

The Role of Internal Work Environment Dimensions in Reducing Job Burnout – Field study on Administrative Staff in Jeddah University –

Laila Ail Metab Alghamdi

Areej Abdulrahman Alshamasi

Faculty of Economics and Administration || King Abdulaziz University || KSA

Abstract: This study aimed to identify the role of the internal work environment dimensions represented in (Leader-member exchange, Member-member exchange, management leader, incentives, administrative communication and material components) in reducing job burnout among the administrators at the University of Jeddah. In addition, it aimed to identify the degree of job burnout among administrators at the University of Jeddah, and detect which of the dimensions of the internal work environment has a greater degree of contribution to job burnout among administrators at the University of Jeddah. The descriptive and analytical approach was used. In order to achieve the objectives of the study, a questionnaire containing of (45) phrases was designed as a tool for data collection. The study' population was made up of all the administrative workers at the University of Jeddah, whose number is (1088) administrator. A simple random sample was chosen from the study population, whose number reached (276) administrator. The data were processed statistically using the (SPSS) program. Several results were reached, the most important of which are: the existence of a negative impact of the internal work environment dimensions on job burnout of administrators at the University of Jeddah, except for the dimension of (incentives). The results showed that there was no effect of this dimension on job burnout. The level of the existence of job burnout was of a moderate degree of (65.3%). The (management leadership) dimension had a greater contribution to job burnout among administrators at the University of Jeddah. In light of the results, the study recommended several recommendations, the most important of which are: the necessity to hold an awareness-raising program at the university to educate the administrators about the seriousness of the phenomenon of job burnout and methods of treatment in order to limit its spread. In addition, the necessity to create effective communication channels to allow communicating the suggestions and complaints of the administrators to the university's senior management to facilitate identification of the causes of job burnout among administrators.

Keywords: Internal Environment, Work Relationship, Management Leadership, Incentives, Administrative Communication, Job Burnout.

دور أبعاد بيئة العمل الداخليّة في الحدّ من الاحتراق الوظيفيّ - دراسة ميدانيّة على الإداريين بجامعة جدة -

ليلى علي متعب الغامدي

أريج عبد الرحمن الشماسي

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

المستخلص: هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على دور أبعاد بيئة العمل الداخليّة المتمثلة في (علاقة العمل بين الرئيس والمرؤوس، وعلاقة العمل بين المرؤوسين، والقيادة الإداريّة، والحوافز، والاتّصال الإداري، والمُكوّنات المادية) في الحدّ من الاحتراق الوظيفي بين الإداريين في جامعة جدة، والتّعرف على درجة وجود الاحتراق الوظيفي بين الإداريين بجامعة جدة، والكشف عن أيّ من أبعاد بيئة العمل الداخليّة له درجة مساهمة أكبر في الاحتراق الوظيفي لدى الإداريين بجامعة جدة. وقد تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي، ولتحقيق أهداف الدّراسة صُمّمت استبانة تحتوي على (45) فقرة كأداة لجمع البيانات، وتكوّن مُجتمع الدّراسة من جميع العاملين الإداريين في جامعة جدة، والبالغ عددهم (1088) إداريًا، وتم اختيار عيّنة عشوائية بسيطة من مُجتمع الدّراسة بلغ عددها (276) إداريًا، وتمت معالجة البيانات إحصائيًا باستخدام برنامج (SPSS). وتم التّوصّل إلى عدد من النتائج، ومن أهمّها: وجود تأثير سلبي لأبعاد بيئة العمل الداخليّة على الاحتراق الوظيفي لدى الإداريين بجامعة جدة، باستثناء بُعد (الحوافز)؛ فقد أظهرت النتائج عدم وجود تأثير لهذا البُعد على الاحتراق الوظيفي، وكان مستوى وجود الاحتراق الوظيفي بدرجة مُتوسطة بنسبة (65.3%)، وكان لبُعد (القيادة الإداريّة) درجة مساهمة أكبر في الاحتراق الوظيفي لدى الإداريين بجامعة جدة، وفي ضوء النتائج، أوصت الباحثتان بعدد من التوصيات، ومن أهمّها: ضرورة عقد برنامج توعوي بالجامعة لتنقيف الإداريين بظاهرة الاحتراق الوظيفي وطرق علاجه للحد من انتشاره، وضرورة إيجاد قنوات اتّصال فعّالة لتُتيح إيصال اقتراحات وشكاوى الإداريين للإدارة العليا بالجامعة لتسهيل التّعرف على مسببات الاحتراق الوظيفي بين الإداريين.

الكلمات المفتاحية: البيئة الداخليّة، علاقة العمل، القيادة الإداريّة، الحوافز، الاتّصال الإداري، الاحتراق الوظيفي.

المُقدّمة.

تُعَدُّ بيئة العمل الداخليّة أحد أهم الموضوعات التي حازت اهتمام كثير من القيادات الإداريّة بالمنظمات، حيث أن تلك المنظمات تُواجه عديدًا من التّحوّلات الاستراتيجية في العصر الحالي، ويُصاحبها كثير من المشكلات؛ ممّا يُحتم على المنظمات مواكبة تلك التّحوّلات ومحاولة تجنب المُعوّقات المصاحبة لها من خلال توفير بيئة عمل داخلية مناسبة ومحفزة، والتي بدورها تحدّ من احتمالية إصابة الأفراد العاملين بتزايد ضغوط ومُعوّقات العمل، وتكمن خطورة تزايد هذه الضغوط في آثارها السلبية، والتي تجعلهم عُرضة لما يُسمّى الاحتراق الوظيفي؛ مما يُؤدّد لدى العاملين حالةً من الإجهاد والإنهاك العاطفي والشعور السلبي، وتدنيّ الإنجاز، ممّا يحول دون قيامهم بالعمل على أكمل وجه.

ويُعَدُّ الاحتراق الوظيفي أبرز القضايا التي تعوق إمكانات نجاح العاملين والارتقاء بمستوى أدائهم في منظماتهم، حيث أن الاحتراق الوظيفي يُمثّل تغييرًا في سلوكيّات واتّجاهات العاملين بطرق سلبية نتيجة ضغوط العمل المُتزايدة والمستمرة، فالاحتراق الوظيفي كما عرّفه (الحريري، 2012) هو المُحصّلة النهائية الناتجة عن أبعاد بيئة العمل الداخليّة، وخاصّةً عندما تكون تلك الأبعاد غير مُحتملة، ومصادر الرضا الوظيفي غير مُتاحة.

وفي ضوء ذلك سعت المنظمات إلى الاهتمام بمواردها البشرية، والعمل على تحقيق بيئة عمل داخلية منظمة ودافعة، وذلك من خلال ما توفره من عناصر مناسبة؛ كالقيادة الجيدة، والعلاقات المُلائمة، وتهيئة الظروف المادية والمعنوية، ممّا يحفز على التجديد والإبداع وتطوير أساليب العمل وتحسين مستوى الأداء الوظيفي وضمان جودته، فتطوير الأداء يمكن أن يتم من خلال التّحليل الدقيق والتّمحيص في مُكوّنات بيئة العمل الداخليّة كعوامل مؤثرة فيه، وتفعيلها بشكل إيجابي، ممّا يؤدي إلى تحسين الأداء الوظيفي لدى الإداريين في الجامعة (العززي، 2018).

وتهدف هذه الدّراسة لمعرفة دور بيئة العمل الداخليّة في الحدّ من الاحتراق الوظيفي بين العاملين الإداريين في جامعة جدة بالاعتماد على عدّة أبعاد، وهي: علاقة العمل بين الرئيس والمرؤوس، وعلاقة العمل بين المرؤوسين، والقيادة الإداريّة، والحوافز، والاتّصال الإداري، والمُكوّنات الماديّة.

مشكلة الدراسة

تواجه المؤسسات التعليمية كالجوامع تحدياتٍ وضغوطاً مختلفة لتحقيق أهدافها واستمراريتها وتطويرها الذي يعتمد بشكل كبير على أداء الموارد البشرية، وخاصةً الكادر الإداري؛ باعتباره جوهر العملية الإدارية، مما يجعله عرضةً لما يُسمى الاحتراق الوظيفي، ممّا يُؤلّد لديهم الشعور بالإجهاد النفسي وتدنّي الإنجاز الشخصي، وعدم الرضا الوظيفي لدى العاملين، الأمر الذي يتطلب مزيداً من الاهتمام بالعنصر البشري من حيث توفير بيئة عمل داخلية مناسبة وملائمة لظروف العمل، ممّا يُسهم في رفع مستوى أدائهم والرضا الوظيفي، إلا أن دراسة هذه المشكلة لم تحظَ بالاهتمام من قبل الباحثين المحليين، ومن هنا تبين ضرورة إجراء هذه الدراسة لمعرفة دور أبعاد بيئة العمل الداخليّة في الحدّ من عملية الاحتراق الوظيفي لدى الإداريين بالجامعات، تتبلور مشكلة الدراسة الحالية في التساؤل الرئيسي التالي: ما دور أبعاد بيئة العمل الداخليّة في الحدّ من الاحتراق الوظيفي لدى الإداريين بجامعة جدة؟

تساؤلات الدراسة:

- وينبثق من التساؤل الرئيسي للدراسة: ما دور أبعاد بيئة العمل الداخليّة في الحدّ من الاحتراق الوظيفي لدى الإداريين بجامعة جدة؟ العديد من التساؤلات الفرعية، والتي تسعى الدراسة للإجابة عنها، وهي كما يلي:
- 1- ما مستوى أبعاد بيئة العمل الداخليّة (علاقة العمل بين الرئيس والمرؤوس، وعلاقة العمل بين المرؤوسين، والقيادة الإداريّة، والحوافز، والاتّصال الإداري، والمكوّنات المادية) في جامعة جدة من وجهة نظر الإداريين؟
 - 2- ما درجة وجود الاحتراق الوظيفي بين الإداريين بجامعة جدة؟
 - 3- أيّ من أبعاد البيئة الداخليّة له درجة مساهمة أكبر في الاحتراق الوظيفي لدى الإداريين بجامعة جدة؟

فرضيات الدراسة:

- 1- الفرضية الأولى: تُوجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين أبعاد بيئة العمل الداخليّة والاحتراق الوظيفي لدى الإداريين بجامعة جدة، وينبثق من هذه الفرضية عدّة فرضيات فرعية كما يلي:
 - تُوجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين بُعد علاقة العمل بين الرئيس والمرؤوس والاحتراق الوظيفي لدى الإداريين بجامعة جدة.
 - تُوجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين بُعد علاقة العمل بين المرؤوسين والاحتراق الوظيفي بين الإداريين بجامعة جدة.
 - تُوجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين بُعد القيادة الإداريّة والاحتراق الوظيفي لدى الإداريين بجامعة جدة.
 - تُوجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين بُعد الحوافز والاحتراق الوظيفي لدى الإداريين بجامعة جدة.
 - تُوجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين بُعد الاتّصال الإداري والاحتراق الوظيفي لدى الإداريين بجامعة جدة.
 - تُوجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين بُعد المكوّنات المادية والاحتراق الوظيفي لدى الإداريين بجامعة جدة.
- 2- الفرضية الثانية: تُوجد فروق ذات دلالة إحصائية بين استجابات أفراد العينة حول العلاقة بين بيئة العمل الداخليّة بأبعادها (علاقة العمل بين الرئيس والمرؤوس، وعلاقة العمل بين المرؤوسين، والقيادة الإداريّة، والحوافز، والاتّصال الإداري، والمكوّنات المادية) وبين الاحتراق الوظيفي تُعزى إلى المتغيرات الديموغرافية (الجنس، والعمر، والمؤهل العلمي، وسنوات الخبرة)؟

