

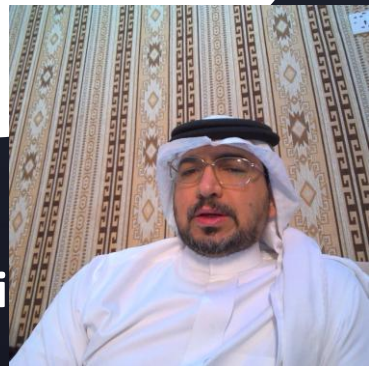
مهارات بحثية 3

إعداد: خالد مطر العنزي
ID:241000534

كلية الادارة



المهمة الثالثة: مشكلة بحثية



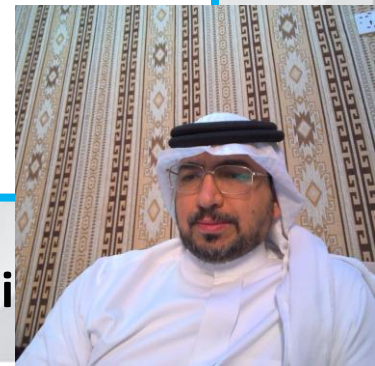
الرسالة المختارة

هي للكاتب: حافظ الغزالي

العنوان هو: " أثر القيادة التحويلية على فاعلية عملية اتخاذ القرار في شركات التأمين الأردنية"

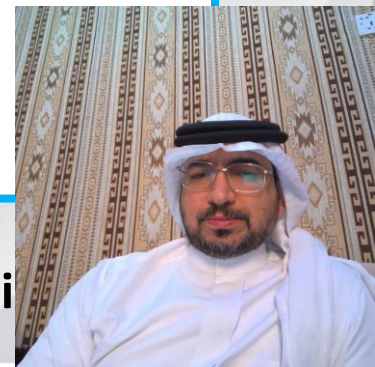
رابط النشر:

<https://emtyiaz.com/storage/libraries/August2021/13813201216122c6c37289a6.79206511.pdf>



المقدمة

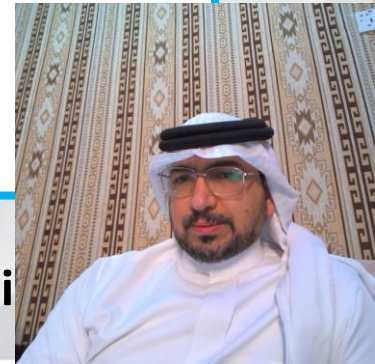
"تعد القيادة في منظمات الأعمال المحرك الرئيس لدورها المهم في ضمان استمرارية عمل المنظمة. ولما كان اتخاذ القرارات هو جوهر العملية الإدارية أو كما عرفها (Simon, 1998) بأنها القلب النابض في العمل الإداري. وعلى الرغم من غزارة الأبحاث والدراسات التي تناولت مفهوم القيادة وتأثيرها، إلا أن قطاع التأمين الأردني (حسب هذه الرسالة) لم يحظ بالدراسات الكافية التي تناقش الأنماط القيادية وتأثيراتها. ومن هنا جاءت هذه الدراسة لتسلط الضوء على نمط القيادة التحويلية وتأثيرها في فاعلية عملية اتخاذ القرار في شركات التأمين الأردنية."



المقدمة – الفجوة

وضوح الصياغة ودقتها جاءت واضحة ومباشرة، حيث حُدد موضوع الدراسة بدقة وهو العلاقة بين القيادة التحويلية وفاعلية اتخاذ القرار في شركات التأمين الأردنية. أُستخدم في الرسالة لغة علمية رصينة، خالية من الغموض، تجمع بين التمهيد النظري وتحديد الفجوة البحثية، مما يعكس وعياً أكاديمياً بمنهجية صياغة المشكلات في البحوث الإدارية.

