

مادة / قضايا بحثية د. السيد عيد
(التكليف السادس)

إعداد الباحث: أحمد بن عبدالله الجنيدلي

الرقم الجامعي ٢٤٢٠٠٠٤٨٧

الحمد لله رب العالمين والصلاة والسلام على المبعوث رحمة للعالمين وبعد:
أضع بين يديكم دراسة بحثية وقضية معاصرة تعالج مشكلة إدارية وسأسعى
جاهداً لتلخيص الدراسة والخروج بأفضل النتائج مع سؤال الله الإعانة والسداد .

الموضوعات التي سوف نتحدث عنها في القضية البحثية:

- العنوان
- المقدمة
- مشكلة الدراسة
- أهمية الدراسة
- أهداف الدراسة
- مفاهيم وتعريفات الدراسة
- الدراسات السابقة
- فرضيات الدراسة
- نموذج الدراسة
- منهجية الدراسة
- التحليل الإحصائي
- مناقشة النتائج والتوصيات

دور أبعاد بيئة العمل الداخليّة في الحد من الاحتراق الوظيفي

-دراسة ميدانيّة على الإداريين بجامعة جدة-

ليلي علي متعب الغامدي

أريج عبد الرحمن الشماسي

كلية الاقتصاد والإدارة || جامعة الملك عبد العزيز || المملكة العربية السعودية

المستخلص

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على دور أبعاد بيئة العمل الداخلية المتمثلة في علاقة العمل بين الرئيس والمروّوس وعلاقة العمل بين المروّوسين، والقيادة الإدارية والحوافز، والاتصال الإداري، والمكوّنات المادية في الحد من الاحتراق الوظيفي بين الإداريين في جامعة جدة، والتعرف على درجة وجود الاحتراق الوظيفي بين الإداريين بجامعة جدة، والكشف عن أي من أبعاد بيئة العمل الداخلية له درجة مساهمة أكبر في الاحتراق الوظيفي لدى الإداريين بجامعة جدة. وقد تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي، ولتحقيق أهداف الدراسة صُمّمت استبانة تحتوي على (٤٥) فقرة كأداة لجمع البيانات، وتكون مجتمع الدراسة من جميع العاملين الإداريين في جامعة جدة، والبالغ عددهم (١٠٨٨) إدارياً، وتم اختيار عينة عشوائية بسيطة من مجتمع الدراسة بلغ عددها (٢٧٦) إدارياً، وتمت معالجة البيانات إحصائياً باستخدام برنامج (SPSS) وتم التوصل إلى عدد من النتائج، ومن أهمها: وجود تأثير سلبي لأبعاد بيئة العمل الداخلية على الاحتراق الوظيفي لدى الإداريين بجامعة جدة، باستثناء بعد (الحوافز)؛ فقد أظهرت النتائج عدم وجود تأثير لهذا البعد على الاحتراق الوظيفي، وكان مستوى وجود الاحتراق الوظيفي بدرجة متوسطة بنسبة (٦٥,٣)، وكان لبعد القيادة الإدارية درجة مساهمة أكبر في الاحتراق الوظيفي لدى الإداريين بجامعة جدة، وفي ضوء النتائج، أوصت الباحثتان بعدد من التوصيات، ومن أهمها: ضرورة عقد برنامج توعوي بالجامعة لتثقيف الإداريين بخطورة ظاهرة الاحتراق الوظيفي وطرق علاجه للحد من انتشاره، وضرورة إيجاد قنوات اتصال فعالة لنتيجه إيصال اقتراحات وشكاوى الإداريين للإدارة العليا بالجامعة لتسهيل التعرف على مسببات الاحتراق الوظيفي بين الإداريين.

الكلمات المفتاحية: البيئة الداخلية، علاقة العمل القيادية الإدارية، الحوافز، الاتصال الإداري، الاحتراق الوظيفي.

المقدمة

تُعد بيئة العمل الداخلية أحد أهم الموضوعات التي حازت اهتمام كثير من القيادات الإدارية بالمنظمات، حيث أن تلك المنظمات تواجه عديدًا من التَّحولات الاستراتيجية في العصر الحالي، ويُصاحبها كثير من المشكلات؛ مما يُحتم على المنظمات مُواكبة تلك التَّحولات ومحاولة تجنب المعوّقات المصاحبة لها من خلال توفير بيئة عمل داخلية مناسبة ومحفزة، والتي بدورها تحد من احتمالية إصابة الأفراد العاملين بتزايد ضغوط ومعوّقات العمل، وتكمن خطورة تزايد هذه الضغوط في آثارها السلبية، والتي تجعلهم عُرضَةً لما يُسمَّى الاحتراق الوظيفي؛ مما يُولّد لدى العاملين حالة من الإجهاد والإنهاك العاطفي والشعور السلبي، وتدني الإنجاز، مما يحول دون قيامهم بالعمل على أكمل وجه.

