

أثر الاحتراق الوظيفي على أداء العاملين في المراكز الاجتماعية بالمملكة العربية السعودية

د. موسى شليويح العنزي^١

١- أستاذ مشارك في قسم الدراسات الاجتماعية جامعة الملك سعود المملكة العربية السعودية.

الملخص:

هدفت الدراسة إلى التعرف على مدى وجود الاحتراق الوظيفي لدى العاملين في المراكز الاجتماعية بالمملكة العربية السعودية، والتعرف على مستوى أداء العاملين في المراكز الاجتماعية بالمملكة العربية السعودية، والتعرف على طبيعة العلاقة بين الاحتراق الوظيفي وأداء العاملين في المراكز الاجتماعية بالمملكة العربية السعودية، والتعرف على مدى وجود فروق ذات دلالة إحصائية حول مدى وجود ظاهرة الاحتراق الوظيفي لدى العاملين في المراكز الاجتماعية بالمملكة العربية السعودية تعزى لمتغيرات (المؤهل العلمي - سنوات الخبرة - الحالة الاجتماعية) من عدمه، واتبعت الدراسة المنهج الوصفي المسحي والاستبانة كأداة لجمع البيانات، وشمل مجتمع الدراسة العاملين في المراكز الاجتماعية بالمملكة العربية السعودية، وتوصلت الدراسة لنتائج أبرزها وجود علاقة ارتباط سلبية ذات دلالة إحصائية عند مستوى (٠.٠٥) بين الاحتراق الوظيفي ككل وخصوصاً بُعد الاجتهاد الانفعالي لدى العاملين في المراكز الاجتماعية بالمملكة العربية السعودية وأداء العاملين في المراكز الاجتماعية بالمملكة العربية السعودية.

تاريخ الإيداع: ٢٠٢٣/١٠/٢٦

تاريخ القبول: ٢٠٢٣/١١/٠٩



حقوق النشر: جامعة دمشق -
سورية، يحتفظ المؤلفون بحقوق
النشر بموجب الترخيص
CC BY-NC-SA 04

الكلمات المفتاحية: الاحتراق الوظيفي - أداء العاملين - المراكز الاجتماعية.

The impact of job burnout on the performance of workers in social centers in the Kingdom of Saudi Arabia

Dr. Moody shleweeh Al Enizy¹

1- Associate Professor in the Department of Social Studies, King Saud University, Kingdom of Saudi Arabia

Abstract:

The purpose of this study is to identify the extent of job burnout among employees of social centers in Saudi Arabia, the performance level of employees in social centers in Saudi Arabia, the relationship nature between job burnout and the performance of employees in social centers in Saudi Arabia, and if there are statistically significant differences between the existence of job burnout among employees in social centers in Saudi Arabia attributable to variables (scientific qualification - years of experience - social status). The study followed the survey descriptive approach, the data were collected with a questionnaire, the study community included employees of social centers in Saudi Arabia. The most notable result, the study found a statistically significant negative correlation at the level of (0.05) between job burnout as a whole, especially the dimension of emotional stress among employees in social centers in Saudi Arabia, and the performance of employees in social centers in Saudi Arabia.

Received: 26/10/2023

Accepted: 09/11/2023



Keywords: Job burnout, Performance Of workers, Social Centers.

Copyright: Damascus University- Syria, The authors retain the copyright under a CC BY- NC-SA

المقدمة:

تعيش المؤسسات اليوم في عالم يتغير بشكل مستمر، ومع عصر المنافسة الشديدة والتطورات التقنية الهائلة التي تشهدها والتي تفرض على جميع المنشآت والمؤسسات المختلفة مواكبتها باستمرار فإن الرغبة في البقاء والنمو تتطلب من المؤسسات أن تجيد التعامل مع هذه التحديات والتغيرات من خلال السعي والبحث عن مصادر التكيف معها (سميه، ٢٠١٦م). وتضيف الباحثة أن مواكبة التغيرات المختلفة في العالم تعد ضرورة قصوى، وذلك لمعرفة احتياجات كل المؤسسات والقطاعات المختلفة، مما يجعل المؤسسات تسير موازية لهذا التغير، وعدم تخلفها عن هذه التغيرات السريعة، وهذا ما يحتم على القيادة بأن تكون مستعدة لهذا التغيير، ومواجهة أي تحديات وصعوبات بهذا الخصوص، وأي صعوبات تواجه المؤسسات والقيادة. ومن بين هذه الصعوبات التي تواجه المؤسسات هي الاحتراق الوظيفي، حيث فرض هذه المصطلح نفسه باعتباره ظاهرة تحتاج إلى مزيد من الاهتمام من منظور نفسي، وزوايا إدارية وقيادية وتنظيمية (الشعلان، ٢٠١٦م).

ويذكر هيجان (١٩٩٨ م): أنه تتضمن معظم الأعمال المنوطة بنا بطريقة أو بأخرى درجة من الضغوط، وبعض هذه الضغوط قد نستطيع التكيف معها ومواجهتها، ومن ثم الاستمرار في أدائها لوظائفنا على أكمل وجه، في حين أن بعض هذه الضغوط لا نستطيع تحملها، ما يترتب عليه تقصير في أداء الأعمال، وذلك لأنه مع مرور الوقت قد تسبب بعض الأعمال الكثير من الضغوط التي قد تؤدي بنا إلى الإرهاق والانهيار، حيث نجد أن الشخص في نهاية المطاف قد يعاني ما يسمى بالاحتراق الذي يظهر على سلوكه وتصرفاته في داخل وخارج بيئة العمل.

ويعتقد أن الموظفين في المراكز الاجتماعية بالمملكة العربية السعودية ليسوا لمنأى عن التعرض عن مثل الضغوط المشار إليها أعلاه كونهم قد يعانون من بعض المشاكل أثناء أداء أعمالهم والتي قد تتضمن ضغوطاً لأسباب مختلفة منها احتكاكهم المباشر بالمراجعين.

ثانياً: مشكلة الدراسة:

على الرغم من الجهود المكثفة التي تحاول المنظمات بذلها لتوفير مناخ وظيفي لائق للعاملين بها، إلا أن هناك أسباباً قد تطرأ لحظياً، كظاهرة الاحتراق الوظيفي تؤثر في معدلات الأداء لديهم، وإن اهتمام الباحثين بالقيادة جاء نتيجة قناعاتهم النظرية ودراساتهم التطبيقية بأن ما يحدث الفرق في مجال فاعلية أداء العاملين هو قياداتها، فالمنظمات تهتم بموضوع القيادة بحيث تزيد من الأفراد الذين يتصفون بكونهم مديرين وقادة في ذات الوقت، من أجل تحسين أداء العاملين لديها (السعود، ٢٠٠٩م). وقام الباحثون بدراسة مدى وجود ظاهرة الاحتراق الوظيفي، فأجريت دراسات على بعض الموظفين في المجالات الصحية، حيث كان يعتقد أنهم من أكثر العاملين قابلية للتعرض لمثل تلك الانفعالات والإثارات النفسية، وأسفرت نتائج تلك الدراسات عن أن التوتر النفسي الناشئ عن مزاوله مهن الخدمات الصحية كان له العديد من الآثار السلبية، ثم أجريت دراسات مشابهة، اتضح من خلالها أن ظاهرة الاحتراق تؤثر على العاملين من جوانب عدة (الشعلان، ٢٠١٦م).

كما تؤكد دراسة العزاوي وعبد الله (٢٠٢٠م) أن ظاهرة الاحتراق الوظيفي من الظواهر السلبية التي تؤثر على أداء العاملين في بيئة العمل، فأكدت وجود مجموعة من الضغوط التي يتعرض لها العاملين فتؤثر في الأغلب على الطاقة النفسية والجسمية والسلوكية، وتؤدي إلى حالة من عدم التوازن مما ينعكس سلباً على أداء العمل والمنظمة على حد سواء، كما تؤثر على العلاقة بين زملاء العمل وعلى الدافعية والأداء.

وهذا برأي الباحثة أن هذا قد يكون له تأثير سلبي على أداء الموظفين، مما ينتج عنه قصور في الأداء الكلي للمنظمة أو المؤسسة، وبالتالي عدم قدرتها على تحقيق الأهداف المطلوبة، ومن خلال ما سبق يمكن تحديد مشكلة البحث الحالي بالسؤال الرئيس التالي: ما أثر الاحتراق الوظيفي على أداء الموظفين في المراكز الاجتماعية بالمملكة العربية السعودية؟

ثالثاً: أسئلة الدراسة:

١. ما مدى وجود ظاهرة الاحتراق الوظيفي لدى العاملين في المراكز الاجتماعية بالمملكة العربية السعودية؟
٢. ما مستوى أداء العاملين في المراكز الاجتماعية بالمملكة العربية السعودية؟
٣. ما هي طبيعة العلاقة بين الاحتراق الوظيفي وأداء العاملين في المراكز الاجتماعية بالمملكة العربية السعودية؟
٤. هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية حول مدى وجود ظاهرة الاحتراق الوظيفي لدى العاملين في المراكز الاجتماعية بالمملكة العربية السعودية تعزى لمتغيرات (المؤهل العلمي - سنوات الخبرة - الحالة الاجتماعية)؟

رابعاً: أهداف الدراسة:

١. التعرف على مدى وجود الاحتراق الوظيفي لدى العاملين في المراكز الاجتماعية بالمملكة العربية السعودية.
٢. التعرف على مستوى أداء العاملين في المراكز الاجتماعية بالمملكة العربية السعودية.
٣. التعرف على طبيعة العلاقة بين الاحتراق الوظيفي وأداء العاملين في المراكز الاجتماعية بالمملكة العربية السعودية.
٤. التعرف على مدى وجود فروق ذات دلالة إحصائية حول مدى وجود ظاهرة الاحتراق الوظيفي لدى العاملين في المراكز الاجتماعية بالمملكة العربية السعودية تعزى لمتغيرات (المؤهل العلمي - سنوات الخبرة - الحالة الاجتماعية) من عدمه.

خامساً: أهمية الدراسة:

الأهمية النظرية:

١. تكمن أهمية الدراسة في عرضها لموضوع هام يتعلق بالمتغير المستقل الاحتراق الوظيفي بأبعاده (الإجهاد الإنفعالي، وتبدد المشاعر، ونقص الإنجاز) وتأثيره على المتغير التابع وهو الأداء الوظيفي، فكل المتغيران يؤثران بشكل بالغ على مدى نجاح أحد أهم المؤسسات التي ترتبط بشكل مباشر بأفراد المجتمع في المملكة العربية السعودية وهي المراكز الاجتماعية بالمملكة العربية السعودية.
٢. اقتراح دراسات أخرى لدراسة العلاقة بين متغيرات الدراسة في بيانات عمل مختلفة عن بيئة العمل بالدراسة الحالية.

