

جامعة ميد أوشن



كلية الإدارة

تخصص إدارة أعمال

تأثير الاحتراق الوظيفي على تحسين جودة الأداء دراسة تطبيقية

على المستشفيات الحكومية بمكة المكرمة

إعداد الطالب/

بندر سعود المحمادي

241002283

إشراف/

د. أسماء أبو عنزة

2024 – 1446

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ



أهدي هذا العمل إلى والديّ الحبيبين، اللذين كانا لي الدعم والسند الأكبر طوال حياتي. إلى والدتي العزيزة، التي كانت دائماً حنونة وداعمة، وإلى والدي الكريم، الذي غرس فيّ حب العلم والاجتهاد.

إلى زوجتي الغالية، التي كانت لي الشريك المخلص والداعم في كل خطوة من هذه الرحلة. أهدي هذا الإنجاز تقديرًا لصبرها وتفهمها ودعمها المتواصل.

إلى أساتذتي الأفاضل، الذين كانوا لي المعلمين والموجهين، وقدموا لي من علمهم وتوجيهاتهم ما ساعدني على إتمام هذا العمل.

إلى زملائي وأصدقائي الأعزاء، الذين وقفوا بجاني وساندوني في كل مرحلة، أهدي هذا العمل تقديرًا لصداقتهم ودعمهم.

وأخيرًا، أهدي هذا العمل لكل من ساهم في دعمي وشجعني على تحقيق هذا الإنجاز. أسأل الله أن يكون هذا العمل بداية لنجاحات أكبر ومستقبل أكثر إشراقًا.

شُكْرٌ وَتَقْدِيرٌ

الصلاة 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، الذين 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 نافعا ومثمرا، وأن يوفقنا جميعا لتحقيق المزيد من الإنجازات.

المستخلص

هدفت الدراسة إلى تحليل تأثير الاحتراق الوظيفي بأبعاده المختلفة (الإجهاد النفسي، تبلد المشاعر، نقص الشعور بالإنجاز) على تحسين جودة الأداء (كفاءة الأداء، الابتكار، المرونة، الانضباط، حجم العمل، الجودة، دقة العمل) في المستشفيات الحكومية بمكة المكرمة. اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي لجمع البيانات من خلال استبيان، حيث بلغ عينة الدراسة (384) طبيب وممرض، وقام الباحث بإجراء عدت زيارات للمستشفيات الحكومية بمكة المكرمة ووزع خلالها (400) استبانة، استرد منها (392) استبانة وبعد مراجعة الاستبانات تبين أن هناك (8) استبانات غير صالحة للتحليل الإحصائي .

أظهرت النتائج وجود أثر سلبي للاحتراق الوظيفي على الأداء العام للعاملين في المستشفيات الحكومية، حيث كانت الأبعاد الثلاثة للاحتراق الوظيفي مرتبطة بانخفاض ملحوظ في الأداء الوظيفي. توصلت الدراسة إلى أن تبلد المشاعر ونقص الشعور بالإنجاز كان لهما التأثير الأكبر في خفض كفاءة الأداء والجودة. أوصت الدراسة بضرورة تطوير استراتيجيات دعم الموظفين وتحسين بيئة العمل للحد من الاحتراق الوظيفي.

الكلمات المفتاحية: الاحتراق الوظيفي، كفاءة الأداء، المستشفيات الحكومية، مكة المكرمة.

قائمة المحتويات

ب.....	بسم الله الرحمن الرحيم
ج.....	إهداء
د.....	شكرو تقدير
ه.....	المستخلص
و.....	قائمة المحتويات
ط.....	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:
7.....	6.1 فروض الدراسة:
8.....	7.1 نموذج الدراسة:
9.....	8.1 الدراسات السابقة:
16.....	9.1 الفجوة البحثية:
16.....	10.1 المنطلقات النظرية للدراسة:
17.....	11.1 المنهجية وطرق البحث:
18.....	12.1 مصادر جمع البيانات:

18.....	13.1 أدوات الدراسة:
18.....	14.1 حدود الدراسة:
20.....	الفصل الثاني: الإطار النظري.....
20.....	المبحث الأول: الاحتراق الوظيفي.....
20.....	1.1.2 مفهوم الاحتراق الوظيفي.....
21.....	2.1.2 أسباب الاحتراق الوظيفي.....
22.....	3.1.2 أعراض الاحتراق الوظيفي.....
22.....	4.1.2 مراحل الاحتراق الوظيفي.....
23.....	5.1.2 أبعاد الاحتراق الوظيفي.....
25.....	المبحث الثاني: جودة الأداء.....
25.....	1.2.2 تعريف الأداء.....
26.....	2.2.2 عناصر الأداء.....
27.....	4.2.2 العوامل المؤثرة على جودة أداء العاملين.....
28.....	5.2.2 أهمية تحديد مستوى أداء العاملين.....
29.....	6.2.2 أبعاد الأداء.....
31.....	الفصل الثالث: منهجية الدراسة.....
31.....	1.3 تمهيد.....
31.....	2.3 نوع وطبيعة الدراسة.....
31.....	3.3 مجتمع الدراسة.....
31.....	4.3 عينة الدراسة.....

33.....	5.3 مصادر جمع البيانات:
35.....	6.3 اختبارات أداة الدراسة.....
39.....	6.3 متغيرات الدراسة.....
40.....	7.3 افتراضات تحليل الانحدار الخطي.....
41.....	8.3 الأساليب الإحصائية المستخدمة في التحليل:
43.....	الفصل الرابع: عرض النتائج.....
43.....	1.4 تمهيد:
43.....	2.4 النتائج الوصفية للمتغيرات الدراسة:
54.....	3.4 نتائج اختبار الفرضيات.....
57.....	الفصل الخامس: مناقشة النتائج والتوصيات.....
57.....	1.5 مناقشة النتائج الوصفية للمتغيرات الدراسة:
58.....	2.5 نتائج اختبار الفرضيات.....
61.....	3.5 التوصيات.....
62.....	Abstract.....
63.....	المراجع.....
63.....	أولاً: المراجع العربية:
66.....	ثانياً: المراجع الأجنبية:
I.....	الملاحق.....
II	استمارة استبيان.....

قائمة الجداول

رقم الصفحة	اسم الجدول
33	الجدول (1) توزيع أفراد عينة الدراسة تبعاً للمتغيرات الشخصية
34	الجدول (2): توزيع فقرات الأبعاد الفرعية للمتغير المستقل
35	الجدول (3) توزيع فقرات الأبعاد الفرعية للمتغير التابع
36	الجدول (4) اختبار مقياس الاستبانة
37	جدول (5) معاملات الثبات (كرونباخ (الفا) لأبعاد الدراسة ومجالاتها
38	الجدول (6) مصفوفة التدوير المتعامد لفقرات مجال الاحتراق الوظيفي
39	الجدول (7) مصفوفة التدوير المتعامد لفقرات مجال أداء العاملين
41	الجدول (8) اختبار التوزيع الطبيعي باستخدام اختبار Shapiro-Wilk
42	الجدول (9) نتائج اختبار الأزواج الخطي بين متغيرات الدراسة
45	الجدول رقم (10): الأوساط الحسابية لموافقة الأفراد المبحوثين على أبعاد المتغير المستقل الاحتراق الوظيفي مرتبة تنازلياً وفقاً للوسط الحسابي
46	الجدول رقم (11) : الأوساط الحسابية لموافقة الأفراد المبحوثين على فقرات بعد "الإجهاد النفسي" مرتبة تنازلياً وفقاً للوسط الحسابي
47	الجدول رقم (12) الأوساط الحسابية لموافقة الأفراد المبحوثين على فقرات بعد "تبلد المشاعر" مرتبة تنازلياً وفقاً للوسط الحسابي
48	الجدول رقم (13): الأوساط الحسابية لموافقة الأفراد المبحوثين على فقرات بعد "نقص الشعور بالإنجاز" مرتبة تنازلياً وفقاً للوسط الحسابي
49	الجدول رقم (14): الأوساط الحسابية لموافقة الأفراد المبحوثين على أبعاد المتغير التابع مستوى العاملين مرتبة تنازلياً وفقاً للوسط الحسابي

50	الجدول رقم (15): الأوساط الحسابية لموافقة الأفراد المبحوثين على فقرات بعد "كفاءة الأداء" مرتبة تنازلياً وفقاً للوسط الحسابي
51	الجدول رقم (16): الأوساط الحسابية لموافقة الأفراد المبحوثين على فقرات بعد الابتكار والمرونة مرتبة تنازلياً وفقاً للوسط الحسابي
52	الجدول رقم (17): الأوساط الحسابية لموافقة الأفراد المبحوثين على فقرات بعد "الانضباط" مرتبة تنازلياً وفقاً للوسط الحسابي
53	الجدول رقم (18): الأوساط الحسابية لموافقة الأفراد المبحوثين على فقرات بعد "حجم العمل" مرتبة تنازلياً وفقاً للوسط الحسابي
54	الجدول رقم (19): الأوساط الحسابية لموافقة الأفراد المبحوثين على فقرات بعد "الجودة" مرتبة تنازلياً وفقاً للوسط الحسابي
55	الجدول رقم (20): الأوساط الحسابية لموافقة الأفراد المبحوثين على فقرات بعد "دقة العمل" مرتبة تنازلياً وفقاً للوسط الحسابي
56	جدول (21): نتائج تطبيق معادلة الانحدار المتعدد لدراسة أثر أبعاد الاحتراق الوظيفي على مستوى أداء العاملين في المستشفيات الحكومية ككل

الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

1.1 مقدمة:

الاحتراق الوظيفي هو حالة من الإرهاق العاطفي والجسدي والعقلي التي تنتج عن ضغط العمل المزمّن والإجهاد المتواصل. هذه الظاهرة أصبحت شائعة بشكل متزايد في مكان العمل اليوم، حيث يواجه الموظفون تحديات متزايدة من حجم العمل، المهام المتنافسة، الجداول الزمنية الصارمة، والتوقعات المتزايدة من أصحاب العمل والعملاء. عندما لا يتم التعامل مع هذه العوامل بشكل صحيح، فإنها تؤدي إلى إرهاق الموظفين جسديًا وعاطفيًا، مما ينتج عنه انخفاض في إنتاجيتهم وأدائهم. الاحتراق الوظيفي له آثار خطيرة على الفرد والمنظمة على حد سواء. على المستوى الفردي، قد يؤدي إلى اضطرابات نفسية كالإكتئاب والقلق، وأعراض جسدية كالصداع والأرق، وانخفاض الدافعية والالتزام. على المستوى التنظيمي، يؤدي الاحتراق إلى ارتفاع معدلات الغياب والدوران الوظيفي، وانخفاض في الإنتاجية والجودة، وتدهور في العلاقات بين الموظفين، والتأثير السلبي على سمعة المنظمة. (جلال، 2019).

لذلك من الضروري أن تكون المنظمات على دراية بهذه المشكلة وأن تتخذ خطوات استباقية لمنع وإدارة الاحتراق الوظيفي. ذلك يتطلب تبني ثقافة داعمة، توفير برامج رعاية الموظفين، تنظيم جداول عمل مرنة، وتعزيز التوازن بين العمل والحياة الشخصية. بالتعاون بين الموظفين والإدارة، يمكن الحد من انتشار هذه الظاهرة المقلقة في بيئة العمل. (فلفل، 2020).

تحسين جودة الأداء الوظيفي هو عملية حيوية لنجاح أي منظمة في بيئة العمل المتنافسة اليوم. هذا الأمر يتطلب التزامًا مستمرًا من قبل الإدارة والموظفين على حد سواء. على مستوى المنظمة، يجب أن تكون هناك استراتيجية واضحة لضمان الجودة، والتي تشمل تحديد معايير الأداء المرغوبة، تطوير أنظمة رقابة وتقييم فعالة، وتوفير الموارد والتدريب اللازمين لتحقيق تلك المعايير. على المستوى الفردي، يتطلب تحسين الأداء من الموظفين أن يكونوا ملتزمين بتطوير مهاراتهم وقدراتهم بشكل مستمر. هذا يشمل المشاركة

في برامج التنمية المهنية، المبادرة بتحديد نقاط القوة والضعف في أدائهم الحالي، والعمل على تعزيز المهارات الفنية والقيادية والشخصية اللازمة لأداء وظائفهم بكفاءة. (Obaidat, 2020).

كما يجب أن تكون هناك ثقافة داعمة في المنظمة تشجع الموظفين على التحسين المستمر وتكافئ الأداء المتميز. ذلك يتحقق من خلال نظام فعال للتغذية الراجعة والتقييم، برامج تحفيز مناسبة، وتوفير فرص للترقى والتطور الوظيفي. بمشاركة جميع الأطراف، يمكن بناء بيئة عمل تحفز الجودة والتميز في الأداء. إن تحسين جودة الأداء هو مسؤولية مشتركة بين المنظمة والأفراد. من خلال التخطيط الاستراتيجي، التطوير المهني المستمر، والثقافة التنظيمية الداعمة، يمكن للمنظمات أن تحقق مستويات عالية من الجودة في أداء موظفيها، مما ينعكس إيجاباً على إنتاجيتهم وتنافسيتهم في السوق. (يوسف، 2021).

تواجه المستشفيات الحكومية في مكة المكرمة تحديات كبيرة فيما يتعلق بضمان تحسين جودة الأداء الوظيفي للموظفين. أحد أهم هذه التحديات هو ظاهرة الاحتراق الوظيفي، والتي تؤثر بشكل سلبي على قدرة الموظفين على تحقيق مستويات عالية من الأداء. دراسات سابقة أجريت على المستشفيات الحكومية في مكة المكرمة أظهرت أن الاحتراق الوظيفي مرتبط بعدة عوامل تنظيمية وفردية، من بينها الضغوط المفرطة في العمل، نقص الدعم الإداري والاجتماعي، عدم الرضا الوظيفي، وضعف التوازن بين الحياة الشخصية والمهنية. هذه العوامل تؤدي إلى شعور الموظفين بالإرهاق البدني والعاطفي، وفقدان الحماس والالتزام تجاه وظائفهم. (مرابط، 2019).

إن الاحتراق الوظيفي له تأثير مباشر وسلبي على جودة الأداء في المستشفيات. فالموظفون المحترقون يميلون إلى ارتكاب المزيد من الأخطاء الطبية، تقديم خدمات صحية أقل كفاءة، وعدم الاستجابة بفعالية لاحتياجات المرضى. هذا بدوره ينعكس سلباً على سمعة المستشفى وثقة المجتمع به. (Al-Halsa, 2020).

لمواجهة هذه التحديات، تحتاج المستشفيات الحكومية في مكة المكرمة إلى اتباع نهج شامل لإدارة الموارد البشرية يركز على الوقاية من الاحتراق الوظيفي وتعزيز الرضا الوظيفي. هذا يتضمن توفير بيئة عمل داعمة، برامج تدريب وتطوير مهني، نظم تحفيز مناسبة، وخدمات استشارية لصحة الموظفين النفسية

والبدنية. بهذه الطريقة، يمكن للمستشفيات تحقيق التوازن المطلوب بين احتياجات الموظفين واحتياجات المنظمة، مما ينعكس إيجاباً على جودة الأداء الوظيفي والخدمات الصحية المقدمة للمجتمع. (جلال، 2019).

لذا جاءت هذه الدراسة لتسلط الضوء على تأثير الاحتراق الوظيفي بأبعاده (الاجهاد النفسي، تبدل المشاعر، انخفاض الشعور بالإنجاز) على تحسين جودة الأداء دراسة تطبيقية على المستشفيات الحكومية بمكة المكرمة.

2.1 مشكلة الدراسة:

تواجه المستشفيات الحكومية في مكة المكرمة تحديات كبيرة في ضمان تحسين جودة الأداء الوظيفي للموظفين. أحد أبرز هذه التحديات هو ظاهرة الاحتراق الوظيفي، والتي تؤثر بشكل سلبي على قدرة الموظفين على تحقيق مستويات عالية من الأداء. الدراسات السابقة أجمعت على أن الاحتراق الوظيفي في المستشفيات الحكومية بمكة المكرمة مرتبط بمجموعة من العوامل التنظيمية والفردية. من بين هذه العوامل: الضغوط المفرطة في العمل، نقص الدعم الإداري والاجتماعي، عدم الرضا الوظيفي، وضعف التوازن بين الحياة الشخصية والمهنية. هذه العوامل تؤدي إلى شعور الموظفين بالإرهاق البدني والعاطفي، وفقدان الحماس والالتزام تجاه وظائفهم.