أهداف الدراسة

تهدف هذه الدراسة إلى ما يلي:

- 1- قياس مستوى أبعاد بيئة العمل الداخليّة (علاقة العمل بين الرئيس والمرؤوس، وعلاقة العمل بين المرؤوسين، والقيادة الإداريّة، والحوافز، الاتّصال الإداري، والمكوّنات المادية) في جامعة جدة من وجهة نظر الإداريين.
- 2- التّعرّف على دور بيئة العمل الداخليّة بأبعادها (علاقة العمل بين الرئيس والمرؤوس، وعلاقة العمل بين المرؤوسين، والقيادة الإداريّة، والحوافز، الاتّصال الإداري، والمكوّنات المادية) في الحدّ من الاحتراق الوظيفيّ بين الإداريين بجامعة جدة.
- 3- تحديد درجة وجود الاحتراق الوظيفيّ بين الإداريين بجامعة جدة.
- 4- الكشف عن أيّ من أبعاد بيئة العمل الداخليّة له درجة مساهمة أكبر في الاحتراق الوظيفيّ لدى الإداريين بجامعة جدة.

أهمية الدراسة:

تتمثل أهمية الدراسة الحالية في بعدين هما:

• الأهمية النظرية:

في ظل ندرة الدّراسات العربيّة - على حسب علم الباحثين - التي تناولت موضوع بيئة العمل الداخليّة ودورها في الحدّ من الاحتراق الوظيفيّ، لذا تُعدُّ هذه الدّراسة إضافة جديدة للمكتبة العربيّة، والتي تعمل على سدّ العجز في هذا الموضوع، كما أنها قد تكون ممهّدة ومحفزة لدراسات مستقبلية جديدة أكثر عمقًا بالبيئة الداخليّة ودورها في الحدّ من الاحتراق الوظيفيّ. كما تُعدُّ هذه الدّراسة الأولى من نوعها - على حسب علم الباحثين - التي تدرس دور أبعاد البيئة الداخليّة في الحدّ من الاحتراق الوظيفيّ في بيئة أكاديمية كالجوامع وتحديداً في جامعة سعودية.

• الأهمية التطبيقية:

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

- كما تكمن أهمية الدّراسة في الاستفادة من نتائجها وتوصياتها في تطوير بيئة العمل الداخليّة بحيث تكون داعمة ومحفزة للعاملين.
- قد تفيد في التغلب على مسببات الاحتراق الوظيفيّ داخل بيئة العمل، ممّا يُؤلّد لديهم الشعور بالرضا الوظيفيّ، وبذل مزيد من الجُهد والعطاء، وبالتالي التأثير إيجابياً على مستوى أدائهم وإنتاجهم.
- الخروج بنتائج وتوصيات قد تفيد المسؤولين في جامعة جدة في التغلب على مسببات الاحتراق الوظيفيّ، ومن ثمّ تطوير بيئة العمل الداخليّة لتكون داعمة ومحفزة للإداريين.

حدود الدراسة:

اقتصرت الدّراسة الحالية على الحدود الآتية:

- الحدود الموضوعية: دراسة بيئة العمل الدَّاخلية بأبعادها (علاقة العمل بين الرئيس والمرؤوس، وعلاقة العمل بين المرؤوسين، والقيادة الإداريَّة، والحوافز، والاتِّصال الإداري، والمُكوِّنات المادية) ودورها في الحدِّ من الاحتراق الوظيفيِّ.
- الحدود البشرية: جميع الإداريين بجامعة جدة وفروعها والبالغ عددهم (1088) إداريًّا.
- الحدود المكانية: جامعة جدة وفروعها بمنطقة مكة المكرمة.
- الحدود الزمانية: أُجريت هذه الدِّراسة خلال الفصل الدِّراسي الأول 1441هـ/ 2020م.

2. الإطار النظري ولِّدِّراسات السابقة.

1- مفهوم بيئة العمل الدَّاخلية:

على الرغم من تعدُّد وجهات النظر في تحديد أهمية بيئة العمل الدَّاخلية فإنها اتفقت على تأثيرها في نجاح المنظمات في تحقيق أهدافها، لذلك اهتمَّ كثير من الدِّراسين والباحثين حديثًا اهتمامًا بالغًا بمفهوم بيئة العمل الدَّاخلية، وقد أشار (القضاة، 2017: ص11) إلى أن الاهتمام ببيئة العمل الدَّاخلية قد زاد، خصوصًا بعد النقد الذي تعرَّض له أصحاب الفكر التقليدي عند دراستهم أدوار بيئة العمل الدَّاخلية وتجاهلهم تأثيرها على المنظمات. وقد عرَّف (الظفيري، 2018، ص 11) بيئة العمل الدَّاخلية بأنها كل الأبعاد التنظيمية والإداريَّة والقوى المحيطة بالمنظمة، سواء داخليًّا أو خارجيًّا، والتي من خلالها تتحدَّد خصائص المنظمة، والتي تميزها عن المنظمات الأخرى. أما (Jones, 2014 p:13) فقد وصف بيئة العمل الدَّاخلية بأنها مجموعة من العناصر والقوى المحيطة بالمنظمة والمؤثرة في أدائها تأثيرًا مباشرًا أو غير مباشر، مما يؤثر على الطريقة التي تحصل من خلالها المنظمات على مواردها اللازمة لاستمراريتها والضرورية لتحسين أداء أعمالها.

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

علاقات العمل: بشكل عام هي نوع من التواصل والتفاعل بين طرفين أو أكثر وعلاقات العمل قد تكون بين الموظف ورئيسه، أو بينه وبين زملائه في العمل، وتحكم تلك العلاقات قوانين العمل وتشريعاته، ولا بد أن يسود تلك العلاقات التعاون والتفاهم حتى ينعكس ذلك إيجابيًا على العاملين ومستوى أدائهم وإنتاجيتهم. (خرقان، 2007: ص22)

القيادة الإداريَّة: هي قُدرة القائد على التأثير في سلوك وقيم المرؤوسين وتوجيه جهودهم نحو تحقيق أهداف المنظمة. بينما وصفها (العنزي، 2018: ص20) بأنها مُحصِّلة المهارات الذاتية والسلوكية التي يمتلكها القائد، والتي بدورها تؤثر على سلوك العاملين وتعمل على توحيد جهودهم والعمل لأفضل أداء من أجل تحقيق أهداف المنظمة.

الحوافز: الحوافز كما وصفها (صالح، 2004: ص113) هي أسلوب يهدف إلى زيادة قدرات الأفراد العاملين بالمنظمة مما ينعكس إيجابًا على أداءهم وإنتاجيتهم وبالتالي يؤدي إلى تحقيق أهدافهم وأهداف المنظمة.

الاتِّصال الإداري: وهو عملية إداريَّة واجتماعيَّة تعمل على نقل المعلومات والقرارات بين الأفراد بالمنظمة لتحقيق الأهداف، ويتم الاتِّصال من خلال تفاعل الأفراد مع بعضهم البعض، وتُعدُّ وسيلة لتبادل الخبرات والآراء والأفكار بين العاملين في المنظمات. (القاضي، 2006: ص30)

المُكوِّنات المادية: تتمثَّل الظروف المادية التي تُحيط بالأفراد في العمل؛ كالضوضاء، ودرجة الحرارة، والإضاءة، والرطوبة والنظافة، وتصميم المكاتب، والتجهيزات الفنية، ووسائل الأمن والسلامة، وغيرها من الظروف

المادية لحماية الأفراد العاملين والتقليل من إصابات العمل، ممّا يُساعد في تحسين أداء الأفراد العاملين ورفع كفاءتهم وإنتاجيتهم. (القحطاني، 2008: ص260)

3- مفهوم الاحتراق الوظيفي:

تعددت وجهات نظر الباحثين والكتّاب في تحديد تعريف الاحتراق الوظيفي، حيث أن معظم التعريفات تتشابه مضموناً، وتباين في الشكل واللفظ؛ فقد عرّف (حرتاوي، 1991: ص13) الاحتراق الوظيفي بأنه ظاهرة نفسية سلبية يصاب بها المهنيون الذين يعملون في تقديم الخدمات وذلك نتيجة لأعباء وضغوط العمل المتزايدة الملقاه على عاتقهم. ويرى (الراشدان، 1995: ص24) أن الاحتراق الوظيفي هو حالة من الإنهاك وعدم التوازن النفسي يصاب بها الفرد نتيجة للضغوط الشديدة التي تسببها أعباء العمل، عندما لا تتوفّر مصادر الرضا الوظيفي، مما ينتج عنها آثار سلبية تنعكس مباشرة على العملاء، وعلى المنظمة التي يعمل بها الفرد. كما وصف (الخرابشة وعريبات، 2005: ص301) الاحتراق الوظيفي بأنه حالة نفسية يُصاحبها الشعور بالتعب والإرهاق نتيجة أعباء العمل التي يصعب تحملها، وهذه الحالة يُصاب بها الأفراد العاملون في المهن المُقدّمة للخدمات.

4- أعراض الاحتراق الوظيفي:

تُصنّف هذه الأعراض كما يلي: (Williams, 2007, pp169 - 178)

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

ثانياً- الدِّراسات السَّابِقة:

- أ- دراسات تناولت أبعاد بيئة العمل الداخلية ومتغير الاحتراق الوظيفي في بيئات عربية مختلفة ومنها:
 - دراسة العنزي (2018): هدفت هذه الدِّراسة إلى قياس أثر بيئة العمل الداخليّة في الاحتراق الوظيفي لدى المرضين العاملين في مستشفيات وزارة الصحة في الكويت، واستخدمت الدِّراسة المنهج الوصفي التحليلي، وتم استخدام استبانة لجمع البيانات، وقد أُجريت الدِّراسة على عيّنة بلغ عددها (215) ممرضاً، وتُشير النتائج إلى أن المتوسطات الحسابية لكل من علاقات العمل والمكوّنات المادية كانت بدرجة مرتفعة في حين كانت القيادة والاتّصال الإداري والحوافز والمكافآت بدرجة متوسطة، وتُشير نتائج تحليل الانحدار المتعدد إلى وجود أثر ذي دلالة إحصائية لكل من علاقات العمل والاتّصال الإداري على الاحتراق الوظيفي في حين لم يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لكل من القيادة الإداريّة والحوافز والمكوّنات المادية على الاحتراق الوظيفي. وقد أوصت الدِّراسة بضرورة التعاون بين المرضين العاملين في مستشفيات وزارة الصحة في الكويت لمواجهة أي مشاكل في الظروف العادية والطارئة، وضرورة وجود معايير موضوعية تستند عليها الحوافز والمكافآت عند توزيعها، وضرورة السماح بالتواصل الأفقي بين كل المستويات الإداريّة في مستشفيات وزارة الصحة بالكويت.

