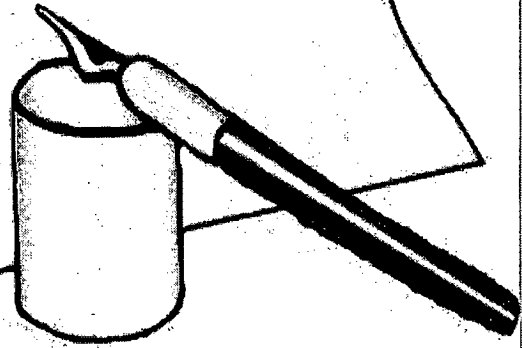


تأثير الاحتراق الوظيفي على
جودة أداء أعضاء هيئة
التدريس بالجامعات الخاصة
د. / نيفين سعيد بيومي عيسوي



تأثير الاحتراق الوظيفي على جودة أداء أعضاء هيئة التدريس بالجامعات الخاصة

إعداد

دكتورة / نيفين سعيد بيومي عيسوي

مدرس بقسم إدارة الأعمال - كلية الاقتصاد والإدارة - جامعة ٦ أكتوبر

يوليو ٢٠١٤

مقدمة :

على الرغم مما يشهده العالم اليوم من تطورات علمية وتكنولوجية انعكست على كثير من جوانب الحياة المختلفة، إلا أن كثيراً من الباحثين قد وصفوا القرن الحالي بأنه عصر الضغوط النفسية (psychological stress) والاحتراق الوظيفي Job Burnout لذلك عدت من الظواهر التي تتطلب من الإنسان التعايش معها وتطوير كفاءة معينة للتعامل معها. (الزيودي ، ٢٠٠٧)

وللاحتراق الوظيفي آثار سلبية تنظيمية واجتماعية ونفسية جسمانية، وعلى الرغم من أهمية هذه الظاهرة وخطورتها إلا إنها لم تتل حقها من الدراسة والبحث، ومن خلال مراجعة الدراسات التي قامت بدراسة الاحتراق الوظيفي إلا أنه لا زال هناك ندرة في الدراسات العربية والتي لم تعطي لهذه الظاهرة حقها من البحث والدراسة.

كما أن المؤسسات وكافة القطاعات الحكومية والخاصة وخاصة التعليمية تهدف إلى زيادة فاعلية الأداء لدى العاملين بها كما تسعى الإدارة جاهدة اليوم لتحقيق هدف مزدوج هو زيادة أداء العاملين وتحقيق رضاهم الوظيفي حيث يعتبر الأداء الفعال والجيد هو وسيلة التقدم الاقتصادي والاجتماعي إلا إن هذا لا يعني عدم وجود معوقات في مجال العمل تحول دون قيام العاملين بدورهم بصورة كاملة، وأن تعدد المثريات البيئية وسواء المادية منها أو السيكولوجية تجعل إنسان هذا العصر تأثر

بهذه المثريات ويتمثل هذا التأثير في حدوث الضغوط الإنسانية التي تجعل الإنسان يشعر بالضيق والتوتر وسهل الاستئثار والانفعال الأمر الذي ينعكس على أداءه

ولذلك تهدف الباحثة من خلال هذا البحث إلى دراسة أبعاد العلاقة بين الاحتراق الوظيفي وجودة أداء أعضاء هيئة التدريس بالجامعات الخاصة.

١/١ الخلفية النظرية للدراسة :

١/١/١ الاحتراق الوظيفي:

١/١/١/١ مفهوم الاحتراق الوظيفي:

لم يتفق الباحثين على وضع تعريف موحد، لظاهرة الاحتراق الوظيفي، لذلك كان هناك تباين في آراء الباحثين حول تعريف هذه الظاهرة.

- الاحتراق هو عبارة عن الآثار الناتجة عن ظروف العمل، عندما تكون - الضغوط الوظيفية غير محتملة، ومصادر الرضا الوظيفي غير متاحة (Hellriegel, Slocum & Woodman,2001)

الاحتراق الوظيفي هو عبارة عن أعراض نفسية تحدث استجابة لعوامل ضاغطة في الوظيفة، نتيجة للعلاقات الشخصية وتكون هذه الاستجابة من ثلاث أبعاد رئيسية، وهي الإنهاك، الشعور بالسلبية في العلاقات، تدني الإنجاز الشخصي (Maslach,Schaufeli&Michael,2001)

٢/١/١/١ مراحل الاحتراق الوظيفي :

تتمثل مراحل الاحتراق الوظيفي في المراحل التالية :

- المرحلة الأولى: وتشير تلك المرحلة التي يشعر الفرد خلالها بعدم التوازن (الاختلال) بين ما يتوفر لديه من موارد وما يناط به من أعمال وما يلقي عليه من مطالب أي أن الموارد لا تعادل المطالب.
- المرحلة الثانية: وتشير إلى الاستجابات قصيرة الأجل لعدم التوازن (الاختلال) وعادة ما تتسم هذه المرحلة بمشاعر القلق، والتوتر، والتعب والإجهاد.

• المرحلة الثالثة: وتشتمل هذه المرحلة على عدد من التغيرات في الاتجاهات والسلوك مثل الميل إلى معاملة الآخرين بطريقة آلية وبدون اكتراث بحجة الانشغال الكامل بالعمل.

٣/ ١/ ١/ ١ أبعاد الاحتراق الوظيفي:

تتمثل أبعاد الاحتراق الوظيفي في الأتي(السعدني، نزمين، ٢٠٠٥):

◆ البعد الأول: الإنهاك العاطفي: حيث يوصف الإنهاك العاطفي على انه شعور بالاستنزاف العاطفي المتواصل والمستمر في محيط العمل وهو يعتبر أهم بعد من أبعاد الاحتراق ويمثل حجر الأساس في بناء الاحتراق.

◆ البعد الثاني: الشعور بالسلبية في العلاقات: حيث يشير إلى حالة من السلبية والسخرية تجاه الآخرين، والتي تتضمن الشعور الدائم بفقد المثالية.

◆ البعد الثالث: تدني الإنجاز الشخصي: وهو يرجع إلى نقص الشعور بالكفاءة وتحقيق الفشل في العمل، وقلة الإحساس بالإنجاز الشخصي، وضعف الإنتاجية والشعور بعدم القدرة على العمل بكفاءة وانخفاض الدافعية.