ويُعد الاحتراق الوظيفي أبرز القضايا التي تعوق إمكانات نجاح العاملين والارتقاء بمستوى أدائهم في منظماتهم، حيث أن الاحتراق الوظيفي يمثل تغييرًا في سلوكيات واتجاهات العاملين بطرق سلبية نتيجة ضغوط العمل المتزايدة والمستمرة، فالاحتراق الوظيفي كما عرفه (الحريري (٢٠١٢) هو المُحصلة النهائية الناتجة عن أبعاد بيئة العمل الداخلية، وخاصةً عندما تكون تلك الأبعاد غير محتملة، ومصادر الرضا الوظيفي غير متاحة. وفي ضوء ذلك سعت المنظمات إلى الاهتمام بمواردها البشرية، والعمل على تحقيق بيئة عمل داخلية منظمة ودافعة، وذلك من خلال ما توفره من عناصر مناسبة؛ كالقيادة الجيدة، والعلاقات الملائمة، وتهيئة الظروف المادية والمعنوية، مما يحفز على التجديد والإبداع وتطوير أساليب العمل وتحسين مستوى الأداء الوظيفي وضمان جودته، فتطوير الأداء يمكن أن يتم من خلال التحليل الدقيق والتمحيص في مكوّنات بيئة العمل الداخلية كعوامل مؤثرة فيه، وتفعيلها بشكل إيجابي، مما يؤدي إلى تحسين الأداء الوظيفي لدى الإداريين في الجامعة (العنزي، ٢٠١٨). وتهدف هذه الدراسة لمعرفة دور بيئة العمل الداخلية في الحد من الاحتراق الوظيفي بين العاملين الإداريين في جامعة جدة بالاعتماد على عدة أبعاد، وهي علاقة العمل بين الرئيس والمرؤوس، وعلاقة العمل بين المرؤوسين، والقيادة الإدارية، والحوافز، والاتصال الإداري، والمكونات المادية.

مشكلة الدراسة

تواجه المؤسسات التعليمية كالجوامع تحديات وضغوطا مختلفة لتحقيق أهدافها واستمراريتها وتطويرها الذي يعتمد بشكل كبير على أداء الموارد البشرية، وخاصةً الكادر الإداري باعتباره جوهر العملية الإدارية، مما يجعله عرضةً لما يُسمى الاحتراق الوظيفي، مما يُولّد لديهم الشعور بالإجهاد النفسي وتدني الإنجاز الشخصي، وعدم الرضا الوظيفي لدى العاملين، الأمر الذي يتطلب مزيدًا من

الاهتمام بالعنصر البشري من حيث توفير بيئة عمل داخلية مناسبة وملائمة لظروف العمل، مما يسهم في رفع مستوى أدائهم والرضا الوظيفي، إلا أن دراسة هذه المشكلة لم تحظ بالاهتمام من قبل الباحثين المحليين، ومن هنا تبين ضرورة إجراء هذه الدراسة لمعرفة دور أبعاد بيئة العمل الداخلية في الحد من عملية الاحتراق الوظيفي لدى الإداريين بالجامعات، تتبلور مشكلة الدراسة الحالية في التساؤل الرئيسي التالي: ما دور أبعاد بيئة العمل الداخلية في الحد من الاحتراق الوظيفي لدى الإداريين بجامعة جدة ؟

تساؤلات الدراسة

وينبثق من التساؤل الرئيسي للدراسة ما دور أبعاد بيئة العمل الداخلية في الحد من الاحتراق الوظيفي لدى الإداريين بجامعة جدة ؟ العديد من التساؤلات الفرعية، والتي تسعى الدراسة للإجابة عنها، وهي كما يلي:

- ١- ما مستوى أبعاد بيئة العمل الداخلية (علاقة العمل بين الرئيس والمرؤوس، وعلاقة العمل بين المرؤوسين والقيادة الإدارية، والحوافز، والاتصال الإداري، والمكونات المادية في جامعة جدة من وجهة نظر الإداريين؟
- ٢- ما درجة وجود الاحتراق الوظيفي بين الإداريين بجامعة جدة؟
- ٣- أي من أبعاد البيئة الداخلية له درجة مساهمة أكبر في الاحتراق الوظيفي لدى الإداريين بجامعة جدة؟

فرضيات الدراسة

- ١- الفرضية الأولى: تُوجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين أبعاد بيئة العمل الداخلية والاحتراق الوظيفي لدى الإداريين بجامعة جدة، وينبثق من هذه الفرضية عدة فرضيات فرعية كما يلي:
- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين بعد علاقة العمل بين الرئيس والمرؤوس والاحتراق الوظيفي لدى الإداريين بجامعة جدة.
- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين بعد علاقة العمل بين المرؤوسين والاحتراق الوظيفي بين الإداريين بجامعة جدة.
- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين بعد القيادة الإدارية والاحتراق الوظيفي لدى الإداريين بجامعة جدة.

- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين بعد الحوافز والاحتراق الوظيفي لدى الإداريين بجامعة جدة.
 - توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين بعد الاتصال الإداري والاحتراق الوظيفي لدى الإداريين بجامعة جدة.
 - توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين بعد المكونات المادية والاحتراق الوظيفي لدى الإداريين بجامعة جدة.
- ٢- الفرضية الثانية: تُوجد فروق ذات دلالة إحصائية بين استجابات أفراد العينة حول العلاقة بين بيئة العمل الداخلية بأبعادها علاقة العمل بين الرئيس والمرؤوس، وعلاقة العمل بين المرؤوسين، والقيادة الإدارية والحوافز، الاتصال الإداري، والمكونات المادية وبين الاحتراق الوظيفي تُعزى إلى المتغيرات الديموغرافية (الجنس، والعمر، والمؤهل العلمي، وسنوات الخبرة).