وفي ظل هذا الواقع، تواجه المستشفيات الحكومية في مكة المكرمة مشكلة رئيسية تتمثل في قدرة الاحتراق الوظيفي على التأثير سلباً على جودة الأداء الوظيفي للموظفين. حيث أن الموظفين المحترقين يميلون إلى ارتكاب المزيد من الأخطاء الطبية، تقديم خدمات صحية أقل كفاءة، وعدم الاستجابة بفعالية لاحتياجات المرضى. وهذا بدوره ينعكس سلباً على سمعة المستشفى وثقة المجتمع به.

لذلك، تبرز الحاجة الماسة لدى المستشفيات الحكومية في مكة المكرمة إلى الكشف عن طبيعة العلاقة بين الاحتراق الوظيفي وجودة الأداء الوظيفي للموظفين. وهذا يتطلب إجراء دراسة تطبيقية شاملة

لتحديد أبعاد هذه العلاقة ومحدداتها، بهدف وضع استراتيجيات فعالة للوقاية من الاحتراق الوظيفي وتحسين جودة أداء الموظفين في هذه المستشفيات الحكومية الحيوية.

وتتمثل مشكلة الدراسة في تسليط الضوء على تأثير الاحتراق الوظيفي بأبعاده (الاجهاد النفسي، تبلد المشاعر، انخفاض الشعور بالإنجاز) على تحسين جودة الأداء دراسة تطبيقية على المستشفيات الحكومية بمكة المكرمة.

3.1 أهمية الدراسة:

الأهمية النظرية: تنبع أهمية هذه الدراسة من أهمية متغير الاحتراق الوظيفي، حيث إن معالجة ظاهرة الاحتراق الوظيفي لدى العاملين في المستشفيات الحكومية بمكة المكرمة تُعد من أهم التحديات التي تواجهها هذه المؤسسات. في هذا السياق، تبرز أهمية تحسين جودة الأداء كأحد الحلول الرئيسية لضمان تقديم خدمات صحية ذات جودة عالية للمرضى.

تحسين جودة الأداء يُمثل متغيرًا حيويًا في معالجة مشكلة الاحتراق الوظيفي. عندما يكون هناك تحسين في جودة الأداء لدى العاملين، من حيث الالتزام بالمعايير المهنية والتطوير المستمر للمهارات، فإن ذلك ينعكس إيجابًا على قدرة المستشفى في تلبية احتياجات المرضى وتحقيق رضاهم. كما أن الأداء الجيد لهؤلاء العاملين يساعد في تعزيز الثقة بين المرضى والمؤسسة الصحية، وبالتالي تحقيق أهداف الجودة المنشودة.

علاوة على ذلك، فإن معالجة ظاهرة الاحتراق الوظيفي من خلال تحسين جودة الأداء يمكن أن يؤدي إلى زيادة رضا العاملين وتحسين مستوى الولاء التنظيمي لديهم، مما ينعكس بدوره على جودة الخدمات المقدمة للمرضى. وبالتالي، فإن هذه الدراسة تكتسب أهمية كبيرة في سعيها لتقديم حلول عملية لمعالجة مشكلة الاحتراق الوظيفي وتحسين جودة الأداء في المستشفيات الحكومية بمكة المكرمة.

الأهمية العلمية: من الناحية العملية، تبرز أهمية هذه الدراسة في مدى استفادة إدارات المستشفيات الحكومية من نتائجها وتوصياتها المتعلقة بمكافحة ظاهرة الاحتراق الوظيفي لدى الموظفين. حيث يُعد قطاع الرعاية الصحية من القطاعات الحيوية والرائدة في الاقتصاد السعودي، نظرًا لما يقدمه من خدمات صحية أساسية للمواطنين والمقيمين. ونظرًا لحساسية هذا القطاع وأهميته البالغة، فإن تحسين جودة الأداء فيه يُعد أمرًا بالغ الأهمية لضمان تقديم خدمات صحية متميزة للمرضى.

اكتشفت الدراسة أن ظاهرة الاحتراق الوظيفي لدى الموظفين في المستشفيات الحكومية بمكة المكرمة كان لها تأثير سلبي كبير على جودة الأداء والخدمات المقدمة. فالموظفون المحترقون وظيفيًا كانوا أقل قدرة على التركيز والإنتاجية وأكثر عرضة لأخطاء طبية مما أدى إلى تدني جودة الرعاية الصحية المقدمة للمرضى. وقد قدمت الدراسة مجموعة من التوصيات لإدارات المستشفيات حول كيفية الحد من هذه الظاهرة وتعزيز الرضا الوظيفي للموظفين، مثل توفير برامج دعم نفسي واجتماعي، تحسين بيئة العمل، وتطوير نظم الحوافز والمكافآت.

إن تطبيق هذه التوصيات من شأنه أن يُسهم بشكل ملموس في تحسين جودة الخدمات الصحية المقدمة في المستشفيات الحكومية بمكة المكرمة، وبالتالي المساهمة في رفع كفاءة وفاعلية القطاع الصحي في المملكة العربية السعودية ككل.

4.1 أهداف الدراسة:

هدفت الدراسة إلى التعرف على تأثير الاحتراق الوظيفي بأبعاده (الاجهاد النفسي، تبلد المشاعر، انخفاض الشعور بالإنجاز) على تحسين جودة الأداء دراسة تطبيقية على المستشفيات الحكومية بمكة المكرمة. ويتفرع منه مجموعة من الأهداف الفرعية:

- تحليل أثر الاحتراق الوظيفي على كفاءة الأداء لدى العاملين في المستشفيات الحكومية بمكة المكرمة.
- دراسة تأثير الاحتراق الوظيفي على الابتكار والمرونة لدى العاملين في المستشفيات الحكومية بمكة المكرمة.

- تقييم دور الاحتراق الوظيفي في التأثير على الانضباط لدى العاملين في المستشفيات الحكومية بمكة المكرمة.
- دراسة تأثير الاحتراق الوظيفي على حجم العمل في المستشفيات الحكومية بمكة المكرمة.
- قياس تأثير الاحتراق الوظيفي على جودة العمل لدى العاملين في المستشفيات الحكومية بمكة المكرمة.
- تحليل أثر الاحتراق الوظيفي على دقة العمل في المستشفيات الحكومية بمكة المكرمة.
- اقتراح توصيات عملية لمواجهة الاحتراق الوظيفي وتحسين جودة الأداء في المستشفيات الحكومية بمكة المكرمة.

5.1 تساؤلات الدراسة

السؤال الرئيسي الأول: ما هو أثر الاحتراق الوظيفي بأبعاده (الاجهاد النفسي، تبلد المشاعر، انخفاض الشعور بالإنجاز) على تحسين جودة الأداء دراسة تطبيقية على المستشفيات الحكومية بمكة المكرمة؟ وتتفرع منه عدة أسئلة فرعية كالتالي:

السؤال الفرعي الأول:

- ما هو أثر الاحتراق الوظيفي على كفاءة الأداء في المستشفيات الحكومية بمكة المكرمة؟
- السؤال الفرعي الثاني:
- ما هو أثر الاحتراق الوظيفي على الابتكار والمرونة في المستشفيات الحكومية بمكة المكرمة؟

السؤال الفرعي الثالث:

- ما هو أثر الاحتراق الوظيفي على الانضباط في المستشفيات الحكومية بمكة المكرمة؟

السؤال الفرعي الرابع:

- ما هو أثر الاحتراق الوظيفي على حجم العمل في المستشفيات الحكومية بمكة المكرمة؟

السؤال الفرعي الخامس:

- ما هو أثر الاحتراق الوظيفي على جودة العمل في المستشفيات الحكومية بمكة المكرمة؟

السؤال الفرعي السادس:

- ما هو أثر الاحتراق الوظيفي على دقة العمل في المستشفيات الحكومية بمكة المكرمة؟

6.1 فروض الدراسة:

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

الفرضية الرئيسية:

- لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) للاحتراق الوظيفي على أداء العاملين بأبعاده المختلفة (كفاءة الأداء، الابتكار، المرونة، الانضباط، حجم العمل، الجودة، دقة العمل) في المستشفيات الحكومية بمكة المكرمة. وتتفرع منه عدة فرضيات فرعية منها:

الفرضية الفرعية الأولى:

- لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) للاحتراق الوظيفي على كفاءة الأداء في المستشفيات الحكومية بمكة المكرمة.

الفرضية الفرعية الثانية:

- لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) للاحتراق الوظيفي على الابتكار والمرونة في المستشفيات الحكومية بمكة المكرمة.

الفرضية الفرعية الثالثة:

- لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) للاحتراق الوظيفي على الانضباط في المستشفيات الحكومية بمكة المكرمة.

الفرضية الفرعية الرابعة:

- لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) للاحتراق الوظيفي على حجم العمل في المستشفيات الحكومية بمكة المكرمة.

الفرضية الفرعية الخامسة:

- لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) للاحتراق الوظيفي على جودة العمل في المستشفيات الحكومية بمكة المكرمة.

الفرضية الفرعية السادسة:

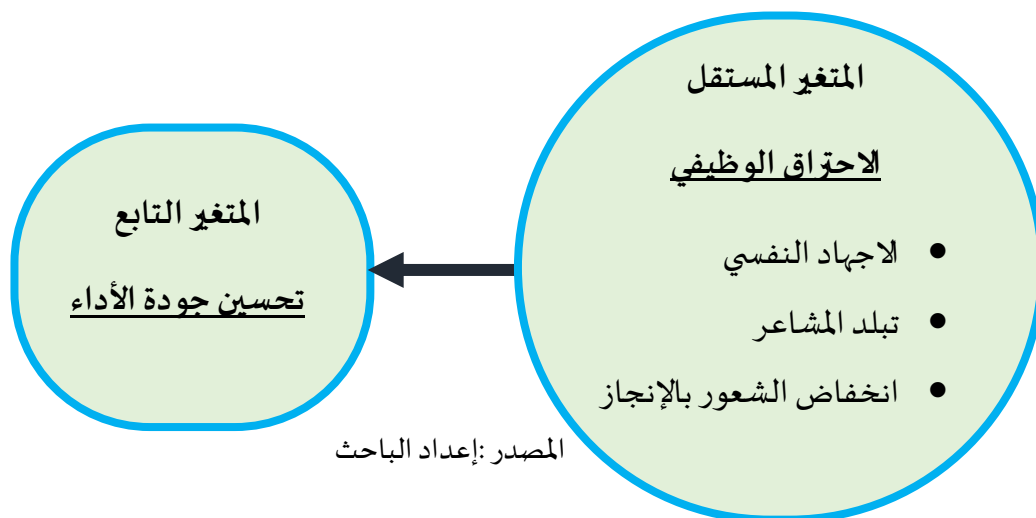
- لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) للاحتراق الوظيفي على دقة العمل في المستشفيات الحكومية بمكة المكرمة.

7.1 نموذج الدراسة

يهدف هذا النموذج إلى التعرف على أثر الاحتراق الوظيفي بأبعاده (الاجهاد النفسي، تبلد المشاعر، انخفاض الشعور بالإنجاز) على تحسين جودة الأداء دراسة تطبيقية على المستشفيات الحكومية بمكة المكرمة. ويتضمن المتغيرات التالية:

- المتغير المستقل: الاحتراق الوظيفي بأبعاده (الاجهاد النفسي، تبلد المشاعر، انخفاض الشعور بالإنجاز).
- المتغير التابع: تحسين جودة الأداء بمجموعة.

الشكل رقم (1) متغيرات الدراسة



المصدر: إعداد الباحث

8.1 الدراسات السابقة:

دراسة (نصر، 2023) بعنوان:

الاحتراق الوظيفي وعلاقته بالأداء الوظيفي: دراسة حالة على كلية الاقتصاد بجامعة سرت

الليبية

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، وتبلد 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 ارتباطا طرديا لتدني مستوى الإنجاز على مستوى الاحتراق الوظيفي، بالإضافة إلى وجود ارتباطا طرديا لتبلد المشاعر على مستوى الأداء الوظيفي، كما توصلت الدراسة إلى وجود علاقة للاحتراق الوظيفي على مستوى الأداء الوظيفي.

دراسة (بلبل، 2020) بعنوان:

الاحتراق الوظيفي داخل المؤسسات: موظفوا وزارة إعداد التراب الوطني والإسكان والتنمية

وسياسة المدينة نموذجاً

هدفت هذه الدراسة إلى الكشف عن مستوى الاحتراق الوظيفي لدى موظفي وزارة إعداد التراب الوطني والتنمية والإسكان وسياسه المدينة. والتعرف على مدى الاختلاف في مستوى الاحتراق الوظيفي لدى موظفي وزارة إعداد التراب الوطني والتنمية والإسكان وسياسه المدينة تُعزى للمتغيرات (الجنس، سنوات العمل، وجود الأم في الظهر، وجود تشنجات في المفاصل) ولتحقيق أهداف البحث تم الاعتماد على مقياس ماسلاش للاحتراق الوظيفي، وخلصت نتائج الدراسة إلى أن مستوى الاحتراق الوظيفي بشكل عام لدى موظفي وزارة التنمية كان عاليًا لدى أفراد العينة، وعدم وجود فروق بين الذكور والإناث في مستوى الاحتراق الوظيفي لدى الموظفين، ولا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الاحتراق الوظيفي حسب متغير سنوات العمل أو متغير المعاناة من الأم في الظهر والتشنجات في المفاصل.

دراسة (الشهري، 2023) بعنوان:

أثر الاحتراق الوظيفي على الاستقرار الوظيفي: دراسة تطبيقية على القطاع الصحي بمنطقة

عسير بالسعودية - 1444 هـ

هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر الاحتراق الوظيفي على الاستقرار الوظيفي: دراسة تطبيقية على القطاع الصحي بمنطقة عسير، واستخدم المنهج الوصفي التحليلي بأنه يهتم بدراسة الظاهرة كما توجد في الواقع، عن طريق جمع المعلومات والبيانات عنها وتصنيفها وتنظيمها والتعبير عنها بهدف الوصول إلى استنتاجات أو تعميمات تساعد في تطوير الواقع الذي تتم دراسته، ويتكون مجتمع الدراسة من جميع العاملين في القطاع الصحي بمنطقة عسير، وتم اختيار عينة عشوائية بسيطة مكونة من (400) موظفا ممن ينتمون لمجتمع الدراسة، وتوصلت الدراسة إلى مجموعة نتائج أن مستوى استجابات أفراد عينة الدراسة على أن هناك شعور بالإرهاك العاطفي بدرجة كبيرة، كما أكد أفراد العينة على أن الإنسانية داخل القطاع الصحي جاءت بدرجة ضعيفة، وتبين أن الإنجاز الشخصي كان بدرجة ضعيفة، وتبين أن الاستقرار

الوظيفي في القطاع الصحي بمنطقة عسير كان بدرجة متوسطة، وأخيرا بين أن هناك علاقة بين (الإنهاك العاطفي، الإنسانية، الإنجاز الشخصي) والاستقرار الوظيفي. وقد أفضت الدراسة إلى مجموعة من التوصيات تحسين رواتب العاملين في القطاع الصحي، وتوظيف المزيد من الموظفين العاملين خاصة الممارسين، وتحفيز الموظفين ماديا ومعنويا، وعمل لجنة خاصة تهتم بالعلاقات العامة بين العاملين، وتخفيف العبء العمل على العاملين وخاصة الممارسين مرونة في العمل، بما لا يتعارض مع سير العمل.

دراسة (بن درف، 2020) بعنوان:

علاقة الاحتراق النفسي بالرضا الوظيفي لدى الممرضين: دراسة ميدانية بمؤسسات الصحة العمومية بولاية مستغانم

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 (جلال، 2019) بعنوان:

أثر الإخلال بالعقد النفسي على الاحتراق الوظيفي: دراسة ميدانية على قطاع البترول المصري

هدفت الدراسة التعرف إلى التعرف على مدى أثر الإخلال بالعقد النفسي على أبعاد الاحتراق الوظيفي في شركات البترول، وتم الاعتماد في هذا البحث على المنهج الوصفي التحليلي ويتمثل مجتمع البحث في شركات البترول المصري بالقطاع العام في السويس، وتم اختيار عينة عشوائية بسيطة بلغت 380 مفردة من العاملين. وقد توصل البحث أن هناك أثر ذو دلالة إحصائية للإخلال بالعقد النفسي على

أبعاد الاحتراق الوظيفي (الإجهاد العاطفي، تدني الإنجاز، تبلد المشاعر، فقدان العنصر الإنساني، والسلبية في العلاقات) في شركات البترول المصري بالقطاع العام.

