

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي



جامعة محمد خيضر – بسكرة -

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم علوم التسيير

الموضوع:

أثر رقمنة العمليات في تخفيف الاحتراق الوظيفي

دراسة آراء عينة من موظفي مصالح التدريس بجامعة محمد خيضر بسكرة

مذكرة مقدمة كجزء من متطلبات نيل شهادة الماستر في شعبة علوم التسيير

تخصص: إدارة موارد بشرية

من إعداد الطالبتين:

أحفيظ ريمة

بن السعيد نور الهدي

الأستاذ (ة) المشرف(ة)

- مهني أشواق

لجنة المناقشة

أعضاء اللجنة	الرتبة	الصفة	الجامعة
- السبتي لطيفة	- أستاذ محاضر أ	رئيسا	بسكرة
- مهني أشواق	- أستاذ محاضر أ	مشرفا	بسكرة
- الهاشمي عابسة	- أستاذ محاضر أ	ممتحنا	بسكرة

الموسم الجامعي: 2023-2024

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي



جامعة محمد خيضر – بسكرة -

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم علوم التسيير

الموضوع:

أثر رقمنة العمليات في تخفيف الاحتراق الوظيفي

دراسة آراء عينة من موظفي مصالح التدريس بجامعة محمد خيضر بسكرة

مذكرة مقدمة كجزء من متطلبات نيل شهادة الماستر في شعبة علوم التسيير

تخصص: إدارة موارد بشرية

الأستاذ (ة) المشرف(ة)

- مهني أشواق

من إعداد الطالبتين:

أحفيظ ريمة

بن السعيد نور الهدى

لجنة المناقشة

أعضاء اللجنة	الرتبة	الصفة	الجامعة
- السبتي لطيفة	- أستاذ محاضر أ	رئيسا	بسكرة
- مهني أشواق	- أستاذ محاضر أ	مشرفا	بسكرة
- الهاشمي عبابسة	- أستاذ محاضر أ	ممتحنا	بسكرة

الموسم الجامعي: 2023-2024

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

قَالَ رَبِّ اشْرَحْ لِي صَدْرِي (25) وَيَسِّرْ لِي أَمْرِي
(26) وَاحْلُلْ عُقْدَةً مِنْ لِسَانِي (27) يَفْقَهُوا
قَوْلِي (28).

(سورة طه 25-28)

الشكر والعرفان

الحمد لله والشكر لله الذي من علي بنعمه ووفقي وما توفقي إلا بالله عليه توكلت وعليه فليتوكل المتوكلون

لإنجاز هذا العمل المتواضع.

أتقدم بجزيل الشكر وعظيم الامتنان إلى أستاذتي ومشرفتي الدكتورة مهني أشواق على التوجيهات العلمية

والإرشادات القيمة والتي ساهمت بشكل كبير في إتمام هذا العمل.

كما أتقدم بخالص الشكر والتقدير للأساتذة الأفاضل أعضاء لجنة المناقشة على بذلهم من الجهد في قراءة مذكرتي

وعلى ما أبدوه من ملاحظات ومقترحات حولها.

كما أتوجه بخالص شكري وتقديري إلى كل من ساعدني من قريب أو من بعيد على إنجاز وإتمام هذا العمل.

الإهداء

بسم الله الرحمن الرحيم

(قل اعملوا فسيرى الله عملكم ورسوله والمؤمنون)

صدق الله العظيم

إلهي لا يطيب الليل إلا بشكرك ولا يطيب النهار إلا بطاعتك ولا تطيب الدنيا إلا بذكرك ولا الآخرة إلا بعفوك ولا تطيب الجنة إلا برؤيتك يا أرحم الراحمين يارب العالمين.

إلى من بلغ الرسالة وأدى الأمانة ونصح الأمة، إلى نبي الهدى وخاتم المرسلين وشفيعنا ليوم الدين، ونبراس في الآفاق ونور العالمين سيدنا محمد صلى الله عليه وسلم عليه أفضل الصلوات وأزكى التسليم

إلى من كلله الله بالهيبة والوقار، إلى من علمني العطاء بدون انتظار، إلى من أحمل اسمه بكل افتخار، أرجو من الله أن يمد في عمرك لترى ثمارا قد آن قطافها، بفارغ الصبر وأحر من الجمر سعيانا كلنا للقيها، وستبقى كلماتك نجوما أهتدي بها اليوم وغدا، دائما وأبدا ما حييت

والدي العزيز .

إلى ملاكي في الحياة، إلى معنى الحب ومنبع الحنان والتفان، إلى بسملة الحياة وسر الوجود، إلى من كان دعائها سر نجاحي وحنانها بسلم جراحي، إلى أغلى الحبايب أُمِّي الحبيبة.

إلى من كان النجاح طريقه، والتفوق هدفه، والتميز سبيله، وساندي وكان سببا في تحفيزي للتقدم، إخوتي وأخواتي حفظهم ربي ورعاهم وأسعدهم ووفقهم.

إلى رفيق رحلة النجاح، من أمدني بالقوة والعزيمة، ومن كان مصاحبا أثناء دراستي وسندي الذي لايميل ومشجعي ورفيق دربي

زوجي الغالي

إلى شمعة التي تنيرريقي إبني حبيبي "مهدي"

إلى زملائي وزميلاتي إلى كل من ساعدني في إنجاز هذا البحث.

ريسة

الإهداء

الحمد لله حبا وشكرا وامتنانا على البدء والختام

وآخر دعواهم أن الحمد لله رب العالمين

أرى مرحلتي الدراسية شارفت على الانتهاء بالفعل ، بعد تعب ومشقة دامت سنين في سبيل الحلم والعلم، حملت في طياتها

أمنيات الليالي، وأصبح عنائي على عتبة تخرجي لأقطف ثمار تعبي وأرفع قبعتي بكل فخر

فاللهم لك الحمد قبل أن ترضى ولك الحمد إذا رضيت و لك الحمد بعد الرضى أن أكرمتني ،بتوفيق منك لإتمام هذا

النجاح وتحقيق حلمي

وبكل حب أهدي ثمرة نجاحي وتخرجي إلى :

الذي زين اسمي بأجمل الألقاب، ودعمني بلا حدود وأعطاني بلا مقابل ، وعلمني أن الدنيا كفاح وسلاحها

العلم والمعرفة ... داعمي الأول في مسيرتي ومخلدي وسندي واعتزازي وقوتي بعد الله

"والدي حفظه الله ورعاه"

إلى من جعل الله الجنة تحت أقدامها، واحتضني قلبها قبل يديها من سهلت لي الشدائد بدعائها

"والدي حفظها الله ورعاها دوما أنسي وراحتي "

إلى من بهم وعليهم أعتمد، ومن بوجودهم أكتسب قوة ومحبة لا حدود لها، من عرفوني معنى الحياة:

إخوتي وأخواتي حفظهم الله

دون أن أنسى رفيقات العمر وئام، لبني

إلى من تحلت بالإخاء وتميزت بالوفاء والعطاء رفيقتي في المشوار: احفيظ ريمه .

وأیضا وفاء وتقدير واعترافا مني بالجميل أتقدم بجزيل الشكر للدكتورة وأستاذتنا المخلصة التي لم تبخل بمساعدتنا في مجال

البحث العلمي الدكتورة مهني أشواق على هذه الدراسة وصاحبة العمل في توجيهنا ومساعدتنا وتسهيلها لنا في تجميع

المادة البحثية والمتابعة بالمعاملة الطيبة ، جزاها الله كل خير .

وأخيرا ما كنت لأفعل هذا دون توفيقا من الله وهذا اليوم العظيم هذا اليوم الذي أحریت سنوات دراستي شاقه حاملة بها

حتى توالى بمنه وكرمه ، فالحمد لله الذي ما تيقنت به خيرا وأملا إلا وأغرقني سرورا وفرحا ينسيني مشقتي

نور الهدى

. تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على أثر رقمنة العمليات في تخفيف الاحتراق الوظيفي، ومن أجل ذلك قمنا بدراسة ميدانية مست عينة من العاملين على مستوى مصالح التدريس بجامعة محمد خيضر بسكرة قدرت بـ 54 موظفا. وتم إستعمال أداة الاستبيان لجمع البيانات إذ صممنا استبانة مكونة من 34 سؤال، وتم تحليلها باستخدام مجموعة الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية spss نسخة 24. كما اعتمدنا على المنهجين الوصفي والتحليلي لدراسة الموضوع نظريا وميدانيا. وتوصلت الدراسة إلى عدد من النتائج أهمها وجود أثر لرقمنة العمليات في تخفيف الاحتراق الوظيفي لدى موظفي مصالح التدريس بجامعة محمد خيضر بسكرة، كما توصلنا إلى وجود مستوى متوسط لاعتماد رقمنة العمليات وكذا مستوى متوسط للاحتراق الوظيفي .

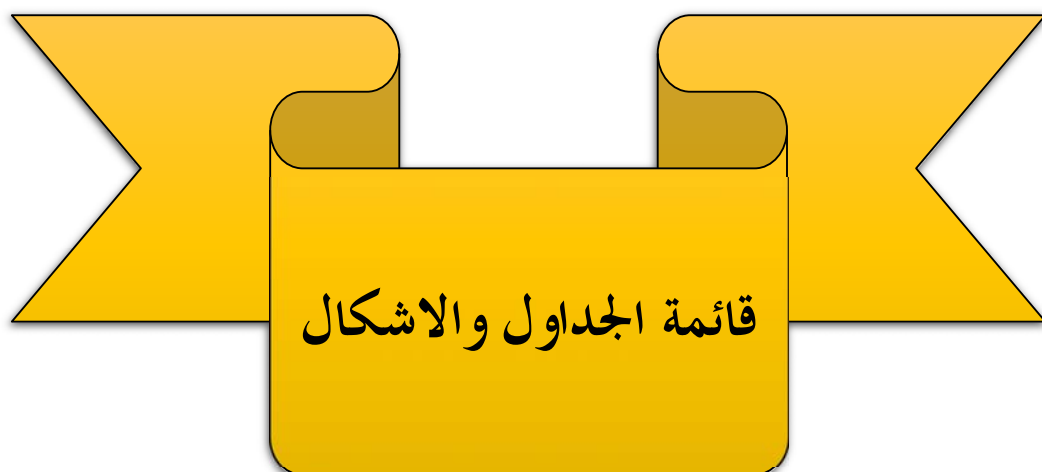
كما حاولنا في ضوء النتائج تقديم بعض المقترحات منها: الإعتماد على الوسائل الإلكترونية وطلب الوثائق واستخراجها عن بعد، مما يسهل عليهم حجم العمل مثل شهادات المدرسية وطلب عطلة أكاديمية، الاهتمام بتدريب موظفين مصالح التدريس لزيادات مهاراتهم وإكتسابهم المزيد من الخبرات في مجال التقنيات الحديثة (الرقمنة) وكذا تسطير برامج تدريبية ذات صلة بتنمية المهارات الإنسانية والتفاعلية في التعامل مع الطلبة.

الكلمات المفتاحية: رقمنة العمليات، المتطلبات الإدارية، المتطلبات المادية، المتطلبات البشرية، الاحتراق الوظيفي، مصالح التدريس بجامعة بسكرة.

Abstract

This study aims to identify the impact of digitizing processes on reducing job burnout. To do this, we conducted a field study that included a sample of employees at the level of teaching departments at the University of Mohamed Kheidar in Biskra, estimated at 54 employees. A questionnaire tool was used to collect data. We designed a questionnaire consisting of 34 questions, and it was analyzed using the Statistical Package for the Social Sciences (SPSS), version 24. We also relied on the descriptive and analytical approaches to study the topic theoretically and in the field. The study reached a number of results, the most important of which is the presence of an impact of the digitization of processes in reducing job burnout among employees of the teaching departments at the University of Mohamed Kheidar in Biskra. We also found an average level of adopting the digitization of processes, as well as an average level of job burnout. In light of the results, we also tried to provide some suggestions, including: relying on electronic means and requesting documents and extracting them remotely, which makes the workload easier for them, such as school certificates and requesting an academic vacation. Paying attention to training employees of teaching departments to increase their skills and gain more experience in the field of modern technologies (digitization). As well as establishing training programs related to developing human and interactive skills in dealing with students.

Keywords: digitization of processes, administrative requirements, material requirements, human requirements, job burnout, teaching interests at the University of Biskra.



قائمة الجداول

رقم الصفحة	عنوان الجدول	رقم الجدول
9	تصنيف درجات مقياس ماسلاش حسب مستويات الاحتراق الوظيفي	(01)
46	الحدود الدنيا والعليا لحدود الدراسة	(02)
46	أوزان البدائل	(03)
48	معامل ثبات ألفا كرونباخ ومعامل الصدق للإستبانة	(04)
49	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير النوع	(05)
49	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير العمر	(06)
50	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير المؤهل العلمي	(07)
51	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الخبرة	(08)
53-52	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد عينة البحث عن عبارات محور رقمنة العمليات	(09)
58-57	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد عينة البحث عن عبارات محور الاحتراق الوظيفي	(10)
59	معاملات الالتواء والتفلطح لمتغيرات الدراسة	(11)
60	نتائج تحليل التباين والانحدار لتأكد من صلاحية نموذج لإختبار الفرضية الرئيسية	(12)
61	نتائج تحليل الانحدار المتعدد لإختبار أثر رقمنة العمليات بأبعادها مجتمعة في تخفيف الاحتراق الوظيفي لدى موظفين بمصالح التدريس بجامعة محمد خيضر بسكرة	(13)

قائمة الأشكال

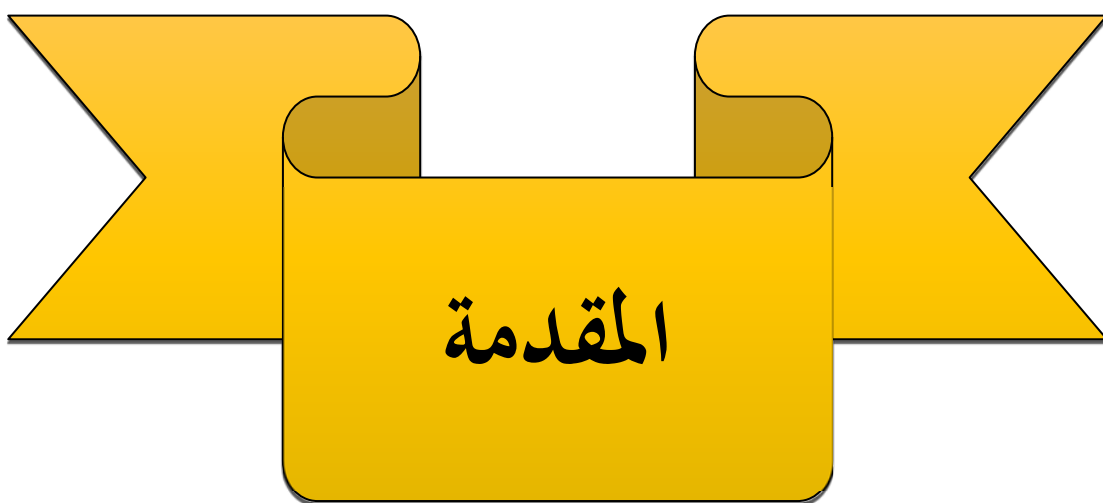
ز	نموذج إفتراضي الدراسة	(01)
4	وصف مفاهيمي للاحتراق الوظيفي	(02)
10	نموذج تشرنس الاحتراق الوظيفي	(03)
49	تمثيل البياني لعينة الدراسة حسب النوع	(04)
49	تمثيل البياني لعينة الدراسة حسب العمر	(05)
50	تمثيل البياني لعينة الدراسة حسب المؤهل العلمي	(06)
51	تمثيل البياني لعينة الدراسة حسب الخبرة	(07)

الصفحة	فهرس المحتويات
/	آية قرآنية
/	شكر وتقدير
/	الإهداء
/	ملخص الدراسة
/	فهرس الجداول
/	فهرس الأشكال
/	فهرس المحتويات
ب-ن	مقدمة
الفصل الأول: الإطار النظري الاحتراق الوظيفي	
2	تمهيد:
3	المبحث الأول: ماهية الاحتراق الوظيفي
3	المطلب الأول: مفهوم الاحتراق الوظيفي
3	الفرع الأول: نشأة الاحتراق الوظيفي
3	الفرع الثاني: تعريف الاحتراق الوظيفي
5	المطلب الثاني: مراحل ومستويات الاحتراق الوظيفي
5	الفرع الأول: مراحل الاحتراق الوظيفي
5	الفرع الثاني: مستويات الاحتراق الوظيفي
6	المبحث الثاني: أساسيات الاحتراق الوظيفي
6	المطلب الأول : مقاييس ونماذج الاحتراق الوظيفي.
6	الفرع الأول :مقاييس الاحتراق الوظيفي
10	الفرع الثاني: بعض نماذج الاحتراق الوظيفي
14	المطلب الثاني :مصادر وأسباب الاحتراق الوظيفي
14	الفرع الأول : مصادر الاحتراق الوظيفي
15	الفرع الثاني :أسباب الاحتراق الوظيفي
16	المبحث الثالث:مركزات الاحتراق الوظيفي

16	المطلب الأول: نظريات الاحتراق الوظيفي
16	الفرع الأول : نظريات المفسرة للاحتراق الوظيفي
18	المطلب الثاني: مظاهر الاحتراق الوظيفي
18	الفرع الأول: أعراض الاحتراق الوظيفي
19	الفرع الثاني: كيفية تجنب الاحتراق الوظيفي
20	خلاصة الفصل
الفصل الثاني: الإطار النظري لرقمنة	
22	تمهيد.
23	المبحث الأول: ماهية الرقمنة
23	المطلب الأول: مفهوم الرقمنة
24	المطلب الثاني: خصائص وأهمية الرقمنة
24	الفرع الأول: خصائص الرقمنة
26	الفرع الثاني: أهداف وأهمية الرقمنة
27	المبحث الثاني: أساسيات الرقمنة
27	المطلب الأول: المتطلبات تطبيق الرقمنة
27	الفرع الأول: متطلبات المادية
27	الفرع الثاني: المتطلبات المالية
28	الفرع الثالث: المتطلبات البشرية
28	الفرع الرابع: المتطلبات التشريعية
28	المطلب الثاني: معوقات تطبيق الرقمنة
28	الفرع الأول: ضعف التخصيص المالي لإقامة البنية التحتية عائق للرقمنة
29	الفرع الثاني: التأخر الفادح في التحكم بالتقنية الرقمية
29	الفرع الثالث: المشكلات التقنية التي تتعلق بالمواقع ذات الصلة المتاحة على الشبكات

30	المبحث الثالث: مرتكزات الرقمنة
30	المطلب الأول : طرق وأنواع الرقمنة
30	الفرع الأول : طرق الرقمنة
30	الفرع الثاني:أنواع الرقمنة
32	المطلب الثاني : إيجابيات وسلبيات الرقمنة
33	الفرع الأول: إيجابيات الرقمنة
34	الفرع الثاني : سلبيات الرقمنة
36	خلاصة الفصل
الفصل الثالث: دراسة ميدانية لعينة من موظفين بمصالح التدريس بجامعة محمد خيضر بسكرة	
38	تمهيد
39	المبحث الأول: تقديم عام لجامعة محمد خيضر بسكرة
39	المطلب الأول:تعريف بجامعة محمد خيضر بسكرة
42	المطلب الثاني:آفاق جامعة محمد خيضر بسكرة
43	المبحث الأول : الإطار المنهجي للدراسة الميدانية
43	المطلب الأول : مجتمع وعينة الدراسة
43	الفرع الأول: مجتمع البحث
43	الفرع الثاني:عينة البحث
44	المطلب الثاني :المعلومات والأساليب الإحصائية المستخدمة
44	الفرع الأول: مصادر جمع البيانات
46	الفرع الثاني: الأساليب الإحصائية المستخدمة
47	المطلب الثالث:صدق وثبات أداة البحث
47	الفرع الأول: صدق أداة البحث

47	الفرع الثاني: ثبات أداة البحث
48	المبحث الثالث: عرض وتحليل نتائج الدراسة
48	المطلب الأول : خصائص عينة البحث
51	المطلب الثاني : تحليل محاور الاستبانة
52	الفرع الأول : تحليل محور رقمنة العمليات
57	الفرع الثاني : تحليل محور الاحتراق الوظيفي
59	المبحث الرابع : قياس أثر رقمنة العمليات في الاحتراق الوظيفي بمصالح التدريس بجامعة محمد خيضر بسكرة
59	المطلب أول :اختيار التوزيع الطبيعي
60	المطلب الثاني :اختبار الفرضية الرئيسية
61	المطلب الثالث :اختبار الفرضيات الفرعية
62	المطلب الرابع: تشخيص واقع الرقمنة (تحليل أسئلة المقابلة)
66	خلاصة الفصل
68	الخاتمة
74	قائمة المراجع
78	الملاحق



ازدادت سرعة التغير التكنولوجي في الآونة الأخيرة ازدياداً كبيراً خلال العقدین الأخيرین، وقد أصبحت تتيح مجالاً كبيراً للابتكارات والتحسينات في العديد من القطاعات والعمليات الإنتاجية والإدارية التي يمكن أن تستخدم فيها، لتلعب بذلك دوراً أساسياً في تطوير وتحسين أداء المؤسسات، واحتلت موقع الصدارة من حيث الدور الإستراتيجي الذي تلعبه. والواقع أن الأهمية الإستراتيجية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات قد تعززت بفضل قوى أساسية دافعة في مقدمتها العولمة والتغير التنظيمي، والمنافسة المكثفة، وثورة التكنولوجيا نفسها. هذه البيئة الجديدة فرضت على المؤسسات التحول في أنماط عملها بصيغتها التقليدية إلى صيغ تواكب الحركة العالمية في المعلوماتية ليظهر ما يعرف بالرقمنة.

لقد فتحت التكنولوجيا الرقمية آفاقاً جديدة في الكثير من المجالات، إذ تحتوي شبكة الانترنت علي الملايين من المواقع الالكترونية، والتي تشكل اليوم ساحة ضخمة للبحث، التعلم، التعبير عن الرأي، النشر والتواصل وتبادل المعلومات، وأدت إلى تطور كبير في تقنيات الحاسبات والبرمجيات والاتصالات، ولتكون الرقمنة بذلك آلية لتحسين أداء الموارد البشرية وأداء الخدمات وسرعة الانجاز والفعالية في التنفيذ تماشياً مع التحولات والتطورات الاقتصادية الجديدة في العالم، إلا أن هذا التوجه نحو رقمته الإدارة والعمليات تتفاوت درجة نجاحه من دولة إلى أخرى نتيجة الأبعاد المادية والإدارية والبشرية والقانونية وخاصة الأمنية والتي توفر الاحتياجات المتزايدة للمواطن ذات جودة عالية وسرعة وكفاءة .

من جهة أخرى؛ وأمام ما يشهده العالم من تغيرات في شتى مجالات الحياة فإن من القضايا المعاصرة التي صارت تشغل المؤسسات في عصرنا الحالي نجد ظاهرة الاحتراق الوظيفي، هذا الأخير الذي يشكل قضية لا يمكن تجاهله في مكان العمل، حيث إنها تعكس صورة سلبية عن الذات، فضلاً عن الموقف السلبي اتجاه الوظيفة والعمل، كما تقلل من مدى الإنتاجية داخل المؤسسات، فهذا الأخير يؤدي إلى الفشل وفقدان الطاقة نتيجة عدم تلبية احتياجات ورغبات الموارد البشرية داخل المنظمة، وعدم قدرة العاملين على التعامل مع المصادر التي تُولد الضغوط. وتزداد أعراض الاحتراق الوظيفي في الوظائف والمهن التي تكثر فيها التعامل مع الجمهور، والتي عادة تتطلب التعامل المباشر والاستيعاب الدقيق لآراء هؤلاء الجمهور واتجاهاتهم والتي تعد محكاً أساسياً في تقييم أداء شاغلي تلك الوظائف.

أولاً. إشكالية الدراسة

وباعتبار المؤسسات بأنواعها المختلفة نظاماً مفتوحاً، ومن أجل الاستمرار وضمان تجسيد استراتيجياتها وأهدافها؛ كان لزاماً عليها التركيز على مواردها البشرية التي تعتبر مصدراً للقوة والدعم بما تملكه من كفاءات ومهارات، وفي إطار ذلك بات لزاماً عليها الاهتمام بتوفير العوامل والمقومات الأساسية لضمان زيادة الرضا الوظيفي للعاملين، وبالتالي زيادة الإنتاجية وتحقيق التميز، ولن العاملين في مجال الإدارة وخاصة الموظفين في شبكة الجامعات منهم خاصة الذين يشتغلون في مصالح التدريس يقضون أوقات طويلة، ويبدلون جهوداً كبيرة لأداء مهامهم ووظائفهم ويحتكون بشكل دائم بالطلبة خدمة لهم، الأمر الذي يجعلهم عرضة للإجهاد والتوتر، ولأن الاحتراق الوظيفي ينشأ من ضغوطات العمل المزمنة، والإجهاد المتكرر، فهم مرشحون وبقوة لتعرضهم له. ولأن من بين فوائد الرقمنة اختصار المسافات وعدم إضطرار المتعامل الحضور شخصياً وأيضاً تقليل الجهد والوقت تبادر إلى أذهاننا البحث في إمكانية وجود علاقة بين الرقمنة والاحتراق الوظيفي، وبناء عليه جاءت إشكالية دراستنا كما يلي:

ما أثر رقمنة العمليات في تخفيف الاحتراق الوظيفي لدى موظفي مصالح التدريس بجامعة محمد خيضر بسكرة ؟

وحتى يتيسر لنا الإلمام أكثر بمختلف جوانب الموضوع، ارتأينا إلى تجزئة الإشكالية الرئيسية إلى عدد من الأسئلة الفرعية نعرضها فيما يلي:

- ما أثر توافر المتطلبات الإدارية لتطبيق الرقمنة في تخفيف الاحتراق الوظيفي لدى موظفي مصالح التدريس بجامعة محمد خيضر بسكرة ؟
- ما أثر توافر المتطلبات المادية لتطبيق الرقمنة في تخفيف الاحتراق الوظيفي لدى موظفي مصالح التدريس بجامعة محمد خيضر بسكرة ؟
- ما أثر توافر المتطلبات البشرية لتطبيق الرقمنة في تخفيف الاحتراق الوظيفي لدى موظفي مصالح التدريس بجامعة محمد خيضر بسكرة ؟

وقبل الإجابة على التساؤل الرئيسي والأسئلة الفرعية لابد علينا أن نعرض على قياس كل من مستوى رقمنة العمليات والاحتراق الوظيفي، وعموماً الإجابة على الأسئلة التالية:

- ما واقع رقمنة العمليات بمصالح التدريس بجامعة محمد خيضر بسكرة ؟
- ما مستوى الاحتراق الوظيفي لدى الموظفين بمصالح التدريس بجامعة محمد خيضر بسكرة ؟
- ما مستوى توافر المتطلبات الإدارية بمصالح التدريس بجامعة محمد خيضر بسكرة ؟
- ما مستوى توافر الموارد المادية بمصالح التدريس بجامعة محمد خيضر بسكرة ؟
- ما مستوى توافر المتطلبات البشرية بمصالح التدريس بجامعة محمد خيضر بسكرة ؟

ثانيا. الدراسات السابقة

1-الدراسات المتعلقة برقمنة

-الدراسة الأولى: دراسة سليم مزهدو (2020): مفهوم رقمته الأرشيف التاريخي وأهمية اكتساب مهاراته، المركز الجامعي عبد الحميد بوالصوف، مجلة بيليو فيليا، دراسات المكتبات والمعلومات، ميله الجزائر

تهدف هذه الدراسة إلى ضبط مفهوم الأرشيف الرقمي وتبيان مهارات رقمتهالأرشيف التاريخي، وكيفية مواجهة تحديات الحفظ الرقمي العالمي، حيث تبين أن العالم الرقمي يفتح إمكانيات جديدة أمام الباحثين والطلبة، لاستخدام موارد، فلا شك في أن التكنولوجيا الرقمية تعمل على تغيير التعليم من تقليدي رقمي، وبالتالي بوصفنا أساتذة وباحثين وطلبة بحاجة ماسة إلى إتقان مهارات الرقمنة، لتأمين مستقبل دراسة الماضي، ومن هذه النتيجة اقترح الباحث ما يأتي:

- يمكن لأساتذة المتخصصين والهيئات الأكاديمية والوطنية، التي تهتم بالأرشيف الرقمي لتاريخ أن يقدموا للباحثين والطلبة مسابقة لعمل مشروع أرشفة لفترات تاريخية معينة من التاريخ.
- ينبغي على معلمي التاريخ أن يتبنوا الأدوات والموارد الرقمية في تدريسهم ومناقشة طلبتهم .
- تحديد أهداف رقمته الأرشيف من خلال تحليل احتياجات كل من الأرشيف والمستفيدين، يؤدي إلى خلق توازن في الاختيار وضمان أفضل تمثيل للمجموعات الأرشيفية في المشروع (الأنواع، الموضوعات الأحداث، والفترات التاريخية المغطاة)، ويولي ذلك التخطيط لكل الجوانب المتعلقة بالمشروع (أرشيفية، تقنية، مالية وقانونية)

- في حالة الاستعانة بشركة متخصصة لتنفيذ المشروع يراعى إعداد كراسة بالشروط والمواصفات، خصوصا ما يتعلق بالمواصفات الفنية للوثائق المرقمة (درجات التصميم/ ملف للحفظ/وسيط الحفظ/الوصول والاستشارة للوثائق المرقمة).

- ينبغي على المؤرخين أن يبحثوا عن جهات مهتمة من دعمها، لمواجهة التكلفة المرتفعة للأرشفة الرقمية الرسمية.

- اختيار مجموعة من المعايير العالمية في تنفيذ الأرشفة الرقمية، في وصف الوثائق واختيار درجة التصميم وحفظ البيانات الرقمية.

- الدراسة الثانية: دراسة عاشور يسرى (2022): معوقات تطبيق الرقمنة على الأداء الوظيفي للعامل، دراسة ميدانية بمؤسسة عمومية -بلدية ورقلة - مذكرة ماستر، جامعة قاصدي مرباح ورقلة ، ميدان العلوم الاجتماعية، شعبة علم الاجتماع، تخصص التنظيم والعمل.

قام الباحث باستخدام المنهج الوصفي، وقد تكون مجتمع الدراسة من عمال بلدية ورقلة البالغ عددهم 500 عامل. وقد تم الحصول على هذه المعلومات من بلدية ورقلة حيث اختيرت من بينها 30 فرد عامل، وهدفت هذه الدراسة للتعرف عن تكنولوجيا المعلومات في مرافق المعلومات وما يمكن أن تحقق من إيجابيات من حيث الدقة وسرعة وأهم معوقات تطبيق الرقمنة، وقد توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج كان أهمها أن العامل يتعرض لصعوبات وعراقيل أمام القيام بمهامه الإدارية، لصعوبة تطبيق الرقمنة وممارسة التكنولوجيا بسلاسة، كما خلصت الدراسة إلى تحديد مجموعة من المعوقات التي تحول دون تطبيق الرقمنة في المؤسسة العمومية الجزائرية منها أن ضعف العمال في اللغات الأجنبية تعيق قدرات، وفي ضوء نتائج الدراسة تم تقديم بعض الاقتراحات والتوصيات منها :

- على المؤسسات الجزائرية توفير كل الوسائل الحديثة مثل الحواسيب، والمساح الضوئي، والشبكات الداخلية.
- على المؤسسات الجزائرية تكوين العمال على تقنيات الجديدة.
- ضرورة مشاركة المسؤولين أرائهم مع العمال.
- يجب الاستعانة بالخبراء المؤهلين في مجال الرقمنة.
- تكوين العمال على اللغات الأجنبية.

