

Professional Burnout Among Administrative Staff at University of Jeddah

Reem Hamoud Abu Rasayn

Najwa Younes Abu El-Enein

University of Jeddah || KSA

ABSTRACT: This research aims to measure the level of professional burnout among administrators at the University of Jeddah and know the sources of their professional burnout and to develop recommendations to help overcome the factors leading to it. The research also aims to find out the relationship between professional burnout and some demographic variables. The descriptive-analytical approach was used in the research. A questionnaire was used to measure the level of professional burnout, and was applied to a random sample on 51 employees. The results of the study found out that the administrators at the University of Jeddah suffer from a low level of professional burnout, and the results indicated a positive correlation statistically significant between the professional burnout in its three dimensions (emotional stress-inhumanity- personal achievement) and the limited work powers, lack of social relations, work pressure, conflict of values and lack of positive reinforcement. The results also indicated that there were no statistically significant differences in the responses of the study members to the degree of functional combustion in its three dimensions (emotional stress-Inhumanity- personal achievement) administrators attributed to gender, marital status, age, years of experience, educational qualification, salary and administrative level. The study recommended the need to identify sources of pressure to control, and reduce the workload as much as possible and positive understanding of the pressures of the university work environment and deal with them, and improve the incentives system to obtain an appropriate return of effort and thought during the work.

Keywords: professional burnout, emotional stress, inhumanity, personal achievement, University of Jeddah, Saudi Arabia.

الاحتراق الوظيفي لدى الإداريين والإداريات بجامعة جدة

ريم حمود أبو راسين

نجوى يونس أبو العنين

جامعة جدة || المملكة العربية السعودية

الملخص: هدف هذا البحث إلى قياس مستوى الاحتراق الوظيفي لدى الإداريين والإداريات بجامعة جدة ومعرفة مصادر الاحتراق الوظيفي لديهم ووضع توصيات تساعد في التغلب على العوامل المؤدية إليه. والعلاقة بين الاحتراق الوظيفي وبعض المتغيرات الديموغرافية، وتم استخدام المنهج الوصفي التحليلي في الدراسة، والاستعانة باستبانة لقياس مستوى الاحتراق الوظيفي، وتم تطبيقها على عينة عشوائية طبقت على 51 موظف وموظفة. وتوصلت نتائج الدراسة إلى أن الإداريين والإداريات بجامعة جدة يعانون من مستوى منخفض من الاحتراق الوظيفي، وأشارت النتائج إلى وجود علاقة ارتباطية طردية دالة إحصائياً بين الاحتراق الوظيفي بأبعاده الثلاثة (الاجتهاد الانفعالي- عدم الإنسانيّة- الانجاز الشخصي) وبين محدودية صلاحيات العمل وانعدام العلاقات الاجتماعية وضغط العمل وصراع القيم وقلة التعزيز الايجابي، كما اشارت النتائج أيضا إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في استجابات أفراد الدراسة لدرجة الاحتراق الوظيفي بأبعاده الثلاثة (الاجتهاد الانفعالي - عدم الإنسانيّة- الانجاز الشخصي) لدى الإداريين والإداريات تعزى إلى الجنس والحالة الاجتماعية والعمر وسنوات الخبرة والمؤهل العلمي والراتب والمستوى الإداري. وأوصت الدراسة بضرورة تحديد مصادر الضغوط للسيطرة

عليها، والتخفيف من أعباء العمل قدر الامكان والفهم الايجابي لضغوط بيئة العمل الجامعي والتعامل معها، وتحسين نظام الحوافز للحصول على عائد مناسب من الجهد والفكر خلال العمل.

الكلمات المفتاحية: احتراق وظيفي، إجهاد انفعالي، عدم إنسانية، انجاز شخصي، جامعة جدة، السعودية.

المقدمة:

يتوقف نجاح أي منظمة على ما تمتلكه من موارد بشرية، فتحقيق الأهداف والتطور المستمر في أي منظمة مرهون بوجود العناصر البشرية الفعالة، أي كل منظمة صغيرة كانت أم كبيرة بدون الأفراد ماهي إلا مجموعة من الأصول المادية، فالعناصر البشرية هم حجر الزاوية لأي منظمة وهم صناع النجاح والتطور المستمر. (تيميزار، 2014) وإن ما يشهده العالم من التغيرات السريعة والتطورات العلمية والتكنولوجية وزيادة ضغوط بيئة العمل أثرت بشكل مباشر على المورد البشري، وقد وصف الباحثين هذا العصر بعصر الضغوطات النفسية التي ولدت كثير من المشاكل ومنها الاحتراق الوظيفي الذي تناوله الباحثون والكتاب بكثير من الدراسات والابحاث في مجال التطوير الإداري فهو من المشكلات الإدارية الهامة التي تواجه المنظمات (الزيودي، 2007)، ويعتبر مؤشرا على مرور المنظمات بأزمة يمكن أن تؤدي بها إلى التدهور والانحدار ويصعبها الفشل على المدى الطويل للأثار السلبية على المنظمات والعاملين بها. (النفيعي، 2001)

فالاحتراق الوظيفي كما عرفه ماسلاك (1982) بأنه عبارة عن اعراض مجتمعة من الاجهاد والارهاق الذهني والانفعالي، مع شعور بعدم الرضا عن المستوى الوظيفي والانجاز الشخصي، وقلة ثقته بقدراته الخاصة للقيام بالأداء المطلوب لمهنته. ويحدث الاحتراق الوظيفي عندما لا يكون هناك توافق ما بين طبيعة العمل وطبيعة الفرد الذي ينجز الاعمال ويؤدها، والتباين بين هاتين الصفتين يعزز الاحتراق الوظيفي. (كفاي، 2009) لذلك من الضروري ان يتمتع العامل بتوازن نفسي ودافعيه للعمل حتى يكون قادر على أداء عمله على الوجه الاكمل. (تيميزار، 2014) وتهدف هذه الدراسة تحسين جودة مخرجات الجامعة ومعرفة سلوك العاملين في الجامعة لخلق بيئة عمل ومناخ تنظيمي يساعد في زياده وتحسين أداء العاملين وانتاجيتهم والحد من السلوكيات السلبية كالغياب والدوران الوظيفي وترك العمل وتدهور مستوى الإنتاجية.

مشكلة الدراسة:

أولى الباحثون الاهتمام بدراسة ظاهرة الاحتراق الوظيفي في العديد من الدول الغربية في شتى المجالات، من ممرضين ومعلمين وأطباء وإداريين ومحامين وغيرها من المهن التي تتطلب اتصالا مباشرا بالآخرين، ولما لها من عظيم الأثر على إنتاجية الموظفين، إلا أن الاهتمام بدراسة هذه المشكلة لم يلقى اهتمام من قبل الباحثين المحليين ومن هنا ظهرت ضرورة إجراء هذه الدراسة للتعرف على مدى انتشار هذه الظاهرة والعوامل المؤدية لانتشارها وإعطاء مقترحات تساعد في الحد من انتشارها وتخفيف أثرها على أداء الموظف ومن هنا ظهرت مشكلة هذه الدراسة.

أسئلة الدراسة:

- يمكن صياغة مشكلة الدراسة في السؤال الرئيس التالي: ما مدى انتشار ظاهرة الاحتراق الوظيفي لدى الإداريين والإداريات في جامعة جدة وأسباب ظهورها وسبل معالجتها. ويتفرع منه الأسئلة الآتية:
1. ما مستوى الاحتراق الوظيفي لدى الإداريين والإداريات بجامعة جدة؟.
 2. ما مصادر الاحتراق لدى الإداريين والإداريات بجامعة جدة؟.

فرضيات الدراسة:

1. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية ما بين درجة الاحتراق الوظيفي بأبعاده الثلاثة وهي: الاجهاد الانفعالي وعدم الإنسانية والانجاز الشخصي ومصادر الاحتراق الوظيفي.
2. توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين المبحوثين حول متغير الاحتراق الوظيفي بأبعاده الثلاثة: (تدني الانجاز الشخصي، الإجهاد الانفعالي و عدم الإنسانية) تعزي إلى مجموعة من المتغيرات الديموغرافية.

أهداف الدراسة:

1. قياس مستوى (مدى انتشار) الاحتراق الوظيفي لدى الإداريين والإداريات بجامعة جده.
2. تحديد مصادر الاحتراق لدى الإداريين والإداريات بجامعة جده.
3. وضع توصيات واقتراحات للتغلب على العوامل والأسباب المؤدية للاحتراق الوظيفي لتخفيف أثرها السلبي على أداء الموظفين.

أهميه الدراسة:

- أصبحت مشكله الاحتراق الوظيفي سمه من سمات هذا العصر والذي يمتاز بكثير من التطورات العلمية والضغط والتغيرات السريعة، والاحتراق الوظيفي أصبح جزء من واقع الحياة العملية التي لا يمكن التغاضي عنها ولذلك تستحق هذه المشكله الدراسة لمعرفة مدى انتشارها لدى الإداريين والإداريات بجامعة جده.
1. أولى الباحثون عظيم الدور في ظهور ظاهرة الاحتراق الوظيفي في العديد من الدول الغربية لما لها من عظيم الأثر على إنتاجية الموظفين وتأثير سلبي على العاملين كالإجهاد الانفعالي واتخاذ قرارات إداريه غير سليمة وزيادة معدلات ترك العمل ولكن هناك نقصا ملموسا لدى الكتاب والباحثين العرب في تناول هذا الموضوع متمثل في قلة الأبحاث التي تتناول هذا الموضوع وعلميا تكتسب الدراسة أهميتها في سد العجز لهذا المجال في أدبيات الإدارة العربية بشكل عام والمحلية بشكل خاص.
 2. لم يتم اجراء هذا البحث من قبل في جامعه جده ومن هنا توجب ضرورة إجراء هذه الدراسة لتتناول موضوع الاحتراق الوظيفي لدى الإداريين والإداريات في جامعه جده.
 3. اثبتت الكثير من الدراسات العلمية أن هناك عوامل وأسباب كثيرة تؤدي إلى الاحتراق الوظيفي مثل: محدودية صلاحيات العمل، وانعدام العلاقات الاجتماعية، وضغط العمل، صراع القيم، وقلة التعزيز الإيجابي لذلك أجريت هذه الدراسة للتعرف على مدى انتشار هذه الظاهرة والعوامل المؤدية لانتشارها في جامعه جده.

حدود الدراسة:

- الحدود الموضوعية: قياس مستوى الاحتراق الوظيفي بجامعة جده وتحديد مصادره وكيفية علاجها.
- الحدود البشرية: الإداريين والإداريات بجامعة جده.
- الحدود المكانية: جامعه جده بجميع فروعها.
- الحدود الزمانية: المدة التي تم انجاز البحث فيها هي الفصل الدراسي الثاني لعام 1440هـ / 2019م.

الأسلوب البحثي:

تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي لوصف الاحتراق الوظيفي وتحديد مدى انتشاره وتحديد أسباب انتشاره وكيفية معالجته. تم استخدام هذا للمقارنة والتفسير وانتاج معلومات تساعد في الوصول لتفسيرات عن الاحتراق الوظيفي تمكن من إيجاد مقترحات وتوصيات للحد من انتشاره.

متغيرات الدراسة:

- المتغير المستقل: مصادر الاحتراق الوظيفي متمثلة في (صلاحيات العمل- العلاقات الاجتماعية- ضغط العمل- صراع القيم- قلة التعزيز الايجابي)
- المتغير التابع: الاحتراق الوظيفي بأبعاده الثلاثة (الإجهاد الانفعالي-عدم الإنسانية-الإنجاز الشخصي)

1- مفهوم الاحتراق الوظيفي:

قبل السبعينيات من القرن الماضي لم يكن اصطلاح الاحتراق الوظيفي موجودًا في الدراسات السيكولوجية، فقد استخدمت مصطلحات مثل: الضغط والتوتر لوصف الكثير من الأعراض المشابهة، ولكن هذه المصطلحات يمكن أن تكون مضللة، ذلك أن الضغط والتوتر قد يكون لهما آثار إيجابية، مثل: زيادة الحافز والنمو الشخصي، كما يمكن أن تسبب آثارًا سلبية. فظهر مصطلح الاحتراق الوظيفي عام 1974م عندما كتب (هيربرت فرودنبيرج) Herbert (Freudenberger) مقالاً يسمى: احتراق الموظفين لمجلة القضايا الاجتماعية، تناول فيه مدى حساسية عمال الرعاية ووصف العملية التي أدت بهم إلى الاحتراق، حي قال: «إن الاحتراق مختلف تمامًا عن الاكتئاب، أو زيادة العمل، أو الإجهاد الذهني، إنه عملية عميقة يحاصر فيها الفرد نفسيًا ويستنفد الطاقة كليًا. (ابن منيع 1430).

