد الذين

⁴ مصطفى ربحي عليان ، عثمان محمد غنيم ، أساليب البحث العلمي " الأسس النظرية و التطبيق العلمي الطبعة الثانية " دار صفاء للنشر و التوزيع عمان 2008 ص 88

⁵ أحمد حسين الرفاعي ، مناهج البحث العلمي ، تطبيقات ادارية و اقتصادية ، دار وائل للنشر و التوزيع ، عمان 1998 ص 313

⁶ ربحي مصطفى عليان ، سبق ذكره ، ص 153

⁷ ابراهيم عامر القنديلجي ، البحث العلمي واستخدام مصادر المعلومات ، ط1 ، دار اليازوردي للنشر و التوزيع عمان 1999 ص 149



سيكونون هم أفراد العينة الخاصة بالدراسة ، و يبني حكمه على مدى مطابقة هؤلاء الأفراد لأغراض بحثه المحددة⁸.

وقد اخترنا في هذه الدراسة عينة من القائمين بالاتصال بمركز الضرائب ببرج بوعريرج بطريقة عشوائية وذلك عن طريق توزيع استمارة البحث ويكون حجم العينة 30 مفردة من العدد الاجمالي .

تحديد مفاهيم الدراسة:

الخدمات الرقمية:

يعرف سعيد يقطين الترقيم التناظري النمط Numèrisation بأنه " عملية نقل أي الصنف من الوثائق من (أي الورقي) إلى النمط الرقمي، و بذلك يصبح النص و الصورة الثابتة أو المتحركة و الصوت أو الملف مشفرا إلى أرقام لأن هذا التحويل هو الذي يسمح للوثيقة أيا كان نوعها بأن تصبح قابلة للاستقبال و الاستعمال بواسطة الاجهزة المعلوماتية"، و هنا يتضح أن ترقيم النص هو عملية تحويل النص المكتوب المطبوع او المخطوط من صيغته الورقية إلى صيغته الرقمية ليصبح قابلا للمعينة على شاشة الحاسوب.⁹

التعريف الإجرائي: الخدمات الرقمية تتعلق في الاساس بتحويل مصدر المعلومات المتاح في شكل ورقي أو على وسيط تخزين تقليدي إلى شكل إلكتروني، و بالتالي يصبح النص التقليدي نصا مرقما يمكن الاطلاع عليه من خلال تقنيات الحاسبات الآلية وبمركز الضرائب تتعلق بتحويل الارتباطات المادية والمهام الجزئية المجمعة في بنية العمليات الى سلسلة قيمية من الأنشطة الرقمية المصممة على أساس تدفق جديد للمعلومات والعمليات من خلال استخدام تكنولوجيا الاعلام والاتصالات وتقنيات شبكة الإنترنت .وتتلخص الخدمات الرقمية بمركز الضرائب في:

⁸ وائل عبد الرحمان ، عيسى محمد قحل ، البحث العلمي في العلوم الانسانية و الاجتماعية ، دار حامد للنشر و

التوزيع ، عمان الأردن ، 2007 ص 136

⁹ أحمد فرح أحمد، الخدمات الرقمية داخل مؤسسات المعلومات ام خارجها، المملكة المتحدة جامعة الامام محمد

بن سعود الاسلامية، العدد 4، 2009، ص 11



الأنظمة المعلوماتية المتاحة للهياكل الحديثة (DGE-CDI-CPI) (التطبيقات المتاحة SGF وSAP النظام المعلوماتي "جبايتك"، مساهمتك " الذي يسمح بالتصريح عن بعد والموقع الإلكتروني www.mfdgi.gov.dz

ضغوط العمل:

لم يتفق جميع الباحثين على تعريف واحد لضغوط العمل ويعود السبب في هذا الاختلاف الى نظرة كل باحث إلى ضغوط العمل فمعظمهم ركز على البيئة الخارجية للفرد واعتبرها مصدر رئيسي لضغط العمل ومنهم من ركز على مقدار الضغوط التي يشعر بها الفرد. من بين المفاهيم المتعددة لضغوط العمل نذكر ما يلي:

عرف هيجان ضغوط العمل بانها تجربة ذاتية لدى الفرد تحدث نتيجة لعوامل في الفرد لنفسه أو البيئة التي يعمل بها بما في ذلك المنظمة، حيث يترتب على هذه العوامل حدوث آثار أو نتائج جسمية أو نفسية أو سلوكية على الفرد تؤثر بدورها على أدائه في العمل، مما يستلزم معالجة هذه الآثار وإدارتها.¹⁰

ويعتبر الدوسري ضغوط العمل على أنها الظروف الغير عادية و التي يتعرض لها العاملون داخل بيئة العمل أو بسببها، فتؤثر على راحتهم النفسية ومشاعرهم و أحاسيسهم و معنوياتهم لتعكس بدورها على صحتهم العقلية أو الجسدية أو كليهما معا¹¹.

و يعتبر cooper :الضغوط المهنية هي عبارة عن مجموعة من العوامل البيئية التي تأثر سلبا على أداء الفرد في العمل منها غموض الدور، صراع الدور، ظروف العمل البيئية، عبئ العمل، العلاقات الشخصية في العمل، هذه العناصر تسبب الإجهاد الفسيولوجي للفرد¹².

¹⁰ عبد اللطيف مصلح عايض : عبد المغيث يحيى الشمسي، ضغوط العمل وعلاقتها بالأداء الوظيفي، مجلة الدراسات العلمية، جامعة العلوم والتكنولوجيا، العدد 38، اليمن 2013، ص200.

¹¹ الدوسري مبارك بن فالح: ضغوط العمل وعلاقتها بالرضا الوظيفي للأفراد العاملين في مراكز حرس الحدود، رسالة ماجستير في العلوم الإدارية، كلية الدراسات العليا، جامعة نايف العربية، الرياض 2010، ص13

¹² شعبان علي حسين السبسي : "أسس سلوك الإنسان بين النظرية و التطبيق"، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية، مصر، 2002، ص365.



التعريف الإجرائي: هي مجموعة المعوقات او الحواجز الموجودة في بيئة العمل الداخلية و الخارجية للقائم بالاتصال بمركز الضرائب برج بوعريريج و التي تسبب حوادث وأمراض مهنية متنوعة منها ما هو جسدي كالإرهاق و الإجهاد و ما هو نفسي كالقلق و التوتر يحدث ذلك نتيجة عدم توافق و انسجام الفرد مع البيئة المهنية .

القائم بالاتصال:

تتفاوت التعريفات للقائم بالاتصال فقد اتجهت بعض الدراسات إلى تعريف القائم بالاتصال من منظور القدرة على التأثير في المتلقي، فعرفته بأنه يشمل من لديهم القدرة على التأثير بشكل أو بآخر في الأفكار و الآراء.

في حين اتجهت دراسات أخرى لتعريف القائمين بالاتصال من منظور الدور في عملية الاتصال، فعرفتهم بأنهم الاشخاص الذين يتولون إدارة العملية الاتصالية و تسييرها، وعلى ضوء ما يستمتعون من قدرات و كفاءة. و أن القائم بالاتصال هو أي شخص أو فريق منظم يرتبط مباشرة بنقل المعلومات من فرد لآخر عبر الوسيلة الإعلامية أو له علاقة بتسيير أو مراقبة نشر الرسائل إلى الجمهور عبر الوسائل الاتصالية¹³.

التعريف الإجرائي: هو أي شخص داخل فريق عمل ينتمي لمركز وله احتكاك مباشر مع الجمهور المتمثل في المكلف بالضريبة وهم اعوان متخصصين وماهليين من مصلحة الاستقبال والاعلام والتي تعتبر خلية الاتصال بالمركز، والذين يقدمون أنشطة اتصالية تتمثل في مختلف الخدمات الخاصة بهذا الجمهور ويستخدم في ذلك الخدمات الرقمية المقدمة عبر أنظمة معلوماتية متاحة في المركز.

الدراسات السابقة :

تعتبر الدراسات السابقة مدخلا واقعيا لمعرفة الجوانب المختلفة لموضوع الدراسة ، التي ينطلق منها الباحث ، حيث يرى المختصون في المنهجية أن الدراسات السابقة تعد منبعاً هاماً للباحث وتزوده برؤية واقعية وإيجابية حول موضوع البحث أو الدراسة ، الأمر الذي

¹³ أحمد زكي بدوي، معجم المصطلحات العلوم الاجتماعية.



يتيح له دراسته وتعريه الظاهرة البحثية من جميع جوانبها ، كما تساعد الدراسات السابقة الباحث في تدعيم بحثه من خلال اغناء مشكلة بحثه وبلورتها وتحديد أبعادها ومجالاتها، وتزويده بالكثير من الأفكار والأدوات والاجراءات التي يمكن أن تفيد في حل المشكلة، اضافة الى توجيهه نحو المراجع والمصادر الأكثر أهمية وتوجيهه الى تجنب المزالق التي وقع فيها الباحثون الآخرون وتعرفه بالصعوبات التي واجهوها، ومنه تصبح هذه الدراسات مكملية ومدعمة ومثيرة للموضوع بشكل وبآخر .

الدراسات الخاصة بالخدمات الرقمية :

الدراسة الاولى : " أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على ادارة الموارد البشرية في المؤسسة " من اعداد لمين علوطي، 2008

هدفت هذه الدراسة الى معرفة علاقة تكنولوجيا المعلومات بالموارد البشري داخل المؤسسة وقد جاءت تساؤلات هذه الدراسة في:

- ماهي متطلبات الموارد البشرية في ظل مجتمع المعلومات؟
 - ما هو أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على التشغيل وتحقيق مناصب الشغل ؟
 - ما هو أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على نظم المعلومات؟
- استخدم الباحث في بحثه المنهج الاستقرائي والاستنباطي مع استخدام الدراسة التحليلية والوصفية ، ثم التوصل في الاخير الى النتائج التي نذكر منها ما يلي :
- هناك أثر واضح لاقتصاد المعرفة في تحقيق القدرة التنافسية .
 - تسعى المؤسسات الى مواكبة التطورات السريعة والمتلاحقة بشتى الطرق والأساليب.
 - تعزيز عملية استيعاب تكنولوجيا المعلومات والاتصال واتاحتها للاستخدام الذي يهدف الى التميز في الأداء ومواكبة عمليات التحديث الاداري.

التعقيب: تتشابه الدراسة الحالية مع الدراسة السابقة في أنهما ينتميان إلى حقل الدراسات الوصفية بالإضافة إلى الاعتماد على استمارة الاستبيان للحصول على المعلومات والبيانات



اللازمة لبناء بحث علمي أكاديمي، وكلا الدراستين اشتركا في أن حجم العينة صغير ، وأيضاً تتاولا نفس المتغير المستقل وهو الخدمات الرقمية أو تكنولوجيا المعلومات .

و يكمن الاختلاف في أن الدراسة السابقة تنتمي إلى تخصص آخر، كذلك الاختلاف في المتغير التابع الدراسة الحالية يتحدث عن ضغوط العمل على خلاف الدراسة السابقة التي تتحدث عن ادارة الموارد البشرية.

الدراسة الثانية : الخدمات الرقمية الادارية ودورها في تطوير العلاقات العامة داخل المؤسسة الجامعية، لطالبة تركي لمياء 2012

حيث تطرقت الى الاشكالية التالية: ما هو دور الخدمات الرقمية الادارية في تطوير العلاقات العامة على مستوى المؤسسات الجامعية

لتندرج تحتها مجموعة من الاسئلة الفرعية وهي كالاتي :

- ما هو سبب التحول من الادارة التقليدية الى الخدمات الرقمية الادارية
- كيف تؤثر الخدمات الرقمية الادارية على مستخدمي الجامعة هل يمكن للرقمنة الالكترونية المستحدثة للرقمي بالإدارة

حبث اعتمدت في دراستها على المنهج الوصفي.

ومن بين اهم النتائج التي توصلت اليها من خلال دراستها فهي كالتالي:

- التحول من الادارة التقليدية الى الخدمات الرقمية الادارية ولعصرنة الادارة التقليدية وتطورها والتقدم بالمؤسسة بتحقيق الابداع الاداري وزيادة الاعمال
- تساهم الخدمات الرقمية الحديثة في عمل الادارة من خلال تسهيل بعض العمليات البيداغوجية للطالب وتوفير المعلومات اللازمة وبدقة وسرعة وسهولة لتبادل المراسلات
- ان استخدام الخدمات الرقمية الادارية يؤدي الى التغلب على العديد حواجز المكان والزمان



- تساهم الخدمات الرقمية الادارية في تطوير العلاقات العامة من خلال ادخال تكنولوجيا الحديثة في ممارستها ووظائفها
- نجحت الخدمات الرقمية الادارية في تطوير العلاقات العامة من خلال تسهيل المعلومات بالإضافة الى تسهيل التبادلات والمراسلات

التعليق : علاقة الدراسة مع دراستنا في المتغير الأول الخدمات الرقمية ولكن تختلف من حيث المتغير الثاني ، إذ أن الدراسة كانت على العلاقات العامة أما دراستنا فكانت على ضغوط العمل ، وتتفق أيضا من حيث المنهج الوصفي إلا أن دراستنا تتعداه إلى تطبيق منهج دراسة حالة.

الدراسة السابقة ساعدتنا بطريقة غير مباشرة في وضع تساؤلات الدراسة و في الجزء النظري .

الدراسات الخاصة بضغط العمل للقائم بالاتصال :

الدراسة الأولى : علاقة ضغوط العمل بالرضا الوظيفي، منيرة تماسيني 2015

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على علاقة ضغوط العمل بالرضا الوظيفي للموظفين تمت صياغة التساؤل الرئيسي كما يلي:

هل توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين ضغوط العمل والرضا الوظيفي؟

ويندرج تحت هذا التساؤل الرئيسي تساؤلات فرعية وهي:

- هل توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين ضغوط العمل ومستوى العالقات؟
- هل توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين ضغوط العمل ودوران العمل؟
- هل توجد عالقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين ضغوط العمل والتسيب الميني؟

ولقد حاولت الإجابة على هذه التساؤلات من خلال الفرضيات الاجرائية التالية:

- توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين ضغوط العمل ومستوى العلاقات الاجتماعية.



- توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين ضغوط العمل ودوران العمل.
- توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين ضغوط العمل والتسبب المهني.

ولقد تم في هذه الدراسة اختيار العينة بطريقة عشوائية باستخدام المنهج الوصفي .

فتوصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

- توجد علاقة عكسية ذات دلالة إحصائية بين ضغوط العمل ومستوى العلاقات الاجتماعية.

- لا توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين ضغوط العمل ودوران العمل.
- لا توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين ضغوط العمل والتسبب المهني.

التعليق : يمكن اعتبار هذه الدراسة متشابهة مع دراستنا، وذلك من خلال متغير ضغوط العمل والمنهج الوصفي وأداة جمع البيانات المتمثلة في استمارة الاستبيان، واختلفنا من حيث المتغير الأول الخدمات الرقمية ومن الجانب المكاني و الزماني للدراسة.

ساعدتنا هذه الدراسة في الاستفادة من الجانب المنهجي من خلال صياغة التساؤلات ، بالإضافة إلى استخدام المنهج الوصفي من أجل تفسير واستخلاص النتائج والاعتماد على استمارة الاستبيان التي تحمل مجموعة من المحاور متشابهة مع دراستنا، كما ساعدتنا في الوصول إلى نتائج الدراسة بطريقة سليمة حضارية.

الدراسة الثانية: ضغوط العمل وأثرها على الأداء الوظيفي لدى الأستاذ الجامعي، قالي حمزة 2020

هدفت هذه الدراسة الى معرفة تأثير ضغوط العمل على الأداء الوظيفي لدى الاستاذ الجامعي بكلية العلوم الاجتماعية و الانسانية جامعة العربي بن مهيدي أم البواقي وتمثلت مشكلة هذه الدراسة في التساؤل الرئيسي التالي:

- هل ضغوط العمل تؤثر على الأداء الوظيفي لدى الأستاذ الجامعي ؟

و تدرج تحته فرضيتان هما:



- هل عبء العمل يؤثر على الأداء الوظيفي لدى الأستاذ الجامعي ؟
- هل بيئة العمل تؤثر على الأداء الوظيفي لدى الأستاذ الجامعي ؟

وفي ختام هذه الدراسة توصلنا إلى أن:

- ضغوط العمل لها أثر على الأداء الوظيفي لدى الأستاذ الجامعي.

التعليق: علاقة الدراسة الثانية هذه الدراسة لها علاقة بموضوع دراستنا هو أنها تشترك معها في متغير واحد ضغوط العمل ، حيث حاول الباحث الكشف عن أثر ضغوط العمل على الأداء الوظيفي التي تعتمد عليها حيث استقدنا منها نظريا من حيث متغير ضغوط العمل أيضا تشترك في المنهج المتبع الوصفي .

الدراسة الثالثة : الإدارة الإلكترونية وعلاقتها بضغط العمل لدى الموظف الإداري من اعداد بوخشبة محمد عبد الكامل و رحمانى محمد رشيد 2019

هدفت الدراسة إلى التعرف على تصورات العاملين في بلدية أمية ونسة نحو استخدام الإدارة الإلكترونية وعلاقتها بضغط العمل.

تكون مجتمع الدراسة من العمال الإداريين المتواجدين في بلدية أمية ونسة وثلاثة فروع بلدية تابعة لها ، حيث بلغ عدد العمال الإداريين (45) واستخدم الباحث أسلوب المسح الشامل لمجتمع الدراسة ، حيث تم توزيع الاستبيانات عليهم جميعا وذلك عبر زيارات ميدانية وتم استعادة (36) استبيان صالحة للمعالجة الإحصائية.

وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج منها:

- مستوى تطبيق الإدارة الإلكترونية في بلدية أمية ونسة مرتفعا.
- مستوى ضغوط العمل في بلدية أمية ونسة جاء منخفضا.
- وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الإدارة الإلكترونية وضغوط العمل وذلك عند مستوى دلالة 0.01

وخلصت الدراسة إلى العديد من التوصيات أهمها : زيادة التزام الإدارة العليا بتطبيق ودعم



الإدارة الالكترونية من خلال ، نشر ثقافة العمل الالكتروني ونشر المزايا والفوائد الناتجة عن تطبيق الإدارة الالكترونية بين الموظفين والمصالح الأخرى ووضع سياسة واضحة ومحددة لحماية الخصوصية ولمنع التعديلات والمخالفات الأمنية للعمل على زيادة الثقة في التعاملات الالكترونية .

تعقيب : علاقة هذه الدراسة بدراستنا هو أنها تشترك معها في متغير الضغوط العمل وتتشابه في المتغير الأول الى حد ما ، حيث حاول الباحث الكشف عن علاقة الادارة الالكترونية وضغط العمل ودراستنا الخدمات الرقمية وضغوط العمل حيث استفدنا منها نظريا من حيث متغير ضغوط العمل أيضا تشترك في المنهج المتبع الوصفي .

حدود الدراسة :

تمثلت حدود الدراسة فيما يلي:

الحدود المكانية: تمت هذه الدراسة بمركز الضرائب برج بوعريريج.

الحدود الزمانية: امتدت الحدود الزمانية الدراسة الميدانية من استكشاف للمركز والمقابلات وتوزيع للاستبيان وجمعها في المؤسسة المبحوثة (مركز الضرائب) من تاريخ 27/01/2024 إلى 05/05/2024

الحدود البشرية: تمت الدراسة على عينة من القائمين بالاتصال بمركز الضرائب برج بوعريريج

الفصل الثاني:

الخدمات الرقمية



تمهيد

من بين التحديات الحديثة للإدارة الخدمات الرقمية Digitalisation لا يبدو أن الخدمات الرقمية هي التغيير والتحول الرئيسي الذي سيكون الأكثر تأثيراً على المهن والنشاطات والوظائف المستقبلية و على العمل بصفة خاصة .

وفي عصر الخدمات الرقمية إن عمال المراكز لديهم تحدي رئيسي الذي يتعين عليهم مواجهته وهو رقمنة وظيفة الاتصال و رقمنة العمليات الإدارية من أجل تخفيف عبء الخدمات على العمال من أجل تحسين استجابة لتوقعات الموظفين وتحسين الصورة والسمعة .

ومن هذا المنطلق سوف نسلط الضوء في هذا الفصل على الإطار النظري للخدمة الرقمية.



الجزء الأول

1. نشأة مفهوم الخدمات الرقمية (الخدمات الرقمية)

يرجع مفهوم الخدمات الرقمية الى تطورات تاريخية عديدة في مرافق ومؤسسات المعلومات ، لتسيير بعض الانشطة المكتبية بعد ادخال الحاسب الالى فيها في كل من الولايات المتحدة الامريكية أو بريطانيا ، منذ الخمسينات حسب { هرتر } من خلال النتائج المحققة لاختفاء السجلات البطاقية الورقية لتحل محلها السجلات الالكترونية، والتي تسمح للمكتبات المشاركة في شبكات السجلات وتبادلها في مجال الفهرسة التعاونية ، وكذلك الاعارات بين المكتبات حسب مشروع المكتبة الكونية مفاده توحيد الفهارس ونصوصها في كل مكتبات العالم من طرف القوى العظمى الغربية او ما تعرف ب : مجموعة السبع في جويلية 1994م.

بغرض جعل كل المصادر قابلة للبحث فيها عن شبكة الانترنت باعتبارها فضاء للمعلومات والمعرفة في المكتبات ،ليمتد بعدها الى اجتماعات عديدة بين القوى العظمى، لرقمنة المكتبات بتكثيف الربط الرقمي بين مختلف المكتبات بنية توسيع المعرفة الى اوسع الحدود ، وجاءت بعد العديد من الاجتماعات بين هذه القوى، من اهمها اجتماع بروكسل 1995م لدعم التنمية في المجال الاقتصادي والاجتماعي والعلمي والثقافي الذي تبنته الولايات المتحدة الامريكية بتمويل من المؤسسة القومية للعلوم والوكالة الفضائية التابعة لوزارة الدفاع ليشمل هذا المشروع اقامة ستة مكتبات رقمية تساهم في البحث العلمي للتعليم العالي بدعم من المؤسسات الفاعلة في الولايات المتحدة الامريكية .



تنتقل بعدها الى اوربا بمشاريع مماثلة اطلق عليها اسم ذاكرة ميموريا MIMORIA بمشاركة المكتبة الوطنية الفرنسية { اكسفورد تاكست ارشيف } ومعهد { تولون } للابحاث العلمية ومؤسسات¹

في المعلوماتية ، او ما يعرف بالتوجه نحو حفظ الانتاج الفكري الالكتروني لقطاعات نوعية وموضوعية ، ليرتبط بعدها بمكتبات العديد من الدول المتقدمة من خلال مشروعات عملاقة للمكتبات الرقمية .

ان المتتبع لمسار الخدمات الرقمية المكتبية يدرك ان هذا التحول جاء نتيجة تحديات عرفتها تقنيات المعلومات والاتصال ، الذي مكن المكتبات من تدعيم استراتيجيتها لتنمية ادائها ، هذا التطور الهائل للمعلومات والاتصال التي حققتها في مجالات عديدة نتيجة توظيف البرمجيات والانترنت ليصل الى المفردات والمصطلحات ، اما فيما يكتبه ويقولها الباحثين والمتخصصين في مجال مكتبات الصيقات الرقمية التي تطور استخدامها في اختزان البيانات الببلوغرافية واسترجاعها وبثها الى الجهات المستفيدة الاخرى .

بدأت تتردد مصطلحات عديدة مشابهة مثل : { المكتبة الافتراضية ، المكتبة الالكترونية ، المكتبة الرقمية } كل هذه المصطلحات بقيت تتسم بالغموض لتعدد مصطلحاتها ، حيث سماها ليكليدر بمكتبة المستقبل، وسماها الانكيستر بمكتبة دون ورق ، الا ان مهما اختلفت هذه التسميات يبقى جوهرها واحد وهو ادخال تطبيقات الحاسوب والشبكات في تنظيم الوثائق وادارة واسترجاع المعلومات .

هذا التطور الطويل لحوالي نصف القرن تبين ان هناك تسميات فرضت نفسها على ادبيات علوم المكتبات والمعلومات والمكتبات الالكترونية او الخدمات الرقمية الافتراضية ، والتي

¹ احمد الكيسي ، تطور النظم الالية في المكتبات من الحوسبة الى الخدمات الرقمية الافتراضية ، المجلة العربية 300، العدد 29، 2008م، ص 6.



حصل خلط فيما بينها ينبغي توضيحه حسب ما تشمله هذه المصطلحات من معاني اضافة الى الاشكال المختلفة والاشارات التناظرية التي تشمل كل المواد الرقمية من اصل الكتروني وتتطلب جهاز الكتروني لتصبح مقروءة لان عبارة الكترونية تشير ، الي كيفية عمل الاجهزة اكثر من انها صفة للبيانات التي تحويها ، وعليه فان المكتبة الالكترونية تتألف من كل الموارد الموجودة في المكتبات التي ادخلت اجهزة الكترونية والتي توجد في المكتبة الرقمية، فالمكتبة الالكترونية هو المصطلح الاعم والأوسع دلالة ، حيث يشمل كلا من التناظري¹ والرقمي ويضم كل جهود ترمي الى استخدام اجهزة الكترونية مثل الات الفيديو وقارئات الميكروفيلم والحاسوب ، وهي تشمل مواد الكترونية ورقمية غير ان هذه المصطلحات ما تزال رغم شيوعها تعاني الكثير من الخلط والاضطراب بسبب عدم اهتمام عدد من المنظرين العرب للكتابة الرقمية والمهتمين بها بتحديد دلالة هذه المصطلحات وضبط حدودها .

