

الاحترق الوظيفي وعلاقته بالأداء الوظيفي دراسة حالة على كلية الاقتصاد بجامعة سرت الليبية

أ. فرج علي نصر / محاضر مساعد / قسم إدارة الأعمال / جامعة سرت
أ. د. الطيب محمد القبي / أستاذ إدارة الأعمال / جامعة سرت

الملخص

هدفت الدراسة إلى التعرف على مستوى انتشار ظاهرة الاحتراق الوظيفي كما يدركها أعضاء هيئة التدريس بكلية الاقتصاد بجامعة سرت، وأظهرت مستوى علاقتها بالأداء الوظيفي، وتحديد أسباب انتشارها، والسبل الكفيلة للقيام بعلاجها أو السيطرة عليها، حيث تم تطبيق أسلوب دراسة الحالة في تطبيق الدراسة والحصول على المعلومات عن مجتمع محل الدراسة، وقد أجريت هذه الدراسة على عينة تتكون من (45) عضو هيئة تدريس وقد رؤى على أن تكون حجم العينة من كلية الاقتصاد بجامعة سرت، كما تناول الباحثان الاستبانة للحصول على معلومات عن مجتمع الدراسة، والتي استغرقت بأنها تناولت: الجزء الأول متمثل في الاحتراق الوظيفي بأبعاده الثلاثة (الإرهاك الوظيفي، وتدني مستوى الإنجاز، وتبلد المشاعر)، أما الجزء الثاني تناول الأداء الوظيفي، وأيضاً تم معالجة المعلومات أو البيانات بواسطة البرنامج الإحصائي (SPSS)، وكما أظهر تحليل النتائج من خلال مجموعة من التحليل الإحصائية منها (المتوسط الحسابي، الانحراف المعياري، ومعامل الارتباط بيرسون) وغيرها من التحليل التي تساعد إلى الوصول لأهداف الدراسة، وقد أظهرت نتائج الدراسة مجموعة من النتائج أهمها وجود ارتباطاً طردياً للإرهاك الوظيفي على مستوى الأداء الوظيفي، أظهرت ارتباطاً طردياً لتدني مستوى الإنجاز على مستوى الاحتراق الوظيفي، بالإضافة إلى وجود ارتباطاً طردياً لتبلد المشاعر على مستوى الأداء الوظيفي، كما توصلت الدراسة إلى وجود علاقة للاحتراق الوظيفي على مستوى الأداء الوظيفي.
الكلمات الدالة: الاحتراق الوظيفي، الاداء الوظيفي.

Job burnout and its relationship to job performance A case study on the Faculty of Economics, Sirte University, Libya

Abstract:

This study aimed to identify the level of prevalence of the phenomenon of job burnout as perceived by faculty members at the Faculty of Economics at Sirte University - Libya, and it showed the level of its relationship to job performance, identifying the reasons for its spread, and ways to treat or control it. The case study mode was applied in order to obtain the information about the study population. This study was conducted on a sample consisting of about (45) members of the teaching staff from the Faculty of Economics at Sirte University. Information about the study population, which was singled out as dealing with: the first part represented by job burnout in its three dimensions (job exhaustion, low level of achievement, and dulled feelings), while the second part dealt with job performance. The information or data were processed by the statistical program (SPSS). The analysis of the results showed through a set of statistical analyzes including (the arithmetic mean, the standard deviation, and the Pearson correlation coefficient) and other analyzes that help to reach the goals of the study. The results of the study showed a set of results, the most important of which is the presence of a direct correlation of job burnout at the level of job performance, It showed a direct correlation to the low level of achievement at the level of job burnout, in addition, a positive correlation to the dullness of feelings at the level of job performance, and the study also found a relationship to burnout at the level of job performance.

Key words: Job performance, Job burnout.

1-1 المقدمة:

أصبحت الجامعات مركز إشعاع حضاري لأي مجتمع من خلال وظائفها المتمثلة في التعليم والبحث العلمي، والمكان الطبيعي لإجراء البحوث لما لها من إمكانيات بشرية تتمثل في أعضاء هيئة التدريس، ومساعدتي البحث، وطلاب الدراسات العليا، وإمكانيات مادية تتمثل في المختبرات، والمكتبات، والأجهزة، وبالتالي فإن دور عضو هيئة التدريس يعتبر محورياً في الجامعة، لما يمتلكه من قدرة علمية للقيام بوظائفها الثلاث، ولذا فلا يمكن الفصل بين مهام عضو هيئة التدريس في الجامعة، غير أن هناك قصوراً واضحاً في نشاط أعضاء هيئة التدريس بشكل عام في جامعة سرت، وبشكل خاص بكلية الاقتصاد وذلك نتيجة للاحتراق الوظيفي داخل بيئة العمل، وذلك في اغلب المجالات، وبالأخص في مجالات الاقتصادية، ومن خلال التجارب التي مر بها الباحثان واطلاعهما عن قرب بالمعانات التي يمر بها أعضاء هيئة التدريس والمشاكل التي يواجهونها، مما يتولد عنها سلوكيات سلبية لدى أعضاء هيئة التدريس، ويترب عليها الوصول إلى مرحلة الشعور بالاحتراق الوظيفي، بالتالي يعتبر الاحتراق الوظيفي من المواضيع الهامة التي نالت اهتمام الكثير من الباحثين والكتاب سوى من جانب السلوكي للفرد، أو من ناحية تطوير العمل الإداري داخل المؤسسات التعليمية، بالتالي أصبح هناك مطلب ضروري وهو تحقيق رضا الافراد العاملين في المؤسسات والعمل على تبني سياسات جديدة مثل (توفير بيئة عمل مريحة، وكذلك رفع الروح المعنوية، وزيادة الدافعية للابتكار والابداع، بالإضافة إلى المشاركة في اتخاذ القرارات لزيادة الشعور بالمسؤولية الوظيفية اتجاه المؤسسة)، بحيث يقل مستوى الشعور بضغط العمل، التي تمثل سبباً رئيساً لظاهرة الاحتراق الوظيفي، بالتالي يعتبر الاحتراق الوظيفي من الظواهر التي يجب أن تأخذ بعين الاعتبار من قبل وزارة التعليم العالي لما لها من أثر في سير العملية التعليمية وأثرها أيضاً على مستوى الطلبة داخل الجامعات واستكمالاً لجهود الباحثين أهتم الباحثان بدراسة هذه الظاهرة لتحديد أسبابها وتحديد مستوى علاقتها بالأداء الوظيفي.

1-2 مشكلة الدراسة:

يعتبر القطاع التعليم العالي من أهم القطاعات في دولة الليبية، وأكثرها حيوية في المجتمع، وقد حرصت الدولة على تحقيق أكبر قدر ممكن من التنمية في هذا القطاع وكان من أولويات هذه التنمية هي تحقيق الاشباع الكامل للاحتياجات، بالتالي ومن خلال دراسة الاستكشافية التي قام بها الباحثان على كلية الاقتصاد بجامعة سرت، لوحظ أن أعضاء هيئة التدريس تواجه العديد من الضغوط والتحديات التي تكون عقبات أو معوقات تقف أمام محاولاتهم للتجديد والابتكار، ولذلك يعاني الكثير الشعور بعد الرضا والاحباط وقناعة بمستوى الإنجاز الشخصي والوظيفي، مما يتولد لديهم الضغوط النفسية ومهنية في بيئة العمل بالتالي إلى الشعور بالاحتراق الوظيفي، فقد جاءت هذه الدراسة لإلقاء الضوء على واقع (الاحتراق الوظيفي وعلاقته بالأداء الوظيفي) لدى أعضاء هيئة التدريس في كلية الاقتصاد في جامعة سرت، وبذلك تلخص مشكلة الدراسة في التساؤل الرئيسي التالي:

ما مستوى الاحتراق الوظيفي لدى أعضاء هيئة التدريس في كلية الاقتصاد وما علاقته على مستوى أدائهم الوظيفي؟
و ينبثق من هذا التساؤل جملة من التساؤلات الفرعية التالية:

- 1- ما مستوى الإنهاك الوظيفي لدى أعضاء هيئة التدريس في كلية الاقتصاد و ما علاقته على مستوى أدائهم الوظيفي؟
- 2- ما مستوى تدني مستوى الإنجاز لدى أعضاء هيئة التدريس في كلية الاقتصاد و ما علاقته على مستوى أدائهم الوظيفي؟

3- ما مستوى تبدل المشاعر لدى اعضاء هيئة التدريس في كلية الاقتصاد و ما علاقته على مستوى أدائهم الوظيفي؟

1-3 أهداف الدراسة:

تهدف الدراسة إلى تحقيق الأهداف الآتية:

- 1- التعرف على مستوى الاحتراق الوظيفي بين أعضاء هيئة التدريس في كلية الاقتصاد وتحديد طبيعة علاقته بمستوى أدائهم.
- 2- تحديد مستوى العلاقة بين الاحتراق الوظيفي و مستوى الأداء داخل كلية الاقتصاد.
- 3- العمل على توضيح أهمية دراسة هذه الظاهرة ودورها في تحقيق رضا العاملين وتحسين مستوى أدائهم.
- 4- تقديم بعض المقترحات والتوصيات في هذا المجال بشكل عام الأمر الذي يساهم في تطوير العمل داخل الكلية بشكل خاص وجامعة سرت بشكل عام.

1-4 فرضيات الدراسة:

إن الدراسة تسعى إلى اختبار الفرضيات التالية:

الفرضية الرئيسية: لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية للاحتراق الوظيفي على الأداء الوظيفي، وتنبثق من هذه الفرضية الفرضيات الفرعية الآتية:

الفرضية الفرعية الأولى: لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية للإرهاك الوظيفي على مستوى الأداء الوظيفي.

