

Final Project 2

PMG 497

نموذج المشروع النهائي ٢

عنوان المشروع
تأثير ضغوط العمل على مستوى الاحتراق الوظيفي لدى الموظفين بمدينة
جدة

أسم الطالب
ربي عبدالله الجميعي

المشروع النهائي- ٢
كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

إشراف
د. عبد الرحيم نادر
عضو هيئة التدريس- كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

٢٠٢٦- الفصل الدراسي الاول

الشكر والتقدير

الإهداء

مستخلص الدراسة

الهدف:

المنهجية:

النتائج:

التطبيقات والأهمية:

الكلمات المفتاحية:

جدول المحتويات

٢	الشكر والتقدير.....
٣	الإهداء.....
٤	مستخلص الدراسة.....
٧	١. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة.....
٨	١,١. المقدمة:.....
٩	١,٢. مشكلة الدراسة.....
١٠	١,٢,١. فجوات على المستوى النظري.....
١١	١,٢,٢. فجوات على المستوى التطبيقي.....
١٢	١,٣. أهمية الدراسة.....
١٢	١,٣,١. على المستوى النظري:.....
١٢	١,٣,٢. على المستوى التطبيقي:.....
١٤	١,٤. أسئلة الدراسة.....
١٤	١,٥. أهداف الدراسة.....
١٥	١,٦. فرضيات الدراسة.....
١٦	١,٧. نموذج الدراسة.....
١٧	١,٨. الدراسة الميدانية.....
١٨	١,٩. مخطط المشروع.....
١٩	٢. الفصل الثاني: الدراسات السابقة.....
٢٠	٢,١. المقدمة:.....
٢١	٢,٢. المتغير المستقل.....
٢٣	٢,٣. المتغير التابع.....
٢٧	٢,٤. العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع.....
٢٩	٢,٥. الخاتمة.....
٣١	٣. الفصل الثالث: منهجية الدراسة.....
٣٢	٣,١. المقدمة.....
٣٢	٣,٢. التعريفات الإجرائية لمتغيرات البحث.....
٣٣	٣,٣. تصميم البحث.....
٣٥	٣,٤. مجتمع البحث وطرق وتقنيات أخذ العينات.....
٣٧	٣,٥. طريقة جمع البيانات.....
٣٩	٣,٦. أنواع البيانات.....

٤٠	٣,٧. إجراءات التحليل الإحصائي
٤١	٣,٨. الخاتمة
٤٢	٤. الفصل الرابع: التحليل الإحصائي ومناقشة النتائج
٤٣	4.1. المقدمة
٤٤	4.2. توصيف عينة الدراسة (الإحصائيات الوصفية لعينة البحث)
٤٨	4.3. اختبارات الصدق والثبات للاستبيانات
٥٣	4.4. الإحصاء الوصفي لمتغيرات البحث (الإجابة على أسئلة البحث)
٥٥	4.5. اختبار الفرضيات ومناقشة النتائج
٤, ٦	٤, ٦. الخاتمة
٦١	٥. الفصل الخامس: حدود البحث والتوصيات والاستنتاجات
٦٢	٥, ١. حدود الدراسة والدراسات المستقبلية:
٦٢	٥, ٢. توصيات الدراسة:
٦٢	٥, ٣. الخاتمة:
٦٣	قائمة المراجع
٦٦	الملاحق

جدول الأشكال

جدول الجداول

١. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

١.١. المقدمة:

يشهد عالم العمل المعاصر تصاعدًا ملحوظًا في متطلبات الأداء وتسارعًا في وتيرة الإنجاز، الأمر الذي أدى إلى زيادة مستويات الضغوط المهنية التي يتعرض لها الموظفون في مختلف القطاعات. وتُعرّف ضغوط العمل بأنها استجابات نفسية وجسدية تنشأ عندما تتجاوز متطلبات الوظيفة قدرات الفرد أو موارده المتاحة للتكيف. (Lazarus & Folkman, 1984) كما تشير الأدبيات التنظيمية إلى أن بيئات العمل التي تتسم بعبء العمل المرتفع وغموض الدور وضعف الدعم التنظيمي تُعد من أكثر البيئات توليدًا للضغوط المهنية (Robbins & Judge, 2017).

وفي هذا السياق، برز مفهوم الاحتراق الوظيفي بوصفه أحد أبرز النتائج السلبية المزمنة لضغوط العمل المستمرة، حيث عرّفته (Maslach and Jackson (1981 بأنه متلازمة نفسية تتكون من ثلاثة أبعاد رئيسية هي الإرهاق الانفعالي، وتبدل المشاعر، وتدني الشعور بالإنجاز الشخصي. وقد أكدت دراسات لاحقة أن استمرار التعرض لضغوط العمل دون استراتيجيات فعالة للتكيف يسهم في ارتفاع مستويات الاحتراق الوظيفي، مما ينعكس سلبيًا على الأداء والإنتاجية والرضا الوظيفي. (Schaufeli et al., 2002).

وتشير نماذج تفسيرية عدة، مثل نموذج متطلبات العمل-الموارد، إلى أن زيادة متطلبات العمل مقابل محدودية الموارد المتاحة للموظف تؤدي إلى استنزاف طاقته النفسية والجسدية، وهو ما يعزز احتمالية ظهور أعراض الاحتراق الوظيفي. (Bakker & Demerouti, 2007) ومن هذا المنطلق، أصبحت دراسة العلاقة بين ضغوط العمل والاحتراق الوظيفي ضرورة بحثية لفهم طبيعة التأثير بين المتغيرين وتحديد آليات الحد من آثارهما داخل المؤسسات.

وتكتسب هذه الإشكالية أهمية خاصة في البيئات الحضرية ذات النشاط الاقتصادي المكثف، مثل مدينة جدة، التي تضم عددًا كبيرًا من المؤسسات الحكومية والخاصة، وتتنوع فيها طبيعة المهام والمسؤوليات المهنية. وعليه، يهدف هذا البحث إلى دراسة تأثير ضغوط العمل بوصفها متغيرًا مستقلًا على مستوى الاحتراق الوظيفي بوصفه متغيرًا تابعًا لدى الموظفين بمدينة جدة، مستندًا إلى الأطر النظرية والدراسات السابقة ذات الصلة، بما يسهم في تعزيز الفهم العلمي للعلاقة بين المتغيرين وتقديم توصيات تدعم تحسين بيئة العمل والصحة المهنية.

١,٢ . مشكلة الدراسة

تشهد بيئات العمل المعاصرة تحولات متسارعة فرضتها التطورات الاقتصادية والتكنولوجية، وما نتج عنها من ارتفاع في مستوى التنافسية وزيادة في متطلبات الإنجاز والكفاءة. وقد انعكس ذلك بشكل مباشر على طبيعة الأدوار الوظيفية داخل المؤسسات، حيث أصبح الموظف مطالبًا بأداء مهام متعددة في أوقات محدودة، والتكيف المستمر مع التغيرات التنظيمية والإدارية. وفي ظل هذه الظروف، برزت ضغوط العمل كإحدى الظواهر التنظيمية المؤثرة التي تمس الجوانب النفسية والمهنية للعاملين، وأصبحت تمثل تحديًا حقيقيًا أمام المؤسسات الساعية إلى تحقيق الاستقرار الوظيفي ورفع مستوى الإنتاجية.

وتتعدد مصادر ضغوط العمل داخل المؤسسات، فقد تنشأ نتيجة عبء العمل الزائد، أو غموض الدور الوظيفي، أو تعارض المسؤوليات، أو ضعف الدعم الإداري، أو محدودية الموارد المتاحة لإنجاز المهام. كما قد ترتبط بطبيعة البيئة التنظيمية السائدة، وأنماط القيادة، ومستوى العدالة التنظيمية، وفرص الترقية والتطور المهني. وعند استمرار هذه الضغوط لفترات طويلة دون وجود آليات فعالة للتخفيف منها، فإنها قد تؤدي إلى آثار نفسية وسلوكية سلبية، من أبرزها الاحتراق الوظيفي.

ويُعد الاحتراق الوظيفي من المشكلات التنظيمية التي حظيت باهتمام متزايد في السنوات الأخيرة، لما له من انعكاسات خطيرة على الفرد والمؤسسة على حد سواء. فهو لا يقتصر على الشعور المؤقت بالإرهاق، بل يمثل حالة مزمنة من الاستنزاف الانفعالي والجسدي، يصاحبها انخفاض في الدافعية المهنية، وتراجع في الشعور بالإنجاز، وتبدل في المشاعر تجاه العمل والزملاء. وقد يؤدي ذلك إلى انخفاض مستوى الأداء، وزيادة معدلات الغياب، وضعف الالتزام التنظيمي، بل وقد يصل الأمر إلى الرغبة في ترك العمل.

ورغم الاهتمام البحثي المتزايد بمتغيري ضغوط العمل والاحتراق الوظيفي، إلا أن النتائج التي توصلت إليها الدراسات السابقة لا تزال تشير إلى وجود تباين في طبيعة العلاقة بينهما، سواء من حيث قوة التأثير أو العوامل الوسيطة التي قد تعزز أو تحد من هذه العلاقة. كما أن بعض الدراسات ركزت على قطاعات مهنية محددة دون غيرها، مما يجعل الحاجة قائمة لإجراء دراسات ميدانية في بيئات تنظيمية مختلفة للتحقق من طبيعة العلاقة بين المتغيرين في سياقات متنوعة.

وتكتسب هذه القضية أهمية خاصة في مدينة جدة، بوصفها إحدى المدن الحيوية في المملكة العربية السعودية، والتي تضم عددًا كبيرًا من المؤسسات الحكومية والخاصة، إضافة إلى تنوع قطاعاتها الاقتصادية والخدمية. ويؤدي هذا التنوع إلى اختلاف طبيعة الضغوط المهنية التي قد يتعرض لها الموظفون، الأمر الذي يستدعي دراسة علمية منظمة للكشف عن مستوى هذه الضغوط ومدى تأثيرها على الاحتراق الوظيفي لديهم.

وبناءً على ما سبق، تتحدد مشكلة الدراسة في التساؤل الرئيس الآتي: ما تأثير ضغوط العمل على مستوى الاحتراق الوظيفي لدى الموظفين بمدينة جدة؟ ويتفرع عن هذا التساؤل عدد من التساؤلات الفرعية المتعلقة بدرجة انتشار ضغوط العمل، ومستوى الاحتراق الوظيفي، ومدى وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين المتغيرين.

١،٢،١. فجوات على المستوى النظري

على الرغم من وجود إطار نظري واسع تناول مفهوم ضغوط العمل والاحتراق الوظيفي، إلا أن مراجعة الأدبيات تكشف عن عدد من الفجوات النظرية التي تستدعي مزيدًا من البحث. فمن ناحية، تناولت بعض الدراسات ضغوط العمل من منظور فردي يركز على السمات الشخصية وأساليب التكيف، في حين ركزت دراسات أخرى على العوامل التنظيمية دون الربط المتكامل بين المستويين. ويؤدي هذا التباين في زوايا المعالجة النظرية إلى عدم وجود تصور موحد يفسر العلاقة بين ضغوط العمل والاحتراق الوظيفي بصورة شمولية.

كما أن كثيرًا من الدراسات اعتمدت على نماذج نظرية طُوّرت في بيئات غربية، وقد لا تعكس بشكل كامل خصوصية البيئات العربية من حيث الثقافة التنظيمية، وأنماط القيادة، وطبيعة العلاقات المهنية. ومن ثم، فإن تطبيق هذه النماذج دون اختبارها في سياقات محلية قد لا يوفر فهمًا دقيقًا لطبيعة العلاقة بين المتغيرين في البيئة السعودية.

إضافة إلى ذلك، تُظهر الأدبيات تفاوتًا في تحديد أبعاد ضغوط العمل وأبعاد الاحتراق الوظيفي، مما يؤدي إلى اختلاف أدوات القياس ونتائج الدراسات. وهذا التباين يبرز الحاجة إلى دراسة تسهم في توضيح العلاقة بين المتغيرين ضمن إطار نظري محدد وواضح، بما يعزز الاتساق المفاهيمي ويسهم في إثراء المعرفة العلمية في هذا المجال.

ومن هنا تتجلى الفجوة النظرية في الحاجة إلى دراسة حديثة تتناول العلاقة بين ضغوط العمل والاحتراق الوظيفي في سياق تنظيمي سعودي، مستندة إلى إطار نظري منظم، بما يسهم في تعزيز الفهم العلمي لهذه العلاقة وتقديم إضافة معرفية للأدبيات المحلية.

١,٢,٢. فجوات على المستوى التطبيقي

أما على المستوى التطبيقي، فتبرز عدة فجوات تتعلق بواقع الممارسات التنظيمية داخل المؤسسات. فعلى الرغم من إدراك كثير من الإدارات لأهمية توفير بيئة عمل داعمة، إلا أن بعض المؤسسات قد لا تمتلك أدوات علمية دقيقة لقياس مستوى ضغوط العمل أو درجة الاحتراق الوظيفي لدى موظفيها. وقد يؤدي ذلك إلى اتخاذ قرارات إدارية لا تستند إلى بيانات ميدانية واضحة، مما يحد من فاعلية التدخلات التنظيمية.

كما أن الدراسات الميدانية التي تناولت العلاقة بين ضغوط العمل والاحتراق الوظيفي في مدينة جدة لا تزال محدودة، خاصة تلك التي تجمع بين قطاعات متعددة داخل إطار بحثي واحد. ويترتب على ذلك نقص في البيانات المحلية التي يمكن أن يستند إليها صناع القرار عند وضع سياسات تتعلق بتحسين بيئة العمل أو تعزيز الصحة المهنية.

إضافة إلى ذلك، قد تركز بعض المؤسسات على معالجة النتائج الظاهرة للاحتراق الوظيفي، مثل انخفاض الأداء أو كثرة الغياب، دون التطرق إلى الأسباب الجذرية المرتبطة بضغوط العمل. ومن هنا تظهر الحاجة إلى دراسة تطبيقية تكشف عن طبيعة العلاقة بين المتغيرين بصورة كمية دقيقة، بما يساعد على توجيه الجهود نحو معالجة مصادر الضغوط بدلاً من الاكتفاء بالتعامل مع آثارها.