حيث الفجوة البحثية هي "أن قطاع التأمين الأردني لم يحظ بالدراسات الكافية التي تناقش الأنماط القيادية فيه وتأثيراتها. ومن هنا جاءت هذه الدراسة لتسليط الضوء على نمط القيادة التحويلية وتأثيرها في فاعلية عملية اتخاذ القرار في شركات التأمين الأردنية."

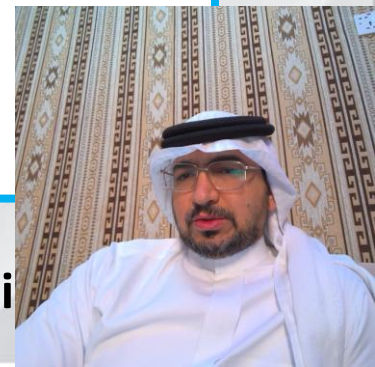


المشكلة - المتغيرات

يظهر بوضوح المتغيرين الرئيسيين في الدراسة المتغير المستقل: القيادة التحويلية. والمتغير التابع: فاعلية عملية اتخاذ القرار.

كما أشارت الرسالة هنا إلى السياق التطبيقي وهو شركات التأمين الأردنية، مما أضفى على المشكلة تحديدًا مكانيًا وزمانيًا واضحًا. إلا أن الصياغة لم تذكر بشكل صريح طبيعة العلاقة المتوقعة هل التأثير ايجابي أو سلبي، وهو ما يُعد ملاحظة نقدية بسيطة.

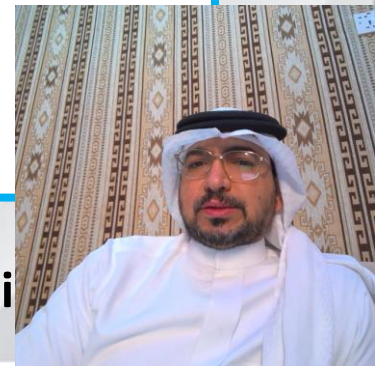
معظم الدراسات السابقة تناولت أربعة أبعاد فقط للقيادة التحويلية، في حين أضافت الرسالة الحالية البعد الخامس (التمكين)، ما ميّزها منهجيًا. كذلك ركزت الرسالة الحالية على فاعلية اتخاذ القرار كمتغير تابع جديد



الفجوة والترابط

بيّنت الرسالة أن قطاع التأمين الأردني "لم يحظ بالدراسات الكافية" في هذا المجال، وهذه إشارة إلى وجود فجوة بحثية حقيقية، مما يعزز أصالة المشكلة ويبرر علمياً الحاجة إلى الدراسة. كما تم الاستناد في بناء المشكلة إلى مراجع حديثة نسبياً في وقت اعداد هذه الرسالة مثل (Simon 1998) و (أبو هميس 2007)، مما يُظهر الاطلاع في هذه الرسالة على الاتجاهات المعاصرة في القيادة وصنع القرار.

وكان ترابط الرسالة منطقي حيث انتقل العرض للمشكلة منطقياً من الإطار العام (أهمية القيادة في المنظمات) إلى الإطار الخاص (القيادة التحويلية في شركات التأمين الأردنية)، مما يعكس تسلسلاً منطقياً سليماً في بناء المشكلة.



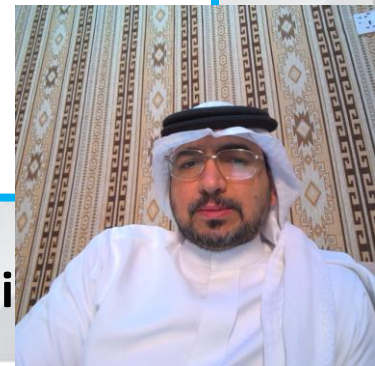
نجاح العرض

نجحت الرسالة في عرض المشكلة البحثية حيث هناك ربط نظري تطبيقي متين: جمع بين المفاهيم الإدارية النظرية (القيادة، اتخاذ القرار) والتطبيق العملي في قطاع التأمين.