2. مفهوم الخدمات الرقمية :

من خلال الوقوف عند بعض التعاريف المختلفة لمصطلح الخدمات الرقمية او التعريف الرقمي ، هناك مفاهيم اخرى تتعلق نقل هذه المعلومات والمعارف بتوظيف هذه التكنولوجيا الحديثة في هذا الميدان

"تيري كاني" terry kuny الى الخدمات الرقمية على انها : عملية تحويل مصادر المعلومات على اختلاف اشكالها من { الكتب ، الدوريات ، التسجيلات الصوتية والصور المتحركة} الى شكل مقروء بواسطة تقنيات الحاسبات الالية عبر النظام الثنائي " البتات" bits والذي يعتبر وحدة المعلومات الاساسية لنظام معلومات يستند الى الحاسبات الالية وتحويل المعلومات الى مجموعة من الارقام الثنائية يمكن ان نطلق عليها " الخدمات الرقمية " ويتم بهذه العملية بفضل الاستناد الى مجموعة من التقنيات والاجهزة المتخصصة

¹ احمد الكيسي، مرجع سابق ، ص 8.



وتشير " دوج هودجر " مفهوما آخر تم تبنيه من قبل المكتبة الوطنية الكندية ويعتبر فيه الخدمات الرقمية عملية او اجراء لتحويل المحتوى الفكري المتاح على وسيط تخزين فيزيائي { مقالات، الدوريات ، الكتب والمخطوطات، والخرائط....} الى شكل رقمي ¹. وبمعنى آخر هي عملية تحويل البيانات الى شكل رقمي وذلك لأجل معالجتها بواسطة الحاسب الالكتروني:

غير ان هذا المصطلح يأخذ عدة معاني حسب السياق الذي يستخدم فيه، حيث يلاحظ أن الخدمات الرقمية تعني :

في الحسابات: تحويل البيانات الى شكل رقمي بحث يمكن معالجتها بواسطة الحاسب .

في سياق نظم المعلومات : تحويل النصوص المطبوعة مثل { الكتب والصور سواء كانت صوراً فوتوغرافية ،أو ايضاحات أو خرائط الخ } وغيرها من المواد التقليدية من أشكالها التي يمكن ان تقرأ بواسطة الانسان أي تناظرية الى الأشكال التي يقرأ فيها بواسطة الحاسب الآلي أي الى اشارات ثنائية وذلك عن طريق استخدام نوع ما من اجهزة المسح الضوئي عن طريق الكاميرات الرقمية والتي ينتج عنها أشكال يتم عرضها على شاشة الحاسب .

في سياق الاتصالات بعيدة المدى : فتشير الى تحويل الاشارات التناظرية المستمرة الى اشارات رقمية ثنائية ويمكن استخلاص أن المفاهيم السابقة تتشارك في أن عملية الخدمات الرقمية لا تعني فقط الحصول على مجموعات من النصوص الالكترونية وادارتها ولكن تتعلق في الأساس بتحويل مصدر المعلومات المتاح في شكل ورقي او على وسيط تخزين

¹ سعيد يقطين ، من النص الى النص مدخل الى جماليات الابداع التفاعلي، المركز الثقافي العربي للنشر والتوزيع ، ط1، بيروت ، 2005م، ص 2.



تقليدي الى شكل الكتروني وبالتالي يصبح النص التقليدي نصا مرقمنا يمكن الاطلاع عليه من خلال تقنيات الحاسبات الآلية .¹

3. خصائص الخدمات الرقمية

تتميز الخدمات الرقمية عن غيرها من التكنولوجيات الاخرى بالخصائص التالية :

- ✓ **تقليص الوقت** : فالتكنولوجيا تجعل كل الاماكن الكترونيا متجاورة .
- ✓ **تقليص المكان** : تتيح وسائل التخزين التي تستوعب حجما هائلا من المعلومات المخزنة والتي يمكن الوصول اليها ببسر وسهولة .
- ✓ **اقتسام المهام الفكرية مع الآلة**: نتيجة حدوث التفاعل والحوار بين الباحث ونظام الذكاء الصناعي ، مما يجعل تكنولوجيا المعلومات تساهم في تطوير المعرفة وتقوية فرص تكوين المستخدمين من اجل الشمولية والتحكم في عملية الانتاج .
- ✓ **تكوين شبكات الاتصال** : تتوحد مجموعة التجهيزات المستندة على تكنولوجيا المعلومات من اجل تشكيل شبكات الاتصال ، وهذا ما يزيد من تدفق المعلومات بين المستعملين والصناعيين وكذا منتجي الآلات ويسمح بتبادل المعلومات مع بقية النشاطات الاخرى.
- ✓ **التفاعلية** : اي ان المستعمل لهذه التكنولوجيا يمكن ان يكون مستقبل ومرسل في نفس الوقت ، فالمشاركين في عملية الاتصال يستطيعون تبادل الادوار وهو ما يسمح بخلق نوع من التفاعل بين الانشطة .
- ✓ **اللاتزامية** : وتعني امكانية استقبال الرسالة في اي وقت يناسب المستخدم ، فالمشاركين غير مطالبين باستخدام النظام في نفس الوقت .

¹نجلاء أحمد يس ، الخدمات الرقمية وتقنياتها في المكتبات العربية ، دار العربي للنشر والتوزيع ، ط1، القاهرة ، 2013م، ص 20.



✓ **اللامركزية** : وهي خاصية تسمح باستقلالية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ، فالإنترنت مثلا تتمتع باستمرارية عملها في كل الاحوال ، فلا يمكن لاي جهة ان تعطل الانترنت .

✓ **قابلية التوصيل** : وتعني امكانية الربط بين الاجهزة الاتصالية المتنوعة الصنع ، اي بغض النظر عن الشركة او البلد الذي تم فيه الصنع على مستوى العالم باكماله .

✓ **قابلية التحرك والحركية** : اي انه يمكن للمستخدم ان يستفيد من خدماتها اثناء تنقلاته اي من اي مكان عن طريق وسائل اتصال كثيرة من الحاسب الالى النقال ، الهاتف النقال الخ

✓ **قابلية التحول** : وهي امكانية نقل المعلومات من وسيط الى اخر كتحويل الرسالة المسموعة الى رسالة مطبوعة او مرقعة .

✓ **اللاجماهيرية** : وتعني امكانية توجيه الرسالة الاتصالية الى فرد واحد او جماعة معينة بدل توجيهها بالضرورة الى جماهير ضخمة ، وهذا يعني امكانية التحكم فيها حيث تصل مباشرة من المنتج الى المستهلك .

✓ **الشيوع والانتشار** : قابلية هذه الشبكة للتوسع لتشمل اكثر فاكثر مساحات غير محدودة من العالم ، بحيث تكتسب قوتها من هذا الانتشار المنهجي لنمط المرن .

✓ **العالمية والكونية** : وهو المحيط الذي تنشط فيه هذه التكنولوجيا حيث تأخذ المعلومات مسارات مختلفة ومعقدة تنتشر عبر مختلف مناطق العالم ، وهي تسمح لراس المال يتدفق الكترونيا .¹

¹ احمد مشهور ، تكنولوجيا المعلومات واثرها على التنمية الاقتصادية ، المؤتمر الثالث للمعلومات الصناعية والشبكات ، المنظمة العربية للتربية والثقافة والعلوم ، 2003م، ص 7 .



4. أهمية استخدام الخدمات الرقمية

للتحول الرقمي العديد من الفوائد الموجهة لتحسين الاداء وجودة الخدمات للجمهور والعملاء للمؤسسات العامة والخاصة وحتى الشركات نذكر منها :

1.4. الأهمية الادارية

- تنظيم العمليات الانتاجية وتحسين الاداء الوظيفي .
- القضاء على البيروقراطية والروتين الذي يوجد في الحكومة التقليدية .
- الشفافية في التعامل والغاء الوساطة والمحسوبية والمجاملة .
- اختصار الهرم الاداري التسلسلي الطويل الذي عادة ما يتبع في الحكومة التقليدية ، والاسراع في تنفيذ الاجراءات الادارية واختصارها .
- تنظيم قواعد عمل جديدة وبيئة عمل جديدة مختلفة تماما عن بيئة الحكومة التقليدية.
- مفهوم اداري جديد يمثل العمل بروح الفريق الواحد وتوحيد الجهود .

2.4. الأهمية الاقتصادية

- توفير المال والوقت والجهد على جميع الاطراف المتعاملة الكترونيا ، وتوفير مصاريف مالية كبيرة كانت تصرف اثناء العمل بالحكومة الالكترونية .
- مساندة برامج التطوير الاقتصادي ، وذلك عن طريق تسهيل التعاملات بين القطاع الحكومي والقطاع الخاص ، وبالتالي زيادة العائد الربحي .



- اتاحة فرص وظيفة جديدة في مجالات جديدة مثل ادخال البيانات وتشغيل وصيانة البنية التحتية وامن المعلومات .¹
- توحيد الجهود تحت بوابة الكترونية واحدة ، بدلا من تشتيت الجهود وازدواجية بعض الاجراءات في الحكومة التقليدية .
- فتح قنوات استثمارية جديدة من خلال التكامل بين الحكومة الالكترونية والتجارة الالكترونية ، وذلك عن طريق استخدام نفس التطبيقات والتقنيات والتبادل الداخلي للبيانات .

3.4. الاهمية الاجتماعية

- ايجاد مجتمع معلوماتي قادر على التعامل مع المعطيات التقنية ومواكبة عصر المعلومات .
- تسهيل وسرعة التواصل الاجتماعي من خلال التطبيقات الالكترونية الكثيرة كالبريد الالكتروني .
- تفعيل الانشطة الاجتماعية المختلفة عن طريق استخدام التطبيقات الالكترونية الكثيرة²

5. متطلبات عملية الخدمات الرقمية

تتطلب عملية الخدمات الرقمية تضافر جهود أطراف كثيرة تأتي في المقام الأول توفر البنية الأساسية للرقمنة، وفي المقام الثاني العامل البشري المؤهل وهو مجموع القائمين والعاملين

¹مريم خالص حسن ، الحكومة الالكترونية ، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية ، وزارة المالية للنشر والتوزيع ، العراق ، 2013م، ص 446.

²مريم خالص حسن، مرجع سابق ، ص 446.



في ميدان تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ، وفي مختلف الميادين والقطاعات ذات الصلة بالخدمات الرقمية وكذلك العامل المالي بالإضافة الى توفر الأجهزة الخاصة لإنجاز هذه العملية كما لا ننسى الاطار القانوني ، وعليه تتطلب انجاح هذه العملية تحقيق مجموعة من الشروط يمكن ايجازها فيما يأتي :

➤ **المتطلبات القانونية :** وتشتمل مجمل التشريعات والقوانين التي يجب اقرارها لإيجاد البيئة القانونية اللازمة للعمل .

➤ **المتطلبات التنظيمية والادارية :** تشمل مجمل التعديلات التي يجب اجرائها على البنى التنظيمية والاجراءات والهيكل الادارية لأجهزة الدولة بهدف تبسيطها وزيادة مرونتها ورفع فاعليتها .

➤ **المتطلبات التقنية :** ويمكن توزيعها الى ثلاث فئات رئيسية :

✓ **متطلبات البنية التحتية الخاصة بشبكة الاتصالات والانترنت .**

✓ **المتطلبات الخاصة بالبنية التحتية والمعلوماتية :** أي تلك المتعلقة بوجود أنظمة معلومات فعالة وقادرة على تجميع البيانات من مصادرها وجودتها .

✓ **المتطلبات المتعلقة بالأدوات البرمجية :** بما في ذلك توافر الأطر البشرية المؤهلة القادرة على التعامل مع هذه الأدوات بكفاءة وفاعلية .¹

الجزء الثاني:

1. مفهوم الخدمات الرقمية الادارية

¹ علي حميدوش ، اقتصاديات الأعمال القائمة على الخدمات الرقمية { المتطلبات والعوائد تجارب دولية - دروس وعبر { ، المجلة العلمية المستقبل الاقتصادي ، المجلد 8، العدد 1، ص ص 41-60.



كثيرا ما يربط مصطلح الادارة الرقمية بالعديد من المصطلحات الأخرى ما يطرح في بعض الأحيان بشكل مترادف مع عدد منها مثل الحكومة الالكترونية ، الاعمال الالكترونية، التجارة الالكترونية، النشر الالكتروني ، التعليم الالكتروني ، التسويق الالكتروني..... الخ ، الى غير ذلك من المصطلحات التي تتشارك في طابعها الرقمي، ونظرا لاختلاف النظريات والمداخل الفكرية للإدارة المعاصرة فان علماء الادارة والممارسون للعمل الاداري لم يتفقوا على مفهوم موحد لمصطلح الادارة الالكترونية ، فهي عبارة عن استخدام نظم تكنولوجيا المعلومات والاتصال وخاصة شبكات الانترنت في جميع العمليات الادارية الخاصة بمؤسسة ما ، بغية تحسين العملية الانتاجية وزيادة الكفاءة وفاعلية الاداء بالمؤسسة وفي نفس السياق يؤكد البعض الآخر على ان الادارة الالكترونية ادارة بلا ورق حيث لا يستخدم الورق الالكتروني والبريد الالكتروني والادلة والمفكرات الالكترونية والرسائل الصوتية ونظم وتطبيقات المتابعة الآلية ويتفق مع هذا التوجه باحثين آخرون اذ يعبرون عن الادارة الرقمية او الالكترونية بكونها عبارة عن عملية تجميع مهام وأنشطة المؤسسة الادارية ، بالاعتماد على جميع تقنيات المعلومات الضرورية للوصول الى تحقيق أهداف الادارة الجيدة في تقليل استخدام الورق، وتبسيط الاجراءات والقضاء على الروتين والانجاز السريع والدقيق للمهام والمعاملات لتكون كل ادارة جاهزة لربطها مع الحكومة الالكترونية لاحقا، ليأتي باحثون آخرون يؤكدون على هذا التوجه ويعبرون عن الادارة الالكترونية على انها { هي جميع عمليات التحول الى نداء الاعمال المؤسسية الكترونيا، عن طريق اعادة هيكلة اداء تلك الاعمال بما يحقق التطور في الاداء لاقتصادية المرونة، حسن استغلال الموارد .¹

2. تعريف الخدمات الرقمية الادارية للموارد البشرية

¹ وداد بورصاص ، تأهيل وتنمية الموارد البشرية في اطار تطبيق الادارة الالكترونية ، مجلة الادارة والتنمية للبحوث والدراسات ، 2018م، ص 62.



تعتبر الادارة الرقمية للموارد البشرية على منهجية ادارية جديدة تقوم على الاستخدام الواعي لتكنولوجيا المعلومات في ممارسة وظائف الموارد البشرية وتعتمد على أنظمة الحاسوب وشبكات الاتصال في تنفيذ استراتيجيات وسياسات الموارد البشرية .

اذا نظرنا الى ادارة الموارد البشرية بمفهومها الضيق فإنها تهتم بتوفير احتياجات المؤسسة من القوى العاملة والحفاظ عليها وحثها على العمل وتنمية مهاراتها لتحقيق ذلك ، فتشكل بذلك يد عاملة محفزة ، راضية ومنتجة ، اما من حيث مفهومها الواسع فهي تهتم بشؤون الاستخدام الامثل للموارد البشرية بجميع مستوياتها التنظيمية بالمؤسسة .

ان مفهوم الادارة الرقمية للموارد البشرية له تعريفات ومسميات تحمل نفس المعنى ، فيطلق عليه في الدراسات الادبية الاجنبية مصطلح ادارة الموارد البشرية الالكترونية.¹

3. أسباب التحول الى الخدمات الرقمية الادارية

ان التحول الى الخدمات الرقمية الادارية ليس دربا من دروب الرفاهية وانما حتمية تفرضها التغيرات العالمية ففكرة التكامل والمشاركة وتوظيف المعلومات أصبحت احد محددات النجاح لأي مؤسسة وقد فرض التقدم العلمي والتقني والمطالبة المستمرة برفع جودة المخرجات وضمان سلامة العمليات كلها من الامور التي دعت الى التطور الاداري نحو الخدمات الرقمية الادارية ، ويمكن تلخيص الاسباب الداعية للتحول الالكتروني في النقاط التالية :

✓ الاجراءات والعمليات المعقدة واثرها على زيادة تكلفة الاعمال.

✓ القرارات والتوصيات الفورية والتي من شأنها احداث عدم التوازن في التطبيق.

¹ بن يمينه خيرة ، نشأت داوود أحمد زادي ، دور الخدمات الرقمية والادارة الالكترونية في تامين ادارة الموارد البشرية ، مجلة التعليم عن بعد والتعليم المفتوح ، اتحاد الجامعات العربية بالتعاون مع جامعة بني سويف ، المجلد 7، العدد12، ماي 2019م، ص 75.



✓ ضرورة توحيد البيانات على مستوى المؤسسة صعوبة توفير البيانات على مستوى المؤسسة¹.

✓ ازدياد التقدم التكنولوجي والثورة المعرفية المرتبطة به .

✓ التحولات الديمقراطية وما صاحبها من متغيرات وتوقعات شعبية .

✓ تطور الاتصالات : مرت الاتصالات الالكترونية بطفرة هائلة جعلت كل ما تحتاج اليه الادارة الحكومية في متناول اليد بتكلفة بسيطة وجهد اقل ، بعد ان كان يحتاج في الماضي الى اتفاق الكثير من المال والوقت والجهد لإرسال المعلومات وتنفيذها.

✓ تزايد تطلعات وضغط المواطنين على الادارة للحصول على خدمات افضل واسرع خاصة في ظل انتشار وعي كل مواطن بحقه في الوصول الى المعلومة، ومعرفة آليات اتخاذ القرار السياسي والاداري على السواء.

✓ المطالبة بالكفاءة في تقديم خدمات عامة ومتطورة .

✓ ظهور حركات الاصلاح والتطور مثل ادارة الجودة الشاملة .

✓ تعاظم دور شبكات المعلومات والذي أدى الى ترسيخ قيم جديدة مثل الشفافية والمساءلة والمراجعة والمشاركة.

✓ زيادة التوجهات العالمية نحو الانفتاح والترابط والتكامل بين المجتمعات الانسانية المختلفة².

4. خصائص الخدمات الرقمية الادارية

¹ أمين الضرغامي ، مصر والتحول الى المنظمات الالكترونية، مجلة البحوث الادارية ، مركز للبحوث والمعلومات ، اكااديمية السادات للبحوث الادارية ، مصر ، 2002م، ص 34.

² أمين الضرغامي، مرجع سابق ، ص 34.



تتمثل هذه الخصائص فيما يلي : ¹

- ✓ تجميع البيانات من مصادرها الأصلية بصورة موحدة وتقليص اتخاذ القرار عن طريق توفير البيانات وربطها.
- ✓ توفير تكنولوجيا المعلومات من أجل دعم وبناء ثقة مؤسسية ايجابية لدى كافة العاملين .
- ✓ التعلم المستمر وبناء المعرفة وتوفير المعلومات للمستفيدين بصورة فورية، مع زيادة الترابط بين العاملين والادارة العليا.
- ✓ ادارة ومتابعة الادارات المختلفة للمؤسسة كأنها وحدة مركزية.
- ✓ تجميع البيانات من مصادرها الأصلية بصورة موحدة ، وتقليص معوقات اتخاذ القرار عن طريق توفير البيانات وربطها .
- ✓ توفير تكنولوجيا المعلومات من أجل دعم وبناء ثقة مؤسسية ايجابية لدى كافة العاملين.
- ✓ التعلم المستمر وبناء المعرفة: وتوفير المعلومات للمستفيدين بصورة فكرية، مع زيادة الترابط بين العاملين والادارة العليا.

5. اهداف الخدمات الرقمية الادارية

- تقليل كلفة الاجراءات الادارية وما يتعلق بها من عمليات .
- زيادة كفاءة عمل الادارة من خلال تعاملها مع المواطنين والشركات والمؤسسات .

¹ رأفت رضوان ، الادارة الالكترونية { الادارة والمتغيرات العالمية الجديدة } ، الملتقى الاداري الثاني للجمعية السعودية للادارة، مركز المعلومات واتخاذ القرار للنشر والتوزيع، القاهرة، 2004م ، ص 4.



- استيعاب عدد أكبر من العملاء في وقت محدد اذ أن قدرة الادارة التقليدية بالنسبة الى تخليص معاملات العملاء تبقى محدودة تضطرهم في كثير من الأحيان الى الانتظار في صفوف طويلة .
- الغاء عامل العلاقة المباشرة بين طرفي المعاملة او التخفيف منه الى أقصى حد ممكن مما يؤدي الى الحد من تأثير العلاقات الشخصية والنفوذ في انهاء المعاملات المتعلقة بأحد العملاء.
- القضاء على البيروقراطية بمفهومها الجامد وتسهيل تقسيم العمل والتخصص به.
- التأكيد على مبدأ الجودة الشاملة بمفهومها الحديث.
- الغاء نظام الأرشيف الورقي واستبداله بنظام أرشفة الكتروني مع ما يحمله من ليونة في التعامل مع الوثائق والمقدرة على تصحيح الأخطاء الحاصلة بسرعة ونشر الوثائق لأكثر من جهة في اقل وقت ممكن والاستفادة منها في اي وقت كان .¹
- تعمق مفهوم الشفافية والبعد عن المحسوبية .
- تحقيق السرعة المطلوبة لإنجازات اجراءات العمل وبتكلفة مالية مناسبة .
- توفير المعلومات لأصحاب القرار بدقة وفي الوقت المناسب ورفع مستوى الرقابة الكترونيا .
- تقليل الجمود الاداري والبيروقراطي من خلال التدفق المستمر للمعلومات بين الادارات وفي جميع الجهات والتأكيد على العمل الانتاجي .²

¹ عبد السلام عبد اللاوي ، أهمية الخدمات الرقمية الادارية في عصرنة وتفعيل الخدمة العمومية ، مجلة صوت القانون ، الجزائر، 2017م، ص ص 62-63.

² أحمد محمد سمير ، الادارة الالكترونية ، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان ، الاردن ، 2009م، ص 74.



6. عناصر الخدمات الرقمية الادارية

الإدارة الإلكترونية منظومة تفاعلية وتكاملية وعلى هذا الأساس كانت المنظومة تتكون من مجموعة من عناصر وهي تحدد كما يلي :

أولاً : المعلوماتية

تعد عنصر مستحدث ساد مختلف المجالات بكل قوة ، فتقاس المعرفة المتجددة بما توفره من صيغ مبرمجة لمعالجة البيانات وترجمتها إلى معلومات وهي تتميز بجملة من الخصائص مثلاً التوقيت بحيث أنها ترتبط بالزمن الذي تستغرقه دورة المعالجة للمستفيد ، أما الدقة فهي درجة خلو المعلومات من الأخطاء بنوعها الصريحة والضمنية ، الملائمة والمرونة ، بالإضافة إلى الوضوح وقابلية المراجعة أي درجة الإتقان بين مختلف المستفيدين وأخيراً عدم التحيز وقابلية القياس مع الشمول وإمكانية الوصول إلى المعلومات .

ثانياً : الاتصالية

هي أداة تنفيذية هائلة ممثلة بشبكات الحاسوب التي توفر السرعة في تناقل البيانات والمعلومات بين مختلف الأجهزة والوحدات الإدارية داخل أي منظمة وأجهزتها الفرعية والمديريات المختلفة ويمكن تصنيفها إلى نوعين : الوسائط السلكية وهي تستخدم في نقل المعلومات والبيانات وتتكون من الأسلاك المحورية Coaxial Cable والأسلاك المزدوجة twisted pair wire أخيراً الأسلاك الألياف الضوئية Fiber optics ، أما الوسائط اللاسلكية فهي تستخدم موجات الأثير في نقل البيانات.¹

ثالثاً : الخدماتية

¹ موسى عبد الناصر ، محمد القرشي ، مساهمة الإدارة الإلكترونية في تطوير العمل الإداري لمؤسسات التعليم العالي . مجلة الباحث، الجزائر. العدد: 9 ، 2011م ، ص 89-90



وهو هدف ينبغي أن تقدمه المنظمات التي تسيطر على تطبيق الإلكترونيات في أداء أعمالها بأسرع وقت

بالإضافة إلى هذه العناصر لابد من توفر أربع عناصر أخرى في الإدارة الإلكترونية وهي كالتالي :

1- عتاد الحاسوب : ويقصد بها أجهزة الحاسوب وملحقاتها ونظرا لتطوير برامج الحاسوب والزيادة المستمرة في عدد مستخدمي الأجهزة في المؤسسات فإنه من الأفضل للمؤسسة السعي وراء امتلاك أحدث ما توصل إليه صانعو العتاد في العالم حيث تحقق ميزتين أساسيتين هما: توفير تكاليف التطوير المستمر وتكاليف الصيانة، ملائمة عتاد الحاسوب للتطورات البرمجية وبرمجيات نظم المعلومات .

