

دور بيئة العمل الداخلية في الحد من الاحتراق الوظيفي لدى العاملين بالمؤسسة الجزائرية -
دراسة ميدانية بمؤسسة توزيع الكهرباء والغاز بجيجل

**The Role of the Internal Work Environment in Reducing Job Burnout among
Employees of The Algerian Company - A field Study at The Electricity and Gas
Distribution Company in jijel**

ياسر عبد الرحمن	يوسف حديد	رضا بوغرزة*
جامعة محمد الصديق بن يحيى - جيجل	جامعة محمد الصديق بن يحيى -جيجل	جامعة محمد الصديق بن يحيى - جيجل
Yasser Abderrahmane	Youcef Hadid	Redha Bougherza
université Mohamed Seddiki	université Mohamed	université Mohamed Seddiki
ben Yahia- Jijel	Seddiki ben Yahia- Jijel	ben Yahia- Jijel
yasserg rh@gmail.com	y.hadid@yahoo.fr	redhabougherza@gmail.com
تاريخ النشر: 2022/04/03	تاريخ القبول: 2021/11/21	تاريخ الاستلام: 2020/10/30

- الملخص: هدفت هذه الدراسة إلى الكشف عن دور بيئة العمل الداخلية بأبعادها (الهيكل التنظيمي، المشاركة في اتخاذ القرار، نظم العمل وإجراءاته، الحوافز) في الحد من الاحتراق الوظيفي لدى العاملين في المؤسسة الجزائرية. تم الاعتماد على المنهج الوصفي، وعلى استبيان كأداة رئيسية لجمع البيانات، حيث تم توزيعه على عينة مكونة من 195 عاملا ينتسبون إلى مؤسسة توزيع الكهرباء والغاز بجيجل، تم اختيارهم بطريق العينة القصدية. تمت معالجة البيانات عن طريق برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية spss نسخة 25. كشفت الدراسة عن ارتفاع مستوى الاحتراق الوظيفي لدى العاملين، مع عدم ملاءمة بيئة العمل لممارسة نشاطهم، كما توصلت إلى وجود دور لبيئة العمل الداخلية في الحد من الاحتراق الوظيفي لديهم لكل من بعدي المشاركة في اتخاذ القرار، والحوافز المادية والمعنوية، في حين لا يوجد دور لكل من بعدي الهيكل التنظيمي ونظم العمل وإجراءاته في الحد من الاحتراق الوظيفي.

- الكلمات المفتاحية: بيئة العمل الداخلية، الاحتراق الوظيفي، الهيكل التنظيمي، المشاركة في اتخاذ القرار، نظم العمل وإجراءاته.

Abstract: This study aimed at revealing the role of the internal work environment through its dimensions (organizational structure, participation in decision-making, work systems and procedures, incentives) in reducing burnout of Algerian company's workers. For that, the descriptive approach was adopted and a questionnaire was used as a main data collection tool. It was distributed to a sample of 195 workers from the Jijel Electricity and Gas Distribution Company, who were selected using the intentional sample method. The data were processed using the Statistical Package for Social Sciences (SPSS), version 25. The study revealed a high level of burnout among workers, with an inadequate working environment for exercising their activities. It also concluded

* المؤلف المرسل

that there is a role for the internal work environment in reducing burnout for the dimensions of participation in decision-making and, material and moral incentives, while no there is no role for the two dimensions of the organizational structure and systems and working procedures have not been recorded in reducing burnout.

Keywords: Internal working environment, Job burnout, Organizational structure, Participation in decision making, Work systems.

1- مقدمة :

يتزايد الاهتمام بالموارد البشري في المؤسسات المعاصرة على اختلاف أنشطتها، باعتباره فاعلا حيويا في مختلف العمليات التنظيمية، ومن أهم الأصول والعوامل الاستراتيجية لأي منظمة (Rahil et al., 2013, p. 22) فدأبت هذه الأخيرة إلى وضع استراتيجيات وتسخير الإمكانيات لتحقيق طموحه في بيئات عمله، فبيئة العمل مكونا رئيسيا للسلوك البشري لما لها من تأثيرات مختلفة على الكثير من المتغيرات المرتبطة به، ففيها تتفاعل أهداف التنظيم وعملياته مع تطلعات الأفراد، قيمهم واتجاهاتهم لتحقيق أهداف المؤسسة، فمن خلال الحياة الوظيفية وقضاء العامل الكثير من الوقت في مكان عمله يكتسب خبراته، ويشكل علاقاته سعيا لإشباع حاجاته، وتحقيق أهدافه المتوقعة، وهذا في كثير من الأحيان متوقف على سمات وخصائص بيئات العمل ومدى ملاءمتها لذلك، حيث هنا تتشكل مشاعرهم واتجاهاتهم نحو عملهم، وظائفهم ومؤسستهم. ففي المجتمع الحديث تمثل الوظيفة تحديا حقيقيا للأفراد والمؤسسات، وفي هذا السياق وجب على المؤسسات تبني استراتيجيات لتعزيز ظروف عمل صحية بهدف الوقاية وحماية العامل من مشاكل العمل، فالعديد من الدراسات تشير إلى أن المشاكل المتعلقة بالوظائف يمكن أن تسبب بعض الأمراض الجسدية والعقلية، وإذا استمر الحال على ذلك فإنه قد يؤدي إلى الاحتراق الوظيفي (Gorji, 2011, p. 243). لقد تم تسليط الضوء على ظاهرة الاحتراق الوظيفي من قبل الباحثين خلال السنوات الماضية والتي تتجلى ويمكن ملاحظتها في المجتمع البشري وأماكن العمل (Gorji, 2011, p. 243). إن النظر في حياة الموظفين وسلوكهم التنظيمي أمر حيوي للغاية في أماكن العمل، وإلى جانب ذلك أهمية التعرف على العوامل التنظيمية الإيجابية والسلبية التي يمكن أن تغير مستوى سلوكهم وأدائهم في العمل (Mehrad, 2019, pp. 14-15)، فبيئة العمل بمختلف مكوناتها المادية، التنظيمية والاجتماعية يمكن أن تكون جاذبا للصحة الوظيفية لمختلف الفاعلين في المؤسسة والعكس صحيح، وذلك لدورها الحاسم على مستوى شعور الموظفين تجاه وظيفتهم، ففي بعض الحالات يمكن أن تزيد من مقدار إجهادهم واحتراقهم الوظيفي؛ بما يحمله من تأثير كبير على الصحة العقلية، العاطفية والجسدية للعاملين (Mehrad, 2019, p. 14).

- تساؤلات الدراسة:

1-1- التساؤل الرئيسي: هل يوجد دور لبيئة العمل الداخلية في الحد الاحتراق الوظيفي لدى العاملين بمؤسسة توزيع الكهرباء والغاز بجيجل.

2-1- التساؤلات الفرعية:

- هل تتوفر مؤسسة توزيع الكهرباء والغاز على بيئة عمل ملائمة لممارسة العمال أنشطتهم من وجهة نظرهم؟

- ما مستوى الاحتراق الوظيفي لدى العاملين بمؤسسة توزيع الكهرباء والغاز بجيجل؟

- هل يوجد دور لأبعاد بيئة العمل الداخلية في الحد من الاحتراق الوظيفي لدى العاملين بمؤسسة توزيع الكهرباء والغاز بجيجل؟

2-فرضيات الدراسة:

- الفرضية الرئيسية الأولى: لا تتوفر مؤسسة توزيع الكهرباء والغاز على بيئة عمل ملائمة لممارسة العمال لأنشطتهم من وجهة نظرهم.

- الفرضية الرئيسية الثانية: هناك مستوى مرتفع جدا من الاحتراق الوظيفي لدى العاملين في مؤسسة توزيع الكهرباء والغاز بجيجل.

