



مجلة بحوث الشرق الأوسط

مجلة علمية مُدكَّمة (مُعتمدة) شهرياً

العدد مائة وإثنان
(أغسطس 2024)

السنة الخمسون
تأسست عام 1974

يصدرها
مركز بحوث
الشرق الأوسط

الترقيم الدولي: (2536-9504)
الترقيم على الإنترنت: (2735-5233)





الأراء الواردة داخل المجلة تعبر عن وجهة نظر أصحابها وليست مسئولية مركز بحوث الشرق الأوسط والدراسات المستقبلية

رقم الإيداع بدار الكتب والوثائق القومية : ٢٤٣٣٠ / ٢٠١٦

الترقيم الدولي: (Issn :2536 - 9504)

الترقيم على الإنترنت: (Online Issn :2735 - 5233)



مجلة بحوث الشرق الأوسط

مجلة علمية مُدكَّمة متخصصة في شؤون الشرق الأوسط

مجلة مُعتمَدة من بنك المعرفة المصري



موقع المجلة على بنك المعرفة المصري

www.mercj.journals.ekb.eg

- معتمدة من الكشاف العربي للاستشهادات المرجعية (ARCI). المتوافقة مع قاعدة بيانات كلاريفيت Clarivate الفرنسية.
- معتمدة من مؤسسة أرسيف (ARCif) للاستشهادات المرجعية للمجلات العلمية العربية ومعامل التأثير المتوافقة مع المعايير العالمية.
- تنشر الأعداد تبعاً على موقع دار المنظومة.



العدد مائة وإثنان - أغسطس 2024

تصدر شهرياً

السنة الخمسون - تأسست عام 1974



مجلة بحوث الشرق الأوسط
(مجلة مُعتمدة) دورية علمية مُكَّمة
(اثنا عشر عددًا سنويًا)
يصدرها مركز بحوث الشرق الأوسط
والدراسات المستقبلية - جامعة عين شمس

رئيس مجلس الإدارة

أ.د. غادة فاروق

نائب رئيس الجامعة لشؤون خدمة المجتمع وتنمية البيئة

ورئيس مجلس إدارة المركز

رئيس التحرير د. حاتم العبد

مدير مركز بحوث الشرق الأوسط والدراسات المستقبلية

هيئة التحرير

أ.د. السيد عبدالخالق، وزير التعليم العالي الأسبق، مصر

أ.د. أحمد بهاء الدين خيرى، نائب وزير التعليم العالي الأسبق، مصر ؛

أ.د. محمد حسام لطفي، جامعة بني سويف، مصر ؛

أ.د. سعيد المصري، جامعة القاهرة، مصر ؛

أ.د. سوزان القليني، جامعة عين شمس، مصر ؛

أ.د. ماهر جميل أبوخوات، عميد كلية الحقوق، جامعة كفر الشيخ، مصر ؛

أ.د. أشرف مؤنس، جامعة عين شمس، مصر ؛

أ.د. حسام طنطاوي، عميد كلية الآثار، جامعة عين شمس، مصر ؛

أ.د. محمد إبراهيم الشافعي، وكيل كلية الحقوق، جامعة عين شمس، مصر ؛

أ.د. تامر عبدالمنعم راضي، جامعة عين شمس، مصر ؛

أ.د. هاجر قلديش، جامعة قرطاج، تونس ؛

Prof. Petr MUZNY، جامعة جنيف، سويسرا ؛

Prof. Gabrielle KAUFMANN-KOHLER، جامعة جنيف، سويسرا ؛

Prof. Farah SAFI، جامعة كليرمون أوفيرني، فرنسا؛

إشراف إداري
أ/ أماني جرجس
أمين المركز

إشراف فني
د/ أمل حسن
رئيس وحدة التخطيط و المتابعة

سكرتارية التحرير

أ/ ناهد مبارز رئيس قسم النشر
أ/ راندا نوار قسم النشر
أ/ زينب أحمد قسم النشر
أ/ شيماء بكر قسم النشر

المحرر الفني
أ/ رشاد عاطف رئيس وحدة الدعم الفني

تنفيذ الغلاف والتجهيز والإخراج الفني للمجلة
وحدة الدعم الفني

تدقيق ومراجعة لغوية
د. تامر سعد الحيت

تصميم الغلاف أ/ أحمد محسن - مطبعة الجامعة

ترجمة المراسلات الخاصة بالمجلة (إلى: و. حاتم العبد، رئيس التحرير) merc.director@asu.edu.eg

• وسائل التواصل: البريد الإلكتروني للمجلة: technical.sup.mercj2022@gmail.com

البريد الإلكتروني لوحدة النشر: merc.pub@asu.edu.eg

جامعة عين شمس - شارع الخليفة المأمون - العباسية - القاهرة، جمهورية مصر العربية، ص.ب: 11566

(وحدة النشر - وحدة الدعم الفني) موبايل / واتساب: 01555343797 (+2)

ترسل الأبحاث من خلال موقع المجلة على بنك المعرفة المصري: www.mercj.journals.ekb.eg

ولن يلتفت إلى الأبحاث المرسله عن طريق آخر

الرؤية

السعي لتحقيق الريادة في النشر العلمي المتميز في المحتوى والمضمون والتأثير والمرجعية في مجالات منطقة الشرق الأوسط وأقطاره .

الرسالة

نشر البحوث العلمية الأصيلة والرصينة والمبتكرة في مجالات الشرق الأوسط وأقطاره في مجالات اختصاص المجلة وفق المعايير والقواعد المهنية العالمية المعمول بها في المجالات المُحكَّمة دولياً.

الأهداف

- نشر البحوث العلمية الأصيلة والرصينة والمبتكرة .
- إتاحة المجال أمام العلماء والباحثين في مجالات اختصاص المجلة في التاريخ والجغرافيا والسياسة والاقتصاد والاجتماع والقانون وعلم النفس واللغة العربية وآدابها واللغة الانجليزية وآدابها ، على المستوى المحلى والإقليمي والعالمي لنشر بحوثهم وإنتاجهم العلمي .
- نشر أبحاث كبار الأساتذة وأبحاث الترقية للسادة الأساتذة المساعدين والسادة المدرسين بمختلف الجامعات المصرية والعربية والأجنبية .
- تشجيع ونشر مختلف البحوث المتعلقة بالدراسات المستقبلية والشرق الأوسط وأقطاره .
- الإسهام في تنمية مجتمع المعرفة في مجالات اختصاص المجلة من خلال نشر البحوث العلمية الرصينة والمتميزة .



مجلة بحوث الشرق الأوسط

- رئيس التحرير د. حاتم العبد

- الهيئة الاستشارية المصرية وفقاً للترتيب الهجائي:

- أ.د. إبراهيم عبد المنعم سلامة أبو العلا
- أ.د. أحمد الشربيني
- أ.د. أحمد رجب محمد علي رزق
- أ.د. السيد فليفل
- أ.د. إيمان محمد عبد المنعم عامر
- أ.د. أيمن فؤاد سيد
- أ.د. جمال شفيق أحمد عامر
- أ.د. حمدي عبد الرحمن
- أ.د. حنان كامل متولي
- أ.د. صالح حسن السلوت
- أ.د. عادل عبد الحافظ عثمان حمزة
- أ.د. عاصم الدسوقي
- أ.د. عبد الحميد شلبي
- أ.د. عفاف سيد صبره
- أ.د. عفيفي محمود إبراهيم
- أ.د. فتحي الشرقاوي
- أ.د. محمد الخزامي محمد عزيز
- أ.د. محمد السعيد أحمد
- ثواء / محمد عبد المقصود
- أ.د. محمد مؤنس عوض
- أ.د. مدحت محمد محمود أبو النصر
- أ.د. مصطفى محمد البغداي
- أ.د. نبيل السيد الطوخي
- أ.د. نهى عثمان عبد اللطيف عزمي
- رئيس قسم التاريخ - كلية الآداب - جامعة الإسكندرية - مصر
- عميد كلية الآداب السابق - جامعة القاهرة - مصر
- عميد كلية الآثار - جامعة القاهرة - مصر
- عميد كلية الدراسات الأفريقية العليا الأسبق - جامعة القاهرة - مصر
- أستاذ التاريخ الحديث والمعاصر - كلية الآداب - جامعة القاهرة - مصر
- رئيس الجمعية المصرية للدراسات التاريخية - مصر
- كلية الدراسات العليا للطفولة - جامعة عين شمس - مصر
- عميد كلية الحقوق الأسبق - جامعة عين شمس - مصر
- (قائم بعمل) عميد كلية الآداب - جامعة عين شمس - مصر
- أستاذ التاريخ والحضارة - كلية اللغة العربية - فرع الزقازيق
- جامعة الأزهر - مصر
- عضو اللجنة العلمية الدائمة لترقية الأساتذة
- كلية الآداب - جامعة المنيا،
- ومقرر لجنة الترقيات بالمجلس الأعلى للجامعات - مصر
- عميد كلية الآداب الأسبق - جامعة حلوان - مصر
- كلية اللغة العربية بالمنصورة - جامعة الأزهر - مصر
- كلية الدراسات الإنسانية بنات بالقاهرة - جامعة الأزهر - مصر
- كلية الآداب - جامعة بنها - مصر
- نائب رئيس جامعة عين شمس الأسبق - مصر
- عميد كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية - جامعة الجلالة - مصر
- كلية التربية - جامعة عين شمس - مصر
- رئيس مركز المعلومات ودعم اتخاذ القرار بمجلس الوزراء - مصر
- كلية الآداب - جامعة عين شمس - مصر
- كلية الخدمة الاجتماعية - جامعة حلوان
- قطاع الخدمة الاجتماعية بالمجلس الأعلى للجامعات ورئيس لجنة ترقية الأساتذة
- كلية التربية - جامعة عين شمس - مصر
- رئيس قسم التاريخ - كلية الآداب - جامعة المنيا - مصر
- كلية السياحة والفنادق - جامعة مدينة السادات - مصر

- الهيئة الاستشارية العربية والدولية وفقاً للترتيب الهجائي:

- أ.د. إبراهيم خليل العلاف جامعة الموصل- العراق
- أ.د. إبراهيم محمد بن حمد المزيني كلية العلوم الاجتماعية - جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية- السعودية
- أ.د. أحمد الحسو جامعة مؤتة- الأردن
- أ.د. أحمد عمر الزيبي مركز الحسو للدراسات الكمية والتراثية - إنجلترا
- أ.د. عبد الله حميد العتابي جامعة الملك سعود- السعودية
- أ.د. عبد الله سعيد الغامدي الأمين العام لجمعية التاريخ والأثار التاريخية
- أ.د. فيصل عبد الله الكندري كلية التربية للبنات - جامعة بغداد - العراق
- أ.د. مجدي فارج جامعة أم القرى - السعودية
- أ.د. محمد بهجت قبيسي عضو مجلس كلية التاريخ، ومركز تحقيق التراث بمعهد المخطوطات
- أ.د. محمود صالح الكروي جامعة الكويت- الكويت
- أ.د. محمد بهجت قبيسي رئيس قسم الماجستير والدراسات العليا - جامعة تونس ١ - تونس
- أ.د. محمود صالح الكروي جامعة حلب- سوريا
- أ.د. محمود صالح الكروي كلية العلوم السياسية - جامعة بغداد- العراق

- *Prof. Dr. Albrecht Fuess* Center for near and Middle Eastem Studies, University of Marburg, Germany
- *Prof. Dr. Andrew J. Smyth* Southern Connecticut State University, USA
- *Prof. Dr. Graham Loud* University Of Leeds, UK
- *Prof. Dr. Jeanne Dubino* Appalachian State University, North Carolina, USA
- *Prof. Dr. Thomas Asbridge* Queen Mary University of London, UK
- *Prof. Ulrike Freitag* Institute of Islamic Studies, Belil Frie University, Germany

