



جامعة الخليل
عمادة الدراسات العليا
برنامج ماجستير إدارة الأعمال

"العلاقة بين تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاحترق الوظيفي في شركة
الاتصالات الفلسطينية من وجهة نظر العاملين فيها"
دراسة حالة

إعداد الطالبة:
آلاء حمدي إديس

إشراف
الدكتور أسامة شهوان

قدمت هذه الدراسة استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في إدارة الأعمال بكلية الدراسات العليا والبحث العلمي في جامعة الخليل.

1433هـ / 2012م

إجازة رسالة علمية

العلاقة بين تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاحتراق الوظيفي في شركة
الاتصالات الفلسطينية من وجهة نظر العاملين فيها.


إعداد:

آلاء حمدي إسماعيل إدعيس

نوقشت هذه الرسالة وأجيزت في

26 شباط 2012م الموافق 4 ربيع الثاني 1433هـ

أعضاء لجنة المناقشة:

1. الدكتور أسامة شهوان (رئيساً ومشرفاً)
 2. الدكتور صلاح الزرو (ممتحناً خارجياً)
 3. الدكتور محمد الجعبري (ممتحناً داخلياً)
- 



الملخص

العلاقة بين تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاحترق الوظيفي في شركة الاتصالات الفلسطينية من وجهة نظر العاملين فيها.

مشكلة الدراسة: التعرف على العلاقة ما بين تطبيق واستخدام مؤسسات الأعمال الفلسطينية لتكنولوجيا المعلومات الحديثة والاحترق الوظيفي للعاملين.

مجتمع الدراسة: العاملون في شركة الاتصالات الفلسطينية والذين يستخدمون تكنولوجيا المعلومات لإنجاز أعمالهم اليومية، ويتكون مجتمع الدراسة من 100 شخص
منهج الدراسة: تم استخدام الاستبانة لجمع بيانات كمية وتحليلها إحصائياً.
أهم النتائج:

عدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال وبين زيادة أو انخفاض مستوى الاحترق الوظيفي في مكان العمل في شركة الاتصالات الفلسطينية، بينما وجدت علاقة ذات دلالة إحصائية سالبة وضعيفة بين تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال وبين المركزية في العمل، بمعنى أن تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال أدى إلى انخفاض ضعيف في مستوى المركزية في العمل في شركة الاتصالات الفلسطينية.
أهم التوصيات:

- توظيف مقياس ماسلاخ المستخدم في هذه الدراسة للكشف الدوري عن مستوى الاحترق الوظيفي لدى العاملين في شركة الاتصالات الفلسطينية.
- تصميم برامج إرشاد نفسي (وقائية، علاجية، وإثرائية) تُعنى بمقاومة الإنهاك العاطفي، ومواجهة الشعور بتدني الإنجاز، ودعم الاتجاه الإيجابي نحو الذات ونحو الآخرين، وذلك للحد من الاحترق الوظيفي بشكل عام.
- تصميم مقاييس لتقويم الأداء الوظيفي بالقدر الذي يساعد على استكشاف مكامن القوة في الأداء لتعزيزها، وجوانب القصور لمعالجتها.
- تطبيق أسلوب الإثراء الوظيفي، وأسلوب التوسع الوظيفي، والتدوير الوظيفي بين العاملين، من خلال تغيير مكان العمل، أو طبيعته، أو إجراءاته، أو بيئته المادية ولو لفترات قصيرة.
- صقل مهارات العاملين وتطوير مهاراتهم من خلال التدريب والابتعاث.
- العمل على زيادة مشاركة العاملين في عملية اتخاذ القرارات، لرفع مستوى التنسيق والتشاور والتكامل بين المستويات الإدارية المختلفة.
- العمل على زيادة حجم المكافآت والحوافز والعلاوات السنوية الممنوحة للعاملين، لأنها تسهم في تحقيق الأهداف، وتساعد في إنجاز الأعمال، وذلك لتحقيق الرضا الوظيفي لدى العاملين، مما يسهم في زيادة مستوى الولاء والانتماء للشركة.

Abstract

The relationship between the utilization of information technology and job burnout from the perspective of the Palestinian Telecommunications Company's staff.

A Master dissertation prepared by: Alaa Hamdi Edais

Supervised by: Dr. Osama Shahwan

Research Problem: Identifying the relationship between the utilization of modern IT and the staff burnout.

Research Population: Staff of the Palestinian Telecommunications Company who use information technology in their daily work. The research population consists of 100 people

Methodology: A case study methodology using a questionnaire as a tool for the study and observation.

Main Results: There is no statistically significant correlation between the application of information technology and communication, and the increase or decrease of the level of burnout in the workplace in the Palestinian private sector institutions. However, there is a statistically significant weak and negative correlation between the application of information technology and communication, and the centralised work, which means that the application of information technology and communication led to a weak decline in the level of the centralised work in the Palestinian private sector institutions.

Main Recommendations:

- To adopt Maslach burnout measurement tool used in this study for regularly detect of the level of the staff burnout in the Palestinian Telecommunications Company, and to design psychological counselling programs in accords (preventive, remedial and enriching) to tackle the emotional exhaustion and low achievement feeling, and to support the positive view towards the self and the others to reduce job burnout in general.
- To design standards for staff performance assessment which would help in enhancing performance strengthens and tackling performance weaknesses.
- To apply the job enrichment, expansion, and rotation methods among staff through changing the workplace, work nature, procedures, the physical environment even for short periods.
- To develop skills of the staff through training, and scholarships.
- To increase the participation of staff in the decision-making process, and to raise the level of coordination, consultation and integration among the different administrative levels. Through respecting others opinion, and by using group discussion, which contribute to the development of staff relationships.
- To ensure the acceptance of the staff constructive views, ideas and suggestions, which in turn improves the work relationships between supervisors and subordinates.
- To increase the size of bonuses, incentives and annual increments granted to staff, as it helps in the completion of work achievement of goals, and leads to job satisfaction among staff, and increases the level of loyalty and commitment of the staff toward the company.

الكلمات (المفاتيح)

Key Words

• Information technology	• تكنولوجيا المعلومات
• Burnout	• الاحتراق الوظيفي
• Demographic variables	• المتغيرات الديموغرافية
• Organizational variables	• المتغيرات التنظيمية
• Emotional exhaustion	• الإنهاك العاطفي
• Reduced personal accomplishment	• تدني الإنجاز الشخصي
• Depersonalization	• الاتجاه السلبي نحو الذات ونحو الآخرين
• Centralization	• درجة المركزية
• Relations in work	• العلاقات داخل العمل
• Time management	• إدارة الوقت
• Job demand	• متطلبات العمل
• Job resources	• موارد العمل
• Personal communication	• الاتصالات الشخصية

الإهداء

إلى

رمز العطاء والدتي الغالية غادة

جادت علي بليلها، ووهبت لي نهارها، ولم ينقطع عني دُعاؤها، فكانت لي مؤنساً ورفيقاً،
وعوناً وظهيراً، رحمها الله وجعل مثواها الجنة.

والدي حمدي

ربّاني، وعلمني، وأسبغ عليّ من نصحه وتوجيهه ودعمه
وتشجيعه ما كان سبباً لإصراري على إتمام دراستي والحمد لله.

أخواتي وأخواني الأحباء

سوزان وكريمان ومحمد وعماد ومنجد ومجد

وقفوا معي وتحملوني

أبناء أخواتي وإخواني

صفوان، وسيف، ومريم، وجمان، ويزن، وليان، وأحمد، وزين، وجود،

وحمدي، وجهاد، وآدم

صديقاتي ورفيقاتي وزميلاتي العزيزات

إلى كل هؤلاء...

أهدي هذا الجهد المتواضع

آلاء

شكر وتقدير

أول الشكر وآخره لولي الفضل والنعمة، القائل:

{وَإِذْ تَأَذَّنَ رَبُّكُمْ لَئِن شَكَرْتُمْ لَأَزِيدَنَّكُمْ وَلَئِن كَفَرْتُمْ إِنَّ عَذَابِي لَشَدِيدٌ} (إبراهيم: 7) فالحمد لله الذي علّم

بالقلم، علّم الإنسان ما لم يعلم، الحمد لله الذي يسّر إتمام هذه الدراسة

أتشرف بتقديم أسمى آيات الشكر والعرفان للدكتور أسامة شهوان المشرف على الدراسة

والشكر موصول في هذا المقام إلى السادة شركة الاتصالات الفلسطينية وجميع العاملين فيها وأخص بالذكر السيد

رائد محسن، والأخت نسرين النمري، والأخت منال المصري، وجميع الأخوة والأخوات الذين تفضلوا بتعبئة

الاستبانة.

كما أتوجه بجزيل الشكر للأخت الفاضلة إيمان أبو شرح التي قامت بتحرير هذه الدراسة والأستاذ الفاضل خضر

مبارك على جهوده في التحليل الاحصائي

كما أتشرف بتقديم الشكر لكل من أسهم في ذلك بصورة مباشرة أو غير مباشرة، وأخص بالذكر كلاً من:

الدكتور سمير أبو زنيد رئيس جامعة الخليل

وعميد كلية الدراسات العليا في جامعة الخليل

والدكتور محمد الجعبري عميد كلية التمويل والإدارة

الأساتذة الأفاضل الذين تفضلوا بتحكيم أداة الدراسة

الأساتذة الأفاضل أعضاء لجنة المناقشة والحكم على الدراسة

جميع أعضاء الهيئة التدريسية والهيئة الإدارية في جامعة الخليل

أزجي إليهم جميعاً خالص الشكر والتقدير والعرفان

وأدعو الله أن يجزيهم خير الجزاء،

وأن يجعل ما قدموه لي من دعم ومؤازرة في موازين حسناتهم.

أقدم خالص شكري وتقديري إلى كل من قدم لي عوناً وأسدى لي جميلاً

الباحثة

مَسْرَد المحتويات

IV	الملخص
V	ABSTRACT
VI	الكلمات (المفاتيح)
VII	الإهداء
VIII	شكر وتقدير
IX	مَسْرَد المحتويات
XIII	مَسْرَد الجداول
14	الفصل الأول: مشكلة الدراسة وأبعادها
15	1.1 المقدمة
17	1.2 مشكلة الدراسة
18	1.3 أسئلة الدراسة
19	1.4 فرضيات الدراسة
19	1.5 أهداف الدراسة
20	1.6 أهمية الدراسة
20	1.7 حدود الدراسة
20	1.8 محددات الدراسة
20	1.9 منهجية الدراسة
21	1.10 المصطلحات والمفاهيم
22	الفصل الثاني: الإطار النظري والدراسات السابقة
23	2.1 الإطار النظري
23	2.1.1 تكنولوجيا المعلومات
23	2.1.1.1 المقدمة
23	2.1.1.2 مفهوم تكنولوجيا المعلومات
26	2.1.1.3 مصادر المعلومات

27	2.1.1.4 خصائص المجتمع المعلوماتي
29	2.1.1.5 أمن المعلومات
30	2.1.1.6 الدوافع وراء انتشار تكنولوجيا المعلومات
31	2.1.1.7 فوائد تكنولوجيا المعلومات للمدراء و الإدارات
32	2.1.1.8 البنية الأساسية لتكنولوجيا المعلومات
32	2.1.1.9 الموارد البشرية في مجال تكنولوجيا المعلومات
33	2.1.1.10 متطلبات تكنولوجيا المعلومات:
35	2.1.1.11 تطور تكنولوجيا المعلومات والاتصال
35	2.1.1.12 أثر تكنولوجيا المعلومات السلبي على العاملين
36	2.1.1.13 الآثار السلبية لتكنولوجيا المعلومات على الصحة
39	2.1.1.14 أثر تطبيق تكنولوجيا المعلومات على السلوك التنظيمي للعاملين في المنظمة
41	2.1.2 الاحتراق الوظيفي
41	2.1.2.1 التطور التاريخي
42	2.1.2.2 مفهوم الاحتراق الوظيفي
46	2.1.2.3 النظريات المفسرة للاحتراق الوظيفي
47	2.1.2.4 الاحتراق الوظيفي والمفاهيم الأخرى
49	2.1.2.5 أعراض الاحتراق الوظيفي وآثاره:
51	2.1.2.6 مصادر الاحتراق الوظيفي وأسبابه
54	2.1.2.7 قياس الاحتراق الوظيفي
56	2.1.2.8 آلية الاحتراق
56	2.1.2.9 كيفية التغلب على الاحتراق الوظيفي والوقاية منه
59	2.2 الدراسات السابقة
59	2.2.1 مجموعة الدراسات العربية
65	2.2.2 الدراسات الأجنبية
73	الفصل الثالث: مؤشرات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في فلسطين وشركة الاتصالات الفلسطينية محل الدراسة

74	3.1 مؤشرات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في فلسطين
74	3.1.1 المقدمة
74	3.1.2 النفاذ لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات
75	3.1.3 الجاهزية
75	3.1.3.1 أدوات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات
75	3.1.3.2 الكوادر البشرية
76	3.1.3.3 البرمجيات
76	3.1.3.4 قواعد البيانات
76	3.1.3.5 مجالات الاستخدام لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات
77	3.1.3.6 الإنفاق على تكنولوجيا المعلومات والاتصالات
78	3.2 شركة الاتصالات الفلسطينية
78	3.2.1 نبذة عن الشركة
79	3.2.2 رؤية الاتصالات الفلسطينية
79	3.2.3 استراتيجية الاتصالات الفلسطينية
80	3.2.4 الأهداف الرئيسية للشركة
80	3.2.5 واقع تكنولوجيا المعلومات في شركة الاتصالات الفلسطينية:
82	الفصل الرابع: المنهجية
83	4. المقدمة
83	4.1 منهج الدراسة
83	4.2 مجتمع الدراسة
85	4.3 أداة الدراسة وإجراءاتها
86	4.4 طرق استخراج الدرجات
87	4.5 صدق الاستبانة
95	4.6 إجراءات تطبيق الدراسة الميدانية
95	4.7 التحليل الإحصائي
96	الفصل الخامس: عرض وتحليل بيانات الدراسة ومناقشة نتائجها

97	5.1 المقدمة
121	الفصل السادس: الخلاصة والتوصيات
122	6.1 الخلاصة
125	6.2 التوصيات
126	6.3 الدراسات المقترحة
127	المراجع
130	الملاحق
130	الملحق رقم (1) أداة الدراسة " الإستبانة "
130	الملحق رقم (2) بيان بأسماء المحكمين

مَسْرَدُ الْجَدَاوِلِ

84	جدول 1
89	جدول 2
90	جدول 3
91	جدول 4
92	جدول 5
93	جدول 6
93	جدول 7
94	جدول 8
97	جدول 9
100	جدول 10
100	جدول 11
101	جدول 12
102	جدول 13
104	جدول 14
106	جدول 15
108	جدول 16
110	جدول 17
113	جدول 18
114	جدول 19
115	جدول 20
116	جدول 21
120	جدول 22

الفصل الأول: مشكلة الدراسة وأبعادها

- 1.1 المقدمة
- 1.2 مشكلة الدراسة
- 1.3 أسئلة الدراسة
- 1.4 فرضيات الدراسة
- 1.5 أهداف الدراسة
- 1.6 أهمية الدراسة
- 1.7 حدود الدراسة
- 1.8 محددات الدراسة
- 1.9 منهجية الدراسة
- 1.10 المصطلحات والمفاهيم

الفصل الأول

مشكلة الدراسة وأبعادها

1.1 المقدمة

لقد شهد القرن العشرين ظهور اختراعات كثيرة ومتعددة كما وحدثت فيه تطورات تكنولوجية هائلة خاصة في مجالات الاتصالات، مما ساهم بشكل مباشر في تسريع عملية تطوير نظم المعلومات في منظمات الأعمال من أجل تحقيق أهداف تجارية، ويمكن القول إن التسارع الهائل في تطور الحاسوب منذ بدايات الستينات من القرن الماضي قد أحدث ثورة حقيقية في تطور استخدام نظم المعلومات وانتشارها في منظمات الأعمال من أجل تطوير القدرة التنافسية لهه المنظمات.

أما في الوقت الحالي، فعندما نشير إلى عملية اتخاذ القرار في منظمات الأعمال فإننا نأخذ بعين الاعتبار الحاجات المتنامية من المعلومات والتي تحتاجها المستويات التنظيمية المختلفة والتي تزداد تشابكا وترابطا يوما بعد يوم، مما يدعو إلى الاختيار والاستخدام السليم لتكنولوجيا ونظم تبادل المعلومات الأمر الذي يدعونا للقول بأن استخدام منظمات الأعمال لنظم تبادل المعلومات يمكنها من إحداث تغيير يؤدي إلى رفع كفاءة الوظائف التشغيلية والإدارية لأنشطتها الإنتاجية المختلفة، وعليه فإن استخدام نظم تبادل المعلومات يعتبر جزءاً من عملية التغيير ذات الطابع الاستراتيجي والتي تهدف إلى زيادة الإنتاجية والقدرة على المنافسة كضمان للبقاء في السوق.

وفي الوقت الحاضر يشهد العالم عملية تطور سريع في حاجة منظمات الأعمال إلى المعلومات سواء من حيث الكم أم الكيف أم السرعة في الحصول على المعلومة، بهدف اتخاذ أفضل القرارات وتوثيق علاقة هذه المنظمات بالبيئة المحيطة بها، الأمر الذي برز من خلاله واضحا الأهمية المتزايدة لتكنولوجيا المعلومات والاتصال وقدرتها على إشباع حاجة المنظمات من المعلومات، مما جعل تطوير هذه النظم وزيادة فعاليتها وكفاءتها إحدى ضرورات العصر. ولعل أحد العناصر الرئيسية في نجاح هذه النظم هو أنها أصبحت تعتمد على تكنولوجيا متطورة سهلت من الوصول إلى المعلومات وخفضت تكاليف الحصول عليها بشكل واضح، ولعل الثورة التكنولوجية التي وصفت بأنها أعظم ظاهرة في عالم الاقتصاد والأعمال بعد الثورة الصناعية، جعلت من تكنولوجيا ونظم المعلومات عنصرين من عناصر النجاح في عالم يتجه نحو العولمة والسرعة في تبادل المعلومات. وها نحن اليوم في عالم يتحدث عن عصر

المعلومات وعن الجيل الثالث من تكنولوجيا المعلومات والاتصال¹, فإن الاتجاه يسير نحو تطوير علاقة المنظمة بالسوق من أجل الحصول على فرص جديدة تعتمد على الاستخدام الأمثل للمعلومات المتاحة عن الموردين والعملاء والمنافسين وكل نوي العلاقة بالمنظمة, الأمر الذي يضيف صفة الاستراتيجية على نظم المعلومات كأداة قادرة على خلق القدرة التنافسية وتعظيمها وتحقيق الأهداف.

يرتكز نجاح المنظمات أو المؤسسات العامة أو الخاصة, التي تسعى إلى تقديم الخدمات إلى المواطنين, سواءً أكانت هذه الخدمات تعليمية أم صحية أم تجارية أم صناعية أم غيرها على عناصر عديدة من أهمها, العنصر البشري المؤهل الذي يعد أهم عوامل الإنتاج الرئيسية, ويمثل الأفراد أهمية قصوى في المنظمات فهم الذين يوصلون هذه المنظمات إلى تحقيق غاياتها وأهدافها, لذا جاء الاهتمام بالأفراد وتوفير متطلباتهم وحاجاتهم وتخليصهم مما قد يواجههم من الصعوبات, ويجعلهم يرضون عن المؤسسات التي يعملون فيها, إلا أنه بالرغم من اهتمام المنظمات بالأفراد العاملين فيها, فإن الكثير منهم يعاني من ضغوط العمل التي تسبب لهم مضايقات وتوتراً, الأمر الذي يحدث تأثيرات سلبية عليهم.

ويعد العصر الحديث عصر الضغوط التي تعد من عوائق هذا العصر, حيث أصبحت هذه الضغوط مظهراً طبيعياً من مظاهر الحياة الإنسانية التي لا يمكن تجنبها, فلا توجد مهنة بمنأى عن هذه الضغوط, كما يعاني الأفراد في المؤسسة الواحدة ألواناً مختلفة من الضغوط في مختلف المستويات التنظيمية, والاحترق الوظيفي (Burn out) حالة يصل إليها الموظف عندما يفقد فيها الرغبة في العمل, علاوة على تدني الإنتاجية والتطوير في أداء أعماله, وعادة ما تصيب الفرد عندما يمكث في عمله دون أي تغيير أو تطوير على مدى سبع سنوات وأكثر, ولا شك أن مثل هذا الموظف والإداري يكون فريسة سهلة للاحتراق الوظيفي, وبالتالي ضحية سائغة لنظام العمل غير المرن, كما أن الجهاز الذي يعمل فيه ضحية أيضاً, لأن أداء الجهاز وإنتاجيته ستكون متدنية جداً بل قد تكون معدومة, مما يؤثر حتماً على إنتاجية وكفاءة الجهاز الإداري ككل. وترتبط هذه الظاهرة بمفهوم أمراض الحضارة التي تصيب الكثيرين ومنها الضغوط النفسية التي يواجهها إنسان اليوم, ومنها ضغوط العمل التي تؤدي إلى حالة من الإنهاك البدني والعقلي والانفعالي والدافعي نتيجة للزيادة المستمرة في الأعباء والمتطلبات

¹بختي, إبراهيم, (2005) "مقياس تكنولوجيات ونظم المعلومات في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة", رسالة ماجستير منشورة.

جامعة قاصدي مرباح - ورقلة, ص28

الواقعة على كاهل الفرد وعدم مقدرته على تحملها، خاصة عندما لا تتطابق الطموحات مع الواقع الفعلي الذي يستطيع تحقيقه بالفعل².

وهناك نوعان من ضغط العمل الذي يمكن أن يواجهه العامل في مؤسسة تتجه لتطبيق نظام معلوماتي جديد³، هما:

• النوع الأول: وهو ضغط ينشأ لدى الموظف تجاه النظام قبل تطبيقه، يتجلى في الخوف مما نُسِمَ به فوائد النظام مثل تقليل دور العنصر البشري وعدد الأفراد في العمل الذي يؤدي إلى قلة عدد الأخطاء التي كان من الممكن حصولها في السابق، إن هذا النوع من الفائدة للنظام يقود إلى تساؤل العاملين عن مصيرهم بعد تطبيق النظام.

• النوع الثاني: وهو الضغط الذي يشعر به العامل بعد تطبيق النظام، ينشأ لدى العامل نتيجة تحوله إلى مجرد خادم أو منفذ لأوامر الأجهزة التي يتعامل معها من ناحية، والرقابة التي يمارسها النظام نفسه على أداء مستخدميه من ناحية أخرى، مما يولد لديهم خوفاً دائماً من الوقوع في الخطأ وبالتالي أن يكونوا عرضةً للتأنيب.

من الجدير بالذكر هنا أن تطبيق النظم يمكن أن يؤدي إلى اختراق الخصوصية في العمل بالنسبة للعامل، إذ تتميز الأنظمة الرقابية في معظم النظم الحديثة بتسجيل دائم لجميع ما يقوم به العامل، سواءً على صعيد عمله أم على صعيد التصوير وبالتالي إمكانية الرجوع إلى هذه المعلومات المحفوظة في النظام من قبل الأشخاص المفوضين بذلك أو من قبل غيرهم - مخترقي النظام - إذا لم يكن النظام قوياً من حيث القدرة على حماية نفسه من الاختراق، كل ذلك يولد لدى العامل حجماً أكبر من الضغط والإحساس بفقدان الاستقلالية والخصوصية، وبالتالي قد يتحول النظام بحد ذاته إلى مصدر لهذا الضغط.

1.2 مشكلة الدراسة:

لقد اتضح من مراجعة الدراسات السابقة في واقع العاملين في منظمات الأعمال التي تطبق تكنولوجيا المعلومات أنها تعاني من صعوبات في الجانب السلوكي تتركز في ضغوط العمل والرغبة في تركه، إلا أن معظمها لم تتطرق إلى الاحتراق الوظيفي وأثر تطبيق مؤسسات الأعمال الفلسطينية واستخدامها لتكنولوجيا المعلومات الحديثة، وما تتركه من تأثير على الاحتراق الوظيفي للعاملين حيث إن موضوع الاحتراق الوظيفي، ليس موضوعاً ثانوياً يمكن الحد من خطورته، بل هو موضوع شائك وحيوي ويؤثر سلباً في أداء الأفراد، لذا سيظل

² العمري، عبيد بن عبدالله، (1992)، تأثير كل من الولاء التنظيمي والرضا الوظيفي وضغوط العمل على الأداء الوظيفي والفعالية

التنظيمية، مجلة جامعة الملك سعود، 16م، المملكة العربية السعودية، ص9

³ انظر المصدر السابق

الموضوع في حاجة إلى المزيد من الاجتهادات والرؤى لتزويد قدرة الفرد على التفاعل المهني والذي هو أساس البناء والنهضة، كما أن موضوع الضغوط النفسية والاحترق الوظيفي من المفاهيم الحديثة نسبياً، التي تناولتها العديد من البحوث في مجال علم النفس الاجتماعي وعلم النفس المهني التي أكدت بمجملها على أنها مشاكل مهمة تتعلق بالعمل، وإن فهمها يتطلب فهم كل من شخصية الفرد وبيئة العمل، وقد يحدث أحياناً خلط بين المفهومين، فالبعض يراهما مفهوماً واحداً لكن حقيقة الأمر تشير إلى أن هناك فروقاً بينة بينهما، حيث أن هناك اختلافاً في استجابة الأفراد لضغط العمل فالبعض يستجيب بطريقة إيجابية تجعلهم يعملون بشكل أفضل، ولكن الأغلبية تستجيب لضغط العمل بطريقة سلبية بحيث تؤثر سلباً أيضاً على إنتاجيتهم، إضافة إلى أن المهن الخدماتية والإنسانية تعتبر من أكثر المهن تعرضاً للضغط والمعوقات، مما يحول دون قيام العاملين فيها بالدور المطلوب ويجعلهم يشعرون بأنهم غير قادرين على أداء عملهم بالمستوى المتوقع.

ومن هنا فإن مشكلة الدراسة هي الكشف عما إذا كان هناك علاقة ما بين تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاحترق الوظيفي من وجهة نظر العاملين في شركة الاتصالات الفلسطينية.

1.3 أسئلة الدراسة:

في ضوء مشكلة الدراسة حددت تساؤلاتها على النحو الآتي:

- 1- ما مدى استخدام شركة الاتصالات الفلسطينية لتكنولوجيا المعلومات في عملية نقل المعلومات وتبادلها والحصول عليها وتوفيرها للمستخدم الداخلي؟
- 2- ما هي أسباب الاحترق الوظيفي-إن وجدت- الذي يتعرض له العاملون في شركة الاتصالات الفلسطينية التي تطبق تكنولوجيا المعلومات؟
- 3- ما مستويات الاحترق الوظيفي-إن وجدت- الذي يتعرض لها العاملون في شركة الاتصالات الفلسطينية التي تطبق تكنولوجيا المعلومات؟
- 4- هل هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين استخدام تكنولوجيا المعلومات والاحترق الوظيفي لدى العاملين في شركة الاتصالات الفلسطينية؟
- 5- هل هناك فروق ذات دلالة إحصائية في آراء العاملين في شركة الاتصالات الفلسطينية التي تطبق تكنولوجيا المعلومات؟

1.4 فرضيات الدراسة:

1. الفرضية الصفرية:

لا يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية على مستوى 0.05 أو على مستوى 0.01 بين تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال، وبين زيادة أو انخفاض مستوى الاحتراق الوظيفي في مكان العمل في المؤسسات الخاصة الفلسطينية.

2. الفرضية البديلة الأولى:

إنّ تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال قد رفع مستوى الاحتراق الوظيفي في مكان العمل في المؤسسات الخاصة الفلسطينية.

3. الفرضية البديلة الثانية:

إنّ تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال قد ساعد في انخفاض مستوى الاحتراق الوظيفي في مكان العمل في المؤسسات الخاصة الفلسطينية.

1.5 أهداف الدراسة:

تهدف هذه الدراسة بشكل عام إلى التعرف على ماهية العلاقة بين تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاحتراق الوظيفي من وجهة نظر العاملين في شركة الاتصالات الفلسطينية، ويتفرع عن هذا الهدف الأهداف الفرعية الآتية:

1. التعرف على مدى استخدام شركة الاتصالات الفلسطينية لتكنولوجيا المعلومات في عملية نقل المعلومات وتبادلها والحصول عليها وتوفيرها للمستخدم الداخلي.
2. التعرف على أسباب الاحتراق الوظيفي - إن وجدت - الذي يتعرض له العاملون في شركة الاتصالات الفلسطينية التي تطبق تكنولوجيا المعلومات.
3. التعرف على مستويات الاحتراق الوظيفي - إن وجدت - الذي يتعرض لها العاملون في شركة الاتصالات الفلسطينية التي تطبق تكنولوجيا المعلومات.
4. معرفة إذا كان هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين استخدام تكنولوجيا المعلومات والاحتراق الوظيفي لدى العاملين في شركة الاتصالات الفلسطينية.
5. التعرف إذا ما كان هناك فروق ذات دلالة إحصائية في آراء العاملين في شركة الاتصالات الفلسطينية التي تطبق تكنولوجيا المعلومات.
6. التوصل إلى نتائج يمكن الاستفادة منها في مؤسسات الأعمال الخاصة الفلسطينية، والعمل على وضع مقترحات كفيلة بتحسين ظروف عمل الموظف الإداري مما يقضي على ظاهرة الاحتراق النفسي والوظيفي.

1.6 أهمية الدراسة:

هناك العديد من الدراسات التي تعرض الأثر الذي يتركه استخدام التكنولوجيا وتطبيقها على المنظمة، ولكنها لا تكشف عن أثر التكنولوجيا على الموظفين. حيث إن إدخال تكنولوجيا غير ملائمة قد يزيد من الجودة والإنتاجية، ولكنه يؤدي إلى زيادة الضغوط النفسية على العامل. كما أن هناك بعض الموظفين يعتبر دخول التكنولوجيا الجديدة تهديداً لتطوير مهاراتهم، والبعض الآخر مفتون بها ولديه رغبة في تعلم تقنيات جديدة للحفاظ على مواهبه. فالمنشآت والعاملون فيها لديهم حاجات ورغبات ولكنها غير متزامنة، حيث يضطر الموظفون غير الراغبين أحياناً إلى تعلم طرق جديدة، بينما يُمنع آخرون من الذين يريدون تعلم هذه الفرصة، فهناك شريحة من العاملين تعتقد أن نقص التدريب في مجال التكنولوجيا الجديدة يشكل تهديداً لسبل العيش في المستقبل.

فاستخدام تكنولوجيا المعلومات في المنشآت له جانبان؛ إما سلبي يزيد الاحتراق الوظيفي لدى العاملين فيها، أو إيجابي يحارب ويقلل من الاحتراق الوظيفي. لذا تسعى هذه الدراسة إلى الإجابة عما إذا كان هناك علاقة ما بين تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاحتراق الوظيفي من وجهة نظر العاملين.

1.7 حدود الدراسة:

الحدود الموضوعية: مدى تأثير استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الاحتراق الوظيفي لدى العاملين في شركة الاتصالات الفلسطينية، الذين يعملون فيها منذ أكثر من خمس سنوات.

الحدود البشرية: اقتصرت هذه الدراسة على الأفراد العاملين في شركة الاتصالات الفلسطينية. الحدود المكانية: شركة الاتصالات الفلسطينية – الضفة الغربية (شمال، وسط، جنوب).

الحدود الزمنية: كانون الثاني من عام 2011.

1.8 محددات الدراسة:

اقتصرت هذه الدراسة على العاملين في شركة الاتصالات الفلسطينية.

1.9 منهجية الدراسة:

تم استخدام منهج دراسة الحالة في إجراء الدراسة لكونه من أنسب المناهج في دراسة مثل هذه الظواهر، كما تم استخدام المصادر الثانوية والأولية؛ وتتكون المصادر الثانوية من الكتب

والمجالات العلمية المتخصصة، أما المصادر الأولية فقد تركزت في استبيان تم تصميمه وإعداده خصيصاً لأغراض البحث، وتم توزيعه على العاملين في شركة الاتصالات الفلسطينية.

1.10 المصطلحات والمفاهيم:

تكنولوجيا المعلومات والاتصال (ICT): مجموعة الطرق والتقنيات الحديثة المستخدمة بغرض تبسيط نشاط معين ورفع أدائه، من خلال مجموعة من الأجهزة الضرورية لمعالجة المعلومات من حواسيب وبرامج ومعدات حفظ استرجاع ونقل سلكي ولاسلكي ونقلها الكترونياً عبر وسائل الاتصال بكل أشكالها وعلى اختلاف أنواعها : المكتوب والمسموع والمرئي⁴.

الاحتراق الوظيفي (Burnout): ظاهرة استنزاف جسمي وانفعالي بشكل كامل بسبب الضغط الزائد عن الحد وينتج عنه عدم توازن بين المتطلبات والقدرات بحيث يشعر الفرد بأنه غير قادر على التعامل مع أي ضغط إضافي في الوقت الحالي مما يؤدي لاحتراقه نفسياً.

وهناك تعريف آخر قدمته كرسنتين ماسلاخ بأنه "مجموعة أعراض من الإجهاد الذهني والاستنفاد الانفعالي والتبذل الشخصي، والإحساس بعدم الرضا عن المنجز الشخصي والأداء المهني"⁵.

الاحتراق الوظيفي يحدث من ضغوط العمل النفسية نتيجة تضارب الأدوار وازدياد حجم العمل، ويحدث لهؤلاء الذين عادة ما يتبنون رؤية مثالية لأداء الأعمال والاضطلاع بالمسؤوليات المهنية، كما يرتبط الاحتراق عادة بالمهام التي يتعذر على الشخص تحقيقها⁶.

العاملون في شركة الاتصالات الفلسطينية: هم الأشخاص الذين يستخدمون تكنولوجيا المعلومات لإنجاز أعمالهم ويعملون في الشركة منذ أكثر من خمس سنوات.

⁴ بختي، إبراهيم، (2005)، المصدر السابق، ص28

⁵ الزبيدي، محمد حمزة، (2007)، "مصادر الضغوط النفسية والاحتراق النفسي لدى معلمي التربية الخاصة في محافظة الكرك وعلاقتها ببعض المتغيرات"، مجلة جامعة دمشق - المجلد - 23 العدد الثاني، ص7.

⁶ Halbesleben, Jonathon R.B.,elat, (2004), " Burnout in Organizational Life", Journal of Management, 30(6), p.859

الفصل الثاني: الإطار النظري والدراسات السابقة

الفصل الثاني

الإطار النظري والدراسات السابقة

2.1 الإطار النظري:

2.1.1 تكنولوجيا المعلومات:

2.1.1.1 المقدمة:

لقد أصبحت المعلومات قوة مؤثرة تتحكم في مختلف نواحي الحياة بما فيها المنظمات، وبنات مختلف عمليات ونشاطات المنظمة تعتمد إلى حد كبير على حجم ونوعية المعلومات المتوفرة لها.

ولا تستطيع أي منظمة جمع المعلومات وتخزينها وتحليلها ونشرها والاستفادة منها دون توفر أساليب وتقنيات حديثة ومتطورة. هكذا تبرز أهمية تكنولوجيا المعلومات في المنظمات، كما وأصبح الحاسوب والبرمجيات وشبكات الحاسوب ونظم المعلومات ونظم الذكاء الصناعي والإنترنت وغيرها جزءاً أساسياً من مختلف الأنشطة ووظائف المنظمة مثل الإنتاج والتسويق، والمالية... وغيرها.

2.1.1.2 مفهوم تكنولوجيا المعلومات:

قبل تعريف تكنولوجيا المعلومات، يتطلب الأمر كشف النقاب عن ماهية "التكنولوجيا" وبشكل عام فقد عرفت بأنها: -"عملية تحويل الفكرة العلمية من حالة نظرية معرفية إلى حالة عملية، أي تحويلها إلى سلعة إنتاجية، أو معدات، أو أجهزة، أو أدوات ووسائل، يستخدمها الإنسان في أداء عمل ما أو وظيفة ما بحيث تصبح تلك الآلات والمعدات قادرة على أن تقدم خدمة للفرد والمجتمع والدولة على حد سواء على صعيد الواقع العملي"⁷.

ويتصور الكثير من الناس أن مفهوم التكنولوجيا يتعلق بشكل أساسي في الأدوات والآلات التي تُصنَّع، وهذا من حيث العلم يعد مفهوماً خاطئاً، فالتكنولوجيا في حقيقة الأمر، هي العقل الإنساني الذي يفكر في كيفية إدارة الحياة نحو الأحسن من جانب، والآلات، والأدوات، والمعدات التي تقدم لهذا العقل خدمة أفضل من السابق من جانب آخر.

التكنولوجيا هي تعريب لكلمة TECHNOLOGY و المشتقة من الكلمة اليونانية التي تعني علماً أو LOGY وتعني فناً أو مهارات، أما الجزء الثاني من الكلمة TECHNE دراسة⁸.

⁷ الجاسم، جعفر، (2005)، تكنولوجيا المعلومات، عمان: الأردن، دار أسامة للنشر والتوزيع، ص45.

⁸ السعيد، محمد خشبة، (1984)، نظم المعلومات المفاهيم والتكنولوجيا، القاهرة- مكتبة غريب، ص48.

المعلومات هي أساس المعرفة، فالمعرفة التي هي أساس مجموعة المعاني والمعتقدات والأحكام والمفاهيم والتصورات الفكرية، التي تتكون لدى الإنسان نتيجة لمحاولات متكررة لفهم الظواهر والأشياء المحيطة به، تمثل حصيلة أو رصيد خبرة ومعلومات ودراسة طويلة يملكها شخص ما في وقت معين، ويختلف بذلك رصيد المعرفة لدى الشخص الواحد من وقت لآخر.

