



P-ISSN: 1680-9300

E-ISSN: 2790-2129

المجلد (25)، العدد (1)

ص.ص 31-17

تقانة المعلومات والاتصالات وانعكاسها في الاحتراق الوظيفي في مكان العمل

دراسة لآراء عينة من منتسبي كلية التربية للعلوم الإنسانية / جامعة الموصل

نور أكرم عبد الله

قسم الجغرافيا، كلية التربية للعلوم الإنسانية، جامعة الموصل، الموصل، العراق

المستخلص

يهدف البحث الى إمكانية توظيف تقانة المعلومات والاتصالات ICT ومدى انعكاسها في الاحتراق الوظيفي في مكان العمل من خلال الدراسات التي تناولت هذين المجالين والتعرف على ما توصلت اليه من نتائج نظرية وميدانية، عليه سعى البحث الى معالجة المشكلة التي اثارَت تساؤلاً رئيساً عن مدى وجود علاقة ارتباط او علاقة تأثير بين متغيري البحث، المتغير المستقل ICT والمتغير المعتمد (الاحتراق الوظيفي) في مكان العمل، وبغية التوصل الى نتائج عملية للبحث، فقد اعتمد البحث على أداة بحثية رئيسة هي الاستبانة التي وجهت الى عينة من المبحوثين من منتسبي كلية التربية للعلوم الإنسانية في جامعة الموصل، لغرض تحليل البيانات واختبار فرضيات البحث الخاصة بعلاقات الارتباط والأخرى الخاصة بعلاقات التأثير، ولقد توصل البحث الى استنتاجات مهمة اشارت الى عدم وجود علاقة ارتباط بين المتغير المستقل ICT وبُعدي الاجتهاد الانفعالي وتبلد الشعور من ابعاد المتغير المستجيب الاحتراق الوظيفي، فيما أظهرت الاستنتاجات أخرى الى وجود علاقة ارتباط بين متغير ICT وبعد الإنجاز الشخصي من ابعاد المتغير المستجيب الاحتراق الوظيفي، وتوصل البحث كذلك الى عدم وجود تأثير بين متغيري البحث لأسباب تعود الى متغيرات أخرى لم تدخل نطاق البحث، عليه وضع البحث بعض المقترحات التي تمثل استنتاجاته من أهمها ضرورة الاهتمام بالكادر التدريسي والوظيفي في مشاركتهم في صنع القرارات الخاصة بهم واستشارتهم وتحقيق أهدافهم ورغباتهم وانجازاتهم مع دراسة ابعاد الاحتراق الوظيفي لما له أهمية في مكان العمل وما يثيره من سلبات قد تؤثر على دور الكادر التدريسي والوظيفي.

الكلمات المفتاحية: تقانة المعلومات والاتصالات، الاحتراق الوظيفي، مكان العمل، جامعة الموصل.

1. المقدمة

المعلومات كالحاسوب ومن ثم الحصول على المعلومات الجاهزة التي تستخدم من قبل المستفيد النهائي (المدير مثلاً) لمعالجة العديد من المشكلات التي تواجه المستفيد ومن ثم اتخاذ القرارات المناسبة.

ان العديد من منتسبي المنظمات في الوقت الحاضر يعملون باستخدام أنواع من تقنيات المعلومات والاتصالات لساعات طويلة قد تصل الى عدد ساعات الدوام التي يقضيها الموظف في عمله، لكن يلاحظ ان هذا الموظف ومع استمرار عمله مع تقانة المعلومات والاتصالات كالحاسوب والتقانة النقالة كالهاتف المحمول وغيرها من التقنيات الأخرى، انه يشعر مع مرور الوقت بتعب وضغط نفسي او اجتهاد ذهني وما شابه، واذا استمرت معه هذه الاعراض سيصل به الامر بما يسمى بالاحتراق الوظيفي، ولقد أثبتت دراسات عديدة في هذا المجال ان هنالك علاقة وتأثير عند استخدام تقانة المعلومات والاتصالات في الاحتراق الوظيفي.

يركز البحث الحالي على معالجة المشكلة البحثية في اطار انعكاس تقانة المعلومات والاتصالات في الاحتراق الوظيفي في مكان العمل، وكانت المنظمة المبحوثة كلية التربية للعلوم الإنسانية في جامعة الموصل وتمت الدراسة على عينة من منتسبي الكلية، أساتذة وموظفين وباستخدام أداة بحثية هي الاستبانة، واشتمل البحث على

لقد تطورت تقانة المعلومات والاتصالات في الألفية الثالثة بشكل واسع جداً، اذ تم استخدامها في مجالات عديدة في المنظمات المختلفة، وقد شاع استخدامها في معالجة الكم الهائل من البيانات الناتجة من أداء العمل المتمثل في الوظائف المختلفة وأنواع الأعمال سواء البسيطة منها او المعقدة في المنظمات عموماً الحكومية او تلك التي تعمل في القطاع الخاص ومنها بالطبع منظمات التربية والتعليم كالجوامع والمعاهد والمدارس بكافة فئاتها، والهدف من جمع هذه البيانات من مصادر مختلفة هو معالجتها بواسطة تقانة

مجلة بحوث مستقبلية

المجلد 25، العدد 1 (2025).

أُستلم البحث في 3 تموز 2024؛ قُبِلَ في 12 أيلول 2024

ورقة بحث منظمة: نُشرت في 27 كانون الثاني 2025

البريد الإلكتروني للمؤلف المراسل: noor.abdullah@uomosul.edu.iq

2.3 أهمية البحث:

تتمثل أهمية البحث بالنسبة للمنظمة المبحوثة في أن نتائجه تثير انتباه المسؤولين في وضع الخطط الكفيلة بعلاج أو تصحيح العديد من المواقف السلبية ومشكلات بيئة العمل بما فيها تقانة المعلومات والاتصالات التي تتضمن العديد من السلبيات التي تؤثر على أداء الموظف ورضاه عن العمل وتحقيق أهدافه من جهة وأهداف المنظمة من جهة أخرى، فضلاً عن تحقيق مستوى من الأداء المنظمي والإنتاجية التي من شأنها أن ترقى بالمنظمة المبحوثة نحو تقديم خدمات إنسانية ذات جودة أفضل لخدمة المستفيدين، كما أن للبحث أهمية بالغة لاقتداء باقي المنظمات للعمل على تذليل كافة الصعوبات والمشكلات التي يعاني منها الأفراد العاملون هذا بغية عدم السماح لهم بالوصول إلى مستوى من الاحتراق النفسي والاحتراق الوظيفي. إن للبحث أهمية من الناحية الأكاديمية، إذ أنه يعد خطوة متقدمة لما يفرزه من استنتاجات وتوصيات هامة تتيح للباحثين التواصل في هذا المجال وإجراء البحوث في منظمات أخرى غير التي تقدم الخدمات الإنسانية والرعاية الصحية.

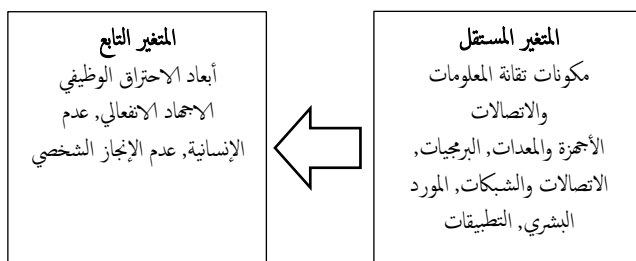
2.4 أهداف البحث:

يهدف البحث إلى تحقيق العديد من الأهداف نذكر أهمها:

- صياغة إطار نظري واضح عن خلفية مفهوم الاحتراق الوظيفي وإبعاده الثلاثة، فضلاً عن تقانة المعلومات والاتصالات والعلاقة بينها.
- توظيف أداة البحث في جمع البيانات عن متغيرات البحث من عينة المبحوثين في المنظمة قيد الدراسة بغية تحليل البيانات.
- اختبار فرضيات البحث لمعرفة فيما إذا كان هناك علاقة وتأثير بين متغيري البحث.
- تقديم توصيات للمنظمة المبحوثة والمنظمات الأخرى استناداً إلى الاستنتاجات التي يتوصل إليها البحث.

2.5 مخطط البحث الفرضي:

لغرض اختبار فرضيات البحث والتي تعبر عن العلاقة والتأثير بين متغيري البحث، تقانة المعلومات والاتصالات بعده متغيراً مستقلاً والاحتراق الوظيفي بعده متغيراً تابعاً، وكما موضح في الشكل (1):



الشكل (1): نموذج البحث الفرضي

المصدر: من إعداد الباحثة

ثلاث محاور، الأول هو الإطار النظري للبحث الذي تضمن ثلاث جوانب تناول الأول موضوع الاحتراق الوظيفي ومفهومه وإبعاده ومستوياته، فيما تضمن الجانب الثاني موضوع تقانة المعلومات والاتصالات ومفهومها وأهميتها والبنية التحتية لها ومكوناتها، واشتغل الجانب الثالث العلاقة بين تقانة المعلومات والاتصالات والاحتراق الوظيفي ومدى التأثير بينهما، أما المحور الثاني فتضمن الإطار العملي للبحث واشتمل جانبين، في الأول استعرض وصف متغيرات البحث، أما الجانب الثاني فقد اشتمل على تحليل متغيرات البحث واختبار فرضياته، وأخيراً تناول المحور الثالث الاستنتاجات والمقترحات.

2. منهجية البحث

2.1 مشكلة البحث:

يتعرض العديد من الموظفين في المنظمات المعاصرة اليوم إلى بعض المشكلات في العمل وظروفه غير المستقرة نتيجة الإرهاق والتعب خلال ساعات العمل اليومية خاصة إذا كان طبيعة عمل المنظمة هو تقديم الخدمات الإنسانية أو الرعاية الصحية والتعامل مع حشد كبير من المراجعين أو المستفيدين من تلك الخدمات، ومن أهم تلك المشكلات التي تظهر في بيئة العمل نجد مشكلة عبء وظروف العمل اليومية التي تتضمن الاجتهاد الشديد وعبء العمل المفرط والضغط النفسي الذي قد يهدد صحة الفرد العامل ويقيد من قدراته وتحقيق أمنيته وطموحه بسبب استخدامه لتقانة المعلومات والاتصالات مما يؤثر بالتالي على رضاه والتزامه وإدائه في المنظمة، هذه الحالة التي يصل إليها الفرد العامل أطلق عليها بالاحتراق النفسي الذي يتبعه الاحتراق الوظيفي، عليه يمكن إثارة بعض التساؤلات البحثية في نطاق البحث:

- هل يستخدم الفرد (الموظف) تقانة المعلومات والاتصالات في المنظمة المبحوثة؟
- هل يمكن أن تصل الحالة بالموظف إلى الاحتراق الوظيفي نتيجة استخدامه لتقانة المعلومات والاتصالات في مكان العمل؟
- هل هنالك علاقة بين تقانة المعلومات والاتصالات والاحتراق الوظيفي بأبعاده الثلاثة؟
- هل تؤثر تقانة المعلومات والاتصالات في الاحتراق الوظيفي بأبعاده الثلاثة؟

2.2 فرضيات البحث:

في ضوء التساؤلات البحثية أعلاه، يمكن صياغة عدد من الفرضيات الآتية:

- لا توجد علاقة ذات دلالة معنوية بين تقانة المعلومات والاتصالات والاحتراق الوظيفي.
- لا توجد علاقة ذات دلالة معنوية بين تقانة المعلومات والاتصالات والاحتراق الوظيفي بأبعاده الثلاثة.
- لا يوجد تأثير معنوي ذات دلالة إحصائية بين تقانة المعلومات والاتصالات والاحتراق الوظيفي.
- لا يوجد تأثير معنوي ذات دلالة إحصائية بين تقانة المعلومات والاتصالات والاحتراق الوظيفي بأبعاده الثلاثة.