٢/ ١/ ١ الأداء الوظيفي :

١/ ٢/ ١/ ١ تعريف الأداء الوظيفي :

يعرف الأداء بأنه: قيام الفرد بإنجاز الأهداف التي تسعى إليها المنظمة باستخدام الموارد المتاحة بفاعلية وكفاءة (العامري ، محمد، ٢٠٠٥)

٢/ ٢/ ١/ ١ معايير قياس فاعلية الأداء

هناك معايير لقياس فاعلية الأداء وهي تتمثل في (العامري، محمد، ٢٠١١):

• التكلفة: لتوضيح أن قيم مؤشرات التكلفة والتي يمكن مقارنتها بالمنظمات الأخرى.

- العائد: يقصد به تلك المؤشرات التي يمكن على أساسها إجراء المقارنات لتوضيح مدى القيمة أو الفائدة أو العائد الذي يمكن أن تحققه تلك الأنشطة المنظمة.
- الإنتاجية: وتعبّر عن مدى كفاءة المنظمة في استخدام مواردها الممثلة في قوة العمل، رأس المال والمواد الخام وذلك لإنتاج مخرجاتها.

٣/٢/١/١ العوامل المؤثرة في فاعلية الأداء:

تتأثر فاعلية أداء الفرد في عمله بالعديد من العوامل ونذكر منها (العامري ، محمد، ٢٠٠٥):

- الظروف الاقتصادية - العدالة التنظيمية - المواطنة التنظيمية
- النظم والسياسات التي تتبعها المنظمة - حالة الفرد الصحية
- مدى التزام الفرد في عمله - مدى التماسك بين جماعات العمل
- مقاومة التغيير - أنماط القيادة

٤/٢/١/١ مؤشرات فاعلية الأداء الوظيفي

١/٤/٢/١/١ مؤشرات تقليدية :

وهي تستخدم في القطاع الخدمي وتتمثل في (الرشيدي، فؤاد، ٢٠٠٦) :

توافر القدرة على أداء الوظيفة - الدقة في أداء الوظيفة - الإلمام بكل جوانب الوظيفة - الالتزام الوظيفي من حيث المواعيد - الإبداع أو الابتكار في أداء الوظيفة.

٢/٤/٢/١/١ المؤشرات غير تقليدية

تتمثل المؤشرات غير التقليدية لفاعلية الأداء الوظيفي في ممارسة الفرد لسلوكيات الدور الإضافي أو ما يسمى سلوكيات المواطنة التنظيمية، وذلك على عكس

المؤشرات التقليدية لفاعلية الأداء الوظيفي والتي تتعلق بممارسة سلوكيات الدور الأساسي.

٢/١ الدراسة الاستطلاعية :

لقد قامت الباحثة بإجراء دراسة استطلاعية عن طريق تجميع بيانات ثانوية وبيانات أولية، وذلك بهدف الآتي : (تحديد مشكلة البحث - صياغة فروض البحث - تحديد أهداف البحث).

ولقد قامت الباحثة أيضا بتصميم استبيان صغير ومبسط، وتم تقديمه لبعض أعضاء هيئة التدريس في بعض الجامعات الخاصة لمعرفة رأيهم حول الموضوع.

ولقد توصلت الباحثة من خلال الدراسة الاستطلاعية إلى العديد من النتائج نذكر أهمها فيما يلي:

- يؤدي الاحتراق الوظيفي إلى انخفاض جودة الأداء الوظيفي لأعضاء هيئة التدريس في الجامعات الخاصة .
- يواجه أعضاء هيئة التدريس في الجامعات الخاصة ضغوط وظيفية عالية نتيجة درجة أهمية الأعمال التي يقومون بها ومن ثم تعرضهم للاحتراق الوظيفي.
- يوجد تأثير سلبي للاحتراق الوظيفي على الأداء الوظيفي لأعضاء هيئة التدريس في الجامعات الخاصة .

٣/١ مشكلة الدراسة :

بالرغم من أهمية الدور التربوي لعضو هيئة التدريس في تعليم وتنمية وتطوير مهارات الطلاب إلا أن أعضاء هيئة التدريس في الجامعات الخاصة دائما ما يتعرضوا لأنواع متعددة من الضغوط الوظيفية داخل عملهم مما قد يسبب لهم احتراق نفسي ووظيفي ومن ثم يؤثر على جودة أدائهم الوظيفي.

ومن هنا يمكن بلورة مشكلة الدراسة في الأسئلة التالية:

١/٣/١ ما هي العوامل التي تؤدي إلى الاحتراق الوظيفي لأعضاء هيئة التدريس في الجامعات الخاصة ؟

٢/٣/١ ما هي درجة تأثير الاحتراق الوظيفي لأعضاء هيئة التدريس في الجامعات الخاصة على جودة أدائهم الوظيفي.

٤/١ أهداف الدراسة :

١/٤/١ التعرف على أبعاد ومراحل وخصائص الاحتراق الوظيفي .

٢/٤/١ دراسة تأثير الاحتراق الوظيفي على جودة أداء أعضاء هيئة التدريس بالجامعات الحكومية على أدائهم الوظيفي.

٣/٤/١ دراسة ظاهرة الاحتراق الوظيفي التي يواجهها أعضاء هيئة التدريس في الجامعات الخاصة على جودة أدائهم الوظيفي.

٥/١ أهمية الدراسة :

تحدد أهمية الدراسة في الأبعاد التالية:

١/٥/١ يحتاج تراثنا الأكاديمي في مجال الأداء الوظيفي الأكاديمي لمزيد من إلقاء الضوء حول موضوع الاحتراق الوظيفي وذلك نظراً لندرة الكتابات العربية حول هذا الموضوع، حتى يمكن رسم الاستراتيجية المناسبة لعلاجها.

٢/٥/١ هناك حاجة ماسة لتحليل وتفسير هذه المشاعر السلبية (ظاهرة الاحتراق الوظيفي) والوقوف على مسبباتها .

٣/٥/١ أن تجاهل ظاهرة الاحتراق الوظيفي يزيد من تبديد وتآكل الموارد البشرية في الجامعات الخاصة نظراً لآثارها السلبية إلى جانب الآثار الاقتصادية الناتجة عن ارتفاع التكاليف وانخفاض الإنتاجية.