- الفرضية الرئيسية الثالثة: يوجد دور لبيئة العمل الداخلية في الحد من الاحتراق الوظيفي لدى العاملين في مؤسسة توزيع الكهرباء والغاز بجيجل. وتندرج تحت هذه الفرضية الفرضيات الفرعية التالية:

- الفرضية الفرعية الأولى: يوجد دور للهيكل التنظيمي في الحد من الاحتراق الوظيفي لدى العاملين بمؤسسة توزيع الكهرباء والغاز بجيجل؛

- الفرضية الفرعية الثانية: يوجد دور لضعف مستوى المشاركة في اتخاذ القرار في الحد من الاحتراق الوظيفي لدى العاملين بمؤسسة توزيع الكهرباء والغاز بجيجل؛

- الفرضية الفرعية الثالثة: يوجد دور لنظم العمل وإجراءاته في الحد من الاحتراق الوظيفي لدى العاملين بمؤسسة توزيع الكهرباء والغاز بجيجل؛

- الفرضية الفرعية الرابعة: يوجد دور للحوافز المادية والمعنوية في الحد من الاحتراق الوظيفي لدى العاملين بمؤسسة توزيع الكهرباء والغاز بجيجل.

3- مفاهيم الدراسة:

3-1- بيئة العمل الداخلية :

بيئة العمل عنصر مهم في الحياة العملية للموظفين، يقضون جزءًا كبيرًا من وقتهم فيها، وهذا يؤثر عليهم بطريقة أو بأخرى، حيث يمكن أن تؤدي البيئة إلى نتائج عمل أكثر إيجابية. (Hafeez et al., 2019, p. 175)، ركز هذا التعريف للجانب المهم لبيئة العمل في حياة الأفراد التي من خلالها يمكن من تحقيق أهداف مسطرة.

وهي مجموع الأنظمة والظروف والمواقف التي يؤدي فيها الموظف مختلف مهامه. (Amna et al., 2018, pp. 1-2). حيث أن الموظف يزاول مهامه ضمن إطار محدد لتحقيق غايات محددة. وهي كل ما يحيط بالعامل ويمكن أن يؤثر على أداء واجباته. (Al-Omari et Okasheh, 2017, p. 15545)، حيث أن أداء العامل لمهامه يتأثر بطريقة أو بأخرى ببيئة عمله.

وبيئة العمل هي البنية التحتية الكاملة للعمل الحالي، يؤدي من خلالها الموظفون أعمالهم، والتي قد تؤثر على تنفيذ العمل نفسه. وهي كل ما يدركه الموظف مما يدور حوله في العمل، سواء ما ارتبط بالجانب المادي أو غير المادي، والتي تؤثر فيه بشكل مباشر أو غير مباشر. (Muchtar, 2016, pp. 29-30)، فالموظف يؤدي مهامه داخل بيئة عمل يؤثر فيها ويتأثر بها في سلوكه، ومواقفه، وهي القاعدة التي من خلالها يمكن تحقيق الغايات الفردية والأهداف المؤسسية.

3-2- أبعاد بيئة العمل الداخلية:

وردت في الأدبيات الإدارية تقسيمات مختلفة لأبعاد بيئة العمل الداخلية، في دراستنا الحالية اعتمدنا على الأبعاد التالية:

3-1-2- الهيكل التنظيمي: الهيكل التنظيمي هو مجموعة من الأساليب التي تقسم المهام إلى واجبات محددة وتنسيقها، ويؤثر على جميع العمليات التنظيمية. ويشير الهيكل التنظيمي إلى نماذج العلاقات الداخلية للتنظيم والسلطة والعلاقات وإعداد التقارير، وقنوات الاتصال الرسمية، وتوضيح المسؤولية وتفويض اتخاذ القرار (Gholam et al., 2016, p. 456).

3-2-2- اتخاذ القرار: ويعني الإشارة إلى الشخص الذي له المسؤولية الرسمية والتي تتعلق بصياغة سياسة التنظيم، واتخاذ القرار هي سلسلة من الاستجابات الفردية او الجماعية التي تنتهي باختيار البدائل المناسبة في مواجهة موقف معين. (حوة، 2018-2019، ص. 18)، ومع التطورات الحديثة أصبح من الصعب على القيادة العليا مواجهة جميع المشكلات والمواقف، والتفرد باتخاذ القرار، مما يستلزم اشراك المرؤوسين في هذه العملية. (عباس، 2011، ص. 22)

3-2-3- نظم العمل وإجراءاته: ويقصد بها مجموعة القرارات والأوامر والتعليمات الدائمة التي تنظم كيفية تنفيذ المهام المختلفة التي تقع على عاتق المنظمة، يتبين من خلالها كيفية سير العمل بصورة سلسة تساعد المنظمة على تنفيذ مهامها. (عباس، 2011، ص. 23)

3-2-4- الحوافز: هي تلك السبل والمجهودات التي تقدمها المؤسسة لحث العاملين على بذل جهد أكبر، وذلك من خلال اشباع حاجاتهم المختلفة، لتثير بها رغباتهم، وتخلق لديهم الدافع من أجل السعي للحصول على الأداء الأفضل والسلوك السليم. (حوة، 2019، ص. 19)

3-3- مفهوم الاحتراق الوظيفي :

يشير مفهوم الاحتراق إلى الشعور بالإرهاق، واستنزاف موارد الفرد العاطفية والمادية، بمعنى أنه عبارة عن استجابة سلبية أو قاسية أو الانفصال بشكل مفرط عن جوانب مختلفة من الوظيفة (Maslach et al., 2001, p. 399)، حيث أنه تهدر طاقات المورد البشري مما يؤثر سلبا على علاقته بوظيفته.

ويعرفه Lazaros بأنه حالة من الاجهاد نجمت عن تأثير الأعباء والمتطلبات المتواصلة، والزائدة الملقاة على الأفراد، بحيث تفوق طاقاتهم وقدراتهم المهنية. (منصور، 2013، ص. 12)، فالمهام الزائدة للمورد والتي لا يمكن استيعابها والتي تتجاوز طاقاته يمكن أن تؤدي إلى مرحلة جد متقدمة من العجز المهني.

ويمكن القول إنه مستوى منخفض من القدرة ظهرت من خلال ضغوط العمل وتؤدي إلى مواقف سلبية تجاه الوظيفة، وهو أحد أنواع التعب الجسدي والعاطفي (Mehrad, 2019, pp. 14- 15)، فالأعباء الإضافية تنعكس سلبا على اتجاهات الموظف نحو وظيفته وارتباطه بها.

الاحتراق الوظيفي هو الموقف الذي ينتج عن التعرض المتكرر لحالات الإجهاد المرتبط بالعمل والذي يشمل الإرهاق الجسدي، العاطفي والعقلي، (Bin Zaid, 2019, p. 126). ركز هذا التعريف على حالات الإرهاق التي تنتج جراء الأعباء الإضافية الملقاة على العامل، والتي تفوق طاقاته وقدراته والمحصلة إجهاد مكرر في العمل والذي يخلق أثارا سلبية على المورد البشري.

الاحتراق هو استجابة طويلة الأمد للضغوط النفسية والشخصية المزمنة في الوظيفة، وعدم القدرة على العطاء وانخفاض الإنجاز الشخصي، (عدم الكفاءة في العمل). وبصفة عامة هو استجابة الجسم لفشل استراتيجيات المواجهة التي يستخدمها الأفراد عادة لإدارة الضغوطات في العمل، تتبعها خيبة أمل، ركود، إحباط وأخيرا اللامبالاة (Sanja et Jelena, 2012, p. 189). فالاحتراق في النهاية يؤدي إلى نتائج غير مرغوبة على المستوى الشخصي، الجماعي والتنظيمي خاصة عند غياب رؤية واضحة لمعالجة الظاهرة أو مظاهرها في المؤسسة.