2.6 أدوات جمع البيانات:

لغرض جمع البيانات الخاصة بالاطار النظري للبحث اعتمدت الباحثة على المراجع العلمية من كتب وبحوث ورسائل جامعية فضلاً عن المحتوى الإلكتروني للشبكة الدولية للمعلومات (الانترنت)، إذ تم الاطلاع على عينة كبيرة منه وحسب ما هو متاح للباحثين. اما فيما يتعلق بجمع البيانات في الجانب الميداني فقد اعتمدت الباحثة أداة رئيسية هي الاستبانة التي وزعت على عينة من منتسبي المنظمة المبحوثة، فضلاً عن اجراء المقابلات مع المسؤولين وبعض افراد العينة لغرض تحقيق صحة وصدق البيانات التي تم جمعها، واشتملت الاستبانة على اربعة أجزاء في الأول الذي تضمن معلومات عامة شخصية وفي الجزء الثاني الذي اشتمل على عبارات (أسئلة) عن المتغير المستقل تقانة المعلومات والاتصالات (23) سؤال، اما الجزء الثالث الذي تضمن عبارات عن المتغير المعتمد الاحتراق الوظيفي بأبعاده الثلاثة (23) سؤال، اما الجزء الرابع الذي تضمن عبارات عن العلاقة بين تقانة المعلومات والاتصالات والاحتراق الوظيفي (7) سؤال.

2.7 مجتمع البحث وعينة:

اشتمل مجتمع البحث على (120) منتسباً في المنظمة المبحوثة، فيما كانت العينة (60) من الافراد العاملين وهي عينة عشوائية سحبت من مجتمع البحث.

2.8 تحليل البيانات:

يهدف وصف بيانات افراد عينة البحث واختبار فرضياته، اعتمد البحث في تحليل البيانات التي تم جمعها من افراد عينة البحث على البرنامج الإحصائي SPSS لأجراء التحليل الإحصائي الآتي:

- النسب المئوية والتكرارات والوسط الحسابي والانحراف المعياري.
- تحليل علاقات الارتباط البسيط بين متغيري البحث.
- تحليل علاقة الارتباط بين متغيري البحث بدلالة ابعاد المتغير المعتمد (الاحتراق الوظيفي).
- تحليل علاقات التأثير للمتغير المستقل (عبء وظروف العمل) في المتغير المعتمد (الاحتراق الوظيفي) بأبعاده الثلاثة.

3. الإطار النظري

3.1 الاحتراق الوظيفي:

نجد في كثير من المنظمات التي تسعى الى تقديم الخدمات الإنسانية والصحية كالمستشفيات ومنظمات الرعاية الاجتماعية والعديد من المنظمات الأخرى، ان الافراد العاملين فيها عندما يفقدون رغبتهم في أداء العمل أو يصلون الى مستويات متدنية من الإنتاجية أو لا يستطيعون تطوير أو تغيير أعمالهم بسبب العمل الرتيب لفترة طويلة قد يصلون الى حالة نفسية لو استمرت معهم تصل بهم الى ما يسمى بالاحتراق النفسي ومن ثم الى ظاهرة الاحتراق الوظيفي (Raewf et al., 2021). عليه ادركت المنظمات خاصة الشركات في الدول الصناعية أهمية هذه الظاهرة وسعت الى تفاديها قبل حدوثها، إذ ابتكرت وسائل عديدة لمعالجة هذه الظاهرة منها القيام بتدوير

الموظفين للعمل في وظائف متعددة كي لا يبقى الموظف في نفس وظيفته أكثر من خمس سنوات وبذلك سيكون هناك تغيير في حياته الوظيفية وسيحقق ذلك التغلب على بعض المشكلات الوظيفية كالممل والرتابة في العمل وفي الوقت ذاته حصول الموظف على الخبرة والمعرفة وزيادة مستوى الإنتاجية والتحفيز أكثر للعمل (Raewf and Mahmood, 2021)، والاحتراق الوظيفي Job Burnout أصبح مرضاً شائعاً يرتبط بمفهوم أمراض الحضارة التي تصيب الكثيرون من خلال الأزمات المجتمعية العديدة (معروف، 2017)، ويعد الاحتراق الوظيفي من المفاهيم الحديثة نسبياً تناولته مجالات متعددة مثل علم النفس الاجتماعي وعلم النفس الإداري التي تؤكد على ارتباط هذا المفهوم بمشاكل مهمة تتعلق بالعمل او الوظيفة، عليه لابد من فهم الفرد والوظيفة وبيئة العمل ومدى التوافق بينها (ادعيس، 2012).

عرف الاحتراق الوظيفي لأول مرة (Freudenberger 1974) بأنه عبارة عن انقراض الدافع او الحافز لاسيما فشل الفرد في اخلاصه في العمل أو علاقته في تحقيق النجاح المرجو (Maslach and Leiter, 2008)، أما Maslach and Jackson (1981) فلقد أشارا أن هذه الظاهرة تتكون من ثلاث عناصر هي الاحتراق العاطفي أو النفسي والنقص في الشخصية وعدم الكفاءة (Schaufeli et al., 2009).

وقد أشار Maslach et al. (2001) الى أن الاحتراق هو استجابة مطولة للضغوط العاطفية والشخصية المزمنة أثناء العمل (Evenstad, 2018)، وهذا يعني أن الاحتراق الوظيفي يؤثر على أداء العمل الشخصي والاجتماعي ويسهم في انخفاض العمل والعلاقات الشخصية كمتلازمة إجهاد وظيفي من الممكن تحديثها (Evenstad, 2018)، واستناداً لذلك قدم (Leiter and Maslach 2005) نموذجاً للاحتراق الوظيفي.

ويمكن تفسير الاحتراق الوظيفي بأنه حالة وسيطة بين ضغوط العمل ونتائج العمل، فهو ليست نتيجة بحد ذاتها للحالة النفسية بل أنه يرتبط بين مدى التزام الافراد بعملهم، ومدى قوة الدافع لديهم للقيام بعمل جيد في الوظيفة، وهذا في الغالب يرتبط بالضغوط في العمل او الاحتراق المهني (Evenstad, 2018)، وعرف عبد الرحمن (1992) الاحتراق الوظيفي بأنه حالة نفسية أو عقلية تؤرق الافراد الذين يعملون في مهن تتضمن في طبيعتها التعامل مع جمهور واسع من الافراد، وهؤلاء العاملون عادة يعطون أكثر مما يأخذون (أبو موسى ويحيى، 2012)، أما الراشدان (1995) فيشير الى ان الاحتراق الوظيفي هو حالة استنزاف للطاقة النفسية المخزنة لدى الفرد يؤدي به الى حالة من عدم التوازن النفسي (الاضطراب) والتي تظهر نتيجة ضغوط نفسية شديدة تسببها أعباء العمل ومتطلباته مما ينعكس تأثيراته سلباً بشكل مباشر على الزبائن وعلى المنظمة التي يعمل فيها الفرد (أبو موسى ويحيى، 2012)، ويشير عدد من الباحثين الى ان الاحتراق الوظيفي عبارة عن ظواهر مرتبطة بالعمل تظهر في دول العالم كافة وترتبط بجودة ظروف العمل والعلاقات الشخصية وتعارض الأدوار وعبء العمل (Maslach et al., 2001)، (Faaeq et al., 2015)، (Karem et al., 2022).

ويمكن أن يعرف مفهوم الاحتراق الوظيفي بأنه عبارة عن متلازمة متعلقة بالعمل على وجه التحديد، تظهر بشكل شائع لدى الأشخاص الذين يعملون في مجال الخدمات البشرية التي تتطلب أهمية في الاتصالات مثل الإبلاغ عن حالات مستعجلة ومهمة أو خطيرة كما يحدث في مجال المهن الصحية وبشكل خاص بين الممرضات والمرضى في

بلدان عدة (Al-Nasrawi et al., 2018).

3.1.1 الخلفية التاريخية لمفهوم الاحتراق الوظيفي:

لقد ظهر ما يترادف مفهوم الاحتراق الوظيفي في السنوات الخمسينات وحتى السبعينات من القرن العشرين في الولايات المتحدة الأمريكية خاصة بين العاملين في مجال الخدمات الإنسانية، إذ عد في حينها ظاهرة العصر الحديث وهذا الميراث الذي كان يعرف "بالتعب الشديد" وكذلك فقدان المثالية والعاطفة الوظيفية للفرد العامل، لذا تم تحديد مفهوم الاحتراق كمشكلة اجتماعية تم تناولها من قبل العديد من الباحثين بل وأصبحت المحور المهم في دراساتهم (Maslach et al., 2001)، وتعد هذه المرحلة الأولى الرائدة لأن العمل كان استكشافياً، إذ ظهرت العديد من المقالات التي ساهمت بها دول عدة لوصف هذه الظاهرة كظاهرة أساسية مستوحاة أصلاً من تجارب العاملين في مجال الخدمات الإنسانية والرعاية الصحية، ففي هذه الفترة التي تميزت بالضغوط العاطفية والشخصية (Maslach et al., 2001).

في العقد الثامن من القرن الماضي التي اتسمت بأجراء أبحاث تجريبية على موضوع الاحتراق وفق منهجية علمية، إذ لجأت الدراسات إلى استعمال الاستبيان والمسح الميداني ودراسات عينات كبيرة خاصة في مجال الخدمات الإنسانية، وتم التوصل إلى تصميم مقياس للاحتراق الوظيفي سمي اختصاراً MBI تم تطويره بعد إجراء سلسلة من البحوث خاصة من قبل Maslach مع باحثين آخرين، إذ عُده هذا المقياس وبعد إجراء تطوير إطار نظري متعدد الأبعاد بمقياس متعدد الأبعاد وهو السائد حالياً في مجال الاحتراق الوظيفي، إذ اتسمت هذه المرحلة بالتحول من العمل الاستكشافي إلى العمل التجريبي وضمن مساهمات نظرية ومنهجية خاصة في مجال علم النفس الصناعي التنظيمي. ونود الإشارة هنا إلى أن النظرة السائدة لمفهوم الاحتراق في هذه الفترة كانت كشكل من أشكال ضغوط العمل مع ربط هذا المفهوم بمفاهيم أخرى مثل رضى العمل والرضى الوظيفي والالتزام التنظيمي ودوران العمل، كذلك ولدت هذه النظرة وجهات نظر متعددة للباحثين تجاه هذا المفهوم (Maslach et al., 2001).

أما الاتجاهات الجديدة في العقد التاسع من القرن الماضي، فلقت جاذبت ان هذا المفهوم الاحتراق الوظيفي شمل أولاً وظائف مهمة غير الخدمات الإنسانية كما كانت سابقاً، مثل مجال التعليم وتقانة المعلومات والمجال العسكري والمديرين عموماً في المنظمات، وثانياً تعزيز البحوث بمنهجية أكثر تطوراً مع استعمال أدوات إحصائية والإشارة إلى علاقات معقدة بين العوامل التنظيمية والنماذج الهيكلية مع إجراء تقييمات لنتائج هذه البحوث والدراسات وربطها ببيئة العمل، وفي نهاية هذه الفترة أصبح مفهوم الاحتراق مشكلة اجتماعية أو تحول اجتماعي مع ضغوط نفسية يمكن ان تترجم بمثابة تآكل لحالة نفسية إيجابية، وأصبح المفهوم ظاهرة عالمية، إذ اختلف معناه بين الدول، ففي بعض الدول تعدّه كتشخيص طبي ودول أخرى تعدّه كحالة اجتماعية يحمل معه الحد الأدنى من التشخيص النفسي (Raewf et al., 2021). إذ إنه يستنزف الطاقة مثل الاختناق الذي يحصر النار وهي تشتعل، إذ لا تستطيع الاستمرار إن لم يكن هناك موارد كافية لكي يتجدد الاحتراق (Schaufeli et al., 2009).

وأخيراً تم النظر إلى مفهوم الاحتراق في القرن الواحد والعشرون على أنه خطر يهدد الأفراد العاملين من الشباب في عملهم خاصة أولئك المثاليين المهنيين، إذ قد يصبحوا في وقت معين مرهقين وساخرين لكن غير محبطين نظراً لخبرتهم وتعاملهم مع زبائنهم، أما الأفراد العاملين من صغار السن (الشباب) يواجهون تحديات في القرن الواحد

والعشرين كالبحت عن فرص عمل بديلة أفضل، البحث عن المستقبل الذي يحمل العديد من الأوهام، المشاركة في برامج تدريبية عالية المستوى في مجال الخدمات والمهنة ومع استعمال التقنيات الحديثة ومنها الانترنت الذي يوفر المعلومات المطلوبة، جعل هؤلاء الشباب أن يتعرضوا إلى الاحتراق الوظيفي (Schaufeli et al., 2009)، وبذلك نلاحظ أن مساهمات القرن الواحد والعشرون تتلخص في أن هناك أولاً خلل مستمر في الحصول على الموارد المطلوبة لمواكبة الاتجاهات الحديثة وثانياً مشكلة الدافع الذي أصبح يتعرض مع القيم، إذ أصبح هؤلاء الشباب لا يتقنون بالموظفين الأكبر سناً في منظماتهم (Maslach et al., 2001)، ولقد أنجزت دراسات عديدة ميدانية في بيئات مختلفة أشارت إلى أن حدوث ظاهرة الاحتراق الوظيفي، تعود لعوامل عديدة منها (عودة، 1998)، (Thabit et al., 2016):

- عوامل ذات علاقة بالبعد الفردي: الفرد كإنسان يقع دائماً تحت تأثير ضغوط العمل وبما يلتزم بعمله ومنظمته، ولذلك يتعرض للاحتراق الوظيفي.

