

## دور الإدارة الإلكترونية في معالجة الإنهاك النفسي: دراسة تطبيقية لآراء عينة من أعضاء الهيئة التدريسية في المعهد التقني الديوانية

### Role e-management in Psychological exhaustion

### Treating: A study of the opinions of a sample of staff members in the Diwaniyah Technical Institute

بقلم سليمه نجم عبدالله

جامعة الفرات الأوسط التقنية - الديوانية، sslema168@gmail.com

بقلم أسماء عبد الواحد مالك الغانمي

جامعة الفرات الأوسط التقنية - الديوانية، assmaali666666@gmail.com

#### مستخلص البحث:

الهدف من البحث الحالي هو الكشف عن دور الإدارة الإلكترونية المتمثلة بـ(عتاد الحاسوب، والبرمجيات، وشبكة الاتصال) في الإنهاك النفسي المتمثل بـ(الإنهاك الانفعالي، ونقص الشعور الإنجاز، وتبدل الشعور)، وبالتالي تتجلى أهمية البحث في تحديد النقاط الجوهرية بحيث يمكن من خلال الإدارة الإلكترونية معالجة الإنهاك النفسي الذي يعاني منه أفراد العينة المدروسة، وعليه تم اختيار عينة من أعضاء الهيئة التدريسية في المعهد التقني الديوانية، اذ تم توزيع (55) استمارة استبانة، وبعد تبويب البيانات تبين أن عدد الاستبانات الصالحة للتحليل هي (45).

وتوصل البحث إلى سلسلة من النتائج لعل أبرزها انعكس في اهتمام العينة المدروسة في معالجة حالات الإنهاك التي يعاني منها العاملون في المديرية نتيجة الوضع الراهن الذي يعاني منه البلد بشكل خاص، والعالم بشكل عام. وهذا بدوره يسهم في ضرورة قيام العينة المدروسة بتقليص متطلبات العمل والوقت الخاص بها.

**كلمات مفتاحية:** الإدارة الإلكترونية، الإنهاك النفسي.

## Abstract:

Enter your abstract here (an abstract is a brief, comprehensive summary of the contents of the article). Enter your abstract here (an abstract is a brief, comprehensive summary of the contents of the article) ،As it has been distributed (55) form a questionnaire, and after the data tabulation shows that the number of valid questionnaires for analysis are (45).

Enter your abstract here (an abstract is a brief, comprehensive summary of the contents of the article). Enter your abstract here (an abstract is a brief, comprehensive summary of the contents of the article).

**Keywords:** electronic management & psychological exhaustion.

## 1. مقدمة:

تواجه منظمات الأعمال المعاصرة العديد من التحديات التي تهدد نجاحها وبقائها، وتتمثل بالتغيرات الاقتصادية والاجتماعية الناتجة عن تحديات العولمة، وانفتاح السوق وتحديات التطور التكنولوجي والمعلوماتي، الأمر الذي يوجب على هذه المنظمات استعمال نظم تستند إلى الكمبيوتر (الإدارة الإلكترونية) وتسهل عليها إنجاز عملياتها الداخلية بسرعة عالية من أجل مواجهة الاضطرابات البيئية التي لا يمكن التنبؤ بها، فضلا عن معالجة الإنهاك النفسي الذي يمكن ان يصيب هذه المنظمات من خلال تطویر وتدريب منتسبيها على اكتساب قابليات عالية المستوى.

وعليه، تم التركيز على عينة من أعضاء الهيئة التدريسية في المعهد التقني الديوانية كونه من الكوادر الثقافية التي يمكن من خلالها استهداف جميع فروع المجتمع وتحديد القضايا التي تقيد المجتمع وعزل وإزالة القضايا التي تؤدي إلى هدم المجتمع، وبالتالي فإن هذه المنظمات تحرص على المحافظة على منتسبيها وتعزيز ولائهم وموثوقيتهم، الأمر الذي يوجب عليها أن تتخذ إجراءات احترازية ضرورية لمواجهة حالة الفشل المحتملة. وعليه كان لا بد أن تواجه

المنظمة هذه المشكلة وتحاول التخفيف من ضغوطات العمل التي يتعرض لها العامل والتي تؤدي به إلى التعب، والضجر، والاكتئاب، والملل.

ومن هذا المنطلق يمكن القول إن المنظمات تسعى جاهدة إلى تقليل العمل الذي يقع على الكاهل البشري، وبالتالي تُعد الإدارة الإلكترونية أحد المرتكزات التي تستند إلى نظم الكمبيوتر التي يمكن من خلالها معالجة الإنهاك النفسي للعاملين، الأمر الذي يمكن من خلاله إبراز إشكالية البحث في مجموعة من التساؤلات هي:

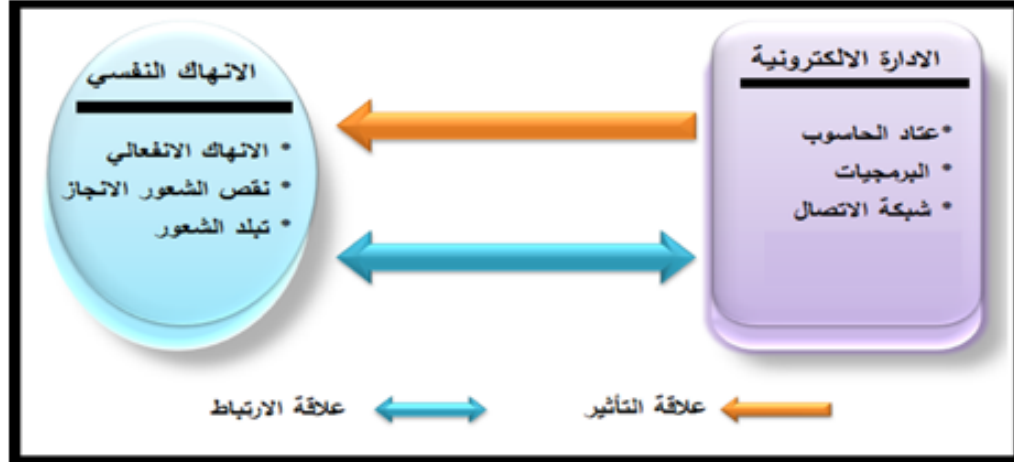
أ- ما مستوى تطبيق العينة المدروسة للإدارة الإلكترونية؟

