

الاحترق الوظيفي لدى إداريات كلية العلوم الاجتماعية بجامعة الإمام محمد بن  
سعود الإسلامية وعلاقته بسلوك المواطنة التنظيمية.

**Job Burnout among the Female Administrative Employees of the  
Faculty of Social Sciences at Imam Muhammad Ibn Saud Islamic  
University and its Relation with Organizational Citizenship  
Behavior**

د. نداء بنت ناصر بن إبراهيم الناصر

أستاذ الإدارة والتخطيط التربوي المساعد - جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية

Dr. Nedaa Bint Nasser Ibrahim Alnasser

Assistant Professor of Educational Management and Planning - Imam Muhammad Ibn Saud  
Islamic University

**ملخص البحث:**

هدف البحث إلى كشف علاقة الاحتراق الوظيفي بسلوك المواطنة التنظيمية لدى إداريات كلية العلوم الاجتماعية بجامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية، باستخدام المنهج الوصفي (الارتباطي)، وطبقت أداة البحث (الاستبانة) على جميع إداريات كلية العلوم الاجتماعية البالغ عددهن (75) إدارية، وكان من أهم النتائج التي أبرزها البحث: أن استجابات أفراد البحث على بعد (الإرهاق العاطفي) أظهرت أنهن يعانين درجة متوسطة من الاحتراق الوظيفي، وأتت نتائج بُعد (الشعور بتدني الإنجاز الشخصي) منخفضة، فيدل على ارتفاع قيمة شعور الموظفة بالإنجاز الشخصي، ولم تظهر نتائج بُعد (فقدان العنصر الإنساني أو الشخصي في التعامل مع الزميلات) أنهن يعانين الاحتراق الوظيفي.

أما في جانب سلوك المواطنة التنظيمية فقد أظهرت النتائج ارتفاع مستواه لديهن، وترتبت أبعاده من الأعلى للأدنى على النحو الآتي (المحاملة، والمواطنة التنظيمية، والإيثار، والضمير الحي، والروح الرياضية). وأثبتت نتائج البحث عدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الاحتراق الوظيفي وسلوك المواطنة التنظيمية لدى إداريات كلية العلوم الاجتماعية بجامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية، إذ بلغ معامل ارتباط بيرسون (0.017) عند مستوى دلالة (0.899)، وهو أكبر من (0.01).

وقد أظهرت النتائج أيضًا فروقًا معنوية تعزى لمتغير (المؤهل) وهي: وجود فروق ذات دلالة إحصائية في استجابات أفراد العينة حول بُعدي الاحتراق الوظيفي: (الإرهاك الشخصي، وفقدان العنصر الإنساني أو الشخصي في التعامل مع الزميلات) لصالح مَنْ مؤهلهن ماجستير، ووجدت فروق ذات دلالة إحصائية في استجابات أفراد العينة حول بُعدي سلوك المواطنة التنظيمية: (الإيثار، والروح الرياضية) لصالح مَنْ مؤهلهن بكالوريوس، ولم توجد فروق فيما يخص متغير (الخبرة العملية) بين أفراد البحث. وقدّم هذا البحث توصيات حول الاحتراق الوظيفي وسلوك المواطنة التنظيمية.

الكلمات المفتاحية: الاحتراق الوظيفي، سلوك المواطنة والتنظيمية، إداريات، الجامعات.

### Abstract

This research aimed to explore the relation between job burnout and organizational citizenship behavior among the female administrative employees of the faculty of social sciences at Imam Muhammad Ibn Saud Islamic University. The researcher used the descriptive (correlational) approach. Also, the questionnaire tool was used and distributed on all female administrative employees of the faculty of social sciences whose number is (75) employees. The results of the study showed that: the responses of the participants to the (personal exhaustion) demonstrated that they suffer from job burnout in a moderate manner and their responses to (feeling of weak personal accomplishment) were low which means that the employees feel highly of their personal accomplishments. Also, the responses to the (loss of humanistic or personal aspect in dealing with the colleagues) revealed that they do not suffer from job burnout.