- الدراسة الثالثة: دراسة يزيد عباسي، سليمة حفيضي(2022): الرقمنة كمطلب استراتيجي لتحقيق حوكمة الجامعات الجزائرية، مجلة الجزائرية للأبحاث والدراسات، جامعة بسكرة (الجزائر).

هدفت الدراسة إلى التعريف بالرقمنة وأهميتها ومتطلبات تطبيقها التي تجعل منها سبيل لترسيخ مبادئ حوكمة الجامعات المتمثلة في الشفافية والمشاركة والمسؤولية، بالإضافة إلى عرض متطلبات تحقيق الحوكمة ومعوقات تطبيقها في الجامعة كمؤسسة عمومية خدمية، وتوصل الباحثان إلى أن ارتباط الرقمنة بالحوكمة يتجسد في دقة وموضوعية وإتاحة الخدمة التي يتعين على الجامعة تقديمها للأفراد والمجتمع، بمستوى جودة يمكن أن تنافس بها نظيراتها على المستوى العالمي. وقدم الباحثان جملة من التوصيات منها:

-الإسراع بتجسيد الرقمنة في المؤسسات الجامعية بتوفير الإمكانيات المادية والبشرية التي تضمن النجاح فيها، فما تحقق اليوم ما هو إلا خطوات ضئيلة وبطيئة للتطبيق الفعلي والذي يربطها بتقديم تكوين وبحت جامعي وخدمات جامعية بالجودة المنشودة.

- التفكير الجدي والعملي في اعتماد حوكمة جامعات الجزائرية ومبادئها من خلال تشكيل مجالس الأمناء على مستوى الإدارات الجامعية، فقد كثر الحديث عن حوكمة الجامعة الجزائرية إلا أن الخطوات العملية والتنظيمية والقانونية مازالت قيد التنظير.

- ربط مشروع رقمنة المؤسسة الجامعية بمبادئ الحوكمة القائمة على المشاركة والشفافية والمسؤولية والمساءلة، ذلك أن مرئية ومشاركة المنتج التعليمي والبحثي الجامعي وكل المعاملات مع الشريك الاجتماعي والاقتصادي للجامعة يمكن تحقيقها من خلال الرقمنة وإجراءاتها.

2- الدراسات المتعلقة بالاحترق الوظيفي

- دراسة الأولى :سماهر مسلم عياد أبو مسعود(2010): ظاهرة الاحترق الوظيفي لدي الموظفين الإداريين العاملين في وزارة التربية والتعليم العالي بقطاع غزة - أسبابها وكيفية علاجها -رسالة ماجستير، كلية التجارة، قسم إدارة أعمال.

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مدى انتشار ظاهرة الاحتراق الوظيفي لدى الموظفين الإداريين العاملين في وزارة التربية والتعليم العالي بقطاع غزة، وتحديد العلاقة بين ظاهرة الاحتراق الوظيفي ومجموعة العوامل الديموغرافية (الجنس-العمر-الراتب)، وتحديد أسباب ومصادر انتشارها والسبل الكفيلة بعلاجها.

تكون مجتمع الدراسة من 821 موظف، طبقت الدراسة على 258 موظف تم اختيارهم بطريقة عشوائية بسيطة وكانت نسبة الاسترداد 86%. قامت الباحثة بمعالجة المعلومات التي تم جمعها باستخدام البرنامج الإحصائي SPSS للحصول على النتائج، ومن أهم النتائج المتحصل عليها أن الموظفين الإداريين العاملين في وزارة التربية والتعليم بقطاع غزة يعانون بشكل عام من مستوى متوسط من الاحتراق الوظيفي.

- الدراسة الثانية: لنا حسن محمد منصور(2013): الاحتراق الوظيفي وعلاقته بالمساندة الاجتماعية لدى الموظفين الإداريين في مديريات التربية والتعليم في محافظة الخليل رسالة ماجستير جامعة القدس كلية الدراسات العليا

هدفت الدراسة إلى معرفة درجة الاحتراق الوظيفي وعلاقته بالمساندة الاجتماعية عند الموظفين الإداريين في مديريات التربية والتعليم في ضوء متغيرات: الجنس، العمر، المؤهل العلمي والخبرة ولتحقيق هذه الأهداف فقد حاولت الدراسة الإجابة عن الأسئلة التالية ما درجة الاحتراق الوظيفي، والمساندة الاجتماعية لدى الموظفين الإداريين العاملين في مديريات التربية والتعليم في محافظة الخليل ؟ وهل توجد علاقة ارتباطية بين درجات الاحتراق الوظيفي والمساندة الاجتماعية لدى الموظفين الإداريين العاملين في مديريات التربية والتعليم في محافظة الخليل حسب متغيرات الدراسة؟ وأظهرت النتائج أنه يوجد لدى موظفي منطقة الخليل التعليمية درجة متوسطة من الاحتراق الوظيفي، وكذلك المساندة الاجتماعية وكذلك وجود علاقة ارتباطية سلبية ضعيفة عكسية بين الاحتراق الوظيفي والمساندة الاجتماعية. وكذلك عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية حسب متغيرات: الجنس، والمؤهل العلمي على الإستهانة الاحتراق الوظيفي وكذلك لم تكن هناك فروق علي متغيرات الجنس، العمر والخبرة والمؤهل العلمي بالنسبة الإستهانة المساندة الاجتماعية

- الدراسة الثالثة: سعيد بن علي بن ظافر آل كرعانالفحطاني: الاحتراق الوظيفي الأسباب وطرق العلاج كلية ابن رشيد العلوم الإدارية .

هدفت هذه الدراسة إلى تحديد أهم الأسباب التي تقف وراء ظاهرة الاحتراق الوظيفي لدى العاملين، واعتمد الباحث على المنهج الإستنتاجي، وتم استخدام استبيانات في تجميع البيانات على عينة من العاملين بإمارة منطقة عسير حجمها 384 مفردة. وقد توصلت الدراسة إلى أن لغموض الدور وعبء الدور تأثيراً معنوياً إيجابياً على الاحتراق الوظيفي بأبعاده الثلاثة (الإنهاك العاطفي، وسوء التعامل مع الآخرين، والشعور بتدني الانجاز) أما صراع الدور فكان له تأثيراً معنوياً إيجابياً على بعد الإنهاك العاطفي، وبعد الشعور بالانجاز ولم يثبت وجود تأثير معنوي له على بعد سوء التعامل مع الآخرين، كما أثبتت النتائج أنها لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين آراء العينة حول الاحتراق الوظيفي لدى العاملين في إمارة عسير المتغيرات الشخصية والوظيفية (العمر، النوع، المستوى التعليمي والخبرة). وتلخصت توصيات البحث في أنه يجب على المسؤولين عن إدارة الموارد البشرية في الإمارة مراعاة الدقة في التوصيف الوظيفي للتحديد الواضح للسلطة والمسؤولية والواجبات ووحدة الأمر، من أجل التقليل من غموض الدور لديهم لما له من أثر على الشعور بالاحتراق الوظيفي .

3-الدراسات المتعلقة بالمتغيرين

الدراسة الأولى: (دراسة الاء حمدي إدعيس 2012العلاقة بين تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاحتراق الوظيفي في شركة الاتصالات الفلسطينية من وجهة نظر العاملين فيها)

هدفت الدراسة إلى التعرف على العلاقة ما بين تطبيق استخدام مؤسسات الأعمال الفلسطينية لتكنولوجيا المعلومات الحديثة والاحتراق الوظيفي للعاملين. حيث قام بدراسة العاملون في الشركة الاتصالات الفلسطينية والذين يستخدمون تكنولوجيا المعلومات لانجاز أعمالهم اليومية، والذي بلغ عددهم (100) شخص وقد استخدم الباحث استبانته لجمع البيانات كمية وتحليلها إحصائياً، ومن أهم النتائج 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، بينما وجدت علاقة ذات دلالة إحصائية سالبة وضعيفة بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال وبين المركزية في العمل.

➤ (Relationship between new technologies' and burnout: Systematic literature review (Ana pinto: Sara sousa, Jana Santos)

تهدف الدراسة إلى تحقق من العلاقة بين إدخال التقنيات الجديدة في أماكن العمل وتطور ومستوى الإرهاق ومراجعة منهجية الأدبيات باستخدام منهجية عناصر إعداد التقارير المفصلة للمراجعات المنهجية والتحليلات الوصفية (PRISMA) مع التركيز على قاعدة بيانات شبكة العلوم وكشفت الدراسات التي تم مراجعتها أن المراجعات أن المجتمع العلمي يناقش هذا الموضوع بشكل متزايد حيث تم إجراء 66% من الدراسات في السنوات الأربعة الماضية وكان القطاع الصحي هو المجال الأكثر بحثًا على النطاق واسع في هذا المجال، تشير النتائج إلى أن الزيادة في متلازمة الإرهاق ترتبط بعدم كفاية المعلومات والتدريب العاملين فضلًا عن عدم أماكنهم في استخدام التقنيات المتقدمة

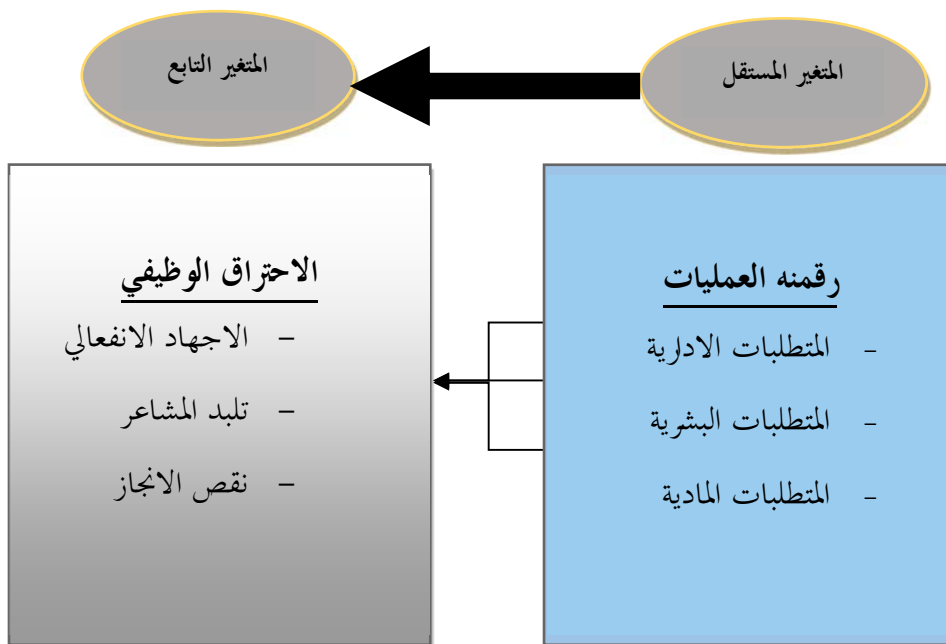
بعد استعراض مجموعة من الدراسات السابقة المتعلقة بموضوع بحثنا "أثر رقمنة العمليات في تخفيف الاحتراق الوظيفي"، يمكننا التعليق عليها كما يلي:

- تتفق الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة في تناولها لموضوع الرقمنة من الجانب النظري.
- تتفق الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة في تناولها لموضوع الاحتراق الوظيفي من الجانب النظري.
- تختلف الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة في الإطارين الزماني والمكاني للدراسة.
- تختلف أيضًا دراستنا في الأبعاد التي تم اعتمادها، حيث ركزنا على مدى توافر المتطلبات المادية والادارية والبشرية للرقمنة وأثر كل منها في التخفيف في الاحتراق الوظيفي.
- تختلف أيضًا من جانب الدراسة التطبيقية حيث استهدفنا بدراستنا الموظفين في مصالح التدريس بجامعة محمد خيضر بسكرة.

ثالثًا. نموذج الدراسة

يمكن توضيح نموذج الدراسة في الشكل الموالي:

الشكل رقم 01: نموذج افتراضي للدراسة



المصدر: من إعداد الطالبتين اعتمادا على الدراسات السابقة .

رابعا: فرضيات الدراسة

-الفرضية الرئيسية: "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لرقمنة العمليات بأبعادها المختلفة في تخفيف الاحتراق الوظيفي لدى موظفي مصالح التدريس بجامعة محمد خيضر بسكرة عند مستوى دلالة ($\alpha=0.05$)."

وتندرج ضمن هذه الفرضية الفرضيات الفرعية التالية:

- الفرضية الفرعية الأولى: "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لمتطلبات الإدارية في تخفيف الاحتراق الوظيفي بمصالح التدريس بجامعة محمد خيضر -بسكرة-".

- الفرضية الفرعية الثانية: "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لمتطلبات المالية في تخفيف الاحتراق الوظيفي بمصالح التدريس بجامعة محمد خيضر -بسكرة-".

- الفرضية الفرعية الثالثة: "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لمتطلبات البشرية في تخفيف الاحتراق الوظيفي بمصالح التدريس بجامعة محمد خيضر -بسكرة-".

رابعا : التعريفات الإجرائية

1- الاحتراق الوظيفي: يعرف بأنه حالة أو ظاهرة تصيب الأفراد الذين يتضمن عملهم تفاعلاً مستمرا مع الآخرين، وتشمل هذه الحالة الإجهاد العاطفي (الإرهاق النفسي والعاطفي) وفقدان الصفة الإنسانية في التعامل (تلبد المشاعر)، ونقص الانجاز (الشعور بتراجع الأداء).

2- رقمنة العمليات: تعرف بأنها تحويل مصادر المعلومات المتاحة في شكل ورقي أو على شكل وسيط تخزين تقليدي إلى شكل إلكتروني وبالتالي يصبح النص التقليدي نصا مرقمنا يمكن اطلاع عليه من خلال تقنيات الحاسبات الآلية.

خامسا : التموضع الاستيمولوجي ومنهجية الدراسة

1- التموضع الاستيمولوجي

تم الاعتماد في هذه الدراسة على النموذج الوضعي (الواقعي) لفهم تأثير رقمنة العمليات في الاحتراق الوظيفي، يتضمن هذا النموذج إجراء دراسات ميدانية وملاحظات مباشرة للأفراد والمؤسسات التي يعملون بها، ويتم تجميع البيانات من خلال الاستبيانات وتحليلها لفهم العلاقة بين المتغيرين.

2- منهجية الدراسة:

بناء على طبيعة الدراسة والأهداف التي نسعى لتحقيقها فقد استخدمنا المنهجين الوصفي والتحليلي. حيث اعتمدنا على دراسة الظاهرة كما توجد في الواقع وقمنا بوصفها والتعبير عنها تعبيرا كيفيا وكميا. كما أن المنهج التحليلي يعمل على الربط والتحليل والتفسير للوصول إلى استنتاجات عن الموضوع. وقد تم في دراستنا هذه استخدام مصدرين أساسيين للمعلومات:

- المصادر الثانوية: حيث تم في معالجة الإطار النظري للبحث إلى مصادر البيانات الثانوية، والتي تتمثل في

الكتب والمراجع العربية والأجنبية ذات العلاقة، والدوريات والمقالات والتقارير والأبحاث والدراسات السابقة التي تناولت موضوع البحث والمطالعة في مواقع الإنترنت المختلفة.

- المصادر الأولية: لمعالجة الجوانب التحليلية لموضوع البحث لجأ الطالب إلى جمع البيانات الأولية من خلال الإستبانة كأداة رئيسة للبحث، والتي صممت خصيصا لهذا الغرض.

أدوات جمع البيانات:

لقد تم الاعتماد في جمع البيانات على أداتي الإستبانة والمقابلة كأدوات رئيسية للبحث، والتي تتناسبان مع موضوع وطبيعة البحث واللذان صممتا خصيصا لهذا الغرض.

1.1. الاستبانة: عبارة عن استمارة تحتوي على مجموعة من الأسئلة المترابطة والمتسلسلة التي

يتم الإجابة عليها وتعبئتها من قبل المبحوث لجمع المعلومات والبيانات حول الظاهرة مشكلة البحث.

1.2. المقابلة: محادثة بين القائم بالمقابلة والمستجوب بهدف الوصول إلى معلومات تعكس حقائق أو مواقف محددة يحتاج الباحث الوصول إليها.

سادسا : تصميم البحث(المجتمع والعينة):

1- وحدة التحليل(مجتمع الدراسة): يتكون مجتمع الدراسة من جميع الموظفين في مصالح التدريس بجامعة محمد خيضر -بسكرة.

2- المدى الزمني: أنجزت الدراسة الميدانية خلال الفصل الثاني من السنة الجامعية 2023-2024.

سابعا: أهمية الدراسة

تبرز أهمية البحث من خلال تسليط الضوء على موضوع في غاية الأهمية ألا وهو رقمته العمليات على الاحتراق الوظيفي، وتعتبر هذه الدراسة مهمة لأنها تربط بين مفهومين مهمين في إدارة الموارد البشرية، كما أنها تساعد على توضيح وتبسيط المصطلحين والتوصل إلى العلاقة بينهما، بالإضافة إلى أن الرقمنة في الوقت الحالي أصبحت تعتبر نمط عصري جديد ، وبالتالي صار لزاما على المؤسسات البحث عن كيفية تطبيقها الجيد والبحث في كيفية استغلال قدراتها في التسهيل العمل وفهم التحديات والمشكلات التي تواجهها خاصة في بيئة العمل، سواء كانت تحديات بشرية ، مادية ، إدارية. تكمن أهمية هذه الدراسة في:

- أهمية متغيري رقمنة العمليات والاحتراق الوظيفي والتي يظهر تأثيرهما على الفرد والمؤسسة والمجتمع ككل.

- توفر هذه الدراسة معارف نظرية وتطبيقية قد تساعد الباحثين والدارسين في هذا المجال، نظرا لنقص الدراسات السابقة التي تناولت أثر رقمنة العمليات في لاحتراق الوظيفي.
- الخروج بتوصيات قد تساعد الجامعة في تحديد متطلبات تبني الرقمنة والتعرف على أهمية ذلك في التخفيف من الاحتراق الوظيفي لدى موظفي مصالح التدريس لديها.

ثامنا:أهداف الدراسة: نسعى من خلال هذا البحث إلى تحقيق جملة من الأهداف أهمها:

- إبراز أثر مختلف أبعاد الرقمنة في الاحتراق الوظيفي بمصالح التدريس بجامعة بسكرة، ثم تحديد هل هناك دور ايجابي (أثر سلمي) للرقمنة على الاحتراق الوظيفي (تخفيفه).
 - تحديد أهم المتطلبات اللازمة لتبني الرقمنة وقياس ما يتوافر منها بمصالح التدريس بجامعة بسكرة.
 - التعرف على واقع رقمنة العمليات ومستوى الاحتراق الوظيفي لدى الموظفين بمصالح التدريس بجامعة بسكرة.
 - فهم العلاقة بين الرقمنة والاحتراق الوظيفي لدى الموظفين.
- نوع الدراسة:** بناء علاقة ارتباط، فقد هدفت دراستنا الحالية إلى معرفة دور المتغير المستقل(رقمنة العمليات) على المتغير التابع (الاحتراق الوظيفي) بمصالح التدريس بجامعة بسكرة.
- مدى تدخل الباحث:** دراسة الأحداث يشكل دقيق ووصف المتغيرات كما هيا في الواقع وبكل موضوعية بعيدا عن أي تحيز.

التخطيط لدراسة: قسمت دراستنا إلى جزأين نظري وتطبيقي، حيث تناولنا في الجزء النظري مفاهيم وأساسيات حول متغيري الدراسة من خلال فصلين بالاعتماد على العديد من المراجع (كتب، مجلات، مذكرات، ...) وكذا محاولة التعرف على العلاقة بين المتغيرين نظريا، وفي الجزء الثاني قمنا بمحاولة إسقاط ما تم التطرق له نظريا على الواقع باعتماد استبيان تم توزيعه على عينة من الموظفين بمصالح التدريس بجامعة بسكرة ثم تم تفريغ الاستبيان واستخراج النتائج باستخدام برنامج الحزم الإحصائية spss 24 وفي ظل هذه النتائج تم تقديم بعض المقترحات.

صعوبات البحث :

- لا يخلو أي عمل من الصعوبات فقد إعترضتنا في هذا البحث جملة من العوائق أهمها :
- قلة الكتب بخصوص متغيرات الدراسة .
 - نقص الدراسات السابقة التي تجمع بين المعيرين .

- صعوبة توزيع الاستبيان (رفض الموظفين الاجابة على الاستبيان).
- موضوع جديد (قلة المصادر)
- صعوبة في الجانب التطبيقي (عدم وجود البيئة الإرشادية المناسبة للدراسة)
- صعوبة الحصول على بعض الوثائق لدعم الدراسة الميدانية (مثل هيكل الجامعة الذي يوضح عدد العمال بمصالح التدريس، عدد غيابات العاملين ومعدل دوران العمل بمصالح التدريس خلال هذه السنة...الخ)

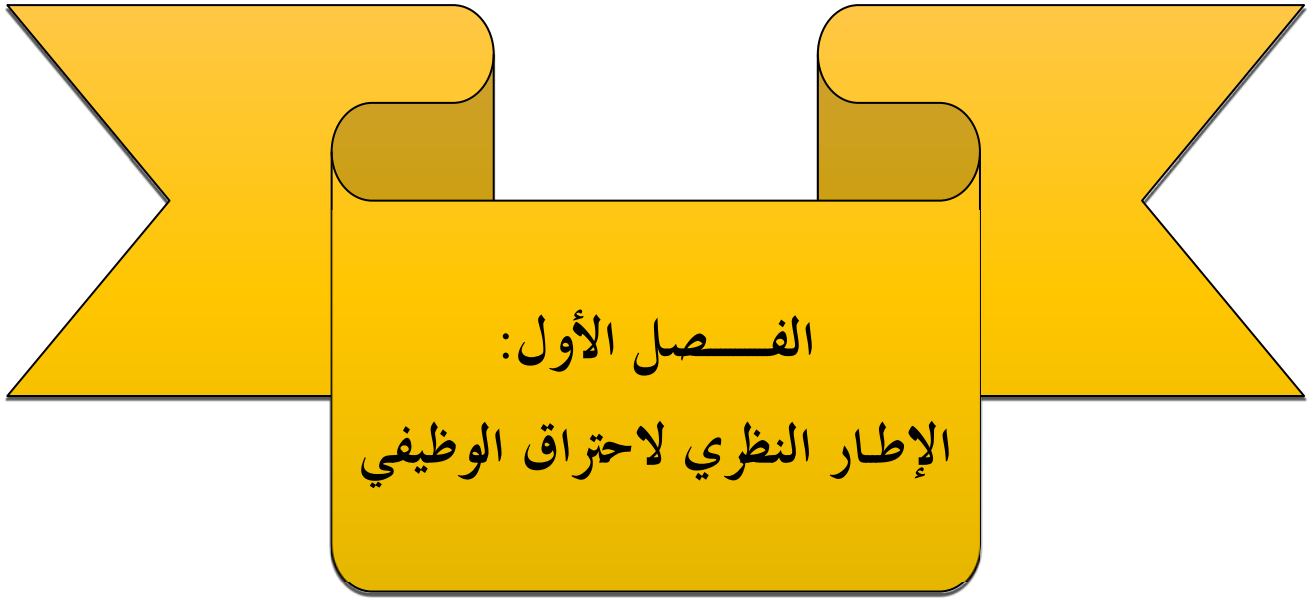
هيكل الدراسة (خطة مختصرة للدراسة) :

بهدف الإجابة على التساؤل الرئيسي والوصول إلى النتائج المرجوة من البحث وفق منهجية تتلاءم مع الموضوع تم تقسيم البحث إلى ثلاثة فصول، الفصل الأول والثاني يشملان الجانب النظري للدراسة أما الفصل الثالث فيشمل الجانب التطبيقي للدراسة، وذلك كما يلي:

الفصل النظري الأول : سنتطرق فيه إلى الإطار لمفاهيمي للاحتراق الوظيفي حيث تم تقسيمه إلى ثلاث مباحث، المبحث الأول إلى ماهية الاحتراق الوظيفي أما المبحث الثاني أساسيات الإحراق الوظيفي ، في حين خصص المبحث الثالث لمرتكزات الإحراق الوظيفي.

الفصل النظري الثاني : سنتناول فيه الإطار لمفاهيمي لرقمنه العمليات وقد تم معالجته من خلال ثلاث مباحث، المبحث الأول يدور حول ماهية الرقمنة، ثم يليه المبحث الثاني حول ، والمبحث الثالث والأخير حول أساسيات الرقمنة .

الفصل تطبيقي: قمنا بدراسة ميدانية بمصالح التدريس بجامعة محمد خيضر بسكرة، وقد تم التطرق لماهية المؤسسة محل الدراسة في المبحث الأول، أما المبحث الثاني نستعرض فيه الإطار المنهجي للدراسة، أما المبحث الثالث عرض وتحليل نتائج الدراسة، في حين تضمن المبحث الرابع قياس رقمنة العمليات فتخفيف الاحتراق الوظيفي.



تمهيد:

يعيش الفرد العامل في بيئة تسودها دائرة من الضغوطات الناتجة عن ريثم الحياة المتسرع، والذي جعله يدخل في محيط اجتماعي ومهني ونفسي غير صحي، وهذا يكون عند الفرد مجموعة من الصراعات التي يحاول مواجهتها بالطرق والأساليب الإيجابية، إلا أن تزايد هذه الصراعات والضغوطات قد تؤدي به إلى حالة من الإجهاد الحاد جدا والإرهاك؛ ما يتولد عنه الاحتراق الوظيفي، لاسيما وأن معظم الوقت الذي يقضيه الفرد العامل هو في بيئته المهنية، تلك المصدر الذي يعد المكان الآمن له والذي يضمن له إشباع حاجاته ويحدد له مكانته الاجتماعية ويشعر فيه بقيمته وتحقيق ذاته. وسنحاول من خلال هذا الفصل التعرف على الإطار المفاهيمي للاحتراق الوظيفي من خلال:

المبحث الأول: ماهية الاحتراق الوظيفي .

المبحث الثاني: أساسيات الاحتراق الوظيفي .

المبحث الثالث : مرتكزات الاحتراق الوظيفي.

المبحث الأول: ماهية الاحتراق الوظيفي

أصبح مفهوم الاحتراق الوظيفي كظاهرة شائع الاستخدام في العقدين الأخيرين من القرن العشرين، وذلك لوصفه الحالة النفسية المهنية للذين يعملون في مجال الخدمة الاجتماعية والإنسانية ويقضون وقتاً متواصلاً في العمل المجهّد، ونظراً لما تسببه هذه الظاهرة جاءت العديد من النظريات التي حاولت تفسيره من أجل البحث عن السبل الناجعة للتخلص أو التخفيف منها.

المطلب الأول: مفهوم الاحتراق الوظيفي

لم يكن مصطلح الاحتراق الوظيفي موجوداً قبل السبعينات من القرن الماضي، فقد استخدمت مصطلحات مثل الضغط المهني لوصف الكثير من الأعراض المشابهة، ولكن هذه المصطلحات قد تكون مظلمة، وذلك لأن هذه المصطلحات قد يكون لها آثار إيجابية مثل زيادة الحافز والنمو الشخصي .

الفرع الأول: نشأة الاحتراق الوظيفي

يعد موضوع الاحتراق الوظيفي من المواضيع الحديثة نسبياً والذي جذب إهتمام الباحثين خلال سنوات عديدة، حيث تناولت أبحاثهم الاحتراق الوظيفي بوصفه ناتجاً من الضغوط المهنية، وبعض الأسباب الأخرى ويعتبر المحلل النفسي الأمريكي هريترنر دنبرجر أول من ادخل مصطلح الاحتراق الوظيفي إلى حيز الاستخدام الأكاديمي عام 1823 عندما كتب دراسة أعدها لدورية متخصصة، حيث ناقش فيها تجاربه النفسية التي جاءت نتيجة تعامله مع المتدربين على عيادته النفسية في مدينة نيويورك وفي عام 1829 تحولت (كرستين ماسلاخ) أستاذة علم النفس في جامعة بيركلي إلى مصطلح الاحتراق الوظيفي، حيث درست ردود أفعال مجموعة من الأفراد المتطوعين الذين عملوا مع المشاكل الاجتماعية، وقد تم الاتفاق على الاحتراق علي انه شكل من أشكال الإجهاد النفسي (جليل كاظم العارضي، دلال صالح مهدي، 2019)

الفرع الثاني: تعريف الاحتراق الوظيفي

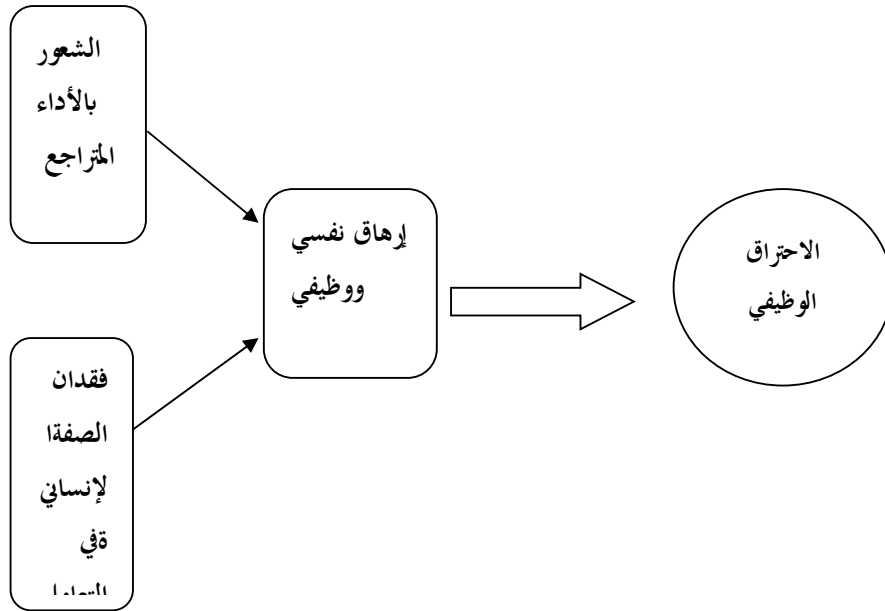
يمكن تعريف الاحتراق الوظيفي بأنه تلك الحالة التي يصل إليها الفرد ويفقد فيها الرغبة في العمل، علاوة على تدني الإنتاجية والتطوير في أداء أعماله، وعادة ما تصيب الفرد عندما يمكث في عمله بدون أي تغيير أو تطوير لمدة طويلة من الزمن، أو نتيجة العديد من الضغوط. (القحطاني سعيد بن علي بن ظافر ال كرعان، 2021، صفحة 8)

كما عرفته Maslach بأنه مجموعة الأعراض النفسية والتي تشمل الإجهاد العاطفي والاستجابة العدائية تجاه الآخرين والشعور بانخفاض الإنجاز الشخصي، والتي تحدث لدى الأفراد الذين يتضمن عملهم تفاعلاً مع الآخرين. (الشفلو عبد الرؤوف، 2015، صفحة 239)

في حين عرفه هريون فرويدبنرجر: freudeberger بأنه حالة من الإنهاك التي تحصل نتيجة للأعباء والمتطلبات المتزايدة والمستمرة والملقاء على الأفراد حسب طاقتهم وقوتهم. (محمد إبراهيم الاعمي، محمد صالح ميلاد، 2023، صفحة 142)

والشكل التالي يوضح وصف مفاهيمي للاحتراق الوظيفي:

الشكل رقم (01-01) وصف مفاهيمي للاحتراق الوظيفي



المصدر (مصطفى صباح حليحل، علي عبد الامير، 196، 2018).

من التعاريف السابقة والشكل رقم (01-01) يمكننا تعريف الاحتراق الوظيفي بأنه حالة أو ظاهرة تصيب الأفراد الذين يتضمن عملهم تفاعلاً مستمراً مع الآخرين، وتشمل هذه الحال الإجهاد العاطفي (الارهاق النفسي والعاطفي) وفقدان الصفة الانسانية في التعامل (تلبد المشاعر)، ونقص الانجاز (الشعور بتراجع الأداء).