ب- ما مستوى الإنهاك النفسي الذي تعاني منه العينة المدروسة؟

ج- ما درجة إسهام الإدارة الإلكترونية في معالجة الإنهاك النفسي؟

و عليه يمكن بناء مجموعة من الفرضيات التي يمكن من خلالها معالجة إشكالية البحث،

من خلال بناء أنموذج فرضي يعبر عن هذه الإشكالية:



الشكل (1) المخطط الفرضي للبحث

**المصدر:** إعداد الباحث بالاعتماد على الأدبيات السابقة

وبالتالي تنعكس فرضيات البحث في فرضيتين رئيسيتين هما:

**الفرضية الرئيسية الأولى:** توجد علاقة ارتباط ذات دلالة احصائية بين الإدارة الإلكترونية

والإنهاك النفسي، وتنبثق من هذه الفرضية عدة فرضيات فرعية هي:

- توجد علاقة ارتباط بين بُعد عتاد الحاسوب والإنهاك النفسي بابعاده (الإنهاك الانفعالي، ونقص الشعور بالإنجاز، وتبلد الشعور).

- توجد علاقة ارتباط بين بُعد البرمجيات والإنهاك النفسي بابعاده (الإنهاك الانفعالي، ونقص الشعور بالإنجاز، وتبلد الشعور).
- توجد علاقة ارتباط بين بُعد شبكة الاتصال والإنهاك النفسي بابعاده (الإنهاك الانفعالي، ونقص الشعور بالإنجاز، وتبلد الشعور).
- الفرضية الرئيسية الثانية:** يوجد أثر مباشر ذو دلالة احصائية لإدارة للإلكترونية في الإنهاك النفسي، وتتبع من هذه الفرضية عدة فرضيات فرعية هي:
- يوجد أثر مباشر ذو دلالة احصائية لبُعد عتاد الحاسوب في الإنهاك النفسي بابعاده (الإنهاك الانفعالي، ونقص الشعور بالإنجاز، وتبلد الشعور).
- يوجد أثر مباشر ذو دلالة احصائية لبُعد البرمجيات في الإنهاك النفسي بابعاده (الإنهاك الانفعالي، ونقص الشعور بالإنجاز، وتبلد الشعور).
- يوجد أثر مباشر ذو دلالة احصائية لبُعد شبكة الاتصال في الإنهاك النفسي بابعاده (الإنهاك الانفعالي، ونقص الشعور بالإنجاز، وتبلد الشعور).
- وعلى الرغم من ذلك، فإن البحث في نهاية المطاف يهدف إلى تحقيق مجموعة من الأهداف المهمة والتي تصب في مصلحة المؤسسة المعنية، إذ يهدف إلى تحديد الاستراتيجيات التي يمكن من خلالها صقل مهارات وقابليات الأفراد العاملين من أجل معالجة الإنهاك النفسي، وقياس مستوى الإنهاك النفسي للعينة المدروسة، فضلاً عن تحديد مستوى اهتمام العينة المدروسة بالإدارة الإلكترونية، وإضافة إلى ذلك يهدف البحث إلى تحديد طبيعة ونوع العلاقة بين الإدارة الإلكترونية والإنهاك النفسي.
- وعلاوة على ذلك، تتجلى منهجية البحث في تعريف العينة المدروسة بموضوع الإدارة الإلكترونية، والإنهاك النفسي، وتحديد الحلول المناسبة والممكنة لمصادر وسلبيات الإنهاك النفسي الذي تعاني منه العينة المدروسة، وأخيراً وضع برامج إرشادية مهنية ونفسية مناسبة تساعد على توجيه العينة المدروسة نحو معالجة قضايا الإنهاك النفسي.
- كما استهدف البحث عينة من أعضاء الهيئة التدريسية في جامعة الفرات الأوسط فرع الديوانية، إذ تم توزيع (55) أداة استبانة على مجموعة من التدريسيين، وكانت حصيلة الاستبانات الصالحة للتحليل (45) استبانة، وكما موضح في الجدول (1).

## الجدول 1: خصائص توزيع أداة القياس

نسبة الاستجابة	عدد الاستمارات ....				العينة
	الصالحة	التالفة	المسترجعة	الموزعة	
87%	45	8	52	55	اعضاء الهيئة التدريسية