الأهمية العملية:

١. يؤمل أن تسهم نتائج الدراسة الحالية في معرفة وجود ظاهرة الإحترق الوظيفي من عدمه لدى العاملين في المراكز الاجتماعية بالمملكة العربية السعودية.
٢. يؤمل أن تسهم الدراسة الحالية في رفع مستوى الأداء الوظيفي لدى العاملين في المراكز الاجتماعية بالمملكة العربية السعودية.

سادساً: حدود الدراسة:

الحدود الموضوعية:

أثر الاحتراق الوظيفي على أداء الموظفين.

الحدود البشرية:

الموظفين في المراكز الاجتماعية بالمملكة العربية السعودية.

الحدود الزمانية:

العام ١٤٤٥ هـ - ٢٠٢٣ م.

الحدود المكانية:

المراكز الاجتماعية بالمملكة العربية السعودية.

سابعاً: مصطلحات الدراسة:

الاحتراق الوظيفي:

حالة من الإنهاك النفسي والفكري والجسماني يشعر بها العاملين عقب سلسلة من المواقف والعلاقات السلبية المتتالية والمتكررة أثناء العمل، والتي تكون على شكل تعبيرات واستجابات للضغوط والعلاقات التنظيمية المزمنة، يشعر الموظف من خلالها بأن مصادره العاطفية مستنزفة، ويميل لتقويم ذاته سلبياً ويشعر بتدني كفاءته في العمل، وفقدان الالتزام الشخصي والإنساني في علاقاته داخل المنظمة وخارجها (منيع، ٢٠٠٩م).

وتعرفه الباحثة إجرائياً بأنه: حالة من الاجتهاد تصيب الموظف، ويستجيب لها لتصبح ذات تأثير سلبي على أداءه ودافعيته نحو العمل، وعلى نظرتة إلى نفسه.

أداء الموظفين:

المخرجات أو الأهداف التي تسعى جهة العمل لتحقيقها (عبد المحسن، ٢٠٠٤م).

وتعرفه الباحثة إجرائياً بأنه مستوى أو درجة تحقيق العاملين لمهامهم الوظيفية، ويقاس بالدرجة التي يتم تحصيلها على أداة الدراسة

ثامناً: الدراسات السابقة:

١. دراسة موسى وكلاب (٢٠١٢م) بعنوان: **الاحتراق الوظيفي وتأثيره على أداء العاملين**، وهدفت الدراسة إلى التعرف على درجة الاحتراق الوظيفي الذي يعاني منه الإداريون في جمعية إعمار للتنمية والتأهيل بخانتيونس وتأثيرها على أداء العاملين، واتبعت الدراس المنهج الوصفي والاستبانة كأداة لجمع البيانات، وبلغت العينة ٥٠ موظفاً، وخرجت الدراسة بنتائج أبرزها وجود درجات مرتفعة من الاحتراق الوظيفي لدى مجمل أفراد العينة في الأبعاد الثلاثة المكونة للمقياس من الإجهاد الانفعالي، والتبليد الإحساسي، والإنجاز الشخصي تؤثر على أدائهم الوظيفي سلباً، ووجود اختلافات بين فئات العينة حسب المتغيرات والمتغيرات الفردية.

٢. دراسة مصباحي (٢٠١٧م) بعنوان: **"علاقة الاحتراق الوظيفي بأداء العاملين بمديرية الجمارك دراسة ميدانية على عينة من أعوان الجمارك بالوادي"**، وهدفت الدراسة الحالية إلى التعرف على العلاقة بين الاحتراق الوظيفي وأداء العاملين بمديرية الجمارك بالوادي، واتبعت الدراسة المنهج الوصفي الارتباطي والاستبانة كأداة لجمع البيانات، وشمل مجتمع الدراسة أعوان الجمارك بالوادي، فيما بلغت العينة ٩٦ عوناً، وخرجت الدراسة بنتائج أبرزها أنه لا توجد علاقة بين الاحتراق الوظيفي وأداء العاملين بمديرية الجمارك بالوادي. - لا توجد علاقة بين الاحتراق الوظيفي وجودة العمل لدى العاملين بمديرية الجمارك بالوادي.

٣. دراسة إمام (٢٠١٨م) بعنوان: **"أثر الاحتراق الوظيفي على أداء العاملين في شركات السياحة المصرية"**، وهدفت الدراسة إلى التعرف على أثر الاحتراق الوظيفي على مستوى أداء العاملين في شركات السياحة المصرية، وتم اتباع المنهج الوصفي المسحي، ولتحقيق هدف الدراسة؛ قام الباحث بتصميم استمارة استقصاء، وتوزيعها على عينة عشوائية من العاملين في شركات السياحة المصرية فئة (أ) بالقاهرة الكبرى. تم توزيع ٣٩٠ استمارة، وتم الاعتماد على تحليل ٣٦٤ استمارة صالحة للتحليل،

وتوصلت الدراسة إلى أن انخفاض مستوى الاحتراق الوظيفي يؤدي إلى تحسين أداء العاملين في شركات السياحة بنسبة ٤٣.١٪ كما توصلت الدراسة أيضا إلى أن أكثر أبعاد الاحتراق الوظيفي مساهمة في تحسين الأداء هو بعد تبدل المشاعر، ثم بعد نقص الشعور بالإنجاز الشخصي، ثم بعد الإجهاد العاطفي.

٤. دراسة العزاوي (٢٠١٨م) بعنوان: "تأثير الاحتراق الوظيفي في أداء العاملين: بحث ميداني في الشركة العامة لصناعة الزيوت النباتية"، وهدفت الدراسة إلى معرفة تأثير الاحتراق الوظيفي في أداء العاملين، واتبعت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، والاستبانة كأداة لجمع البيانات، وتمثل مجتمع البحث بالعاملين بالشركة العامة لصناعة الزيوت النباتية بالكرادة وعددهم ١٣٠ شخصا، وبلغت العينة ٩٧ شخص، وخرجت الدراسة بنتائج أبرزها أن وجود الاحتراق الوظيفي في الشركة يساهم بانخفاض مستويات الأداء الوظيفي أي وجود علاقة ارتباط عكسية قوية بين الاحتراق الوظيفي والإنتاجية، واتضح أن متغير تبدل المشاعر أقوى الأبعاد بعدم وجود أي ارتباط وتأثير بينه وبين الأداء.

٥. دراسة فيروز وفوزية وعيسى (٢٠٢٠م) بعنوان: "الاحتراق الوظيفي وعلاقته بأداء أعضاء الهيئة التدريسية بكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة الشلف"، وهدفت الدراسة إلى التعرف على محددات الاحتراق الوظيفي متمثلة بالإجهاد الانفعالي وتبدل المشاعر ونقص الإنجاز، وعلاقتها بأداء أعضاء الهيئة التدريسية بكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة الشلف، واتبعت الدراسة المنهج الوصفي الارتباطي والاستبانة كأداة لجمع البيانات، فيما شمل مجتمع الدراسة مجموع أساتذة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة الشلف والبالغ عددهم ١٥٨ أستاذاً، وتم اختيار عينة تبلغ ٥٠ موظفاً، وخرجت الدراسة بنتائج أبرزها وجود علاقة وتأثير ذو دلالة احصائية بين الإحساس بالاحتراق الوظيفي وكل من الأداء التدريسي والبحثي، بينما لا توجد علاقة تأثير بين الاحتراق الوظيفي وخدمة الأستاذ الجامعة لمجتمعه.

تاسعاً: التعقيب على الدراسات السابقة:

١. تتشابه الدراسة الحالية مع بعض الدراسات السابقة من حيث منهج البحث، مثل دراسة إمام (٢٠١٨م)، والتي اتبعت المنهج الوصفي المسحي.

٢. تتشابه الدراسة الحالية مع جميع الدراسات السابقة من حيث أداة البحث، وهي الاستبانة.

٣. تختلف الدراسة الحالية مع بعض الدراسات السابقة من حيث منهج البحث، مثل دراسة فيروز وفوزية وعيسى (٢٠٢٠م)، والتي استخدمت المنهج الوصفي الارتباطي.

٤. تختلف الدراسة الحالية مع جميع الدراسات السابقة من حيث ميدان تطبيق الدراسة المتمثل بمراكز الخدمة الاجتماعية.

عاشراً: منهج الدراسة:

تم اتباع المنهج الوصفي الارتباطي لمناسبته لتحقيق أهداف البحث، والاستبانة كأداة لجمع البيانات من أفراد عينة البحث المتمثلين في العاملين في المراكز الاجتماعية بالمملكة العربية السعودية.

أحد عشر: مجتمع وعينة الدراسة:

يتكون مجتمع الدراسة من العاملين في المراكز الاجتماعية بالمملكة العربية السعودية، وبلغ حجم عينة الدراسة (٣٠٠) من العاملين في المراكز الاجتماعية بالمملكة العربية السعودية ومن أهم خصائص أفراد الدراسة موضحة بالجدول التالية:

١- خصائص أفراد الدراسة حسب متغير المؤهل العلمي:

الجدول (١) توزيع أفراد الدراسة وفقاً لمتغير المؤهل العلمي

النسبة	التكرار	المؤهل العلمي
٤٤.٣	١٣٣	بكالوريوس فأقل
٥٥.٧	١٦٧	دراسات عليا
%١٠٠	٣٠٠	المجموع

يوضح الجدول السابق رقم (١) خصائص عينة أفراد الدراسة وفقاً لمتغير المؤهل العلمي، وقد تبين أن (٥٥.٧%) من إجمالي أفراد الدراسة من حملة الدراسات العليا العاملين في المراكز الاجتماعية بالمملكة العربية السعودية، في حين وجد أن ما نسبته (٤٤.٣%) من إجمالي أفراد الدراسة هم من حملة البكالوريوس فأقل من العاملين في المراكز الاجتماعية بالمملكة العربية السعودية.

٢- خصائص أفراد الدراسة حسب متغير سنوات الخبرة:

الجدول (٢) توزيع أفراد الدراسة وفقاً لمتغير عدد سنوات الخبرة

النسبة	التكرار	سنوات الخبرة
١٠.٠	٣٠	أقل من ٥ سنوات
١٤.٣	٤٣	من ٥ إلى أقل من ١٠ سنوات
٥١.٣	١٥٤	من ١٠ إلى أقل من ٢٠ سنة
٢٤.٣	٧٣	٢٠ سنة فأكثر
%١٠٠	٣٠٠	المجموع

يوضح الجدول السابق رقم (٢) خصائص عينة أفراد الدراسة وفقاً لمتغير سنوات الخبرة، وقد تبين أن (٥١.٣%) من إجمالي أفراد الدراسة سنوات خبرتهم (من ١٠ إلى أقل من ٢٠ سنة)، في حين وجد أن ما نسبته (٢٤.٣%) من إجمالي أفراد الدراسة سنوات خبرتهم (٢٠ سنة فأكثر)، في حين وجد أن ما نسبته (١٤.٣%) من إجمالي أفراد الدراسة سنوات خبرتهم (من ٥ إلى أقل من ١٠ سنوات)، في حين وجد أن ما نسبته (١٠.٠%) من إجمالي أفراد الدراسة سنوات خبرتهم (أقل من ٥ سنوات).

