

# جودة الحياة الوظيفية وأثرها في الحد من ظاهرة الاحتراق الوظيفي ( دراسة حالة على جامعة آزال للتنمية البشرية )

## The Quality of Working Life and its Impact in Reduction of Job Burnout

د . محمود عبده حسن العريزي  
أ. مبارك ياسر غيلان زيد

### ملخص البحث:

إلى أن هناك نسبة مرتفعة في مستوى الاحتراق الوظيفي لدى العاملين حيث بلغ المتوسط النسبي للاحتراق الوظيفي إجمالاً ٦٦%، وتوصل البحث إلى أن هناك علاقة وأثر سلبي لبيئة العمل المادية والمعنوية والممثلة بأبعادها في الحد من ظاهرة الاحتراق الوظيفي حيث تبين أن بعدي العلاقات الاجتماعية وبيئة العمل الصحية والأمنه من أكثر المتغيرات التي تؤثر تأثيراً سلبياً في الاحتراق الوظيفي، وأن باقي المتغيرات "الظروف البيئية المادية المدعمة لأداء العاملين، العدالة في نظام الأجور والمرتبات"، لها تأثير سلبي ولكن بصورة أقل.

وتبين أن هناك علاقة وأثر سلبي أيضاً لبيئة العمل التنظيمية والوظيفية والممثلة بأبعادها في الحد من ظاهرة الاحتراق الوظيفي.

وخلصت الدراسة إلى أن تحسين جودة الحياة الوظيفية، والحد من الاحتراق الوظيفي لدى العاملين يتطلب تبنى الإدارة العليا لمفهوم جودة الحياة الوظيفية بأبعادها المختلفة.

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على واقع جودة الحياة الوظيفية ومعرفة الأثر الذي يمكن أن تحدثه جودة الحياة الوظيفية في الحد من ظاهرة الاحتراق الوظيفي بجامعة آزال للتنمية البشرية، حيث تم التطرق إلى أبعاد جودة الحياة في البيئة التنظيمية وكذلك البيئة المادية والمعنوية المدعمة لأداء العاملين، واتباع البحث المنهج الوصفي التحليلي، وبلغ مجتمع البحث (٨٥) موظفاً، تم اختيار (٧٠) موظف باستخدام العينة العشوائية البسيطة، كما تم استخدام الاستبانة أداة رئيسية لجمع البيانات، وبلغت الاستبانات الصالحة للتحليل (٦٢) استبانة.

وقد توصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها: وجود انخفاض كبير في مستوى توافر جودة الحياة الوظيفية بالجامعة حيث بلغ المتوسط النسبي لجودة الحياة الوظيفية بشكل إجمالي ٣٩.٣%، حيث بلغ المتوسط النسبي لبيئة العمل المادية والمعنوية ٣٥.٨%، وبلغ المتوسط النسبي لبيئة العمل التنظيمية والوظيفية ٤٢.٨% حيث يُعدا ضعيفين نسبياً ويحتاجا إلى مزيد من المراجعة والتقييم، كما توصلت النتائج

## Abstract:

This study aimed to identify the reality of the quality of the career as well the phenomenon of job burnout ,moreover to detect the impact of the quality of working life dimensions in the reduction of job burnout phenomenon at Azal university for human development❖

To achieve the objectives of the current study, descriptive analysis have been used, questionnaire was utilized as a basic tool to collect the data.

The study sample consisted of(62) of university employees chosen by using the simple random sample, where the sample size have been selected from the board of the human resources department, . statistical analysis tests were used through(SPSS) s

Some result have been found such as :

- ❖ The availability degree of the quality off university's life dimensions career were rated to together as less that moderate, with proportional weight of (39.3%),conclude that there was significant decrease in the quality of university's life.
- ❖ The availability degree of job burnout among the employees was (66%).
- ❖ The availability degree of regulatory and functional environment dimensions career were rated to together as less than

moderate , with a proportional weight ( 42.8%),while moral and physical working environment of a proportional weight ( 35.8%), which conclude that there was a relative significant decrease and needs to be further reviewed .

There was a negative relationship between the dimensions of quality of university's life and job burnout.

- ❖ There was a negative relationship and effect between the moral and physical working environment. represented by the following dimensions (Social relations, working safe and healthy environment, physical environmental conditions of workers performance supporting ,wages and salaries Justice system) in reduction of job burnout phenomenon.

- ❖ Social relations, working safe and healthy environment had most negative relationship and effect on job burnout, both of them interpreted (50%), of the variation in the dependent variable respectively. where the rest variables not turns out the negative impact, however less.

❖ There is a negative relationship and effect between the organizational and functional environment represented by the following (decision making participation, job security and stability, jobs enrichment and designing, career advancement opportunities, harmony balance between the professional and personal life of workers) in reduction of job burnout phenomenon.

❖ There are statistical significant differences at level ( $\alpha \geq 0.05$ ) in the availability of quality of university's life dimensions attributed to (working safe and healthy environment) in favor of (Academic staff ) as well as there

are statistical significant differences due to (wages, justice) in favor of high education , while there are no statistical significant differences related to the other variables (gender, age, qualification, years' experience, training workshops).

There are no statistical significant differences between the average responses of respondents about the job burnout related to the following variables (gender, age, qualification, , years' experience, training workshops).Based on the results of the study ,some recommendations was presented ; the most important of them is To improving the quality of university's life in reduction of workers job burnout requires of senior management adoption to the concept of quality of life with it's different dimensions

## مقدمة الدراسة :

تقوم الإدارة على توجيه الجهد البشري في حدود المنظمة أياً كان طابعها كونها تركز على العنصر الإنساني وتدور حول ما يمارسه من أنشطة خلال مراحل العملية الإدارية، وفي هذا السياق يتأكد القول بأن الإدارة تنظيم إنساني وليست تنظيمياً آلياً كما تصور البعض من رواد حركة الإدارة العلمية، لذا أصبح المورد البشري في منظمات الأعمال الخاصة يحظى بأهمية متزايدة، إذ باتت القنوات تترسخ لدى المسؤولين في المستويات الإدارية العليا بالنظر للمورد البشري على أنه رأس مال لا يقل في أهميته عن رأس المال المستثمر، الأمر الذي جعل العناية بالمورد البشري والاهتمام به من أهم واجبات ومسؤوليات القياديين في منظمات الأعمال، وقد أثمر هذا الأمر اهتماماً بالغاً لدى منظمات الأعمال تجلت إحدى مظاهره بالقيام بإنشاء إدارة الموارد البشرية بمفهومها العام والشامل والتي أصبحت تهتم بالعاملين ليس فقط داخل المنظمة وإنما خارجها وليس بالعامل وحده بل تعدى الأمر إلى المحيطين به من أفراد أسرته، على عكس ما كان سائداً في فترات سابقة من تولي شؤون العاملين فيما كان يعرف بإدارة شؤون الموظفين والتي كانت في الغالب تمارس دوراً محدوداً لا يتعدى حفظ وثائق العاملين وأشياء أخرى تتعلق بتوثيق الدوام والإجازات وحساب بعض المستحقات المالية ومن جهة أخرى أصبحنا نجد لدى القيادات اهتماماً بالغاً بالدراسات والأبحاث التي تتعلق بالمورد البشري خصوصاً تلك التي لها تأثير بالغ على مستوى الإنتاجية أو تلك التي تحد أو ترفع من مستوى القدرة التنافسية لهذه المنظمات .

وبناءً على ما سبق فإن هناك مسؤولية كبيرة تتحملها الجامعات ومراكز الأبحاث في القيام بالدراسات العلمية وخصوصاً المتعلقة بالمشكلات الكبرى التي تعاني منها الكثير من منظمات الأعمال في اليمن ، وما هذه الدراسة إلا انعكاس لهذا التوجه إذ تقوم الدراسة بتسليط الضوء على واحدة من أهم الظواهر في الحياة الوظيفية وهي(ظاهرة الاحتراق الوظيفي) التي إن ظهرت في أي منظمة تؤدي بها إلى الفشل، وفقدان الطاقة نتيجة عدم الاهتمام بالمورد البشري داخل المنظمة وعدم قدرة العاملين على التعامل مع المصادر التي تولد الضغوط ( Boyd,2011.p40 )، وهو المصير الذي تحاول كل منظمات الأعمال تجنبه ، كما أن هذه الدراسة لا تكتفي برصد وتحليل هذه المشكلة ، بل تحاول تقديم الحلول وفق مفهوم (جودة الحياة الوظيفية) والذي يعد من المفاهيم الإدارية الحديثة التي يتوقع أن تسهم في علاج هذه المشكلة وهو ما تحاول هذه الدراسة أن تتحقق منه.

## مشكلة الدراسة :

يتأثر أداء منظمات الأعمال اليمينية كغيرها من المنظمات بعوامل البيئة الداخلية والخارجية وهذه العوامل كانت ولا تزال تمثل تحديات كبرى يتوقف نجاح أو فشل هذه المنظمات على إيجاد الحلول المثلى لها .

كما أن بعض المنظمات قد تقوم باتخاذ بعض التدابير أو الإجراءات التي تعبر في معظم الأحيان عن تغيرات في سياسة المنظمة أو ناتجة عن تأثرها بسبب الظروف المحيطة بها من أزمات سياسية أو اقتصادية أو حروب... الخ . ومن جانب آخر فإن تلك الإجراءات والقرارات التي تتبناها منظمات الأعمال والتي ترتبط بشكل أو بآخر بأبعاد جودة الحياة الوظيفية والمتمثلة ب(الأمن والصحة المهنية، العلاقات الاجتماعية، المرتبات والأجور، الأمان والاستقرار الوظيفي ، مشاركة العاملين في الإدارة، الترقية والتقدم الوظيفي) بالإضافة إلى ضغوطات العمل المزمنة والإجهاد المتكرر المتأثرين بالعوامل المحيطة بالوظيفة ساهمت في انتشار ظاهرة الاحتراق الوظيفي بأبعادها المختلفة (الإجهاد الانفعالي، تبدل الشعور، تدني الإنجاز الشخصي)، ومن خلال الملاحظة تبين أن العاملين يشعرون بمستوى عال من الضغط والاحتراق الوظيفي مما دفع لإجراء هذه الدراسة الموسومة بـ " جودة الحياة الوظيفية وأثرها في الحد من ظاهرة الاحتراق الوظيفي: دراسة حالة على جامعة أزال للتنمية البشرية".

أسئلة الدراسة : تحاول هذه الدراسة الإجابة عن الأسئلة الآتية :

- ما مظاهر جودة الحياة الوظيفية في جامعة أزال للتنمية البشرية ؟
- ما درجة توافر مظاهر جودة الحياة الوظيفية في جامعة أزال للتنمية البشرية ؟
- ما مظاهر ظاهرة الاحتراق الوظيفي في جامعة أزال للتنمية البشرية ؟
- ما درجة توافر مظاهر ظاهرة الاحتراق الوظيفي في جامعة أزال للتنمية البشرية ؟
- ما أثر جودة الحياة الوظيفية في الحد من ظاهرة الاحتراق الوظيفي لدى العاملين في جامعة أزال للتنمية البشرية ؟

أهداف الدراسة: هدفت الدراسة إلى:

- التعرف على مظاهر جودة الحياة الوظيفية في جامعة أزال للتنمية البشرية.
- التعرف على درجة توافر مظاهر الحياة الوظيفية في جامعة أزال للتنمية البشرية.
- التعرف على مظاهر ظاهرة الاحتراق الوظيفي في جامعة أزال للتنمية البشرية.

- التعرف على درجة توافر مظاهر ظاهرة الاحتراق الوظيفي في جامعة آزال للتنمية البشرية.

- التعرف على أثر جودة الحياة الوظيفية في الحد من ظاهرة الاحتراق الوظيفي في جامعة آزال للتنمية البشرية.