وكلمة معلومات Information أصلها في اللغة اللاتينية هو كلمة informatio التي تعني شرح أو توضيح شي ما، وتستخدم الكلمة كفحوى لعمليات الإتصال، بهدف توصيل الإشارة أو الدراسة التي هي المعلومة والإعلام عنها، كما تتصل الكلمة بأي فحوى تفاعل بشري بين فرد وجماعته أو بين مجموعة وأخرى، في حين أن كلمة معلومات في اللغة العربية مشتقة من كلمة "علم" وترجع كذلك إلى كلمة "معلم"، أي الأثر الذي يستدل به على الطريق.⁹

أما الدكتور بسيوني حمادة فيرى أن تكنولوجيا الإتصال وتكنولوجيا المعلومات هما وجهان لعملة واحدة، على أساس أن ثورة تكنولوجيا الإتصال قد سارت على التوازي مع ثورة تكنولوجيا المعلومات، التي كانت نتيجة لتفجر المعلومات وتضاعف الإنتاج الفكري في مختلف المجالات، وظهور الحاجة إلى تحقيق أقصى سيطرة ممكنة على فيض المعلومات المتدفق، وإتاحته للباحثين والمهتمين ومتخذي القرارات في أسرع وقت وبأقل جهد، عن طريق استحداث أساليب جديدة في تنظيم المعلومات تعتمد على الحاسوب واستخدام تكنولوجيا الإتصال، لمساندة مؤسسات المعلومات ودفع خدماتها لتصل عبر القارات¹⁰.

والواقع أن تعريف تكنولوجيا المعلومات ينطوي على معنى هذا التزاوج، إذ ينص في إحدى صيغته على أنه "اقتناء واختزان المعلومات وتجهزها في مختلف صورها وأوعية حفظها، سواء كانت مطبوعة أو مصورة أو مسموعة أو مرئية أو ممغنطة أو معالجة بالليزر، وبنها باستخدام توليفة من المعلومات الإلكترونية، ووسائل وأجهزة الإتصال عن بعد".¹¹

⁹ المصدر السابق، ص48.

¹⁰ حمادة، بسيوني، "تكنولوجيا الإتصال والمعلومات: المعلوماتية: التقنيات ووسائل الاعلام"،

<http://socio.montadarabi.com/t2466-topic>, access date 3/4/2011

¹¹ علم الدين، محمود ومحمد تيمور، عبد الحسين، (1997)، الحاسبات الإلكترونية وتكنولوجيا الإتصال، القاهرة - دار الشروق - ص19-20.

وهكذا فإنه لا يمكن الفصل بين تكنولوجيا المعلومات وتكنولوجيا الاتصال، فقد جمع بينهما النظام الرقمي الذي تطورت إليه نظم الاتصال، فترابطت شبكات المعلومات، وهو ما نلمسه واضحاً في حياتنا اليومية، وبذلك يكون قد انتهى عهد استقلال نظم المعلومات عن نظم الاتصال، وتطور كل منهما، ودخلنا عصراً جديداً للمعلومات والاتصال يسمونه الآن .computer communication (com-com)

وقد عرّفت اليونسكو تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بأنه "مصطلح يستخدم لوصف الأدوات والطرق للوصول، والاسترجاع، والتخزين، والتنظيم، والمعالجة، والانتاج، وتقديم المعلومات وتبادلها بواسطة طرق الكترونية أتماتيكية، وهذا يشمل الأدوات المعدنية والصلبة والمرنة والاتصالات والتي يمثل على شكل كمبيوترات شخصية ومساحات ضوئية وكاميرات رقمية وهواتف والمسجلات والفيديو الرقمي والتلفزيون والراديو والبرامج مثل نظام قواعد DVD ومشغل modems و CDs وفاكسات والبيانات والتطبيقات متعددة الوسائط".

ويمكن القول إنّ تكنولوجيا الاتصال هي مجموع التقنيات أو الأدوات أو المحتوى، الذي يراد توصيله من خلال عملية الاتصال الجماهيري أو الشخصي أو الجمعي، التي يتم من خلالها جمع المعلومات والبيانات المسموعة أو المكتوبة أو المصورة أو المرئية أو المطبوعة أو الرقمية من خلال الحاسبات الإلكترونية، ثم عملية نشر هذه المواد الاتصالية أو الرسائل أو المضامين مسموعة أو مسموعة مرئية أو مطبوعة أو رقمية، ونقلها من مكان إلى مكان آخر وتبادلها¹².

وهكذا يمكننا تعريف المعلوماتية بأنها ذلك الإطار الذي يحوي تكنولوجيا المعلومات، وعلوم الكمبيوتر، ونظم المعلومات وشبكات الاتصال وتطبيقاتها في مختلف مجالات العمل الإنساني المنظم، كما يمكننا القول إنّ المعلوماتية هي منظومة تحوي أربعة أبعاد رئيسية هي:

1. العتاد الصلب Hard Ware
2. البرامجيات (العتاد اللين) Soft Ware
3. الموارد المعرفية Knowledge Ware
4. الموارد البشرية Human Ware.

¹² المصدر السابق، ص20

2.1.1.3 مصادر المعلومات

نذكر من بين مصادر المعلومات ما يأتي:

- **الملاحظة:** يمكن الحصول على أجوبة جزئية لمشكل معين عن طريق ملاحظة الأحداث المرتبطة به.
- **التجربة:** وذلك عن طريق إخضاع مصادر المعلومات (الأفراد، الآلات، الأنشطة... الخ) لتجارب تخضع للحكم، وكلما كان تصميم التجربة جيداً كلما كانت النتائج موثوقاً فيها أكثر.
- **المسح:** وهو مصدر معلومات غني يحتاج إلى التخطيط الجيد وخاصة فيما يخص إعداد قوائم الاستبيان واختيار العينة، و يكتسب هذا المصدر أهمية بالغة في الدراسات التسويقية.
- **المؤسسة:** من خلال مختلف التقارير التي يعدها أجزاءها، وهو مصدر هام جداً خاصة من خلال إنتاجه للمعلومات التي تصحح الانحرافات التي قد تتعرض لها المؤسسة.
- **البيئة الخارجية للمؤسسة:** تتمثل في المعلومات التي يمكن الحصول عليها من مكاتب البحوث، والإحصاء، والاستشارات والنشرات المختلفة لهيئات خاصة أو حكومية، لكن يجب توخي الحذر في استعمال مثل هذه المعلومات ولا يمكن اعتبارها في جميع الأحوال صحيحة بصفة مطلقة، كما أن تعدد مصادر المعلومة الواحدة مفيد جداً في تقييم مدى دقتها و تمثيلها للواقع¹³.

ويمكن تحليل مدلول لفظ المعلومات بدراسة مكوناتها وهي : البيانات والمعالجة والمخرجات...

• **البيانات (Data):** هي المادة الخام التي تُجمع بناء على ما يحصل من اتصال وأحداث في العالم بصورة مجردة ، وتتضمن هذه البيانات أرقاماً ، وأسماء ، وصوراً ، وأصواتاً ورسومات.

• **المعالجة (processing):** تتم معالجة البيانات من خلال إيجاد علاقة تربط بعضها ببعض. وتتضمن المعالجة عمليات وأساليب التفكير والعمل التي تؤدي إلى الحصول على معلومات معينة من هذه البيانات.

• **المعلومات (Information):** هي المعطيات الناتجة عن معالجة البيانات يدوياً أو حاسوبياً أو بالحالتين معاً ، ويكون لها سياقاً محدداً ومستوى عالٍ من الموثوقية .

¹³ انظر المصدر السابق، ص16

تختلف المعلومات (Information) عن البيانات (Data) في أن المعلومات تعطي الفرصة لأصحاب القرار اتخاذ القرار المناسب في الوقت المناسب، بما يتوفر لديهم من تحليل كامل للبيانات ومن نتائج لهذا التحليل. غير أن البيانات تبقى مجرد معطيات غامضة مجردة لا يمكن الحصول على جملة مفيدة منها دون أن نخضعها للمعالجة، سواء أكانت هذه المعالجة يدوية أم باستخدام الكمبيوتر.

2.1.1.4 خصائص المجتمع المعلوماتي

لقد أصبح شائعاً ومألوفاً تسمية عصرنا الحاضر بعصر المعلومات، حيث تواجه المنظمات تحدياً كبيراً يتمثل في كيفية استثمار وتوظيف المعلومات التي تتدفق بغزارة وبصورة مستمرة، والتحدي الذي يواجه المدراء هو كيفية جمع وتخزين ومعالجة وتحليل المعلومات من أجل اتخاذ القرارات الفعالة الناجحة والتحدي الأكبر هو إيصال المعلومات المفيدة في الوقت المناسب، ومن الضروري أن يتذكر المدير أنه ليست جميع المعلومات مفيدة، والمعلومات المفيدة تصبح أفضل إذا تمت مشاركتها على نطاق واسع، ويمكن إجمال خصائص مجتمع المعلومات المعاصر بالآتي:

1. انفجار المعلومات: حيث أصبحت المجتمعات المعاصرة ومؤسساتها العلمية والثقافية والإنتاجية تواجه تدفقاً هائلاً في المعلومات، التي أخذت تنمو بمعدلات كبيرة نتيجة للتطورات العلمية والتكنولوجيا الحديثة وظهور التخصصات الجديدة.
2. زيادة أهمية المعلومات كمورد حيوي إستراتيجي لا يمكن الاستغناء عنه في حياة الأفراد والجماعات، وفي مختلف النشاطات التي يمارسها الإنسان.
3. نمو المجتمعات والمنظمات المعتمدة على المعلومات: خلال السنوات الأخيرة تزايدت المؤسسات والمنظمات التي تعتمد اعتماداً كبيراً على المعلومات واستثمارها بالشكل الأمثل في معالجة نشاطاتها وأعمالها، كما هو الحال في المؤسسات الصحفية والإعلامية والبنوك وشركات التأمين والمؤسسات الحكومية الأخرى.
4. بزوغ تكنولوجيا المعلومات والنظم المتطورة: حصلت تطورات كبيرة خلال الآونة الأخيرة في تكنولوجيا المعلومات، فبعد أن كانت التقنيات المتاحة لتخزين وإرسال وعرض المعلومات تتمثل بالصور الفوتوغرافية والأفلام والمذياع والتلفاز والهاتف، أصبحت في

الوقت الحاضر تعتمد اعتماداً كبيراً على الحواسيب بأنواعها المختلفة في اختزال ومعالجة المعلومات واستخدامها وتقديمها للمستخدمين.¹⁴

لعبت تكنولوجيا المعلومات دوراً هاماً في خدمة المعلومات وحققت أهدافاً عديدة منها:

• إيصال المعلومات للباحثين وفقاً لحاجاتهم الموضوعية ومشكلاتهم العلمية لوضع الحلول المناسبة لها.

• توفير المعلومات للمواطنين لرفع مستوياتهم الثقافية والمهنية والعلمية ومن ثم خلق مجتمع أفضل متطور على الأصعدة والمستويات جميعها.

5. تأمين قنوات في المجتمع بهدف توصيلها للباحثين لدراساتها ونقدها وتمييزها لإبداع معلومات جديدة قد تفتح آفاقاً جديدة في سبيل الرقي والتقدم.

6. تعدد فئات المستخدمين: يتميز مجتمع المعلومات بوجود فئات متعددة تتعامل مع المعلومات والاستفادة منها في خططها وبرامجها وبحوثها ودراساتها وأنشطتها المختلفة وفقاً لتخصصاتها ومستوياتها وطبيعة أعمالها.

7. تقلص سلطات المدير: نظراً لتنامي حجم تكنولوجيا المعلومات واستخدامها في المكتبات ومراكز المعلومات، فإن مسؤوليات وسلطات المدراء والعاملين سوف تتقلص ولن يحتفظ المديرين أو المشرفون في هذه المؤسسات بالسلطات التي يفترض أن تتاح لهم.

8. ظهور التوقعات المتغيرة لمستخدمي المعلومات: وفرت تكنولوجيا المعلومات والاتصالات تسهيلات علمية وفنية وغزارة في كمية المعلومات المقدمة للمستخدمين، وأصبح بإمكان المستخدم التفاعل مع نظام المعلومات واستخدام ما يناسبه بالشكل والصيغة التي يحتاجها من الخدمات والبرامج الثقافية والعلمية، فضلاً عن البرامج التعليمية والتدريبية الخاصة به لجعله أكثر معرفة بما يتناسب مع اهتماماته ومجالات عمله.

9. تزايد حجم القوى العاملة في قطاع المعلومات: أصبحت القوى العاملة في قطاع المعلومات في بعض الدول المتقدمة تنمو بشكل سريع فقد ارتفعت نسبتهم في الولايات المتحدة الأمريكية من عام 1950 وحتى الآن إلى أكثر من 60 % (ميرمجون، أساتذة، محررون، محاسبون، مصرفيون، أمناء مكتبات).

¹⁴ المبارك، صبرى الحاج "المعلومات ودورها في التنمية" <http://www.informatics.gov.sa> access date:25/1/2011

10. الاغتراب والتحديث في مجتمع المعلومات: فربما يؤدي انتشار تطبيق تكنولوجيا المعلومات إلى اغتراب الإنسان في مجتمع المعلومات، وعزوفه عن المشاركة الإيجابية في المجتمع، وتتجدد شواهد هذا الاغتراب في فقدان الثقة بالنفس والقلق على تعطل خبرات الإنسان، لأن الحواسيب قد حولت العديد من الموظفين والعاملين إلى مجرد ضاغطين على الأزرار.

11. الأبعاد الجديدة للخصوصية: أضافت التكنولوجيا الحديثة أبعاداً جديدة للخصوصية تتعلق باختزان واسترجاع المعلومات عن الناس، وإمكانيات الوصول لهذه المعلومات عن طريق شبكات الاتصال¹⁵.

2.1.1.5 أمن المعلومات

يخزن الحاسوب كثيراً من المعلومات الحساسة عن الأفراد والمؤسسات، ويجري تبادل أجزاء من هذه المعلومات بين المستخدمين من خلال الشبكات فلا بد من حماية هذه المعلومات، بمنع الوصول إليها لمن لا يملك الحق في ذلك، وكذلك المحافظة على سريتها أثناء نقلها عبر الشبكة¹⁶

ويمكن تعريف أمن المعلومات بأنه: " العلم الذي يعمل على توفير الحماية للمعلومات من المخاطر التي تهدده، أو الاعتداء عليها، وذلك من خلال توفير الأدوات والوسائل اللازمة لحماية المعلومات من المخاطر الداخلية أو الخارجية، ووضع المعايير والإجراءات اللازمة لمنع وصول المعلومات إلى أيدي أشخاص غير مخولين عبر الاتصالات، ولضمان أصالة وصحة هذه الاتصالات"¹⁷

و لغرض تنظيم وصول الأفراد إلى المعلومات يتبع عدة أساليب أهمها:

1. كلمة السر **Password** الطريقة الشائعة لإعطاء حق الوصول إلى المعلومات، وهي عبارة عن كلمة يعرفها المستخدم المعني فقط، ولا يسمح للمستخدم بالوصول إلى المعلومات المحمية دون إعطاء كلمة السر المطلوبة وتتميز هذه الطريقة بسهولة، حيث إن لكل مستخدم كلمة سر واحدة، ومن سيئاتها الحاجة إلى حماية كلمة السر من السرقة أو البوح بها للآخرين، كذلك اختيار كلمة يصعب توقعها.

¹⁵ انظر المصدر السابق

¹⁶ يحيى، عدنان وآخرون، (2006)، تكنولوجيا المعلومات، فلسطين، الطبعة الأولى، ص35.

¹⁷ ويكيبيديا، الموسوعة الحرة، 2011.

2. بطاقة الوصول **Access Card**: في الحالات التي لا تكون فيها كلمة السر كافية يمكن استخدام بطاقات خاصة للوصول، ولمنع سرقتها عادة ما تستعمل هذه البطاقات مع كلمة سر قصيرة كما هو متبع في أجهزة الصراف الآلي في البنوك.

3. **معلومات بيولوجية Bio Data** عند الحاجة إلى تحقق أفضل من هوية الشخص تستخدم بعض الأنظمة معلومات بيولوجية عن المستخدم للسماح له بالوصول إلى المعلومات، مثل بصمة الإصبع، وصورة العين أو الوجه، وربما بصمة الحمض النووي للمستخدم مستقبلاً.

ويرى "يحيى، 2006" أن الوسيلتين الأخيرتين أنجع في توفير الحماية، ولكنهما أكثر تكلفة، لذا يجب التفكير في مدى الحماية المطلوبة للمعلومات، واختيار أسلوب الحماية الذي يتوافق مع ذلك من حيث الجهد والتكلفة.¹⁸

2.1.1.6 الدوافع وراء انتشار تكنولوجيا المعلومات

يرى الدارسون أن هناك مجموعة من الدوافع وراء الانتشار الهائل لتطبيقات تكنولوجيا المعلومات في المنظمات سواء الإنتاجية أم الخدمية، يمكن تلخيصها فيما يأتي:

1. **زيادة الإنتاجية**: ويقصد بالإنتاجية، إنتاجية الموارد البشرية المادية والطبيعية كما وكيفا، ومن أمثلتها:

- زيادة إنتاجية عمال المصانع: لقد أثبتت تكنولوجيا المعلومات قدرة فائقة على تقليل تكاليف الإنتاج والخدمات من خلال تقليل العمالة وتوفير المواد الخام.
- زيادة إنتاجية عمال المكاتب: ويتضح ذلك من خلال ظهور أتمتة المكاتب؛ وذلك بهدف زيادة فاعلية التواصل بين موظفي المكاتب وبين مراكز الإدارة و الفروع، وكذلك سرعة إنتاج الوثائق وتبادلها.

2. **تحسين الخدمات**: لعبت التكنولوجيا دوراً أساسياً في تحسين الخدمات القائمة واستحداث خدمات جديدة لم تكن متوفرة من قبل، وذلك في مجالات عديدة من أبرزها خدمات المصارف، المواصلات، الاتصالات... وغيرها.

3. **خفض التكلفة**: لعبت التكنولوجيا دوراً في تخفيض التكاليف في الأنشطة التي يفترض فيها التكرار مثل التخزين والمبيعات والتوريد، ... وغيرها.

4. **السرعة والدقة في الأداء**: من خلال زيادة التنسيق ليس فقط بين أجزاء المنشأة، ولكن أيضاً بين المنشأة وبين المجتمع المحيط بها.

¹⁸ يحيى، عدنان وآخرون، (2006)، المصدر السابق، ص41.

5. **السيطرة على التعقيد:** أثبتت تكنولوجيا المعلومات أنها أفضل وأمضى سلاح تشهره البشرية في وجه ظاهرة التعقيد الشديد التي باتت تعترى جميع مظاهر الحياة الحديثة، ولقد وفرت تكنولوجيا المعلومات وسائل عملية لمحاصرة ظاهرة التعقيد منها: وسائل تحليل النظم، والبيانات، نماذج المحاكاة simulation models وباتت تكنولوجيا المعلومات عاملاً مساعداً وفعالاً في حل الكثير من المشاكل في البيئة الإدارية.
6. **المرونة:** تعتبر المرونة هي الوجه الآخر للعملة فيما يخص ظاهرة التعقيد وسرعة التغيير، ففي خضم هذا الكم الهائل من الظواهر التي يصعب التنبؤ بها يعتبر عامل المرونة عاملاً أساسياً لضمان سرعة تكيف النظم وتجاوبها مع المتغيرات والمطالب العديدة، لهذا السبب كان أحد أهداف نظم الإنتاج على سبيل المثال هو تحقيق المرونة المطلوبة لتلبية مطالب السوق المتغيرة ومواجهة التغيرات المحتملة في نوعية المواد الخام المستخدمة أو أداء آلات الإنتاج.¹⁹

2.1.1.7 فوائد تكنولوجيا المعلومات للمدراء والإدارات

نظراً لما لتكنولوجيا المعلومات من أهمية سيتم التعرف على فوائد التكنولوجيا للمدراء والإدارات ومنها²⁰:

1. تنمية وتطوير مهارات المدراء والموظفين والمستثمرين للتكنولوجيا.
2. تخفيض حجم الجهاز الإداري وتخفيض التكاليف.
3. توسيع وتمشيط شبكة الاتصالات وابتكار طرق جديدة.
4. التكيف والتأقلم مع المتغيرات نتيجة سرعة العلم.
5. فرز أنماط جديدة ومتطورة من الإدارة.
6. رفع مستوى الأداء.
7. زيادة قيمة المنظمة من خلال الابتكار وتحسين الأداء في السلعة أو الخدمة المقدمة.
8. فعالية اتخاذ القرارات.
9. تنمية العمل وفق نظم واضحة وطرق عمل محددة.
10. تنمية السلوك الإيجابي لأفراد المنظمة.

¹⁹ الجاسم، جعفر، (2005)، المصدر السابق، ص121-122.

²⁰ الأغا، مرام إسماعيل، (2006)، إعادة هندسة العمليات الإدارية(الهندرة) في المصارف في قطاع غزة، (رسالة ماجستير)، الجامعة الإسلامية، فلسطين، أكتوبر.

2.1.1.8 البنية الأساسية لتكنولوجيا المعلومات

تعد البنية الأساسية في مفهومها العام كل الوسائل والمعدات والإنشاءات التي يمكن من خلالها تأمين احتياجات الإنسان الأساسية، ويمكن أن تعد الطرق والجسور ومحطات الكهرباء وخطوط الاتصال وغيرها من الأمثلة التقليدية للبنية الأساسية في أي دولة. وفي مجال تكنولوجيا المعلومات يشتمل مفهوم البنية الأساسية على خدمات الاتصالات الحديثة والأقمار الصناعية وشبكات الإنترنت والحواسيب الشخصية ومراكز المعلومات، فضلا عن الموارد والطاقات البشرية ذات الخبرة والكفاءة في مجالات الحواسيب والمعلومات والاتصالات، أضف إلى ذلك الدور المهم للمؤسسات التعليمية المتخصصة في إعداد الملكات الفنية ومراكز التدريب والتأهيل التقني ومراكز البحث والتطوير العلمي.

ويمكن قياس مستوى تطور البنية الأساسية لتكنولوجيا المعلومات في أي دولة من دول العالم باعتماد طريقتين أساسيتين، الأولى تسمى قياس الوسيلة التي ترتبط بالدراسة المباشرة لصفات أو ملامح محددة للبنية الأساسية مثل نقاط الاتصال أو نوع الشبكة وإمكانياتها... الخ . أما الطريقة الثانية فتعرف بقياس النتيجة والخاصة بقياس فاعلية أو انتشار الخدمات التي تتيحها البنية الأساسية²¹.

2.1.1.9 الموارد البشرية في مجال تكنولوجيا المعلومات:

يقصد بالموارد البشرية الطاقات والخبرات البشرية المتوفرة في البلد التي يتوقع لها أن تؤدي دورا مهما في نشر وتعميم واستيعاب تطبيقات تكنولوجيا المعلومات على المستوى المحلي. ويمكن تصنيف الموارد البشرية في مجال تكنولوجيا المعلومات إلى ثلاث شرائح وهي²²:

1. **شريحة المنفذين:** وهي تكون مسؤولة عن بناء برامج تطبيقات تكنولوجيا المعلومات وتهيئة مستلزماتها. وفي الغالب تضم هذه الشريحة نخبة من المتخصصين في مجالات الهندسة والحاسيب والمعلومات والاتصالات والإعلام.
2. **شريحة المشغلين:** وهي الشريحة التي ستوكل لها مهمة تشغيل برامج تطبيقات تكنولوجيا المعلومات في المؤسسات التابعة لها، ولا يشترط بهم أن يكونوا بمستوى الشريحة الأولى من ناحية التخصص والتأهيل، في ذات الوقت يجب أن لا تنقصهم المهارة والخبرة في مجال التعامل مع الحواسيب وتطبيقاتها البرمجية المختلفة. ولإعداد هذه الشريحة بشكل

²¹ الأمم المتحدة / تقرير اللجنة الاقتصادية والاجتماعية لغربي آسيا. البنية الأساسية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات. 2003. ص 2

²² Donald A. and (others). (2001), Making the Invisible Vision: how companies win with the right information. People and IT

يمكنهم من استيعاب تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والتفاعل مع معطياتها بشكل يضمن كفاءة الأداء، لا بد من وضع برامج تدريبية مكثفة تختص في التعامل مع الأجهزة والمعدات والبرامج التي تشكل في مجملها الحلقات المترابطة لتطبيقات تكنولوجيا المعلومات. ومن الضروري أن تكون برامج التدريب مرتبطة بتطبيقات فعلية، وعلى أيدي خبراء في هذا المجال، ويفضل دائماً أن تستمر عملية التدريب والتأهيل أثناء الخدمة للوصول إلى حالة متقدمة في هذا المجال.

3. **شريحة المستخدمين:** تعد شريحة المستخدمين الأوسع بين الشرائح الأخرى، فضلاً عن كونها تؤدي دور الحكم النهائي على مدى نجاح تطبيقات تكنولوجيا المعلومات في خدمة المجتمع، وتفاعل هذه الشريحة مع هذه التطبيقات يعد حافزاً مهماً لتطويرها بشكل مستمر. في ذات الوقت تفشل معظم تطبيقات تكنولوجيا المعلومات عندما يعجز المجتمع عن التعاطي معها بسبب الأمية في مجال الحاسوب، أو عدم توفر الإمكانيات المادية اللازمة لشراء الأجهزة الضرورية للتواصل مع الخدمة.

2.1.1.10 متطلبات تكنولوجيا المعلومات:

هناك متطلبات لتطبيق تكنولوجيا المعلومات في المنظمة لضمان نجاحها وفعاليتها منها ما يكون على الصعيد الإداري والتنظيمي والبشري، ومنها متطلبات فنية، ومتطلبات اجتماعية ونفسية، ومتطلبات مالية، وفيما يأتي عرض لها:

1. متطلبات إدارية وتنظيمية وبشرية²³:

- الحد من بيروقراطية العمل المكتبي وتبسيط إجراءات العمل.
- تطبيق الأساليب الحديثة والمعاصرة في مختلف سياسات الموارد البشرية.
- إتاحة الفرصة للترقية وتنمية الكفاءات وتنمية المسارات الوظيفية أمام العاملين في مجال تكنولوجيا المعلومات.
- تدعيم وتأييد الإدارة العليا لتطبيق تكنولوجيا المعلومات على مستوى المنظمة ككل.
- تنمية نظام فعال للمزايا والأجور للعاملين في مجال تكنولوجيا المعلومات يساعد على إخراج كل ما لديهم من إبداعات وطاقات.
- الانتقال من الوسائل التقليدية في تقييم أداء العاملين إلى الوسائل الحديثة في التقييم على أساس فرق العمل.

²³ توبليان، مرال، (2006)، الموارد البشرية وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات الجديدة، تطور أم ثورة، ورقة علمية منشورة، المعهد العربي للتدريب والبحوث الإحصائية، أيلول، ص 27-29

- تدعيم وجود الكوادر البشرية ذات الاستعداد والإصرار في تبني تكنولوجيا المعلومات وتطبيقها.

2. متطلبات فنية²⁴:

- العمل علي سيطرة الحاسب الآلي على كافة عمليات ومعاملات المنظمة مما يستلزم نوعية حديثة من المهارات الخاصة.
- توفر البرامج التدريبية التي تسعى لتنمية قدرات الأفراد فيما يتعلق بالتفكير والابتكار والإبداع والتحكم في أصول وتطبيقات الحاسب.
- ضرورة توفر القدرة الفنية لدى العاملين لإستخدام وتشغيل الحاسب الآلي لمتابعة ما يستحدث في هذا الصدد.
- أن تحقق تطبيقات تكنولوجيا المعلومات توقعات مستخدميها فيما يتعلق بالنواحي الفنية لتصميم النظام وكذلك العمليات التطبيقية.
- الاعتماد على مصادر متعددة لتوفير الكفاءات المتخصصة في مجال تكنولوجيا المعلومات.

3. متطلبات اجتماعية ونفسية²⁵:

- السعي لتأمين ثقافة تنظيمية تعتمد على دور وأهمية المعلوماتية في اتخاذ القرارات .
- العمل بروح الفريق وتدعيم روح المعاونة والمساندة .
- ضرورة تنمية الاتجاهات الإيجابية لدى الأفراد والعاملين نحو تطبيق تكنولوجيا المعلومات.
- دعم وتنمية مهارات العاملين والسعي لتوفير الأفكار الجديدة وإمدادهم بالدعم المعنوي.
- القدرة على التألف مع أدوات اكتساب المعرفة وطرق الوصول إلى المعلومات .
- زيادة قدرات العاملين على التعلم، وحثهم على التعرف على كل ما هو حديث في مجال تكنولوجيا المعلومات.

²⁴ المصدر السابق، ص29

²⁵ انظر المصدر السابق، ص30

4. متطلبات مالية²⁶ :

- توفير الدعم المالي المطلوب لإدخال تكنولوجيا المعلومات بحسب متطلبات كل جهة إدارية.
- القيام بالتحليل المالي اللازم تجاه استخدام تكنولوجيا المعلومات لتحقيق اقتصاديات تشغيلها.
- اعتماد دراسات الجدوى المالية والاقتصادية اللازمة قبل إدخال تكنولوجيا المعلومات لتأكيد فوائدها على المدى البعيد.

2.1.1.11 تطور تكنولوجيا المعلومات والاتصال:

شهدت تكنولوجيا المعلومات والاتصال تطوراً كبيراً في هذه السنوات الأخيرة، وهذا التطور نال إعجاب بعض المحللين الذين يلاحظون أن تطورها يسمح بانفتاح الآلات المنعزلة، وتمنح المشاركة في جميع أنحاء العالم، وهي عهد جديد للاتصال الذي يدفع إلى العلاقات المتبادلة بين المجتمعات، في حين نجد أن آخرين من المحللين يرون أن نفس هذه التكنولوجيا مهددة ومرتكزة على العلاقات الافتراضية وغير الشخصية، فهي غير إنسانية، لاستعمالها لشبكات الاتصال، فبالرغم من مزاياها المتعددة إلا أن لها العديد من التأثيرات السلبية على المجتمع، ويجب علينا أن ندرك ذلك، حتى لا نقع في هوة الانبهار بالتكنولوجيا الحديثة في عصر المعلومات، ومما لا شك فيه أن كل تكنولوجيا لها تأثيرات مرغوبة وغير مرغوبة. يتمثل التحدي الذي يواجه أي منظمة أعمال في التخطيط السليم لتطوير وإدارة واستخدام مواردها الثلاثة الأكثر أهمية، وهي: المعلومات المتدفقة والمتوفرة لها، وتكنولوجيا ونظم المعلومات المستخدمة، والموارد البشرية المناط بها القيام بالمهام المختلفة التي تؤدي إلى تحقيق أهداف المنظمة في ظل استراتيجياتها. وتعباً مواردها الأساسية لتقديم خدمة ممتازة ترتبط بالقيم اللحظية التي يحصل عليها العميل.

2.1.1.12 أثر تكنولوجيا المعلومات السلبي على العاملين:

التكنولوجيا ضرورية، فلا يمكن إنكار مدى الأثر الذي تتركه على الأداء في الشركات والمنظمات، إلا أن هناك آثاراً سلبية لها على العاملين منها²⁷:

²⁶ انظر المصدر السابق، ص31

1. البطالة: بالرغم من أن تكنولوجيا المعلومات تساهم في انسياب العمل إلا أنها يمكن أن تؤدي إلى التخلي عن العاملين downsizing، وإمكانية إنجاز العمل بوساطة آخرين outsourcing.
2. انعدام الخصوصية: من خلال تكنولوجيا المعلومات أصبح الاتصال أسرع وأسهل وأكثر ملاءمة من خلال الهاتف الخليوي، والبريد الإلكتروني، مما يزيد من الضغط على الفرد لأنه يشعر بأنه دائماً تحت الطلب وعليه أن ينجز العمل المطلوب منه في أي مكان وزمان.
3. قلة أو نقص الأمان الوظيفي: حيث إن نقص المهارت المطلوبة لدى العاملين عند تطبيق تكنولوجيا المعلومات يولد لديهم ضغطاً نتيجة عدم معرفتهم بهذه التقنية.
4. سيطرة ثقافة العولمة: تكنولوجيا المعلومات جعلت العالم قرية صغيرة، فالدول القوية فرضت سيطرتها وثقافتها على الدول الضعيفة.
5. تسريع النمط: باستخدام التكنولوجيا الحديثة " الإنترنت" أصبحت المعلومات متاحة لعدد أكبر من الأشخاص وإزالة المسافات تزيد من الاختلافات الثقافية التي تظهر الحاجة إلى التمهّل من أجل فهم الأوضاع، فالبعض يرى أن السرعة هي العدو الاكثساب بينما البطء هو عنصر أساسي للاستيعاب.

2.1.1.13 الآثار السلبية لتكنولوجيا المعلومات على الصحة:

وقد تبدو هذه المشاكل هي الجزء الظاهر للآثار السلبية للتكنولوجيا الحديثة، وقد تم البحث ودراسة هذه الظاهرة دون الاكتفاء بدراسة مظاهرها السطحية، حيث تبين أن استخدام تكنولوجيا أجهزة الحاسوب والاتصالات قد يكون له العديد من التأثيرات السلبية على صحة العاملين المتعاملين مع هذه التكنولوجيا.

1. المخاطر الصحية لشاشات العرض المرئي:

لعل أهم المخاطر على الإطلاق ما يسمى "الإصابة بالتعب المتكرر" Repetitive strain Injuries حيث تشير العديد من الدراسات إلى ازدياد عدد المتأثرين بخطر الإصابة بالتعب المتكرر، حيث إن هناك العديد من الأبحاث التي يتم اجراؤها لتوضيح مسبباته وتفسيرها،

²⁷ اللبان، شريف درويش، (2005)، تكنولوجيا الاتصال المخاطر والتحديات والتأثيرات الاجتماعية، الدار المصرية اللبنانية، الطبعة الثانية، ص23

ولتوضيح لماذا يصيب هذا المرض شخصاً دون آخر، وقد يطلق عليه البعض اسم "خلل الأطراف العليا" upper disorder limb أو اسم "أعراض الاستخدام الوظيفي المتزايد" Occupational Over- use Syndrome.

وتعرف الإصابة بالتعب المتكرر بأنها: الإصابة التي تلحق بالرسغ والأيدي والرقبة، عندما يتم الضغط على المجموعات العضلية من خلال الحركات السريعة المتكررة. فالأفراد الذين يستخدمون لوحة المفاتيح الملحقة بجهاز الحاسوب، والذين يقوم بعضهم بالضرب على المفاتيح بمعدل قد يصل إلى 21,600 ضربة في الساعة يعدون حوالي 12% من إجمالي نسبة المصابين بالتعب المتكرر²⁸.

2. مخاطر الإشعاع والمجالات الكهرومغناطيسية:

هناك العديد من الأدوات المتصلة بالحاسوب وتكنولوجيا الاتصالات تقوم بتوليد مجال محدود من الإشعاعات الكهرومغناطيسية. وإشعاعات المجال الكهرومغناطيسي Electromagnetic Emissions Field (EMF) عبارة عن موجات من الطاقة الكهربائية والطاقة المغناطيسية.

ففي السنوات الأخيرة تواترت الأخبار والتقارير التي تعكس القلق بشأن التليفونات المحمولة وشاشات العرض المرئي ومدى الضرر التي قد تسببه، حيث يوجد ثمة قلق بشأن ارتباط هذه الشاشات بحالات الإجهاض وتشوهات الجنين، وهناك شكوك بأن الهواتف المحمولة cellular phone والخطوط عالية القوة high voltage lines تسبب بعض أنواع السرطان.

كما يعتقد البعض أن الأفراد ذوي التعرض العالي للمجالات الكهرومغناطيسية يصبحون أكثر عرضة لمرض الزهايمر Alzheimer.

كما أن هناك تجربة أجريت حديثاً في بريطانيا، أثبتت أن استخدام التليفون المحمول لفترة طويلة يقلل من قدرة الإنسان على التركيز، ويؤدي إلى الصداع. ويوجد خطر آخر وهو متعلق بمرض القلب، حيث إن بعض المرضى يستخدمون أجهزة كهربائية تزرع تحت الجلد ومتصلة بعضلة القلب، وهذه الأجهزة حساسة، كما أن هناك خطر غير مباشر للتليفون المحمول يتمثل في خطورة استخدامه أثناء القيادة، حيث إنه يشتت تركيز الإنسان ويشغله، مما يتسبب في وقوع حوادث الطريق²⁹.

