



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف ميلا
معهد العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
قسم علوم التسيير



المرجع :/2020

المهيدان: العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية

فروع: علوم التسيير

التخصص: إدارة أعمال

مذكرة بعنوان:

دور بيئة العمل الداخلية في الاحتراق الوظيفي لدى الموظفين الإداريين ببلدية وادي النجاء - ميلا -

مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علوم التسيير

تخصص " إدارة أعمال "

إشراف:

د/علي موسى أمال

إعداد الطالبتان:

- فريخة يسرى

- زيروق هاجر

لجنة المناقشة

الصفة	الجامعة	اسم ولقب الأستاذ
رئيسا	المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف ميلا	لبيض ليندة
مشرفا ومقررا	المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف ميلا	علي موسى أمال
مناقشا	المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف ميلا	العامري نجاة

السنة الجامعية 2023/2022

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

١٤٣٨

شكر وعرهان

الحمد لله الذي وهبنا التوفيق والسداد ومنحنا الرشد والثبات وأعاننا على إنجاز هذا العمل

وبعد:

نتقدم بفائق الشكر المرفوق بكل عبارات التقدير إلى الأستاذة

" علي موسى أمان "

على ما قدمته لنا من توجيهات طوال السنة .

فلك منا أستاذتنا خالص التقدير والاحترام وجزيل الشكر و الامتنان.

إهداء

يشكر ويحمد آناء الليل وأطرافه النهار هو العلي القهار الأول والآخر والظاهر والباطن الذي

أخرقتنا بنعمه النبي لا تعد ولا تحصى وأخذق علينا برزقه الذي لا يفنى وأنار دروبنا فله جزيل الحمد

والثناء والعتاء.

إلى كل عائلتي

إلى كل أصدقائي

إلى كل طالب علم

الملخص:

تناولت دراستنا "دور بيئة العمل الداخلية في الاحتراق الوظيفي لدى الموظفين الإداريين لبلدية وادي النجاء - ميلة - الاشكالية التالية:

- هل تساهم بيئة العمل الداخلية في الاحتراق الوظيفي لدى الموظفين الإداريين لبلدية وادي النجاء، ميلة؟

للإحاطة بكل جوانب الدراسة تم طرح الاسئلة الفرعية التالية:

- هل تساهم بيئة العمل المادية في الاحتراق الوظيفي لدى الموظفين الإداريين لبلدية وادي النجاء ميلة؟
- هل يساهم الهيكل التنظيمي في الاحتراق الوظيفي لدى الموظفين الإداريين لبلدية وادي النجاء ميلة؟
- هل تساهم الثقافة التنظيمية في الاحتراق الوظيفي لدى الموظفين الإداريين لبلدية وادي النجاء ميلة؟
- هل تساهم التكنولوجيا في الاحتراق الوظيفي لدى الموظفين الإداريين لبلدية وادي النجاء ميلة؟

كانت الفرضية الرئيسية للدراسة كالتالي:

- نعم تساهم بيئة العمل الداخلية في الاحتراق الوظيفي لدى الموظفين الإداريين لبلدية وادي النجاء - ميلة - .

أما الفرضيات الفرعية فكانت كالتالي:

- نعم تساهم بيئة العمل المادية في الاحتراق الوظيفي لدى الموظفين الإداريين لبلدية وادي النجاء .
- نعم يساهم الهيكل التنظيمي في الاحتراق الوظيفي لدى الموظفين الإداريين لبلدية وادي النجاء .
- نعم تساهم الثقافة التنظيمية في الاحتراق الوظيفي لدى الموظفين الإداريين لبلدية وادي النجاء .
- نعم تساهم التكنولوجيا في الاحتراق الوظيفي لدى الموظفين الإداريين لبلدية وادي النجاء .

اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، وتم تطبيقها على مجتمع قدر ب 131 موظف ببلدية وادي النجاء ميلة وقد تم الاعتماد على الاستمارة كأداة لجمع البيانات الميدانية للدراسة.

توصلت الدراسة الى النتائج التالية:

- تساهم بيئة العمل المادية في الاحتراق الوظيفي لدى الموظفين الاداريين لبلدية وادي النجاء - ميلة - بدرجة ارتباط قدرها (-0.309) مما يدل على وجود علاقة عكسية ضعيفة نوعا ما بين بيئة العمل المادية والاحتراق الوظيفي.
- يساهم الهيكل التنظيمي في الاحتراق الوظيفي لدى الموظفين الاداريين لبلدية وادي النجاء - ميلة - بدرجة ارتباط قدرها (-0.347) مما يدل على وجود علاقة عكسية ضعيفة نوعا ما بين الهيكل التنظيمي والاحتراق الوظيفي.
- تساهم الثقافة التنظيمية في الاحتراق الوظيفي لدى الموظفين الاداريين لبلدية وادي النجاء - ميلة - بدرجة ارتباط قدرها (-0.342) مما يدل على وجود علاقة عكسية ضعيفة نوعا ما بين الثقافة التنظيمية والاحتراق الوظيفي.
- تساهم التكنولوجيا في الاحتراق الوظيفي لدى الموظفين الاداريين لبلدية وادي النجاء - ميلة - بدرجة ارتباط قدرها (-0.251) مما يدل على وجود علاقة عكسية ضعيفة نوعا ما بين بيئة التكنولوجيا والاحتراق الوظيفي.

Summary

Our study dealt with "the role of the internal work environment in job burnout among the administrative employees of Wadi Al-Naja' Municipality – Mila – the following problem

- **Does the internal work environment contribute to job burnout among the administrative staff of Wadi Al-Naja Municipality ,
?Milah**

:To cover all aspects of the study, the following sub-questions were asked

- Do Does the physical work environment contribute to job burnout among
?the administrative employees of Wadi Al-Naja Mila Municipality
- Do What contributes to the organizational structure in job burnout among
?the administrative staff of Wadi Al-Najaa Mayla Municipality
- Does the organizational culture contribute to job burnout among the
?administrative employees of Wadi Al Najaa Mayla municipality
- Do Does technology contribute to job burnout among the administrative
?staff of Wadi Al Najaa Mayla Municipality

:The main hypothesis of the study was as follows

- **Yes, the internal work environment contributes to job burnout
. among the administrative staff of Wadi Al Nagaa Municipality Mila**

:The sub-hypotheses were as follows

- Yes, the physical work environment contributes to job burnout among the
.administrative employees of Wadi Al Nagaa Municipality

- contributes to job burnout among the administrative employees of Wadi Al Nagaa municipality . The organizational structure Yes
- Yes **The** organizational culture contributes to job burnout among the administrative employees of Wadi Al Nagaa Municipality .
- Yes Technology contributes to job burnout among the administrative employees of Wadi Al Nagaa Municipality .

The study relied on the analytical descriptive approach, and it was applied to a community estimated at 131 employees in the municipality of Wadi al-Naja Mila. The questionnaire was relied upon as a tool for collecting field data for the study.

:The study reached the following results

- The physical work environment contributes to job burnout among the administrative employees of Wadi al-Naja'a Municipality – Milah – with a correlation score of (**-0.309**), which indicates the existence of a rather weak inverse relationship between the physical work environment and job burnout .
- The organizational structure contributes to job burnout among the administrative employees of Wadi al-Najaa Municipality – Milah – with a correlation score of (**-0.347**), which indicates the existence of a rather weak inverse relationship between the organizational structure and job burnout .
- Organizational culture contributes to job burnout among the administrative employees of Wadi al-Najaa Municipality – Milah – with a correlation score of (**-0.342**), which indicates the existence of a rather

weak inverse relationship between organizational culture and job
.burnout

- Technology contributes to job burnout among the administrative employees of Wadi al-Najaa Municipality – Milah – with a correlation score of (**-0.251**), which indicates a rather weak inverse relationship .between the technology environment and job burnout

الفهارس

فهرس المحتويات

فهرس المحتويات:

الصفحة	العنوان
	البسمة
	الشكر والتقدير
	الاهداء
	الملخصات
أ	المقدمة
الفصل الأول: بيئة العمل الداخلية	
1	تمهيد
	أولاً: ماهية بيئة العمل
2	1. مفهوم بيئة العمل
2	2. أنواع بيئة العمل
	ثانياً: ماهية بيئة العمل الداخلية
5	1. مفهوم بيئة العمل الداخلية
7	2. أهمية بيئة العمل الداخلية
8	3. عناصر بيئة العمل الداخلية
23	4. العوامل المؤثرة في بيئة العمل الداخلية
الفصل الثاني: الاحتراق الوظيفي	
25	تمهيد
	أولاً: ماهية الاحتراق الوظيفي
26	1. تعريف الاحتراق الوظيفي .
26	2. أعراض ومؤشرات الاحتراق الوظيفي.
28	3. مسببات الاحتراق الوظيفي .
31	4. مراحل الاحتراق الوظيفي.
	ثانياً: أبعاد الاحتراق الوظيفي ووسائل مواجهته
33	1. أبعاد الاحتراق الوظيفي.
35	2. مستويات الاحتراق الوظيفي.
36	3. طرق قياس الاحتراق الوظيفي.

فهرس المحتويات

38	4. النظريات والنماذج المفسرة للاحتراق الوظيفي.
40	5. وسائل مواجهة الاحتراق الوظيفي.
44	خلاصة الفصل.
الفصل الثالث: الدراسة الميدانية	
46	تمهيد
	أولاً: تقديم بلدية وادي النجاء -ميلة-
47	1. تعريف بلدية وادي النجاء -ميلة-
47	2. مهام بلدية وادي النجاء -ميلة-
51	3. الهيكل التنظيمي بلدية وادي النجاء -ميلة-
	ثانياً: الإطار المنهجي للدراسة
52	1. مجتمع الدراسة
52	2. عينة الدراسة
52	3. مجالات الدراسة
52	4. منهج الدراسة
53	5. أدوات الدراسة
54	6. صدق و ثبات الاستمارة
56	7. أساليب المعالجة الإحصائية
	ثالثاً: عرض وتحليل بيانات الدراسة
57	1. عرض وتحليل البيانات الشخصية لأفراد مجتمع الدراسة
63	2. عرض وتحليل البيانات المتعلقة بإجابات أفراد مجتمع الدراسة حول محاور الدراسة.
90	3. مناقشة وتحليل نتائج الدراسة.
93	4. اختبار فرضيات الدراسة
95	خلاصة الفصل
97	الخاتمة
99	قائمة المراجع
104	الملاحق

فهرس الجداول.

الرقم	العنوان	الصفحة
01	تصنيف درجات مقياس ماسلاك حسب مستويات الاحتراق.	38
02	الاستبانات الموزعة والمسترجعة من عينة الدراسة.	54
03	معاملات الثبات (حسب ألفا كرونباخ) للأبعاد والمحاور الرئيسية.	55
04	توزيع مفردات عينة الدراسة حسب متغير الجنس.	57
05	توزيع مفردات عينة الدراسة حسب متغير العمر.	58
06	توزيع مفردات عينة الدراسة حسب متغير المستوى التعليمي.	60
07	توزيع مفردات عينة الدراسة حسب متغير سنوات الخبرة.	61
08	توزيع مفردات عينة الدراسة حسب متغير المستوى الوظيفي.	62
09	إجابات أفراد عينة الدراسة حول بيئة العمل المادية.	64
10	ترتيب عبارات البعد الاول للمحور الثاني : بيئة العمل المادية.	65
11	إجابات أفراد عينة الدراسة حول الهيكل التنظيمي.	68
12	ترتيب عبارات بعد الهيكل التنظيمي.	69
13	إجابات أفراد عينة الدراسة حول الثقافة التنظيمية.	70
14	ترتيب عبارات بعد الثقافة التنظيمية.	71
15	إجابات أفراد عينة الدراسة حول بعد التكنولوجيا.	73
16	ترتيب عبارات بعد التكنولوجيا.	74
17	اجمالي اجابات افراد عينة الدراسة حول بعد بيئة العمل التنظيمية.	75
18	اجمالي اجابات أفراد عينة الدراسة حول محور بيئة العمل الداخلية.	76
19	إجابات أفراد عينة الدراسة حول بعد الاجهاد الوظيفي.	77
20	ترتيب عبارات بعد الاجهاد الوظيفي.	78
21	إجابات أفراد عينة الدراسة حول بعد تبدل المشاعر.	81
22	ترتيب عبارات بعد تبدل المشاعر.	82
23	إجابات أفراد عينة الدراسة حول بعد ضعف الانجاز الشخصي.	85
24	ترتيب عبارات بعد ضعف الانجاز الشخصي.	86
25	اجمالي محور الاحتراق الوظيفي.	89

فهرس المحتويات

26	اجمالي محوري بيئة العمل الداخلية والاحتراق الوظيفي.	89
----	---	----

فهرس الأشكال.

الرقم	العنوان	الصفحة
01	نموذج الهيكل التنظيمي البسيط.	14
02	نموذج الهيكل الوظيفي.	15
03	نموذج الهيكل القطاعي.	16
04	نموذج هيكل المصفوفة.	17
05	نموذج الهيكل المختلط.	18
06	الأبعاد المهمة للثقافة التنظيمية.	19
07	الهيكل التنظيمي لبلدية وادي النجاء-ميلة-.	51
08	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الجنس.	58
09	توزيع مفردات عينة الدراسة حسب متغير العمر.	59
10	توزيع مفردات عينة الدراسة حسب متغير المستوى التعليمي.	60
11	توزيع مفردات عينة الدراسة حسب سنوات الخبرة.	61
12	توزيع مفردات عينة الدراسة حسب المستوى الوظيفي.	63

فهرس المحتويات

قائمة الملاحق:

الصفحة	العنوان	الرقم
104	استبيان الدراسة.	01
111	قائمة الأساتذة المحكمين للاستبيان.	02
112	مخرجات برنامج spss.	03

مقدمة

المقدمة:

1. إشكالية الدراسة:

تعيش المنظمات اليوم في ظل تغيرات سريعة ومنافسة كبيرة، تحاول في خضمها مواكبة عصر المعرفة والتكنولوجيا لمواكبة التحولات المتسارعة، هذه التحولات تتطلب من المنظمات الارتقاء بمستوى إدارتها لتتمكن من مواجهة التطورات العلمية الحديثة، وتعزيز الاهتمام بالأفراد العاملين وتحفيزهم باعتبارهم المورد الأهم في المنظمة وأحد ركائز هيكلها التنظيمي.

إن المحور الجوهرى للمنظمات في عصر المعرفة يقوم على تطويرها لبيئة تنظيمية تقوم على قيم ومعايير وممارسات وظيفية، تعمل على الاستثمار في قدرات ومهارات الموارد البشرية وتخفيف الاعباء والضغوطات عنها لتحقيق اعلى مستويات الاداء وبالتالي تحقيق اهداف المنظمة، ولا تتحقق هذه الغاية على مستوى الموارد البشرية إلا ببلوغ درجة كافية من الرضا لديهم، من خلال توفير بيئة عمل داخلية مناسبة بجانبها المادي والتنظيمي.

تركز المنظمات جهودها للارتقاء بمستوى الأداء الوظيفي للعاملين فيها بشكل مستمر لكي يصلوا في أداءهم إلى أقصى كفاءة ممكنة، وذلك من خلال البحث عن العوامل المؤثرة في أداء وكفاءة العاملين والمتمثلة بتوفير بيئة عمل ملائمة وأمنة للعاملين، تمكنهم من تطوير وتحسين أدائهم الوظيفي وتوجيه سلوكهم نحو تحقيق الهدف المطلوب منهم ، وهي في ذلك تسعى الى ايجاد الحلول لمختلف المشكلات الادارية والتنظيمية التي يمكن ان تؤثر على الموارد البشرية وتؤدي الى خفض ادائها .

تمثل ظاهرة الاحتراق الوظيفي احد أهم المشكلات الإدارية التي لا يمكن تجاهلها في مكان العمل، لما لها من نتائج وتأثيرات سلبية على صحة العاملين النفسية والبدنية وما يصاحب ذلك من تأثيرات سلبية على سلوك العاملين واتجاهاتهم نحو الوظيفة والعمل وتراجع أداءهم بشكل خاص وأداء المنظمات بشكل عام، لذا اصبحت المنظمات تتجه نحو توفير بيئة داخلية آمنة للعمل خالية من مختلف المؤثرات التي من شأنها ان تشكل مصدر ضغط للموارد البشرية باعتبار ان الاحتراق الوظيفي هو اعلى مستويات الضغوط التي يمكن ان يصل لها الافراد في مكان عملهم .

يحدث الاحتراق الوظيفي عندما لا يكون هناك توافقا بين طبيعة او بيئة الوظيفة وطبيعة الفرد الشاغل لتلك الوظيفة، وكلما زادت درجة التباين بين هذين البيئتين زادت درجة الاحتراق الوظيفي للموظف في

المقدمة

بيئة عمله، وتؤدي الى شعوره بان مصادره العاطفية مستنزفة، وميله لتقويم ذاته سلبيا، وإحساسه بتدني كفاءته في العمل وفقدان التزامه الشخصي في علاقات العمل وفقدان القدرة على الإبداع.

ارتبطت ظاهرة الاحتراق الوظيفي بالعديد من الوظائف ذات الطابع الإداري و الخدماتي وبلدية واد النجاء بميلة احدى المؤسسات العمومية التي تسهر على تقديم الخدمات المختلفة لأفراد المجتمع حيث يعمل موظفيها الإداريين في ظل بيئة داخلية على تلبية احتياجاتهم المختلفة ومن هنا حاولنا بحث موضوع الاحتراق الوظيفي لدى موظفي البلدية من خلال طرح التساؤل الرئيسي التالي :

هل تساهم بيئة العمل الداخلية في الاحتراق الوظيفي لدى الموظفين الإداريين لبلدية وادي النجاء،
ميلة ؟

من خلال السؤال الرئيسي نورد الأسئلة الفرعية التالية:

الأسئلة الفرعية:

1. هل تساهم بيئة العمل المادية في الاحتراق الوظيفي لدى الموظفين الإداريين لبلدية وادي النجاء
ميلة ؟

2. هل يساهم الهيكل التنظيمي في الاحتراق الوظيفي لدى الموظفين الإداريين لبلدية وادي النجاء
ميلة ؟

3. هل تساهم الثقافة التنظيمية في الاحتراق الوظيفي لدى الموظفين الإداريين لبلدية وادي النجاء
ميلة ؟

4. هل تساهم التكنولوجيا في الاحتراق الوظيفي لدى الموظفين الإداريين لبلدية وادي النجاء ميلة ؟

2. فرضيات الدراسة :

1.2. الفرضية الرئيسية:

نعم تساهم بيئة العمل الداخلية في الاحتراق الوظيفي لدى الموظفين الإداريين لبلدية وادي النجاء .

2.2. الفرضيات الفرعية:

الفرضية الفرعية الاولى : نعم تساهم بيئة العمل المادية في الاحتراق الوظيفي لدى الموظفين الإداريين
لبلدية وادي النجاء .

الفرضية الفرعية الثانية : نعم يساهم الهيكل التنظيمي في الاحتراق الوظيفي لدى الموظفين الإداريين
لبلدية وادي النجاء .

الفرضية الفرعية الثالثة : نعم تساهم الثقافة التنظيمية في الاحتراق الوظيفي لدى الموظفين الإداريين لبلدية وادي النجاء .

الفرضية الفرعية الرابعة : نعم تساهم التكنولوجيا في الاحتراق الوظيفي لدى الموظفين الإداريين لبلدية وادي النجاء .

3. أهمية الدراسة:

حاولنا في هذا العمل انجاز دراسة علمية من شأنها ان تشكل اضافة للأبحاث الانسانية واثراء للمعرفة في مجال ادارة الاعمال، وتكمن أهمية دراستنا الموسومة ب" دور بيئة العمل الداخلية في الاحتراق الوظيفي لدى موظفي الإدارة بلدية واد النجاء ميلا " في :

1.3. من الناحية العلمية:

تأخذ دراستنا اهميتها العلمية من اهمية المتغيرات التي تبحثها حيث انها تتناول احد اهم الجوانب في المنظمات :

- تتناول هذه الدراسة جانبا من الجوانب المهمة في المنظمات وهي بيئة العمل الداخلية ، حيث أصبحت المنظمات الحديثة توليها اهتماما كبيرا لما لها من تأثيرات على مواردها البشرية .
- اهتمام الدراسة بأحد أهم المتغيرات تأثيرا على أداء المنظمة وهو الاحتراق الوظيفي ، لما له من انعكاسات على مستويات الإنتاجية والأداء للموارد البشرية .
- الاحتراق الوظيفي يتعلق بشكل مباشر بالموارد البشرية في المنظمة ويشكل مصدر هدر بالنسبة لها لذا اصبح يكتسي أهمية كبيرة في البحث والتحليل .

2.3. من الناحية العملية:

- تأخذ دراستنا اهميتها العملية من كونها تقدم دراسة ميدانية تبحث بيئة العمل الداخلية في علاقتها الاحتراق الوظيفي لدى فئة هامة في أي منظمة وهي الأطر الإدارية التي تعمل على تسيير شؤونها، حيث ستوفر نتائج هذه الدراسة اسهاما عمليا في حقل ادارة الاعمال يمكننا من الاستفادة من نتائجه العلمية ويكون هذا البحث جهدا متواضعا لفتح المجال أمام الباحثين للتعرف على موضوع الاحتراق الوظيفي لدى الموظفين الإداريين .
- تقديم دراسة ميدانية يمكن الاستفادة منها في التقليل من ظاهرة الاحتراق الوظيفي لدى الموظفين الإداريين.

4. أهداف الدراسة:

تسعى دراستنا الحالية الى تحقيق الأهداف التالية:

- معرفة دور بيئة العمل الداخلية في الاحتراق الوظيفي لدى الموظفين الإداريين لبلدية وادي النجاء .
- التعرف على دور بيئة العمل المادية في الاحتراق الوظيفي لدى الموظفين الإداريين لبلدية وادي النجاء ميلا .
- التعرف على دور الهيكل التنظيمي للمؤسسة في الاحتراق الوظيفي لدى الموظفين الإداريين لبلدية وادي النجاء ميلا .
- التعرف على دور الثقافة التنظيمية في الاحتراق الوظيفي لدى الموظفين الإداريين لبلدية وادي النجاء ميلا .
- التعرف على دور التكنولوجيا التي تستخدمها المؤسسة في الاحتراق الوظيفي لدى الموظفين الإداريين لبلدية وادي النجاء ميلا .

5. دوافع اختيار الموضوع:

من المعروف أن لكل باحث أسبابا ودوافعا لاختيار مشكلة من أجل دراستها والبحث فيها، ومن الأسباب التي أدت الى اختيار هذا الموضوع هي:

- الرغبة في انجاز دراسة علمية في مجال ادارة الاعمال تتعلق بالجوانب التي تؤثر على المنظمات ومنها البيئة الداخلية بمختلف مكوناتها .
- الرغبة الشخصية في بحث موضوع متعلق بالسلوكات التنظيمية ومنها الاحتراق الوظيفي .
- ما يتميز به الموضوع من اهمية جعلت اختيارنا وميولنا نحو هذا الاخير .

6. المنهج المتبع للدراسة:

لمعالجة موضوع دراستنا والإجابة على إشكالتنا اعتمدنا على المنهج الوصفي التحليلي وهذا راجع الى تناسبه مع موضوعنا، إذ يعبر عن الظاهرة المدروسة بشكل كمي وكيفي ويهدف الى جمع كل المعلومات المتوفرة وتحليلها وتفسيرها واستخلاص دلالتها.

الدراسة رقم 01: بعنوان اثر بيئة العمل الداخلية على الإبداع الإداري بجامعة الملك عبد العزيز بمدينة جدة، للباحثين خالد عبد الله السلمي ومحمد عبد الكريم احمد بخاري حداد سنة ، المجلة العربية للآداب والدراسات الإنسانية ، 2022 .

استهدفت هذه الدراسة التعرف على علاقة محيط العمل الداخلي بالإبداع الإداري بالجامعة وكان التساؤل الرئيسي فيها : ماهي علاقة محيط العمل الداخلي بالإبداع الإداري بجامعة عبد العزيز بجدة من وجهة نظر العاملين بالجامعة؟

كإجابة للتساؤل المطروح افترض وجود علاقة ذات مدلول إحصائي بين المحيط الداخلي للعمل وبين الإبداع الإداري في جامعة الملك عبد العزيز بجدة.

بتطبيق الدراسة على عينة من الأكاديميين في مختلف الوظائف وقد بلغ عددهم 326 موظف أكاديمي من كلا الجنسين باستعمال الأساليب الإحصائية المناسبة، أظهرت النتائج وجود علاقة ارتباط طردية ذات دلالة إحصائية بين التمكين التقني وظروف وطبيعة العمل وإمكانية التشارك في اتخاذ القرارات مع الإبداع الإداري مما يدل على أن بيئة العمل عامل أساسي في التأثير على المنظمة وهي عنصر أساسي للإبداع والابتكار .

استهدفت الدراسة -كما أشرنا سابقا- التعرف على علاقة محيط العمل الداخلي بالإبداع الإداري بالجامعة، ورغم الاختلاف مع عنوان دراستنا الحالية إلا أنها تتفق معها في عنصر محيط العمل الداخلي. استفدنا من نتائج هذه الدراسة في بناء الجانب النظري لموضوع دراستنا الذي تناولنا فيها مختلف تعاريف ومكونات محيط العمل الداخلي.

الدراسة رقم 02: تحت عنوان تأثير بيئة العمل الداخلية على تحسين أداء العاملين بشركة السكر السودانية للباحث حسابو أحمد حسابو، دراسة منشورة بمجلة الاقتصاد الحديث والتنمية المستدامة المجلد رقم 04 ، العدد 02، لسنة 2021.

تناولت هذه الدراسة في جانبها النظري بيئة العمل الداخلية وتحسين أداء العاملين وكان تساؤل الباحث الرئيسي إلى أي مدى تؤثر بيئة العمل الداخلية على تحسين أداء العاملين في منظمات الأعمال؟ وللإجابة على هذا التساؤل طرحت الفرضيات التالية:

المقدمة

الفرضية 01: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين البيئة المادية وتحسين أداء العاملين في مصنع سكر عسلاية.

الفرضية 02: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين البيئة التقنية وتحسين أداء العاملين في مصنع سكر عسلاية.

الفرضية 03: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين البيئة التنظيمية وتحسين أداء العاملين في مصنع سكر عسلاية.

طبقت هذه الدراسة على عينة قدرها 50 مفردة من بين 500 عامل و تم استخدام الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية spss لمعالجة البيانات .من أبرز النتائج التي توصل إليها الباحث أن الحوافز المادية تعتبر أكثر فعالية من الحوافز المعنوية في تحسين أداء العاملين وان ظروف العمل المادية السيئة تسهم في تسرب العاملين إلى منظمات أخرى.

الدراسة رقم 03: تحت عنوان الاحتراق الوظيفي وتأثيره في البراعة الاستراتيجية، للباحث جليل كاظم العارضي، دراسة منشورة بمجلة تكريت للعلوم الإدارية والاقتصادية المجلد رقم 15 العدد 48 لسنة 2019.

تمحورت مشكلة البحث حول علاقة الاحتراق الوظيفي بالبراعة الاستراتيجية للمنظمة، وكانت تهدف الدراسة إلى تحديد التأثير بين متغيري الدراسة وهما الاحتراق الوظيفي والبراعة الاستراتيجية للمنظمات وتشخيصها وإظهارها على مستوى المنظمات مع تحديد اختبار طبيعة العلاقة والتأثير بين المتغيرين.

وقد طبقت الدراسة على عينة مكونة من 79 مستجيب في مستشفى زايد في بغداد، تم تحليل بيانات الاستبانة باستخدام مجموعة من الأساليب الإحصائية واستخرجت النتائج باستخدام برنامج SPSS.

توصلت الدراسة إلى أنه توجد علاقة أثر للاحتراق الوظيفي مع الأبعاد الأخرى للبراعة الاستراتيجية، إضافة إلى أن مستوى خلق الوظائف ودوافع الانجاز لها، كانت ذات تأثير في المشمولين بالبحث بحيث أنهم لم يعانون من الاحتراق الوظيفي ولم يكن له تأثير واضح في مستوى الانجاز، مما يعني أن أجواء العمل كانت مناسبة لأغلب المشمولين بالبحث، ومن نتائج هذه الدراسة أيضا انه لا توجد اهتمامات واضحة في الجوانب الاستراتيجية متمثلة بأبعاد البراعة الاستراتيجية أي أن المنظمة تعمل بأساليب تكاد تكون تقليدية.

الدراسة 04 : بعنوان دور بيئة العمل الداخلية في الحد من الاحتراق الوظيفي لدى الموظفين العاملين بالمؤسسة الجزائرية , للباحثين رضا بوغرزة ، يوسف حديد وياسر عبد الرحمان ، مجلة الجامع في الدراسات النفسية والعلوم التربوية سنة 2022

سعت هذه الدراسة إلى الكشف عن دور بيئة العمل الداخلية بأبعادها في الحد من الاحتراق الوظيفي لدى العاملين في المؤسسة الجزائرية انطلاقا من التساؤل الرئيسي التالي : هل يوجد دور لبيئة العمل الداخلية في الحد من الاحتراق الوظيفي لدى العاملين في مؤسسة توزيع الكهرباء والغاز بجيجل والتساؤلات الفرعية :

هل توفر مؤسسة توزيع الكهرباء والغاز على بيئة عمل ملائمة لممارسة العمال أنشطتهم من وجهة نظرهم

- ما مستوى الاحتراق الوظيفي لدى العاملين بمؤسسة توزيع الكهرباء والغاز بجيجل

-وكانت الإجابة المؤقتة للتساؤل الرئيسي المطروح هي انه يوجد دور لبيئة العمل الداخلية في الحد من الاحتراق الوظيفي لدى العاملين في مؤسسة توزيع الكهرباء والغاز بجيجل

أما الفرضيات الفرعية:

الفرضية 01: لا تتوفر مؤسسة توزيع الكهرباء والغاز على بيئة عمل ملائمة لممارسة العمال أنشطتهم من وجهة نظرهم

الفرضية 02: هناك مستوى مرتفع جدا من الاحتراق الوظيفي لدى العاملين في مؤسسة توزيع الكهرباء والغاز بجيجل

ولاختبار صحة الفرضيات المطروحة تم تقديم استبيان لعينة مكونة من 195 عامل ينتمون إلى مؤسسة توزيع الغاز والكهرباء بجيجل.

وبعد معالجة البيانات كشفت الدراسة عن ارتفاع مستوى الاحتراق الوظيفي لدى العاملين مع عدم ملائمة بيئة العمل لممارسة نشاطهم كما توصلت إلى وجود دور لبيئة العمل الداخلية في الحد من الاحتراق الوظيفي لديهم لكل من بعدي المشاركة في اتخاذ القرار في حين لا يوجد دور لكل من بعدي الهيكل التنظيمي ونظم العمل وإجراءاته في الحد من الاحتراق الوظيفي.

استفدنا من نتائج هذه الدراسة في بناء الجانب النظري لدراستنا لتأكيد الدور الذي تلعبه بيئة العمل الداخلية في الاحتراق الوظيفي.

الفصل الأول: بيئة العمل الداخلية

تمهيد:

تعتبر بيئة العمل الداخلية الحيز والظروف التي يؤدي فيها الفرد عمله داخل المنظمة، وهذا الأخير يؤثر ويتأثر ببيئة عمله الداخلية التي تعد الميدان الذي يحقق فيه أهدافه وطموحاته، وهذه التأثيرات تظهر في مستوى أداء الموظفين ورضاهم الوظيفي وأداء المنظمة ككل بشكل مباشر.

نظرا لأهمية بيئة العمل الداخلية سنحاول في هذا الفصل تقديم نظرة عنها من خلال التطرق إلى مفاهيم بيئة العمل وبيئة العمل الداخلية وأهميتها، والعناصر الأساسية التي تشكل هذه البيئة، وثم التعرف على أنواع بيئة العمل الداخلية وأهم العوامل المؤثرة فيها.

أولاً: بيئة العمل

1. مفهوم بيئة العمل:

تعرف بيئة العمل بأنها" كافة الظروف السائدة داخل المنظمة وخارجها، والتي لها تأثير على سلوك العاملين وتحديد اتجاهاتهم نحو العمل، وتعرف أيضا بأنها كل ما يحيط بالفرد في عمله ويؤثر في سلوكه وأدائه وفي ميوله اتجاه عمله، والمجموعة التي يعمل معها والإدارة التي يتبعها والمشروع الذي ينتمي إليه. فهذين التعريفين سيعتبران بيئة العمل الظروف المحيطة - الداخلية والخارجية-بالعامل والتي تعمل على التأثير في تصرفاتهم ونظرتهم لوظيفتهم وبالتالي التأثير في أدائهم". (زمام، 2014، صفحة 30)

يمكن تعريف بيئة العمل كما يلي: (السكرانة، 2010، صفحة 192)

"بيئة العمل هي المحيط والحيز الذي يشمل المشروع أو المؤسسة بحيث تؤثر فيه وتتأثر به، وتشمل: المنافسون، الموردون، المستهلكون، سوق العمالة، الموارد المادية والبشرية، الإدارة وجماعات العمل وغيرها".

بيئة العمل هي "مجموعة العوامل أو المتغيرات الداخلية والخارجية (سواء يمكن قياسها أم لا) والتي تقع داخل حدود التنظيم أو خارجه، والمؤثرة (أو التي يحتمل أن تؤثر) على فعالية وكفاءة الأداء التنظيمي، والتي يمكن إدراكها بواسطة الإدارة أو لم يتم إدراكها على أنها تمثل فرصاً أو قيوداً".

من خلال ما سبق نستطيع القول ان " بيئة العمل هي مجموع العوامل الداخلية والخارجية التي تشمل عليها حدود التنظيم الداخلية والخارجية وتؤثر فيه وتتأثر به . "

2. أنواع بيئة العمل:

قسم علماء الإدارة بيئة العمل في المؤسسات إلى أنواع مختلفة حيث أن تحديد أنواعها يساعد على تحديد العلاقة بين كل بيئة وأخرى ويمكن تحديدها كالآتي:

1.2. بيئة العمل الخارجية:

تتمثل البيئة الخارجية للمنظمة في تلك المتغيرات التي تنشأ وتتغير خارج المنظمة والتي تؤدي إلى تغير حتمي في مسار المنظمة، ولكن المنظمة لا تستطيع أن تؤثر فيها. فهي متغيرات تؤثر في المنظمة

ولا تؤثر عليها المنظمة، ونجاح المنظمات أو فشلها يعتمد وبدرجة أساسية على قدرة المنظمة في خلق درجة عالية من التلاؤم بين أنشطتها وبيئة العمل التي تعمل بها. تشمل البيئة الخارجية على العديد من المتغيرات البيئية وهي: البيئة الاجتماعية، التكنولوجية، السياسية، القانونية، الاقتصادية والدولية. تنقسم بيئة العمل الخارجية إلى نوعين: (أحمد، صفحة 126)

- بيئة العمل العامة: "يقصد بالبيئة العامة بالمؤسسة التي تتكون من الأبعاد المختلفة والمحيطه بالمؤسسة والتي يمكن أن تؤثر على أنشطتها وهذه العناصر ليست بالضرورة أن ترتبط بطريقة مباشرة بالعناصر في المؤسسة".
- بيئة العمل الخاصة: "هي التي تعيش فيها المؤسسة بمفردها ولا يشاركها أحد في التأثير بها كالأنظمة الداخلية للمؤسسة وأسلوب إدارة العمل فيها".