- دراسة الزبوت (2018): هدفت هذه الدراسة للتعرّف على العلاقة بين الاحتراق الوظيفي والرضا الوظيفي لدى العاملين في القطاع الخاص الأردني، وتم استخدام المنهج الوصفي الكمي، وتم استخدام استبانة لجمع البيانات، وتكوّنت عيّنة الدراسة من (266) مبحوثاً، وتحليل البيانات تم استخدام برنامج (SPSS)، وتوصّلت النتائج إلى وجود علاقة ارتباط دالة إحصائياً بين الاحتراق الوظيفي والرضا الوظيفي لدى العاملين بالقطاع الخاص الأردني، وكذلك أظهرت النتائج وجود فجوة بين ما يتعرّض له العاملون من إرهاق وإرهاق وظيفي وبين ما يُقدّمه العمل من رواتب وحوافز وعلاقة العمل وممارسات العدالة، وقد أوصت الدراسة بضرورة إعادة النظر في ظروف العمل لتكون مُوازية مع ما يتحمّله العاملون في هذا القطاع من إجهاد وانفعال، وذلك لرفع الرضا الوظيفي لديهم لتنعكس إيجاباً على أداء تلك القطاعات.

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

- دراسة Kroupis وآخرون (2019): هدفت هذه الدراسة إلى التّعرّف على مستوى الاحتراق الوظيفي والرضا الوظيفي بين معلمي التربية البدنية باليونان، والتّعرّف على مستوى تأثير المرفقات الرياضية بالمدارس على الرضا الوظيفي ومستوى الاحتراق، وتم استخدام المنهج الوصفي التحليلي، وتكوّنت عيّنة الدراسة من (280) معلماً، أعمارهم تتراوح بين 24 و65 سنة، وتتراوح خبراتهم بين سنة و37 سنة، واستُخدمت الاستبانة كأداة لجمع البيانات، وتم استخدام مقياس ماسلاك لقياس الاحتراق الوظيفي، وتوصّلت النتائج إلى ارتفاع مستوى الرضا الوظيفي وانخفاض الاحتراق الوظيفي لدى المعلمين الذين يعملون في مدارس مزودة بمرافق رياضية جيدة، بينما يُعاني معلمو المدارس ذات المرافق الرياضية السيئة من ارتفاع الاحتراق وانخفاض مستوى الرضا لديهم. كما تشير النتائج إلى ارتفاع مستوى الرضا الوظيفي لدى المعلمين من ناحية العمل نفسه والإشراف، بينما انخفض من ناحية الترقية والأجور، وأوصت الدراسة بضرورة توفير أفضل المرافق الرياضية الممكنة للمدارس.

- دراسة Waktola (2019): هدفت هذه الدراسة إلى التّعرّف على تأثير بيئة العمل الداخلية على أداء الموظفين في الاتصالات الإثيوبية في فرع أمبو. وقد شملت الدراسة جميع الموظفين باستخدام دراسة التعداد، وكان العدد الإجمالي (102) موظف، وتم استخدام الاستبانة كأداة لجمع البيانات، وتم استخدام المنهج الوصفي التحليلي، وتوصّلت نتائج الدراسة إلى أن العوامل البيئية المؤثرة على أداء الموظف كانت العوامل الثقافية والعوامل التنظيمية وعلاقات العمل، وكذلك توصّلت النتائج إلى وجود علاقة إيجابية بين أداء الموظفين وعوامل بيئة العمل، وارتفاع مستوى الرضا الوظيفي لدى الموظفين عن جوانب بيئة عملهم التنظيمية؛ كالإضاءة، والضوضاء، والتخطيطات المكانية، والأثاث، مما يزيد من تحسين أداء الموظفين.

ما يُميّز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة:

من خلال الاطلاع ومراجعة الدراسات العربية والأجنبية لم تجد الباحثين أيّ دراسة تناولت مفهومي بيئة العمل الداخليّة والاحتراق الوظيفي لدى الإداريين في الجامعات، حيث أن أغلبية الدراسات ركّزت على العاملين بالمستشفيات والمعلمين بالمدارس والعاملين في القطاع الخاص؛ لذا فإن ما يُميّز الدراسة الحالية عن باقي الدراسات كونها الدراسة الوحيدة - على حد علم الباحثين - التي تناولت كلاً من مفهومي بيئة العمل الداخليّة والاحتراق الوظيفي في بيئة أكاديمية. كما يُميّز الدراسة الحالية كونها الدراسة الوحيدة - على حد علم الباحثين - التي تناولت العلاقات التالية: (العلاقة بين الرئيس والمرؤوس، وعلاقات العمل بين المرؤوسين) كأبعاد للمتغير مستقلة (بيئة العمل الداخليّة)، وأثرها على الاحتراق الوظيفي، ولعلّ ما يُميّزها أيضاً كونها دراسة ميدانية تم تطبيقها في أحدث مؤسسة تعليمية سعودية (جامعة جدة)، وعليه تستمدّ هذه الدراسة أهميتها من أهمية هذه المؤسسة التعليمية

باعتبارها مؤسسة ذات أهمية فُصوى في استقطاب وإعداد وتطوير الموارد البشرية وفقاً لتطلُّعات المُجتمع، بالإضافة إلى سدِّ الدِّراسة الحالية فراغاً في المكتبة العربية بشكل عام، والمكتبة السعودية بشكل خاص لحاجتها مثل هذه الدِّراسة.

3. منهجية الدِّراسة وإجراءاتها.

منهج الدِّراسة:

استُخدمَ المنهج الوصفي التَّحليلي من خلال دراسة وتحليل الواقع الحالي لأبعاد بيئة العمل الدَّاخليَّة في جامعة جدة كما هي في الواقع، ومن ثمَّ معرفة درجة الاحتراق الوظيفيِّ بين الإداريين بجامعة جدة، وكذلك توضيح دور تلك الأبعاد في الحدِّ من عملية الاحتراق الوظيفيِّ بين الإداريين، وكذلك تفسير العلاقات الارتباطية بين (المتغيرات الديموغرافية ومحاور الدِّراسة) عن طريق استخدام الأساليب الإحصائية المناسبة مع موضوع الدِّراسة وتحقيق أهدافها.

مُجتمع الدِّراسة وعيِّنتها:

يتمثَّل مُجتمع الدِّراسة في جميع الإداريين والإداريات بجامعة جدة وفروعها، والبالغ عددهم (1088) إدارياً، وتم اختيار عيِّنة الدِّراسة باستخدام طريقة العيِّنة العشوائية البسيطة وذلك باستخدام معادلة كرجسي ومورجان (Krejcie&Morgan, 1970)، وبلغ عدد عيِّنة الدِّراسة (276) إدارياً، وتم توزيع الاستبانة (إلكترونياً وورقياً) على مُجتمع الدِّراسة.

وصف عيِّنة الدِّراسة:

جدول (1): خصائص عيِّنة الدِّراسة تبعاً للمتغيرات

المتغير	الفئة	التكرار	النسبة المئوية
الجنس	ذكر	123	44.6
	أنثى	153	55.4
العُمر	أقل من 30 سنة	32	11.6
	من 30 إلى 40 سنة	175	63.4
	من 41 إلى 50 سنة	60	21.7
	أكثر من 50 سنة	9	3.3
المؤهل العلمي	دبلوم أو أقل	32	11.6
	بكالوريوس	197	71.4
	ماجستير	40	14.5
	دكتوراه	7	2.5
سنوات الخبرة	أقل من سنة	6	2.2
	سنة إلى أقل من 5 سنوات	30	10.9
	5 إلى أقل من 10 سنوات	103	37.3
	أكثر من 10 سنوات	137	49.6
الإجمالي		276	%100

يتضح من الجدول السابق نتائج التحليل الوصفي للمتغيرات الديموغرافية لاستجابات عينة الدراسة، حيث يتضح أن فئة (الإناث) لمتغير الجنس هي الأعلى بنسبة (55.4)، وبتكرار بلغ (153)، ويُعزى ذلك إلى أن عدد الإداريات بجامعة جدة في الأصل أكبر من عدد الإداريين، وهذا مؤشر إيجابي يدل على تناسب عدد أفراد عينة الدراسة مع عدد أفراد مجتمع الدراسة، أما متغير العمر فقد جاءت فئة (من 30 إلى 40 سنة) الأعلى بنسبة (63.4)، وبتكرار بلغ (175)، وهذا مؤشر إيجابي، حيث أن هذه الفئة تمثل فئة متوسط العمر، والتي تمتاز بالقدرة والرغبة على العمل، بينما متغير المؤهل العلمي فقد جاءت فئة (البكالوريوس) الأعلى بنسبة (71.4)، وبتكرار بلغ (197)، ويعزى ذلك إلى أن غالبية العاملين الإداريين بجامعة جدة يمتلكون المعرفة والخبرة المكتسبة من تحصيلهم الدراسة، وكان الأعلى لمتغير سنوات الخبرة هي فئة (أكثر من 10 سنوات) بنسبة (49.6)، وبتكرار بلغ (137)، ويُعزى ذلك إلى وجود أصحاب الخبرة في الجامعة، مما يشير إلى الاستقرار الوظيفي وانخفاض معدل دوران العمل لدى الإداريين بجامعة جدة.

أداة الدراسة:

استُخدمت الاستبانة كأداة لجمع البيانات، وقد تم تصميم استبانة خصيصاً لهذه الدراسة، حيث تم الاستناد على مقاييس مُحكمة من دراسات سابقة ذات صلة بمتغيري الدراسة الحالية (بيئة العمل الداخليّة والاحتراق الوظيفي). وتم التّعديل عليها بما يتوافق مع الدراسة الحالية، وتتكوّن الاستبانة من جزأين رئيسيين كما يلي:

الجزء الأول: يحتوي على البيانات الديموغرافية الخاصّة بأفراد عينة الدراسة، والمتمثّلة في: (الجنس، والعمر، والمؤهل العلمي، وسنوات الخبرة).

الجزء الثاني: يتكوّن من فقرات ومحاور الدراسة، كما هو موضح في الجدول (1)، والذي يُبيّن عدد فقرات الاستبانة، وكيفية توزيعها على المحاور، وكذلك الدراسات المعتمدة في تصميم الاستبانة، وتم التقسيم كما يلي:

أولاً: محاور أبعاد البيئة الداخليّة (علاقة العمل بين الرئيس والمرؤوس، وعلاقة العمل بين المرؤوسين، والقيادة الإداريّة، والحوافز، والاتّصال الإداري، والمُكوّنات المادية)، ويتكوّن من (38) فقرة.

ثانياً: الاحتراق الوظيفي، ويتكوّن من (7) فقرات.