١/٦/١ الدراسات السابقة المرتبطة بمفهوم الاحتراق الوظيفي:

كما هدفت دراسة Montgomery, Anthony, (2006) إلى فحص العلاقة بين متطلبات العمل والاحتراق الوظيفي، والدور الوسيط لتدخل العمل- الأسرة (WFI). حيث أن هناك إدراك متزايد أن الارتباطات بين العمل والحياة الأسرية ذات أهمية قصوى في المجتمع المعاصر، اختيرت عينة من الأطباء اليونانيين (عددها = ١٦٢). أشارت النتائج الرئيسية إلى: (١) تبين أن متطلبات العمل العاطفية كانت مؤشر مستقل قوي لكلا من الإعياء العاطفي وعدم إضفاء طابع الشخصية؛ (٢) وُجد أن متطلبات العمل الكمية تتوقع الإعياء العاطفي؛ (٣) وُجد إن تدخل العمل-الأسرة تتوسط العلاقة بشكل جزئي بين كلا من متطلبات العمل الكمية / العاطفية والإعياء العاطفي؛ (٤) إضافة إلى ذلك، تُوسط تدخل العمل-الأسرة بشكل جزئي العلاقة بين متطلبات العمل العاطفية وعدم إضفاء طابع الشخصية.

كما هدفت دراسة أبو مسعود، سماهر (٢٠١٠) إلى التعرف على مدى انتشار ظاهرة الاحتراق الوظيفي لدى الموظفين الإداريين العاملين في وزارة التربية والتعليم العالي بقطاع غزة و تحديد العلاقة ما بين ظاهرة الاحتراق الوظيفي ومجموعة من العوامل الديموغرافية (الجنس - العمر - الراتب - المؤهل العلمي - المسمى الإداري - الحالة الاجتماعية) و تحديد أسباب و مصادر انتشارها والسبل الكفيلة بعلاجها ، تكون مجتمع الدراسة من ٨٢١ موظف ، استخدمت الباحثة استبانته مكونة من ثلاثة أجزاء الجزء الأول خاص بالصفات الشخصية أما الجزء الثاني تكون من مقياس الاحتراق الوظيفي و الجزء الأخير تكون من مصادر الاحتراق الوظيفي . ثم قامت الباحثة باستخدام البرنامج الإحصائي spss للحصول على النتائج و إثبات فرضيات الدراسة.

ومن أهم النتائج التي خرجت بها الدراسة أن الموظفين الإداريين العاملين في الوزارة يعانون بشكل عام من مستوى متوسط من الاحتراق الوظيفي على بعده (الإجهاد الانفعالي و عدم الإنسانية) فيما كان مستوى الاحتراق منخفضا على بعد (الانجاز الشخصي).

هذا وأظهرت الدراسة وجود علاقة عكسية ذات دلالة إحصائية بين كلا من صلاحيات العمل و درجة الاحتراق الوظيفي بأبعاده الثلاثة في حين كان هناك علاقة طردية بين كلا من انعدام العلاقات الاجتماعية وضغط العمل و صراع القيم ودرجة الاحتراق الوظيفي بأبعاده الثلاثة. كما كان هناك فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الاحتراق بأبعاده الثلاثة تعزى لكلا من المتغيرات (الحالة الاجتماعية - العمر - المؤهل العلمي - سنوات الخبرة - المستوى الإداري).

٢/٦/١ الدراسات السابقة المرتبطة بالأداء الوظيفي:

كما هدفت دراسة فؤاد فايد فؤاد الرشيدى (٢٠٠٦) إلى معرفة أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على فاعلية الأداء الوظيفي " استهدفت هذه الدراسة إلى تحديد مكونات تكنولوجيا المعلومات داخل بيت التمويل الكويتي، وتحديد حجم الاستفادة من استخدام تكنولوجيا المعلومات داخل بيت التمويل الكويتي، والتعرف على علاقة تكنولوجيا المعلومات وفاعلية الأداء الوظيفي وتتلخص نتائج هذه الدراسة في الآتي :

• ارتفاع مدركات العاملين بيت التمويل الكويتي إلى حد ما لخمسة مؤشرات لفاعلية الأداء الوظيفي وهذه المؤشرات هي (جودة أو إتقان العمل، والإلمام الوظيفي، والالتزام الوظيفي، والقرارات الوظيفية، والإبداع والابتكار في العمل).

كما تناولت دراسة العامري، محمد، (٢٠١١) تحديد مؤشرات الأداء الوظيفي بالدوائر المحلية في إمارة أبو ظبي والتعرف على المعوقات التي تواجه الأداء الوظيفي في ظل تطبيق إدارة الجودة الشاملة بالدوائر المحلية في إمارة أبو ظبي وكذلك التعرف على كيفية تطوير الخدمات التي تقدمها الدوائر المحلية محل الدراسة من خلال إدارة الجودة الشاملة وأيضاً دراسة مدى إدراك العاملين لأهمية تطوير أدائهم وفقاً لمتطلبات إجراءات العمل في ظل إدارة الجودة الشاملة بالدوائر المحلية في إمارة أبو ظبي وعدم وجود سلطة للعاملين في اتخاذ أي قرارات لتصحيح الأخطاء التي تحدث في العمل .

٣/٦/١ الاستنتاجات المستخلصة من الدراسات السابقة :

- من خلال مما سبق يتضح وجود عدد من الدراسات عن موضوع الاحتراق الوظيفي:
 - أشارت بعض الدراسات إلى العلاقة بين الاحتراق الوظيفي والآثار الناتجة عنه مثل (صحة الفرد - القلق الوظيفي - الاحتراق النفسي - الولاء التنظيمي - الرضا التنظيمي - الأداء الوظيفي).
 - تناولت بعض الدراسات دراسة الاحتراق الوظيفي والمعوقات التي تواجه أعضاء هيئة التدريس ومعاونيهم .
- مما سبق يتضح أنه يوجد اختلاف بين الدراسات ، وبعضها البعض ، كما يلي:
 - اختلفت الدراسات في عدد ونوعية الآثار الناتجة عن الاحتراق الوظيفي التي تناولتها.
 - اختلفت الدراسات في عدد ونوعية الوظائف والمنظمات محل الدراسة.
 - اختلفت بعض الدراسات في عدد ونوعية مصادر الاحتراق الوظيفي التي تناولتها.
- أوجه الاختلاف بين هذه الدراسة الحالية والدراسات السابقة :
 - هناك قصور في الدراسات السابقة وخاصة الدراسات العربية لدراسة الاحتراق الوظيفي .
 - تتفق الباحثة مع الدراسات السابقة التي أكدت أن هناك مخاطر مرتبة عن ظاهرة الاحتراق الوظيفي على الأداء الوظيفي.
 - تتمثل أهمية الدراسات السابقة من وجهة نظر الباحثة في تكوين خلفية علمية عن موضوع البحث، والتعرف على الآثار السلبية لهذه الظاهرة ودرجة استعداد وتفهم الجامعات الخاصة لمواجهة هذه الظاهرة والحد منها.