✚ دراسة (العولقي، 2022) بعنوان:

✚ أثر الإشراف التعسفي في خلق الاحتراق الوظيفي: الدور الوسيط لسلوكيات صمت الموظفين

أهتم هذا البحث بتحليل طبيعة التأثير المباشر وغير المباشر بين الإشراف التعسفي ومستوى الاحتراق الوظيفي من خلال صمت الموظفين بوصفها متغيراً وسيطاً في المستشفيات بمحافظة إب اليمنية. ولتحقيق ذلك، فقد تم اختيار عينة قوامها 305 من الموظفين، وتم استخدام قائمة استقصاء لجمع البيانات الأولية اللازمة لذلك، واختبار فرضيات البحث وصحة نموذجته تم استخدام نماذج المعادلات الهيكلية، وأسلوب تحليل المسار Path Analysis، وبينت النتائج وجود تأثير إيجابي مباشر للإشراف التعسفي في خلق الاحتراق الوظيفي، ووجود تأثير إيجابي مباشر للإشراف التعسفي في خلق سلوكيات صمت الموظفين بالمستشفيات محل الدراسة. كما بينت النتائج أن سلوكيات صمت الموظفين تتوسط العلاقة بين الإشراف التعسفي ومستوى الاحتراق الوظيفي بالمستشفيات محل الدراسة. وأخيراً، قدمت الدراسة توصيات عملية للإزالة أو تخفيض ممارسات الإشراف التعسفي ومنع أو تخفيض سلوكيات صمت الموظفين، وزيادة سلوكيات صوت الموظف، وتخفيض مستوى الاحتراق الوظيفي في المستشفيات محل الدراسة.

✚ دراسة (يوسف، 2021) بعنوان:

✚ انعكاسات الهضبة الوظيفية في الاحتراق الوظيفي: دراسة تحليلية لآراء عينة من العاملين في

المديرية العامة لتربية نينوي قسم تربية الحضر في القيامة

هدفت الدراسة إلى معرفة العلاقة التأثيرية بين الهضبة الوظيفية والاحتراق الوظيفي. ولغرض تحقيق أهداف الدراسة جرى بناء مخطط فرضي يحدد طبيعة العلاقة بين المتغير المستقل المتمثل بالهضبة الوظيفية بأبعادها (الهضبة الهيكلية، هضبة المحتوى، الهضبة الشخصية) والمتغير المعتمد المتمثل بالاحتراق الوظيفي بأبعاده (الإجهاد الوظيفي، نقص الشعور بالإنجاز، تبلد المشاعر) وانبثقت منه مجموعة

من الفرضيات التي تفترض وجود علاقة بين الهضبة الوظيفية والاحتراق الوظيفي، ولغرض اختبار فرضيات الدراسة هذه تم تطبيقها على عينة من العاملين في المديرية العامة لتربية نينوى - قسم تربية الحضر في القيارة باعتماد استمارة استبانة أعدت لهذا الغرض ووزعت على عينة بلغ عدد أفرادها (50) شخصا يمثلون مختلف المستويات الإدارية، وتم الاستعانة بمجموعة من الوسائل الإحصائية المتقدمة لوصف وتشخيص متغيرات الدراسة والوقوف على مستوى علاقات الارتباط والتأثير بينها. توصلت الدراسة إلى مجموعة من الاستنتاجات أهمها أن هناك حالة من الاستعداد والرغبة لدى العاملين لاكتساب مهارات وخبرات جديدة والحصول على مناصب أعلى، وأتضح وجود علاقة ارتباط وتأثير معنوية بين المتغيرين. ثم اختتمت الدراسة بمجموعة من التوصيات المتعلقة بمتغيراتها كان أهمها ضرورة توفير الكوادر الوظيفية المتخصصة المؤهلة والمدرّبة للقيام بإدارة شؤون الموظفين في المديرية المبحوثة.

📌 دراسة (مرابط، 2019) بعنوان:

📌 دراسة العلاقة بين العدالة التنظيمية والاحتراق الوظيفي: دراسة ميدانية بالمؤسسة

العمومية الاستشفائية سليمان عميرات - تقرت

هدف هذا البحث إلى التعرف على تأثير العدالة التنظيمية على الاحتراق الوظيفي في المؤسسة العمومية الاستشفائية سليمان عميرات- تقرت- ولاية ورقلة، طبقت الدراسة على عينة بسيطة مكونة من (100) ممرض وممرضة، ولتحقيق أهداف الدراسة استخدمت الباحثة الاستبيان كأداة لجمع البيانات، تم تحليل البيانات الواردة في الاستبيانات عن طريق استخدام الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (Spss.v22)، بالاعتماد على المتوسطات الحسابية، الانحرافات المعيارية، النسب المئوية، معاملات الارتباط، تحليل الانحدار الخطي، من خلالها توصلت الدراسة إلى النتائج التالية: وجود تأثير ذو دلالة إحصائية بين العدالة التنظيمية والاحتراق الوظيفي يعزز هذا قيمة معامل الارتباط ($R=0.21$) والعلاقة عكسية ضعيفة لأن معامل الارتباط إشارته سالبة، أما القوة التفسيرية للنموذج فقد بلغت ($R^2=0.46$). كما أوصت الدراسة بضرورة تعزيز العدالة التنظيمية بأبعادها الثلاثة للحد من ظاهرة الاحتراق الوظيفي لدى الممرضين.

دراسة (فلفلول، 2020) بعنوان:

الإرهاب التنظيمي وأثره على الاحتراق الوظيفي: بحث تحليلي لآراء عينة من العمال في المركب

المنجمي للفوسفات بئر العاتر تبسة (فترة الدراسة 2019)

تمثلت مشكلة الدراسة في تحديد مستوى الإرهاب التنظيمي والاحتراق الوظيفي في المركب المنجمي للفوسفات بئر العاتر، ودراسة مدى تأثير ظاهرة الإرهاب التنظيمي على الاحتراق الوظيفي، وتم القيام بدراسة ميدانية عن طريق توجيه الاستبيان لعينة من العمال، وتبين أن العمال يوافقون على وجود ظاهرة الإرهاب الداخلي وإرهاب الإدارة والإرهاب بين العاملين للعاملين، كما تبين أن الإرهاب بين العاملين له أكثر تأثير على الاحتراق الوظيفي.

دراسة (Obaidat, 2020) بعنوان:

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

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 (Heiba, 2023) بعنوان:

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

هدفت هذه الدراسة إلى التحقق من أثر التوافق الوظيفي على الاحتراق الوظيفي مع دعم المشرف كمتغير وسيط على العاملين في شركة ألفا بايب 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 (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 (Al-Halsa, 2020) بعنوان:

Burnout and its Relationship with Organizational Culture: Case Study of the Administrative Staff in Faculty of Sciences Mutah University Jordan

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 مرتفعا تقريبا بالنسبة إلى أبعاد الإجهاد العاطفي وتبدد الشخصية بينما كان قليلا لبعد التحصيل الشخصي المنخفض. وقد قدمت الدراسة عدة توصيات من بينها توسيع عينة الدراسة لتشمل جميع الموظفين الإداريين في الجامعة.

9.1 الفجوة البحثية:

- هناك نقص في الدراسات التي تتناول أثر الاحتراق الوظيفي على تحسين جودة الأداء دراسة تطبيقية على المستشفيات الحكومية بمكة المكرمة.
- معظم الدراسات لم تتناول بشكل كافٍ التفاعل بين مختلف أبعاد الاحتراق الوظيفي (الاجهاد النفسي، تبلد المشاعر، انخفاض الشعور بالإنجاز) وتأثيرها على تحسين جودة الأداء دراسة تطبيقية على المستشفيات الحكومية بمكة المكرمة.
- معظم الدراسات لم تتناول بشكل كافٍ التفاعل بين مختلف أبعاد تحسين جودة الأداء وكيفية تأثرها بمختلف أبعاد الاحتراق الوظيفي بأبعاده (الاجهاد النفسي، تبلد المشاعر، انخفاض الشعور بالإنجاز) دراسة تطبيقية على المستشفيات الحكومية بمكة المكرمة.
- هناك حاجة لدراسات تنابعة طويلة الأجل لتقييم أثر الاحتراق الوظيفي بأبعاده (الاجهاد النفسي، تبلد المشاعر، انخفاض الشعور بالإنجاز) على تحسين جودة الأداء بأبعادها مجتمعة دراسة تطبيقية على المستشفيات الحكومية بمكة المكرمة.

10.1 المنطلقات النظرية للدراسة:

النظرية البنائية تؤكد على أن المعرفة والفهم يتم بناؤهما بشكل نشط من قبل المتعلم اعتماداً على خبراته السابقة وتفاعله مع البيئة المحيطة. في سياق هذا البحث، يمكن تطبيق هذه النظرية على فهم ظاهرة الاحتراق الوظيفي لدى العاملين في المستشفيات الحكومية وكيف يؤثر ذلك على تحسين جودة الأداء. وفقاً للنظرية البنائية، فإن فهم ظاهرة الاحتراق الوظيفي يتطلب فهم خلفية وسياق العاملين في المستشفيات الحكومية وكيف يبنون تصوراتهم ومفاهيمهم عن البيئة الوظيفية والضغوط التي يواجهونها. هذا يشمل دراسة عوامل مثل الثقافة التنظيمية، بيئة العمل، طبيعة المهام والمسؤوليات، والدعم الإداري المقدم. كل هذه العوامل تشكل إطار مرجعي يؤثر على إدراك العاملين للاحتراق الوظيفي وكيفية تأثيره على أدائهم وجودة الخدمات المقدمة.

وفقاً للنظرية البنائية، سيتم اتباع منهج بحثي نوعي يركز على فهم وجهات نظر العاملين في المستشفيات الحكومية واستكشاف تجاربهم الشخصية حول ظاهرة الاحتراق الوظيفي وتأثيرها على جودة الأداء. سيتم استخدام أساليب مثل المقابلات المتعمقة والملاحظة المباشرة للحصول على بيانات غنية ومعقدة حول الموضوع. كما سيتم تحليل الوثائق والسجلات التنظيمية ذات الصلة لفهم السياق التنظيمي والإداري. وفقاً للنظرية البنائية، سيتم تفسير النتائج من خلال التركيز على كيفية بناء العاملين في المستشفيات الحكومية لفهمهم ومعانهم الخاصة حول ظاهرة الاحتراق الوظيفي وتأثيرها على جودة الأداء. سيتم إبراز الاختلافات الفردية والسياقية في تفسير هذه الظاهرة والعوامل المؤثرة عليها. كما سيتم ربط النتائج بالإطار النظري للنظرية البنائية لتوضيح كيفية بناء المعرفة والفهم من قبل العاملين.

11.1 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.

12.1 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.

13.1 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.

14.1 حدود الدراسة:

- حدود موضوعية : اقتصرَت الدراسة على التعرف على أثر الاحتراق الوظيفي بأبعاده (الاجهاد النفسي، تبلد المشاعر، انخفاض الشعور بالإنجاز) على تحسين جودة الأداء دراسة تطبيقية على المستشفيات الحكومية بمكة المكرمة.

- حدود مكانية: المستشفيات الحكومية في المملكة العربية السعودية.
- حدود زمانية: تم إعداد الدراسة في عام 2024.
- حدود بشرية: اقتصرت الدراسة على الموظفين الإداريين في المستشفيات الحكومية في المملكة العربية السعودية.

الفصل الثاني: الإطار النظري

المبحث الأول: الاحتراق الوظيفي

1.1.2 مفهوم الاحتراق الوظيفي

مفهوم الاحتراق الوظيفي يعتبر من المفاهيم الحديثة نسبياً ، التي ظهرت في مجال علم النفس التنظيمي، و أصبح مفهوم الاحتراق الوظيفي أو النفسي مصطلحاً واسع الانتشار وسمة من سمات المجتمع المعاصر وقد أظهر الظفري والقريوتي أن هذه الظاهرة الخطيرة تصيب أصحاب المهن الصعبة فتسبب لهم القصور والعجز عن تأدية العمل بالمستوى المطلوب (الظفري والقريوتي، 2019).

وقد عرف بأنه مجموعة أعراض تتمثل في الضغوطات و الإجهاد العصبي واستنزاف الطاقة الانفعالية والتجرد من الناحية الشخصية مع الإحساس بعدم الرضا عن الإنجاز في المجال المهني ويمكن أن تحدث لدى الأشخاص الذين يؤدون نوعاً من الأعمال التي تقتضي التعامل المباشر مع الناس.(القريوتي والخطيب، 2006)

وقد عرفه (الحري، 2016) هو حالة من الإرهاق النفسي والعاطفي والجسدي تحدث عندما يشعر العاملون بعدم الرضا عن عملهم وعدم قدرتهم على تلبية متطلباته، مما يؤدي إلى استنزاف الطاقة النفسية والعاطفية والتجرد من النواحي الشخصية، يتسبب هذا الاحتراق عادة عند الأفراد الذين يعملون في وظائف تتطلب التعامل المباشر مع الأفراد.

وأضاف المسعودي (2016) بأن الاحتراق الوظيفي هو "حالة نفسية عاطفية من سماتها الإحباط و التعب و فقدان الاهتمام الذي يتداخل مع العمل الوظيفي، نتيجة التعرض للضغوطات لفترة زمنية طويلة".

وعرفت ما سلاك الذي أورده (عبدالله 2020) بأنه مجموعة من أعراض الإجهاد العصبي والضغط واستنفاد الطاقة الانفعالية والتجرد عن الخواص الشخصية والإحساس بعدم الرضا عن الإنجاز الشخصي في المجال الوظيفي ويمكن أن تحدث لدى الأشخاص الذين يؤدون نوعا من الأعمال التي تقتضي التعامل المباشر مع الأشخاص .

وعرفته (العنزي، 2018) بأنه "حالة من الإجهاد الانفعالي، يحدث نتيجة تعرض الفرد العامل وبشكل مستمر لضغوط العمل المرتفعة، بحيث تؤدي إلى نقص في الكفاءة الشخصية للفرد، وضعف الاهتمام بالبعد الإنساني، وأكثر من يتعرض لهذه الحالة العاملون في المهن الخدمية التي تتطلب التعامل مع الآخرين؛ مثل الصحة والتدريس".

وأصبح الاحتراق الوظيفي مصطلحا واسع الانتشار و سمة من سمات المجتمع المعاصر ، و قد بينت ماسلاش ان هذه الظاهرة خطيرة وتصيب أصحاب الهمة الصعبة و تسبب لهم العجز والقصور في تأدية عملهم بالمستوى المطلوب (الظفري والقريوتي، 2019).

2.1.2 أسباب الاحتراق الوظيفي

1. زيادة عبء العمل والتصارع في أدوار الحياة
2. زيادة المهام وخاصة تلك التي من الصعب إنجازها
3. قلة أو عدم وجود التعزيز الإيجابي بأنواعه
4. التوزيع غير العادل للمهام
5. بيئة عمل سيئة وتجهيزات أو معدات رديئة
6. عدم توافق قيم ومبادئ الفرد مع الأعمال المطلوبة منه

3.1.2 أعراض الاحتراق الوظيفي

تتميز الأعراض المختلفة للاحتراق الوظيفي عن غيرها من الظواهر النفسية، حيث لا يظهر هذا الاحتراق فجأة عند الفرد ، بل يكون له مقدمات و أعراض ، ومن أهم هذه الأعراض (بن زهرة وبوخلوة، 2021) :

- **الأعراض الجسدية:** وتشمل الإرهاق الجسدي، العزلة النفسية، والصداع وارتفاع ضغط الدم، وآلام في العضلات والظهر، والتعب الشديد الذي يؤدي إلى فقدان الفرد لحماسة ونشاطه، كما تشمل الشعور الدائم بالإرهاق البدني طوال اليوم والإحساس بالتعب بعد القيام بأي عمل.
- **الأعراض النفسية الانفعالية:** وتشمل الإرهاق النفسي والعصبي والملل والإحباط، والإحساس بالعجز واليأس والشعور بالخوف والقلق والاكتئاب وعدم القدرة على اتخاذ القرارات، وعدم الثقة بالنفس وسرعة الغضب، بالإضافة إلى عدم الرغبة في الذهاب إلى العمل وفقدان الحماس.
- **الأعراض السلوكية:** وتشمل العزلة الاجتماعية والنفسية، وفقدان الاتصال الاجتماعي في العمل وعدم الرغبة في الحديث، والاتجاهات السلبية نحو العمل والزملاء، بالإضافة إلى ضعف القدرة على الإنجاز وتدني مستوى الأداء.
- **الأعراض المتعلقة بالعمل:** وتتمثل في اللامبالاة والغياب والتأخير والرغبة في ترك العمل، وعدم وضوح الدور وزيادة المسؤوليات وتعدد المهام المطلوبة، وضعف الاستعداد للتعامل مع ضغوط العمل، ونقص الإبداع والابتكار في العمل.