الجدول (2): محاور الاستبانة بشكلها النهائي والدراسات المعتمدة في تصميمها

المحور	عدد العبارات	الدراسات المعتمدة عليها في تصميم الاستبانة
أولاً: بيئة العمل الداخليّة	8 عبارات	الشماسي، 2015
	5 عبارات	العنزي، 2018 + الزيت، 2018
	7 عبارات	العنزي، 2018 + المسعودي، 2018
	5 عبارات	العنزي، 2018
	7 عبارات	الزهراني، 2016
	6 عبارات	العنزي، 2018 + الزيت، 2018
ثانياً: الاحتراق الوظيفي	7 عبارات	العنزي، 2018
المجموع	45 عبارة	

ولقياس استجابة أفراد عينة الدراسة استخدم مقياس ليكرت الخماسي: مُوافق بشدّة، ودرجته (5)، مُوافق، ودرجته (4)، مُحايد، ودرجته (3)، غير مُوافق، ودرجته (2)، غير مُوافق بشدّة، ودرجته (1).

صدق الاستبانة وثباتها:

الصدق الظاهري للاستبانة:

تم التحقق من مدى الصدق الظاهري للاستبانة والتأكد من أنها تقيس ما وُضعت لقياسه من خلال عرض الاستبانة بصورتها الأولية على (5) من أعضاء هيئة التدريس من جامعة الملك عبد العزيز، وجامعة جدة، كمحكّمين مختصين للاستبانة، وتم تقييم جودة الاستبانة، والحُكم على مدى مُلاءمتها لأهداف الدراسة ومدى قُدرتها على قياس ما أُعدت لقياسه، وبناءً على ذلك تم إجراء التعديلات اللازمة لتخرج الاستبانة بصورتها النهائية.

صدق الاتساق الداخلي للاستبانة:

تم التأكد من صدق الاتساق الداخلي للاستبانة من خلال حساب قيم معاملات ارتباط بيرسون؛ للتعرف على درجة ارتباط كل فقرة من فقرات الاستبانة بالدرجة الكلية للمحور الذي تنتمي إليه العبارة، وتظهر النتائج أن جميع معاملات الارتباط لكل محور من المحاور بما فيها من فقرات المحاور مع الدرجة الكلية، موجبة، وقد تراوحت بين (.397 و*936**)، عند مستوى الدلالة (0.01) فأقل؛ وهذا يدل على أن الاستبانة تتمتع بصدق داخلي ومناسبتها لقياس ما أُعدت لقياسه.

ثبات الاستبانة:

تم التأكد من ثبات الاستبانة من خلال استخدام معامل الثبات كرونباخ - ألفا، ومعامل التجزئة النصفية، وقد ظهرت النتائج أن قيمة الثبات لاستبانة " أثر بيئة العمل الداخلية على الاحتراق الوظيفي " بطريقي معامل ألفا كرونباخ والتجزئة النصفية هي (0.862)، (0.951) على التوالي، وهذا يدل على أن الاستبانة تتمتع بدرجة ثبات عالية، ويمكن الاعتماد عليها في التطبيق الميداني للدراسة.

أساليب المُعالجة الإحصائية

تم استخدام عديد من الأساليب الإحصائية، ومنها:

- التكرارات والنسب المئوية.
- الوسط الحسابي والانحراف المعياري والرتب.
- معامل ألفا كرونباخ ومعامل التجزئة النصفية.
- معامل ارتباط بيرسون.
- اختبار "ت" للمقارنة بين متوسطي مجموعتين مستقلتين.
- اختبار تحليل التباين الأحادي (ANOVA).

4. عرض نتائج البحث ومناقشتها.

• أولاً: النتائج المتعلقة بالإجابة عن تساؤلات الدراسة

1- ما مستوى أبعاد بيئة العمل الدّاخلية (علاقة العمل بين الرئيس والمرؤوس، وعلاقة العمل بين المرؤوسين، والقيادة الإداريّة، والحوافز، والاتّصال الإداري، والمكوّنات المادية) في جامعة جدة من وجهة نظر الإداريين؟ للإجابة عن هذا التساؤل تم حساب المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، والأوزان النسبية، والترتيب لاستجابات أفراد عيّنة الدّراسة لكل بُعد من أبعاد بيئة العمل الدّاخلية (علاقة العمل بين الرئيس والمرؤوس، وعلاقات العمل بين المرؤوسين، والقيادة الإداريّة، والحوافز، والاتّصال الإداري، والمكوّنات المادية) كما في الجدول (3):

جدول رقم (3): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأبعاد "بيئة العمل الدّاخلية"

م	الأبعاد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	المستوى	الترتيب
1	علاقة العمل بين الرئيس والمرؤوس	4.05	0.53	81.0%	مرتفع	1
2	علاقات العمل بين المرؤوسين	3.90	0.68	78.0%	مرتفع	2
3	القيادة الإداريّة	3.52	0.74	70.3%	مرتفع	4
4	الحوافز	3.26	0.89	65.3%	متوسط	5
5	الاتّصال الإداري	3.65	0.66	73.1%	مرتفع	3
6	المكوّنات المادية	3.09	1.03	61.7%	متوسط	6
	بيئة العمل الدّاخلية	3.58	0.76	71.57%	مرتفع	

يتضح من الجدول السابق أن مستوى العام لأبعاد بيئة العمل الدّاخلية، كان مرتفعاً؛ إذ بلغ المتوسط الحسابي (3.58)، وانحراف معياري قدره (0.76)، ونسبة (71.57%). ويُعزى إلى حرص جامعة جدة واهتمامها الكبير ببيئة عملها الدّاخلية، مما انعكس إيجابياً على مستوى أبعاد بيئة العمل الدّاخلية، وعلى مستوى الأبعاد فقد جاء بُعد "علاقة العمل بين الرئيس والمرؤوس" في المرتبة الأولى، بمتوسط حسابي (4.05)، وانحراف معياري (0.53)، وجاء في المرتبة الأخيرة بُعد "المكوّنات المادية"، بمتوسط حسابي (3.09)، وانحراف معياري (1.03). وقد اتفقت هذه النتيجة مع دراسة (Waktola.2019) حيث اظهرت نتائجها أن مستوى بيئة العمل الداخلية كان مرتفعاً من وجهة نظر الموظفين في الاتّصالات الإثيوبية في فرع أمبو، واتفقت ايضا مع دراسة (العنزي، 2018) التي بينت نتائجها أن مستوى بيئة العمل الداخلية كان مرتفعاً من وجهة نظر الممرضين بمستشفيات وزارة الصحة الكويتية. أمّا بالنسبة لكل بُعد من أبعاد بيئة العمل الدّاخلية، فقد تم حساب المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، والأوزان النسبية، والترتيب لاستجابات أفراد عيّنة الدّراسة لجميع الفقرات كل بُعد من الأبعاد كل على حدة، كما هو موضح في الجداول الآتية:

أ- الفقرات المتعلقة ببُعد علاقة العمل بين الرئيس والمرؤوس.

تم حساب المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، والأوزان النسبية لكل فقرة كما في الجدول (4).

جدول (4): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لبُعد "علاقة العمل بين الرئيس والمرؤوس"

م	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	المستوى	الترتيب
1	يقدر الإداريون رئيسهم كشخص	4.31	0.71	86.2%	مرتفع جداً	1
2	يعتز الإداريون بصدقة رئيسهم	4.13	0.80	82.6%	مرتفع	3
3	يتمتع الرؤساء بروح المرح مما يشجع العمل معهم	3.89	0.94	77.8%	مرتفع	7
4	يدافع الرئيس عن أداء الإداريين في حال تعرضهم للخطأ أو للنقد من قبل الآخرين	3.69	0.94	73.8%	مرتفع	8
5	ينجز الإداريون الأعمال التي يطلبها رئيسهم أكثر مما هو محدد في الوصف الوظيفي تقديراً له	4.07	0.86	81.4%	مرتفع	5
6	ليس لدى الإداريين مانع في العمل أكثر مما هو مطلوب منهم من أجل مصلحة العمل	4.06	0.97	81.2%	مرتفع	6
7	يقدر الإداريون معرفة رئيسهم لوظيفته في العمل	4.11	0.75	82.1%	مرتفع	4
8	يقدر الإداريون كفاءة رئيسهم في العمل	4.16	0.75	83.3%	مرتفع	2
	المحور ككل	4.05	0.53	81.0%	مرتفع	

يتضح من الجدول السابق أن مستوى بُعد "علاقة العمل بين الرئيس والمرؤوس" كان مرتفعاً؛ إذ بلغ المتوسط الحسابي (4.05)، وانحراف معياري قدره (0.53)، ونسبة قدرها (81.0%). وعلى مستوى الفقرات جاءت في المرتبة الأولى العبارة رقم (1) التي تنص على "يقدر الإداريون رئيسهم كشخص" بمتوسط حسابي (4.31)، وانحراف معياري (0.17). أمّا في المرتبة الأخيرة فكانت العبارة رقم (4) التي تنص على "يدافع الرئيس عن أداء الإداريين في حال تعرضهم للخطأ أو للنقد من قبل الآخرين" بمتوسط حسابي (3.69)، وانحراف معياري (0.94). وتختلف هذه النتيجة مع دراسة (الزيت، 2018) حيث حقق مستوى علاقة العمل بين العاملين في القطاع الخاص الأردني مع الرؤساء درجة متوسطة.

ب- الفقرات المتعلقة ببُعد علاقة العمل بين المرؤوسين.

تم حساب المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، والأوزان النسبية لكل فقرة كما في الجدول (5).

جدول (5): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لبُعد "علاقة العمل بين المرؤوسين"

م	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	المستوى	الترتيب
1	يوجد تعاون وانسجام بين الإداريين في الجامعة	3.88	0.89	77.6%	مرتفع	3
2	تتكاتف الجهود بين الإداريين في الجامعة لمواجهة أي مشاكل في الظروف العادية والطارئة	3.96	0.89	79.3%	مرتفع	2
3	يعمل الإداريون بروح الفريق الواحد للقيام بأعباء العمل داخل الجامعة	3.96	0.83	79.3%	مرتفع	2
4	تُوجد علاقات إيجابية بين الإداريين لتحقيق أهداف العمل	4.04	0.81	80.8%	مرتفع	1
5	تُوجد هوايات واهتمامات مشتركة بين الإداريين	3.66	0.94	73.3%	مرتفع	4
	المحور ككل	3.90	0.68	78.0%	مرتفع	

يتضح من الجدول السابق أن مستوى بُعد "علاقة العمل بين المرؤوسين" كان مُرتفعًا؛ إذ بلغ المتوسط الحسابي (3.90)، وانحراف معياري قدره (0.68)، ونسبة قدرها (78.0%). وعلى مستوى الفقرات جاءت في المرتبة الأولى العبارة رقم (4)، والتي تُنصُّ على "تُوجد علاقات إيجابية بين الإداريين لتحقيق أهداف العمل" بمتوسط حسابي (4.04)، وانحراف معياري (0.81). أمَّا في المرتبة الأخيرة فكانت العبارة رقم (1)، والتي تُنصُّ على "يوجد تعاون وانسجام بين الإداريين في الجامعة" بمتوسط حسابي (3.88) وانحراف معياري (0.89). وقد اختلفت هذه النتيجة مع دراسة (العززي، 2018) حيث بلغ مستوى العلاقة بين العاملين في مستشفيات الصحة بالكويت درجة متوسطة من وجهة نظر المرضين، كما اختلفت ايضا مع دراسة (الزيوت، 2018) فقد حقق تقييم علاقة العمل بين المرؤوسين درجة متوسطة من وجهة نظر العاملين في القطاع الخاص.

