



كلية إدارة الأعمال

أثر بيئة العمل الداخلية والعوامل الوظيفية على الاحتراق الوظيفي
للعاملين بالمؤسسات الحكومية بسلطنة عمان (بلدية مسقط)

قدمت هذه الرسالة استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في إدارة

الأعمال تخصص القيادة

إعداد

سالم بن خميس بن سليم الشكيلي

إشراف الدكتور

خالد عبد السلام دهليز

2024م/1445هـ

استمارة توقيع لجنة المناقشة

أثر بيئة العمل الداخلية والعوامل الوظيفية على الاحتراق الوظيفي للعاملين بالمؤسسات الحكومية بسلطنة عمان (بلدية مسقط))

(إعداد: الطالب/ سالم بن خميس بن سليم الشكيلي)

نوقشت هذه الرسالة بتاريخ // / 2024م وتم إجازتها

المشرف/ الدكتور خالد عبد السلام دهليز

أعضاء لجنة المناقشة

الاسم	التوقيع
1.
2.
3.
4.

إجازة الرسالة

أثر بيئة العمل الداخلية والعوامل الوظيفية على الاحتراق الوظيفي للعاملين

بالمؤسسات الحكومية بسلطنة عمان (بلدية مسقط)

أعدّها الطالب

سالم بن خميس بن سليم الشكيلي

إشراف الدكتور

خالد عبد السلام دهليز

إقرار الباحث

أُقَرُّ بأنَّ المادة العلمية التي تضمنتها هذه الرسالة قد تم تحديد مصادرها العلمية وأنَّ المحتوى مُقدم للحصول على درجة الماجستير في إدارة الأعمال تخصص القيادة وليس أي درجة علمية أخرى، ومضمون هذه الرسالة يعكس مرئيات الباحث.

الباحث: سالم بن خميس بن سلّيم الشكيلي.

إِهْدَاء

إلى عائلتي الحبيبة، التي لم تدّخر جهداً في دعمي وتشجيعي طوال فترة دراستي، كانت دعواتكم وتشجيعاتكم الدائمة هي الدافع الحقيقي وراء تحقيق هذا الإنجاز العظيم.

إلى مديري العزيز وكافة زملاء العمل كنتم الدافع المستمر لتشجيعي نحو المضي قدماً والوصول إلى تحقيق هذا الإنجاز، ولم تدّخروا جهداً في تقديم المساعدة والإرشاد والمعلومات اللازمة لاستكمال هذه الدراسة.

إلى الأصدقاء والزملاء تحياتي وامتناني الخاص لكم جميعاً كونكم شاركتم معي الأفراح والأفراح في فترة دراستي، وكنتم دائماً بجانبني لدعمي وتشجيعي.

كما أود أن أشكر مشرف الرسالة، الذي قدم لي التوجيهات القيمة والنصائح الهامة، ولم يبخل بالوقت والجهد في إتمام هذا العمل البحثي.

إن هذه الرسالة تعكس الجهود المبذولة والتضحيات التي قدمها جميع الأشخاص المذكورين، ولن يكون لدي إمكانية لتحقيق هذا الإنجاز دون دعمهم وتشجيعهم الدائم. فلهم كل الشكر والتقدير.

الباحث

سالم بن خميس بن سليم الشكيلي

شكر وتقدير

الحمد لله رب العالمين، والصلاة والسلام على أشرف الأنبياء والمرسلين، سيدنا محمد، وعلى آله وصحبه أجمعين.

في بداية هذا العمل، أود أن أعبر عن خالص شكري وتقديري لله تعالى، الذي منّ علي بالقوة والعزيمة لإتمام هذا العمل، والذي كان له دور كبير في نجاح هذه الرحلة الأكاديمية الممتعة والمجهدّة. الحمد لله الذي وفّقني لإتمام هذه الرسالة والتي هي بمثابة ختام لمسيرتي الأكاديمية. وليس لنجاحي في هذا العمل طعم إلا بمساندة الكثير من الأشخاص الذين كانوا بجانبني خلال هذه الرحلة. لهم جميعاً كل الشكر والتقدير على الدعم الذي قدموه والتشجيع الذي منحوني إياه.

أتقدم بخالص الشكر والتقدير لمشرفي الدكتور/ خالد عبد دهليز على الجهود الجبارة ودعمه الدائم في كل وقت. لقد كنتم القلم الذي أرشدني وأوجهني خلال هذه الرحلة، وساعدني على تجاوز الصعاب وتحقيق النجاح. كلما تذكرت النصائح والإرشادات القيمة التي قدمتموها لي، يزداد امتناني واحترامي لكم.

أريد أيضاً أن أعبر عن شكري وتقديري لكل من ساندني وكان عوناً لي خلال هذه الرحلة، ولقد كان لهم جميعاً دور كبير في إتمام هذا العمل البحثي. شكراً لأسرتي العزيزة على الدعم والتشجيع اللامحدودين، وشكراً لأصدقائي الذين كانوا دائماً بجانبني مشاركين في فرحتي وحزني ويقدمون لي الدعم النفسي اللازم لاستكمال هذا العمل.

وفي النهاية، لا أملك إلا أن أعرب عن شكري الجزيل لله على كل ما منحني إياه، وأدعوه أن يتقبل هذا العمل البحثي، كما أسأل الله أن يوفّقني في مسيرتي المهنية والعلمية الأكاديمية القادمة.

الملخص

أثر بيئة العمل الداخلية والعوامل الوظيفية على الاحتراق الوظيفي للعاملين بالمؤسسات الحكومية بسلطنة عُمان (بلدية مسقط)

هدفت الدراسة إلى معرفة أثر بيئة العمل الداخلية والعوامل الوظيفية على الاحتراق الوظيفي للعاملين بالمؤسسات الحكومية بسلطنة عُمان. اتبعت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي والاستبيان كأداة أساسية لجمع البيانات. تم جمع البيانات من عينة ميسرة بلغت 320 موظفاً وموظفة من العاملين في بلدية مسقط. كما وتم استخدام الأساليب الإحصائية التطبيقية لتحليل البيانات واختبار الفرضيات باستخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS. وتوصلت النتائج إلى وجود علاقة سلبية ودالة إحصائياً بين بيئة العمل الداخلية ببعديها (فاعلية التخطيط الاستراتيجي والتمكين القيادي) وبين الاحتراق الوظيفي. كما توجد علاقة سلبية ذات دلالة إحصائية بين العوامل الوظيفية ببعديها (الرضا الوظيفي والدافعية) على الاحتراق الوظيفي. حيث إنه بزيادة أي بعد من الأبعاد الأربعة يقل الاحتراق الوظيفي والعكس صحيح. يوجد لنتائج هذه الدراسة انعكاسات عملية خاصة بتحسين بيئة العمل وتقليل الاحتراق الوظيفي بين الموظفين، حيث أوصت الدراسة بضرورة السعي لوضع تشريعات إدارية تعمل على تحسين البيئة الداخلية، وذلك من خلال تعزيز فعالية التخطيط الاستراتيجي وتمكين الموظفين قيادياً ضمن حدود الصلاحيات الممنوحة لهم. كما أوصت بالتركيز على مبادئ التخطيط الاستراتيجي وفقاً للأسس العلمية وبمشاركة الموظفين، للحد من ظاهرة الاحتراق الوظيفي والوصول إلى تحقيق أهداف المنظمة.

الكلمات المفتاحية: بيئة العمل الداخلية، الاحتراق الوظيفي، الدافعية، الرضا الوظيفي، فاعلية التخطيط الاستراتيجي، التمكين القيادي.

Abstract

The Impact of The Internal Work Environment and Job Factors on Job Burnout Among Employees in the Omani Government Institutions (Muscat Municipality)

The study aimed to determine the impact of the internal work environment and job factors on job burnout among employees in the Sultanate of Oman government institutions. The study followed the descriptive analytical approach, and the questionnaire was the primary tool for collecting data. Data were collected from a convenient sample of 320 male and female employees working in Muscat Municipality. Applied statistical methods were also used to analyze data and test hypotheses using the Statistical Package for the Social Sciences (SPSS) program.

The results revealed a negative statistically significant relationship between the internal work environment and its two dimensions (strategic planning effectiveness and leadership empowerment) and job burnout. A negative statistically significant relationship exists between job factors and their dimensions (job satisfaction and motivation) on job burnout. As any of the four dimensions increases, job burnout decreases, and vice versa.

The findings of this study have practical implications for improving the work environment and reducing job burnout among employees. The study recommends developing administrative legislation to improve the internal environment by enhancing the effectiveness of strategic planning and empowering employees in leadership within the limits of the powers granted to them. It also suggests focusing on the principles of strategic planning according to scientific foundations and with the participation of employees to reduce job burnout and achieve the organization's goals.

Keywords: Internal Work Environment, Job Burnout, Motivation, Job Satisfaction, Strategic Planning Effectiveness, Leadership Empowerment.

قائمة المحتويات

الصفحة	الموضوع
أ	استمارة توقيع لجنة المناقشة
ب	إجازة الرسالة
ج	إقرار الباحث
د	إهداء
هـ	شكر وتقدير
و	ملخص الرسالة باللغة العربية
ز	ملخص الرسالة باللغة الإنجليزية
ح	قائمة المحتويات
ل	قائمة الجداول
ن	قائمة الأشكال
1	الفصل الأول: الإطار العام للدراسة
2	1.1 مقدمة
4	1.2 مشكلة الدراسة
6	1.3 أسئلة الدراسة
6	1.4 أهداف الدراسة
7	1.5 أنموذج الدراسة
8	1.6 فرضيات الدراسة
9	1.7 أهمية الدراسة
11	1.8 حدود الدراسة
11	1.9 مصطلحات الدراسة
12	1.10 هيكلية الدراسة
13	الفصل الثاني: الإطار النظري للدراسة
14	2.1 مقدمة
15	2.2 المبحث الأول: بيئة العمل الداخلية
15	2.2.1 مفهوم بيئة العمل الداخلية
15	2.2.2 أهمية بيئة العمل الداخلية
16	2.2.3 العوامل المؤثرة على بيئة العمل الداخلية
18	2.2.4 الأداء المهني للعاملين

18	تعريف الأداء المهني	2.2.4.1
19	المفاهيم المرتبطة بالأداء المهني في المؤسسات الحكومية	2.2.4.2
20	فاعلية التخطيط الاستراتيجي	2.2.5
20	مفهوم التخطيط الاستراتيجي	2.2.5.1
21	عناصر التخطيط الاستراتيجي	2.2.5.2
22	فاعلية التخطيط الاستراتيجي في بيئة العمل	2.2.5.3
23	فوائد مشاركة الموظفين بفعالية التخطيط الاستراتيجي	2.2.5.4
23	التمكين القيادي	2.2.5.5
24	عناصر التمكين القيادي	2.2.5.6
25	أثر التمكين القيادي في العمل	2.2.5.7
26	المبحث الثاني: العوامل الوظيفية	2.3
26	أنواع العوامل الوظيفية	2.3.1
28	أهمية العوامل الوظيفية	2.3.2
29	الرضا الوظيفي	2.3.3
30	أثر عوامل الرضا الوظيفية على بيئة العمل	2.3.4
31	أثر الرضا الوظيفي في رفع مؤشرات الأداء	2.3.5
31	الدافعية في العمل	2.3.6
32	أنواع الدافعية في العمل	2.3.6.1
32	أهمية الدافعية في العمل	2.3.6.2
32	المبحث الثالث: الاحتراق الوظيفي	2.4
34	مفهوم الاحتراق الوظيفي	2.4.1
36	النظريات والنماذج المفسرة للاحتراق الوظيفي	2.4.2
38	مراحل وأبعاد وآلية الاحتراق الوظيفي وآثاره	2.4.3
38	مراحل الاحتراق	2.4.3.1
38	أبعاد الاحتراق الوظيفي	2.4.3.2
40	الآليات المناسبة لمواجهة الاحتراق الوظيفي	2.4.3.5
41	المبحث الرابع: الدراسات السابقة	2.5
42	أولاً: الدراسات العربية	2.5.1

50	ثانياً: الدراسات الأجنبية	2.5.2
62	ثالثاً: التعقيب على الدراسات السابقة	2.5.3
64	الفصل الثالث: منهجية الدراسة وإجراءاتها	
65	مقدمة	3.1
65	منهجية الدراسة	3.2
66	مجتمع الدراسة	3.3
66	عينة الدراسة	3.4
69	الإجراءات البحثية في الدراسة	3.5
69	أداة الدراسة	3.6
71	صدق وثبات أداة الدراسة	3.7
72	7.3 الأساليب الإحصائية المستخدمة	3.8
74	الفصل الرابع: نتائج الدراسة وتفسيرها	
75	مقدمة	4.1
75	التحليل الوصفي للبيانات	4.2
81	اختبار فرضيات الدراسة	4.3
91	الفصل الخامس: مناقشة النتائج والتوصيات	
92	مقدمة	5.1
92	النتائج والتوصيات	5.2
95	أبرز النتائج	5.3
97	التوصيات	5.4
98	الخاتمة	5.5
99	آفاق الدراسات المستقبلية	5.6
101	قائمة المراجع	
101	المراجع العربية	
107	المراجع الأجنبية	
110	قائمة الملاحق	
111	ملحق رقم (1) الاستبانة	
114	ملحق رقم (2) قائمة المحكمين	

قائمة الجداول

الصفحة	عنوان الجدول	ت
66	مجتمع وعينة الدراسة	1
67	متغيرات معادلة ستيفن ثامبسون	2
67	المتغيرات الديموغرافية للمشاركين	3
68	المتغيرات الوظيفية للمشاركين	4
71	توزيع الأسئلة على محاور الدراسة	5
72	معامل كرونباخ ألفا لمحاور الدراسة	6
76	التوزيع النسبي والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمجال فاعلية التخطيط الاستراتيجي	7
77	التوزيع النسبي والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمجال التمكين القيادي	8
78	التوزيع النسبي والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمجال الرضا الوظيفي	9
78	التوزيع النسبي والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمجال الدافعية الذاتية	10
79	التوزيع النسبي والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمجال الاحتراق الوظيفي	11
80	التوزيع النسبي والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمجالات الدراسة	12
81	ملخص النموذج للفرضية الرئيسية الأولى (H1)	13
81	تحليل التباين الأحادي (ANOVA) للفرضية الرئيسية الأولى (H1)	14
81	المعاملات للفرضية الرئيسية الأولى (H1)	15
83	ملخص النموذج للفرضية الفرعية الأولى (H1a)	16
83	تحليل التباين الأحادي (ANOVA) للفرضية الفرعية الأولى (H1a)	17
83	المعاملات للفرضية الفرعية الأولى (H1a)	18
84	ملخص النموذج للفرضية الفرعية الثانية (H1b)	19
84	تحليل التباين الأحادي (ANOVA) للفرضية الفرعية الثانية (H1b)	20
84	المعاملات للفرضية الفرعية الثانية (H1b)	21
86	ملخص النموذج للفرضية الرئيسية الثانية (H2)	22
86	تحليل التباين الأحادي (ANOVA) للفرضية الرئيسية الثانية (H2)	23
86	المعاملات للفرضية الرئيسية الثانية (H2)	24
87	ملخص النموذج للفرضية الفرعية الأولى (H2a)	25

الصفحة	عنوان الجدول	ت
87	تحليل التباين الأحادي (ANOVA) للفرضية الفرعية الأولى (H2a)	25
87	المعاملات للفرضية الفرعية الأولى (H2a)	26
89	ملخص النموذج للفرضية الفرعية الثانية (H2b)	27
89	تحليل التباين الأحادي (ANOVA) للفرضية الفرعية الثانية (H2b)	28
89	المعاملات للفرضية الفرعية الثانية (H2b)	29

قائمة الأشكال

الصفحة	عنوان الشكل	م
7	أنموذج الدراسة استناداً إلى أهداف الدراسة	1
80	المتوسطات الحسابية لمجالات الدراسة	2

الفصل الأول

الإطار العام للدراسة

1.1 مقدمة

1.2 مشكلة الدراسة

1.3 أسئلة الدراسة

1.4 أهداف الدراسة

1.5 أنموذج الدراسة

1.6 فرضيات الدراسة

1.7 أهمية الدراسة

1.8 حدود الدراسة

1.9 مصطلحات الدراسة

1.10 هيكلية الدراسة

الفصل الأول

الإطار العام للدراسة

1.1 مقدمة

تعدّ بيئة العمل الداخلية والعوامل الوظيفية من الجوانب الحاسمة في تحقيق النجاح والاستدامة لأي مؤسسة، سواء أكانت حكومية أو خاصة. واستجابة للتطور السريع في سوق العمل وتوجهات العصر الحديث، أصبح الاهتمام بالاحتراق الوظيفي وتأثيره على العاملين أمراً بالغ الأهمية (بن رحمون، 2014). كما وأن ظاهرة الاحتراق الوظيفي هي نوع من حالات تصيب الموظف، حيث يكون الموظف متوتراً ومرهقاً بدنياً ونفسياً؛ مما يؤدي إلى انخفاض إنتاجيته ورغبته في العمل نتيجة لضغوط الوقت. ولقد ازدادت هذه الظاهرة وسط العاملين في بيئات العمل المختلفة في الآونة الأخيرة.

من ناحية أخرى، تعتبر بيئة العمل جانباً مهماً في جميع المؤسسات، سواء أكانت عامة أو خاصة؛ بسبب تأثيرها على جوانب عديدة للعاملين في تلك المؤسسات. بالإضافة إلى ذلك، فإنها تؤثر على قدرة تلك المؤسسات في تحقيق أهدافها المختلفة، سواء أكانت ذات صلة بالمدى القصير مثل الأداء والربحية والإنتاجية، أو تلك التي تتعلق بالمستقبل مثل النمو والتوسع للمؤسسة (مشارق، 2019).

تشمل بيئة العمل جميع الجوانب المادية والمعنوية المرتبطة بمكان العمل والتي تؤثر على رغبات وقدرات العاملين. وتُعتبر فاعلية التخطيط الاستراتيجي والتمكين القيادي من بين العناصر الأساسية التي تشكل بيئة العمل في جميع المؤسسات. وعلاوة على ذلك؛ فإن العوامل الوظيفية لها دور كبير في التأثير على الموظف حيث يُعنى الرضا الوظيفي بمجموعة المشاعر الإيجابية

والسلبية التي يعبر عنها العاملون تجاه أعمالهم، وهو المدى الذي يشعر فيه العامل بالرضا بشأن وظيفته ومدى تحقيقها لتلبية احتياجاته. وتكون هذه المشاعر الإيجابية أو السلبية مسؤولة عن مدى الرضا الذي يعتقد الفرد أنه يحققه من عمله. وكلما اعتقد الفرد أن عمله لا يلبي احتياجاته، زادت المشاعر السلبية تجاه الوظيفة (غازي، 2011).

أما الدافعية، فهي جانب مهم متضمن في العوامل الوظيفية المؤثرة على الموظف وترتبط بالقيادة الإدارية في المؤسسة. تؤثر الدافعية في رفع حماس العاملين وتحفيزهم على أداء أعمالهم. وتعرف الدافعية بأنها القوى النفسية الداخلية التي توجه وتتسق تصرفات الفرد وسلوكه في استجابته للمواقف والمؤثرات البيئية المحيطة به. وتشمل الدوافع والرغبات والاحتياجات والتوقعات والنيات التي يسعى الإنسان دائماً لتحقيقها وإشباعها لتعيد له الارتياح والتوازن (الفضلي، 2015).

أما التقدير، فيتعلق بحاجة الفرد لتطوير احترام الذات والحصول على قبول الآخرين له. ويشمل ذلك أيضاً الرغبة في النجاح والحصول على مكانة مرموقة وشهرة بين الناس، مثل الحصول على جوائز أو خطابات شكر وشهادات تفوق والنشر في قصص النجاح في المؤسسة. وهذا أيضاً يعتبر عنصراً أساسياً في بيئة العمل (منصور، 2013).

تم تسليط الضوء على ظاهرة الاحتراق الوظيفي من قبل الباحثين خلال السنوات الماضية، والتي تظهر وتلاحظ في المجتمع البشري وأماكن العمل. يعتبر استكشاف حياة الموظفين وسلوكهم التنظيمي أمراً حيوياً للغاية في أماكن العمل. بالإضافة إلى ذلك، فإن التعرف على العوامل التنظيمية الإيجابية والسلبية التي يمكن أن تؤثر في مستوى سلوكهم وأدائهم في العمل ذو أهمية بالغة (السبيعي، 2015).

بيئة العمل والعوامل الوظيفية، بمكوناتها المادية والتنظيمية والاجتماعية المختلفة، يمكن أن تكونا مصدراً لجذب الصحة الوظيفية للعاملين في المؤسسة، أو العكس تماماً. ويكمن دورهما

الحاسم في تأثير شعور الموظفين تجاه وظائفهم. في بعض الحالات، يمكن أن تزيد بيئة العمل والعوامل الوظيفية من مستوى إجهادهم واحتراقهم الوظيفي، مما يؤثر بشكل كبير على صحتهم العقلية والعاطفية والجسدية (العنزي، 2018).

لذلك، تهدف هذه الدراسة إلى تحديد أثر بيئة العمل الداخلية والعوامل الوظيفية على احتراق العاملين في بلدية مسقط في سلطنة عمان.

1.2 مشكلة الدراسة

تعاني المؤسسات الحكومية في سلطنة عمان، بما في ذلك بلدية مسقط، من ظاهرة احتراق العاملين وظهرت هذه الظاهرة جلياً بعدما تم دمج العديد من المؤسسات الحكومية بموجب مراسيم سلطانية، الأمر الذي أدى إلى تداخل الاختصاصات وتغير المهام والواجبات والحقوق. تعتبر هذه الظاهرة مشكلة خطيرة تؤثر على أداء الموظفين ورضاهم الوظيفي، وتعرض العمل الحكومي للخطر. يجب على السلطات المعنية فهم أسباب هذه الظاهرة وتطوير إستراتيجيات فعالة لمعالجتها. أظهرت الدراسات السابقة كدراسة القاسمية والعمرية (2019) أن في سلطنة عمان توجد علاقة إيجابية بين التطوير المهني ورضا الموظفين. بالإضافة إلى ذلك، فإن الموظفين الذين لا يستفيدون من فرص التطوير المهني الجيدة هم أكثر عرضة للاحتراق الوظيفي. وأكدت المقبالية (2022) بأن الموظفين الذين يشعرون بالرضا والتقدير عن عملهم هم أكثر ولاءً للمنظمة ومن المرجح أن يبقوا فيها ويساهموا بشكل إيجابي في تحقيق أهدافهم ولا تراودهم أفكار الهجرة من المؤسسة. وأضاف العبري (2021) أن إذا كان الموظفون غير راضين عن بيئتهم وظروف عملهم، فإن ذلك يمكن أن يزيد بشكل إيجابي من تأثير المناخ التنظيمي على أداء عملهم. وقد وجدت دراسة سابقة أجريت في سلطنة عمان أن ضغوط العمل الزائدة، وعدم التوازن بين الحياة العملية

والشخصية، ونقص التحفيز والتقدير يمكن أن تؤدي إلى زيادة مستويات الاحتراق الوظيفي للموظفين (المقبالية، 2022).

وأدرجت منظمة الصحة العالمية ثلاثة أعراض أساسية للإرهاق في التصنيف الإحصائي الدولي للأمراض 2022: وهو الشعور بالتعب واللامبالاة في العمل وضعف الأداء الوظيفي. وقال أيضاً: "هذه ظاهرة مهنية وليست مشكلة طبية" (منظمة الصحة العالمية، 2022).

وبناءً عليه فإن التوجه الحكومي في سلطنة عمان اليوم يهتم وبشكل كبير بصحة الموظفين ورفاهيتهم وكيفية الموازنة بين العمل والاحتياجات الشخصية تماشياً مع رؤية عُمان 2040 التي هي بوابة السلطنة للتغلب على التحديات، ومواكبة التغيرات الإقليمية والعالمية، وتوليد واغتنام الفرص لتعزيز القدرة التنافسية الاقتصادية والرفاه الاجتماعي، وتحفيز النمو، وبناء الثقة في جميع العلاقات الاقتصادية والاجتماعية والتنمية على مستوى البلاد. الأمر الذي يحتم على صانعي السياسات اتخاذ تدابير لتحسين بيئة ظروف العمل والعوامل لوظيفية وزيادة فرص الموظفين لتحقيق التوازن بين العمل والحياة للحد من الاحتراق الوظيفي. وهذا بدوره يمكن أن يساعد في زيادة رضا الموظفين وتحسين كفاءتهم وإنتاجيتهم في مكان العمل وتقليل دوران الموظفين في المؤسسة، وكما تلعب القيادة الإدارية دوراً مهماً في تحقيق رؤية عمان 2040 وتحسين بيئة العمل. وأيضاً تنمية المهارات القيادية وتحسين التفكير الاستراتيجي والتواصل الفعال تساهم في تحقيق أهداف الرؤية الاستراتيجية وخلق بيئة عمل مستدامة محافظة على العقول المبدعة ومقللة الدوران والشعور بالاحتراق الوظيفي (الجهني، 2017).

بالتالي، يتبين أن المشكلة البحثية تركز على فهم تأثير بيئة العمل الداخلية والعوامل الوظيفية على مستويات الاحتراق الوظيفي للعاملين في المؤسسات الحكومية بسلطنة عمان، وكيف

يمكن توجيه جهود تحقيق رؤية عمان 2040 لتحسين العمل الحكومي وتعزيز رضا وأداء الموظفين.

1.3 أسئلة الدراسة

بناءً على ما تقدم فإن مشكلة البحث تدور حول السؤال الرئيسي: "إلى أي مدى تؤثر عناصر بيئة العمل الداخلية والعوامل الوظيفية على الاحتراق الوظيفي للعاملين بالمؤسسات الحكومية في بلدية مسقط بسلطنة عمان؟". وتتفرع منها الأسئلة الفرعية التالية:

1. ما مستوى تقييم عناصر بيئة العمل الداخلية (فاعلية التخطيط الاستراتيجي، التمكين

القيادي) من وجهة نظر العاملين في بلدية مسقط بسلطنة عمان؟

2. ما مستوى تقييم العاملين في بلدية مسقط بسلطنة عمان للعوامل الوظيفية (الرضا الوظيفي،

الدافعية)؟

3. ما مدى شعور العاملين في بلدية مسقط بالاحتراق الوظيفي؟

1.4 أهداف الدراسة

بناءً على ما تم ذكره، تهدف الدراسة بشكل عام إلى قياس أثر بيئة العمل الداخلية والعوامل الوظيفية على الاحتراق الوظيفي للعاملين في بلدية مسقط كمجتمع دراسي. بالإضافة إلى ذلك، تهدف الدراسة إلى تحقيق الأهداف الفرعية التالية:

1. تقييم بيئة العمل الداخلية (فاعلية التخطيط الاستراتيجي، التمكين القيادي) من وجهة نظر

العاملين في بلدية مسقط بسلطنة عمان.

2. تقييم العوامل الوظيفية (الرضا الوظيفي، الدافعية) من وجهة نظر العاملين في بلدية مسقط بسلطنة عمان.

