



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي  
جامعة الشهيد حمه لخضر بالوادي

كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية  
قسم: علوم اجتماعية

مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة الماستر الأكاديمي في علم الاجتماع

تخصص: علم اجتماع تنظيم وعمل

بعنوان

## الاحتراق الوظيفي وعلاقته بأداء العاملين

دراسة ميدانية بالمكتبة المركزية جامعة الشهيد-حمه لخضر -الوادي

إعداد الطالبتين:

رشدان سارة

ليلى منصوري

نوقشت المذكرة علنا يوم: 2023/06/06

أمام اللجنة المكونة من الاساتذة

الاسم واللقب	الرتبة	الجامعة	الصفة
د. لطيفة عريق		جامعة الشهيد حمه لخضر الوادي	رئيسا
د. خديجة لبيبي		جامعة الشهيد حمه لخضر الوادي	مشرفا ومقررا
د. دحة سليم		جامعة الشهيد حمه لخضر الوادي	مناقشا

السنة الجامعية: 2023/2022



بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ



# اهداء

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

انتهت الرحلة... لم تكن سهلة وليس من المفترض أن تكون كذلك... ومهما طالت  
فستمضي بحلوها ومرها وها أنا الآن وبعون الله تعالى أتمم هذا العمل

أهدي عملي هذا الى الجبل الذي يحميني من كل عواصف الحياة... السند الذي لا  
ينكسر، والقلب الذي لا يتهاون مع أحزاني ... أبي العزيز

إلى صاحبة الاهتمام المتناهي والعين الساهرة والعطاء المتواصل بلا مقابل ولا  
انقطاع ... والدتي العزيزة

الى زوجي ورفيق دربي والداعم الأكبر في كل شيء

الى من تسعد عيني برؤية وجوههم، ويفرح فؤادي بسماع رنات ضحكاتهم...  
إخوتي الأعزاء

الى الشمعة التي يحرق قلبي غيابها عن أجمل لحظات حياتي... رحمها الله  
وأسكنها فسيح جنانه... جدتي الغالية

الى من تمنوا لي الخير سرا أو جهرا، الى كل من أرسل لي نواياهم الطيبة...  
شكرا من القلب

ليلي منصور

# الاهل

فيمثل هذه اللحظات توقف اليراع ليفكر قبل أن يخط الحروف كلمات

تتبعثر الأحرف عاجزا أن يحاول تجميعها .

سطور كثيرة تمر في الخيال ولا في نهاية المطاف الا قليلا من الذكريات و صور تجمعنا بمن كانوا جانبنا

يا من أحمل اسمك بكل فخر

إلى من حصد الأشواق عند ربي لي مهد لي طريق العلم

إلى القلب الكبير والدي العزيز

إلى من كنت أناملها لتقدم لنا لحظة سعادة

إلى العطاء الخالص في حياتي والتضحية المتفانية لأجلها

إلى القلب الكبير والدي العزيزة

إلى من أبي إلا أن يكون جانبي، الى رفيق الدرب و السند الوفي

الى زوجي الغالي

إلى القلوب الطاهرة الرقيقة والنفوس البريئة إلى رياحين حياتي إخوتي وأخواتي

وأخص بالذكر أخي منذر وزوجته مريم

الى كل الأهل والأصدقاء

الى من مهدوا الطريق أمامي للوصول إلى ذروة العلم أهدي هذا الجهد المبذول



## شُكْرٌ وَعِرْفَانٌ

إلهي لا يطيب الليل إلا بشكرك ولا يطيب النهار إلا بطاعتك ولا تطيب اللحظات إلا بذكرك ولا تطيب الآخرة إلا بعفوك  
ولا تطيب الجنة إلا برويتك

لابد لنا ونحن نخطو خطواتنا الأخيرة في الحياة الجامعية من وقفة نعود إلى أعوام قضيناها في رحاب الجامعة مع أساتذتنا الكرام  
الذين قدموا لنا الكثير باذلين بذلك جهودا كبيرة الى كل من أشعل لنا سمعة في دروب عملنا

وقبل أن نمضي تقدم أسمى آيات الشكر والامتنان والتقدير والمحبة إلى الذين حملوا أقدس رسالة في الحياة  
إلى الذين مهدوا لنا طريق العلم والمعرفة إلى جميع أساتذتنا الأفاضل وأخص بالتقدير والشكر:

الدكتورة لبيهي خديجة والبروفيسور بلال بوترة والأستاذ محمود خنفر الدكتورة سليمة ذياب

الدكتور بن حسين يونس

الذين بذلوا الغالي من جهدهم والنفيس من وقتهم في سبيل مساعدتنا والإجابة عن استفساراتنا وتساؤلاتنا.

"فبشراكم قول رسول الله ﷺ" إن الحوت في البحر ، والطير في السماء ، ليصلون على معلم الناس الخير"

وكذلك نشكر أولئك الذين كانوا عوننا لنا في بحثنا هذا ونورا يضيء الظلمة التي كانت تقف أحيانا في طريقنا.

إلى من زرعوا التفاؤل في دربنا وقدموا لنا المساعدات والتسهيلات والأفكار والمعلومات، ربما دون يشعروا بدورهم بذلك

فلهم منا كل الشكر، وأخص منهم:

الأستاذة كريمة رزاق بعرة

الزميلة والأخت فاطمة مشري وكل زملاء التخصص ممن كان له جميل فضل علينا

الشكر

تم في هذه الدراسة التعرف على العلاقة بين الاحتراق الوظيفي من خلال دراسة علاقة أبعاده (الإحباط الوظيفي، الإنهاك الوظيفي، علاقات العمل المختلة) بأداء العاملين بالمكتبة المركزية لجامعة -الشهيد حمّ لخضر- بالوادي، وذلك باستخدام المنهج الوصفي التحليلي ، ونظرا لقلّة عدد أفراد مجتمع الدراسة فقد استخدمنا تقنية المسح الشامل، وذلك لتناسبه مع متطلّبات الدراسة، أمّا فيما يخص جمع البيانات فاستخدمنا لهذا الغرض أداة الاستبيان، وتم التوصل الى أنه توجد علاقة ارتباطية عكسية بين الاحتراق الوظيفي وأداء العاملين في بعد الإنهاك الوظيفي في حين لا تظهر علاقة مع بعديه الآخرين.

الكلمات المفتاحية: الاحتراق الوظيفي - أداء العاملين - الإحباط الوظيفي - الإنهاك الوظيفي - علاقات العمل.

## Abstrac

It was achieved in this study the relationship between the job burnout through its dimensions ( job burnout, work relation, and job frustration )with the performance of workers in the central library of the University of the Martyr HammarbyLakhdar in El-Oued (OuedSouf). Using the analytical descriptive process (a case of study method ). Due to the the luck of the sufficient numbers of workers (members of the survey ),We used the technique of comprehensive questionnaire in order to pursuit the purpose and the goal of this study We concluded that there is an inverse correlation between the job burnout and the performance of workers while it has not appeared any relationship in the other two dimensions .

Keyword; job burnout, worker performace, job frustrat, job exhaustion, work relationship.

# الفهرس

## فهرس المحتويات

I.....	الاقراء
II.....	الشكر
III.....	الملخص:
IV.....	الفهرس
VII.....	2. فهرس الجداول
VIII.....	3. فهرس الاشكال
.....	مقدمة: خطأ! الإشارة المرجعية غير معرفة. -د.

### الفصل الاول: الأدبيات النظرية والتطبيقي

2.....	تمهيد الفصل:
3.....	المبحث الأول: الأدبيات النظرية
3.....	المطلب الأول: مفهوم الاحتراق الوظيفي
5.....	المطلب الثاني: مفهوم الأداء الوظيفي
5.....	المطلب الثالث: مفاهيم متعلقة بالدراسة
9.....	المبحث الثاني: العلاقة بين الاحتراق الوظيفي وأداء العاملين
10.....	المبحث الثالث: الأدبيات التطبيقية

10.....	المطلب الأول: عرض الدراسات السابقة
14.....	المطلب الثاني: موقع الدراسة الحالية من الدراسات السابقة
19.....	المطلب الثالث: المقاربة النظرية
الفصل الثاني: الدراسة الميدانية	
25.....	تمهيد الفصل:
26.....	المبحث الأول: الطريقة والأدوات
26.....	المطلب الأول: الطريقة
31.....	المطلب الثاني: الأدوات
35.....	المبحث الثاني: النتائج والمناقشة
35.....	المطلب الأول: النتائج
45.....	المطلب الثاني: المناقشة
53.....	الخاتمة
57.....	قائمة المراجع
61.....	الملاحق

## 2. فهرس الجداول

الجدول رقم(1) : المقارنة بين الدراسات الوطنية والدراسة الحالية..... خطأ! الإشارة المرجعية غير معرفة.
الجدول رقم (2): المقارنة بين الدراسات العربية والدراسة الحالية ..... خطأ! الإشارة المرجعية غير معرفة.
الجدول رقم (3): المقارنة بين الدراسات الأجنبية والدراسة الحالية..... خطأ! الإشارة المرجعية غير معرفة.
جدول(4): يوضح قيمة ودلالة الارتباط لصدق الاتساق الداخلي ..... 32
جدول(5): يوضح قيمة ودلالة الثبات بالاتساق الداخلي..... 33
جدول رقم(6): توزيع أفراد العينة على حسب العمر..... 36
جدول رقم (7): توزيع أفراد العينة حسب عدد سنوات العمل ..... 38
جدول رقم(8): توزيع أفراد العينة على حسب المستوى التعليمي ..... 39
جدول رقم(9): عرض النتائج المتعلقة ببعده الاحباط الوظيفي ..... 40
جدول رقم(10): عرض النتائج المتعلقة ببعده الإنهاك الوظيفي ..... 41
جدول رقم (11): عرض النتائج المتعلقة ببعده علاقات العمل ..... 42
جدول رقم (12): عرض النتائج المتعلقة بأداء العاملين ..... 43
جدول رقم (13): يوضح قيمة ودلالة الارتباط بين الاحتراق الوظيفي والأداء الوظيفي ..... 46
جدول رقم (14): يوضح قيمة ودلالة الارتباط بين الاحباط الوظيفي وأداء العاملين ..... 46
جدول رقم (15): يوضح قيمة ودلالة الارتباط بين الإنهاك الوظيفي وأداء العاملين..... 47
جدول رقم (16): يوضح قيمة ودلالة الارتباط بين علاقات العمل وأداء العاملين ..... 48

### 3. فهرس الاشكال

- 35 ..... جدول رقم(3.2): توزيع أفراد العينة على حسب الجنس
- 36 ..... الشكل رقم(1): نسب الاناث والذكور
- 37 ..... الشكل رقم(2): نسب الاناث والذكور
- 38 ..... الشكل رقم(3): عدد سنوات العمل حسب العمر
- 39 ..... الشكل رقم(4): نسب الاناث والذكور

# المقدمة

زاد في السنوات الأخيرة الاهتمام بدور العنصر البشري كأحد أهم الموارد داخل المؤسسات الاقتصادية والخدماتية خاصة، باعتبارها المحرك الرئيسي لعجلة العمل من تخطيط وتنفيذ وإدارة ورقابة من جانب، وكونه أصبح يعد عامل أساسي لتحقيق الميزة التنافسية من جانب آخر، وهذا الدور ترجم من خلال اهتمام الباحثين والمفكرين بدراسة كل ما يختص بهذا العنصر لأنه بصفة مباشرة أو غير مباشرة يؤثر على أهداف المؤسسة على المدى القريب والبعيد وذلك من خلال تفاعل العامل مع بيئة عمله، فكلما كانت هذه الأخيرة غير ملائمة انعكس ذلك على حياة العاملين، خاصة فيما يتعلق بالضغط المهنية والوظيفية، الذي بدوره ينعكس على الأداء الوظيفي وبالتالي إنتاجيته في المؤسسة ككل، وقد حظيت هذه الدراسة بالبحث والدراسة في السنوات الأخيرة نظراً لما ينتج عنها من آثار نفسية وجسدية وما تسببه من انعكاسات على أداء العاملين، فمن خلال ما سبق جاء هذا البحث ليلسط الضوء على دراسة العلاقة بين ظاهرة الاحتراق الوظيفي وأداء العاملين، وعليه نطرح الإشكالية التالية:

- ما مدى وجود علاقة بين الاحتراق الوظيفي وأداء العاملين المكتبة المركزية لجامعة-الشهيد حمّه لخضر- بالوادي؟

ينطوي السؤال العام على تساؤلات فرعية كالاتي:

- هل يوجد علاقة بين الإحباط الوظيفي لدى العاملين وأدائهم؟
- هل توجد علاقة بين الإنهاك الوظيفي لدى العاملين وأدائهم؟
- هل توجد علاقة بين علاقات العمل المختلفة لدى العاملين وأدائهم؟

فرضيات الدراسة :

- نعم توجد علاقة بين الإحباط الوظيفي لدى العاملين و أدائهم .
- لا توجد علاقة بين الإحباط الوظيفي لدى العاملين و أدائهم .
- نعم توجد علاقة بين الإنهاك الوظيفي لدى العاملين و أدائهم .
- لا توجد علاقة بين الإنهاك الوظيفي لدى العاملين و أدائهم .

- نعم توجد علاقة بين علاقات العمل المختلفة لدى العاملين و أدائهم .
- لا توجد علاقة بين علاقات العمل المختلفة لدى العاملين و أدائهم .

مبررات اختيار الموضوع :

يعود سبب اختيارنا لهذا الموضوع " الاحتراق الوظيفي وعلاقته بأداء العاملين في المكتبة المركزية لجامعة- الشهيد حمه لخضر- بالوادي " الى مجموعة من النقاط وهي كالتالي :

. الرغبة في دراسة الموضوع والتخصص فيه أكثر.

- . حداثة موضوع الاحتراق الوظيفي وانعكاسه السلبي على المؤسسات وعلى العمال .
- . إفادة المؤسسات الجزائرية بأكبر قدر من الدراسات والأبحاث من اجل تغيير وتحسين واقعها .
- . أهمية موضوع الاحتراق الوظيفي وقابليته للدراسة النظرية والميدانية باعتباره ظاهرة موجودة في الواقع .
- . كثرة الأمراض المهنية المرتبطة خاصة بالضغط النفسي مثل ضغط الدم ، السكري ، العصبية .
- . ندرة الدراسات التي تناولت موضوع الاحتراق الوظيفي في المؤسسة الجامعية الجزائرية .

### أهداف الدراسة :

من المعروف أنه لا يخلو أي بحث اجتماعي من أهداف يسعى الباحث لتحقيقها من خلال اهتماماته واطلاعا ته وتتلخص أهداف هذه الدراسة في النقاط التالية :

- . التعرف على مدى تأثير الاحتراق الوظيفي على جودة الأداء.
- . التعرف على مدى انتشار ظاهرة الاحتراق الوظيفي عند الموظفين الإداريين في المكتبة المركزية .
- . أهمية الدور الذي يلعبه الاحتراق الوظيفي في التأثير على نفسية الموظف وأدائه .
- . التعرف على الأسباب الرئيسية المؤدية الى انتشار هذه الظاهرة السلبية .
- . إبراز العلاقة بين ظاهرة الاحتراق الوظيفي وجودة أداء العاملين .



### أهمية الدراسة :

. الأهمية التي يكتسبها موضوع الاحتراق الوظيفي ، فرغم وجود العديد من الدراسات حول الموضوع ولكن تم تناول الظاهرة في مجال السلوك الإداري لدى الموظفين ، ومن هنا تكتسب دراستنا الأهمية كونها تناولت الموضوع على مؤسسة اجتماعية .

. الاعتناء بزيادة كفاءة الموارد البشرية كما ونوعا من خلال الاهتمام بالجانب الصحي للعامل بشكل عام ، والجانب النفسي الاجتماعي بشكل خاص .

. الأهمية التي يكتسبها العامل داخل المؤسسة ولذلك وجب تسليط الضوء على كل من شأنه أن يؤثر على جودة أدائه داخل عمله .

### حدود الدراسة :

من اجل الإلمام بإشكالية الدراسة وفهم مختلف جوانبها حددنا دراستنا كما يلي :

الحدود البشرية : أجريت هذه الدراسة على مجتمع الموظفين الإداريين في المكتبة المركزية بجامعة الشهيد حمة الأخضر بالوادي .

الحدود المكانية : نفذت هذه الدراسة في المكتبة المركزية بجامعة الشهيد حمة الأخضر بالوادي .

الحدود الزمنية : نفذت هذه الدراسة في العام الدراسي 2022\2023 .

الحدود الموضوعية : هدفت هذه الدراسة الى التعرف على العلاقة بين الاحتراق الوظيفي وأداء العاملين وفق متغيرات : العمر، الجنس ، سنوات الخبرة والمؤهل العلمي .

