



جامعة ميدأوشن

كلية الإدارة

تخصص إدارة أعمال

تأثير الاحتراق الوظيفي على تحسين جودة الأداء دراسة تطبيقية

على شركة STC

إعداد الطالب/

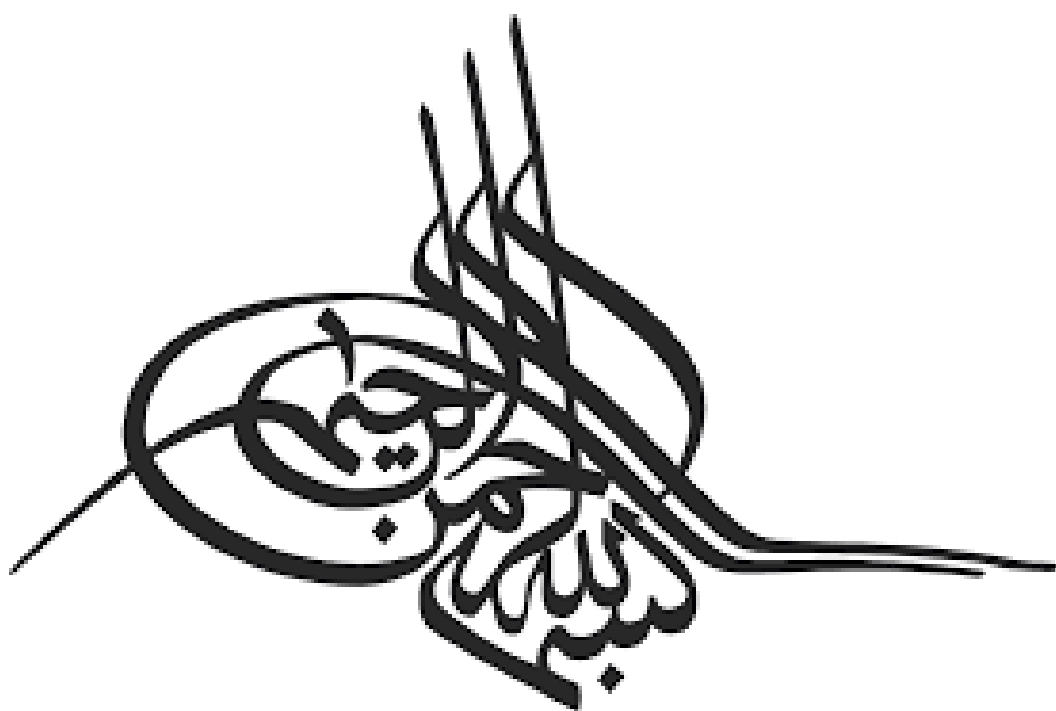
الرقم الجامعي: 241001692

فيصل فهد السهيل

إشراف/

د. أسماء أبو عنزة

1446 - 2024



إهداء

أهدي هذا العمل إلى والديّ العزيزين، اللذين كانا لي السند والداعم الأكبر. إلى والدتي الحبيبة، التي كانت لي دائماً مصدر حنان ودعم، وإلى والدي الكريم، الذي علمني معنى الإصرار والعمل الجاد.

إلى زوجتي الغالية، التي كانت لي الشريك والمساند في كل مراحل هذه الرحلة، أهدي هذا الإنجاز كتعبير عن امتناني العميق لصبرها وتشجيعها المستمر.

إلى أساتذتي الأفاضل، الذين قدموا لي العلم والتوجيه، وكانوا لي قدوة ومصدر إلهام. أهدي هذا العمل تقديرًا لجهودهم وإسهاماتهم.

إلى زملائي وأصدقائي الأعزاء، الذين كانوا لي خير رفقاء وداعمين، وشاركوا معي لحظات الفرح والتحدي، أهدي هذا العمل كتعبير عن شكري وامتناني العميقين.

وأخيراً، أهدي هذا العمل إلى كل من آمن بقدراتي ودعمني في مسيرتي العلمية، سائلاً الله أن يكون هذا الإنجاز خطوة نحو مستقبل مشرق ومليء بالنجاحات.

شكر وتقدير

الحمد لله الذي بنعمته تتم الصالحات، والصلاة والسلام على رسول الله محمد وعلى آله وصحبه أجمعين.

أتقدم بخالص الشكر والتقدير إلى والديّ العزيزين، اللذين كانا لي الدافع والداعم الأكبر في حياتي. إن توجيهاتهما ودعمهما المتواصل كانا القوة التي ساعدتني على إتمام هذا العمل.

كما أعبر عن عميق امتناني لزوجتي الحبيبة، التي كانت لي الشريك والسند في هذه الرحلة الطويلة. كان لصبرها وتفهمها ودعمها المستمرين دور كبير في تحقيق هذا الإنجاز.

أشكر أساتذتي الكرام، وبخاصة مشرفي، على إرشاداتهم القيمة وتوجيهاتهم السديدة التي كانت بمثابة البوصلة في مسيرتي الأكاديمية

د. أسماء أبو عنزة

أود أيضًا أن أشكر زملائي وأصدقائي الأعزاء، اللذين كانوا لي خير رفقاء وداعمين، وشاركوا معي في كل خطوة من هذه الرحلة. إن دعمهم وتشجيعهم كانا لهما الأثر الإيجابي في تحقيق هذا النجاح.

وفي الختام، أتوجه بالشكر الجزيل لكل من قدم لي الدعم والمساندة خلال مسيرتي، وأدعو الله أن يجعل هذا العمل نافعًا ومثمرًا، وأن يوفقنا جميعًا لتحقيق المزيد من الإنجازات.

المستخلص

هدفت الدراسة إلى تحليل أثر الاحتراق الوظيفي بأبعاده المختلفة (الإنهاك العاطفي، تبلد المشاعر، نقص الإنجاز الشخصي) على تحسين جودة الأداء في شركة STC. تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي لجمع البيانات من خلال استبيانات وُزعت على عينة مكونة من 170 موظفًا في الشركة.

أظهرت النتائج أن الاحتراق الوظيفي له تأثير سلبي وملحوظ على أداء الموظفين في الشركة، حيث أدى الإنهاك العاطفي وتبلد المشاعر إلى تقليل جودة الأداء. بينما كانت هناك فروق معنوية متعلقة بمدى تأثير البعد الخاص بالإنجاز الشخصي على الأداء.

وأوصت الدراسة بضرورة اتخاذ تدابير للحد من الاحتراق الوظيفي من خلال توفير الدعم النفسي والتدريب المستمر للموظفين، بالإضافة إلى تحسين ظروف العمل والتأكد من توزيع المهام بشكل يتناسب مع قدرات الموظفين لتجنب الشعور بالإرهاق.

الكلمات المفتاحية: الاحتراق الوظيفي، الإنهاك العاطفي، تبلد المشاعر، نقص الإنجاز

الشخصي، شركة STC.

قائمة المحتويات

ب.....	بسم الله الرحمن الرحيم
ج.....	إهداء
د.....	شكر وتقدير
ه.....	المستخلص
و.....	قائمة المحتويات
ي.....	قائمة الجداول
1.....	الفصل الأول: الإطار العام للدراسة
1.....	1.1 مقدمة:
3.....	2.1 مشكلة الدراسة:
4.....	3.1 أهمية الدراسة:
5.....	4.1 أهداف الدراسة:
6.....	5.1 تساؤلات الدراسة:
6.....	6.1 فروض الدراسة:
7.....	7.1 الدراسات السابقة:
15.....	8.1 الفجوة البحثية:
16.....	9.1 المنطلقات النظرية للدراسة:
17.....	10.1 المنهجية وطرق البحث:
18.....	11.1 مصادر جمع البيانات:

18.....	12.1 أدوات الدراسة:
19.....	13.1 حدود الدراسة:
20.....	الفصل الثاني: الإطار النظري.....
20.....	المبحث الأول: الاحتراق الوظيفي.....
20.....	1.1.2 مفهوم الاحتراق الوظيفي.....
22.....	2.1.2 نظريات الاحتراق الوظيفي.....
24.....	3.1.2 مراحل الاحتراق الوظيفي.....
25.....	4.1.2 أعراض ومؤشرات الاحتراق الوظيفي لدى المعلم.....
26.....	5.1.2 أساليب ووسائل الوقاية والعلاج المقترحة للتغلب على الاحتراق الوظيفي.....
28.....	المبحث الثاني: الأداء الوظيفي.....
28.....	1.2.2 تمهيد.....
28.....	2.2.2 مفهوم الأداء الوظيفي.....
30.....	3.2.2 عناصر الأداء الوظيفي.....
31.....	4.2.2 العوامل المؤثرة في الأداء الوظيفي:.....
34.....	5.2.2 أهمية تقييم الأداء الوظيفي:.....
35.....	6.2.2 أهداف تقييم الأداء الوظيفي:.....
36.....	7.2.2 مصادر تقييم الأداء الوظيفي:.....
37.....	الفصل الثالث: منهج الدراسة.....
37.....	1.3 مقدمة.....
37.....	2.3 منهج الدراسة.....

38.....	3.3 مجتمع وعينة الدراسة.....
38.....	4.3 أداة الدراسة.....
38.....	5.3 ثبات أداة الدراسة.....
39.....	6.3 صدق أداة الدراسة.....
44.....	7.3 خطوات تطبيق الدراسة.....
45.....	8.3 متغيرات الدراسة.....
45.....	9.3 اختبار التوزيع الطبيعي للبيانات.....
45.....	10.3 المعالجة الإحصائية.....
47.....	11.3 خصائص عينة الدراسة.....
48.....	الفصل الرابع: تحليل النتائج ومناقشتها.....
48.....	1.4 المقدمة.....
48.....	2.4 النتائج المتعلقة بالإجابة عن أسئلة الدراسة ومناقشتها.....
51.....	3.4 اختبار الفرضية الصفرية الأولى.....
58.....	4.4 فحص الارتباط بين أبعاد الاحتراق الوظيفي وأداء العاملين.....
61.....	الفصل الخامس: النتائج والتوصيات.....
61.....	1.5 النتائج.....
62.....	2.5 التوصيات.....
63.....	Abstract.....
64.....	المراجع.....
64.....	أولاً: المراجع العربية.....

ثانياً: المراجع الأجنبية:.....69

الملاحق.....I

استمارة استبيان.....II

قائمة الجداول

رقم الصفحة	اسم الجدول	رقم الجدول
39	معاملات الثبات لمحاور الاستبانة	1
40	نتائج معامل الارتباط سييرمان لفقرات المحور الأول المتعلق بالإتهاك	2
41	نتائج معامل الارتباط سييرمان لفقرات المحور الثاني (عدم الإنسانية)	3
42	نتائج معامل الارتباط سييرمان لفقرات المحور الثالث (الإنجاز الشخصي)	4
43	نتائج معامل الارتباط سييرمان لفقرات المحور الرابع (الأداء الوظيفي)	5
46	تصنيف قيمة المتوسط الحسابي ضمن مقياس (Likert Scale)	6
52	نتائج اختبار الفرضية الصفرية الأولى على مستوى الجنس	7
54	نتائج اختبار الفرضية الصفرية الثانية على مستوى المؤهل العلمي	8
56	نتائج اختبار الفرضية الصفرية الثالثة حسب الخبرة العملية	9
57	نتائج اختبار الفرضية الصفرية الرابعة حسب المسمى الوظيفي	10

الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

1.1 مقدمة:

نشهد اليوم ثورة تكنولوجية حقيقية تخلق تحديات متزايدة في بيئة العمل وتنعكس على الحياة اليومية في جميع المجتمعات، بما في ذلك المجتمع السعودي. ينعكس ذلك في الأداء الوظيفي، مسبباً ضغوطاً نفسية تجعل الناس عرضة لما يسمى الاحتراق الوظيفي، والذي يتطلب من الأفراد التعايش مع تلك الضغوط وتطوير المهارات الإدارية والقيادية لمواجهةها وتقليلها بسبب التناقضات التي نعيشها سواء كانت اجتماعية أو وظيفية، والتي تساهم في مستويات متفاوتة من التعرض لها.

يعد الاحتراق الوظيفي من الموضوعات التي تم تسليط الضوء عليها من قبل العلماء والباحثين خلال السنوات الماضية. ويمكن رؤية هذه المشكلة في المجتمع البشري وأماكن العمل، إذ أن الأفراد يشعرون بنقص الطاقة والحاجة إلى الحفاظ على نفس الوقت مما يؤثر على أدائهم الوظيفي على المدى المتوسط والبعيد، والاحتراق الوظيفي يمكن أن يكون السبب وراء ضغوط العمل ومعظم الناس تقبل الضغوط لكون أن ضغوط العمل خاصة بالأفراد ووظائفهم (نصر والقي، 2023).

حيث أدرجت منظمة الصحة العالمية "الاحتراق النفسي الوظيفي" ضمن قائمة "التصنيف الإحصائي الدولي للأمراض (ICD)"، يوم الإثنين 27 مايو 2020، بعد عام من توصيات خبراء الصحة العالميين، وسيتم الاعتراف بهذه المتلازمة عالمياً في عام 2022، ما يمنح مقدمي الرعاية الصحية وشركات التأمين فرصة لمعرفة أعراض "الاحتراق"، وعلاجه وتأمين تغطيته الصحية بالتعاون مع المنظمات والمنظمات في مختلف دول العالم (WHO, 2019).

فالاحتراق الوظيفي مرض عصري شائع، فما من مجال من مجالات حياتنا المعاصرة إلا ونراه محملاً بتناقضات اجتماعية وضغوط نفسية تؤدي إلى الاحتراق الوظيفي. خلال العقود الثلاثة الماضية، سلط الكتاب والباحثون في الدول المتقدمة الضوء على موضوع الاحتراق الوظيفي في مجال السلوك

التنظيمي للعلوم الطبية من جهة، وفي مجال التطوير الإداري في عالمنا الحديث للعاملين في القطاعين الحكومي والخاص. المنظمات غير الحكومية من جهة أخرى، كمؤشر على مرور المنظمات. أزمة يمكن أن تؤدي على المدى الطويل إلى التدهور والفسل، مما يؤثر سلباً على المؤسسات وموظفيها (الزهراني وابن محفوظ، 2020).

وقد عرف كلا من ماسلاش وميليز نقلاً عن سيدرويلن، الاحتراق النفسي على أنه فقدان الاهتمام بالناس بسبب الإجهاد الانفعالي الذي يجعل الفرد يفقد كل إحساس إيجابي وكل تعاطف واحترام تجاه المستفيدين (عبداللع وعطيان، 2020).

ومن المهم الإشارة إلى أن معظم الباحثين وعلماء النفس والإدارة يتفقون على ظاهرة مهمة، وهي أن الإنسان كلما كان أكثر إخلاصاً وتفانياً في عمله وأكثر التزاماً وحرصاً على تحقيق أهداف العمل الذي يقوم به، وهو الأكثر عرضة للاحتراق النفسي لغيره من العاملين (جبر،

وهناك نوعان مختلفان من ضغوط العمل، وهما: الكمي، ويعني أن كمية العمل المطلوب إنجازها في وقت محدد كبيرة نسبياً، والنوعي، ويعني أن العمل المطلوب إنجازها صعب ومعقد لا يتلاءم مع قدرات الموظف. (بلبل، 2020)

وبهذا المعنى فإن المواءمة الجيدة بين إمكانات الفرد والعمل الذي يقوم به يؤدي إلى المحصلة، إلى الأداء المرتفع الذي ينتج عنه رضا وظيفي، وبالتالي التقليل من مستوى الضغوط الذي يتعرض لها الفرد، وخلافاً لذلك يؤدي إلى تدني مستوى الأداء وعدم الرضا الوظيفي، وزيادة في مستوى ضغوط العمل. (بن درف، 2020)

ونظراً لاهتمام المنظمات بمختلف أنواعها سواء الحكومية أو الخاصة أو الأهلية بتحسين الأداء الوظيفي والمحافظة عليه كونه المحصلة النهائية لجميع الأنشطة داخل المؤسسة أو المنظمة، وسعي هذه المنظمات إلى تعزيز الأمور التي تحسن من الأداء الوظيفي، وأن تتجنب الأمور التي تقلل من الإنجاز؛ وبالتالي

تؤثر على مستوى الأداء مثل الاحتراق الوظيفي ، مما سبق تتضح أهمية دراسة الاحتراق الوظيفي وأثره على الأداء الوظيفي.

2.1 مشكلة الدراسة:

يعد الاحتراق الوظيفي من الظواهر السلبية التي تؤثر بشكل كبير على أداء الموظفين في مختلف القطاعات، حيث يعاني العاملون من ضغوط نفسية وجسدية ناتجة عن التحديات اليومية في بيئة العمل. تؤدي هذه الضغوط إلى الشعور بالإرهاق العاطفي، وفقدان الحافز، وتبدل المشاعر تجاه الزملاء والعملاء. ومع تزايد تعقيد الأعمال ومتطلبات السوق، بات من الضروري دراسة تأثير هذه الظاهرة على جودة الأداء، خاصة في الشركات الكبرى مثل شركة STC، التي تواجه تحديات تقنية وتنظيمية متزايدة في قطاع الاتصالات.

في ظل التطور السريع الذي يشهده قطاع الاتصالات، تلعب شركة STC دورًا محوريًا في تقديم خدمات مبتكرة ومواكبة للتكنولوجيا. لكن هذا النجاح يأتي مصحوبًا بضغط هائل على الموظفين، حيث تتطلب الابتكارات المستمرة والعمل المتواصل مستويات عالية من الأداء والكفاءة. ومع مرور الوقت، يعاني الموظفون من تراجع في مستوى الإنجاز الشخصي والشعور بالإرهاك العاطفي، مما يؤثر بشكل مباشر على جودة الخدمات المقدمة. هذه التحديات تفرض على الإدارة ضرورة البحث عن طرق فعالة للتعامل مع الاحتراق الوظيفي، لضمان الحفاظ على جودة الأداء وتحقيق الاستدامة التنظيمية.

أظهرت الدراسات السابقة في قطاعات مختلفة أن الاحتراق الوظيفي لا يقتصر على التأثير النفسي فقط، بل يتعداه ليشمل جوانب الأداء المهني، مثل الاستقرار الوظيفي والرضا الوظيفي. ومع ذلك، فإن الدراسات المتعلقة بتأثير الاحتراق الوظيفي على جودة الأداء في قطاع الاتصالات قليلة جدًا. من هنا، تبرز الحاجة إلى إجراء دراسة تطبيقية على شركة STC، التي تعد من الشركات الرائدة في المملكة العربية السعودية، لفهم مدى تأثير الاحتراق الوظيفي على تحسين جودة الأداء.

إضافة إلى ذلك، فإن بيئة العمل في شركة STC تتسم بالديناميكية والتنافسية العالية، مما يزيد من احتمال تعرض الموظفين للاحتراق الوظيفي. التحديات اليومية مثل الالتزام بمواعيد ضيقة، وضغوط العمل المرتبطة بتقديم خدمات جديدة، فضلاً عن التعامل مع العملاء في بيئة سريعة التغير، كلها عوامل تجعل من الضروري استكشاف العلاقة بين الاحتراق الوظيفي ومستوى الأداء. يمكن لهذه الدراسة أن تقدم رؤى مهمة حول كيفية تحسين بيئة العمل وتعزيز رضا الموظفين وكفاءتهم.

بناءً على ما سبق، تتمثل مشكلة الدراسة في فهم مدى تأثير الاحتراق الوظيفي بأبعاده المختلفة (الإنهاك العاطفي، تلبد المشاعر، ونقص الإنجاز الشخصي) على تحسين جودة الأداء في شركة STC.