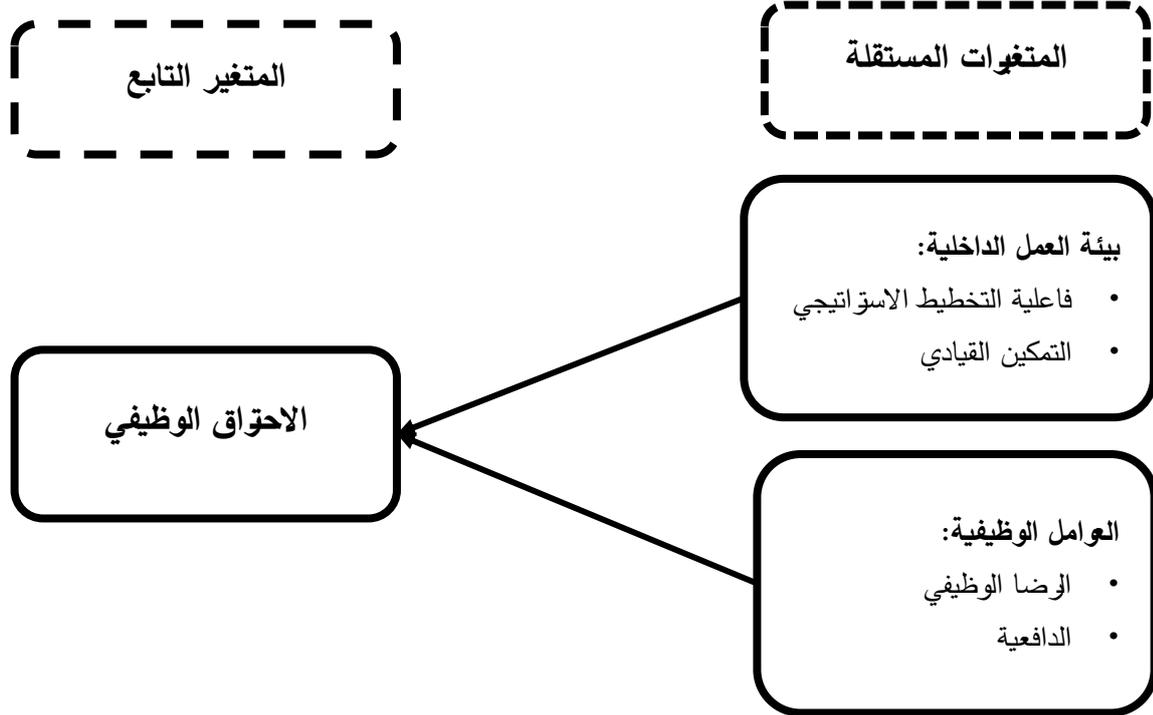
3. دراسة مدى شعور العاملين في بلدية مسقط بالاحتراق الوظيفي.

1.5 أنموذج الدراسة

يوضح أنموذج الدراسة شكل رقم (1) المتغيرات المستقلة والمتغير التابع كالتالي:

المتغيرات المستقلة: بيئة العمل الداخلية (فعالية التخطيط الاستراتيجي، التمكين القيادي)، العوامل الوظيفية (الرضا الوظيفي، الدافعية).

المتغير التابع: الاحتراق الوظيفي.



شكل رقم (1): أنموذج الدراسة استناداً إلى أهداف الدراسة

المصدر: أنموذج متغيرات الدراسة أعد بواسطة الباحث استناداً إلى الدراسات السابقة (الباحث)

1.6 فرضيات الدراسة

بناءً على أنموذج ومتغيرات الدراسة، فإن الفرضيات التي ستقوم الدراسة باختبارها:

- الفرضية الرئيسية الأولى (H1): توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى $\alpha \leq 0.05$ بين عناصر بيئة العمل الداخلية (فاعلية التخطيط الاستراتيجي، التمكين القيادي) والاحترق الوظيفي للعاملين في بلدية مسقط بسلطنة عمان.

وينبثق عنها الفرضيتان الفرعيتان التاليتان:

- الفرضية الفرعية الأولى (H1a): توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى $\alpha \leq 0.05$ بين فاعلية التخطيط الاستراتيجي والاحترق الوظيفي للعاملين في بلدية مسقط بسلطنة عمان.

- الفرضية الفرعية الثانية (H1b): توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى $\alpha \leq 0.05$ بين التمكين القيادي والاحترق الوظيفي للعاملين في بلدية مسقط بسلطنة عمان.

الفرضية الرئيسية الثانية (H2): توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى $\alpha \leq 0.05$ بين العوامل الوظيفية (الرضا الوظيفي، الدافعية) والاحترق الوظيفي للعاملين في بلدية مسقط بسلطنة عمان، وينبثق عنها الفرضيتان الفرعيتان التاليتان:

- الفرضية الفرعية الأولى (H2a) توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى $\alpha \leq 0.05$ بين الرضا الوظيفي والاحترق الوظيفي للعاملين في بلدية مسقط بسلطنة عمان.
- الفرضية الفرعية الثانية (H2b) توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى $\alpha \leq 0.05$ بين الدافعية على والاحترق الوظيفي للعاملين في بلدية مسقط بسلطنة عمان.

1.7 أهمية الدراسة

تتبع أهمية الدراسة من خلال تناولها لأثر بيئة العمل الداخلية والعوامل الوظيفية على الاحتراق الوظيفي للعاملين في بلدية مسقط بسلطنة عمان.

أولاً: الأهمية النظرية

الأهمية النظرية للدراسة تكمن في المساهمة في الفهم العميق لظاهرة الاحتراق الوظيفي وتأثيرها على المؤسسات الحكومية في سلطنة عمان، كما تسهم في:

1. إغناء الأدبيات العلمية: من خلال تحليل أثر بيئة العمل الداخلية والعوامل الوظيفية على الاحتراق الوظيفي، كما يمكن استخدام النتائج والتوصيات التي تشير إليها الدراسة كأساس للأبحاث المستقبلية وتطوير النظريات المتعلقة بالاحتراق الوظيفي وتأثيره على العمل الحكومي.
2. تعزيز الفهم النظري: من خلال تحليل العوامل المؤثرة في الاحتراق الوظيفي، يساعد البحث على تعميق فهمنا لطبيعة هذه الظاهرة وعلاقتها ببيئة العمل والعوامل الوظيفية. يمكن استخدام هذا الفهم النظري لتطوير نماذج ونظريات تفسيرية تساهم في تحسين العمل الحكومي وتعزيز رضا الموظفين وأدائهم.

باختصار، الأهمية النظرية للدراسة تكمن في تعزيز المعرفة النظرية والفهم للظاهرة وتوفير أساس قوي لاتخاذ القرارات وتحقيق رؤية عمان 2040 في مجال العمل الحكومي.

ثانياً: الأهمية التطبيقية

1. تعتبر الدراسة ذات أهمية عملية وذلك لتطبيقها في واحدة من أهم المؤسسات الحكومية (بلدية مسقط)، والتي تهتم بإعداد القادة والرقي بالموارد البشرية وتنميتها.
2. كما تكمن أهمية الدراسة في الاستفادة من نتائجها وتوصياتها في تطوير بيئة العمل الداخلية بحيث تكون دائمة ومحفزة للعاملين وتحد من هجرة العقول.
3. قد تغلب في التغلب على مسببات الاحتراق الوظيفي داخل بيئة العمل، مما يولد لديهم الشعور بالرضا الوظيفي، وبذل مزيد من الجهد والعطاء، وبالتالي التأثير إيجابياً على مستوى أدائهم وإنتاجهم.
4. دعم صنع القرارات: نتائج الدراسة يمكن أن توفر إشارات وتوجيهات هامة لصنع القرارات في المؤسسات الحكومية بسلطنة عمان، وفهم أثر بيئة العمل الداخلية والعوامل الوظيفية على الاحتراق الوظيفي، كما يمكن أن يسهم في اتخاذ إجراءات وتنفيذ سياسات تهدف إلى تحسين البيئة العملية وتعزيز رفاهية الموظفين.
5. دعم تحقيق رؤية عمان 2040: يرتبط البحث برؤية عمان 2040 وتحقيقها من خلال تحسين العمل الحكومي وتطوير مهارات الموظفين، بفهم تأثير العوامل الوظيفية وبيئة العمل الداخلية على الاحتراق الوظيفي، كما يمكن استخدام نتائج الدراسة لتوجيه سياسات التطوير والتحسين في إطار رؤية عمان 2040.
6. الخروج بنتائج وتوصيات قد تغلب القادة في بلدية مسقط والمؤسسات الحكومية الأخرى في التغلب على مسببات الاحتراق الوظيفي، ومن ثم تطوير بيئة العمل الداخلية لتكون داعمة ومحفزة للموظفين.

1.8 حدود الدراسة

الحدود المكانية: ينحصر البحث في بلدية مسقط كمجتمع للدراسة.
الحدود الزمانية: ينحصر في الفترة ما بين العامين 2023 و 2024.
الحدود الموضوعية: ينحصر الموضوع على بيئة العمل الداخلية (فاعلية التخطيط الاستراتيجي، والتمكين القيادي)، والعوامل الوظيفية (الرضا الوظيفي، الدافعية).

1.9 مصطلحات الدراسة

بيئة العمل الداخلية: هي مجموعة من المتغيرات التي تحيط بالفرد داخل المؤسسة أو الوظيفة التي يشغلها الفرد ويؤثر في ميوله واتجاهاته تجاه العمل (البلوي، 2008).
فاعلية التخطيط الاستراتيجي: مدى نجاح التخطيط الاستراتيجي في تحقيق أهداف المنظمة من خلال مشاركة الموظفين (Dyson,1982).
التمكين القيادي: هو منح الموظفين القيادة والقدرة والسلطة والثقة لاتخاذ القرارات لتحقيق الأهداف بشكل فعال (الغامدي، 2019).
العوامل الوظيفية: العوامل التي قد تؤثر على أداء والسلوك المهني للعاملين في جهة العمل (المزيني، 2017).
الرضا الوظيفي: هي مدى رضا العامل عن وظيفته وما تحققه له من اكتفاء (التويجري، 2003).
الدافعية: هي القوى أو الطاقات النفسية الداخلية التي توجه وتنسق تصرفات الفرد وسلوكه أثناء استجابته مع المواقف والمؤثرات البيئية المحيطة به (بن رحمون، 2014).
الاحتراق الوظيفي: هو حالة تصيب العامل، حيث يكون العامل متوتراً ومرهقاً بدنياً ونفسياً يصاحبه انخفاض الرغبة والقدرة على العمل (مشاركة، 2019).

1.10 هيكله الدراسة

تتناول هيكله الدراسة خمسة فصول أساسية، الفصل الأول الذي يتضمن مقدمة الدراسة ومشكلة الدراسة وأسئلة الدراسة وأهميتها وما هي الفرضيات التي سوف تسعى الدراسة لإثباتها. بينما الفصل الثاني الخاص بالإطار النظري يتضمن أربعة مباحث رئيسية، الأول بشأن بيئة العمل والمبحث الثاني سوف يتطرق إلى العوامل الوظيفية أما المبحث الثالث يتناول الاحتراق الوظيفي والمبحث الرابع والأخير يتحدث عن الدراسات والأدبيات السابقة. وانتقالاً إلى الفصل الثالث الذي يهتم بمنهجية البحث وأدوات البحث ومجتمع الدراسة وعينتها والأساليب الإحصائية التي سوف يقوم الباحث باستخدامها في الدراسة. علاوة على ذلك فإن الفصل الرابع يحتوي على التحليل الإحصائي للبيانات التي تم التوصل والحصول عليها من خلال أدوات الدراسة في الفصل الثالث، وقام الباحث باستخدام البرامج الإحصائية المعتمدة على سبيل المثال برنامج الأكسل وبرنامج SPSS. وأخيراً وليس آخراً، الفصل الخامس الذي يهتم بتوصيات الباحث ومقترحاته بناءً على النتائج التي توصل إليها في الفصل الرابع.

الفصل الثاني: الإطار النظري

2.1 مقدمة

2.2 المبحث الأول: بيئة العمل الداخلية.

2.3 المبحث الثاني: العوامل الوظيفية

2.4 المبحث الثالث: الاحتراق الوظيفي

2.5 المبحث الرابع: الدراسات السابقة

الفصل الثاني

الإطار النظري

2.1 مقدمة

يتناول هذا الفصل الإطار النظري للدراسة، ويهدف الباحث من خلاله إلى استعراض بعض التجارب السابقة والأدبيات المتعلقة. يتكون الفصل من ثلاثة مباحث:

المبحث الأول: بعنوان "بيئة العمل الداخلية"، ويهدف إلى التعريف بمفهوم بيئة العمل الداخلية بشكل شامل واستعراض العوامل المؤثرة عليها. كما يتناول بعض المصطلحات المهمة المتعلقة بأداء العاملين وعناصره وفاعلية التخطيط الاستراتيجي والتمكين القيادي.

المبحث الثاني: بعنوان "العوامل الوظيفية"، ويهدف إلى التعريف بالعوامل الوظيفية وتحديد أنواعها وأهميتها، وكذلك سوف يسلط الباحث الضوء على الرضا الوظيفي والدافعية ومدى تأثيرهما على الفرد والمؤسسة.

المبحث الثالث: بعنوان "الاحترق الوظيفي"، ويهدف إلى شرح مفهوم الاحتراق الوظيفي واستعراض النظريات والنماذج المفسرة له، بالإضافة إلى التطرق إلى مراحل وأبعاد الاحتراق الوظيفي والآليات المناسبة لمواجهته.

المبحث الرابع: سوف يتطرق إلى بعض الدراسات السابقة والأدبيات المتعلقة بموضوع الدراسة المحدد في هذا البحث.

يشير الباحث إلى أن الأدبيات والدراسات السابقة المشار إليها في المبحث الثالث ستكون

ذات صلة بموضوع الدراسة.

2.2 المبحث الأول: بيئة العمل الداخلية

2.2.1 مفهوم بيئة العمل الداخلية

تعدّ بيئة العمل عنصراً مهماً في الحياة العملية للموظفين، حيث يقضون فيه جزءاً كبيراً من وقتهم، ويؤثر ذلك عليهم بطرق متعددة. يُمكن للبيئة أن تؤدي إلى نتائج عمل أكثر إيجابية. يركز هذا التعريف على الجانب المهم لبيئة العمل في حياة الأفراد، حيث يمكن لها أن تسهم في تحقيق الأهداف الموضوعية. بيئة العمل تتألف من مجموعة الأنظمة والظروف والمواقف التي يواجهها الموظف أثناء قيامه بمهامه المختلفة، حيث يعمل الموظف ضمن إطار محدد لتحقيق أهداف محددة. إنها العوامل التي تحيط بالعامل والتي يمكن أن تؤثر على أدائه وواجباته. وبالتالي، يتأثر أداء العامل في مهامه بطرق مختلفة بناءً على بيئته العملية (قضاء، 2017)

بيئة العمل هي البنية التحتية الشاملة لعملية العمل الحالية، حيث يقوم الموظفون بأداء أعمالهم، وقد تؤثر على تنفيذ العمل نفسه. وتشمل كل ما يدركه الموظف من الجوانب المادية وغير المادية المتعلقة بالعمل، والتي تؤثر عليه بشكل مباشر أو غير مباشر. فالموظف يقوم بأداء مهامه داخل بيئة عمل تؤثر فيه وتؤثر عليه في سلوكه وتصرفاته. إنها الأساس الذي يمكن من خلاله تحقيق الأهداف الشخصية والأهداف المؤسسية (قضاء، 2017).

2.2.2 أهمية بيئة العمل الداخلية

على الرغم من تعدد وجهات النظر في تحديد أهمية بيئة العمل الداخلية فإنها اتفقت على تأثيرها في نجاح المؤسسات في تحقيق أهدافها، لذلك اهتم كثير من الدارسين والباحثين حديثاً اهتماماً بالغاً بمفهوم ببيئة العمل الداخلية.

وقد أشار قضاء (2017) بأن بيئة العمل الداخلية يجب أن تحظى بمزيد من الاهتمام، وذلك بعد النقد الذي وجه إلى أصحاب الفكر التقليدي الذين أهملوا تأثيرها على المنظمات. تم تعريف بيئة العمل الداخلية على أنها "جميع الأبعاد التنظيمية والإدارية والقوى المحيطة بالمنظمة، سواءً داخلياً أو خارجياً، ومن خلالها يتم تحديد خصائص المنظمة التي تميزها عن المنظمات الأخرى".

كذلك أنها "مجموعة من العناصر والقوى المحيطة بالمنظمة والمؤثرة في أدائها تأثيراً مباشراً أو غير مباشر، مما يؤثر على الطريقة التي تحصل من خلالها المنظمات على مواردها اللازمة لاستمراريتها الضرورية لتحسين أداء أعمالها" (الظفيري، 2018).

2.2.3 العوامل المؤثرة على بيئة العمل الداخلية

تتأثر بيئة المؤسسات الداخلية بعدة عوامل يأتي في مقدمتها الموارد البشرية، والموارد المالية والاقتصادية، المواد الخام المستخدمة في العمل، كغيرها من العوامل التي يمكن استعراضها بإيجاز على النحو التالي (المغربي، 2015):

1. المواد الخام: تخصص المؤسسات الحكومية في استخدام المواد الخام من البيئة الخارجية بما يلبي احتياجاتها. وتشمل هذه الاحتياجات جميع العناصر التي تشمل الأجهزة والمعدات والتقنيات الحديثة، بالإضافة إلى التجهيزات المكتبية وكل ما تحتاجه بيئة العمل بشكل عام.
2. الموارد البشرية: الموارد البشرية المتاحة في المؤسسة لها تأثير كبير على بيئتها الداخلية. تتضمن هذه الموارد المديرين ورؤساء الأقسام والمهندسين ذوي الخبرات والمهارات المتنوعة، بالإضافة إلى قدراتهم وإمكاناتهم. وبالتالي، تهتم المؤسسات الحكومية بإدارة الموارد البشرية بهدف استخدام هذه الموارد بطريقة فعالة في المؤسسة. تتخذ المؤسسات الحكومية إجراءات

ضرورية لأنشطة الاستقطاب والاختيار، مثل التوظيف والتدريب، لرفع مهارات الأفراد بحيث يكونوا قادرين على أداء العمل بكفاءة وفعالية، وذلك لمساعدة المؤسسات في تحقيق أهدافها.

3. الموارد المالية: تتأثر بيئة المؤسسات الداخلية بشكل إيجابي بتوفر الموارد المالية. حيث يمكن لهذه الموارد توفير العناصر المادية المريحة في البيئة العملية. بالإضافة إلى ذلك، تساهم الموارد المالية في تحقيق الأمان الوظيفي للعاملين، حيث يقل الخوف من الضغوط المالية والقلق بشأن استمرارية وجودهم في المؤسسة وتوفير مستلزمات العمل المهمة بشكل مريح.

4. النمط القيادي: يعد نمط الإشراف والقيادة أحد العوامل الرئيسية التي تحدد طبيعة المناخ التنظيمي داخل المؤسسة. يمكن أن يكون للإشراف التسلطي المركزي تأثير سلبي على مبادرات ومساهمات العاملين، حيث يعيق حرية تصرفهم وتقلل من مشاركتهم. بالمقابل، يمكن أن يساهم الإشراف اللامركزي في تحسين بيئة العمل الداخلية وزيادة التفاعل والرغبة في التطوير والابتكار والإبداع. يعتبر هذا النمط من الإشراف محفزاً للموظفين ويساعدهم على تحقيق إمكاناتهم الكاملة في بيئة العمل.

5. السياسات الإدارية: تساهم السياسات الإدارية الموضوعية والعادلة في تهيئة الأجواء المريحة، مثل: البيئة المشجعة، والبيئة التنظيمية المعززة للابتكار والإبداع. أما السياسات الإدارية المتحيزة أو العشوائية، أو حتى عدم وجودها على الإطلاق، فإن غيابها أو عجزها يجلب أجواء سلبية وبيئة تنظيمية مثبطة للعزائم، مما يؤثر سلباً على معنويات العاملين وأدائهم (الكبيسي، 2017).

6. الأداء المهني للعاملين: يُعدّ الأداء المهني من أهم الأنشطة التي تعكس كلاً من الأهداف والوسائل اللازمة لتحقيقها. كما يعبر عن مدى كفاءة الموظف وفعاليته في تحقيق مستوى

الإنجاز المرغوب في العمل. لذلك، يتم تكليف الأفراد الماهرين بالقيام بالأعمال المختلفة وتوفير المكان والجو المناسب لأداء الأعمال بكفاءة وفعالية أكبر (مزهودة، 2013).

2.2.4 الأداء المهني للعاملين

ونظراً لأهمية الأداء المهني في المؤسسات الحكومية، باعتباره معياراً يحدد مدى تحقيق أهدافها، سنتعرف على مفهوم الأداء بشكل عام ومفهوم الأداء المهني للموظف بشكل خاص، وعلى أهم المؤشرات التي تدل عليه. كما سنبحث في المفاهيم المتعلقة والمرتبطة به أو حتى المشابهة، وسنتطرق لعوامل تحديده التي يمكن من خلالها إثبات التعاون وغيرها. وسنتعرف على أهم أساليب قياسه في المؤسسات الحكومية، وكيفية اهتمام هذه المؤسسات بدراسة الأداء المهني والمؤشرات التي تدل على نجاحه (رياح، 2018).

2.2.4.1 تعريف الأداء المهني

يُعرف الأداء المهني بأنه كيفية إنجاز أو تحقيق نشاط ما وتحديد الطريقة التي تم تنفيذه بها، بمعنى أنه يشير إلى كفاية المؤسسة في تحقيق أهدافها وكيفية استخدامها لمواردها في ضوء معايير الفعالية والكفاءة. أي أن الأداء المهني هو ما يمكن أن يُتخذ من إجراءات وتصرفات لتحقيق نتيجة محددة لعمل معين (رياح، 2018).

والأداء المهني يعكس وفاء الفرد العامل أو الفريق بمتطلبات العمل أو المهمة فهو سلوك وجهد مبذول يؤدي إلى نتائج قد تكون محققة مطابقة للأهداف المخططة أو تقل عنها أو حتى تتجاوزها وهذا يكون وفقاً لمدى كفاءة وفعالية الجهد المبذول لبلوغ النتائج (مصطفى، 2016).

ويعرف الأداء المهني أيضاً بأنه الأثر الصافي لجهود الفرد التي تبدأ بالقدرات وإدراك الدور

والمهام (بن نوار، 2015).

ويعرف الأداء المهني بأنه: "هو الكيفية التي تستخدم بها الوحدة الإنتاجية مواردها المادية والبشرية في سبيل تحقيق الأهداف المحددة (مزهودة، 2013).

2.2.4.2 المفاهيم المرتبطة بالأداء المهني في المؤسسات الحكومية

نتيجة لتداخل مفهوم الأداء المهني مع بعض المفاهيم الأخرى نحاول رسم خارطة المفاهيم المرتبطة بالأداء المهني في المؤسسات الحكومية (مزهودة، 2013).

أولاً: الكفاءة:

تعرف الكفاءة بأنها العلاقة بين الجهد والموارد المستخدمة والمنفعة التي يحصل عليها أعوان المؤسسة، ويمكن التمييز بين الكفاءة والفعالية على الرغم من الارتباط الكبير بينهما، نجد أحياناً بعض المؤسسات فعالة وفي نفس الوقت غير كفؤة، كما يمكن أن تتمتع بقدر كبير من الكفاءة وغير فعالة، فالفعالية تشير إلى الدرجة التي تحقق بها الأهداف المحددة مسبقاً، أما الكفاءة تشير إلى الطريقة التي يتم إنجاز العمليات المتعلقة بالأهداف ومفهوم الفعالية أوسع من مفهوم الكفاءة، فمفهوم الفعالية يأخذ بعين الاعتبار العديد من العوامل الداخلية والخارجية، أما الكفاءة فإنها تركز على العمليات الداخلية فقط.

ثانياً: الفعالية:

تعرف الفعالية بأنها "درجة قدرة المؤسسة على تحقيق أهدافها"، وتعرف أيضاً بأنها "تحقيق الهدف والوصول إلى النتائج التي يتم تحديدها مسبقاً".

فالفعالية ترتبط بتحقيق الأهداف المحددة من قبل المؤسسة المعنية بغض النظر عن التكاليف المترتبة عن هذه الأهداف. فالفعالية هي إذاً النتيجة المحققة أو المتوقعة من خلال الأهداف، ويمكن تحديد مفهوم الفعالية من خلال الصيغة الآتية: (الفعالية = النتيجة المحققة/

النتيجة المتوقعة أو الأهداف) وبذلك فإن الفعالية تعني عمل الشيء الصحيح، بمعنى مدى تحقيق الأهداف المسطرة مقارنة بالنتائج المحققة.

ثالثاً: الإنتاجية:

يشير مفهوم الإنتاجية إلى المعدل الرئيسي الدال على مستوى الأداء، فالإنتاجية تعبر عن المقدرة على خلق ناتج إضافي باستخدام عوامل إنتاج محددة خلال فترة زمنية معينة وهي علاقة نسبية بين عناصر الإنتاج المستخدمة لتوليد كمية من الخدمات وفقاً لمقياس نقدي أو مادي محدد، حيث إن الإنتاجية تتضمن كل من الفعالية والكفاءة وهي تقاس بمعياري الفعالية والكفاءة، ويمكن قياسها كالتالي: الإنتاجية = الفعالية / الكفاءة.

2.2.5 فاعلية التخطيط الاستراتيجي

2.2.5.1 مفهوم التخطيط الاستراتيجي

جاءت أغلب المفاهيم المتعلقة بالتخطيط الاستراتيجي موحدة على أنه عملية مهمة في المنظمات، تقوم المؤسسات والمنظمات لتحديد الأهداف الرئيسية ووضع الاستراتيجيات والخطط اللازمة لتحقيق هذه الأهداف طويلة المدى. الهدف من التخطيط الاستراتيجي هو استثمار وتوجيه الجهود والموارد المتوفرة نحو تحقيق النجاح المستمر وتحسين الأداء العام للمؤسسة (الشريف، 2017).

2.2.5.2 عناصر التخطيط الاستراتيجي

عناصر التخطيط الاستراتيجي تعتبر من الأشكال الأساسية للمؤسسات والمنظمات. وتمثل هذه العناصر مجموعة من العناصر الأساسية التي يجب مراعاتها وأخذها في الاعتبار من أجل تحقيق الرؤية المستقبلية وتحقيق أهداف إستراتيجية معينة. وتتمثل هذه العناصر في (الشريف، 2017):

أولاً: الرؤية والرسالة: على المؤسسة أن تقوم بتحديد الرؤية المستقبلية لها على المدى الطويل ووضع الصورة المرجوة للنجاح.

ثانياً: وضع الأهداف: من الأمور المهمة والتي يجب على كل مؤسسة العمل بها بعد وضع الرؤية والرسالة هو تحديد الأهداف المراد تحقيقها، وأن تكون هذه الأهداف ذكية أي أنها، محددة، قابلة للقياس، قابلة للتدقيق، واقعية، لها وقت معين؛ الأمر الذي يساهم في شق خارطة الطريق للمؤسسة بشكل واضح.

ثالثاً: تحليل البيئة الداخلية: المقصود بتحليل البيئة الداخلية هو تحليل (SWOT) نقاط القوة والضعف والفرص والمخاطر التي توجد داخل المؤسسة، ويساهم ذلك في تحسين نقاط القوة وتعزيز نقاط الضعف واستثمار الفرص والموارد المتاحة ومعرفة المخاطر التي قد تعيق تحقيق أهداف المؤسسة مستقبلاً.

رابعاً: تحليل البيئة الخارجية: لتحليل هذه البيئة يستخدم تحليل (PESTEL) أي أن المؤسسات عليها تحليل السياسة المعمول بها في المنطقة ومدى تأثيرها على المؤسسة، على سبيل المثال الضرائب وقوانين العمل والاستدامة، ويضاف إلى ذلك تحليل الاقتصاد من خلال النمو والتضخم وكل ما يتعلق بالجانب الاقتصادي، والمجتمع يلعب دوراً مهماً في هذا التحليل من حيث عدد السكان والثقافة السائدة في المجتمع.

خامسًا: استشراف المستقبل: وهو عملية التحليل والتنبؤ بالاتجاهات والتغيرات المحتملة التي قد تحدث في المستقبل. يتضمن هذا العمل تحليل البيانات والمعرفة الحالية لفهم كيفية تطور الأحداث وتشكيل المشهد المستقبلي بشكل أفضل. يهدف استشراف المستقبل إلى تمكين المؤسسة بالمعلومات التي يحتاجونها لاتخاذ قرارات إستراتيجية مستنيرة، ومعالجة المخاطر المحتملة والاستفادة من الفرص المستقبلية (بينر، 2015).

سادسًا: متابعة وتقييم مؤشرات الأداء: التقييم للخطة الاستراتيجية ومؤشرات الأداء عملية مهمة لضمان تحقيق الأهداف الاستراتيجية وقياس تقدم المنظمة نحو رؤيتها ورسالتها. يضمن هذا النهج أن تظل الخطة الاستراتيجية ذات صلة ببيئة متغيرة، مما يساعد على تحسين الأداء التنظيمي، واغتنام الفرص ومواجهة التحديات (ديفيد وآخرون، 2016).