وفيما يتعلق بمخاطر الإشعاع حيث إن شاشات الحاسوب وآلات النسخ الضوئي تخرج منها إشعاعات ضارة "ومضات ضوئية" تؤدي إلى إثارة بعض خلايا المخ وتزيد من نوبات الصرع

²⁸ المصدر السابق، ص37

²⁹ انظر المصدر السابق، ص42

للمرضى الذين يعانون من هذا المرض، كما أن السيدات الحوامل قد يتعرضن بنسبة 20% لفقدان الجنين بالإضافة إلى احتمال خروج تشوهات في الأجنة.³⁰ وهناك مشكلة أخرى تتعلق بالإشعاع، وهي أنه عادة ما تتجذب الأتربة إلى الشاشات المضاءة، حيث يؤدي ذلك مع الأيونات الموجبة والسالبة positive and static ions إلى انسداد المسام blocked pores وجفاف العين وتهيج البشرة irritated skin.³¹

3. التأثيرات السيكولوجية لتكنولوجيا الاتصال:

يتميز التليفون غالباً بأن له تأثيراً سيكولوجياً إيجابياً فيما يتعلق بتخفيف الشعور بالوحدة، كما يمكن أن يكون أداة يومية للمتعة الإجتماعية social pleasure. وبالنسبة للآخرين يمكن أن يكون أداة للرعب والفرع terror.³²

4. تعب العين والصداع:

إن أجهزة الحاسوب تضطر الأفراد إلى استخدام أعينهم، بحيث تكون على مسافة قريبة من الشاشة لوقت طويل نسبياً، وذلك على الرغم من أن الأعين قد صممت فسيولوجياً بحيث ترى بكفاءة من مسافة معينة ومعقولة. لذا ليس مستغرباً أن يتعرض الأفراد الذين يتعاملون بكثرة مع هذه الأجهزة بما يسمى أعراض الرؤية الكمبيوترية computer vision syndrome. ومن أعراضها تعب في العين، والصداع، والرؤية المزدوجة، والصور المشوشة، وارتفاع ضغط العين، وعديد من المشكلات الأخرى.³³

³⁰ انظر المصدر السابق، ص42

³¹ انظر المصدر السابق، ص42

³² انظر المصدر السابق، ص43

³³ انظر المصدر السابق، ص43

2.1.1.14 أثر تطبيق تكنولوجيا المعلومات على السلوك التنظيمي للعاملين في المنظمة :
يؤثر نقل تكنولوجيا المعلومات وتطبيقها على سلوك الأفراد وتصرفاتهم داخل المنظمة في
صور متعددة منها ما يتعلق بالتفاعل الاجتماعي، منها ما يخص الاتصالات الشخصية وفيما
يأتي عرض لبعض هذه الأبعاد:

- التفاعل الاجتماعي Group Dynamic: وهو يشير إلى شعور أعضاء الجماعة بانتمائهم
إلى الجماعة والولاء لها وتمسكهم بعضويتها، ومعايير أعضاء الجماعة معا في تحقيق
الأهداف المشتركة للجماعة وللدفاع عن هذه الأهداف من أجل تحقيقها.³⁴

وتتوقف قوة التفاعل الجماعي على كثير من العوامل منها ما يأتي :

- الإجماع على الهدف .
- التجانس الثقافي لأعضاء الجماعة ومكانة الجماعة في المنظمة أو في المجتمع.
- القائد ودوره في فاعلية الجماعة ودرجة الاتصالات بين أعضاء الجماعة .
- نوع التفاعل السائد بين أفراد الجماعة .
- كثافة التفاعلات بين أفراد الجماعة وغيرها من العوامل .

إن الحاسبات الآلية أحدثت الكثير من التغيرات التنظيمية وأثرت على العلاقات الاجتماعية
بالمكاتب، فالتقسيم الزائد في العمل ووضع معايير للوظائف وغيرها من التغييرات التي أحدثتها
إدخال الحاسبات الآلية، أدت إلى جعل العلاقات بين الأفراد تتسم بالتجرد والفتور، ويرجع ذلك
إلى استمرار استخدام نفس الهياكل التنظيمية للجماعة وتعديلها بما يتلاءم مع متطلبات
تكنولوجيا المعلومات.

وأصبح من الملائم في ظل تكنولوجيا المعلومات تشكيل فرق عمل من وقت لآخر لإنجاز مهام
محددة مع تحديد صلاحيات ومسؤوليات وإمكانيات الفريق ومعايير اختيار أعضاء الفريق،
ومنسق أو قائد الفريق.

³⁴ <http://www.mojtamai.com/books/component/k2/item/1372> - access date:2/8/2011

• الاتصالات الشخصية Personal Communication:

الاتصال: وهو عبارة عن تناقل المعاني والأفكار والمعلومات بين أطراف عملية الاتصال وذلك عن طريق قنوات الاتصال المختلفة، بهدف حدوث استجابة أو رد فعل يدل على فهم الدراسة الاتصالية من جانب المستقبل (ويعتبر الاتصال أساس النظم الاجتماعية وأحد الدعائم الرئيسية لاستمرار العملية الإدارية في كافة المنظمات.³⁵

إن المادة الأساسية التي تحتاجها الإدارة لأداء جميع وظائفها هي المعلومات، وكلما كانت هذه المعلومات أكثر صحة ودقة وتصل للإدارة عند الحاجة إليها كلما ازدادت فاعلية وظائف الإدارة، وبذلك تكون تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات مكنت من توفير معلومات للإدارة وبمواصفات أفضل من خلال تصميم نظم معلومات إدارية باستعمال الحاسبات الآلية³⁶.

• إدارة الوقت Time Management :

إدارة الوقت: هي الاستخدام الفعال للموارد المتاحة بما فيها الوقت. وإذا أراد المدير تحسين إدارته للوقت فإن ذلك يفرض عليه : الالتزام - التحليل - التخطيط - المتابعة وإعادة التحليل، وقد ساهمت تكنولوجيا المعلومات في تحقيق الفعالية في إدارة الوقت على النحو التالي:

• قدرة الحاسبات الشخصية على البحث والتخزين واستيعاب المعلومات في مجموعات منظمة.

• البرامج المتخصصة في إدارة الوقت والتي تساهم في إدارة الوقت بكفاءة .

• قدرة نظم الشبكات الإلكترونية على ربط العاملين وأنشطة العمل عبر الإدارات التي تساعد على تخفيض الوقت المنفق على التنسيق وتعطي الإدارة المزيد من السيطرة على الأنشطة في المستويات الإدارية المختلفة.

• استخدام شبكات العمل الصغيرة و الاتصال (Fax , e-mail) وتكنولوجيا التحكم عن بعد ساعدت في تحقيق كفاءة استخدام الوقت³⁷.

³⁵ الاتصال الفعال في بيئة العمل، المنتدى العربي للموارد البشرية، <http://www.hrdiscussion.com/>، access date 12/11/2011.

³⁶ انظر المصدر السابق

³⁷ أبو شيخة، نادر أحمد. (1991)، إدارة الوقت — عمان: دار مجدلاوي، ص249.

2.1.2 الاحتراق الوظيفي

2.1.2.1 التطور التاريخي:

لم يكن اصطلاح "الاحتراق الوظيفي" موجوداً في الدراسات السيكولوجية قبل السبعينيات من القرن الماضي، فقد استخدمت مصطلح "الضغط" و"التوتر" لوصف الكثير من الأعراض المشابهة، ولكن هذه المصطلحات يمكن أن تكون مضللة، وذلك أن الضغط والتوتر قد يكون لهما آثاراً ايجابيةً مثل زيادة الحافز والنمو الشخصي، كما يمكن أن تسبب آثاراً سلبية. إلا أن هيربرت فردنبرجر المحلل النفسي الأمريكي يعتبر أول من أدخل مصطلح الاحتراق الوظيفي burnout إلى حيز الاستخدام الأكاديمي وذلك عام 1974م عندما كتب دراسة أعدها لدورية متخصصة، وناقش فيها تجاربه النفسية التي جاءت نتيجة تعاملاته وعلاجاته مع المترددين على عيادته النفسية في مدينة نيويورك³⁸.

وفي عام 1976 م تحولت كرستين ماسلاخ أستاذة علم النفس بجامعة بيركلي الأمريكية إلى مصطلح "الاحتراق"، ونقلت رؤيتها للإجهاد العاطفي للمتخصصين في مجالات الصحة والخدمات الإجتماعية، ومنذ ذلك الوقت اعتبرت ماسلاخ خبيرة في الاحتراق الوظيفي، حيث قامت بنشر العديد من الدراسات وتصميم مقاييس معروفة للاحتراق الوظيفي، وضيق هذه الأبحاث معنى ذلك المصطلح، وأصبح هناك اتفاق عام على أن الاحتراق هو شكل من أشكال الإجهاد، ويشتمل على مشاعر وردود فعل سلبية تجاه الآخرين، ويتضمن شعور الفرد السلبي تجاه ذاته واتجاه إنجازها، ولعل الأسباب الرئيسة للاحتراق الوظيفي لا تقع داخل الشخص نفسه، بل تقع في بيئة العمل المعززة للاحتراق³⁹، وهناك بعض الأدبيات تشير إلى أن الاحتراق الوظيفي عملية تبدأ بالإرهاك العاطفي(استجابة للضغوط الخارجية) الذي يؤدي إلى الاتجاه السلبي نحو الذات ونحو الآخرين، ثم انخفاض الإنجاز الشخصي⁴⁰.

كما يشير الباحث باري فيربر إلى أن طبيعة الاحتراق في العقود السابقة كانت تركز على إحساس الإحباط الداخلي بسبب الإخفاق في الوفاء بأهداف العمل التي وضعها الشخص على أنها أهداف شخصية واجتماعية مهمة في مساعدة الآخرين، وعلى العكس تماماً نجد اليوم أن الاحتراق غالباً ما يأتي من الضغوط الناتجة عن عدم قدرة الفرد على الوفاء بمطالب الآخرين، والمنافسة المكثفة من الزملاء، والاندفاع نحو كسب المزيد من المال، أو الإحساس بأن الفرد يحرم من أشياء يستحقها، ويفسر فيربر ذلك بأن هذه التحولات في المفهوم قد حدثت

³⁸ Schaufeli, Wilmar B., et al.,(2009)," **Burnout: 35 years of research and practice**", Emerald Group Publishing Limited, Career Development International, Vol. 14 No. 3, p. 206.

³⁹ يوسف، جمعة سيد، (2007)، إدارة الضغوط، مركز تطوير الدراسات العليا والبحوث، القاهرة - جامعة القاهرة، ص 38 .

⁴⁰ Halbesleben, Jonathon R.B.,et al.,(2004),Ibid. p.866

نتيجة للتغيرات الثقافية على مدى السنوات الماضية، وخصوصاً التغيرات الاقتصادية والتركيز الكبير على الربح، الذي أدى إلى نشوء مفاهيم مثل المسؤولية والنتائج والنجاح الفوري، فضلاً عن التطورات التكنولوجية، مثل البريد الإلكتروني، الذي أدى إلى بيئة عمل أكثر انعزالاً، والتحول في القيم الشخصية مثل الكسب واللامبالاة الشخصي، التي حلت محل الالتزام الاجتماعي، وكما يتميز الاحتراق اليوم بوجود شكاوى من المسؤوليات المتعددة، وزيادة الضغوط الخارجية، وعدم كفاية العائد المالي، وقلة فرص التطور الشخصي.⁴¹

2.1.2.2 مفهوم الاحتراق الوظيفي

بالكشف في المعجم الوسيط عن الفعل " يحترق - حرق " نجد أن معناه "يفشل - فشل" وينهار أو يصبح منهكاً نتيجة للعمل الزائد على الطاقة والمقدرة، ومن ثم فإن الاحتراق الوظيفي ما هو إلا حالة من حالات الإنهاك والشد العصبي الناتجة عن زيادة عبء العمل ومتطلباته.⁴²

أما تعريفه اصطلاحاً، فقد عرفت ماسلاخ الاحتراق الوظيفي بأنه مجموعة أعراض من الاجتهاد الذهني والاستنفاد الانفعالي والتبليد الشخصي، والإحساس بعدم الرضا عن المنجز الشخصي والأداء المهني.⁴³ وعادة ما يكون هناك لبس وغموض عن مفهوم الاحتراق الوظيفي وارتباطه بالضغوط النفسية نتيجة التداخل في التعريف بين المصطلحين. وقد فرق نيوهاوس⁴⁴ بينهما في ثلاث خصائص:

1. يحدث الاحتراق النفسي من ضغوط العمل النفسية نتيجة تضارب الأدوار وازدياد حجم العمل.
2. يحدث الاحتراق لهؤلاء الذين عادة ما يتبنون رؤية مثالية لأداء الأعمال والاضطلاع بالمسؤوليات المهنية.
3. يرتبط الاحتراق عادة بالمهام التي يتعذر على الشخص تحقيقها.

ويرى باحثون آخرون أن الاحتراق النفسي هو المحصلة النهائية أو المرحلة المأساوية المتطرفة للضغوط، أي أن الاحتراق هو عرض من أعراض الضغوط النفسية⁴⁵.

⁴¹ Schaufeli, Wilmar B., et al., (2009), Ibid, p. 208

⁴² مصطفى، ابراهيم وآخرون (1998م) المعجم الوسيط، المكتبة الإسلامية، للطباعة والنشر والتوزيع، الطبعة الثانية، ص168

⁴³ Halbesleben: Jonathon R.B., M. Ronald Buckle, (2004), Ibid, p.859

⁴⁴ Ibid.

⁴⁵ يوسف، جمعة سيد، (2007)، المصدر السابق، ص39

ويُعرف الاحتراق الوظيفي على أنه شكل من أشكال الضغوط المزمنة التي تتطور مع مرور الوقت استجابة إلى الضغوط العالية لفترات طويلة. وهي عملية طويلة الأجل تتميز بالخلل المزمن والمواقف السلبية والتشاؤم تجاه العملاء والعمل بشكل عام.⁴⁶

ويعرف " بينيس واروانس الاحتراق النفسي بأنه: حالة من الإجهاد البدني، والذهني، والعصبي، والانفعالي، وهي حالة تحدث نتيجة للعمل مع الناس والتفاعل معهم لفترة طويلة، وفي مواقف تحتاج إلى بذل مجهود انفعالي مضاعف.⁴⁷

كما يعرف الاحتراق (Burnout) بأنه ظاهرة استنزاف جسمي وانفعالي بشكل كامل، بسبب الضغط الزائد عن الحد، وينتج عنه عدم توازن بين المتطلبات والقدرات، بحيث يشعر الفرد أنه غير قادر على التعامل مع أي ضغط إضافي في الوقت الحالي مما يؤدي إلى الاحتراق الوظيفي.⁴⁸

وفقاً لهذه التعاريف يمكن الوثوق بما اعتمدته معظم الدراسات العربية والأجنبية السابقة وما اقترحته ماسلاخ خلال دراستها المختلفة فقد تم اعتبار الاحتراق بأنه متلازمة من ثلاثة أبعاد هي:⁴⁹

1. الإنهاك العاطفي Emotional exhaustion : يتمثل في فقدان إحساس الموظف للثقة بالذات، والروح المعنوية، وكذلك فقدانه للاهتمام والعناية بالمستفيدين من الخدمة، واستنفاده لكل طاقاته، وإحساسه بأن مصادره العاطفية مستنزفة. وهذا الشعور بالإنهاك العاطفي قد يواكبه إحساس بالإحباط والشد النفسي، حينما يشعر الموظف أنه لم يعد قادراً على الاستمرار في العطاء أو تأدية مسؤولياته نحو المستفيدين بنفس المستوى الذي كان يقدمه من قبل. ومن الأعراض الشائعة للإنهاك العاطفي شعور الموظف بالرغبة، والفرع عندما يفكر بالذهاب إلى العمل صباح كل يوم. وتحدث حالة الإنهاك العاطفي هذه للموظفين في العادة بسبب المتطلبات النفسية والعاطفية المفرطة من قبل الجمهور الذين

⁴⁶ Skinner, N., et al., (2005), " Workforce Development 'TIPS', Theory Into Practice Strategies, Adelaide, Australia. Chapter 13, p.p2

⁴⁷ جابر، رمزي، (2000)، "دراسة تقييمية لظاهرة الاحتراق النفسي للمدرب"، مجلة جامعة الأقصى، المجلد الحادي عشر، العدد الأول، يناير، ص131

⁴⁸ BREWER, ERNEST W., et al. (2004), " Employee Burnout: A Meta-Analysis of the Relationship Between Age or Years of Experience", Human Resource Development Review Vol. 3, No. 2 June 2004, p.102.

⁴⁹ Ghorpade, Jai , et al., (2007), "Burnout and Personality: Evidence From Academia", JOURNAL OF CAREER ASSESSMENT, Vol 15 No. 2, May 2007, p 241.

يتلقون خدماتهم. ويعكس مصطلح الإنهاك العاطفي فرضاً أساسياً مهماً لباحثي ظاهرة الاحتراق، فأعراض الاحتراق متصلة إلى حد كبير بشاغلي الوظائف الذين يتطلب عملهم انغماساً كبيراً في العمل، كما يفترض حالة من التيقظ المسبق، على عكس الضجر الذي قد يشعر به من يشغلون الوظائف الروتينية، حيث يكون عملهم على وتيرة واحدة يؤدي إلى الملل .

2. التبدل الإحساسي **Depersonalization** : ويتمثل في نزوعهم نحو تجريد الصفة

الشخصية عن المستفيدين الذين يتعاملون معهم، سواء كان هؤلاء المستفيدون من داخل المنظمة أم من خارجها. ويعني فقدان العنصر الإنساني أو الشخصي في التعامل معاملة الأفراد كأشياء وليس كبشر. وفي هذه الحالة يتصف الموظف بالقسوة، والتشاؤم، وكثرة الانتقاد، وتوجيه اللوم لزملائه في العمل، وكذلك للمستفيدين والمنظمة، كما يتصف أيضاً بالبرود، وعدم المبالاة، والشعور السلبي نحو المستفيدين من الخدمة، وقلة العناية بهم. وكثيراً ما ينعكس ذلك على تسمية الموظف للأشياء، فعلى سبيل المثال، تظهر معاملة الموظف الآلية للمستفيدين وعدم اكتراثه بهم من خلال إشارته إلى مستفيد معين بالقول إن " :ال...في غرفة" 304 بدلاً من استخدام اسم الشخص المعني. كما ينعكس في فلسفته للمواقف المختلفة في العمل، وفي الانسحاب من خلال اللجوء إلى الفترات الطويلة للراحة، أو المحادثات المطولة مع زملاء العمل، وكذلك في الاستخدام المفرط للمصطلحات الفنية الخاصة بالعمل. وفي الواقع فإن تجريد الصفة الشخصية عن المستفيدين قد يقلل من احتمال التأجج العاطفي المفرط الذي يشعر بها الموظف الذي قد يؤثر على أداء العمل في حالات الطوارئ. وبالتالي فإنه يمثل وسيلة للتعامل مع الاستنزاف العاطفي للموظف، ويستخدم كوسيلة دفاعية للتقليل من الشعور بالذنب والإحباط الناتجين عن العمل. وتعد المستويات المتوسطة من فقدان العنصر الإنساني أو الشخصي في التعامل مع المستفيدين مناسبة وضرورية للأداء الفعال في بعض الوظائف .

3. تدني الإنجاز الشخصي **Reduced personal achievement** : وهو الشعور بتدني

الإنجاز الشخصي، الذي يتسم بالميل نحو تقويم الذات تقويماً سلبياً، وشعور الأفراد من خلاله بالفشل، وكذلك تدني إحساسهم بالكفاءة في العمل والإنجاز الناجح لأعمالهم أو تفاعلهم مع الآخرين ويحدث ذلك عندما يشعر الموظف بفقدان الالتزام الشخصي في علاقات العمل.

وتستخلص الباحثة من التعاريف السابقة لهذا المصطلح ما يأتي:

1. أن الاحتراق الوظيفي يحدث عندما لا يكون هناك توافق بين طبيعة العمل وطبيعة الإنسان الذي يخرط في أداء ذلك العمل. وكلما زاد التباين بين هاتين البيئتين زاد الاحتراق الوظيفي الذي يواجهه الموظف في مكان عمله.
2. أن الاحتراق الوظيفي يظهر لدى الأفراد المهنيين الذين منحوا كل أوقاتهم لمؤسساتهم فأصبحوا مجهدين.
3. ينتج الاحتراق الوظيفي من تعرض الأفراد المهنيين باستمرار لمستويات مرتفعة من المشقة المهنية؛ مما يجعلهم يظهرون مستويات منخفضة من الرضا الوظيفي، كما ينفصلون انفعالياً عن وظائفهم.
4. يتضمن الاحتراق الوظيفي كلاً من الإجهاد الانفعالي، والجسمي والاتجاهات السلبية نحو العمل والذات، وفقدان الاهتمام بالجمهور.
5. أنه حالة من الإجهاد الانفعالي ونقص الكفاءة الشخصية، وضعف الاهتمام بالبعد الإنساني في التعامل، يتعرض له العاملون في المهن التي تتطلب التواصل مع الآخرين مثل: التدريس، والتمريض، والأعمال الأمنية، والمحاماة، والطب.
6. أنه حالة شعورية أو نفسية تعبر عن شعور الفرد بالمشقة المهنية المتراكمة، تبدأ حينما يدرك الفرد أن المطالب المطروحة عليه تفوق قدراته، بحيث يعجز عن تحملها، ويتمثل في انخفاض الدافعية للعمل، ونقص الكفاءة الشخصية، والاتجاهات السلبية نحو العمل والزملاء.

وفي ضوء استعراض هذه التعريفات ترى الباحثة أنها لا تتضمن مفاهيم مختلفة، وإنما تكمل بعضها، وتتشرك جميعها في مفهوم يشتمل على كافة العناصر التي يحتويها الاحتراق الوظيفي، فهي تتفق على أن الاحتراق الوظيفي:

1. حالة من الإنهاك النفسي، والفكري، والجسماني، يشعر بها الفرد عقب سلسلة من المواقف والعلاقات السلبية المتتالية والمتكررة.
2. ناجم عن ضغوط العمل التي يواجهها الأفراد العاملون في المؤسسات التي يعملون فيها.
3. أن الاحتراق ظاهرة نفسية تصيب العاملين ومتمثلة بالتعب النفسي، وتكوين اتجاهات سلبية نحو العمل، وقلة الإنجاز الشخصي.
4. يؤدي إلى انخفاض الحيوية للفرد المصاب به، وانخفاض مستوى الإنتاجية الفردية.
5. تنعكس آثاره على الفرد العامل وعلى المؤسسة التي يعمل فيها وعلى الأفراد المستفيدين من خدمات المؤسسة من خلال فقدان الالتزام الشخصي والإنساني.

2.1.2.3 النظريات المفسرة للاحتراق الوظيفي:

لم يدرس مفهوم الاحتراق الوظيفي بشكل محدد واضح في النظريات النفسية، وإنما بدأ بصورة استكشافية، وتم ربطه بضغوط العمل، وعلى أي حال فقد نظرت إليه بعض النظريات من خلال الإطار العام لها، وبحسب أدبيات علم النفس فإن هناك نظريات نفسية ثلاث تناولت ظاهرة الاحتراق الوظيفي وهي:

1. النظرية الفرويدية أو التحليل النفسي.

2. النظرية السلوكية.

3. النظرية المعرفية أو الوجودية.

وسوف يتم التطرق بإيجاز لهذه النظريات بإيجاز، وبيان مدى العلاقة بينها في تحديدها وتفسيرها لظاهرة الاحتراق الوظيفي.

1. نظرية التحليل النفسي:

فسرت نظرية التحليل النفسي الاحتراق الوظيفي على أنه ناتج عن عملية ضغط الفرد على الأنا لمدة طويلة، وذلك مقابل الاهتمام بالعمل، مما قد يمثل جهداً مستمراً لقدرات الفرد، مع عدم قدرة الفرد على مواجهة تلك الضغوط بطريقة سوية، أو أنه ناتج عن عملية الكبت أو الكف للريغبات غير المقبولة بل المتعارضة في مكونات الشخصية، مما ينشأ عنه صراع بين تلك المكونات ينتهي في أقصى مراحلها إلى الاحتراق الوظيفي، أو أنه ناتج عن فقدان الأنا المثل الأعلى لها وحدوث فجوة بين الأنا والآخر الذي تعلق به، وفقدان الفرد جانب المساندة التي كان ينتظرها، كما أنه يمكن استخدام بعض فنيات مدرسة التحليل النفسي لعلاج الاحتراق الوظيفي كالتنقيح الانفعالي.⁵⁰

2. النظرية السلوكية:

تفسر النظرية السلوكية الاحتراق الوظيفي في ضوء عملية التعلم على أنه سلوك غير سوي تعلمه الفرد نتيجة ظروف البيئة غير المناسبة، فالمعلم مثلاً الذي يعمل في مدرسة لا تتوفر فيها الوسائل التعليمية اللازمة، ويوجد بها مدير ومعلمين غير متعاونين، وكذلك تلاميذ لا تتوفر لديهم دافعية صادقة للتعلم، فضلاً عن الضغوط العائلية، إضافة إلى الارتفاع الكبير في تكاليف الحياة، كل ذلك يدخل تحت البيئة المحيطة بالمعلم ويمكن استخدام فنيات تعديل الاحتراق لمواجهة تلك المشكلة. ومن الفنيات السلوكية المفيدة في التصدي لمشكلة الاحتراق

⁵⁰ علي، حسام، (2008)، المصدر السابق، ص45.

الوظيفي : فنية التعزيز وزيادة الدعم للفرد، والضبط الذاتي من خلال السيطرة الذاتية على الضغط، والاسترخاء وأخذ الحمامات الدافئة.⁵¹

3. النظرية الوجودية:

فتركز في تفسيرها للاحتراق على عدم وجود المعنى في حياة الفرد، فحينما يفقد الفرد المعنى والمغزى من حياته، فإنه يعاني نوعاً من الفراغ الوجودي الذي يجعله يشعر بعدم أهمية حياته، ويحرمه من التقدير الذي يشجعه على مواصلة حياته، فلا يحقق أهدافه مما يعرضه للاحتراق الوظيفي؛ لذلك فالعلاقة بين الاحتراق الوظيفي وعدم الإحساس بالمعنى علاقة تبادلية فهما وجهان لعملة واحدة إن جاز لنا القول؛ إذ إن الاحتراق الوظيفي يؤدي لفقدان المعنى من حياة الفرد، كما أن فقدان المعنى يمكن أن يؤدي للاحتراق الوظيفي.

مع هذا فلا يمكن الاقتصار على وجهة نظر واحدة، ولكن يمكن الدمج بين تلك الآراء، فنقول : إن الاحتراق الوظيفي مرحلة متقدمة من الضغوط النفسية تنتج عن تفاعل سمات الفرد وصفاته مع البيئة المحيطة به؛ إذ تكون بيئة غير مناسبة يشعر فيها الفرد بعدم الراحة مع مراعاة استعداد الفرد للإصابة بالاحتراق النفسي، فإذا تعرض الفرد لضغوط لا يتحملها سواء أكانت ضغوط زيادة العبء عليه، أو ضغوط قلة العبء، ولم يستطع التعامل معها بطريقة سوية، فستقل كفاءته ويترتب عليه قلة الدعم المقدم له، وكذلك قلة إنتاجه مما يعرض الفرد للاحتراق الوظيفي بل قد يترك عمله، أو على أقل تقدير توجد لديه النية لترك العمل إن وجد عملاً مناسباً غير عمله الحالي، مما يبين الأثر الخطير للاحتراق الوظيفي.⁵²

2.1.2.4 الاحتراق الوظيفي والمفاهيم الأخرى:

سبق أن تم توضيح أن بداية الاهتمام بالاحتراق الوظيفي كانت من خلال الاهتمام بعلاج الآثار السلبية لظواهر "الضغط" و"التوتر" باعتبارها من الأعراض المشابهة للاحتراق الوظيفي، ولكنها تختلف من حيث إن الضغط والتوتر قد يكون لهما آثاراً إيجابية، مثل زيادة الحافز والنمو الشخصي، كما يمكن أن تسبب آثاراً سلبية ولكنها أقل في تأثيرها من الاحتراق الوظيفي.

إلا أنه يجب أن نميز بين الاحتراق الوظيفي وغيره من الظواهر ذات العلاقة على الوجه الآتي:

⁵¹ انظر المصدر السابق.

⁵² علي، حسام، (2008)، مصدر سابق، ص45.

أ- الاحتراق الوظيفي ليس هو التعب أو التوتر المؤقت (أي أنهما لا يتماثلان) وذلك على الرغم من أن مشاعر التعب والإجهاد هذه قد تكون علامة مبدئية أو علامة مبكرة للاحتراق الوظيفي، حيث إن الأخيرة تتضمن عملية تغيير في اتجاهات وعلاقات الشخص نحو عمله، والمتعاملين معه، بجانب الشعور بالإرهاك والتد العصبى الذى يحدث فى بعض الأحيان.

ب- الاحتراق الوظيفي والاحتراق النفسى: يركز علماء النفس على كل ما يؤثر سلبا على النفس، كالإرهاق النفسى والعصبى، بينما يركز علماء السلوك والتنظيم على المصدر الذى يسبب الاحتراق وهو الوظيفة وما يتعلق بها من بيئة وقيادة وعلاقات عمل ومركزية وغيرها من المتغيرات التنظيمية.

ت- الاحتراق الوظيفي وضغط العمل: الاحتراق الوظيفي قد يكون نتيجة لضغوط شديدة، إلا أن المصابين بضغوط العمل يشعرون بتحسّن إذا استطاعوا السيطرة على مسببات الضغوط بخلاف الاحتراق الذى يشعر فيه الشخص بالفراغ، ويفقد الرغبة فى بذل أى مجهود، كما أنه لا يرى أى أمل فى تحسّن الوضع، ومن الاختلافات الأخرى أيضا أن الشخص عندما يكون تحت ضغط عمل شديد يشعر بذلك بينما فى حالة الاحتراق لا يشعر الشخص بحقيقة حالته، فأعراض الاحتراق قد تستغرق شهوراً لتظهر على السطح، ومن الاختلافات المهمة بين ضغط العمل والاحتراق أن الموظف عندما يشعر بضغط العمل فذلك يعنى أنه يهتم كثيرا للعمل الذى يؤديه، بينما الموظف الذى يعانى الاحتراق لا يكثرث لعمله⁵³، كما أشارت دراسة قامت بها فوزية القاسم (2008) بعنوان "محددات الاحتراق الوظيفي لدى الموظفين فى مجال القطاعين العام والخاص" إلى أن معظم الموظفين تمر عليهم أيام عمل مملة ومرهقة، أما فى حالة الاحتراق فيشعر الموظف أن كل يوم عمل هو يوم عمل سيء، كما يشعر أن الاهتمام بإنجاز المهام الوظيفية إهدار للطاقة، ويجد نفسه يقضى معظم الوقت فى أعمال مملة، ويبدو للشخص المصاب بالاحتراق الوظيفي أنه لا يستطيع أن يغير من الواقع الذى يعيشه، وأنه مهما بذل فلن يلقى استحساناً لا من رؤسائه ولا من زملائه ولا حتى من العملاء⁵⁴.

⁵³ Ghorpade, Jai, et al., (2007), "Burnout and Personality: Evidence From Academia", JOURNAL OF CAREER ASSESSMENT, Vol 15 No. 2, May, p 242

⁵⁴ <http://www.aleqt.com/> access date 20/1/2011

كما أن الاحتراق الوظيفي يعد قمة هذه الظواهر من حيث تأثيره السلبي على الأفراد، وأن الضغط والتوتر والإحباط والإعياء المهني والإجهاد العاطفي ما هي إلا مقدمات إذا ما أهملت فإنها تتحول إلى احتراق وظيفي.

وعليه فإنه يجب أن ينظر إلى الاحتراق على أنه عبارة عن تعبير جديد لمضاعفات الضغط في مكان العمل، فالضغط والاحتراق مختلفان على ضوء الحقيقة التي تقول إن اللامبالاة وتدني الكفاءة الشخصية عناصر شائعة لمتلازمة الاحتراق، ولا تعد من عناصر الضغط، فالاحتراق هو عملية تنشأ عن الضغط والتوتر المفرط جداً والطويل الأمد في بيئة العمل إذا ما أهمل علاجه.

2.1.2.5 أعراض الاحتراق الوظيفي وآثاره:

تميل الأدبيات السلوكية والإدارية إلى اعتبار مهن الاتصال بالناس أكثر المهن المسببة لمتلازمة الاحتراق الوظيفي، حيث تبين أنها تكثر في أوساط المهن التي يكون فيها التعامل مع الجمهور، والتي تتطلب مواجهة مباشرة، أو استيعاباً دقيقاً لآراء واتجاهات الناس، وتعد محكاً أساسياً في تقييم أعمال المشتغلين بتلك المهن، ولا سيما أن طبيعة وظائفهم تحتم عليهم تجاهل مشاعرهم في ظل طلبات الجمهور.

لذا فإنه من الضروري دراسة حيثيات الاحتراق الوظيفي في هذه المهن، وذلك لمتابعة آثار الاحتراق مثل التأثير على الآخرين من أعضاء الأسرة وزملاء العمل والمشرفين والعملاء.

فالاحتراق له أثر دائري ومتداخل، بمعنى أنه يتداخل ليؤثر على جميع سلوكيات الفرد داخل العمل والبيت واتجاهاته الشخصية، فقد يواجه الأفراد المحترقون وظيفياً زيادة في المشاكل العقلية والصحية ومشاعر العزلة والمشاكل الشخصية الداخلية، التي ربما تؤثر في أداء عملهم.

كذلك وجد أن الاحتراق مرتبط بزيادة الغياب والتأخر ونفقات الرعاية الصحية ونقص إنتاجية السلوك الأخلاقي في كثير من الأوضاع، إضافة إلى انخفاض الرضا الوظيفي والأداء الوظيفي والالتزام، بما فيها الشركات التجارية والمدارس والمستشفيات ومراكز الصحة العقلية ومراكز العلاج السكنية إضافة إلى ذلك، فقد وجد أن الاحتراق وخاصة الإجهاد العاطفي مؤثر

بشكل كبير على تفكير الأفراد بشأن ترك وظائفهم، والترك الفعلي للوظيفة في أحيان كثيرة⁵⁵.

فالاحتراق الوظيفي يعد من الظواهر التي لا تظهر أعراضها الأساسية مرة واحدة ولكنها تبدو تدريجياً، فالشعور بالاحتراق الوظيفي عادةً ما يمر بمراحل ثلاث هي⁵⁶:

1. المرحلة الأولى: يشعر الفرد خلالها بعدم التوازن (الاختلال) بين ما يتوفر لديه من موارد، وما يناط به من أعمال، وما يلقي عليه من مطالب، أي أن الموارد لا تعادل المطالب.
2. المرحلة الثانية: وتشير لعدم التوازن (الاختلال) وعادة ما تتسم هذه المرحلة بمشاعر القلق، والتوتر، والتعب والإجهاد.
3. المرحلة الثالثة: وتشتمل على عدد من التغيرات في الاتجاهات والسلوك مثل الميل إلى معاملة الآخرين بطريقة آلية وبدون اكتراث، بحجة الانشغال الكامل بالعمل.

ويبين الباحث حسام علي (2008) من خلال دراسته أن ظاهرة الاحتراق لا تحدث فجأة وإنما تتضمن المراحل الآتية⁵⁷:

- مرحلة الاستغراق Involvement : وفيها يكون مستوى الرضا عن العمل مرتفعاً، ولكن إذا حدث عدم اتساق بين ما هو متوقع من العمل وما يحدث في الواقع يبدأ مستوى الرضا في الانخفاض.
- مرحلة التبدل Stagnation: هذه المرحلة تنمو ببطء، وينخفض فيها مستوى الرضا عن العمل تدريجياً، وتقل الكفاءة، وينخفض مستوى الأداء في العمل، ويشعر الفرد باعتلال صحته البدنية، وينقل اهتمامه إلى مظاهر أخرى في الحياة؛ كالهوايات والاتصالات الاجتماعية وذلك لشغل أوقات فراغه.
- مرحلة الانفصال Detachment: وفيها يدرك الفرد ما حدث، ويبدأ في الانسحاب النفسي، واعتلال الصحة البدنية، والنفسية، مع ارتفاع مستوى الإجهاد النفسي.
- المرحلة الحرجة Juncture: وهي أقصى مرحلة في سلسلة الاحتراق، وفيها تزداد الأعراض البدنية، والنفسية، والسلوكية، سوءاً وخطراً، ويختل تفكير الفرد، نتيجة شكوك الذات، ويصل الفرد إلى مرحلة الاجتياح (الانفجار) ويفكر الفرد في ترك العمل وقد يفكر في الانتحار.

⁵⁵ Skinner. N., et al., (2005), " Workforce Development 'TIPS' ,Theory Into Practice Strategies, Adelaide, Australia. Chapter 13, p.p2

⁵⁶ أبو مسعود، سماهر، (2010)، المصدر السابق، ص45.

⁵⁷ علي، حسام، (2008)، المصدر السابق، ص45.

وعلى الرغم من أهمية هذه الظاهرة وخطورتها فإنه لا يوجد اتفاق تام بين الباحثين على تحديد آثار موحدة ومحددة لهذه الظاهرة، وتعرض الباحثة أهم الآثار التي افترضت أنها تنتج عن الاحتراق الوظيفي، فقد أوضحت العديد من البحوث والدراسات الميدانية التي أجريت بشأن هذه الظاهرة، أن أهم هذه الآثار هي:

1. ارتفاع مشاعر المقاومة للذهاب إلى العمل.
2. الشعور بالتعب والإجهاد بعد العمل.
3. الإحساس بالفشل والذنب وتأنيب الضمير.
4. الشعور بالسلبية والعزلة والانسحاب.
5. فقدان المشاعر الإيجابية تجاه المتعاملين معه.
6. فقدان التركيز وعدم الإنصات العميق لما يقوله الغير.
7. الميل إلى تعظيم القوانين واللوائح.
8. الالتزام الصارم بالمستندات والتعليمات.
9. تحاشي المناقشات مع الزملاء في أثناء العمل.
10. الشعور المستمر بالصداع وسوء الهضم.
11. الجمود في التفكير ومقاومة أي تغيير أو تطوير أو تحديث.