3.1 أهمية الدراسة:

✓ الأهمية العلمية:

1. تساهم الدراسة في زيادة المعرفة حول موضوع الاحتراق الوظيفي وتأثيره على الأداء الوظيفي، من خلال التركيز على أبعاده الثلاثة (الإنهاك، عدم الإنسانية، الإنجاز الشخصي) في سياق المستشفيات الحكومية.
2. يوفر هذا البحث رؤى جديدة حول كيفية تأثير الاحتراق الوظيفي على جودة الأداء، خاصة في قطاع الرعاية الصحية.
3. يمكن أن تساعد هذه الدراسة في سد الثغرات المعرفية حول كيفية تأثير الاحتراق الوظيفي على أداء العاملين في هذا القطاع.
4. تساهم النتائج التي سيتم التوصل إليها في تطوير نماذج نظرية وتحليلية حول العلاقة بين الاحتراق الوظيفي وجودة الأداء، بما يعزز من الفهم العلمي لهذه العلاقة.

✓ الأهمية العملية:

1. توفر الدراسة توصيات عملية يمكن استخدامها من قبل الإدارات الصحية لتحسين جودة الأداء الوظيفي.
2. تساعد في تصميم استراتيجيات للحد من الاحتراق الوظيفي وبالتالي تحسين كفاءة العمل في المستشفيات الحكومية.
3. تساعد هذه الدراسة مديري المستشفيات والجهات المسؤولة في اتخاذ قرارات مبنية على الأدلة، من خلال تقديم حلول عملية للتعامل مع ظاهرة الاحتراق الوظيفي التي قد تؤثر على مستوى الخدمة المقدمة في المستشفيات.
4. تساهم نتائج الدراسة في تحسين البيئة الوظيفية للعاملين من خلال فهم أفضل للعوامل التي تؤدي إلى الاحتراق الوظيفي وتقديم حلول للتخفيف منه، مما سينعكس إيجابياً على صحتهم النفسية والجسدية.
5. تعزيز كفاءة القطاع الصحي، من خلال تحسين جودة الأداء الوظيفي وتقليل الاحتراق الوظيفي مما سينعكس إيجابياً على جودة الرعاية الصحية المقدمة للمواطنين.

4.1 أهداف الدراسة:

هدفت الدراسة إلى التعرف على تأثير الاحتراق الوظيفي بأبعاده (الإنهاك، وعدم الإنسانية، والإنجاز الشخصي) على تحسين جودة الأداء دراسة تطبيقية على شركة STC . ويتفرع منه مجموعة من الأهداف الفرعية:

- ✓ تحليل أثر الإنهاك الوظيفي على جودة الأداء الوظيفي في شركة STC .
- ✓ دراسة تأثير عدم الإنسانية على تحسين جودة الأداء الوظيفي في شركة STC .
- ✓ تقييم دور الإنجاز الشخصي في تحسين جودة الأداء الوظيفي في شركة STC .
- ✓ اقتراح توصيات لمعالجة الاحتراق الوظيفي وتحسين الأداء الوظيفي في المستشفيات الحكومية.

5.1 تساؤلات الدراسة

السؤال الرئيسى الأول: ما هو أثر الاحتراق الوظيفي الوظيفي بأبعاده (الإنهاك، وعدم الإنسانية، والإنجاز الشخصي) على تحسين جودة الأداء دراسة تطبيقية على شركة STC ؟ وتتفرع منه عدة أسئلة فرعية كالتالى:

- ✓ ما هو تأثير الإنهاك الوظيفي على جودة الأداء في شركة STC؟
- ✓ كيف يؤثر عدم الإنسانية على جودة الأداء في شركة STC؟
- ✓ ما دور الإنجاز الشخصي في تحسين جودة الأداء الوظيفي في شركة STC؟

6.1 فروض الدراسة:

بناء على ما تم عرضه من أهداف الدراسة ومشكلتها وأهميتها يمكننا تحديد فرضيات الدراسة من خلال فرضية رئيسية تتمثل في:

الفرضية الرئيسة الأولى: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) للاحتراق الوظيفي الوظيفي بأبعاده (الإنهاك، وعدم الإنسانية، والإنجاز الشخصي) على تحسين جودة الأداء دراسة تطبيقية على شركة STC .

ينبثق من هذه الفرضية الفرضيات الفرعية التالية:

- ✓ الفرضية الفرعية الأولى: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) للإنهاك على تحسين جودة الأداء دراسة تطبيقية على شركة STC .
- ✓ الفرضية الفرعية الثانية: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) لعدم الإنسانية على تحسين جودة الأداء دراسة تطبيقية على شركة STC .
- ✓ الفرضية الفرعية الثالثة: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) للإنجاز الشخصي على تحسين جودة الأداء دراسة تطبيقية على شركة STC .

7.1 الدراسات السابقة:

★ دراسة (Heiba, 2023)

هدفت هذه الدراسة إلى التحقق من أثر التوافق الوظيفي على الاحتراق الوظيفي مع دعم المشرف كمتغير وسيط على العاملين في شركة ألفا بابب للأنابيب بولاية غرداية، وتم استخدام المنهج الوصفي الذي يهتم بجمع البيانات وتحليلها في هذا المجال، وذلك بالاعتماد على دراسات سابقة للجانب النظري، والاستبانة المصممة من عدة دراسات سابقة لإظهار آراء (131) عاملا كعينة نهائية تم تحليل إجاباتهم بعدة أساليب إحصائية من خلال برمجية (Spss v28) و (Amos v26)، وخلصت نتائج الدراسة إلى أن دعم المشرف يتوسط العلاقة بين التوافق مع الوظيفة والاحتراق الوظيفي، ولكن التأثير المباشر لدعم المشرف على الاحتراق الوظيفي كان له تأثير سلبي

★ دراسة (نصر، 2023)

هدفت الدراسة إلى التعرف على مستوى انتشار ظاهرة الاحتراق الوظيفي كما يدركها أعضاء هيئة التدريس بكلية الاقتصاد بجامعة سرت، وأظهرت مستوى علاقتها بالأداء الوظيفي، وتحديد أسباب انتشارها، والسبل الكفيلة للقيام بعلاجها أو السيطرة عليها، حيث تم تطبيق أسلوب دراسة الحالة في تطبيق الدراسة والحصول على المعلومات عن مجتمع محل الدراسة، وقد أجريت هذه الدراسة على عينة تتكون من (45) عضو هيئة تدريس وقد رؤى على أن تكون حجم العينة من كلية الاقتصاد بجامعة سرت، كما تناول الباحثان الاستبانة للحصول على معلومات عن مجتمع الدراسة، والتي استفردت بأنها تناولت: الجزء الأول متمثل في الاحتراق الوظيفي بأبعاده الثلاث (الإنهاك الوظيفي، وتدني مستوى الإنجاز، وتبدل المشاعر)، أم الجزء الثاني تناول الأداء الوظيفي، وأيضا تم معالجة المعلومات أو البيانات بواسطة البرنامج الإحصائي (SPSS)، وكما أظهر تحليل النتائج من خلال مجموعة من التحاليل الإحصائية منها (المتوسط الحسابي، الانحراف المعياري، ومعامل الارتباط بيرسون) وغيرها من التحاليل التي تساعد إلى الوصول لأهداف الدراسة، وقد أظهرت نتائج الدراسة مجموعة من النتائج أهمها وجود ارتباطا طرديا للإنهاك

الوظيفي على مستوى الأداء الوظيفي، أظهرت ارتباطاً طردياً لتدني مستوى الإنجاز على مستوى الاحتراق الوظيفي، بالإضافة إلى وجود ارتباطاً طردياً لتبلد المشاعر على مستوى الأداء الوظيفي، كما توصلت الدراسة إلى وجود علاقة للاحتراق الوظيفي على مستوى الأداء الوظيفي.

★ دراسة (الشهري، 2023)

تهدف إلى استكشاف العلاقة بين الاحتراق الوظيفي والاستقرار الوظيفي لدى العاملين في القطاع الصحي بمنطقة عسير.

اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، حيث تم التركيز على تحليل الظاهرة كما هي موجودة على أرض الواقع من خلال جمع البيانات والمعلومات وتصنيفها وتحليلها، بهدف استخلاص نتائج وتوصيات من شأنها تحسين الأوضاع الحالية. شمل مجتمع الدراسة جميع العاملين في القطاع الصحي بمنطقة عسير، وتم اختيار عينة عشوائية بسيطة بلغ عددها 400 موظف.

أظهرت النتائج أن المشاركين يعانون من مستويات عالية من الإنهاك العاطفي، فيما جاءت مستويات الإنسانية في التعامل بين العاملين بدرجة منخفضة. كما تبين أن مستوى الإنجاز الشخصي لدى الموظفين كان ضعيفاً. فيما يتعلق بالاستقرار الوظيفي، أظهرت النتائج أنه كان متوسطاً بين العاملين في القطاع الصحي. كما بينت الدراسة وجود علاقة واضحة بين أبعاد الاحتراق الوظيفي الثلاثة (الإنهاك العاطفي، الإنسانية، الإنجاز الشخصي) والاستقرار الوظيفي.

وفي ضوء هذه النتائج، قدمت الدراسة عدة توصيات، من أبرزها ضرورة تحسين الرواتب للعاملين في القطاع الصحي، وزيادة التوظيف، خاصة في صفوف الممارسين الصحيين. كما أوصت الدراسة بتوفير الحوافز المادية والمعنوية للموظفين، وتشكيل لجنة مختصة تعنى بالعلاقات العامة بين العاملين. إضافة إلى ذلك، أوصت بتخفيف العبء الوظيفي عن العاملين، مع تعزيز المرونة في العمل بما يضمن سيره بشكل فعال دون التأثير على جودة الأداء.

★ دراسة (Heiba, 2023) :

هدفت هذه الدراسة إلى التحقق من أثر التوافق الوظيفي على الاحتراق الوظيفي مع دعم المشرف كمتغير وسيط على العاملين في شركة ألفا بايب للأنايب بولاية غرداية، وتم استخدام المنهج الوصفي الذي يهتم بجمع البيانات وتحليلها في هذا المجال، وذلك بالاعتماد على دراسات سابقة للجانب النظري، والاستبانة المصممة من عدة دراسات سابقة لإظهار آراء (131) عاملاً كعينة نهائية تم تحليل إجاباتهم بعدة أساليب إحصائية من خلال برمجية (Spss v28) و (Amos v26)، وخلصت نتائج الدراسة إلى أن دعم المشرف يتوسط العلاقة بين التوافق مع الوظيفة والاحتراق الوظيفي، ولكن التأثير المباشر لدعم المشرف على الاحتراق الوظيفي كان له تأثير سلبي.

★ دراسة (اليامي وآخرون، 2022)

هدف البحث إلى تقييم أثر الاحتراق الوظيفي بأبعاده (الإجهاد النفسي، تبلد المشاعر، انخفاض الشعور بالإنجاز) على أداء العاملين في المنشآت الصحية بمنطقة نجران في المملكة العربية السعودية. وتم استخدام المنهج الوصفي التحليلي واستبانة لجمع البيانات من عينة مكونة من 361 عاملاً تم اختيارهم بالطريقة العشوائية البسيطة. توصلت البحث إلى أن هناك مستوى متوسط من الاحتراق الوظيفي لدى العاملين، ودرجة تقدير مرتفعة من أدائهم. وأشارت النتائج إلى وجود تأثير سلبي للاحتراق الوظيفي على أداء العاملين بأبعاده المختلفة، وبالتالي فإن البحث يوصي بضرورة تحسين جودة الحياة في العمل داخل المنشآت الصحية، وزيادة الاهتمام بإيلاء تحسين جودة حياة العمل داخل المنشآت الصحية، وزيادة الإثناء المستمر على أداء العاملين لتحفيزهم على بذل المزيد من الجهود وزيادة إنتاجيتهم.

★ -دراسة (غنام، 2022)

هدف هذا البحث هو قياس تأثير الاحتراق الوظيفي على الرضا الوظيفي لدى الممارسين الصحيين في وزارة الصحة السعودية، وذلك في ظل إجراءات فيروس كورونا (COVID-19). يهدف البحث أيضاً إلى دراسة معدل انتشار الاحتراق الوظيفي بأبعاده الثلاثة المدروسة، وهي الإرهاق الوظيفي والتوتر الرضائي

الثانوي والتوتر النفسي، وقياس معدل الرضا الوظيفي، ثم دراسة تأثير الاحتراق الوظيفي على الرضا الوظيفي.

تم تصميم استبيان خاص للبحث باستخدام مقياسين عالميين، وهما مقياس الإرهاق الوظيفي والرضا الوظيفي (ProQOL) ومقياس التوتر النفسي المدرك (PSS)، وتم توزيع الاستبيان على 307 ممارسين صحيين في وزارة الصحة السعودية.

تم استخدام المنهج الوصفي والأسلوب التحليلي لدراسة الأثر والعلاقة بين الاحتراق الوظيفي والرضا الوظيفي، باستخدام برنامج الإحصائيات الاجتماعية (SPSS)، وتوصلت البحث إلى عدة نتائج، أهمها أن معظم الممارسين الصحيين في العينة يعانون من مستوى متوسط من الإرهاق الوظيفي والتوتر الرضائي الثانوي والتوتر النفسي، في حين يشعرون بمستوى عالٍ من الرضا الوظيفي.

أظهرت البحث أيضاً وجود تأثير واضح ومعنوي للإرهاق الوظيفي على الرضا الوظيفي لدى الممارسين الصحيين في وزارة الصحة السعودية، وكذلك وجود فروقات واضحة ومعنوية في اتجاهات الممارسين الصحيين.

★ دراسة (Poreira, et al, 2021)

هدفت البحث إلى تقييم تأثير جائحة COVID-19 على حدوث الاحتراق الوظيفي بين موظفي أقسام الأشعة في البرتغال. تم استخدام استبيان مبني على نموذج المسح الاستقصائي للاحتراق الوظيفي لمخزون الموارد البشرية، وجمعت البيانات من مجتمع البحث الذي شمل 386 موظفًا، وتم تحليل البيانات باستخدام الإحصاء الوصفي واختبار مان ويتني واختبار كروسكال والس، وتم تحليل الارتباط.

وأظهرت النتائج أن 23.3% من المشاركين يعانون من مستوى مرتفع من الاحتراق الوظيفي، وأن موظفي أقسام الأشعة كانوا في خطر مرتفع لحدوث الاحتراق الوظيفي خلال جائحة COVID-19 وكان هناك ارتباط شديد بين مستوى الخوف والقسم الذي يعمل به الطبيب حيث كانت الدرجة الأعلى للخوف في مرافق الجامعات التعليمية العامة. وفيما يتعلق بالرضا الوظيفي، فإن 42% من أولئك الذين يعانون من

خوف شديد كانوا غير راضين، وكان هناك ارتباط إيجابي بين مستوى الخوف والرغبة في الدوران الوظيفي، في حين كان هناك ارتباط سلبي بين مستوى الخوف والرضا الوظيفي.

★ دراسة (يوسف، 2021)

هدفت هذه الدراسة إلى استكشاف العلاقة بين الهضبة الوظيفية وأثرها على الاحتراق الوظيفي. قام الباحث بتطوير إطار نظري يعتمد على فرضيات تربط بين الهضبة الوظيفية بأبعادها الثلاثة (الهيكلية، المحتوى، الشخصية) والاحتراق الوظيفي بأبعاده (الإجهاد الوظيفي، نقص الإنجاز، تبلد المشاعر). اختيرت عينة من 50 موظفًا من مختلف المستويات الإدارية في المديرية، حيث تم جمع البيانات من خلال استبيانات ووسائل إحصائية متقدمة لتحليل العلاقات بين المتغيرات. أظهرت النتائج وجود ارتباط وثيق بين الهضبة الوظيفية والاحتراق الوظيفي، وأكدت الرغبة لدى العاملين في اكتساب مهارات جديدة والترقية إلى مناصب أعلى. وفي ختام الدراسة، أوصى الباحث بضرورة تحسين الإدارة من خلال تعيين كوادر مؤهلة ومدرّبة بشكل مناسب.

★ دراسة حسين (2020)

هدفت البحث إلى فهم العلاقة بين الاحتراق الوظيفي وأداء العاملين في المستشفيات الخاصة في الأردن. وتم استخدام المنهج الوصفي التحليلي، والذي يناسب هدف البحث وطبيعته. تم جمع البيانات باستخدام الاستبانة من 384 طبيبًا وممرضًا في المستشفيات الخاصة في العاصمة عمان. وتوصل البحث إلى أن هناك مستوى متوسط من الاحتراق الوظيفي لدى العاملين في المستشفيات الخاصة من وجهة نظرهم، وأن هناك مستوى متوسط من أداء العاملين في المستشفيات الخاصة من وجهة نظرهم. وقد أشار البحث إلى وجود أثر ذي دلالة إحصائية بين الاحتراق الوظيفي وأداء العاملين. يمكن أن تستخدم هذه النتائج للمساعدة في تحسين بيئة العمل في المستشفيات الخاصة وتعزيز أداء العاملين.

★ دراسة (الزهراني وابن محفوظ، 2020)

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مدى انتشار ظاهرة الاحتراق الوظيفي على الكادر الصحي في وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية، وتحديد العلاقة ما بين ظاهرة الاحتراق الوظيفي ومجموعة من العوامل الديموغرافية (الجنس، الحالة الاجتماعية، العمر، والمؤهل العلمي) وتحديد أسباب ومصادر انتشارها والسبل الكفيلة بعلاجها. وتكونت عينة الدراسة من 112 موظف تم اختيارهم بطريقة عشوائية بسيطة وكانت نسبة الاسترداد 97.4%. استخدمت الباحثة استبانة مكونة من 27 فقرة. من أهم النتائج التي خرجت بها الدراسة أن درجة الاحتراق الوظيفي لدى العاملين الصحيين في وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية جاءت بمستوى منخفض. وأن كلا من محدودية صلاحية العمل وعوامل الضغط تؤثر في الاحتراق الوظيفي لدى العاملين إلا أن عوامل الضغط لها تأثير أكبر من محدودية صلاحيات العمل. وأثبتت الدراسة عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين الاحتراق الوظيفي والمؤهل العلمي. أوصت الدراسة بالتقرب إلى الله وتبني القيم الدينية في المعاملات بين الزملاء في العمل وضرورة اهتمام أصحاب القرار بظاهرة الاحتراق الوظيفي والعمل على تخفيف حدة انتشارها من خلال تبني وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية لاستراتيجيات تكسر الجمود والروتين في العمل والاهتمام بشكل أكبر بالجانب الترفيهي للموظفين والاهتمام بالحوافز بأنواعها والحرص على تقدير جهود الموظف ماديا ومعنويا.

★ دراسة (بن درف، 2020)

هدفت الدراسة الحالية إلى الكشف عن علاقة الاحتراق النفسي بالرضا الوظيفي لدى الممرضين، حيث استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي، تكونت عينة الدراسة من 225 من الممرضين العاملين بمؤسسات الصحة العمومية لولاية مستغانم (128 ذكور و97 إناث) تم اختيارهم بطريقة عشوائية بسيطة، ومن أجل تحقيق أهداف الدراسة، تم استخدام مقياس الاحتراق النفسي لماسلاش واستبيان الرضا الوظيفي للممرضين (من إعداد الباحث)، فخلصت الدراسة الحالية إلى النتائج التالية: - للممرضين العاملين بمؤسسات الصحة العمومية مستوى مرتفع من الاحتراق النفسي. - للممرضين العاملين

بمؤسسات الصحة العمومية مستوى منخفض من الرضا الوظيفي. - توجد علاقة ارتباطية بين الاحتراق النفسي والرضا الوظيفي لدى الممرضين العاملين بمؤسسات الصحة العمومية.