شروط النشر بالمجلة

- تُعنى المجلة بنشر البحوث المهمة بمجالات العلوم الإنسانية والأدبية ؛
- يعتمد النشر على رأي اثنين من المحكمين المتخصصين ويتم التحكيم إلكترونياً ؛
- تقبل البحوث باللغة العربية أو بإحدى اللغات الأجنبية، وترسل إلى موقع المجلة على بنك المعرفة المصري ويرفق مع البحث ملف بيانات الباحث يحتوي على عنوان البحث باللغتين العربية والإنجليزية واسم الباحث والتايتل والانتماء المؤسسي باللغتين العربية والإنجليزية، ورقم واتساب، وإيميل الباحث الذي تم التسجيل به على موقع المجلة ؛
- يشار إلى أن الهوامش والمراجع في نهاية البحث وليست أسفل الصفحة ؛
- يكتب الباحث ملخص باللغة العربية واللغة الإنجليزية للبحث صفحة واحدة فقط لكل ملخص ؛
- بالنسبة للبحث باللغة العربية يكتب على برنامج "word" ونمط الخط باللغة العربية "Simplified Arabic" وحجم الخط 14 ولا يزيد عدد الأسطر في الصفحة الواحدة عن 25 سطر والهوامش والمراجع خط Simplified Arabic حجم الخط 12 ؛
- بالنسبة للبحث باللغة الإنجليزية يكتب على برنامج word ونمط الخط Times New Roman وحجم الخط 13 ولا يزيد عدد الأسطر عن 25 سطر في الصفحة الواحدة والهوامش والمراجع خط Times New Roman حجم الخط 11 ؛
- (Paper) مقياس الورق (B5) 17.6 × 25 سم، (Margins) الهوامش 2.3 سم يمينًا ويسارًا، 2 سم أعلى وأسفل الصفحة، ليصبح مقياس البحث فعلي (الكلام) 13×21 سم. (Layout) والنسق: (Header) الرأس 1.25 سم، (Footer) تذييل 2.5 سم ؛
- مواصفات الفقرة للبحث: بداية الفقرة First Line = 1.27 سم، قبل النص = 0.00، بعد النص = 0.00، تباعد قبل الفقرة = 6pt (تباع بعد الفقرة = 0pt)، تباعد الفقرات (مفرد single) ؛
- مواصفات الفقرة للهوامش والمراجع: يوضع الرقم بين قوسين هلاكي مثل: (1)، بداية الفقرة Hanging = 0.6 سم، قبل النص = 0.00، بعد النص = 0.00، تباعد قبل الفقرة = 0.00، تباعد بعد الفقرة = 0.00، تباعد الفقرات (مفرد single) ؛
- الجداول والأشكال: يتم وضع الجداول والأشكال إما في صفحات منفصلة أو وسط النص وفقًا لرؤية الباحث، على أن يكون عرض الجدول أو الشكل لا يزيد عن 13.5 سم بأي حال من الأحوال ؛
- يتم التحقق من صحة الإملاء على مسئولية الباحث لتفادي الأخطاء في المصطلحات الفنية ؛
- مدة التحكيم 15 يوم على الأكثر، مدة تعديل البحث بعد التحكيم 15 يوم على الأكثر ؛
- يخضع تسلسل نشر البحوث في أعداد المجلة حسب ما تراه هيئة التحرير من ضرورات علمية وفنية ؛
- المجلة غير ملزمة بإعادة البحوث إلى أصحابها سواء نشرت أم لم تنشر ؛
- تبرير البحوث عن آراء أصحابها وليس عن رأي رئيس التحرير وهيئة التحرير ؛
- رسوم التحكيم للمصريين 650 جنيه، ولغير المصريين 155 دولار ؛
- رسوم النشر للصفحة الواحدة للمصريين 25 جنيه، وغير المصريين 12 دولار ؛
- الباحث المصري يسدد الرسوم بالجنيه المصري (بالفيزا) بمقر المركز (المقيم بالقاهرة)، أو على حساب حكومي رقم : (9/450/80772/8) بنك مصر (المقيم خارج القاهرة) ؛
- الباحث غير المصري يسدد الرسوم بالدولار على حساب حكومي رقم : (EG71000100010000004082175917) (البنك العربي الأفريقي) ؛
- استلام إفادة قبول نشر البحث في خلال 15 يوم من تاريخ سداد رسوم النشر مع ضرورة رفع إيصالات السداد على موقع المجلة ؛
- المراسلات : توجه المراسلات الخاصة بالمجلة إلى: merc.director@asu.edu.eg
- السيد الدكتور/ مدير مركز بحوث الشرق الأوسط والدراسات المستقبلية، ورئيس تحرير المجلة جامعة عين شمس - العباسية - القاهرة - ج.م.ع (ص.ب 11566)
- للتواصل والاستفسار عن كل ما يخص الموقع : محمول / واتساب: 01555343797 (+2)
- (وحدة النشر merc.pub@asu.edu.eg) (وحدة الدعم الفني technical.support@mercjournals2022@gmail.com)
- ترسل الأبحاث من خلال موقع المجلة على بنك المعرفة المصري: www.mercjournals.ekb.eg
- ولن يلتفت إلى الأبحاث المرسله عن طريق آخر .

محتويات العدد 102

- | الصفحة | عنوان البحث |
|--------------------------------|--|
| LEGAL STUDIES | ● الدراسات القانونية |
| 32-3 | 1. أسباب ثورة 25 يناير 2011 ومراحلها والحراك الشعبي الثوري في 30 يونيو 2013
أبوبكر محمود أبوبكر محمد |
| 100-33 | 2. الطعن على القرارات الإدارية المبنية على اعتبارات أمنية
لواء دكتور/ راضى عبد المعطى على السيد |
| ARABIC LANGUAGE STUDIES | ● دراسات اللغة العربية |
| 170-103 | 3. استراتيجيات التأدب في الخطاب المسرحي» دراسة تداولية حول ثلاث مسرحيات لألفريد فرج»
هدى عبد المحسن عبد الهادي |
| PSYCHOLOGICAL STUDIES | ● دراسات علم النفس |
| 228-173 | 4. خطط التنظيم الانفعالي بين النظرية والتطبيق «رؤية نظرية تكاملية»
إيمان عماد الدين عبدالواحد |
| SOCIAL STUDEIES | ● الدراسات الاجتماعية |
| 296-231 | 5. تصورات الشباب نحو فرص ومخاطر تطبيقات الذكاء الاصطناعي
دراسة استطلاعية لعينة من شباب جامعة عين شمس
رانيا رمزي حليم - إيمان الشحات عبد التواب - مركسان محمد محمود
- نشوى توفيق أحمد ثابت |
| 422-297 | 6. رُؤى النُخبَة الدِينِيَّة لِلقَضَايَا السُّكَّانِيَّة بَيْنَ الاعتقاد والفاعليَّة
هاني مُحَمَّد بهاء الدين - جَلالُ مُحَمَّد نجيب مهني |
| HISTORICAL STUDIES | ● الدراسات التاريخية |
| 478-425 | 7. الصمغ واستخداماته في مصر إبان العصر الروماني
محمد أحمد محمد العايق |

8. الأستاذ الدكتور جاد طه - أضواء على منهجيته في البحث التاريخي. 504-479
محمد مؤنس عوض - داليا محمد مؤنس عوض

9. العلاقة بين انتشار التشيع والصوفية في إندونيسيا (1979-2013م). 546-505
نرمين سعد الدين سيد إبراهيم

● **BUSINESS ADMINISTRATION STUDIES** دراسات إدارة أعمال

10. علاقة جودة الحياة الوظيفية بالاحتراق الوظيفي للعاملين بقطاع
البتترول في محافظة الإسكندرية بمصر.....
هيلين عبد الرحيم مراد القوقا

● **STUDIES OF LIBRARIES AND INFORMATION** دراسات مكتبات ومعلومات

11. أنماط إفادة أعضاء هيئة التدريس ومعاونيهم من خدمات المكتبات
بجامعة طرابلس «كليات العلوم الإنسانية والاجتماعية - نموذجًا»
منوبة رجب المنقاوي

POLITICAL STUDIES الدراسات السياسية

12. 32-3 Decentralized Governance as a Strategy for
Conflict Prevention: A theoretical vision in
building peace.....
هشام عز الدين مجيد

افتتاحية العدد 102

يسر مركز بحوث الشرق الأوسط والدراسات المستقبلية صدور العدد (102 - أغسطس 2024) من مجلة المركز «مجلة بحوث الشرق الأوسط». هذه المجلة العربية التي مر على صدورها حوالي 50 عامًا في خدمة البحث العلمي، ويصدر هذا العدد وهو يحمل بين دافتيه عدة دراسات متخصصة: (دراسات قانونية، دراسات اللغة العربية، دراسات علم النفس، دراسات اجتماعية، الدراسات التاريخية، دراسات إدارة أعمال، دراسات مكاتب ومعلومات، دراسات سياسية) ويعد البحث العلمي **Scientific Research** حجر الزاوية والركيزة الأساسية في الارتقاء بالمجتمعات لكي تكون في مصاف الدول المتقدمة.

ولذا تُعتبر الجامعات أن البحث العلمي من أهم أولوياتها لكي تقود مسيرة التطوير والتحديث عن طريق البحث العلمي في المجالات كافة.

ولذا تهدف مجلة بحوث الشرق الأوسط إلى نشر البحوث العلمية الرصينة والمبتكرة في مختلف مجالات الآداب والعلوم الإنسانية واللغات التي تخدم المعرفة الإنسانية. والمجلة تطبق معايير النشر العلمي المعتمدة من بنك المعرفة المصري وأكاديمية البحث العلمي، مما جعل الباحثين يتسابقون من كافة الجامعات المصرية ومن الجامعات العربية للنشر في المجلة.

وتحرص المجلة على انتقاء الأبحاث العلمية الجادة والرصينة والمبتكرة للنشر في المجلة كإضافة للمكتبة العلمية وتكون دائمًا في مقدمة المجالات العلمية المماثلة. ولذا نعد بالاستمرارية من أجل مزيد من الإبداع والتميز العلمي.

والله من وراء القصد

رئيس التحرير

د. حاتم العبد

دراسات إدارة أعمال

**BUSINESS ADMINISTRATION
STUDIES**

علاقة جودة الحياة الوظيفية بالاحترق الوظيفي
للعاملين بقطاع البترول
في محافظة الإسكندرية بمصر
«دراسة ميدانية»

“The relationship between the quality of work
life and the job burnout at the Petroleum
Sector in Alexandria governorate, Egypt, a
Field study”

هيلين عبدالرحيم مراد القوقا

أستاذ مساعد في الإدارة العامة

Dr. Helen Abd El-Raheem Mourad
Associate Professor in Public Administration

helen_morad@outlook.com



www.mercj.journals.ekb.eg



المخلص:

استهدف البحث الحالي دراسة العلاقة بين جودة الحياة الوظيفية بالاحتراق الوظيفي للعاملين بقطاع البترول في محافظة الإسكندرية بمصر؛ من خلال التعرف على تأثير جودة الحياة الوظيفية للعاملين على الاحتراق الوظيفي لهم في ظل مفهوم التمكين الإداري، وانعكاس ذلك على الرضا الوظيفي للعاملين وتحسين إنتاجية المؤسسة.

ولتحقيق أهداف البحث استخدمت الدراسة الاستبيان كأداة لقياس أثر ممارسات جودة الحياة الوظيفية على الاحتراق الوظيفي للعاملين بشركات قطاع البترول في محافظة الإسكندرية؛ وتضمن الاستبيان (83) عبارة تشمل أبعاد الدراسة وقد تم تطبيق الاستبيان على عينة من العاملين تشمل (277) وتم تحليل البيانات التي تم الحصول عليها.

توصل البحث إلى مجموعة من النتائج أهمها:

- يتم تطبيق ممارسات جودة الحياة الوظيفية في المؤسسة محل الدراسة بدرجة متوسطة.
- من أكثر أبعاد جودة الحياة الوظيفية تأثيرًا السلوك الإشرافي وظروف بيئة العمل.
- يمثل تدني الإنجاز الشخصي للعاملين أعلى محاور الاحتراق الداخلي في المؤسسة.
- يتم تطبيق تمكين العاملين بالمؤسسة بدرجة متوسطة.
- يتوسط التمكين الإداري العلاقة بين ممارسات جودة الحياة الوظيفية والاحتراق الوظيفي للعاملين جزئيًا.

طرح البحث مجموعة من التوصيات يمكن أن تسهم في تحقيق جودة الحياة الوظيفية للعاملين وتقليل مستوى الاحتراق الوظيفي وتحقيق الرضا الوظيفي لديهم مما يحقق جودة الأداء المؤسسي.

الكلمات المفتاحية: جودة الحياة الوظيفية، الاحتراق الوظيفي، التمكين الإداري .

**Abstract:**

The research aimed at studying the relationship between the quality of work life and the job burnout at the Petroleum Sector in Alexandria governorate. This was carried out through identifying the impact of quality of quality of work life burnout of employees based on the concept of administrative empowerment and its effect on job satisfaction of employees and improving the institution productivity.

The study used the questionnaire as a tool for achieving the research objectives, to measure the impact of quality of work life practices on the job burnout of employees at the Petroleum Sector companies in Alexandria governorate.

The questionnaire includes 83 phrases which comprises the scope of the study. It was implemented and analyzed on a sample of 277 employees.

The research concluded a set of results, the most important of which are as follows:

- quality of work life practices shall be applied moderately in the subject matter institution.

- The most effective qualities of job life are supervisory behaviors and the surrounding work conditions.

- Low achievement of employees represents the highest level of job burnout inside the institution.

- Employees empowerment shall be applied moderately inside the institution.

- The relationship between the practices of quality of work life and the partial burnout of employees is in the middle of management empowerment.

The research put forward a set of recommendations that can contribute to the quality of work life of employees, reducing job burnout level, achieving job satisfaction which eventually will contribute to the quality of institutional performance.

Keywords: quality of work life, job burnout, administrative empowerment



المقدمة:

تلعب الموارد البشرية في عصرنا الحالي دورًا إستراتيجيًا في حياة منظمات الأعمال لما لها من أثر جوهري في استمرارية هذه المنظمات وبقائها وقدرتها على مواجهة المنافسة والتحديات والمخاطر التكنولوجية، والاقتصادية، والثقافية وغيرها، فالعنصر البشري القادر على الابتكار والإبداع أصبح الآن يمثل الميزة التنافسية لأي منظمة أعمال يمكن من خلاله تحقيق هذه المنظمة لهدفها الأساسي وهو التميز والاستمرارية والنمو في بيئة أعمال تتسم بالمخاطر غير المتوقعة والتغيرات المفاجئة والعنيفة التي يمكن أن تعصف بها مالم يكن لديها القدرة والمرونة التي تمكنها من التعامل مع هذه المخاطر، ويعتبر العنصر البشري أحد أهم الركائز الأساسية الداعمة لهذه القدرة، فبعد ما كانت الموارد المادية هي العنصر الأساسي الحاكم لتمييز واستمرارية منظمات الأعمال، أصبح الآن فكر المجتمع الاقتصادي يؤكد على أن غياب العنصر البشري الكفاء القادر على إدارة هذه الموارد المادية لتحقيق قيمة مضافة هو العنصر الأكثر تأثير في الحياة العملية وهو ما جعل الكثير من الباحثين يهتم بدراسة جودة الحياة الوظيفية والرضا الوظيفي للعاملين باعتبارها المحددات الأكثر خطورة لاستقرار وتميز المنظمات.