الفرضية الفرعية الثانية: لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية لتدني مستوى الإنجاز على مستوى الأداء الوظيفي.

الفرضية الفرعية الثالثة: لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية لتبدل المشاعر على مستوى الأداء الوظيفي.

1-5 أهمية الدراسة:

تكمن أهمية الدراسة في الآتي:

- الأهمية العلمية: من حيث اهتمام الدراسة بأهم الظواهر الهامة في المنظمات وهي ظاهرة الاحتراق الوظيفي ومستوى علاقتها بالأداء الوظيفي، والعمل على دراسة هذه الظاهرة وتحديد مستوى علاقتها بالأداء الوظيفي، يعتبر ضرورة ملحة تفرضها الظروف الحالية التي تمر بها المنظمات التعليمية، كذلك تقديم إضافة علمية لتقييم الاحتراق الوظيفي لدى أعضاء هيئة التدريس في كلية الاقتصاد بشكل يساعد في تحقيق درجة رضاهم.
- الأهمية التطبيقية: تساعد الدراسة على توجه الأنظار صوب أعضاء هيئة التدريس وتساعد كلية الاقتصاد بشكل خاص وجامعة سرت بشكل عام على حل مشاكل أعضاء هيئة التدريس وعلى أن تكون أكثر صحة نفسية وتهيئة المناخ المناسب لرفع درجة رضاهم بما يعكس في ذلك زيادة في مستوى أدائهم وتحقيق الأهداف المنشودة.

6-1 حدود الدراسة:

اقتصرت هذه الدراسة على استقصاء جهود اعضاء هيئة التدريس من حيث الاحتراق الوظيفي وعلاقته بمستوى الأداء لديهم بحيث تتحدد دراستنا بالحدود التالية:

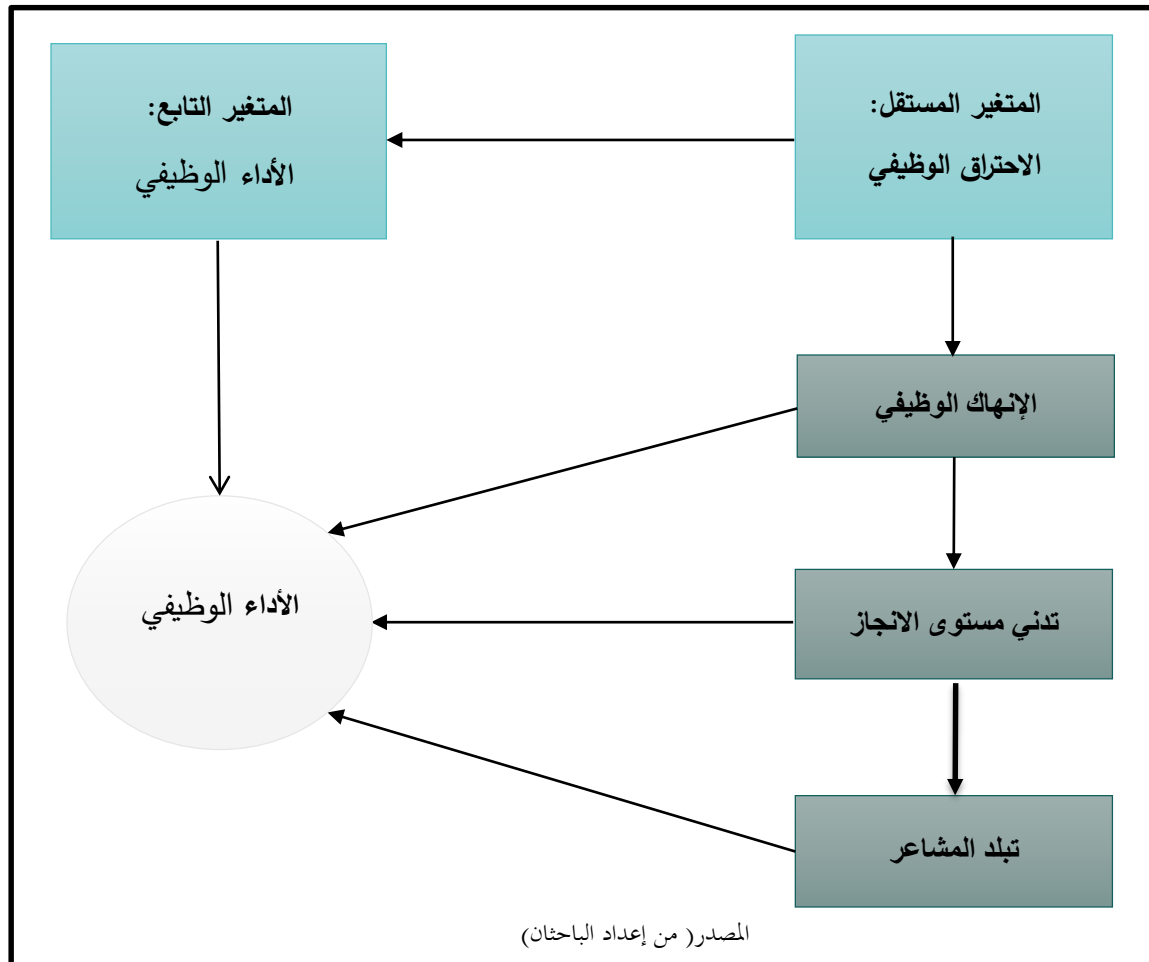
- حدود البشرية: تم إجراء الدراسة على عينة قومية (45) عضواً من أعضاء هيئة التدريس بكلية الاقتصاد.
- حدود مكانية: أجريت الدراسة على كلية الاقتصاد بجامعة سرت.
- حدود الزمنية: استمر جمع البيانات وتطبيق الاستبانة من يوم 2022/6/1م إلى يوم 2022/7/28م أي أن المدة شهرين.
- حدود الموضوعية: ركزت الدراسة في دراسة الاحتراق الوظيفي وعلاقته بمستوى الأداء الوظيفي.

7-1 متغيرات ونموذج الدراسة:

يتكون نموذج الدراسة من متغيرين هما: الأول: (المتغير المستقل) والثاني: (المتغير التابع) كما هو موضح في الشكل رقم

(1).

الشكل رقم (1) يبين نموذج متغيرات الدراسة



الإطار النظري والدراسات السابقة:

1-2 مفهوم الاحتراق الوظيفي:

تبرز في مجال الأعمال داخل المنظمات العديد من المشاكل والمعوقات التي تحول دون قيام العاملين بأداء أعمالهم بالشكل المطلوب، مما يولد لديهم شعور بالعجز عن تقديم العمل بشكل فعال أو أكثر فعالية وكفاءة، ومتى يحدث ذلك فإن العلاقة التي تربط العاملين بعملهم تأخذ اتجاهاً سلبياً، ويؤدي هذا الشعور بالعجز إلى حالة من الإنهاك والاستنزاف الإنفعالي ويمكن تعريفها بالاحتراق الوظيفي، حيث تعددت المفاهيم حول هذه الظاهرة من قبل الباحثين خلال السنوات الأخيرة، حيث عرفته (الخرتاوي، 1991، 3) بأنه حالة نفسية أو عقلية تترك العاملون الذين تكون من طبيعة أعمالهم التعامل المباشر مع أناس كثيرين، وذلك نتيجة لضغوط العمل والأعباء الزائدة الملقاة على عاتق هؤلاء الأفراد، كذلك هو حالة من الاضطراب والتوتر التي تصيب العاملين في المجالات الإنسانية، والاجتماعية، وذلك نتيجة لضغوط النفسية الشديدة التي يتعرض لها العاملين، نتيجة الأعباء العمل مما يؤدي إلى استنزاف طاقتهم، وجهودهم، بشكل يعمل على تقليل مستوى أدائهم (الحايك، 2000، 21). وعُرفت من قبل (أبو هدروس، الفراء، 2007، 10) بأنها ظاهرة نفسية مرتبطة بالعمل تنتاب العاملين، وتجعلهم عاجزين على إنجاز الأعمال، ويتولد لديهم الشعور بعدم أهمية نتائج أعمالهم المطلوبة، أيضاً هو الحالة التي يصل إليها العامل، ويفقد فيها الرغبة في العمل، علاوة على تدني المستوى الإنتاجي وتطوير أدائهم، وعادةً تصيب العاملين الذين يمكثون في أعمالهم دون أي تغيير لمدة سبع سنوات فأكثر (محمد، 2014، 159) وعرفه (متولي، 2005، 36) بأنه الحالة التي تظهر لدى الأفراد المهنيين الذين منحوا أوقاتهم لمنظماتهم فأصبحوا مجاهدين من أعباء العمل، كذلك تم تعريفه بأنه ظاهرة نفسية تصيب العاملين تنجم عن ضغوط عمل، وتظهر في صورة اتجاهات سلبية نحو العمل وتدني مستوى الإنجاز الشخصي، وتنعكس آثار هذه الظاهرة على العاملين والمنظمات التي تعمل فيها وعلى المستفيدين من المنظمات (زياده، 2020، 7). وعرفته ماسلاك (Maslach، 1977) بأنه مجموعة أعراض من الإجهاد الذهني والاستنزاف الإنفعالي والتبدل الشخصي، والاحساس بعدم الرضا عن المنجز الشخصي والأداء المهني، إذ يحدث الاحتراق الوظيفي عندما لا يكون هناك توافق بين طبيعة العمل وطبيعة الفرد الذي ينخرط في أداء العمل (بن عامر، 2017، 17).

2-2 أعراض الاحتراق الوظيفي

- فقد الثقة لدى الفرد داخل المنظمة بزملائه ويصف جميع من حوله بالأناية.
- شعور الفرد بالإرهاق وفقدان الأمل بنتائج عمله والشعور بالفشل والتوتر النفسي.
- كثرة الخلافات الفرد مع زملائه في المنظمة.
- محاولة تجنب الاجتماعات التي تتم داخل المنظمة.