★ دراسة (عبدالله وعطياني، 2020)

هدفت هذه الدراسة بشكل رئيسي للتعرف على أثر الأنشطة الاستراتيجية لإدارة الموارد البشرية في الحد من ظاهرة الاحتراق الوظيفي "دراسة ميدانية على شركات صناعة الأدوية الأردنية. وتمثل مجتمع الدراسة في جميع شركات صناعة الأدوية الأردنية، وتم سحب عينة عشوائية بسيطة بلغ تعدادها (152) مبحوثاً، وكانت وحدة التحليل والمعاينة من (مدير ونائب/مساعد مدير، ورئيس قسم). ولتحقيق أهداف الدراسة تم تطوير استبانة خاصة وجرى توزيعها على عينة الدراسة، وتم اعتماد برنامج (SPSS V.25) لإجراء التحليل الإحصائي وتوصلت الدراسة إلى أن مستوى ممارسة الأنشطة الاستراتيجية لإدارة الموارد البشرية جاءت متوسطة، وأن مستوى الحد من ظاهرة الاحتراق الوظيفي كانت متوسطة، وأن هناك أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) للأنشطة الاستراتيجية لإدارة الموارد البشرية بأبعادها في الحد من ظاهرة الاحتراق الوظيفي وفي كل بعد من أبعاد ظاهرة الاحتراق الوظيفي (الإجهاد الانفعالي، والشعور بالانفعال، وانخفاض الشعور بالإنجاز) في شركات صناعة الأدوية الأردنية. وكان من بين أهم التوصيات التي أوصى بها الباحث: ضرورة الاهتمام بالحد من ظاهرة الاحتراق الوظيفي بأبعادها المتعلقة بالإجهاد الانفعالي والشعور بالانفعال وانخفاض الشعور بالإنجاز، والاهتمام بنشاط الاختيار والتعيين لما له من أثر في الحد من ظاهرة الاحتراق الوظيفي، والعمل على الاهتمام بتقييم الأداء لكونه يحقق إمكانية الكشف عن نقاط القوة والضعف في شركات صناعة الأدوية الأردنية.

★ دراسة (حسين وبني خالد، 2020)

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر الاحتراق الوظيفي على أداء العاملين في المستشفيات الخاصة في عمان، فقد استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي لملاءمته مع طبيعة هدف الدراسة، حيث تكون مجتمع الدراسة من العاملين في المستشفيات الخاصة في عمان، وبلغت عينة الدراسة (384) طبيب وممرض في المستشفيات الخاصة في عمان، بعد إجراء التحليل الإحصائي توصلت الدراسة إلى مجموعة من

النتائج كان أبرزها: هناك مستوى متوسط من الاحتراق الوظيفي لدى العاملين في المستشفيات الخاصة من وجهة نظرهم، كما أن هناك مستوى متوسط من أداء العاملين في المستشفيات الخاصة من وجهة العاملين فيها، فضلا عن وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) للاحتراق الوظيفي على مستوى الأداء العاملين في المستشفيات الخاصة في محافظة عمان من وجهة نظر العاملين فيها وكانت مرتبة حسب الأهمية الإحصائية نقص الشعور، وتبدل المشاعر، والإجهاد النفس. وأوصت الدراسة بعدد من التوصيات منها: إعداد وتطوير السياسات الخاصة للتقليل من الاحتراق الوظيفي في المستشفيات الخاصة ووضع الخطط والبرامج اللازمة لتنفيذها، وإصدار التقارير المتعلقة بذلك.

★ دراسة (Obaidat, 2020)

هدفت هذه الدراسة إلى قياس أثر سلوك التنمر الجماعي على الاحتراق الوظيفي، وقياس الدور المعدل للقيادة على العلاقة بين سلوك التنمر الجماعي والاحتراق الوظيفي في المستشفيات التعليمية في المنطقة الشمالية في الأردن، وتم استخدام المنهج الوصفي التحليلي في تحليل البيانات التي تم جمعها، حيث تكونت عينة الدراسة من ٢٢٦ ممرض وممرضة من ثلاثة مستشفيات تعليمية في شمال الأردن، وبلغت الاستبيانات الصالحة للتحليل ٢٠٠ استبانة وذلك بنسبة ٨٠% من مجموع الاستبيانات الموزعة والتي بلغ عددها ٢٥٠ استبانة. توصلت الدراسة إلى أنه يوجد أثر لسلوك التنمر الجماعي على الاحتراق الوظيفي، وتوصلت الدراسة أيضا إلى أن للقيادة دورا معدلا بين سلوك التنمر الجماعي والاحتراق الوظيفي. بمعنى أنه كلما ساهم سلوك التنمر الجماعي في زيادة الاحتراق الوظيفي قامت القيادة في التقليل من هذا الأثر. أوصت الدراسة بالقيام بدراسات تشمل مجتمعات بحث أخرى، وأيضا بالقيام بدراسات أوسع تكشف طبيعة سلوك التنمر الجماعي وتبحث في الأسباب التي تؤدي إلى الاحتراق الوظيفي.

★ دراسة (Al-Halsa, 2020)

هدفت الدراسة إلى البحث في ظاهرة الاحتراق الوظيفي بين العاملين في الهيئة الإدارية في كلية العلوم في جامعة مؤتة. وقد تكونت عينة الدراسة في جميع الموظفين في الكلية وعددهم 55 موظفا، وقد استخدم الباحثان مقياس ماسلاك للاحتراق الوظيفي - مسح المدرسين (MBIES) لقياس الاحتراق الوظيفي

لدى عينة الدراسة بعدما تمت ترجمته للغة العربية، كذلك قام الباحثان باستخدام تصنيف كوين وكامبيرون لتقييم الثقافة التنظيمية السائدة في الجامعة. ولقد أظهرت الدراسة أن مستوى الاحتراق الوظيفي كان مرتفعاً تقريباً بالنسبة إلى أبعاد الإجهاد العاطفي وتبدد الشخصية بينما كان قليلاً لبعده التحصيل الشخصي المنخفض. وقد قدمت الدراسة عدة توصيات من بينها توسيع عينة الدراسة لتشمل جميع الموظفين الإداريين في الجامعة.

8.1 الفجوة البحثية:

هناك تشابه بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة في تناول موضوع الاحتراق الوظيفي كظاهرة رئيسية تؤثر على الأفراد في بيئات العمل المختلفة. جميع الدراسات، بما فيها دراسة الشهري (2023) ودراسة Heiba (2023)، وغيرها، تناولت الاحتراق الوظيفي باعتباره عاملاً مؤثراً سلبياً على الأداء الوظيفي، مما يجعله موضوعاً مشتركاً في معظم الدراسات.

معظم الدراسات السابقة، مثل دراسة يوسف (2021) ودراسة Obaidat (2020)، ركزت على أبعاد محددة للاحتراق الوظيفي مثل الإتهاك العاطفي، تبدل المشاعر، ونقص الإنجاز الشخصي. هذه الأبعاد أيضاً تلعب دوراً رئيسياً في الدراسة الحالية على شركة STC، حيث سيتم تحليل تأثيرها على تحسين جودة الأداء.

تشترك الدراسة الحالية مع العديد من الدراسات السابقة في استخدام المنهج الوصفي التحليلي، وهو النهج الأكثر شيوعاً في دراسة الظواهر المتعلقة بالموارد البشرية. يتم استخدام هذا المنهج لجمع وتحليل البيانات واستخلاص الاستنتاجات المتعلقة بالعلاقة بين الاحتراق الوظيفي والأداء الوظيفي.

جميع الدراسات السابقة، بما فيها الدراسة الحالية، تهدف إلى تقديم توصيات عملية لتقليل من تأثير الاحتراق الوظيفي. سواء كانت الدراسة مركزة على القطاع الصحي، التعليمي، أو الصناعي، فإن الهدف النهائي يتمثل في تحسين بيئة العمل وتقليل الضغوط النفسية التي يتعرض لها الموظفون.

الاختلاف الأساسي بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة يكمن في القطاع المستهدف. في حين تناولت الدراسات السابقة قطاعات مثل الصحة (دراسة الشهري 2023) والتعليم (دراسة Al-Halsa 2020) والصناعة (دراسة Heiba 2023)، تركز الدراسة الحالية على قطاع الاتصالات، وبالتحديد شركة STC. هذه الشركة الكبيرة والرائدة في قطاع الاتصالات تواجه تحديات مختلفة تتعلق بتقنيات متقدمة وتحديثات مستمرة، وهو ما يجعل بيئة العمل فيها فريدة مقارنة بالقطاعات الأخرى.

معظم الدراسات السابقة ركزت على تأثير الاحتراق الوظيفي على الرضا الوظيفي أو الاستقرار الوظيفي، كما في دراسة الشهري (2023) ودراسة فلفول (2020)، في حين تركز الدراسة الحالية على تحسين جودة الأداء بشكل خاص، وهو موضوع يحتاج إلى مزيد من البحث في قطاع الاتصالات. فالدراسة الحالية لا تكتفي بتقييم الاحتراق الوظيفي فحسب، بل تحاول استكشاف كيف يمكن معالجته لتحسين جودة العمل والخدمات.

معظم الدراسات السابقة تم تطبيقها في قطاعات مختلفة وفي دول مختلفة مثل الأردن والبرتغال. الدراسة الحالية تركز على بيئة العمل السعودية، وتحديدًا في قطاع الاتصالات، مما يضيف بُعداً جغرافياً وثقافياً خاصاً. الاحتراق الوظيفي قد يكون له تأثيرات مختلفة في ثقافة العمل السعودية، خاصة في ظل التحديات التقنية والتنظيمية المتزايدة في شركات مثل STC.

بينما تناولت الدراسات السابقة حلولاً عامة مثل تحسين الرواتب وتخفيف الأعباء الوظيفية، تسعى الدراسة الحالية إلى تقديم توصيات خاصة بشركة STC ترتبط بتحسين جودة الأداء من خلال استراتيجيات تنظيمية متقدمة تتماشى مع التطور التكنولوجي والضغط الناتج عن ذلك. يهدف البحث إلى توظيف هذه الحلول في إطار قطاع متقدم تقنياً مثل الاتصالات.

9.1 المنطلقات النظرية للدراسة:

المتغير المستقل: الاحتراق الوظيفي

الاحتراق الوظيفي هو حالة من الإنهاك الجسدي أو العاطفي أو النفسي تنجم عن ضغوط العمل المستمرة، وهو مفهوم يتضمن مجموعة من الأبعاد التي تتأثر ببيئة العمل والضغوط النفسية الناتجة عنها. يشتمل الاحتراق الوظيفي على ثلاثة أبعاد رئيسية، وهي:

1. الإنهاك العاطفي:

✓ يُعرف الإنهاك العاطفي على أنه شعور الموظف بالتعب الجسدي والنفسي الناتج عن الضغط المستمر في العمل. أشارت دراسة الشهري (2023) إلى أن الإنهاك العاطفي كان مرتفعاً بين العاملين في القطاع الصحي، مما أثر على استقرارهم الوظيفي.

2. تبلد المشاعر (عدم الإنسانية):

✓ هو حالة يشعر فيها الفرد بالانفصال عن مشاعره تجاه الآخرين، حيث يفقد القدرة على التفاعل العاطفي مع الزملاء والعملاء. دراسة يوسف (2021) تناولت هذا البعد كجزء من أبعاد الاحتراق الوظيفي وأظهرت تأثيره السلبي على الأداء.

3. نقص الإنجاز الشخصي:

✓ يُعرف على أنه شعور الموظف بعدم القدرة على تحقيق الأهداف المهنية أو الشعور بالفشل في الإنجاز الشخصي، مما يؤثر سلباً على أدائه في العمل. دراسة Heiba (2023) تناولت هذا البعد وأشارت إلى أنه يتأثر بالعلاقة مع المشرفين ودعمهم.

10.1 المنهجية وطرق البحث:

تم اتباع المنهج الوصفي والمنهج التحليلي كأسلوب مناسب للوصف، الذي يتطابق مع الفصول النظرية أما في الفصل التطبيقي التحليلي والمنهج الاستنباطي من أجل تحليل وتقييم البيانات المتحصل عليها في الاستبانة للمؤسسة محل الدراسة باعتباره ملائماً لتقرير الحقائق وفهم مكونات الموضوع، مع إخضاعه للدراسة الدقيقة وتحليل أبعاده، والتي سنتطرق إليها في الفصل التطبيقي في دراسة الحالة.

يعتمد اختيار المنهج الملائم لطبيعة البحث على طبيعة المشكلة والهدف من دراستها، ومن أجل الإحاطة بمختلف جوانب الدراسة سيتم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي، فالأسلوب الوصفي مناسب للوصف الذي يتطابق مع الفصول النظرية، أما في الفصل التطبيقي التحليلي والمنهج الاستنباطي من أجل تحليل وتقييم البيانات المتحصل عليها في الاستبانة محل الدراسة، حيث يسهم هذا المنهج في الإجابة عن التساؤلات البحثية من خلال جمع البيانات ومن ثم تحليلها ومناقشتها. وهذا المنهج هو المستخدم في معظم الدراسات السابقة.

11.1 مصادر جمع البيانات

- ✓ المصادر الثانوية: وتشمل البيانات والمعلومات الموجودة في الكتب والمراجع، والرسائل الجامعية وأوراق العمل والمجلات والدوريات والمؤتمرات العلمية وورش العمل، بالإضافة إلى التقارير المنشورة وغير المنشورة التي تناولت الموضوع في مختلف المؤسسات ذات الصلة.
- ✓ المصادر الأولية: اعتمدت الدراسة على الاستبانة كأداة رئيسية في جمع البيانات من مصادرها والتي تم تصميمها خصيصاً لهذا الغرض على Google Forms وإرسال رابطها إلى مجتمع البحث.

12.1 أدوات الدراسة:

تعرف أداة البحث بأنها "الوسيلة التي تتم بواسطتها عملية جمع البيانات بهدف الإجابة عن تساؤلاته، وسيعتمد الباحثين في جمع البيانات على الاستبانة، والتي تُعرف بأنها "صيغة محددة من الفقرات والأسئلة تهدف إلى جمع البيانات من أفراد البحث"

حيث تكونت من قسمين رئيسيين هما:

- ✓ القسم الأول: وهو الجزء الخاص بالمتغيرات الديمغرافية لأفراد عينة الدراسة، والمتمثلة بـ النوع، والعمر، والمؤهل العلمي، والمستوى الوظيفي.

✓ القسم الثاني: اشتمل القسم الثاني على الفقرات والأبعاد التي تقيس متغيرات الدراسة المستقل والتابع.

13.1 حدود الدراسة:

- ✓ حدود موضوعية: اقتصرت الدراسة على التعرف على أثر الاحتراق الوظيفي بأبعاده (الإنهاك، وعدم الإنسانية، والإنجاز الشخصي) على تحسين جودة الأداء دراسة تطبيقية على شركة STC
- ✓ حدود مكانية: اقتصرت الدراسة على شركة STC
- ✓ حدود زمنية: تم إعداد الدراسة في عام 2024.
- ✓ حدود بشرية: اقتصرت الدراسة على الموظفين الإداريين في شركة STC

الفصل الثاني: الإطار النظري

المبحث الأول: الاحتراق الوظيفي

1.1.2 مفهوم الاحتراق الوظيفي

يعرف الاحتراق الوظيفي للمعلم بأنه شعور بالإرهاق والإجهاد نفسياً وبدنياً ينتاب المعلمين بسبب شدة متاعب المهنة عليهم وتكرارها، وإحساسهم بعدم القدرة على إنجاز أهداف المادة التي يتطلعون إليها، وتلبية احتياجاتهم، مما ينهي لديهم اتجاهات سلبية لديهم نحو طلابهم وأنفسهم، والمجتمع والمنهج، والبيئة المحيطة بهم، ويتضمن معاناتهم من ثلاثة أبعاد وهي الإجهاد الإنفعالي، وتبلد المشاعر وتدني الإحساس بالإنجاز، وهذا يؤثر على استخدامهم للوسائل التعليمية الجديدة (السيد ، 2010).

أما (نصر، 2013) فعرفه على أنه إستنفاد للطاقة البشرية والبدنية للفرد بسبب ضغوط مجال العمل والتي تؤدي إلى انخفاض الرضا الوظيفي لدى الفرد وانعدام العلاقات وبالتالي تكوين أثر سلبي على أدائه مهنيًا وتدهور مخرجات العملية التعليمية.

وقد عرف (الدوسري ، 2014) الاحتراق الوظيفي بأنه شعور يصيب المعلم بالإرهاق وقلة الحماس وتدني الدافعية ومقاومة أي تغيير بسبب تحميله المزيد من الأعباء الداخلية والخارجية، يشعر معها المعلم بأنه لا يستطيع التعامل معها، ويتأثر أداؤه التدريسي بها سلبياً، وعدم قيامه بمساعدة طلبته وعدم قيامه بالمهام المسندة إليه.

وأشار (الشاوي، 2017) بأنه يمثل حالة من الإتهاك العقلي والعاطفي والجسمي يتعرض الفرد لها نتيجة إستمرار الضغوط، وتنعكس على عدم الرضا عن العمل والظروف الإجتماعية والمهنية ووجود عوائق متنوعة منها عدم الإرتياح وانخفاض الروح المعنوية والإنسحاب والهروب من مواجهة الضغوط نتيجة خبرات نفسية سلبية عاشها الفرد.

يرى الباحث أن كلها تعاريف لا تختلف فيما بينها وإنما تتفق جميعها وتشترك في مفهوم يشتمل على جميع العناصر التي يحتويها الإحترق الوظيفي فهي تتلاقى جميعها في أن الإحترق الوظيفي ناتج عن أعباء المهنة التي تواجه الموظفين وبخاصة المتعاملين مع الجمهور بصورة مباشرة مما يتسبب عنه انخفاض وإهمار في أداء الفرد وإنتاجيته.

ويرى (الحارثي ، 2012) أن التدرج العام للإحترق الوظيفي يسير وفق ست مراحل تدريجية هي

1. الحماس والإخلاص والتفاني
 2. الإحساس بغياب التلازم السببي الرابطة بين السبب والنتيجة).
 3. الإحساس بالإحباط والغضب وذلك كرد فعل للضغوط النفسية الناجمة عن الظروف الشخصية والاجتماعية، والعملية. التخلص من الإلتزامات.
 4. سرعة التأثر وارتفاع القابلية الشخصية بالأعراض المتعددة مثل أعراض الأمراض المتعددة، وأعراض الأمراض النفسية، وأعراض شدة الإنفعال، والتي سوف تتفاقم ما لم يتم معالجتها بطريقة مناسبة.
 5. الإحساس بالإجهاد التام، والإستنفاد الشامل والكامل لجميع الطاقات وفتور الهمة، وفقدان الإهتمام.
- ويرتبط الإحترق الوظيفي بمصطلحات أخرى قد تؤدي إلى تداخل تلك المصطلحات المختلفة كالإجهاد والضغط والقلق والتعب والتهرب النفسي، ولهذا فلا بد من التفريق بين ظاهرة الإحترق الوظيفي وغيرها من المصطلحات ذات الصلة:

1. الإجهاد: عبء إنفعالي زائد يحدث نتيجة تعرض الفرد لمطالب زائدة تؤدي إلى الإنهاك البدني والنفسي، ولذلك فإنه يمثل أحد مكونات الإحترق الوظيفي، فالإحترق الوظيفي يمثل التباين في إتجاهات المعلم نحو عملة وزملائه بالعمل بجانب الشعور بالإنهاك والشد العصبي الذي يحدث بعض الأحيان (خطاب ، 2010).

2. التعب حالة من الإستقرار النسبي، فالإحترق الوظيفي أشمل وأعم من التعب، ولذلك يمكن القول بأن التعب مرحلة أولى للاحترق الوظيفي (العجيلي ، 2019).

3. الضغوط إن الاحترق والضغوط ليسا نفس الشيء، فغالبا ما يعاني الفرد من ضغط مؤقت ويشعر كما أنه لو محترق، لكن بمجرد أن يتعامل الفرد مع مصدر الضغط ينتهي هذا الشعور بالاحترق، فالضغط على أغلب الأحوال ينتج عن عدة عوامل محددة ولمدة قصيرة من الزمن لكن الاحترق هو شعور بالإرهاك النفسي والجسدي يحدث في إتجاهات الفرد ويقلل من دافعية للعمل، كما يؤثر على علاقاته الشخصية (Farber, 1984)

4. القلق: أن القلق يختلف عن الإحترق الوظيفي وأن كلاهما إضطرابا يتعرض له الفرد وتصاحبه بعض المظاهر التي تتداخل مع بعضها البعض، وبالرغم من هذا فالقلق (كحالة) قد يكون ضروريا لسير الحياة ودفع الفرد للقيام بسلوكيات مرغوبة كقلق الإختبار، في حين نجد أن الاحترق الوظيفي سلبيا دائما، فإن القلق وجوده في أغلب المراحل العمرية للفرد، أما الإحترق الوظيفي يتعلق بضغوط المهنة، أي يتعلق بالفترة التي يعمل خلالها (العجيلي ، 2019)، ولذا يحدث الاحترق الوظيفي نتيجة القلق لدى المعلمين (ضاوية ، 2015).