- عوامل متعلقة بالبعد الاجتماعي: تحاول المنظمات دائماً التوفيق بين أهدافها وأهداف العمل ومصالح الزبائن الذين تتعامل معهم وهم جزء من المجتمع، لذا فإن المنظمة تلتزم تجاه عاملها بتحمل عبء العمل تجاه أفراد المجتمع مما يؤدي ذلك إلى رفع العبء الوظيفي وهذا بدوره يؤدي إلى جعل الأفراد العاملين أنهم عاجزين عن تقديم الخدمات المتميزة أو ذا الجودة المحددة مما يولد لديهم إحباط تجاه هذه المتطلبات وبالتالي يتعرضون للاحتراق الوظيفي.

- عوامل ذات علاقة بالبعد المهني: تسهم ظروف العمل وبيئته إلى حد بعيد في زيادة أو انخفاض حدة الضغط الوظيفي وقد يشعر بفشل في تحقيق أهدافه وحاجاته الأساسية إذ يؤدي ذلك إلى انخفاض معنويته وعدم رضاه عن العمل وبالتالي احتراق وظيفي.

وتأتي هنا عوامل عدة تؤثر في حدوث ظاهرة الاحتراق الوظيفي منها مصدر الوظيفة ذاتها أو عوامل شخصية أو اقتصادية وهكذا، ونجد من أهم هذه العوامل المصدر الوظيفي لأن الجانب الوظيفي يؤدي دوراً مهماً في حدوث الاحتراق أو منعه كما ذكرنا آنفاً والمصادر الوظيفية المسببة للاحتراق الوظيفي متعددة (الخرايشة وعريبات، 2005)، نذكر منها: علاقات العمل الشخصية ونقص في المساندة الاجتماعية وأعباء العمل وضغوط الدور وثقافة المنظمة (شخصية المنظمة).

هناك علاقة تفاعلية تحدث عادة بين الموظف والمراجعين أو المستفيدين من الخدمات التي تقدمها المنظمة، كذلك نجد العلاقة التفاعلية بين الموظف ورئيسه وزملائه في العمل، ولهذه العلاقات دور كبير في إثارة الفرد وبذلك تولد لديه حالة الاحتراق الوظيفي (Cordes and Dougherty, 1993)، (Maslach et al., 1993)، أما السمات الشخصية للموظف التي نالت اهتمام كبير من قبل الباحثين في المجال النفسي والاجتماعي والتنظيمي لما لها من دور هام في تعرض الفرد للضغوط النفسية ومن ثم الاحتراق الوظيفي، فمثلاً نمط الشخصية (انفعالي أو لا انفعالي) والالتزام والذكاء الوجداني فالفرد الموظف الأكثر التزاماً والأكثر حرصاً في العمل قد يتعرض للاحتراق الوظيفي مقارنة مع الأقل التزاماً وحرصاً (عسكر، 2000)، (Tilson and Gebbie, 2004) فالذكاء الوجداني إذا تحلى به الموظف قد يجعله غير معرض للإرهاك النفسي وبذلك يساعده في الوقاية من الاحتراق الوظيفي، ومن العوامل المهمة الأخرى نجد نقص المساندة الاجتماعية التي تعني مدى شعور الموظف بالراحة والمساعدة وتلقي المعلومات من خلال اتصاله الرسمي وغير رسمي بالأفراد والجماعات (عسكر وعبدالله،

البعد الثاني: الشعور يتدنّى، الإنجاز الشخصي، إذ يقوم الموظف بتقييم ذاته سلبياً وشعوره بالفشل وعدم الإنجاز الناجح في العمل وضعف أو فقدان في علاقات العمل وهكذا قد تظهر علامات التوتر والاكتئاب.

البعد الثالث: فقدان العنصر الانساني او الشخصي في التعامل، إذ يتحول الفرد ويتصف بالقسوة والتشاؤم وكثرة انتقاد وتوجيه اللوم الى زملائه في العمل والمستفيدين والمنظمة. يتسم كذلك بعدم الاهتمام والشعور السلبي نحو المستفيدين من الخدمة، بمعنى آخر تجديد الصفة الشخصية في التعامل مع الآخرين خاصة المستفيدين.

3.1.3 مستويات الاحتراق الوظيفي:

يمكن أن يتدرج الاحتراق الوظيفي وفق مستويات ثلاث هي (بدران، 1997)، (Raewf et al., 2021)، (الحايك، 2000):

- احتراق نفسي معتدل وينتج عنه نوبات متكررة من التعب، القلق، الإحباط.
- احتراق نفسي متوسط وينتج عنه مصادر المستوى السابق ولكن يستمر لمدة أطول، أسبوعين على الأقل مع عدم القدرة على مواجهتها بفاعلية.
- احتراق نفسي شديد وينتج عنه أعراض جسمية مثل القرحة، آلام الظهر المزمنة، نوبات صداع شديد وإذا استمرت هذه الحالات مع شعور الموظف بالمستوى الأول والثاني حتى يصبح لديه احتراق واستمراره يعني مشكلة خطيرة.

3.1.4 تحسين معالجة تجنب الاحتراق الوظيفي:

أشار العديد من الباحثين بأنه يمكن تجنب الاحتراق الوظيفي من خلال (الجل وأماني، 2012)، (Thomas et al., 2014):

- يتوقع أن الزواج وتكوين الاسرة يساهم في معالجة المستويات المنخفضة أو المعتدلة من الاجتهاد المرتبط بالعمل.
- الحد من الاحتراق من خلال ورش عمل أو تقديم استشارات والمشاركة في العمل.
- تحسين بيئة وظروف العمل.

ويذكر (Rajan (2018) نقاط أخرى من أهمها:

- تنظيم ساعات العمل والعمل المرن.
- الإجازة التي بحاجة اليها العامل ومن خلال موافقة المديرين.
- التخطيط للعمل والتركيز على التدريب والتطوير مع الاهتمام بنصائح المديرين.
- تثقيف المديرين ونصحهم بأن المساواة في عرض الإجازة.
- تخصيص عبء العمل وعدم التحيز للمبتدئين وحتى كبار السن.
- وصف وظيفي واضح.
- تعليمات وإجراءات عمل واضحة.

وأخيراً يمكن سرد بعض الاهتمامات التي تحسن من ظاهرة الاحتراق الوظيفي (مسعود، 2010)، (Rajan, 2018):

(1988)، (Mahmood et al., 2019)، إذ اشارت الى وجود علاقة قوية بين المساندة الاجتماعية وبين الاحتراق الوظيفي، فكلما زادت المساندة الاجتماعية للموظف أدت الى قلة الشكاوى المرتبطة بصحة الفرد، وفيما يتعلق بأعباء العمل يمكن القول أن الموظف بعد ان يصبح مسؤولاً في المنظمة التي يعمل فيها يجب عليه أداء عمله بأعلى درجة من الكفاءة والفاعلية، لذا فإن الباحثون الذين أعطوا أهمية لهذا المصدر كمصدر للاحتراق الوظيفي أشاروا الى نوعين من عبء العمل يحدث مع الموظف، اما عبء العمل زائد Over Load ويعني إنجاز الموظف بمهام تفوق طاقته، إذ يعرضه ذلك الى مجموعة من الضغوط التي تفوق قدراته وبالتالي الاحتراق الوظيفي (المشعان، 2000)، (العدواني، 2002)، او قد يكون عبء العمل منخفض Under Load أيضاً تمثل ضغطاً على الفرد، إذ أن قلة العمل الوظيفي قد يؤدي بالموظف الانسحاب من العمل، التغيب وارتفاع دوران العمل والشعور بالنقص (عسكر، 2000)، (علي، 2008)، (عبد المعطي، 2006).

وتعد ضغوط الدور المتمثل بدور الفرد في عمله قد يشكل أيضاً مصدراً لضغوط الاحتراق الوظيفي وقد تتمثل ضغوط الدور بغموض الدور ذاته، أي عدم وضوح الدور المطلوب منه في أداء عمله بسبب صعوبة فهم الدور أو عدم اهتمام الفرد بهذا الدور أو ان هذا الدور ليس له أهمية بالنسبة للموظف (العدواني، 2002)، وهذا يُعرض الموظف للاحتراق الوظيفي، كذلك صراع الدور الذي يعني ظهور تعارض في الأدوار التي يقوم بها الفرد سواء في العمل أو خارجه والتعارض في إنجازها، وهذا التعارض في الأدوار يحدث في وقت إنجاز أكثر من دور واحد نظراً لوجود أكثر من عمل مطلوب من قبل الموظف، فمثلاً دور المرأة في العمل الذي يتعارض مع دورها في الاسرة مما يزيد من الضغوط النفسية والمهنية وانخفاض الرضى الوظيفي (عسكر، 2000)، وأخيراً فإن ثقافة المنظمة (شخصية المنظمة) التي تنشأ أساساً باعتبار أن المنظمة كيان له طبيعته الخاصة التي تختلف من منظمة الى أخرى، وعلى الموظف تبني هذه الثقافة والعمل في اطارها والا أصبح هنالك فجوة بين الموظف وبين المنظمة ذاتها، وهذا يشكل ضغوطاً على الفرد فضلاً عن ضغوط قيم وأفكار زملائه في العمل (هيجان، 1997). فالموظف الذي لا يقبل الثقافة التنظيمية للمنظمة التي يعمل فيها بالضغوط الذي قد يصل به الى الاحتراق الوظيفي لعدم انسجام قيم الفرد مع قيم المنظمة (Kahn and Cooper, 1993).

3.1.2 أبعاد الاحتراق الوظيفي:

أظهرت نتائج دراسة (Maslach and Jackson (1981 الى أن الاحتراق الوظيفي يتضمن ثلاث أبعاد هي:

- الإجهاد الانفعالي او النفسي Emotional Exhaustion
- تبلد الشعور / النقص في الشخصية أو السخرية Depersonalization
- رفض الشعور بالإنجاز Lack of personal accomplishment

البعد الأول: ويتمثل بفقدان إحساس الموظف للثقة بالذات، الروح المعنوية وفقدان الاهتمام بالمستفيدين من الخدمة او الزبائن الذين يتعامل معهم، استنفاد كل طاقته، إحساس باستنزاف عاطفته، أي الشعور بالإرهاك العاطفي بؤاكب احساس بالإحباط، إذ يشعر الفرد بأنه غير قادر على العطاء تجاه المستفيدين مقارنة مع ما كان يؤديه سابقاً.