2.2. بيئة العمل الداخلية:

"هي تلك البيئة التي يعمل فيها الأفراد داخل المؤسسة الواحدة والإطار الذي يتسم من خلاله انجاز العمل والإدارة الناجحة هي التي توفر بيئة عمل مناسبة لطبيعة أعمالها لكي يتوفر للجميع جو ملائم للعمل وبالتالي تكون الإنتاجية فعالة من خلال ما يقدم من عطاء ويبدل من جهد".
تنقسم بيئة العمل الداخلية إلى عدة أنواع نذكر منها:

• البيئة الاجتماعية:

هي الانعكاس المباشر للعلاقات غي الرسمية بين الأفراد في إطار المنظمة، ونتيجة لتفاعلهم معا أثناء أدائهم لوظائفهم. ومن أهم العوامل التي تشكل بيئة العمل الاجتماعية في المنظمة المستوى التعليمي والثقافي للعاملين، حيث يؤثر هذا المستوى على أسلوب التعامل بينهم، ومدى تفهمهم للعمل والمشاكل المرتبطة به. والقيم والعادات والتقاليد التي يؤمن بها الأفراد، حيث تكون سلوكياتهم الرسمية انعكاسا مباشرا لهذه القيم، وبالطبع فان هذه العوامل تشكل سلوك الأفراد غير الرسمي في المنظمة وتؤثر على شكل وطبيعة العلاقات بين الأفراد. فالسلوك التنظيمي للأفراد والعلاقات غير الرسمية، أو التفاعلات الاجتماعية العادية بينهم تشكل أدوارهم في المنظمة، وهذه الأدوار قد تتسم بالإيجابية أو السلبية وفقا لمدى ايجابية أو سلبية العوامل المؤثرة على هذه الأدوار سواء من جانب بيئة العمل التنظيمية، أو بيئة العمل الاجتماعية. (مصطفى، 2015، صفحة 123،124)

• البيئة التنظيمية:

تتكون بيئة العمل التنظيمية من مجموعة النظم الإدارية واللوائح والإجراءات التي تحكم مسارات العمل في المنظمة، فضلا عن السلوك والعلاقات الرسمية للأفراد داخل المنظمة، المترتبة على تشغيل هذه النظم والإجراءات وبالطبع فإن العوامل المؤثرة في هذه البيئة هي الهيكل التنظيمي وما يمثله من خطوط السلطة والمسؤولية، وكذلك حركة التفاعل بين شاغلي المناصب الإدارية في وحدات هذا الهيكل وهو ما يعرف بالسلوك التنظيمي حيث يؤثر هذا السلوك على أداء الوظائف بشكل مباشر سواء إيجابا أو سلبا، وكذلك قد يكون احد العوامل الدافعة إلى إحداث التنمية البشرية إذا ما كان تأثيره سلبيا، ومن ثم يكون من الضروري تحليل هذا السلوك وتحديد مدى تأثيره على أداء الوظائف والأعمال، كما يعد نظام الاتصالات الرسمية في المنظمة من أهم عناصر بيئة العمل التنظيمية فهو يؤثر بشكل مباشر على مدى إمكانية انسياب المعلومات والبيانات والتوجيهات والأوامر من أعلى إلى أدنى أو العكس بالنسبة للمعلومات والتقارير في الوقت المناسب بالقدر المناسب على أداء الوظائف والأعمال لذلك يكون من الضروري تحليل هذا النظام، وتحديد مدى تأثيره إيجابا أو سلبا على هذا الأداء. (مصطفى، 2015، صفحة 123)

• البيئة الوظيفية:

تعبّر عن مدى مشاركة الأفراد في تقرير أهداف المنظمة، ومدى مناسبة برامج تخطيط القوى العاملة والتكهن باحتياجات المنظمة من القوى، وتحديد وتركيب الوظائف، وتبيان المسؤوليات و العلاقات المترتبة عليها مع مراعاة عناصر فعالية التشغيل، و مدى استجابة الأفراد لهذه العوامل، وقدرتها على اجتذابهم ورفع مستويات قدراتهم. (الحري، 2016، صفحة 67،68)

• البيئة التقنية:

تطلق التقنية على الأنظمة والعمليات التي تحول المدخلات إلى مخرجات قابلة للاستخدام. إن هذه العمليات تتنوع وفقا للعديد من الأبعاد والتي تشمل (درجة الاستمرار في نظام الإنتاج وأنواع ومستويات المعرفة المطلوبة لذلك النظام ودرجة روتينية المهام وإمكانية التنبؤ بها والروابط والاعتماد المتبادل بين الأفراد والمهام. (الجدائل، 2012، صفحة 100،101)

• البيئة النفسية:

يتعلق المناخ النفسي بالمناخ التنظيمي ونوعية حياة العمل، وتؤثر الظروف البيئية السيئة سلباً على العاملين إذ تدفعهم إلى الكسل والتوتر والاكتئاب، وعدم الرضا، وأحلام اليقظة، والتبدل الحسي، واللامبالاة، والعصبية المفرطة وغيرها من الأمراض النفسية التي تتسبب في نشوء العديد من الأمراض. ومن الأمور التي تدفع العامل إلى الشعور بالدونية، والغضب وعدم الرضا، وغيرها من السلوكيات السلبية هي عدم تقدير إنسانيته كفرد، وعدم منحه الحرية الكافية في ممارسة أعماله، وعدم إشراكه في اتخاذ القرارات، وعدم تشجيعه على المبادرة، وحجب الحوافز عنه في حالة استحقاقه لها، وعدم الإنصاف في معاملته، وغياب الاهتمام بوجوده وعدم احترام مكانته وإنسانيته. وقد يكون النمط الإداري الموجود هو نمط مستبد متسلط شديد البطش، لا يسمح بالاتصالات غير الرسمية بين العاملين مما يتسبب في توترهم وشعورهم بالإحباط، ويزيد من حدة الصراع فيما بينهم. (الحريري ر.، 2019، صفحة 292)

• بيئة العمل المادية:

يقصد بها الظروف الطبيعية التي يتم فيها أداء العمل من حيث مدى اتساع المكان وتنظيمه وترتيبه. ومدى توفر الإضاءة والتهوية المناسبة فضلاً عن مدى مناسبة درجات الحرارة والرطوبة في أداء العمل، حيث تؤثر هذه العوامل بشكل مباشر في إنتاجية العميل قد لا يحتاج الأمر إلى إحداث التطوير في معارف ومهارات الأفراد، أو إعادة تصميم الوظائف عملاً على رفع إنتاجيتها، وإنما يحتاج إلى تحسين وتطوير بيئة العمل المادية من كافة عناصرها وجوانبها. لذلك يكون من الضروري عند وضع خطط وبرامج التنمية البشرية تحليل بيئة العمل الداخلية ومدى تأثيرها الإيجابي أو السلبي على الأداء. (مصطفى، 2015، صفحة 124)

ثانياً: بيئة العمل الداخلية

1. مفهوم بيئة العمل الداخلية:

تشتمل بيئة العمل الداخلية على كل ما يحدث داخل المنظمة من عمليات إنتاج وإدارة مالية وإدارة أفراد وأساليب تسويق، تخزين، تنظيم، وتخطيط فجميع هذه الأنشطة تعمل وتتفاعل مع بعضها البعض لتؤثر على مستقبل وحياة المنظمة.

" البيئة الداخلية إنما تعني كافة الظروف والعناصر السائدة داخل المنظمة والتي تحيط بالفرد الموظف أثناء عمله وتؤثر على نفسيته وسلوكه وتحدد اتجاهاته نحو عمله ونحو المنظمة التي يعمل فيها، وأن هذه التأثيرات تتمثل في مستوى رضا الأفراد العاملين وكذا مستوى أدائهم الوظيفي، أي هي تلك البيئة التي تعبر عن القوى داخل المنظمة وتؤثر داخليا على المنظمة وأدائها بشكل مباشر. " (زحراح و عيشاوي، 2020، صفحة 140،141)

من جهة أخرى يقصد بها " ظروف العمل الطبيعية والظروف المادية أو المكانية المحيطة بالفرد في موقع عمله وهذه الظروف هي أول ما يواجه الفرد عند دخوله للمنظمة وبصورة واضحة، وهي بذلك من الأمور التي يسهل الحكم على مدى كفاءتها، وتتضمن هذه الظروف العديد من العوامل ومن ذلك على سبيل المثال، البيئة المحيطة بالعامل من إضاءة وتهوية ونظافة ووسائل الاتصال وغير ذلك من الوسائل التي تجعل بيئة العمل المكانية مواتية ومريحة، مما يسهل في تخفيف التعب والملل والتوتر والإرهاق". (عاتي، 2019، صفحة 12)

تعرف بيئة العمل الداخلية بأنها " البنية التحتية الكاملة للعمل الحالي، يؤدي من خلالها الموظفون أعمالهم، والتي قد تؤثر على تنفيذ العمل نفسه. وهي كل ما يدركه الموظف مما يدور حوله في العمل، سواء ما ارتبط بالجانب المادي أو غير المادي، والتي تؤثر فيه بشكل مباشر أو غير مباشر، فالموظف يؤدي مهامه داخل بيئة عمل يؤثر فيها ويتأثر بها في سلوكه، مواقفه وهي القاعدة التي من خلالها يمكن تحقيق الغايات الفردية وأهداف المؤسسة. " (بوغرزة، يوسف حديد، و ياسر ، 2022، صفحة 708)

كذلك تتمثل البيئة الداخلية " بمجموعة العوامل، مكونات، المتغيرات المادية والمعرفية والتنظيمية ذات الصلة الوثيقة بحدود المنظمة الداخلية. ويرى الباحثين أن البيئة الداخلية للمنظمة تمثل المستوى البيئي التنظيمي الداخلي المرتبط بشكل محدد ودقيق بالتطبيقات الإدارية والتنظيمية لمنظمة الأعمال، لذلك فإن اختلاف البيئة الداخلية لمنظمات الأعمال يتجسد باختلاف قدرات هذه المنظمات ونواحي قوتها الجوهرية أو ضعفها والتي من الممكن أن تصبح محددًا أساسيًا لاستغلال الفرص أو التعامل مع التهديدات في البيئة الخارجية للمنظمة " . (مساعدة، 2013، صفحة 183،184)

من كل ما سبق يمكننا القول ان بيئة العمل الداخلية: هي " البيئة التي يؤدي فيها الفرد مهامه وتشمل مجموعة من العوامل المادية من تجهيزات، معدات، اضاءة، حرارة، تهوية وغيرها من العوامل المادية

المؤثرة في سلوك الافراد وغير المادية تشمل التنظيم الإداري، الثقافة التنظيمية السائدة في المنظمة اضافة الى التكنولوجيا التي تعتمد على أداء وظائفها.

2. أهمية بيئة العمل الداخلية :

تتميز بيئة العمل الداخلية بأهمية بالغة فهي الحيز الذي يؤدي فيه الافراد وظائفهم ومن خلالها يتمكنون من تحقيق اهداف المنظمة، لذا ف جودة هذه البيئة ستعكس بلا شك على مستويات الأداء فيها وكذا تحقيق المنظمة لأهدافها ومكانتها واستمراريتها.

يرى "مساعدة" أن هناك أهمية كبيرة لدراسة وفهم البيئة الداخلية للمنظمة، ومن أهمها: (مساعدة، 2013، صفحة 184)

1. يعطي الفهم الدقيق للبيئة الداخلية لعناصر القوة والضعف في مكوناتها الإمكانية للإدارة العليا جعل خياراتها الاستراتيجية واقعية وممكنة التنفيذ أخذا بعين الاعتبار الاستغلال والاستخدام الكفاء لهذه المكونات والعناصر إلى أقصى حدود الاستخدام في اقتناص الفرص والتعامل مع التهديد.

2. تستطيع إدارة المنظمة تحقيق مزايا تنافسية لها من خلال التركيز على القوة الدافعة التي قد تكون عناصر قوة في بعض من مفردات البيئة الداخلية كالثقافة التنظيمية مثلا أو المهارات المعرفية الضمنية للموارد البشرية أو غيرها.

3. يتيح الفهم الجيد للبيئة الداخلية في المنظمة من معرفة طبيعة الأعمال والقطاعات والصناعات التي تستطيع فيها هذه المنظمة تقديم وتحقيق الأداء العالي والنجاح في هذه الأعمال.

4. يساهم فهم البيئة الداخلية للمنظمة وتحليلها في معرفة التطور الحاصل في موارد المنظمة بطريقة منهجية منظمة وبالتالي تتاح الفرصة أمام الإدارة العليا بالتركيز على الموارد الأساسية للمنظمة، والتي تشكل القاعدة الأساسية في المنافسة وتحقيق النتائج.

من جانب اخر تبرز أهمية بيئة العمل الداخلية في: (بوخدوني و عقون، 2022، صفحة 64،65)

- تحسين وتنشيط السلوك الإيجابي والحد من السلوك السلبي للموظفين، رفع مستوى الالتزام التنظيمي لديهم.

- تمثل بيئة العمل فرصة لإشباع الحاجات وتحقيق الرفاهية، وهذه الحاجات هي نفسها التي جاء بها أبرهام ماسلو، الحاجات الفيزيولوجية، حاجات السلامة والأمان، حاجات الانتماء، حاجات التقدير والاحترام، حاجات تقدير الذات.

3. عناصر بيئة العمل الداخلية:

تتكون بيئة العمل الداخلية من الخصائص المادية والتنظيمية التي تؤثر على الأداء العام للمنظمة و أداء الافراد فيها، غير انه يوجد بعض الاختلاف بين الباحثين بخصوص مكونات بيئة العمل الداخلية وعناصرها لكن يمكن إجمال هذه المكونات في مكونات بيئة العمل المادية ومكونات بيئة العمل التنظيمية وسوف نعتد في بحثنا هذا الرأي القائل بان بيئة تتكون من العناصر التالية:

- عناصر بيئة العمل الداخلية المادية: وتشتمل عوامل الإضاءة، الحرارة، الرطوبة، التهوية، طبيعة وساعات العمل، وغيرها من العوامل التي سنفصل فيها فيما سيأتي.
- عناصر بيئة العمل التنظيمية: تشمل الهيكل التنظيمي، الثقافة التنظيمية، التكنولوجيا والاتصال.

1.3. عناصر بيئة العمل الداخلية المادية:

1.1.3. الإضاءة: (رحمون، 2014، صفحة 52، 53)

تعتبر الإضاءة الكافية والمناسبة عامل هام لا بد من توافره في بيئة العمل وكشرط أساسي لإمكان العمل والانتاج، وطالما يشترط في العمل درجة معينة من الابصار، فلا بد من تحقيق قدر معين من الإضاءة في بيئة العمل الداخلية لجعل الاداء والانتاج يتم ببسر وكفاية أعلى. ولقد بينت الدراسات أن الانتاج يزداد مع ازدياد شدة الإضاءة عما كانت عليه ترفع الانتاجية في بعض الاعمال إلى 35% ولنا أن نتوقع أن شدة الإضاءة لو زادت على حد معين فإن الانتاج لا يرتفع . تختلف شدة الإضاءة المطلوبة حسب نوع العمل، إذ أنه كلما كان العمل يستلزم اجراء عمليات دقيقة الاداء، كلما كانت الإضاءة المطلوبة يجب أن تكون شديدة كما يجب في نفس الوقت توزيع الإضاءة توزيعا سليما وذلك لتجنب ان يكون جزء من مكان العمل مضاء بشدة، لان الإضاءة الشديدة قد تزعج العامل .

ينبغي مراعاة شدة الإضاءة في بيئة العمل الداخلية فيما يتعلق بالإضاءة بل إن هناك عاملا آخر وهو تجانس توزيع الضوء، بمعنى توحيد شدة الإضاءة في كل جزء من بيئة العمل الداخلية، فكلما كان الضوء موزعا توزيعا عادلا على أجزاء بيئة العمل كان أنسب للأداء، وعلينا

أن نفرق بين الضوء والاضاءة، فالضوء هو طبيعي مصدره الرئيسي الشمس، أما الاضاءة فهي صناعية كالكهرباء، فنظرا لاختلاف أماكن العمل ومواقع المكاتب وعدم كفاية وصول الضوء الطبيعي إليها، فإنه استوجب الاستعانة بالإضاءة الصناعية.

خلاصة القول أن الاضاءة المناسبة لبيئة العمل الداخلية تقتضي ان تصل في شدتها الى درجة معينة وان تتوزع توزيعا متجانسا على جميع أجزاء بيئة العمل وان يقترب لونها قدر الامكان من لون الضوء الطبيعي للنهار، لان الاضاءة المناسبة تساعد على سهولة الرؤية ودقتها وتقلل اجهاد العينين في نفس الوقت والاضاءة غير المناسبة لا تؤدي فقط الى قلة الاداء، بل تؤدي ايضا الى سرعة تعب الفرد وملله والاضرار براحته النفسية.

2.1.3. الحرارة والتهوية:

تعتبر الحرارة والتهوية من العناصر المادية لبيئة العمل الداخلية فينبغي أن يعمل الانسان في بيئة توفر درجة حرارة معتدلة سواء كان العمل عضليا او ذهنيا، لأن كفاءة الفرد تقل كلما زادت درجة الحرارة او انخفضت عن المعدل المناسب، فدرجة الحرارة غير المناسبة في مكان العمل تسبب ضيقا لدى العامل ويقلل كفاءته في العمل لذلك يجب على المؤسسات أو المنظمات أن توفر التهوية والحرارة المناسبين بمقاومة البرد في فصل الشتاء والحاجة إلى التهوية في فصل الصيف، حيث أن التهوية إما أن تكون طبيعية من النوافذ والفتحات المختلفة أو صناعية كالمراوح الكهربائية وأجهزة التكييف.

في دراسة لماكويرث تبين منها أن معدل الاخطاء في العمل كان يتزايد بزيادة درجات الحرارة المؤثرة، وبالنسبة للبرودة فقد تبين لكلاارك في بحثه المنشور عام 1961م أن انخفاض الانتاج جاء نتيجة انخفاض درجات حرارة الجلد عن 55°، وتأسيسا على ما سبق لابد من مراعاة ظروف العمل المادية من درجات الحرارة والتهوية بغية تحقيق التوازن الحراري لجسم الفرد العامل والتي تؤثر مباشرة على صحته ومن ثم على أدائه. ومما لا شك فيه أن درجات الحرارة والتهوية المثلى لبيئة العمل الداخلية تختلف من عمل لآخر ومن فرد لآخر، ومن قطاع جغرافي لآخر، لذلك فإن تحديد درجات الحرارة ينبغي أن يتم بناء على معرفة كل المتغيرات، كما ينبغي أن يكون تحديدا نوعيا:

حسب نوع بيئة العمل، ونوع العمل ذاته ونوع القطاع الجغرافي الموجودة فيها، ونوع الفصل من السنة. (رحمون، 2014، صفحة 53)

3.1.3. الضوضاء:

تعتبر الضوضاء عامل ذو تأثير سلبي سيء على العامل وأدائه لكون الضوضاء عاملا مزعجا ومشتتا للانتباه والتركيز، حيث أن الضوضاء المرتفعة تؤثر تأثيرا مباشرا في المقدرة على العمل والانتاج وخاصة بالنسبة للأعمال التي تعتمد على المجهود الذهني، فالأصوات المرتفعة تؤدي إلى تشتت الذهن وعدم تركيزه، حيث أن الاعمال العقلية تتأثر بالضوضاء أكثر الموصولة أو المتصلة لا يلبث أن يتعود عليها الفرد ويتكيف معها بحيث يقاوم تأثيرها الضار، بعكس الضوضاء المنقطعة الأكثر إضرارا وتأثيرا على أداء العامل بالسلب، وذلك لأن الانسان يملك القدرة على التكيف مع المثيرات المستمرة ولكن احتماله للمثيرات المنقطعة أقل بكثير، لذلك يجب أن تكون بيئة العمل الداخلية على درجة من الملاءمة لأداء الأعمال. (رحمون، 2014، صفحة 54)

4.1.3. الأثاث والنظافة في مكان العمل:

تحرص المؤسسات الحديثة على تخصيص مكتب لكل موظف ومقعد لاستعماله في أعماله المكتبية، لذلك يجب أن يراعي في اختيار أثاث المكاتب ملائمة سطح المكتب لطريقة عمل الموظف، لأن هناك المكتب العادي ومكتب للحاسب الآلي ومكتب لجهاز الكمبيوتر والطابعة، كما يجب أن يراعي في اختيار الأثاث وحدة التصميم لكل مستوى إداري لإزالة التفرقة وكذلك بساطة الأثاث ليسهل تنظيمه وتنظيفه والنظافة تعد من عوامل هامة في بيئة العمل الداخلية، لأن عدم النظافة في مكان العمل ووجود مخلفات الانتاج والغبار هي مناخ ملائم لانتشار الامراض ووقوع حوادث متنوعة قد تؤدي إلى عجز دائم عن العمل، فانعدام النظافة في مكان العمل يحدث أثرا نفسيا سلبيا لدى العامل وتجعله متوتر وغير مرتاح فلنظافة بيئة العمل وترتيبها أثرا طيبا في نفوس العمال والموظفين وصحتهم ورفع روحهم المعنوية. هذا وهناك عناصر مادية أخرى ينبغي أخذها في الحسبان لتهيئة بيئة العمل الداخلية صالحة للعمل والانتاج ولراحة العامل جسديا ونفسيا في الوقت ذاته على سبيل المثال. (رحمون، 2014، صفحة 54، 55)

5.1.3. الموارد:

"تعد الموارد بشكلها العام الملموسة وغير الملموسة من عناصر الاستراتيجية لمنظمات الأعمال وهي مصدر من مصادر قدرتها وارتكازها وهي قاعدة تستند عليها خياراتها وأدائها. الموارد لا تأتي إلى المنظمة من فراغ، وإنما تأتي بتضافر جهود كبيرة ومنسقة واستثمار مادي ومعنوي يحتاج إلى زمن طويل لتكوينه معزز بالجهد المكثف." (الدوري، 2020، صفحة 162،163)

تحضي كافة التنظيمات بخمسة أنواع من المهارات والموارد التي يمكن استخدامها لتحقيق أهدافها وغاياتها والمتمثلة في: (جبتور، 2007، صفحة 206)

- الموارد المالية: كالتدفق النقدي، والطاقة الائتمانية، ومدى توافر رأس المال المملوك تحت الطلب.
 - الموارد الطبيعية: كمباني الإدارة، ومصانع الإنتاج، والمعدات والمعارض والمخازن.
 - الموارد البشرية: كالعلماء والمهندسين، وخبراء التحليل المالي.
 - الموارد التنظيمية: كنظم الرقابة على الجودة ونظم إدارة الأمور النقدية قصيرة الأجل، والنماذج المالية.
- وما يندرج ضمن البيئة المادية هو مختلف الموارد المالية، المعدات، الأدوات والآلات المختلفة التي تستخدم في انجاز الاعمال والوظائف.

6.1.3. الأجور و الحوافز:

الحوافز "هي مجموعة السياسات والوسائل التي تصمم وتكيف لاستمالة الفرد (الموظف) نحو أداء الوظيفة المعهودة إليه بالشكل الذي ينسجم مع تحقيق أهداف المنظمة، ما دامت تؤدي بالنهاية إلى تحقيق أهدافه الشخصية وإشباع حاجاته إلى المستوى المرغوب". (العزاوي و عباس، 2013، صفحة 334)

يرى انه يوجد نوعان رئيسيان للحوافز في المنظمة وكلها تهدف إلى زيادة أداء العامل كما ونوعا، غير ان اهم ما ينتمي الى البيئة المادية الداخلية للمنظمة هو الحوافز المادية حيث ان: (معمر، 2006، صفحة 38:41)

- الحوافز المادية: "وهي مجموعة الوسائل والخدمات التي تقدمها المؤسسة للعمال لإشباع حاجاتهم من الناحية المادية، كما تستخدم في حثهم وتشجيعهم على زيادة الإنتاج، سواء كانت جماعية أو فردية، وتدفع الحوافز المادية على شكل مال يقدم للعامل إضافة إلى أجره العادي من اجل الزيادة في الإنتاج وتحسينه."

• الحوافز المعنوية: تساهم الحوافز المعنوية في رفع نفسية العامل وإشعاره بالرضا اتجاه عمله، وإشباعه لحاجاته النفسية والاجتماعية، فالعمل بالنسبة للعامل هو ضرورة ملحة ليس فقط من جانبه المادي بل هو عبارة عن تحقيق للذات من خلال ما تكسبه من احترام وتقدير الآخرين.

تحقق الحوافز وخاصة المادية منها الفوائد التالية: (الكرخي، 2014، صفحة 201، 202)

- زيادة الإنتاجية ورفع كفاءة الأداء في المنظمة في زيادة ربحها.
- رفع مداخيل الموظفين وفق معايير أساسية ومجزية.
- الإقلال من التبذير في الإنفاق والوقت.
- ترشيد استخدام العمالة.
- استقطاب الموظفين الجديد للعمل في المنظمة.
- زيادة مستوى الولاء والانتماء للمنظمة.
- المحافظة على الموظفين العاملين في المنظمة واستقرارهم.
- الإقلال من المشاكل الناشئة بين الموظفين.

اما من جانب الأجور فهي ذات أهمية كبيرة على مستوى الفرد، حيث أنها وسيلة إشباع حاجات الفرد المختلفة، سواء كانت حاجات أساسية لمعيشته وبقائه أو لشعوره بالأمان، أو الاندماج في العلاقات الاجتماعية، أو باعتبارها الوسيلة المناسبة للشعور بالتقدير من قبل المنظمة التي يعمل بها، أو كوسيلة يقيس بها تقديره واحترامه لذاته.

" تشير الأجور إلى جميع أشكال التعويضات المادية والفوائد التي يحصل عليها الموظف من المنظمة مقابل الجهد الذي يبذله الشخص في العمل القيام واستغاله لكافة طاقاته و امكانياته والقيام بالمهام والمسؤوليات المنوطة بالوظيفة اسهاما منه في تحقيق اهداف المنظمة" (حسونة، 2011، صفحة 107) .

اضافة الى العوامل المذكورة سابقا تتضمن البيئة المادية كذلك ما يتعلق بساعات العمل وطرق انجازه ومختلف الفرص المتاحة للترقية والتقدم .

2.3. عناصر بيئة العمل الداخلية التنظيمية:

1.2.3. الهيكل التنظيمي:

نقصد بالهيكل التنظيمي "انه ذلك البناء الذي يحدد التركيب الداخلي للمنشأة، حيث يوضح التقسيمات والتنظيمات، والوحدات الفرعية التي تؤدي مختلف الأعمال والأنشطة اللازمة لتحقيق أهداف المؤسسة كما

انه يعكس نوعية وطبيعة العلاقة بين أقسامها، وطبيعة المسؤوليات والصلاحيات لكل منها، فضلا عن تحديد وانسيابية المعلومات بين مختلف المستويات الإدارية في المنظمة". (جيتور، 2007، صفحة 192)

يتميز الهيكل التنظيمي بمجموعة من العوامل: (سالم، 2008، صفحة 24، 25)

- **التعقيد:** ويشير إلى عدد الأنشطة والأنظمة الفرعية الموجودة داخل المنظمة، ويتضمن ذلك عدد الوظائف والأقسام، درجة التخصص وتقسيم العمل، عدد المستويات الإدارية في المدرج التنظيمي وكذلك عدد المواقع الجغرافية التي تغطيها المنظمة، ومن الواضح انه كلما ازداد عدد أو ثقل هذه المتغيرات ازدادت درجة التعقيد.
- **الرسمية:** الرسمية تعني مدى اعتماد المنظمة على القواعد والإجراءات من اجل توجيه سلوك العاملين في انجاز نشاط أو وظيفة معينة. فكلما كانت هناك خطوات أو سلوكيات موحدة لأداء أو انجاز مجموعة أنشطة متشابهة وان هذه الخطوات لا يجوز الخروج عنها أو تجاوزها .
- **المركزية:** تشير المركزية إلى المستوى التنظيمي الذي له حق اتخاذ القرار، وفي بعض المنظمات هناك مركزية عالية بمعنى إن اغلب القرارات تؤخذ من قبل الإدارة العليا، وفي منظمات أخرى نجد أن صلاحية اتخاذ القرارات تم تحويلها إلى المستويات الإدارية الأدنى، فنقول إن اللامركزية عالية في هذه المنظمات. تتوجب الإشارة هنا إلى المركزية واللامركزية - كما هو الحال بالنسبة للتعقيد والرسمية - وهما نقطتان متباعدتان ومتعاكستان على مستقيم واحد، فالمنظمات تميل إلى أن تكون مركزية، أو تميل إلى أن تكون لامركزية، وان موقع المنظمة على هذا المستقيم يشكل متغيرا أساسيا في تحديد نوع البناء التنظيمي القائم.

ينقسم الهيكل التنظيمي الى عدة أنواع نميز منها: (درة و جرادات، 2014، صفحة 136، 137)

- هيكل بسيط: وغالبا خطي، كما هو في الأعمال الصغيرة.
- هيكل وظيفي: يتكون من دوائر إنتاج، ومالية، وتسويق، وموارد بشرية وبحث وتطوير.
- وحدات عمل استراتيجية: وهي صيغة معدلة للأقسام المستقلة، حيث تضم الشركة الواحدة مجموعة من وحدات العمل شبه المستقلة.
- هيكل مختلط أو مجمع: وهو هيكل لشركة تضم أقسام ووحدات مستقلة تعمل في قطاعات مختلفة.

فيما يلي نفضل في هذا التصنيف على النحو التالي: (جبتور، 2007، صفحة 193:198)

1. الهيكل التنظيمي البسيط:

يتكون هذا الهيكل حسب (جبتور، 2007، صفحة 193) من مستويين إداريين فقط فالمدير العام صاحب المؤسسة في أغلب الحالات يشغل مستوى الإدارة العليا بينما العاملين في المؤسسة يرتبطون به مباشرة، يناسب هذا الهيكل المؤسسات صغيرة الحجم والمتخصصة بخط إنتاجي واحد. كما يمتاز الهيكل بسهولة اتخاذ القرارات وبساطة العلاقة بين المدير العام والعاملين معه.

لكن تطور مثل هذه الهياكل، يصاحبه تطور الحاجة إلى مدراء متخصصين لإدارة الجوانب المتخصصة من العمل كالتسويق، والمالية، والإنتاج. والشكل التالي يوضح بساطة هذا الهيكل وسهولة إدارته.

الشكل (01): نموذج الهيكل التنظيمي البسيط

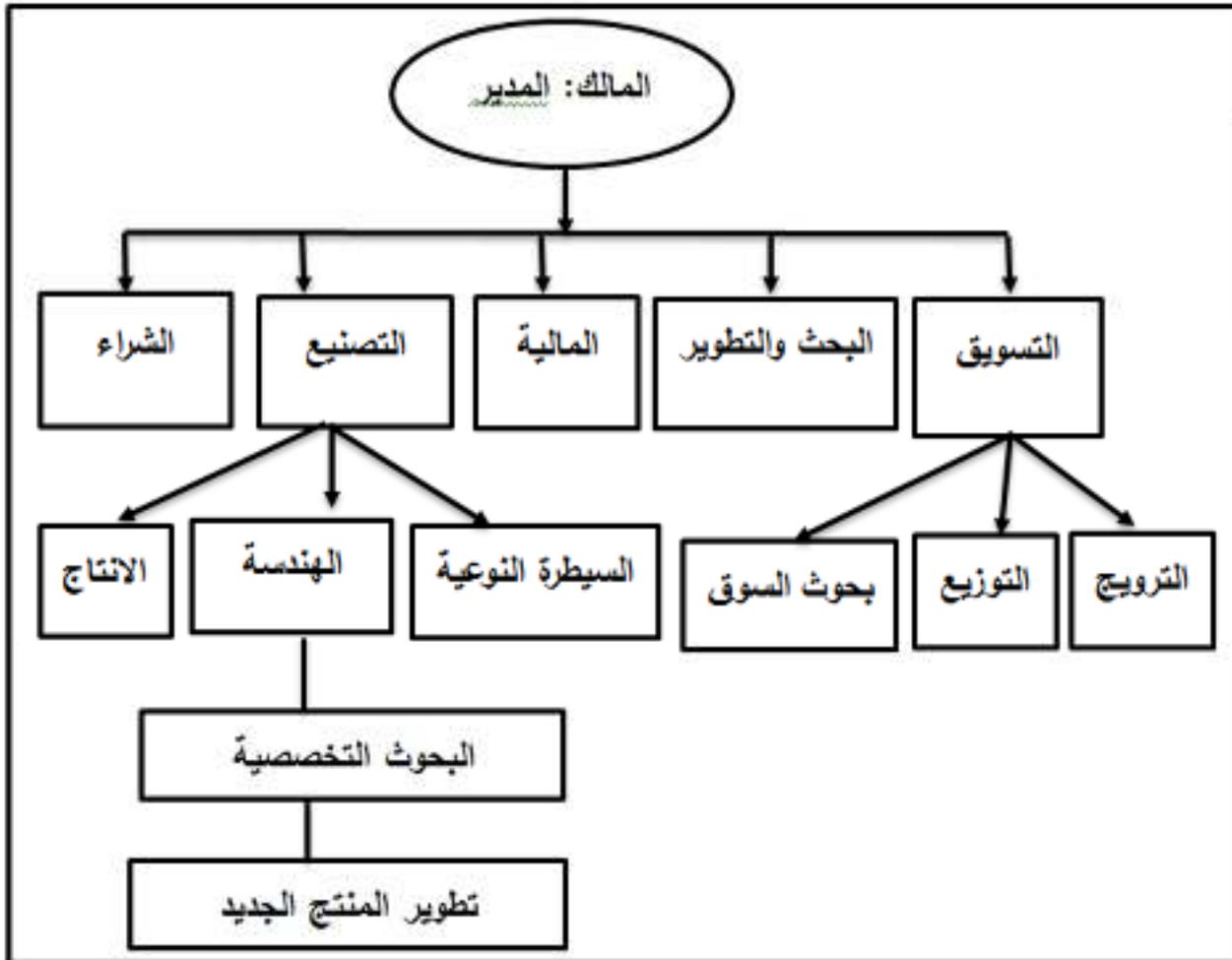


المصدر: (جبتور، 2007، صفحة 193)

2. الهيكل الوظيفي:

يتم تقسيم العمل حسب (جبتور، 2007، صفحة 193، 194) في هذا الهيكل إلى عدد من الوظائف الخاصة بالمنشأة وهي: العمليات، المالية، التسويق والبحث والتطوير، الشراء، ويتصف هذا النوع بكونه يساعد المنظمة في الاستفادة من المتخصصين والتعامل مع الإنتاج المعقد، والهيكل يناسب الإدارة الراغبة في استثمار طاقتها بنشاطات متعددة، هذا الشكل يناسب المؤسسات الكبيرة الحجم، ويتطلب جهودا تنسيقية كبيرة من قبل الإدارة العليا. نوضحه في الشكل التالي:

الشكل (02): نموذج الهيكل الوظيفي



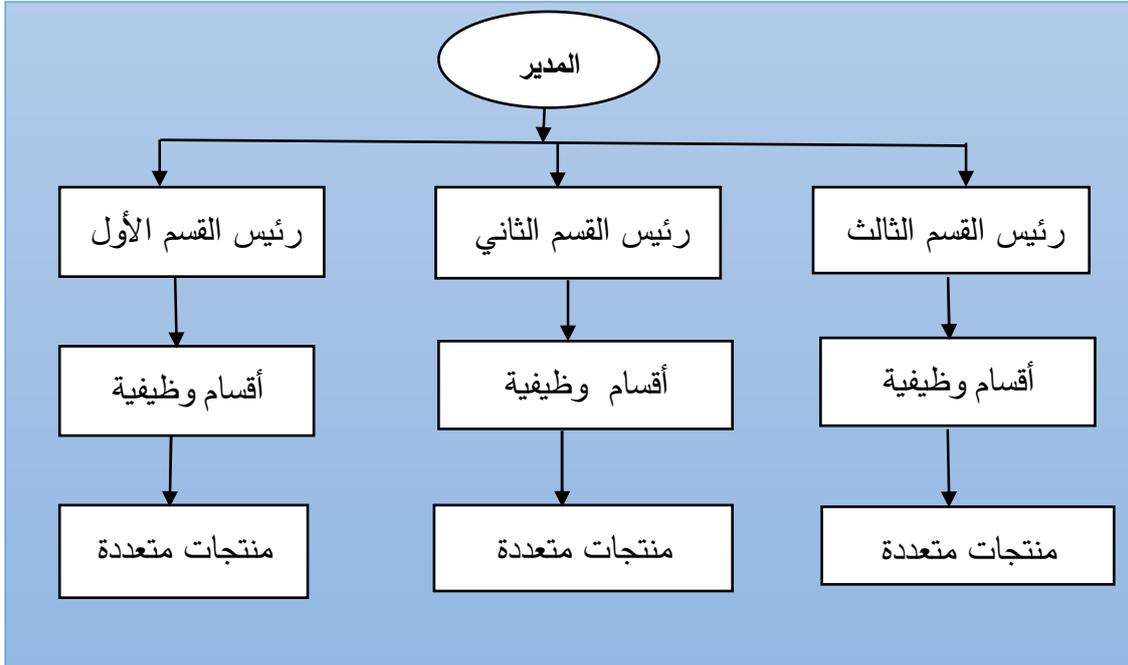
المصدر : (بن جيتور، 2007، صفحة 194)

3. الهيكل القطاعي (تنظيم أقسام المنتجات): (بن جيتور، 2007، صفحة 194:196)

في هذا الهيكل مستوى إداري يضم رؤساء القطاعات ويتوسط المستوى الخاص بالإدارة العليا والإدارة الوظيفية الأخرى، ويطلق عليه البعض "الهيكل الخاص بوحدة الأعمال الاستراتيجية" حيث يمثل كل منتج وحدة خاصة من وحدات الأعمال الاستراتيجية. وتحدد فيه مجموعات تنظيمية مستقلة تتكون من قطاعي السوق وتكون السلعة مستقلة ومتميزة وتعطي صلاحية أولية لإدارة مناطقها الوظيفية. يناسب هذا الهيكل المؤسسات المنظمة على أساس الفروع، فحيث أن المؤسسة منظمة على أساس الفروع فإن كل فرع من فروعها يمثل مؤسسة مبنية على أساس الوظائف، فكل فرع له مدير مسؤول عن إدارته، يرتبط به مدراء متخصصين في جوانب: الإنتاج والتسويق والمالية... الخ.

تعمل جميع هذه الوحدات تحت مظلة المؤسسة الأم وتتصف العملية الإدارية فيها بالتعقيد الشديد أحيانا وتتطلب جهودا استثنائية لغرض التنسيق الإداري والمالي والعمليات بين فروعها المختلفة كما هو موضح بالشكل التالي:

الشكل (03): نموذج الهيكل القطاعي



المصدر: (بن جيتور، 2007، صفحة 196)

ولابد من الملاحظة في هذا الهيكل أنه من الممكن أن تكون وحدة الأعمال الاستراتيجية في أي حجم أو مستوى، على أن تتصف بما يلي:

1. أن تكون مهمتها محدودة.
2. أن يكون هناك منافسون واضحون في السوق.
3. أن تعمل وحدة الأعمال الاستراتيجية وتتركز على الأسواق الخارجية، وتحقق للهيكل المذكور الكثير من المزايا، فهو: يمكن المنظمة من السيطرة على الوظائف، وعلى خطوط الإنتاج، كما أنه يحدد المسؤولية بدقة من حيث الأرباح والخسائر في كل قسم منح وبشكل مباشر.