With regard to the organizational citizenship behavior, the findings showed that the participants have high level of organizational citizenship behavior dimensions, ordered descendingly as follows (courtesy, organizational citizenship, altruism, conscientiousness, and sportsmanship). Also, the findings showed that there is not a statistically significant relationship between job burnout and organizational citizenship behavior among the female administrative employees of the faculty of social sciences at Imam Muhammad Ibn Saud Islamic University where Pearson correlation coefficient is (0.017) at the significance level of (0.899) which is greater than (0.01).

Furthermore, the findings showed that there are statistically significant differences due to (education) variable. It was shown that there are statistically significant differences in the responses to the two burnout dimensions of (personal exhaustion and loss of humanistic or personal aspect in dealing with the colleagues) for the sake of those who hold the master degree. Also, it was shown that there are statistically significant differences in the responses to the two dimensions of organizational citizenship behavior (altruism and sportsmanship) for the sake of those who hold the bachelor degree. No differences were found due to the (practical experience) variable.

A set of recommendations was presented on the job burnout and organizational citizenship behavior.

**Keywords:** Job Burnout, Organizational Citizenship Behavior, Female Administrative Employees, Universities.

يعدّ الاهتمام بالرأسمال البشري حجر الزاوية في البناء المنظّم؛ لأنه عصبها ومحركها للتقدم والتطور؛ لذا تسعى المنظمات ولا سيما التعليمية إلى العناية براحة موظفيها، وتقديم البيئة العملية والعلمية المناسبة لهم. وقد أثر تطور الحياة وزيادة ضغوطها في موظفي المنظمات التعليمية -ولا سيما الإداريين-، إذ ظهرت لدى بعض منهم العديد من الاضطرابات على هيئة ضغط وقلق نفسي وتوتر. الأمر الذي استدعى بعض العلماء -ومنهم العالم النفسي هربرت فردنبرجر عام 1974م- إلى دراسة استجابات التوتر الذي يبيدها الموظفون أثناء عملهم، وقد أُطلق على هذه الاضطرابات مصطلح الاحتراق الوظيفي (أبو موسى وكلاب، 2011م، ص2).

وزاد الاهتمام بدراسة ظاهرة الاحتراق الوظيفي بين الباحثين؛ إذ إنها تكثر لدى الموظفين الذين يدون اهتمامًا بأعمالهم، ويتسمون بالمثالية والالتزام، وترتبط بظواهر أخرى متشابكة، تتعلق بالوظيفة والكفاءة والرضا والإبداع؛ لذا فالاحتراق الوظيفي يؤثر في سلوكيات الموظفين، ويؤثر في قيامهم بأعمالهم الرسمية وغير الرسمية. ويعدّ الدور غير الرسمي المتمثل بسلوك المواطنة التنظيمية الذي يقوم به الموظفون من أهم السمات المميزة للمنظمة التعليمية التي تجعلها تحقق أهدافها، وتضعها في مصاف المنظمات المتميزة. فسلوك المواطنة التنظيمية يأتي تصرفات فردية تطوعية تؤثر فيه العديد من الجوانب التي تؤدي إلى تحسين الأداء الفردي والمؤسسي وإدارة الوقت، وتحسين العلاقات التنظيمية وتنمية الإبداع والابتكار وتعزيز بقاء المنظمة وقدرتها على المنافسة (محامه، 2008م، ص 195).