### أهمية الدراسة:

#### • الأهمية العلمية:

يعد مفهومي (جودة الحياة الوظيفية) و (ظاهرة الاحتراق الوظيفي) من المفاهيم الحديثة في مجال الفكر الإداري المعاصر، والاهتمام بهذين المفهومين له تأثير بالغ على تحسين مستويات الأداء وكذلك بقاء منظمات الأعمال، كما أن هذه الدراسة من أوائل الدراسات الإدارية في هذا المجال في اليمن، وستزود المكتبة اليمنية والعربية بمرجع مهم حول "جودة الحياة الوظيفية وأثرها في الحد من ظاهرة الاحتراق الوظيفي."

#### • الأهمية العملية:

ركزت الدراسة على جامعة آزال للتنمية البشرية كون الجامعات تعد المحضن الأول في تبني المفاهيم الإدارية الحديثة لذا فهي أسبق من غيرها في تطبيقها والاستفادة منها، كما أن جامعة آزال للتنمية البشرية من الجامعات حديثة النشأة شأنها شأن أغلب الجامعات الخاصة في اليمن والتي تحتاج جميعها للأخذ بأحدث ما أنتجه الفكر الإداري من مفاهيم ونظريات سواء لتحقيق الأهداف أو لعلاج المشكلات الإدارية، خصوصاً وأن مرحلة دخول السوق وما قد يرافقه من التركيز على البيئة المادية المدعمة لأداء العاملين من (مباني وقاعات ومعامل وأجهزة ومعدات ... الخ) وإهمال للرأس المال البشري مما يجعل واقعاً كهذا بيئة خصبة لمشكلة الاحتراق الوظيفي والتي ينبغي أن تعالج وفق الأساليب العلمية الحديثة وهو ما تحاول هذه الدراسة القيام به. لذا تبرز أهمية هذه الدراسة كونها تساهم في إيجاد الحلول المناسبة لعلاج المشكلات البشرية لجامعة آزال للتنمية وفق أحدث المفاهيم الإدارية الحديثة.

#### حدود الدراسة:

- الحدود الموضوعية: اقتصرت الدراسة على أثر جودة الحياة الوظيفية في الحد من ظاهرة الاحتراق الوظيفي.
- الحدود المكانية: اقتصرت الدراسة على موظفي جامعة آزال للتنمية البشرية بأمانة العاصمة- صنعاء، الجمهورية اليمنية.
- الحدود الزمانية: اقتصرت الدراسة على العام الجامعي ٢٠١٧ - ٢٠١٨ م.

## مصطلحات الدراسة

- **جودة الحياة الوظيفية** : هي مجموعة من العمليات المتكاملة والمخططة والمستمرة ، والتي تستهدف تحسين مختلف الجوانب التي تؤثر على الحياة الوظيفية للعاملين وحياتهم الشخصية أيضاً ، والذي يساهم بدوره في تحقيق الأهداف الإستراتيجية للمنظمة ، والعاملين فيها ، والمتعاملين معها. (جاد الرب ، ٢٠٠٨ : ٩) .

ويقصد بها في هذه الدراسة بأنها مجموعة الإجراءات والممارسات التي تجعل من بيئة العمل بيئة جيدة مما ينعكس بشكل إيجابي على مشاعر واتجاهات الموظفين بالرضا والأمان الوظيفي وتدفعهم لبذل قصارى جهودهم في خدمة الجامعة التي يعملون بها بما يضمن استمرارها ونجاحها.

- **الاحتراق الوظيفي** : حالة نفسية تصيب الأفراد بالإرهاق والتعب ناجمة عن أعباء إضافية يشعر معها الفرد أنه غير قادر على تحملها ، وينعكس ذلك على الأفراد العاملين والمتعاملين معهم ، وعلى مستوى الخدمات المقدمة لهم ( الخرابشة وعريبات ، ٢٠٠٥ : ٢٩٢) .

ويقصد به في هذه الدراسة بأنه حالة نفسية سيئة يصل إليها الموظفون نتيجة الضغوط والأعباء والمتطلبات الوظيفية المستمرة مما يسبب الإجهاد والتوتر وعدم الشعور بالرضا الوظيفي ، مما ينعكس بشكل سلبي على تعاملهم مع الآخرين وتدني مستويات الأداء وصولاً إلى عدم الرغبة في العمل.

## الدراسات السابقة:

(١) دراسة الدحدوح (٢٠١٥)، بعنوان: "جودة الحياة الوظيفية لدى معلمي المرحلة الأساسية بمحافظات غزة وعلاقتها بمستوى أدائهم". هدفت الدراسة إلى التعرف على مستوى جودة الحياة الوظيفية لدى معلمي المرحلة الأساسية في غزة، ومستوى أداء المعلمين والكشف عن العلاقة بين متوسطات درجات تقدير أفراد العينة لمستوى جودة الحياة الوظيفية وعلاقتها بمستوى أدائهم، ولتحقيق أهداف الدراسة استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي، كما استخدم الاستبانة أداة لجمع البيانات، وبلغ حجم مجتمع الدراسة (٣٣٦١) معلماً ومعلمة، و(٥٩) مديراً ومديرة، وتم اختيار عينة الدراسة بطريقة عشوائية طبقية تناسبية من كل محافظة من محافظات غزة، حيث بلغت عينة الدراسة الفعلية من المعلمين (١٦٥) معلماً ومعلمة، بينما بلغت عينة الدراسة الفعلية للمديرين (٨١٢) مديراً ومديرة. وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج منها: - توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات درجات تقدير أفراد عينة الدراسة لمستوى جودة الحياة الوظيفية لدى

معلمي المرحلة الأساسية، تعزى لمتغير الجنس، ولصالح المعلمات.

- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات درجات تقدير أفراد عينة الدراسة مستوى جودة الحياة الوظيفية لدى
- معلمي المرحلة الأساسية بمحافظة غزة، ترجع لمتغيري الدراسة: (المؤهل العلمي، وسنوات الخدمة).
- أظهرت النتائج أن الوزن النسبي لبعد الأمن والصحة المهنية (٥٩.١٨ %) والعلاقات الاجتماعية (٨٤.٩٦ %) و
- المشاركة في اتخاذ القرار للعاملين (٦٠.٧٢ %) ، والأبعاد مجتمعة (٦٧.١٥ %)
- (٢) دراسة ماضي (2014)، بعنوان "جودة الحياة الوظيفية وأثرها على مستوى الأداء الوظيفي للعاملين في الجامعات الفلسطينية". هدفت الدراسة إلى التعرف على جودة الحياة الوظيفية وأثرها على مستوى الأداء الوظيفي للعاملين في الجامعات الفلسطينية، استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي، كما اعتمد الباحث على الاستبيان كأداة رئيسة لجمع البيانات، وبلغ حجم مجتمع الدراسة (3254)، واستخدمت العينة الطبقية العشوائية والتي بلغت (344) عنصراً .
- ومن أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة:**
- وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين أبعاد جودة الحياة الوظيفية والأداء الوظيفي للعاملين.
- وجود تأثير ذات دلالة إحصائية لأبعاد جودة الحياة الوظيفية، وأن أهم الأبعاد تأثراً في الأداء الوظيفي تتمثل في فرص الترقى والتقدم الوظيفي، والعلاقات الاجتماعية، الاستقرار والأمان الوظيفي، المشاركة في اتخاذ القرارات .
- توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات استجابة الباحثين فيما يتعلق بأرائهم حول جودة الحياة الوظيفية وأثرها على
- مستوى الأداء الوظيفي للعاملين في الجامعات، تعزى إلى المتغير(مكان العمل) لصالح العاملين في الجامعة الإسلامية،
- بينما لا توجد فروق ذات دلالة، تعزى إلى المتغيرات ( الفئة العمرية، المؤهل العلمي، سنوات الخدمة ومدة العمل).
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات استجابة الباحثين فيما يتعلق بأرائهم حول جودة الحياة الوظيفية وأثرها
- على مستوى الأداء الوظيفي للعاملين في الجامعات، تعزى إلى متغير(الجنس) .
- أظهرت النتائج أن الوزن النسبي لبعد الأمن والصحة المهنية (67.94 % )، والعلاقات الاجتماعية (75.10%)،



والمشاركة في اتخاذ القرارات ( 67.5 % ) ، والاستقرار الوظيفي ( 69.58 % ) ، والترقي والتقدم الوظيفي ( 66.12 % ) ، والأبعاد مجتمعة ( 68.64 % ) .

٣) دراسة ديوب (٢٠١٤) ، بعنوان: "تمكين العاملين كمدخل لتحسين جودة الحياة الوظيفية في قطاع الاتصالات - دراسة ميدانية". هدفت الدراسة بشكل خاص إلى تحديد طبيعة العلاقة بين تمكين العاملين وجودة الحياة الوظيفية، وكذلك تحديد أفضل أشكال تمكين العاملين المطلوبة لتحقيق جودة حياة وظيفية في المنظمات محل الدراسة. وتكونت عينة الدراسة من شركات قطاع الاتصالات جميعها في الجمهورية العربية السورية المكونة من: (الشركة السورية للاتصالات - المؤسسة العامة للاتصالات سابقاً التي تحولت إلى شركة مساهمة حديثاً وفق قانون الشركات ( فضلاً عن شركتي سيرتل وأم تي أن، وتم توزيع (٩٠) استثماراً على هذه المنظمات بواقع (٣٠) استثماراً في كل شركة على العاملين والإداريين في هذه المنظمات، وكانت نسبة الاسترجاع (٨٩٪). وقد تمثلت أهم نتائج الدراسة فيما يلي:

- وجود علاقة ذات دلالة معنوية بين متغيرات تمكين العاملين ( تفويض السلطة، مشاركة العاملين في اتخاذ القرارات،

مشاركة العاملين في الملكية، تشجيع العاملين وتقدير أفكارهم واقتراحاتهم) وبين جودة الحياة الوظيفية.

- إن تقدير الإنجاز هو أكثر المتغيرات التي تمكن العاملين من الارتباط بجودة الخدمة الوظيفية، يليه مشاركة العاملين

بالملكية، ومن ثم تفويض السلطة. وأوضحت الدراسة أن حياة الفرد الأسرية بعيدة عن اهتمام الشركات محل الدراسة،

كما أن برامج التأمين الصحي لا تنفذ بالشكل السليم على الرغم من عدالة نظام الأجور والتعويضات فيها، وتتوافر لدى

معظم الشركات مشاركة محدودة للعاملين في صناعة القرارات.

- أظهرت النتائج وجود فروق ذات دلالة إحصائية نحو تمكين العاملين وجودة الحياة الوظيفية، تعزى لسنوات الخدمة.

٤) دراسة Daud (2010) بعنوان: "العلاقة بين جودة حياة العمل والالتزام التنظيمي بين الموظفين في الشركات الماليزية .

"Investigating the Relationship between Quality of Work Life and Organizational Commitment amongst Employees in Malaysian Firms"

هدفت الدراسة إلى التعرف على العلاقة بين جودة الحياة الوظيفية والالتزام التنظيمي، وذلك من خلال عينة من الموظفين في ماليزيا، وكذلك فحص عوامل جودة الحياة الوظيفية: (التقدم والتطور، المشاركة، البيئة المادية للعمل، الإشراف والأجور، العلاقات الاجتماعية في المنظمات) لتحديد علاقتهم بالالتزام التنظيمي، واستخدم الباحث الاستبيان كأداة لجمع البيانات، وتمثلت عينة الدراسة من ( ٥٠٠ ) موظف بشكل عشوائي يعملون في المجال الإشرافي والتفنيدي في (٥٠) منظمة، وقد استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي. وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها:

- هناك علاقة إيجابية بين جودة الحياة الوظيفية بأبعادها: (المشاركة، التكافل الاجتماعي، التقدم والتطور، الإشراف

والأجور والاستحقاقات)، والالتزام التنظيمي بأبعاده المعياري والاستمراري والعاطفي.