4-الدراسات السابقة:

1-4-دراسة إبراهيم عباس أبو ريا (2011) بعنوان: "المناخ التنظيمي وعلاقته بالاحترق الوظيفي لدى العاملين في مديريات وزارات السلطة الوطنية الفلسطينية في منطقة جنوب الضفة الغربية"

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على واقع المناخ التنظيمي السائد في مديريات وزارات السلطة الوطنية الفلسطينية جنوب الضفة الغربية بأبعاده (الهيكل التنظيمي وتقسيم العمل، المشاركة في اتخاذ القرار، نظم وإجراءات العمل، الحوافز، التدريب والتطوير، أنماط الاتصال) وعلاقته بمستوى الاحتراق الوظيفي لدى العاملين فيها. وتحقيقاً لهذا الغرض، وللإجابة عن أسئلة الدراسة وفرضياتها، طور الباحث استبانة تضمنت 102 فقرة، وطبقت أداة الدراسة على عينة تكونت من 143 موظفًا وموظفة في مديريات وزارات السلطة الوطنية الفلسطينية جنوب الضفة الغربية، اختبرت بالطريقة الطباقية العشوائية. وبعد جمع البيانات عولجت إحصائيًا باستخدام برنامج الرزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية spss. أكدت نتائج الدراسة أن واقع المناخ التنظيمي السائد في مديريات وزارات السلطة الوطنية الفلسطينية جنوب الضفة الغربية كان متوسطًا. وأوضحت النتائج أن مستوى الاحتراق الوظيفي لدى العاملين في المديريات كان متوسطًا أيضًا، وأن هناك علاقة عكسية بين المناخ التنظيمي السائد في مديريات وزارات السلطة الوطنية الفلسطينية جنوب الضفة الغربية ومستوى الاحتراق الوظيفي لدى العاملين فيها.

2-4-دراسة نسرين داود وآخرون (2016) بعنوان "تأثير بيئة التمريض على الاحتراق الوظيفي للممرضين في وحدات العناية المركزة"

هدفت هذه الدراسة إلى تحديد مدى تأثير أبعاد بيئة عمل التمريض على الاحتراق الوظيفي للممرضين بوحدات العناية المركزة بمستشفى الأسد الجامعي والمشفى الوطني في مدينة اللاذقية بدولة سوريا، من أجل ذلك اعتمد فريق البحث على الاستبيان كأداة رئيسية لجمع البيانات من عينة الدراسة البالغ عدده 128 ممرض. أكدت نتائج الدراسة وجود تأثير لأبعاد بيئة عمل التمريض على الاحتراق الوظيفي، حيث كانت أبعاد ضعف القيادة والإشراف التمريضي والدعم من قبل الإدارة الأكثر تأثيراً على الاحتراق الوظيفي للممرضين، بينما كان التواصل والعلاقات بين الأطباء والتمريض أقل الأبعاد تأثيراً في حدوث الاحتراق الوظيفي. (داود، جردى، 2016، ص. 189-205).

3-4-دراسة (2016) Maura Galletta et al بعنوان:

Working and Environmental Factors on Job Burnout: A Cross-sectional Study among Nurses.

هدفت هذه الدراسة إلى التأكد من وجود أثر لبعض العوامل المشكلة لبيئة العمل على الاحتراق الوظيفي، ومعرفة طبيعة العلاقة الموجودة بين هذه المتغيرات. من أجل ذلك تم إجراء دراسة مقطعية شملت 307 ممرضات من أحد المستشفيات الإيطالية، حيث اعتمد الباحثون على الاستبيان كأداة رئيسية في جمع البيانات من أفراد العينة. خلصت الدراسة إلى أن جوانب الحياة العملية (بيئة العمل المادية) كان لها تأثير كبير في جميع أبعاد الاحتراق الوظيفي.

4-4-دراسة (2018)Viona Dondokambey et al بعنوان:

The Effect of Workload and Work Environment on Job Burnout.

هدفت هذه الورقة البحثية إلى دراسة تأثير كل من عبء العمل وبيئة العمل على الاحتراق الوظيفي لدى الموظفين في مستشفى العيون "سولاويزي أوتارا" بدولة إندونيسيا، اعتمد فريق البحث على الاستبيان كأداة رئيسية لجمع البيانات من مفردات عينة الدراسة البالغ حجمها 87 موظف، كما تم استخدام برنامج spss في عملية التحليل الإحصائي. أظهرت نتائج الدراسة أن متغيرات عبء العمل وبيئة العمل تؤثر في نفس الوقت على الاحتراق الوظيفي من جهة، كما أنها تؤثر بشكل منفرد على الاحتراق الوظيفي من جهة أخرى.

4-5-دراسة عودة الله بدوي مشاركة (2019) بعنوان: "العلاقة بين ضغوط العمل والاحتراق الوظيفي -دراسة حالة البنك العقاري المصري في محافظة رام الله والبيرة":

حاولت هذه الدراسة معرفة طبيعة العلاقة بين ضغوط العمل والاحتراق الوظيفي، بالتطبيق على البنك العقاري المصري، واستخدمت المنهج الوصفي التحليلي للبيانات؛ التي تم تجميعها باستخدام استبيان وزّع بطريقة الحصر الشامل على مجتمع الدراسة المكون من 175 موظف. وقد بينت النتائج وجود علاقة طردية بين ضغوط العمل والاحتراق الوظيفي، فكلما ازدادت ضغوط العمل زاد الاحتراق الوظيفي، كما أثبتت النتائج وجود أثر ذو دلالة إحصائية لأبعاد ضغوط العمل على الاحتراق الوظيفي، في مقدمتها الدور الوظيفي، يليه المناخ التنظيمي، ثم الموظف نفسه.

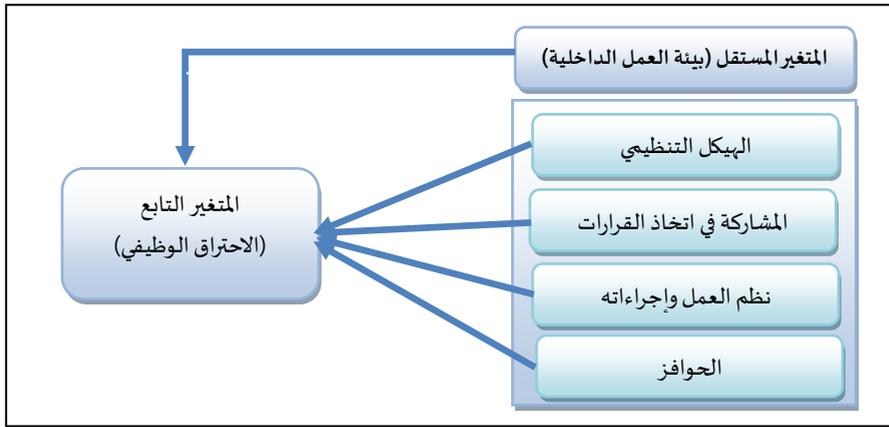
بعد عرض الدراسات السابقة يتضح أن دراستنا الحالية تتشابه معها في عدة جوانب، فهي دراسة كمية تعتمد على الاستبيان في جمع البيانات من عينة الدراسة، كما تشترك معها كذلك في

دراسة نفس المتغيرات وخاصة المتغير التابع (الاحتراق الوظيفي) وكذا بعض أبعاد بيئة العمل الداخلية كدراسة إبراهيم عباس.