### منهج الدراسة :

اعتمدنا على المنهج الوصفي في جمع المعطيات والبيانات المتعلقة بظاهرة موضوع الدراسة .

### صعوبات الدراسة:

- تمثلت أهم الصعوبات التي اعترضنا لها أثناء القيام بالدراسة فيما يلي :
- . ارتباط موضوع الدراسة بالعلوم النفسية مما يجعله ذو تأطير نظري تابع للعلوم النفسية.
  - . الصعوبة في توزيع واسترجاع الاستبيانات .
  - . الصعوبة في تحليل معلومات الدراسة الميدانية .

### هيكل الدراسة :

وقصد الإلمام بجوانب الموضوع قمنا بتقسيم هذه الدراسة إلى فصلين :

#### الفصل الأول : الأدبيات النظرية والتطبيقية

والذي تسبقه مقدمة موضحة وممهدة لموضوع الدراسة، وسيقسم بدوره إلى ثلاثة مباحث ، المبحث الأول الأدبيات النظرية ، الذي سيتضمن أهم المفاهيم لمتغيرات الدراسة و المفاهيم المتعلقة بها، أما المبحث الثاني يعرض العلاقة بين المتغيرين " الاحتراق الوظيفي و الأداء " ، أما المبحث الثالث فيعرض الدراسات السابقة .

#### الفصل الثاني : الدراسة الميدانية

وسيقسم إلى مبحثين، المبحث الأول الذي يعرض فيه "الطريقة والأدوات" ، والمبحث الثاني " النتائج والمناقشة". وتليه خاتمة تلخص موضوع الدراسة.

## الفصل الاول: الأدبيات النظرية والتطبيقي

## تمهيد الفصل:

يتناول هذا الفصل الأدبيات النظرية والتطبيقية لمتغيرات الدراسة، ألا وهي الاحتراق الوظيفي الذي يعبر عن حالة الاستنزاف الانفعالي نتيجة الضغوط المهنية المزمدة وعادة ما تظهر في المؤسسات ذات الطابع الخدماتي.

أما المتغير الثاني وهو أداء العاملين إذ يمثل الطريقة التي يؤدي بها العاملين المهام والمسؤوليات التي تستوجبها الوظيفة منهم. وقد تم التطرق في هذا الفصل كذلك إلى بعض الدراسات السابقة التي اهتمت بطرح لمتغيرات الدراسة من وجهة نظر باحثين آخرين و التي تعتبر كموجه لدراستنا هذه، كما شمل هذا الفصل على المقاربة النظرية لمتغيرات الدراسة والتي كانت بمثابة ركيزة علمية ونظرية التي يتم بناء الفرضيات وتحليل النتائج على ضوءها.

## المبحث الأول: الأدبيات النظرية

سنتطرق في هذا المبحث الى ثلاث مطالب، حيث تناول المطلب الأول مفهوم الاحتراق الوظيفي والمطلب الثاني مفهوم الأداء الوظيفي، إذ تضمن كل مطلب التعريف اللغوي والاصطلاحي والإجرائي لكل منهما، اما المطلب الثالث فاستعرضنا فيه أهم المفاهيم المتعلقة بالدراسة بعد الاطلاع على مختلف المواضيع التي تناول ذات الموضوع.

## المطلب الأول: مفهوم الاحتراق الوظيفي

سنحاول في هذا المطلب التطرق الى تعريف الاحتراق الوظيفي من الناحية اللغوية وكذا الاصطلاحية والإجرائية من خلال عرض تعريفات أبرز الباحثين في موضوع الدراسة.

تتمثل تعريفات الاحتراق الوظيفي لغويا واصطلاحيا وإجرائيا كما يلي

## أولا: لغة

اِحْتَرَقَ الشيء هلك (مصطفى و اخرون، د.ت، صفحة 168) و أحرق مراكبه: قطع خط الرجعة على نفسه، ويقال أحرق فحمة ليله: بقي يعمل إلى ساعة متأخرة منه. وأحرق فلاناً: آذاه بقوله اللاذع، أحرق دمه: ألب مزاجه وأغاضه(عمر، 2008، صفحة 477)فجمع المعنى اللغوي التعب الجسدي والعقلي والعاطفي.

الوظيفة: في "محيط المحيط" استعملت الوظيفة بمعنى المنصب والخدمة المعينة سياسية كانت أو روحية(دُوزي، 2000، صفحة 83)وتأتي الوظيفة بمعنى مهمة أو خدمة(مصطفى و اخرون، د.ت، صفحة 1042)بالتالي فالاحتراق الوظيفي لغة هو التعب والارهاق الجسدي و العقلي والعاطفي الذي يصيبه بسبب المهمة المسندة إليه في منصب عمله.

## ثانيا: اصطلاحا

يعتبر الاحتراق الوظيفي نوع خاص من حالات الإجهاد المرتبط بالعمل. يقتضي الشعور بالإرهاك الجسدي والعقلي والعاطفي الناجم عن الضغط المستمر على المدى البعيد. وعلى وحدة مفهوم الاحتراق الوظيفي الا انه تعددت تعاريفه، نطرح فيما يلي أهم آراء العلماء فيه:

- تعريف كريستينا ماسلاك (1976): حيث عرفت الاحتراق الوظيفي بأنه عرض يصيب الفرد نتيجة الحمل الزائد والضغط المستمر والمتكرر، مما يفقده المشاعر العاطفية تجاه العملاء، وقد اعتبرت هذه الظاهرة مرتبطة بعرض و اضطراب نفسي لدى الفرد العامل، فهذا التعريف الذي قدمته ماسلاك أشار إلى الأثر المتعدي إلى العملاء الذي ينتج عن الاحتراق الوظيفي للفرد، وبالتالي انتقل المفهوم من دائرة النفسي إلى دائرة الاجتماعي (بياح، 2019، صفحة 112)
- تعريف فرود نبرجرو ريتشلسون (1980): حالة من الارهاق المزمن، والكآبة والاحباط، تنتج عن التفاني لقضية ما أو نمط حياة معين، أو علاقة تفشل في تحقيق النتائج المتوقعة، وتؤدي في نهاية الأمر إلى نهاية الانخراط والأداء في العمل. (بياح، 2019، صفحة 113)
- وعرف بأنه تدني كفاءة العامل في العمل وفقدان الالتزام الشخصي في علاقات العمل وفقدان العنصر الانساني في التعامل مع الآخرين داخل المنظمة وخارجها وهذا الشعور ناتج عن الضغوطات والعلاقات التنظيمية المزمنة (بن زهرة و بوخلوه، 2021، صفحة 4). **ثالثاً: إجرائياً**

**الاحتراق الوظيفي:** هو ظاهرة تنظيمية تبرز في المنظمات ذات الطابع الخدماتي بشكل أكبر، وتتمر بعدة مراحل بداية بالضغوط المهنية غير الدائمة إلى الضغوط المزمنة في العمل، ويتجلى الاحتراق الوظيفي في مجموعة من الأفعال التنظيمية أهمها **الاحباط الوظيفي** الناتج عن تدني درجة رضى الموظفين عن أدائهم وبيئتهم التنظيمية، والانهك الوظيفي الذي يدل على تراجع الالتزام التنظيمي والذي يظهر بكثرة تأخر أو تغيب العمال، كما أن علاقات العمل السالبة تدل على الاحتراق الوظيفي .

## المطلب الثاني: مفهوم الأداء الوظيفي

أولاً: لغة

الفاعل يؤدي من كلمة الأداء يعني ينجز أو يعمل وفقاً لعرف معين. كما أنه يشير تأدية عمل أي إنهاء نشاط أو تنفيذ مهمة (مصباحي، 2017، صفحة 86).

ثانياً: اصطلاحاً

يعبر الأداء الوظيفي عن إنجاز الموظف لمهامه وعمله على الوجه المطلوب وهو يعكس الطريقة التي تحقق بها: والنتائج التي يحققها الموظف هي مقياس لأدائه (طلعت و علي القرني ، 2022 ، صفحة 272). ويعتبر التفاعل بين السلوك والانجاز، أي مجموع السلوك والنتائج التي تحققت معاً.

الأداء الوظيفي يشير إلى درجة تحقيق وتمام المهام المكونة لوظيفة الفرد، وهو يعكس الكيفية التي يحقق بها أو يشبع بها الفرد متطلبات الوظيفة، وغالباً ما يحدث لبس وتداخل بين الأداء والجهد فالجهد يشير إلى الطاقة المبذولة، أما الأداء فيقاس على أساس النتائج التي حققها الفرد (راوية، 1999 ، صفحة 216)

ثالثاً: اجرائياً

يمثل الأداء الوظيفي الكيفية التي يتبعها العاملين لتحقيق المهام الموكلة إليهم داخل المؤسسة عن طريق مجموعة الطاقات والقدرات والجهود المبذولة برغبة من العاملين وفق المعايير والأسس المطلوبة من طرف الإدارة .

## المطلب الثالث: مفاهيم متعلقة بالدراسة

يتناول هذا المطلب ثلاث فروع، عنون الفرع الأول بمفهوم الاحباط الوظيفي، أما الفرع الثاني فكان الإحناك الوظيفي، والفرع الثالث علاقات العمل.

## الفرع الأول: مفهوم الإحباط الوظيفي

تضمن هذا الفرع مفهوم الاحباط الوظيفي لغويا واصطلاحيا وإجرائيا كما يلي:

أولاً: لغة

يعرف بأنه إعاقة النشاط المتجه نحو هدف المتعلق بمهام العمل إما بإيقافه أو التهديد بإيقافه أو الإيحاء بأن مآله إلى الهزيمة والخيبة (عمر، 2008، صفحة 437).

### ثانيا: اصطلاحا

هو حالة من شعور الفرد بالعجز وفقدان التوازن ناتجة إدراكه لوجود عقبات أو عوائق تحول بينه وبين اشباع حاجاته واهدافه . وفي نفس السياق يعرف (wang) الاحباط على أنه عملية عقلية شخصية أو أحد المشاعر النفسية والتي تشير الى مرحلة عاطفية من التوتر أو الضغوط. كما يعرفه أيضا بأنه يشير الى العواطف أو السلوك السلبي والذي يحدث عندما لا تتحقق الدوافع والاحتياجات الجوهرية بسبب وجود عقبات في مسار أهداف (الانهاك الوظيفي ليس مرضا لكنه متلازمة خطيرة، 2019، صفحة 103).

ومن منظور اخر يرى (ريان) الاحباط الوظيفي بأنه يشير الى الحالة التي يرغب معها الفرد في ترك وظيفته ونقل درجة حماسه واهتمامه بها وشعوره بالضالة في العمل وضعف الهمة والرغبة في هذا العمل، ويعرف (spector) الاحباط بأنه العائق الذي يعترض الطريق المؤدي الى الهدف أو عرقلة النشاط الموجه نحو تنفيذ الهدف، ويعتقد (spector) أن العرقلة لأي هدف أو رغبة تعتبر في الواقع العملي مثالا للإحباط. (الانهاك الوظيفي ليس مرضا لكنه متلازمة خطيرة، 2019، صفحة 104)

### ثالثا: إجرائيا

هو انعكاس داخلي سلبي لما يتعرض له العامل من أفعال غير مقبولة في المنظمة مثل سوء المعاملة، والتدخلات الزائدة في عمله و المواقف التي تفوق قدرة تحمله.

### الفرع الثاني: الانهاك الوظيفي

يحتوي هذا الفرع مفهوم الانهاك الوظيفي لغويا واصطلاحيا وإجرائيا كما يلي:

### أولا: لغة

هو نوع خاص من أنواع ضغط العمل، وهو حالة من الارهاق البدني او العاطفي يصاحبها شكوك في الكفاءة وقيمة العمل(ابو زغلة، 2023).

## ثانيا: اصطلاحا

تُعرف هذه الظاهرة بأنها متلازمة ناجمة عن ضغط نفسي مزمن في العمل لم تتم إدارته بصورة ناجحة وهي تقوم على عناصر ثلاثة هي: الشعور بالإرهاق ومشاعر سلبية متصلة بالعمل وتراجع الفعالية المهنية(الانهاك الوظيفي ليس مرضا لكنه متلازمة خطيرة، 2019).

وأوضحت المنظمة أن الإجهاد المرتبط بالعمل هو الاستجابة التي قد يواجهها الأشخاص عند الضغط عليهم ومطالبتهم بمهمات لا تتوافق مع معارفهم وقدراتهم، والتي من شأنها أن تتحدى قدرتهم على التكيف.(الانهاك الوظيفي ليس مرضا لكنه متلازمة خطيرة، 2019).

## ثالثا: إجرائيا

هو ذلك الشعور الدائم بالإرهاق الذي يؤدي الفرد الى التفكير بتشاؤم تجاه عمله مما يخل بفاعليته وكفاءته في العمل وينتج هذا كله عن الضغط المزمن في العمل.

## الفرع الثالث: علاقات العمل المختلفة

تضمن هذا الفرع علاقات العمل اصطلاحيا وإجرائيا كما يلي:

## أولا: اصطلاحا

ويوجد عدة تعريفات منها:

- يرى Rivero Jean وآخرون أن علاقات العمل كغيرها من العلاقات الأخرى تنشأ بناء على علاقات إنسانية اجتماعية، حيث كانت في بداية القرن 91 تبرم بكل طلاقة و حرية ويدرج فيها الطرفان ما يرونه ضروريا لإبرامها، حتى ولو أنها في الحقيقة خاضعة لسلطة صاحب العمل ليفرضها على العامل البسيط (خاوي، 2020، صفحة 353). وتختل هذه العلاقة اذا اختلت هذه الشروط التي تبرم وفقها لتصبح علاقة عمل مختلة.
- يميل نظام علاقات العمل المتخلف إلى أن يكون استبدادياً ، مع وجود قواعد يملها صاحب العمل دون مشاركة الموظف بشكل مباشر أو غير مباشر إلا في نقطة قبول التوظيف وفقاً للشروط المعروضة.(تريبيلكوك، 2011)

- ويعرفها ناصر قاسيمي بأنها كل عمليات التفاعل والتبادل التي تتم بين العاملين في إطارها الرسمي وغير رسمي، وما ينتج عنها من عمليات مثل الصراع والتعاون والمنافسة (بن بلخير و بولحية، 2022، صفحة 25) وكلما كانت علاقات العمل مختلفة كانت العمليات سالبة.

#### ثانيا: اجرائيا

-علاقات العمل المختلفة: هي كل العلاقات الرسمية وغير الرسمية التي ينشئها الأفراد في اطار مسيرتهم الوظيفية والتي تكون ذات طبيعة سلبية و تأثير سلبي على أصحابها.

## المبحث الثاني: العلاقة بين الاحتراق الوظيفي وأداء العاملين

تبرز ظاهرة الاحتراق الوظيفي غالبا في المؤسسات ذات الطابع الخدماتي بحيث تنعكس على إنتاجية المؤسسة ومتى ما تراجع أداء العاملين تدق المؤسسة ناقوس الخطر ويتجلى من خلال بعض الممارسات التي يقوم بها العاملين في اطار أداء مهامهم الوظيفية، إذ يعد الإحباط الوظيفي اول مظهر لاعتلال الأداء الوظيفي، وتزيد درجة الاعتلال اذا اجتمع هذا المظهر مع مظهر الانهك الوظيفي ومتى ما كانت علاقات العمل متوترة لدى العاملين إضافة إلى هذا الأداء المعتل، تبدأ ظاهرة الاحتراق الوظيفي في التفشي داخل المؤسسة.

كما يرى مختار بوفرة أن للاحتراق الوظيفي آثار على العمل الذي يقوم به العامل، فعدم الرضا على الوظيفة التي يشغلها الفرد، وتكوين اتجاهات سلبية نحو العمل مثل اللامبالاة والتشاؤم يؤدي إلى تدني مستوى دقة أداء العمل الذي يقوم به، بالإضافة الى أن غالبية الباحثين يرون أن الاحتراق الوظيفي يؤثر سلبا على الأداء الوظيفي.

## المبحث الثالث: الأدبيات التطبيقية

تناول هذا المبحث مطلبين المطلب الأول تحت عنوان عرض الدراسات السابقة وهنا يتم التطرق لأهم المواضيع ذات الصلة بالموضوع محل الدراسة سواء المستوى الوطني أو على مستوى العالم العربي، إضافة الى الدراسات باللغة الأجنبية.