المطلب الثاني: مراحل ومستويات الاحتراق الوظيفي

لا تحدث ظاهرة الاحتراق فجأة وإنما تمر بمراحل مختلف الباحثون في ذكرها إلا أنهم اتفقوا في مضمونها، كما أن الاحتراق يمر بمستويات محددة سنتطرق لها في هذا المطلب.

الفرع الأول: مراحل الاحتراق الوظيفي

يمر الفرد بعدد من المراحل حتى يصل لدرجة الاحتراق الوظيفي، وفي هذه المراحل كما يلي:

أولاً: مرحلة الإنذار لرد الفعل

وفيها يظهر بالجسم تغيرات في خصائصه في أول مواجهة للضغط، ومن هنا يبدأ التوافق الحقيقي، ويحدث فيها أن يستجيب الجسم للضغط من خلال أنه يفرز هرمون الأدرينالين، الذي يؤثر على اقل الجسم، ومن أعراضه زيادة إفرازه دقات القلب، وسرعة التنفس، وشد العضلات.

ثانياً: مرحلة المقاومة

تنشأ بوصفها نتيجة إذا استمرت مواجهة الجسم للموقف الضاغط، وفيها تختفي التغيرات التي حدثت في الخصائص الجسمية التي حدثت في المرحلة الأولى، ويرجع الشخص إلى حالته الطبيعية، ولكن في حين استمرار الموقف الضاغط فإنه يحدث فيها بداية الإحساس بالتعب، والتوتر، وعدم القدرة على تحمل الضغط.

ثالثاً: مرحلة الإنهاك

وتحدث إذا استمرت المواجهة بين الجسم والموقف الضاغط لمدة طويلة، عندئذ فإن طاقة التوافق تصبح منهكة (متدهورة)، مما يؤدي إلى ظهور التغيرات الجسمية التي حدثت في المرحلة الأولى مرة أخرى، ولكنها عند عودتها تكون بصورة أشد وأصعب، وقد يؤدي الفرد إلى أمراض نفسية أو إلى الوفاة، ويكون فيها أكثر عرضة للأمراض وعدم القدرة على اتخاذ القرارات أو التفاعل مع الآخرين (تراس هبة (رسالة مجاستير)، 2021، الصفحات 18-19).

الفرع الثاني: مستويات الاحتراق الوظيفي

من خلال ما تم تناوله من أعراض ومراحل للاحتراق النفسي يمكن تقسيم مستويات الاحتراق النفسي

حسب سنبول وكابوتو 1979 فان مستويات تنقسم إلى ثلاثة مستويات

أولاً: المستوى الأول (احتراق نفسي متعادل): تشمل هذه المرحلة على العلامات العارضة والعابرة للضغط النفسية والتي تظهر بشكل قصير ومتقطع يمكن السيطرة عليها كالنوبات القصيرة مثلاً التعب والقلق والإحباط والتهيج، ويرى الباحثان أنه يمكن علاجها عن طريق الاسترخاء وممارسة الرياضة والهوايات المحببة التي تخفف من مظاهر الاحتراق النفسي (نبيلة تاللي، 2017، صفحة 68)

ثانياً: المستوى الثاني (احتراق نفسي متوسط): وينتج عنه نفس الأعراض السابقة ولكنها تستمر لأسبوعين على الأقل . (الملوم زينب أحمد، 2018، صفحة 30)

ثالثاً: المستوى الثالث (احتراق نفسي شديد): وينتج عن أعراض جسمية مثل القرحة، الآم الظهر المزمنة، نوبات الصداع الشديدة . (دهوم طيبه امان ابو، 2017، صفحة 28)

المبحث الثاني : أساسيات الاحتراق الوظيفي:

سنتطرق في هذا المبحث لأساسيات الاحتراق الوظيفي؛ حيث تضمن المطلب الأول المقاييس والنماذج التفسيرية للاحتراق الوظيفي التي يقاس بها، والمطلب الثاني مصادر وأسباب الاحتراق الوظيفي؛ وذلك بالتركيز على المصادر واختلاف الأسباب.

المطلب الأول: المقاييس والنماذج التفسيرية للاحتراق الوظيفي

الفرع الأول: مقاييس الاحتراق الوظيفي

إن أي شخص وفي أي مهنة وعلى أي مستوى ليس في ما من الاحتراق النفسي، وبالتالي يمكن أن يصبح ضحية لهذه الظاهرة، لذلك فان كيفية قياس مستوى الاحتراق النفسي بغرض الوقاية منه وعلاجه يعد أمر في غاية الأهمية. ونظراً لكثرة المقاييس وتعددنا سنحاول عرض بعض المقاييس وأكثرها شيوعاً والتي حاولت قياس هذه الظاهرة فيما يلي:

أولاً: مقياس بوتير للاحتراق potterbornout

يهدف إلى قياس مستوى الاحتراق النفسي، ويتكون من (20) عبارة، يتم الإجابة عليها من خلال مقياس متدرج من (1-5) يمثل الفئات التالية على الترتيب (نادراً، أحياناً، غالباً، كثيراً، عادةً) وتشير الدرجة التي يحصل عليها الفرد إلى مستوى الاحتراق النفسي لديه، ويقسم الأفراد كالتالي:

- 20-40 أنت على ما يرام ولا خوف عليك .
- 41-60 لا بأس عليك طالما اتخذت الاحتياطات الوقائية اللازمة .
- 61-80 أنت مرشح للإصابة بالاحتراق النفسي .
- 81-100 أنت تعاني من الإحتراق النفسي .

ومن أمثلة عبارات المقياس: (سليمان بن علي بن محمد بن راشد الحاتمي، 2014، صفحة 19)

- أشعر بالتعب حتى وإن أخذت قسطاً كافياً من النوم .
- أشعر غالباً بعدم الرضا والقناعة .
- أشعر بالحزن بدون سبب واضح .
- أنا كثير النسيان .

ثانياً: مقياس أو لنبورغ (OLM)

هذا المقياس هو بديل لأداة أكثر استخداماً لقياس الاحتراق الوظيفي Maslach وقد تم تطويره لتخفيف من التحيز المحتمل واولدنبورغ (OLM) يتكون من بعدين:

1-الإرهاك exhaustion: يعرف على أنه نتيجة توتر جسمي، عاطفي، إدراكي شديد فهو لا يغطي الجانب العاطفي الانفعالي فقط كما في مقياس ماس لاش بل جسمي وإدراكي .

2-اللامبالاة disengagement: ويقصد بهذا البعد المسافة ما بين الشخص ومتلقي الخدمة، بحيث يصبح الشخص غير إنساني، ومتصلب، وقاسي وقليل الاهتمام بالعمل .

وقد استخدم هذا المقياس للتحقق من فاعليته على العاملين في القطاع الصحي، إلا أن الباحثة تميل إلى الاعتماد على MBL حيث يعتبر المعيار الذهبي gold standard في قياس الاحتراق الوظيفي لدى العاملين في المؤسسات التي تستخدم الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات في عملها، لما له من إيجابيات في قياس الاحتراق الوظيفي . (آلاء حمدي ادعيس، 2012، صفحة 55)

ثالثاً: مقياس الاحتراق النفسي لفرويدنبرجر (Burnout questionnaire)

يهدف إلى قياس مستوى الاحتراق النفسي، ويتكون من (18) عبارة، يتم الإجابة عليها من خلال مقياس يتراوح بين عدم الانطباق إلى الانطباق التام، وذلك على المتصل يتراوح من صفر إلى 05، وتشير الدرجة التي يحصل عليها الفرد إلى مستوى الاحتراق النفسي ويقسم الأفراد كالتالي:

- من صفر -25: إن الفرد بحالة جيدة
- من 26-35: بداية الإحساس بالضغط
- من 36-50: إرهاصات الإصابة بالاحتراق النفسي
- من 51-65: الفرد محترق نفسياً
- من 65 فأكثر: وضع الخطر .

وفيما يلي أمثلة على عبارات المقياس

- هل تتعب بسهولة؟
- هل تعمل بجهد، ولكن إنجازك منخفض ؟
- هل تشعر بفقرات من الحزن غير واضحة السبب؟
- هل أصبحت أكثر عصبية ؟. (بوحارة هناء، 2012، الصفحات 77-78)

رابعاً: مقياس ماس لاش الاحتراق الوظيفي

أعدت ماسلاش وسوزان جاكسون هذا المقياس عام (1981)، ويتكون من ثلاثة مقاييس فرعية: إجهاد انفعالي، تلبد المشاعر ونقص الانجاز الشخصي. ويتمتع هذا المقياس حسب رأي الباحثين بخصائص سيكومترية جيدة، كما انه يصلح لأغراض التشخيص والبحث العلمي، لذا نجده استخدم في العديد من الدراسات، وترجم إلي العديد من

اللغات: كالاسبانية والعربية، فقد ترجمة للعربية زيد البتال(2000)، ونصر يوسف (1991)، وفاروق عثمان(2001). ومن أجل ذلك اعتمدنا في دراستنا هذه في تحديد أبعاد الاحتراق الوظيفي على هذا المقياس.

يتكون المقياس من (22) عبارة، يجاب عنها من خلال بعدين، الأول بعد تكرار، ويعني عدد مرات تكرار أحساس الفرد بالشعور، الذي تدل عليه العبارة التي يقرأها، وذلك على متصل من (1) إلى (6) والبعد الثاني بعد الشدة، ويعني درجة قوة شدة الإحساس، ويجاب عنها من خلال متصل من (1) إلى (7).

ومن أمثلة لعبارات المقياس:

- أشعر بأن طاقتي مستنزفة مع نهاية يوم عملي .
- إن التعامل المباشر مع الجمهور يسبب لي ضغوطا نفسية شديدة .
- أشعر بالإرهاق عندما استيقظ من النوم لمواجهة يوم عمل جديد.
- أشعر بالإحباط بسبب ممارستي لمهنتي .

ويعتبر الاحتراق منخفضا إذا حصل الفرد على درجات منخفضة على البعدين الأول والثاني، ودرجة مرتفعة على البعد الثالث، ويكون الاحتراق متوسطا عندما يحصل الفرد على درجات متوسطة على الأبعاد الثلاثة، بينما يكون مرتفعاً، إذا حصل الفرد على درجات مرتفعة على البعدين الأول، والثاني ومنخفضة على البعد الثالث.

ومن الشكل يتضح تصنيفات درجات مقياس ماسلاش حسب مستويات الاحتراق . (سماهر مسلم عياد أبو مسعود ، 2010، الصفحات 48-49)

والشكل التالي يوضح تصنيف درجات مقياس ماسلاش حسب مستويات الاحتراق:

الشكل (01-02) تصنيف درجات مقياس ماسلاش حسب مستويات الاحتراق

البعد	عالي	متوسط	منخفض
الإجهاد الانفعالي	27 فأكثر	17-26	16 فأقل
التلبد الإحساسي	13 فأكثر	7-12	6 فأقل
الانجاز الشخصي	31 فأقل	32-38	39 فأكثر

المصدر (سماهر مسلم عياد أبو مسعود ، 2010، صفحة 49)

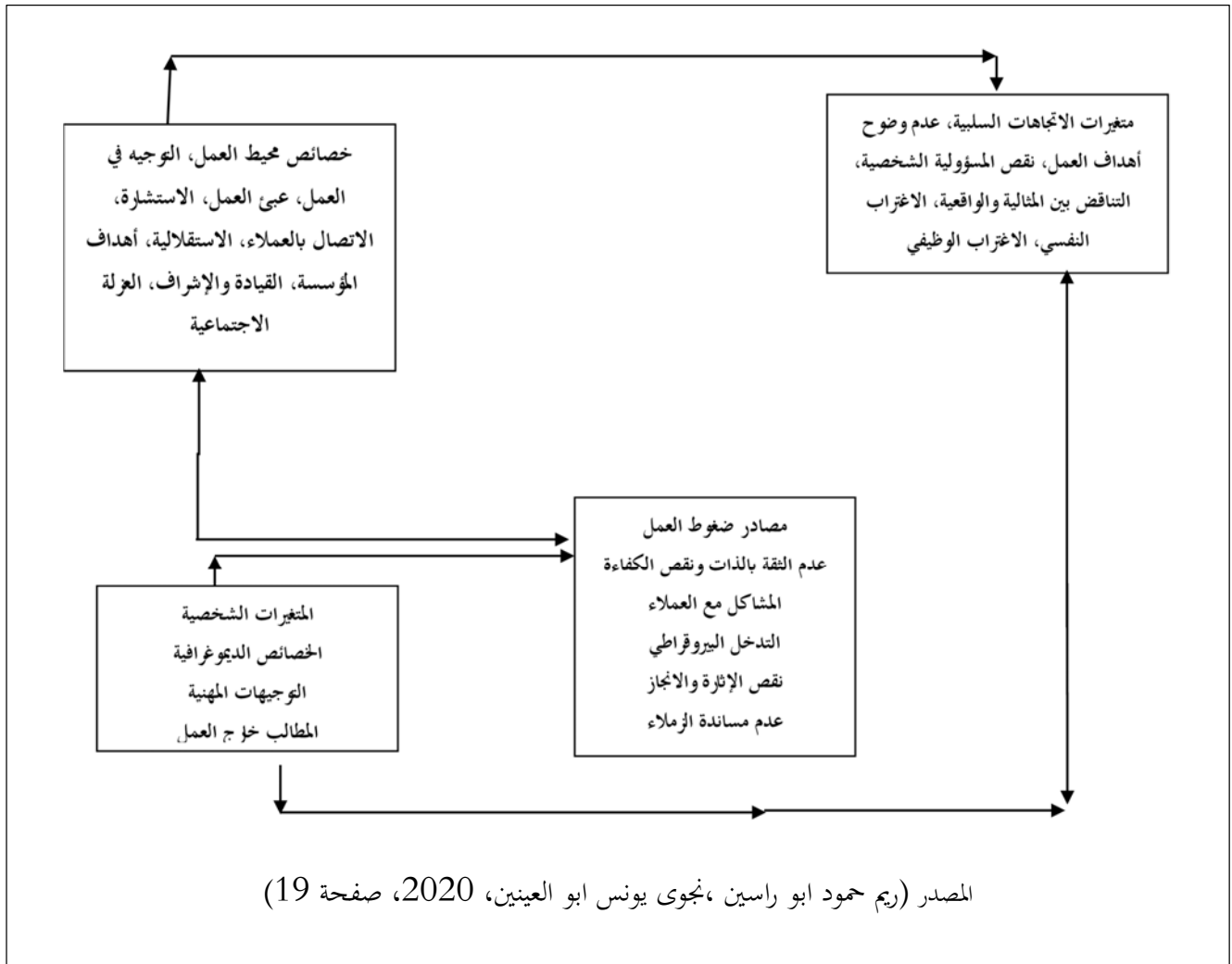
الفرع الثاني: بعض النماذج المفسرة للاحتراق الوظيفي

أولاً: نموذج تشيرنس للاحتراق الوظيفي

قدم تشيرنس (1985) نموذج شامل للاحتراق الوظيفي وقابل مع معاونيه ثمانية وعشرين مهنيًا مبتدئًا في أربعة مجالات هي الصحة ومجال القانون ومجال التمريض في المستشفيات العامة ومجال التدريس في مدارس الثانوية وتم مقابلة كل المفحوصين عدة مرات خلال فترة تتراوح سنه إلى سنتين ويوضح الشكل التالي نموذج تشيرنس.

والشكل التالي يوضح نموذج تشيرنس للاحتراق الوظيفي

الشكل (01-03) لنموذج تشيرنس للاحتراق الوظيفي



1-خصائص محيط العمل: تتفاعل هذه الخصائص مع الأفراد الذين يدخلون الوظيفة لأول مرة ولهم توجيهات مستقبلية معينة، ومطالب عمل زائدة، ويحتاجون إلى المساندة الاجتماعية، كل هذه العوامل تعتبر مصادر معينة من الضغط الذي يتعرض له الأفراد بدرجات متفاوتة، ويتواءم الأفراد مع هذه العوامل الضاغطة بطرق مختلفة، فيلجأ إلى الأساليب واستراتيجيات منحرفة، بينما يتواءم آخرون عن طريق اللجوء إلى الاتجاهات السالبة. وقد اعتبر تشيرنس خصائص محيط العمل الثمانية منبئات لمتغيرات الاتجاهات السالبة، والتي تشكل الاحتراق النفسي وهذه الخصائص هي:

- التوجيه في العمل.
- عبء العمل .
- الاستشارة.
- الاتصال بالعملاء .
- الاستقلالية .
- أهداف المؤسسة .
- القيادة والإشراف .
- العزلة الاجتماعية .

2-المتغيرات الشخصية: وهي تضم الخصائص الديموغرافية، بالإضافة إلى التأييد الاجتماعي من خارج محيط العمل.

3- مصادر الضغط: وضع تشيرنس خمسة مصادر للضغط كمقدمات للاحتراق النفسي وهي:

- عدم الثقة بالذات ونقص الكفاءة .
- المشاكل مع العملاء .
- التدخل البيروقراطي .
- نقص الإثارة والإنجاز .
- عدم مساندة الزملاء .

4- متغيرات الاتجاهات السالبة:

حدد تشيرنس اتجاهات سالبة تنتج عن الضغوط وتتمثل في:

- عدم وضوح أهداف العمل.
- نقص المسؤولية الشخصية .
- التناقض بين المثالية والواقعية.
- الاغتراب النفسي.
- الاغتراب الوظيفي .
- نقص الاهتمام بالذات.

5 - متغيرات إضافية

أضيفت بعض المتغيرات الأخرى مثل المتغيرات المرتبطة بالعمل وهي:

- الرضا الوظيفي.
- الغياب عن العمل .
- الاتجاه نحو ترك المهنة
- الأعراض السيكوسوماتية .
- الرضاء الزوجي.
- صراع الدور .
- الصحة الجسدية.
- استخدام العقاقير .

ويلاحظ من نموذج تشيرنس أنه يركز على خصائص محيط العمل والتي تسبب ضغوطاً للفرد، كما أنه يركز على بعض الاتجاهات السالبة التي توجد لدى الأشخاص المستهدفين للشعور بالضغط النفسي، وأشار النموذج أيضاً إلى بعض المتغيرات الشخصية والتي تتضمن المتغيرات الديموغرافية، وأعطى أهمية لبعض المتغيرات الاجتماعية مثل: مدي الحصول علي المساندة الاجتماعية، وأضاف النموذج بعض المتغيرات الإضافية الأخرى المرتبطة بالعمل مثل الرضا الوظيفي وصراع الدور والصحة الجسمية وغيرها . (الزهراني, نوال بنت عثمان بن احمد، 2008، الصفحات 45-

ثانيا : نموذج العلاقات البنائية

حسب Angel et al2003 يقدم هذا النموذج وصفا للعلاقات المتبادلة بين أبعاد الاحتراق الوظيفي: الانجاز الشخصي، ومشاعر الإجهاد من حيث تأثير كل منها على الآخر، فيشير إلى أن بعد الانجاز الشخصي يؤثر على الإجهاد الانفعالي، بمعنى أنه كلما ارتفع انجاز الفرد قل إحساسه بالإجهاد، وكذلك إحساسه بتلبد المشاعر، وهذا من جانب .ومن جانب آخر يوضح النموذج تأثير استراتيجيات المواجهة على الاحتراق الوظيفي والتي صنفتم إلى استراتيجيات فعالة، وأوضح ارتباط استراتيجيات المواجهة الفعالة بالانجاز الشخصي، بينما ارتبطت الاستراتيجيات غير الفعالة بمشاعر الإجهاد، بمعنى أن هناك نوع من العلاقات المتبادلة بين الاستراتيجيات المواجهة بنوعها وبين الاحتراق الوظيفي، وكذلك بين أبعاد الاحتراق الوظيفي ببعضها البعض وهما بعدي تلبد المشاعر والإجهاد الانفعالي، وبين البعد الثالث لاحتراق الوظيفي والذي يدل ارتفاعه على انخفاض الاحتراق الوظيفي، بينما يدل انخفاضه على ارتفاع الاحتراق النفسي وهو بعد الانجاز الشخصي . (طايب نعيمة، 2013، صفحة 31)

ثالثا : نموذج الوجودي (1993)

يظهر الاحتراق النفسي حسب النموذج الذي تقدمت به Ayala pines(1993) في مناخ ثقافي أين يصبح العمل بالنسبة للعدد من الأفراد موضوع البحث عن معنى الوجود ، وهذا ما يفسر بان " الأسباب الأولى لاحتراق النفسي تنبع من حاجة الأفراد للاعتقاد بان حياتهم لها معنى وان الأشياء التي يقومون بها ذات الفائدة وأهميتها ". وعلي عكس ما يقترحه نموذج شر نيس ترى (1993) pines أن الضغوط كعبء العمل والإرغامات التنظيميةلا تتسبب في حدوث الاحتراق النفسي لأنها تعرقل استعمال الكفاءات والمؤهلات ، بل لسبب أكثر عمقا وهو أن استحالة استعمال هذه الكفاءات تحرم الفرد من المعنى الذي يبحث عنه من خلال ممارسة عمله. فبالنسبة (1993) pines الاحتراق النفسي ليس نتيجة لغياب كلي ، بل يتعلق الأمر بكون الفرد يري أن مساهمته الشخصية ليست لها معنى أو غير مهمة مما يؤدي إلي حدوث الاحتراق النفسي ، ومن هذا المنطلق كلما بدأ الفرد العامل في ممارسة مهنته بتعلق والتزام كبير ، كلما كان احتمال تعرضه للاحتراق النفسي اكبر في ظل شروط عمل غير مناسبة .

وفي هذا النموذج ، تتنوع مصادر التوقعات ، ففي بعض الحالات قد تكون عامة وشاملة ، أي علي الأقل تكون القاسم المشترك بين كل من يدخل إلي الحياة المهنية ، وعلى العموم يفترض هذا النموذج بان الأشخاص الذين لديهم حافز كبير للعمل هم من يميلون للتعرض للاحتراق النفسي. (طايب نعيمة، 2013، صفحة 31)

المطلب الثاني: مصادر وأسباب الاحتراق الوظيفي

الفرع الأول: مصادر الاحتراق الوظيفي

أكدت العديد من النظريات أن الأسباب والمصادر المؤدية لحدوث الاحتراق الوظيفي عديدة ومتداخلة، وتختلف من شخص لآخر وهي:

- **ضغوط العمل:** يشعر الموظف بأن لديه أعباء كثيرة محيطة به، وعليه تحقيقها في مدة قصيرة جدا ومن خلال مصادر محدودة وشحيحة، وكثير من المؤسسات والشركات سعت في العقود الماضية إلى الرشد من خلال الاستغناء عن أعداد كبيرة من الموظفين والعمالة، مع زيادة الأعباء الوظيفية على الأشخاص الباقين في العمل، ومتطلباتهم بتحسين أدائهم وزيادة إنتاجيتهم .
- **محدودية صلاحيات العمل:** إن احد المؤشرات التي تؤدي الاحتراق النفسي وهو عدم وجود صلاحيات لاتخاذ القرارات لحل مشاكل العمل، وتأتي هذه الوضعية من خلال وجود سياسات وأنظمة صارمة لا تعطي مساحة حرية التصرف واتخاذ الإجراءات المناسبة من قبل الموظف.
- **قلة التعزيز الإيجابي:** عندما يبذل الموظف جهدا كبيرا في العمل وما يستلزم ذلك ساعات إضافية وأعمال إبداعية دون مقابل مادي أو معنوي يكون ذلك مؤشرا آخر عن المعاناة والاحتراق الذي يعيش فيه الموظف .
- **انعدام الاجتماعية:** يحتاج الموظف أحيانا إلى مشاركة الآخرين في بعض المهوم والأفراح والتنفيس، لكن بعض الأعمال تتطلب فصلا فيزيقيا في مكان وعزلة اجتماعية عن الآخرين، حيث يكون التعامل أكثر مع أجهزة والحاسبات وداخل المختبرات والمكاتب المغلقة .
- **عدم الإنصاف والعدل:** يتم أحيانا تحميل الموظف مسؤوليات لا تكون في مقدوره تحملها، وعند إخلاله بها يتم محاسبته، وقد يكون القصور في أداء العمل ليس تقاعسا من الموظف، ولكن بسبب رداءة الأجهزة وتواضع إمكانياتها ومحدودية برامجها، إضافة إلى إمكانية عدم وجود كفاءات فنية مقتدرة لأداء الواجبات المطلوبة .
- **صراع القيم:** يكون الموظف أحيانا أمام خيارات صعبة، فقد يتطلب من منه العمل القيام بشيء ما والاضطلاع بدور ما ولا يكون ذلك متوافقا مع قيمة ومبادئه، فمثلا قد يضطر عامل مبيعات أن يكذب من اجل إن يمرر منتجا على عميل، أو غير ذلك من الظروف والملايسات . (أمانى بسام سعيد الجمل، 2012، صفحة 35)

الفرع الثاني: أسباب الاحتراق الوظيفي

تدور العديد من النظريات حول الأسباب المؤدية لحدوث الاحتراق الوظيفي:

أولاً: الأسباب على المستوى الفردي (الشخصي)

قد يرجع الاحتراق الوظيفي لمصادر شخصية ترتبط بسمات شخصية الفرد، لذلك اهتم الباحثون بالدور الذي تلعبه الشخصية في التعرض للضغوط النفسية والاحتراق الوظيفي، حيث أكدوا أن الفرد الذي يمتلك شخصية من نمط (A) والمعروف عنها أنها شخصية تجعل الفرد طموحاً ونشطاً ومخلصاً وملتزماً بالعمل بشكل تام، سيكون أكثر عرضة للاحتراق الوظيفي من غيره من العاملين، خاصة إذا لم يكن يتمتع بالصلافة النفسية الكافية والوعي الذاتي والذكاء الوجداني اللازم للحفاظ على النظرة الإيجابية للحياة

ثانياً: الأسباب على المستوى الوظيفي (المهني):

أكد الباحث (Maher) أن الاحتراق الوظيفي قد يرجع لمصادر وظيفية ترتبط بخصائص العمل وظروفه، وذلك بعدما أن استعرض أربع عشرة دراسة تناولت أسباب الاحتراق الوظيفي وأعراضه، وظيفية ترتبط بخصائص العمل وظروفه، وذلك بعدما أن استعرض أربع عشرة دراسة تناولت أسباب الاحتراق الوظيفي وأعراضه، والتي من خلالها تبين له وجود ثمانية أسباب رئيسية للاحتراق الوظيفي وهي:

- العمل لفترات طويلة دون الحصول على قسط كاف من الراحة.
- تزايد الأعباء نتيجة توسيع مهام الدور ليشمل أعمالاً وواجبات أساسية وثانوية كثيرة
- نقص لأعداد لمواجهة ضغوط العمل
- المراقبة والمحاسبة والمسائل المستمرة للموظفين
- الرتبة والملل في العمل مع كثرة الأعمال الكتابية غير الضرورية
- تدني العوائد المادية والمعنوية
- ضعف التغذية الراجعة عن مدى كفاءة أو عدم كفاءة الأداء
- صرامة وجمود التنظيمات السياسية

ثالثاً: الأسباب على المستوى الاجتماعي

- التغيرات السلبية في العلاقات الاجتماعية للفرد وعدم أحاساسة بأن المحيطين به يعرفونه أو حتى يحترمونه.
- عدم القدرة على مواكبة التطورات الثقافية والاجتماعية والاقتصادية والحضارية المتسارعة في المجتمع.
- عدم الوفاء المجتمع بمحاجات أفراد في الوقت الذي يلتزم المجتمع مع تزايد الانفتاح مع الحضارات الأخرى.

- زيادة الحمل العائلي للفرد للموظف بسبب النفقات الأسرية الكثيرة الضرورية وغير الضرورية.
 - الهالة المفرطة المرتبطة ببعض المهن وما قد تسببه من أذيلأصحابها نتيجة إجبارهم على العيش وفق نمط حياة خاضع الافتراضات مثالية وتوقعات غير حقيقية وواقعية.
 - تدني النظرة الاجتماعية لبعض المهن والمعاملة السيئة لإفرادها العاملين فيها.
- وفي الأخير يمكن التنويه إلى كل الأسباب والعوامل التي تم ذكرها سابقا يمكن أن تكون مصادر أساسية وحقيقية للاحتراق النفسي ولكن فقط بتوفر شرطين أساسيين وهما الاستمرارية والشدة فكلما استمرت تلك العوامل والأسباب وازدادت شدتها كلما دفعت بالموظف بشكل تدريجي إلى إحساس بالإنهاك والاستنزاف والإحباط وأخيرا الاحتراق النفسي للمحال . (مينة شهري ،مرزوق عدمان، 2022، الصفحات 75-76)

المبحث الثالث: مرتكزات الاحتراق الوظيفي

سنعرج في هذا المبحث على مفاهيم أساسية ومرتكزات هامة للاحتراق الوظيفي من خلال مطلبين المطلب الأول تضمن النظريات الاحتراق الوظيفي وذلك التعريف بثلاث نظريات درست هذه الظاهرة حيث المطلب الثاني يتضمن مظاهر التي تظهر للفرد وكيفية تجنبه لظاهرة

المطلب الأول : نظريات الاحتراق 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 ثلاثة تناولت ظاهرة الاحتراق الوظيفي وهي النظرية الفرويدية أو التحليل النفسي، النظرية السلوكية، النظرية المعرفية أو الوجودية. وسوف نعرض بإيجاز هذه النظريات وبيان مدي العلاقات بينها في تحديدها وتفسيرها لظاهرة الاحتراق الوظيفي

الفرع الأول: النظريات المفسرة للاحتراق الوظيفي

أولاً: 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 للدرجات غير المقبولة بل المتعارضة في مكونات الشخصية، مما ينشأ عنه صراع بين تلك المكونات ينتهي في أقصى مراحل إلى الاحتراق الوظيفي، أو أنه ناتج عن فقدان الأنا المثل الأعلى لها وحدوث فجوة بين الأنا والآخر الذي تعلقت به، وفقدان الفرد جانب المساندة التي كان ينتظرها،

كما أنه يمكن استخدام بعض فنيات مدرسة التحليل النفسي لعلاج الاحتراق الوظيفي كالتنفيس الانفعالي . (عياد سماهر مسلم، 2010، الصفحات 18-19)

ثانيا: النظرية السلوكية

تفسر النظرية السلوكية الاحتراق الوظيفي في ضوء عملية التعلم على أنه سلوك غير سوي اكتسبه الفرد نتيجة ظروف البيئة غير المناسبة، فالمعلم مثلا الذي يعمل في مدرسة لا تتوافر فيها الوسائل التعليمية اللازمة، ويوجد بها مدير ومعلمين غير متعاونين، وكذلك تلاميذ لا تتوافر لديهم دافعية صادقة للتعلم، فضلا عن ضغوط العائلية، إضافة إلى الارتفاع الكبير في تكاليف الحياة، كل ذلك يدخل تحت البيئة المحيطة بالمعلم ويمكن استخدام فنيات تعديل الاحتراق لمواجهة تلك، ومن الفنيات السلوكية المفيدة في التصدي لمشكلة الاحتراق الوظيفي فنية التعزيز وزيادة الدعم للفرد، والضبط الذاتي من خلال السيطرة الذاتية على الضغط، والاسترخاء وأخذ الحمامات الدافئة. (ادعيس آلاء حمدي، 2012، الصفحات 46-47)

ثالثا: النظرية الوجودية

تؤكد هذه النظرية في تفسيرها للاحتراق على عدم وجود المعنى في حياة الفرد، فحينما يفقد الفرد المعنى والمغزى من حياته، فإنه يعاني نوعا 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 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 ويزداد عليه قلة الدعم المقدم له، وكذلك قلة إنتاجه مما يعرض الفرد للاحتراق الوظيفي بل قد يترك عمله، أو على أقل تقدير توجد النية لترك العمل إن وجد عملا مناسباً غير عمله الحالي، مما يبين الأثر الخطير للاحتراق الوظيفي على المجتمع كله (سماهر مسلم عياد ابو، 2010، صفحة 20)

المطلب الثاني: مظاهر الاحتراق الوظيفي

الاحتراق الوظيفي هو حالة من الإرهاق الجسدي والعقلي والعاطفي الناتجة عن الضغط المستمر في مكان العمل، يمثل الاحتراق الوظيفي مشكلة خطيرة تؤثر على الأداء الوظيفي والصحة العامة للأفراد ، ويمكن الاستدلال على الاحتراق الوظيفي من خلال مظاهر على المؤسسة الانتباه لها من أجل العمل على تجنب الاحتراق الوظيفي.