تناولت العديد من الدراسات موضوع قياس جودة الحياة الوظيفية من أبعاد مختلفة وفي ظل تحديات كثيرة لتحفيز الطاقات الإبداعية للموارد البشرية، وتعزيز القدرات التنافسية، وإثراء روح الولاء والانتماء لديهم ودعم مشاركتهم في تحقيق أهداف هذه المنظمات، وهو ما جعل بعض الباحثين يهتم بدراسة ظاهرة الاحتراق الوظيفي والتأكيد على أنها أحد أهم الأسباب لضعف كفاءة أي منظمة كنتيجة حتمية لعدم مراعاة إدارة هذه المنظمة لتوقعات ومتطلبات الموارد البشرية التي تعمل تحت قيادتها، ورغم العديد من هذه الجهود والدراسات التي تناولت هذا الموضوع إلا إن أغلبها تم في مجتمعات ودول متقدمة، ولم تحظ الدول النامية بالاهتمام لدراسة هذه الظاهرة. وهو ما يهدف



البحث لتناوله خاصة أن الموارد البشرية في مجتمعاتنا تتميز بالوفرة وأن توظيفها بكفاءة وفاعلية سيحقق الكثير من المزايا والمنافع ليس فقط على مستوى منظمات الأعمال، وإنما ستعم الفائدة على الحياة الاقتصادية للدولة ككل.

يمثل قطاع البترول أحد القطاعات المهمة في الاقتصاد المصري؛ وتعتبر جودة الحياة الوظيفية للعاملين أحد الجوانب المهمة التي تنعكس على الرضا الوظيفي للعاملين وتقليل الاحتراق الوظيفي لديهم لتحقيق كفاءة وفاعلية المؤسسة وتعزيز القدرة التنافسية لها.

إشكالية البحث:

تواجه منظمات الأعمال العديد من التحديات والمخاطر تفرضها عليها بيئتها الداخلية أو البيئة الخارجية التي تعمل من خلالها، وتعتبر الموارد البشرية أحد المصادر التي تستطيع هذه المنظمات من خلالها مواجهة هذه المخاطر والصمود أمام تلك التحديات إلا إن الأمر يتوقف على قدرة هذه المنظمات على استخدام هذه الموارد بكفاءة وفاعلية لتستطيع من خلاله النجاح في احتلال موقع متميز في عالم الأعمال، وهو ما جعل الكثير من هذه المنظمات تهتم بجودة الحياة الوظيفية لمواردها البشرية باعتبارها من العوامل المؤثرة بشكل جوهري على ولاء ورضا هذه الموارد البشرية للمنظمة.

ومن ثم تكمن إشكالية البحث في التساؤل الذي يثار الآن وهو:

ما تأثير ممارسات الإدارة لتحقيق جودة الحياة الوظيفية لمواردها البشرية على الاحتراق الوظيفي للعاملين بقطاع البترول في محافظة الأسكندرية؟

ويتفرع من هذا التساؤل عدة أسئلة فرعية هي:

- (1) ما مفهوم جودة الحياة الوظيفية؟
- (2) ما مفهوم الاحتراق الوظيفي للعاملين؟
- (3) ما هو أثر جودة الحياة الوظيفية على الاحتراق الوظيفي للعاملين؟



4) ما هو أثر التمكين الإداري على العلاقة بين جودة الحياة الوظيفية وظاهرة الاحتراق الوظيفي؟

أهداف البحث:

يتمثل الهدف الرئيسي للبحث في التعرف على العلاقة بين جودة الحياة الوظيفية والاحتراق الوظيفي في ظل مفهوم التمكين الإداري. استهدفت الدراسة الحالية إلى تقييم أثر ممارسات جودة الحياة الوظيفية على الاحتراق الوظيفي للعاملين بشركات قطاع البترول بمحافظة الأسكندرية بجمهورية مصر العربية، من خلال اختبار الدور الوسيط لتمكين العاملين. وبالتالي تمت مراجعة أدبيات الدراسات السابقة، وتم تحديد الفجوة البحثية، حيث اقتصرت الدراسات السابقة على تناول جوانب تختص بدراسة جودة الحياة الوظيفية، وعلاقتها بمتغيرات أخرى غير متغيرات الدراسة الحالية.

فروض البحث:

- 1- يوجد تأثير جوهري لجودة الحياة الوظيفية على ظاهرة الاحتراق الوظيفي.
- 2- يوجد تأثير جوهري لجودة الحياة الوظيفية على ظاهرة التمكين الإداري.
- 3- يوجد تأثير جوهري لظاهرة التمكين الإداري على ظاهرة الاحتراق الوظيفي.
- 4- يوجد تأثير جوهري لجودة الحياة الوظيفية على ظاهرة الاحتراق الوظيفي في ظل التمكين الإداري.

أهمية البحث:

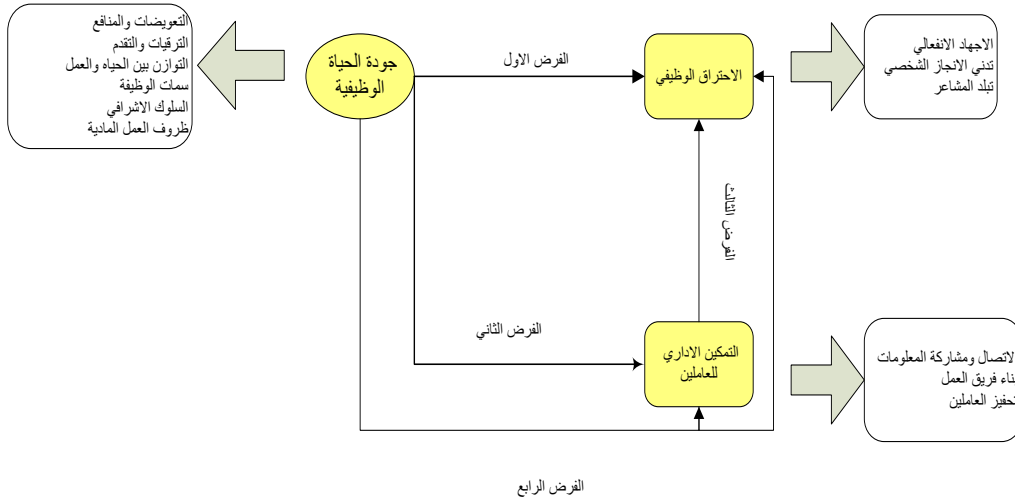
تكمن أهمية البحث في أن أغلب الدراسات تناولت موضوع البحث وركزت على قياس أثر جودة الحياة الوظيفية على الأداء الوظيفي، وقلة الدراسات التي تناولت أثر جودة الحياة الوظيفية على الاحتراق الوظيفي، ومن ثم تعتبر هذه الدراسة من الدراسات القليلة



التي تناولت هذا الموضوع بمصر مستخدمة التمكين الإداري للعاملين كمتغير وسيط لدراسة علاقة جودة الحياة الوظيفية بالاحترق الوظيفي للعاملين. تتمثل الأهمية العملية للبحث في النتائج التي يمكن أن تسهم في تنمية وعي الإدارة بأهمية تحقيق التوازن بين جودة الأداء في المؤسسة والاحترق الوظيفي للعاملين من خلال تحقيق الرضا الوظيفي لهم لتحقيق كفاءة وفاعلية المؤسسة وتعزيز قدرتها التنافسية.

شكل رقم (1)

نموذج البحث



حدود البحث :

سيتم تطبيق هذا البحث على العاملين بشركات قطاع البترول بمحافظة الأسكندرية بمصر.

خلال عام 2022/2021 للتعرف على أثر ممارسات الإدارة لتحقيقي جودة الحياة الوظيفية على الاحترق الإداري للعاملين قطاع البترول بمحافظة الأسكندرية.



الإطار النظري

أولاً: جودة الحياة الوظيفية:

يعد مفهوم جودة الحياة الوظيفية من المفاهيم الحديثة في منظمات الأعمال، وخاصة في مجال إدارة الموارد البشرية، حيث ظهر ليواكب سياسات التطوير التنظيمي، مع حرص تلك المنظمات على تحقيق الرضا الوظيفي الذي يحقق فاعلية أداء العاملين، ومن ثم تعظيم أهمية استخدام وتفعيل أداء الموارد البشرية، و اعتبارها أحد الاستراتيجيات الفعالة في تدعيم الميزة التنافسية لمنظمات الأعمال (الزعيبي، 2012).

وتناولت العديد من الدراسات مفهوم جودة الحياة الوظيفية، حيث عرفها (2001, Khosrow) بأن جودة الحياة الوظيفية تتحقق من خلال الوفاء بالمتطلبات البشرية في العمل وتشمل ظروف عمل جيدة، الإشراف الجيد، توفير المناخ التنظيمي الجيد، والعلاقات الإنسانية، والحوافز والمكافآت للعاملين.

كما أضاف (ديوب، 2014) بأنه تتحقق جودة الحياة الوظيفية من خلال الفلسفة التي تتخذها المنظمة في العلاقة مع العاملين لإعطائهم الفرصة لتحقيق جودة أداء وظائفهم؛ والمساهمة الفعالة في تحسين إنتاجية المنظمة.

تناولت دراسة (جاد الرب، 2008) جودة الحياة الوظيفية على أنها عبارة عن مجموعة من الأنظمة والبرامج المرتبطة بتحسين تطوير رأس المال البشري للمنظمة، والتي من شأنها أن تؤثر على الحياة الوظيفية للأفراد وبيئتهم الاجتماعية بما يسهم في تحقيق أهداف المنظمة والعلاقة بالمنظمة والعاملين بالمنظمة.

ومن خلال ما سبق يمكننا تعريف جودة الحياة الوظيفية بأنها: "العمليات المتكاملة المخططة والمستمرة، والتي تستهدف تحسين مختلف الجوانب التي تؤثر على الحياة الوظيفية للعاملين وحياتهم الشخصية، وخلق بيئة عمل جيدة تعمل على رفع كفاءة



الأداء بالمنظمات، مما يؤدي إلى زيادة كفاءة وفاعلية المنظمة، وإشباع حاجات العاملين، ورفع مستوى رضاهم الوظيفي مما يدفع العاملين داخل المنظمة إلى بذل أقصى جهد؛ بما يسهم في تحقيق الأهداف الاستراتيجية للمنظمة".

أبعاد جودة الحياة الوظيفية:

وهناك ثلاثة أبعاد لجودة الحياة الوظيفية التي ترتبط ببيئة العمل وهي:

1. التدريب:

تمثل قدرة الأفراد العاملين في المنظمة على أداء الأعمال بكفاءة أحد العوامل الأساسية المحددة لقدرة المنظمة على تحقيق أهدافها، ودرجة كفاءة الأفراد لا يمكن رفعها وتحسينها مالم تعتمد إدارة المنظمة سياسة تطبيق برامج تدريبية مخططة ومصممة بشكل علمي تتيح للعاملين فرصة متابعة التطورات الحديثة في مجالات عملهم، حيث إن المنظمات بشكل عام تعيش في بيئة مليئة بالتغيرات والتطورات السريعة في المجالات التكنولوجية والتنظيمية المتعلقة بأساليب وبرامج الإنتاج مما يفرض على إدارتها ضرورة الاستعداد المسبق لكل هذه التطورات؛ وذلك لتدعيم كفاءة العاملين وتوسيع معارفهم وتحسين مهارتهم لأداء العمل بأفضل طريقة ممكنة (ناصر، 2004).

أهم المزايا التي يحققها التدريب للعاملين بالمنظمة وهي:

- ✓ زيادة الإنتاجية: يحقق التدريب زيادة في مهارة العاملين، مما ينعكس على كمية ونوعية وجودة الإنتاج الذي يحققه الفرد المُدرَّب.
- ✓ رفع الروح المعنوية للعاملين: إن اكتساب الفرد للمهارات اللازمة لأداء عمله يحقق لديه قدرًا عاليًا من الثقة بالنفس، وهذا ينعكس على روعة المعنوية ودفاعيته نحو العمل.



✓ **تقليل الحاجة إلى الإشراف:** الفرد المدرب بشكل جيد تقل حاجته للإشراف المباشر المكثف.

✓ **تقليل إصابات العمل:** إن التدريب الجيد والكفيل بإعداد الفرد وتأهيله لأداء عملة بطريقة آمنة وسليمة، ويكون له أكبر الأثر في تقليل حوادث وإصابات العمل.

✓ **الاققتصاد في النفقات:** تؤدي البرامج التدريبية مردوداً أعلى من تكلفتها، فإن تدريب العاملين على استخدام الآلات ووفق الطرق السليمة، يحقق الاقتصاد في النفقات، والاقتصاد في المواد المستخدمة.

2. المسئولية الاجتماعية:

لم يكن مفهوم المسئولية الاجتماعية يطبق بشكل واضح في النصف الأول من القرن العشرين، حيث كانت المنظمات تحاول تعظيم أرباحها بكافة الوسائل ولكن مع التركيز المستمر على الأرباح، ولقد ظهرت دوافع لأن تتبنى دوراً أكبر تجاه البيئة التي تعمل فيها، فقد عرف (السحبياني 2009) المسئولية الاجتماعية بأنها عبارة عن عقد أخلاقي طوعي تتحقق فيه المنفعة المتبادلة بين الشركة (المساهمون، المدراء، العاملين) والمجتمع (العملاء، الموردون، المجتمع المحلي) حيث يتم بموجب هذا العقد القيام بواجبات من كلا الطرفين للوصول إلى الصالح العام وتحقيق التنمية لكليهما (الحقوق والواجبات).

ومن هذا المنطلق، فإن المسئولية الاجتماعية ما هي إلا عقد غير إلزامي، ومسئولية أخلاقية للمنظمة تجاه البيئة والمجتمع الذي تعيش فيه تجعلها أكثر استجابة لما يحدث حولها نحو أصحاب المصالح المختلفين رغبة من المؤسسة في الاستمرارية والمنافسة، ولها أثر إيجابي على الأداء الاقتصادي لمجتمع الأعمال.