وتختلف الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة في جانبين أساسيين: الأول يتمثل في أن الدراسة الحالية قامت بالجمع والتأليف بين عدة أبعاد لبيئة العمل الداخلية في نموذج واحد، أما الجانب الثاني فيتعلق بمجال التطبيق الذي أجري في مؤسسة توزيع الكهرباء والغاز بجيجل عكس الدراسات السابقة التي كان فيها التطبيق على مستوى المستشفيات والمؤسسات الصحية.

5-نموذج الدراسة:

يمكن التعبير عن نموذج الدراسة الحالية باستعمال الشكل الآتي:



الشكل 1. نموذج الدراسة (من إعداد الباحثين بالاستناد للأدبيات السابقة ذات الصلة بموضوع الدراسة)

6-الجانب الميداني للدراسة:

1-6-منهج الدراسة: تم الاعتماد في هذه الدراسة على المنهج الوصفي الذي يتناسب وطبيعة الموضوع.

2-6-مجتمع الدراسة: تمثل في عمال مؤسسة توزيع الكهرباء والغاز الكائن مقرها بمنطقة أشواط بجيجل والبالغ عددهم 227 عامل.

3-6-عينة الدراسة: تمثلت عينة الدراسة في العمال الذين يزاولون نشاطهم في المراكز الوظيفية عون تحكم وعون تنفيذ، حيث تم اعتماد طريقة العينة القصدية، حيث تم أخذ جميع مفردات مجتمع البحث والبالغ عددهم 227 مفردة.

4-6- أدوات جمع البيانات:

تم الاعتماد على استبيان لجمع المعطيات الإحصائية من مفردات الدراسة، حيث تم توزيع 227 استبيان تم استرجاع منها 195صالحة للبحث، تكون من البيانات الشخصية ومحورين رئيسيين واشتمل على 42 فقرة موزعة كما يلي:

- البيانات الشخصية اشتملت على 5 فقرات؛

- المحور الثاني: بيئة العمل الداخلية اشتمل على 23 فقرة. موزعة على 4 أبعاد كما يلي: بعد الهيكل التنظيمي 05 فقرات، بعد المشاركة في اتخاذ القرارات 4 فقرات، بعد نظم العمل وإجراءاته 9 فقرات، بعد الحوافز 05 فقرات.

- المحور الثالث: الاحتراق الوظيفي اشتمل على 14 فقرة، كما هو موضح في الجدول الآتي:

الجدول 1. توزيع فقرات أداة الدراسة على محاور الاستبيان (من إعداد الباحثين)

عدد الفقرات	المحاور
05	المحور الأول: البيانات الشخصية
23	المحور الثاني: بيئة العمل الداخلية
14	المحور الثالث: الاحتراق الوظيفي
42	المجموع

5-6- أساليب المعالجة الإحصائية:

من أجل تحليل البيانات المتحصل عليها من أفراد عينة الدراسة واختبار الفرضيات تمت الاستعانة بمجموعة من المقاييس الإحصائية باستخدام برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية (spss) والمتمثلة في: المتوسط الحسابي، الانحراف المعياري، معامل الارتباط بيرسون، معامل الثبات ألفا كرونباخ، معاملي الالتواء والتفريط، معاملي تضخم التباين والتباين المسموح، تحليل الانحدار الخطي المتعدد.

6-6- التحقق من جودة بيانات الدراسة:

للتحقق من جودة بيانات الدراسة ومدى جاهزيتها للتحليل الإحصائي، تم القيام بالاختبارات التالية:

- أولاً: اختبار الصدق البنائي:

وذلك من خلال حساب معامل الارتباط بيرسون بين كل عبارة من عبارات الاستبانة وبين البعد الذي تنتمي إليه، والنتائج المتوصل إليها موضحة في الجدول الموالي.

الجدول 2. نتائج اختبار الصدق البنائي (من إعداد الباحثين اعتمادا على مخرجات برنامج SPSS)

المتغيرات	رقم العبارة	معامل الارتباط	مستوى الدلالة	المتغيرات	رقم العبارة	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
الهيكل التنظيمي	01	0.911**	0.000	الحوافز	19	0.927**	0.000
	02	0.932**	0.000		20	0.798**	0.000
	03	0.955**	0.000		21	0.699**	0.000
	04	0.959**	0.000		22	0.876**	0.000
	05	0.627**	0.000		23	0.899**	0.000
المشاركة في اتخاذ القرارات	06	0.724**	0.000	الاحتراق الوظيفي	24	0.511**	0.000
	07	0.853**	0.000		25	0.532**	0.000
	08	0.593**	0.000		26	0.526**	0.000
	09	0.978**	0.000		27	0.646**	0.000
نظم العمل وإجراءاته	10	0.848**	0.000		28	0.786**	0.000
	11	0.857**	0.000		29	0.831**	0.000
	12	0.924**	0.000		30	0.704**	0.000
	13	0.664**	0.000		31	0.742**	0.000
	14	0.866**	0.000		32	0.851**	0.000
	15	0.775**	0.000		33	0.746**	0.000
	16	0.544**	0.000		34	0.803**	0.000
	17	0.805**	0.000		35	0.707**	0.000
	18	0.783**	0.000		36	0.697**	0.000
				37	0.808**	0.000	
** دال إحصائيا عند مستوى معنوية 0.01							

توضح النتائج الواردة في الجدول رقم (02) أن جميع قيم معامل ارتباط كل عبارة بمتوسط مجموع العبارات المكونة لكل متغير تنتمي إليه دالة إحصائية، حيث كان مستوى الدلالة أقل من مستوى المعنوية 0.05، كما نلاحظ أن جميع قيم معامل الارتباط أكبر من 0.35، حيث كانت محصورة بين 0.511 و0.959، مما يدل على وجود صلاحية وصدق بنائي مرتفع جدا لأداة الدراسة. (Oktavia et al., 2018, p. 03)

- ثانيا: بعض اختبارات جودة بيانات الدراسة: حيث قمنا بالاختبارات الموضحة في الجدول 3. الجدول 3. نتائج بعض اختبارات جودة بيانات الدراسة (من إعداد الباحثين اعتمادا على مخرجات برنامج SPSS)

اختبار التعددية الخطية		اختبار التوزيع الطبيعي		اختبار ثبات أداة الدراسة	المتغيرات
التباين المسموح	تضخم التباين	معامل التفرطح	معامل الالتواء	معامل ألفا كرونباخ	
0.337	2.968	-1.168	0.622	0.916	الهيكل التنظيمي
0.834	1.199	8.299	1.022	0.856	المشاركة في اتخاذ القرارات
0.310	3.226	-0.135	0.761	0.918	نظم العمل واجراءاته
0.965	1.036	-0.497	1.065	0.878	الحوافز
-	-	-0.936	0.468	0.821	محور بيئة العمل الداخلية
-	-	4.061	2.468	0.841	محور الاحتراق الوظيفي

يمكن توضيح النتائج الواردة في الجدول رقم (03) كما يلي:

- اختبار الثبات: نلاحظ من الجدول أعلاه أن معامل الثبات ألفا كرونباخ لمتغيرات الدراسة كان محصورا بين 0.816 و 0.927 وهي قيم أكبر من 0.70، وبالتالي فإن شرط الثبات محقق. (Khosrow, 2009, P. 238)

-اختبار التوزيع الطبيعي:

نلاحظ من النتائج الواردة في الجدول رقم (02) أن قيم معامل الالتواء أقل من 3 وقيم معامل التفرطح أقل من 20، وبالتالي فإن متغيرات الدراسة تخضع للتوزيع الطبيعي. (مصالح، 2018، ص. 341)

-اختبار التعددية الخطية:

يتضح من نتائج الجدول رقم (02) أنه لا توجد مشكلة ارتباط المتغيرات المستقلة ببعضها البعض أو تداخلها لأن قيم معامل تضخم التباين أقل من 10، كما أن قيم معامل التباين المسموح أكبر من القيمة 0.1. (Panchanan, 2019, p. 145))

7-6- أهم خصائص العينة:

من أهم خصائص عينة البحث أن جميع العمال في المراكز الوظيفية عون تحكم وعون تنفيذ ذكور، ذلك راجع لطبيعة نشاط المؤسسة، أما فيما تعلق بالسن فإن المؤسسة تضم يد عاملة لشرائح مختلفة من المجتمع وذوو مستويات تعليمية متباينة، خاصة إذا علمنا أن هذا النوع

من أنشطة الورشات لا يفترض مستوى تعليمي عال. كما أن أغلب العمال لديهم سنوات خبرة تسمح لهم بممارسة نشاطهم، وأداء المهام الموكلة إليهم.