2-3 الفرق بين ضغط العمل والاحتراق الوظيفي:

1- أن الاحتراق الوظيفي قد يكون نتيجة لضغوط شديدة، إلا أن الأفراد المصابين بضغوط العمل يشعرون بتحسن إذا استطاعوا السيطرة على مسببات الضغوط عكس المصابين بالاحتراق الوظيفي الذي يشعر الفرد بالفراغ، ويفقد الرغبة في العمل، كما أنه لا يرى أي أمل في تحسن الوضع.

2- أن الشخص عندما يكون تحت ضغط عمل شديد يشعر بذلك، بينما في حالة الاحتراق لا يشعر الفرد بحقيقة حالته.
3- أن الفرد عندما يشعر بضغط العمل، فذلك يعني أنه يهتم بعمله بشكل مستمر، بينما الفرد المصاب بالاحتراق الوظيفي لا يكثر لعمله (محمد، 2014، 159).

فالاحتراق الوظيفي بذلك يعني حالة متطورة من الإجهاد يفوق الإجهاد الناجم عن ضغوط العمل، كون أن آثار ضغوط العمل قد تزول مع مرور الوقت، و تزول لطرق الإنجاز والعمل كما يتولد عنها آثار إيجابية تزيد من دافعية الفرد، لكن في الاحتراق الوظيفي تكون طويلة المدى تجعل الفرد دائم الشعور بالإجهاد والتعب (نبيلة، 2020، 22).

2-4 أبعاد الاحتراق الوظيفي:

أشادت الأبحاث والنتائج التي أجرتها كلاً من الباحثين ماسلاك و جاكسون (Maslach&Jackson) حول ظاهرة الاحتراق الوظيفي إلى وجود الأبعاد التالية:

- البعد المتعلق بالإرهاك الوظيفي.

- البعد المتعلق بتدني مستوى الإنجاز.

- البعد المتعلق بتبيلد المشاعر.

وفيما يلي توضيح لكل من الأبعاد السابقة:

أولاً: الإنهاك الوظيفي:

مرحلة الإنهاك: وتحدث في حال استمرار المواجهة بين الجسم والموقف الضاغط لمدة طويلة، حيث يصبح الجسم منهكا مما يؤدي إلى ظهور التغيرات الجسمية بصورة أشد وأصعب، وقد تؤدي بالفرد إلى أمراض نفسية أو إلى الوفاة، ويكون فيها عرضة للأمراض، مع عدم قدرته على اتخاذ القرارات أو التفاعل مع الآخرين، وهذه المراحل تعد تنابعية، فقد يحتاج الفرد لفترة قصيرة للوصول لمرحلة الإنهاك، وقد يتطلب الأمر فترات طويلة، وقد لا يصل إليها الفرد، ويستطيع التغلب عليها، فالأمر يختلف باختلاف السمات الشخصية للأفراد، وكم الضغوط وشدتها (أبو دهوم، 2017، 26).

تانياً: تدني مستوى الإنجاز:

فنقص الشعور بالإنجاز الشخصي: يقصد به ميل الفرد إلى تقييم أدائه ذاتياً بصورة سلبية، مما يشعر الفرد بأنه غير قادر على توفير المساعدة المطلوبة منه، وأنه غير جدير بعمله ومهنته ونقص تقديره لذاته والضعف والإكتئاب وعدم القدرة على التكيف مع الضغوط، كما يشعر الفرد في هذه الحالة لعدم الكفاءة والقدرة على الإنجاز والوصول إلى تحقيق الأهداف المطلوبة منه، وانخفاض مستوى أدائه وأنه غير مؤهل للتعامل مع الآخرين (زيادة، 2020، 9).

ثالثًا: تبلد المشاعر:

هو نتيجة مباشرة لبعث الإنهاك الوظيفي ويتجسد هذا البعث في حالة الفرد الذي تتولد لديه مواقف سلبية وساخرة من الأفراد الآخرين، حيث يتعامل معهم بطريقة غير إنسانية، كما أنهم أشياء وليس بشر، حيث يتسم الفرد في المنظمة في هذه الحالة بالقسوة والتشاؤم وكثرة الإنتقاز واللوم على زملائه على كل ما يحدث من مشاكل داخل المنظمة (الطلاق، 17، 2015، 2015)

5-2 مفهوم الأداء الوظيفي:

يرى (بيتر دراكر) أن المنظمة في عصر تغلب عليه التغيرات بمختلف المجالات، إذ لا بد وأن تعمل و تسعى جاهدة لتحقيق أعلى المستويات في الأداء، فأن الاختبار الحقيقي للمنظمة هو رفع روح الأداء لدى العاملين وهذا يتطلب وجود مجال كامل للتفوق الفردي الذي يركز على ما يمكن القيام به وليس على ما يعجز الفرد للقيام به (اللوزي، 2002، 213)، وعلى هذا الأساس سيتم التطرق إلى بعض تعريفات الأداء، والمفاهيم المرتبطة به وذلك يرجع إلى تعدد الأبعاد التي يتكون منها الأداء في المنظمات، فبالنسبة للمدرين يفهم الأداء على المردودية والقدرة على المنافسة، وللأفراد في المنظمات على المناخ التنظيمي داخل المنظمة، وعلى هذا الأساس يختلف مفهوم الأداء من فرد لفرد آخر ومن فئة إلى لفئة أخرى، ولهذا سنتطرق لأهم المفاهيم عن أداء التي قدمت من قبل الرواد الباحثين في هذا المجال:

ويعرف كود الأداء على أنه "الجهد الذي يقوم به الفرد للإنجاز مهمة ما حسب قدرته واستطاعته" أمّا الخزامي عرّف الأداء بصفة عامة هو تحويل المدخلات التنظيمية إلى مخرجات تتكون من سلع وخدمات (الحراشة، 2011، 90)، في حين عرفه بدوي ومصطفي بأنه: "نتاج معين قام ببده الفرد أو مجموعة أفراد لإنجاز عمل معين (رضا، 2003، 51)، وكذلك هو العلاقة بين النتيجة والجهود المبذولة لتحقيق الأهداف والغايات (نبيلة، 2020، 50)، وعرفه أيضاً (شامي، 2010، 60) بأنه درجة إتمام وأنجاز المهام المكونة لوظيفة الفرد، إذ يعكس الكيفية التي يحقق بها الفرد متطلبات الوظيفة المطلوبة منه، بينما عرفه (عمار، 2011، 34) بأنه قدرة المنظمة على تحقيق أهدافها من خلال استخدام الموارد المتاحة بطريقة فعالة. في حين عرفه (بن عيسى، 2006، 6) على أنه تقدير كفاءة العاملين وسلوكهم وأنه نظام رسمي مصمم من قبل إدارة الموارد البشرية في المنظمة، من أجل قياس وتقييم أداء وسلوك الأفراد، وذلك عن طريق الملاحظة المستمرة والمنظمة وبما يساعد الإدارة إلى اتخاذ القرارات بفاعلية وكفاءة عالية، وعليه يمكن القول بأن الأداء الوظيفي يمثل الأثر الذي يحدثه الفرد في المنظمة من خلال جهوده التي تبدأ بالقدرات وإدراك الدور وصولاً إلى تحقيق إتمام الأعمال المطلوبة منه.

2-6 المفاهيم المرتبطة بالأداء الوظيفي:

أ- الفعالية:

تعرف الفعالية بأنها "العلاقة بين النتائج المحققة والنتائج المسطرة" إذ كلما اقتربت النتائج من الأهداف ظهرت فعالية المنظمة ويعبر عن الفعالية بالصيغة التالية:

$$\frac{\text{النتيجة المحققة}}{\text{الأهداف المسطرة}} = \text{الفعالية}$$

ب- الكفاءة:

تتمثل في العلاقة بين الجهد، والموارد المتاحة والمنفعة التي يحصل عليها الأفراد، فهي تمثل العلاقة بين النتائج المحققة و الوسائل المستخدمة، وهي النسبة بين المخرجات والمدخلات.

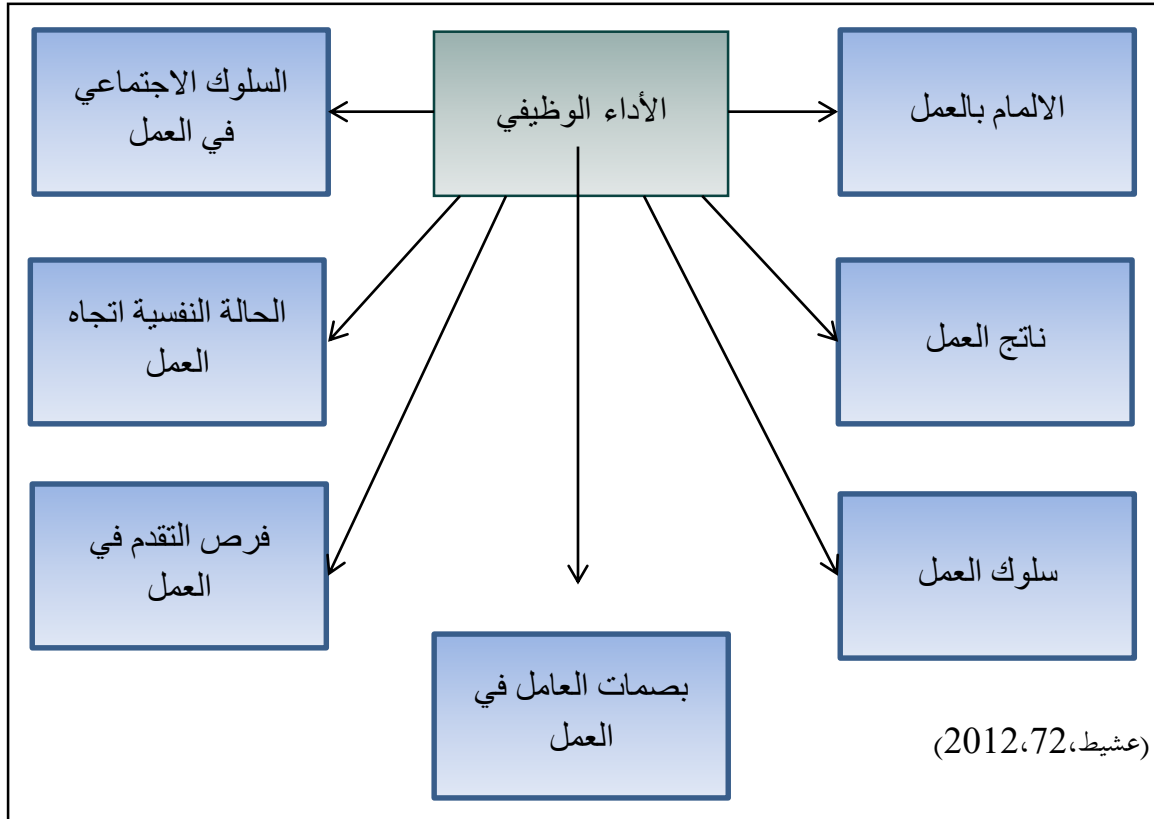
ج- الإنتاجية:

تعبر الإنتاجية عن المقدرة على خلق أفضل النتائج، وذلك عن طريق استخدام عوامل الإنتاج خلال فترة زمنية معينة، وهي علاقة نسبية بين عناصر الإنتاج المستخدمة لتوليد كمية معينة من الإنتاجية، ويعبر عنها بالمعادلة التالية:

$$\frac{\text{الإنتاج متحصل عليه}}{\text{الوقت اللازم للإنتاج}} = \text{الإنتاجية}$$

ومما سبق يتضح أن مفهوم الأداء يضم مجموعة من الجوانب المتداخلة التي تشكل جميعها مفهوم الأداء والشكل رقم (2) يوضح تلك الجوانب.

الشكل رقم (2) يبين الجوانب المتداخلة التي تشكل جميعها مفهوم الأداء



7-2 عناصر الأداء الوظيفي:

يتكون الأداء من ثلاث عناصر رئيسية منها ما يلي (الخراشة، 2011، 92):

العامل: بما لديه من مهارات ومعارف وقيم ودوافع اتجاه العمل.

الوظيفة: من حيث متطلباتها وتحدياتها.

الموقف: وهو ما تتصف به البيئة التنظيمية التي تتمن مناخ العمل والإشراف ووفرة موارد الهيكل التنظيمي الخاص بالمنظمة: الذي يتم من خلال توزيع السلطة والمسؤولية بين العاملين داخل المنظمة.

8-2 العوامل المؤثرة على الأداء الوظيفي:

من أهم العوامل المؤثرة على الأداء ما يلي: (الحريري، 2016، 282)

- غياب الأهداف المحددة: فالمنظمة التي لا تملك خطة واضحة لعملها وأهدافها، ومعدلات الإنتاج المطلوبة، لا تستطيع قياس ما تحقق من إنجاز أو محاسبة موظفيها على مستوى أدائهم لعدم وجود معياراً محدداً مسبقاً، فعندها يتساوى الفرد ذو الأداء الجيد مع الفرد ذو الأداء الضعيف.
- عدم المشاركة في الأداء: فإن عدم مشاركة الأفراد العاملين في المستويات الإدارية المختلفة في التخطيط وصنع القرارات، يساهم في وجود فجوة بين القيادة الإدارية والأفراد العاملين في المستويات الإدارية الدنيا، و التالي يؤدي إلى ضعف الشعور بالمسؤولية والعمل الجماعي لتحقيق أهداف المنظمة، وهذا يؤدي إلى تدنى مستوى أداء هؤلاء الأفراد لشعورهم بأنهم لا يشاركون في وضع الأهداف المطلوبة لإنجازها أو المشاكل التي يواجهونها أثناء العمل.
- مشكلات الرضا الوظيفي: فالرضا الوظيفي من العوامل الرئيسية والمؤثرة على أداء الأفراد، فعدم الرضا الوظيفي أو انخفاضه يؤدي إلى أداء ضعيف وإنتاجية أقل، والرضا الوظيفي يتأثر بعدد كبير من العوامل التنظيمية والشخصية للفرد، مثل العوامل الاجتماعية، كالسن، والمؤهل العلمي، والجنس، والعادات والتقاليد، والعوامل التنظيمية كالمسؤوليات والواجبات، ونظام الترقيات، والحوافز في المنظمة.
- التسبب الإداري: فالتسبب الإداري في المنظمة يعنى ضياع ساعات العمل في أمور غير منتجة بل قد تكون مؤثرة بشكل سلبي على أداء الأفراد داخل المنظمة، غير أن هناك قصوراً إدارياً وضعيفاً نتيجة لأسلوب القيادة أو الإشراف، أو الثقافة التنظيمية في المنظمة.

2-9 الدراسات السابقة:

من خلال الدراسة والاطلاع على العديد من الدراسات ذات الصلة بموضوع محل الدراسة (الاحترق الوظيفي وأثره على الأداء الوظيفي) فهذه الرسائل السابقة كانت متمثلة في الرسائل العلمية وهذه الرسائل لا تخلو من الفائدة، فقد أفادنا منها كما استطعنا أن نستخلص منها المعلومات أفات هذه الدراسة خصوصاً، وكانت متمثلة في الآتي:

دراسة أبو مسعود (2010) بعنوان: ظاهرة الاحترق الوظيفي لدى الموظفين الإداريين العاملين في وزارة التربية والتعليم العالي بقطاع غزة، أسبابها وكيفية علاجها، هدفت الدراسة إلى مدى انتشار ظاهرة الاحترق الوظيفي لدى الموظفين الإداريين العاملين في وزارة التربية والتعليم العالي بقطاع غزة، كما هدفت إلى تحديد الأسباب الرئيسية لإنتشار تلك الظاهرة، وقد توصلت الدراسة إلى نتائج عدة منها عدم الرضا عن نظام التعزيز والحوافز المتبعة في وزارة التربية والتعليم العالي، كما توصلت إلى أنه لا توجد فروق بين الذكر والأنثى من حيث التوظيف أنه لا يؤثر على مستوى الاحترق الوظيفي، وذلك يرجع إلى المساواة بينهم في العبء الوظيفي وتكافؤ الفرص.

أبودهوم (2018) تناول دراسة بعنوان الرقابة على المدراس من قبل منطقة العاصمة في دولة الكويت وعلاقتها بالاحترق الوظيفي لدى المعلمين، حيث هدفت الدراسة إلى تحديد الفروق في مستوى الاحترق الوظيفي لدى معلمين منطقة العاصمة التعليمية في دولة الكويت في ضوء متغيرات (الجنس، والمؤهل العلمي، وسنوات الخبرة، والخبرات الدراسية)، وكذلك إلى التعرف على مستوى الاحترق الوظيفي لدي معلمين منطقة العاصمة التعليمية في دولة الكويت من وجهة نظرهم، وتوصلت الدراسة إلى أن للرقابة دور في تحسين الأداء المهني للمعلمين وتطويره لأنها لا تستهدف تصيد الأخطاء ولكنها تهدف إلى تقديم أفضل السبل لمعالجة الأزمة مع تدعيم للأداء المتميز، بالتالي العلاقة تكون عكسية بين الرقابة ومستوى الاحترق الوظيفي.

أبو هدروس والفرا (2007) قدم دراسة بعنوان: الاحترق الوظيفي لدى المعلمين بمحافظات قطاع غزة وعلاقته بمستوى أدائهم التدريسي و توافقه المهني، حيث هدفت الدراسة لتعرف على طبيعة العلاقة بين مستوى الاحترق الوظيفي لدى المعلمين ومستوى أدائهم وتوقعهم المهني، وكذلك للكشف عن تأثير متغيرات (الجنس، وسنوات الخبرة، والمؤهل العلمي) على مستوى الاحترق الوظيفي، حيث توصلت الدراسة: إلى أنه ليس هناك تأثير للمتغيرات السابقة على مستوى الاحترق الوظيفي، بالإضافة إلى وجود مسببات للاحترق الوظيفي للمعلمين، وخاصةً فيما يتعلق ببعده طبيعة العمل والظروف المحيطة.

زيادة (2020) قدم بعنوان: دور الاحترق الوظيفي في التأثير على الرضا الوظيفي بالتطبيق على الإداريين في مستشفى عسير المركزي بمدينة أبها، هدفت الدراسة التعرف على مستوى الاحترق الوظيفي والرضا الوظيفي بين الإداريين في مستشفى العسير المركزي بأبها، وكذلك هدفت إلى التوصل إلى توصيات للتخفيف والحد من الاحترق الوظيفي للعاملين في المستشفى، وقد أظهرت نتائج الدراسة وجود علاقة بين أبعاد الاحترق الوظيفي وأبعاد الرضا الوظيفي، كما أظهرت نتائج الدراسة أن مستوى الاحترق الوظيفي كان مرتفعاً.

الطلاع (2015) قدّم دراسة بعنوان واقع الاحتراق الوظيفي وأسبابه لدى العاملين في شركة توزيع الكهرباء. بمحافظات غزة، حيث هدفت الدراسة إلى التعرف على مستوى الاحتراق الوظيفي لدى العاملين في شركة توزيع الكهرباء غزة، وتوصلت إلى التعرف على الفروق في اتجاهات العاملين نحو واقع الاحتراق الوظيفي وفقاً للخصائص الديمغرافية لأفراد مجتمع الدراسة، وأخيراً أظهرت الدراسة نتائج أهمها وجود درجة متوسطة من الاحتراق الوظيفي لدى العاملين في شركة توزيع الكهرباء، وأيضاً وجود علاقة بين الاحتراق الوظيفي والمسببات التنظيمية للاحتراق الوظيفي.