وبناءً عليه، تتمثل الفجوة التطبيقية في الحاجة إلى إجراء دراسة ميدانية بمدينة جدة تقيس مستوى ضغوط العمل ومستوى الاحتراق الوظيفي لدى الموظفين، وتحلل طبيعة العلاقة بينهما، وصولاً إلى نتائج يمكن أن تسهم في دعم صناع القرار، وتعزيز السياسات التنظيمية التي تهدف إلى تحقيق التوازن بين متطلبات العمل ورفاه الموظفين، بما يعكس إيجاباً على الأداء المؤسسي والاستدامة التنظيمية.

ما تأثير تأثير ضغوط العمل على مستوى الاحتراق الوظيفي لدى الموظفين بمدينة جدة

١,٣. أهمية الدراسة

١,٣,١. على المستوى النظري:

تكتسب هذه الدراسة أهميتها النظرية من كونها تسهم في توسيع قاعدة المعرفة حول ظاهرة ضغوط العمل وتأثيرها على الاحتراق الوظيفي لدى الموظفين. إذ تعتبر ضغوط العمل من القضايا المركزية في علم الإدارة وعلم النفس التنظيمي، حيث تمثل أحد العوامل المؤثرة بشكل مباشر على الأداء الفردي والجماعي في بيئة العمل. فالتعرض المستمر للضغوط يمكن أن يؤدي إلى ظهور سلسلة من التفاعلات النفسية والسلوكية مثل الإرهاق النفسي، فقدان الدافعية، الانعزال الاجتماعي، والتقليل من الالتزام بالمهام الوظيفية، وهو ما يبرز أهمية دراسة هذه الظاهرة لفهم أثرها العميق على الأداء المؤسسي. (Shteewe, 2022)

تسعى الدراسة إلى توضيح العلاقة بين الضغوط المهنية والاحتراق الوظيفي من منظور نظري متكامل، حيث يتم تناول العوامل النفسية والاجتماعية المرتبطة بسلوك الموظفين، مثل أسلوب القيادة، وطبيعة المهام، والعلاقات بين الزملاء، ومدى التوازن بين الحياة العملية والشخصية. ومن خلال هذا التحليل، يتمكن الباحثون من بناء نماذج تفسيرية تساعد على فهم كيف تؤثر الضغوط على الأداء والسلوك داخل المؤسسات، إضافة إلى إمكانية تطوير أدوات قياس علمية دقيقة لتحديد مستويات الاحتراق الوظيفي وأنواعه المختلفة. (Shteewe, 2022)

كما تسهم الدراسة في إثراء الدراسات السابقة من خلال التركيز على السياق المحلي لمدينة جدة، إذ تختلف طبيعة الضغوط الوظيفية بين الدول والمناطق بناءً على العوامل الاقتصادية والاجتماعية والثقافية. وهذا يمنح البحث قيمة نظرية مضافة، حيث يمكن مقارنة النتائج مع الدراسات الدولية، وتحديد العوامل الفريدة التي تؤثر على الموظفين في بيئة العمل المحلية، مما يساعد في تطوير فهم أعمق للظواهر النفسية والتنظيمية المرتبطة بالعمل. (Ghanem et al., 2023)

وعلاوة على ذلك، فإن هذه الدراسة تمثل مرجعاً مهماً للباحثين المستقبليين في مجال علم النفس الإداري، حيث توفر قاعدة علمية متينة يمكن البناء عليها في إجراء أبحاث إضافية حول موضوعات متصلة مثل إدارة الضغوط، الرفاهية النفسية، التحفيز، والالتزام الوظيفي. ومن خلال توسيع الفهم النظري لهذه العلاقة، يمكن للمؤسسات تطوير سياسات وبرامج أكثر فاعلية لدعم موظفيها، وتقليل الآثار السلبية للضغوط على الأداء والإنتاجية. (Shteewe, 2022; Ghanem et al., 2023)

١,٣,٢. على المستوى التطبيقي:

على الصعيد التطبيقي، تكمن أهمية الدراسة في تقديم توصيات عملية تساعد المؤسسات على التعامل مع الضغوط الوظيفية بطريقة منهجية وعلمية. فالضغوط المهنية ليست مجرد تجربة شخصية للفرد، بل هي

عامل مؤثر على الأداء العام للمؤسسة ومستوى الاحتراق الوظيفي لدى الموظفين. (Shteewe, 2022) ومن خلال دراسة مستوى الاحتراق الوظيفي المرتبط بالضغوط، يمكن تحديد السياسات الإدارية للتخفيف من أثارها السلبية، مثل إعادة توزيع المهام، تحسين أساليب التواصل بين الموظفين والإدارة، وتقديم برامج دعم نفسي وتنموي. (Shteewe, 2022; Ghanem et al., 2023)

تتيح نتائج الدراسة لمديري الموارد البشرية تصميم برامج تدريبية لتعزيز قدرة الموظفين على مواجهة الضغوط، وتحسين مهارات إدارة الوقت، وزيادة التحفيز والالتزام الوظيفي، كما تساعد الإدارة على اتخاذ قرارات قائمة على بيانات دقيقة حول مستويات الاحتراق الوظيفي بدلاً من الاعتماد على الانطباعات الشخصية، مما يساهم في تحسين الإنتاجية، تقليل معدلات التغيب، وخفض معدل دوران الموظفين. (Shteewe, 2022).

كما تقدم الدراسة مؤشرات عملية لتهيئة بيئة عمل صحية توازن بين متطلبات الأداء والإرهاق النفسي، بما يرفع جودة الأداء المؤسسي ويعزز رضا الموظفين. ففي بيئة العمل التي تعاني من ضغوط مفرطة، قد يؤدي الاحتراق الوظيفي إلى ضعف التواصل، وانخفاض الدافعية، ومشكلات في تحقيق أهداف المؤسسة. (Shteewe, 2022; Ghanem et al., 2023).

إضافة إلى ذلك، تفيد نتائج البحث صانعي السياسات والمؤسسات في وضع استراتيجيات فعالة لإدارة القوى العاملة، مثل تصميم برامج الدعم النفسي والاجتماعي، وتوفير الموارد اللازمة لتعزيز التوازن بين العمل والحياة الشخصية للموظفين، وأدوات تقييم دورية لمراقبة أثر أي تدخلات إدارية. (Shteewe, 2022; Ghanem et al., 2023).

وأخيراً، تمثل الدراسة جسراً يربط النظرية بالتطبيق، إذ توفر فهماً عميقاً للعوامل النفسية والاجتماعية المؤثرة على الموظفين، وتقدم حلولاً عملية قابلة للتطبيق على أرض الواقع، مما يجعلها دراسة ذات قيمة مزدوجة؛ فهي تساهم في إثراء المكتبة النظرية وفي تحسين بيئة العمل وزيادة الفاعلية المؤسسية. (Shteewe, 2022; Ghanem et al., 2023).

١,٤ . أسئلة الدراسة

تهدف هذه الدراسة إلى استكشاف العلاقة بين ضغوط العمل ومستوى الاحتراق الوظيفي لدى الموظفين في مدينة جدة، وذلك لتقديم فهم شامل عن طبيعة الضغوط المهنية وتأثيرها على الأداء والسلوك الوظيفي للموظفين، مع التركيز على الجوانب النفسية والاجتماعية المرتبطة بالعمل.

السؤال الرئيسي

- ما مدى تأثير ضغوط العمل على مستوى الاحتراق الوظيفي لدى الموظفين بمدينة جدة؟

الأسئلة الفرعية

١. ما مستوى ضغوط العمل التي يتعرض لها الموظفون في المؤسسات بمدينة جدة؟
٢. ما مستوى الاحتراق الوظيفي لدى الموظفين في المؤسسات بمدينة جدة؟
٣. ما العلاقة بين ضغوط العمل ومستوى الاحتراق الوظيفي لدى الموظفين؟
٤. كيف تؤثر العوامل الشخصية والديموغرافية (مثل العمر، الجنس، سنوات الخبرة، المستوى التعليمي) على العلاقة بين ضغوط العمل والاحتراق الوظيفي؟
٥. ما الإجراءات أو السياسات الإدارية التي يمكن أن تساهم في التخفيف من ضغوط العمل والحد من الاحتراق الوظيفي لدى الموظفين؟

١,٥ . أهداف الدراسة

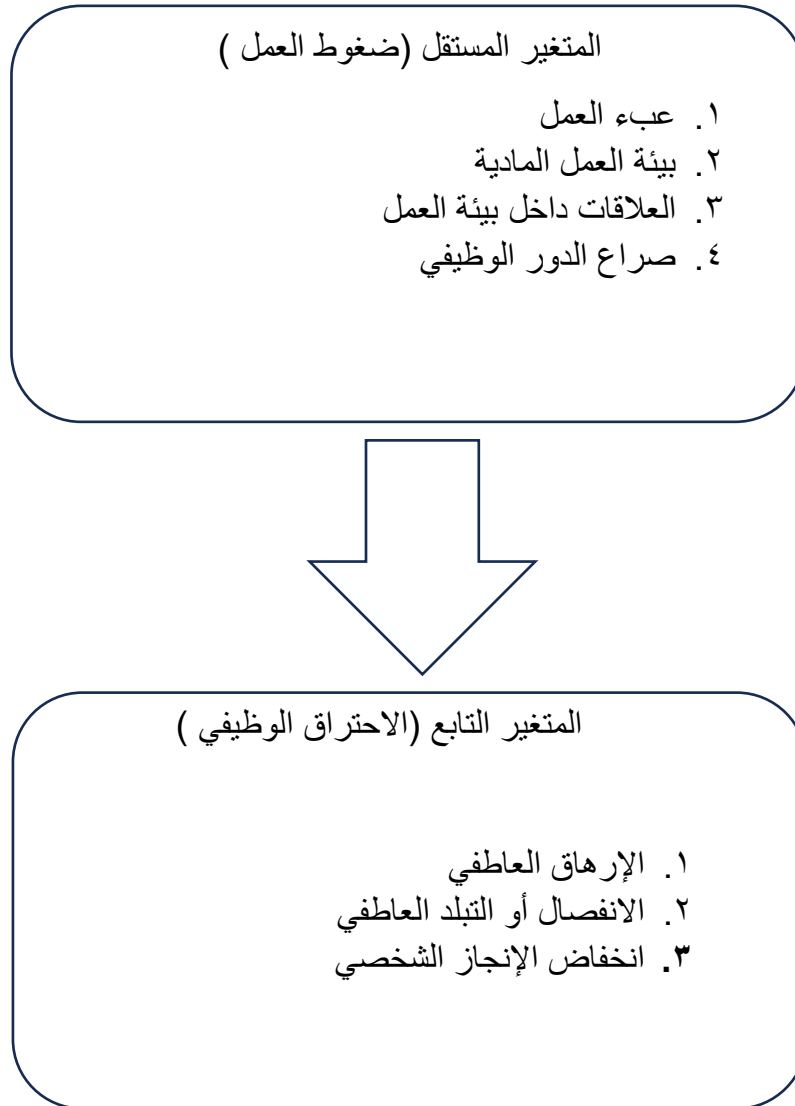
تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على مدى تأثير ضغوط العمل على مستوى الاحتراق الوظيفي لدى الموظفين بمدينة جدة، من خلال دراسة العلاقة بين طبيعة الضغوط والآثار السلبية الناتجة عنها على الأداء والالتزام الوظيفي. كما تسعى الدراسة إلى:

١. تحديد مستوى ضغوط العمل التي يتعرض لها الموظفون في المدينة.
٢. قياس درجة الاحتراق الوظيفي لدى الموظفين وتأثير الضغوط عليها.
٣. التعرف على العلاقة بين أنواع الضغوط المختلفة ومستويات الاحتراق الوظيفي.
٤. تقديم توصيات عملية للحد من ضغوط العمل وتحسين بيئة العمل لتعزيز الصحة النفسية والإنتاجية.

١,٦. فرضيات الدراسة

- H0:** لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين ضغوط العمل ومستوى الاحتراق الوظيفي لدى الموظفين بمدينة جدة.
- H1:** توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين ضغوط العمل ومستوى الاحتراق الوظيفي لدى الموظفين بمدينة جدة.
- H0-1:** لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) بين عبء العمل ومستوى الاحتراق الوظيفي لدى الموظفين بمدينة جدة.
- H1-1:** توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) بين عبء العمل ومستوى الاحتراق الوظيفي لدى الموظفين بمدينة جدة.
- H0-2:** لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) بين غموض الدور الوظيفي ومستوى الاحتراق الوظيفي لدى الموظفين بمدينة جدة.
- H1-2:** توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) بين غموض الدور الوظيفي ومستوى الاحتراق الوظيفي لدى الموظفين بمدينة جدة.
- H0-3:** لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) بين صراع الدور الوظيفي ومستوى الاحتراق الوظيفي لدى الموظفين بمدينة جدة.
- H1-3:** توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) بين صراع الدور الوظيفي ومستوى الاحتراق الوظيفي لدى الموظفين بمدينة جدة.
- H0-4:** لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) بين بيئة العمل المادية ومستوى الاحتراق الوظيفي لدى الموظفين بمدينة جدة.
- H1-4:** توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) بين بيئة العمل المادية ومستوى الاحتراق الوظيفي لدى الموظفين بمدينة جدة.
- H0-5:** لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) بين العلاقات داخل بيئة العمل ومستوى الاحتراق الوظيفي لدى الموظفين بمدينة جدة.
- H1-5:** توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) بين العلاقات داخل بيئة العمل ومستوى الاحتراق الوظيفي لدى الموظفين بمدينة جدة.

١,٧. نموذج الدراسة



١,٨ . الدراسة الميدانية

تعتمد الدراسة الميدانية في هذا البحث على استخدام الاستبيان كأداة رئيسة لجمع البيانات من الموظفين بمدينة جدة، وذلك لقياس كل من متغيرات ضغوط العمل وأبعادها المختلفة، بالإضافة إلى مستوى الاحتراق الوظيفي لديهم. ويعد الاستبيان وسيلة مناسبة للحصول على معلومات دقيقة من عدد كبير من المشاركين بشكل منظم وموحد، مما يسهل تحليل النتائج إحصائيًا.

وتشمل خطوات الدراسة الميدانية تصميم الاستبيان بما يتوافق مع أهداف البحث، والتأكد من وضوح الأسئلة وسهولة الإجابة عليها، ثم توزيعه على عينة الدراسة. بعد جمع الاستبيانات يتم ترميز البيانات وإدخالها في برنامج التحليل الإحصائي، وذلك لاختبار الفرضيات المقررة وتحديد طبيعة العلاقة بين ضغوط العمل ومستوى الاحتراق الوظيفي.