5. التهرب النفسي هو تهرب الفرد من تحمل مسؤوليته والتمارض وشعوره بأنه ليس على ما يرام، ويخلق أعدار للتهرب من مسؤولياته، فهو بصدد حماية نفسه إذن فهذه الحالة حالة واعية وإرادية ذلك من أجل خفض الضغط، فهي وسيلة دفاعية لحماية النفس لكنها تؤثر على الإنتاجية، أما الاحترق فيحدث على مستوى اللاوعي مصاحبة بأعراض جسمانية وسلوكية وإنفعالية التي يمكن أن تصبح حالة مرضية بمرور الزمن (معلوم ، 2015).

2.1.2 نظريات الاحترق الوظيفي

لم يتم دراسة مفهوم الاحترق الوظيفي بشكل دقيق وواضح في النظريات النفسية ولكنه نشأ بصورة بحثية وعلق بضغوط العمل، وقد تناولت بعض النظريات صورة عامة، وبحسب أدبيات علم النفس يوجد نظريات نفسية اهتمت بظاهرة الاحترق الوظيفي مثل:

1. النظرية السلوكية

يعتقد أصحاب هذه النظرية أن الاحتراق حالة داخلية شأنة شأن القلق والغضب، ويحدث بسبب عوامل البيئة، وإذا تم التحكم فيها يسهل التحكم بالاحتراق الوظيفي (الخوالدة ، 2013).

وقد فسرت هذه النظرية الاحتراق الوظيفي من منظور التعليمي بأنه سلوك غير رشيد قد يسلكه الشخص بسبب عوامل البيئة غير الملائمة، وفي حالة عدم إكتسابه سلوكيات تكيفية مقبولة يحدث الاحتراق الوظيفي، وترفض هذه النظرية أن يُعزى الاحتراق الوظيفي إلى تعامل الشخص مع الآخرين فقط، ولكن أيضا العوامل البيئية أو الضغوط التي تنتاب الشخص (الشعلان ، 2016).

2. النظرية المعرفية

تشير هذه النظرية إلى أن مصدر سلوك الإنسان داخلي معرفي، كالعلاقات العقلية التي يدرك من خلالها الفرد موقفه، ليستجيب ويحقق الهدف المحدد فإذا كان إدراكه للموقف إيجابيا فسينتج عنه الرضا وارتفاع المعنويات وإذا كان سلبيا، فقد يؤدي ذلك إلى أعراض الاحتراق الوظيفي (السلخي ، 2013).

3. النظرية الفرويدية

ترى هذه النظرية أن الاحتراق الوظيفي ينتج من عملية ضغط الأفراد لأنفسهم لفترة طويلة، في سبيل الإهتمام بعملهم، الأمر الذي يُشكل إستنزافا متواصلا للقدرات الشخصية، بالإضافة لعجز الشخص على مقاومة هذه الضغوط بأسلوب صحيح، أو أنها ناتجة عن عملية قمع أو وقف الرغبات غير المقبولة بل غير المتوافقة في مكونات الشخصية، الأمر الذي يؤدي إلى تصادم هذه المكونات يؤدي في أعلى مراحله إلى الإحتراق الوظيفي، أو نتيجة فقدان الأنا القدوة وحدوث فجوة بين الأنا والآخر المرتبطة به، وافتقاد الفرد للدعم الذي كان يتوقعة، كما يمكن إستخدام بعض تقنيات النظرية الفرويدية لعلاج الاحتراق الوظيفي كالتنفيس الإنفعالي (أبو مسعود ، 2010).

4. النظرية الوجودية

تعني أن إنعدام المعنى والمغزى في حياة الفرد يعني معاناته نوعاً من الفراغ الوجودي مما يجعله يشعر بعدم أهمية حياته وحرمانه من التقدير الذي يحفز على متابعة حياته فلا يحقق أهدافه مما يجعله عرضة للاحتراق الوظيفي؛ لذا فالرابط بين الاحتراق الوظيفي وفقدان المعنى رابط متبادل؛ لأن الاحتراق الوظيفي ينتج عنه فقدان المعنى من حياة الفرد، كما أنه يسبب احتراقاً وظيفياً (ضاوية ، 2015).

ويرى الباحث من خلال تلك النظريات أن الاحتراق الوظيفي يأتي نتيجة فقدان الأمل في تحسين الظروف والأوضاع المتعلقة بظروف العمل مما يعني انعدام تحسين الأوضاع المتعلقة بظروف العمل.

3.1.2 مراحل الاحتراق الوظيفي

يعتبر الاحتراق الوظيفي ظاهرة مرحلية تظهر أعراضها تدريجياً، وليست دفعة واحدة، تناولها مجموعه من الدارسين من خلال ثلاثة مراحل متتابعة وفقاً لما يلي (الحضرمي ، 2019)

- مرحلة الإنذار أو التنبيه للخطر: بحيث يُبْهَى الجسم نفسه لمواجهة التهديد المسبب للاحتراق الوظيفي بتفاعلات كيميائية، يترتب عليها سرعة ضربات القلب، وزيادة معدل التنفس نتيجة حالة القلق والإضطراب التي يمر بها الفرد.
- مرحلة المقاومة: وفيها يشعر الفرد بالقلق والإضطراب والتعب، ويحاول إصلاح أي ضرر أو أذى تسببت فيه مرحلة الإنذار فيعجز مما يسبب نتائج سلبية للفرد، والمنظمة التي يعمل بها.
- مرحلة التهالك والإستنزاف تتواصل معاناة الفرد فيها مدة طويلة لمسببات الاحتراق الوظيفي وعدم قدرته على التغلب عليها مما يؤدي إلى إستنفاد طاقة العاطفية والنفسية والبدنية، ويكون عرضة للإصابة بالأمراض المتولدة عن الاحتراق الوظيفي مثل الأزمات القلبية، وضغط الدم، وغيرها.
- فالاحتراق الوظيفي لا يصيب الفرد فجأة بل يظهر بالتدريج، حيث نجد المعلم يشعر في البداية بالإرهاق والضعف واستنزاف الطاقة حتى يصل إلى مرحلة يعجز فيها عن العطاء ويعرف بالإجهاد الإنفعالي مروراً إلى تبلد المشاعر والذي يتميز بالتعبير السلبي عن الإتجاهات والإستجابات وصولاً إلى

تدني الإحساس بالإنجاز الشخصي، حيث يكون المحترق نفسيًا في هذه المرحلة مكتئبًا وقليل الإنتاج، ويتسم بعجزه عن تحقيق آماله (بوقصة ، 2019)

4.1.2 أعراض ومؤشرات الاحتراق الوظيفي لدى المعلم

وضع (Spaniol & Caputo) (مشار إليه في الخوالدة ، 2013) ثلاث درجات للإحتراق الوظيفي لكل منها أعراض خاصة وهذه الدرجات هي:

1. **الدرجة الأولى:** وفيها يبدو الإحتراق الوظيفي بصورة غير متواصلة يمكن التحكم فيها بيسر، ويرى هذان العالمان أن علاج ذلك يمكن بأداء بعض التدريبات الرياضية للإسترخاء ومن ثم القيام بأخذ قسط وافر من الراحة ومزاولة هواياته المفضلة التي تؤدي إلى تدني أعراض الإحتراق هذه.
 2. **الدرجة الثانية:** في هذه الدرجة تزداد شدة ووضوح الاحتراق الوظيفي ويدوم لمدة أطول إلى مرحله يتعذر فيها العلاج أو محاوله التخلص من أعراضها بالوسائل المبينة في الدرجة الأولى، ويمكن تحديد شدة الإنفعال لدى المعلم برغم قيامه بالإسترخاء ويلاحظ إستهزاه بالعاملين معه وانخفاض إهتمامه بمتلقي الخدمة منه ويصبح مزاجيًا.
 3. **الدرجة الثالثة:** أن الموضوع في هذه الدرجة يتطور وتتطور أعراضه من حيث التواصل والديمومة بحيث ترافقها حالات من الإرهاق النفسي وتزداد الإضطرابات الصحية والنفسية مما يجعل من الصعب معالجتها في معظم الأحيان مما يؤثر في حياة الشخصية والأسرية.
- بالإضافة إلى ذلك أشار بعض الباحثين الى أربعة مؤشرات أولية ينبغي ان تؤخذ بعين الاعتبار بأن

الفرد متجه نحو الاحتراق الوظيفي (العجيلي، 2019)

1. إنشغال الفرد الدائم وتسارعه لإنهاء قائمة أعماله الطويلة التي يدونها يوميًا.
2. تأجيل الأمور السارة والأنشطة الاجتماعية من خلال الاقتناع الذاتي بان هناك وقتا لمثل هذه الأنشطة، ولكن فيما بعد لن يأتي ابدا ويصبح التأجيل القاعدة او المعيار في حياة الفرد.

3. العيش حسب قاعدة (يجب وينبغي) يصبح هو السائد في حياة الفرد، الأمر الذي ينتج عنه ارتفاع حساسية الفرد للذي يظنه الآخرون ويصبح عاجزا عن إرضاء ذاته، وحتى في حالة الرغبة في إرضاء الآخرين التي تصاحب هذه القاعدة، فإنه يجد ذلك ليس بالأمر السهل عليه.
4. فقدان الرؤية أو المنظور الذي يؤدي الى أن يصبح كل شيء عنده مهما وعاجلا وتكون النتيجة بأن ينهمك الفرد في عمله لدرجة يفقد معها روح المرح، ويجد نفسه كثير التردد لحظة اتخاذ القرارات، ويرتبط هذا بما يُعرفه الغرب بالشخص المدمن على العمل ويدل هذا المسمى على الفرد الذي يصبح العمل الجزء الأساسي في حياته وفي مركز اهتماماته الشخصية بصورة تفقده توازنه لتفادي المشاكل الجسدية والإنفعالية المصاحبة لهذا الخلل.

5.1.2 أساليب ووسائل الوقاية والعلاج المقترحة للتغلب على الاحتراق الوظيفي

أشار عدد من الباحثين إلى عدة طرق يمكن من خلالها تقليل الضغط والاحتراق الوظيفي للمعلمين.

وللحد من هذه الظاهرة توجد وسائل متعددة أوصحها (الرشدان ، 1995) وهي كالتالي:

- استغلال وقت الفراغ بممارسة بعض الهوايات، ومزاولة الرياضة، والاستجمام، التسوق، الصلاة.
- تحديد وقت زمني للتذمر أو الشكوى فيما لبعض الزملاء.
- تدوين تجارب الضغط اليومية فيما يسمى " بدفتر يوميات الضغط حيث تسجل فيه السلوكيات المرفوضة أو الأحداث غير السارة.
- التواصل الاجتماعي والتفاعل بين الأفراد (الدعم الاجتماعي).
- تنوع المهام (الأنشطة) وعدم التركيز على نشاط معين.
- تشجيع برامج الضغط.
- المساعدة الإضافية أي تنوع من مهام العمل على بعض الزملاء وهذا بدوره يساعد في تجنب عبء العمل، كما أنه يساعد على التغيير وتدريب الآخرين.

- التدريب الإضافي للتصدي للأوضاع الحرجة بكل فاعلية واقتدار.
- ويرى (الجعفري ، 2004) أن مواجهة الإحتراق يتطلب مستويين من الجهود

✓ أولاً: الجهود الوقائية:

- تدريب وتعليم.
- الاختيار الأمثل للموظفين.
- استخدام الحوافز المالية والتشجيعية.
- اللياقة الصحية والبدنية.

✓ ثانياً : الجهود العلاجية

- تحليل الدور من خلال تحديد واضح لمهام ومسؤوليات المعلم تجنباً للنزاعات والصراعات المختلفة بين المعلم وزملائه.
- إتاحة مناخ مهني صحي محفز للمعلمين، يوفر قدر أكبر من المشاركة والتواجد واللامركزية واللامرسمية، والمرونة.
- تحسين بيئة العمل من خلال إتاحة فرص للترقية، والمكافآت.
- إتاحة برامج تطوير ومساعدة كالورش التدريبية.
- عقد لقاءات إجتماعية إيجابية للقضاء على شعور المعلمين بالوحدة والعزلة.

المبحث الثاني: الأداء الوظيفي

1.2.2 تمهيد

يعتبر الأداء الوظيفي الأساس والهدف الذي تسعى إليه المنظمة من أجل زيادة كفاءة المنظمة وتطوير عملية الإنتاج وبالتالي يؤدي ذلك إلى الارتقاء بالمنظمة ومواكبة التطور وتحافظ على مكانتها بين المنافسين.

يحتل الأداء الوظيفي مكانة مرموقة ومميزة داخل أي مؤسسة سواء كانت حكومية أو خاصة باعتباره المحصلة النهائية لجميع الأنشطة داخل المؤسسة، وذلك على مستوى الفرد والمؤسسة والدولة، وكما ويمكن وصف الأداء الوظيفي بأنه المهارات والمعارف والقدرات الفكرية التي يتمتع بها العاملين في المؤسسة من أجل إنجاز الأعمال والمهام الموكلة إليهم.

2.2.2 مفهوم الأداء الوظيفي

يعد الأداء الوظيفي من المفاهيم التي أخذت حيزاً لا بأس به من رصيد المؤلفات والمراجع والدراسات العلمية، وارتبط هذا المفهوم بشكل وثيق بالموارد البشرية ولما له من أهمية كبيرة في نجاح المنظمة في حال كان أداء الموظف فيها مرتفع وضمن التوقعات، ويحدث العكس تماماً وهو خسارة المنظمة في حال كان أداء الموظف ضعيفاً ولا يحقق النتائج المطلوبة منه.

يعرف الباحث برنوطي (2007م) الأداء الوظيفي على أنه مدى مطابقة إنتاج المهام التي ينجزها الموظف في فترة زمنية محددة لما تم التخطيط له مسبقاً. وفقاً لهذا التعريف، يُعتبر الأداء مؤشراً للتعرف على أوجه القصور ونقاط الضعف التي قد تكون حالت دون تحقيق الأهداف المحددة في الخطة. ويسمح هذا التعريف بالتركيز على الإجراءات التصحيحية التي يمكن اتخاذها لتجنب الانحرافات المستقبلية في الإنتاج.

أما آل سعود (2008م)، فيعتبر الأداء نظامًا متكاملًا يركز بشكل أساسي على الأداء الفردي. ويعود هذا إلى الدور الفعال الذي يلعبه العنصر البشري، حيث أن القدرات والخبرات التي يمتلكها الأفراد تعتبر العنصر الأهم في تحقيق الأعمال والمهام المطلوبة منهم. بهذا التعريف، يؤكد آل سعود على الدور المحوري للفرد في تحقيق الأداء المطلوب.

من جهة أخرى، يعرف الطراير (2011م) الأداء الوظيفي بأنه الأهداف والمخرجات التي تسعى المؤسسة إلى تحقيقها خلال مدة زمنية محددة. ويركز هذا التعريف على الأهداف النهائية التي ترغب المؤسسة في الوصول إليها من خلال أداء الأفراد فيها.

بالنسبة للمحاسنة (2013م)، يرى أن الأداء الوظيفي لا يمكن أن يُفهم بشكل أحادي البعد، بل يضم أبعادًا تنظيمية، اجتماعية، واقتصادية. لذا، يعتبر أن الأداء الوظيفي متعدد الأوجه ويشمل أكثر من جانب واحد، مما يعكس تعقيد الأدوار التي يقوم بها الأفراد داخل المؤسسة وتأثيرات هذه الأدوار على الأداء العام.

أخيرًا، يعرف سلطان (2020م) الأداء الوظيفي على أنه نتاج جهود الفرد، والتي تبدأ من قدراته على فهم وإدراك دوره والمهام التي توكل إليه. يمكن قياس الأداء من خلال مدى إنجاز المهام المحددة له، مما يتيح تقييم نجاح الفرد في إتمام الوظيفة المسندة إليه.

ومن التعريفات السابقة لوحظ أن هنالك تنوع في تعريف الأداء الوظيفي حيث تطرقت بعض التعريفات إلى تقييم الفرد والمؤسسة والبعض الآخر ركز على الفرد وإدارته لما هو مطلوب منه مما سبق يعرف الباحث الأداء الوظيفي بأنه القيام بمهام الوظيفة من حقوق وواجبات وفقاً للمعدل المطلوب أدائه من العامل الكفاء المدرب للوصول إلى الإنجاز المخطط له. كما ويجب الإشارة إلى أن مفهوم الأداء الوظيفي اقترن بمصطلحين مهمين في الإدارة وهما الكفاءة والفعالية.

أ- الكفاءة والتي تعني القدرة على خفض الفاقد في الموارد المتاحة لعملية الإنتاج، وذلك من خلال استثمار الموارد بالقدر المناسب، وفق معايير معينة محددة للجودة والتكلفة، بمعنى تحقيق أعلى

منفعة ممكنة مقابل تكاليف عملية الإنتاج أو يمكن القول بأن الكفاءة هي الاستخدام الأمثل للموارد دون اهدارها.

ب- **الفعالية** وتتحقق من خلال قدرة المنظمة على تحقيق أهدافها وذلك من خلال تحسين تنفيذ الأنشطة الإنتاجية، وبمعنى آخر هي قدرة المؤسسة على تأسيس الموارد المتاحة واستخدامها لتحقيق أهداف محددة، بمعنى الوصول على الأهداف (شرف الدين، 2012م).

3.2.2 عناصر الأداء الوظيفي

وللأداء الوظيفي عناصر تجعله متكاملًا ومتناسقًا وتنسجم هذه العناصر بعضها البعض وتعتبر مرجعيات لتقييم الأداء الوظيفي للموظف داخل المنظمات. وتعد هذه المكونات أساساً في قياس الأداء الوظيفي، ويتعمق الباحثون في دراسة هذه العناصر للخروج بمزيد من المساهمات لدعم وتعزيز الأداء الوظيفي للعاملين وقد قام كل من (بحر والعجلة ، 2010م) بتحديددها وهي على النحو الآتي:

أ- **كفايات الموظف والمقصود بها** ما لدى الموظف من مهارات وقدرات واتجاهات وقيم التي تشكل خصائصه الرئيسة والتي ينبثق منها أدائه.

ب- **متطلبات العمل** وتشمل المهام والمسؤوليات والأدوار والمهارات والخبرات التي يتطلبها عمل من الأعمال أو وظيفية من الوظائف.

ت- **بيئة التنظيم** وتتضمن العوامل الداخلية التي تؤثر في الأداء الفعال وهي التنظيم وهيكله وأهدافه وموارده ومركز الاستراتيجي والإجراءات المستخدمة والعوامل الخارجية مثل العوامل الاقتصادية والاجتماعية والتكنولوجية والحضارية والسياسية والقانونية.

ث- **محددات ومعايير الأداء الوظيفي**: يتطلب تحديد مستوى الأداء الفرد معرفة العوامل التي تحدد هذا المستوى والتفاعل بينها ونظراً لتعدد هذه العوامل وصعوبة معرفة تأثير كل منها على الأداء اختلفت نتائج الدراسات السابقة التي تناولت هذا الموضوع، ويرى (مرسي والصباغ ، 1998م) أن محدّدات الأداء الوظيفي ما يلي:

1. الجهد المبذول: وهو يعكس مدى انسجام الموظف لأداء عمله فالجهد المبذول يمثل حقيقة درجة دافعية الفرد لأداء عمله.
 2. القدرات والخصائص الفردية تمثل قدرات الموظف والخبرات التراكمية التي تشير إلى معدل فاعلية الجهد المستخدم.
 3. إدراك الفرد لوظيفته ويعني الانطباع والتصورات لدى الموظف عن الأنشطة التي يتكون منها عمله وعن الكيفية التي يمارس بها دوره في المؤسسة.
- ومما سبق يرى الباحث أن عناصر الأداء الوظيفي تركز على ما يمتلكه الموظف من معرفة ومهارات، وما تتصف به الوظيفة ومتطلباتها، وما تقدمه البيئة التنظيمية من مناخ عمل وإشراف ومتابعة وتواصل ووجود التغذية الراجعة وتوفير الموارد المالية والبشرية والهيكل التنظيمية.