متعددة الوسائط كمشغل CD و DVD ومشغل Modem والفاكسات (علم الدين وعبدالحسين، 1997)، أمّا (Pol, 2009) فقد عرفها بأنها تقانة لتشغيل البيانات، إنشائها وتخزينها واسترجاعها إضافة إلى النقل السريع للبيانات وإيصالها إلى الجهات المستفيدة منها لكي تستطيع أداء أعمالها والبقاء في المنافسة في ظل الاقتصاد العالمي، كما أشار O'Brien (2000) إلى أن تقانة المعلومات هي تلك التقانة الأساسية المستخدمة في نظم المعلومات الحديثة المبينة على الحاسوب وتطبيقاتها بالنسبة للمستخدمين من النظام وتتضمن الأجهزة وشبكات الاتصال وقواعد البيانات والبرامج اللازمة، كما تم تعريفها من خلال جانبين الأول هو الجانب التقني والذي يتضمن الأجزاء المادية وقواعد البيانات والبرمجيات والشبكات والأجهزة الأخرى، أما الجانب الثاني فينظر إليها على إنها مجموعة من عدة نظم معلومات فضلاً عن مستفيدين وإدارة المنظمة بأكملها (Turban et al., 2002)، أما منظمة الأمم المتحدة للتجارة والتنمية، فقد عدتها بأنها خليط من الأدوات الالكترونية التي تستخدم في عمليات المعالجة للبيانات، والحصول على المعلومات وعرضها، كما يمكن أن تستخدمها المنظمة لغرض المشاركة وتوزيع المعلومات والمعرفة عبر الشبكات الالكترونية ويصفها Dixit (2010) بأنها مصطلح عام يصف إي من التقانة التي تساعد في إنتاج ومعالجة وتخزين وتوزيع المعلومات بسرعة عالية، وتصفها حنا (2011) عندما أشارت إليها إلى مدى التقنيات التي تيسر التشارك بالمعرفة من خلال الحواسيب وعتاد الاتصالات والبرمجيات، فضلاً عن الشبكات مثل الانترنت والشبكات الأخرى التي تعتمد على الهواتف والأقمار الصناعية أو تقانة الألياف الضوئية، ويعرفها أبو عرفة وآخرون (2010) بأنها ثورة المعلومات التي تقوم باستخدام وسائل التقانة الحديثة كثقانة الاتصالات وتقانة الالكترونيات لمواجهة تطور العصر وتلبية حاجة الإنسان بشكل أكثر دقة وأكثر مرونة وبسرعة مذهلة.

وهي أي تقانة معلومات وتجهيزات وانظمة مترابطة أو أي تجهيزات فيها وظائف مبدئية مثل الاكتساب الآلي والخزن والتحليل والتقييم والمعالجة والإدارة والحركة والرقابة والعرض والتبادل والنقل والاستقبال ونشر المعلومات أو البيانات (Thabit and Jasim, 2019)، ومن أنواع تقانة المعلومات والاتصالات نجد تقانة الاتصالات اللاسلكية التي تدعم عملية تبادل المعلومات بين الناس والأجهزة في أي مكان ولمسافات بعيدة جداً وبدون وجود أي عوائق مادية كالكوابل التي تعيق حركة الأشخاص والأجهزة (Goldsmith, 2005)، وهي تمثل البديل عن استخدام الكابلات لربط الأجهزة المختلفة، وتستخدم الترددات الراديوية لغرض نقل البيانات، وهي تسمح للحاسبات والخوادم والطابعات بأن يرتبطوا مع بعضهم (Jasim et al., 2021)، كذلك من أنواع التقنيات الأخرى ما أطلق عليه بالتقانة النقلة، إذ تهدف التقانة اللاسلكية إلى دعم الأجهزة المختلفة كالهواتف والأجهزة المحمولة يدوياً، وذلك لكي تستخدم في أي مكان وزمان، وهناك إمكانية ربط الهواتف الذكية والحاسبات المحمولة وغير المحمولة مع بعضها البعض في أي مواقع جغرافية كمنظمات التجارة والشركات المختلفة وحتى المنازل، حيث ان انتشار وتوسع استعمال التقانة النقلة في الألفية الثالثة في مجالات مختلفة من الحياة، ظهر ما يطلق عليه بقبالية التنقل Mobility والتي تتمثل باستخدام الأجهزة والشبكات اللاسلكية التي تمكن من تقديم خدمات للمواطنين والتي توصف بالنقلة (حسين وعبدالله، 2014)، ومن أمثلة التقانة اللاسلكية والشبكات المحلية اللاسلكية WLAN والشبكات الواسعة WAN والشبكات الكبيرة MAN والشبكات الشخصية PAN، وللتقانة اللاسلكية العديد

- اهتمام صانعي القرار بتبني استراتيجيات تكسر الجمود والروتين.
- تدوير الموظف في عدة وظائف، إذ لا يمكن بقاء الموظف في نفس وظيفته أكثر من 5 سنوات.
- الاهتمام بالجانب الترفيهي للموظفين لتجديد طاقاتهم والاحتفال بالمناسبات الاجتماعية أو الرحلات الترفيهية للموظفين وتقوية العلاقات الاجتماعية كما يمكن تعزيز المساندة الاجتماعية بين زملاء العمل.
- استحداث برامج مساعدة العاملين من خلال تقديم خدمات طبية وعلاجية وتقديم النصح والمشورة والاهتمام بالموظفين الجدد ومساعدتهم في الاندماج الوظيفي ويمكن تحقيق مستوى من التوازن بين طموحات الافراد وواقع عملهم.
- زرع روح التعاون ما بين الموظفين.
- توزيع الواجبات الوظيفية حسب تصميم الوظائف ووصفها ومواصفاتها مع مراعاة العدل والمساواة في توزيع الأعباء الوظيفية والاهتمام بإعادة تصميم العمل ويمكن اعتماد أسلوب الامراء الوظيفي بهدف زيادة الشعور بالمسؤولية والصلاحيات وخلق حالة من التعاون الحماسي، التدوير الوظيفي والتناوب الوظيفي.
- توزيع نشرات تثقيفية حول ظاهرة الاحتراق الوظيفي وكيفية التعامل معه ومع ضغوط العمل أو صراع القيم وتعزيز العلاقات الاجتماعية لتلافي المعاناة من الاحتراق الوظيفي.
- تطوير نظام الاختيار والتعيين ومن خلال التوافق بين متطلبات الوظيفة وخصائص وقدرات الافراد.
- مشاركة الافراد العاملين في دورات تدريبية شاملة.
- إعادة النظر في نظم الأجور والحوافز المادية والمعنوية والتخلص من العديد من السلبيات في العمل مثل القلق والإحباط والكتابة.
- التنسيق بين اهداف وخطط المديرية او الاقسام وتنفيذها بنجاح في المنظمة او المنظمات بشكل عام.

3.2 تقانة المعلومات والاتصالات:

إن معظم أنشطة المنظمة مهما اختلف نوعها وحجمها ووظائفها في العصر الحالي ينتج عنها الكم الهائل من البيانات التي تعد المادة الخام من النصوص والحروف والرموز والاشارات وما الى ذلك والتي ليس لها معنى ولا تستفيد منها المنظمة الا بعد معالجتها من خلال (جمع البيانات وإدخالها وتخزينها وإجراء عمليات تحليل عليها أو تصنيفاً وترتيبها وترميزها) واسترجاع المعلومات التي تصل الى المستخدمين منها واستخدامها بهدف أداء العمل أو حل مشكلات معينة أو اتخاذ القرارات (Jasim et al., 2022)، إن الحصول على المعلومات تعد بحد ذاتها قوة مؤثرة تتحكم في مختلف نواحي الحياة بما فيها المنظمات، كما ان الحصول على هذه المعلومات لا تكون الا باستخدام تقانة المعلومات والاتصالات وتطوراتها في الألفية الحالية، وعرفت اليونسكو تقانة المعلومات والاتصالات بأنه مصطلح يستخدم لوصف الأدوات والطرق للوصول والاسترجاع والتخزين والتنظيم والمعالجة والانتاج وتقديم المعلومات وتبادلها بواسطة طرق الكترونية وهذا يشمل الأدوات المعدنية والصلبة والمرنة والاتصالات والتي تتمثل على شكل حاسبات شخصية وماسحات ضوئية وكاميرات رقمية وهواتف والمسجلات والفيديو الرقمي والتلفزيون والراديو والبرامج مثل نظام قواعد البيانات والتطبيقات

من التطبيقات المختلفة مثل الاجتماعات الفيديوية والتعليم عن بعد والصحة المتنقلة والالكترونية (Goldsmith, 2005).

إن مصطلح التقنية النقالة يستخدم لوصف الأجهزة القابلة للحمل، التي يتم استخدامها في أي مكان، فهي تزود بالطاقة (بطارية)، فضلاً عن احتياجها للارتباط بشبكة لاسلكية لكي يتم إرسال واستقبال البيانات (Thabit, 2019)، حيث إن تطور التقنية النقالة في المدة الأخيرة أدى إلى ظهور iPad والهواتف الذكية والأجهزة اللوحية الأخرى التي ساهمت في توفير العديد من الأدوات المهمة للاتصالات، كما أن انتشار التقنية النقالة والقابلة للحمل والشبكية بطبيعتها، لعبت دوراً مهماً في تغيير أسلوب العمل في حياتنا خاصة المنظمات بأنواعها وكذلك التواصل مع المجتمع (الاطرقجي، 2016)، نلاحظ مما ذكر آنفاً عن مفهوم تقنية المعلومات والاتصالات أنها تقنية مهمة تدعم وتساعد على معالجة البيانات في أي منظمة بهدف الحصول على المعلومات وإيصالها للمستفيدين منها، بالرغم من تعدد وجهات نظر الباحثين في تعريفهم لهذا المفهوم، لكن في جميع الأحوال فإن هذه التقنية تتكون من المكونات المادية كالحاسوب والمكونات البرمجية والاتصالات والشبكات، وهي على أنواع عديدة وإن تطورها واستخدامها في مجالات الحياة كافة وتنوع تطبيقاتها خاصة في المجال الرقمي والالكتروني واستخدام الانترنت جعل دورها وأهميتها واسعة جداً في بيئات العمل المختلفة، مما أثر على مستخدمي هذه التقنية من نواحي عديدة صحية وسلوكية ونفسية وإدارية وفي وظائفهم المختلفة.

3.2.1 أهمية تقنية المعلومات والاتصالات:

يمكن أهمية تقنية المعلومات والاتصالات سواءً على مستوى المنظمات أو الأفراد في تسهيل ودعم العديد من الوظائف والمهام نظراً للخصائص العديدة التي تتمتع بها (Thabit et al., 2021):

- سهولة الاتصال بين الأفراد من خلال معالجة البيانات والحصول على المعلومات مثال ذلك الهواتف والحاسبات (Nwagwu, 2006).
- إسهاماتها للأفراد والمنظمات المعرفية وتحسين الخدمة والإسهامات المالية والتنظيمية (الجراح، 2007).
- تسهم في خفض التكاليف للمنتجات والخدمات وتساعد في الدخول في أسواق جديدة (Laudon and Laudon, 2001).
- الحصول على كل ما يحتاجه الأفراد من المعلومات بالسرعة الممكنة وبأقل وقت وكلفة كما في استخدام الهواتف النقالة والحاسوب الشخصي والعروض الرقمية (Jasim and Raewf, 2020).
- تحقيق الميزة التنافسية للمنظمات وتحقيق وفورات في الجهد والوقت والمرونة العالية وسرعة الاستجابة للزبائن، فضلاً عن خفض الكلفة (العبيدي، 2007).
- تحسين خدمات الزبائن عن طريق تلبية طلباتهم بواسطة التقنيات المحمولة أو التقنيات النقالة المختلفة أو المحطات الطرفية (الهاشمي، 2003).
- سهولة استخدام بعض التقنيات المنخفضة الكلفة من قبل أي فرد وفي أي مكان يتواجد فيه مثل استخدام الهواتف الذكية (Alter, 2002).
- تحقيق الكفاءة والفاعلية من حيث خفض الكلف والسرعة في اتخاذ القرار وتنمية مهارات وقدرات المورد البشري وتخليصهم من أعباء العمل الروتينية والمتعبة

(يوسف، 2005).

- كما تشجع ثقافة المعلومات والاتصالات على البحث والتطوير من خلال مجالات الإبداع والابتكار والتي من شأنها أن تزيد من كفاءة المنظمات (الطويل ورشيد، 2005).
- سهولة التعامل مع كم واسع من المعلومات والقابلية في التعامل مع عدد كبير من المستفيدين وإمكانية مواجهة الزيادة في كمية المعلومات (Mohammed et al., 2019).
- تساهم ثقافة المعلومات والاتصالات في تحقيق التنمية الاقتصادية من خلال الثورة الرقمية التي تسبب نشوء أشكال جديدة تماماً من التفاعل الاجتماعي والاقتصادي وقيام مجتمعات جديدة (منير وبارك، 2005).