وتأتي جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية إحدى أكبر الجامعات في المملكة العربية السعودية وأقدمها، إذ يبلغ عدد كلياتها ومعاهدها 19 كلية ومعهدًا، وبها 16 عمادة، و13 مركزًا، إضافة إلى العديد من الوكالات والإدارات واللجان والجمعيات والكراسي البحثية؛ ونظرًا لكبر حجم الجامعة فإن عدد موظفيها الإداريات يبلغ 1915 إدارية، وبالنظر لطبيعة عملهن التي تحتم عليهن التعامل مع الرؤساء والمستفيدين من مختلف الأعمار والمؤهلات، واختلاف الاحتياجات والميول ومواكبة التغيرات المتسارعة التي تمر بها الجامعة، فلا بد من أن الإداريات خضعنا لمجموعة من الضغوطات المهنية التي تؤثر في أدائهن لأعمالهن (إحصائية إدارة التوظيف، جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية، 1438هـ)، (موقع جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية، مسترجع في 1440/4/1هـ، <https://imamu.edu.sa/UnitsAndBranches/Pages/default.aspx>).

مشكلة البحث: تعد ظاهرة الاحتراق الوظيفي من أكثر الظواهر المؤثرة في الموظفين الإداريين في القطاع التعليمي ولا سيما الجامعات؛ إذ إنها تسهم في ضعف العلاقات الإنسانية على المستوى الشخصي والعام، وتؤدي إلى سرعة الغضب والعدوانية والتشاؤم والكآبة، وقلة الإنجاز الفردي، وتكثر الأخطاء ويقبل الإبداع.

فلاحتراق الوظيفي مؤشر على مرور المنظمات بأزمة، يمكن أن تؤدي بها إلى التدني والانحدار، ويصيبها بالفشل وزيادة تكاليفها وأعبائها على المدى الطويل؛ لإثارة السلبية على المنظمة خاصة إذا انتشر بين الموظفين (النفيعي، 2000م، ص 56).

ويقف وراء الاحتراق الوظيفي عدد من المسببات؛ إذ أشارت دراسة (الشعلان، 2016م) إلى أن جزءاً منها يتعلق بالمنظمة وظروفها وأسلوب تعاملها مع الموظفين وضغط العمل وغياب الدور وعدم المشاركة في اتخاذ القرار وانعدام تدوير الوظائف، والجزء الآخر شخصية تتعلق بسلوكيات الموظف وظروفه العائلية والنفسية. وبينت نتائج دراسة (النفيعي، 2000م) إلى أن العاملين في المنظمات الحكومية الخدمية يعانون بدرجة متوسطة الاحتراق الوظيفي، إذ بلغت نسبته 47% من أفراد العينة.

ويتأثر سلوك المواطنة التنظيمية بالاحتراق الوظيفي، إذ إنه يمثل انعكاساً لتوحيد الأهداف (الشخصية، والتنظيمية)؛ فلا يفصل بين المصلحة العامة والخاصة، ويظهر بعدة ممارسات: منها المساعدة والتعاون والبذل والعطاء والتفاني مع الآخرين في العمل الذي يأتي من الدور غير الرسمي الذي يقوم به الموظف. إن نقص مثل هذا السلوك يبنى بأن المنظمة ستواجه تحديات في العصر الراهن والأيام القادمة؛ لما له من آثار إيجابية على أداء الموظفين والمنظمة كليهما، فهو يسهم في تقليل مستوى التسرب الوظيفي، ورفع الروح المعنوية لدى الموظفين (العالمي، 2002م، ص 20، 34).

وبعد قطاع التعليم من أكبر القطاعات الخدمية وأضخمها -ولا سيما الجامعات- التي خضعت للعديد من الدراسات في مجال الاحتراق الوظيفي وسلوك المواطنة التنظيمية؛ إذ أكدت العديد من الدراسات وجود الاحتراق الوظيفي لدى العاملين في التعليم؛ ومنها دراسة (الشمري 2015م)، و(عقدي، 2017م). أما دراسات (الجابر، 2015م)، و(صرصور، 2015م)، و(الزهراني، 1428هـ) فجميعها أشارت إلى تدني مستوى سلوك المواطنة التنظيمية بين العاملين في التعليم.

لذا فإن جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية التي تعدّ من أعرق الجامعات السعودية تسعى في بناء خطتها الإستراتيجية على تحقيق مجموعة من العناصر منها: ثقافة الجامعة، والإدارة والتنظيم، وذلك في سعيها الحثيث للرفي بمستوى منسوبيها، وتوفير البيئة الصحية للمتعلمين وللعاملين بها، وعلى رأسهم الإداريين (موقع جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية، مسترجع في 1440/4/1هـ، <https://imamu.edu.sa/about/Pages/plans.aspx>).