2.1.2.6 مصادر الاحتراق الوظيفي وأسبابه

أكدت العديد من المصادر العربية والأجنبية أن مصادر الاحتراق وأعراضه متداخلة، وهي ترتبط في السياق الخاص بحدوثها، كما أنها تختلف من شخص لآخر خصوصاً لو تركت بدون علاج، فإنها قد تؤدي إلى منحنى قوي للسبب والتأثير وكلاهما يؤثر على الآخر ويغذيها؛ لذا فإن العديد من الدراسات قد لجأت إلى دمج مصادر الاحتراق مع أعراضه باعتبارهما متلازمين ومتداخلين، فظاهرة الاحتراق الوظيفي محكومة بعوامل تتعلق بالاستعدادات وبخبرات سابقة لدى الموظف، ولا تعزى في المقام الأول إلى الوظيفة ذاتها. وتشير الدراسات السابقة إلى أن المصادر الرئيسية للاحتراق الوظيفي تتركز في المؤسسة وبيئة العمل نفسها ويمكن فهم العوامل التنظيمية التي تسهم في الاحتراق الوظيفي من حيث:

1. اختلال التوازن ما بين متطلبات العمل (Job demand)* والموارد المتوفرة (Job

(resources)** : فعند زيادة الطلب على تقديم خدمة للمستفيدين مقارنة مع محدودية المورد مثل قلة العنصر البشري، الأدوات والتجهيزات أو المكان الملائم لهذا الطلب، أو عدم كفاية الفرص للراحة والتجديد ومواجهة هذا الاختلال.

2. صراع القيم : حيث إن موظفي الإدارة الحديثة أصبحوا على اطلاع برؤية المؤسسة ورسالتها وقيمتها، إلا أن الموظف قد يحمل قيماً تختلف عن قيم المؤسسة نفسها، واحتمال زيادة الصراع على القيم ما بين الموظف والمؤسسة يزداد كلما قل الالتزام والانتماء ما بين الطرفين.

وقد أشارت ماسلاخ إلى أن جذور وأساس الاحتراق الوظيفي يكمن في مجموعة عوامل تتركز في الظروف الاقتصادية، والتطورات التكنولوجية، والفلسفة الإدارية لتنظيم العمل. وقد حددت ماسلاخ وليتر Maslach & Leiter مجموعة عوامل تنظيمية مؤسسية تؤدي إلى الاحتراق النفسي لدى الموظفين والعاملين في بعض الشركات والمؤسسات والهيئات على النحو الآتي:

أولاً: المصادر المهنية الضاغطة⁶¹ Stress Professional Resources

وتنتج هذه المصادر من الأسباب التالية:

1. **نقص الدعم الاجتماعي:** يُعد الدعم الاجتماعي من أهم مصادر شعور الفرد بالاستقرار النفسي خلال أدائه لمهام وظيفته، ويتركز ذلك عندما تتكالب عليه التحديات ويدرك أنه لن يستطيع مواجهتها إلا بدعم الآخرين، وقد وجدت ماسلاخ أن عدم التوافق يحدث عندما يفقد الناس الارتباط الإيجابي مع الآخرين في مجال العمل، فالناس يسعدون وينشطون في

⁵⁸ Schaufeli, Wilmar B., et al., (2009) Ibid, p208

* متطلبات العمل (Job demand): وهي الجوانب التي تتطلب جهداً عقلياً وجسماً كبيراً وهي ترتبط بالتكاليف النفسية مثل عبء العمل، وصراع الدور، وغموض الدور، وضغط الوقت، والأحداث المجهدة، وبيئة العمل المادية.

** موارد العمل (Job resources): هي خصائص العمل التي تساهم في تحقيق الأهداف مثل فرص النمو الوظيفي، وعلاقات العمل الشخصية، والتعزيز والمكافآت، ونظم الأجور والرواتب، وتقويم الأداء الوظيفي.

⁵⁹ Halbesleben, Jonathon R.B., et al., (2009), Ibid, p210.

⁶⁰ Schaufeli, Wilmar B., et al., (2009) Ibid, p210

⁶¹ انظر المصدر السابق

المجتمعات ويقومون بأدوارهم على أكمل وجه عندما يتلقون المديح، ويشعرون بالراحة والسعادة لدعابة الآخرين الذين يحبونهم ويحترمونهم، بالإضافة إلى التبادل العاطفي والمساعدة، فهذا النوع من الدعم الاجتماعي يعيد تأكيد وتثبيت عضوية الشخص في مجموعته، مع وجود حس مشترك من القيم بينهم، ولكن لسوء الحظ هناك بعض الوظائف تعزل الناس بعضهم عن بعض، أو تجعل الاتصال الاجتماعي غير شخصي، ولكن وجود صراع مع الزملاء في الوظيفة يعد الأكثر تعقيداً والأكثر تدميراً للمجتمع، فمثل هذا الصراع يؤدي إلى مشاعر سلبية ثابتة ودائمة من الإحباط والعدائية، ويقلل احتمال وجود دعم اجتماعي.

2. **غموض الدور:** يشير غموض الدور إلى افتقار الفرد للمعلومات التي يحتاج إليها لأداء دوره في المنظمة التي يعمل بها، تحدث عندما يكون العاملون غير واثقين من أهدافهم، ووسائلهم لتحقيق هذه الأهداف، ويعود غموض الدور إلى التناقض بين توقعات الآخرين عن أداء الفرد لعمله، وبين ما يجب عليه أدائه فعلياً، كما يحدث غموض الدور عادةً، عندما لا يُعطى الأفراد معلومات كافية تمكنهم من أداء عملهم بالأسلوب الفعال، حيث أُعتبرت المؤسسات التي تشجع المستويات العالية من غموض الدور أماكن غير صحية بالنسبة للعاملين، الأمر الذي يؤدي إلى مستويات عالية من الاحتراق.

3. **عبء العمل:** يمكن اعتبار عبء العمل مصدراً ذا تأثير مزدوج على الاحتراق الوظيفي ففي حين تعد زيادة أعباء العمل ذات تأثير سلبي على مظاهر الحياة داخل المنظمات، فإن انخفاض أعباء العمل يحمل ذات التأثير السلبي، كذلك فإن زيادة أعباء العمل لا تقتصر على الكم (العبء الكمي) المرتبط بعدم تناسب وقت العمل مع المهام المطلوب إنجازها خلال هذا الوقت، بل تشمل الكيف (العبء النوعي) الناشئ عن نقص المعارف والمهارات اللازمة لأداء مهام العمل. وقد وُجدَ أن زيادة أعباء العمل تسهم في زيادة حجم الضغوط المهنية التي يتعرض لها الأفراد، خاصة عندما ترتبط هذه الأعباء المهنية بوقت محدد لإنجازها، حيث تنتزع أولويات الأعمال بالنسبة للفرد ولا يستطيع تحديد المهمة ذات الأولوية العالية للبدء بها. وفي الوقت ذاته فإن هناك تأثيراً مشابهاً ينتج عن انخفاض أعباء العمل والمتمثلة في المهام التي تتطلب قدرات أقل من إمكانيات الفرد، ولا تتحدى قدراته، أو كانت مهامه قليلة بحيث لا تستوعب وقت العمل المتاح له، وعلى الرغم من أن كلا النوعين يعدان من مصادر الاحتراق الوظيفي إلا أنهما يفترقان في كون انخفاض أعباء العمل قد لا يصل بالفرد إلى مرحلة الاحتراق الوظيفي، حيث يستثمر طاقته وقدراته في نشاطات أخرى.

ثانياً: المصادر الشخصية والنفسية Personal & Psychological Resources

تتأثر المصادر الشخصية والنفسية للاحتراق الوظيفي بالخصائص الشخصية للفرد، وهي العمر الذي تبين أنه على علاقة ثابتة بالاحتراق الوظيفي، فهو يتضمن مؤشراً قوياً للاحتراق الوظيفي، على الرغم من أن بعض الآراء تقول إن الاحتراق الوظيفي هو خبرة نسائية في الغالب، حيث بينت الدراسات أنه موجود أكثر لدى النساء، مثل دراسة فوزية القاسم (2008).⁶²

2.1.2.7 قياس الاحتراق الوظيفي

تناولت الأدبيات العالمية الاحتراق الوظيفي وفق العديد من المقاييس، غير أن أكثر المقاييس رواجاً هو نموذج (Maslach) للاحتراق، تلك الأداة الأوسع استخداماً لقياس الاحتراق، لذا من الضروري استعراض هذا المقياس والمقاييس الأخرى.

أولاً: مقياس ماسلاخ للاحتراق Maslach Burnout Inventory (MBI):

وفقاً للتحليل المفاهيمي الذي قامت به ماسلاخ و جاكسون (1981) ينظر إلى الاحتراق على أنه متلازمة تتكون من أبعادٍ ثلاثة:⁶³

1. الإجهاد العاطفي emotional exhaustion.
2. الشعور بتدني الإنجاز الشخصي depersonalization .
3. الاتجاه السلبي نحو الذات ونحو الآخرين. reduced personal accomplishment.

وتجدر الإشارة إلى أنه لم يتم استنباط هذه الأبعاد الثلاثة نظرياً، ولكنها نشأت من بنود تحليل العوامل الاستكشافية التي جمعت في البداية لتعكس مدى التجارب المصاحبة للاحتراق، ويمثل كل مفهوم من هذه المفاهيم مجالاً مميزاً معروفاً من مجالات الدراسة في العلوم السلوكية، ولا يزال مؤلفو مقياس ماسلاخ للاحتراق بحاجة إلى توضيح على أي أساس نظري يجب توزيع هذه المفاهيم على المجموعات في نفس المجموعة من الأعراض.

من الواضح أن تصور الاحتراق كما تراه (ماسلاخ) يُنظر إليه كبنية متعددة الأبعاد ومتصلة ببعضها، ويبرهن مؤيدو هذه النظرة متعددة الأبعاد للاحتراق على أنها ظاهرة شاملة تشير إلى عملية استنزاف مستمر لموارد الموظف وطاقاته التي تؤدي به إلى مستوى غير مقبول من الأداء.

⁶² Ibid, p211

⁶³ Halbesleben, Jonathon R.B., et al., (2004), Ibid, p867

علماً بأنه قد ظهرت بعض الأدبيات التي تعارض هذه النظرة ورأت أن الإحساس يبعد واحد من هذه الأبعاد كاف للحكم على الموظف بالاحتراق. وهذا ما عارضه مؤيدو مقياس (ماسلاخ) للاحتراق وقدموا دليلاً على أن طرح أي من الأبعاد قد يعد مؤشراً على الضغط والتشاؤم وتدني الكفاءة الشخصية أكثر منه احتراقاً بالمفهوم الشامل⁶⁴.

وعليه واتفاقاً مع معظم الأدبيات ذات العلاقة نجد أن مقياس (ماسلاخ) للاحتراق هو الأداة الأكثر استخداماً لقياس الاحتراق، فهو في تركيبته الأولى مكون من 47 بنداً ثم اختصرت إلى 22 بنداً، وكما يُلاحظ أن المقياس جيد الإعداد، ويسهل فهمه، ويمكن تغييره بطريقة ما حتى يتسنى تطبيقه على عينات مختلفة، فضلاً على أن الاختبارات المختلفة له جعلته أداة سليمة، لما أثبتته من توافق عال نسبياً مع متطلبات الاختبار، وكذلك أيضاً قد تم استخدامه في البيئات الإدارية على اختلاف نشاطاتها محلياً وعالمياً وعلى جميع المهن.

ثانياً: مقياس أولدنبورغ (Oldenburg Burnout Inventory (OLBI)

هذا المقياس هو بديل للأداة الأكثر استخداماً لقياس الاحتراق الوظيفي Maslach وقد تم تطويره للتخفيف من التحيز المحتمل وأولدنبورغ (OLBI) يتكون من بعدين⁶⁵:

1. الانهك exhaustion: يعرف على أنه نتيجة توتر جسدي، عاطفي، إدراكي شديد فهو لا يغطي الجانب العاطفي الانفعالي فقط كما في مقياس ماسلاخ بل الجسدي والإدراكي.
2. اللامبالاة disengagement: ويقصد بهذا البعد المسافة ما بين الشخص ومنتلقي الخدمة، بحيث يصبح الشخص غير إنساني، ومتصلب، وقاسي، وقليل الاهتمام بالعمل

وقد تم استخدام هذا المقياس والتحقق من فاعليته على العاملين في القطاع الصحي، إلا أن الباحثة تميل إلى الاعتماد على MBI حيث يعتبر المعيار الذهبي gold standard في قياس الاحتراق الوظيفي لدى العاملين في الشركات التي تستخدم الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات في عملها، لما له من إيجابيات في قياس الاحتراق⁶⁶.

⁶⁴ Halbesleben, Jonathon R.B., et al., (2004) Ibid, p868

⁶⁵ Ibid.

⁶⁶ Schaufeli, Wilmar B., et al., (2009) Ibid, p211

2.1.2.8 آلية الاحتراق:

يأتي الاحتراق استجابة للمسؤوليات التي تقع على الموظف، والتي تمثل عوامل توتر للموظف مثل عبء العمل، وهي بدورها تزيد من التزاماته ومسؤولياته الشخصية. وبسبب المستويات العالية من الإثارة التي تحدثها هذه المسؤوليات، فإن الموظف يبدأ بالشعور بالإرهاك العاطفي عند التعرض المتكرر لهذه المسؤوليات المهمة، فيلجأ إلى استخدام فقدان العنصر الإنساني أو الشخصي في التعامل مع المستفيدين وسيلة للتعامل مع هذه الحالة. بعدها يبدأ الفرد بالشعور بإحساس من تدني الإنجاز الشخصي، خصوصاً عندما يعمل في بيئة لا توفر إلا قدرًا محدوداً من التغذية الراجعة والمكافآت لإنجازات العمل.

وقد يبدأ الاحتراق أولاً بتدهور للعديد من الإدراكات أو الاتجاهات الإيجابية ذات الصلة بعمله، ونتيجة لذلك ينخفض شعور الموظف بالرضا والانغماس الوظيفي، ويزيد الشد العصبي لديه أثناء أدائه للعمل. وبعد ذلك تبدأ نتائج تقويم أداء الموظف في الانخفاض، ثم تظهر بعض الأعراض الجسمية السلبية، ومن ثم يزداد مستوى التسرب الوظيفي، وينخفض مستوى تقدير الذات، وتظهر مؤشرات على تدهور الصحة النفسية، وتساء نوعية العلاقات الشخصية والاجتماعية، الأمر الذي يؤدي إلى تفكك مجموعات العمل المتلاحمة، وانهيار الدعم الاجتماعي للموظفين (حدوث فقدان العنصر الإنساني أو الشخصي في التعامل أولاً حتى يكون هناك شعور بتدني الإنجاز الشخصي، ومن ثم يفضي ذلك إلى الإحساس بمستويات عالية من الإرهاك العاطفي).

2.1.2.9 كيفية التغلب على الاحتراق الوظيفي والوقاية منه:

إننا إذا أردنا أن نتغلب على الاحتراق النفسي فإن هناك جبهتين لمواجهته؛ الأولى: هي أن ننظر بعمق ونفحص بيئة العمل ذاتها وما فيها من عبء زائد ومزمن للعمل، وبيروقراطية متزايدة، وأعمال كتابية، وتواصل ضحل، ومردود ضعيف، ونقص للمكافآت، وغياب للدعم. فهذه جميعاً عوامل تسهم في حدوث الاحتراق الوظيفي، وهي أيضاً مكونات يمكن تغييرها إذا كانت الإدارة راغبة في ذلك مع الأخذ في الاعتبار أن هناك تكلفة مرتفعة من جراء الظروف التي تدعم الاحتراق الوظيفي، وهو عكس ما يعتقد كثير من المديرين في الوقت الرهن، وتتضمن هذه التكلفة الانقطاع عن العمل، وانخفاض الأداء والروح المعنوية، وزيادة في طلب التقاعد، والتدهور في الصحة الجسمية للموظفين والذي ينجم عنه زيادة تكاليف الرعاية الصحية التي تدفع في علاج الأمراض المرتبطة بالضغط، والجبهة الثانية مفادها: بما أننا جميعاً معرضون للمرور خلال دورة العمل عدة مرات في حياتنا المهنية والوظيفية، فهناك

العديد من الأشياء التي يمكن أن نقدمها لأنفسنا والتي يمكنها مساعدتنا في التعامل مع الاحتراق الوظيفي، ولعل من أهمها مواجهة ومجابهة بيئة العمل غير الصحية بدرجة أو أخرى، وهي استراتيجيات مواجهة لن تساعدنا في حياتنا العملية فحسب، وإنما يمكن أن تساعدنا في حياتنا الشخصية والعائلية.

وهناك عدد من الخطوات التي يمكن اتخاذها للتعامل مع الاحتراق الوظيفي ومحاولة التغلب عليه منها: ⁶⁷

1. العمل على فهم عمك الشخصي وأساليبك في الاستجابة للضغوط، فإذا استطعت العمل على فهم استجاباتك بشكل كامل، فسوف تتعلم تحديد أنماط السلوك غير الفعالة بالنسبة لك، وبمجرد أن تحددتها فسوف تعمل على تغييرها.
2. العمل على إعادة فحص قيمك، أهدافك، أولوياتك، فالأهداف غير الواقعية بالنسبة لوظائفنا وأدائنا سوف تعمل على تعرضنا للإحباط والارتباك، ويضع معظمنا أهدافاً غامضة، ولا يتوقف لمراجعتها والتأكد من ملاءمتها وصلاحيتها، ومن ثم ينبغي علينا مراجعة أهدافنا من حين لآخر وتحديدها والتأكد من قابليتها للتنفيذ وترتيبها حسب الأولوية.
3. العمل على تقسيم حياتنا إلى مجالات: العمل، المنزل، الحياة الاجتماعية وهكذا. ثم نركز قدر الإمكان على كل مجال عندما نعيشه، بمعنى أن نركز على العمل ونحن في العمل ونركز على الحياة العائلية والأسرية بعد أن ننتهي من العمل وهكذا، وألا نسمح لضغوط مجال أن تؤثر على مجال آخر.
4. العمل على بناء نظام للمساندة الاجتماعية، فكل إنسان بحاجة إلى أصدقاء، ويصدق ذلك أكثر على الأشخاص الذين يتعرضون لضغوط مرتفعة ونحن نحتاج إلى أكثر من نوع من الأصدقاء والزملاء، نحتاج إلى أناس يصغون إلينا وإلى أيدٍ حانية تقدم لنا النصح دون تجريح ودون الحكم المسبق على كلامنا وأفكارنا وأفعالنا، وإلى أناس يقدرون اهتماماتنا، ويشاركوننا اهتماماتنا وقيمنا ورؤانا وأولوياتنا ويمدوننا برؤية واقعية عندما تختل الأشياء أمامنا.

هناك عدد من الاستراتيجيات لمنع أو خفض الاحتراق الوظيفي وتتمثل في اتخاذ نهج من

شقين:

- المؤسسة: التركيز على تغيير بيئة العمل أو الظروف التي تسبب الاحتراق الوظيفي.
- الفرد نفسه: فعلى سبيل المثال نقوم بتدريب الفرد على استراتيجيات التأقلم وأساليب التعامل مع الضغوط.

⁶⁷ يوسف، جمعة سيد، (2007)، المصدر السابق، ص40-41

ومن الجدير بالذكر أنه يقع على المدير والمشرف في المؤسسة دور هام في منع وتقليل الاحتراق الوظيفي، من خلال التأثير المباشر على خصائص العمل، مثل توزيع عبء العمل، والأدوار والمهام، بالإضافة إلى ذلك فهم يمثلون الوجه الإنساني للمؤسسة، وبالتالي لهم تأثير كبير على ثقافة المؤسسة والعاملين فيها، فمن المهم التركيز على اكساب وتدريب المدراء والمشرفين في المنظمة على استراتيجيات لتحديد الفعالية والاستجابة للاحتراق الوظيفي.⁶⁸

⁶⁸ Skinner, N., et al. (2005), " Workforce Development 'TIPS' ,Theory Into Practice Strategies, Adelaide, Australia. Chapter 13,p12

2.2 الدراسات السابقة

تم استعراض العديد من الدراسات السابقة ذات العلاقة بموضوع الاحتراق الوظيفي من خلال مراجعة ما توفر من هذه الدراسات العربية والأجنبية. وقد قسمت هذه الدراسات إلى قسمين رئيسين هما:
القسم الأول: مجموعة الدراسات العربية.
القسم الثاني: مجموعة الدراسات الأجنبية.

2.2.1 مجموعة الدراسات العربية:

الدراسة الأولى: دراسة أبو مسعود، (2010)، بعنوان "ظاهرة الاحتراق الوظيفي لدى الموظفين الإداريين العاملين في وزارة التربية والتعليم العالي بقطاع غزة - أسبابها و كيفية علاجها"⁶⁹

استهدفت الدراسة التي قامت بها سماهر أبو مسعود التعرف على مدى انتشار ظاهرة الاحتراق الوظيفي لدى الموظفين الإداريين العاملين في وزارة التربية والتعليم العالي بقطاع غزة، وتحديد العلاقة ما بين ظاهرة الاحتراق الوظيفي ومجموعة من العوامل الديموغرافية (الجنس، العمر، الراتب، المؤهل العلمي، المسمى الإداري، الحالة الاجتماعية)، وتحديد أسباب ومصادر انتشارها والسبل الكفيلة بعلاجها، تكون مجتمع الدراسة من 821 موظفاً، طبقت الدراسة على 258 موظفاً تم اختيارهم بطريقة عشوائية بسيطة وكانت نسبة الاسترداد 86%، استخدمت الباحثة استبانته مكونة من ثلاثة أجزاء؛ الجزء الأول خاص بالصفات الشخصية للمبحوثين، أما الجزء الثاني فتكون من مقياس الاحتراق الوظيفي (استخدمت الباحثة مقياس ماسلاخ للاحتراق بعد إجراء تعديلات بسيطة عليه ليلاءم أغراض البحث)، والجزء الأخير تكون من مصادر الاحتراق الوظيفي.

وأهم النتائج التي خرجت بها الدراسة هي:

1. الموظفين الإداريين العاملين في وزارة التربية والتعليم بقطاع غزة يعانون بشكل عام من مستوى متوسط من الاحتراق الوظيفي على بعديه (الإجهاد الانفعالي وعدم الإنسانية)، فيما كان مستوى الاحتراق منخفضاً على بعد (الإنجاز الشخصي) .
2. وجود علاقة عكسية ذات دلالة إحصائية بين كلا من صلاحيات العمل وقلة التعزيز الايجابي ودرجة الاحتراق الوظيفي بأبعاده الثلاثة.

⁶⁹ أبو مسعود، سماهر. (2010)، مصدر سابق.

3. هناك علاقة طردية ذات دلالة إحصائية بين كلا من انعدام العلاقات الاجتماعية وضغط العمل وصراع القيم، ودرجة الاحتراق الوظيفي بأبعاده الثلاثة.
4. هناك فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الاحتراق بأبعاده الثلاثة تعزى لكلا من المتغيرات (الحالة الاجتماعية، العمر، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة ، المستوى الإداري).

الدراسة الثانية: دراسة القاسم، (2008)، بعنوان "محددات الاحتراق الوظيفي لدى الموظفين في مجال القطاعين العام والخاص"⁷⁰

استهدفت الدراسة التي قامت بها فوزية القاسم التعرف على محددات الاحتراق الوظيفي لدى الموظفين في مجال القطاعين العام والخاص بالمملكة العربية السعودية، واستخدمت المنهج الوصفي الذي طبق على عينة حجمها (488) موظفاً وموظفة في القطاعين العام والخاص بمعدل عشر وزارات حكومية في الرياض، واتنتي عشرة شركة خاصة، وأظهرت نتائج التحليل:

- 1 أن هناك فرقاً معنوياً بين الموظفات الإناث وبين الموظفين الذكور في القطاع الحكومي لبعد الإنهاك النفسي والجسمي، حيث وجد أن الإناث في القطاع الحكومي أعلى احتراقاً من الذكور لنفس القطاع.
- 2 أن موظفي القطاعين يعانون من احتراق متوسط في بُعد الإنهاك النفسي والجسمي، ومن احتراق منخفض في بُعد الشعور بقصور الإنجاز الشخصي وفي بُعد الاتجاه السلبي نحو الذات ونحو الآخرين، وأن هناك علاقة عكسية بين نمط القيادة الديمقراطية وبين درجة الاحتراق الوظيفي لدى الموظف في القطاعين العام والخاص.
- 3 تبين من نتائج الدراسة وجود علاقة عكسية بين درجة اللامركزية وبين درجة الاحتراق الوظيفي لدى الموظفين في القطاعين العام والخاص، كما ظهر وجود علاقة عكسية بين مدى وجود العلاقات الاجتماعية وبين درجة الاحتراق الوظيفي لدى الموظفين في القطاعين العام والخاص، ووجود علاقة إيجابية طردية بين الرسمية وبين الاحتراق الوظيفي بأبعاده الثلاثة.
- 4 هناك علاقة إيجابية بين عدم توازن الدور والاحتراق الوظيفي بأبعاده: الإنهاك النفسي والجسمي، الشعور بقصور الإنجاز الشخصي، الشعور بالاتجاه السلبي نحو الذات ونحو

⁷⁰ القاسم، فوزية (2008). "محددات الاحتراق الوظيفي لدى الموظفين في مجال القطاعين العام والخاص"، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الملك سعود، المملكة العربية السعودية.

الآخرين بالإضافة إلى وجود علاقة عكسية بين درجة وضوح الأهداف وبين درجة الاحتراق الوظيفي بأبعاده الثلاثة.

5 أن مدى وجود العلاقات الاجتماعية وعدم توازن عبء الدور، ومستوى الرسمية، هي العوامل الثلاثة الوحيدة من عوامل المناخ التنظيمي، التي تؤثر تأثيراً كبيراً في مستوى الاحتراق النفسي والجسمي أكثر من غيرها من عوامل المناخ التنظيمي الأخرى، كما أن هذه العوامل إضافة إلى اللامركزية، هي العوامل المؤثرة تأثيراً عالياً في المستوى بعد الشعور بقصور الإنجاز الشخصي.

6 أن كبار السن من الموظفين يشعرون بشكل عام بإنهاك نفسي وجسمي، وبقصور الإنجاز الشخصي، والاتجاه السلبي نحو الذات ونحو الآخرين بمستوى أقل من صغار السن في كلا القطاعين العام والخاص.

7 اتضح من نتائج الدراسة أن هناك فروقاً معنوية على درجة الاحتراق الوظيفي بين مستويات الخبرة الوظيفية بأبعاده الثلاثة لكلا القطاعين، كما ظهرت وجود فروق معنوية في الاحتراق الوظيفي بين فئات المستويات الإدارية في القطاع الخاص ببعديه الإنهاك النفسي والجسمي، والشعور بقصور الإنجاز الشخصي فقط، حيث إن الموظفين الأعلى مستوى إدارياً في القطاع الخاص يتعرضون للاحتراق ببعديه الأول والثاني بدرجة أقل من الموظفين الأقل مستوى.

الدراسة الثالثة: داسة علي، (2008)، بعنوان " الإنهاك النفسي وعلاقته بالتوافق الزوجي وبعض المتغيرات الديموجرافية لدى عينة من معلمي الفئات الخاصة بمحافظة المنيا ⁷¹

هدف الدراسة التي قام بها حسام علي إلى التعرف على طبيعة العلاقة بين الإنهاك النفسي والتوافق الزوجي، والفروق بين الجنسين في الإنهاك النفسي، والفروق في الإنهاك النفسي طبقاً لسنوات الخبرة، ونوع الفئة التي يقوم المعلم بالتدريس لها، من خلال عينة من المعلمين (٢٠٠) من معلمي الفئات الخاصة بمحافظة المنيا (مغاغة، وبنى مزار، ومطاي، وسمالوط، والمنيا، وملوي) متنوعي الخبرة التدريسية، ومن ثلاث فئات من مدارس التربية الخاصة (صم، ومكفوفين، ومعاقين عقلياً) خلال (٢٠٠٧/ ٢٠٠٨) في الفصل الدراسي الثاني. وقد توصلت الدراسة إلى ما يأتي:

1. توجد علاقة ارتباطية سلبية بين الإنهاك النفسي والتوافق الزوجي لدى عينة الدراسة.
2. لا يوجد فرق دال إحصائياً بين متوسطي درجات المعلمين والمعلمات في الإنهاك النفسي.

⁷¹ علي، حسام، (2008)، مصدر سابق.

3. لا يوجد فرق دال إحصائياً بين متوسطي درجات المعلمين ذوي الخبرة الأقل من ثمان سنوات والمعلمين ذوي الخبرة الأكثر من ثمان سنوات لدى عينة الدراسة في الإنهاك النفسي.

4. لا يوجد فرق دال إحصائياً بين متوسطات درجات معلمي الفئات الخاصة (الصم، والمكفوفين، والمعاقين عقلياً) في الإنهاك النفسي لدى عينة الدراسة.

- الدراسة الرابعة: دراسة الزيودي، (2007)، بعنوان "مصادر الضغوط النفسية والاحترق النفسي لدى معلمي التربية الخاصة في محافظة الكرك وعلاقتها ببعض المتغيرات".⁷²
- استهدفت الدراسة التي قام بها الدكتور محمد الزيودي الكشف عن ظاهرة الضغط النفسي والاحترق النفسي لدى معلمي التربية الخاصة في إقليم جنوب الأردن وعلاقتها ببعض المتغيرات الديموغرافية كالجنس والعمر والحالة الاجتماعية والخبرة التدريسية والمؤهل العلمي. اشتملت عينة الدراسة على (110) معلم ومعلمة اختيروا بطريقة عشوائية من مدارس جنوب الأردن خلال الفصل الدراسي الثاني من العام الدراسي. (2003/ 2004) ولتحقيق أهداف الدراسة تمت مقابلة أفراد العينة، ثم طبق مقياس ماسلاخ للاحترق النفسي، حيث تضمن ثلاثة أبعاد موزعة على (22 فقرة)، وقد أظهرت نتائج التحليل إلى ما يأتي:
1. معلمو التربية الخاصة في جنوب الأردن يعانون من مستويات مختلفة من الضغوط النفسية والاحترق النفسي تراوحت من المتوسط إلى العالي.
 2. أكثر مصادر الضغوط هي المرتبطة بالأبعاد الآتية: قلة الدخل الشهري، والبرنامج الدراسي، المكتظ، والمشاكل السلوكية والعلاقات مع الإدارة، وعدم وجود التسهيلات المدرسية، وزيادة عدد الطلاب في الصف، وعدم وجود حوافز مادية، وعدم تعاون الزملاء، والعلاقات مع الطلاب، ونظرة المجتمع المتدنية لمهنة التعليم.
 3. المعلمون يعانون من الإجهاد الانفعالي أكثر من المعلمات
 4. هناك فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغير سنوات الخبرة في بعد تبدل الشعور وشدته لصالح المعلمين.
 5. هناك فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغير الدخل الشهري في بعد نقص الشعور بالإنجاز.

⁷² الزيودي، محمد حمزة، (2007)، مصدر سابق.

الدراسة الخامسة: دراسة رمضان، (1999)، بعنوان "ظاهرة الاحتراق النفسي واستراتيجيات التكيف لدى العاملين في وزارات السلطة الوطنية الفلسطينية"⁷³

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مدى انتشار ظاهرة الاحتراق النفسي واستراتيجيات التكيف لدى العاملين في المقرات الرئيسية لوزارات السلطة الوطنية الفلسطينية في الضفة الغربية، وتحديد العلاقة بين ظاهرة الاحتراق النفسي واستراتيجيات التكيف وعدد من المتغيرات الديموغرافية (الجنس، المؤهل العلمي، الخبرة، الحالة الاجتماعية، المركز الوظيفي) وبلغ مجتمع الدراسة (1754) موظفاً وموظفة، وتم اختيار عينة عشوائية مكونة من (360) موظف وموظفة بطريقة عشوائية طبقية بنسبة 20% من المجتمع الأصلي. وقد استخدم الباحث استبانة ماسلاخ لقياس الاحتراق النفسي، وكذلك استبانة استراتيجيات التكيف.

وتوصلت الدراسة إلى عدد من النتائج أهمها:

1. مستوى انتشار ظاهرة الاحتراق النفسي لدى العاملين في وزارات السلطة الوطنية الفلسطينية معتدلاً على بعدي الإجهاد الانفعالي وتبلد الشعور، بينما كان عالياً على بعد نقص الشعور بالإنجاز.
2. أن الدرجة الكلية لاستخدام استراتيجيات التكيف لدى العاملين كانت قليلة.
3. لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الاحتراق النفسي لدى العاملين على بعدي الإجهاد الانفعالي، ونقص الشعور بالإنجاز تعزى لمتغير الجنس بخلاف بعد تبلد الشعور حيث كانت النتيجة لصالح الإناث.
4. لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الاحتراق تعزى لمتغير المؤهل العلمي.
5. لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الاحتراق النفسي لدى العاملين على بعدي الإجهاد الانفعالي، ونقص الشعور بالإنجاز تعزى لمتغير الخبرة بينما كانت الفروق دالة على بعد تبلد الشعور.
6. لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الاحتراق النفسي لدى العاملين على بعدي الإجهاد الانفعالي، ونقص الشعور بالإنجاز تعزى لمتغير الحالة الاجتماعية بينما كانت الفروق دالة على بعد تبلد الشعور لصالح أعزب.
7. لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الاحتراق تعزى لمتغير المركز الوظيفي.

⁷³ رمضان، جهاد، 1999، "ظاهرة الاحتراق النفسي و استراتيجيات التكيف لدى العاملين في وزارات السلطة الوطنية الفلسطينية" جامعة النجاح الوطنية، نابلس، فلسطين، رسالة ماجستير غير منشورة.

8. توجد علاقة ارتباطية سلبية دالة إحصائياً بين مجال (استراتيجية الصحة الجسمية والإجهاد الانفعالي) وبين مجال (استراتيجية السلوك الإيجابي و تبدل الشعور) وبين مجال (استراتيجية الإدارة و تبدل الشعور) و بين مجال (استراتيجية حل المشكلات و تبدل الشعور).

9. بينما كانت هناك علاقة ارتباطية ايجابية بين مجال (استراتيجية الانسحاب ثم العودة للعمل و تبدل الشعور) وبين مجال (استراتيجية الدعم الاجتماعي و نقص الشعور بالانجاز).

الدراسة السادسة: دراسة عودة، (1999)، بعنوان "ظاهرة الاحتراق النفسي وعلاقتها بضغوط العمل لدى معلمي المدارس الثانوية الحكومية في الضفة الغربية"⁷⁴.

استهدفت هذه الدراسة التعرف على مدى انتشار ظاهرة الاحتراق النفسي وعلاقتها بضغوط العمل لدى معلمي المدارس الثانوية الحكومية في الضفة الغربية، وقياس مستوى ضغط العمل والتعرف على مصادره، كما هدفت أيضاً إلى الكشف إذا ما كان هناك علاقة ما بين ظاهرة الاحتراق النفسي وضغط العمل، وعدد من المتغيرات الديمغرافية (العمر، الجنس، الخبرة، المستوى التعليمي، والحالة الاجتماعية)، وقد بلغ مجتمع الدراسة (5585) معلماً ومعلمة، وقام الباحث باختيار عينة عشوائية طبقية مكونة من (558) معلماً ومعلمة أي ما نسبته 10% من مجتمع الدراسة، من خلال استبانة تم تصميمها بالاعتماد على مقياس ماسلاخ للاحتراق الوظيفي.

وقد توصلت الدراسة إلى عدد من النتائج أهمها:

1. كان مستوى انتشار ظاهرة الاحتراق النفسي لدى معلمي المدارس الثانوية الحكومية في الضفة الغربية معتدلاً.
2. أظهرت النتائج وجود ضغوط عمل لدى معلمي المدارس الثانوية الحكومية في الضفة الغربية فوق المتوسط.
3. لا يوجد علاقة ما بين المتغيرات الديمغرافية (العمر، الجنس، الخبرة، المستوى التعليمي، والحالة الاجتماعية) وكل من الاحتراق النفسي وضغط العمل.
4. يوجد علاقة إيجابية ما بين الاحتراق النفسي وضغط العمل.

⁷⁴ عودة، يوسف، (1999م)، "ظاهرة الاحتراق النفسي وعلاقتها بضغوط العمل لدى معلمي المدارس الثانوية الحكومية في الضفة الغربية"، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة النجاح الوطنية.

2.2.2 الدراسات الأجنبية:

الدراسة الأولى: دراسة (جرادي وآخرون)، (2010)⁷⁵

استهدفت هذه الدراسة التعرف على أثر استخدام المعلومات الحديثة وأنظمة الاتصالات والتكنولوجيا على الضغط "الإجهاد" في بيئة العمل المختلطة التي يكون فيها فريق العمل مختلطاً بأشخاص صم، حيث أن هذه الدراسة تعرض مشكلة الأشخاص الصم المتمثلة في عدم إمكانية الوصول إلى المعلومة، إلا أن التطور التكنولوجي ساهم في تسهيل إمكانية الوصول إلى المعلومة والعمل بدلاً من استخدام لغة الإشارة، حيث أن العينة التي تم اختبارها في هذه الدراسة هم 62 موظفاً هولندياً يستخدمون اللغة الهولندية قراءة وكتابة، إضافة إلى لغة الإشارة خلال ساعات العمل والاجتماعات ويتم الاستعانة بمترجم إضافة إلى استخدام وسائل تكنولوجية مثل:

(cell phones, texting, mobile videophones, MSN, the Internet, and intranet systems like First Class Client, SharePoint, and Blackboard)

وهذه الدراسة تهدف إلى التعرف على العلاقة بين استخدام وسائل الاتصال وتكنولوجيا المعلومات الحديثة في بيئة العمل (الصم والذين يسمعون)، ومستوى الضغط الذي يتعرض له هؤلاء الأشخاص، وهل هناك فرق في مستوى الضغط بين الشخص الأصم والطبيعي، وهل التكنولوجيا الجديدة تسهم في كسر كافة الحواجز بين فريق العمل المختلط؟

قام فريق البحث بجمع البيانات في هذه الدراسة من خلال تصميم استبانة إلكترونية ومن ثم تم إرسالها ل (62) شخصاً 27 منهم يسمعون بشكل طبيعي، بينما كان الباقي يعانون ما من الصم وصعوبة في السمع وعمى وصمم، وقد تم استعادة (41) استبانة حوالي 66%.