10-2 التعقيب على الدراسات السابقة:

تعتبر الدراسة الحالية مكملّة للدراسات السابقة، وخصوصاً تلك الدراسات التي أهتمت بالأهداف المتمثلة في دراسة مستوى انتشار ظاهرة الاحتراق الوظيفي وفي تحديد طرق معالجة تلك الظاهرة مع عدد من الدراسات كدراسة (أبو مسعود، 2010)، ودراسة (زيادة، 2020)، ودراسة (الطلاع، 2015) ودراسة (أبو هدروس والفرا، 2007)، وأيضاً تتفق مع دراسة (أبو هدروس والفرا، 2007) و(أبودهوم 2018)، واستفردت الدراسة الحالية بأنها تناولت أعضاء هيئة التدريس بكلية الاقتصاد بجامعة سرت، عكس الدراسات الأخرى كدراسة (الطلاع، 2015) التي تناولت شركة توزيع الكهرباء ودراسة (زيادة، 2020) التي تناولت مستشفى عسير المركزي، كما أنها تتشابه إلى حد كبير مع الدراسات التي أكدت على مجتمع الدراسة المتخصص بالمجال التعليمي مع الدراسة التي قام بها (أبو مسعود، 2010) حيث اقتصرت بالإداريين العاملين في وزارة التعليم العالي بقطاع غزة، ودراسة (أبودهوم 2018) والتي طبقت على المعلمين في المدارس في منطقة العاصمة بدولة الكويت، ودراسة (أبو هدروس والفرا، 2007) المتعلقة بالمعلمين والمعلمات بالمدارس في بقطاع غزة، أمّا فيما يتعلق بمنهج الدراسة اتفقت الدراسة الحالية في اختيار المنهج الوصفي مع جميع الدراسات السابقة من أجل وصف الظاهرة محل الدراسة، كما اتفقت الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة في أسلوب جمع البيانات من خلال المصادر الأولية المتمثلة في الاستبيان والثانوية المتمثلة في الكتب والمقالات والدوريات كدراسة (أبو مسعود، 2010) ودراسة (أبودهوم 2018)، ودراسة (أبو هدروس والفرا، 2007) وكذلك (زيادة، 2020)، بينما اختلفت الدراسة الحالية عن دراسة (الطلاع، 2015) التي اعتمدت على المقابلة والاستبيان في آن واحد، وأخيراً وما يتعلق بالمتغيرات الخاصة بالدراسة تتفق الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة في قياس المتغير المستقل المتمثل في الاحتراق الوظيفي كدراسة (أبو مسعود، 2010) (أبو هدروس والفرا، 2007) و(زيادة، 2020) بالإضافة لدراسة (الطلاع، 2015) بينما تختلف في المتغير المستقل عن دراسة (أبودهوم 2018) حيث كان الاحتراق الوظيفي متغيراً تابعاً.

3-1 منهج الدراسة:

من أجل تحقيق أهداف الدراسة تم اتباع المنهج الوصفي الهادف إلى وصف الظاهرة، وتحليل البيانات الخاصة بالمتغيرات الدراسة، حيث تم الاستعانة بالاستبيان لجمع البيانات من ميدان الدراسة بغرض تحليلها، باستخدام مجموعة من الأساليب الإحصائية.

3-2 طرق جمع البيانات:

بعد الاطلاع قام الباحثان بتكوين قاعدة تمثلت في البيانات الأولية من حيث تعقلها بدراسة الجانب الميداني من خلال توزيع استبيانات لدراسة بعض مفردات الدراسة وحصر وتجميع المعلومات اللازمة في موضوع محل الدراسة كذلك تم الاعتماد على البيانات الثانوية التي تتعلق بالاستعانة بالكتب والدوريات والمنشورات والدراسات الخاصة أو المتعلقة بموضوع قيد الدراسة والتي تتعلق بدراسة موضوعي الاحتراق الوظيفي وعلاقته بمستوى الأداء الوظيفي و(دراسة حالة على كلية الاقتصاد بجامعة سرت)، وأيضاً العمل على الاستفادة من المصادر الثانوية في التعرف على المستجدات المتعلقة بموضوع قيد الدراسة.

3-3 مجتمع وعينة الدراسة:

يتكون مجتمع الدراسة من أعضاء هيئة التدريس في كلية الاقتصاد بجامعة سرت، وقد أجريت الدراسة على عينة تتكون من (45) عضو هيئة تدريس بمختلف التخصصات العلمية.

3-4 أداة الدراسة:

بعد الاطلاع اعتمد الباحثان على البيانات المتعلقة بموضوع الدراسة "الاحتراق الوظيفي وعلاقته بمستوى الأداء الوظيفي"، على استخدام أداة من أدوات جمع البيانات وهي استمارة الاستبيان والتي تعرف بأنها " نموذج يضم مجموعة أسئلة توجه إلى الأفراد للحصول على المعلومات حول موضوع أو مشكلة أو موقف، ويتم تنفيذ الاستمارة أما عن طريق المقابلة الشخصية أو أن ترسل إلى المبحوثين عن طريق البريد" (الزرواتي، 2012، 172).

ومن أجل الإحاطة بجميع جوانب موضوع الدراسة فقد قام الباحثان بتصميم استبانة تتكون من محورين رئيسيين: المحور الأول. ويتعلق بالمتغير المستقل في الدراسة (الاحتراق الوظيفي)، وتكون هذا الجانب من (15) فقرة موزعة على ثلاث أبعاد أساسية هي، البعد لإنهاك الوظيفي، والبعد تدني مستوى الإنجاز، والبعد تبلد المشاعر. المحور الثاني: يتعلق بالمتغير التابع في الدراسة، وهو الأداء الوظيفي، وتكونت أداة الدراسة لهذا المحور من (10) فقرات.

3-5 الأدوات الإحصائية المستخدمة في تحليل أداة الدراسة:

للتأكد من صدق أداة الاستبانة، استخدم الباحثان الأدوات الإحصائية التالية:

- اختبار ألفا كرونباخ: لمعرفة ثبات فقرات الاستبانة.
- المتوسط الحسابي: لمعرفة مدى ارتفاع أو انخفاض استجابات أفراد الدراسة عن كل عبارة من عبارات متغيرات الدراسة الأساسية.

- الإنحراف المعياري: تم استخدام الإنحراف المعياري للتعرف على مدى تباعد أو تقارب القراءات أو استجابات أفراد الدراسة لكل عبارة من عبارات الدراسة ولكل محور من المحور عن متوسطها الحسابي.
 - معامل الارتباط بيرسون: لتحديد نوع وطبيعة وقوة العلاقة بين المتغيرات.
- 3-6** الطريقة والإجراءات:

تم ادخال البيانات وتحليلها بواسطة برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية (spss) وقد تم استخدام الترميز الرقمي في ترميز إجابات أفراد العينة للإجابات، حيث تم إعداد هذا الترميز كما هو مبين في الجدول (1).

الجدول (1): يبين ترميز إجابات أفراد العينة

الإجابة	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
الرمز	1	2	3	4	5

وقد تم استخدام مقياس ليكرت الخماسي الذي يتراوح بين موافق بشدة أو غير موافق بشدة. ولحساب طول مقياس ليكرت الخماسي تم حساب المدى (5-1=4) ثم تقسيمه على عدد فئات المقياس للحصول على طول الخلية الصحيح أي (4÷5=0.80) تضاف هذه القيمة إلى أقل قيمة في المقياس أو بداية المقياس وهي الواحد الصحيح، من أجل تحديد الحد الأعلى لهذه الخلية. والجدول (2) يوضح طول الخلايا وفقاً لما ذكر:

الجدول (2): يبين طول الخلية لمقياس الدراسة وفقاً لمقياس ليكرت ومستوى الأهمية

طول الفئة	الفئة في المقياس	مستوى الأهمية
من 1 إلى أقل من 1.79	غير موافق بشدة	ضعيفة جداً
من 1.80 إلى أقل من 2.59	غير موافق	ضعيفة
من 2.60 إلى أقل من 3.39	محايد	متوسطة
من 3.40 إلى أقل من 4.19	موافق	عالية
من 4.20 إلى أقل من 5.00	موافق بشدة	عالية جداً

3-7 اختبار ألفا كرونباخ (اختبار الثبات):

"هي مدى التوافق والاتساق في نتائج الاستبيان إذا طبقت أكثر من مره وفي ظروف مماثلة". (النجار وأخرون، 2013، 147)، ويستخدم هذا المعامل للتأكد من موثوقية وثبات المقياس ويعتبر من أكثر المقاييس شيوعاً لقياس درجة الارتباط بين

مكونات المقياس، حيث يقيس مدى الاتساق والتناسق في إجابة المستجوب على كل الأسئلة الموجود بالمقياس، ويعتبر ارتفاع قيمة معامل الارتباط في المقياس على ارتفاع درجة الثبات، بالتالي فهو من المؤشرات المهمة لدرجة الثبات، وكل ما زادت وارتفعت قيمته عن (0.60) دل ذلك على ثبات المقياس. (النجار وآخرون، 2013، 151)

بالتالي استخدم الباحثان طريقة ألفا كرونباخ لقياس ثبات الاستبانة كطريقة لقياس الثبات، وجدول رقم (3) يبين معامل ثبات الاتساق الداخلي لأبعاد الاستبانة (ألفا كرونباخ).