وتعد كلية العلوم الاجتماعية من أضخم الكليات في الجامعة؛ إذ تضم بين طياتها سبعة أقسام علمية، ويبلغ عدد طالباتها حوالي ثمانية آلاف طالبة (إحصائيات غير منشورة صادرة عن كلية العلوم الاجتماعية، جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية، 1437هـ).

وفي ظل ارتفاع أعداد طالبات كلية العلوم الاجتماعية ومنسوباتها من عضوات هيئة التدريس وما يقابله من زيادة متطلبات العمل على إداريات الكلية أتى هذا البحث؛ لدراسة مشكلة الاحتراق الوظيفي لدى إداريات

كلية العلوم الاجتماعية بجامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية، وعلاقته بسلوك المواطنة التنظيمية. وعليه فإن هذا البحث يحاول الإجابة عن التساؤلات التالية:

1/ ما درجة الاحتراق الوظيفي لدى إداريات كلية العلوم الاجتماعية بجامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية من وجهة نظرهن؟

2/ ما مستوى سلوك المواطنة التنظيمية لدى إداريات كلية العلوم الاجتماعية بجامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية من وجهة نظر أفراد الدراسة؟

3/ هل توجد علاقة ذات دلالة ارتباطية بين الاحتراق الوظيفي وسلوك المواطنة التنظيمية لدى إداريات كلية العلوم الاجتماعية بجامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية من وجهة نظر أفراد الدراسة؟

4/ هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين استجابات أفراد الدراسة عند مستوى دلالة (0,05) حول درجة الاحتراق الوظيفي ومستوى سلوك المواطنة التنظيمية لدى إداريات كلية العلوم الاجتماعية بجامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية تعزى للمتغيرات التالية (للمؤهل العلمي، والخبرة العملية)؟

أهداف البحث: سعى البحث إلى تحقيق الأهداف الآتية:

1/ التعرف على درجة الاحتراق الوظيفي لدى إداريات كلية العلوم الاجتماعية بجامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية من وجهة نظرهن.

2/ التعرف على مستوى سلوك المواطنة التنظيمية لدى إداريات كلية العلوم الاجتماعية بجامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية من وجهة نظر أفراد الدراسة.

3/ تحديد العلاقة بين الاحتراق الوظيفي وسلوك المواطنة التنظيمية لدى إداريات كلية العلوم الاجتماعية بجامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية.

مصطلحات البحث:

الاحتراق الوظيفي: يعرف الطلاع (2015م، ص189) الاحتراق الوظيفي بأنه "مجموعة من الأعراض التي تصيب العاملين نتيجة ضغوط العمل والتعامل مع المستفيدين تؤدي إلى شعورهم بالإرهاك العاطفي، وعدم الإنسانية، وتدني مستوى إنجازهم". ويعرف إجرائيًا بأنه: ردود الأفعال التي تبديها الموظفة الإدارية أثناء عملها في الجامعة الناتجة عن عدم التوازن النفسي والجسمي، وتنشأ من الموظفة نفسها أو من الجامعة أو البيئة الخارجية، وتكون على هيئة انعدام العلاقات الإنسانية مع الآخرين، والإبداع، والانتماء الوظيفي.

سلوك المواطنة التنظيمية: يعرف المبيض (1999م، ص548) سلوك المواطنة التنظيمية بأنه "سلوكيات تنظيمية وظيفية، أو إضافية للدور، ومدعمة اجتماعيًا، وتوجه إلى أفراد آخرين، أو جماعة العمل، أو إلى

المنظمة ككل. " ويعرف إجرائيًا بأنه: السلوك الوظيفي التطوعي الذي تقوم به الموظفة الإدارية في كلية العلوم الاجتماعية ولا يمثل الدور الرسمي لها، ولا يترتب عليه حوافز أو مكافأة من الجامعة، ويهدف إلى رفع أداء الكلية وزيادة كفاءتها.

