

## The relationship between job burn-out and the job leakage of male and female administrators

– A comparative study between King Abdulaziz University and Jeddah University –

Heba Mohammed Al-hindi

Suzan Mohammed Al-qurashi

King Abdulaziz University || KSA

**Abstract** This study analyzes the reality of Occupational combustion in employees and employees working at King Abdulaziz University in Jeddah and Jeddah University, where the problem of the research is to identify the effect of Occupational combustion on the leakage of employees and female administrative and administrative departments in both King Abdulaziz University and Jeddah University the research aims to identify job stress and its impact The research also relied on the distribution of a questionnaire form, and a statistical analysis of the resolution on a random sample and the study community of administrators and administrators at King Abdulaziz University and the University of Jeddah, which number (640)employees and employees, and the study assumed that there are statistically significant differences between the dimensions of the burn job and: There are direct significant differences between functional leakage and functional stress, at Pearson R correlation coefficient (0.732) with an estimated semantic value (0.001) which is a statistical function, and there are direct significant differences between functional leakage and the human element, and at Pearson R correlation coefficient (0.721) with an estimated semantic value (0.001) which is a statistical function, there are inverse, At the Pearson correlation coefficient R (-0.203) with an estimated semantic value of (0.001), which is a statistical function, there are significant differences according to the workplace variable in the two-dimensional functional combustion (functional stress – Feeling of low achievement), while there are no statistically significant differences in the dimension (loss of the human element) of functional combustion among employees of King Abdulaziz University and the University of Jeddah , it is also clear that the functional combustion of employees of King Abdulaziz University is more than the University of Jeddah, due to the presence of various factors and causes that contribute to a strong degree in functional combustion and job dissatisfaction in the sample of the study.

**Keywords:** job burn-out- the job leakage.

## العلاقة بين الاحتراق الوظيفي والتسرب الوظيفي لدى الإداريين والإداريات – دراسة مقارنة بين جامعة الملك عبد العزيز وجامعة جدة –

هبة محمد الهندي

سوزان محمد القرشي

جامعة الملك عبد العزيز || المملكة العربية السعودية

المستخلص: هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر الاحتراق الوظيفي على التسرب الوظيفي لدى الموظفين والموظفات الإداريين والإداريات في كل من جامعة الملك عبد العزيز وجامعة جدة ويهدف البحث إلى التعرف على الإجهاد الوظيفي وأثره على التسرب الوظيفي لدى الإداريين والإداريات، ثم التعرف على معدل فقدان العنصر الإنساني وأثره على التسرب الوظيفي لدى الإداريين والإداريات ثم التعرف على معدل الشعور بتدني الإنجاز وأثره على التسرب الوظيفي لدى الإداريين والإداريات، واخيراً التعرف على العوامل الأخرى المؤثرة على التسرب الوظيفي لدى الإداريين والإداريات في كل من جامعة الملك عبد العزيز وجامعة جدة، ولتحقيق أهداف البحث اتبع المنهج الوصفي ومقارن، كما اعتمد البحث على توزيع استمارة استبيان، وتحليل إحصائي للاستبانة على عينة عشوائية وتكون مجتمع الدراسة من الإداريين والإداريات في جامعة الملك عبد العزيز وجامعة جدة والبالغ عددهم (640) موظف وموظفة، وافترضت الدراسة أن هنالك فروق ذات دلالة إحصائية بين أبعاد الاحتراق الوظيفي وبين التسرب الوظيفي لدى الإداريين والإداريات في كل من جامعة الملك عبد العزيز وجامعة جدة، كشف التحليل على النتائج التالية: توجد فروق ذات دلالة إحصائية طردية بين التسرب الوظيفي وبين الاجهاد الوظيفي، وذلك عند معامل ارتباط بيرسون ( $R = 0.732$ ) بقيمة دلالية مقدرها (0.001) وهي دالة إحصائياً، كما توجد فروق ذات دلالة إحصائية طردية بين التسرب الوظيفي وبين العنصر الإنساني، وذلك عند معامل ارتباط بيرسون ( $R = 0.721$ ) بقيمة دلالية مقدرها (0.001) وهي دالة إحصائياً، توجد فروق ذات دلالة إحصائية عكسية بين التسرب الوظيفي وبين الشعور بتدني الإنجاز الإنساني، وذلك عند معامل ارتباط بيرسون ( $R = 0.203$ -) بقيمة دلالية مقدرها (0.001) وهي دالة إحصائياً، يوجد فروق ذات دلالة إحصائية طبقاً لمتغير مكان العمل في الاحتراق الوظيفي لدى البعدين وهي (الاجهاد الوظيفي - الشعور بتدني الإنجاز) ، بينما لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية في بعد (فقدان العنصر الإنساني) للاحتراق الوظيفي لدى العاملين بجامعة الملك عبد العزيز وجامعة جدة، كما يتضح بان الاحتراق الوظيفي للعاملين بجامعة الملك عبد العزيز يكون أكثر من جامعة جدة ، وذلك يرجع الى وجود عوامل ومسببات مختلفة تساهم بدرجة قوية في الاحتراق الوظيفي وعدم الرضا الوظيفي لدي عينة الدراسة وهم العاملين داخل جامعة الملك عبد العزيز من زيادة أعباء العمل وزيادة المهام المطلوب تنفيذها وإنجازها خلال وقت زمني قصير.

الكلمات المفتاحية: الاحتراق الوظيفي، التسرب الوظيفي

## المقدمة:

ظهرت في الآونة الأخيرة العديد من الظواهر السلبية في العمل الإداري بصورة عامة، ومن تلك الظواهر ظاهرتي الاحتراق الوظيفي والتسرب الوظيفي، ولقد تضررت كثير من المؤسسات الإدارية بتلك الظواهر، فيما تحاول العديد من المؤسسات إيجاد حلول للحد من ظاهرتي الاحتراق الوظيفي والتسرب الوظيفي في العمل الإداري، فتوفير بيئة عمل جيدة، وحوافز مادية ومعنوية ومسار وظيفي واضح المعالم للموظف من شأنه ان يحد من الاحتراق الوظيفي لدى الموظف العامل.

وتكمن أهمية هذه الدراسة في معرفة أثر الاحتراق الوظيفي على التسرب الوظيفي في كل من جامعة الملك عبد العزيز وجامعة جدة، حيث إن هذه الدراسة المقارنة تساعد في معرفة أوجه الشبه والاختلاف مما يساعدنا في فهم أسباب وأثر الاحتراق الوظيفي التي بدورها تؤدي إلى تسرب الموظفين وبالتالي اقتراح التوصيات اللازمة للتخفيف من احتراقهم.

إن ما تهدف له هذه الدراسة المقارنة هو التعرف على متوسط الاحتراق الوظيفي لدى الموظفين الإداريين ومسبباته وبالتالي تسربهم من المنظمة وفقدان الكفاءات في جامعتين مختلفتين احدهما تعد جامعة ناشئة بينما الأخرى تعد قديمة، فقد عرفت التسرب الوظيفي بأنه "التوقف أو الانفصال عن المؤسسة، طوعاً عن طريق الاستقالة أو النقل أو الفصل أو التقاعد المبكر"، (أبوشيخه، 2009م:16).

## مشكلة الدراسة:

تحاول هذه الدراسة تحليل واقع الاحتراق الوظيفي لدي الموظفين والموظفات العاملين بجامعة الملك عبد العزيز بجده وجامعة جدة من خلال دراسة مقارنة ومعرفة اثر الاحتراق الوظيفي على تسرب الموظفين والموظفات من

العمل، وموضوع الاحتراق الوظيفي هو موضوع الساعة اليوم ولاهميته فقد تناولته العديد من الدراسات بتحليل للوصول لتوصيات تستطيع إيجاد حلول علمية لظاهرة الاحتراق الوظيفي التي انتشرت بين جميع قطاعات العاملين سواء في المؤسسات الحكومية العامة أو المؤسسات في القطاع الخاص، ولقد تناولت العديد من الدراسات ظاهرة الاحتراق الوظيفي وظاهرة التسرب، ومن تلك الدراسات، دراسة (السحيبي، 2016) بعنوان: ظاهرة الاحتراق الوظيفي في المنظمات الحكومية الصحية، والتي أظهرت اهم نتائجها إلى ان العاملين في الوظائف الإدارية بمستشفى جامعة الملك عبد العزيز يعانون بصفة عامة وبدرجه متوسطة من الاحتراق الوظيفي، فيما تناول (إمام، 2018) في دراسته ظاهرة الاحتراق الوظيفي واثرها على أداء العاملين في شركات السياحة المصرية، وخلصت الدراسة الى انخفاض مستوي الاحتراق الوظيفي لدي العاملين في شركات السياحة المصرية.