كذلك بسبب التسلسل المنطقي في العرض: بدأ بأهمية القيادة عموماً، ثم انتقل إلى اتخاذ القرار، ثم إلى فجوة الدراسات في قطاع التأمين، والتركيز على فجوة حقيقية: إذ بين بوضوح قلة الدراسات السابقة عربياً ومحلياً في هذا المجال.

كذلك الاعتماد على مراجع علمية موثوقة: مما يعكس التزامه بالمنهج العلمي في التوثيق.

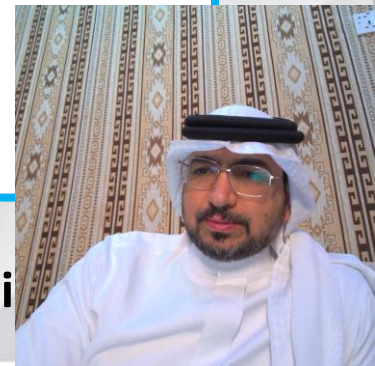
كما يُلاحظ تم تضمين في نهاية فقرة المشكلة صياغة مباشرة للسؤال الرئيس للدراسة، وهو ما يبين وضوح الربط بين المشكلة وأسئلة البحث، رغم أن العنوان نفسه يغطي هذه العلاقة.



نقد وتحليل

كان مناسباً وبنجاح في هذه الرسالة عرض مشكلة البحث وصياغتها بصورة علمية ومنطقية، روعي فيها أهم الاعتبارات الأكاديمية، من حيث الأهمية العلمية، لأن القيادة التحويلية موضوع حديث ومتجدد في الإدارة. الأهمية التطبيقية، إذ يرتبط بقطاع اقتصادي حيوي (شركات التأمين الأردنية). القابلية للبحث، حيث يمكن قياس المتغيرين باستخدام أدوات الاحصاء المعروفة. توافر البيانات واضح من المنهج الميداني والاستبانة المستخدمة. الجدوى الزمانية والمكانية مناسبة، إذ حددت الدراسة بـمكان وزمان محددين مما يسهل التعميم الجزئي.

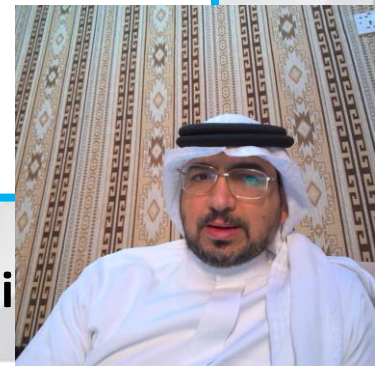
والنجاح في تبرير أهمية الدراسة من خلال توضيح الفجوة العلمية من خلال ما تم استعراضه في الدراسات السابقة.



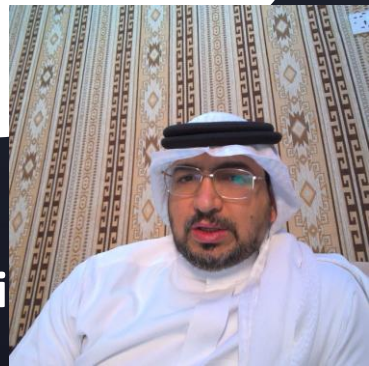
رأي شخصي

بناءً على ما سبق، فإن صياغة مشكلة البحث في هذه الرسالة يمكن تقييمها بأنها متميزة أكاديمياً، حيث الالتزام بالمنهج العلمي في العرض. والنجاح في إظهار الفجوة البحثية. واستخدام لغة علمية واضحة ومنهجية. وكان هناك ربط بين النظرية والتطبيق في بيئة عربية محددة.