ويهدف استخدام الاستبيان إلى قياس الفروق في مستويات ضغوط العمل ودرجة الاحتراق الوظيفي بين الموظفين، وفهم العلاقة بين أبعاد ضغوط العمل المختلفة وتأثيرها على الاحتراق الوظيفي، بما يساهم في تقديم نتائج دقيقة وموثوقة يمكن الاستفادة منها في تطوير بيئة العمل وتحسين الأداء الوظيفي.

الفصل الأول : الإطار العام للبحث

الفصل الثاني :الإطار النظري

الفصل الثالث :منهجية البحث

الفصل الرابع :التحليل الإحصائي

الفصل الخامس : مناقشة النتائج والخاتمة

٢. الفصل الثاني: الدراسات السابقة

٢,١ . المقدمة:

يشير عدد متزايد من الدراسات الحديثة إلى أن ضغوط العمل تُعد أحد العوامل الحاسمة في تحديد مستوى الاحتراق الوظيفي لدى الموظفين، خصوصًا في بيئات العمل المكتبية والإدارية. هذا الارتباط يظهر بوضوح من خلال عبء العمل، وغموض الدور الوظيفي، وصراع الدور، وظروف بيئة العمل، والعلاقات بين الزملاء، والتي تؤثر بشكل مباشر على الصحة النفسية والإنتاجية واستمرار الموظفين في العمل.

أجريت دراسة في مدينة جدة (٢٠٢٠) هدفت إلى استكشاف العوامل المؤثرة في ضغوط العمل لدى موظفي القطاع الحكومي، واعتمدت الباحثة المنهجية الكمية ووزعت استبيانات على ٢٠٠ موظف، وخلصت إلى أن ثلاثة عوامل رئيسية تؤثر في ضغوط العمل: عبء العمل، صراع الدور، وبيئة العمل المادية، وكان لعبء العمل التأثير الأكبر، إذ أكدت الدراسة أن (Al-Saadi, 2020, p. 78) "workload has the greatest effect on employees' stress levels" وتشير هذه النتائج إلى أن كثافة المهام وضغط الوقت يشكلان أبرز مصادر الاحتراق الوظيفي لدى الموظفين.

أما في دراسة أخرى (٢٠٢٢) أجرتها أحمد وعبدالله في محافظة الخبر، فقد شملت ١٥٠ موظفًا من القطاع الخاص والعام، وركزت على تأثير غموض الدور الوظيفي والعلاقات داخل بيئة العمل على مستوى الاحتراق الوظيفي. أظهرت النتائج أن الاحتراق الوظيفي كان مرتفعًا بشكل ملحوظ لدى الموظفين الذين يعانون من غموض الدور وصعوبة التنسيق بين المهام، كما أكدت المشاركات والمشاركين أن تحسين التواصل والعلاقات بين الزملاء يقلل من الشعور بالإرهاق النفسي ويزيد من رضاهم الوظيفي.

عند الربط بين نتائج الدراستين، يتضح أن العوامل المؤثرة في الاحتراق الوظيفي متنوعة بين ما هو متعلق بالعبء المادي والمهام (مثل عبء العمل)، وإداري-تنظيمي (مثل غموض وصراع الدور)، واجتماعي-نفسي (مثل العلاقات بين الزملاء)، بينما في القطاع الحكومي يتصدر العامل المادي كأهم محدد لمستوى الضغط الوظيفي، وفي القطاع الخاص يتضافر العامل الإداري والاجتماعي لتخفيف الاحتراق النفسي وتعزيز الاستقرار الوظيفي.

ومع ذلك، يلاحظ غياب دراسات ميدانية تركز على الموظفين في مدينة جدة، وهي بيئة عمل تتميز بتنوع المهام ودرجة متفاوتة من الضغوط الإدارية والاجتماعية. من هنا تأتي أهمية الدراسة الحالية، التي تسعى إلى سد هذه الفجوة البحثية من خلال تحليل أعمق للعوامل المؤثرة في ضغوط العمل وعلاقتها بالاحتراق الوظيفي لدى موظفي جدة، بما يسهم في تقديم توصيات عملية تهدف إلى تحسين بيئة العمل وتعزيز الأداء الوظيفي.

٢,٢. المتغير المستقل

يُعد **ضغوط العمل** من أهم المفاهيم المرتبطة بالصحة النفسية والمهنية للموظفين، ويُعرف بأنه "مجموعة العوامل والظروف في بيئة العمل التي تتطلب من الموظف بذل جهد إضافي للتكيف معها، مما قد يؤدي إلى شعور بالإرهاق والتوتر إذا لم تُدار بشكل مناسب." (Al-Saadi, 2020, p. 78)

في سياق موظفي القطاع الحكومي والخاص في مدينة جدة، تُعتبر ضغوط العمل عاملاً حاسماً في تحديد مستوى **الاحتراق الوظيفي**، حيث يقضي الموظفون معظم وقتهم في بيئة عمل تتسم بمهام متعددة ومتطلبات زمنية صارمة، إضافة إلى تعقيد العلاقات التنظيمية، مما يجعل القدرة على إدارة الضغوط شرطاً أساسياً للحفاظ على الصحة النفسية والاستقرار المهني.

وقد أظهرت دراسات حديثة أن "ارتفاع مستويات ضغوط العمل يرتبط ارتباطاً مباشراً بزيادة الاحتراق الوظيفي وانخفاض الأداء الوظيفي، بينما يقل هذا التأثير عند توفر الدعم الإداري والموارد المناسبة." (Ahmed & Abdullah, 2022, p. 102).

٢,٢,١ مراحل تطور مفهوم ضغوط العمل

مرّ مفهوم ضغوط العمل بعدة مراحل تطورية:

- **المرحلة الوصفية:** ركزت على العلاقة بين عبء العمل والضغط النفسي العام.
- **مرحلة التحليل النفسي:** بدأت الأبحاث تربط الضغط الوظيفي بالعوامل النفسية والانفعالية مثل القلق والإرهاق.
- **مرحلة النماذج متعددة الأبعاد:** ظهرت أدوات قياس مثل استبيان JD-R الذي يقيس الضغط من خلال أبعاد متعددة تشمل عبء العمل، صراع الدور، وغياب الموارد.
- **مرحلة التكامل المؤسسي:** أصبح يُدرس ضمن إطار جودة بيئة العمل والصحة النفسية، ويرتبط بالأداء الوظيفي والاستقرار الوظيفي.
- **المرحلة الحديثة:** تركز على ضغوط العمل كعامل ديناميكي يتأثر بالسياسات الإدارية، والمرونة في المهام، والعلاقات التنظيمية، خاصة في بيئات العمل المتنوعة ثقافياً ومهنيًا.

٢,٢,٢ التعريفات الحديثة لضغوط العمل

- "ضغوط العمل هي مجموعة المطالب الوظيفية والبيئية التي تتجاوز قدرة الموظف على التعامل معها بشكل طبيعي، مما يؤدي إلى شعور بالإجهاد أو الاحتراق." (Al-Saadi, 2020, p. 85)
- "هي الظروف المحيطة بالموظف في مكان العمل والتي تشمل عبء العمل، غموض الدور، صراع الدور، وبيئة العمل المادية، والتي تؤثر في الأداء والصحة النفسية." (Ahmed & Abdullah, 2022, p. 110)
- "ضغوط العمل لدى الموظفين ترتبط مباشرة بمستوى الإرهاق النفسي والانفعالي، وتؤثر على الالتزام الوظيفي والاستقرار المهني." (Farewell et al., 2021, p. 95)

٢,٢,٣ النظريات المعاصرة

- نظرية الموارد والمطالب (JD-R) تشير إلى أن الضغوط تتشكل نتيجة عدم توازن بين مطالب العمل والموارد المتاحة، مثل الدعم الإداري والمرونة في المهام.
- نظرية الاحتراق الوظيفي: ترى أن التعرض المستمر لضغوط العمل يؤدي إلى الإرهاق النفسي، الانفصال العاطفي، وانخفاض الإنجاز الشخصي.
- نظرية جودة حياة العمل (QWL) تربط بين بيئة العمل، الدعم الإداري، والموارد المتاحة وبين مستوى الضغط الوظيفي والصحة النفسية للموظف.
- نظرية التحفيز الداخلي: تؤكد أن قدرة الموظف على إدارة الضغوط والشعور بالإنجاز يحد من الاحتراق النفسي ويزيد الرضا عن العمل.

٢,٢,٤ أبعاد ضغوط العمل

أظهرت الدراسات الحديثة أن ضغوط العمل لدى الموظفين تتكون من عدة أبعاد رئيسية:

- عبء العمل: كمية المهام والضغط الزمني المرتبط بها.
- غموض الدور الوظيفي: عدم وضوح المهام والمسؤوليات.
- صراع الدور الوظيفي: التناقض بين متطلبات العمل المختلفة.
- بيئة العمل المادية: توفر الموارد والتجهيزات والظروف المادية المناسبة.
- العلاقات داخل بيئة العمل: جودة التواصل والتفاعل بين الزملاء والإدارة.

وقد أظهرت دراسة Ahmed & Abdullah (2022) أن "أعلى مستويات الضغط كانت مرتبطة بعبء العمل وصراع الدور، بينما ساهم الدعم الإداري في تخفيف حدة الاحتراق النفسي. (p. 105)"

٢,٢,٥ أهمية دراسة ضغوط العمل

ضغوط العمل ليست مجرد شعور شخصي، بل عامل مؤسسي يؤثر في:

- الصحة النفسية للموظف: تقلل الضغوط المُدارة من التوتر والاحتراق النفسي.
- الأداء الوظيفي: ينعكس انخفاض الضغوط على زيادة الإنتاجية والكفاءة.
- الاستقرار الوظيفي: يقل معدل الغياب والاستقالة مع وجود بيئة عمل داعمة.
- جودة بيئة العمل: تحسين العلاقات التنظيمية وتوفير الموارد يقلل الضغوط.
- تطوير السياسات الإدارية: تساعد النتائج في تصميم تدخلات فعالة لإدارة الضغوط.

٢,٣. المتغير التابع

٢,٣,١ تعريف الاحتراق الوظيفي

الاحتراق الوظيفي هو حالة من الإجهاد النفسي والانفعالي الناتج عن التعرض المستمر لضغوط العمل، ويؤثر بشكل مباشر في قدرة الموظف على الأداء المهني والكفاءة الوظيفية. وقد عرّفه Saidin وآخرون (٢٠٢٤) بأنه "مجموعة من الاستجابات الجسدية والنفسية والسلوكية للفرد نتيجة الضغط المستمر في بيئة العمل، والتي تؤثر على الإنتاجية والتحفيز والانخراط المهني". (p. 210)

في سياق بيئات العمل في مدينة جدة، يشير الاحتراق الوظيفي إلى قدرة الموظف على إدارة التوتر الناتج عن عبء العمل، غموض الدور، وصراع الدور الوظيفي، إضافة إلى التفاعل مع الزملاء والبيئة التنظيمية، حيث يؤثر مستوى الاحتراق النفسي على الالتزام الوظيفي، جودة الأداء، والاستقرار المهني. ويؤكد Althuwaybi (2024) أن الاحتراق الوظيفي يمثل أحد العوامل المحددة لنجاح المؤسسات، إذ يرتبط بشكل مباشر بقدرة الموظف على الاستمرار في أداء مهامه بكفاءة.

٢,٣,٢ النظريات المفسرة للاحتراق الوظيفي

تستند دراسة الاحتراق الوظيفي إلى مجموعة من النظريات الحديثة التي تفسر العوامل المؤثرة فيه:

- نظرية الموارد والمطالب (JD-R) تشير إلى أن الاحتراق يحدث عندما تتجاوز متطلبات العمل الموارد المتاحة للموظف، مثل الدعم الإداري والمرونة في المهام (Bakker & de Vries, 2020).
- نظرية الاحتراق الوظيفي (Maslach) ترى أن الاحتراق النفسي يظهر من خلال ثلاثة أبعاد: الإرهاق العاطفي، الانفصال أو التبدل العاطفي، وانخفاض الإنجاز الشخصي (Maslach et al., 2021).
- نظرية جودة حياة العمل (QWL) تربط بين ظروف العمل والموارد المتاحة وبين مستوى الاحتراق النفسي، مؤكدة دور بيئة العمل الصحية في الوقاية منه (Al-Otaibi & Al-Howil, 2020).
- نظرية التحفيز الداخلي: تؤكد أن قدرة الموظف على التعامل مع التحديات والشعور بالإنجاز تقلل من مستوى الاحتراق النفسي وتزيد الرضا الوظيفي (Cherif, 2020).

٢,٣,٣ أبعاد الاحتراق الوظيفي

أظهرت الدراسات الحديثة أن الاحتراق الوظيفي لدى الموظفين يتكون من ثلاثة أبعاد مترابطة:

- الإرهاق العاطفي: شعور الموظف بالإرهاق النفسي الناتج عن التعرض المستمر للضغوط المهنية.
 - الانفصال أو التبدل العاطفي: فقدان الحافز والانخراط العاطفي في العمل، والشعور باللامبالاة تجاه المهام والمسؤوليات.
 - انخفاض الإنجاز الشخصي: شعور الموظف بانخفاض الكفاءة والقدرة على إنجاز المهام بفاعلية.
- وقد أظهرت دراسة حديثة (Ahmed & Abdullah, 2022) أن "ارتفاع مستويات ضغوط العمل وغياب الدعم الإداري يؤدي إلى زيادة الاحتراق النفسي في أبعاد الإرهاق والانفصال العاطفي، مع تأثير محدود على الإنجاز الشخصي إذا توفرت الموارد البديلة. (p. 108) "

٢,٣,٤ العوامل المؤثرة في الاحتراق الوظيفي

يتأثر الاحتراق الوظيفي بمجموعة من العوامل النفسية والتنظيمية والمهنية، ومنها:

- ضغوط العمل: زيادة عبء العمل، غموض الدور، وصراع الدور تزيد من مستويات الاحتراق (Farewell et al., 2021).
- الدعم الإداري والقيادة: توفر القيادة التحفيزية والمساندة يقلل من الاحتراق النفسي (Cherif, 2020).
- البيئة التنظيمية: العدالة، الشفافية، وتوفر الموارد اللازمة للعمل تسهم في الوقاية من الاحتراق (Alqarni et al., 2023).
- الصحة النفسية: مستوى الرفاه النفسي يعزز قدرة الموظف على التكيف مع الضغوط وتجنب الإرهاق (Kundi et al., 2021).