## المطلب الأول: عرض الدراسات السابقة

تضمن هذا المطلب الدراسات الوطنية والدراسات العربية، كما تطرق ايضا للدراسة الأجنبية كما هو موضح في الآتي:

## أولا: الدراسات الوطنية

وتمثلت الدراسات الوطنية فيما يلي:

- ✓ الدراسة الأولى: سعد بباح، "القوة التنظيمية وعلاقتها بالاحتراق الوظيفي للعامل في المؤسسة الجزائرية دراسة ميدانية ببلديات ومقرات ودوائر ولاية المسيلة"، أطروحة معدة لنيل شهادة الدكتوراه نظام ل م د، تخصص علم اجتماع الادارة والعمل، قسم العلوم الاجتماعية، كلية العلوم الانسانية والاجتماعية، جامعة الشهيد حمه لخضر بالوادي، 2019.
- إشكالية الدراسة: ما مدى علاقة القوة التنظيمية بالاحتراق الوظيفي؟
- هدفت الدراسة إلى: عدة مرامي أهمها الوقوف على واقع القوة التنظيمية في القطاع العام من خلال الاطلاع على مصادرها الفعالة.
- المنهج والأسلوب المتبع في الدراسة: المنهج الوصفي ، حيث أنه في إطار محاولة معرفة العلاقة بين الظاهرتين التنظيميتين اللتين تدور حولهما هاته الدراسة، لقدرة هذا المنهج على وصف الواقع التنظيمي وذلك عبر تحليل واقع القوة التنظيمية من خلال أبعادها الاولية في علاقتها مع أبعاد الاحتراق الوظيفي للعمال.
- خلصت الدراسة إلى: وجود علاقة متفاوتة التأثير بين مختلف مكونات القوة التنظيمية في طبيعتها العلائقية مع أبعاد الاحتراق الوظيفي لدى عينة الدراسة

- ✓ **الدراسة الثانية:** حكيمة مصباحي، "علاقة الاحتراق الوظيفي بأداء العاملين بمديرية الجمارك دراسة ميدانية على عينة من أعوان الجمارك بالوادي". مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في علم الاجتماع - تخصص المنظمات والمناجمنت-، قسم العلوم الاجتماعية، كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية، جامعة الشهيد حمه لخضر الوادي، 2017.
- إشكالية الدراسة: هل توجد علاقة بين الاحتراق الوظيفي وأداء العاملين في مديرية الجمارك بالوادي؟
- هدفت الدراسة إلى:

لكشف عن العلاقة بين الاحتراق الوظيفي والأداء المهني لدى العاملين في مديرية الجمارك.

- **المنهج والأسلوب المتبع في الدراسة:** المنهج الوصفي التحليلي الذي يهتم بوصف الظاهرة بشكل دقيق من خلال التعبير النوعي ودراسة العلاقات التي توجد بين الظاهرة والظواهر الأخرى والتعبير عنها بشكل كمي وهذا يتناسب مع أهداف الدراسة الحالية والمتمثلة في الكشف عن العلاقة بين الاحتراق والأداء.
- **خلصت الدراسة إلى:** أن عدم تحقق الفرضيات الإجرائية للدراسة أدى ذلك إلى عدم تحقق الفرضية العامة

والتي تنص على أنه توجد علاقة ارتباطية بين الاحتراق الوظيفي بأبعاده الثلاثة (الإنهاك الجسدي والانفعالي، تبدل المشاعر(اللاإنسانية)، تدني الشعور بالإنجاز) وأداء العاملين بأبعاده (الجودة في العمل، الرضا عن العمل، علاقات العمل) في مديرية الجمارك بالوادي.

- ✓ **الدراسة الثالثة:** سليم بن زهرة وتوفيق بوخلوه، "تأثير الاحتراق الوظيفي في أداء العاملين في مؤسسة الإسمنت عين التوتة الوحدة التجارية -تقرت-"، مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي، تخصص اقتصاد وتسيير المؤسسات، قسم العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، 2021.
- إشكالية الدراسة: ما مدى تأثير الاحتراق الوظيفي في أداء العاملين لدى عمال مؤسسة الاسمنت عين التوتة الوحدة التجارية-تقرت-؟
- هدفت الدراسة إلى: الكشف على ظاهرة الاحتراق الوظيفي في المؤسسات الاقتصادية من خلال التعريف بالظاهرة والاطلاع على موضع أداء العاملين باعتباره عنصر مهم في تحقيق المؤسسة لأهدافها وتطلعاتها والوصول إلى ما تصبو إليه مستقبلا.

- المنهج والأسلوب المتبع في الدراسة: المنهج الوصفي التحليلي في جمع المعطيات والبيانات المتعلقة بالظاهرة وتحليلها

- خلصت الدراسة إلى: توجد علاقة عكسية بين الاحتراق الوظيفي بأبعاده الثلاثة (الاجهاد الانفعالي، تبدل المشاعر، وأداء العاملين) وهذا ما يثبت صحة الفرضية الرئيسية.

### ثانيا: دراسات العالم العربي

وتمثلت الدراسات الوطنية فيما يلي:

✓ **الدراسة الأولى:** المسعودي، آلاء بنت عيد سليمان إبراهيم، الاحتراق الوظيفي وتأثيره على مستوى أداء المعلمات بالمرحلة المتوسطة بمنطقة تبوك، أطروحة ماجستير-جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، كلية العلوم الاجتماعية والإدارية، قسم العلوم الإدارية، 2016.

- إشكالية الدراسة: ما مدى تأثير الاحتراق الوظيفي على أداء معلمات المرحلة المتوسطة في منطقة تبوك؟

- هدفت الدراسة إلى: التعرف على مدى تأثير الاحتراق الوظيفي على أداء معلمات المرحلة المتوسطة في منطقة تبوك

- المنهج والأسلوب المتبع في الدراسة: المنهج الوصفي التحليلي لتحقيق أهداف الدراسة والإجابة عن تساؤلاتها، مستخدمة في ذلك الاستبانة كأداة لجمع بيانات هذه الدراسة.

- خلصت الدراسة إلى: أن أفراد عينة الدراسة من معلمات المرحلة المتوسطة في منطقة تبوك موافقات بدرجة متوسطة على واقع الاحتراق الوظيفي ومستوياته بين معلمات المرحلة المتوسطة في منطقة تبوك، وتمثلت أبرز ملامح واقع الاحتراق الوظيفي ومستوياته بين معلمات المرحلة المتوسطة في استنفاد المعلمات لكامل طاقتهن بنهاية اليوم الذي يقضينه في العمل، والتعامل بهدوء تام مع المشكلات الناتجة من علاقاتهن مع الآخرين في العمل.

✓ **الدراسة الثانية:** سهيلة حسين رابع رزق الله، "الاحتراق النفسي علاقته بالأداء الوظيفي لدى المرأة العاملة بجامعة كرري (دراسة ميدانية مجمع الكلية الطبية)". بحث تكلمي لنيل شهادة الماجستير في علم الارشاد النفسي والتربوي، قسم علم النفس، كلية التربية، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا، 2015.

- إشكالية الدراسة: ما علاقة بين الاحتراق النفسي والأداء الوظيفي؟

- هدفت الدراسة إلى:

التعرف والكشف عن سمة ومستوى الاحتراق النفسي لدى المرأة العاملة بجامعة كرري مجمع الكليات الطبية وكشف الضغوط المهنية وتأثيرها على الأداء الوظيفي لديهن.

- المنهج والأسلوب المتبع في الدراسة: المنهج الوصفي الارتباطي لإجراء هذه الدراسة وهو المنهج الذي يعتمد علي الدراسات الميدانية ، والمنهج الوصفي يستهدف تعيين خصائص ظاهرة معينة وتعتمد علي جمع الحقائق الظاهرة بغرض وصفها وصفاً دقيقاً وشاملاً، ولا تقف عند مجرد جمع البيانات والحقائق ، بل تتجه إلى تصنيفها وتحليلها واستخلاص الصورة التي هي عليها كما وكيفا للوصول إلي نتائج يمكن تعميمها.
  - خلصت الدراسة إلى: يتسم الاحتراق النفسي لدي المرأة العاملة بجامعة كرري " مجمع الكليات الطبية " بالانخفاض. يتسم الأداء الوظيفي لدي المرأة العاملة بجامعة كرري " مجمع الكليات الطبية " بالارتفاع.
  - ✓ الدراسة الثالثة:لنا حسن محمد منصور، "الاحتراق الوظيفي وعلاقته بالمساندة الاجتماعية لدى الموظفين الاداريين في مديريات التربية والتعليم في محافظة الخليل"،رسالة ماجستير، تخصص ارشاد نفسي تربوي،-كلية الدراسات العليا-، جامعة القدس بفلسطين، 2013.
  - إشكالية الدراسة: ما درجة الاحتراق الوظيفي لدى الموظفين الاداريين العاملين في مديريات التربية والتعليم في محافظة الخليل؟
  - ما درجة المساندة الاجتماعية لدى الموظفين الاداريين العاملين في مديريات التربية والتعليم في محافظة الخليل؟
  - هل توجد علاقة ارتباطية بين الاحتراق الوظيفي والمساندة الاجتماعية لدى الموظفين الاداريين العاملين في مديريات التربية والتعليم في محافظة الخليل؟
  - هدفت الدراسة إلى: التعرف على العلاقة بين درجة الاحتراق الوظيفي ودرجة المساندة الاجتماعية من وجهة نظر الموظفين الاداريين العاملين في مديريات التربية والتعليم في محافظة الخليل
  - المنهج والأسلوب المتبع في الدراسة: اعتمدت هذه الدراسة على المنهج الوصفي الارتباطي للحصول على المعلومات الخاصة بموضوع الدراسة.
  - خلصت الدراسة إلى: وجود علاقة ارتباطية عكسية سالبة ضعيفة بين الاحتراق الوظيفي والمساندة الاجتماعية، بذلك تكون الفرضية مقبولة.
- ثالثا: الدراسات باللغة الاجنبية
- وتمثلت الدراسات الوطنية فيما يلي:
- ✓ الدراسة الأولى:

Mohammed janal, vishwanth V. Baba, job stress and burnout among canadian mamagers and nurses: an empirical txamination, canadian journal if public health volume 91, 2000.

- إشكالية الدراسة: ما العلاقة بين الإجهاد الوظيفي والاحتراق الوظيفي والرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي، والمشكلات الصحية النفسية الجسدية.
- هدفت الدراسة الى: تحديد العلاقة بين الإجهاد الوظيفي والاحتراق الوظيفي والرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي، والمشكلات الصحية النفسية الجسدية.
- المنهج المتبع فيالدراسة: وصفي مقارنة
- خلصت الدراسة إلى: وجود ارتباط كبير بين الإجهاد في العمل والاحتراق الوظيفي بجوانبه الثلاثة، وارتباط كبير بالمشكلات الصحية النفسية، الجسدية، والتوافق مع المنظمة.
- ✓ الدراسة الثانية:

Wafaa Mohammed Ahmed Bin Zaid "The Impact of Job Burnout on the Performance of Staff Member at King Abdul-Aziz University" King Abdul-Aziz UniversitySaudi Arabia,2019.

- إشكالية الدراسة: ما تأثير الإرهاق الوظيفي على أداء أعضاء هيئة التدريس بجامعة الملك عبد العزيز . والتحقق في العلاقة بين الإرهاق الوظيفي
- هدفت الدراسة الى: التعرف على مدى تأثير الإرهاق الوظيفي على أداء أعضاء هيئة التدريس بجامعة الملك عبد العزيز .
- المنهج المتبع في الدراسة: وصفي تحليلي\_تقنية المسح الشامل
- خلصت الدراسة إلى: الإحباط في مكان العمل عامل رئيسي في حدوث الإرهاق، ارتبطت المستويات العالية من الإنجاز الشخصي بانخفاض حدوث الإرهاق الإجهاد، تشجيع من خلال التحفيز والمكافآت، تعزيز سلوك المواطنة.

المطلب الثاني: موقع الدراسة الحالية من الدراسات السابقة

ويتضمن هذا المطلب القيمة المضافة للبحث الحالي انطلاقا من الفجوة البحثية في الدراسات السابقة وتم تبيانها كالآتي:

**أولا: مقارنة الدراسة الحالية بالدراسات الوطنية**

الجدول الموالي يوضح التشابه والاختلاف بين الدراسات الوطنية والدراسة الحالية واستنباط القيمة المضافة لها

كالتالي:

الجدول رقم(1) : المقارنة بين الدراسات الوطنية والدراسة الحالية

الدراسة الحالية	الدراسات الوطنية			موضوع الدراسة
	الدراسة الثالثة	الدراسة الثانية	الدراسة الأولى	
الاحتراق الوظيفي وعلاقته بأداء العاملين	تأثير الاحتراق الوظيفي في أداء العاملين	علاقة الاحتراق الوظيفي بأداء العاملين	القوة التنظيمية وعلاقتها بالاحتراق الوظيفي	
ما مدى وجود علاقة بين الاحتراق الوظيفي بأبعاده الثلاثة وأداء العاملين بالمكتبة المركزية لجامعة -حمه لخضر- بالوادي؟	ما مدى تأثير الاحتراق الوظيفي في أداء العاملين لدى عمال مؤسسة الاسمنت عين التوتة الوحدة التجارية- تقرت-؟	ما مدى علاقة الاحتراق الوظيفي بأداء العاملين في مديرية الجمارك بالوادي؟	ما مدى علاقة القوة التنظيمية بالاحتراق الوظيفي؟	إشكالية الدراسة
التعرف على العلاقة بين الاحتراق الوظيفي وأداء العاملين على مستو الأبعاد الثلاثة(الاحباط الوظيفي، الانهاك الوظيفي، علاقات العمل)	الكشف على ظاهرة الاحتراق الوظيفي في المؤسسات الاقتصادية من خلال التعريف بالظاهرة والاطلاع على موضع أداء العاملين	الكشف عن العلاقة بين الاحتراق الوظيفي والأداء المهني لدى العاملين في مديرية الجمارك	الوقوف على واقع القوة التنظيمية في القطاع العام من خلال الاطلاع على مصادرها الفعالة.	هدف الدراسة
المكتبة المركزية- جامعة حمه لخضر- الوادي	مؤسسة الإسمنت عين التوتة الوحدة التجارية -تقرت-	الأعوان بمديرية الجمارك بالوادي	عمال في المؤسسة الجزائرية ببلديات ومقرات ودوائر ولاية المسيلة	مجتمع الدراسة
الوصفي التحليلي- دراسة حالة-	الوصفي التحليلي	الوصفي التحليلي	الوصفي التحليلي	منهج الدراسة

2023/5/1 إلى 2023/5/25	2021/5/9 إلى 2021/5/16	2016/11/17 إلى 2016/12/03	2019	المجال الزمني للدراسة
الوادي الجزائر	الوادي-الجزائر	الوادي-الجزائر	المسيلة-الجزائر	المجال المكاني للدراسة
لا توجد علاقة عكسية بين الاحتراق الوظيفي وأداء العاملين ألا في جزئية الانحماك الوظيفي لدى مجتمع الدراسة	توجد علاقة عكسية بين الاحتراق الوظيفي بأبعاده الثلاثة والأداء الوظيفي لدى عينة الدراسة	لا توجد علاقة ارتباطية بين الاحتراق الوظيفي بأبعاده الثلاثة (الإنحماك، تبدل المشاعر، تدني الشعور بالإنجاز) وأداء العاملين لدى عينة الدراسة	وجود علاقة متفاوتة التأثير بين مختلف مكونات القوة التنظيمية في طبيعتها العلائقية مع أبعاد الاحتراق الوظيفي لدى عينة الدراسة	نتيجة الدراسة

المصدر: من اعداد الطلبة بناء على الدراسات السابق

بين الجدول أعلاه أن الدراسات السابقة الوطنية اشتركت مع موضوع الدراسة أو احدى متغيراته، وكذا المنهج المتبع للدراسة، واختلفت في فترة الدراسة بالإشارة الى أن الدراسة الحالية اتبعت أسلوب دراسة الحالة، كما نجد أن الدراسة الثانية توصلت الى نفس نتائج الدراسة الحالية ، مع الأخذ في الاعتبار التشابه في أبعاد المتغير المستقل للدراسة وعدم التطابق، بينما اختلفت الدراسة الأولى والثالثة في نتائجها مع الدراسة الحالية.