2.2.5.3 فاعلية التخطيط الاستراتيجي في بيئة العمل

الشريف (2017) يعد التخطيط الاستراتيجي الفعال في مكان العمل أمرًا ضروريًا للمؤسسات والمنظمات لتحقيق أهدافها بنجاح والتصدي للتحديات الداخلية والخارجية. وتكمن أهمية التخطيط الاستراتيجي الفعال في بيئة العمل في اتخاذ القرارات الصحيحة وتحقيق التميز المؤسسي، وكذلك إشراك الموظفين في التخطيط الاستراتيجي وتفعيل مبدأ الشفافية يسهم في رفع مؤشرات الأداء والانتاجية والولاء والرضا الوظيفي لدى العاملين وتقبلهم للتغير متى ما تطلب الأمر ذلك. تعتمد فاعلية التخطيط الاستراتيجي في مكان العمل على التزام القيادة القوي والعمل الجماعي لتنفيذ الاستراتيجية وإدارة التغييرات والتحديات المحتملة بنجاح.

2.2.5.4 فوائد مشاركة الموظفين بفعالية التخطيط الاستراتيجي

إن العلاقة بين المشاركة وفعالية التخطيط الاستراتيجي هي علاقة معقدة خضعت للكثير من البحث والنقاش. في حين لا يوجد إجابة قاطعة للسؤال حول ما إذا كانت المشاركة تؤدي إلى تخطيط إستراتيجي أكثر فعالية أم لا، إلا أن هناك أدلة تشير إلى أنها يمكن أن تكون أداة قيمة في عملية التخطيط، وهناك عدد من الفوائد المحتملة للمشاركة في التخطيط الاستراتيجي الفعال وتتمثل في (Dayson, 1982):

أولاً: فهم أفضل لأهداف وغايات المنظمة (الشفافية): عندما يشارك الموظفون في عملية التخطيط، فمن المرجح أن يفهموا أهداف وغايات المنظمة وكيف يساهم عملهم في تحقيقها.

ثانياً: الالتزام: من المرجح أن يلتزم الموظفون المشاركون في عملية التخطيط بالخطة وأن يعملوا من أجل تنفيذها بنجاح.

ثالثاً: تحسين التواصل والتعاون: يمكن أن تساعد المشاركة في التخطيط الاستراتيجي على تحسين التواصل والتعاون بين مختلف مستويات المنظمة.

رابعاً: حلول أكثر إبداعاً وابتكاراً: يمكن أن تجلب المشاركة نطاقاً أوسع من وجهات النظر إلى عملية التخطيط، مما قد يؤدي إلى حلول أكثر إبداعاً وابتكاراً.

خامساً: توفير فرص النمو والتطوير: يمكن أن تساهم المشاركة في التخطيط الاستراتيجي في نمو الموظفين وتطويرهم لتحقيق أهدافهم وأهداف المؤسسة المرجوة.

2.2.5.5 التمكين القيادي

مفهوم التمكين القيادي: التمكين القيادي هو "مفهوم يتعلق بممارسة القيادة في السياقات المؤسسية والتنظيمية". يهدف التمكين القيادي إلى تمكين الأفراد والفرق القيادية من الوصول إلى إمكاناتهم الكاملة وتطوير مهاراتهم وقدراتهم لتحقيق الأهداف التنظيمية المشتركة (العيش، 2022).

يعني تمكين قائدًا منحهم السلطة والمسؤولية لاتخاذ قرارات مستنيرة والتغلب على التحديات، بدلاً من الاعتماد على نهج القيادة التقليدي في إعطاء الأوامر والتوجيهات المباشرة. عندما يكون التمكين القيادي جزءًا من ثقافة المنظمة، فإنه يمكن أن يحفز القادة بشكل إيجابي ويمكّنهم (كريم، 2019).

2.2.5.6 عناصر التمكين القيادي

يمكن أن يؤدي تعزيز القيادة إلى تحسين الأداء العام للمؤسسة حيث يشعر القادة بإحساس بالملكية والتحفيز لتحقيق الأهداف وتحفيز الموظفين الآخرين على الأداء بأفضل ما لديهم. كما أنه يساعد على تطوير قيادة قوية ومؤثرة قادرة على مواجهة التحديات والتغيرات المحيطة بالمنظمة. وهناك عناصر أساسية تدرج تحت التمكين القيادي، ومن أهمها (كريم، 2019):

أولاً: توفير الموارد والدعم: تزويد المديرين بالدعم اللازم والموارد المناسبة لتمكينهم من أداء واجباتهم بفعالية وكفاءة.

ثانياً: تشجيع المشاركة والاستماع: توجيه القادة نحو الاستماع إلى آراء واقتراحات الآخرين والمشاركة في عملية صنع القرار.

ثالثاً: بناء القدرات: توفير فرص التدريب والتطوير للقادة لتعزيز مهاراتهم ومعارفهم.

رابعاً: تحديد الأهداف وإدارتها: تحديد أهداف واضحة وتوجيه القادة للسعي لتحقيقها.

خامساً: قيادة الابتكار والإبداع: تشجيع القادة على إيجاد حلول وابتكارات جديدة لمواجهة التحديات الحالية والمستقبلية.

سادساً: ترسيخ ثقافة الثقة والمساءلة: تشجع القادة على الثقة بقدراتهم ومحاسبتهم في صنع القرار.

سابقًا: تقديم الدعم والتشجيع: المؤسسة يجب ان تقدم الدعم والتشجيع للقادة عندما يواجهون

صعوبات وتشجيعهم على المضي قدمًا.

2.2.5.7 أثر التمكين القيادي في العمل

كريم (2019) يؤدي تأثير القيادة الممكنة في مكان العمل إلى العديد من التحسينات

الإيجابية على مستوى الفرد والمنظمة ككل. وفيما يلي بعض الآثار الهامة لتعزيز القيادة في مكان

العمل:

أولاً: تحفيز الإبداع والابتكار: تشجع قيادة التمكين القادة على منح الناس حرية التفكير ودفن

الابتكار وإيجاد حلول جديدة للتحديات. هذا يساعد على تحفيز روح الإبداع والتطوير في المنظمة.

ثانيًا: التزام وولاء أكبر: عندما يقوم القادة بتمكين الأفراد ومنحهم الثقة والمساءلة، يؤدي ذلك إلى

مزيد من الالتزام والولاء للمنظمة وأداء أفضل.

ثالثًا: بناء الثقة وبناء علاقات إيجابية: يساعد بناء المهارات القيادية على بناء المزيد من الثقة

بين القادة والأفراد ويعزز العلاقات الإيجابية داخل فرق العمل.

رابعًا: تنمية المهارات والقدرات: تعزيز القيادة يسمح للأفراد بتطوير المهارات والقدرات وتحسين

الأداء الوظيفي.

خامسًا: تحقيق الأهداف التنظيمية: من خلال تمكين القيادة، يلعب القادة دورًا فاعلاً في تحقيق

الأهداف التنظيمية وتعزيزها.

سادسًا: الحد من المراوغة: عندما يكون تمكين القيادة جزءًا من الثقافة التنظيمية، فإنه يمكن

أن يقلل من الرغبة في التحايل على القوانين والقواعد وتعزيز الشفافية والصدق في المنظمة.

سابقًا: تحسين رضا الموظفين: تعزيز القيادة يزيد من رضا الموظفين ويحسن بشكل عام بيئة العمل.

2.3 المبحث الثاني: العوامل الوظيفية

الربيع (2019) تعتبر العوامل المهنية من العوامل الرئيسية التي تؤثر على إنتاجية الموظف ورضاه الوظيفي. تساهم هذه العوامل في خلق بيئة عمل مناسبة تقضي إلى تحقيق الأهداف المؤسسية بكفاءة وفعالية.

يغطي التركيز على العوامل الوظيفية عدداً من الجوانب المهمة مثل بيئة العمل، وثقة الإدارة، والتوازن بين العمل والحياة، والفرص الوظيفية، ووضوح الهدف (الربيع، 2019). تساعد هذه العوامل على تلبية الاحتياجات الأساسية للموظفين وزيادة رضاهم وولائهم للمؤسسة مما يؤدي بدوره إلى زيادة الإنتاجية وتحسين جودة العمل. ويعد تحسين هذه العوامل دائماً تحدياً للمؤسسات والشركات ويتطلب التركيز على الاحتياجات والرغبات المتغيرة للموظفين (الزياد، 2023).

يجب على المنظمات الناجحة فهم أهمية العوامل الوظيفية واتباع أفضل الممارسات لجذب المواهب والاحتفاظ بها. كما أن مفتاح النجاح الدائم هو خلق بيئة عمل صحية وممتعة والسماح للموظفين بتطوير مهاراتهم والشروع في مسار وظيفي واعد (Galletta et al., 2016).

2.3.1 أنواع العوامل الوظيفية

تتقسم عوامل الرضا إلى عدة عوامل: عوامل داخلية أو فردية، عوامل محتوى العمل، عوامل الأداء، عوامل النجاح والعوامل التنظيمية (الزياد، 2023).

أولاً: العوامل الخاصة بالفرد:

أ. **احتياجات الفرد:** نظراً لأن كل فرد لديه احتياجات تختلف في نوع ودرجة الرضا عن الآخرين، ويتم تلبية هذه الاحتياجات من خلال العمل، وبمجرد توفر الرضا الكافي، سيشعر الفرد بأن احتياجاته تمت تليتها.

ب. **القيم الفردية:** يتمتع الأفراد بالعديد من القيم التي يمكن تحقيقها في مجال العمل وعندما يتم تحقيق ذلك يرتفع الرضا الوظيفي، وتشمل هذه القيم القيادة وإتقان العمل والإبداع.

ت. **الإحساس بتقدير الذات:** هو أحد الأشياء التي يسعى الإنسان لتحقيقها في أكثر من مجال، والمجال الرئيسي الذي يتحقق فيه النجاح هو مجال العمل، خارج المهن المزدهمة، أو الطبيعة والمكانة. وعمل أفراد المجتمع ومعرفتهم بقيمة هذا المنصب ومكانة المنظمة في المجتمع، وبالتالي إشباع تلك الحاجة (تقدير الذات) من خلال الوضع الوظيفي أو الاجتماعي للمنظمة، مما يؤدي إلى الشعور بالرضا الوظيفي.

ث. **خصائص شخصية الشخص ووضعه:** تتعكس في تصوراته وشخصيته ومهاراته ويقظته وطموحه وذكائه ومستوى الولاء والعضوية في المنظمة والعمر الزمني والخبرات والدخل الشهري ومدى دور هذه الخصائص، والتي تتعكس في أداء الفرد وأداء واجبات وظيفته، أي انعكاسها الإيجابي في الرضا الوظيفي.

ثانياً: محتوى الوظيفة

من العوامل التي تلعب دوراً مهماً في تحديد الرضا الوظيفي هو محتوى الوظيفة نفسها من حيث النوع والمهام والشكل الذي يتم تنفيذه بها. حيث تتطلب بعض المهام الدقة والسرعة في

التنفيذ، وبالتالي يمكن أن يكون مستوى الرضا منخفضاً مقارنة بالمهن التي يمكن للعامل فيها القيام بمهام متعددة وهناك إثراء وظيفي يسمح للعامل بأداء وظيفته بطريقة أو بأسلوب يتوافق مع وظيفته ومهاراته وتطلعاته وقدراته (الربيع، 2019).

ثالثاً: مستوى الإنجاز الذي يحققه الفرد

وهو مدى ما ينتج على الجهد المبذول من قبل الفرد في العمل والنتائج التي يتوصل إليها كالرضا والإنتاجية والتسيب الوظيفي ودوران العمل، فبعض الأفراد لا يرضى فقط بأداء العمل الموكل به، ولكن قد يكون لديه رغبة في إنجاز مهام أخرى تتفق مع أهداف وطموحات معينة فكلما كانت درجة الطموح مساوية أو قريبة من الأهداف التي تم تحقيقها، كان الرضا بصورة جيدة وأكبر (الربيع، 2019).

رابعاً: العوامل التنظيمية

وتشمل هذه الأنظمة والإجراءات والرواتب والحوافز المادية والمعنوية وأنواع القيادة وطرق صنع القرار والرصد والرقابة والعلاقات بين الزملاء، وعلاقتهم بالبيئة، وظروف العمل، وطبيعته. كما يوفر فرصاً للنمو والتطور، بالإضافة إلى النموذج الرقابي السائد ومستوى الرقابة الذي يفرض على جوانب معينة من الأنشطة التي تقوم بها الشركة (الزكري، 2022).

2.3.2 أهمية العوامل الوظيفية

لا يمكن التقليل من أهمية العوامل الوظيفية في مكان العمل لأن هذه العوامل لها تأثير كبير على رضا الموظفين والمشاركة الوظيفية والإنتاجية الإجمالية. وتهدف العوامل الوظيفية إلى تحسين بيئة العمل وجعلها مُرحبة ومرنة وملبية لاحتياجات الموظفين وتسهم في تحقيق أهداف المؤسسة.

وللعوامل الوظيفية أهمية لا يمكن للمؤسسات تجاهلها كونها تؤثر وبشكل كبير في

المؤسسة وبيئة عملها، وتكمن هذه الأهمية في (الربيع، 2019):

أولاً: تحسين رضا الموظف: رضا الموظف عامل مهم في خلق بيئة عمل إيجابية ومحفزة، من خلال توفير بيئة عمل مناسبة ومرحبة، حيث يشعر الموظفون بالتقدير والدعم الكافي، مما يزيد من رضاهم ويؤدي إلى نتائج أفضل.

ثانياً: تحسين الإنتاجية والكفاءة: من خلال تحسين تنظيم الأنشطة والمساعدة في تحقيق التوازن بين تحديات العمل وفرص الموظفين، حيث يتم تحسين الإنتاجية والكفاءة في إكمال الأنشطة.

ثالثاً: تقليل معدلات التسرب والتغيب: تهدف بيئة العمل الجيدة إلى توفير بيئة عمل محفزة وداعمة تساعد على تقليل معدلات التسرب والتغيب عن المدرسة.

رابعاً: جذب المواهب والاحتفاظ بها: تساعد عوامل التوظيف الجيدة في جذب المواهب المتميزة والاحتفاظ بها في المؤسسة، حيث يفضل الموظفون العمل في بيئة تعزز فرصهم الوظيفية ونموهم.

خامساً: تحسين سمعة الشركة: تؤثر عوامل العمل الإيجابية بشكل مباشر على سمعة الشركة. حيث يجذب مكان العمل الجيد الموظفين والعملاء ويساعد على تعزيز التفوق والنجاح في السوق.

2.3.3 الرضا الوظيفي

الرضا الوظيفي يصف مدى ارتياح وسعادة الموظفين عن وظائفهم وبيئة العمل في المؤسسة التي يعملون بها. كما يعكس الرضا الوظيفي مشاعر الموظفين حول توافق متطلبات عملهم مع خبراتهم الشخصية والمهنية في مكان العمل. ويتعلق الرضا الوظيفي بشعور الموظفين بالرضا والولاء والانتماء في بيئة العمل. كما يعد الرضا الوظيفي جزءاً مهماً في الصحة العقلية

والعاطفية للموظف ويمكن أن يؤثر بشكل مباشر على أداء العامل ومشاركته في العمل. إضافة إلى ذلك، يعكس الرضا الوظيفي مدى مطابقة الموظف لمتطلبات الوظيفة وتناسبها مع احتياجاتهم الشخصية والمهنية، ومدى إمكانية تحقيق طموحاتهم ورغباتهم في بيئة العمل. وهناك عدة عوامل تؤثر على الرضا الوظيفي، بدءاً من الجوانب المادية مثل الأجور والمزايا، إلى الجوانب النفسية مثل العلاقات مع المشرفين والزملاء، ثم إلى الجوانب المهنية مثل فرص التقدم والتطوير. ويختلف تأثير هذه العوامل من شخص لآخر وبحسب ظروف العمل العامة (Spector، 1997).

2.3.4 أثر عوامل الرضا الوظيفية على بيئة العمل

هناك علاقة متبادلة بين عوامل الرضا الوظيفي وبيئة العمل، حيث يكون لعوامل الرضا الوظيفي تأثير إيجابي أو سلبي على بيئة العمل، وعلى العكس من ذلك، تؤثر بيئة العمل على مستوى رضا الموظف. كما أن الرضا الوظيفي يمكن أن يؤدي إلى (Brown، 2019):
تحسين أداء الموظف: عندما يكون الموظف سعيداً بوظيفته وظروفه، فمن المرجح أن يتفوق ويحسن جودة عمله.

زيادة الانخراط والمشاركة: يتفاعل الموظفون السعداء بشكل أفضل مع بيئة العمل وأكثر انخراطاً في الأنشطة والمشاريع المختلفة.

تحسين العمل الجماعي: الرضا الوظيفي يمكن أن يؤدي إلى فرق عمل أكثر انسجاماً وتعاوناً، مما يساعد على تحسين العمل الجماعي والإنتاجية.

ولاء أعلى للمنظمة: قد يكون الموظفون الراضون عن وظائفهم وظروف عملهم أكثر ولاءً للمنظمة وبالتالي يمكن الاعتماد عليهم للبقاء في مكان العمل لفترة أطول.

2.3.5 أثر الرضا الوظيفي في رفع مؤشرات الأداء

الرضا الوظيفي هو عامل مهم يؤثر بشكل كبير على مؤشرات الأداء في مكان العمل. ويمكن أن يؤدي عدم الرضا الوظيفي إلى انخفاض الكفاءة والإنتاجية. وأظهرت العديد من الدراسات تأثير الرضا الوظيفي على تحسين مؤشرات الأداء الرئيسية. وأكدت دراسة أجراها Judge et al (2001) أن الرضا الوظيفي يؤدي إلى زيادة تميز الموظف وتنوع مبادراته وزيادة إنتاجيته. وعندما يتمتع الموظفون بمستويات عالية من الرضا الوظيفي، فمن المرجح أن يحققوا أهدافهم وأن يكونوا مكرسين لعملهم، مما يؤدي إلى إنتاجية أعلى. تظهر الدراسة السالف ذكرها أن الرضا الوظيفي يرتبط ارتباطاً إيجابياً بمستوى الالتزام التنظيمي والولاء للمنظمة، ومن المرجح أن يظل الموظفون السعداء بوظائفهم وبيئة عملهم مع الشركة ويحققون وظائف مستقرة. كما يؤكد الباحثون أن الرضا الوظيفي يرتبط أيضاً بجودة عمل أفضل، بالإضافة إلى تحفيز وإبداع أكبر. ويميل الموظفون السعداء في العمل إلى توليد أفكار جديدة والمساعدة في تحسين العمليات والكفاءة.

2.3.6 الدافعية في العمل

تمهيد

Latham & pinder (2005) الدافعية في العمل عبارة عن مجموعة من العوامل التي تحفز الموظفين لأداء الأنشطة والمهام المطلوبة في بيئة العمل بشكل فعال ومنتج. والدافعية أمر بالغ الأهمية لتحقيق التميز، وتحقيق النجاح في العمل، والمساهمة في تحقيق الأهداف التنظيمية. وتختلف مصادر التحفيز من شخص لآخر ويمكن ربطها بعوامل داخلية وخارجية. وتشمل العوامل المهمة التي تؤثر على دافعية العمل ما يلي:

الاحتياجات الفردية: مثل الحاجة إلى الاعتراف والتقدير، واحترام الذات.

الأهداف الوظيفية: يمكن أن تحفز الأهداف الواضحة والمحددة الموظفين على العمل بجدية أكبر لتحقيقها.

العدالة التنظيمية: عندما يشعر الموظفون أن المنظمة عادلة في معاملة وتوزيع الفرص والمكافآت، يمكن أن يكون لذلك تأثير إيجابي على دوافعهم.

الاعتراف والتقدير: يمكن أن يكون التقدير والاعتراف بالإنجازات والجهود حافزاً قوياً للموظفين.

فرص الترقية والتطوير: من خلال توفير فرص للتقدم والتطوير المهني، يمكن تحفيز الموظفين للعمل بجدية أكبر وتحسين أدائهم.

الثقة في العمل: إن منح الموظفين الثقة في العمل والمشاركة في صنع القرار يمكن أن يزيد من دوافعهم.

2.3.6.1 أنواع الدافعية في العمل

هناك أنواع مختلفة من دوافع العمل التي تميز الموظفين وتؤثر على أدائهم وسلوكهم في

مكان العمل. يمكن تقسيم أنواع التحفيز إلى الأنواع التالية (Deci & Rayan، 2000):

الدافعية الداخلية: يشير إلى الدافع الذي ينبع من الموظف نفسه وينشأ من رغبة حقيقية واهتمام شخصي بأداء الوظيفة. عندما يكون الشخص مدفوعاً من نفسه، فإنه يشعر بالرضا ويتوق إلى التحدي والنمو الشخصي. وغالباً ما يؤدي هذا النوع من التحفيز إلى أداء متميز وأهداف عالية.

الدافعية الخارجية: هذا هو الدافع المستمد من عوامل خارجية مثل المكافآت المادية والحوافز والترقيات وعروض الحوافز. الدافع الخارجي هو وسيلة لتحفيز الموظفين لتحقيق الأهداف التنظيمية والنتائج المطلوبة.

2.3.6.2 أهمية الدافعية في العمل

تحفيز العمل له أهمية كبيرة في تحفيز الموظفين وتحقيق النجاح والكفاءة في مكان العمل. وتوضح دراسة أجراها Deci & Ryan (2000) أهمية تحفيز العمل وتأثيره على الإنتاجية والرضا الوظيفي، حيث تظهر الدراسة أن الدافع الداخلي له تأثير وإلهام أكبر على الموظفين من الدافع الخارجي. عندما يكون الشخص مدفوعاً من الداخل باهتمام شخصي بالعمل ورغبة في النجاح والنمو، يصبح أكثر حماساً والتزاماً بتحقيق أشياء عظيمة.

ووفقاً للدراسة، فإن الدافع الداخلي له تأثير إيجابي على العمل الجماعي والإبداع والإنتاجية، ويساهم في إرضاء الموظفين ويقلل من الإحباط، على العكس من ذلك، يمكن أن يكون الدافع الخارجي مفيداً كحافز مؤقت، ولكن يمكن أن يفقد فعاليته عندما يتوقف الدافع الخارجي.

2.4 المبحث الثالث: الاحتراق الوظيفي

تمهيد

تعتبر ظاهرة الاحتراق الوظيفي من الظواهر السلبية التي قد يتعرض لها الأفراد في مجال الأعمال والمهن المختلفة التي لها علاقة بالتعامل المباشر مع الناس، ويتعرض المدرسون لهذه الظاهرة كغيرهم من أصحاب المهن والوظائف التي لها تلك الطبيعة في التعامل مع الآخرين. ورغم أن بدايات دراسة تلك الظاهرة جاءت من خلال دراسة الضغوط، إلى أن تطور الاهتمام بها تتامى بصورة متزايدة خلال العقود القليلة الماضية. نتناول من خلال هذا المبحث ثلاثة مطالب، وهي: مفهوم ونظريات الاحتراق الوظيفي، النظريات والنماذج المفسرة للاحتراق الوظيفي، مراحل وأبعاد وآلية الاحتراق الوظيفي وآثاره.

2.4.1 مفهوم الاحتراق الوظيفي

يعد مفهوم الاحتراق الوظيفي من المفاهيم الحديثة نسبياً، والذي ظهر في أوائل عقد السبعينات من القرن العشرين عندما لاحظت عالمة النفس الأمريكية كارول ماسلاش أن بعض العاملين في مجال الرعاية الصحية كانوا يعانون من الإرهاق الجسدي والعاطفي والعقلي. وأطلقت ماسلاخ على هذه الحالة اسم "الاحتراق النفسي" ووصفتها بأنها: حالة من التعب والإرهاق الجسدي والعاطفي والعقلي التي يعاني منها بعض الموظفين في العمل (درويش، 2020).

ولقد حظي هذا المفهوم باهتمام خبراء الإدارة والسلوك الوظيفي وعلم النفس الإداري وذلك لآثاره السلبية كظاهرة سيكولوجية مزمنة على العنصر البشري في مجال العمل، حيث تشكل هذه الظاهرة معوقاً كبيراً يحول دون قيام الفرد بدوره بشكل كامل (بو حارة، 2015).

عثمان (2021) يوضح بأن مفهوم الاحتراق يشير إلى الشعور بالإرهاق، واستنزاف موارد الفرد العاطفية والمادية، بمعنى آخر "أنه عبارة عن استجابة سلبية أو قاسية أو الانفصال بشكل مفرط عن جوانب مختلفة من الوظيفة" حيث إنه تهدر طاقات المورد البشري مما يؤثر سلباً على علاقته بوظيفته.

ويعرفه منصور (2013) بأنه "حالة من الإجهاد ينجم عن تأثير الأعباء والمتطلبات المتواصلة، والزائدة الملقاة على الأفراد، بحيث تفوق طاقاتهم وقدراتهم المهنية".

فالمهام الزائدة للفرد والتي لا يمكن استيعابها والتي تتجاوز طاقاته يمكن أن تؤدي إلى مرحلة متقدمة من العجز المنهي عنه. ويمكن القول إنه "مستوى منخفض من القدرة ظهرت من خلال ضغوط العمل وتؤدي إلى مواقف سلبية تجاه الوظيفة"، وهو أحد أنواع التعب الجسدي والعاطفي (مهرداد، 2019).

الاحتراق الوظيفي هو "الموقف الذي ينتج عن التعرض المتكرر لحالات الإجهاد المرتبط بالعمل والذي يشمل الإرهاق الجسدي، العاطفي والعقلي" (زايد، 2019).

ركز هذا التعريف على حالات الإرهاق التي تنتج جراء الأعباء الإضافية الملقاة على العامل، والتي تفوق طاقاته وقدراته، والمحصلة إجهاد مكرر في العمل والذي يخلف آثاراً سلبية على المورد البشري.

تظهر أثناء ممارسة العمل مجموعة من المعوقات تعيق دون قيام الموظف بمهامه الوظيفية على الوجه المطلوب، الأمر الذي يشعر فيه الموظف بالعجز عن تقديم العمل بالمستوى المطلوب منه، ومتى وقع ذلك فإن العلاقة التي تربط الموظف بعمله تأخذ بعداً سلبياً له أثر على الأداء الوظيفي، ويوحى هذا الإحساس إلى عدم القدرة على القيام بالعمل مع استهلاك الجهد إلى حالة من الإنهاك والاستنزاف الانفعالي ويمكن القول بأن الاحتراق الوظيفي: هو حالة من التوتر والاضطراب، وعدم الشعور بالرضا الوظيفي، التي تؤدي إلى إصابة العاملين في المجال الإنساني والاجتماعي، ناجمة عن الضغوط الزائدة التي يتعرض لها العاملون حتى يصل فيه العامل مرحلة استنزاف طاقته وجهده مما يضعف أداءه بشكل غير مقبول (السبيعي، 2015).

ويستنتج الباحث من مفاهيم الاحتراق الوظيفي مجموعة من العناصر:

أولاً: الاحتراق الوظيفي ناتج عن ضغط العمل الذي يواجه العاملين في جهات عملهم.

ثانياً: الاحتراق الوظيفي حاله نفسية تصيب العاملين في الجهات التي يعملون بها.

ثالثاً: يؤدي الاحتراق الوظيفي إلى انخفاض مستوى الأداء ونشاط وحيوية الفرد.

رابعاً: انخفاض مستوى أداء الفرد يؤثر على الأداء العام للجهة التي يعمل بها الموظف وعلى

المستفيدين من الخدمة المقدمة من قبل الجهة.

2.4.2 النظريات والنماذج المفسرة للاحتراق الوظيفي

أشار الفريجات والربضي (2009) إلى أن هناك ثلاث نظريات تناولت ظاهرة الاحتراق الوظيفي في سياق ضغوط العمل.

نظرية التحليل النفسي: وترجع هذه النظرية للاحتراق الوظيفي إلى الصراع الناتج عن عملية ضغط الفرد على نفسه في مقابل الاهتمام بالعمل.

النظرية السلوكية: والتي تنظر إلى الاحتراق الوظيفي على أنه سلوك غير سوي تعلمه الفرد نتيجة ظروف بيئة غير مناسبة. فعندما تكون بيئة عمل الفرد غير مناسبة ولم يتعامل معها بسلوكيات مقبولة، فقد يتعلم سلوكا غير سوي.

النظرية الوجودية (المعرفية): وهي نظرية تذهب إلى أن الاحتراق يحدث نتيجة عدم الرضا والتكيف الناتج عن الإدراك السلبي للمواقف المختلفة لدى الفرد. كما أن افتقاد المعنى في الحياة لدى الفرد هو شعور يؤدي إلى إحساسه بعدم الأهمية في الحياة وبالتالي يحدث له الاحتراق الوظيفي (الحاتمي، 2014).