ودائماً عند طرح المشكلات البحثية فإنه في نهاية عرضها لابد من ذكر السؤال الرئيس الذي يعتبر هو الموجه للرسالة أو البحث وهنا كان السؤال الرئيسي "هل هناك أثر للقيادة التحويلية بأبعادها على فاعلية عملية اتخاذ القرار في شركات التأمين الأردنية"



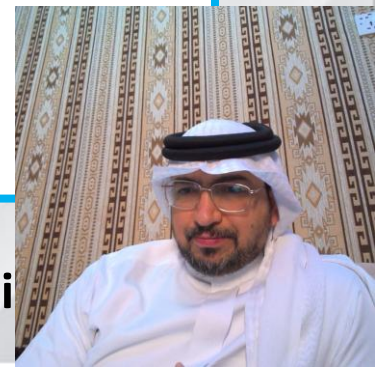
المهمة الثالثة: صياغة مشكلة بحثية



العنوان المختار

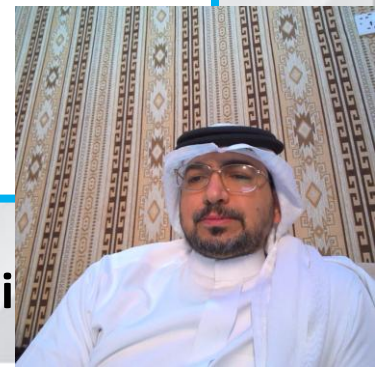
العنوان هو: " أثر الاحتراق الوظيفي على جودة العمل "

ملاحظة: وسيكون ملف مشكلة البحث مرفقا وقت تسليم هذه المهمة الاسبوعية



المقدمة

ورد في النص أن المقدمة علمية متكاملة حول ظاهرة الاحتراق الوظيفي باعتبارها "متلازمة نفسية وسلوكية ناتجة عن الإجهاد المزمن في العمل تؤدي إلى استنزاف طاقة الفرد العاطفية والعقلية وتضعف إحساسه بالإنجاز الذاتي والانتماء المؤسسي" ثم وضح العلاقة المفترضة بين الاحتراق الوظيفي وجودة العمل في ضوء نظرية المتطلبات والموارد الوظيفية ، وتمت الإشارة إلى أن الضغوط المهنية العالية تؤدي إلى استنزاف العاملين، بينما تعمل الموارد التنظيمية كعوامل حماية تحافظ على الأداء والجودة.

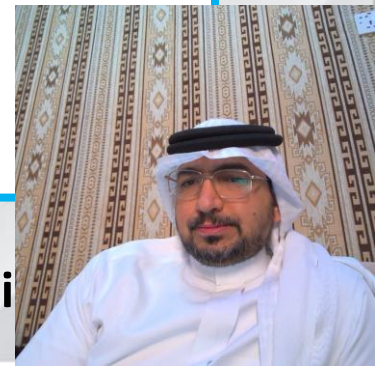


المقدمة – الفجوة

وفي ختام عرض مشكلة البحث تم صياغة سؤال رئيسي هو: "إلى أي مدى يؤثر الاحتراق الوظيفي على جودة العمل لدى العاملين في المؤسسات؟" كما اشتقّ منه الأسئلة الفرعية التالية:

- ما مظاهر الاحتراق الوظيفي لدى العاملين؟
- كيف ينعكس الاحتراق الوظيفي على جودة العمل وإنتاجية العاملين؟
- ما الاستراتيجيات الإدارية الممكنة للحد من هذه الظاهرة وتحسين جودة العمل؟

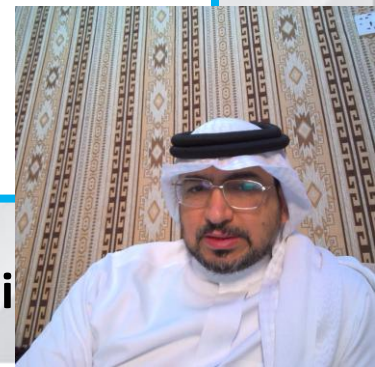
وفي نظري أن الفجوة البحثية تكمن في محاولة علاج ما يؤثره الاحتراق الوظيفي سلباً على جودة العمل في المؤسسات



المشكلة - المتغيرات

وضوح الصياغة ودقتها الصياغة ممتازة من حيث الوضوح والتدرج المنطقي. فقد بدأت المشكلة بعرض الظاهرة من منظور عام، ثم ضيق الدائرة تدريجياً إلى الإطار المؤسسي المرتبط بجودة العمل. اللغة المستخدمة أكاديمية دقيقة تجمع بين المفهوم النظري والتحليل الواقعي.