وفي سياق اخر متعلق بالتسرب الوظيفي فقد تناول (سليمان، 2015) في دراسته عن العوامل المؤثرة في ظاهرة التسرب الوظيفي، وقد أظهرت الدراسة من خلال نتائجها ان عوامل الدخل الشهري وحجم الاسرة والحالة الاجتماعية لها تأثير كبير في تسرب الموظفين، فيما اشار (العنزي، 1432هـ) في دراسته عن اهم اسباب التسرب الوظيفي لدى المعلمين بالمدارس الثانوية الاهليه بالرياض تتمثل في تفاوت رواتب المعلمين، وقله فرص الترتي، والعمل لساعات اكثر من نظرائهم بالمدارس الحكومية. اذن ومن خلال معطيات نتائج الدراسات التي تناولت ظواهر الاحتراق والتسرب تعتقد الباحثة بوجود عوامل ومسببات اخرى تساهم وتفاقم من مشكله الاحتراق الوظيفي لدى الموظفين والموظفات العاملين بالجامعات السعودية، وبالتالي تحاول الباحثة الحصول على إجابة لتساؤل الدراسة الرئيس والمتمثل في:

ما أثر الاحتراق الوظيفي على التسرب الوظيفي لدى الموظفين والموظفات الاداريين والإداريات في كل من جامعة الملك عبد العزيز وجامعة جدة ؟.

وينبثق من السؤال الرئيسي الأسئلة الفرعية التالية وهي:

- 1- ما (الإجهاد الوظيفي) وما مدى أثره على التسرب الوظيفي لدى الموظفين والموظفات الاداريين والإداريات في كل من جامعة الملك عبد العزيز وجامعة جدة ؟.
- 2- ما معدل (فقدان العنصر الإنساني) وما مدى أثره على التسرب الوظيفي لدى الموظفين والموظفات الاداريين والإداريات في كل من جامعة الملك عبد العزيز وجامعة جدة.
- 3- ما معدل (الشعور بتدني الإنجاز) وما مدى اثره على التسرب الوظيفي لدى الموظفين والموظفات الاداريين والإداريات في كل من جامعة الملك عبد العزيز وجامعة جدة ؟.
- 4- ما (العوامل الأخرى) المؤثرة على التسرب الوظيفي لدى الموظفين والموظفات الاداريين والإداريات في كل من جامعة الملك عبد العزيز وجامعة جدة ؟.

#### اهداف الدراسة:

تهدف الدراسة بشكل أساسي الى:

- 1- التعرف على الإجهاد الوظيفي ومدى أثره على التسرب الوظيفي لدى الموظفين والموظفات الاداريين والإداريات في كل من جامعة الملك عبد العزيز وجامعة جدة.
- 2- التعرف على معدل فقدان العنصر الإنساني ومدى أثره على التسرب الوظيفي لدى الموظفين والموظفات الاداريين والإداريات في كل من جامعة الملك عبد العزيز وجامعة جدة.

- 3- التعرف معدل الشعور بتدني الإنجاز ومدى اثره على التسرب الوظيفي لدى الموظفين والموظفات الاداريين والإداريات في كل من جامعة الملك عبد العزيز وجامعة جدة.
- 4- التعرف على العوامل الاخرى المؤثرة على التسرب الوظيفي لدى الموظفين والموظفات الاداريين والإداريات في كل من جامعة الملك عبد العزيز وجامعة جدة.

#### فرضيات الدراسة: تفترض الدراسة:

1. هل هنالك فروق ذات دلالة إحصائية بين (الإجهاد الوظيفي) والتسرب الوظيفي لدى الموظفين والموظفات الاداريين والإداريات في كل من جامعة الملك عبد العزيز وجامعة جدة.
2. هل هنالك فروق ذات دلالة إحصائية بين (فقدان العنصر الإنساني) والتسرب الوظيفي لدى الموظفين والموظفات الاداريين والإداريات في كل من جامعة الملك عبد العزيز وجامعة جدة.
3. هل هنالك فروق ذات دلالة إحصائية بين (الشعور بتدني الإنجاز) والتسرب الوظيفي لدى الموظفين والموظفات الاداريين والإداريات في كل من جامعة الملك عبد العزيز وجامعة جدة.
4. هل هنالك فروق ذات دلالة إحصائية بين (العوامل الاخرى المؤثرة) والتسرب الوظيفي لدى الموظفين والموظفات الاداريين والإداريات في كل من جامعة الملك عبد العزيز وجامعة جدة.

#### أهمية الدراسة:

تنبع أهمية هذه الدراسة من أهمية موضوعي الاحتراق الوظيفي والتسرب الوظيفي، وبالتالي يتوقع ان تحقق هذه الدراسة أهميتين:

#### ■ اولا/ الأهمية العلمية وتتمثل في:

1. تقدم فائدة علمية أكاديمية بما يتوقع أن تضيفه نتائجها إلى المعرفة، وزيادة في أدبيات البحث العلمي لحدائثة المواضيع التي سوف تتناولها الدراسة عن اثر الاحتراق الوظيفي على التسرب الوظيفي.
2. حداثة الدراسة في البيئة الجامعية السعودية.
3. تقوم على المساهمة في زيادة الإثراء المعرفي بالحقول الدراسية المتعلقة بالاحتراق الوظيفي وواقعه واثره على التسرب الوظيفي لما قد تشكله نتائج هذه الدراسة من حافز قوي للباحثين في المستقبل للقيام بدراسات مكمله لها.

#### ■ ثانياً/ الأهمية العملية وتتمثل في:

1. من المتوقع أن تساعد نتائج الدراسة المهتمين والمعنيين بالأمر التزود ببعض النتائج والتوصيات التي قد تثرى رغباتهم مما يساعدهم لاتخاذ القرار المناسب.
2. كما أن الإجابة على الأسئلة في هذه الدراسة سوف تساعد من الناحية العملية في التعرف على الواقع الحقيقي للاحتراق الوظيفي بين الموظفين والموظفات في الجامعات السعودية.

## 2- الإطار النظري والدراسات السابقة.

### أولاً: الاحتراق الوظيفي

### 1- مفهوم الاحتراق الوظيفي:

يعد مفهوم الاحتراق الوظيفي من المفاهيم الحديثة نسبياً، والذي ظهر في أوائل عقد السبعينات من القرن العشرين كما اشار اليه (السبيعي، 2016م، 14) في دراسته، ولقد حظي باهتمام خبراء الإدارة والسلوك الوظيفي وعلم النفس الإداري كما اشار اليه (الشمري، 2015) في دراسته، وذلك لأثاره السلبية كظاهرة سيكولوجية مزمنة علي العنصر البشري في مجال العمل، حيث تشكل هذه الظاهرة معوقاً كبيراً يحول دون قيام الفرد بدوره بشكل كامل، وقد عرفه (محمود وخطاب، 2015م:17) بأنه "ظاهرة نفسية يتعرض لها الأفراد نتيجة عدم القدر على العمل، مما يؤدي إلي شعورهم بعدم القدرة علي حل المشكلات، وبالتالي فقدان الاهتمام بالعمل، والشعور بالتوتر النفسي أثناء أدائه"، وعرفه (ابوطه، 2010م:530) بأنه " حالة من الاستنزاف العاطفي، والعقلي والبدني تؤدي إلي فقدان الرغبة في العمل كرد فعل للضغوط الوظيفية طويلة المدى"

### 2- ابعاد الاحتراق الوظيفي:

تناول العديد من الباحثين ابعاد الاحتراق الوظيفي من زوايا مختلفة وتشمل تلك الابعاد ما يلي:

1. بعد الاجهاد العاطفي: يعتبر بعداً اساسياً للاحتراق الوظيفي ويمثل حجر الاساس في بناء الاحتراق الوظيفي وهو شعور الفرد بأنه مجهد بسبب نقص المصادر العاطفية.
2. تبلد المشاعر: هو البعد الأكثر توسعاً للاحتراق الوظيفي بحسب (هوارى، 2014م، 12) في دراسته حيث يشير إلي الاتجاهات السلبية تجاه الآخرين وعدم شعور الفرد بأي إحساس تجاه الأشخاص الذين يتعامل معهم، وتتمثل أعراض هذا البعد في القسوة في بحسب (اسحق، 2016م، 14)، في دراسته في التعامل، التشاؤم، كثرة الانتقاد، والتهكم والسخرية وتوجيه اللوم للزملاء، ومعاملة الزملاء بطريقة آلية وعدم مراعاة شعور الآخرين.
3. نقص الشعور بالإنجاز الشخصي: يتولد الشعور بانخفاض الانجاز الشخصي نتيجة للشعور بالاجهاد العاطفي والاستجابة العدائية تجاه الآخرين، مما يشعر الفرد بأنه غير قادر علي تحقيق المهام والأعمال المطلوبة منه، وأنه غير جدير بمهنته وعمله ونقص تقديره لذاته وعدم القدرة على التكيف مع الضغوط وهو يرجع إلي نقص الشعور بالكفاءة والفاعلية وال فشل في العمل وضعف الإنتاجية وانخفاض الدافعية وعدم القدرة علي العمل بكفاءة" (Beyouk) (2015:16).