أهداف الدراسة

تهدف هذه الدراسة إلى ما يلي:

- ١- قياس مستوى أبعاد بيئة العمل الداخلية (علاقة العمل بين الرئيس والمرؤوس، وعلاقة العمل بين المرؤوسين، والقيادة الإدارية، والحوافز الاتصال الإداري، والمكونات المادية في جامعة جدة من وجهة نظر الإداريين.
- ٢- التعرف على دور بيئة العمل الداخلية بأبعادها علاقة العمل بين الرئيس والمرؤوس، وعلاقة العمل بين المرؤوسين، والقيادة الإدارية، والحوافز الاتصال الإداري، والمكونات المادية في الحد من الاحتراق الوظيفي بين الإداريين بجامعة جدة.
- ٣- تحديد درجة وجود الاحتراق الوظيفي بين الإداريين بجامعة جدة.
- ٤- الكشف عن أي من أبعاد بيئة العمل الداخلية له درجة المساهمة أكبر في الاحتراق الوظيفي لدى الإداريين بجامعة جدة.

أهمية الدراسة

تتمثل أهمية الدراسة الحالية في بعدين هما:

• الأهمية النظرية:

في ظل ندرة الدراسات العربية - على حسب علم الباحثين - التي تناولت موضوع بيئة العمل الداخلية ودورها في الحد من الاحتراق الوظيفي، لذا تعد هذه الدراسة إضافة جديدة للمكتبة العربية، والتي تعمل على سد العجز في هذا الموضوع، كما أنها قد تكون ممهدة ومحفزة لدراسات مستقبلية جديدة أكثر عمقا بالبيئة الداخلية ودورها في الحد من الاحتراق الوظيفي. كما تعد هذه الدراسة الأولى من نوعها على حسب علم الباحثين - التي تدرس دور أبعاد البيئة الداخلية في الخد من الاحتراق الوظيفي في بيئة أكاديمية كالجامعات وتحديدا في جامعة سعودية.

• الأهمية التطبيقية:

تعتبر الدراسة ذات أهمية عملية وذلك لتطبيقها في واحدة من أهم المؤسسات التعليمية وهي الجامعات باعتبارها بناء تنظيمياً وأكاديمياً، والتي تهتم بإعداد الموارد البشرية وتنميتها لتتماشى مع تطلعات المجتمع.

- كما تكمن أهمية الدراسة في الاستفادة من نتائجها وتوصياتها في تطوير بيئة العمل الداخلية بحيث تكون داعمة ومحفزة للعاملين.
- قد تفيد في التغلب على مسببات الاحتراق الوظيفي داخل بيئة العمل، مما يولد لديهم الشعور بالرضا الوظيفي، وبذل مزيد من الجهد والعطاء، وبالتالي التأثير إيجابيا على مستوى أدائهم وإنتاجهم.
- الخروج بنتائج وتوصيات قد تفيد المسؤولين في جامعة جدة في التغلب على مسببات الاحتراق الوظيفي، ومن ثم تطوير بيئة العمل الداخلية لتكون داعمة ومحفزة للإداريين.

حدود الدراسة

اقتصرت الدراسة الحالية على الحدود الآتية:

- الحدود الموضوعية: دراسة بيئة العمل الداخلية بأبعادها علاقة العمل بين الرئيس والمرؤوس، وعلاقة العمل بين المرؤوسين، والقيادة الإدارية والحوافز والاتصال الإداري والمكونات المادية ودورها في الحد من الاحتراق الوظيفي.
- الحدود البشرية جميع الإداريين بجامعة جدة وفروعها والبالغ عددهم (١٠٨٨) إداريا.

- الحدود المكانية جامعة جدة وفروعها بمنطقة مكة المكرمة.
- الحدود الزمانية أجريت هذه الدراسة خلال الفصل الدراسي الأول ١٤٤١هـ/ ٢٠٢٠م.

الإطار النظري والدراسات السابقة:

١- مفهوم بيئة العمل الداخلية على الرغم من تعدد وجهات النظر في تحديد أهمية بيئة العمل الداخلية فإنها اتفقت على تأثيرها في نجاح المنظمات في تحقيق أهدافها، لذلك اهتم كثير من الدراسين والباحثين حديثا اهتماما بالغاً بمفهوم بيئة العمل الداخلية. وقد أشار القضاة ٢٠١٧ ص (١١) إلى أن الاهتمام ببيئة العمل الداخلية قد زاد، خصوصا بعد النقد الذي تعرض له أصحاب الفكر التقليدي عند دراستهم أدوار بيئة العمل الداخلية وتجاهلهم تأثيرها على المنظمات. وقد عرف (الظفيري ٢٠١٨ ص (١١) بيئة العمل الداخلية بأنها كل الأبعاد التنظيمية والإدارية والقوى المحيطة بالمنظمة، سواء داخليا أو خارجيا، والتي من خلالها تتحدد خصائص المنظمة، والتي تميزها عن المنظمات الأخرى. أما (١٣: ٢٠١٤، Jones) فقد وصف بيئة العمل الداخلية بأنها مجموعة من العناصر والقوى المحيطة بالمنظمة والمؤثرة في أدائها تأثيرا مباشرا أو غير مباشر، مما يؤثر على الطريقة التي تحصل من خلالها المنظمات على مواردها اللازمة لاستمراريتها والضرورية لتحسين أداء أعمالها.