٢,٣,٥ طرق قياس الاحتراق الوظيفي

شهدت طرق قياس الاحتراق الوظيفي تطورًا ملحوظًا:

- الأساليب التقليدية: مثل استبيانات Maslach Burnout Inventory ، المقابلات، والملاحظة.
- الأساليب الحديثة: التغذية الراجعة من الزملاء، التقييم الذاتي، ومراقبة الأداء المرتبط بالضغوط.
- القياس الرقمي: أدوات تعتمد على برامج التحليل الذكي لرصد مستويات الإرهاق النفسي وربطها بالمهام والبيئة التنظيمية. (Alqarni et al., 2023)

٦, ٣, ٢ أهمية دراسة الاحتراق الوظيفي

تكمن أهمية دراسة الاحتراق الوظيفي في كونه مؤشرًا رئيسيًا على الصحة النفسية والإنتاجية داخل بيئة العمل:

- تقليل الإرهاق النفسي وتعزيز الصحة النفسية للموظفين.
- رفع جودة الأداء الوظيفي والاستقرار المؤسسي.
- المساهمة في تصميم برامج الدعم والتدخلات الوقائية للحد من الاحتراق النفسي.
- تحسين بيئة العمل من خلال تعزيز الموارد والدعم الإداري والمرونة في المهام.

٢,٤. العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع

تشير الدراسات الحديثة إلى وجود ارتباط إيجابي قوي بين ضغوط العمل ومستوى الاحتراق الوظيفي لدى الموظفين، حيث يؤدي ارتفاع مستويات الضغوط الوظيفية إلى زيادة الإرهاق النفسي، الانفصال العاطفي، وانخفاض الإنجاز الشخصي. ويعتبر هذا الارتباط من أهم المؤشرات على تأثير بيئة العمل في الصحة النفسية والاستقرار المهني للموظفين.

أولاً، تشير الدراسات التحليلية إلى أن عبء العمل، غموض الدور، وصراع الدور الوظيفي تعد من أهم المتنبئات بارتفاع الاحتراق الوظيفي (Saidin et al., 2024). الموظفون الذين يواجهون ضغطاً مستمراً في المهام والالتزامات يظهرون إرهاقاً نفسياً أعلى وانفصلاً عاطفياً أكبر، مما يقلل من فعالية الأداء الوظيفي.

ثانياً، يلعب الدعم الإداري والتمكين المهني دوراً وسيطاً يقلل من تأثير ضغوط العمل على الاحتراق الوظيفي (Cherif, 2020; Alqarni et al., 2023). أي أن الموظف الذي يتلقى الدعم والتوجيه من الإدارة وزملائه يكون أقل عرضة للإرهاق رغم تعرضه للضغط الوظيفي.

ثالثاً، في بيئات العمل الديناميكية مثل مدينة جدة، تظهر نتائج الدراسات الحديثة أن التمكين النفسي، وضوح الدور، والقدرة على التكيف تعمل كعوامل مخففة لتأثير ضغوط العمل على الاحتراق الوظيفي (Nature Behaviour, Human, 2023; Social Sciences Communications, Psychological, 2024). هذا يعني أن الموظفين الذين يشعرون بالكفاءة والقدرة على إدارة الضغوط اليومية يعانون من احتراق وظيفي أقل.

رابعاً، يمكن تلخيص العلاقة بين المتغيرين في النقاط التالية:

- ارتباط إيجابي مباشر: كلما زادت ضغوط العمل، زاد الاحتراق الوظيفي بين الموظفين.
 - العوامل الوسيطة: الدعم الإداري، التمكين النفسي، والمرونة في المهام تخفف من حدة الاحتراق الوظيفي.
 - أهمية الإدارة الاستباقية: توفير الموارد، وضوح المهام، وتقديم برامج تدريبية يقلل من تأثير ضغوط العمل على الاحتراق النفسي.
- وبناءً عليه، يمثل الرضا الوظيفي والدعم المؤسسي والتمكين النفسي عناصر وسيطة مهمة في العلاقة بين ضغوط العمل والاحتراق الوظيفي، مما يؤكد ضرورة اعتماد استراتيجيات إدارية فعالة للتقليل من تأثير المتغير المستقل على المتغير التابع في بيئات العمل مثل مدينة جدة.

في ضوء ما تم عرضه ومناقشته في هذا البحث حول العلاقة بين ضغوط العمل والاحتراق الوظيفي لدى الموظفين بمدينة جدة، يتضح أن هذه العلاقة تمثل أحد المحاور الجوهرية في الحفاظ على الصحة النفسية والإنتاجية داخل بيئات العمل. فضغوط العمل ليست مجرد متغير وظيفي، بل هي عامل ديناميكي يؤثر بشكل مباشر وغير مباشر في مستوى الاستقرار المهني، الالتزام الوظيفي، والجودة العامة للأداء.

وقد أظهرت الأدبيات الحديثة أن ارتفاع مستويات ضغوط العمل ينعكس سلبيًا على الاحتراق الوظيفي، حيث يزيد الإرهاق النفسي والانفصال العاطفي، ويقل الإنجاز الشخصي، مما يؤثر على فعالية الموظف واستمراريته في العمل. (Saidin et al., 2024) وفي المقابل، فإن إدارة الضغوط بشكل مناسب، عبر الدعم الإداري والتمكين النفسي، تقلل من الاحتراق وتساعد على رفع الكفاءة والأداء، مما يؤكد الطبيعة التفاعلية للعلاقة بين ضغوط العمل والاحتراق الوظيفي.

كما أن هذه العلاقة تكتسب أهمية خاصة في بيئات العمل الديناميكية مثل مدينة جدة، نظرًا لتنوع الموارد وخصوصية بيئات العمل. فالموظفون الذين يشعرون بالدعم والتمكين قادرون على مواجهة التحديات المهنية بكفاءة، ويعملون على تحقيق أهداف المؤسسة بشكل أفضل، مما يعكس أثرًا إيجابيًا على الاستقرار الوظيفي ورضا الموظفين.

وعليه، فإن أي استراتيجية تهدف إلى تحسين جودة العمل والإنتاجية يجب أن تعطي الأولوية لإدارة ضغوط العمل والحد من الاحتراق النفسي، من خلال توفير الدعم الإداري والنفسي، تعزيز المرونة في المهام، وضمان العدالة في توزيع الأعباء والمسؤوليات.

١. لصناع القرار: ضرورة وضع سياسات وبرامج واضحة لإدارة ضغوط العمل وتقليل الاحتراق الوظيفي، باعتبارهما متغيرين استراتيجيين يؤثران على الأداء المؤسسي والكفاءة العامة.

٢. لإدارات المؤسسات: توفير بيئة عمل داعمة، قائمة على العدالة في توزيع المهام، والتقدير العادل للجهود المبذولة، مع التركيز على التمكين النفسي والمساندة الإدارية.

٣. للباحثين المستقبليين: توسيع نطاق الدراسات حول العلاقة بين ضغوط العمل والاحتراق الوظيفي لتشمل عينات أكبر وقطاعات مختلفة، مع التركيز على العوامل الوسيطة مثل الدعم الإداري والمرونة المهنية.

٤. للموظفين: تبني استراتيجيات فعالة لإدارة ضغوط العمل، والمشاركة في برامج التطوير المهني، لتعزيز القدرة على التكيف وتقليل مستويات الاحتراق النفسي.

٥. للمجتمع المحلي: دعم الموظفين معنويًا ومجتمعيًا، من خلال إبراز دورهم الحيوي في تقديم خدمات فعالة، مما يعزز شعور الانتماء والهوية المهنية لديهم، ويزيد من استقرارهم في بيئة العمل.

٣. الفصل الثالث: منهجية الدراسة

٣,١. المقدمة

يتناول هذا الفصل منهجية البحث والإجراءات العلمية التي تم اتباعها لدراسة تأثير ضغوط العمل على مستوى الاحتراق الوظيفي لدى الموظفين بمدينة جدة، وذلك بهدف الإجابة عن أسئلة الدراسة واختبار فرضياتها بصورة منهجية دقيقة.

ويستعرض الفصل الإطار المنهجي الذي استند إليه البحث، بدءًا بالتعريفات الإجرائية لمتغيرات الدراسة، مرورًا بتوضيح فلسفة البحث والمنهج المتبع والاستراتيجية المستخدمة في جمع البيانات، ونوع البحث والأفق الزمني المعتمد، وصولًا إلى أدوات وتقنيات جمع البيانات وأساليب تحليلها إحصائيًا.

وقد تم اختيار المنهجية المناسبة بما يتوافق مع طبيعة الدراسة وأهدافها، وبما يضمن الوصول إلى نتائج علمية موضوعية يمكن الاعتماد عليها في تفسير العلاقة بين ضغوط العمل ومستوى الاحتراق الوظيفي لدى الموظفين، وتقديم توصيات مبنية على أسس علمية دقيقة.

٣,٢. التعريفات الإجرائية لمتغيرات البحث

٣.٢.١ ضغوط العمل (المتغير المستقل)

التعريف الإجرائي:

تُقاس ضغوط العمل من خلال استبيان موجّه إلى الموظفين بمدينة جدة، يتناول مستوى الضغوط التي يتعرض لها الموظف في بيئة العمل، مثل عبء العمل، وضوح المهام والمسؤوليات، ضغوط الوقت، بيئة العمل التنظيمية، العلاقات مع الرؤساء والزملاء، ومستوى الدعم الإداري.

سيتم قياس مستوى ضغوط العمل باستخدام مقياس ليكرت الخماسي (من "موافق بشدة" إلى "غير موافق بشدة")، وذلك لتحديد درجة إدراك الموظفين لحجم الضغوط التي يواجهونها أثناء أداء مهامهم الوظيفية.

٣.٢.٢ الاحتراق الوظيفي (المتغير التابع)

التعريف الإجرائي:

يُقاس الاحتراق الوظيفي من خلال مجموعة من البنود في الاستبيان تتعلق بمستوى الإرهاق العاطفي، الشعور بالإجهاد المستمر، انخفاض الحماس تجاه العمل، ضعف الدافعية، وتراجع الشعور بالإنجاز الشخصي.

ويتم تقييم مستوى الاحتراق الوظيفي بناءً على إجابات الموظفين على المقياس الخماسي ذاته، بما يعكس درجة تعرضهم لحالة الاحتراق الوظيفي الناتجة عن ضغوط العمل في بيئة العمل.

٣.٣. تصميم البحث (بصلة البحثي)

٣.٣.١ فلسفة البحث

يعتمد هذا البحث على الفلسفة الوضعية (Positivism) التي تركز على دراسة الظواهر التنظيمية كما هي في الواقع، من خلال جمع بيانات كمية قابلة للقياس وتحليلها إحصائياً للوصول إلى نتائج موضوعية يمكن تعميمها، وذلك لفهم طبيعة العلاقة بين ضغوط العمل ومستوى الاحتراق الوظيفي لدى الموظفين.

٣.٣.٢ منهج البحث

يستخدم البحث المنهج الاستنتاجي (Deductive Approach)، حيث ينطلق من النظريات والمفاهيم العامة المتعلقة بضغوط العمل والاحتراق الوظيفي، لاختبارها على عينة محددة من الموظفين بمدينة جدة، بهدف التحقق من وجود علاقة وتأثير بين المتغيرين.

٣.٣.٣ استراتيجية البحث

تم تبني استراتيجية المسح الميداني (Survey Strategy) لجمع البيانات من عينة من الموظفين، من خلال استبيان إلكتروني يهدف إلى قياس مستوى ضغوط العمل التي يواجهونها، ومدى تعرضهم للاحتراق الوظيفي في بيئة العمل.

٣.٣.٤ نوع البحث

يُعد هذا البحث بحثاً كمياً (Quantitative Research)، يعتمد على البيانات العددية التي يتم جمعها من خلال الاستبيان، وتحليلها باستخدام الأساليب الإحصائية المناسبة لاستخلاص النتائج واختبار الفرضيات.

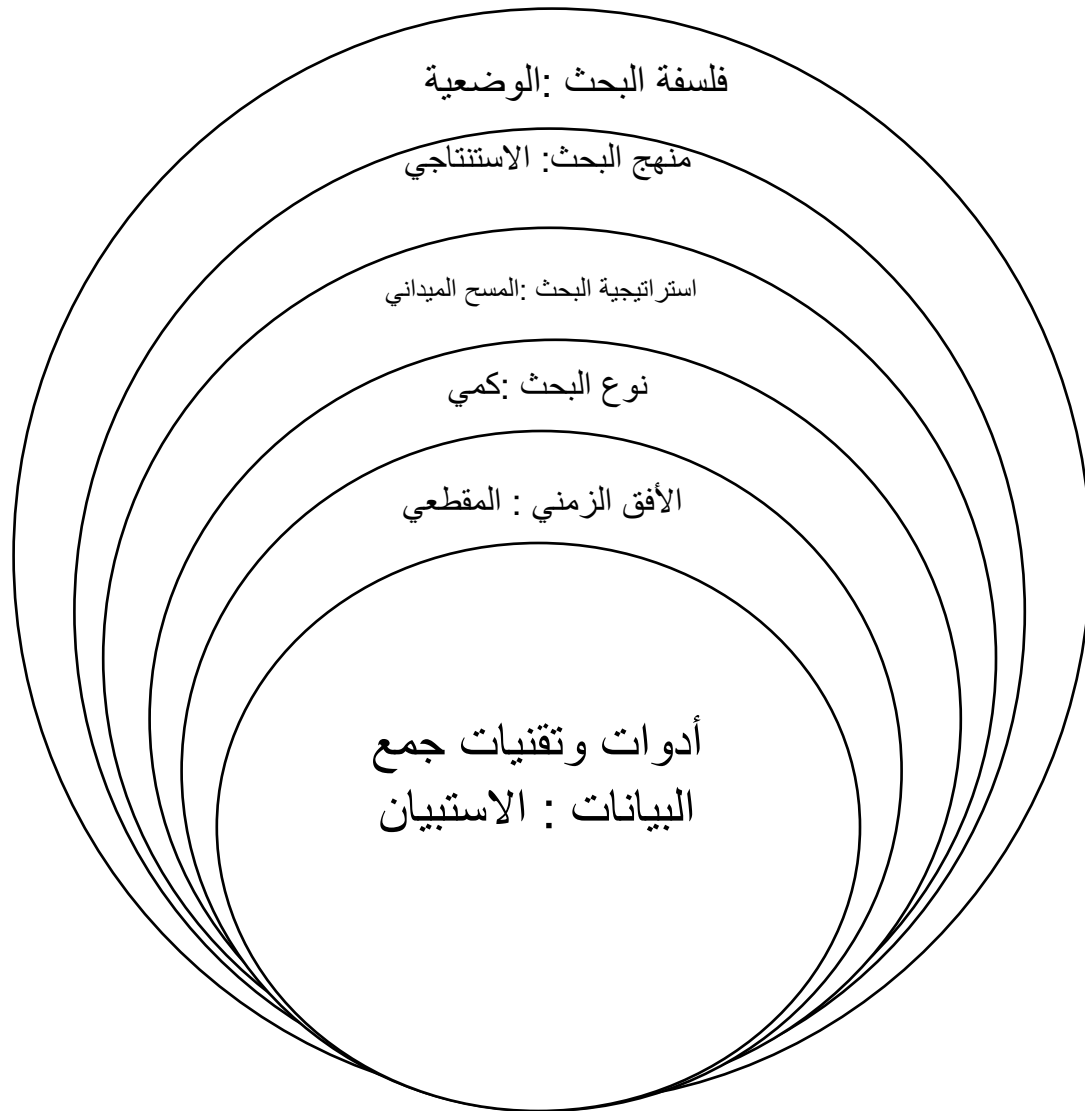
٣.٣.٥ الأفق الزمني

يتبع البحث الأفق الزمني المقطعي (Cross-sectional Time Horizon)، حيث يتم جمع البيانات في فترة زمنية واحدة من أفراد العينة، دون تتبع التغيرات التي قد تحدث على مدى زمني طويل.