الجدول (3) يبين معامل ثبات الاتساق الداخلي لأبعاد الاستبانة (ألفا كرونباخ)

المحور	عنوان المحور	عدد الفقرات	معامل ألفا كرونباخ
الأول	البعد لإنهاءك الوظيفي	5	0.765
الثاني	البعد تدنى مستوى الإنجاز	5	0.711
الثالث	البعد تبدل المشاعر	5	0.782
الرابع	البعد الأداء	10	0.60
	جميع الفقرات	25	0.787

ويتضح من خلال جدول رقم (3) أن معامل ألفا كرونباخ (Alpha cronbachs) عن طريق البرنامج الإحصائي (SPSS) كانت قيمة معامل الإجمالي (0.787) وهي قيمة ثبات مرتفعة.

3-8 تحليل وعرض نتائج الدراسة:

أولاً: تحليل نتائج المتغير المستقل (الاحتراق الوظيفي):

تكون هذا المتغير من الأبعاد التالية:

1- بُعد الإنهاء الوظيفي:

من أجل تحليل نتائج الدراسة الخاصة ببعد (الإنهاء الوظيفي) تم الاسترشاد بنتائج التحليل الإحصائي الوصفي (الوسط الحسابي والانحراف المعياري) فكانت النتائج كما في جدول رقم (4).

الجدول رقم (4) يبين المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لُبعد لإنهاك الوظيفي:

ت	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	ترتيب الأهمية	مستوى الأهمية
1	أشعر بأنى مستنزف عاطفياً نتيجة العمل الذي أقوم به داخل الكلية.	3.00	1.17	2	متوسطة
2	أشعر باستنفاد كامل طاقتي في نهاية الدوام الرسمي.	3.47	1.09	1	عالية
3	أشعر بأن المهام المطلوب أداؤها بالكلية لا تتناسب مع قدرتي وتخصصي العلمي.	2.56	1.25	4	ضعيفة
4	أشعر بالإنهاك والتعب عندما أتوجه إلى الكلية.	2.49	1.06	5	ضعيفة
5	عملي في كلية الاقتصاد مجهد و يستنفذ كل الطاقة والحيوية لدي.	2.89	1.12	3	متوسطة
	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري	2.80	0.81		

يشير الجدول رقم (4) إلى أن المتوسطات الخاصة بالمتغير المستقل (للإنهاك الوظيفي) تراوحت ما بين المستوى العالي والضعيف، وقد بلغت متوسطاتها ما بين (3.47 - □.□□) بينما الانحرافات المعيارية لهذا المتغير تراوحت ما بين (1.06 - 1.25) وبلغت القيمة الكلية للمتوسط الحسابي لهذا البعد (2.80) في حين أن الانحراف المعياري كان مقداره (0.81)، وجاءت الفقرة رقم (2) في المرتبة الأولى والتي تنص على أن "أشعر باستنفاد كامل طاقتي في نهاية الدوام الرسمي." بمتوسط حسابي مقداره (3.47) وهي أعلى من أجمالي المتوسط العام وانحراف معياري قدره (1.09)، وجاءت في المرتبة الثانية الفقرة رقم (1) التي تنص على أنه "أشعر بأنى مستنزفاً عاطفياً نتيجة العمل الذي أقوم به داخل الكلية." وذلك بمتوسط حسابي مقداره (3.00) وانحراف معياري قدره (1.17) أما الفقرة رقم (4) والتي تنص على أنه "أشعر بالإنهاك والتعب عندما أتوجه إلى الكلية." بمتوسط حسابي مقداره (2.49) وانحراف معياري قدره (1.06) جاءت هذه الفقرة بالترتيب الأخير من الفقرات الواردة بهذا البعد. وهنا يتطلب على الكلية توفير كافة السبل التي تحقق الراحة والسلامة لأعضاء هيئة التدريس داخل بيئة الكلية.

2- بُعد تدنى مستوى الإنجاز:

من أجل تحليل نتائج الدراسة الخاصة بمتغير المستقل الخاص بـ(تدنى مستوى الإنجاز)، تم الاسترشاد بنتائج التحليل الإحصائي الوصفي (المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية) فكانت النتائج كما في الجدول رقم (5).

الجدول رقم (5) يبين المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لُبعد تدنى مستوى الإنجاز:

ت	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	ترتيب الأهمية	مستوى الأهمية
1	لا أشعر بالسعادة والراحة بعد الانتهاء من عملي في الكلية.	2.37	1.01	3	ضعيفة
2	أتعامل بكفاءة منخفضة مع مشاكل العمل في الكلية.	2.22	0.97	5	ضعيفة
3	العمل في الكلية يفقدني الكثير من مستوى الطاقة والحيوية اتجاه عملي.	2.55	0.97	2	ضعيفة
4	لم أنجز خلال عملي في الكلية كل ما أهدف إليه.	3.13	1.18	1	متوسطة
5	لم أحقق شيء جدير بالتقدير من خلال عملي في الكلية.	2.27	0.93	4	ضعيفة
	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري	1.71	0.58		

يشير الجدول رقم (5) إلى أن المتوسطات الخاصة بالمتغير المستقل (تدنى مستوى الإنجاز) تراوحت ما بين (3.13-2.22) بينما الانحرافات المعيارية لهذا المتغير تراوحت بين (1.18-0.93) وبلغت القيمة الكلية للمتوسط الحسابي لهذا البعد (1.71) في حين أن الانحراف المعياري كان مقداره (0.58)، كما وقد تقدمت الفقرة رقم (4) في المرتبة الأولى والتي تنص على أنه " لم أنجز خلال عملي في الكلية كل ما أهدف إليه". بمتوسط حسابي مقداره (3.13) وانحراف معياري قدره (1.18) وجاءت في المرتبة الثانية الفقرة رقم (3) التي تنص على أنه " العمل في الكلية يفقدني الكثير من مستوى الطاقة والحيوية اتجاه عملي" وذلك بمتوسط حسابي مقداره (2.55) وانحراف معياري قدره (0.97) في حين جاءت في المرتبة الأخيرة الفقرة رقم (□) على أنه " أتعامل بكفاءة منخفضة مع مشاكل العمل في الكلية". بمتوسط حسابي مقداره (2.22) وانحراف معياري قدره (0.97)، مما يتطلب على إدارة الكلية العمل على الرفع من كفاءة أعضاء هيئة التدريس سواء بالمكافآت المادية أو المعنوية والمشاركة في اللجان العلمية والتدريبية داخل الكلية وخارجها.

2- بُعد رأس تيلد المشاعر:

من أجل تحليل نتائج الدراسة الخاصة بمتغير المستقل الخاص بـ (تيلد المشاعر)، تم الاسترشاد بنتائج التحليل الإحصائي الوصفي (المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية) فكانت النتائج كما في جدول رقم (6).

الجدول رقم (6) يبين المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لُبعد تبليد المشاعر:

ت	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	ترتيب الأهمية	مستوى الأهمية
1	أتعامل مع مشاكل الطلبة والزملاء ببرود وبعد المبالاة.	1.91	0.94	5	ضعيفة
2	أشعر بأن الجميع يلمونني على بعض المشاكل التي يعانون منها.	2.16	0.90	3	ضعيفة
3	أصبحت شخصيتي قاسية على الآخرين منذ بدأت العمل في الكلية.	2.13	0.99	4	ضعيفة
4	أصبحت أكثر شدة في التعامل مع الجميع نتيجة لطبيعة العمل في الكلية.	2.36	0.91	2	ضعيفة
5	أشعر بالقلق لما يسبب العمل في الكلية من قسوة وعدم المبالاة.	2.47	1.03	1	ضعيفة
المتوسط الحسابي والانحراف المعياري		1.57	0.58		

يشير الجدول رقم (6) إلى أن المتوسطات الخاصة بالمتغير المستقل (البُعد تبليد المشاعر) تراوحت ما بين (1.91 – 2.47) بينما الانحرافات المعيارية لهذا المتغير تراوحت بين (0.90 – 1.03) وبلغت القيمة الكلية للمتوسط الحسابي لهذا البعد (1.57) في حين أن الانحراف المعياري كان مقداره (0.58)، كما وقد تقدمت الفقرة رقم (5) في المرتبة الأولى والتي تنص على أنه " أشعر بالقلق لما يسبب العمل في الكلية من قسوة وعدم المبالاة". بمتوسط حسابي مقداره (2.47) وانحراف معياري قدره (1.03) وجاءت في المرتبة الثانية الفقرة رقم (4) التي تنص على أنه "أصبحت أكثر شدة في التعامل مع الجميع نتيجة لطبيعة العمل في الكلية" وذلك بمتوسط حسابي مقداره (2.36) وانحراف معياري قدره (0.91) في حين جاءت في المرتبة الأخيرة الفقرة رقم (1) على أنه "أتعامل مع مشاكل الطلبة والزملاء ببرود وعدم مبالاة". بمتوسط حسابي مقداره (1.91) وانحراف معياري قدره (0.94)، وعليه يتطلب من إدارة الكلية العمل على تشجيع و تحفيز أعضاء هيئة التدريس و إعداد البرامج الإرشادية والتدريبية لتنمية السلوكيات الإيجابية ومنها تحمل المسؤولية الوظيفية.

ومن خلال ما تقدم يوضح الجدول (7) إجمالي متوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ومستوى الأهمية للأبعاد الثلاثة الخاصة بالمتغير المستقل.

الجدول (7) يبين إجمالي المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ومستوى الأهمية للأبعاد الثلاثة الخاصة بالمتغير التابع.