المصدر: اعداد الباحث بالاعتماد على الاديبيات السابقة

## 2. الإدارة الإلكترونية

## 1.2 مفهوم الإدارة الإلكترونية:

تعد الإدارة الإلكترونية من العلوم المعاصرة التي تسعى إلى تحويل المؤسسات إلى مؤسسات إلكترونية باستخدام تكنولوجيا المعلومات ف يما يتعلق بجميع وظائفها الوظيفية والمعاملات والوظائف الإدارية (Rawash، 2014: p214). ويرى (Bewayo، 1994: p162) أن تقوم الإدارة الإلكترونية بإدارة الموظفين باستخدام الإلكترونيات العالية التقنية، وبدوره اشار (Abbas، 2020: p3) إلى أن أهمية الإدارة الإلكترونية تتمثل في مساهمتها في تحسين أداء الموظفين ورفع مستوى الخدمة المقدمة. ويعتقد (Hasan، 2019: p137) أن الإدارة الإلكترونية تختلف عن الإدارة التقليدية في مجال السلع والخدمات، إذ تسهل وتبسط طرق توصيل المنتجات وتعمل على ضمان الجودة العالية لهذه المنتجات، بالإضافة إلى تخفيض التكاليف عند أدنى مستوى. وتوصل (Waswas&Jwaifell، 2019: p53) إلى أن الإدارة الإلكترونية هي نظام رقمي كامل مصمم لتحويل العمل الإداري التقليدي من يدوي إلى إلكتروني اعتماداً على أنظمة المعلومات القوية التي تساعد على جعل قرارات الإدارة أسرع وأقل تكلفة. وعزز (Ibrahim et al.، 2018: p1294) فكرة أن الإدارة الإلكترونية فعالة وسريعة وقادرة على حل مشكلة الإدارة التقليدية. وأكد (Al-Ani et al.، 2018: p243) أن الإدارة الإلكترونية هي استراتيجية إدارة في عصر المعلومات تهدف إلى توظيف أفضل لموارد المعلومات وفي إطار إلكتروني حديث في ظل اعتبارات التشغيل السليم للموارد البشرية والمادية والإلكترونية لتحقيق الكفاءة في الجهود وإنفاق الأموال لتحقيق الأهداف التي تستهدفها المنظمة المعنية.

## 2.2 ابعاد الإدارة الإلكترونية

هنالك اربعة ابعاد يمكن من خلالها قياس الإدارة الإلكترونية، وهي:

- (الجمالي، 2018: ص241، Stallman&Urban، Barnett&Rosen، p1؛ 2019:، Hohlfield et al.، 2019: p299؛ Mies et al.، 2019: p1؛ 2019: p129) عتاد الحاسوب (Hardware): يشير هذا البُعد إلى العتاد في المكونات المادية للحاسوب ونظمه وشبكاتاه وملحقاته، فضلا عن كونها تشمل جميع الاجهزة والمعدات التي تدخل ضمن مصادر الحاسوب.
- البرمجيات (Software): وتعني الشق الذهني من نظم وشبكات الحاسوب مثل برامج البريد الإلكتروني، إذ ظهرت نتيجة القيود والمعتقدات والانتقادات الموجهة تجاه الشبكات التقليدية
- شبكة الاتصال (Communication Network): وتشير إلى أنماط الاتصال التي يتم إنشاؤها بواسطة تدفق الرسائل بين الاتصالات عبر الزمان والمكان.

## 3.3 الإنهاك النفسي

### 1.3 مفهوم الإنهاك النفسي:

حظي موضوع الإنهاك النفسي بأهمية كبيرة حول معرفة أساس كونه يسهم في تحديد طرق معالجة حالات إنهاك العاملين (Chiaburu et al، 2013: p1)، إذ إن الإنهاك النفسي يمثل ظاهرة معقدة (Leiter، Barr، 2017: p237؛ 2017: p214). ويرى (Dyrbye et al.، 2014: p446) أن الإنهاك النفسي هو عملية (Lachytova، 2018: p25) تحدث بصورة كبيرة بين المتدربين نتيجة ضغوط العمل المضاعفة. وأشار (Demerouti et al، 2014: p96-97) إلى أن الإنهاك النفسي يمثل نتيجة طويلة الأمد لظروف العمل المختلفة التي تتميز بالتزامن مع تجربة أعراض الإنهاك ورفع الارتباط من وظيفة واحدة. وبدوره بين (Bianchi et al.، 2015: p28) ان الإنهاك النفسي هو شكل من أشكال الاكتئاب أو ظاهرة متميزة ومثيرة للجدل. وأكد (Ashraf et al.، Chatani et al.، 2019: p1558؛ 2017: p32) أن الإنهاك النفسي يندر بالخطر ويؤثر على الكفاءة الشاملة والصحة العقلية للعاملين. وعزز (AI-Haramlah، 2018: p103) فكرة أن الإنهاك النفسي هو ظاهرة نفسية تؤثر على المحترفين وتجعلهم تدريجياً أقل إنتاجية ونشاطاً ولكنهم أكثر اكتئاباً وأقل اهتماماً بالعمل. ويرى (AI-Bataineh&Al Zoubi، 2018: p1) ان الإنهاك النفسي هو رد فعل شديد يواجهه الأفراد

عندما لا يستطيعون التعامل بنجاح مع ضغط العمل. ويدوره أشار (Arnejčič، 2016: p240) إلى أن الإنهاك النفسي هو تهديد يرتبط بشكل واضح بالعنف في مكان العمل.

### 2.3 ابعاد الإنهاك النفسي:

هنالك ثلاثة ابعاد يمكن من خلالها قياس الإنهاك النفسي، وهي:

● الإنهاك الانفعالي: يشير هذا البعد إلى المشاعر المفرطة التي يحملها الفرد تجاه العمل الذي يقوم به (Evers et al.، 2002: p228). ويعتقد (Bianchi et al.، 2015: p29) أن الإنهاك الانفعالي هو مشاعر الاستنزاف العاطفي والإفراط المادي؛ والطاقة المفقودة والمزاج المنخفض. ويشير (Taris، 2006: p316) إلى أن الإنهاك الانفعالي هو استنزاف موارد الطاقة الفردية. وبالتالي، فإن ارتفاع مستويات الإنهاك يدل على أن العمال لا يمتلكون موارد كافية للتعامل بفعالية مع متطلبات ووظائفهم، مما يؤدي إلى ضعف الأداء الوظيفي.

● تبدل الشعور: يشير هذا البعد إلى المواقف السلبية والقاسية التي يتعرض لها الأفراد اثناء اداء الاعمال أو من زملائهم الاخرين، الأمر الذي يؤدي إلى شعور الأفراد العاملين بالإنهاك والتعب (Evers et al.، 2002: p228). ويشير (Bianchi et al.، 2015: p29) إلى أن تبدل الشعور يميز موقفا بعيدا وكاذبا تجاه وظيفة واحدة، حيث يكون الفرد متحررا وينسحب من عمله.