وتناولت العديد من الدراسات والبحوث الاحتراق الوظيفي من زوايا مختلفة ومتعددة فقد عرف كاري جنس الاحتراق الوظيفي بأنه الاستنفاد العاطفي أو الانفعالي نتيجة الحمل الوظيفي الزائد. (شقيير، 2009)، كما يعرف بأنه حالة ظهور التعب وعدم الرغبة في العمل بسبب المتطلبات الزائدة والغير متوقفة في العمل. (بقيعي، 2010)، وعرف كلا من بينيس وارونسن الاحتراق بأنه حالة من الإجهاد البدني، والذهني، والعصبي، والانفعالي، وهي حالة تحدث نتيجة للعمل مع الناس والتفاعل معهم لفترة طويلة، وفي مواقف تحتاج إلى بذل مجهود انفعالي. (جابر، 2007)، وعرفت الحرتاوي الاحتراق الوظيفي بأنه حالة نفسية تؤرق الأفراد الذين يعملون في مهن تتطلب تقديم خدمات اجتماعية وإنسانية لأناس كثيرين وذلك نتيجة لضغوط العمل والأعباء الملقاة على عاتق هؤلاء الأفراد. (حرتاوي، 1991).

2- أبعاد الاحتراق الوظيفي:

عرف ماسلاك (1982) الاحتراق الوظيفي بأنه مجموعة أعراض تتمثل في الإجهاد العصبي واستنفاد الطاقة الانفعالية والتجرد من النواحي الشخصية، والإحساس بعدم الرضا عن الانجاز في المجال المهني. والتي يمكن أن تحدث لدى الأشخاص الذين يؤدون الأعمال التي تقتضي التعامل المباشر مع الناس. (حرتاوي، 1991)

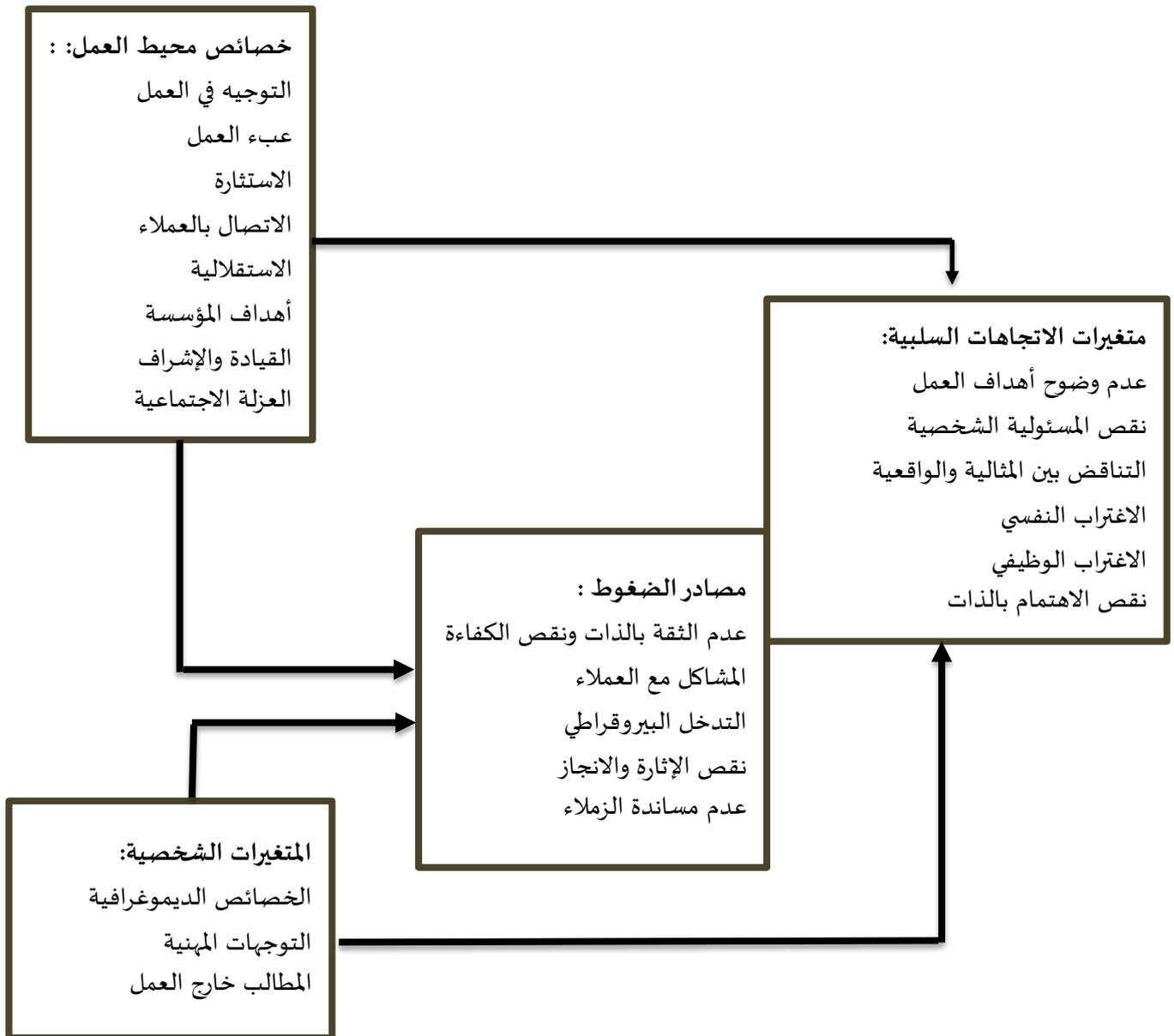
ووفقًا لتحليل المفهوم السابق الذي قام به (ماسلاك وجاكسون 1981) ينظر إلى الاحتراق على أنه متلازمة تتكون من ثلاثة أبعاد البعد الأول: (الإرهاك العاطفي)، البعد الثاني: (عدم الإنسانية أو تبدل المشاعر)، البعد الثالث: (تدني الانجاز الشخصي)

3- نماذج الاحتراق الوظيفي:

1. نموذج تشيرنس للاحتراق الوظيفي

قدم تشيرنس (1985) نموذج شامل للاحتراق الوظيفي وقابل مع معاونيه ثمانية وعشرين مهنيًا مبتدئًا في أربعة مجالات هي: مجال الصحة، ومجال القانون، ومجال التمريض في المستشفيات العامة، ومجال التدريس في المدارس الثانوية. وتم مقابلة كل المفحوصين عدة مرات خلال فترة تتراوح من سنة إلى سنتين، ويوضح الشكل التالي نموذج تشيرنس:

شكل (1) نموذج تشيرنس للاحتراق الوظيفي



المصدر: (أبو مسعود، 2010)

2. نموذج شفاف وآخرون للاحتراق الوظيفي (1986):

يشير هذا النموذج إلى المصادر والمظاهر والمصاحبات السلوكية للاحتراق الوظيفي وذلك كما هو موضح بالشكل التخطيطي على النحو التالي:

شكل (2) نموذج شفاف وآخرون للاحتراق الوظيفي

الاحتراق الوظيفي	
مصادره:	
عوامل خاصة:	عوامل ومتغيرات شخصية:
<ul style="list-style-type: none"> ▪ صراع الدور ▪ غموض الدور ▪ عدم المشاركة في القرار ▪ تأييد اجتماعي ردي 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ الجنس، السن ▪ سنوات الخبرة ▪ المستوى التعليمي ▪ التوقعات المهنية
مظاهره (الأبعاد)	المصاحبات السلوكية
<ul style="list-style-type: none"> ▪ استنزاف انفعالي ▪ فقدان الهوية الشخصية ▪ نقص في الإنجاز الشخصي 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ ترك المهنة ▪ زيادة معدل الغياب ▪ التعب لأقل مجهود

المصدر: (الزهراني، 2009)

2- الأدبيات السابقة:

أولاً- الدراسات المحلية:

1- دراسة النفيعي (2000) هدفت هذه الدراسة لتحديد مستوى الاحتراق الوظيفي للعاملين في المنظمات الحكومية الخدمية والتي لها علاقة بالجمهور في محافظة جدة، وتحديد العوامل المسببة له والتميز بين الذين يعانون من ارتفاع او انخفاض في الاحتراق الوظيفي طبقا لخصائصه الديموغرافية والإدارية، وشملت الدراسة على (376) موظفا من الذين يشغلون المرتبة الثانية حتى المرتبة السابعة. ومن أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة: أن أفراد العينة يعانون من درجة متوسطة من الاحتراق الوظيفي وأن العوامل الديموغرافية والإدارية التي تميز بين الذين يعانون من ارتفاع او انخفاض في الاحتراق الوظيفي هي العمر ممثلا (من 20 وأقل من 29) والخبرة الوظيفية ممثلة في الذين لهم خدمة (من سنة وأقل من خمسة سنوات) والحالة الاجتماعية ممثلة في (المتزوجين)، والمستوى التعليمي ممثلا في (الشهادة الجامعية)، كما اوضحت نتائج الدراسة أن اهم المصادر المسببة للاحتراق الوظيفي هي: مصادر تنظيمية، متطلبات الوظيفة، خصائص الدور، علاقات العمل الشخصية، الدعم الاجتماعي والتوقعات الشخصية.

2- دراسة القرني، (2000)، هدفت الدراسة إلى التعرف على حجم الضغوط المهنية ودرجة الاحتراق النفسي الذي يعاني منه المشتغلون في المؤسسات الإعلامية السعودية، وذلك من خلال مسح ميداني لمختلف منسوبي الأجهزة الاعلامية الرسمية والخاصة في المملكة العربية السعودية. وتم توظيف مقياس ماسلاك للاحتراق النفسي،

إضافة إلى فقرات خاصة بالضغط المهني، على عينة عشوائية بلغت 134 فردا. ومن أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة وجود درجات متوسطة من الاحتراق النفسي في أبعاده الثلاثة في ممارسة العمل الاعلامي في المملكة العربية السعودية.، ومثلت الإذاعة أعلى درجات الاحتراق النفسي مقارنة بوسائل الاعلام الأخرى وأن المؤسسات الإعلامية الرسمية هي أكثر احتراقا من تلك الوسائل التابعة للقطاع الخاص، كما أوضحت نتائج الدراسة أن الاحتراق النفسي يبدو أكثر وضوحا بين الفئات التالية: الإناث، السعوديون، حملة الدكتوراه، المتزوجون، الأصغر سنا، والأقل دخلا وخبرة في مجال الإعلام، وتشير نتائج البحث إلى أن الفئات الأكثر تعرضا للضغط المهني في مجال الإعلام هي: الذكور، المتزوجون، الأقل تعليماً، الأصغر سناً، الأكثر دخلاً، والأقل خبرة إعلامية.