٣- خصائص أفراد الدراسة حسب متغير الحالة الاجتماعية:

الجدول (٣) توزيع أفراد الدراسة وفقاً لمتغير الحالة الاجتماعية

النسبة	التكرار	الحالة الاجتماعية
٧٢.٣	٢١٧	متزوج
٢٥.٠	٧٥	أعزب
٢.٧	٨	مطلق
%١٠٠	٣٠٠	المجموع

يوضح الجدول السابق رقم (٣) خصائص عينة أفراد الدراسة وفقاً لمتغير الحالة الاجتماعية، وقد تبين أن (٧٢.٣%) من إجمالي أفراد الدراسة متزوجون، في حين وجد أن ما نسبته (٢٥.٣%) من إجمالي أفراد الدراسة أعزباء، في حين وجد أن ما نسبته (٢.٧%) من إجمالي أفراد الدراسة مطلق وهم الفئة الأقل من بين فئات الدراسة.

اثنا عشر: أداة الدراسة:

في ضوء أهداف الدراسة وأسئلتها فإن الأداة المناسبة لتحقيق أهداف الدراسة هي الاستبانة، ولقد تكونت الاستبانة في صورتها النهائية على الأجزاء التالية:

الجزء الأول: ويحتوي على بيانات أولية عن عينة الدراسة (المؤهل العلمي- سنوات الخبرة- الحالة الاجتماعية).

الجزء الثاني: ويشتمل على محورين:

المحور الأول: مدى وجود ظاهرة الاحتراق الوظيفي لدى العاملين في المراكز الاجتماعية بالمملكة العربية السعودية (الإجهاد الانفعالي- الاعتبارات الإنسانية- الإنجاز الشخصي- ضغط العمل) ويتكون من (١٦) عبارة، مقسمة على ٤ أبعاد كما يلي:

- البعد الأول: الإجهاد الانفعالي اشتمل على (٤) عبارات.

- البعد الثاني: الاعتبارات الإنسانية اشتمل على (٤) عبارات.

- البعد الثالث: الإنجاز الشخصي اشتمل على (٤) عبارات.

- البعد الثالث: ضغط العمل اشتمل على (٤) عبارات.

المحور الثاني: مستوى أداء العاملين في المراكز الاجتماعية بالمملكة العربية السعودية ويتكون من (٧) عبارات.

ويقابل كل فقرة من فقرات هذه المحاور قائمة تحمل العبارات التالية:

(موافق بشدة- موافق- محايد- غير موافق- غير موافق بشدة) وقد تم إعطاء كل عبارة من العبارات السابقة درجات لتتم معالجتها إحصائياً على النحو الآتي:

موافق بشدة (٥) درجات، موافق (٤) درجات، محايد (٣) درجات، غير موافق (٢) درجتين، غير موافق بشدة (١) درجة واحدة.

صدق أداة الدراسة: تم التحقق من صدق الاستبانة على طريقتين:

أ-صدق التكوين (الصدق الظاهري):

يهتم هذا الجانب بالصورة الخارجية لأداة الدراسة من حيث بنية العبارات وموضوعيتها وأهميتها، كذلك التراكيب اللغوية ومدى مناسبتها بالنسبة للأفراد المستهدفين بالدراسة كما يهتم هذا الجانب بمدى ملائمة أداة الدراسة للهدف الذي وضعت من اجله ومدى اتساقها مع تساؤلات الدراسة، ولقياس هذا الصدق تم عرض أداة الدراسة على مجموعة من المحكمين وتم التعديل على أداة الدراسة واعدادها بصورتها النهائية في ضوء مقترحاتهم.

ب-صدق الاتساق الداخلي:

يعطي صورة عن مدى التناسق الموجود بين الفقرات الموجودة داخل نفس البعد، ومدى اتساق هذه الفقرات مع البعد الذي ينتمي إليه، كذلك مدى التناسق الداخلي بين محاور الاستبانة وتم التأكد من صدق الاتساق الداخلي من خلال إيجاد معامل الارتباط بين درجة كل فقرة مع الدرجة الكلية للبعد الذي تنتمي إليه ومع الدرجة الكلية للمحور الذي تنتمي إليه وفيما يلي عرض لنتائج صدق الاتساق الداخلي:

الجدول رقم (٤) معاملات الارتباطات لبيرسون لأبعاد ومحاور الدراسة بالدرجة الكلية للبعد نفسه وبالدرجة الكلية لمحور واقع أبعاد الاحتراق الوظيفي (الإجهاد الانفعالي - الاعتبارات الإنسانية - الإنجاز الشخصي - ضغط العمل)

رقم العبارة	معامل الارتباط بالبعد	معامل الارتباط بالدرجة الكلية للمحور	رقم العبارة	معامل الارتباط بالبعد	معامل الارتباط بالدرجة الكلية للمحور
البُعد الأول (الإجهاد الانفعالي)					
١	**٠.٦٦٨	**٠.٤٧٠	٣	**٠.٧٩٧	**٠.٦٧٥
٢	**٠.٧٠٣	**٠.٤٧٨	٤	**٠.٧٠٢	**٠.٦٠٥
البُعد الثاني (الاعتبارات الإنسانية)					
١	**٠.٦٥١	**٠.٥٥٦	٣	**٠.٧٠٦	**٠.٤٣٨
٢	**٠.٧٨١	**٠.٥٠٨	٤	**٠.٧٥٣	**٠.٥٧٤
البُعد الثالث (الإنجاز الشخصي)					
١	**٠.٧١٥	**٠.٤٩٧	٣	**٠.٥١٦	**٠.٤١٦
٢	**٠.٥٨٠	**٠.٥٩٤	٤	**٠.٥٤٦	**٠.٤٠٥
البُعد الرابع (ضغط العمل)					
١	**٠.٨٦٣	**٠.٧٢١	٣	**٠.٥١٤	**٠.٤٢١
٢	**٠.٨٥٩	**٠.٧٨٨	٤	**٠.٦٩٨	**٠.٦٧٦

** دالة عند مستوى الدلالة ٠.٠١ فأقل.

يتضح من الجدول السابق أن قيم معامل ارتباط كل عبارة من العبارات مع بعدها ومع الدرجة الكلية لمحور واقع أبعاد الاحتراق الوظيفي (الإجهاد الانفعالي - الاعتبارات الإنسانية - الإنجاز الشخصي - ضغط العمل) الذي تنتمي إليه العبارة موجبة ودالة إحصائياً وذات قيم متوسطة ومرتفعة، فضلاً عن كونها ذات دلالة إحصائية مما يشير إلى أن أبعاد ومحاور الدراسة تتمتع بدرجة صدق مرتفعة جداً وعليه فإن هذه النتيجة توضح صدق عبارات محاور الاستبانة وصلاحيته للتطبيق الميداني تم حساب الصدق البنائي لمحور: مدى وجود ظاهرة الاحتراق الوظيفي لدى العاملين في المراكز الاجتماعية بالمملكة العربية السعودية (الإجهاد الانفعالي - الاعتبارات الإنسانية - الإنجاز الشخصي - ضغط العمل) من خلال حساب معاملات الارتباط بين درجة البعد، والدرجة الكلية للمحور الذي ينتمي إليه البعد وجاءت النتائج كما يأتي:

الجدول رقم (٥) معاملات ارتباط بيرسون لأبعاد محور: مدى وجود ظاهرة الاحتراق الوظيفي لدى العاملين في المراكز الاجتماعية بالمملكة العربية السعودية (الإجهاد الانفعالي - الاعتبارات الإنسانية - انخفاض مستوى الإنجاز الشخصي) بالدرجة الكلية للمحور.

الأبعاد	معامل الارتباط بالدرجة الكلية للمحور
الإجهاد الانفعالي	**٠.٨٤٣
الاعتبارات الإنسانية	**٠.٧٣٠
الإنجاز الشخصي	**٠.٦٠٥
ضغط العمل	**٠.٨٠٣

** دالة عند مستوى الدلالة (٠.٠١) فأقل.

يتبين من الجدول رقم (٥)؛ أن قيم معاملات الارتباط بين درجة البُعد، والدرجة الكلية لمحور (واقع أبعاد الاحتراق الوظيفي) (الإجهاد الانفعالي) - الاعتبارات الإنسانية- الإنجاز الشخصي - ضغط العمل لدى العاملين في المراكز الاجتماعية بالمملكة العربية السعودية) ، الذي ينتمي إليه البُعد - عالية؛ حيث تتراوح ما بين (٠.٦٠٥)، و(٠.٨٤٣)، وجميعها موجبة ودالة إحصائياً؛ مما يعني وجود درجة عالية من الاتساق الداخلي، بما يعكس درجة عالية من الصدق ل فقرات الاستبانة. الجدول (٦) معاملات الارتباط بين درجة كل فقرة من فقرات محور مستوى أداء العاملين في المراكز الاجتماعية بالمملكة العربية السعودية بالدرجة الكلية للمحور.

رقم العبارة	معامل الارتباط بالمحور	رقم العبارة	معامل الارتباط بالمحور
١	**٠.٤٦٩	٥	**٠.٦٦٦
٢	**٠.٦٤١	٦	**٠.٥٥٨
٣	**٠.٦٢٩	٧	**٠.٥٨١
٤	**٠.٦٦٣		

** دالة عند مستوى الدلالة ٠.٠١ فأقل.

يتضح من الجدول السابق رقم (٦) أن قيم معامل ارتباط كل عبارة من العبارات مع الدرجة الكلية لمحور مستوى أداء العاملين في المراكز الاجتماعية بالمملكة العربية السعودية الذي تنتمي إليه العبارة موجبة ودالة إحصائياً عند مستوى الدلالة (٠.٠١) فأقل، وذات قيم متوسطة ومرتفعة، مما يشير إلى أن عبارات هذا المحور تتمتع بدرجة صدق مرتفعة وصلاحيته للتطبيق الميداني. ثبات أداة الدراسة:

ويقصد به الى أي درجة يعطي المقياس قراءات متقاربة عند كل مرة يستخدم فيها، او يعني التأكد من ان الاستجابة ستكون واحدة تقريباً لو تكرر تطبيقها على أشخاص مختلفين في اوقات مختلفة، وقد تم استخدام معامل ألفا كرونباخ (Chronbach Alpha) للتأكد من ثبات أداة الدراسة، ويوضح الجدول رقم (٧) قيم معاملات الثبات ألفا كرونباخ لكل محور من محاور الاستبانة:

الجدول (٧) معامل ألفا كرونباخ لقياس ثبات أداة الدراسة

المحاور	عدد الفقرات	معامل الثبات
مدى وجود ظاهرة الاحتراق الوظيفي لدى العاملين في المراكز الاجتماعية بالمملكة العربية السعودية	١٦	٠.٧٩٧
مستوى أداء العاملين في المراكز الاجتماعية بالمملكة العربية السعودية	٧	٠.٧٨٨
الثبات الكلي للاستبانة	٢٣	٠.٧٦٧

يتضح من الجدول رقم (٧) أن معاملات الثبات ألفا كرونباخ لمحاور الدراسة مرتفعة حيث بلغ معامل الثبات العام لمحور مدى وجود ظاهرة الاحتراق الوظيفي لدى العاملين في المراكز الاجتماعية بالمملكة العربية السعودية (٠.٧٩٧) بينما بلغ معامل الثبات العام لمحور مستوى أداء العاملين في المراكز الاجتماعية بالمملكة العربية السعودية (٠.٧٨٨)، اما الثبات العام لأداة الدراسة فقد بلغ (٠.٧٦٧)، وجميعها معاملات ثبات مرتفعة، مما يدل على أن الاستبانة تتمتع بدرجة عالية من الثبات يمكن الاعتماد عليها في التطبيق الميداني للدراسة.