ج- الفقرات المتعلقة ببُعد القيادة الإدارية

تم حساب المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، والأوزان النسبية لكل فقرة كما في الجدول (6).

جدول (6): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لبُعد "القيادة الإدارية"

م	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	المستوى	الترتيب
1	يقوم الرؤساء بدراسة وتحليل الأفكار المطروحة من قبل الإداريين بالجامعة	3.23	1.03	64.6%	مُتوسط	7
2	يظهر الرؤساء المرونة الكاملة في العمل وذلك بالاستجابة للتغيرات لحل المشكلات	3.46	1.00	69.2%	مُرتفع	5
3	يبادر الرؤساء بالقيام بكل ما فيه مصلحة للعمل داخل الجامعة	3.71	0.96	74.3%	مُرتفع	2
4	يتمتع الرؤساء بضبط النفس والثبات الانفعالي في المواقف الصعبة	3.55	0.91	71.1%	مُرتفع	4
5	يملك الرؤساء القدرة على تحمل المسؤولية	3.72	0.93	74.5%	مُرتفع	1
6	يشجع الرؤساء الإداريين على العمل الجماعي في أداء المهام والواجبات داخل الجامعة	3.63	0.92	72.5%	مُرتفع	3
7	يقدر الرؤساء حاجات الإداريين التي يودون إشباعها بطرق مشروعة	3.30	1.01	66.1%	مُتوسط	6
	المحور ككل	3.52	0.74	70.3%	مُرتفع	

يتضح من الجدول السابق أن مستوى بُعد "القيادة الإدارية" كان مُرتفعًا؛ إذ بلغ المتوسط الحسابي (3.52)، وانحراف معياري قدره (0.74)، ونسبة قدرها (70.3%). وعلى مستوى الفقرات جاءت في المرتبة الأولى العبارة رقم (5)، والتي تُنصُّ على "يملك الرؤساء القدرة على تحمُّل المسؤولية" بمتوسط حسابي (3.72)، وانحراف معياري (0.93)، أما المرتبة الأخيرة فكانت العبارة رقم (1)، والتي تُنصُّ على "يقوم الرؤساء بدراسة وتحليل الأفكار المطروحة من قبل الإداريين بالجامعة" بمتوسط حسابي (3.23)، وانحراف معياري (1.03). وقد اتفقت هذه النتيجة مع دراسة (العززي، 2018) حيث تبين أن مستوى القيادة الإدارية كان مرتفعاً بمستشفيات الصحة بالكويت من وجهة نظر المرضين.

د- الفقرات المتعلقة ببُعد الحوافز.

تم حساب المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، والأوزان النسبية لكل فقرة كما في الجدول (7).

جدول (7): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لُبُعد "الحوافز"

م	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	المستوى	الترتيب
1	تمثل الحوافز دافعاً قوياً للإداريين للقيام بعملهم	4.55	0.90	91.0%	مرتفع جداً	1
2	تعتبر الحوافز المعطاة كافية لسد حاجات المعيشة	2.71	1.32	54.1%	متوسط	5
3	ترتبط الحوافز بدرجة الإنجاز في العمل داخل الجامعة	3.23	1.26	64.6%	متوسط	2
4	تتسم الحوافز بالعدالة	2.85	1.25	57.0%	متوسط	4
5	تستند الحوافز عند منحها للإداريين في الجامعة على معايير موضوعية	2.98	1.24	59.6%	متوسط	3
	المحور ككل	3.26	0.89	65.3%	متوسط	

يتضح من الجدول السابق أن مستوى بُعد "الحوافز" كان متوسطاً؛ إذ بلغ المتوسط الحسابي (3.26)، وانحراف معياري قدره (0.89)، ونسبة قدرها (65.3%). وعلى مستوى الفقرات جاءت في المرتبة الأولى العبارة رقم (1)، والتي تُنصُّ على "تمثل الحوافز دافعاً قوياً للإداريين للقيام بعملهم" بمتوسط حسابي (4.55)، وانحراف معياري قدره (0.90)، أما المرتبة الأخيرة فكانت العبارة رقم (2)، والتي تُنصُّ على "تعتبر الحوافز المُعطاة كافية لسد حاجات المعيشة" بمتوسط حسابي (2.71)، وانحراف معياري (1.32). اتفقت هذه النتيجة مع دراسة (العنزي، 2018) إذا بلغ مستوى الحوافز و المكافآت في مستشفيات الصحة بالكويت متوسطاً من وجهة نظر الممرضين، وتتفق أيضاً مع دراسة (الزيوت، 2018) حيث كان مستوى رضا العاملين في القطاع الخاص الأردني عن الحوافز بدرجة متوسطة.

هـ- الفقرات المتعلقة ببُعد الاتّصال الإداري.

تم حساب المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، والأوزان النسبية لكل فقرة كما في الجدول (8).

جدول (8): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لُبُعد "الاتّصال الإداري"

م	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	المستوى	الترتيب
1	تُوجد انسيابية في انتقال المعلومات بين الإداريين في الجامعة	3.47	1.02	69.3%	مرتفع	5
2	تساهم قنوات الاتّصال في الجامعة في اتخاذ القرارات الإداريّة المناسبة	3.41	0.96	68.1%	مرتفع	6
3	تناسب التعليمات الإداريّة حسب الهيكل التنظيمي	3.50	0.92	70.1%	مرتفع	4
4	تصل المعلومات للإداريين في الوقت المناسب	3.28	1.09	65.6%	متوسط	7
5	تُعتبر الاتّصالات غير الرسمية ضرورية في نقل المعلومات بين الإداريين	3.83	1.00	76.5%	مرتفع	3
6	تستخدم نظم الاتّصالات الإلكترونية كوسيلة اتّصال بين الإداريين	3.87	0.94	77.4%	مرتفع	2
7	يفضل الإداريون استخدام الوسائل الحديثة في الاتّصال أكثر من الوسائل التقليدية	4.22	0.86	84.5%	مرتفع جداً	1
	المحور ككل	3.65	0.66	73.1%	مرتفع	

يتضح من الجدول السابق أن مستوى بعد "الاتّصال الإداري" كان مُرتفعاً؛ إذ بلغ المتوسط الحسابي (3.65)، وانحراف معياري قدره (0.66)، ونسبة قدرها (73.1%). وعلى مستوى الفقرات جاءت في المرتبة الأولى العبارة رقم (7)، والتي تُنصُّ على "يفضل الإداريون استخدام الوسائل الحديثة في الاتّصال أكثر من الوسائل التقليدية"

بمتوسط حسابي (4.22)، وانحراف معياري (0.86). أمّا المرتبة الأخيرة فكانت العبارة رقم (4)، والتي تُنصُّ على "تصل المعلومات للإداريين في الوقت المناسب" بمتوسط حسابي (3.28)، وانحراف معياري (1.09). وقد تشابهت هذه النتيجة مع دراسة (العنزي، 2018) حيث كان مستوى الاتصال الإداري مرتفعاً من وجهة نظر المرضى بمستشفيات وزارة الصحة بالكويت.

و- الفقرات المتعلقة ببعْد المُكوّنات المادية.

تم حساب المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، والأوزان النسبية لكل فقرة كما في الجدول (9).

جدول (9): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لبعْد "المكوّنات المادية"

م	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	المستوى	الترتيب
1	تتوفر المستلزمات والتجهيزات الضرورية لأداء الإداريين أعمالهم في الجامعة	3.31	1.24	66.2%	مُتوسط	1
2	تتوفر الأجهزة الحديثة اللازمة لإنجاز مهام الإداريين في الجامعة	3.26	1.26	65.1%	مُتوسط	2
3	تتم متابعة ما هو حديث في مجال الأدوات والتجهيزات المكتبية	3.01	1.23	60.2%	مُتوسط	4
4	يشعر الإداريون بالرضا عن ظروف العمل بما يخص المتطلبات الخاصة بالسلامة المهنية	3.08	1.17	61.7%	مُتوسط	3
5	يشعر الإداريون بالرضا عن ظروف العمل بما يخص خطوط نقل الموظفين من وإلى موقع العمل	2.86	1.22	57.2%	مُتوسط	6
6	تتوفر الأجهزة والمستلزمات ويسهل الوصول إليها من دون عناء	3.00	1.25	59.9%	مُتوسط	5
	المحور ككل	3.09	1.03	61.7%	مُتوسط	

يتضح من الجدول السابق أن مستوى بعْد "المكوّنات المادية" كان مُرتفعاً؛ إذ بلغ المتوسط الحسابي (3.09)، وانحراف معياري قدره (0.61)، ونسبة قدرها (61.7%)، وعلى مستوى الفقرات جاءت في المرتبة الأولى العبارة رقم (1)، والتي تُنصُّ على "تتوفر المستلزمات والتجهيزات الضرورية لأداء الإداريين أعمالهم في الجامعة" بمتوسط حسابي (3.31)، وانحراف معياري (1.24)، أما المرتبة الأخيرة فكانت العبارة رقم (5)، والتي تُنصُّ على "يشعر الإداريون بالرضا عن ظروف العمل بما يخص خطوط نقل الموظفين من وإلى موقع العمل" بمتوسط حسابي (2.86)، وانحراف معياري (1.22). وقد اتفقت هذه النتيجة مع دراسة (الزيوت، 2018) حيث كان مستوى رضا العاملين في القطاع الخاص الأردني عن ظروف العمل المادية متوسطاً، بينما تختلف هذه النتيجة مع دراسة (العنزي، 2018) حيث كان مستوى رضا المرضى عن المكونات المادية بمستشفيات وزارة الصحة بالكويت مرتفعاً.

2- ما درجة وجود الاحتراق الوظيفي بين الإداريين بجامعة جدة؟

للكشف عن درجة وجود الاحتراق الوظيفي بين الإداريين تم حساب المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، والأوزان النسبية لكل فقرة كما في الجدول (10).