حيث تركز الاستبانة على عدد من المتغيرات هي: متطلبات العمل (job demands) والتحكم (job control) في ضغط العمل، والصمم، والعمر، والأقدمية، والخبرة في العمل، إضافة إلى استخدام اللغة الهولندية بين فريق العمل وذلك لتحديد مستوى الضغط الذي يتعرض له فريق العمل وكيفية تفاعل هذه المتغيرات.

توصلت الدراسة إلى ما يأتي:

- فريق العمل يشعر بالضغط في بيئة العمل بسبب وجود صعوبات في الاتصال واللغة بينهم.

75 Gils: Gardy Van, Bepie Van Den Bogaerde , and Rob De Lange,(2010), **The use of modern information and communication systems and technology and experienced stress at work in mixed deaf-hearing teams**, Sign Language Studies Vol. 10 No. 2 Winter.

- الحاجة إلى تكييف سلوك المستخدمين للتكنولوجيا الجديدة التي جعلت المعلومات متوفرة للجميع في كل مكان من خلال البريد الإلكتروني، والإنترنت، والتلفون المحمول "الخلوي"، والفيديو كونفرنس ... كل هذه الوسائل بحاجة إلى معرفة حول كيفية الاستعمال والاستفادة منها.
- كما أن هناك صعوبة لدى الأشخاص الصم في التعامل مع هذه التكنولوجيا الجديدة، إلا أن هذه الدراسة تتعامل مع الصم الذين لديهم مستوى عالٍ من التعليم والخبرة إضافة إلى مهارة عالية في اللغة، فجميع المشاركين يعملون في جامعة Utrecht University في هولندا، فعلى سبيل المثال قبل وجود خدمة videophones من خلال التلفون المحمول كان لديهم صعوبة في الكتابة، بسبب عدم إمكانية التواصل من خلال لغة الإشارات أما بعد وجود هذه الخدمة أصبح من السهل التواصل.

الاستنتاج:

1. هنالك علاقة عكسية بين استخدام اللغة الهولندية والصم.
2. يتم تبادل المعلومات المتعلقة بالعمل في الغالب عن طريق الإنترنت كل من (نسبة 72) الصم وأعضاء فريق السمع (58%)، وعلى الرغم من أن الأخير أيضاً استخدام البريد الإلكتروني بشكل كبير (22 في المئة). في مجال تبادل المعلومات الرسمية ومع ذلك هناك فرق بين الصم والزملاء الذين يسمعون.
3. الأصم يحصل على معلومات رسمية من زميل أو غير رسمية في (79 %)، والشخص الذي يسمع أقل قليلاً (63 %).
4. كل العاملين يشعرون بأن لديهم رقابة كافية لاداء وظائفهم بأفضل مستوى، على الرغم من أن الموظفين الصم لا بد أن يملكوا قدرأ أكبر قليلاً من الخبرة من زملائه الآخرين.
5. أن متطلبات العمل (job demands) والتحكم (job control) في ضغط العمل تساهم في حدوث الضغط لدى العاملين .
6. كل أعضاء فريق العمل (الصم والذين يسمعون) يقومون باستخدام ICST على نطاق واسع، وعلى وجه الخصوص البريد الإلكتروني والشبكة الداخلية، الأمر الذي يسبب بعض التوتر لبعض الموظفين الصم.
7. التكنولوجيات الجديدة خلقت المزيد من الفرص المتساوية في العمل للصم وأعضاء الفريق الذين يسمعون، بسبب إمكانية الوصول إلى المعلومات.
8. لم يتحقق فريق البحث ما إذا كانت هناك خلافات أو تشابه في متطلبات العمل من ذوي الخبرة والتحكم بين أعضاء فريق الصم والسمع.

الدراسة الثانية:دراسة (الفضيل وهارفي)، (2008)⁷⁶

في هذه الدراسة تم استخدام نموذج يمثل المعلم وتفاعله مع التكنولوجيا في بيئة العمل، من أجل اكتشاف مظاهر الضغط والإجهاد التي يتعرض لها المعلم في بريطانيا، من جراء استخدام وسائل الاتصال والتكنولوجيا في غرفة الصف، وهل يرتفع مستوى الضغط الذي يتعرض له المعلمون من جراء استخدام التكنولوجيا، من خلال استخدام المقارنة بين البيانات التي تم الحصول عليها من خلال الملاحظة المباشرة video-logging للمعلمين في غرفة الصف وتسجيل تيار الانفعالات GSR من خلال جهاز لاسلكي يتم تثبيته على اصبع المعلم في أثناء عملية التعليم، وقد تم جمع البيانات من 9 معلمين (6 اناث و3 ذكور) خلال 32 ساعة عمل تم ملاحظتهم، وبعد ذلك تم عمل مقابلة للمعلمين مع وجود جهاز الفيديو وجهاز تسجيل الانفعالات. كانت النتائج من هذه الدراسة على النحو الآتي:

1. أظهرت أن المعلمين يعانون من ضغط أثناء العمل من جراء استخدام التكنولوجيا داخل غرفة الصف.
2. تماثل وتطابق الأسباب والأعراض المرتبطة بالضغط أثناء العمل من جراء استخدام التكنولوجيا داخل غرفة الصف technostress.

حيث إن هذه الدراسة تركز على المشاكل المترتبة على تطبيق التعليم الإلكتروني e-learning و يعتبر الضغط من أحداها إضافة إلى مشكلة التلاؤم ما بين المعلم والتكنولوجيا المستخدمة.

وقد قام فريق البحث في هذه الدراسة من أجل التحقق من الضغط بتقسيمه إلى ثلاثة أنواع:

1. النموذج الفسيولوجي: الذي يركز على التغيرات الفسيولوجية التي تظهر على الفرد عندما يستجيب للضغوط.

⁷⁶ Al-Fudail: Mohammed and Harvey Mellara, (2008), **Investigating teacher stress when using technology**, London Knowledge Lab, United Kingdom, Volume 51, Issue 3, November, Pages 1103-1110

2. النموذج البيئي: الذي يركز على الطلب في البيئة الخارجية بالنسبة للفرد.
3. النموذج النفسي: الذي يركز على التفاعل ما بين الفرد والبيئة. person–environment (P–E)

والضغط في التعليم محور مهم، حيث ناقشه العديد من الباحثين لمعرفة أسبابه، وقد تم اعتماد نموذج P–E، وتبين أن الضغط مرتبط بالتكنولوجيا المستخدمة في العمل والمنزل، وأفاد المشاركون في هذه الدراسة الأسباب المحتملة من الضغط:

1. الوقت الذي تم فيه استخدام التكنولوجيا للإعداد والتفسير والتركيب وتحديد المشاكل.
 2. مشاكل مع إمكانية استخدام هذه التكنولوجيا، بما في ذلك عوامل مثل: أخطاء، والتوافق، والموثوقية.
 3. عدم وجود الدعم التقني والاجتماعي اللازم لاستخدام التكنولوجيا في التدريس.
 4. الحاجة إلى تدريب التلاميذ الذين هم أقل مهارة في المهارات الأساسية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات .
 5. عدم وجود تدريب على استخدام هذه التقنيات في المدرسة.
- أدت هذه العوامل إلى عدم وجود تناسب بين المعلمين والبيئة التكنولوجية الجديدة.

الدراسة الثالثة: دراسة (تريامبك وآخرون)، (2008)⁷⁷

استهدفت هذه الدراسة التعرف على مدى العلاقة ما بين استخدام تكنولوجيا المعلومات في إحداث الضغط من حيث عبء العمل والأداء، حيث أن هذه الدراسة تقتصر على تناول الدور الذي تلعبه التكنولوجيا الحديثة باعتبارها مصدراً للإجهاد وتسليط الضوء على إيجابيات وسلبيات استخدام التكنولوجيا الحديثة، لجذب العوامل البشرية والباحثين للتعرف على هذه المشكلة وتصميم نظام يكون خالياً من الضغط والإجهاد واستخدامه من قبل الأفراد. فهذه الدراسة تعرض عدداً من وجهات النظر منها من يرى في هذه التكنولوجيا الجديدة أنها تحل بشكل واسع مكان المهارات اليدوية للعاملين في العديد من القطاعات الصناعية والتجارية... الخ، ومنها ما يؤكد أن المستخدمين لهذه التكنولوجيا يومنون أن مستوى الضغط يخف عندهم. إلا أن الحقيقة تشير إلى أن الضغط لديهم يزداد إضافة إلى ضعف الدعم

⁷⁷ Tiwari, Trayambak, et al., (2008), **Information Technology-Induced Stress and Human Performance: A Critical Review**, Banaras Hindu University, Varanasi, Journal of the Indian Academy of Applied Psychology, July, Vol. 34, No.2, 241-249.

الاجتماعي، كما أن هناك تأثيراً سلبياً على سلوك الأفراد نتيجة استخدام التكنولوجيا الجديدة مع أنها مصممة لتجعل العمل أسهل إلا أنها سبب للإجهاد، فعند ازدياد وتراكم عدد الفاكسات ورسائل البريد الإلكتروني والرسائل الصوتية، وعندما لا يتوقف الهاتف عن الرنين، فهذه الأمور كلها مسببة للضغط والإحباط. التطور السريع للحاسوب أدى إلى تحول في دور الفرد من منتج إلى شخص مراقب سلبي في كثير من المجالات مثل الطيران والصناعة... الخ، إضافة إلى زيادة الثقة والاعتماد على النظم التكنولوجية الجديدة.

كما تعرضت الدراسة إلى فوائد استخدام التكنولوجيا الجديدة، حيث أنها استغنت عن الإنسان في المهام والأعمال الخطرة التي يصعب على الإنسان عملها، في حين أن تكلفة هذه التكنولوجيا الجديدة محددة .

وخلال العقدين الأخيرين قام الباحثون بإجراء العديد من الدراسات حول التفاعل ما بين الإنسان والآلة الحديثة، واثبتت أن هناك أثراً إيجابية وسلبية على الأداء من عدة جوانب منها الضغط العقلي، والوعي والرضا الذاتي وتدهور المهارات. كما أن هذه التكنولوجيا الجديدة تزيد من الضغط المعرفي والجسمي للعامل، مع العلم أن الهدف الذي جاءت به هذه التكنولوجيا هو التخفيف من العبء والضغط الواقع على العامل بها.

ومن خلال استعراض هذه الأدبيات وتحليلها فقد توصلت إلى أن دور التكنولوجيا الحديثة باعتبارها مصدراً للضغط والأداء هو دور غير مباشر.

الدراسة الرابعة: دراسة (جوربود وآخرون)، (2007)⁷⁸

قام فريق البحث بإجراء هذه الدراسة للكشف إذا ما كان هناك علاقة ما بين الاحتراق الوظيفي والسمات الشخصية، من خلال الاعتماد على النظريات المتعددة (الضغط، الحفاظ على الموارد، والانحراف) وذلك باستخدام مقياس ماسلاخ للاحتراق الوظيفي (MBI) ومقياس Mini-maker inventory (MMI) لقياس السمات الشخصية، وقد أجريت الدراسة على 265 محاضراً من جامعة San Diego State University في أمريكا، وتم تصميم استبيان وتوزيعه على مجتمع الدراسة. وأشارت الدراسة أن الاحتراق الوظيفي مكلف جداً حيث يكلف منظمات الاعمال في الولايات المتحدة الأمريكية أكثر من \$200 بليون دولار سنوياً من حيث التأثير على متوسط انتاجية الفرد، وقد تم تحديد عوامل رئيسة في ظهور الاحتراق الوظيفي التي تتراوح ما بين العوامل المرتبطة ببيئة العمل إلى العوامل المرتبطة بالفرد نفسه، ويفسر فريق البحث وجود شخصين يعملان في نفس بيئة العمل أحدهما محترق، بينما الآخر لا، إلى

⁷⁸Ghorpade, Jai, et al. (2007), **Burnout and personality: evidence from academia**, San Diego State University journal of career assessment, vol 15 no. 2, may 240-256

وجود علاقة ما بين الفرد والسمات الشخصية له، فالأفراد يستجيبون للصعوبات الموجودة في العمل تبعاً لسمات الشخصية والأخلاق والتصورات والمحتوى الذي يحدث فيه الضغط في العمل .

فالسمات الشخصية تؤثر على سلوك الفرد في العمل، فهي تلعب دوراً مهماً في الاحتراق الوظيفي لأنها تعتبر مورد وأساس لتصرفات الفرد، فعادةً ما يضبط الفرد سماته المرغوبة وتردعه عن القيام بأي سلوك منحرف، فهناك سمات مرغوبة يمتلكها الفرد (الانبساط، الاجتهاد، التقبل، التناغم، الاستقرار العاطفي) تساعد في التقليل من الاحتراق الوظيفي . وقد توصلت الدراسة إلى ما يأتي:

- وجود تأثير سلبي ما بين الاجتهاد العاطفي والانبساط.
- وجود تأثير إيجابي ما بين الاستقرار العاطفي والانفتاح على الخبرة.
- وجود تأثير سلبي ما بين تبديد الشخصية والتقبل والتناغم.
- وجود تأثير إيجابي ما بين الاستقرار العاطفي، والإنجازات الشخصية، والانبساط والاجتهاد والتقبل.

الدراسة الخامسة: دراسة (جيمس وآخرون)، (2004) ⁷⁹

تمت هذه الدراسة في (MGH) The Massachusetts General Hospital في غرفة العمليات، حيث تم تقييم إدخال تكنولوجيا جراحية وأثرها على الرضا والاحتراق الوظيفي لدى العاملين من خلال استخدام مقياس ماسلاخ Maslach Burnout Inventory حيث تم قياس السلوك في غرفة العمليات من خلال مفاهيم تدفق الوقت والانتظار .

ومن المعروف أن إدخال تكنولوجيا متطورة من وجهة نظر العديد تعمل على زيادة الاهتمام والأمان والفعالية في غرفة العمليات، وكذلك تحدد المقدرة والطاقة الوظيفية وتزيد من ضغط العمل والاحتراق الوظيفي، ومن المعروف أن غرفة العمليات تعتبر من أكثر البيئات التي يزيد فيها الضغط حيث أن المعرفة وفريق العمل أمران حاسمان من عوامل النجاح كما أن الخطأ فيها مكلف جداً والإنتاجية ضرورية، ومن وجهة نظر الآخرين يرون أن إدخال نظام جديد يعمل على تسهيل سير العمل وجعله أكثر متعة، والتكنولوجيا الجديدة تجذب الأشخاص

⁷⁹ James, E. Stahl MD, et al., (2004) (Introducing new technology into the operating room: Measuring the impact on job performance and satisfaction).

وتحفزهم حيث إن سلوكهم إيجابي نحو هذه التكنولوجيا الجديدة بالمقابل هناك احتمالية وجود جانب سلبي من جانب ضغط العمل.

وتهدف هذه الدراسة إلى التعرف على كيفية تكيف فريق العمل مع دخول تكنولوجيا جديدة لتحسين أداء العمل من خلال قياس الرضا الوظيفي والتحفيز، إضافة إلى قياس التغيير في سير وتسلسل الخطوات والعمليات داخل النظام الجديد.

وكانت النتيجة التي تم التوصل لها هي تحسن ملموس في الأداء في غرفة العمليات بعد ادخال هذه التكنولوجيا، حيث تم تقليل الوقت المستغرق حوالي 35% "التدفق والانتظار"، خلال فترة العمل وزيادة التعرض للعمل، مع وجود شعور عالٍ بالإنجاز لدى الجراحين وشعور سيئ بالإنجاز لدى الممرضين، وانهاك شديد لدى الجراحين في حين شعور أقل بالإنهك لدى الممرضين، والاستجابة لشعور الإنهك يكون عكسياً مع التعرض للعمل في غرفة العمليات. كما أن فريق العمل أصحاب الخبرة التي تتراوح ما بين (6-10) سنوات يعتبرون في قمة الخطر لفئات وأنواع الاحتراق الوظيفي وبالأخص الجراحين أصحاب الخبرة هم أكثر تعرض للإنهك من الأطباء العاديين.

المنهجية:

تم في هذه الدراسة اتباع منهج دراسة الموقع حيث أن مستشفى MGH يحتوي على 863 سريراً وأكثر من 40 غرفة عمليات مفعلة، حيث تم اختبارها بناء على ما تحتوي على تكنولوجيا جديد، كما تم استخدام الملاحظة في الدراسة وذلك لتقييم رضا فريق العمل والأداء في غرفة العمليات، حيث تم تقييم مدى رضا الممرضين والأطباء والجراحين وذلك خلال فترة 2003-2004.

الاستنتاج:

وبعد تتبع كل الاستجابات من قبل الفئة المستجيبة التي تعتبر في قمة الخطر من الاحتراق الوظيفي عندما يتعرضون لدخول نظام جديد، لا بد أن يكونوا جزءاً مركزياً من أي مشروع دخول تكنولوجيا جديدة للعمل.

ما تضيفه الدراسة الحالية:-

إن الدراسة الحالية ستطرق أبواباً جديدة ، كما يأتي:

1. على الرغم من تزايد الاهتمام بموضوع الاحتراق الوظيفي على المستوى العالمي إلا أن هناك نقصاً ملموساً لدى الكتاب والباحثين العرب في تناول هذا الموضوع والقيام بمثل هذه الدراسة سوف يضيف جديداً لعالم المعرفة في مجال السلوك الإداري في الأدبيات العربية التي لم تف هذا الموضوع حقه بالدراسة خاصة أنها تبحث في أثر الظاهرة على الموظفين الإداريين، إذ إنّ أغلب الدراسات التي تناولت هذا الموضوع ركزت على المعلمين والمرضى ومقدمي الخدمات الاجتماعية، ومن هنا تكتسب هذه الدراسة أهميتها لمحاولتها سد العجز في هذا المجال في أدبيات الإدارة العربية بشكل عام والمحلية بشكل خاص.

2. العديد من الدراسات السابقة هدفت إلى التعريف بالاحتراق الوظيفي أسبابه، وأعراضه وكيفية الوقاية منه، بينما هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على الاحتراق الوظيفي.

**الفصل الثالث: مؤشرات تكنولوجيا المعلومات
والاتصالات في فلسطين وشركة الاتصالات الفلسطينية محلّ
الدراسة**

الفصل الثالث

مؤشرات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في فلسطين وشركة الاتصالات الفلسطينية محل الدراسة

3.1 مؤشرات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في فلسطين:

3.1.1 المقدمة:

يعتبر الاقتصاد الإلكتروني أحد أهم بوابات النفاذ التي تتيح للاقتصاد الفلسطيني التواصل مع الاقتصاد العالمي وتجاوز القيود المفروضة عليه من الاحتلال الإسرائيلي، وقد مرّ هذا القطاع بتجارب مفصلية خلال الأعوام الماضية إذ خضع ولفترة طويلة لسيطرة سلطات الاحتلال الإسرائيلي قبل ولادة السلطة الوطنية الفلسطينية في 1993م التي أعدت فور أنشائها خطة طارئة للتوسع والخروج من الوضع المتردي الذي ورثته من خلال بناء وتجهيز نظام جديد للاتصالات، ليشمل تطوير البنية التحتية وتأهيل شبكات الإتصال، وقد أولت السلطة الوطنية الفلسطينية اهتماماً بالغاً لقطاع الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات، وسيتم في هذا الفصل استعراض واقع هذا القطاع من البيانات الإحصائية في فلسطين ومقارنتها بالدول الأخرى.

3.1.2 النفاذ لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات:

أشارت بيانات المسح الذي قام به الجهاز المركزي للإحصاء الفلسطيني من عام 2007⁸⁰ إلى أن 21.3% من إجمالي المؤسسات في الأراضي الفلسطينية قد استخدمت الحاسوب، بواقع 23.3% في الضفة الغربية و16.2% في قطاع غزة. هذا ويلاحظ أن أعلى نسبة استخدام للحاسوب قد بلغت 83.0% للمؤسسات التي بلغ عدد العاملين فيها عشرة عاملين فأكثر، بينما انخفضت هذه النسبة إلى 16.4% للمؤسسات التي يبلغ عدد العاملين فيها من (0-4) عمال، بينما كانت نسبة استخدام الحاسوب 43.2% للمؤسسات التي تراوح عدد العاملين فيها ما بين (0-9) عمال.

وعند توزيع المؤسسات حسب النشاط الاقتصادي، فقد بلغت نسبة استخدام الحاسوب أقصاها 88.3% للمؤسسات الاقتصادية في قطاع الخدمات، يليها قطاع الوساطة المالية

⁸⁰ الجهاز المركزي للإحصاء الفلسطيني، (2008) مسح قطاع الأعمال لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، كانون أول /ديسمبر،

59.1%، وقطاع الانشاءات 59.0%، ثم قطاع النقل والاتصالات لتبلغ 31.9%، يليها قطاع الصناعة بواقع 20.3%، فيما كانت أدنى نسبة لاستخدام الحاسوب 15.1% بين المؤسسات في قطاع تجارة الجملة والتجزئة.

أما بخصوص استخدام الإنترنت فقد بلغت نسبة المؤسسات التي تستخدم الإنترنت 12.7% من إجمالي المؤسسات. بينما بلغت نسبة استخدام الإنترنت 67.8% من بين المؤسسات التي تستخدم الحاسوب، هذا ولم يكن هناك فارق كبير بين المؤسسات التي تستخدم الإنترنت في الضفة الغربية وقطاع غزة والتي بلغت 68.0% و 67.3% على التوالي.

3.1.3 الجاهزية:

3.1.3.1 أدوات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات

كما أشارت نتائج المسح التي أجراه الجهاز المركزي للإحصاء الفلسطيني في 2007 إلى أن 19.2% من إجمالي المؤسسات لديها حاسوب مكتبي، بواقع 21.6% من إجمالي المؤسسات في الضفة الغربية و 13.6% في قطاع غزة. وقد بلغت هذه النسبة 15.0% بين المؤسسات التي تراوح عدد العاملين (4-0) عاملين، بينما بلغت 42.0% بين المؤسسات التي تراوح عدد العاملين فيها ما بين (5-9) وبلغت هذه النسبة أقصاها 82.1% بين المؤسسات التي بلغ عدد العاملين فيها عشرة عاملين فأكثر.

أما بخصوص نسبة المؤسسات التي لديها جهاز حاسوب واحد على الأقل ومتصل بالإنترنت فقد بلغت 13.5% من إجمالي المؤسسات بواقع 15.2% للمؤسسات في الضفة الغربية و 9.4% للمؤسسات في قطاع غزة، وقد بلغت 10.1% بين المؤسسات التي تراوح عدد العاملين فيها ما بين (4-0) عمال وبلغت 30.1% للمؤسسات التي النسبة (5-9) عمال، فيما بلغت أقصاها 68.2% للمؤسسات التي بلغ عدد العاملين فيها عشرة عاملين فأكثر⁸¹.

3.1.3.2 الكوادر البشرية

أفادت بيانات المسح إلى أن عدد العاملين في المؤسسات الاقتصادية الذين يعرفون استخدام الحاسوب قد بلغ 43.3%، بواقع 43.3% في الضفة الغربية و 43.2% في قطاع غزة. فيما بلغ عدد العاملين الذين يعرفون استخدام الحاسوب 49.6% بين المؤسسات التي بلغ عدد العاملين فيها عشرة عاملين فأكثر، وقد بلغ هذا العدد أقصاه 85.2% عامل يعرفون استخدام الحاسوب في قطاع الخدمات، بينما المستوى الأدنى كان في قطاع الصناعة 34.8%.

⁸¹ المصدر السابق، ص 25.

أما العاملون في المؤسسات والمتخصصون في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، فقد بلغ 3.5%، بواقع 3.7% للذكور و 2.1% للإناث، وعند توزيع العاملين حسب التخصص فقد بلغت نسبة مبرمجي الحاسوب 31.1% من إجمالي العاملين المتخصصين بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات⁸².

يليها مصممو أو محللو أنظمة الحاسوب والتي بلغت 16.7%، ثم مهندسو الحاسوب، التي بلغت 16.6%، يليها 16.1% حاصلون على دورات تدريبية في الصيانة والشبكات والبرمجة وعلم الحاسوب. فيما كانت نسبة مهندسي الإلكترونيات 10.1% من إجمالي المتخصصين بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، يليها مهندسو الاتصالات والتي بلغت 9.4%⁸³.

3.1.3.3 البرمجيات

أفادت بيانات المسح أن ما نسبته 39.1% من المؤسسات تستخدم البرامج المحاسبية، وبخصوص استخدام البرامج الهندسية فقد بلغت النسبة 14.4%، وبلغت نسبة المؤسسات التي تستخدم برامج إحصائية 8.6%، كما أظهرت نتائج المسح أن معظم المؤسسات 98.1% تستخدم منتجات المايكروسوفت بغض النظر عن حجم العمالة أو النشاط الاقتصادي، بينما 8.0% من المؤسسات تستخدم برامج مفتوحة المصدر⁸⁴.

3.1.3.4 قواعد البيانات

أوضحت نتائج المسح أن أعلى نسبة استخدام لقواعد البيانات المتخصصة كانت قاعدة البيانات ACCESS والتي بلغت بواقع 34.4%، ومن ثم يليها قاعدة البيانات ORACLE بواقع 5.0% وكانت قاعدة البيانات MYSQL 2.8% فيما أقل قواعد البيانات استخداما هي SQL والتي بلغت 1.5% من إجمالي المؤسسات التي لديها حاسوب⁸⁵.

3.1.3.5 مجالات الاستخدام لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات

أظهرت نتائج المسح أن أغراض استخدام الإنترنت الأكثر تكرارا كان بهدف إرسال واستقبال البريد الإلكتروني، والذي شكل ما نسبته 40.7% فيما بلغت نسبة المؤسسات التي تستخدم

⁸² انظر المصدر السابق، ص25-26

⁸³ المصدر السابق، ص26.

⁸⁴ المصدر السابق، ص26.

⁸⁵ المصدر السابق، ص26.

الإنترنت للحصول على معلومات حول السلع والخدمات %17.8، أما استخدام الإنترنت للبحث عن معلومات من خلال محركات البحث فقد بلغت %25.5، وقد بلغت نسبة استخدام الإنترنت لأغراض تقديم الخدمات للزبائن %7.7، وبلغت نسبة استخدام الإنترنت للخدمات المالية والبنكية %1.6⁸⁶.

3.1.3.6 الإنفاق على تكنولوجيا المعلومات والاتصالات

بلغ مجموع الإنفاق السنوي بالدولار الأمريكي (بالألف) على خدمات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في المؤسسات الاقتصادية في الأراضي الفلسطينية 175,282.9 دولار أمريكي بواقع 128,762.6 دولار في الضفة الغربية، و 46,520.3 دولار أمريكي في قطاع غزة. وعند توزيع النفقات حسب نوع الخدمة لوحظ من نتائج المسح أن ما نسبته %62.4 من إجمالي النفقات على تكنولوجيا المعلومات والاتصالات قد كانت على الاتصالات بشكليها الهاتف الثابت والمحمول وبنسب متقاربة، يليها الإنفاق على الحاسوب وما يتعلق به من صيانة %9.9، ثم نسبة الإنفاق على كل من شراء الأجهزة والمعدات الإلكترونية وصيانة الأجهزة والمعدات الإلكترونية بواقع %8.2 لكل منهما. يليها الإنفاق على الإنترنت والشبكات وما يتعلق بهما من صيانة وتطوير وتركيب %6.1 من إجمالي الإنفاق على تكنولوجيا المعلومات والاتصالات. يليها الإنفاق على شراء البرامج الجاهزة لتبلغ %3.8، فيما بلغت نسبة الإنفاق على تدريب العاملين في المؤسسات على التكنولوجيا واستخداماتها حوالي %0.7 من إجمالي الإنفاق على تكنولوجيا المعلومات والاتصالات. في حين بلغ الإنفاق على تنفيذ دراسات وأبحاث متعلقة بالتكنولوجيا %4⁸⁷.

⁸⁶ المصدر السابق، ص26.

⁸⁷ المصدر السابق، ص27.

3.2 شركة الاتصالات الفلسطينية

3.2.1 نبذة عن الشركة

تأسست شركة الاتصالات الفلسطينية سنة 1995 كشركة مساهمة عامة ويبلغ رأس مالها 101,25 مليون دينار أردني، باشرت الشركة أعمالها في الأول من يناير عام 1997م كمشغل ومقدم لكافة أنواع خدمات الاتصالات من شبكات الهواتف الثابتة والخلوية والإنترنت وخدمات تراسل المعطيات والمعلومات، والدوائر الرقمية المؤجرة.⁸⁸

وتعتبر الاتصالات الفلسطينية من أكبر الشركات مساهمة في رفد الاقتصاد الوطني ومن أهم المشغلين حيث يبلغ عدد موظفيها حوالي 1600 موظف وموظفة تشكل نسبة الإناث العاملات منهم 18%⁸⁹

تتطلع الاتصالات الفلسطينية إلى أن تكون المؤسسة الرائدة في قطاع الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات في فلسطين، وذلك من خلال توفير البنية التحتية المتطورة والقادرة على مواكبة آخر المستجدات في هذا القطاع، وتوفير كافة خدمات الاتصالات الأرضية والخلوية والمعلوماتية وخدمات الإنترنت والخدمات المضافة، والاستثمار في مشاريع ذات علاقة بقطاع الاتصالات سواء على المستوى المحلي أو الإقليمي أو العالمي للمساهمة في تطوير الاقتصاد الفلسطيني وتحقيق عوائد مجزية للمساهمين.⁹⁰

تعمل الاتصالات الفلسطينية على تطوير شبكتها الهاتفية، وتوسيع انتشارها في السوق الفلسطيني، وتنويع خدماتها وتقديمها على شكل حزم متكاملة للمستهلك الفلسطيني سعياً لإرضائه والحفاظ عليه، إلى جانب استمرارها الدائم في زيادة عدد مراكز الاتصالات وتطويرها وتحديث آلية عملها باستمرار وتوفير خدمات وبيع حديثة والاهتمام بجودة أدائها من خلال موظفين على درجة عالية من المهنية.

توسعت نشاطات الشركة خلال الأعوام الماضية بشكل كبير لتلبي طموحاتها وخططها، وتم إنجاز مشاريع هامة على صعيد تطوير خدمات الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات واتبعت الاتصالات سياسة التخصص من خلال إنشاء شركات مستقلة تعنى كل منها بجانب من الجوانب حيث تكاملت جهود الاتصالات خلال العام 2005 لتتكون مجموعة الاتصالات الفلسطينية التي تضم كلاً من شركة الاتصالات الفلسطينية، وشركة الاتصالات الخلوية

⁸⁸ موقع الشركة , 15|9|2011, www.paltel.ps

⁸⁹ موقع الشركة , 15|9|2011, www.paltel.ps

⁹⁰ موقع الشركة , 15|9|2011, www.paltel.ps

"جوال"، وشركة حضارة للإنترنت والحلول التكنولوجية، وشركة بال ميديا المتخصصة في المجال الإعلاني والإعلامي⁹¹،

وبدأت نشاطات المجموعة تتجه نحو العالم حيث أقدمت على تبني مشاريع ومخططات جديدة للعمل كمشغل للهاتف المحمول في اليمن وأفغانستان والحصول على رخصة لتقديم خدمات الهاتف الثابت والإنترنت في كازاخستان، إضافة إلى إنشائها شركة جديدة في دولة الإمارات لتقديم خدمات الهاتف الصوتي عبر الإنترنت.

3.2.2 رؤية الاتصالات الفلسطينية

تتطلع الاتصالات الفلسطينية إلى أن تكون المؤسسة الرائدة في قطاع الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات في فلسطين، وذلك من خلال توفير البنية التحتية المتطورة والقادرة على مواكبة آخر المستجدات في هذا القطاع، وتوفير كافة خدمات الاتصالات الأرضية والخلوية والمعلوماتية وخدمات الإنترنت والخدمات المضافة، والاستثمار في مشاريع ذات علاقة بقطاع الاتصالات سواء على المستوى المحلي أو الإقليمي أو العالمي للمساهمة في تطوير الاقتصاد الفلسطيني وتحقيق عوائد مجزية للمساهمين.⁹²

3.2.3 استراتيجية الاتصالات الفلسطينية

تعمل الاتصالات الفلسطينية على توسيع انتشارها في السوق الفلسطيني وتنويع خدماتها وتقديمها على شكل حزم متكاملة للمستهلك الفلسطيني سعياً لإرضائه والحفاظ عليه، واتبعت الاتصالات في سبيل ذلك سياسة التخصص من خلال إنشاء شركات مستقلة تعنى كل منها بجانب من جوانب العمل لتحقيق الأهداف الإستراتيجية المنسجمة مع رؤية مجموعة الاتصالات والمتمثلة بما يأتي:

1. توسيع انتشار الهاتف الثابت والخدمات المضافة الخاصة به باعتباره السلعة ذات الجودة العالية والسعر المنافس.
2. توسيع انتشار الخدمات الخلوية لكل فرد فلسطيني والعناية بجودة الخدمة وتنوعها.
3. بناء بنية تحتية متطورة لثقافة المعلوماتية، ونشر ثقافة الإنترنت وتعزيز استخدامها في مختلف نواحي الحياة.
4. زيادة عدد مراكز الاتصالات وتطويرها، وتحديث آلية عملها باستمرار، وتوفير خدمات وبيع حديثة، والاهتمام بجودة أدائها من خلال موظفين على درجة عالية من المهنية.

⁹¹ موقع الشركة ، 15|9|2011، www.paltel.ps

⁹² موقع الشركة ، 15|9|2011، www.paltel.ps

5. القيام بحملات تسويقية تشجيعية للزبائن لتسويق خدمات الشركة.
6. التطوير الدائم لجميع مكونات شبكة الاتصالات الفلسطينية.
7. الاستثمار محليا وإقليميا ودوليا في مشاريع تنسجم مع رؤية الاتصالات واستراتيجيه التكامل.

3.2.4 الأهداف الرئيسية للشركة

1. توفير أحدث نظم وخدمات تكنولوجيا الاتصالات وأنظمة المعلومات وتراسل المعطيات والخدمات المضافة لتلبية كافة احتياجات الزبائن في كافة التجمعات الفلسطينية.
2. تحقيق عوائد استثمار مجدية للمساهمين والمحافظة على استثماراتهم والعمل على تحقيق توقعاتهم وطموحاتهم وتأمين الاتصال والتواصل معهم بشكل مستمر.
3. تقديم أوسع رزمة من الخدمات لأكبر قاعدة من المشتركين في كافة المناطق الفلسطينية
4. المساهمة في بناء لبنات المجتمع الفلسطيني من خلال دعم أكبر قدر ممكن من المبادرات والأنشطة الاجتماعية والتربوية والتعليمية والصحية والاقتصادية وتطوير البنية التحتية، لخلق علاقة تواصل متميزة بين شركات المجموعة والمجتمع الفلسطيني بما يساهم في تحقيق طموحات المجتمع وتعزيز قدراته.⁹³

3.2.5 واقع تكنولوجيا المعلومات في شركة الاتصالات الفلسطينية:

تستخدم شركة الاتصالات الفلسطينية أجهزة حاسبات حديثة وأجهزة خادمت ملفات متطورة مرتبطة بشبكة متقدمة للحاسب الآلي، هذه الشبكة تربط جميع دوائر ومراكز شبكة الاتصالات في الضفة وغزة ببعضها البعض.

حيث توجد دائرة اتصالات تجارية وأخرى فنية في كل مدينة رئيسية في الضفة وغزة إضافة إلى ادارة إقليم غزة والإدارة العامة في مدينة نابلس، كما توجد المقاسم في المدن والبلديات إلى نقاط البيع. تمتد شبكة الاتصال بين المدن من خلال تكنولوجيا الألياف الضوئية "الفايبر" على شكل كوابل أرضية أو من خلال أبراج المايكرويف المنتشرة في المدن. أما بالنسبة للأنظمة والبرامج المستخدمة في الشركة تم استخدام نظام الأوراكل "" تحت نظام تشغيل ميكروسوفت ممكن تلخيصها على النحو الآتي:

1. الأنظمة الآلية المستخدمة في الشركة: تعمل الأنظمة الآلية العاملة في الشركة العديد من البرامج والأنظمة تشمل التطبيقات المالية والمحاسبية مثل برامج الفاتورة والحسابات.

⁹³ موقع الشركة , 15|9|2011, access date: www.paltel.ps

2. ربط الدوائر والمراكز بشبكة الحاسب الآلي: قامت الشركة بربط جميع مراكز ودوائر الاتصالات بشبكة حاسب متطورة استخدمت فيها الكوابل المحورية والألياف الضوئية وأجهزة ربط وراوترات.

كما طبقت الشركة نظام البريد الإلكتروني من خلال تخصيص بريد الإلكتروني لكل موظف، يتم استعراضه من خلال برنامج Outlook، مما يسهل عملية التراسل والاتصاليين جميع المستويات الإدارية في الشركة. كما طبقت الشركة نظام حماية من توقف البرامج من خلال تركيب أجهزة خدمات ملفات في دوائر الاتصالات.