كما تم تفسير ظاهرة الاحتراق الوظيفي من خلال العديد من النماذج، والتي اعتمدت غالبيتها على مصادر وأسباب هذه الظاهرة والعوامل المسببة لها وأبعادها المختلفة بالإضافة إلى السلوكيات المرتبطة بها، ومن هذه النماذج ما يلي:

نموذج لعمليات الاحتراق

يحدد هذا النموذج كما بينها الزهراني (2018) ثلاث مجموعات من العوامل التي تساهم في تطور الاحتراق الوظيفي، هي:

المجموعة الأولى: خصائص محيط العمل ومنها التوجيه في العمل، عبء العمل، الاتصال بالعملاء، القيادة والإشراف، والعزلة الاجتماعية.

المجموعة الثانية: هي العوامل الشخصية وتضم الخصائص الديموغرافية، والتأييد الاجتماعي.

المجموعة الثالثة: وهي مصادر الضغط، فقد حددها "شيرنس" في خمسة مصادر هي:

عدم الثقة بالذات ونقص الكفاءة، المشاكل مع العملاء، التدخل البيروقراطي، نقص الإثارة والإنجاز، وعدم مساندة الزملاء.

نموذج شواب وآخرون للاحتراق لدى المعلمين

يحدد هذا النموذج ثلاثة محاور لظاهرة الاحتراق الوظيفي:

المحور الأول: مصادر الاحتراق، وهي نوعان، الأول: يرتبط بمحيط ومكان العمل

(المدرسة/المعهد) وهو يتمثل في صراع وغموض الدور، عدم المشاركة في اتخاذ القرارات المتعلقة بالعمل، والتأييد الاجتماعي الضعيف.

أما النوع الثاني: فيرتبط بالشخص نفسه وهو يتمثل في توقعاته الشخصية، عمره، نوعه، خبرته المهنية، ومؤهله الدراسي (الشمري، 2018).

نموذج المتغيرات الشخصية والبيئية

يقدم هذا النموذج كما يراها علي (2020) العوامل التي تستخدم في التنبؤ بحوث حالة الاحتراق الوظيفي، ومنها بيئية وشخصية، وتضم العوامل البيئية مجموعتين.

المجموعة الأولى: الخصائص التنظيمية وتتمثل في الحالة الاجتماعية والاقتصادية لمحيط ومكان العمل، ومدى فعالية الشخص في الموقف المهني، والمشاركة في اتخاذ القرارات.

المجموعة الثانية: تتمثل في المساندة التي يتلقاها الفرد من الإدارة والزملاء.

أما المتغيرات الشخصية فتضم مجموعتين.

المجموعة الأولى: على الخصائص الديموغرافية مثل: النوع، العمر، والخبرة.

المجموعة الثانية: فهي المتغيرات الشخصية مثل الكفاءة المهنية وتقدير الذات والمستوى التعليمي.

2.4.3 مراحل وأبعاد وآلية الاحتراق الوظيفي وآثاره

2.4.3.1 مراحل الاحتراق

تم تحديد مراحل الاحتراق الوظيفي من خلال الخرابشة وعربيات (2015) وهي:

أولاً: مرحلة وقوع ضغط حاصل عن عدم التوازن بين متطلبات العمل وقدرات الموظف المطلوب منه التنفيذ.

ثانياً: نتيجة لعدم التوازن بين المتطلبات وقدرات الموظف ينتج عنه رد الفعل الانفعالي ويشعر الموظف بالقلق والتعب.

ثالثاً: مجموعة تغيرات في سلوك الموظف مثل: الميل للتعامل بطريقة آلية مع الآخرين، عدم الالتزام الذاتي بمهامه الوظيفية، هذا وبإمكان العاملين الحد من الاحتراق الوظيفي أو التعامل معه بإيجابية، إذا استطاعوا فهم أعراضه والعوامل الفردية التي تسببه.

2.4.3.2 أبعاد الاحتراق الوظيفي

وفقاً لتقرير مؤسسة غالوب لعام 2018، فإن الإرهاق له عدة أسباب رئيسية:

السبب الأول: هو ضغط الوقت المفرط، والذي يمثل 70%.

السبب الثاني: هو نقص التواصل والدعم من المدير. الموظفون الذين يشعرون بدعم قوي من مديرهم هم أقل عرضة للمعاناة من الإرهاق بنسبة 72%. ثالثاً، هناك عدم وضوح بشأن دور الموظف والغرض منه. (الهداب، المخلافي، 2020).

ويجدر القول أن هناك أبعاداً أخرى للاحتراق الوظيفي تتمثل فيما يلي:

أولاً: الإجهاد العاطفي

يعتبر بعداً أساسياً للاحتراق الوظيفي ويمثل حجر الأساس في بناء الاحتراق، وهو "شعور الفرد بأنه مجهد بسبب نقص المصادر العاطفية لديه والتي تمده بالطاقة والحيوية والنشاط" وهو البعد الذي يرتبط بشكل أساسي بضغط العمل ويتضمن الإحساس بالاستنزاف العاطفي والجسدي والشعور بانخفاض الطاقة وعدم القدرة على أداء العمل بشكل جيد، كما يشمل شعور الفرد بالتعب والعجز والقلق والعصبية وانخفاض الروح المعنوية، وذلك استجابة للضغوط والمسئوليات الزائدة عن طاقته ومن سمات هذا البعد عدم قدرة الفرد على الذهاب إلي العمل واعتبار ذلك فكرة مفزعة بالنسبة له (محمد، 2016).

ثانياً: تبلد المشاعر

هو البعد الأكثر توسعاً للاحتراق الوظيفي ويشير إلى "الاتجاهات السلبية تجاه الآخرين وعدم شعور الفرد بأي إحساس تجاه الأشخاص الذين يتعامل معهم" وتتمثل أعراض هذا البعد في القسوة في التعامل، التشاؤم، كثرة الانتقاد، والتهمك والسخرية وتوجيه اللوم للزملاء، ومعاملة الزملاء بطريقة آلية وعدم مراعاة شعور الآخرين، كما يتصف بالبرود وعدم المبالاة والشعور السلبي نحو العملاء المستفيدين بخدمات الشركة وقلة العناية (حراز، 2015).

ثالثاً: نقص الشعور بالإنجاز الشخصي

يتولد الشعور بانخفاض الإنجاز الشخصي نتيجة للشعور بالإجهاد العاطفي والاستجابة العدائية تجاه الآخرين ويقصد بهذا البعد ميل الفرد إلى تقييم ذاته بصورة سلبية، مما يشعر الفرد بأنه غير قادر على تحقيق المهام والأعمال المطلوبة منه، وأنه غير جدير بمهنته وعمله ونقص تقديره لذاته وعدم القدرة على التكيف مع الضغوط، وهو يرجع إلى نقص الشعور بالكفاءة والفاعلية

والفشل في العمل وضعف الإنتاجية وانخفاض الدافعية وعدم القدرة على العمل بكفاءة (الفضلي، 2015).

2.4.3.3 الآليات المناسبة لمواجهة الاحتراق الوظيفي

هناك مجموعة من الآليات والوسائل التي تعتمد عليها المؤسسات لمواجهة ظاهرة الاحتراق

الوظيفي لدى العاملين لديها، ومنها ما يلي (عثمان، 2021):

- العمل على رفع مستوى الثقة بين العاملين في المؤسسة.
- العمل على تدريب العاملين داخل المنظمة بما يتلاءم مع متطلبات العمل الحديثة.
- تنويع المهام التي يقوم بها الفرد أثناء العمل حتى لا يصبح روتينياً.
- الحرص على تطبيق سياسة التدوير الوظيفي بين العاملين بشكل دوري ومنظم.
- ضرورة تبني المؤسسات لاقتراحات وطلبات العاملين، والتعامل معها بجدية.
- تقديم الحوافز المادية والمعنوية، والتي تزيد من مستوى الكفاءة وتحسين أداء العاملين، مما يساعد على إنجاز الأعمال بكفاءة وفاعلية.
- توزيع المهام والمسؤوليات بين العاملين بشكل عادل.
- زيادة فرص مواجهة المشكلات والعمل على حلها.
- إيجاد بيئة عمل تعتمد السلطة فيها على المعرفة والمهارة.
- تشجيع الاتصال الجيد بين مختلف المستويات التنظيمية.
- تنمية الشعور بالولاء والانتماء للمؤسسة.
- زيادة الدافعية وكسب رضا العاملين بالشركة، وترسيخ مفهوم التعاون بين جميع العاملين.
- وضع الشخص المناسب في المكان المناسب، وبما يتلاءم والمؤهل العلمي والمهارات.

- تبني اللامركزية في الإدارة، وتفويض الصلاحيات بين العاملين، من أجل سرعة إنجاز الأعمال (البربري، 2016).

- العمل على إتاحة الفرصة للعاملين للمشاركة في اتخاذ القرارات (منصوري، 2011).

2.5 المبحث الرابع: الدراسات السابقة

2.5.1 مقدمة

تعتبر مراجعة الدراسات السابقة والأدب التربوي عند تنفيذ البحوث العلمية ذات أهمية قصوى، إذ تفيد هذه الدراسات في تسليط الضوء على أبرز النتائج التي توصلت إليها تلك الدراسات. وهذا بدوره يمكن الباحث من استغلال هذه النتائج في تحقيق أهدافه البحثية بشكل واضح، كما يساعد في التحقق من فروضه العلمية.

بالإضافة إلى ذلك، يمكن الاطلاع على الدراسات السابقة أن يمكّن الباحث من اكتشاف أوجه القصور التي طرأت على تلك الدراسات. وهذا بدوره يساعد في سد هذه الثغرات في بحثه الخاص، ويعرضه لجوانب لم تتطرق لها الدراسات السابقة عند مناقشة الظاهرة نفسها. ومن هذا المنطلق، يتحقق للعلم صفة التكامل.

يسعى الباحث في هذه الدراسة إلى تقديم مجموعة من الدراسات التي تناولت تأثير بيئة العمل الداخلية على الاحتراق الوظيفي للعاملين في المؤسسات الحكومية بلدية مسقط في سلطنة عُمان. وقد قام الباحث بترتيب الدراسات السابقة من الأحدث إلى الأقدم.

2.5.2 أولاً: الدراسات العربية

1. دراسة عقلان (2022)، بعنوان: "دور جودة الحياة الوظيفية في الحد من ظاهرة الاحتراق

الوظيفي".

الهدف من هذه الدراسة هو دراسة دور جودة حياة العمل في الحد من الاحتراق النفسي في المستشفيات العامة اليمنية. وقد تم ذلك باستخدام متغيرات مستقلة تمثل أبعاد جودة الحياة العملية مثل: المشاركة في عمليات صنع القرار وبيئة العمل المادية والأسلوب الإشرافي وأنظمة التعويضات والحوافز ومجموعات العمل. تم استخدام متغير الإرهاق كمتغير تابع. تم توزيع استبانة على عينة قوامها 322 فرداً في المستشفيات العامة اليمنية، وقام الباحث بجمع 304 استبانة صالحة للتحليل. وكشفت نتائج الدراسة عن وجود علاقة سلبية ومعنوية بين أبعاد جودة الحياة المهنية والاحتراق النفسي. بمعنى آخر: كلما كانت جودة الحياة المهنية أفضل، قل خطر الإرهاق. وتم تحليل النتائج إحصائياً لتحديد مدى وقوة هذه العلاقة، وتسلط هذه الدراسة الضوء على أهمية تحسين نوعية الحياة العملية لموظفي المستشفيات العامة في اليمن للحد من الاحتراق المهني. يمكن للمنظمات والمستشفيات تنفيذ إستراتيجيات لتحسين نوعية الحياة العملية لموظفيها لتحسين أدائهم ورفاهيتهم في العمل.

2. دراسة المقبالية (2022)، بعنوان: "أثر الرضا الوظيفي على الولاء التنظيمي لموظفي بنك

ظفار بمحافظة مسقط".

الغرض من هذه الدراسة هو فهم كيفية تأثير الرضا الوظيفي على الولاء التنظيمي للموظفين في بنك ظفار بمحافظة مسقط. الرضا الوظيفي هو إشارة ترمز إلى مدى رضا العاملين عن بيئة العمل وظروف العمل في المنظمة. ومن ناحية أخرى، يشير الولاء التنظيمي إلى درجة ارتباط وانتماء

الموظفين إلى المنظمة التي يعملون فيها. تم استخدام استبانة تحتوي على سلسلة من الأسئلة تهدف إلى قياس مستوى رضا وولاء العاملين. وقد تم إرسال الاستطلاع إلى عينة من موظفي البنك وتم جمع البيانات وتحليلها باستخدام الأساليب الإحصائية. وتشير نتائج الدراسة إلى وجود علاقة إيجابية بين الرضا الوظيفي والولاء للمنظمة. بمعنى آخر، عندما يكون الموظفون راضين عن وظائفهم وبيئة العمل في البنك، فإنهم أكثر التزاماً وولاءً للبنك كمؤسسة.

3. دراسة الحربي، وآخرون (2021) بعنوان: "أثر بيئة العمل الداخلية على الاحتراق الوظيفي

لدى العاملين في الشركات السعودية".

نظرت هذه الدراسة في كيفية تأثير الطريقة التي يشعر بها الناس في العمل على مدى تعبهم وتوترهم. سئل 343 شخصاً يعملون في شركات سعودية مختلفة عن شعورهم تجاه بيئة عملهم. وجدوا أن الطريقة التي يتم بها إعداد مكان العمل يمكن أن تجعل الناس يشعرون بالإرهاق أكثر أو أقل. ووجدوا أيضاً أن وجود أصدقاء في العمل والتواصل الجيد يساعد الناس على تقليل الشعور بالإرهاق. يمكن أن تساعد هذه المعلومات في تحسين العمل للأشخاص في الشركات السعودية.

4. دراسة العبري (2021)، بعنوان: "أثر المناخ التنظيمي على الأداء الوظيفي للعاملين في جامعة

التقنية والعلوم التطبيقية ودور الرضا الوظيفي كمتغير وسيط".

الغرض من هذه الدراسة هو فهم كيفية تأثير المناخ التنظيمي في الجامعة التقنية على أداء الموظفين. يمثل المناخ التنظيمي البيئة والثقافة داخل المنظمة وتأثيرها على سلوك الموظف وأدائه. وأظهرت نتائج هذه الدراسة أن هناك علاقة إيجابية بين المناخ التنظيمي الإيجابي وأداء الموظفين. عندما يشعر الموظفون أن لديهم بيئة عمل إيجابية وداعمة، فإنهم يميلون إلى الأداء بشكل أفضل

في وظائفهم ويكونون أكثر رضا عن وظائفهم. ولفهم هذه العلاقة بشكل أفضل، تم استخدام الرضا الوظيفي كمتغير وسيط. وهذا يشير إلى أن الرضا الوظيفي يلعب دوراً وسيطاً في العلاقة بين المناخ التنظيمي وأداء الموظفين. بمعنى آخر: عندما تكون أجواء العمل جيدة، يزداد الرضا الوظيفي لدى الموظفين، مما ينعكس إيجاباً على أدائهم.

5. دراسة العزيمي وغيلان (2020)، بعنوان: "جودة الحياة الوظيفية وأثرها في الحد من ظاهرة الاحتراق الوظيفي (دراسة حالة على جامعة أزال الشرقية)".

الهدف هو فهم كيفية تأثير جودة الحياة المهنية على الحد من الاحتراق النفسي بين الموظفين في جامعة أزال للتنمية البشرية. تعد جودة الحياة المهنية مؤشراً على رضا الموظفين وسعادتهم في العمل، أما الإرهاق فهو ظاهرة تشير إلى الإرهاق الذهني والإرهاق العاطفي الناتج عن ضغوط العمل المفرطة. تم جمع وتحليل بيانات من خلال استبيانات لموظفي الجامعة لفحص العلاقة بين جودة الحياة والاحتراق النفسي. أكدت نتائج الدراسة أن هناك علاقة إيجابية بين جودة الحياة في العمل والحد من الاحتراق المهني، فهذا يعني أن تحسين بيئة وظروف العمل في الجامعة يمكن أن يساعد في تقليل مستوى الاحتراق الوظيفي بين الموظفين مما يؤدي إلى كفاءة ورفاهية أكبر في العمل.

6. دراسة (العوامل، 2019)، بعنوان: "تأثير بيئة العمل على الاحتراق الوظيفي للعاملين في المؤسسات الحكومية الأردنية".

اهتمت هذه الدراسة بكيفية تأثير مكان العمل على مدى شعور الناس بالتعب والتوتر في وظائفهم. طلب من 363 عاملاً في الحكومة الأردنية تعبئة استبانة حول مكان عملهم وما هو شعورهم في العمل. وجد البحث أن الطريقة التي يشعر بها الناس في العمل يمكن أن تجعلهم يشعرون بالتعب

الشديد، وكأنهم لم ينجزوا أي شيء، وقلقهم أو حزنهم. وهذا ما يسمى الإرهاق. تشير الدراسة إلى أنه إذا تم تحسين بيئة العمل، فإن الناس سيشعرون بقدر أقل من الإرهاق في وظائفهم.

7. دراسة (مشاركة، 2019)، بعنوان: "العلاقة بين ضغوط العمل والاحتراق الوظيفي - دراسة حالة البنك العقاري المصري في محافظة رام الله والبيرة".

حاولت هذه الدراسة معرفة طبيعة العلاقة بين ضغوط العمل والاحتراق الوظيفي، بالتطبيق على البنك العقاري المصري، واستخدمت المنهج الوصفي التحليلي للبيانات، التي تم تجميعها باستخدام استبانة وزعت بطريقة الحصر الشامل على مجتمع الدراسة المكون من 175 موظفاً. وقد بينت النتائج وجود علاقة طردية بين ضغوط العمل والاحتراق الوظيفي، فكلما ازدادت ضغوط العمل زاد الاحتراق الوظيفي، كما أثبتت النتائج وجود أثر ذو دلالة إحصائية لأبعاد ضغوط العمل على الاحتراق الوظيفي، في مقدمتها الدور الوظيفي، يليه المناخ التنظيمي، ثم الموظف نفسه.

8. دراسة (الخطيب والزيود، 2019)، بعنوان: "تأثير التقدير على الاحتراق الوظيفي لدى العاملين في الشركات الأردنية" للباحثين".

الهدف من هذه الدراسة هو تحليل أثر الثناء والتقدير على الإرهاق بين العاملين في الشركات الأردنية. تم استخدام استبانة لجمع البيانات من 342 مشاركاً من شركات مختلفة في الأردن. واستخدمت الإحصاء الوصفي وتحليل العوامل لتحليل البيانات. وجدت الدراسة أن الثناء والتقدير له تأثير إيجابي على التعاطف في العمل وتأثير سلبي على الإرهاق. أظهرت النتائج أيضاً أن التعاطف في مكان العمل يؤثر سلباً على الإرهاق. وخلص الباحثون إلى أن الإدارة الجيدة والحكم الجيد يمكن أن يقلل من الإرهاق.

9. دراسة ابريكاو وحبثور (2018)، بعنوان: "أثر الثقافة التنظيمية والتمكين الوظيفي على أداء الموظفين في المدارس العربية في ماليزيا".

هدفت هذه الدراسة إلى فهم أثر الثقافة التنظيمية والتمكين في مكان العمل على أداء العاملين في المدارس العربية في ماليزيا. تعكس الثقافة التنظيمية كيفية تشكيل القيم والمعتقدات وتوجيهها داخل المنظمة، في حين يشير التمكين في مكان العمل إلى درجة قدرة الموظفين على اتخاذ القرارات والمشاركة بفعالية في عمليات العمل. تشير النتائج الرئيسية للدراسة إلى أن الثقافة التنظيمية الإيجابية وزيادة مستويات التمكين المهني لهما أثر إيجابي على أداء العاملين في المدارس العربية في ماليزيا. عندما يشعر الموظفون أن هناك ثقافة تنظيمية صحية تشجع الملكية وتشجع المشاركة والإبداع، سيكونون أكثر سعادة وأكثر إنتاجية في مكان العمل.

10. دراسة القاسمية والعبرية (2018)، بعنوان: "التنمية المهنية وعلاقتها بمستوى الرضا الوظيفي لدى موظفي جامعة صحار".

تسلط هذه الدراسة الضوء على أهمية التطوير المهني في تحقيق الرضا الوظيفي العالي لدى العاملين في جامعة صحار. يشمل التطوير المهني الفرص التي يمكن للموظفين من خلالها تطوير مهاراتهم ومعارفهم وتحسين أدائهم في مكان العمل. وتشير نتائج الدراسة إلى وجود علاقة إيجابية بين التطوير المهني ومستوى الرضا الوظيفي. بمعنى آخر، عندما تتاح للموظفين الفرصة للنمو مهنيًا وشخصيًا من خلال التدريب والتطوير، فإنهم يصبحون أكثر رضاً عن وظائفهم وأكثر ارتباطاً بالمنظمة التي يعملون فيها.

11. دراسة المومني (2018) بعنوان: "علاقة الثناء والتقدير بالاحترق الوظيفي لدى العاملين في البنوك الأردنية".

تهدف هذه الدراسة إلى فحص العلاقة بين المديح والتقدير والإرهاق بين موظفي البنك الأردني. تم جمع البيانات من 308 من موظفي البنك الأردني باستخدام استبانة تم تطويرها خصيصاً لهذه الدراسة. تم استخدام التحليل الإحصائي لتحليل البيانات. أظهرت النتائج أن المديح والتقدير لهما تأثير قوي وإيجابي على الانتماء التنظيمي والمشاركة الوظيفية والرضا الوظيفي، ويقللان بشكل كبير من الإرهاق. تعتمد العلاقة بين الثناء والتقدير والإرهاق على الجوانب الإيجابية للاعتراف، مثل: الاعتراف بالإنجازات، والدافع الإيجابي، والإشراف الداعم. ويمكن الاستنتاج من هذه الدراسة أن الثناء والتقدير هما أدوات قوية للحفاظ على العاملين في البنوك الأردنية، ويمكن استخدامهما كأدوات إدارة الموارد البشرية لتحسين الأداء وتقليل الاحتراق الوظيفي.

12. دراسة الشمري (2018) بعنوان: "علاقة الثناء والتقدير بالاحترق الوظيفي لدى العاملين في المؤسسات الخاصة السعودية".

تهدف هذه الدراسة إلى تحليل العلاقة بين الثناء والتقدير من قبل المديرين والزملاء والعملاء، والاحترق الوظيفي لدى العاملين في المؤسسات الخاصة في المملكة العربية السعودية. تم جمع البيانات من 285 موظفاً في القطاع الخاص، وتم تحليلها باستخدام تقنيات الإحصاء الوصفي والإحصاء التحليلي. وأظهرت النتائج أن الثناء والتقدير من قبل المديرين والزملاء والعملاء كلها ترتبط سلبياً بالاحترق الوظيفي، أي أن زيادة مستوى الثناء والتقدير يؤدي إلى تقليل مستوى الاحتراق الوظيفي. كما أظهرت الدراسة أن التقدير من قبل المديرين له أكبر تأثير في تقليل الاحتراق الوظيفي، تلاه التقدير من العملاء ثم التقدير من الزملاء. وبناءً على هذه النتائج، توصي

الدراسة بأن تقوم المؤسسات الخاصة بتطوير سياسات وإجراءات لتشجيع الثناء والتقدير من قبل المديرين والزملاء والعملاء، وذلك لتقليل مستوى الاحتراق الوظيفي لدى الموظفين.

13. دراسة العنزي (2018) بعنوان: "قياس أثر بيئة العمل الداخلية في الاحتراق الوظيفي لدى الممرضين العاملين في مستشفيات وزارة الصحة الكويتية".

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة قياس بيئة العمل الداخلية في الاحتراق الوظيفي، استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي وتم استخدام استبانة لجمع البيانات، وقد أجريت الدراسة على عينة بلغ عددها (215) ممرض وتشير نتائج تحليل الانحدار المتعدد إلى وجود أثر ذي دلالة إحصائية لكل من علاقات العمل والاتصال الإداري على الاحتراق الوظيفي.

14. دراسة الزيوت (2018) بعنوان: "الاحتراق الوظيفي والرضا الوظيفي: دراسة على العاملين في القطاع الخاص الأردني".

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على العلاقة بين الاحتراق الوظيفي والرضا الوظيفي لدى العاملين في القطاع الخاص الأردني، وتم استخدام المنهج الوصفي الكمي، وتم استخدام استبانة لجمع البيانات، وتكونت الدراسة من عينة من 266 مبحوثاً، ولتحليل البيانات تم استخدام برنامج SPSS وتوصلت الدراسة إلى النتائج التالية: توجد علاقة ارتباط دالة إحصائياً بين الاحتراق الوظيفي والرضا الوظيفي لدى العاملين بالقطاع الخاص الأردني، وكذلك أظهرت النتائج وجود فجوة بين ما يتعرض له العاملون من إرهاق وإنهاك وظيفي وبين ما يقدمه العمل من رواتب وحوافز وعلاقة العمل وممارسات العدالة.

15. دراسة مفتاح والحطاب (2018) بعنوان: "تأثير بيئة العمل الداخلية في الشركات الخاصة الليبية على الاحتراق الوظيفي".

نظر الباحثان في كيفية تأثير المكان الذي يعمل فيه الأشخاص على مدى شعورهم بالتعب وعدم الرضا تجاه عملهم. سئل 250 عاملاً في ليبيا بعض الأسئلة واستخدم برنامج حاسوب لمعرفة ما إذا كانت هناك أية أنماط في إجاباتهم. نظرت مجموعة من الأشخاص في الطريقة التي يشعر بها العمال في عملهم في ليبيا والتي تؤثر على مدى تعبهم. وجدوا أن أشياء مثل الشعور بالإثارة، وتعلم أشياء جديدة، والتحدث إلى الآخرين، والحصول على المساعدة من الآخرين يمكن أن تجعل العاملين أقل إجهاداً. أوصت الدراسة بحاجة الشركات في ليبيا إلى تحسين أماكن عملها حتى لا يتعب العمال كثيراً.

16. دراسة الجهني (2017)، بعنوان: "دور القيادة الإدارية في تحقيق رؤية عمان 2040 وتحسين بيئة العمل".

هدفت هذه الدراسة إلى فهم دور القيادة الإدارية في تنفيذ رؤية عمان 2040 وتحسين بيئة العمل. وقد أجريت الدراسة باستخدام المنهج التحليلي المعتمد على الاستبيانات والمسوحات. اعتمدت منهجية البحث على جمع البيانات من خلال استبانة تم توزيعها على عينة من مديري وموظفي المؤسسات في سلطنة عمان. وقد تم تحليل البيانات باستخدام الأساليب الإحصائية المناسبة. وأظهرت الدراسة أن القيادة الإدارية تلعب دوراً هاماً في تحقيق رؤية عمان 2040 وتحسين بيئة العمل. كما توصلت الدراسة إلى أن تنمية المهارات القيادية وتحسين التفكير الاستراتيجي والتواصل الفعال تساهم في تحقيق أهداف الرؤية الاستراتيجية.

17. دراسة: (داود وآخرون، 2016) بعنوان: "تأثير بيئة التمريض على الاحتراق الوظيفي للمرضى في وحدات العناية المركزة".

هدفت هذه الدراسة إلى تحديد مدى تأثير أبعاد بيئة عمل التمريض على الاحتراق الوظيفي للمرضى بوحدات العناية المركزة بمستشفى الأسد الجامعي والمشفى الوطني في مدينة اللاذقية بدولة سوريا، من أجل ذلك اعتمد فريق البحث على الاستبانة كأداة رئيسية لجمع البيانات من عينة الدراسة البالغ عددها 128 ممرضاً. أكدت نتائج الدراسة وجود تأثير لأبعاد بيئة عمل التمريض على الاحتراق الوظيفي، حيث كانت أبعاد ضعف القيادة والإشراف التمريضي والدعم من قبل الإدارة الأكثر تأثيراً على الاحتراق الوظيفي للمرضى، بينما كان التواصل والعلاقات بين الأطباء والتمريض أقل الأبعاد تأثيراً في حدوث الاحتراق الوظيفي.

2.5.3 ثانياً: الدراسات الأجنبية

1. دراسة (Hong et al., 2023)، بعنوان: "العلاقة بين رضا الاحتياجات الأساسية، والدافعية ذاتية التحكم، والاحتراق لدى لاعبي الرياضات الإلكترونية في كوريا".