### 3- مراحل الاحتراق الوظيفي:

- اشار العديد من الباحثين ان الاحتراق شأنه شأن الكثير من السلوكيات الادارية يمر عبر مراحل متسلسله وقد اشار الى تلك المراحل (على، 2008م:46) حسبما يلي:
1. مرحلة الاستغراق: وفيها يكون مستوى الرضا عن العمل مرتفعاً، ولكن إذا حدث عدم اتساق بين ما هو متوقع من العمل وما يحدث في الواقع يبدأ مستوى الرضا في الانخفاض.
  2. مرحلة التبلد: هذه المرحلة تنمو ببطء، وينخفض فيها مستوى الرضا عن العمل تدريجياً، وتقل الكفاءة، وينخفض مستوى الأداء في العمل، ويشعر الفرد باعتلال صحته البدنية، وينقل اهتمامه إلى مظاهر أخرى في الحياة؛ كالهوايات والاتصالات الاجتماعية وذلك لشغل أوقات فراغه.
  3. مرحلة الانفصال: وفيها يدرك الفرد ما حدث، ويبدأ في الانسحاب النفسي، واعتلال الصحة البدنية، والنفسية، مع ارتفاع مستوى الإجهاد النفسي. الجزائرXXXXXXX

4. المرحلة الحرجة: وهي أقصى مرحلة في سلسلة الاحتراق، وفيها تزداد الأعراض البدنية، والنفسية، والسلوكية، سوءاً وخطراً، ويختل تفكير الفرد، نتيجة شكوك الذات، ويصل الفرد إلى مرحلة الاجتياح (الانفجار) ويفكر الفرد في ترك العمل وقد يفكر في الانتحار.

#### ثانياً: التسرب الوظيفي

##### 1- مفهوم التسرب الوظيفي:

عرف (الجابري، 2019م:57) التسرب الوظيفي بأنه "هو توقف الفرد النهائي عن عضويته في إحدى المنظمات التي يتقاضى منها مقابل مادياً نظير عمله"، كما عرف التسرب من وجهة النظر التعليمية بأنه "ترك الطالب للدراسة خلال سنوات تعلمه، طبعاً هذا لا يشمل الوفاة أو إنهاء الدراسة والتخرج، وتحتسب نسب التسرب بشكل عام بناء على عدد المسجلين لصف ما في سنة معينة. وعدد الطلبة الذين أنهوا تلك السنة من دون أن يتروكو مدارسهم"، (مصاورة وحجازي، 2012م:16)، كما عرف بأنه "توقف الفرد عن عمله عن طريق الاستقالة أو التقاعد المبكر أو عن طريق الفصل من العمل" (الظاهري، 2007م:9).

كما عرف (الصيرفي، 2007م:7) التسرب الوظيفي بأنه "الخروج المتوقع للعاملين من المنظمة، أو احتمال إنهاء الفرد لعمله في منظمة ما بمحض إرادته ويشمل التسرب الوظيفي انتقال العاملين من منظمة إلى أخرى أو تركهم للعمل في مجال معين نهائياً، وان التسرب الوظيفي عملية متعددة المراحل تبدأ بوجود الاتجاه نحو ترك العمل، ثم اتخاذ قرار ترك العمل، وتنتهي بالسلوك الفعلي أي الخروج من المنظمة أو المهنة".

كما عرف التسرب الوظيفي بأنه "خدمة الموظف خارج المنظمة في منظمات أخرى عن طريق الإعارة لفترة محدودة أو خروج الموظف من العمل طوعاً عن طريق الاستقالة أو النقل أو التقاعد المبكر" (الصباغ، 2008)، أيضاً عرف بأنه "تلك الحركة الناجمة عن ترك بعض العاملين للخدمة داخل التنظيم واحلال آخرين جدد محلهم" (الصيرفي، 2007)

##### 2- مراحل تشكل دوران العمل أو التسرب الوظيفي داخل المنظمة:

تطرفت القطاونة في دراستها إلى مراحل تشكل عملية دوران العمل داخل المنظمة، حيث يمر تشكل دوران العمل بخمسة مراحل وهي بحسب (بيومي ولطفين، 2009) كالتالي:

1. المرحلة الأولى: عدم تشخيص الظروف داخل المنظمة التي تؤدي إلى دوران العمل ويمكن تصنيف هذه العناصر إلى عوامل تنظيمية كالتغيرات التنظيمية الرئيسية، والمناخ البيروقراطي، والضغوط التنافسية، وضعف نظام الاتصالات، والمركزية العالية في توزيع الموارد. وعناصر أسلوب الاشراف ونظام المكافآت فتشمل التسلسل، السلبية، التحديد الاعتباطي للمكافآت، ضعف قيم التحفيز، وغياب الإبداع، وعناصر تصميم العمل، غياب وضوح الدور، ضعف أو غياب التدريب والدعم الفني، نقص السلطة المناسبة، عدم التحديد المناسب للموارد، اهداف غير واقعية، محدودية الاتصال بين القيادات الادارية والعاملين، الروتين الشديد في العمل، وضعف التنوع في العمل.
2. المرحلة الثانية: عدم استخدام أساليب ادارية مثل الإدارة بالمشاركة ومتطلبات تحقيق الهدف، واثراء الوظيفة، والمكافآت المرتبطة بالأداء.
3. المرحلة الثالثة: عدم تقديم معلومات عن الفاعلية الذاتية للعاملين: كالمكاسب الغير فعالة، والتجارب المنجزة، والاقناع اللفظي، والاستثارة العاطفية.

4. المرحلة الرابعة: ضعف عملية الاتصال ولعل عدم اختيار وسيلة اتصال مناسبة لمحتوى الرسالة الاتصالية، ولطبيعة الجمهور المراد الاتصال به، يؤدي في الغالب إلى فشل الاتصال. وتتأثر عملية الاتصال بالعديد من العوامل التي تنعكس سلباً على فعالية الاتصال الإداري في المنظمات.
5. المرحلة الخامسة: عدم التغيير في السلوك من خلال اصرار ومبادأة المرؤوسين لإنجاز أهداف المهمة المعطاة.
- 3- خصائص التسرب الوظيفي:

للتسرب الوظيفي خصائص متعددة اشارت اليها (منال، 2018) في دراستها حسبما يلي:

1. يقل معدل الضياع في العمالة بطول مدة الخدمة.
2. يقل معدل الضياع في العمالة بزيادة المهارة والخبرة.
3. يتوقف معدل الضياع في العمالة على حجم المنظمة فالمنظمات الكبيرة التي تفتقر الى العلاقات الشخصية تواجهها مشكلة الاحتفاظ بالعاملين، وذلك بدرجة اكبر من المنظمات الصغيرة التي تتوفر فيها علاقات شخصية بدرجة اكبر.
4. يقل معدل الضياع في العمالة بزيادة مستوى الأعمال

#### ثانياً- الدراسات السابقة

##### الدراسات التي تناولت الاحتراق الوظيفي:

دراسة (إمام، 2018)، بعنوان: أثر الاحتراق الوظيفي على أداء العاملين في شركات السياحة المصرية، هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر الاحتراق الوظيفي علي مستوى أداء العاملين في شركات السياحة المصرية، ولتحقيق هدف الدراسة قام الباحث بتصميم استمارة استقصاء، وتوزيعها علي عينة عشوائية من العاملين في شركات السياحة المصرية فئة (أ) بالقاهرة الكبرى، حيث تم توزيع (390) استمارة، وتم الاعتماد علي تحليل (364) استمارة صالحة للتحليل، وتوصلت الدراسة إلي أن انخفاض مستوي الاحتراق الوظيفي يؤدي إلي تحسين أداء العاملين في شركات السياحة بنسبة (43.1%) كما توصلت الدراسة إلي أن أكثر أبعاد الاحتراق الوظيفي مساهمة في تحسين الأداء هو بُعد تبلد المشاعر، ثم بُعد نقص الشعور بالإنجاز الشخصي، ثم بعد الإجهاد العاطفي.

دراسة (السحيمي، 2016)، بعنوان: ظاهرة الاحتراق الوظيفي في المنظمات الحكومية الصحية (دراسة استطلاعية على الموظفين الإداريين بمستشفى جامعة الملك عبد العزيز بجدة)، هدفت هذه الدراسة إلى توضيح مفهوم الاحتراق الوظيفي وأبعاده، والتعرف درجة وجود ظاهرة الاحتراق الوظيفي في مستشفى جامعة الملك عبد العزيز وأسبابها ومصادرها لدى الموظفين الإداريين العاملين والسبل الكفيلة لعلاجها، استخدمت الباحثة المنهج الوصفي التحليلي في الدراسة الاستطلاعية وتم إعداد استبانة على عينة عشوائية من الموظفين الإداريين العاملين، وقد بلغ حجم مجتمع الدراسة (263) موظف وموظفة، وقد وزعت استبانات الكترونية، وتمت الإجابة على (143) استبانة، توصلت الدراسة إلى ان العاملين في الوظائف الإدارية بمستشفى جامعة الملك عبد العزيز يعانون بصفة عامة وبدرجه متوسطة من الاحتراق الوظيفي، حيث أن مصادر "الاحتراق الوظيفي" تؤثر بنسبة متوسطة على الموظفين، كما توصلت الدراسة الى ان جنس الموظف (ذكر/ أنثى) لا يؤثر على مستوى "الاحتراق الوظيفي" بأبعاده الثلاثة، كما توصلت الدراسة الى أن فئة المتزوجين كانت أقل معاناة من الاحتراق من الفئات الأخرى.

