

مشكلة بحثية بعنوان: أثر الاحتراق الوظيفي على جودة العمل

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

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

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

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

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

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

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

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

(1) ما مظاهر الاحتراق الوظيفي لدى العاملين؟

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

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

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

المصادر والمراجع

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

مهارات بحثية 3

إعداد: خالد مطر العنزي
ID:241000534

كلية الادارة



المهمة الثانية: مقدمة الدراسة

الرسالة المختارة

هي للكاتب: محمد مبارك الرشدي

العنوان هو: " أثر استخدام طريقة الإدارة بالأهداف في أداء العاملين – دراسة تطبيقية في مؤسسة البترول الوطنية في دولة الكويت "

رابط النشر:

<https://emtyiaz.com/library/%D8%B1%D8%B3%D8%A7%D8%A6%D9%84-%D9%85%D8%A7%D8%AC%D8%B3%D8%AA%D9%8A%D8%B1-%D9%88%D8%AF%D9%83%D8%AA%D9%88%D8%B1%D8%A7%D8%A9-%D9%81%D9%89-%D8%A7%D9%84%D8%A5%D8%AF%D8%A7%D8%B1%D8%A9>

المقدمة

تعتبر المقدمة مدخلاً عاماً للدراسة، وهي تُمهّد للقارئ فكرة عامة عن الإدارة ثم تنتقل تدريجياً إلى تحديد موقع الإدارة بالأهداف ضمن التطور الإداري، والأسلوب الوصفي للمقدمة واضح، فقد حافظت على تسلسل منطقي يبدأ من العام إلى الخاص (من الإدارة إلى الإدارة بالأهداف). وهنا نجد وضوح الفكرة وسلاسة اللغة والتسلسل المنطقي المتدرج، والاستخدام لمصطلحات أكاديمية.

ثم يبدأ التعمق بتمهيد حيث تعتبر الإدارة بالأهداف كأحد الأساليب الحديثة في تحسين الأداء الإداري، وتُشكّل رابطاً بين المقدمة عامة والدراسة نفسها. وبشكل عام، مفهوم الإدارة يعتبر نشاطاً إنسانياً شاملاً يهدف إلى تحقيق الأهداف التنظيمية بكفاءة وفعالية. حيث تنتقل المقدمة تدريجياً إلى توضيح كيف تطورت الإدارة من مجرد ممارسة تقليدية إلى علم يقوم على أساليب وأدوات علمية، وصولاً إلى طرح الإدارة بالأهداف بوصفها أحد الأساليب الحديثة التي تسعى لتحسين الأداء وتحقيق نتائج قابلة للقياس.

المقدمة

بعد ذلك، تبين المقدمة أن الإدارة بالأهداف اكتسبت أهمية متزايدة نتيجة للتغيرات السريعة في بيئة الأعمال، وارتفاع مستوى المنافسة، وتعدّ الأنظمة المؤسسية، والحاجة إلى أساليب تشجع المشاركة والتحفيز.

ثم ربط هذا التطور بالحاجة الواقعية لتطبيق الإدارة بالأهداف في المؤسسات الكويتية الكبرى، وخاصة مؤسسة البترول الوطنية، بوصفها قطاعاً حيوياً يواجه تحديات إدارية ومهنية تتطلب تطويراً مستمراً في أداء العاملين.

وتختتم المقدمة بتحديد هدف الدراسة المتمثل في التعرف على أثر استخدام طريقة الإدارة بالأهداف في تحسين أداء العاملين، مع التركيز على العلاقة بين وضوح الأهداف، والمشاركة في صياغتها، والرضا الوظيفي. كما تعرض مجموعة من التساؤلات البحثية التي ستوجه الدراسة متبوعة بتبرير واضح لأهمية البحث من حيث إسهامه العلمي والتطبيقي.

ميزة المقدمة

ما امتازت به مقدمة الدراسة الترابط المنطقي والتسلسل المنهجي للمقدمة لتسير بتدرج علمي واضح من العام إلى الخاص، ومن النظري إلى التطبيق وهو أسلوب منهجي مثالي في كتابة مقدمات الرسائل الأكاديمية.

الوضوح في تحديد الإطار العام للدراسة حيث تم تعريف الإدارة، ثم إبراز موقع الإدارة بالأهداف ضمن المنظومة الإدارية الحديثة، مما يهيئ لنا فهم طبيعة الموضوع قبل الدخول في التفاصيل.

التوازن بين العرض المفاهيمي النظري وبين البيئة التطبيقية في قطاع النفط الكويتي، وهو يُعد نقطة قوة مهمة في الدراسات الميدانية مثل هذه الدراسة.

اللغة الأكاديمية والمباشرة بالأسلوب الذي يتسم بالوضوح والبنية اللغوية السليمة، خاليا من الغموض، ففي المقدمة استخدمت مصطلحات أكاديمية صحيحة مثل الكفاءة، الأداء، المشاركة، الأهداف، الرضا الوظيفي.

ميزة المقدمة

الواقعية والملاءمة فاختيار موضوع الإدارة بالأهداف يعكس التوجهات الإدارية الحديثة التي تُعنى بربط الأداء الفردي بالأهداف الاستراتيجية للمؤسسة وهو موضوع ذو صلة قوية ببيئة العمل المعاصرة.

الأسباب

سد فجوة تطبيقية في البيئة المحلية حيث أغلب الدراسات حول الإدارة بالأهداف تناولت مؤسسات غربية أو بيئات إدارية مختلفة. لذا، اختيار بيئة الكويت، وخاصة مؤسسة البترول الوطنية، لتطبيق هذا المفهوم في سياق عربي واقعي.

تسليط الضوء على الأداء الوظيفي والتركيز على أداء العاملين يُعدّ دافعاً تطبيقياً واضحاً، فالقطاع النفطي يعتمد بشكل مباشر على كفاءة الأفراد لتحقيق الإنتاجية.

وتزايد الحاجة إلى منهج إداري قائم على المشاركة فالإدارة بالأهداف تُعتبر فلسفة إدارية تشرك الموظف في وضع الهدف، وهو ما يتوافق مع متطلبات التحفيز ورفع الرضا الوظيفي، وهي قضايا حساسة في بيئات العمل الحديثة.

الأسباب

الجمع بين التحليل النظري والاختبار الميداني فالجانب النظري لا يكفي بل لابد من الجانب التطبيقي واختبار أثر الطريقة بأسلوب علمي إحصائي، وهو ما يُعطي الدراسة طابعها الأكاديمي الميداني القوي.

ملاحظات

قصور في الخلفية النظرية التاريخية, لم تكن النظرة التاريخية كافية لذكر تطور فكرة الإدارة بالأهداف منذ ظهورها الى عن كيفية تطبيقها في النظام المؤسسي الحديث. لو وجدت هذه الخلفية لكانت ستمنح المقدمة عمقاً معرفياً يربط النظرية بالتطور الزمني.

المقدمة خالية تقريباً من الدلالات أو الإشارة إلى بعض الدراسات السابقة فالمعايير الأكاديمية تقتضي أن تتضمن المقدمة إشارات لمصادر تدعم المفاهيم المطروحة مثل دراسات تطبيقية مشابهة للإدارة بالأهداف على مؤسسات وقطاعات أخرى أما مماثلة أو مختلفة.

غياب بعض المقارنات حيث كان من المفيد أن يذكر بعض المقارنات بين "الإدارة بالأهداف" وغيرها من الأساليب الإدارية مثل الإدارة بالنتائج أو إدارة الجودة الشاملة لإبراز تميز هذه الرسالة.



وشكراً