3.2.2 مكونات تقنية المعلومات والاتصالات:

تعمل تقنية المعلومات والاتصالات من خلال توافر عدد من المكونات المهمة مثل الأجهزة والبرمجيات والأفراد العاملون مع التقنية والاتصالات والشبكات وغيرها، ونلاحظ في هذا الصدد وجهات نظر متعددة للباحثين المتخصصين في مجال المعلوماتية حول تصنيفهم لهذه المكونات بالرغم من أن الكل تقريباً متفق على مكونين أساسيين هما الأجهزة والمعدات والبرمجيات واختلّفوا في المكونات الأخرى، فمثلاً يذكر (Thabit and Jasim, 2017) أن المكونات هي الأجهزة والمعدات والبرمجيات وتطبيقاتها، أما العبدلي (2011) فتشير إلى أن مكونات تقنية المعلومات والاتصالات هي ثلاثة فقط الأجهزة والمعدات والبرمجيات والاتصالات والشبكات، في حين يتفق كل من (Turban et al., 2002)، (Daft, 2003) على أن مكونات تقنية المعلومات والاتصالات هي الأجهزة والمعدات والبرمجيات والاتصالات والشبكات، وتحدد العبدلي (2011) بأن المكونات هي أربعة الأجهزة والمعدات والبرمجيات والموارد البشرية والاتصالات والشبكات، أما وجهة نظر (Jasim and Raewf, 2020) أن المكونات هي الأجهزة والمعدات والبرمجيات والموارد البشرية، في حين اختلفت وجهة نظر (Haag, 2007) إذ ذكر أن مكونات تقنية المعلومات والاتصالات هي: المكونات المادية والبرمجيات والمعدات والاتصالات المتمثلة بكل من (معمارية الخادم/الزبون والانترنت) والانترانت والاكسترنات وخزن ومعالجة البيانات، وأخيراً فقد أشار (Laudon and Laudon, 2002) أن مكونات تقنية المعلومات والاتصالات عبارة عن الأجهزة والمعدات والبرمجيات الحاسوبية ومصادر البيانات والشبكات والاتصالات والانترنت.

واستناداً لما تم ذكره آنفاً حول وجهات نظر الباحثين حول مكونات تقنية المعلومات والاتصالات، ترى الباحثة أن المكونات هي:

- الأجهزة والمعدات Hardware: وهي جزء من تقنية المعلومات والاتصالات وتمثل بأجهزة الإدخال وأجهزة الإخراج وأجهزة التخزين ووحدة المعالجة المركزية وأدوات الاتصال وأجهزة الربط للمعلومات والاتصالات.
- البرمجيات Software: وتعد المكونات غير الملموسة وهي على عدة أنواع منها برمجيات التطبيقات وهي برمجيات تطبيقية لوظائف منظمة الأعمال ومنها الأجهزة مثل Microsoft Office وبرمجيات النظام وهي برامج إدارة تقنية المعلومات والتنسيق وكذلك برمجيات نظم التشغيل مثل Windows والبرمجيات الخدمية

مثل برمجيات مكافحة الفيروسات.

- الاتصالات والشبكات Communication & Networks: تعد البعد الآخر المكمّل لتقانة المعلومات والاتصالات، إذ أضفت تقانة الاتصالات أهمية كبيرة لمحتوى IT لأنها وفرت الكلفة والسرعة ودقة الحصول على المعلومات التي تدعم قرارات المنظمة.

- المورد البشري Human Resources: ويمثل شريحة واسعة من الافراد المتخصصين الذين يمتلكون المهارات والخبرات كالمحللين والمصممين والمبرمجين ومدير قاعدة البيانات ومدير الشبكة وغيرهم من المتخصصين فضلاً عن المستفيدين ومستخدمي التقانة ونظم المعلومات.

- التطبيقات Applications: والتي تعمل على حل العديد من المشكلات التي تواجه المنظمة وتشمل في عملها تقانة المعلومات والاتصالات مثل الحاسوب وملحقاته ووسائل الاتصال وأنواع الشبكات.

3.3 العلاقة بين تقانة المعلومات والاتصالات والاحترق الوظيفي:

كما هو معروف لدى الجميع أن بيئة العمل في المنظمات تكاد لا تخلو من المشكلات والصعوبات سواء على مستوى الفرد العامل او على مستوى المنظمة ومن أهمها المشكلات التي ترتبط بالعمل او الوظيفة ذاتها كهعب العمل او تلك التي ترتبط بالفرد كضغط العمل والجوانب السيكلوجية والاجتماعية، فضلاً عن المشكلات التنظيمية، وأن التوسع في استخدام تقانة المعلومات والاتصالات وتطبيقاتها وتطورها في الألفية الثالثة في كافة مجالات الحياة بشكل عام والمنظمات الحكومية ومنظمات الاعمال بشكل خاص كان له تأثير واضح لهذه التقانة على الافراد العاملين في العمل (الطائي، 2006)، (ياسين، 2006). إن تقانة المعلومات والاتصالات تستخدم من قبل الافراد العاملين في المنظمات على أساس المساعدة في أداء المهام المتعلقة بالوظيفة، تطور التقنيات الحديثة وتغير أسلوب عمل الموظفين وكيف يتم العمل في المنظمات، إذ يغادر الموظفون بيئة عملهم، لكن تبقى معهم تقنياتهم مثل الهاتف المحمول والحاسبة المحمولة وغيرها من التقنيات، وهذه التقنيات يمكن تشغيلها عند عودة هؤلاء الموظفون الى المنزل، بمعنى آخر أنهم لا يزالون متصلين فعلياً ببيئة عملهم منذ ذلك الحين. يمكنهم تلقي اشعارات وإخطار وتنبيهات ورسائل بريد الكتروني ومكالمات هاتفية والرد عليها وردشة او منصة دردشة ومتابعة التحديثات المصرفية الالكترونية وغيرها (Schoech, 1999)، وهذا يعني أيضاً بأن هؤلاء الموظفين غير قادرين عن الابتعاد عن ضغوط العمل، هذه الظاهرة تضع الموظفين على خط الخطر التقليدي للحمل الزائد العاطفي والمعرفي اللذان يمكن ان يؤديان الى الإرهاق، ونشير هنا الى ان ظاهرة الارتباط بالمعلومات وتقانة المعلومات والاتصالات قد زادت في السنوات الأخيرة جنباً الى جنب مع مستوى عالي من التعرض للمعلومات من العمل وثناء وقت الفراغ (Khawaled, 2018)، إذ أن استخدام تقانة المعلومات والاتصالات بشكل مكثف من قبل الافراد العاملين له تأثير سلبي على صحتهم بسبب العمل مع مزيد من الوقت والسرعة في العمل مما يؤدي ذلك اضطرابات في روتين العمل والتعرض المفرط للمعلومات وهذا يمكن ان يسبب القلق والإحباط الذي يؤدي الى ارهاق بمرور الوقت (Berg-Beckhoff et al., 2017)، خلال القرن العشرون وبسبب ادخال التقنيات الرقمية الجديدة بدأت التأثيرات الضارة لاستخدام تقانة المعلومات في مكان العمل (Shih et al., 2013)، نذكر من هذه التأثيرات فقدان الاتصال الشخصي والعزلة الاجتماعية وصعوبات في الاشراف والعمل الجماعي وزيادة العمل وإزالة الحدود بين العمل والعمل في المنزل.

في دراسة (Murray and Rosits, 2007) حول الافراد العاملين المرتبطون بالعمل تقنياً، ويشير الى انه على الرغم من وجود إيجابيات لاستخدام التقانة على المستوى الفردي والتنظيمي والمجتمعي إشارة الى التفاعل بين الانسان والآلة والسياق التنظيمي، يمكن أن يؤدي ذلك الى ضغوط في مكان العمل من نوع Technostress أي ضغوط التقانة، إذ يتميز الشعور بععب العمل المتزايد وقلة النوم واضطرابات اثناء تمتع الفرد بالإجازة بسبب احتمال فقدانه الوظيفة او احتمال استبداله بموظف آخر لديه تدريباً أفضل بالتقانة، ويحدث الإحباط في العمل عندما يقدم الفرد محممة او يمر بموقف معين يعتقد انه تجاوز قدرته على اكمال او عدم اكمال المهمة التي لها عواقب سلبية (Murray and Rosits, 2007)، حيث أن ضغط العمل الذي يعني أيضاً الإحباط المهني مثل الاكتئاب والقلق والإحباط ومشاعر القهر الوظيفي وعدم الرضى والإحباط نتيجة التوتر ويشير (Osiceanu, 2015) أن الأفراد يتغيرون بسبب التقانة وذلك بطريقتين مميزتين ومتراپلتين، الأولى بما يسمى Technophobia وتعني النفور من التقانة والطريقة الثانية وهي Technophilia وتعني اعتقاد النجاح على التقانة، وهناك خمسة عوامل تنشأ Technostress في الموظف هي (Khawaled, 2018):

- الحمل الزائد التقني Techno-Overload، العمل ينجز بشكل اسرع بسبب ال تقانة.
- الغزو التقني Techno-Invasion، وتعني عدم قدرة الموظف الفصل بين الشخصية والسياقات المهنية.
- التعقيد التقني Techno-Complexity، مثل تقنيات التقدم.
- انعدام الامن التقني Techno-Insecurity، بسبب عدم التكيف مع التقنيات والتغيرات.

وبشكل عام فإن ادخال تقانة المعلومات في المنظمة كإدخال الحاسبات احدث ذلك تغييرات تنظيمية أثرت على العلاقات الاجتماعية في مكاتب العمل مثل فنور في العلاقات الاجتماعية والتجرد بسبب ادخال الحاسبات مما جعل تقسيم زائد في العمل ووضع معايير للوظائف، فضلاً عن تأثر الاتصالات الشخصية بين العاملين وإدارة الوقت، وهناك شعور بأن السياسة التنظيمية تتداخل مع العمل والتي تؤدي الى الانتباه الى العمل الحقيقي ومن ذلك نجد ان الغموض وتعارض الأدوار والامن الوظيفي وععب العمل الكمي والشعور بالحفز العقلي وافاق الترقية ووجود مدير يفهم العمل والشعور بالمكافأة والاتصال والكفاءة المهنية والى حد ما كلها عوامل ترتبط بأثنين على الأقل من ابعاد الإرهاق الثلاثة (Shih et al., 2013)، وقد يرتبط الإرهاق مع استخدام تقانة المعلومات والاتصالات، إذ تتطور نتائج المهنية السلبية بسبب الضغوطات المزمنة الذي قد يمثل بالتهديد بدلاً من الفرصة المتاحة امام الموظف، اما القلق الذي يعد كشعور عاطفي سلبي يظهر اثناء استخدام الحاسوب والذي يتميز بالأمراض السلوكية او المعرفية التي تتمثل بالخطر المفرط مع الحاسبات وتجنب استخدامها واية ملاحظات سلبية عن الحاسبات، لذلك يرتبط القلق بالكفاءة الذاتية للحاسوب وبخبرة الحاسوب (Shih et al., 2013)، والاثار السلبية لتقانة المعلومات والاتصالات على صحة الفرد العامل (اديس، 2012):

- مخاطر شاشات العرض المرئي على الصحة، إذ يظهر التعب المتكرر على الرقبة بسبب لوحة المفاتيح وكذلك الايدي في الرسخ وغيرها.

تتضمن هذه الفقرة استعراض للتحليل الميداني بهدف اختيار فرضيات البحث المتعلقة بالارتباط وعلاقات التأثير، فضلاً عن التعرف على وصف وتشخيص متغيرات البحث وتقانة المعلومات والاتصالات والاحتراق الوظيفي.

4.1 وصف متغيرات البحث:

4.1.1 وصف وتشخيص متغير تقانة المعلومات والاتصالات:

نلاحظ من النتائج المعروضة في الجدول (1) التوزيعات التكرارية والنسب المئوية والأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية الخاصة بهذا البعد ومتغيراته، إذ أكد (74.11%) من الأفراد المبحوثين بوجود اتفاق حول استخدام تقانة المعلومات والاتصالات كالحاسوب وملحقاته التي توفر لمنظمتهم سرعة مرتفعة في أداء أعمالها، بالإضافة إلى كونها تتسم بالمرونة الكافية في استخدامها باستعمالات متعددة، ويدعم ذلك وسط حسابي بلغ (3.117)، وانحراف معياري قدره (0.460)، في حين يشير (25.89%) من أفراد عينة البحث إلى ضعف اعتداد منظمتهم على هذه تقانة المعلومات والاتصالات في أداء وإنجاز أنشطتها وأعمالها المختلفة. ومن أبرز المؤشرات التي عززت دور هذا المتغير هو المؤشر (X12)، الذي ينص على (يتوافر في الكلية تقانة ترتبط بالحاسوب مثل: ماسحات ضوئية وطابعات وتقانة تخزين المعلومات وغيرها)، وقد جاء ذلك بوسط حسابي بلغ (3.817) وانحراف معياري قدره (0.930)، في حين كان للمؤشر (X43) أدنى مساهمة في إغناء دور هذا المتغير، الذي يشير إلى (تمتلك الكلية شبكة الكترونية خارجية (أكسترنات) لتسهيل الاتصال وممارسة أنشطتها مع الجهات الخارجية)، وكان ذلك بوسط حسابي وانحراف معياري قدرهما (2.617)، (1.091) على التوالي.