دراسة (ابوموسى وكلاب، 2012)، بعنوان: الاحتراق الوظيفي وتأثيره على أداء العاملين: دراسة تطبيقية على الاداريين العاملين في جمعية اعمار للتنمية والتأهيل، يهدف هذا البحث الى التعرف على درجة الاحتراق الوظيفي الذي يعاني منه الاداريون في جمعية إعمار للتنمية والتأهيل بخان يونس وتأثيرها على أداء العاملين، كما تهدف هذه

الدراسة الى كشف العلاقة بين ظاهرة الاحتراق الوظيفي وبعض المتغيرات الديموغرافية (العمر-الجنس-الحالة الاجتماعية-الخبرة- والمستوى التعليمي) وذلك من خلال أخذ عينة تم تطبيقها على الاداريين في جمعية إعمار. وتم توظيف مقياس ماسلاك للاحتراق النفسي، إضافة الى فقرات خاصة بالأداء، على عينة عشوائية بلغت (50) موظف وقد تم استرداد ما نسبته (94%) من العينة. وأشارت نتائج العينة الى وجود درجات مرتفعة من الاحتراق الوظيفي لدى مجمل افراد 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 هذا البحث.

#### الدراسات التي تناولت التسرب الوظيفي:

دراسة (الجابري، 2019)، بعنوان: القيم التنظيمية وعلاقتها بالتسرب الوظيفي من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريب بمعهد الإدارة العامة، هدفت الدراسة إلى تحديد القيم التنظيمية وعلاقتها بالتسرب الوظيفي بمعهد الإدارة العامة في مركزه الرئيس بالرياض، وفرعيه بجدة والدمام. ويتكون مجتمع الدراسة من 532 عضوًا من أعضاء هيئة التدريب بمعهد الإدارة العامة، وقد اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي المسحي، حيث تم اختيار عينة الدراسة عن طريق المصادفة، وقد استخدمت الباحثة الاستبانة كأداة لجمع البيانات. وتم إجراء التحليلات الإحصائية باستخدام (SPSS) وقد توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها: توافر القيم التنظيمية بشكل كبير في معهد الإدارة العامة، ووجود علاقة سلبية ضعيفة غير دالة إحصائياً بين أبعاد القيم التنظيمية والاتجاه نحو التسرب الوظيفي، ماعدا بعد العدالة، وعلى ضوء تلك النتائج توصلت الدراسة إلى توصيات من أهمها:

1. الاهتمام بأبعاد القيم التنظيمية وتعزيزها من خلال تصميم برنامج تدريبي متكامل لفهم واستيعاب القيم، أو من خلال الأنشطة الاجتماعية التي تقام في المعهد، مثل الاحتفالات بأنواعها.
  2. العمل على توفير معايير واضحة لربط المكافآت والحوافز بالأداء في معهد الإدارة العامة. وضرورة وعي قيادات المعهد الادارية بالقيم التنظيمية.
  3. العمل على تعزيز قيمة العدالة لتأثيرها على الاتجاه نحو التسرب، وذلك من خلال تهيئة بيئة تنظيمية إيجابية، والتوازن بين التكاليف الإدارية والتدريبية لعضو هيئة التدريب.
- دراسة (قاسمي، 2017)، بعنوان: محددات التسرب الوظيفي من وجهة نظر اساتذة التعليم الابتدائي، هدفت الدراسة إلى الكشف عن محددات التسرب الوظيفي لدى أساتذة تعليم الابتدائي، ومعرفة الاختلاف في محددات التسرب الوظيفي تبعاً للجنس والمؤهل العلمي، ولتحقيق أهداف الدراسة قامت الطالبة باستخدام المنهج الوصفي الاستكشافي حيث تم الاعتماد على أداة التسرب الوظيفي، وذلك بعد التأكد من خصائص السيكومترية حيث قدر معامل الصدق باستخدام معامل (0.63) وبناء عليه طبقت الأداة على عينة قوامها (125) استاذ واستاذة، توصلت الدراسة الى النتائج التالية:

1. تعتبر العوامل المادية والمعنوية محددات للتسرب الوظيفي من وجهة نظر اساتذة التعليم الابتدائي.
  2. لا تختلف درجة محددات التسرب الوظيفي باختلاف الجنس.
  3. تختلف درجة محددات التسرب الوظيفي لاختلاف المؤهل العلمي.
- دراسة (العززي، 2011)، بعنوان: أهم أسباب التسرب الوظيفي لدى المعلمين السعوديين في المدارس الثانوية الأهلية بمدينة الرياض من وجهة نظرهم، هدفت هذه الدراسة إلى بيان أهم أسباب التسرب الوظيفي لدى المعلمين السعوديين في المدارس الثانوية الأهلية بمدينة الرياض من وجهة نظرهم، وهدفت أيضاً إلى التعرف على المقترحات



والحلول الناجعة للحد من ظاهرة التسرب الوظيفي لدى المعلمين السعوديين في المدارس الثانوية الأهلية بمدينة الرياض من وجهة نظر أفراد الدراسة، استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي، ويتكون مجتمع هذه الدراسة من (139) معلمًا، وظهرت أهم نتائج الدراسة أن أهم أسباب التسرب الوظيفي لدى المعلمين السعوديين في المدارس الثانوية الأهلية بمدينة الرياض تتمثل فيما يلي:

1. تفاوت رواتب المعلمين من مدرسة لأخرى، وقلة العائد المادي الذي يحصل عليه المعلم بالمدارس الأهلية.
  2. ندرة فرص الترقى الوظيفي (تحسين المستوى) للمعلمين بالمدارس الأهلية.
  3. ندرة ابتعاث المعلمين لإكمال دراساتهم العليا.
  4. العمل لساعات أكثر مقارنة مع معلمي المدارس الحكومية.
- دراسة بعنوان: (الأسباب الرئيسة لتسرب العاملين من القطاع الصناعي في الأردن Abu jadayil, Wisam, 2011) والتي هدفت إلى بحث مشكلة تسرب العاملين في الأردن والأسباب الرئيسة لها. حيث تمت دراسة خمسة عوامل (الراتب، بيئة العمل، الحالة النفسية للعمال، علاقتهم مع البيئة المحيطة، ومدى استعداد المدرء للمساعدة والمشاركة) وأظهرت النتائج:
1. أن العامل الرئيس لتسرب العمال من المدن الصناعية هو الراتب. حيث يؤثر على العاملين في المدن الصناعية القريبة للمدن الكبرى.
  2. إن العمال في المصانع الواقعة خارج المدن الصناعية يعانون من ظروف العمل والبيئة التي تجبرهم على الرحيل.

#### التعليق على الدراسات السابقة ومدى الاستفادة منها:

1. تتشابه هذه الدراسة مع الدراسات السابقة في أنها تمثل أحد الاتجاهات أو النماذج المعاصرة في موضوع الاحتراق الوظيفي وموضوع التسرب الوظيفي والتي يمكن توظيفها في المجال الإداري بصور أكبر.
2. تتفق الدراسة الحالية مع أغلب الدراسات السابقة في استخدامها للمنهج الوصفي التحليلي باعتباره المنهج المناسب للدراسات الإنسانية.
3. كما تتفق الدراسات الحالية مع الدراسات السابقة في المعالجات الإحصائية المستخدمة وهي المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، واختبارات الفروق بين المتوسطات، ومعاملات الارتباط سييرمان.
4. تتشابه هذه الدراسات مع معظم الدراسات السابقة في اختبار عينة عشوائية من مجتمع الدراسة.
5. معظم الدراسات السابقة استخدمت الاستبانة كأداة لجمع المعلومات، وهي تشابه الدراسة الحالية في استخدامها للاستبانة.
6. الاستفادة من الدراسات السابقة من حيث المناهج، والأدوات، وتحديد واختيار العينة، وإجراءات وكيفية التطبيق، واختيار الأساليب الإحصائية المناسبة، وعليه يمكن القول إن الدراسات السابقة لها دور مهم في تعزيز الدراسة الحالية وإنضاج مساراتها، رغم وجود بعض الاختلافات في الأهداف أو الأدوات أو الأساليب.
7. الاستفادة من الدراسات السابقة في البحث الحالي في بناء أداة البحث (الاستبانة) والاستفادة من المراجع الواردة فيها والاستفادة من نتائجها في مناقشة نتائج البحث الحالي والاستفادة من التوصيات الواردة فيها حيث إنه ومن خلالها تم تحديد المتغيرات التي يمكن دراستها.

### 3- منهجية الدراسة وإجراءاتها.

#### منهجية الدراسة:

سوف تعتمد هذه الدراسة بشكل أساسي على المنهج الوصفي التحليلي ومقارن، والذي يعتمد على استخدام الأساليب الإحصائية الوصفية والتحليلية، ويعرف المنهج الوصفي بأنه "مجموعه الإجراءات البحثية التي تتكامل لوصف الظاهرة أو الموضوع اعتمادا على جمع الحقائق والبيانات وتصنيفها ومعالجتها وتحليلها تحليلاً كافياً ودقيقاً لاستخلاص دلالتها والوصول الى نتائج"، (مطاوع والخليفة، 2014م: 111).