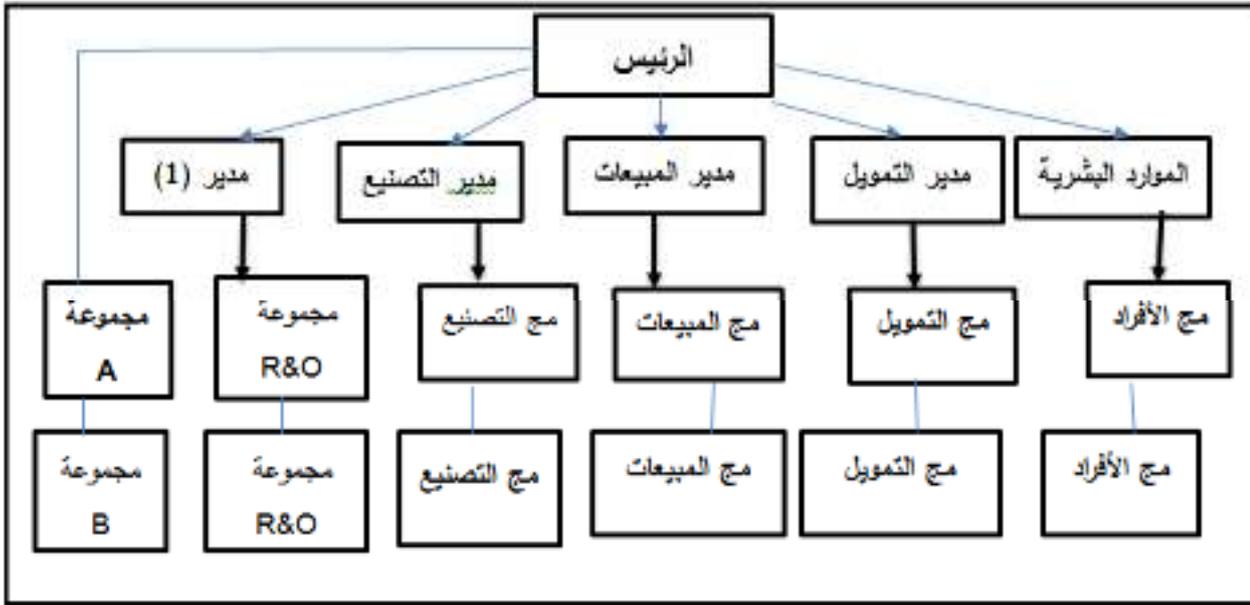
4. هيكل المصفوفة:

في هذا الهيكل يتم دمج مجالات الأقسام في وقت واحد، وفي نفس المستوى حيث يكون للعاملين رئيسان أحدهما إداري، والآخر إداري متخصص ويستدعي الأفراد من الوحدات الوظيفية على أساس

مؤقت لوحده مشروع معينة، وتعمل وحدات المشروع كأقسام من حيث كونها مختلفة بالسلع والسوق، وهذا الهيكل يجمع بين استقرار الهيكل الوظيفي، ومرونة تنظيم المشروع، ويكون فاعلا وحيويا عندما تكون المتغيرات البيئة متغيرة ومعقدة خاصة في التكنولوجيا والأسواق.

ولكن المشروع كهيكل يحتوي على بعض المساوئ منها احتدام الصراعات على المسؤولية والصلاحيات وتوزيع الموارد وغيرها. والشكل التالي يوضح تقسيمات هذا الهيكل: (بن جبتور، 2007، صفحة 196، 197)

الشكل (04): نموذج هيكل المصفوفة



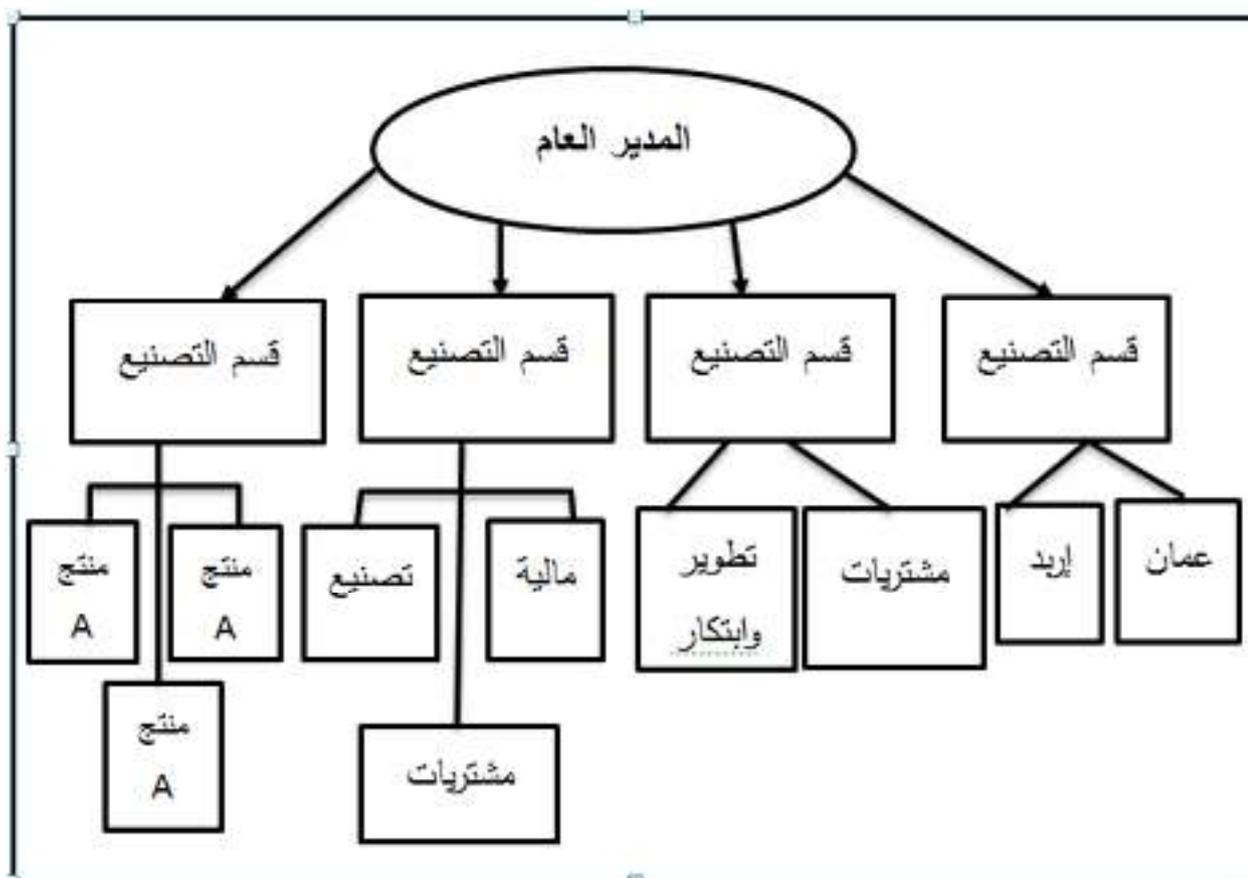
المصدر: (بن جبتور، 2007، صفحة 197)

5. الهيكل المختلط:

هو عبارة عن تجميع أقسام منفصلة تنتج سلعا مختلفة في أسواق مختلفة، ولكنها تعمل تحت خيمة منشأة واحدة، ووفقا لهذا الهيكل فإن الأقسام تكون مستقلة بعضها عن البعض الآخر، ولكنها تشترك في الاعتماد على المركز الرئيسي فيما يتعلق بتخصيص الموارد وكذلك التخطيط على مستوى المنشأة ككل. وفوائد هذا الهيكل أنه: يساهم في تحديد الالتزام القانوني، ويعمل على احتمال تخفيض الضرائب، ويساعد بعض إدارات الأقسام على نوع من الاستقلالية في اتخاذ القرارات، كما يساهم في توزيع المخاطر على قطاعات مختلفة من السوق. لكن الهيكل لا يخلو من بعض المساوئ في توجهه السديد نحو الأمور القانونية والمالية، وصعوبة دمج بعض الأقسام للحصول على التعاون التسويقي، كما أن التوجيه

الاستثماري الشمولي قد يمنح الإدارة العليا من استيعاب مشكلات الأقسام بغير المنطق المالي. لذلك على الإدارة العليا أن تدرك حقيقة مهمة وهي: أن الهيكل يتبع الاستراتيجية، وأن عملية التوافق بين الهيكل التنظيمي والاستراتيجية سيؤدي إلى خلق نقطة قوة في المنشأة، بينما عدم التنسيق سيؤدي إلى بروز نقطة ضعف تعوق التنفيذ الاستراتيجي . (بن جيتور، 2007، صفحة 197،198) وسنوضح في الشكل التالي، مكونات الهيكل المختلط:

الشكل(05): نموذج الهيكل المختلط.



المصدر: (بن جيتور، 2007، صفحة 198)

2.2.3. الثقافة التنظيمية:

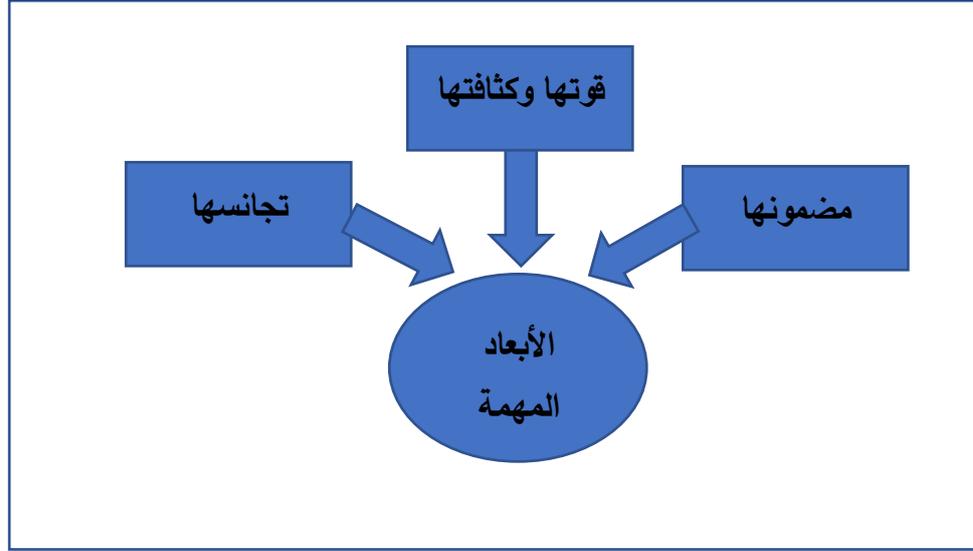
أ. تعريف الثقافة التنظيمية:

تشمل الثقافة التنظيمية مجموعة المعتقدات والقيم والعادات والسلوكيات والتوقعات التي يشترك فيها أعضاء المنظمة، وتؤدي إلى تكيف العضو الجديد، ويتم نقلها عبر الأجيال المختلفة.

وتعتبر الثقافة ضرورية لأنها تحقق عدة أهداف منها: وحدة الرؤية والهدف للعاملين، والالتزام بأهداف ومصالح المنظمة، وتقييم إطار موحد لفهم الأنشطة المطلوبة، وتحقيق استقرار في البناء الاجتماعي، وغيرها من الأهداف، (درة و جرادات، 2014، صفحة 137)

تتمثل الأبعاد المهمة للثقافة وما يبينها الشكل التالي:

الشكل رقم(06): الأبعاد المهمة للثقافة التنظيمية



المصدر: (درة و جرادات، 2014، صفحة 137)

- قوتها وكثافتها، بمعنى إلى أي حد تؤثر تلك الثقافة فعلا في العاملين.
- تجانسها، بمعنى إلى أي حد تشترك الوحدات المختلفة في ثقافة واحدة.
- مضمونها، من حيث القيم والمعتقدات والسلوك الذي تتمنه.

وعموما قد تشكل الثقافة التنظيمية نقطة قوة أو نقطة ضعف، وقد يتطلب تغيير استراتيجية المنظمة تغيير الثقافة التنظيمية.

ب. أهمية الثقافة التنظيمية:

1. إن عملية التخطيط الاستراتيجي هي بصورة جوهرية تجربة تعلم وعملية "وعي تنظيمي" تمنح المنظمة ميزة استراتيجية وقدرة حيوية في الإنتاج والتطور والإبداع التكنولوجي.
- أن الوعي بثقافة المنظمة وإدارة هذه الثقافة بطريقة كفؤة يساعد في تصميم وتطبيق خطة استراتيجية متكاملة إن ثقافة المنظمة تؤثر ايجابيا في تكوين أنظمة اتصال فعالة ومفتوحة وبعده اتجاهات تساند بصورة مباشرة عمليات اتخاذ قرارات إدارية تتصف بالعقلانية والدقة وبأقل قدرة من التكاليف

- والمعوقات لأن الثقافة التنظيمية توفر مناخ تنظيمي ملائم لاتخاذ القرارات الصعبة بما توفره من قيم مشتركة لمختلف المستويات الإدارية ومراكز صنع القرارات.
3. إنها دليل عمل ومن هنا كان التحدي الرئيسي الذي يواجه الإدارة الاستراتيجية في هذا الصدد هو الصياغة الدقيقة لعلاقة استراتيجية الأعمال بثقافة المنظمة. (جيتور، 2007، صفحة 201)
4. إنها معايير للسلوك تحدد ما هو مقبول وما هو غير مقبول من السلوكيات والقرارات على مختلف المستويات.

ج. عناصر الثقافة التنظيمية:

تتمثل عناصر الثقافة التنظيمية فيما يلي: (مساعدة، 2013، صفحة 194، 195)

- **المراسم:** وتمثل أحداث وأنشطة خاصة تقوم فيها الأفراد بممارسة (شعائر /طقوس)، أساطير في ثقافتهم.
- **الشعائر:** مجموعة فعاليات/أحداث (تفصيلية مخططة تدمج مظاهر ثقافية متنوعة في حدث معين يتم القيام به من خلال التفاعل الاجتماعي، وتهدف إلى نقل رسائل معينة أو إنجاز أغراض محددة.
- **الطقوس:** وهي طقوس، احتفالات متكررة تتم بطريقة نمطية معيارية وتعزز بصورة دائمة القيم، والمعايير الرئيسية.
- **القصص والأساطير:** القصص هي الروايات لأحداث في الماضي يعرفها جيدا العاملون، وتذكرهم بالقيم الثقافية للمنظمة، وهي مزيج من الحقائق والخيال، وهذه القصص تدور في الغالب حول المؤسسين الأوائل للمنظمة، أما الأسطورة أو الخرافة فهي قصة من نوع معين تعطي تفسيراً خيالياً، ولكن مقابلاً لحدث معين يبدو بخلاف ذلك محيراً وغامضاً، فقد يقوم أفراد المنظمة أحياناً بتأليف الروايات الخرافية حول مؤسسي المنظمة، أو نشأتها، أو تطورها التاريخي من أجل توفير إطار لتفسير الأحداث الجارية في المنظمة.
- **الأبطال:** وهم أفراد يتمسكون بقيم المنظمة وثقافتها، ويقدمون دوراً نموذجياً في الأداء والإنجاز لباقي أعضاء المنظمة.

د. مصادر الثقافة التنظيمية: أن ثقافة المنظمة مشتقة من ثلاثة مصادر هي:

- بيئة الأعمال العامة التي تساهم في تحديد الافتراضات المشتركة.

- القادة والأفراد الذين يحملون نمط من الافتراضات على خبراتهم في ثقافتهم الوطنية، المحلية، الأخلاقية، المهنية التي قدموا منها.
- نماذج الافتراضات المشتركة من خلال خبرات فعلية يمتلكها أفراد المنظمة في العمل أخرجت حلولاً لمشكلات أساسية. (مساعدة، 2013، صفحة 194)
- هـ. **وظائف الثقافة التنظيمية:** تؤدي الثقافة التنظيمية عدة وظائف أساسية يمكن تحديدها كما يلي: (بن جبتور، 2007، صفحة 201):

- يؤدي وجودها إلى تنمية الشعور بالذاتية والهوية الخاصة للعاملين، وتعطيهم تميز.
- تلعب دوراً مهماً في خلق روح الالتزام والولاء بين العاملين، يسمو على المصالح الشخصية.
- تساهم في تحقيق الاستقرار داخل المنظمة كنظام اجتماعي متجانس ومتكامل.
- تعمل على تكوين مرجعية لنشاط المنظمة، تحدد سلوك العاملين، كدليل مهم ومرشد.

3.2.3 . التكنولوجيا المستخدمة:

تؤثر التكنولوجيا السائدة في المنظمة على جو العمل ففي الحين الذي تعتبر التكنولوجيا المتطورة ثروة للمنظمة وميزة تنافسية فنجد أن هذه التكنولوجيا المتطورة تثير مخاوف بين العاملين وتخلق جواً من عدم الاستقرار والشعور بأن الإدارة سوف تستغني عن خدماتهم، وبالتالي وقوعهم في البطالة التي لها آثاراً سلبية على حياة الفرد والمجتمع، يشير مفهوم التكنولوجيا إلى "المعلومات والأساليب التي يتم استخدامها لتحويل المداخلات في أي تنظيم إلى مخرجات، وتعتبر التكنولوجيا أحد العوامل المؤثرة على السلوك التنظيمي للعاملين وقد أشار كل من "ترست" و"بامفورث" إلى الآثار التي تركتها التكنولوجيا على مستوى الروح المعنوية ومستوى الإنتاجية ومعدل التغيب عن العمل وعلى أنماط التفاعل بين العاملين إضافة إلى تأثيرها على النواحي التنظيمية مثل نطاق الإشراف ونمط الهيكل التنظيمي فالعمال غالباً لا يعملون بأيديهم كل شيء فالآلات، والمعدات المتوفرة في بيئة العمل تساعدهم للقيام بالأعمال بسرعة وسهولة دون عناء، فهي توفر عليهم أعباء كثيرة" (كاظم، 2002، صفحة 168)

إضافة إلى العناصر السابقة هناك من يشير إلى أن الاتصال يدخل ضمن عناصر البيئة التنظيمية غير أننا ركزنا في دراستنا على ما أشرنا إليه سابقاً .

الاتصال "هو عملية نقل هادفة للمعلومات من شخص لآخر بغرض إيجاد نوع من التفاهم المتبادل بينهما. وتعرف الجمعية الأمريكية للتدريب والاتصالات التنظيمية بأنها عملية تبادل الأفكار والمعلومات من أجل إيجاد فهم مشترك وثقة بين العناصر الإنسانية في المنظمة".

تعتبر الاتصالات أساس حياتنا اليومية فنحن نتبادل كميات ونوعيات ضخمة من البيانات والمعلومات، فمن السؤال عن الأحوال إلى تبادل المشاعر ونقل الأفكار واستعراض الأخبار وتناقل وجهات النظر وتوفير المعلومات وهي ما تسمى بالاتصالات غير الرسمية. (السكرانة، مهارات الاتصال، 2015، صفحة 24)

هنالك مجموعة من النقاط المتكاملة لأهمية الاتصالات تكمن فيما يلي: (عرفة، 2012، صفحة 25، 26)

- توفر معلومات متكاملة: تسعى أنظمة الاتصالات التنظيمية والإدارية إلى جمع وتبويب وتصنيف وتحليل، وعرض المعلومات في شكل مرتب للعاملين والمديرين بغرض التصرف الملائم واتخاذ القرارات السليمة.
- تخطيط العمل: حينما يسعى المديرون والأفراد إلى وضع برامج عملهم وخططهم وقراراتهم فإنه لا يمكن وضعها حيز الواقع ما لم يتم تحديدها من خلال اجتماعات ومقابلات وقرارات مكتوبة أي يتم تحديدها بواسطة أنظمة الاتصالات.
- تحقيق الدقة في المعلومات: يساعد نظام الاتصالات الإدارية والتنظيمية على الأخص في حالة توافر توثيق المعلومات، وتوفير معلومات متكاملة، كما يظهر ذلك من خلال توفير معلومات سليمة مما يؤدي إلى صحة التصرف واتخاذ القرار.
- البعد عن التخمين والتقدير الشخصي: عند إتباع الأسلوب المناسب للاتصال، حيث أن وجود نظام للاتصال يجبر المدير أو المسؤول على استخدام الأسلوب المناسب للاتصال، في التوقيت السليم مع العالمين المحددين وباستخدام النماذج والأشكال الملائمة للمنظمة.
- التنفيذ الكفء للعمل: أن تسيير أمور العمل وتنفيذها تحتاج من الأفراد ومديريهم قدرات عالية على الحديث والاستمتاع والمناقشة وكتابة التقارير، وعليه يعتمد التنفيذ على قدرات الأفراد على الاتصال.
- تحقيق السرعة في تبادل المعلومات: أن جود نظام للاتصال الإداري والتنظيمي يحقق إجراءات محددة ومسؤوليات واضحة على أطراف الاتصال، ذلك لأنها تحدد متى يبدأ الاتصال وبأي أسلوب، وفي ظل أي ظرف ومن الأطراف المشتركة لها.
- الرقابة على العمل: من خلال أساليب الاتصالات المختلفة يمكن جمع المعلومات المناسبة التي تدل على مدى التزام العاملين والمديرين بالخطط الموضوعية، وتوافر المعلومات يحدد مقدار الانحراف بين التنفيذ والمخطط، وعليه تكتشف الاتصالات التنظيمية والإدارية هذه الانحرافات بقصد تصحيحها.

- تحقيق ديمقراطية العمل: يحقق نظام الاتصال الإداري والتنظيمي نظام الشورى وتبادل الرأي بين أطراف التنظيم، كما يحقق فرصة للشعور بالديمقراطية في العمل.

4. العوامل المؤثرة في بيئة العمل الداخلية

تتأثر بيئة العمل الداخلية بعدة عوامل تكمن في (كريمة، 2020، صفحة 298):

1. **المواد الخام:** تحصل المؤسسة على ما تحتاجه من مواد خام من البيئة الخارجية، وتشمل هذه الاحتياجات الأوراق والآلات والمعدات والتقنيات والأثاث المكتبي والتجهيزات المكتبية وغيرها وكل ما تحتاجه بيئة العمل المادية.
2. **الموارد البشرية:** تؤثر الموارد البشرية الموجودة في المنظمة في بيئتها الداخلية، فهذه الموارد وما تضمنه من إداريين وفنيين وعمال ذوي خبرات ومهارات متنوعة للقيام بمهام وأعباء العمل، تؤثر على كمية العمل المنجز وجودته وما تمتلكه من مهارات وإمكانات وقدرات، لذلك تهتم المنظمات في إدارة الموارد البشرية بهدف تحقيق الاستخدام الفاعل للموارد البشرية المتوفرة في المنظمة، فضلا عن اتخاذ الإجراءات اللازمة لأنشطة الاستقطاب والاختبار والتعيين والتدريب لرفع مهارات الأفراد بدرجة تمكنهم من أداء العمل بكفاءة وفاعلية لمساعدة المنظمة في تحقيق أهدافها.
3. **الموارد المالية:** يؤثر توافر الموارد المالية إيجابا على بيئة المنظمة الداخلية من خلال توفير عناصر البيئة المادية المريحة، فضلا عن تحقيق الأمن الوظيفي للعاملين وإشعارهم بالثقة بخلاف العسر الاقتصادي الذي يهدد وجودهم ويقلق تفكيرهم حول احتمالات البقاء أو توفير المستلزمات الضرورية للتواجد المريح في المنظمة.
4. **النمط القيادي:** يعد نمط الإشراف والقيادة من العوامل الرئيسية في تحديد طبيعة المناخ التنظيمي داخل بيئة المنظمة فالإشراف التسلطي أي المركزي يحد من مبادرات العاملين ومساهماتهم، بخلاف الإشراف اللامركزي الذي يسهم في تحسين بيئة العمل الداخلية وزيادة التآلف والرغبة في التجديد والابتكار والإبداع.
5. **السياسات الإدارية:** تسهم السياسات الإدارية الموضوعية العادلة في تهيئة الأجواء المريحة والمناخ التنظيمي المشجع والبيئة التنظيمية المعززة للإبداع والابتكار، أما السياسات الإدارية المتحيزة أو العشوائية، أو إذا كانت غير موجودة أساسا فان غيابها أو عجزها يجلب أجواء سلبية وبيئة تنظيمية محبطة تخفض معنويات العاملين وتؤثر سلبا على مستوى أدائهم.

6. القيم المهنية: المنظمة التي تشجع فيها القيم تحترم الفرد وتحرس على إنضاجه وبناءه ورفاهيته وتحافظ على كرامته واحترامه تصبح مكانا آمنا للاستمرار أو البقاء والعطاء، بخلاف القيم المادية والاستغلالية التي تتعامل مع الفرد وفق معادلات الربح والخسارة، فإنها تسهم في تسريحهم أو تحفيزهم لترك المنظمة في الوقت المناسب.

خلاصة الفصل:

على ضوء ما تقدم في هذا الفصل تم الوقوف على مفاهيم حول بيئة العمل الداخلية والتي يقصد بها "المحيط والظروف الداخلية التي يؤدي فيها الفرد مهامه وتشمل مجموعة من العوامل المادية وغير المادية"، وكذلك مدى أهميتها بالنسبة للفرد والمنظمة، إضافة إلى عناصر بيئة العمل الداخلية بنوعيتها المادية والتنظيمية التي تؤثر بشكل مباشر في العنصر البشري والتي من خلالها يمكننا قياس مدى جودة بيئة العمل الداخلية، وفي الأخير تناولنا مختلف العوامل التي تؤثر في هذه البيئة.

الفصل الثاني: الإحتراق الوظيفي

تمهيد:

يعتبر الاحتراق الوظيفي أحد المواضيع التي نالت اهتمام الباحثين في الآونة الأخيرة نظرا لأثاره السلبية على الفرد، فقد أصبح يعرف بمرض العصر وهذا المرض نجم بالدرجة الأولى عن الضغوط النفسية التي يواجهها الفرد العامل في مجال عمله.

كان أول من استخدم مصطلح الاحتراق الوظيفي هو المحلل النفسي الأمريكي هيربرت فرويدينبرجر وأدخله الحيز الأكاديمي عام 1974، ثم جاءت بعده أعمال أستاذة علم النفس كرستينا ماسلاك التي أصبحت الرائدة في دراسة وتطوير مفاهيم الاحتراق الوظيفي.

نظرا لأهمية هذا الأخير فقد حاولنا من خلال هذا الفصل تقديم نظرة حول الاحتراق الوظيفي بالتطرق إلى مختلف مفاهيم الاحتراق الوظيفي، أعراضه ومؤشراته، أبعاده وطرق قياسه وأخيرا وسائل مواجهته.

أولاً: ماهية الاحتراق الوظيفي

1. تعريف الاحتراق الوظيفي:

يعرف الاحتراق الوظيفي بأنه " حالة يصل إليها الموظف يفقد فيها الرغبة في العمل، علاوة مع تدني الإنتاجية والتطوير في أداء أعماله، وعادة ما تصيب الفرد عندما يمكث في عمله بدون أي تغيير أو تطوير من مدة سبع سنوات وأكثر." (محمد، 2014، صفحة 159)

كما يعرف كذلك بأنه " حالة من حالات ضغط العمل التي تتميز بالإرهاك العاطفي والاحتقان والتقييم السلبي للذات، وهو نتيجة للإجهاد المتكرر وتحديد العمل اليومي والذي يؤثر بشكل مباشر على كفاءة وجودة العمل ويعبر الاحتراق الوظيفي عن استجابة طويلة الأجل لضغوط العمل، ويمثل حالة من الإرهاق الشديد، ويلاحظ بشكل كبير على العاملين في صناعة الخدمات." (اسماعيل، 2018، صفحة 9)

الاحتراق الوظيفي هو " شعور الفرد القائم بالعمل بضعف قدرته على إشباع طموحاته وتنفيذ توقعاته من هذا العمل، ثم عززه عن القيام بالمهام والمسؤوليات المنوط به وما يترتب عليها من الحاجة إلى بعض المعدات أو التقنيات غير المتوفرة أو بسبب عدم امتلاك الشخص لبعض المهارات الشخصية، مما يجعله يحترق وظيفياً، عند ذلك يتولد لديه شعور بالقلق وضعف الحماس والتوتر مما ينعكس على سلوك الفرد وتعامله مع الآخرين ". (الصبان، 2021، صفحة 161)

مما سبق نتوصل الى ان "الاحتراق الوظيفي حالة نفسية تصيب الفرد العامل يشعر فيها باستنفاد طاقته وفقدان الرغبة في العمل مع تدني الأداء وعدم الإحساس بالرضا، وذلك نتيجة لضغوط العمل والاجهاد المستمر".

2. أعراض ومؤشرات الاحتراق الوظيفي:

بالنسبة لما يتعلق بالأعراض والمؤشرات الدالة على الاحتراق الوظيفي، يؤكد سيدولين انه يمكن أن نستدل على وجود الاحتراق الوظيفي بواسطة ثلاثة مؤشرات أو أعراض بارزة، وهي: (الجمال، 2012، صفحة 38)

- شعور الفرد بالإرهاك الجسمي والنفسي مما يؤدي إلى شعور الفرد بالطاقة النفسية أو المعنية وضعف الحيوية والنشاط وبالتالي إلى فقدان الشعور بتقدير الذات.

- الاتجاه السلبي نحو العمل والفئة التي تقدم لها الخدمة (طلاب، مرضى، مسترشدون) وفقدان الدافعية نحو العمل.
- النظرة السلبية للذات والإحساس باليأس والعجز والفشل.

كما أوردت تشرنيز قائمة تمثل أعراض الاحتراق الوظيفي والمتمثلة في: (الجمال، 2012، صفحة 39، 38) مقاومة الذهاب للعمل يوميا، الشعور بالفشل، الغضب والاستياء، اللامبالاة، السلبية، العزلة والانسحاب، الشعور بالإرهاك طوال اليوم، درجة مرتفعة من التعب بعد العمل، نقص المشاعر الايجابية نحو العملاء، نمطية التعامل مع العملاء، اضطرابات النوم، تجنب النقاشات الفنية مع الزملاء، تعاطي المهدئات، التعرض لحالات البرد والأنفلونزا، كثرة التعرض للصداع، مقاومة التغيير، الوسواس القهري، المشاكل العائلية، وشروء الذهن، وتحليل محتويات القائمة نجد أنها تشمل ثلاثة أبعاد رئيسية هي:

1. الاتجاهات السالبة نحو العمل.
 2. القسوة واللامبالاة في التعامل مع العملاء.
 3. المشكلات الصحية والأسرية.
- وتشير اليونيسيف إلى نوعين من العلامات أو المؤشرات (الجمال، 2012، صفحة 39، 38):

1. علامات التوتر المزمن:

- وجود صعوبات في الاسترخاء والنوم.
- شعور دائم بالإعياء والتعب.
- شكاوى جسدية متزايدة.
- تناقص الحماس وتراجع الدافعية للعمل.
- حالة مسيطرة من الغضب والإحباط والتهيج.
- صعوبات في الذاكرة والتركيز.
- تفكير مستمر في المشكلات المرتبطة بالعمل.
- كم هائل من أعباء العمل وعدم وجود وقت كاف دائما.
- حالة متصلة من انعدام الرضا عن الانجازات.
- شعور مستمر بانعدام القيمة وعدم الكفاءة.

2. علامات التوتر الجماعي وتشمل:

- تزايد حالات المغادرة والإجازات المرضية.
- الانضمام إلى المجموعة وتركها بشكل متكرر.
- زيادة الخلافات مع أعضاء المجموعة.
- زيادة الانتقاد في العمل.
- انعدام المبادرة.
- زيادة لوم الآخرين.
- زيادة واشتداد الغضب الموجه لقادة المجموعات.

أما ماسلاك وجاكسن فقد توصلتا إلى ثلاثة إبعاد رئيسية تعكس أعراض الاحتراق النفسي، وقد سميت هذه الأعراض أو الإبعاد باسم الباحثة ماسلاك، وهي: (الجمال، 2012، صفحة 40)

1. الإجهاد الانفعال.

2. تيلد المشاعر.

3. نقص الشعور بالإنجاز.

بينما نكر فيردمان عدة مظاهر تميز الاحتراق الوظيفي لدى الفرد، منها رد الفعل المتعاطف بالغضب، والقلق، والمقاومة، والاكنتاب، والتعب، والملل، زيادة على مشاعر الذنب، وتطور هذه المظاهر في الحالات الحرجة إلى انهيار عصبي، أما في مجال العمل فيظهر الاحتراق النفسي على الموظف بصورة نقص كبير في الاداء، والغياب المتكرر بسبب المرض والتقاعد المبكر.

كما يرى بابيلا وأولدز عدة مظاهر تميز وجود الاحتراق الوظيفي لدى العاملين، منها: الشعور بالاجتهاد و الأرق، و الشعور بآلام في الرأس، و مشاكل بالمعدة، و التعرض لنوبات الرشح الحادة، كما يميل المحترق نفسيا إلى استعمال الكحول و المخدرات في بعض الأحيان، و يعاني مشاكل في التعامل مع الآخرين، ثم يبدأ في الانسحاب تدريجيا من الحياة العائلية و الأصدقاء، و يصبح عرضة للاكتئاب، زيادة على انه عادة ما يقوم بترك العمل بشكل مفاجئ.

3. مسببات الاحتراق الوظيفي:

توجد مجموعة من المسببات تؤدي إلى الاحتراق الوظيفي لدى الموظفين في بعض المنظمات وهي

كالاتي : (نادية و الجاف، 2020، صفحة 358،359):

1.3. ضغط العمل:

يشعر الموظف بان لديه أعباء كثيرة منطاة به وعليه تحقيقها في مدة قصيرة من خلال موارد محدودة، وكثير من المنظمات سعت إلى الترشيد من خلال الاستغناء عن إعداد من الموظفين، مع زيادة الأعباء الوظيفية على باقي الموظفين ومطالبتهم بتحسين أدائهم وزيادة إنتاجيتهم.

2.3. محدودية صلاحيات العمل:

هي عدم وجود صلاحيات لاتخاذ قرارات لحل مشاكل العمل ويأتي هذا الوضع نتيجة وجود أنظمة صارمة لا تعطي مساحة من الحرية واتخاذ الإجراءات المناسبة من قبل الموظف.

3.3. قلة التعزيز الايجابي:

عندما يبذل الموظف جهدا كبيرا في العمل وما يتطلب ذلك من ساعات إضافية وأعمال إبداعية بدون دعم مادي أو معنوي، يكون ذلك مؤشرا عن المعاناة والاحترق الذي يعيشه الموظف.

4.3. انعدام الاجتماعية:

يحتاج الموظف أحيانا إلى مشاركة زملاء العمل في بعض الهموم والأفراح، ولكن بعض الأعمال تتطلب فصلا ماديا في المكان والعزلة الاجتماعية عن الآخرين ويكون التعامل بشكل أكبر مع الأجهزة والحاسبات داخل المختبرات والمكاتب المغلقة.

5.3. عدم الإنصاف والعدل:

يتم تحميل الموظف أحيانا مسؤوليات ومهام يكون من الصعب عليه تحملها، ويتم محاسبته عند إخلاله بها وقد يكون التقصير في أداء الأعمال بسبب رداءة الأجهزة وتواضع إمكانياتها وليس تقاعسا من قبل الموظف، فضلا عن عدم وجود كفاءات فنية تكون قادرة على أداء الأعمال المطلوبة.

6.3. صراع القيم:

يواجه الموظف أحيانا خيارات صعبة في العمل تتطلب منه القيام بشيء ما أو الاضطلاع بدور ما لا يكون متوافقا مع مبادئه وقيمه، مثال ذلك يلجأ موظف المبيعات إلى الكذب من اجل تسويق منتج ما على زبون وغير ذلك من الظروف والملابسات.

من أهم الأسباب التي تولد الاحترق الوظيفي ما عرضها الباحثين مصطفى صباح حليحل وعلي عبد الامين ضمن جملة مسببات ركزت على الأسباب الأكثر تأثيرا ظاهرة الاحترق الوظيفي نعرضها في التالي: (حليحل و عبد الامير، 2018، صفحة 197،198):

1. أسباب متعلقة بالجانب الاجتماعي:

تجد العديد من المؤسسات نفسها أحيانا ملتزمة بتحمل عبء العمل من قبل أفراد المجتمع الذين يقعون بأعبائهم عليها، الأمر الذي يرفع من درجة العبء الوظيفي المنوط للعاملين الذين يعملون في هذه المؤسسات وإزاء محاولات هؤلاء التوفيق بين مصلحة العمل وأهدافه ورسالته ومصلحة المواطنين، يجد العاملون الأكثر التزاما وانتماء لمهنتهم أنفسهم عاجزين عن تقديم خدمات متميزة مما يدفع بهم إلى الإحباط والإحساس بالتراجع إزاء متطلبات مجتمعهم، وبالتالي يحدث لديهم حالة من عدم التوازن ويجعلهم عرضة للاحتراق الوظيفي.

2. أسباب متعلقة بالجانب المهني:

لما كانت المهنة ومتطلباتها هي الجانب البارز والبعد الأهم الذي يحدد للعامل فيها انتماءه للعمل والتزامه به وبأهدافه فان ظروف العمل وبيئته تسهمان إلى حد بعيد كبير في زيادة وانخفاض حدة ضغط العمل الواقع على العامل، وعلى هذا فان إحساس العامل بفشله في تحقيق أهداف العمل، وكذلك إحساسه بفشله في إشباع حاجاته الأساسية من خلال العمل الذي يقوم به سوف يقود به إلى حالة انخفاض المعنويات، وعدم الرضا عن العمل بأبعاد مختلفة وبالتالي يقود إلى الاحتراق الوظيفي، ومن هنا نرى أن العوامل التي تؤثر في حدوث ظاهرة الاحتراق الوظيفي متعددة، وتتجمع هذه العوامل فيما بينها وتتفاعل لتحدث ظاهرة الاحتراق الوظيفي.