الدراسات السابقة: تناولت العديد من الدراسات السابقة موضوع الاحتراق الوظيفي، ومنها: دراسة (البلوي، 2018م) بعنوان (النمط القيادي السائد بمدارس تبوك الثانوية للبنات وعلاقته بالاحتراق الوظيفي لدى المعلمات)، وهدفت إلى الكشف عن النمط القيادي السائد بمدارس تبوك الثانوية للبنات، وعلاقته بالاحتراق الوظيفي لدى المعلمات، والكشف عن الفروق بين استجابات معلمات المرحلة تبعًا للمتغيرات (نظام الدراسة، المواد التي تدرسها المعلمة، وعدد سنوات الخبرة)، واستخدمت الباحثة المنهج الوصفي الارتباطي، والاستبانة أداتين، وطبقت على عينة مكونة من 262 معلمة، ومن أهم النتائج التي خلصت إليها الدراسة إلى أن النمط القيادي المستخدم في مدارس تبوك من وجهة نظر المعلمات هو النمط الديمقراطي، وجاءت درجة الاحتراق الوظيفي عمومًا بدرجة منخفضة، ووجدت فروق ذات دلالة إحصائية حول ممارسة النمط الأوتوقراطي والاحتراق الوظيفي، تعزى إلى متغير المواد التي تدرسها المعلمة، وتوجد علاقة ارتباطية متوسطة وطرديّة (إيجابية) بين ممارسة النمطين القياديين: الأوتوقراطي والترسلي وبين الاحتراق الوظيفي عمومًا، وعلاقة ارتباطية متوسطة عكسية (سلبية) بين ممارسة النمط الديمقراطي وبين الاحتراق الوظيفي عمومًا.

دراسة (عقدي، 2017م) بعنوان (المناخ التنظيمي وعلاقته بالاحتراق الوظيفي لدى معلمي المدارس الثانوية في منطقة جازان) هدفت الدراسة إلى معرفة واقع المناخ التنظيمي السائد في المدارس الثانوية في منطقة جازان، والتعرف على مستوى الاحتراق الوظيفي لدى دراسة معلمي المدارس الثانوية في تلك المدارس، والكشف عن العلاقة بين المناخ التنظيمي في المدارس الثانوية والاحتراق الوظيفي لدى معلمي تلك المدارس، وكذلك التعرف على الفروق في اتجاهات أفراد الدراسة نحو المناخ التنظيمي والاحتراق الوظيفي وفقًا للمتغيرات (نظام الدراسة، والمؤهل العلمي للمعلم، والحالة الاجتماعية، وسنوات الخدمة)، واستخدم المنهج الوصفي، والاستبان أداتين للدراسة، وطُبقت الأداة على عينة عشوائية بلغت 322 معلمًا، ومن أبرز نتائج الدراسة وجود علاقة عكسية بين المناخ التنظيمي والاحتراق الوظيفي من كون المناخ التنظيمي الذي يتميز بالعلاقات الانسانية ونمط القيادة التشاركي يعمل على تخفيض الاحتراق الوظيفي لدى المعلمين، وأشارت النتائج إلى ارتفاع الاحتراق بأبعاده لدى أفراد الدراسة، وتوجد فروق ذات دلالة إحصائية في الاحتراق الوظيفي قد ترجع إلى متغير نظام الدراسة، وتعزى لنظام المدارس الفصلي، وتوجد فروق ذات دلالة إحصائية في أبعاد الاحتراق الوظيفي والدرجة الكلية للاحتراق الوظيفي تعزى للمتغيرات (المؤهل العلمي، وسنوات الخدمة).