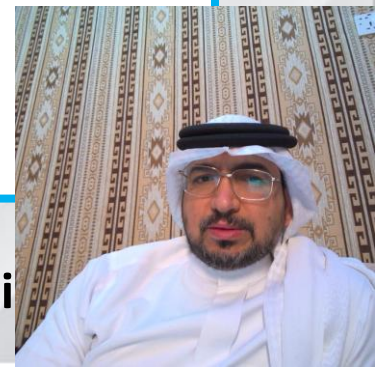
تم تحديد المتغيرات بوضوح
حيث المتغير المستقل: الاحتراق الوظيفي (متلازمة ناتجة عن الإجهاد المزمن).
المتغير التابع: جودة العمل (الالتزام، الدقة، الإنتاجية، الرضا الوظيفي).



الفجوة والترابط

تميزت المشكلة بالأصالة والحدثة؛ إذ تناول المشكلة ظاهرة عالمية مع إسقاطها على السياق العربي والبلدي الحكومي (دراسات 2020-2024). وهذا يُظهر اهتمامًا بالربط بين الأدبيات الدولية والسياقات المحلية وهي نقطة قوة واضحة. كما أن الاعتماد على مصادر حديثة (2020، 2022، 2024) يعكس وعيًا بأهمية المعاصرة في الدراسات العلمية.

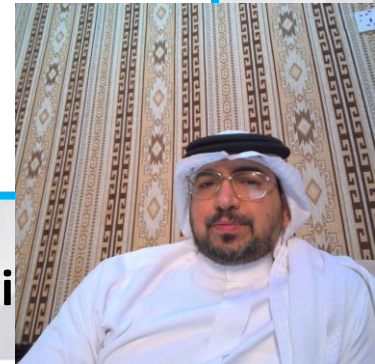
عرض المشكلة الظاهرة من زاوية نظرية وربطها بالواقع الميداني (بيئات العمل العربية). هذا الاندماج بين النظرية والتطبيق تعزز القيمة العلمية للمشكلة وتجعلها صالحة لدراسة ميدانية كمية أو وصفية تحليلية.



نجاح العرض

نجحت المشكلة في تحويل الإطار العام إلى سؤال بحثي مباشر، وهو تطبيق ممتاز للقاعدة الأكاديمية التي تقول: "يجب أن تُختتم فقرة المشكلة بسؤال أو مجموعة أسئلة تُلخص جوهر البحث." وهذا ما حصل فعلياً بهذه المشكلة البحثية. كما أن الأسئلة الفرعية تغطي الأبعاد النظرية والتطبيقية، مما يمنح الدراسة اتساعاً منهجياً جيداً.

من ثم، يمكن القول إن المشكلة نجحت في عرض البحث؛ إذ أن يدمج بين الإطار المفاهيمي (الاحتراق) والآثار التنظيمية (جودة العمل) بوضوح ومنهجية مع مراعاة اعتبارات اختيار المشكلة البحثية، من الأهمية العلمية، لأن الاحتراق الوظيفي موضوع متنامٍ في علم النفس والإدارة في كل مكان وزمان. الأهمية التطبيقية، إذ تمسّ بيانات العمل مباشرة وتؤثر على جودة المخرجات. القابلية للبحث، إذ يمكن قياس كلا المتغيرين بأدوات معتمدة مثل الأدوات الاحصائية. حداثة الموضوع، حيث استندت المشكلة إلى دراسات حتى عام 2024. الواقعية، يمكن تطبيقها على عينات حكومية أو خدمية بسهولة. ارتباطها بالتخصص، وثيق بمجالات الإدارة والسلوك التنظيمي والموارد البشرية.