3. نقل البيانات في الشركة: يتم تشغيل واتصال البرامج بالخدمات الرئيسية آلياً، بحيث يتم تخزين الملفات والبيانات بشكل آلي في الخادم المركزي.

4. الكوادر البشرية في الشركة: تتعامل الشركة في تطوير برامجها وشبكتها وتقديم الدعم الفني لجميع أجهزتها مع شركة متخصصة في هذا المجال تسمى شركة حلول وهي إحدى شركات مجموعة الاتصالات، كما تقوم الشركة بتقديم البرامج التدريبية المتخصصة لموظفيها حتى يتمكنوا من العمل على برامج الشركة وقد تكون هذه البرامج التدريبية داخلية أو خارجية.

الفصل الرابع: المنهجية

الفصل الرابع

المنهجية

4. المقدمة:

يتناول هذا الفصل الإجراءات المنهجية للدراسة التي تشمل المنهج المستخدم في الدراسة، ومجتمع الدراسة، كما يتطرق لبناء أداة الدراسة والإجراءات التي تم اتباعها للتحقق من صدقها وثباتها ويبين أيضاً كيفية تطبيق الدراسة ميدانياً، وأساليب المعالجة الإحصائية التي تم استخدامها في معالجة بيانات الدراسة والإجابة على تساؤلاتها.

4.1 منهج الدراسة

انطلاقاً من طبيعة الدراسة والمعلومات المراد الحصول عليها للتعرف على العلاقة بين تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاحتراق الوظيفي من وجهة نظر العاملين في شركات الاتصالات الفلسطينية، فقد استخدمت الباحثة أسلوب دراسة الحالة الذي يعتمد على دراسة الظاهرة ويهتم بوصفها كما هي في الواقع، ويعبر عنها تعبيراً كيفياً وكيمياً، فالتعبير الكيفي يصف الظاهرة ويوضح خصائصها، أما التعبير الكمي فيعطي وصفاً رقمياً يوضح مقدار هذه الظاهرة أو حجمها ودرجات ارتباطها مع الظواهر الأخرى⁹⁴، كما لا يكتفي هذا المنهج عند جمع المعلومات المتعلقة بالظاهرة من أجل استقصاء مظاهرها وعلاقاتها المختلفة، بل يتعداه إلى التحليل والربط والتفسير للوصول إلى استنتاجات يبني عليها التصور المقترح⁹⁵.

4.2 مجتمع الدراسة

بناءً على أهداف الدراسة فقد تحدد المجتمع المستهدف للدراسة وهم العاملون في شركة الاتصالات الفلسطينية في الضفة الغربية، في منطقة الشمال، والوسط، والجنوب، التي تزيد مدة عملهم في الشركة عن خمس سنوات، ويستخدمون تكنولوجيا المعلومات لإنجاز الأعمال المنوطة بهم.

وصف عينة الدراسة:

⁹⁴ عبيدات، ذوقان وآخرون (1997)، البحث العلمي: مفهومه وأدواته وأساليبه، عمان: دار الفكر، ص 87

⁹⁵ العساف، صالح حمد (1995)، المدخل إلى الدراسة في العلوم السلوكية، الرياض: مكتبة العبيكان، ص 186

جدول 1

خصائص عينة الدراسة حسب متغيرات الجنس، العمر، عدد سنوات الخدمة في الوظيفة الحالية، الحالة الاجتماعية، المستوى التعليمي، المستوى الوظيفي، طبيعة العمل الحالي، عدد الدورات، المنطقة الجغرافية.

المتغير	المستوى	العدد	النسبة المئوية %
الجنس	ذكور	70	70.0
	إناث	29	29.0
	فاقد	1	1.0
	المجموع	100	100.0
العمر	1-من 20-29 سنة	23	23.0
	2-من 30-39 سنة	46	46.0
	3-من 40-49 سنة	24	24.0
	4-من 50 فأكثر	7	7.0
	المجموع	100	100.0
سنوات الخدمة	1-من "5-7" سنوات	26	26.0
	2-من "7-10" سنوات	7	7.0
	3-من "10-15" سنة	50	50.0
	4-من "15" فأكثر	13	13.0
	فاقد	4	4.0
	المجموع	100	100.0
الحالة الاجتماعية	1-أعزب	16	16.0
	2-متزوج	79	79.0
	3-مطلق	*1	1.0
	فاقد	4	4.0
	المجموع	100	100.0
المستوى التعليمي	2-كلية مجتمع	19	19.0
	3-بكالوريوس	69	69.0
	4-دراسات عليا	12	12.0
	المجموع	100	100.0
المستوى	3-مدير دائرة	12	12.0

37.0	37	4-مشرف	الوظيفي
10.0	10	5-مهندس	
1.0	1	6-مراقب خدمات	
20.0	20	7-اداري او مالي	
18.0	18	8-موظف	
2.0	2	فاقد	
100.0	100	المجموع	
57.0	57	2-مكتبي	طبيعة العمل الحالي
36.0	36	3-ميداني ومكتبي معا	
7.0	7	فاقد	
100.0	100	المجموع	
42.0	42	1-من 1-3	الدورات التدريبية في مجال الحاسوب وتكنولوجيا المعلومات
43.0	43	2-من 3-6	
9.0	9	3-من 6-10	
5.0	5	4-أكثر من 10 دورات	
1.0	1	فاقد	
100.0	100	المجموع	
46.0	46	1-الشمال	المنطقة الجغرافية
20.0	20	2-الوسط	
29.0	29	الجنوب	
5.0	5	فاقد	
100.0	100	المجموع	

*تم استثنائه من التحليل لصغر حجم العينة

4.3 أداة الدراسة وإجراءاتها

يتألف الاستبيان من جزئين، خصص الجزء الأول فيه لجمع معلومات ديموغرافية عن كل من الجنس، العمر، عدد سنوات الخدمة في الوظيفة الحالية، الحالة الاجتماعية، المستوى التعليمي، المستوى الوظيفي، طبيعة العمل الحالي، عدد الدورات، المنطقة الجغرافية.

وتألف الجزء الثاني من ستة محاور:

المحور الأول من "24" فقرة تصف أدوات تكنولوجيا المعلومات والاتصال ICT الحديثة المستخدمة في بيئة العمل، بالإضافة إلى جزء ملحق بالمحور الأول يصف وسيلة الاتصال الأولى يتكون من "3" فقرات كل فقرة تفحص وسيلة الاتصال الأولى التي يتم استخدامها إما مع الموردين أو داخل الشركة، أو مع الزبائن.

المحور الثاني: يتكون من مقياس الاحتراق الوظيفي "لماسلاخ" الذي يمكن من خلاله التعرف على الاحتراق الوظيفي ومستوياته ويشتمل على (21) عبارة مقسمة على ثلاثة أبعاد هي: الإنهاك العاطفي، الشعور بتدني الإنجاز الشخصي، والاتجاه السلبي نحو الذات ونحو الآخرين.

المحور الثالث من "18" فقرة .

المحور الرابع من "25" فقرة .

المحور الخامس من "15" فقرة .

المحور السادس من "9" فقرات.

وقد تدرجت الاستجابة على العبارات من "موافق بدرجة كبيرة" إلى "غير موافق أبداً" .

4.4 طرق استخراج الدرجات

كما تم تصحيح الأقسام الثاني والثالث والرابع والخامس والسادس كما يأتي بإعطاء :

الاستجابة " موافق بدرجة كبيرة " (2) درجات

الاستجابة "موافق بدرجة متوسطة" (1) درجات

الاستجابة "محايد" (0) درجات

الاستجابة "غير موافق" (-1) درجتين

الاستجابة "غير موافق ابداً" (-2) درجة واحدة

وذلك في الفقرات الموجبة -وعكست في الفقرات السالبة رقم "18،19" في المحور الأول من الجزء الثاني، والفقرات رقم "9،10،11،12،13،14،15،16" من المحور الثاني، والفقرات رقم "2،3،6،10،11،12،13،15،18" من المحور الثالث والفقرات رقم "16،17" من المحور الرابع، والفقرات "4،5،6،8،10،12،13،14" من الخامس بحيث كلما ازدادت درجة الموافقة دلت على ارتفاع مستوى الاحتراق الوظيفي، وارتفاع مستوى المركزية في العمل، وزيادة ضعف الأداء الوظيفي، وارتفاع نقص الرضا الوظيفي، وزيادة الغياب الوظيفي.

وقد تم احتساب مفاتيح التصحيح للاستبانة على النحو الآتي: تشكل درجة الموافقة نحو استخدام أدوات تكنولوجيا المعلومات والاتصال ونحو ازدياد درجة الاحتراق الوظيفي وارتفاع مستوى المركزية في العمل وانخفاض كل من مستوى الأداء الوظيفي ومستوى الرضا الوظيفي وازياد الغياب الوظيفي الذي تعبر عنه الفقرة كبيرة من وجهة نظر أفراد العينة إذا تراوح المتوسط الحسابي للفقرة من "4.24- 5"، وتعتبر متوسطة إذا تراوح المتوسط الحسابي للفقرة من "3.43- 4.23"، وتعتبر محايدة إذا تراوح المتوسط الحسابي من "2.62- 3.42"، بينما تعتبر درجة عدم الموافقة قليلة إذا تراوح المتوسط الحسابي من "1.81- 2.61"، وتعتبر درجة الموافقة معدومة (غير موافق ابداً) إذا تراوح المتوسط الحسابي من "1- 1.80".

4.5 صدق الاستبانة

صدق الاستبانة يعني التأكد من أنها سوف تقيس ما أعدت لقياسه، وشمول الاستبانة لكل العناصر التي يجب أن تدخل في التحليل من ناحية، ووضوح فقراتها ومفرداتها من ناحية ثانية، بحيث تكون مفهومة لكل من يستخدمها.⁹⁶ قامت الباحثة بالتحقق من صدق الاستبانة بعدة طرق منها:

4.5.1 الصدق الظاهري لأداة الدراسة (صدق المحكمين)

قامت الباحثة بعرض أداة الدراسة في صورتها الأولية على عدد من المحكمين، ونظراً لتعدد مجالات وجوانب أداة الدراسة فقد حرصت الباحثة على تنوع تخصصات المحكمين، ويوضح الملحق رقم (2) أسماء المحكمين الذين قاموا بتحكيم أداة الدراسة، حيث قاموا بإبداء آرائهم في مدى ملاءمة العبارات لقياس ما وضعت لأجله، ومدى وضوح صياغة العبارات ومدى مناسبة كل عبارة للمحور أو البعد الذي تنتمي إليه، ومدى كفاية العبارات لتغطية كل محور من محاور متغيرات الدراسة الأساسية، هذا بالإضافة إلى اقتراح ما يروونه ضرورياً من تعديل صياغة العبارات، أو حذفها، أو إضافة عبارات جديدة لازمة لأداة الدراسة، وكذلك إبداء آرائهم فيما يتعلق بالبيانات الأولية (الخصائص الشخصية، والوظيفية) المطلوبة من المبحوثين، إلى جانب مقياس ليكرت المستخدم في الاستبانة. وتركزت توجيهات المحكمين بتقليص بعض العبارات في بعض المحاور، وإضافة بعض العبارات إلى بعض المحاور، واستناداً إلى الملاحظات والتوجيهات التي أبداها المحكمون، قامت الباحثة بإجراء التعديلات التي اتفق عليها معظم المحكمين، حيث تم تعديل صياغة بعض العبارات، وحذف البعض الآخر منها، ويوضح الملحق رقم (1) الاستبانة في صورتها النهائية.

⁹⁶ عبيدات، ذوقان وآخرون، (2001)، مصدر سابق، ص179

4.5.2 الصدق البنائي (الاتساق الداخلي) لأداة الدراسة

ومن ناحية أخرى تم التحقق من الصدق بحساب مصفوفة ارتباط فقرات الأداة مع الدرجة الكلية لكل بعد من أداة الدراسة بحساب معامل الارتباط بيرسون (Pearson Correlation) وذلك كما هو واضح في الجداول رقم (2).

جدول 2

نتائج معامل الارتباط بيرسون لمصفوفة ارتباط فقرات محور استخدام أدوات تكنولوجيا المعلومات مع الدرجة الكلية لبعث استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال

رقم الفقرة	1	2	3	4	5	6	7	8	9
قيمة "ر"	.531(**)	.481(**)	.528(**)	.500(**)	.453(**)	.531(**)	.540(**)	.491(**)	.621(**)
مستوى الدلالة مع استخدام أدوات تكنولوجيا المعلومات	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
العدد	100	99	100	100	99	100	100	100	100
رقم الفقرة	10	11	12	13	14	15	16	17	18
قيمة "ر"	.565(**)	.583(**)	.565(**)	.556(**)	.615(**)	.686(**)	.590(**)	.461(**)	-.029
مستوى الدلالة مع استخدام أدوات تكنولوجيا المعلومات	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.771
العدد	100	100	100	100	99	99	100	100	100
رقم الفقرة	19	20	21	22	23	24			
قيمة "ر"	-.167	.446(**)	.520(**)	.571(**)	.685(**)	.691(**)			
مستوى الدلالة مع محور تكنولوجيا المعلومات	.097	.000	.000	.000	.000	.000			
العدد	100	100	100	100	100	100			

**الارتباط دال إحصائياً عند مستوى (0.01)

*الارتباط دال إحصائياً عند مستوى (0.05)

جدول 3

نتائج معامل الارتباط بيرسون لمصفوفة ارتباط فقرات محور الاحتراق الوظيفي مع الدرجة الكلية لمحور الاحتراق الوظيفي

رقم الفقرة	1	2	3	4	5	6	7	8	9
قيمة "ر"	.648(**)	.729(**)	.581(**)	.461(**)	.627(**)	.617(**)	.592(**)	.651(**)	-.266(**)
مستوى الدلالة مع محور الاحتراق الوظيفي	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.008
العدد	100	100	100	100	99	100	100	99	100
رقم الفقرة	10	11	12	13	14	15	16	17	18
قيمة "ر"	-.472(**)	-.397(**)	-.335(**)	-.108	.003	-.146	-.080	.369(**)	.557(**)
مستوى الدلالة مع محور الاحتراق الوظيفي	.000	.000	.001	.286	.976	.146	.430	.000	.000
العدد	100	100	100	100	100	100	100	100	100
رقم الفقرة	19	20	21						
قيمة "ر"	.337(**)	.126	.207(*)						
مستوى الدلالة مع محور الاحتراق الوظيفي	.001	.214	.039						
العدد	100	99	100						

**الارتباط دال إحصائياً عند مستوى (0.01)

*الارتباط دال إحصائياً عند مستوى (0.05)

جدول 4

نتائج معامل الارتباط بيرسون لمصفوفة ارتباط فقرات محور المركزية في العمل مع الدرجة الكلية لمحور المركزية في العمل

رقم الفقرة	1	2	3	4	5	6	7	8	9
قيمة "ر"	.371(**)	-.215(*)	-.226(*)	.384(**)	.499(**)	-.454(**)	.530(**)	.489(**)	-.364(**)
مستوى الدلالة مع محور المركزية	.000	.032	.023	.000	.000	.000	.000	.000	.000
العدد	100	100	100	100	100	100	100	100	100
رقم الفقرة	10	11	12	13	14	15	16	17	18
قيمة "ر"	-.258(**)	-.360(**)	-.529(**)	.483(**)	-.434(**)	-.492(**)	-.300(**)	.310(**)	.475(**)
مستوى الدلالة مع محور الغياب المركزية	.010	.000	.000	.000	.000	.000	.002	.002	.000
العدد	100	99	99	100	100	100	100	99	100

**الارتباط دال إحصائياً عند مستوى (0.01)

*الارتباط دال إحصائياً عند مستوى (0.05)

جدول 5

نتائج معامل الارتباط بيرسون لمصفوفة ارتباط فقرات محور الأداء الوظيفي مع الدرجة الكلية لمحور الأداء الوظيفي

9	8	7	6	5	4	3	2	1	رقم الفقرة
.689(**)	.703(**)	.488(**)	.654(**)	.648(**)	.676(**)	.782(**)	.713(**)	.645(**)	قيمة "ر"
.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	مستوى الدلالة مع محور الأداء الوظيفي
100	99	100	99	99	100	100	100	100	العدد
18	17	16	15	14	13	12	11	10	رقم الفقرة
.481(**)	-.074	-.185	.722(**)	.809(**)	.480(**)	.709(**)	.723(**)	.666(**)	قيمة "ر"
.000	.465	.069	.000	.000	.000	.000	.000	.000	مستوى الدلالة مع محور الأداء الوظيفي
99	99	98	99	97	99	99	100	100	العدد
		25	24	23	22	21	20	19	رقم الفقرة
		.530(**)	.456(**)	.460(**)	.412(**)	.492(**)	.102	.359(**)	قيمة "ر"
		.000	.000	.000	.000	.000	.315	.000	مستوى الدلالة مع محور الأداء الوظيفي
		99	99	99	99	99	99	98	العدد

**الارتباط دال إحصائياً عند مستوى (0.01)

*الارتباط دال إحصائياً عند مستوى (0.05)

جدول 6

نتائج معامل الارتباط بيرسون لمصفوفة ارتباط فقرات محور الرضا الوظيفي مع الدرجة الكلية لبعده الرضا الوظيفي

رقم الفقرة	1	2	3	4	5	6	7	8	9
قيمة "ر"	-.441(**)	-.208(*)	-.023	.503(**)	.446(**)	.454(**)	-.244(*)	.624(**)	-.131
مستوى الدلالة مع محور الغياب الوظيفي	.000	.038	.823	.000	.000	.000	.015	.000	.198
العدد	99	100	100	100	100	100	99	99	98
رقم الفقرة	10	11	12	13	14	15			
قيمة "ر"	.551(**)	.467(**)	.650(**)	.592(**)	.581(**)	-.368(**)			
مستوى الدلالة مع محور الغياب الوظيفي	.000	.000	.000	.000	.000	.000			
العدد	100	99	99	100	100	100			

** الارتباط دال إحصائياً عند مستوى (0.01)

* الارتباط دال إحصائياً عند مستوى (0.05)

جدول 7

نتائج معامل الارتباط بيرسون لمصفوفة ارتباط فقرات محور الغياب الوظيفي في العمل مع الدرجة الكلية لمحور الغياب الوظيفي

رقم الفقرة	1	2	3	4	5	6	7	8	9
قيمة "ر"	.699(**)	.677(**)	.712(**)	.756(**)	.778(**)	.729(**)	.578(**)	.711(**)	.525(**)
مستوى الدلالة مع محور الغياب الوظيفي	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
العدد	100	100	100	100	100	99	100	100	100

** الارتباط دال إحصائياً عند مستوى (0.01)

* الارتباط دال إحصائياً عند مستوى (0.05)

تشير المعطيات الواردة في الجداول رقم (2،3،4،5،6،7) أن معظم قيم ارتباط فقرات أداة الدراسة لقياس الابعاد مع الدرجة الكلية لكل بعد دالة إحصائياً، مما يشير إجمالاً إلى الاتساق الداخلي لفقرات الأداة وأنها تشترك معاً في قياس محاور استخدام أدوات التكنولوجيا والاتصال والاحترق الوظيفي والمركزية في العمل، والأداء الوظيفي، والرضا الوظيفي في العمل والغياب الوظيفي في العمل من وجهة العاملين في شركة الاتصالات الفلسطينية في شمال ووسط وجنوب الضفة الغربية.

ثالثاً: ثبات أداة الدراسة

أما ثبات أداة الدراسة (الاستبانة) فيعني بقاء المبحوث على إجابته دون أن يغيرها حتى لو أُعيد المقياس مرات عديدة بمختلف الطرق والعبارات⁹⁷، تم حساب الثبات لأداة الدراسة بطريقة الاتساق الداخلي (كرونباخ ألفا) لمحاور الاستبانة المكونة من "112" فقرة والجدول التالي يبين معاملات كرونباخ ألفا.

جدول 8

ثبات أداة الدراسة (كرونباخ ألفا)

اسم المحور	عدد الفقرات	عدد المستجيبين	معامل الثبات (كرونباخ ألفا)	معامل التجزئة النصفية
1. أدوات تكنولوجيا المعلومات	24	96	.865	0.76
2. مستوى الاحترق النفسي	21	97	.820	0.562
3. المركزية في العمل *	15	98	.754	0.50
4. الأداء الوظيفي	25	92	.898	0.69
5. الرضا الوظيفي في العمل	15	95	.845	0.86
6. الغياب الوظيفي في العمل	9	99	.853	0.77
الدرجة الكلية-محور ادوات تكنولوجيا المعلومات	5	100	.793	0.82

*تم حذف الفقرات رقم "18،16،9" لحصولهم على معامل تمييز سالب. حيث بلغت الدرجة الكلية للأداة بطريقة معامل الاتساق الداخلي كرونباخ ألفا (0.793) وهو معامل موجب ومرتفع وكذلك معاملات المحاور الجزئية للأداة حيث تراوحت من (-0.754، 0.898). وهي معاملات موجبة ومرتفعة في معظمها مما يؤهل الأداة لأغراض البحث. كما

⁹⁷ انظر المصدر السابق

تمتعت الأداة بمعاملات تجزئة نصفية جزئية موجبة متوسطة ومرتفعة مما يؤهلها للبحث ضمن الأدب الإداري الذي بنيت من خلاله الدراسة.

4.6 إجراءات تطبيق الدراسة الميدانية

بعد التأكد من صدق أداة الدراسة وثباتها عن طريق العينة الاستطلاعية، تم إعدادها في صورتها النهائية، ثم تطبيقها ميدانياً على أفراد الدراسة من أفراد مجتمع الدراسة في شركة الاتصالات الفلسطينية، وقد استغرق التطبيق الفصل الدراسي الأول من العام 2011 وتم وفق الإجراءات التالية:

حصلت الباحثة على خطاب تعريف من جامعة الخليل يفيد ارتباط الباحثة بدراسة الماجستير في كلية الدراسات العليا للحصول على موافقة شركة الاتصالات الفلسطينية لتطبيق الدراسة ميدانياً على أفراد مجتمع الدراسة في الضفة الغربية من فلسطين. واجهت الباحث صعوبة في تطبيق الاستبانة ومتابعتها، وقد تمكنت الباحثة من استعادتها بمساعدة قسم الموارد البشرية في شركة الاتصالات الفلسطينية، وكذلك بتوزيع الاستبانة ومتابعتها.

4.7 التحليل الإحصائي:

بعد جمع بيانات الدراسة قامت الباحثة بمراجعتها تمهيداً لإدخالها للحاسوب، وقد بلغ عددها "102" استبانة تم استثناء استبانتيين فقط لكثرة الفقرات الفارغة، وأدخلت إلى الحاسوب بإعطائها أرقاماً معينة، أي بتحويل الإجابات اللفظية إلى رقمية، حيث تم تصحيح الأجزاء الأول والثاني كما ورد في طرق استخراج الدرجات.

وتمت المعالجة الإحصائية للبيانات باستخراج التكرارات والنسب المئوية والانحرافات المعيارية والمتوسطات الحسابية، ومعاملات كرونباخ ألفا والتجزئة النصفية، ومعامل ارتباط بيرسون، واختبار "للعينة الواحدة، ولعينتين مستقلتين، واختبار التباين الاحادي، وذلك بالاعتماد على برنامج الرزم الإحصائية (Statistical Package for Social Science) (SPSS PC-WIN 15) .

الفصل الخامس: عرض وتحليل بيانات الدراسة ومناقشة نتائجها

الفصل الخامس

عرض وتحليل بيانات الدراسة ومناقشة نتائجها

5.1 المقدمة

يتضمن هذا الفصل عرضاً كاملاً ومفصلاً لنتائج الدراسة وذلك للإجابة على تساؤلات الدراسة وأهدافها وللتحقق من صحة فرضياتها باستخدام الاختبارات التي تم ذكرها سابقاً وكما يرد لاحقاً: إجابة السؤال الأول للدراسة:

1. ما مدى استخدام شركة الإتصالات الفلسطينية لتكنولوجيا المعلومات في عملية نقل المعلومات وتبادلها والحصول عليها وتوفيرها للمستخدم الداخلي؟

للإجابة على السؤال استخدمت الباحثة المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية التي يظهرها الجدول رقم (9).

جدول 9

واقع استخدام شركة الإتصالات الفلسطينية لتكنولوجيا المعلومات في عملية نقل المعلومات وتبادلها والحصول عليها و توفيرها للمستخدم الداخلي

الرتبة	رقم الفقرة في الاستبانة	الفقرة	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة
1	itt1	يتوفر لدى الشركة أجهزة الحاسوب الملائمة لإنجاز العمل المطلوب	100	4.84	.368	كبيرة
2	itt15	يساهم إدخال الإنترنت في العمل بين أفراد فريق العمل في تحسين مستوى الأداء والعمل بروح الفريق الواحد	99	4.74	.527	كبيرة
3	itt2	يوفر النظام مساحات كافية لعملية تخزين المعلومات	99	4.74	.486	كبيرة
4	itt14	يتم في الشركة استخدام برمجية خاصة بتسجيل دخول المستخدمين لنظام والحركات التي يقومون بها من بيع شراء اضافة تعديل حذف.....	99	4.69	.508	كبيرة
5	itt9	تتوفر تقنيات اتصال حديثة وذات كفاءة عالية	100	4.65	.609	كبيرة

كبيرة	.520	4.65	100	تتوفر وسائل إدخال بيانات تتناسب واحتياجات العمل في الدائرة	itt3	6
كبيرة	.560	4.64	100	نادراً ما يحدث انقطاعات في الشبكة المستخدمة	itt8	7
كبيرة	.578	4.64	100	تمتاز الشبكة في الدائرة بسرعة الإتصال	itt7	8
كبيرة	.544	4.63	100	تتناسب وسائل إخراج المعلومات واحتياجات العمل في الدائرة	itt4	9
كبيرة	.528	4.62	100	تناسب الشبكة المتوفرة مع احتياجات العمل في الدائرة	itt6	10
كبيرة	.611	4.53	100	يساهم إدخال التكنولوجيا الجديدة في تحسين الخدمة المقدمة أو المنتج من أجل البقاء في السوق	itt24	11
كبيرة	.659	4.48	100	ادخال تكنولوجيا متطورة من وجهة نظرك تعمل على زيادة الاهتمام والأمان والفعالية في العمل	itt21	12
كبيرة	.674	4.48	100	تتناسب البرمجيات المستخدمة مع متطلبات العمل في الدائرة	itt10	13
كبيرة	.658	4.47	100	تتميز برامج وتطبيقات الحاسوب بسهولة الإستخدام	itt13	14
كبيرة	.703	4.47	100	يساهم إدخال الإنترنت في العمل بين أفراد فريق العمل في تحسين مستوى الأداء والعمل بروح الفريق الواحد	itt16	15
كبيرة	.610	4.44	99	تتناسب سرعة الأجهزة مع حجم العمل المطلوب انجازه	itt5	16
كبيرة	.654	4.42	100	تغطي البرمجيات المستخدمة كافة النشاطات التي تقوم بها الدائرة	itt11	17
كبيرة	.778	4.40	100	يتم تحديث البرمجيات بما يتناسب مع حاجة العمل في الدائرة	itt12	18
كبيرة	.648	4.38	100	يساهم إدخال التكنولوجيا الجديدة في زيادة الانتاجية مع تقليل التكاليف	itt23	19
كبيرة	.746	4.36	100	يساهم إدخال التكنولوجيا الجديدة في التخفيف من التكاليف	itt22	20
كبيرة	.809	4.25	100	يساهم إدخال التكنولوجيا الجديدة في كسر كافة الحواجز بين فريق العمل	itt17	21

متوسطة	.770	4.15	100	التكنولوجيا الجديدة خلقت المزيد من الفرص المتساوية في العمل بين الذكر والأنثى	itt20	22
محايد	1.250	3.21	100	استخدام اللغة الإنجليزية لتعامل مع أدوات التكنولوجيا والاتصال الحديثة يشكل صعوبة لدي.	itt18	23
محايد	1.345	2.99	100	من وجهة نظرك حظر الدخول إلى عدد من المواقع الإلكترونية في بيئة العمل يضايقي	itt19	24
كبيرة	.32344	4.3939	100	الدرجة الكلية لبعدها أدوات تكنولوجيا المعلومات		

من خلال استعراض النتائج المبينة في الجدول رقم "9" فإن موظفي شركة الاتصالات ينظرون بدرجة موافقة كبيرة على توفر نظام ICT في الشركة حيث بلغت متوسط إجاباتهم على هذا المحور (4.39) وهي درجة كبيرة بانحراف معياري صغير بلغ (0.323) .

حيث ينظر موظفو شركة الاتصالات إلى أدوات تكنولوجيا المعلومات والاتصال ICT الحديثة المستخدمة في بيئة العمل على أنها متوفرة، وتساهم في تحسين الأداء الكلي للأعمال، وأن النظام يوفر مساحات كافية لعملية تخزين المعلومات، وأن التقنيات المتوفرة حديثة وذات كفاءة، وإلى توفر وسائل إدخال بيانات تتناسب واحتياجات العمل في الدائرة، وأنه نادراً ما يحدث انقطاعات في الشبكة المستخدمة، وأن إدخال التكنولوجيا الجديدة يساهم في كسر الحواجز بين فريق العمل بدرجة كبيرة من الموافقة. إلا أنهم وابعين لاستخدام برمجية خاصة في الشركة بتسجيل دخول المستخدمين للنظام والحركات التي يقومون بها من بيع وشراء، وإضافة وتعديل، وحذف، مما يشعرهم بوقوعهم تحت رقابة مستمرة، بينما يوافقون بدرجة متوسطة على أن التكنولوجيا الجديدة خلقت المزيد من الفرص المتساوية في العمل بين الذكر والأنثى، في حين لم يقرروا فيما يتعلق بوجود صعوبة لديهم لاستخدام اللغة الإنجليزية للتعامل مع أدوات التكنولوجيا والاتصال الحديثة .

وربما يعود هذا إلى شركة الإتصالات تعد أحد أهم الشركات في فلسطين، التي تسعى إلى اعتماد التكنولوجيا الملائمة وتوفير كافة متطلباتها من مساحات للتخزين وكذلك اختيار كادر مؤهل .

- ما هي وسيلة الاتصال الأولى التي يتم استخدامها في الشركة للتعامل مع الموردين ؟
للإجابة على السؤال استخدمت الباحثة التكرارات والنسب المئوية التي يظهرها الجدول رقم (10).

جدول 10

وسيلة الاتصال الأولى التي يتم استخدامها في الشركة للتعامل مع الموردين

النسبة المئوية %	العدد	وسيلة الاتصال
28.0	28	البريد الإلكتروني
14.0	14	الهاتف الأرضي
7.0	7	الاتصال المباشر والبريد الإلكتروني
7.0	7	(الجميع) الاتصال المباشر والبريد الإلكتروني والهاتف الأرضي والفاكس والتلفون المحمول والإنترنت
6.0	6	الاتصال المباشر
4.0	4	البريد الإلكتروني والهاتف الأرضي

- ما هي وسيلة الاتصال الأولى التي يتم استخدامها في الشركة لتبادل المعلومات بين فرق العمل والإدارة والاتصالات بين الدوائر والأقسام؟
 للإجابة على السؤال استخدمت الباحثة التكرارات والنسب المئوية التي يظهرها الجدول رقم (11).

جدول 11

وسيلة الاتصال الأولى التي يتم استخدامها في الشركة لتبادل المعلومات بين فرق

العمل والإدارة والاتصالات بين الدوائر والأقسام

النسبة المئوية %	العدد	وسيلة الاتصال
42.0	42	البريد الإلكتروني
7.0	7	الهاتف الأرضي والبريد الإلكتروني
6.0	6	التلفون المحمول والبريد الإلكتروني
4.0	4	الهاتف الأرضي
4.0	4	الاتصال المباشر والبريد الإلكتروني
4.0	4	الاتصال المباشر والتلفون المحمول والبريد الإلكتروني

- ما هي وسيلة الاتصال الأولى التي يتم استخدامها في الشركة لتبادل المعلومات الخاصة بتبادل المعلومات الاستراتيجية، تعامل الشركة مع الزبائن؟
 للإجابة على السؤال استخدمت الباحثة التكرارات والنسب المئوية التي يظهرها الجدول رقم (12).

جدول 12

وسيلة الاتصال الأولى التي يتم استخدامها في الشركة لتبادل المعلومات الخاصة بتبادل المعلومات الاستراتيجية، تعامل الشركة مع الزبائن

وسيلة الاتصال	العدد	النسبة المئوية %
البريد الإلكتروني	35	35.0
الاتصال المباشر	8	8.0
الهاتف الأرضي	7	7.0
الاتصال المباشر والبريد الإلكتروني	7	7.0
الصحف والمجلات	3	3.0
الصحف والمجلات والتلفون المحمول	3	3.0
الهاتف الأرضي والبريد الإلكتروني والإنترنت	3	3.0

يلاحظ من خلال النتائج التي أظهرها الجدول رقم (12) احتلال البريد الإلكتروني المرتبة الأولى في جميع اتصالات الشركة مع الموردين والزبائن والاتصالات الداخلية تلاه استخدام الهاتف الأرضي في الاتصالات مع الموردين، والاتصال المباشر مع الزبائن، بينما يتم استخدام أكثر من وسيلة اتصال كالجمع بين الهاتف الأرضي والبريد الإلكتروني كما أفاد 7% من الموظفين المبحوثين.

إجابة السؤال الثاني للدراسة:

ما هي أسباب الاحتراق الوظيفي الذي يتعرض له العاملين في شركة الاتصالات الفلسطينية التي تطبق تكنولوجيا المعلومات؟

للإجابة على السؤال استخدمت الباحثة المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية التي يظهرها الجدول رقم (13).

جدول 13

واقع المركزية في العمل في شركة الاتصالات الفلسطينية من وجهة نظر موظفي الشركة

الرتبة	رقم الفقرة في الاستبانة	الفقرة	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة
1	wc18	أجد تجاوبا مع رئيس عندما أقدم له اقتراحا أو ملاحظة في مجال العمل بعد تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال الحديثة	100	3.73	.863	متوسطة
2	wc1	أشعر ان القرارات الرئيسية أصبحت أكثر مركزية بعد تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال الحديثة.	100	3.52	1.000	متوسطة
3	wc7	تحال ادق الأمور إلى شخص في الادارة العليا من أجل الحصول على قرار نهائي بعد تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال الحديثة.	100	3.36	1.133	محايد
4	wc5	أشعر بأنني تحت مراقبة مستمرة للتأكد من أدائي لعملي حسب الأنظمة والقواعد بعد تطبيق ICT الحديثة	100	3.33	1.155	محايد
5	wc9	لا تتاح لي فرصة مناقشة البرامج الجديدة في العمل ووضع الأهداف والسياسات في العمل بعد تطبيق ICT الحديثة	100	3.20	.995	محايد
6	wc8	لا بد أن أحصل على موافقة من رئيسي المباشر عندما أرغب في أن أتخذ معظم القرارات بعد تطبيق ICT الحديثة	100	3.20	1.137	محايد
7	wc16	يعطيني رئيسي مهام تفوق قدرتي على التعامل معها بعد تطبيق ICT الحديثة	100	3.00	1.005	محايد
8	wc17	يضايقتني أسلوب الرقابة الذي يستخدمه رئيسي أثناء متابعته للعمل بعد تطبيق ICT الحديثة	99	2.93	1.062	محايد
9	wc6	يتم إشراكي في مناقشة الموضوعات المهمة بعد تطبيق ICT الحديثة	100	2.65	.968	محايد
10	wc4	أحيانا يتوقف العمل اذا لم يكن رئيسي موجوداً بعد تطبيق ICT الحديثة	100	2.61	1.004	عدم الموافقة
11	wc13	أسلوب رئيسي الحالي يضمن عدم الازدواجية في التوجيهات بعد تطبيق ICT الحديثة	100	2.52	.948	عدم الموافقة
12	wc12	أسلوب رئيسي الحالي يضمن توزيع العمل بين العاملين بعدالة بعد تطبيق ICT الحديثة	99	2.48	1.063	عدم الموافقة

13	wc11	يحرص رئيسي إلى سماع الشكاوى والتظلمات التي قد توجد بين العاملين في محيط العمل بعد تطبيق ICT الحديثة	99	2.48	.930	عدم الموافقة
14	wc14	تؤدي توجيهات رئيسي في العمل إلى ترسيخ الانتماء للعمل بعد تطبيق ICT الحديثة	100	2.44	.868	عدم الموافقة
15	wc15	أسلوب رئيسي الحالي يضمن تطبيق روح التعليمات أكثر من حرفيتها بعد تطبيق ICT الحديثة.	100	2.35	.821	عدم الموافقة
16	wc2	يسمح للموظفين في الإدارة بحرية التصرف حسب ما تقتضي ظروف العمل بعد تطبيق ICT الحديثة	100	2.35	.869	عدم الموافقة
17	wc10	أدى ادخال ICT الحديثة إلى الحد من بيروقراطية العمل المكتبي و تبسيط إجراءات العمل	100	2.27	.851	عدم الموافقة
18	wc3	اتمتع بالصلاحيات الكاملة بعد في اداء المهام المنوطة بي بعد تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال	100	2.23	.908	عدم الموافقة
		الدرجة الكلية لبعء المركزية في العمل	100	2.7152	.46665	محايد

من خلال استعراض النتائج المبينة في الجدول رقم " 13" فإنّ موظفي شركة الاتصالات غير مقررين بخصوص المركزية في العمل، بمعنى أن معاناتهم من المركزية في العمل بعد تطبيق النظام الجديد لم تصل إلى الدرجة التي تشعرهم بالمعاناة حيث بلغت متوسط إجاباتهم على هذا المحور (2.72) وهي درجة تعكس حيرة، أو أن فترة اختبار النظام الجديد غير كافية .