- مخاطر الموجات الكهرومغناطيسية، إذ اثبتت نتائج بعض الدراسات عن الهواتف المحمولة وشاشات العرض المرئي على إصابة النساء بالقلق والصداع وربما انهماض الحوامل وتشوهات الجنين.

- تعب العين والصداع من خلال النظر لفترة طويلة على شاشة الحاسوب وبذلك تظهر اعراض في الرؤية وتعب العين والصداع والرؤية المزدوجة ومشكلات أخرى.

واخيراً يمكن الإشارة الى بعض العوامل الديموغرافية التي تؤثر عليها تقانة المعلومات والاتصالات، مثل العمر، إذ ان الاختلافات العمرية تتعلق بالقدرة على التكيف مع التقنيات الجديدة وخاصة كبار السن الذين هم على الاغلب يفقدون حماسهم في استخدام تقانة المعلومات والاتصالات بالرغم من ان مشاركة هؤلاء الأكبر سناً في العمل جاء بأولوية عالية (Ragu-Nathan et al., 2008)، (Shih et al., 2013)، وكذلك الافراد العاملين الذين لديهم مستوى عالٍ من التعليم كانوا على الأرجح يعانون من اضطراب العاطفة ومن المسلم به ان المستوى التعليمي عندما يزداد يكون ايجابياً دون استنفاد، لكن نتائج الدراسة السابقة توصلت الى ان المديرين في الشركات هم من يقاطع العاملين بالمهام التي يرونها بأنها ضارة ومن ثم يتلقون رسائل متضاربة او غامضة، أي ان المدى الأقصى للعمل هو وقضاء وقت العمل بالكامل، مشاعر عدم الفاعلية في العمل يمكن ان تؤدي الى الإرهاق العاطفي (Shih et al., 2013).

4. الاطار العملي للبحث

جدول (1): التوزيعات التكرارية والنسب المئوية والأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية لمتغيرات تقانة المعلومات والاتصالات

الانحراف	الوسط	اتفق بشدة		اتفق		اتفق الى حد ما		لا اتفق		لا اتفق بشدة		المتغير
		%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	
1.075	3.717	23.33	14	45.00	27	15.00	9	13.33	8	3.33	2	X11
0.930	3.817	20.00	12	55.00	33	13.33	8	10.00	6	1.67	1	X12
1.095	3.433	13.33	8	41.67	25	28.33	17	8.33	5	8.33	5	X13
0.947	3.133	3.33	2	35.00	21	40.00	24	15.00	9	6.67	4	X14
1.134	3.033	5.00	3	35.00	21	33.33	20	11.67	7	15.00	9	X15
1.071	3.067	5.00	3	35.00	21	31.67	19	18.33	11	10.00	6	X21
0.989	3.067	1.67	1	38.33	23	33.33	20	18.33	11	8.33	5	X22
0.928	2.950	1.67	1	26.67	16	45.00	27	18.33	11	8.33	5	X23
1.119	2.967	8.33	5	21.67	13	41.67	25	15.00	9	13.33	8	X24
1.095	2.767	5.00	3	21.67	13	31.67	19	28.33	17	13.33	8	X31
1.085	2.900	8.33	5	16.67	10	43.33	26	20.00	12	11.67	7	X32
0.953	2.800	3.33	2	16.67	10	46.67	28	23.33	14	10.00	6	X33
0.861	2.933	1.67	1	23.33	14	46.67	28	23.33	14	5.00	3	X34
0.843	2.633	0.00	0	13.33	8	46.67	28	30.00	18	10.00	6	X41
1.449	2.967	11.67	7	40.00	24	8.33	5	13.33	8	26.67	16	X42
1.091	2.617	1.67	1	20.00	12	38.33	23	18.33	11	21.67	13	X43
1.164	3.033	10.00	6	26.67	16	31.67	19	20.00	12	11.67	7	X44
1.191	3.650	25.00	15	40.00	24	18.33	11	8.33	5	8.33	5	X45
0.965	2.983	0.00	0	31.67	19	48.33	29	6.67	4	13.33	8	X51
1.015	2.932	1.69	1	28.81	18	44.07	26	11.86	7	13.56	8	X52

0.979	3.700	21.67	13	38.33	23	31.67	19	5.00	3	3.33	2	X53
0.936	3.350	6.67	4	40.00	24	41.67	25	5.00	3	6.67	4	X54
0.921	3.000	1.67	1	28.33	17	46.67	28	15.00	9	8.33	5	X55
0.460	3.117	39.08				35.03		25.89				المعدل

المصدر: من إعداد الباحثة وفقاً لخرجات البرنامج الإحصائي

4.1.2 وصف وتشخيص متغير الاحتراق الوظيفي:

إلى عدم وجود ما يؤدي إلى الاحتراق الوظيفي في منظماتهم، ومن أبرز المؤشرات التي عززت دور هذا المتغير هو المؤشر (Y35)، الذي ينص على (أشعر بالسعادة نتيجة ممارسة عملي وتعاملي مع الآخرين)، وقد جاء ذلك بوسط حسابي بلغ (3.917) وانحراف معياري قدره (0.850)، في حين كان للمؤشر (Y22) أدنى مساهمة في إغناء دور هذا المتغير، الذي يشير إلى (أصبحت شخصاً قاسياً على الناس منذ أن مارست عملي)، وكان ذلك بوسط حسابي وانحراف معياري قدرهما (1.967)، (1.073).

نلاحظ من النتائج المعروضة في الجدول (2) التوزيعات التكرارية والنسب المئوية والأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية الخاصة بهذا البعد ومتغيراته، إذ أكد (65.51%) من الأفراد المبحوثين بوجود اتفاق حول وجود الاحتراق الوظيفي في العمل وانتشاره بين موظفي الكلية، ويدعم ذلك وسط حسابي بلغ (3.104)، وانحراف معياري قدره (0.737)، في حين يشير (34.49%) من أفراد عينة البحث

الجدول (2): التوزيعات التكرارية والنسب المئوية والأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية لمتغيرات الاحتراق الوظيفي

المتغير	لا اتفاق بشدة		لا اتفاق		اتفاق إلى حد ما		اتفاق		اتفاق بشدة		الوسط	الانحراف
	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت		
Y11	6.67	4	26.67	16	30.00	18	18.33	11	18.33	11	3.150	1.205
Y12	5.00	3	6.67	4	21.67	13	43.33	26	23.33	14	3.733	1.056
Y13	5.00	3	26.67	16	35.00	21	25.00	15	8.33	5	3.050	1.032
Y14	6.67	4	16.67	10	23.33	14	40.00	24	13.33	8	3.367	1.119
Y15	13.33	8	35.00	21	35.00	21	13.33	8	3.33	2	2.583	0.996
Y16	23.33	14	33.33	20	25.00	15	10.00	6	8.33	5	2.467	1.200
Y17	8.33	5	21.67	13	26.67	16	28.33	17	15.00	9	3.200	1.190
Y18	16.67	10	26.67	16	26.67	16	20.00	12	10.00	6	2.800	1.232
Y19	31.67	19	31.67	19	23.33	14	8.33	5	5.00	3	2.233	1.140
Y21	20.00	12	41.67	25	25.00	15	10.00	6	3.33	2	2.350	1.022
Y22	40.00	24	38.33	23	10.00	6	8.33	5	3.33	2	1.967	1.073
Y23	21.67	13	46.67	28	15.00	9	8.33	5	8.33	5	2.350	1.162
Y24	20.00	12	38.33	23	28.33	17	8.33	5	5.00	3	2.400	1.061
Y25	3.33	2	25.00	15	48.33	29	16.67	10	6.67	4	2.983	0.911
Y26	6.67	4	11.67	7	46.67	28	21.67	13	13.33	8	3.233	1.047
Y27	18.33	11	33.33	20	33.33	20	11.67	7	3.33	2	2.483	1.033
Y31	1.67	1	3.33	2	18.33	11	61.67	37	15.00	9	3.850	0.777
Y32	1.67	1	13.33	8	65.00	39	20.00	12	0.00	0	4.033	0.637
Y33	5.00	3	3.33	2	16.67	10	51.67	31	23.33	14	3.850	0.988
Y34	5.00	3	5.00	3	21.67	13	53.33	32	15.00	9	3.683	0.965
Y35	3.33	2	1.67	1	15.00	9	60.00	36	20.00	12	3.917	0.850
Y36	1.67	1	28.33	17	48.33	29	21.67	13	0.00	0	3.883	0.804
Y37	5.00	3	8.33	5	15.00	9	45.00	27	26.67	16	3.800	1.086
المعدل	34.49		28.41		37.10		3.104		0.737			

المصدر: من إعداد الباحثة وفقاً لخرجات البرنامج الإحصائي

4.2 تحليل متغيرات البحث واختبار فرضياته

4.2.1 تحليل علاقة الارتباط بين متغيرات البحث

معنوية (0.18)، ويدل هذا على أنه كلما زاد استخدام الكلية لتقانة المعلومات والاتصالات كلما قلت إمكانية حدوث الاحتراق الوظيفي بين موظفي الكلية، وجاءت هذه العلاقة غير معنوية لأسباب عديدة منها ربما حجم العينة أو أسباب أخرى لم تدخل التحليل، فهي تخص موظفي هذه الكلية ولا يمكن تعميمها على بقية الكليات، بالإضافة إلى ذلك، يقلل استخدام تقانة المعلومات والاتصالات من الاجتهاد الانفعالي

نلاحظ من الجدول (3) وجود علاقة ارتباط عكسية بين تقانة المعلومات والاتصالات وبين الاحتراق الوظيفي، إذ بلغت قيمة معامل الارتباط (-0.177) عند مستوى

قد يؤدي الى ارهاق عاطفي، وأخيراً جاء في دراسة Berg-Beckhoff et al. (2017) فان تقانة المعلومات والاتصالات تساهم في جوانب إيجابية وسلبية، اذ لاتعد تقانة المعلومات والاتصالات التأثير الأكثر أهمية بل ربما هناك تأثير يرجع الى عوامل مثل نوعية حياة العمل والعمل الآمن وتنظيم مكافآت واستقلالية العمل.

الجدول (4): نتائج تأثير تقانة المعلومات والاتصالات في الاحتراق الوظيفي

المعنوية	R ²	تقانة المعلومات والاتصالات		البعد التفسيري
		B ₁	B ₀	
F	T			البعد المستجيب
1.871 (0.177)	-1.368 (0.177)	0.031	-0.110	3.460
الاحتراق الوظيفي				

المصدر: من إعداد الباحثة وفقاً لمخرجات البرنامج الإحصائي

5. الاستنتاجات والمقترحات

استناداً الى ما توصلت اليه الباحثة من آراء ونتائج في الاطار النظري للبحث ونتائج تحليل آراء افراد عينة البحث في الاطار العملي نستعرض في ادناه اهم الاستنتاجات والمقترحات التي توصلت اليها الباحثة.