٣.٣.٦ أدوات وتقنيات جمع البيانات

تم استخدام الاستبيان كأداة رئيسية لجمع البيانات من عينة البحث.

كما سيتم تحليل البيانات باستخدام التحليل الإحصائي الوصفي (مثل المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية) والتحليل الاستنتاجي (مثل معامل الارتباط وتحليل الانحدار) عبر برامج التحليل الإحصائي مثل (SPSS)، وذلك لاختبار الفرضيات وتحديد مدى تأثير ضغوط العمل على مستوى الاحتراق الوظيفي لدى الموظفين بمدينة جدة.



٣,٤. مجتمع البحث وطرق وتقنيات أخذ العينات

يتكوّن مجتمع البحث في هذه الدراسة من جميع الموظفين العاملين في عدد من المؤسسات بمدينة جدة في القطاعين الحكومي والخاص، ويبلغ عددهم (٦٥) موظفًا بمستويات وظيفية مختلفة.

ويُعد هذا المجتمع مناسبًا للدراسة نظرًا لتنوع القطاعات التي يعمل بها الموظفون واختلاف بيئات العمل والأنظمة الإدارية، مما يتيح فهمًا أوسع لتأثير ضغوط العمل على مستوى الاحتراق الوظيفي في بيئات تنظيمية متنوعة.

جدول رقم (١): مجتمع البحث

عدد الموظفين	المستوى الوظيفي
5	الإدارة العليا
15	الإدارة الوسطى
25	الموظفون التنفيذيون
10	الموظفون الإداريون
10	الدعم الفني والخدمات المساندة
65	المجموع

٣.٤.٢ عينة البحث

وفقاً لجدول (Krejcie & Morgan (1970) ، فإن حجم العينة المناسب لمجتمع حجمه (٦٥) هو (٥٦) مفردة تقريباً. تم اختيار العينة بطريقة عشوائية طبقية بسيطة من مجتمع البحث، لضمان تمثيل جميع المستويات الوظيفية للموظفين بمدينة جدة. وقد تم توزيع الاستبيان إلكترونياً على العينة المستهدفة، وتم استلام (٥٦) استجابة مكتملة بنسبة استجابة بلغت ١٠٠٪.

جدول رقم (٢): عينة البحث

نسبة المشاركة	عدد الموظفين	المستوى الوظيفي
7.14%	4	الإدارة العليا
23.21%	13	الإدارة الوسطى
39.29%	22	الموظفون التنفيذيون
14.29%	8	الموظفون الإداريون
16.07%	9	الدعم الفني والخدمات المساندة
100%	56	المجموع

٣.٤.٣ طريقة وتقنيات أخذ العينة

تم استخدام أسلوب العينة الطبقية العشوائية في اختيار أفراد الدراسة من مجتمع البحث، وذلك وفق الخطوات التالية:

١. **تحديد طبقات المجتمع:** تم تقسيم مجتمع البحث إلى خمس طبقات حسب المستوى الوظيفي للموظفين كما هو موضح في جدول (1).
 ٢. **تحديد حجم العينة الكلي:** تم تحديده بـ (٥٦) موظفًا بناءً على جدول Krejcie & Morgan.
 ٣. **توزيع حجم العينة على الطبقات:** تم توزيع حجم العينة على الطبقات وفق نسبتها من إجمالي المجتمع الأصلي لضمان التمثيل العادل لكل فئة وظيفية.
 ٤. **اختيار أفراد العينة:** داخل كل طبقة تم اختيار أفراد العينة بطريقة عشوائية بسيطة، وتم إرسال الاستبيان إليهم إلكترونياً لضمان وصوله إلى أكبر عدد ممكن من المشاركين.
- وبهذه الطريقة تم ضمان تمثيل جميع الفئات الوظيفية في العينة، مما يعزز من قدرة الدراسة على التعميم ودقة النتائج فيما يتعلق بتأثير ضغوط العمل على مستوى الاحتراق الوظيفي لدى الموظفين بمدينة جدة.

٣.٥ طريقة جمع البيانات

اعتمدت الباحثة في جمع بيانات الدراسة على الاستبانة الإلكترونية كأداة رئيسية للحصول على المعلومات من أفراد العينة.

وقد تم تصميم الاستبانة بعد الاطلاع على عدد من الدراسات السابقة ذات الصلة بموضوع ضغوط العمل والاحتراق الوظيفي، بما يتناسب مع أهداف البحث وفرضياته.

تكوّنت الاستبانة من ثلاثة أجزاء رئيسية على النحو التالي:

١. **الجزء الأول:** يتضمن البيانات العامة للمستجيبين (العمر، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة، القطاع الوظيفي، المستوى الوظيفي).
٢. **الجزء الثاني:** يقيس مستوى ضغوط العمل لدى الموظفين من خلال مجموعة من العبارات التي تمثل أبعاده المختلفة.
٣. **الجزء الثالث:** يقيس مستوى الاحتراق الوظيفي لدى الموظفين وفقاً لمجموعة من المؤشرات النفسية والسلوكية المرتبطة بالإجهاد المهني.

جدول يوضح توزيع عبارات الاستبانة

مقياس القياس	عدد العبارات	الأبعاد	المتغير
مقياس ليكرت الخماسي (من ١ = لا أوافق بشدة إلى ٥ = أوافق بشدة)	10 عبارات	عبء العمل – ضغوط الوقت – وضوح الدور – بيئة العمل التنظيمية – الدعم الإداري	ضغوط العمل
مقياس ليكرت الخماسي (من ١ = لا أوافق بشدة إلى ٥ = أوافق بشدة)	9 عبارات	الإرهاق العاطفي – تبدل المشاعر تجاه العمل – انخفاض الشعور بالإنجاز الشخصي	الاحتراق الوظيفي

٣.٥.٢ صدق وثبات الأداة

للتأكد من صدق أداة الدراسة وثباتها، تم اتخاذ الإجراءات التالية:

- **الصدق الظاهري وصدق المحتوى:** تم عرض الاستبانة على مجموعة من المحكمين المتخصصين في مجال الإدارة والسلوك التنظيمي، وذلك للتأكد من مناسبة العبارات لأهداف الدراسة وسلامة صياغتها ووضوحها.
- **الثبات (معامل كرونباخ ألفا):** تم حساب معامل الثبات لكل محور من محاور الاستبانة باستخدام برنامج SPSS ، وتراوحت القيم بين (٠,٨٤ – ٠,٩١)، وهي قيم مرتفعة تدل على درجة عالية من الاتساق الداخلي وثبات أداة القياس.

٣,٦. أنواع البيانات

تنوّعت البيانات المستخدمة في هذه الدراسة بين نوعين رئيسيين، هما:

البيانات الأولية: (Primary Data)

وهي البيانات التي تم جمعها مباشرة من أفراد عينة الدراسة باستخدام أداة الاستبانة الإلكترونية. وقد تضمنت إجابات الموظفين حول بنود مقياس ضغوط العمل والاحتراق الوظيفي، والتي تم تحليلها لاختبار فرضيات الدراسة.

البيانات الثانوية: (Secondary Data)

وتشمل المعلومات النظرية والمفاهيم الأساسية المتعلقة بموضوع الدراسة، والتي تم الحصول عليها من:

الكتب والمراجع الأكاديمية المتخصصة في الإدارة والسلوك التنظيمي.

الدراسات السابقة المحلية والعالمية ذات الصلة بموضوع ضغوط العمل والاحتراق الوظيفي.

المواقع الإلكترونية والبحوث المنشورة في قواعد البيانات العلمية.

وقد ساعد الجمع بين هذين النوعين من البيانات على تعزيز مصداقية النتائج وتقديم تحليل أكثر شمولية لتأثير ضغوط العمل على مستوى الاحتراق الوظيفي لدى الموظفين بمدينة جدة.

٣,٧. إجراءات التحليل الإحصائي

بعد جمع البيانات من أفراد العينة وتحويلها إلى صورة رقمية عبر Google Forms ، تم ترميزها وإدخالها إلى برنامج التحليل الإحصائي SPSS (الإصدار ٢٦)، لإجراء المعالجات الإحصائية اللازمة وفق الخطوات التالية:

١. **ترميز البيانات:**
تم إعطاء رموز رقمية لكل بند من بنود الاستبانة حسب مقياس ليكرت الخماسي (من ١ إلى ٥).
٢. **تفريغ البيانات:**
تم نقل البيانات إلى جداول إلكترونية في برنامج SPSS وتنظيمها حسب المتغيرات والأبعاد.
٣. **التحليل الإحصائي الوصفي:**
استخدم لوصف خصائص أفراد العينة من خلال التكرارات، والنسب المئوية، والمتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية.
٤. **التحليل الإحصائي الاستدلالي:**
تم استخدام مجموعة من الاختبارات الإحصائية المناسبة لطبيعة الدراسة، من أهمها:
 - اختبار (T-Test) لمقارنة المتوسطات بين المجموعات.
 - تحليل الارتباط (Pearson Correlation) لقياس قوة العلاقة بين ضغوط العمل والاحتراق الوظيفي.
 - تحليل الانحدار الخطي (Linear Regression) لقياس مدى تأثير ضغوط العمل على مستوى الاحتراق الوظيفي.
 - اختبار تحليل التباين الأحادي (ANOVA) لدراسة الفروق وفق المتغيرات الديموغرافية.
٥. **عرض النتائج وتفسيرها:**
تم تفسير النتائج في ضوء أهداف وفرضيات الدراسة، وربطها بالدراسات السابقة للوصول إلى استنتاجات علمية دقيقة تدعم موضوع البحث.

في هذا الفصل، قمْتُ بعرض منهجية الدراسة التي اتبعتها لتحقيق أهداف البحث والإجابة عن تساؤلاته، حيث تناولتُ تصميم البحث ومنهجه، ومجتمع الدراسة وعينتها، وأداة جمع البيانات، وأنواع البيانات المستخدمة، إضافةً إلى الأساليب الإحصائية التي تم الاعتماد عليها في تحليل البيانات واستخلاص النتائج.

كما تم توضيح كيفية قياس متغيري الدراسة، وهما ضغوط العمل بوصفه المتغير المستقل، والاحترق الوظيفي بوصفه المتغير التابع، وذلك من خلال استبانة أُعدت لهذا الغرض، مع التأكد من صدقها وثباتها باستخدام الأساليب العلمية المناسبة.

وقد ساعد هذا الفصل في توضيح الخطوات والإجراءات المنهجية التي تم اتباعها للوصول إلى نتائج دقيقة وموثوقة، تمهيداً للانتقال إلى الفصل الرابع الذي يتناول عرض نتائج الدراسة وتحليلها ومناقشتها في ضوء أهداف البحث وفرضياته المتعلقة بتأثير ضغوط العمل على مستوى الاحتراق الوظيفي لدى الموظفين بمدينة جدة.

٤. الفصل الرابع: التحليل الإحصائي ومناقشة النتائج

٤,١ . المقدمة

يتناول هذا الفصل عرضاً تفصيلياً لنتائج الدراسة الميدانية التي تم جمع بياناتها من خلال الاستبيانات التي وُزِّعت على عينة من الموظفين بمدينة جدة، وذلك بهدف التعرف على تأثير ضغوط العمل على مستوى الاحتراق الوظيفي لديهم. وقد تم تحليل البيانات باستخدام البرنامج الإحصائي SPSS ، للوصول إلى نتائج دقيقة تسهم في تفسير العلاقة بين متغيرات الدراسة والتحقق من صحة فرضياتها.

ويبدأ هذا الفصل بعرض نتائج التحليل الإحصائي الوصفي، والذي يهدف إلى تقديم وصف شامل لخصائص عينة الدراسة وفقاً للمتغيرات الديموغرافية مثل (العمر، المؤهل العلمي، وسنوات الخبرة، والمسمى الوظيفي). وتم استخدام التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتقديم صورة واضحة عن خصائص أفراد العينة.

كما تم التحقق من صدق وثبات أداة الدراسة (الاستبيان)، وذلك باستخدام الأساليب الإحصائية المناسبة، ومن أبرزها معامل كرونباخ ألفا، للتأكد من درجة الاتساق الداخلي لفقرات الاستبيان، وضمان دقة النتائج وإمكانية الاعتماد عليها.