ثانيا: الدراسات العربية:

- 1- دراسة كلاب وابو موسى (2012) هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على درجة الاحتراق الوظيفي الذي يعاني منه الإداريون في جمعية إعمار للتنمية والتأهيل بخانيونس في فلسطين وتأثيرها على أداء العاملين، كما تهدف هذه الدراسة إلى كشف العلاقة بين ظاهرة الاحتراق الوظيفي وبعض المتغيرات الديموغرافية (العمر، الجنس، الحالة الاجتماعية، الخبرة، المستوى التعليمي)، وذلك من خلال أخذ عينة تم تطبيقها على الإداريين في جمعية إعمار. وتم توظيف مقياس ماسلاك للاحتراق الوظيفي إضافة إلى فقرات خاصة بالأداء، على عينة عشوائية بلغت 50 موظف. ومن أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة وجود درجات مرتفعة من الاحتراق الوظيفي لدى مجمل أفراد العينة في الأبعاد الثلاثة المكونة للمقياس من الإجهاد الانفعالي، والتبدل الإحساسي، والإنجاز الشخصي. وقد تبين من البحث وجود اختلافات بين فئات العينة حسب المتغيرات الفردية التي استخدمها البحث.
- 2- دراسة أبو مسعود (2010) هدفت الدراسة إلى التعرف على ظاهرة الاحتراق الوظيفي لدى الموظفين الإداريين العاملين في وزارة التربية والتعليم العالي بغزة، وتحديد العلاقة بين ظاهرة الاحتراق الوظيفي ومجموعة من العوامل الديموغرافية (الجنس، العمر، الراتب المستوى الإداري، الخبرة، المؤهل العلمي) وتحديد أسباب الظاهرة وكيفية علاجها، طبقت الدراسة على 258 موظف تم اختيارهم بطريقة عشوائية بسيطة. ومن أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة أن الموظفين يعانون بشكل عام من مستوى متوسط من الاحتراق الوظيفي على بعديه الإجهاد الانفعالي وعدم الانسانية فيما كان مستوى الاحتراق منخفضا على بعد الانجاز الشخصي. وهناك علاقة عكسية بين صلاحيات العمل وقلة التعزيز الإيجابي، وعلاقة طردية بين انعدام العلاقات الاجتماعية وصراع القيم وضغط العمل، ووضحت النتائج عدم وجود فروق ذات دلالة احصائية على في مستوى الاحتراق تعزى للجنس، وهناك فروق تعزى لسنوات الخبرة.

الدراسات الأجنبية:

- 1- Baspinar and Gurbuz (2007) " Burnout levels of executive lecturers: a comparative approach in three universities".

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مستوى الاحتراق الوظيفي لدى المحاضرين العاملين في جامعة أتاتورك، جامعة عثمان غازي وجامعة الأناضول في تركيا، تم استخدام مقياس ماسلاك للاحتراق النفسي، تكونت عينة الدراسة من 108 محاضر يعملون في الجامعات المذكورة م مناطق مختلفة في تركيا.

ومن أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة يتأثر مستوى الاحتراق النفسي لدى الباحثين بمجموعة من العوامل المستقلة والصفات الشخصية مثل العمر، الجنس، مستوى التعليم، الخبرة، مكان السكن، الجامعة التي يعمل بها ويتأثر مستوى الاحتراق النفسي لدى الباحثين بمجموعة من العوامل التابعة مثل (الرضا الوظيفي، الدعم

الاجتماعي، بيئة العمل، وظروف العمل)، طبقا للنتائج فإن الاحتراق الوظيفي بأبعاده الثلاثة مرتبط بقوة مع المسعى الوظيفي أكثر مما يرتبط بالجنس.

2- Babcock (2003), "Burnout Among Licensed Master Level Social Workers in Maine".

هدفت هذه الدراسة الاستطلاعية إلى قياس مستوى الاحتراق الوظيفي لدى الباحثين الاجتماعيين حاملي شهادة الماجستير حيث بلغ حجم عينة الدراسة (600) عامل اجتماعيا تم اختيارهم عشوائيا من قائمة بأسماء الباحثين المسجلين لدى مكتب ولاية ماين الولايات المتحدة الأمريكية وكان عدد المستجيبين للدراسة 208 مبحوث. استخدمت الدراسة آليتين لقياس مستوى الاحتراق الوظيفي وآلية ثالثة للتعرف على عوامل الوقاية والعوامل الديموغرافية المؤثرة على مستويات الاحتراق. ومن اهم النتائج التي توصلت اليها الدراسة أن مستوى الاحتراق لدى المستجيبين معتدلا على البعدين الأول والثاني للاحتراق الوظيفي حيث لم تسجل أي حالة للاحتراق المرتفع في حين كان هناك ما نسبته 14 - 25 % من احتراق متوسط. في البعد الثاني للاحتراق الوظيفي كان هناك بعضا لنقاط التي سجلت مستوى مرتفع شملت الصراع، وسوء التغذية الراجعة، وغموض الدور، وأظهرت النتائج أن أكثر العوامل الفردية منعا أو تخفيفا لمستوى الاحتراق الوظيفي هي: (الإجازات، وضع أهداف منطقية، دعم الزملاء).

أما على مستوى المنظمة فكانت أكثر العوامل تخفيفا لحدة الاحتراق هي (نظام الإشراف والرقابة، إعطاء أوقات للترفيه والاستراحة، التدريب على مواجهة الاحتراق)، وكانت هناك فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الاحتراق تعزى لمتغير العمر حيث إن الاحتراق يقل لدى المبحوثين الأكبر سنا. وكلما ارتفع الأجر المدفوع كلما قل مستوى الاحتراق، ووجد الباحث أنه كلما زاد متوسط ساعات العمل كلما قل مستوى الاحتراق الوظيفي.

التعقيب على الدراسات السابقة:

من خلال الاطلاع ومراجعة الدراسات المحلية والعربية والاجنبية، لم تجد الباحثة أي دراسة محلية تناولت الاحتراق الوظيفي لدى الإداريين في الجامعات، وأن أغلبية الدراسات الاجنبية والعربية التي تناولت الاحتراق الوظيفي ركزت على المعلمين في المدارس والعاملين في المستشفيات والعاملين في المؤسسات الإعلامية. فالدراسات فيما يخص البيئة المحلية السعودية وجدت الباحثة دراستين تناولت موضوع الاحتراق الوظيفي وهما دراسة النفيعي (2000) وركزت على العاملين في الوظائف المدنية الخدمية الإدارية، ودراسة (القرني، 2000) التي تناولت الاحتراق النفسي لدى العاملين في المؤسسات الإعلامية، وهذا يدل على نقص الدراسات المحلية التي تناولت هذه الظاهرة.

كما وأن هناك دراسات عربية ركزت على دراسة الاحتراق الوظيفي وعلاقته ببعض العوامل التنظيمية (التحفيز، والتعليمات والأنظمة، والتفويض)، ودراسات تناولت الإداريين في قطاعات جمعيات أهلية غير ربحية كدراسة (أبو موسى وكلاب 2012) والإداريين في قطاع التعليم العالي بوزارة التربية والتعليم بغزة كدراسة (أبو مسعود، 2010).

وأظهرت الدراسات السابقة مستويات مختلفة من الاحتراق الوظيفي أو النفسي لدى المبحوثين إلا أن معظم الدراسات سجلت مستويات متوسطة لانتشار الظاهرة مثل دراسة (والنفيعي، 2000)، و(القرني، 2000)، و(أبو مسعود، 2010).

ومما سبق نستطيع القول أن هذه الدراسة تتميز عن غيرها من الدراسات بأنها سوف تسلط الضوء على الموظفين الإداريين في جامعة جدة لمحاولة معرفة مستوى الاحتراق الوظيفي لديهم والتوصل للأسباب والعوامل التي

أدت لوجوده، إلى جانب المساهمة في اقتراح توصيات لمساعدة الموظفين للعمل في مناخ تنظيمي مناسب مما يحسن من درجة فاعليتهم تجاه مهنتهم.

3- منهجية الدراسة:

منهج الدراسة:

تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي لوصف الاحتراق الوظيفي وتحديد مدى انتشاره وتحديد أسباب انتشاره وكيفية معالجته، وتم استخدام هذا للمقارنة والتفسير وانتاج معلومات تساعد في الوصول لتفسيرات عن الاحتراق الوظيفي تمكن من إيجاد مقترحات وتوصيات للحد من انتشاره.

مجتمع وعينة الدراسة: يتمثل مجتمع الدراسة في الإداريين والإداريات بجامعة جدة، وعينه البحث اشتملت على جميع الإداريين والإداريات العاملين بجامعة جدة، وكان عدد الذين استجابوا للاستبانة (51) من الإداريين والإداريات، وتم اختيار عينة الدراسة باستخدام طريقة العينة العشوائية وتم توزيع الاستبانة الكترونياً على مجتمع الدراسة.

أداه الدراسة:

الاستبانة هي الطريقة المستخدمة في جمع البيانات، وبعد مراجعته المصادر الأولية تم استخدام استبانة تم استخدامها في دراسة سابقة (الطلاء، 2015) وقد سبق التأكد من صدق وثبات هذه الاستبانة من قبل مصممها، وقد قامت الباحثة ببعض التعديلات في صورة حذف بعض الأسئلة التي لا تناسب المجتمع السعودي.

وتتكون الاستبانة من قسمين رئيسيين:

القسم الأول: البيانات الشخصية للمبحوثين وهي (الجنس، الحالة الاجتماعية، العمر، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة، الراتب الأساسي، المستوى الإداري)
القسم الثاني. مجالات الدراسة وتتكون من (50) فقره موزعه على مجالين:

المجال الأول- مقياس الاحتراق الوظيفية:

وهي اداه طورها ماسلاك وجاكسون، (الجمال 2012) ينقسم المقياس إلى ثلاث ابعاد رئيسية وتتكون من (22) فقره وهي:

1- الاجهاد الانفعالي ويتكون من (9) فقرات

2- عدم الإنسانية ويتكون من (5) فقرات

3- الانجاز الشخصي ويتكون من (8) فقرات

ويحدد المبحوث مدى ما يعانيه من احتراق وظيفي وذلك باستخدام مقياس ليكرت المكون من خمس مستويات (موافق بشده ودرجته (5)، موافق ودرجته (4)، محايد ودرجته (3)، غير موافق ودرجته (2)، غير موافق بشده ودرجته (1)).

المجال الثاني- مصادر الاحتراق الوظيفي حيث ينقسم إلى 5 مجالات فرعيه ويتكون من (28) فقره.

1- صلاحيات العمل ويتكون من (6) فقرات

2- العلاقات الاجتماعية ويتكون من (6) فقرات.

3- ضغط العمل ويتكون من (7) فقرات.

4- صراع القيم ضغط العمل ويتكون من (3) فقرات.

5- قله التعزيز الايجابي ويتكون من (6) فقرات.

صدق أداة الدراسة:

صدق الاستبانة يعني مدى التأكد من أنها سوف تقيس ما أعدت لقياسه (العساف، 1995)، كما يقصد بالصدق احتواء الاستبانة على كل العناصر التي يجب أن تدخل في التحليل من جانب، وكذلك وضوح فقراتها ومفرداتها من جانب آخر، بحيث تكون مفهومة لكل من يستخدمها (عبيدات وآخرون، 2001).

الاتساق الداخلي:

قامت الباحثة بأخذ عينة بحجم (51) من مجتمع الدراسة، وقد تم حساب الاتساق الداخلي لأداة الدراسة من خلال حساب معامل الارتباط بين درجة البند (العبارة) والدرجة الكلية للمحور الذي تنتمي له، وكانت النتائج كما توضحها الجداول التالية:

جدول رقم (1) الاتساق الداخلي لمحور مقياس الاحتراق الوظيفي

رقم العبارة	معامل الارتباط	رقم العبارة	معامل الارتباط
1	.358**	12	.531**
2	.301*	13	.523**
3	.236	14	.651**
4	.185	15	.467**
5	.152	16	.622**
6	.408**	17	.522**
7	.510**	18	.572**
8	.231	19	.486**
9	.480**	20	.422**
10	.356*	21	.581**
11	.582**	22	.627**

(**) دالة عند مستوى دلالة إحصائي (0.01)

(*) دالة عند مستوى دلالة إحصائي (0.05)

الجدول السابق يبين معاملات ارتباط بيرسون بين كل عبارة والدرجة الكلية لمحور مقياس الاحتراق الوظيفي، فنجد أن جميع معاملات الارتباط طردية ودالة إحصائياً عند مستوى (0.01)، وبالتالي يمكن الحكم على محور الاحتراق الوظيفي بأنه يمتاز باتساق داخلي.

جدول رقم (2) الاتساق الداخلي لمحور مصادر الاحتراق الوظيفي

رقم العبارة	معامل الارتباط	رقم العبارة	معامل الارتباط
23	.606**	37	.213
24	.601**	38	.519**
25	.675**	39	.502**
26	.758**	40	.469**

معامل الارتباط	رقم العبارة	معامل الارتباط	رقم العبارة
.594**	41	.659**	27
.520**	42	.498**	28
.655**	43	.451**	29
.701**	44	.491**	30
.486**	45	.540**	31
.526**	46	.496**	32
.677**	47	.466**	33
.588**	48	.564**	34
.490**	49	.556**	35
.595**	50	.280*	36

(**) دالة عند مستوى دلالة إحصائي (0.01)

الجدول السابق يبين معاملات ارتباط بيرسون بين كل عبارة والدرجة الكلية لمحور مصادر الاحتراق الوظيفي، فنجد أن جميع معاملات الارتباط طردية ودالة إحصائياً عند مستوى (0.01)، وبالتالي يمكن الحكم على محور مصادر الاحتراق الوظيفي بأنه يمتاز باتساق داخلي.