5.1 الاستنتاجات:

- يعد مفهوم الاحتراق الوظيفي شائعاً وحيوياً يؤثر سلباً على أداء الفرد في العمل من خلال الاحتراق النفسي أولاً، فاذا استمر لدى الفرد لفترة معينة سيؤدي به الى الاحتراق الوظيفي.
- لا يحدث الاحتراق الوظيفي لدى الفرد دفعة واحدة بل يبدأ بشكل تدريجي عبر فترة زمنية يمر الفرد خلالها بضغط نفسي قد لا يستطيع التغلب عليها، لذا يعده الكثير مرضاً شائعاً في مجالات الحياة.
- لا يشمل الاحتراق الوظيفي الفرد العامل في مكان العمل، بل يشمل الافراد العاملين كافة بغض النظر عن أعمارهم او جنسهم او شهادتهم او تخصصهم او موقعهم الوظيفي.
- يتضمن الاحتراق الوظيفي ثلاث ابعاد هي الاجتهاد الانفعالي او النفسي، تبدل الشعور او عدم الإنجاز الشخصي.
- أكدت اغلب الدراسات التي أجريت على بعض المنظمات عدم وجود تأثير لتقانة المعلومات والاتصالات والاحتراق الوظيفي او ان التأثير ضعيف او وجود تأثير في بعد معين دون الابعاد الأخرى وذلك لأسباب عديدة مثل العمل خارج أوقات العمل او قضايا تنظيمية او نوعية حياة العمل.
- اثبت نتائج التحليل الميداني بالنسبة لأفراد عينة البحث الى عدم وجود ارتباط لتقانة المعلومات والاتصالات بالنسبة لبعدي الاجتهاد الانفعالي وتبدل الشعور.
- كما أظهرت نتائج التحليل الميداني الى وجود علاقة ارتباط بين تقانة المعلومات والاتصالات وبعد الإنجاز الشخصي للمتغير المستجيب والاحتراق الوظيفي.
- أظهرت نتائج التحليل بالنسبة لتأثير تقانة المعلومات والاتصالات في الاحتراق الوظيفي بعدم وجود تأثير بين متغيري البحث وذلك لأسباب تعود الى متغيرات أخرى لم تدخل في نطاق البحث، ومنها عدم ادراك الأفراد في المنظمة المبحوثة

وعدم الإنسانية حسب معاملات الارتباط (-0.218) و(-0.245) بالنسبة للاجتهاد الانفعالي وعدم الإنسانية على التوالي، كما يزيد استخدام هذه التقانة من الإنجاز الشخصي لدى موظفي الكلية بحسب معامل الارتباط البالغ (0.202).

الجدول (3): القيم العددية لعلاقات الارتباط بين متغيرات البحث

الاحتراق الوظيفي	الإنجاز الشخصي	عدم الإنسانية	الاجتهاد الانفعالي	Pearson Correlation	
-0.177	0.202	-0.245	-0.218	Sig. (2-tailed)	تقانة المعلومات والاتصالات
0.18	0.12	0.06	0.10		
60	60	60	60	N	

المصدر: من إعداد الباحثة وفقاً لمخرجات البرنامج الإحصائي

وهذه النتيجة تؤكد صحة فرضية البحث الاولى التي تنص على "انه لا توجد علاقة ذات دلالة معنوية بين تقانة المعلومات والاتصالات والاحتراق الوظيفي"، كذلك النتائج تؤكد صحة الفرضية الثانية التي تنص على انه "لا توجد علاقة ذات دلالة معنوية بين تقانة المعلومات والاتصالات والاحتراق الوظيفي بأبعاده الثلاثة"، بالنسبة لبعدي الاجتهاد الانفعالي وعدم الإنسانية أظهرت النتائج عدم وجود ارتباط، اما البعد الثالث أي الإنجاز الشخصي الذي أشار الى وجود علاقة ارتباط بين تقانة المعلومات والاتصالات والاحتراق الوظيفي في بعده عدم الإنجاز الشخصي.

4.2.2 تحليل علاقة التأثير بين متغيرات البحث:

يبين الجدول (4) وجود علاقة تأثير عكسية لاستخدام تقانة المعلومات والاتصالات في انتشار الاحتراق الوظيفي، إذ أن مجموع ما تفسره مكونات تقانة المعلومات والاتصالات من تباين في بعد الاحتراق الوظيفي قد بلغ (0.031)، في حين أن (99.969%) من التغير في الاحتراق الوظيفي يعزى إلى متغيرات عشوائية أخرى لا يمكن السيطرة عليها أو أنها لم تدخل في النموذج الانحدار، وبدعم ذلك قيمة معامل الانحدار البالغة (-0.110) التي تدل على أن تغيراً في تقانة المعلومات والاتصالات بمقدار وحدة واحدة ينتج عنه تغير في الاحتراق الوظيفي بمقدار (-0.110)، وذلك وفقاً لقيمة (F) المحسوبة التي بلغت (1.871) وضمن مستوى معنوية (0.117)، وقد أكدت هذه النتائج صحة فرضية البحث الثالثة التي نصت على انه "لا يوجد تأثير معنوي ذات دلالة احصائية بين تقانة المعلومات والاتصالات والاحتراق الوظيفي" لأسباب عديدة هي خارج نطاق البحث، اذ ان هذه النتائج تتفق مع بعض الدراسات والبحوث التي أجريت في هذا المجال مثل دراسة ادعيس (2012) والتي اشتملت على دراسة حالة في شركة الاتصالات الفلسطينية من وجهة نظر العاملين، اذ جاءت نتائج الدراسة عدم ظهور علامات الإرهاق على عينة الدراسة ولا توجد علاقة ارتباط بين تقانة المعلومات والاتصالات وبين زيادة او انخفاض الاحتراق الوظيفي.

كما أكدت دراسات أخرى نفس النتائج الى حد ما مثل (Khawaled 2018)، اذ جاءت نتائج التحليل ان التأثير كان على افراد عينة الدراسة في حالات معينة كالعمل خارج أوقات العمل الرسمي بسبب عدم العمل مع مطالب عاطفية ومعرفة زائدة مما تؤدي الى خطر الإرهاق، اما دراسة (Shih et al. 2013) التي أظهرت نتائج ان التأثير لتقانة المعلومات والاتصالات في الاحتراق الوظيفي يرجع الى أسباب تنظيمية قد تؤدي الى الإرهاق الوظيفي مثل الاضطراب في العمل وعدم وضوحه من قبل العاملين لانهم يتلقون رسائل متضاربة او غامضة حول أولويات العمل وهذا الشعور

حسين، ليث سعد الله وعبد الله، نور أكرم (2016)، دور التقنية النقالة وتطبيقاتها في تعزيز الرعاية الصحية المتنقلة: دراسة لآراء عينة من منتسبي بعض مستشفيات مدينة الموصل، مجلة جامعة كركوك للعلوم الادارية والاقتصادية، 6(1)، 125-148.

حنا، رنا دريد (2011)، استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تطبيقات تدفق المعرفة: نموذج برميحي لعدد من مجالات جامعة الموصل، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الموصل، العراق.

الحرابشة، عمر وعربيات، احمد (2005)، الاحتراق النفسي لدى المعلمين العاملين مع الطلبة ذوي صعوبات التعلم في غرف المصادر، مجلة جامعة ام القرى للعلوم التربوية والاجتماعية والانسانية، 2، 292-331.

الراشدان، مالك احمد (1995)، الاحتراق النفسي لدى أعضاء هيئة التدريس في الجامعات الأردنية وعلاقته ببعض المتغيرات، رسالة ماجستير، جامعة اليرموك، الأردن.

الطائي، آمال سرحان (2006)، دور تقنية المعلومات والاتصالات في تقنية المنتج، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الموصل، العراق.

الطويل، أكرم ورشيد، حكمت (2005)، ثقافة المعلومات في عمليات ادارة المعرفة: دراسة ميدانية في عينة من الشركات الصناعية بمحافظة نينوى، مجلة بحوث مستقبلية، 10، 11-42.

عبد المعطي، حسن (2006)، ضغوط الحياة وأساليب مواجهتها، مكتبة زهراء الشرق، القاهرة، مصر.

العبدلي، هديل زهير (2011)، تطبيقات ثقافة المعلومات والاتصالات في التعليم الالكتروني: تصميم نموذج مقترح للمقرر الالكتروني في جامعة افتراضية، رسالة دبلوم عالي، جامعة الموصل، العراق.

العبيدي، سعاد حمزة (2007)، ثقافة المعلومات واثرها في الادارة الالكترونية، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الموصل، العراق.

العدواني، حمدان (2002)، مستوى الممارسات الابداعية لدى مديري المدارس الثانوية الحكومية بدولة الكويت وعلاقته ببعض المتغيرات، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الخليج العربي، البحرين.

عسكر، علي (2000)، ضغوط الحياة وأساليب مواجهتها، الطبعة الأولى، دار الكتاب الحديث، الكويت.

عسكر، علي وعبد الله، احمد (1988)، مدى تعرض العاملين لضغوط العمل في بعض المهن الاجتماعية، مجلة العلوم الاجتماعية، 16(4)، 65-88.

علم الدين، محمود وعبدالحسين، محمد تيمور (1997)، الحاسبات الالكترونية وتكنولوجيا الاتصال، دار الشروق، القاهرة، مصر.

علي، حسام (2008)، الانهك النفسي وعلاقته بالتوافق الزوجي وبعض المتغيرات الديموغرافية لدى عينة من معلمي الفئات الخاصة بمحافظة المنيا، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة المنيا، مصر.

عودة، يوسف (1998)، ظاهرة الاحتراق النفسي وعلاقتها بضغوط العمل لدى معلمي المدارس الثانوية والحكومية والضفة الغربية، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة النجاح الوطنية، نابلس، فلسطين.

مسعود، ساهر مسلم (2010)، ظاهرة الاحتراق الوظيفي لدى الموظفين الإداريين العاملين في وزارة التربية والتعليم العالي بقطاع غزة: أسبابها وكيفية علاجها، رسالة ماجستير، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين.

المشعان، عويد (2000)، مصادر الضغوط في العمل لدى المعلمين الكويتيين وغير الكويتيين في المرحلة المتوسطة، مجلة دمشق للآداب والعلوم الإنسانية والتربوية، 16(1)، 203-241.

معروف، خديجة (2017)، الاحتراق النفسي لدى الأطباء الجراحين: دراسة ميدانية بمستشفى محمد بو ضياف وسليمان عميرات والعيادات الخاصة بمدينة ورقلة وتحققت، رسالة ماجستير، جامعة قاصدي مراح، ورقلة، الجزائر.

منير، نوري وبارك، نعمة (2005)، تكنولوجيا المعلومات والاتصال واهميتها في اقتصاديات الدول العربية لمسايرة تحديات الاقتصاد العالمي الجديد: التوصيات والمطلبات، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة حسنية بن بو علي الشلف، الجزائر.

الهاشمي، شياء محمد وصالح، حسن حميد (2003)، دور ثقافة المعلومات في اعادة هندسة العمليات الادارية، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الموصل، العراق.

بوجود احد اعراض الاحتراق الوظيفي لديهم وربما الفترة الزمنية القصيرة في تطبيق ثقافة المعلومات والاتصالات الجديدة.

5.2 المقترحات:

استناداً الى الاستنتاجات التي توصل اليها البحث يمكن ان نتوصل الى بعض المقترحات التي تغني البحث الحالي والبحوث المستقبلية التي يمكن إنجازها ضمن نطاق متغيرات البحث الحالي.

- القيام بدراسات مستمرة ومتواصلة عن أوضاع التدريسيين في الكلية مجال الدراسة والكليات الأخرى تشمل أوضاعهم النفسية والاجتماعية وما الى ذلك.
- توظيف مقياس Maslash المستخدم في هذا البحث للكشف عن مستوى الاحتراق الوظيفي لدى التدريسيين ومن خلال ابعاده.
- تصميم برامج ارشادية نفسية ووقائية وعلاجية ودعم الاتجاه الإيجابي نحو الذات ونحو الآخرين للحد من ظاهرة الاحتراق الوظيفي.
- العمل على مشاركة أعضاء الهيئة التدريسية في اتخاذ القرارات لزيادة مستوى التشاور والتنسيق وتعزيز مبدأ الرأي وحلقات النقاش التي تسهم في تقوية علاقات العمل.
- اجراء دراسات على الافراد من غير التدريسيين في كليات الجامعة عن الاحتراق الوظيفي واستخدام ثقافة المعلومات والاتصالات.
- العمل على زيادة المكافآت والحوافز والعلاوات السنوية لأنها تسهم في تحقيق الأهداف وتساعد في انجاز الاعمال وتحقيق الرضى الوظيفي.