٧/١ فرض البحث :

يوجد تأثير معنوي ذو دلالة إحصائية للاحتراق الوظيفي على جودة أداء أعضاء هيئة التدريس بالجامعات الخاصة.

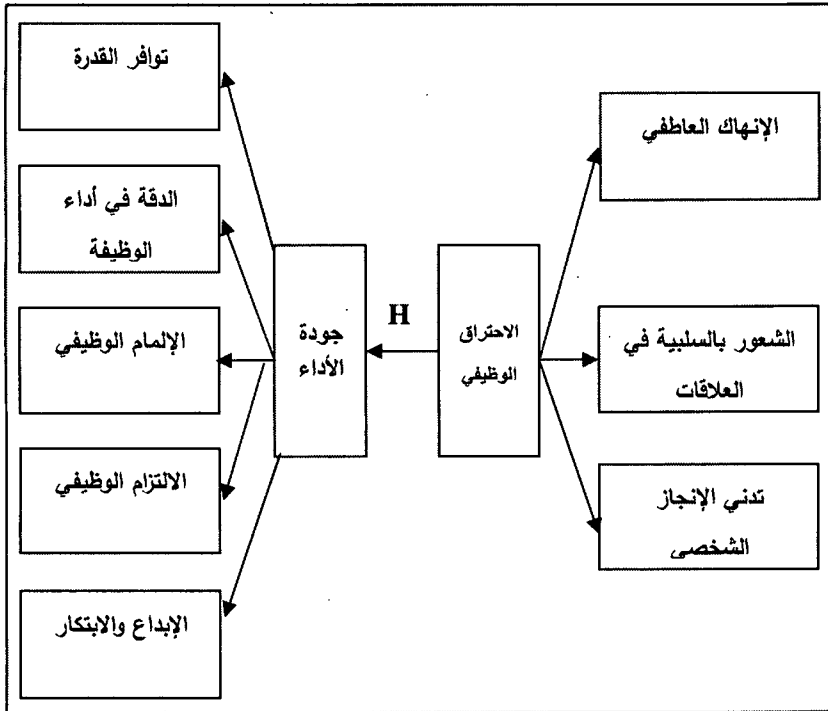
ويمكن تقسم هذا الفرض إلى الفروض الفرعية التالية :

١/١ يوجد تأثير معنوي ذو دلالة إحصائية للإرهاك العاطفي على جودة أداء أعضاء هيئة التدريس بالجامعات الخاصة.

٢/١ يوجد تأثير معنوي ذو دلالة إحصائية للشعور بالسلبية في العلاقات على جودة أداء أعضاء هيئة التدريس بالجامعات الخاصة.

٣/١ يوجد تأثير معنوي ذو دلالة إحصائية تدني الإنجاز الشخصي على جودة أداء أعضاء هيئة التدريس بالجامعات الخاصة.

ويوضح الشكل التالي النموذج المقترح للبحث.



المصدر : من إعداد الباحثة في ضوء متغيرات وأبعاد البحث.

٨/١ منهجية البحث :

استخدمت الباحثة المنهج الوصفي كما يلي:

١/٨/١ دراسة مكتبية:

حيث شملت عملية الإطلاع على الكتب والدوريات والبحوث والدراسات المرتبطة بموضوع البحث وكذلك النشرات والمقالات في هذا الشأن وبحوث المؤتمرات وعلى المراجع سواء العربية منها أو الأجنبية.

٢/٨/١ دراسة ميدانية :

وهي عملية جمع البيانات اللازمة والخاصة بأعضاء هيئة التدريس في الجامعات محل الدراسة من خلال إجراء مقابلات متعمقة معهم وتوزيع استمارات الاستبيان عليهم

٣/٨/١ مجتمع الدراسة :

يتمثل مجتمع الدراسة في أعضاء هيئة التدريس في سبعة عشر جامعة خاصة في جميع أنحاء الجمهورية.

جدول رقم (٢/١) أسماء بالجامعات الخاصة داخل جمهورية مصر العربية

م	اسم الجامعة	م	اسم الجامعة
١	جامعة ٦ أكتوبر	١٠	جامعة المستقبل
٢	جامعة أكتوبر للعلوم الحديثة والآداب	١١	جامعة النهضة
٣	الجامعة الألمانية في مصر	١٢	جامعة النيل
٤	جامعة الأهرام الكندية	١٣	جامعة سيناء
٥	الجامعة البريطانية في مصر	١٤	جامعة فاروس
٦	الجامعة الحديثة	١٥	جامعة مصر للعلوم والتكنولوجيا
٧	جامعة الدلتا للعلوم والتكنولوجيا	١٦	جامعة مصر الدولية
٨	الجامعة الروسية	١٧	الجامعة الأمريكية في مصر
٩	الجامعة الفرنسية في مصر		

المصدر : وزارة التعليم العالي في جمهورية مصر العربية ٢٠١٤

٤/٨/١ عينة الدراسة :

وضعت الافتراضات التالية عند تحديد حجم العينة:

(أ)نسبة الخطأ المسموح به في حدود (٨%)

(ب)مستوى الثقة الذي تعمم به النتائج (٩٥%)

(ج)نسبة تواجد الظواهر موضوع البحث في العينة (٥٠%)

معادلة تحديد حجم العينة:

$$\frac{Q(1-Q)}{\text{حجم العينة}}$$

الخطأ المسموح به = الدرجة المعيارية ×

$$\frac{0.5 \times 0.5}{\text{حجم العينة}}$$

$$\times 2 = 0.08$$

$$\text{حجم العينة} = 106 \text{ مفردة}$$

وقد قامت الباحثة بتوزيع ١٨٠ استمارة استبيان يواقع عشر استمارات لكل جامعة، وقد بلغ عدد الاستمارات التي تم تجميعها والصالحة للمعالجة الإحصائية ١٤٨ استمارة استبيان بنسبة ٩٤.٩% من حجم العينة حيث تعتبر هذه النسبة مقبولة جدا.