جدول (10): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمحور الاحتراق الوظيفي

م	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	المستوى	الترتيب
1	يشعر الإداريون بنوع من الإحباط بالعمل في الجامعة	3.49	1.20	69.7%	مُرتفع	2
2	يشعر الإداريون بالجفاء العاطفي عند مجرد سماعهم أخباراً سارة تخص أحد زملائهم بالعمل في الجامعة	2.77	1.21	55.4%	مُتوسط	7

م	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	المستوى	الترتيب
3	يشعر الإداريون بأنهم مستنزفون عاطفياً بسبب ضغط العمل	3.40	1.11	68.0%	متوسط	3
4	يشعر الإداريون بنوع من العزلة بينهم وبين زملائهم بالعمل في الجامعة	3.08	1.13	61.7%	متوسط	6
5	يشعر الإداريون بأن هناك كثيراً من القيم المفقودة خلال العمل بالجامعة في الوقت الحالي	3.29	1.22	65.7%	متوسط	4
6	يشعر الإداريون بنوع من الملل بسبب روتين العمل في الجامعة	3.64	1.21	72.8%	مرتفع	1
7	يشعر الإداريون بعدم الرغبة في تقديم مقترحات جديدة في العمل بالجامعة	3.20	1.26	63.9%	متوسط	5
	المحور ككل	3.27	0.87	65.3%	متوسط	

يتضح من الجدول السابق أن مستوى وجود "الاحتراق الوظيفي" كان متوسطاً؛ إذ بلغ المتوسط الحسابي (3.27)، وانحراف معياري قدرة (0.87)، ونسبة قدرها (65.3%). وقد يُعزى ذلك لتعرض الإداريين بجامعة جدة لضغوط العمل، والتي تجعلهم يشعرون بالإحباط والملل بسبب روتين العمل وأعبائه، وبالتالي تعرضهم للاستنزاف العاطفي، مما يدفعهم للعزلة، ويمنعهم من تقديم مقترحات جديدة في العمل بالجامعة. وعلى مستوى الفقرات جاءت في المرتبة الأولى العبارة رقم (6)، والتي تنصُّ على "يشعر الإداريون بنوع من الملل بسبب روتين العمل في الجامعة" بمتوسط حسابي (3.64)، وانحراف معياري (1.21) بدرجة موافقة كبيرة، أما المرتبة الأخيرة فكانت العبارة رقم (2)، والتي تنصُّ على "يشعر الإداريون بالجفاء العاطفي عند مجرد سماعهم أخباراً سارة تخص أحد زملائهم بالعمل في الجامعة" بمتوسط حسابي (2.77)، وانحراف معياري (1.21) بدرجة موافقة متوسطة. وقد اتفقت هذه النتيجة مع دراسة (الزيوت، 2018) التي اوضحت بأن مستوى الاحتراق الوظيفي لدى العاملين في القطاع الخاص الاردني كان متوسطاً، وكذلك اتفقت مع دراسة (العزي، 2018) التي اوضحت بان مستوى الاحتراق الوظيفي لدى الممرضين بمستشفيات وزارة الصحة بالكويت كان متوسطاً.

3- أي من أبعاد بيئة العمل الدَّاخلية له درجة مساهمة أكبر في الاحتراق الوظيفي لدى الإداريين بجامعة جدة؟ لمعرفة ترتيب أبعاد بيئة العمل الدَّاخلية (علاقة العمل بين الرئيس والمرؤوس، وعلاقة العمل بين المرؤوسين، والقيادة الإدارية، والحوافز، والاتصال الإداري، والمُكوّنات المادية) حسب درجة مساهمتها في الاحتراق الوظيفي، تم استخدام أسلوب الانحدار الخطي البسيط، فكان نتائج مقدار الأثر لكل بُعد كما يلي:

جدول (11): يبين ترتيب أبعاد بيئة العمل الدَّاخلية حسب درجة مساهمتها في الاحتراق الوظيفي

الترتيب	مقدار الأثر	أبعاد البيئة الدَّاخلية
1	-37.5%	القيادة الإدارية
2	-35.5%	علاقة العمل بين الرئيس والمرؤوس
3	-32.1%	علاقة العمل بين المرؤوسين
4	-30.2%	الاتصال الإداري
5	-12.8%	المُكوّنات المادية
6	-8.1%	الحوافز

يتضح من الجدول السابق أن بُعد القيادة الإدارية كان له أكبر درجة مساهمة في الاحتراق الوظيفي لدى الإداريين بجامعة جدة، حيث بلغ مقدار تأثير بُعد القيادة الإدارية على الاحتراق الوظيفي 37.5%، يليه بُعد علاقة العمل بين الرئيس والمرؤوس بنسبة 35.5%، ثم بُعد علاقة العمل بين المرؤوسين بنسبة 32.1%.

• ثالثاً- اختبار فرضيات الدراسة:

الفرضية الرئيسية الأولى: هناك علاقة ذات دلالة إحصائية أبعاد بيئة العمل الدأخلية والاحتراق الوظيفي بين الإداريين بجامعة جدة

للإجابة عن هذه الفرضية ولمعرفة دور أبعاد بيئة العمل الدأخلية في الحد من الاحتراق الوظيفي لدى الإداريين بجامعة جدة، تم استخدام أسلوب الانحدار الخطي البسيط، فكانت النتائج كما يلي:

جدول (12): دور بيئة العمل الدأخلية في الحد من الاحتراق الوظيفي لدى الإداريين بجامعة جدة.

معامل التحديد R ²	اختبار تحليل التباين		معاملات اختبار "ت"			معاملات غير معيارية		المتغير التابع الاحتراق الوظيفي
	الدلالة	ف	الدلالة	ت	بيتا	الخطأ المعياري	المعاملات	
083.	000.	24.735	000.	14.395		345.	4.962	الثابت
			000.	4.973	288.-	095.	471.-	بيئة العمل الدأخلية

قيمة "T" الجدولية عند درجات حرية 274 ومستوى دلالة 0.05 يساوي 1.969

يتضح من الجدول السابق وجود علاقة عكسية لبيئة العمل الدأخلية على الاحتراق الوظيفي لدى الإداريين بجامعة جدة، حيث كانت قيمة (T=4.973) والدلالة 0.000 أي أن زيادة في بيئة العمل الدأخلية بمقدار وحدة واحدة يؤدي إلى نقصان الاحتراق الوظيفي بمقدار 0.471 (معامل الانحدار)، ونجد أيضاً أن مقدار القوة التفسيرية R²=0.083 (معامل التحديد)، أي أن بيئة العمل الدأخلية تفسر 8.3% من التغير الحاصل في الاحتراق الوظيفي، والباقي يرجع لعوامل أخرى لم تؤخذ في الاعتبار. وقد اتفقت هذه النتيجة مع دراسة (العنزي، 2018) والتي اوضحت على وجود علاقة لبيئة العمل الداخلية على الاحتراق الوظيفي من وجهة نظر الممرضين في مستشفيات وزارة الصحة الكويتية.

للإجابة عن الفرضيات الفرعية المنبثقة من الفرضية الرئيسية الأولى، فقد تم حساب أسلوب الانحدار الخطي البسيط لكل فرضية كما هو موضح فيما يلي:

• الفرضية الفرعية الأولى: تُوجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين بُعد علاقة العمل بين الرئيس والمرؤوس والاحتراق الوظيفي لدى الإداريين بجامعة جدة

وللإجابة عن هذه الفرضية ولمعرفة دور بعد علاقة العمل بين الرئيس والمرؤوس في الحد من الاحتراق الوظيفي لدى الإداريين بجامعة جدة، تم استخدام أسلوب الانحدار الخطي البسيط، فكانت النتائج كما يلي:

جدول (13): دور بُعد علاقة العمل بين الرئيس والمرؤوس في الحدّ من الاحتراق الوظيفي لدى الإداريين بجامعة جدة.

معامل التحديد R ²	اختبار تحليل التباين		اختبار "ت"		معاملات غير معيارية		المتغير التابع الاحتراق الوظيفي	
	الدلالة	ف	الدلالة	ت	بيتا	المعاملات الخطأ المعياري		
048.	000.	13.711	000.	12.009		392.	4.704	الثابت
			000.	3.703	218.-	096.	355.-	علاقة العمل بين الرئيس والمرؤوس

قيمة "T" الجدولية عند درجات حرية 274 ومستوى دلالة 0.05 يساوي 1.969

يتضح من الجدول السابق وجود علاقة عكسية لبُعد علاقة العمل بين الرئيس والمرؤوس على الاحتراق الوظيفي لدى الإداريين بجامعة جدة، حيث كانت قيمة $K(T=3.703)$ والدلالة 0.000، أي أن زيادة علاقة العمل بين الرئيس والمرؤوسين بمقدار وحدة واحدة يؤدي إلى نقصان الاحتراق الوظيفي بمقدار 0.355 (معامل الانحدار)، ونجد أيضاً أن مقدار القوة التفسيرية $R^2=0.048$ (معامل التحديد)، أي أن بُعد علاقة العمل بين الرئيس والمرؤوس يفسر 4.8% من التغير الحاصل في الاحتراق الوظيفي، والباقي يرجع لعوامل أخرى لم تؤخذ في الاعتبار.

• الفرضية الفرعية الثانية: تُوجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين بُعد علاقة العمل بين المرؤوسين والاحتراق الوظيفي بين الإداريين بجامعة جدة

للإجابة عن هذه الفرضية ولمعرفة دور بُعد علاقة العمل بين المرؤوسين في الحدّ من الاحتراق الوظيفي لدى الإداريين بجامعة جدة، تم استخدام أسلوب الانحدار الخطي البسيط، فكانت النتائج كما يلي:
جدول (14): دور بُعد علاقة العمل بين المرؤوسين في الحدّ من الاحتراق الوظيفي لدى الإداريين بجامعة جدة.

معامل التحديد R ²	اختبار تحليل التباين		اختبار "ت"		معاملات غير معيارية		المتغير التابع الاحتراق الوظيفي	
	الدلالة	ف	الدلالة	ت	بيتا	المعاملات الخطأ المعياري		
064.	000.	18.645	000.	15.341		295.	4.519	الثابت
			000.	4.318	252.-	074.	321.-	علاقة العمل بين المرؤوسين

قيمة "T" الجدولية عند درجات حرية 274 ومستوى دلالة 0.05 يساوي 1.969

يتضح من الجدول السابق وجود علاقة عكسية لبُعد علاقة العمل بين المرؤوسين على الاحتراق الوظيفي لدى الإداريين بجامعة جدة، حيث كانت قيمة $T(=4.318)$ ، والدلالة 0.000، أي أن زيادة علاقة العمل بين المرؤوسين بمقدار وحدة واحدة يؤدي إلى نقصان الاحتراق الوظيفي بمقدار 0.321 (معامل الانحدار)، ونجد أيضاً أن مقدار القوة التفسيرية $R^2=0.064$ (معامل التحديد)، أي أن بُعد علاقة العمل بين المرؤوسين يفسر 6.4% من التغير الحاصل في الاحتراق الوظيفي، والباقي يرجع لعوامل أخرى لم تؤخذ في الاعتبار. واتفقت النتيجة مع دراسة (العززي، 2018) والتي اوضحت وجود علاقة لعلاقات العمل بين الممرضين على الاحتراق الوظيفي في مستشفيات وزارة الصحة الكويتية.

- الفرضية الفرعية الثالثة: تُوجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين بُعد القيادة الإدارية والاحتراق الوظيفي لدى الإداريين بجامعة جدة

للإجابة عن هذه الفرضية ولمعرفة دور بُعد القيادة الإدارية في الحدّ من الاحتراق الوظيفي لدى الإداريين بجامعة جدة، تم استخدام أسلوب الانحدار الخطي البسيط، فكانت النتائج كما يلي:

جدول (15): دور بُعد القيادة الإدارية في الحدّ من الاحتراق الوظيفي لدى الإداريين بجامعة جدة.