دراسة (الشمري، 2015م) التي أتت بعنوان (علاقة الاحتراق الوظيفي بفاعلية أداء الوظائف الإدارية لدى القيادات الجامعية السعودية والأردنية)، وهدفت إلى الكشف عن علاقة الاحتراق الوظيفي بفاعلية أداء الوظائف الإدارية لدى القيادات الجامعية السعودية والأردنية واستخدم المنهج الوصفي التحليلي والمنهج الارتباطي، وطبقت الأداة على عمداء الكليات والعمادات المساندة ووكلائها البالغ عددهم 333 عضوًا، واستُخدمت الاستبانة أداةً للدراسة، ومن أهم النتائج التي أبرزتها الدراسة وجود اختلاف في مستوى الشعور بالاحتراق الوظيفي بأبعاده الثلاثة (الشعور بالإجهاد الانفعالي، وضعف العلاقات الإنسانية، وضعف الإنجاز الشخصي) لدى جميع القيادات؛ إذ تعاني القيادات السعودية مستوى متوسطًا للاحتراق الوظيفي، بينما تعاني القيادات الأردنية مستوى مرتفعًا من الشعور بالاحتراق الوظيفي، وتبين وجود علاقة ارتباطية سلبية ذات دلالة إحصائية بين شعور القيادات السعودية والأردنية بالاحتراق الوظيفي وفاعلية الوظائف الإدارية الثلاثة (التخطيط والتنظيم والتوجيه)، في حين تبين وجود علاقة ارتباطية إيجابية حيال وظيفة (الرقابة).

(أبو مسعود، 2010م) بعنوان (ظاهرة الاحتراق الوظيفي لدى الموظفين الإداريين العاملين في وزارة التربية والتعليم العالي بقطاع غزة -أسبابها وكيفية علاجها)؛ إذ هدفت إلى التعرف على مدى انتشار ظاهرة الاحتراق الوظيفي لدى الموظفين الإداريين العاملين في وزارة التربية والتعليم العالي بقطاع غزة وتحديد العلاقة ما بين ظاهرة الاحتراق ومجموعة من العوامل الديموغرافية (الجنس - والعمر - والراتب - والمؤهل العلمي - والمسمى الإداري - والحالة الاجتماعية)، وتحديد أسبابها مصادر انتشارها والسبل الكفيلة بعلاجها، واستخدم المنهج الوصفي التحليلي، وطبقت على عينة بلغت 258 موظفًا، اختيروا بالطريقة العشوائية البسيطة، واستخدمت الاستبانة أداةً للدراسة، ومن أهم النتائج التي خرجت بها الدراسة: أن الموظفين الإداريين العاملين في وزارة التربية والتعليم العالي بقطاع غزة يعانون عمومًا مستوى متوسطًا من الاحتراق الوظيفي على بعدي الإجهاد الانفعالي وعدم الإنسانية، وانخفض الاحتراق الوظيفي على بعد الإنجاز الشخصي، وأظهرت وجود علاقة عكسية ذات دلالة إحصائية بين كلٍّ من صلاحيات العمل وقلة التعزيز الإيجابي ودرجة الاحتراق بأبعاده الثلاثة، في حين وجدت علاقة طردية ذات دلالة إحصائية بين كلٍّ من انعدام العلاقات الاجتماعية وضغط العمل وصراع القيم ودرجة الاحتراق الوظيفي.

دراسة (النفيعي، 2000م) بعنوان (الاحتراق الوظيفي في المنظمات الحكومية الخدمية في محافظة جدة)، وتهدف الدراسة إلى تحديد مستوى الاحتراق الوظيفي للعاملين في المنظمات الحكومية الخدمية التي لها علاقة بالجمهور في محافظة جدة، وتحديد العوامل المسببة له والتميز بين الذين يعانون ارتفاعًا أو انخفاضًا في الاحتراق الوظيفي طبقًا لخصائصهم الديموغرافية والإدارية، واستخدمت الاستبانة أداةً للدراسة، وطبقت الدراسة على 376 موظفًا، واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وأظهرت نتائج الدراسة أن الأفراد يعانون درجة متوسطة من الاحتراق الوظيفي، وأن من العوامل الديموغرافية والإدارية التي تميز بين الذين يعانون ارتفاعًا أو

انخفاضاً في الاحتراق الوظيفي والخبرة الوظيفية ممثلة في الذين لهم خدمة من سنة إلى اقل من خمس سنوات، والمستوى التعليمي ممثلاً في الشهادة الجامعية.