٢- أبعاد البيئة الداخلية نجاح المنظمات في تحقيق أهدافها مرتبط بشكل كبير في بيئتها الداخلية، حيث يتوافر بها عديد من المؤثرات والأبعاد القادرة على إحداث التغيير والتطور، ومن هذه الأبعاد ما يلي:

علاقات العمل بشكل عام هي نوع من التواصل والتفاعل بين طرفين أو أكثر وعلاقات العمل قد تكون بين الموظف ورئيسه، أو بينه وبين زملائه في العمل، وتحكم تلك العلاقات قوانين العمل وتشريعاته، ولا بد أن يسود تلك العلاقات التعاون والتفاهم حتى ينعكس ذلك إيجابيا على العاملين ومستوى أدائهم وإنتاجيتهم. (خرفان، ٢٠٠٧، ص ٢٢) القيادة الإدارية هي قدرة القائد على التأثير في سلوك وقيم المرؤوسين وتوجيه جهودهم نحو تحقيق أهداف المنظمة. بينما وصفها العنزي ٢٠١٨ ص (٢٠) بأنها محصلة المهارات الذاتية والسلوكية التي يمتلكها القائد، والتي بدورها تؤثر على سلوك العاملين وتعمل على توحيد جهودهم والعمل لأفضل أداء من أجل تحقيق أهداف المنظمة. الحوافز كما وصفها (صالح، ٢٠٠٤: ص (١١٣) هي أسلوب يهدف إلى زيادة قدرات الأفراد العاملين بالمنظمة مما ينعكس إيجابا على أداءهم وإنتاجيتهم وبالتالي يؤدي إلى تحقيق أهدافهم وأهداف المنظمة. الاتصال الإداري: وهو عملية إدارية واجتماعية تعمل على نقل المعلومات

والقرارات بين الأفراد بالمنظمة لتحقيق الأهداف، ويتم الاتصال من خلال تفاعل الأفراد مع بعضهم البعض، وتعد وسيلة لتبادل الخبرات والآراء والأفكار بين العاملين في المنظمات (القاضي، ٢٠٠٦: ص ٣٠١)

المكونات المادية: تتمثل الظروف المادية التي تحيط بالأفراد في العمل كالضوضاء، ودرجة الحرارة. والإضاءة، والرطوبة والنظافة وتصميم المكاتب والتجهيزات الفنية ووسائل الأمن والسلامة، وغيرها من الظروف المادية الحماية الأفراد العاملين والتقليل من إصابات العمل مما يساعد في تحسين أداء الأفراد العاملين ورفع كفاءتهم وإنتاجيتهم. القحطاني - ٢٠٠٨: ص ٢٦٠)

٣- مفهوم الاحتراق الوظيفي:

تعددت وجهات نظر الباحثين والكتاب في تحديد تعريف الاحتراق الوظيفي، حيث أن معظم التعريفات تتشابه مضمونا، وتتباين في الشكل واللفظ: فقد عرف (حرتاوي ١٩٩١ ص ١٣) الاحتراق الوظيفي بأنه ظاهرة نفسية سلبية يصاب بها المهنيون الذين يعملون في تقديم الخدمات وذلك نتيجة لأعباء وضغوط العمل المتزايدة الملقاه على عاتقهم. ويرى (الراشدان ١٩٩٥ ص ٢٤) أن الاحتراق الوظيفي هو حالة من الإنهاك وعدم التوازن النفسي يصاب بها الفرد نتيجة للضغوط الشديدة التي تسببها أعباء العمل عندما لا تتوفر مصادر الرضا الوظيفي، مما ينتج عنها آثار سلبية تنعكس مباشرة على العملاء، وعلى المنظمة التي يعمل بها الفرد. كما وصف الخرابشة وعربيات، ٢٠٠٥: ص (٣٠١) الاحتراق الوظيفي بأنه حالة نفسية يصاحبها الشعور بالتعب والإرهاق نتيجة أعباء العمل التي يصعب تحملها، وهذه الحالة يصاب بها الأفراد العاملون في المهن المقدمة للخدمات.

٤- أعراض الاحتراق الوظيفي:

تصنف هذه الأعراض كما يلي: (Williams.2007.pp169- 178)

- الأعراض النفسية: وتتمثل في الإرهاق النفسي والشعور بالضيق وعدم الرضا، وتدني إنجاز المهام، وانخفاض مستوى الأداء والإنتاجية.
- الأعراض الجسدية: وتتمثل في الإرهاق الجسدي كاضطرابات النوم، وتقوس الظهر، وارتفاع ضغط الدم، وزيادة دقات القلب، وشعور الفرد الدائم بالإرهاك البدني.
- الأعراض الاجتماعية: وتتمثل في وجود مشاعر سلبية تجاه الآخرين كعدم الرغبة في الاندماج، وكبت المشاعر، والعزلة والاستنزاف العاطفي.
- الأعراض المرتبطة بالعمل: وتتمثل في النظرة السلبية تجاه العمل، وكثرة الغياب، ودوران العمل، وظهور الملل، ونقص الإبداعية والرغبة في ترك العمل.