4.1.2 مراحل الاحتراق الوظيفي

يمر الاحتراق الوظيفي من ثلاث مراحل مختلفة وعلى الرغم من أن هذه الظاهرة لا تظهر أعراضها مرة واحدة، إلا أنها تظهر تدريجياً حسب نوع الاحتراق ، ووفقاً لـ (الزيوت، 2018) تتمثل المراحل الثلاثة في:

1. المرحلة الأولى: حيث يشعر الفرد بالاختلال وعدم التوازن بين الموارد المتاحة لديه والمسؤوليات والمطالب التي يواجهها، وفي هذه المرحلة لا يكون الموارد المتاحة كافية لمواجهة المسؤوليات والمطالب المتزايدة.
2. المرحلة الثانية: حيث يزداد الإجهاد والتوتر وتصبح معاناة الفرد نتيجة طبيعية ومباشرة لضغوط العمل.
3. المرحلة الثالثة: وهي المرحلة الأخيرة و تتميز بتغيرات في سلوكيات الفرد. فقد يصبح الفرد غير مهتم بالعمل ويعامل المراجعين بطريقة آلية، كما ينشغل بالحاجات الفردية.

5.1.2 أبعاد الاحتراق الوظيفي

وفقا لـ(الزيوت، 2018) تتمثل أبعاد الاحتراق الوظيفي في الآتي:

- **بعد الإجهاد الانفعالي:** وهو الإحساس بالتعب والإرهاق وعدم الاستجابة للتحديات في العمل، وينجم هذا البعد عادة عن زيادة الضغوط النفسية والعاطفية المتعلقة بالعمل، والتي يمكن أن تؤدي إلى فقدان الثقة بالذات والروح المعنوية والشعور بالإحباط النفسي.
- **بعد تبدل المشاعر:** وهو انعدام الشعور بالمسؤولية الاجتماعية والاستجابة القاسية للآخرين، ويمكن أن يحدث نتيجة الضغط الزائد والتحديات المتزايدة في العمل، والذي يؤدي إلى فقدان المثالية ووضع حواجز عاطفية مع الآخرين.
- **نقص الشعور بالإنجاز الشخصي:** ويشير هذا البعد إلى عدم الرضا عن الأداء الشخصي والشعور بعدم الفعالية في القيام بالمهام بنفس المستوى الذي كان يتم القيام به في السابق، ويمكن أن يؤدي ذلك إلى تقليل الحماس والإنتاجية وزيادة الخطأ في العمل، وعادة ما ينتج هذا البعد من توقعات غير واقعية للموظفين فيما يتعلق بمستوى أدائهم أو من عدم تلقيهم التقدير والتشجيع الكافي من الزملاء والإدارة ، ومن الأعراض الشائعة لهذا البعد الشعور بالإحباط والتشاؤم وعدم القدرة على التركيز والتفكير بشكل واضح وصحيح.

- وتعتبر هذه الأبعاد مهمة جداً لفهم الاحتراق الوظيفي، ولذلك يجب على أرباب العمل اتخاذ الإجراءات اللازمة لتحسين بيئة العمل والحفاظ على صحة الموظفين العقلية والنفسية والاهتمام بتطويرهم المهني والشخصي.

المبحث الثاني: جودة الأداء

1.2.2 تعريف الأداء

يعتبر الأداء من المفاهيم التي حظيت باهتمامًا كبيرًا في الدراسات الإدارية بشكل عام وفي دراسات الموارد البشرية بشكل خاص، نظراً لأهميته على مستوى الفرد والمؤسسة، تهدف هذه الدراسات إلى تحديد التعريفات المختلفة لمفهوم الأداء في المجال الإداري، حيث تسعى المؤسسات اليوم بشتى أنواعها إلى تعظيم الإنتاجية وتحسين أداء العاملين لتحقيق أهدافها والوصول إلى النجاح والاستمرارية.

وتعد الأداء وسيلة مهمة للمؤسسات العملية في تحقيق أهدافها ورسالتها، و عاملاً فعالاً في إنجاز الغايات والأهداف التنظيمية، لذلك يتم إيلاء درجات أهمية كبيرة للأداء وكيفية تحسينه والحفاظ عليه ، كما أنه يعد عاملاً مهماً في نجاح واستمرارية المنظمات. (أبو عساف، 2017)

يعرف الأداء بأنه النتائج والأهداف التي تسعى المؤسسة لتحقيقها من خلال عملياتها وموظفيها، ويعكس النشاطات والواجبات التي يقوم بها الموظفون داخل المنظمة، فهو يرتبط بالأهداف المنشودة والخطط اللازمة لتحقيقها، وضمان استمرارية واستدامة العمل في المنظمات.(الخليل، 2017)

وأشار إبراهيم (2021) يشير إلى أن الأداء يعكس درجة تحقيق الموظف للمهام الموكلة لوظيفته، وأنه يقاس على أساس النتائج التي تم تحقيقها بالفعل، بينما يشير الجهد إلى الطاقة المبذولة لتحقيق هذه النتائج، يمكن أن يحدث الخلط بين هذين المفهومين في بعض الأحيان، ولكن الأداء يعكس بشكل أكبر قدرة الموظف على تحقيق الأهداف وإنجاز المهام بكفاءة وفعالية.

ويضيف سعادة (2018) أن أداء العاملين يرتبط بمدى تحقيقهم للأهداف المحددة وتحقيقهم لمعايير الجودة المطلوبة، بالإضافة إلى مدى استخدامهم للموارد المتاحة بكفاءة وفاعلية، كما يعتبر أداء العاملين عاملاً حاسماً في تحسين أداء المنظمة بشكل عام، وتحقيق الأهداف والرؤية التنظيمية.

وأشار حامد (2017) إلى أن أداء العاملين يتطلب فهمًا وإدراكًا لمهامهم واختصاصاتهم، بالإضافة إلى القدرة على التعامل مع التوقعات المستقبلية التي قد تواجههم خلال العمل، ويمكن اعتبار هذا التعريف مشابهًا لتعريف سعادة (2018) الذي يشير إلى الأنشطة والمهام التي يتكون منها عمل العامل، والتي ينبغي أن تتم بمستوى عالٍ من الفهم والإدراك والاستيعاب، وذلك لتحقيق المعدل المفروض لأدائه.

2.2.2 عناصر الأداء

يتكون مفهوم الأداء من عدة عناصر، ويمكن إيجازها على النحو التالي، بناءً على تعريف العطية (2013):

- المعرفة بمتطلبات الوظيفة: وتشمل الخبرة والمهارة الفنية والمعرفة اللازمة للقيام بالمهام المطلوبة.
- حجم العمل وسرعة الإنجاز: ويتعلق بكفاءة وفعالية الفرد في القيام بالمهام باستخدام المهارات والمعلومات المتاحة لديه.
- القدرة على تحمل المسؤولية والالتزام: وتشمل القدرة على إنجاز العمل في الموعد المحدد، وتحمل المسؤولية اللازمة لتنفيذ المهام بجدية وإصرار.
- وضوح الأدوار والمهام والمسؤوليات: ويتعلق بتوضيح الأهداف والمهام والمسؤوليات المطلوبة من الفرد في إطار العمل.
- بيئة التنظيم: وتشمل العوامل الداخلية للمنظمة، مثل تنظيم الأهداف والموارد وهيكل العمل، بينما تتضمن العوامل الخارجية: العوامل الاقتصادية، الاجتماعية، التكنولوجية، السياسية، والقانونية.

3.2.2 أهداف تحسين جودة الأداء

إن هدف إدارة الأداء هو الحصول على أفضل النتائج من الأداء في المؤسسة، سواء كان ذلك في صعيد الأفراد أو فرق العمل أو المؤسسة ككل، وذلك عن طريق تناسق هذا الأداء مع الأهداف والخطط والمعايير المحددة مسبقًا.

ووفقاً لـ (Midya & Abdul, 2019) تتلخص الأهداف المباشرة لإدارة الأداء فيما يلي:

- وضع نظام معلومات عن أداء الموارد البشرية وتحديثه باستمرار لمتابعة التغييرات.
- تشجيع تبادل المعلومات والآراء والخبرات بين الموارد البشرية وقيادتها.
- تسهيل عملية توجيه وإرشاد الموارد البشرية من قبل المشرفين.
- تقييم الأداء بشكل مستمر وتحديد الأخطاء ومعالجتها قبل أن تتحول إلى سلوك دائم.
- توفير المناخ الملائم للتفاوض حول المشكلات والتحديات.
- تسهيل عملية اختيار القيادات وتفويض الصلاحيات.
- تشجيع الإدارة الذاتية لأداء الأفراد.
- إشاعة جو من التوافق والتعاون بدلاً من التحكم والسيطرة.

4.2.2 العوامل المؤثرة على جودة أداء العاملين

- عدم وجود أهداف محددة: عدم وجود خطط وأهداف محددة ومفصلة للشركة يؤدي إلى عدم القدرة على قياس التقدم والأداء وعدم القدرة على محاسبة الفريق على مستواهم الأدائي لعدم وجود معايير محددة لقياس الأداء. وبالتالي، يؤدي التخطيط إلى تحديد ما يتوقع من كل فرد وتحقيقه (الحريري، 2016).
- عدم المشاركة في الإدارة: عدم مشاركة العاملين في مختلف مستويات الإدارة في تحديد الأهداف واتخاذ القرارات يؤدي إلى فجوة بين القيادة الإدارية والعاملين في المستويات الأخرى، وبالتالي يؤدي إلى ضعف شعور العاملين بالمسؤولية وعدم القدرة على العمل الجماعي لتحقيق أهداف الشركة ويؤدي أيضاً إلى تراجع الأداء لعدم المشاركة في تحديد الأهداف (البارودي، 2015).
- التسبب الإداري: التسبب الإداري داخل الشركات يتمثل في ضياع ساعات العمل في أمور غير مهمة أو المهمة ولكن بطريقة سلبية تؤثر على أداء الآخرين وعدم القدرة على اتخاذ القرارات. ويمكن أن

ينشأ التسيب الإداري بسبب أسلوب القيادة أو الإشراف أو الثقافة التنظيمية السائدة في الشركة.
(القرزعي، 2013)

- الرضا الوظيفي: يؤثر الرضا الوظيفي بشكل كبير على أداء العاملين داخل الشركات، ويتمثل الرضا الوظيفي في مدى رضا العاملين عن مهامهم ووظائفهم وشعورهم بالسعادة جراء أداء هذه المهام. يؤدي ارتفاع مستوى العمل هو أمر إيجابي يمكن أن يحدث في الشركات، وقد يتم تحقيقه من خلال عدة عوامل مثل زيادة الرضا الوظيفي لدى العاملين وتوفير التدريب اللازم لهم، والمشاركة في الإدارة ووضع الأهداف المحددة، والحد من التسيب الإداري. (الخليل، 2017)

ومن الأسباب الأخرى التي يمكن أن تساهم في ارتفاع مستوى العمل هي توفير بيئة عمل ملائمة ومحفزة، والاهتمام بصحة وسلامة العاملين، وتقدير وتشجيع الأداء المميز والمبادرة الإيجابية. بشكل عام، فإن رفع مستوى العمل يمكن أن يؤدي إلى تحسين الإنتاجية والجودة وتعزيز تنافسية الشركة في السوق، وهو أمر يعود بالفائدة على الشركة وعلى العاملين فيها.

5.2.2 أهمية تحديد مستوى أداء العاملين

تحديد مستوى أداء العاملين يعتبر أمراً حيوياً لنجاح واستمرارية الشركات، وخاصة الشركات السياحية، وذلك لعدة أسباب (المسعودي، 2016) منها:

- يمكن للشركة من خلال تحديد مستوى أداء العاملين التعرف على نقاط القوة والضعف لديهم ومعالجتها بشكل فعال لزيادة الإنتاجية والفاعلية.
- يساهم تحديد مستوى الأداء في الكشف عن القدرات والطاقات الكامنة للعاملين وتحفيزهم على تطويرها والعمل بجدية، وتقييم برامج وسياسات هذه الإدارة.
- يمكن للأداء المتميز الفعال أن يساعد الشركة في خلق ميزة تنافسية والابتكار في أداؤها.

- يؤدي تحديد مستوى أداء العاملين إلى رفع معنوياتهم وزيادة شعورهم بالمسؤولية، وتحقيق أهداف الشركة بشكل فعال. كما يعد قياس الأداء أحد العوامل الأساسية في الكشف عن الاحتياجات التدريبية وتحديد برامج التدريب والتطوير اللازمة.
- يساعد الأداء المتميز الفعال في تحقيق أهداف الشركة.
- يستخدم أداء العاملين كمقياس في ترشيح العاملين لشغل الوظائف الأعلى.

6.2.2 أبعاد الأداء

تمثلت أبعاد الأداء في الآتي (اليامي وآخرون، 2022):

- دقة الأداء: وهي المجموعة من الخطوات التي يتعين اتباعها لتنفيذ المهام الوظيفية بدقة، من خلال تطبيق الأنظمة والتعليمات بدقة ومراجعة العمل بدقة والتركيز على الواجبات وتنفيذها بنجاح.
- سرعة الأداء: وهي الفترة الزمنية التي يستغرقها العامل لتنفيذ مهامه الوظيفية بدقة وسرعة، وتشمل توزيع المهام الوظيفية بشكل صحيح واحترام أوقات العمل واستغلالها بالعمل، وليس بالأعمال الشخصية، والزيارات والمكالمات، وتحديد الأولويات.
- جودة الأداء: وهي المواصفات والمعايير التي وضعتها المؤسسة مسبقاً للخدمات والمنتجات المقدمة للعملاء، ويتم تحسين جودة الخدمة والمنتجات من خلال تطبيق البرامج المناسبة والتعامل مع العملاء بطريقة لينة.
- معرفة متطلبات العمل: وتتضمن المعرفة المهنية والفنية والمهنية المتخصصة والمعرفة التي تناسب قطاع العمل الذي يعمل به الفرد، والمعرفة العملية، والفهم والإدراك الواسع لبيئة الأعمال المتغيرة وطبيعتها، وأخيراً المعرفة باستخدام التكنولوجيا، وتعد معرفة العاملين بمتطلبات العمل عاملاً مهماً للقدررة على الفهم والإدراك والتصرف بشكل ملائم في العمل.
- حجم العمل: يشير إلى مدى الطاقة الجسمانية أو العقلية التي يبذلها الفرد في العمل خلال فترة زمنية محددة، بالإضافة إلى سرعة أدائه للعمل المطلوب. يجب أن يكون حجم العمل المنجز في

متناول الفرد، ولا يجب أن يتعدى قدراته وإمكانياته. إذا كان الحجم كبيرًا جدًا، فإن هذا قد يؤدي إلى بطء الأداء والتراخي لدى العاملين. قد يتسبب هذا في مشاكل في المستقبل، حيث قد يصعب تحسين معدلات الأداء. لذلك، يفضل الاتفاق على حجم وكمية العمل المنجز بحيث يتم تحقيق معدل مقبول من النمو في معدل الأداء، مع الأخذ في الاعتبار ما يتعلمه الفرد من الخبرات والتسهيلات المتاحة له. (الحريري، 2017)

الفصل الثالث: منهجية الدراسة

1.3 تمهيد:

يشتمل هذا الفصل على منهجية الدراسة، وأهم الإجراءات التي استخدمها الباحث من أجل تنفيذ هذه الدراسة، والتي تمثلت في تحديد مجتمع الدراسة، والطرق التي استخدمت في جمع البيانات التي احتاجت إليها الدراسة، وأهم الأساليب الإحصائية التي تم من خلال تحليل البيانات، وكيفية الوصول إلى نتائج الدراسة.

2.3 نوع وطبيعة الدراسة:

استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي الذي يعتمد على دراسة الظاهرة كما هي في الواقع ووصفها وصفاً دقيقاً، ثم تحليل العلاقات الارتباطية التي توجد بين المتغير المستقل الذي تمثل في الاحتراق الوظيفي، والمتغير التابع الذي تمثل في أداء العاملين في محاولة للتعرف على الأثر الذي أحدثه المتغير المستقل في المتغير التابع، وذلك من أجل الوصول إلى استنتاجات تساهم في تطوير الواقع وتحسينه.

3.3 مجتمع الدراسة:

تكون مجتمع الدراسة من الأطباء والممرضين في المستشفيات الحكومية بمكة المكرمة

4.3 عينة الدراسة:

بلغ عينة الدراسة (384) طبيب وممرض، وقام الباحث بإجراء عدت زيارات للمستشفيات الحكومية بمكة المكرمة ووزع خلالها (400) استبانة، استرد منها (392) استبانة وبعد مراجعة الاستبانات تبين أن هناك (8) استبانات غير صالحة للتحليل الإحصائي، الجدول رقم (2-3) يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة تبعاً لمتغيراتها.