● نقص الشعور بالإنجاز: يتبين هذا البعد في التقييم الذاتي من قبل الفرد العامل، اذ يقوم الأفراد العاملون وفق منظور هذا البعد بتقييم انفسهم بصورة أو بطريقة سلبية (Evers et al.، 2002: p228). ويشير (Bianchi et al.، 2015: p29) إلى ان النقص في الشعور بالإنجاز يشمل مشاعر القصور وعدم الكفاءة المرتبطة بفقدان الثقة بالنفس.

## 4. الجانب التطبيقي للبحث

### 1.4 أداة القياس

تعتبر أداة القياس عن الاستبانة المستعملة في جمع البيانات من العينة المدروسة، إذ تتألف استمارة الاستبيان من محورين. ضم المحور الأول المتغير المستقل (الإدارة الإلكترونية)، والمحور الثاني تضمن المتغير التابع (الإنهاك النفسي)، وهذا ما بينه الجدول (2).



## الجدول 2: محاور استمارة الاستبانة ومقاييسها

المحاور	المتغيرات	الابعاد	الفقرات	الرمز	معامل الثبات	المصادر
الادارة الالكترونية (EMA)		عتاد الحاسوب	4	EMCH	0.948	حسن، 2013
		البرمجيات	4	EMSO	0.957	
		شبكة الاتصال	3	EMNE	0.949	
المحور الثاني	الانهاك التفسي (PSEX)	الانهاك الانفعالي	9	PSEM	0.946	Evers et 2002،al.
		نقص الشعور بالانجاز	7	PSLA	0.961	
		تبلد الشعور	5	PSSF	0.954	

المصدر: إعداد الباحث بالاعتماد على الأدبيات السابقة

يلاحظ من نتائج الجدول أعلاه ان أداة القياس (الاستبانة) تتميز بالثبات النسبي، إذ يلاحظ من معامل الثبات (كرونباخ الفا) أن قيمة معامل الثبات مقبولة وهي أعلى من القيمة الفرضية البالغة (0.70).

#### 2.4 أساليب تحليل البيانات

تم استعمال عدد من الأساليب الإحصائية في التعامل مع الاستمارات التي تم جمعها من المستجيبين واستعمال الحقيبة الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS:-

- 1- الوسط الحسابي: -لقياس مستوى توافر أي من الابعاد الفرعية للبحث في العينة المدروسة.
- 2- الانحراف المعياري: -لقياس مستوى تشتت القيم عن أوساطها الحسابية.
- 3- معامل الارتباط بيرسون: -لقياس طبيعة ونوع علاقة الارتباط بين متغيرات البحث.
- 4- معاملات التأثير وفق برنامج (AMOS.V.24).



### 3.4 تحليل التوزيع الطبيعي

إن تعميم نتائج الدراسة مرتبط بشكل أساسي بالكشف عن طبيعة اتباع البيانات المسحوبة من مجتمع عينة الدراسة للتوزيع الطبيعي، ومن أجل ذلك يتعين إخضاع البيانات المدروسة إلى اختبار التوزيع الطبيعي. ومن أشهر أنواع الاختبارات الكفيلة بذلك اختبار (Kolmogorov-Smirnov) (Hair et al.، Smirnov، 2010: p70). يسهم هذا الاختبار في الكشف عن طبيعة القيمة المعنوية (P-value) للبيانات، وهي تكون مقبولة في حالة كونها أعلى من (0.05) (Park، 2008: p8)، وعليه فإن تحقق هذا الشرط يعني أن النتائج التي توصلت إليها الدراسة يمكن تعميمها على المجتمع المدروس، وكما في الجدول (3).

الجدول 3: اختبارات التوزيع الطبيعي لمتغيرات الدراسة

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>		
	Statistic	df	Sig.
EMCH	0.154	45	0.01 < P > 0.05
EMSO	0.127	45	0.01 < P > 0.05
EMNE	0.230	45	0.01 < P > 0.05
<b>EMA</b>	<b>0.160</b>	<b>45</b>	<b>0.01 &lt; P &gt; 0.05</b>
PSEM	0.136	45	0.01 < P > 0.05
PSLA	0.140	45	0.01 < P > 0.05
PSSF	0.158	45	0.01 < P > 0.05
<b>PSEX</b>	<b>0.119</b>	<b>45</b>	<b>0.01 &lt; P &gt; 0.05</b>

المصدر: إعداد الباحث بالاعتماد على الأدبيات السابقة

تكشف النتائج الواردة في الجدول (3) أن القيمة المعنوية للمتغيرات الداخلة في التحليل حققت شرط التوزيع الطبيعي، إذ بلغت القيمة المعنوية أعلى من (0.05) وهي قيمة مقبولة،

وبالتالي يمكن القول إن النتائج التي توصلت إليها الدراسة يمكن تعميمها على المجتمع عينة الدراسة.

#### 4.4 الإحصاء الوصفي لمتغيرات الدراسة

##### 1.4.4 متغير الإدارة الإلكترونية

تبين نتائج الجدول (4) ان المعدل العام للأوساط الحسابية لمتغير الإدارة الإلكترونية (EMA) مقداره (3.40) وبانحراف معياري بلغ (0.714)، ولعل سبب هذا التحسين يعود إلى اهتمام العينة المدروسة بشبكة الاتصالات (EMNE) لديها، إذ اسهم هذا البُعد في تعزيز مهارتها الإلكترونية بمقدار (3.43) مقارنة بالوسط الفرضي (3) لها وبانحراف معياري (0.665)، في حين تمثل ادنى وسط حسابي في بُعد البرمجيات (EMSO) ومقداره (3.34) وبانحراف معياري مساوٍ لـ (0.883).

وعليه يمكن القول إنه يتعين على العينة المدروسة الاهتمام ببرمجيات الإدارة الإلكترونية من أجل تحسين قابلياتها في عتاد الحاسوب، واستثمار أكبر قدر ممكن من امكاناتها الإلكترونية من أجل إنجاز العمليات والمهام الداخلية.