- فسرت أبعاد جودة الحياة الوظيفية ما نسبته ( ٦٣٪ ) من التباين في الالتزام العاطفي، وما يقارب ( ٣٧٪ ) من التباين في الالتزام المعياري، بينما فسرت ( ١٢ ٪ ) من التباين في الالتزام الاستمراري (البدائل) و (٢٣٪) من التباين في الالتزام الاستمراري (التكلفة).

- يرى الموظفون بأن عوامل جودة الحياة الوظيفية المتمثلة في: (التقدم والتطور، المشاركة، العلاقات الاجتماعية في المنظمات) تساهم بشكل كبير في ارتفاع جودة الحياة الوظيفية لديهم. كما أن مستوى الالتزام الاستمراري والمعيارى لدى العاملين كان مرتفعاً مقارنة بالالتزام العاطفي.

٥) دراسة البربري (٢٠١٦)، بعنوان: " دور جودة الحياة الوظيفية في الحد من ظاهرة الاحتراق الوظيفي لدى العاملين في شبكة الأقصى للإعلام والإنتاج الفني". هدفت هذه الدراسة إلى التعرف إلى درجة توافر أبعاد جودة الحياة الوظيفية، وقياس مستوى الاحتراق الوظيفي، وكذلك للكشف عن دور أبعاد جودة الحياة الوظيفية في الحد من ظاهرة الاحتراق الوظيفي لدى العاملين في شبكة الأقصى للإعلام والإنتاج الفني. ولتحقيق أهداف الدراسة الحالية، استُخدم المنهج الوصفي التحليلي وأيضاً الاستبانة كأداة رئيسة لجمع البيانات الضرورية. وتكونت عينة الدراسة من (١٩٨) موظف كحد أدنى، تم اختيارهم بطريقة العينة العشوائية الطبقية من العاملين بشبكة الأقصى للإعلام والإنتاج والفني، والبالغ عددهم (٤٠٧) موظف.

وتوصلت الدراسة إلى نتائج أهمها:

- مستوى توافر أبعاد جودة الحياة الوظيفية مجتمعة كانت متوسطة وبوزن نسبي (٦١.٣٣٪).

- مستوى انتشار ظاهرة الاحتراق الوظيفي بين العاملين كانت (٤٩.٦٤٪).
- توجد علاقة عكسية ضعيفة ( - ٠.٢٤٢ ) ذات دلالة إحصائية بين أبعاد جودة الحياة الوظيفية والاحتراق الوظيفي.
- يؤثر بُعد العلاقات الاجتماعية وبُعد مشاركة العاملين في الإدارة تأثيراً إيجابياً معنوياً في الاحتراق الوظيفي، وكلا البُعدين فسّر ما نسبته ( ٧.٩٪ ) و ( ٤.٧٪ ) من التباين في المتغير التابع على الترتيب.
- توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ( ٠.٠٥ )  $\alpha$  حول توافر أبعاد جودة الحياة الوظيفية تعزى إلى (المسمى الوظيفي) ولصالح من يعملون بوظيفة (مدير عام، مدير دائرة)، وكذلك توجد فروق دالة إحصائية تبعاً لمتغير (الراتب) لصالح من يتقاضون راتب (١٠٠٠ دولار فأكثر)، بينما لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية تتعلق بالمتغيرات الديموغرافية الأخرى (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة، المؤسسة).
- (٦) دراسة حجازي (٢٠١٣) ، بعنوان: " دور حماية الموارد البشرية في الحد من ظاهرة الاحتراق النفسي لدى العاملين في المستشفيات غير الحكومية". هدفت الدراسة إلى التعرف على ظاهرة الاحتراق النفسي، ومعرفة العلاقة ما بين توفر السلامة المهنية للموارد البشرية، وتوفير الصحة المهنية، واحتمال إصابة الموظف بالاحتراق النفسي. وقد تكون مجتمع الدراسة من ( ٥٨٢ ) موظفاً ، طبقت الدراسة على (١٠٠) موظف تم اختيارهم بطريقة عشوائية طبقية، واعتمد الباحث على الاستبانة أداة لجمع البيانات. وتوصلت الدراسة لعدة نتائج أهمها:
- هناك علاقة عكسية بين توفر السلامة المهنية، والصحة المهنية، والإصابة بالاحتراق النفسي لدى الموظفين العاملين في المستشفيات غير الحكومية.
- الموظفون العاملون في المستشفيات التابعة للمنظمات غير الحكومية لا يعانون من الاحتراق النفسي، ويعزو الباحث ذلك إلى أن نسبة رضاهم عن توفر حماية الموارد جيدة، وهذا يؤدي إلى الرضا عن مكان العمل، وبالمقابل يعني تقليل نسبة احتمال الإصابة بالاحتراق النفسي.
- الصحة المهنية متوفرة في المستشفيات التابعة للجهات غير الحكومية، وهذا يزيد من مستوى رضا العاملين. وبالتالي يقلل من نسبة الإصابة بالاحتراق النفسي لدى الموظفين.

- أظهرت النتائج أن الوزن النسبي لبعده الأمن والصحة المهنية (٦٦.٦٧٪)، ومجال الاحتراق الوظيفي (٥٦.٣٢٪)

(٧) دراسة منيع (٢٠٠٩) ، بعنوان: "الاحتراق الوظيفي في الأجهزة الأمنية بالملكة العربية السعودية". هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مدى وجود الاحتراق الوظيفي كما يتصوره الضباط العاملون في الأجهزة الأمنية بمدينة الرياض بالملكة العربية السعودية، والتعرف على أسبابه وآثاره، واستخدام الباحث الاستبيان كأداة لجمع البيانات، واعتمد الباحث على أسلوب العينة العشوائية في اختيار عينة الدراسة التي تكونت من (١٠٣٧) ضابطاً، وقد استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي. وقد تمثلت أهم نتائج الدراسة في الآتي:

- مستوى الشعور بالاحتراق الوظيفي كان متوسطاً لدى أفراد مجتمع الدراسة من العاملين بالأجهزة الأمنية الثلاثة:

(الجوازات- المرور- الشرطة) بمدينة الرياض.

- تختلف مستويات الاحتراق الوظيفي باختلاف الأجهزة الأمنية، كما تختلف باختلاف طبيعة العمل من حيث كونه (ميداني مكتبي).

- أظهرت النتائج وجود فروق ذات دلالة إحصائية حول الاحتراق الوظيفي، تعزى للعمر والمسمى الوظيفي.

(٨) دراسة (2007) Hogan & Mcknight بعنوان: "استكشاف ظاهرة الاحتراق الوظيفي لدى

معلمي التعليم العالي على الإنترنت: تحقيق مبدئي."

"Exploring Burnout Among University Online Instructors: An Initial Investigation".

هدفت الدراسة إلى التعرف على ظاهرة الاحتراق الوظيفي لدى معلمي التعليم العالي على الإنترنت. وقد اشتملت عينة الدراسة على عدد (٧٦) من المعلمين الذين يمارسون مهنة التعليم عبر الإنترنت في الولايات المتحدة، واستخدام الباحث الاستبيان كأداة لجمع البيانات، وقد تم إجراء دراسة استقصائية، واستخدام مقياس ماسلاك للاحتراق الوظيفي لتحقيق أغراض الدراسة، وقد استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي. وأهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة:

- المعلمون يعانون من درجة متوسطة من الاحتراق الوظيفي: (درجة متوسطة من الإجهاد العاطفي، درجة

مرتفعة من تلبد الشخصية، درجة منخفضة من الإنجازات الشخصية).

- هناك اختلاف واضح في درجة الاحتراق الوظيفي بين الجنسين، حيث أشارت نتائج الدراسة أن الإناث يعانين من درجة عالية من الاحتراق الوظيفي بأبعاده الثلاثة مقارنة بنظائرهم من الرجال.

٩ دراسة (٢٠١١) Khattak, Jamshed Khan et al بعنوان :

" Occupational stress and burnout in Pakistan's banking sector "

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة الضغوط المهنية والاحتراق النفسي المهني في القطاع المصرفي في باكستان، وقد كان حجم العينة (٢٣٧) من موظفي البنوك التجارية منهم (٧٤.٣) من الذكور و (٢٥.٧) من الإناث وتم استخدام العديد من وسائل التحليل الوصفي المتمثلة في ، الارتباط والانحدار ، وتم التوصل إلى العديد من النتائج أهمها:

- أن عبء العمل وساعات العمل ومشكلات التكنولوجيا المستخدمة في العمل وعدم كفاية المرتب، وعدم كفاية الوقت المخصص للعائلة، فضلا عن مناقشة هموم العمل في المنزل هي من أهم مصادر الضغوط في القطاع المصرفي .

- كما اتضح أن هناك العديد من الأسباب المؤدية للاحتراق الوظيفي كما يتضح من النتائج المتعلقة بالمشكلات والأعراض الصحية التي تصيب العاملين منها، آلام الظهر، والتعب الشديد، والصداع واضطراب النوم. والتي تتمثل في جميع

الضغوط الناتجة عن (المنظمة، الوظيفة، علاقات العمل، وبيئة العمل تفاعل الأسرة مع مشكلات العمل) واتضح أنها جميعاً ذات دلالة معنوية وترتبط جميعاً بالاحتراق الوظيفي (الجسدي والنفسي والتنظيمي) كل عناصر الاحتراق يتوقع أن تتزايد بدرجة أكبر في المستقبل، نتيجة التغير في نمط العمل ، مما يخلق العديد من المشكلات والضغوط على الموظفين في البنوك.

إجراءات الدراسة:

- ١- استخدمت استبانة لأغراض الدراسة تكونت من:  
- **القسم الأول:** متغيرات تتعلق بالبيانات الديموغرافية لأفراد عينة الدراسة من حيث (النوع، العمر، المؤهل العلمي، نوع العمل، الدرجة الوظيفية، عدد الدورات التدريبية التي حصلت عليها في مجال العمل. وسنوات الخبرة) .
- **القسم الثاني:** يتضمن هذا القسم متغيرات الدراسة المستقلة ممثلة بمظاهر جودة الحياة الوظيفية، حيث تم تغطية فقرات هذا القسم من خلال الاستعانة بالدراسات والمقالات السابقة وأجرى عليها التعديلات اللازمة لتناسب مع أهداف هذه الدراسة واشتملت جودة الحياة الوظيفية على تسعة محاور تحتوي على (٥٣) فقرة، موزعة كالآتي: المشاركة في اتخاذ القرارات، والاستقرار الوظيفي، والظروف البيئية المادية المدعمة لأداء العاملين، وتصميم وإثراء الوظائف،

وبيئة العمل الصحية والأمنة، والعدالة في نظام الأجور والمرتبات، وفرص الترقى والتقدم الوظيفي، والتوازن والانسجام بين الحياة الوظيفية والشخصية للعاملين، والعلاقات الاجتماعية.

- **القسم الثالث:** يتضمن هذا القسم متغيرات الدراسة التابعة ممثلة بمظاهر الاحتراق الوظيفي واشتمل القسم على ثلاثة محاور، تحتوي على (٢١) فقرة، موزعة كالآتي: الإجهاد الانفعالي، و فقدان العنصر الإنساني (تبلد المشاعر)، والشعور بتدني الإنجاز.

- درجات الاستجابة على فقرات الاستبانة بتدرج ليكرت الخماسي (موافق بشدة، موافق، محايد، غير موافق، غير موافق بشدة) يقابلها الدرجات (٥، ٤، ٣، ٢، ١) على الترتيب، وهذه الاستبانة تتصف بصدق المحتوى من خلال مؤشر عملية التحكيم، وصدق البناء من خلال مؤشر الاتساق الداخلي للفقرات مع مجالاتها والمجالات مع الأداة بصورتها الكلية. وكانت جميع معاملات الارتباط المبينة دالة عند مستوى معنوية  $\alpha = 0.05$  أما ثباتها فحسب باستخدام معادلة ألفا كرونباخ وبلغ معامل الثبات (٠.٨١٠)

- ٢- وزعت الاستبانة على العينة وقد تم اختيارهم عشوائياً من خلال قائمة بأسماء الموظفين باستخدام العينة العشوائية البسيطة، تم توزيع (٧٠) استبانة، وبلغت العينة العائدة (٦٢) بنسبة (٨٩٪).
- ٣- جمعت الاستبانات وروجعت وتم استبعاد غير الصالح منها.
- ٤- فرغت الاستبانات إلى الحاسب وهيئت للمعالجة الإحصائية باستخدام البرنامج الإحصائي SPSS.