3. أعباء العمل:

إن الفرد العامل عندما يلتحق بالعمل يصبح مسؤولا عن القيام بأعمال معينة لا بد من أدائه بأعلى درجة من الكفاءة، وذلك مقابل مجموعة من المميزات ومنها: إنها تساعد في إثبات الشخصية للفرد من خلال ما تحمله في طبيعتها من خصائص التحدي والتجديد ولقد تناول الباحثون أعباء العمل كمصدر للاحتراق الوظيفي من خلال نوعين:

- أعباء العمل الزائد: قد يتعرض الفرد لمجموعة من الضغوط التي تفوق قدراته، مما يجعلها أعباء زائدة، فأعباء العمل الزائد من مصادر ضغوط العمل، أن الفرد يحاول القيام بمهام تفوق طاقته ولا يستطيع إنجازها في الوقت المناسب، كما أنها لا تتناسب مع قدراته، وعليه تزيد احتمالية ان نتعرض للاحتراق الوظيفي، لأنه لا يمتلك القدرات اللازمة للقيام بمثل تلك الاعمال، ومن جانب اخر فلا يتوافر له الوقت المناسب لأداء تلك الاعمال.

- اعباء العمل المنخفض: إذا كانت اعباء العمل الزائدة تمثل ضغطا على الفرد، فإن نقص تلك الاعباء ايضا عن حد معين يمثل ضغطا آخر على الفرد، حيث ان قلة الحمل الوظيفي تعتبر مصدرا لإزعاج الفرد، وذلك يتمثل في وجود الاعمال التي تتطلب قدرات اقل من امكانيات الفرد ولا تتحدى قدراته، كما ان ردود افعال الفرد اتجاه اعباء العمل المنخفضة او كما تسمى ايضا البطالة المقنعة يمكن ان تكون: الانسحاب من العمل، والتغيب، والشعور بالنقص، وكثرة النقد للمؤسسة.

4. صراع الدور:

قد يطلب من الفرد القيام بمجموعة من المهام، منها ما يتصل بالمنزل، ومنها ما يتصل بالعمل المهني وقد يحدث بينهما تعارض كان يتعارض في وقت انجازهما مثلا، فصراع وتعارض الدور يحدث نظرا لوجود اكثر من عمل مطلوب من الفرد القيام به وذلك يتضح في الموظفة العاملة التي تعمل في مؤسسة ما مع ان لديها بيتا واسرة من المفروض عليها الاهتمام بهما بل ان مسؤوليتها الوظيفية تعطلها في الغالب عن اداء دورها في الاسرة، مما ينشأ عنه صراع وتعارض وظيفي يزيد الضغوط النفسية والمهنية فتظهر عليها علامات مثل: انخفاض الرضا الوظيفي، والاصابة بضغط الدم. ويمكن تعريف صراع الدور بأنه تزامن حدوث اثنين او أكثر من الضغوط المتعارضة بحيث اذا تم الاستجابة لاحد هذه الضغوط سيصبح عندها من المستحيل للاستجابة للضغط الاخر.

5. العوامل الفردية (الشخصية):

حيث اتفقت معظم الدراسات على ان الانسان الاكثر انتماء والتزاما بعمله واخلاص له هو الاكثر تعرضا للاحتراق الوظيفي من غيره من العاملين ويفسر هؤلاء ذلك الى ان هذا الانسان يقع تحت تأثير ضغوط العمل الذي يعمل فيه. وتتمثل العوامل الفردية في العوامل المصاحبة لظروف وسمات الفرد كالاستقرار المالي ورضا الحياة الزوجية، فضلا عن العوامل الشخصية كالحالة العصبية او الخجل المفرط او عدم المرونة. وتساعد مهارات ادارة الضغوط بمجملها في تحديد كيفية مواجهة الفرد للضغوط التي يتعرض لها في عمله الوظيفي، فالتفاعل المتبادل وتراكم الضغوط الشخصية والمهنية يمكن ان تسهم بشكل كبير في نشوء ظاهرة الاحتراق الوظيفي.

4. مراحل الاحتراق الوظيفي:

الاحتراق الوظيفي لا يحدث فجأة، بل يحدث عقب عدة مراحل، وقد اختلف الباحثون في عدد تلك المراحل فقمنا بتقسيم هذه المراحل حسب الباحثين الى فريقين:

الفريق الاول: يرى أن للاحتراق الوظيفي ثلاث مراحل وهي: (الجمل، 2012، صفحة 41،42)

1. مرحلة الإنذار والتنبيه:

يتم فيها استثارة الجسم، حيث يبدأ في الانتباه للخطر، وينذر المخ الفرد (العامل) بقرب فقد قدرته على التحمل تدريجياً، فتظهر استجابات هرمونية فيشعر الفرد بارتفاع ضغط الدم، والتوتر العضلي، وسرعة التنفس.

2. مرحلة الاستجابة للإنذار والمقاومة:

حيث يدرك الفرد الخطر ويحاول التكيف من خلال عدة طرق منها: تحويل العمل لآخر العمال، وتكرار الاجازات، وفشل الفرد في التكيف معه سوف يدخله في المرحلة الثالثة.

3. مرحلة الانهك او الاحتراق:

حيث ان الفرد قد فشل في التكيف مع هذه الظروف، مما يجعل طاقته تنهك وتحدث استجابات مرضية، فقد اشار أحد الباحثين ان الفرد نتيجة لتلك الضغوط، ولعدم قدرته على التكيف معها، فإنه يعاني المرض الجسدي، والمعاناة النفسية، وأمراض القلب...، وهذه المرحلة من أخطر المراحل، حيث من الممكن ان يصاب الفرد بجلطة في الدماغ، فيترك العمل نهائياً، وتضطرب علاقته بالبيئة العائلية، بل سيكون عبئاً على الدولة، حيث يتحول من فرد منتج الى فرد عالة.

بناء على ذلك، فالاحتراق الوظيفي يحدث عبر ثلاث مراحل - كما ذكر اصحاب هذا الفريق - تبدأ بتنبيه الفرد وإنذاره بوجود خطر يقابله، ثم يبدأ الفرد في حشد قدراته ومحاولة مواجهة ذلك الخطر والتكيف معه، وفي حالة عجز الفرد عن ذلك فإنه يدخل مرحلة ثالثة حيث تنهك قواه، لذلك الاحتراق الوظيفي او النفسي هو اعلى مراحل الضغوط.

الفريق الثاني: ويرى الفريق الثاني ان الاحتراق الوظيفي يمر بعدة مراحل تتمثل في: (الفلفلان، 2020، صفحة 8)

1. مرحلة الاستغراق:

في هذه المرحلة يكون مستوى رضا الفرد عن العمل مرتفع، لكن قد يكون هناك عدم التوازن بين ما هو متوقع وما يحدث فعليا فيؤدي ذلك الى الانخفاض التدريجي للرضا عن العمل ليبدأ الاحتراق الوظيفي في الظهور.

2. مرحلة التبلد:

تنمو هذه المرحلة بشكل بطيء جدا حيث ينخفض فيها مستوى الرضا الوظيفي تدريجيا، وتقل الكفاءة في العمل، ويقل مستوى الاداء الوظيفي ايضا، فيشعر العامل بسوء صحته الجسدية، وينقل اهتمامه ومتطلباته الى امور اخرى كالاتصالات الاجتماعية واللهو لشغل اوقات الفراغ لديه.

3. مرحلة الانفصال:

في هذه المرحلة يستوعب الفرد ما حدث ويبدأ اولا بالانسحاب النفسي، وسوء الصحة البدنية والنفسية واعتلالها، مع زيادة مستوى الانهاك النفسي والوظيفي.

4. المرحلة الحرجة:

تعد هذه المرحلة اقصى مراحل الاحتراق الوظيفي، حيث ترتفع فيها الاعراض الجسدية، والنفسية، والسلوكية، وتشكل خطرا على العامل، وينشل تفكيرهم نتيجة عدم التوازن الذاتي، فيصل فيها الى مرحلة الانفجار الوظيفي ويفكر حينها في ترك وظيفته.

ثانيا: أبعاد الاحتراق الوظيفي ووسائل مواجهته.

1. ابعاد الاحتراق الوظيفي.

يجمع المختصون أن للاحتراق الوظيفي ثلاثة أبعاد والمتمثلة في:

1.1. البعد الأول: الاجهاد الوظيفي:

استخدمت كلمة إجهاد في القرن الثامن عشر لتعني إكراه، قسر، جهد قوي، إجهاد وتوتر لدى الفرد أو أعضاء جسمه أو قواه العقلية. (الفريجات وآخرون، 2009).

من جانب اخر يعرف على أنه " حالة تنتج من ضعف الانسجام بين بيئة الفرد الخاصة وبيئة العمل التي يعمل بها، تنشأ بسبب تفاعل بعض العوامل المتعلقة بالعمل مع خصائص الفرد مع هذه البيئة بصورة مستمرة ومتكررة وتحدث تغيرا في الحالة البدنية والنفسية أو الاثنتين مما يؤدي إلى ردود أفعال سلوكية غير اعتيادية تنعكس سلبا أو ايجابا في أدائه لعمله ومن ثم على منظمته " (الشويكي، 2019، صفحة 28)

من خلال التعريفين نجد ان الاجهاد الوظيفي سمة مميزة للإنذار و عرض جوهرى في الاحتراق الوظيفي وهو شعور الفرد باستنزاف انفعالي مفرط نتيجة احتكاكه بالناس الاخرين حيث يتشبع الفرد

بالشعور الانفعالي والعاطفي واستنزاف لموارد قوته، نتيجة التزامه الشديد في علاقته مع الآخرين، أي أن الاجهاد الوظيفي هو شعور الفرد بمجموعة من الاعراض :

- الشعور بفراغ انفعالي صارخ وتدني كبير للطاقة.
 - عدم القدرة على التركيز إضافة إلى الشعور بالإحباط وغياب الدافعية في العمل.
 - كما يعتبر الاستجابة القاعدية أو الأولية للاحتراق الوظيفي بعد أن يشعر الفرد بأنه مستنفذ الطاقة ولا يستطيع مجابهة المجهودات والضغط المهنية أكثر من ذلك،
 - الشعور بالإعياء العاطفي وعدم القدرة على التخلص منه بمجرد الركون للراحة، بل يزداد إرهاقا كلما ازدادت المجهودات ضغطا، مما ينتج عنه عدم قدرة الفرد على التعبير عاطفيا وانفعاليا
 - يتسم سلوك الافراد بالبرودة وتبدل المشاعر اتجاه الاخرين.
- نتيجة للأعراض السابقة الفرد في هذه المرحلة يشعر باستنفاد موارده الانفعالية وليس لديه مصدر للتردد بالطاقة، فيضع مسافة بينه وبين من هم بحاجة إلى خدماته والطلبات التي تغمره، فلا يجد الفرد في هذه المرحلة وسيلة للتخفيف عن هذا الشعور إلا بوضع مسافة بينه وبين من يتعامل معهم.

2.1. البعد الثاني: تبدل المشاعر: (علوطي و مغار، 2017، صفحة 75،74)

ويعني به عدم الإحساس بالآخر وهو بعد علانقي في العمل واستجابة سلبية مبالغة في الابتعاد العلائقي وهو نتاج البعد الأول، فنظرا لتدني الطاقة الداخلية الراجعة للإجهاد الوظيفي، لا يجد الفرد ما يجابه به الآخر مصدر الاجهاد في الكثير من الحالات فيلجأ إلى الابتعاد عنه، فيبني بالتدريج حاجزا يعزله عن الآخرين ويصبح هؤلاء مجرد أشياء، ينقطع عنهم الفرد انفعاليا وعاطفيا.

يتجلى هذا البعد من خلال الحساسية المفرطة اتجاه مشاكل الآخرين والذي يظهر في السلوك العدائي الذي يتسم بالجفاء والعنف مع الآخرين.

هذا البعد يستعمله الفرد كاستراتيجية مجابهة من أجل تسيير المتطلبات الداخلية أو الخارجية المهددة لذا يذكر أحد الباحثين أن تبدل الشعور يشير إلى اتجاهات ومشاعر الفرد السلبية والساخرة والمستقلة والمبنية للمجهول اتجاه الأفراد الآخرين، ويتضمن أيضا الشعور السلبي والشعور بالقسوة والإهمال وتطور مشاعر السخرية وعدم الاحترام، وعليه يطور هؤلاء الأفراد حسب آخريين اعتقادات وضيعة وحقيرة عن الأشخاص الآخرين، ويتوقعون الأسوأ لهم وسريعا ما يكرهونهم تماما، ففي هذه المرحلة يفقد هؤلاء الافراد الاهتمام بالغير والتطابق معهم كفرد منهم.

من المحتمل أن يقلص تبدل المشاعر اتجاه الزبائن من شدة الاستثارة الانفعالية، فتعديل مستويات مبادعة مناسبة تكون ضرورية للأداء الفعال، يرفع قليلا من معنويات المهنيين لأنه يسمح لهم بالتراجع اتجاه مشاكل زبائنهم، لكن إذا زاد الأمر عن حده فإنه يؤدي لا محالة إلى نتائج سلبية، ويقصد بالعلاقة التبادعية تلك الاتجاهات والسلوكيات الاستيعادية التي تضع بين مقدم الخدمة والزبون مسافة. وعليه يشير تبدل الشعور إلى الشعور إلى استجابة الأفراد عديمة الشعور والقاسية اتجاه الأشخاص الذين يتلقون منهم الخدمة والرعاية كما يعني أن معاملة الأفراد الآخرين كأشياء ويتضمن تبدل الشعور إتجاهات سلبية حيادية منفصلة مفرطة اتجاه الآخرين.

3.1. البعد الثالث: ضعف الإنجاز الشخصي: (علوطي و مغار، 2017، صفحة 76)

يعني بها مرحلة التقييم الذاتي للاحتراق الوظيفي، فيها يبدأ الفرد بإنقاص في قيمة كل ما يتعلق بشخصه، يشك في امكانياته ويفقد الثقة في نفسه مع تأنيب شديد لها، الشيء الذي يؤدي إلى تدني النتائج فيتملكه الشعور بالفشل. أما نقص الإنجاز الشخصي فهو انخفاض شعور الفرد بكفاءته وميله إلى التقييم السلبي لذاته خاصة فيما يتعلق بعمله مع الآخرين، فهو يعني انخفاض مشاعر الكفاءة والانجاز المثمر في العمل.

يرجع نقص الشعور بالإنجاز الشخصي في العمل إلى التقييم خاصة فيما يتعلق بالعمل اتجاه الزبائن، فالأفراد في مهن تقديم المساعدة، لديهم صورة سلبية حول ذواتهم كمهنيين، تظهر الطريقة التي ينجزون بها عملهم على نقيض ما يجب أن تكون عليه في إطار علاقة مساعدة، لديهم إحساس عام بتعكير الصفو وبأنهم ليسوا في مستوى متطلبات وكفاءات مركزهم ويظنون أنهم أخطئوا في توجيههم المهني.

2. مستويات الاحتراق الوظيفي وطرق قياسه:

1.2. مستويات الاحتراق الوظيفي:

أشار سبانيول إلى ان الاحتراق الوظيفي مشاعر ارتبطت بروتين العمل وحدد له ثلاثة مستويات هي: (لموم، 2018، صفحة 30)

- احتراق وظيفي معتدل: وينتج عنه نوبات قصيرة من التعب والقلق والإحباط.
- احتراق وظيفي متوسط: وينتج عنه نفس الاعراض السابقة ولكنها تستمر لأسبوعين على الاقل
- احتراق وظيفي شديد: وينتج عنه اعراض جسمية مثل القرحة والام الظهر المزمنة ونوبات الصداع الشديدة، وليس غريبا ان يشعر الموظفون بمشاعر احتراق وظيفي معتدلة ومتوسطة من حين الى

اخر، ولكن عندما تلح هذه المشاعر وتظهر في شكل امراض جسمية ونفسية مزمنة عندئذ يصبح الاحترق الوظيفي مشكلة خطيرة.

2.2. طرق قياس الاحترق الوظيفي:

تشكل الاستجابات السلوكية والمظاهر الدالة على الاحترق الوظيفي القاعدة الاساسية التي يعتمد عليها الباحثون في تصميم ادوات تساعد على الاجابة على التساؤل فيما إذا كان الفرد بخير او محترق وظيفيا وفي العادة يقوم المستجيب بالإجابة على عبارات تقديرية بالموافقة او عدم الموافقة عليها، او الاجابة نفسها من بعد منظور تدريجي على مقياس يتفاوت من ثلاثة الى احدى عشر خيارا. وفيما يلي امثلة لمضمون العبارات التي تتضمنها هذه الأدوات: (مسعود، 2010، صفحة 47):

- مدى الشعور بالتعب والارهاق.
- اسلوب المعاملة مع الاخرين.
- مدى الشعور بالألم رغم غياب الامراض البدنية.
- مدى العزلة او القرب من الاخرين.
- اسلوب الاتصال مع الاخرين.
- النظرة الشخصية للعمل.
- درجة التفاؤل والتشاؤم في النظرة الشخصية للعمل.
- درجة التفاؤل والتشاؤم في النظرة الشخصية للحياة.
- مدى المشاركة في الانشطة الاجتماعية.
- مدي الرغبة في مساعدة الاخرين.
- غياب او غموض الاهداف في حياة الفرد.

ومن المقاييس التي تستعمل في قياس الاحترق الوظيفي ما يلي:

1. مقياس الاحترق لفرويدنبرجر 1980: (مسعود، 2010، صفحة 48):

يهدف الى قياس مستوى الاحترق الوظيفي، ويتكون من ثمانية عشر عبارة، ويتم الاجابة عليها من خلال مقياس يتراوح بين عدم الانطباق الى الانطباق التام، وذلك على متصل يتراوح من 0 الى 5، وتشير الدرجة التي يحصل عليها الفرد الى مستوى الاحترق ويقسم الافراد كالتالي:

ان الفرد بحالة جيدة.	-----	• صفر - 25
بداية الاحساس بالضغط.	-----	• 26 - 35
ارهاصات الاصابة بالاحتراق الوظيفي.	-----	• 36 - 50
الفرد المحترق.	-----	• 51 - 65
وضع الخطر.	-----	• 65 فاكثر

2. مقياس ماسلاك: (مسعود، 2010، صفحة 49،48):

أعدت ماسلاك وسوزان جاكسون هذا المقياس عام 1981، ويتكون من ثلاثة مقاييس:

- اجهاد انفعالي.
- تبدل مشاعر.
- نقص الانجاز الشخصي.

وهو يتمتع بخصائص سيكومترية جيدة، كما انه يصلح لأغراض التشخيص والبحث العلمي، وقد استخدم في العديد من الدراسات، وترجم الى العديد من اللغات: كالإسبانية، والعربية، فقد ترجمه للعربية زيد البتال، ونصر يوسف، وفاروق عثمان. يتكون المقياس من اثنان وعشرون عبارة يجاب عنها من خلال بعدين، الاول بعد التكرار، ويعني عدد مرات تكرار احساس الفرد بالشعور، الذي تدل عليه العبارة التي يقرأها، وذلك على متصل من واحد الى ستة، والبعد الثاني بعد الشدة، ويعني درجة قوة شدة الاحساس، ويجاب عنها من خلال متصل من واحد الى سبعة.

يعتبر الاحتراق منخفضا إذا حصل الفرد على درجات منخفضة على البعدين الاول والثاني ودرجة مرتفعة على البعد الثالث، ويكون الاحتراق متوسطا عندما يحصل الفرد على درجات متوسطة على الابعاد الثلاثة، بينما يكون الاحتراق مرتفعا اذا حصل الفرد على درجات مرتفعة على البعدين الاول والثاني ومنخفضا على البعد الثالث. وذلك من خلال الاستجابة لمقياس من سبعة درجات (0 يساوي ابدأ، 1 يساوي بضع مرات في السنة، 2 يساوي مرة في الشهر او اقل، 3 يساوي بضع مرات في الشهر، 4 يساوي مرة كل اسبوع، 5 يساوي بضع مرات في الاسبوع، 6 يساوي كل يوم تقريبا). ويبين الجدول توزيع مستويات الاحتراق التي وصلت اليه ماسلاك للمهن المختلفة بعد تطبيق مقياسها على أكثر من احدى عشرة ألف مستجيب.

الجدول (01) : تصنيف درجات مقياس ماسلاك حسب مستويات الاحتراق

البعد	عالي	متوسط	منخفض
الاجهاد الانفعالي	27 فأكثر	17 - 26	15 فأقل
التبدل الاحساسي	13 فأكثر	7 - 12	6 فأقل
الانجاز الشخصي	31 فأقل	32 - 38	39 فأقل

المصدر: (مسعود، 2010، صفحة 49)

3. بعض النظريات والنماذج المفسرة للاحتراق الوظيفي:

فسرت بعض النظريات الاحتراق الوظيفي من خلال الاطار حيث عادة ما يربط بضغط العمل ومنها ما نتطرق اليه فيما يلي : (القيسي، 2019، صفحة 108:105):

1.3. النظرية السلوكية :

يرى واضعوا هذه النظرية ان الاحتراق الوظيفي هو حالة داخلية شأنه شأن القلق وتقوم النظرية السلوكية على عدة ركائز هي:

- لابد ان يكون للفرد هدف ما او مجموعة من الاهداف يود تحقيقها.
 - لا بد ان يسلك الفرد مسلكا محددًا يهدف الى محاولة تحقيق هذه الاهداف.
 - ان النجاح في تحقيق الهدف يعني التعليم.
 - ان استجابة الفرد تتأثر بالعديد من العوامل السيكولوجية، والتي تختلف من فرد الى اخر، وهذا يعني ان ما يتعلمه فرد ما قد لا يستطيع فرد اخر تعلمه ومن هذه العوامل السيكولوجية الاتجاهات، الخبرات السابقة، الاتصالات.
- السلوكيون يرون ان الضغوط تعتمد على عملية التعلم ومن خلالها تتم معالجة معلومات المواقف الخطرة التي يتعرض لها الفرد والمثيرة للضغط، وتكون هذه المثيرات مرتبطة شرطيا مع مثيرات اخرى. وخلاصة القول فان النظرية السلوكية قد فسرت الاحتراق الوظيفي في ضوء عملية التعلم على انه سلوك غير سوي يتعلمه الفرد نتيجة ظروف البيئة غير المناسبة.
- اضافة الى النظرية السابقة نجد كذلك : (القيسي، 2019، صفحة 108:105).

2.3. نظرية التحليل النفسي :

فسرت هذه النظرية الاحتراق الوظيفي على أنه ناتج عن عملية ضغط الفرد على الأنا لمدة طويلة وترى هذه النظرية أن القوى الدافعة للسلوك هي قوى داخلية وتسبب الصراع الداخلي بين مكونات الأنا والذي بدوره يسبب القلق والاكتئاب والاحتراق الوظيفي.

ترى هذه النظرية أن السلوك هو نتيجة تفاعل قوى وغرائز عدة، وهذه الدوافع والغرائز هي التي تقف وراء التوترات في سلوك الأفراد وايضا ترى هذه النظرية ان الضغوط والتوترات التي تحدث هي تعبير عن صراع ما بين قوى ونزاعات ورغبات متعارضة او متباينة سواء بين الفرد والمحيط الخارجي ام داخل الفرد ذاته.

3.3. النظرية الوجودية:

ترى هذه النظرية ان الفرد باحث عن معنى لوجوده في هذه الحياة .فالظروف التي يمر بها ومنها البيئة الوظيفية ومتطلباتها وما تؤدي إليه من تقييد لحرية الانسان، تجبره على البحث عن الوسائل الخاصة التي يستطيع التكيف بوساطتها مع البيئة المحيطة ومؤثراتها دون ان يفقد قيمته او هدفه في الحياة وترى النظرية الوجودية ان اي اختلال في ما يريده الفرد ويسعى لتحقيقه يؤدي الى الاحتراق الوظيفي.

4.3. النظرية المعرفية :

تجد الاشارة الى ان النظرية السلوكية تنظر نظرة خاصة الى الشخصية فهي ترى انه بالإمكان تفسير السلوك الانساني دون الحاجة الى العمليات العقلية سواء العمليات اللاشعورية او العمليات المعرفية . فالشخصية من منظور سلوكي هي مجموع الاستجابات المتعلمة للمثيرات البيئية الخارجية .أما النظرية المعرفية فبالرغم من أنها تتفق مع النظرية السلوكية على ان الكثير من السلوك الانساني هو سلوك متعلم سواء من خلال العمليات الشرطية ام من خلال الملاحظة إلا أنها ترى ان فهم الشخصية يتطلب أخذ عمليات التفكير والمشاعر والمعتقدات والتوقعات بين الاعتبار، فإن وضع الفرد في موقف ما فإنه سوف يفكر بالضرورة في هذا الموقف، ويسعى للاستجابة من أجل الوصول إلى الاهداف التي يحددها، وإذا كان هذا الانسان قد استطاع أن يدرك الموقف ادراكا ايجابيا فان ذلك سيقود بالضرورة إلى حالة من الرضا، والمعنوية العالية والتكيف الايجابي معه في حين اذا ادركه سلبيا فان النتيجة الحتمية لهذا الادراك السلبي ظهور اعراض الاحتراق الوظيفي.

اضافة الى ما سبق نورد النماذج التالية التي فسرت كذلك الاحتراق الوظيفي : : (القيسي، 2019، صفحة

(105:108)

5.4. نموذج هانز سيليه:

يعتبر هذا الطبيب العالم اول من حاول تفسير الاعراض المتصلة بالضغط وقد اوضح نموذجه ثلاث مراحل يمر بها الفرد حينما يتعرض الى الضغوط والتي وردت كالاتي:

- الإنذار: ففي هذه المرحلة حينما يواجه الفرد ضغطا بفعل مثير خارجي، ينشط نظام الضغط الداخلي وتتم استثارة وسائل الدفاع لدى الفرد، مثل زيادة ضربات القلب وارتفاع معدل التنفس، وارتفاع ضغط الدم.
- المقاومة: وفي هذه المرحلة اذا استمر الضغط يقوم الجسم بالتكيف مع هذا الضغط.
- الاستنزاف: مع استمرار الضغط بشكل متواصل وعدم قدرة الفرد على التكيف يؤدي ذلك الى استنزاف طاقة الفرد وقدرته.

6.4. نموذج يركس دادسون:

هذا النموذج يطرح فكرة انه كلما زاد مقدار الضغط الواقع على الفرد زادت انتاجيته الى ان يصل الى مستوى معين ولكن يترتب على اية زيادة للضغط بعد ذلك نقص في الانتاجية وقد فسر ذلك بالاتي اذا كانت الضغوط الواقعة على الموظف كبيرة فإنه سيبدل جهدا كبيرا في التكيف مما يؤدي الى تخفيض مستوى ادائه، لان جزءا من جهد الفرد انصرف في عملية التكيف، والموقف المثالي وفقا لهذا النموذج هو مقدار مقبول من الضغط، لأنه عند هذا المستوى يكون الفرد قادرا على بذل الجهد والطاقة التي يمكن توجيهها لتحسين مستوى ادائه.

7.4. نموذج ميغلن:

يعتبر هذا النموذج ضغط العمل معادل للتحدي حيث يبين ان المشاكل والصعوبات تتيح فرصة للنشاط البناء الذي يساعد على الانجاز ويفترض هذا الموقف انه حينما يكون مستوى ضغط العمل الواقع على الموظف منخفضا فانه في هذا الموقف لا يواجه اي تأثير يثير لديه الاهتمام.

5. وسائل مواجهة الاحتراق الوظيفي.

حالة الاحتراق ليست بالدائمة وبالإمكان تقاديها والوقاية منها، ويعتبر قيام الفرد العامل بدوره المتمثل في حياة متوازنة من حيث التغذية والنشاط الحركي والاسترخاء الذهني من الامور الحيوية والمكاملة والجهود المؤسسية في تقادي الاحتراق الوظيفي، حيث لا توجد وسيلة او وصفة سحرية قادرة على التصدي للاحتراق الوظيفي الا ان الدراسات العديدة التي تناولت الموضوع قدمت حلولاً واستراتيجيات يمكن توظيفها للتخفيف من حدته وبالتالي مواجهته.

هناك وسائل عديدة لمواجهة مسببات الاحتراق الوظيفي في العمل التي تهدف الى احداث التغيير المطلوب، ويمكن تقسيم هذه الوسائل الى نوعين هما (مسعود، 2010، صفحة 52:50):

1.5. الوسائل الفردية:

يقصد بها الاساليب الشخصية التي يمكن للفرد ان يتبعها للتخفيف من حدة الاحتراق الوظيفي ومن اهمها الكشف الطبي والراحة، المساندة الاجتماعية والعلاج الروحي وفرص العمل البديلة. وهناك وسائل اخرى من أهمها:

- تغيير فلسفة الحياة واعادة تقويم اسلوب الحياة
- التأييد الاجتماعي من الزملاء والتمارين الرياضية.
- التحدث مع الاخرين وتفويض السلطة.
- المشاركة والنظرة التفاوضية.
- الانتماء على مجموعات ممارسة الرياضة.
- التخطيط المسبق لكيفية التصرف مع الاحتراق.
- والانسحاب من مواجهة الواقع وتغيير نمط السلوك من خلال التدريب.

يرى الباحثون أن هناك العديد من الطرق يمكن اتباعها للتخفيف من درجة الاحتراق الوظيفي وهي :
(حجاج، 2013، صفحة 137)

- الابتعاد عن الأعمال الإضافية
- اللياقة البدنية
- ممارسة الهوايات الترفيهية. تغيير الوظائف إذا لزم الأمر .
- اتباع نظام غذائي لمواجهة حالة الإنهاك وفقدان الطاقة
- طلب المساعدة من المتخصصين.

2.5. الوسائل التنظيمية:

يرى (مسعود، 2010، صفحة 52:50) أن الوسائل التنظيمية لمواجهة مسببات الاحتراق الوظيفي تتعلق بدور الادارة في مساعدة العاملين بها على التخلص من الاحتراق الوظيفي والوقاية منه وللتعامل معه اقترحت بعض الوسائل من اهمها تحسين العلاقة بين كافة العاملين وحسن استغلال تقويم الاداء وتوضيح معايير الترقية، وتغيير نظام الاجور والحوافز، وتحليل الادوار واعادة تصميم الوظيفة، والاهتمام بالإثراء

الوظيفي، والتقدم المهني والمشاركة في اتخاذ القرارات وتطوير برامج الاختيار والتعيين، واستخدام نظم تدريب متطورة والتشجيع على المشاركة في الأنشطة الاجتماعية وإيجاد برامج لمساعدة العاملين. ومع ان استعراض الظروف المحيطة بهذه الظاهرة يوحي بالكأبة ومحدودية فرص التعامل معها، الا انه في الواقع هناك ما يمكن عمله لتقليل هذه الظروف وبالطبع تتفاوت مواقع العمل في مدى نجاحها تبعاً للظروف المحيطة بها. ويمكن اعتبار الخطوات التالية كجهود رامية لتقليل او منع ظهور الاحتراق بين العاملين في مجال الخدمات المهنية:

- عدم المبالغة في التوقعات الوظيفية.
- المساندة المالية للمؤسسات الاجتماعية بالمجتمع.
- وجود وصف تفصيلي للمهام المطلوب اداؤها من قبل المهني.
- تغيير الادوار والمسؤوليات.
- الاستعانة باختصاصي نفسي للتغلب على المشكل.
- زيادة المسؤولية والاستقلالية للمهني.
- المعرفة بنتائج الجهود المبذولة سواء على المستوى الفردي والمستوى الاداري.
- وجود روح التآزر والاستعداد للدعم النفسي للزميل في مواجهة مشاكل العمل اليومية، الامر الذي يتطلب الحوار المفتوح وطرح المشاكل بطريقة دورية.
- الاهتمام ببرامج التطوير ونمو العاملين نمو مهنيًا ونفسيًا.
- التعامل الايجابي مع الضغوط او التحكم في الضغوط.

وهذا من الاستراتيجيات التي يمكن اتخاذها للتعامل مع الاحتراق الوظيفي ومحاولة التغلب عليه، وذلك من خلال عدد من الخطوات والتي إذا اتبعها الشخص المعرض للاحتراق الوظيفي فيإمكانه تقاديه والتغلب عليه وهي:

- فهم الشخص لعمله، وكذلك اساليبه في الاستجابة للضغوط، لأنه فهم الفرد لاستجاباته بشكل كامل سوف يساعد على التعرف على انماط السلوك غير الفعالة، وبالتالي محاولة تغييرها.
- اعادة فحص الفرد لقيمه واهدافه واولوياته، فالأهداف غير واقعية للوظائف والاداء ستعرض الفرد للإحباط والارتباك، او بمعنى اخر التأكد من قابلية اهدافنا للتنفيذ.

- تقسيم الحياة الى مجالات: العمل، المنزل، الحياة الاجتماعية، والتركيز قدر الامكان على كل مجال نعيشه، والا نسمح لضغوط مكان ان تؤثر على مكان اخر.
 - العمل على بناء نظام للمساندة الاجتماعية.
- وبصورة عامة، يوصى باتباع الخطوات التالية:
- إدراك او تعرف الفرد على الاعراض التي تشير الى قرب حدوث الاحتراق الوظيفي.
 - تحديد الاسباب من خلال الحكم الذاتي او باللجوء الى الاختبارات التي توضح له الاسباب.
 - تحديد الاولويات في التعامل مع الاسباب التي حددت في الخطوة السابقة، فمن الناحية العملية يصعب التعامل معها دفعة واحدة.
 - تطبيق الاساليب او اتخاذ خطوات عملية لمواجهة الضغوط منها: تكوين صداقات لضمان الحصول على دعم فني اجتماعي، ادارة الوقت، تنمية الهويات، مواجهة الحياة كتحدى للقدرات الذاتية، الابتعاد عن جو العمل كلما أمكن ذلك، الاستعانة بالمختصين، والاعتراف الشخصي بوجود المشكلة لزيادة الايجابية في مواجهتها.
 - تقييم الخطوات العملية التي اتبعها الفرد لمواجهة المشكلة للحكم على مدى فعاليتها واتخاذ بدائل إذا لزم الأمر.

خلاصة الفصل:

تم في هذا الفصل تقديم نظرة حول الاحتراق الوظيفي لما له من أهمية وارتباط مباشر بمجال العمل وتأثيره عليه، وتطرقنا إلى عدة تعريفات مع إبراز مسبباته وأهم أعراضه، ومراحل حدوثه، إضافة إلى النظريات التي حاولت تفسير هذه الظاهرة، مع ذكر أهم الأعراض والمؤشرات التي تظهر على الفرد المحترق وظيفياً، مما استدعى ضرورة إيجاد طرق ووسائل من شأنها أن تقي أو على الأقل تقلل من حدة الاحتراق الوظيفي.

الفصل الثالث:
الدراسة الميدانية

تمهيد:

بعد أن تناولنا في الفصلين السابقين الجانب النظري من هذه الدراسة بيئة العمل الداخلية والاحتراق الوظيفي سنتطرق في هذا الفصل إلى الجانب الميداني للدراسة قصد التحقق الفعلي والوصول إلى النتائج المرجوة، قمنا بإجراء دراسة ميدانية حول دور بيئة العمل الداخلية في الاحتراق الوظيفي من خلال بحث عينة من موظفي بلدية وادي النجاء-ميلة- باعتبار البلدية مؤسسة ذات طابع إنساني واجتماعي وأكثر عرضة للاحتراق الوظيفي.

حيث قمنا بتقسيم هذا الفصل إلى ثلاثة أجزاء أساسية بدءا بتقديم المؤسسة محل الدراسة ثم الإجراءات المنهجية وأخيرا نتائج الدراسة.

أولاً: تقديم بلدية وادي النجاء -ميلة-

1- تعريف بلدية وادي النجاء وتاريخ نشأتها :

وادي النجاء مدينة وبلدية تابعة إقليمياً إلى ولاية ميلة، كانت تسمى سابقاً ببلدية رجاص ويطلق عليها عادة في المراسلات الرسمية إسم وادي النجاء وباللغة اللاتينية(Oued Endja)، سميت بهذا الاسم لتموضعها وسط وادي على الضفة الجنوبية لوادي النجاء والذي يمر شمال البلدية، ويعود أصل تسمية وادي النجاء إلى اللغة الأمازيغية أي الواد الرطب (vallée humide) فكلمة النجاء أصلها هو أنقا enga وتعني الرطب.

مرت بلدية وادي النجاء بعدة تقسيمات إدارية ففي سنة 1964 أنشأت بلدية وادي النجاء التي كانت تسمى ببلدية رجاص تابعة لدائرة ميلة ولاية قسنطينة غير أن اسمها تغير بعد التقسيم الإداري لسنة 1974 وبالضبط سنة 1977 أين أصبحت تسمى بلدية وادي النجاء، وفي نفس السنة تم تحويلها من دائرة ميلة إلى دائرة فرجيوه ولاية جيجل، وخلال هذه الفترة ضمت أربع تجمعات ثانوية وهي أعميرة آراس، زغاية، أحمد راشدي، ترعي باينان، وقدرت كثافة سكانها بـ : 44836 نسمة سنة 1977 أما الإطار الإداري لهذه البلدية فقد بقي على حاله إلى غاية التقسيم الإداري لسنة 1984 الذي كان يهدف لتقريب الإدارة من المواطنين وانفصلت عنها التجمعات الأربعة والتي ترقى إلى بلديات وعليه تقلصت مساحة البلدية وأصبحت تقدر بـ 5480 هكتار.

تقع بلدية وادي النجاء شمال شرق الجزائر بالجزء الشمالي لولاية ميلة، على الطريق الوطني رقم 79 إلى الغرب من مدينة ميلة والطريق الوطني رقم 105 باتجاه ولاية جيجل، تبلغ مساحتها الاجمالية 53339 كلم أما عدد سكانها فيقدر بـ: 19747 نسمة حسب الإحصاء الأخير لسنة 2008.