6-8- عرض وتحليل البيانات ومناقشة النتائج:

- أولاً: عرض وتحليل البيانات:

1- عرض، تحليل واختبار بيانات الفرضيتين الرئيسيتين الأولى والثانية حول استجابات أفراد عينة الدراسة على محوري الاستبيان (بيئة العمل الداخلية والاحتراق الوظيفي)، كما هو موضح في الجدول رقم (04)

الجدول 4. الوصف الإحصائي لمتغيرات الدراسة (من إعداد الباحثين اعتماداً على

مخرجات SPSS)

الترتيب	مستوى الموافقة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	المتغيرات
02	منخفض	0.917	1.827	الهيكل التنظيمي
01	منخفض	0.979	2.171	المشاركة في اتخاذ القرارات
03	منخفض جداً	0.708	1.773	نظم العمل واجراءاته
04	منخفض جداً	0.390	1.281	الحوافز المادية والمعنوية
-	منخفض جداً	0.672	1.747	بيئة العمل الداخلية
-	مرتفع جداً	0.495	4.599	الاحتراق الوظيفي

نلاحظ من النتائج الواردة في الجدول رقم (03) أن قيمة الانحراف المعياري محصورة بين 0.390 و0.979 وهي قيم أقل من الواحد مما يدل على عدم وجود تشتت كبير في آراء أفراد العينة حول متغيرات الدراسة، كما نلاحظ كذلك أن قيمة المتوسط الحسابي لبيئة العمل الداخلية بلغت 1.747 وهي قيمة تنتمي للمجال الأول من سلم ليكرت الخماسي (من 1 إلى 1.80) مما يدل على أن أفراد عينة الدراسة يشيرون إلى عدم وجود بيئة عمل مناسبة داخل المؤسسة محل الدراسة، وهو ما تؤكدته المتوسطات الحسابية لهذا المحور، حيث كانت محصورة بين 1.281 و2.171.

أما المتوسط الحسابي لمحور الاحتراق الوظيفي فقد بلغ 4.599 وهي قيمة تنتمي للمجال الخامس من سلم ليكرت الخماسي (من 4.20 إلى 5.00)، مما يدل على وجود مستوى مرتفع جداً للاحتراق الوظيفي لدى العاملين بالمؤسسة محل الدراسة من وجهة الأفراد العاملين.

في ضوء النتائج أعلاه يمكن القول إن الفرضية الرئيسية الأولى والتي تفيد بأن مؤسسة توزيع الكهرباء والغاز لا تتوفر على بيئة عمل ملائمة لممارسة النشاط من وجهة نظر العاملين

محقة. وهو ذات الأمر بالنسبة للفرضية الرئيسية الثانية التي مفادها هناك مستوى مرتفع جدا من الاحتراق الوظيفي لدى العاملين في مؤسسة توزيع الكهرباء والغاز بجيجل.
2- عرض، تحليل واختبار بيانات الفرضية الرئيسية الثالثة: من أجل اختبار الفرضية الرئيسية الثالثة يتم الاعتماد على تحليل التباين للانحدار الخطي المتعدد، والجدول الموالي يوضح النتائج المتوصل إليها:

الجدول 5. نتائج تحليل التباين للانحدار المتعدد (من إعداد الباحثين اعتمادا على

مخرجات برنامج SPSS)

معامل الارتباط R	معامل التحديد R ²	مستوى دلالة F	قيمة F المحسوبة	متوسط المربعات	درجات الحرية	مجموع المربعات	النموذج
0.412	0.170	0.000	9.711	2.021	4	8.084	الانحدار
-	-	-	-	2.08	190	39.540	الخطأ المتبقي
-	-	-	-	-	194	47.624	المجموع

نلاحظ من الجدول رقم (05) أن مستوى الدلالة $F=0.000$ وهو أقل تماما من القيمة 0.05 وهذا يعني أن النموذج ذو أهمية إحصائية، كما أن معامل الارتباط R يساوي 0.421 مما يدل على وجود ارتباط موجب بين بيئة العمل الداخلية والاحتراق الوظيفي، كما أن معامل التحديد R^2 يساوي 0.170، هذا يعني أن 17% من التباين الحاصل في المتغير التابع (الاحتراق الوظيفي) مفسر بالتغير في المتغير المستقل (أبعاد بيئة العمل الداخلية) وأن 83% راجع إلى متغيرات أخرى غير مدرجة في النموذج. وعليه يمكن القول إن الفرضية الرئيسية الثالثة والتي تنص على أنه "يوجد دور لبيئة العمل الداخلية في الحد الاحتراق الوظيفي لدى العاملين بمؤسسة توزيع الكهرباء والغاز من وجهة نظرهم "مقبولة".

ومن أجل اختبار دور كل بعد من أبعاد بيئة العمل الداخلية (الهيكل التنظيمي، المشاركة في اتخاذ القرارات، نظم العمل واجراءاته، الحوافز) في الحد الاحتراق الوظيفي لدى العاملين بالمؤسسة محل الدراسة، تم الاعتماد على نتائج الانحدار الخطي المتعدد، والنتائج المتحصل عليها موضحة في الجدول الموالي.

الجدول 6. نتائج اختبار الانحدار الخطي المتعدد لأثر أبعاد الرضا الوظيفي في الانغماس الوظيفي (من إعداد الباحثين اعتمادا على مخرجات برنامج SPSS)

مستوى الدلالة sig	قيمة t المحسوبة	المعاملات غير النمطية		النموذج	
		Beta	الخطأ المعياري B		
0.000	35.717	-	0.134	4.795	الثابت Constant
0.522	0.642	0.073	0.062	0.039	الهيكل التنظيمي
0.000	3.557	0.257	0.018	0.064	المشاركة في اتخاذ القرارات
0.513	0.655	0.078	0.083	0.054	نظم العمل واجراءاته
0.000	4.608	0.310	0.085	0.394	الحوافز المادية والمعنوية

من الجدول رقم (06) يمكن استنتاج ما يلي:

- بعد الهيكل التنظيمي ليس له دور في الحد من الاحتراق الوظيفي لدى العاملين في المؤسسة محل الدراسة، لأن مستوى الدلالة sig=0.522 وهو أكبر من مستوى المعنوية المعتمد 0.05، وعليه فإن الفرضية الفرعية الأولى مرفوضة.

- لبعد المشاركة في اتخاذ القرارات دور في الحد من الاحتراق الوظيفي لدى العاملين في المؤسسة محل الدراسة، لأن مستوى الدلالة sig=0.000 وهو أصغر من مستوى المعنوية 0.05، وعليه فإن الفرضية الفرعية الثانية مقبولة.