٩/١ التحليل الإحصائي واختبار فرض البحث :

١/٩/١ ثبات وصدق أداة القياس :

يوضح الجدول التالي معاملات الثبات والصدق باستخدام "معامل ألفا كرونباخ"

جدول رقم (٣/١) معامل الثبات والصدق باستخدام "معامل ألفا كرونباخ"

م	المتغير	عدد العبارات	معامل α	الصدق الذاتي	الترتيب
١	الاحتراق الوظيفي	18	0.816	0.903	1
٢	جودة الأداء	18	0.801	0.894	2
-	الإجمالي		0.808	0.898	-

يتضح من الجدول السابق السابق ما يلي :

- ١- بالنسبة لعبارات متغير الاحتراق الوظيفي جاءت فى الترتيب الأول من حيث الثبات والصدق الذاتى، هذا وقد بلغ معامل ثبات الفاكرونباخ (82%)، ومعامل الصدق الذاتى (90%).
 - ٢- بالنسبة لعبارات متغير جودة الأداء جاءت فى الترتيب الثانى من حيث الثبات والصدق الذاتى، هذا وقد بلغ معامل ثبات الفاكرونباخ (80%)، ومعامل الصدق الذاتى (89%) ولم تحذف أى عبارة من عبارات المتغير.
- وتستخلص الباحثة مما سبق أنه يوجد ثبات وصدق فى قياس آراء واتجاهات عينة الدراسة بدرجة مقبولة حيث بلغ إجمالى الثبات والصدق لمتغيرات الدراسة المستقلة والتابعة (80%)، (90%).

٢/٩/١ خصائص عينة الدراسة:

نعرض فيما يلي التكرارات والنسب المئوية لكل بيان من البيانات الديموجرافية لعينة الدراسة وتحليلها:

جدول رقم (٤/١) توزيع مفردات عينة الدراسة طبقا للمتغيرات الديموجرافية

النسبة المئوية	التكرار	التوزيع	البيان
0.66	97	ذكر	النوع
0.34	51	أنثى	
%100	148	الإجمالي	
0.22	33	أقل من ٣٠ سنة.	السن
0.45	67	من ٣٠ سنة إلى أقل من ٤٥ سنة.	
0.26	38	من ٤٥ سنة إلى أقل من ٦٠ سنة.	
0.07	10	من ٦٠ سنة فأكثر	
%100	148	الإجمالي	
0.20	30	أقل من ٥ سنوات	الخبرة
0.31	45	من ٥ سنوات إلى أقل من ١٠ سنة	
0.49	73	من ١٠ سنة فأكثر	
%100	148	الإجمالي	

يتضح من الجدول السابق ما يلي :

- أن نسبة الذكور بلغت 66%، في حين بلغت نسبة الإناث 34% ويعكس ذلك إلى شمول العينة لكلا من النوعين.
- أن نسبة فئة السن أقل من 30 سنة بلغت 22%، في حين بلغت نسبة فئة السن من 30 سنة إلى أقل من 45 سنة 45%، كما بلغت فئة السن من 45 سنة إلى أقل من 60 سنة 7% وأخير بلغت فئة السن من 60 سنة فأكثر 6% ويعكس هذا ثقة عالية في النتائج لارتفاع مستوى التعليم والذي يعمل على الفهم والإدراك الجيد للموضوع.
- أن نسبة فئة الخبرة أقل من 5 سنوات بلغت 20%، في حين بلغت نسبة فئة الخبرة من 5 سنوات إلى أقل من 10 سنة 31%، كما بلغت فئة الخبرة من 10 سنة فأكثر 49% ويعكس هذا ثقة عالية في النتائج لارتفاع مستوى خبرة أعضاء هيئة التدريس.

٣/٩/١ الإحصاءات الوصفية :

١/٣/٩/١ الإحصاء الوصفي لمتغير الاحتراق الوظيفي:

يبين الجدول التالي نتائج الإحصاء الوصفي لمتغير الاحتراق الوظيفي.

جدول رقم (٥/١) الإحصاء الوصفي لمتغير الاحتراق الوظيفي

الرمز	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	معامل الاختلاف
X1.1	أشعر بأنني استنزفت عاطفياً.	4.36	0.596	13.67
X1.2	أشعر باستنفاد كامل طاقتي في نهاية اليوم الذي أفضيه في عملي.	4.27	0.654	15.32
X1.3	أشعر بالإرهاق حينما أصحو في الصباح لمواجهة يوم عمل آخر.	4.46	0.585	13.12
X1.4	التعامل مع الطلاب أغلب اليوم يسبب لي التوتر.	4.33	0.637	14.71
X1.5	أشعر بالضجر والملل بسبب عملي.	4.30	0.633	14.72
X1.6	أشعر بالإحباط في عملي.	4.16	0.610	14.66
X1.7	أشعر أنني أبذل جُل جهدي في عملي.	4.08	0.729	17.87
X1.8	التعامل مع الناس بشكل مباشر يشكل ضغطاً كبيراً علي.	4.14	0.660	15.94
X1.9	أشعر بالاختناق وقرب النهاية.	4.17	0.620	14.87
X1.10	أشعر بأنني أعامل بعض فئات المراجعين وكأنهم جمادات لا حياة فيها.	4.15	0.556	13.40
X1.11	أصبحت شخصاً قاسياً على الناس منذ بدأت هذا العمل.	4.15	0.581	14.00
X1.12	أشعر بالقلق في أن يسبب لي هذا العمل قساوة وتيلدا في مشاعري.	4.04	0.643	15.92
X1.13	إنني في الواقع لا أعيا بما يحدث للآخرين.	2.18	1.086	49.82
X1.14	أشعر أنني من خلال عملي أؤثر إيجاباً في حياة الآخرين.	3.46	0.944	27.28
X1.15	أشعر بالنشاط والحيوية.	3.85	0.817	21.22
X1.16	استطيع وبسهولة تهيئة الجو المناسب لأداء عملي على أكمل وجه.	4.53	0.510	11.26
X1.17	أشعر بالابتهاج من خلال عملي وتعاملني مع الطلاب.	4.23	0.686	16.22
X1.18	في عملي أتعامل بهدوء تام مع المشاكل النفسية.	4.17	0.612	14.68
	الإجمالي	4.05	0.676	16.69