ففي الوقت الذي يجد فيه موظفو الشركة تجاوبا من رئيسهم عندما يقدمون له اقتراحا أو ملاحظة في مجال العمل بعد تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال الحديثة، يشعرون أن القرارات الرئيسية أصبحت أكثر مركزية بعد تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال الحديثة، وإن أدق الأمور تحال إلى شخص في الإدارة العليا من أجل الحصول على قرار نهائي بعد تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال الحديثة ويشعرون أنهم تحت مراقبة مستمرة للتأكد من أدائهم لعملهم حسب الأنظمة والقواعد بعد تطبيق ICT الحديثة.

وربما يعود هذا إلى أن الشركة تعتقد أنها بذلك توفر أفضل الخدمات لزبائنهم، وذلك بعد تعدد متطلباتهم وزيادة الاعتماد على الخدمات المقدمة من شركات الخلوي الموجودة في السوق المحلي الأمر الذي يجعل الشركة تسعى إلى الدقة والتميز. وتتفق هذه النتيجة مع دراسة فوزية القاسم (2008) التي تؤكد على وجود علاقة عكسية ما بين اللامركزية ومستوى الاحتراق الوظيفي،

بينما أظهرت دراسة سماهر أبو السعود (2010) وجود علاقة عكسية ذات دلالة إحصائية بين صلاحيات العمل ودرجة الاحتراق الوظيفي بأبعاده الثلاثة.

جدول 14

واقع الأداء الوظيفي في شركة الاتصالات الفلسطينية من وجهة نظر موظفي الشركة

الرتبة	رقم الفقرة في الاستبانة	الفقرة	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة
1	cp20	بعد تطبيق ICT الحديثة أصبحت بحاجة إلى تدريب دوري من أجل صقل مهاراتي في العمل	99	3.36	.974	محايد
2	cp13	يقع على عاتقي انجاز مهام متعددة بعد النظام الجديد	99	3.34	.928	محايد
3	cp19	تطبيق ICT الحديثة يخلق فرصة لتخلي عن العاملين downsizing وامكانية انجاز العمل بواسطة آخرين outsourcing .	98	2.97	1.079	محايد
4	cp16	يمدني رئيسي بالمعلومات اللازمة لتحمل أعباء العمل ومشاكله بعد تطبيق ICT الحديثة	98	2.84	.971	محايد
5	cp23	أصبحت أنتظر الإجازة الأسبوعية بفارغ الصبر بعد تطبيق ICT.	99	2.77	1.150	محايد
6	cp17	علاقتي برئيسي تدفعني لتحمل أعباء عمل أكثر بعد تطبيق ICT الحديثة	99	2.77	1.077	محايد
7	cp24	أصبحت بحاجة إلى ساعات أكثر للنوم بعد تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال الحديثة	99	2.75	1.181	محايد
8	cp22	تطبيق ICT الحديثة في العمل يقلل الخصوصية لدى العاملين	99	2.75	.885	محايد
9	cp14	أشعر بعدم الرغبة في تقديم مقترحات جديدة للعمل بعد تطبيق ICT الحديثة	97	2.56	1.020	عدم الموافقة
10	cp12	أشعر بعدم الاستقرار إذا تغير نمط العمل بعد تطبيق ICT	99	2.53	1.053	عدم الموافقة

11	cp18	تعاني من وجود نوع من الصراع بينك وبين زملائك أو بينك وبين مديرك نتيجة سوء الإدارة ونقص مهارات الاتصال والتواصل بعد تطبيق ICT الحديثة	99	2.39	.946	عدم الموافقة
12	cp2	ليس لدي القدرة على انجاز الأعمال الموكلة لي في المؤقت المحدد بعد تطبيق ICT	100	2.37	.917	عدم الموافقة
13	cp25	ازداد عدد زيارتي للطبيب بعد تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال الحديثة	99	2.36	1.044	عدم الموافقة
14	cp15	أشعر بانخفاض مستوى أدائي في العمل بعد تطبيق ICT الحديثة	99	2.34	1.002	عدم الموافقة
15	cp1	يخالجني شعور بالإحباط وعدم الرغبة في الإنجاز بعد تطبيق ICT الحديثة	100	2.33	.900	عدم الموافقة
16	cp10	أشعر أنني أصبحت أتحاشى اتخاذ القرار في العمل بعد تطبيق ICT	100	2.29	.891	عدم الموافقة
17	cp4	أشعر بأنني أتجاهل احتياجات الجمهور بعد تطبيق ICT	100	2.28	.792	عدم الموافقة
18	cp11	أشعر بنوع من القلق عند سؤالي عن عملي بعد تطبيق ICT	100	2.27	.897	عدم الموافقة
19	cp7	أشعر بأنني ليس لدي المهارات والمعلومات الكافية لإتمام الأعمال المطلوبة بعد تطبيق ICT	100	2.21	.891	عدم الموافقة
20	cp5	أعتقد أنني قليل التعاون مع الزملاء في العمل بعد تطبيق ICT	99	2.20	.857	عدم الموافقة
21	cp8	أشعر بأنني سأفقد مهاراتي العملية إذا استمررت في هذا العمل بعد تطبيق ICT	99	2.18	.850	عدم الموافقة
22	cp9	أشعر بأن وظيفتي في المؤسسة ليست أساسية بعد تطبيق ICT	100	2.18	.857	عدم الموافقة
23	cp3	أشعر بأن إنتاجية العمل وجودته انخفضت لدي بعد تطبيق ICT	100	2.18	.821	عدم الموافقة

عدم الموافقة	.873	2.15	99	أشعر بأنني أتجاهل مشاعر زملائي في العمل بعد تطبيق ICT	cp6	24
عدم الموافقة	.773	2.07	99	حصولي على دورات تدريبية في مجال العمل يرهقني ويولد لي ضغط	cp21	25
عدم الموافقة	.5105 6	2.525 2	100	الدرجة الكلية لبعء الأداء الوظيفي		

تشير النتائج المبينة في الجدول رقم " 14 " إلى أن مستوى قلق منخفض لدى موظفي شركة الاتصالات في العمل بعد تطبيق النظام الجديد حيث بلغت متوسط إجاباتهم على هذا المحور (2.53) وهي تمثل درجة قلق منخفض .

حيث يجد موظفو الشركة أنهم بعد تطبيق ICT الحديثة أصبحوا بحاجة إلى تدريب دوري من أجل صقل مهاراتهم في العمل، وأنه يقع على عاتقهم إنجاز مهام متعددة بعد النظام الجديد، وأن تطبيق النظام الجديد يخلق فرصة لتخلي الشركة عن العاملين وإمكانية إنجاز العمل بواسطة آخرين، إلا أنهم يجدون أيضا إمدادا من رؤسائهم في العمل بالمعلومات اللازمة لتحمل أعباء العمل ومشاكله بعد تطبيق ICT الحديثة.

وربما يعود هذا إلى وجود حاجة ملحة من قبل الموظفين لصقل مهاراتهم حتى يستطيعوا التكيف مع التكنولوجيا الجديدة لإنجاز مهامهم، وإلا سيكونوا عرضة لخسارة وظائفهم ليتم إنجاز الأعمال بواسطة آخرين، كما أن التكنولوجيا الجديدة ساهمت في توفير المعلومات الضرورية، وتتفق هذه النتيجة مع الدراسة الأولى التي قام بها Gils.

جدول 15

واقع الرضا الوظيفي في شركة الاتصالات الفلسطينية من وجهة نظر موظفي الشركة

الرتبة	رقم الفقرة في الاستبانة	الفقرة	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة عدم الرضا
1	comp5	ان التعويضات التي تمنح لي غير مجدية مقارنة مع المنافسين لي في المجال.	100	3.24	.996	محايد
2	comp6	ترى أن الشركة التي تعمل فيها : تعاني من عدم وجود صلة مباشرة بين الأداء القوي والمميز وزيادة	100	2.87	1.079	محايد

				المكافآت بعد تطبيق ICT		
محايد	1.120	2.83	100	من وجهة نظرك فان شركتكم تعاني من ضعف الروح المعنوية وانخفاض مستويات الحافز للقوى العاملة بعد تطبيق ICT الحديثة	comp10	3
محايد	1.168	2.78	100	أشعر أن إدارة الشركة لم تقم بالإستعداد المناسب لتهيئة الموظفين نفسياً قبل ادخال وتطبيق ICT الجديدة	comp13	4
محايد	1.121	2.78	99	تعاني من قلة التقدير والاعتراف، والمكافآت في شركتكم بعد تطبيق ICT	comp8	5
محايد	1.143	2.74	98	تهتم شركتكم بتدريبك وارسالك بعثات ودورات تدريبية بعد تطبيق ICT.	c0mp9	6
محايد	.981	2.74	100	تعاني من قلة التوافق بينك وبين الوظيفة أو بينك وبين الشركة بعد تطبيق ICT	c0mp4	7
محايد	.954	2.74	99	ترى أنه يتم تحفيزك بشكل كاف لتقوم بعملك على أكمل وجه بعد تطبيق ICT	c0mp7	8
محايد	.825	2.63	100	يوجد بعد تطبيق ICT نظام فعال للمزايا والأجور للعاملين يساعد على إخراج كل ما لديهم من إبداعات وطاقات	comp2	9
عدم الموافقة	.954	2.59	100	يقدر رئيسي في العمل ما أقوم به من مجهود بعد تطبيق ICT الحديثة	comp15	10
عدم الموافقة	1.073	2.51	99	ينتابني أحيانا شعور بالرغبة في ترك العمل بعد تطبيق ICT الحديثة	comp12	11
عدم الموافقة	.842	2.41	100	يتم تقييم أداء العاملين باستخدام وسائل حديثة في التقييم على أساس فرق العمل	comp3	12

13	comp1	بعد تطبيق ICT أصبح هناك فرصة للترقية وتنمية الكفاءات وتنمية المسارات الوظيفية أمام العاملين	99	2.39	.818	عدم الموافقة
14	comp14	أعتقد أنه بالإمكان تطوير العمل دون حاجة لتطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال الجديدة.	100	2.34	1.037	عدم الموافقة
15	comp11	أنا راض عن طبيعة العمل الذي اوديه بشكل عام بعد تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال الحديثة.	99	2.25	.941	عدم الموافقة
الدرجة الكلية لبعء الرضا الوظيفي						
			100	3.0893	.43317	محايد

تشير النتائج المبينة في الجدول رقم "15" انقسام موظفي شركة الاتصالات في مستوى عدم الرضا عن العمل إلى غير مقرر وغير موافق، حيث بلغت متوسط إجاباتهم على هذا المحور (3.09) . فهم غير مقررين إذا كانت التعويضات التي تمنح لهم غير مجدية مقارنة مع المنافسين لهم في المجال، وأن الشركة التي يعملون فيها تعاني من عدم وجود صلة بين الأداء القوي والمميز وزيادة المكافآت. وأن الشركة تعاني من ضعف الروح المعنوية وانخفاض مستوى الحافز للقوى العاملة بعد تطبيق ICT

الحديثة، يبدو أن موظفي الشركة بحاجة إلى وقت أكثر، وهذه النتيجة لا تتفق مع دراسة أبي السعود (2010) فالموظفون والإداريون العاملون في وزارة التربية والتعليم تبين وجود علاقة عكسية ذات دلالة إحصائية بين قلة التعزيز الإيجابي ودرجة الاحتراق الوظيفي بأبعاده الثلاثة.

جدول 16

واقع الغياب الوظيفي في العمل من وجهة نظر موظفي الشركة

الرتبة	رقم الفقرة في الاستبانة	الفقرة	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة
1	waps9	نسبة دوران العمل قد ازدادت بشكل ملحوظ بعد تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال الحديثة.	100	2.71	1.113	محايد
2	waps6	أقوم بالبحث عن عمل أكثر ملاءمة	99	2.43	1.126	عدم

الموافقة				لي ولمؤهلي وخبراتي		
عدم الموافقة	1.034	2.39	100	يدفعني ازدهار سوق العمل المحلية ووجود مزيد من (وربما أكثر جاذبية) الفرص لترك عملي الحالي	waps7	3
عدم الموافقة	.906	2.26	100	نسبة غياب الموظفين قد ازدادت بشكل ملحوظ بعد تطبيق ICT	waps8	4
عدم الموافقة	1.119	2.20	100	أصبحت أدخن أكثر بعد تطبيق ICT	waps4	5
عدم الموافقة	.877	2.17	100	زادت عدد الإصابات والحوادث التي تعرضت لها بعد تطبيق ICT	waps1	6
عدم الموافقة	.821	2.05	100	زادت عدد أيام غيابي عن العمل بعد تطبيق ICT	waps2	7
عدم الموافقة	.854	1.91	100	أصبح لدي ببطء في العمل بسبب غيابي المنكر وتأخيري المستمر والتمارض بعد تطبيق ICT	waps3	8
عدم الموافقة	.942	1.89	100	أصبحت أتعاطى المهذئات والعقاقير بعد تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال الحديثة.	waps5	9
عدم الموافقة	.66657	2.223 3	100	الدرجة الكلية لبعء الغياب الوظيفي في العمل		

من خلال استعراض النتائج المبينة في الجدول رقم " 16 " فإنّ موظفي شركة الاتصالات لا يميلون إلى الغياب عن العمل، حيث بلغت متوسط إجاباتهم على هذا المحور (2.22) وهي درجة تعكس عدم موافقتهم على أن درجة الغياب ومحاولة ترك العمل الحالي قد ازدادت بعد تطبيق نظام ICT في الشركة.

وربما يعود هذا إلى قلة فرص العمل المتوفرة في سوق العمل الفلسطيني وعدم رغبتهم في خسارة وظائفهم الحالية.

إجابة السؤال الثالث للدراسة:

ما مستويات الاحترق الوظيفي الذي يتعرض لها العاملين في شركة الإتصالات الفلسطينية التي تطبق تكنولوجيا المعلومات؟

للإجابة على السؤال استخدمت الباحثة المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية التي يظهرها الجدول رقم (17).

جدول 17

مستويات الاحتراق الوظيفي الذي يتعرض لها العاملين في شركة الإتصالات الفلسطينية التي تطبق تكنولوجيا المعلومات

الرتبة	رقم الفقرة في الاستبانة	الفقرة	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة
1	b.o8	أشعر بأنني مجهد في نهاية الدوام اليومي.	99	3.44	1.163	متوسطة
2	b.o5	أشعر بأنني أبذل جهداً شاقاً في عملي.	99	3.27	1.227	محايد
3	b.o1	أشعر بأن عملي يجهدني نفسياً.	100	3.24	1.240	محايد
4	b.o3	تعاملتي مع الجمهور طيلة اليوم يجعلني مجهداً.	100	3.20	1.155	محايد
5	b.o2	أشعر بالتعب عندما أستيقظ وأعلم بأنني سأواجه يوماً آخر من العمل.	100	2.94	1.262	محايد
6	b.o6	أشعر بأن التعامل المباشر مع الجمهور يسبب لي الكثير من الإرهاق النفسي.	100	2.86	1.035	محايد
7	b.o17	أشعر بأنني أتعامل مع بعض الأشخاص في العمل بجفاء.	100	2.54	1.114	غير موافق
8	b.o18	أشعر بأنني أصبحت أكثر قسوة على الآخرين منذ أن توليت هذا العمل.	100	2.40	1.005	غير موافق
9	b.o4	أشعر بالإحباط في عملي.	100	2.31	1.107	غير موافق
10	b.o21	أشعر بأنني لا أكرت كثيراً لما يحدث لبعض من أتعامل معهم في العمل.	100	2.23	.952	غير موافق

غير موافق	.993	2.23	100	أشعر بالقلق لإحساسي بأن هذا العمل يجعلني متسلطاً.	b.o19	11
غير موافق	1.082	2.15	99	أشعر أن بعض الأشخاص في العمل يظنون أنني سبب لبعض مشكلاتهم.	b.o20	12
غير موافق	.829	2.00	100	أشعر بأنني أستطيع أن أفهم بسهولة نوعية مشاعر المتعاملين معي نحو القضايا المشتركة بيننا	b.o9	13
غير موافق	.847	1.99	100	أشعر بأنني أتعامل بهدوء تام مع المشكلات الناتجة عن علاقتي مع الآخرين في العمل.	b.o16	14
غير موافق	1.014	1.96	100	أشعر بأنني على وشك الانهيار.	b.o7	15
غير موافق	.708	1.94	100	أشعر بسعادة غامرة عندما أتعامل مع الآخرين في العمل.	b.o14	16
غير موافق	.815	1.89	100	أشعر أن لي تأثيراً جيداً على الآخرين في العمل.	b.o11	17
غير موافق	.609	1.85	100	أشعر بأنني أستطيع بسهولة إيجاد جو عمل مريح مع الآخرين في العمل.	b.o13	18
غير موافق	.825	1.81	100	أشعر بأنني أستطيع التعامل بكفاءة عالية مع المشكلات التي يسببها الآخرون بالعمل.	b.o10	19
غير موافق أبداً	.653	1.72	100	أشعر أن لدي طاقات كبيرة.	b.o12	20
غير موافق أبداً	.687	1.65	100	أشعر بأنني قد أنجزت الكثير من الأشياء النافعة في عملي الحالي.	b.o15	21
محايداً غير مقرر	.4135 1	3.234 9	100	الدرجة الكلية لبعء الاحتراق الوظيفي لموظفي الشركة الاتصالات		

من خلال استعراض النتائج المبينة في الجدول رقم " 17 " فإنّ موظفي شركة الاتصالات لا يعانون أو لا تظهر عليهم بعد أعراض الاحتراق الوظيفي، فقد بلغت الدرجة الكلية (3.235) وانحراف

معياري(0.414)، وهم في المعدل العام لم يلمسوا أعراض الاحتراق الوظيفي لديهم حتى وإن شعروا بدرجة متوسطة أنهم مجهدون في نهاية الدوام اليومي .

وهم غير مقرررين أو مختلفين فيما إذا كانوا يبذلون جهدا شاقا في عملهم، أو أن عملهم يجهدهم نفسيا، أو أن تعاملهم مع الجمهور طيلة اليوم يجعلهم مجهدين، أو أنهم يشعرون بالتعب عندما يستيقظون ويعلمون بأنهم سوف يواجهون يوما آخر من العمل، أو أن التعامل المباشر مع الجمهور يسبب لهم الكثير من الإرهاق النفسي.

ولا يوافقون على أنهم يتعاملون مع بعض الأشخاص في العمل بجفاء، أو أنهم أصبحوا أكثر قسوة على الآخرين منذ أن تولوا العمل، أو أنهم يشعرون بالإحباط في عملهم، أو أنهم يشعرون بانهم لا يكثرثون كثيرا لما يحدث لبعض من يتعاملون معهم في العمل وهكذا

وربما يعود ذلك إلى قصر فترة استخدام نظام ICT من قبلهم والشركة، وتختلف هذه النتيجة مع الدراسة الثانية التي قام بها Al-Fudail التي تؤكد أن المعلمين أصبحوا أكثر احتراقاً بعض ادخال التكنولوجيا الجديدة إلى الغرف الصفية، في حين أظهرت نتائج كل من دراسة أبي السعود (2010) ورمضان(1999) وعودة (1999) إلى وجود مستوى معتدل إلى متوسط من الاحتراق الوظيفي بأبعاده الثلاثة.

إجابة السؤال الرابع للدراسة:

6- هل هناك فروق ذات دلالة إحصائية في آراء العاملين في شركة الإتصالات الفلسطينية التي تطبق تكنولوجيا المعلومات؟

للإجابة على السؤال استخدمت الباحثة اختبار "ت" للإجابة على الأسئلة الفرعية الآتية :

أ- هل هناك فروق ذات دلالة إحصائية في آراء العاملين في شركة الإتصالات الفلسطينية التي تطبق تكنولوجيا المعلومات تعزى لمتغير الجنس أو متغير الحالة الاجتماعية أو متغير العمل الحالي؟

كما استخدمت الباحثة اختبار تحليل التباين للإجابة على الأسئلة الفرعية التالية :

ب- هل هناك فروق ذات دلالة إحصائية في آراء العاملين في شركة الإتصالات الفلسطينية التي تطبق تكنولوجيا المعلومات تعزى لمتغيرات (العمر، عدد سنوات الخدمة، المستوى التعليمي، المستوى الوظيفي، عدد الدورات، والمنطقة الجغرافية) ؟

جدول 18

نتائج اختبار "ت" لعلاقة آراء العاملين في شركة الاتصالات الفلسطينية التي تطبق تكنولوجيا المعلومات

بجنس المفحوصين

المستوى الدلالة	درجات الحرية	قيمة ت	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العدد	مستوى متغير الجنس	البعد
.006	97	2.782	.41458	3.3062	70	ذكور	الاحترق الوظيفي
			.36880	3.0593	29	اناث	
.538	97	-.619	.50251	2.7010	70	ذكور	المركزية في العمل
			.37072	2.7650	29	اناث	
.432	97	.789	.53756	2.5551	70	ذكور	الأداء الوظيفي
			.44594	2.4657	29	اناث	
.872	97	.162	.42166	3.0948	70	ذكور	الرضا الوظيفي
			.47417	3.0791	29	اناث	
.249	97	1,159	.67645	2.2746	70	ذكور	الغياب الوظيفي
			.64920	2.1034	29	اناث	

أظهرت النتائج الموضحة في الجدول رقم (18) وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) في متوسطات استجابات المبحوثين من موظفي شركة الاتصالات في مستويات الاحترق الوظيفي لديهم تعزى إلى متغير الجنس لصالح الذكور.

أي أنّ الموظفين الذكور يعانون أكثر من الاحترق الوظيفي، وربما يعود هذا إلى زيادة الأعباء الملقاة على عاتقهم، وتختلف هذه النتائج مع نتائج دراسة فوزية القاسم التي تشير إلى أن الإناث هم أكثر أحتراقاً من الذكور.

بينما لم تظهر النتائج وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) في متوسطات استجابات المبحوثين من موظفي شركة الاتصالات في مستويات المركزية في العمل، والأداء الوظيفي، والرضا في العمل، والغياب عن العمل تعزى لمتغير الجنس. أي أنّ الموظفين الذكور لا يختلفون عن الموظفات الإناث في مستويات المركزية في العمل، والأداء الوظيفي، والرضا في العمل، والغياب عن العمل.

جدول 19

نتائج اختبار "ت" لعلاقة آراء العاملين في شركة الاتصالات الفلسطينية التي تطبق تكنولوجيا المعلومات
بالحالة الاجتماعية للمفحوصين

مستوى الدلالة	درجات الحرية	قيمة ت	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العدد	مستوى متغير الحالة الاجتماعية	البعد
.646	93	.461	.48578	3.2738	16	أعزب	الاحترق الوظيفي
			.40041	3.2213	79	متزوج	
.700	93	.386	.43136	2.5800	16	أعزب	المركزية في العمل
			.53904	2.5246	79	متزوج	
.253	93	1.182	.59291	3.2542	16	أعزب	الأداء الوظيفي
			.40100	3.0710	79	متزوج	
.524	93	.640	.71765	2.3194	16	أعزب	الرضا الوظيفي
			.67525	2.1997	79	متزوج	
.405	93	.836	.62958	2.8083	16	أعزب	الغياب الوظيفي
			.43916	2.6994	79	متزوج	

أظهرت النتائج الموضحة في الجدول رقم (19) عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) في متوسطات استجابات المبحوثين من موظفي شركة الاتصالات في مستويات الاحترق الوظيفي، والمركزية في العمل، والأداء الوظيفي، والرضا في العمل، والغياب عن العمل، تعزى إلى متغير الحالة الاجتماعية. أي أنّ الموظف الأعزب لا يختلف عن الموظف المتزوج في مستويات الاحترق الوظيفي والمركزية في العمل والأداء الوظيفي والرضا في العمل والغياب عن العمل.

جدول 20

نتائج اختبار "ت" لعلاقة آراء العاملين في شركة الإتصالات الفلسطينية التي تطبق تكنولوجيا المعلومات بطبيعة العمل الحالي

مستوى متغير طبيعة العمل الحالي	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة ت	درجات الحرية	مستوى الدلالة	البعد
مكتبي	57	3.2145	.41475	1.250	91	.214	الاحترق الوظيفي
	36	3.3246	.41174				
مكتبي	57	2.5781	.48707	1.037	91	.302	المركزية في العمل
	36	2.4644	.55584				
مكتبي	57	3.1268	.44890	.854	91	.395	الأداء الوظيفي
	36	3.0472	.41947				
مكتبي	57	2.2242	.72603	.014	91	.989	الرضا الوظيفي
	36	2.2222	.58794				
مكتبي	57	2.7740	.47327	1.584	91	.117	الغياب الوظيفي
	36	2.6131	.48319				

تشير النتائج الموضحة في الجدول رقم (20) عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) في متوسطات استجابات المبحوثين من موظفي شركة الاتصالات في مستويات الاحترق الوظيفي، والمركزية في العمل والأداء الوظيفي والرضا في العمل والغياب عن العمل تعزى إلى متغير طبيعة العمل، أي أنّ الموظف الذي يداوم في المكتب لا يختلف عن الموظف المكتبي والميداني معا في مستويات الاحترق الوظيفي، والمركزية في العمل، والأداء الوظيفي، والرضا في العمل، والغياب عن العمل.

جدول 21

الدلالات الإحصائية لتأثير خصائص الموظفين على إجاباتهم حسب محاور الدراسة وفقاً لتحليل التباين.

الغياب عن العمل		الرضا الوظيفي		الأداء الوظيفي		المركزية في العمل		الاحتراق الوظيفي		المتغيرات
مستوى الدلالة	قيمة F	مستوى الدلالة	قيمة F	مستوى الدلالة	قيمة F	مستوى الدلالة	قيمة F	مستوى الدلالة	قيمة F	
.024	3.294	.001	5.728	.071	2.416	.064	2.504	.104	2.113	العمر بالسنوات
.642	.561	.017	3.551	.038	2.933	.351	1.106	.095	2.183	عدد سنوات الخدمة في الوظيفة
.743	.298	.491	.716	.039	3.366	.516	.667	.950	.051	المستوى التعليمي
.889	.282	.460	.913	.467	.900	.026	2.910	.954	.168	المستوى الوظيفي
.396	1.000	.669	.521	.118	2.009	.124	1.968	.588	.644	عدد الدورات التدريبية
.104	2.325	.092	2.454	.065	2.817	.453	.800	.310	1.186	المنطقة الجغرافية

تشير النتائج الواردة في الجدول رقم (21) إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) في متوسطات استجابات المبحوثين من موظفي شركة الاتصالات في مستويات الرضا الوظيفي تعزى لمتغير العمر بالسنوات ولمتغير عدد سنوات الخدمة في الوظيفة .

وأشارت النتائج إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) في متوسطات استجابات المبحوثين من موظفي شركة الاتصالات في مستويات الغياب عن العمل تعزى لمتغير العمر بالسنوات .

وأشارت النتائج إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) في متوسطات استجابات المبحوثين من موظفي شركة الاتصالات في مستويات الأداء الوظيفي تعزى لمتغير عدد سنوات الخدمة في الوظيفة .

وأشارت النتائج إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) في متوسطات استجابات المبحوثين من موظفي شركة الاتصالات في مستويات الأداء الوظيفي تعزى لمتغير المستوى التعليمي للموظف .

كما أشارت النتائج إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) في متوسطات استجابات المبحوثين من موظفي شركة الاتصالات في مستويات المركزية في العمل تعزى لمتغير المستوى الوظيفي للموظف.

ولمعرفة الفروق بين المجموعات (مستويات المتغير) قد تم استخدام كل من الاختبارات البعدية شيفيه "Sheffe", "LSD" للمجموعات المتجانسة واختبار "دنتي-سي" Dunnett C للمجموعات غير المتجانسة ، وقد أظهر اختبار LSD أن مصدر الفروق في مستويات الغياب الوظيفي هو بين المجموعة "1" من 20-29 سنة من جهة وبين كل من المجموعة "3" من 40-49 سنة والمجموعة "4" - من 50 فأكثر بفارق "(*45109.)"، (*74672) لصالح المجموعة "1" أي أن الموظفين من الفئة العمرية من 20-29 سنة هم الأكثر غيابا من نظرائهم من الفئات العمرية من 40 سنة فأكثر .

كما أظهر كل من اختبار شيفيه واختبار "دنتي-سي" أن مصدر الفروق في مستويات الرضا الوظيفي هي بين المجموعة أو المستوى رقم "1" من جهة وكل من المستوى رقم "3" والمستوى رقم "4" في متغير العمر بالسنوات أي بين الفئة العمرية من "20-29 سنة" من جهة وبين الفئة العمرية من "40-49 سنة" والفئة العمرية من "50 سنة فأكثر بفارق (4689.)"، (4367) من جهة أخرى لصالح الفئة العمرية من "20-29 سنة" أي أن الموظفين من الفئة العمرية من 20-29 سنة هم أقل رضا وظيفيا من الموظفين من الفئة العمرية من "40-49 سنة" والفئة العمرية من "50 سنة فأكثر، وربما يعود ذلك إلى كبار السن ليس لديهم فرصة كبيرة في إيجاد فرص عمل جديدة على عكس فئات صغار السن، وتتفق هذه النتيجة مع نتيجة دراسة فوزية القاسم التي تشير إلى أن كبار السن لديهم شعور بالرضا الوظيفي بمستوى أعلى من صغار السن.

وعلى الرغم من عدم اظهار تحليل التباين لفروق إحصائية في متوسطات الاحتراق الوظيفي وقد أظهر اختبار "دنتي-سي" وجود فروق في مستويات الاحتراق الوظيفي بين المجموعة أو المستوى رقم "1" من جهة والمستوى رقم "4" في متغير العمر بالسنوات أي بين الفئة العمرية من "20-29" سنة من جهة وبين الفئة العمرية من "50 سنة فأكثر" بفارق (4320). لصالح المجموعة الأولى، أي ان الموظفين من الفئة العمرية من 20-29 سنة هم أكثر احتراقاً وظيفياً من الموظفين من الفئة العمرية من "50 سنة فأكثر" وربما يعود ذلك إلى زيادة الأعباء والأعمال الملقاة على عاتقهم، وتتفق هذه النتيجة مع نتيجة دراسة فوزية القاسم التي تشير إلى أن كبار السن لديهم شعور بالانهك النفسي والجسمي وبقصور الانجاز الشخصي والاتجاه السلبي نحو الآخرين بمستوى أقل من صغار السن في كلا القطاعين العام والخاص.

وقد أظهر كل من اختبار شيفيه واختبار "دنتي-سي" أن مصدر الفروق في مستويات الرضا الوظيفي هي بين المجموعة أو المستوى رقم "1" من جهة و المستوى رقم "4" في متغير سنوات الخدمة في الوظيفة أي بين من خدموا من "5-7 سنوات" من جهة وبين من خدموا في الشركة من "15 سنة فأكثر" بفارق (4367). من جهة أخرى لصالح من لهم سنوات خبرة من "5-7 سنوات"، أي أن الموظفين ممن لهم سنوات خبرة من "5-7 سنوات" أقل رضا وظيفي من موظفي الشركة ممن خدموا "15 سنة فأكثر"، وربما يعود ذلك إلى وجود ضعف في نظام الحوافز والمكافآت الموجود لدى الشركة وتختلف هذه النتيجة مع نتيجة دراسة فوزية القاسم التي تؤكد على وجود فروق معنوية بين مستويات الخبرة الوظيفية.

وأظهر اختبار "دنتي سي" وجود فروق في مستويات الأداء الوظيفي بين المجموعة أو المستوى رقم "1" من جهة والمستوى رقم "4" في متغير الخدمة في الشركة، أي بين من خدموا من "5-7 سنوات" من جهة وبين من خدموا في الشركة من "15 سنة فأكثر" بفارق (4788). من جهة أخرى لصالح من لهم سنوات خبرة من "5-7 سنوات"، أي ان الموظفين ممن لهم سنوات خبرة من "5-7 سنوات" أقل أداءً وظيفياً من موظفي الشركة ممن خدموا "15 سنة فأكثر"، وربما يعود ذلك إلى عدم رضاهم الأمر الذي يؤثر على أدائهم العام .

كما أظهر اختبار "دنتي سي" وجود فروق في مستويات الاحتراق الوظيفي بين المجموعة أو المستوى رقم "2" من جهة وكل من المستوى رقم "4"، "1" في متغير الخدمة في الشركة، أي بين من خدموا من "7-10 سنوات" من جهة وبين من لهم سنوات خدمة من "5-7 سنوات" ومن خدموا في الشركة من "15 سنة فأكثر" من جهة أخرى بفارق (4120)، (3547). على التوالي لصالح من لهم سنوات خبرة من "5-7 سنوات" ومن لهم سنوات خدمة من "15 سنة فأكثر". أي أن الموظفين ممن لهم سنوات خبرة من "5-7 سنوات" وسنوات خبرة من "15 سنة فأكثر" أكثر احتراقاً وظيفياً من موظفي الشركة ممن خدموا "من 7-10 سنوات".

وقد أظهر كل من اختبار شيفيه واختبار "دنتي-سي" ان مصدر الفروق في مستويات المركزية في العمل بين المجموعة أو المستوى رقم "8" من جهة و المستوى رقم "3" في متغير المستوى الوظيفي، أي بين المستوى الوظيفي موظف وبين المستوى الوظيفي مدير دائرة بفارق (5426). من جهة أخرى لصالح المستوى الوظيفي موظف، أي أن الموظفين أكثر شعوراً بالمركزية وضعف المشاركة بالقرار بعد تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال من مدراء الدوائر في شركة الاتصالات، وربما يعود ذلك إلى شعورهم أنهم مجرد أدوات لتنفيذ وليس لهم دور واضح ومشاركة فعالة في صنع القرارات كما أن المدراء قد يكون لديهم ضعف في المهارات الإدارية في كيفية استخدام التكنولوجيا الحديثة وإشراك الآخرين في صنع القرار وتتفق هذه النتيجة مع نتيجة الدراسة الثالثة التي أجراها عصام البحيصي.

نتيجة الفرضيات :

لفحص علاقة تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال وبين زيادة أو انخفاض مستوى الاحتراق الوظيفي في مكان العمل في المؤسسات الخاصة الفلسطينية اعتمدت الباحثة على الفرضيات الآتية:

- الفرضية الصفرية:

لا يوجد علاقة بين تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال وبين زيادة أو انخفاض مستوى الاحتراق الوظيفي في مكان العمل في المؤسسات الخاصة الفلسطينية

- الفرضية البديلة الأولى:

أن تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال قد رفع مستوى الاحتراق الوظيفي في مكان العمل في المؤسسات الخاصة الفلسطينية.

- الفرضية البديلة الثانية:

أن تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال قد ساعد في انخفاض مستوى الاحتراق الوظيفي في مكان العمل في المؤسسات الخاصة الفلسطينية.

وللتعرف على تأثير خصائص العاملين في شركة الاتصالات الفلسطينية على إجاباتهم استخدمت الباحثة الفرضية الإحصائية الآتية :

وللإجابة على هذه الفرضيات استخدمت الباحثة معامل ارتباط بيرسون والجدول رقم (22) يظهر

نتائج معامل الارتباط

جدول 22

نتائج معامل الارتباط بيرسون لعلاقة تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال ICT بمستويات الاحتراق الوظيفي مصفوفة ارتباط فقرات محور الغياب الوظيفي في العمل مع الدرجة الكلية لمحور الغياب الوظيفي

الغياب الوظيفي	عدم الرضا عن العمل	الأداء الوظيفي	المركزية في العمل	الاحتراق الوظيفي	المحور أو البعد	
-0.021	-0.039	-0.049	-	.108	قيمة "ر"	تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال ICT
.834	.700	.625	.228(*)	.284	مستوى الدلالة	
100	100	100	100	100	العدد	

** الارتباط دال إحصائياً عند مستوى (0.05)

تشير النتائج الواردة في الجدول رقم (22) إلى عدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال وبين زيادة أو انخفاض مستوى الاحتراق الوظيفي في مكان العمل في شركة الاتصالات الفلسطينية فقد بلغ مستوى الدلالة (0.284) وهو غير دال إحصائياً عند مستوى (0.05) أو عند مستوى (0.01) وبهذا نقبل الفرضية الصفرية.

بينما وجدت علاقة ذات دلالة إحصائية سالبة وضعيفة بين تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال وبين المركزية في العمل، فقد بلغ مستوى الدلالة (0.022) وهو دال إحصائياً عند مستوى (0.05) وبلغت قيمة معامل الارتباط بيرسون (-0.228) وهو معامل ارتباط سالب وضعيف، بمعنى أن تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال أدى إلى انخفاض ضعيف في مستوى المركزية في العمل في شركة الاتصالات الفلسطينية.