2- مصالح ومهام بلدية وادي النجاء :

تشتمل إدارة البلدية على أمانة رئيس المجلس الشعبي البلدي، أمانة الأمين العام، ستة (06) مصالح عشرون (20) مكتبا وثلاثة عشر (13) فرعا منها فرعين إداريين فرع بقرية العرصة وآخر بمشتى بويغد ونظرا للمهام الكثيرة الموجودة على مستوى المصالح نذكر أهمها كما يلي:

1.2 مصلحة التنظيم والشؤون العامة:

مهامها:

- التنظيم العام وتنظيم الأسواق وحركة المرور.
- نشر ومتابعة النصوص القانونية والتنظيمية.
- تمثيل البلدية أمام القضاء بتفويض من رئيس المجلس الشعبي البلدي.
- السهر على اتخاذ الإجراءات الضرورية لتنفيذ الأحكام والقرارات القضائية.
- مسك سجلات الحالة المدنية وتحرير وتسليم وثائق الحالة المدنية.
- التصديق على التوقيعات والوثائق المطابقة للأصل.
- أمانة اللجنة الانتخابية والإدارية ومتابعة العمليات الانتخابية - إحصاء فئات الخدمة الوطنية... الخ

2.2 مصلحة الشؤون الاجتماعية:

مهامها:

- إحصاء العائلات المحرومة والمحتاجين وتقديم المساعدات الاستثنائية بالتنسيق مع لجان أخرى.
- إحصاء المسنين للاستفادة من المنحة.
- التكفل بالمرضى عقليا وإحالتهم على المصحات بالتنسيق مع مصلحة النظافة والصحة العمومية.
- تقديم فرص عمل للشباب بالتنسيق مع مديرية التضامن الاجتماعي .
- متابعة نشاطات الجمعيات ذات الطابع الثقافي.
- تدعيم نشاطات محو الأمية.
- إحداث المساحة الخضراء وصيانتها.
- إحداث فضاءات اللعب والتسلية.
- متابعة نشاطات الجمعيات ذات الطابع الرياضي.

3.2 مصلحة التعمير والبناء والطرق والشبكات المختلفة:

مهامها:

- منح رخص البناء ورخص الهدم ورخص التجزئة والتهيئة.
- مراقبة بطاقة المشاريع للمخطط الرئيسي للتهيئة والتعمير ومخططات شغل الأراضي.
- إنجاز جميع الأعمال التقنية ومراقبة عمليات إنجاز المشاريع والبرامج.

- متابعة وضعيات المقاولين الحائزين على الصفقات.
- إعداد المقاولين للوفاء بالتزاماتهم.
- حفظ جميع التصاميم والبنائيات المتعلقة بالجانب التقني.
- تسليم شهادات المطابقة وشهادات تقدم نسبة الأشغال.
- تتبع ملف المخطط الرئيسي للتهيئة والتعمير ومخططات شغل الأراضي.
- الإحصاء العام للسكان.

2.4 مصلحة الإدارة والوسائل العامة:

مهامها:

- تسيير الحياة المهنية للمستخدمين بداية من التعيين إلى إنهاء علاقة العمل.
- إعداد جدول تعداد الموارد البشرية.
- تحضير جداول الترقية في الدرجات وتنفيذها.
- تحضير المخطط السنوي لتسيير الموارد البشرية وتنفيذه.
- السهر على تنظيم المسابقات على أساس الشهادات والاختبارات والفحص المهني والامتحان المهني وعلى أساس الاختيار والتأهيل والالتزام بتطبيق جميع المراحل في وقتها.
- تنظيم دورات في التكوين وتحسين المستوى للموظفين.
- إعادة الميزانية والحسابات وتنفيذها.
- المتابعة المالية لبرامج التنمية.
- حساب أجور ومرتببات المستخدمين.
- مسك دفاتر الالتزامات والنفقات والمداخيل.
- متابعة تنفيذ الميزانيات فيما يخص فرعي التسيير والتجهيز.
- مسك سجل الأملاك البلدية ومتابعتها والسهر على المحافظة عليها وتطويرها.
- الجرد العام لأموال البلدية والجرد الدوري.
- إعداد العقود والصفقات العمومية ومتابعة تنفيذها.

2.5 مصلحة البيئة والنظافة العمومية:

مهامها:

- أخذ عينات من المواد الموجهة للاستهلاك قصد فحصها في المخبر بالتنسيق مع المصالح المعنية.
- معاينة الأطعمة المعروضة للاستهلاك.
- تشجيع جمعية حماية البيئة ولجان الأحياء التي تستهدف في نشاطها الحفاظ على المحيط.
- تحضير مخططات توعية بمختلف أنواعها تجاه المواطنين بناء على التدابير التي تتخذها السلطات خاصة في حالة انتشار الأمراض والأوبئة .

2.6 مصلحة الوقاية وحفظ الصحة العمومية :

مهامها:

- المساهمة في محاربة الأمراض المتنقلة واقتراح برنامج لمكافحتها.
- تنظيم عمليات محاربة الحيوانات الضارة وتنفيذ عمليات التطهير وإبادة الجردان والحشرات .
- القيام بتحاليل دورية لضمان حالة النظافة والنقاوة على مستوى المطاعم المدرسية وكذا المذبح البلدي.
- مراقبة المواد الاستهلاكية ذات الأصل الحيواني والمواد الغذائية.
- ممارسة الطب البيطري

ثانيا : الإجراءات المنهجية للدراسة .**1. مجتمع الدراسة :**

يتمثل مجتمع الدراسة في جميع الأفراد الذين تتوفر فيهم خصائص الدراسة، بهذا يتكون مجتمع دراستنا الحالية من مجموع الموظفين الإداريين لبلدية وادي النجاء -ميلة- والمقدر عددهم 131موظفا إداريا بمختلف رتبهم .

2. عينة الدراسة:

نظرا لكون مجتمع الدراسة "الموظفين الذين يعملون في بلدية وادي النجاء في مختلف الوظائف الإدارية " من مجتمعات البحث الصغيرة والتي تندرج ضمن قدرة الطالبتين البحثية ، تم الاعتماد على أسلوب المسح الشامل حيث تم التعرض الى جميع مفردات مجتمع الدراسة و البالغ عددهم 131 مفردة.

3. مجالات الدراسة :**1.3. المجال المكاني للدراسة:**

تمت هذه الدراسة في بلدية وادي النجاء -ميلة- حيث شملت الدراسة كل المصالح و المكاتب المتواجدة في البلدية.

2.3. المجال الزمني للدراسة:

تمثلت الحدود الزمنية لدراستنا كما يلي:

الجانب النظري للدراسة: كان في الفترة الممتدة من فيفري 2023 إلى أفريل 2023 حيث تم فيها انجاز الإطار النظري للدراسة حيث قمنا بتقسيمها إلى فصلين تناولنا في الفصل الأول الإطار النظري لبيئة العمل الداخلية كما تناولنا في الفصل الثاني الإطار النظري للاحتراق الوظيفي.

الجانب الميداني للدراسة: كان في الفترة الممتدة من أفريل 2023 إلى ماي 2023 تم في هذه الفترة زيارة استطلاعية لمجتمع الذي ستجرى عليه الدراسة، ثم بعد ذلك تحديد محاور الاستبيان و بعدها الشروع في جمع المعلومات و البيانات اللازمة حول كل محور، وفي النهاية تم إعداد الاستبيان النهائي، ليتم توزيعه على أفراد مجتمع الدراسة ، استرجاعه و تفرغته و تحليله.

4. منهج الدراسة :

كي تصل أي دراسة علمية إلى تحقيق أهدافها المرجوة لابد و أن تتبع المنهج العلمي المناسب للإشكالية المطروحة في تلك الدراسة، و الذي يتوافق كذلك مع الفرضيات المقترحة لها، و دراستنا الحالية

من الدراسات الوصفية التي تهدف التعرف إلى دور بيئة العمل الداخلية في الاحتراق الوظيفي لذا اتبعنا المنهج الوصفي التحليلي لكونه الأكثر تناسبا مع نوع الدراسة، بأدواته و أساليبه المتعددة.

5. أدوات الدراسة:

يرى العديد من الباحثين انه من المفيد في الدراسات الميدانية استخدام أكثر من أداة، فتعدد أدوات الدراسة و تكاملها يوفر للباحث الماما بموضوع الدراسة، و يمكن من خلالها التوصل إلى بيانات يكون من الصعب الحصول عليها باستخدام أداة واحدة.

استخدمنا في دراستنا بغية الوصول إلى النتائج المرجوة "الاستبيان" كأداة رئيسية في الدراسة، كما تم الاستعانة بالمقابلة لتحصيل بعض المعطيات التي طلبتها الدراسة، أما الملاحظة فلا يخلو منها اي بحث علمي، فالباحث عادة ما يلاحظ ميدان دراسته و ما يقدمه من معطيات ما لم تتطلب الدراسة نوعا ما من الضبط و التقنين.

مر استخدام الاستبيان كأداة لهذه الدراسة بعدة مراحل نبينها كالتالي:

1.5. مرحلة إعداد الاستبيان:

تم اعداد الاستبيان كأداة أساسية للدراسة بوصفها من أهم وسائل البحث العلمي في جمع البيانات حيث وضعنا نموذجا للاستبيان -المبين في ملاحق الدراسة- و الذي كان مقسما إلى 3 محاور رئيسية نوضحها كما يلي:

- المحور الأول: بالمعلومات الشخصية للمبحوثين وقد تم التعبير عنه من خلال (06) أسئلة هي: الجنس، العمر، المستوى التعليمي، سنوات الخبرة، المستوى الوظيفي و مستوى الأجر.
- المحور الثاني: و يشتمل هذا المحور على بعدين أساسيين لبيئة العمل الداخلية يضم البعد الاول (11) والبعد الثاني يضم (12) سؤال كان الهدف منها معرفة طبيعة بيئة العمل الداخلية لدى أفراد عينة الدراسة.
- المحور الثالث: ويشتمل هذا المحور على ثلاثة أبعاد رئيسة للاحتراق الوظيفي ويضم البعد الاول (09) اسئلة، أما البعد الثاني والثالث يضم كل منهما (10) اسئلة، كان الهدف منها معرفة مستوى الاحتراق الوظيفي لدى افراد مجتمع الدراسة.

2.5. مرحلة تحكيم الاستبيان:

حتى يتم التأكد من صدق أداة الدراسة، لجأنا إلى التأكد من الصدق الظاهري لهذا الأخير بعرض الاستبيان في شكله الأولي على مجموعة من الأساتذة المحكمين (انظر الملحق 02)، الذين قاموا بإبداء ملاحظاتهم و اقتراحاتهم حول استبيان الدراسة، من حيث مدى ملائمة المحاور ووضوح الأسئلة التي تنتمي إليها و كذا طريقة صياغتها، و الجدول المبين في ملاحق الدراسة يوضح أسماء الأساتذة المحكمين، وقد أشار المحكمين الى جودة الاستبيان فلم يطلب تعديله والملحق رقم (1) يبين أداة البحث .

3.5. مرحلة توزيع الاستبيان:

تم توزيع الاستبيان على المبحوثين من طرف الطالبتين و ذلك للوقوف على جميع الملاحظات التي يبديها المبحوثين والإجابة عليها في حينها.

4.5. مرحلة جمع الاستبيان:

تم جمع الاستبيانات الموجهة للدراسة بعد ترك الوقت الكافي للمبحوثين من اجل الإجابة، و التأكد من عدم وجود أية استفسارات، بعد عملية الجمع قمنا بفحص الاستبيان حيث تم استرجاع 126 استبيان، و نوضح ذلك في الجدول التالي:

الجدول (02): الاستبيانات الموزعة والمسترجعة من عينة الدراسة.

الاستبيانات	العدد	النسبة
الاستبيانات الكلية الموزعة	131	100%
الاستبيانات غير المسترجعة	5	3.816%
الاستبيانات النهائية الصالحة للدراسة	126	96.183%

المصدر: من إعداد الطالبتين.

5.5. صدق و ثبات الاستبيان:

بغرض التأكد من فاعلية الاستبيان من الناحية المنهجية و العملية تم معرفة الصدق الظاهري لهذا الاستبيان من خلال آراء مجموعة من المحكمين، أما عن الثبات تم استخدام معامل ألفا كرونباخ من أجل التحقق من الاتساق الداخلي و الثبات للاستبيان، و للوصول إلى نتائج دقيقة قمنا بحساب ألفا كرونباخ للمحاور الرئيسية بمختلف أبعادها ثم معامل الثبات الكلي، و المعطيات التالية تعبر عن النسب الموافقة لمدى صدق و ثبات الاستبيان حيث يكون:

- ضعيفا إذا كان ألفا أقل من (60%).
- مقبولا إذا كانت ألفا تقع بين (60% و70%).
- جيدا إذا كانت ألفا تقع بين (70% و80%).
- ممتاز إذا كانت ألفا أكبر من (80%).

الجدول أدناه يبين معاملات ألفا كرونباخ للمحاور الرئيسية مع أبعادها، إضافة إلى معامل الثبات الكلي:

الجدول (03): معاملات الثبات (حسب ألفا كرونباخ) للأبعاد والمحاور الرئيسية.

المحور	قيمة ألفا كرونباخ	مستوى الدلالة
البعد الأول: بيئة العمل المادية	0.845	ممتاز
البعد الثاني: بيئة العمل التنظيمية	0.892	ممتاز
المحور الثاني: بيئة العمل الداخلية	0.912	ممتاز
البعد الأول: الإجهاد الوظيفي	0.865	ممتاز
البعد الثاني: تبلد المشاعر	0.885	ممتاز
البعد الثالث: ضعف الانجاز الشخصي	0.880	ممتاز
المحور الثالث: دور بيئة العمل الداخلية في الاحتراق الوظيفي	0.925	ممتاز
معدل الثبات الكلي	0.834	ممتاز

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.

من خلال نتائج الجدول السابق يلاحظ بأن محاور أداة الدراسة لها درجة ممتازة من الثبات، حيث بلغ معامل الثبات الكلي (0.834)، هذا انعكاسا لدرجة ثبات كل محور بأبعاده على حدا، حيث بلغت درجة ثبات البعد الأول للمحور الثاني (0.845) أما درجة ثبات البعد الثاني لنفس المحور (0.892)، أما درجة ثبات المحور ككل فقدرت ب(0.912)، أما البعد الأول للمحور الثالث فقد قدرت ب (0.865)، في حين قدرت درجة ثبات البعد الثاني ب (0.885)، أما البعد الأخير لنفس المحور فقد قدرت ب (0.880)، أما درجة ثبات المحور ككل فقدرت ب(0.925)، وكانت كل

الدرجات ممتازة مما يؤكد ثبات الاستبيان، وانه قادر على إعطاء نفس النتائج حتى ولو أعيدت الدراسة مرة أخرى في نفس الخصائص.

6. أساليب المعالجة الإحصائية:

قصد الاستغلال الأمثل للبيانات التي تم جمعها، تم استخدام العديد من الأساليب الإحصائية بالاستعانة بالبرنامج الإحصائي SPSS version، و في ما يلي مجموعة من الأساليب الإحصائية التي تم استخدامها:

1.6. المدى: لغرض قياس مدى توافق آراء أفراد العينة مع عبارات محاور الدراسة، تم اعتماد الشكل المغلق في إعداد الاستمارة، وفقا لمقياس ليكرت الخماسي، وذلك بأن يقابل كل عبارة من عبارات المحاور قائمة تحمل الاختيارات التالية: (موافق بشدة، موافق، محايد، غير موافق، غير موافق بشدة)، كما تم إعطاء كل اختيار من الاختيارات السابقة درجات للترجيح لكي يتم معالجتها إحصائيا، و ذلك على النحو التالي موافق بشدة (5 درجات)، موافق (4 درجات)، محايد (3 درجات)، غير موافق (2 درجة)، غير موافق بشدة (درجة)،

إن تحديد طول الفئات لمقياس ليكرت الخماسي (الحدود العليا و الدنيا) المستخدم في محاور الدراسة تطلب حساب المدى $(5-1=4)$ ، ثم تقسيمه على عدد فئات المقياس للحصول على طول الفئة الصحيح أي $(0.8=5/4)$ ، بعد ذلك يتم إضافة هذه القيمة إلى أقل قيمة في المقياس (أو بداية المقياس و هي الواحد الصحيح)، وذلك لتحديد الحد الأعلى لهذه الفئة، و هكذا أصبح طول الفئات كالاتي:

- من [1.00 إلى 1.80] يمثل (غير موافق بشدة) نحو كل عبارة، باختلاف المحور المراد قياسه، يمثل درجة ضعيف جدا.
- من [1.80 إلى 2.60] يمثل (غير موافق) نحو كل عبارة، باختلاف المحور المراد قياسه، يمثل درجة ضعيف.
- من [2.60 إلى 3.40] يمثل (محايد) نحو كل عبارة، باختلاف المحور المراد قياسه، يمثل درجة متوسط.
- من [3.40 إلى 4.20] يمثل (موافق) نحو كل عبارة، باختلاف المحور المراد قياسه، يمثل درجة مرتفع.

- من [4.20 إلى 5.00] يمثل (موافق تماما) نحو كل عبارة، باختلاف المحور المراد قياسه، يمثل درجة مرتفع جدا.

2.6. التكرارات و النسب المئوية: تتم الاستعانة بالتكرارات و النسب المئوية على الخصائص الشخصية والوظيفية لأفراد عينة الدراسة و كذا تحديد إجابات أفرادها عن عبارات محاور الاستبيان.

3.6. المتوسط الحسابي: تم استعمال هذا المتوسط لمعرفة مدى ارتفاع إجابات أفراد العينة على كل عبارة من متغيرات الدراسة.

4.6. الانحراف المعياري: وذلك للتعرف على مدى انحراف استجابات أفراد عينة الدراسة لكل عبارة من عبارات محاور الدراسة، والاستعانة بقيمة الانحراف المعياري من أجل ترتيب العبارات وفق المتوسط الحسابي في حالة ما إذا تساوى المتوسط الحسابي للعبارات.

5.6. معامل ألفا كرونباخ: لقياس ثبات الاستمارة.

ثالثاً: عرض و تحليل بيانات الدراسة:

1. عرض وتحليل البيانات الشخصية لأفراد مجتمع الدراسة:

من أجل التعرف على الخصائص الشخصية لأفراد مجتمع الدراسة تم استخدام التكرارات و النسب المئوية، للمتغيرات التالية: الجنس، العمر، المستوى التعليمي، سنوات الخبرة، المستوى الوظيفي، مستوى الأجر.

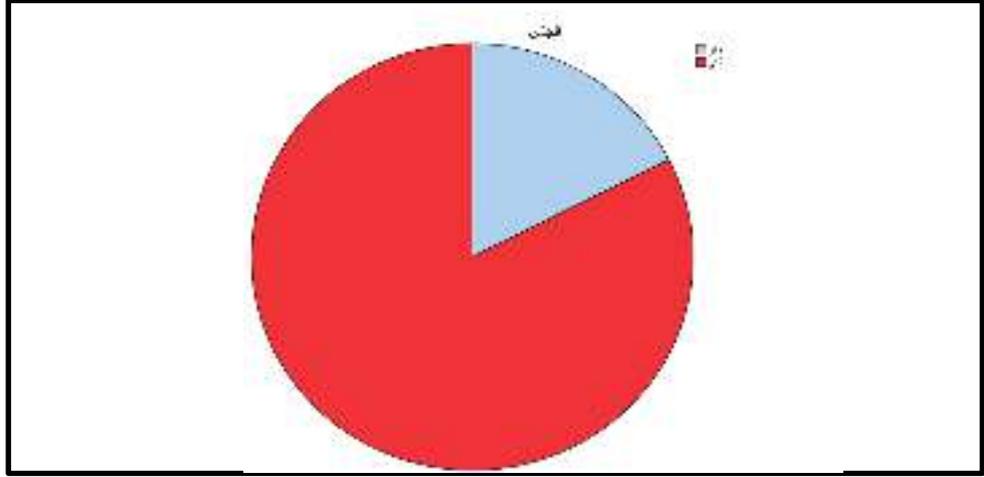
- توزيع أفراد مجتمع الدراسة حسب الجنس:

الجدول (04): توزيع مفردات مجتمع الدراسة حسب متغير الجنس.

الجنس	التكرار	النسبة المئوية
ذكر	22	17.5%
أنثى	104	82.5%
المجموع	126	100%

المصدر: من اعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS .

الشكل (08): توزيع مفردات مجتمع الدراسة حسب متغير الجنس.



المصدر: من اعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS .

من خلال الجدول والشكل أعلاه يتضح توزيع أفراد مجتمع الدراسة من حيث الجنس، حيث أن نسبة الإناث تقدر ب (82.5%) بتكرار (104) أما نسبة الذكور تقدر ب (17.5%) بتكرار (22) .

• توزيع أفراد مجتمع الدراسة حسب العمر:

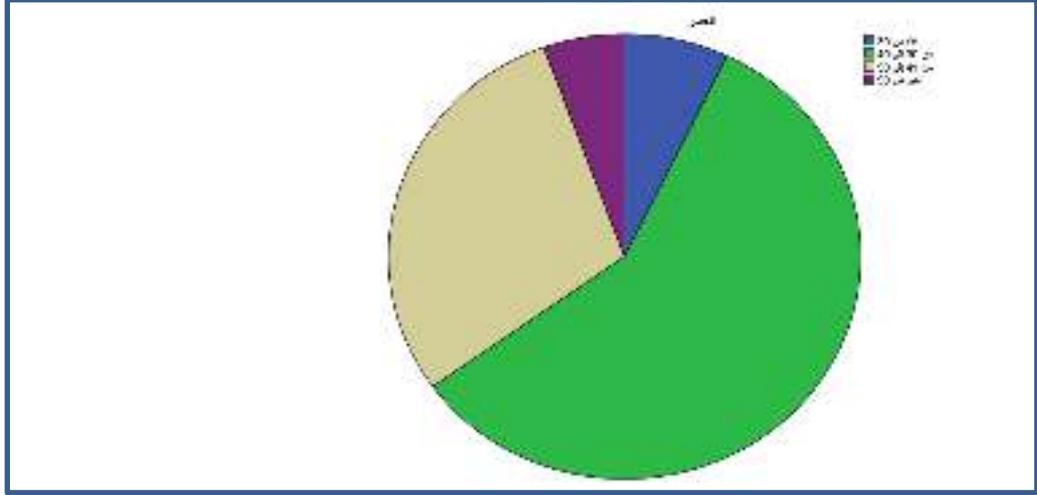
يتمحور الجدول التالي حول توزيع مفردات المجتمع حسب متغير العمر.

الجدول(05): توزيع مفردات مجتمع الدراسة حسب متغير العمر.

العمر	التكرار	النسبة المئوية
أقل من 30 سنة	9	7.1%
من 30 إلى 40 سنة	73	57.9%
من 41 إلى 50 سنة	37	29.4%
أكبر من 50 سنة	7	5.6%
المجموع	126	100%

المصدر: من اعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS .

الشكل (09): توزيع مفردات مجتمع الدراسة حسب متغير العمر .



المصدر: من اعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS .

من خلال الجدول والشكل أعلاه يتبين أن أكبر فئة عمرية يتركز فيها أفراد مجتمع الدراسة هي الفئة العمرية من (30 إلى 40) سنة وذلك بنسبة (57.9%) وبتكرار (73)، تليها الفئة العمرية من (41 إلى 50) سنة بنسبة (29.4%)، ثم الفئة (أقل من 30) سنة بنسبة (7.1%)، ثم الفئة الأخيرة (أكبر من 50) سنة بنسبة (5.6%)، وتدل على أن افراد عينة الدراسة متمركزون في فئة عمرية حيوية، وتعكس مرحلة يتمتع أصحابها بالخبرة الكافية.

- توزيع أفراد مجتمع حسب المستوى التعليمي:

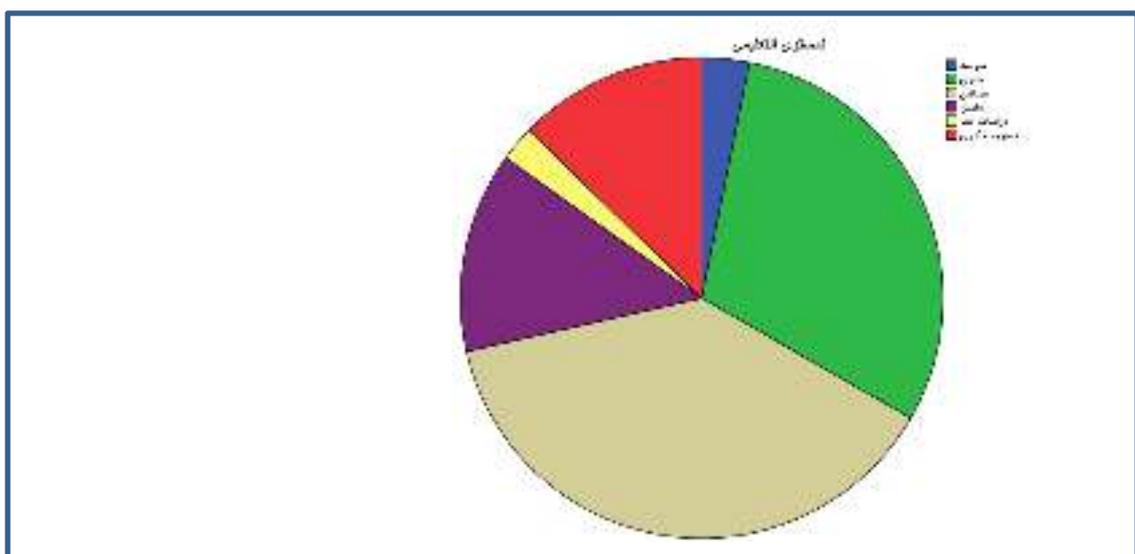
تتضح من خلال الجدول التالي:

الجدول(06): توزيع مفردات مجتمع الدراسة حسب متغير المستوى التعليمي

النسبة المئوية	التكرار	المستوى التعليمي
3.2%	4	متوسط
30.2%	38	ثانوي
38.1%	48	ليسانس
13.5%	17	ماستر
2.4%	3	دراسات عليا
12.7%	16	مستويات أخرى
100%	126	المجموع

المصدر: من اعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

الشكل(10): توزيع مفردات مجتمع الدراسة حسب متغير المستوى التعليمي



المصدر: من اعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.

من خلال الجدول والشكل أعلاه يتبين بأن اغلب أفراد مجتمع الدراسة لديهم مستوى ليسانس حيث بلغ عددهم (48) موظف بنسبة (38.1%)، يليها المستوى الثانوي حيث بلغ عددهم (38) موظف ما يعادل نسبة (30.2%)، في حين بلغت نسبة الموظفين بمستوى الماستر (13.5%) والبالغ عددهم (17) موظف، يليها باقي المستويات الأخرى بنسبة (12.7%) والبالغ عددهم (16) موظفاً، وفي المرتبة ما قبل الأخيرة المستوى المتوسط بنسبة (3.2%) والبالغ عددهم (4) موظفين، وفي المرتبة الأخيرة مستوى الدراسات العليا بنسبة (2.4%) والبالغ عددهم (3) موظفين.

• توزيع أفراد مجتمع الدراسة حسب سنوات الخبرة:

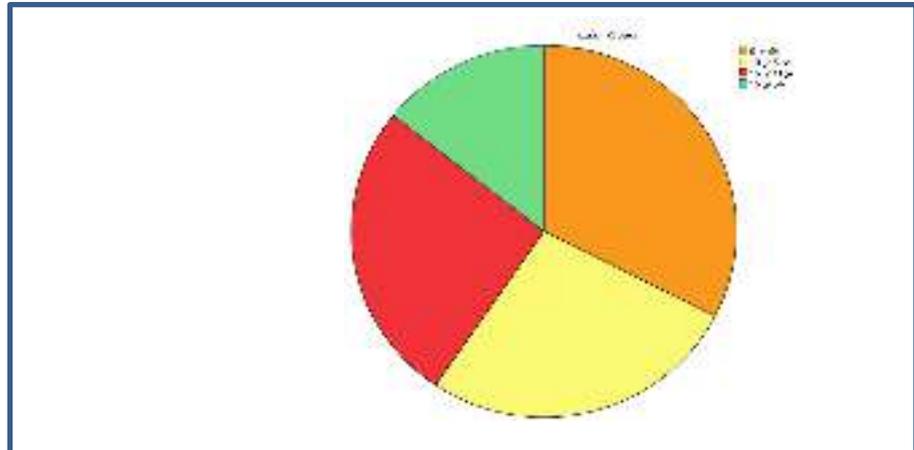
تتضح من خلال الجدول التالي:

الجدول(07): توزيع مفردات مجتمع الدراسة حسب متغير سنوات الخبرة

سنوات الخبرة	التكرار	النسبة المئوية
أقل من 5 سنوات	41	32.5%
من 5 إلى 10 سنوات	34	27%
من 11 إلى 15 سنة	33	26.2%
أكبر من 15 سنة	18	14.3%
المجموع	126	100%

المصدر: من اعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.

الشكل(11): توزيع مفردات مجتمع الدراسة حسب متغير سنوات الخبرة



المصدر: من اعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

نلاحظ من الجدول والشكل أعلاه أن أعلى نسبة لسنوات الخبرة هي (32.5%) تمثل (41) موظفاً للفئة أقل من 5 سنوات، تليها فئة من (5 إلى 10) سنوات والتي تمثل ما نسبته (27%) من إجمالي أفراد المجتمع وهو ما يعادل (34) موظف، في حين شكلت الفئة من (11 إلى 15) سنة ما نسبته (26.2%) والبالغ عددهم (33) موظفاً، وأخيراً تأتي الفئة الأصغر بنسبة (14.3%) تمثل (18) موظفاً سنوات خبرتهم أكبر من 15 عاماً.

- توزيع أفراد مجتمع الدراسة حسب المستوى الوظيفي:

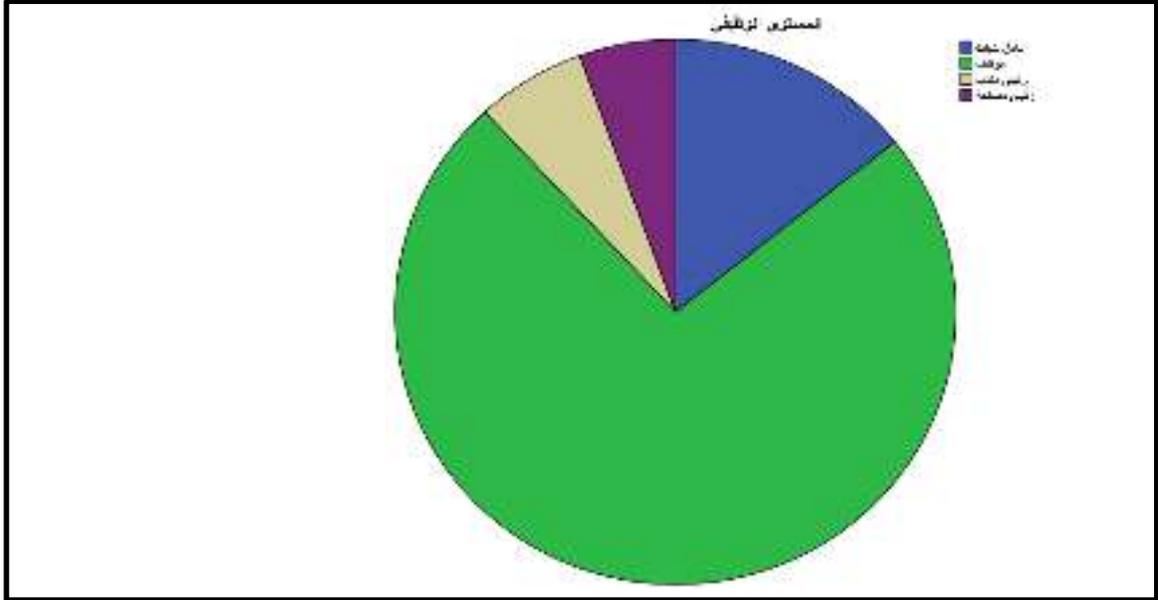
تتضح من خلال الجدول التالي:

الجدول (08): توزيع مفردات مجتمع الدراسة حسب متغير المستوى الوظيفي

النسبة المئوية	التكرار	المستوى الوظيفي
14.3%	18	عامل شباك
73.8%	93	موظف "عون إدارة"
6.3%	8	رئيس مكتب
5.6%	7	رئيس مصلحة
100%	126	المجموع

المصدر: من اعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS

الشكل (12): توزيع مفردات مجتمع الدراسة حسب متغير المستوى الوظيفي



المصدر: من اعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.

من خلال الجدول والشكل أعلاه بأن (93) فردا من أفراد مجتمع الدراسة يمثلون نسبة (73.8%) هم من فئة الموظفين أعوان الإدارة وبذلك تكون هذه الفئة ذات النسبة الأكبر لأفراد مجتمع الدراسة، أما فئة عامل شباك فقد مثلوا ما نسبته (14.3%) من إجمالي أفراد المجتمع ، بما يعادل (18) فردا في حين شكلت فئة رئيس مكتب ما نسبته (6.3%) ما يعادل (8) أفراد، وأخيرا تأتي الفئة الاصغر بنسبة (5.6%) تمثل (7) أفراد مستواهم الوظيفي رئيس مصلحة.

2. عرض وتحليل البيانات المتعلقة بإجابات أفراد مجتمع الدراسة حول المحاور والابعاد الرئيسية:

تم تخصيص محورين في هذا الجزء، حيث يحتوي المحور الاول على بعدين رئيسيين أما المحور الثاني فيضم ثلاثة أبعاد رئيسية، حيث سيتم عرض وترتيب إجابات أفراد المجتمع المدروس على كل بعد وهذا وفق ما يلي:

- عرض وتحليل البيانات الخاصة بالمحور الثاني: بيئة العمل المادية.
الجدول (09): إجابات أفراد مجتمع الدراسة حول بيئة العمل المادية.

اتجاه العبارة	ترتيب العبارة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	التكرار والنسب المئوية					التكرار	العبارة
				موافق تماما	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة		
مرتفع	1	1.127	3.65	23	72	1	24	6	التكرار	1
				18.3	57.1	0.8	19	4.8	%	
متوسط	2	1.356	3.33	23	56	5	24	18	التكرار	2
				18.3	44.4	4	19	14.3	%	
متوسط	6	1.411	3.04	18	47	9	26	26	التكرار	3
				14.3	37.3	7.1	20.6	20.6	%	
متوسط	8	1.277	2.78	9	42	9	44	22	التكرار	4
				7.1	33.3	7.1	34.9	17.5	%	
متوسط	7	1.298	2.79	12	37	12	43	22	التكرار	5
				9.5	29.4	9.5	34.1	17.5	%	
متوسط	3	1.201	3.26	17	52	12	37	8	التكرار	6
				13.5	41.3	9.5	29.4	6.3	%	
ضعيف	10	1.198	2.53	7	27	18	48	26	التكرار	7
				5.6	21.4	14.3	38.1	20.6	%	
متوسط	9	1.244	2.75	10	34	18	43	21	التكرار	8
				7.9	27	14.3	34.1	16.7	%	
ضعيف	11	1.158	2.49	6	26	16	54	24	التكرار	9
				4.8	20.6	12.7	42.9	19	%	
متوسط	4	1.180	3.20	12	53	22	26	13	التكرار	10
				9.5	42.1	17.5	20.6	10.3	%	
متوسط	5	1.234	3.07	13	45	22	30	16	التكرار	11
				10.3	35.7	17.5	23.8	12.7	%	
متوسط		0.7800	2.9913	اجمالي بعد بيئة العمل المادية						

المصدر: من اعداد الطالبتين بالاعتماد على اجابات افراد عينة الدراسة ونتائج برنامج SPSS.

تظهر النتائج الموضحة في الجدول رقم (09) أن أفراد مجتمع الدراسة يرون أن بعد بيئة العمل المادية يعبر عنه بدرجة متوسطة من الموافقة على مضمون عبارات هذا البعد حيث بلغ المتوسط الحسابي الكلي (2.9913) ويقع ضمن الفئة الثالثة من مقياس ليكرت الخماسي و التي تشير الى الخيار المحايد المقابل للمستوى المتوسط كما نلاحظ أن الانحراف المعياري بلغ (0.78003) ويمكن من خلال الجدول ترتيب عبارات بعد بيئة العمل المادية تنازليا و هذا ما يظهره الجدول الموالي:

الجدول(10): ترتيب عبارات البعد الاول للمحور الثاني : بيئة العمل المادية

رقم العبارة	العبارة	ترتيب العبارة	اتجاه العبارة
1	يتوفر مكان عملي على الإضاءة المناسبة لأداء وظائفني .	1	مرتفع
2	مكان عملي يتميز بالتهوية المناسبة لأداء مهامي.	2	متوسط
6	لا توجد رطوبة بمكان عملي مما يسمح بأداء مختلف مهامي.	3	متوسط
10	أتحصل على الأجر المناسب لقاء المهام التي أقوم بها.	4	متوسط
11	هناك فرص للترقية والتقدم بمجال عملي.	5	متوسط
3	مكان عملي يتوفر على وسائل التدفئة ومكيفات الحرارة المناسبة لأداء مهامي.	6	متوسط
5	مكان عملي يتميز بالنظافة مما يسمح بأداء مهامي براحة تامة.	7	متوسط
4	لا توجد ضوضاء بمكان عملي مما يسمح بأداء مختلف مهامي.	8	متوسط
8	ساعات عملي مناسبة لطبيعة وظيفتي.	9	متوسط
7	تصميم المكاتب في مؤسسة عملي جيد ومناسب لأداء وظائفني.	10	ضعيف
9	يتوفر مكان عملي على مختلف الموارد (المالية، التقنية,,, اللازمة لأداء مهامي.	11	ضعيف

المصدر: من اعداد الطالبتين بالاعتماد على اجابات افراد عينة الدراسة ونتائج برنامج SPSS.