كما تناولت العديد من الدراسات السابقة موضوع سلوك المواطنة التنظيمية، ومنها: دراسة (طحطوح، 2016م) بعنوان (تأثير الأنماط القيادية الإدارية على سلوك المواطنة التنظيمية - دراسة تطبيقية على موظفات جامعة الملك عبد العزيز بجدة)، هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على تأثير الأنماط القيادية الإدارية (نمط القيادة الاوتوقراطية، ونمط القيادة الديمقراطية، ونمط القيادة الحرة) على سلوك المواطنة التنظيمية لدى الموظفات الإداريات بجامعة الملك عبد العزيز بجدة، واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، والاستبانة أداتين، وبلغت عينتها 278 موظفة، وأظهرت نتائج الدراسة تفوق النمط القيادة الديمقراطية على غيره من الأنماط، وأظهرت النتائج ارتفاع درجة ممارسة سلوك المواطنة التنظيمية لدى الموظفات، وكان تأثير نمط القيادة الحرة على سلوك المواطنة التنظيمية بنسبة 23.2% وشبه غياب لتأثير النمطين القيادين الآخرين، وأثبتت الدراسة عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية اتجاه أنماط القيادة الإدارية، وسلوك المواطنة التنظيمية تعزى إلى المتغيرات الشخصية (العمر، والمؤهل العلمي، وعدد سنوات الخبرة في الوظيفة الحالية).

دراسة (الجابر، 2015م) بعنوان (درجة ممارسة العدالة التنظيمية وعلاقتها بمستوى سلوك المواطنة التنظيمية بإدارات التربية والتعليم في المملكة العربية السعودية)، وهدفت إلى التعرف على درجة ممارسة العدالة التنظيمية (التوزيعية، والإجرائية، والتعاملية) ومستوى سلوك المواطنة التنظيمية (الإيثار، والكياسة، والروح الرياضية، والضمير الحي، والمواطنة التنظيمية) بإدارات التعليم في مدينة الرياض من وجهة نظر الموظفات، وتحديد ماهية العلاقة بينهما، والتعرف على الفروق ذات الدلالة الإحصائية لاستجابة الموظفات تعزى للمتغيرات (عدد سنوات الخدمة، والمؤهل العلمي، والمركز الوظيفي)، واستخدم المنهج الوصفي المسحي، والاستبانة أداتين للدراسة، وبلغ عدد العينة 107 موظفات، وأظهرت النتائج اتفاق العينة بدرجة متوسطة في تحديدهن لدرجة ممارسة العدالة التنظيمية بإدارات التربية والتعليم في مدينة الرياض الآتي (العدالة التعاملية، ثم العدالة الإجرائية، ثم العدالة التوزيعية)، واتفقت العينة بدرجة متوسطة في تحديدهن لمستوى سلوك المواطنة التنظيمية بإدارات التعليم في مدينة الرياض الآتي (الضمير الحي، فالمواطنة التنظيمية، فالكياسة، يليه الإيثار، وأخيراً الروح الرياضية)، وأظهرت النتائج وجود علاقة طردية (موجبة) بين الدرجة الكلية لممارسة العدالة التنظيمية والدرجة الكلية لمستوى سلوك المواطنة التنظيمية، وبينت النتائج على عدم فروق ذات بين استجابات عينة الدراسة في تحديدهن لدرجة ممارسة العدالة التنظيمية ومستوى سلوك المواطنة التنظيمية بإدارات التربية والتعليم في مدينة الرياض باختلاف متغيرات الدراسة (عدد سنوات الخدمة، والمؤهل العلمي، والمركز الوظيفي).