### ثانيا: مقارنة الدراسة الحالية بالدراسات في العالم العربي

الجدول الموالي يوضح التشابه والاختلاف بين الدراسات في العالم العربي والدراسة الحالية واستنباط القيمة

المضافة لها كالتالي:

الجدول رقم (2): المقارنة بين الدراسات العربية والدراسة الحالية

الدراسة الحالية	الدراسات في العالم العربي		
	الدراسة الثانية	الدراسة الأولى	
الاحتراق الوظيفي وعلاقته بأداء العاملين	الاحتراق النفسي علاقته بالأداء الوظيفي لدى المرأة العاملة	الاحتراق الوظيفي وتأثيره على مستوى أداء المعلمات بالمرحلة المتوسطة	موضوع الدراسة
ما مدى وجود علاقة بين الاحتراق الوظيفي بأبعاده الثلاثة وأداء العاملين بالمكتبة المركزية لجامعة حمه	ما علاقة بين الاحتراق النفسي	ما مدى تأثير الاحتراق الوظيفي	اشكالية الدراسة

لخضر-بالوادي؟	والأداء الوظيفي؟	على أداء معلمات المرحلة المتوسطة في منطقة تبوك؟	
التعرف على العلاقة بين الاحتراق الوظيفي وأداء العاملين على مستو الأبعاد الثلاثة(الاحباط الوظيفي، الانهاك الوظيفي، علاقات العمل )	التعرف والكشف عن سمة ومستوى الاحتراق النفسي لدى المرأة العاملة بجامعة كرري مجمع الكليات الطبية وكشف الضغوط المهنية وتأثيرها على الأداء الوظيفي لديهن	التعرف على مدى تأثير الاحتراق الوظيفي على أداء معلمات المرحلة المتوسطة في منطقة تبوك	هدف الدراسة
المكتبة المركزية- جامعة حمه لخضر - الوادي	النساء العاملات بجمع الكلية الطبية بجامعة كرري	معلمات المرحلة المتوسطة في منطقة تبوك	مجتمع الدراسة
الوصفي التحليلي-دراسة حالة-	المنهج الوصفي الارتباطي	المنهج الوصفي التحليلي	منهج الدراسة
2023/5/1 إلى 2023/5/25	2015	2016	المجال الزمني للدراسة
الوادي الجزائر	السودان	تبوك-السعودية	المجال المكاني للدراسة
لا توجد علاقة عكسية بين الاحتراق الوظيفي وأداء العاملين ألا في جزئية الانهاك الوظيفي لدى مجتمع الدراسة	يوجد علاقة عكسية بين الاحتراق الوظيفي والأداء لدى عينة الدراسة	يوجد تأثير للاحتراق الوظيفي على الأداء الوظيفي بدرجة متوسطة لدى عينة الدراسة	نتيجة الدراسة

المصدر: من اعداد الطلبة بناء على الدراسات السابقة

بين الجدول أعلاه أن الدراسات السابقة في العالم العربي اشتركت مع موضوع الدراسة أو احدى متغيراته، وكذا المنهج المتبع للدراسة، واختلفت في فترة الدراسة بالإشارة الى أن الدراسة الحالية اتبعت أسلوب دراسة الحالة، بينما اختلفت الدراسة الأولى والثانية في نتائجها الرئيسية عن الدراسة الحالية، وتوافقت الدراسات الثلاث في بعض النتائج الجزئية المتعلقة ببعدها الانهاك الوظيفي.

الجدول رقم (3): المقارنة بين الدراسات الأجنبية والدراسة الحالية

الدراسة الحالية	الدراسات الأجنبية		
	الدراسة الثانية	الدراسة الأولى	
الاحتراق الوظيفي وعلاقته بأداء العاملين	أثر الإرهاق الوظيفي على أداء عضو هيئة التدريس بجامعة الملك عبد العزيز جامعة	الاحتراق الوظيفي والارهاق بين الكنديين	موضوع الدراسة
ما مدى وجود علاقة بين الاحتراق الوظيفي بأبعاده الثلاثة وأداء العاملين بالمكتبة المركزية لجامعة -حمه لخضر- بالوادي؟	ما تأثير الإرهاق الوظيفي على أداء أعضاء هيئة التدريس بجامعة الملك عبد العزيز . والتحقق في العلاقة بين الإرهاق الوظيفي الأبعاد: الإرهاق، تبدد الشخصية، الإنجاز الشخصي، والأداء الوظيفي	ما العلاقة بين الإجهاد الوظيفي والاحتراق الوظيفي والرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي، والمشكلات الصحية النفسية الجسدية.	اشكالية الدراسة
التعرف على العلاقة بين الاحتراق الوظيفي وأداء العاملين على مستوى الأبعاد الثلاثة (الاحباط الوظيفي، الانهك الوظيفي، علاقات العمل)	التعرف على مدى تأثير الإرهاق الوظيفي على أداء موظفي جامعة الملك عبد العزيز .	تحديد العلاقة بين الإجهاد الوظيفي والاحتراق الوظيفي والرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي، والمشكلات الصحية النفسية الجسدية.	هدف الدراسة
المكتبة المركزية- جامعة حمه لخضر- الوادي	أعضاء هيئة التدريس بجامعة الملك عبد العزيز	المديرين والمرضات الكنديين بقطاع الصحة	مجتمع الدراسة
الوصفي التحليلي-دراسة حالة-	وصفي تحليلي-تقنية المسح الشامل	وصفي مقارن	منهج الدراسة
2023/5/1 إلى 2023/5/25	2019/4/4	11/5/2000	المجال الزمني للدراسة
الوادي الجزائر	جدة_ السعودية	قطاع الصحة- كندا	المجال المكاني للدراسة
لا توجد علاقة عكسية بين الاحتراق الوظيفي وأداء العاملين ألا في جزئية الانهك الوظيفي لدى مجتمع	الإحباط في مكان العمل عامل رئيسي في حدوث	وجود ارتباط كبير بين الإجهاد في العمل	نتيجة الدراسة

الدراسة	الإرهاق. ارتبطت المستويات العالية من الإنجاز الشخصي بانخفاض حدوث الإرهاق	والاحتراق الوظيفي بجوانبه الثلاثة، وارتباط كبير بالمشكلات الصحية النفسية، الجسدية والتوافق مع المنظمة.
---------	--	---

المصدر: من اعداد الطلبة بناء على الدراسات السابقة

بين الجدول أعلاه أن الدراسات السابقة الأجنبية اشتركت مع موضوع الدراسة أو احدى متغيراته، وكذا المنهج المتبع للدراسة الثانية أما الأولى فاتبعت منهج مختلف وهو المنهج الوصفي المقارن بدراسة عينتين، واختلفت في فترة الدراسة بالإشارة الى أن الدراسة الحالية اتبعت أسلوب دراسة الحالة، بينما كانت الدراسة الأولى معاكسة في نتيجتها الرئيسية عن الدراسة لحالية، أما الثانية فطابقت نتيجتها الاساسية للنتيجة الجزئية الثانية المتعلقة ببعده الانهك الوظيفي لدراستنا الحالية.

### المطلب الثالث: المقاربة النظرية

#### أولاً: نظرية X و Y لدوجلاس ماكجريجور

اعتمدنا في هذه الدراسة نظرية X و Y لدوجلاس ماكجريجور كمقاربة نظرية لكونها تحدثت عن الدوافع الداخلية للعامل وهو ما ركزت عليه دراستنا متمثلاً في مكونات أو ما سميناه أبعاد الاحتراق الوظيفي وهي الاحباط الوظيفي والانهك الوظيفي وعلاقات العمل المختلفة.

ويوضح McGregor أن الطريقة التقليدية لفهم العمل X كانت موجودة منذ زمن الثورة الصناعية. ومع ذلك، فهو يرى أنه من الضروري البدء من نظرية مختلفة لها رؤية مختلفة للعامل ودوره في الشركة. كانت نتيجة هذه النظرية ما تمت تسميته النظرية Y. تشير النظرية Y إلى أن الإدارة يجب أن تكون مسؤولة عن تنظيم الشركة ومواردها من أجل تحقيق أهدافها، لكن الموظفين ليسوا سلبيين بطبعهم، بل نشطين إذا تم دفعهم للقيام بذلك. يشار أيضاً إلى قيمة وأهمية الدافع والتحدى، وهي قيمة لا يتم الاستفادة منها عادة ويمنع العمال من التطور إلى أقصى إمكاناتهم. كما أهملت النظرية الكلاسيكية حقيقة أن لكل فرد أهدافه الخاصة التي لم تكن تنعكس في كثير من الأحيان مع أهداف الشركة. (يحيى، نظرية X و Y لدوجلاس ماكجريجور، 2021)

## ثانيا: نظرية العلاقات الإنسانية لجورج ألتون مايو

كما اعتمدنا نظرية العلاقات الإنسانية لجورج ألتون مايو كنظرية مساعدة نظرا لكوننا تطرقنا الى علاقات العمل بالتحليل والدراسة حيث حددنا طبيعتها.

كانت هذه النظرية بمثابة رد فعل أساسي على النظرية العلمية التي تعاملت مع الأشخاص باعتبارهم آلات، حيث تشمل مبادئ نظرية العلاقات الإنسانية أن المؤسسة يجب أن تنظر وتتعامل مع العامل باعتباره إنسان، وكانت النظرية نتاج ما يعرف بدراسات هوثرون من قبل جورج إلتون مايو الذي قام ببحث آثار العلاقات الاجتماعية والدافعية ورضا العاملين على الإنتاجية، حيث أشار إلتون إلى أن: "الجوانب الاجتماعية يكون لها الأسبقية على البنية المؤسسة الوظيفية ويكون التواصل المتصاعد ذو اتجاهين من العامل إلى الإدارة والعكس"، ويكون التعاون والقيادة الجيدة مطلوبة لتحقيق الأهداف وضمان صنع القرار الفعال المتناسق. (يحيي، 2021)

## خلاصة الفصل:

تم في هذا الفصل التعرض لأهم المفاهيم الأساسية المتعلقة بالاحتراق الوظيفي والأداء الوظيفي وذلك وفق أهم الأبحاث والدراسات النظرية التي عالجت هذا الموضوع هذا فيما يخص المبحث الأول.

أما المبحث الثاني فقد اختص باستعراض أبرز الدراسات السابقة المتعلقة بتغيرات الدراسة محل البحث، كما تم فيه تبيان موقف الدراسة الحالية من هذه الدراسات السابقة وكذا المقاربات النظرية المعتمدة من قبلنا.

ويمكن تلخيص أهم ما تم التوصل له في النقاط الآتية:

- الاحتراق الوظيفي هو عبارة عن ظاهرة تنظيمية وتمر بعدة مراحل بداية بالضغوط المهنية غير الدائمة إلى الضغوط المزمنة عند أداء المهام الوظيفية.
- ويظهر الاحتراق الوظيفي في عدة أفعال تنظيمية من بينها أهم ما ركزت عليه هذه الدراسة الا وهي: الإحباط الوظيفي والانهك الوظيفي، بالإضافة إلى علاقات العمل المختلفة.
- الأداء الوظيفي هو الكيفية التي يتبعها العامل للقيام بمهامه وفق ما تتطلبه الوظيفة منه في إطار ما تهدف له المؤسسة.

## الفصل الثاني : الدراسة الميدانية

تمهيد الفصل:

بعد التعرض في الفصل الأول للأدبيات النظرية للعلاقة بين الاحتراق الوظيفي وأداء العاملين والتطبيقية للاطار النظري للدراسات السابقة الخاصة بمتغيري الاحتراق الوظيفي والأداء الوظيفي بالمؤسسة الجزائرية، سنتطرق في هذا الفصل إلى عرض الإجراءات المنهجية المعتمدة في دراستنا الحالية، والتي تتضمن المنهج المتبع ، وعينة الدراسة ومواصفاتها، وأيضا معرفة مدى كفاءة أدوات القياس المعتمدة في الدراسة عن طريق الدراسة الاستطلاعية، وكذلك اجراءات الدراسة الأساسية والأساليب الاحصائية.

## المبحث الأول: الطريقة والأدوات

يتضمن هذا المبحث مطلبين، المطلب الأول الطريقة وتضمن مجتمع محل الدراسة وأيضا تم تحديد المتغيرات وطرق قياسها، أما المطلب الثاني الأدوات فقد احتوى على أدوات جمع البيانات بالإضافة الى الأساليب الإحصائية المستخدمة، وكذا البرامج الاحصائية المستخدمة في معالجة البيانات المحصلة.

## المطلب الأول: الطريقة

تناول هذا المطلب فرعين الفرع الأول مجتمع الدراسة وتناول التعريف بالمؤسسة محل الدراسة وأهدافها ووظائفها ومهامها، أما الفرع الثاني تحديد المتغيرات وطرق قياسها.

## الفرع الأول: مجتمع وعينة الدراسة(المكتبة المركزية جامعة الشهيد حمه لخضر - الوادي-)

يقصد بمجتمع الدراسة جميع العناصر التي تشكل هذا المجتمع والتي يسعى الباحث بطبيعة الحال أن يعمم عليها نتائج دراسته والذي سنقوم بتقديم نظرة عامة حوله.

تحدد عناصر هذه الدراسة بجميع موظفي المكتبة المركزية بجامعة الشهيد حمه لخضر بالوادي للعام الميلادي 2023/2022 حيث بلغ عدد الموظفين 14 موظف، ونظرا لكون مجتمع البحث معلوم ومحدد فقد استخدمنا تقنية المسح الشامل، وقد تم توزيع 14 استمارة استردت جميعها، وكانت صالحة للتحليل الاحصائي.

## ✓ التعريف بالمؤسسة قيد الدراسة

## أولا: التعريف بالمكتبة المركزية لجامعة الشهيد حمه لخضر - الوادي-

تعتبر المكتبة لجامعة الوادي مصلحة ذات طابع علمي تثقيفي تعمل على خدمة الأساتذة و الطلبة الباحثين الذين ينتمون إلى جامعة الوادي و هذا بتزويدهم بالوثائق من كتب و دوريات و غيرها من المعلومات التي يحتاجونها خلال مساهمهم الدراسي و في إعداد بحوثهم، حيث كانت الانطلاقة الأولى للمكتبة عن طريق الهبات المقدمة من بعض المكتبات الجامعية الأخرى مثل مكتبة جامعة بسكرة و مكتبة جامعة ورقلة(المكتبة المركزية، 2015). و بعد إنشاء المركز الجامعي بالوادي بمرسوم تنفيذي رقم 277/01 المؤرخ في

18 سبتمبر 2001 أصبحت تخصص ميزانية خاصة بالمكتبة المركزية بجامعة الوادي سنويا لاقتناء المراجع و المصادر الثمينة المقترحة من طرف الأساتذة المختصين (المكتبة المركزية، 2015).

### ثانيا: أهداف المكتبة لجامعة الوادي

- تهدف المكتبة الجامعية إلى القيام بالخدمات المكتبية و الببليوغرافية التوثيقية والالكترونية التي تؤدي إلى تيسير انتفاع أعضاء الهيئات التدريسية والطلبة بمصادر المعلومات في الدراسة والبحث العلمي كما تهدف إلى:
- خلق علاقة اتصال وطيدة مع الأساتذة و المكتبي والقارئ؛
  - تبني منهجية قائمة على معايير دولية مطبقة في مجال المعلومات؛
  - إثراء وتحديث المجموعات كما وكيفا من الدوريات... الخ؛
  - توفير وسائل البحث الببليوغرافي في المطبوع والإلكتروني (وسائل البحث المطبوعة والإلكترونية) (المكتبة المركزية، 2015).

ثالثا: الهيكل التنظيمي للمكتبة



(المكتبة المركزية، 2015)

رابعا: وظائف المكتبة بجامعة الوادي

للمكتبة العديد من الوظائف وتتمثل في ما يلي:

- ✓ الوظيفة الإدارية: وهي تسيير وتنظيم الموارد المادية ، والمالية ، والبشرية التابعة لها(المكتبة المركزية، 2015).
- ✓ الوظيفة الوثائقية: وهي الأعمال العلمية والفنية لمعالجة المجموعات الوثائقية(انتقاء- الإعارة الداخلية والخارجية- اقتناء الفهرسة- التصنيف - الإعلام)(المكتبة المركزية، 2015).
- ✓ الوظيفة البيداغوجية: ترمي إلى تكوين الطالب ، والتحول من الركود وعدم الإدراك وبالتالي الانتقال إلى القارئ الديناميكي المساهم ، والمنتج في حقل التفاعل مع المكتبي(المكتبة المركزية، 2015).
- ✓ الوظيفة العلمية:

- تعمل على تحضير المادة العلمية وتقديمها للقارئ والباحث في أوانها مع توفير الوسائل المطبوعة والإلكترونية (مضاعفة مناصب البحث على شبكة الانترنت) مع تدعيم مخابر البحث (المكتبة المركزية، 2015).

- العمل على تدريب طلبة علم المكتبات وتكوينهم ميدانيا على استخدام الوسائل والتجهيزات والتكنولوجيا الحديثة المفيدة في هذا الاتجاه (المكتبة المركزية، 2015).

✓ **الوظيفة الثقافية:** تعمل على التوفيق بالأدوار المتكاملة التي تؤديها المكتبة الجامعية: الترفيه الإعلام- النوادي الأدبية، الفنية، العلمية، وتنظيم المعارض (المكتبة المركزية، 2015).