من خلال معطيات الجدولين السابقين نجد أنه جاءت العبارة رقم (01) التي تنص : " يتوفر مكان عملي على الإضاءة المناسبة لأداء وظائفني"، المصدر: في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي يقدر ب(3.65) وهو يقع ضمن الفئة الرابعة من فئات سلم ليكرت الخماسي التي تشير إلى الخيار موافق و

انحراف معياري قدره (1.127) و هذا يعني أن هذه العبارة لها درجة موافقة مرتفعة، هذا يعكس الدرجة المرتفعة لمدى توفر مكان العمل على الإضاءة المناسبة لأداء الوظائف مما يساهم في خلق بيئة مادية ملائمة لأفراد عينة الدراسة، وهذا ما لمسناه من خلال الملاحظات المسجلة أثناء توزيعنا للاستبيان و عملنا الميداني و احتكاكنا بأفراد عينة الدراسة.

جاءت العبارة رقم (02) التي تنص " مكان عملي يتميز بالتهوية المناسبة لأداء مهامي " في المرتبة الثانية بمتوسط حسابي يقدر ب (3.33) وهو يقع ضمن الفئة الثالثة من فئات سلم ليكرت الخماسي والتي تشير إلى خيار المحايد وانحراف معياري قدره (1.356) وهذا يعني أن هذه العبارة لها درجة موافقة متوسطة مما يعكس مدى توفر التهوية المناسبة لأداء المهام وبالتالي يساهم في خلق بيئة مادية ملائمة.

جاءت العبارة رقم (06) التي تنص " لا توجد رطوبة بمكان عملي مما يسمح بأداء مختلف مهامي " في المرتبة الثالثة بمتوسط حسابي يقدر ب (3.26) و هو يقع ضمن الفئة الثالثة من فئات سلم ليكرت الخماسي و التي تشير إلى خيار المحايد وانحراف معياري قدره (1.201) وهذا يعني أن العبارة لها درجة موافقة متوسطة مما يعكس عدم توفر الرطوبة بمكان العمل مما يسمح بأداء مختلف المهام وبالتالي يساهم في خلق بيئة مادية ملائمة.

جاءت العبارة رقم (10) التي تنص " أتحصل على الأجر المناسب لقاء المهام التي أقوم بها " في المرتبة الرابعة بمتوسط حسابي يقدر ب (3.20) و هو يقع ضمن الفئة الثالثة من فئات سلم ليكرت الخماسي و التي تشير إلى خيار المحايد وانحراف معياري قدره (1.180) وهذا يعني أن العبارة لها درجة موافقة متوسطة مما يعكس تحصيل الموظفين على الأجر المناسب لقاء المهام التي يقومون بها وبالتالي يساهم في خلق بيئة مادية ملائمة.

جاءت العبارة رقم (11) التي تنص " هناك فرص للترقية والتقدم بمجال عملي " في المرتبة الخامسة بمتوسط حسابي يقدر ب (3.07) و هو يقع ضمن الفئة الثالثة من فئات سلم ليكرت الخماسي و التي تشير إلى خيار المحايد وانحراف معياري قدره (1.234) وهذا يعني أن العبارة لها درجة موافقة متوسطة مما يعكس وجود فرص للترقية و التقدم بالمجال العلمي وبالتالي يساهم في خلق بيئة مادية ملائمة.

جاءت العبارة رقم (03) التي تنص " مكان عملي يتوفر على وسائل التدفئة ومكيفات الحرارة المناسبة لأداء مهامي " في المرتبة السادسة بمتوسط حسابي يقدر ب (3.04) و هو يقع ضمن الفئة الثالثة من فئات سلم ليكرت الخماسي و التي تشير إلى خيار المحايد وانحراف معياري قدره (1.411) وهذا يعني أن العبارة لها درجة موافقة متوسطة مما يعكس توفر مكان العمل على وسائل التدفئة و مكيفات الحرارة المناسبة لأداء المهام وبالتالي يساهم في خلق بيئة مادية ملائمة.

جاءت العبارة رقم (05) التي تنص " مكان عملي يتميز بالنظافة مما يسمح بأداء مهامي براحة تامة " في المرتبة السابعة بمتوسط حسابي يقدر ب (2.79) و هو يقع ضمن الفئة الثالثة من فئات سلم ليكرت الخماسي و التي تشير إلى خيار المحايد وانحراف معياري قدره (1.298) وهذا يعني أن العبارة لها درجة موافقة متوسطة مما يعكس المستوى المتوسط لتوفر النظافة التي تسمح بأداء المهام وبالتالي خلق بيئة مادية ملائمة.

جاءت العبارة رقم (04) التي تنص " لا توجد ضوضاء بمكان عملي مما يسمح بأداء مختلف مهامي " في المرتبة الثامنة بمتوسط حسابي يقدر ب (2.78) و هو يقع ضمن الفئة الثالثة من فئات سلم ليكرت الخماسي والتي تشير إلى خيار المحايد وانحراف معياري قدره (1.277) وهذا يعني أن العبارة لها درجة موافقة متوسطة مما يعكس عدم وجود الهدوء بالشكل الكافي بمكان العمل الذي يسمح بأداء المهام وبالتالي يساهم في خلق بيئة مادية ملائمة.

جاءت العبارة رقم (08) التي تنص " ساعات عملي مناسبة لطبيعة وظيفتي " في المرتبة التاسعة بمتوسط حسابي يقدر ب (2.75) و هو يقع ضمن الفئة الثالثة من فئات سلم ليكرت الخماسي و التي تشير إلى خيار المحايد وانحراف معياري قدره (1.244) وهذا يعني أن العبارة لها درجة موافقة متوسطة .

جاءت العبارة رقم (07) التي تنص " تصميم المكاتب في مؤسسة عملي جيد ومناسب لأداء وظائفني " في المرتبة العاشرة بمتوسط حسابي يقدر ب (2.53) و هو يقع ضمن الفئة الثانية من فئات سلم ليكرت الخماسي و التي تشير إلى خيار غير موافق وانحراف معياري قدره (1.198) وهذا يعني أن العبارة لها درجة موافقة منخفضة مما يعكس عدم مناسبة تصميم المكاتب في المؤسسة لأداء الوظائف وبالتالي لا يساهم في خلق بيئة مادية ملائمة.

جاءت العبارة رقم (09) التي تنص " يتوفر مكان عملي على مختلف الموارد (المالية، التقنية،...)، اللازمة لأداء مهمي " في المرتبة الحادية عشر بمتوسط حسابي يقدر ب (2.49) و هو يقع ضمن الفئة الثانية من فئات سلم ليكرت الخماسي والتي تشير إلى خيار غير موافق وانحراف معياري قدره (1.158) وهذا يعني أن العبارة لها درجة موافقة منخفضة مما يعكس عدم توفر مكان العمل على مختلف الموارد اللازمة لأداء المهام وبالتالي لا يساهم في خلق بيئة مادية ملائمة.

من خلال ما سبق نتوصل إلى أن اغلب أفراد مجتمع الدراسة اجمعوا على ان مستوى بيئة العمل المادية التي يعملون فيها متوسط لما يرونه من هذه الدرجة في توفر مختلف مكونات بيئة العمل المادية بميدان الدراسة الحالية.

2. عرض وتحليل البيانات الخاصة بالبعد الثاني للمحور الثاني: بيئة العمل التنظيمية

1.2. الهيكل التنظيمي:

الجدول (11): إجابات أفراد مجتمع الدراسة حول الهيكل التنظيمي.

تجاه العبارة	ترتيب العبارة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	التكرار والنسب المئوية					التكرار	الترتيب
				موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة		
متوسط	4	1.200	3.09	11	51	14	38	12	التكرار	12
				8.7	40.5	11.1	30.2	9.5	%	
مرتفع	1	1.010	3.52	15	65	21	21	4	التكرار	13
				11.9	51.6	16.7	16.7	3.2	%	
متوسط	3	1.049	3.19	9	51	26	35	5	التكرار	14
				7.1	40.5	20.6	27.8	4	%	
متوسط	2	1.093	3.37	12	63	17	27	7	التكرار	15
				9.5	50	13.5	21.4	5.6	%	
متوسط		0.83472	3.2917	اجمالي بعد الهيكل التنظيمي						

المصدر: من اعداد الطالبتين بالاعتماد على اجابات افراد عينة الدراسة ونتائج برنامج SPSS.

تظهر النتائج الموضحة في الجدول رقم (11) أن أفراد مجتمع الدراسة يرون أن بعد الهيكل التنظيمي يعبر عنه بدرجة متوسطة ، حيث بلغ المتوسط الحسابي الكلي(3.2917 من 5) ويقع ضمن الفئة الثالثة من فئات مقياس ليكرت الخماسي، والتي تشير إلى الخيار المحايد المقابل للمستوى المتوسط كما نلاحظ أن الانحراف المعياري بلغ (0.83472) ويمكن من خلال الجدول ترتيب عبارات بعد الهيكل التنظيمي تنازليا من أعلى درجة إلى أقل درجة كما في الجدول الموالي:

الجدول(12): ترتيب عبارات بعد الهيكل التنظيمي

رقم العبارة	العبارة	ترتيب العبارة	اتجاه العبارة
13	في كافة المهام التي أقوم بها في عملي تكون الاجراءات رسمية وواضحة.	1	مرتفع
15	مصدر القرارات واضح بمؤسسة عملي .	2	متوسط
14	تنسب المعلومات بشكل جيد بين مختلف المستويات الإدارية .	3	متوسط
12	تتوزع المهام والمسؤوليات بشكل واضح في مؤسستي.	4	متوسط

المصدر : من اعداد الطالبتين بالاعتماد على اجابات افراد عينة الدراسة ونتائج برنامج SPSS.

من خلال معطيات الجدولين السابقين نجد انه جاءت العبارة رقم (13) التي تنص على " في كافة المهام التي أقوم بها في عملي تكون الاجراءات رسمية وواضحة " في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي يقدر ب (3.52) وهو يقع ضمن الفئة الرابعة من فئات سلم ليكرت الخماسي والتي تشير إلى الخيار موافق وانحراف معياري قدره (1.010) وهذا يعني أن هذه العبارة لها درجة موافقة مرتفعة مما يعكس رسمية الاجراءات ووضوحها وبالتالي يساهم في خلق بيئة تنظيمية ملائمة.

جاءت العبارة رقم(15) التي تنص " مصدر القرارات واضح بمؤسسة عملي " في المرتبة الثانية بمتوسط حسابي يقدر ب (3.37) وهو يقع ضمن الفئة الثالثة من فئات سلم ليكرت الخماسي والتي تشير إلى الخيار المحايد وانحراف معياري قدره (1.093) وهذا يعني أن هذه العبارة لها درجة موافقة متوسطة مما يعكس وضوح مصدر القرارات في المؤسسة بشكل متوسط.

جاءت العبارة رقم(14) التي تنص " تناسب المعلومات بشكل جيد بين مختلف المستويات الإدارية " في المرتبة الثالثة بمتوسط حسابي يقدر ب (3.19) وهو يقع ضمن الفئة الثالثة من فئات سلم ليكرت الخماسي والتي تشير إلى الخيار المحايد وانحراف معياري قدره (1.049) وهذا يعني أن هذه العبارة لها درجة موافقة متوسطة مما يعكس انسياب المعلومات بشكل متوسط بين مختلف المستويات الادارية .

جاءت العبارة رقم(12) التي تنص " تتوزع المهام والمسؤوليات بشكل واضح في مؤسستي" في المرتبة الرابعة بمتوسط حسابي يقدر ب (3.09) وهو يقع ضمن الفئة الثالثة من فئات سلم ليكرت الخماسي والتي تشير إلى الخيار المحايد وانحراف معياري قدره (1.200) وهذا يعني أن هذه العبارة لها درجة موافقة متوسطة مما يعكس توزع المهام والمسؤوليات بشكل متوسط في المؤسسة .

من خلال ما سبق نتوصل إلى أن اغلب أفراد مجتمع الدراسة اجمعوا على وجود هيكل تنظيمي مناسب بدرجة متوسطة .

2.2. الثقافة التنظيمية :

الجدول (13): إجابات أفراد عينة الدراسة حول الثقافة التنظيمية

أوجه العبارة	ترتيب العبارة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	التكرار والنسب المئوية					التكرار	الترتيب
				موافق تماما	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة		
مرتفع	1	1.067	3.60	23	56	26	15	6	التكرار	16
				18.3	44.4	20.6	11.9	4.8	%	
متوسط	4	1.187	2.60	7	27	26	41	25	التكرار	17
				5.6	21.4	20.6	32.5	19.8	%	
متوسط	3	1.114	3.01	5	49	28	30	14	التكرار	18
				4	38.9	22.2	23.8	11.1	%	
مرتفع	2	1.129	3.48	18	62	16	22	8	التكرار	19
				14.3	49.2	12.7	17.5	6.3	%	
متوسط		0.83286	3.1706	اجمالي بعد الثقافة التنظيمية						

المصدر: من اعداد الطالبين بالاعتماد على اجابات افراد عينة الدراسة ونتائج برنامج SPSS.

تظهر النتائج الموضحة في الجدول رقم (13) أن أفراد مجتمع الدراسة يرون أن بعد الثقافة التنظيمية يعبر عنه بدرجة متوسطة ، حيث بلغ المتوسط الحسابي الكلي (3.1706) ويقع ضمن الفئة الثالثة من فئات مقياس ليكرت الخماسي، والتي تشير إلى الخيار المحايد المقابل للمستوى المتوسط كما نلاحظ أن الانحراف المعياري بلغ (0.83286) ويمكن من خلال الجدول ترتيب عبارات بعد الثقافة التنظيمية تنازليا من أعلى درجة إلى أقل درجة كما في الجدول الموالي:

الجدول(14): ترتيب عبارات بعد الثقافة التنظيمية.

رقم العبارة	العبارة	ترتيب العبارة	اتجاه العبارة
16	تشعر أنك جزء مهم في مؤسستك .	1	مرتفع
19	وحدات العمل (اقسام ، مصالح) في مؤسسة عملك يمكنها أن تعمل مع بعضها البعض لتحقيق الأهداف المشتركة على الرغم من المهام والأهداف الوظيفية المختلفة.	2	مرتفع
18	يشارك كافة العاملين بمؤسستك بالقيم التنظيمية فيها باعتبارها تشكل هويتهم وتوقعاتهم.	3	متوسط
17	تسعى مؤسسة عملك لتطوير مهارات العاملين فيها.	4	متوسط

المصدر: من اعداد الطالبين بالاعتماد على اجابات افراد عينة الدراسة ونتائج برنامج SPSS.

من خلال معطيات الجدولين السابقين نجد انه جاءت العبارة رقم (16) التي تنص على " تشعرك أنك جزء مهم في مؤسستك " في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي يقدر ب (3.60) وهو يقع ضمن الفئة الرابعة من فئات سلم ليكرت الخماسي والتي تشير إلى الخيار موافق وانحراف معياري قدره (1.067) وهذا يعني أن هذه العبارة لها درجة موافقة مرتفعة مما يعكس شعور الموظفين بأهميتهم في المؤسسة وبالتالي يساهم في خلق بيئة تنظيمية ملائمة.

جاءت العبارة رقم (19) التي تنص على " وحدات العمل (اقسام ، مصالح) في مؤسسة عملك يمكنها أن تعمل مع بعضها البعض لتحقيق الأهداف المشتركة على الرغم من المهام والأهداف الوظيفية المختلفة " في المرتبة الثانية بمتوسط حسابي يقدر ب (3.48) وهو يقع ضمن الفئة الرابعة من فئات

سلم ليكرت الخماسي والتي تشير إلى الخيار موافق وانحراف معياري قدره (1.129) وهذا يعني أن هذه العبارة لها درجة موافقة مرتفعة مما يعكس إمكانية عمل الموظفين مع بعضهم البعض لتحقيق الاهداف المشتركة وبالتالي يساهم في خلق بيئة تنظيمية ملائمة.

جاءت العبارة رقم (18) التي تنص على " يشترك كافة العاملين بمؤسستك بالقيم التنظيمية فيها باعتبارها تشكل هويتهم وتوقعاتهم " في المرتبة الثالثة بمتوسط حسابي يقدر ب (3.01) وهو يقع ضمن الفئة الثالثة من فئات سلم ليكرت الخماسي والتي تشير إلى الخيار محايد وانحراف معياري قدره (1.114) وهذا يعني أن هذه العبارة لها درجة موافقة متوسطة لمشاركة الموظفين في القيم التنظيمية في المؤسسة وبالتالي في خلق بيئة تنظيمية ملائمة.

جاءت العبارة رقم (17) التي تنص على " تسعى مؤسسة عمك لتطوير مهارات العاملين فيها " في المرتبة الرابعة بمتوسط حسابي يقدر ب (2.60) وهو يقع ضمن الفئة الثالثة من فئات سلم ليكرت الخماسي والتي تشير إلى الخيار محايد وانحراف معياري قدره (1.187) وهذا يعني أن هذه العبارة لها درجة موافقة متوسطة مما يعكس سعي المؤسسة إلى تطوير مهارات الموظفين لكن بدرجة متوسطة.

من خلال ما سبق نتوصل إلى أن اغلب أفراد عينة الدراسة اجمعوا على توفر الثقافة التنظيمية المناسبة وهذا بدرجة متوسطة لما يرونه من هذه الدرجة في توفر وتشارك الثقافة التنظيمية بميدان الدراسة الحالية.

3.2. التكنولوجيا

الجدول (15): إجابات أفراد مجتمع الدراسة حول بعد التكنولوجيا

اتجاه العبارة	ترتيب العبارة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	التكرار والنسب المئوية					التكرارات	الترتيب
				موافق تماما	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة		
متوسط	2	1.201	2.60	5	34	19	42	26	التكرار	20
				4	27	15.1	33.3	20.6	%	
متوسط	1	1.192	2.71	8	32	22	44	20	التكرار	21
				6.3	25.4	17.5	34.9	15.9	%	
متوسط	3	1.207	2.60	8	27	23	43	25	التكرار	22
				6.3	21.4	18.3	34.1	19.8	%	
ضعيف	4	1.185	2.48	8	21	21	49	27	التكرار	23
				6.3	16.7	16.7	38.9	21.4	%	
ضعيف		1.07242	2.5992	اجمالي بعد التكنولوجيا						

المصدر: من اعداد الطالبتين بالاعتماد على اجابات افراد عينة الدراسة ونتائج برنامج SPSS.

تظهر النتائج الموضحة في الجدول رقم (15) أن أفراد مجتمع الدراسة يرون أن بعد التكنولوجيا يعبر عنه بدرجة منخفضة على مضمون عبارات هذا البعد، حيث بلغ المتوسط الحسابي الكلي (2.5992) ويقع ضمن الفئة الثانية من فئات مقياس ليكرت الخماسي، والتي تشير إلى الخيار غير موافق المقابل للمستوى المنخفض كما نلاحظ أن الانحراف المعياري بلغ (1.07242) ويمكن من خلال الجدول ترتيب عبارات بعد التكنولوجيا تنازلياً من أعلى درجة إلى أقل درجة كما في الجدول الموالي:

الجدول(16): ترتيب عبارات بعد التكنولوجيا

رقم العبارة	العبارة	ترتيب العبارة	اتجاه العبارة
21	توفر مؤسسة عملك أنظمة المعلومات اللازمة لأداء وظائفك.	1	متوسط
20	توفر مؤسسة عملك التكنولوجيا المناسبة لأداء وظائفك.	2	متوسط
22	تعمل مؤسسة عملك على مواكبة المستجدات في المجال التكنولوجي.	3	متوسط
23	تعمل مؤسستي على تطوير مواردها البشرية في المجال التكنولوجي.	4	ضعيف

المصدر: من اعداد الطالبتين بالاعتماد على اجابات افراد عينة الدراسة ونتائج برنامج SPSS.

من خلال معطيات الجدولين السابقين نجد انه جاءت العبارة رقم (21) التي تنص على " توفر مؤسسة عملك أنظمة المعلومات اللازمة لأداء وظائفك" في المرتبة الاولى بمتوسط حسابي يقدر ب (2.71) وهو يقع ضمن الفئة الثالثة من فئات سلم ليكرت الخماسي والتي تشير إلى الخيار محايد وانحراف معياري قدره (1.192) وهذا يعني أن هذه العبارة لها درجة موافقة متوسطة مما يعكس توفر المؤسسة على أنظمة المعلومات اللازمة لأداء الوظائف بدرجة متوسطة .

جاءت العبارة رقم (20) التي تنص على " توفر مؤسسة عملك التكنولوجيا المناسبة لأداء وظائفك" في المرتبة الثانية بمتوسط حسابي يقدر ب (2.60) وهو يقع ضمن الفئة الثالثة من فئات سلم ليكرت الخماسي والتي تشير إلى الخيار محايد وانحراف معياري قدره (1.201) وهذا يعني أن هذه العبارة لها درجة موافقة متوسطة مما يعكس توفر المؤسسة على التكنولوجيا المناسبة لأداء الوظائف بدرجة متوسطة

جاءت العبارة رقم (22) التي تنص على " تعمل مؤسسة عملك على مواكبة المستجدات في المجال التكنولوجي" في المرتبة الثالثة بمتوسط حسابي يقدر ب (2.60) وهو يقع ضمن الفئة الثالثة من فئات سلم ليكرت الخماسي والتي تشير إلى الخيار محايد وانحراف معياري قدره (1.207) وهذا يعني أن هذه العبارة لها درجة موافقة متوسطة لمواكبة المؤسسة مستجدات المجال التكنولوجي .

جاءت العبارة رقم (23) التي تنص على " تعمل مؤسستي على تطوير مواردها البشرية في المجال التكنولوجي" في المرتبة الرابعة بمتوسط حسابي يقدر ب (2.48) وهو يقع ضمن الفئة الثانية من فئات

سلم ليكرت الخماسي والتي تشير إلى الخيار غير موافق وانحراف معياري قدره (1.185) وهذا يعني أن هذه العبارة لها درجة موافقة منخفضة مما يعكس عدم تطوير الموارد البشرية في المجال التكنولوجي .

من خلال ما سبق نتوصل إلى أن اغلب أفراد مجتمع الدراسة اجمعوا على الدرجة المنخفضة لوجود التكنولوجيا في مؤسسة .

انطلاقاً من استعراض بيانات الأبعاد الثانوية لبعده البيئية التنظيمية يمكن تلخيص نتائجها على النحو التالي:

الجدول رقم (17): اجمالي اجابات افراد مجتمع الدراسة حول بعد بيئة العمل التنظيمية

البعد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	ترتيب البعد	اتجاه البعد
الهيكل التنظيمي	3.2917	0.83472	1	متوسط
الثقافة التنظيمية	3.1706	0.83286	2	متوسط
التكنولوجيا	2.5992	1.07242	3	ضعيف
اجمالي بعد بيئة العمل التنظيمية	3.0205	0.76860	-	متوسط

المصدر: من اعداد الطالبتين بالاعتماد على اجابات افراد عينة الدراسة ونتائج برنامج SPSS.

من خلال الجدول أعلاه يظهر أن أفراد مجتمع الدراسة قد أجمعوا على:

- وجود الهيكل التنظيمي المناسب بمستوى متوسط حيث بلغ المتوسط الحسابي (3.2917)، وانحراف معياري قدره (0.83472)، وقد احتل المرتبة الاولى مقارنة بباقي الأبعاد.
 - المبحوثون اجمعوا على وجود الثقافة التنظيمية و تشاركها بمستوى متوسط بمتوسط حسابي (3.1706) وانحراف معياري قدره (0.83286)، وقد احتل المرتبة الثانية.
 - المبحوثون قد اجمعوا على عدم توفر التكنولوجيا المناسبة حيث بلغ المتوسط الحسابي (2.5992)، وبانحراف معياري قدره (1.07242)، وهذا يقابل المستوى الضعيف.
- انطلاقاً من الجداول السابقة يمكن تلخيص نتائج المحور الأول كالتالي:

- اجمالي اجابات افراد مجتمع الدراسة حول المحور الثاني: بيئة العمل الداخلية

الجدول رقم (18): اجمالي إجابات أفراد مجتمع الدراسة حول محور بيئة العمل الداخلية.

البعد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	ترتيب البعد	اتجاه البعد
بعد بيئة العمل المادية	2.9913	0.78003	2	متوسط
بعد بيئة العمل التنظيمية	3.0205	0.76860	1	متوسط
اجمالي بعد بيئة العمل الداخلية	3.0059	0.69433		متوسط

المصدر: من اعداد الطالبتين بالاعتماد على اجابات افراد عينة الدراسة ونتائج برنامج SPSS.

من خلال الجدول أعلاه يظهر أن أفراد مجتمع الدراسة قد أجمعوا على ان بيئة العمل الداخلية بمؤسسة عملهم هي بمستوى متوسط حيث بلغ المتوسط الحسابي لا جمالي بعدي بيئة العمل الداخلية (3.0059)، وانحراف معياري قدره (0.69433).

- عرض وتحليل البيانات الخاصة بالمحور الثالث: الاحتراق الوظيفي
- عرض وتحليل البيانات الخاصة بالبعد الاول للمحور الثالث: الاجهاد الوظيفي.

الجدول (19): إجابات أفراد مجتمع الدراسة حول بعد الاجهاد الوظيفي.

اتجاه العبارة	ترتيب العبارة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	التكرار والنسب المئوية					التكرارات	الرتبة
				موافق تماما	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة		
مرتفع	4	1.113	3.43	19	54	20	28	5	التكرار	24
				15.1	42.9	15.9	22.2	4	%	
مرتفع	2	1.288	3.75	44	45	9	18	10	التكرار	25
				34.9	35.7	7.1	14.3	7.9	%	
مرتفع	3	1.223	3.44	25	49	17	26	9	التكرار	26
				19.8	38.9	13.5	20.6	7.1	%	
مرتفع	5	1.195	3.40	22	51	17	28	8	التكرار	27
				17.5	40.5	13.5	22.2	6.3	%	
مرتفع	1	1.098	4.04	51	50	10	9	6	التكرار	28
				40.5	39.7	7.9	7.1	4.8	%	
متوسط	7	1.267	3.06	19	34	21	39	13	التكرار	29
				15.1	27	16.7	31	10.3	%	
متوسط	6	1.264	3.22	22	41	16	37	10	التكرار	30
				17.5	32.5	12.7	29.4	7.9	%	
ضعيف	9	1.093	2.25	8	9	19	60	30	التكرار	31
				6.3	7.1	15.1	47.6	23.8	%	
متوسط	8	1.286	2.90	12	43	11	41	19	التكرار	32
				9.5	34.1	8.7	32.5	15.1	%	
متوسط		0.83607	3.2769	اجمالي بعد الاجهاد الوظيفي						

المصدر: من اعداد الطالبتين بالاعتماد على اجابات افراد عينة الدراسة ونتائج برنامج SPSS.

تظهر النتائج الموضحة في الجدول رقم (19) أن أفراد مجتمع الدراسة يرون أن بعد الإجهاد الوظيفي يعبر عنه بدرجة متوسطة على مضمون عبارات هذا البعد، حيث بلغ المتوسط الحسابي الكلي (3.2769) ويقع ضمن الفئة الثالثة من فئات مقياس ليكرت الخماسي، والتي تشير إلى الخيار محايد المقابل للمستوى المتوسط كما نلاحظ أن الانحراف المعياري بلغ (0.83607) ويمكن من خلال الجدول ترتيب عبارات بعد الإجهاد الوظيفي تنازلياً من أعلى درجة إلى أقل درجة كما في الجدول الموالي:

الجدول(20): ترتيب عبارات بعد الاجهاد الوظيفي.

رقم العبارة	العبارة	ترتيب العبارة	اتجاه العبارة
28	في نهاية الدوام تشعر باستنفاد كامل طاقتك.	1	مرتفع
25	تشعر بالتعب عندما تستيقظ صباحاً وتعلم أنك ذاهب للعمل.	2	مرتفع
26	تشعر بالملل والإحباط في عملك.	3	مرتفع
24	تشعر بالاستنزاف وظيفياً في مؤسسة عملك.	4	مرتفع
27	تشعر بالاستنزاف العاطفي.	5	مرتفع
30	تشعر بالراحة عندما تتغيب عن العمل.	6	متوسط
29	تشعر بعدم الرغبة في العمل.	7	متوسط
32	تحس بفقدان العزيمة والإرادة في العمل.	8	متوسط
31	تتعهد الذهاب إلى العمل متأخراً لشعورك بالإرهاق.	9	ضعيف

المصدر: من اعداد الطالبتين بالاعتماد على اجابات افراد عينة الدراسة ونتائج برنامج SPSS.

من خلال معطيات الجدولين السابقين نجد انه جاءت العبارة رقم (28) التي تنص على " في نهاية الدوام تشعر باستنفاد كامل طاقتك" في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي يقدر ب (4.04) وهو يقع ضمن الفئة الرابعة من فئات سلم ليكرت الخماسي والتي تشير إلى الخيار موافق وانحراف معياري قدره (1.098) وهذا يعني أن هذه العبارة لها درجة موافقة مرتفعة مما يعكس استنفاد طاقة الموظفين في نهاية الدوام وبالتالي يساهم في زيادة الاحتراق الوظيفي.

جاءت العبارة رقم (25) التي تنص على " تشعر بالتعب عندما تستيقظ صباحا وتعلم أنك ذاهب للعمل" في المرتبة الثانية بمتوسط حسابي يقدر ب (3.75) وهو يقع ضمن الفئة الرابعة من فئات سلم ليكرت الخماسي والتي تشير إلى الخيار موافق وانحراف معياري قدره (1.288) وهذا يعني أن هذه العبارة لها درجة موافقة مرتفعة مما يعكس شعور الموظفين بالتعب عندما يستيقظون صباحا كأحد مؤشرات الاحتراق الوظيفي.

جاءت العبارة رقم (26) التي تنص على " تشعر بالملل والإحباط في عملك" في المرتبة الثالثة بمتوسط حسابي يقدر ب (3.44) وهو يقع ضمن الفئة الرابعة من فئات سلم ليكرت الخماسي والتي تشير إلى الخيار موافق وانحراف معياري قدره (1.223) وهذا يعني أن هذه العبارة لها درجة موافقة مرتفعة مما يعكس شعور الموظفين بالملل و الإحباط كأحد مؤشرات الاحتراق الوظيفي.

جاءت العبارة رقم (24) التي تنص على " تشعر بالاستنزاف وظيفيا في مؤسسة عملك" في المرتبة الرابعة بمتوسط حسابي يقدر ب (3.43) وهو يقع ضمن الفئة الرابعة من فئات سلم ليكرت الخماسي والتي تشير إلى الخيار موافق وانحراف معياري قدره (1.113) وهذا يعني أن هذه العبارة لها درجة موافقة مرتفعة مما يعكس شعور الموظفين بالاستنزاف وظيفيا كأحد مؤشرات الاحتراق الوظيفي.

جاءت العبارة رقم (27) التي تنص على " تشعر بالاستنزاف العاطفي " في المرتبة الخامسة بمتوسط حسابي يقدر ب (3.40) وهو يقع ضمن الفئة الرابعة من فئات سلم ليكرت الخماسي والتي تشير إلى الخيار موافق وانحراف معياري قدره (1.195) وهذا يعني أن هذه العبارة لها درجة موافقة مرتفعة مما يعكس شعور الموظفين بالاستنزاف العاطفي وبالتالي يساهم في زيادة الاحتراق الوظيفي.

جاءت العبارة رقم (30) التي تنص على " تشعر بالراحة عندما تتغيب عن العمل" في المرتبة السادسة بمتوسط حسابي يقدر ب (3.22) وهو يقع ضمن الفئة الثالثة من فئات سلم ليكرت الخماسي والتي تشير إلى الخيار محايد وانحراف معياري قدره (1.264) وهذا يعني أن هذه العبارة لها درجة موافقة متوسطة مما يعكس شعور الموظفين بالراحة عند تغيبهم عن العمل كأحد مؤشرات الاحتراق الوظيفي.

جاءت العبارة رقم (29) التي تنص على " تشعر بعدم الرغبة في العمل" في المرتبة السابعة بمتوسط حسابي يقدر ب (3.06) وهو يقع ضمن الفئة الثالثة من فئات سلم ليكرت الخماسي والتي تشير إلى

الخيار محايد وانحراف معياري قدره (1.267) وهذا يعني أن هذه العبارة لها درجة موافقة متوسطة مما يعكس شعور الموظفين بعدم الرغبة في العمل كأحد مؤشرات الاحتراق الوظيفي.

جاءت العبارة رقم (32) التي تنص على " تحس بفقدان العزيمة والإرادة في العمل" في المرتبة الثامنة بمتوسط حسابي يقدر ب (2.90) وهو يقع ضمن الفئة الثالثة من فئات سلم ليكرت الخماسي والتي تشير إلى الخيار محايد وانحراف معياري قدره (1.286) وهذا يعني أن هذه العبارة لها درجة موافقة متوسطة مما يعكس شعور الموظفين بفقدان العزيمة و الإرادة كأحد مؤشرات الاحتراق الوظيفي.

جاءت العبارة رقم (31) التي تنص على " تتعمد الذهاب إلى العمل متأخراً لشعورك بالإرهاق" في المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي يقدر ب (2.25) وهو يقع ضمن الفئة الثانية من فئات سلم ليكرت الخماسي والتي تشير إلى الخيار غير موافق وانحراف معياري قدره (1.093) وهذا يعني أن هذه العبارة لها درجة موافقة منخفضة كأحد مؤشرات الاحتراق الوظيفي.

من خلال ما سبق نتوصل إلى أن اغلب أفراد مجتمع الدراسة اجمعوا على وجود مؤشرات الإجهاد الوظيفي ما بين الدرجة المرتفعة لمؤشرات الاستنزاف والتعب والملل ، و بدرجة متوسطة لباقي المؤشرات ورغم ذلك لا يعتمدون التاخر عن العمل .

- عرض وتحليل البيانات الخاصة بالبعد الاول للمحور الثالث: تبدل المشاعر.
الجدول(21): إجابات أفراد مجتمع الدراسة حول بعد تبدل المشاعر.

اتجاه العبارة	ترتيب العبارة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	التكرار والنسب المئوية					التكرار	العبارة
				موافق تماما	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة		
ضعيف	2	1.144	2.52	8	23	14	62	19	التكرار	33
				6.3	18.3	11.1	49.2	15.1	%	
ضعيف	7	0.852	1.96	2	4	19	63	38	التكرار	34
				1.6	3.2	15.1	50	30.2	%	
متوسط	1	1.179	2.71	8	32	20	48	18	التكرار	35
				6.3	25.4	15.9	38.1	14.3	%	
ضعيف	9	0.763	1.90	0	5	16	67	38	التكرار	36
				0	4	12.7	53.2	30.2	%	
ضعيف	3	0.945	2.29	2	13	28	59	24	التكرار	37
				1.6	10.3	22.2	46.8	19	%	
ضعيف	8	0.928	1.95	1	9	18	53	45	التكرار	38
				0.8	7.1	14.3	42.1	35.7	%	
ضعيف	10	0.884	1.95	2	5	19	59	41	التكرار	39
				1.6	4	15.1	46.8	32.5	%	
ضعيف	5	0.932	2.06	2	10	16	63	35	التكرار	40
				1.6	7.9	12.7	50	27.8	%	
ضعيف	6	0.942	1.98	3	8	12	63	40	التكرار	41
				2.4	6.3	9.5	50	31.7	%	
ضعيف	4	1.105	2.21	7	10	20	54	35	التكرار	42
				5.6	7.9	15.9	42.9	27.8	%	
ضعيف		0.68360	2.1524	اجمالي بعد تبدل المشاعر						

المصدر: من اعداد الطالبتين بالاعتماد على اجابات افراد عينة الدراسة ونتائج برنامج SPSS.

تظهر النتائج الموضحة في الجدول رقم (21) أن أفراد مجتمع الدراسة يرون أن بعد تبدل المشاعر يعبر عنه بدرجة منخفضة على مضمون عبارات هذا البعد، حيث بلغ المتوسط الحسابي الكلي (2.1524) ويقع ضمن الفئة الرابعة من فئات مقياس ليكرت الخماسي، والتي تشير إلى الخيار غير موافق المقابل للمستوى ضعيف كما نلاحظ أن الانحراف المعياري بلغ (0.83607) ويمكن من خلال الجدول ترتيب عبارات بعد تبدل المشاعر تنازلياً من أعلى إلى أقل درجة كما في الجدول الموالي:

الجدول(22): ترتيب عبارات بعد تبدل المشاعر

رقم العبارة	العبارة	ترتيب العبارة	اتجاه العبارة
35	لم تعد تهتم لما يحدث في محيط عملك.	1	متوسط
33	تشعر بأنك اصبحت تتعامل مع زملائك بأسلوب مجرد من العواطف.	2	ضعيف
37	لم تعد تهتم لما يديه المتعاملون من شكاوي.	3	ضعيف
42	تشعر أنك تفقد صبرك وتتعامل بقسوة حتى في أبسط المواقف.	4	ضعيف
40	أصبحت لا تتفهم مشاعر الآخرين وتتعامل ببرودة معهم.	5	ضعيف
41	تحس أن علاقاتك أصبحت سلبية مع الجميع.	6	ضعيف
34	تشعر بأنك اصبحت تتعامل مع المواطنين (المتريدين على هيئة البلدية) بأسلوب قاسي.	7	ضعيف
38	أصبحت علاقات عملك قائمة على المنفعة فقط.	8	ضعيف
36	تشعر أن الزملاء أصبحوا ينفرون منك لبلادة مشاعرك وتصرفاتك.	9	ضعيف
39	لم تعد تشعر بالرفقة اتجاه المتعاملين مع مؤسسة عملك.	10	ضعيف

المصدر: من اعداد الطالبتين بالاعتماد على اجابات افراد عينة الدراسة ونتائج برنامج SPSS.