2- البرمجيات والشبكات : هي مجموعة البرامج المستخدمة لتشغيل جهاز الحاسوب الآلي والاستفادة من إمكانيات المختلفة ، أما الشبكات فهي الوصلات الإلكترونية الممتدة عبر نسيج اتصالي لشبكات الانترنت والاكسترنات وشبكة الانترنت التي يمثل شبكة القيمة للمؤسسة ولإدارتها الإلكترونية .

3- صناع المعرفة : وهو العنصر الأهم في منظومة الإدارة الإلكترونية من القيادات الرقمية Leaderships pigital، المديرون والمحليون للموارد المعرفية ورأس المال الفكري في المؤسسة ، ويتولى صناع المعرفة إدارة التعاقد الاستراتيجي لعناصر الإدارة الإلكترونية من جهة وتغيير طرق التفكير السائدة للوصول إلى ثقافة المعرفة¹

7. مبادئ تطبيق الخدمات الرقمية الادارية

¹ عادل حرحوش الفرجي، الإدارة الإلكترونية مرتكزات فكرية ومتطلبات تأسيس العملية. ط2؛ القاهرة: المنظمة العربية للتنمية الإدارية جامعة الدول العربية، 2010، ص ص 28-31.



أشار اغلب الباحثين في مجال الخدمات الرقمية الادارية الى أن هناك مجموعة من المبادئ التي ينبغي التعرف عليها عند تطبيق الخدمات الرقمية الادارية حيث أشار الى أن هذه المبادئ هي :

1- خلق المناخ التشريعي القانوني الملائم الذي يؤمن تأسيس منظومة الادارة الالكترونية وهذا بدوره يسهل اتمام الأعمال الالكترونية على نحو آمن ومضمون .

2- الارتقاء بالبنى التحتية الالكترونية من جوانبها المختلفة التي تشمل :

✓ البنية المادية : عبر توفير الأجهزة والمعدات المستعملة من حواسيب وتوفير قواعد منطقية وسرية لتوثيق البيانات والمعلومات وتداولها فضلا عن شبكات الاتصالات، كالإنترنت والشبكات الأخرى .

✓ البنية البشرية : عبر الارتقاء بالكفاءات البشرية اللازمة لعملية القيادة الالكترونية وتنفيذها ، اذ يعد الاستثمار في رأس المال البشري وحسن اعداد الكفاءات حجر الزاوية لضمان نجاح الجهود المبذولة لتأسيس وترسيخ بيئة أعمال الكترونية رقمية، وهذا يتطلب تعزيز المهارات والخبرات الادارية والتنظيمية قبل حصول تقدم يؤدي للدخول الى مرحلة الاقتصاد الرقمي ، ولذلك تحرص الدول على وضع برامج طموحة هدفها تنمية كفاءاتها باستمرار.

✓ البيئة التنظيمية : التي تشمل وضع معايير قياس للنظم الفنية لتأمين الخصوصية والسرية للمعاملات المتبادلة .

3- الاعداد لعملية اصلاح الأساليب الاجرائية في مختلف قطاعات الدولة ولا سيما الخدماتية .



4- إتاحة الفرص المتكافئة أمام الجميع للاستفادة من الامكانيات التي توفرها الخدمات الالكترونية لمختلف قطاعات الاعمال.

5- توفير التسهيلات الممكنة للمواطنين بشكل يسمح لهم التعامل مع المواقع المختلفة والوصول اليها بسهولة.¹

8. وظائف الخدمات الرقمية الادارية

للإدارة الرقمية مجموعة من الوظائف وهي ذات قيمة عالية وأساسية بحيث أنها تمثل مرتكزات هامة في الإصلاح الإداري والتغيير جذريا على مستوى الإدارة وتشمل هذه الوظائف ما يلي:

أولاً: التخطيط الالكتروني E-Planing

بحيث أنه يختلف عن التخطيط التقليدي ويتميز بثلاث سمات، فهو عملية دينامية في اتجاه الأهداف الواسعة وقصيرة الأمد مع قابلية التجديد والتطوير، فهو عملية مستمرة بفضل المعلومات الرقمية دائمة التفوق بالإضافة إلى أنه يتميز بقدرته على تجاوز فكرة تقسيم العمل التقليدي بين الإدارة وأعمال التنفيذ.

ثانياً: التنظيم الالكتروني E-Organizing

فهي ظل التحول من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الذكية أي الالكترونية، فإن الدكتور نجم عبود يرى بأن مكونات التنظيم قد حدث فيها تغيير من خلال بروز هيكل تنظيمي القائم على بعض الوحدات الثابتة

¹ عادل حرحوش المفرجي ، صالح أحمد البياتي ، الادارة الالكترونية مرتكزات فكرية ومتطلبات تأسيس عملية ، منشورات المنظمة العربية للتنمية الادارية، مصر، 2007م، ص 27.



والكبيرة والتنظيم العمودي من الأعلى إلى الأسفل إلى شكل تنظيم يعرف بالتنظيم المصفوفي ، يقوم أساسا على الوحدات الصغيرة والشركات دون هيكل تنظيمي

وبالتالي فإن التقسيم الإداري يصبح على أساس الفرق وليس الوحدات والأقسام .

ثالثا: الرقابة الإلكترونية E- Controlling

فهي تسمح بالمراقبة الأنية من خلال شبكة المؤسسة ،مما يؤدي إلى تقليص من الوقت المستغرق ،بالإضافة إلى أنها عملية مستمرة ومتجددة تكشف الأخطاء والأعمال الغير المرغوب فيها.

رابعا: القيادة الإلكترونية

وهي تنقسم إلى ثلاثة أنواع نذكرها كالتالي :

1- القيادة التقنية العملية :

حيث تركز في نشاطاتها على استخدام تكنولوجيا الانترنت وهي تتميز بتوفير المعلومات وتحسين جودتها وهي تعرف بقيادة الإحساس بالثقة Technology Sense مما يؤدي إلى امتلاك القائد الإلكتروني قدرات في تحسين مختلف أبعاد التطور التقني في الأجهزة والبرمجيات

2- القيادة الذاتية :



لابد من أن يتصف القائد بها مما يؤدي إلى القدرة على تحفيز النفس وإنجاز المهمات¹ وبناء على ما سبق يمكن القول بأن الإدارة الإلكترونية تعتمد أو تركز في بنائها على الشبكات الثلاث المذكورة سابقا والتي لابد من تواجدها في الإدارة الإلكترونية، وإضافة إلى هذا نجدها تتميز بجملة من العناصر والوظائف التي تتماشى مع متغيرات البيئة الخارجية، كما أنها تملك فائدة كبيرة على مستوى الإدارات من خلال تغيير طرق تفكيرها للوصول إلى ثقافة عالية وتكنولوجيا متطورة ، وتقديم أفضل الخدمات للمواطنين ذات الجودة العالية.

9. التطبيقات الرقمية بمركز الضرائب

إيماننا منها بضرورة مواكبة التطور التكنولوجي الحاصل في شتى المجالات و على غرار عديد الإدارات العمومية و لأهمية رقمنة القطاع لعدد الأهداف ، سعت المديرية العامة للضرائب إلى رقمنة إدارتها بالحصول على أحدث البرامج العالمية و أكثرها أمنا حرصا على سرية المعاملات و دقّتها كون القطاع حساس و سيادي.

لهذا الغرض شرعت المديرية العامة للضرائب في إصلاحات شاملة و هيكلية كبرى مست هياكل الإدارة الجبائية المذكورة آنفا لتشكيل أرضية و وعاء لهذه البرامج الحديثة:

أولاً- الموقع الإلكتروني للمديرية العامة للضرائب: www.mfdgi.gov.dz

يعد موقع المديرية العامة للضرائب مصدرا مهما للمعلومة الجبائية فهو موقع مصمم باللغتين العربية و الفرنسية يتميز بالبساطة سهل الاستعمال سواء للمكلفين بالضرائب أو للمهتمين بالبحث في مجال الجباية و هو يحتوى على عديد البوابات ، فمن التشريع (القوانين الجبائية

¹ عاشور عبد الكريم، دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية والجزائر. (مذكرة ماجيستر، قسم العلوم السياسية والعلاقات الدولية كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة منتوري قسنطينة، 2010)، ص 31.



، المناشير....)، إلى الإعلام (إعلانات ، مطويات دلائل جبائية)، إلى نشاطات المديرية العامة، إلى عديد الوظائف كالترقيم الجبائي عن بعد للمكلفين الجدد - الذي سهل للمؤسسات ذات النشأة الحديثة إجراءات الحصول على رقم التعريف الجبائي - و بالتالي مرافقة الشباب الطموح في تحقيق مشاريعهم ،و خدمة التأكد من صحة الفواتير للموردين عبر الموقع مباشرة للوقاية من الوقوع في فخ الغش أو التهرب الضريبي...¹

ثانيا- الأنظمة المعلوماتية المتاحة للهياكل الحديثة (DGE-CDI-CPI) و SGF و SAP

في البداية تم الاعتماد على نظام معلوماتي محلي يدعى نظام تسيير الجبائية SGF système de gestion de la fiscalité و لأنه لا يلبي حاجيات الإدارة الجبائية بشكل وافي، بحيث لا يمكن التصريح و التسديد من خلاله عن بعد بالإضافة إلى انه عرف قصور أثناء استعماله في عديد المراكز و بالتالي تم اقتناء البرنامج الألماني العالمي الشهير

S-A-P الموضوع لتسيير كبرى المنشآت المالية العالمية الكبرى

تعريف برنامج: S-A-P

هو اختصار للاسم الألماني للشركة Systemanalyse Programmentwicklung والمقصود به تطوير برامج تحليل النظام ، بالفرنسية Développement de programmes d'analyse de système ، وقد قامت المديرية العامة للضرائب باقتناء هذا البرنامج رغم ثمنه الباهض و العمل به ابتداء من سنة 2017 حيث انه برنامج ممرکز، عمم على مستوى كل من مديرية كبريات المؤسسات و مراكز الضرائب و المراكز الجوارية الوظيفية (أي التي هي حيز الخدمة) و قد قامت الشركة الاسبانية INDRA بهذه العملية، حيث قامت بتكوين أخصائيين جزائريين من القطاع للقيام بدورهم بتكوين موظفي المديرية

¹ [https://www.mfdgi.gov.dz/index.php/ar/espace-information.](https://www.mfdgi.gov.dz/index.php/ar/espace-information)



العامة للضرائب للعمل على النظام ، كما قامت بتكييف البرنامج مع النظام الجبائي الجزائري حيث قامت بتعديلات على النظام مثلما كيف كذلك التشريع الجزائري على النظام على سبيل المثال لا الحصر تعديل تسديد الضريبة على الدخل الإجمالي في مكان النشاط بدلا من مكان السكن مثلما كان الحال عليه سابقا. و قد شمل قانون المالية لسنة 2018 عديد التعديلات التي يمكن الاطلاع عليها . و تزال التعديلات جارية إلى يومنا هذا كلما لزم الأمر إلى غاية الانتهاء من المشروع¹.

و إلى غاية يومنا هذا تم فتح باب التصريح عن بعد فقط ما عدا مديرية كبريات المؤسسات التي يتم فيها الأمان مع التصريح و التسديد ، ليتم استكمال تعميم العملية لاحقا بالتوازي مع تفعيل جميع مراكز الضرائب و المراكز الجوية.

في الوهلة الأولى عرف هذا المشروع صعوبات كبيرة خاصة مع تعقد النظام في حد ذاته لكنه مع مرور الوقت تم التحكم فيه و لا تكتمل فوائد هذا النظام إلا بعد أن تتم عملية التسديد عن بعد . وبالتالي توفير عناء تنقل المكفين لمراكز الضرائب و المراكز الجوية لدفع الضرائب.

إن لجوء الإدارة الجبائية لرقمنة قطاعها جاء لتبسيط الإجراءات الإدارية و لتسهيل التصريح و دفع الضرائب للمكفين عن بعد دون عناء التنقل و الانتظار في الطوابير الطويلة و كذا تسهيل عملية الرقابة و الحرص على الحفاظ على مصالح الخزينة العمومية من خلال ترغيب المكفين في أداء واجباتهم الجبائية و بالتالي المساهمة في تطوير و تنويع المداخل غير التقليدية للخزينة العمومية (المداخل البترولية)

ثالثا: البوابة الالكترونية للهياكل الكلاسيكية "مساهمتك"

¹ <https://www.sap.com/france/about/company/what-is-sap.html>



بالرغم من أنها هياكل آيلة للزوال إلا أن الإدارة الجبائية لم تهمل رقمتها و الاهتمام بمستعملها حيث تم فتح بوابة الكترونية تسمى "مساهمتك" و هي معدة للتصريح و التسديد عن بعد ،كلها من اجل تبسيط الإجراءات للمواطن و ترغيبه في أداء واجباته دون عناء.

خلاصة

يركز هذا الفصل على الخدمات الرقمية، مع تسليط الضوء على الخدمات الرقمية في مركز الضرائب، تتضمن الخدمات الرقمية استخدام التكنولوجيا لتقديم خدمات متنوعة عبر الإنترنت، مثل معالجة البيانات، الاتصال المباشر بين المؤسسة والعملاء، وتوفير منصات إلكترونية للحصول على المعلومات وإتمام المعاملات.

الفصل الثالث: الضغوطات المهنية للقائم بالاتصال



تمهيد

يعيش القائم بالاتصال وسط بيئة تحمل الكثير من المتغيرات المتداخلة والتي تشكل عامل تعب وإرهاق بالنسبة للفرد، فعصرنا الحالي يعتبر عصر الضغوط بامتياز، نظرا لما يحمله من سرعة في الريتم أدت إلى ارتفاع مستوى التغير في شتى المجالات. الأمر الذي انعكس سلبا على صحة الفرد ومعاناته بشتى أنواع الاضطرابات والأمراض.

كما أن هذا التغير امتد أيضا إلى المؤسسات والمراكز بمختلف أنواعها، مما شكل عبئا إضافيا على الفرد. فأصبح يعاني من ضغوطات من نوع آخر والمتمثلة في : الضغوطات المهنية التي سوف نتناولها في هذا الفصل بشيء من التفصيل والتحليل.



1- تعريف الضغط

لغة :

تعرف الضغوط حسب المنجد في اللغة و الإعلام: بمعنى فعل: ضغط، ضغطاً أو ضغطة أي : عصرة، زحمة و ضيق عليه، فهو ضاغط و مضاعطة أي: زحمة و نقول تضاعطوا: تزاخمو¹.

أما حسب المنجد في اللغة العربية المعاصرة، فقد جاء مصطلح الضغط من فعل ضغط، ضغط: عصرة، يقال : ضغط على الناد أي لقه ليطلق نارا. يقال : ضغط على فلان: قام بعمل من شأنه أن يؤثر فيه وفي رأيه، كذلك يقال : ضغط خارجي بمعنى تأثير خارجي تمارسه دول أجنبية على الدول الأضعف².

و عرف حسب القاموس الفرنسي "لاروس" "La Rousse" على أن الضغط "Pression" يعني فعل الضغط بقوة أو فعل الدفع بقوة، وهو قوة مطبقة على سطح أو جسم، كما جاء بمعنى الضغط الجوي³

اصطلاحاً :

تعريف سيللي "Selye" (1946): الضغط بأنه استجابة فيزيولوجية لعامل ضاغط، حيث يمر الشخص بوضعية أو مشقة معينة، ينتج عنها هذا الضغط وعليه فإن الضغط: "عبارة عن مجموعة من الاستجابات التي تتزامن مع المواقف الضاغطة"⁴

¹ المنجد في اللغة و الإعلام 2007، ط. 43. بيروت : دار المشرق للنشر و التوزيع . ص 405

² المنجد في اللغة العربية المعاصرة . 2014 ط . 4 . بيروت : دار المشرق للنشر و التوزيع . ص 882

³ Le petit LAROUSSE : ILLUSTRÉ.(2011) , paris : édition Larousse p.876.

⁴ Sarmin, p.(2007).Psychologie du travail et des organisations (1er.ed) . Bruxelles : édition Boech université .p 152



تعريف "لازاروس" Lazarus "الضغط بأنه: مجموعة من المثيرات التي يتعرض لها الفرد، بالإضافة إلى الاستجابات المترتبة عنها والأساليب التكيفية التي يستخدمها الفرد مع الظروف".

كما نجد "فرنتانا" Frantana تعرف الضغوط بأنها نتيجة لزيادة المطالب الخارجية عن القدرات والإمكانيات الشخصية للكائن الحي وهي استجابة انفعالية لمواقف ضاغطة¹ و من خلال كل التعاريف السابقة يمكن تعريف الضغط إجرائياً بأنه مجموعة من المتغيرات الداخلية والخارجية التي تؤثر على الفرد وينتج عنها استجابات فيزيولوجية ونفسية وسلوكية تكون كرد فعل للمواقف المعاشة، سواء كانت مفرحة أو مؤلمة.

2- تعريف الضغوط المهنية

تعرفها الوكالة الأوروبية للتأمين والصحة في العمل L'agence Européenne pour la sécurité et la santé au travail بأن: "الضغوط المهنية تحدث نتيجة عدم التوازن بين قدرات العامل على التحمل والمتطلبات البيئية المفروضة عليه، مما يسبب له تأثيراً نفسياً وجسدياً²

ويعرفها كل من بير و تيومان "Beer*et Neuman بأنها حالة من التوتر ناشئة عن تفاعل العوامل المتعلقة بالعمل مع الفرد لكي تتغير حالته النفسية والبدنية، بحيث يجبر على التحول عن ممارسة عمله بصورة طبيعية³

¹ Salamon, M .(2006).Vivre avec / sans stress ,paris : édition pasteur p 15

² INRS. (2012,15 décembre). Le stress au travail...7/03/2022,extrait du site [http : //](http://www.inrs.fr) p17

³ النعاس ، عمر مصطفى محمد. 2008 الضغوط المهنية و علاقتها بالصحة النفسية ط 1 جامعة 7 أكتوبر : إدارة المطبوعات و النشر. ص 30



تعريف برون" و "جرينبرغ Brown et Greenberg " للضغوط المهنية بأنها : نوع من الحالات الوجدانية وردود الأفعال الفيزيولوجية التي تحدث في مواقف معينة، حيث يشعر الأفراد أنهم قادرون على تحقيق أهداف المنظمة أو العكس".¹

أما "هائز سيلبي Hans Selye يرى أن الضغوط المهنية عبارة عن استجابة غير محدودة التي تصدر من الإنسان في مواجهة أي مثير، والاستجابة الناتجة هي: تمط التكيف العام

-تعريف "هل" و "منسفايد" (Mansfield et Hall (1971) لضغوط المهنية بأنها: "قوة خارجية تؤثر في النظام سواء كان فردا أو منظمة وتؤدي إلى حدوث تغيرات داخلية في صورة إجهاد"²

كما نجد "فرشان تعرف الضغوط المهنية بأنها : "مواقف تتطلب استعدادات توافقية تكيفية من طرف العامل حتى لا يتعرض إلى ردود أفعال انفعالية وعضوية وعقلية قوية"³ ومن خلال كل التعاريف السابقة يمكن لنا أن نعرف الضغوط المهنية إجرائيا بأنها محصلة أو نتيجة تفاعل الخصائص الذاتية للفرد مع الظروف الداخلية والخارجية للبيئة المهنية والتي تؤدي إلى ضعف أو عدم التحكم في القدرات التكيفية للعامل.

3- عناصر الضغوط المهنية:

¹ قوراري ، حنان . 2014. الضغط المهني و علاقته بدافعية الإنجاز لدى أطباء الصحة العمومية : دراسة ميدانية

على أطباء الصحة العمومية بالدوسن . رسالة ماجستير ، جامعة محمد خيضر ، بسكرة ص 36

² عقون، 2012، المرجع السابق ، ص 89

³ فورشان ، لويذة . (د.س) . أثر الضغط المهني على حوادث العمل . قدم إلى الملتقى الدولي حول المعاناة في

العمل ، جامعة الجزائر ص 478



تتكون الضغوط المهنية من عناصر متعددة، تظهر في أشكال مختلفة من العلاقات بين أفراد المنظمة أو المؤسسة مهما كان نوعها، لكن معظم الدراسات تشير إلى وجود ثلاث عناصر هي: مثير، استجابة و عنصر ثالث يتمثل في تفاعل العنصرين السابقين .

المثير: ويعرف على أنه أي ظرف يهدد الفرد أو يدرك كمصدر مهدد للفرد، ومن ثم يتطلب منه القدرة على المواجهة¹

إن: فالمثير هو المتغير المستقل (أو السبب) و قد يكون البيئة الخارجية أو منظمة العمل أو الفرد في حد ذاته وينتج عليها شعور بالضغط.

الاستجابة: وتعرف على أنها ردود الفعل التي تصدر من الشخص إزاء تعرضه للضغوط، والتي ينشأ بسببها حالة من التغيرات الداخلية لذا يشار للضغوط المهنية على أنها ردود فعل انفعالية و فيزيولوجية²

لذا فإن الضغط في هذه الحالة يصبح متغير تابع أي نتيجة تتضمن استجابات الفرد المختلفة والتي تظهر أكثر شيء كإحباطات أو قلق.

التفاعل: ويقصد به العلاقة الخاصة بين الفرد والبيئة، وبالتالي: فالضغط يعتبر متغير وسيط بين المثير والاستجابة، ويحدث هذا التفاعل عندما تتجاوز مطالب البيئة مصادر الفرد وإمكاناته للمواجهة³

كما يمكن إضافة عنصرين آخرين للضغوط المهنية في ظل التطور الكبير الذي عرفه المجال المهني هما:

¹ عقون، 2012، مرجع سابق ، ص.46.

² سلامي، 2008، مرجع سابق ص.69.

³ سلامي، 2008، مرجع سابق ، ص.71.



الإدراك: فالإدراك العقلي للعامل أو الموظف له دور كبير في مدى معرفته وإحساسه بالعوامل الضاغطة عليه وإمكانية تصنيفها إلى ضواغط بسيطة أو عميقة.

الفروق الفردية: ونقصد بها قدرة الاحتمال التي تختلف من عامل الآخر، و تعبر عن العلاقة بين قدرة الأفراد في التعامل مع الضواغط والسيطرة عليها و التأثير بها: سلبي أو إيجاباً¹

4- أنواع الضغوط المهنية:

هناك العديد من المعايير المتحكمة في تقسيم أنواع الضغوط المهنية والتي تختلف باختلاف الانتماء الأكاديمي لمؤسسيها من العلماء والباحثين، وسوف نورد في هذا العنصر أهم معايير التقسيم:

الضغوط المهنية وفق معيار الآثار المترتبة: وتنقسم إلى:

أ. الضغوط المهنية الإيجابية: تعد الضغوط المهنية ايجابية إذا أدت إلى الحث والانجاز، الثقة، الإبداع والتعاون والتماسك، موفرة الإثارة اللازمة التي تؤدي إلى الكفاح والنجاح خاصة في الحالات المتحدة. فالضغوط تعد حافزاً لمواجهة تحديات المؤسسة في العمل وتحسين الأداء وبالتالي: تكون بمثابة الوسيلة الفعالة للرفع من الحيوية وأداء أفضل للعنصر البشري في المؤسسة²

ب. الضغوط المهنية السلبية: إن الوقوع في الضغط بشكل مستمر ومفرط، يؤدي بالتأكيد إلى آثار سلبية على العنصر البشري من خلال فقدان التوازن النفسي والعقلي وكذا الروحي.

¹ فليه ، فاروق عبدو ، و عبد المجيد ، السيد محمد . 2014 . السلوك التنظيمي في إدارة المؤسسات التعليمية ط . 4 .

عمان : دار المسيرة للنشر و التوزيع . ص 306

² شيخاني ، سمير . 2012 . الضغط النفسي - طبيعته - أسبابه - المساعدة الذاتية - المداواة ط . 1 . لبنان : دار

الفكر العربي ص 14



أما بالنسبة للمؤسسة أو المنظمة فإن الضغوط المهنية تؤثر عليها سلبا وتحملها تكاليف باهظة¹

حيث أن الشعور بالإحباطات المتتالية والقلق المستمر يؤدي إلى: انخفاض الأداء الوظيفي للموظف وكذا انخفاض مستوى الطموح الوظيفي أو التسرب المهني وهذا كله يخلق آثار مادية على المؤسسة.