**خامسا: مهام المكتبة بجامعة الشهيد حمزة لخضر - الوادي -**

- المشاركة في إثراء الرصيد الوثائقي للتأثير في سياسة الاقتناء؛
- تدعيم بالقوائم البيبليوغرافية الجديدة.
- تدعيم الدرس البيداغوجي الذي تلقاه المحافظة في بداية السنة الموجهة لطلبة السنة الأولى.
- إعاره خارجية طيلة الأسبوع و إعاره داخلية و خدمات مرجعية، بحثية و توزيع البحوث و الإجابة على الاستبيانات.
- في إطار التعاون بين المكتبات الجامعية، تستقبل المكتبة هدايا من بعض مراكز البحوث (معهد الإدارة العامة المملكة العربية السعودية).
- عملية الجرد و التقييم في آخر كل سنة لمجموعات المكتبة.
- الإشراف على المتربصين المرتادين سنويا من طلبة علم المكتبات و طلبة التوثيق والمحفوظات والإعلام الآلي من مراكز التكوين المهني.
- القيام بتربصات وطنية داخل و خارج الوطن للمكتبيين الغير مؤهلين.
- تكوين لجنة تساهم في عملية اختيار المقتنيات في بداية كل سنة جامعية (طلبة، أساتذة، أعضاء هيئة التدريس، مكنتي) (المكتبة المركزية، 2015).

الفرع الثاني: تحديد المتغيرات وطرق قياسها

إن كل دراسة مبنية على مجموعة من المتغيرات التي بتفكيكها وفهم أبعادها ومؤشراتها يستطيع الباحث معرفة الأدوات التي تسهل عليه جمع البيانات وتحليلها وبالتالي الوصول إلى نتائج علمية . وعليه فإن متغيرات موضوعنا هذا هي :

أولاً: المتغير المستقل

يتمثل في الاحتراق الوظيفي الذي يعتمد على العديد من الأبعاد حيث تم التركيز على ثلاث أبعاد وهي : الإحباط الوظيفي - الانهك الوظيفي - الفتور في العلاقات المهنية.

ثانياً: المتغير التابع

يتمثل في الأداء الوظيفي

ثالثاً: المتغير الديموغرافي

يتمثل في الجنس - السن - المستوى الدراسي - عدد سنوات العمل

## المطلب الثاني: الأدوات

تناول هذا المطلب الأدوات المستخدمة في جمع البيانات وقد اشتمل على ثلاث فروع، الفرع الأول أدوات جمع البيانات والمتمثلة في الاستبيان والفرع الثاني الأساليب الإحصائية المستخدمة والفرع الثالث البرامج المستخدمة في معالجة المعطيات.

## الفرع الأول: أدوات جمع البيانات

إن دقة نتائج أي بحث علمي تتوقف على اختيار الأدوات الأنسب للحصول على البيانات التي تخدم الأهداف المبتغاة من الدراسة وهي معرفة علاقة الاحتراق الوظيفي بأداء العاملين ومن أجل الإجابة على التساؤلات المطروحة، ولفحص فرضياتها اعتمدنا على:

## أولاً: الاستمارة

وهي من أهم أدوات جمع المعلومات وتعرف "بأنها أداة تتضمن مجموعة من العبارات التقريرية حول مسألة ما تتطلب من الفرد الإجابة عنها بطريقة يحددها الباحث حسب أغراض البحث" وقد تطلب بناء الاستمارة عدة مراحل هي:

## I - مرحلة تصميم الاستمارة

تم اعداد الاستمارة وخصصت لجمع المعلومات المتعلقة بالاحتراق الوظيفي وعلاقته بأداء العاملين، بحيث تغطي هذه المعلومات فرضيات وأهداف الدراسة، وقد سعينا لتكون هذه المعلومات واضحة ومفهومة لدى عينة الدراسة.

تضمنت معلومات الاستمارة أبرز الأسئلة التي يمكنها الإجابة على فرضيات الدراسة، مع مراعاة ترتيب المحاور والأسئلة بما يتناسب مع ترتيب فرضيات الدراسة. كما سبقت محاور الاستمارة ديباجة تضمنت أهم العناصر المنهجية المحددة لها، من موضوع وهدف الدراسة و الشهادة العلمية المراد الحصول عليها وباقي العناصر اللازمة لهذه الديباجة.

## II - محتوى الاستمارة

احتوت الاستمارة مجموعة من الأسئلة تتم الإجابة عليها وفق هذه البدائل: (نعم-لا-أحياناً)، وقد تم تقسيمها إلى المحاور الآتية:

✓ المحور الأول: البيانات الشخصية: تمثلت في الجنس والعمر والمستوى التعليمي والخبرة المهنية وتضمنت أربع عبارات.

✓ المحور الثاني: الاحتراق الوظيفي: وتم تقسيمه إلى ثلاثة أبعاد (بعد الإحباط الوظيفي، بعد الإنهاك الوظيفي، بعد الفتور في العلاقات المهنية) ويتضمن 15 عبارة.

✓ المحور الثالث: الأداء الوظيفي، ويتضمن 11 عبارة.

ثانياً: مرحلة الصدق والثبات

وتمثلت في:

## I - الصدق

جدول (4): يوضح قيمة ودلالة الارتباط بصدق الاتساق الداخلي

الأبعاد	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
/الإحباط الوظيفي	0.85	0.01
الإنهاك الوظيفي	0.66	0.01
علاقات العمل	0.84	0.01
أداء العاملين	0.94	0.01

المصدر: من إعداد الطلبة بناء على مخرجات spss

يتضح من الجدول رقم (4) ن معاملات الارتباط تتراوح ما بين (0.66 و0.94) حيث يأتي أعلى معامل ارتباطا لمتغير الاداء الوظيفي بقيمة (0.94) ثم بعد الانهاك الوظيفي بقيمة (0.85)، يأتي بعده علاقات العمل بمعامل ارتباط قدره (0.84)، ثم بعد الانهاك الوظيفي بقيمة (0.66)، وهي جميعها قيم دالة عند مستوى دلالة 0.01 أي أن هناك ارتباط قوي بين درجات الأبعاد والدرجة الكلية للمقياس، مما يدل على صدق المقياس الداخلي.

ومعنى ذلك أن المقياس يتمتع بدرجة مقبولة من الصدق فهذه المعاملات مرتفعة بالقدر الذي يسمح لنا بقبولها واعتبار المقياس صادق.

## II - الثبات

جدول(5): يوضح قيمة ودلالة الثبات بالاتساق الداخلي

الأبعاد	ألفا كرونباخ	الدلالة
الاحباط الوظيفي	0.69	دال احصائيا
الانهاك الوظيفي	0.71	دال احصائيا
علاقات العمل	0.68	دال احصائيا
أداء العاملين	0.70	دال احصائيا
المقياس	0.70	دال احصائيا

المصدر: من إعداد الطلبة بناء على مخرجات spss

يتضح من الجدول رقم(5) أن معاملات ثبات تتراوح ما بين (0.69 و 0.71) حيث يأتي أقل قيمة للثبات في بعد علاقات العمل بقيمة (0.68)، تليها قيمة الثبات عند الاحباط الوظيفي بقيمة (0.69)، ثم يأتي الأداء الوظيفي بقيمة ثبات (0.70)، ثم يأتي بعد الانهاك الوظيفي بقيمة ثبات (0.71)، أما قيمة الثبات الكلية للمقياس قدرت ب: (0.70)، وهذا يعني أن المقياس يتمتع بدرجة عالية من الثبات.

ومعنى ذلك أن المقياس يتمتع بدرجة عالية من الثبات فهذه المعاملات مرتفعة بالقدر الذي يسمح لنا بقبولها واعتبار المقياس ثابت .

## الفرع الثاني: الأساليب الإحصائية المستخدمة

وتمثلت الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة فيما يلي:

الجداول والأشكال البيانية.

التكرارات والنسب المئوية.

المتوسطات الحسابية.

الانحرافات المعيارية.

معامل ألفا كرونباخ.

معامل الارتباط سبيرمان.

## الفرع الثالث: البرامج المستخدمة في معالجة المعطيات

من اجل معالجة البيانات التي تم جمعها عن طريق الاستمارة الموضحة أعلاه، والموزعة على مجتمع الدراسة المتمثل في المكتبة المركزية بجامعة الشهيد - حمه لخضر -، تم الاعتماد على الحزمة الاحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) وذلك بغرض اختبار مدى صدق وثبات الفرضيات واستخلاص النتائج.

### المبحث الثاني: النتائج والمناقشة

تضمن هذا المبحث مطلبين تلخصا تحت عنوان، المطلب الأول النتائج وتناول عرض النتائج المتعلقة بخصائص المحور الأول للإستثمار والمتمثل في البيانات الشخصية (الجنس، العمر، عدد سنوات العمل، والمستوى التعليمي) وبالمحور الثاني الخاص بأبعاد الاحتراق الوظيفي (الاحباط الوظيفي الانهاك الوظيفي، علاقات العمل)، والمطلب الثاني المناقشة، حيث تناول هذا المطلب فرعين هما الفرع الأول بعنوان عرض وتحليل النتائج، في حين الفرع الثاني عنون بمناقشة الفرضيات الجزئية والعمامة.

#### المطلب الأول: النتائج

تناول هذا المطلب فرعين، الفرع الأول بعنوان عرض النتائج المتعلقة بالمحور الأول للإستثمار (البيانات الشخصية)، أما الفرع الثاني النتائج.

#### الفرع الأول: عرض النتائج المتعلقة بالمحور الأول للإستثمار (البيانات الشخصية)

وتضمن الفرع الأول العناصر التالية:

#### أولاً: الجنس

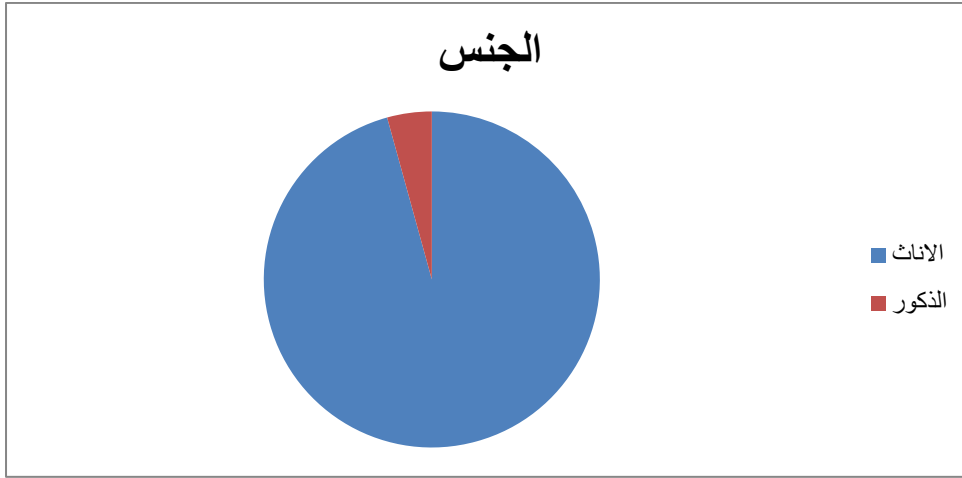
وتم عرضه في الجدول الآتي:

جدول رقم(6): توزيع أفراد العينة على حسب الجنس

النسبة المئوية	التكرار	الجنس
%28.6	4	ذكور
%71.4	10	إناث
%100	14	المجموع

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على تفريغ الاستبيانات

الشكل رقم(1):نسب الاناث والذكور



المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على تفرغ الاستبيانات

يتضح من خلال الجدول (6) والشكل (1) والذنان يمثلان توزيع أفراد العينة حسب الجنس، أن نسبة الإناث فاقت نسبة الذكور حيث كانت نسبة الإناث 71.4% ونسبة الذكور 28.6%.

ويعود هذا إلى أن عمل المكتبة أكثر موائمة للطبيعة الأنثوية، حيث يتطلب القدرة على استيعاب الآخر بشكل أكثر فاعلية وتحمل تعدد وكثرة الطلبات ومن جهة أخرى فهو لا يتطلب جهد عضلي مفرط، ويوضح الجدول التي ذلك:

ثانيا: السن

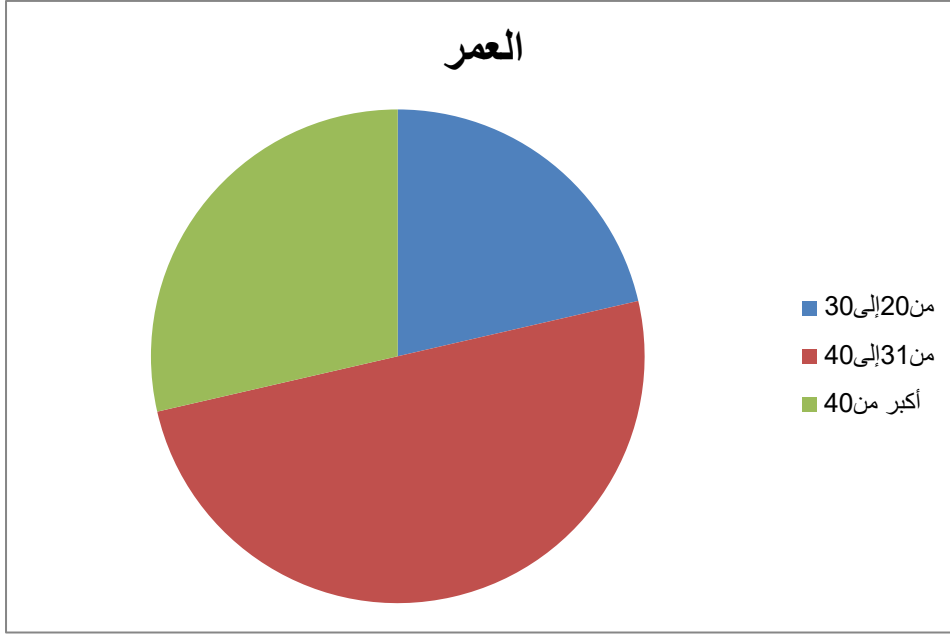
جدول رقم(7): توزيع أفراد العينة على حسب العمر

النسبة المئوية	التكرار	السن
21.4%	3	من 20 إلى 30
50%	7	من 31 إلى 40
28.6%	4	أكبر من 40
100%	14	المجموع

المصدر: من أعداد الطلبة بناء على مخرجات spss

ويمكن توضيح ما سبق بالشكل الموالي:

الشكل رقم(2): نسب الاناث والذكور



المصدر: من إعداد الطلبة بناء على مخرجات spss

يتضح من خلال الجدول (7) والشكل (2) اللذان يمثلان توزيع أفراد العينة حسب السن، أن الفئة من 31 إلى 40 سنة أتت في المرحلة الأولى من حيث عدد التكرار حيث تحصلت على تكرار 7 أفراد بنسبة 50%، وتليها فئة الأكبر من 40 بنسبة 28.6%، والفئة الأخيرة من 20 إلى 30 بنسبة 21.4%.

والذي يفسره أن هذه المرحلة العمرية للفئة ما بين (31-40) يتسم فيها الأفراد بنوع من الضبط الانفعالي أو القدرة الواضحة في التحكم وإدارة الموقف، ما يزيد هذا الاستيوان مصداقية.