الدراسات السابقة:

- ١- دراسات تناولت أبعاد بيئة العمل الداخلية ومتغير الاحتراق الوظيفي في بيئات عربية مختلفة ومنها:
 - دراسة العنزي (٢٠١٨) هدفت هذه الدراسة إلى قياس أثر بيئة العمل الداخلية في الاحتراق الوظيفي لدى الممرضين العاملين في مستشفيات وزارة الصحة في الكويت، واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وتم استخدام استبانة لجمع البيانات، وقد أجريت الدراسة على عينة بلغ عددها (٢١٥) ممرضاً، وتشير النتائج إلى أن المتوسطات الحسابية لكل من علاقات العمل والمكونات المادية كانت بدرجة مرتفعة في حين كانت القيادة والاتصال الإداري والحوافز والمكافآت بدرجة متوسطة، وتشير نتائج تحليل الانحدار المتعدد إلى وجود أثر ذي دلالة إحصائية لكل من علاقات العمل والاتصال الإداري على الاحتراق الوظيفي في حين لم يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لكل من القيادة الإدارية والحوافز والمكونات المادية على الاحتراق الوظيفي. وقد أوصت الدراسة بضرورة التعاون بين الممرضين العاملين في مستشفيات وزارة الصحة في الكويت لمواجهة أي مشاكل في الظروف العادية والطارئة، وضرورة وجود معايير موضوعية تستند عليها الحوافز والمكافآت عند توزيعها، وضرورة السماح بالتواصل الأفقي بين كل المستويات الإدارية في مستشفيات وزارة الصحة بالكويت.
 - دراسة الزيوت (٢٠١٨) هدفت هذه الدراسة للتعرف على العلاقة بين الاحتراق الوظيفي والرضا الوظيفي لدى العاملين في القطاع الخاص الأردني، وتم استخدام المنهج الوصفي الكمي، وتم استخدام استبانة الجمع البيانات. وتكونت عينة الدراسة من (٢٦٦) مبحوثاً، وتحليل البيانات تم استخدام برنامج (SPSS)، وتوصلت النتائج إلى وجود علاقة ارتباط دالة إحصائياً بين الاحتراق الوظيفي والرضا الوظيفي لدى العاملين بالقطاع الخاص الأردني. وكذلك أظهرت النتائج وجود فجوة بين ما يتعرض له العاملون من إرهاق وإنهاك وظيفي وبين ما يقدمه العمل من رواتب وحوافز وعلاقة العمل وممارسات العدالة، وقد أوصت الدراسة بضرورة إعادة النظر في ظروف العمل لتكون موازية مع ما يتحمله العاملون في هذا القطاع من إجهاد وانفعال، وذلك لرفع الرضا الوظيفي لديهم لتنعكس إيجاباً على أداء تلك القطاعات.

ب دراسات تناولت كلاً من متغير بيئة العمل ومتغير الاحتراق الوظيفي في
بيئات غربية ومنها:

دراسة Kroupis وآخرون (٢٠١٩) هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على
مستوى الاحتراق الوظيفي والرضا الوظيفي بين معلمي التربية البدنية
باليونان والتعرف على مستوى تأثير المرفقات الرياضية بالمدارس على
الرضا الوظيفي ومستوى الاحتراق، وتم استخدام المنهج الوصفي التحليلي،
وتكونت عينة الدراسة من (٢٨٠) معلماً. أعمارهم تتراوح بين ٢٤ و ٦٥
سنة، وتتراوح خبراتهم بين سنة و ٣٧ سنة، واستخدمت الاستبانة كأداة
الجمع البيانات، وتم استخدام مقياس ماسلاك لقياس الاحتراق الوظيفي،
وتوصلت النتائج إلى ارتفاع مستوى الرضا الوظيفي وانخفاض الاحتراق
الوظيفي لدى المعلمين الذين يعملون في مدارس مزودة بمرافق رياضية
جيدة، بينما يعاني معلمو المدارس ذات المرافق الرياضية السيئة من ارتفاع
الاحتراق وانخفاض مستوى الرضا لديهم. كما تشير النتائج إلى ارتفاع
مستوى الرضا الوظيفي لدى المعلمين من ناحية العمل نفسه والإشراف،
بينما انخفض من ناحية الترقية والأجور، وأوصت الدراسة بضرورة توفير
أفضل المرافق الرياضية الممكنة للمدارس. دراسة (waktola 2019)
هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على تأثير بيئة العمل الداخلية على أداء
الموظفين في الاتصالات الإثيوبية في فرع أمبو. وقد شملت الدراسة جميع
الموظفين باستخدام دراسة التعداد، وكان العدد الإجمالي (١٠٢) موظف،
وتم استخدام الاستبانة كأداة لجمع البيانات، وتم استخدام المنهج الوصفي
التحليلي. وتوصلت نتائج الدراسة إلى أن العوامل البيئية المؤثرة على أداء
الموظف كانت العوامل الثقافية والعوامل التنظيمية وعلاقات العمل، وكذلك
توصلت النتائج إلى وجود علاقة إيجابية بين أداء الموظفين وعوامل بيئة
العمل، وارتفاع مستوى الرضا الوظيفي لدى الموظفين عن جوانب بيئة
عملهم التنظيمية كالإضاءة، والضوضاء، والتخطيطات المكانية، والأثاث،
مما يزيد من تحسين أداء الموظفين.