الضغوط المهنية وفق معيار الشدة : وتنقسم إلى:

أ. الضغوط البسيطة: وهي التي تستمر من ثوان قليلة إلى ساعات طويلة نتيجة للمضايقات الصادرة من أشخاص وأحداث قليلة الأهمية في الحياة²

ب. الضغوط المتوسطة: وتستمر من ساعات إلى أيام وتتجم عن بعض الأمور كفترة عمل إضافي أو زيارة شخص مسئول أو غير مرغوب فيه³

ج. الضغوط الشديدة: وهي تلك الضغوط التي تستمر لوقت طويل فقد تصل إلى أشهر أو سنوات، كالفصل من العمل، أو غياب شخص عزيز مما يؤثر سلبا على الفرد نتيجة الضغط الزائد، وبالتالي: تنتج الضغوط المهنية الشديدة نتيجة عن تراكمات الأحداث السلبية والتي تتجاوز قدرة وإمكانية الفرد للتكيف معها ويصعب تجاهلها نظرا لما تحدثه من تهديدات على المدى الطويل⁴

الضغوط المهنية وفق معيار المصدر: وتنقسم إلى:

¹ شاطر ، 2010، مرجع سابق ص.80

² فليه، وعبد المجيد، 2014، مرجع سابق ص.307

³ مكناسي ، محمد 2007 .التوافق المهني و علاقته بضغوط العمل لدى موظفي المؤسسات العقابية : دراسة ميدانية على أعوان السجون بمؤسسة إعادة التأهيل بقسنطينة . رسالة ماجستير ، جامعة منتوري ، قسنطينة ص 92

⁴ عقون، 2012، مرجع سابق ص 54



قبل الشروع في ذكر عناصر هذا المعيار، تجدر الإشارة إلى الاختلاف الكبير بين الباحثين نظرا لتعدد المصادر، كما سوف نذكره لاحقا .

أ. الضغوط الناتجة عن البيئة المادية: وهي تلك الضغوط التي يتعرض لها الفرد نتيجة ظروف مادية غير ملائمة كضعف الإضاءة والضوضاء وغيرها من الظروف الفيزيائية.

ب. الضغوط الناتجة عن البيئة الاجتماعية: وهي تلك الضغوط التي تظهر نتيجة التفاعل في مجال العمل، وفي العادة يكون بسبب صراع الأدوار أو القمع المسلط من طرف المسؤولين.

ج. الضغوط الناتجة عن النظام الشخصي للفرد: والتي تعود إلى مجموعة من الخصائص الشخصية للفرد كالفروق الفردية الاختلاف في الجنس، العرف والديانة¹

5- مصادر الضغوط المهنية

وقد نالت مصادر الضغوط المهنية اهتمام العديد من الباحثين وصنفت وفق العديد من الأسس والمحاور، وسوف نورد بعض أهم النماذج:

نماذج تصنيف الضغوط المهنية:

• النموذج الأول: وتصنف الضغوط المهنية إلى مجموعتين: هناك العديد من الباحثين الذين تبينوا هذا التصنيف، وقسموا الضغوط المهنية إلى مجموعتين رئيسيتين:

أ/ المصادر المتعلقة بالعمل ذاته.

ب/ المصادر المتعلقة بشخصية الفرد.

¹ مكناسي، 2007، مرجع سابق ص.93



و رغم اختلافهم في تسمية المجموعات وكذا العوامل والعناصر الداخلة تحت كل منها، فقد ارتأينا ذكر نموذج Cooper Cary و Howard kahn

• النموذج الثاني: تصنف الضغوط المهنية إلى ثلاث مجموعات هي:

أ- عوامل متعلقة بالفرد.

ب - عوامل متعلقة بالمنظمة.

ج- عوامل متعلقة بالبيئة.

ومن أهم رواد هذا النموذج نجد: سيزلاقي والنس (1987) sizlaggy-Wallance

• النموذج الثالث: تصنف الضغوط المهنية إلى أربع مجموعات رئيسية أو أكثر.

يعتقد أصحاب هذا الاتجاه أنه من الصعب حصر مسببات ضغوط العمل في مجموعتين أو ثلاث، لذلك فلن: أي منهج يتصدى لمعرفة مصادر الضغوط المهنية لابد أن يكون متعدد الأبعاد.

ويتبنى هذا الاتجاه: "كويك - كويك" (1984) Quick and Quick

المصادر الفردية للضغوط المهنية:

وتتعدد العوامل التي تساهم في زيادة الضغوط المهنية لدى العامل ويصعب حصرها نظرا لتشابك السلوك الإنساني وتعقده وتغيره ومن هذه العوامل نذكر:

1. المصادر المتعلقة بالشخصية:

يعرفها كشرود (1994) بأنها: مجموعة من الخصائص والسمات التي تتوفر في تركيب

كيان شخص



و تمثل الشخصية مجموعة من الخصائص والاتجاهات التي تميز الفرد عن غيره وهناك مجموعة من العوامل المرتبطة بالشخصية نذكر منها:

- مفهوم الذات: يمثل هذا المفهوم إدراك الفرد وقدرته الشاملة عن نفسه، ويمثل الوصف الشامل والكلي الذي يستطيع الفرد أن يعطيه عن نفسه في أي وقت يطلب منه ذلك¹ إن نظرة الشخص لذاته التي تحدد إمكانية تعرضه للضغوط من علمها حيث أن النظرة الدونية للذات، تجعله يقع فريسة سهلة للضغوط العالية. أما إذا كانت النظرة ايجابية، فإن ذلك ينجم عنه: ثقة بالنفس التي تؤدي إلى مواجهة كل التحديات وبالتالي: النجاح في المهنة.

- نمط الشخصية (أ): يتميز هؤلاء الأشخاص بدافعية عالية جدا ورغبة عارمة في المنافسة على وجود إحساس بأن كل شيء عاجل ومهم جدا، يتصف بأدنى درجة من التأني والصبر ويخفي درجة كبيرة من العدوانية وهي السمات التي تؤدي بها إلى الوقوع فريسة للضغوط المهنية، وتشير الدراسات أن أصحاب هذا النمط من الشخصية أكثر عرضة للإصابة بمرض القلب، بما في ذلك السكتات القلبية القاتلة² - نمط الشخصية (ب): تتميز هذه الشخصية بالهدوء والاعتدال وعدم الصراع مع الوقت عكس الشخصية (أ)، وهذا لا يعني أنهم لا يملكون القدرة على التنافس أو الدافعية، إلا أنهم يعانون من الضغوط لاتصافهم بالانطواء حيث يكونون عالمهم الخاص لالتماس الأمان من خلاله.

¹ الزيادات ، حورية محمد . 2015 . تقوية مهارت الاتصال و تحسين مفهوم الذات لدى أطفال ط1 . . عمان

:مركز الكتاب الأكاديمي ص 52

² ريجيو، ر 2011 المدخل إلى علم النفس الصناعي و التنظيمي فراس حلمي ، مترجم . بيروت : دار الشروق .



المصادر النفسية:

ويقصد بالمصادر النفسية : الأحداث والمواقف التي تنشأ بين الفرد وبيئته ومدى إدراكه لها وطبيعة ردة فعله نحوها، ورغم تعدد العوامل إلا أنها تنحصر في مصدرين في المجال المهني :

التكيف: ونقصد به العملية الديناميكية التي يهدف الشخص من خلالها إلى تغيير سلوكه حتى يتوافق مع بيئته قدر الإمكان، ونظرا للأحداث والتغيرات الكبرى في الحياة (Les changements de vie majeurs) مثل: فقدان أحد الوالدين، طلاق، مرض خطير .. إلخ، فإن هذه التغيرات تؤدي على عدم القدرة على التكيف الذي يظهر بشكل انفعالات واضحة تختلف من شخص إلى آخر (قلق، عدوانية أو غضب غير مبرر¹

الإحباط: يعرف على أنه فشل الفرد في تعديل حالة التوازن الداخلي، ويحدث نتيجة تعارض هدفين أساسيين ومهمين عند نفس الشخص²

أما الإحباط المهني: فيعرف بأنه الحالة الانفعالية التي يمر بها العامل حين يدرك وجود عائق يمنعه من إشباع دوافعه للعمل (الأجر، المكانة الاجتماعية، تحقيق الذات..) أو توقع هذا العائق في المستقبل مع ما يرافق ذلك من شعور بالتهديد والتوتر النفسي³.

المصادر السلوكية:

¹ Godefroid , go . (2001) . Psychologie:science humain et science cognitive (1er.ed) .

Brucelles : édition Boeck université p 393

² Godefroid نفس المرجع السابق ص 380

³ بلحسيني ، وردة ، و نوبيات ، قدور (15جانفي 2013) دراسة الإحباط المهني لدى أعوان الحماية المدنية مع برنامج إرشادي عقلاني انفعالي مقترح .قدم إلى الملتقى الدولي الثاني لكلية العلوم الاجتماعية بجامعة قاصدي مرباح ، ورقلة ص 749



تشير هذه المصادر إلى تصرفات الفرد في بيئة عمله-وهي عبارة عن ردود أفعال خاصة بالموظف سواء كانت هذه التصرفات واعية أو غير واعية، ومن بين هذه السلوكيات نذكر: الصراع الشخصي: ويأتي هذا الصراع من ثلاث جهات داخل المنظمة أو المؤسسة والمتمثلة في:

- علاقة الرئيس بالمرؤوسين.
- علاقة المرؤوسين بالرئيس.
- علاقة الزملاء ببعضهم البعض.

فكما ذكرنا سابقاً أن الرئيس أو المدير الغير ديمقراطي والذي يجب تطبيق القانون الجاف دون الاهتمام بالعلاقات العامة للمؤسسة، وكذلك المدير غير العادل كلها تؤدي إلى صراعات شخصية تنقل كاهل الموظف وتعود بالسلب على المحيط العام للمؤسسة وكذا على فعاليتها الإنتاجية.

التصلب في السلوك والتعامل : إن عدم المرونة في التعامل مع الناس ومواجهة المواقف يعني البحث عما يزعج ويتعب، في حين الكياسة السلوك يترك للشخصية حريتها في النمو السوي والسليم¹

كما نجد بعض السلوكيات الأكثر انتشارا والمتمثلة في: الإدمان و اضطرابات الأكل و النوم.

6- نظريات الضغوط المهنية

¹ بطرس، 2008، مرجع السابق ص. 375.



تعتبر ظاهرة الضغوط المهنية محل استقطاب العديد من العلماء والباحثين فحاولوا تفسيرها من خلال العديد من النماذج والنظريات والتي تختلف باختلاف انتماءاتهم الأكاديمية، وفيما يلي عرض للبعض منها:

• نظرية "والتر كانون (1871-1945 - "Walter Canon")

يعتبر العالم الفيزيولوجي كانون "من الأوائل الذين استخدموا عبارة: الضغط وعرفه برد فعل في حالة الطوارئ. وكشف في دراسته مصادر الضغط الانفعالي كالخوف والألم والغضب تسبب تغير فيزيولوجي نتيجة إفراز الهرمونات، أساسها الأدرينالين وهو ما يهيئ الجسم لمواجهة الموقف الطاري وذلك من خلال اتجاهين

إما من خلال أسلوب المواجهة والتكيف مع الموقف الضاغط أو الهروب، وذلك من خلال تجنب وتقادي الموقف ولهذا يطلق على نموذج كانون والتر "بالنموذج الحيواني، لأن السلوك ألتجنيبي خاصة حيوانية حسب دراسات ليفين (1993) Levinie"

النظريات المعرفية:

• نظرية "ريتشارد لازاروس" Richard Lazarus

كانت هذه النظرية تكملة لأعمال توالتر"، حيث انصب اهتمام لازاروس على التقييم الذهني ورد الفعل الناتج عن تفاعل البيئة مع الفرد، ويعرف "لازاروس" التقييم الذهني بأنه مفهوم أساسي يعتمد على طبيعة الفرد، حيث أن تقدير حجم التهديد ليس مجرد إدراك مبسط للعناصر المكونة للموقف (محمد دس. ص 18)

وعلى ضوء ذلك تقدم الازاروس" عام 1968 بنوعين من التقييم هما:

- التقييم الأولي: الذي يحكم على الوضعية إذا كانت مهددة أو لا.



- التقييم الثانوي : الذي يعمل على تقويم الوسائل البديلة لمواجهة الخطر المدرك، فإذا كانت الوضعية مهددة لسلامة الشخص وأمنه، وينجم على ذلك خطتان للمواجهة هما:

- أ- المواجهة المباشرة بالقتال أو الهروب.
- ب- عادة سليمة للتقويم: يعيد المرء تقدير الوضعية، فيرى أنها ليست خطيرة بالدرجة التي حسبها¹

• نظرية ABC إليس " ELLIS:1976

يعتبر أليس" رائد طريقة الإرشاد العقلاني الانفعالي السلوكي، إذ يرى أن الظروف الضاغطة ليس كذلك في حد ذاتها، وإنما هي ضاغطة تبعا لنسق الاعتقادات اللاعقلانية التي يكونها الفرد عن هذه الظروف.²

وقد أطلق إليس" على نظريته نموذج ABC حيث أن الأحداث الضاغطة هي (A) ، إضافة إلى المعتقدات الخاطئة واللاعقلانية (B) هي التي تؤدي إلى الفشل وعدم القدرة على التكيف (C) ، وبالتالي تظهر الاضطرابات السلوكية.

النظريات التحليلية للضغوط المهنية:

• نظرية "فرويد" Freud

يرى فرويد" أن الجهاز النفسي للإنسان يتألف من ثلاث عناصر هي: الهو: الجانب اللاشعوري من الشخصية وهو مخزن الطاقة الغزيرية ويعمل بصورة غير عقلانية، الأنا: مثل رؤية الشخص للواقع المادي والاجتماعي، وترمز للعمليات العقلية والمنطقية التي

¹ قوراري، 2014، مرجع سابق ص 43

² عقون، 2012، مرجع سابق ص.69



تتناسب مع الواقع، الأنا الأعلى: وترمز الجانب المثالي للشخصية ويمثل المثل والقيم والاتجاهات الأخلاقية¹

و وفق المفاهيم النظرية التحليلية (الكبت، اللاشعور والعدوان)، فإن الإحساس بالضغوط يحدث نتيجة كيت دوافع ممنوعة، لا تفصح عن نفسها بشكل صريح وتجد لها متنفسا بالتحويل والإزاحة إلى مواضيع وأمراض أخرى .

7- الآثار المترتبة عن الضغوط المهنية

ويترتب على الضغوط المهنية آثار سلبية متنوعة تشمل: الفرد والمنظمة

أولاً: الآثار السلبية على مستوى الفرد:

تأخذ الانعكاسات السلبية للضغوط المهنية صور متعددة، فقد تكون: جسمية، نفسية، سلوكية، معرفية و حتى اجتماعية وذلك نتيجة التحويل الذي يحدث في جسم الإنسان لزيادة أو نقصان في الإفرازات الغدية والتي تؤثر بدورها في الجهاز العصبي، وتظهر لدى العامل أو الموظف اضطرابات وأمراض خطيرة، ويمكن حصر هذه الآثار فيما يلي:

الآثار الفيزيولوجية: يذكر فليه" وزميله عبد المجيد" أن العديد من الدراسات تؤكد العلاقة بين حدة الضغوط المهنية والآثار الفيزيولوجية حيث أن أكثر من 50% من الأمراض ارتبطت بالضغط. ومن بين هذه الأعراض المرضية نذكر:

- الام وصداع بالرأس، اضطرابات هضمية، سوء التغذية، الأرق الناتج على ما يعرف بالاحتراق النفسي، آلام عضلية، اضطرابات جنسية، إسهال أو إمساك حاد، توتر العضلات

¹ علي، 2009، مرجع سابق ص.57.



-بالإضافة إلى ارتفاع مستوى الجلوكوز في الدم، تأثيرات جلدية، سرعة خفقان القلب وكل الأعراض، هي: أعراض الأمراض سيكوسوماتية¹

الآثار النفسية: على الرغم من أهمية الجانب النفسي، إلا أن الآثار السلبية للضغوط المهنية من الناحية النفسية لم تلق نفس الاهتمام عند العلماء والباحثين كما هو الحال بالنسبة للآثار الجسدية.

وقد ذكر سيرمان" (2007) أن أهم الأعراض النفسية التي يمكن أن نراها تتمثل في:

• النسيان أو فقدان الذاكرة الكلي أو الجزئي.

- سرعة الغضب، الإحباط النفسي والوظيفي، القلق، الاكتئاب.

-العزلة وعدم القدرة على العمل، كثرة الأخطاء بسبب الشرود.²

• في حين نجد "فليه" و"عبد المجيد" يلخصان الآثار النفسية في أمور خمسة هي:

- روح المقاتلة والمواجهة.

- الهروب وعلم المواجهة أو المقاومة من خلال تقادي مصدر الضغط

- التصلب والجمود في الرأي الذي ينجم عليه التحكم والسيطرة.

- الصراعات النفسية بين مختلف أفراد المؤسسة والتي تؤدي إلى عدم القدرة على التكيف³

وتجدر الإشارة إلى ظاهرة غريبة يذكرها الأخصائيين في علم النفس الصناعية ومنهم شولتز وتتمثل في: الهستيريا الجماعية والتي تظهر عند النساء فجأة دون إنذار وتنتشر

¹ مزياني، 2007، المرجع السابق ص.48.

² Sarmin. المرجع السابق ص 125

³ فليه، وعبد المجيد، 2014، مرجع سابق ص.309.



بسرعة خلال ساعات أو أيام، حيث يؤدي إلى تعطل الإنتاج تماما. وفي بحث هذه المشكلة توقع العلماء وجود فيروس أو تلوث في الهواء، لكن لم يثبت ذلك لأن المرض ينتقل من خلال عدوى الشعور.

إضافة إلى وجود ما يعرف ب: الإنهاك الصناعي أعراض هذا المرض: الضغط العام، فقدان الاهتمام بالعمل والإنهاك الانفعالي وكذا الملل والاكتئاب¹

الآثار السلوكية:

تعتبر الآثار السلوكية أكثر وضوحا من الأعراض الفيزيولوجية والمتمثلة في : كثرة الغيابات، اللامبالاة، تدني الاحترافية في العمل، كذلك تعاطي الكحول، التدخين، زيادة الحساسية تجاه الاحباطات وعدم مقاومتها.

8- استراتيجيات مواجهة الضغوط المهنية

فهي تقسم إلى قسمين، هما: أساليب فردية وتنظيمية.

الأساليب التنظيمية: وهي تلك الخطوات التي تتبناها المؤسسات للتخفيف من حدة الضغط المهني ومن بين هذه الأساليب تذكر:

أ. تحسين الموائمة المهنية: ونقصد به اختيار ووضع الفرد المناسب في المكان المناسب وذلك من خلال محاولة توظيف بناءا على ميولات وقدرات العامل وهذا يخفف الكثير من الضغوط المهنية، ويحدث ذلك فقط إذا حاولت المؤسسة رفع مستويات الملائمة من خلال استخدام أفضل الأساليب في الاختيار و الانتقاء والتعيين.

¹ ربيع، 2010، مرجع سابق ص.261-262



ب. تحسين برامج العاملين و توجيههم: نظرا للدافعية العالية التي يتميز بها العاملون الجدد، وكذلك نقص المعلومات وقلة الخبرة تؤديان حتما إلى الشعور بالضغط لرغبتهم الشديدة في ترك انطباع لدي رؤسائهم وتستطيع المؤسسات تخفيف هذا الضغط من خلال برامج تدريبية للعمال الجدد.

ج . مشاركة العاملين في اتخاذ القرارات: إحساس الموظف أو العامل بعدم قدرته على التحكم سبب كافى للشعور بالضغط، أما إذا استطاعت المؤسسة مشاركة العمال والموظفين في اتخاذ القرارات الخاصة بها أو العمل بنظام تفويض الصلاحيات يؤدي إلى زيادة الإحساس بأهميتهم، وبالتالي : التخلص من الإحباط.¹

ت. تحسين الاتصال داخل المؤسسة وتطويره : من خلال تدريب العاملين على اكتساب مهارات الاتصال الفعال والتغلب على المعوقات النفسية.

ث. توضيح الدور: من أجل التخلص من الصراعات بين العمال وإيجاد طرق انسجام بين الأدوار التي يقوم بها العمال، كذلك العمل على تكوين علاقات جيدة وتوفير سبل التعاون فيما بينهم.

د. تحسين الظروف الفيزيائية: ينتج التوتر والضغط من خلال طبيعة بعض الوظائف التي تتطلب التعامل مع الأخطار أو الحرارة وعليه فإن الحسنيين من هذه الظروف الفيزيائية في الوسط المهني يؤدي إلى تخفيض شديد للضغوط وبالتالي: زيادة كفاءة ومردودية العامل.

ذ. محاولة احتواء الأوضاع الاجتماعية والاقتصادية للعامل: وذلك من خلال فتح مجالات للسلفة الاستثنائية وكذا فروع الخدمات، إضافة إلى تنظيم رحلات سياحية وبالتالي محاولة معرفة سبب الضغط والعمل على التخفيف منه

¹ ريجيو ، 2011، مرجع سابق ص 305-306



الأساليب الفردية لمواجهة الضغوط المهنية: و نقصد بالأساليب الفردية تلك الجهود التي يقوم بها الفرد للحد أو التخفيف من حدة الضغوطات المهنية، و تقسم هذه الأساليب إلى ثلاث أنواع:

العلاج الطبي (الدوائي): ويتم اللجوء إليه في حالة عدم قدرة الفرد على التكيف وتحول الضغوط إلى أعراض مرضية، ويتم استخدام:

أ/ مواد ذات مفهوم بيولوجي: Substance agissante sur la biologie

ب/ مواد ذات فعل مركزي Substance d action central

ج/ تستعمل التقنية العلاجية : Indication Curative

وتستخدم هذه التقنية أثناء الضغط الحاد، منها:

مضادات الانهيار (Les Antidepresseurs)¹

العلاج النفسي:

أ/ العلاج التحليلي: صنفت نظرية التحليل النفسي التكيف مع الضغوط إلى صنفين هم:

- استراتيجيات تحدث لا شعوريا: كالتبرير، النكوص و الإبدال والأحلام.

- و استراتيجيات شعورية يعيها الفرد.

- و من بين أهم التقنيات نجاحا: تقنية التنفيس الانفعالي.

¹ شارف ، خوجة مليكة 2011. مصادر الضغوط المهنية لدى المدرسين الجزائريين دراسة مقارنة في المراحل التعليمية الثلاث (ابتدائي ، متوسط ، ثانوي (رسالة ماجستير، جامعة تيزي وزو، الجزائر ص 62



ب/ العلاج المعرفي: ويتمثل في الفتيات المعرفية لإدارة الضغوط ومن بين هذه الفنيات نذكر: - التطعيم الانفعالي: ويتم ذلك من خلال المعاشة الذهنية من قبل الفرد الموقف الذي يسبب له الانزعاج والقلق وتمر بالمراحل التالية:

- جمع معلومات واقعية وكاملة عن الموقف.
- جمع معلومات عن المصادر الخارجية وتشجيع النفس على تبني خطط لمواجهة الموقف.
- إعادة البرمجة الذهنية: وتتم من خلال التوقف الفوري عن الاسترسال في الأفكار السلبية¹
- إعادة التفكير : ويقصد بها التحول نحو التفكير المنطقي بإتباع مدخل لكل المشكلات التي تواجهنا بدءا و انتهاءا باختيار البديل الأفضل لحلها

10. القائم بالاتصال وخصائصه :

تعريف القائم بالاتصال :

هو أي فرد داخل فريق عمل ينتمي إلى أحد المؤسسات ويضلع بمسؤوليات ما في صنع وإنتاج الرسالة الاتصالية، ويكون دوره في هذا دورا مباشرا من خلال الحلقات المختلفة لعلميات صنع الرسالة الاتصالية، بدءا من وضع الفكرة أو السياسية العامة ومراحل الصياغة المختلفة لها، وانتهاء بإخراجها وتقديمها للجمهور المتلقي بهدف التأثير عليه .

وطبقا لهذا التعريف فإن أي دراسة على القائم بالاتصال في أي مجال من مجالات الاتصال يجب أن تضع باعتبارها تناولها له من زاوية تعبيره عن فريق ذي علاقة ما بالمؤسسة التي ينتمي إليها، لذلك فإن تناول القائم بالاتصال في البحث لا بد وأن لا يغفل

¹ عقون، 2012، مرجع سابق ص. 81



دراسة العلاقة القائمة بينه وبين المؤسسة التي يمثلها، وإلا يتم النظر إليه كفرد مبتور الصلة بالمناخ أو بالمحيط الاجتماعي الذي يتحرك داخله ويمارس فيه عمله¹.

يتمتع القائم بالاتصال في مركز الضرائب بعدة خصائص ومواصفات نذكر منها ما يلي:

-الموضوعية: وتعني القدرة على النظر إلى الأمور بتجرد عن الذات والميول الشخصية وعدم التحيز لجهة دون أخرى.

-الخيال الخصب : فالاتصال ليس عملا روتينيا، بل نشاطا يعتمد على الإبداع و القدرة على التخيل و رجل الاتصال يحتاج أن يتصور نتائج قراراته على الآخرين قبل اتخاذها.

-الحس الفني: إذ يتطلب النشاط الإتصالي الذوق و الحس الفني للتأثير في الناس، و إذا كانت هذه الملكة طبيعية في الإنسان، فانه يمكن أيضا الكشف عنها وتطويرها عن طريق الدراسة و الاطلاع.

-الشجاعة : فرجل الاتصال كثيرا ما يواجه أوضاعا متأزمة في علاقة مؤسسته بالجمهور و عليه أن يكون شجاعا في اتخاذ القرارات الحازمة وبسرعة، قبل أن تقلت الأمور من قبضته، كما انه يحتاج إلى الشجاعة في مواجهة الآخرين، وبصورة خاصة رجال الإدارة بأخطائهم التي تكشف عنها بحوثه.

