



جامعة ميدأوشن

كلية الإدارة

تخصص إدارة أعمال

تأثير الاحتراق الوظيفي على تحسين جودة الأداء دراسة تطبيقية على شركة STC

إعداد الطالب/

فيصل فهد السهيل

الرقم الجامعي: 241001692

إشراف/

د. أسماء أبو عنزة

2024

2.....	مقدمة:
4.....	مشكلة الدراسة:
5.....	أهمية الدراسة:
6.....	أهداف الدراسة:
6.....	تساؤلات الدراسة
6.....	فروض الدراسة:

7.....	الدراسات السابقة:
14.....	الفجوة البحثية:
15.....	المنطلقات النظرية للدراسة:
16.....	المنهجية وطرق البحث:
16.....	مصادر جمع البيانات
17.....	أدوات الدراسة:
17.....	حدود الدراسة:
18.....	المراجع:

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 والقبى، 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 "الاحترق"، وعلاجه وتأمين تغطيته الصحية بالتعاون مع المنظمات والمنظمات في مختلف دول العالم (WHO, 2019).

فالاحترق الوظيفي مرض عصري شائع، فما من مجال من مجالات حياتنا المعاصرة إلا ونراه محملاً بتناقضات اجتماعية وضغوط نفسية تؤدي إلى الاحترق الوظيفي. خلال العقود الثلاثة الماضية، سلط الكتاب والباحثون في الدول المتقدمة الضوء على موضوع الاحترق 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 والفتل، مما يؤثر سلباً على المؤسسات وموظفيها (الزهراني وابن محفوظ، 2020).

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

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 دوراً محورياً في تقديم خدمات مبتكرة ومواكبة للتكنولوجيا. لكن هذا النجاح يأتي مصحوباً 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 جداً. 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.

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. تسهم 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.

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.

تساؤلات الدراسة

السؤال الرئيسي 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 كالتالي:

- 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 ؟

فروض الدراسة:

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

الفرضية الرئيسية 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 .

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 للأنايبب 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 (v26) و (Amos)، 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 رؤ على أن تكون حجم العينة من كلية الاقتصاد بجامعة سرت، كما تناول الباحثان الاستبانة للحصول على معلومات عن مجتمع الدراسة، والتي استقرت بأنها تناولت: الجزء الأول متمثل في الاحتراق الوظيفي بأبعاده الثلاث (الإنهاك الوظيفي، وتدني مستوى الإنجاز، وتبلد المشاعر)، أم الجزء الثاني تناول الأداء الوظيفي، وأيضاً 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 ارتباطاً طردياً 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 (v26) و (Amos)، 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، تبدل 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 موظفاً، 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 (الهيكليّة، المحتوى، الشخصية) والاحتراق الوظيفي بأبعاده (الإجهاد الوظيفي، نقص الإنجاز، تبلد المشاعر). اختيرت عينة من 50 موظفاً 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 والاحترق 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 ومدربة بشكل مناسب.

– دراسة حسين (2020)

هدفت البحث إلى فهم العلاقة بين الاحترق الوظيفي وأداء العاملين في المستشفيات الخاصة في الأردن. وتم استخدام المنهج الوصفي التحليلي، والذي يناسب هدف البحث وطبيعتها. تم جمع البيانات باستخدام الاستبانة من 384 طبيباً وممرضاً في المستشفيات الخاصة في العاصمة عمان. وتوصل البحث إلى أن هناك مستوى متوسط من الاحترق 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 الاحترق الوظيفي وأداء العاملين. يمكن أن تستخدم هذه النتائج للمساعدة في تحسين بيئة العمل في المستشفيات الخاصة وتعزيز أداء العاملين.

دراسة (الزهراني وابن مخفوظ، 2020)

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مدى انتشار ظاهرة الاحترق الوظيفي على الكادر الصحي في وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية، وتحديد العلاقة ما بين ظاهرة الاحترق 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 الاحترق الوظيفي لدى العاملين الصحيين في وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية جاءت بمستوى منخفض. وأن كلا من محدودية صلاحية العمل وعوامل الضغط تؤثر في الاحترق الوظيفي لدى العاملين إلا أن عوامل الضغط لها تأثير أكبر من محدودية صلاحيات العمل. وأثبتت الدراسة عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين الاحترق الوظيفي والمؤهل العلمي. أوصت الدراسة بالتقرب إلى الله وتبني القيم الدينية في المعاملات بين الزملاء في العمل وضرورة اهتمام أصحاب القرار بظاهرة الاحترق 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 مادياً ومعنوياً.