ما يميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة:

من خلال الاطلاع ومراجعة الدراسات العربية والأجنبية لم تجد الباحثين
أي دراسة تناولت مفهومي بيئة العمل الداخلية والاحتراق الوظيفي لدى
الإداريين في الجامعات، حيث أن أغلبية الدراسات ركزت على العاملين
بالمستشفيات والمعلمين بالمدارس والعاملين في القطاع الخاص لذا فإن ما
يميز الدراسة الحالية عن باقي الدراسات كونها الدراسة الوحيدة - على حد
علم الباحثين - التي تناولت كلا من مفهومي بيئة العمل الداخلية والاحتراق

الوظيفي في بيئة أكاديمية. كما يميز الدراسة الحالية كونها الدراسة الوحيدة - على حد علم الباحثين - التي تناولت العلاقات التالية: العلاقة بين الرئيس والمرؤوس، وعلاقات العمل بين المرؤوسين كأبعاد للمتغير مستقلة (بيئة العمل الداخلية)، وأثرها على الاحتراق الوظيفي، ولعل ما يميزها أيضا كونها دراسة ميدانية تم تطبيقها في أحدث مؤسسة تعليمية سعودية (جامعة جدة). وعليه تستمد هذه الدراسة أهميتها من أهمية هذه المؤسسة التعليمية باعتبارها مؤسسة ذات أهمية قصوى في استقطاب وإعداد وتطوير الموارد البشرية وفقا لتطلعات المجتمع، بالإضافة إلى سد الدراسة الحالية فراغا في المكتبة العربية بشكل عام، والمكتبة السعودية بشكل خاص لحاجتها لمثل هذه الدراسة.

منهج الدراسة

استخدم المنهج الوصفي التحليلي من خلال دراسة وتحليل الواقع الحالي لأبعاد بيئة العمل الداخلية في جامعة جدة كما هي في الواقع، ومن ثم معرفة درجة الاحتراق الوظيفي بين الإداريين بجامعة جدة، وكذلك توضيح دور تلك الأبعاد في الحد من عملية الاحتراق الوظيفي بين الإداريين، وكذلك تفسير العلاقات الارتباطية بين المتغيرات الديموغرافية ومحاور الدراسة عن طريق استخدام الأساليب الإحصائية المناسبة مع موضوع الدراسة وتحقيق أهدافها.

مجتمع الدراسة وعينتها

يتمثل مجتمع الدراسة في جميع الإداريين والإداريات بجامعة جدة وفروعها، والبالغ عددهم (١٠٨٨) إداريا. وتم اختيار عينة الدراسة باستخدام طريقة العينة العشوائية البسيطة وذلك باستخدام معادلة كرجمي ومورجان (KrejcieMorgan 1970) وبلغ عدد عينة الدراسة (٢٧٦) إداريا، وتم توزيع الاستبانة (إلكترونيا وورقيا) على مجتمع الدراسة. يتضح من الجدول السابق نتائج التحليل الوصفي للمتغيرات الديموغرافية لاستجابات عينة الدراسة، حيث يتضح أن فئة الإناث) المتغير الجنس هي الأعلى بنسبة (٥٥,٤)، وبتكرار بلغ (١٥٣)، ويُعزى ذلك إلى أن عدد الإداريات بجامعة جدة في الأصل أكبر من عدد الإداريين، وهذا مؤشر إيجابي يدل على تناسب عدد أفراد عينة الدراسة مع عدد أفراد مجتمع الدراسة، أما متغير العمر فقد جاءت فئة من ٣٠ إلى ٤٠ سنة) الأعلى بنسبة (٦٣,٤)، وبتكرار بلغ (١٧٥)، وهذا مؤشر إيجابي، حيث أن هذه الفئة تمثل فئة متوسط العمر، والتي تمتاز بالقدرة والرغبة على العمل. بينما متغير

المؤهل العلمي فقد جاءت فئة (البكالوريوس) الأعلى بنسبة (٧١,٤)،
وبتكرار بلغ (١٩٧)، ويعزى ذلك إلى أن غالبية العاملين الإداريين بجامعة
جدة يمتلكون المعرفة والخبرة المكتسبة من تحصيلهم الدراسة، وكان الأعلى
المتغير سنوات الخبرة هي فئة أكثر من ١٠ سنوات بنسبة (٤٩,٦)،
وبتكرار بلغ (١٣٧)، ويعزى ذلك إلى وجود أصحاب الخبرة في الجامعة،
مما يشير إلى الاستقرار الوظيفي وانخفاض معدل دوران العمل لدى
الإداريين بجامعة جدة.