ثبات أداة الدراسة: تم التحقق من ثبات الاستبيان باستخدام معامل ثبات كرونباخ-ألفا (Cronbach, L. J. (1951)) لكل محور من محاور الأداة وعباراته، وكانت النتائج كما في الجدول التالي:

جدول رقم (3) معاملات الثبات بطريقة كرونباخ-ألفا لمحاور أداة الدراسة

كرونباخ-ألفا	عدد العبارات	المحور
0.806	22	1/ الاحتراق الوظيفي
0.913	28	2/ مصادر الاحتراق الوظيفي

يوضح الجدول السابق معاملات الثبات لمحاور أداة الدراسة عن طريق معاملات كرونباخ-ألفا للثبات. بالنسبة للمحور الأول (الاحتراق الوظيفي) نجد أن قيمة كرونباخ-ألفا بلغت (0.806)، وللمحور الثاني بلغت قيمة كرونباخ-ألفا (0.913)، وهذه القيم تشير إلى ثبات عالي بالنسبة للأداة، الأمر الذي يدل على صلاحية الأداة في التطبيق على العينة وجمع البيانات وبالتالي يمكن الاعتماد على النتائج المستخرجة منها.

أساليب المعالجة الإحصائية:

1. التكرارات والنسب المئوية.
2. الوسط الحسابي الموزون (المرجح) والانحراف المعياري.
3. معامل ارتباط بيرسون.
4. معامل كرونباخ-ألفا.
5. اختبار مربع كاي لجودة التوفيق.
6. تحليل التباين الأحادي (ANOVA).
7. اختبار (ت) للفرق بين متوسطات العينات المستقلة.

معياري الحكم على الاستجابات في الدراسة:

لتحديد المحك المعتمد في الدراسة تم تحديد طول الخلايا في مقياس ليكرت الخماسي من خلال حساب المدى بين درجات المقياس (5-1 = 4) ومن ثم تقسيمه على أكبر قيمة في المقياس للحصول على طول الخلية أي 5/4 = 0.80، وبعد ذلك تم إضافة هذه القيمة إلى أقل قيمة في المقياس وهي واحد صحيح وذلك لتحديد الحد الأعلى لهذه الخلية، وهكذا أصبح طول الخلايا كما هو موضح في الجدول (4).

جدول (4) المحك المعتمد لاستجابات أفراد الدراسة

درجة الاستجابة	المتوسط الحسابي
غير موافق بشدة	من 1 - أقل من 1.80
غير موافق	من 1.80 - إلى أقل من 2.60
محايد	من 2.60 - إلى أقل من 3.40
موافق	من 3.40 - إلى أقل من 4.20
موافق بشدة	من 4.20 - 5.00

ولتفسير النتائج والحكم على مستوى الاستجابة تم الاعتماد على ترتيب المتوسطات الحسابية على مستوى الأبعاد للاحتراق الوظيفي ككل، ومستوى الفقرات في كل بعد، وقد حددت درجة الموافقة حسب المحك المعتمد للدراسة.

4- عرض نتائج البحث ومناقشتها

- أولاً- النتائج المتعلقة بوصف عينة الدراسة

جدول (5) وصف خصائص عينة الدراسة

المتغير	الفئة	العدد	النسبة
الجنس	ذكر	5	9.8%
	أنثى	46	90.2%
الحالة الاجتماعية	متزوج	40	78.4%
	أعزب	7	13.7%
	أرمل	0	00.0%
	مطلق	4	7.8%
العمر	من 20 سنة وأقل من 30 سنة	1	2%
	من 30 سنة وأقل من 40 سنة	35	68.6%
	من 40 سنة وأقل من 50 سنة	11	21.6%
	من 50 سنة فأكثر	4	7.8%
المؤهل العلمي	دبلوم	1	2%
	بكالوريوس	32	62.7%
	ماجستير	8	15.7%
	دكتوراه	10	19.6%
سنوات الخبرة	أقل من 4 سنوات	9	17.9%
	من 4 - 7 سنوات	12	23.5%

المتغير	الفئة	العدد	النسبة
	من 8 - 11 سنوات	13	25.5%
	من 12 سنة فأكثر	17	33.3%
الراتب الأساسي	3000- 4530 ريال	6	11.8%
	5240- 8010 ريال	20	39.2%
	9275- 13435 ريال	22	43.1%
	15180 ريال فأكثر	3	5.9%
المستوى الإداري	رئيس قسم	12	23.5%
	رئيس شعبة	5	9.8%
	موظف إداري	32	62.7%
	سكرتير	2	3.9%

يتضح من الجدول السابق ما يلي:

1. أن نسبة الإناث بلغت 90.2%، في حين بلغت نسبة الذكور 9.8% ويعكس ذلك إلى شمول أغلبية كبيرة للعينة من الإناث.
2. أن غالبية أفراد العينة بنسبة (78.4%) هم متزوجون، وأن (13.7%) فقط من العينة أعزب، وأن (7.8%) مطلق.
3. أن نسبة (68%) من العينة في الفئة العمرية (من 30 سنة وأقل من 40 سنة) وهي النسبة الأكبر في عينة الدراسة، يليهم بنسبة (21.6%) من العينة في الفئة العمرية (من 40 سنة وأقل من 50 سنة)، وأن (7.8%) من العينة في الفئة العمرية (من 50 سنة فأكثر)، وأن (2%) فقط من العينة في الفئة العمرية (من 20 سنة وأقل من 30 سنة).
4. غالبية العينة من الحاصلين على مؤهل البكالوريوس وبلغ نسبتهم (62.7%) والحاصلون على الماجستير (15.7%) بينما الحاصلون على الدكتوراه (19.6%) بينما الحاصلون على دبلوم متوسط بلغ (2%) وهذا يدل على ارتفاع المستوى التعليمي للإداريين والإداريات عينة البحث وارتفاع مؤهلهم العلمي مما يجعلهم قادرين على تقديم إجابات علمية تفيد الدراسة الحالية.
5. يتضح من الجدول السابق أن غالبية أفراد العينة بنسبة (33.3%) تبلغ سنوات خبرتهم (12 سنة فأكثر)، وأن (25.5%) تبلغ سنوات خبرتهم (8 - 11 سنة)، وأن (23.5%) لديهم خبرة تتراوح بين (4 - 7 سنوات)، وأن (17.9%) لديهم خبرة (أقل من 4 سنوات).
6. يتضح أيضًا من الجدول السابق أن نسبة (43.1%) يحصلون على راتب أساسي من 9275- 13435 ريال، يليها نسبة (39.2%) يحصلون على راتب أساسي من 5240- 8010 ريال، ثم نسبة (11.8%) يحصلون على راتب أساسي من 3000- 4530 ريال، وأخيرًا فإن النسبة الأقل من عينة البحث (5.9%) يحصلون على راتب أساسي من 15180 ريال فأكثر. ومتوسط حسابي (2.43).
7. يتضح من الجدول السابق أن غالبية أفراد العينة بنسبة (62.7%) مستواهم الإداري (موظف إداري)، وأن (23.5%) مستواهم الإداري (رئيس قسم)، وأن (9.8%) من العينة في وظيفة (رئيس شعبة)، وأن (3.9%) فقط في وظيفة سكرتير.

ثانياً- النتائج المتعلقة بالإجابة على أهداف الدراسة

1. ما مستوى (مدى انتشار) الاحتراق الوظيفي لدى الإداريين والإداريات بجامعة جده؟

للإجابة عن هذا السؤال تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لكل بعد من أبعاد المقياس الثلاثة، كما تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات كل مجال من مجال المحور الأول الدراسة كل على حدة كما في الجداول الآتية:

جدول(6) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات عينة الدراسة لأبعاد مستوى الاحتراق الوظيفي حسب متوسطاتها الحسابية.

م	الأبعاد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	درجة
1	الإجهاد الانفعالي	1.98	0.280	1	منخفضة
2	عدم الانسانية	1.82	0.403	3	منخفضة
3	تدني الإنجاز الشخصي	1.86	0.384	2	منخفضة
	المتوسط الكلي	1.90	0.279		منخفضة

تشير النتائج الواردة في الجدول(6) أن المتوسط الكلي لتقدير عينة الدراسة لأبعاد مستوى الاحتراق الوظيفي من وجهة نظر الإداريين والإداريات بجامعة جده بلغ (1.90) وبانحراف معياري بلغ (0.279) وبدرجة منخفضة، في حين تراوحت المتوسطات الحسابية لاستجابات عينة الدراسة على الأبعاد بين (1.80- 2.60) وهي متوسطات تدل على مستوى منخفض في الإجهاد الانفعالي وتدني الإنجاز الشخصي وعدم الانسانية بالترتيب التنازلي.

كما تظهر النتائج المبينة في الجدول (6) أن بعد الإجهاد الانفعالي قد احتل المرتبة الأولى بين أبعاد المقياس بمتوسط 1.98 وانحراف معياري 0.280 مما يشير إلى ارتفاع مستوى الإجهاد الانفعالي عن الأبعاد الأخرى، إما متغير عدم الانسانية فقد جاء في المرتبة الأخيرة بمتوسط 1.82 وانحراف معياري 0.403 مما يشير لانخفاض مستوى عدم الانسانية.

واختلفت هذه النتيجة مع دراسة كلاب وأبو موسى (2012) التي أشارت إلى وجود درجات مرتفعة من الاحتراق الوظيفي لدى مجمل أفراد العينة في الأبعاد الثلاثة المكونة للمقياس من الإجهاد الانفعالي، والتبذل الإحساسي، والإنجاز الشخصي.

أما بالنسبة لكل بعد من مقياس الاحتراق الوظيفي، فقد تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لجميع فقرات كل بعد وعلى النحو الآتي:

أ- الفقرات المتعلقة ببعد الإجهاد الانفعالي:

تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لكل فقرة كما في الجدول (7):

جدول(7): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات بعد الإجهاد الانفعالي

الرقم	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	درجة الاحتراق
1	أشعر بأني مستنزف عاطفياً نتيجة للعمل الذي أقوم به.	1.98	0.678	5	منخفضة
2	أشعر باستنفاد كامل طاقتي في نهاية الدوام اليومي.	1.86	0.601	8	منخفضة
3	أشعر بالإرهاق عند الاستيقاظ صباحاً لبدء يوم عمل جديد.	2.02	0.648	3	منخفضة
4	أشعر بالتوتر نتيجة التعامل مع المراجعين طوال اليوم.	2.20	0.664	2	منخفضة

الرقم	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	درجة الاحتراق
5	أشعر بالضجر والملل بسبب عملي.	2.00	0.663	4	منخفضة
6	أشعر بالإحباط في عملي.	1.75	0.595	9	منخفضة جداً
7	أشعر أنني استنفذ كامل جهدي في عملي.	1.94	0.645	6	منخفضة
8	أشعر بضغط كبير نتيجة للتعامل مع المراجعين بشكل مباشر.	2.22	0.637	1	منخفضة
9	أشعر بقرب نهاية مشواري المهني.	1.90	0.671	7	منخفضة
	المتوسط الكلي للبعد	1.98	0.280		منخفضة

يتضح من الجدول السابق الذي يبين المتوسطات والانحراف المعياري، أن اتجاهات عينة الدراسة اتجهت نحو عدم الموافقة على عبارات بعد الإجهاد الانفعالي، حيث بلغ المتوسط الإجمالي لهذا المتغير (1.98) وانحراف معياري قدره (0.280). وقد جاء في المرتبة الأولى الفقرة (8)، والتي نصت على: أشعر بضغط كبير نتيجة للتعامل مع المراجعين بشكل مباشر. بمتوسط حسابي بلغ: (2.22)، وانحراف معياري (0.673)، وبدرجة منخفضة، وقد يعزى ذلك إلى تنظيم العمل في الجامعة مما يساهم على عدم الشعور بضغط نتيجة للتعامل مع المراجعين بشكل مباشر. وفي المرتبة الثانية جاءت الفقرة (4)، والتي نصت على: " أشعر بالتوتر نتيجة التعامل مع المراجعين طوال اليوم. بمتوسط حسابي بلغ: (2.20)، وانحراف معياري (0.664)، وبدرجة منخفضة، أما المرتبة قبل الأخيرة فكانت للفقرة (2)، والتي نصت على: أشعر باستنفاد كامل طاقتي في نهاية الدوام اليومي " بمتوسط حسابي بلغ: (1.86)، وانحراف معياري (0.601)، وبدرجة منخفضة، وقد يعزى إلى استطاعة الإداريين والإداريات من مواصلة العمل بنفس الطاقة والاداء في اول الدوام واخر الدوام.