## الجدول 4: الإحصاء الوصفي لفقرات وابعاد الإدارة الإلكترونية

ترتيب الاهمية	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	التسلسل	ترتيب الاهمية	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	التسلسل
2	0.787	3.49	EMNE1	4	0.823	3.22	EMCH1
3	0.626	3.29	EMNE2	2	0.757	3.51	EMCH2
1	0.869	3.51	EMNE3	1	0.953	3.67	EMCH3
الاول	0.665	3.43	EMNE	3	0.869	3.29	EMCH4
***	0.714	3.40	EMA	الثاني	0.684	3.42	EMCH
				4	0.960	3.18	EMSO1
				1	1.140	3.47	EMSO2
				3	1.125	3.31	EMSO3
				2	0.690	3.42	EMSO4
				الثالث	0.888	3.34	EMSO

المصدر: اعداد الباحث بالاعتماد على الادبيات السابقة

#### 2.4.4 متغير الإنهاك النفسي

يلاحظ من نتائج الجدول (5) ان المعدل العام للاوساط الحسابية لمتغير الإنهاك النفسي (PSEX) مقداره (3.65) وبمعامل انحراف معياري مساوٍ لـ (0.680)، ولعل البُعد الذي اسهم في تفسير هذا المتغير هو بُعد تبدل الشعور (PSEM) بوسط حسابي مساوٍ لـ (3.71) وانحراف معياري مقداره (0.726)، بينما كشفت النتائج ان بُعد الإنهاك الانفعالي (PSEM) حصل على اقل وسط حسابي وقدره (3.55)، وانحراف معياري عالي بلغ (0.730).

مجلة وميض الفكر للبحوث العلمية المحكمة

تربية وعلوم إنسانية

Issn: 2618-1312 paper print

Issn: 2618-1320 e-copy

IF: Ref.No: 2020J101

DOI: 1018756/2020J101

code ARCI-2007-1110

العدد الخاص بأعمال المؤتمر العلمي الدولي للإنجازات البحثية الحديثة

المنعقد إلكترونياً بتاريخ: 10-18 / 8 / 2020

تاريخ النشر: تشرين الثاني 2020

وعليه يمكن القول إنه يتعين على العينة المدروسة الاهتمام بمعالجة الإنهاك النفسي للعاملين من خلال اختيار سبل وطرائق تعمل على تقليل الجهد الواقع على عاتق المنتسبين تجاه الاعمال الموكلة إليهم، والعمل على معالجة الإنهاك الانفعالي الخاص بهم، والذي يعود سببه إلى ضغوط العمل.

## الجدول 5: الإحصاء الوصفي لفقرات وابعاد الإنهاك النفسي

ترتيب الاهمية	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	التسلسل	ترتيب الاهمية	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	التسلسل
5	0.968	3.53	PSSF1	1	1.014	3.49	PSEM1
4	1.007	3.62	PSSF2	5	0.988	3.58	PSEM2
3	0.793	3.69	PSSF3	4	1.029	3.62	PSEM3
2	1.020	3.78	PSSF4	8	0.918	3.44	PSEM4
1	0.925	3.91	PSSF5	9	0.990	3.44	PSEM5
الاول	0.726	3.71	PSSF	3	1.090	3.64	PSEM6
***	0.680	3.65	PSEX	7	1.100	3.49	PSEM7
				6	1.013	3.56	PSEM8
				2	0.743	3.64	PSEM9
				الثالث	0.730	3.55	PSEM
				2	0.712	3.76	PSLA1
				4	0.743	3.64	PSLA2
				5	0.857	3.64	PSLA3
				6	0.837	3.60	PSLA4
				7	0.839	3.58	PSLA5
				3	1.031	3.73	PSLA6
				1	1.021	3.84	PSLA7
				الثاني	0.763	3.69	PSLA

## 5.4 اختبار فرضيات الدراسة

## 1.5.4 اختبار علاقة الارتباط

تهتم هذه الفقرة بقياس علاقة الارتباط بين متغيرات الدراسة، من خلال اختبار فرضيات الدراسة الرئيسية وفرضياتها الفرعية باستعمال الأساليب الإحصائية وفق برنامج (SPSS.V.24)، بينما الجدول (6) يوضح مصفوفة الارتباط.

الجدول 6: محاور استمارة الاستبانة ومقاييسها

	EMC H	EMS O	EMN E	EMA	PSEM	PSLA	PSSF	PSEX
EMCH	1	.852**	.928**	.961**	.790**	.512**	.729**	.734**
EMSO	.852**	1	.854**	.952**	.690**	.425**	.577**	.611**
EMNE	.928**	.854**	1	.961**	.769**	.498**	.703**	.712**
EMA	.961**	.952**	.961**	1	.777**	.494**	.690**	.709**
PSEM	.790**	.690**	.769**	.777**	1	.880**	.784**	.966**
PSLA	.512**	.425**	.498**	.494**	.880**	1	.640**	.917**
PSSF	.729**	.577**	.703**	.690**	.784**	.640**	1	.876**
PSEX	.734**	.611**	.712**	.709**	.966**	.917**	.876**	1
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).						Sig. (2-tailed)= 0.000		
						N= 45		

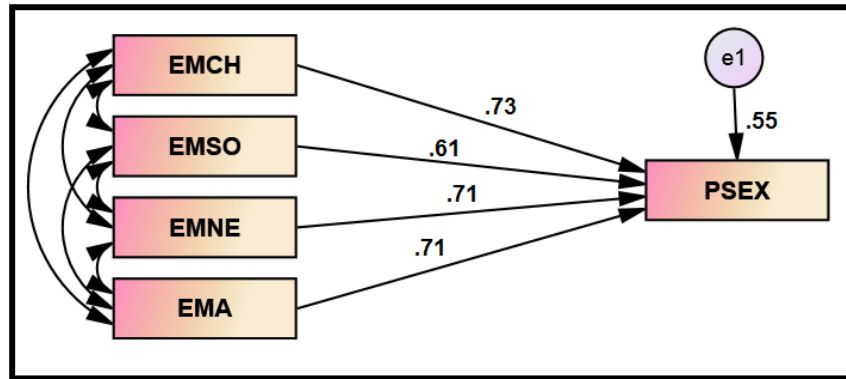
المصدر: اعداد الباحث بالاعتماد على الاديبيات السابقة