المتغير التابع الاحتراق الوظيفي	معاملات غير معيارية		معاملات معيارية		اختبار "ت"		اختبار تحليل التباين		معامل التحديد R ²
	المعاملات	الخطأ المعياري	بيتا	ت	الدلالة	ف	الدلالة		
الثابت	4.583	240.		19.066	000.	31.365	000.	103.	
القيادة الإدارية	375.-	067.	320.-	5.600	000.				

قيمة "T" الجدولية عند درجات حرية 274 ومستوى دلالة 0.05 يساوي 1.969

يتضح من الجدول السابق وجود علاقة عكسية لبُعد القيادة الإدارية على الاحتراق الوظيفي لدى الإداريين بجامعة جدة، حيث كانت قيمة (T=5.600)، والدلالة 0.000، أي أن زيادة القيادة الإدارية بمقدار وحدة واحدة يؤدي إلى نقصان الاحتراق الوظيفي بمقدار 0.375 (معامل الانحدار)، ونجد أيضًا أن مقدار القوة التفسيرية R²=0.103 (معامل التحديد)، أي أن بعد القيادة الإدارية يفسر 10.3% من التغير الحاصل في الاحتراق الوظيفي، والباقي يرجع لعوامل أخرى لم تؤخذ في الاعتبار. وقد اختلفت هذه النتيجة مع دراسة (العنزي، 2018) والتي اوضحت على عدم وجود علاقة للقيادة الإدارية على الاحتراق الوظيفي لدى الممرضين في مستشفيات وزارة الصحة الكويتية.

- الفرضية الفرعية الرابعة: تُوجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين بُعد الحوافز والاحتراق الوظيفي لدى الإداريين بجامعة جدة

للإجابة عن هذه الفرضية ولمعرفة دور بعد الحوافز في الحدّ من الاحتراق الوظيفي لدى الإداريين بجامعة جدة، تم استخدام أسلوب الانحدار الخطي البسيط، فكانت النتائج كما يلي:

جدول (16): دور بُعد الحوافز في الحدّ من الاحتراق الوظيفي لدى الإداريين بجامعة جدة.

المتغير التابع الاحتراق الوظيفي	معاملات غير معيارية		معاملات معيارية		اختبار "ت"		اختبار تحليل التباين		معامل التحديد R ²
	المعاملات	الخطأ المعياري	بيتا	ت	الدلالة	ف	الدلالة		
الثابت	3.531	199.		17.765	000.	1.909	168.	007.	
الحوافز	081.-	059.	083.-	1.382	168.				

قيمة "T" الجدولية عند درجات حرية 274 ومستوى دلالة 0.05 يساوي 1.969

يتضح من الجدول السابق عدم وجود علاقة لبُعد الحوافز على الاحتراق الوظيفي لدى الإداريين بجامعة جدة، حيث كانت قيمة (T=1.382)، والدلالة 0.168، ونجد أيضًا أن مقدار القوة التفسيرية R²=0.007 (معامل التحديد)، أي أن بعد الحوافز يفسر 0.7% من التغير الحاصل في الاحتراق الوظيفي، والباقي يرجع لعوامل أخرى لم تؤخذ في الاعتبار. وقد اتفقت هذه النتيجة مع دراسة (العنزي، 2018) والتي اوضحت على عدم وجود علاقة للحوافز على الاحتراق الوظيفي لدى الممرضين في مستشفيات وزارة الصحة الكويتية.

- الفرضية الفرعية الخامسة: تُوجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين بُعد الاتّصال الإداري والاحتراق الوظيفي لدى الإداريين بجامعة جدة

للإجابة عن هذه الفرضية ولمعرفة دور بعد الاتّصال الإداري في الحدّ من الاحتراق الوظيفي لدى الإداريين بجامعة جدة، تم استخدام أسلوب الانحدار الخطي البسيط، فكانت النتائج كما يلي:

جدول (17): دور بُعد الاتّصال الإداري في الحدّ من الاحتراق الوظيفي لدى الإداريين بجامعة جدة.

المتغير التابع الاحتراق الوظيفي	معاملات غير معيارية		معاملات معيارية			اختبار "ت"		معامل التحديد R ²
	المعاملات	الخطأ المعياري	بيتا	ت	الدلالة	ف	الدلالة	
الثابت	4.369	290.	15.084	000.	000.	14.961	000.	052.
الاتّصال الإداري	302.-	078.	228.-	3.868	000.			

قيمة "T" الجدولية عند درجات حرية 274 ومستوى دلالة 0.05 يساوي 1.969

يتضح من الجدول السابق وجود علاقة عكسية لبُعد الاتّصال الإداري على الاحتراق الوظيفي لدى الإداريين بجامعة جدة، حيث كانت قيمة (T=3.868)، والدلالة 0.000، أي أن زيادة الاتّصال الإداري بمقدار وحدة واحدة يؤدي إلى نقصان الاحتراق الوظيفي بمقدار 0.302 (معامل الانحدار)، ونجد أيضاً أن مقدار القوة التفسيرية R²=0.052 (معامل التحديد)، أي أن بعد الاتّصال الإداري يفسر 5.2% من التغير الحاصل في الاحتراق الوظيفي، والباقي يرجع لعوامل أخرى لم تؤخذ في الاعتبار. وقد اتفقت هذه النتيجة مع دراسة (العنزي، 2018) والتي اوضح على وجود علاقة للاتّصال الإداري على الاحتراق الوظيفي لدى الممرضين في مستشفيات وزارة الصحة الكويتية.

- الفرضية الفرعية السادسة: تُوجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين بُعد المُكوّنات المادية والاحتراق الوظيفي لدى الإداريين بجامعة جدة

للإجابة عن هذه الفرضية ولمعرفة دور بعد المُكوّنات المادية في الحدّ من الاحتراق الوظيفي لدى الإداريين بجامعة جدة، تم استخدام أسلوب الانحدار الخطي البسيط، فكانت النتائج كما يلي:

جدول (18): دور بُعد المُكوّنات المادية في الحدّ من الاحتراق الوظيفي لدى الإداريين بجامعة جدة.

المتغير التابع الاحتراق الوظيفي	معاملات غير معيارية		معاملات معيارية			اختبار "ت"		معامل التحديد R ²
	المعاملات	الخطأ المعياري	بيتا	ت	الدلالة	ف	الدلالة	
الثابت	3.662	164.	22.274	000.	000.	6.427	012.	151.
المُكوّنات المادية	128.-	051.	151.-	2.535	012.			

قيمة "T" الجدولية عند درجات حرية 274 ومستوى دلالة 0.05 يساوي 1.969

يتضح من الجدول السابق وجود علاقة عكسية لبُعد المُكوّنات المادية على الاحتراق الوظيفي لدى الإداريين بجامعة جدة، حيث كانت قيمة (T=2.535)، والدلالة 0.012، أي أن زيادة المُكوّنات المادية بمقدار وحدة واحدة يؤدي إلى نقصان الاحتراق الوظيفي بمقدار 0.128 (معامل الانحدار)، ونجد أيضاً أن مقدار القوة التفسيرية R²=0.151 (معامل التحديد)، أي أن بُعد المُكوّنات المادية يفسر 15.1% من التغير الحاصل في الاحتراق الوظيفي، والباقي يرجع

لعوامل أخرى لم تؤخذ في الاعتبار. وقد اختلفت هذه النتيجة مع دراسة (العززي، 2018) والتي اوضح على عدم وجود علاقة للمكونات المادية على الاحتراق الوظيفي لدى الممرضين في مستشفيات وزارة الصحة الكويتية.

- الفرضية الرئيسية الثانية: هناك فروق ذات دلالة إحصائية بين استجابات أفراد العينة حول العلاقة ما بين بيئة العمل الداخليّ بأبعادها (علاقة العمل بين الرئيس والمرؤوس، وعلاقة العمل بين المرؤوسين، والقيادة الإداريّة، والحوافز، والاتّصال الإداري، والمُكوّنات المادية) والاحتراق الوظيفي بحسب المتغيرات الديموغرافية (الجنس، والعمر، والمؤهل العلمي، وسنوات الخبرة)؟

للتعرّف على ما إذا كانت هنالك فروق ذات دلالة إحصائية في استجابات أفراد العينة حول العلاقة بين بيئة العمل الداخليّ بأبعادها (علاقة العمل بين الرئيس والمرؤوس، وعلاقة العمل بين المرؤوسين، والقيادة الإداريّة، والحوافز، والاتّصال الإداري، والمُكوّنات المادية) والاحتراق الوظيفي بحسب المتغيرات الديموغرافية؛ تم استخدام اختبار "ت" لعينتين مستقلتين، لاختبار الفروق في استجابات أفراد عينة الدّراسة طبقًا إلى اختلاف متغير الجنس. وتم استخدام اختبار تحليل التباين الأحادي ANOVA لاختبار الفروق في استجابات أفراد عينة الدّراسة طبقًا إلى اختلاف متغير (العمر، والمؤهل العلمي، وسنوات الخبرة) وجاءت النتائج كما نوضحها الجداول التالية:

1- الفروق حسب الجنس

جدول (19): نتائج "ت" لعينتين مستقلتين لاختبار الفروق في استجابات أفراد العينة الدّراسة حسب متغير

الجنس

الجنس	العدد	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة "ت"	درجات الحرية	الدلالة الإحصائية	التعليق
ذكر	123	3.70	347.	5.540	274	0.000	يوجد فروق
أنثى	153	3.43	453.				

قيمة "ت" الجدولية عند درجات حرية 274 ومستوى دلالة 0.05 يساوي 1.969

يتضح من الجدول السابق وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى $(\alpha \leq 0.05)$ في استجابات أفراد العينة من حيث الجنس، وكانت الفروق لصالح الذكور. حيث بلغت قيمة $(T=5.540)$ ، وهي أكبر من قيمة "ت" الجدولية، عند درجات حرية (274) ومستوى دلالة 0.05، كذلك كانت القيمة الاحتمالية المرافقة لاختبار "ت" أقل من 0.05. وقد اختلفت هذه النتيجة مع نتائج كل من دراسة (الزيوت، 2018) ودراسة (العززي، 2018) التي بينت نتائجها لعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية لمتغير الجنس على عملية الاحتراق الوظيفي.

2- الفروق حسب العمر

جدول (20): نتائج تحليل التباين الأحادي ANOVA لاختبار الفروق في استجابات أفراد العينة حسب متغير

العمر.

العمر	العدد	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة "ف"	الدلالة الإحصائية	التعليق
أقل من 30 سنة	32	3.68	393.	1.796	0.148	لا يوجد فروق
من 30 إلى أقل من 40	175	3.56	424.			
من 41 إلى أقل من 50	60	3.46	461.			
50 سنة فأكثر	9	3.61	403.			

* قيمة "ف" الجدولية عند درجات حرية (272&3) ومستوى دلالة 0.05 يساوي 2.638

يتضح من الجدول السابق عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى $(\alpha \leq 0.05)$ في استجابات أفراد العينة من حيث العمر، حيث بلغت قيمة $(F=1.796)$ وهي أقل من قيمة "F" الجدولية، عند درجات حرية (3 و 272) ومستوى دلالة 0.05، كذلك كانت القيمة الاحتمالية المرافقة لاختبار "F" أكبر من 0.05. وقد اتفقت هذه النتيجة مع نتائج كل من دراسة (الزيوت، 2018) ودراسة (العزي، 2018) التي بينت نتائجها لعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية لمتغير العمر على عملية الاحتراق الوظيفي.