أثبتت الدراسات الاقتصادية واستطلاعات الرأي أهم الآثار المترتبة على المسؤولية الاجتماعية بالمنظمات كما يلي : (بدوي, 2013)

1. يساهم التزام المنظمات بمسئوليتها الاجتماعية بدرجة كبيرة في تحسين سمعتها.
2. زيادة إنتاجية المؤسسة وزيادة دافعية العاملين للإنجاز.
3. تشير استطلاعات الرأي إلى أن 73% من أصحاب الأعمال في أوروبا يؤمنون بأن الاهتمام بالمسؤولية الاجتماعية يمكن أن يساهم بشكل فعال في زيادة الإنتاجية والربحية للشركات التي لديها برامج في تحقق المسؤولية الاجتماعية.
4. أثبتت البحوث والدراسات إلى أن تنمية ثقافة الموظف بمفهوم المسؤولية الاجتماعية والشراكة في بعض برامجها يساهم في تخفيف الأعباء عن الشركات وزيادة الإنتاجية وخفض التكاليف.
5. تسهيل الحصول على الائتمان المصرفي؛ في ضوء استحداث بعض المؤشرات التي تؤثر على القرار الائتماني للبنوك ومن أهم هذه المؤشرات مؤشر داو جونز للاستدامة والذي أطلق عام 1999 ، ويعنى بترتيب الشركات العالمية وفقاً لدرجة مراعاتها للأبعاد الاجتماعية وللاعتبارات البيئية خلال ممارستها لنشاطها الاقتصادي.
6. تعزيز الحقوق الأساسية للعاملين (الاجتماعية والثقافية والصحية والترفيهية).

أهمية تطبيق مفهوم جودة الحياة الوظيفية:

تكمن أهمية جودة الحياة الوظيفية في تحقيق العديد من الفوائد والمنافع الإيجابية والتي تشمل: تخفيض معدلات الغياب ودوران العمل، كما أنها تؤثر معنوياً على الاستجابات السلوكية للعاملين مثل الرضا الوظيفي، الانتماء فضلاً عن أنها لا تسهم فقط في تعزيز قدرة المنظمة على استقطاب العاملين الأكفاء فحسب، بل تعزز أيضاً قدرتها التنافسية. (أحمد، 2015)



أوضحت دراسة (Kaur، 2016) أن هناك العديد من الأسباب دعت إلى الاهتمام بجودة الحياة الوظيفية، حيث إن المنظمات لديها مشكلات عديدة منها:

- انخفاض الجودة وشدة المنافسة والحرص الشديد على خلق عميل دائم.
- هروب العاملين من العمل.
- التصميم التقليدي للوظائف لم يعد يكفي لإشباع حاجات الأفراد.
- انخفاض العوامل الاجتماعية والإنسانية في جو العمل.
- تغير طموح واحتياجات الأفراد، فلقد أصبح الأفراد أكثر استنارة وتعليمًا ووعيًا مما حذا بهم ليسعوا للحصول على الحاجات العليا أيضًا وليس مجرد كسب قوتهم من أجل المعيشة.

وأضاف (Lewis et al 2009) بأن المنظمات تسعى إلى تحقيق العديد من المزايا نتيجة تبنيها لبرامج جودة الحياة الوظيفية وهي كالتالي:

- توفير بيئة عمل جيدة ومطورة من وجهة نظر الموظفين.
- تنمية قدرات المنظمة على توظيف أشخاص أكفاء وتعظيم قدرة المنظمة التنافسية.
- الحرص على توفير أفراد للعمل ولاء ودافعية.
- جودة الحياة الوظيفية لها أثر إيجابي على فاعلية الأداء للشركة.

طرق قياس جودة الحياة الوظيفية: تعددت الدراسات التي تهتم بتحديد طرق قياس جودة الحياة الوظيفية فمنها من قاس جودة الحياة الوظيفية في المنظمة من خلال عدة عوامل مثل معدلات الأداء الوظيفي، درجة الرضا الوظيفي للعاملين، سياسة الأجور، والالتزام التنظيمي.



كما توضح دراسة (المصري وأغا، 2014) أن هناك أربع مجموعات من مقاييس جودة الحياة الوظيفية تتمثل في:

- **مقياس الإنتاجية:** يمثل هذا النوع من المقاييس الجانب المادي الملموس من مقاييس جودة الحياة الوظيفية، حيث تعتمد هذه المقاييس على بيانات مشتقة من السجلات والقوائم المالية للمؤسسة، وتتميز هذه المقاييس في أنها تعتمد على قياس الإنتاجية والجودة في شكل كمي، بالإضافة إلى قياسها للنتائج النهائية لجودة الحياة الوظيفية، ورغم تمتع مقاييس الإنتاجية والجودة بهذه المزايا، إلا إنها تواجه مشكلة اختلاف المقاييس في تعريفها ومدخلاتها وطريقة قياسها.
 - **مقياس درجة الرضا:** تشمل مقاييس الرضا عن العمل على استقصاء آراء العاملين باستخدام قوائم استقصاء معدة بها أسئلة محددة، يتم توزيعها على العاملين لجمع البيانات وقياس الرضا العام عن العمل، أو الرضا عن مكونات جودة الحياة الوظيفية أو الرضا عن إدارة برنامج جودة الحياة الوظيفية أو الرضا عن أدوات جودة الحياة الوظيفية، ولكن يعيب هذه المقاييس أنها لا تعتمد على مقاييس موضوعية.
 - **مقاييس حركة وتدفق العمالة:** تشير هذه المقاييس إلى الالتزام التنظيمي وارتباط الفرد بعمله ومعدلات الغياب والتمارض، ومعدلات دوران العمالة والحوادث والمرض والإضرابات وتوقف العمل.
 - **المراجعة الإدارية لجودة الحياة الوظيفية:** ويتم من خلال هذه الطريقة مراجعة ممارسات إدارة الموارد البشرية في المؤسسة وقدرتها على إدارة برامج جودة الحياة الوظيفية ومدى مقابلة هذه البرامج لتوقعات العاملين.
- في ضوء ما سبق اعتمدت الدراسة على قياس جودة الحياة الوظيفية على مقاييس درجة الرضا التي تشمل أربعة طرق كما يلي:



- قياس الرضا العام عن العمل.
 - قياس الرضا عن مكونات جودة الحياة الوظيفية.
 - قياس الرضا عن أدوات جودة الحياة الوظيفية.
 - قياس الرضا عن إدارة برنامج جودة الحياة الوظيفية.
- وقد اعتمدت الدراسة الحالية لقياس درجة الرضا الوظيفي على الطريقتين الأولى والثانية وفقاً لطبيعة البحث.

عوائق تحقيق جودة الحياة الوظيفية:

على الرغم من الآثار الإيجابية التي تعود على المنظمة من خلال تطبيق برامج جودة الحياة الوظيفية، إلا إن العديد من الأطراف في المنظمة لا يزالون يقاومون الخطط والإجراءات التي من شأنها تطوير جودة الحياة الوظيفية

كما يشير (البليسي، 2012) نقلا عن (Kalia 2006) إلى أهم المعوقات الرئيسية التي تواجه تطبيق برامج جودة الحياة الوظيفية ما يلي:

● **موقف الإدارة** : يتطلب تطبيق برامج جودة الحياة الوظيفية إضفاء الديمقراطية في مكان العمل، فيجب أن تكون لدى المديرين الرغبة في مشاركة العاملين في صنع القرارات، ومنحهم فرصة التعبير عن آرائهم والمشاركة بفاعلية في جميع أنشطة المنظمة، إلا إن ذلك صعب التنفيذ؛ لأن كثيراً من المديرين لا يزالون يعتبرون التخلي عن جزء من صلاحياتهم بمثابة التهديد لوجودهم، لذلك يبدون معارضة في التخلي عن سلطة اتخاذ القرارات للعاملين بالمؤسسة.

● **موقف الاتحادات والنقابات العمالية** : قد يتولد عن الاتحادات والنقابات العمالية شعور بأن برامج جودة الحياة الوظيفية تؤدي إلى تسريع أداء العمل وتحسين الإنتاجية دون دفع أي عوائد كافية للعاملين، كما أن هدفها الربح دون دفع عوائد ربحية



للعمال، أي أن برامج جودة الحياة الوظيفية ما هي إلا وسيلة لتحقيق المزيد من الإنتاجية من العاملين، ولإزالة هذه المخاوف، يجب على المديرين القيام بعملية ترويج لبرامج جودة الحياة الوظيفية، بحيث تتضح فيها أهداف هذه البرامج والعائد الذي سيعود على العاملين من جراء تطبيق هذه البرامج.

● **التكلفة المالية :** ترى الإدارة التكلفة الرأس مالية والتكاليف التشغيلية لبرامج جودة الحياة الوظيفية ضخمة تفوق قدرة المنظمات، علاوة على أنه لا يوجد ما يضمن فاعلية ونجاح تطبيق هذه البرامج، مما يدعو صاحب العمل الذي يعاني ضعفاً في مصادر التمويل إلى التفكير مراراً قبل توفير ظروف عمل جيدة، ومنح أجور جيدة، وتنفيذ برامج جودة الحياة الوظيفية والرد على هذه المخاوف يجب تطبيق هذه البرامج بعناية وحذر ضمن خطة محددة مسبقاً للوصول للنتائج المرجوة والمأمولة.

3. الأجور والحوافز والمكافآت:

تمثل الأجور والحوافز والمكافآت أهمية كبرى في تحديد أداء الموظفين والعاملين وجودة هذا الأداء، وبالتالي توجه دافعية العاملين في اتجاه معين، حيث إن العلاقة بين الدافعية والأجور علاقة قوية، حيث تؤثر على جودة الإنتاج والنتائج المتوقع تحقيقها على مستوى المنظمة، وكذلك على مستوى الخدمة التي تقدمها المنظمة، فقصور هذه الأجور عن تلبية الاحتياجات الأساسية للعاملين يدفع هؤلاء العاملين نحو السلبية وضعف الأداء، مما يترتب عليه نتائج خطيرة وسلبية على المنظمة (Mahapatror, 2010).

تعددت التسميات المستخدمة في الدول بالنسبة لما يدفع للأفراد إزاء عملهم في المؤسسات والشركات ، فكثير من الدول تفرق بين مصطلحين أساسيين هما: مصطلح الأجور (Wages) ومصطلح الرواتب (Salary)، فمصطلح الأجور (Wages) هو عبارة عن المبلغ النقدي الذي يدفع للأفراد الذين يقومون بأعمال الإنتاج المباشر ، أما



الراتب (Salary)، فهو عبارة عن المبلغ النقدي الذي يدفع للأفراد الذين يقومون بالأعمال المكتبية، و يطلق عليهم موظفين، فنلاحظ أن الاختلاف في المصطلحات من حيث الشكل وليس المضمون، فكل المصطلحات تعبر عن المبلغ النقدي الذي يدفع للأفراد إزاء الأعمال التي يقومون بها (ماضي وإسماعيل، 2014).

وتلعب الأجور والحوافز دورًا مهمًا في قرار الفرد في الاستمرار في المنظمة الحالية التي يعمل بها أو الانتقال منها، حيث تحتل الأجور أهمية خاصة بالنسبة للأفراد وذلك لأسباب عدة:

1. تلعب الأجور دورًا مهمًا في تحديد الحالة المعنوية والنفسية للأفراد، وبالتالي يجب أن يشعر الفرد بأن الأجر الذي يتقاضاه يؤمن له الاستقرار النفسي والمعنوي.
2. تعكس الأجور المركز الاجتماعي للفرد ضمن المجتمع الذي يعيش فيه، وذلك من خلال ما تلبي الأجور للفرد من الاحتياجات والمتطلبات.
3. تشكل الأجور المصدر الأساسي للأفراد ولأسرهم، وخاصة في بلدان العالم الثالث، حيث ترتفع نسبة الإعاقة، مما يجعل الأجور المحدد الرئيسي للمستوى المعيشي للأفراد ولأسرهم.
4. تمثل الأجور مقياسًا لقيمة الفرد وأهميته بالنسبة للمنظمة التي يعمل بها، فبقدر ما يحصل الفرد على أجر مرتفع يشعر بتقدير المنظمة له بشكل أكبر والعكس صحيح.

ثانيًا: الاحتراق الوظيفي:

بالرغم من حداثة النسبية لظاهرة الاحتراق الوظيفي يوجد العديد من الدراسات التي تصفه وتصنّفه بطرق متعددة؛ فيما يلي أبرز تلك التعريفات:



• تُعرف (ماسلاك) الاحتراق الوظيفي بأنه حالة من الإجهاد النفسي والانفعالي والعقلي، تظهر على شكل إعياء شديد وشعور بعدم الجدوى وفقدان الأمل وتطور واتجاهات سلبية نحو العمل (الغفيلي، 2019).

• وترى ماسلاك أن الاحتراق النفسي يصيب المهنيين الذين يواجهون معوقات تحول دون قيامهم بالدور المتوقع، مما قد يؤدي إلى الشعور بالعجز والقصور عن تأدية العمل بالمستوى المتوقع، وتكون نتيجة تدهور مستوى الدافعية والشعور بعدم الرضا وفقدان الاهتمام بمن يتلقى الخدمات من المستفيدين من الخدمات.

وضع الباحثين (Huat et al, 2018) تعريفاً إجرائياً للاحتراق الوظيفي استند إلى الأدبيات والبحوث التي تناولته وينص على ما يلي "الاحتراق الوظيفي هو الاستجابة إلى الإجهاد الانفعالي الناجم عن الإجهاد النفسي والأداء المنخفض في العمل وأسلوب التعامل الجاف مع الآخرين.

كما توضحه الدراسة الحالية أن الاحتراق الوظيفي متلازمة نفسية، حيث يشعر العاملون بأنهم مستنزفون عاطفياً ومسلوبي الشخصية، مع الشعور بانخفاض مستوى إنجازهم الشخصي، الأمر الذي يؤدي إلى عدم الرضا وقلة الإنتاجية.