"The Relationship Between Basic Needs Satisfaction, Self-determined Motivation, and Burnout in Korean Esports Players"

بحثت هذه الدراسة في العلاقة بين إشباع الحاجات الأساسية والتحفيز اللاإرادي والإرهاق بين لاعبي الرياضات الإلكترونية الكورية. تم جمع بيانات من خلال استبيانات تم إرسالها إلى لاعبي الرياضات الإلكترونية في كوريا. تم استخدام تحليل الانحدار لتحليل البيانات وتحديد العلاقة بين المتغيرات. وجدت الدراسة أن هناك علاقة إيجابية بين إشباع الحاجات الأساسية والدافع لضبط النفس لدى لاعبي الرياضات الإلكترونية. وقد ثبت أيضاً أن هناك ارتباطاً سلبياً بين الإرهاق وإشباع الاحتياجات الأساسية والدافع لضبط النفس. بشكل عام، تؤكد الدراسة على أهمية تلبية

الاحتياجات الأساسية للاعبين الرياضات الإلكترونية من أجل زيادة دافعهم لضبط النفس وتقليل خطر الإرهاق والمشاركة السلبية. كذلك أكدت الدراسة على أهمية تحسين بيئة العمل والتدريب لتحسين صحة ورفاهية اللاعبين في الصناعة.

2. دراسة (Chu et al., 2022) بعنوان: "فاعلية التخطيط الاستراتيجي والاحتراق الوظيفي لدى

موظفي شركات تكنولوجيا المعلومات في الصين"

The relationship between strategic planning effectiveness and job burnout among employees of information technology companies in China.

هدفت الدراسة إلى قياس العلاقة بين فاعلية التخطيط الاستراتيجي والاحتراق النفسي لدى العاملين في شركات تكنولوجيا المعلومات في الصين. اتبعت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وتألّف مجتمع الدراسة من جميع العاملين في إحدى شركات تكنولوجيا المعلومات في الصين، وتم اختيار عينة عشوائية قوامها 400 موظف. وتوصلت الدراسة إلى أن هناك علاقة ذات دلالة إحصائية تبينت بأن فاعلية التخطيط الاستراتيجي ارتبطت بانخفاض خطر إرهاق الموظفين.

3. دراسة (Hyseni et al., 2022) بعنوان: "تداخل العوامل الفردية والتنظيمية مع مستوى

الدافعية للعمل ورضا الوظيفة والاحتراق لدى معلمي الطفولة المبكرة"

The interplay of individual and organizational factors with early childhood teachers' level of work motivation, job satisfaction, and burnout.

الهدف من هذه الدراسة هو فحص العلاقة بين العوامل الفردية والتنظيمية ومستوى الدافع للعمل والرضا الوظيفي والاحتراق النفسي بين معلمي مرحلة الطفولة المبكرة في كوسوفو. استخدمت الدراسة تصميمًا مقطعيًا وجمعت بيانات من 460 معلمًا لمرحلة الطفولة المبكرة باستخدام استبيانات التقرير الذاتي. وجدت الدراسة أن العوامل الفردية والتنظيمية التالية كانت بمثابة تنبؤات

مهمة لتحفيز العمل والرضا الوظيفي والإرهاق: كما وجدت الدراسة وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين العوامل الفردية والتنظيمية في التنبؤ بدافعية العمل والرضا الوظيفي والإرهاق. على سبيل المثال، وجدت الدراسة أن تأثير الاستقلالية الوظيفية على تحفيز العمل كان أقوى بالنسبة للمعلمين الأصغر سنًا والأقل خبرة والذين تلقوا دعمًا اجتماعيًا أقل من المشرفين عليهم وزملائهم.

4. دراسة (Skaalvik et al., 2021) بعنوان: "احتراق المعلمين: العلاقات بين أبعاد الاحتراق، السياق المدرسي المُدرِّك، رضا الوظيفة، والدافع للتدريس. دراسة طويلة المدى".

Teacher burnout: relations between dimensions of burnout, perceived school context, job satisfaction and motivation for teaching. A longitudinal study. Samforsk Open.

الهدف من الدراسة هو فحص العلاقة بين احتراق المعلمين والظروف المدرسية المدركة والرضا الوظيفي والدافعية التعليمية. استخدمت الدراسة تصميمًا طويلًا وجمعت بيانات من 262 معلمًا في المدارس الثانوية في النرويج باستخدام استبانة في نقطتين زمنيتين مختلفتين. وقد تم تحليل البيانات باستخدام نمذجة المعادلة الهيكلية. وجدت الدراسة أن احتراق المعلمين يرتبط بالظروف المدرسية، والرضا الوظيفي، والدافعية للتدريس. على سبيل المثال، كان المعلمون الذين أبلغوا عن مستويات أعلى من ضغط الوقت أكثر عرضة للتعرض للإرهاق العاطفي، وكان المعلمون الذين أبلغوا عن مستويات أعلى من الاستقلالية أكثر عرضة لتجربة تحقيق الذات. وكذلك استنتجت الدراسة أن الظروف المدرسية، والرضا الوظيفي، والدافعية للتدريس هي عوامل مهمة تؤثر على احتراق المعلمين.

5. دراسة (Enjian., 2020) بعنوان: "تأثير الدافع الداخلي على رضا الأجر بين رعاية المسنين

في دور الرعاية المؤسسية في الصين: الدور الوسيط للاحتراق الوظيفي".

The Influence of Intrinsic Motivation on Pay Satisfaction Among Caregivers in Residential Home for the Elderly in China: The Mediating Role of Job Burnout.

هدفت هذه الدراسة إلى فهم تأثير الدافع الداخلي على رضا الأجر بين رعاية المسنين في دور الرعاية المؤسسية في الصين، وذلك من خلال دراسة دور الاحتراق الوظيفي كوسيط في هذه العلاقة. أظهرت الدراسة أن هناك علاقة إيجابية بين الدافع الداخلي ورضا الأجر لدى رعاية المسنين. أيضاً، أظهرت وجود دور وسيط للاحتراق الوظيفي في العلاقة بين الدافع الداخلي ورضا الأجر، وهذا يعني أن الاحتراق الوظيفي يمكن أن يؤثر في كيفية تأثير الدافع الداخلي على رضا الأجر. بشكل عام، تشير الدراسة إلى أهمية تعزيز الدوافع الداخلية لدى رعاية المسنين في دور الرعاية المؤسسية كوسيلة لزيادة رضاهم عن الأجر وتقليل احتمالية حدوث احتراق وظيفي، مما يسهم في تحسين جودة الرعاية المقدمة للمسنين.

6. دراسة (Chughtai et al., 2020) بعنوان: "القيادة التمكينية واحتراق الوظيفة: نموذج

وساطة معتدل للتفاوض لدى الموظف، وقوة الشخصية، وتشكيل الوظيفة".

Empowering Leadership and Occupational Burnout: A Moderated Mediation Model of Employee Optimism, Employee Hardiness and Job Crafting.

الغرض من هذه الدراسة هو دراسة العلاقة بين القيادة المتمكنة واحتراق الموظفين والدور الوسيط اللاحق لتفاوض الموظف ومرونته وصياغته الوظيفية في هذه العلاقة. واستخدمت الدراسة تصميمًا مقطعيًا وجمعت بيانات من 192 موظفًا في النرويج باستخدام استبانة. وقد تم تحليل البيانات باستخدام نمذجة المعادلة الهيكلية. وخلصت الدراسة إلى أن القيادة الواثقة ترتبط سلباً بالإرهاق، وأن تفاؤل الموظفين ومرونتهم ومهاراتهم تلعب دوراً وسيطاً متعاقباً في هذا السياق. وهذا يعني أن

الموظفين الذين اختبروا القيادة الممكنة كانوا أقل عرضة للمعاناة من الإرهاق، وأن تفاؤل الموظفين ومرونتهم ومهارات تحديد المهام ساعدت في تفسير هذه العلاقة. وتظهر الدراسة أن تعزيز القيادة يمكن أن يساعد في حماية الموظفين من الإرهاق من خلال زيادة تفاؤلهم ومرونتهم ورفاههم في مكان العمل.

7. دراسة (Koustelios et al., 2019) بعنوان: "مستوى الاحتراق الوظيفي والرضا الوظيفي لدى معلمي التربية البدنية في اليونان".

“Job burnout and job satisfaction levels of physical education teachers in Greece: A gender comparison study”.

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مستوى الاحتراق الوظيفي والرضا الوظيفي بين معلمي التربية البدنية باليونان، والتعرف على مستوى تأثير المرفقات الرياضية بالمدارس على الرضا الوظيفي ومستوى الاحتراق، وتم استخدام المنهج الوصفي التحليلي، وتكونت عينة الدراسة من 280 معلماً، أعمارهم تتراوح بين 24 و65 سنة، وتتراوح خبراتهم بين سنة و37 سنة، واستخدمت الاستبانة كأداة لجمع البيانات، وتم استخدام مقياس ماسالك لقياس الاحتراق الوظيفي، وتوصلت الدراسة إلى النتائج التالية: ارتفاع مستوى الرضا الوظيفي وانخفاض الاحتراق الوظيفي لدى المعلمين الذين يعملون في مدارس مزودة بمرافق رياضية جيدة، بينما يعاني معلمو المدارس ذات المرافق الرياضية السيئة من ارتفاع الاحتراق وانخفاض مستوى الرضا لديهم.

8. دراسة (Wang et al., 2019) بعنوان: "الدافعية الداخلية ونية التحول بين ممرضي رعاية

المسنين العاملين في دور رعاية المسنين: أدوار احتراق الوظيفة ورضا الأجر".

"Intrinsic motivation and turnover intention among geriatric nurses employed in nursing homes: the roles of job burnout and pay satisfaction".

الغرض من هذه الدراسة هو فحص العلاقة بين الدافع الجوهري والنية للتقاعد من العمل بين الممرضات الأكبر سناً العاملات في دور رعاية المسنين ودور الإرهاق والرضا عن الأجر في هذه العلاقة. استخدمت الدراسة تصميمًا مقطعيًا وجمعت بيانات من 1212 من كبار الممرضين من خلال استبانة وزعت في الصين. وتم استخدام نمذجة المعادلة الهيكلية لاختبار الفرضيات. ووجدت الدراسة أن عدم توافر الدافع الجوهري، وقلّة الرضا عن الأجر، والإرهاق المتزايد هي مؤشرات قوية على نية ترك الوظيفة.

9. دراسة (MacDonald et al., 2019) بعنوان: "نموذج مسار للتضامن في مكان العمل،

ورضا الوظيفة، واحتراق الوظيفة، والدافع".

A path model of workplace solidarity, satisfaction, burnout, and motivation.

هدفت هذه الدراسة إلى فحص العلاقة بين التضامن في مكان العمل، ورضا العمل، والإرهاق الوظيفي، والدافع. واستخدمت الدراسة تصميمًا مقطعيًا وجمعت بيانات من 65 مرؤوسًا من منطمتين مختلفتين في الولايات المتحدة باستخدام استبانة محكمة. تم تحليل البيانات باستخدام النمذجة بالمعادلات الهيكلية. ووجدت الدراسة أن التضامن في مكان العمل كان مرتبطًا بشكل إيجابي برضا العمل والدافع، ومرتبًا بشكل سلبي بالإرهاق الوظيفي. كما وجدت الدراسة أن رضا العمل كان الوسيط في العلاقة بين التضامن في مكان العمل والدافع والإرهاق الوظيفي. وتوصلت

الدراسة إلى أن التضامن في مكان العمل كان عاملاً مهماً في رضا العمل والدافع والإنهاء الوظيفي.

10. دراسة (Waktola., 2019) بعنوان: "تأثير بيئة العمل الداخلية على أداء الموظفين في شركة الاتصالات الإثيوبية - فرع أمبو".

"The impact of internal work environment on employee performance: The case of Ethiopian Telecommunications Corporation- Ambo branch".

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف 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 وتوصلت نتائج الدراسة إلى أن العوامل البيئية المؤثرة على أداء الموظف كانت العوامل الثقافية والعوامل التنظيمية وعلاقات العمل، وكذلك توصلت 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.

11. دراسة (Dondokambey et al., 2018) بعنوان: "تأثير الأعباء الوظيفية وبيئة العمل

على احتراق الموظفين (دراسة حالة في مستشفى العيون بسولاويسي أوتارا)".

" The effect of workload and work environment on job burnout (case study at eye hospital sulawesi utara)".

هدفت هذه الورقة البحثية إلى دراسة تأثير كل من عبء العمل وبيئة العمل على الاحتراق الوظيفي لدى الموظفين في مستشفى العيون "سوالويزي أوتارا" بدولة إندونيسيا، اعتمد فريق البحث على استبانة كأداة رئيسية لجمع البيانات من مفردات عينة الدراسة البالغ حجمها 87 موظف، كما تم استخدام برنامج SPSS في عملية التحليل الإحصائي. أظهرت نتائج الدراسة أن متغيرات عبء العمل وبيئة العمل تؤثر في نفس الوقت على الاحتراق الوظيفي من جهة، كما أنها تؤثر بشكل منفرد على الاحتراق الوظيفي من جهة أخرى.

12. دراسة (Lee et al., 2018) بعنوان: "الدعم التنظيمي المتصور والاحتراق الوظيفي: الدور

الوسيط للكفاءة الذاتية".

"Perceived organizational support and burnout: The mediating role of self-efficacy".

هدفت هذه الدراسة، إلى فهم العلاقة بين الدعم التنظيمي المتصور والإرهاق ودور الكفاءة الذاتية كوسيط في هذه العلاقة. ووجدت الدراسة أن هناك علاقة إيجابية بين الدعم التنظيمي المتصور والكفاءة الذاتية للموظفين. كما تم توضيح دور الوساطة في الكفاءة الذاتية في سياق الدعم التنظيمي المتصور والإرهاق. هذا يعني أن الكفاءة الذاتية تلعب دورًا في شرح كيفية تأثير الدعم التنظيمي المتصور على مستويات الإرهاق. أكدت الدراسة على أهمية تزويد الموظفين بالدعم التنظيمي المتصور في بيئة العمل من أجل زيادة كفاءتهم الذاتية وبالتالي تقليل احتمالية الإرهاق.

يسلط الضوء على دور العوامل النفسية والاجتماعية في التأثير على تجارب الموظفين في بيئة عملهم.

13. دراسة (Gill., 2017) بعنوان: "تخطيط بدء برنامج رئيسي في وقت مبكر: تداعيات دعم الموظفين، ورضا الوظيفة، واحتراق الوظيفة، ومعدل التحول".

"Early Head Start Start-up Planning: Implications for Staff Support, Job Satisfaction, Burnout, and Turnover".

الغرض من هذه الدراسة هو فحص العلاقة بين جودة التخطيط المبكر (EHS)، ودعم الموظفين، والرضا الوظيفي، والإرهاق، وفك الارتباط الوظيفي بين موظفي البرنامج. واستخدمت الدراسة تصميم بحث وصفي وجمعت بيانات من 65 موظفًا مشاركين في برنامجين للصحة والسلامة المهنية باستخدام المقابلات والاستبيانات في نقطتين زمنيتين. تم تحليل البيانات كجزء من رسم خرائط الاستعداد التنظيمي لبرنامج البيئة والصحة والسلامة التابع لشركة Head Start. ووجدت الدراسة أن كلا البرنامجين تناولوا الجوانب الرئيسية للاستعداد التنظيمي، بما في ذلك بناء فريق القيادة، وبناء الشراكات المجتمعية، وتوظيف وتدريب الموظفين. ومع ذلك، اختلف البرنامجان في العديد من النواحي، بما في ذلك أهداف التنفيذ والجدول الزمنية، وديناميكيات الفرق التي تخطط لإطلاق البرنامج، والتحديات التي واجهوها، واستخدامهم للشراكات المجتمعية. وتشير هذه النتائج إلى أن التخطيط الاستراتيجي لبدء البرنامج هو مؤشر مهم على رفاهية الموظفين واستقرارهم، خاصة في المراحل المبكرة من تنفيذ البرنامج.

14. دراسة (Galletta et al., 2016) بعنوان: "عوامل العمل البيئية في احتراق الوظيفة: دراسة مستعرضة عبر الأقسام بين الممرضات، تتناول العوامل المؤثرة في الاحتراق الوظيفي لدى الممرضات".

"Working and Environmental Factors on Job Burnout: A Cross Sectional Study among Nurses".

هدفت هذه الدراسة إلى التأكد من وجود أثر لبعض العوامل المشكلة لبيئة العمل على الاحتراق الوظيفي، ومعرفة طبيعة العلاقة الموجودة بين هذه المتغيرات من أجل ذلك تم إجراء دراسة مقطعية شملت 307 ممرضة من أحد المستشفيات الإيطالية، حيث اعتمد الباحثون على الاستبانة كأداة رئيسية في جمع البيانات من أفراد العينة. خلصت الدراسة إلى أن جوانب الحياة العملية وبيئة العمل المادية كان لهما تأثير كبير في جميع أبعاد الاحتراق الوظيفي.

15. دراسة (Gözükara et al., 2015) بعنوان: "التأثير الوسيط لتضارب العمل والأسرة في العلاقة بين استقلالية الوظيفة والرضا الوظيفي".

"The Mediating Effect of Work Family Conflict on the Relationship between Job Autonomy and Job Satisfaction":

الغرض من هذه الدراسة هو دراسة التأثير الوسيط للصراع بين العمل والأسرة على العلاقة بين استقلالية العمل والرضا الوظيفي. أجريت الدراسة على عينة مكونة من 270 مشاركًا وتم جمع البيانات باستخدام استبانة مينيسوتا للرضا الوظيفي، ومقياس الاستقلالية الوظيفية، ومقياس الصراع بين العمل والأسرة. وأظهرت نتائج الدراسة أن الاستقلالية الوظيفية لها تأثير إيجابي على الرضا الوظيفي، في حين أن الصراع بين العمل والأسرة له تأثير سلبي وسيط على هذه العلاقة. وهذا يعني أن تأثير استقلالية العمل على الرضا الوظيفي كان ضعيفاً عندما كان الصراع بين العمل

والأسرة أكبر. فسر الباحثون هذه النتائج وخلصوا إلى أن استقلالية العمل يمكن أن تساعد الموظفين على التحكم بشكل أكبر في عملهم واتخاذ القرارات التي تهمهم. وهذا يمكن أن يؤدي إلى قدر أكبر من الرضا الوظيفي. ومع ذلك، يمكن أن يؤدي الصراع بين العمل والأسرة إلى التوتر والإحباط، مما قد يؤثر على الرضا الوظيفي. وتشير نتائج هذه الدراسة إلى أن الشركات يمكنها تحسين الرضا الوظيفي لموظفيها من خلال زيادة استقلالهم الوظيفي وتقليل الصراع بين العمل والأسرة. يمكن أن تتضمن زيادة استقلالية العمل منح الموظفين مزيدًا من التحكم في مهامهم وجدولهم الزمنية وعمليات صنع القرار. الحد من الصراع بين العمل والأسرة يشمل إدخال ترتيبات عمل مرنة وتوفير دعم لرعاية الأطفال.

16. دراسة (Bobbio et al., 2012) بعنوان: "القيادة التمكينية، والدعم التنظيمي المدرك، والثقة، واحتراق الوظيفة لدى الممرضين: دراسة في مستشفى عام إيطالي".

Empowering leadership, perceived organizational support, trust, and job burnout for nurses: A study in an Italian general hospital.

الهدف من هذه الدراسة هو فحص العلاقة بين القيادة المتمكنة والدعم التنظيمي المتصور والثقة والإرهاق بين الممرضات في أحد المستشفيات العامة الإيطالية. استخدمت الدراسة تصميمًا مقطعيًا وجمعت بيانات من 273 ممرضة باستخدام استبانة محكمة. وقد تم تحليل البيانات باستخدام نمذجة المعادلة الهيكلية. ووجدت الدراسة أن القيادة القوية والدعم التنظيمي المتصور والثقة كانت مرتبطة بشكل سلبي بإرهاق الممرضات. وهذا يعني أن الممرضات اللاتي تمتعن بقيادة قوية، ودعم تنظيمي ملحوظ، وثقة عالية بالذات كنوا أقل عرضة للتعرض للإرهاق. وأيضًا أن القيادة

المختصة والدعم التنظيمي المتصور والثقة هي عوامل مهمة في منع الإرهاق بين الممرضات. يمكن أن تزود النتائج المستشفيات بأدلة لتحسين صحة طاقم التمريض وتقليل خطر الإرهاق.

17. دراسة (Demirbilek., 2007) بعنوان: "متطلبات الوظيفة، وموارد الوظيفة، واحتراق

الموظفين بين ضباط الشرطة: اختبار لنموذج متطلبات المهمة ومواردها".

Job demands, job resources, and burnout among police officers: A test of the job demands-resources model.

كان الغرض من هذه الدراسة هو فحص العلاقة بين متطلبات الوظيفة، والموارد الوظيفية، والإرهاق ودراسة ما إذا كان الإرهاق يمكن أن يتنبأ بكل من الأداء الوظيفي والحالة الصحية لضباط الشرطة. وكان المشاركون 223 من ضباط الشرطة النرويجية وتم جمع البيانات عن طريق استبانة محكمة. وكانت الدراسة جزءًا من دراسة وطنية أجريت على شخصًا، بما في ذلك العاملين في مجال الرعاية الصحية والعاملين في غير مجال الرعاية الصحية. بالمقارنة مع المجموعات المهنية الأخرى التي تمت دراستها في النرويج، كان معدل الإرهاق العام بين ضباط الشرطة منخفضًا. ارتبطت متطلبات العمل وموارد العمل بالإرهاق، وكان ضغوط العمل والأسرة على وجه الخصوص بمثابة تنبؤات مهمة لجميع أبعاد الإرهاق الثلاثة. يتنبأ الإرهاق بالنتائج الفردية مثل الشكاوى النفسية الجسدية والرضا عن الحياة، بالإضافة إلى النتائج المهنية مثل الرضا الوظيفي والنية لترك الوظيفة والالتزام التنظيمي. يتم اقتراح التدخلات المحتملة للحد من الإرهاق والنتائج السلبية على المستويين الفردي والتنظيمي.

2.5.4 ثالثاً: التعقيب على الدراسات السابقة

بعد عرض الدراسات السابقة اتضح أن دراستنا الحالية تتشابه معها في عدة جوانب، حيث تعتمد على الاستبانة في جمع البيانات، ومن هذه الدراسات التي تشابهت معها بالاعتماد على الاستبانة: دراسة المشاركة (2019)، ودراسة الخطيب والزيود (2019)، ودراسة الزيوت (2018)، ومن الدراسات الأجنبية التي اعتمدت على الاستبانة: دراسة (2023) Hong et al ودراسة (2019) Waktola، ودراسة (2015) Gözükarar وغيرها العديد من الدراسات التي أثبتت نتائجها بشكل عام على وجود أثر ذو دلالة إحصائية لأبعاد ضغوط العمل على الاحتراق الوظيفي، في مقدمتها بيئة العمل، الدور الوظيفي، يليه المناخ التنظيمي، ثم الموظف نفسه.

لقد أولت هذه الدراسة العوامل الوظيفية (الدافعية والرضا الوظيفي) عن مدى رضا العاملين عن بيئة العمل وظروف العمل في المنظمة عنايتها من منطلق أن شعور الموظفين بالرضا والولاء والانتماء في بيئة العمل جزءاً مهماً في الصحة العقلية والعاطفية للموظف ويمكن أن يؤثر بشكل مباشر على أداء العامل ومشاركته في العمل، وهذا الاهتمام بالدافعية والرضا الوظيفي قد تكرر ذكرها ومناقشتها في كثير من الدراسات السابقة التي استعرضها الباحث مثل دراسة كل من القاسمية والعبرية (2018)، والزيوت (2018) والمومني (2018)، والعبري (2021)، والمقبالية (2022) ودراسة (Hyseni et al., 2022).

أيضاً عالجت الدراسة الحالية وكذلك أغلب الدراسات السابقة العوامل السلبية والإيجابية التي قد تعترض بيئة العمل الداخلية، وتؤثر سلباً أو إيجاباً على الاحتراق الوظيفي مثل الإرهاق الذهني والعاطفي والإجهاد وضغوط العمل، وطريقة إعداد مكان العمل من جانب والتناء والتقدير، والتطوير والتدريب المهني للعاملين من جانب آخر.

اعتمدت الدراسة الحالية على التحليل الإحصائي في جانب منها، وهذا الجانب مشترك مع عدد من الدراسات العربية والأجنبية، ومنها: دراسة المومني (2018)، ودراسة الشمري (2018)، ودراسة العنزي (2018)، ودراسة Koustelios (2019)، ودراسة Lee (2018) وغيرها من الدراسات التي أظهرت نتائج بأن متغيرات عبء العمل وبيئة العمل تؤثر في نفس الوقت على الاحتراق الوظيفي من جهة، كما أنها تؤثر بشكل منفرد على الاحتراق الوظيفي من جهة أخرى.

2.5.5 مميزات الدراسة

وتختلف الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة في جانب واحد أساسي والذي يكمن في قيامها بالجمع والتأليف بين عدة أبعاد لبيئة العمل الداخلية في نموذج واحد، وأن الدراسات السابقة لم تقم بربط متغيري بيئة العمل والعوامل الوظيفية في قالب واحد. وعليه فإن الباحث ماضياً قدماً للبحث وفتح مجالات البحث والتطوير أمام الباحثين والآخرين ليرفدوا المكتبات بأبحاثهم وحلولهم للحد من الهجرة والدوران والاحتراق الوظيفي في المؤسسات الحكومية في سلطنة عمان.

كما أن المجتمع الذي خضع للدراسة في هذا البحث (بلدية مسقط) مجتمع فريد، يتميز بالثراء من حيث تنوع واختلاف التخصصات وتعدد وتباين المؤهلات العلمية والأعمار وينسب متجانسة.

الفصل الثالث: منهجية وإجراءات الدراسة

3.1 مقدمة

3.2 منهجية الدراسة

3.3 مجتمع وعينة الدراسة

3.4 عينة الدراسة

3.5 الإجراءات البحثية في الدراسة

3.6 أداة الدراسة

3.7 صدق وثبات أداة الدراسة

3.8 الأساليب الإحصائية المستخدمة

الفصل الثالث

منهجية وإجراءات الدراسة

3.1 مقدمة

يقوم هذا الجزء من الدراسة بوصف وتحديد منهجية الدراسة المتبعة والتي يمكن بواسطتها تحقيق أهداف الدراسة والإجابة على تساؤلاتها. حيث يتم تحديد مجتمع الدراسة المستهدف والعينة المختارة وخصائصها. كما تم إعداد وتطوير وتحكيم أداة الدراسة، مع توضيح جميع إجراءات الدراسة والطرق الإحصائية المستخدمة.

3.2 منهجية الدراسة

يعتمد المنهج الوصفي التحليلي في هذه الدراسة الحالية، والذي يهدف إلى استخدام وتحليل جميع البيانات المتاحة. يتم جمع البيانات وتنقيتها وتحليلها، ثم تُعرض بطريقة مفهومة ومعنوية. يتم التعامل مع البيانات الإحصائية دون الوصول إلى تعميمات عامة، وتُقدم هذه البيانات عبر الجداول والرسوم البيانية. ومن ثم يتم تحليل وتفسير وتقدير واستخلاص النتائج من عينة الدراسة، بهدف اتخاذ قرارات مهمة تتعلق بالمجتمع المستهدف.

يعتمد هذا المنهج على تفسير الموقف أو المشكلة الحالية من خلال تحديد شروطها وظروفها. ويتم تحديد أبعاد الدراسة ومحاورها وتحديد العلاقات التي تربط هذه الأبعاد من خلال وصف علمي دقيق وشامل للمشكلة المطروحة والحقائق المتعلقة بها. ولا يقتصر هذا الأسلوب على وصف الظاهرة فحسب، بل يشمل أيضاً تحليل هذه المشكلة وقياسها بواسطة طرق علمية، وتحديد نتائجها، وتقديم حلول ومقترحات للتعامل معها.

3.3 مجتمع الدراسة

لأهمية الموضوع وشموليته تهدف الدراسة إلى بيان أثر بيئة العمل الداخلية على الاحتراق الوظيفي للعاملين في بلدية مسقط بسلطنة عمان. وعليه فإن مجتمع الدراسة المستهدف هو جميع الموظفين العمانيين العاملين في بلدية مسقط في سلطنة عمان للعام 2023، والبالغ عددهم (2983) موظفاً وموظفة وفق إحصائية قسم شؤون الموظفين في الموارد البشرية.