- بعد نظم العمل وإجراءاته ليس له دور في الحد من الاحتراق الوظيفي لدى العاملين في المؤسسة محل الدراسة، لأن مستوى الدلالة sig=0.513 وهو أكبر من مستوى المعنوية 0.05، وعليه فإن الفرضية الفرعية الثالثة مرفوضة.

- لبعد الحوافز دور في الحد من الاحتراق الوظيفي لدى العاملين في المؤسسة محل الدراسة، لأن مستوى الدلالة sig=0.000 وهو أصغر من مستوى المعنوية المعتمد 0.05، وعليه فإن الفرضية الفرعية الرابعة مقبولة.

- ثانيا: مناقشة النتائج:

نتائج الفرضية الرئيسية الأولى: لا تتوفر مؤسسة توزيع الكهرباء والغاز على بيئة عمل ملائمة لممارسة العمال لأنشطتهم من وجهة نظرهم، نتائج تعكس مشاعر عدم الرضا لدى العاملين على بيئة عملهم، مما يشكل عاملا قويا لظهور الكثير من المظاهر السلبية في المؤسسة والتي تؤول دون تحقيق أهدافها وأهداف مواردها البشرية، فغياب بيئة عمل صحية بمختلف مكوناتها؛ العلاقات مع الزملاء، أساليب القيادة، نظام العمل... يمكن أن تشكل مصدر قلق ومشاكل صحية لدى العاملين بشكل مباشر أو غير مباشر، وتدعم لديهم قيم الرفض واللاقبول.

(Jia-Chern et al., 2016, p. 173). حيث تحفز بيئات العمل الغير صحية تجارب مثيرة للقلق، مما يؤدي إلى نتائج سلبية وعكسية للعاملين، إذ تعد بمثابة سرطان يضر بجميع الفاعلين في المنظمة وبمصالحهم أيضا، لأن ذلك يخلق ثقافة سلبية وقادة سلبيين، وعمال سلبيين، والمحصلة منظمة هشة، مما يزيد من المتاعب والتكلفة التنظيمية جراء فقدان صورة الشركة الإيجابية لدى عاملها، وانتشار القيم المتطرفة؛ من تدني في احترام الذات، فقدان معنويات العاملين، نسبة عالية من الغياب... فقد أظهرت الأبحاث أن "مكان العمل والبيئة غير السليمة" تلحق الضرر بالفعالية التنظيمية (Amna et al., 2018, p. 2)، وهناك إجماع ناشئ على أن بيئة العمل يمكن أن تكون محددًا رئيسيًا لتصورات العاملين حول السمات المميزة للمنظمة بمختلف مكوناتها (Maqsood, 2011, p. 4).

نتائج الفرضية الرئيسية الثانية:

هناك مستوى عال من الاحتراق الوظيفي لدى العاملين في مؤسسة توزيع الكهرباء والغاز بجيجل؛ يعد الاحتراق الوظيفي أحد المشكلات الرئيسية في مكان العمل، كما أنه يساهم بشكل كبير في عديد المظاهر السلبية في المؤسسة، كعدم القدرة على العمل، الصدمات، عدم القدرة على المشاركة و التواصل مع الآخرين، كما أن الموظفين الذين يعانون من الاحتراق يظهرون مستوى منخفضًا من الثقة بالنفس، والشعور بالفراغ والإحباط (Mehrad, 2019, p 15). إن الاحتراق الوظيفي ظاهرة تتشكل بفعل تداخل مجموعة من العوامل في بيئة العمل، هذه الأخيرة قد تكون واحدة من المواقف التي تخلق التوتر والضغط النفسي للعمال، وتشكل خطرا على صحتهم بشكل عام (Farhady et Ashtari, 2009, p 71). فبناءً على الأبحاث التي أجريت في السنوات الأخيرة فإن الاحتراق الوظيفي من العواقب التي تتشكل من عديد العوامل في أماكن العمل، يصاحبها أضرارا بصحة الموظفين والمؤسسات كل على حد سواء. (gorji, 2011, p.243)

نتائج الفرضية الرئيسية الثالثة:

يوجد دور لبيئة العمل الداخلية في الحد من الاحتراق الوظيفي لدى العاملين بمؤسسة توزيع الكهرباء والغاز من وجهة نظرهم. وهذا ما يتفق مع كل من دراسة نسرين داود وآخرون (2016)، دراسة Viona Dondokambey et al (2018) ودراسة عودة الله بدوي مشاركة (2019)، حيث تعد بيئة العمل عنصر مهم في حياة العمال، يقضون جزءًا كبيرًا من وقتهم في العمل، وهذا يؤثر عليهم بطريقة أو بأخرى من خلال مختلف مكوناتها، من أنظمة، هياكل، علاقات وكل ما يتفاعل معه العمال داخلها، وعليه فبيئات العمل المريحة تمكن العامل من التركيز على وظيفته بشكل صحيح وإيجابي. وفي مقابل ذلك هناك من الدراسات ما يشير إلى أن مستوى مكان العمل

يؤثر على احتراق العاملين، حيث أن البيئة المزعجة يمكن أن تكون عاملاً قاتلاً للعامل (Putri et al., 2019, p. 133)، والعكس صحيح. فإن بيئة العمل الملائمة ستخلق نوع من المواءمة بين مكان العمل والعامل نفسه، مما يعزز من السلوك والمشاعر الإيجابية حيال الوظيفة. (Awan et Tahir, 2015, p.330). وتم تأكيد نتائج الأثر من خلال الفرضيات الجزئية الثانية والرابعة المتعلقة ببعدي المشاركة في اتخاذ القرارات و الحوافز المادية والمعنوية على التوالي، بينما لم نسجل أثر بالنسبة للفرضيات الأولى والثالثة المتعلقة على التوالي ببعدي الهيكل التنظيمي و نظم العمل وإجراءاته كما يلي:

نتائج الفرضية الفرعية الأولى:

بعد الهيكل التنظيمي ليس له دور في الحد من الاحتراق الوظيفي لدى العاملين في المؤسسة محل الدراسة. ويمكن تفسير ذلك بأن العاملين في مؤسسة توزيع الكهرباء والغاز لا يولون أهمية كبيرة للهيكل التنظيمي وما تعلق به من أمور تخص الإدارة، بقدر اهتمامهم بما يتعلق بطموحاتهم الشخصية بشكل مباشر، وما يمكن أن يحققه من شغلهم لوظيفتهم الحالية.

نتائج الفرضية الفرعية الثانية:

لبعد المشاركة في اتخاذ القرارات دور في الحد من الاحتراق الوظيفي لدى العاملين في المؤسسة محل الدراسة. نتائج تؤكد أنه لا يمكن غض الطرف عن أهمية ترسيخ فكرة أن العاملين جزء لا يتجزأ من المؤسسة، والعمل على تسخير الإمكانيات لتجسيدها، لما لذلك من تأثير كبير في تشكيل ذهنياتهم وقيمهم المؤسساتية، فالمؤسسة التي تتبنى سياسات وممارسات مبنية على مبادئ التشاور المتبادل، وإشراك العاملين في عملية اتخاذ القرارات بدلا من الانفراد بها، تشجع لديهم روح المسؤولية والشعور الإيجابي، كما تعزز من السلوك السوي في بيئة العمل. بينما يشكل اتخاذ القرارات بمعزل عن العاملين ودون الاهتمام بأرائهم الكثير من المشكلات التنظيمية والشخصية لديهم، ويعكس بوضوح هشاشة ثقة المؤسسة في قدراتهم، وهامشية أدوارهم، واعتماد الممارسات المركزية وشيوعها، والتي تؤثر سلبا على المستقبل الوظيفي للعاملين من جهة، وعلى تحقيق المؤسسة لأهدافها من جهة أخرى.