وعلى الرغم من اختلاف تعريفات الاحتراق الوظيفي، إلا إن هناك نقاطاً تجتمع عليها معظم وجهات النظر المختلفة وهي أن الاحتراق الوظيفي:

1. يحدث على مستوى فردي.
2. يشمل التغيير السلبي في الاستجابة للتغيير، حيث يشمل استجابة سلبية أو غير ملائمة نحو التغيير.
3. عبارة عن خبرة نفسية سلبية داخلية وتتضمن المشاعر السلبية والاتجاهات والدوافع والتوقعات.



4. يشمل استجابة سلبية نحو الذات ومفهومها (إمام محمود، 2018).

عوامل ومسببات الاحترق الوظيفي:

تعددت أسباب الاحترق الوظيفي لتشمل الآتي:

1. أسباب تتعلق بالبعد الفردي: اتفقت معظم الدراسات على أن الفرد هو الأكثر عرضة للاحتراق الوظيفي من غيرة من العاملين وأكثرهم انتماء والتزامًا بعملة وإخلاصًا له ويفسر ذلك بأنه يحدث الاحتراق له نظرًا لتعرضه المزمّن للضغوط وفشلة المستمر في إنجاز الأهداف وفقًا لقدراته.

2. أسباب تتعلق بالبعد الاجتماعي : أشارت الدراسات أن الأكثر عرضة للاحتراق الوظيفي هي المهن التي تتطلب اتصالًا مباشرًا مع الجمهور، خاصة حين يتغير سلوك الجمهور وفقًا لدوافعه ومصالحه حين يفشل هؤلاء العاملين في التوفيق بين مصلحة العمل وأهدافهم ورسالتهم وبين مصلحة الجمهور والتي تتمثل في تقييم الخدمة لهم بأفضل جودة مما يدفعهم إلى الإحباط والإحساس بالتراجع إزاء متطلبات مجتمعهم.

3. أسباب تتعلق بالبعد المهني : لما كانت المهنة ومتطلباتها هي الجانب الأبرز الذي يحدد العامل فيها انتمائه لعملة والتزامه به وأهدافه، فإن ظروف العمل وبيئته تسهمان إلى حد بعيد في ارتفاع أو انخفاض حجم العمل المطلوب منه، وعلى هذا فان إحساس العامل بفشله في تحقيق أهداف العمل، وكذلك إحساسه بفشلة في إشباع حاجاته الأساسية من خلال العمل الذي يقوم به يؤدي إلى انخفاض معنوياته وعدم الرضا عن العمل وبالتالي إلى الاحتراق. (الكلابي، 2001)

مراحل حدوث الاحتراق الوظيفي:

عملية الاحتراق الوظيفي تمر بأربع مراحل وهي كالتالي (Abu Masoud, 2010):



- **مرحلة الاستغراق:** فيها يكون مستوى الرضا عن العمل مرتفعاً، ولكن إذا حدث عدم اتساق بين ما هو متوقع من العمل وما يحدث في الواقع يبدأ مستوى الرضا في الانخفاض.
- **مرحلة التبدل:** هذه المرحلة تنمو ببطء وينخفض فيها مستوى الرضا تدريجياً، وتقل الكفاءة، وينخفض مستوى الأداء في العمل، ويشعر الفرد باعتلال صحته البدنية وينقل اهتمامه إلى مظاهر أخرى في الحياة والاتصالات الاجتماعية؛ وذلك لشغل أوقات فراغه.
- **مرحلة الانفصال:** فيها يدرك الفرد ما حدث ويبدأ بالانسحاب النفسي، واعتلال الصحة والنفسية له مع ارتفاع مستوى الإجهاد النفسي.
- **المرحلة الحرجة:** هي أقصى مرحلة في سلسلة الاحتراق، وفيها تزداد الأعراض البدنية والنفسية والسلوكية ويختل تفكير الفرد، نتيجة شكوك الذات ويصل الفرد إلى مرحلة (الانفجار) ويفكر الفرد في ترك عمله.

مقاييس الاحتراق الوظيفي:

- **مقياس الاحتراق لفرويدنبرجر** Freudenberger Burnout Questionnair 1980: يهدف إلى قياس مستوى الاحتراق الوظيفي، ويتكون من (18) عبارة، يتم الإجابة عليها من خلال مقياس يتراوح بين عدم الانطباق إلى الانطباق التام، وذلك على مقياس متصل يتراوح من 0 إلى 5 وتشير الدرجة التي يحصل عليها الفرد إلى مستوى الاحتراق الوظيفي ما بين أن الفرد بحالة جيدة (من صفر إلى ٢٥) - بداية الإحساس بالضغط (من ٢٦ إلى ٣٥) - بداية الإصابة بالاحتراق الوظيفي (من ٣٦ إلى ٥٠) - الفرد يحترق (من ٥١ إلى ٦٥) وضع الخطر (من ٦٥ فأكثر).



● **مقياس ماسلاك Maslach Burnout Inventory:** أعدت ماسلاك ويزوان جاكسون هذا المقياس عام (1981) ويتكون من ثلاث مقاييس فرعية: إجهاد انفعالي، تبدل مشاعر، نقص الإنجاز الشخصي. وهو يتمتع بخصائص سيكومترية جيدة، كما يصلح لأغراض التشخيص، والبحث العلمي وقد استخدم في العديد من الدراسات وترجم إلى العديد من اللغات، يتكون المقياس من (22) عبارة يجاب عنها من خلال بعدين، الأول: بعد التكرار يعنى عدد مرات تكرار إحساس الفرد بالشعور والثاني: بعد الشدة ويعنى درجة شدة الإحساس.

● **مقياس كوبنهاجن للاحتراق Copenhagen burnout inventory:** وهو عبارة عن استبيان مكون من ثلاثة أبعاد فرعية تم تطويره من قبل كريستنسن وزملاؤه 2005 وتتكون من تسعة عشر (19) وهذه الأبعاد هي: الاحتراق الشخصي، الاحتراق المتعلق بالعمل، الاحتراق المتعلق بالعميل.

وقد تم تصميم الأجزاء الثلاثة المنفصلة من الاستبيان ليتم تطبيقها في مجالات مختلفة، بحيث تمت صياغة الأسئلة حول الاحتراق الشخصي بطريقة تمكن جميع المستخدمين من الإجابة عليها في حين يفترض مقياس الاحتراق المتعلق بالعمل أن الشخص المستجيب لديه نوع من العمل المدفوع الأجر، أما أسئلة الاحتراق المتعلقة بالعميل، فهي مرتبطة بعمل الشخص مع العملاء، علما بأن التغييرات المستخدمة في أسئلة الأداة أو عواملها يمكن تكيفها بحرية مع اسي فئة مهنية. (2005, kristensen et al)

ثالثاً: التمكين الإداري:

تعددت التعريفات التي تناولت مفهوم التمكين الإداري باعتباره فلسفة إدارية تقوم على تطبيق منهج الإدارة المفتوحة فالتمكين ليس فقط تفويض الموظفين في صنع القرار ولكن صياغة الأهداف، والسماح للموظفين بالمشاركة، وأيضاً الاستقلالية في صنع



القرارات وإمكانية التصرف كشركاء في العمل مع التركيز على المستويات الإدارية التشغيلية

فقد عرفه (Harris, J. and White, V, 2018) بأنه الاستغناء عن التنظيمات الهرمية في المنظمات الإدارية من خلال إتاحة الفرصة للموظفين في المستوى التنفيذي لحل مشكلات العمل التي تواجههم من خلال تفويض الصلاحيات ومنح السلطات الواسعة لهم.

ومن هذا المنطلق، يمكن القول إن التمكين الحقيقي للموظفين هو عملية إعطاء القوة أو السلطة للفرد للتفكير والتصرف والرقابة واتخاذ القرارات بشكل مستقل لمساعدة الموظفين على تأدية جزء من أعمالهم وأشار إلى أن انغماس الموظفين في المشاركة الإدارية يستخدم للدلالة على التمكين الإداري، وبذلك فإن التمكين الإداري يحتاج إلى منح الموظفين الصلاحيات اللازمة التي تساعدهم على أداء العمل والتصرف باستقلالية في أداء المهام المطلوبة منهم.

ويعد تعريف التمكين الإداري هو منح الموظفين درجة مناسبة من حرية التصرف ودرجة من الاستقلالية في أداء المهام الموكلة إليهم مع تزويدهم بالمعلومات اللازمة، الأمر الذي يساعد على تنمية التفكير الإبداعي وتحمل المسؤولية وخلق الرقابة الذاتية للعاملين.

أهمية التمكين الإداري:

تأتي أهمية التمكين في جعل المنظمة أكثر استجابة للتغيرات المحيطة ويخفض عدد المستويات الإدارية في الهيكل التنظيمي ويسهل انسياب المعلومات بين المستويات الإدارية، ويساعد كذلك على إطلاق قدرات الأفراد الإبداعية وزيادة الرضا الوظيفي والانتماء لديهم، ومن هنا برزت أهمية التمكين الإداري كمفهوم إداري حديث يهدف إلى



استغلال الطاقة البشرية المتوفرة، والابتعاد عن التعقيد وتسهيل مهمة الموظفين في أداء أعمالهم، وخلق الإبداع الوظيفي.

ويساهم التمكين الإداري في رفع الروح المعنوية للموظفين ويعزز من الولاء التنظيمي لتحقيق أهدافهم وأهداف المنظمة، إضافة إلى ذلك، فإن التمكين الإداري يعبر عن ثقافة المنظمة، فالمنظمة التي تتسم بمجال واسع من حرية الممارسات الإدارية التي تعطى للأفراد في غير المستويات القيادية بالإضافة إلى حرية التصرف وتحمل المسؤولية.

(Babakus, E., Yavas, U., Karatepe, O. M., & Avci, T., 2003)

فوائد التمكين الإداري:

يرى (Aquino, K., Tripp, T. M., & Bies, R. J. (2001)) أن التمكين الإداري يحقق المزايا التالية للموظفين والمنظمات:

- زيادة مشاركة الموظفين في صنع القرارات: حيث إن التمكين الإداري يقوم على فكرة توسيع قاعدة صلاحية صنع القرار لتشمل الموظفين في المستويات المختلفة.
- استخدام فرق العمل ذاتية الإدارة: فالتمكين الإداري يقلل من الاعتماد على الهيكل الهرمي في أداء المهام إذ يعتمد على فرق العمل ذات الاستقلالية وحرية التصرف في أداء المهام.
- الاستغلال الأمثل للموارد البشرية والتكنولوجيا والمعدات والأدوات: لأن التمكين الإداري يهدف إلى تحقيق أقصى درجات الاستغلال للطاقة البشرية والموارد المتاحة وتوظف التكنولوجيا في أداء المهام لتوفير الوقت والجهد وتحقيق الأهداف بكفاءة وفاعلية.
- تشجيع التعلم والتدريب والمحافظة على تنمية الخبرات: فالتمكين الإداري يعزز من برامج التدريب؛ لأنه يركز على تدريب الموظفين وتوسيع قاعدة المعلومات بهدف



تسهيل أداء مهامهم، تنمية الولاء الوظيفي وبالتالي المحافظة على الخبرات والكفاءات المتوفرة.

● الالتزام بمبادئ إدارة الجودة الشاملة وتلبية احتياجات المستهلكين.

ويحقق التمكين الإداري المزايا التالية للمنظمة: (رفع مستوى الإنتاجية، انخفاض نسبة الغياب ودوران العمل و تحسين جودة السلع والخدمات)، أما بالنسبة للفرد يحقق الفوائد التالية: (زيادة ولاء الفرد للمنظمة، تنمية الشعور المسؤولة، زيادة الشعور بالرضا الوظيفي).

خطوات التمكين الإداري:

ويرى (Ohio Certificate public manager program, 2006) أن الخطوات الأساسية تبدأ بـ:

1. تحديد مهام ومسؤوليات الموظفين.
2. إعطائهم السلطة الموازية لحجم المسؤولين المكلفين بها.
3. تحديد القادة معايير ومواصفات النتائج المرجوة بشكل مسبق.
4. تزويد العاملين بالتدريب الضروري الذي يوصلهم لتحقيق النتائج.
5. تزويد العاملين بالمعرفة والمعلومات الضرورية للعمل.
6. على القائد إجراء ما يعرف بالتغذية الراجعة عن مستوى العاملين والاعتراف بإنجازاتهم وإعطائهم الثقة.
7. السماح للعاملين بالأخطاء باعتبار ذلك أحد أدوات النجاح في المستقبل.
8. العلاقات الإنسانية في التعامل مع العاملين .



مستويات التمكين:

- **المستوى الفردي:** يهدف إلى تطوير الإحساس بالذات وتعزيز الثقة والقدرة الشخصية والقدرة على التواصل والتأثير على طبيعة العلاقات والقرارات مع الآخرين، وهذا يعتمد على الموظف نفسه بدرجة كبيرة و على قدرته على تحمل أعباء وظيفته و تقديم أفضل أداء فردي ممكن.
- **المستوى الجماعي:** يهدف إلى تطوير القدرة على التنظيم يهدف العمل كفريق حيث يسخر الفرد في هذا المستوى طاقاته في خدمة فريق العمل ليكون إنتاج الفريق أكبر من إنتاج الأفراد بمفردهم.
- **المستوى البيئي:** فمن أهدافه تطوير المناخ التنظيمي والاجتماعي ، أي أن يصبح التمكين مناخًا سائدًا في بيئة العمل، ويصبح ثقافة متداولة ومعروفة في المنظمة. (إبراهيم، 2001).

أبعاد تمكين الموظفين:

حدد (Maxwell, 1997) أن التمكين الإداري يتكون من أربعة أبعاد رئيسية وهي:

1. حرية الاختيار: درجة الحرية الممنوحة للفرد للتصرف في أداء المهام.
2. الكفاية الذاتية: قدرة الفرد على أداء المهام بنجاح وفقًا لقدراته ومهاراته من خلال التعلم والتدريب.
3. قيمة العمل: مستوى إدراك الموظفين لقيمة المهام التي يؤديها ودورها في تحقيق الأهداف.
4. الفاعلية: إدراك الفرد لأهميته في التأثير في صنع القرار التي يتم اتخاذها والسياسات التي تضعها المنظمة.