الفرع الأول: أعراض الاحتراق الوظيفي

يشير كيننجهام 1982knngnam إلى تبعات الإحترق النفسي والتي تتمثل في مجموعة من الاستنتاجات الفسيولوجية والتي تنتج من تعرض الفرد المستويات المرتفعة من الضغوط وتعتمد بشكل كبير علي إدراك الفرد وتفسيره للعالم من حوله وعلى التعامل مع هذا العالم وهي:

1- الاستجابة الفسيولوجية: تتمثل التابعيات الفيزيولوجية في:

- ارتفاع ضغط الدم.
- ارتفاع معدل ضربات القلب .
- ضيق التنفس .
- اضطرابات في المعدة.
- جفاف الحلق.

2- الاستجابة النفسية والتي تتمثل في:

الاستجابة العقلية ومن أمثلة الاستجابات العقلية نقص القدرة على التركيز واضطرابات في التفكير وضعف القدرة علي التذكر وتحويل الأحداث وضعف القدرة على حل المشكلات وإصدار الأحكام واتخاذ القرارات

الاستجابة الانفعالية في القلق والغضب، الاكتئاب، الحزن الوحدة النفسية وفي هذا الصدد يشير كيننجهام إلى انه إذا ظل الموقف مستمرا فانه انفعالات الفرد تزداد اضطراباته

3- الاستجابة السلوكية أما الاستجابة السلوكية فتتمثل في العدوان وترك المهنة وزيادة معدل الغياب والتعب لأقل مجهود. (لنا حسن محمد المنصور، 2013، الصفحات 18-19)

وباختصار يمكن أن نستدل على وجود الاحتراق الوظيفي من خلال الأعراض التالية:

- شعور الفرد بالإجهاد البدني والنفسي مما يؤدي إلى شعور الفرد بفقدان الطاقة النفسية أو المعنوية وضعف النشاط الحيوية وبالتالي فقدان الشعور بتقدير الذات.
- الاتجاه السلبي نحو العمل والمستفيدين الذين تقدم إليهم الخدمات وفقدان الدافعية نحو العمل .
- النظرة السلبية للذات والإحساس بالفشل واليأس والعجز. (محمد الجاف, نادية عبد الله، 2020)

الفرع الثاني: كيفية تجنب الاحتراق الوظيفي

يشير الباحثين إلى أن منع أو تقليل الاحتراق الوظيفي ليس بالأمر السهل، نظرا للتباين من المهتمين في القدرات والتوقعات، الأمر الذي جعل الحد من الاحتراق أمرا صعبا. وقد استخلص الباحثون عدة إجراءات يعتبرونها جهودا تهدف إلى منع أو التقليل من الاحتراق إلأدنى درجة ممكنة وهذه الإجراءات تبينهازي هي:

- عدم مبالغة الفرد في توقعاته من الجانب المهني.
 - توسيع نطاق المسؤولية للمرؤوسين، والعمل على إيجاد فرص المشاركة بالقرارات التي تخصهم مباشرة.
 - خلق روح التآزر والاستعداد لتقديم الدعم النفسي في بيئة العمل.
 - تقليل العبء الوظيفي؛ وذلك من خلال تقليل نسبة العملاء لكل مهنة.
 - الابتعاد لفترة معينة عن العمل الاعتيادي والانشغال بالمسؤوليات الأخرى.
 - تكوين صداقات مع موظفين في مجالات غير المجال الذي يعمل به.
 - الإعداد والتدريب على المهارات والعلاقات والتعامل مع الآخرين بجانب الإعداد التخصصي.
 - الاهتمام ببرامج التطوير والنمو من الناحية المهنية.
 - معرفة طرق تقليل الضغط العصبي والقلق الناتجين من العمل بمختلف جوانبها .
 - النظرة للقيم الإنسانية- من جانب المسؤولين- على أنها أهم القوانين والتنظيمات الإدارية التي تحكم المؤسسة.
- (أنور أبو موسي، يحي كلاب، 2012، صفحة 29)

خلاصة الفصل :

من خلال ما تم تناوله فقد تبين لنا أن الاحتراق الوظيفي أحد المشكلات المهنية الخطيرة التي تهدد عصرنا الحالي نتيجة الضغوطات الحياتية المستمرة، والتي تسبب الشعور بنقص في الانجاز الشخصي وتجعل المصاب به يشعر بإرهاك جسدي وعاطفي يجعلانه غير مبالي بما يحدث حوله وكأنه جماد ، ولا يكمن الخطر في هذا الأمر فحسب بلتصل خطورة الاحتراق النفسي لدرجة أنه يصبح مهددا لحياة الفرد؛ وذلك من خلال تأثيره على قلبه وعقله فيؤدي به إلى الهلاك وربما الموت المفاجئ أو الانتحار. وتتأثر المؤسسة بالأفراد المصابون باحتراق النفسي نتيجة الأعباء المتزايدة عليها وعلى أفرادها مما يؤدي بها لخسائر مادية وبشرية نتيجة الأداء المتدني لأفرادها وبالتالي فشلها.



التمهيد:

أصبحت الرقمنة في العصر الحالي مصطلح شائع في العديد من المجالات والصناعات، وتعرف بأنها عملية تحويل المعلومات من شكلها التناظري إلى شكل رقمي، ويتضمن ذلك استخدام التقنيات الحديثة لتحويل المعلومات والبيانات إلى صيغ رقمية تساعد على تسهيل وتسريع عمليات الإنتاج والتصنيع والتوزيع والتسويق، كما يتم استخدام الرقمنة في العديد من المجالات، مثل الصناعة والصحة والتعليم والخدمات المالية بشكل كبير، لهذا نحاول من خلال هذا الفصل دراسة الأدبيات المتعلقة بالرقمنة وكلما يتعلق بها وهذا من خلال:

- المبحث الأول ماهية الرقمنة
- المبحث الثاني: أساسيات الرقمنة
- المبحث الثالث : مرتكزات الرقمنة

المبحث الأول : ماهية الرقمنة

تعتبر الرقمنة عن عملية تحويل المعلومات من شكلها التقليدي إلى شكل رقمي يمكن معالجته وتخزينه إلكترونياً ، كما تعد الرقمنة جزءاً أساسياً من الثورة الرقمية التي شهدتها العالم في العقود الأخيرة ، حيث أحدثت تحولاً كبيراً في مختلف جوانب الحياة من الاقتصاد والتعليم إلى الصحة والإدارة .

المطلب الأول: مفهوم الرقمنة

فيما يلي عرض لبعض التعاريف المختلفة لمصطلح الرقمنة:

في الحسابات: تحويل البيانات إلى شكل رقمي بحيث يمكن معالجتها بواسطة الحاسب.

في سياق نظم المعلومات: تحويل النصوص المطبوعة مثل (الكتب، الصور، سواء كانت صوراً فوتوغرافية أو إيضاحات أو خرائط... الخ)، وغيرها من المواد التقليدية من أشكالها التي يمكن أن تقرأ بواسطة الإنسان، أي تناظرية إلى الأشكال التي يقرأ فيها بواسطة الحاسب المالي، أي إشارات ثنائية وذلك عن طريق استخدام نوع من الأجهزة المسح الضوئي بطريق الكاميرات الرقمية ، والتي تنتج عنها أشكال عرضها على شاشة الحاسب (الشارف صباح; مروة كشرود ، 2020، صفحة 20)

كذلك عرف تيري كاني **terrykuny** الرقمنة أنها عملية تحويل مصادر المعلومات على اختلاف أشكالها (من الكتب والدوريات والتسهيلات الصوتية والصور المتحركة ...) إلى شكل مقروء بواسطة تقنيات الحاسبات الآلية عبر الثنائي البيانات bits، والذي يعتبر وحدة المعلومات الأساسية لنظام المعلومات يستند إلى الحاسبات الآلية، وتحويل المعلومات إلى مجموعة الأرقام الثنائية يمكن أن يطلق عليها "الرقمنة"، ويتم القيام بهذه العملية بفضل الإستناد إلى مجموعة التقنيات والأجهزة المتخصصة .

وقدم دوج هودج **Doug hodes** مفهوماً آخراً تم تبنيه من قبل المكتبة الوطنية الكندية يعتبر فيه الرقمنة عملية إجراء لتحويل المحتوى الفكري المتاح على وسيط تخزين فيزيائي تقليدي، مثل (مقالات الدوريات الكتب المخطوطات والخرائط...) إلى شكل رقمي. (أحمد فرج أحمد، 2009، صفحة 11)

وعرفت الرقمنة أيضا من قبل بعض المختصين بأنها الإدارة بلا ورق ، ووسيلة لرفع أداء وكفاءة السلطة، وتعتمد أساسا على وسائل التكنولوجيا الحديثة والمتطورة. (عبد السلام عبد اللاوي، 2017، صفحة 63)

من التعاريف السابقة يمكننا استخلاص أن الرقمنة هي تحويل مصادر المعلومات المتاحة في شكل ورقي أو على شكل وسيط تخزين تقليدي إلى شكل إلكتروني ، وبالتالي يصبح النص التقليدي نصا مرقمنا يمكن اطلاع عليه من خلال تقنيات الحاسبات الآلية، وكذا تحويل العمليات التقليدية إلى عمليات تتم باستخدام التقنيات الحديثة وشبكات الاتصال الإلكترونية.

المطلب الثاني: خصائص وأهمية الرقمنة

الفرع الأول: خصائص الرقمنة

تستمد الرقمنة ميزاتها وخصائصها من ميزات تكنولوجيا المعلومات والاتصال التي تعتبر الوعاء الحاوي لها: (أحمد مشهور، 2003، صفحة 8)

- **تقليص الوقت:** فالتكنولوجيا تجعل كل الأماكن إلكترونيا متجاورة.
- **تقليص المكان:** تتيح وسائل التخزين التي تستوعب حجما هائلا من المعلومات المخزنة ، والتي يمكن الوصول إليها بيسر وسهولة .
- **تقاسم المهام الفكرية مع الآلة:** نتيجة حدوث التفاعل والحوار بين المباحث ونظام الذكاء الصناعي، مما يجعل تكنولوجيا المعلومات تساهم في تطوير المعرفة وتقوية الفرص، تكوين المستخدمين من أجل الشمولية والتحكم في عملية الإنتاج.
- **تكوين شبكات الاتصال:** تتحد مجموعة التجهيزات المستندة على تكنولوجيا المعلومات بين المستعمرين والصناعيين ، وكذا المنتج الآلات ويسمح بتبادل المعلومات مع بقية النشاطات الأخرى.
- **التفاعلية:** أي أن المستعمل لهذه التكنولوجيا يمكن أن يكون مستقبل مرسل في نفس الوقت، والمشاركين في عملية الاتصال يستطيعون تبادل الأدوار ، وهو ما يسمح بخلق نوع من التفاعل بين الأنشطة.

- **التزامنية:** وتعني إمكانية استقبال الرسالة في أي وقت يناسب المستخدم، فالمشارك وتغير مطالبين باستخدام النظام في نفس الوقت.

- **قابلية التوصيل:** وتعني إمكانية الربط بين الأجهزة الاتصالية المتنوعة الصنع، أي بغض النظر عن الشبكة أو البلد الذي يتم فيه الصنع على مستوى العالم بأكمله

- **قابلية التحرك والحركية:** أي أنه يمكن للمستخدم أن يستفيد من خدماته أثناء تنقلاته، من أي مكان عن طريق وسائل اتصال كثيرة من الحاسب الآلي النقال، الهاتف النقال...الخ.

- **قابلية التحويل:** وهي إمكانية نقل المعلومات من وسيط إلى آخر، كتحويل الرسالة المسموعة إلى رسالة مطبوعة أو مقروءة.

-**الاجماهيرية:** وتعني إمكانية توجيه رسالة الاتصالية إلى فرد واحد أو جماعة معينة بدل توجيهها بالضرورة إلى جماهير ضخمة ، وهذا يعني إمكانية التحكم فيها حيث تصل مباشرة من المنتج إلى المستهلك.

-**الشيوع والانتشار:** وهو قابليتها للتوسع لتشمل أكثر فأكثر مساحات غير محدودة من العالم بحيث تكتسب قوتها من هذا الانتشار المنهجي لنمط مرن.

-**العالمية والكونية:** وهو المحيط الذي تنشط فيه هذه التكنولوجيا ، حيث تأخذ المعلومات مسارات مختلفة ومعقدة تنشر عبر مختلف مناطق العالم ، وهي تسمح لرأس المال بأن يتدفق إلكترونياً.

وعموماً تتميز الرقمنة بأنها: (عبد السلام عبد اللاوي، 2017، صفحة 63)

- إدارة بلا أوراق: حيث تعتمد على البريد الإلكتروني الأرشيف الإلكتروني والرسائل الصوتية
- إدارة بلا مكان: والتي تقوم على الاجتماعات والمؤتمرات الكترونية واستخدام الهاتف المحمول
- والعمل عن بعد والتعامل مع المؤسسات الافتراضية (Virtual)
- إدارة بلا زمان: تعمل على مدار اليوم والأسبوع والشهر والسنة ولا تتقيد بمحدود زمنية.

الفرع الثاني: أهداف وأهمية الرقمنة

للرقمنة عدة أهداف تتوزع على المستويات التالية:

- **الحفظ:** حيث أن الوسائط الرقمية تعد أقل عرضة للتلف والضرر مقارنة بالوسائط الورقية التي تتعرض لعدة إخطار.

- **التخزين:** أما بخصوص التخزين فإن قرص مضغوط يمكنه تخزين آلاف الصفحات فما بالك بقرص DVD، إذن الرقمنة توفر علينا الكثير ضج الاقتسام من خلال الشبكات وخصوصا شبكات الأنترنت سمحت للرقمنة بالإطلاع على نفس الوثيقة من قبل مئات الأشخاص في نفس الوقت.

- **سرعة الاسترجاع وسهولة الاستخدام:** للتميز نظم الرقمية بسرعة كبيرة في الإسترجاع حيث أن عندما تحول المعلومات إلى شكل رقمي يمكن المرء استرجاعها في ثوان بدلا من عدة دقائق.

- **الربح المادي:** من خلال بيع المنتج الرقمي على أقراص مليزة أو إتاحتها على الشبكة ولا يقصد بالربح هذا الإبحار بقدر ماهو الحصول على عائد مادي يغطي هامش من التكلفة لضمان استمرار العمليات.

والرقمنة مهمة جدا فهي تستطيع مواكبة العصر والتخلص من ضيق المكان والزمان، ومن المؤمل أن تحقق في أقصر وقت وبأقل جهد وتكلفة لضمان جودة الخدمات، وهي حديثة وغنية بالمعلومات في كافة مجالات الدراسة وعلاوة على ذلك يهدف إلى تحديث إستخدام موارد المعلومات القديمة والتآلف والتخطيط المسبق للطوارئ من خلال تخزين للنسخ الرقمية . (مهري سهيلة ، 2005، صفحة 83)

ومن الأهداف التي تسعى المؤسسات (بما فيها الجامعات) لتحقيقها من الرقمنة نذكر:

- تقليل تكلفة الإجراءات الإدارية وما يتعلق بها من عمليات .

- الغاء نظام الأرشفة اليدوي واستبداله بنظام أرشفة الكتروني، وما يحمله من ليونة في التعامل مع الوثائق، والمقدرة على تصحيح الأخطاء الحاصلة بسرعة ، ونشر الوثائق من جهة في أقل وقت ممكن ، والاستفادة منها في أي وقت. (عبد السلام عبد اللاوي، 2017، صفحة 63)

- تحسين التنافسية: يركز هذا الهدف على تمييز مؤسسة عن طريق المنافسة باستخدام السبل الرقمية.
- خلق ثقافة صنع القرار المستندة إلى البيانات؛ وهذا يشمل تبني عقلية رقمية في جميع مجالات الحرم الجامعي للطلاب وأعضاء هيئة التدريس والقيادة وغيرهم من أعضاء هيئة التدريس. (عمر ابراهيم عبيد ، 2021 ، صفحة 10)

المبحث الثاني: أساسيات الرقمنة

الرقمنة تعتبر عملية تحويل الأنشطة والخدمات التقليدية إلى الشكل الرقمي باستخدام التكنولوجيا الحديثة ، تهدف هذه العملية إلى تحسين الكفاءة وتقديم خدمات أفضل وزيادة التنافسية، لتحقيق الرقمنة ، هناك متطلبات والعديد من التحديات يجب أخذها في الاعتبار ، بتلبية المتطلبات والتغلب على المعوقات ، يمكن تحقيق الرقمنة بنجاح وتحقيق فوائد كبيرة للمؤسسات والمجتمعات.

المطلب الأول: متطلبات تطبيق الرقمنة

الرقمنة تتطلب مجموعة من المتطلبات الأساسية لضمان النجاح والتحول الفعال، وفيما يلي أبرز المتطلبات:

الفرع الأول: المتطلبات المادية

يمكن تعداد أهم المتطلبات المادية اللازمة لتطبيق الرقمنة فيما يلي:

- الحاسوب: ولا بد أن تتوفر على مجموعة من الخصائص أهمها سرعة المعالجة والقدرة التخزينية.
- أجهزة التحويل الرقمي: وتتمثل في كاميرات رقمية وماسحات ضوئية متنوعة يتم اختيارها تبعاً للوثائق المراد رقمتها، بالإضافة إلى طابعات ليزيرية، ووسائط تخزينية وحفظ البيانات مع مراعاة قدرتها على التوسع.
- شبكات المعلومات: تقوم الشبكة الداخلية للمعلومات على الربط بين مجموعة من الحاسبات داخل مبنى واحد أو مباني متجاورة من خلال كابل رئيسي، ولا بد من توفر هذه الشبكة بالمؤسسة التي تنوي إقامة مشروع رقمته، حيث تربط بين مختلف المحطات العمل الموجودة بالمشروع وهذا لضمان تدفق العمل بسهولة ودقة، كما يجب الارتباط بشبكة الإنترنت .

- البرمجيات: إن مشروع الرقمنة يحتاج إلى مجموعة من البرمجيات تبعا للوظائف والتطبيقات المستعملة للمشروع، وأي مشروع رقمي هو بحاجة إلى البرمجيات التالية:

- أنظمة التشغيل: وأهمها وأكثرها استعمال نظام Windows Xp.

- برمجيات التطبيقات: وتشمل حزمة الأوفيس Ms Office، برمجيات معالجة الصور، برمجيات ضغط الملفات، برمجيات التشابك، برمجيات إنشاء وإدارة قواعد البيانات، بالإضافة إلى بروتوكولات لربط نظم استرجاع المعلومات على الخط. (بكه) (<https://mawdoo3.com>)، 2018، صفحة 5)

الفرع الثاني: المتطلبات المالية

تعتبر الموارد المالية من النقاط الحساسة من عمر المشروع، بالأخص مشروع التحول الرقمي، بحيث تتطلب عملية الرقمنة الدعم المالي القوي الذي يساعد في تنفيذ المشروع وتشغيله، وهذا ما يستوجب توفير ميزانية كافية لاقتناء التجهيزات والوسائل الضرورية وصيانة الأجهزة والآلات ومختلف المشكلات المحتملة .

الفرع الثالث: المتطلبات البشرية

يعد العنصر البشري من العناصر الهامة في قيام أي مشروع ، ذلك أنه لا بد من وجود العنصر البشري مهما كانت درجة تقنية وحداته المشروع الرقمي. (مليكة بوخاري, سمير يحيوي, 2022، صفحة 459)

الفرع الرابع: المتطلبات التشريعية:

وجود التشريعات والنصوص القانونية تسهل عمل المؤسسات، وتضفي عليها المشروعية والمصادقية وكافة النتائج القانونية المترتبة عليها (فوزية صادقي، 2021، صفحة 120)

المطلب الثاني: معوقات تطبيق الرقمنة

تواجه الرقمنة العديد من التحديات والصعوبات التي تبطئ وتعرقل من عملية الرقمنة في المؤسسات والمجتمعات من أبرز هذه المعوقات:

الفرع الأول: ضعف التخصيص المالي لإقامة البنية التحتية عائق للرقمنة

انعدام قدرة الدول وعجزها عن إقامة بنية تحتية يسبب فشل لتطبيق الرقمنة، وهذا ما يوافق قوله (أن تطبيق الحكومة إلكترونية يتطلب وجود بنية تحتية التي تضمن شبكات حديثة للاتصالات والبيانات) ، وكذلك ضعف الموجود في شبكة الإنترنت يقابله للأسف ارتفاع في الأسعار مما يؤدي المواطن غير راضي وغير متحفز عن الخدمة، يعني أن نقص مستوى المتطلبات المادية وقلة كفاية العتاد وكفاءة الأجهزة يؤدي إلى عرقلة مشروع الرقمنة.

الفرع الثاني: التأخر الفادح في التحكم بالتقنية

التحكم بالتقنية لا بد منه للدخول والبقاء في العالم الإلكتروني، وهذا يتطلب استعداد متواصلا، ولا يكون إلا بتخصيص المال اللازم للحصول على أفضل البرامج والتقنيات وتكوين الموظفين التقنيين وتأهيلهم بشكل دوري. (عيساوي عبد النور، 2023، صفحة 2)

الفرع الثالث: المشكلات الفنية التي تتعلق بالمواقع ذات الصلة المتاحة على الشبكات

من بين المشكلات الفنية التي تتعلق بالمواقع ذات الصلة المتاحة على الشبكات نذكر:

- مشكلة حقوق الملكية الفكرية والحقوق الأدبية وحقوق النشر، فالعديد من المؤلفين والناشرين لا يفضلون نشر نتائجهم الفكري بأشكال إلكترونية خوفا من السطو على هذه النتائج ومن ثم ضياع حقوقهم المادية.
- قلة الخبراء في إدارة التقنيات والأجهزة والبرامج والخدمات.
- عدم قدرة بعض المستخدمين من استخدام الحاسوب والتحكم في مهاراته.
- التطورات السريعة الهائلة والمتلاحقة في مجال تقنيات المعلومات والاتصالات الحديثة، والتي قد تعيق الباحث في الاستفادة منها كونه يجهل آخر التطورات والمستجدات في هذه الميادين.
- كثرة لوثائق الإلكترونية المتاحة والمتوفرة بلغات أجنبية وخاصة اللغة الإنجليزية ومن ثمة تقتصر الفائدة منها (يزيد عباسي، سليمة حفيضي، 2022، صفحة 180)

المبحث الثالث: متركزات الرقمنة

تعد الرقمنة عاملاً محورياً في التحول الحديث للمؤسسات والمجتمعات نحو مستقبل أكثر كفاءة وابتكاراً، على الرغم من وجود تحديات عملية الرقمنة إلا أن الفوائد التي تجلبها تجعل من الضروري الاستثمار في هذا المجال لتحقيق نمو مستدام وتطوير شامل يتطلب تنفيذ الرقمنة إتباع خطوات أساسية، وكذلك التعرف على أنواعها ومختلف سلبياتها والتمتع بالعديد من فوائدها.

المطلب الأول: طرق وأنواع الرقمنة

تمثل الرقمنة خطوة حيوية في عصر التكنولوجيا الحديث حيث تشمل طرق وأساليب الرقمنة ما يلي

الفرع الأول: طرق الرقمنة

تتم عملية التمثيل الرقمي للنصوص بإحدى الطريقتين التاليتين:

أولاً: الطريقة الأولى

وهي التي يكون فيها كل حرف ممثل لوحده بشكل رقمي، ويتم الحصول عليها إما بالإدخال المباشر عن طريق برامج معالجة النصوص، أو بواسطة التعرف الضوئي على الحروف OCR انطلاقاً من وثيقة مرقمة في شكل صورة.

ثانياً: الطريقة الثانية

وهي المطبقة والمستعملة في أغلب مشاريع المكتبات الرقمية، وتتمثل في عملية التصوير الضوئي التي تتم باستخدام المساحات الضوئية، وتعطينا صورا رقمية للوثائق. (مهري سهيلة، 2011، صفحة 66)

الفرع الثاني أنواع الرقمنة

ميز الباحثون ثلاث أشكال للرقمنة وهي:

أولاً: الرقمنة على شكل صورة Mode image

وهي من أنواع الرقمنة الأكثر استعمالاً على الرغم من أنها تحتل مساحة كبيرة عند التخزين، ولها أهمية كبيرة في مجال الكتب والمخطوطات القديمة.

وتعني حفظ الوثائق بشكل صورة غير قابلة للتحويل أو التغيير، وتنفيذ هذه الطريقة في حالة اهتمام الباحثين والمختصين بدراسة القيم الفنية وليست قيمتها النصية، والصورة تتكون من مجموعة نقاط تدعى بيكسال Pixel، وكل بيكسال يمكن ترميزه ب:

- 1 بايت لصورة ابيض واسود Noir et Blanc
- بايت لصورة في مستوى رمادي Niveaux de gris
- بايت أو أكثر لصورة ملونة En Couleur

وعلى هذا الأساس يمكن أن نميز بين ثلاث أنواع من الترميز في شكل صورة:

1-أحادي البايث: Mode Bitonal:

في هذا النوع كل بيكسال Pixel يمثل ببايت واحد وهو بذلك يفرض أحد هاتين القيمتين ابيض أو اسود، وهي طريقة جد اقتصادية من ناحية الحفظ، وهي سهلة التطبيق على الوثائق الحديثة وشديدة الوضوح، بينما تلقى صعوبة في التعامل مع الوثائق القديمة التي تعرضت للرطوبة والتلف، حيث أن الماسح الضوئي لا يعرف هذه الأثر ويمكن أن يعتبرها كنقط ويترجمها إلى الأسود.

2- المستوى الرمادي: Niveaux de Gris

وهو نوع يتطلب مساحة أكبر على مستوى الذاكرة وعدد البتات المستخدمة لترميز البيكسال كبير، هذه التقنية تسمح عكس النوع السابق بحفظ الوثائق القديمة جدا ، حيث استعملتها مكتبة الكونغرس في رقمه ارسدها الارثية التراثية القديمة. بالألوان.

3-مستوى الألوان: Mode Couleur:

لديه نفس مبدأ النوع السابق ويختلف عليه في كون 1 بيكسال يقابله في الرمز ثلاثة ألوان أساسية هي الأحمر، الأخضر، الأزرق (RVB)، كل لون من هذه الألوان يرمز بعدد معين من البتات Les bits، ويؤخذ على هذا النوع أن حجم الملفات كبيرة جدا بالمقارنة مع النوعين السابقين، وعموما فإن هذا النوع من الرقمنة له سلبيتان أساسيتان هما:

- يقصي كل فرص البحث داخل النص.

- الملفات تحتل مساحة كبيرة على وسائط التخزين.

ثانيا: الرقمنة في شكل نص Mode texte:

هذا النوع يتيح الفرصة للبحث داخل النص، فهو يسمح بالتعامل مباشرة مع الوثيقة الالكترونية على أنها نص، وللحصول على هذا النوع يتم استعمال برمجية التعرف الضوئي على الحروف OCR، ويتم انطلاقا من وثيقة مرقمة في شكل صورة، حيث أن البرمجية تقوم بتحويل النقاط المكونة للصورة إلى رموز وعلامات وحروف، كما يسمح بالتعديل وتصحيح الأخطاء.

إن منتجي هذه البرمجيات قاموا بتطوير منتجاتهم حيث أصبحت هذه البرمجيات مصحوبة بقواميس وأدوات التحليل النحوي، وهذا النوع يناسب الوثائق التي تضم عدد كبير من أسماء العلم وأشكال نحوية قديمة أو مكتوبة في لغات جديدة .

و أحيانا لا تكون الوثيقة المرغوب في رقمنتها بحالة جيدة، أو تحتوي على ملاحظات أو إضافات مكتوبة بخط اليد، والكتابة بخط اليد لا يتم التعرف إلى الحروف فيها بشكل جيد، لذا تحتاج الوثيقة إلى إعادة إدخالها باليد وإعادة الإدخال عملية يتم من خلالها كتابة محتوى الوثيقة مباشرة في معالج الكلمات Word processeurs وهي عملية تستغرق وقتا كبيرا، لإدخال المحتوى وتصحيح الناتج، لذا لا ينبغي استخدامها إلا في الحالات الضرورية فقط، بالرغم من إمكانية الاعتماد على إعادة إدخال المواد المكتوبة بخط اليد إلا أن الكاميرا الرقمية يمكن أن تقدم حلا أو بديلا لإعادة إدخال المواد المطبوعة القديمة أو النالفة أو المخطوطة. (الشارف صباح، مروة كشروودص13/12، 2020، الصفحات 12-13)

المطلب الثاني: إيجابيات وسلبيات الرقمنة

تعد الرقمنة سلاحا ذو حدين، فهي تحمل فوائد عظيمة تعزز التقدم والرفاهية ، وفي الوقت نفسه تتطلب مواجهة تحديات كبيرة لضمان استخدامها بشكل آمن وعادل للجميع .

الفرع الأول: إيجابيات الرقمنة

تشير مختلف الدراسات إلى أن لاستخدام التكنولوجيا الرقمية عدة إيجابيات والتي نذكر منها ما يلي:

- تخفيض تكاليف تخزين البيانات.
- السرعة في استخراج ومعالجة البيانات.
- التوقيت الدقيق في الحصول على البيانات وتوفير البيانات.
- التحليل الدقيق للبيانات مما يؤدي إلى اتخاذ قرارات صائبة .
- إتاحة الفرصة لمواجهة أفضل لمتغيرات البيئة. (خوصة مصطفى بن جيلالي، 2002، صفحة 698)
- كما للرقمنة أيضا إيجابيات هي: (بكه(https://mawdoo3.com)، 2018)
- توفير الوقت والتكلفة، حيث تلعب الرقمنة دورًا بارزًا في توفير الوقت المستغرق في الوصول إلى البيانات، مما يقلل من الجهد اللازم للحفاظ على تقدم العمليات.
- كما أن عملية الرقمنة فعالة من حيث التكلفة، إذ تأخذ البيانات المادية متجراً أكبر للاحتفاظ بها، وبالتالي فإن رقمته المعلومات أرخص من الاحتفاظ بالنسخ المادية وإدارتها، وتقلل الحاجة إلى المستندات الورقية والمواد التناظرية الأخرى.
- استعادة البيانات والملفات عن طريق النسخ الاحتياطي، عكس الملفات الورقية التي قد تختفي إلى الأبد في حال فقدانها.
- زيادة الإنتاجية حيث أدت الرقمنة إلى تبسيط الإجراءات وأتمتة الوظائف، وهو ما نتج عنه تقصير أوقاتا لاستجابة وزيادة الإنتاجية وبالتالي ازدادت الكفاءة العامة للعمليات.