الجدول (1) توزيع أفراد عينة الدراسة تبعاً للمتغيرات الشخصية

المتغيرات	الفئات	التكرار	النسبة المئوية
الجنس	ذكر	105	27.3
	أنثى	279	72.7
	المجموع	384	100.0
عدد سنوات الخبرة في مجال العمل الحالي	أقل من 5 سنوات	63	16.4
	من 5 سنوات إلى أقل من 10 سنوات	176	45.8
	من 10 سنوات إلى أقل من 15 سنة	48	12.5
	من 15 سنة إلى أقل من 20 سنة	54	14.1
	20 سنة فأكثر	43	11.2
	المجموع	384	100.0
المسمى الوظيفي	طبيب	162	42.2
	ممرض	222	57.8
	المجموع	384	100.0

يظهر من الجدول رقم (1) ما يلي:

1. أن عدد الذكور في عينة الدراسة بلغ (105) بما نسبته (27.3%) من إجمالي أفراد عينة الدراسة، بينما بلغ عدد الإناث (279) بما نسبته (72.7%) من إجمالي أفراد عينة الدراسة، وهذا يعود إلى أن هناك وظائف ومهن طبية تختص بالإناث بدون الذكور مثل القبالة.
2. بلغت أعلى نسبة مئوية لتوزيع أفراد عينة الدراسة تبعاً لمتغير عدد سنوات الخبرة في مجال العمل الحالي (45.8%) لعدد سنوات الخبرة من 5 سنوات إلى أقل من 10 سنوات، بينما بلغت أدنى نسبة مئوية (11.2%) لعدد سنوات الخبرة (20) سنة فأكثر. ويعود السبب في ذلك إلى ارتفاع نسب الدوران الوظيفي في المستشفيات الحكومية.

3. بلغت أعلى نسبة مئوية لتوزيع أفراد عينة الدراسة تبعاً لمتغير المسمى الوظيفي (57.8%) للمسمى الوظيفي (ممرض)، بينما بلغت أدنى نسبة مئوية (42.2%) للمسمى الوظيفي (طبيب)، ويعود السبب في ذلك إلى حاجة جميع الأقسام في المستشفيات لعدد أكبر من العاملين في مهنة التمريض.

5.3 مصادر جمع البيانات:

اعتمد الباحث على مصدرين رئيسيين لجمع المعلومات والبيانات اللازمة للدراسة؛ والتي تمثلت في:

✚ **المصادر الثانوية** تمثلت هذه المصادر في مجموعة من الكتب والدوريات ذات العلاقة بموضوع البحث إضافة إلى المعلومات المتوفرة حول الموضوع والموجودة على المواقع المعتمدة على الإنترنت.

✚ **المصادر الأولية** ولأغراض الحصول على البيانات اللازمة للوصول إلى النتائج المطلوبة من الدراسة فقد تم تطوير استبانة ذات علاقة بموضوع الدراسة، وذلك بالاعتماد على الإطار النظري لهذه الدراسة، والدراسات السابقة التي تم عرضها سابقاً، حيث تكونت هذه الاستبانة من ثلاثة أجزاء (ملحق رقم (2)، وقد اشتمل الجزء الأول منها على المعلومات الشخصية والوظيفية المتعلقة بأفراد عينة الدراسة، والتي تمثلت في الجنس، عدد سنوات الخبرة في مجال العمل الحالي، المسمى الوظيفي

وتكون الجزء الثاني من الاستبانة من (18) فقرة تعكس تقييم أفراد عينة الدراسة لمستوى الاحتراق الوظيفي، والذي تكون من مجموعة من الأبعاد الفرعية كما هي موضحة في الجدول (2)

الجدول (2): توزيع فقرات الأبعاد الفرعية للمتغير المستقل

البعد	عدد الفقرات	تسلسل الفقرات في الاستبانة
الإجهاد النفسي	8	8-1
تبلد المشاعر	4	12-9
نقص الشعور بالإنجاز	6	18-13
مجال الاحتراق الوظيفي	18	18-1

وتكون الجزء الثالث من الاستبانة من (23) فقرة تعكس تقييم أفراد العينة المدروسة لمستوى

الأداء، والذي تكون من مجموعة من الأبعاد الفرعية كما هي موضحة في الجدول (3):

الجدول (3) توزيع فقرات الأبعاد الفرعية للمتغير التابع

البعد	عدد الفقرات	تسلسل الفقرات في الاستبانة
كفاءة الأداء	4	4-1
الابتكار والمرونة	4	8-5
الانضباط	4	12-9
حجم العمل	3	15-13
الجودة	3	18-16
دقة العمل	5	23-18
الأداء	23	23-1

لتحليل بيانات واختبار فرضيات الدراسة تم الاعتماد على مقياس ليكرت الخماسي في الإجابة عن

الأسئلة وذلك حسب الدرجة التالية: درجة (1) تعبر عن درجة موافقة قليلة جداً، درجة (2) تعبر عن درجة

موافقة قليلة، درجة (3) تعبر عن درجة موافقة متوسطة، درجة (4) تعبر عن درجة موافقة كبيرة، درجة

(5) تعبر عن درجة موافقة كبيرة جداً، ولتفسير المتوسطات الحسابية لتقديرات أفراد عينة الدراسة على

كل فقرة من فقرات الاستبانة وعلى كل مجال من مجالاتها: تم

استخدام المعيار الاحصائي الاتي والمبين في الجدول (4):

الجدول (4) اختبار مقياس الاستبانة

الدرجة	5	4	3	2	1
مستوي الموافقة	بدرجة كبيرة جداً	بدرجة كبيرة	بدرجة متوسطة	بدرجة قليلة	بدرجة قليلة جداً

أما فيما يتعلق بالحدود التي اعتمدها هذه الدراسة عند التعليق على المتوسط الحسابي للمتغيرات الواردة في نموذجها لتحديد درجة الموافقة فقد حدد الباحث ثلاث مستويات هي (مرتفع، متوسط، منخفض) بناءً على المعادلة الآتية:

طول الفترة = (الحد الأعلى للبديل - الحد الأدنى للبديل) / عدد المستويات

وبذلك تكون المستويات كالتالي: $1.33 = 3/4 = 3/(5-1)$

- أقل من 2.33 درجة منخفضة.
- من 2.33 - أقل من 3.66 درجة متوسطة.
- أكثر أو يساوي 3.66 مرتفعة.

6.3 اختبارات أداة الدراسة.

وللتأكد من الصدق والثبات قام الباحث بقياس ما يجب قياسه والوصول إلى مستوى عالٍ من الصدق الداخلي في الدراسة، وللتعرف على قدرة أداة الدراسة من قياس متغيرات هذه الدراسة واختبار مدى صلاحيتها كأداة لجمع البيانات والمعلومات، فقد قام الباحث بإخضاعها إلى عدة اختبارات أهمها:

✚ ثبات الأداة:

للتأكد من ثبات أداة تم تطبيق معادلة كرونباخ ألفا (Chronbacha) على جميع فقرات أبعاد ومجال الدراسة والأداة ككل، كما هو مبين في جدول (5) الذي يوضح معاملات الثبات.

جدول (5) معاملات الثبات (كرونباخ (الفا) لأبعاد الدراسة ومجالاتها

مجال	البعد	عدد الفقرات	معامل الثبات
الاحتراق الوظيفي	الإجهاد النفسي	8	0.869
	تبلد المشاعر	4	0.925
	نقص الشعور بالإنجاز	6	0.854
	الاحتراق الوظيفي ككل	18	0.931
أداء العاملين	كفاءة الأداء	4	0.801
	الابتكار والمرونة	4	0.892
	الانضباط	4	0.906
	حجم العمل	3	0.743
	الجودة	3	0.764
	دقة العمل	5	0.814
	أداء العاملين ككل	23	0.950

يظهر الجدول رقم (5) جميع قيم معاملات الثبات بطريقة (كرونباخ الفا) كانت مقبولة لأغراض التطبيق، حيث إنها تراوحت بين (0.743-0.950)، وقد أشارت الدراسات إلى قبول معاملات الثبات وجمعها قيم مقبولة لأغراض التطبيق؛ إذ أشارت معظم الدراسات إلى أن نسبة قبول معامل الثبات (0.60) (2002 Amir & Sonderpandian).

التحليل العاملي الاستكشافي

تم استخدام التحليل العاملي الاستكشافي (Exploratory Factor Analysis). ويبين الجدول (6) مصفوفة التدوير لفقرات المجال الأول وهو مجال الاحتراق الوظيفي الذي يضم (3) مجالات تم قياسها باستخدام (18) فقرة.

الجدول (6) مصفوفة التدوير المتعامد لفقرات مجال الاحتراق الوظيفي

العوامل			ترتيب الفقرات في الاستبانة
3	2	1	
		0.888	1
		0.909	2
		0.841	3
		0.931	4
		0.892	5
		0.864	6
		0.828	7
		0.698	8
	0.880		9
	0.781		10
	0.791		11
	0.830		12
0.524			13
0.602			14
0.593			15
0.741			16
0.903			17
0.900			18
اختبار كيزر . ماير . أولكين (KMO) - 0.869			

اختبار بارتليت (Bartlett's Test) = 8335.924 ، مستوى الدلالة (Sig.) = 0.000

يتضح من الجدول (6) أن تشبعات كافة الفقرات (Loadings) قد تراوحت بين (0.524-0.931)، وهي جميعاً تفوق القيمة (0.4)، حيث أدى التدوير المتعامد إلى تصنيف فقرات الاستبانة إلى ثلاثة عوامل هي: الإجهاد النفسي، وتبلد المشاعر، ونقص الشعور بالإنجاز.

وبين الجدول (7) مصفوفة التدوير لفقرات المجال الثاني وهو مجال أداء العاملين الذي يضم (6) مجالات تم قياسها باستخدام (23) فقرة.

الجدول (7) مصفوفة التدوير المتعامد لفقرات مجال أداء العاملين

العوامل						ترتيب الفقرات في الاستبانة
6	5	4	3	2	1	
					0.729	1
					0.722	2
					0.778	3
					0.841	4
				0.819		5
				0.716		6
				0.662		7
				0.737		8
			0.816			9
			0.770			10
			0.715			11
			0.771			12

		0.621				13
		0.561				14
		0.693				15
	0.829					16
	0.752					17
	0.782					18
0.747						19
0.806						20
0.867						21
0.715						22
0.703						23
اختبار كيزر . ماير . أوكلين (KMO) = 0.859						
اختبار بارتليت (Bartlett's Test) = 7969.733 ، مستوى الدلالة (Sig.) = 0.000						

يتضح من الجدول (7) أن تشبعات كافة الفقرات (Loadings) قد تراوحت بين (0.561 - 0.867)، وهي جميعاً تفوق القيمة (0.4)، حيث أدى التدوير المتعامد إلى تصنيف فقرات العمل، الاستبانة إلى ستة عوامل هي: كفاءة الأداء، والابتكار والمرونة، والانضباط، وحجم والجودة ودقة العمل.

6.3 متغيرات الدراسة

تتألف الدراسة الحالية من المتغيرات المستقلة والتابعة التالية:

✚ المتغير المستقل: الاحتراق الوظيفي، ويتكون من ثلاثة أبعاد هي: الإجهاد النفسي، وتبلد المشاعر، ونقص الشعور بالإنجاز.

المتغير التابع: أداء العاملين، ويتكون من ستة أبعاد هي: كفاءة الأداء، والابتكار والمرونة، والانضباط، وحجم العمل، والجودة، ودقة العمل.

7.3 افتراضات تحليل الانحدار الخطي

اختبار التوزيع الطبيعي

تم إجراء اختبار التوزيع الطبيعي للبيانات بوصفه أحد الافتراضات قبل تحليل الانحدار الخطي المستخدم في اختبار فرضيات الدراسة وبين الجدول (8) نتائج التوزيع الطبيعي ويتضح منه أن كافة متغيرات الدراسة تتبع التوزيع الطبيعي، وذلك بالنظر إلى قيم اختبار Shapiro-Wilk وقيمة مستوى الدلالة المرافقة لها. وحيث أن جميع قيم مستوى الدلالة في الجدول أكبر من (0.05) مما يدل على أن متغيرات الدراسة تتبع التوزيع الطبيعي.

الجدول (8) اختبار التوزيع الطبيعي باستخدام اختبار Shapiro-Wilk

الدالة الإحصائية	قيمة الاختبار	البعد	مجال
0.40	0.96	الإجهاد النفسي	الاحتراق الوظيفي
0.37	0.99	تبلد المشاعر	
0.61	0.79	نقص الشعور بالإنجاز	
0.25	1.11	كفاءة الأداء	أداء العاملين
0.22	1.15	الابتكار والمرونة	
0.24	1.16	الانضباط	
0.23	1.13	حجم العمل	
0.44	1.07	الجودة	
0.46	1.00	دقة العمل	

اختبار الازدواج الخطي

تم دراسة مدى استقلالية المتغيرات المستقلة عن بعضها للتوصل إلى مدى ملائمة وإمكانية فحص أثر العوامل المستقلة مجتمعة الإجهاد النفسي، وتبلد المشاعر، ونقص الشعور بالإنجاز) على متغير الدراسة التابع (أداء العاملين، قام الباحث باستخراج معامل التضخم (VIF) لكل متغير والذي يتبين ما إذا كان هناك ارتباط قوي لأحد المتغيرات مع الآخر ما يعطي قيم غير حقيقية عند دراسة الأثر أو أنه يوجد استقلالية بحيث لا يؤثر أحدها على الآخر.

$$\text{Tolerance} = 1 - R^2$$

$$\text{VIF} = 1 / \text{Tolerance}$$

الجدول (9) نتائج اختبار الازدواج الخطي بين متغيرات الدراسة

المتغيرات	التباين المسموح به	معامل تضخم التباين
الإجهاد النفسي	0.45	2.20
تبلد المشاعر	0.52	1.94
نقص الشعور بالإنجاز	0.48	2.07

يتضح من النتائج في الجدول (9) أن نموذج الدراسة يخلو من مشكلة الازدواج الخطي بين المتغيرات المستقلة إذ جاءت قيم معامل تضخم التباين ملائمة من حيث أنها أقل من (10) وكذلك قيم التباين المسموح به التي حققت معيار القبول وهو أن تكون قيمتها أكبر من (0.05). (الشريفين والكيلاني، 2007).

8.3 الأساليب الإحصائية المستخدمة في التحليل:

ولغرض تحليل البيانات التي تم جمعها في هذه الدراسة، وذلك من أجل الإجابة على أسئلة الدراسة، واختبار فرضياتها فقد تم استخدام مجموعة من الأساليب الإحصائية التي تشتمل عليها الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) والتي تتمثل في:

1. التكرارات، والنسب المئوية وذلك من أجل وصف خصائص الأفراد المبحوثين.
2. المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية للتعرف على درجة موافقة الأفراد المبحوثين على متغيرات الدراسة، وأبعادها المختلفة.
3. معادلة الانحدار المتعدد لاختبار مدى صحة الفرضيات المتعلقة بأثر المتغير المستقل على المتغير التابع.
4. معادلة كرونباخ ألفا للتأكد من مدى ثبات أداة الدراسة.
5. اختبار التوزيع الطبيعي للبيانات للتحقق من التوزيع الطبيعي للبيانات.
6. التحليل العاملي الاستكشافي لبيان صدق أداة الدراسة.

الفصل الرابع: عرض النتائج

1.4 تمهيد:

يهدف هذا الفصل إلى عرض نتائج التحليل الإحصائي للبيانات التي قام الباحث بجمعها، حيث تم اعتماد المنهجية التي وردت بالفصل الثالث من الرسالة وذلك لتحديد نوع التحليل والاختبارات الواجب تطبيقها، واستخدم الباحث الاستبانة كأداة لجمع البيانات لاستخراج النتائج المتعلقة بالدراسة، حيث أجري التحليل الإحصائي باستخدام برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS)، واعتمد الباحث إلى إجراء التحليل على قسمين؛ حيث استخدام بالقسم الأول تحليل البيانات تحليلاً وصفيًا، فتم استخراج الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية، أما بالقسم الثاني، فقد قام الباحث بإجراء تحليل الفرضيات المتغيرات المستقلة والمتغير التابع) واستخراج النتائج عن طريق إجراء تحليل الانحدار المتعدد.