من خلال معطيات الجدولين السابقين نجد انه جاءت العبارة رقم (35) التي تنص على " لم تعد تهتم لما يحدث في محيط عملك" في المرتبة الاولى بمتوسط حسابي يقدر ب (2.71) وهو يقع ضمن الفئة الثالثة من فئات سلم ليكرت الخماسي والتي تشير إلى الخيار محايد وانحراف معياري قدره (1.179) وهذا يعني

أن هذه العبارة لها درجة موافقة متوسطة مما يعكس عدم اهتمام الموظفين بما يحدث في محيط عملهم وبالتالي يساهم في زيادة الاحتراق الوظيفي.

جاءت العبارة رقم (33) التي تنص على " تشعر بأنك اصبحت تتعامل مع زملائك بأسلوب مجرد من العواطف." في المرتبة الثانية بمتوسط حسابي يقدر ب (2.52) وهو يقع ضمن الفئة الثانية من فئات سلم ليكرت الخماسي والتي تشير إلى الخيار غير موافق وانحراف معياري قدره (1.144) وهذا يعني أن هذه العبارة لها درجة موافقة منخفضة مما يعكس تصرف الموظفين اتجاه بعضهم بعاطفة وبالتالي لا يساهم في زيادة الاحتراق الوظيفي.

جاءت العبارة رقم (37) التي تنص على " لم تعد تهتم لما يبديه المتعاملون من شكاوي" في المرتبة الثالثة بمتوسط حسابي يقدر ب (2.29) وهو يقع ضمن الفئة الثانية من فئات سلم ليكرت الخماسي والتي تشير إلى الخيار غير موافق وانحراف معياري قدره (0.945) وهذا يعني أن هذه العبارة لها درجة موافقة منخفضة مما يعكس اهتمام الموظفين بشكاوي المتعاملين وبالتالي لا يساهم في زيادة الاحتراق الوظيفي.

جاءت العبارة رقم (42) التي تنص على " تشعر أنك تفقد صبرك وتعامل بقسوة حتى في أبسط المواقف" في المرتبة الرابعة بمتوسط حسابي يقدر ب (2.21) وهو يقع ضمن الفئة الثانية من فئات سلم ليكرت الخماسي والتي تشير إلى الخيار غير موافق وانحراف معياري قدره (1.105) وهذا يعني أن هذه العبارة لها درجة موافقة منخفضة مما يعكس شعور الموظفين بالصبر في مختلف المواقف وبالتالي لا يساهم في زيادة الاحتراق الوظيفي.

جاءت العبارة رقم (40) التي تنص على " أصبحت لا تتفهم مشاعر الآخرين وتعامل ببرودة معهم" في المرتبة الخامسة بمتوسط حسابي يقدر ب (2.06) وهو يقع ضمن الفئة الثانية من فئات سلم ليكرت الخماسي والتي تشير إلى الخيار غير موافق وانحراف معياري قدره (0.932) وهذا يعني أن هذه العبارة لها درجة موافقة منخفضة مما يعكس تفهم الموظفين لمشاعر الآخرين وبالتالي لا يساهم في زيادة الاحتراق الوظيفي.

جاءت العبارة رقم (41) التي تنص على " تحس أن علاقاتك أصبحت سلبية مع الجميع " في المرتبة السادسة بمتوسط حسابي يقدر ب (1.98) وهو يقع ضمن الفئة الثانية من فئات سلم ليكرت الخماسي

والتي تشير إلى الخيار غير موافق وانحراف معياري قدره (0.942) وهذا يعني أن هذه العبارة لها درجة موافقة منخفضة مما يعكس علاقات الموظفين الإيجابية وبالتالي لا يساهم في زيادة الاحتراق الوظيفي.

جاءت العبارة رقم (34) التي تنص على " تشعر بأنك أصبحت تتعامل مع المواطنين (المتريدين على هيئة البلدية) بأسلوب قاسي" في المرتبة السابعة بمتوسط حسابي يقدر ب (1.96) وهو يقع ضمن الفئة الثانية من فئات سلم ليكرت الخماسي والتي تشير إلى الخيار غير موافق وانحراف معياري قدره (0.852) وهذا يعني أن هذه العبارة لها درجة موافقة منخفضة مما يعكس تعامل الموظفين بأسلوب إنساني وبالتالي لا يساهم في زيادة الاحتراق الوظيفي.

جاءت العبارة رقم (38) التي تنص على " أصبحت علاقات عملك قائمة على المنفعة فقط" في المرتبة الثامنة بمتوسط حسابي يقدر ب (1.95) وهو يقع ضمن الفئة الثانية من فئات سلم ليكرت الخماسي والتي تشير إلى الخيار غير موافق وانحراف معياري قدره (0.928) وهذا يعني أن هذه العبارة لها درجة موافقة منخفضة مما يعكس أن علاقات العمل بين الموظفين غير قائمة على المنفعة وبالتالي لا يساهم في زيادة الاحتراق الوظيفي.

جاءت العبارة رقم (36) التي تنص على " تشعر أن الزملاء أصبحوا ينفرون منك لبلادة مشاعرك وتصرفاتك " في المرتبة التاسعة بمتوسط حسابي يقدر ب (1.90) وهو يقع ضمن الفئة الثانية من فئات سلم ليكرت الخماسي والتي تشير إلى الخيار غير موافق وانحراف معياري قدره (0.763) وهذا يعني أن هذه العبارة لها درجة موافقة منخفضة مما يعكس قرب الموظفين ببعضهم البعض وبالتالي لا يساهم في زيادة الاحتراق الوظيفي.

جاءت العبارة رقم (39) التي تنص على " لم تعد تشعر بالرفقة اتجاه المتعاملين مع مؤسسة عملك " في المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي يقدر ب (1.95) وهو يقع ضمن الفئة الثانية من فئات سلم ليكرت الخماسي والتي تشير إلى الخيار غير موافق وانحراف معياري قدره (0.884) وهذا يعني أن هذه العبارة لها درجة موافقة منخفضة مما يعكس شعور الموظفين بالرفقة اتجاه المتعاملين في المؤسسة وبالتالي لا يساهم في زيادة الاحتراق الوظيفي.

من خلال ما سبق نتوصل إلى أن اغلب أفراد مجتمع الدراسة اجمعوا على وجود تبدل المشاعر وهذا بدرجة منخفضة لما يرونه من هذه الدرجة في عدم شعورهم بتبدل المشاعر بميدان الدراسة الحالية.

- عرض وتحليل البيانات الخاصة بالبعد الاول للمحور الثالث: ضعف الانجاز الشخصي
الجدول(23): إجابات أفراد عينة الدراسة حول بعد ضعف الانجاز الشخصي

العبارة	ترتيب العبارة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	التكرار والنسب المئوية					التكرار	العبارة
				موافق تماما	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة		
ضعيف	9	1.102	2.22	5	15	18	53	35	التكرار	43
				4	11.9	14.3	42.1	27.8	%	
ضعيف	10	1.113	2.18	5	17	10	58	36	التكرار	44
				4	13.5	7.9	46	28.6	%	
ضعيف	6	1.185	2.37	6	26	15	50	32	التكرار	45
				4.8	18.3	11.9	39.7	25.4	%	
ضعيف	7	1.129	2.32	6	19	13	59	29	التكرار	46
				4.8	15.1	10.3	46.8	23	%	
متوسط	3	1.241	2.93	12	41	14	44	15	التكرار	47
				9.5	32.5	11.1	34.9	11.9	%	
متوسط	2	1.251	2.95	14	39	14	45	14	التكرار	48
				11.1	31	11.1	35.7	11.1	%	
متوسط	4	1.288	2.83	15	32	14	47	18	التكرار	49
				11.9	25.4	11.1	37.3	14.3	%	
مرتفع	1	1.354	3.44	40	27	16	35	8	التكرار	50
				31.7	21.4	12.7	27.8	6.3	%	
ضعيف	5	1.130	2.49	9	18	18	62	19	التكرار	51
				7.1	14.3	14.3	49.2	15.1	%	
ضعيف	8	1.083	2.30	7	14	14	66	25	التكرار	52
				5.6	11.1	11.1	52.4	19.8	%	
متوسط		0.82616	2.6048	اجمالي بعد ضعف الانجاز الشخصي						

المصدر: من اعداد الطالبتين بالاعتماد على اجابات افراد عينة الدراسة ونتائج برنامج SPSS.

تظهر النتائج الموضحة في الجدول رقم (23) أن أفراد مجتمع الدراسة يرون أن بعد ضعف الانجاز الشخصي يعبر عنه بدرجة متوسطة على مضمون عبارات هذا البعد، حيث بلغ المتوسط الحسابي الكلي (2.6048 من 5) ويقع ضمن الفئة الرابعة من فئات مقياس ليكرت الخماسي، والتي تشير إلى الخيار غير موافق المقابل للمستوى ضعيف كما نلاحظ أن الانحراف المعياري بلغ (0.82616) ويمكن من خلال الجدول ترتيب عبارات بعد ضعف الانجاز الشخصي تنازليا من أعلى إلى أقل درجة كما في الجدول الموالي:

الجدول(24): ترتيب عبارات بعد ضعف الانجاز الشخصي

رقم العبارة	العبارة	ترتيب العبارة	اتجاه العبارة
50	تشعر أنك لو وجدت عملا آخر ستترك عملك الحالي.	1	مرتفع
48	تحس بفقدان النشاط والحيوية في العمل.	2	متوسط
47	أصبحت تشعر بفقدان الطاقة لأداء اعمالك .	3	متوسط
49	لم تعد تحس بالسعادة والرضا أثناء ممارستك لعملك.	4	متوسط
51	لم تعد قادرا على التعامل مع المشاكل والصعوبات في عملك.	5	ضعيف
45	تشعر أنك لا تستطيع خلق الجو المريح والمناسب لأداء عملك على أكمل وجه.	6	ضعيف
46	تشعر أنك لا تستطيع التعامل بكفاءة وهدوء مع المشاكل والانفعالات أثناء ممارسة عملك.	7	ضعيف
52	تشعر أنه لم يعد باستطاعتك تقديم الأفضل في عملك.	8	ضعيف
43	تشعر بأن أدائك في أدنى مستوياته.	9	ضعيف
44	تشعر بأنك لا تتجز الكثير من الأشياء النافعة في عملك.	10	ضعيف

المصدر: من اعداد الطالبتين بالاعتماد على اجابات افراد عينة الدراسة ونتائج برنامج SPSS.

من خلال معطيات الجدولين السابقين نجد انه جاءت العبارة رقم (50) التي تنص على " تشعرك أنك لو وجدت عملا آخر ستترك عملك الحالي " في المرتبة الاولى بمتوسط حسابي يقدر ب (3.44) وهو يقع

ضمن الفئة الرابعة من فئات سلم ليكرت الخماسي والتي تشير إلى الخيار موافق وانحراف معياري قدره (1.354) وهذا يعني أن هذه العبارة لها درجة موافقة مرتفعة مما يعكس تخلي الموظفين عن عملهم الحالي لو وجدوا عملا آخر وبالتالي يساهم في زيادة الاحتراق الوظيفي.

جاءت العبارة رقم (48) التي تنص على " تحس بفقدان النشاط والحيوية في العمل " في المرتبة الثانية بمتوسط حسابي يقدر ب (2.95) وهو يقع ضمن الفئة الثالثة من فئات سلم ليكرت الخماسي والتي تشير إلى الخيار محايد وانحراف معياري قدره (1.251) وهذا يعني أن هذه العبارة لها درجة موافقة متوسطة مما يعكس فقدان الموظفين النشاط والحيوية في العمل وبالتالي يساهم في زيادة الاحتراق الوظيفي.

جاءت العبارة رقم (47) التي تنص على " أصبحت تشعر بفقدان الطاقة لأداء أعمالك " في المرتبة الثالثة بمتوسط حسابي يقدر ب (2.93) وهو يقع ضمن الفئة الثالثة من فئات سلم ليكرت الخماسي والتي تشير إلى الخيار محايد وانحراف معياري قدره (1.241) وهذا يعني أن هذه العبارة لها درجة موافقة متوسطة مما يعكس فقدان الموظفين الطاقة لأداء عملهم وبالتالي يساهم في زيادة الاحتراق الوظيفي.

جاءت العبارة رقم (49) التي تنص على " لم تعد تحس بالسعادة والرضا أثناء ممارستك لعملك " في المرتبة الرابعة بمتوسط حسابي يقدر ب (2.83) وهو يقع ضمن الفئة الثالثة من فئات سلم ليكرت الخماسي والتي تشير إلى الخيار محايد وانحراف معياري قدره (1.288) وهذا يعني أن هذه العبارة لها درجة موافقة متوسطة مما يعكس عدم احساس الموظفين بالسعادة والرضا أثناء ممارسة عملهم وبالتالي يساهم في زيادة الاحتراق الوظيفي.

جاءت العبارة رقم (51) التي تنص على " لم تعد قادرا على التعامل مع المشاكل والصعوبات في عملك " في المرتبة الخامسة بمتوسط حسابي يقدر ب (2.49) وهو يقع ضمن الفئة الثانية من فئات سلم ليكرت الخماسي والتي تشير إلى الخيار غير موافق وانحراف معياري قدره (1.130) وهذا يعني أن هذه العبارة لها درجة موافقة منخفضة مما يعكس قدرة الموظفين على التعامل مع المشاكل والصعوبات في عملهم وبالتالي لا يساهم في زيادة الاحتراق الوظيفي.

جاءت العبارة رقم (45) التي تنص على " تشعر أنك لا تستطيع خلق الجو المريح والمناسب لأداء عملك على أكمل وجه " في المرتبة السادسة بمتوسط حسابي يقدر ب (2.37) وهو يقع ضمن الفئة الثانية من فئات سلم ليكرت الخماسي والتي تشير إلى الخيار غير موافق وانحراف معياري قدره

(1.185) وهذا يعني أن هذه العبارة لها درجة موافقة منخفضة مما يعكس استطاعة الموظفين خلق الجو المناسب لأداء العمل وبالتالي لا يساهم في زيادة الاحتراق الوظيفي.

جاءت العبارة رقم (46) التي تنص على " تشعر أنك لا تستطيع التعامل بكفاءة وهدوء مع المشاكل والانفعالات أثناء ممارسة عملك " في المرتبة السابعة بمتوسط حسابي يقدر ب (2.32) وهو يقع ضمن الفئة الثانية من فئات سلم ليكرت الخماسي والتي تشير إلى الخيار غير موافق وانحراف معياري قدره (1.129) وهذا يعني أن هذه العبارة لها درجة موافقة منخفضة مما يعكس استطاعة الموظفين التعامل بكفاءة مع المشاكل أثناء ممارسة العمل وبالتالي لا يساهم في زيادة الاحتراق الوظيفي.

جاءت العبارة رقم (52) التي تنص على " تشعر أنه لم يعد باستطاعتك تقديم الأفضل في عملك " في المرتبة الثامنة بمتوسط حسابي يقدر ب (2.30) وهو يقع ضمن الفئة الثانية من فئات سلم ليكرت الخماسي والتي تشير إلى الخيار غير موافق وانحراف معياري قدره (1.083) وهذا يعني أن هذه العبارة لها درجة موافقة منخفضة مما يعكس قدرة الموظفين على تقديم الأفضل في العمل وبالتالي لا يساهم في زيادة الاحتراق الوظيفي.

جاءت العبارة رقم (43) التي تنص على " تشعر بأن أدائك في أدنى مستوياته " في المرتبة التاسعة بمتوسط حسابي يقدر ب (2.22) وهو يقع ضمن الفئة الثانية من فئات سلم ليكرت الخماسي والتي تشير إلى الخيار غير موافق وانحراف معياري قدره (1.102) وهذا يعني أن هذه العبارة لها درجة موافقة منخفضة مما يعكس جودة أداء الموظفين وبالتالي لا يساهم في زيادة الاحتراق الوظيفي.

جاءت العبارة رقم (44) التي تنص على " تشعر بأنك لا تنجز الكثير من الأشياء النافعة في عملك " في المرتبة العاشرة بمتوسط حسابي يقدر ب (2.18) وهو يقع ضمن الفئة الثانية من فئات سلم ليكرت الخماسي والتي تشير إلى الخيار غير موافق وانحراف معياري قدره (1.113) وهذا يعني أن هذه العبارة لها درجة موافقة منخفضة مما يعكس انجاز الموظفين الاشياء النافعة في عملهم وبالتالي لا يساهم في زيادة الاحتراق الوظيفي.

من خلال ما سبق نتوصل إلى أن اغلب أفراد مجتمع الدراسة اجمعوا على ضعف الإنجاز الشخصي وهذا بدرجة متوسطة لما يرونه من هذه الدرجة في شعورهم بضعف إنجازاتهم الشخصية بميدان الدراسة الحالية.

- عرض وتحليل البيانات الخاصة بالمحور الثالث: الاحتراق الوظيفي.

الجدول(25): اجمالي محور الاحتراق الوظيفي

البعد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	ترتيب البعد	اتجاه البعد
بعد الاجهاد الوظيفي	3.2769	0.83607	1	متوسط
بعد تبدل المشاعر	2.1524	0.68360	3	ضعيف
بعد ضعف الانجاز الشخصي	2.6048	0.82616	2	متوسط
اجمالي محور الاحتراق الوظيفي	3.2769	0.83607	-	متوسط

المصدر: من اعداد الطالبتين بالاعتماد على اجابات افراد عينة الدراسة ونتائج برنامج SPSS

من خلال الجدول أعلاه يظهر أن أفراد مجتمع الدراسة قد أجمعوا على وجود الاجهاد الوظيفي حيث بلغ المتوسط الحسابي(3.2769)، وانحراف معياري قدره(0.83607)، وهذا بمستوى متوسط، حيث احتل المرتبة الاولى.

كما ان المبحوثين قد اجمعوا على ضعف انجازهم الشخصي حيث بلغ المتوسط الحسابي (2.6048)، وانحراف معياري قدره(0.82616)،وهذا بمستوى متوسط، حيث احتل المرتبة الثانية.

كما توصلت الدراسة الى أن مستوى تبدل المشاعر ضعيف حيث بلغ المتوسط الحسابي (2.1524)، وانحراف معياري قدره(0.68360)، محتلا بذلك المرتبة الأخيرة.

- عرض وتحليل البيانات الخاصة بإجمالي البعدين الثاني و الثالث.

الجدول(26): اجمالي محوري بيئة العمل الداخلية والاحتراق الوظيفي

المحور	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	ترتيب البعد	اتجاه البعد
محور بيئة العمل الداخلية	3.0059	0.69433	2	متوسط
محور الاحتراق الوظيفي	3.2769	0.83607	1	متوسط
اجمالي المحورين	2.8420	0.37371	-	متوسط

المصدر: من اعداد الطالبتين بالاعتماد على اجابات افراد عينة الدراسة ونتائج برنامج SPSS

3. نتائج الدراسة:

من كل ما تقدم من عرض البيانات، توصلنا إلى النتائج التالية:

1.3 نتائج التحليل الوصفي لمجتمع الدراسة:

بعد عرض وتفسير النتائج الشخصية لعينة الدراسة تم التوصل إلى النتائج التالية:

- المجتمع المبحوث أغلبيته من جنس إناث وهذا ما نسبته قدرت ب (82.5%).
- غالبية المبحوثين يتمركزون في الفئة العمرية من (30 إلى 40) سنة و بنسبة قدرت ب(57.9%) وهو مؤشر إيجابي يدل على فئة عمرية حيوية تتمتع بالخبرة الكافية.
- أغلب الأفراد المبحوثين لديهم مستوى ليسانس في التعليم و هذا ما نسبته (38.1%)، ثم يليها مستوى ثانوي المقابل لنسبة (30.2%)، وباقي المبحوثين يتوزعون على المستويات المتبقية بنسب متفاوتة.
- الأفراد المبحوثين تتمركز سنوات خبرتهم في الفئة من (أقل من 5) سنوات وهذا بنسبة (32.5%)، ثم الفئة من (5 إلى 10) سنوات، من (11 إلى 15) سنة، (أكبر من 15) سنوات على التوالي بنسب (27%)، (26.2%) و(14.3%). وهو مؤشر إيجابي يدل على تمتع أفراد مجتمع الدراسة بخبرة عالية.
- أغلب الأفراد المبحوثين موظفين عادييين بنسبة (73.8%) ثم يليها عمال الشباك بنسبة (14.3%)، ثم رؤساء المكاتب ورؤساء المصالح على التوالي بنسب (6.3%)، (5.6%).

2.3. النتائج الخاصة بمحاور الدراسة:

في هذا الجزء تم الاعتماد على احصاءات مصفوفة الارتباط المتمثلة في معاملات الارتباط البسيط Pearson، وقد استخدمت مصفوفة معاملات الارتباط البسيط لغرض التحقق من قوة علاقات الارتباط الموجودة ما بين الابعاد والمتغيرات وفق معطيات الجدول الآتي:

الدالة	قيمة معامل الارتباط
علاقة طردية كاملة بين المتغيرين	1+
علاقة طردية قوية بين المتغيرين	من 0.7+ إلى 0.99+
علاقة طردية متوسطة بين المتغيرين	من 0.4+ الى 0.6+
علاقة ضعيفة قليلا بين المتغيرين	من 0.2+ الى 0.4+
علاقة ضعيفة للغاية بين المتغيرين	أقل من 0.2+
لا توجد علاقة بين المتغيرين	0
علاقة عكسية ضعيفة للغاية بين المتغيرين	أقل من -0.2
علاقة عكسية ضعيفة نوعا ما بين المتغيرين	من -0.2 الى -0.4
علاقة عكسية متوسطة بين المتغيرين	من -0.4 الى -0.6
علاقة عكسية قوية بين المتغيرين	من -0.7 الى -0.99
علاقة عكسية كاملة بين المتغيرين	1-

المصدر: (زبيدة، 2022، صفحة 953)

من كل ما تقدم من عرض للبيانات السابقة، نتوصل الى استخلاص النتائج التالية:

1.2.3. النتائج الخاصة بمحور بيئة العمل الداخلية:

• النتائج الخاصة ببيئة العمل المادية:

توصلت دراستنا الى أن المبحوثين أجمعوا على وجود بيئة مادية حسنة، حيث حققت متوسط حسابي قدره (2.9913) وانحراف معياري قدره (0.7800)، وهذا بمستوى متوسط، فبيئة العمل المادية تعد عنصرا أساسيا لا غنى عنه في المنظمة، و بالتالي تظهر نتائجها أنها مقبولة.

أما من جانب الدراسات السابقة اتفقت نتائج هذا البعد مع نتائج الباحث حسابو أحمد حسابو تأثير بيئة العمل الداخلية على تحسين أداء العاملين بشركة السكر السودانية وتوصلت هذه الدراسة الى أن بيئة العمل المادية لها تأثير مباشر على أداء العاملين و أكد أن الحوافز المادية أكثر فعالية من الحوافز المعنوية في تحسين أداء العاملين وأن ظروف العمل المادية السيئة تساهم في تسرب العاملين إلى منظمات أخرى وهذا يدل على الأهمية البالغة لبيئة العمل المادية في المنظمة.

كانت دراستنا قد توصلت إلى وجود علاقة ارتباطية بين بيئة العمل المادية والاجهاد الوظيفي بحيث بلغت قيمة معامل الارتباط (-0.468) الموافق للفئة (من -0.4 الى -0.6) والتي تدل على وجود علاقة عكسية متوسطة بين بيئة العمل المادية والاجهاد الوظيفي.

كما توصلت الدراسة إلى وجود علاقة ارتباطية بين بيئة العمل المادية وتبلد المشاعر حيث قدرت قيمة معامل الارتباط ب (-0.18) الموافقة للفئة (أقل من -0.2) والتي تدل على وجود علاقة عكسية ضعيفة للغاية بين بيئة العمل المادية وتبلد المشاعر.

توصلت الدراسة أيضا إلى وجود علاقة ارتباطية بين بيئة العمل المادية وضعف الانجاز الشخصي حيث قدرت قيمة معامل الارتباط ب (-0.230) الموافقة للفئة (من -0.2 الى -0.4) والتي تدل على وجود علاقة عكسية ضعيفة نوعا ما بين بيئة العمل المادية وضعف الانجاز الشخصي.

أظهرت النتيجة النهائية لبيئة العمل المادية مع الاحتراق الوظيفي وجود علاقة ارتباطية قدر معامل ارتباطها ب (-0.309) توافق الفئة (من -0.2 الى -0.4) التي تدل على وجود علاقة عكسية ضعيفة نوعا ما بين بيئة العمل المادية والاحتراق الوظيفي.

• النتائج الخاصة ببيئة العمل التنظيمية:

توصلت دراستنا الى أن المبحوثين أجمعوا على وجود بيئة تنظيمية حسنة، حيث حققت متوسط حسابي قدره (3.0205) وانحراف معياري قدره (0.76860)، و هذا بمستوى متوسط، حيث أن بيئة العمل التنظيمية تعكس تناسب الهيكل التنظيمي في المنظمة وكذا تشارك الموظفين في المعتقدات والقيم والعادات والسلوكيات، ونوع التكنولوجيا المستخدمة في المنظمة وبالتالي تظهر نتائجها أنها مقبولة.

اتفقت نتائج هذا البعد مع نتائج الباحثين خالد عبد الله السلمي ومحمد عبد الكريم احمد بخاري حداد أثر بيئة العمل الداخلية على الابداع الاداري بجامعة الملك عبد العزيز بجامعة جدة وتوصلت الى أن بيئة العمل الداخلية عامل أساسي في التأثير على المنظمة وعنصر أساسي للإبداع والابتكار.

كانت دراستنا قد توصلت إلى وجود علاقة ارتباطية بين الهيكل التنظيمي والاحتراق الوظيفي بحيث بلغت قيمة معامل الارتباط (-0.347) الموافق للفئة (من -0.2 الى -0.4) والتي تدل على وجود علاقة عكسية ضعيفة نوعا ما بين الهيكل التنظيمي والاحتراق الوظيفي.

توصلت الدراسة إلى أن المبحوثين قد أجمعوا على وجود علاقة ارتباطية بين الثقافة التنظيمية والاحترق الوظيفي حيث قدرت قيمة معامل الارتباط ب (-0.342) الموافقة للفئة (من -0.2 الى -0.4) والتي تدل على وجود علاقة عكسية ضعيفة نوعا ما بين بيئة الثقافة التنظيمية والاحترق الوظيفي.

توصلت الدراسة أيضا إلى وجود علاقة ارتباطية بين التكنولوجيا والاحترق الوظيفي حيث قدرت قيمة معامل الارتباط ب (-0.251) الموافقة للفئة (من -0.2 الى -0.4) والتي تدل على وجود علاقة عكسية ضعيفة نوعا ما بين التكنولوجيا والاحترق الوظيفي.

أظهرت النتيجة النهائية لبيئة العمل التنظيمية مع الاحترق الوظيفي وجود علاقة ارتباطية قدر معامل ارتباطها ب (-0.309) توافق الفئة (من -0.2 الى -0.4) التي تدل على وجود علاقة عكسية ضعيفة نوعا ما بين بيئة العمل المادية والاحترق الوظيفي.

4. اختبار فرضيات الدراسة:

الفرضية الفرعية الاولى: نعم تساهم بيئة العمل المادية في الاحترق الوظيفي لدى الموظفين الاداريين ببلدية وادي الجاء - ميله .

• من خلال النتائج السابقة توصلنا إلى أن هناك دور لبيئة العمل المادية في الاحترق الوظيفي لدى الموظفين الاداريين ببلدية وادي النجاه - ميله - ، وكان بدرجة متوسطة وبالتالي هناك تطابق بين الفرضية والنتائج المتوصل إليها مما يثبت صحة هذه الفرضية.

الفرضية الفرعية الثانية: نعم يساهم الهيكل التنظيمي في الاحترق الوظيفي لدى الموظفين الاداريين ببلدية وادي الجاء - ميله .

• من خلال النتائج السابقة توصلنا إلى أن هناك دور للهيكل التنظيمي في الاحترق الوظيفي لدى الموظفين الاداريين ببلدية وادي النجاه - ميله - ، وكان بدرجة متوسطة وبالتالي هناك تطابق بين الفرضية والنتائج المتوصل إليها مما يثبت صحة هذه الفرضية.

الفرضية الفرعية الثالثة: نعم تساهم الثقافة التنظيمية في الاحترق الوظيفي لدى الموظفين الاداريين ببلدية وادي الجاء - ميله .

• من خلال النتائج السابقة توصلنا إلى أن هناك دور للثقافة التنظيمية في الاحتراق الوظيفي لدى الموظفين الإداريين ببلدية وادي النجاء - ميله - ، وكان بدرجة متوسطة وبالتالي هناك تطابق بين الفرضية والنتائج المتوصل إليها مما يثبت صحة هذه الفرضية.

الفرضية الفرعية الرابعة: نعم تساهم التكنولوجيا في الاحتراق الوظيفي لدى الموظفين الإداريين ببلدية وادي النجاء - ميله - .

• من خلال النتائج السابقة توصلنا إلى أن هناك دور للتكنولوجيا في الاحتراق الوظيفي لدى الموظفين الإداريين ببلدية وادي النجاء - ميله - ، وكان بدرجة ضعيفة وبالتالي هناك تطابق بين الفرضية والنتائج المتوصل إليها مما يثبت صحة هذه الفرضية.

الفرضية الرئيسية:

كانت الفرضية الرئيسية التي انطلقنا منها: نعم تساهم بيئة العمل الداخلية في الاحتراق الوظيفي لدى الموظفين الإداريين ببلدية وادي النجاء - ميله - .

قد توصلنا مما سبق من مناقشة للنتائج والفرضيات الفرعية أن كل أبعاد بيئة العمل الداخلية ساهمت في الاحتراق الوظيفي في المؤسسة محل الدراسة وبالتالي يمكن قبول الفرضية الرئيسية التي انطلقنا منها والاجابة على التساؤل الرئيسي للدراسة:

هل تساهم بيئة العمل الداخلية في الاحتراق الوظيفي لدى الموظفين الإداريين ببلدية وادي النجاء - ميله -

خلاصة الفصل:

من خلال هذا الفصل تم عرض وتفسير وتحليل بيانات الدراسة واستخلاص النتائج العامة منها وبعد مناقشة الفرضيات توصلنا إلى مجموعة من النتائج تم مقارنتها مع نتائج الدراسات السابقة ، حيث تحققت الفرضيات الفرعية الأربعة والفرضية الرئيسية معرفة دور بيئة العمل الداخلية في الاحتراق الوظيفي لدى الموظفين الإداريين لبلدية وادي النجاء -ميلة- محل الدراسة توصلنا إلى أن بيئة العمل الداخلية تساهم في الاحتراق الوظيفي من وجهة نظر أفراد مجتمع الدراسة.

الخاتمة

الخاتمة

يعد الاحتراق الوظيفي من أهم التحديات التي تواجه المورد البشري في المنظمة، ومع تنامي حدة التغيير في بيئة العمل الداخلية تولد عن ذلك العديد من النتائج السلبية التي أثرت على الفرد بشكل خاص والمنظمة بشكل عام.

استهدفت دراستنا معرفة دور بيئة العمل الداخلية في الاحتراق الوظيفي لدى الموظفين الإداريين لبلدية وادي النجاء-ميلة-، حيث أثارت هذه الدراسة مجموعة من التساؤلات وقدمت أيضا فرضيات تعلقة بالتحقق من مساهمة بيئة العمل الداخلية في الاحتراق الوظيفي، لنتوصل بذلك إلى جملة من النتائج العامة التي أكدت لنا مساهمة بيئة العمل الداخلية في الاحتراق الوظيفي وأن العلاقة بينهما عكسية أي أنه كلما ازدادت جودة بيئة العمل الداخلية قل الاحتراق الوظيفي، والعكس صحيح.

قائمة المراجع

قائمة المراجع

أولاً: الكتب باللغة العربية

1. بلال خلف السكارنة، مهارات الاتصال. الطبعة الاولى، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان، سنة 2015
2. بلال خلف السكارنة، التخطيط الاستراتيجي، الطبعة الأولى، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، سنة 2010.
3. جمال عبد الله محمد، ادارة التغيير والتطوير التنظيمي، الطبعة 1، دار المعترف للنشر والتوزيع، الأردن، سنة 2014.
4. حاتم بن صلاح ابو الجدائل، راس المال البشري، الطبعة 1، مركز الخبرات المهنية للإدارة "بميك"، الجيزة - مصر، سنة 2012.
5. خليل عوض القيسي، المناخ الاخلاقي وعلاقته بالاحترق النفسي والالتزام التنظيمي، دار اليازوري العلمية، عمان، سنة 2019.
6. رافدة الحريري، اتجاهات حديثة في ادارة الموارد البشرية، دار اليازوري للنشر والتوزيع، عمان، سنة 2019.
7. زكريا مطلق الدوري، الادارة الاستراتيجية، دار اليازوري للنشر والتوزيع، عمان، سنة 2020.
8. زينب احمد لموم، الاحترق النفسي للمعلم، مركز الكتاب الأكاديمي، ليبيا، سنة 2018.
9. سيد سالم عرفة، الاتصالات التسويقية، الطبعة 1، دار الراية للنشر والتوزيع، عمان، سنة 2012.
10. عبد الباري ابراهيم درة، وناصر محمد سعود جرادات، الادارة الاستراتيجية القرن الحادي والعشرين، دار وائل للنشر والتوزيع، الاردن عمان، سنة 2014.
11. عبد العزيز صالح بن حبتور، الادارة الاستراتيجية: ادارة جديدة في عالم متغير، الطبعة الثانية، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان، سنة 2007.
12. فلاح حسن عداي الحسيني، الإدارة الاستراتيجية، الطبعة الثانية، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، سنة 2006.
13. فيصل حسونة، إدارة الموارد البشرية، ط1، دار أسامة للنشر والتوزيع، الأردن، سنة 2008.

14. الكرخي مجيد، ادارة الموارد البشرية. ط1، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان، سنة 2014.
15. ماجد عبد المهدي مساعدة، الادارة الاستراتيجية: مفاهيم-عمليات-حالات تطبيقية، ط1، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان، سنة 2013.
16. محمد كمال مصطفى. (2015). موسوعة 100 سؤال في ادارة الموارد البشرية. القاهرة.
17. محمد سرور الحريري، ثقافة العلاقات الاستراتيجية في ادارة الشركات العالمية والمؤسسات الدولية والخاصة، ط1، الأكاديميون للنشر والتوزيع، الاردن عمان، سنة 2016.
18. مؤيد سعيد سالم، نظرية المنظمة: الهيكل والتصميم، ط1، دار وائل للنشر والتوزيع، الأردن عمان، سنة 2008.
19. محمد جمال عبد الله، إدارة التغيير والتطوير التنظيمي، ط1، دار المعتر للنشر والتوزيع، الأردن، سنة 2014.
20. معمر داوود، منظمات الاعمال: الحوافز والمكافئات، دار الكتاب الحديث، القاهرة مصر، سنة 2006.
21. نجم عبد الله العزاوي، وعباس حسين جواد، الوظائف الاستراتيجية في ادارة الموارد البشرية، ط1، دار اليازوري للنشر والتوزيع، عمان، سنة 2013.
22. نور الدين زمام، بيئة العمل الداخلية واثرها على الاداء الوظيفي، سنة 2014.

ثانيا: المجالات العلمية

1. خليل جعفر حجاج، العوامل المؤثرة عل الاحتراق الوظيفي لدى الممرضين بمستشفى الشفاء غزة، مجلة جامعة القدس المفتوحة للأبحاث والدراسات، سنة 2013.
2. خالد زحراح ، و هبة عيشاوي، بيئة العمل الداخلية واثرها على الولاء التنظيمي، مجلة افاق علمية، العدد 3، سنة 2020.
3. رضا بوغرزة، يوسف حديد، و ياسر عبد الرحمان، دور بيئة العمل الداخلية في الحد من الاحتراق الوظيفي، مجلة الجامع في الدراسات النفسية والعلوم التربوية، العدد 2، سنة 2022.
4. سمير المختار السيد كريمة، بيئة العمل الداخلية وانعكاسها على الاداء الإبداعي، مجلة القرطاس، العدد 10، سنة 2020.

5. صباح حسن علي احمد، بيئة العمل وعلاقتها بجودة الاداء المهني للعاملين بالمدن الجامعية، مجلة كلية الخدمة الاجتماعية للدراسات والبحوث الاجتماعية جامعة الفيوم، العدد 23.
6. عاشور علوطي، وعبد الوهاب مغار، علاقة غياب العدالة التوزيعية بأبعاد الاحتراق الوظيفي، مجلة العلوم الانسانية والاجتماعية، العدد 27، ديسمبر سنة 2017.
7. عبد الله نادية، ومحمد الجاف، تأثير الاحتراق الوظيفي في الاداء الوظيفي للعاملين في شركة توزيع المنتجات النفطية. مجلة الدنانير، سنة 2020.
8. عمار فتحي موسى إسماعيل، محددات الصمت التنظيمي وأثرها على الاحتراق الوظيفي، مجلة الدراسات التجارية المعاصرة، العدد 4، سنة 2018.
9. فيصل حسونة، إدارة الموارد البشرية، مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، العدد 26، عمان، سنة 2018.
10. لقمان بوخدوني، و شراف عقون، اثر البيئة الداخلية للعمل على الالتزام التنظيمي، مجلة الانسانية والاجتماعية، العدد 1، سنة 2022.
11. منال بنت عبد الرزاق حسين الفلغلان، التنبؤ بالرضا الوظيفي من خلال مستوى الاحتراق لدى وكلاء ووكيلات مدارس التعليم العام بمدينة مكة المكرمة. مجلة كلية العلوم بالإسماعيلية، العدد 47، مايو سنة 2020.
12. محمد بن حسين بن راجحي عاتي، اثر بيئة العمل الداخلية على نية التسرب الوظيفي، المجلة العربية للنشر العلمي، العدد 10، سنة 2019.
13. نسرين ابراهيم الصبان، الاحتراق الوظيفي وعلاقته بالمساندة الاجتماعية لدى العاملين بإدارة خدمات المرضى واحقية العلاج ببرنامج مستشفى قوى الامن بالرياض، مجلة جامعة بابل للعلوم الانسانية، العدد 10، سنة 2021.