أداة الدراسة:

استخدمت الاستبانة كأداة الجمع البيانات، وقد تم تصميم استبانة خصيصا
لهذه الدراسة، حيث تم الاستناد على مقاييس محكمة من دراسات سابقة ذات
صلة بمتغيري الدراسة الحالية (بيئة العمل الداخلية والاحترق الوظيفي)،
وتم التعديل عليها بما يتوافق مع الدراسة الحالية، وتتكون الاستبانة من
جزأين رئيسيين كما يلي:

الجزء الأول: يحتوي على البيانات الديموغرافية الخاصة بأفراد عينة
الدراسة، والمتمثلة في: (الجنس، والعمر، والمؤهل العلمي، وسنوات الخبرة)
الجزء الثاني: يتكون من فقرات ومحاور الدراسة، كما هو موضح في
الجدول (١) والذي يبين عدد فقرات الاستبانة، وكيفية توزيعها على
المحاور، وكذلك الدراسات المعتمدة في تصميم الاستبانة، وتم التقسيم كما
يلي:

أولاً: محاور أبعاد البيئة الداخلية (علاقة العمل بين الرئيس والمرؤوس
وعلاقة العمل بين المرؤوسين، والقيادة الإدارية والحوافز، والاتصال
الإداري، والمكونات المادية)، ويتكون من (٣٨) فقرة.
ثانياً: الاحترق الوظيفي، ويتكون من (٧) فقرات.
ولقياس استجابة أفراد عينة الدراسة استخدم مقياس ليكرت الخماسي: موافق
بشدة، ودرجته (٥). موافق ودرجته (٤) محايد ودرجته (٣) غير موافق
ودرجته (٢) غير موافق بشدة، ودرجته (١).

صدق الاستبانة وثباتها

الصدق الظاهري للاستبانة تم التحقق من مدى الصدق الظاهري للاستبانة
والتأكد من أنها تقيس ما وضعت لقياسه من خلال عرض الاستبانة بصورتها
الأولية على (٥) من أعضاء هيئة التدريس من جامعة الملك عبد العزيز،
وجامعة جدة، كمحكمين مختصين للاستبانة، وتم تقييم جودة الاستبانة،
والحكم على مدى ملاءمتها لأهداف الدراسة ومدى قدرتها على قياس ما

أعدت لقياسه، وبناء على ذلك تم إجراء التعديلات اللازمة لتخرج الاستبانة بصورتها النهائية.

تم التأكد من صدق الأنساق الداخلي للاستبانة من خلال حساب قيم معاملات ارتباط بيرسون: للتعرف على درجة ارتباط كل فقرة من فقرات الاستبانة بالدرجة الكلية للمحور الذي تنتمي إليه العبارة، وتظهر النتائج أن جميع معاملات الارتباط لكل محور من المحاور بما فيها من فقرات المحاور مع الدرجة الكلية، موجبة، وقد تراوحت بين (٣٩٧* و ٩٣٦**). عند مستوى الدلالة (٠,٠١) فأقل وهذا يدل على أن الاستبانة تتمتع بصدق داخلي ومناسبتها لقياس ما أعدت لقياسه.

ثبات الاستبانة

تم التأكد من ثبات الاستبانة من خلال استخدام معامل الثبات كرونباخ - ألفا، ومعامل التجزئة النصفية. وقد ظهرت النتائج أن قيمة الثبات للاستبانة " أثر بيئة العمل الداخلية على الاحتراق الوظيفي " بطريقتي معامل ألفا كرونباخ والتجزئة النصفية هي (٠,٨٦٢) (٠,٩٥١) على التوالي، وهذا يدل على أن الاستبانة تتمتع بدرجة ثبات عالية، ويمكن الاعتماد عليها في التطبيق الميداني للدراسة.

أساليب المعالجة الإحصائية

تم استخدام عديد من الأساليب الإحصائية، ومنها:

- التكرارات والنسب المئوية.
- الوسط الحسابي والانحراف المعياري والرتب.
- معامل ألفا كرونباخ ومعامل التجزئة النصفية.
- معامل ارتباط بيرسون.

اختبار "ت" للمقارنة بين متوسطي مجموعتين مستقلتين.

اختبار تحليل التباين الأحادي (ANOVA).

هذه النتيجة مع نتائج كل من دراسة (الزيوت (٢٠١٨) ودراسة (العنزي (٢٠١٨) التي بينت نتائجها لعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية المتغير سنوات الخبرة على عملية الاحتراق الوظيفي.

النتائج والتوصيات

أولاً- خلاصة النتائج

توصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

- ١- مستوى أبعاد بيئة العمل الداخلية بشكل عام كان مرتفعاً من وجهة نظر الإداريين في جامعة جدة، حيث جاءت النتائج لكل بعد من ابعاد بيئة العمل الداخلية لهذه الدراسة كما يلي:
 - مستوى بعد " علاقة العمل بين الرئيس والمرؤوس " كان مرتفعاً
 - مستوى بعد علاقة العمل بين المرؤوسين " كان مرتفعاً.
 - مستوى بعد " القيادة الإدارية " كان مرتفعاً.
 - مستوى بعد " الحوافز " كان متوسطاً.
 - مستوى بعد " الاتصال الاداري " كان مرتفعاً.
 - مستوى بعد " المكونات المادية " مكان متوسطاً.
- ٢- مستوى وجود الاحتراق الوظيفي بين الإداريين بجامعة جدة كان بدرجة متوسطة.
- ٣- لبيئة العمل الداخلية بأبعادها (علاقة العمل بين الرئيس والمرؤوس علاقة العمل بين المرؤوسين القيادة الإدارية الاتصال الإداري المكونات المادية) دور في الحد من الاحتراق الوظيفي بين الإداريين بجامعة جدة، باستثناء بعد " الحوافز " فهو لا يؤثر في عملية الاحتراق الوظيفي.
- ٤- كان لبعد القيادة الإدارية أكبر درجة مساهمة في الاحتراق الوظيفي لدى الإداريين بجامعة جدة، ثم يليه بعد علاقة العمل بين الرئيس والمرؤوس، ثم بعد علاقة العمل بين المرؤوسين.