وقد حدد (Kirkman, Bradley et al. , 2004) خمسة أبعاد للتمكين تتمثل في:

1. المهمة: يتعلق بحرية التصرف التي تسمح للفرد الذي تم تمكينه من أداء المهام التي استخدم من أجلها، وهو يتمثل في الدور أو الوظيفة المحددة بالفرد.
2. تحديد المهمة: يأخذ بعين الاعتبار مدى الاستقلالية المسئول عنها الموظف للقيام بمهامه، وإلى أي مدى يتم توجيهه وإلى أي مدى يحتاج الموظف إلى تفويض لإنجاز المهام الموكلة إليه ويعنى حدود الحرية المنوطة للعامل للقيام بالمهمة والدور المحدد له.
3. القوة: يتركز على دراسة مفهوم القوة وكيفية تأثيرها على عملية التمكين من وجهة نظر القيادة والعاملين على حد سواء، ويأخذ بعد القوة بعين الاعتبار الشعور بالقوة الشخصية التي يمتلكها الأفراد في ضوء عملية التمكين وما المهام التي يقوم بها الأفراد وإلى أي مدى تكون السلطة التي يمتلكها الفرد في أداء المهام وإلى أي مدى تقوم الإدارة بجهود لمشاركة العاملين في صنع القرار وتعزيز شعورهم بالتمكين.
4. الالتزام: اكتشاف الافتراضات حول مصادر التزام الأفراد لأسلوب محدد للتمكين ويتصل بعد الالتزام بالأمر المتصلة بزيادة تحفيز الأفراد من خلال توفير احتياجات الفرد للقوة والاحتياجات الاجتماعية وزيادة الثقة بالنفس.
5. الثقافة: يؤكد هذا البعد على دور ثقافة المنظمة في تعزيز الشعور بالتمكين.

كما حدد (Kirkman, Bradley et al (2004) عناصر التمكين في التالي:

1. المشاركة في المعلومات: حل المشكلات من أسفل إلى أعلى، استقلالية المهمة، تشكيل الاتجاهات، الإدارة الذاتية، التدريب والتطوير.



2. تفويض السلطة: اتخاذ القرار بشكل ذاتي، المشاركة في المعلومات، تطوير المهارات، التدريب على الأداء المبدع، المرونة والحرية في اتخاذ القرارات تفويض الصلاحيات.
 3. تبادل المعلومات: التدريب المتبادل، توسيع الوظيفة، إغناء الوظيفة، فرق العمل المداره ذاتيا، الاستقلالية، التقييم الذاتي، اللامركزية.
 4. تحسين المركز الوظيفي: زيادة المعرفة، الوصول إلى القرار، التقييم الذاتي، الاستقلالية، الثقة المتبادلة بين الرئيس والموظفين، التدفق الحر للمعلومات حول أهداف المنظمة وتوجهاتها.
 5. رقابة الفرد على عمله: الاستقلال الوظيفي، ربط الأجور بالأداء، فرق العمل، إثراء العمل، ملكية الموظفين الأسهم، مشاركة الموظفين، العمل التعاوني.
- ويتوقف مدى تمكين العاملين على متطلبين أساسيين: درجة اقتناع الإدارة العليا بفلسفة التمكين ومدى توافر قدرات تؤهل الموظفين لتحمل المسؤولية والسلطة.
- ومن هذا المنطلق يمكن القول إن هناك عدة أسباب وراء فشل التمكين، وهي

كالتالي:

1. عدم إدراك المدراء لمفهوم التمكين، ف لديهم تصور غير واضح دون علمهم أنها فلسفة وإستراتيجية لجعل الأفراد قادرين على اتخاذ القرارات فيما يخص أعمالهم.
2. فشل المدراء في بناء حدود التمكين، ففي غياب القائد مثلا يجب تحديد ما هي الصلاحيات المخولة للعاملين وخاصة فيما يتعلق بصنع القرار، فهذه الصلاحيات والمسئوليات يجب تحديدها وإلا سيتسبب ذلك في فشل التمكين.
3. القرار المتخذ من قبل الموظف بحاجة إلى موافقة رئيسة لذلك على القائد تدريب الموظفين وتزويدهم بالمهارات الأساسية وإعطائهم الاستقلالية في اتخاذ القرار.



4. عدم تفويض الصلاحيات والمسئوليات للموظفين في تحقيق الأهداف التنظيمية.
 5. عدم إزالة المعوقات التي تواجه الموظفين أثناء عملهم (الوقت، الأدوات، التدريب الفعال إمكانية الوصول للمعلومات، أسباب مالية، تكوين الفرق، الدعم).
 6. عدم إعطاء الاهتمام والتقدير الكافي للعاملين.
 7. عدم إدراك القادة بان التمكين الإداري هو استراتيجية و فلسفة إدارية لتنمية مهارات وقدرات الموظفين.
- رابعًا: الدراسات السابقة:

نستعرض أهم الدراسات السابقة التي تناولت موضوع البحث للتعرف على أوجه التشابه والاختلاف بينها وبين الدراسة الحالية، يلي ذلك تحليل ما توصلت إليه من نتائج للاستفادة منها في الدراسة الحالية.

1- الدراسات العربية:

- دراسة محمد فكري محمد (٢٠٢١) بعنوان العلاقة بين أبعاد جودة حياة العمل ومستوى الرضا والأداء الوظيفي للعاملين داخل المنظمات "دراسة تطبيقية على الفنادق السياحية بالقاهرة"

يهدف البحث إلي بيان "مدى العلاقة بين أبعاد جودة حياة العمل ومستوى الرضا والأداء الوظيفي للعاملين داخل المنظمات" "دراسة تطبيقية على الفنادق السياحية بالقاهرة" وذلك من خلال فرضيتين رئيسيتين الفرضية الأولى: "لا يوجد تأثير معنوي لأبعاد جودة حياة العمل في الفنادق محل البحث، ومستوى الرضا والأداء الوظيفي للعاملين".



الفرضية الثانية: "لا تختلف أبعاد جودة حياة العمل باختلاف الخصائص الديموغرافية التالية (العمر - النوع - المستوى الوظيفي - المؤهل العلمي - الخبرة)".

وقد تم توزيع عدد 400 استمارة على 10 فنادق وتم استبعاد 79 استمارة، وتم إدخال بيانات 321 استمارة. وقد توصل البحث إلى عدة نتائج أهمها:

1- عدم صحة فرضية العدم القائلة "لا يوجد تأثير معنوي لأبعاد جودة حياة العمل في الفنادق محل البحث على أداء العاملين داخل المنظمة". واتضح أيضًا أن أقوى أبعاد جودة حياة العمل تأثير على مستوى الرضا والأداء الوظيفي للعاملين وفقًا للترتيب التالي: (المزايا المادية المباشرة وغير المباشرة، بيئة العمل الوظيفية، النقابات العمالية، ليس لهما أي تأثير).

2- لا يوجد فروق ذات دلالة معنوية بين أبعاد جودة حياة العمل باختلاف الخصائص الديموغرافية التالية (العمر - النوع - المستوى الوظيفي - المؤهل العلمي - الخبرة)". مما يثبت صحة فرضية العدم القائلة "لا تختلف أبعاد جودة حياة العمل باختلاف الخصائص الديموغرافية".

• دراسة (العبيدي وآخرون، 2020) بعنوان "أثر أبعاد جودة الحياة الوظيفية على الإبداع الإداري لدى الموظفين بمستشفى المرج التعليمي".

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة أثر أبعاد جودة الحياة الوظيفية على الإبداع الإداري لدى الموظفين بمستشفى المرج التعليمي، وقد أجرت الدراسة على الموظفين الإداريين بالمستشفى البالغ عددها (190) موظفًا ومن أجل تحقيق أهداف الدراسة تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي وتوزيع استمارة استبيان على عينة عشوائية مكونة من (127) موظف وقد تم استرجاع (115) استمارة صالحة للتحليل ونسبة مئوية بلغت (90%)، وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج من أهمها: أن مستوى توافر أبعاد جودة الحياة الوظيفية بالمستشفى قيد الدراسة كان بدرجة منخفضة ومستوى ممارسة الموظفين للإبداع الإداري



كان بدرجة منخفضة ووجود ارتباط وتأثير إيجابي بين أبعاد جودة الحياة الوظيفية و الإبداع لدى الموظفين.

- دراسة (خالفي خالد وبوكديرون يوسف ٢٠٢١) بعنوان: دور جودة الحياة الوظيفية في تعزيز الرضا الوظيفي لدى أعضاء هيئة تدريس كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة خميس مليانة بالجزائر.

هدفت هذه الدراسة إلى تحديد دور جودة الحياة الوظيفية من خلال (أسلوب الإشراف، الأجور والحوافز، المشاركة بالقرارات، مكان العمل وخصائص الوظيفة) في عملية تعزيز الرضا الوظيفي لدى الأستاذ الجامعي؛ وذلك انطلاقاً من أنموذج فرضي يفسر طبيعة العلاقة بين المتغيرين. في حين أظهرت نتائج الدراسة الميدانية على عينة مكونة من 69 أستاذ دائم بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة خميس مليانة، والتي كان الهدف منها تحديد مستوى الرضا الوظيفي الحالي، بالإضافة إلى تحديد البعد الأكثر تأثيراً. وتوصلت إلى وجود فروقات ذات دلالة إحصائية لدى عينة الدراسات حول أبعاد جودة الحياة الوظيفية بالكلية تعزى لمتغيري السن وسنوات الخبرة، وأن بعد المشاركة بالقرارات هو الأكثر تأثيراً على رضا أفراد العينة. وهذا يوضح أن درجة الرضا الإجمالي لعينة الدراسة على جودة الحياة الوظيفية قدرت بـ 2.914، أي بمستوى متوسط من الرضا.

- دراسة (العزيمي ومحمود عبده حسن والمخلافى، 2020) بعنوان: "جودة الحياة الوظيفية وأثرها في الحد من ظاهرة الاحتراق الوظيفي: دراسة حالة على جامعة آزال للتنمية البشرية.

"هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على واقع جودة الحياة الوظيفية ومعرفة الأثر الذي يمكن أن تحدثه جودة الحياة الوظيفية في الحد من ظاهرة الاحتراق الوظيفي بجامعة



أزال للتنمية البشرية، حيث تم التطرق إلى أبعاد جودة الحياة في البيئة التنظيمية وكذلك البيئة المادية والمعنوية المدعمة لأداء العاملين، واتبع البحث المنهج الوصفي التحليلي، وبلغ مجتمع البحث (85) موظفاً، تم اختيار (70) موظف باستخدام العينة العشوائية البسيطة، كما تم استخدام الاستبانة أداة رئيسية لجمع البيانات، وبلغت الاستبانات الصالحة للتحليل (62) استبانة. وقد توصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها: وجود انخفاض كبير في مستوى توافر جودة الحياة الوظيفية بالجامعة، حيث بلغ المتوسط النسبي لجودة الحياة الوظيفية بشكل إجمالي 39.3%، حيث بلغ المتوسط النسبي لبيئة العمل المادية والمعنوية 35.8%، وبلغ المتوسط النسبي لبيئة العمل التنظيمية والوظيفية 42.8% حيث يعدا ضعيفين نسبياً ويحتاجا إلى مزيد من المراجعة والتقييم، كما توصلت النتائج إلى أن هناك نسبة مرتفعة في مستوى الاحتراق الوظيفي لدى العاملين، حيث بلغ المتوسط النسبي للاحتراق الوظيفي إجمالاً 66%، وتوصل البحث إلى أن هناك علاقة وأثر سلبي لبيئة العمل المادية والمعنوية والممثلة بأبعادها في الحد من ظاهرة الاحتراق الوظيفي، حيث تبين أن بعدي العلاقات الاجتماعية وبيئة العمل الصحية والأمانة من أكثر المتغيرات التي تؤثر تأثيراً سلبياً في الاحتراق الوظيفي، وأن باقي المتغيرات "الظروف البيئية المادية المدعمة لأداء العاملين، العدالة في نظام الأجور والمرتبات"، لها تأثير سلبي ولكن بصورة أقل. وتبين أن هناك علاقة وأثر سلبي أيضاً لبيئة العمل التنظيمية والوظيفية والممثلة بأبعادها في الحد من ظاهرة الاحتراق الوظيفي. وخلصت الدراسة إلى أن تحسين جودة الحياة الوظيفية، والحد من الاحتراق الوظيفي لدى العاملين يتطلب تبني الإدارة العليا لمفهوم جودة الحياة الوظيفية بأبعادها المختلفة.

2- الدراسات الأجنبية:

• Mat Saimin, D. H., Mohd Balwi, M. K., Thukiman, K., Abdull Rahman, R. H., & A Rashid, A. H. (2020). The relationship between quality work and organizational commitment among teachers in primary school



التي تهدف دراسة العلاقة بين جودة الحياة العملية والالتزام التنظيمي بين معلمي المدارس الابتدائية في كوالالمبور. تم اختيار 40 معلماً من Keramat 2 و 40 معلماً من Gurney 1 كمشاركين. تم جمع البيانات في هذا البحث من خلال استبيانات تحتوي على التركيبة السكانية وأبعاد جودة الحياة العملية وجوانب الالتزام التنظيمي. بعد ذلك تم تحليل البيانات باستخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS. ولتحقيق الهدف من هذا البحث تم استخدام التحليل الوصفي ومتوسط الدرجات وارتباط بيرسون. الاكتشاف \hat{A} اكتشف مستوى جودة الحياة العملية في Keramat 2 مرتفعاً بينما أظهر Gurney 1 مستوى متوسط. أظهر مستوى الالتزام التنظيمي مستوى متوسط. وفي الوقت نفسه ، لم تظهر العلاقة بين جودة الحياة العملية والالتزام التنظيمي في Keramat 2 ارتباطاً معنوياً بينما أظهر Gurney 1 ارتباطاً متوسطاً. هناك علاقة ارتباط ضعيفة ذات دلالة إحصائية بين جودة الحياة العملية والالتزام التنظيمي بين المعلمين في المدرسة الابتدائية في كوالالمبور. هذا يدل على أن جودة الحياة العملية لها تأثيرات صغيرة على الالتزام التنظيمي للمعلمين.