-قابلية التنظيم: إن القائم بالاتصال كإداري يحتاج إلى تنظيم أعماله وترتيب الموارد المتاحة له و تقسيم الوقت وإعطاء الأولوية للأعمال حسب أهميتها، وتتضاعف الحاجة إلى التنظيم عندما تكون الأهداف الموضوعية غير ملموسة²

¹ نجوى الفوال، "قراءة في دراسات القائم بالاتصال"، القاهرة: المجلة الاجتماعية القومية، المجلد الثاني والثلاثون، العدد الثالث، سبتمبر 1995م

² سالم عطية الحاج ، القائم بالاتصال في المؤسسات الاقتصادية الجزائرية دراسة مقارنة بين السونغاز وسوناطراك والقرض الشعبي الجزائري ، مذكرة ماجستير في الإعلام والاتصال ، جامعة الجزائر ، الجزائر ، 2001 ، ص 49.



-الصفات العلمية أو الإعداد العلمي: إن المشتغل بالاتصال إداري و إعلامي في الوقت نفسه فاختصاصه هو القيام بالاتصال باتجاهين، كما انه يعمل في وحدة إدارية ضمن مؤسسة و يساهم في تحقيق أهدافها. لذلك فان إعداده الدري يجب أن يتضمن من المواضيع ما يساعده في أداء وظيفته الإدارية والإعلامية بنجاح، وبالرغم من عدم وجود منهج محدد للتأهيل العلمي للعمل في مجال الاتصال.

11. وظائف القائم بالاتصال بمركز الضرائب:

- الاستقبال اللائق والفعال للجمهور المكلف بالضريبة
 - استقبال لائق والتعريف عن الهوية وتطوير الإصغاء للجمهور
 - استقبال فعال للجمهور المكلف بالضريبة سواء الذين يعانون صعوبات اجتماعية او ذوي الاحتياجات والتكفل الخاص بهم باستخدام مهارات الاتصال لإيصال الرسالة الاتصالية
- تسهيل الخطوات والإجراءات الإدارية
 - فتح الملفات للمكلفين الجدد وادخالها في النظام المعلوماتي وتقديم المعلومات والشروحات الضرورية ومساعدتهم في ملئ الاستمارات لإتمام ملفاتهم
 - تزويد الجمهور المكلف بالضريبة بالأخبار والمستجدات المهمة التي تخصه
 - توجيه الجمهور بكيفية الاستفادة من خدمات المؤسسة الحالية المتمثلة في الخدمات الرقمية التي تقدمها.
 - تنظيم مواعيد مع مختلف المصالح
- الاستماع لتطلعات الجمهور المكلف بالضريبة من خلال:
 - توفير المعلومات التي تحتاجها المركز عن جمهوره المكلف بالضريبة فيما يتعلق بطبيعة الاتصال معهم واختيار الأسلوب الأمثل معه
 - الاجابة على الاقتراحات والشكاوي



- تقويم ونشر النتائج الخاصة بنوعية الخدمة
- القيام بسبر الآراء حول نوعية الخدمة وعرض النتائج عبر الموقع الالكتروني
- استثمار تكنولوجيا الاتصال الحديثة في عملية التواصل مع الجمهور واستخدام أفضل الوسائل وأحدثها في إيصال الرسالة الاتصالية من خلال:
- المعالجة السريعة لطلبات الجمهور عن طريق البريد الالكتروني وسيلة حديثة مستعملة بكثرة من طرف الجمهور
- التكفل المكالمات الهاتفية
- الاسهام في تشكيل الصورة الذهنية للمؤسسة من خلال أسلوب التواصل مع الجمهور وبناء الانطباعات الحسنة عنها
- تحفيز وتنشيط الجمهور على استدامة التواصل مع المركز من خلال تزويدهم برؤية المركز وطموحاته في تحسين نوعية الخدمة
- مراقبة أداء المركز وتسجيل الملاحظات وتقديمها للمؤسسة ومعالجتها والتعامل معها وتلافي السلبية منها وتعزيز الإيجابية.¹

¹ دليل منهجي لمرجع تقديم نوعية الخدمة، المديرية العامة للضرائب مديرية العلاقات العمومية والاتصال 2012



خلاصة الفصل

تطرقنا في هذا الفصل إلى الضغوط المهنية التي يعاني منها القائم بالاتصال، والتي تكون نتيجة لمصادر مختلفة سواء كانت متعلقة بظروف العمل أو الأسباب علائقية بسبب طبيعة البيئة وحساسية القطاع، إلا أن هذه المصادر وحدها لا يمكن أن تتسبب في وجود ضغوط لدى القائم بالاتصال بمركز الضرائب دون أن تتفاعل مع الجانب الشخصي ونمط شخصيته. مما يؤدي إلى مجموعة من الآثار على مختلف الأصعدة، سواء كانت فردية أي تخص صحته وذلك من خلال الأعراض الفيزيولوجية والأمراض السيكوسوماتية وكذلك التأثير على الجانب السلوكي كالنسيان وقلة التركيز والعدوانية.

وهذا التأثير الفردي يؤثر بدوره كذلك على الجانب الوظيفي وتظهر جليا في كثرة الغيابات والتأخيرات. وكل هذا سببه الضغط المهني والذي يقع فيه القائم بالاتصال من خلال مروره بمراحل عدة: تبدأ بالمقاومة وتنتهي بالاستسلام والرضوخ.

ورغم ذلك يستطيع العامل أن يسيطر على جانبه السلوكي الأدائي، وذلك عن طريق استراتيجيات ووسائل علاجية للتخفيف من آثار الضغوط المهنية (سواء كانت استراتيجيات فردية كالترفيه وقراءة القرآن أو من خلال اللجوء إلى أخصائي).

الفصل الرابع: الإطار التطبيقي لِلدراسة

عرض وتفسير نتائج الدراسة



تمهيد:

يتناول هذا الفصل عرض وتحليل نتائج الدراسة التي تم استقائها من خلال أداة الاستبيان حول الخدمات الرقمية والضغوطات المهنية للقائم بالاتصال، دراسة بمركز الضرائب ببرج بوعرييج وقد جاءت النتائج كالتالي:

1-التعريف بمركز الضرائب برج بوعرييج:

أ -**تعريفه:** هو مصلحة عملية جديدة تختص حصريا في تسيير الملفات الجبائية وتحصيل الضرائب المستحقة من طرف المكلفين بالضريبة متوسطي الحجم، هدفه تقديم خدمة نوعية و تطوير شراكة جديدة تجمعها بالمكلفين بالضريبة (جمهور المؤسسة) تقوم أساسا على التواجد، الاستماع، الاستجابة ، سريعة لكل الطلبات المقدمة، يمثل مركز الضرائب بالنسبة للمكلف بالضريبة المحاور الجبائي الوحيد.

تم افتتاح مركز الضرائب النموذجي لروبية في سنة 2009 كأول خطوة في إطار هذا المشروع، و قد قامت المديرية العامة للضرائب في أواخر سنة 2011 بوضع ستة(06) مراكز للضرائب حيز العمل في كل من ولايات مستغانم ، سيدي بلعباس ، معسكر قالمة ، أم البواقي و سوق أهراس. ليليه افتتاح مراكز أخرى منها مركز الضرائب برج بوعرييج الذي افتتح رسميا بتاريخ 02 ديسمبر 2012 والذي هذا مسيره حذو المراكز الأخرى فكان نموذجا يقتدى به من كل الجوانب و قد ساهم في تغيير الصورة السلبية للإدارة الجبائية حيث أعطى انطباعا حسنا لدى المتعاملين الاقتصاديين و ارتياحا كبيرا لمستعمليه.

ب- مهامه: ترتكز مهام مركز الضرائب أساسا فيما يلي:

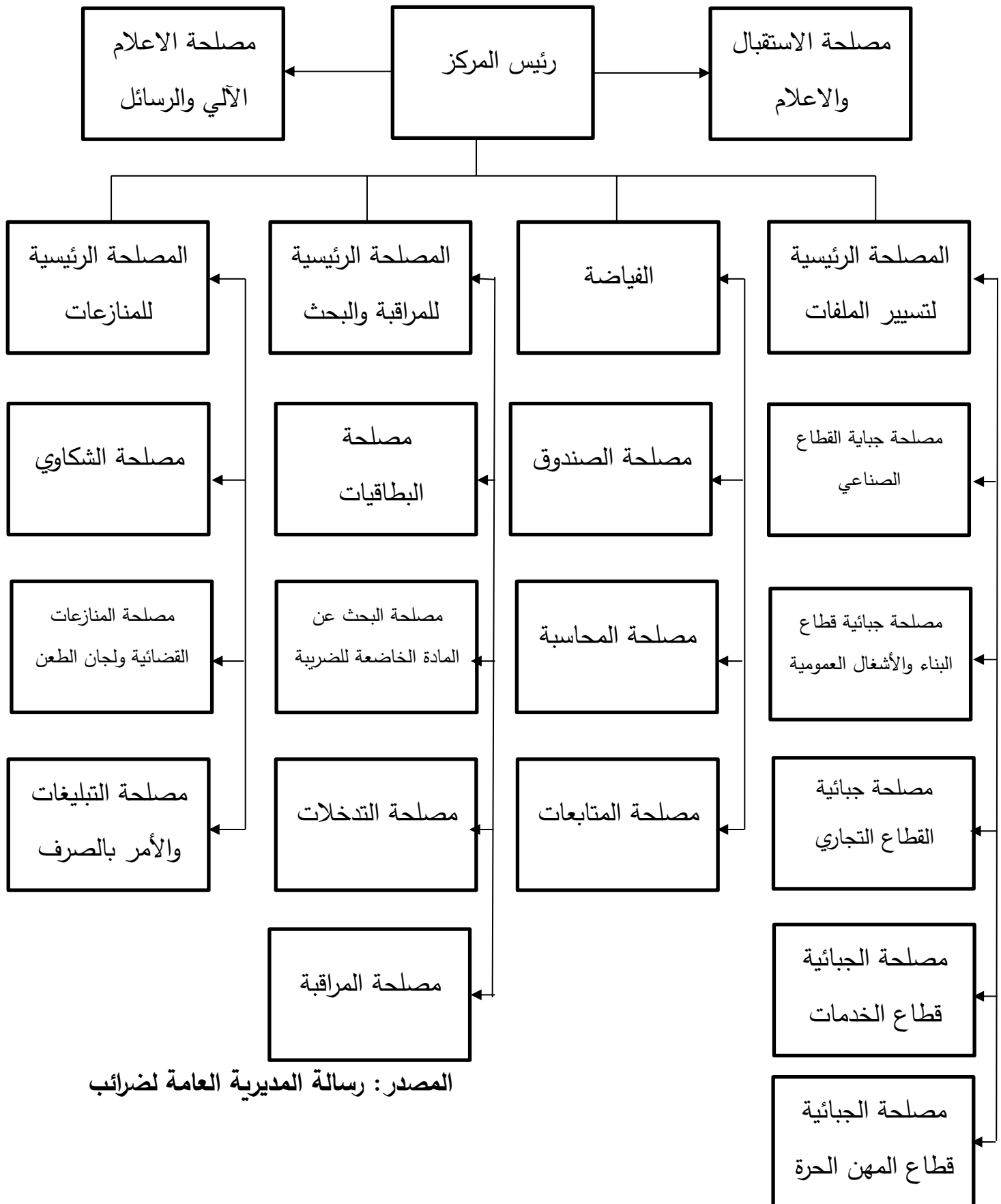
-يمسك ويسير الملفات الجبائية للشركات و غيرها من الأشخاص المعنويين بعنوان المداخل الخاضعة للضريبة على أرباح الشركات.



- يدرس طلبات استرداد قروض الرسوم على القيمة المضافة.
- التكفل بالجدول و سندات الإيرادات و تحصيلاً لضرائب و الرسوم و الأتاوى.
- التكفل بالعمليات المادية للدفع والتحصيل...
- البحث واستغلال عن المعلومات الجبائية و مراقبة التصريحات.
- إعداد وتحقيق برامج التدخلات و المراقبة لدى الخاضعين للضريبة و تقييم نتائجه
- دراسة ومعالجة الشكاوى
- متابعة المنازعات الإدارية و القضائية.
- وفي مجال الاستقبال و الإعلام: تتطلب هذه المصلحة أعوان قائمين بالاتصال من أجل:
- ضمان مهمة استقبال وإعلام المكلفين بالضريبة
- التكفل بالإجراءات الإدارية الخاصة بالوعاء لاسيما تلك المتعلقة بإنشاء المؤسسات وتعديل قوانينها الأساسية.
- تنظيم و تسيير المواعيد
- نشر المعلومات والمطبوعات لصالح المكلفين بالضريبة التابعين لاختصاص مركز الضرائب.



ج- الهيكل التنظيمي لمركز الضرائب:





2- التحليل الكمي والكيفي لنتائج الدراسة

أولاً: تحليل نتائج البيانات الشخصية

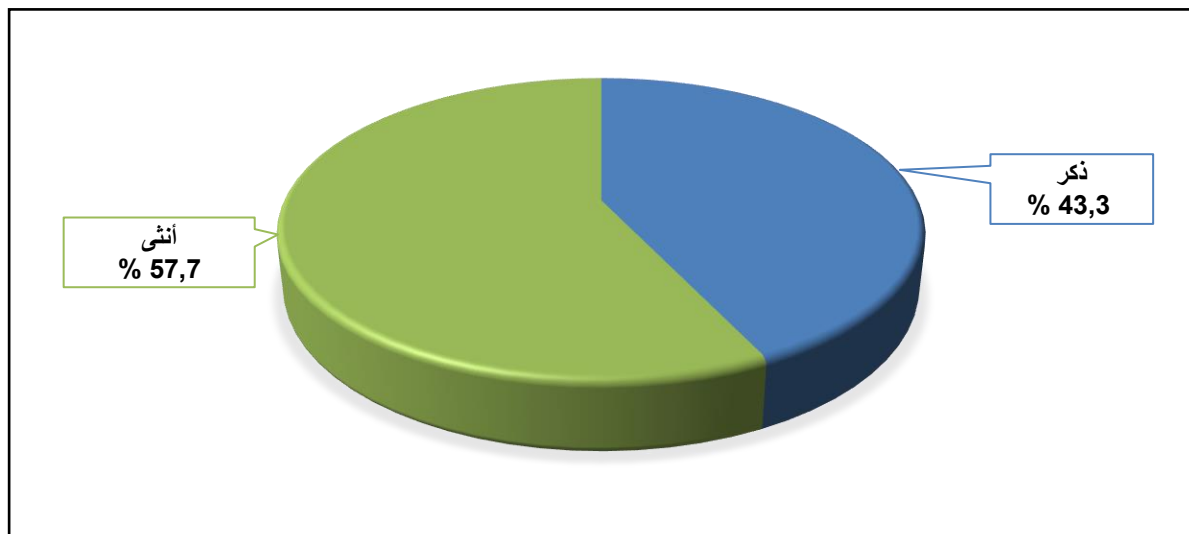
1- توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس: بعد المعالجة الإحصائية تم التوصل إلى النتيجة الموضحة في الجدول التالي:

الجدول رقم (01) يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الجنس

الجنس	التكرارات	النسبة المئوية
ذكر	13	43.3 %
أنثى	17	56.7 %
الإجمالي	30	100 %

المصدر: من إعداد الباحثة بناء على مخرجات SPSS

الرسم البياني رقم (02) يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الجنس



يمثل الجدول رقم (01) متغير الجنس بالنسبة لأفراد العينة حيث نلاحظ أن النسبة تنقسم إلى 13 ذكراً بنسبة 43.3% و 17 أنثى بنسبة 57.7% وعليه فإن مركز الضرائب ببرج بوعريرج يعتمد على الإناث أكثر من الذكور.

2- توزيع أفراد العينة حسب متغير السن: بعد المعالجة الإحصائية تم التوصل إلى النتيجة الموضحة في الجدول التالي:

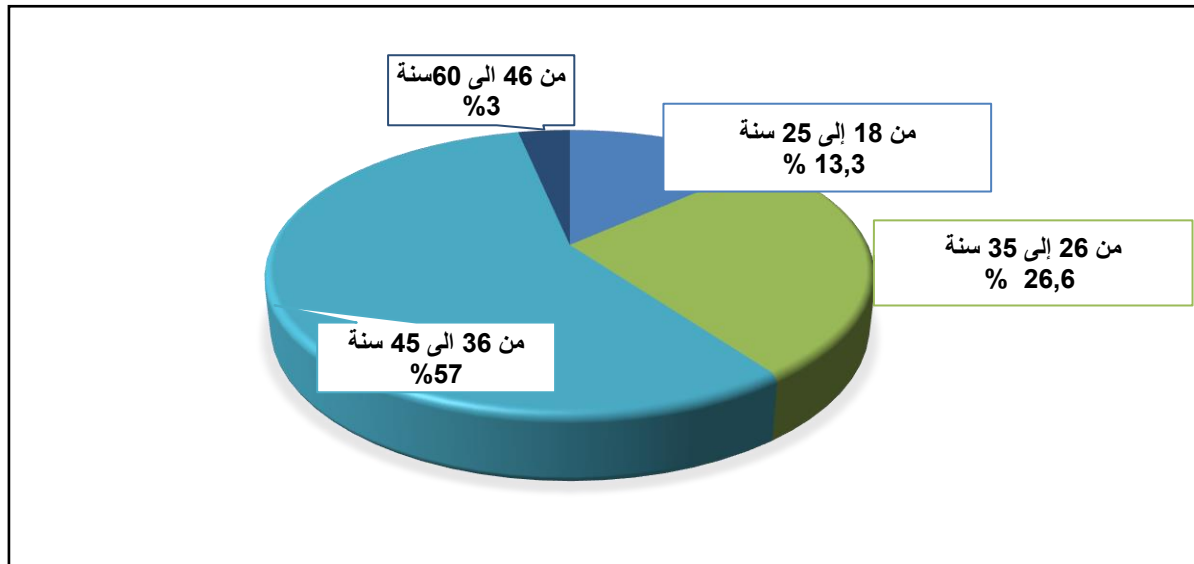


الجدول رقم (02) يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير السن

السن	التكرارات	النسبة المئوية
من 18 إلى 25 سنة	04	% 13.3
من 26 إلى 35 سنة	8	% 26.6
من 36 إلى 45 سنة	17	%56.6
من 46 إلى 60 سنة	01	%3.3
الإجمالي	30	100%

المصدر: من إعداد الباحثة بناء على مخرجات SPSS

الرسم البياني رقم (03) يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير السن



يوضح الجدول رقم 02 متغير السن بالنسبة لأفراد العينة حيث نلاحظ 17 شخصا أعمارهم من 36 إلى 45 سنة يمثلون نسبة 56.6%، و 8 أشخاص أعمارهم من 18 إلى 25 سنة يمثلون نسبة 26.6% فيما 4 أشخاص أعمارهم من 26 إلى 35 سنة بنسبة 6.6% وأخيرا شخص واحد فقط ضمن فئة الأعمار 45 إلى 60 سنة بنسبة 3.3 %

3- توزيع أفراد العينة حسب متغير المستوى التعليمي: بعد المعالجة الإحصائية تم التوصل إلى النتيجة الموضحة في الجدول التالي:

الجدول رقم (03) يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير المستوى التعليمي

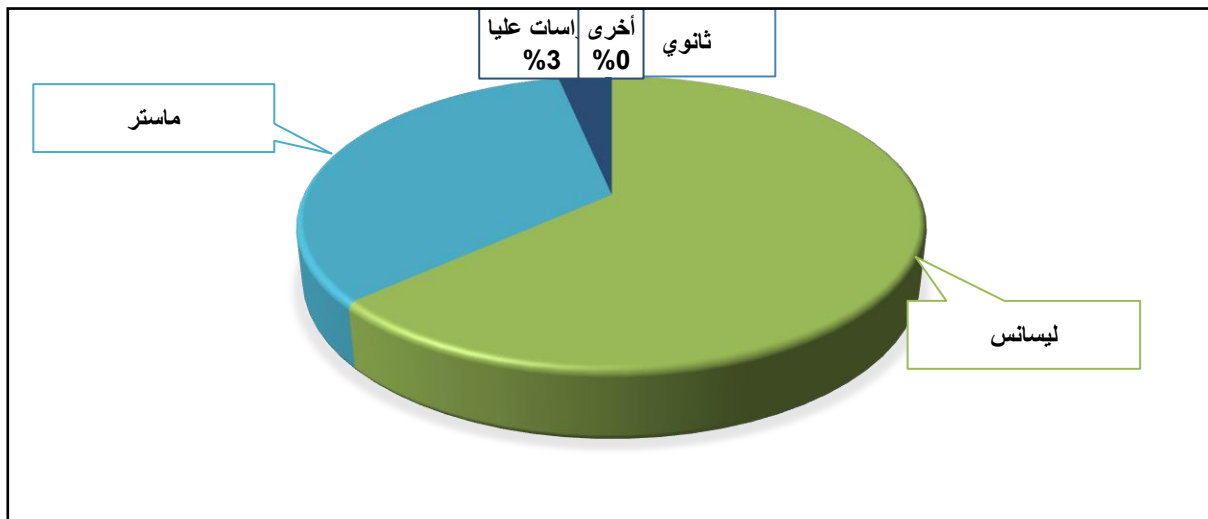


المستوى التعليمي	التكرارات	النسبة المئوية
ثانوي	00	% 00
ليسانس	19	% 63.3
ماستر	10	% 33.3
دراسات عليا	1	%3.3
أخرى	00	%00
الإجمالي	30	100%

المصدر: من إعداد الباحثة بناء على مخرجات SPSS

الرسم البياني رقم (04) يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير المستوى

التعليمي



يوضح الجدول رقم 03 متغير المستوى بالنسبة لأفراد العينة حيث نلاحظ 19 شخصا ذو مستوى ليسانس يمثلون نسبة 63.3%، و 10 أشخاص ذو تعليم ماستر يمثلون نسبة 33.3% و شخص واحد ذو تعليم الدراسات العليا بنسبة 3.3% فيما ولا فرد من أفراد عينة الدراسة ذو تعليم ثانوي.

4- توزيع أفراد العينة حسب متغير الخبرة المهنية: بعد المعالجة الإحصائية تم التوصل إلى النتيجة الموضحة في الجدول التالي:

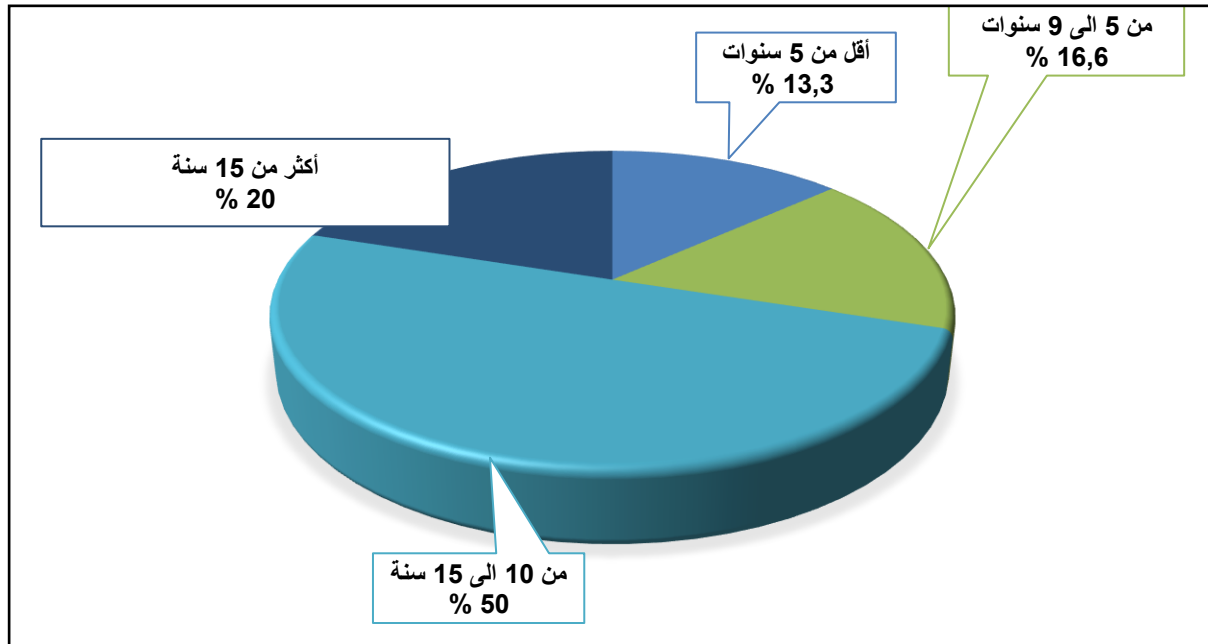


الجدول رقم (04) يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الخبرة المهنية

الخبرة المهنية	التكرار	النسبة المئوية
أقل من 5 سنوات	4	% 13.3
من 5 الى 9 سنوات	5	% 16.6
من 10 الى 15 سنة	15	% 50
أكثر من 15 سنة	6	% 20
المجموع	30	% 100

المصدر: من إعداد الباحثة بناء على مخرجات SPSS

الرسم البياني رقم (05) يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الخبرة المهنية



من خلال الجدول رقم (04) نلاحظ هناك تنوع في عدد سنوات العمل بالمؤسسة إلا أننا وجدنا أن نسبة الخبرة من 10 الى 15 سنة كانت عالية قدرت ب %50 أما نسبة الأفراد الذين تتراوح أقدميتهم أكثر من 15 سنوات قدرت ب %20 بينما الأشخاص الذين تكون أقدميتهم من 5 الى 9 سنة تتراوح نسبتهم % 16.6 أما الأفراد الذين تفوق خبرتهم أقل من 5 سنوات فقد بلغت %13.3 .