ثلاثة عشر: أساليب التحليل الإحصائية:

لتحقيق أهداف الدراسة وتحليل البيانات التي تم تجميعها، تم استخدام العديد من الأساليب الإحصائية المناسبة باستخدام الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية، والتي يرمز لها اختصاراً بالرمز (SPSS). وذلك بعد ترميز وإدخال البيانات إلى الحاسب الآلي، حيث أعطيت الإجابة (موافق بشدة) ٥ درجات، (موافق) ٤ درجات، (محايد) ٣ درجات، (ضعيفة) درجتان، (غير موافق بشدة) درجة واحدة، ومن ثم قام الباحث بحساب الوسط الحسابي لإجابات أفراد مجتمع الدراسة.

ولتحديد طول خلايا المقياس الخماسي (الحدود الدنيا والعليا) المستخدم في محاور الدراسة، تم حساب المدى (٥-١=٤)، ثم تقسيمه على عدد خلايا المقياس للحصول على طول الخلية الصحيح أي (٤/٥ = ٠.٨٠). بعد ذلك تم إضافة هذه القيمة إلى أقل قيمة في المقياس وذلك لتحديد الحد الأعلى لهذه الخلية، وهكذا أصبح طول الخلايا كما يوضحها الجدول التالي:

الجدول (٨) درجة ومدى الموافقة حسب مقياس ليكرت الخماسي

مدى الموافقة	الترميز	درجة الموافقة
١ إلى ١.٨٠	١	غير موافق بشدة
١.٨١ إلى ٢.٦٠	٢	غير موافق
٢.٦١ إلى ٣.٤٠	٣	محايد
٣.٤١ إلى ٤.٢٠	٤	موافق
٤.٢١ إلى ٥.٠	٥	موافق بشدة

ولخدمة اغراض الدراسة وتحليل البيانات التي تم تجميعها من خلال اداة الدراسة في الجانب الميداني، استُخدمت عدد من الاساليب الإحصائية لمعرفة اتجاهات أفراد مجتمع الدراسة حول التساؤلات المطروحة، وذلك باستخدام اساليب المعالجة الاحصائية التالية:

١- التكرارات والنسب المئوية للتعرف على الخصائص الشخصية والوظيفية لأفراد عينة الدراسة وتحديد استجابات أفرادها تجاه عبارات المحاور الرئيسية التي تتضمنها أداة الدراسة.

٢- المتوسط الحسابي "Mean" وذلك لمعرفة مدى ارتفاع أو انخفاض استجابات أفراد عينة الدراسة عن المحاور الرئيسية (متوسط العبارات)، مع العلم بأنه يفيد في ترتيب المحاور حسب أعلى متوسط حسابي.

٣- الانحراف المعياري "Standard Deviation" للتعرف على مدى انحراف استجابات أفراد عينة الدراسة لكل عبارة من عبارات متغيرات الدراسة، ولكل محور من المحاور الرئيسية عن متوسطها الحسابي. ويلاحظ أن الانحراف المعياري يوضح التشتت في استجابات أفراد عينة الدراسة لكل عبارة من عبارات متغيرات الدراسة، إلى جانب المحاور الرئيسية، فكلما اقتربت قيمته من الصفر تركزت الاستجابات وانخفض تشتتها.

٤- معامل الارتباط بيرسون "person Correltion": لمعرفة درجة الارتباط بين عبارات الإستبانة والمحور الذي تنتمي إليه كل عبارة من عباراتها، ولمعرفة العلاقة بين الاحتراق الوظيفي وأداء العاملين في المراكز الاجتماعية بالمملكة العربية السعودية.

٥- معامل ألفا كرونباخ (Cronch'ph): لاختبار مدى ثبات أداة الدراسة.

٦- إجراء اختبار التوزيع الطبيعي (اختبار كولموجروف- سمرنوف) (Kolmogorov-Smirnov test)، لمعرفة ما إذا كانت البيانات الخاصة بمحاور الدراسة تتبع التوزيع الطبيعي أم لا.

٧- اختبار مان وتني (Mann-Whitney U) لمعرفة الفروق في مدى وجود ظاهرة الاحتراق الوظيفي لدى العاملين في المراكز الاجتماعية بالمملكة العربية السعودية تعزى لمتغير (المؤهل العلمي).

٨- اختبار كروسكال واليس (Kruskal-Wallis) لمعرفة الفروق في مدى وجود ظاهرة الاحتراق الوظيفي لدى العاملين في المراكز الاجتماعية بالمملكة العربية السعودية تعزى لمتغير (سنوات الخبرة، الحالة الاجتماعية).

أربعة عشر: نتائج اسئلة الدراسة:

نتائج السؤال الاول:

ما مدى وجود ظاهرة الاحتراق الوظيفي لدى العاملين في المراكز الاجتماعية بالمملكة العربية السعودية؟ للإجابة عن هذا السؤال حُسبت المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، والرتب لاستجابات أفراد الدراسة من العاملين في المراكز الاجتماعية بالمملكة العربية السعودية على أبعاد محور أبعاد الاحتراق الوظيفي، وجاءت النتائج كما تبينها الجداول التالية:

أولاً: بُعد الإجهاد الانفعالي:

الجدول رقم (٩) المتوسطات الحسابية وترتيبها تنازلياً، والانحراف المعياري لاستجابات أفراد الدراسة من العاملين في المراكز الاجتماعية بالمملكة العربية

السعودية حول بُعد الإجهاد الانفعالي

م	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	درجة الموافقة
١	أشعر باستنفاد طاقتي في نهاية يوم العمل.	٣.٥٣	٠.٩٨	١	موافق
٣	أشعر بعدم وجود رغبة للذهاب يوماً إلى العمل.	٣.١٥	١.١٦	٢	محايد
٤	أعمل لفترات طويلة دون الحصول على قسط كافي من الراحة.	٣.٠٢	٠.٩٦	٣	محايد
٢	أشعر بعدم وجود تقدير كافي لي.	٣.٠١	١.١٨	٤	محايد
	المتوسط العام	٣.١٨	٠.٧٧		محايد

يتضح من الجدول السابق ما يلي:

أولاً: يتضمن بُعد " الإجهاد الانفعالي لدى العاملين في المراكز الاجتماعية بالمملكة العربية السعودية " على (٤) فقرات، جاءت استجابات افراد الدراسة على فقرات بُعد الإجهاد الانفعالي بدرجات (محايد / موافق) حيث تراوحت متوسطاتهم الحسابية بين (٣.٠١ الى ٣.٥٣) وهي متوسطات تقع في الفئة الثالثة والرابعة من فئات المقياس المتدرج الخماسي.

ثانياً: وتشير النتيجة السابقة إلى أن هناك تفاوت في استجابات عينة افراد الدراسة على بعد " الإجهاد الانفعالي لدى العاملين في المراكز الاجتماعية بالمملكة العربية السعودية"، حيث أن المتوسط الحسابي لهم يتراوح ما بين (٣.٠١ الى ٣.٥٣)، وهذه المتوسطات تقع بالفئة الثالثة والرابعة من فئات المقياس المتدرج الخماسي والتي تشير الى درجة (محايد / موافق)، ويلاحظ أن متوسط الموافقة العام على عبارات بعد " الإجهاد الانفعالي لدى العاملين في المراكز الاجتماعية بالمملكة العربية السعودية " قد بلغ (٣.١٨ درجة من ٥)، والتي تشير إلى درجة (محايد) بالنسبة لأداة الدراسة.

ثالثاً: يتضح كذلك من الجدول أنه يمكن ترتيب استجابات افراد الدراسة من العاملين في المراكز الاجتماعية بالمملكة العربية السعودية على فقرات بُعد الإجهاد الانفعالي ترتيباً تنازلياً وفقاً للمتوسط الحسابي كما يلي:

- ١- جاءت العبارة رقم (١) وهي " أشعر باستفاد طاقتي في نهاية يوم العمل" بالمرتبة الأولى بين العبارات المتعلقة بالإجهاد الانفعالي لدى العاملين في المراكز الاجتماعية بالمملكة العربية السعودية بدرجة (موافق) وبمتوسط حسابي (٣.٥٢ من ٥)، وانحراف معياري (٠.٩٨). ويعزى ذلك الى شعور بعض العاملين في المراكز الاجتماعية بالمملكة العربية السعودية بالإرهاك بالعمل.
- ٢- جاءت العبارة رقم (٣) وهي " أشعر بعدم وجود رغبة للذهاب يوماً إلى العمل" بالمرتبة الثانية بين العبارات المتعلقة بالإجهاد الانفعالي لدى العاملين في المراكز الاجتماعية بالمملكة العربية السعودية بدرجة (محايد) وبمتوسط حسابي (٣.١٥ من ٥)، وانحراف معياري (١.١٦).
- ٣- جاءت العبارة رقم (٤) وهي " أعمل لفترات طويلة دون الحصول على قسط كافي من الراحة" بالمرتبة الثالثة بين العبارات المتعلقة بالإجهاد الانفعالي لدى العاملين في المراكز الاجتماعية بالمملكة العربية السعودية بدرجة (محايد) وبمتوسط حسابي (٣.٠٢ من ٥)، وانحراف معياري (٠.٩٦).
- ٤- جاءت العبارة رقم (٢) وهي " أشعر بعدم وجود تقدير كافي لي " بالمرتبة الرابعة بين العبارات المتعلقة بالإجهاد الانفعالي لدى العاملين في المراكز الاجتماعية بالمملكة العربية السعودية بدرجة (محايد) وبمتوسط حسابي (٣.٠١ من ٥)، وانحراف معياري (١.١٨)، وتتفق النتائج مع ما ورد في دراسة موسى وكلاب (٢٠١٢م).
- ثانياً: بُعد الاعتبارات الإنسانية:

الجدول رقم (١٠) المتوسطات الحسابية وترتيبها تنازلياً، والانحراف المعياري لاستجابات أفراد الدراسة من العاملين في المراكز الاجتماعية بالمملكة العربية السعودية حول بُعد الاعتبارات الإنسانية

م	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	درجة الموافقة
٤	الصراعات بين الموظفين تحول دون إنجاز الأعمال.	٣.٤٧	١.٣٤	١	موافق
٢	أشعر بضعف العلاقات المهنية بين زملاء العمل فيما بينهم.	٢.٧٠	٠.٩٧	٢	محايد
٣	أميل إلى تجنب الحديث مع زملاء العمل.	٢.٣٥	٠.٩٤	٣	غير موافق
١	لا يمكنني التوجه إلى مديري عندما تواجهني مشكلة ما.	٢.١٧	٠.٩١	٤	غير موافق
	المتوسط العام	٢.٦٧	٠.٧٦		محايد

يتضح من الجدول السابق ما يلي:

أولاً: يتضمن بُعد الاعتبارات الإنسانية لدى العاملين في المراكز الاجتماعية بالمملكة العربية السعودية" على (٤) فقرات، جاءت استجابات افراد الدراسة على فقرات بُعد الاعتبارات الإنسانية بدرجات (غير موافق / محايد / موافق) حيث تراوحت متوسطاتهم الحسابية بين (٢.١٧ الى ٣.٤٧) وهي متوسطات تقع في الفئة الثانية والثالثة والرابعة من فئات المقياس المتدرج الخماسي. ثانياً: وتشير النتيجة السابقة إلى أن هناك تفاوت في استجابات عينة افراد الدراسة على بعد " الاعتبارات الإنسانية لدى العاملين في المراكز الاجتماعية بالمملكة العربية السعودية"، حيث أن المتوسط الحسابي لهم يتراوح ما بين (٢.١٧ الى ٣.٤٧)، وهذه المتوسطات تقع بالفئة الثانية والثالثة والرابعة من فئات المقياس المتدرج الخماسي والتي تشير الى درجة (غير موافق/ محايد/

موافق)، ويلاحظ أن متوسط الموافقة العام على عبارات بعد" الاعتبارات الإنسانية لدى العاملين في المراكز الاجتماعية بالمملكة العربية السعودية" قد بلغ (٢.٦٧ درجة من ٥)، والتي تشير إلى درجة (محايد) بالنسبة لأداة الدراسة. ثالثاً: يتضح كذلك من الجدول أنه يمكن ترتيب استجابات أفراد الدراسة من العاملين في المراكز الاجتماعية بالمملكة العربية السعودية على فقرات بُعد الاعتبارات الإنسانية ترتيباً تنازلياً وفقاً للمتوسط الحسابي كما يلي:

١- جاءت العبارة رقم (٤) وهي "الصراعات بين الموظفين تحول دون إنجاز الأعمال" بالمرتبة الأولى بين العبارات المتعلقة بالاعتبارات الإنسانية لدى العاملين في المراكز الاجتماعية بالمملكة العربية السعودية بدرجة (موافق) وبمتوسط حسابي (٣.٤٧ من ٥)، وانحراف معياري (١.٣٤).

٢- جاءت العبارة رقم (٢) وهي "أشعر بضعف العلاقات المهنية بين زملاء العمل فيما بينهم" بالمرتبة الثانية بين العبارات المتعلقة بالاعتبارات الإنسانية لدى العاملين في المراكز الاجتماعية بالمملكة العربية السعودية بدرجة (محايد) وبمتوسط حسابي (٢.٧٠ من ٥)، وانحراف معياري (٠.٩٧).

٣- جاءت العبارة رقم (٣) وهي "أميل إلى تجنب الحديث مع زملاء العمل" بالمرتبة الثالثة بين العبارات المتعلقة بالاعتبارات الإنسانية لدى العاملين في المراكز الاجتماعية بالمملكة العربية السعودية بدرجة (غير موافق) وبمتوسط حسابي (٢.٣٥ من ٥)، وانحراف معياري (٠.٩٤).

٤- جاءت العبارة رقم (١) وهي "لا يمكنني التوجه إلى مديري عندما تواجهني مشكلة ما" بالمرتبة الرابعة بين العبارات المتعلقة بالاعتبارات الإنسانية لدى العاملين في المراكز الاجتماعية بالمملكة العربية السعودية بدرجة (غير موافق) وبمتوسط حسابي (٢.١٧ من ٥)، وانحراف معياري (٠.٩١).

ثالثاً: بُعد الإنجاز الشخصي:

الجدول رقم (١١) المتوسطات الحسابية وترتيبها تنازلياً، والانحراف المعياري لاستجابات أفراد الدراسة من العاملين في المراكز الاجتماعية بالمملكة

العربية السعودية حول بُعد الإنجاز الشخصي

م	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	درجة الموافقة
٤	أشعر بأن لي تأثيراً جيداً على الآخرين.	٤.١٨	٠.٥٥	١	موافق
١	أشعر بالرضا عن عملي.	٤.١١	٠.٨٣	٢	موافق
٣	أشعر بالابتهاج أثناء تعاملتي مع المراجعين.	٣.٩٤	٠.٧٨	٣	موافق
٢	تمنحني الإدارة ما أستحق من تقدير.	٣.٤٤	١.٠٥	٤	موافق
	المتوسط العام	٣.٩١	٠.٤٤		موافق

يتضح من الجدول السابق ما يلي:

أولاً: يتضمن بُعد "الإنجاز الشخصي" لدى العاملين في المراكز الاجتماعية بالمملكة العربية السعودية" على (٤) فقرات، جاءت استجابات أفراد الدراسة على جميع فقرات بُعد الإنجاز الشخصي بدرجات (موافق) حيث تراوحت متوسطاتهم الحسابية بين (٣.٤٤ إلى ٣.٤٧٤.١٨) وهي متوسطات تقع في الرابعة من فئات المقياس المتدرج الخماسي.

ثانياً: وتشير النتيجة السابقة إلى أن هناك تقارب في استجابات عينة افراد الدراسة على بعد " الإنجاز الشخصي لدى العاملين في المراكز الاجتماعية بالمملكة العربية السعودية"، حيث أن المتوسط الحسابي لهم يتراوح ما بين (٣.٤٤ الى ٤.١٨)، وهذه المتوسطات تقع بالفئة الرابعة من فئات المقياس المتدرج الخماسي والتي تشير الى درجة (موافق)، ويلاحظ أن متوسط الموافقة العام على عبارات بعد " الإنجاز الشخصي لدى العاملين في المراكز الاجتماعية بالمملكة العربية السعودية " قد بلغ (٣.٩١ درجة من ٥)، والتي تشير إلى درجة (موافق) بالنسبة لأداة الدراسة.

ثالثاً: يتضح كذلك من الجدول أنه يمكن ترتيب استجابات افراد الدراسة من العاملين في المراكز الاجتماعية بالمملكة العربية السعودية على فقرات بُعد الإنجاز الشخصي ترتيباً تنازلياً وفقاً للمتوسط الحسابي كما يلي:

- ١- جاءت العبارة رقم (٤) وهي " أشعر بأن لي تأثيراً جيداً على الآخرين." بالمرتبة الأولى بين العبارات المتعلقة بالإنجاز الشخصي لدى العاملين في المراكز الاجتماعية بالمملكة العربية السعودية بدرجة (موافق) وبمتوسط حسابي (٤.١٨ من ٥)، وانحراف معياري (٠.٥٥).
- ٢- جاءت العبارة رقم (١) وهي " أشعر بالرضا عن عملي " بالمرتبة الثانية بين العبارات المتعلقة بالإنجاز الشخصي لدى العاملين في المراكز الاجتماعية بالمملكة العربية السعودية بدرجة (موافق) وبمتوسط حسابي (٤.١١ من ٥)، وانحراف معياري (٠.٨٣).
- ٣- جاءت العبارة رقم (٣) وهي " أشعر بالابتهاج أثناء تعاملتي مع المراجعين " بالمرتبة الثالثة بين العبارات المتعلقة بالإنجاز الشخصي لدى العاملين في المراكز الاجتماعية بالمملكة العربية السعودية بدرجة (موافق) وبمتوسط حسابي (٣.٩٤ من ٥)، وانحراف معياري (٠.٧٨).

- ٤- جاءت العبارة رقم (٢) وهي " تمنحني الإدارة ما أستحق من تقدير " بالمرتبة الرابعة بين العبارات المتعلقة بالإنجاز الشخصي لدى العاملين في المراكز الاجتماعية بالمملكة العربية السعودية بدرجة (موافق) وبمتوسط حسابي (٣.٤٤ من ٥)، وانحراف معياري (١.٠٥)، وتتفق هذه النتائج مع ما ورد في دراسة فيروز وفوزية وعيسى (٢٠٢٠م).
- رابعاً: بُعد ضغط العمل:

الجدول رقم (١٢) المتوسطات الحسابية وترتيبها تنازلياً، والانحراف المعياري لاستجابات أفراد الدراسة من العاملين في المراكز الاجتماعية بالمملكة

العربية السعودية حول بُعد ضغط العمل

م	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	درجة الموافقة
١	لا يوجد دورات تدريبية للتعامل مع ضغوط العمل.	٣.٦٢	١.٢٥	١	موافق
٢	لا يمنح العاملين صلاحيات كافية لإنجاز الأعمال.	٣.٤٧	١.٠٢	٢	موافق
٣	أضطر للبقاء بعد انتهاء العمل لإنجاز مهام لم أستطع إنجازها خلال ساعات العمل.	٣.٤٣	١.٠٩	٣	موافق
٤	أنا مكلف بمهام وواجبات ومشروعات ليس بينها رابط	٣.٣٢	١.٠٢	٤	محايد
	المتوسط العام	٣.٤٦	٠.٨١		موافق

يتضح من الجدول السابق ما يلي:

- أولاً: يتضمن بُعد " ضغط العمل لدى العاملين في المراكز الاجتماعية بالمملكة العربية السعودية " على (٤) فقرات، جاءت استجابات افراد الدراسة على فقرات بُعد ضغط العمل بدرجات (محايد / موافق) حيث تراوحت متوسطاتهم الحسابية بين (٣.٣٢ الى ٣.٦٢) وهي متوسطات تقع في الفئة الثالثة والرابعة من فئات المقياس المتدرج الخماسي.