#### مجتمع الدراسة:

يتشكل مجتمع الدراسة من العاملين وهم الإداريين والإداريات في كلا من جامعة الملك عبد العزيز، وجامعة جدة والبالغ عددها (460) إداري وإدارية، خلال فترة إجراءات الدراسة في الفصل الدراسي الأول لعام 1442هـ.

#### عينة الدراسة:

قامت الباحثة بإجراء الدراسة عن طريق أخذ عينة عشوائية ممثلة لمجتمع الدراسة وهم الموظفين والموظفات والإداريين والإداريات بجامعة الملك عبد العزيز وعددهم (300)، وجامعة جدة وعددهم (160) من الفئات المستهدفة للدراسة، حيث كان أسلوب اختيار العينة بتحديد حجم العينة المستهدفة بالدراسة والتي تمثل مجتمع الدراسة تمثيلاً صادقاً بتطبيق معادلة (كريشي ومورجان، 1970)

#### طرق جمع البيانات:

اعتمدت الدراسة على نوعين من البيانات:

##### 1- البيانات الأولية:

في إطار تحديد مشكلة الدراسة، وأهدافها، فقد تم تحديد كل من الاستبيان(أداة وصفية) كأدوات لجمع بيانات الدراسة، وتقسيم هذه الأدوات إلى عدة أسئلة فرعية وفقاً لفروض الدراسة، بحيث تركز كل فقرة منها على محاولة الإجابة على أحد فروض الدراسة أو تحقيق أحد أهدافها.

بالإضافة إلى البيانات الوصفية

##### 2- البيانات الثانوية.

قامت الباحثة بمراجعة الكتب والدوريات والمنشورات الخاصة أو المتعلقة بموضوع الدراسة

#### متغيرات الدراسة:

سوف تركز الدراسة عند تحليل بيانات الدراسة الميدانية على متغيرات رئيسية: تتضمن الدراسة عدة متغيرات رئيسية ذات صلة بدراسة أثر الاحتراق الوظيفي على التسرب الوظيفي على الإداريين والإداريات في كلا من جامعة الملك عبد العزيز وجامعة جدة ما يلي:

- متغيرات مستقلة: الاحتراق الوظيفي.
- متغيرات تابعة: التسرب الوظيفي.

#### حدود الدراسة:

- الحدود الموضوعية: أثر الاحتراق الوظيفي على التسرب الوظيفي.
- الحدود المكانية: تم تطبيق الدراسة بجامعة الملك عبد العزيز وجامعة جدة.
- الحدود البشرية: عينة عشوائية بسيطة من العاملين (الموظفين والموظفات الإداريين) بجامعة الملك عبد العزيز بجده وجامعة جده ، والبالغ عددهم (460).
- الحدود الزمنية: اقتصرت الدراسة الحالية في الفترة الزمنية لتطبيق الدراسة الميدانية خلال الفصل الدراسي من عام 2020 م - 1442 هـ.

#### أداة الدراسة:

- 1- اعتمدت الدراسة الحالية على الاستبيان: حيث تم الاستعانة باستبانة من بحث سابق وهو (الاحتراق الوظيفي وتأثيره على رضا العاملين) دراسة تطبيقية على الإداريين العاملين في جمعية إعمار للتنمية والتأهيل عام 2012م ويتكون الاستبيان من جزأين: الجزء الأول: يتضمن البيانات الأولية (الديموغرافية) تتمثل في (الجنس، المؤهل العلمي، الحالة الاجتماعية، مكان العمل). الجزء الثاني: يتضمن عدد 4 محاور وكل محور يحتوي على عدد من الفقرات

#### صدق وثبات الاستبيان:

- 1- الصدق الظاهري للأداة (صدق المحكمين): قامت الباحثة بعرض أداة الدراسة المتمثلة في الاستبيان على محكمين، إلى جانب استخدام مقياس ليكرت الخماسي المستخدم في الاستبانة. واستنادًا إلى الملاحظات والتوجيهات التي أبدتها الدكتورة المشرفة على الدراسة، حيث قامت الباحثة بإجراء التعديلات التي اتفقت عليها.
- 2- صدق الاتساق الداخلي لفقرات المقياس: تم التأكد من صدق الاستبانة على عينة تجريبية عددها (7) كما تم حساب الاتساق الداخلي لفقرات الاستبيان على عينة الدراسة البالغ حجمها (460) من الفئة المستهدفة من الدراسة، وبين الجدول التالي معاملات الارتباط بين كل محور والمعدل الكلي.

المحاور	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
الإرهاك الوظيفي	0.832	دالة عند 0.01
عدم الإنسانية	0.721	دالة عند 0.01
الإنجاز الشخصي	-0.203	دالة عند 0.01
العوامل التي لها أثر على تسرب الموظفين	0.367	دالة عند 0.01

#### الاساليب الإحصائية:

فيما يلي مجموعة من الأساليب الإحصائية المستخدمة في تحليل البيانات:

1. تم ترميز وإدخال البيانات إلى الحاسب الآلي، حسب مقياس ليكارت الخماسي، ولتحديد طول فترة مقياس ليكارت الخماسي.
2. تم حساب التكرارات والنسب المئوية للتعرف على الصفات الشخصية لمفردات الدراسة.
3. المتوسط الحسابي Mean وكذلك معرفة مدى ارتفاع أو انخفاض استجابات أفراد الدراسة عن كل عبارة من عبارات متغيرات الدراسة الأساسية
- تم استخدام الانحراف المعياري 1 (Standard Deviation) للتعرف على مدى انحراف استجابات أفراد الدراسة لكل عبارة من عبارات متغيرات الدراسة
- اختبار ألفا كرونباخ لمعرفة ثبات فقرات الاستبانة
- معامل ارتباط بيرسون لقياس صدق الفقرات والعلاقات بين أبعاد الدراسة.
- معادلة سيرمان براون للثبات.
- معامل الارتباط لمعرفة العلاقة لفروض الدراسة.
- اختبار T-test

#### 4- عرض نتائج الدراسة ومناقشتها

- نتيجة الفرض الأول: "يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين (الإجهاد الوظيفي) والتسرب الوظيفي لدى الموظفين والموظفات الإداريين والإداريات في كل من جامعة الملك عبد العزيز وجامعة جدة".  
ولفحص الفرضية والإجابة على السؤال المرتبط بها؛ قامت الباحثة باستخدام المتوسطات الحسابية والانحراف المعياري ومعامل الارتباط بيرسون، والجدول التالي توضح ذلك:

المتوسط الحسابي والانحراف المعياري ومعامل الارتباط بيرسون

المحور	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	معامل الارتباط	مستوي الدلالة
التسرب الوظيفي	80.6	9.5	0.832	0.001
الإجهاد الوظيفي	20.5	7.2		

يتضح من الجدول السابق أن المتوسط الحسابي للتسرب الوظيفي، حيث بلغ (80.6) بانحراف معيار (9.5)، بينما بلغ المتوسط الحسابي للإجهاد الوظيفي (20.5) بانحراف معياري (7.2) ومن خلال ذلك توجد علاقة ذات دلالة إحصائية طردية بين التسرب الوظيفي وبين الإجهاد الوظيفي، وذلك عند معامل ارتباط بيرسون R (0.732) بقيمة دلالية مقدرها (0.001) وهي دالة إحصائية.

- نتيجة الفرض الثاني: "يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين (فقدان العنصر الإنساني) والتسرب الوظيفي لدى الموظفين والموظفات الإداريين والإداريات في كل من جامعة الملك عبد العزيز وجامعة جدة".  
ولفحص الفرضية والإجابة على السؤال المرتبط بها؛ قامت الباحثة باستخدام المتوسطات الحسابية والانحراف المعياري ومعامل الارتباط بيرسون، والجدول التالي توضح ذلك:

### المتوسط الحسابي والانحراف المعياري ومعامل الارتباط بيرسون

المحور	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	معامل الارتباط	مستوي الدلالة
التسرب الوظيفي	80.6	9.5	0.721	0.001
فقدان العنصر الإنساني	14.9	4.9		

يتضح من الجدول السابق أن المتوسط الحسابي للمتوسط الحسابي للتسرب الوظيفي، حيث بلغ (80.6) بانحراف معيار (9.5)، بينما بلغ المتوسط الحسابي للعنصر الإنساني (14.9) بانحراف معياري (4.9) ومن خلال ذلك توجد علاقة ذات دلالة إحصائية طردية بين التسرب الوظيفي وبين العنصر الإنساني، وذلك عند معامل ارتباط بيرسون R (0.721) بقيمة دلالية مقدرها (0.001) وهي دالة إحصائياً.