4.2.2 العوامل المؤثرة في الأداء الوظيفي:

يصعب تحديد كافة العوامل المؤثرة في الأداء الوظيفي لأنه مجال واسع متعدد الأبعاد، لأن تلك العوامل يخضع بعضها لسيطرة الموظف وبعضها الآخر يخرج عن سيطرته، ويعزي بعض الباحثين تلك الصعوبة إلى القصور في فهم طبيعة التفاعل بين محددات الأداء الوظيفي. وقد ذكر (درة والصباغ ، 2008) مجموعة من العوامل التي تؤثر على الأداء الوظيفي أهمها :

1. عوامل إدارية تنظيمية مثل:
 4. عدم توفر مناخ يشجع على الإنتاجية والانجاز في المنظمة.
 5. الصراعات بين الموظف وبين رؤوسه أو بينه وبين زملائه.
 6. عدم تحديد المهام الوظيفية تحديداً واضحاً للموظف وجعل الأمور تقبل التأويل.
 7. المتابعة والإشراف الضعيف.
 8. عدم توفير التدريب اللازم للموظفين. ح نقص الموارد المالية أو تأخر وصولها.

2. عوامل خارج بيئة العمل مثل:

1. صراع بين الاتجاهات والقيم التي يحملها الموظف وبين الاتجاهات والقيم السائدة في المجتمع الذي يعيش فيه الموظف.

2. الأوضاع الاقتصادية وظروف سوق العمل.

3. القوانين الحكومية والتشريعات.

4. سياسات النقابات.

5. الاضراب السياسي.

3. عوامل تتعلق بالموظف نفسه

1. تدني مستوى الرغبة والدافعية.

2. قصور في القدرات العقلية لدى الموظف أو وجود ضعف في شخصيته.

3. التغيب عن العمل باستمرار .

4. المشاكل الأسرية والعائلية.

كما وأن هناك عوامل متخلفة تؤدي إلى الضعف في الأداء الوظيفي ويمكن تقسمها على النحو الآتي:

أولاً: عوامل متعلقة بالموظف مثل:

1. ضعف الشخصية.

2. غياب الدافعية للعمل.

3. مشاكل عائلية وأسرية

4. الغياب المستمر عن العمل.

ثانياً: عوامل تتعلق بالإدارة والمنظمة مثل:

1. بيئة العمل تكون غير مناسبة للإنتاج.

2. نقص الموارد المادية.

3. غموض دور الموظف.

4. الصراع بين الموظف وزملائه أو بين الموظف ومسؤوله.

5. قلة التدريب والتطوير للموظفين.

ثالثاً : عوامل بيئية

1. تحسين الأداء الوظيفي:

هنالك أمور يمكن الاستفادة منها لتحسين الأداء الوظيفي وتنوعت هذه الأمور حسب وجهة نظر الباحثين في هذا الموضوع.

ويرى الفايدي (2008م) بأنه يوجد ثلاث مستويات لتحسين الأداء الوظيفي وهي كالآتي: أولاً: تطوير أداء الموظف: حيث يعتبر من أصعب المراحل في التغيير، حيث يوجد مجموعة من الطرق تساعد على تطوير أداء الموظف:

1. استثمار جوانب القوة وما يجب فعله أولاً، وإدراك بأنه لا يمكن القضاء على جميع جوانب الضعف لدى الموظف.

2. العمل على الموازنة بين ما يرغب الموظف في عمله وبين ما يؤديه.

3. ربط مجهودات تحسين الأداء مع اهتمامات وأهداف الموظف وأهداف المؤسسة.

2. تحسين الوظيفية:

يساعد تحسين وتغيير الوظيفة على تحسين الأداء، فإذا كانت الوظيفة مملة أو تفوق قدرات الموظف أو تحتوي على مهام غير مناسبة وضرورية تؤدي نتائج ذلك إلى ضعف الأداء.

3. تحسين بيئة العمل:

حيث أن تحسين بيئة العمل تساعد على تحسين وتطوير الأداء من خلال معرفة مدى مناسبة عدد المستويات التنظيمية، والطريقة التي يتم بها تنظيم المنظمة، ومدى مناسبة ووضوح الاتصالات في المنظمة نفسها.

ويرى الباحث أن تحسين الأداء الوظيفي لا يقتصر فقط على تحسين أداء الموظف نفسه بل أن يندرج أيضاً تحته تحسين الوظيفة نفسها من خلال تصميمها بشكل سليم وتحديد المهارات والقدرات المطلوبة لها دون زيادة أو نقصان بحيث يتم وضع الشخص المناسب بالمكان الذي يتلاءم مع قدراته ومهاراته ومتطلبات الوظيفة، بالإضافة إلى تحسين بيئة العمل من خلال تعزيز آليات الاتصال والتواصل تعطى فيها التغذية الراجعة وتكون المنظمة لها أهداف واضحة ومحددة وتتوفر لديها الإمكانيات لتحقيق ذلك.

5.2.2 أهمية تقييم الأداء الوظيفي:

تعتبر عملية تقييم الأداء الوظيفي من العمليات الإدارية الهامة للإدارة والعاملين، حيث تكمن أهمية التقييم فيما يلي (عبودي، 2006م)

1. يعتبر تقييم الأداء الوظيفي تغذية راجعة بالنسبة للشخص المقيم وذلك لأنه من الصعب أن يحسن العاملين من أدائهم دون الإستفادة من التغذية الراجعة
2. الإدارة بالأهداف: فعندما تعمل الإدارة بالأهداف بشكل جيد فإن الجميع داخل المؤسسة يشتركون في تحقيق هدف عام كانوا اشتركوا تطبيق أهدافه الفرعية أصلاً
3. يفيد تقييم الأداء الوظيفي في مراجعة سلم الرواتب داخل المؤسسة وإعادة هيكلة الرواتب حسب نتائج التقييم.
4. إنجاح عمليات التخطيط فكلما كان هناك تقييم للأداء كلما كانت الرؤية المستقبلية أكثر وضوحاً وبالتالي تصبح المؤسسة قادرة على وضع الخطط السليمة.
5. الحفاظ على العدالة والمساواة: حيث يُنظر إلى تقييم الأداء على أنه الطريقة الوحيدة التي تضمن درجة عالية من النزاهة والعدالة بين الموظفين، وذلك لأن قرارات الترقية والعلاوة ترتبط بنتائج عملية التقييم بشكل مستمر.

ويرى الباحث أن أهمية تقييم الأداء الوظيفي تكمن في جعل المنظمة أن تضع الشخص المناسب في المكان المناسب، كما وتعطي تغذية راجعة لكل من الموظف نفسه والمؤسسة حيث تمكن الموظف من

معرفة مستوى مهاراته الوظيفية وإمكانياته وتعطي المؤسسة معلومات بشكل مستمر عن وضع الموظف وإنجازته ومواطن الضعف والقوة للموظف وهذا يساعد في بناء الخطط للتطوير والتحسين ومعالجة الثغرات بين فترة وأخرى.

6.2.2 أهداف تقييم الأداء الوظيفي:

إن لتقييم الأداء أهداف عديدة حسب الغاية التي يراد منها ، ولذلك فإن الهدف الرئيسي من عملية تقييم الأداء هو إعطاء العاملين التغذية الراجعة عن مدى كفاءتهم في القيام بواجباتهم الوظيفية وكذلك توجيههم في تطوير أدائهم مستقبلاً.

ويرى (الطائي وآخرون، 2006م) أن أهداف تقييم الأداء الوظيفي ما يلي:

1. متابعة تنفيذ الأهداف : وتعني تقييم مدى تحقيق الأهداف المرسومة وفحص مدى الالتزام بالقوانين والسياسات المقررة في جميع مجالات النشاط.
2. التأكد من كفاءة الأداء داخل الوحدة الاقتصادية : فالرقابة على كفاءة الأداء تتطلب التحقق من تنفيذ الأهداف بالكم والكيف والزمن المقرر باستخدام الموارد الضرورية.
3. تقييم الكفاءة : أي تقييم كفاءة وفعالية استخدام الأيدي العاملة والمواد والموارد المالية وتقييم كفاءة العمليات داخل النشاط وفحص الضوابط والمعايير .
4. تقييم النتائج وتحديد مراكز المسؤولية : القيام بتقييم عام للنتائج الفعلية في ضوء الأهداف والمعايير المحددة وتحديد المراكز المسؤولة عن الانحرافات إن وجدت لاتخاذ القرارات التصحيحية.
5. تحديد مواطن الضعف والخلل في المنشآت : يستطيع التقييم أن يمكن العاملين من معرفة نقاط ضعفهم وقوتهم في أعمالهم، والعمل على التخلص من جوانب الضعف واتخاذ الإجراءات المناسبة لحل المشاكل المكتشفة خلال عملية التقييم.
6. التأكد من كفاءة الخطط الموضوعية ودقة الموازنات التخطيطية : إن تقييم الأداء لا بد أن يؤدي إلى النتائج الإيجابية من حيث تحسين الأداء ورفع الكفاءة الإنتاجية.

ومما سبق يستنتج الباحث بأن أهداف تقييم الأداء في قياس جودة أداء الموظفين، وتقييم مهاراتهم، ومقارنتها مع ما تتطلبه الوظيفة من مهارات وقدرات وما صممت له، ولمعرفة مدى التزام الموظف في بالخطط ومدى مساهمتهم في تحقيق أهداف المنظمة، والوقوف على نقاط الضعف لمعالجتها وتعظيم نقاط القوة سواء المتعلقة بالموظف أو المتعلقة بالمؤسسة.

7.2.2 مصادر تقييم الأداء الوظيفي:

هنالك مصادر متعددة للحصول على تقييم الأداء الوظيفي، وتستخدم المنظمات هذه المصادر بأشكال مختلفة ومتنوعة حسب سياساتها وما الذي تريد تقييمه في الأداء، كما وأن توقيت التقييم يختلف من منظمة لمنظمة حسب طبيعة عملها والأهداف المحددة من التقييم. ويرى ، (شاويش ، 2005م) هناك مجموعة من المصادر يمكن من خلالها تقييم الأداء الوظيفي وهي كما يلي:

1. **المسؤول المباشر :** حيث أنه يمتلك المعلومات الكافية عن أداء الموظفين الذين يعملون تحت إشرافه المباشر .
2. **التقييم الذاتي :** حيث يقوم الموظف بتقييم أدائه بمفرده لأنه أعرف الناس بحقيقته.
3. **الزملاء في العمل** حيث يتم تقييم الموظف من قبل زملائه في العمل ومن نفس المستوى الوظيفي، حيث لديهم المعرفة بسلوك الموظف بسبب الاحتكاك الدائم.
4. **المرؤوسين :** حيث يقوم الموظف بتقييم رئيسه من خلال إبداء آرائه في سلوكه وأدائه في العمل وذلك بسبب الاحتكاك اليومي والمستمر بينهما.

ومما سبق يرى الباحث أن مصادر تقييم الأداء الوظيفي يتشارك بها جميع العاملين في البيئة التعليمية وكلما تنوعت المصادر زادة دقة النتيجة التي سيتم الحصول عليه والتي يمكن البناء على أساس في وضع حلول لمعالجة نقاط الضعف أو خطط لتطوير نقاط القوة الخاصة بأداء الموظفين في المؤسسة، كما وأن تنوع مصادر التقييم يزيد من مصداقية ودقة نتائج التقييم.

الفصل الثالث: منهج الدراسة

1.3 مقدمة

قامت الباحثة باتباع المنهج الوصفي التحليلي لملاءمته لأغراض هذه الدراسة، وهو المنهج الذي يهتم بالظاهرة كما هي في الواقع، ويعمل على وصفها وتحليلها وربطها بالظواهر الأخرى، ووضحت آلية جمع البيانات وتحليلها والمعالجات الإحصائية.

2.3 منهج الدراسة

اعتمد الباحث على مصادر المعلومات المتعلقة بموضوع الدراسة وتحليلها ثم جم البيان استبيان تم تطويره بناءً على الإطار النظري والبحوث السابقة جمع الباحث البيانات من مصدرين رافدين هما:

1. المصادر الأولية: قامت الباحثة ببناء استبانة، تضمنت خمسة محاور رئيسية ، وقد احتوى المحور الأول يحتوي على العوامل الديموغرافية التي اعتبرتها الباحثة متغيرات ضابطة، وهي: (الجنس، والمؤهل العلمي، والخبرة العملية، والمسمى الوظيفي). أما المحاور الثلاثة الأخرى فهي تلك المحاور التي تتعلق بأبعاد الاحتراق الوظيفي التي استخدمها الباحث لقياس الاحتراق الوظيفي ممثلة بالأبعاد الآتية: البعد الأول : وهو الإنهاك، وقد تكون من 9 فقرات، أما البعد الثاني: هو عدم الإنسانية، ويتكون من 6 فقرات، أما البعد الثالث: فهو الإنجاز الشخصي، ويتكون من 6 فقرات، أما البعد الرابع: فقد تكون من 20 فقرة لقياس الأداء الوظيفي.

2. المصادر الثانوية وتشمل الكتب والمراجع والدوريات والمقالات والتقارير العربية والأجنبية ذات الصلة، والبحوث والدراسات السابقة حول موضوع الإرهاق الوظيفي وعلاقته بالأداء والبحث والقراءة على مواقع الإنترنت المختلفة للاستفادة من جهود الباحثين الآخرين في هذا الموضوع ومخاطبة الإطار النظري للدراسة.

3.3 مجتمع وعينة الدراسة

يتكون مجتمع الدراسة من 180 موظفاً من شركة STC بالمملكة العربية السعودية، وعينة الدراسة تضم 170 موظفاً وموظفة، يمثلون 94% من مجتمع الدراسة.

4.3 أداة الدراسة

استخدم الباحث الاستبانة أداة للدراسة، وقد قامت بتطويرها كأداة لجمع البيانات، وذلك وفقاً للخطوات الآتية:

❖ مراجعة الأدب النظري المتعلق بموضوع الدراسة وأهدافها، ومجالاتها، وتطبيقاتها والعمل بها. 2. مراجعة الأبحاث والدراسات السابقة ذات العلاقة بعنوان الدراسة. وقد تكونت أداة الدراسة من ثلاثة أجزاء:

✓ الجزء الأول: وهو عبارة عن 4 فقرات تتعلق بالمعلومات الشخصية الخاصة بأفراد عينة الدراسة.

✓ الجزء الثاني: وهو عبارة عن 21 فقرة تتعلق بمجال المتغير المستقل (الاحتراق الوظيفي).

✓ الجزء الثالث: وهو عبارة عن 20 فقرات موضوعية تتعلق بمجال الأداء الوظيفي كمتغير تابع.

لقد تم استخدام مقياس ليكارت (Likert) الخماسي والمتدرج بالاعتماد على الدراسات السابقة الذي يعتبر من المقاييس الأكثر شيوعاً حيث يطلب فيه من المستجوب أن يحدد درجة موافقته أو عدم موافقته على الخيارات المحددة، بحيث يكون كما يلي: (5: موافق بشدة) (4: موافق)، (3: محايد)، (2: معارض) وأخيراً (1: معارض بشدة).

5.3 ثبات أداة الدراسة

تم حساب ثبات دق الاستبانة باستخدام (Reliability Test):

وذلك عن طريق حساب معامل ثبات الدقة الاستبانة (Cronbach's alpha)، حيث كانت قيمة معامل الموثوقية لكل من محاور الدقة أكبر من 0.65، مما يشير إلى أن العناصر المتعلقة بكل من محاور الدقة يمكن للمحاور قياس كل محور. بينما كان عامل الثبات الكلي للدقة، 0.850، فهو مناسب لقياس ما تم تصميمه لقياسه (جورج، 2003).

جدول (1) معاملات الثبات لمحاور الاستبانة

المحور	معامل الثبات	عدد الفقرات
الإنهاء	0.937	9
عدم الإنسانية	0.700	5
الانجاز	0.860	7
الأداء	0.850	20
الدرجة الكلية		41

اعداد الباحث من برنامج SPSSv22

6.3 صدق أداة الدراسة

قام الباحث بفحص صدق أداة الدراسة لتحديد مدى ملاءمتها بطريقتين:

3.6.1 الطريقة الأولى: صدق المحتوى

تم اختبار صحة محتوى الاستبيان من خلال عرضه على مجموعة من المحكمين من ذوي الخبرة والتجربة في مجالات الإحصاء والبحث العلمي والإدارة والمحاسبة والنزاعات الضريبية. وذلك للتأكد من مدى تماسك فقراتها ووضوحها وقدرتها على تحقيق أهداف الدراسة. وبناءً على ملاحظات الحكام قام الباحث بتعديل بعض البنود وإعادة ترتيبها وحذف بعضها حتى خرجت بشكلها النهائي (ملحق 1: أداة الدراسة).

3.6.2 الطريقة الثانية الاتساق الداخلي

قامت الباحثة بحساب التناسق الداخلي للاستبانة من خلال حساب معاملات الارتباط بين كل فقرة من محاور الاستبيان والنتيجة الكلية لنفس البعد كما يلي: الاتساق الداخلي لفقرات البعد الأول (الإرهاك) من المحور الأول كما هو مبين في الجدول (2). تعتمد هذه الطريقة على حساب معامل ارتباط سبيرمان (Spearman) بين فقرات الاستبيان ومحاوره، حيث أن معامل الارتباط هذا هو أنسب معامل للتعامل مع البيانات الترتيبية.

1. اختبار صدق المحور الأول (الإرهاك)

نتائج اختبار معامل ارتباط سبيرمان لقياس الارتباط بين كل فقرة من المحور الأول والمحور الأول ككل موضحة في الجدول (2) نظراً لأن مستوى الأهمية لكل فقرة كان أقل من 0.05، فهذا يشير إلى أن فقرات المحور الأول لها ارتباط قوي بالمحور الإجمالي، وبالتالي تعتبر فقرات البعد الأول صادقة، لأنها تقيس ما تم تصميمها للقياس.

جدول (2) نتائج معامل الارتباط سبيرمان لفقرات المحور الأول المتعلقة بالإرهاك

الفقرات	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
"اشعر بالتعب والإرهاق حين استيقظ صباحاً للذهاب إلى العمل"	.717**	.000
اشعر بالإحباط من مهنتي	.750**	.000
اشعر بأنني أعمل أكثر مما ينبغي في مهنتي	.681**	.000
اشعر باستنفاد كامل طاقتي بنهاية اليوم	.737**	.000
عملي مع الزملاء يجهدني كثيراً	.790**	.000
اشعر بالإحباط في عملي	.772**	.000

.000	.701**	اشعر أنني ابذل قصارى جهدي في عملي
.000	.750**	التعامل مع الناس يسبب لي الشعور بالإجهاد
.000	.756**	اشعر بالاختناق وقرب النهاية
	1.000	الإرهاك

** الارتباط ذو أهمية معنوية عند مستوى الدلالة 0.01

معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات البعد الأول مع المعدل الكلي لفقراته.

2. اختبار صدق المحور الثاني (عدم الإنسانية)

يوضح الجدول (3) نتيجة اختبار معامل الارتباط سبيرمان لقياس الترابط بين كل فقرة من فقرات المحور الثاني مع المحور الثاني ككل. وبما أن مستوى الدلالة لكل فقرة كانت أقل من 0.05، فهذا يشير إلى أن فقرات المحور الثاني ذات ترابط قوي مع المحور الكلي، وبذلك تعتبر فقرات البعد الثاني صادقة لما وضعت لقياسه.