الفرع الثاني: سلبيات الرقمنة

رغم الفوائد الكثيرة التي أحدثتها التطورات الكبيرة في مجال التكنولوجيا ، إلا أن هذا لم يمنع وجود سلبيات لهذه التكنولوجيا الحديثة والمتمثلة في ما يلي:

- **مشكلة امن البيانات:** تعني التكنولوجيا الرقمية أنه يمكن جمع وتخزين كميات هائلة من البيانات، يمكن أن يكون هذا معلومات خاصة تتعلق بالأفراد أو المؤسسات ، قد يكون من الصعب جداً الحفاظ على سريتها، ومجرد خرق واحد يمكن أن يؤدي بوصول كميات هائلة من المعلومات الخاصة إلى أطراف أجنبية.
 - **التعقيد:** لم يعد من السهل التعامل مع الأجهزة التكنولوجية الحديثة نظراً للتعقيد ، فالسيارات الحديثة أصبحت عبارة عن كمبيوترات متحركة ، كما أن التعامل المستمر مع إعدادات الهواتف الذكية يمكن أن يؤدي إلى أخطاء مكلفة .
 - **مخاوف الخصوصية :** أصبح من الأصعب أن تكون لديك خصوصية شخصية في العالم الرقمي، وهذا ما يزيد من مخاطر سرقة بياناتك الشخصية أو بيعها.
- إضافة إلى عدة سلبيات أخرى هي:

- **تضاؤل العلاقات الإنسانية،** حيث أصبحت الشبكات الاجتماعية تحل محل الاتصال الحقيقي ، كما أن البشر أقل قيمة في مكان العمل حيث يتم استبدال أدوارهم بالتكنولوجيا الحديثة ، الأمر الذي يؤدي إلى انخفاض في الأجور والبطالة للعمال العاديين وبالتالي زيادة سرقات الملكيات الفكرية والمشاكل الصحية، حيث يمكن أن يؤدي استخدام التكنولوجيا باستمرار إلى الشعور بألم والعزلة الاجتماعية، وربما حتى يكون عاملاً مساهماً في لتكوين أعراض اكتئاب. (خوصة مصطفى بن جيلالي، 2002، صفحة 698).
- **الانفصال الاجتماعي:** يؤدي ميل الأشخاص إلى مواقع التواصل الاجتماعي، إلى زيادة العزلة، والبعد عن العالم الواقعي، مما يسبب الاكتئاب، وزيادة الإصابة بالأمراض العقلية.

- انعدام الأمن الوظيفي: تسبب التغيرات الهائلة في التكنولوجيا في انعدام الأمن الوظيفي، فمن الممكن أن تحل التكنولوجيا محل البشر في العديد من المهام، وزيادة عمل الأشخاص من المنزل، مما يقلل من الأمن الوظيفي.
- زيادة ضغط العمل: يحصل الموظف على الكثير من الأعمال، منها إدارة البيانات، ورسائل البريد الإلكتروني، وتحليل كمية كبيرة من البيانات، مما يزيد الضغط والجهد على الموظفين، ويصبح عندهم وقت أضيق.
- عمر الأجهزة التكنولوجية: تؤثر سلبيًا على ما يلي: تتمتع الأنظمة الرقمية بعمر قصير نسبيًا، مما يجعل مختصين التكنولوجيا يعملون ليلاً ونهارًا لتحديثها. زيادة الكلفة على المستخدمين، لحاجتهم إلى ترقية أجهزتهم بعد عدة سنوات، ويصبح الإصدار لدى المستخدم قديم لا يتوافق مع الأنظمة الجديدة. (إيمان أبو أخنيش (https://mawdoo3.com)، 2023)

خاتمة الفصل:

من خلال ماتم تناوله في هذا الفصل، يمكن أن نقول أن الرقمنة أصبحت ضرورية من ضروريات لممارسة النشاطات المؤسسية، لما لها من فائدة تعود على تنمية الأعمال وتسهيلها من منطلق انه وسيلة تسهل حفظ مصادر المعلومات الأصلية من التلف، وتقلل تكلفة التواصل مع الجمهور الخارجي، وذلك أن كل الوسائل التي تتطلبها الرقمنة ومنتشرة عبر العالم وتوفرها سهل، سواء للأفراد أو المؤسسات، بما تخلق جسور تواصل تتميز بالثقة والمرونة لتربط بين أطراف العملية الاتصالية.

الفصل الثالث:

دراسة ميدانية بمصالح التدريس بجامعة محمد

خيضر بسكرة

تمهيد:

بعد أن تطرقنا في الفصلين السابقين إلى المفاهيم المتعلقة دور رقمته العمليات في تخفيف الاحتراق الوظيفي والدراسات السابقة، ولتجسيد هذه المفاهيم قمنا بإسقاط الجانب النظري على الجانب التطبيقي وحاولنا القيام بدراسة حالة في مصالح التدريس بجامعة محمد خيضر بسكرة .

حيث سنحاول معرفة وتحديد دور رقمته العمليات في تخفيف من الاحتراق الوظيفي بمصالح التدريس بجامعة محمد خيضر بسكرة.ومن أجل ذلك قمنا بتقسيم الفصل إلى ثلاث مباحث:

- المبحث الأول : التعريف بالمؤسسة محل الدراسة
- المبحث الثاني : الإطار المنهجي لدراسة الميدانية
- المبحث الثالث: عرض وتحليل النتائج الدراسة

المبحث الأول: تقديم عام لجامعة محمد خيضر بسكرة

سنحاول في هذا المبحث إعطاء نظرة على جامعة محمد خيضر من خلال الاطلاع على نشأتها وهيكلها التنظيمي، وكذا أهدافها.

المطلب الأول: التعريف بجامعة محمد خيضر - بسكرة-

تأسست جامعة بسكرة أو ما يطلق عليها بجامعة محمد خيضر في سنة 1984 وهي مؤسسة عمومية ذات طابع علمي ووثائقي ومهني تتمتع بالشخصية المعنوية والاستقلالية المالية، تتشكل الجامعة من هيئات هي (مجلس الإدارة والمجلس العلمي)، رئاسة

الجامعة، كليات ومعاهد وملحقات في بعض الأحيان كما تتضمن مصالح إدارية وتقنية مشتركة، وبالنسبة إلى هيكلية النظام البيداغوجي لها فإنه يتضمن أربع نيايات وست كليات ومعهد جامعي وهذا وفقا للمرسوم التنفيذي رقم 14 - 129 الموافق ل 05 أبريل 2014م المعدل و المتمم للمرسوم التنفيذي رقم 98 - 219 الموافق ل 07 والمتضمن إنشاء جامعة بسكرة، ويمكن تلخيص مراحل تأسيس جامعة محمد في المراحل التالية .

المرحلة الأولى: مرحلة المعاهد: (1984-1992) كانت المعاهد الوطنية تتمتع باستقلالية إدارية، بيداغوجية ومالية وتتكفل هيئة مركزية بالتنسيق بينهما :

المعهد الوطني للري المرسوم رقم 254 - 84 المؤرخ في: 08 / 18 / 1984_

2-المعهد الوطني للهندسة المعمارية المرسوم رقم 253 - 84 المؤرخ في : 05 / 08 / 1984.

3.بالإضافة إلى المعهد الوطني للكهرباء التقنية في عام 1986 المرسوم رقم 169 - 86 المؤرخ في: 0818 / 1986

المرحلة الثانية: مرحلة المراكز الجامعي (1992 - 1998)

تحولت هذه المعاهد إلى مركز جامعي بمقتضى المرسوم رقم 295 - 92 المؤرخ في : 07 / 07 / 1992.

منذ عام 1992 تم فتح معاهد أخرى

- معهد العلوم الدقيقة .

- معهد العلوم الاقتصادية.

- معهد الأدب العربي .
- معهد الهندسة المدنية.
- معهد علم الإلكترونيك.
- معهد علم الاجتماع.

المرحلة الثالثة: مرحلة الجامعة 1989 إلى يومنا هذا

- بعد صدور المرسوم رقم 98-219 المؤرخ في : 07/07/1998 تحول المركز الجامعي إلى جامعة تضم 03 كليات.

ثم في 24/08/2004 صدر المرسوم التنفيذي رقم: 04-255 المعدل للمرسوم التنفيذي رقم 98-219 المؤرخ

1998/07/07 والمتضمن إنشاء جامعة بسكرة، المعدل حيث أصبحت الجامعة تتكون من أربع 04 كليات

هي :

1- كلية العلوم وعلوم المهندس.

2- كلية الآداب والعلوم الإنسانية والعلوم الاجتماعية.

3- كلية الحقوق والعلوم السياسية .

4- كلية علوم الاقتصاد والتسيير.

كانت المعاهد الوطنية تتمتع باستقلالية إدارية، بيداغوجية ومالية وتتكفل هيئة مركزية بالتنسيق بينها

الوضعية الحالية

ثم جاء المرسوم التنفيذي رقم: 09-90 المؤرخ في 21 صفر 1430 الموافق ل: 17 فبراير، 2009 الذي يعدل

ويتمم المرسوم التنفيذي رقم: 98-219 المؤرخ في: 07/07/1998 وأصبحت الجامعة تتكون من 06 كلي :

1- كلية العلوم الدقيقة والحياة .

2- كلية التكنولوجيا.

3- كلية الحقوق والعلوم السياسية .

4- كلية العلوم الإنسانية والعلوم الاجتماعية .

5- كلية العلوم الاقتصادية والتجارية والتسيير .

6- كلية الآداب واللغات.

كما عدل المرسوم التنفيذي المادة 4 من المرسوم التنفيذي رقم 98-219 حيث أصبحت تضم مديرية الجامعة زيادة على الأمانة العامة والمكتبة المركزية أربع 4 نيابات مديرية تكلف على التوالي بالمهام الآتية:

نيابة مديرية الجامعة للتكوين العالي في التدرج والتكوين المتواصل والشهادات.

. نيابة مديرية الجامعة للتنشيط للعلاقات الخارجية والتعاون والاتصال والتظاهرات العلمية.

. نيابة مديرية الجامعة للتكوين العالي فيما بعد التدرج والتأهيل الجامعي والبحث العلمي.

نيابة مديرية الجامعة للتنمية والاستشراف والتوجيه.

المطلب الثاني: الهيكل التنظيمي لجامعة محمد خيضر :

يتفرع الهيكل التنظيمي لجامعة محمد خيضر على النحو التالي: موقع الجامعة (<http://univ-biskra.dz>)

أولاً: مدير الجامعة :

ثانياً: نيابات الجامعة :

– نيابة مديرية الجامعة للتكوين العالي التكوين المتواصل والشهادات والمعادلات.

حيث تشتمل على مصلحتين: مصلحة التعليم والتدريب والتقييم ومصلحة الشهادات والمعادلات.

– نيابة مديرية الجامعة للعلاقات الخارجية والتعاون والتنشيط والاتصال والتظاهرات العلمية.

حيث تشتمل على مصلحتين: مصلحة العلاقات الخارجية والتنشيط والاتصال والتظاهرات العلمية ومصلحة التعاون والتبادل والشرابة.

– نيابة مديرية الجامعة للتكوين العالي في الطور الثالث والتأهيل الجامعي والبحث العلمي والتكوين العالي فيما بعد التدرج:

حيث تشتمل على ثلاثة مصالح: مصلحة ما بعد التدرج ومصلحة التأهيل الجامعي ومصلحة البحث العلمي.

– نيابة مديرية الجامعة للتنمية والاستشراف والتوجيه:

حيث تشتمل على مصلحتين: مصلحة الإحصاء والاستشراف ومصلحة متابعة برامج البناء وتجهيز الجامعة.

ثالثاً: الأمانة العامة: حيث تشتمل على أربع مديريات:

– المديرية الفرعية لشؤون الموظفين والتكوين.

– المديرية الفرعية للنشاطات الرياضية والثقافية.

-المديرية الفرعية للميزانية والمحاسبة.

-المديرية الفرعية للوسائل العامة والصيانة.

رابعاً: مجلس إدارة الجامعة .

خامساً: المجلس العلمي للجامعة.

سادساً: لجنة الأخلاقيات والآداب الجامعية .

سابعاً: المكتبة المركزية.

ثامناً:المصالح المشتركة للجامعة: تحتوي على

-مركز التعليم المكثف للغات.

-مديرية النش .

-مركز الشبكات وأنظمة الإعلام والاتصال.

-وحدة الطب الوقائي.

تاسعاً : كليات الجامعة: والمتمثلة في:

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، كلية الآداب واللغات، كلية العلوم والتكنولوجيا، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، معهد علوم وتقنيات النشاطات البدنية والرياضية، كلية العلوم الدقيقة وعلوم الطبيعة والحياة، كلية الحقوق والعلوم السياسية، وتم إضافة ملحقة للطب السنة الدراسية الحالية (2024/2023).

المطلب الثالث: أفاق جامعة محمد خيضر بسكرة .

هذه بعض من الآفاق التي تتطلع جامعة محمد خيضر بسكرة الوصول لها

-تدعيم التأطير البيداغوجي بتوظيف أساتذة جدد ومحاولة الوصول إلى المستوى العالمي في التغطية البيداغوجية.

-توزيع أمثل لمختلف الإدارات والأقسام والكليات.

-الرقى بالبحث العلمي وتشجيع الأساتذة على تشكيل فرق ومخابر بحث جديدة ومواصلة منح فرص التكوين بالخارج للأساتذة والطلبة والموظفين .

-توسيع اتفاقيات التعاون مع الجامعات والمؤسسات المحلية والوطنية والدولية.موقع الجامعة (<http://univ-biskra.dz>)

(biskra.dz)

المبحث الثاني: الإطار المنهجي للدراسة الميدانية

سوف تستعرض في هذا المبحث الإجراءات المنهجية للدراسة وذلك من خلال تحديد مجتمع الدراسة الأصلي والعينة التي طبقت عليها الدراسة، كما سنستعرض الأساليب الإحصائية التي استخدمت في معالجة البيانات والمعلومات التي تم جمعها من أفراد عينة الدراسة، وأخيرا توضيح كيفية بناء أداة الدراسة والإجراءات التي يستخدمها الباحث للتحقق من صدقها وثباتها.

المطلب الأول: مجتمع وعينة الدراسة

الفرع الأول: مجتمع البحث

هو المجموعة المحددة من الأفراد أو المؤسسات التي تشكل موضوع الدراسة أو البحث، ويتم تحديد مجتمع البحث بناء على مشكلة البحثية والأهداف المحددة للدراسة، ويتم جمع البيانات من هذا المجتمع وتحليلها للوصول إلى نتائج وتوصيات تساهم في تطوير المجتمع، ويمثل مجتمع دراستنا جميع الموظفون بمصالح التدريس بجامعة محمد خيضر بسكرة بالكليات التالية: العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، كلية الطب، كلية الآداب واللغات، كلية العلوم والتكنولوجيا، معهد علوم وتقنيات النشاطات البدنية والرياضية، كلية العلوم الدقيقة وعلوم الطبيعة والحياة.

الفرع الثاني: عينة الدراسة

تعتبر جزء من مجتمع البحث وتمثله بشكل إحصائي، ويتم اختيار العينة بطرق عشوائية أو اختيارية بحيث تكون ممثلة للمجتمع ككل، ويتم جمع البيانات من العينة وتحليلها للوصول إلى نتائج وتوصيات تطبق على المجتمع بشكل عام. ويجب أن يكون حجم العينة كافيا لتحقيق درجة عالية من الدقة في النتائج. وفي دراستنا اخترنا عينة عشوائية من مجتمع الدراسة، حيث تم توزيع (60) استمارة على الموظفون، وتم استرجاع (55) استبانة، وبعد فحصها تم استبعاد (01) استبانة واحدة نظرا لعدم تحقيقها شروط الإجابة الصحيحة، وبهذا يصبح عدد الاستبيانات الصالحة للتحليل الإحصائي 54 استبانة.

المطلب الثاني: المعلومات والأساليب الإحصائية المستخدمة

يتناول هذا المطلب مصادر جمع البيانات والمعلومات والأساليب الإحصائية المستخدمة في تحليل البيانات.

الفرع الأول: مصادر جمع البيانات

تم اعتماد الاستبيان كأداة رئيسية في جمع البيانات اللازمة لموضوع الدراسة، والتي صممت في صورتها الأولية بعد الاطلاع على الأدبيات والدراسات السابقة ذات الصلة بموضوع الدراسة، وقد تم إعداد الاستبانة على النحو التالي:

- إعداد استبانة أولية من أجل استخدامها في جمع البيانات والمعلومات بالاستعانة بما توفر لنا من دراسات وأبحاث في الموضوع.
 - عرض الاستبانة على المشرف من أجل التأكد من ملائمة الأسئلة للموضوع، وبالتالي ملائمة الاستبيان لجمع البيانات.
 - تعديل الاستبانة حسبما يراه المشرف.
 - عرض الاستبانة على مجموعة من الحكمين - أنظر الملحق (02) - والذين قاموا بدورهم بتقديم النصح والإرشاد والملاحظات التي قمنا بالتعديل بناء عليها.
 - عرض الاستبانة بعد التعديل بشكلها النهائي على الأستاذة المشرفة، وبعد موافقتها عليها تم توزيع الاستبانة على أفراد العينة من خلال التوزيع الشخصي لها في المصالح التدريس.
- ولقد تم تقسيم الاستبانة إلى قسمين كما يلي:

القسم الأول: يحتوي على البيانات الشخصية لعينة الدراسة، ويتكون من 04 فقرات.

القسم الثاني: يحتوي على معلومات حول متغيرات الدراسة، وينقسم إلى محورين رئيسيين الأول يضم ثلاثة أبعاد أما الثاني فيتعلق بالمتغير التابع بشكله الإجمالي، ويضم المحورين 34 عبارة تتعلق بدراسة دور رقمته العمليات على تخفيف لاحتراق الوظيفي لموظفو المصالح لجامعة محمد خيضر لولاية - بسكرة -.

وهي موضحة كما يلي:

المحور الأول: يتعلق بأبعاد الرقمنة ويضم العبارات من 01 إلى 18.

البعد الأول: متعلق بظروف العمل الإدارية، ويشمل 06 عبارات من رقم 01 إلى 06.

البعد الثاني متعلق بالمتطلبات المادية، ويشمل 07 عبارات من رقم 01 إلى 07.

البعد الثالث: متعلق بالأجور والمكافآت ويشمل 05 عبارات من رقم 01 إلى 05.

المحور الثاني: يتعلق بالاحتراق الوظيفي، ويضم 16 عبارة من رقم 01 إلى 16.

كما تم الاعتماد على المقابلة وذلك بالتقرب إلى إحدى مصالح التدريس (كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير)، ومقابلة رئيسة مصلحة التدريس لقسم علوم التسيير، وأيضا مقابلات مع كل من:

- الأستاذ نائب عميد كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير المكلف بما بعد التدرج.

- السيد مسؤول مكتب بروفيسر كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير.

- السيد الأمين العام للجامعة.

وقد تم الاعتماد على نوعين أساسيين من البيانات:

أولا: البيانات الأولية

تم الحصول عليها من خلال تصميم استبانة وتوزيعها على عينة من مجتمع الدراسة، ومن ثم تفرغها وتحليلها باستخدام برنامج SpssV24 (Statistique package for Social Science) وباستخدام الاختبارات الإحصائية المناسبة بهدف الوصول إلى دلالات ذات قيمة، ومؤشرات تدعم موضوع البحث.

ثانيا: البيانات الثانوية: تم مراجعة العديد من المراجع المختلفة المتمثلة في الرسائل الجامعية، المجلات، الدوريات والبحوث، بالإضافة إلى الأبحاث المنشورة عبر مواقع الانترنت التي لها علاقة بموضوع الدراسة سواء بشكل مباشر أو غير مباشر، والتي ساعدتني في جميع مراحل البحث، والهدف من اللجوء للمصادر الثانوية في هذا البحث هو التعرف على الأسس والطرق السليمة في كتابة البحوث، وكذلك أخذ تصور عام عن آخر المستجدات التي حدثت وتحديث في مجال بحثنا الحالي.

الفرع الثاني: الأساليب الإحصائية المستخدمة

لتحقيق أهداف الدراسة وتحليل البيانات المتحصل عليها تم استخدام العديد من الأساليب الإحصائية المناسبة باستخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (spss v24)، وذلك بعد أن تم ترميز وإدخال البيانات إلى الحاسب الآلي ولتحديد طول خلايا المقياس الخماسي - الحدود الدنيا والعليا - المستخدم في محاور الدراسة، تم حساب المدى (1 - 4) = 5 - 4 .

ثم تقسيمه على عدد خلايا المقياس للحصول على طول الخلية الصحيح أي (4/5=0.79) فتكون الفئة الأولى: من 1 إلى 1.79 أي $1.79 = 0.79 + 1$ وهكذا أصبح طول الخلايا كما يأتي:

الجدول رقم (03-01): الحدود الدنيا والعليا لسلم الدراسة

الإجابة	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
المتوسط الحسابي	من 1 إلى 1.79	من 1.8 إلى 2.59	من 2.60 إلى 3.39	من 3.40 إلى 4.19	من 4.20 إلى 5

كما تم توزيع الأوزان على البدائل الخمسة كما يلي:

الجدول (03-02): أوزان البدائل.

الإجابة	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
الدرجة	1	2	3	4	5
مستوى القبول	منخفض جدا	منخفض	متوسط	مرتفع	مرتفع جدا

وللإجابة على أسئلة البحث واختبار صحة فرضياته، تم استخدام أساليب الإحصاء الوصفي والتحليلي، وذلك باستخدام برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية (spss.v24) والذي يتكون من:

أولاً: مقاييس الإحصاء الوصفي (Descriptive Statistique Mesures): وذلك لوصف مجتمع البحث وإظهار خصائصه، بالاعتماد على النسب المئوية والتكرارات. والإجابة على أسئلة البحث وترتيب متغيرات البحث حسب أهميتها بالاعتماد على المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية.

ثانياً: تحليل التباين للانحدار (analyses of variance): لقياس مدى مساهمة المتغيرات المستقلة مجتمعة في تفسير المتغير التابع.

ثالثاً: تحليل الانحدار المتعدد: (Multiple Régression) وذلك لاختبار أثر المتغيرات المستقلة الرئيسية.

رابعا: معامل الثبات ألفا كرونباخ (cronbach's coefficient alpha): وذلك لقياس ثبات أداة البحث.

خامسا: معامل صدق المحك: وذلك لقياس صدق أداة البحث.

سادسا: اختبار معامل التفلطح (Kurtosis) ومعامل الالتواء (Skewness): لأجل التحقق من التوزيع الطبيعي للبيانات (Normal Distribution).

المطلب الثالث: صدق وثبات أداة البحث

الفرع الأول: صدق أداة البحث (Validity):

يقصد بصدق الأداة قدرة الاستبانة على قياس المتغيرات التي صممت لقياسها. وللتحقق من صدق الاستبانة المستخدمة في البحث نعتمد على ما يلي:

- 1- صدق المحتوى أو الصدق الظاهري: اعتبرنا أن الأخذ بملاحظات المشرفة وكذا ملاحظات المحكمين وإجراء التعديلات المطلوبة هو بمثابة الصدق الظاهري، وصدق محتوى الأداة.
- 2- صدق المحك: تم حساب معامل "صدق المحك" من خلال أخذ الجذر التربيعي لمعامل الثبات "ألفا كرونباخ"، وذلك كما هو موضح في الجدول رقم (1)، إذ نجد أن معامل الصدق الكلي لأداة البحث بلغ (0.947) وهو معامل مرتفع ومناسب لأغراض وأهداف هذا البحث، كما نلاحظ أيضا أن جميع معاملات الصدق لمحاور البحث وأبعادها كبيرة ومناسبة لأهداف هذا البحث، وبهذا يمكننا القول إن جميع عبارات أداة البحث هي صادقة لما وضعت لقياسه.

الفرع الثاني: ثبات الأداة (Reliability):

ويقصد بها مدى الحصول على نفس النتائج أو نتائج متقاربة لو كرر البحث في ظروف متشابهة باستخدام الأداة نفسها، وفي هذا البحث تم قياس ثبات أداة البحث باستخدام معامل الارتباط ألفا كرونباخ (cronbach's coefficient alpha)، الذي يحدد مستوى قبول أداة القياس بمستوى (0.60) فأكثر، حيث كانت النتائج كما هي موضحة في الجدول رقم (03-03):

جدول رقم (03-03): معامل الثبات ألفا كرونباخ ومعامل الصدق للاستبانة

المتغيرات	عدد العبارات	معامل الثبات ألفا كرونباخ	معامل الصدق
المتطلبات الإدارية	06	0.842	0.917
المتطلبات المادية	07	0.771	0.878
المتطلبات البشرية	05	0.632	0.794
رقمنة العمليات	18	0.818	0.904
الاحتراق الوظيفي	16	0.868	0.931
الاستبانة ككل	34	0.897	0.944

المصدر: من إعداد الطالبتين الاعتماد على نتائج برنامج Spss. V24

من خلال هذا الجدول رقم (03-03) يتضح أن معامل الثبات الكلي لأداة البحث بلغ (0.897) وهو معامل ثبات مرتفع ومناسب لأغراض البحث، كما تعتبر جميع معاملات الثبات لمتغيرات البحث وأبعادها المختلفة مرتفعة أيضا ومناسبة لأغراض هذا البحث، وبهذا نكون قد تأكدنا من ثبات أداة البحث، مما يجعلنا على ثقة بصحتها وصلاحياتها لتحليل النتائج.

المبحث الثالث: عرض وتحليل نتائج الدراسة

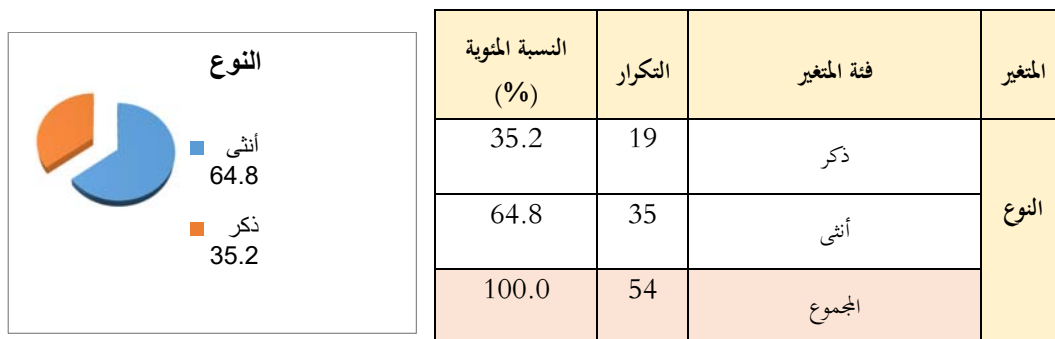
يتضمن هذا المبحث وصف الخصائص الشخصية لأفراد عينة الدراسة، وكذا التعرف على ما إذا كان التوزيع طبيعيا لمتغيرات الدراسة، وعرض نتائج البحث وتحليلها وتفسيرها للإجابة عن التساؤلات الفرعية للدراسة، وفي الأخير سنقوم باختبار الفرضيات التي تبنيها في الدراسة وتفسيرها.

المطلب الأول: خصائص أفراد عينة البحث

فيما يلي سوف نتطرق إلى خصائص مبحوثي الدراسة حسب المتغيرات الشخصية والوظيفية

1- النوع:

جدول رقم (04-03): توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير النوع والشكل رقم (03-04) التمثيل البياني لعينة الدراسة حسب النوع



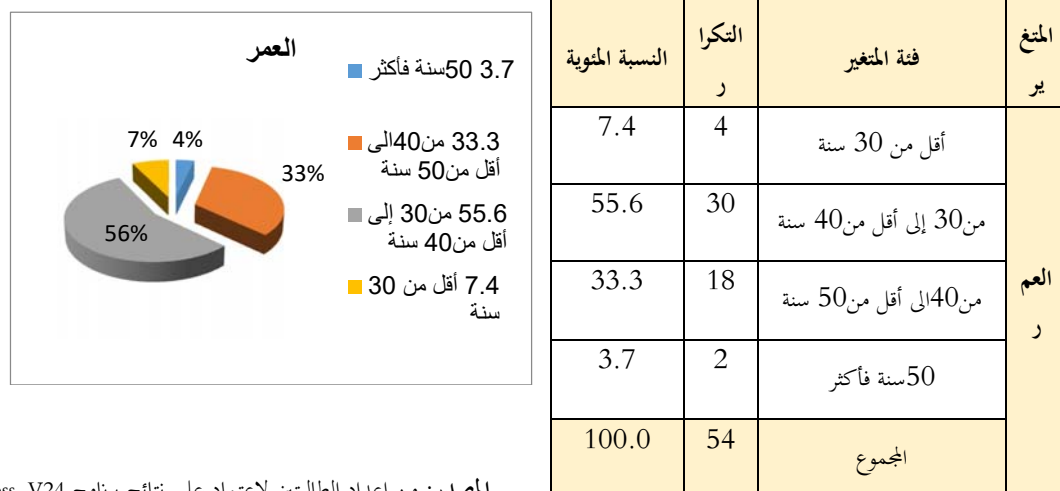
المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج برنامج Spss. V24

نلاحظ من خلال الجدول رقم (04-03) أن نسبة الإناث تقدر بـ (64.8) ونسبة الذكور بنسبة (35.2) وأن نسبة الإناث أكبر من نسبة الذكور وهذا يدل على طبيعة النشاط الإداري في الجامعة وشروطه (المؤهل العلمي) الذي يتناسب مع طبيعة العمل المرأة، ومن جهة متطلبات المادة التي تقبل بعقود الإدماج، والعمل في الإدارة عن العنصر الرجالي الذي يكون له عدة فرص في العمل في مجالات أخرى .

2- العمر

جدول رقم (05-03): توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير العمر

الشكل رقم (03-05) التمثيل البياني لعينة الدراسة حسب العمر

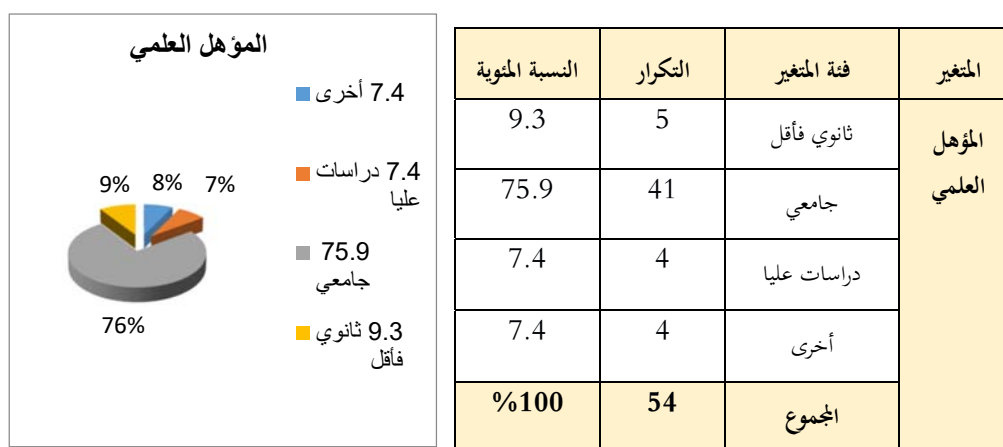


المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج برنامج Spss. V24

يظهر من خلال الجدول رقم (03-05) أن أغلبية المبحوثين بالنسبة لمتغير العمر نجد أن الفئة (من 30 إلى أقل من 40 سنة) احتلت أعلى نسبة بـ (55.6%)، في حين نسبة المبحوثين ضمن الفئة العمرية من (أقل من 30 سنة) بلغت (7.4%)، أما نسبة المبحوثين ضمن الفئة العمرية (من 40 إلى أقل من 50) فقد بلغت (33.3%)، وعليه يمكن القول أن العمل الإداري يضم الفئة الشبابية وخريجي الجامعات؛ حيث شهدت الجامعة فتح تخصصات جديدة، وتوظيف عدد كبير من الموظفون في العمل الإداري، بالإضافة إلى ذلك تقوم الجامعة بالإدخال المستمر للتجهيزات الحديثة المتطورة، أما الفئة (أقل من 30 سنة) فهم في مرحلة الدراسة، أما الفئة (50 سنة فأكثر) فهم في مرحلة التقاعد وهذا راجع إلى سياسة التوظيف والحركة الوظيفية في الجامعة .