وشكراً



مشكلة بحثية بعنوان: أثر الاحتراق الوظيفي على جودة العمل

يُعدّ الاحتراق الوظيفي من أبرز الظواهر السلبية التي تشهدها بيئات العمل الحديثة، خصوصاً في ظل تسارع وتيرة الحياة المهنية وتزايد متطلبات الأداء والضغط النفسية والمهنية التي يتعرض لها العاملون. فالاحتراق الوظيفي ليس مجرد حالة من الإرهاق البدني أو التعب المؤقت، بل هو متلازمة نفسية وسلوكية ناتجة عن الإجهاد المزمن في العمل، تؤدي إلى استنزاف طاقة الفرد العاطفية والعقلية، وتُضعف إحساسه بالإنجاز الذاتي والانتماء المؤسسي. (Maslach, & Jackson 1981).

ومع تزايد مظاهر المنافسة وارتفاع سقف التوقعات التنظيمية، أصبحت هذه الظاهرة تهدد جودة العمل ومخرجاته في كثير من القطاعات ومع توسع الاهتمام بالظاهرة، قدّمت نظرية المتطلبات والموارد الوظيفية إطاراً يفسر كيف تقود المتطلبات المرتفعة إلى الاستنزاف والاحتراق، بينما تعمل الموارد الوظيفية كعازل يحافظ على الرفاه والأداء؛ وهو ما يربط مباشرة بين الاحتراق ومستوى الجودة في إنجاز العمل. (Bakker & Demerouti 2017).

ويمكن تعريف جودة العمل بأنها احترام الموظف والتزامه بالواجبات العملية والعمل على أداء مهامه، بما يضمن جودة العمل ومخرجاته، والالتزام بأوقات العمل الرسمية. ومع ذلك، فإن جودة العمل لا يمكن تحقيقها في ظل بيئة يسودها التوتر والإرهاق المستمر، أو في ظل عدم التقدير والتحفيز وغياب العدالة بين الموظفين.

وعندما يحصل ذلك ينخفض الأداء وتبرز الأخطاء وتراجع جودة العمل، عندئذٍ لابد من وجود الجانب التقديري والتحفيزي الذي بدوره يحد من زيادة الاحتراق الوظيفي. وللأسف في بعض البيئات العملية سواء عربية أو غربية قد لا يوجد إعطاء الحقوق بشكل عادل، ويكون هناك تمييز واضح وتفريق بين زملاء العمل، فالترقيات والحوافز قد تعطى لموظف أقل جودة بسبب العلاقات الاجتماعية أو مدى قرب ذلك الموظف من صناع القرار.

تتجسد جودة العمل في دقة التنفيذ، والالتزام بالمعايير، ورضا المستفيدين. غير أنّ بلوغ هذه الجودة يتأثر سلباً بارتفاع الضغوط، وغموض الأدوار، وضعف العدالة والدعم التنظيمي؛ إذ ترتفع الأخطاء، ويضعف الالتزام، وتراجع الإنتاجية. وقد أظهرت دراسات عربية حديثة ترابطاً دالاً بين جودة الحياة الوظيفية وتراجع الاحتراق لدى العاملين في بيئات معلوماتية وأكاديمية، بما يعزز جودة الأداء النهائي. (أمنية خير 2020)

كما وثّقت دراسات ميدانية في السياق البلدي والحكومي أثر الاحتراق على الأداء الوظيفي المباشر، بما في ذلك بيانات عمل سعودية، مع تحديد حدود زمنية ومكانية واضحة لعوامل الارتفاع في الاحتراق. (منار 2022). وتشير بحوث ميدانية في مؤسسات عمومية إلى أن ارتفاع مؤشرات الاحتراق يرتبط بانخفاض ملموس في مستويات الأداء، وهو ما يُعدّ إنذاراً تنظيمياً يستوجب التدخل. (هناء و شيما 2024).