يتضح من الجدول السابق الذي يبين المتوسطات والانحرافات المعيارية، ومعامل الاختلاف أن اتجاهات عينة الدراسة اتجهت نحو الموافقة على عبارات متغير الاحتراق الوظيفي، حيث بلغ المتوسط الإجمالي لهذا المتغير (4.05) وانحراف معياري قدره (0.676) ومعامل اختلاف قدره (16.69)

٢/٣/٩/١ الإحصاء الوصفي لمتغير جودة الأداء :

يبين الجدول التالي نتائج الإحصاء الوصفي لمتغير جودة الأداء.

جدول رقم (٦/١) الإحصاء الوصفي لمتغير جودة الأداء

الرمز	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	معامل الاختلاف
x2.1	لدي الرغبة والاستعداد لتولى مهام وظيفية أكبر من المهام الموكلة لي.	4.34	0.591	13.62
x2.2	يوجد تناسب بين مهاراتي وإمكانياتي وبين متطلبات الوظيفة التي أقوم بها.	3.99	0.761	19.07
x2.3	لدي القدرة على التعامل مع الوسائل التكنولوجية والاتصالية الحديثة.	4.08	0.562	13.77
x2.4	توفر الإدارة المناخ المناسب لنمو علاقات طيبة بين أعضاء هيئة التدريس يمكنهم من تبادل الخبرات.	4.24	0.647	15.26
x2.5	يتم تحديد المسؤوليات والواجبات لكل عضو في الهيكل الإداري بشكل دقيق ومعروف.	4.06	0.745	18.35
x2.6	النظام الحالي لأعضاء هيئة التدريس يساعد على وجود دراية تامة عن مهام عملهم ويلزمهم به.	3.85	0.846	21.97

13.85	0.594	4.29	تعقد الإدارة دورات تدريبية منتظمة بهدف التعريف بأبعاد الوظيفة في مختلف التخصصات.	x2.7
15.54	0.651	4.19	أعرف جيداً المهام المطلوبة بشكل مفصل والتزم بها.	x2.8
25.05	0.957	3.82	يوجد تضارب وازدواجية في بعض الاختصاصات والمسؤوليات بيني وبين زملائي في العمل.	x2.9
22.71	0.863	3.80	لدي القدرة على إيجاد بدائل كثيرة لحل مشاكل العمل.	x2.10
24.48	0.913	3.73	تدعم الإدارة آراء وأفكار أعضاء هيئة التدريس التي تتعلق بتحسين جودة الأداء.	x2.11
24.94	0.975	3.91	لا أخشى المخاطرة في أداء العمل بشكل مختلف ومبتكر خوفاً من الفشل والعقاب.	x2.12
23.70	0.955	4.03	تم مكافأة أعضاء هيئة التدريس الذين يقدمون الإدارة وتعمل على تطبيق المناسب منها. أفكاراً جديدة تنفيذ العمل داخل	x2.13
23.51	0.912	3.88	أعرف واجباتي ومسئولياتي والمهام المطلوبة مني وفق محتوى بطاقة الوصف الوظيفي.	x2.14
22.52	0.858	3.81	هناك معدلات للأداء يمكن من خلالها قياس مستويات الأداء.	x2.15
21.48	0.829	3.86	هناك مراجعة مستمرة لمعايير ومعدلات الأداء وتعديلها وفق أهداف كل مرحلة من مراحل الأداء.	x2.16

19.75	0.800	4.05	تعمل الإدارة على وضع معايير واضحة لجميع العاملين متعلقة بأداء الواجبات الوظيفية المختلفة.	x2.17
19.47	0.808	4.15	تختلف معايير تقييم الأداء باختلاف نوعية الوظيفة داخل القسم الذي أعمل بها.	x2.18
19.80	0.792	4.00	الإجمالي	

يتضح من الجدول السابق الذي يبين المتوسطات والانحرافات المعيارية، ومعامل الاختلاف أن اتجاهات عينة الدراسة اتجهت نحو الموافقة على عبارات متغير جودة الأداء ، حيث بلغ المتوسط الإجمالي لهذا المتغير (4.00) وبانحراف معياري قدره (0.792) ومعامل اختلاف قدره (19.80)

٤/٩/١ اختبار فرض الدراسة :

ينص الفرض الرئيسي للبحث على الآتي:

يوجد تأثير معنوي ذو دلالة إحصائية للاحتراق الوظيفي على جودة أداء أعضاء هيئة التدريس بالجامعات الخاصة.

ويمكن تقسم هذا الفرض إلى الفروض الفرعية التالية :

١/١ يوجد تأثير معنوي ذو دلالة إحصائية للإنهاك العاطفي على جودة أداء أعضاء هيئة التدريس بالجامعات الخاصة.

٢/١ يوجد تأثير معنوي ذو دلالة إحصائية للشعور بالسلبية في العلاقات على جودة أداء أعضاء هيئة التدريس بالجامعات الخاصة.

٣/١ يوجد تأثير معنوي ذو دلالة إحصائية تدني الإنجاز الشخصي على جودة أداء أعضاء هيئة التدريس بالجامعات الخاصة.