#### المعالجات الإحصائية:

- تم تفرغ وتحليل الاستبانة باستخدام برنامج التحليل الإحصائي (SPSS)، حيث تم حساب:
- النسب المئوية والتكرارات والمتوسط الحسابي والمتوسط الحسابي النسبي.
- اختبار التوزيع الطبيعي للبيانات: لمعرفة نوعية الاختبار الإحصائي للبيانات بحسب التوزيع الطبيعي.
- اختبار معامل التضخم: لمعرفة ما إذا كان هنالك ارتباط بين المتغيرات المستقلة.
- اختبار العلاقة بين المتغيرات.
- اختبار الانحدار: لمعرفة الأثر الإحصائي للعلاقة بين المتغيرات المستقلة والتابعة.
- اختبار الفروق بين المتغيرات تعزى إلى متغيرات البيانات الشخصية.

## نتائج الدراسة:

النتائج المتعلقة بعينة الدراسة .

جدول (١) توزيع أفراد عينة الدراسة وفق متغيرات النوع، العمر، المؤهل طبيعة العمل، سنوات الخبرة

المتغير	تفريعات المتغير	التكرار	النسبة %	المجموع
النوع	ذكر	46	74.2	62
	أنثى	16	25.8	
العمر	أقل من ٣٠ سنة	26	41.9	62
	سنة 30-40	24	38.7	
	أكبر من ٤١ سنة	12	19.4	
المؤهل العلمي	دبلوم بعد الثانوية	9	14.5	62
	بكالوريوس	32	51.6	
	دراسات عليا	21	33.9	
طبيعة العمل	أكاديمي	11	17.7	62
	إداري	51	82.3	
سنوات الخبرة	أقل من ٥ سنوات	25	40.3	62
	5-9 سنوات	17	27.4	
	أكثر من ١٠ سنوات	20	32.3	

## ❖ نتائج أسئلة الدراسة:

الإجابة عن السؤال الأول والثاني : ما مظاهر جودة الحياة الوظيفية ودرجة توفرها في جامعة

### آزال للتنمية البشرية؟

جدول رقم (١٤) للإجابة على السؤالين والمتعلقين بمظاهر جودة الحياة الوظيفية ودرجة توفرها في جامعة آزال للتنمية البشرية

الدلالة الإحصائية	القيمة الاحتمالية	اختبارت	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	جودة الحياة الوظيفية
دال إحصائياً	0.000	-10.760	.93024	1.7288	بيئة العمل الصحية والأمنة
دال إحصائياً	0.000	-41.642	.21654	1.8548	الظروف البيئية المادية المدعمة لأداء العاملين
دال إحصائياً	0.000	-19.776	.61925	1.4447	العدالة في نظام الأجور والمرتبات
دال إحصائياً	0.000	-10.903	.70469	2.0242	العلاقات الاجتماعية
دال إحصائياً	0.000	-3.758	.87754	2.4266	المشاركة في اتخاذ القرارات
دال إحصائياً	0.000	-28.397	.32499	1.8280	الاستقرار والأمان الوظيفي
دال إحصائياً	0.000	-16.934	.44399	2.0452	تصميم وإثراء الوظائف
دال إحصائياً	0.000	-11.406	.75716	1.9032	فرص الترقى والتقدم الوظيفي
دال إحصائياً	0.000	-4.843	.75769	2.5340	التوازن والانسجام بين الحياة الوظيفية والشخصية للعاملين
دال إحصائياً	0.000	-20.888	.39374	1.9605	جودة الحياة الوظيفية في جامعة آزال للتنمية البشرية

يتضح من الجدول (١٤) أعلاه مظاهر ودرجة توفر جودة الحياة الوظيفية في جامعة آزال للتنمية

البشرية والتي يمكن تلخيصها في ما يلي:

- درجة توفر بيئة العمل الصحية والأمنة في جامعة آزال للتنمية البشرية تعد دون المتوسط ويفسر الباحث نتيجة البعد إلى أن هنالك تباين في هذا الجانب نظراً لضعف ملامسة العاملين للاهتمام بالجانب الصحي والأمني في الجامعة وتوفر وسائل السلامة المهنية والصحية.
- درجة توفر الظروف البيئية المادية المدعمة لأداء العاملين في جامعة آزال للتنمية البشرية تعد دون المتوسط ويفسر الباحث نتيجة البعد إلى أن الظروف البيئية المادية لا تدعم أداء العاملين من جانب



توفير الجو العام المساند لأداء العاملين والذي يخلق جو مناسب لزيادة مستوى الإنتاجية لدى العاملين

- درجة توفر العدالة في نظام الأجور والمرتبات جامعة أزال للتنمية البشرية تعد ضعيفة ويفسر الباحث نتيجة البعد إلى أن هنالك تمييز بين أجور العاملين والموظفين في الجامعة ولا يقاس الأمر بمستوى المسؤوليات أو اللوائح المنظمة للأجور والتي لم تطبق رغم توفرها بالإضافة إلى عدم رضا العاملين عن تلك الأجور والرواتب مما يدل على أن هنالك عدم رضا في هذا الجانب ، ربما للظروف الاقتصادية التي تمر بها الجامعة وربما لأمر أخرى.
- درجة توفر العلاقات الاجتماعية تعد في المستوى دون المتوسط ويفسر الباحث نتيجة البعد إلى قصور في اهتمام الجامعة في هذا الجانب الذي يعكس قيمة الترابط الاجتماعي للعاملين في الجامعة نتيجة غياب الدور الفعال لقيادة الجامعة في بناء الروابط الاجتماعية للعاملين .
- درجة توفر المشاركة في اتخاذ القرارات في جامعة أزال للتنمية البشرية يعد في المستوى المتوسط ، ويفسر الباحث نتيجة البعد إلى مركزية القرارات سواء المتعلقة بتنفيذ الأهداف العامة والسياسات العليا للجامعة أو ما يتعلق بمهام العاملين في المراتب الدنيا مما يعكس عدم تشجيع العاملين على تحمل المسؤوليات والمشاركة في اتخاذ القرارات المتعلقة بمهامهم أو من خلال المشاركة وإبداء الرأي في تحديد السياسات العليا للجامعة وهذا ما ينتج أحياناً عن غياب الشفافية في صنع القرار على كافة المستويات الإدارية في الجامعة.
- درجة توفر الاستقرار والأمان الوظيفي في جامعة أزال للتنمية البشرية دون المتوسط ويعزو الباحث نتيجة البعد إلى أن هنالك اهتمام يشوبه الكثير من القصور في اللوائح والتنظيمات المعززة للاستقرار والأمان الوظيفي للعاملين في الجامعة.
- درجة توفر تصميم وإثراء الوظائف في جامعة أزال للتنمية البشرية في المستوى دون المتوسط ويفسر الباحث نتيجة البعد إلى وجود ضعف في تصميم وإثراء الوظائف مما يؤدي إلى حدوث بعض التداخلات الوظيفية في التوصيفات والمهام الإدارية والتي بدورها تؤدي إلى تدني في مستوى الأداء الإداري للعاملين ، كما أن تلك التصاميم لا تراعي قدرات وكفاءة العاملين من جهة أخرى.
- درجة توفر فرص الترقى والتقدم الوظيفي في جامعة أزال للتنمية البشرية في المستوى دون المتوسط ويفسر الباحث نتيجة البعد الضعيفة نسبياً في فرص الترقى والتقدم الوظيفي إلى أن الغالبية من العاملين لا يجدون فرص حقيقية للترقى والتقدم الوظيفي في الجامعة نتيجة عدم وجود قانون أو نظام واضح للترقى والتقدم الوظيفي .
- درجة توفر التوازن والانسجام بين الحياة الوظيفية والشخصية للعاملين في جامعة أزال للتنمية البشرية في المستوى المتوسط ويفسر الباحث نتيجة البعد التي تميل إلى المتوسط في التوازن

والانسجام بين الحياة الوظيفية والشخصية للعاملين حيث لا تساهم طبيعة المهام والأنظمة الموجودة حالياً في الجامعة العاملين على التوازن بين الأعمال وحياتهم الأسرية بشكل مرضي.

- وبصفة عامة يمكن القول أن درجة توفر جودة الحياة الوظيفية إجمالاً في جامعة آزال للتمتية البشرية دون المستوى المطلوب حيث يميل أفراد العينة إلى عدم الموافقة نحو توفر وممارسة جودة الحياة الوظيفية بشكل إجمالي في جامعة آزال للتمتية البشرية ويفسر الباحث نتيجة تدني جودة الحياة الوظيفية في جامعة آزال إلى بعض الأسباب أهمها عدم اكتمال منظومة اللوائح والتوصيفات الوظيفية التي تساهم في دعم بيئة العمل التنظيمية والوظيفية.

### ❖ الإجابة على السؤال الثالث والرابع : ما مظاهر الاحتراق الوظيفي ودرجة توفره في جامعة آزال للتمتية البشرية؟

جدول رقم (١٥) للإجابة على السؤالين والمتعلقين بمظاهر الاحتراق الوظيفي ودرجة توفره في جامعة آزال للتمتية البشرية

أبعاد الاحتراق الوظيفي	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	اختبارات القيمة الاحتمالية	الدلالة الإحصائية
الإجهاد الانفعالي	3.4629	.82048	4.442	0.000
فقدان العنصر الإنساني (تبلد المشاعر)	3.2473	.83347	2.336	0.023
الشعور بتدني الإنجاز	3.2129	.83440	2.009	0.049
الاحتراق الوظيفي	3.3077	.69236	3.499	0.001

يتضح من الجدول (١٥) أعلاه مظاهر ودرجة توفر الاحتراق الوظيفي في جامعة آزال للتمتية

البشرية والتي يمكن تلخيصها في ما يلي:

- درجة توفر ظاهرة الاحتراق الوظيفي ممثلاً بالإجهاد الانفعالي فوق المتوسط ويفسر الباحث نتيجة البُعد وميل العاملين إلى الموافقة نحو وجود الإجهاد الانفعالي إلى إحساس العاملين بالمسؤولية تجاه الجامعة مما زاد من شعور العاملين بالاستنزاف العاطفي واستنفاد كامل الطاقات مما يزيد من الإحباط والشعور بالإجهاد، كذلك إلى بعض الأسباب منها عدم التقدير وقصور في تحقيق العدالة في نظام الرواتب والأجور بما في ذلك غياب الموائمة بين التوصيف الوظيفي وخبرات ومهارات العاملين.
- درجة توفر ظاهرة الاحتراق الوظيفي ممثلاً بفقدان العنصر الإنساني في المستوى المتوسط ويفسر الباحث نتيجة البُعد وميل العاملين إلى الموافقة نتيجة لأسباب عديدة منها انخفاض المشاركة