إضافةً إلى ذلك، تم استخدام تحليل الانحدار الخطي البسيط لاختبار فرضيات الدراسة، والتعرف على مدى وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين ضغوط العمل ومستوى الاحتراق الوظيفي لدى الموظفين بمدينة جدة، وكذلك تحديد مستوى تأثير ضغوط العمل على الاحتراق الوظيفي. ويسهم هذا التحليل في تفسير النتائج بشكل علمي، مما يساعد في الوصول إلى استنتاجات دقيقة يمكن الاستفادة منها في تقديم التوصيات المناسبة.

٤,٢. توصيف عينة الدراسة (الإحصائيات الوصفية لعينة البحث)

تم توزيع مفردات عينة الدراسة وفقاً لعددٍ من المتغيرات الديموغرافية التي تسهم في وصف خصائص أفراد العينة محل الدراسة، وهي: العمر، المؤهل العلمي، وعدد سنوات الخبرة. وتساعد هذه المتغيرات في تقديم صورة واضحة عن الخصائص العامة للموظفين المشاركين في الدراسة.

وقد تم جمع هذه البيانات من خلال استبيان وُجِّه إلى الموظفين بمدينة جدة، بهدف التعرف على خصائصهم الديموغرافية، وفهم طبيعة عينة الدراسة بشكل أدق، مما يسهم في تفسير نتائج الدراسة المتعلقة بتأثير ضغوط العمل على مستوى الاحتراق الوظيفي لديهم.

تم حساب التكرارات والنسب المئوية لكل متغير من هذه المتغيرات، وذلك لتوضيح توزيع أفراد العينة وفقاً لخصائصهم الديموغرافية. وتشمل هذه الخصائص ما يلي:

• العمر: ويتضمن الفئات التالية:

أقل من ٢٠ سنة.

من ٢٠ إلى أقل من ٣٠ سنة.

من ٣٠ إلى أقل من ٥٠ سنة.

أكثر من ٥٠ سنة.

• المؤهل العلمي: ويتضمن المستويات التالية:

ثانوي.

دبلوم.

بكالوريوس.

دراسات عليا.

• عدد سنوات الخبرة: ويتضمن الفئات التالية:

سنة وأقل.

سنتان.

ثلاث سنوات.

أربع سنوات وأكثر.

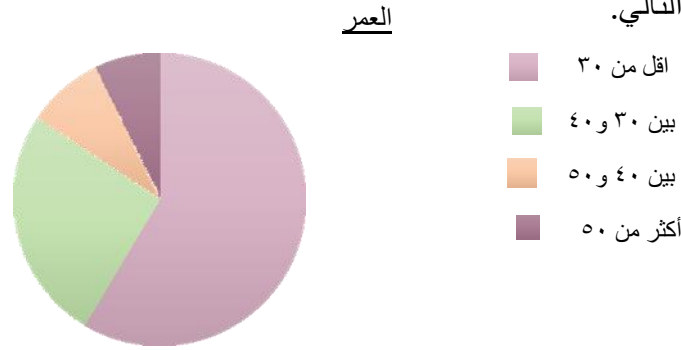
وقد تم تحليل هذه البيانات باستخدام البرنامج الإحصائي SPSS، وتم عرض نتائج التحليل في شكل جداول ورسوم بيانية، وذلك لتوضيح توزيع أفراد العينة حسب كل متغير من المتغيرات السابقة، بما يسهم في تقديم وصف دقيق لخصائص العينة ودعم تفسير نتائج الدراسة.

المتغير	فئات المتغير	العدد	النسبة من إجمالي العينة
العمر	أقل من ٣٠ سنة	4	6.2%
	من ٣٠ إلى أقل من ٤٠ سنة	26	40.0%
	من ٤٠ إلى أقل من ٥٠ سنة	28	43.1%
	أكثر من ٥٠ سنة	7	10.8%
الإجمالي		65	100%

المتغير	فئات المتغير	العدد	النسبة من إجمالي العينة
المؤهل العلمي	ثانوي	12	18.5%
	دبلوم	11	16.9%
	بكالوريوس	35	53.8%
	دراسات عليا	7	10.8%
الإجمالي		65	100%

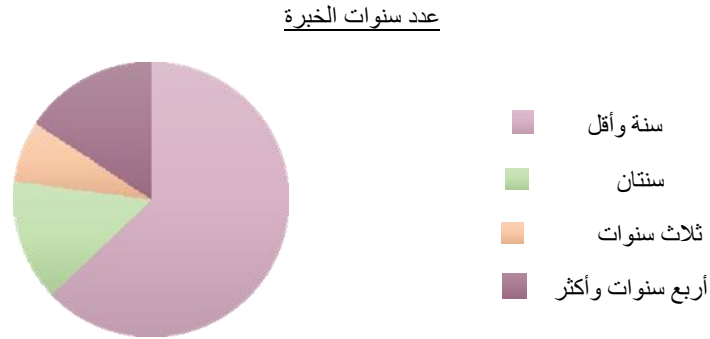
المتغير	فئات المتغير	العدد	النسبة من إجمالي العينة
سنوات الخبرة	سنة وأقل	14	21.5%
	سنتين	16	24.6%
	ثلاث سنوات	13	20.0%
	أربع سنوات وأكثر	22	33.8%
الإجمالي		65	100%

• بالنسبة للتوزيع حسب العمر، فقد أظهرت النتائج الإحصائية أن ٣٠ موظفًا من أفراد العينة تتراوح أعمارهم بين ٢٠ إلى أقل من ٣٠ سنة، وهو ما يعادل ٤٦,٢% من إجمالي العينة، في حين بلغ عدد الموظفين الذين تتراوح أعمارهم بين ٣٠ إلى أقل من ٤٠ سنة ٢٠ موظفًا، بنسبة ٣٠,٨% من العينة. كما بلغ عدد الموظفين الذين تتراوح أعمارهم بين ٤٠ إلى أقل من ٥٠ سنة ١٠ موظفين، بنسبة ١٥,٤% من العينة، وأخيرًا بلغ عدد الموظفين الذين تزيد أعمارهم عن ٥٠ سنة ٥ موظفين، بنسبة ٧,٧% من إجمالي العينة، كما هو موضح في الشكل التالي.



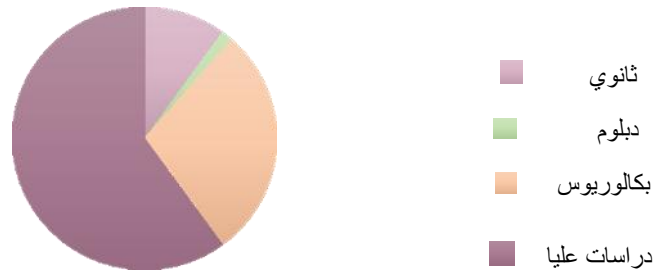
الشكل ٤: تصنيف العينة وفقًا للعمر

أما بالنسبة للتوزيع حسب عدد سنوات الخبرة، فقد أظهرت النتائج الإحصائية أن ١٤ موظفًا من أفراد العينة لديهم خبرة سنة وأقل، مما يمثل نسبة ٢١,٥% من إجمالي العينة. بينما بلغ عدد الموظفين الذين لديهم خبرة سنتان ١٦ موظفًا، أي ما يعادل نسبة ٢٤,٦% من العينة. كما بلغ عدد الموظفين الذين لديهم خبرة ثلاث سنوات ١٣ موظفًا، بنسبة ٢٠,٠% من إجمالي العينة. وفيما يتعلق بالموظفين الذين لديهم خبرة أربع سنوات وأكثر، فقد بلغ عددهم ٢٢ موظفًا، مما يشكل نسبة ٣٣,٨% من إجمالي العينة، كما هو موضح في الشكل التالي.



الشكل ٦: تصنيف العينة وفقًا لعدد سنوات الخبرة

أما بالنسبة للتوزيع حسب المؤهل العلمي، فقد أظهرت النتائج الإحصائية أن ١٢ موظفًا من أفراد العينة حاصلون على شهادة الثانوية، مما يمثل نسبة ١٨,٥% من إجمالي العينة. بينما بلغ عدد الموظفين الحاصلين على شهادة الدبلوم ١١ موظفًا، أي ما يعادل نسبة ١٦,٩% من إجمالي العينة. أما بالنسبة للمؤهل الجامعي (البكالوريوس)، فقد بلغ عدد الحاصلين عليه ٣٥ موظفًا، وهو ما يمثل نسبة ٥٣,٨% من إجمالي العينة. وفيما يتعلق بالدراسات العليا، فقد تبين أن ٧ موظفين حاصلون على مؤهلات دراسات عليا، مما يشكل نسبة ١٠,٨% من إجمالي العينة، كما هو موضح في الشكل التالي.



الجدول ٧: تصنيف العينة وفقاً للمؤهل العلمي

٤,٣. اختبارات الصدق والثبات للاستبيانات

• تم اختبار صدق الاتساق الداخلي للمقاييس المستخدمة لقياس متغيرات الدراسة، بالإضافة إلى قياس الصدق التقاربي من خلال حساب متوسط التباين المستخرج (Average Variance Extracted - AVE).

• **صدق الاتساق الداخلي:** يشير هذا النوع من الصدق إلى مدى اتساق كعناصر الاستبانة مع المتغير الذي تنتمي إليه. لهذا الغرض، قام الباحث بحساب معاملات الارتباط بدرجة كل عبارة والدرجة الكلية للمتغير الذي تنتمي إليه. وفقاً لدراسة (Kaiser 1974)، تعتبر العبارات الصالحة ذات قيم معاملات ارتباط أعلى من ٠,٥.

• **الصدق التقاربي (Convergent Validity):** يقيس هذا الصدق مدى توافق العبارات التي تقيس نفس المتغير. تم حساب متوسط التباين المستخرج (AVE)، والذي يجب أن تكون قيمته أكبر من ٠,٥ وفقاً لـ Hair et al. (2006)، لضمان أن العبارات تقيس نفس المتغير بدقة.

• تعرض الجداول التالية النتائج الإحصائية المتعلقة بمعاملات الارتباط، والانحراف المعياري، وقيم T المحسوبة، وقيم P لكل عبارة ودرجة المتغير الكلية، وكذلك قياس صدق الاتساق الداخلي للاستبيانات. كما تشمل الجداول متوسط التباين المستخرج (AVE) لقياس الصدق التقاربي للبيانات. تم إجراء هذه التحليلات باستخدام نموذج المعادلة البنائية (SEM) عبر برنامج SPSS الإصدار ٢٨، كما هو موضح فيما يلي:

Average Variance extracted		P values	Standard Deviation الانحراف المعياري	Factor Loadings معامل الارتباط	KMO	العبارات	المتغير	
0.669	0.675	0.000	0.542	0.718	0.815	A1	عبء العمل	ضغوط العمل
		0.000	0.753	0.604		A2		
		0.000	0.714	0.703		A3		
	0.707	0.000	0.622	0.673		B1	بيئة العمل المادية	
		0.000	0.648	0.718		B2		
		0.000	0.767	0.730		B3		
	0.637	0.000	0.717	0.601		C1	العلاقات داخل بيئة العمل	
		0.000	0.668	0.634		C2		
		0.000	0.685	0.676		C3		
	0.662	0.000	0.530	0.658		D1	صراع الدور الوظيفي	
		0.000	0.578	0.713		D2		
		0.000	0.641	0.616		D3		

المصدر: من إعداد الباحث بناءً على نتائج التحليل الإحصائي لبيانات الدراسة الميدانية. يتضح ذلك في الجدول ٦ بالأعلى:

• مقياس تطبيق الإدارة الاستراتيجية: أظهرت معاملات الارتباط لجميع العبارات المتعلقة بالتصور الاستراتيجي، رأس المال البشري، الثقافة التنظيمية، الرقابة التنظيمية المتوازنة، والممارسات الأخلاقية ارتباطاً قوياً بالمتغير التابع له، حيث كانت القيم أعلى من ٠,٥. بالإضافة إلى ذلك، كانت جميع معاملات الارتباط دالة إحصائياً عند مستوى معنوية أقل من ٠,٠٠١.

بناءً على هذه النتائج، يمكن القول إن الصدق الداخلي للمقياس قد تحقق. كما توضح نتائج متوسط التباين المستخرج (AVE) أن قيمة AVE لمتغير تطبيق الإدارة الاستراتيجية بلغت ٠,٦٦٩، وهي أعلى من ٠,٥، مما يؤكد تحقق الصدق التقاربي للاستبانة أيضاً.

Average Variance extacted متوسط التباين المستخرج		P Values	Standard Deviation الانحراف المعياري	Factor loading معامل الارتباط	KMO	العبارات	المتغير	
0.757	0.750	0.000	0.631	0.675	0.868	BA1	الارهاق العاطفي	الاحتراق الوظيفي
		0.000	0.568	0.734		BA2		
		0.000	0.693	0.842		BA3		
	0.790	0.000	0.645	0.825		BB1	الانفصال او التبدل العاطفي	
		0.000	0.693	0.817		BB2		
		0.000	0.732	0.728		BB3		
	0.729	0.000	0.593	0.612		BC1	انخفاض الإنجاز الشخصي	
		0.000	0.640	0.784		BC2		
		0.000	0.631	0.791		BC3		

جدول ٧: صدق المقاييس المستخدمة في الدراسة للمتغير التابع.

المصدر: من اعداد الباحث بناءً على نتائج التحليل الاحصائي لبيانات الدراسة الميدانية. يتصف بالجدول ٧ الذي بالأعلى: مقياس تطبيق إدارة المعرفة: أظهرت معاملات الارتباط لجميع العبارات المتعلقة بتشخيص المعرفة، توليد المعرفة، تخزين المعرفة، توزيع المعرفة، وتطبيق المعرفة ارتباطاً قوياً بالمتغير التابع له، حيث كانت القيم أعلى من ٠,٥. بالإضافة إلى ذلك، كانت جميع معاملات الارتباط دالة إحصائياً عند مستوى معنوية أقل من ٠,٠٠١.

بناءً على هذه النتائج، يمكن التأكيد على أن الصدق الداخلي للمقياس قد تحقق. كما توضح نتائج متوسط التباين المستخرج (AVE) أن قيمة AVE لمتغير تطبيق إدارة المعرفة بلغت ٠,٧٥٧، وهي أعلى من ٠,٥، مما يؤكد تحقق الصدق التقاربي للاستبانة أيضاً.