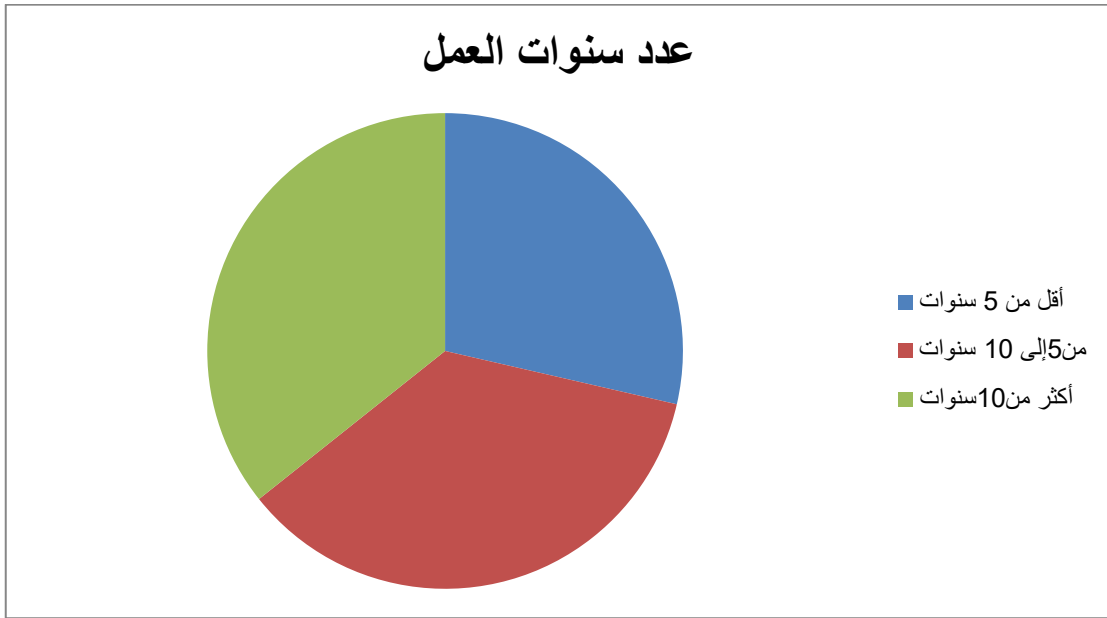
ثالثاً: عدد سنوات العمل

جدول رقم (8): توزيع أفراد العينة حسب عدد سنوات العمل

عدد سنوات العمل	التكرار	النسبة المئوية
أقل من 5	4	%28.6
من 5 إلى 10	5	%35.7
أكثر من 10	5	%35.7
المجموع	14	%100

المصدر: من اعداد الطلبة بناء على مخرجات spss

الشكل رقم(3): عدد سنوات العمل حسب العمر



المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على تفرغ الاستبيانات

ويتضح من خلال الجدول (8) والشكل (3) واللذان يمثلان توزيع أفراد العينة حسب عدد سنوات العمل، أن الفئتين "من 5 إلى 10" و"أكثر من عشرة" هي الغالبة على عدد عمال المؤسسة، مما يدل على مستوى أكبر من الخبرة والاستمرارية داخل المؤسسة.

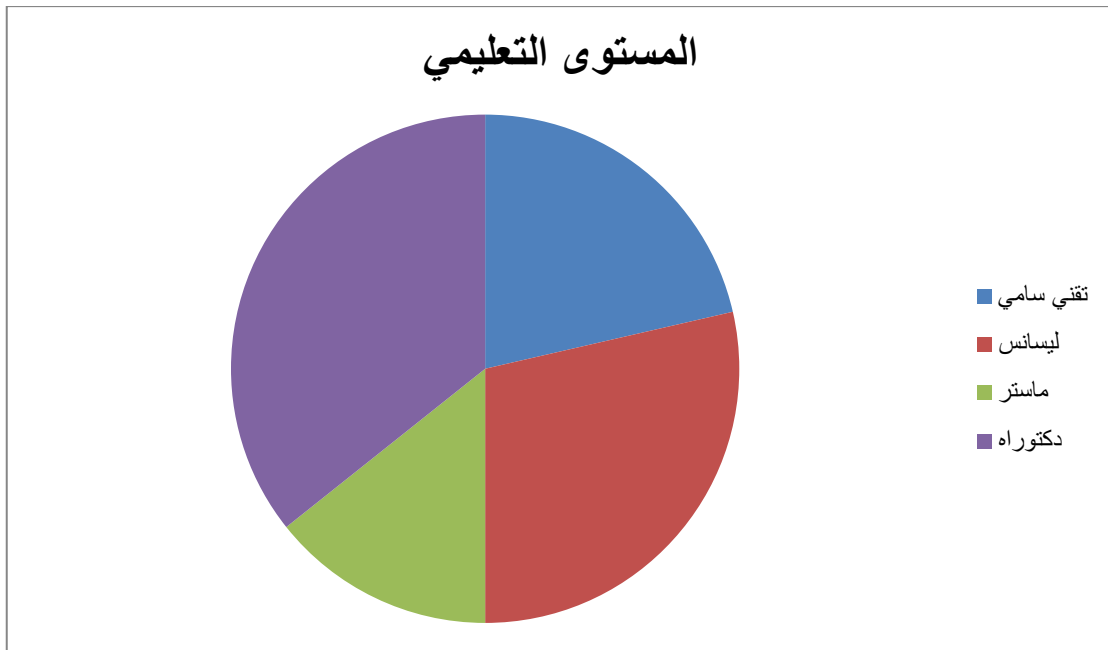
رابعاً: المستوى التعليمي

جدول رقم(9): توزيع أفراد العينة على حسب المستوى التعليمي

النسب	التكرار	المستوى التعليمي
%21.4	3	تقني سامي
%28.6	4	ليسانس
%14.3	2	ماستر
%35.7	5	دكتوراه
%100	14	المجموع

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على تفرغ الاستبيانات

الشكل رقم(4): نسب الاناث والذكور



المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على تفرغ الاستبيانات

يتضح من خلال الجدول (9) والشكل (4) والذي يمثل توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي، أن أعلى مستوى هو مستوى الدكتوراه بنسبة %35.7، ويليه مستوى ليسانس بنسبة %28.6، ويليه مستوى تقني سامي بنسبة %21.4 بينما نجد أن أقل نسبة عند مستوى ماستر.

ونستطيع ملاحظة ذلك من خلال نوعية الخدمات المقدمة من طرف العاملين ومستوى أدائهم

الفرع الثاني: عرض النتائج المتعلقة بالمحور الثاني (الاحترق الوظيفي)

وتمثلت فيما يلي:

جدول رقم(10): عرض النتائج المتعلقة ببعء الاحباط الوظيفي

الرقم	عبارات بعد الاحباط الوظيفي	تكرارات بدائل الاجابة			المقاييس الحسابية		
		نعم	لا	أحيانا	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة
5	هل يتوافق الجهد الذي تبذله مع الأجر الذي تتقاضاه	8	5	1	2.21	0.97	4
6	هل ترى أن بيئة عملك محفزة	8	4	2	2.28	0.91	3
7	هل تتساوى فرص الحصول على الامتيازات المادية في عملك	4	6	4	1.85	0.86	5
8	هل تتلقى التعليمات اللازمة لعملك من طرف المسؤولين(طريقة العمل واضحة لديك)	9	3	2	2.42	0.85	1
9	هل تتوافق وظيفتك مع تأهيلك العلمي	10	4	00	2.42	0.93	2

المصدر: من إعداد الطلبة بناء على مخرجات spss

تمثلت النتائج في:

تشير النتائج الواردة في الجدول رقم(10) والذي بين بعد الاحباط الوظيفي للاحتراق الوظيفي:

✓ أن العبارة رقم (5) والتي تعبر عن توافق الجهد مع الأجر، حيث جاءت في الترتيب (4)، بمتوسط استجابات 2.21 وانحراف 0.97 ويتبين أن اتجاه المبحوثين كان ايجابيا تبعا لقيمة المتوسط التي كانت أكبر من 1.5، وهذا يبين مدى نوافق الأجر مع الجهد الذي يبذله الموظفون في المكتبة، حيث يمثل الأجر أحد المؤشرات المهمة لبعء الاحباط الوظيفي.

✓ العبارة رقم(6) والتي تعبر عن تحفيز بيئة العمل، حيث جاءت في الترتيب (3)، بمتوسط إستجابات 2.28 وانحراف 0.91 ويتبين أن اتجاه المبحوثين كان ايجابيا تبعا لقيمة المتوسط التي كانت أكبر من 1.5، وهذا يبين أن درجة التحفيز في بيئة العمل في المكتبة المركزية عالية.

✓ العبارة رقم(7) والتي تعبر عن تساوى الامتيازات المادية، حيث جاءت في الترتيب (5)، بمتوسط إستجابات 1.85 وانحراف 0.86 ويتبين أن اتجاه المبحوثين كان ايجابيا تبعا لقيمة المتوسط التي كانت أكبر من 1.5، وهذا يبين مدى تساوى الامتيازات المادية وحرص الادارة على ذلك.

- ✓ العبارة رقم (8) والتي تعبر عن وضوح طريقة العمل لدى العاملين، حيث جاءت في الترتيب (1)، بمتوسط إستجابات 2.42 وبانحراف 0.85 ويتبين أن اتجاه الباحثين كان إيجابيا تبعا لقيمة المتوسط التي كانت أكبر من 1.5، وهذا يبين أن درجة وضوح طريقة العمل عالية لدى عمال المكتبة المركزية.
- ✓ أن العبارة رقم (9) والتي تعبر عن توافق التأهيل العلمي مع مقتضيات الوظيفة، حيث جاءت في الترتيب (2)، بمتوسط إستجابات 2.42 وبانحراف 0.93 ويتبين أن اتجاه الباحثين كان إيجابيا تبعا لقيمة المتوسط التي كانت أكبر من 1.5، وهذا يبين مدى توافق التأهيل العلمي مع مقتضيات الوظيفة لدى عمال المكتبة المركزية.

جدول رقم(11): عرض النتائج المتعلقة ببعد الانهاك الوظيفي

الرقم	عبارات بعد الإنهاك الوظيفي	تكرارات بدائل الاجابة			المقاييس الحسابية		
		نعم	لا	أحيانا	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة
10	هل تتعامل بانفعال مع مواقف العمل	4	5	5	1.92	0.82	4
11	هل تعاني من التشنت أثناء أدائك لعملك	0	8	6	1.42	0.51	5
12	هل تشعر بالإرهاق الدائم في العمل	2	3	9	1.92	0.61	3
13	هل تلتزم دوما بمواعيد الانصراف في العمل	12	0	2	2.85	0.36	1
14	هل مواعيد الدخول للعمل تناسبك	8	2	4	2.42	0.75	2

المصدر: من أعداد الطلبة بناء على مخرجات spss

تمثلت النتائج في:

- تشير النتائج الواردة في الجدول رقم(11)والذي بين بعد الانهاك الوظيفي للاحتراق الوظيفي:
- ✓ أن العبارة رقم (10) والتي تعبر عن الانفعال في مواقف العمل حيث جاءت في الترتيب (4)، بمتوسط استجابات 1.92 وبانحراف 0.82 بالتالي فإن اتجاه الباحثين إيجابي تبعا لقيمة المتوسط التي كانت أكبر من 1.5، وهذا يبين مدى مرونة عمال المكتبة المركزية في التعامل مع مواقف العمل.
- ✓ أن العبارة رقم (11)والتي تعبر عن التشنت في العمل، حيث جاء في الترتيب (5)، بمتوسط استجابات 1.42 وبانحراف 0.51 ويتبين أن اتجاه الباحثين كان سلبيا ، تبع القيمة المتوسط التي كانت أقل من 1.5، التشنت وهذا يبين سلامة الباحثين من التشنت في الأداء وتمتعهم بالتركيز والفعالية.

✓ أن العبارة رقم (12) والتي تعبر عن الارهاق الدائم في العمل، حيث جاء في الترتيب (3)، بمتوسط استجابات 1.92 وبانحراف 0.61 ويتبين أن اتجاه الباحثين كان ايجابيا، تبع القيمة المتوسط التي كانت أكبر من 1.5، وهذا يبين سلامة الباحثين من الإرهاق الدائم في العمل وتمتعهم بالحيوية في الأداء.

✓ أن العبارة رقم (13) والتي تعبر عن الالتزام بمواعيد الانصراف من العمل حيث جاء في الترتيب (1)، بمتوسط استجابات 2.85 وبانحراف 0.36 ويبين اتجاه الباحثين كان ايجابيا تبع القيمة المتوسط التي كانت أكبر من 1.5، وهذا يبين مدى التزام الباحثين بمواعيد الانصراف من العمل.

✓ أن العبارة رقم (14) والتي تعبر عن انضباط العمال في مواعيد الدخول للعمل، حيث جاء في الترتيب (2)، بمتوسط استجابات 2.42 وبانحراف 0.75 ويتبين أن اتجاه الباحثين كان ايجابيا، تبع القيمة المتوسط التي كانت أكبر من 1.5، وهذا يبين مدى انضباط الباحثين في الدخول للعمل.

جدول رقم (12): عرض النتائج المتعلقة ببعدها علاقات العمل المختلفة

الرقم	عبارات بعد علاقات العمل المختلفة	تكرارات بدائل الاجابة			المقاييس الحسابية		
		نعم	لا	أحيانا	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة
15	هل هناك تعاون بينك وزملائك في العمل	13	0	1	2.92	0.26	1
16	هل توفر لك ادارتك الجو المناسب للعمل	10	2	2	2.57	0.75	3
17	هل يتيح لك عملك فرصة المشاركة في اتخاذ القرار	6	1	7	2.35	0.63	4
18	هل التعامل مع العملاء (المستفيدين من المكتبة) يتطلب منك جهد كبير	10	1	3	2.64	0.63	2
19	هل ترى أن العمل بمفردك أكثر أربحية	3	7	4	1.71	0.82	5

المصدر: من أعداد الطلبة بناء على مخرجات spss

✓ تشير النتائج الواردة في الجدول رقم (9.2) والذي يبين بعد علاقات العمل المختلفة للاحتراق الوظيفي: أن العبارة رقم (15) والتي تعبر عن التعاون في العمل حيث جاءت في الترتيب (1)، بمتوسط استجابات 2.92 وبانحراف 0.26، ويتبين أن اتجاه الباحثين كان ايجابيا، تبعا لقيمة المتوسط التي كانت أكبر من 1.5، وهذا يبين درجة تعاون عالية بين الباحثين.

✓ أن العبارة رقم (16) والتي تعبر عن توفير الجو المناسب للعمل حيث جاء في الترتيب (3)، بمتوسط استجابات 2.57 وانحراف 0.75 ويتبين أن اتجاه المبحوثين كان إيجابياً تبعاً للقيمة المتوسطة التي كانت أكبر من 1.5، وهذا يبين مدى توفر الجو المناسب للعمل لدى مجتمع البحث.

✓ أن العبارة رقم (17) والتي تعبر عن فرصة المشاركة في اتخاذ القرار، حيث جاءت في الترتيب (4)، بمتوسط استجابات 2.35 وانحراف 0.63 ويتبين أن اتجاه المبحوثين كان إيجابياً تبعاً للقيمة المتوسطة التي كانت أكبر من 1.5، وهذا يبين مدى حصول المبحوثين على فرص للمشاركة في قرارات العمل.

✓ أن العبارة رقم (18) والتي تعبر عن الجهد المبذول في التعامل مع العملاء، حيث جاءت في الترتيب (2)، بمتوسط استجابات 2.64 وانحراف 0.63 ويتبين أن اتجاه المبحوثين كان إيجابياً تبعاً للقيمة المتوسطة التي كانت أكبر من 1.5، وهذا يبين أن العلاقة بين المبحوثين والعملاء جيدة.

✓ أن العبارة رقم (19) والتي تعبر عن أفضلية العمل الفردي، حيث جاءت في الترتيب (5)، بمتوسط استجابات 1.71 وانحراف 0.82 ويتبين أن اتجاه المبحوثين كان إيجابياً تبعاً للقيمة المتوسطة التي كانت أكبر من 1.5 وبالرجوع إلى التكرارات تبين أن هذه القيمة رجحتها تكرارات الإجابة بالبدل أحياناً، وهذا يبين أن المبحوثين تتراوح تفضيلاتهم بين العمل الفردي والجماعي على حسب نوعية العمل المنجز.

جدول رقم (13): عرض النتائج المتعلقة بأداء العاملين

الرقم	عبارات أداء العاملين	المقاييس الحسابية			تكرارات بدائل الاجابة		
		الرتبة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	أحيانا	لا	نعم
20	هل تسعى لتقديم نوعية جيدة من	4	0.61	2.71	11	2	1

							الخدمات	
ايجابي	8	0.82	2.07	5	4	5	هل ترى أن المؤسسة تقدر الجهد الذي تبذله	21
ايجابي	1	0.26	2.92	1	0	13	هل ترى أن الوقت كاف لإنجاز المهام المطلوبة	22
ايجابي	10	0.86	1.85	4	6	4	هل ترى أن الجهد الذي تبذله أكبر من العمل المنجز	23
ايجابي	9	0.99	1.92	1	7	6	هل تزعجك انتقادات المسؤولين	24
ايجابي	3	0.57	2.78	1	1	12	هل تتعامل مع مشاكل العمل بحدوء	25
ايجابي	7	0.69	2.21	7	2	5	هل تشعر بالإرهاك المفرط في نهاية العمل	26
ايجابي	6	0.64	2.57	4	1	9	هل ترى أنك حققت إنجازات معتبرة خلال عمالك	27
ايجابي	5	0.49	2.64	5	0	9	هل ترى أنك تقدم خدمات ذات مستوى جيد	28
سلي	11	0.26	1.07	1	13	0	هل تعاني من تراكم الأعمال المتأخرة	29
ايجابي	2	0.26	2.92	1	0	13	هل تعملون في مؤسستكم كفريق واحد	30

المصدر: من أعداد الطلبة بناء على مخرجات spss

تمثلت النتائج في:

تشير النتائج الواردة في الجدول رقم (13) والذي بين متغير أداء العاملين:

✓ أن العبارة رقم (20) والتي تعبر عن حرص العمال على تقديم خدمات نوعية، حيث جاءت في الترتيب

(4)، بمتوسط استجابات 2.71 وبانحراف 0.61 ويتبين أن اتجاه الباحثين كان إيجابياً تبعاً لقيمة المتوسط

التي كانت أكبر من 1.5، وهذا يبين مدى حرص العمال على تقديم خدمات متنوعة.