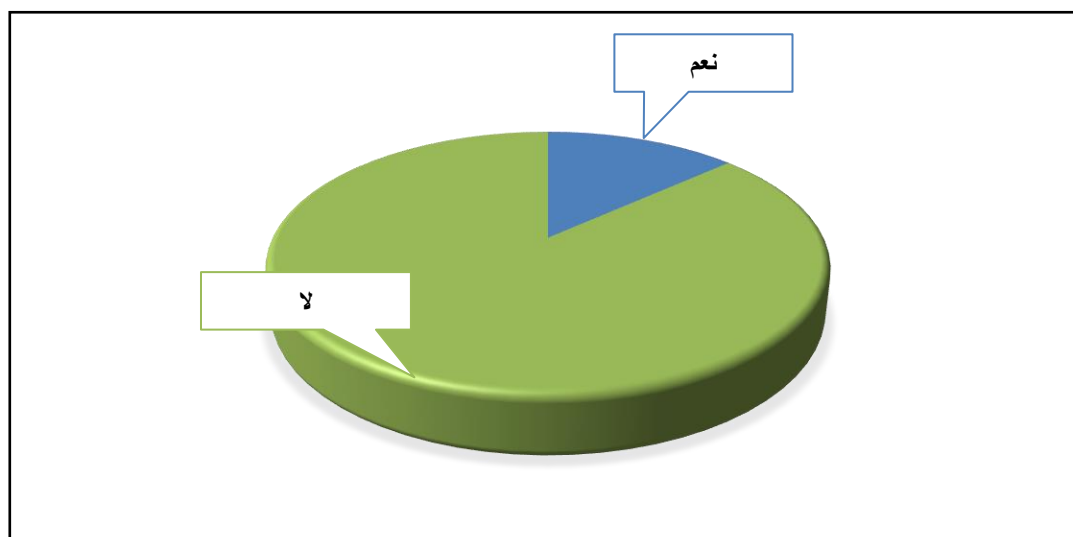
5- توزيع أفراد العينة حسب مدى تلقي أفراد العينة تكويناً على استخدام الخدمات الرقمية: بعد المعالجة الإحصائية تم التوصل إلى النتيجة الموضحة في الجدول التالي:

الجدول رقم (05) يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير مدى تلقي أفراد العينة تكويناً على استخدام الخدمات الرقمية

مدى تلقي التكوين	التكرار	النسبة المئوية
نعم	4	86.6%
لا	26	13.3%
المجموع	30	100%

المصدر: من إعداد الباحثة بناءً على مخرجات SPSS

الرسم البياني رقم (06) يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير مدى تلقي أفراد العينة تكويناً على استخدام الخدمات الرقمية الأكاديمية



من خلال الجدول رقم (05) نلاحظ أن 4 أفراداً فقط من تلقى تكويناً على استخدام الخدمات الرقمية قدر بنسبة 13.3% أما 26 فرداً لم يتقوا تكويناً على استخدام الخدمات الرقمية قدر بـ 86.6%



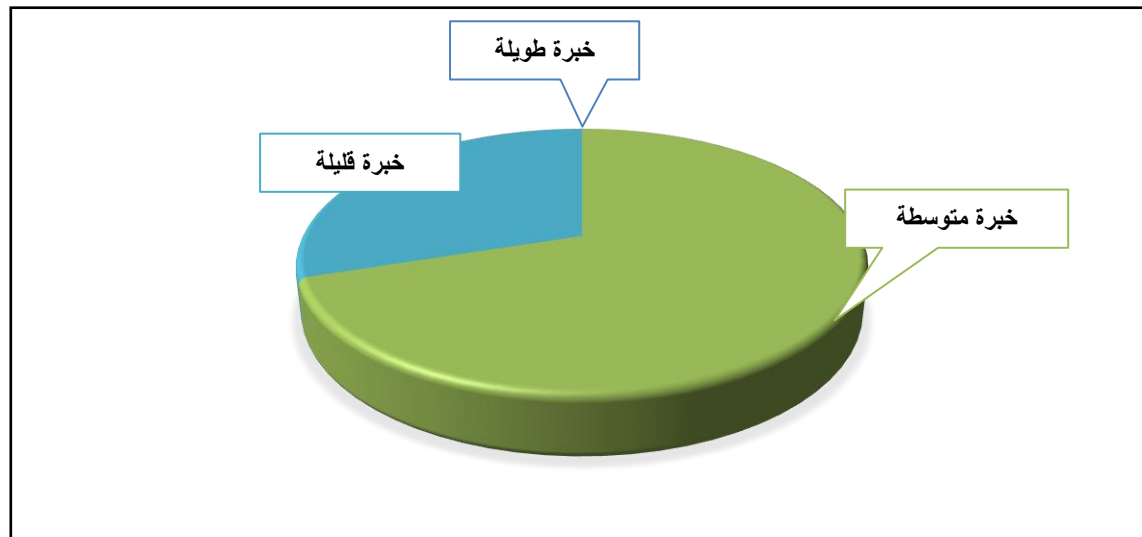
6- توزيع أفراد العينة حسب متغير الخبرة سابقة في استخدام خدمات الإنترنت والتطبيقات الرقمية: بعد المعالجة الإحصائية تم التوصل إلى النتيجة الموضحة في الجدول التالي:

الجدول رقم (06) يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الخبرة سابقة في استخدام خدمات الإنترنت والتطبيقات الرقمية

الخبرة السابقة في استخدام الخدمات	التكرار	النسبة المئوية
خبرة طويلة	00	% 00
خبرة متوسطة	21	% 70
خبرة قليلة	9	% 30
المجموع	30	% 100

المصدر: من إعداد الباحثة بناء على مخرجات SPSS

الرسم البياني رقم (07) يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الخبرة سابقة في استخدام خدمات الإنترنت والتطبيقات الرقمية الأكاديمي



من خلال الجدول رقم (06) الذي يمثل الخبرة سابقة في استخدام خدمات الإنترنت والتطبيقات الرقمية الأكاديمي أن ولا فردا ذو خبرة طويلة أما 21 فردا ذو خبرة متوسطة بنسبة قدرت ب 70% بينما 9 أفراد ذو خبرة قصيرة بنسبة بلغت 30% .



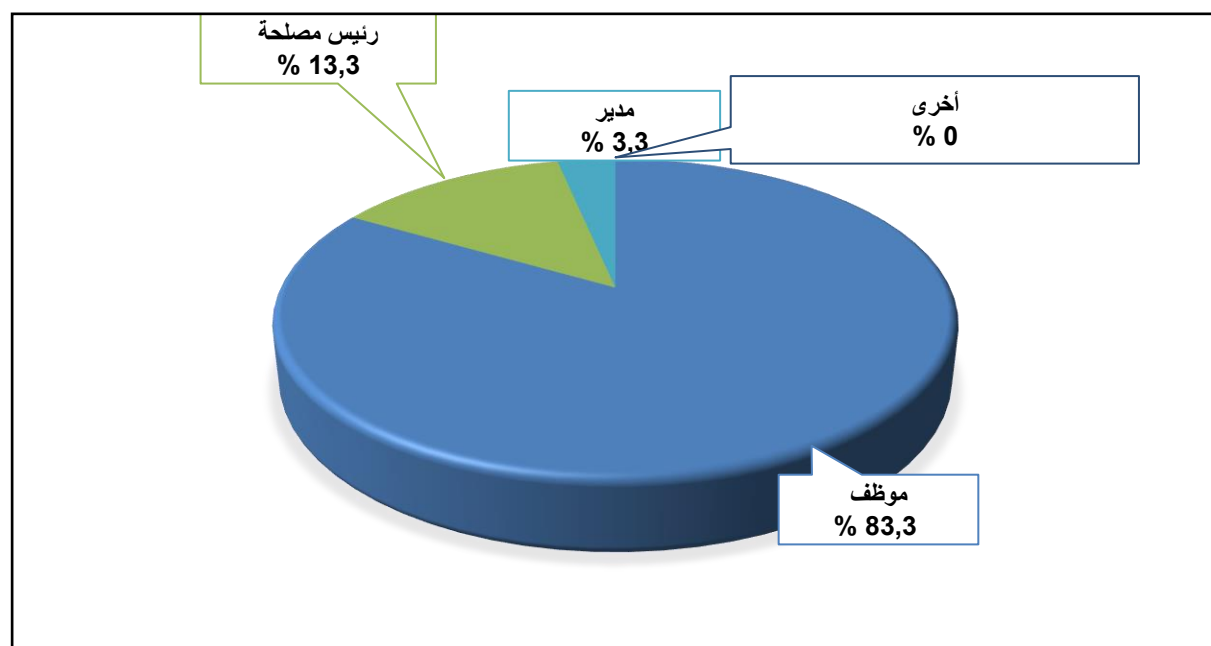
7- توزيع أفراد العينة حسب متغير الوظيفة: بعد المعالجة الإحصائية تم التوصل إلى النتيجة الموضحة في الجدول التالي:

الجدول رقم (07) يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الوظيفة

الوظيفة	التكرار	النسبة المئوية
موظف	25	% 83.3
رئيس مصلحة	4	% 13.3
مدير	1	% 3.3
أخرى	00	% 00
المجموع	30	% 100

المصدر: من إعداد الباحثة بناء على مخرجات SPSS

الرسم البياني رقم (08) يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الوظيفة



من خلال الجدول رقم (07) نلاحظ أن 25 فردا يمثلون نسبة الموظفين بنسبة قدرت ب 83.3% أما نسبة الأفراد الذين يمتلكون وظيفة المدير قدرت ب 3.3% بينما 4 أشخاص يملكون وظيفة رئيس مصلحة تتراوح نسبتهم 13.3%



ثانيا: تحليل نتائج المحور الثاني "الخدمات الرقمية المتاحة في مركز الضرائب بولاية برج بوعريرج"

بعد المعالجة الإحصائية للمحور الخاص والخدمات الرقمية المتاحة في مركز الضرائب بولاية برج بوعريرج تم التوصل إلى النتائج الموضحة في الجدول التالي:

جدول رقم (08) يوضح الخدمات الرقمية المتاحة في مركز الضرائب بولاية برج بوعريرج

رقم	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	مستوى العبارة
01	يتيح مركز الضرائب برج بوعريرج خدمات رقمية متنوعة للعملاء المختلفين	2.56	1.08	5	عالي
02	توفر الخدمات الرقمية في مركز الضرائب برج بوعريرج خيارات متعددة لتتبع حالة الطلبات والمعاملات	2.79	0.85	3	عالي
03	يمكن تلبية طلبات واحتياجات العملاء المختلفين عبر الفضائات الرقمية المتوفرة على الانترنت	2.99	0.64	1	عالي
04	يسهل مركز الضرائب برج بوعريرج العمليات المختلفة من خلال إتاحة والاستفادة من نظام الدفع الالكتروني	2.48	0.98	6	عالي
05	تسمح الخدمات الرقمية لمركز الضرائب برج بوعريرج بالإحاطة الشاملة بالمعلومات والاطلاع للعملاء عبر الواجهات الرقمية التابعة له	2.87	1.30	2	عالي
06	يتم تحويل المهام الكلية والجزئية إلى عمليات رقمية لتسهيل تدفق المعلومات والعمليات	2.43	1.33	7	عالي



07	تتميز الخدمات الرقمية المتاحة بسهولة الوصول إليها مباشرة دونما قيود .	2.58	1.15	4	عالي
المجموع		2.54	1.24		عالي

من خلال الجدول رقم (08) وبالنظر إلى إجابات أفراد عينة الدراسة على عبارات المحور الثالث المتعلق بـ: الخدمات الرقمية المتاحة في مركز الضرائب بولاية برج بوعرييج " ، نلاحظ أن المتوسط الحسابي للمحور بلغ 2.73، وانحراف معياري بلغ 1.12، ومستوى أهمية عالي، كما نلاحظ أن متوسطات العبارات جاءت محصورة بين (2.43 و 2.99). ويمكن استخلاص النتائج حسب ترتيب كل عبارة كما يلي:

- احتلت العبارة رقم (03) المتعلقة بـ " يمكن تلبية طلبات واحتياجات العملاء المختلفين عبر الفضاءات الرقمية المتوفرة على الانترنت " الترتيب الأول بمتوسط حسابي بلغ (2.99) وبانحراف معياري قدر بـ (0.64)، وبمستوى أهمية عالي، وهذا ما يعني أن أفراد عينة الدراسة موافقون بدرجة عالية على أنه يمكن تلبية طلبات واحتياجات العملاء المختلفين عبر الفضاءات الرقمية المتوفرة على الانترنت.

- احتلت العبارة رقم (05) المتعلقة بـ " تسمح الخدمات الرقمية لمركز الضرائب برج بوعرييج بالإحاطة الشاملة بالمعلومات والاطلاع للعملاء عبر الواجهات الرقمية التابعة له " الترتيب الثاني بمتوسط حسابي بلغ (2.87) وبانحراف معياري قدر بـ (1.30)، وبمستوى أهمية عالي، وهذا ما يعني أن أفراد عينة الدراسة موافقون بدرجة عالية على أن الخدمات الرقمية تسمح لمركز الضرائب برج بوعرييج بالإحاطة الشاملة بالمعلومات والاطلاع للعملاء عبر الواجهات الرقمية التابعة له.

- احتلت العبارة رقم (02) المتعلقة بـ " توفر الخدمات الرقمية في مركز الضرائب برج بوعرييج خيارات متعددة لتتبع حالة الطلبات والمعاملات " الترتيب الثالث بمتوسط حسابي بلغ (2.79) وبانحراف معياري قدر بـ (0.85)، وبمستوى أهمية عالي، وهذا



ما يعني أن أفراد عينة الدراسة موافقون بدرجة عالية على أن الخدمات الرقمية في مركز الضرائب برج بوعريريج توفر خيارات متعددة لتتبع حالة الطلبات والمعاملات.

- احتلت العبارة رقم (07) المتعلقة بـ " تتميز الخدمات الرقمية المتاحة بسهولة الوصول إليها مباشرة دونما قيود " الترتيب الرابع بمتوسط حسابي بلغ (2.58) وبانحراف معياري قدر بـ (1.15)، وبمستوى أهمية عالي، وهذا ما يعني أن أفراد عينة الدراسة موافقون بدرجة عالية على أن الخدمات الرقمية المتاحة تتميز بسهولة الوصول إليها مباشرة دونما قيود.

- احتلت العبارة رقم (01) المتعلقة بـ " يتيح مركز الضرائب برج بوعريريج خدمات رقمية متنوعة للعملاء المختلفين " الترتيب الخامس بمتوسط حسابي بلغ (2.56) وبانحراف معياري قدر بـ (1.08)، وبمستوى أهمية عالي، وهذا ما يعني أن أفراد عينة الدراسة موافقون بدرجة عالية على أن مركز الضرائب برج بوعريريج يتيح خدمات رقمية متنوعة للعملاء المختلفين.

- احتلت العبارة رقم (04) المتعلقة بـ " يسهل مركز الضرائب برج بوعريريج العمليات المختلفة من خلال إتاحة والاستفادة من نظام الدفع الإلكتروني " الترتيب السادس بمتوسط حسابي بلغ (2.48) وبانحراف معياري قدر بـ (0.98)، وبمستوى أهمية عالي، وهذا ما يعني أن أفراد عينة الدراسة موافقون بدرجة عالية على أن مركز الضرائب برج بوعريريج يسهل العمليات المختلفة من خلال إتاحة والاستفادة من نظام الدفع الإلكتروني .

- احتلت العبارة رقم (06) المتعلقة بـ " يتم تحويل المهام الكلية والجزئية إلى عمليات رقمية لتسهيل تدفق المعلومات والعمليات " الترتيب السابع و الأخير بمتوسط حسابي بلغ (2.43) وبانحراف معياري قدر بـ (1.33)، وبمستوى أهمية عالي، وهذا ما



يعني أن أفراد عينة الدراسة موافقون بدرجة عالية على أن عندما يتم تحويل المهام الكلية والجزئية إلى عمليات رقمية لتسهيل تدفق المعلومات والعمليات.

ثالثاً: تحليل نتائج المحور الثالث " ثانياً: تحليل نتائج المحور الثالث " مهام ووظائف القائم بالاتصال بمركز الضرائب برج بوعريرج"

بعد المعالجة الإحصائية للمحور الخاص مهام ووظائف القائم بالاتصال بمركز الضرائب برج بوعريرج تم التوصل إلى النتائج الموضحة في الجدول التالي:

جدول رقم (09) يوضح مهام ووظائف القائم بالاتصال بمركز الضرائب برج بوعريرج

رقم	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	مستوى العبارة
01	يقوم القائم بالاتصال بالاستقبال اللائق والفعال للجمهور المكلف بالضريبة	2.60	0.84	8	عالي
02	يسهل القائم بالاتصال الخطوات والإجراءات الإدارية للأفراد بشكل دقيق	2.48	0.85	9	عالي
03	يستمتع القائم بالاتصال لتطلعات الجمهور المكلف بالضريبة بشكل فعال	2.87	1.14	2	عالي
04	يستثمر القائم بالاتصال تكنولوجيا الاتصال الحديثة في عملية التواصل مع الجمهور	2.74	0.75	4	عالي
05	يقوم القائم بالاتصال بتوجيه الأفراد حول الخطوات والإجراءات الضريبية المطلوبة ويساعدهم في استيضاح الوثائق المطلوبة وتعبئة النماذج	2.69	0.73	6	عالي
06	يتلقى القائم بالاتصال استفسارات واقتراحات المواطنين بشكل فعال ويعمل على تسجيلها وتوجيهها للجهات المعنية داخل المؤسسة	2.63	1.02	7	عالي



07	يقتصر دور القائم بالاتصال بالمركز بالاستقبال والتوجيه فقط	2.01	1.40	11	منخفض
08	يتطلب دور القائم بالاتصال تحديد مواعيد للمواطنين للحصول على خدمات معينة في المركز	2.73	1.31	5	عالي
09	يتعين على القائم بالاتصال حل المشكلات العاجلة فوراً	2.85	1.06	3	عالي
10	يتعين على القائم بالاتصال تحويل المشكلات لأقسام ذات صلاحيات أخرى	2.93	0.62	1	عالي
11	يتعامل القائم بالاتصال مع استفسارات المواطنين مباشرة	2.41	0.84	10	عالي
المجموع		2.73	1.12	عالي	

المصدر: من إعداد الباحثة بناء على مخرجات SPSS

من خلال الجدول رقم (09) وبالنظر إلى إجابات أفراد عينة الدراسة على عبارات المحور الثالث المتعلق بـ: " مهام ووظائف القائم بالاتصال بمركز الضرائب برج بوعريريج"، نلاحظ أن المتوسط الحسابي للمحور بلغ 2.73، وانحراف معياري بلغ 1.12، ومستوى أهمية عالي، كما نلاحظ أن متوسطات العبارات جاءت محصورة بين (2.41 و 2.93). ويمكن استخلاص النتائج حسب ترتيب كل عبارة كما يلي:

- احتلت العبارة رقم (10) المتعلقة بـ " يتعين على القائم بالاتصال تحويل المشكلات لأقسام ذات صلاحيات أخرى " الترتيب الأول بمتوسط حسابي بلغ (2.93) وبانحراف معياري قدر بـ (0.62)، وبمستوى أهمية عالي، وهذا ما يعني أن أفراد عينة الدراسة موافقون بدرجة عالية على أنه يتعين على القائم بالاتصال تحويل المشكلات لأقسام ذات صلاحيات أخرى.



- احتلت العبارة رقم (03) المتعلقة بـ " يستمع القائم بالاتصال لتطلعات الجمهور المكلف بالضريبة بشكل فعال " الترتيب الثاني بمتوسط حسابي بلغ (2.87) وبانحراف معياري قدر بـ (1.14)، وبمستوى أهمية عالي، وهذا ما يعني أن أفراد عينة الدراسة موافقون بدرجة عالية على أن القائم بالاتصال يستمع لتطلعات الجمهور المكلف بالضريبة بشكل فعال.

- احتلت العبارة رقم (09) المتعلقة بـ " يتعين على القائم بالاتصال حل المشكلات العاجلة فوراً " الترتيب الثالث بمتوسط حسابي بلغ (2.85) وبانحراف معياري قدر بـ (1.06)، وبمستوى أهمية عالي، وهذا ما يعني أن أفراد عينة الدراسة موافقون بدرجة عالية على أن القائم بالاتصال يتعين على حل المشكلات العاجلة فوراً.

- احتلت العبارة رقم (04) المتعلقة بـ " يستثمر القائم بالاتصال تكنولوجيا الاتصال الحديثة في عملية التواصل مع الجمهور " الترتيب الرابع بمتوسط حسابي بلغ (2.74) وبانحراف معياري قدر بـ (0.75)، وبمستوى أهمية عالي، وهذا ما يعني أن أفراد عينة الدراسة موافقون بدرجة عالية على أن القائم بالاتصال يستثمر الاتصال الحديثة في عملية التواصل مع الجمهور.

- احتلت العبارة رقم (08) المتعلقة بـ " يتطلب دور القائم بالاتصال تحديد مواعيد للمواطنين للحصول على خدمات معينة في المركز " الترتيب الخامس بمتوسط حسابي بلغ (2.73) وبانحراف معياري قدر بـ (1.31)، وبمستوى أهمية عالي، وهذا ما يعني أن أفراد عينة الدراسة موافقون بدرجة عالية على أن دور القائم بالاتصال يتطلب تحديد مواعيد للمواطنين للحصول على خدمات معينة في المركز.

- احتلت العبارة رقم (05) المتعلقة بـ " يقوم القائم بالاتصال بتوجيه الأفراد حول الخطوات والإجراءات الضريبية المطلوبة ويساعدهم في استيضاح الوثائق المطلوبة وتعبئة النماذج " الترتيب السادس بمتوسط حسابي بلغ (2.69) وبانحراف معياري قدر بـ (0.73)،



وبمستوى أهمية عالي، وهذا ما يعني أن أفراد عينة الدراسة موافقون بدرجة عالية على أن القائم بالاتصال يقوم بتوجيه الأفراد حول الخطوات والإجراءات الضريبية المطلوبة ويساعدهم في استيضاح الوثائق المطلوبة وتعبئة النماذج.

- احتلت العبارة رقم (06) المتعلقة بـ " يتلقى القائم بالاتصال استفسارات واقتراحات المواطنين بشكل فعال ويعمل على تسجيلها وتوجيهها للجهات المعنية داخل المؤسسة " الترتيب السابع بمتوسط حسابي بلغ (2.63) وبانحراف معياري قدر بـ (1.02)، وبمستوى أهمية عالي، وهذا ما يعني أن أفراد عينة الدراسة موافقون بدرجة عالية على أن القائم بالاتصال يتلقى استفسارات واقتراحات المواطنين بشكل فعال ويعمل على تسجيلها وتوجيهها للجهات المعنية داخل المؤسسة.

- احتلت العبارة رقم (01) المتعلقة بـ " يقوم القائم بالاتصال بالاستقبال اللائق والفعال للجمهور المكلف بالضريبة الترتيب الثامن بمتوسط حسابي بلغ (2.60) وبانحراف معياري قدر بـ (0.84)، وبمستوى أهمية عالي، وهذا ما يعني أن أفراد عينة الدراسة موافقون بدرجة عالية على أن القائم بالاتصال يقوم بالاستقبال اللائق والفعال للجمهور المكلف بالضريبة.

- احتلت العبارة رقم (02) المتعلقة بـ " يسهل القائم بالاتصال الخطوات والإجراءات الإدارية للأفراد بشكل دقيق الترتيب التاسع بمتوسط حسابي بلغ (2.48) وبانحراف معياري قدر بـ (0.85)، وبمستوى أهمية عالي، وهذا ما يعني أن أفراد عينة الدراسة موافقون بدرجة عالية على أن القائم بالاتصال يسهل الخطوات والإجراءات الإدارية للأفراد بشكل دقيق.

- احتلت العبارة رقم (11) المتعلقة بـ " يتعامل القائم بالاتصال مع استفسارات المواطنين مباشرة الترتيب العاشر بمتوسط حسابي بلغ (2.41) وبانحراف معياري قدر بـ (0.84)،



وبمستوى أهمية عالي، وهذا ما يعني أن أفراد عينة الدراسة موافقون بدرجة عالية على أن القائم بالاتصال يتعامل مع استفسارات المواطنين مباشرة .