2.4 النتائج الوصفية للمتغيرات الدراسة:

للإجابة على تساؤلين الأول والثاني من تساؤلات الدراسة فقد تم استخراج الأوساط الحسابية، والانحرافات المعيارية لدى موافقة الأفراد المبحوثين على الفقرات المتعلقة بالأبعاد التي تعكس المتغير المستقل، والتي يتضمنها الجزء الثاني من استبانة الدراسة، وكذلك تم استخراج الأوساط الحسابية، والانحرافات المعيارية لدى موافقة الأفراد المبحوثين على الفقرات المتعلقة بالمتغير التابع، والتي يتضمنها الجزء الثالث من استبانة الدراسة، حيث كانت النتائج المتعلقة بإجابات الأفراد المبحوثين على تساؤلات الدراسة كما يلي:

النتائج المتعلقة بالتساؤل الأول : ما مستوى الاحتراق الوظيفي لدى العاملين في المستشفيات

الحكومية من وجهة نظرهم؟

وللإجابة على هذا التساؤل تم استخراج الأوساط الحسابية، لموافقة الأفراد المبحوثين على الفقرات التي تعكس مستوى الاحتراق الوظيفي، حيث كانت هذه الأوساط الحسابية، كما هي موضحة في الجدول رقم (10).

الجدول رقم (10): الأوساط الحسابية لموافقة الأفراد المبحوثين على أبعاد المتغير المستقل الاحتراق الوظيفي مرتبة تنازلياً وفقاً للوسط الحسابي

الرتبة	الرقم	البعد	الوسط الحسابي	المستوى
1	1	الإجهاد النفسي	2.99	متوسط
2	3	نقص الشعور بالإنجاز	2.61	متوسط
3	2	تبلد المشاعر	2.43	متوسط
مجال الاحتراق الوظيفي ككل			2.65	متوسط

يتبين من الجدول رقم (10) أن هناك مستوى متوسط من الاحتراق الوظيفي لدى العاملين في المستشفيات الحكومية؛ إذ بلغ الوسط الحسابي لإجابات أفراد عينة الدراسة عن مجال الاحتراق الوظيفي ككل (2.65) بمستوى متوسط، كما يتبين من الجدول رقم (10) أن الأوساط الحسابية لتقديرات أفراد عينة الدراسة عن أبعاد مجال الاحتراق الوظيفي تراوحت ما بين (2.99-2.43)، وجاء بالمرتبة الأولى بعد الإجهاد النفسي بوسط حسابي (2.99)، وتلاه بالمرتبة الثانية بعد "نقص الشعور بالإنجاز بوسط حسابي (2.61)، وجاء بالمرتبة الثالثة والأخيرة بعد "تبلد المشاعر" بوسط حسابي (2.43).

لإعطاء صورة مفصلة عن مستوى الاحتراق الوظيفي لدى العاملين في المستشفيات فقد قام الباحث باستخراج الأوساط الحسابية، والانحرافات المعيارية لمدى موافقة الأفراد المبحوثين على فقرات كل بعد من الأبعاد المتعلقة بمستوى الاحتراق الوظيفي لدى العاملين في المستشفيات الحكومية بشكل منفرد، حيث كانت النتائج كما هي موضحة في الجداول الآتية:

➤ البعد الأول: الإجهاد النفسي.

الجدول رقم (11): الأوساط الحسابية لموافقة الأفراد المبحوثين على فقرات بعد "الإجهاد النفسي"

مرتبة تنازلياً وفقاً للوسط الحسابي

الرتبة	الرقم	الفقرة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوى
1	4	أشعر أن التعامل مع المراجعين والمرضى طوال اليوم متعب ومجهد.	3.66	1.30	مرتفع
2	5	أشعر بالملل نتيجة لممارسة عملي.	3.18	1.33	متوسط
3	8	أن حياتي أصبحت بلا معنى نتيجة لممارسة مهنتي.	3.15	1.39	متوسط
4	3	1 أشعر بالضيق والقلق عندما استيقظ من النوم لذهاب للعمل.	3.00	1.17	متوسط
5	6	أشعر بالإحباط كوني أعمل في المستشفى.	2.85	1.23	متوسط
6	1	أشعر أنني مستنزف عاطفياً نتيجة ممارستي لمهنتي في المستشفى.	2.83	1.01	متوسط
7	7	أن التعامل بشكل مباشر مع المراجعين يسبب لي ضغط شديد.	2.70	1.32	متوسط
8	2	أشعر أن طاقتي قد استنفدت مع نهاية يوم العمل.	2.52	1.07	متوسط
بعد "الإجهاد النفسي" ككل			2.99		متوسط

يتبين من الجدول رقم (11) أن تراوحت الأوساط الحسابية لتقديرات أفراد عينة الدراسة حول

فقرات بعد الإجهاد النفسي) ما بين (2.53-3.66) حصلت الفقرة رقم (4) ونصها: أشعر أن التعامل مع

المراجعين والمرضى طوال اليوم متعب ومجهد على المرتبة الأولى بوسط حسابي (3.66) ومستوى مرتفع، في

حين حصلت على المرتبة الأخيرة الفقرة رقم (2) ونصها: أشعر أن طاقتي قد استنفذت مع نهاية يوم العمل،
، بوسط حسابي (2.52) ودرجة تقييم متوسط، وبلغ المتوسط الحسابي للبعد ككل (2.99) بمستوى
متوسط.

✚ البعد الثاني: تبلد المشاعر.

الجدول رقم (12) الأوساط الحسابية لموافقة الأفراد المبحوثين على فقرات بعد "تبلد المشاعر"

مرتبة تنازلياً وفقاً للوسط الحسابي

المرتبة	الرقم	الفقرة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوى
1	3	أشعر أنني غير مهتم بما يحدث مع الآخرين من مشاكل.	2.54	1.18	متوسط
2	1	أشعر بأن تعاملي مع الآخرين يولد لدي طاقة إيجابية.	2.43	0.98	متوسط
3	4	أشعر أن الآخرين يلوموني على بعض مشاكلهم.	2.39	0.99	متوسط
4	2	أشعر بالإزعاج والقلق لأن مهنتي تزيد قسوة عواطفني.	2.35	0.97	متوسط
بعد "تبلد المشاعر" ككل			2.43		متوسط

يتبين من الجدول رقم (12) أن تراوحت الأوساط الحسابية لتقديرات أفراد عينة الدراسة حول فقرات بعد (تبلد المشاعر) ما بين (2.35-2.5) حصلت الفقرة رقم (3) ونصها: أشعر أنني غير مهتم بما يحدث مع الآخرين من مشاكل على المرتبة الأولى بوسط حسابي (2.54) ومستوى متوسط، في حين حصلت على المرتبة الأخيرة الفقرة رقم (2) ونصها: أشعر بالإزعاج والقلق لأن مهنتي تزيد قسوة عواطفني، بوسط حسابي (2.35) ودرجة تقييم متوسط، وبلغ المتوسط الحسابي للبعد ككل (2.43) بمستوى متوسط.

البعد الثالث: نقص الشعور بالإنجاز.

الجدول رقم (13): الأوساط الحسابية لموافقة الأفراد المبحوثين على فقرات بعد "نقص الشعور

بالإنجاز" مرتبة تنازلياً وفقاً للوسط الحسابي

الرتبة	الرقم	الفقرة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوى
1	4	مؤهلاتي العلمية أعلى من العمل الذي أقوم به.	2.97	1.39	متوسط
2	6	أشعر أنني غير قادر على التعامل مع المشاكل النفسية والعاطفية التي تواجهني أثناء العمل.	2.82	1.13	متوسط
3	5	تصنيفي الوظيفي في المستشفى غير مناسب مع خبراتي في العمل.	2.70	1.14	متوسط
4	1	عملي يحد من قدرتي على اكتساب خبرات جديدة.	2.42	1.03	متوسط
5	2	أشعر أن لي تأثيراً سلبياً في حياة الآخرين من خلال عملي.	2.42	1.10	متوسط
6	3	أن المهام التي أحققها بالعمل غير جديرة بالتقدير في هذا العمل.	2.30	1.15	منخفض
بعد "نقص الشعور بالإنجاز ككل			2.61		متوسط

يتبين من الجدول رقم (13) أن تراوحت الأوساط الحسابية لتقديرات أفراد عينة الدراسة حول

فقرات بُعد (نقص الشعور بالإنجاز) ما بين (2.30 - 2.97) حصلت الفقرة رقم (4) ونصها: مؤهلاتي العلمية

أعلى من العمل الذي أقوم به على المرتبة الأولى بوسط حسابي (2.97) ومستوى متوسط، في حين حصلت

على المرتبة الأخيرة الفقرة رقم (3) ونصها: أن المهام التي أحققها بالعمل غير جديرة بالتقدير في هذا العمل

بوسط حسابي (2.30) ودرجة تقييم متوسط، وبلغ المتوسط الحسابي للبعد ككل (2.61) بمستوى متوسط.

النتائج المتعلقة بالتساؤل الثاني: ما مستوى أداء العاملين في المستشفيات الحكومية من وجهة

العاملين فيها؟

وللإجابة على هذا التساؤل تم استخراج الأوساط الحسابية، لموافقة الأفراد المبحوثين على الفقرات التي تعكس مستوى أداء العاملين في المستشفيات الحكومية ، حيث كانت هذه الأوساط الحسابية، كما هي موضحة في الجدول رقم (14).

الجدول رقم (14): الأوساط الحسابية لموافقة الأفراد المبحوثين على أبعاد المتغير التابع مستوى

العاملين مرتبة تنازلياً وفقاً للوسط الحسابي

الرتبة	الرقم	البعد	الوسط الحسابي	المستوى
1	5	الجودة	3.57	متوسط
2	1	كفاءة الأداء	3.56	متوسط
3	6	دقة العمل	3.43	متوسط
4	2	الابتكار والمرونة	3.42	متوسط
5	3	الانضباط	3.34	متوسط
6	4	حجم العمل	3.25	متوسط
مجال أداء العاملين ككل			3.43	متوسط

يتبين من الجدول رقم (14) أن هناك مستوى متوسط من أداء العاملين في المستشفيات الحكومية ؛ إذ بلغ الوسط الحسابي لإجابات أفراد عينة الدراسة عن مجال أداء العاملين ككل (3.43) بمستوى متوسط، كما يتبين من الجدول رقم (4-5) أن الأوساط الحسابية لتقديرات أفراد عينة الدراسة عن أبعاد مجال أداء العاملين تراوحت ما بين 3.25-3.57 بمستوى متوسط لجميع الأبعاد، وجاء بالمرتبة الأولى بعد الجودة " بوسط حسابي (3.57)، وتلاه بالمرتبة الثانية بعد "كفاءة الأداء" بوسط حسابي (3.56) ، وجاء بالمرتبة الثالثة بعد "دقة العمل" بوسط حسابي (3.43) ، واحتل المرتبة الرابعة بعد الابتكار والمرونة بوسط

حسابي (3.42)، وجاء بعد "الانضباط" بالمرتبة الخامسة بوسط حسابي (34) ، في حين جاء بالمرتبة السادسة والأخيرة بعد "حجم العمل" بوسط حسابي (3.25).

لإعطاء صورة مفصلة عن مستوى أداء العاملين في المستشفيات الحكومية من وجهة نظر العاملين فقد قام الباحث باستخراج الأوساط الحسابية، والانحرافات المعيارية لمدى موافقة الأفراد المبحوثين على فقرات كل يُعد من الأبعاد المتعلقة بمستوى أداء العاملين بشكل منفرد، حيث كانت النتائج كما هي موضحة في الجداول الآتية:

🚩 البعد الأول: كفاءة الأداء.

الجدول رقم (15): الأوساط الحسابية لموافقة الأفراد المبحوثين على فقرات بعد "كفاءة الأداء" مرتبة تنازلياً وفقاً للوسط الحسابي

المرتبة	الرقم	الفقرة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوى
1	3	يتم استغلال الموارد المتاحة لتحقيق الاستفادة القصوى منها.	4.03	0.87	مرتفع
2	4	يؤدي العاملون مهامهم المطلوبة منهم في الوقت المحدد.	3.71	1.05	مرتفع
3	2	يتحمل العاملون مسؤولية دقة وسلامة إنجاز العمل.	3.25	1.03	متوسط
4	1	يتم استخدام تكنولوجيا المعلومات على الوجه الأمثل.	3.23	1.03	متوسط
		بعد "كفاءة الأداء" ككل	3.56		متوسط

يتبين من الجدول رقم (15) أن تراوحت الأوساط الحسابية لتقديرات أفراد عينة الدراسة حول فقرات بعد (كفاءة الأداء) ما بين (3.23-4.03) حصلت الفقرة رقم (3) ونصها: يتم استغلال الموارد المتاحة لتحقيق الاستفادة القصوى منها، على المرتبة الأولى بوسط حسابي (4.03) ومستوى مرتفع، في حين حصلت على المرتبة الأخيرة الفقرة رقم (1) ونصها: يتم استخدام تكنولوجيا المعلومات على الوجه الأمثل بوسط حسابي (3.23) ومستوى متوسط، وبلغ المتوسط الحسابي للبعد ككل (3.56) بمستوى متوسط.

البعد الثاني الابتكار والمرونة.

الجدول رقم (16): الأوساط الحسابية لموافقة الأفراد المبحوثين على فقرات بعد الابتكار والمرونة

مرتبة تنازلياً وفقاً للوسط الحسابي

المرتبة	الرقم	الفقرة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوى
1	1	تتم مراقبة جهود الآخرين وحثهم على التحسين المستمر.	3.52	1.13	متوسط
2	2	يتم قبول مقترحات العاملين وافكارهم الجديدة.	3.51	1.12	متوسط
3	4	يتم تقبل الاقتراحات العملية المبدعة لتحسين العمل.	3.35	0.93	متوسط
4	3	يتمتع اداء العاملين بالمرونة اللازمة مع ظروف العمل.	3.32	0.94	متوسط
بعد " الابتكار والمرونة " ككل			3.42		متوسط

يتبين من الجدول رقم (16) أن تراوحت الأوساط الحسابية لتقديرات أفراد عينة الدراسة حول فقرات بعد الابتكار (والمرونة ما بين (3.32-3.52) حصلت الفقرة رقم (1) ونصها: تتم مراقبة جهود الآخرين وحثهم على التحسين المستمر على المرتبة الأولى بوسط حسابي (3.52) ومستوى متوسط، في حين حصلت

على المرتبة الأخيرة الفقرة رقم (3) ونصها : يتمتع اداء العاملين بالمرونة اللازمة مع ظروف العمل بوسط حسابي (3.32) ومستوى متوسط، وبلغ المتوسط الحسابي للبعد ككل (3.42) بمستوى متوسط.

البعد الثالث: الانضباط.

الجدول رقم (17): الأوساط الحسابية لموافقة الأفراد المبحوثين على فقرات بعد "الانضباط" مرتبة

تنازلياً وفقاً للوسط الحسابي

الرتبة	الرقم	الفقرة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوى
1	2	تتابع الإدارة في المستشفى مدى التزام العاملين بالأنظمة والتعليمات.	3.61	1.15	متوسط
2	1	يلتزم العاملون بأساليب العمل المقررة من قبل المستشفى في أداء مهام وظائفهم.	3.32	1.12	متوسط
3	3	لدى المستشفى وصف مكتوب يحدد بوضوح واجبات ومسؤوليات كل وظيفة.	3.27	1.07	متوسط
4	4	يلتزم العاملون بالقوانين والأنظمة والتعليمات المحددة عند القيام بأداء مهام وظائفهم.	3.18	1.03	متوسط
بعد "الانضباط" ككل			3.34		متوسط

يتبين من الجدول رقم (17) أن تراوحت الأوساط الحسابية لتقديرات أفراد عينة الدراسة حول فقرات بعد الانضباط (ما بين 3.18-3.61) حصلت الفقرة رقم (2) ونصها : تتابع الإدارة في المستشفى مدى التزام العاملين بالأنظمة والتعليمات، على المرتبة الأولى بوسط حسابي (3.61) ومستوى متوسط، في حين حصلت على المرتبة الأخيرة الفقرة رقم (4) ونصها: يلتزم العاملون بالقوانين والأنظمة والتعليمات المحددة عند القيام بأداء مهام وظائفهم، بوسط حسابي (3.18) ومستوى متوسط، وبلغ المتوسط الحسابي للبعد ككل (3.34) بمستوى متوسط.