- الوجدانية بين الموظفين والتي تؤدي إلى شعور العاملين بانخفاض مستوى الولاء الوظيفي ويزيد من جفاء وقسوة في تعامل العاملين مع العملاء في الجامعة نتيجة تبلد المشاعر.
- درجة توفر ظاهرة الاحتراق الوظيفي ممثلاً بالشعور بتدني الإنجاز في المستوى المتوسط ويفسر الباحث نتيجة البعد وميل العاملين إلى الموافقة المتوسطة نحو تدني مستوى الإنجاز إلى أن مستوى إنجازات العاملين أقل من طموحاتهم حيث يشعرون بانخفاض الحيوية ولديهم تقييم سلبي للذات، ويشعر العاملين بعدم الكفاءة وعدم الفعالية .
- درجة توفر ظاهرة الاحتراق الوظيفي في المستوى المتوسط أي أن الظاهرة في ازدياد ويفسر الباحث زيادة عدد أفراد العينة في جامعة آزال من الذين يعانون من الاحتراق الوظيفي حيث بلغت 67٪ ممن شملتهم العينة يعانون من الظاهرة نتيجة أن أبعاد الاحتراق الوظيفي التي تصيب العاملين تبدأ بشكل تدريجي، بدايةً يقوم الفرد بجهود كبيرة نتيجة إحساسه بالرضا الوظيفي ثم مع الوقت يصاب بالتعب ويصبح أقل فاعلية، وتبدأ المراحل بالتتابع إلى الخمود والشعور بعدم الرضا عن العمل ، ويليه إحساس الفرد بالإحباط والعجز ويصبح سريع الانفعال والاضطراب حتى يصل إلى المرحلة الأخيرة والحرارة التي تتصف باللامبالاة وتنتهي بترك الفرد للعمل.
- الإجابة عن السؤال الخامس : ما أثر جودة الحياة الوظيفية في الحد من ظاهرة الاحتراق الوظيفي لدى العاملين في جامعة آزال للتنمية البشرية؟
- وستتم الإجابة عليه من خلال اختبار الفرضيات الإحصائية للبحث، كما يأتي:

- الفرضية الرئيسية الأولى: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \geq 0.05$ ) بين جودة الحياة الوظيفية المتعلقة ببيئة العمل المادية والمعنوية والمتمثلة بالأبعاد الآتية (الاستقرار الأمان الوظيفي، الظروف البيئية المادية المدعمة لأداء العاملين، بيئة العمل الصحية والأمنة، العدالة في نظام الأجور والمرتبات، العلاقات الاجتماعية) في الحد من ظاهرة الاحتراق الوظيفي واختبار صحة الفرضية قام الباحث باختبار الارتباط والعلاقة بين باستخدام (Pearson's Correlation Coefficient) من وجهة نظر أفراد العينة (العاملين).

جدول رقم (٢) معاملات الارتباط لجودة الحياة الوظيفية المتعلقة ببيئة العمل المادية والمعنوية والاحتراق الوظيفي

القيمة الاحتمالية (Sig)	معاملات بيرسون للارتباط	الفرضية الفرعية
0.024	-0.286*	توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ( $\alpha \geq 0.05$ ) لبعده الظروف البيئية المادية المدعمة لأداء العاملين في الحد من ظاهرة الاحتراق الوظيفي
0.000	-0.538 **	توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ( $\alpha \geq 0.05$ ) لبعده بيئة العمل الصحية والأمنة في الحد من ظاهرة الاحتراق الوظيفي
0.18	-0.300 *	توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ( $\alpha \geq 0.05$ ) لبعده العدالة في نظام الأجور والمرتببات في الحد من ظاهرة الاحتراق الوظيفي
0.000	-0.484 **	توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ( $\alpha \geq 0.05$ ) لبعده العلاقات الاجتماعية في الحد من ظاهرة الاحتراق الوظيفي
0.000	-0.638 **	توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ( $\alpha \geq 0.05$ ) لبعده جودة الحياة الوظيفية المتعلقة ببيئة العمل المادية والمعنوية في الحد من ظاهرة الاحتراق الوظيفي

من خلال الجدول رقم (٢) تبين أن معاملات بيرسون للارتباط (٠.٦٣٨) والقيمة الاحتمالية (٠.٠٠٠) والتي تعد أقل من مستوى الدلالة (0.05) وهذا يدل على وجود علاقة عكسية ذات دلالة إحصائية بين أبعاد جودة الحياة الوظيفية المتعلقة ببيئة العمل المادية والمعنوية والمتمثلة بالأبعاد الآتية (الظروف البيئية المادية المدعمة لأداء العاملين، بيئة العمل الصحية والأمنة، العدالة في نظام الأجور والمرتببات، العلاقات الاجتماعية) في الحد من ظاهرة الاحتراق الوظيفي، وتعني العلاقة العكسية بين أبعاد جودة الحياة الوظيفية المتعلقة ببيئة العمل المادية والمعنوية، ومستوى الاحتراق الوظيفي في الجامعة، أنه كلما كانت ظروف بيئة العمل المادية والمعنوية غير متوفرة لاحتياجات الموظف بشكل مقبول، وكذلك ظروف البيئة المحيطة غير مناسبة والتي بدورها لا تحد من وطأة ظاهرة الاحتراق الوظيفي، لأن العاملين جزء من بيئة العمل والبيئة المحيطة بهم . وبالتالي أي قصور في هذه الجوانب ينعكس عليهم، وذلك يعني أن الاحتراق الوظيفي ظاهرة غير ايجابية مما يجعلها في عكس اتجاه جودة الحياة الوظيفية والمتعلقة ببيئة العمل المادية والمعنوية، التي تعد ظاهرة إيجابية ، منها الظروف البيئية المادية المدعمة لأداء العاملين بالإضافة إلى بيئة العمل الصحية والأمنة مع العدالة في نظام الأجور والمرتببات كذلك العلاقات الاجتماعية والتي لها

الدور البارز في الحد من ظاهرة الاحتراق الوظيفي حيث تعد تلك الأبعاد بمثابة رفاهية العاملين ورضاهم عن بيئة عملهم بالشكل المطلوب.

وافقت نتائج الفرضية مع بعض الدراسات كدراسة (أبو مسعود، ٢٠١٠) والتي أظهرت وجود علاقة طردية بين انعدام العلاقات الاجتماعية بين العاملين والاحتراق الوظيفي، ودراسة (حجازي، ٢٠١٣) والتي أظهرت وجود علاقة ارتباط بين توفير الصحة والسلامة المهنية وظاهرة الاحتراق النفسي لدى موظفي المستشفيات التابعة للمنظمات غير الحكومية في فلسطين. واختلفت نتائج الفرضية مع دراسة (أبو ريا، ٢٠١٠) والتي أظهرت عدم وجود علاقة ارتباطية بين الحوافز ومستوى الاحتراق الوظيفي.

الفرضية الرئيسية الثانية: تؤثر جودة الحياة الوظيفية المتعلقة ببيئة العمل المادية والمعنوية والمثلة بالأبعاد الآتية (الظروف البيئية المادية المدعمة لأداء العاملين، بيئة العمل الصحية والأمنة، العدالة في نظام الأجور والمرتبات، العلاقات الاجتماعية) تأثيراً ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة  $(\alpha \geq 0.05)$  في الحد من ظاهرة الاحتراق الوظيفي.

جدول رقم (٣): الانحدار المتدرج لقياس مستوى التأثير لأبعاد بيئة العمل المادية والمعنوية ومستوى الاحتراق الوظيفي

مستوى الدلالة SIG	قيمة T المحسوبة	معاملات الإنحدار	معامل التحديد	معامل الارتباط	بيئة العمل المادية والمعنوية
0.000	-4.471	-.336	.289	.538	بيئة العمل الصحية والأمنة
0.000	-3.785	-.376	.428	.654	العلاقات الاجتماعية

تبين من الجدول رقم (٣) الآتي :

- أكثر المتغيرات تأثيراً عكسياً على المتغير التابع " الاحتراق الوظيفي " هما العلاقات الاجتماعية وبيئة العمل الصحية والأمنة" وأن باقي المتغيرات " الظروف البيئية المادية المدعمة لأداء العاملين، العدالة في نظام الأجور والمرتبات، تبين أن تأثيرها عكسي ضعيف، وبذلك يتم رفض الفرضيات.
- معامل الارتباط لبُعد العلاقات الاجتماعية = (0.654) ومعامل التحديد المُعدّل = ٤٢٪، وبلغ معامل الارتباط لبُعد بيئة العمل الصحية والأمنة = (0.538) ومعامل التحديد المُعدّل = ٢٨٪، والتي تعود إلى قصور في مساعي القائمين على الجامعة في الحد من ظاهرة الاحتراق الوظيفي، حيث تم تفسيره عبر التغير السلبي في بيئة العمل المادية والمعنوية ممثلة ببعدي "العلاقات الاجتماعية وبيئة العمل

الصحية والأمنة" بنسبة ٧٠٪ عبر العلاقة الخطية، والنسبة المتبقية ٣٠٪ قد ترجع إلى عوامل أخرى تؤثر في الاحتراق الوظيفي.

ويُفسر ذلك بأن جودة الحياة الوظيفية المتعلقة ببيئة العمل المادية والمعنوي المتمثلة ببعُد العلاقات الاجتماعية، كونه يمثل العامل النفسي في بيئة العمل والذي يعد من أكثر العوامل تأثيراً على العاملين من العوامل الأخرى. لأن طبيعة العاملين بحاجة إلى إقامة جسور التواصل، والعلاقات الإنسانية المتبادلة بين الرؤساء والعاملين في المنظمة من أجل تحقيق الأهداف المنشودة. وبالتالي، كلما توفر دعم اجتماعي وتقدير وتواصل جيد بين العاملين في العمل كلما قل الاحتراق الوظيفي والعكس صحيح، كذلك الحال بالنسبة لبعُد الأمن والصحة المهنية، فهذا يعكس مدى انتماء العاملين لمؤسستهم، حيث يعملون في مؤسسة ذات طابع أكاديمي فيحملون رؤيتها ورسالتها لإيصالها للجميع.

□ الفرضية الرئيسية الثالثة: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \geq 0.05$ )

بين جودة الحياة الوظيفية المتعلقة ببيئة العمل التنظيمية والوظيفية والمتمثلة بالأبعاد الآتية (المشاركة في اتخاذ القرارات، الاستقرار والأمان الوظيفي، تصميم وإثراء الوظائف، فرص الترقى والتقدم الوظيفي والتوازن و الانسجام بين الحياة الوظيفية والشخصية للعاملين) في الحد من ظاهرة الاحتراق الوظيفي لاختبار صحة الفرضية قام الباحث باختبار الارتباط والعلاقة بين باستخدام (Pearson's Correlation Coefficient) من وجهة نظر أفراد العينة (العاملين).

جدول رقم (٤) معامل الارتباط لجودة الحياة الوظيفية المتعلقة ببيئة العمل التنظيمية والوظيفية والاحتراق

#### الوظيفي

القيمة الاحتمالية (Sig)	معامل بيرسون للارتباط	الفرضية الفرعية
0.000	-0.559 **	توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ( $\alpha \geq 0.05$ ) لبعُد المشاركة في اتخاذ القرارات في الحد من ظاهرة الاحتراق الوظيفي
0.003	-0.372 **	توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ( $\alpha \geq 0.05$ ) لبعُد الاستقرار والأمان الوظيفي في الحد من ظاهرة الاحتراق الوظيفي
0.004	-0.286 *	توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ( $\alpha \geq 0.05$ ) لبعُد تصميم وإثراء الوظائف في الحد من ظاهرة الاحتراق الوظيفي
0.004	-0.359 **	توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ( $\alpha \geq 0.05$ ) لبعُد فرص الترقى والتقدم الوظيفي في الحد من ظاهرة الاحتراق الوظيفي

0.00	-0.484 **	توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ( $\alpha \geq 0.05$ ) لُبُعد التوازن والانسجام بين الحياة الوظيفية والشخصية للعاملين في الحد من ظاهرة الاحتراق الوظيفي
0.00	-0.438 **	توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ( $\alpha \geq 0.05$ ) لجودة الحياة الوظيفية المتعلقة بيئة العمل التنظيمية والوظيفية في الحد من ظاهرة الاحتراق الوظيفي

من خلال الجدول رقم (٤) تبين أن معامل بيرسون للارتباط (-0.438) والقيمة الاحتمالية (0.00) والتي تعد أقل من مستوى الدلال (0.05) وهذا يدل على وجود علاقة عكسية ذات دلالة إحصائية بين أبعاد جودة الحياة الوظيفية المتعلقة ببيئة العمل التنظيمية والوظيفية ومستوى الاحتراق الوظيفي ، وعند النظر إلى القيمة الاحتمالية لجميع الأبعاد (0.00) والتي تعد أقل من مستوى الدلال (0.05) مما يدل على وجود علاقة عكسية ذات دلالة إحصائية بين تلك الأبعاد (المشاركة في اتخاذ القرارات ، الاستقرار والأمان الوظيفي، تصميم وإثراء الوظائف، فرص الترقى والتقدم الوظيفي والتوازن والانسجام بين الحياة الوظيفية والشخصية للعاملين) في الحد من ظاهرة الاحتراق الوظيفي ، وتعني العلاقة العكسية بين أبعاد جودة الحياة الوظيفية المتعلقة ببيئة العمل التنظيمية والوظيفية إلى مستوى الاحتراق الوظيفي في الجامعة، أنه كلما كانت ظروف البيئة التنظيمية والوظيفية غير متوفرة كون تلك البيئة غير قادرة على تنظم عمل الموظف بشكل سليم ، وحيث تتجه إلى عدم القدرة في الحد من ظاهرة الاحتراق الوظيفي، وذلك يعني أن الاحتراق الوظيفي ظاهرة غير ايجابية تتأثر ببيئة العمل التنظيمية والوظيفية.