في المقابل، توضح بحوث عربية حديثة في البلديات والقطاعات الخدمية أنّ تحسين جودة الحياة الوظيفية كالمشاركة، والإنصاف، وفرص التطور يمكن أن يعمل كمدخل لإدارة الاحتراق والارتقاء بجودة العمل، مما يدعم فرضية الدور الوقائي للموارد المؤسسية. (لنده و شريفى 2023).

بناءً على ذلك، تتبلور مشكلة البحث في السؤال الرئيس الآتي: إلى أي مدى يؤثر الاحتراق الوظيفي على جودة العمل لدى العاملين في المؤسسات؟ وتتفرع منه أسئلة فرعية:

(1) ما مظاهر الاحتراق الوظيفي لدى العاملين؟

(3) كيف ينعكس الاحتراق الوظيفي على جودة العمل وإنتاجية العاملين؟

(4) وما هي الاستراتيجيات والخطوات الإدارية الممكنة للحد من هذه الظاهرة وتحسين جودة العمل؟

أهمية البحث علمياً تكمن في جمعه بين إطار نظري راسخ ومخرجات عربية حديثة تُبرز الفروق السياقية، أما أهميته التطبيقية فتظهر في تقديم مرتكزات لتصميم تدخلات تركز على الموارد الوظيفية (الدعم، الاستقلالية، والعدالة) بوصفها أدوات عملية لتحسين الجودة عبر تخفيض الاحتراق. وفي ضوء النتائج المتوقعة، تستهدف الدراسة صياغة توصيات قابلة للتطبيق لتحسين بيئة العمل، بما ينعكس إيجاباً على الأداء والجودة المؤسسية المستدامة. (أمنية خير 2020).

المصادر والمراجع

Maslach, C., & Jackson, S. E. (1981). The measurement of experienced burnout. *Journal of Occupational Behavior*, 2(2), 99–113.

<https://onlinelibrary.wiley.com/doi/pdf/10.1002/job.4030020205>

Bakker, A. B., & Demerouti, E. (2017). Job demands–resources theory: Taking stock and looking forward. [PDF].

https://www.isonderhouden.nl/doc/pdf/arnoldbakker/articles/articles_arnold_bakker_444.pdf

دراسة: جودة الحياة الوظيفية وعلاقتها بالاحتراق في المكتبات الجامعية (مصر). (2020). *المجلة المصرية للمكتبات والمعلومات*.

https://journals.ekb.eg/article_130331_993cfa3e47c53985841c1d4aa8556c82.pdf

بحث: الاحتراق الوظيفي وتأثيره على الأداء لدى الإداريين بوزارة الشؤون البلدية والقروية – أمانة جدة. (2021). *International Journal of Research and Scientific Publications*

<https://www.ijrsp.com/pdf/issue-27/15.pdf>

هَبَّاش، هناء. (2021). الإحتراق الوظيفي وعلاقته بجودة الحياة في العمل لدى الموظفين – بلدية إيعكوران (الجزائر) [رسالة ماجستير، جامعة قالمة].

<https://dspace.univ-guelma.dz/jspui/bitstream/123456789/16054/1/%D9%87%D8%A8%D8%A7%D8%B4%20%D9%87%D9%86%D8%A7%D8%A1.pdf>

بوخاري، أمال. (2022). أثر الاحتراق الوظيفي في أداء العاملين بالمؤسسات العمومية – الخزينة العمومية قالمة (الجزائر) [مذكرة ماستر، جامعة مولود معمري – تيزي وزو].

<https://dspace.ummtto.dz/items/d59088d4-1b15-4788-a37d-b66fb228169f/full>