البعد الرابع: حجم العمل

الجدول رقم (18): الأوساط الحسابية لموافقة الأفراد المبحوثين على فقرات بعد "حجم العمل"

مرتبة تنازلياً وفقاً للوسط الحسابي

الرتبة	الرقم	الفقرة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوى
1	3	تناسب كمية العمل المطلوبة من العاملين في المستشفى مع قدراتهم الأدائية.	3.64	0.80	متوسط
2	2	يحرص العاملون على إنجاز جميع المهام المطلوبة منهم.	3.28	1.02	متوسط
3	1	هناك تناسب ما بين كمية العمل المطلوبة في المستشفى وأعداد العاملين فيها.	2.83	1.19	متوسط
		بعد "حجم العمل" ككل	3.25		متوسط

يتبين من الجدول رقم (18) أن تراوحت الأوساط الحسابية لتقديرات أفراد عينة الدراسة حول فقرات بعد (حجم العمل) ما بين (2.83-3.64) حصلت الفقرة رقم (3) ونصها: تناسب كمية العمل المطلوبة من العاملين في المستشفى مع قدراتهم الأدائية، على المرتبة الأولى بوسط حسابي (3.64) ومستوى متوسط، في حين حصلت على المرتبة الأخيرة الفقرة رقم (1) ونصها: هناك تناسب ما بين كمية العمل المطلوبة في المستشفى وأعداد العاملين فيها، بوسط حسابي (2.83) ومستوى متوسط، وبلغ المتوسط الحسابي للبعد ككل (3.25) بمستوى متوسط.

البعد الخامس: الجودة

الجدول رقم (19): الأوساط الحسابية لموافقة الأفراد المبحوثين على فقرات بعد "الجودة" مرتبة

تنازلياً وفقاً للوسط الحسابي

المرتبة	الرقم	الفقرة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوى
1	1	يتم الأخذ باقتراحات العاملين لتحسين مستوى الخدمة المقدمة للمرضى.	4.01	0.74	مرتفع
2	2	يقوم المستشفى بتطبيق العديد من البرامج لرفع جودة الخدمة المقدمة.	3.52	0.89	متوسط
3	3	أتعامل مع المرضى بكل لباقة وأتحلى بالصبر دون تحيز أو محاباة	3.17	1.11	متوسط
		بعد "الجودة" ككل	3.57		متوسط

تبين من الجدول رقم (19) أن تراوحت الأوساط الحسابية لتقديرات أفراد عينة الدراسة حول فقرات بُعد (الجودة) ما بين (4.01-3.17) حصلت الفقرة رقم (1) ونصها: يتم الأخذ باقتراحات العاملين لتحسين مستوى الخدمة المقدمة للمرضى على المرتبة الأولى بوسط حسابي (4.01) ومستوى مرتفع، في حين حصلت على المرتبة الأخيرة الفقرة رقم (3) ونصها: أتعامل مع المرضى بكل لباقة وأتحلى بالصبر دون تحيز أو محاباة بوسط حسابي (3.17) ومستوى متوسط، وبلغ المتوسط الحسابي للبعد ككل (3.57) بمستوى متوسط.

البعد السادس: دقة العمل

الجدول رقم (20): الأوساط الحسابية لموافقة الأفراد المبحوثين على فقرات بعد "دقة العمل" مرتبة

تنازلياً وفقاً للوسط الحسابي

الرتبة	الرقم	الفقرة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوى
1	5	لدي القدرة على تصحيح الأخطاء الناتجة عن القيام بأداء عملي.	3.75	0.93	مرتفع
2	4	يتميز الأداء في المستشفى بالحد الأدنى من الأخطاء.	3.47	0.86	متوسط
3	3	تتسم إجراءات العمل بالمرونة والبعد عن الروتين.	3.43	1.12	متوسط
4	2	يتحمل العاملون مسؤولية دقة وسلامة إنجاز العمل.	3.31	0.84	متوسط
5	1	أتقيد بأنظمة العمل لإنجاز مهامي.	3.19	0.91	متوسط
بعد "دقة العمل" ككل			3.43		متوسط

يتبين من الجدول رقم (20) أن تراوحت الأوساط الحسابية لتقديرات أفراد عينة الدراسة حول فقرات بعد (دقة العمل) ما بين (3.75-3.19) حصلت الفقرة رقم (5) ونصها: لدي القدرة على تصحيح الأخطاء الناتجة عن القيام بأداء عملي، على المرتبة الأولى بوسط حسابي (3.75) ومستوى مرتفع، في حين حصلت على المرتبة الأخيرة الفقرة رقم (1) ونصها: أتقيد بأنظمة العمل لإنجاز مهامي بوسط حسابي (3.19) ومستوى متوسط، وبلغ المتوسط الحسابي للبعد ككل (3.43) بمستوى متوسط.

3.4 نتائج اختبار الفرضيات

نتائج اختبار الفرضية الرئيسية: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq$)

(0.05).

لمستوى الاحتراق الوظيفي على مستوى الأداء في المستشفيات الحكومية بمكة المكرمة من وجهة نظر العاملين فيها. ويشترك منها الفرضيات الفرعية التالية:

H0-1: الفرضية الفرعية الأولى: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq$)

0.05) لمستوى الإجهاد النفسي على مستوى الأداء في المستشفيات الحكومية بمكة المكرمة من وجهة نظر العاملين فيها.

H0-2 الفرضية الفرعية الثانية: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq$)

0.05) لمستوى تلبد المشاعر على مستوى الأداء في المستشفيات الحكومية بمكة المكرمة من وجهة نظر العاملين فيها.

H0-3 الفرضية الفرعية الثالثة : لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq$)

0.05) لمستوى نقص الشعور بالإنجاز على مستوى الأداء في المستشفيات الحكومية بمكة المكرمة من وجهة نظر العاملين فيها. للتحقق من صحة الفرضية الرئيسية تم تطبيق معادلة الانحدار المتعدد لدراسة أثر أبعاد الاحتراق الوظيفي على مستوى أداء العاملين في المستشفيات الحكومية ككل، الجدول رقم (21) يوضح ذلك.

جدول (21): نتائج تطبيق معادلة الانحدار المتعدد لدراسة أثر أبعاد الاحتراق الوظيفي على مستوى

أداء العاملين في المستشفيات الحكومية ككل

البعد	B	T	الدلالة الإحصائية	R	R ²	Adjusted R Square	F	الدلالة الإحصائية
الإجهاد النفسي	-0.079	-3.163	0.002	0.945	0.893	0.892	1054.151	0.000
تلبد المشاعر	-0.177	-7.567	0.000					

نقص الشعور بالإنجاز	-	-	0.000				
	31.636	0.765					

يظهر من جدول (21) وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لأبعاد الاحتراق الوظيفي على مستوى أداء العاملين في المستشفيات الحكومية ككل، إذ بلغت قيمة معامل الارتباط (R) (0.945) وهي قيمة دالة إحصائياً وتدل على درجة ارتباط دالة إحصائياً بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع، وبلغت قيمة (R-square) (0.893) وهي قيمة تفسر قدرة الاحتراق الوظيفي في التأثير على أداء العاملين ككل، بمعنى أن الاحتراق الوظيفي تفسر ما قيمته (89.3%) من التغير الحاصل في أداء العاملين ككل، وبلغت قيمة الاختبار (F) (1054.151) بدلالة إحصائية (0.00) وهي قيمة دالة إحصائياً تدل على وجود تباين في قدرة المتغيرات المستقلة على التأثير في المتغير التابع، بالتالي تقبل الفرضية الرئيسية بالصيغة المثبتة.

وفيما يلي عرض النتائج الفرضيات الفرعية:

- وجود أثر سلبي دال إحصائياً عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) للإجهاد النفس على أداء العاملين ككل، حيث بلغت قيم (T)، (B) (3.163- 0.079) - على التوالي وهي قيمة سالبة ودالة إحصائياً، بالتالي تقبل الفرضية الفرعية بالصيغة المثبتة.
- وجود أثر سلبي دال إحصائياً عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لتبلد المشاعر على أداء العاملين ككل، حيث بلغت قيم (T, B) (0.177، 7.567) على التوالي وهي قيمة سالبة ودالة إحصائياً، بالتالي تقبل الفرضية الفرعية بالصيغة المثبتة.
- وجود أثر سلبي دال إحصائياً عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لنقص الشعور بالإنجاز على أداء العاملين ككل، حيث بلغت قيم (B)، (T) (0.765، 31.636) على التوالي وهي قيمة سالبة ودالة إحصائياً، بالتالي تقبل الفرضية الفرعية بالصيغة المثبتة.

الفصل الخامس: مناقشة النتائج والتوصيات

1.5 مناقشة النتائج الوصفية للمتغيرات الدراسية:

✓ النتائج المتعلقة بالتساؤل الأول:

ما مستوى الاحتراق الوظيفي لدى العاملين في المستشفيات الحكومية من وجهة نظرهم؟

أظهرت النتائج المتعلقة بهذا السؤال أن هناك مستوى متوسط من الاحتراق الوظيفي لدى العاملين في المستشفيات الحكومية ، يمكن تفسير هذه النتيجة بأن الاحتراق الوظيفي أحد نتائج تعرض أصحاب المهن المختلفة وخصوصاً – المهن الإنسانية - للضغوط المستمرة، إذ يعد الاحتراق الوظيفي استجابة سلبية للضغوط التي تقع على الفرد في عمله، وإن كان بعض الأفراد يتعاملون مع الضغوطات في العمل بشكل إيجابي فهناك أفراد لا يستطيعون ذلك، وبذلك أصبح الاحتراق الوظيفي يمثل ردة فعل الموظف لظروف العمل غير المحتملة في المستشفيات الحكومية ، فهو يؤدي إلى استنزاف الطاقة، ونقص الدافعية، وعدم الانضباط في الحضور إلى العمل، وعدم الاستقرار الوظيفي، ودراسة حسين (2009) التي أظهرت أن العاملين في المستشفيات المبحوثة يشعرون بدرجة مقبولة من الإجهاد الوظيفي، و دراسة (2015) التي أظهرت أن أن مستوى الاحتراق الوظيفي جاء متوسطاً واختلفت هذه النتيجة مع دراسة الشرعه (2016) التي أظهرت أن مستوى الاحتراق الوظيفي في القطاع الصحي جاء مرتفعة.

✓ مناقشة النتائج المتعلقة بالتساؤل الثاني:

ما مستوى أداء العاملين في المستشفيات الحكومية من وجهة العاملين فيها؟

أظهرت النتائج المتعلقة بهذا السؤال أن هناك مستوى متوسط من أداء العاملين في المستشفيات الحكومية ، يمكن تفسير هذه النتيجة بأن المستشفيات تعتمد على أداء العاملين، وكفاءتهم وزيادة انتاجهم، مما يجعلها حريصة في تحديد الظروف المؤثرة على العاملين، وتسعى لمحاولة تجنب المؤثرات السلبية عليهم، لكونه يعتبر سبب مباشر لتحسين الخدمات، ومحدد أساسي للنجاح.

2.5 نتائج اختبار الفرضيات

✓ مناقشة نتائج اختبار الفرضية الرئيسية:

لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لمستوى الاحتراق الوظيفي على مستوى الأداء في المستشفيات الحكومية بمكة المكرمة من وجهة نظر العاملين فيها.

أظهرت النتائج المتعلقة بهذه الفرضية وجود أثر عكسي ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لأبعاد الاحتراق الوظيفي على مستوى أداء العاملين في المستشفيات الحكومية ككل، ويمكن تفسير هذه النتيجة بأن الأداء الجيد يتوقف إلى حد كبير على مقومات شخصيته للموظف، حيث إن معرفته لسماته الشخصية تؤهله لهذا الدور القيادي، وتساعد في التعامل مع المراجعين؛ وبناءً على ذلك فإن العمل في مجال الخدمات الطبية، والتعامل مع المرضى لا يتطلب تدريب الموظف وإعداده أو الإعداد فقط، ولا أن يكون ذكاً معرفي تقليدي فحسب، بل لا بد أن يكون لديه ذكاء من نوع خاص يساعده على مقاومة الضغوط، واحتواء المشكلات في هذا المجال الخاص لتحقيق التوافق المهني للموظف والوصول إلى أعلى مستويات الأداء، وبالتالي فإن ارتفاع مستوى الاحتراق الوظيفي يساهم في خفض مستوى أداء العاملين، واتفقت هذه النتيجة مع دراسة إمام (2018) التي أظهرت أن انخفاض مستوى الاحتراق الوظيفي يؤدي إلى تحسين أداء العاملين.

✓ النتائج المتعلقة بالفرضية الفرعية الأولى:

لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لمستوى الاحتراق الوظيفي على مستوى كفاءة الأداء في المستشفيات الحكومية بمكة المكرمة من وجهة نظر العاملين فيها.

أظهرت النتائج المتعلقة بهذه الفرضية وجود أثر عكسي ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لأبعاد الاحتراق الوظيفي على مستوى كفاءة الأداء في المستشفيات الحكومية، ويمكن تفسير هذه النتيجة بأن غالبية العاملين في المستشفيات يتعرضون إلى للاحتراق الوظيفي أثناء عملهم مما يسبب

لهم عبء العمل الزائد، أو رتابة العمل، وغياب الاستقلالية، وغموض الدور أو صراع الدور ، والغموض في التخطيط والتنظيم إضافة إلى نقص الدعم والمساندة من طرف الرؤساء والزملاء، وقلة فرص استخدام الفرد لكفاءاته ومهاراته أو لتطوير أخرى جديدة الامر الذي قد يترتب عليه مشاكل صحية ومهنية مدمرة للفرد ومستوى ادائه.

✓ النتائج المتعلقة بالفرضية الفرعية الثانية:

لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لمستوى الاحتراق الوظيفي على مستوى الابتكار والمرونة في المستشفيات الحكومية بمكة المكرمة من وجهة نظر العاملين فيها.

أظهرت النتائج المتعلقة بهذه الفرضية وجود أثر عكسي ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لأبعاد الاحتراق الوظيفي على مستوى الابتكار والمرونة في المستشفيات الحكومية ، من الممكن أن تعود هذه النتيجة إلى تزداد خطورة الاحتراق الوظيفي في القطاع الصحي حيث من المعروف ان القطاع الصحي يعتبر من القطاعات الحيوية التي تقدم خدمة في غاية الحساسية كون هذه الخدمة تلعب دوراً هاماً أن لم يكن مصيرياً في انقاذ حياة الافراد، فأى خطأ طبي أو إداري قد يؤدي في بعض الاحيان إلى موت أحد المرضى أو التسبب بمشاكل صحية خطيرة؛ وعليه فإن هذه المسؤولية المهنية والأخلاقية الكبيرة التي تقع على عاتق المستشفيات تحتم على إداراتها الاهتمام بصورة كبيرة بتوفير بيئة العمل التي تضمن استمرار تمتع العاملين فيها بالصحة الجسدية والنفسية،

✓ النتائج المتعلقة بالفرضية الفرعية الثالثة :

لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لمستوى الاحتراق الوظيفي على مستوى الانضباط في المستشفيات الحكومية بمكة المكرمة من وجهة نظر العاملين فيها.

أظهرت النتائج المتعلقة بهذه الفرضية وجود أثر عكسي ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لأبعاد الاحتراق الوظيفي على مستوى الانضباط في المستشفيات الحكومية ، ويمكن تبرير هذه النتيجة من خلال العلاقات المتبادلة بين أبعاد العلاقات البنائية الاحتراق الوظيفي، الإنجاز الشخصي

ومشاعر الاجتهاد من حيث تأثير كل منها على الآخر؛ إذ أن أبعاد الإنجاز الشخصي يؤثر على الإجهاد الانفعالي بمعنى أنه كلما انخفض إنجاز الفرد كنتيجة لإحساسه بالإجهاد وجد إحساسه

✓ النتائج المتعلقة بالفرضية الفرعية الرابعة:

لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لمستوى الاحتراق الوظيفي على مستوى حجم العمل في المستشفيات الحكومية بمكة المكرمة من وجهة نظر العاملين فيها.

أظهرت النتائج المتعلقة بهذه الفرضية وجود أثر عكسي ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لأبعاد الاحتراق الوظيفي على مستوى حجم العمل في المستشفيات الحكومية ، ويمكن تفسير هذه النتيجة بأن الاحتراق الوظيفي والمصاحبات السلوكية له يرتبط بخصائص العمل المتمثلة بعدم مشاركة الفرد في اتخاذ القرارات في العمل، وصراع الدور وغموضه فضلاً عن التأييد الاجتماعي المتدني والردىء، كما يرتبط بالفرد ذاته مثل: توقعاته نحو دوره المهني، مما ينعكس على حجم العمل.

✓ النتائج المتعلقة بالفرضية الفرعية الخامسة :

لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لمستوى الاحتراق الوظيفي على مستوى الجودة في المستشفيات الحكومية بمكة المكرمة من وجهة نظر العاملين فيها.