- احتلت العبارة رقم (07) المتعلقة بـ " يقتصر دور القائم بالاتصال بالمركز بالاستقبال والتوجيه فقط الترتيب الحادي عشر والاخير بمتوسط حسابي بلغ (2.01) وبانحراف معياري قدر بـ (1.40)، وبمستوى أهمية عالي، وهذا ما يعني أن أفراد عينة الدراسة غير موافقون على أن دور القائم بالاتصال بالمركز يقتصر بالاستقبال والتوجيه فقط.

رابعاً: تحليل نتائج المحور الرابع "ضغوط العمل لدى القائم بالاتصال بمركز الضرائب برج بوعرييج"

بعد المعالجة الإحصائية للمحور الخاص ضغوط العمل لدى القائم بالاتصال بمركز الضرائب برج بوعرييج تم التوصل إلى النتائج الموضحة في الجدول التالي:

جدول رقم (10) يوضح ضغوط العمل لدى القائم بالاتصال بمركز الضرائب برج بوعرييج

رقم	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	مستوى العبارة
01	يزداد عدد المكالمات الواردة خلال فترات معينة من السنة فوق الحد المعقول	2.81	1.22	1	عالي
02	تتنوع طبيعة الاستفسارات والمشاكل التي يتم تقديمها	2.74	1.60	3	عالي
03	يؤثر ازدحام الاتصالات والضغط الزمني على أداء القائم بالاتصال وجودته في تقديم الخدمة	2.37	1.30	4	عالي
04	تواجه العوامل البيئية مثل الضغط النفسي أو الاستجابة لمطالب المواطنين ضغوطاً إضافية على القائم بالاتصال	2.36	1.10	5	عالي



05	هناك تدابير أو سياسات معتمدة لمعالجة ضغوط العمل وتحسين ظروف العمل لدى القائم بالاتصال في المركز	2.89	1.05	2	عالي
المجموع		2.83	1.54		عالي

من خلال الجدول رقم (10) وبالنظر إلى إجابات أفراد عينة الدراسة على عبارات المحور الثالث المتعلق بـ: " ضغوط العمل وتحسين ظروف العمل لدى القائم بالاتصال بمركز الضرائب برج بوعريريج "، نلاحظ أن المتوسط الحسابي للمحور بلغ 2.83، وانحراف معياري بلغ 1.54، ومستوى أهمية عالي، كما نلاحظ أن متوسطات العبارات جاءت محصورة بين (2.81 و 2.36). ويمكن استخلاص النتائج حسب ترتيب كل عبارة كما يلي:

- احتلت العبارة رقم (01) المتعلقة بـ " يزداد عدد المكالمات الواردة خلال فترات معينة من السنة فوق الحد المعقول " الترتيب الأول بمتوسط حسابي بلغ (2.81) وبانحراف معياري قدر بـ (1.22)، وبمستوى أهمية عالي، وهذا ما يعني أن أفراد عينة الدراسة موافقون بدرجة عالية على أنه خلال فترات معينة من السنة يزداد عدد المكالمات الواردة فوق الحد المعقول.

- احتلت العبارة رقم (05) المتعلقة بـ " هناك تدابير أو سياسات معتمدة لمعالجة ضغوط العمل وتحسين ظروف العمل لدى القائم بالاتصال في المركز " الترتيب الثاني بمتوسط حسابي بلغ (2.89) وبانحراف معياري قدر بـ (1.05)، وبمستوى أهمية عالي، وهذا ما يعني أن أفراد عينة الدراسة موافقون بدرجة عالية على أن مركز الضرائب يعتمد على تدابير أو سياسات لمعالجة ضغوط العمل وتحسين ظروف العمل لدى القائم بالاتصال في المركز.

- احتلت العبارة رقم (02) المتعلقة بـ "تتنوع طبيعة الاستفسارات والمشاكل التي يتم تقديمه" الترتيب الثالث بمتوسط حسابي بلغ (2.74) وبانحراف معياري قدر بـ (1.60)، وبمستوى أهمية عالي، وهذا ما يعني أن أفراد عينة الدراسة موافقون



بدرجة عالية على أن هناك تنوع في طبيعة الاستفسارات والمشاكل التي يتم تقديمها.

- احتلت العبارة رقم (03) المتعلقة بـ " يؤثر ازدحام الاتصالات والضغط الزمني على أداء القائم بالاتصال وجودته في تقديم الخدمة " الترتيب الرابع بمتوسط حسابي بلغ (2.37) وبانحراف معياري قدر بـ (1.30)، وبمستوى أهمية عالي، وهذا ما يعني أن أفراد عينة الدراسة موافقون بدرجة عالية على أن ازدحام الاتصالات والضغط الزمني يؤثر على أداء القائم بالاتصال وجودته في تقديم الخدمة.

- احتلت العبارة رقم (04) المتعلقة بـ " تواجه العوامل البيئية مثل الضغط النفسي أو الاستجابة لمطالب المواطنين ضغوطاً إضافية على القائم بالاتصال " الترتيب الخامس بمتوسط حسابي بلغ (2.36) وبانحراف معياري قدر بـ (1.10)، وبمستوى أهمية عالي، وهذا ما يعني أن أفراد عينة الدراسة موافقون بدرجة عالية على أن مواجهة العوامل البيئية مثل الضغط النفسي أو الاستجابة لمطالب المواطنين ضغوطاً إضافية على القائم بالاتصال.

خامساً : تحليل نتائج المحور الخامس " انعكاسات استخدام الخدمات الرقمية على تخفيف ضغوط العمل "

بعد المعالجة الإحصائية للمحور الخاص بدور انعكاسات استخدام الخدمات الرقمية

على تخفيف ضغوط العمل تم التوصل إلى النتائج الموضحة في الجدول التالي:

جدول رقم (11) يمثل انعكاسات استخدام الخدمات الرقمية على تخفيف ضغوط العمل

رقم	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	مستوى العبارة
01	من المتوقع أن يؤدي استخدام الخدمات الرقمية إلى تخفيف ضغط العمل على القائم بالاتصال في مركز الضرائب برج بوعريريج	2.57	0.84	4	عالي



02	يمكن أن تساهم الخدمات الرقمية في تسريع معالجة الطلبات والاستفسارات، مما يقلل من الضغط الزمني على القائم بالاتصال	2.94	1.62	2	عالي
03	يمكن للمواطنين الوصول إلى المعلومات الضريبية وتنفيذ الإجراءات بشكل ذاتي عبر الخدمات الرقمية، مما يخفف الحاجة إلى الاتصال بالمركز	2.97	1.95	1	عالي
04	يوفر استخدام الخدمات الرقمية آليات لتتبع حالة الطلبات والمعاملات الضريبية، مما يقلل من الاستفسارات الهاتفية أو الحضورية المتكررة	2.43	1.01	5	عالي
05	يمكن للخدمات الرقمية أن تساهم في تحسين تجربة المواطنين في التعامل مع الضرائب، مما يقلل من الضغوط النفسية على القائم بالاتصال	2.54	1.04	6	عالي
06	يمكن تطوير وتحسين الخدمات الرقمية بحيث تكون أكثر فعالية في تخفيف ضغوط العمل على القائم بالاتصال في مركز الضرائب برج بوعرييج	2.93	1.47	3	عالي
المجموع		2.61	1.08		عالي

المصدر: من إعداد الباحثة بناء على مخرجات SPSS

من خلال الجدول رقم (11) أعلاه وبالنظر إلى إجابات أفراد عينة الدراسة على المحور الأول المتعلق بـ: "انعكاسات استخدام الخدمات الرقمية على تخفيف ضغوط العمل"، نلاحظ أن المتوسط الحسابي للمحور قد بلغ 2.61 وبانحراف معياري قدر بـ 1.08 وبمستوى



أهمية عالي، في حين كانت متوسطات العبارات محصورة بين (2.54 و 2.97). ويمكن استخلاص النتائج حسب ترتيب كل عبارة كما يلي:

- احتلت العبارة رقم (03) المتعلقة بـ " يمكن للمواطنين الوصول إلى المعلومات الضريبية وتنفيذ الإجراءات بشكل ذاتي عبر الخدمات الرقمية، مما يخفف الحاجة إلى الاتصال بالمركز " الترتيب الأول بمتوسط حسابي بلغ (02.97) وبانحراف معياري قدر بـ (1.95) وبمستوى أهمية عالي، وهذا ما يعني أن أفراد عينة الدراسة موافقون بدرجة عالية على أن لمواطنين بإمكانهم الوصول إلى المعلومات الضريبية وتنفيذ الإجراءات بشكل ذاتي عبر الخدمات الرقمية، مما يخفف الحاجة إلى الاتصال بالمركز.

- احتلت العبارة رقم (02) المتعلقة بـ " يمكن أن تساهم الخدمات الرقمية في تسريع معالجة الطلبات والاستفسارات، مما يقلل من الضغط الزمني على القائم بالاتصال " الترتيب الثاني بمتوسط حسابي بلغ (02.94) وبانحراف معياري قدر بـ (1.62) وبمستوى أهمية عالي، وهذا ما يعني أن أفراد عينة الدراسة موافقون بدرجة عالية على أن الخدمات الرقمية تساهم في تسريع معالجة الطلبات والاستفسارات، مما يقلل من الضغط الزمني على القائم بالاتصال.

- احتلت العبارة رقم (06) المتعلقة بـ " يمكن تطوير وتحسين الخدمات الرقمية بحيث تكون أكثر فعالية في تخفيف ضغوط العمل على القائم بالاتصال في مركز الضرائب برج بوعريريج " الترتيب الثالث بمتوسط حسابي بلغ (2.93) وبانحراف معياري قدر بـ (1.47) وبمستوى أهمية عالي، وهذا ما يعني أن أفراد عينة الدراسة موافقون بدرجة عالية على أنه بالإمكان تطوير وتحسين الخدمات الرقمية بحيث تكون أكثر فعالية في تخفيف ضغوط العمل على القائم بالاتصال في مركز الضرائب برج بوعريريج.

- احتلت العبارة رقم (04) المتعلقة بـ " من المتوقع أن يؤدي استخدام الخدمات الرقمية إلى تخفيف ضغط العمل على القائم بالاتصال في مركز الضرائب برج بوعريريج "



الترتيب الرابع بمتوسط حسابي بلغ (2.57) وبانحراف معياري قدر بـ (0.84) وبمستوى أهمية عالي، وهذا ما يعني أن أفراد عينة الدراسة موافقون بدرجة عالية على أنه استخدام الخدمات الرقمية يؤدي إلى تخفيف ضغط العمل على القائم بالاتصال في مركز الضرائب برج بوعرييج.

- احتلت العبارة رقم (04) المتعلقة بـ " يوفر استخدام الخدمات الرقمية آليات لتتبع حالة الطلبات والمعاملات الضريبية، مما يقلل من الاستفسارات الهاتفية أو الحضورية المتكررة" الترتيب الخامس بمتوسط حسابي بلغ (2.43) وبانحراف معياري قدر بـ (1.01) وبمستوى أهمية عالي، وهذا ما يعني أن أفراد عينة الدراسة موافقون بدرجة عالية على أن استخدام الخدمات الرقمية يوفر آليات لتتبع حالة الطلبات والمعاملات الضريبية، مما يقلل من الاستفسارات الهاتفية أو الحضورية المتكررة.

- احتلت العبارة رقم (05) المتعلقة بـ " يمكن للخدمات الرقمية أن تساهم في تحسين تجربة المواطنين في التعامل مع الضرائب، مما يقلل من الضغوط النفسية على القائم بالاتصال " الترتيب السادس بمتوسط حسابي بلغ (2.54) وبانحراف معياري قدر بـ (1.04)، وبمستوى أهمية عالي، وهذا ما يعني أن أفراد عينة الدراسة موافقون بدرجة عالية على أن للخدمات الرقمية مساهمة في تحسين تجربة المواطنين في التعامل مع الضرائب، مما يقلل من الضغوط النفسية على القائم بالاتصال.

3-نتائج الدراسة:

نتائج المحور المتعلق بالبيانات الشخصية لعينة الدراسة:

- أغلب أفراد عينة الدراسة من جنس الإناث
- أغلب أفراد عينة الدراسة تتراوح أعمارهم ما بين 36 و 45 سنة.
- أغلب أفراد عينة الدراسة لديهم شهادة الليسانس.
- أغلب أفراد العينة لديهم خبرة مهنية من 10 الى 15 سنة.



- أغلب أفراد العينة لا يتلقون تكويناً على استخدام الخدمات الرقمية.
- أغلب أفراد لديهم خبرة متوسطة في استخدام خدمات الإنترنت والتطبيقات الرقمية الأكاديمي.

- أغلب أفراد العينة يعملون كموظفين .

نتائج المحور الثاني " الخدمات الرقمية المتاحة في مركز الضرائب بولاية برج بوعريرج "
بينت نتائج المحور المتعلق بـ " الخدمات الرقمية المتاحة في مركز الضرائب بولاية برج بوعريرج " ، أن إجابات أفراد العينة كانت بدرجة عالية، أما النتائج الخاصة بكل عبارة من المحور فقد كشفت الدراسة عن أهميتها وترتيبها كما يلي:

- أفراد عينة الدراسة موافقون بدرجة عالية على أنه يمكن تلبية طلبات واحتياجات العملاء المختلفين عبر الفضاءات الرقمية المتوفرة على الانترنت.

- أفراد عينة الدراسة موافقون بدرجة عالية على أن الخدمات الرقمية تسمح لمركز الضرائب برج بوعريرج بالإحاطة الشاملة بالمعلومات والاطلاع للعملاء عبر الواجهات الرقمية التابعة له.

- أفراد عينة الدراسة موافقون بدرجة عالية على أن الخدمات الرقمية في مركز الضرائب برج بوعريرج توفر خيارات متعددة لتتبع حالة الطلبات والمعاملات.

- أفراد عينة الدراسة موافقون بدرجة عالية على أن الخدمات الرقمية المتاحة تتميز بسهولة الوصول إليها مباشرة دونما قيود.

- أفراد عينة الدراسة موافقون بدرجة عالية على أن مركز الضرائب برج بوعريرج يتيح خدمات رقمية متنوعة للعملاء المختلفين.

- أفراد عينة الدراسة موافقون بدرجة عالية على أن مركز الضرائب برج بوعريرج يسهل العمليات المختلفة من خلال إتاحة والاستفادة من نظام الدفع الإلكتروني .



- أفراد عينة الدراسة موافقون بدرجة عالية على أنه عندما يتم تحويل المهام الكلية والجزئية إلى عمليات رقمية لتسهيل تدفق المعلومات والعمليات.

نتائج المحور الثالث " مهام ووظائف القائم بالاتصال بمركز الضرائب برج بوعريريج "
أظهرت نتائج الدراسة المتعلقة بالمحور الخاص بـ " مهام ووظائف القائم بالاتصال بمركز الضرائب برج بوعريريج " ما يلي:

- إن أفراد العينة موافقون على أنه يتعين على القائم بالاتصال تحويل المشكلات لأقسام ذات صلاحيات أخرى.

- إن أفراد العينة موافقون على أن القائم بالاتصال يستمتع لتطلعات الجمهور المكلف بالضريبة بشكل فعال.

- أغلب أفراد العينة موافقون على أنها القائمة بالاتصال يتعين على حل المشكلات العاجلة فوراً.

- أغلب أفراد العينة موافقون على أنه القائم بالاتصال تكنولوجيا يستثمر الاتصال الحديثة في عملية التواصل مع الجمهور.

- أغلب أفراد عينة موافقون على أنه دور القائم بالاتصال يتطلب تحديد مواعيد للمواطنين للحصول على خدمات معينة في المركز.

- أغلب أفراد العينة موافقون على أنه القائم بالاتصال يقوم بتوجيه الأفراد حول الخطوات والإجراءات الضريبية المطلوبة ويساعدهم في استيضاح الوثائق المطلوبة وتعبئة النماذج.

- أغلب أفراد العينة موافقون على أنه القائم بالاتصال يتلقى استفسارات واقتراحات المواطنين بشكل فعال ويعمل على تسجيلها وتوجيهها للجهات المعنية داخل المؤسسة.

- أغلب أفراد العينة موافقون على أنه القائم بالاتصال يقوم بالاستقبال اللائق والفعال للجمهور المكلف بالضريبة.



- أغلب أفراد العينة موافقون على أن القائم بالاتصال يسهل الخطوات والإجراءات الإدارية للأفراد بشكل دقيق.

- أغلب أفراد العينة موافقون على أن القائم بالاتصال يتعامل مع استفسارات المواطنين مباشرة .

- أغلب أفراد العينة غير موافقون على أن دور القائم بالاتصال بالمركز يقتصر بالاستقبال والتوجيه فقط .

نتائج المحور الرابع " ضغوط العمل لدى القائم بالاتصال بمركز الضرائب برج بوعرييج "
أظهرت نتائج الدراسة المتعلقة بالمحور الرابع " ضغوط العمل لدى القائم بالاتصال بمركز الضرائب برج بوعرييج " ما يلي:

- أفراد عينة الدراسة موافقون بدرجة عالية على أنه خلال فترات معينة من السنة يزداد عدد المكالمات الواردة فوق الحد المعقول.

- أفراد عينة الدراسة موافقون بدرجة عالية على أن مركز الضرائب يعتمد على تدابير أو سياسات لمعالجة ضغوط العمل وتحسين ظروف العمل لدى القائم بالاتصال في المركز.
- أفراد عينة الدراسة موافقون بدرجة عالية على أن هناك تنوع في طبيعة الاستفسارات والمشاكل التي يتم تقديمها.

- أفراد عينة الدراسة موافقون بدرجة عالية على أن ازدحام الاتصالات والضغط الزمني يؤثر على أداء القائم بالاتصال وجودته في تقديم الخدمة.

- أفراد عينة الدراسة موافقون بدرجة عالية على أن مواجهة العوامل البيئية مثل الضغط النفسي أو الاستجابة لمطالب المواطنين ضغوطاً إضافية على القائم بالاتصال.

نتائج المحور الخامس " انعكاسات استخدام الخدمات الرقمية على تخفيف ضغوط العمل "



أظهرت نتائج الدراسة المتعلقة بالمحور الخامس " انعكاسات استخدام الخدمات الرقمية على تخفيف ضغوط العمل " ما يلي:

- أفراد عينة الدراسة موافقون بدرجة عالية على أن المواطنين بإمكانهم الوصول إلى المعلومات الضريبية وتنفيذ الإجراءات بشكل ذاتي عبر الخدمات الرقمية، مما يخفف الحاجة إلى الاتصال بالمركز.

- أفراد عينة الدراسة موافقون بدرجة عالية على أن الخدمات الرقمية تساهم في تسريع معالجة الطلبات والاستفسارات، مما يقلل من الضغط الزمني على القائم بالاتصال.

- أفراد عينة الدراسة موافقون بدرجة عالية على أنه بالإمكان تطوير وتحسين الخدمات الرقمية بحيث تكون أكثر فعالية في تخفيف ضغوط العمل على القائم بالاتصال في مركز الضرائب برج بوعرييج.

- أفراد عينة الدراسة موافقون بدرجة عالية على أنه استخدام الخدمات الرقمية يؤدي إلى تخفيف ضغط العمل على القائم بالاتصال في مركز الضرائب برج بوعرييج.

- أفراد عينة الدراسة موافقون بدرجة عالية على أن استخدام الخدمات الرقمية يوفر آليات لتتبع حالة الطلبات والمعاملات الضريبية، مما يقلل من الاستفسارات الهاتفية أو الحضورية المتكررة.

- أفراد عينة الدراسة موافقون بدرجة عالية على أن للخدمات الرقمية مساهمة في تحسين تجربة المواطنين في التعامل مع الضرائب، مما يقلل من الضغوط النفسية على القائم بالاتصال.

خاتمة



الخاتمة:

بالأخير نجد أنه أصبح من الممكن التخفيف بشكل كبير عن ضغط العمل عن القائم بالاتصال في مركز الضرائب بواسطة الخدمات الرقمية فهي تعتبر وسيلة فعالة لتحسين خدمة المواطنين وتسهيل عمليات التواصل مع الجهات الحكومية، وتشمل مجموعة واسعة من الخدمات والمزايا التي تقلل من الحاجة إلى التواصل المباشر مع موظفي المركز.

تحتوي الخدمات الرقمية على مجموعة من الأدوات التي تُسهل إدارة الضرائب وتقديم المساعدة للمواطنين، مما يخفف الضغط عن موظفي المركز وخاصة القائم بالاتصال فيمكن للمواطنين تقديم الإقرارات الضريبية وتحديث المعلومات الضريبية الشخصية عبر الإنترنت، دون الحاجة إلى زيارة المركز شخصياً كما يمكنهم الاستفسار عن أي استفسارات ضريبية أو الحصول على معلومات حول الإجراءات الضريبية عبر المواقع الإلكترونية والتطبيقات الذكية.

بفضل هذه الخدمات، يمكن للمواطنين إتمام معاملاتهم الضريبية بسرعة وسهولة، مما يقلل من عبء العمل على القائم بالاتصال ويسمح له بتركيز جهوده على الحالات التي تتطلب اهتماماً شخصياً أو تدخل يدوي وبالتالي، يتيح الاعتماد على الخدمات الرقمية تحسين كفاءة العمل في المركز وتقديم خدمات أفضل للمواطنين.

إذن فالخدمات الرقمية بشكل كبير تساهم في تخفيف الضغط عن القائمين بالاتصال في مراكز الضرائب، وتحسين تجربة المواطنين في التعامل مع الجهات الحكومية.

توصيات:

- تحسين وتوسيع الخدمات الرقمية في مركز الضرائب المتاحة للمواطنين لتشمل جميع الخدمات الضريبية الرئيسية. يجب أن تكون هذه الخدمات سهلة الوصول إليها وسهلة الاستخدام لضمان قبول واسع النطاق من قبل المواطنين.



- توفير دورات تدريبية للموظفين لتحسين مهاراتهم في استخدام ودعم الخدمات الرقمية. يمكن أن تركز هذه الدورات على كيفية توجيه المواطنين لاستخدام الخدمات الرقمية بفعالية وتقديم الدعم الفني عن بُعد عند الحاجة.
- تشجيع التوعية الرقمية من خلال حملات توعية وتنقيف حول الفوائد والمزايا التي تقدمها هذه الخدمات. يمكن أن تشمل هذه الحملات إعلانات على وسائل التواصل الاجتماعي وورش عمل توعوية في المجتمعات المحلية.
- تطوير تطبيقات الهاتف الذكية المخصصة للضرائب لتوفير وصول سهل وسريع إلى الخدمات الضريبية. يجب أن تكون هذه التطبيقات متوفرة على مختلف المنصات ومصممة بشكل يسهل على المستخدمين تقديم الإقرارات وتتبع الحالات الضريبية.
- الاستثمار في تكنولوجيا الذكاء الاصطناعي والتحليلات الضريبية لتحسين كفاءة معالجة البيانات الضريبية وتقديم التوجيهات الضريبية للمواطنين. هذا يمكن أن يقلل من الحاجة إلى تدخل يدوي ويسهل عملية اتخاذ القرارات الضريبية.

قائمة المراجع



قائمة المراجع بالعربية :

1. ابراهيم عامر القنديلجي ، البحث العلمي واستخدام مصادر المعلومات ، ط 1 ، دار اليازوردي لنشر و التوزيع ،عمان 1999.
2. أبو سالم ، أشرف فؤاد محمد . كيفية بناء الثقة بالنفس . معهد الإدارة العامة ، المملكة العربية السعودية.
3. احمد الكيسي، تطور النظم الالية في المكتبات من الحوسبة الى الخدمات الرقمية الافتراضية ، المجلة العربية 300، العدد 29، 2008.
4. أحمد بن مرسلي : مناهج البحث العلمي في علوم الاعلام و الاتصال الطبعة الرابعة ، ديوان المطبوعات الجامعية الجزائر ، 2004.
5. أحمد حسين الرفاعي ، مناهج البحث العلمي ، تطبيقات ادارية و اقتصادية ، دار وائل للنشر و التوزيع ، عمان 1998.
6. أحمد فرح أحمد، الخدمات الرقمية داخل مؤسسات المعلومات ام خارجها، المملكة المتحدة جامعة الامام محمد بن سعود الاسلامية، العدد 4، 2009.
7. أحمد محمد سمير، الادارة الالكترونية، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، الاردن، 2009.
8. أحمد محمود درويش، الشفافية والنزاهة حلمنا القادم، مجلة تكنولوجيا الادارة، العدد 8، وزارة الدولة للتنمية الادارية للنشر والتوزيع، فيفري- مارس 2007.
9. احمد مشهور، تكنولوجيا المعلومات وأثرها على التنمية الاقتصادية، المؤتمر الثالث للمعلومات الصناعية والشبكات، المنظمة العربية للتربية والثقافة والعلوم، 2003.
10. أمين الضرغامي ، مصر والتحول الى المنظمات الالكترونية، مجلة البحوث الادارية، مركز للبحوث والمعلومات ، اكااديمية السادات للبحوث الادارية ، مصر ، 2002.
11. بشير عباس العلاق ، الادارة الرقمية المجالات والتطبيقات ، مركز الامارات للدراسات والبحوث الاستشارية للنشر والتوزيع ، أبو ظبي ، الامارات ، 2005.
12. بطرس ، حافظ بطرس التكيف و الصحة النفسية للطفل ط 1. عمان : دار المسيرة للنشر و التوزيع، 2008.