المتغيرات المستقلة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى الأهمية
الإرهاك الوظيفي	2.80	0.81	متوسطة
تدني مستوى الإنجاز	1.71	0.58	ضعيفة جداً
تبليد المشاعر	1.57	0.58	ضعيفة جداً

ويتضح من جدول رقم (7) أن مستوى الأهمية يُبعد الإنهاك الوظيفي كان متوسطاً مما يتطلب على كلية الاقتصاد العمل على تنظيم العمل وتكليف أعضاء هيئة التدريس بالمسؤوليات وفقاً للاختصاص المختص به عضو هيئة التدريس بالإضافة إلى توفير ما يلزم لتحمل تلك المسؤولية، أما بالنسبة لُبعد (تدني مستوى الإنجاز، وتبلد المشاعر) كان ضعيفاً ويمكن أن يرجع ذلك إلى انعدام روح الفريق في العمل داخل الكلية وعدم ادارة الاختلاف في وجهات النظر بين أعضاء هيئة التدريس بشكل يعزز روح المشاركة في إنجاز العمل، كما يجب على الكلية الاهتمام بالبرامج و الفعاليات والمناشط العلمية والثقافية لتنمية شخصية وكفاءة أعضاء هيئة التدريس. بما يعزز المهارات التدريسية ومستوى أدائهم.

ثانياً: تحليل نتائج المتغير التابع (الأداء):

من أجل تحليل نتائج الدراسة الخاصة بمتغير التابع الخاص بُبعد (تحسين جودة الخدمات المصرفية)، تم الاسترشاد بنتائج التحليل الإحصائي الوصفي (المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية) فكانت النتائج كما في جدول رقم (8).

الجدول رقم (8) يبين المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للمتغير التابع الأداء:

ت	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	ترتيب الأهمية	مستوى الأهمية
1	أمتلك كعضو هيئة تدريس الخبرة والمهارة لإداء المهام بالشكل المطلوب.	4.38	0.64	2	عالية جداً
2	أبدل كافة الجهود لإنجاز المهام والواجبات المطلوبة.	4.49	0.55	1	عالية جداً
3	أعمل على تقديم الاقتراحات الهادفة إلى تطوير وإنجاز الأعمال بدقة عالية داخل الكلية	4.18	0.58	4	عالية
4	لا أشعر بأنني في المكان المناسب الذي يتناسب مع مؤهلي العلمي.	3.04	1.18	10	متوسطة
5	أحرص على الالتزام باللوائح والتعليمات والتوجيهات وعلى إنجاز العمل في التوقيت المطلوب.	4.16	0.88	5	عالية
6	المهام التي أقوم بها تولد الرغبة في الإنجاز وتطوير الأداء.	3.60	0.97	6	عالية
7	أحرص على اكتساب مهارات جديدة في العمل.	4.20	0.79	3	عالية جداً
8	تساهم التوجيهات وارشادات المعمول بها في الكلية على تحسين سلوك وأداء العمل .	3.58	0.97	7	عالية
9	تمتلك الكلية القدرة على التعامل مع جميع الوسائل المستخدمة في العمل.	3.11	0.96	9	متوسطة

عالية	8	1.12	3.00	توجد خطة واضحة للكلية للتحسين المستمر في عملية أنجاز الاعمال.	10
		0.81	2.15	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري	

يشير الجدول رقم (8) إلى أن المتوسطات الخاصة بالمتغير التابع (البعد الأداء) جاءت تتراوح ما بين (3.04-4.49) بينما الانحرافات المعيارية لهذا المتغير تراوحت ما بين (0.50-1.12) وبلغت القيمة الكلية للمتوسط الحسابي لهذا البعد (2.15) في حين أن الانحراف المعياري كان مقداره (0.81)، كما وقد تقدمت الفقرة رقم (2) في المرتبة الأولى والتي تنص على أنه "أبدل كافة الجهود لإنجاز المهام والواجبات المطلوبة". بمتوسط حسابي مقداره (4.49) وبانحراف معياري قدره (0.55) وجاءت في المرتبة الثانية الفقرة رقم (1) التي تنص على أنه "أمتلك كعضو هيئة تدريس الخبرة والمهارة لإداء المهام بالشكل المطلوب" وذلك بمتوسط حسابي مقداره (4.38) وبانحراف معياري قدره (0.64) في حين جاءت في المرتبة الأخيرة الفقرة رقم (4) على أنه "لا أشعر بأني في المكان المناسب الذي يتناسب مع مؤهلي العلمي بمتوسط حسابي مقداره (3.04) وانحراف معياري قدره (1.18)، و بالتالي من الواجب الالتزام بمنح الفرص لمن يستحق عن طريق إجراءات تقييم كفاءة الأداء الكفيلة بوضع الشخص المناسب في المكان المناسب.

ومن خلال ما تقدم يوضح الجدول (9) إجمالي المتوسطات الحسابية و الانحرافات المعيارية ومستوى الأهمية بالمتغير التابع.

الجدول (9) يبين إجمالي المتوسطات الحسابية و الانحرافات المعيارية ومستوى الأهمية الخاصة بالمتغير التابع.

المتغير التابع	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى الأهمية
الأداء الوظيفي	2.15	0.81	متوسطة

ويتضح من جدول رقم (9) أن مستوى الأهمية كان ضعيفاً، ويمكن أن يرجع ذلك إلى الضعف في اختيار أو المفاضلة بين أعضاء هيئة التدريس في التكاليف الخاصة بإنجاز العمل داخل الكلية مما يحقق الاستفادة من الخبرات والقدرات المتوفرة في الكلية، أو عدم السماح لأعضاء هيئة التدريس في المشاركة في اتخاذ القرارات المتعلقة بسير العمل في الكلية، مما يعزز بمستوى المسؤولية عن إنجاز الاعمال وتحقيق الأهداف المنشودة، وكذلك إلى الضعف في توفير الوسائل والإمكانيات التي تعمل على تسريع وتيرة العمل بأقل وقت وبالجودة المطلوبة.

3-9 اختبار الفرضيات:

في اختبار الفرضيات تم تحديد مدى قوة معامل الارتباط اعتماداً على جدول (Zikmund,2000)، والجدول رقم (10) يبين معايير قوة معامل الارتباط اعتماداً على قيمة (R) الناتجة عن التحليل الإحصائي.

الجدول (10) يبين معايير قوة معامل الارتباط اعتماداً على قيمة (R) الناتجة عن التحليل الإحصائي.

مدى قوة معامل الارتباط	قيمة معامل الارتباط (R)
لا يوجد ارتباط	0.00
ارتباط منخفض	0.00 - أقل من 0.30
ارتباط متوسط	0.30 - أقل من 0.60
ارتباط عالٍ	0.60 - أقل من 0.80
ارتباط عالٍ جداً	0.80 - أقل من 1.00
ارتباط تام	1.00

(النجار وزملاؤه، 2013، 223)

أولاً: الفرضيات الفرعية:

يتولى هذا المحور مهمة التحقيق من صحة الفرضيات الفرعية والتي تنص على الآتي:

- 1- لا يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية للإنهاك الوظيفي على مستوى الأداء الوظيفي.
- 2- لا يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية لتدني مستوى الإنجاز على مستوى الأداء الوظيفي.
- 3- لا يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية لتباعد المشاعر على مستوى الأداء الوظيفي.

جدول رقم (12) يبين نتائج اختبار أبعاد الاحتراق الوظيفي وعلاقتها بمستوى الأداء الوظيفي.

ابعاد الاحتراق الوظيفي			الأداء الوظيفي
تبلد المشاعر	تدني مستوى الإنجاز	للإنهاك الوظيفي	
(R) الارتباط	(R) الارتباط	(R) الارتباط	
0.364	0.273	0.253	

يوضح الجدول (12) مستوى العلاقة لإبعاد المتغير المستقل (الاحتراق الوظيفي) بالأداء الوظيفي، إذ أظهرت نتائج التحليل الإحصائي معامل الارتباط (R) المتعلق ببعد الإنهاك الوظيفي كان ارتباطاً طردياً ضعيفاً قيمته (0.253) و بالتالي وجود علاقة

ذات دلالة إحصائية للإرهاك الوظيفي. بمستوى الأداء الوظيفي في كلية الاقتصاد بجامعة سرت، بينما في بُعد التدني لمستوى الإنجاز فإن معامل الارتباط (R) كما هو موضح أعلاه ارتباطاً طردياً ضعيفاً قيمته (0.273) مما يؤكد وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين تدني مستوى الإنجاز ومستوى الأداء الوظيفي، في حين أظهرت نتائج التحليل الإحصائي المتعلقة ببُعد تبدل المشاعر ارتباطاً طردياً متوسطاً قيمته (0.364) لمعامل الارتباط (R) وهو ما يدل على وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين تبدل المشاعر ومستوى الأداء الوظيفي.

ثانياً: الفرضية الرئيسية:

الفرضية الرئيسية: لا يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية للإحترق الوظيفي على مستوى الأداء الوظيفي.

جدول رقم (11) يبين نتائج اختبار الاحترق الوظيفي وعلاقته بمستوى الأداء الوظيفي.

الاحترق الوظيفي	الأداء الوظيفي
(R) الارتباط	
0.279	

يوضح الجدول (11) مستوى علاقة الاحترق الوظيفي بمستوى الأداء الوظيفي، إذ أظهرت نتائج التحليل الإحصائي معامل الارتباط (R) كان ارتباطاً طردياً قيمته (0.279) مما يؤكد وجود علاقة ذات دلالة إحصائية للإحترق الوظيفي بمستوى الأداء الوظيفي في كلية الاقتصاد بجامعة سرت إلا أن الارتباط الطردي كان ضعيفاً. النتائج والتوصيات.

أولاً: النتائج:

بعد أن تمت معالجة مشكلة الدراسة ضمن الإطارين النظري والعملي، جاءت نتائج الدراسة على النحو التالي:

- 1- تبين من خلال النتائج الإحصائية الخاصة ببُعد الإنهاك الوظيفي أن مستوى الأهمية (درجة الممارسة) كان متوسطاً بمتوسط حسابي قيمته (2.80)، و بانحراف معياري بقيمة (0.81).
- 2- تبين من خلال النتائج الإحصائية الخاصة ببُعد تدني مستوى الإنجاز أن مستوى الأهمية (درجة الممارسة) كان ضعيفاً بمتوسط حسابي قيمته (1.71)، و بانحراف معياري بقيمة (0.58).