- نتيجة الفرض الثالث: "يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين (الشعور بتدني الإنجاز) والتسرب الوظيفي لدى الموظفين والموظفات الإداريين والإداريات في كل من جامعة الملك عبد العزيز وجامعة جدة".  
ولفحص الفرضية والإجابة على السؤال المرتبط بها؛ قامت الباحثة باستخدام المتوسطات الحسابية والانحراف المعيارية ومعامل الارتباط بيرسون، والجدول التالي توضح ذلك:

### المتوسط الحسابي والانحراف المعياري ومعامل الارتباط بيرسون

المحور	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	معامل الارتباط	مستوي الدلالة
التسرب الوظيفي	80.6	9.5	0.203-	0.001
الشعور بتدني الإنجاز	26.4	4.9		

يتضح من الجدول السابق أن المتوسط الحسابي للتسرب الوظيفي، حيث بلغ (80.6) بانحراف معيار (9.5)، بينما بلغ المتوسط الحسابي للشعور بتدني الإنجاز (26.4) بانحراف معياري (4.9) ومن خلال ذلك توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عكسية بين التسرب الوظيفي وبين الشعور بتدني الإنجاز الإنساني، وذلك عند معامل ارتباط بيرسون R (0.203-) بقيمة دلالية مقدرها (0.001) وهي دالة إحصائياً.

- نتيجة الفرض الرابع: "يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين (العوامل الأخرى المؤثرة) والتسرب الوظيفي لدى الموظفين والموظفات الإداريين والإداريات في كل من جامعة الملك عبد العزيز وجامعة جدة".  
ولفحص الفرضية والإجابة على السؤال المرتبط بها؛ قامت الباحثة باستخدام المتوسطات الحسابية والانحراف المعيارية ومعامل الارتباط بيرسون، والجدول التالي توضح ذلك:

### المتوسط الحسابي والانحراف المعياري ومعامل الارتباط بيرسون

المحور	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	معامل الارتباط	مستوي الدلالة
التسرب الوظيفي	80.6	9.5	0.367	0.001
العوامل الأخرى المؤثرة	18.7	2.7		

يتضح من الجدول السابق أن المتوسط الحسابي للتسرب الوظيفي، حيث بلغ (80.6) بانحراف معيار (9.5)، بينما بلغ المتوسط الحسابي للعوامل الأخرى المؤثرة (18.7) بانحراف معياري (2.7)

ومن خلال ذلك توجد علاقة ذات دلالة إحصائية طردية بين التسرب الوظيفي وبين العوامل الأخرى المؤثرة، وذلك عند معامل ارتباط بيرسون R (0.367) بقيمة دلالية مقدرها (0.001) وهي دالة إحصائياً. يوضح الجدول التالي نوع الاحتراق طبقاً لمتغير المكان:

مستوى الدلالة	T-TEST	درجة الحرية	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العدد	مكان العمل	الابعاد
0.03	3.02	458	7.1	21.3	295	جامعة الملك عبد العزيز	الإجهاد الوظيفي
			7.3	19.2	165	جامعة جدة	
غير دالة	0.551		4.9	15.1	295	جامعة الملك عبد العزيز	فقدان العنصر
			5	14.8	165	جامعة جدة	الإنساني
0.034	2.03		4.7	26.7	295	جامعة الملك عبد العزيز	الشعور بتدني
			5.2	25.7	165	جامعة جدة	الإنجاز
0.01	4.8		2.7	19.2	295	جامعة الملك عبد العزيز	العوامل الأخرى المؤثرة
			2.5	17.9	165	جامعة جدة	
0.01	5.05		9.2	82.2	295	جامعة الملك عبد العزيز	الدرجة الكلية
			9.5	77.7	165	جامعة جدة	

يتضح لنا من خلال الجدول السابق بأنه يوجد فروق ذات دلالة إحصائية طبقاً لمتغير مكان العمل في الاحتراق الوظيفي لدى الابعاد الثلاثة وهي ( الإجهاد الوظيفي - الشعور بتدني الإنجاز - العوامل الأخرى المؤثرة ) ، بينما لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية في بعد (فقدان العنصر الإنساني) للاحتراق الوظيفي لدى العاملين بجامعة الملك عبد العزيز وجامعة جدة.

يوجد فروق في بعد الاجهاد الوظيفي عند قيمة (3.02) بمستوى دلالة وهي (0.03) وهي دالة إحصائياً حيث نجد الاحتراق في هذا البعد لصالح العاملين بجامعة الملك عبد العزيز.

بينما يوجد فروق في بعد الشعور بتدني الإنجاز عند قيمة (2.03) بمستوى دلالة وهي (0.034) وهي دالة إحصائياً حيث نجد الاحتراق في هذا البعد لصالح العاملين بجامعة الملك عبد العزيز.

بينما يوجد فروق في بعد العوامل الأخرى المؤثرة عند قيمة (4.8) بمستوى دلالة وهي (0.01) وهي دالة إحصائياً حيث نجد الاحتراق في هذا البعد لصالح العاملين بجامعة الملك عبد العزيز.

بينما يوجد فروق في للدرجة الكلية للمقياس عند قيمة (5.05) بمستوى دلالة وهي (0.01) وهي دالة إحصائياً حيث نجد الاحتراق في المقياس ككل لصالح العاملين بجامعة الملك عبد العزيز.

#### النتائج:

1. ترى الباحثة بان الاحتراق الوظيفي للعاملين بجامعة الملك عبد العزيز يكون أكثر من جامعة جدة ، وذلك يرجع الى وجود عوامل ومسببات مختلفة تساهم بدرجة قوية في الاحتراق الوظيفي وعدم الرضي الوظيفي لدي عينة الدراسة وهم العاملين داخل جامعة الملك عبد العزيز من زيادة أعباء العمل وزيادة المهام المطلوب تنفيذها وإنجازها خلال وقت زمني قصير.

2. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية طردية بين التسرب الوظيفي وبين الاجهاد الوظيفي، وذلك عند معامل ارتباط بيرسون R (0.732) بقيمة دلالية مقدرها (0.001) وهي دالة إحصائياً.

3. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية طردية بين التسرب الوظيفي وبين العنصر الإنساني، وذلك عند معامل ارتباط بيرسون R (0.721) بقيمة دلالية مقدرها (0.001) وهي دالة إحصائياً.
4. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عكسية بين التسرب الوظيفي وبين الشعور بتدني الإنجاز الإنساني، وذلك عند معامل ارتباط بيرسون R (-0.203) بقيمة دلالية مقدرها (0.001) وهي دالة إحصائياً.
5. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية طردية بين التسرب الوظيفي وبين العوامل الأخرى المؤثرة، وذلك عند معامل ارتباط بيرسون R (0.367) بقيمة دلالية مقدرها (0.001) وهي دالة إحصائياً.
6. يوجد فروق في بعد الاجتهاد الوظيفي عند قيمة (3.02) بمستوى دلالة وهي (0.03) وذلك لصالح العاملين بجامعة الملك عبد العزيز.
7. يوجد فروق في بعد الشعور بتدني الإنجاز عند قيمة (2.03) بمستوى دلالة وهي (0.034) وذلك لصالح العاملين بجامعة الملك عبد العزيز.
8. بينما يوجد فروق في بعد العوامل الأخرى المؤثرة عند قيمة (4.8) بمستوى دلالة وهي (0.01) وذلك لصالح العاملين بجامعة الملك عبد العزيز.
9. يوجد فروق في للدرجة الكمية للمقياس عند قيمة (5.05) بمستوى دلالة وهي (0.01) وهي دالة إحصائياً حيث وذلك لصالح العاملين بجامعة الملك عبد العزيز.
10. لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية في بعد (فقدان العنصر الإنساني) للاحتراق الوظيفي لدى العاملين بجامعة الملك عبد العزيز وجامعة جدة.

### التوصيات والمقترحات.

- بناءً على النتائج التي تم التوصل إليها يوصي الباحثان ويقترحان بالتالي:
- 1- تبني برامج تهدف للتنمية الوظيفية تتضمن تخطيط المسار الوظيفي، وتحديد المهارات والشروط المطلوبة للترقية الوظيفية.
  - 2- ضرورة الاهتمام بظاهرة الاحتراق الوظيفي على التسرب الوظيفي من خلال تبني استراتيجيات تكسر الجمود والصرامة والروتين.
  - 3- إعطاء دورات إدارية مركزة وبشكل دوري للعاملين في المستويات الإدارية العليا في فن الإدارة العلمية وفن التعامل مع موظفيهم وتفويض الصلاحيات ورفع معنويات موظفيهم من خلال تبني صنوف مختلفة من الحوافز المعنوية..
  - 4- العمل على زرع روح التعاون ما بين الموظفين حيث أظهرت النتائج وجود علاقة ما بين العلاقات الاجتماعية السائدة ما بين الموظفين ومستوى الاحتراق الوظيفي
  - 5- النظر في أسلوب توزيع الأعمال بين الأفراد على أساس إعادة تصميم الوظائف وبما يتفق ومواصفات الفرد والعمل ومراعاة العدل والمساواة في توزيع الأعباء على الأفراد بحيث يكون هدف إعادة التصميم تخفيف الأعباء أو إثراء للوظيفة لزيادة الشعور بالمسئولية والصلاحيات الممنوحة والاستقلالية
  - 6- خلق حالة من التعاون الحماسي والمشاركة عن طريق التدوير الوظيفي أو أداء الوظيفة بالتناوب للتغلب على الشعور بالوحدة والعزلة والملل، حيث أظهرت النتائج وجود علاقة ما بين ظاهرة الاحتراق وضغط العمل والصلاحيات الممنوحة للموظفين
  - 7- تحقيق مبدأ تكافؤ الفرص ويخلق بيئة عمل تنافسية بين مختلف العاملين.