نتائج الفرضية الفرعية الثالثة:

ليس لبعد نظم العمل وإجراءاته دور في الحد من الاحتراق الوظيفي لدى العاملين في المؤسسة محل الدراسة. إذ يمكن القول إن العمال يمكنهم التأقلم مع ظروف العمل ونظمه، ولهم من القدرات، الخبرات والإمكانيات ما يخول لهم أداء المهام المنوطة بهم، حيث لم تشكل معايير

العمل وقواعده عائقا أمامهم، بقدر ما تشكله توقعاتهم حول ما تحققه لهم المؤسسة من مكانة تنظيمية، مادية ومعنوية.

نتائج الفرضية الفرعية الرابعة:

لبعد الحوافز دور في الحد من الاحتراق الوظيفي لدى العاملين في المؤسسة محل الدراسة، وهذا ما يتفق مع دراسة Maura Galletta et al (2016)، حيث تشير الدراسات إلى أن نقص الحوافز أو فقدانها يؤثر بشكل مباشر على الاحتراق الوظيفي للعمال ويصبحون بطيئين وسريعي الانفعال، مما يشكل عائقا أمام تحقيقهم لطموحاتهم المتوقعة (Ebrahimi et al., 2015, p. 93)، لذلك فإن تبني المنظمة لنظام حوافز فعال وإيجابي يمكنها من خلق التوازن بين أهدافها وأهداف أفرادها، وتعزز دوافعهم اتجاه بيئات عملهم. (Shaikh et al., 2019, p. 143)، ولكن غياب استراتيجية واضحة لتحفيز العاملين قد يؤثر على احتراقهم الوظيفي، حيث يترسخ لديهم شعور بأن ما يقدمونه لا يرقى لمستوى الحصول على المكافآت، و أن جهودهم لم تصل بعد إلى المعايير التي تسمح لهم بذلك، أو أن هناك خلافا في عمليات التقييم، وعدم الاعتراف بالجهد المبذول.

-خاتمة:

يمكن أن تكون بيئات العمل الداخلية جاذبة صحية تساهم في تشكيل قيم، سلوكيات واتجاهات إيجابية لدى مختلف الفاعلين فيها، تمكن في الأخير من تحقيق أهداف المنظمة وأهداف أفرادها، في مقابل ذلك يمكن أن تكون عاملا حاسما لانتشار عديد المظاهر والمشكلات في مكان العمل لدى العاملين، تؤثر على مستقبلهم الوظيفي، حيث أوضحت الدراسة أثر بيئة العمل على الاحتراق الوظيفي لدى العمال، إذ أدت بعض مكوناتها كتنغييب العمال من المشاركة في اتخاذ القرارات والانفراد بها، وكذا نظام الحوافز غير الفعال إلى التأثير على صحتهم النفسية، العقلية والجسدية.

وبناء على النتائج المتوصل إليها يقترح الباحثين جملة من التوصيات أهمها: ضرورة تعديل في الهيكل التنظيمي بما يتماشى والتغيرات الحاصلة في المجتمع، وذات الأمر بالنسبة لمعايير وقواعد العمل من حيث جعلها أكثر نجاعة وفاعلية على المستوى الفردي، الجماعي والتنظيمي، كما يجب تبني نظام حوافز فعال، عادل يرضي العاملين ويحقق لهم طموحاتهم واحتياجاتهم المادية والاجتماعية، إضافة إلى ضرورة إشراك العمال في عملية اتخاذ القرارات، والتقليل من المركزية وتدعيم تفويض السلطات. مع اعتماد فلسفة تنظيمية تدعم قيم العمل الجماعي، والعمل على التوفيق بين قدرات الأفراد وتخصصاتهم مع وظائفهم وأنشطتهم.

- قائمة المراجع:

- منصور، لنا حسن محمد. (2013). الاحتراق الوظيفي وعلاقته بالمساندة الاجتماعية لدى الموظفين الإداريين في مديريات التربية والتعليم في محافظة الخليل، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة القدس، كلية الدراسات العليا، فلسطين، 1-140.
- حوة، سالم. (2011). الاستراتيجية التنظيمية وضبط أداء العاملين في المؤسسة الجزائرية، أطروحة دكتوراه غير منشورة، جامعة زيان عاشور الجلفة، كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية، 1-448.
- داود، نسرین. جردی، منال. قاضون، رشا. (2016). تأثير بيئة التمريض على الاحتراق الوظيفي للممرضين في وحدات العناية المركزة. مجلة جامعة تشرين للبحوث والدراسات العلمية، سلسلة العلوم الصحية، المجلد (38)، العدد 4، ص ص. 189-205.
- عباس، إبراهيم أبو ريا. (2011). المناخ التنظيمي وعلاقته بالاحتراق الوظيفي لدى العاملين في مديريات وزارات السلطة الوطنية الفلسطينية في منطقة جنوب الضفة الغربية، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة القدس، عمادة الدراسات العليا، فلسطين، 1-151.
- مشاركة، عودة الله بدوي. (2019). العلاقة بين ضغوط العمل والاحتراق الوظيفي -دراسة حالة البنك العقاري المصري في محافظة رام الله والبيرة. مجلة جامعة الأزهر، غزة، سلسلة العلوم الإنسانية، المجلد (21)، العدد 02. ص ص. 219-253.
- Amna, A., Ming, X., Siddiqi, A. F., & Rasool, S. F. (2018). An Empirical Study Analyzing Job Productivity in Toxic Workplace Environments. International Journal of Environmental Research and Public Health, 15 (35), 1-15.
- Awan, Abdul G., Tahir, T. (2015). Impact of working environment on employee's productivity: A case study of Banks and Insurance Companies in Pakistan. European Journal of Business and Management, 7(1), 329-345.
- Bin Zaid, W. MA. (2019). the Impact of Job Burnout on the Performance of Staff Member at King Abdul-Aziz University. International Journal of Business and Social Science, 10 (4), 126-136.
- Dondokambey, D. Z., David, P.E., & Pandowo, H. Ch. (2018). The Effect of Workload and Work Environment on Job Burnout. Jurnal EMBA, 6 (4), 3118-3127.

- Ebrahimi, S., Firoozi, J., Jafari, M., & Gudarz, N. (2015). Investigating the Relation of Organizational Factors and Burnout in Employees and Providing Solutions: A Study on Employees of Bank Melli Iran. *Annals of Military & Health Sciences Research*, 13 (3), 92-97
- Farhady, Y., Ashtari, Z. (2009). Relationship between job burnout and work performance in a sample of Iranian mental health staff. *African Journal of Psychiatry*, n12, 71-74.
- Gholam, A. A., Mehrpourob, M., Nikooravesh. A. (2016). Organizational Structure. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 230, 455 - 462.
- Gorji, M. (2011). The Effect of Job Burnout Dimension on Employees. Performance, *International Journal of Social Science and Humanity*, 1(4), 243-246
- Jia-Chern, Ch., Hsien, Ch. H., & Tu-Kuang, H. (2016). A Study into the Impact of Occupational Burnout on the Job Performance of Enterprises' Employees. *The Journal of Global Business Management*, 12 (2), 173- 185.
- Khaled, Al. O., Okasheh, H. (2017). The Influence of Work Environment on Job Performance: A Case Study of Engineering Company in Jordan. *International Journal of Applied Engineering Research*, 12 (24), 15544-15550.
- Khosrow, M. (2009). *Consumer Behavior, Organizational Development, and Electronic Commerce: Emerging Issues for Advancing Modern Socioeconomies*. New York: Information Science Reference.
- Maqsood, A. Work Environmet, Burnout, Organizational Commitment, and Role of Personal Variables as Moderators. (2011). (Unpublished) Doctoral Thesis. National Institute of Psychology Center of Excellence Quaid-i-Azam University. Islamabad. 1-357.
- Maslach, Ch., Schaufeli, W. B., & Leiter, M., P. (2001). Job Burnout, *Annual Review of Psychology*, 52, 397–422.