- 3- تبين من خلال النتائج الإحصائية الخاصة بـبعد تبليد المشاعر أن مستوى الأهمية (درجة الممارسة) كان ضعيفاً بمتوسط حسابي قيمته (1.57)، وبانحراف معياري بقيمة (0.58).
- 4- تبين من خلال النتائج الإحصائية لـبعد (الأداء) أن مستوى الأهمية (درجة الممارسة) كان ضعيفاً بمتوسط حسابي قيمته (2.15)، وبانحراف معياري بقيمة (0.81).
- 5- تبين من خلال نتائج التحليل الإحصائي وجود ارتباطاً طردياً منخفضاً بين الاحتراق الوظيفي ومستوى الأداء الوظيفي.
- 6- تبين من خلال نتائج التحليل الإحصائي وجود ارتباطاً طردياً منخفضاً بين كلاً من (بُعد الإنهاك، وتدني مستوى الإنجاز) بمستوى الأداء الوظيفي، أما بُعد تبليد المشاعر كان ارتباطاً متوسطاً بمستوى الأداء الوظيفي.
- 7- من خلال نتائج التحليل الإحصائي تبين التالي:
- يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الاحتراق الوظيفي ومستوى الأداء الوظيفي.
 - يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الإنهاك الوظيفي ومستوى الأداء الوظيفي.
 - يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تدني مستوى الإنجاز ومستوى الأداء الوظيفي.
 - يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تبليد المشاعر ومستوى الأداء الوظيفي.

ثانياً: التوصيات:

في ضوء النتائج الدراسة التي تم التوصل إليها يوصي الباحثان بما يلي:

- 1- ضرورة العمل على توفير كافة السبل التي تحقق الراحة والسلامة لأعضاء هيئة التدريس داخل بيئة الكلية بما يساعد على تقليل الشعور بالإنهاك والتعب أثناء العمل.
- 2- توصي الدراسة إدارة الكلية العمل على الرفع من كفاءة أعضاء هيئة التدريس سواء بالمكافآت والحوافز المادية أو المعنوية أو المشاركة في اللجان العلمية والتدريبية داخل الكلية وخارجها.
- 3- توصي الدراسة إلى تشجيع روح الفريق في العمل داخل الكلية وإدارة الاختلاف في وجهات النظر بين أعضاء هيئة التدريس بالشكل الذي يعزز من روح المشاركة في إنجاز العمل وتحمل مسؤولية هذا الإنجاز.
- 4- العمل على تشجيع وتحفيز أعضاء هيئة التدريس من خلال أعداد البرامج الإرشادية والتدريبية لتنمية السلوكيات الإيجابية ومنها تحمل المسؤولية الوظيفية.

- 5- العمل على إقامة المؤتمرات والندوات المحلية المتخصصة بشكل دوري في الجامعات ومراكز البحوث، ودعم عضو هيئة التدريس للمشاركة في المؤتمرات والندوات العلمية الدولية.
- 6- ضرورة المفاضلة بين أعضاء هيئة التدريس في التكاليف الخاصة بإنجاز العمل داخل الكلية وفقاً للتخصصات العلمية الدقيقة، مما يحقق الاستفادة من الخبرات والقدرات المتوفرة في الكلية تسريع وتيرة العمل بأقل وقت وبال جودة المطلوبة.
- 7- دراسة إمكانية تخفيض العبء الدراسي لعضو هيئة التدريس عن طريق احتساب العمل البحثي جزءاً من نصاب عضو هيئة التدريس.

المصادر والمراجع

أولاً: الكتب:

1. محمد، جمال(2014)، إدارة التغير والتطوير التنظيمي،(عمان، دار المنهل للنشر والتوزيع).
2. اللوزي، موسى(2002)، تنظيم وإجراءات العمل، ط،1 (عمان، دار وائل للنشر والتوزيع).
3. الحريري، محمد (2016)، علم النفس الإداري مدخل استراتيجي لعلم النفس الإداري السلوكي، (بيروت، دار القلم للنشر والتوزيع).
4. محمد، مصطفى (2018)، الرضا الوظيفي وأثره على تطوير الأداء،(عمان، دار المنهل للنشر والتوزيع).
6. دودين، أحمد يوسف(2011)، إدارة الإنتاج والعمليات، ط1، (عمان، الأكاديميون للنشر والتوزيع).
7. نبيلة، عدان (2020)، ضغوط العمل والأداء الوظيفي، (عمان، مركز الكتاب الأكاديمي للنشر والتوزيع).
8. النجار، فايز جمعة، النجار، نبيل جمعة، الزغي، ماجد راضي(2013)، أساسيات البحث العلمي - منظور تطبيقي، (عمان، دار الحامد للنشر والتوزيع).
9. عمار، بو شناف (2011)، الميزة التنافسية في المؤسسة الاقتصادية- مصادرها وتمييزها وتطويرها، (الجزائر، دار الجامعة الحديثة للنشر).

ثانياً: رسائل العلمية:

1. أبودهوم، طيبة أمّان، (2017)، الرقابة على المدراس من قبل منظمة العاصمة التعليمية في دولة الكويت وعلاقتها بالاحترق الوظيفي لدى العاملين، جامعة آل البيت، كلية العلوم التربوية، رسالة ماجستير.
2. رضا، حاتم علي حسن، (2003)، الإبداع الإداري وعلاقته بالداء الوظيفي دراسة حالة للأجهزة الامنية بمطار الملك عبدالعزيز الدولي بجدة، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، كلية الدراسات العليا، قسم العلوم الإدارية، رسالة ماجستير.
3. شامي، صليحة، (2010)، المناخ التنظيمي وتأثيره على الأداء الوظيفي للعاملين، دراسة حالة جامعة بوقرة يومرداس، جامعة بوقرة يومرداس، كلية الاقتصاد والتجارة، رسالة ماجستير.
4. عشيط، حنان، (2012)، أثر رضا الوظيفي على أداء الموظفين في المؤسسات الجامعية، دراسة حالة جامعة البويرة، المركز الجامعي العقيد أكلي محند أولحاج، معهد العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، قسم علوم التسيير، رسالة ماجستير.
6. بن عيشي، عمار، (2006)، دور تقييم أداء العاملين في تحديد احتياجات التدريب، دراسة حالة مؤسسة صناعة الكوابل الكهربائية، الجزائر، جامعة المسيلة، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير والعلوم التجارية، رسالة ماجستير
7. الحرتاوي، هند، (1991)، مستويات الاحترق النفسي لدى المرشدين التربويين في المدارس الحكومية في الأردن، جامعة اليرموك، كلية الدراسات العليا، رسالة ماجستير.
8. الحايك، هيام، (2000)، مستويات الاحترق الوظيفي لدى معلمين الحاسوب في المدارس الحكومية الأردنية، جامعة اليرموك، كلية التربية والفنون، قسم المناهج والتدريس، رسالة ماجستير.
8. متولي، رجوات عبداللطيف، (2005)، الاحترق النفسي لدى عينة من المحامين وعلاقته ببعض المتغيرات النفسية والمهنية، جامعة المنيا، كلية الآداب، مقدمة لنيل درجة الدكتوراه.
9. بن عامر، زكية، (2017)، مستويات الاحترق الوظيفي النفسي لدى ملعين الاقسام النهائية وعلاقتها ببعض المتغيرات، جامعة جيلاني ليايس - سيدى بلعباس، كلية العلوم الإنسانية و الإجتماعية، قسم العلوم الاجتماعية، مقدمة لنيل درجة الدكتوراه.
9. أبو مسعود، سماهر مسلم عياد، (2010)، ظاهرة الاحترق الوظيفي لدى الموظفين الإداريين العاملين في وزارة التربية والتعليم العالي بقطاع غزة - أسبابها وكيفية علاجها، الجامعة الإسلامية، التجارة، رسالة ماجستير.

10. حوجية، نادية، مشعر، بن ناصر، (2021)، علاقة المحددات التنظيمية بالاحتراق الوظيفي لدى العاملين في المؤسسة الجزائرية- جامعة محمد الصديق بن يحيى نموذجًا، جامعة محمد الصديق بن يحيى، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، رسالة ماجستير

ثالثًا: الدوريات والمؤتمرات:

1. اللامي، غسان قاسم داود، (2005)، دور جودة أداء الصيانة في إتاحة المكائن الإنتاجية، دراسة حالة في شركة الصناعات الجلدية، العراق، كلية التقنية الإدارية، مجلة التقني، مجلد(18) عدد(4).
2. الطلاع، سليمان أحمد، (2015)، واقع الاحتراق الوظيفي وأسبابه لدى العاملين في شركة توزيع الكهرباء، غزة، كلية الدراسات المتوسطة، مجلد17، عدد2.
3. زيادة، رانية محمد محمود، (2020)، دور الاحتراق الوظيفي في التأثير على رضا الوظيفي، دراسة حالة على الإداريين في مستشفى عسير المركزي بمدينة أبها، جامعة الملك خالد، كلية المجتمع للبنات.
4. أبو هدروس، ياسرة محمد، الفراء، معمر ارحيم سليمان، (2007)، الاحتراق الوظيفي لدى العاملين بمحافظات قطاع غزة وعلاقته بمستوى أدائهم التدريسي وتوافقهم العلمي، مقدمة في مؤتمر الجودة في التعليم العام الفلسطيني كمدخل للتميز، جامعة الأقصى، كلية التربية.

رابعًا: الكتب والمجلات والدوريات الأجنبية:

1- Maslach,C. and Jackson, S.(1981)," **the Measurement of Experienced Burnout**", Journal of Occupational Behavior,2,pp 99-113.