3- الفروق حسب المؤهل العلمي

جدول (21): نتائج تحليل التباين الأحادي ANOVA لاختبار الفروق في استجابات أفراد العينة حسب متغير المؤهل العلمي.

المؤهل العلمي	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة "ف"	الدلالة الإحصائية	التعليق
دبلوم أو أقل	32	3.79	358.	**5.695	0.001	يوجد فروق
بكالوريوس	197	3.53	425.			
ماجستير	40	3.42	416.			
دكتوراه	7	3.77	523.			

* قيمة "F" الجدولية عند درجات حرية (3 و 272) ومستوى دلالة 0.05 يساوي 2.638

يتضح من الجدول السابق وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى $(\alpha \leq 0.05)$ في استجابات أفراد العينة من حيث المؤهل العلمي، لصالح أصحاب الدبلوم، حيث بلغت قيمة $(F=5.695)$ ، وهي أكبر من قيمة "F" الجدولية، عند درجات حرية (3 و 272)، ومستوى دلالة 0.05، كذلك كانت القيمة الاحتمالية المرافقة لاختبار "F" أقل من 0.05. وقد اختلفت هذه النتيجة مع نتائج كل من دراسة (الزيوت، 2018) ودراسة (العزي، 2018) التي بينت نتائجها لعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية لمتغير المؤهل العلمي على عملية الاحتراق الوظيفي.

4- الفروق حسب سنوات الخبرة

جدول (22): نتائج تحليل التباين الأحادي ANOVA لاختبار الفروق في استجابات أفراد العينة حسب متغير سنوات الخبرة.

سنوات الخبرة	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة "ف"	الدلالة الإحصائية	التعليق
أقل من سنة	6	3.57	652.	0.373	0.772	لا يوجد فروق
من سنة إلى أقل من 5 سنوات	30	3.63	337.			
من 5 إلى أقل من 10 سنوات	103	3.55	464.			
10 سنوات فأكثر		3.54	413.			

* قيمة "F" الجدولية عند درجات حرية (3 و 272) ومستوى دلالة 0.05 يساوي 2.638

يتضح من الجدول السابق عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى $(\alpha \leq 0.05)$ في استجابات أفراد العينة من حيث سنوات الخبرة، حيث بلغت قيمة $(F=0.772)$ ، وهي أقل من قيمة "F" الجدولية، عند درجات حرية (3 و 272) ومستوى دلالة 0.05، كذلك كانت القيمة الاحتمالية المرافقة لاختبار "F" أكبر من 0.05. وقد اتفقت

هذه النتيجة مع نتائج كل من دراسة (الزيتوت، 2018) ودراسة (العنزي، 2018) التي بينت نتائجها لعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية لمتغير سنوات الخبرة على عملية الاحتراق الوظيفي.

خلاصة النتائج والتوصيات

أولاً- خلاصة النتائج

توصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

- 1- مستوى أبعاد بيئة العمل الداخليّة بشكل عام كان مرتفعاً من وجهة نظر الإداريين في جامعة جدة، حيث جاءت النتائج لكل بعد من أبعاد بيئة العمل الداخلية لهذه الدراسة كما يلي:
 - مستوى بعد " علاقة العمل بين الرئيس والمرؤوس " كان مرتفعاً
 - مستوى بعد " علاقة العمل بين المرؤوسين " كان مرتفعاً.
 - مستوى بعد " القيادة الإدارية " كان مرتفعاً.
 - مستوى بعد " الحوافز " كان متوسطاً.
 - مستوى بعد " الاتصال الإداري " كان مرتفعاً.
 - مستوى بعد " المكونات المادية " مكان متوسطاً.
- 2- مستوى وجود الاحتراق الوظيفي بين الإداريين بجامعة جدة كان بدرجة متوسطة.
- 3- لبيئة العمل الداخليّة بأبعادها (علاقة العمل بين الرئيس والمرؤوس، علاقة العمل بين المرؤوسين، القيادة الإداريّة، الاتّصال الإداري، المكوّنات المادية) دور في الحدّ من الاحتراق الوظيفي بين الإداريين بجامعة جدة، باستثناء بعد " الحوافز " فهولا يؤثر في عملية الاحتراق الوظيفي.
- 4- كان لبعد القيادة الإدارية أكبر درجة مساهمة في الاحتراق الوظيفي لدى الإداريين بجامعة جدة، ثم يليه بعد علاقة العمل بين الرئيس والمرؤوس، ثم بعد علاقة العمل بين المرؤوسين.

ثانياً- التّوصيات والمقترحات.

على ضوء النتائج والاستنتاجات أوصت الدراسة بما يلي:

- 1- إحداث مزيد من الانخفاض في درجات الاحتراق الوظيفي بين الإداريين بجامعة جدة، وهي مسؤولية إدارة الجامعة، ويتم ذلك من خلال:
 - عقد برامج توعوي للتثقيف بخطورة ظاهرة الاحتراق الوظيفي ومعرفة مسبباته وطرق علاجه.
 - ضرورة إيجاد قنوات اتّصال فعّالة لتُتيح إيصال اقتراحات وشكاوى الإداريين للإدارة العليا بالجامعة لتسهيل التّعرّف على مصادر مسببات الاحتراق الوظيفي بين الإداريين.
 - ضرورة تشجيع الإداريين على تقديم الأفكار والمقترحات لتطوير بيئة العمل الداخليّة بالجامعة، والأخذ بها وتأكيد دورهم ومشاركتهم في الحد من عملية الاحتراق الوظيفي.
- 2- أظهرت نتائج الدراسة أن القيادة الإداريّة تُعد المؤثر الأقوى من بين أبعاد بيئة العمل الداخليّة الأخرى على الاحتراق الوظيفي بين الإداريين؛ لذا توصي الدراسة بضرورة العمل على تأهيل القيادات الإداريّة وتحسين مستواها، وضرورة اتباع الأنماط القيادية الحديثة، حتى يُتيح لها إيجاد بيئة عمل داخلية تتّسم بالترابط والانسجام بين الإداريين.

- 3- ضرورة الاستفادة من مستوى الثقة العالية بين الرؤساء والعاملين وبين العاملين فيما بينهم - كما أظهرت نتائج الدراسة - للحد من الاحتراق الوظيفي وذلك بتنظيم لقاءات دورية إما بشكل رسمي، أو غير رسمي للارتقاء بالرضا الوظيفي وتطوير بيئة العمل الداخليّة لتكون داعمة ومحفزة للإداريين.
- 4- إجراء مزيد من الدراسات حول دور بيئة العمل الداخليّة في الحدّ من الاحتراق الوظيفي لتشمل أبعادًا أخرى لم تتناولها الدراسة الحالية كالتيكولوجيا، والهيكل التنظيمي، والثقافة التنظيمية، والرقابة، وغيرها.
- 5- إجراء مزيد من الدراسات المماثلة للدراسة الحالية في جامعات سعودية أخرى، ومقارنة نتائجها مع نتائج الدراسة الحالية.

قائمة المصادر

أولاً- المصادر بالعربية:

- حرتاوي، هند عبد الله (1991). مستويات الاحتراق الوظيفي لدى المرشدين التربويين في المدارس الحكومية في الأردن، رسالة ماجستير، جامعة اليرموك، إربد، الأردن.
- الحريري، إياد إدريس (2012). أثر الرعاية المهنية على الاحتراق الوظيفي "دراسة تطبيقية على هيئة الهلال الأحمر لدولة الإمارات العربية المتحدة، المجلة العلمية للاقتصاد والتجارة، العدد 4، مصر.
- الخرابشة، عمر، وعربيات، أحمد (2005). الاحتراق النفسي لدى المعلمين العاملين مع الطلبة ذوي صعوبات التعلم في غرف المصادر، مجلة جامعة أم القرى للعلوم التربوية والاجتماعية والإنسانية، المجلد (17). العدد (2).
- خرفان، رولاء هاني حسني (2007). علاقات العمل في الجامعات الأردنية العامة وارتباطها بالروح المعنوية والأداء الوظيفي لأعضاء هيئة التدريس، رسالة دكتوراه، جامعة عمان العربية، الأردن.
- الراشدان، مالك أحمد علي (1995). الاحتراق النفسي لدى أعضاء هيئة التدريس في الجامعات الأردنية الحكومية الأردنية، رسالة ماجستير، جامعة اليرموك، الأردن.
- الزيوت، زياد نايف سليم (2018). العلاقة بين ظاهرة الاحتراق الوظيفي والرضا الوظيفي لدى العاملين في القطاع الخاص الأردني، رسالة ماجستير، جامعة اليرموك، الأردن.
- الزيوت، زياد نايف سليم (2018). العلاقة ما بين ظاهرة الاحتراق الوظيفي والرضا لدى العاملين في القطاع الخاص الاردني، رسالة ماجستير، جامعة اليرموك، الاردن.
- صالح، محمد فالج (2007). إدارة الموارد البشرية، ط2، دار الحامد للنشر والتوزيع، الإسكندرية، الأردن.
- الظفيري، شاهين شاهين فراج سلحوب (2018). أثر بيئة العمل في تعزيز التوجهات الإبداعية في شركات الاتصالات الكويتية، رسالة ماجستير، الأردن.
- العززي، مشاعل مناحي بحير (2018). أثر بيئة العمل الداخليّة في الاحتراق الوظيفي لدى العاملين في مستشفيات وزارة الصحة في الكويت، رسالة ماجستير، الأردن.
- القاضي، فؤاد (2006). السلوك التنظيمي والادارة، ط1، دار الفكر العربي، مصر.
- القحطاني، سالم بن سعيد (2008). القيادة الادارية: التحول نحو نمو نموذج القيادة العالمي، ط2، مرامر للطباعة والتغليف، الرياض.
- القضاة، عبد الرحمن حيدر علي (2017). أثر بيئة العمل الداخليّة على الإبداع والابتكار في الجامعات الأردنية الخاصة، رسالة ماجستير، جامعة عمان العربية، الأردن، عمان.

ثانيًا- المصادر بالأجنبية:

- Jones, Gareth R. (2014). Organizational Theory, Design, and Change, Fifth Edition, Prentice Hall, New Jersey.
- Krejcie, R & Morgan, D. (1970), Determining sample size for research activities, Educational and Psychological Measurement, pp30, 607-610.
- Kroupis, Ilias; Kouli, Olga; Kourtessis, Thomas. (2019) Physical Education Teacher's Job Satisfaction and Burnout Levels in Relation to School's Sport Facilities International Journal of Instruction, VOL 12 N 4.
- Waktola, B, S. (2019) entitled: Boosting Employee Performance; Effects of Working Environment on Employees Performance: Case of Ethio-Telecom in Ambo Branch. Global Journal of Management and Business, VOL 19 NO 11.
- Williams, C. (2007). Empathy and Burnout in Male and Female Helping Professionals. In Nursing and Health, (12), 169 - 178.