أما المرتبة الأخيرة فكانت للفقرة (6)، والتي نصت على: " أشعر بالإحباط في عملي "، بمتوسط حسابي بلغ (1.75)، وانحراف معياري (0.595)، وبدرجة منخفضة جداً، وهذا يعزى إلى ما يلمسه الإداريين والإداريات من حب للعمل ويفرضون بشدة أي إحباط في عملهم.

كما أظهرت النتائج أن متغير الاحتراق الوظيفي كان منخفضاً على بعد الإجهاد الانفعالي للإداريين والإداريات في جامعة جدة، وتبرر الباحثة هذه النتيجة إلى انخفاض الأعباء الوظيفية المنوطة بالإداريين. واختلفت هذه النتيجة مع دراسة (أبو مسعود، 2010) التي أشارت إلى أن الموظفين الإداريين العاملين في وزارة التربية والتعليم بقطاع غزة يعانون بشكل متوسط من الاحتراق الوظيفي على بعد الإجهاد الانفعالي.

ب- الفقرات المتعلقة ببعدهم الانسانية:

تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لكل فقرة كما في الجدول (8):

جدول (8): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات بعد عدم الانسانية

م	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	درجة الاحتراق
1	أشعر بأني أعامل بعض المراجعين وكأنهم جمادات لا حياة فيهما.	1.78	0.503	3	منخفضة جداً
2	أصبحت شخصاً قاسياً على الناس بشكل عام منذ بدأت هذا العمل.	1.71	0.610	5	منخفضة جداً
3	أشعر بالقلق في أن يسبب لي هذا العمل قساوة وتبدل المشاعر.	1.71	0.540	4	منخفضة جداً
4	أشعر باللامبالاة بما يحدث للآخرين في بيئة العمل.	1.96	0.662	1	منخفضة
5	أشعر أن المراجعين يلوموني على بعض المشاكل التي يعانون منها.	1.96	0.631	2	منخفضة
	المتوسط الكلي للبعد	1.82	0.403		منخفضة

يتضح من الجدول السابق الذي يبين المتوسطات والانحراف المعياري، أن اتجاهات عينة الدراسة اتجهت نحو عدم الموافقة علي عبارات بعد عدم الانسانية، حيث بلغ المتوسط الإجمالي لهذا المتغير (1.82) وانحراف معياري قدره (0.403).

وقد جاء في المرتبة الأولى الفقرة (13)، والتي نصت على: "أشعر باللامبالاة بما يحدث للآخرين في بيئة العمل". بمتوسط حسابي بلغ: (1.96)، وانحراف معياري (0.662)، وبدرجة منخفضة، وفي المرتبة الثانية جاءت الفقرة (14)، والتي نصت على: "أشعر أن المراجعين يلوموني على بعض المشاكل التي يعانون منها". بمتوسط حسابي بلغ: (1.96)، وانحراف معياري (0.631)، وبدرجة منخفضة، أما المرتبة قبل الأخيرة فكانت للفقرة (12)، والتي نصت على: "أشعر بالقلق في أن يسبب لي هذا العمل قساوة وتبلد المشاعر" بمتوسط حسابي بلغ: (1.71)، وانحراف معياري (0.540)، وبدرجة منخفضة جداً، أما المرتبة الأخيرة فكانت للفقرة (11)، والتي نصت على: "أصبحت شخفا قاسيا على الناس بشكل عام منذ بدأت هذا العمل"، بمتوسط حسابي بلغ (1.71)، وانحراف معياري (0.610)، وبدرجة منخفضة جداً، يتضح من النتائج أن متغير الاحتراق الوظيفي كان منخفضا على بعد عدم الانسانية للإداريين والإداريات في جامعة جدة؛ أي أن هناك شعورا منخفضا لدى أفراد العينة بعدم الانسانية، وتبرر الباحثة هذه النتيجة بأن أنه رغم أعباء العمل الكثير للإداريين والإداريات في جامعة جدة فإنهم يهتمون بمشكلات العمل ويتعاملون برفق ورحمة. واختلفت هذه النتيجة مع دراسة (أبو مسعود، 2010) التي أشارت إلى أن الموظفين الإداريين العاملين في وزارة التربية والتعليم بقطاع غزة يعانون بشكل متوسط من الاحتراق الوظيفي على عدم الانسانية.

ج- الفقرات المتعلقة ببعد تدني الإنجاز الشخصي:

تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لكل فقرة كما في الجدول (9):

جدول (9) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات بعد تدني الإنجاز الشخصي

م	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الاحتراق
1	لا أستطيع تفهم شعور الآخرين تجاه مهنتي.	2.08	0.659	1 منخفضة
2	أتعامل بكفاءة منخفضة مع مشاكل الناس والمراجعين.	1.78	0.642	6 منخفضة جداً
3	أشعر أنني أؤثر على حياة الآخرين سلباً من خلال عملي.	1.67	0.626	8 منخفضة جداً
4	لا أشعر بالنشاط والحيوية في مهنتي	1.86	0.601	4 منخفضة
5	لا أستطيع تهيئة الجو المناسب لأداء عملي على أكمل وجه.	1.84	0.579	5 منخفضة
6	لا أشعر بالارتياح والابتهاج من خلال عملي وتعاملي مع المراجعين.	1.94	0.580	3 منخفضة
7	أتعامل خلال عملي بعصبية مع المشاكل النفسية.	2.00	0.693	2 منخفضة
8	لم أحقق أشياء كثيرة جديرة بالتقدير في هذا العمل.	1.67	0.683	7 منخفضة جداً
	المتوسط الكلي للبعد	1.86	0.384	منخفضة

يتضح من الجدول السابق الذي يبين المتوسطات والانحراف المعياري، أن اتجاهات عينة الدراسة اتجهت نحو عدم الموافقة علي عبارات بعد تدني الإنجاز الشخصي، حيث بلغ المتوسط الإجمالي لهذا المتغير (1.86) وانحراف معياري قدره (0.384).

وقد جاء في المرتبة الأولى الفقرة (15)، والتي نصت على: "لا أستطيع تفهم شعور الآخرين تجاه مهنتي". بمتوسط حسابي بلغ: (2.08)، وانحراف معياري (0.659)، وبدرجة منخفضة، وفي المرتبة الثانية جاءت الفقرة (21)، والتي نصت على: "أتعامل خلال عملي بعصبية مع المشاكل النفسية". بمتوسط حسابي بلغ: (2.00)، وانحراف

معياري (0.693)، وبدرجة منخفضة، أما المرتبة قبل الأخيرة فكانت للفقرة (22)، والتي نصت على: لم أحقق أشياء كثيرة جديدة بالتقدير في هذا العمل " بمتوسط حسابي بلغ: (1.67)، وانحراف معياري (0.683)، وبدرجة منخفضة جداً، أما المرتبة الأخيرة فكانت للفقرة (17)، والتي نصت على: " أشعر أنني أؤثر على حياة الآخرين سلبيًا من خلال عملي "، بمتوسط حسابي بلغ (1.67)، وانحراف معياري (0.622)، وبدرجة منخفضة جداً.

يتضح من النتائج أن متغير الاحتراق الوظيفي كان منخفضاً على بعد تدني الإنجاز الشخصي، وتبرر الباحثة هذه النتيجة بأن الواجبات الملقاة على الإداريين والإداريات لا تثنيهم عن العطاء والإنجاز والتعامل بفعالية وحيوية مع مشكلات العمل وحلها. واتفقت هذه النتيجة مع دراسة (أبو السعود، 2010) التي أشارت إلى أن مستوى الاحتراق كان منخفضاً على بعد نقص الشعور بالإنجاز الشخصي لدى العاملين في وزارة التربية والتعليم العالي بقطاع غزة. الدرجة المنخفضة في الإجهاد الانفعالي وعدم الإنسانية، والدرجة المنخفضة في تدني الانجازات الشخصية تعني أن عينة البحث لا تعاني من الاحتراق الوظيفي.

ومما سبق يتضح أن مستوى الاحتراق الوظيفي لدى الإداريين والإداريات بجامعة جده منخفض وتبرر الباحثة ذلك إلى أن العاملين الإداريين بجامعة جده لا يعانون من مستوى مرتفع من الاحتراق الوظيفي نتيجة ماتوفره الجامعة من امكانيات مادية ومعنوية طوال فترة عملهم بالجامعة.

2. ما درجة مصادر الاحتراق لدى الإداريين والإداريات بجامعة جده؟

للإجابة عن هذا السؤال تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لكل بعد من أبعاد المقياس الخمسة، كما تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ل فقرات كل مجال من مجال المحور الثاني الدراسة كل على حدة كما في الجداول الآتية:

جدول (10): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات عينة الدراسة لأبعاد مصادر الاحتراق لدى الإداريين والإداريات بجامعة جده حسب متوسطاتها الحسابية.

م	الأبعاد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	درجة
4	صراع القيم	1.97	0.597	1	منخفضة
3	ضغط العمل	1.97	0.360	2	منخفضة
2	ضعف العلاقات الاجتماعية	1.95	0.448	3	منخفضة
5	قلة التعزيز الإيجابي	1.90	0.464	4	منخفضة
1	محدودية صلاحيات العمل	1.90	0.511	5	منخفضة
	المتوسط الكلي	1.93	0.383		منخفضة

كما تظهر النتائج المبينة في الجدول (10) أن بعد صراع القيم قد احتل المرتبة الأولى بين أبعاد المقياس بمتوسط 1.97 وانحراف معياري 0.597 مما يشير إلى ارتفاع مستوى صراع القيم عن الأبعاد الأخرى، إما متغير محدودية صلاحيات العمل فقد جاء في المرتبة الأخيرة بمتوسط 1.90 وانحراف معياري 0.511 مما يشير لانخفاض مستوى محدودية صلاحيات العمل.

تشير النتائج الواردة في الجدول (10) أن المتوسط الكلي لتقدير عينة الدراسة لأبعاد مصادر الاحتراق لدى الإداريين والإداريات بجامعة جده بلغ (1.93) وبانحراف معياري بلغ (0.383) وبدرجة منخفضة، في حين تراوحت المتوسطات الحسابية لاستجابات عينة الدراسة على الأبعاد بين (1.80 - 2.60) وهي متوسطات تدل على مستوى

منخفض في صراع القيم وضغط العمل وضعف العلاقات الاجتماعية ومحدودية صلاحيات العمل وقلة التعزيز الإيجابي حسب الترتيب التنازلي.

ثالثاً: اختبار فروض البحث

الفرضية الرئيسية الأولى:

توجد علاقة ذات دلالة إحصائية ما بين درجة الاحتراق الوظيفي بأبعاده الثلاثة وهي: الاجتهاد الانفعالي وعدم الإنسانية والانجاز الشخصي ومصادر الاحتراق الوظيفي.

جدول (11) معاملات الارتباط لبيرسون بين درجة الاحتراق الوظيفي بأبعاده الثلاثة وهي: الاجتهاد الانفعالي وعدم الإنسانية والانجاز الشخصي ومصادر الاحتراق الوظيفي.