جدول (1): مجتمع وعينة الدراسة

العينة المستهدفة	الإجمالي	عدد الإناث	عدد الذكور
364	2983	357	2626

3.4 عينة الدراسة

سيتم استخدام عينة ميسرة من مجتمع الدراسة، عن طريق توزيع استبانات على الموظفين بلدية مسقط بجميع الأقسام. وبناءً عليه سوف يستخدم الباحث معادلة "ستيفن ثامبسون" لتحديد حجم العينة من إجمالي مجتمع الدراسة البالغ عددهم (2983) موظفاً. وكانت النتيجة ما يقارب 364 موظفاً.

طريقة حساب حجم العينة وفق معادلة "ستيفن ثامبسون".

$$n = \frac{N \times p(1-p)}{\left[\left[N-1 \times \left(d^2 \div z^2 \right) \right] + p(1-p) \right]}$$

جدول (2): متغيرات معادلة "ستيفن ثامبسون"

حجم المجتمع	N
قيمة الدرجة المعيارية المقابلة لمستوى الدلالة 0.95 أي تساوي 1.96	Z
نسبة توافر الخاصية والمحايدة وهي 0.50	P
نسبة الخطأ 0.05	D

يبين الجدول (2) متغيرات معادلة "ستيفن ثامبسون". حيث يظهر حجم المجتمع وقيمة

الدرجة المعيارية المقابلة لمستوى الدلالة ونسبة توافر الخاصية والمحايدة ونسبة الخطأ.

التحليل الوصفي للمتغيرات الشخصية:

جدول (3): المتغيرات الديموغرافية للمشاركين

النسبة %	العدد	المتغير	
76.9%	246	ذكر	الجنس
23.1%	74	أنثى	
100.0%	320	المجموع	
71.3%	228	متزوج	الحالة الاجتماعية
28.7%	92	غير متزوج	
100.0%	320	المجموع	
30.6%	98	دبلوم أو أقل	المستوى التعليمي
47.2%	151	بكالوريوس	
20.0%	64	ماجستير	
2.2%	7	دكتوراه	
100.0%	320	المجموع	
14.4%	46	أقل من 30 سنة	العمر بالسنوات
63.8%	204	من 30 الى أقل من 40 سنة	
21.9%	70	40 سنة فأكثر	
100.0%	320	المجموع	

يظهر الجدول (3) توزيع المتغيرات الديموغرافية للمشاركين والبالغ عددهم 320 مشارك

ومشاركة. حيث تشير النتائج إلى أن أكثر من ثلاثة أرباع المشاركين (76.9%) من الذكور، بينما

كانت النسبة المتبقية (23.1%) من الإناث. وبالنسبة للحالة الاجتماعية فإن أغلبهم (71.3%)

متزوجون، فيما كانت النسبة المتبقية (28.7%). وبالنسبة للمستوى التعليمي فبلغت أعلى نسبة (47.2%) لحملة البكالوريوس. وتشير النتائج إلى أن ما يقارب من ثلثي المشاركين (63.8%) تتراوح أعمارهم من 30 إلى أقل من 40 سنة.

التحليل الوصفي للمتغيرات الوظيفية:

وبالنظر إلى الخبرة العملية فإن نصف المشاركين (50.3%) لديهم عشر سنوات خبرة أو أكثر. كما أظهرت النتائج أن النسبة الأكبر منهم (37.5%) إداريون.

جدول (4): المتغيرات الوظيفية للمشاركين

النسبة %	العدد	المتغير	
12.2%	39	أقل من 3 سنوات	الخبرة بالسنوات
37.5%	120	من 3 سنوات إلى أقل من 10 سنوات	
50.3%	161	عشر سنوات فأكثر	
100.0%	320	المجموع	
2.5%	8	مدير عام / مساعد مدير عام	الوظيفة الحالية
10.3%	33	مدير / مساعد مدير	
14.4%	46	رئيس قسم	
37.5%	120	إداري	
18.8%	60	فني / مهندس	
16.6%	53	غير ذلك	
100.0%	320	المجموع	

3.5 الإجراءات البحثية في الدراسة

تم الاعتماد في الدراسة على الخطوات الإجرائية التالية:

1. إجراء الدراسة النظرية ومراجعة الدراسات والبحوث السابقة المرتبطة باستخدام متغيرات بيئة العمل الداخلية والاحتراق الوظيفي.
2. بناء أدوات البحث.

3. التأكد من الصدق الظاهري للاستبانة وإرسالها للمحكمين.

4. إعداد الاستبانات بواسطة تطبيق نماذج جوجل (**Google Forms**) ثم نشر الاستبانة إلكترونياً، تم وضع حقول إلزامية على جميع فقرات الاستبانة للتأكد من الحصول على استجابات على جميع فقرات الاستبانة وقد يستغرق توزيع الاستبانة وجمعها حوالي أربعة أسابيع.

5. فحص الاستجابات قبل تفرغها على ملف (**Microsoft Excel**) ومن ثم تفرغ البيانات وإجراء التحليلات الإحصائية المناسبة للإجابة عن أسئلة الدراسة، واستخراج النتائج ومناقشتها.

6. التحليل الإحصائي باستخدام برنامج التحليل الإحصائي (**SPSS 23**) للبيانات المستخلصة من أدوات الدراسة التي سيتم تطبيقها، والتأكد من الخصائص السكومترية (الصدق - الثبات) للاستبانة.

7. استخلاص النتائج وتفسيرها وتقديم التوصيات في ضوء ما أسفرت عنه النتائج.

3.6 أداة الدراسة

اعتمدت هذه الدراسة في جمع البيانات على استبانة وهي أداة الدراسة، حيث تم تطوير الاستبانة بما يتناسب مع نوع الدراسة وعنوانها، وتبلورت أهميتها من خلال الأبعاد العلمية لمتغيراتها من خلال الكتب والمجلات والبحوث العلمية والرسائل المنشورة حول موضوع الدراسة، تم عرض الاستبانة على مجموعة من المحكمين المختصين، وأجريت التعديلات والاقتراحات المطلوبة في ضوء آراء المحكمين، وبناء عليه تم تشكيل الاستبانة من الأجزاء التالية:

الجزء الأول: الأسئلة المتعلقة بالخصائص الديموغرافية لأفراد العينة والمتمثلة ب (الجنس، الفئة العمرية، المؤهل العلمي، المسمى الوظيفي، وعدد سنوات الخبرة).

الجزء الثاني: المتغير المستقل الأول (المحور الأول: بيئة العمل الداخلية) حيث اشتمل المحور الأول على 15 فقرة مقسمة إلى بعدين.

البعد الأول: فاعلية التخطيط الاستراتيجي، ويتكون من 8 فقرات لتحديد مدى فاعلية التخطيط الاستراتيجي في المؤسسة.

البعد الثاني: التمكين القيادي، ويتكون هذا البعد من 7 عبارات تقيس مدى الوضوح في المهام والمسؤوليات وتأهيل الصف الثاني من القيادين.

الجزء الثالث: المتغير المستقل الثاني، (المحور الثاني: العوامل الوظيفية) حيث اشتمل المحور الأول على 14 فقرة مقسمة إلى بعدين.

البعد الأول: الرضا الوظيفي، ويتكون من 7 فقرات لتحديد الرضا الوظيفي في المؤسسة
البعد الثاني: الدافعية، ويتكون من 7 فقرات لتحديد مدى اهتمام المؤسسة بالدافعية وتحفيز الموظفين.

الجزء الثالث: المتغير التابع، ويمثل المحور الثاني من الدراسة هو الاحتراق الوظيفي ويتكون هذا المحور من 11 فقرة.

اعتمدت الدراسة على مقياس (ليكرت السباعي) في الاستبانة، حيث تراوحت قيم المقياس من 1) - 5) والموضحة في الجدول رقم (4) وذلك لجميع عبارات ومحاور الدراسة.

جدول (5): توزيع الأسئلة على محاور الدراسة

م	المحور أو المجال	عدد الأسئلة	النسبة
1	المتغيرات الديموغرافية	6	17.1%
2	فاعلية التخطيط الاستراتيجي	5	14.3%
3	التمكين القيادي	6	17.1%
4	الرضا الوظيفي	6	17.1%
5	الدافعية الذاتية	6	17.1%
6	الاحتراق الوظيفي	6	17.1%
	إجمالي عدد الأسئلة	35	100%

الجدول (5) يبين توزيع أسئلة الدراسة على محاورها الستة. حيث يحتوي كل محور على ستة أسئلة مختلفة باستثناء محور فاعلية التخطيط الاستراتيجي الذي احتوى على خمس عبارات. وفي المجمل العام تكونت الاستبانة من 35 سؤالاً مختلفاً.

3.7 صدق وثبات أداة الدراسة

1. **الصدق الظاهري:** وهو يعني أن أداة القياس تبدو وكأنها تقيس ما تم قياسه بالفعل. أي أن شكل الأداة ومظهر الفقرات يتناسبان مع المعنى المقصود. تم تقديم أداة الدراسة إلى مجموعة من المحكمين الأكاديميين (5 محكمين) من ذوي الخبرة والكفاءة للتعبير عن آرائهم حول صلة الفقرة بالمحتوى، وأهمية أداة الدراسة من حيث عدد الفقرات وشمولها وتنوع المحتوى أو مستوى صياغة اللغة العربية أو أية ملاحظات أخرى يرونها مناسبة فيما يتعلق بالتعديل أو الحذف حسب ما يراه المحكم ضرورياً، فقد تم إجراء التعديلات على ضوء توصيات وآراء المحكمين، مثل توضيح شروط معينة، أو تعديل محتوى بعض الفقرات، لجعلها مناسبة أو دمج بعض الفقرات الأخرى.

2. **صدق البناء والاتساق الداخلي:** وهو أحد مقاييس صحة الأداة التي تقيس مدى وصول أهداف الأداة، وتبين درجة ملاءمة كل فقرة مع الدرجة الكلية للبعد والمحور، حيث تم تقسيم أدوات الدراسة إلى متغيرين مستقلين: بيئة العمل الداخلية والعوامل الوظيفية. ومتغير تابع: الاحتراق الوظيفي.

جدول (6): معامل "كرونباخ ألفا" لمحاور الدراسة

م	المحور أو المجال	عدد الأسئلة	معامل كرونباخ ألفا
1	فاعلية التخطيط الاستراتيجي	5	0.940
2	التمكين القيادي	6	0.953
3	الرضا الوظيفي	6	0.891
4	الدافعية الذاتية	6	0.966
5	الاحتراق الوظيفي	6	0.910
	إجمالي عدد الأسئلة	29	0.908

يستخدم معامل "كرونباخ ألفا" لقياس صدق وثبات الأداة المستخدمة في جمع البيانات وهي في هذه الدراسة تتمثل في الاستبانة. حيث إنه كلما اقتربت قيمة المعامل من الواحد الصحيح، دل ذلك على صدق وثبات الأداة العالي. والجدول (6) يوضح قيم المعامل. حيث تراوحت قيم الصدق والثبات بين (0.891 - 0.910). وفي المجلد العام بلغت قيمة المعامل للاستبانة (0.908) ما يعكس صدق وثبات الاستبانة وقدرتها على الحصول على نتائج ممثلة للعينة. والجدير بالذكر أنه تم استخدام مقياس "ليكرت السباعي" في الإجابة على درجة الموافقة لكل عبارة من عبارات الاستبانة.

3.8 الأساليب الإحصائية المستخدمة

للإجابة عن تساؤلات الدراسة واختبار فرضياتها تم استخدام برمجية الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) في إجراء التحليل الوصفي والاستدلالي واختبار الفرضيات من خلال استخدام الأساليب الإحصائية التالية:

1. الإحصاء الوصفي: وذلك لعرض خصائص أفراد العينة ووصف إجاباتهم، من خلال استخدام ما يلي:

❖ **التكرارات والنسب المئوية:** تم استخدامها لقياس التوزيعات التكرارية النسبية لخصائص

أفراد العينة وإجاباتهم على عبارات الاستبانة.

❖ **الوسط الحسابي:** تم استخدامه كأبرز مقاييس النزعة المركزية لقياس متوسط إجابات أفراد

العينة على أسئلة الاستبانة.

❖ **الانحراف المعياري:** تم استخدامه كأحد مقاييس التشتت لقياس الانحراف في إجابات أفراد

العينة عن وسطها الحسابي.

2. الإحصاء الاستدلالي: تم الاعتماد على البرنامج الإحصائي للعلوم الاجتماعية (SPSS)

وذلك لتمكين من تطبيق الأساليب والمؤشرات الإحصائية التالية:

- ❖ اختبار معامل الارتباط (Pearson Correlation) لاختبار معاملات ارتباط الفقرات بالدرجة الكلية لمحورها للتوصل إلى صدق البناء.
- ❖ معامل الاتساق "كرونباخ ألفا" (Cronbach's Alpha) لاختبار ثبات أداة الدراسة.
- ❖ اختبار T للعينات المستقلة (Independent Samples t test) وذلك لاختبار الفروق بين متوسطات الفئات للمتغيرات الفئوية (فئتين) والعائدة للاستجابات حول أبعاد الدراسة.
- ❖ اختبار تحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA) لاختبار الفروق بين متوسطات الفئات للمتغيرات الفئوية (أكثر من فئتين) والعائدة للاستجابات حول أبعاد الدراسة.
- ❖ اختبار الانحدار الخطي (Linear Regression) وذلك لاختبار أثر المتغير المستقل في المتغير التابع.

الفصل الرابع: نتائج الدراسة وتفسيرها

4.1 مقدمة

4.2 التحليل الوصفي للبيانات

4.3 اختبار فرضيات الدراسة

الفصل الرابع

نتائج الدراسة وتفسيرها

4.1 مقدمة

يناقش هذا الفصل نتائج تحليل العينة المشاركة في الإجابة على الاستبانة المستخدمة في جمع البيانات. حيث تم في البداية استعراض التوزيعات النسبية والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لكل مجالات الدراسة وقارنتها مع بعضها. ثم تم بعد ذلك تم اختبار فرضيات الدراسة باستخدام الاختبارات المناسبة كنموذج الانحدار الخطي البسيط، واختبار تحليل التباين الأحادي.

4.2 التحليل الوصفي للبيانات والإجابة عن أسئلة الدراسة

الإجابة عن السؤال الأول والذي ينص على: "ما مستوى تقييم عناصر بيئة العمل الداخلية (فاعلية التخطيط الاستراتيجي، التمكين القيادي) من وجهة نظر العاملين في بلدية مسقط بسلطنة عمان؟"

يستعرض الجدول (7) التوزيعات النسبية والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمجال فاعلية التخطيط الاستراتيجي. وقد حصلت العبارة (تسعى البلدية إلى تحقيق الانسجام بين مواردها المحلية وعوامل البيئة الخارجية ومتغيرات البيئة الخارجية) على أعلى متوسط حسابي (3.77) وانحراف معياري (2.013) ثم بعد ذلك تتبعها العبارة (تميل البلدية إلى تغيير أولوياتها وتوجهاتها الاستراتيجية عند وجود تغيرات جوهرية في بيئة عملها) بمتوسط حسابي (3.74) وانحراف معياري (2.070). بينما في الجانب المقابل، حصلت العبارة (لدى البلدية رؤية واضحة ومكتوبة) على أقل متوسط حسابي (3.57) وانحراف معياري (2.103). وتجدر الإشارة إلى أن

مجال فاعلية التخطيط الاستراتيجي حصل على متوسط حسابي (3.68) وانحراف معياري (2.047).

جدول (7): التوزيع النسبي والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمجال فاعلية التخطيط الاستراتيجي

م	عبارات المحور	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة
1	تميل البلدية إلى تغيير أولوياتها وتوجهاتها الاستراتيجية عند وجود تغيرات جوهرية في بيئة عملها	3.74	2.070	2
2	لدى البلدية رؤية واضحة ومكتوبة	3.57	2.103	5
3	يرتبط عمل البلدية وبرامجها وأنشطتها برسالتها وأولوياتها الاستراتيجية	3.63	1.996	4
4	تقوم البلدية بالتركيز على القضايا المهمة عبر تحديد ومراجعة أولوياتها الاستراتيجية	3.70	2.053	3
5	تسعى البلدية إلى تحقيق الانسجام بين مواردها المحلية وعوامل البيئة الخارجية ومتغيرات البيئة الخارجية	3.77	2.013	1
	المجموع	3.68	2.047	

الجدول (8) يبين التوزيع النسبي والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمجال التمكين القيادي. وقد أشارت التحليلات أن العبارة (يحفزني المدير على تحمل مسؤولياتي في العمل بنفسني) نالت أعلى متوسط حسابي (4.28) وانحراف معياري (2.178). ثم تليها العبارة (يشجعني المدير على المبادرة في إيجاد الحلول لبعض المشاكل) بمتوسط حسابي (4.17) وانحراف معياري (2.142). أما في الجهة المقابلة، فقد حصلت العبارة (تتاح فرصة البحث الذاتي عن حلول المشكلات بدون الرجوع إلى المدير) على أقل متوسط حسابي (4.03) وانحراف معياري (2.121). وبالنظر إلى مجال التمكين القيادي نجد أنه قد حصل على متوسط حسابي (4.10) وانحراف معياري يبلغ (2.136).

جدول (8): التوزيع النسبي والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمجال التمكين القيادي

الرتبة	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	عبارات المحور
2	2.142	4.17	1 يشجعني المدير على المبادرة في إيجاد الحلول لبعض المشاكل
1	2.178	4.28	2 يحفزني المدير على تحمل مسؤولياتي في العمل بنفسني
4	2.168	4.04	3 يحثني المدير على حل المشكلات الطارئة بدون الرجوع إليه
5	2.121	4.03	4 تتاح فرصة البحث الذاتي عن حلول المشكلات بدون الرجوع إلى المدير
4	2.073	4.04	5 تُتبنى سياسية النظر إلى المشكلة كفرصة للتطوير وليس كعقبة
3	2.135	4.06	6 يتم تشجيع العمل بروح الفريق مع زملائي في المؤسسة التي أعمل بها
	2.136	4.10	المجموع

الإجابة عن السؤال الثاني والذي ينص على: "ما مستوى تقييم العاملين في بلدية مسقط بسلطنة

عمان للعوامل الوظيفية (الرضا الوظيفي، الدافعية)؟

يشير الجدول (9) إلى التوزيع النسبي والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمجال

الرضا الوظيفي. حيث توضح النتائج أن أعلى متوسط حسابي هو (5.01) للعبارة (أنا متفاهم مع

زملاء العمل الذين أنسق معهم عند القيام بإنجاز مهام عملي) وانحرافها المعياري (2.022). ثم

يأتي بعد ذلك المتوسط الحسابي (4.79) للعبارة (أنا راضٍ بمدى احترام مديري لي ومعاملته العادلة

معي) وبانحراف معياري (2.285). أما على الجهة الأخرى، فإن أقل متوسط حسابي هو (3.40)

للعبارة (أشعر بالرضا عن الراتب والمنافع الإضافية التي أتلقاها من عملي) وانحرافها المعياري

(2.176). كما أن مجال الرضا الوظيفي حصل على متوسط حسابي (4.36) وبانحراف معياري

(2.186).

جدول (9): التوزيع النسبي والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمجال الرضا الوظيفي

م	عبارات المحور	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة
1	بصفة عامة، أنا راضٍ عن عملي	4.28	2.210	5
2	أنا راضٍ بشكل عام عن طبيعة المهام الذي أقوم بها في عملي.	4.33	2.215	4
3	حجم الأمان الوظيفي المتوفر لدي مناسب جداً لي	4.37	2.206	3
4	أشعر بالرضا عن الراتب والمنافع الإضافية التي ألتقاها من عملي	3.40	2.176	6
5	أنا متفاهم مع زملاء العمل الذين أنسق معهم عند القيام بإنجاز مهام عملي	5.01	2.022	1
6	أنا راضٍ بمدى احترام مديري لي ومعاملته العادلة معي	4.79	2.285	2
المجموع		4.36	2.186	

يبين الجدول (10) التوزيع النسبي والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمجال

الدافعية الذاتية. وقد بينت النتائج أن العبارة (أشعر أن وظيفتي ذات قيمة ومعنى/ مغزى) هي صاحبة المتوسط الحسابي الأعلى (4.59) وانحراف معياري (2.267). ثم تتبعها بعد ذلك العبارة (أشعر أن وظيفتي الحالية ممتعة للغاية) بمتوسط حسابي (4.35) وانحراف معياري (2.238). بينما تشير النتائج إلى أن العبارة (أجد أن وظيفتي ممتعة للغاية لدرجة أنها محفزة بحد ذاتها) لديها أقل متوسط حسابي (4.18) وانحراف معياري (2.239). وقد حصل مجال الدافعية الذاتية على متوسط حسابي (4.33) وانحراف معياري (2.212).

جدول (10): التوزيع النسبي والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمجال الدافعية

الذاتية

م	عبارات المحور	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة
1	تمثل مهام عملي الحالي قوة دافعة ذاتية نحو انجازي لوظيفتي	4.29	2.123	4
2	أجد مهام وظيفتي الحالية ممتعة	4.25	2.186	5
3	أشعر أن وظيفتي ذات قيمة ومعنى/مغزى	4.59	2.267	1
4	أشعر أن وظيفتي الحالية ممتعة للغاية	4.35	2.238	2
5	أجد أن وظيفتي ممتعة للغاية لدرجة أنها محفزة بحد ذاتها	4.18	2.239	6
6	في بعض الأحيان أكون منغمسا (مستغرقا) في وظيفتي لدرجة أنني أنسى الأشياء الأخرى من حولي	4.30	2.221	3
المجموع		4.33	2.212	

الإجابة عن السؤال الثالث والذي ينص على: "ما مدى شعور العاملين في بلدية مسقط

بالاحتراق الوظيفي؟"

يستعرض الجدول (11) التوزيع النسبي والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمجال الاحتراق الوظيفي. حيث تظهر النتائج أن العبارة (أشعر أنني أعمل كثيرا في وظيفتي الحالية) لديها أعلى متوسط حسابي (4.22) وانحراف معياري (2.164). ثم تتبعها بعد ذلك العبارة (أشعر بالتعب الجسدي في نهاية يوم العمل) بمتوسط حسابي (4.17) وانحراف معياري (2.070). بينما على الجانب الآخر فإن العبارة (العمل مع الناس طوال اليوم هو ضغط كبير بالنسبة لي) نالت أقل متوسط حسابي (3.48) وانحراف معياري (2.214). والجدير بالذكر أن محور الاحتراق الوظيفي حصل على متوسط حسابي (3.91). وانحراف معياري (2.225).

جدول (11): التوزيع النسبي والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمجال الاحتراق

الوظيفي

م	عبارات المحور	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة
1	عملي يجعلني أشعر بتعب نفسي	3.83	2.249	4
2	أشعر بالتعب الجسدي في نهاية يوم العمل	4.17	2.070	2
3	أشعر بالإرهاق عندما أستيقظ في الصباح وعلي أن أواجه يوم آخر في العمل	3.79	2.302	5
4	أنا محبط من بيئة عملي	3.95	2.351	3
5	أشعر أنني أعمل كثيرا في وظيفتي الحالية	4.22	2.164	1
6	العمل مع الناس طوال اليوم هو ضغط كبير بالنسبة لي	3.48	2.214	6
	المجموع	3.91	2.225	

يقارن الجدول (12) بين التوزيعات النسبية والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية

لمجالات الدراسة. حيث حصل مجال (الرضا الوظيفي) على أعلى متوسط حسابي (4.36) وانحراف معياري (2.186). ثم يليه مجال (الدافعية الذاتية) بمتوسط حسابي (4.33) وانحراف

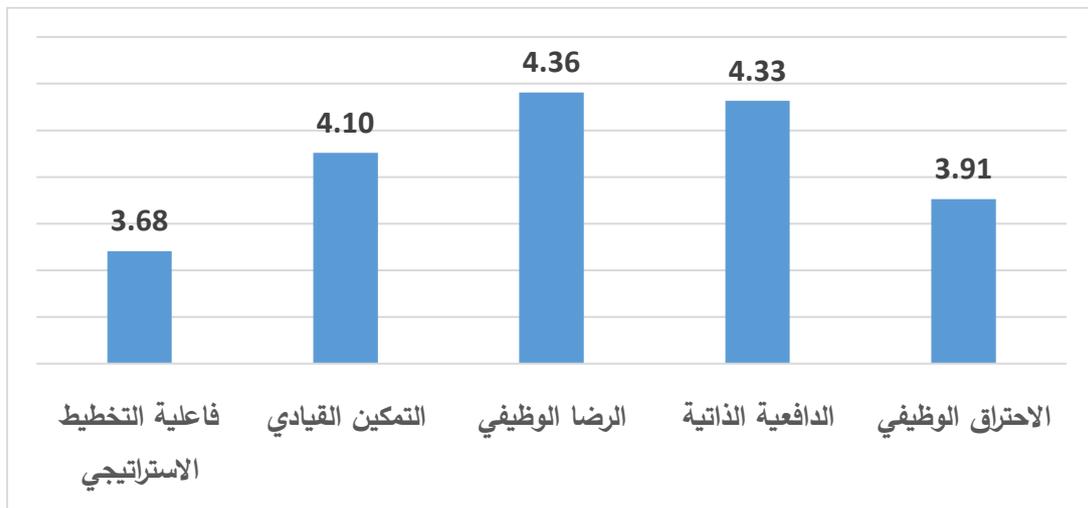
معياري (2.212). بينما حصل مجال (فاعلية التخطيط الاستراتيجي) على أقل متوسط حسابي (3.68) وانحرافه المعياري (2.047). وبشكل عام للاستبانة، بلغ المتوسط الحسابي (4.08) بينما كان الانحراف المعياري العام (2.161).

جدول (12): التوزيع النسبية والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمجالات الدراسة

م	عبارات المحور	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة
1	فاعلية التخطيط الاستراتيجي	3.68	2.047	5
2	التمكين القيادي	4.10	2.136	3
3	الرضا الوظيفي	4.36	2.186	1
4	الدافعية الذاتية	4.33	2.212	2
5	الاحتراق الوظيفي	3.91	2.225	4
	المجموع	4.08	2.161	

يقارن الشكل (2) بين المتوسطات الحسابية لمجالات الدراسة والتي تظهر حصول مجال

الرضا الوظيفي على أعلى متوسط حسابي.



الشكل رقم (2): المتوسطات الحسابية لمجالات الدراسة

4.2 اختبار فرضيات الدراسة

الفرضية الرئيسية الأولى (H1): توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) بين بيئة العمل الداخلية (فاعلية التخطيط الاستراتيجي، التمكين القيادي) والاحتراق الوظيفي للعاملين في بلدية مسقط بسلطنة عمان.

جدول (13): اختبار الفرضية الرئيسية الأولى (H1)

ملخص النموذج للفرضية الرئيسية الأولى (H1)					
النموذج	R	R مربع	مربع R المعدل	التقدير في خطأ المعياري	
1	0.555	0.308	0.306	1.54143	
المتغير المستقل: بيئة العمل الداخلية					
تحليل التباين الأحادي (ANOVA) للفرضية الرئيسية الأولى (H1)					
النموذج	مجموع المربعات	درجات الحرية	مربع المتوسط	F	مستوى الدلالة
1	الانحدار	1	336.333	141.553	0.000
	البواقي	318	2.376		
	المجموع	319	1091.906		
المتغير التابع: الاحتراق الوظيفي					
المعاملات للفرضية الرئيسية الأولى (H1)					
النموذج	معاملات غير موحدة		معاملات موحدة		مستوى الدلالة
	B	الخطأ المعياري	بيتا	t	
1	ثابت	6.198	0.211	29.368	0.000
	بيئة العمل الداخلية	-0.586	0.049	-11.898	0.000

الجدول (13) يظهر ملخص نموذج الانحدار الخطي بين المتغيرين والذي يشير إلى أن العلاقة بينهما تساوي (0.555). كما توضح قيمة (مربع R) نسبة تفسير المتغير المستقل للتباين الذي يحصل في المتغير التابع. أي أن بيئة العمل الداخلية تفسر (30.8%) من التباين الذي يحصل في الاحتراق الوظيفي.