جدول (3) نتائج معامل الارتباط سبيرمان الفقرات المحور الثاني (عدم الإنسانية)

مستوى الدلالة	معامل الارتباط	الفقرات
.000	.892**	أشعر بأنني أعامل بعض فئات المراجعين وكأنهم جمادات لا حياة فيها
.000	.897**	أصبحت شخصا قاسها على الناس منذ بدأت العمل
.000	.867**	أشعر بالقلق في أن يسبب لي هذا العمل قساوة وتبلدا في مشاعري
.000	.901**	أنني في الواقع لا أهتم بما يحدث للآخرين

أشعر أن المراجعين يلومونني على بعض المشاكل التي يعانون منها	.836**	.000
عدم الإنسانية	1.000	

الارتباط ذو أهمية معنوية عند مستوى الدلالة 0.01

3 اختبار صدق المحور الثالث (الإنجاز الشخصي)

يوضح الجدول (4) نتائج اختبار معامل ارتباط سبيرمان لتحديد الارتباط بين كل فقرة من المحور الثالث والمحور الثالث ككل. نظراً لأن مستوى الأهمية لكل فقرة كان أقل من 0.05، فإن هذا يشير إلى أن فقرات المحور الثالث لها ارتباط قوي بالمحور الكلي، وبالتالي فإن فقرات البعد الثابت صالحة لأنها تقيس ما تم تصميمها للقياس.

جدول (4) نتائج معامل الارتباط سبيرمان لفقرات المحور الثالث (الإنجاز الشخصي)

الفقرات	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
أستطيع أن افهم كيف يشعر المراجعين تجاه مهنتي	.625**	0.000
أشعر أنني من خلال عملي أؤثر إيجاباً في حياة الآخرين	.618**	0.000
أشعر أنني نشيط وفعال في عملي	.696**	0.000
أستطيع تهيئة الجو المناسب لأداء عملي على أكمل وجه	.671**	0.000
أشعر بالابتهاج من خلال عملي وتعاملي مع المراجعين	.660**	0.000
في عملي أتعامل بهدوء تام مع المشاكل النفسية	.585**	0.000
حققت أشياء كثيرة جديدة بالتقدير في هذا العمل	.590**	0.000
الإنجاز الشخصي	1.000	

الارتباط ذو أهمية معنوية عند مستوى الدلالة 0.01

4. اختبار صدق المحور الرابع (الأداء الوظيفي)

يوضح الجدول (5) نتيجة اختبار معامل الارتباط سبيرمان لقياس الترابط بين كل فقرة من فقرات المحور الرابع مع المحور الرابع ككل. وبما أن مستوى الدلالة لكل فقرة كانت أقل من 0.05، فهذا يشير إلى أن فقرات المحور الرابع ذات ترابط قوي مع المحور الكلي، وبذلك تعتبر فقرات البعد الرابع تقيس ما وضعت لقياسه.

جدول (5) نتائج معامل الارتباط سبيرمان لفقرات المحور الرابع (الأداء الوظيفي)

الفقرات	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
لدي القدرة على استيعاب قواعد وأساليب العمل	.622**	.000
أحاول الالتزام بإجراءات وأساليب العمل	.532**	.000
اجتهد لانجاز العمل بكفاءة عالية	.479**	.000
لدي المقدرة على انجاز العمل في الموعد المطلوب	.521**	.000
استطيع التجاوب مع ضغوط العمل	.515**	.000
لدي القدرة على إتباع النظام في العمل	.514**	.000
لدي القدرة على المبادرة والابتكار في العمل	.580**	.000
لدي القدرة على العمل دون رقابة	.550**	.000
أسعى للاهتمام بتحسين مستوى العمل	.566**	.000
أقبل توجيهات الرؤساء	.523**	.000
لدي القدرة على تحمل مسؤولية اكبر	.528**	.000
لدي القدرة على مساعدة الزملاء	.553**	.000
لدي القدرة على اتخاذ القرارات	.531**	.000
لدي المرونة على التكيف	.535**	.000

.000	.486**	اخلىص للمحافظة على مصالح دائرة الضريبة التي اعمل فيها
.000	.500**	أحافظ على ممتلكات الدائرة التي اعمل بها
.000	.642**	اجتهد لكي التزم بأنظمة المؤسسة
.000	.521**	لدي القدرة على احترام الغير
.000	.482**	أحاول المحافظة على مظهري العام
.000	.529**	اعمل بجد اتجاه المشكلات التي تواجه المؤسسة التي اعمل فيها
	1.000	الأداء الوظيفي

** معامل الارتباط ذو أهمية معنوية عند مستوى الدلالة 0.01

* الارتباط ذو أهمية معنوية عند مستوى الدلالة 0.05

7.3 خطوات تطبيق الدراسة

قامت الباحثة بمجموعة من الخطوات لإتمام هذه الدراسة، وهي:

1. توزيع الاستبانة على عينة الدراسة المكونة من شركة STC بالمملكة العربية السعودية، وقد تم

توزيعها شخصيا

2. .. تحميل ملف تعبئة الاستبانة ومعالجته ليسهل إدخال البيانات إلى برنامج التحليل الإحصائي

SPSS و STATA.

3. ترميز البيانات وإدخالها إلى برنامج التحليل الإحصائي SPSS، ومن ثم تحليلها بالشكل الذي يجيب

عن أسئلة الدراسة، واختبار فرضياتها.

8.3 متغيرات الدراسة

تتكون الدراسة من متغير تابع، وثلاثة متغيرات مستقلة، وأربعة متغيرات ضابطة

المتغير التابع: هو أداء العاملين.

المتغيرات المستقلة (أبعاد الاحتراق الوظيفي): الإنهاك، وعدم الإنسانية، ولانجاز الشخصي.

9.3 اختبار التوزيع الطبيعي للبيانات

تم استخدام اختبارات Kolmogorov-Smirno و Shapiro-Walk لتحديد الاختبارات التي يجب استخدامها لاختبار فرضيات الدراسة. تنص الفرضية الصفرية لاختبار الحالة الطبيعية للبيانات على أن البيانات يتم توزيعها بشكل طبيعي. تشير نتيجة الاختبار الموضحة في الجدول (6) إلى أن الفرضية الصفرية مرفوضة لجميع محاور الدراسة، لأن احتمال قبول الاختبار لكل محور أقل من 0.05. الاختبارات غير المعيارية هي الاختبارات المناسبة لفحص فرضيات الدراسة الرئيسية هي الاختبارات اللامعلمية (Non parametric Tests) انظر الجدول (6) الذي يبين نتيجة اختبار التوزيع الطبيعي للبيانات .

10.3 المعالجة الإحصائية

1. تمت معالجة البيانات من خلال ترميزها على طريقة (Like Male بحيث يرمز الرقم (1) إلى عدم الموافقة بشدة، والرقم (2) إلى عدم الموافقة، والرقم (3) إلى الموافقة بشكل متوسط، والرقم (4) الموافقة، والرقم (5) إلى الموافقة بشدة.
2. اختبار صدق وثبات الاستبيان بالاعتماد على (Reliability Test) الذي يحسب قيمة Cronbach (alpha) واختبار صدق الاستبيان بالاعتماد على حساب معامل الارتباط سبيرمان بين فقرات الاستبيان ومحورها.

3. تم استخراج التوزيع النسبي لدرجة موافقة أفراد العينة على كل فقرة من فقرات الاستبيان الخاصة بكل محور، ومن ثم حساب مقاييس النزعة المركزية المتوسط الحسابي، والانحراف المعياري).
4. تم حساب متغير لكل محور من خلال حساب المتوسط الحسابي لفقرات كل محور، ومن ثم تصنيفها بناء على حساب طول الفترة بالاعتماد على المعادلة: المدى (أعلى قيمة-أقل قيمة) / عدد الخيارات، بمعنى (1-5) وتساوي 0.8 ليصبح التصنيف على الشكل الآتي:

جدول (6) تصنيف قيمة المتوسط الحسابي ضمن مقياس (Likert Scale)

الدرجة الموافقة	الفئة
منخفضة جداً	1.80 - 1.0
منخفضة	2.60 - 1.81
متوسطة	3.40 - 2.61
كبيرة	4.20 - 3.41
كبيرة جداً	5 - 4.21

5. اختبار التوزيع الطبيعي للبيانات؛ لتحديد الاختبارات الملائمة لاختبار فرضيات الدراسة. حيث تبين أن البيانات لا تتوزع طبيعياً، وبالتالي فإن الاختبارات اللامعلمية هي الأنسب لاختبار فرضيات الدراسة.
6. استخدام اختبار (Mann-Whitney Test) لاختبار الاختلاف بين آراء شركة STC بالمملكة العربية السعودية باختلاف الجنس؛ نظراً لأنه الاختبار المناسب في حال كان المتغير يتكون من خيارين (ذكر وأنثى).
7. استخدام اختبار (Kruskal Wallis Test) لاختبار الاختلاف بين آراء موظفي شركة STC بالمملكة العربية السعودية بخصوص أبعاد عناصر الاحتراق الوظيفي، ويستخدم هذا الفحص في حال كان المتغير يتكون من أكثر من خيارين.

8. استخدام معامل الارتباط بيرسون person oh ، لفحص مدى وجود علاقة بين كل بعد من أبعاد الاحتراق الوظيفي مع الأداء الوظيفي.

11.3 خصائص عينة الدراسة

يوضح الجدول (8) خصائص أفراد العينة حسب سنوات الخبرة والمسمى الوظيفي والجنس والمؤهل العلمي. بالنسبة لمتغير الجنس، شكلت نسبة الإناث 30% من أفراد العينة، وبلغت نسبة الذكور 70% . أما بالنسبة إلى توزيع العينة حسب الدرجة العلمية، فقد كانت النسبة الكبرى من أفراد عينة الدراسة من حملة البكالوريوس بواقع 76.5% ، وتلهم الدراسات العليا بواقع 12.3%، وتلهم الدبلوم بواقع 11.2%.. وترى الباحثة أن التمثيل النسبي للدرجات العلمية منطقي، وذلك لأن متطلبات هذه الوظائف لا تتطلب درجات علمية عليا.

أما بالنسبة إلى توزيع أفراد العينة بحسب الخبرة العملية في شركة STC بالمملكة العربية السعودية، فقد شكلوا النسبة الأكبر بواقع خبرة بين 5-10 سنوات بنسبة 47.1% . فيما شكل الموظفون ذوي الخبرة أقل من 5 سنوات النسبة الثانية بواقع 35.3% وأخر نسبة هم الموظفون الذين خبرتهم أعلى من 10 سنوات بنسبة 17.6% وهذا يتفق مع توزيع أفراد العينة بحسب الفئة العمرية.

وبحسب المسمى الوظيفي، شكل أفراد العينة الذين يشغلون وظيفة موظف اداري النسبة الاعلى بواقع 61.2% ، يلهم رئيس قسم بنسبة 15.3%، يلهم مأمور تقدير بنسبة 11.2% . يلهم منصب مدير بنسبة 5.3% يلهم منصب رئيس شعبة بنسبة 4.1% يلهم منصب نائب مدير بنسبة 2.9% وهذا منطقي كون طبيعة الوظائف في شركة STC بالمملكة العربية السعودية تتطلب موظفين اداريين أكثر من مدراء ونواب مدير ورئيس شعبة. انظر الجدول (8) الذي يبين التوزيع النسبي لأفراد العينة حسب الخصائص الاجتماعية والديموغرافية.

الفصل الرابع: تحليل النتائج ومناقشتها

1.4 المقدمة

يستعرض هذا الفصل النتائج التي توصلت إليها الباحثة بالاستناد إلى تحليل الاستبانة من خلال الإجابة عن أسئلة الدراسة، وفحص فرضياتها؛ بهدف التعرف إلى أثر الاحتراق الوظيفي على أداء شركة STC بالمملكة العربية السعودية، بالإضافة إلى فحص اختلاف آراء الموظفين باختلاف خصائصهم الديموغرافية والاجتماعية. كما تناول هذا الفصل فحص الارتباط بين أبعاد الاحتراق الوظيفي وأداء العاملين في شركة STC بالمملكة العربية السعودية

2.4 النتائج المتعلقة بالإجابة عن أسئلة الدراسة ومناقشتها:

➤ الإنهاك الوظيفي

حيث يقيس الإنهاك الوظيفي كبعد من أبعاد الاحتراق الوظيفي من خلال 9 فقرات، للتعرف على وجهة نظر موظفي شركة STC بالمملكة العربية السعودية، ويوضح الجدول (9) التوزيع النسبي لأفراد العينة حسب آرائهم في كل فقرة، والمتوسط الحسابي والانحراف المعياري لكل فقرة ومن ثم تم تجميعها لتعبر عن آراء أفراد العينة بخصوص بند الإنهاك ككل.

حيث بلغ الوسط الحسابي 4.33 والانحراف المعياري 0.66 والأهمية النسبية (النتيجة) كبيرة جداً، أما على صعيد الفقرات الفرعية فقد ظهر أن أعلى مستوى إيجابي قد حققتها الفقرة الأولى إذ بلغ الوسط الحسابي 4.56 وانحراف معياري 0.75 وأهمية نسبية كبيرة جداً، وهذا يدل على شعور الموظفين بالتعب والإرهاق حين يستيقظون من النوم صباحاً للذهاب إلى العمل، كما تشير الفقرة الأخيرة على أن الوسط الحسابي 4.02 وانحراف معياري عالي قيمته 1.13 والأهمية كبيرة وهذا يدل على أن الموظفين لا يتفقون بشعورهم بالاختناق وقرب النهاية.

كما يلاحظ أن الانحراف المعياري لكل الفقرات جاءت اقل من 1 صحيح وهذا يدل . أن هناك إجماع في آراء عينة الدراسة حول هذه العبارات التي تعبر عن بعد الإنهاك الوظيفي، وتفسر الباحثة ذلك إلى مزيد من الجهد من قبل شركة STC بالمملكة العربية السعودية على تحسين وضعية الموظفين وذلك من أجل التغلب والمساهمة في تقليل الإنهاك الوظيفي كأحد أبعاد الاحتراق الوظيفي وتتفق هذه النتيجة مع (العبي، 2018). انظر الجدول (9) بعنوان التوزيع النسبي لأفراد العينة حسب وجهة نظرهم في الإنهاك.

➤ التوزيع النسبي لأفراد العينة حسب وجهة نظرهم في عدم الإنسانية

شمل الاستبيان على 5 فقرات، للتعرف على وجهة نظر موظفي شركة STC بالمملكة العربية السعودية، ويوضح الجدول (10) التوزيع النسبي لأفراد العينة حسب آرائهم في كل فقرة، والمتوسط الحسابي والانحراف المعياري لكل فقرة ومن ثم تم تجميعها لتعبر عن آراء أفراد العينة بخصوص بند عدم الإنسانية ككل.

حيث بلغ الوسط الحسابي 3.17 والانحراف المعياري 1.11 والأهمية النسبية (النتيجة) متوسطة، أما على صعيد الفقرات الفرعية فقد ظهر أن أعلى مستوى ايجابي قد حققتها الفقرة الخامسة إذ بلغ الوسط الحسابي 3.20 وانحراف معياري، وأهمية نسبية متوسطة، وهذا يدل على شعور المراجعين بلومي على بعض المشاكل التي يعانون منها، كما تشير الفقرة الرابعة على أن الوسط الحسابي 3.14 معياري عالي قيمته 1.27 و الأهمية متوسطة وهذا يدل على أن الموظفين لا يتفقون بوجهة نظرهم في ما يحدث للآخرين.

كما يلاحظ أن الانحراف المعياري لكل الفقرات جاءت أكبر من 1 صحيح وهذا يدل على أن هناك عدم إجماع في آراء عينة الدراسة حول هذه العبارات التي تعبر عن بعد عدم الإنسانية، وتفسر الباحثة ذلك إلى أن بعد عدم الإنسانية لم يجد اتفاق بالإجماع من أفراد عينة الدراسة على انه محور رئيسي من محاور الاحتراق الوظيفي.

وترى الباحثة ذلك على أن هناك أبعاداً أخرى لها أهمية أكثر من بعد الإنسانية، لذا لا بد من الاهتمام بهذا البعد (عدم الإنسانية من قبل شركة STC بالمملكة العربية السعودية والمساهمة في تحسين عدم الإنسانية لتقليل الاحتراق الوظيفي لهؤلاء الموظفين).

➤ التوزيع النسبي لأفراد العينة حسب وجهة نظرهم في الانجاز الشخصي

شمل الاستبيان على 7 فقرات، للتعرف على وجهة نظر موظفي شركة STC بالمملكة العربية السعودية، ويوضح الجدول (11) التوزيع النسبي لأفراد العينة حسب آرائهم في كل فقرة، والمتوسط الحسابي والانحراف المعياري لكل فقرة ومن ثم تم تجميعها لتعبر عن آراء أفراد العينة بخصوص بند الانجاز الشخصي ككل.

حيث بلغ الوسط الحسابي 4.02 والانحراف المعياري 0.44 والأهمية النسبية (النتيجة) كبيرة، أما صعيد الفقرات الفرعية فقد ظهر أن أعلى مستوى ايجابي قد حققته الفقرة الثالثة إذ بلغ الوسط الحسابي 4.22 وانحراف معياري 0.57 وأهمية نسبية كبيرة جداً، وهذا يدل على أنني فعال ونشط في عملي، كما تشير الفقرة الأولى على أن الوسط الحسابي 3.26 وانحراف معياري عالي قيمته 1.21 والأهمية متوسطة وهذا يدل على أن الموظفين يفهمون كيف يشعر المراجعون تجاه مهنتهم.

كما يلاحظ أن الانحراف المعياري لكل الفقرات جاءت اقل من 1 صحيح وهذا يدل على أن هناك إجماع في آراء عينة الدراسة حول هذه العبارات التي تعبر عن بعد الانجاز الشخصي، وتفسر الباحثة ذلك إلى مزيد من الجهد من قبل شركة STC بالمملكة العربية السعودية على تحسين وضعية الموظفين، وذلك من أجل زيادة الانجاز الشخصي كأحد أبعاد الاحتراق الوظيفي

➤ التوزيع النسبي لأفراد العينة حسب وجهة نظرهم في الاداء الوظيفي

شمل الاستبيان على 20 فقرات، للتعرف على وجهة نظر موظفي شركة STC بالمملكة العربية السعودية، ويوضح الجدول (12) التوزيع النسبي لأفراد العينة حسب آرائهم في كل فقرة، والمتوسط

الحسابي والانحراف المعياري لكل فقرة ومن ثم تم تجميعها لتعبر عن آراء أفراد العينة بخصوص محور الأداء الوظيفي كمتغير تابع.

ووضح الجدول (12) ارتفاع مستوى أداء العاملين في شركة STC بالمملكة العربية السعودية كبير، حيث بلغ المتوسط الحسابي 4.42، والانحراف المعياري 0.33 والأهمية (النتيجة) كبيرة جداً. وقد جاءت جميع عبارات محور أداء العاملين مرتفعة بشكل متقارب.

أما على صعيد الفقرات الفرعية فقد ظهر أن أعلى مستوى إيجابي قد حققتها الفقرة الأولى إذ بلغ الوسط الحسابي 4.64 وانحراف معياري 0.49 وأهمية نسبية كبيرة جداً، وهذا يدل على أن الموظفين لديهم القدرة على فهم واستيعاب قواعد وأساليب العمل، كما تشير الفقرة السادسة عشرة على أن الوسط الحسابي 4.32 وانحراف معياري عالي قيمته 0.69 والأهمية كبيرة جداً وهذا يدل على أن الموظفين يحافظون على ممتلكات الدوائر التي يعملون بها.

كما يلاحظ أن الانحراف المعياري لكل الفقرات جاءت أقل من 1 صحيح، وهذا يدل على أن هناك إجماع في آراء عينة الدراسة حول هذه العبارات التي تعبر عن بعد الأداء الوظيفي، وتفسر الباحثة ذلك على أن هناك إدراك من قبل الموظفين على أهمية الأداء الوظيفي. انظر الجدول (12) الذي يبين التوزيع النسبي لأفراد العينة حسب وجهة نظرهم في الاداء الوظيفي في قائمة الملاحق.