13. بلحسيني ، وردة ، و نويبات ، قدور دراسة الإحباط المهني لدى أعوان الحماية المدنية مع برنامج إرشادي عقلاني انفعالي مقترح. قدم إلى الملتقى الدولي الثاني لكلية العلوم الاجتماعية بجامعة قاصدي مرباح ، ورقة 15 جانفي .2013
14. بن يمينة خيرة ، نشأت داوود أحمد زادي ، دور الخدمات الرقمية والادارة الالكترونية في تثمين ادارة الموارد البشرية ، مجلة التعليم عن بعد والتعليم المفتوح ، اتحاد الجامعات العربية بالتعاون مع جامعة بني سويف ، المجلد 7، العدد12، ماي 2019.
15. بوبقيرة ، سناء الضغوط المهنية - مصادرها و تأثيرها على الأداء الوظيفي للمكتبيين : دراسة حالة بمكتبات جامعة قالمة. مجلة، Gybrarians Journal العدد 201338
16. بونيسك ، إد ، و هيني ، سي ميشيل الدليل العلمي لإدارة ضغوطات الحياة ط . 1 المملكة العربية السعودية 2005.
17. جودة ، يحي عبد الجواد درويش . مصادر ضغوط العمل لدى الممرضين و الممرضات في مستشفيات محافظات شمال الضفة الغربية . رسالة ماجستير ، جامعة النجاح الوطنية ، نابلس 2003 .
18. الحربي ، أنهار لافي شويمان مصادر الضغوط المهنية و علاقتها بالأمن النفسي: دراسة ميدانية على عاملات سجن الملز في الرياض ، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية ، الرياض، 2013.
19. حمداش ، نوال جوان قراءة في بعض المصادر التنظيمية للإجهاد المهني . مجلة17-39، (العلوم الإنسانية عدد رقم21، 2004
20. دايلي ، ناجية الضغط النفسي لدى المرأة المتزوجة العاملة في ميدان التعليم و علاقه بالقلق : دراسة ميدانية لولاية سطيف . رسالة ماجستير، جامعة فرحات عباس ، سطيف2013.
21. الدم ، نجلاء نبيل زهدي مواجهة الضغوط المهنية وعلاقتها بدافعية الإنتاج لدى مدرسي مراكز التدريب المهني . رسالة ماجستير ، جامعة الأزهر ، غزة 2014 .



22. الدوسري مبارك بن فالح: ضغوط العمل وعلاقتها بالرضا الوظيفي للأفراد العاملين في مراكز حرس الحدود، رسالة ماجستير في العلوم الإدارية، كلية الدراسات العليا، جامعة نايف العربية، الرياض 2010.
23. رأفت رضوان ، الإدارة الالكترونية { الادارة والمتغيرات العالمية الجديدة } ، الملتقى الإداري الثاني للجمعية السعودية للإدارة، مركز المعلومات واتخاذ القرار للنشر والتوزيع، القاهرة، 2004.
24. ربيع ، محمد شحاتة . علم النفس الصناعي و المهني ط . 1 . عمان : دار المسيرة للنشر و التوزيع، 2010 .
25. رجاء وحيد دريدري ، البحث العلمي ، أساسياته النظرية و ممارسته العلمية ، الطبعة الأولى ، دار الفكر بيروت دمشق 2000.
26. الرشيدى، هارون توفيق الضغوط النفسية : طبيعتها - نظرياتها-برنامج لمساعدة الذات في علاجها ط 1 . القاهرة : المكتبة الأنجلو مصرية للنشر و التوزيع 2015.
27. ريجيو، ر المدخل إلى علم النفس الصناعي و التنظيمي(فراس حلمي ، مترجم) . بيروت : دار الشروق 2011.
28. الزيادات ، حورية محمد . تقوية مهارات الاتصال و تحسين مفهوم الذات لدى أطفال ط1 عمان : مركز الكتاب الأكاديمي 2015.
29. سعيد يقطين ، من النص الى النص مدخل الى جماليات الابداع التفاعلي، المركز الثقافي العربي للنشر والتوزيع ، ط1، بيروت ، 2005.
30. السكنى ، منال حسن ضغوط العمل و استراتيجيات مواجهتها و علاقتها بالتوافق النفسي لدى العاملين وقت الأزمات في محافظة غزة و الشمال . رسالة ماجستير ، جامعة الأزهر، غزة 2013.
31. سلامي علي ضغوط الحياة و أساليب مواجهتها ط 1 . القاهرة : دار الكتاب الحديث للنشر و التوزيع، 2008.
32. سهيلة مهري ، المكتبة الرقمية في الجزائر { دراسة للواقع وتطلعات المستقبل } ، مذكرة ماجستير ، كلية العلوم الانسانية والاجتماعية، جامعة قسنطينة، 2005.



33. السيد، أحمد ، يونيو 12 .تأثير ضغوط الحياة على الصحة النفسية للأفراد . في موسوعة الإسلام و التنمية.2011 .
34. شارف ، خوجة مليكة، مصادر الضغوط المهنية لدى المدرسين الجزائريين دراسة مقارنة في المراحل التعليمية الثلاث (ابتدائي ، متوسط ، ثانوي رسالة ماجستير، جامعة تيزي وزو، الجزائر 2011.
35. شاطر ، شفيق أثر ضغوط العمل على الرضا الوظيفي للموارد البشرية بالمؤسسة الصناعية : دراسة ميدانية بمؤسسة إنتاج الكهرباء سنلغاز بجيجل .رسالة ماجستير، جامعة محمد بوقرة ، بومرداس،2010.
36. شعبان علي حسين السبسي : "أسس سلوك الإنسان بين النظرية و التطبيق"، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية ، مصر ،2002.
37. شفيق محمد ، البحث العلمي الخطوات المنهجية لإعداد البحوث الاجتماعية الاسكندرية ، المكتبة الاجتماعية 2001.
38. الشهوبي ، حسن سالم ،و الشوكي ، احمد محمد نوفمبر الإجهاد النفسي و علاقته بضغوط العمل لدى مدرسي الثانويات التخصصية بمدينة مصراتة بليبيا . المجلة العربية للعلوم الإنسانية و الأبحاث ، الجزء الأول (العدد 1) 2013.
39. شيب ، خلود محمد زياد .ضغوط العمل و أساليب التعامل معها : دراسة ميدانية لدى المديرين العاملين في المؤسسات و الجهات التابعة لوزارة الصحة في الجمهورية العربية السورية . رسالة ماجستير ، جامعة دمشق ، سوريا، 2010.
40. شيخاني ، سمير .الضغط النفسي -طبيعته - أسبابه - المساعدة الذاتية - المداواة ط. 1 .لبنان : دار الفكر العربي،2012 .
41. عادل حرحوش الفرجي، الإدارة الالكترونية مرتكزات فكرية ومتطلبات تأسيس العملية. ط2؛ القاهرة: المنظمة العربية للتنمية الإدارية جامعة الدول العربية، 2010.
42. عاشور عبد الكريم، دور الإدارة الالكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية والجزائر. مذكرة ماجستير، قسم العلوم السياسية والعلاقات الدولية كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة منتوري قسنطينة، 2010.



43. عبد السلام عبد اللاوي، أهمية الخدمات الرقمية الادارية في عصرنة وتفعيل الخدمة العمومية، مجلة صوت القانون ، الجزائر، 2017.
44. عثمان ، فاروق السيد . القلق و إدارة الضغوط النفسية ط 1 . القاهرة : دار الفكر العربي للنشر و التوزيع 2001 .
45. عقون ، أسيا . الضغط النفسي المهني و علاقته باستجابة القلق لدى معلمي التربية الخاصة .رسالة ماجستير، جامعة فرحات عباس ، سطيف 2012 .
46. علاء عبد الرزاق محمد السالمي ، حسين علاء عبد الرزاق السالمي، شبكات الادارة الالكترونية، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان ، الأردن، 2005.
47. علي ، أنور جميل . الضغوط النفسية و علاقتها بإنتاجية العامل : دراسة ميدانية لدى عمال الإنتاج في الشركة الطبية العربية تاميكو في مدينة دمشق . رسالة ماجستير، جامعة دمشق ، سوريا. 2009 .
48. علي ، عسكر . ضغوط الحياة و أساليب مواجهتها ط 1 . القاهرة : دار الكتاب الحديث للنشر و التوزيع 2000.
49. علي حميدوش ، اقتصاديات الأعمال القائمة على الخدمات الرقمية { المتطلبات والعوائد تجارب دولية - دروس وعبر } ، المجلة العلمية المستقبل الاقتصادي ، المجلد 8، العدد 1.
50. فائق فوزي عبد الخالق ضغوط العمل الوظيفي .مجلة آفاق اقتصادية 2008.
51. فليح ، فاروق عبدو ، و عبد المجيد ، السيد محمد .السلوك التنظيمي في إدارة المؤسسات التعليمية ط4 عمان : دار المسيرة للنشر و التوزيع. 2014 .
52. فورشان ، لويزة، أثر الضغط المهني على حوادث العمل . قدم إلى الملتقى الدولي حول المعاناة في العمل ، جامعة الجزائر .
53. فورشان، لويزة . أثر الضغط المهني على حوادث العمل .قدم إلى الملتقى الدولي حول المعاناة في العمل، جامعة الجزائر .
54. دليل منهجي لمرجع تقديم نوعية الخدمة، المديرية العامة للضرائب مديرية العلاقات العمومية والاتصال 2012



55. قوراري ، حنان .. الضغط المهني و علاقته بدافعية الإنجاز لدى أطباء الصحة العمومية : دراسة ميدانية على أطباء الصحة العمومية بالدوسن . رسالة ماجستير ، جامعة محمد خيضر ، بسكرة.2014 .
56. اللطيف مصلح عايض : عبد المغيث يحيى الشمسي، ضغوط العمل وعلاقتها بالأداء الوظيفي،مجلة الدراسات العلمية، جامعة العلوم والتكنولوجيا، العدد ،38 اليمين 2013.
57. مريم خالص حسن ، الحكومة الالكترونية ، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية ، وزارة المالية للنشر والتوزيع ، العراق ، 2013.
58. مزياني، فتيحة أثر مصادر الضغط المهني و استراتيجيات المقاومة و المعبرية الانفعالية و الدافعية الانفعالية / العقلانية على الاحتراق المهني عند ضباط الشرطة :دراسة ميدانية بالمدرية العامة للأمن الوطني بالجزائر العاصمة. رسالة دكتوراه ، جامعة الجزائر،2006 .
59. مسلم ، عبد القادر أحمد مصادر الضغوط المهنية و آثارها في الكليات التقنية في محافظة غزة .رسالة ماجستير ، الجامعة الإسلامية ، غزة،2007.
60. مصطفى ربحي عليان ، عثمان محمد غنيم ، أساليب البحث العلمي " الأسس النظرية و التطبيق العلمي الطبعة الثانية " دار صفاء للنشر و التوزيع عمان 2008.
61. مكناسي ، محمد . التوافق المهني و علاقته بضغوط العمل لدى موظفي المؤسسات العقابية : دراسة ميدانية على أعوان السجون بمؤسسة إعادة التأهيل بقسنطينة . رسالة ماجستير ، جامعة منتوري ، قسنطينة،2007.
62. المنجد في اللغة العربية المعاصرة. بيروت: دار المشرق للنشر والتوزيع. ط 4. 2014.
63. المنجد في اللغة و الإعلام، بيروت : دار المشرق للنشر و التوزيع ط .2007 43..
64. موسى عبد الناصر، محمد القرشي ، مساهمة الإدارة الإلكترونية في تطوير العمل الإداري لمؤسسات التعليم العالي . مجلة الباحث، الجزائر. العدد: 9 ، 2011.



65. ¹نجلاء أحمد يس ، الخدمات الرقمية وتقنياتها في المكتبات العربية ، دار العربي للنشر والتوزيع ، ط1، القاهرة ، 2013.
 66. نجم عبود نجم، الادارة الالكترونية الاستراتيجية والوظائف والمشكلات، دار المريح للنشر والتوزيع، الرياض ، السعودية، 2004.
 67. النعاس ، عمر مصطفى محمد. الضغوط المهنية و علاقتها بالصحة النفسية ط 1 جامعة 7 أكتوبر : إدارة المطبوعات و النشر 2008.
 68. هيجان ، عبد الرحمن بن أحمد ضغوط العمل منهج شامل لدراسة مصادرها و نتائجها و كيفية إدارتها ، معهد الإدارة العامة : الرياض 2009.
 69. وائل عبد الرحمان ، عيسى محمد قحل ، البحث العلمي في العلوم الانسانية و الاجتماعية ، دار حامد للنشر و التوزيع ، عمان الأردن ، 2007 .
 70. وداد بورصااص ، تأهيل وتنمية الموارد البشرية في اطار تطبيق الادارة الالكترونية ، مجلة الادارة والتنمية للبحوث والدراسات ، 2018.
- المراجع باللغة الأجنبية:

71. Djénidé، A . R. (2011). Les effets de violence :du stress au trauma .Constantine :édition média plus.
72. Godefroid ، go . (2001) . Psychologie:science humain et science cognitive (1er.ed) . Brucelles : édition Boeck université
73. INRS. (2012،15 décembre). Le stress au travail...7/03/،2022 extrait du site [http : // www.inrs.fr](http://www.inrs.fr).
74. Le petit LAROUSSE : ILLUSTRÉ.(2011) ، paris : édition Larousse.
75. Salamon، M .(2006).Vivre avec / sans stress ،paris : édition pasteur



76. Sarmin, p.(2007).Psychologie du travail et des organisations (1er.ed) . Brucelles : édition Boech université .

المواقع الالكترونية

77. <https://www.sap.com/france/about/company/what-is-sap.html>
78. <https://www.mfdgi.gov.dz/index.php/ar/espace-information>.

الملاحق



استبيان

تحية تقدير السيد الكريم، السيدة الكريمة؛

في إطار إنجاز مذكرة ماستر بعنوان: "دور الخدمات الرقمية في تخفيف ضغوط العمل للقائم بالاتصال بمؤسسة الضرائب" دراسة حالة عينة بمؤسسة الضرائب لولاية برج بوعرييج، نضع بين أيديكم هذه الاستمارة.

يهدف هذا الاستبيان إلى فهم الآراء والتجارب حول دور الخدمات الرقمية في تخفيف ضغوط العمل للأفراد القائمين بالاتصال بمؤسسة الضرائب. يرجى الإجابة على الأسئلة التالية بصدق ودقة، علما بأن هذه البيانات لا تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي.

الطالب(ة):

إعداد

من

الأستاذ(ة) المشرف(ة):

-

-



المحور الأول : بيانات شخصية

يرجى وضع علامة (×) على الإجابة التي تراها مناسبة :

1. الجنس:

أنثى

ذكر

2. العمر:

60 - 46 سنة

45 - 36 سنة

35 - 26 سنة

25 - 18 سنة

3. المستوى التعليمي :

أخرى

دراسات عليا

ماستر

ليسانس

ثانوي

4. الخبرة المهنية :

16 سنة فما فوق

من 10 إلى 15 سنة

من 05 إلى 09 سنوات

أقل من 05 سنوات

5. هل تلقيتم تكويناً على استخدام الخدمات الرقمية ؟

لا

نعم

6. هل لديك خبرة سابقة في استخدام خدمات الإنترنت والتطبيقات الرقمية؟

خبرة متوسطة

خبرة طويلة

خبرة قليلة



7. الوظيفة:

موظف رئيس مصلحة مدير أخرى

--

المحور الثاني : الخدمات الرقمية المتاحة في مركز الضرائب بولاية برج بوعرييج
ما هي الخدمات الرقمية المتاحة في مركز الضرائب لولاية برج بوعرييج؟

الرقم	العبرة	دائما	احيانا	نادرا
1	يتيح مركز الضرائب برج بوعرييج خدمات رقمية متنوعة للعملاء المختلفين			
2	توفر الخدمات الرقمية في مركز الضرائب برج بوعرييج خيارات متعددة لتتبع حالة الطلبات والمعاملات			
3	يمكن تلبية طلبات واحتياجات العملاء المختلفين عبر الفضاءات الرقمية المتوفرة على الانترنت			
4	يسهل مركز الضرائب برج بوعرييج العمليات المختلفة من خلال اتاحة والاستفادة من نظام الدفع الالكتروني			
5	تسمح الخدمات الرقمية لمركز الضرائب برج بوعرييج بالإحاطة الشاملة بالمعلومات والاطار للعملاء عبر الواجهات الرقمية التابعة له			
6	يتم تحويل المهام الكلية والجزئية إلى عمليات رقمية لتسهيل تدفق المعلومات والعمليات			



7	تتميز الخدمات الرقمية المتاحة بسهولة الوصول إليها مباشرة دونما قيود .			
---	---	--	--	--

المحور الثالث : مهام ووظائف القائم بالاتصال بمركز الضرائب برج بوعريريج
ما هي الصفة الرئيسية لمهام ووظائف القائم بالاتصال بمركز الضرائب برج بوعريريج؟

الرقم	العبارة	دائما	احيانا	نادرا
1	يقوم القائم بالاتصال بالاستقبال اللائق والفعال للجمهور المكلف بالضريبة			
2	يسهل القائم بالاتصال الخطوات والإجراءات الإدارية للأفراد بشكل دقيق			
3	يستمتع القائم بالاتصال لتطلعات الجمهور المكلف بالضريبة بشكل فعال			
4	يستثمر القائم بالاتصال تكنولوجيا الاتصال الحديثة في عملية التواصل مع الجمهور			
5	يقوم القائم بالاتصال بتوجيه الأفراد حول الخطوات والإجراءات الضريبية المطلوبة ويساعدهم في استيضاح الوثائق المطلوبة وتعبئة النماذج			
6	يتلقى القائم بالاتصال استفسارات واقتراحات المواطنين بشكل فعال ويعمل على تسجيلها وتوجيهها للجهات المعنية داخل المؤسسة			
7	يقتصر دور القائم بالاتصال بالمركز بالاستقبال والتوجيه فقط			



8	يتطلب دور القائم بالاتصال تحديد مواعيد للمواطنين للحصول على خدمات معينة في المركز		
9	يتعين على القائم بالاتصال حل المشكلات العاجلة فوراً		
10	يتعين على القائم بالاتصال تحويل المشكلات لأقسام ذات صلاحيات أخرى		
11	يتعامل القائم بالاتصال مع استفسارات المواطنين مباشرة		

المحور الرابع : ضغوط العمل لدى القائم بالاتصال بمركز الضرائب برج بوعرييج
ما هي أبرز ضغوط العمل التي يواجهها القائم بالاتصال بمركز الضرائب برج بوعرييج؟

الرقم	العبرة	دائماً	أحياناً	نادراً
1	يزداد عدد المكالمات الواردة خلال فترات معينة من السنة فوق الحد المعقول			
2	تتنوع طبيعة الاستفسارات والمشاكل التي يتم تقديمها			
3	يؤثر ازدحام الاتصالات والضغط الزمني على أداء القائم بالاتصال وجودته في تقديم الخدمة			
4	تواجه العوامل البيئية مثل الضغط النفسي أو الاستجابة لمطالب المواطنين ضغوطاً إضافية على القائم بالاتصال			
5	هناك تدابير أو سياسات معتمدة لمعالجة ضغوط العمل وتحسين ظروف العمل لدى القائم بالاتصال في المركز			



المحور الخامس : انعكاسات استخدام الخدمات الرقمية على تخفيف ضغوط العمل
ما هي الانعكاسات المتوقعة لاستخدام الخدمات الرقمية على تخفيف ضغوط العمل للقائم بالاتصال
بمركز الضرائب برج بوعريريج؟

الرقم	العبارة	موافق	محايد	غير موافق
1	من المتوقع أن يؤدي استخدام الخدمات الرقمية إلى تخفيف ضغط العمل على القائم بالاتصال في مركز الضرائب برج بوعريريج			
2	يمكن أن تساهم الخدمات الرقمية في تسريع معالجة الطلبات والاستفسارات، مما يقلل من الضغط الزمني على القائم بالاتصال			
3	يمكن للمواطنين الوصول إلى المعلومات الضريبية وتنفيذ الإجراءات بشكل ذاتي عبر الخدمات الرقمية، مما يخفف الحاجة إلى الاتصال بالمركز			
4	يوفر استخدام الخدمات الرقمية آليات لتتبع حالة الطلبات والمعاملات الضريبية، مما يقلل من الاستفسارات الهاتفية أو الحضورية المتكررة			
5	يمكن للخدمات الرقمية أن تساهم في تحسين تجربة المواطنين في التعامل مع الضرائب، مما يقلل من الضغوط النفسية على القائم بالاتصال			
6	يمكن تطوير وتحسين الخدمات الرقمية بحيث تكون أكثر فعالية في تخفيف ضغوط العمل على القائم بالاتصال في مركز الضرائب برج بوعريريج			

فهرس المحتويات



فهرس المحتويات	
الشكر والتقدير	
الإهداء	
ملخص الدراسة	
أ	مقدمة
الفصل الأول: الإطار المنهجي للدراسة	
01	1-الإشكالية
02	2- أسباب اختيار الموضوع
03	3-أهمية الدراسة
04	4- أهداف الدراسة
05	5-منهج الدراسة
05	6-أدوات الدراسة
06	7- مجتمع البحث وعينته
07	8- تحديد مفاهيم الدراسة
09	9-الدراسات السابقة
15	10- حدود الدراسة
الفصل الأول: الخدمات الرقمية	
17	تمهيد
18	الجزء الأول
18	1- نشأة مفهوم الخدمات الرقمية (الخدمات الرقمية
20	2- مفهوم الخدمات الرقمية
22	3- خصائص الخدمات الرقمية
24	4- أهمية استخدام الخدمات الرقمية
25	5- متطلبات عملية الخدمات الرقمية



26	الجزء الثاني
26	1- مفهوم الخدمات الرقمية الادارية
27	2- تعريف الخدمات الرقمية الادارية للموارد البشرية
28	3- أسباب التحول الى الخدمات الرقمية الادارية
29	4- خصائص الخدمات الرقمية الادارية
30	5- أهداف الخدمات الرقمية الادارية
32	6- عناصر الخدمات الرقمية الادارية
33	7- مبادئ تطبيق الخدمات الرقمية الادارية
35	8- وظائف الخدمات الرقمية الادارية
37	9- التطبيقات الرقمية بمركز الضرائب
40	خلاصة
الفصل الثاني: الضغوطات المهنية للقائم بالاتصال	
42	تمهيد
43	1- تعريف الضغط
44	2- تعريف الضغوط المهنية
45	3- عناصر الضغوط المهنية
47	4- أنواع الضغوط المهنية
49	5- مصادر الضغوط المهنية
53	6- نظريات الضغوط المهنية
56	7- الآثار المترتبة عن الضغوط المهنية
58	8- استراتيجيات مواجهة الضغوط المهنية
61	9- القائم بالاتصال وخصائصه
63	10- وظائف القائم بالاتصال بمركز الضرائب
65	خلاصة



الفصل الرابع: الإطار التطبيقي	
67	1-التعريف بالمؤسسة
70	2-القراءة الكمية والكيفية
89	3-نتائج الدراسة
95	خاتمة
98	قائمة المصادر المراجع
107	الملاحق
114	فهرس المحتويات
117	فهرس الجداول
118	فهرس الأشكال



70	الجدول رقم (01) يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الجنس
71	الجدول رقم (02) يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير السن
72	الجدول رقم (03) يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير المستوى التعليمي
73	الجدول رقم (04) يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الخبرة المهنية
74	جدول رقم (05) يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير مدى تلقي أفراد العينة تكويناً على استخدام الخدمات الرقمية
75	الجدول رقم (06) يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير استخدام خدمات الإنترنت والتطبيقات الرقمية
76	الجدول رقم (07) يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الوظيفة
77	الجدول رقم (08) يوضح الخدمات الرقمية المتاحة في مركز الضرائب بولاية برج بوعريج
80	الجدول رقم (09) يوضح مهام ووظائف القائم بالاتصال بمركز الضرائب برج بوعريج
84	الجدول رقم (10) يوضح ضغوط العمل لدى القائم بالاتصال بمركز الضرائب برج بوعريج
86	الجدول رقم (11) يمثل انعكاسات استخدام الخدمات الرقمية على تخفيف ضغوط العمل



69	الرسم البياني رقم (01) يوضح الهيكل التنظيمي للمؤسسة
70	الرسم البياني رقم (02) يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الجنس
71	الرسم البياني رقم (03) يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير السن
72	الرسم البياني رقم (04) يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير المستوى التعليمي
73	الرسم البياني رقم (05) يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الخبرة المهنية
74	الرسم البياني رقم (06) يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير مدى تلقي أفراد العينة تكويناً على استخدام الخدمات الرقمية
75	الرسم البياني رقم (07) يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب خبرة السابقة في استخدام خدمات الإنترنت والتطبيقات الرقمية
76	الرسم البياني رقم (08) يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الوظيفة