واتفقت نتائج الفرضية مع دراسة (أبو ريا ، ٢٠١٠) في بعض أبعاد بيئة العمل التنظيمية والتي أظهرت وجود علاقة عكسية بين المشاركة في اتخاذ القرارات ومستوى الاحتراق الوظيفي ودراسة (البربري، ٢٠١٦) والتي توصلت أيضا إلى وجود علاقة عكسية بين الإشراف ومشاركة العاملين في الإدارة ومستوى الاحتراق الوظيفي لدى العاملين في شبكة الأقصى.

□ الفرضية الرئيسية الرابعة: تؤثر جودة الحياة الوظيفية المتعلقة ببيئة العمل التنظيمية والوظيفية والمثلة بالأبعاد الآتية (المشاركة في اتخاذ القرارات، الاستقرار والأمان الوظيفي، تصميم وإثراء الوظائف، فرص الترقى والتقدم الوظيفي والتوازن و الانسجام بين الحياة الوظيفية والشخصية للعاملين) تأثيراً ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \geq 0.05$ ) في الحد من ظاهرة الاحتراق الوظيفي تأسيساً على ما تقدم فقد أصبح بالإمكان استخدام أسلوب الانحدار الخطي المتعدد والمتدرج، لمعرفة مستوى التأثير لأبعاد جودة الحياة الوظيفية المتعلقة ببيئة العمل التنظيمية والوظيفية في الحد من ظاهرة الاحتراق الوظيفي.

جدول رقم (٥): الانحدار المتدرج لقياس مستوى التأثير لأبعاد بيئة العمل المادية والمعنوية ومستوى الاحتراق الوظيفي

مستوى الدلالة SIG	قيمة T المحسوبة	معاملات الانحدار	معامل التحديد	معامل الارتباط	بيئة العمل التنظيمية والوظيفية
0.000	-4.379	-.261	0.312	-0.559	المشاركة في اتخاذ القرارات
0.001	-3.500	-.329	0.245	-0.495	التوازن والانسجام بين الحياة الوظيفية والشخصية للعاملين

تبين من الجدول رقم (٥) الآتي:

- أكثر المتغيرات تأثيراً عكسياً على "الاحتراق الوظيفي" هما المشاركة في اتخاذ القرارات والتوازن و الانسجام بين الحياة الوظيفية والشخصية للعاملين "وأن باقي المتغيرات" الاستقرار والأمان الوظيفي، تصميم وإثراء الوظائف، فرص الترقى والتقدم الوظيفي، تبين أن تأثيرها عكسي ضعيف، وبذلك يتم رفض الفرضيات.
  - معامل الارتباط لبعدي المشاركة في اتخاذ القرارات والتوازن والانسجام بين الحياة الوظيفية والشخصية للعاملين = (-0.495، -0.559) ومعامل التحديد المعدل 31%، 24% والذي يعني أي سعي في الحد من ظاهرة الاحتراق الوظيفي يتحقق عبر تطبيق أبعاد جودة الحياة الوظيفية المتعلقة ببيئة العمل التنظيمية والوظيفية لبعدي المشاركة في اتخاذ القرارات والتوازن والانسجام بين الحياة الوظيفية والشخصية للعاملين "بنسبة 50%.
- الفرضية الرئيسية الخامسة: توجد فروق ذات دلالة إحصائية في استجابة أفراد العينة عند مستوى دلالة ( $\alpha \geq 0.05$ ) بين جودة الحياة الوظيفية في الحد من ظاهرة الاحتراق الوظيفي والتي تعزى للمتغيرات الآتية (النوع، العمر، المؤهل العلمي، المستوى الوظيفي، الخبرة العملية).



جدول (٦) الفروق الإحصائية باستخدام اختبار مان وتني Mann-Whitney U

المجال	النوع	N	متوسط الرتب	مجموع الرتب	قيمة مان وتني	مستوى الدلالة
المشاركة في اتخاذ القرارات	ذكر	46	30.98	1425.00	344.00	.697
	أنثى	16	33.00	528.00		
الاستقرار والأمان الوظيفي	ذكر	46	31.55	1451.50	365.500	.967
	أنثى	16	31.34	501.50		
الظروف البيئية المادية المدعمة لأداء العاملين	ذكر	46	33.22	1528.00	289.00	0.172
	أنثى	16	26.56	425.00		
تصميم وإثراء الوظائف	ذكر	46	32.67	1503.00	314.00	0.334
	أنثى	16	28.13	450.00		
بيئة العمل الصحية والأمنة	ذكر	46	32.47	1493.50	323.500	0.467
	أنثى	16	28.72	459.50		
العدالة في نظام الأجور والمرتبات	ذكر	46	33.72	1551.00	266.00	0.086
	أنثى	16	25.13	402.00		
فرص الترقى والتقدم الوظيفي	ذكر	46	32.53	1496.50	320.500	0.443
	أنثى	16	28.53	456.50		
التوازن والانسجام بين الحياة الوظيفية والشخصية	ذكر	46	32.88	1512.50	304.500	0.306
	أنثى	16	27.53	440.50		
العلاقات الاجتماعية	ذكر	46	30.14	1386.50	305.500	0.313
	أنثى	16	35.41	566.50		
الاحتراق الوظيفي	ذكر	46	31.79	1462.50	354.500	0.828
	أنثى	16	30.66	490.50		

يتبين من الجدول رقم (٦) أن قيمة الدلالة الإحصائية لأبعاد جودة الحياة الوظيفية والاحتراق الوظيفي أكبر من ٠.٠٥ وبها يمكن القول بعدم وجود فروق إحصائية بين تأثير أبعاد جودة الحياة الوظيفية نحو الاحتراق الوظيفي تعزى إلى متغير النوع، وبالتالي يتم رفض الفرضية بوجود فروق ذو

دلالة إحصائية بين الذكور والإناث عند مستوى دلالة (0.05) بين جودة الحياة الوظيفية في الحد من ظاهرة الاحتراق الوظيفي والتي تعزى إلى متغير النوع.

جدول (٧) الفروق الإحصائية باستخدام اختبار كروسكال واليس Kruskal Wallis Test

المجال	العمر	N	متوسط الرتب	درجة الحرية	مستوى الدلالة
المشاركة في اتخاذ القرارات	أقل من ٣٠ سنة	26	28.02	2	.383
	40-30 سنة	24	33.02		
	٤١ سنة فأكثر	12	36.00		
الاستقرار والأمان الوظيفي	أقل من ٣٠ سنة	26	26.13	2	.089
	40-30 سنة	24	33.60		
	٤١ سنة فأكثر	12	38.92		
الظروف البيئية المادية المدعمة لأداء العاملين	أقل من ٣٠ سنة	26	28.75	2	0.548
	40-30 سنة	24	33.50		
	٤١ سنة فأكثر	12	33.46		
تصميم وإثراء الوظائف	أقل من ٣٠ سنة	26	29.46	2	.421
	40-30 سنة	24	31.04		
	٤١ سنة فأكثر	12	36.83		
بيئة العمل الصحية والأمانة	أقل من ٣٠ سنة	26	26.44	2	.059
	40-30 سنة	24	31.92		
	٤١ سنة فأكثر	12	41.63		
العدالة في نظام الأجور والمرتبات	أقل من ٣٠ سنة	26	25.21	2	0.045
	40-30 سنة	24	35.04		
	٤١ سنة فأكثر	12	38.04		
فرص الترقى والتقدم الوظيفي	أقل من ٣٠ سنة	26	28.52	2	0.529
	40-30 سنة	24	34.08		
	٤١ سنة فأكثر	12	32.79		

0.303	2	28.46	26	أقل من ٣٠ سنة	التوازن والانسجام بين الحياة الوظيفية والشخصية
		31.46	24	40-30 سنة	
		38.17	12	٤١ سنة فأكثر	
.287	2	29.38	26	أقل من ٣٠ سنة	العلاقات الاجتماعية
		30.13	24	40-30 سنة	
		38.83	12	٤١ سنة فأكثر	
.234	2	33.65	26	أقل من ٣٠ سنة	الاحتراق الوظيفي
		33.15	24	40-30 سنة	
		23.54	12	٤١ سنة فأكثر	

تبين من الجدول رقم (٧) أن قيمة الدلالة الإحصائية لأبعاد جودة الحياة الوظيفية والاحتراق الوظيفي أكبر من ٠.٠٥ عدا العدالة في نظام الأجور والمرتبات فإن الدلالة الإحصائية أقل من ٠.٠٥ وبالتالي توجد فروق بين الفئات العمرية في هذين البعدين وعند الاطلاع على جدول (٨) لاختبار المقارنة البعدية لاحظ الباحث أن هنالك فروق إحصائية حيث تبين أن أفراد العينة من ذوي الفئة العمرية ٤١ سنة فأكثر مع عدم رضاهم عن العدالة في المرتبات والأجور إلا أنهم من أكثر الفئات ميلاً إلى الرضا نحو مستوى المرتبات والأجور في الجامعة، ويعزو الباحث إلى أن معظم هذه الفئة مستوى المرتبات أفضل من غيرهم نظراً لاستلام معظمهم بالعملة الأجنبية مقارنة بالفئات الأخرى، ومع هذا الفرق إلا أن المتوسط العام يميل إلى عدم وجود فروق إحصائية وبها يمكن القول بعدم وجود فروق إحصائية بين لأبعاد جودة الحياة الوظيفية والاحتراق الوظيفي تعزى إلى متغير العمر، وبالتالي يتم رفض الفرضية نحو توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين الفئات العمرية عند مستوى دلالة ( $0.05 \geq \alpha$ ) بين جودة الحياة الوظيفية في الحد من ظاهرة الاحتراق الوظيفي.