ثانياً: وتشير النتيجة السابقة إلى أن هناك تفاوت في استجابات عينة افراد الدراسة على بعد " ضغط العمل لدى العاملين في المراكز الاجتماعية بالمملكة العربية السعودية "، حيث أن المتوسط الحسابي لهم يتراوح ما بين (٣.٣٢ الى ٣.٦٢)، وهذه المتوسطات تقع بالفئة الثالثة والرابعة من فئات المقياس المتدرج الخماسي والتي تشير الى درجة (محايد / موافق)، ويلاحظ أن متوسط الموافقة العام على عبارات بعد " ضغط العمل لدى العاملين في المراكز الاجتماعية بالمملكة العربية السعودية " قد بلغ (٣.٤٦ درجة من ٥)، والتي تشير إلى درجة (موافق) بالنسبة لأداة الدراسة.

ثالثاً: يتضح كذلك من الجدول أنه يمكن ترتيب استجابات افراد الدراسة من العاملين في المراكز الاجتماعية بالمملكة العربية السعودية على فقرات بعد ضغط العمل ترتيباً تنازلياً وفقاً للمتوسط الحسابي كما يلي:

١- جاءت العبارة رقم (١) وهي " لا يوجد دورات تدريبية للتعامل مع ضغوط العمل " بالمرتبة الأولى بين العبارات المتعلقة بضغط العمل لدى العاملين في المراكز الاجتماعية بالمملكة العربية السعودية بدرجة (موافق) وبمتوسط حسابي (٣.٦٢ من ٥)، وانحراف معياري (١.٢٥).

٢- جاءت العبارة رقم (٢) وهي " لا يمنح العاملين صلاحيات كافية لإنجاز الأعمال " بالمرتبة الثانية بين العبارات المتعلقة بضغط العمل لدى العاملين في المراكز الاجتماعية بالمملكة العربية السعودية بدرجة (موافق) وبمتوسط حسابي (٣.٤٧ من ٥)، وانحراف معياري (١.٠٢).

٣- جاءت العبارة رقم (٣) وهي " أظطر للبقاء بعد انتهاء العمل لإنجاز مهام لم أستطع إنجازها خلال ساعات العمل " بالمرتبة الثالثة بين العبارات المتعلقة بضغط العمل لدى العاملين في المراكز الاجتماعية بالمملكة العربية السعودية بدرجة (موافق) وبمتوسط حسابي (٣.٤٣ من ٥)، وانحراف معياري (١.٠٩).

٤- جاءت العبارة رقم (٤) وهي " أنا مكلف بمهام وواجبات ومشروعات ليس بينها رابط " بالمرتبة الرابعة بين العبارات المتعلقة بضغط العمل لدى العاملين في المراكز الاجتماعية بالمملكة العربية السعودية بدرجة (محايد) وبمتوسط حسابي (٣.٣٢ من ٥)، وانحراف معياري (١.٠٢)، وتتفق النتائج مع ما ورد في دراسة العزاوي (٢٠١٨م).

نتائج السؤال الثاني: ما مستوى أداء العاملين في المراكز الاجتماعية بالمملكة العربية السعودية؟

للإجابة عن هذا السؤال حُسبت المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، والترتيب لاستجابات أفراد الدراسة من العاملين في المراكز الاجتماعية بالمملكة العربية السعودية على محور مستوى أداء العاملين في المراكز الاجتماعية بالمملكة العربية السعودية، وجاءت النتائج كما يبيّن الجدول التالي:

الجدول رقم (١٣) المتوسطات الحسابية وترتيبها تنازلياً، والانحراف المعياري لاستجابات أفراد الدراسة من العاملين في المراكز الاجتماعية بالمملكة

العربية السعودية حول محور مستوى أداء العاملين في المراكز الاجتماعية بالمملكة العربية السعودية

م	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	درجة الموافقة
٧	الترحم بتحمل مسؤولياتي العملية بشكل كامل.	٤.٤٣	٠.٥٩	١	موافق بشدة
٥	أؤدي المهام المفوضة إلي على أكمل وجه .	٤.٣٨	٠.٦٥	٢	موافق بشدة
٦	أنجز المهام الوظيفية من خلال فريق العمل.	٤.٠٦	٠.٦٩	٣	موافق
٤	أبذل جهداً مضاعفاً لإنجاز العمل.	٤.٠٥	٠.٨٥	٤	موافق

٢	أقبل النقد البناء من زملائي في العمل	٣.٩٣	٠.٨٠	٥	موافق
٣	أشارك في الدورات التدريبية لتطوير أدائي.	٣.٧٥	٠.٨٢	٦	موافق
١	أطبق الخطة الموضوعية للعمل في وقتها المحدد	٣.٧٢	٠.٩٠	٧	موافق
المتوسط العام		٤.٠٤	٠.٤٥	موافق	

يتضح من الجدول السابق ما يلي:

أولاً: يتضمن محور " مستوى أداء العاملين في المراكز الاجتماعية بالمملكة العربية السعودية" على (٧) فقرات، جاءت استجابات أفراد الدراسة على (فقرات المحور) بدرجات (موافق/ موافق بشدة) حيث تراوحت متوسطاتهم الحسابية بين (٣.٧٢ الى ٤.٤٣) وهي متوسطات تقع في الفئة الرابعة والخامسة من المقياس الخماسي وتشير الى درجة (موافق/ موافق بشدة) بالنسبة لأداة الدراسة. ثانياً: وتشير النتيجة السابقة إلى أن هناك تقارب في استجابات عينة أفراد الدراسة على محور " مستوى أداء العاملين في المراكز الاجتماعية بالمملكة العربية السعودية"، حيث أن المتوسط الحسابي لهم يتراوح ما بين (٣.٧٢ الى ٤.٤٣)، وهذه المتوسطات تقع بالفئة الرابعة والخامسة من فئات المقياس المدرج الخماسي والتي تشير الى درجة (موافق / موافق بشدة)، ويلاحظ أن متوسط الموافقة العام على عبارات محور " مستوى أداء العاملين في المراكز الاجتماعية بالمملكة العربية السعودية" قد بلغ (٤.٠٤) درجة (من ٥)، والتي تشير إلى درجة (موافق) بالنسبة لأداة الدراسة.

ثالثاً: يتضح كذلك من الجدول أنه يمكن ترتيب استجابات أفراد الدراسة من العاملين في المراكز الاجتماعية بالمملكة العربية السعودية على فقرات محور مستوى أداء العاملين في المراكز الاجتماعية بالمملكة العربية السعودية وفقاً للمتوسط الحسابي كما يلي:

- ١- جاءت العبارة رقم (٧) وهي " التزم بتحمل مسؤولياتي العملية بشكل كامل " بالمرتبة الأولى بين العبارات المتعلقة بمستوى أداء العاملين في المراكز الاجتماعية بالمملكة العربية السعودية بدرجة (موافق بشدة) وبمتوسط حسابي (٤.٤٣ من ٥)، وانحراف معياري (٠.٥٩).
 - ٢- جاءت العبارة رقم (٥) وهي " أؤدي المهام المفوضة إلي على أكمل وجه " بالمرتبة الثانية بين العبارات المتعلقة بمستوى أداء العاملين في المراكز الاجتماعية بالمملكة العربية السعودية بدرجة (موافق بشدة) وبمتوسط حسابي (٤.٣٨ من ٥)، وانحراف معياري (٠.٦٥).
 - ٣- جاءت العبارة رقم (٦) وهي " أنجز المهام الوظيفية من خلال فريق العمل " بالمرتبة الثالثة بين العبارات المتعلقة بمستوى أداء العاملين في المراكز الاجتماعية بالمملكة العربية السعودية بدرجة (موافق) وبمتوسط حسابي (٤.٠٦ من ٥)، وانحراف معياري (٠.٦٩).
 - ٤- جاءت العبارة رقم (٤) وهي " أبذل جهداً مضاعفاً لإنجاز العمل " بالمرتبة الرابعة بين العبارات المتعلقة بمستوى أداء العاملين في المراكز الاجتماعية بالمملكة العربية السعودية بدرجة (موافق) وبمتوسط حسابي (٤.٠٥ من ٥)، وانحراف معياري (٠.٨٥).
 - ٥- جاءت العبارة رقم (٢) وهي " أقبل النقد البناء من زملائي في العمل " بالمرتبة الخامسة بين العبارات المتعلقة بمستوى أداء العاملين في المراكز الاجتماعية بالمملكة العربية السعودية بدرجة (موافق) وبمتوسط حسابي (٣.٩٣ من ٥)، وانحراف معياري (٠.٨٠).
 - ٦- جاءت العبارة رقم (٣) وهي " أشارك في الدورات التدريبية لتطوير أدائي " بالمرتبة السادسة بين العبارات المتعلقة بمستوى أداء العاملين في المراكز الاجتماعية بالمملكة العربية السعودية بدرجة (موافق) وبمتوسط حسابي (٣.٧٥ من ٥)، وانحراف معياري (٠.٨٢).
 - ٧- جاءت العبارة رقم (١) وهي " أطبق الخطة الموضوعية للعمل في وقتها المحدد " بالمرتبة السابعة بين العبارات المتعلقة بمستوى أداء العاملين في المراكز الاجتماعية بالمملكة العربية السعودية بدرجة (موافق) وبمتوسط حسابي (٣.٧٢ من ٥)، وانحراف معياري (٠.٩٠).
- وتتفق هذه النتائج مع ما ورد في دراسة إمام (٢٠١٨م)، ودراسة موسى وكلاب (٢٠١٢م).

نتائج السؤال الثالث: ما هي طبيعة العلاقة بين الاحتراق الوظيفي وأداء العاملين في المراكز الاجتماعية بالمملكة العربية السعودية؟

للإجابة على هذا السؤال تم حساب معامل ارتباط بيرسون بين أبعاد الاحتراق الوظيفي (الإجهاد الانفعالي - الاعتبارات الإنسانية - الإنجاز الشخصي - ضغط العمل) وأداء العاملين في المراكز الاجتماعية بالمملكة العربية السعودية، وجاءت النتائج كما يوضحها الجدول التالي:

الجدول (١٤) يبين معاملات ارتباط بيرسون بين أبعاد الاحتراق الوظيفي (الإجهاد الانفعالي - الاعتبارات الإنسانية - الإنجاز الشخصي - ضغط العمل) وأداء العاملين في المراكز الاجتماعية بالمملكة العربية السعودية

أداء العاملين في المراكز الاجتماعية بالمملكة العربية السعودية		أبعاد الاحتراق الوظيفي	
القرار الاحصائي	مستوى الدلالة	قيمة معامل الارتباط	
توجد علاقة عكسية ذات دلالة احصائية	٠.٠٢	-٠.١٤**	الإجهاد الانفعالي
لا توجد علاقة ذات دلالة احصائية	٠.٨١	٠.٠٢	الاعتبارات الإنسانية
توجد علاقة طردية ذات دلالة احصائية	٠.٠١	٠.٣٤**	الإنجاز الشخصي
لا توجد علاقة ذات دلالة احصائية	٠.٥٢	-٠.٠٤	ضغط العمل
توجد علاقة عكسية ذات دلالة احصائية	٠.٠٢	-٠.١٣**	درجة الاحتراق الوظيفي ككل لدى العاملين في المراكز الاجتماعية بالمملكة العربية السعودية

يتضح من الجدول السابق ما يلي:

١- توجد علاقة ارتباط سالبة ذات دلالة احصائية عند مستوى (٠.٠٥) بين الاجهاد الانفعالي وأداء العاملين في المراكز الاجتماعية بالمملكة العربية السعودية، حيث أن معامل الارتباط (-٠.١٤)، دالة إحصائياً حيث أن مستوى الدلالة بلغ (٠.٠٢) أي أقل من (٠.٠٥)، وهذا يدل على أنه كلما زاد الاجهاد الانفعالي أدى الى ذلك انخفاض أداء العاملين في المراكز الاجتماعية بالمملكة العربية السعودية.