كما يظهر الجدول (13) نتائج التباين الأحادي (ANOVA) بين بيئة العمل الداخلية والاحتراق الوظيفي. حيث إن قيم درجات الحرية هي (1,318). كما تشير النتائج إلى أن قيمة (F) للنموذج تساوي (141.553). وعندما تكون قيمة مستوى الدلالة أقل من (0.05) نقبل الفرضية البديلة، بينما إذا كانت أكبر من (0.05) نقبل الفرضية العدمية. وفي هذا النموذج، فإن قيمة مستوى الدلالة تساوي (0.000) وهي أقل من (0.05) وبالتالي نقبل الفرضية البديلة والمتمثلة في وجود علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) بين بيئة العمل الداخلية (فاعلية التخطيط الاستراتيجي، التمكين القيادي) والاحتراق الوظيفي للعاملين في بلدية مسقط بسلطنة عمان.

ويبين الجدول (13) معاملات نموذج الانحدار الخطي بين المتغيرين. حيث تساوي قيمة مستوى الدلالة (0.00) وهذا يؤكد قبول الفرض البديل. وتشير النتائج إلى أن قيمة (ت) للنموذج تساوي (-11.898). ولاستنتاج معادلة الانحدار الخطي، نعتمد على قيم (B) من الجدول كالتالي: الاحتراق الوظيفي = (6.198) + (-0.568) بيئة العمل الداخلية. وينبثق منها الفرضيات الفرعية التالية:

الفرضية الفرعية الأولى (H1a): توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) بين فاعلية التخطيط الاستراتيجي والاحتراق الوظيفي للعاملين في بلدية مسقط بسلطنة عمان.

يظهر الجدول (14) ملخص نموذج الانحدار الخطي بين المتغيرين. حيث توضح قيمة (R) أن العلاقة بينهما تساوي (0.505). بينما تشير قيمة (مربع R) إلى أن فاعلية التخطيط الاستراتيجي تفسر (25.5%) من التباين الذي يحصل في الاحتراق الوظيفي. و يبين الجدول (14) نتائج التباين الأحادي (ANOVA) بين مجال فاعلية التخطيط الاستراتيجي ومحور الاحتراق الوظيفي. وتظهر النتائج أن قيمة (F) لنموذج الانحدار تساوي (109.101). وبما أن قيمة مستوى

الدلالة أقل من (0.05) نستدل بذلك وجود علاقة دالة إحصائياً عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) بين فاعلية التخطيط الاستراتيجي والاحتراق الوظيفي للعاملين في بلدية مسقط بسلطنة عمان.

جدول (14): اختبار الفرضية الفرعية الأولى (H1a)

ملخص النموذج للفرضية الفرعية الأولى (H1a)					
النموذج	R	R مربع	مربع R المعدل	التقدير في خطأ المعياري	
1	0.505	0.255	0.253	1.59892	
المتغير المستقل: فاعلية التخطيط الاستراتيجي					
تحليل التباين الأحادي (ANOVA) للفرضية الفرعية الأولى (H1a)					
النموذج	مجموع المربعات	درجات الحرية	مربع المتوسط	F	مستوى الدلالة
1	الانحدار	1	278.923	109.101	0.000
	البواقي	318	2.557		
	المجموع	319	1091.906		
المتغير التابع: الاحتراق الوظيفي					
المعاملات للفرضية الفرعية الأولى (H1a)					
النموذج	معاملات غير موحدة		معاملات موحدة		مستوى الدلالة
	B	الخطأ المعياري	بيتا	t	
1	ثابت	5.779	0.200	28.841	0.000
	فاعلية التخطيط الاستراتيجي	-0.509	0.049	-10.445	0.000

يظهر الجدول (14) قيم معاملات نموذج الانحدار الخطي بين المتغيرين. حيث تشير

النتائج إلى أن قيمة (ت) للنموذج تساوي (-10.445). وبالاعتماد على قيم (B) من الجدول،

نستخرج معادلة الانحدار الخطي بين المجالين على النحو التالي:

$$\text{الاحتراق الوظيفي} = (5.779) + (-0.509) \times \text{فاعلية التخطيط الاستراتيجي}$$

الفرضية الفرعية الثانية (H1b): توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) بين

التمكين القيادي والاحتراق الوظيفي للعاملين في بلدية مسقط بسلطنة عمان.

جدول (51): اختبار الفرضية الفرعية الثانية (H1b)

ملخص النموذج للفرضية الفرعية الثانية (H1b)					
النموذج	R	R مربع	مربع R المعدل	التقدير في خطأ المعياري	
1	0.524	0.275	0.273	1.57784	
المتغير المستقل: التمكين القيادي					
تحليل التباين الأحادي (ANOVA) للفرضية الفرعية الثانية (H1b)					
النموذج	مجموع المربعات	درجات الحرية	مربع المتوسط	F	مستوى الدلالة
1	الانحدار	1	300.219	120.590	0.000
	البواقي	318	2.490		
	المجموع	319			
المتغير التابع: الاحتراق الوظيفي					
المعاملات للفرضية الفرعية الثانية (H1b)					
النموذج	معاملات غير موحدة		معاملات موحدة	t	مستوى الدلالة
	B	الخطأ المعياري	بيتا		
1	ثابت	5.975	0.208	28.721	0.000
	التمكين القيادي	-0.504	0.046	-10.981	0.000

الجدول (15) يبين نتائج ملخص نموذج الانحدار الخطي بين التمكين القيادي والاحتراق الوظيفي.

وتشير قيمة (R) إلى أن العلاقة بين المتغيرين تساوي (0.524). كما تدل قيمة (مربع R) إلى أن

التمكين القيادي يفسر (27.5%) من التباين الذي يحصل في الاحتراق الوظيفي.

يستعرض الجدول (15) نتائج تحليل التباين الأحادي (ANOVA) بين مجال التمكين

القيادي ومجال الاحتراق الوظيفي. وقد أظهرت النتائج أن قيمة (F) لنموذج الانحدار تساوي

(120.590). وبما أن قيمة مستوى الدلالة أصغر من (0.05)، يعني ذلك قبول الفرضية البديلة

والتي تنص على وجود علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) بين التمكين القيادي

والاحتراق الوظيفي للعاملين في بلدية مسقط بسلطنة عمان.

يظهر الجدول (15) قيم معاملات نموذج الانحدار بين المجالين. حيث يوضح أن قيمة (ت) للنموذج تساوي (-10.981). ولاستنتاج معادلة الانحدار الخطي بين التمكين القيادي والاحترق الوظيفي، نستخدم قيم (B) من الجدول على النحو الآتي:

$$\text{الاحترق الوظيفي} = (5.975) + (-0.504) \times \text{التمكين القيادي}.$$

الفرضية الرئيسية الثانية (H2): توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) بين العوامل الوظيفية (الرضا الوظيفي، الدافعية) على الاحترق الوظيفي للعاملين في بلدية مسقط بسلطنة عمان.

يشير الجدول (16) إلى ملخص نموذج الانحدار الخطي بين مجال العوامل الوظيفية ومجال الاحترق الوظيفي. حيث يبلغ حجم العلاقة بين المتغيرين (0.618) كما تبينها قيمة (R). بينما توضح قيمة (مربع R) أن العوامل الوظيفية تفسر (38.2%) من التباين الذي يحصل في الاحترق الوظيفي. الجدول (16) يبين نتائج تحليل التباين الأحادي (ANOVA) بين العوامل الوظيفية الاحترق الوظيفي. وتشير التحليلات إلى أن قيمة (F) للنموذج تبلغ (196.380). ونظراً إلى أن قيمة مستوى الدلالة أقل من (0.05)، فيعني ذلك قبول الفرضية التي تتمثل في وجود علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) بين العوامل الوظيفية (الرضا الوظيفي، الدافعية) على الاحترق الوظيفي للعاملين في بلدية مسقط بسلطنة عمان.

يتناول الجدول (16) نتائج معاملات نموذج الانحدار لهذه الفرضية بين المتغيرين. حيث تساوي قيمة (ت) للنموذج (-14.014). ومن خلال قيم (B) من الجدول، نستخرج معادلة الانحدار الخطي البسيط بين المتغيرين:

$$\text{الاحترق الوظيفي} = (6.605) + (-0.621) \times \text{العوامل الوظيفية}.$$

جدول (16): اختبار الفرضية الرئيسية الثانية (H2)

ملخص النموذج للفرضية الرئيسية الثانية (H2)						
النموذج	R	R مربع	مربع R المعدل	التقدير في خطأ المعياري		
1	0.618	0.382	0.380	1.45697		
المتغير المستقل: العوامل الوظيفية						
تحليل التباين الأحادي (ANOVA) للفرضية الرئيسية الثانية (H2)						
النموذج	مجموع المربعات	درجات الحرية	مربع المتوسط	F	مستوى الدلالة	
1	الانحدار	1	416.868	196.380	0.000	
	البواقي	318	675.038			
	المجموع	319	1091.906			
المتغير التابع: الاحتراق الوظيفي						
المعاملات للفرضية الرئيسية الثانية (H2)						
النموذج	معاملات غير موحدة		معاملات موحدة		مستوى الدلالة	
	B	الخطأ المعياري	بيتا	t		
1	ثابت	6.605	0.209	31.582	0.000	
	العوامل الوظيفية	-0.621	0.044	-14.014	0.000	

وينبثق عنها الفرضيات الفرعية التالية:

الفرضية الفرعية الأولى (H2a): توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) بين

الرضا الوظيفي والاحتراق الوظيفي للعاملين في بلدية مسقط بسلطنة عمان.

الجدول (17) يستعرض ملخص نموذج الانحدار الخطي بين مجالي الرضا الوظيفي والاحتراق

الوظيفي. وتظهر النتائج أن حجم الأثر بينهما يساوي (0.606) كما اشارت إليها قيمة (R). بينما

توضح قيمة (مربع R) أن الرضا الوظيفي يفسر (36.7%) من التباين الذي يطرأ على الاحتراق

الوظيفي.

الجدول (17) يبين نتائج تحليل التباين الأحادي (ANOVA) بين مجال الرضا الوظيفي ومجال الاحتراق الوظيفي. حيث توضح المعطيات أن قيمة (F) لنموذج الانحدار تبلغ (184.666). وبما أن قيمة مستوى الدلالة أقل من (0.05) نستنتج بذلك وجود علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) بين الرضا الوظيفي والاحتراق الوظيفي للعاملين في بلدية مسقط بسلطنة عمان.

جدول (17): اختبار الفرضية الفرعية الأولى (H2a)

ملخص النموذج للفرضية الفرعية الأولى (H2a)						
النموذج	R	R مربع	مربع R المعدل	التقدير في خطأ المعياري		
1	0.606	0.367	0.365	1.47385		
المتغير المستقل: الرضا الوظيفي						
تحليل التباين الأحادي (ANOVA) للفرضية الفرعية الأولى (H2a)						
النموذج	مجموع المربعات	درجات الحرية	مربع المتوسط	F	مستوى الدلالة	
1	401.137	1	401.137	184.666	0.000	الانحدار
	690.769	318	2.172			البواقي
	1091.906	319				المجموع
المتغير التابع: الاحتراق الوظيفي						
المعاملات للفرضية الفرعية الأولى (H2a)						
النموذج	معاملات غير موحدة		معاملات موحدة		مستوى الدلالة	
	B	الخطأ المعياري	بيتا	t		
1	6.687	0.221		30.307	0.000	ثابت
	-0.638	0.047	-0.606	-13.589	0.000	الرضا الوظيفي

يظهر الجدول (17) قيم معاملات نموذج الانحدار والذي يبين أن قيمة (ت) للاختبار تساوي (-13.589). كما يمكن بالاعتماد على قيم (B) استخراج معادلة الانحدار الخطي بين المحورين على الطريقة التالية:

$$\text{الاحتراق الوظيفي} = (6.687) + (-0.638) \times \text{الرضا الوظيفي}.$$

الفرضية الفرعية الثانية (H2b): توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) بين الدافعية على والاحتراق الوظيفي للعاملين في بلدية مسقط بسلطنة عمان.

يظهر الجدول (18) ملخص نموذج الانحدار الخطي بين مجال الدافعية الذاتية ومجال الاحتراق الوظيفي. حيث تبين قيمة (R) أن العلاقة بين المحورين تساوي (0.591). بينما تظهر قيمة (مربع R) أن الدافعية الذاتية تفسر (34.9%) من التباين الذي يحصل في الاحتراق الوظيفي.

جدول (18): اختبار الفرضية الفرعية الثانية (H2b)

ملخص النموذج للفرضية الفرعية الثانية (H2b)					
النموذج	R	R مربع	مربع R المعدل	التقدير في خطأ المعياري	
1	0.591	0.349	0.347	1.49537	
المتغير المستقل: الدافعية الذاتية					
تحليل التباين الأحادي (ANOVA) للفرضية الفرعية الثانية (H2b)					
النموذج	مجموع المربعات	درجات الحرية	مربع المتوسط	F	مستوى الدلالة
1	الانحدار	1	380.814	170.300	0.000
	البواقي	318	2.236		
	المجموع	319	1091.906		
المتغير التابع: الاحتراق الوظيفي					
المعاملات للفرضية الفرعية الثانية (H2b)					
النموذج	معاملات غير موحدة		معاملات موحدة		مستوى الدلالة
	B	الخطأ المعياري	بيتا	t	
1	ثابت	6.217	0.196	31.741	0.000
	الدافعية الذاتية	-0.534	0.041	-13.050	0.000

يستعرض الجدول (18) نتائج تحليل التباين الأحادي (ANOVA) بين مجال الدافعية الذاتية ومجال الاحتراق الوظيفي. حيث تشير النتائج إلى أن قيمة (F) لنموذج الانحدار تساوي (170.300). كما أن قيمة مستوى الدلالة أقل من (0.05)، وعلى إثره نقبل الفرضية البديلة التي تنص على وجود علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) بين الدافعية على والاحتراق الوظيفي للعاملين في بلدية مسقط بسلطنة عمان.

يستعرض الجدول (18) قيم معاملات نموذج الانحدار بين المجالين، والذي يوضح أن قيمة (ت) للاختبار تساوي (-13.050). ولاستنتاج معادلة الانحدار الخطي بين المتغيرين سيتم الاعتماد على قيم (B) من الجدول بالطريقة التالية:

$$\text{الاحتراق الوظيفي} = (6.217) + (-0.534) \text{ الدافعية الذاتية.}$$

الفصل الخامس: مناقشة النتائج والتوصيات

5.1 مقدمة

5.2 النتائج والتوصيات

5.3 أبرز النتائج

5.4 التوصيات

5.5. الخاتمة

5.6 آفاق الدراسات المستقبلية

الفصل الخامس

مناقشة النتائج والتوصيات

5.1 مقدمة

يتناول هذا الفصل مناقشة النتائج التي توصلت إليها الدراسة. حيث سيتم مناقشة نتائج كل سؤال من أسئلة الدراسة ومقارنتها بالدراسات السابقة. بعد ذلك سيتم عرض أبرز النتائج وتوصيات الدراسة.

5.2 النتائج والتوصيات

أولاً: النتائج

وختاماً، فقد هدفت الدراسة إلى معرفة أثر بيئة العمل الداخلية والعوامل الوظيفية على الاحتراق الوظيفي للعاملين بالمؤسسات الحكومية في بلدية مسقط بسلطنة، وفي سبيل الوصول إلى هذا الهدف غطت هذه الدراسة خمسة فصول، الفصل الأول: إشكالية الدراسة، الفصل الثاني: الإطار النظري، الفصل الثالث: منهجية الدراسة وإجراءاتها، الفصل الرابع نتائج الدراسة، ومناقشتها. والخامس النتائج والتوصيات. تناول الباحث في الفصل الأول مفهوم ظاهرة الاحتراق الوظيفي وآثاره ونتائجه السلبية على أداء العاملين، وعلاقة كل من بيئة العمل وفاعلية التخطيط الاستراتيجي والتمكين القيادي بظاهرة الاحتراق الوظيفي مع استعراض دور العوامل الوظيفية كالرضا الوظيفي والدافعية والتقدير وتأثيرها الإيجابي والسلبي على تلك الظاهرة.

استعرض الباحث في هذا الفصل مشكلة الدراسة المتمثلة في السعي لفهم تأثير بيئة العمل الداخلية والعوامل الوظيفية على مستويات الاحتراق الوظيفي للعاملين في المؤسسات الحكومية بسلطنة عمان، وكيف يمكن توجيه جهود تحقيق رؤية عمان 2040 لتحسين العمل الحكومي

وتعزيز رضا وأداء الموظفين. تم طرح الباحث أسئلة الدراسة وأهدافها والفرضيات التي انطلق منها، مع ذكر أهمية الدراسة وحدودها الموضوعية، والزمانية، والمكانية، والبشرية.

استعرض الباحث في الفصل الثاني عن الإطار النظري والدراسات السابقة، ثم عالج الباحث في الفصلين الثالث والرابع البيانات التي تم جمعها من خلال استبانة أعدها لذلك الغرض، حيث استخدم عينة عشوائية طبقية من مجتمع الدراسة، عن طريق توزيع تلك الاستبانات على الموظفين ببلدية مسقط بجميع الأقسام. استخدم الباحث معادلة "ستيفن ثامبسون" لتحديد حجم العينة من إجمالي مجتمع الدراسة البالغ عددهم (2983) موظفاً. وكانت العينة ما يقارب 364 موظفاً.

وحتى يتحقق الباحث من صدق وثبات أداة الدراسة (الاستبانة) قام بعرضها على مجموعة من المحكمين الأكاديميين الذين أبدوا بعض الملاحظات والتي بناءً عليها قام الباحث بإجراء التعديلات المطلوبة. بلغت قيمة المعامل للاستبانة (0.908) ما يعكس صدق وثبات الاستبانة وقدرتها على الحصول على نتائج ممثلة للعينة. كذلك عمد الباحث إلى التحقق من الاتساق الداخلي لعبارات الاستبانة باستخدام بعض المقاييس الإحصائية كالوسط الحسابي والتكرارات والنسب المئوية والانحراف المعياري مع توظيف بعض أساليب الإحصاء الاستدلالي كمعامل الارتباط وغيرها لإثبات صدق البناء وثبات الأداة.

ثم جاءت مرحلة تفسير تلك البيانات، وبعدها توصل الباحث إلى النتائج التالية:

العلاقة بين بيئة العمل الداخلية (فاعلية التخطيط الاستراتيجي، التمكين القيادي) والاحترق الوظيفي للعاملين في بلدية مسقط بسلطنة عمان.

أشارت النتائج إلى وجود علاقة دالة إحصائياً بين بيئة العمل الداخلية ببعديها (فاعلية التخطيط الاستراتيجي، التمكين القيادي) والاحترق الوظيفي للعاملين في بلدية مسقط بسلطنة عمان. حيث أوضحت التحليلات أنه بزيادة جودة بيئة العمل يقل الاحترق الوظيفي بمقدار

(0.586) كما بينتها معادلة الانحدار الخطي بين المتغيرين. وتتفق هذه الدراسة مع ما تطرقت إليه

دراسة العزيمي وغيلان (2020) ودراسة (العوامل، 2019).

العلاقة بين فاعلية التخطيط الاستراتيجي والاحترق الوظيفي للعاملين في بلدية مسقط بسلطنة عمان.

أوضحت النتائج وجود علاقة دالة إحصائياً بين فاعلية التخطيط الاستراتيجي والاحترق

الوظيفي للعاملين في بلدية مسقط بسلطنة عمان. وقد أشارت معادلة الانحدار الخطي بين

المتغيرين أن الاحترق الوظيفي يقل بمقدار (0.509) بزيادة فاعلية التخطيط الاستراتيجي. وتتشابه

هذه النتيجة مع ما توصلت إليه دراسة (Chu et al., 2022)

العلاقة بين التمكين القيادي والاحترق الوظيفي للعاملين في بلدية مسقط بسلطنة عمان.

أظهرت التحليلات وجود علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) التمكين

القيادي والاحترق الوظيفي للعاملين في بلدية مسقط بسلطنة عمان. حيث تشير نتائج تحليل

الانحدار الخطي بين البعدين إلى أنه بزيادة التمكين القيادي درجة واحدة يقل الاحترق الوظيفي

بمقدار (0.504) كما بينته معادلة الانحدار. وتتشابه هذه النتائج مع دراسة (Chughtai et al.,)

(2020) ودراسة القاسمية والعبرية (2018).

العلاقة بين العوامل الوظيفية (الرضا الوظيفي، الدافعية) والاحترق الوظيفي للعاملين في بلدية

مسقط بسلطنة عمان.

أوضحت نتائج تحليل الانحدار الخطي بين المجالين وجود علاقة دالة إحصائياً بين

العوامل الوظيفية والمتمثلة في (الرضا الوظيفي، الدافعية) على الاحترق الوظيفي للعاملين في

بلدية مسقط بسلطنة عمان. وتبين المعطيات أنه الاحترق الوظيفي يقل بمقدار (0.621) عند زيادة

العوامل الوظيفية بمعدل درجة واحدة. كما اتفقت هذه النتائج مع دراسة (MacDonal d et al., 2019) ودراسة (Wang et al., 2019).

العلاقة بين الرضا الوظيفي والاحترق الوظيفي للعاملين في بلدية مسقط بسلطنة عمان.

أظهرت النتائج أن هناك علاقة دالة إحصائياً بين الرضا الوظيفي والاحترق الوظيفي للعاملين في بلدية مسقط بسلطنة عمان. حيث تشير معادلة الانحدار الخطي بين المتغيرين أنه بزيادة الرضا الوظيفي بمعدل درجة واحدة، يقل الاحترق الوظيفي بمقدار (0.638). كما تتماشى هذه النتائج مع ما أشارت إليه دراسة العبري (2021) ودراسة المقبالية (2022).

العلاقة بين الدافعية على والاحترق الوظيفي للعاملين في بلدية مسقط بسلطنة عمان.

بينت النتائج وجود هناك علاقة دالة إحصائياً بين الدافعية على والاحترق الوظيفي للعاملين في بلدية مسقط بسلطنة عمان. وتضح تشير معادلة الانحدار الخطي بين المجالين أن الاحترق الوظيفي يقل بمقدار (0.534) عند زيادة الدافعية الذاتية بمعدل درجة واحدة. وهذه النتائج تتوافق مع دراسة (Hong et al., 2023) ودراسة دراسة الشمري (2018).

5.3 أبرز النتائج

- شارك في تعبئة الاستبانة 320 موظف وموظفة من بلدية مسقط بسلطنة عمان.
- احتوت الاستبانة على 35 سؤالاً وعبارة.
- تراوح صدق وثبات الأستبانة بين (0.891 – 0.966) للمحاور. وبشكل عام بلغ المعامل (0.908).
- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) بين بيئة العمل الداخلية والاحترق الوظيفي للعاملين في بلدية مسقط بسلطنة عمان.

- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى $(\alpha \leq 0.05)$ بين فاعلية التخطيط الاستراتيجي والاحتراق الوظيفي للعاملين في بلدية مسقط بسلطنة عمان.
- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى $(\alpha \leq 0.05)$ بين التمكين القيادي والاحتراق الوظيفي للعاملين في بلدية مسقط بسلطنة عمان.
- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى $(\alpha \leq 0.05)$ بين العوامل الوظيفية (الرضا الوظيفي، الدافعية) على الاحتراق الوظيفي للعاملين في بلدية مسقط بسلطنة عمان.
- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى $(\alpha \leq 0.05)$ بين الرضا الوظيفي والاحتراق الوظيفي للعاملين في بلدية مسقط بسلطنة عمان.

وتوصلت الدراسة إلى أن للبيئة الداخلية ببعديها (فاعلية التخطيط الاستراتيجي، التمكين القيادي) اثراً واضحاً في حدوث الاحتراق الوظيفي في بلدية مسقط، فكلما زادت جودة تلك البيئة قل الاحتراق الوظيفي والعكس صحيح.

أثبتت الدراسة الحالية أن فاعلية التخطيط الاستراتيجي تسهم بشكل ملحوظ في تقليل الاحتراق الوظيفي، حيث تدعم تلك الحقيقة نتائج البيانات الإحصائية التي أجراها على العاملين في بلدية مسقط بسلطنة عمان.

توصلت الدراسة الحالية إلى أن زيادة التمكين القيادي للعاملين تساعد في تخفيف حدة الاحتراق الوظيفي لدى أولئك العاملين.

أثبتت الدراسة الحالية أن إشباع العوامل الوظيفية والمتمثلة في (الرضا الوظيفي والدافعية) يؤدي إلى خفض الاحتراق الوظيفي لدى العاملين.

توصل الباحث في الدراسة الحالية إلى وجود علاقة طردية بين زيادة الرضا الوظيفي وخفض الاحتراق الوظيفي، فكلما زاد الشعور بالرضا الوظيفي قلت حالات الاحتراق الوظيفي لدى العاملين.

بينت الدراسة الحالية أن حالات الاحتراق الوظيفي تقل مع زيادة الدافعية الذاتية والعكس صحيح، حيث تزداد حالات الاحتراق الوظيفي مع نقصان الدافعية لدى العاملين.

5.4 التوصيات

1. ضرورة السعي لوضع تشريعات إدارية تعمل على تحسين البيئة الداخلية من حيث فاعلية التخطيط الاستراتيجي والتمكين القيادي للموظفين في حدود الصلاحيات الممنوحة.
2. يجب الاهتمام بمبادئ التخطيط الاستراتيجي وفق الأسس العلمية وبمشاركة الموظفين للحد من ظاهرة الاحتراق الوظيفي للوصول إلى تحقيق أهداف المنظمة.
3. منح الموظفين القيادة والقدرة والسلطة والثقة لاتخاذ القرارات لتحقيق الأهداف بشكل فعال.
4. الاهتمام بتوفير وتقديم الحوافز المادية والمعنوية للمجيدين والتميزين بهدف زيادة الدافعية وتحقيق الرضا الوظيفي لديهم الشيء الذي يسهم في تشجيع الآخرين للإجادة والتميز.
5. الاهتمام بالدراسات والبحوث التي تعنى بدراسة المتغيرات التي تحيط بالفرد داخل المؤسسة أو الوظيفة التي يشغلها الفرد ويؤثر في ميوله واتجاهاته تجاه العمل.

5.5 الخاتمة

ختاماً وبعد الانتهاء من استعراض بحثنا والذي تناول "أثر بيئة العمل الداخلية والعوامل الوظيفية على الاحتراق الوظيفي للعاملين بالمؤسسات الحكومية بسلطنة عمان (بلدية مسقط). حيث إن إشكالية الدراسة تتمثل في فهم تأثير بيئة العمل الداخلية والعوامل الوظيفية على مستويات الاحتراق الوظيفي للعاملين في المؤسسات الحكومية بسلطنة عمان، وكيف يمكن توجيه جهود تحقيق رؤية عمان 2040 لتحسين العمل الحكومي وتعزيز رضا وأداء الموظفين. هنا تتجه الأنظار إلى بيئة العمل التي تشمل جميع الجوانب المادية والمعنوية المرتبطة بمكان العمل والتي تؤثر على رغبات وقدرات العاملين من فاعلية التخطيط الاستراتيجي والتمكين القيادي والرضا الوظيفي والدافعية والتقدير لفهم طبيعة وأسباب تلك الإشكالية. إلا أن هناك عوامل أخرى يجب أن تؤخذ أيضاً في الاعتبار مثل ضغوط العمل الزائدة، وعدم التوازن بين الحياة العملية والشخصية، ونقص التحفيز والتقدير يمكن أن تسبب في زيادة مستويات الاحتراق الوظيفي للموظفين.

وقد أوضحنا من خلال البحث أسباب تلك الإشكالية وتسليط الضوء على آثارها السلبية لتفاديها، ودافعنا في ذلك أن الاحتراق الوظيفي مسألة جديرة بالبحث والدراسة ولا سيما أن المنظومة الإدارية العمانية في حاجة إلى مزيد من الأبحاث والدراسات المماثلة، وتزداد أهمية هذه الدراسة من أن السياسة الاستراتيجية للدولة ووفقاً لرؤية عمان 2040 تسعى إلى تحسين العمل الحكومي وتعزيز رضا وأداء الموظفين لزيادة الإنتاج والإنتاجية.

ومثل أي جهد بشري لا ندعي الكمال في بحثنا هذا، إذ أن هناك صعوبات واجهت الباحث حتى تصبح هذه الدراسة واقعاً ومن أبرزها تلك الصعاب:

- تنوع وتعدد المنطلقات التي انطلقت منها الدراسات السابقة التي حاولت علاج ظاهرة الاحتراق الوظيفي.