3.4 اختبار الفرضية الصفية الأولى

تنص الفرضية الصفية الأولى على عدم وجود اختلاف بين آراء الموظفين ديموغرافيا في شركة STC بالمملكة العربية السعودية من حيث علاقتها بأبعاد الاحتراق الوظيفي، قامت الباحثة باختبار الفرضية الأولى على مستوى الجنس باستخدام اختبار (Mann-Whitney)، وعلى المستوى التعليمي، وسنوات الخبرة، والمسعى الوظيفي باستخدام اختبار (Kruskal Wallis). وتشير النتائج في جدول (8) إلى ما يلي:

- عدم وجود اختلاف في آراء موظفي شركة STC بالمملكة العربية السعودية حول الإنهاك الوظيفي باختلاف الجنس، حيث بلغت قيمة احتمالية قبول الاختبار ($P\text{-value} = 0.965$)، وهي أعلى من مستوى الدلالة 0.05. وذلك ان المرأة والرجل لهما نفس المهام الوظيفية.
- عدم وجود اختلاف في آراء موظفي شركة STC بالمملكة العربية السعودية حول عدم الإنسانية باختلاف الجنس، حيث بلغت قيمة احتمالية قبول الاختبار ($P\text{-value} = 0.159$) وهي أعلى من مستوى الدلالة 0.05 وذلك ان مفهوم عدم الانسانية لا يختلف فيه الذكر والانثى.
- عدم وجود اختلاف في آراء موظفي شركة STC بالمملكة العربية السعودية حول الانجاز الشخصي باختلاف الجنس، حيث بلغت قيمة احتمالية قبول الاختبار ($P\text{-value} = 0.672$) وهي أعلى من مستوى الدلالة 0.05 . وذلك ان الذكور والاناث يتفوقون في مفهوم الانجاز الشخصي من عدمه.
- عدم وجود اختلاف في آراء موظفي شركة STC بالمملكة العربية السعودية حول الاحتراق الوظيفي باختلاف الجنس، حيث بلغت قيمة احتمالية قبول الاختبار ($P\text{-value} = 0.060$)، وهي أعلى من مستوى الدلالة 0.05.
- عدم وجود اختلاف في آراء شركة STC بالمملكة العربية السعودية حول الأداء الوظيفي باختلاف الجنس، حيث بلغت قيمة احتمالية قبول الاختبار ($P\text{-value} = 0.172$)، وهي أعلى من مستوى الدلالة 0.05.

جدول (7) نتائج اختبار الفرضية الصفرية الاولى على مستوى الجنس

الفرضية الصفرية (H_0)	الاختبار	الاحتمالية P-value	القرار
الإنهاك	Mann Whitney Test	.965	قبول الفرضية الصفرية
عدم الإنسانية	Mann Whitney Test	.159	قبول الفرضية الصفرية

قبول الفرضية الصفريّة	.672	Mann Whitney Test	الإنجاز الشخصي
قبول الفرضية الصفريّة	.060	Mann Whitney Test	الاحتراق الوظيفي
قبول الفرضية الصفريّة	.172	Mann Whitney Test	الأداء الوظيفي

❖ اختبار الفرضية الصفريّة الثانية

تنص الفرضية الصفريّة الثانية على عدم وجود اختلاف بين آراء الموظفين ديموغرافيا في شركة STC بالمملكة العربية السعودية من حيث علاقتها بأبعاد الاحتراق الوظيفي، وقد قامت الباحثة باختبار الفرضية الأولى على مستوى الجنس باستخدام اختبار (Mann-Whitney)، وعلى المستوى التعليمي، وسنوات الخبرة، والمسمى الوظيفي باستخدام اختبار (Kruskal Wallis).

وتشير النتائج في جدول (7) إلى ما يلي:

- عدم وجود اختلاف في آراء موظفي شركة STC بالمملكة العربية السعودية حول الإنهاك الوظيفي باختلاف المؤهل العلمي، حيث بلغت قيمة احتمالية قبول الاختبار ($P\text{-value} = 0.253$) وهي أعلى من مستوى الدلالة 0.05.
- عدم وجود اختلاف في آراء موظفي شركة STC بالمملكة العربية السعودية حول عدم الإنسانية باختلاف المؤهل العلمي، حيث بلغت قيمة احتمالية قبول الاختبار ($P\text{-value} = 0.323$) وهي أعلى من مستوى الدلالة 0.05.
- عدم وجود اختلاف في آراء موظفي شركة STC بالمملكة العربية السعودية حول الانجاز الشخصي باختلاف المؤهل العلمي، حيث بلغت قيمة احتمالية قبول الاختبار ($p\text{-value} = 0.650$) وهي أعلى من مستوى الدلالة 0.05.

- وجود اختلاف في آراء موظفي شركة STC بالمملكة العربية السعودية حول الاحتراق الوظيفي باختلاف المؤهل العلمي، حيث بلغت قيمة احتمالية قبول الاختبار ($P\text{-value}=0.008$) وهي أقل من مستوى الدلالة 0.05

- عدم وجود اختلاف في آراء موظفي شركة STC بالمملكة العربية السعودية حول الأداء الوظيفي باختلاف المؤهل العلمي، حيث بلغت قيمة احتمالية قبول الاختبار ($P\text{-value}=0.870$) وهي أعلى من مستوى الدلالة 0.05

جدول (8) نتائج اختبار الفرضية الصفرية الثانية على مستوى المؤهل العلمي

الفرضية الصفرية (H_0)	الاختبار	الاحتمالية P-value	القرار
الإنهاك	Kruskal Wallis Test	.253	قبول الفرضية الصفرية
عدم الإنسانية	Kruskal Wallis Test	.323	قبول الفرضية الصفرية
الإنجاز الشخصي	Kruskal Wallis Test	.650	قبول الفرضية الصفرية
الاحتراق الوظيفي	Kruskal Wallis Test	.008	قبول الفرضية الصفرية
الأداء الوظيفي	Kruskal Wallis Test	.870	قبول الفرضية الصفرية

❖ اختبار الفرضية الصفرية الثالثة

تنص الفرضية الصفرية الثالثة على عدم وجود اختلاف بين آراء الموظفين ديموغرافيا في شركة STC بالمملكة العربية السعودية من حيث علاقتها بأبعاد الاحتراق الوظيفي، حيث قامت الباحثة باختبار

الفرضية الأولى على مستوى الجنس باستخدام اختبار (Mann-Whitney)، وعلى المستوى التعليم وسنوات الخبرة، والمسمى الوظيفي باستخدام اختبار (Kruskal Wallis).

وتشير النتائج في جدول (8) إلى الآتي:

- وجود اختلاف في آراء موظفي شركة STC بالمملكة العربية السعودية حول الإنهاك الوظيفي باختلاف الخبرة العملية، حيث بلغت قيمة احتمالية قبول الاختبار ($P\text{-value} = 0.022$) وهي أقل من مستوى الدلالة 0.05
- وجود اختلاف في آراء موظفي شركة STC بالمملكة العربية السعودية حول عدم الإنسانية باختلاف الخبرة العملية، حيث بلغت قيمة احتمالية قبول الاختبار ($P\text{-value} = 0.001$)، وهياً أقل من مستوى الدلالة 0.05
- عدم وجود اختلاف في آراء موظفي شركة STC بالمملكة العربية السعودية حول الإنجاز الشخصي باختلاف الخبرة العملية، حيث بلغت قيمة احتمالية قبول الاختبار ($P\text{-value} = 0.073$) وهي أعلى من مستوى الدلالة 0.05.
- وجود اختلاف في آراء موظفي شركة STC بالمملكة العربية السعودية حول الاحتراق الوظيفي باختلاف الخبرة العملية، حيث بلغت قيمة احتمالية قبول الاختبار ($P\text{-value} = 0.000$) وهي اقل من مستوى الدلالة 0.05
- وجود اختلاف في آراء موظفي شركة STC بالمملكة العربية السعودية حول الأداء الوظيفي باختلاف الخبرة العملية، حيث بلغت قيمة احتمالية قبول الاختبار ($P\text{-value} = 0.039$) وهي اقل من مستوى الدلالة 0.05

جدول (9): نتائج اختبار الفرضية الصفرية الثالثة حسب الخبرة العملية

الفرضية الصفرية (H_0)	الاختبار	الاحتمالية P-value	القرار
الإنهاك	Kruskal Wallis Test	.022	رفض الفرضية الصفرية
عدم الإنسانية	Kruskal Wallis Test	.001	رفض الفرضية الصفرية
الإنجاز الشخصي	Kruskal Wallis Test	.073	قبول الفرضية الصفرية
الاحتراق الوظيفي	Kruskal Wallis Test	.000	رفض الفرضية الصفرية
الأداء الوظيفي	Kruskal Wallis Test	.039	رفض الفرضية الصفرية

❖ اختبار الفرضية الصفرية الرابعة

تنص الفرضية الصفرية الرابعة على عدم وجود اختلاف بين آراء الموظفين ديموغرافيا في شركة STC بالمملكة العربية السعودية من حيث علاقتها بأبعاد الاحتراق الوظيفي، قامت الباحثة باختبار الفرضية الأولى على مستوى الجنس باستخدام اختبار (Mann-Whitney)، وعلى المستوى التعليمي، وسنوات الخبرة، والمسمى الوظيفي باستخدام اختبار (Kruskal Wallis).

وتشير النتائج في جدول (9) إلى الآتي:

- وجود اختلاف في آراء موظفي شركة STC بالمملكة العربية السعودية حول الإنهاك الوظيفي باختلاف المسمى الوظيفي، حيث بلغت قيمة احتمالية قبول الاختبار ($P\text{-value} = 0.016$) وهي أقل من مستوى الدلالة 0.05

- وجود اختلاف في آراء موظفي شركة STC بالمملكة العربية السعودية حول عدم الإنسانية باختلاف المسعى الوظيفي، حيث بلغت قيمة احتمالية قبول الاختبار ($P\text{-value}=0.002$) وهي أقل من مستوى الدلالة 0.05
- وجود اختلاف في آراء موظفي شركة STC بالمملكة العربية السعودية حول الانجاز الشخصي باختلاف المسعى الوظيفي، حيث بلغت قيمة احتمالية قبول الاختبار ($P\text{-value}=0.008$) وهي أقل من مستوى الدلالة 0.05
- وجود اختلاف في آراء موظفي شركة STC بالمملكة العربية السعودية حول الاحتراق الوظيفي باختلاف المسعى الوظيفي، حيث بلغت قيمة احتمالية قبول الاختبار ($P\text{-value}=0.000$) وهي أقل من مستوى الدلالة 0.05
- عدم وجود اختلاف في آراء شركة STC بالمملكة العربية السعودية حول الأداء الوظيفي باختلاف المسعى الوظيفي، حيث بلغت قيمة احتمالية قبول الاختبار ($P\text{-value}=0.151$) وهي أعلى من مستوى الدلالة 0.05.

جدول (10): نتائج اختبار الفرضية الصفرية الرابعة حسب المسعى الوظيفي

الفرضية الصفرية (H_0)	الاختبار	الاحتمالية P-value	القرار
الإرهاك	Kruskal Wallis Test	.016	رفض الفرضية الصفرية
عدم الإنسانية	Kruskal Wallis Test	.002	رفض الفرضية الصفرية
الإنجاز الشخصي	Kruskal Wallis Test	.008	قبول الفرضية الصفرية
الاحتراق الوظيفي	Kruskal Wallis Test	.000	رفض الفرضية الصفرية

الأداء الوظيفي	Kruskal Wallis Test	.151	رفض الفرضية الصفريّة
----------------	---------------------	------	-------------------------

4.4 فحص الارتباط بين أبعاد الاحتراق الوظيفي وأداء العاملين

ومن أجل تحديد أثر الاحتراق الوظيفي على الأداء الوظيفي، تم استخدام ثلاث أبعاد (الإنهاك، عدم الإنسانية والانجاز) لتمثيل المتغير المستقل الممثل بالاحتراق الوظيفي لتطبيق نموذج الانحدار الخطي المتعدد (MultipleLinearRegression) لدراسة ذلك الأثر.

قبل تطبيق نموذجي الانحدار الخطي المتعدد من أجل الإجابة عن فرضية الدراسة الرئيسية الأولى، والفرضيات الفرعية المنبثقة منها، تم حساب معاملات الارتباط بين متغيرات الدراسة كما هو موضح في مصفوفة الارتباط (CorrelationMatrix) في الجدول (12) لدراسة طبيعة العلاقة بين متغيرات الدراسة.

يتضح من خلال النتائج الواردة في الجدول (13)، وجود علاقة طردية ذات دلالة إحصائية بين الأداء الوظيفي وأبعاد الاحتراق الوظيفي متمثلة (الإنهاك، عدم الإنسانية، الانجاز) من جهة أخرى، حيث بلغت قيمة معامل ارتباط بيرسون للعلاقات (0.380)، و(0.099)، و(0.173) على التوالي.

كما تم الإشارة سابقاً، للإجابة عن فرضية الدراسة الرئيسية الأولى المتعلقة بدراسة: أثر الاحتراق الوظيفي على أداء العاملين في شركة STC، سيتم استخدام تحليل الانحدار الخطي المتعدد (MultipleLinearRegression)، وكما هو معلوم، إن استخدام هذا الاختبار يستلزم الإيفاء بمجموعة شروط لا بد التحقق منها وهي:

1. التداخل الخطي (Multicollinearity) وللتأكد من توافر الشرط المذكور تم استخراج معام تضخم (VIF) بعد إجراء المعالجة الإحصائية يشير الجدول رقم (17) إلى أن قيم معامل تضخم التباين أقل من (10) حيث يعد ذلك مؤشراً إلى عدم وجود مشكلة الترابط الخط بين المتغيرات

المستقلة، وهذا يدل على قبول القيم وأنها مناسبة لإجراء تحليل الانحدار الخط المتعدد Gujarati (2010).

2. توزيع خطأ التقدير تقريبا توزيعا طبيعيا تشير نتائج اختبار بشيرو - ويلك (Shapiro-Walk test) الواردة في جدول (13) أن خطأ التقدير في النموذج يتوزع توزيعا طبيعيا في عينة الدراسة، حيث كانت قيم الدلالة الإحصائية لكل منهما أكبر من مستوى الدلالة ($\alpha=0.05$).

3. ثبات تباين الأخطاء العشوائية (Homoskedasticity): تشير نتائج اختبار بروش بيجين (Breusch-Pagan / Cook-Weisberg) في الجدول (13) أن النموذج يعاني من مشكلة عدم ثبات تباين الأخطاء العشوائية، بحيث كانت قيمة الدلالة الإحصائية لاختبار بروش-بيجين أقل من مستوى الدلالة (0.05)، وسيتم التغلب على هذه المشكلة في النموذج المذكور بالاعتماد على (Hoechle, 2007) وباستخدام خاصية Robust Stander Error (Rogers 1993).

4. الارتباط الذاتي (Autocorrelation): تظهر مشكلة الارتباط الذاتي في النموذج إذا كانت المشاهدات المتجاورة مترابطة، مما سيؤثر على صحة النموذج، إذ سيكون أثر المتغيرات المستقلة على المتغير التابع غير حقيقي نتيجة ذلك الارتباط، وللتحقق من ذلك تم استخدام اختبار (Durbin Watson)، فتشير قيم الاختبار التي تتراوح بين (1.5-2.5) على عدم وجود مشكلة الترابط الخطي في النموذج.

وبالاعتماد على ما سبق نستطيع استخدام تحليل الانحدار الخطي المتعدد لاختبار فرضية الدراسة الرئيسية الأولى، التي تشير إلى وجود أثر ذي دلالة إحصائية للاحتراق الوظيفي على الأداء الوظيفي، يؤدي إلى رفض الفرضية الرئيسية الأولى، حيث بلغت قيمة الدلالة الإحصائية (0.000) وهي أقل من مستوى الدلالة ($\alpha=0.05$)، ومما يظهر أن للمتغيرات المستقلة القدرة على تفسير (16.32%) من التباين في الأداء الوظيفي، إضافة إلى ذلك فقد أظهرت النتائج وجود أثر إيجابي ذي دلالة إحصائية البعد الأول (الإنهاء) على الأداء الوظيفي، حيث بلغت قيمة الدلالة الإحصائية (0.000) وهي أقل مستوى الدلالة المعنوية ($\alpha=0.05$)، مما يؤدي إلى رفض الفرضية الفرعية الأولى، فزيادة البعد الأول بمقدار درجة واحدة سيؤدي إلى زيادة الأداء الوظيفي بمقدار (0.19) درجة.

كما وأظهرت النتائج وجود أثر للبعد الثالث (الانجاز) على الأداء الوظيفي، حيث بلغت قيمة الدلالة الإحصائية (0.08) وهي أقل من مستوى الدلالة المعنوية (0.10α)، مما يؤدي إلى رفض الفرضية الفرعية الثالثة، فزيادة البعد الثالث بمقدار درجة واحدة سيؤدي إلى زيادة الأداء الوظيفي بمقدار (0.12) درجة، بينما أظهرت النتائج عدم وجود أثر ذو دلالة إحصائية البعد الثاني (عدم الإنسانية) على الأداء الوظيفي، حيث بلغت قيمة الدلالة الإحصائية (0.373) وهي أكبر من مستوى الدلالة المعنوية ($0.05=\alpha$)، مما يؤدي إلى قبول الفرضية الفرعية الثالثة.

الفصل الخامس: النتائج والتوصيات

1.5 النتائج

بناء على الدراسة الميدانية التي قامت بها الباحثة حول أثر الاحتراق الوظيفي على أداء العاملين في شركة STC في المملكة العربية السعودية حيث توصلت إلى النتائج الآتية:

1. العاملين في شركة STC بالمملكة العربية السعودية يعانون بشكل كبير من الاحتراق الوظيفي الممثل بالبعد الأول (الإرهاك)، حيث أن هناك إجماع بدرجة كبيرة على أن هذا البعد محور من محاور الاحتراق الوظيفي، ويؤثر على الأداء الوظيفي بشكل كبير حسب وجهة نظرهم، أما على صعيد البعد الثاني (عدم الإنسانية فتبين انه لا يوجد إجماع بدرجة متوسطة من قبل عينة الدراسة على هذا البعد كمؤثر على أداء العاملين).
2. أما بخصوص البعد الثالث (الانجاز الشخصي) فقد تم الإجماع عليه بدرجة كبيرة، فهو أيضا من الأبعاد المحورية للاحتراق الوظيفي المؤثرة على أداء العاملين.
3. يوجد علاقة طردية ذات دلالة إحصائية بين الأداء الوظيفي وأبعاد الاحتراق الوظيفي الممثلة بما يلي: (الإرهاك، وعدم الإنسانية والانجاز)، حيث بلغت قيمة معامل ارتباط بيرسون للأبعاد الثلاث على التوالي (0.173, 0.380, 0.099). فالإرهاك الوظيفي يعتبر من الأبعاد المحورية التي تنعكس على الأداء الوظيفي للعاملين، بينما عدم الإنسانية فليس بالضرورة لها انعكاس على الأداء الوظيفي وذلك من خلال أن العلاقة ليست علاقة قوية، أما الإنجاز الشخصي فله علاقة مباشرة ومؤثرة على الأداء الوظيفي للعاملين.
4. يوجد فرق ذو دلالة إحصائية للاحتراق الوظيفي على أداء العاملين في شركة STC بالمملكة العربية السعودية
5. تبين الدراسة أن هناك فرق ذو دلالة إحصائية للبعد الأول للاحتراق الوظيفي (الإرهاك) على أداء العاملين في شركة STC بالمملكة العربية السعودية

6. أظهرت النتائج عدم وجود أثر ذو دلالة إحصائية للبعد الثاني (عدم الإنسانية) على أداء العاملين، حيث أنه ليس بالضرورة أن يكون الشخص عديم الإنسانية ومهمل في أدائه الوظيفي والعكس.
7. بينت الدراسة أن هناك فرق ذو دلالة إحصائية للبعد الثالث الإنجاز (الشخصي) على أداء العاملين في شركة STC بالمملكة العربية السعودية.