٢- لا توجد علاقة ارتباط ذات دلالة احصائية عند مستوى (٠.٠٥) بين الاعتبارات الإنسانية وأداء العاملين في المراكز الاجتماعية بالمملكة العربية السعودية، حيث أن معامل الارتباط (٠.٠٢)، وغير دالة إحصائياً حيث أن مستوى الدلالة بلغ (٠.٨١) أي أكبر من (٠.٠٥).

٣- لا توجد علاقة ارتباط ذات دلالة احصائية عند مستوى (٠.٠٥) بين ضغط العمل وأداء العاملين في المراكز الاجتماعية بالمملكة العربية السعودية، حيث أن معامل الارتباط (-٠.٠٤)، وغير دالة إحصائياً حيث أن مستوى الدلالة بلغ (٠.٥٢) أي أكبر من (٠.٠٥).

٤- توجد علاقة ارتباط طردية ذات دلالة احصائية عند مستوى (٠.٠٥) بين الإنجاز الشخصي وأداء العاملين في المراكز الاجتماعية بالمملكة العربية السعودية، حيث أن معامل الارتباط (٠.٣٤)، دالة إحصائياً حيث أن مستوى الدلالة بلغ (٠.٠١) أي أقل من (٠.٠٥)، وهذا يدل على أنه كلما زاد الإنجاز الشخصي أدى الى ذلك ارتفاع وتحسين أداء العاملين في المراكز الاجتماعية بالمملكة العربية السعودية.

٥- يستخلص مما سبق أنه يوجد علاقة ارتباط سالبة ذات دلالة احصائية عند مستوى (٠.٠٥) بين الاحتراق الوظيفي ككل وخصوصاً بُعد الاجهاد الانفعالي لدى العاملين في المراكز الاجتماعية بالمملكة العربية السعودية وأداء العاملين في المراكز الاجتماعية بالمملكة العربية السعودية، حيث أن معامل الارتباط (-٠.١٣)، دالة إحصائياً حيث أن مستوى الدلالة بلغ (٠.٠٢) أي أقل من (٠.٠٥)، وهذا يدل على أنه كلما زاد الاحتراق الوظيفي ككل لدى العاملين في المراكز الاجتماعية بالمملكة العربية السعودية أدى الى ذلك انخفاض أداء العاملين في المراكز الاجتماعية بالمملكة العربية السعودية.

وتتفق هذه النتيجة مع ما ورد في دراسة فيروز وفوزية وعيسى (٢٠٢٠م)، ودراسة العزاوي (٢٠١٨م)، فيما تختلف مع ما ورد في دراسة مصباحي (٢٠١٧م).

نتائج السؤال الرابع:

هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية حول مدى وجود ظاهرة الاحتراق الوظيفي لدى العاملين في المراكز الاجتماعية بالمملكة العربية السعودية تعزى لمتغيرات (المؤهل العلمي - سنوات الخبرة - الحالة الاجتماعية)؟ اختبار الاعتدالية:

قبل الإجابة على هذا السؤال السابق والتحقق من وجود فروق ذات دلالة إحصائية حول مدى وجود ظاهرة الاحتراق الوظيفي لدى العاملين في المراكز الاجتماعية بالمملكة العربية السعودية تعزى لمتغيرات (المؤهل العلمي - سنوات الخبرة - الحالة الاجتماعية) لابد من التأكد من مدى اعتدالية توزيع البيانات؛ لأن معظم الاختبارات المعملية تشترط أن يكون توزيع البيانات طبيعياً، لذلك تم إجراء اختبار التوزيع الطبيعي (اختبار كولمجروف - سمرنوف) (Kolmogorov-Smirnov test)، لمعرفة ما إذا كانت البيانات تتبع التوزيع الطبيعي أم لا، وجاءت النتائج كما في الجدول التالي:

الجدول رقم (١٥) اختبار التوزيع الطبيعي (Kolmogorov-Smirnov Test)

شايبيرو		كولمجروف-سمرنوف			الابعاد	
مستوى الدلالة	درجة الحرية	الإحصائية	مستوى الدلالة	درجة الحرية		الإحصائية
٠.٠١	٣٠٠	٠.٩٦	٠.٠١	٣٠٠	٠.١٢	الإجهاد الانفعالي
٠.٠١	٣٠٠	٠.٩٧	٠.٠١	٣٠٠	٠.١٠	الاعتبارات الإنسانية
٠.٠١	٣٠٠	٠.٩٦	٠.٠١	٣٠٠	٠.١١	الإنجاز الشخصي
٠.٠١	٣٠٠	٠.٩٨	٠.٠١	٣٠٠	٠.١١	ضغط العمل
٠.٠١	٣٠٠	٠.٩٧	٠.٠١	٣٠٠	٠.١١	الاحتراق الوظيفي ككل لدى العاملين في المراكز الاجتماعية بالمملكة العربية السعودية

الجدول السابق يبين نتائج اختبار Kolmogorov-Smirnov Test، حيث إن قيم مستوى المعنوية أقل من ٠,٠٥ (sig. < 0.05)، وهذا يدل على أن البيانات لا تتبع التوزيع الطبيعي، وبناء على هذه النتائج يتضح أن الاختبارات المناسبة لإجراء اختبار الفروق الإحصائية هي الاختبارات اللامعملية، وفق شرط التوزيع الطبيعي.

لذلك للإجابة على هذا السؤال ولمعرفة الفروق في ذات دلالة إحصائية حول مدى وجود ظاهرة الاحتراق الوظيفي لدى العاملين في المراكز الاجتماعية بالمملكة العربية السعودية التي تعزى إلى المؤهل العلمي تم استخدام اختبار مان ويتني Mann Whitney، في حين تم استخدام اختبار كروسكال واليس (Kruskall-Wallis) لمعرفة الفروق في ذات دلالة إحصائية حول مدى وجود ظاهرة الاحتراق الوظيفي لدى العاملين في المراكز الاجتماعية بالمملكة العربية السعودية التي تعزى لمتغير (سنوات الخبرة - الحالة الاجتماعية): لأن شرط الاعتدالية غير متوفر، والجدول التالية توضح ذلك:

الفروق حسب المؤهل العلمي:

الجدول (١٦) نتائج اختبار مان وتني (Mann-Whitney U) لمعرفة الفروق حول مدى وجود ظاهرة الاحتراق الوظيفي لدى العاملين في المراكز الاجتماعية بالمملكة العربية السعودية باختلاف المؤهل العلمي

الابعاد	المؤهل العلمي	العدد	متوسط الرتب	قيمة (z)	مستوى الدلالة
الإجهاد الانفعالي	بكالوريوس فأقل	١٣٣	١٥٨.٠٧	١.٣٦	٠.١٧
	دراسات عليا	١٦٧	١٤٤.٤٧		
الاعتبارات الإنسانية	بكالوريوس فأقل	١٣٣	١٣٩.٤٥	١.٩٨	٠.٠٤
	دراسات عليا	١٦٧	١٥٩.٣٠		
الإنجاز الشخصي	بكالوريوس فأقل	١٣٣	١٤٣.٤٥	١.٢٧	٠.٢٠
	دراسات عليا	١٦٧	١٥٦.١١		
ضغط العمل	بكالوريوس فأقل	١٣٣	١٢٥.٢٣	٤.٥٢	٠.٠١
	دراسات عليا	١٦٧	١٧٠.٦٢		
الاحتراق الوظيفي ككل لدى العاملين في المراكز الاجتماعية بالمملكة العربية السعودية	بكالوريوس فأقل	١٣٣	١٣٥.٨٢	٢.٦٢	٠.٠١
	دراسات عليا	١٦٧	١٦٢.١٩		

يتضح من خلال الجدول السابق ما يلي:

- ١- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (٠.٠٥) أو أقل بين استجابات أفراد الدراسة حول بُعد الإجهاد الانفعالي لدى العاملين في المراكز الاجتماعية بالمملكة العربية السعودية باختلاف المؤهل العلمي حيث أن مستوى الدلالة (٠.١٧) وهي أكبر من مستوى الدلالة (٠.٠٥) وهي قيمة غير دالة إحصائياً.
- ٢- توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (٠.٠٥) أو أقل بين استجابات أفراد الدراسة حول بُعد الاعتبارات الإنسانية لدى العاملين في المراكز الاجتماعية بالمملكة العربية السعودية باختلاف المؤهل العلمي حيث أن مستوى الدلالة له (٠.٠٤) وهو أقل من مستوى الدلالة (٠.٠٥) وهي قيمة دالة إحصائياً ومن خلال متوسطات الرتب تبين أن تلك الفروق لصالح أفراد الدراسة من الدراسات علياين حيث كانت متوسط رتبها (١٥٩.٣٠) في حين كان متوسط الرتب للبكالوريوس فأقل (١٣٩.٤٥)، وهذا يدل على أن العاملين من الدراسات علياين في المراكز الاجتماعية بالمملكة العربية السعودية يعانون من الاعتبارات الإنسانية أكثر من العاملين من البكالوريوس فأقل.
- ٣- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (٠.٠٥) أو أقل بين استجابات أفراد الدراسة حول بُعد الإنجاز الشخصي لدى العاملين في المراكز الاجتماعية بالمملكة العربية السعودية باختلاف المؤهل العلمي حيث أن مستوى الدلالة (٠.٢٠) وهي أكبر من مستوى الدلالة (٠.٠٥) وهي قيمة غير دالة إحصائياً.
- ٤- توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (٠.٠٥) أو أقل بين استجابات أفراد الدراسة حول بُعد ضغط العمل لدى العاملين في المراكز الاجتماعية بالمملكة العربية السعودية باختلاف المؤهل العلمي حيث أن مستوى الدلالة له (٠.٠٤) وهو أقل من مستوى الدلالة (٠.٠٥) وهي قيمة دالة إحصائياً ومن خلال متوسطات الرتب تبين أن تلك الفروق لصالح أفراد الدراسة من

حملة الدراسات العليا حيث كانت متوسط رتبها (١٧٠.٦٢) في حين كان متوسط الرتب للبيكالوريوس فأقل (١٢٥.٢٣)، وهذا يدل على أن العاملين من حملة الدراسات العليا من العاملين في المراكز الاجتماعية بالمملكة العربية السعودية يعانون من ضغط العمل أكثر من العاملين من البكالوريوس فأقل.