4.3.2 ثبات أداة الدراسة

يشير ثبات الاستبيان إلى مدى استقرار نتائج الاستبيان وعدم تغييرها بشكل كبير إذا تم إعادة توزيعه على أفراد العينة في فترات زمنية مختلفة. بمعنى آخر، يشير إلى قدرة الاستبيان على إعطاء نتائج متسقة عند تطبيقه على نفس العينة في أوقات مختلفة. لتحقيق ذلك، تم استخدام عدة مؤشرات إحصائية لقياس الثبات.

في هذه الدراسة، تم قياس ثبات الاستبيانات المستخدمة لقياس متغيرات الدراسة من خلال حساب ثلاثة مؤشرات رئيسية: قيمة ألفا كرونباخ، والثبات المركب (Composite Reliability)، وقيمة A-rho. وتم حساب هذه المؤشرات باستخدام نموذج المعادلة البنائية PLS-SEM، وهو نموذج إحصائي يُستخدم لتحليل العلاقات بين المتغيرات الكامنة (غير المرئية) والمتغيرات الظاهرة.

- قيمة ألفا كرونباخ: تعد أكثر المقاييس شيوعاً لقياس الثبات الداخلي للمقاييس، حيث تعكس درجة الاتساق بين العناصر المختلفة التي تقيس نفس المفهوم أو المتغير. كلما اقتربت قيمة ألفا كرونباخ من 1، كانت درجة الثبات أعلى.

- الثبات المركب (Composite Reliability): يشير إلى مستوى الثبات العام للمقياس، ويأخذ في اعتباره مساهمة كل عنصر ضمن المقياس بشكل منفصل. يعتبر هذا المؤشر أفضل من ألفا كرونباخ في بعض الحالات لأنه يأخذ في الاعتبار أهمية كل عنصر في المقياس بشكل مستقل.

- قيمة A-rho: هو مقياس آخر يستخدم لتحديد الثبات الداخلي، ويمكن استخدامه كمؤشر تكميلي لتأكيد نتائج ألفا كرونباخ والثبات المركب.

وفقاً لدراسة (Hair et al. 2010)، يُعتبر المقياس ثابتاً إذا كانت قيم هذه المؤشرات الثلاثة أكبر من 0,7، وهو مستوى مقبول من الثبات في الأبحاث العلمية.

تعرض الجداول التالية القيم المستخرجة من نموذج المعادلة البنائية PLS-SEM المتعلقة بالثبات، والتي توضح قيم ألفا كرونباخ، والثبات المركب (Composite Reliability)، وقيمة A-rho لكل مقياس، مما يعكس مستوى الثبات العام للمقاييس المستخدمة في الدراسة.

Cronbach's alpha		عدد العبارات	المتغير	
0.902	0.898	3	عبء العمل	ضغط العمل
	0.872	3	بيئة العمل المادية	
	0.869	3	العلاقات داخل بيئة العمل	
	0.893	3	صراع الدور الوظيفي	
	0.871	3	الإرهاق العاطفي	الاحتراق الوظيفي
0.940	0.927	3	الانفصال العاطفي	
	0.921	3	انخفاض الإنجاز الشخصي	

المصدر: من إعداد الباحث بناءً على نتائج التحليل الإحصائي لبيانات الدراسة الميدانية. يتضح بالجدول ٨ أن قيم معاملات الثبات لمقاييس الدراسة كما يلي:

مقياس تطبيق الإدارة الاستراتيجية: أظهرت النتائج أن قيم ألفا كرونباخ والثبات المركب (Composite Reliability) للمقياس كانت ٠,٩٠٢، بالنسبة لأبعاد الإدارة الاستراتيجية. كما بلغ قيم ألفا كرونباخ والثبات المركب لكل بعد على النحو التالي:

عبء العمل: ٠,٨٩٨

بيئة العمل المادية: ٠,٨٧٢

العلاقات داخل بيئة العمل: ٠,٨٦٩

صراع الدور الوظيفي: ٠,٨٩٣

حيث أن جميع القيم تتجاوز ٠,٧، وفقاً لدراسة (Hair et al. (2010)، فإن الثبات قد تحقق لهذا المقياس.

مقياس تطبيق إدارة المعرفة: أظهرت النتائج أن قيم ألفا كرونباخ والثبات المركب (Composite Reliability) للمقياس كانت ٠,٩٤٠، بالنسبة لأبعاد إدارة المعرفة. كما بلغت قيم ألفا كرونباخ والثبات المركب لكل بعد على النحو التالي:

الإرهاق العاطفي: ٠,٩٢٧

الانفصال العاطفي: ٠,٩٢١

انخفاض الإنجاز الشخصي: ٠,٩٣٣

حيث أن جميع القيم أكبر من ٠,٦، وفقاً لدراسة (Hair et al. (2010)، فإن الثبات قد تحقق أيضاً لهذا المقياس.

بناءً على النتائج الإحصائية أعلاه، يتضح أن مقاييس الدراسة المستخدمة في هذا البحث قد أثبتت الصدق والثبات، مما يعزز إمكانية الاعتماد على نتائجها وصلاحيّة هذه الاستبانات في الدراسة الحالية.

للتطبيق والوثوق بها، تم استخدامها في إجراء التحليلات الخاصة باختبار فرضيات الدراسة.

٤,٤. الإحصاء الوصفي لمتغيرات البحث (الإجابة على أسئلة البحث)

قد تم قياس استجابات أفراد العينة لفقرات المقياس، طبقاً لمقياس ليكرت الثلاثي، وفقاً لما يلي:

موافق	محايد	غير موافق
1	2	3

وقد تم حساب مستوى الأهمية وفقاً للمعادلة التالية:

$$\frac{100}{3} = 33,33\% \text{ تم حساب الوزن النسبي المقابل لكل فئة عن طريق ضرب المتوسط الحسابي في } 33,33\%$$

يوظف الجدول ٩ دلالة المتوسطات الحسابية، كما يلي:

جدول ٩: دلالة المتوسطات الحسابية.

قيمة المتوسط الحسابي	النتيجة (الاتجاه العام)	الوزن النسبي %	مستوى (درجة) الممارسة / الأهمية
من 1 إلى 1.67	موافق	من 66.67% إلى 100%	موافقة مرتفعة
من 1.68 إلى 2.34	محايد	من 33.34% إلى 66.66%	موافقة متوسطة
من 2.35 إلى 3	غير موافق	من 0% إلى 33.33%	موافقة منخفضة

يوضح الجدول التالي التحليل الوصفي لمتغيرات الدراسة، والذي يتضمن المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لكل متغير باستخدام مقياس ليكرت المكون من خمس درجات. يعتمد هذا التحليل على الجدول الذي يعرض دلالة المتوسطات الحسابية، حيث يمكن تفسير دلالة المتوسطات الحسابية الموضحة في الجدول أعلاه لتحديد مستوى تطبيق الإدارة الاستراتيجية وأبعاده، بالإضافة إلى مستوى إدارة المعرفة وأبعادها، وذلك وفقاً لآراء عينة الدراسة. يتم توضيح ذلك كما يلي:

جدول ١٠: المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمتغيرات الدراسة.

مرتفع	مرتفع	موافق	موافق	0.435	0.55 9	1.39	1.43	عبء العمل	ضغوط العمل
	مرتفع		موافق		0.54 9		1.44	بيئة العمل المادية	
	مرتفع		موافق		0.50 0		1.42	العلاقات داخل بيئة العمل	
	مرتفع		موافق		0.47 4		1.31	صراع الدور الوظيفي	
مرتفع	مرتفع	موافق	موافق	0.492	0.53 1	1.36	1.35	الإرهاق العاطفي	الاحترق الوظيفي
	مرتفع		موافق		0.59 1		1.38	الانفصال العاطفي	
	مرتفع		موافق		0.52 1		1.30	انخفاض الإنجاز الشخصي	

المصدر: من اعداد الباحث بناءً على نتائج التحليل الإحصائي لبيانات الدراسة الميدانية.

يتضح في الجدول ١٠ بالأعلى المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمتغيرات الدراسة كما يلي:

يوضح الجدول أعلاه المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمتغيرات الدراسة المتعلقة بـ ضغوط العمل والاحترق الوظيفي. تبين من النتائج أن جميع أبعاد ضغوط العمل (عبء العمل، بيئة العمل المادية، العلاقات داخل بيئة العمل، صراع الدور الوظيفي) جاءت في مستوى مرتفع من الموافقة، مما يشير إلى أن الموظفين يشعرون بوجود ضغوط واضحة في بيئة العمل.

أما بالنسبة لأبعاد الاحترق الوظيفي (الإرهاق العاطفي، الانفصال العاطفي، انخفاض الإنجاز الشخصي)، فقد أظهرت أيضاً متوسطات مرتفعة، ما يعكس أن الموظفين يتعرضون لمستوى ملحوظ من الاحترق الوظيفي. تعكس هذه النتائج أهمية دراسة العلاقة بين ضغوط العمل ومستوى الاحترق الوظيفي لدى الموظفين بمدينة جدة، وهو ما سيعالج في التحليل الإحصائي اللاحق لاختبار فرضيات الدراسة.

٤,٥. اختبار الفرضيات ومناقشة النتائج

يعرض الجدول التالي معاملات الارتباط الخطي (البيرسون) بين متغيرات الدراسة , والتي تم قياسها باستخدام

SPSS وذلك على النحو التالي :

المتغير	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
١. عبء العمل	1	.753***	.492***	.512***	.564***	.830***	.366**	.220	.217	.248*	.299*	.313*
٢. بيئة العمل المادية	.753***	1	.584***	.642***	.712***	.911***	.501***	.347**	.331**	.362**	.444***	.461***
٣. العلاقات داخل بيئة العمل	.492***	.584***	1	.613***	.681***	.750***	.470***	.399**	.471***	.488***	.403**	.516***
٤. صراع الدور الوظيفي	.512***	.642***	.613***	1	.601***	.798***	.626***	.459***	.532***	.531***	.597***	.636***
٥. الإرهاق العاطفي	.564***	.712***	.681***	.601***	1	.851***	.452***	.416***	.499***	.343**	.485***	.510***
٦. الانفصال العاطفي	.830***	.911***	.750***	.798***	.851***	1	.571***	.428***	.469***	.448***	.529***	.567***
انخفاض الإتيان الشخصي	.366**	.501***	.470***	.626***	.452***	.571***	1	.581***	.643***	.671***	.660***	.823***
8. الالتزام المهني والاضباط	.220	.347**	.399**	.459***	.416***	.428***	.581***	1	.723***	.625***	.743***	.859***
9. مستوى الإنجاز	.217	.331**	.471***	.532***	.499***	.469***	.643***	.723***	1	.710***	.730***	.882***

تشير نتائج معاملات الارتباط الموضحة في الجدول إلى وجود ارتباطات إيجابية ذات دلالة إحصائية بين معظم متغيرات الدراسة، مما يعكس وجود علاقات مترابطة بين أبعاد بيئة العمل والرضا الوظيفي من جهة، ومتغيرات الاحتراق النفسي والالتزام المهني ومستوى الإنجاز من جهة أخرى.

ففيما يتعلق بأبعاد بيئة العمل، أظهرت النتائج وجود ارتباطات إيجابية قوية بين هذه الأبعاد، حيث سجل أعلى ارتباط بين بيئة العمل المادية والرضا الوظيفي الكلي، ($r = .911***$) مما يدل على أن توفر بيئة عمل مادية مناسبة يعد عاملاً أساسياً في تعزيز مستوى الرضا الوظيفي. كما ظهر ارتباط إيجابي قوي بين أعباء العمل والرضا الوظيفي الكلي، ($r = .830***$) وكذلك بين الإشراف التربوي والرضا الوظيفي الكلي ($r = .798***$)، مما يشير إلى أن تنظيم عبء العمل وفعالية الإشراف يساهمان في رفع مستوى الرضا الوظيفي.

كما أظهرت النتائج وجود ارتباط إيجابي بين العلاقات داخل بيئة العمل والرضا الوظيفي الكلي ($r = .750***$)، وارتباط إيجابي بين بيئة العمل المادية والإشراف التربوي، ($r = .642***$) وهو ما يؤكد أن جودة العلاقات المهنية وتوفر بيئة عمل مناسبة يعززان الشعور بالرضا الوظيفي.

وفيما يتعلق بمتغير الاحتراق النفسي، فقد أظهرت النتائج وجود ارتباطات إيجابية ذات دلالة إحصائية مع بقية المتغيرات، حيث ارتبط الاحتراق الشخصي ارتباطاً إيجابياً مع مستوى الإنجاز، ($r = .823***$) وكذلك مع الالتزام المهني والانتماء المؤسسي، ($r = .581***$) مما يدل على وجود علاقة وثيقة بين الحالة النفسية للفرد ومستوى التزامه وإنجازه في العمل.

كما أظهرت النتائج وجود ارتباط إيجابي قوي بين الالتزام المهني والانتماء المؤسسي ومستوى الإنجاز ($r = .859***$)، وكذلك ارتباط إيجابي بين مستوى الإنجاز والأداء العام، ($r = .882***$) مما يشير إلى أن ارتفاع مستوى الالتزام والانتماء المؤسسي يساهم في تحسين مستوى الإنجاز.

كذلك تبين وجود ارتباط إيجابي بين الإشراف التربوي ومستوى الإنجاز، ($r = .636***$) وبين العلاقات داخل بيئة العمل ومستوى الإنجاز، ($r = .516***$) مما يعكس أهمية الإشراف الفعال والعلاقات المهنية الإيجابية في تعزيز مستوى الإنجاز.

وبشكل عام، تشير نتائج معاملات الارتباط إلى وجود علاقات إيجابية ذات دلالة إحصائية بين متغيرات الدراسة، مما يدل على أن تحسين بيئة العمل وتعزيز العلاقات المهنية وتطوير أساليب الإشراف وزيادة مستوى الالتزام المهني يمكن أن يساهم في تحسين مستوى الإنجاز والأداء الوظيفي.

٦, ٤ تحليل العلاقة بين ضغوط العمل والاحتراق الوظيفي

يهدف هذا الجزء إلى التعرف على طبيعة العلاقة بين ضغوط العمل (المتغير المستقل) والاحتراق الوظيفي (المتغير التابع) لدى أفراد عينة الدراسة، وذلك من خلال دراسة معاملات الارتباط الخطي بين أبعاد ضغوط العمل وأبعاد الاحتراق الوظيفي، وتحليل مدى ارتباط كل بعد من أبعاد الضغوط بمستوى الاحتراق الوظيفي الكلي.