الدرجة الكلية للاحتراق	قلة التعزيز الإيجابي	صراع القيم	ضغط العمل	ضعف العلاقات الاجتماعية	محدودية صلاحيات العمل	الاحتراق الوظيفي مصادر الاحتراق الوظيفي
.514**	.461**	.471**	.502**	.363**	.441**	الاجتهاد الانفعالي
.542**	.414**	.258	.518**	.553**	.426**	عدم الإنسانية
.535**	.352*	.335*	.540**	.503**	.509**	الانجاز الشخصي
.662**	.507**	.455**	.648**	.592**	.576**	الدرجة الكلية للاحتراق الوظيفي

*دال عند مستوى الدلالة 0.5

**دال عند مستوى الدلالة 0.01

بالنظر إلى قيم الارتباطات في الجدول أعلاه التي تجمع مقياس الاحتراق الوظيفي مع متغيرات: محدودية صلاحيات العمل، ضعف العلاقات الاجتماعية، ضغط العمل، صراع القيم، قلة التعزيز الإيجابي، الدرجة الكلية لمصادر الاحتراق الوظيفي نلاحظ الآتي:

1. توجد علاقة ارتباطية طردية دالة إحصائياً عند مستوى (0.01) بين الدرجة الكلية للاحتراق الوظيفي بأبعاده الثلاثة (الاجتهاد الانفعالي - عدم الإنسانية- الانجاز الشخصي) وبين محدودية صلاحيات العمل.

وهذا يدل على أن درجة الاحتراق الوظيفي تزيد مع محدودية صلاحيات العمل، والعكس صحيح. يتضح ثبوت صحة الفرض الذي ينص على "توجد علاقة ذات دلالة إحصائية ما بين درجة الاحتراق الوظيفي بأبعاده الثلاثة (الاجتهاد الانفعالي - عدم الإنسانية- الانجاز الشخصي) لدى الإداريين والإداريات بجامعه جده و محدودية صلاحيات العمل.

2. توجد علاقة ارتباطية طردية دالة إحصائياً عند مستوى (0.01) بين الدرجة الكلية للاحتراق الوظيفي بأبعاده الثلاثة (الاجتهاد الانفعالي - عدم الإنسانية- الانجاز الشخصي) لدى الإداريين والإداريات بجامعه جده و انعدام العلاقات الاجتماعية.

وهذا يدل على أن درجة الاحتراق الوظيفي تزيد مع انعدام العلاقات الاجتماعية، والعكس صحيح. نقبل الفرض الذي ينص على "توجد علاقة ذات دلالة إحصائية ما بين درجة الاحتراق الوظيفي بأبعاده الثلاثة (الاجتهاد الانفعالي-عدم الإنسانية-الانجاز الشخصي) لدى الإداريين والإداريات بجامعه جده و انعدام العلاقات الاجتماعية".

3. توجد علاقة ارتباطية طردية دالة إحصائياً عند مستوى (0.01) بين الدرجة الكلية للاحتراق الوظيفي بأبعاده الثلاثة (الإجهاد الانفعالي - عدم الإنسانية- الانجاز الشخصي) لدى الإداريين والإداريات بجامعة جده و ضغط العمل.

وهذا يدل على أن درجة الاحتراق الوظيفي تزيد مع انعدام ضغط العمل، والعكس صحيح. لذلك نقبل الفرض الذي ينص على "توجد علاقة ذات دلالة إحصائية ما بين درجة الاحتراق الوظيفي بأبعاده الثلاثة (الإجهاد الانفعالي-عدم الإنسانية-الانجاز الشخصي) لدى الإداريين والإداريات بجامعة جده و ضغط العمل".

4. توجد علاقة ارتباطية طردية دالة إحصائياً عند مستوى (0.01) بين الدرجة الكلية للاحتراق الوظيفي بأبعاده الثلاثة (الإجهاد الانفعالي - عدم الإنسانية- الانجاز الشخصي) لدى الإداريين والإداريات بجامعة جده وصراع القيم.

وهذا يدل على أن درجة الاحتراق الوظيفي تزيد مع صراع القيم، والعكس صحيح. ومن هذه النتائج، يتضح ثبوت صحة الفرض الذي ينص على " توجد علاقة ذات دلالة إحصائية ما بين درجة الاحتراق الوظيفي بأبعاده الثلاثة (الإجهاد الانفعالي- عدم الإنسانية- الانجاز الشخصي) لدى الإداريين والإداريات بجامعة جده و صراع القيم".

5. توجد علاقة ارتباطية طردية دالة إحصائياً عند مستوى (0.01) بين الدرجة الكلية للاحتراق الوظيفي بأبعاده الثلاثة (الإجهاد الانفعالي - عدم الإنسانية- الانجاز الشخصي) لدى الإداريين والإداريات بجامعة جده وقلة التعزيز الايجابي.

وهذا يدل على أن درجة الاحتراق الوظيفي تزيد مع قلة التعزيز الايجابي، والعكس صحيح. نقبل الفرض الذي ينص على " توجد علاقة ذات دلالة إحصائية ما بين درجة الاحتراق الوظيفي بأبعاده الثلاثة (الإجهاد الانفعالي-عدم الإنسانية-الانجاز الشخصي) لدى الإداريين والإداريات بجامعة جده و قلة التعزيز الايجابي.

ويمكن تفسير ذلك بأنه كلما شعر الإداريين والإداريات بأن الراتب والترقيات والعلاوات تتناسب مع ظروف المعيشة أدى ذلك إلى تقليل الاحتراق الوظيفي لديهم. كما يمكن تفسير هذه النتيجة أيضاً بأنه كلما كانت هناك احترام وتقدير لجهود الإداريين وعملهم من قبل المسؤولين، كلما أدى ذلك إلى تقليل درجة الاحتراق الوظيفي واتفقت هذه النتيجة مع دراسة (أبو مسعود، 2010) التي أشارت إلى أن هناك علاقة عكسية بين التعزيز الإيجابي ومستوى الاحتراق الوظيفي لدى الموظفين الإداريين العاملين في وزارة التربية والتعليم بقطاع غزة.

الفرضية الرئيسية الثانية:

توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين المبحوثين حول متغير الاحتراق الوظيفي بأبعاده الثلاثة: (تدني الانجاز الشخصي، الإجهاد الانفعالي و عدم الإنسانية) تعزى إلى مجموعة من المتغيرات الديموغرافية و يمكن صياغة هذه الفرضية في فرضيات فرعية كالتالي:

للإجابة عن هذه الفرضية، وللكشف عن الدلالة الإحصائية للفروق بين متوسطات تقدير أفراد عينة الدراسة حول متغير الاحتراق الوظيفي بأبعاده الثلاثة (تدني الانجاز الشخصي، الإجهاد الانفعالي و عدم الإنسانية) من وجهة نظر الإداريين والإداريات بجامعة جده تعزى إلى متغيرات ((الجنس، الحالة الاجتماعية، العمر، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة، الراتب الأساسي، المستوى الإداري).

1. الفروق تبعاً لمتغير الجنس:

هناك فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الاحتراق الوظيفي بأبعاده الثلاثة لدى الإداريين والإداريات بجامعة جده تعزى إلى الجنس.

يتم اختبار الفرضية عن طريق اختبار باستخدام اختبار "T. test" للفرق بين متوسطي عينتين مستقلتين: جدول رقم (12) نتائج اختبار (T) للعينات المستقلة للفروق في مستوى الاحتراق الوظيفي بأبعاده الثلاثة لدى الإداريين والإداريات بجامعة جده تعزى إلى الجنس.:

المحور	الجنس	التكرار	الوسط الحسابي	قيمة (t)	القيمة الاحتمالية p-value
الإجهاد الانفعالي	ذكر	5	1.96	-0.243	.809
	أنثى	46	1.99		
عدم الإنسانية	ذكر	5	1.64	-1.073	.288
	أنثى	46	1.84		
تدني الانجاز الشخصي	ذكر	5	1.75	-0.642	.524
	أنثى	46	1.87		
الدرجة الكلية	ذكر	5	1.80	-0.864	.392
	أنثى	46	1.91		

يشير الجدول السابق إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) في استجابات أفراد الدراسة لدرجة الاحتراق الوظيفي بأبعاده الثلاثة لدى الإداريين والإداريات بجامعة جده تعزى إلى الجنس. حيث أن قيم مستويات الدلالة الإحصائية لاختبار (ت) المقابلة لكل محور نجدها جميعها أكبر من (0.05) وأتفقت هذه النتيجة مع دراسة لخوالده (2013) التي أشارت إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الاحتراق الوظيفي لدى المعلمين تعزى لمتغيرات (الجنس والمؤهل العلمي والخبرة) على جميع المجالات.

2. الفروق تبعاً لمتغير الحالة الاجتماعية:

هناك فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الاحتراق الوظيفي بأبعاده الثلاثة (الإجهاد الانفعالي- عدم الإنسانية- الانجاز الشخصي) لدى الإداريين والإداريات بجامعة جده تعزى إلى الحالة الاجتماعية.

يتم اختبار الفرضية عن طريق تحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA) والجدول (17) يوضح ذلك. جدول (13) نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA) عن تأثير متغير الحالة الاجتماعية.

المحاور	مصادر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة (F)	Sig.	مستوى الدلالة
الإجهاد الانفعالي	بين المجموعات	.088	2	.044	.551	.580	غير دالة إحصائياً
	داخل المجموعات	3.838	48	.080			
	الكلية	3.926	50				
عدم الإنسانية	بين المجموعات	.184	2	.092	.556	.577	غير دالة إحصائياً
	داخل المجموعات	7.948	48	.166			
	الكلية	8.132	50				
تدني الانجاز الشخصي	بين المجموعات	.481	2	.240	1.671	.199	غير دالة

المحاور	مصادر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة (F)	Sig.	مستوى الدلالة
إحصائياً	داخل المجموعات	6.906	48	.144			
	الكلية	7.387	50				
	بين المجموعات	.231	2	.115			
الدرجة الكلية	داخل المجموعات	3.673	48	.077	1.506	.232	غير دالة إحصائياً
	الكلية	3.904	50				
	بين المجموعات						

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي * دالة عند مستوي دلالة 0.05

يشير الجدول السابق عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) في استجابات أفراد الدراسة بين الاحتراق الوظيفي بأبعاده الثلاثة (الإجهاد الانفعالي- عدم الإنسانية-الانجاز الشخصي) لدى الإداريين والإداريات بجامعه جده تعزي إلى الحالة الاجتماعية، وذلك لأن قيم مستويات الدلالة الإحصائية لاختبار (F) المقابلة لكل محور نجدها جميعها أكبر من (0.05) تشير الباحثة هذه النتيجة إلى أن الحالة الاجتماعية لا تؤثر على شعور الأفراد بالاحتراق.

3. الفروق تبعاً لمتغير العمر:

هناك فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الاحتراق الوظيفي بأبعاده الثلاثة (الإجهاد الانفعالي- عدم الإنسانية-الانجاز الشخصي) لدى الإداريين والإداريات بجامعه جده تعزي إلى العمر.

تم اختبار الفرضية عن طريق تحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA): والجدول (19) يوضح ذلك:

جدول (14) نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA) عن تأثير متغير العمر.

المحاور	مصادر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة (F)	Sig.	مستوى الدلالة
الإجهاد الانفعالي	بين المجموعات	.084	3	.028			
	داخل المجموعات	3.843	47	.082	.341	.796	غير دالة إحصائياً
	الكلية	3.926	50				
عدم الإنسانية	بين المجموعات	.403	3	.134			
	داخل المجموعات	7.729	47	.164	.817	.491	غير دالة إحصائياً
	الكلية	8.132	50				
تدني الانجاز الشخصي	بين المجموعات	.370	3	.123			
	داخل المجموعات	7.017	47	.149	.826	.486	غير دالة إحصائياً
	الكلية	7.387	50				
الدرجة الكلية	بين المجموعات	.077	3	.026			
	داخل المجموعات	3.827	47	.081	.314	.815	غير دالة إحصائياً
	الكلية	3.904	50				

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي * دالة عند مستوي دلالة 0.05

يتضح من الجدول عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في هذه الأبعاد والدرجة الكلية لمتغير العمر للمبحوثين، وهذا النتيجة تختلف مع دراسة أبو مسعود (2010) التي اظهرت وجود فروق في الاحتراق حسب الفئات

العمرية. يمكن تفسير هذه النتيجة أن الإداريين والإداريات بجامعة جدة يعيشون نفس مستوى الاحتراق الوظيفي بمختلف أبعاده وكان بشكل منخفض بهم جميعاً رغم التفاوت في العمر. واختلفت هذه النتيجة عن دراسة (2003) Babcock التي اشارت إلى وجود هناك فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الاحتراق تعزى لمتغير العمر حيث إن الاحتراق يقل لدى المبحوثين الأكبر سناً. وكلما ارتفع الأجر المدفوع كلما قل مستوى الاحتراق.