أظهرت النتائج المتعلقة بهذه الفرضية وجود أثر عكسي ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لأبعاد الاحتراق الوظيفي على مستوى الجودة في المستشفيات الحكومية ، ويمكن تفسير هذه النتيجة بأن أسباب الاحتراق النفسي لدى العاملين في القطاع الصحي بشكل عام تتمثل في عبء العمل الملقي على عاتقهم، وعدم توفر الدعم الاجتماعي والإداري الكافي لهم، والصراعات الشخصية مع زملاء العمل، كما أن مناخ العمل الذي يعمل فيه الموظف يؤثر على قيامه بعمله، فإذا واجه الفرد مناخاً تنظيمياً غير منسجم مع أسلوب حياته، يضطره ذلك إلى عدم القيام بعمله على أكمل وجه الأمر الذي ينعكس.

✓ النتائج المتعلقة بالفرضية الفرعية السادسة :

لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لمستوى الاحتراق الوظيفي على مستوى دقة العمل في المستشفيات الحكومية بمكة المكرمة من وجهة نظر العاملين فيها.

أظهرت النتائج المتعلقة بهذه الفرضية وجود أثر عكسي ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لأبعاد الاحتراق الوظيفي على مستوى دقة العمل في المستشفيات الحكومية ، يعزو الباحث هذه النتيجة إلى أن الضغوط المهنية والشخصية والنفسية التي يتعرض لها العاملين في المستشفيات والتي قد تسبب له الاحتراق الوظيفي تتمثل في عبء العمل والواجب الملحق على كاهلهم، وعدم قدرتهم على السيطرة بظروف العمل، ناهيك عن ضعف الدعم الاجتماعي المقدم لهم، وتدني رواتبهم مقارنة بالعمل الذي يقومون به، مما يؤثر سلباً على مستوى دقة العمل.

3.5 التوصيات

بعد الاطلاع على نتائج الدراسة وتحليلها بشكل جيد وواضح يوصي الباحث بما يلي:

1. ضرورة عمل إدارة المستشفيات الحكومية بتخفيف العبء الملحق على عاتق الموظفين وذلك لأنه كلما قل العبء الملحق على الموظف كلما قل الاحتراق لديه وبذلك يكون الانجاز أفضل وأقل أخطاء.
2. على إدارة المستشفيات الحكومية إعطاء الفرد المعلومات اللازمة له عند توظيفه والتي تساعد على فهم دوره الوظيفي وإدراكه لعمله وتحديد دوره الوظيفي حتى لا يحدث لديه صراع في الدور وعدم مواجهة مشاكل في تأديته دوره الوظيفي.
3. يجب على إدارة المستشفيات الحكومية النظر في الأنظمة واللوائح الإدارية ومحاولة تغييرها بما يناسب حل مشكلة الاحتراق كتحديد ساعات عمل، وإعطاء اجازات كافية للعاملين، وإستشارة الموظفين وتوفير سبل الراحة لهم بما يناسب مصلحة العمل.
4. وضع أسس الاستخدام الأمثل للموارد البشرية في المستشفيات ووضع الخطط والبرامج لتنفيذها.
5. ضرورة حرص الكادر على تلبية نداء وحاجات المرضى بشكل مستعجل وعدم الانشغال بأي شيء آخر.

Abstract

The study aimed to analyse the impact of job burnout with its different dimensions (psychological stress, depersonalisation, and reduced sense of accomplishment) on improving performance quality (performance efficiency, innovation, flexibility, discipline, workload, quality, and accuracy) in government hospitals in Mecca. The study adopted a descriptive-analytical approach for data collection through a questionnaire, where the sample consisted of 384 doctors and nurses. The researcher conducted several visits to government hospitals in Mecca and distributed 400 questionnaires, with 392 returned. After reviewing the questionnaires, 8 were found to be invalid for statistical analysis.

The results showed a negative impact of job burnout on the overall performance of employees in government hospitals. The three dimensions of burnout were associated with a significant decrease in job performance, with depersonalisation and a reduced sense of accomplishment having the most considerable effect on lowering performance efficiency and quality. The study recommended the development of support strategies for employees and improving the work environment to reduce job burnout.

Keywords: Job burnout, performance efficiency, government hospitals, Mecca.

المراجع

أولاً: المراجع العربية:

1. أبو عساف، مؤيد (2017). أثر الرضا الوظيفي على أداء العاملين 4 شركات الاتصالات الأردنية من منظور استراتيجي، بالتطبيق على شركة الاتصالات الأردنية، أطروحة دكتوراه غير منشورة، جامعة أم درمان الإسلامية، السودان.
2. إمام، محمود السيد (2018). أثر الاحتراق الوظيفي على أداء العاملين في شركات السياحة المصرية، مجلة الاقتصاد والأعمال المالية، 7 (1)، 333-350.
3. البربري، مروان (2016) دور جودة الحياة الوظيفية في الحد من ظاهرة الاحتراق الوظيفي لدى العاملين في شبكة الأقصى للإعلام والإنتاج الفني، رسالة ماجستير غير منشورة، أكاديمية الإدارة والسياسة للدراسات العليا، جامعة الأقصى – غزة، فلسطين.
4. بلبل، سناء (2020). الاحتراق الوظيفي داخل المؤسسات: موظفوا وزارة إعداد التراب الوطني والإسكان والتعمير وسياسة المدينة نموذجاً. مجلة دفاتر مختبر الأبحاث والدراسات النفسية والاجتماعية، ع10، 131 - 146.
5. بن درف، سماعيل (2020). علاقة الاحتراق النفسي بالرضا الوظيفي لدى الممرضين: دراسة ميدانية بمؤسسات الصحة العمومية بولاية مستغانم. مجلة سلوك، مج7، ع1، 48 - 68.
6. 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.
7. جلال، ريهام عبد المنعم، 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.

8. الحارثي، خالد (2012) الاحتراق النفسي وعلاقته بالأداء الوظيفي لدى مديري المدارس الثانوية بمحافظة الطائف، مجلة كلية التربية، جامعة عين شمس، مصر، 36(3)، 771-814.
9. حامد، عثمان (2017). أثر الرضا الوظيفي على أداء العاملين، بالتطبيق على الشركة السودانية لتوزيع الكهرباء المحدودة بالسودان، أطروحة دكتوراه غير منشورة، جامعة أم درمان الإسلامية، السودان.
10. الحريري، ديانا (2016) دراسة العلاقة بين مكونات القيادة والاحتراق الوظيفي لدى العاملين بقطاع الخدمات الصحية بمحافظة الشرقية: دراسة مقارنة، مجلة البحوث التجارية، كلية التجارة، جامعة الزقازيق، 39(2)، 190-218.
11. 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.
12. الخليل، صحر (2017) دور الأمن الوظيفي في تحسين أداء العاملين (أعضاء هيئة التدريس بجامعة الجوف نموذجاً)، رسالة ماجستير غير منشورة كلية العلوم الإستراتيجية، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، السعودية.
13. الرشيدى، محمد (2014). أثر استخدام طريقة الإدارة بالأهداف في أداء العاملين "دراسة تطبيقية في مؤسسة البترول الوطنية في دولة الكويت". رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الشرق الأوسط، عمان، الأردن.
14. الزيوت، زياد (2018). العلاقة بين الاحتراق الوظيفي والرضا الوظيفي لدى العاملين القطاع الخاص الأردني، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة اليرموك، إربد، الأردن.
15. سعادة، خليل (2018). أثر الرضا الوظيفي على أداء العاملين: دراسة حالة وزارة التعليم العالي والبحث العلمي، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة النيلين، الخرطوم، السودان.
16. الشهري، أسماء محمد، أبو داهش، ريم عوض، آل سلطان، ساره حسين، عسييري، 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.

17. الظفري، سعيد؛ القريوتي، ابراهيم. (2019). الاحتراق النفسي لدى معلمات التلاميذ ذوي صعوبات

التعلم في سلطنة عمان. المجلة الأردنية في العلوم التربوية، 6(3).

18. عبدالله، معاذ (2020). أثر الأنشطة الاستراتيجية لإدارة الموارد البشرية في الحد من ظاهرة الاحتراق

الوظيفي: دراسة ميدانية على شركات صناعة الأدوية الأردنية، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة
الإسراء الخاصة، عمان، الأردن.

19. العبيدي، جواهر عبد الهادي (2013). أثر التوجه الإبداعي وإستراتيجية التدريب على أداء العاملين

في شركة نفط الكويت، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الاعمال، جامعة الشرق الأوسط للدراسات
العليا، عمان، الأردن.

20. العطية، ماجدة (2013). سلوك المنظمة: سلوك الأفراد والجماعات، عمان: دار الشرق للنشر
والتوزيع.

21. العنزي، أحمد صالح رمضان، (2018) التخطيط الإستراتيجي ودوره في تحقيق التنمية

22. العولقي، عبدالله أحمد حمود، و المخلافي، عبدالمك طاهر عبده الحاج. (2022). أثر الإشراف

التعسفي في خلق الاحتراق الوظيفي: الدور الوسيط لسلوكيات صمت الموظفين. الإدارة العامة، س62،
ع4 ، 1051 - 1120.

23. الفريجاني، عمار؛ الريفي، وائل. (2009). مستويات الاحتراق النفسي لدى معلمات الرياض في محافظة
عجلون. كلية عجلون، جامعة الرياض.

24. 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.

25. القرزعي، عبد الله بن علي. (2013). الاحتراق الوظيفي المهني: الانطفاء النفسي الوظيفي. متاح على

الموقع: <http://Child.Blogspot.com>

26. القريوتي، ابراهيم أمين؛ الخطيب، فريد مصطفى. (2006). الاحتراق النفسي لدى معلمي الطلاب العاديين وذوي الاحتياجات الخاصة في الأردن. مجلة كلية التربية، جامعة الإمارات العربية المتحدة، السنة 1، العدد 2، ص 133.
27. مرابط، كاميليا، ويوسف، 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.
28. المستدامة في القطاع الخاص وفقاً لرؤية المملكة العربية السعودية 2030. رسالة دكتوراه. جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، السعودية.
29. المسعودي، الاء (2016). الاحتراق الوظيفي وتأثيره على مستوى أداء المعلمات بالمرحلة المتوسطة بمنطقة تبوك، أطروحة دكتوراه غير منشورة، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، السعودية.
30. 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، مج 6، ع 1، 185 – 209.
31. 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.
32. 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، مج 11، ع 1، 52 - 91.

ثانياً: المراجع الأجنبية:

1. 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.

2. 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.
3. Lizano, E. L. (2015). Examining the impact of job burnout on the health and well-being of human service workers: A systematic review and synthesis. *Human Service Organizations: Management, Leadership & Governance*, 39(3), 167-181.
4. Midya Y; Abdul Ghani K.(2019). The Impact of Organizational Stressors on Job Performance among Academic Staff, *International Journal of Instruction*. Jul2019, 12(3), p561-576.
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.
6. Pereira, J. M., Silva, C., Freitas, D., & Salgado, A. (2021). Burnout among Portuguese radiographers during the COVID-19 pandemic. *Radiography*.
7. Weckwerth, A C, & Flynn, D. M. (2006). Effect of Sex on Perceived Support and Burnout in University Students, *College Student Journal*, 40, 237-250.
8. Yousefi, M; Abdullah, A.(2019). The Impact of Organizational Stressors on Job Performance among Academic Staff, *International Journal of Instruction*, 12(3), p561-57.

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 المستشفيات الحكومية بمكة المكرمة

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.

وأتقدم 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

أولاً: البيانات الشخصية

1- الجنس ☐ ذكر ☐ أنثى

2- عدد سنوات الخبرة في مجال العمل الحالي

☐ من 5 سنوات فأقل ☐ من 5 إلى أقل من 10 سنوات

☐ من 10 إلى أقل من 15 سنة ☐ من 15 إلى أقل من 20 سنة

☐ من 20 سنة فأكثر

3- المسمى الوظيفي ☐ طبيب ☐ ممرض

ثانياً محاور الاستبيان

🔔 المحور الأول: الاحتراق الوظيفي، ضع إشارة (✓) في

المربع المناسب لاختيارك:

معارض بشدة	معارض	محايد	أو افق بشدة	أو افق	البعد
الإجهاد النفسي					
					أشعر أن التعامل مع المراجعين والمرضى طوال اليوم متعب ومجهد.
					أشعر بالملل نتيجة لممارسة عملي.
					أن حياتي أصبحت بلا معني نتيجة لممارسة مهنتي.
					1أشعر بالضيق والقلق عندما استيقظ من النوم لذهاب للعمل.
					أشعر بالإحباط كوني أعمل في المستشفى.
					أشعر أنني مستنزف عاطفياً نتيجة ممارستي لمهنتي في المستشفى.
					أن التعامل بشكل مباشر مع المراجعين يسبب لي ضغط شديد.
					أشعر أن طاقتي قد استنفذت مع نهاية يوم العمل.
تبلد المشاعر					

					أشعر أنني غير مهتم بما يحدث مع الآخرين من مشاكل.
					أشعر بأن تعاملي مع الآخرين يولد لدي طاقة إيجابية.
					أشعر أن الآخرين يلومونني على بعض مشاكلهم.
					أشعر بالإزعاج والقلق لأن مهنتي تزيد قسوة عواطفني.
نقص الشعور بالإنجاز					
					مؤهلاتي العلمية أعلى من العمل الذي أقوم به.
					أشعر أنني غير قادر على التعامل مع المشاكل النفسية والعاطفية التي تواجهني أثناء العمل.
					تصنيفي الوظيفي في المستشفى غير مناسب مع خبراتي في العمل.
					عملي يحد من قدرتي على اكتساب خبرات جديدة.
					أشعر أن لي تأثيراً سلبياً في حياة الآخرين من خلال عملي.
					أن المهام التي أحققها بالعمل غير جديرة بالتقدير في هذا العمل.

🔔 المحور الثاني: أداء العاملين، ضع إشارة (√) في

المربع المناسب لاختيارك:

معارض بشدة	معارض	محايد	أوافق	أوافق بشدة	البعد
كفاءة الأداء					
					يتم استغلال الموارد المتاحة لتحقيق الاستفادة القصوى منها.
					يؤدي العاملون مهامهم المطلوبة منهم في الوقت المحدد.
					يتحمل العاملون مسؤولية دقة وسلامة إنجاز العمل.
					يتم استخدام تكنولوجيا المعلومات على الوجه الأمثل.
الابتكار والمرونة					
					تتم مراقبة جهود الآخرين وحثهم على التحسين المستمر.
					يتم قبول مقترحات العاملين وافكارهم الجديدة.
					يتم تقبل الاقتراحات العملية المبدعة لتحسين العمل.
					يتمتع اداء العاملين بالمرونة اللازمة مع ظروف العمل.

الانضباط					
					تتابع الإدارة في المستشفى مدى التزام العاملين بالأنظمة والتعليمات.
					يلتزم العاملون بأساليب العمل المقررة من قبل المستشفى في أداء مهام وظائفهم.
					لدى المستشفى وصف مكتوب يحدد بوضوح واجبات ومسؤوليات كل وظيفة.
					يلتزم العاملون بالقوانين والأنظمة والتعليمات المحددة عند القيام بأداء مهام وظائفهم.
حجم العمل					
					تتناسب كمية العمل المطلوبة من العاملين في المستشفى مع قدراتهم الأدائية.
					يحرص العاملون على إنجاز جميع المهام المطلوبة منهم.
					هناك تناسب ما بين كمية العمل المطلوبة في المستشفى وأعداد العاملين فيها.
الجودة					
					يتم الأخذ باقتراحات العاملين لتحسين مستوى الخدمة المقدمة للمرضى.

					يقوم المستشفى بتطبيق العديد من البرامج لرفع جودة الخدمة المقدمة.
					أتعامل مع المرضى بكل لباقة وأتحدى بالصبر دون تحيز أو محاباة
دقة العمل					
					لدي القدرة على تصحيح الأخطاء الناتجة عن القيام بأداء عملي.
					يتميز الأداء في المستشفى بالحد الأدنى من الأخطاء.
					تتسم إجراءات العمل بالمرونة والبعد عن الروتين.
					يتحمل العاملون مسؤولية دقة وسلامة إنجاز العمل.
					أتقيد بأنظمة العمل لإنجاز مهامي.

مع خالص التقدير والاحترام

Mid-Ocean University

College of Management



Department of business administration

**The effect of job burnout on improving the quality of
performance, an applied study on government
hospitals in Makkah Al-Mukarramah**

Preparation:

Bandar soud almehmadi

241002283

Supervision:

Dr. Asmaa Abo Anzah

1446 - 2024