تبين النتائج الواردة في الجدول (6) طبيعة ونوع العلاقة بين الإدارة الإلكترونية والإنهاك النفسي وبين ابعاد كل منهما، وبالتالي فإن الطابع المميز الذي يتمحور حول طبيعة ونوع العلاقة بين المتغيرات الرئيسة الداخلة، تمركز حول وجود علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين الإدارة الإلكترونية والإنهاك النفسي، إذ بلغت قوة الارتباط (0.709)، الأمر الذي يدل على ضرورة استثمار امكانات الإدارة الإلكترونية المتوفرة لدى العينة من أجل إنجاز اكبر قدر ممكن من المهام المطلوبة، إضافة إلى وجود علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين ابعاد متغيرات الدراسة، إذ تراوحت قوة الارتباط بين (0.425) لبُعد البرمجيات (EMSO) مع نقص الشعور بالإنجاز (PSLA) إلى (0.790) لبُعد عتاد الحاسوب (EMCH) مع الإنهاك الانفعالي (PSEM).

#### 2.5.4 اختبار فرضية التأثير

اسفرت النتائج الواردة في الجدول (7) والشكل (2) عن ان الإدارة الإلكترونية بابعادها وبتفسير (0.548) من العوامل المؤثرة في الإنهاك النفسي (PSEX)، إذ إن زيادة الإدارة الإلكترونية (EMA) بمقدار وزن معياري واحد يؤدي إلى تطوير امكانات العينة في معالجة الإنهاك النفسي بمقدار (0.709) وبخطأ معياري مساوٍ لـ (0.103) وبقيمة حرجة مقدارها (6.883)، الأمر الذي يوجب على العينة المدروسة تطوير امكاناتها بمقدار (0.291).

الشكل 2: علاقات تأثير الإدارة الإلكترونية بابعاده في الإنهاك النفسي بابعادها



المصدر: اعداد الباحث بالاعتماد على الادبيات السابقة



## الجدول 7: الاوزان المعيارية لعلاقة تأثير الإدارة الإلكترونية بابعادها في الإنهاك النفسي

P	R <sup>2</sup>	C.R.	S.E.	Estimate	المسار		
***	0.548	7.126	0.103	0.734	PSEX	<---	EMCH
***		6.57	0.093	0.611	PSEX	<---	EMSO
***		6.473	0.110	0.712	PSEX	<---	EMNE
***		6.883	0.103	0.709	PSEX	<---	EMA

المصدر: اعداد الباحث بالاعتماد على الادبيات السابقة

بينت نتائج الجدول (7) مجموعة من النقاط الجوهرية الخاصة بتأثير ابعاد الإدارة الإلكترونية في الإنهاك النفسي، اذ أشارت النتائج إلى ان أعلى تأثير تمثل في بُعد عتاد الحاسوب (EMCH) حيث ان زيادة عتاد الحاسوب بمقدار وزن معياري واحد يؤدي إلى تطوير امكانات العينة في معالجة الإنهاك النفسي بمقدار (0.734) وبخطأ معياري يبلغ (0.103) وبقيمة حرجة مقدارها (7.126). في حين يتعين على العينة تطوير امكاناتها، الخاصة في بُعد البرمجيات (EMSO) كونها فسرت مقداراً ضئيلاً من الإنهاك النفسي، اذ اسهمت في تفسير (0.611) وبخطأ معياري مساوٍ لـ (0.093) وقيمة حرجة تبلغ (6.57)، الأمر الذي يعني ضرورة ان تعمل الإنهاك النفسي على تحسين وضوح غاياتها وأهدافها بمقدار (0.389).

## 5. الخاتمة

توصل البحث إلى وجود علاقة ارتباط وتأثير معنوية بين متغيرات البحث الداخلة في التحليل والتي تنعكس في (الإدارة الإلكترونية بأبعادها، والإنهاك النفسي بأبعاده)، الأمر الذي يدل على ان الإدارة الإلكترونية تسهم في معالجة الإنهاك النفسي من خلال تبني أجهزة متطورة على صعيد تقنيات الحاسوب وانظمة المعلومات، فضلا عن اخضاع منتسبيها إلى دورات تطويرية لمنتسبيها باستمرار وعلى مختلف المستويات لغرض الالمام بتقنيات الحاسوب وتطبيقاته، كما اظهرت النتائج ان الهيئة تشجع منتسبيها باستمرار على استخدام البرمجيات في إنجاز مهامهم المطلوبة، وذلك من خلال استثمار اكبر قدر ممكن من قابليات شبكة الاكسترانت، من خلال تسهيل عملية التوأمة مع الجامعات العالمية لاغراض تبادل المعلومات والاطلاع على المستجدات العلمية.

كما يوصي البحث بضرورة تجهيز العينة المدروسة من قبل الجهات المعنية بأجهزة حاسوب متطورة لغرض تسهيل إنجاز الاعمال، فضلا عن استخدام شبكة الانترنت لاغراض النشر والتوزيع الإلكتروني للمعلومات بين كلياتها المختلفة، الأمر الذي يدل على تخفيض ضغوط العمل عن كاهل المنتسبين وعدم شعورهم بالضجر والملل اثناء العمل، وهذا بدوره يسهم في خلق بيئة عمل آمنة تعمل على تحفيز المنتسبين لتقديم اقصى جهد ممكن من أجل إنجاز المهام المطلوبة ومعالجة الإنهاك النفسي.