- **A study of relationship between staff creativity and quality of work among Indian IT sector employees (2020)** ,

كان هدف الدراسة هو اختبار العلاقة بين جودة حياة العمل وإبداع الموظف بين موظفي قطاع تكنولوجيا المعلومات الهندي. كانت منهجية الدراسة كمية وقائمة على المسح. تكونت العينة من 234 موظفاً يعملون في قطاع تكنولوجيا المعلومات المختلفة في مدينة بنغالور. تظهر نتائج الدراسة أن هناك تأثيرات إيجابية لنوعية حياة العمل للموظفين على إبداع الموظف. علاوة على ذلك ، تبين أن الضغط والطلب على العمل



يعملان على تعديل هذه العلاقة. أفادت الدراسة أيضًا أن الكثير من متطلبات العمل تؤثر سلبيًا على مستوى إبداع الموظفين

تعقيب على الدراسات السابقة:

بعد استعراض الدراسات السابقة يمكن القول بأن:

- اغلب الدراسات السابقة التي تناولت جودة الحياة الوظيفية ركزت على قياس أثر جودة الحياة الوظيفية على عدة متغيرات مثل: الالتزام التنظيمي، الرضا الوظيفي، الفاعلية التنظيمية، الإبداع الإداري.
- فيما يخص الدراسات التي تناولت العلاقة بين جودة الحياة الوظيفية والاحترق الوظيفي كانت قليلة.
- ندرة الدراسات التي تناولت جودة الحياة الوظيفية بمصر، ومدى تأثيرها على المتغيرات التنظيمية.
- تختلف الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة في أنها تركز على جودة الحياة الوظيفية وعلاقتها بالاحترق الوظيفي للعاملين في قطاع البترول بمصر.
- وقد استفادت الدراسة الحالية من الدراسات السابقة رغم اختلافها عنها فيما يلي:
 - بلورة مشكلة البحث.
 - الاستفادة من الإطار النظري للدراسات السابقة.
 - الاستفادة من النتائج التي توصلت إليها الدراسات السابقة.

خامسًا: الدراسة الميدانية :

يسعى البحث لاختبار فروض الدراسة في الوحدات الحكومية مما ينعكس بشكل إيجابي على الحد من ظاهرة الاحترق الوظيفي، الأمر الذي يؤدي إلى دعم وتحقيق



جودة الحياة الوظيفية بالتطبيق على شركات البترول بمحافظة الإسكندرية في جمهورية مصر العربية . والمتمثلة في التالي:

- يوجد تأثير جوهري لجودة الحياة الوظيفية على ظاهرة الاحتراق الوظيفي.
- يوجد تأثير جوهري لجودة الحياة الوظيفية على ظاهرة التمكين الإداري.
- يوجد تأثير جوهري لظاهرة التمكين الإداري على ظاهرة الاحتراق الوظيفي.
- يوجد تأثير جوهري لجودة الحياة الوظيفية على ظاهرة الاحتراق الوظيفي في ظل التمكين الإداري.

وسيتم التعرض لمتغيرات الفرض واثرها على الاحتراق الوظيفي كفروض فرعية وهي كالتالي: يوجد أثر معنوي ذو دلالة إحصائية للتعويضات والمنافع، الترقية والتقدم، التوازن بين الحياة والعمل، السمات الوظيفية، السلوك الإشرافي، ظروف بيئة العمل المادية.



أداة الدراسة:

اعتمدت الباحثة على الاستبيان والذي يتضمن 83 عبارة تشمل فقرات أبعاد الدراسة حيث تم تصميمه بشكل مبسط ومختصر، وتضمنت القائمة قسمين هما كما يلي:

القسم الأول: مجموعة من الفقرات تتعلق بالأسئلة الديموغرافية (الجنس، السن، المؤهل العلمي، المسمى الوظيفي، سنوات الخبرة).

القسم الثاني: مجموعة من الفقرات تتعلق بأبعاد متغيرات الدراسة التي وجهت لعينة من العاملين بشركات قطاع البترول بمحافظة الإسكندرية وذلك لقياس أثر ممارسات جودة الحياة الوظيفية على الاحتراق الوظيفي وقياس الأثر الوسيط لتمكين العاملين.

وقد تم استخدام برنامج SPSS 26 و AMOS 2 لتحليل البيانات التي يتم الحصول عليها، ومن خلال هذا البرنامج، تم الحصول على تحليل وصفي للمواصفات الديموغرافية للعينة، إلى جانب اختبار فرضيات الدراسة.

قامت الباحثة بحصر شامل للعاملين بشركات قطاع البترول بمحافظة الإسكندرية وهم 5000 موظف، وتم استثناء العينة الاستطلاعية من مجتمع الدراسة قبل تحديد حجم العينة الكلية ليصبح (357) لعينة من العاملين. تم توزيع عدد (357) استمارة وتم الحصول على عدد (301) استمارة وتم تحليل (277) استمارة. وكانت المواصفات الديموغرافية لعينة الدراسة كالتالي:



جدول (١) التوزيع الديموغرافي لأفراد عينة الدراسة

النسبة	التكرار	فئات المتغير	
		الجنس	المستوى الإداري
84.40	234	ذكر	المستوى الإداري
15.60	43	أنثى	
10.50	29	مدير	
2.60	7	نائب مدير	المستوى الإداري
46.00	127	رئيس قسم	
41.00	114	موظف	
71.10	197	مؤهل عالي	المؤهل العلمي
28.90	80	دراسات عليا	
39.20	109	أقل من 30 عاما	العمر
28.30	78	30-وأقل من 35 عاما	
19.50	54	35- وأقل من 45	
13.00	36	45 وأقل من 60 عاما	
5.2	14	أقل من 5 سنوات	الخبرة
22.07	61	5 وأقل من 10 سنوات	
41.5	115	10 وأقل من 15 سنة	
36.46	101	15 سنة فأكثر	

تم إجراء التحليل الوصفي لجميع متغيرات نموذج الدراسة وفقاً لاستجابات أفراد عينة الدراسة على العبارات الواردة في قائمة الاستبيان، تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، وتم ترتيبها تنازلياً حسب أهميتها النسبية استناداً لقيمة المتوسط الحسابي طبقاً لمقياس ليكرت الخماسي المستخدم في الدراسة واستناداً إلى ذلك، فإن قيم المتوسطات الحسابية التي وصلت إليها الدراسة، اعتمدت على المعيار التالي لتفسير البيانات:

جدول (٢) معيار حساب المتوسطات الحسابية

المستوى	المتوسط الحسابي
مرتفع	≥ 3.5
متوسط	2.5-3.49
منخفض	≤ 2.49

جدول (٣) استجابات عينة الدراسة لمتغيرات الدراسة



م	العبرة	لا أوافق بشدة	لا أوافق	محايد	أوافق	أوافق بشدة	الإجمالي	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	المستوى بالنسبة للمتوسط الحسابي
1	التعويضات والمنافع	124	153	437	321	350	1385	3.447368	1.170125	7	متوسط
2	الترقية والتقدم	190	215	368	175	160	1108	2.911184	1.263851	4	متوسط
3	التوازن بين الحياة والعمل	317	379	722	565	510	2493	3.229532	1.17455	7	متوسط
4	سمات الوظيفة	66	168	343	419	390	1385	3.65	1.12999	9	مرتفع
5	السلوك الإشرافي	80	153	419	343	390	1385	3.584211	1.173781	7	مرتفع
6	ظروف بيئة العمل المادية	55	117	445	496	550	1662	3.824561	1.068797	10	مرتفع
7	الإجهاد الانفعالي	244	208	343	339	251	1385	3.105263	1.201364	6	متوسط
8	تدني الإنجاز الشخصي	29	106	426	412	412	1385	3.773684	0.990902	11	مرتفع
9	تبلد المشاعر	525	266	375	120	98	1385	2.278947	1.202193	6	منخفض
م	العبرة	لا أوافق بشدة	لا أوافق	محايد	أوافق	أوافق بشدة	الإجمالي	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	المستوى بالنسبة للمتوسط الحسابي
10	الاتصال ومشاركة المعلومات	146	226	386	299	328	1385	3.315789	1.281284	2	متوسط
11	بناء فرق العمل	139	288	408	248	303	1385	3.207895	1.271006	3	متوسط
12	تفويض السلطة	117	164	405	390	310	1385	3.442105	1.141868	8	متوسط
13	تحفيز العاملين	142	175	328	241	222	1108	3.247368	1.228001	5	متوسط
14	التدريب	288	405	419	299	251	1662	2.786842	1.304004	1	متوسط
	المتوسط الحسابي	2460	3021	5824	4665	4527	20498	3.271768	1.185837		متوسط

يشير الجدول رقم (3) إلى أن استجابات أفراد عينة الدراسة لمتغيرات الدراسة كانت متوسطة، إذ بلغ المتوسط الحسابي (3.27) والانحراف المعياري (1.18)، أما على



مستوى المتغيرات فيما يخص متغير جودة الحياة الوظيفية جاء محوري سمات الوظيفة، السلوك الإشرافي، وظروف بيئة العمل المادية يتم تطبيقهم بدرجة مرتفعة. فيما يخص متغير الاحتراق الوظيفي كان محوري تدنى الإنجاز الشخصي جاء بدرجة مرتفعة، كما يشير الجدول كذلك إلى أن متغير " تمكين العاملين " جاءت بدرجة متوسطة.



جدول (٤) اختبار الصدق البنائي والثبات لأبعاد متغير جودة الحياة الوظيفية

عوامل التحميل	العناصر	كرونباخ ألفا	متوسط التباين المفسر %	KMO	الأبعاد	المتغير
0.848	B1	0.809	0.654481	0.764	التعويضات والمنافع	
0.849	B2					
0.57	B3					
0.838	B4					
0.664	B5					
0.61	P1	0.848	0.719104	0.759	الترقية والتقدم	
0.703	P2					
0.843	P3					
0.619	P4					
0.663	B1	0.837	0.700569	0.817	التوازن بين الحياة والعمل	
0.731	B2					
0.769	B3					
0.651	B4					
0.769	B5					
	B6					
0.619	B7					
0.564	B8					
0.527	B9					
عوامل التحميل	العناصر	كرونباخ ألفا	متوسط التباين المفسر %	KMO	الأبعاد	جودة الحياة الوظيفية
عوامل التحميل	العناصر	كرونباخ ألفا	متوسط التباين المفسر %	KMO	الأبعاد	
0.618	A1	0.883	0.779689	0.838	سمات الوظيفة	
0.7	A2					
0.775	A3					
0.675	A4					
0.643	A5					
0.757	S1	0.926	0.857476	0.893	السلوك الإشرافي	
0.902	S2					
0.935	S3					
0.904	S4					
0.894	S5					
0.761	WE1	0.887	0.786769	0.782	ظروف العمل المادية	
0.855	WE2					
0.862	WE3					
0.778	WE4					
0.847	WE5					
0.857	WE6					



يوضح الجدول رقم (4) نتائج اختبارات الصدق البنائي للمتغيرات، حيث يشير إلى أن قيم معاملات التحميل أكبر من 0.4. هذا بالإضافة إلى أن جميع قيم متوسطات التباين المفسر أكبر من 50%. ولاختبار الثبات، فقد قامت الباحثة بحساب قيم معامل كرونباخ ألفا لاختبار ثبات المقاييس، والاتساق الداخلي. ويوضح الجدول أن معاملات كرونباخ ألفا أكبر من 0.6، وهي جميعاً قيم مقبولة لاختبار ثبات القياس الخاص بكل متغير من متغيرات الدراسة.