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 للمرضين (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) مبحوثا، 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 التتمر الجماعي على الاحتراق الوظيفي، وقياس الدور المعدل للقيادة على العلاقة بين سلوك التتمر 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 التتمر الجماعي على الاحتراق الوظيفي، وتوصلت الدراسة أيضا إلى أن للقيادة دورا معدلا بين سلوك التتمر الجماعي والاحتراق الوظيفي. بمعنى أنه كلما ساهم سلوك التتمر 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 التتمر 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 موظفاً، وقد استخدم الباحثان مقياس ماسلاك للاحتراق الوظيفي - مسح المدرسين (MBI ES) لقياس الاحتراق الوظيفي لدى عينة الدراسة بعدما تمت ترجمته للغة العربية، كذلك قام الباحثان باستخدام تصنيف كوين وكامرون 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 لبعد التحصيل الشخصي المنخفض. وقد قدمت الدراسة عدة توصيات من بينها توسيع عينة الدراسة لتشمل جميع الموظفين الإداريين في الجامعة.

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 الإنهاك العاطفي، تبلد 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 للتقليل 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.

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:

● الإنهاك العاطفي:

- يُعرّف 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.

● 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.

● نقص الإنجاز الشخصي:

- يُعرّف 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.

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.

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.

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.

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 زمانية : تم إعداد الدراسة في عام 2024.
- حدود بشرية: اقتصرت الدراسة على الموظفين الإداريين في شركة STC

المراجع:

- 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.
- بن درف، سماعين. (2020). علاقة الاحتراق النفسي بالرضا الوظيفي لدى الممرضين: دراسة ميدانية بمؤسسات الصحة العمومية بولاية مستغانم. مجلة سلوك، مج7، ع1 ، 48 - 68.
- 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.
- جلال، ريهام عبدالمنعم، و رفاعي، ممدوح عبدالعزيز محمد. (2019). أثر الإخلال بالعقد النفسي على الاحتراق الوظيفي: دراسة ميدانية على قطاع البترول المصري. المجلة العلمية للاقتصاد والتجارة، ع3 ، 145 - 164.
- 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.
- 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 الاقتصادية والإدارية والقانونية، مج7، ملحق ، 54 - 74.
- العولقي، عبدالله أحمد حمود، و المخلافي، عبدالملك طاهر عبده الحاج. (2022). أثر الإشراف التعسفي في خلق الاحتراق الوظيفي: الدور الوسيط لسلوكيات صمت الموظفين. الإدارة العامة، ص62، ع4 ، 1051 - 1120.

- فلفل، عبدالقادر، 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.
- 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.
- نصر، فرج علي عمار، و القبي، الطيب محمد علي. (2023). الاحتراق الوظيفي وعلاقته بالأداء الوظيفي: دراسة حالة على كلية الاقتصاد بجامعة سرت الليبية. مجلة الدراسات الاقتصادية، مج6، ع1، 185 - 209.
- الياحي، علي فهد آل منصور، ال بحري، خالد نقتان، ال منصور، فهد محمد، ال مردف، علي حسن، و الياحي، ناصر حسين. (2022). أثر الاحتراق الوظيفي على أداء العاملين بالمنشآت الصحية بمنطقة نجران. مجلة رماح للبحوث والدراسات، 73، 305 - 338.
- 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.
- Pereira, J. M., Silva, C., Freitas, D., & Salgado, A. (2021). Burnout among Portuguese radiographers during the COVID-19 pandemic. Radiography.
- 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 Muthah University Jordan. Muta Research and Studies - Humanities and Social Sciences Series, Volume 35, Issue 3, 13-40.
- 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.
- 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.

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 Al-Suhil
University ID: 241001692

Supervised by:
Dr. Asmaa Abu Anza

2024