- ضعف حماس استجابة بعض المبحوثين في تقديم المعلومات المطلوبة.
- حداثة التجربة العمانية في مجال تناول ظاهرة الاحتراق الوظيفي لنقص البيانات والمعلومات الكافية عن حجم تلك الإشكالية.

ومع ذلك . والحمد لله . فقد توصل الباحث إلى نتائج أهمها:

- ❖ إن للبيئة الداخلية ببعديها (فاعلية التخطيط الاستراتيجي، التمكين القيادي) اثراً واضحاً في حدوث الاحتراق الوظيفي، فجودة البيئة الداخلية تقلل من الاحتراق الوظيفي والعكس صحيح.
- ❖ زيادة التمكين القيادي للعاملين تساعد في تخفيف حدة الاحتراق الوظيفي لدى أولئك العاملين.
- ❖ إشباع العوامل الوظيفية والمتمثلة في (الرضا الوظيفي والدافعية) يؤدي إلى خفض الاحتراق الوظيفي لدى العاملين.

أتطلع إلى أن يثري اللاحقون من الزملاء الباحثين ما بدأناه من معلومات في مجال الاحتراق الوظيفي وإيجاد الحلول الناجعة التي تحقق الرضا والاستقرار الوظيفي لقطاع عريض من موظفينا الأكفاء.

لقد بذلت جهداً مقدراً للإمام بجوانب هذه المسألة وسبر أغوارها من أجل عشرات الآلاف من العاملين العمانيين الذين يفتنون زهرة شبابهم في صمت من أجل رفعة وازدهار عمان الحبيبة. نحن ما زلنا في بداية دروب البحث العلمي سائلين المولى عز وجل السداد والتوفيق، وصل اللهم على سيدنا محمد في الأولين والآخرين وعدد ما ذكره الذاكرون إلى يوم الدين.

5.6 آفاق الدراسات المستقبلية

من خلال تناولنا بالبحث والدراسة لموضوع "أثر بيئة العمل الداخلية والعوامل الوظيفية على الاحتراق الوظيفي للعاملين بالمؤسسات الحكومية بسلطنة عمان (بلدية مسقط)" نقترح مواضيع أخرى ذات صلة بالموضوع الحالي ويمكن تناولها كمواضيع جديدة منها:

1. دراسة مقارنة عن أسباب الاحتراق الوظيفي بين العاملين بدول مجلس التعاون الخليجي.
2. الاحتراق الوظيفي للعاملين بمؤسسات القطاع الخاص بسلطنة عمان.
3. قياس إنتاجية الموظف العماني مقارنة بما يدفع له من أجر مالي.

قائمة المراجع

أولاً: المراجع العربية

1. العزيمي، محمود؛ غيلان، مبارك (2020). "جودة الحياة الوظيفية وأثرها في الحد من ظاهرة الاحتراق الوظيفي (دراسة حالة على جامعة آزال الشرقية)". مجلة الأندلس للعلوم الإنسانية والاجتماعية.
2. عقلان، مأمون (2022). "دور جودة الحياة الوظيفية في الحد من ظاهرة الاحتراق الوظيفي". جامعة الرائي.
3. الهداب، تغريد؛ المخلافي، عبد الملك (2020). "أثر جودة الحياة الوظيفية على الاحتراق الوظيفي: دراسة ميدانية على عينة من الموظفين الإداريات في الإدارة العامة للتعليم بمنطقة الرياض". المجلة العربية للإدارة، مجلد (40)، عدد (3) سبتمبر.
4. التقرير السنوي لمنظمة الصحة العالمية 2022.
5. العيش، أمين (2022). "التمكين القيادي: نظريات وتطبيقات". دار الفجر للنشر والتوزيع.
6. الزكري، عبد الله (2022). "إدارة الموارد البشرية". الرياض: دار المريخ للنشر.
7. عثمان، عبدالرحمن (2021). "أرجوك لا تحترق وظيفياً". يوريكا للنشر والتوزيع.
8. الحربي، عبدالله؛ سليمان، محمد؛ وأبورمان، علي (2021). "أثر بيئة العمل الداخلية على الاحتراق الوظيفي لدى العاملين في الشركات السعودية". مجلة جامعة الملك سعود للعلوم الاجتماعية، المجلد 33، العدد 2، 2021.
9. مهرداد، محمد (2019). "إدارة الأداء المهني". عمان: دار الفكر للنشر والتوزيع. ط1.
10. زايد، محمد (2019). "إدارة الموارد البشرية". القاهرة: دار النشر للجامعات. ط1.

11. العواملة، محمود (2019). "تأثير بيئة العمل على الاحتراق الوظيفي للعاملين في المؤسسات الحكومية الأردنية". مجلة جامعة اليرموك للعلوم التربوية، المجلد 35، العدد 2، 2019.
12. ابريكاو، عبدالعزيز؛ حبتور، ناصر (2018). "أثر الثقافة التنظيمية والتمكين الوظيفي على أداء الموظفين في المدارس العربية في ماليزيا". مجلة التنمية البشرية والتعليم للأبحاث التخصصية.
13. مفتاح، عبدالسلام؛ الحطاب؛ محمد (2018). "تأثير بيئة العمل الداخلية في الشركات الخاصة الليبية على الاحتراق الوظيفي". مجلة جامعة طرابلس للعلوم التربوية، المجلد 21، العدد 2.
14. القاسمية، عايدة؛ العبرية، مريم (2018). "التنمية المهنية وعلاقتها بمستوى الرضا الوظيفي لدى موظفي جامعة صحار". جامعة اسيوط.
15. الظفيري، سليمان (2018). "إدارة بيئة العمل الخارجية". الكويت: دار المناهج للنشر والتوزيع. ط1.
16. رباح، عبد الناصر (2018). "إدارة الأداء المهني". عمان: دار الفكر للنشر والتوزيع. ط1.
17. قضاء، محمد (2017). "إدارة بيئة العمل الداخلية". عمان: دار الفكر للنشر والتوزيع. ط1.
18. الكبيسي، حميد (2017). "إدارة الموارد البشرية". عمان: دار الفكر للنشر والتوزيع. ط2.
19. الزيادة، محمد (2023). "إدارة الموارد البشرية الحديثة". الرياض: دار المريخ للنشر.
20. العبري، علي (2021). "أثر المناخ التنظيمي على الأداء الوظيفي للعاملين في جامعة التقنية والعلوم التطبيقية ودور الرضا الوظيفي كمتغير وسيط". (رسالة ماجستير)، جامعة الشرقية.

21. المقبالية، نصرء (2022). أثر الرضا الوظيفي على الولاء التنظيمي لموظفي بنك ظفار بمحافظة مسقط، (رسالة ماجستير)، جامعة الشرقية.
22. درويش، محمد. (2020). الاحتراق النفسي: دار صفاء للنشر والتوزيع.
23. أبو رمان، علي. (2020). الاحتراق الوظيفي لدى العاملين في القطاع الصحي في الأردن: دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
24. الربيع، عبد الله بن ناصر (2019). إدارة الموارد البشرية وتعزيز الرضا الوظيفي. الرياض: الدار السعودية للنشر والتوزيع.
25. الخطيب، محمد. والزيود، هناء. (2019). تأثير التقدير على الاحتراق الوظيفي لدى العاملين في الشركات الأردنية: مجلة جامعة آل البيت للعلوم التربوية والنفسية، المجلد 25، العدد 2، 2019.
26. الزيوت، زياد. (2018). الاحتراق الوظيفي والرضا الوظيفي: دراسة على العاملين في القطاع الخاص الأردني: مجلة جامعة آل البيت للعلوم التربوية والنفسية، المجلد 25، العدد 2، 2018.
27. الخرابشة، محمد. عربيات، محمد. (2015). الاحتراق الوظيفي لدى معلمي المدارس الحكومية في الأردن : مجلة جامعة اليرموك للعلوم التربوية، المجلد 31، العدد 2.
28. الفضلي، عبدالله. (2015). الاحتراق الوظيفي: تعريفه، أسبابه، آثاره، وطرق علاجه: دار صفاء للنشر والتوزيع.
29. غازي، وليد حليم (2011). دوافع واحتياجات العمل وأثره على الرضا الوظيفي. الاسكندرية، الدار الجامعية للنشر.

30. التويجري، عبد العزيز إبراهيم (2003). البيئة الداخلية للعمل ومستوى الأداء الوظيفي في الأجهزة الأمنية دراسة تطبيقية عن رضا المراقبين الجمركيين في مطار الملك خالد الدولي. (رسالة ماجستير)، أكاديمية نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض، السعودية.
31. الفريجات، محمد، والربضي، محمد (2009). الاحتراق الوظيفي لدى العاملين في مجال التعليم. عمان: دار وائل للنشر.
32. منصور، عبدالله. (2011). الاحتراق الوظيفي لدى العاملين في قطاع التعليم في السعودية: مجلة جامعة الملك سعود للعلوم الاجتماعية، المجلد 23، العدد 2، 2011
33. البلوي، محمد سليمان (2008). التمكين الإداري وعلاقته بالأداء الوظيفي لدى معلمي المدارس الحكومية في محافظة الوجه- المملكة العربية السعودية من وجهة نظرهم. (رسالة ماجستير)، جامعة مؤتة، الأردن.
34. منصور، لنا حسن محمد (2013). الاحتراق الوظيفي وعلاقته بالمساندة الاجتماعية لدى الموظفين الإداريين في مديريات التربية والتعليم في محافظة الخليل. (رسالة ماجستير غير منشورة)، جامعة القدس، كلية الدراسات العليا، فلسطين.
35. الجهني، محمد. (2017). دور القيادة الإدارية في تحقيق رؤية عمان 2040 وتحسين بيئة العمل: مجلة جامعة السلطان قابوس، العلوم الإدارية، المجلد 30، العدد 2، 2017.
36. داود، نسرین؛ جردی، منال؛ قاضون، رشا (2016). تأثير بيئة التمريض على الاحتراق الوظيفي للممرضين في وحدات العناية المركزة. مجلة جامعة تشرين للبحوث والدراسات العلمية، سلسلة العلوم الصحية، (38)4.
37. بن نوار، عبد الله (2015). إدارة الأداء المهني. ط1. عمان: دار الفكر للنشر والتوزيع.

38. مشاركة، عودة (2019). العلاقة بين ضغوط العمل والاحتراق الوظيفي - دراسة حالة البنك العقاري المصري في محافظة رام الله والبيرة. مجلة جامعة الأزهر، غزة، سلسلة العلوم الإنسانية.
39. المزيني، عبدالعزيز محمد. (2017). دور التدريب في تحسين أداء العاملين: دراسة حالة في شركة توزيع الكهرباء والماء بالرياض. مجلة العلوم الإدارية، 45(5).
40. الشمري، محمد. (2018). علاقة الثناء والتقدير بالاحتراق الوظيفي لدى العاملين في المؤسسات الخاصة السعودي، جامعة الملك سعود للعلوم الاجتماعية.
41. الزهراني، محمد. (2018). الاحتراق الوظيفي لدى العاملين في القطاع الحكومي في المملكة العربية السعودية: دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
42. العنزي، مشاعل. (2018). قياس أثر بيئة العمل الداخلية في الاحتراق الوظيفي لدى الممرضين العاملين في مستشفيات وزارة الصحة الكويتية: جامعة آل البيت.
43. ديفيد، فريد ريثما. (2016). الإدارة الاستراتيجية: المفاهيم والحالات العملية: نهج الميزة التنافسية. بيرسون.
44. محمد، محمد. (2016). الاحتراق الوظيفي لدى العاملين في قطاع التعليم في الأردن: مجلة جامعة اليرموك للعلوم التربوية، المجلد 32، العدد 2، 2016.
45. مصطفى، وليد عبد الرحمن (2016). إدارة الأداء المهني. ط1. القاهرة: دار الفكر العربي.
46. حراز، محمد. (2015). الاحتراق الوظيفي لدى العاملين في قطاع السياحة في الأردن: مجلة جامعة اليرموك للعلوم التربوية، المجلد 31، العدد 2، 2015.
47. بينر، آمون. (2015). فن التوقع الاستراتيجي: النظر إلى المستقبل وبناء المستقبل. القاهرة: دار الحكمة للنشر والتوزيع.

48. بو حازة، محمد (2015). ظاهرة الملل الوظيفي وعلاقتها بأداء العاملين. ط1. عمان: دار صفاء للنشر والتوزيع.
49. الحاتمي، عبد الله (2014). الاحتراق الوظيفي لدى العاملين في المؤسسات الحكومية في اليمن. رسالة ماجستير غير منشورة. جامعة تعز.
50. الشريف، سعد. (2017). التخطيط الاستراتيجي للمؤسسات وريادة الأعمال. القاهرة: مؤسسة الحياة الحديثة للنشر والتوزيع.
51. كريم، محمد. (2019). التمكين القيادي: مفهوم وتطبيقات. المجلة العربية للعلوم الاقتصادية والإدارية، 9 (1)، صفحات 1-17.
52. الغامدي، عبدالعزيز. (2019). التمكين القيادي وأثره في تحقيق الأداء المتميز للمؤسسات. المجلة العربية للعلوم الاقتصادية والإدارية، 9 (1)، صفحات 47-63.
53. المومني، أحمد (2018). علاقة النشاء والتقدير بالاحتراق الوظيفي لدى العاملين في البنوك الأردنية: مجلة جامعة اليرموك للعلوم التربوية، المجلد 34، العدد 1، 2018.
54. البربري، عبدالله. (2016). الاحتراق الوظيفي لدى العاملين في قطاع الصناعة في الأردن: مجلة جامعة اليرموك للعلوم التربوية، المجلد 32، العدد 2، 2016.
55. المغربي، كامل محمد (2015). السلوك التنظيمي مقاييس وأسس سلوك الفرد. ط2. عمان: دار الفكر للنشر والتوزيع.
56. السبيعي، عائض (2015). الاحتراق الوظيفي لدى العاملين في المجال الإنساني والاجتماعي. ط1. الرياض: دار المسيرة.

57. بن رحمون، سهام (2014). بيئة العمل الداخلية وأثرها على الأداء الوظيفي: دراسة على عينة من الإداريين بكليات ومعاهد جامعة باتنة. (رسالة دكتوراه)، جامعة محمد خيضر، بسكرة، الجزائر.

58. مزهودة، عبد الملك (2013). الأداء المهني بين الكفاءة والفعالية. ط1. عمان: دار المسيرة للنشر والتوزيع.

ثانياً: المراجع الأجنبية

1. Amna, A., Ming, X., Siddiqi, A. F., & Rasool, S. F. (2018). *An Empirical Study Analyzing Job Productivity in Toxic Workplace Environments*. International Journal of Environmental Research and Public Health.
2. Awan, Abdul G., Tahir, T. (2015). *Impact of working environment on employee's productivity: A case study of Banks and Insurance Companies in Pakistan*. European Journal of Business and Management.
3. Bin Zaid, W. MA. (2019). *The Impact of Job Burnout on the Performance of Staff Member at King Abdul-Aziz University*. International Journal of Business and Social Science.
4. Dondokambey, Z. D. V., Saerang, D. P. E., & Pandowo, M. H. C. (2018). **The effect of workload and work environment on job burnout** (case study at eye hospital sulawesi utara). Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi, 6(4), 3118-3127.
5. Judge, T. A., Thoresen, C. J., Bono, J. E., & Patton, G. K. (2001). **The job satisfaction-job performance relationship: A qualitative and quantitative review**. Psychological Bulletin.
6. Skaalvik, E. M., & Skaalvik, S. (2021). **Teacher burnout: relations between dimensions of burnout, perceived school context, job satisfaction and motivation for teaching**. A longitudinal study. Samforsk Open.
7. Chu, S., Luo, J., Yang, B., & Wang, Y. (2022). **The relationship between strategic planning effectiveness and job burnout among employees of information technology companies in China**. International Business Management Journal, 4(1), 1-10.

8. Enjian, W. A. N. G., Hongwei, H. U., Hongting, L. I. U., Shan, M. A. O., Chang, R., & Jiang, W. (2020). **“The influence of intrinsic motivation on pay satisfaction among caregivers in residential home for the elderly in China: The mediating role of job burnout”**. *The Journal of Nursing Research*, **28(6)**, e121.
9. Chughtai, M. S., & Rizvi, S. T. H. (2020). **Empowering leadership and occupational burnout: A moderated mediation model of employee optimism, employee hardiness, and job crafting**. *Business*, **63(4)**, 1000-1010.
10. Hong, H. J., & Lee, J. (2022). **The relationship between basic needs satisfaction, self-determined motivation, and burnout in Korean esports players**. *Journal of Gambling Studies*, **38(1)**, 1-14.
11. Hyseni Duraku, Z., Jahiu, G., & Geci, D. (2022). **The interplay of individual and organizational factors with early childhood teachers’ level of work motivation, job satisfaction, and burnout**. *International Journal of Educational Reform*, **31(1)**, 1-16.
12. Wang, E., Hu, H., Mao, S., & Liu, H. (2019). **Intrinsic motivation and turnover intention among geriatric nurses employed in nursing homes: the roles of job burnout and pay satisfaction**. *Contemporary Nurse*, **55(2-3)**, 195-210.
13. Li, Jing, et al. (2018). **“Perceived Organizational Support and Job Burnout: The Mediating Role of Self-Efficacy.”** *International Journal of Management and Business*, Issue **8**, 75-90.
14. Gözükar, Y. İ., & Çolakoğlu, N. (2015). **The mediating effect of work family conflict on the relationship between job autonomy and job satisfaction**. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, **229**, 253-266.
15. Bobbio, A., Bellan, M., Manganelli, A. (2012). **Empowering leadership, perceived organizational support, trust, and job burnout for nurses: A study in an Italian general hospital**. *Journal of Clinical Nursing*, **21(1-2)**, 9-21.
16. Demirbilek, S. (2007). **Job demands, job resources, and burnout among police officers: A test of the job demands-resources model**. *Journal of Criminal Justice*, **35(3)**, 239-249.
17. Gill, S., Nathans, L. L., & Seidel, A. J. (2017). **Early Head Start start-up planning: Implications for staff support, job satisfaction, burnout, and turnover**. *Journal of Community Psychology*, **45(2)**, 218-234.

18. Galletta, M., & Sancassiani, F. (2015). **Working and environmental factors on job burnout: A cross-sectional study among nurses.** *Clinical Practice & Epidemiology in Mental Health*, **12(1)**, 132-139.
19. Lee, M., Zhang, Y., & Zhang, Z. (2018). **Perceived organizational support and burnout: The mediating role of self-efficacy.** *Journal of Occupational Health Psychology*, **23(2)**, 175-186.
20. Waktola, B. (2019). **Impact of Working Environment on Employees Performance: Case study on Ethio-Telecom at Ambo Branch.** *Global Journal of Management and Business Research*, **19(6)**, 1-11.
21. MacDonald, P., Kelly, S., & Christen, S. (2019). **A path model of workplace solidarity, satisfaction, burnout, and motivation.** *Journal of Organizational Behavior*, **40(1)**, 118-131.
22. Koustelios, A., & Bagiatis, P. (2019). **Job burnout and job satisfaction levels of physical education teachers in Greece: A gender comparison study.** *Journal of Physical Education Research*, **54(1)**, 1-1.
23. Spector, P. E. (1997). **Job satisfaction: Application, assessment, causes, and consequences.** SAGE Publications.
24. Brown, S. J., & Smith, P. Q. (2019). **The impact of job satisfaction on workplace environment.** *Journal of Organizational Behavior*, **40(5)**, 450-465.
25. Latham, G. P., & Pinder, C. C. (2005). **Work motivation theory and research at the dawn of the twenty-first century.** *Annual Review of Psychology*, **56(1)**, 485-516.
26. Deci, E. L., & Ryan, R. M. (2000). **The " what" and " why" of goal pursuits: Human needs and the self-determination of behavior.** *Psychological Inquiry*, **11(4)**, 227-268.
27. Dyson, R. G. (1982). **The relationship of participation and effectiveness in strategic planning.** *Strategic Management Journal*, **3(1)**, 77-88.

قائمة الملاحق

ملحق رقم (1) الاستبانة في صورتها النهائية

ملحق رقم (2) قائمة المحكمين

ملحق رقم (1) الاستبانة في صورتها النهائية



أثر بيئة العمل الداخلية والعوامل الوظيفية على الاحتراق الوظيفي للعاملين بالمؤسسات الحكومية بسلطنة عُمان (بلدية مسقط)

أخي المستجيب / أختي المستجيبة تحية طيبة وبعد

يعتبر هذا الاستبيان ضمن متطلبات أطروحة الماجستير في إدارة الأعمال من جامعة الشرقية، حيث يجري الباحث بحثاً بعنوان: " أثر بيئة العمل الداخلية والعوامل الوظيفية على الاحتراق الوظيفي للعاملين بالمؤسسات الحكومية بسلطنة عُمان (بلدية مسقط)". لا توجد هناك إجابات صحيحة أو خاطئة. نؤكد أنه سوف يتم التعامل مع إجاباتك عن أسئلة هذه الاستبانة للأغراض العلمية.

سيتم تحليل نتيجة الاستطلاع للأغراض الأكاديمية والعلمية فقط، علماً بأن ردودك ستساهم في إثراء هذا البحث الأكاديمي بشكل فعال جداً. لا تستغرق مشاركتك في هذا الاستبيان أكثر من 10 دقائق فقط، ونتقدم لك بالشكر الجزيل على تعاونك في إجراء هذه الدراسة.

القسم الأول: البيانات الشخصية

- | | | |
|----------------------------|--|---|
| 1. الجنس | <input type="checkbox"/> ذكر | <input type="checkbox"/> أنثى |
| 2. الحالة الاجتماعية | <input type="checkbox"/> أعزب | <input type="checkbox"/> متزوج |
| 3. المستوى التعليمي | <input type="checkbox"/> دكتورة | <input type="checkbox"/> ماجستير |
| | <input type="checkbox"/> دبلوم أو أقل | <input type="checkbox"/> بكالوريوس |
| 4. العمر | <input type="checkbox"/> أقل من 30 عاماً | <input type="checkbox"/> من 30 إلى أقل من 45 عاماً |
| | <input type="checkbox"/> 45 عاماً فأكثر | |
| 5. سنوات الخبرة في المؤسسة | <input type="checkbox"/> أقل من 3 سنوات | <input type="checkbox"/> من 3 سنوات إلى أقل من 10 سنوات |
| | <input type="checkbox"/> عشر سنوات فأكثر | |

6. الوظيفة الحالية
- مدير عام / مساعد مدير عام مدير / مساعد مدير إداري
- رئيس قسم فني / مهندس غير ذلك.....

القسم الثاني: تصف العناصر التالية من ضمن (فاعلية التخطيط الاستراتيجي). يرجى توضيح إلى أي مدى توافق على البيان التالي من خلال اختيار الدرجة وفق المقياس: 7-موافق بشدة، 1-غير موافق بشدة.

7 ← 1

الفقرات

1. تميل البلدية الى تغيير أولوياتها وتوجهاتها الاستراتيجية عند وجود تغيرات جوهرية في بيئة عملها
2. لدى البلدية رؤية واضحة ومكتوبة.
3. يرتبط عمل البلدية وبرامجها وأنشطتها برسالتها وأولوياتها الاستراتيجية
4. تقوم البلدية بالتركيز على القضايا المهمة عبر تحديد ومراجعة أولوياتها الاستراتيجية
5. تسعى البلدية الى تحقيق الانسجام بين مواردها المحلية وعوامل البيئة الخارجية ومتغيرات البيئة الخارجية
6. تقدم البلدية خدماتها بجودة عالية
7. تركز البلدية على سلامة الإنجاز وجودة المخرجات
8. تحث البلدية الموظفين على تبني أنماط سلوكية تتسجم مع توجهاتها الاستراتيجية
9. تقوم البلدية بتحفيز الموظفين لتحقيق أهدافها وتوجهاتها الاستراتيجية.
10. أهداف الأقسام والوحدات التنظيمية منسجمة مع أهداف البلدية وتوجهاتها الاستراتيجية.

القسم الثالث: تصف العناصر التالية من ضمن (التمكين القيادي). يرجى توضيح إلى أي مدى توافق على البيان التالي من خلال اختيار الدرجة وفق المقياس: 7-موافق بشدة، 1-غير موافق بشدة.

1. يشجعي المدير على المبادرة في إيجاد الحلول لبعض المشاكل
 2. يحفزني المدير على تحمل مسؤولياتي في العمل بنفسي
 3. يحثني المدير على حل المشكلات الطارئة بدون الرجوع إليه
 4. تتاح فرصة البحث الذاتي عن حلول المشكلات بدون الرجوع إلى المدير
 5. تُتبنى سياسية النظر إلى المشكلة كفرصة للتطوير وليس كعقبة
 6. يتم تشجيع العمل بروح الفريق مع زملائي في المؤسسة التي أعمل بها
- القسم الرابع: تصف العناصر التالية من ضمن (الرضا الوظيفي). يرجى توضيح إلى أي مدى توافق على البيان

التالي من خلال اختيار الدرجة وفق المقياس: 7-موافق بشدة، 1-غير موافق بشدة.

- | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 7 | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 1. بصفة عامة، أنا راضٍ عن عملي |
| 7 | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 2. أنا راضٍ بشكل عام عن طبيعة المهام الذي أقوم بها في عملي. |
| 7 | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 3. حجم الأمان الوظيفي المتوفر لدي مناسب جداً لي. |
| 7 | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 4. أشعر بالرضا عن الراتب والمنافع الإضافية التي أتلقاها من عملي. |
| 7 | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 5. أنا متفاهم مع زملاء العمل الذين أنسق معهم عند القيام بإنجاز مهام عملي. |
| 7 | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 6. أنا راضٍ بمدى احترام مديري لي ومعاملته العادلة معي. |

القسم الخامس: تصف العناصر التالية من ضمن التعويضات (الدافعية الذاتية). يرجى توضيح إلى أي مدى توافق على البيان التالي من خلال اختيار الدرجة وفق المقياس: 7-موافق بشدة، 1-غير موافق بشدة.

- | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 7 | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 1. تمثل مهام عملي الحالي قوة دافعة ذاتية نحو انجازي لوظيفتي |
| 7 | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 2. أجد مهام وظيفتي الحالية ممتعة |
| 7 | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 3. أشعر أن وظيفتي ذات قيمة ومعنى/مغزى |
| 7 | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 4. أشعر أن وظيفتي الحالية ممتعة للغاية. |
| 7 | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 5. أجد أن وظيفتي ممتعة للغاية لدرجة أنها محفزته بحد ذاتها. |
| 7 | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 6. في بعض الأحيان أكون منغمسا (مستغرقا) في وظيفتي لدرجة أنني أنسى الأشياء الأخرى من حولي. |
| 7 | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 7. أشجع زملائي في العمل على التحدث حول القضايا المتعلقة بالتحسين والتطوير. |
| 7 | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 8. أشارك في القضايا التي تؤثر على جودة العمل والحياة الوظيفية. |
| 7 | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 9. أتحدث عن أفكار لمشاريع جديدة أو تغييرات في إجراءات العمل. |

القسم السادس: تصف العناصر التالية من ضمن (الاحترق الوظيفي). يرجى الإشارة إلى مدى موافقتك على البيان التالي من خلال اختيار الدرجة وفق المقياس: 7-موافق بشدة، 1-غير موافق بشدة.

- | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 7 | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 1. عملي يجعلني أشعر بتعب نفسي |
| 7 | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 2. أشعر بالتعب الجسدي في نهاية يوم العمل. |
| 7 | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 3. أشعر بالإرهاق عندما أستيقظ في الصباح وعلي أن أواجه يوم آخر في العمل. |
| 7 | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 4. أنا محبط من بيئة عملي عملي. |
| 7 | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 5. أشعر أنني أعمل كثيرا في عملي |
| 7 | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 6. العمل مع الناس طوال اليوم هو ضغط كبير بالنسبة لي |

ملحق رقم (2) قائمة المحكمين

م	الاسم	المسمى الوظيفي	جهة العمل
1	د. شريف السعودي	أستاذ مساعد	جامعة الشرقية
2	د. فوزي عبد الجليل المقطري	أستاذ مساعد	جامعة الشرقية
3	د. فادي عبد الفتاح	أستاذ مشارك	الكلية الحديثة للتجارة والعلوم
4	د. محمد الراشدي	أستاذ مساعد	جامعة الشرقية
5	د. عبد السلام ادم	أستاذ مساعد	جامعة الشرقية