المصادر

- ابو عرفه، عدنان ومحمد، عبد الباعث وإياد، عامر (2010)، مقدمة في تقنية المعلومات، الطبعة الاولى، دار جرير للنشر والتوزيع، عمان، الاردن.
- أبو موسى، أنور ويحيى، كلاب (2012)، الاحتراق الوظيفي وتأثيره على أداء العاملين، دراسة تطبيقية على الإداريين العاملين في جمعية واعمار للتنمية والتأهيل، رسالة دبلوم محني متخصص في إدارة منظمات المجتمع المدني، معهد التنمية المجتمعية، الجامعة الإسلامية، غزة.
- إدعيس، آلاء حمدي (2012)، العلاقة بين تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاحتراق الوظيفي في شركة الاتصالات الفلسطينية من وجهة نظر العاملين فيها، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الخليل، فلسطين.
- الاطرقجي، اسامة محمد (2016)، استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتطبيق الصحة المتنقلة دراسة حالة في المستشفى الجمهوري في الموصل، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الموصل، العراق.
- بدران، منى (1997)، الاحتراق النفسي لدى معلمي المرحلة الثانوية وعلاقته ببعض المتغيرات: دراسة ميدانية، رسالة ماجستير غير منشورة، معهد الدراسات والبحوث التربوية، جامعة القاهرة.
- الجراح، اضواء كمال (2007)، استخدام تقنية المعلومات في اطار معيارية المنظمة، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الموصل، العراق.
- الجل، امانى وسعيد، بسام (2012)، الاحتراق الوظيفي لدى المرأة العاملة في مؤسسات السلطة الوطنية الفلسطينية في قطاع غزة، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين.
- الحايك، هيام (2000)، مستويات الاحتراق لدى معلمي الحاسوب في المدارس الحكومية الأردنية، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة اليرموك، اربد، الأردن.

- Karem, M., Raewf, M., Thabit, T., and Shakir, R. (2022), The Factors that Influence Knowledge Sharing in Educational Institutions, Cihan University-Erbil Journal of Humanities and Social Sciences, 6(1), 69-74.
- Khawaled, A. (2018), Work-Related Information & Communication Technology Use and Occupational Burnout: The Mediating Role of Recovery Experiences, M.Sc. Thesis, Linnaeus University, Sweden.
- Laudon, K., and Laudon, J. (2002), Management Information Systems: Managing the Digital Firms, 7th Edition., Prentice-Hall International Inc.
- Laudon, K., and Laudon, J., (2001), Management Information Systems, 6th edition, Pearson, Prentice-Hall.
- Leiter, M., and Maslach, C. (2005), A Mediation Model of Job Burnout, Research Companion to Organizational Health Psychology, 544-564.
- Mahmood, Y., Raewf, M., and Al-Hamadany, Z. (2019), A Study on the Perceptual Relationship between Overtime and Output, Cihan University-Erbil Journal of Humanities and Social Sciences, 3(1), 27-31.
- Maslach, C. and Leiter, M. (2008), Early Predictors of Job Burnout and Engagement, Journal of Applied Psychology, 93(3), 498-512.
- Maslach, C., and Jackson, S. (1981), The Measurement of Experienced Burnout, Journal of Organizational Behavior, 2(2), 99-113.
- Maslach, C., Schaufeli, W., Leither M. (2001), Job Burnout, Annual Review Psychology, 52, 397-422.
- Maslach, C., Wilmar, B., Schaufeli, T. (1993), Professional Burnout: Recent Developments in Theory and Research, Taylor & Francis.
- Mohammed, M., Thabit, T., and Azeez, O. (2019), The Impact of Smart Libraries in Enhancing the Sustainable Development Practices, the 5th International Conference on E-publishing, Jordan University, Amman, Jordan, (pp. 1-6).
- Murray, W., and Rosits, A. (2007), Who's Running the Machine? A Theoretical Exploration of Work Stress and Burnout of Technologically Tethered Workers, Journal of Individual Employment Rights, 12(3), 249-263.
- Nwagwu, W. (2006). Integrating ICTs into the Globalization of the Poor Developing Countries, Information development, 22(3), 167-179.
- Osiceanu, M. (2015), Psychological Implications of Modern Technologies: "Technofobia" versus "Technophilia", Procedia-Social and Behavioral Sciences, 180, 1137-1144.
- Pol, H. (2009), Guide to Measuring Information and Communication Technologies (ICT) in Education, UNICCO Institute for Statistics, United Nation Educational Scientific and Cultural Organization, Technical Paper, No.2.
- Raewf, M., Aissa, S., and Thabit, T. (2021), The Impact of Quality, Cost, and Lead Time on Competitive Advantage: Case of SMEs Operating in Iraq, Economic Studies Journal, 19(03), 568-575.
- Raewf, M., and Mahmood, Y. (2021), The Cultural Diversity in the Workplace, Cihan University-Erbil Journal of Humanities and Social Sciences, 5(1), 1-6.
- هيجان، عبد الرحمن (1997)، ضغوط العمل: مصادرها ونتائجها وكيفية ادارتها، معهد الإدارة العامة، الرياض، السعودية.
- ياسين، سعد غالب (2006)، أساسيات نظم المعلومات الادارية وتكنولوجيا المعلومات، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان، الاردن.
- يوسف، بسام عبدالرحمن (2005)، اثر تقنية المعلومات ورأس المال الفكري في تحقيق الاداء المتميز، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الموصل، العراق.
- Al-Nasrawi, H., Al-Tameemi, A., and Thabit, T. (2018), The Impact of Organizational Dogmatism in Reducing the Employees' Internal Marketing, International Journal of Social Sciences & Educational Studies, 5(1), 16-27.
- Alter, S. (2002), Information Systems: Foundation of E-buiness, 4th Edition, Prentice Hall, New Jersey, USA.
- Berg-Beckhoff, G., Nielsen, G., and Ladekjær L. (2017), Use of Information Communication Technology and Stress, Burnout, and Mental Health in Older, Middle-Aged, and Younger Workers—Results from A Systematic Review, International Journal of Occupational and Environmental Health, 23(2), 160-171.
- Cordes, C., and Dougherty, T. (1993), A Review and an Integration of Research on Job Burnout, Academy Management Review, 18(4), 621-656.
- Daft, R. (2003), Industrial Management, 6th edition, Thomson, South-West, USA.
- Dixit, J. (2010), Excel with Information and Communication Technology ICT, Firewall Media, first Edition, New Delhi, India.
- Evenstad, S. (2018), The Virtuous Circle of Ephemeralization and the Vicious Circle of Stress: A Systemic Perspective on ICT Worker Burnout, Futures, 103, 61-72.
- Faaeq, M., Faieq, A., Rasheed, M., and Thabit, T. (2015), Novel Review of Electronic Government Stages among Different Continents, In 7th International Conference on Information Technology, Al-Zaytoonah University of Jordan, Amman, Jordan.
- Freudenberger, H. (1981), Burnout: How to Beat the High Cost of Success New York: Bantam Books.
- Goldsmith, A. (2005), Wireless Communication, Cambridge University Press, UK.
- Haag, P. (2007), Management Information Systems for the Information Age, McGraw-Hill, Irwin International Edition, USA.
- Jasim, Y., Alsaigh, M., and Saeed, M. (2021), Designing and Implementation of A Security System via UML: Smart Doors, Computer Science Research and Its Development Journal (CSRID), 12(1), 01-22.
- Jasim, Y., and Raewf, M. (2020), Impact of the Information Technology on the Accounting System, Cihan University-Erbil Journal of Humanities and Social Sciences, 4(1), 50-57.
- Jasim, Y., Saeed, M., and Raewf, M. (2022), Analyzing Social Media Sentiment: Twitter as a Case Study, ADCAIJ: Advances in Distributed Computing and Artificial Intelligence Journal, 11(4), 427-450.
- Kahn, H., and Cooper, C. (1993), Stress In The Dealing Room, New Fetter Lane, London.

- Tilson, H., and Gebbie, K. (2004), The Public Health Workforce, Annual Review of Public Health, 25, 341-356.
- Turban, E., McLean, E., and Wetherbe, J. (2002), Information Technology for Management: Transforming Business in the Digital Economy, 3rd Edition, John Wiley & Sons Inc.
- Raewf, M., Mahmood, Y., and Jaafar, A. (2021), Influencing Factors on the Employees Cooperation of Private Sector, In 3rd International Conference on Administrative & Financial Sciences (ICAFA 2021), Cihan University-Erbil, Iraq.
- Raewf, M., Thabit, T., and Jasim, Y. (2021), The Relationship between the Elements of Marketing Mix and Consumer Behavior during Environmental Uncertainty, Cihan University-Erbil Journal of Humanities and Social Sciences, 5(1), 50-55.
- Ragu-Nathan, T., Tarafdar, M., Ragu-Nathan, B., and Tu, Q. (2008), The Consequences of Technostress for End Users in Organizations: Conceptual Development and Empirical Validation, Information systems research, 19(4), 417-433.
- Rajan, D. (2018). Negative Impacts of Heavy Workload: A Comparative Study among Sanitary Workers, Sociology International Journal, 2(6), 465-474.
- Schaufeli, W., Leiter, M., and Maslach, C. (2009), Burnout: 35 Years of Research and Practice, Career Development International, 14(3), 204-220.
- Schoech, D. (1999), Human Services Technology Understanding Designing & Implementing Computer & Internet Applications in The Social Service, 2nd Edition, The Haworth Press Inc., USA.
- Shih, S., Jiang, J., Klein, G., and Wang, E. (2013), Job burnout of the information technology worker: Work exhaustion, depersonalization, and personal accomplishment. Information & Management, 50(7), 582-589.
- Thabit, T. (2019), The Influence of Mobile Information Technologies in Enhancing the Electronic Audit, The 3rd International Scientific Conference, Amman, Jordan: The World Islamic Sciences and Education University
- Thabit, T., and Jasim, Y. (2017), Applying IT in Accounting, Environment and Computer Science Studies, Scholars' Press.
- Thabit, T., and Jasim, Y. (2019), The Challenges of Adopting E-governance in Iraq, Current Research Journal of Social Sciences, 2(1), 31-38.
- Thabit, T., Hadj Aissa, S., and Harjan, S. (2016), Using Fuzzy Logic to Evaluate the Relationship between Designing Training Program and Level of Creativity and Innovation, International Journal of Innovation and Scientific Research, 25(1), 121-129.
- Thabit, T., Hadj Aissa, S., and Jasim, Y. (2021), The Impact of Green ICT Adoption in Organizations of Developing Countries, Al-Riyada for Business Economics Journal, 7(1), 9-18.
- Thomas, M., Kohli, V., and Choi, J. (2014), Correlates of Job Burnout among Human Services Workers: Implications for Workforce Retention, The Journal of Sociology & Social Welfare, 41(4), 69-90.

The Impact of ICT on Workplace Burnout

A Case Study from the College of Education for Humanities, University of Mosul



P-ISSN: 1680-9300
E-ISSN: 2790-2129
Vol. (25), No. (1)
pp. 17-31

Noor A. Abdullah

Department of Geography, College of Education for Humanities, University of Mosul, Mosul, Iraq

Abstract:

The research aims to explore the potential of employing Information and Communication Technology (ICT) and its impact on workplace burnout by reviewing studies addressing these two domains and examining their theoretical and practical findings. The study seeks to address the primary question of whether there is a correlation or causal relationship between the independent variable (ICT) and the dependent variable (workplace burnout). To achieve practical results, the study relied on a primary research tool, a questionnaire, distributed to a sample of faculty members at the College of Education for Human Sciences, University of Mosul. Data analysis and hypothesis testing focused on both correlation and causation relationships. Key findings revealed no correlation between the independent variable (ICT) and the dimensions of emotional exhaustion and depersonalization (aspects of workplace burnout). However, a positive correlation was identified between ICT and the personal accomplishment dimension of workplace burnout. Additionally, the study found no causal relationship between the variables, attributed to other factors not included in the research scope. Based on these findings, the study proposed recommendations, including the importance of engaging faculty and staff in decision-making processes, consulting them on achieving their goals, and addressing workplace burnout dimensions due to its significant implications on performance and the negative effects it may have on faculty and staff roles.

Keywords: Information and Communication Technology (ICT), Workplace Burnout, Workplace, University of Mosul.

How to Cite: Abdullah, Noor A. (2025). "The Impact of ICT on Workplace Burnout: A Case Study from the College of Education for Humanities, University of Mosul", Journal of Prospective Researches, 25(1), pp. 17-31. <https://doi.org/10.61704/jpr.v25i1.pp17-31>.