ثانياً- التوصيات والمقترحات

على ضوء النتائج والاستنتاجات أوصت الدراسة بما يلي:

- ١- إحداث مزيد من الانخفاض في درجات الاحتراق الوظيفي بين الإداريين بجامعة جدة، وهي مسؤولية إدارة الجامعة، ويتم ذلك من خلال:
 - عقد برامج توعوي للتثقيف بخطورة ظاهرة الاحتراق الوظيفي ومعرفة مسبباته وطرق علاجه.
 - ضرورة إيجاد قنوات اتصال فعالة لتتيح إيصال اقتراحات وشكاوى الإداريين للإدارة العليا بالجامعة لتسهيل التعرف على مصادر مسببات الاحتراق الوظيفي بين الإداريين.

ضرورة تشجيع الإداريين على تقديم الأفكار والمقترحات لتطوير بيئة العمل الداخلية بالجامعة، والأخذ بها وتأكيد دورهم ومشاركتهم في الحد من عملية الاحتراق الوظيفي.

٢- أظهرت نتائج الدراسة أن القيادة الإدارية تعد المؤثر الأقوى من بين أبعاد بيئة العمل الداخلية الأخرى على الاحتراق الوظيفي بين الإداريين لذا توصي الدراسة بضرورة العمل على تأهيل القيادات الإدارية وتحسين مستواها، وضرورة اتباع الأنماط القيادية الحديثة حتى يتيح لها إيجاد بيئة عمل داخلية تتسم بالترابط والانسجام بين الإداريين.

٣- ضرورة الاستفادة من مستوى الثقة العالية بين الرؤساء والعاملين وبين العاملين فيما بينهم - كما أظهرت نتائج الدراسة - للحد من الاحتراق الوظيفي وذلك بتنظيم لقاءات دورية إما بشكل رسمي، أو غير رسمي للارتقاء بالرضا الوظيفي وتطوير بيئة العمل الداخلية لتكون داعمة ومحفزة للإداريين.

٤- إجراء مزيد من الدراسات حول دور بيئة العمل الداخلية في الحد من الاحتراق الوظيفي لتشمل أبعاداً أخرى لم تتناولها الدراسة الحالية كالتيكولوجيا، والهيكل التنظيمي والثقافة التنظيمية، والرقابة، وغيرها.

٥- إجراء مزيد من الدراسات المماثلة للدراسة الحالية في جامعات سعودية أخرى، ومقارنة نتائجها مع نتائج الدراسة الحالية.

قائمة المصادر

أولا - المصادر بالعربية:

- حرتاوي، هند عبد الله (١٩٩١). مستويات الاحتراق الوظيفي لدى المرشدين التربويين في المدارس الحكومية في الأردن، رسالة ماجستير جامعة اليرموك، إربد، الأردن.
- الحريري، إياد إدريس (٢٠١٢) أثر الرعاية المهنية على الاحتراق الوظيفي دراسة تطبيقية على هيئة الهلال الأحمر الدولة الإمارات العربية المتحدة المجلة العلمية للاقتصاد والتجارة، العدد ٤. مصر.
- الخرابشة، عمر، وعربيات أحمد (٢٠٠٥) الاحتراق النفسي لدى المعلمين العاملين مع الطلبة ذوي صعوبات التعلم في

غرف المصادر، مجلة جامعة أم القرى للعلوم التربوية والاجتماعية والإنسانية، المجلد (١٧). العدد (٢).

- خرفان، رولاء هاني حسني (٢٠٠٧) علاقات العمل في الجامعات الأردنية العامة وارتباطها بالروح المعنوية والأداء الوظيفي لأعضاء هيئة التدريس، رسالة دكتوراه جامعة عمان العربية، الأردن.

ثانيا - المصادر بالأجنبية:

- Jones, Gareth R. (2014). Organizational Theory, Design, and Change, Fifth Edition, Prentice Hall, New Jersey.
- Krejcie, R. & Morgan, D. (1970), Determining sample size for research activities, Educational and Psychological Measurement, pp30, 607-610.
- Kroupis, Ilias; Kouli, Olga; Kourtessis, Thomas. (2019) Physical Education Teacher's Job Satisfaction and Burnout Levels in Relation to School's Sport Facilities International Journal of Instruction, VOL 12 N4.
- Waktola, B, S. (2019) entitled: Boosting Employee Performance; Effects of Working Environment on Employees Performance: Case of Ethio-Telecom in Ambo Branch. Global Journal of Management and Business, VOL 19 NO 11.
- Williams, C. (2007). Empathy and Burnout in Male and Female Helping Professionals. In Nursing and Health, (12), 169-178.

تم بحمد الله