2.5 التوصيات

بالاعتماد على نتائج الدراسة يقترح الباحث التوصيات الآتية:

1. تخفيف العبء الملقى على عاتق الموظفين العاملين في شركة STC بالمملكة العربية السعودية، لأهمية ذلك في زيادة دافعيتهم نحو العمل، والإقبال عليه بنشاط.
2. الدعم الاجتماعي للموظفين؛ للقدرة على السيطرة على فقدان الحماسة، وصقل مهارات وقدرات الموظفين للتكيف. مع هذه الضغوط، وذلك من خلال عقد دورات تدريبية للارتقاء بالحالة الصحية والنفسية للموظفين، بالإضافة إلى ورشات التفريغ النفسي الدورية في شركة STC بالمملكة العربية السعودية
3. ضرورة الاهتمام بالعاملين على جميع الجوانب المحيطة بهم؛ لأن إحساسهم بالاهتمام والمساندة سيؤدي إلى إضعاف الشعور لديهم بالإرهاك.
4. العمل على تطبيق شعار الرجل المناسب في المكان المناسب، والتأكد من مناسبة الأعمال والمهام الموكلة إليه، ومدى ملائمتها لقدرات الموظفين في شركة STC بالمملكة العربية السعودية، وذلك لتجنب شعورهم بالعجز وتدني إنجازهم الشخصي.
5. إجراء المزيد من الدراسات الميدانية وذلك للتوضيح للمسؤولين وأصحاب القرار بأن مشكلة الاحتراق الوظيفي ما زالت قائمة وأنها بحاجة إلى حل جذري لهذه الإشكالية المحورية، وذلك بسبب أن ما يترتب على هذه المشكلة من زيادة الضغوط على الموظفين المتمثلة بالاحتراق الوظيفي، مما يؤثر على شخصية الموظف وسلوكه، وممارسته لمهنته وتدني أدائه الوظيفي.

Abstract

The study aimed to analyse the impact of burnout, with its different dimensions (emotional exhaustion, depersonalisation, reduced personal accomplishment), on improving performance quality at STC. A descriptive-analytical approach was used to collect data through questionnaires distributed to a sample of 170 employees at the company.

The results showed that burnout had a significant negative impact on employee performance at STC, with emotional exhaustion and depersonalisation reducing the quality of performance. There were also significant differences related to the effect of personal accomplishment on performance.

The study recommended taking measures to reduce burnout by providing psychological support, continuous training for employees, improving working conditions, and ensuring that tasks are distributed in a way that matches employees' abilities to avoid feelings of exhaustion.

Keywords: Burnout, Emotional Exhaustion, Depersonalisation, Reduced Personal Accomplishment,

المراجع

أولاً: المراجع العربية:

1. أبو موسى، أنور، كلاب، يحيى . (2011) الاحتراق الوظيفي وتأثيره على أداء العاملين دراسة تطبيقية على الإدايين العاملين في جمعية إعمار للتنمية والتأهيل ، (رسالة ماجستير منشورة) ، معهد التنمية المجتمعية، الجامعة الإسلامية - غزة.
2. آل سعود ، سعود ، (2008 م) الإدارة العامة في المملكة العربية السعودية. ط 1. الرياض: مكتبة الملك فهد الوطنية
3. بلبل، سناء. (2020). الاحتراق الوظيفي داخل المؤسسات: موظفوا وزارة إعداد التراب الوطني والإسكان والتعمير وسياسة المدينة نموذجاً. مجلة دفاتر مختبر الأبحاث والدراسات النفسية والإجتماعية، ع10 ، 131 - 146.
4. بن درف، سماعيل. (2020). علاقة الاحتراق النفسي بالرضا الوظيفي لدى الممرضين: دراسة ميدانية بمؤسسات الصحة العمومية بولاية مستغانم. مجلة سلوك، مج7، ع1 ، 48 - 68.
5. بن زهرة، سليم وبوخلوة، توفيق (2021). تأثير الاحتراق الوظيفي في أداء العاملين بحث ميداني في مؤسسة الأسمنت عين التوتة الوحدة التجارية، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الشهيد حمة لخضر بالوادي، الجزائر.
6. جلال، ريهام عبدالمنعم، ورفاعي، ممدوح عبدالعزيز محمد. (2019). أثر الإخلال بالعقد النفسي على الاحتراق الوظيفي: دراسة ميدانية على قطاع البترول المصري. المجلة العلمية للاقتصاد والتجارة، ع3 ، 145 - 164.
7. الحارثي، خالد سعد مطر ، (2012) ، الإحتراق النفسي وعلاقته بالأداء الوظيفي لدى مديري المدارس الثانوية بمحافظة الطائف ، مجلة كلية التربية ، 3 (36) ، 771 – 814

8. حسين، عبدالله حسين البشير، و بني خالد، مرعي حسن حمد. (2020). أثر الاحتراق الوظيفي على أداء العاملين في المستشفيات الخاصة في الأردن (رسالة ماجستير غير منشورة). جامعة آل البيت، المفرق.
9. خطاب، سمير سعد حامد. (2010) الاحتراق النفسي والأعراض السيكلوسوماتية لدى معلمي التربية الخاصة حوليات آداب عين شمس، 38، ص ص : 313- 380
10. الخوالدة إيناس محمد جمعة (2013) العوامل التنظيمية وعلاقتها بالاحتراق الوظيفي لدى معلمي مدارس التربية والتعليم للواء قصبة المفرق في الأردن . (رسالة ماجستير منشورة) ، كلية العلوم التربوية، جامعة آل البيت، الأردن.
11. الدوسري، فاطمة علي ناصر ، (2014) ، الاحتراق النفسي وعلاقته ببعض متغيرات الشخصية الإنبساطية والإنطوائية لدى أساندة جامعة الأميرة نورة بالرياض ، مجلة جامعة الملك خالد للعلوم الإنسانية ، جامعة الملك خالد ، 24 (2) ، 67 – 97
12. دويدار محمود محمد عوض . (2014). أثر الاحتراق الوظيفي لمقدمي الخدمات المصرفية على الانسحاب الوظيفي : دراسة تطبيقية على المصارف التجارية في منطقة القصيم المجلة العلمية للاقتصاد والتجارة ، 1 ، 411 – 477
13. الزهراني، نوال عثمان أحمد (2008) ، الاحتراق النفسي وعلاقته ببعض سمات الشخصية لدى العاملات مع ذوي الاحتياجات الخاصة ، (رسالة ماجستير منشورة ، كلية التربية ، جامعة أم القرى ، المملكة العربية السعودية).
14. السلخي، محمود جمال (2013) . مستويات الاحتراق النفسي لدى معلمي التربية الإسلامية العاملين في المدارس الخاصة في مدينة عمان في ضوء بعض المتغيرات مجلة دراسات – العلوم التربوية ، 40 ، 207 – 1229
15. السيد ، سوزان محمد حسن ، (2010) ، الاحتراق النفسي لدى معلمي ومعلمات علوم المرحلة الإعدادية وأثره على استخدامهم لبعض الاتجاهات الحديثة في تدريس المادة ، مجلة القراءة والمعرفة ، 109 ، 102 – 169

16. السيد، سوزان محمد حسن (2010). الاحتراق النفسي لدى معلمي ومعلمات علوم المرحلة الإعدادية وأثره على استخدامهم لبعض الاتجاهات الحديثة في تدريس المادة. مجلة القراءة والمعرفة ، 109 ، 102 – 169

17. الشاوي ، ميادة محمد إبراهيم مصطفى ، (2017) ، أثر الحد من الاحتراق الوظيفي على تحسين درجة الالتزام التنظيمي: دراسة ميدانية ، المجلة العلمية للدراسات التجارية والبيئية ، 8 ، 606 – 628

18. شرف الدين ، علي. (2012 م). إدارة الموارد البشرية. مدخل معاصر. ط2. عمان: دار المسيرة للطباعة والنشر

19. الشعلان، فهد أحمد . (2016) مواجهة الاحتراق الوظيفي: نحو نموذج مقترح لمسئولية الفرد والقيادة. المجلة العربية للدراسات الأمنية ، 32 (65) ، 3 – 53

20. الشمري ، غربي مرجي ، (2015) ، علاقة الاحتراق الوظيفي بفاعلية أداء الوظائف الإدارية لدى القيادات الجامعية السعودية والأردنية: دراسة عبر ثقافية مقارنة ، مجلة العلوم التربوية ، كلية التربية.، جامعة الملك سعود ، 27 (1) ، 107 – 125

21. الشهري، أسماء محمد، أبو داهش، ريم عوض، آل سلطان، ساره حسين، عسيري، بيان عبدالله، و المالكي، جميلة سلمان. (2023). أثر الاحتراق الوظيفي على الاستقرار الوظيفي: دراسة تطبيقية على القطاع الصحي بمنطقة عسير بالسعودية - 1444 هـ. مجلة العلوم الإقتصادية والإدارية والقانونية، مج7، ملحق ، 54 - 74.

22. ضاوية، قدوس . (2015) الاحتراق النفسي لدى الشخصية التجنبية . (رسالة ماجستير منشورة)، كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية، جامعة الطاهر مولاي - سعيدة. الباحث العلمي.

23. الطائي ، يوسف ، مؤيد ، العبادي ، هاشم. (2006). إدارة الموارد البشرية محل إستراتيجي متكامل. ط1. عمان: مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع

24. الطراير ، خالد ، (2011 م). الأداء الوظيفي لدى أعضاء الهيئة التدريسية في الجامعات الأردنية الرسمية وجهة نظر رؤساء الأقسام فيها. مجلة جلمعة دمشق ، 27 (1 – 2)

25. طشطوش ، رامي عبد الله يوسف ، (2013) ، ظاهرة الاحتراق النفسي والرضا والوظيفي والعلاقة بينهما لدى معلمي غرف المصادر في الأردن ، مجلة جامعة النجاح للأبحاث – العلوم الإنسانية ، جامعة النجاح الوطنية ، 27 (8) – 1727 – 1762
26. عبودي زيد. (2006م). إدارة الموارد البشرية. 1. عمان دار كنوز المعرفة للنشر والتوزيع. العتيبي، آدم غازي (2003م). الاحتراق الوظيفي لدى العاملين في قطاع الخدمة المدنية الكويتي وعلاقته بنمط الشخصية (أ) والرغبة في ترك العمل " مجلة العلوم الاجتماعية، 20 (2).
27. العجيلي، أحمد عايد مخلف (2019) العلاقة بين العدالة التنظيمية والاحتراق الوظيفي – دراسة تطبيقية على جامعة تكريت . (رسالة ماجستير غير منشورة) ، كلية التجارة، جامعة بنها، مصر.
28. العولقي، عبدالله أحمد حمود، و المخلافي، عبد الملك طاهر عبده الحاج. (2022). أثر الإشراف التعسفي في خلق الاحتراق الوظيفي: الدور الوسيط لسلوكيات صمت الموظفين. الإدارة العامة، س62، ع4 ، 1051 - 1120.
29. فلفول، عبد القادر، مجلخ، سليم، و بشيشي، وليد. (2020). الإرهاب التنظيمي وأثره على الاحتراق الوظيفي: بحث تحليلي لآراء عينة من العمال في المركب المنجمي للفوسفات بئر العاتر تبسة (فترة الدراسة 2019). مجلة العلوم الإنسانية، مج7، ع3 ، 1165 - 1184.
30. مرابط، كاميليا، و يوسف، أسماء. (2019). دراسة العلاقة بين العدالة التنظيمية والاحتراق الوظيفي: دراسة ميدانية بالمؤسسة العمومية الاستشفائية سليمان عميرات - تقرت (رسالة ماجستير غير منشورة). جامعة قاصدي مرباح - ورقلة، ورقلة.
31. مرسي ، مرفت. (2018 م). أثر المضايقة التنظيمية والثقة في المشرف كمتعيرين وسيطين في العلاقة بين الإشراف السيئ والصمت ، المحلة الأردنية في إدارة الأعمال ، 14 (2) ، 216 – 285
32. المشاط ، هدى عبد الرحمن أحمد ، (2011) ، مفهوم الذات وعلاقته بالاحتراق النفسي لدى عينة من معلمات المرحلة الثانوية بمحافظة جدة ، دراسات عربية في التربية وعلم النفس ، 5 (1) ، 41 –

33. معلوم، ليلي (2015) الضغط وعلاقته بظهور الاحتراق النفسي لدى الصحفيين في المجالين الكتابي والسمعي: دراسة ميدانية مقارنة (رسالة ماجستير منشورة)، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة مولود معمري تيزي وزو.
34. نصر ، عزة جلال مصطفى ، (2013) ، إدارة الاحتراق الوظيفي لمعلمي المرحلة الابتدائية: دراسة إثنوجرافية ، مستقبل التربية العربية ، المركز العربي للتعليم والتنمية ، 20 (82) ، 233 – 282
35. نصر، فرج علي عمار، و القبي، الطبيب محمد علي. (2023). الاحتراق الوظيفي وعلاقته بالأداء الوظيفي: دراسة حالة على كلية الاقتصاد بجامعة سرت الليبية. مجلة الدراسات الاقتصادية، مج6، ع1 ، 185 – 209.
36. هلايلي، يسمينة ، (2016) . الاحتراق النفسي وعلاقته ببعض سمات الشخصية لدى معلمي المرحلة الابتدائية، المجلة العربية للعلوم الاجتماعية ، 4(9)، 51 – 77
37. اليامي، علي فهد آل منصور، ال بحري، خالد نقطان، ال منصور، فهد محمد، ال مردف، علي حسن، و اليامي، ناصر حسين. (2022). أثر الاحتراق الوظيفي على أداء العاملين بالمنشآت الصحية بمنطقة نجران.مجلة رماح للبحوث والدراسات، 73، 305 - 338.
38. يوسف، سناء خضر، و عسكر، سامي شاهر. (2021). انعكاسات الهضبة الوظيفية في الاحتراق الوظيفي: دراسة تحليلية لآراء عينة من العاملين في المديرية العامة لتربية نينوي قسم تربية الحضر في القيارة. مجلة جامعة كركوك للعلوم الإدارية والاقتصادية، مج11، ع1 ، 52 - 91.

ثانياً: المراجع الأجنبية:

1. Pereira, J. M., Silva, C., Freitas, D., & Salgado, A. (2021). Burnout among Portuguese radiographers during the COVID-19 pandemic. *Radiography*.
2. Al-Halsa, Imad Hani, and Al-Qatawneh, Ayman Suleiman Zamel. (2020). Burnout and its Relationship with Organizational Culture: Case Study of the Administrative Staff in Faculty of Sciences Mutah University Jordan. *Muta Research and Studies - Humanities and Social Sciences Series*, Volume 35, Issue 3, 13-40.
3. Farber, B.A. (1984). Stress and burnout in suburban. *The Journal Educational Research*, 77(6), 325-331.
4. Heiba, Abdel Fattah, and Mahdi, Sharqi. (2023). The Role of Job Adjustment in Job Burnout with Supervisor Support as a Mediating Variable in the Relationship: Case Study of Alpha Pipe Company in the State of Ghardaia. *Journal of Economic Issue Studies*, Volume 14, Issue 1, 157-172.
5. Obaidat, Abeer, and Al-Mualla, Imad Muhammad Atwan. (2020). The Impact of Mobbing on Job Burnout: The Moderating Role of Leadership: A Study among Nurses at Educational Hospitals in the Northern Region of Jordan (Unpublished Master's Thesis). Amman Arab University, Amman.

الملاحق

استمارة استبيان

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته

أخي الكريم / أختي الكريمة

تحية طيبة وبعد،

يقوم الباحثين بإجراء دراسة حول قياس تأثير الاحتراق الوظيفي على تحسين جودة الأداء دراسة

تطبيقية على شركة STC

ونظراً لما لديكم من المعرفة العلمية والخبرة العملية ذات الصلة بموضوع البحث، نأمل الحصول منكم

على العون والمساعدة في توفير المعلومات المناسبة لأغراض البحث، من خلال التكرم بإبداء رأيكم

بالتأشير على الإجابة المناسبة من وجهة نظركم.

وأقدم لحضراتكم بجزيل الشكر والتقدير للمساهمة في جهدكم في تعبئة هذا الاستبيان علماً أن جميع

البيانات التي سيتم الحصول عليها منكم ستعامل بسرية تامة، ولن تستخدم لغير أغراض هذا

البحث، وسوف أزودكم بنتائج هذه الدراسة حال اكتمالها إن شاء الله.

وتفضلوا بقبول فائق التقدير والاحترام

محاور الاستبيان

Z المحور الأول: أبعاد الاحتراق الوظيفي، ضع إشارة (✓) في المربع المناسب

لاختيارك:

المبعد	أوافق بشدة	أوافق	محايد	معارض	معارض بشدة
الإرهاك					
"أشعر بالتعب والإرهاق حين استيقظ صباحاً للذهاب إلى العمل"					
أشعر بالإحباط من مهنتي					
أشعر بأنني أعمل أكثر مما ينبغي في مهنتي					
أشعر باستنفاد كامل طاقتي بنهاية اليوم					
عملي مع الزملاء يجهدني كثيراً					
أشعر بالإحباط في عملي					
أشعر أنني أبذل قصارى جهدي في عملي					
التعامل مع الناس يسبب لي الشعور بالإجهاد					
أشعر بالاختناق وقرب النهاية					
عدم الإنسانية					
أشعر بأنني أعامل بعض فئات المراجعين وكأنهم جمادات لا حياة فيها					
أصبحت شخصاً قاسها على الناس منذ بدأت العمل					

					أشعر بالقلق في أن يسبب لي هذا العمل قساوة وتبلدا في مشاعري
					أنني في الواقع لا أهتم بما يحدث للآخرين
					أشعر أن المراجعين يلومونني على بعض المشاكل التي يعانون منها
الإنجاز الشخصي					
					أستطيع أن افهم كيف يشعر المراجعين تجاه مهنتي
					أشعر إنني من خلال عملي أؤثر إيجابا في حياة الآخرين
					أشعر أنني نشيط وفعال في عملي
					أستطيع تهيئة الجو المناسب لأداء عملي على أكمل وجه
					أشعر بالابتهاج من خلال عملي وتعاملي مع المراجعين
					في عملي أتعامل بهدوء تام مع المشاكل النفسية
					حققت أشياء كثيرة جديدة بالتقدير في هذا العمل

Z المحور الثاني: الأداء الوظيفي ، ضع إشارة (√) في المربع المناسب لاختيارك:

معارض بشدة	معارض	محايد	أو افق	أو افق بشدة	البعد
					لدي القدرة على استيعاب قواعد وأساليب العمل
					أحاول الالتزام بإجراءات وأساليب العمل
					أجتهد لانجاز العمل بكفاءة عالية
					لدي المقدرة على انجاز العمل في الموعد المطلوب
					استطيع التجاوب مع ضغوط العمل
					لدي القدرة على إتباع النظام في العمل
					لدي القدرة على المبادرة والابتكار في العمل
					لدي القدرة على العمل دون رقابة
					أسعى للاهتمام بتحسين مستوى العمل
					أقبل توجيهات الرؤساء
					لدي القدرة على تحمل مسؤولية اكبر
					لدي القدرة على مساعدة الزملاء
					لدي القدرة على اتخاذ القرارات
					لدي المرونة على التكيف
					أخلص للمحافظة على مصالح دائرة الضريبة التي اعمل فيها

					أحافظ على ممتلكات الدائرة التي اعمل بها
					اجتهد لكي التزم بأنظمة المؤسسة
					لدي القدرة على احترام الغير
					أحاول المحافظة على مظهري العام
					اعمل بجد اتجاه المشكلات التي تواجه المؤسسة التي اعمل فيها

مع خالص التقدير والاحترام

Mid-Ocean University

College of Management

Department of business administration



The Impact of Job Burnout on Improving Performance

Quality: An Applied Study on STC

Prepared by:

Faisal fahad alsuhil

University ID: 241001692

Supervised by:

Dr. Asmaa Abu Anza

1446 - 2024