## 6. قائمة المراجع:

### 1.6 المراجع العربية

#### • المقالات:

1. الجميلي، احمد محمد، 2018 "امكانية تطبيق الإدارة الإلكترونية في إدارة صناعة التأمين: دراسة استطلاعية في شركة التأمين الوطنية" مجلة كلية مدينة العلم الجامعة، المجلد 10، العدد 2.
2. حسن، فاضل عباس، 2013، "دور الثقافة التنظيمية في التوجه المعاصر نحو تطبيقات الإدارة الإلكترونية: دراسة ميدانية في جامعة ميسان" مجلة الكوت للعلوم الاقتصادية والادارية، المجلد 1، العدد 9.

### 2.6 المراجع الأجنبية

#### • Books:

3. R.E. (2010). "Multivariate ،& Anderson ،B.J. ،Babin ،W.C. ،Black ،J.F. ،Hair ،Upper Saddle ،Prentice Hall ،7th ed. ،Data Analysis"

#### • Theses:

4. "Univariate Analysis and Normality Test Using ،(2008) ،Hun Myoung ،Park ،The University Information Technology ،Working Paper ،and SPSS" ،Stata ،SAS Indiana ،Services (UITS) Center for Statistical and Mathematical Computing ،University

#### • Journals:

5. A. A. (2020). Educational Competition as a Moderating variable of ،Abbas ،the relationship between electronic management and intelligent organizations. 1-25. ،13(32) ،Revista Tempos e Espaços em Educação
6. S. N. (2018). Management via ،& Jawad ،K. M. A. ،Alheeti ،M. S. ،Al-Ani ،Mobile is an Effective Indicator for Developing Sustainable Development Goals 236- ،(SDGs): Iraq as a Case Study. Journal of University of Human Development 245.
7. M. (2018). The Role of Work Stress on ،& Al Zoubi ،M. T. ،Al-Bataineh ،Emergence Psychological Burnout Phenomena: Private Hospitals in Northern 10(1). ،region (Case Study). Journal of Business Administration and Education
8. Burnout and its ،A. A. R. (2018). Psychological Stress ،Al-Haramlah ،relationship with Decision Making among Table Tennis Referees: A Case Study on the Fourth Championship of Saudi Universities. SPORT TK-Revista 103-110. ،7(1) ،EuroAmericana de Ciencias del Deporte

9. B. (2016). Mobbing in company: levels and typology. Organizacija, Arnejčič, & Lomeli, G. C., Banks, I. S., Oh, A. C., Peng, D. S., Chiaburu, 240-250, 49(4)
- L. C. (2013). Antecedents and consequences of employee organizational cynicism: .181-197, 83(2), A meta-analysis. Journal of Vocational Behavior
10. A. (2019). Mental health problems and psychological burnout in Medical Health Practitioners: A study of associations and triadic comorbidity. Pakistan journal of medical sciences 1558, 35(6)
11. D. (2019). Implications of the Global Internet Network: Challenges and Prospects. Global Communication: A Multicultural Perspective 299-316.
12. P. (2017). Compassion fatigue and compassion satisfaction in neonatal intensive care unit nurses: Relationships with work stress and perceived social support. Traumatology 214, 23(2), November).
13. E. D. (1994). Electronic management: exploring its impact on small business. In Proceedings of the conference on Ethics in the computer age (pp. 162-165).
14. E. (2015). Burnout-depression overlap: A review. Clinical psychology review 28-41, 36
15. Sasamori, M., Takeuchi, K., Takemoto, S., Horie, K., Nomura, Y., Chatani, D. (2017). Effects of gaps in priorities between ideal and real lives on psychological burnout among academic faculty members at a medical university in Japan: a cross-sectional study. Environmental health and preventive medicine 32, 22(1)
16. M. (2014). Burnout and job and compensation optimization performance: The moderating role of selection strategies. Journal of occupational health psychology 96-107, 19(1)
17. & J., Sloan, L., Tan, S., Boone, D., Satele, C. P., West, L. N., Dyrbye, T. D. (2014). Burnout among US medical students and early residents career physicians relative to the general US population. Academic Medicine 443-451, 89(3)

- W. (2002). Burnout and self-efficacy: ' & Tomic 'A. 'Brouwers 'W. J. 'Evers .18  
A study on teachers' beliefs when implementing an innovative educational system  
.227-243 ,72(2) ,in the Netherlands. British Journal of educational psychology
- A. H. (2019). The Contribution of the Elements of Electronic 'Hasan .19  
Management in Support of some of the Functions of Human Resources  
'1(41) 'Management. Tikrit Journal Of Administrative and Economic Sciences  
136-165.
- N. (2019) ' & Shah 'S. 'Schmid 'M. 'Reisslein 'J. 'Kempf 'O. 'Hohlfeld .20  
"Scalability Issues and Solutions for Software Defined Networks" 1-8.
- W. K. (2018). The role of e- ' & Abduljabbar 'S. A. 'Shaker 'K. A. 'Ibrahim .21  
management in achieving sustainable competitive advantage: Field study of zain  
'9(11) 'telecom in Iraq. Indian Journal of Public Health Research & Development  
1294-1300.
- L. (2018). Prevention and intervention of the state administration 'Lachytova .22  
25-30. '(1) 'social worker burnout syndrome. Обрії
- M. P. (2017). Burnout as a developmental process: Consideration of 'Leiter .23  
models. In Professional burnout (pp. 237-250).
- R. (2019). Harnessing the synergy ' & Jochem 'J. 'Bonvoisin 'R. 'Mies .24  
potential of open source hardware communities. In Co-Creation (pp. 129-145).  
Cham. 'Springer
- H. N. (2014). Electronic Management's Contribution to the 'Rawash .25  
'5(5) 'Development of Managerial Functions. Academic Research International  
213-225.
- J. M. (2019). Brief on Behalf of Amicus Curiae Open ' & Urban 'E. 'Stallman .26  
SARL v. Home Expressions 'Source Hardware Association in Curver Luxembourg  
1-31 '(18-2214) 'No. 18-2214 (Fed. Cir.). Home Expressions Inc 'Inc.
- T. W. (2006). Is there a relationship between burnout and objective 'Taris .27  
.316-334 ,20(4) 'performance? A critical review of 16 studies. Work & Stress
- M. (2019). The Role of Universities' Electronic ' & Jwaifell 'D. 'Waswas .28  
Management in Achieving Organizational Excellence: Example of Al Hussein Bin  
53-66. '9(3) 'Talal University. World Journal of Education

## 6. ملاحق: م / استبانة

السيد المحترم .....