جدول رقم (٨) الفروق البعدية لأبعاد جودة الحياة الوظيفية والاحتراق الوظيفي تعزى للعمر

Subset for alpha = 0.05		العمر	المحاور
2	1		
	1.2143	أقل من ٣٠ سنة	العدالة في نظام الأجور والمرتبات
	1.4143	40-30 سنه	
2.2143		٤١ سنه فأكثر	

جدول (٩) الفروق الإحصائية باستخدام اختبار كروسكال واليس Kruskal Wallis Test

المجال	المؤهل العلمي	N	متوسط الرتب	درجة الحرية	مستوى الدلالة
المشاركة في اتخاذ القرارات	دبلوم بعد الثانوية	9	23.61	2	.350
	بكالوريوس	32	32.41		
	دراسات عليا	21	33.50		
الاستقرار والأمان الوظيفي	دبلوم بعد الثانوية	9	25.50	2	.536
	بكالوريوس	32	32.14		
	دراسات عليا	21	33.10		
الظروف البيئية المادية المدعمة لأداء العاملين	دبلوم بعد الثانوية	9	31.61	2	0.216
	بكالوريوس	32	34.75		
	دراسات عليا	21	26.50		
تصميم وإثراء الوظائف	دبلوم بعد الثانوية	9	28.22	2	.693
	بكالوريوس	32	31.06		
	دراسات عليا	21	33.57		
بيئة العمل الصحية والأمنة	دبلوم بعد الثانوية	9	32.33	2	.606
	بكالوريوس	32	29.41		
	دراسات عليا	21	34.33		
العدالة في نظام الأجور والمرتبات	دبلوم بعد الثانوية	9	27.50	2	0.717
	بكالوريوس	32	31.58		
	دراسات عليا	21	33.10		
فرص الترقى والتقدم	دبلوم بعد	9	22.44	2	0.249

		الوظيفة		
		الثانوية		
		32.39	32	بكالوريوس
		34.02	21	دراسات عليا
0.420	2	37.00	9	دبلوم بعد الثانوية
		28.83	32	بكالوريوس
		33.21	21	دراسات عليا
.323	2	23.33	9	دبلوم بعد الثانوية
		32.30	32	بكالوريوس
		33.79	21	دراسات عليا
.149	2	42.33	9	دبلوم بعد الثانوية
		29.84	32	بكالوريوس
		29.38	21	دراسات عليا

يتبين من الجدول رقم (٩) أن قيمة الدلالة الإحصائية لجميع أبعاد جودة الحياة الوظيفية والاحتراق الوظيفي أكبر من ٠.٠٥ وبها يمكن القول بعدم وجود فروق إحصائية بين تأثير أبعاد جودة الحياة الوظيفية نحو الاحتراق الوظيفي تعزى إلى متغير المؤهل العلمي، وبالتالي يتم رفض الفرضية نحو وجود فروق ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة  $(\alpha \geq 0.05)$  بين جودة الحياة الوظيفية في الحد من ظاهرة الاحتراق الوظيفي والتي تعزى إلى متغير المؤهل العلمي.  
جدول (١٠) الفروق الإحصائية باستخدام اختبار مان وتني Mann-Whitney U

المجال	طبيعة العمل	N	متوسط الرتب	مجموع الرتب	قيمة مان وتني	مستوى الدلالة
المشاركة في اتخاذ القرارات	أكاديمي	11	37.91	417.00	210.00	.190
	إداري	51	30.12	1536.00		
الاستقرار والأمان الوظيفي	أكاديمي	11	39.59	435.50	191.500	.095
	إداري	51	29.75	1517.50		

0.539	249.500	377.50	34.32	11	أكاديمي	الظروف البيئية المادية المدعمة لأداء العاملين
		1575.50	30.89	51	إداري	
.301	230.00	397.00	36.09	11	أكاديمي	تصميم وإثراء الوظائف
		1556.00	30.51	51	إداري	
.003	121.00	506.00	46.00	11	أكاديمي	بيئة العمل الصحية والأمانة
		1447.00	28.37	51	إداري	
0.267	223.00	404.00	36.73	11	أكاديمي	العدالة في نظام الأجور والمرتبات
		1549.00	30.37	51	إداري	
0.122	2197.0	430.00	39.09	11	أكاديمي	فرص الترقى والتقدم الوظيفي
		1523.00	29.86	51	إداري	
0.091	189.00	438.00	39.82	11	أكاديمي	التوازن والانسجام بين الحياة الوظيفية والشخصية
		1515.00	29.71	51	إداري	
.070	182.500	444.50	40.41	11	أكاديمي	العلاقات الاجتماعية
		1508.50	29.58	51	إداري	
.109	193.500	259.50	23.59	11	أكاديمي	الاحتراق الوظيفي
		1693.50	33.21	51	إداري	

يتبين من الجدول رقم (١٠) أن قيمة الدلالة الإحصائية لأبعاد جودة الحياة الوظيفية والاحتراق الوظيفي أكبر من ٠.٠٥ عدا بُعد بيئة العمل الصحية والأمانة فإن الدلالة الإحصائية أقل من ٠.٠٥ وبالتالي يوجد فروق بين الأكاديميين والإداريين في هذا البعد وعند الاطلاع على جدول (١١) لاختبار المقارنة البعدية لاحظ الباحث أن هنالك فروق إحصائية حيث تبين المتوسط الحسابي للأكاديميين في الجامعة يميل إلى الحياد نحو توفر بيئة العمل الصحية والأمانة، ويعزى الباحث إلى أن معظم الأكاديميين تتنوع عندهم بيئات العمل الجامعي وليس محصورا عملهم فقط في جامعة أزال مقارنة بالإداريين الذين لا يعملون في بيئات أخرى ولذا نلاحظهم أكثر ميلا إلى عدم الموافقة نحو توفر بيئة العمل الصحية والأمانة، ومع هذا الفرق إلا أن المتوسط العام لجميع الأبعاد يميل إلى عدم وجود فروق إحصائية وبها يمكن القول بعدم وجود فروق إحصائية بين أبعاد جودة الحياة الوظيفية والاحتراق الوظيفي تعزى إلى متغير طبيعة العمل، وبالتالي يتم رفض الفرضية نحو وجود فروق ذو دلالة إحصائية

بين الأكاديميين والإداريين عند مستوى دلالة ( $\alpha \geq 0.05$ ) بين جودة الحياة الوظيفية في الحد من ظاهرة الاحتراق الوظيفي.

جدول رقم (١١) الفروق البعدية لأبعاد جودة الحياة الوظيفية والاحتراق الوظيفي تعزى لطبيعة العمل

Subset for alpha = 0.05		العمر	المحاور
2	1		
	2.4548	أكاديمي	بُعد بيئة العمل الصحية والأمانة
1.5722		إداري	

جدول (١٢) الفروق الإحصائية باستخدام اختبار كروسكال واليس Kruskal Wallis Test

مستوى الدلالة	درجة الحرية	متوسط الرتب	N	سنوات الخبرة	المجال
.297	2	29.20	25	أقل من ٥ سنوات	المشاركة في اتخاذ القرارات
		28.85	17	9-5 سنوات	
		36.63	20	أكثر من ١٠ سنة	
.137	2	26.32	25	أقل من ٥ سنوات	الاستقرار والأمان الوظيفي
		33.03	17	9-5 سنوات	
		36.68	20	أكثر من ١٠ سنة	
0.878	2	32.72	25	أقل من ٥ سنوات	الظروف البيئية المادية المدعمة لأداء العاملين
		30.09	17	9-5 سنوات	
		31.18	20	أكثر من ١٠ سنة	
.558	2	29.94	25	أقل من ٥ سنوات	تصميم وإثراء الوظائف
		30.00	17	9-5 سنوات	
		34.73	20	أكثر من ١٠ سنة	
.367	2	27.78	25	أقل من ٥ سنوات	بيئة العمل الصحية والأمانة
		32.74	17	9-5 سنوات	
		35.10	20	أكثر من ١٠ سنة	
.050	2	25.52	25	أقل من ٥ سنوات	العدالة في نظام الأجور

		32.56	17	5-9 سنوات	المرتبات
		38.08	20	أكثر من ١٠ سنة	
		28.86	25	أقل من ٥ سنوات	
0.576	2	31.85	17	5-9 سنوات	فرص الترقى والتقدم الوظيفي
		34.50	20	أكثر من ١٠ سنة	
		28.98	25	أقل من ٥ سنوات	
0.656	2	33.68	17	5-9 سنوات	التوازن والانسجام بين الحياة الوظيفية والشخصية
		32.80	20	أكثر من ١٠ سنة	
		28.20	25	أقل من ٥ سنوات	
.415	2	35.62	17	5-9 سنوات	العلاقات الاجتماعية
		32.13	20	أكثر من ١٠ سنة	
		35.74	25	أقل من ٥ سنوات	
.238	2	31.03	17	5-9 سنوات	الاحتراق الوظيفي
		26.60	20	أكثر من ١٠ سنة	

يتبين من الجدول رقم (١٢) أن قيمة الدلالة الإحصائية لأبعاد جودة الحياة الوظيفية والاحتراق الوظيفي أكبر من ٠.٠٥ عدا بُعد العدالة في نظام الأجور والمرتبات فإن الدلالة الإحصائية أقل من ٠.٠٥ وبالتالي يوجد فروق بين خبرات العاملين نحو العدالة في نظام الأجور والمرتبات وعند الاطلاع على جدول (١٣) لاختبار المقارنة البعدية لاحظ الباحث أن هنالك فروق إحصائية حيث تبين أن المتوسط الحسابي لذوي الخبرة مابين (١ - ٥) سنوات يعدون الأكثر ميولاً إلى عدم الرضا عن العدالة في نظام الأجور والمرتبات ، مقارنة بميل بقية الفئات إلى عدم الموافقة نحو توفر العلاقات الاجتماعية في الجامعة، ومع هذا الفرق إلا أن المتوسط العام لجميع الأبعاد يميل إلى عدم وجود فروق إحصائية وبها يمكن القول بعدم وجود فروق إحصائية بين أبعاد جودة الحياة الوظيفية والاحتراق الوظيفي تعزى إلى متغير الخبرة وبالتالي يتم رفض الفرضية نحو وجود فروق ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \geq 0.05$ ) بين جودة الحياة الوظيفية في الحد من ظاهرة الاحتراق الوظيفي تعزى لمتغير سنوات الخبرة.



جدول رقم (١٣) الفروق البعدية لأبعاد جودة الحياة الوظيفية والاحتراق الوظيفي تعزى للخبرة

Subset for alpha = 0.05		سنوات الخبرة	المحاور
2	1		
	1.217	أقل من 5 سنوات	العلاقات الاجتماعية
1.5378		5-9 سنوات	
1.6500		10 سنوات فأكثر	

### توصيات الدراسة

- ينبغي التشجيع على التنافس والإبداع بين الموظفين في الجامعة، وكذلك إفساح المجال لذوي المهارات والكفاءات للتقدمي، والمشاركة الفعالة في وضع الخطط والأهداف الاستراتيجية للجامعة، مما يعزز الشعور بالرضا الوظيفي لدى العاملين.
- تطوير آليات واضحة وممارسات عملية مناسبة تؤمن بتبادل المعلومات وتسمح بالمشاركة في اتخاذ القرارات من خلال اهتمام المسؤولين بالجامعة بكافة الأفكار والمقترحات المقدمة من قبل العاملين.
- العمل على تحقيق الشفافية في اتخاذ القرارات على كافة مستويات الجامعة من خلال تأمين علاقة فعالة بين الإدارة العليا في الجامعة من جهة والمؤوسين من جهة أخرى .
- قيام الجامعة بتوفير موارد مالية جديدة ليكون لديها القدرة على الوفاء بالتزاماتها المالية تجاه العاملين والعمل على تحقيق كل ما يساهم في توفير الأمان الوظيفي للعاملين وضمان شعورهم بالاستقرار في الجامعة وتبديد مخاوفهم في الاستغناء عن خدماتهم ، لاكتساب ولأنهم والحصول على أعلى مستوى أداء لهم.
- إعداد الدراسات التفصيلية اللازمة لتحليل وتوصيف الوظائف بما يؤدي لتفعيل الإثراء الوظيفي وتطبيق المفاهيم السلوكية والتنظيمية الحديثة مثل تمكين العاملين وهذا يتطلب بدوره مراجعة دورية لبطاقات الوصف الوظيفي التي يجب أن تراعي وضوح وسلاسة المهام الوظيفية ، وقدرات وجهود العاملين ، وترك مساحة مناسبة لهم في تنفيذها مع مراعاة المهام والأنشطة الحديثة من ناحية ، والتكنولوجيا المعاصرة من ناحية أخرى .
- الحرص على توفير بيئة عمل صحية وأمنة تلبى شروط السلامة المهنية في جامعة آزال للتنمية البشرية، من خلال التواصل مع الجهات ذات العلاقة لتأمين مكان العمل وتدريب العاملين على اتباع إجراءات الوقاية والسلامة أثناء العمل وعمل بروشورات وملصقات تحثي على