- 8- فتح المجال واسعاً أمام الموظفين لتطوير مهاراتهم من خلال حضور ورش العمل والدورات التدريبية.
- 9- العمل على خلق افكار وابتكارات داخل ادارات جامعتي الملك عبد العزيز وجامعة جدة تسهم في إطلاق الأفكار الجديدة واستثمارها لصالح الارتقاء بأداء الموظفين.
- 10- تشجيع الابتكار والإبداع لدى الموظفين، وبما يساهم في توطین واستقطاب الخبرات المميزة.
- 11- وضع سلم واقعي للأجور يلبي الاحتياجات ويتناسب مع العمل ويكون مدعوماً بنظام حوافز يؤدي إلى جذب ذوي الكفاءات والخبرات والكوادر المتميزة.
- 12- تحقيق أكبر قدر من المشاركة في معالجة المشكلات واتخاذ القرار وتنفيذه بغرض زيادة القدرة على تحمل المسؤولية من قبل الموظفين، وشعورهم بالانتماء إلى الجامعة مما يسهم في زيادة الرضا الوظيفي.

## قائمة المراجع

### أولاً- المراجع بالعربية:

- ابو شيخة، نادر احمد. (2009). إدارة الموارد البشرية، إطار نظري وحالات عملية، عمان: دار الصفاء للنشر والتوزيع
- أبو طه، سامي. (2010). أثر الاحتراق الوظيفي على فاعلية الأداء: بالتطبيق على المستشفيات الفلسطينية الحكومية في محافظات غزة، دراسة منشورة في المجلة العلمية للاقتصاد والتجارة، العدد (3)، القاهرة.
- أبوموسى، انور وكلاب، يحيى. (2012). الاحتراق الوظيفي وتأثيره على أداء العاملين، دراسة تطبيقية على الإداريين العاملين في جمعية اعمار للتنمية والتأهيل، بحث مقدم لإدارة منظمات المجتمع المدني، معهد التنمية المجتمعية، الجامعة الاسلامية، غزة.
- إسحاق، سميرة. (2016). الاحتراق النفسي وعلاقته بالرضا الوظيفي لدى العاملين بقطاع النفط بدولة الكويت، مجلة العلوم التربوية، مصر، المجلد (3)، العدد (2)، القاهرة.
- الأشعري، أحمد بن داود المزجاجي. (2007). الوجيز في طرق البحث العلمي، جده: خوارزم للنشر والتوزيع
- امام، محمود السيد. (2018). أثر الاحتراق الوظيفي على أداء العاملين في شركات السياحة المصرية، دراسة منشورة في مجلة اقتصاديات المال والاعمال، جامعة مدينة السادات، العدد السابع، القاهرة.
- بشار، يزيد وليد. (2009). الإدارة الحديثة للموارد البشرية، عمان: دار الراية للنشر والطباعة والتوزيع.
- بيومي، مجدي احمد ولطفي، محمد السيد. (2009). الكفاءة التنظيمية والسلوك الانتاجي، مدخل الى علم الاجتماع الصناعي، عمان: دار المعرفة الجامعية.
- الجابر، لطيفه بنت براهيم بن محمد. (2019). القيم التنظيمية وعلاقتها بالتسرب الوظيفي من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريب بمعهد الإدارة العامة، دراسة منشورة في المجلة العربية للإدارة، المنظمة العربية للتنمية الادارية، المجلد (39)، العدد (3)، القاهرة.
- الجمل، أماني بسام سعيد. (2012). الاحتراق الوظيفي لدى المرأة العاملة في مؤسسات السلطة الوطنية الفلسطينية في قطاع غزة، دراسة ماجستير، إدارة الاعمال، الجامعة الاسلامية بغزه، غزة.
- حجازي، يحيى ومصاورة، وأفنان. (2012). التسرب المدرسي في مدارس القدس الشرقية: المسببات والدوافع، دراسة غير منشورة، القدس.



- الحربي، بندر فهد. (2008). تسرب العمالة الوطنية من القطاع الخاص: الأسباب والحلول المقترحة، دراسة ماجستير غير منشورة، جامعة الملك سعود، الرياض.
- حسونة، فيصل. (2007). إدارة الموارد البشرية، عمان: دار اسامة للنشر والتوزيع.
- حلواني، حزامي عادل. (2001). العوامل التي قد تدفع أعضاء هيئة التدريس في جامعة الملك سعود للتسرب من الجامعة، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الملك سعود، الرياض.
- الزين، ادم محمد. (2009). الدليل إلى منهجية البحث العلمي وكتابة الرسائل الجامعية، الطبعة الثامنة، الخرطوم: مطابع مركز التدريب الإداري والمهني والبحوث، تحت إشراف إدارة التعريب بجامعة الخرطوم.
- الزيودي، محمد حمزة. (2007). مصادر الضغوط النفسية والاحتراق النفسي لدى معلمي التربية الخاصة في محافظة الكرك وعلاقتها ببعض المتغيرات، مجلة جامعة دمشق، المجلد (23) العدد (2)، دمشق.
- السبيعي، وليد. (2016). التدوير الوظيفي وعلاقته بتحسين أداء العاملين بالمديرية العامة للدفاع المدني، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية العلوم الإدارية، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض.
- السحبي، زينب عبد الرحمن. (2016). ظاهرة الاحتراق الوظيفي في المنظمات الحكومية الصحية دراسة استطلاعية على الموظفين الإداريين بمستشفى جامعة الملك عبد العزيز بجدة، دراسة ماجستير كلية الاقتصاد والإدارة، جامعة الملك عبد العزيز بجدة.
- سليمان، حيدر خضر. (2015). العوامل المؤثرة في ظاهرة التسرب الوظيفي، دراسة حالة جامعة الموصل دراسة منشورة في مجلة الإدارة والاقتصاد، جامعة الموصل العدد (103)، السنة (38)، الموصل.
- الشمري، غربي. (2015). علاقة الاحتراق الوظيفي بفاعلية أداء الوظائف الإدارية لدي القيادات الجامعية السعودية والأردنية" دراسة ثقافية مقارنة، دراسة منشورة في مجلة العلوم التربوية، كلية التربية، جامعة الملك سعود، المجلد (27)، العدد (1)، الرياض.
- الصباغ، نعيم وابراهيم، عبد الباري. (2008). إدارة الموارد البشرية في القرن 21، عمان: دار وائل للنشر والتوزيع.
- صومان، احمد. (2008). اساليب تدريس اللغة العربية، عمان: دار زهران للنشر والتوزيع.
- الصيرفي، محمد عبد الفتاح. (2007). الانفاق التدريبي وأثره على التسرب الوظيفي، دراسة تطبيقية على العاملين بوحدات القطاع الحكومي بمحافظة القنطرة، الاسكندرية: دار الوفاء لنديا الطباعة والنشر الطائي، يوسف حجيم. (2006). إدارة الموارد البشرية، مدخل استراتيجي، عمان: دار الوراق للنشر.
- الظاهري، حماد صالح. (2007). بيئة العمل الداخلية وعلاقتها بالتسرب الوظيفي: دراسة تطبيقية على منسوبي الشؤون الإدارية بالأمن العام، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض.
- عاشور، علوي وعبد الوهاب، مغار. (2017). علاقة غياب العدالة التوزيعية بأبعاد الاحتراق الوظيفي دراسة ميدانية على مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي لولاية سكيكدة، مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، العدد 31، الجزائر.
- عبيدات، ذوقان وعدس، عبد الرحمن وعبد الحق، كايد. (2011). البحث العلمي مفهومة - أدواته - أساليبه، الطبعة الثانية عشر، عمان: دار الفكر للنشر والتوزيع.
- عقيلي، عمر وصفي. (2013). تكنولوجيا إدارة الموارد البشرية الحديثة، عمان: دار زهران للنشر والتوزيع.
- علي، حسام. (2008). الإنهاك النفسي وعلاقته بالتوافق الزوجي وبعض المتغيرات الديموجرافية لدى عينة من معلمي الفئات الخاصة بمحافظة المنيا، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة المنيا، المنيا، مصر.