3- المؤهل العلمي:

جدول رقم (03-06) توزيع العينة حسب متغير المؤهل الشكل رقم (03-06): التمثيل البياني للعينة حسب المؤهل

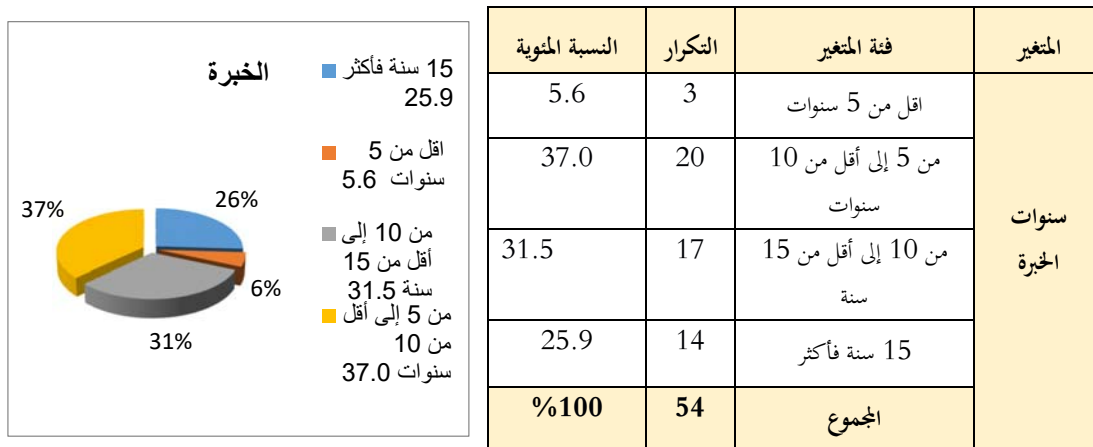


المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على نتائج برنامج Spss. V24

يظهر من خلال الجدول رقم (03-06) بالنسبة للمؤهل العلمي للمبحوثين نجد أن (9.3%) من أفراد عينة البحث مستواهم التعليمي هو ثانوي فأقل، بينما (75.9%) لديهم شهادة جامعية، في حين أن أفراد المتخرجين من مدارس الدراسات العليا كانت نسبتهم (7.4%)، ونسبة المبحوثين في تخصصات أخرى تقدر بنسبة (7.4%) ومن خلال هذه النتائج يتبين أن أغلب المبحوثين ذو مستوى جامعي وأن الجامعة تلجأ إلى شروط التوظيف بصفة أكبر على الشهادات والمواصفات العلمية بما يتلاءم ويتماشى مع وظائف وأهداف الجامعة، بالإضافة إلى توجهات وتطلعات الجامعة نحو إدخال التكنولوجيا الحديثة في العمل الإداري، وبالتالي اعتماد الجهاز الإداري على الكفاءات العلمية لتحقيق أدائها ومستوى خدمات يتماشى مع تطلعاتها.

4-الخبرة

جدول رقم(07-03) توزيع أفراد العينة حسب متغير الخبرة الشكل رقم (07-03) التمثيل البياني لعينة الدراسة حسب الخبرة



المصدر: من إعداد الطالبتين لاعتماد على نتائج برنامج Spss.

V24

من خلال الجدول رقم (07-03) نلاحظ بالنسبة لمتغير الخبرة في المنصب الحالي نجد أن (25.9%) خبرتهم 15 سنة فأكثر و(31.5%) من المبحوثين تقع خبرتهم في المجال (من 10 إلى أقل من 15 سنة)، في حين نجد أن (37.0%) بلغت خبرتهم (من 5 إلى أقل من 10 سنوات)، أما المبحوثين الذين تقع خبرتهم (أقل من 05 سنوات) فقد بلغت نسبتهم (5.6%) من مجموع أفراد عينة البحث، ومما سبق يتضح أن أغلبية أفراد البحث لديهم مستوى خبرة عالية، وهذا مؤشر يدل على أقدمية العمالة وهو ما يؤكد إحصاءات متغير العمر، وعلى القائمين على الجامعة الاستفادة من هذه الخبرات.

المطلب الثاني: تحليل محاور الاستبانة

سنحاول التطرق في هذا المطلب إلى تحليل محاور استبانة الدراسة، حيث المحور الأول يمثل عبارات قياس المتغير المستقل وهو رقمنا العمليات، أما المحور الثاني فيمثل عبارات قياس المتغير التابع وهو الاحتراق الوظيفي.

الفرع الأول: تحليل محور رقمنة العمليات

وقد قمنا بحساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لكل عبارة من عبارات الاستبانة، وكذلك بالنسبة لإجمالي المحاور بهدف معرفة اتجاه إجابات أفراد العينة على مختلف عبارات القياس الواردة في الاستبانة، ويظهر الجدول رقم (03-08) و(03-09) تلك النتائج كما يلي:

الجدول رقم (03-08): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد عينة البحث عن عبارات محور رقمنة العمليات

الرقم	أبعاد رقمنة العمليات	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	المتوسطات الحسابية	الانحرافات المعيارية	نسب الأهمية	مستوى القبول
	المتطلبات الإدارية						3.69	0.967	1	مرتفع
01	تقديم الإدارة معلومات كافية حول كيفية استخراج الوثائق باستخدام الرقمنة	2	3	6	30	13	3.91	0.956	1	مرتفع
02	تقديم الإدارة الدعم اللوجستي اللازم لتطبيق الرقمنة وتحقيق الأهداف المطلوبة	4	4	10	26	10	3.63	1.103	2	مرتفع
03	يتم وضع إجراءات إدارية تناسب مع الرقمنة لتسهيل العمليات	6	11	4	27	6	3.30	1.238	6	متوسط
04	تدعم الإدارة الدراسات والبحوث المتعلقة بمجال التكنولوجيا والتقنيات	4	5	7	32	6	3.57	1.056	4	مرتفع
05	يتم التنسيق بين الإدارة ومصالح التدريس لمعالجة الخلل أو الأخطاء الناتجة في ظل الرقمنة	6	3	7	28	10	3.61	1.188	3	متوسط
06	تقوم الإدارة بمراقبة ومتابعة دورية لكيفية العمل باستخدام الرقمنة	2	13	8	24	7	3.39	1.106	5	متوسط
	المتطلبات المادية						3.41	1.037	3	مرتفع
07	يتوفر لديكم العدد الكافي من أجهزة الحواسيب اللازمة لعملية الرقمنة	5	13	3	25	8	3.33	1.125	4	متوسط

مرتفع	1	0.998	3.72	6	38	3	3	4	يتم استخدام أجهزة الحاسوب في مختلف العمليات الإدارية على مستوى المصالح	08
مرتفع	3	1.109	3.43	6	27	9	8	4	يوجد ربط الكتروني بين مصالح التدريس والادارة عن طريق شبكة الانترنت	09
مرتفع	2	1.051	3.63	8	29	10	3	4	يتم التبادل الالكتروني للبيانات بين مختلف مصالح التدريس بالكلية	10
متوسط	5	1.300	3.31	12	15	10	12	5	توفر الإدارة العدد الكافي من الطابعات الحديثة لمختلف المكاتب بمصالح التدريس	11
متوسط	6	1.161	3.17	6	19	11	14	4	الربط بالشبكات المتوفر حاليا يعتبر كافيا لتطبيق الرقمنة	12
متوسط	7	1.355	2.89	8	25	3	13	5	تتوفر أجهزة الحواسيب على أنظمة لحماية وأمن المعلومات	13
متوسط		0.945	3.22	المتطلبات البشرية						
متوسط	6	1.196	2.76	2	18	08	17	9	يتوفر بالمصلحة العدد الكافي من الموظفين لتسريع العمليات الرقمية	14
متوسط	5	1.071	2.94	4	12	20	13	5	يتوفر بالكلية المبرمجين اللازمين لتشغيل وصيانة الأجهزة الالكترونية عند حدوث خلل على مستوى المصلحة	15
متوسط	4	1.107	2.98	3	18	13	15	5	تتوافق المهام الحالية للأفراد بعد تطبيق الرقمنة مع وظائفهم	16
مرتفع	3	1.090	3.41	6	26	9	10	3	يوجد رضا لدى الموظفين بالمصلحة على التوجه الحديث (رقمنة) نحو العمليات المتعلقة بالطالب خاصة	17
مرتفع	1	1.173	3.59	9	29	7	3	6	يتعامل الموظفون بالمصلحة بشكل سريع مع شكاوى الطلبة على الخدمة المقدمة	18
مرتفع	2	0.884	3.46	رقمته العمليات						

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج برنامج Spss. V24

1- **المتطلبات الإدارية:** من الجدول رقم (03-08) فإنه بالنسبة للبعد الأول من حيث رقمه العمليات أن للمبحوثين اتجهوا إلى "موافق" وهذا بالنسبة للعبارات (01.02.04) بمتوسطات حسابية تراوحت بين (3.91-3.57) وانحرافات معيارية تتراوح بين (0.956-1.056) بمستوى قبول مرتفع، وهذا يشير قبول عام للمبحوثين ورضاهم عن ظروف العمل والإجراءات الإدارية المتعلقة بمجال الرقمنة، وما توفره الرقمنة من تسهيلات وخدمات، حيث العبارة 01 تنص "تقدم الإدارة معلومات كافية حول كيفية استخراج الوثائق باستخدام الرقمنة"، أما العبارة 02 تنص "تقدم الإدارة الدعم اللوجستي اللازم لتطبيق الرقمنة وتحقيق الأهداف المطلوبة"، والعبارة 04 "تدعم الإدارة الدراسات والبحوث المتعلقة بمجال التكنولوجيا والتقنيات"، أما العبارات (03.05.06) جاءت بمستوى قبول متوسط حيث آراء المبحوثين اتجهت إلى "محايد"، بمتوسطات حسابية تراوحت بين (3.61-3.30) وانحرافات معيارية (0.956-1.23) حيث العبارة 03 نصت على "يتم وضع إجراءات إدارية تناسب مع الرقمنة لتسهيل العمليات"، أما العبارة 05 فنصت على "يتم التنسيق بين الإدارة ومصالح التدريس لمعالجة الأخطاء الناتجة في ظل الرقمنة، في حين نصت العبارة 06 على "تقوم الإدارة بالمراقبة والمتابعة دورية لكيفية العمل باستخدام الرقمنة".

2- **المتطلبات البشرية:** يحتل هذا البعد المرتبة الثانية من حيث الأهمية النسبية المعطاة له من قبل الأفراد لعينة البحث حيث نجد أن المتوسط العام للبعد ككل قد بلغ 3.22 بانحراف معياري 0.945، وفقا لمقياس الدراسة فإن هذا البعد يشير إلى درجة قبول متوسط كما نلاحظ من الجدول أيضا أن أغلب العبارات اتجهت آراء المبحوثين فيها إلى درجة تقدير متوسط، حيث جاءت العبارات (14-15-16) آراء المبحوثين فيها "محايد" بمستوى قبول متوسط، حيث العبارة 14 التي تنص "يتوفر بالمصلحة العدد الكافي من الموظفين لتسريع العمليات الرقمية" جاءت بمتوسط حسابي 2.76 وانحراف معياري 1.196، والعبارة 15 تنص "يتوفر بالكلية المبرمجين اللازمين لتشغيل وصيانة الأجهزة الإلكترونية عند حدوث خلل على مستوى المصلحة بمتوسط حسابي 2.94 وانحراف معياري 1.071، العبارة 16 تنص "تتوافق المهام الحالية للأفراد بعد تطبيق الرقمنة مع وظائفهم بمتوسط حسابي 2.98 وانحراف معياري 1.107 ويدل على توفر العدد الكافي الموظفين اللازمين لتطبيق الرقمنة وتسهيل ظروف العمل دون مواجهة صعوبات في أداء المهام، أما العبارتين (17-18) جاءت بمستوى قبول مرتفع وبتوسطات حسابية (3.41-3.59) وانحرافات معيارية (1.173-1.090)، حيث جاءت في آراء المبحوثين "موافق" وهذا ما يشير إلى توفر المبرمجين اللازمين لتشغيل وصيانة الأجهزة الإلكترونية ولكن بعدد قليل وليس بكاف، وهذا ما

أكده الموظفين أثناء المقابلة، حيث أكدوا أنه ليس بالضرورة وجود متخصصين لتشغيل الأجهزة وأن تعلمهم لذلك ليس بالأمر الصعب، أما بالنسبة للمبرمجين اللازمين للصيانة فكانت إجاباتهم بأنه يتوفر ولكن ليس بتوفر الكافي .

3- المتطلبات المادية: يحتل هذا البعد الترتيب الثالث من حيث الأهمية النسبية المعطاة له من قبل أفراد عينة البحث حيث نجد أن المتوسط العام للبعد ككل قد بلغ 3.41 والانحراف المعياري 1.037، ووفقا لمقياس الدراسة فإن هذا البعد يشير إلى درجة قبول مرتفع، كما نلاحظ من الجدول أيضا أن أغلب العبارات اتجهت آراء للمبحوثين فيها إلى درجة قبول متوسط وبمتوسطات حسابية تتراوح بين (2.89-3.33) وانحرافات معيارية (1.258-1.356)، حيث العبارة 07 تقول "يتوفر لديكم العدد الكافي من أجهزة الحواسيب اللازمة لعملية الرقمنة" جاءت بمتوسط حسابي 3.33 وانحراف معياري 1.258، العبارة 11 تقول "توفر الإدارة العدد الكافي من الطابعات الحديثة لمختلف المكاتب بمصالح التدريس" جاءت بمتوسط حسابي 3.31 وانحراف معياري 1.300 اما العبارة 12 تنص "الربط بالشبكات المتوفر حاليا يعتبر كافيا لتطبيق الرقمنة" بمتوسط حسابي 3.17 وانحراف معياري 1.161، العبارة 13 تنص "تتوفر أجهزة الحواسيب على أنظمة لحماية وامن المعلومات" بمتوسط حسابي 2.89 وانحراف معياري 1.356، وهذا ما بين أن أغلب مصالح التدريس لجامعة بسكرة تتوافر فيها الأجهزة والعتاد المادي الكافي نوعا ما لتطبيق الرقمنة، حيث طرحنا نفس السؤال في مقابلة مع السيد نائب عميد كلية العلوم الاقتصادية المكلف بشؤون الطلبة، وكذا السيد رئيس مكتب بروقرس، وأكدوا على أنه يتوفر العدد الكافي من أجهزة الحاسوب، الطابعات، شبكات أرصدة داخلية مربوطة بالانترنت وغيرها من أجهزة....

بناء على ما تقدم يتضح أن مستوى رقمنة العمليات السائد في مصلحة التدريس بجامعة محمد خيضر بسكرة جاء مرتفعا وفقا لمقياس الدراسة. إذ بلغ متوسط إجابات المبحوثين عن أبعاد رقمنة العمليات مجتمعة (3.46) بانحراف معياري (0.884) والذي قد يعود لحرص الجامعة لتطبيق مساعي الوزارة لرقمنة القطاع، بتقديم جميع التسهيلات لتطبيق الرقمنة، إذ كل ما يكون هناك تغير أو تحديث في البرامج أو الاجراءات الرقمية (تحديث بروقرس مثلا) أو يستدعى جميع الموظفين ويقدم الشرح التفصيلي عن كيفية التعامل مع هذا التغير في تطبيق الرقمنة.

- ورغم البعد إتجه الى مرتفع الا أننا سجلنا بعض الملاحظات (النتائج) ذلك من خلال المقابلات مع السادة السابق ذكرهم، وكذا الملاحظة ومقابلتنا لبعض المبحوثين أثناء توزيع الإستبيان:
- ضعف التنسيق بين الإدارة ومصالح التدريس، إذ في حالة وجود اخطاء لابد من الإتصال بالرئيس، الذي بدوره يبحث عن اسباب وسبل معالجة الخلل، والتي احيانا كثيرة تفوق قدراته التكنولوجية، ويجب إحالتها إلى المسؤولين عن بروغرس مثلا او الاعلام الالي بالجامعة .
 - لايزال العمل بإجراءات تقليدية لا تناسب مع الرقمنة، مثل ضرورة تقدم الطالب إلى المصلحة لوضع طلب إستخراج شهادة مدرسية، والموظف بالمصلحة هو بدوره من يدخل إلى بروغرس ويستخرجها، في حين كان من المقدر أن يتم الطلب عن بعد بولوج الطالب الى حسابه في بروقرس وطلب الشهادة .
 - نقص الرقابة والمتابعة الدورية للعمليات الرقمية التي تتم وعدم تقييم الإدارة لمستوى العمل بالرقمنة من أجل الوقوف على النقائص، ومحاولة طرحها على إدارة الجامعة لإيجاد الحلول .
 - عدم توافر الحواسيب والأجهزة الإلكترونية الكافية واللازمة على مستوى المصالح؛ إذ يوجد على مستوى أغلب المصالح حاسوبين للعمل فعليا (أحيانا ثالث لكن لايعمل) .
 - ضعف شبكة الأنترنت والربط الإلكتروني بصفة عامة بين المصالح وإدارة الكلية من جهة ومن جهة أخرى مع المسؤولين عن الرقمنة فحتى وإن حدث خلل أو إحتاج مسؤول المصلحة وثيقة أو أمرا إما يتصل هاتفيا أو يتنقل إلى إدارة أو عن طريق الإيميل.
 - عدم توافر الموارد البشرية المؤهلة بشكل كاف لتسريع العمليات الرقمية.
 - غياب قسم مخصص لمسائل الرقمنة متكون من مهندسي صيانة، مبرمجين.... إلخ (حيث تم إسناد مسائل بروقرس للمسؤول عن مكتب الربط والتوجيه سابقا ليتغير مهامه واسمه في ظل الرقمنة إلى مكتب البروقرس) وهو ما يعيق تشغيل وصيانة الأجهزة والبرامج عند حدوث خلل.

الفرع الثاني: تحليل محور الإحترق الوظيفي

جدول رقم (03-09): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية وإجابات أفراد عينة البحث عن عبارات محور الإحترق الوظيفي:

الرقم	العبرة	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	المتوسط الحسابي	الانحرافات المعيارية	الأهمية النسبية	مستوى القبول
	الإحترق الوظيفي: اعتماد رقمنة العمليات خفت من شعوري:									
		4	17	5	20	8	3.15	0.919	1	متوسط
01	بالاستنزاف العاطفي نتيجة تعاملتي المستمر مع الأفراد (الطلبة)	4	17	5	20	8	3.20	1.249	5	متوسط
02	بالاستنزاف الكامل لطاقتي في نهاية يومي في العمل	5	6	7	28	8	3.52	1.161	2	مرتفع
03	بأنني أبذل جهدا يفوق طاقتي عند أداء عملي	2	9	10	18	15	3.65	1.168	1	مرتفع
04	بالضغط المستمر الناتج عن تعاملاتي مع الأفراد (الطلبة)	8	4	8	26	8	3.41	1.266	4	مرتفع
05	بأنني استنفذ كل جهدي في هذه الوظيفة.	3	6	12	28	5	3.48	1.004	3	مرتفع
06	بالإحباط المستمر الذي كان ينتابني جراء التعامل مع الأفراد (الطلبة)	7	16	5	20	6	3.04	1.288	6	متوسط
07	بأنني أتعامل بجمود وجفاء مع المتعاملين معي في عملي	4	11	7	26	6	3.35	1.151	7	متوسط
08	بأنني أصبحت شخصا قاسيا على الناس بسبب الضغط الذي أعانيه من وظيفتي	6	15	10	17	6	3.04	1.228	9	متوسط
09	بالقلق بأن يسبب لي هذا العمل قسوة وتلبدا في مشاعري	6	14	10	17	7	3.09	1.247	8	متوسط
10	بأنني أصبحت لا اهتم بما يحدث للآخرين بسبب الضغط الذي تسببه لي طبيعة وظيفتي	7	17	12	13	5	2.85	1.203	11	متوسط
11	بأنني لا أؤثر إيجابيا في حياة الآخرين من خلال وظيفتي	3	19	18	5	9	2.96	1.164	10	متوسط
12	بعدم النشاط والحياة أثناء ممارستي لوظيفتي	6	18	11	13	6	2.91	1.217	13	متوسط

متوسط	16	1.348	2.74	7	12	5	20	10	بأنني لا أستطيع تهيئة الأجواء المناسبة لأداء عملي على أكمل وجه.	13
متوسط	12	1.273	3.00	7	15	10	15	7	بإثناء ممارستي لوظيفتي لا اشعر بالراحة والسعادة.	14
متوسط	15	1.249	2.80	5	14	8	19	8	بأنني لا أستطيع التعامل بجدوى مع المشاكل والانفعالات العاطفية أثناء ممارسة وظيفتي.	15
متوسط	14	1.387	2.87	8	12	11	11	12	بأنني لم أحقق أشياء كثيرة جديدة بالتقدير في وظيفتي.	16

المصدر: من إعداد الطالبتين الاعتماد على نتائج برنامج Spss. v24

من الجدول رقم (13) نلاحظ بأن المتوسطات الحسابية تتراوح بين (2.74-3.65) وانحرافات معيارية (1.348-1.168)، حيث تراوحت العبارات بين مرتفع ومتوسط، إلا أن أغلب العبارات جاءت متوسط. فالعبارات 02،03،04،05، جاءت بتقدير مرتفع بمتوسطات حسابية تراوحت بين (3.41-3.65) بانحرافات معيارية تراوحت بين (1.266-1.168) حيث اتفق أغلب المبحوثين على أن الرقمنة خففت نوعاً ما من الإجهاد النفسي والعاطفي والاحتراق العاطفي بسبب التعامل الدائم مع الأفراد من طلبة وأساتذة؛ وذلك لتقليل التعامل المباشر مع الطلبة والأساتذة حيث أصبحت العديد من المهام التي كانت يؤديها سابقاً موظف المصلحة تؤدي من قبل الأساتذة والتعامل مباشرة مع الطلبة في ظل الرقمنة (مثل إدخال نقاط الامتحان حيث يتم ادخالها من قبل الأساتذة في بروجيس والطالب يطلع مباشرة على نقاطه من حسابه، وإن كان هناك خطأ أو مشكل يدخل إلى رابط الطعون ويضع كلبه ليطلع عليه الأستاذ ويقوم بالتصحيح. على عكس الطريقة التقليدية التي يتم فيها اعلان النتائج في لوحات حائطية والطالب إذا لم يطلع على نقطته ويتم نزع النقاط يلجأ إلى مصلحة التدريس ليتم علامه بنقطته وكذلك في حالة وجود خطأ يتصل بالمصلحة وهم بدورهم يتصلون بالأستاذ).

أما باقي العبارات فقد جاءت بمستوى قبول متوسط بمتوسطات حسابية تراوحت بين (2.74-3.20) بانحرافات معيارية (1.348-1.249).

بناء على ما تقدم يتضح أن مستوى الاحتراق الوظيفي بالمصلحة جامعة محمد خيضر بسكرة جاء متوسطاً وفقاً لمقياس الدراسة. إذ بلغ متوسط إجابات المبحوثين عن عبارات الاحتراق الوظيفي (3.15) بانحراف معياري (0.919).

وعموماً تشير تحليل اتجاهات المبحوثين أنه بالرغم من أن الرقمنة خففت من الاحتراق الوظيفي لدى الموظفين بدرجة ما إلا أن العديد من الموظفين لا يزالون يشعرون بـ:

- الاستنزاف العاطفي بسبب التعامل المستمر مع الطلبة، خاصة مع المشاكل التقنية التي تحدث في حالات كثيرة في البروقرس، أو بسبب جهل الكثير منهم بالاجراءات او الطريقة التي لج من خلالها للبرنامج للاطلاع على نقاطه أو تقديم طعن في حالة خطأ، أو لعدم امتلاك بعضهم لجهاز هاتف ذكي أو حاسوب أصلاً.
- الجمود والجفاء مع المتعاملين معهم من طلبة وأساتذة، وذلك بسبب ضغوط العمل من جهة خاصة مع اقتراب نهاية السنة الجامعية، وضغوط الحياة العائلية من جهة أخرى، وهو ما جعلهم يصبحون قاسين مع الطلبة في أحيان كثيرة .
- عدم النشاط والحيوية أثناء ممارسة الوظيفة خاصة مع كثرة الجلوس أمام المكاتب والعمل المستمر مع الحاسوب.
- العصبية والانفعالات أثناء ممارسة العمل، وهو ما ينتج عنه تدمير الطلبة في أحيان كثيرة.

المبحث الرابع: قياس أثر رقمنة العمليات في الاحتراق الوظيفي بمصالح التدريس بجامعة محمد خيضر بسكرة

المطلب الأول: اختبار التوزيع الطبيعي

قبل اختبار الفرضية سنقوم باختبار التوزيع الطبيعي والجدول التالي يوضح ذلك:

الجدول رقم (03-10): معاملات الالتواء والتفلطح للمتغيرات الدراسية.

التفلطح (Kurtosis)		الالتواء (Skewness)		المتغيرات والأبعاد
الإحصائيات	الخطأ المعياري	الإحصائيات	الخطأ المعياري	
-0.928	0.639	-0.003	0.325	المتطلبات الادارية
-0.829	0.639	-0.270	0.325	المتطلبات المادية
-0.764	0.639	-0.189	0.325	المتطلبات البشرية
0.107	0.639	-0.394	0.325	رقمنة العمليات
-0.074	0.639	0.300	0.325	الاحتراق الوظيفي

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج برنامج Spss. V24

إن اختبار التوزيع الطبيعي لمتغيرات الدراسة ضروري لاختبار الفرضيات، وسنقوم بالتعرف على ما إذا كانت البيانات تتبع التوزيع الطبيعي من خلال حساب معاملات الالتواء ومعاملات التفلطح (Skewness و kurtosis)، حيث نجد في هذا المجال من الدراسات من تحدد أن (Skewness) يجب أن تكون محصورة بين [-3، 3] و (Kurtosis) محصورة بين [-10، 10]، بينما نجد دراسات أخرى تحدد (Skewness) يجب أن تكون محصورة بين [-1، 1] و (Kurtosis) محصورة بين [-3، 3]. وعليه من الجدول السابق يمكن القول أن متغيرات الدراسة تتبع التوزيع الطبيعي.

المطلب الثاني: اختبار الفرضية الرئيسية

وعليه يمكن اختبار فرضيات الدراسة:

H1: يوجد أثر لرقمنة العمليات في التخفيف من الاحتراق الوظيفي لدى موظفي مصالح التدريس بجامعة بسكرة عند مستوى دلالة 0.05.

تم استخدام نتائج تحليل التباين للانحدار (Analysais of variance) للتأكد من صلاحية النموذج لاختبار هذه الفرضية والجدول رقم (03-10) يبين ذلك.

جدول رقم (03-11): نتائج تحليل التباين للانحدار للتأكد من صلاحية النموذج لاختبار الفرضية الرئيسية.

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة F المحسوبة	مستوى الدلالة
الانحدار	17.943	3	5.981	11.128	0.000 ^b
الخطأ	26.872	50	0.537		
المجموع الكلي	44.815	53			

a. Dependent Variable: الاحتراق

b. Predictors: (Constant), البشرية، إدارية، المادية

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج برنامج Spss. V24

مستوى الدلالة: ($\alpha=0.05$)

معامل التحديد: $R^2 = 0.400$

معامل الارتباط: $R = 0.633$

من خلال النتائج الواردة في الجدول رقم (03-11) يتضح أن قيمة F المحسوبة (11.128) بمستوى الدلالة (0.000) وهو اقل من مستوى الدلالة المعتمد ($\alpha=0.05$)، وبهذا نستدل على صلاحية النموذج لاختبار الفرضية الرئيسية.

ويتضح من خلال نتائج معاملات النموذج أن معامل الارتباط بين المتغير المستقل بشكله الإجمالي وهو "رقمنة العمليات" والمتغير التابع تخفيف الاحتراق الوظيفي " يقدر بـ (0.633) وهذا يدل على وجود ارتباط موجب وقوي بينهما، كما نلاحظ أن معامل التحديد يساوي (0.400) وهذا يعني أن الرقمنة تخفف ما قيمته (40 %) من الاحتراق الوظيفي لدى الموظفين بمصالح التدريس بجامعة بسكرة، والباقي يعزى إلى عوامل أخرى غير داخلية في النموذج، وبالتالي ففوة التفسير متوسطة نسبيا، وبناء على صلاحية النموذج يمكننا اختبار الفرضية الرئيسية بفروعها المختلفة.

المطلب الثالث: اختبار الفرضيات الفرعية

بناء على ثبات صلاحية النموذج نستطيع اختبار الفرضية الرئيسية بفروعها المختلفة كما هو مبين في الجدول التالي:

جدول رقم (03-12): نتائج تحليل الانحدار المتعدد لاختبار لأثر رقمنة العمليات بأبعادها مجتمعة في تخفيف الاحتراق

الوظيفي لدى الموظفين بمصالح التدريس بجامعة بسكرة

المتغيرات المستقلة	قيمة B	Beta	قيمة t المحسوبة	مستوى الدلالة t	قيمة F المحسوبة	R	R^2	مستوى الدلالة
(Constante)	.674		1.507	0.138	11.128	0.633	0.400	0.000
المتطلبات الإدارية	.273	0.288	2.210	0.032				
المتطلبات المادية	.265	0.299	2.093	0.041				
المتطلبات البشرية	.175	0.180	1.307	0.197				

المصدر: من إعداد الطالبتين الاعتماد على نتائج برنامج Spss. V24

- يتضح لنا من الجدول (03-11) أن قيمة ($F=11.128$ ، مستوى الدلالة = 0.000)، وبما أن قيمة دلالة الاختبار أقل من مستوى الدلالة (0.05) فإننا نقبل الفرضية الرئيسية والتي تنص على وجود أثر ذو دلالة إحصائية لرقمنة العمليات في تخفيف الاحتراق الوظيفي لدى الموظفين بمصالح التدريس بجامعة بسكرة. ومن خلال النتائج الموضحة في الجدول رقم (03-12) بينت النتائج:
- بالنسبة لبعد المتطلبات الإدارية نجد قيمة ($\text{Beta}=0.288$ مستوى الدلالة = 0.032)، وعليه فإننا نرفض الفرضية الصفرية ونقبل الفرضية البديلة التي وضعناها والتي تنص على أنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتوافر المتطلبات الإدارية في تخفيف الاحتراق الوظيفي لدى الموظفين بمصالح التدريس بجامعة بسكرة عند مستوى الدلالة ($\alpha=0.05$).
- بالنسبة لبعد المتطلبات المادية نجد قيمة ($\text{Beta}=0.299$ مستوى الدلالة = 0.041)، وعليه فإننا نرفض الفرضية الصفرية ونقبل الفرضية البديلة التي وضعناها والتي تنص على أنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتوافر المتطلبات المادية في تخفيف الاحتراق الوظيفي لدى الموظفين بمصالح التدريس بجامعة محمد خيضر بسكرة عند مستوى الدلالة ($\alpha=0.05$).
- بالنسبة لبعد المتطلبات البشرية نجد قيمة ($\text{Beta}=1.307$ مستوى الدلالة = 0.197)، وعليه فإننا نرفض الفرضية البديلة التي وضعناها ونقبل الفرضية الصفرية التي تنص على أنه لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتوافر المتطلبات البشرية في تخفيف الاحتراق الوظيفي لدى الموظفين بمصالح التدريس بجامعة محمد خيضر بسكرة عند مستوى الدلالة ($\alpha=0.05$).

المطلب الرابع: تشخيص لواقع الرقمنة بالجامعة (تحليل أسئلة المقابلة)

قمنا بمقابلة مع مجموعة من الموظفين منهم من يعمل بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير (نائب العميد المكلف بالبيداغوجيا الأستاذ رشيد. م) و موظف بالأمانة العامة للجامعة (الأمين العام السيد يوسف.س)، ومسؤول مكتب بروغرس (مكتب تربص الطلبة والتابعة والتوجيه سابقا السيد عماد.ق):

حيث قمنا بطرح مجموعة من أسئلة عليهم ولخصنا الاجابات فيما يلي:

- السؤال الأول : ما هي البدايات الأولى دخول الرقمنة في الجامعة ؟

الجواب الأول : كان البدايات سنة 2015 لكن إقتصرت بين الموظفين في الجامعة (التعاملات بين الموظفين) حيث كانت في مدة قصيرة وذلك ليس بالمجال الواسع .