4. الفروق تبعاً لمتغير المؤهل العلمي:

هناك فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الاحتراق الوظيفي بأبعاده الثلاثة (الإجهاد الانفعالي- عدم الإنسانية الانجاز الشخصي) لدى الإداريين والإداريات بجامعة جدة تعزى إلى المؤهل العلمي. يتم اختبار الفرضية عن طريق تحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA): والجدول (20) يوضح ذلك. جدول (15) نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA) عن تأثير متغير المؤهل العلمي.

المحاور	مصادر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة (F)	Sig.	مستوى الدلالة
الإجهاد الانفعالي	بين المجموعات	.274	3	.091	1.174	.330	غير دالة إحصائياً
	داخل المجموعات	3.653	47	.078			
	الكلية	3.926	50				
عدم الإنسانية	بين المجموعات	.157	3	.052	.308	.819	غير دالة إحصائياً
	داخل المجموعات	7.975	47	.170			
	الكلية	8.132	50				
تدني الانجاز الشخصي	بين المجموعات	.569	3	.190	1.308	.283	غير دالة إحصائياً
	داخل المجموعات	6.817	47	.145			
	الكلية	7.387	50				
الدرجة الكلية	بين المجموعات	.181	3	.060	.763	.521	غير دالة إحصائياً
	داخل المجموعات	3.723	47	.079			
	الكلية	3.904	50				

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي * دالة عند مستوي دلالة 0.05

تشير النتائج في الجدول (20) إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين استجابات أفراد الدراسة تبعاً لمتغير المؤهل العلمي على الدرجة الكلية لمستوى الاحتراق الوظيفي بأبعاده الثلاثة (الإجهاد الانفعالي- عدم الإنسانية- تدني الانجاز الشخصي) لدى الإداريين والإداريات بجامعة جدة وقد يعزى ذلك إلى أن التفاوت في المؤهلات لم يشكل عاملاً حاسماً وفعالاً في إحداث تغيير في تقديرات الإداريين لأنفسهم في درجة الاحتراق الوظيفي.

وربما يعزى السبب أيضاً إلى أن الإستجابة على أداة الدراسة تعتمد على محكات ومعايير واحدة رغم تباين المؤهلات العلمية لهم. كما أن جميع الإداريين والإداريات بمختلف مؤهلاتهم العلمية يمتلكون نظرة واحدة في تقديراتهم لدرجة الاحتراق الوظيفي باعتبارهم متشابهين في ظروفهم الاقتصادية والاجتماعية والنفسية، وبالتالي لم تظهر فروق إحصائية بين الفروق المتعلقة بمتغير المؤهل العلمي. وأنفقت هذه النتيجة مع دراسة لخوالده (2013)

التي أشارت إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الاحتراق الوظيفي لدى المعلمين تعزى لمتغيرات (الجنس والمؤهل العلمي والخبرة) على جميع المجالات.

5. الفروق تبعاً لمتغير سنوات الخبرة:

هناك فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الاحتراق الوظيفي بأبعاده الثلاثة (الإجهاد الانفعالي- عدم الإنسانية-الانجاز الشخصي) لدى الإداريين والإداريات بجامعه جده تعزى إلى سنوات الخبرة. يتم اختبار الفرضية عن طريق تحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA): والجدول (21) يوضح ذلك. جدول (16) نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA) عن تأثير متغير سنوات الخبرة.

المحاور	مصادر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط مجموع المربعات	قيمة (F)	Sig.	مستوى الدلالة الإحصائية
الإجهاد الانفعالي	بين المجموعات	٤٨١	٣	١٣٩	١,٨٦٦	١,٤٨	غير دالة إحصائياً
	داخل المجموعات	٣,٥٠٩	٤٧	٠,٧٥			
	الكلية	٣,٩٢٦	٥٠				
عدم الإنسانية	بين المجموعات	١٤٠	٣	٠,٤٧	٠,٢٧٤	٠,٨٤٤	غير دالة إحصائياً
	داخل المجموعات	٧,٩٩٢	٤٧	٠,١٧٠			
	الكلية	٨,١٣٢	٥٠				
تدني الانجاز الشخصي	بين المجموعات	١٥٨	٣	٠,٥٣	٠,٣٤٣	٠,٧٩٥	غير دالة إحصائياً
	داخل المجموعات	٧,٢٢٩	٤٧	٠,١٥٤			
	الكلية	٧,٣٨٧	٥٠				
الدرجة الكلية	بين المجموعات	٢٢٣	٣	٠,٧٤	٠,٩٤٧	٠,٤٢٦	غير دالة إحصائياً
	داخل المجموعات	٣,٦٨١	٤٧	٠,٧٨			
	الكلية	٣,٩٠٤	٥٠				

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي * دالة عند مستوي دلالة 0.05

يتضح من الجدول رقم (21) أن قيم (ف) غير دالة إحصائياً في كل من: الإجهاد الانفعالي، عدم الإنسانية، تدني الانجاز الشخصي، والدرجة الكلية للاحتراق الوظيفي وفقاً لمتغير سنوات الخبرة. وبذلك نرفض الفرض الذي ينص على هناك فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الاحتراق الوظيفي بأبعاده الثلاثة (الإجهاد الانفعالي- عدم الإنسانية-الانجاز الشخصي) لدى الإداريين والإداريات بجامعه جده تعزى إلى سنوات الخبرة.

وتشير هذه النتيجة إلى أن متغير سنوات الخبرة كمتغير مستقل ليس له تأثير على مستوى الاحتراق الوظيفي لدى الإداريين والإداريات، فالإداريين والإداريات الذين لهم سنوات الخبرة أقل من 4 سنوات لا يختلفون في مستوى الاحتراق الوظيفي عن أولئك الذين تتراوح سنوات خدمتهم من 4 - 7 سنوات و 8 - 11 سنة، وأولئك الذين تزيد سنوات خدمتهم عن 12 سنة، وترى الباحثة أن كل المجموعات الأربع موضع الدراسة الحالية لها مبرراتها التي قد تجعلها متقاربة في مستوى الاحتراق الوظيفي، فعينة البحث صغار السن (أقل من 4 سنوات) وذوو سنوات الخدمة القليلة يشعرون بتدني إنجازهم الشخصي مقارنة بزملائهم كبار السن الذين تكون سنوات خدمتهم طويلة. أما كبار السن ذوو سنوات الخدمة الطويلة فإنهم ربما يميلون إلى الاستسلام، حيث يقرر الفرد منهم أن يظل كما هو أو ينتظر

الإحالة المبكرة للتقاعد، وذلك كله يعد سببا في ذوبان الفروق بين المجموعات الثلاث في مستوى الاحتراق الوظيفي، وأتفقت هذه النتيجة مع دراسة لخوالده (2013) التي أشارت إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الاحتراق الوظيفي لدى المعلمين تعزى لمتغيرات (الجنس والمؤهل العلمي والخبرة) على جميع المجالات.

6. الفروق تبعاً لمتغير الراتب الأساسي:

هناك فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الاحتراق الوظيفي بأبعاده الثلاثة (الإجهاد الانفعالي- عدم الإنسانية الانجاز الشخصي) لدى الإداريين والإداريات بجامعه جده تعزى إلى الراتب الأساسي. يتم اختبار الفرضية عن طريق تحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA): والجدول (22) يوضح ذلك.: جدول (17) نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA) عن تأثير متغير الراتب الأساسي.

المحاور	مصادر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة (F)	Sig.	مستوى الدلالة
الإجهاد الانفعالي	بين المجموعات	٠,٦٨	٣	٠,٢٣	٠,٢٧٨	,٨٤١	غير دالة إحصائياً
	داخل المجموعات	٣,٨٥٨	٤٧	٠,٨٢			
	الكلية	٣,٩٢٦	٥٠				
عدم الإنسانية	بين المجموعات	٤,٢٥	٣	١,٤٢	,٨٦٤	,٤٦٧	غير دالة إحصائياً
	داخل المجموعات	٧,٧٠٧	٤٧	١,٦٤			
	الكلية	٨,١٣٢	٥٠				
تدني الانجاز الشخصي	بين المجموعات	١,٠٦	٣	٠,٣٥	,٢٢٨	,٨٧٧	غير دالة إحصائياً
	داخل المجموعات	٧,٢٨١	٤٧	١,٥٥			
	الكلية	٧,٣٨٧	٥٠				
الدرجة الكلية	بين المجموعات	٠,٦٩	٣	٠,٢٣	,٢٨٣	,٨٣٨	غير دالة إحصائياً
	داخل المجموعات	٣,٨٣٥	٤٧	٠,٨٢			
	الكلية	٣,٩٠٤	٥٠				

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي * دالة عند مستوي دلالة 0.05

الجدول (22) السابق عبارة نتائج تحليل التباين الأحادي للفروق في الاحتراق الوظيفي بأبعاده الثلاثة وفقاً للراتب الأساسي. فمن خلال قيم مستويات الدلالة الإحصائية لاختبار (F) المقابلة لكل محور نجدها جميعها أكبر من (0.05) مما يعني عدم معنوية الفروق بين متوسطات فئات الراتب الأساسي لأفراد العينة في محاور أداة الدراسة، أي: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الاحتراق الوظيفي بأبعاده الثلاثة (الإجهاد الانفعالي- عدم الإنسانية الانجاز الشخصي) لدى الإداريين والإداريات بجامعه جده وفقاً للراتب الأساسي وأن متوسطات آراء أفراد العينة تجاه كل محور لا تختلف معنوياً باختلاف الراتب الأساسي عند مستوى دلالة إحصائي (0.05).

7. الفروق تبعاً لمتغير المستوى الإداري:

هناك فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الاحتراق الوظيفي بأبعاده الثلاثة (الإجهاد الانفعالي- عدم الإنسانية- الانجاز الشخصي) لدى الإداريين والإداريات بجامعه جده تعزى إلى المستوى الإداري. يتم اختبار الفرضية عن طريق تحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA): والجدول (23) يوضح ذلك.:

جدول (18) نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA) عن تأثير متغير المستوى الإداري.

المحاور	مصادر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط مجموع المربعات	قيمة (F)	Sig.	مستوى الدلالة الإحصائي
الإجهاد الانفعالي	بين المجموعات	٤٠٢	٣	١٣٤	١,٧٨٨	٠,١٦٢	غير دالة إحصائياً
	داخل المجموعات	٣,٥٢٤	٤٧	٠,٧٥			
	الكلية	٣,٩٢٦	٥٠				
عدم الإنسانية	بين المجموعات	٢٩٤	٣	٠,٩٨	٠,٥٨٧	٠,٦٢٦	غير دالة إحصائياً
	داخل المجموعات	٧,٨٣٨	٤٧	٠,١٦٨			
	الكلية	٨,١٣٢	٥٠				
تدني الانجاز الشخصي	بين المجموعات	٣٧٧	٣	١٢٦	٠,٨٤٤	٠,٤٧٧	غير دالة إحصائياً
	داخل المجموعات	٧,٠٠٩	٤٧	١٤٩			
	الكلية	٧,٣٨٧	٥٠				
الدرجة الكلية	بين المجموعات	٢٦٥	٣	٠,٨٨	١,١٤٢	٠,٣٤٢	غير دالة إحصائياً
	داخل المجموعات	٣,٦٣٩	٤٧	٠,٧٧			
	الكلية	٣,٩٠٤	٥٠				

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي * دالة عند مستوي دلالة 0.05

ومن الجدول السابق يتضح عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوي (0.05) فأقل في متوسط إجابات الأفراد حول مستوى الاحتراق الوظيفي بأبعاده الثلاثة (الإجهاد الانفعالي- عدم الإنسانية- الانجاز الشخصي) لدى الإداريين والإداريات بجامعه جده تعزي إلى المستوى الإداري، وتعزو الباحثة هذه النتيجة إلى أن غالبية الإداريين والإداريات بجامعه جده يمارسون نفس المهام منذ سنوات عديدة، وبالتالي يوجد مستوى عال من الاستقرار الوظيفي الذي يتمتع به الموظفون.