١/٤/٩/١ متغيرات فرض الدراسة :

- المتغير المستقل: الاحتراق الوظيفي ويحتوي على الأبعاد التالية: (الإنهاك العاطفي - الشعور بالسلبية في العلاقات - تدني الإنجاز الشخصي)
- المتغير التابع: جودة أداء أعضاء هيئة التدريس بالجامعات الخاصة ويحتوي على الأبعاد التالية: (توافر القدرة على أداء الوظيفة - الدقة في أداء الوظيفة - الإلمام بكل جوانب الوظيفة - الالتزام الوظيفي من حيث المواعيد - الإبداع أو الابتكار في أداء الوظيفة)

١/٤/٩/٢ / الأسلوب الإحصائي المستخدم:

يتمثل الأسلوب الإحصائي المستخدم فيما يلي:

- تطبيق مصفوفة ارتباط بيرسون للتعرف على مدى وجود علاقات بين المتغيرات المستقلة والتابعة وذلك حتى يمكن تطبيق نماذج الانحدار المتعدد التدريجي.
- لقياس الأبعاد المستقلة الأكثر تأثيراً على جودة الأداء، تم استخدام أسلوب تحليل الانحدار الخطي المتعدد التدريجي **Stepwise Multiple Linear Regression** لتحديد الأثر التفاعلي والتبادلي للمتغيرات المؤثرة على جودة الأداء، وبالتالي يمكن اختبار صحة الفرض من خلال الآتي:
- مصفوفة ارتباط بيرسون: تم تطبيق معامل ارتباط بيرسون لتحديد قوة واتجاه العلاقة بين متغيرات الدراسة وتم التوصل إلى النتائج التالية كما يوضحها الجدول التالي:

جدول رقم (٧/١) مصفوفة ارتباط بيرسون

المتغيرات	جودة الأداء	الإنهاك العاطفي	الشعور بالسلبية في العلاقات	تدني الإنجاز الشخصي
جودة الأداء	القيمة	1		
	معنوية			
الإنهاك العاطفي	القيمة	-0.167	1	
	معنوية	***0.000		
الشعور بالسلبية في العلاقات	القيمة	-0.319	1	
	معنوية	***0.000		
تدني الإنجاز الشخصي	القيمة	-0.401	-0.295	1
	معنوية	***0.000	***0.000	

*** دال إحصائياً عند مستوى معنوية ٠.٠٠١

يتضح من الجدول السابق ما يلي:

توجد علاقة ارتباط معنوية عكسية ذات دلالة إحصائية بين المتغيرات المستقلة المتمثلة في أبعاد الاحتراق الوظيفي وهي (الإنهاك العاطفي - الشعور بالسلبية في العلاقات - تدني الإنجاز الشخصي) ، وبين إجمالي متغير جودة الأداء، وذلك عند مستوى معنوية أقل من (٠.٠٠١). وهذا ما يؤكد صحة فرض الدراسة فيما يتعلق بتأثير الاحتراق الوظيفي تأثيراً سلبياً على متغير جودة أداء أعضاء هيئة التدريس بالجامعات الخاصة.

▪ نتيجة لثبوت وجود علاقات فإنه يمكن تطبيق نموذج الانحدار الخطي المتعدد التدريجي، لتحديد الأثر التفاعلي والتبادلي للمتغيرات الأكثر تأثيراً على جودة الأداء.

جدول رقم (٢١/٣) نموذج الانحدار الخطي المتعدد التدريجي لتحديد عوامل الاحتراق الوظيفي الأكثر تأثيراً على جودة الأداء

R2	R	F. test		T. test		المعطيات المقدره β_i	المتغيرات المستقلة
		مستوى معنوية	القيمة	مستوى معنوية	القيمة		
.267	.517-	.000	46.978	0.000	13.240	1.383	الجزء الثابت
				0.000	5.449	0.200	الإتهاك العاطفي
				0.000	4.082	0.147	الشعور بالسلبية في العلاقات
				0.000	3.377	0.112	تدني الإنتاج الشخصي

*** دال إحصائياً عند مستوى معنوية ٠.٠٠٠١

يتضح من الجدول السابق ما يلي:

- معامل التحديد (R^2)

نجد أن المتغيرات المستقلة أبعاد الاحتراق الوظيفي تفسر (27%) من التغير الكلي في المتغير التابع: جودة الأداء وباقي النسبة يرجع إلى الخطأ العشوائي في المعادلة أو ربما لعدم إدراج متغيرات مستقلة أخرى كان من المفروض إدراجها ضمن النموذج أو لاختلاف طبيعة نموذج الانحدار عن النموذج الخطي.

اختبار معنوية كل متغير مستقل على حدة.

باستخدام اختبار (T. Test) نجد أن المتغيرات المستقلة ذات معنوية في نموذج الانحدار الخطي المتعدد، وذلك عند مستوى معنوية أقل من ، (0.001).

- اختبار معنوية جودة توفيق نموذج الانحدار:

لاختبار معنوية متغيرات النموذج ككل تم استخدام اختبار (F. Test) ، وحيث أن قيمة اختبار (F. test) هي (46.978) وهي ذات معنوية عند مستوى أقل من (0.001) مما يدل على تأثير المتغيرات المستقلة، على المتغير التابع.

مما سبق يتضح صحة الفرض الرئيسي للدراسة الذي ينص على:

يوجد تأثير معنوي ذو دلالة إحصائية للاحتراق الوظيفي على جودة أداء أعضاء هيئة التدريس بالجامعات الخاصة.

١١/١ نتائج البحث :

تتمثل أهم نتائج الدراسة فيما يلي :

١/١١/١ يوجد ثبات وصدق في قياس آراء واتجاهات عينة الدراسة بدرجة مقبولة حيث بلغ إجمالي الثبات والصدق لمتغيرات الدراسة المستقلة والتابعة (80%)، (90%).

٢/١١/١ أن نسبة الذكور بلغت 66%، في حين بلغت نسبة الإناث 34% ويعكس ذلك إلى شمول العينة لكلا من النوعين.

٣/١١/١ أن نسبة فئة السن أقل من ٣٠ سنة بلغت 22%، في حين بلغت نسبة فئة السن من ٣٠ سنة إلى أقل من ٤٥ سنة 45%، كما بلغت فئة السن من ٤٥ سنة إلى أقل من ٦٠ سنة 7% وأخير بلغت فئة السن من ٦٠ سنة فأكثر ٦% ويعكس هذا ثقة عالية في النتائج لارتفاع مستوى التعليم والذي يعمل على الفهم والإدراك الجيد للموضوع.

٤/١١/١ أن نسبة فئة الخبرة أقل من ٥ سنوات بلغت 20%، في حين بلغت نسبة فئة الخبرة من ٥ سنوات إلى أقل من ١٠ سنة 31%، كما بلغت فئة الخبرة من ١٠ سنة فأكثر 49% ويعكس هذا ثقة عالية في النتائج لارتفاع مستوى خبرة أعضاء هيئة التدريس.