ثم بدأ الاعتماد عليها بالتدريج من طرف الجامعة هناك العديد من المحاولات الرقمية حيث بدأ توجه الوزارة الوصية نحو الرقمنة وخلق بيئة رقمية ، لكن رقمنة العمليات الإدارية والبيداغوجية حاليا مقتصرة في في منصة بروغرس ، حيث تنقسم هذه المنصة إلى شق بيداغوجي الذي يحتوي على المداولات و التوجيهاتإخ، و شق إداري خاص بالموارد البشرية بالجامعة. ولكن تم تطوير تطبيق لمنصة البروغرس وهذا التطبيق متاح على متجر " play store " وهذا أدى إلى التخلي عن نشر النتائج على الحائط والتخلي عن الورق ، وهذا بالنسبة للتطبيق . (أنظر الملحق 03

- السؤال الثاني : كيف كانت بدايات تطبيق الرقمنة ؟

الجواب الثاني: في البدايات كانت عمليات الرقمنة تسير بوتيرة بطيئة لكن الآن أصبحت بشكل نهائي رقمية، وكل هذا بناء على التعليمات الوزارية الوصية، والدليل على ذلك إصدار الوزير لتعليمة — صفر ورقة — وأصبح التوجه نحو المنصات الرقمية أما المنصة فكانت بداية الانشغال بها بداية الاشتغال بها في الموسم الجامعي 2017/2018.

- السؤال الثالث: ماهي المنصات الرقمية التي تعتمد عليها الإدارة الجامعة في تنظيمها للعمل الإداري، وسيرورة أعمالها؟

الجواب الثالث: هناك العديد من المنصات الرقمية التي تعتمد عليها الجامعة في تنظيمها الإداري منها منصة التعليم عن بعد مودل ، ومنصة بروغرس ، موقع الجامعة ، موقع الكلية ، صفحات الفيس بوك، قناة اليوتيوب، معتمد من طرف الوزارة

- السؤال الرابع : هل هناك برامج تدريبية تم تسطيرها لتدريب الموظفين أو الطلبة في مجال الرقمنة.

الجواب الرابع : لا يوجد دورات تدريبية رسمية للموظفين ولا للطلاب أيضا، حيث اعتمد على أسلوب التدريب في مكان العمل للموظفين من قبل من يعرف في العمل بالبرنامج، أو كل ما يحدث شئ جديد يتم استدعاء جميع

الموظفين وعلمهم بالتغير الطارئ وشرح لهم من خلال جلسات طريقة التعامل مع هذا التغير وشرح كيفية العمل به.، اما الطلبة ففي بعض الأحيان يتم وضع فيديوات توضيحية.

- السؤال الخامس: ماهي التقنيات الرقمية والبرامج والتجهيزات المادية المتوفرة في الجامعة ؟

الجواب الخامس: الحاسوب متوفر ، الطابعات، شبكات اتصال داخلية مربوطة بالانترنت . تقنيات windows , office , links .

- السؤال السادس : ما هي المواقع والمنصات الرقمية التي تعتمد عليها مصالح الجامعة في تسيير عملياتها؟

الجواب السادس : موقع الجامعة، موقع الكلية، صفحات الفيس بوك، قناة اليوتيوب، موودل ، بروغرس وهو البرنامج المعتمد من طرف الوزارة؛ وفيه جانبين : جانب للطلاب وجانب يتحكم فيه الإدارة فقط، ويستخرج منه كشوف نقاط وشهادة مدرسية بعد طلب من الطالب و منصة بروغرس خاصة أيضا بالموظفين والأساتذة والإداريين، وحتى الترقيات أصبحت ببروغرس .

- السؤال السابع: كيف يتم إدارة الملفات والمعلومات ومنع تزوير البيانات وتقليل المخاطر من القرصنة والضياع.

الجواب السابع: مستخدم تطبيق اونتيفريس و كذلك برنامج file server يكون جامع لكل ملفات ومسؤول عن تخزينها ويكون عبارة عن الكثير من الأقراص عند فقدان اي معلومة نجد نسخة أخرى في القرص الاخر .ولكن يلزم استخدام انترنتولا يفقد كل شيء .

- السؤال الثامن: هل توجد مصلحة خاصة لحماية المعلومات؟ وهل يحدث تزوير البيانات؟

الجواب الثامن: لا يوجد مصلحة خاصة. أما عن التزوير نعم يحدث ولكن يوجد ما يسمى بالامضاء الالكتروني يمضى به في ملف بدياف وهو عبارة عن مصادقة. كمثال وضع نقاط طلبة على شكل لقطة شاشة وليس بملف بدياف، هنا سيحدث تزوير في أي نقطة وتعديل فيها بكل سهولة أما إذا كان بدياف عندما يحدث تزوير يمكن معرفة لأن فيه حماية ويظهر الملف مشفر وليس مثل ما وضعتها الإدارة .

- السؤال التاسع: هل يتواجد مبرمجين لصيانة ومعالجة مشاكل في الرقمنة؟

الجواب التاسع: كان جواب مسؤول مكتب بروجرس بأنه لا يوجد مبرمجين متخصصين في الرقمنة أما لصيانة أجهزة متوفر هو، وهو ما أكدته نائب العميد، حيث أكد أن مسؤول مكتب بروجرس هو المفوض بمعالجة أي مشكل في بروجرس، أما إذا كان هناك مشاكل أخرى يتم تبليغ الوزارة لاعلام المبرمجين للقيام بتعديلات، أي تتم المعالجة والصيانة عن بعد.

السؤال العاشر : عند مواجهة أي مشكل لطالب في بروجرس هل يتجه للمصلحة الخاصة بروجرس في الكلية ؟

الجواب العاشر: هناك مشاكل تحل في المصلحة ومشاكل أخرى يبلغ عنها للوزارة .

السؤال الحادي عشر : هل توجد صعوبات تواجهها الإدارة مع طالب؟

الجواب الحادي عشر:

- لا توجد مشاكل واضحة، لكن عموما أغلب المشاكل تتعلق بضعف البنية التحتية للرقمنة عموما (نقص الانترنت خاصة في مناطق الظل، جهل الطلبة لطريقة الاستعمال والولوج للمنصة....، ضعف الامكانيات المادية للعديد من الطلبة لامتلاك أجهزة ذكية أو حواسيب....)

- **السؤال الثاني عشر:** في رأيكم هل يعتبر مشروع الرقمنة مشروع ناجح بالنسبة لمصالحها والجامعة عموما أي ماهو تقييمكم له؟ وهل يوجد تأهيل كاف للموظفين لتطبيق الرقمنة؟

الجواب الثاني عشر:

- لكل مشروع سلبيات وإيجابيات ولكن عموما يمكن تقييم الرضا عن هذا المشروع ونجاحه ب 60 بالمئة .

- لا يوجد تأهيل الجيد للموظفين لتطبيق الرقمنة، ولكن الإدارة ليس مجال صعب لا تحتاج للتدريب يعني اي موظف يكون مستعد للرقمنة وتغيراتها لان منصبه موظف اداري .

خلاصة الفصل:

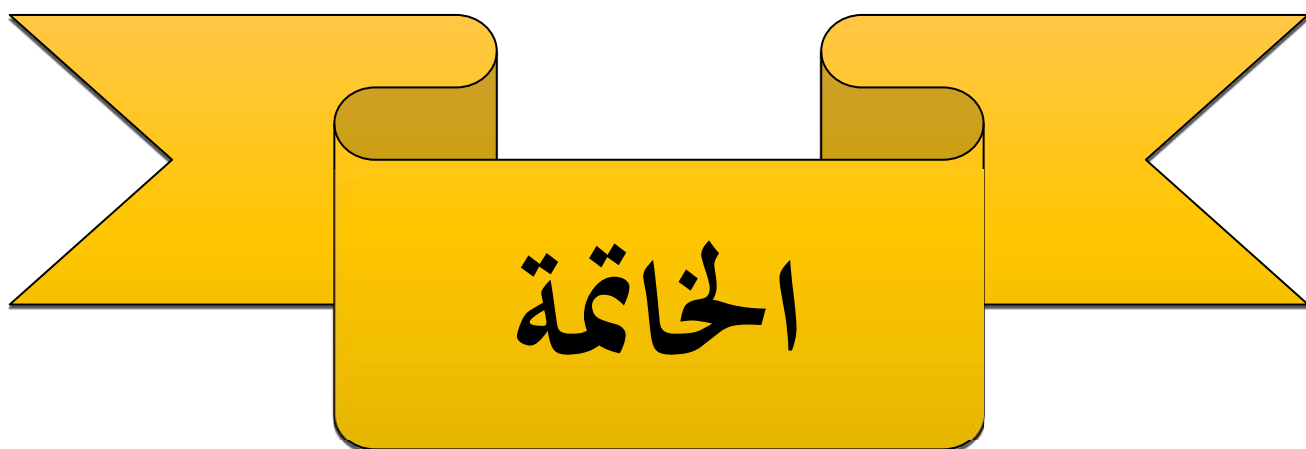
من خلال هذا الفصل قمنا بإسقاط الجانب النظري على الواقع العلمي من خلال الدراسة الميدانية التي قادتنا للتعرف على وجود أثر رقمته العمليات في تخفيف الاحتراق الوظيفي في مصلحة الجامعة محمد خيضر بسكرة، أين تعرفنا على نشأة المؤسسة والهيكل التنظيمي لها، بعدها قمنا بتوزيع استبانته على عينة من الموظفون قدرت بـ 54 موظفين.

وكان هدفنا من ذلك الإجابة على إشكالية بحثنا: "هل يوجد أثر ذو دلالة لرقمته العمليات في تخفيف الاحتراق الوظيفي لدى موظفون بمصالح التدريس بجامعة محمد خيضر بسكرة عند مستوى الدلالة ($\alpha=0.05$).

بعدها قمنا بتفريغ الاستبانة ومعالجتها باستخدام برنامج Spss.V24، وبعد عرض وتحليل وتفسير نتائج الدراسة الميدانية، توصلنا إلى رفض الفرضية الصفرية " لا يوجد اثر ذو دلالة إحصائية لرقمته العمليات بأبعادها مجتمعة) المتطلبات المادية، المتطلبات الإدارية، المتطلبات البشرية (في تخفيف الاحتراق الوظيفي لموظفون بمصالح التدريس بجامعة محمد خيضر بسكرة عند مستوى الدلالة ($\alpha=0.05$)"، وتم قبول الفرضية الرئيسية أي "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية الرقمنة العمليات في تخفيف الاحتراق الوظيفي لموظفون بمصالح التدريس بجامعة محمد خيضر بسكرة عند مستوى الدلالة ($\alpha=0.05$)". ولقد اتضح لنا بعد إجراء اختبار تحليل الانحدار المتعدد وجود متغيرين مستقلين واحد ذو تأثير على المتغير التابع والذي يتمثل في المتطلبات البشرية.

كما توصلنا إلى أن هناك تطبيق للرقمنة في مصالح التدريس بجامعة محمد خيضر بسكرة، بمستوى متوسط بمتوسط حسابي (3.46) وانحراف معياري (0.884)، وكذا تخفيف الاحتراق الوظيفي مستوى متوسط بمتوسط حسابي (3.148) وانحراف معياري (0.919).

وعموما خلصنا إلى وجود علاقة بين رقمته العمليات والاحتراق الوظيفي، وأنه يوجد أثر لرقمته العمليات في تخفيف الاحتراق الوظيفي لدى موظفون بمصالح التدريس بجامعة محمد خيضر عند مستوى الدلالة ($\alpha=0.05$).



تعتبر الرقمنة تحولاً شاملاً في المرتكزات التي تقوم عليها الإدارة التقليدية وهي ليست وصفاً جاهزة أو خبرة مستوردة يمكن نقلها وتطبيقها فقط بل هي عملية معقدة ونظام متكامل من المكونات التقنية والمعلوماتية التشريعية البيئية البشرية وغيرها وبالتالي لا بد من توفر متطلبات عديدة ومتكاملة لتطبيقها وإخراجها إلى حيز الواقع العملي كما تحظى الرقمنة بأهمية كبيرة نظراً لمساهمتها في تحقيق التنمية والتقدم ومواكبة التطور التكنولوجي فهي تمثل نمطاً عاصرياً جديداً في التعامل مع اختزان المعلومات واسترجاعها ووضعها في خدمة المستفيدين وهذه نتيجة التطورات المذهلة والسريعة في التكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

ولأن الاحتراق الوظيفي يعتبر ظاهرة خطيرة ومؤثرة على المورد البشري الذي يعتبر إحدى أهم المقومات الأساسية والعصب الرئيسي لنجاح وتطور أي منظمة؛ فكل مؤسسة ترغب بالاحتفاظ على موظفيها، خاصة أولئك الذين يتمتعون بقدرات ومهارات عالية وتوفير جميع الظروف الملائمة للعمل، حتى تضمن البقاء والاستمرار والمنافسة لمواجهة التغيرات الداخلية والخارجية، ولأجل ذلك أصبحت المؤسسة دائمة البحث عن كل ما يحقق لها ذلك، لذا تزايد الاهتمام في السنوات الأخيرة بالبحث عن أهم العوامل والمتغيرات والظواهر التي قد تمس الأفراد في المؤسسة وتؤثر رضاهم وعلى أدائهم، ومحاولة البحث عن سبل معالجتها والتخفيف منها. ومن هذه الظواهر ظاهرة الاحتراق الوظيفي، هذه الأخيرة التي تزايد انتشارها مؤخراً نظراً للمتغيرات والضغوط الهائلة التي أصبح يتعرض لها الفرد في المؤسسة، خاصة أولئك الأفراد الدائمي التعامل مع أشخاص آخرين ومتعاملين. ونتيجة لأن الرقمنة يمكنها تخفيف هذا الضغط من خلال تسريع العمليات وتخفيف الجهد وعد اضطراب الفرد العامل للتعامل المباشر والدائم مع المتعاملين (الطلبة والأساتذة مثلاً في مصلحة التدريس بالجامعة).

وعليه استهدفت دراستنا هذه بحث دور رقمنة العمليات في تخفيف الاحتراق الوظيفي لدى موظفو مصالح التدريس بجامعة محمد خيضر بسكرة؛ وقد حاولنا الإجابة على الإشكالية بعد إجراء الدراسة الميدانية بمصالح التدريس بجامعة محمد خيضر. وقد توصلنا من خلال دراستنا إلى جملة من النتائج كالتالي:

أولاً: نتائج الدراسة النظرية:

- رقمنة العمليات هي عبارة عن مجموعة من الإجراءات والتقنيات التي تؤثر على رضى العاملين عن وظائفهم وكفاءتهم وإنتاجيتهم.
- تساهم رقمنة العمليات في زيادة الرضا لدى العاملين وكسب ولائهم للمؤسسة.

- إذا توفرت في المؤسسة جميع متطلبات تطبيق الرقمنة فسوف تسهل على العاملين وظائفهم دون الوصول لظاهرة الاحتراق الوظيفي .
- تطبيق الرقمنة في المؤسسات له دور كبير في تحسين وتطوير بيئة وظروف العمل، مما يؤدي إلى زيادة رضى العاملين. من خلال شعورهم بالراحة والأمان وهذا ما يولد عندهم التزام قوي بتعليمات، وكذلك تعمل على تخفيض معدل الدوران في العمل والغياب .
- تعمل الرقمنة على تحسين سمعة وصورة المؤسسة.
- تساهم الرقمنة في تعزيز التواصل والتفاعل، حيث تتيح التكنولوجيا الرقمية فرصا جديدة للطلاب والأساتذة للتواصل والتفاعل عبر المنصات الرقمية وكذلك الموظفين الذين يعملون بالجامعة ككل، مما يسهل تمرير المعلومات وتنظيمها وحسن تسييرها .
- تمكن التقنية الرقمية المطورة المستخدمة في قطاع التعليم العالي من تحسين الإنتاجية وتوفير الوقت في عملية تسيير الإدارة والتخطيط .
- توفر الرقمنة الوقت والجهد، فالتكنولوجيا الحديثة تساعد على ذلك، مما يسهل عملية الوصول إلى الموارد الرقمية في أي وقت ومن أي مكان.
- تحسين الوصول وتكافؤ الفرص، فالتقنيات الحديثة تتيح للطلاب والأساتذة والموظفين من خلفيات مختلفة وذوي الإعاقة الوصول إلى خدمات مؤسسات التعليم العالي بشكل أفضل، وبالتالي تحقيق المساواة في الحصول على المعلومة ومشاركتها.

ثانيا: نتائج الدراسة التطبيقية:

1. نتائج اتجاهات المبحوثين

- توصلنا من خلال هذا البحث أن مستوى رقمنة العمليات السائد في مصالح التدريس في جامعة محمد خيضر بسكرة جاء بمستوى مرتفع وفقا لمقياس الدراسة بمتوسط (3.46) بانحراف معياري (0.888).
- وجاءت نتائج متوسطات الأبعاد كما يلي:
- وجود مستوى مرتفع لمتطلبات الإدارية فقد بلغ المتوسط الحسابي (3.69) أما بالنسبة للانحراف المعياري (0.96) .

- وجود مستوى مرتفع لبعـد المتطلبات المادية حيث نجد أن المتوسط العام للبعـد ككل قد بلغ (3.41) وبانحراف معياري (1.037).
- وجود مستوى متوسط لبعـد المتطلبات البشرية وقد بلغ المتوسط الحسابي (3.22) وبانحراف معياري (0.945).
- ضعف التنسيق بين الإدارة ومصالح التدريس، إذ في حالة وجود أخطاء لابد من الاتصال بالرئيس، الذي بدوره يبحث عن أسباب وسبل معالجة الخلل، والتي أحيانا كثيرة تفوق قدراته التكنولوجية، ويجب إحالتها إلى المسؤولين عن بروغرس مثلا أو الإعلام الألي بالجامعة .
- لايزال العمل بإجراءات تقليدية لا تناسب مع الرقمنة، مثل ضرورة تقدم الطالب إلى المصلحة لوضع طلب إستخراج شهادة مدرسية، والموظف بالمصلحة هو بدوره من يدخل إلى بروغرس ويستخرجها، في حين كان من المقدر أن يتم الطلب عن بعد بولوج الطالب إلى حسابه في بروقرس وطلب الشهادة .
- نقص الرقابة والمتابعة الدورية للعمليات الرقمية التي تتم وعدم تقييم الإدارة لمستوى العمل بالرقمنة من أجل الوقوف على النقائص، ومحاولة طرحها على إدارة الجامعة لإيجاد الحلول .
- عدم توافر الحواسيب والأجهزة الإلكترونية الكافية واللازمة على مستوى المصالح؛ إذ يوجد على مستوى أغلب المصالح حاسوبين للعمل فعليا (أحيانا ثالث لكن لا يعمل) .
- ضعف شبكة الأنترنت والربط الإلكتروني بصفة عامة بين المصالح وإدارة الكلية من جهة ومن جهة أخرى مع المسؤولين عن الرقمنة فحتى وإن حدث خلل أو إحتاج مسؤول المصلحة وثيقة أو أمرا إما يتصل هاتفيا أو يتنقل إلى إدارة أو عن طريق الإيميل.
- عدم توافر الموارد البشرية المؤهلة بشكل كاف لتسريع العمليات الرقمية.
- الاستنزاف العاطفي بسبب التعامل المستمر مع الطلبة، خاصة مع المشاكل التقنية التي تحدث في حالات كثيرة في البروقرس، أو بسبب جهل الكثير منهم بالاجراءات او الطريقة التي لج من خلالها للبرنامج للاطلاع على نقاطه أو تقديم طعن في حالة خطأ، أو لعدم امتلاك بعضهم لجهاز هاتف ذكي أو حاسوب أصلا.
- الجمود والجفاء مع المتعاملين معهم من طلبة وأساتذة، وذلك بسبب ضغوط العمل من جهة خاصة مع اقتراب نهاية السنة الجامعية، وضغوط الحياة العائلية من جهة أخرى، وهو ما جعلهم يصبحون قاسين مع الطلبة في أحيان كثيرة .
- عدم النشاط والحيوية أثناء ممارسة الوظيفة خاصة مع كثرة الجلوس أمام المكاتب والعمل المستمر مع الحاسوب.

- العصبية والانفعالات أثناء ممارسة العمل، وهو ما ينتج عنه تدمير الطلبة في أحيان كثيرة.

2- اختبار الفرضيات

- وجود علاقة إرتباط قوية بين كل من رقمنة العمليات والاحتراق الوظيفي قدرت ب(63.3%).
- وجود أثر ذو دلالة إحصائية لرقمنة العمليات في التخفيف من الاحتراق الوظيفي لدى الموظفين بمصالح التدريس بجامعة محمد خيضر بسكرة حيث نفسر(40%) التغيرات الحاصلة في الاحتراق الوظيفي والباقية سببها عوامل غير مذكورة في نموذج الدراسة .
- وجود أثر ذو دلالة إحصائية للمتطلبات الإدارية في تخفيف الاحتراق الوظيفي لدى موظفي مصالح التدريس في جامعة محمد خيضر بسكرة عند مستوى الدلالة ($\alpha=0.05$) .
- وجود أثر ذو دلالة للمتطلبات المالية في مصالح التدريس في جامعة محمد خيضر بسكرة عند مستوى الدلالة ($\alpha=0.05$) .
- عدم وجود أثر ذو دلالة إحصائية للمتطلبات البشرية في مصالح التدريس في جامعة محمد خيضر بسكرة عند مستوى الدلالة ($\alpha=0.05$) .

الاقتراحات:

في ضوء الإطار النظري للدراسة، والنتائج التي أسفرت عنها الاستبانة أقدم الاقتراحات التالية:

1. تعزيز التوجيه الإداري: تحسين عمليات الإدارة والتوجيه لضمان تخصيص الموارد المادية والبشرية بشكل فعال وفقاً لمتطلبات واحتياجات عملية الرقمنة.
2. تطوير المهارات والكفاءات: استثمار في تطوير مهارات وكفاءات الموظفين لمواكبة التحول الرقمي، للاستفادة من مزايا هذا الأخير بما يقلل من مستويات الاحتراق الوظيفي ويعزز القدرة على التكيف.
3. توفير الموارد المالية: ضمان توافر الموارد المالية اللازمة لتطبيق عملية الرقمنة بشكل كامل وفعال، مع مراعاة استخدامها بطريقة تعزز الأداء وتقلل من الضغوطات الوظيفية.
4. تعزيز الاتصال والتواصل: تعزيز الاتصال والتواصل بين مختلف الأقسام والفرق داخل المؤسسة لتعزيز التفاهم وتقليل التوترات الناتجة عن عملية الرقمنة.

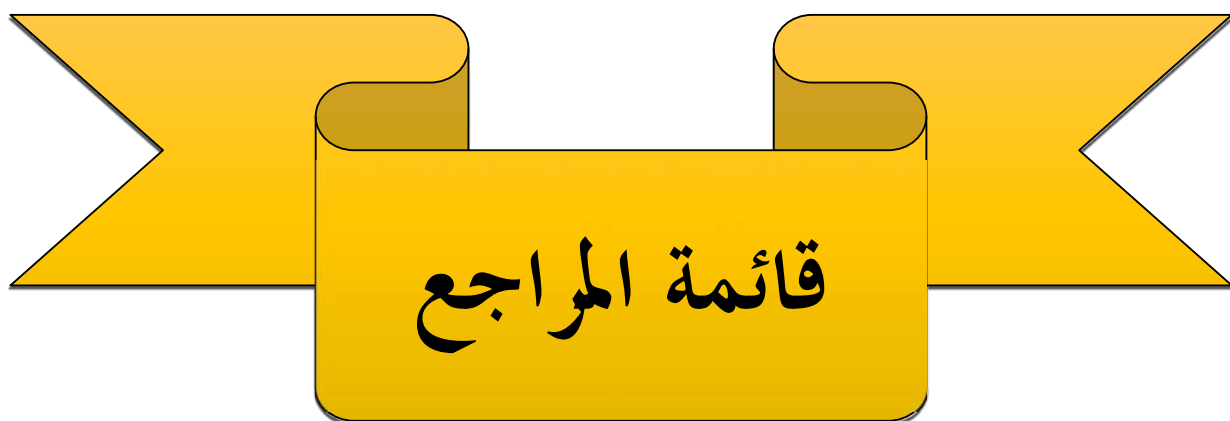
5. تنفيذ برامج دعم الموظفين: إطلاق برامج دعم الموظفين المتأثرين بشكل خاص بتحول الرقمنة، مثل الاستشارات النفسية أو البرامج التدريبية المخصصة .
6. الاستثمار في التكنولوجيا والبنية التحتية: ضمان توفر التكنولوجيا اللازمة والبنية التحتية القادرة على دعم عملية الرقمنة بشكل فعال دون توقف أو انقطاع.
7. مراجعة وتحسين سياسات العمل: مراجعة السياسات الخاصة بساعات العمل لتقليل مستويات الاحتراق الوظيفي المحتملة جراء الضغوطات الناتجة من التعامل المباشر والمستمر مع الطلبة والأساتذة
8. الإعتماد على الوسائل الإلكترونية وطلب الوثائق واستخراجها عن بعد مما يسهل عليهم حجم العمل مثل شهادات المدرسية وطلب عطلة أكاديمية
9. الاهتمام بتدريب موظفين مصالح التدريس لزيادات مهاراتهم وإكتسابهم المزيد من الخبرات في مجال الإدارة مع التركيز بشكل خاص عن البرامج التدريبية ذات صلة المباشرة بتنمية المهارات الإنسانية والتفاعلية في خدمة الطلبة وكسب رضاهم .

8. الآفاق البحثية:

أثار انتباهي عند ختم هذا البحث عدة مواضيع أخرى للبحث في هذا المجال حبذا لو يعالجها باحثون آخرون في المستقبل وتتمثل بعض الإشكاليات المفتوحة فيما يلي:

- كيف يمكن للرقمنة أن تساهم في تحسين توازن العمل والحياة الشخصية للموظفين؟
- ما تأثير استخدام أدوات التعاون الرقمي على تعزيز التواصل وتقليل الشعور بالوحدة بين الفرق العاملة عن بعد؟
- كيف يمكن لتقنيات الذكاء الاصطناعي أن تساعد في توزيع عبء العمل بشكل أكثر فعالية بين الموظفين؟
- ماهو دور التدريب المستمر على التقنيات الرقمية في تعزيز الثقة لدى الموظفين؟
- كيف يمكن للرقمنة التقليل من الإجهاد النفسي لدى أساتذة الجامعة؟

وفي الأخير يعتبر موضوع أثر الرقمنة العمليات في الاحتراق الوظيفي موضوعا هاما وواسعا لمن أراد أن يبحث فيه ويقوم بدراسات مستقبلية، كما تبقى هذه المذكرة مساهمة بسيطة من جملة المساهمات التي يمكن أن نقدمها في سبيل إثراء سبل البحث في مجال المعرفة والله الموفق وهو يهدي السبيل.