ومما سبق يتضح عدم صحة الفرض الذي ينص على " هناك فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الاحتراق الوظيفي بأبعاده الثلاثة (الإجهاد الانفعالي- عدم الإنسانية- الانجاز الشخصي) لدى الإداريين والإداريات بجامعه جده تعزي إلى المستوى الإداري " الجنس ونوع الوظيفة، بينما اتضح وجود فروق تعزي لسنوات الخبرة فيما يتعلق فقط بزيادة المعارف والمهارات، وتطوير العلاقات الاجتماعية، وكانت ترجع لصالح الفئة التي تتعدى خبرتها (15) سنة.

خلاصة النتائج:

تتمثل أهم نتائج الدراسة فيما يلي:

1. أن اتجاهات عينة الدراسة اتجهت نحو عدم الموافقة على عبارات متغير الاحتراق الوظيفي.
2. أن اتجاهات عينة الدراسة اتجهت نحو عدم الموافقة على عبارات متغير مصادر الاحتراق الوظيفي.
3. يوجد ثبات وصدق في قياس آراء واتجاهات عينة الدراسة بدرجة مقبولة حيث بلغ إجمالي الثبات والصدق لمتغيرات الدراسة المستقلة والتابعة (80%) الاحتراق الوظيفي، و(91%) مصادر الاحتراق الوظيفي.
4. توصل البحث إلى انخفاض درجة الشعور بالاحتراق الوظيفي لدى الإداريين والإداريات بجامعه جده.

5. توجد علاقة ارتباطيه طردية دالة إحصائياً عند مستوى (0.01) بين الدرجة الكلية للاحتراق الوظيفي بأبعاده الثلاثة (الإجهاد الانفعالي - عدم الإنسانية- الانجاز الشخصي) وبين محدودية صلاحيات العمل.
6. توجد علاقة ارتباطيه طردية دالة إحصائياً عند مستوى (0.01) بين الدرجة الكلية للاحتراق الوظيفي بأبعاده الثلاثة (الإجهاد الانفعالي - عدم الإنسانية- الانجاز الشخصي) لدى الإداريين والإداريات بجامعه جده و انعدام العلاقات الاجتماعية.
7. توجد علاقة ارتباطيه طردية دالة إحصائياً عند مستوى (0.01) بين الدرجة الكلية للاحتراق الوظيفي بأبعاده الثلاثة (الإجهاد الانفعالي - عدم الإنسانية- الانجاز الشخصي) لدى الإداريين والإداريات بجامعه جده و ضغط العمل.
8. توجد علاقة ارتباطيه طردية دالة إحصائياً عند مستوى (0.01) بين الدرجة الكلية للاحتراق الوظيفي بأبعاده الثلاثة (الإجهاد الانفعالي - عدم الإنسانية- الانجاز الشخصي) لدى الإداريين والإداريات بجامعه جده و صراع القيم.
9. توجد علاقة ارتباطيه طردية دالة إحصائياً عند مستوى (0.01) بين الدرجة الكلية للاحتراق الوظيفي بأبعاده الثلاثة (الإجهاد الانفعالي - عدم الإنسانية- الانجاز الشخصي) لدى الإداريين والإداريات بجامعه جده و قلة التعزيز الايجابي.
10. عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) في استجابات أفراد الدراسة لدرجة الاحتراق الوظيفي بأبعاده الثلاثة لدى الإداريين والإداريات بجامعه جده تعزى إلى الجنس
11. عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) في استجابات أفراد الدراسة بين الاحتراق الوظيفي بأبعاده الثلاثة (الإجهاد الانفعالي- عدم الإنسانية- الانجاز الشخصي) لدى الإداريين والإداريات بجامعه جده تعزى إلى الحالة الاجتماعية
12. عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) في استجابات أفراد الدراسة بين الاحتراق الوظيفي بأبعاده الثلاثة (الإجهاد الانفعالي- عدم الإنسانية- الانجاز الشخصي) لدى الإداريين والإداريات بجامعه جده تعزى إلى العمر.
13. عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين استجابات أفراد الدراسة تبعاً لمتغير المؤهل العلمي على الدرجة الكلية لمستوى الاحتراق الوظيفي بأبعاده الثلاثة (الإجهاد الانفعالي- عدم الإنسانية- تدني الانجاز الشخصي) لدى الإداريين والإداريات بجامعه جده
14. عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الاحتراق الوظيفي بأبعاده الثلاثة (الإجهاد الانفعالي- عدم الإنسانية- الانجاز الشخصي) لدى الإداريين والإداريات بجامعه جده تعزى إلى سنوات الخبرة.
15. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الاحتراق الوظيفي بأبعاده الثلاثة (الإجهاد الانفعالي- عدم الإنسانية- الانجاز الشخصي) لدى الإداريين والإداريات بجامعه جده وفقاً للراتب الأساسي وأن متوسطات آراء أفراد العينة تجاه كل محور لا تختلف معنوياً باختلاف الراتب الأساسي عند مستوى دلالة إحصائي (0.05).
16. عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوي (0.05) فأقل في متوسط إجابات الأفراد حول مستوى الاحتراق الوظيفي بأبعاده الثلاثة (الإجهاد الانفعالي- عدم الإنسانية- الانجاز الشخصي) لدى الإداريين والإداريات بجامعه جده تعزى إلى المستوى الإداري
17. وضوح المهام والاختصاصات للإداريين والإداريات في الجامعة والمهام المطلوبة منه والسلطات الموكلة له.

التوصيات والمقترحات:

- في ضوء ما توصلت إليه الدراسة من الاحتراق الوظيفي لدى الإداريين والإداريات بجامعة جدة فإنه يجب على إدارة الجامعة العمل على:
1. جوهرياً عملية إدارة الاحتراق الوظيفي داخل الجامعات هو تحديد مصادر الضغوط ثم وضع البرامج اللازمة للسيطرة عليها.
 2. تتبنى جامعة جدة عمل دورات تدريبية للإداريين والإداريات تساعدهم على تبني استراتيجيات لتخفيف مستوى الاحتراق الوظيفي لديهم.
 3. وضع الشخص المناسب في المكان المناسب، لأنه من الأفضل تكليف كل موظف بما يتناسب مع مؤهله ومهارته وميوله وهذا الإجراء يخفف من مستويات الاحتراق الوظيفي.
 4. التخفيف قدر الإمكان من أعباء العمل الملقاة على عاتق العاملين وتزويد من الضغوط المهنية لديه، خاصة عند إنجاز الأعمال والمهام المطلوبة في وقت محدد، وحتى لا يتسبب ذلك في زيادة الاحتراق الوظيفي لديهم.
 5. تقديم برنامج إرشادي يهتم بتطوير القدرات للتعرف على أعراض الاحتراق الوظيفي ومصادره وعلاجه لدى الإداريين والإداريات بجامعة جدة.
 6. أخذ نتائج البحوث العملية بعين الاعتبار لتفادي الاحتراق الوظيفي في جامعة جدة.
 7. الفهم الإيجابي لضغوط بيئة العمل الجامعي، وطرائق التعامل معها.
 8. تحسين نظام المكافآت والحوافز سواء المادية أو المعنوية بما يسمح الحصول على العائد المناسب لما يقدمه من جهد وفكر خلال العمل

قائمة المراجع:

أولاً- المراجع بالعربية:

- ابن منيع، محمد (1430) "الاحتراق الوظيفي في الأجهزة الأمنية بالمملكة العربية السعودية" رسالة دكتوراه غير منشورة، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض، المملكة العربية السعودية.
- أبو مسعود، سماهر (2010) " ظاهرة الاحتراق الوظيفي لدى الإداريين العاملين في وزارة التربية والتعليم بقطاع غزة رسالة ماجستير غير منشورة. غزة، جامعة غزة الإسلامية، فلسطين.
- بقيعي، ناقر (2010)، " الذكاء الانفعالي وعلاقته بأنماط الشخصية والاحتراق النفسي لدى معلمي الصفوف الثلاث الأولى" مجلة جامعة النجاح للأبحاث. (25) 1-50-82.
- تيميزار، كمال (2014) " دور التخطيط الاستراتيجي للموارد البشرية في تحقيق أهداف المنظمة " رسالة ماجستير غير منشورة. جامعة محمد خيضر، سكره، الجزائر.
- جابر، رمزي (2007) " دراسة تقويمية لظاهرة الاحتراق النفسي للمدرب " مجلة جامعة الأقصى، المجلد 11، العدد 1، ص ص 129-151.
- الجمل، أماني (2012) " الاحتراق الوظيفي لدى المرأة في مؤسسات السلطة الوطنية الفلسطينية في قطاع غزة رسالة ماجستير منشورة، جامعة غزة الإسلامية، غزة، فلسطين.
- حرتاوي، هند (1991)، " مستويات الاحتراق النفسي لدى المرشدين التربويين في المدارس الحكومية في الأردن" رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة اليرموك، إربد، الأردن.

- حسام، علي (2008) " الإجهاد النفسي وعلاقته بالتوافق الزواجي وبعض المتغيرات الديموجرافية لدى عينة من معلمي الفئات الخاصة بمحافظة المنيا " رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة المنيا، المنيا، مصر.
- الخرابشة، عمر، عربيات، أحمد (2005)، " الاحتراق النفسي لدى المعلمين العاملين مع الطلبة ذوي صعوبات، التعلم في غرف المصادر"، مجلة جامعة أم القرى للعلوم التربوية والاجتماعية، م 17، ع 2، ص ص: 292- 331.
- الخطيب، فريد (2006)، " الاحتراق النفسي لدى عينة من معلمي الطلاب العاديين وذوي الاحتياجات الخاصة بالأردن"، مجلة كلية التربية، جامعة الإمارات العربية المتحدة، ع 23، ص ص: 131-154
- الزهراني، نوال (2008)، " الاحتراق النفسي وعلاقته ببعض سمات الشخصية لدى العاملات مع ذوي الاحتياجات الخاصة" رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة ام القرى، مكة المكرمة، المملكة العربية السعودية.
- الزبودي، محمد (2007)، " مصادر الضغوط النفسية والاحتراق النفسي لدى معلمي التربية الخاصة في محافظة الكرك وعلاقتها ببعض المتغيرات " مجلة جامعة دمشق، المجلد 23، العدد 2، ص ص 189- 219
- شقير، زينب (2009)، " مقياس الاحتراق النفسي " مكتبة الانجلو المصريه مصر.
- العلي، مهند (2003)، " مفهوم الذات وأثر بعض المتغيرات الديموجرافية وعلاقته بظاهرة الاحتراق النفسي لدى معلمي المرحلة الثانوية الحكومية في محافظتي جنين ونابلس " رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة النجاح الوطنية، نابلس، فلسطين.
- عودة، يوسف (1998)، " ظاهرة الاحتراق النفسي وعلاقتها بضغوط العمل لدى معلمي المدارس الثانوية الحكومية في الضفة الغربية" رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة النجاح الوطنية، نابلس، فلسطين.
- كفاقي، عبد الكافي (2009)، " سلسلة الاحتراق الوظيفي" نسخة الكترونية، متوفر على www.alkafy.maktoobblog.com
- النفيعي، ضيف الله (2001)" الاحتراق الوظيفي في المنظمات الحكومية الخدمية في محافظة جدة"، مجلة جامعة الملك عبد العزيز، الاقتصاد والادارة، مجلد 1، عدد 1، ص ص 55-88، المملكة العربية السعودية
- النمر، سعود (1994)، " دراسة تحليلية لاتجاهات العاملين نحو مستويات ضغط العمل في القطاعين العام والخاص"، المجلة العربية للإدارة، مجلد 16، عدد 2، ص ص 1-58.

ثانياً- المراجع بالإنجليزية:

- Cords, C. Dougherty, T., (1993)," A Review and an Integration of Research on job Burnout ",Academy of Management Review, 18(4),p. 623.
- Maslach, C. and Jackson, S. (1981)," the Measurement of Experienced Burnout", Journal of Occupational Behavior, 2, p 109.
- Maslach, C. and Pine, A. (1977)," the Burnout Syndrome in the Day Care Setting", Child Care Quarterly, 6, p.107