✓ والعبارة رقم (22) والتي تعبر عن تقدير المؤسسة لجهود عمالها، حيث جاءت في الترتيب (8)، بمتوسط

استجابات 2.07 وبانحراف 0.82 ويتبين أن اتجاه الباحثين كان إيجابياً تبعاً لقيمة المتوسط طالتي كانت أكبر من

1.5، وهذا يبين مدى تقدير المؤسسة لجهود عمالها.

✓ والعبارة رقم (23) والتي تعبر عن إنجاز المهام في الوقت المطلوب، حيث جاءت في الترتيب (1)، بمتوسط

استجابات 2.92 وبانحراف 0.26، ويتبين أن اتجاه الباحثين كان إيجابياً تبعاً لقيمة المتوسط التي كانت أكبر

من 1.5، وهذا يبين مدى إنجاز المهام في الوقت المطلوب لدى مجتمع الدراسة.

- ✓ والعبارة رقم (24) والتي تعبر عن توافق الجهد المبذول مع العمل المنجز لدى العاملين، حيث جاءت في الترتيب (10)، بمتوسط استجابات 1.85 وبانحراف 0.86 ويتبين أن اتجاه المبحوثين كان ايجابيا تبعا لقيمة المتوسط التي كانت أكبر من 1.5، وهذا يبين مدى توافق الجهد المبذول مع العمل المنجز لدى العاملين.
- ✓ والعبارة رقم (25) والتي تعبر عن تقبل العمال لانتقادات المسؤولين حيث جاءت في الترتيب (9)، بمتوسط استجابات 1.92 وبانحراف 0.99 ويتبين أن اتجاه المبحوثين كان ايجابيا تبعا لقيمة المتوسط التي كانت أكبر من 1.5، وهذا يبين مدعن تقبل العمال لانتقادات المسؤولين.
- ✓ والعبارة رقم (26) والتي تعبر عن مرونة العاملين في التعامل مع مشاكل العمل حيث جاءت في الترتيب (3)، بمتوسط استجابات 2.78 وبانحراف 0.57 ويتبين أن اتجاه المبحوثين كان ايجابيا تبعا لقيمة المتوسط التي كانت أكبر من 1.5، وهذا يبين مدى مرونة العاملين في التعامل مع مشاكل العمل.
- ✓ والعبارة رقم (27) والتي تعبر عن الانهاك المفرط لدى العاملين، حيث جاءت في الترتيب (7)، بمتوسط استجابات 2.21 وبانحراف 0.69، ويتبين أن اتجاه المبحوثين كان ايجابيا تبعا لقيمة المتوسط التي كانت أكبر من 1.5، وهذا يبين مدى الانهاك المفرط لدى لعاملين.
- ✓ والعبارة رقم (28) والتي تعبر عن تحقيق إنجازات معتبرة خلال العمل، حيث جاءت في الترتيب (6)، بمتوسط استجابات 2.57 وبانحراف 0.64 ويتبين أن اتجاه المبحوثين كان ايجابيا تبعا لقيمة المتوسط التي كانت أكبر من 1.5، وهذا مدى تحقيق إنجازات معتبرة خلال العمل.
- ✓ والعبارة رقم (29) والتي تعبر عن رضا العاملين على أدائهم حيث جاءت في الترتيب (5)، بمتوسط استجابات 2.64 وبانحراف 0.49، ويتبين أن اتجاه المبحوثين كان ايجابيا تبعا لقيمة المتوسط التي كانت أكبر من 1.5، وهذا يبين مدى رضا العاملين على أدائهم.
- ✓ والعبارة رقم (30) والتي تعبر عن تأجيل الأعمال لدى العمال، حيث جاءت في الترتيب (11)، بمتوسط استجابات 1.07 وبانحراف 0.26 ويتبين أن اتجاه المبحوثين كان ايجابيا تبعا لقيمة المتوسط التي كانت أكبر من 1.5، وهذا يبين مدى تأجيل الأعمال لدى العمال.
- ✓ والعبارة رقم (31) والتي تعبر عن وحدة العمل واتساق الأداء لدى العاملين، حيث جاءت في الترتيب (2)، بمتوسط استجابات 2.92 وبانحراف 0.26، ويتبين أن اتجاه المبحوثين كان ايجابيا تبعا لقيمة المتوسط التي كانت أكبر من 1.5، وهذا يبين مدى وحدة العمل واتساق الأداء لدى العاملين.

تناول هذا المطلب فرعين هما الفرع الأول بعنوان عرض وتحليل النتائج، في حين الفرع الثاني عنون بمناقشة الفرضيات الجزئية والعمامة.

### الفرع الأول: عرض وتحليل النتائج

سيتم في هذا الفرع عرض وتحليل نتائج الفرضيات الجزئية والعمامة كما يلي:

#### أولاً: عرض وتحليل نتيجة الفرضية العمامة

بغرض معالجة فرضية الدراسة والتي تنص على أنه توجد علاقة ارتباطية دالة إحصائية بين الاحتراق الوظيفي والأداء الوظيفي لدى عينة الدراسة، ولمعالجة هذه الفرضية قمنا بتطبيق معامل الارتباط سبيرمان كبديل لمعامل الارتباط بيرسون والجدول التالي يوضح ذلك:

جدول رقم (14): يوضح قيمة ودلالة الارتباط بين الاحتراق الوظيفي والأداء الوظيفي

القرار	مستوى الدلالة	معامل الارتباط	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العينة	
غير دالة	0.13	-0.14	0.7	2.25	14	الاحتراق الوظيفي الأداء

المصدر: من إعداد الطلبة بناء على مخرجات spss

من خلال الجدول رقم (14) يتضح أن قيمة معامل الارتباط بين المشروع الاحتراق النفسي والأداء الوظيفي مقدره بـ: (-0.41) وهي قيمة غير دالة إحصائياً حيث أن مستوى الدلالة يقدر بـ: (0.13) وهو أكبر من (0.05)، وعليه نرفض الفرضية البديلة ونقبل الفرضية الصفرية، ومنه نستطيع القول أنه لا توجد علاقة ارتباطية دالة إحصائية بين الاحتراق الوظيفي والأداء الوظيفي لدى مجتمع الدراسة.

#### ثانياً: عرض وتحليل نتيجة الفرضية الجزئية الأولى

بغرض معالجة فرضية الدراسة والتي تنص على أنه توجد علاقة ارتباطية دالة إحصائية بين التثبيط الوظيفي والأداء الوظيفي لدى عينة الدراسة، ولمعالجة هذه الفرضية قمنا بتطبيق معامل الارتباط سبيرمان كبديل لمعامل الارتباط بيرسون والجدول التالي يوضح ذلك:

جدول رقم (15): يوضح قيمة ودلالة الارتباط بين الاحباط الوظيفي وأداء العاملين

المؤشرات المتغيرات	العينة	المتوسط	الانحراف	قيمة الارتباط	مستوى الدلالة	القرار
الاحباط الوظيفي	14	2.23	0.90	-0.11	0.69	غير دالة
أداء العاملين						

المصدر: مبياعداد الطلبة بناء على مخرجات spss

من خلال الجدول رقم (12.2) يتضح أن قيمة معامل الارتباط بين المشروع التثبيط الوظيفي والأداء الوظيفي مقدره بـ: (-0.11) وهي قيمة غير دالة إحصائياً حيث أن مستوى الدلالة يقدر بـ: (0.69) وهو أكبر من (0.05)، وعليه نرفض الفرضية البديلة ونقبل الفرضية الصفرية، ومنه نستطيع القول أنه لا توجد علاقة ارتباطية دالة إحصائياً بين التثبيط الوظيفي والأداء الوظيفي لدى عينة الدراسة.

### ثالثاً: عرض وتحليل نتيجة الفرضية الجزئية الثالثة

بغرض معالجة فرضية الدراسة والتي تنص على أنه توجد علاقة ارتباطية دالة إحصائياً بين الإنهاك الوظيفي والأداء الوظيفي لدى عينة الدراسة، ولمعالجة هذه الفرضية قمنا بتطبيق معامل الارتباط سبيرمان كبديل لمعامل الارتباط بيرسون والجدول التالي يوضح ذلك:

جدول رقم (16): يوضح قيمة ودلالة الارتباط بين الإنهاك الوظيفي وأداء العاملين

المؤشرات المتغيرات	العينة	المتوسط	الانحراف	قيمة الارتباط	مستوى دلالة	القرار
الإنهاك الوظيفي	14	2.10	0.61	-0.67	0.009	دالة عند 0.01
أداء العاملين						

المصدر: من أعداد الطلبة بناء على مخرجات spss

من خلال الجدول رقم (16) يتضح أن قيمة معامل الارتباط بين المشروع الإنهاك الوظيفي والأداء الوظيفي مقدر بـ: (-0.67) وهي قيمة دالة إحصائياً حيث أن مستوى الدلالة يقدر بـ: (0.009) وهو أقل من (0.01)، وعليه نقبل الفرضية البديلة، ومنه نستطيع القول أنه توجد علاقة ارتباطية دالة إحصائياً بين الإنهاك الوظيفي والأداء الوظيفي لدى عينة الدراسة.

#### رابعاً: عرض وتحليل نتيجة الفرضية الجزئية الرابعة

بغرض معالجة فرضية الدراسة والتي تنص على أنه توجد علاقة ارتباطية دالة إحصائياً بين الفطور الوظيفي والأداء الوظيفي لدى عينة الدراسة، ولمعالجة هذه الفرضية قمنا بتطبيق معامل الارتباط سبيرمان كبديل لمعامل الارتباط بيرسون والجدول التالي يوضح ذلك:

جدول رقم (17): يوضح قيمة ودلالة الارتباط بين علاقات العمل المختلة وأداء العاملين

المؤشرات المتغيرات	العينة	المتوسط	الانحراف	قيمة الارتباط	مستوى الدلالة	القرار
علاقات العمل المختلة	14	2.43	0.61	-0.35	0.13	دالة عند 0.01
أداء العاملين						

المصدر: من أعداد الطلبة بناء على مخرجات spss

من خلال الجدول رقم (17) يتضح أن قيمة معامل الارتباط بين المشروع علاقات العمل وأداء العاملين مقدر بـ: (- 0.35) وهي قيمة دالة إحصائياً حيث أن مستوى الدلالة يقدر بـ: (0.13) وهو أكبر من (0.05)، وعليه نرفض الفرضية البديلة ونقبل الفرضية الصفرية، ومنه نستطيع القول أنه لا توجد علاقة ارتباطية دالة إحصائياً بين علاقات العمل والأداء الوظيفي لدى مجتمع الدراسة.

#### الفرع الثاني: مناقشة الفرضيات الجزئية والعامية

وتضمن مناقشة كل من الفرضيات الجزئية كلا على حدى وكذا العامية، إضافة لاستنتاجات مناقشة كل الفرضيات.

#### أولاً: مناقشة الفرضية الجزئية الأولى

نصت الفرضية الأولى للدراسة على أنه توجد علاقة ارتباطية بين الاحتراق الوظيفي في بعده الأول (الإحباط الوظيفي) وأداء العاملين بالمكتبة المركزية بجامعة الشهيد حمه لخضر الوادي، وبناء على نتائج الدراسة والمقاييس الإحصائية فإن الفرضية لم تتحقق، حيث أظهر معامل الارتباط سبيرمان أنه لا توجد علاقة ارتباطية بين بعد الإحباط الوظيفي وأداء العاملين بالمكتبة المركزية بجامعة الشهيد حمه لخضر الوادي.

وهذا ما دلت عليه آراء مجتمع الدراسة في الجدول رقم(9)، حيث لم تتحقق الفرضية، وذلك لأن اتجاه المبحوثين نحو مؤشرات هذا البعد (توافق الجهد مع الأجر، البيئة المحفزة، الامتيازات المادية، التعليمات الإدارية، التوافق بين متطلبات الوظيفة والتأهيل العلمي) كان إيجابياً، مما يدل على ضعف العلاقة بين الإحباط الوظيفي وأداء العاملين لدى مجتمع البحث، وهذا ما ذهبت إليه نظرية واي (y) حيث أكدت على أن الموظفين طموحين بالفطرة ولهم دوافع وأهداف يسعون لتحقيقها، ويتحلون من أجلها بممارسات الضبط الاجتماعي، ولديهم كامل الاستعدادية لتعلم التماس وقبول المسؤولية نحو أفعالهم المهنية في سبيل تحقيق أهدافهم، وهذا ما يضعف تعلق أدائهم بالإحباط الوظيفي.

#### ثانياً: مناقشة الفرضية الجزئية الثانية

نصت الفرضية الثانية للدراسة على أنه توجد علاقة ارتباطية بين الاحتراق الوظيفي في بعده الثاني (الإرهاك الوظيفي) وأداء العاملين بالمكتبة المركزية بجامعة الشهيد حمه لخضر - الوادي، وبناء على نتائج الدراسة والمقاييس الإحصائية فإن الفرضية تحققت، حيث أظهر معامل الارتباط سبيرمان أنه توجد علاقة ارتباطية بين بعد الإرهاك الوظيفي وأداء العاملين بالمكتبة المركزية بجامعة الشهيد حمه لخضر الوادي.

وهذا ما دلت عليه آراء مجتمع الدراسة في الجدول رقم(10)، حيث تحققت الفرضية، وذلك لأن اتجاه المبحوثين نحو مؤشرات هذا البعد (الانفعال الموقفي، التشنت، الإرهاق الدائم، الالتزام بالدخول والانصراف في الوقت المحدد) كان إيجابياً مما يدل على إنهاك العاملين وظيفياً. وهذا ما أكدته دراسة كاوي 1995 حيث أن الفرد في هذه المرحلة يشعر باستنزاف موارده الانفعالية وليس لديه مصدر للتزود بالطاقة (علوطي و مغار، 2017، صفحة 75). كما أكدته دراسة جونسن شافليو وهوكس في علاقة عكسية بين الإرهاك بالاحتراق الوظيفي. (مصباحي، 2017، صفحة 159)

#### ثالثاً: مناقشة الفرضية الجزئية الثالثة

نصت الفرضية الثالثة للدراسة على أنها لا توجد علاقة ارتباطية بين الاحتراق الوظيفي في بعده الثالث (علاقات العمل) وأداء العاملين بالمكتبة المركزية بجامعة الشهيد حمه لخضر -

الوادي، وبناء علنتائج الدراسة والمقاييس الإحصائية فإن الفرضية تحققت، حيث أظهر معاملا ارتباطا سلبيا بين ما أنهما لا توجد علاقة ارتباطية بين بعد علاقات العمل وأداء العاملين بالمكتبة المركزية بجامعة الشهيد حمه لخضر الوادي.

وهذا ما دللت عليها آراء مجتمع الدراسة في الجدول رقم (9.2)، حيث ثلثت الفرضية، وذلك لأن اتجاهات الباحثين نحو مؤشر هذا البعد (التعاون، الجو المناسب، المشاركة، السلالة في التعامل، العمل الجماعي) كان إيجابيا مما يدل على علاقات عمل إيجابية، وهذا ما ذهب إليه نظرية العلاقات الإنسانية حيث أكدت إلى أن التنظيم الرسمي العلمي لا يكفي وحده للوصول إلى أداء أمثل، بل تعتبر العلاقات الإنسانية في العمل ركن أساسي للأداء الفعال ومن ثم نجاح المؤسسة، ويتضح هذا في الأسس التي قامت عليها هذه النظرية من إيمان بقيمة العامل، والمشاركة، والتعاون، والعدل في المعاملة.