٥/١١/١ أن اتجاهات عينة الدراسة اتجهت نحو الموافقة على عبارات متغير الاحتراق الوظيفي.

٦/١١/١ أن اتجاهات عينة الدراسة اتجهت نحو الموافقة على عبارات متغير جودة الأداء.

٧/١١/١ توجد علاقة ارتباط معنوية عكسية ذات دلالة إحصائية بين المتغيرات المستقلة المتمثلة في أبعاد الاحتراق الوظيفي وهي (الإرهاك العاطفي - الشعور بالسلبية في العلاقات - تدني الإنجاز الشخصي) ، وبين إجمالي متغير جودة الأداء.

١١/١ توصيات البحث :

١/١١/١ إن جوهر عملية إدارة الاحتراق الوظيفي داخل الجامعات الخاصة هو تحديد مصادر الضغوط ثم وضع البرامج اللازمة للسيطرة عليها. إن الأساليب والبرامج المستخدمة في إدارة الاحتراق الوظيفي يكون لها في الغالب من التأثير ما يبرر تكاليف تنفيذها Cost Effective حيث تساعد هذه البرامج على:

١- تخفيض معدل الحوادث ٢- تقليل معدل الغياب

٣- تحسين الإنتاجية ٤- تخفيض تكاليف العلاج

٢/١١/١ إجراء بعض التعديلات في الهيكل التنظيمي للجامعة وذلك عن طريق أن تقرر الجامعات الخاصة تقليل الأعباء الوظيفية والمهام الإدارية لأعضاء هيئة التدريس.

٣/١١/١ تشجيع القادة على إشراك أعضاء هيئة التدريس في اتخاذ القرارات وذلك بعمل برامج تدريبية للقادة الذين ينصب تركيزهم على العمل، ويقل اهتمامهم بالعاملين. والهدف من هذه البرامج هو تنمية المشاعر الودية بين القادة ومرءوسيههم وتشجيع القادة على إشراك المرؤوس في اتخاذ القرارات المرتبطة بعمله.

١٢/١ قائمة المراجع :

١/١٢/١ المراجع العربية :

١/١/١٢/١ الكتب :

الرفاعي، أحمد حسين، (٢٠٠٠) مناهج البحث العلمي: تطبيقات إدارية واقتصادية، القاهرة، المؤلف.

خطاب، عابدة، وآخرون، (٢٠٠٢) . العلوم السلوكية . القاهرة : كلية التجارة، جامعة عين شمس .

٢/١/١٢/١ مقالات ودوريات :

الزيودي ، محمد (٢٠٠٧) ، " مصادر الضغوط النفسية و الاحتراق النفسي لدى معلمي التربية الخاصة في محافظة الكرك و علاقتها ببعض المتغيرات " مجلة جامعة دمشق ، المجلد ٢٣ ، العدد ٢ ، ص ص ١٨٩ - ٢١٩

٣/١/١٢/١ أبحاث غير منشورة :

أبو مسعود، سماهر مسلم عياد (٢٠١٠) ظاهرة الاحتراق الوظيفي لدى الموظفين الإداريين العاملين في وزارة التربية والتعليم لقطاع غزة أسبابها وكيفية علاجها، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية.

الرشيدي، فؤاد فايد فؤاد، (٢٠٠٦) . أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على فاعلية الأداء الوظيفي، بالتطبيق على بيت التمويل الكويتي . رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التجارة جامعة عين شمس .

السعدني، نرمين احمد عبد المنعم، (٢٠٠٥) . علاقة العوامل التنظيمية والوظيفية والديموجرافية بالاحتراق الوظيفي: بالتطبيق على هيئة التمريض بمستشفيات القاهرة الكبرى . رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التجارة، جامعة القاهرة .

العامري، محمد الريس مشلش مسلم، (٢٠٠٥) . أثر مقاومة التغيير على فاعلية الأداء الوظيفي: بالتطبيق على شركة العين لتوزيع الماء والكهرباء بدولة الإمارات العربية المتحدة . رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التجارة، جامعة عين شمس .

العامري، محمد الرئيس، (٢٠١١) نموذج مقترح لعلاقة إدارة الجودة الشاملة بتطوير الأداء الوظيفي للعاملين في الدوائر المحلية في أبو ظبي، رسالة دكتوراه غير منشورة، كلية التجارة، جامعة عين شمس .
٢/١٢/١ المراجع الأجنبية :

1/12/2/1 Books :

1/12/2/2 Periodicals :

Bersamin, kimberiy, kowalski , (2006) . Moderating Job Burnout : An Examination Of Work Stressors And Organizational Commitment In A public Sector Environment . DBA, Nova , Southeastern , University

Jain, Ravinda , Kamble Sachin S, (2005) , An Assessment Of Effectiveness Of Performance Appraisal System in Selected Large and Medium Size Manufacturing Organization : An Empirical Study . Peer Reviewed Journal, Abhigyan . Vol 22(4).

Jin Bo Li, Bai Hua Xu , (2006) ,The Influence Analysis Of Organizational Factor In Job Burnout , Chinese . Journal of Cynical Psychology Vol 14(2) .

Lamay, Moore, Janelle, Kathleen, (2006) . Men And Women In Science : A study Of Conflict Style And Job Burnout . PhD, Fielding Graduate University.

Montgomery, Anthony , et al , (2006) ,Work Family Interference As A mediator Between Job Demands And Job Burnout Among Doctors . Stress And Health:Journal of The International Society For The Investigation of Stress . Vol22(3).

Resale William-D, et all, (2005) , Job Insecurity Spillovers to Key Account Management : Negative Effects On Performance, Effectiveness Adaptive ness , and Esprit De Corps . Journal of business , and , psychology, vol 14 (2) .

Sandstorm Agneta , et al (2005) , Impaired Cognitive Performance in Patients With Chronic Burnout Syndrome . Biological , Psychology . Vol 69(3) .

Vargas, Veronica, (2005). Five , Factor Model of Personality , Burnout , and Performance in Child Protective Service Work . PhD , Alliant International University San Diego .