ثالثا: الرسائل والاطروحات

1. امانى بسام سعيد الجمل، الاحتراق الوظيفي لدى المرأة العاملة في مؤسسات السلطة الوطنية الفلسطينية في قطاع غزة، مذكرة الماجستير في إدارة الاعمال بغزة، فلسطين، سنة 2012.

2. سماهر مسلم عياد ابو مسعود، ظاهرة الاحتراق الوظيفي لدى الموظفين الاداريين العاملين في وزارة التربية والتعليم العالي بقطاع غزة-اسبابها وكيفية علاجها، كلية التجارة قسم إدارة الأعمال الجامعة الإسلامية غزة فلسطين ، سنة 2010.
3. سهام بن رحمون، بيئة العمل الداخلية وأثرها على الأداء الوظيفي لدى عينة من الإداريين بكليات ومعاهد جامعة باتنة، سنة 2014.

الملاحق

الملحق رقم (01): استمارة الدراسة

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف

قسم العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير.

قسم : علوم التسيير.

تخصص: إدارة أعمال.

استبيان حول

دور بيئة العمل الداخلية في الاحتراق الوظيفي لدى الموظفين

الإداريين

دراسة حالة بلدية وادي النجاء ولاية ميلة

تم إعداد هذا الاستبيان في إطار دراسة تحت عنوان: دور بيئة العمل الداخلية في الاحتراق الوظيفي لدى الموظفين الإداريين كدراسة ميدانية في بلدية وادي النجاء ولاية ميلة، وفي سبيل تحقيق ذلك نأمل منكم التكرم بتخصيص جزء من وقتكم الثمين لملء الاستبيان بالإجابة على العبارات من خلال وضع العلامة (X) في الخانات التي تعبر عن آراءكم، علما أن المعلومات التي سيتم تجميعها سنستعملها بسرية تامة ولن نستخدم الا لأغراض البحث العلمي.

نشكركم مقدما على تعاونكم

تحت إشراف:

من إعداد الطالبتين:

د/علي موسى أمال

-فريخة يسرى

-زيروق هاجر

السنة الجامعية: 2023/2022

الملاحق

المحور الأول: البيانات الشخصية:

الرجاء وضع علامة (x) أمام العبارة التي ترونها مناسبة لرأيكم:

1. الجنس: ذكر أنثى

2. العمر:

أقل من 30 سنة من 30 الى 40 سنة
 من 41 الى 50 سنة أكبر من 50 سنة

3. المستوى التعليمي:

متوسط ليسانس دراسات عليا
 ثانوي ماستر مستويات اخرى

4. سنوات الخبرة:

أقل من 5 سنوات من 5 الى 10 سنوات
 من 11 الى 15 سنة أكبر من 15 سنة

5. المستوى الوظيفي:

عامل شبك رئيس مكتب
 موظف رئيس مصلحة

6. مستوى الأجر:

أقل من 20.000 دج
 من 20.000 دج إلى 40.000 دج
 أكثر من 40.000 دج

الملاحق

المحور الثاني: بيئة العمل الداخلية

1. بيئة العمل المادية

الرجاء وضع علامة (x) أمام العبارة التي ترونها مناسبة لرأيكم.

الرقم	العبارات	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
01	يتوفر مكان عملي على الإضاءة المناسبة لأداء وظائفني .					
02	مكان عملي يتميز بالتهوية المناسبة لأداء مهامي.					
03	مكان عملي يتوفر على وسائل التدفئة ومكيفات الحرارة المناسبة لأداء مهامي.					
04	لا توجد ضوضاء بمكان عملي مما يسمح بأداء مختلف مهامي.					
05	مكان عملي يتميز بالنظافة مما يسمح بأداء مهامي براحة تامة.					
06	لا توجد رطوبة بمكان عملي مما يسمح بأداء مختلف مهامي.					
07	تصميم المكاتب في مؤسسة عملي جيد ومناسب لأداء وظائفني.					
08	ساعات عملي مناسبة لطبيعة وظيفتي.					
09	يتوفر مكان عملي على مختلف الموارد (المالية، التقنية,,) اللازمة لأداء مهامي.					
10	أتحصل على الأجر المناسب لقاء المهام التي أقوم بها.					
11	هناك فرص للترقية والتقدم بمجال عملي.					

الملاحق

2. بيئة العمل التنظيمية :

الرجاء وضع علامة (x) أمام العبارة التي ترونها مناسبة لرأيكم.

الرقم	العبارات	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
الهيكل التنظيمي						
12	تتوزع المهام والمسؤوليات بشكل واضح في مؤسستي.					
13	في كافة المهام التي أقوم بها في عملي تكون الاجراءات رسمية وواضحة.					
14	تنسب المعلومات بشكل جيد بين مختلف المستويات الإدارية .					
15	مصدر القرارات واضح بمؤسسة عملي .					
الثقافة التنظيمية						
16	تشعر أنك جزء مهم في مؤسستك .					
17	تسعى مؤسسة عملك لتطوير مهارات العاملين فيها .					
18	يشارك كافة العاملين بمؤسستك بالقيم التنظيمية فيها باعتبارها تشكل هويتهم وتوقعاتهم.					
19	وحدات العمل (اقسام ، مصالح) في مؤسسة عملك يمكنها أن تعمل مع بعضها البعض لتحقيق الأهداف المشتركة على الرغم من المهام والأهداف الوظيفية المختلفة.					

الملاحق

التكنولوجيا					
				توفر مؤسسة عملك التكنولوجيا المناسبة لأداء وظائفك.	20
				توفر مؤسسة عملك أنظمة المعلومات اللازمة لأداء وظائفك.	21
				تعمل مؤسسة عملك على مواكبة المستجدات في المجال التكنولوجي.	22
				تعمل مؤسستي على تطوير مواردها البشرية في المجال التكنولوجي.	23

المحور الثالث: الاحتراق الوظيفي

1. الاجهاد الوظيفي.

الرجاء وضع علامة (x) أمام العبارة التي ترونها مناسبة لرأيكم ، مع العلم أن هذه الإجابات تتعلق بما يشعر به الموظف في ظل بيئة العمل الداخلية بمؤسسة عمله، حيث ان بيئة عملك الداخلية تجعلك :

الرقم	العبارات	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
24	تشعر بالاستنزاف وظيفيا في مؤسسة عملك.					
25	تشعر بالتعب عندما تستيقظ صباحا وتعلم أنك ذاهب للعمل.					
26	تشعر بالملل والإحباط في عملك.					
27	تشعر بالاستنزاف العاطفي.					
28	في نهاية الدوام تشعر باستنفاد كامل طاقتك.					
29	تشعر بعدم الرغبة في العمل.					
30	تشعر بالراحة عندما تتغيب عن العمل.					

الملاحق

					31	تتعهد الذهاب إلى العمل متأخراً لشعورك بالإرهاق.
					32	تحس بفقدان العزيمة والإرادة في العمل.

2. تبدل المشاعر / عدم الإنسانية .

الرقم	العبارات	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
33	تشعر بأنك اصبحت تتعامل مع زملائك بأسلوب مجرد من العواطف.					
34	تشعر بأنك اصبحت تتعامل مع المواطنين (المتريدين على هيئة البلدية) بأسلوب قاسي.					
35	لم تعد تهتم لما يحدث في محيط عملك.					
36	تشعر أن الزملاء أصبحوا ينفرون منك لبلادة مشاعرك وتصرفاتك.					
37	لم تعد تهتم لما يبديه المتعاملون من شكاوي.					
38	أصبحت علاقات عملك قائمة على المنفعة فقط.					
39	لم تعد تشعر بالرفقة اتجاه المتعاملين مع مؤسسة عملك.					
40	أصبحت لا تتفهم مشاعر الآخرين وتتعامل ببرودة معهم.					
41	تحس أن علاقاتك أصبحت سلبية مع الجميع.					
42	تشعر أنك تفقد صبرك وتتعامل بقسوة حتى في أبسط المواقف.					

3. ضعف الإنجاز الشخصي .

الرقم	العبارات	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة

الملاحق

					43	تشعر بأن أدائك في أدنى مستوياته.
					44	تشعر بأنك لا تتجز الكثير من الأشياء النافعة في عملك.
					45	تشعر أنك لا تستطيع خلق الجو المريح والمناسب لأداء عملك على أكمل وجه.
					46	تشعر أنك لا تستطيع التعامل بكفاءة وهدوء مع المشاكل والانفعالات أثناء ممارسة عملك.
					47	أصبحت تشعر بفقدان الطاقة لأداء أعمالك .
					48	تحس بفقدان النشاط والحيوية في العمل.
					49	لم تعد تحس بالسعادة والرضا أثناء ممارستك لعملك.
					50	تشعر أنك لو وجدت عملا آخر ستترك عملك الحالي .
					51	لم تعد قادرا على التعامل مع المشاكل والصعوبات في عملك.
					52	تشعر أنه لم يعد باستطاعتك تقديم الأفضل في عملك.

شكرا لكرم تعاونكم معنا

الملحق رقم (02): قائمة الاساتذة المحكمين للإستمارة

2/ قائمة المحكمين:

الرقم	اسم ولقب المحكم	مؤسسة العمل
1	سنوسي اسامة	المركز الجامعي عبد الحفيظ بو الصوف ميله
2	عاشوري ابراهيم	المركز الجامعي عبد الحفيظ بو الصوف ميله
3	برني ميلود	المركز الجامعي عبد الحفيظ بو الصوف ميله
4	رحيم ابراهيم	المركز الجامعي عبد الحفيظ بو الصوف ميله
5	بو الريحان فاروق	المركز الجامعي عبد الحفيظ بو الصوف ميله

الملحق رقم (03): ثبات أداة الدراسة

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,845	11

ثبات البعد الاول للمحور الثاني: البيئة المادية

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,892	12

ثبات البعد الثاني للمحور الثاني: البيئة التنظيمية

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,912	23

ثبات المحور الثاني: بيئة العمل الداخلية

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,865	9

ثبات البعد الاول للمحور الثالث: الاجهاد الوظيفي

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,885	10

ثبات البعد الثاني للمحور الثالث: تبدل المشاعر

الملاحق

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,880	10

ثبات البعد الثالث للمحور الثالث: ضعف الانجاز الشخصي

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,925	29

ثبات المحور الثالث: الاحتراق الوظيفي

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,834	52

الثبات الكلي

الملحق رقم (04): التحليل الوصفي لمتغيرات الدراسة

التكرارات والنسب المئوية للبيانات الشخصية.

Statistiques

		الجنس	العمر	المستوى التعليمي	سنوات الخبرة	المستوى الوظيفي	مستوى الأجر
N	Valide	126	126	126	126	126	126
	Manquante	0	0	0	0	0	0

الجنس

الملاحق

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
ذكر	22	17,5	17,5	17,5
Valide أنثى	104	82,5	82,5	100,0
Total	126	100,0	100,0	

العمر

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
أقل من 30	9	7,1	7,1	7,1
من 30 إلى 40	73	57,9	57,9	65,1
Valide من 41 إلى 50	37	29,4	29,4	94,4
أكبر من 50	7	5,6	5,6	100,0
Total	126	100,0	100,0	

المستوى التعليمي

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
متوسط	4	3,2	3,2	3,2
ثانوي	38	30,2	30,2	33,3
ليسانس	48	38,1	38,1	71,4
Valide ماستر	17	13,5	13,5	84,9
دراسات عليا	3	2,4	2,4	87,3
مستويات أخرى	16	12,7	12,7	100,0
Total	126	100,0	100,0	

سنوات الخبرة

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
أقل من 5	41	32,5	32,5	32,5
من 5 إلى 10	34	27,0	27,0	59,5
Valide من 11 إلى 15	33	26,2	26,2	85,7
أكبر من 15	18	14,3	14,3	100,0
Total	126	100,0	100,0	

المستوى الوظيفي

الملاحق

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
عامل شبياك	18	14,3	14,3	14,3
موظف	93	73,8	73,8	88,1
رئيس مكتب	8	6,3	6,3	94,4
رئيس مصلحة	7	5,6	5,6	100,0
Total	126	100,0	100,0	

مستوى الأجر

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
من 20.000 دج إلى 40.000 دج	83	65,9	65,9	65,9
أكثر من 40.000 دج	43	34,1	34,1	100,0
Total	126	100,0	100,0	

الملاحق

الملحق رقم (05): التحليل الوصفي لمحاور الدراسة

المحور الثاني: بيئة العمل الداخلية

البيئة المادية

Statistiques descriptives

	N	Moyenne	Ecart type
يتوفر مكان عملي على الإضاءة المناسبة لأداء وظائفتي.	126	3,65	1,127
مكان عملي يتميز بالتهوية المناسبة لأداء مهامتي.	126	3,33	1,356
مكان عملي يتوفر على وسائل التدفئة ومكيفات الحرارة المناسبة لأداء مهامتي.	126	3,04	1,411
لا توجد ضوضاء بمكان عملي مما يسمح بأداء مختلف مهامتي.	126	2,78	1,277
مكان عملي يتميز بالنظافة مما يسمح بأداء مهامتي براحة تامة.	126	2,79	1,298
لا توجد رطوبة بمكان عملي مما يسمح بأداء مختلف مهامتي.	126	3,26	1,201
تصميم المكاتب في مؤسسة عملي جيد ومناسب لأداء وظائفتي.	126	2,53	1,198
ساعات عملي مناسبة لطبيعة وظيفتي.	126	2,75	1,244
يتوفر مكان عملي على مختلف الموارد (المالية، التقنية (,,اللازمة لأداء مهامتي.	126	2,49	1,158
أتحصل على الأجر المناسب لقاء المهام التي أقوم بها.	126	3,20	1,180
هناك فرص للترقية والتقدم بمجال عملي.	126	3,07	1,234
N valide (listwise)	126		

يتوفر مكان عملي على الإضاءة المناسبة لأداء وظائفتي.

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	6	4,8	4,8	4,8
	24	19,0	19,0	23,8

الملاحق

مـايد	1	,8	,8	24,6
موافق	72	57,1	57,1	81,7
موافق بشدة	23	18,3	18,3	100,0
Total	126	100,0	100,0	

مكان عملي يتميز بالتهوية المناسبة لأداء مهمامي.

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
غير موافق بشدة	18	14,3	14,3	14,3
غير موافق	24	19,0	19,0	33,3
مـايد	5	4,0	4,0	37,3
موافق	56	44,4	44,4	81,7
موافق بشدة	23	18,3	18,3	100,0
Total	126	100,0	100,0	

مكان عملي يتوفر على وسائل التدفئة ومكيفات الحرارة المناسبة لأداء مهمامي.

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
غير موافق بشدة	26	20,6	20,6	20,6
غير موافق	26	20,6	20,6	41,3
مـايد	9	7,1	7,1	48,4
موافق	47	37,3	37,3	85,7
موافق بشدة	18	14,3	14,3	100,0
Total	126	100,0	100,0	

توجد ضوضاء بمكان عملي مما يسمح بأداء مختلف مهمامي.

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
غير موافق بشدة	22	17,5	17,5	17,5
غير موافق	44	34,9	34,9	52,4
مـايد	9	7,1	7,1	59,5
موافق	42	33,3	33,3	92,9
موافق بشدة	9	7,1	7,1	100,0
Total	126	100,0	100,0	

مكان عملي يتميز بالنظافة مما يسمح بأداء مهمامي براحة تامة.

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
غير موافق بشدة	22	17,5	17,5	17,5
غير موافق	43	34,1	34,1	51,6

الملاحق

مـايد	12	9,5	9,5	61,1
موافق	37	29,4	29,4	90,5
موافق بشدة	12	9,5	9,5	100,0
Total	126	100,0	100,0	

□ توجد رطوبة بمكان عملي مما يسمح بأداء مختلف مهامهم.

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
غير موافق بشدة	8	6,3	6,3	6,3
غير موافق	37	29,4	29,4	35,7
مـايد	12	9,5	9,5	45,2
موافق	52	41,3	41,3	86,5
موافق بشدة	17	13,5	13,5	100,0
Total	126	100,0	100,0	

تصميم المكاتب في مؤسسة عملي جيد ومناسب لأداء وظائفهم.

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
غير موافق بشدة	26	20,6	20,6	20,6
غير موافق	48	38,1	38,1	58,7
مـايد	18	14,3	14,3	73,0
موافق	27	21,4	21,4	94,4
موافق بشدة	7	5,6	5,6	100,0
Total	126	100,0	100,0	

ساعات عملي مناسبة لطبيعة وظيفتهم.

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
غير موافق بشدة	21	16,7	16,7	16,7
غير موافق	43	34,1	34,1	50,8
مـايد	18	14,3	14,3	65,1
موافق	34	27,0	27,0	92,1
موافق بشدة	10	7,9	7,9	100,0
Total	126	100,0	100,0	

يتوفر مكان عملي على مختلف الموارد اللازمة لأداء مهامهم.

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé

الملاحق

غير موافق بشدة	24	19,0	19,0	19,0
غير موافق	54	42,9	42,9	61,9
مـايد	16	12,7	12,7	74,6
موافق	26	20,6	20,6	95,2
موافق بشدة	6	4,8	4,8	100,0
Total	126	100,0	100,0	

أتحصل على الأجر المناسب لقاء المهام التي أقوم بها.

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
غير موافق بشدة	13	10,3	10,3	10,3
غير موافق	26	20,6	20,6	31,0
مـايد	22	17,5	17,5	48,4
موافق	53	42,1	42,1	90,5
موافق بشدة	12	9,5	9,5	100,0
Total	126	100,0	100,0	

هناك فرص للترقية والتقدم بمجال عملي.

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
غير موافق بشدة	16	12,7	12,7	12,7
غير موافق	30	23,8	23,8	36,5
مـايد	22	17,5	17,5	54,0
موافق	45	35,7	35,7	89,7
موافق بشدة	13	10,3	10,3	100,0
Total	126	100,0	100,0	

البيئة التنظيمية

الهيكل التنظيمي

تتوزع المهام والمسؤوليات بشكل واضح في مؤسستي.

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
غير موافق بشدة	12	9,5	9,5	9,5
غير موافق	38	30,2	30,2	39,7
مـايد	14	11,1	11,1	50,8
موافق	51	40,5	40,5	91,3
موافق بشدة	11	8,7	8,7	100,0
Total	126	100,0	100,0	

الملاحق

في كافة المهام التي أقوم بها في عملي تكون إجراءات رسمية وواضحة.

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
غير موافق بشدة	4	3,2	3,2	3,2
غير موافق	21	16,7	16,7	19,8
مؤيد	21	16,7	16,7	36,5
موافق	65	51,6	51,6	88,1
موافق بشدة	15	11,9	11,9	100,0
Total	126	100,0	100,0	

تنسب المعلومات بشكل جيد بين مختلف المستويات الإدارية.

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
غير موافق بشدة	5	4,0	4,0	4,0
غير موافق	35	27,8	27,8	31,7
مؤيد	26	20,6	20,6	52,4
موافق	51	40,5	40,5	92,9
موافق بشدة	9	7,1	7,1	100,0
Total	126	100,0	100,0	

مصدر القرارات واضح بمؤسسة عملي.

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
غير موافق بشدة	7	5,6	5,6	5,6
غير موافق	27	21,4	21,4	27,0
مؤيد	17	13,5	13,5	40,5
موافق	63	50,0	50,0	90,5
موافق بشدة	12	9,5	9,5	100,0
Total	126	100,0	100,0	

الثقافة التنظيمية

تشعر أنك جزء مهم في مؤسستك.

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé

الملاحق

	غير موافق بشدة	6	4,8	4,8	4,8
	غير موافق	15	11,9	11,9	16,7
Valide	مَـايد	26	20,6	20,6	37,3
	موافق	56	44,4	44,4	81,7
	موافق بشدة	23	18,3	18,3	100,0
	Total	126	100,0	100,0	

تسعى مؤسسة عملك لتطوير مهارات العاملين فيها.

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
	غير موافق بشدة	25	19,8	19,8
	غير موافق	41	32,5	52,4
Valide	مَـايد	26	20,6	73,0
	موافق	27	21,4	94,4
	موافق بشدة	7	5,6	100,0
	Total	126	100,0	100,0

يشترك كافة العاملين بمؤسستك بالقيم التنظيمية فيها باعتبارها تشكل هويتهم وتوقعاتهم.

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
	غير موافق بشدة	14	11,1	11,1
	غير موافق	30	23,8	34,9
Valide	مَـايد	28	22,2	57,1
	موافق	49	38,9	96,0
	موافق بشدة	5	4,0	100,0
	Total	126	100,0	100,0

وحدات العمل (اقسام ، مصالح (في مؤسسة عملك يمكنها أن تعمل مع بعضها البعض لتحقيق الأهداف المشتركة

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
	غير موافق بشدة	8	6,3	6,3
	غير موافق	22	17,5	23,8
Valide	مَـايد	16	12,7	36,5
	موافق	62	49,2	85,7
	موافق بشدة	18	14,3	100,0
	Total	126	100,0	100,0

التكنولوجيا

توفر مؤسسة عملك التكنولوجيا المناسبة لأداء وظائفك.

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق بشدة	26	20,6	20,6

الملاحق

غير موافق	42	33,3	33,3	54,0
مـايد	19	15,1	15,1	69,0
موافق	34	27,0	27,0	96,0
موافق بشدة	5	4,0	4,0	100,0
Total	126	100,0	100,0	

توفر مؤسسة عمك أنظمة المعلومات اللازمة لأداء وظائفك.

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
غير موافق بشدة	20	15,9	15,9	15,9
غير موافق	44	34,9	34,9	50,8
مـايد	22	17,5	17,5	68,3
موافق	32	25,4	25,4	93,7
موافق بشدة	8	6,3	6,3	100,0
Total	126	100,0	100,0	

تعمل مؤسسة عمك على مواكبة المستجدات في المجال التكنولوجي.

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
غير موافق بشدة	25	19,8	19,8	19,8
غير موافق	43	34,1	34,1	54,0
مـايد	23	18,3	18,3	72,2
موافق	27	21,4	21,4	93,7
موافق بشدة	8	6,3	6,3	100,0
Total	126	100,0	100,0	

تعمل مؤسستي على تطوير مواردها البشرية في المجال التكنولوجي.

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
غير موافق بشدة	27	21,4	21,4	21,4
غير موافق	49	38,9	38,9	60,3
مـايد	21	16,7	16,7	77,0
موافق	21	16,7	16,7	93,7
موافق بشدة	8	6,3	6,3	100,0
Total	126	100,0	100,0	

المحور الثالث: الاحتراق الوظيفي

الإجهاد الوظيفي

تشعر بالاستنزاف وظيفيا في مؤسسة عمك.

الملاحق

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
غير موافق بشدة	5	4,0	4,0	4,0
غير موافق	28	22,2	22,2	26,2
مـايد	20	15,9	15,9	42,1
موافق	54	42,9	42,9	84,9
موافق بشدة	19	15,1	15,1	100,0
Total	126	100,0	100,0	

تشعر بالتعب عندما تستيقظ صباحا وتعلم أنك ذاهب للعمل.

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
غير موافق بشدة	10	7,9	7,9	7,9
غير موافق	18	14,3	14,3	22,2
مـايد	9	7,1	7,1	29,4
موافق	45	35,7	35,7	65,1
موافق بشدة	44	34,9	34,9	100,0
Total	126	100,0	100,0	

تشعر بالملل والإحباط في عملك.

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
غير موافق بشدة	9	7,1	7,1	7,1
غير موافق	26	20,6	20,6	27,8
مـايد	17	13,5	13,5	41,3
موافق	49	38,9	38,9	80,2
موافق بشدة	25	19,8	19,8	100,0
Total	126	100,0	100,0	

تشعر بالاستنزاف العاطفي.

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
غير موافق بشدة	8	6,3	6,3	6,3
غير موافق	28	22,2	22,2	28,6
مـايد	17	13,5	13,5	42,1
موافق	51	40,5	40,5	82,5
موافق بشدة	22	17,5	17,5	100,0
Total	126	100,0	100,0	

في نهاية الدوام تشعر باستنفاد كامل طاقتك.

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé

الملاحق

	غير موافق بشدة	6	4,8	4,8	4,8
	غير موافق	9	7,1	7,1	11,9
	مؤيد	10	7,9	7,9	19,8
Valide	موافق	50	39,7	39,7	59,5
	موافق بشدة	51	40,5	40,5	100,0
	Total	126	100,0	100,0	

تشعر بعدم الرغبة في العمل.

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
	غير موافق بشدة	13	10,3	10,3
	غير موافق	39	31,0	41,3
	مؤيد	21	16,7	57,9
Valide	موافق	34	27,0	84,9
	موافق بشدة	19	15,1	100,0
	Total	126	100,0	100,0

تشعر بالراحة عندما تتغيب عن العمل.

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
	غير موافق بشدة	10	7,9	7,9
	غير موافق	37	29,4	37,3
	مؤيد	16	12,7	50,0
Valide	موافق	41	32,5	82,5
	موافق بشدة	22	17,5	100,0
	Total	126	100,0	100,0

تتعمد الذهاب إلى العمل متأخراً لشعورك بالإرهاق.

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
	غير موافق بشدة	30	23,8	23,8
	غير موافق	60	47,6	71,4
	مؤيد	19	15,1	86,5
Valide	موافق	9	7,1	93,7
	موافق بشدة	8	6,3	100,0
	Total	126	100,0	100,0

تحس بفقدان العزيمة والإرادة في العمل.

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé

الملاحق

غير موافق بشدة	19	15,1	15,1	15,1
غير موافق	41	32,5	32,5	47,6
مَـايد	11	8,7	8,7	56,3
موافق	43	34,1	34,1	90,5
موافق بشدة	12	9,5	9,5	100,0
Total	126	100,0	100,0	

تبلد المشاعر

تشعر بأنك اصبحت تتعامل مع زملائك بأسلوب مجرد من العواطف.

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
غير موافق بشدة	19	15,1	15,1	15,1
غير موافق	62	49,2	49,2	64,3
مَـايد	14	11,1	11,1	75,4
موافق	23	18,3	18,3	93,7
موافق بشدة	8	6,3	6,3	100,0
Total	126	100,0	100,0	

تشعر بأنك اصبحت تتعامل مع المواطنين) المترددين على هيئة البلدية (بأسلوب قاسي.

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
غير موافق بشدة	38	30,2	30,2	30,2
غير موافق	63	50,0	50,0	80,2
مَـايد	19	15,1	15,1	95,2
موافق	4	3,2	3,2	98,4
موافق بشدة	2	1,6	1,6	100,0
Total	126	100,0	100,0	

لم تعد تهتم لما يحدث في محيط عملك.

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
غير موافق بشدة	18	14,3	14,3	14,3
غير موافق	48	38,1	38,1	52,4
مَـايد	20	15,9	15,9	68,3
موافق	32	25,4	25,4	93,7
موافق بشدة	8	6,3	6,3	100,0
Total	126	100,0	100,0	

تشعر أن الزملاء أصبحوا ينفرون منك لبلادة مشاعرك وتصرفاتك.

الملاحق

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
غير موافق بشدة	38	30,2	30,2	30,2
غير موافق	67	53,2	53,2	83,3
مؤيد	16	12,7	12,7	96,0
موافق	5	4,0	4,0	100,0
Total	126	100,0	100,0	

لم تعد تهتم لما يبديه المتعاملون من شكاوي.

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
غير موافق بشدة	24	19,0	19,0	19,0
غير موافق	59	46,8	46,8	65,9
مؤيد	28	22,2	22,2	88,1
موافق	13	10,3	10,3	98,4
موافق بشدة	2	1,6	1,6	100,0
Total	126	100,0	100,0	

أصبحت علاقات عمك قائمة على المنفعة فقط.

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
غير موافق بشدة	45	35,7	35,7	35,7
غير موافق	53	42,1	42,1	77,8
مؤيد	18	14,3	14,3	92,1
موافق	9	7,1	7,1	99,2
موافق بشدة	1	,8	,8	100,0
Total	126	100,0	100,0	

لم تعد تشعر بالرأفة اتجاه المتعاملين مع مؤسسة عمك.

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
غير موافق بشدة	41	32,5	32,5	32,5
غير موافق	59	46,8	46,8	79,4
مؤيد	19	15,1	15,1	94,4
موافق	5	4,0	4,0	98,4
موافق بشدة	2	1,6	1,6	100,0
Total	126	100,0	100,0	

أصبحت لا تتفهم مشاعر الآخرين وتتعامل ببرودة معهم.

الملاحق

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
غير موافق بشدة	35	27,8	27,8	27,8
غير موافق	63	50,0	50,0	77,8
مؤيد	16	12,7	12,7	90,5
موافق	10	7,9	7,9	98,4
موافق بشدة	2	1,6	1,6	100,0
Total	126	100,0	100,0	

تحس أن علاقاتك أصبحت سلبية مع الجميع.

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
غير موافق بشدة	40	31,7	31,7	31,7
غير موافق	63	50,0	50,0	81,7
مؤيد	12	9,5	9,5	91,3
موافق	8	6,3	6,3	97,6
موافق بشدة	3	2,4	2,4	100,0
Total	126	100,0	100,0	

تشعر أنك تفقد صبرك وتتعامل بقسوة حتى في أبسط المواقف.

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
غير موافق بشدة	35	27,8	27,8	27,8
غير موافق	54	42,9	42,9	70,6
مؤيد	20	15,9	15,9	86,5
موافق	10	7,9	7,9	94,4
موافق بشدة	7	5,6	5,6	100,0
Total	126	100,0	100,0	

ضعف الإنجاز الشخصي

تشعر بأن أدائك في أدنى مستوياته.

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
غير موافق بشدة	35	27,8	27,8	27,8
غير موافق	53	42,1	42,1	69,8
مؤيد	18	14,3	14,3	84,1
موافق	15	11,9	11,9	96,0
موافق بشدة	5	4,0	4,0	100,0
Total	126	100,0	100,0	

الملاحق

تشعر بأنك لا تنجز الكثير من الأشياء النافعة في عملك.

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
غير موافق بشدة	36	28,6	28,6	28,6
غير موافق	58	46,0	46,0	74,6
مُبايد	10	7,9	7,9	82,5
موافق	17	13,5	13,5	96,0
موافق بشدة	5	4,0	4,0	100,0
Total	126	100,0	100,0	

تشعر أنك لا تستطيع خلق الجو المريح والمناسب لأداء عملك على أكمل وجه.

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
غير موافق بشدة	32	25,4	25,4	25,4
غير موافق	50	39,7	39,7	65,1
مُبايد	15	11,9	11,9	77,0
موافق	23	18,3	18,3	95,2
موافق بشدة	6	4,8	4,8	100,0
Total	126	100,0	100,0	

تشعر أنك لا تستطيع التعامل بكفاءة وهدوء مع المشاكل والانفعالات أثناء ممارسة عملك.

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
غير موافق بشدة	29	23,0	23,0	23,0
غير موافق	59	46,8	46,8	69,8
مُبايد	13	10,3	10,3	80,2
موافق	19	15,1	15,1	95,2
موافق بشدة	6	4,8	4,8	100,0
Total	126	100,0	100,0	

أصبحت تشعر بفقدان الطاقة لأداء أعمالك.

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
غير موافق بشدة	15	11,9	11,9	11,9
غير موافق	44	34,9	34,9	46,8
مُبايد	14	11,1	11,1	57,9
موافق	41	32,5	32,5	90,5
موافق بشدة	12	9,5	9,5	100,0
Total	126	100,0	100,0	

الملاحق

تحس بفقدان النشاط والحيوية في العمل.

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
غير موافق بشدة	14	11,1	11,1	11,1
غير موافق	45	35,7	35,7	46,8
مُبايد	14	11,1	11,1	57,9
موافق	39	31,0	31,0	88,9
موافق بشدة	14	11,1	11,1	100,0
Total	126	100,0	100,0	

لم تعد تحس بالسعادة والرضا أثناء ممارستك لعملك.

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
غير موافق بشدة	18	14,3	14,3	14,3
غير موافق	47	37,3	37,3	51,6
مُبايد	14	11,1	11,1	62,7
موافق	32	25,4	25,4	88,1
موافق بشدة	15	11,9	11,9	100,0
Total	126	100,0	100,0	

تشعر أنك لو وجدت عملا آخر ستترك عملك الحالي.

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
غير موافق بشدة	8	6,3	6,3	6,3
غير موافق	35	27,8	27,8	34,1
مُبايد	16	12,7	12,7	46,8
موافق	27	21,4	21,4	68,3
موافق بشدة	40	31,7	31,7	100,0
Total	126	100,0	100,0	

لم تعد قادرا على التعامل مع المشاكل والصعوبات في عملك.

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
غير موافق بشدة	19	15,1	15,1	15,1
غير موافق	62	49,2	49,2	64,3
مُبايد	18	14,3	14,3	78,6
موافق	18	14,3	14,3	92,9
موافق بشدة	9	7,1	7,1	100,0
Total	126	100,0	100,0	

تشعر أنه لم يعد باستطاعتك تقديم الأفضل في عملك.

الملاحق

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق بشدة	25	19,8	19,8
	غير موافق	66	52,4	72,2
	مؤيد	14	11,1	83,3
	موافق	14	11,1	94,4
	موافق بشدة	7	5,6	100,0
	Total	126	100,0	100,0

معامل الارتباط:

معامل الارتباط بين بيئة العمل المادية والاجهاد الوظيفي

Corrélations

باعتبار:

		EM	IW
EM	Corrélation de Pearson	1	-,468**
	Sig. (bilatérale)		,000
	N	126	126
IW	Corrélation de Pearson	-,468**	1
	Sig. (bilatérale)	,000	
	N	126	126

EM: البيئة المادية

IW: الاجهاد الوظيفي

معامل الارتباط بين بيئة

العمل المادية وتبلد

المشاعر

** . La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).

Corrélations

		EM	TM
EM	Corrélation de Pearson	1	-,018
	Sig. (bilatérale)		,838
	N	126	126
TM	Corrélation de Pearson	-,018	1
	Sig. (bilatérale)	,838	
	N	126	126

باعتبار:

EM: البيئة المادية

TM: تبلد المشاعر

معامل الارتباط بين بيئة العمل المادية وضعف الانجاز الشخصي

Corrélations

		EM	DICH
EM	Corrélation de Pearson	1	-,230**
	Sig. (bilatérale)		,009
	N	126	126

الملاحق

DICH	Corrélation de Pearson	-.230**	1
	Sig. (bilatérale)	.009	
	N	126	126

** . La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).

باعتبار :

EM: البيئة المادية

الشخصي

الانجاز

ضعف

DICH:

معامل الارتباط بين بيئة العمل المادية والاحتراق الوظيفي

		Corrélations	
		EM	IHW
EM	Corrélation de Pearson	1	-.309**
	Sig. (bilatérale)		.000
	N	126	126
IHW	Corrélation de Pearson	-.309**	1
	Sig. (bilatérale)	.000	
	N	126	126

** . La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).

باعتبار :

EM: البيئة المادية

IHW: الاحتراق الوظيفي

معامل الارتباط بين بيئة العمل التنظيمية والاحتراق الوظيفي

معامل ارتباط الهيكل التنظيمي مع الاحتراق الوظيفي

		Corrélations	
		HT	IHW
HT	Corrélation de Pearson	1	-.347**
	Sig. (bilatérale)		.000
	N	126	126
IHW	Corrélation de Pearson	-.347**	1
	Sig. (bilatérale)	.000	
	N	126	126

** . La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).

باعتبار :

HT: الهيكل التنظيمي

IHW: الاحتراق الوظيفي

معامل ارتباط الثقافة التنظيمية مع الاحتراق الوظيفي

الملاحق

Corrélations

باعتبار :

		TT	IHW
TT	Corrélation de Pearson	1	-,342**
	Sig. (bilatérale)		,000
	N	126	126
IHW	Corrélation de Pearson	-,342**	1
	Sig. (bilatérale)	,000	
	N	126	126

TT: الثقافة التنظيمية
IHW: الاحتراق الوظيفي

** . La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).

معامل ارتباط التكنولوجيا مع الاحتراق الوظيفي

Corrélations

باعتبار :

		TC	IHW
TC	Corrélation de Pearson	1	-,251**
	Sig. (bilatérale)		,005
	N	126	126
IHW	Corrélation de Pearson	-,251**	1
	Sig. (bilatérale)	,005	
	N	126	126

TC: التكنولوجيا
IHW: الاحتراق الوظيفي

** . La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).

معامل الارتباط بين بيئة العمل التنظيمية والاحتراق الوظيفي

Corrélations

باعتبار :

		IHW	EO
IHW	Corrélation de Pearson	1	-,366**
	Sig. (bilatérale)		,000
	N	126	126
EO	Corrélation de Pearson	-,366**	1
	Sig. (bilatérale)	,000	
	N	126	126

EO: البيئة التنظيمية
IHW: الاحتراق الوظيفي

** . La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).

معامل الارتباط الكلي بين بيئة العمل الداخلية والاحتراق الوظيفي:

الملاحق

Corrélations

باعتبار:

EI: بيئة العمل الداخلية

IHW: الاحتراق الوظيفي

		EI	IHW
EI	Corrélation de Pearson	1	-,376**
	Sig. (bilatérale)		,000
	N	126	126
IHW	Corrélation de Pearson	-,376**	1
	Sig. (bilatérale)	,000	
	N	126	126

** . La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).