جدول (5) اختبار الصدق البنائي والثبات لأبعاد متغير الاحتراق الوظيفي

عوامل التحميل	العناصر	كرونباخ ألفا	متوسط التباين المفسر %	KMO	الأبعاد	المتغير
0.606	E1	0.715	0.511225	0.727	الإجهاد الانفعالي	الاحتراق الوظيفي
0.636	E2					
0.736	E3					
0.907	E4					
0.594	E5					
0.654	PA1	0.778	0.605284	0.778	تدنى الإنجاز الشخصي	
0.807	PA2					
0.684	PA3					
0.697	PA4					
0.819	PA5					
0.748	F1	0.669	0.447561	0.635	تبلد المشاعر	
0.626	F2					
0.632	F3					
0.611	F4					
0.696	F5					



جدول (٦) اختبار الصدق البنائي والثبات لأبعاد متغير التمكين الإداري

عوامل التحميل	العناصر	كرونباخ ألفا	متوسط التباين المفسر %	KMO	الأبعاد	المتغير
0.84	C1	0.881	0.776161	0.825	الاتصال ومشاركة المعلومات	التمكين الإداري
0.849	C2					
0.852	C3					
0.83	C4					
0.802	C5					
0.857	T1	0.946	0.894916	0.873	بناء فرق العمل	
0.873	T2					
0.848	T3					
0.905	T4					
0.643	T5					
عوامل التحميل	العناصر	كرونباخ ألفا	متوسط التباين المفسر %	KMO	الأبعاد	
0.817	DEL1	0.904	0.675162	0.814	تفويض السلطة	
0.756	DEL2					
0.85	DEL3					
0.867	DEL4					
0.814	DEL5					
0.772	Mot1	0.826	0.682276	0.79	حفز العاملين	
0.671	Mot2					
0.803	Mot3					
0.828	Mot4					
0.765	Mot5					
0.937	Train1	0.955	0.912025	0.879	التدريب	
0.944	Train2					
0.944	Train3					
0.91	Train4					
0.874	Train5					

اختبار الفروض:

تعرض الباحثة في هذا الجزء المتغيرات التي سيقوم باختبارها في الدراسة الحالية والتي من شأنها المساعدة في التحليل والوصول إلى الإجابة المنتظرة على فروض الدراسة من واقع العلاقات المحتمل وجودها بين متغيرات الدراسة وكيفية تأثيرها على بعضها البعض. ويوضح الجدول رقم (7) ملخص اختبار فروض الدراسة:



جدول (٧) ملخص نتائج اختبار الفروض الرئيسية للدراسة

النتيجة	البيان	الفرض
تم القبول	يوجد أثر معنوي ذو دلالة إحصائية لجودة الحياة الوظيفية على الاحتراق الوظيفي وتمكين العاملين يتوسط العلاقة بين جودة الحياة الوظيفية والاحتراق الوظيفي.	الرئيسي الأول
تم القبول	يوجد أثر معنوي ذو دلالة إحصائية للتعويضات والمنافع على الاحتراق الوظيفي.	الفرض الفرعي الأول
تم القبول	يوجد أثر معنوي ذو دلالة إحصائية للترقية والتقدم على الاحتراق الوظيفي.	الفرض الفرعي الثاني
تم القبول	يوجد أثر معنوي ذو دلالة إحصائية للتوازن بين الحياة والعمل على الاحتراق الوظيفي.	الفرض الفرعي الثالث
تم القبول	يوجد أثر معنوي ذو دلالة إحصائية للسمات الوظيفية على الاحتراق الوظيفي	الفرض الفرعي الرابع
تم القبول	يوجد أثر معنوي ذو دلالة إحصائية للسلوك الإشرافي على الوظيفي	الفرض الفرعي الخامس
تم القبول	يوجد أثر معنوي ذو دلالة إحصائية لظروف بيئة العمل المادية على الاحتراق الوظيفي	الفرض الفرعي السادس

- قامت الدراسة بتحليل البيانات التي قد تم الحصول عليها من عدد من العاملين في مختلف المستويات الإدارية بشركات قطاع البترول بالأسكندرية بمصر .
- ومن خلال تحليل بيانات الاستبيان الذي تم الحصول عليه من عينه ميسرة من (277) مفردة من عينة الدراسة ولاستعراض نتائج الدراسة التي تم الحصول عليها. قامت الباحثة فيما يلي بتحليل البيانات التي قد تم الحصول عليها من عدد 277 من العاملين في مختلف المستويات الإدارية.



- وقد تم استخدام برنامج SPSS 26 و AMOS 25 لتحليل البيانات التي تم الحصول عليها ومن خلال هذا البرنامج، تم الحصول على تحليل وصفي للمواصفات الديموغرافية للعينة، إلى جانب اختبار فرضيات الدراسة.



نتائج الدراسة:

تم التوصل للنتائج التالية:

- 1- يتم تطبيق ممارسات جودة الحياة الوظيفية في المؤسسة محل الدراسة بدرجة متوسطة وكان أعلى المحاور تطبيقًا السلوك الإشرافي، سمات الوظيفة وظروف بيئة العمل المادية وأقلها تطبيقًا التعويضات والمنافع.
- 2- وجود متغير الاحتراق الوظيفي في المنظمة محل الدراسة بدرجة متوسطة، وكان أعلى المحاور تواجد بدرجة مرتفعة تدنى الإنجاز الشخصي، وأقلهم تواجدًا تبلد المشاعر.
- 3- بالنسبة لمتغير تمكين العاملين وجد أنه يتم تطبيقه بدرجة متوسطة.
- 4- وجود أثر معنوي ذي دلالة إحصائية عكسي لممارسات جودة الحياة الوظيفية على الاحتراق الوظيفي لدى العاملين.
- 5- ونجد أن أكثر أبعاد جودة الحياة الوظيفية تأثيرًا السلوك الإشرافي، والتقدم والترقية وأقلهم تأثيرًا بعد السمات الوظيفية.
- 6- التمكين الإداري يتوسط العلاقة بين ممارسات جودة الحياة الوظيفية والاحتراق الوظيفي جزئيًا.



توصيات البحث:

1. أن تعطي المؤسسة اهتمامًا كبيرًا لعناصر جودة الحياة الوظيفية المؤثرة في العوامل التنظيمية الأخرى مثل الاحتراق الوظيفي والرضا الوظيفي.
2. لتقليل مستوى الاحتراق الوظيفي يجب تشجيع العاملين على الكشف عن السلبيات التي تواجههم في العمل؛ من خلال بناء قنوات اتصال متعددة واتباع سياسة الباب المفتوح بين العاملين والإدارة.
3. دعم العلاقات الإنسانية بين الإدارة والعاملين وتبادل الآراء ووجهات النظر حول مشكلات العمل من خلال الاجتماعات المستمرة.
4. أن تعطي الإدارة الفرصة للعاملين للمشاركة في صنع القرار وبصفة خاصة القرارات التي يمكن من خلالها تحقيق الرضا الوظيفي.
5. تنمية ثقافة العمل كفريق لتحقيق جودة الحياة الوظيفية.
6. حرص الإدارة على تحفيز العاملين لضمان مشاركتهم الفعالة لتحقيق أهداف المؤسسة.
7. نشر ثقافة الجودة بين العاملين لكي تصبح الجودة مسئولية جميع العاملين بالمؤسسة.

❖ بحوث مقترحة:

- ✓ دور العلاقات الإنسانية في تحقيق الرضا الوظيفي للعاملين بوزارة التربية والتعليم بمصر (دراسة ميدانية).
- ✓ جودة الحياة الوظيفية للأطباء الجدد بوزارة الصحة وأثرها في الحد من الاحتراق الوظيفي.
- ✓ دور الإدارة في تفعيل المشاركة في صنع القرار لتقليل الاحتراق الوظيفي للعاملين.



قائمة المصادر والمراجع

أولاً: المراجع باللغة العربية:

- الكلابي، سعد بن عبد الله ورشيد، مازن بن فارس (2001) "الاحتراق الوظيفي: دراسة استكشافية لمقياس (ماسلاك) على الموظفين بمدينة المملكة العربية السعودية"، - مجلة جامعة الملك سعود، كلية العلوم الإدارية، المجلد 13، العدد (1)
- إبراهيم، يحيى، 2001، التحديات الإدارية وإعداد قيادات المستقبل، القاهرة: دار التوزيع والنشر الإسلامية.
- ناصر، سومر أديب (2004) "أنظمة الأجور وأثرها على أداء العاملين في شركات ومؤسسات القطاع العام الصناعي في سورية دراسة ميدانية"، رسالة ماجستير - غير منشورة، جامعة تشرين، كلية الاقتصاد، سورية.
- الحراحشة، محمد، الهيتي، صلاح الدين (2006): أثر التمكين الإداري والدعم التنظيمي في السلوك الإبداعي كما يراه العاملون في شركة الاتصالات الأردنية، دراسة ميدانية، مجلة دراسات العلوم الإدارية، الجامعة الأردنية، المجلد الثالث والثلاثون، العدد الثاني.
- جاد الرب، سيد محمد. (2008). جودة الحياة الوظيفية في منظمات الأعمال العصرية. القاهرة: دار النهضة العربية للنشر والتوزيع .
- السحيباني، صالح (2009) المسؤولية الاجتماعية ودورها في مشاركة القطاع الخاص في التنمية، حالة تطبيقية على المملكة العربية السعودية «. المؤتمر الدولي حول القطاع الخاص في التنمية، تقييم استشراف، لبنان.
- أبو مسعود، سماهر. (2010). ظاهرة الاحتراق الوظيفي لدى الموظفين الإداريين العاملين في وزارة التربية والتعليم العالي بقطاع غزة - أسبابها وكيفية علاجها، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الإسلامية، غزة - فلسطين.
- البلبيسي، أسامة زياد (2012)، "جودة الحياة الوظيفية وأثرها على الأداء الوظيفي للعاملين في المنظمات غير الحكومية في قطاع غزة"، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الإسلامية، غزة.



- إبراهيم بن عبد الله بن عبد الرحمن الزعبي (2012)، "فعالية برنامج للتنمية المهنية قائم على تطبيق الأيزو بالمؤسسات التعليمية في تحسين جودة الحياة الوظيفية لدى أعضاء هيئة التدريس بجامعة المجمعة بالمملكة العربية السعودية"، مجلة دراسات تربوية ونفسية - كلية التربية جامعة الزقازيق، العدد (76).
- بدوي، شيرين (2013) نموذج مقترح لأثر توافق الإدراك بين الالتزامات الإدارية والتزامات العاملين على جودة العمل، دراسة تطبيقية على شركات الهاتف المحمول المصري رسالة دكتوراة غير منشورة، كلية التجارة، جامعة عين شمس.
- المصري، نضال والآغا، محمد. (2014) إطار مقترح لتطبيق منهجية Sigma Six كمدخل لتحسين جودة الحياة الأكاديمية في الجامعات الفلسطينية. مطبوعات جائزة خليفة التربوية. الكتاب رقم (14) الإمارات العربية المتحدة، أبو ظبي: الأمانة العامة لجائزة خليفة التربوية
- ديوب، أيمن حسن (2014) تمكين العاملين كمدخل لتحسين جودة الحياة الوظيفية في قطاعات الاتصالات، دراسة ميدانية، مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية والقانونية
- ماضي، خليل إسماعيل. (2014). "جودة الحياة الوظيفية وأثرها على مستوى الأداء الوظيفي للعاملين"، دراسة تطبيقية على الجامعات الفلسطينية، رسالة دكتوراة غير منشورة، الإسماعيلية: جامعة قناة السويس .
- أحمد، إيمان إبراهيم. (2015). "واقع جودة الحياة الوظيفية لدى أعضاء هيئة التدريس بجامعة الدمام، مجلة العلوم التربوية، جامعة القاهرة بمصر .
- ديوب، أيمن حسن والحلو، أحمد 2018 أثر جودة الحياة الوظيفية على ضغوط العمل: دراسة ميدانية على شركة الاتصالات الخليوية سيرياتيل بحوث ومقالات جامعة البعث سوريا.
- إمام، محمود السيد محمود (2018) الاستغراق الوظيفي وعلاقته بمستوى الاحتراق الوظيفي لدى العاملين بشركات الساحة المصرية، مجلة اقتصاديات المال والأعمال، عدد 8.
- الغفيلي، مها صالح عبد الله (2019) مستوى الاحتراق الوظيفي لدى معلمات المرحلة الثانوية بمحافظة الرس، مجلة كلية التربية، جامعة أسيوط، مجلد 35، عدد 10.
- محمد فكري محمد (2021) بعنوان العلاقة بين أبعاد جودة حياة العمل ومستوى الرضا والأداء الوظيفي للعاملين داخل المنظمات "دراسة تطبيقية على الفنادق السياحية بالقاهرة" المجلة المصرية للدراسات التجارية المقالة 5، المجلد 45، العدد 3، يوليو 2021.



ثانياً: المراجع الأجنبية:

- Aquino, K., Tripp, T. M., & Bies, R. J. (2001). How employees respond to personal offense: The effects of blame attribution, victim status, and offender status on revenge and reconciliation in the workplace. *Journal of Applied Psychology*, 86(1)
- Khosrow-pour, Mehdi. (2001). *Managing information technology in a global economy USA*: Idea Group Publishing
- Lewis, D., et al., (2001). Extrinsic and Intrinsic of quality of work life, *Leadership in Health services*, 14(2)
- Babakus, E., Yavas, U., Karatepe, O.M., & Avci, T. (2003). The effect of management commitment to service quality on employees' affective and performance outcomes. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 31(30), doi:10.1177/0092070303031003005
- Kirkman, Bradley L., Rosen, Benson, Tesluk, Paul E., and Gibson, cristina B., (2004), *The Impact of Team Empowerment on virtual Team performance: The Moderating Role of Face – To – Face Interaction*, *Academy of Management Journal*, Vol. 47, No. 2.
- Kaila, H. L. *Industrial and organizational psychology*, India: Kalpaz Publications. (2006).
- Kaur, Av. (2016). *Quality of Work Life*. *IJESC International Journal of Engineering Science and Computing*, 1 (6).
- Huat, et al (2018), *The Relationship between Role Conflict and Burnout among Secondary School Counselors in Sarawak*, *Global Business and Management Research: An International Journal*, Vol. 10, No. 2, Special Issue
- Harris, J. and White, V. (2018) *Learned Helplessness*. *Dictionary of Social Work and Social Care*, (2nd edition) Oxford, Oxford University Press. Available at: <https://www.oxfordreference.com.libezproxy.open.ac.uk/view/10.1093/acref/9780198796688.001.0001/acref-9780198796688-e-945?rskey=1OGam1&result=3> (Accessed: 30 April 2020).
- Mat Saimin, D. H., Mohd Balwi, M. K., Thukiman, K., Abdull Rahman, R. H., & A Rashid, A. H. (2020). *THE RELATIONSHIP BETWEEN QUALITY WORK LIFE (QWL) AND ORGANIZATIONAL COMMITMENT (OC) AMONG TEACHERS IN PRIMARY SCHOOL*. *Jurnal Kemanusiaan*, 18(2). Retrieved from <https://jurnalkemanusiaan.utm.my/index.php/kemanusiaan/article/view/402>



Middle East Research Journal

Refereed Scientific Journal
(Accredited) Monthly



Issued by
Middle East
Research Center

Vol. 102
August 2024

Fifty Year
Founded in 1974



Issn: 2536 - 9504
Online Issn: 2735 - 5233