- إرشادات تخص الصحة والسلامة المهنية للحد من إصابات العمل ومما يزيد من ولاء العاملين نتيجة الاهتمام وبالتالي تخفيض مستوى ظاهرة الاحتراق الوظيفي.
- إعادة هيكلة نظم المكافآت والحوافز المادية بما يسمح للعاملين بالحصول على المردود المناسب لما يبذلونه من جهد وفكر ويسهم في توفير حياة وظيفية مستقرة للعاملين.
  - السعي من قبل إدارة الجامعة إلى توفير المزيد من الدعم المالي للمؤسسة، لتطوير بيئة العمل ونظام الحوافز والمكافآت، لكي تتلاءم مع الوضع الاقتصادي للبلاد، والعمل على إشباع حاجات العاملين، مما يزيد ذلك من شعور العاملين بالاستقرار والأمان الوظيفي، والحد من الاحتراق الوظيفي للعاملين.
  - وضع نظام عادل للترقية، تكون فيه الأولوية للموارد البشرية ذات الكفاءة العالية، والأداء المتميز، فضلاً عن استحداث حافز العلاوة السنوية، والذي ينبغي أن يتغير حسب معدلات غلاء المعيشة، وعلاوة أداء، تُمنح للموظف على حسب أداءه، ويمكن ربطها بتقرير تقييم الأداء، ومنحها بشكل سنوي تشجيعاً للأداء الجيد.
  - مساعدة الموظفين على تطوير ذاتهم والارتقاء بمستواهم العلمي والمهني من خلال إلحاقهم بدورات تدريبية متخصصة.
  - يفترض على إدارة الجامعة إدراك أهمية الإبقاء على مستوى مرضي من المرونة في جداول العمل من أجل تمكين الموظف من تحقيق التوازن و الانسجام بين الحياة الشخصية والحياة الوظيفية واحترام الالتزامات العائلية للعاملين والتقليل من أعباء العمل.
  - تعزيز واستغلال العلاقات الاجتماعية الإيجابية المميزة بين العاملين ليساهم ذلك في الحد من ظاهرة الاحتراق الوظيفي، مع ضرورة تعزيز فرص التفاعل والاتصال مع العاملين في المستويات المختلفة، من خلال اللقاءات الدورية والفعاليات والأنشطة المختلفة، والرحلات مما يعكس ذلك الأثر الإيجابي في بيئة العمل ويحقق مزيد من الترابط الاجتماعي بين العاملين.
  - ينبغي ضرورة الاستمرار في تأهيل العاملين في خدمة العملاء من خلال برامج تدريبية طويلة الأجل في كيفية فن التعامل مع العملاء وكذلك كيفية الاستخدام المناسب لاستراتيجيات مقاومة الضغوط الاجتماعية والمهنية التي تؤدي إلى الاحتراق الوظيفي.
  - ينبغي التشجيع على التنافس والإبداع بين الموظفين في الجامعة، وكذلك إفساح المجال لذوي المهارات والكفاءات للترقى، والمشاركة الفعالة في وضع الخطط والأهداف الاستراتيجية للجامعة، مما يعزز الشعور بالرضا الوظيفي لدى العاملين.
  - تطوير آليات واضحة وممارسات عملية مناسبة تؤمن بتبادل المعلومات وتسمح بالمشاركة في اتخاذ القرارات من خلال اهتمام المسؤولين بالجامعة بكافة الأفكار والمقترحات المقدمة من قبل العاملين.

- العمل على تحقيق الشفافية في اتخاذ القرارات على كافة مستويات الجامعة من خلال تأمين علاقة فعالة بين الإدارة العليا في الجامعة من جهة والمؤوسين من جهة أخرى .
- قيام الجامعة بتوفير موارد ماله جديدة ليكون لديها القدرة على الوفاء بالتزاماتها المالية تجاه العاملين والعمل على تحقيق كل ما يساهم في توفير الأمان الوظيفي للعاملين وضمان شعورهم بالاستقرار في الجامعة وتبديد مخاوفهم في الاستغناء عن خدماتهم ، لاكتساب ولائهم والحصول على أعلى مستوى أداء لهم.
- إعداد الدراسات التفصيلية اللازمة لتحليل وتوصيف الوظائف بما يؤدي لتفعيل الإثراء الوظيفي وتطبيق المفاهيم السلوكية والتنظيمية الحديثة مثل تمكين العاملين وهذا يتطلب بدورة مراجعة دورية لبطاقات الوصف الوظيفي التي يجب أن تراعي وضوح وسلاسة المهام الوظيفية ، وقدرات وجهود العاملين ، وترك مساحة مناسبة لهم في تنفيذها مع مراعاة المهام والأنشطة الحديثة من ناحية ، والتكنولوجيا المعاصرة من ناحية أخرى .
- الحرص على توفير بيئة عمل صحية وأمنة تلبى شروط السلامة المهنية في جامعة آزال للتنمية البشرية، من خلال التواصل مع الجهات ذات العلاقة لتأمين مكان العمل وتدريب العاملين على اتباع إجراءات الوقاية والسلامة أثناء العمل وعمل بروشورات وملصقات تحتوي على إرشادات تخص الصحة والسلامة المهنية للحد من إصابات العمل ومما يزيد من ولاء العاملين نتيجة الاهتمام وبالتالي تخفيض مستوى ظاهرة الاحتراق الوظيفي.
- إعادة هيكلة نظم المكافآت والحوافز المادية بما يسمح للعاملين بالحصول على المردود المناسب لما يبذلونه من جهد وفكر ويسهم في توفير حياة وظيفية مستقرة للعاملين.
- السعي من قبل إدارة الجامعة إلى توفير المزيد من الدعم المالي للمؤسسة، لتطوير بيئة العمل ونظام الحوافز والمكافآت، لكي تتلاءم مع الوضع الاقتصادي للبلاد، والعمل على إشباع حاجات العاملين، مما يزيد ذلك من شعور العاملين بالاستقرار والأمان الوظيفي، والحد من الاحتراق الوظيفي للعاملين.
- وضع نظام عادل للترقية، تكون فيه الأولوية للموارد البشرية ذات الكفاءة العالية، والأداء المتميز، فضلاً عن استحداث حافز العلاوة السنوية، والذي ينبغي أن يتغير حسب معدلات غلاء المعيشة، وعلو أداء، تُمنح للموظف على حسب أدائه، ويمكن ربطها بتقرير تقييم الأداء، ومنحها بشكل سنوي تشجيعاً للأداء الجيد.
- مساعدة الموظفين على تطوير ذاتهم والارتقاء بمستواهم العلمي والمهني من خلال إلحاقهم بدورات تدريبية متخصصة.

- يفترض على إدارة الجامعة إدراك أهمية الإبقاء على مستوى مرضي من المرونة في جداول العمل من أجل تمكين الموظف من تحقيق التوازن والانسجام بين الحياة الشخصية والحياة الوظيفية واحترام الالتزامات العائلية للعاملين والتقليل من أعباء العمل.
- تعزيز واستغلال العلاقات الاجتماعية الإيجابية المميزة بين العاملين ليساهم ذلك في الحد من ظاهرة الاحتراق الوظيفي، مع ضرورة تعزيز فرص التفاعل والاتصال مع العاملين في المستويات المختلفة، من خلال اللقاءات الدورية والفعاليات والأنشطة المختلفة، والرحلات مما يعكس ذلك الأثر الإيجابي في بيئة العمل ويحقق مزيد من الترابط الاجتماعي بين العاملين.
- ينبغي ضرورة الاستمرار في تأهيل العاملين في خدمة العملاء من خلال برامج تدريبية طويلة الأجل في كيفية فن التعامل مع العملاء وكذلك كيفية الاستخدام المناسب لاستراتيجيات مقاومة الضغوط الاجتماعية والمهنية التي تؤدي إلى الاحتراق الوظيفي.

#### مقترحات الدراسة: يقترح إجراء البحوث الآتية:

- دراسة العلاقة بين جودة الحياة الوظيفية وضمنان الجودة والاعتماد الأكاديمي في مؤسسات التعليم العالي.
- أثر أبعاد جودة الحياة الوظيفية على أخلاقيات الوظيفة العامة في القطاع الحكومي.
- دور القيادة الاستراتيجية في مساندة وتطبيق برامج جودة الحياة الوظيفية .
- دراسة عوامل تنظيمية مستقلة أخرى مثل: ( الثقافة التنظيمية، القيادة، الرضا الوظيفي، ، التمكين ) التي تؤثر على الاحتراق الوظيفي.
- دراسة أثر جودة الحياة الوظيفية على الأداء التسويقي والوضع التنافسي لشركات القطاع الخاص.
- دراسة مقارنة حول أثر توافر أبعاد جودة الحياة الوظيفية في الحد من ظاهرة الاحتراق الوظيفي في المؤسسات الحكومية وكذلك الخاصة.

## المراجع

- جاد الرب، سيد (٢٠٠٨)، "جودة الحياة الوظيفية QWL في منظمات الأعمال العصرية"، مصر، دار الفكر العربي للنشر. ص ٩.
- حجازي (٢٠١٣) "دور حماية الموارد البشرية في الحد من ظاهرة الاحتراق النفسي لدى العاملين في المستشفيات غير الحكومية".
- الخرابشة عمر، وعريبات احمد (٢٠٠٥): الاحتراق النفسي لدى المعلمين العاملين مع الطلبة ذوي صعوبات التعلم في غرف المصادر، مجلة جامعة أم القرى للعلوم التربوية والاجتماعية و الإنسانية، م ١٧، ص ٢٩٢.
- داود (2010): العلاقة بين جودة حياة العمل والالتزام التنظيمي بين الموظفين في الشركات المالية.
- الدحدوح، حسني (٢٠١٥)، "جودة الحياة الوظيفية لدى معلمي المرحلة الأساسية بمحافظة غزة وعلاقتها بمستوى أدائهم". رسالة ماجستير في الجامعة الإسلامية. غزة
- ديوب، أيمن (٢٠١٤)، تمكين العاملين كمدخ لتحسين جودة الحياة الوظيفية في قطاع الاتصالات - دراسة ميدانية. رسالة ماجستير في الجامعة الإسلامية. غزة
- ماضي، خليل (٢٠١٤)، جودة الحياة الوظيفية وأثرها على المستوى الأداء الوظيفي للعاملين: دراسة تطبيقية على الجامعات الفلسطينية، رسالة دكتوراه غير منشورة، جامعة قنا السويس، مصر. ص ٩٣.
- منيع، محمد سليمان (٢٠٠٩): الاحتراق الوظيفي في الأجهزة الأمنية بالملكة العربية السعودية، رسالة ماجستير غير منشورة "جامعة نايف الأمنية".
- دراسة البربري (٢٠١٦): "دور جودة الحياة الوظيفية في الحد من ظاهرة الاحتراق الوظيفي لدى العاملين في شبكة الأقصى للإعلام والإنتاج الفني".

- دراسة (Hogan & Mcknight (2007) بعنوان : "استكشاف ظاهرة الاحتراق الوظيفي

لدى معلمي التعليم العالي على الإنترنت: تحقيق مبدئي .

- دراسة ( Khattak, Jamshed Khan et al (٢٠١١) بعنوان:

" Occupational stress and burnout in Pakistan's banking sector "

- Boyd, C., others. (2011), "A longitudinal test of the job demands-resources model among Australian university academics", Applied Psychology: An International Review, Vol.60, PP.112-40.