السيدة المحترمة .....

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته

يسرني أن أضع بين أيديكم الكريمة الاستبانة التي أعدت كجزء من متطلبات إنجاز البحث الموسوم (دور الإدارة الإلكترونية في معالجة الإنهاك النفسي)، وإن نجاح هذا البحث مرهون بدرجة استجابتكم بما تمثله الإجابات من دقة وموضوعية على أمل أن تخرج بنتائج تخدم مسيرة البحث العلمي في بلدنا بشكل عام وإدارة الجامعة بشكل خاص. شاكرين لكم سلفاً جهودكم المباركة وحسن تعاونكم معنا... ومن الله التوفيق.

### الجزء الثاني

#### متغيرات البحث

أولاً: - الإدارة الإلكترونية: هي استخدام الحكومة لتكنولوجيا المعلومات وبالأخص الانترنت لتعزيز العمل الحكومي وجذب اهتمام المواطنين وتوفير الخدمات التي تقدمها من خلالها.

ت	الفقرات	تفق تماماً	اتفق	محايد	لا اتفق	لا تماماً
<b>عتاد الحاسوب</b>						
1	بادرت الجامعة إلى تجهيز المديرين بأجهزة حاسوب متطورة لغرض تسهيل انجاز الاعمال.					
2	تمتلك الجامعة اجهزة متطورة على صعيد تقنيات الحاسوب وانظمة المعلومات.					
3	تقيم الجامعة دورات تطويرية لمنتسبيها باستمرار وعلى مختلف المستويات لغرض الالمام بتقنيات الحاسوب وتطبيقاته.					
4	تعتمد الجامعة على كوادرها المتخصصة في عملية تركيب وتشغيل الاجهزة الالكترونية.					
<b>البرمجيات</b>						
1	تستخدم الجامعة برامج متطورة في عملية اتخاذ القرارات المتعلقة بتخطيط					



التسجيل ومنح الوثائق.					
				2	بادرت الجامعة إلى عملية النشر الإلكتروني للبيانات المتعلقة بالعاملين في ما يخص التسجيل ومنح الوثائق.
				3	تهتم الجامعة كثيراً بعملية تطبيق كل ما هو جديد من البرامج لغرض تحسين بيئة العمل.
				4	تشجع الجامعة باستمرار على استخدام البطاقة الذكية في عملية دفع مستحقات منتسبيها.
<b>شبكة الاتصال</b>					
				1	بادرت الجامعة ومنذ عدة سنوات إلى ربط كلياتها المختلفة بشبكة الانترنت.
				2	تستخدم الجامعة شبكة الانترنت لأغراض النشر والتوزيع الإلكتروني للمعلومات بين كلياتها المختلفة.
				3	ساهمت شبكة الاكسترانت بتسهيل عملية التوأمة مع الجامعات العالمية لأغراض تبادل المعلومات والاطلاع

**ثانياً: - الإنهاك النفسي: (Psychological Burnout):** هو رد الفعل على الإنهاك المهني المزمن الذي يتميز بالإنهاك الانفعالي (أي استنزاف الموارد العاطفية)، تبدل الشعور (أي موقف سلبي، قاس، وساخر تجاه وظيفة الفرد) وعدم الكفاءة المهنية (أي الميل لتقييم عمل واحد سلبياً).

ت	الفقرات	اتفق تماما	اتفق	محايد	لا اتفق	لا اتفق تماما
<b>الانهك الانفعالي</b>						
1	اشعر بأن عملي يجهدني نفسياً.					
2	اشعر باستنفاد كامل طاقتي في نهاية اليوم الذي أقضيه في عملي.					
3	اشعر بالإرهاق حينما أصحو في الصباح لمواجهة يوم عمل آخر.					
4	التعامل مع الناس طوال اليوم يسبب لي التوتر.					
5	اشعر بالضجر والملل بسبب عملي.					
6	اشعر بالإحباط في عملي.					
7	اشعر أنني ابذل جل جهدي في عملي.					
8	التعامل مع الناس بشكل مباشر يسبب ضغطاً كبيراً عليّ.					
9	اشعر بالاختناق وأني على وشك الانهيار.					
<b>نقص الشعور بالإنجاز</b>						
1	أستطيع أن أفهم كيف يشعر المتعاملين معي تجاه القضايا المشتركة بيننا.					

					2	أتعامل بكفاءة عالية مع مشاكل العمل.
					3	أشعر أنني من خلال عملي أوثر ايجابيا في حياة الآخرين.
					4	أشعر بالنشاط والحيوية.
					5	أستطيع وبسهولة تهيئة الجو المناسب لأداء عملي على أكمل وجه.
					6	أشعر بالابتهاج من خلال عملي وتعاملتي مع الجمهور.
					7	في عملي أتعامل بهدوء تام مع المشاكل النفسية.
تبدل الشعور						
					1	أشعر بأنني أعامل بعض فئات المستفيدين من الخدمة وكأنهم جمادات لا حياة فيهم.
					2	أصبحت شخصا قاسيا على الناس منذ بدأت هذا العمل
					3	أشعر بقلق من أن يسبب لي هذا العمل قسوة وتبدل في مشاعري.
					4	أنني في الواقع لا أعبأ بما يحدث للآخرين.
					5	أشعر أن الجمهور يلومني على بعض المشاكل التي يعاني منها.