الفصل السادس: الخلاصة والتوصيات

الفصل السادس

الخلاصة والتوصيات

6.1 الخلاصة:

- تشير نتائج الدراسة الحالية إلى أن موظفي شركة الاتصالات ينظرون بدرجة موافقة كبيرة على توفر نظام ICT في الشركة، كما احتل البريد الإلكتروني المرتبة الأولى في جميع اتصالات الشركة مع الموردين والزبائن والاتصالات الداخلية، تلاه استخدام الهاتف الأرضي في الاتصالات مع الموردين، والاتصال المباشر مع الزبائن، بينما يتم استخدام أكثر من وسيلة اتصال كالجمع بين الهاتف الأرضي والبريد الإلكتروني كما أفاد 7% من الموظفين المبحوثين.
- كما أن موظفي شركة الاتصالات غير مقررین بخصوص المركزية في العمل بمعنى أن معاناتهم من المركزية في العمل بعد تطبيق النظام الجديد لم تصل إلى الدرجة التي تشعرهم بالمعاناة، في حين هناك مستوى قلق منخفض لدى موظفي شركة الاتصالات في العمل بعد تطبيق النظام الجديد، حيث يجد موظفو الشركة أنهم بعد تطبيق ICT الحديثة أصبحوا بحاجة إلى تدريب دوري من أجل صقل مهاراتهم في العمل، وأنه يقع على عاتقهم إنجاز مهام متعددة بعد النظام الجديد، وأن تطبيق النظام الجديد يخلق فرصة لتخلي الشركة عن العاملين وإمكانية إنجاز العمل بواسطة آخرين، إلا أنهم يجدون أيضاً إمدادا من رؤسائهم في العمل بالمعلومات اللازمة لتحمل أعباء العمل ومشاكله بعد تطبيق ICT الحديثة.
- هناك انقسام لدى موظفي شركة الاتصالات في مستوى عدم الرضا عن العمل إلى غير مقرر وغير موافق، كما أنهم لا يميلون إلى الغياب عن العمل، لا تظهر عليهم بعد اعراض الاحتراق الوظيفي وهم في المعدل العام لم يلمسوا اعراض الاحتراق الوظيفي لديهم حتى وإن شعروا بدرجة متوسطة أنهم مجهدون في نهاية الدوام اليومي.
- كما أشارت النتائج إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) في متوسطات استجابات المبحوثين من موظفي شركة الاتصالات في مستويات الاحتراق الوظيفي لديهم تعزى إلى متغير الجنس لصالح الذكور.
- عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) في متوسطات استجابات المبحوثين من موظفي شركة الاتصالات في مستويات المركزية في العمل، والأداء الوظيفي، والرضا في العمل، والغياب عن العمل تعزى لمتغير الجنس. أي أن الموظفين الذكور لا يختلفون عن الموظفات الإناث في مستويات المركزية في العمل والأداء الوظيفي والرضا في العمل والغياب عن العمل.

- عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) في متوسطات استجابات المبحوثين من موظفي شركة الاتصالات في مستويات الاحتراق الوظيفي، والمركزية في العمل، والأداء الوظيفي، والرضا في العمل، والغياب عن العمل تعزى إلى متغير الحالة الاجتماعية . أي أنّ الموظف الأعزب لا يختلف عن الموظف المتزوج في مستويات الاحتراق الوظيفي والمركزية في العمل، والأداء الوظيفي، والرضا في العمل، والغياب عن العمل.
- عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) في متوسطات استجابات المبحوثين من موظفي شركة الاتصالات في مستويات الاحتراق الوظيفي، والمركزية في العمل والأداء الوظيفي، والرضا في العمل، والغياب عن العمل تعزى إلى متغير طبيعة العمل، أي أنّ الموظف الذي يداوم في المكاتب لا يختلف عن الموظف المكثبي والميداني معا في مستويات الاحتراق الوظيفي والمركزية في العمل والأداء الوظيفي والرضا في العمل والغياب عن العمل.
- وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) في متوسطات استجابات المبحوثين من موظفي شركة الاتصالات في مستويات الرضا الوظيفي تعزى لمتغير العمر بالسنوات ولمتغير عدد سنوات الخدمة في الوظيفة .
- وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) في متوسطات استجابات المبحوثين من موظفي شركة الاتصالات في مستويات الغياب عن العمل تعزى لمتغير العمر بالسنوات .
- وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) في متوسطات استجابات المبحوثين من موظفي شركة الاتصالات في مستويات الأداء الوظيفي تعزى لمتغير عدد سنوات الخدمة في الوظيفة.
- وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) في متوسطات استجابات المبحوثين من موظفي شركة الاتصالات في مستويات الأداء الوظيفي تعزى لمتغير المستوى التعليمي للموظف .
- وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) في متوسطات استجابات المبحوثين من موظفي شركة الاتصالات في مستويات المركزية في العمل تعزى لمتغير المستوى الوظيفي للموظف.
- الموظفون من الفئة العمرية من 20-29 سنة هم أقل رضا وظيفيا من الموظفين من الفئة العمرية من "40-49 سنة " والفئة العمرية من "50 سنة فأكثر، كما ان الموظفين من الفئة العمرية من 20-29 سنة هم أكثر احتراقا وظيفيا من الموظفين من الفئة العمرية من "50 سنة فأكثر".
- الموظفون ممن لهم سنوات خبرة من "5-7 سنوات " أقل رضا وظيفي من موظفي الشركة ممن خدموا "15 سنة فأكثر"، كما ان الموظفين ممن لهم سنوات خبرة من "5-7 سنوات " أقل أداءً وظيفيا من موظفي الشركة ممن خدموا "15 سنة فأكثر"، وان الموظفين ممن لهم سنوات

خبرة من "5-7 سنوات" وسنوات خبرة من "15 سنة فأكثر" أكثر احترافاً وظيفياً من موظفي الشركة ممن خدموا "من 7-10 سنوات". أي أنّ الموظفين أكثر شعوراً بالمركزية وضعف المشاركة بالقرار بعد تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال من مدراء الدوائر في شركة الاتصالات.

• عدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال وبين زيادة أو انخفاض مستوى الاحتراق الوظيفي في مكان العمل في شركة الإتصالات الفلسطينية فقد بلغ مستوى الدلالة (284). وهو غير دال إحصائياً عند مستوى (05). أو عند مستوى (01)، وبهذا نقبل الفرضية الصفرية.

• وجدت علاقة ذات دلالة إحصائية سالبة وضعيفة بين تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال وبين المركزية في العمل، فقد بلغ مستوى الدلالة (022). وهو دال إحصائياً عند مستوى (05). وبلغت قيمة معامل الارتباط بيرسون (-228) وهو معامل ارتباط سالب وضعيف، بمعنى أن تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال أدى إلى انخفاض ضعيف في مستوى المركزية في العمل في شركة الإتصالات الفلسطينية.

وعليه يُستنتج عدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال وبين زيادة أو انخفاض مستوى الاحتراق الوظيفي في مكان العمل في شركة الإتصالات الفلسطينية وربما يعود ذلك لعدد من الأسباب أهمها: عدم إدراك العاملين في الشركة وجود أحد أعراض الاحتراق الوظيفي لديهم، أو لربما قلة الفترة الزمنية التي تقدر بحوالي سنة ونصف على تطبيق التكنولوجيا الجديدة من برمجيات وأجهزة جديدة، وربما يعود ذلك نتيجة الدعم النفسي والتوعية التي تقدمها الشركة للعاملين فيها الأمر الذي بدوره يخفف من أعراض الاحتراق وتأثيراته.

6.2 التوصيات:

التوصيات ذات العلاقة بمجتمع الدراسة:

في ضوء نتائج الدراسة التي يمكن إجمالها في وجود مستوى منخفض من الاحتراق الوظيفي لدى العاملين في شركة الاتصالات الفلسطينية وحرصاً من الباحثة على عدم ترك الفرصة لزيادة ونمو الاحتراق الوظيفي بين العاملين، ولتظل الشركة بمنأى عما وصلت إليه بعض الشركات الأخرى في دول أخرى، توصي الباحثة بما يأتي:

1. توظيف مقياس ماسلاخ المستخدم في هذه الدراسة للكشف الدوري عن مستوى الاحتراق الوظيفي لدى العاملين في شركة الاتصالات الفلسطينية، ومن ثم تصميم برامج إرشاد نفسي (وقائية، علاجية، وإثرائية) تعنى بمقاومة الإنهاك العاطفي، ومواجهة الشعور بتدني الإنجاز، ودعم الاتجاه الإيجابي نحو الذات ونحو الآخرين، وذلك للحد من الاحتراق الوظيفي بشكل عام.
2. تصميم مقاييس لتقويم الأداء الوظيفي بالقدر الذي يساعد على استكشاف مكامن القوة في الأداء لتعزيزها، وجوانب القصور لمعالجتها.
3. تطبيق أسلوب الإثراء الوظيفي، وأسلوب التوسع الوظيفي، والتدوير الوظيفي بين العاملين، من خلال تغيير مكان العمل، أو طبيعته، أو إجراءاته، أو بيئته المادية، ولو لفترات قصيرة.
4. صقل مهارات العاملين وتطوير مهاراتهم من خلال التدريب والابتعاث
5. العمل على زيادة مشاركة العاملين في عملية اتخاذ القرارات، لرفع مستوى التنسيق والتشاور والتكامل بين المستويات الإدارية المختلفة، وذلك من خلال تعزيز مبدأ الرأي والرأي الآخر، والاعتماد على حلقات النقاش، التي تسهم في تطوير علاقات العمل، وأيضاً ضرورة الحرص على تبني آراء وأفكار ومقترحات العاملين البناءة، وهذا بدوره يسهم في تعزيز وتطوير علاقات العمل بين الرؤساء والمرؤوسين.
6. العمل على زيادة حجم المكافآت والحوافز والعلوات السنوية الممنوحة للعاملين، لأنها تسهم في تحقيق الأهداف، وتساعد في إنجاز الأعمال، وذلك لتحقيق الرضا الوظيفي لدى العاملين، مما يسهم في زيادة مستوى الولاء والانتماء للشركة.

6.3 الدراسات المقترحة

1. إجراء المزيد من الدراسات والبحوث، التي تهتم بأثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاحتراق الوظيفي في مؤسسات القطاع العام والخاص الفلسطيني.
2. إجراء المزيد من الدراسات والبحوث التي تبحث في العوامل التي تؤثر في خفض مستوى الاحتراق الوظيفي، وتطوير مستوى الأداء في منظمات وشركات الأعمال في فلسطين.
3. إجراء المزيد من الدراسات والبحوث التي تبحث في مجال تكنولوجيا المعلومات ودورها في رفع مستوى الكفاءة الإدارية، في مؤسسات القطاع العام والخاص الفلسطيني.
4. إجراء الدراسة مرة أخرى بعد مرور وقت أكبر على العاملين في شركة الاتصالات الفلسطينية، واستخدام تكنولوجيا المعلومات الحديثة من قبلهم.

المراجع

أولاً: المراجع العربية

- القرآن الكريم.
- أبو مسعود، سماهر، (2010)، "ظاهرة الاحتراق الوظيفي لدى الموظفين الإداريين العاملين في وزارة التربية و التعليم العالي بقطاع غزة - أسبابها و كيفية علاجها"، رسالة ماجستير، كلية إدارة الأعمال، الجامعة الإسلامية، غزة
- الأغا، مرام إسماعيل، (2006)، "إعادة هندسة العمليات الإدارية(الهندرة) في المصارف في قطاع غزة"، رسالة ماجستير، الجامعة الإسلامية، فلسطين.
- بختي، إبراهيم، (2005)، " مقياس تكنولوجيات ونظم المعلومات في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة"، رسالة ماجستير منشورة، جامعة قاصدي مرباح - ورقلة.
- تويليان، مرال، (2006) ، "الموارد البشرية وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات الجديدة، تطور أم ثورة" ورقة علمية منشورة، المعهد العربي للتدريب والبحوث الإحصائية، أيلول.
- جابر، رمزي، (2000)، "دراسة تقويمية لظاهرة الاحتراق النفسي للمدرب"، مجلة جامعة الأقصى، المجلد الحادي عشر، العدد الأول، يناير.
- الجاسم، جعفر، (2005)، تكنولوجيا المعلومات، عمان، الأردن: دار أسامة للنشر والتوزيع.
- رمضان ، جهاد، (1999)، " ظاهرة الاحتراق النفسي و استراتيجيات التكيف لدى العاملين في وزارات السلطة الوطنية الفلسطينية" رسالة ماجستير غير منشورة ، جامعة النجاح الوطنية ، نابلس ، فلسطين .
- الزيودي، محمد حمزة ،(2007)، "مصادر الضغوط النفسية والاحتراق النفسي لدى معلمي التربية الخاصة في محافظة الكرك وعلاقتها ببعض المتغيرات" ، جامعة موتة، مجلة جامعة دمشق - المجلد - 23 العدد الثاني.
- السعيد، محمد خشبة، (1984)، نظم المعلومات المفاهيم والتكنولوجيا، القاهرة: مكتبة غريب.
- عبيدات، ذوقان وآخرون، (1997)، البحث العلمي: مفهومه وأدواته وأساليبه، عمان : دار الفكر.
- العساف، صالح حمد، (1995)، المدخل إلى الدراسة في العلوم السلوكية، الرياض: مكتبة العبيكان.
- علم الدين، محمود ومحمد تيمور عبد الحسين، (1997)، الحاسبات الإلكترونية وتكنولوجيا الاتصال، القاهرة: دار الشروق .
- علي، حسام، (2008)، "الإنهاك النفسي و علاقته بالتوافق الزوجي و بعض المتغيرات الديموجرافية لدى عينة من معلمي الفئات الخاصة بمحافظة المنيا"، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة المنيا ، ج . م . ع .

- العمري، عبيد بن عبدالله، (1422هـ)، "تأثير كل من الولاء التنظيمي والرضا الوظيفي وضغوط العمل على الأداء الوظيفي والفعالية التنظيمية"، مجلة جامعة الملك سعود، 16م، المملكة العربية السعودية.
- عودة، يوسف،(1999)،"ظاهرة الاحتراق النفسي وعلاقتها بضغوط العمل لدى معلمي المدارس الثانوية الحكومية في الضفة الغربية"، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة النجاح الوطنية.
- القاسم، فوزية (2008)، "محددات الاحتراق الوظيفي لدى الموظفين في مجال القطاعين العام والخاص"، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الملك سعود، المملكة العربية السعودية.
- اللبان، شريف درويش، (2005)، "تكنولوجيا الاتصال المخاطر والتحديات والتأثيرات الإجتماعية"، الدار المصرية اللبنانية، الطبعة الثانية.
- مصطفى، ابراهيم وآخرون(1998) المعجم الوسيط، المكتبة الإسلامية، للطباعة والنشر والتوزيع، الطبعة الثانية.
- يحيى، عدنان و آخرون،(2006)، "تكنولوجيا المعلومات ، فلسطين، الطبعة الأولى.
- يوسف، جمعة سيد ،(2007)، إدارة الضغوط، مركز تطوير الدراسات العليا والبحوث، القاهرة - جامعة القاهرة.

- ثانياً: المراجع الأجنبية:

- Al-Fudail, Mohammed and Harvey Mellara,(2008), **Investigating teacher stress when using technology**, London Knowledge Lab, United Kingdom, Volume 51, Issue 3, November.
- Brewer, Ernest w., Leslie Shapard, (2004), **Employee Burnout: A Meta-Analysis of the Relationship Between Age or Years of Experience**, Human Resource Development Review Vol. 3, No. 2 June.
- Borritz ,Marianne ,(2006),**Burnout in human service work- causes and consequences**, Denmark,.
- Donald A. and et al. (2001), **Making the Invisible Vision: how companies win with the right information. People and IT**
- Ghorpade, Jai, Jim Lackritz &Gangaram Singh, (2007), **Burnout and Personality:Evidence From Academia**, Journal of career assessment, Vol 15 No. 2, May.
- Ghorpade, Jai, Jim Lackritz, Gangaram Singh (2007),**Burnout and personality: evidence from academia**, San Diego State University ,journal of career assessment, vol 15 no. 2, may 240-256
- Gils, Gardy Van, Beppie Van Den Bogaerde , and Rob De Lange, (2010), **The use of modern information and communication systems and technology and experienced stress at work in mixed deaf-hearing teams**, Sign Language Studies Vol. 10 No. 2 Winter .
- Halbesleben, Jonathon R.B.,M. Ronald Buckle,(2004), **Burnout in Organizational Life**, Journal of Management 30(6).
- James E. Stahl MD, CM, MPH, Marie T. Egan RN, Julian M. Goldman MD, Dawn Tenney RN, Richard A. Wiklund MD, Warren S. Sandberg MD, PhD, Scott Gazelle MD, MPH, PhD and David W. Rattner MD, (2004), **Introducing new technology into the operating room: Measuring the impact on job performance and satisfaction** ,

- Legris: Paul, John Ingham, Pierre Collerette, (2003) , **Why do people use information technology?** A critical review of the technology acceptance model, Information & Management 40 pp191–204
- Schaufeli, Wilmar B., Michael P. Leiter, Wolfville, Canada, and Christina,(2009), **Burnout: 35 years of research and practice**, Emerald Group Publishing Limited, Career Development International, Vol. 14 No. 3.
- Tiwari, Trayambak, Anju L. Singh and Indramani L. Singh, (2008), **Information Technology-Induced Stress and Human Performance: A Critical Review**, Banaras Hindu University, Varanasi, Journal of the Indian Academy of Applied Psychology, July, Vol. 34, No.2, 241-249.
- Skinner. N, A.M. Roche, J. O'Connor, Y. Pollard, & C. Todd (Eds.), (2005), **Workforce Development 'TIPS' ,Theory Into Practice Strategies**, Adelaide, Australia. Chapter 13.

ثالثاً: مواقع الإنترنت:

- الجهاز المركزي للإحصاء الفلسطيني،(2008)، مسح قطاع الأعمال لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، كانون أول /ديسمبر، ، الفصل الثالث www.pcbs.gov.ps/Portals/PCBS.
- حمادة، بسبوني حمادة، "تكنولوجيا الاتصال والمعلومات: المعلوماتية: التقنيات ووسائل الاعلام"، <http://socio.montadarabi.com/t2466-topic>
- شركة الاتصالات الفلسطينية , www.paltel.ps
- المبارك، صبرى الحاج، "المعلومات ودورها في التنمية"<http://www.informatics.gov.sa> ويكيبيديا، الموسوعة الحرة، 2011.
- <http://www.mojtamai.com/books/component/k2/item/1372>
- <http://www.weforum.org/gitr>
- <http://www.aleqt.com/>

الملاحق

الملحق رقم (1) أداة الدراسة " الإستبانة "
الملحق رقم (2) بيان بأسماء المحكمين

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته,,

تهدف هذه الاستبانة إلى التعرف على العلاقة ما بين تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاحتراق الوظيفي من وجهة نظر العاملين في شركة الاتصالات الفلسطينية، لذا أرجو منكم التكرم بتخصيص جزء من وقتكم لتعبئة الاستبانة المرفقة بموضوعية مؤكدةً لكم أن البيانات ستعامل بسرية تامة ولن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي.

علماً بأن تعريف تكنولوجيا المعلومات والاتصال تعني:

مجموعة الطرق والتقنيات الحديثة المستخدمة بغرض تبسيط نشاط معين ورفع أداءه، من خلال مجموعة من الأجهزة الضرورية لمعالجة المعلومات من حواسيب وبرامج ومعدات حفظ وإسترجاع ونقل سلكي ولاسلكي ونقلها إلكترونياً عبر وسائل الاتصال البكّل أشكالها وعلى اختلاف أنواعها : المكتوب والمسموع والمرئي، ومن بعض أدوات تكنولوجيا المعلومات: الحواسيب، والمساحات الضوئية، والكاميرات الرقمية، والهواتف، والفاكسات، والأقراص المضغوطة، والبرامج مثل نظام قواعد البيانات والتطبيقات متعددة الوسائط.

وتعريف الاحتراق الوظيفي يعني:

ظاهرة استنزاف جسمي وانفعالي بشكل كامل بسبب الضغط الزائد عن الحد وينتج عنه عدم توازن بين المتطلبات والقدرات بحيث يشعر الفرد بأنه غير قادر على التعامل مع أي ضغط إضافي في الوقت الحالي مما يؤدي لاحتراقه الوظيفي.

شاكرةً لكم حسن تعاونكم واهتمامكم،،،،

الباحثة

آلاء ادعيس

- الجنس: 1. ذكر 2. أنثى
- العمر: 1. 29-20 2. 39-30 3. 49-40 4. 50 فأكثر
- عدد سنوات الخدمة في الوظيفة الحالية 1. 7-5 سنة 2. 10-7 سنة 3. 15-10 سنة 4. 15 فأكثر
- الحالة الاجتماعية: 1. أعزب 2. متزوج 3. مطلق 4. أرمل
- المستوى التعليمي: 1. ثانوية عامة "توجيهي" 2. كلية مجتمع 3. بكالوريوس 4. دراسات عليا
- المستوى الوظيفي 1. مدير عام 2. رئيس دائرة 3. مدير دائرة 4. مشرف
- 5. مهندس 6. مراقب خدمات 7. اداري أو مالي 8. موظف
- طبيعة العمل الحالي: 1. ميداني 2. مكنتي 3. ميداني ومكنتي معاً
- عدد الدورات التدريبية التي حصلت عليها في مجال الحاسوب وتكنولوجيا المعلومات والاتصال الحديثة: 1. 3-1 2. 6-3 3. 10-6 4. أكثر حددد.....
- المنطقة الجغرافية: 1. الخليل 2. بيت لحم 3. أبو ديس

انظر الصفحة التالية

المحور الثاني: أدوات تكنولوجيا المعلومات

غير موافق أبدا	غير موافق	محايد	موافق بدرجة متوسطة	موافق بدرجة كبيرة	فيما يلي مجموعة من العبارات التي تصف ادوات تكنولوجيا المعلومات والاتصال ICT الحديثة المستخدمة في بيئة العمل
					1. يتوفر لدى الشركة أجهزة الحاسوب الملائمة لإنجاز العمل المطلوب
					2. يوفر النظام مساحات كافية لعملية تخزين المعلومات
					3. تتوفر وسائل إدخال بيانات تتناسب واحتياجات العمل في الدائرة
					4. تتناسب وسائل إخراج المعلومات واحتياجات العمل في الدائرة
					5. تتناسب سرعة الأجهزة مع حجم العمل المطلوب انجازه
					6. تتناسب الشبكة المتوفرة مع احتياجات العمل في الدائرة
					7. تمتاز الشبكة في الدائرة بسرعة الإتصال
					8. نادراً ما يحدث انقطاعات في الشبكة المستخدمة
					9. تتوفر تقنيات اتصال حديثة وذات كفاءة عالية
					10. تتناسب البرمجيات المستخدمة مع متطلبات العمل في الدائرة
					11. تغطي البرمجيات المستخدمة كافة النشاطات التي تقوم بها الدائرة
					12. يتم تحديث البرمجيات بما يتناسب مع حاجة العمل في الدائرة
					13. تتميز برامج وتطبيقات الحاسوب بسهولة الإستخدام
					14. يتم في الشركة استخدام برمجية خاصة بتسجيل دخول المستخدمين لنظام والحركات التي يقومون بها من بيع شراء اضافة تعديل حذف.....
					15. من وجهة نظرك ساهم استخدام أدوات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تحسين الأداء الكلي للأعمال.
					16. يساهم إدخال الإنترنت في العمل بين أفراد فريق العمل في تحسين مستوى الأداء والعمل بروح الفريق الواحد
					17. يساهم إدخال التكنولوجيا الجديدة في كسر كافة الحواجز بين فريق العمل
					18. استخدام اللغة الإنجليزية لتعامل مع أدوات التكنولوجيا والاتصال الحديثة يشكل صعوبة لدي.

					19. من وجهة نظرك حظرت الدخول إلى عدد من المواقع الإلكترونية في بيئة العمل يضايقي
					20. التكنولوجيا الجديدة خلقت المزيد من الفرص المتساوية في العمل بين الذكر والأنثى
					21. ادخال تكنولوجيا متطورة من وجهة نظرك تعمل على زيادة الاهتمام والأمان والفعالية في العمل
					22. يساهم إدخال التكنولوجيا الجديدة في التخفيف من التكاليف
					23. يساهم إدخال التكنولوجيا الجديدة في زيادة الانتاجية مع تقليل التكاليف
					24. يساهم إدخال التكنولوجيا الجديدة في تحسين الخدمة المقدمة أو المنتج من أجل البقاء في السوق

يمكن وضع (0) أمام أكثر من خيار

25.	وسيلة الاتصال الأولى التي يتم استخدامها في الشركة للتعامل مع الموردين.	<ul style="list-style-type: none"> • الاتصال المباشر • البريد الإلكتروني • الهاتف الأرضي • الفاكس • التلفون المحمول • الإنترنت
26.	وسيلة الاتصال الأولى التي يتم استخدامها في الشركة لتبادل المعلومات بين فرق العمل والادارة، والاتصالات بين الدوائر والأقسام.	<ul style="list-style-type: none"> • الاتصال المباشر • الهاتف المحمول • الهاتف الأرضي • التلفون المحمول • البريد الإلكتروني • المذكرات الداخلية • الإنترنت • اجتماعات دورية • أخرى
27.	وسيلة الاتصال الأولى التي يتم استخدامها في الشركة لتبادل المعلومات الخاصة بتبادل المعلومات الاستراتيجية، تعامل الشركة مع الزبائن	<ul style="list-style-type: none"> • الاتصال المباشر • الصحف والمجلات • الهاتف الأرضي • الهاتف المحمول • البريد الإلكتروني • الإنترنت • أخرى

المحور الثاني : مستوى الاحتراق الوظيفي

غير موا فق أبدا	غير موا فق	محايد	موافق بدرجة متوسطة	موافق بدرجة كبيرة	فيما يلي مجموعة من العبارات التي تصف مستوى الاحتراق الوظيفي الذي تواجهه في عملك
					1. أشعر بأن عملي يجهدني نفسياً.
					2. أشعر بالتعب عندما أستيقظ وأعلم بأني سأواجه يوماً آخر من العمل.
					3. تعاملتي مع الجمهور طيلة اليوم يجعلني مجهداً.
					4. أشعر بالإحباط في عملي.
					5. أشعر بأنني أ بذل جهداً شاقاً في عملي.
					6. أشعر بأن التعامل المباشر مع الجمهور يسبب لي الكثير من الإرهاق النفسي.
					7. أشعر بأنني على وشك الانهيار.
					8. أشعر بأنني مجهد في نهاية الدوام اليومي.
					9. أشعر بأنني أستطيع أن أفهم بسهولة نوعية مشاعر المتعاملين معي نحو القضايا المشتركة بيننا
					10. أشعر بأنني أستطيع التعامل بكفاءة عالية مع المشكلات التي يسببها الآخرون بالعمل.
					11. أشعر أن لي تأثيراً جيداً على الآخرين في العمل.
					12. أشعر أن لدي طاقات كبيرة.
					13. أشعر بأنني أستطيع بسهولة إيجاد جو عمل مريح مع الآخرين في العمل.
					14. أشعر بسعادة غامرة عندما أتعامل مع الآخرين في العمل.
					15. أشعر بأنني قد أنجزت الكثير من الأشياء النافعة في عملي الحالي.
					16. أشعر بأنني أتعامل بهدوء تام مع المشكلات الناتجة عن علاقتي مع الآخرين في العمل.
					17. أشعر بأنني أتعامل مع بعض الأشخاص في العمل بجفاء.

					18. أشعر بأنني أصبحت أكثر قسوة على الآخرين منذ أن توليت هذا العمل.
					19. أشعر بالقلق لإحساسي بأن هذا العمل يجعلني متسلطاً.
					20. أشعر أن بعض الأشخاص في العمل يظنون أنني سبب لبعض مشكلاتهم.
					21. أشعر بأنني لا أكثرث كثيراً لما يحدث لبعض من أتعامل معهم في العمل.

المحور الثالث: المركزية في العمل

غير موافق أبداً	غير موافق	محايد	موافق بدرجة متوسطة	موافق بدرجة كبيرة	فيما يلي مجموعة من العبارات التي تصف المركزية الذي تواجهه في عملك وعدم المشاركة بعد تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال ICT الحديثة في بيئة العمل
					1. أشعر أن القرارات الرئيسية أصبحت أكثر مركزية بعد تطبيق ICT الحديثة
					2. يسمح للموظفين في الإدارة بحرية التصرف حسب ما تقتضي ظروف العمل بعد تطبيق ICT الحديثة
					3. أتمتع بالصلاحيات الكاملة في أداء المهام المنوطة بي بعد تطبيق ICT الحديثة
					4. أحياناً يتوقف العمل إذا لم يكن رئيسي موجوداً بعد تطبيق ICT الحديثة
					5. أشعر بأنني تحت مراقبة مستمرة للتأكد من أدائي لعملي حسب الأنظمة والقواعد بعد تطبيق ICT الحديثة
					6. يتم إشراكي في مناقشة الموضوعات المهمة بعد تطبيق ICT الحديثة
					7. تحال أدق الأمور إلى شخص في الإدارة العليا من أجل الحصول على قرار نهائي بعد تطبيق ICT الحديثة
					8. لا بد أن أحصل على موافقة من رئيسي المباشر عندما أرغب في أن أتخذ معظم القرارات بعد تطبيق ICT الحديثة
					9. لا تتاح لي فرصة مناقشة البرامج الجديدة في العمل ووضع الأهداف والسياسات في العمل بعد تطبيق ICT الحديثة
					10. أدى ادخال ICT الحديثة إلى الحد من بيروقراطية العمل المكتبي و تبسيط إجراءات العمل
					11. يحرص رئيسي إلى سماع الشكاوى والتظلمات التي قد توجد بين العاملين في محيط العمل بعد تطبيق ICT الحديثة
					12. أسلوب رئيسي الحالي يضمن توزيع العمل بين العاملين بعدالة بعد تطبيق ICT الحديثة
					13. أسلوب رئيسي الحالي يضمن عدم الازدواجية في التوجيهات بعد تطبيق ICT الحديثة

					تؤدي توجيهات رئيسي في العمل إلى ترسيخ الانتماء للعمل بعد تطبيق ICT الحديثة	14.
					أسلوب رئيسي الحالي يضمن تطبيق روح التعليمات أكثر من حرفيتها بعد تطبيق ICT الحديثة.	15.
					يعطيني رئيسي مهام تفوق قدرتي على التعامل معها بعد تطبيق ICT الحديثة	16.
					يضايقني أسلوب الرقابة الذي يستخدمه رئيسي أثناء متابعته للعمل بعد تطبيق ICT الحديثة	17.
					أجد تجاوباً مع رئيسي عندما أقدم له اقتراحاً أو ملاحظة في مجال العمل بعد تطبيق ICT الحديثة	18.

المحور الرابع: الأداء الوظيفي

غير موافق أبداً	غير موافق	محايد	موافق بدرجة متوسطة	موافق بدرجة كبيرة	فيما يلي مجموعة من العبارات التي تصف أداء الموظف في العمل بعد تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال ICT الحديثة في بيئة العمل
					1. يخالجي شعور بالإحباط وعدم الرغبة في الإنجاز بعد تطبيق ICT الحديثة
					2. ليس لدي القدرة على إنجاز الأعمال الموكلة لي في الموقت المحدد بعد تطبيق ICT
					3. أشعر بأن إنتاجية العمل وجودته انخفضت لدي بعد تطبيق ICT
					4. أشعر بأنني أتجاهل احتياجات الجمهور بعد تطبيق ICT
					5. أعتقد أنني قليل التعاون مع الزملاء في العمل بعد تطبيق ICT
					6. أشعر بأنني أتجاهل مشاعر زملائي في العمل بعد تطبيق ICT
					7. أشعر بأنني ليس لدي المهارات والمعلومات الكافية لإتمام الأعمال المطلوبة بعد تطبيق ICT
					8. أشعر بأنني سأفقد مهاراتي العملية إذا استمررت في هذا العمل بعد تطبيق ICT
					9. أشعر بأن وظيفتي في المؤسسة ليست أساسية بعد تطبيق ICT
					10. أشعر أنني أصبحت أتخشى اتخاذ القرار في العمل بعد تطبيق ICT
					11. أشعر بنوع من القلق عند سؤالني عن عملي بعد تطبيق ICT
					12. أشعر بعدم الاستقرار إذا تغير نمط العمل بعد تطبيق ICT
					13. يقع على عاتقي إنجاز مهام متعددة بعد تطبيق ICT الحديثة

					أشعر بعدم الرغبة في تقديم مقترحات جديدة للعمل بعد تطبيق ICT الحديثة	.14
					أشعر بانخفاض مستوى أدائي في العمل بعد تطبيق ICT الحديثة	.15
					يعدني رئيسي بالمعلومات اللازمة لتحمل أعباء العمل ومشاكله بعد تطبيق ICT الحديثة	.16
					علاقتي برئيسي تدفعني لتحمل أعباء عمل أكثر بعد تطبيق ICT الحديثة	.17
					تعاني من وجود نوع من الصراع بينك وبين زملاءك أو بينك وبين مديرك نتيجة سوء الإدارة ونقص مهارات الاتصال والتواصل بعد تطبيق ICT الحديثة	.18
					تطبيق ICT الحديثة يخلق فرصة لتخلي عن العاملين downsizing وامكانية انجاز العمل بواسطة آخرين outsourcing .	.19
					بعد تطبيق ICT أصبحت بحاجة إلى تدريب دوري من أجل صقل مهارتي في العمل	.20
					حصولي على دورات تدريبية في مجال العمل يرهقني ويولد لي ضغط	.21
					تطبيق ICT الحديثة في العمل يقلل الخصوصية لدى العاملين	.22
					أصبحت أنتظر الإجازة الأسبوعية بفارغ الصبر بعد تطبيق ICT.	.23
					أصبحت بحاجة إلى ساعات أكثر للنوم بعد تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال الحديثة	.24
					ازداد عدد زيارتي للطبيب بعد تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال الحديثة	.25

المحور الخامس: الرضا الوظيفي في العمل

غير موافق أبدا	غير موافق	محايد	موافق بدرجة متوسطة	موافق بدرجة كبيرة	فيما يلي مجموعة من العبارات التي تصف الرضا الوظيفي في العمل بعد تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال ICT الحديثة في بيئة العمل
					1. بعد تطبيق ICT أصبح هناك فرصة للترقية وتنمية الكفاءات وتنمية المسارات الوظيفية أمام العاملين
					2. يوجد بعد تطبيق ICT نظام فعال للمزايا والأجور للعاملين يساعد على إخراج كل ما لديهم من إبداعات وطاقات
					3. يتم تقييم أداء العاملين باستخدام وسائل حديثة في التقييم على أساس فرق العمل
					4. تعاني من قلة التوافق بينك وبين الوظيفة أو بينك وبين الشركة بعد تطبيق ICT
					5. ترى أن التعويضات التي تمنح لك غير مجدية مقارنة مع المنافسين لك في المجال
					6. ترى أن الشركة التي تعمل فيها تعاني من عدم وجود صلة مباشرة بين الأداء القوي والمميز وزيادة المكافآت بعد تطبيق ICT
					7. ترى أنه يتم تحفيزك بشكل كاف لتقوم بعملك على أكمل وجه بعد تطبيق ICT
					8. تعاني من قلة التقدير والاعتراف ، والمكافآت في شركتكم بعد تطبيق ICT
					9. تهتم شركتكم بتدريبك وارسالك بعثات ودورات تدريبية بعد تطبيق ICT.
					10. من وجهة نظرك فإن شركتكم تعاني من ضعف الروح المعنوية وانخفاض مستويات الحافز للقوى العاملة بعد تطبيق ICT الحديثة
					11. أنا راض عن طبيعة العمل الذي أؤديه بشكل عام بعد تطبيق ICT الحديثة .
					12. ينتابني أحيانا شعور بالرغبة في ترك العمل بعد تطبيق ICT الحديثة
					13. أشعر أن إدارة الشركة لم تقم بالإستعداد المناسب لتهيئة الموظفين نفسياً قبل ادخال وتطبيق ICT الجديدة
					14. أعتقد أنه بالإمكان تطوير العمل دون حاجة لتطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال الجديدة.
					15. يقدر رئيسي في العمل ما أقوم به من مجهود بعد تطبيق ICT الحديثة

المحور السادس: الغياب الوظيفي في العمل

غير موافق أبدا	غير موافق	محايد	موافق بدرجة متوسطة	موافق بدرجة كبيرة	فيما يلي مجموعة من العبارات التي تصف الغياب الوظيفي في العمل بعد تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال ICT الحديثة في بيئة العمل
					1. زادت عدد الإصابات والحوادث التي تعرضت لها بعد تطبيق ICT
					2. زادت عدد أيام غيابي عن العمل بعد تطبيق ICT
					3. أصبح لدي ببطء في العمل بسبب غيابي المتكرر وتأخيري المستمر والتمارض بعد تطبيق ICT
					4. أصبحت ادخن أكثر بعد تطبيق ICT
					5. أصبحت اتعاطى المهدئات والعقاقير بعد تطبيق ICT
					6. أقوم بالبحث عن عمل أكثر ملاءمة لي ولمؤهلي وخبراتي
					7. يدفعني ازدهار سوق العمل المحلية ووجود مزيد من (وربما أكثر جاذبية) الفرص لترك عملي الحالي
					8. نسبة غياب الموظفين قد ازدادت بشكل ملحوظ بعد تطبيق ICT
					9. نسبة دوران العمل قد ازدادت بشكل ملحوظ بعد تطبيق ICT

الجزء الثالث

أرجو وضع أية ملاحظات عن الموضوع ترونها مناسبة:

.....

.....

.....

.....

ولكم خالص شكري وتقديري / الباحثة

ملحق رقم(2)

أسماء المحكمين مرتبة أجدياً

1. الدكتور سمير أبو زنيد- رئيس جامعة الخليل
2. الدكتور عارف جفال- مؤسسة المرصد
3. الدكتور كامل الدرايبع- جامعة القدس المفتوحة
4. الدكتور محمد الجعبري- عميد كلية التمويل والإدارة - جامعة الخليل