قائمة المراجع:

أ. المقالات العلمية:

1. أحمد فوج أحمد. (2009). الرقمنة داخل المؤسسات المعلومات أم خاجها. جامعة الامام محمد بن سعود الإسلامية (4)، ص 11.
2. أحمد مشهور. (2003). تكنولوجيا المعلومات وأثرها على التنمية الاقتصادية. المؤتمر العربي الثالث والشبكات المنظمة العربية للتربية والثقافة والعلوم، ص 8.
3. ادعيس آلاء حمدي 2012 العلاقة بين تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاحتراق الوظيفي في شركة الاتصالات الفلسطينية من وجهة نظر العاملين فيها (رسالة ماجستير) عمادة الدراسات العليا جامعة فلسطين جامعة الخليل
4. آلاء حمدي ادعيس 2012 العلاقة بين تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاحتراق الوظيفي في شركة الاتصالات الفلسطينية من وجهة نظر العاملين فيها (رسالة ماجستير) عمادة الدراسات العليا قسم ادارة اعمال جامعة الخليل ص 55
5. الزهراني نوال بنت عثمان بن احمد 2008 الاحتراق النفسي وعلاقته ببعض سمات الشخصية لدى العاملين مع ذوي الاحتياجات الخاصة ص-41-45 كلية التربية قسم علم النفس جامعة ام القرى
6. الشارف صباح; مروة كشروود . (2020). دور الرقمنة في عصرنة إدارة الجزائرية. قطاع العدالة نموذجاً ، ص 12 ص 13.
7. الشارف صباح; مروة كشروود. (2020). دور الرقمنة في عصرنة إدارة الجزائرية. قطاع العدالة نموذجاً ، ص 12 ص 13.
8. الشارف صباح، مروة كشروود ص 12/13. (2020). دور الرقمنة في عصرنة إدارة الجزائرية. قطاع العدالة نموذجاً ، ص 12-13.
9. الشفلو عبد الرؤوف. (2015). العلاقة بين الاحتراق الوظيفي والالتزام التنظيمي. مجلة العلوم الاقتصادية والسياسية (6)، الصفحات 235-271.
10. القحطاني سعيد بن علي بن ظافر ال كرعان 2021 الاحتراق الوظيفي أسبابه وطرق العلاج كلية ابن رشيد للعلوم الادارية ص 8
11. أماني بسام سعيد الجمل 2012 الاحتراق الوظيفي لدى المرأة العاملة في المؤسسات السلطنة الوطنية الفلسطينية في قطاع غزة (رسالة ماجستير) ص 36-35 كلية التجارة قسم ادارة الاعمال جامعة الاسلامية غزة
12. أمنة بن جدو. (2020). معوقات تطبيق الرقمو بالمكتبات الجامعية الجزائرية. كلية العلوم الاقتصادية ، 5.
13. أمنة بن جدو. (2020). معوقات تطبيق الرقمو بالمكتبات الجامعية الجزائرية. كلية العلوم الاقتصادية ، 5.
14. أنور أبو موسي ، يحيي كلاب 2012 الاحتراق الوظيفي وتأثيره على أداء العاملين (دراسة تطبيقية على الإداريين العاملين في جمعية اعمار التنمية والتاهيل 29 (ادارة منظمات المجتمع المدني جامعة الاسلامية غزة
15. بوحارة هناء 2012 الاحتراق النفسي وعلاقته بالأداء الوظيفي لدى اعوان الحماية المدنية (رسالة ماجستير ص 78-77 (كلية العلوم الانسانية والاجتماعية قسم علم النفس وعلوم التربية والارطوفونيا جامعة فرحات عباس ، سطيف

16. تراس هبة (رسالة مجاستير). (2021). اثر الاحتراق الوظيفي على اداء العاملين ومعدل دوران العمل في المنظمات الانسانية. ص 18-19.
قسم الموارد البشرية، الملكة العربية السورية: المعهد العالي لإدارة الاعمال. ص 18-19
17. جليل كاظم العارضي، دلال صالح مهدي 2019 الاحتراق الوظيفي وتأثيره في براعة الاستراتيجية ص 430_413
18. جليل كاظم العارضي، دلال صالح مهدي، 413-430. (2019). الاحتراق الوظيفي وتأثيره في براعة الاستراتيجية. 15 (48)، صفحة 430_413.
19. خوصة مصطفى بن جيلالي. (2002). تحديات رقمته إدارة الموارد البشرية في المؤسسات الجزائرية. " دراسة قطاع البنوك لولاية مستغانم. 69 العدد8.
20. خوصة مصطفى بن جيلالي. (2002). تحديات رقمته إدارة الموارد البشرية في المؤسسات الجزائرية. " دراسة قطاع البنوك لولاية مستغانم. 69 العدد8.
21. دهم طيبه امان ابو 2017 الرقابة علي المدارس من قبل منطقة العاصمة التعليمية في دول الكويت وعلاقتها بالاحتراق الوظيفي لدى المعلمين كلية العلوم التربوية قسم الادارة التربوية والاصول جامعة ال البيت السعودية ص 8
22. رم حمود ابو راسين ،نجوى يونس ابو العينين 2020 الاحتراق الوظيفي لدي الادارين والاداريات بجامعة جد تبجلة العلوم الاقتصادية والادارية والقانونية 43 الصفحات 154-127
23. سليمان بن على بن محمد بن راشد الحاتمي 2014 الاحتراق النفسي وعلاقته باساليب مواجهة المشكلات لدي المعلمين العمانيين في محافظة الظاهر بسلطنة عمان (رسالة ماجستير ص 19 (كلية العلوم والاداب قسم التربية والدراسات الانسانية جامعة نزوى
24. سماهر مسلم عياد أبو مسعود. 2010 ظاهرة الاحتراق الوظيفي لدى الموظفين الإداريين العاملين في وزارة التربية والتعليم العالي بقطاع غزة - أسبابها وكيفية علاجها كلية التجارة قسم إدارة أعمال غزة - فلسطين جامعة الإسلامية
25. سماهر مسلم عياد أبو مسعود 2010 ظاهرة الاحتراق الوظيفي لدى الموظفين الإداريين العاملين في وزارة التربية والتعليم العالي بقطاع غزة - أسبابها وكيفية علاجها كلية التجارة قسم إدارة أعمال غزة - فلسطين جامعة الإسلامية
26. طايبي نعيمة. (2013). علاقة الاحتراق النفسي ببعض الاضطرابات النفسية والنفسجدية لدي المرضين (اطروحة دكتوراه). ص 31. كلية العلوم الانسانية والاجتماعية، قسم علم النفس وعلوم التربية والارطوفونيا: جامعة الجزائر2.
27. عبد السلام عبد اللاوي. (2017). أهمية الرقمنة في عصرنة وتفعيل الخدمة العمومية بالجزائر. مجلة صوت القانون العدد 7 ، 63.
28. عبد السلام عبد اللاوي. (2017). أهمية الرقمنة في عصرنة وتفعيل الخدمة العمومية بالجزائر. مجلة صوت القانون العدد 7 ، 63.
29. عمر ابراهيم عبيد . (2021). التحول الرقمي. ص 10.
30. عمر ابراهيم عبيد، ص 10. (2021). التحول الرقمي. ص 10.
31. عياد سماهر مسلم 2010 ضاهرة الاحتراق الوظيفي لدي الموظفين الادارين العاملين في وزارة التربية والتعليم العالي بقطاع غزة اسبابها وكيفية علاجها كلية التجارة قسم ادلة اعمال الجامعة الاسلامية غزة فلسطين

32. عيساوي عبد النور. (2023). معوقات الرقمنة المرافق العامة الجزائرية. *مجلة القانون العدد 2* ، 2.
33. عيساوي عبد النور. (2023). معوقات الرقمنة المرافق العامة الجزائرية. *مجلة القانون العدد 2* ، 2.
34. فوزية صادقي. (2021). دور الرقمنة في تحسين الخدمة العمومية بالجزائر. *دراسة تحليلية للجماعات المحلية* ، صفحة 120.
35. لنا حسن محمد المنصور. (2013). الاحتراق الوظيفي وعلاقته بالمساندة الاجتماعية لدى موظفين الإداريين في مديريات التربية والتعليم في محافظة الخليل. 18-19.
36. محمد إبراهيم الاعمي، محمد صالح ميلاد. (2023). الامن الوظيفي وعلاقته بالاحتراق الوظيفي دراسة ميدانية على العاملين بمصرف شمال افريقيا فرق ترهوله. *مجلة الدراسات الاقتصادية* ، 3 (6)، الصفحات 132-155.
37. محمد الجاف، نادية عبد الله. 2020 تأثير الاحتراق الوظيفي في الاداء الوظيفي للعاملين *مجلة الدنانير* 378_20346
38. مسلم سماهر مسلم عياد ابو. (2010). ظاهرة الاحتراق الوظيفي. الموظفون الإداريين العاملين في وزارة التربية والتعليم العالي بقطاع غزة - أسبابها وكيفية علاجها كلية التجارة قسم إدارة أعمال غزة - فلسطين جامعة الإسلامية
39. مصطفى صباح حليحل، علي عبد الامير، 196. (2018). الاحتراق الوظيفي وعلاقته بتماسك جماعات العمل دراسة تطبيقية في معمل اطارات الدوانية. صفحة 196.
40. مليكة بوخاري، سمير يحياوي. (2022). متطلبات تطبيق الرقمنة ودورها في تحسين أداء الموارد المحلية. جامعة أكلي محمد والحاج بالبحيرة *المجلد 16 العدد 3* ، 459.
41. مهري سهيلة . (2005). المكتبة الرقمية في الجزائر دراسة للواقع وتطلعات المستقبل (رسالة ماجستير). 83. كلية العلوم الانسانية والاجتماعية: جامعة قسنطينة.
42. مهري سهيلة (رسالة ماجستير)، ص 83. (2005). المكتبة الرقمية في الجزائر دراسة للواقع وتطلعات المستقبل. 83. كلية العلوم الانسانية والاجتماعية: جامعة قسنطينة.
43. مهري سهيلة. (2011). مكتبة الرقمية في الجزائر دراسة للواقع وتطلعات المستقبل (رسالة ماجستير). 66.
44. مهري سهيلة. (2011). مكتبة الرقمية في الجزائر دراسة للواقع وتطلعات المستقبل (رسالة ماجستير). 66.
45. موقع الجامعة univ-biskra.dz
46. مينة شهري، مرزوق عدنان 2022 دراسة تحليلية لواقع لاحتراق الوظيفي لدى العاملين في مديرية المركزية لبريد الجزائر ولاية بمراس - وفق مقياس ماسلاش لاحتراق الوظيفي المخصص للخدمات الانسانية - *مجلة الدراسات الاقتصادية والمالية* 76-8875-1569
47. نبيلة تلالي 2017 الاحتراق النفسي وعلاقته بالتوافق المهني لدى الزوجة العاملة (اطروحة دكتوراه) كلية العلوم الانسانية والاجتماعية بسكرة جامعة محمد خيضر
48. نجلاء أحمد يس 2013 *الرقمنة وتقنياتها في المكتبات العربية القاهرة العربي* لنشر والتوزيع
49. نجلاء أحمد يس. (2013). *الرقمنة وتقنياتها في المكتبات العربية*. القاهرة: العربي لنشر والتوزيع.

50. يزيد عباسي ،سليمة حفيضي. (2022). الرقمنة كمطلب استراتيجي لتحقيق حوكمة الجامعات الجزائرية ص 181.

ب: الكتب .

1. ملوم زينب أحمد2018/لاحتراق النفسي للمعلم مركز الكتاب الاكاديمي

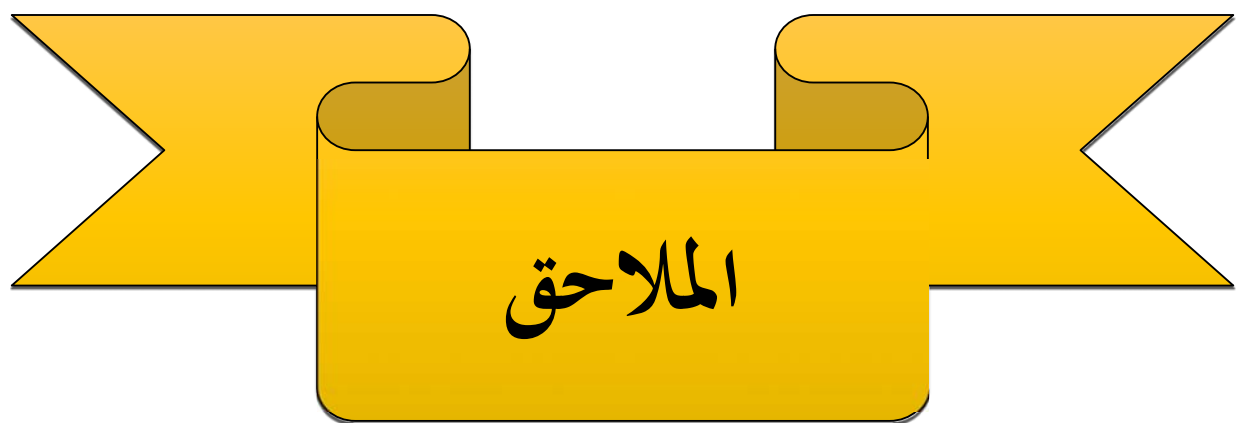
2. نجلاء أحمد يس2013/الرقمنة وتقنياتها في المكتبات العربية القاهرة العربي لنشر والتوزيع

المواقع الالكترونية

1. <https://unv-biskra.dz>. موقع الجامعة

2. بكة2018(<https://mawdoo3.com>)الرقمنة *Digitization* أهدافها وأنواعها ومراحلها ومجالاتها وإيجابياتها وسلبياتها

3. إيمان أبو أخنيش2023(<https://mawdoo3.com>)خميش تقنيات متنوعة ،مزايا وعيوب التحول الرقمي



الملاحق

الملحق رقم (01)



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة محمد خيضر بسكرة
الكلية العلوم الاقتصادية و التجارية وعلوم تسيير



استبانة البحث:

تحية طيبة وبعد.....

يسرنا أن نضع بين أيديكم هذه الاستبانة التي صممت لأجل القيام بدراسة علمية والتي تدخل ضمن متطلبات الحصول على شهادة الماستر في علوم التسيير تخصص تسيير الموارد البشرية من جامعة محمد خيضر بسكرة ، وهذا من خلال أجابتمكم الصريحة على جميع الأسئلة بوضع علامة (X) مرة واحدة فقط أمام الخيار الذي ينطبق على رأيكم الشخصي، في كل عبارة من عبارات الاستبيان، مع العلم أن مساهمتكم في الإجابة بدقة سيعطي مصداقية أفضل، علما أن ما تدلون به من بيانات سيحاط بالسرية ولن يستخدم إلا لأغراض البحث العلمي.
وشكراً لكم على حسن تعاونكم.

من إعداد الطالبتين:

- بن سعيد نور الهدى

- حفيظ ريمة

القسم الأول: البيانات الشخصية والوظيفية

يهدف هذا القسم إلى التعرف على بعض الخصائص الاجتماعية و الوظيفية للمبحوثين، بغرض تحليل النتائج فيما بعد، لذا نرجو منكم التكرم بالإجابة المناسبة على التساؤلات التالية وذلك بوضع إشارة (x) في المربع المناسب لاختيارك.

☐

أنثى

☐

ذكر

1- النوع:

☐

من 30 إلى اقل من 40 سنة

☐

اقل من 30 سنة

2- العمر:

☐

50 سنة فأكثر

☐

من 40 إلى اقل من 50 سنة

☐

دراسات عليا

☐

جامعي

☐

ثانوي فأقل

3- المؤهل العلمي

أخرى

الملاحق

4- سنوات الخبرة: ☐ اقل من 5 سنوات ☐ من 5 إلى اقل من 10 سنوات ☐

من 10 إلى اقل من 15 سنة ☐ 15 سنة فأكثر ☐

القسم الثاني: محاور الاستبيان

المحور الأول: الرقمنة فيما يلي مجموعة من العبارات التي تقيس واقع تبني الرقمنة في عملكم، لذلك الرجاء منكم وضع إشارة (X) في المربع الذي يعبر عن وجهة نظركم.

الرقم	أبعاد الرقمنة	موافق بشدة	غير موافق بشدة	موافق	محايد	موافق بشدة
أ. المتطلبات الإدارية						
01	تقدم الإدارة معلومات كافية حول كيفية استخراج الوثائق باستخدام الرقمنة					
02	تقدم الإدارة الدعم اللوجستي اللازم لتطبيق الرقمنة وتحقيق الأهداف المطلوبة					
03	يتم وضع إجراءات إدارية تناسب مع الرقمنة لتسهيل العمليات					
04	تدعم الإدارة الدراسات والبحوث المتعلقة بمجال التكنولوجيا والتقنيات					
05	يتم التنسيق بين الإدارة ومصالح الاغتراف لمعالجة الأخطاء الناتجة في ظل الرقمنة					
06	تقوم الإدارة بمراقبة ومتابعة دورية لكيفية العمل باستخدام الرقمنة					
ب. المتطلبات المادية						
01	يتوفر لديكم العدد الكافي من أجهزة الحواسيب اللازمة لعملية الرقمنة					
02	يتم استخدام أجهزة الحاسوب في مختلف العمليات الإدارية على مستوى المصالح					
03	يوجد ربط الكتروني بين مصالح الاغتراف والادارة عن طريق شبكة الانترنت					
04	يتم التبادل الالكتروني للبيانات بين مختلف مصالح الاغتراف بالكلية					
05	توفر الإدارة العدد الكافي من الطابعات الحديثة لمختلف المكاتب بمصالح الاغتراف					
06	الربط بالشبكات المتوفر حاليا يعتبر كافيا لتطبيق الرقمنة					
07	تتوفر أجهزة الحواسيب على أنظمة لحماية وأمن المعلومات					
ت. المتطلبات البشرية						
01	يتوفر بالمصلحة العدد الكافي من الموظفين لتسريع العمليات الرقمية					

الملاحق

02	يتوفر بالكلية المبرمجين اللازمين لتشغيل وصيانة الأجهزة الالكترونية عند حدوث خلل على مستوى المصلحة				
03	تتوافق المهام الحالية للأفراد بعد تطبيق الرقمنة مع وظائفهم				
04	يوجد رضا لدى الموظفين بالمصلحة على التوجه الحديث (رقمنة) نحو العمليات المتعلقة بالطالب خاصة				
05	يتعامل الموظفون بالمصلحة بشكل سريع مع شكاوى الطلبة على الخدمة المقدمة				

الخوارج الثاني: الاحتراق الوظيفي

فيما يلي مجموعة من العبارات التي تقيس الاحتراق الوظيفي ، والمرجو تحديد درجة موافقتك أو عدمها بوضع علامة (x) أمام العبارة التي تناسب اختيارك.

الرقم	أبعاد الاحتراق الوظيفي	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
بعد اعتماد الرقمنة في وظيفتي أشعر بأنها خففت عني الشعور .:						
1	بالاستنزاف العاطفي نتيجة تعاملتي المستمر مع الأفراد (الطلبة)					
2	بالاستنزاف الكامل لطاقتي في نهاية يومي في العمل					
3	بأنني أبذل جهدا يفوق طاقتي عند أداء عملي					
4	بالضغط المستمر الناتج عن تعاملاتي مع الأفراد (الطلبة)					
5	بأنني استنفذ كل جهدي في هذه الوظيفة.					
6	بالاحباط المستمر الذي كان ينتابني جراء التعامل مع الأفراد (الطلبة)					
7	بأنني أتعامل بجمود وحقاء مع المتعاملين معي في عملي					
8	بأنني أصبحت شخصا قاسيا على الناس بسبب الضغط الذي أعانيه من وظيفتي					
9	بالقلق بأن يسبب لي هذا العمل قسوة وتلبدا في مشاعري					
10	بأنني أصبحت لا اهتم بما يحدث للآخرين بسبب الضغط الذي تسببه لي طبيعة وظيفتي					
12	بأنني لا أؤثر إيجابيا في حياة الآخرين من خلال وظيفتي					
13	بعدم النشاط والحيوية اثناء ممارستي لوظيفتي					
14	بأنني لا أستطيع تهيئة الأجواء المناسبة لأداء عملي على اكمل وجه.					
15	بأنني ممارستي لوظيفتي لا اشعر بالراحة والسعادة.					
16	بأنني لا أستطيع التعامل بمهارة مع المشاكل والانفعالات العاطفية اثناء ممارسة وظيفتي.					
17	بأنني لم احقق أشياء كثيرة جديدة بالتقدير في وظيفتي.					

"شكرا لكم على جهدكم الطيب وحسن تعاونكم معنا"

الملاحق

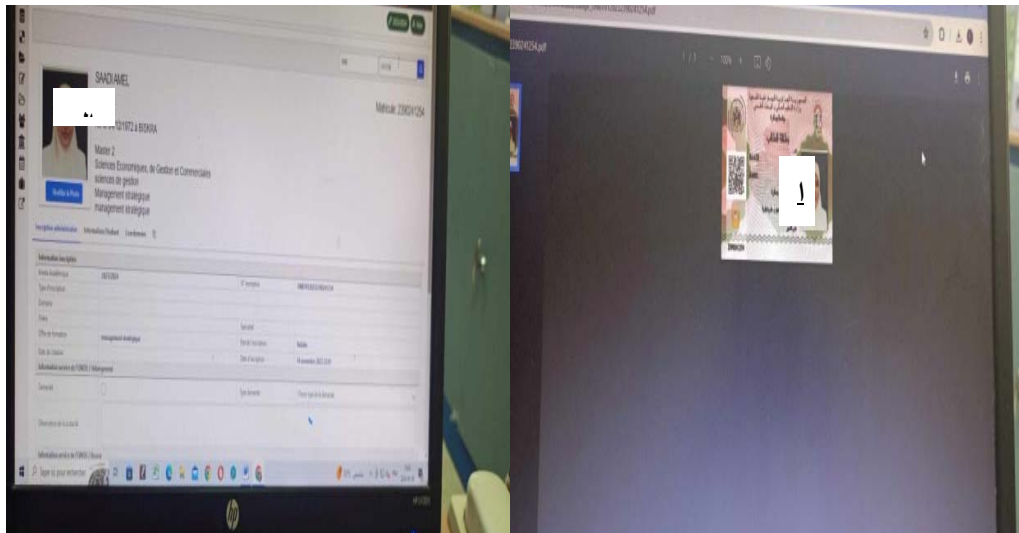
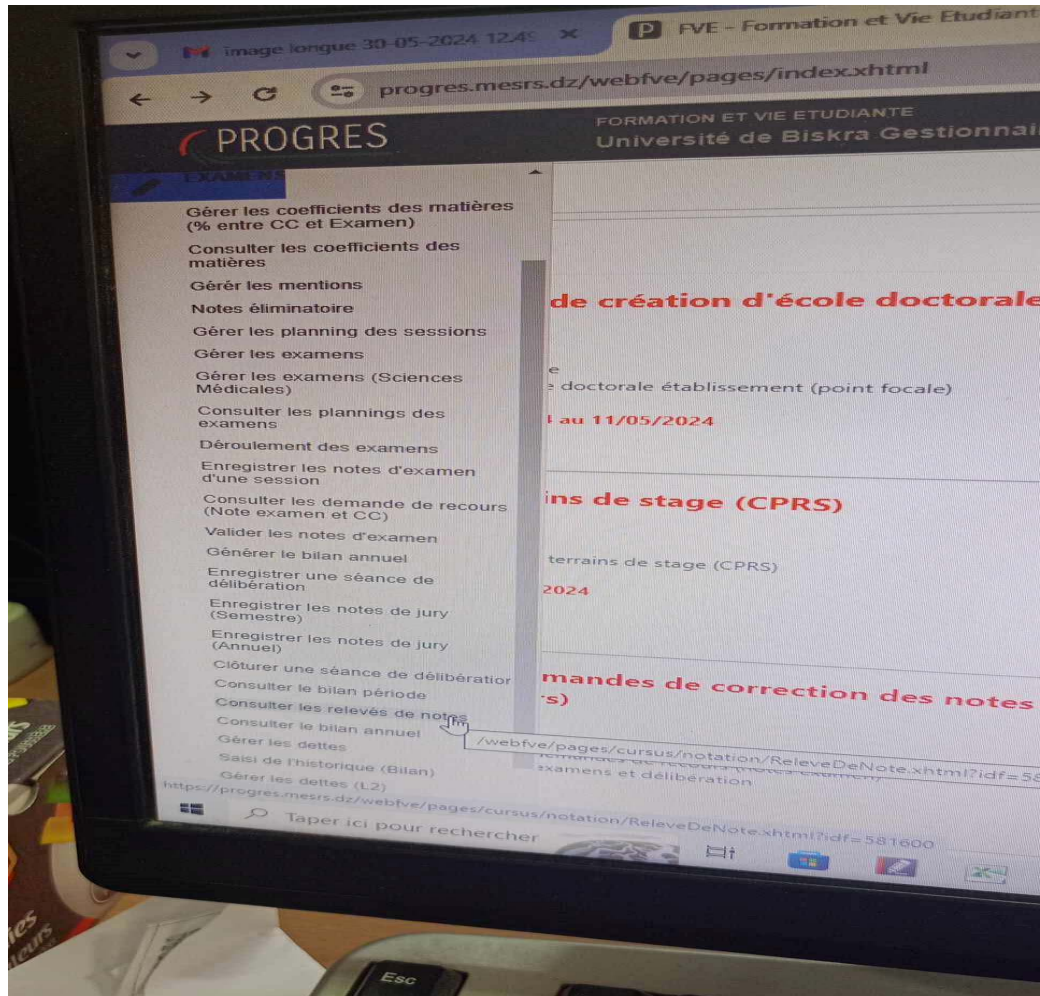
الملحق رقم (02)

الوظيفة	اللقب والاسم	الرقم
أستاذ محاضر ا بقسم علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة محمد خيضر _بسكرة_	خريف نادية	01
أستاذ بقسم علوم الإدارة، كلية العلوم الاقتصادية بجامعة قاصدي مرباح ورقلة	الحاج عرابة	02

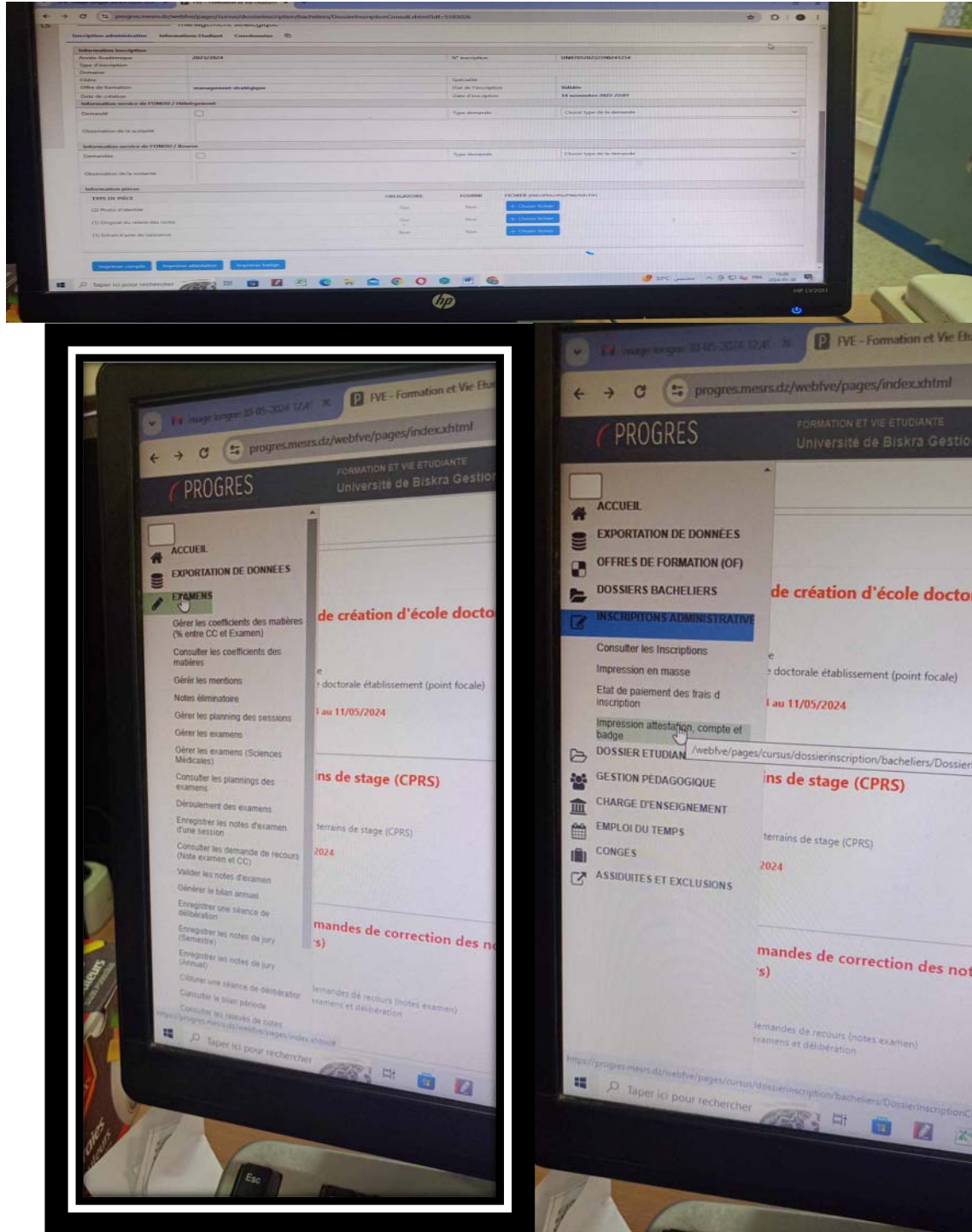
الملحق رقم (03): واجهات لبروقرس



الملاحق

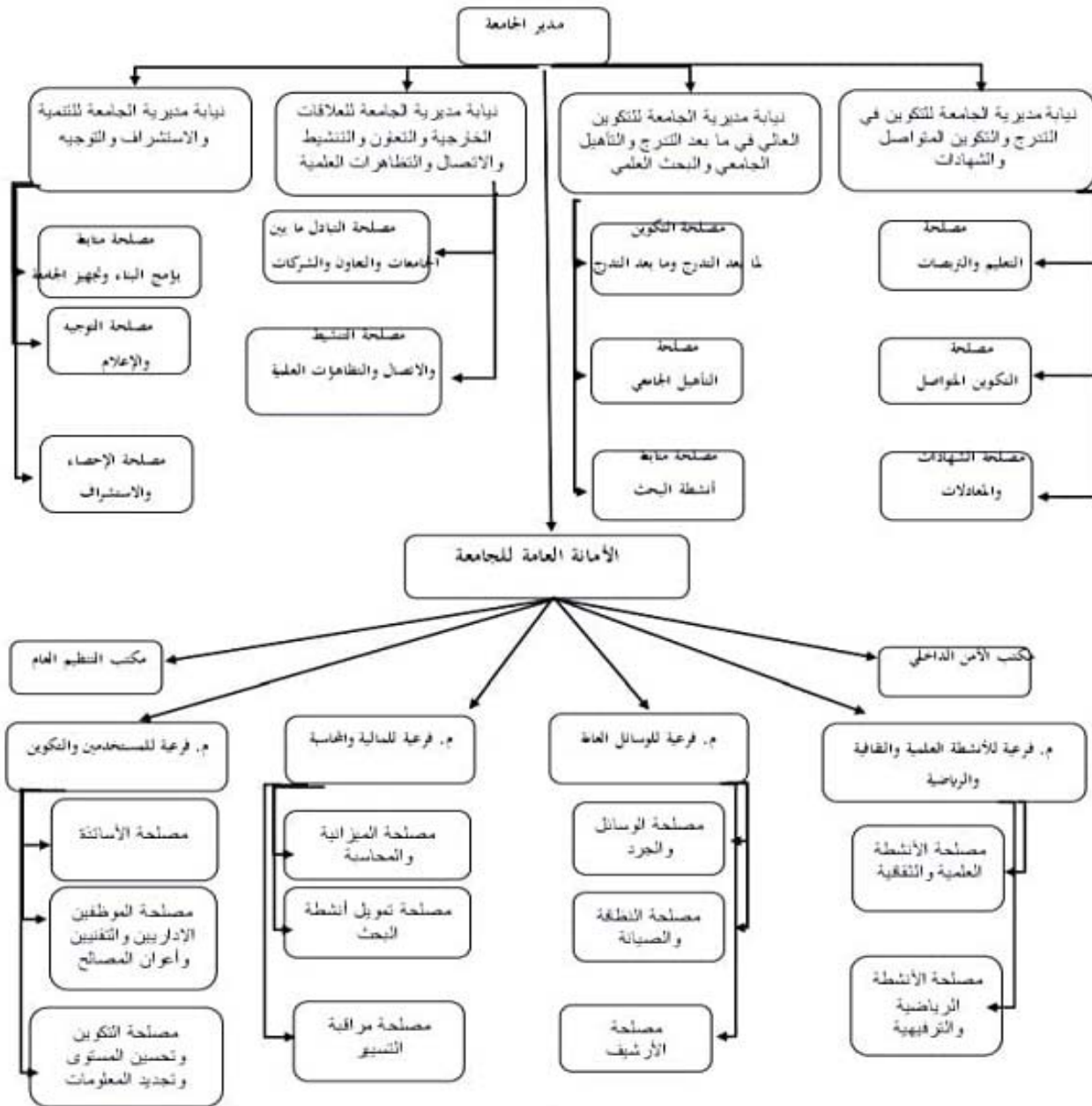


الملاحق



الملحق رقم (04)

الهيكل التنظيمي لجامعة محمد خيضر بسكرة



المصدر: الأمانة العامة للجامعة



Republique Algérienne Démocratique et Populaire
Ministère de l'Enseignement Supérieur et de la
Recherche Scientifique
Université Mohamed KHIDHER - Biskra
Faculté des Sciences Economiques, Commerciales et
des Sciences de Gestion
Département des Sciences de Gestion

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة محمد خيضر بiskra
كلية العلوم الاقتصادية والاجتماعية والعلوم القانونية
قسم علوم التسيير

المسودة 01 - CmsScanner

تصريح شرفي

خاص بالالتزام بقواعد النزاهة العلمية لانجاز بحث
(ملحق القرار رقم 1082 المؤرخ في 27 ديسمبر 2020)

أنا الممضي أدناه: 1. تحت إشرافكم لدراسة
الصفة: طالب ☒ قسم: علوم التسيير تخصص: إدارة بشرية
الحامل لبطاقة التعريف الوطنية / رخصة السجاقة رقم: 419.9303230052610003
الصادرة بتاريخ: 04.06.2016
والمكلف بإنجاز: مذكرة ماستر
تحت عنوان: 2. و قد صندت: 1. للمصلياً بـ: 2. في: 3. الذي تم تحقيقه: هذا ما يلي: 4. في
..... 5. لم يبق

أصريح بشرفي أنني ألتزم بمراعاة المعايير العلمية والمنهجية ومعايير الأخلاقيات المهنية والنزاهة
الأكاديمية المطلوبة في إنجاز البحث وفق ما ينصه القرار رقم 1082 المؤرخ في 27 ديسمبر 2020 المحدد
للقواعد المتعلقة بالوقاية من السرقة العلمية ومكافحتها.

التاريخ: 05.06.2024

إمضاء الطالب
11/11/24



إلى السيد مدير: جامعة محمد خيضر بسكرة

طلب مساعدة لاستكمال مذكرة التخرج

دعما منكم للبحث العلمي، نرجو من سيادتكم تقديم التسهيلات اللازمة للطلبة:

- 1- بن سعيد نورالهدى
- 2- حفيظ ريمة
- 3- /

المسجلون ب: قسم علوم التسيير

بالسنة: ثانية ماستر إدارة الموارد البشرية

وذلك لاستكمال الجانب الميداني لمذكرة التخرج المعنونة ب:

"" أثر تبني الرقمنة في التخفيف من الاحتراق الوظيفي ""

وفي الأخير تقبلوا منا فائق الاحترام والتقدير.

بسكرة في: 2024-04-28

ع/ عميد الكلية

نائب العميد المكلف بالدراسات والبحوث
المرتبطة بالطلبة
محمدي رشيد
بالمسائل المرتبطة
بالاقتصاديات، والتجارة

تأشيرة المؤسسة المستقبلية

جامعة محمد خيضر - بسكرة
الأمين العام
العام لكلية
التجارية وعلوم التسيير
مغزي لعراقي