- Maura. G. et al. (2016). Working and Environmental Factors on Job Burnout: A Cross-sectional Study Among Nurses. *Clinical Practice & Epidemiology in Mental Health*, N°12, 132-141.
- Mehrad, A. (2019). Importance of Job Burnout Effects on Employees' Attitude and Performance at Workplace: A Review. *International Journal for Research in Educational Studies*, Vol. 5. Issue 5, 14- 19.
- Muchtar. (2016). the Influence of Motivation and Work Environment on the Performance of Employees. *Sinergi*, 6 (2), 27- 40.
- Oktavia, R., Irwandi, R., Mentari, M., & Mulia, I., S. (2018). Assessing the validity and reliability of questionnaires on the implementation of Indonesian curriculum K-13 in STEM education. *Journal of Physics Conference Series*, 1088 (1), 1- 7.
- Panchanan, D. (2019). *Econometrics in Theory and Practice: Analysis of Cross Section. Time Series and Panel Data with Stata 15.1.* (1). Springer Nature. Singapore.
- Putri, E. M., Ekowati, V. M., Supriyanto, A. S., & Mukaffi, Z. (2019). The Effect of Work Environment on Employee Performance through Work Discipline. *International journal of research*, 7 (4), 132- 140.
- gra Hafeez, I., Zhu, Y., Hafeez, S., Mansoor, R., & Khaliq, U. R. (2019). Impact of workplace environment on employee performance: mediating role of employee health. *Business. Management and Education*, 17 (2), 173–193
- Rahil, K., Talachi. Gorji. M. (2013). Job Burnout and Job Satisfaction among Industry. Mine and Trade Organization Employees: A Questionnaire Survey. *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*, 3(7), 21- 41.
- Sanja, T. V., & Jelena, M. (2012). Internal and external factors in professional burnout of substance abuse counsellors in Croatia. *Ann Ist Super Sanità*, 48 (2), 189-197
- Shaikh, S. H., Shaikh, H., Shaikh, S. (2019). The Impact of Job Satisfaction and Job Dissatisfaction on Herzberg Theory: A Case Study of Meezan Bank Limited and National Bank Limited. *International Journal of Business and Social Science*, 10 (6), 143-147.

الملاحق: الموضوع: تعبئة استبانة لبحث علمي

في إطار إعداد دراسة علمية حول أثر بيئة العمل الداخلية على الاحتراق الوظيفي لدى العاملين بالمؤسسة -دراسة ميدانية بمؤسسة توزيع الكهرباء والغاز بجيجل - نرجو منكم التكرم بتعبئة الاستبانة المرفقة ووضع إشارة (√) أمام الإجابة المتوافقة مع رأيكم، مؤكداً لكم أن جميع البيانات تستخدم لغرض البحث العلمي وبسرية تامة. شكراً على تعاونكم مسبقاً.

إعداد الباحثين:

د. بوغرزة رضا، أ.د. حديد يوسف، د. عبد الرحمان ياسر

أولاً: البيانات الشخصية والوظيفية:

- 1-الجنس: ذكر أنثى
- 2-السن: من 20 إلى أقل من 30 سنة من 30 إلى أقل من 40 سنة من 40 إلى أقل من 50 سنة 50 سنة فما فوق
- 3-المستوى التعليمي: دون مستوى ابتدائي متوسط ثانوي جامعي
- 4-الخبرة المهنية: أقل من 5 سنوات من 5 إلى أقل من 10 سنوات من 10 إلى أقل من 15 سنة 15 سنة فما فوق
- 5-المسمى الوظيفي: إطار عون تحكم عون تنفيذ
- ثانياً: متغيرات الدراسة**

درجة الموافقة					البيان
غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	
أولاً: بيئة العمل الداخلية: وتضم الأبعاد الآتية:					
البعد الأول: الهيكل التنظيمي					
					6 لا يراعى التخصص عند تقسيم العمل على الموظفين
					7 القواعد التي تتعلق بالعمل غير واضحة للعاملين
					8 غياب وصف وظيفي محدد مكتوب لكل وظيفة
					9 لا يراعى المسؤولين المؤهلات المطلوبة عند تقسيم العمل

				التعليمات الصادرة عن المدير غير مفهومة وغير واضحة من قبل الموظفين.	10
البعد الثاني: المشاركة في اتخاذ القرارات:					
				القرارات التي يتم اتخاذها تصدر من قبل أشخاص غير مناسبين وليس لهم علاقة	11
				لا يتم اتخاذ القرار بناء على معلومات مناسبة توفرها المؤسسة	12
				لا تفوض المؤسسة المرؤوسين بصلاحيات اتخاذ القرار	13
				لا يقوم المدير باتخاذ القرارات بالتشاور مع المرؤوسين	14
البعد الثالث: نظم العمل وإجراءاته					
				لا يطبق المسؤولون القوانين بشكل عادل على الجميع	15
				لا يظهر المسؤولون التقدير، الاحترام والاهتمام بإنجازات الموظفين	16
				لا يفوضي الرئيس لإنهاء متطلبات عملي بدون أخذ الموافقة بشكل مستمر	17
				لا يتيح المسؤولون الفرصة للموظفين باتخاذ القرارات الخاصة بعملهم	18
				لا يسود المؤسسة روح فريق العمل الواحد	19
				لا يتفهم المسؤولون الأخطاء غير المقصودة من الموظف حال وقوعه	20
				لا يعبر الموظفون عن آراءهم ومقترحاتهم بكل ثقة	21
				لا تعطي المؤسسة فرصا للموظفين في إيصال المعلومات للمسؤولين	22
				لا توجد حرية للموظفين للاتصال ببعضهم بحرية أثناء العمل	23
البعد الرابع: الحوافز					
				لا يتم تقييم أداء للموظفين بشكل سوي	24
				لا يتم محاسبة ومسائلة المقصرين بالعمل دون محاسبة	25
				لا يتناسب حجم المزايا التي أحصل عليها مع حجم الأداء الذي أقدمه	26
				لا يقدم المسؤولون حوافز معنوية تشجيعية للعاملين المميزين وفقاً لأدائهم.	27
				لا يقوم المسؤولون برفع الروح المعنوية للموظفين	28
ثانيا: الاحتراق الوظيفي					
				أشعر أن عملي يجهدني نفسيا	29
				أشعر بالإحباط وحالة من الملل بسبب روتين العمل	30
				أشعر بالإجهاد في نهاية الدوام اليومي والحاجة إلى المزيد من	31

					الوقت لإنهاء العمل	
					أشعر بزيادة المهام والواجبات الملقاة علي	32
					أشعر بأن مهاراتي وقدراتي غير موظفة كما يجب	33
					أشعر أنني أقوم أحيانا بتنفيذ بعض الأعمال التي لا تتفق مع مبادئ	34
					أشعر بعدم وضوح صلاحياتي الوظيفية	35
					أشعر أن هناك شيئا من عدم الثقة بيبي وبين زملائي في العمل	36
					هناك عدم موضوعية في تقييم أدائي	37
					أشعر بعدم تقدير جهودي من قبل المسؤولين	38
					أشعر بالفشل في تحقيق احتياجاتي الشخصية المتوقعة من الوظيفة	39
					أشعر بعدم الرغبة في تقديم مقترحات جديدة للعمل	40
					أشعر بعدم الرضا الوظيفي	41
					أشعر أنني لا أستطيع أن أجد بسهولة جو عمل مريح مع الآخرين في العمل	42