٤- يستخلص مما سبق أنه يوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (٠.٠٥) أو أقل بين استجابات أفراد الدراسة حول مدى وجود ظاهرة الاحتراق الوظيفي لدى العاملين في المراكز الاجتماعية بالمملكة العربية السعودية باختلاف المؤهل العلمي حيث أن مستوى الدلالة له (٠.٠١) وهو أقل من مستوى الدلالة (٠.٠٥) وهي قيمة دالة إحصائياً ومن خلال متوسطات الرتب تبين أن تلك الفروق لصالح أفراد الدراسة من حملة الدراسات العليا حيث كانت متوسط رتبها (١٦٢.١٩) في حين كان متوسط الرتب للبيكالوريوس فأقل (١٣٥.٨٢٥)، وهذا يدل على أن العاملين من حملة الدراسات العليا في المراكز الاجتماعية بالمملكة العربية السعودية لديهم الاحتراق الوظيفي أكثر من العاملين من البكالوريوس فأقل.

٢- الفروق حسب سنوات الخبرة:

الجدول (١٧) نتائج اختبار كروسكال واليس (Kruskall-Wallis) لمعرفة الفروق حول مدى وجود ظاهرة الاحتراق الوظيفي لدى العاملين في المراكز

الاجتماعية بالمملكة العربية السعودية باختلاف سنوات الخبرة

الإبعاد	سنوات الخبرة	العدد	متوسط الرتب	قيمة مربع كا ^٢	مستوى الدلالة
الإجهاد الانفعالي	أقل من ٥ سنوات	٣٠	١٦٤.٤٢	١.٤٢	٠.٧٠
	من ٥ إلى أقل من ١٠ سنوات	٤٣	١٥٧.٤١		
	من ١٠ إلى أقل من ٢٠ سنة	١٥٤	١٤٨.٣٦		
	٢٠ سنة فأكثر	٧٣	١٤٥.٢٣		
الاعتبارات الإنسانية	أقل من ٥ سنوات	٣٠	١٧٠.٨٣	١.٨٨	٠.٦٠
	من ٥ إلى أقل من ١٠ سنوات	٤٣	١٤٧.٦٣		
	من ١٠ إلى أقل من ٢٠ سنة	١٥٤	١٤٩.٠١		
	٢٠ سنة فأكثر	٧٣	١٤٦.٩٩		
الإنجاز الشخصي	أقل من ٥ سنوات	٣٠	١٥٧.٢٥	٤.١٣	٠.٢٥
	من ٥ إلى أقل من ١٠ سنوات	٤٣	١٣١.٠١		
	من ١٠ إلى أقل من ٢٠ سنة	١٥٤	١٤٨.٥٧		
	٢٠ سنة فأكثر	٧٣	١٦٣.٢٨		
ضغط العمل	أقل من ٥ سنوات	٣٠	١٣٥.٥٨	٥.٥٠	٠.١٤
	من ٥ إلى أقل من ١٠ سنوات	٤٣	١٢٦.٦٦		
	من ١٠ إلى أقل من ٢٠ سنة	١٥٤	١٥٦.١٣		
	٢٠ سنة فأكثر	٧٣	١٥٨.٧٩		
الاحتراق الوظيفي ككل لدى العاملين في المراكز الاجتماعية بالمملكة العربية السعودية	أقل من ٥ سنوات	٣٠	١٦١.٥٨	١.٨٢	٠.٦١
	من ٥ إلى أقل من ١٠ سنوات	٤٣	١٣٩.٧٨		
	من ١٠ إلى أقل من ٢٠ سنة	١٥٤	١٤٧.٨٦		
	٢٠ سنة فأكثر	٧٣	١٥٧.٨٢		

يتضح من خلال الجدول السابق أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (٠.٠٥) أو أقل بين استجابات أفراد الدراسة حول مدى وجود ظاهرة الاحتراق الوظيفي لدى العاملين في المراكز الاجتماعية بالمملكة العربية السعودية بالإضافة الى ابعاد الاحتراق الوظيفي (الإجهاد الانفعالي، الاعتبارات الإنسانية ، الإنجاز الشخصي، ضغط العمل) لدى العاملين في المراكز الاجتماعية بالمملكة العربية السعودية باختلاف سنوات الخبرة حيث أن مستوى الدلالة لهم (٠.٦١ ، ٠.٦٠ ، ٠.٢٥ ، ٠.١٤ ، ٠.٦١) على الترتيب وهي أكبر من مستوى الدلالة (٠.٠٥) وهي قيم غير دالة إحصائياً.

٣- الفروق حسب الحالة الاجتماعية:

الجدول (١٨) نتائج اختبار كروسكال واليس (Kruskal-Wallis) لمعرفة الفروق حول مدى وجود ظاهرة الاحتراق الوظيفي لدى العاملين في المراكز الاجتماعية بالمملكة العربية السعودية باختلاف الحالة الاجتماعية

الابعاد	الحالة الاجتماعية	العدد	متوسط الرتب	قيمة مربع كا ٢	مستوى الدلالة
الإجهاد الانفعالي	متزوج	٢١٧	١٤٦.٩٠	١.٤٥	٠.٤٨
	أعزب	٧٥	١٥٩.٠٣		
	مطلق	٨	١٦٨.٢٥		
الاعتبارات الإنسانية	متزوج	٢١٧	١٥٠.١٥	٠.٦٢	٠.٧٣
	أعزب	٧٥	١٤٩.٠٠		
	مطلق	٨	١٧٤.٠٠		
الإنجاز الشخصي	متزوج	٢١٧	١٤٧.٦٦	١.٢٠	٠.٥٥
	أعزب	٧٥	١٥٦.١٧		
	مطلق	٨	١٧٤.٥٠		
ضغط العمل	متزوج	٢١٧	١٥١.٨٢	١.٤٢	٠.٤٩
	أعزب	٧٥	١٤٣.٦٠		
	مطلق	٨	١٧٩.٢٥		
الاحتراق الوظيفي ككل لدى العاملين في المراكز الاجتماعية بالمملكة العربية السعودية	متزوج	٢١٧	١٤٨.٦٠	٠.٨٥	٠.٦٥
	أعزب	٧٥	١٥٣.٣٣		
	مطلق	٨	١٧٥.٥٠		

يتضح من خلال الجدول السابق أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (٠.٠٥) أو أقل بين استجابات أفراد الدراسة حول مدى وجود ظاهرة الاحتراق الوظيفي لدى العاملين في المراكز الاجتماعية بالمملكة العربية السعودية بالإضافة الى ابعاد الاحتراق الوظيفي (الإجهاد الانفعالي، الاعتبارات الإنسانية ، الإنجاز الشخصي، ضغط العمل) لدى العاملين في المراكز الاجتماعية بالمملكة العربية السعودية باختلاف الحالة الاجتماعية حيث أن مستوى الدلالة لهم (٠.٦٥ ، ٠.٤٩ ، ٠.٥٥ ، ٠.٧٣ ، ٠.٤٨) على الترتيب وهي أكبر من مستوى الدلالة (٠.٠٥) وهي قيم غير دالة إحصائياً.

خمس عشر: توصيات البحث:

من خلال نتائج الدراسة توصلت الباحثة الى مجموعة من التوصيات تمثلت في:

١. ضرورة الاهتمام بظاهرة الاحتراق الوظيفي من خلال تبني استراتيجيات تكسر الجمود والصرامة والروتين بتبني سياسة التدوير.
٢. العمل على اهتمام بالجانب الترفيهي للموظفين لكسر الجمود والصرامة في تأدية أعمالها واستحداث برامج ترفيهية من شأنها تجديد طاقات الموظفين.
٣. إعطاء دورات إدارية مركزة وبشكل دوري للعاملين في المستويات الإدارية العليا في فن الإدارة العلمية وفن التعامل مع موظفيهم وتفويض الصلاحيات ورفع معنويات موظفيهم.
٤. استحداث برامج مساعدة للعاملين من خلال تقديم خدمات طبية وعلاجية لهم وتقديم النصح والمشورة والإجراءات الوقائية المناسبة، والاهتمام بالموظفين الجدد ومساعدتهم في عملية الاندماج في العمل وتحقيق مستوى من التوازن ما بين طموحاتهم وواقع عملهم.
٥. النظر في أسلوب توزيع الأعمال بين الأفراد على أساس إعادة تصميم الوظائف وبما يتفق ومواصفات الفرد والعمل ومراعاة العدل والمساواة في توزيع الأعباء على الأفراد.
٦. تطوير نظم الاختيار والتعيين والتفويض بين متطلبات الوظيفة وخصائص وقدرات الأفراد حيث يمكن تحقيق قدر أكبر من التوافق بين الفرد ومتطلبات الوظيفة
٧. إعادة النظر في نظم الأجور والحوافز بنوعها المادية والمعنوية، وضرورة تطويرها وفق رغبات العاملين مما يؤدي على التخلص من أسباب الاحتراق الوظيفي.

المراجع:

١. السعود، راتب. (٢٠٠٩م). أنماط السلوك الإداري لمديري المدارس الثانوية العامة في الأردن وفقاً لنظرية رنسيس ليكرت نظام ١-نظام ٤ وعلاقتها بمستوى الولاء التنظيمي لمعلمي مدارسهم. المجلة الأردنية في العلوم التربوية، ٥ (٣)، ٢٤٩-٢٦٢.
٢. سمية، زروقي. (٢٠١٦م). أثر القيادة التحويلية على عملية اتخاذ القرارات. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة أم البواقي، أم البواقي، الجزائر.
٣. الشعلان، فهد. (٢٠١٦م). مواجهة الاحتراق الوظيفي نموذج مقترح لمسؤولية الفرد والقيادة. المجلة العربية للدراسات الأمنية والتدريب، ٣٢، (٦٥)، ٣-٥٤.
٤. منيع، بن سليمان. (٢٠٠٩م). الاحتراق الوظيفي في الأجهزة الأمنية بالمملكة العربية السعودية. رسالة دكتوراة غير منشورة، جامعة الأمير نايف، الرياض، المملكة العربية السعودية.
٥. هيجان، عبدالرحمن. (١٩٩٨م). ضغوط العمل منهج شامل لدراسة مصادرها ونتائجها وكيفية إدارتها. الرياض: معهد الإدارة العامة.