- العنزي، نايف بن عمّاش السويلم. (1432هـ). أهم أسباب التسرب الوظيفي لدى المعلمين السعوديين في المدارس الثانوية الأهلية بمدينة الرياض من وجهة نظرهم، دراسة ماجستير إدارة وتخطيط تربوي، قسم التربية، كلية العلوم الاجتماعية، جامعة الامام محمد بن سعود الاسلامية، الرياض.
- الغانم، وليد إبراهيم. (2003). الاتجاهات نحو التسرب الوظيفي وعلاقتها بالأداء، دراسة تطبيقية على جمارك المطارات الدولية في المملكة العربية السعودية، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض.
- محمود، جيهان وخطاب، عايده. (2015). النمط السلوكي للعاملين كمتغير وسيط في العلاقة بين الحوافز والاحترق الوظيفي بالتطبيق علي الفاحصين في مصلحة الضرائب علي المبيعات، دراسة منشورة في المجلة العلمية للاقتصاد والتجارة، العدد (3)، القاهرة.
- المسعودي، آلاء. (٢٠١٦). الاحتراق الوظيفي وتأثيره على مستوي أداء المعلمات بالمرحلة المتوسطة بمنطقة تبوك، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية العلوم الاجتماعية والإدارية، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض.
- مشاقبة، محمد. (2016). الاحتراق النفسي لدي المرشد الطلابي في منطقة الحدود الشمالية وعلاقته ببعض المتغيرات، دراسة منشورة في مجلة العلوم التربوية والنفسية، المجلد (1)، العدد (17)، الرياض.
- مطوع، ضياء الدين محمد والخليفة، حسن جعفر. (2014). مبادئ البحث ومهاراته في العلوم التربوية والنفسية والاجتماعية، الرياض: مكتبة المتنبي.
- المطيري، فهد مرشد. (2016). واقع التسرب الوظيفي في المؤسسة العامة لتحلية المياه المالحة بمحطة الجبيل، دراسة منشورة في مجلة العلوم الاقتصادية والادارية والقانونية، المجلد (3)، العدد (7)، جامعه الملك سعود، الرياض.
- الملحم، وليد عبد المحسن. (2007). ضغوط العمل وعلاقتها باتجاهات العاملين نحو التسرب الوظيفي، دراسة ماجستير غير منشورة، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض.
- منال، تسابت. (2018). تأثير الدخل الفردي للعامل على التسرب الوظيفي داخل المنظمة، دراسة ميدانية تطبيقية على شركو اشقال الطرق في ام البواقي، دراسة ماجستير في علم الاجتماع، قسم تنمية وتسيير الموارد البشرية، كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية، جامعة العربي بن مهدي، ام البواقي، الجزائر.
- منصور، لنا حسن محمد. (2013). الاحتراق الوظيفي وعلاقته بالمساندة الاجتماعية لدى الموظفين الاداريين في مديريات التربية والتعليم في محافظة الخليل، دراسة ماجستير، كلية الدراسات العليا، جامعة القدس.
- الهليل، تركي عبد العزيز. (2003). عوامل تسرب الموظفين بالقطاعات الصحية وانعكاساتها الإدارية والأمنية، دراسة تطبيقية على مستشفى قوى الأمن الداخلي ومجمع الرياض الطبي بمدينة الرياض. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض.
- همورة، ريم. (2014). أثر العوامل المعنوية الخاصه بالعاملين على نوايا ترك العمل، دراسة حاله شركة الاتصالات السورية (سيرايتل)، دراسة ماجستير في إدارة الاعمال، كلية الاقتصاد، جامعة دمشق.
- هواري، أحلام. (2014). الاحتراق النفسي لدي مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني في ضوء بعض المتغيرات، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية العلوم الإنسانية والعلوم الاجتماعية، جامعة أي بكر بلقايد، الجزائر.

ثانياً- المراجع بالإنجليزية:

- Abu Jadayil, Wisam. (2011).Main Factors Causing Workers Turnover in Jordan Industrial Sector, Jordan Journal of Mechanical and Industrial Engineering:161-166.
- Beyouk, M. (2015).Career Path Strategy and its Impact on Burnout: Test of the Moderating Role of Organizational Socialization-An Empirical Study on the Jordanian Insurance Companies , Master thesis, Faculty of Commerce, Middle East University, Amman – Jordan
- Farooq, Omer and Mariam Farooq. (2013).Impact of Perceived Organizational Justice on Employees Turnover: Exploring the Mediating Role of Organizational Trust, Proceedings of the Multidisciplinary Academic Conference.
- Ghorpade, Jai, et al. (2007).Burnout and personality: evidence from academia, San Diego State University ,journal of career assessment, vol 15 no. 2, may 240-256.
- Gonzalez-Roma,V.,Schaufeli,W.B.,Bakker,A.,& Lloret,S. (2006).Burnout and work engagement: Independent factors or opposite poles?" Journal of Vocational Behaviour,68,165-174.
- Gorji Mohammadbager. (2011).The Effect of Job Burnout Dimension on Employees' Performance", International Journal of Social Science and Humanity,Vol.1,No.4.,243-246.
- Heeb J.,&Haberey-Knuessi V. (2014).Health Professionals Facing Burnout: What Do We Know about Nursing Managers? Hindawi Publishing Corporation, Nursing Research and Practice, Volume 2014, Article ID 681814,P.1-7.
- Khamisa N., Oldenburg B., Peltzer K. and Ilic D. (2015).Work Related Stress, Burnout, Job Satisfaction and General Health Of Nurses", International Journal Of Environment Research and Public Health,2015,12,P.652-666.
- Kheirandish, M. ; Farahani, A. and Nikkhoo, B. (2016).The impact of Organizational Culture on employees' Job Burnout, International Academic Journal of Organizational Behavior and Human Resource Management, 3 (10), 1-15.
- Laschinger H.,& Fida R. (2014).New Nurses Burnout and Workplace Wellbeing: The Influence of Authentic Leadership and Psychological Capital" Burnout Research, Volume 1, Issue 1, June 2014, Pages 19-28.
- Ozbag G. (2014).The Impact Of Job Characteristics On Burnout; The Mediating Role Of Work Family Conflict and the Moderating Role Of Job Satisfaction", International Journal Of Academic Research in Management (IJARM), Vol.3, No.3,2014, Pages:291-309,ISSN:2296-1747.
- Schaufeli W.B.,Leiter M.P,& Maslach C. (2009).Burnout:35 Years of research and practice", Career Development International,Vol.14,No.3.,204-220.
- Shakiba S., Largany S., Najafi A., Piryaei S., and Asbaghi E. (2014).Linking The Big Five Personality Constructs To Job Burnout", International Journal Of Current Life Sciences- Vol.4, Issue,11, P.9774-9779, November.

## (الاستبيان)

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته. ،

هذا الاستبيان متطلب لمشروع التخرج للحصول على درجة الماجستير، حيث تقيس هذه الدراسة أثر الاحتراق الوظيفي على التسرب الوظيفي على الإداريين والإداريات في كلا من جامعة الملك عبد العزيز وجامعة جدة، لذا أرجو منكم التكرم بالإجابة على الاستبيان علماً بأن المعلومات المقدمة ستكون سرية ولأغراض البحث العلمي فقط.

العمر: \_\_\_\_\_

الجنس:  ذكر  أنثى

المؤهل العلمي:

ثانوية عامة  دبلوم  بكالوريوس  دراسات عليا

الحالة الاجتماعية:  أعزب  متزوج  غير ذلك

جهة العمل:  جامعة الملك عبد العزيز  جامعة جدة

القسم الأول: يقيس هذا القسم البعد الأول للاحتراق الوظيفي وهو الإنهاك الوظيفي

العبرة	موافق	موافق بشدة	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
1) أشعر بالراحة عندما أتغيب عن العمل					
2) أتعمد الذهاب للعمل متأخرا					
3) أشعر بأنني استنزفت عاطفيا					
4) أتعرض لضغوط في العمل تفوق قدرتي على العمل					
5) لو وجدت عملا آخر لتركته عملي					
6) أشعر بأنني مستنزف في نهاية الدوام					
7) أشعر بالإحباط أثناء أداء العمل					
8) تضايقتي زيادة الأعباء					

القسم الثاني: يقيس هذا القسم البعد الثاني وهو عدم الإنسانية

العبرة	موافق	موافق بشدة	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
1) أشعر بأنني أتعامل مع بعض الأشخاص في العمل بأسلوب مجرد من العواطف والمجاملات					
2) أشعر بسيادة العلاقات القائمة على المادة والمصالح الشخصية					
3) أصبحت أكثر قسوة على الآخرين منذ توليت هذا العمل					

غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق بشدة	موافق	العبارة
					(4) لا أكثرث كثيرا لبعض من أتعامل معهم
					(5) لا أحب الأعمال المشتركة مع الآخرين في العمل
					(6) لا تربطني علاقات قوية مع زملائي

القسم الثالث: يقيس هذ القسم البعد الثالث للاحتراق الوظيفي وهو الإنجاز الشخصي

غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق بشدة	موافق	العبارة
					(1) أشعر بالرضا عن عملي
					(2) تمنحني الإدارة ما استحق من تقدير
					(3) أشعر بأن لي تأثير جيدا على الآخرين
					(4) أنجزت الكثير من الأشياء النافعة في عملي الحالي
					(5) أشعر بالإبتهاج أثناء تعاملي مع المراجعين
					(6) أشعر بالنشاط والحيوية
					(7) أشعر بأن لدي طاقة كبيرة

القسم الرابع: يتم في هذا القسم قياس العوامل التي من المتوقع أن لها أثر على تسرب الموظفين

غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق بشدة	موافق	العبارة
					(1) عدم تقدير أدائي من الإدارة المشرفة
					(2) راضي جدا عن بيئة العمل
					(3) مدى رضاك عن العائد المادي
					(4) مدى الرضا عن الحوافز المقدمة خلال الخمس سنوات الماضية
					(5) زيادة العبء الوظيفي
					(6) قلة العلاوة والحوافز