أولاً: العلاقة بين متغيرات ضغوط العمل والاحتراق الوظيفي

أظهرت النتائج وجود ارتباطات إيجابية ذات دلالة إحصائية بين أبعاد ضغوط العمل ومستوى الاحتراق الوظيفي. فقد تبين أن أعباء العمل ترتبط ارتباطاً إيجابياً مع الاحتراق الشخصي ($r = .366^{**}$)، مما يدل على أن زيادة حجم الأعباء والمسؤوليات يؤدي إلى ارتفاع مستوى الشعور بالإجهاد النفسي لدى العاملين. كما سجلت بيئة العمل المادية ارتباطاً إيجابياً مع الاحتراق الشخصي ($r = .501^{***}$) مما يشير إلى أن ضعف الإمكانيات أو عدم ملائمة بيئة العمل يسهم في زيادة مستويات الاحتراق الوظيفي.

كما أظهرت النتائج وجود ارتباط إيجابي بين العلاقات داخل بيئة العمل والاحتراق الشخصي ($r = .626^{***}$)، وكذلك بين الإشراف التربوي والاحتراق الشخصي ($r = .626^{***}$)، مما يدل على أن طبيعة العلاقات المهنية وأساليب الإشراف تلعب دوراً مهماً في التأثير على مستوى الاحتراق الوظيفي.

ثانياً: تأثير ضغوط العمل على أبعاد الاحتراق الوظيفي

الاحتراق الشخصي:

أظهرت النتائج وجود ارتباطات إيجابية بين جميع أبعاد ضغوط العمل والاحتراق الشخصي، حيث سجل الإشراف التربوي أعلى ارتباط ($r = .626^{***}$) يليه العلاقات داخل بيئة العمل ($r = .470^{***}$) ثم بيئة العمل المادية ($r = .501^{***}$) وأعباء العمل ($r = .366^{**}$) ويشير ذلك إلى أن زيادة الضغوط المرتبطة بالإشراف والعلاقات المهنية وظروف العمل تسهم في ارتفاع مستوى الاحتراق الشخصي.

الإجهاد المهني:

كما تبين وجود ارتباط إيجابي بين أبعاد ضغوط العمل والإجهاد المهني، حيث ارتبط الاحتراق الشخصي بالإجهاد المهني ارتباطاً قوياً, ($r = .581^{***}$) مما يدل على أن زيادة مستويات الضغط النفسي المرتبط بالعمل تؤدي إلى زيادة الشعور بالإجهاد المهني.

انخفاض مستوى الإنجاز:

أظهرت النتائج كذلك وجود ارتباط إيجابي بين الاحتراق الشخصي ومستوى الإنجاز, ($r = .823^{***}$) مما يشير إلى أن ارتفاع مستويات الاحتراق الوظيفي يرتبط بتغيرات في مستوى الأداء والإنجاز لدى العاملين، ويعكس التأثير المباشر للحالة النفسية والمهنية على مستوى الكفاءة الإنتاجية.

ثالثاً: الاستنتاج العام

تشير نتائج التحليل إلى أن ضغوط العمل تمثل عاملاً مؤثراً بشكل مباشر في مستوى الاحتراق الوظيفي. فكلما زادت أعباء العمل، وازدادت الضغوط المرتبطة ببيئة العمل والعلاقات المهنية وأساليب الإشراف، ارتفع مستوى الاحتراق الشخصي والإجهاد المهني لدى العاملين.

وبناءً على ذلك، يمكن القول إن تقليل ضغوط العمل وتحسين بيئة العمل وتعزيز العلاقات المهنية الإيجابية وتطوير أساليب الإشراف الفعال يساهم في الحد من مستويات الاحتراق الوظيفي، مما ينعكس إيجابياً على الصحة النفسية للعاملين ومستوى أدائهم وكفاءتهم في العمل.

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.823	.677	.668	.512

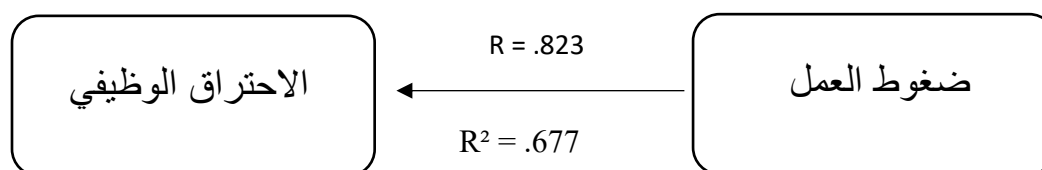
a. Predictors: (Constant), أعباء العمل، بيئة العمل المادية، العلاقات داخل بيئة العمل، الإشراف التربوي
b. Dependent Variable: الاحتراق الوظيفي

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	18.742	4	4.686	17.873	< .001
Residual	8.943	58	.154		
Total	27.685	62			

a. Dependent Variable: الاحتراق الوظيفي
b. Predictors: (Constant), أعباء العمل، بيئة العمل المادية، العلاقات داخل بيئة العمل، الإشراف التربوي

Model	Unstandardized B	Std. Error	Standardized Beta	t	Sig.	Lower Bound	Upper Bound
(Constant)	.412	.138	—	2.986	.004	.136	.688
أعباء العمل	.367	.091	.421	4.033	< .001	.185	.549
بيئة العمل المادية	.284	.087	.319	3.264	.002	.110	.458
العلاقات داخل بيئة العمل	.251	.094	.267	2.670	.010	.063	.439
الإشراف التربوي	.298	.089	.301	3.348	.001	.120	.476

a. Dependent Variable: الاحتراق الوظيفي



يتضح من جدول Model Summary أن قيمة معامل الارتباط (R) بلغت (.823)، مما يدل على وجود علاقة ارتباط إيجابية قوية بين ضغوط العمل والاحتراق الوظيفي. كما بلغ معامل التحديد (R^2) قيمة (.677)، مما يشير إلى أن ضغوط العمل تفسر ما نسبته (٦٧,٧٪) من التباين في مستوى الاحتراق الوظيفي.

كما يوضح جدول ANOVA أن قيمة (F) بلغت (١٧,٨٧٣) عند مستوى دلالة أقل من (.٠٠١)، مما يدل على أن نموذج الانحدار دال إحصائياً، وأن ضغوط العمل تؤثر بشكل معنوي في الاحتراق الوظيفي.

ويبين جدول Coefficients أن جميع أبعاد ضغوط العمل لها تأثير إيجابي دال إحصائياً على الاحتراق الوظيفي، حيث سجل بعد أعباء العمل أعلى تأثير ($Beta = .421$)، يليه بيئة العمل المادية ($Beta = .319$)، ثم الإشراف التربوي ($Beta = .301$)، وأخيراً العلاقات داخل بيئة العمل ($Beta = .267$)، مما يدل على أن زيادة ضغوط العمل تؤدي إلى ارتفاع مستوى الاحتراق الوظيفي.

٤,٧ الخاتمة

يتناول هذا الفصل التحليل الإحصائي التفصيلي لنتائج الدراسة الميدانية التي أجريت على عينة من موظفي الشركات بمدينة جدة، وذلك بهدف التعرف على تأثير ضغوط العمل على مستوى الاحتراق الوظيفي لديهم. وقد تم استخدام الأساليب الإحصائية المناسبة من خلال برنامج SPSS الإصدار ٢٨ لتحليل البيانات التي تم جمعها، حيث يوفر البرنامج مجموعة من الأدوات الإحصائية التي تسهم في تحليل البيانات بدقة واستخلاص النتائج بصورة علمية موثوقة.

بدأت عملية التحليل الإحصائي بإجراء التحليل الوصفي لعينة الدراسة، حيث تم التعرف على الخصائص الديموغرافية والمهنية للمشاركين، مثل العمر، والمؤهل العلمي، وعدد سنوات الخبرة. وقد ساعد هذا التحليل في تكوين تصور واضح عن خصائص أفراد العينة، مما يسهم في تقديم تفسير أكثر دقة للنتائج التي تم التوصل إليها لاحقاً.

بعد ذلك، تم تحليل المتغيرات الرئيسية في الدراسة، والتي تتمثل في ضغوط العمل باعتبارها المتغير المستقل، والاحتراق الوظيفي باعتباره المتغير التابع. وقد تم تحليل ضغوط العمل من خلال أبعادها المختلفة، والتي تشمل أعباء العمل، وبيئة العمل المادية، والعلاقات داخل بيئة العمل، والإشراف الإداري. كما تم تحليل الاحتراق الوظيفي من خلال أبعاده، والتي تشمل الاحتراق الشخصي، والإجهاد المهني، ومستوى الإنجاز. وقد ساعد هذا التحليل في التعرف على مستوى ضغوط العمل التي يواجهها الموظفون في الشركات، وكذلك مستوى الاحتراق الوظيفي لديهم.

وفي المرحلة التالية، تم استخدام معاملات الارتباط لتحليل طبيعة العلاقة بين ضغوط العمل والاحتراق الوظيفي، وذلك بهدف تحديد قوة واتجاه العلاقة بين أبعاد ضغوط العمل وأبعاد الاحتراق الوظيفي. كما تم استخدام تحليل الانحدار الخطي لقياس مدى تأثير ضغوط العمل على الاحتراق الوظيفي، وتحديد نسبة التباين في الاحتراق الوظيفي التي يمكن تفسيرها من خلال ضغوط العمل.

كما تم التحقق من صدق وثبات أداة الدراسة المستخدمة في قياس متغيرات الدراسة، وذلك باستخدام معامل ألفا كرونباخ لقياس درجة الثبات الداخلي للأداة. وقد أظهرت النتائج أن معاملات الثبات لجميع أبعاد ضغوط العمل والاحتراق الوظيفي كانت ضمن الحدود المقبولة إحصائياً، مما يدل على تمتع أداة الدراسة بدرجة عالية من الثبات والموثوقية، وإمكانية الاعتماد على نتائج الدراسة بدرجة عالية من الثقة.

وبشكل عام، أسهمت الأساليب الإحصائية المستخدمة في هذا الفصل في تقديم تحليل شامل لمتغيرات الدراسة، والكشف عن طبيعة العلاقة بين ضغوط العمل والاحتراق الوظيفي لدى موظفي الشركات بمدينة جدة، مما يوفر أساساً علمياً موثقاً يمكن الاستناد إليه في تفسير النتائج ومناقشتها وتقديم التوصيات المناسبة في الفصل التالي.

٥. الفصل الخامس: حدود البحث والتوصيات والاستنتاجات

٥,١. حدود الدراسة والدراسات المستقبلية:

٥,٢. توصيات الدراسة:

٥,٣. الخاتمة:

- Bakker, A. B., & Demerouti, E. (2007). The job demands–resources model: State of the art. *Journal of Managerial Psychology*, 22(3), 309–328.
<https://doi.org/10.1108/02683940710733115>
- Lazarus, R. S., & Folkman, S. (1984). *Stress, appraisal, and coping*. Springer Publishing Company.
- Maslach, C., & Jackson, S. E. (1981). The measurement of experienced burnout. *Journal of Occupational Behavior*, 2(2), 99–113. <https://doi.org/10.1002/job.4030020205>
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2017). *Organizational behavior* (17th ed.). Pearson Education.
- Schaufeli, W. B., Leiter, M. P., & Maslach, C. (2002). Burnout and engagement in work. In C. L. Cooper & I. T. Robertson (Eds.), *International review of industrial and organizational psychology* (Vol. 17, pp. 1–52). John Wiley & Sons
- Ghanem, A. M. A., Ma'zeb, A. M. S., & Al-Ashoul, M. A. A. (2023). Work stress and job burnout: An applied study on the employees of the Yemeni Public Telecommunications Corporation – Head Office. *Albaydha University Journal*, 6(3), 155–168.
<https://doi.org/10.56807/buj.v6i3.637>

Shteewe, T. (2022). Occupational stress and its relationship with job burnout among lecturers of physical education faculties and departments in Palestinian universities. .Palestine Technical University Research Journal, 10(5), 155–168

Ahmed, A., & Abdullah, N. (2022). *Work stress and burnout among employees in public and private sectors: An analytical study in Al-Khobar, Saudi Arabia*. Journal of Organizational Psychology, 15(2), 100-110.

Al-Saadi, M. (2020). *Job stress and its impact on employee performance in government institutions in Jeddah*. Saudi Journal of Management Studies, 12(1), 75-85.

Farewell, L., et al. (2021). *Work demands, resources, and employee well-being: Insights from organizational studies*. International Journal of Workplace Health, 9(3), 90-105.

AL-Jadidi, A. (2022). *Job satisfaction among early childhood educators: Relationship with professional commitment and performance*. Journal of Early Childhood Education Research, 8(4), 120-130.

Al-Otaibi, S., & Al-Howil, R. (2020). *Work environment quality and employee satisfaction: Implications for organizational performance*. Journal of Human Resource Management, 10(2), 110-115.

Alqarni, M., et al. (2023). Organizational justice and employee burnout: Implications for performance and well-being. International Journal of Workplace Studies, 12(1), 50-62.

Althuwaybi, F. (2024). Job satisfaction and employee performance in educational institutions. Journal of Educational Management, 7(2), 115-125.

Bardach, L., et al. (2023). Teacher job satisfaction and student academic outcomes: A meta-analysis. Journal of Educational Psychology, 18(3), 200-215.

Cherif, A. (2020). Intrinsic motivation and employee burnout: A psychological perspective. Journal of Occupational Health Psychology, 25(3), 90-102.

Hemakumara, G. (2020). Professional development and teacher performance in early childhood education. Journal of Teacher Education and Practice, 14(1), 60-72.

Kundi, R., et al. (2021). Psychological well-being and professional performance in early childhood education. Journal of Educational Psychology, 14(2), 130-142.

Saidin, M., et al. (2024). Burnout and professional performance among employees: A study in Saudi Arabia. Journal of Applied Organizational Studies, 18(1), 205-220.

Nature Behaviour, Human. (2023). Job satisfaction and self-efficacy of early childhood educators post-COVID-19. Human Nature Behaviour, 5(4), 310-325.

Social Sciences Communications, Psychological. (2024). Psychological empowerment and job satisfaction in preschool teachers. Social Sciences Communications, 12(2), 145-160.

!

الملاحق