#### رابعاً: مناقشة الفرضية العامة

بعد عرض نتائج الدراسة والتعليق على الجداول وتحليلها ومناقشة النتائج المتحصل عليها توصلنا إلى أن الفرضية العامة التي نصت على أنه "توجد علاقة ارتباطية عكسية بين الاحتراق الوظيفي وأداء العاملين بالمكتبة المركزية بجامعة الشهيد حمه لخضر الوادي" لم تتحقق، وهو ما أكدته دراسة هناء بوحارة 2012، ودراسة حكيمة مصباحي 2017. كما أكدته نظرية Y التي استندت إلى أن العامل يتمتع بدوافع قوية تجعله يتحدى العراقيل المهنية داخلية كانت كالإحباط والانهك أو خارجية كعلاقات العمل المختلفة. وهذا ما لوحظ لدى مجتمع الدراسة من خلال إجاباتهم على الاستبيان المطروح حيث توصلنا إلى أن نسبة منهم وإن كانت قليلة تعاني من الإحباط الوظيفي إلا أنه لا يتعلق بأدائهم، وأن غالبيتهم يتمتعون بعلاقات عمل جيدة، ونسبة معتبرة تعاني من الإنهك الوظيفي ورغم تعلقه بأدائهم إلا أن اتجاه الباحثين عموماً نحو أدائهم كان موجبا، ويمكن أن نعزو ذلك إلى جهود الإدارة والمؤثرين في تحقيق البيئة التنظيمية الملائمة وهذا ما ذهب إليه نظرية العلاقات الإنسانية حيث أكدت على ضرورة القيادة الجيدة وأهمية نظرة الإدارة للعامل على أنه إنسان، له حاجات اجتماعية علاوة على الاحتياجات المادية وله أهداف شخصية قد تتوافق مع أهداف المؤسسة ويكون ذلك لصالح هذه الأخير وقد لا تتوافق لكن العامل يبذل جهد في محاولة تنسيقها فعلى الإدارة تقدير ذلك واحترامه. ومن خلال ما سبق يمكننا القول بأن علاقة الاحتراق الوظيفي بالأداء لدى عمال المكتبة المركزية هي علاقة ضعيفة لا دلالة لها وأن هذه العلاقة غير بارزة بالشكل الكافي تبعا لنتائج هذه الدراسة.

من خلال ما سبق توصلت هذه الدراسة إلى النتائج التالية:

- لا توجد علاقة ارتباطية عكسية بين الاحتراق الوظيفي وأداء العاملين لدى مجتمع البحث.
- ضعف العلاقة بين الإحباط الوظيفي وأداء العاملين لدى مجتمع البحث.
- إنهماك العاملين وظيفياً وتعلق الأداء الوظيفي بذلك لدى مجتمع البحث.
- ضعف العلاقة بين علاقات العمل وأداء العاملين لدى مجتمع البحث.

بالتالي

نقولياً أنها لا توجد علاقة ارتباطية بين الاحتراق الوظيفي وأداء العاملين لدى مجتمع البحث. وهذا يرجع لأسباب كثيرة تم توضيحها خلال هذه الدراسة.

### خلاصة الفصل:

تم من خلال هذا الفصل التوصل لدراسة العلاقة بين الاحتراق الوظيفي والأداء الوظيفي، وفيما إذا كانت هذه العلاقة موجودة مع جميع ابعاد الاحتراق الوظيفي حسب مجتمع الدراسة المحدد في هذا البحث ألا وهو عمال المكتبة المركزية وتمثلت النتائج في ما يلي:

- أوضح تحليل ومناقشة النتائج وفق معامل المختار على أنه يوجد علاقة ارتباطية عكسية بين الاحتراق الوظيفي والأداء الوظيفي في ما يخص بعد الانهك الوظيفي.
- كما أظهرت أيضا أنه لا يوجد علاقة بين بعدي الإحباط الوظيفي وعلاقات العمل المختلفة
- تم اختيار معامل الارتباط سبيرمان لتحليل معطيات الدراسة وتفسير النتائج المتواصل لها.

الخاتمة

## خاتمه

حاولت هذه الدراسة الإجابة عن الاشكالية المطروحة والمتمثلة في مدى وجود علاقة بين الاحتراق الوظيفي وأداء العاملين بالمكتبة المركزية بجامعة الشهيد حمه لخضر، وفيما يلي تلخيص لأهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة في جانبها النظري والتطبيقي، كما قمنا فيها بتقديم مجموعة من التوصيات المقترحة على اثر هذه النتائج، إضافة لعرض آفاقها.

### ❖ اختبار الفرضيات:

وعليه اختبار الفرضيات كالتالي:

- توجد علاقة عكسية بين الاحباط الوظيفي لدى العاملين وأدائهم: لم تتحقق الفرضية.
- لا توجد علاقة بين الاحباط الوظيفي لدى العاملين وأدائهم: تحققت الفرضية.
- توجد علاقة عكسية بين الانهاك الوظيفي لدى العاملين و أدائهم: تحققت الفرضية.
- لا توجد علاقة بين الانهاك الوظيفي لدى العاملين وأدائهم: لم تتحقق الفرضية.
- توجد علاقة عكسية بين علاقات العمل المختلفة لدى العاملين و أدائهم: لم تتحقق الفرضية.
- لا توجد علاقة بين علاقات العمل المختلفة لدى العاملين و أدائهم: تحققت الفرضية.

### ❖ نتائج الدراسة:

تمثلت النتائج المتوصل لها في هذه الدراسة فيما يلي:

- لا توجد علاقة عكسية بين الاحتراق الوظيفي وأداء العاملين الا في جزئية واحدة وهي الإنهاك الوظيفي؛ حيث برز تأثير هذا الأخير على مجتمع البحث ومنه تبينت طبيعة العلاقة بين الانهاك الوظيفي وأداء العاملين حيث كانت علاقة سالبة الاتجاه.
- أما فيما يخص الاحباط الوظيفي فلم يظهر وجوده بشكل جلي لدى مجتمع الدراسة بالتالي لم يتعلق به أداء العاملين، أي أنه لا توجد علاقة بين الاحباط الوظيفي وأداء العاملين أو أنها علاقة ضعيفة جدا لا يمكن اثباتها لدى مجتمع الدراسة.

- كما توصلنا إلى أنه لا توجد علاقة عكسية بين علاقات العمل المختلة وأداء العاملين لدى مجتمع الدراسة.

### ❖ توصيات الدراسة:

تمثلت التوصيات فيما يلي:

- عدم تحميل الموظف بأعباء وظيفية أكثر من اللازم ؛ سواء من ناحية كم العمل أو تحميله بمهام تفوق مهاراته. وذلك للحذر من زيادة الانهك الذي بدوره يوصل إلى حالة الاحتراق الوظيفي.
- الاهتمام بالبرامج التدريبية للعاملين بالمكتبة المركزية لجامعة الوادي لمساعدتهم على كيفية تحقيق الموائمة بين المسؤوليات الوظيفية والمسؤوليات الاجتماعية للتقليل من مستوى بعد الانهك الوظيفي لما له من أثر على الشعور بالاحتراق الوظيفي وكذلك التدريب على كيفية التعامل مع الجمهور متلقي الخدمة بشكل يضمن العمل في ظل أقل مستوى من الإنهك الذي يعتبر المؤشر الوحيد الذي من شأنه أن يدفع العاملين إلى مرحلة الاحتراق الوظيفي
- وضع برنامج لمساعدة الموظفين وخدمتهم فيما يحقق وصول المؤسسة لأعلى مستوى من الفاعلية كما يخدم مصلحة الموظف
- تعزيز دور التواصل بين زملاء العمل ، الذي يساعد في الدعم وتنمية التعاون الجماعي ما يؤهل للتعامل مع حالات الانهك الوظيفي

## قائمة المراجع

### قائمة المصادر والمراجع:

#### أولا - المراجع باللغة العربية:

##### 1- الكتب:

- حسن مُجَدَّ رابوية، إدارة الموارد البشرية، المكتب الجامعي الحديث، الاسكندرية مصر، 1999.
- عبد الحميد عمر أحمد مختار، معجم اللغة العربية المعاصرة، الجزء الأول، عالم الكتب، الطبعة الأولى، 2008.
- مصطفى إبراهيم وآخرون، المعجم الوسيط، الجزء الأول، دار الدعوة، القاهرة. دون تاريخ نشر.

##### الكتب المترجمة إلى اللغة العربية:

- رينهارت بيتر آن دُوزي، نقله إلى العربية وعلق عليه: مُجَدَّ سليم النعيمي و جمال الخياط، تكملة المعاجم العربية، وزارة الثقافة والإعلام، الطبعة الأولى، العراق، 2000.

##### 2-البحوث العلمية:

- المسعودي آلاء بنت عيد سليمان إبراهيم، الاحتراق الوظيفي وتأثيره على مستوى أداء المعلمات بالمرحلة المتوسطة بمنطقة تبوك، أطروحة ماجستير-جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، كلية العلوم الاجتماعية والإدارية، قسم العلوم الإدارية، 2016.
- بباح سعد، القوة التنظيمية وعلاقتها بالاحتراق الوظيفي للعامل في المؤسسة الجزائرية دراسة ميدانية ببلديات ومقرات ودوائر ولاية المسيلة، أطروحة معدة لنيل شهادة الدكتوراه نظام ل م د، تخصص علم اجتماع الادارة والعمل، قسم العلوم الاجتماعية، كلية العلوم الانسانية والاجتماعية، جامعة الشهيد حمه لخضر بالوادي، 2019.
- بن زهرة سليم و بوخلوه توفيق، تأثير الاحتراق الوظيفي في أداء العاملين في مؤسسة الإسمنت عين التوتة الوحدة التجارية -تقرت-، مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي، تخصص اقتصاد وتسيير المؤسسات، قسم العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، 2021.
- بوحارة هناء، الاحتراق النفسي وعلاقته بالأداء الوظيفي لدى أعوان الحماية المدنية، مذكرة مقدمة لنيل شهادة ماجستير، كلية العلوم الانسانية والاجتماعية، جامعة سطيف، 2012.
- مصباحي حكيم ، علاقة الاحتراق الوظيفي بأداء العاملين بمديرية الجمارك دراسة ميدانية على عينة من أعوان الجمارك بالوادي. مذكرة مكتملة لنيل شهادة الماجستير في علم الاجتماع - تخصص المنظمات والمناجمنت-، قسم العلوم الاجتماعية، كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية، جامعة الشهيد حمه لخضر الوادي، 2017.

3- المجالات:

- خاوي ميادة، طبيعة علاقات العمل وأثرها على السلوك التنظيمي للعامل بالمؤسسة \_دراسة ميدانية بجامعة المسيلة \_، المجلة الجزائرية للعلوم الاجتماعية والانسانية، جامعة المسيلة الجزائر، المجلد8، العدد1(2020)،19-2020-05.
- طلعت مُجَّد عبد الله معتز وعلي القرني علي سعد، نموذج مقترح لأثر الاحتراق الوظيفي على أداء الموظفين ودرجة الرضا الوظيفي لهم: دراسة تطبيقية على موظفي مؤسسة البريد السعودي في الرياض، قطاع الخدمات المساندة، المجلة العربية للإدارة، المجلد 42، العدد2، المنظمة العربية للتنمية الادارية(جامعة الدول العربية)، الجمعية المملكة العربية السعودية، جامعة الجمعة يونيو2022.
- لنا حسن مُجَّد منصور، "الاحتراق الوظيفي وعلاقته بالمساندة الاجتماعية لدى الموظفين الاداريين في مديريات التربية والتعليم في محافظة الخليل"، رسالة ماجستير، تخصص ارشاد نفسي تربوي،-كلية الدراسات العليا-، جامعة القدس بفلسطين، 2013.
- مرزوق عبد العزيز علي، علاقة جودة حياة العمل بالإحباط الوظيفي - دراسة تطبيقية على العاملين بوحدات الحكم المحلي لمحافظة المنوفية-، المجلة العلمية للاقتصاد والتجارة، كلية التجارة، جامعة كفر الشيخ، البحوث في تخصصات ادارة الاعمال-المحاسبة-الاقتصاد-الاحصاء باللغة العربية واللغة الانجليزية، المجلد47، العدد4، 2017.
- سهيلة حسين رابح رزق الله، "الاحتراق النفسي علاقته بالأداء الوظيفي لدى المرأة العاملة بجامعة كرري (دراسة ميدانية مجمع الكلية الطبية)". بحث تكلمي لنيل شهادة الماجستير في علم الارشاد النفسي والتربوي، قسم علم النفس، كلية التربية، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا،2015.

4- الانترنت:

- أبوزغلة بتول، الانهك الوظيفي سبب اسـتقالة رؤـيس وزراء نيوزيلانـدا،-<https://www.theguardian.com/world/2023/jan/19/jacinda-ardern-resigns-as-prime-minister-of-new-zealand>، 29 يناير 2023.
- الانهك الوظيفي ليس مرضا لكنه متلازمة خطيرة، مجلة العرب، المجلد 41، العدد11364، <https://alarab.news>، 30ماي 2019، تاريخ المعاينة:25-05-2023.

ثانيا: البحوث باللغة الأجنبية:

Wafaa Mohammed Ahmed Bin Zaid "The Impact of Job Burnout on the Performance of Staff Member at King Abdul-Aziz University" King Abdul-Aziz University Saudi Arabia,2019.

Mohammed janal, vishwanth V. Baba, job stress and burnout among  
canadian  
mamagers and nurses: an empirical txamination, canadian journal if  
public  
.health volume 91, 2000

الملاحق

الملحق 01: الاستبيان

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

جامعة الشهيد حمه لخضر الوادي

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

الطالبة: سارة رشدان

قسم: علم الاجتماع

ليلي منصوري

إشراف: د. لبيهي خديجة

تخصص: تنظيم وعمل

في إطار القيام بدراسة علمية استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماستر في علم الاجتماع تنظيم وعمل تحت

عنوان: "الاحترق الوظيفي وعلاقته بأداء العاملين بالمكتبة المركزية لجامعة الوادي"

نضع بين أيديكم هذا الاستبيان قصد معرفة وجهة نظركم حول بعض القضايا عن العمل، لذلك يرجى التفضل بالإجابة على الاستبيان الموجود بوضع إشارة في المكان الذي تراه مناسباً مع العلم أن جميع إجاباتكم هي موضع اهتمام وسرية ولن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي.

وعليه نرجو عدم كتابة الاسم، مع التكرم بعدم ترك عبارة بدون إجابة أو وضع أكثر من علامة على الإجابة.

وشكراً على تعاونكم معنا.

البيانات الأولية:

الجنس:  ذكر  أنثى

العمر:  من 20 إلى 30  من 31 إلى 40  أكبر من 40

المستوى التعليمي: تقني سامي ليسانس ماجستير دكتوراه

عدد سنوات العمل: أقل من 5 سنوات من 5 إلى 10 سنوات أكبر من 10 سنوات

المحور الأول: الاحتراق الوظيفي

بدائل الاجابة			العبارات	رقم العبارة	
أحيانا	لا	نعم			
			هل يتوافق الجهد الذي تبذله مع الأجر الذي تتقاضاه	1	الاحباط الوظيفي
			هل ترى أن بيئة عملك محفزة	2	
			هل تتساوى فرص الحصول على الامتيازات المادية في عملك	3	
			هل تتلقى التعليمات اللازمة لعملك من طرف المسؤولين(طريقة العمل واضحة لديك)	4	
			هل تتوافق وظيفتك مع تأهيلك العلمي	5	
			هل تتعامل بانفعال مع مواقف العمل	6	الانهك الوظيفي
			هل تعاني من التشتت أثناء أدائك لعملك	7	
			هل تشعر بالإرهاق الدائم في العمل	8	
			هل تلتزم دوما بمواعيد الانصراف في العمل	9	
			هل مواعيد الدخول للعمل تناسبك	10	
			هل هناك تعاون بينك وزملائك في العمل	11	علاقات العمل
			هل توفر لك ادارتك الجو المناسب للعمل	12	
			هل يتيح لك عملك فرصة المشاركة في اتخاذ القرار	13	
			هل التعامل مع العملاء (المستفيدين من المكتبة) يتطلب منك جهد كبير	14	
			هل ترى أن العمل بمفردك أكثر أربحية	15	

## المحور الثاني:

بدائل الاجابة			العبارات	رقم العبارة
أحيانا	لا	نعم		
			هل تسعى لتقديم نوعية جيدة من الخدمات	1
			هل ترى أن المؤسسة تقدر الجهد الذي تبذله	2
			هل ترى أن الوقت كاف لإنجاز المهام المطلوبة	3
			هل ترى أن الجهد الذي تبذله أكبر من العمل المنجز	4
			هل تزعجك انتقادات المسؤولين	5
			هل تتعامل مع مشاكل العمل بجدوء	6
			هل تشعر بالإرهاك المفرط في نهاية العمل	7
			هل ترى أنك حققت إنجازات معتبرة خلال عمالك	8
			هل ترى أنك تقدم خدمات ذات مستوى جيد	9
			هل تعاني من تراكم الأعمال المتأخرة	10
			هل تعملون في مؤسستكم كفريق واحد	11

الملحق (02): الهيكل التنظيمي للمكتبة المركزية