دراسة (صرصور، 2015م) بعنوان (دور الأمن الوظيفي في تحقيق سلوك المواطنة التنظيمية لدى الموظفين الإداريين بجامعة الأقصى في قطاع غزة)، هدفت الدراسة إلى التعرف على درجة الامن الوظيفي وسلوك المواطنة التنظيمية لدى الموظفين الإداريين بجامعة الأقصى في قطاع غزة، وتحديد دور الأمن الوظيفي في تحقيق سلوك المواطنة التنظيمية، وهدفت إلى الكشف عن الفروق في آراء المبحوثين تعزى لمتغير (الجنس، والعمر، والمؤهل العلمي، وسنوات الخدمة، ونوع العقد)، واستخدمت الباحثة المنهج الوصفي التحليلي، واستخدمت الاستبانة أداة، ووزعت على 216 موظفًا، وكان من أبرز النتائج أن مستوى الأمن الوظيفي لدى الموظفين الإداريين العاملين في جامعة الأقصى منخفض (60.41%)، وأظهرت النتائج أن مستوى سلوك المواطنة التنظيمية جاءت متوسطة بنسبة (71.70%)، وتوجد فروق ذات دلالة إحصائية في آراء المستجيبين في بعض مجالات الدراسة تعزى إلى متغيرات الدراسة.

دراسة (الزهراني، 1428هـ) بعنوان (سلوك المواطنة التنظيمية لدى معلمي مدارس التعليم العام الحكومية للبنين بمدينة جدة من وجهة نظر مديري ومعلمي تلك المدارس)، وهدفت إلى تحديد مستوى سلوك المواطنة التنظيمية لدى معلمي مدارس التعليم العام الحكومية للبنين بمدينة جدة، واعتمدت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، واستخدمت الاستبانة أداة، وتكونت عينة الدراسة من 393 مديرًا و964 معلمًا، وكانت أبرز نتائجها بأن المديرين يرون أن مستوى سلوك المواطنة التنظيمية لدى المعلمين بصفة عامة هو متوسط، ويرون أن المعلمين يميلون إلى تكرار ممارسة سلوكيات المواطنة التنظيمية وفق الترتيب : الكياسة، فالسلوك، وأخيرًا الروح الرياضية، والحضاري، ثم وعي الضمير ثم الإيثار، أما المعلمون فيرون أن مستوى سلوك المواطنة التنظيمية لديهم هو مستوى عال، وأظهرت النتائج عدم وجود علاقة ارتباطية- وإن وجدت فهي ضعيفة- بين العوامل الشخصية لأفراد عينة الدراسة ورؤيتهم لممارسة المعلمين لأبعاد سلوك المواطنة لأبعاد سلوك المواطنة التنظيمية (الكياسة، الروح الرياضية، وعي الضمير، السلوك الحضاري).

منهجية البحث: استخدم المنهج الوصفي بنوعيه: (المسحي والارتباطي)، إذ هو ما يتناسب مع أهداف البحث الذي يعرف بأنه يصف العلاقة بين المتغيرات عن طريق مقارنة كل اثنين على حدة، ويعبر عن درجة هذه العلاقة بين المتغيرات بمعامل الارتباط (أبو عام، 2006م، ص245).

مجتمع البحث: تكون مجتمع البحث من جميع الموظفين الإداريات في كلية العلوم الاجتماعية بجامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية، إذ بلغ عددهن 75 موظفة؛ ونظرًا لقلّة عدد المجتمع فقد استخدمت الباحثة أسلوب الحصر الشامل. وبعد توزيع الاستبانة على إداريات كلية العلوم الاجتماعية في جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية، وبلغ عدد الاستبانات الصالحة للتحليل 56 استبانة وبنسبة 74.66% من

مجتمع البحث. (إحصائيات غير منشورة صادرة عن وحدة الإحصاء في كلية العلوم الاجتماعية، 2017م).

وصف أفراد البحث:

أولاً: المؤهل العلمي:

جدول رقم (1) يبين توزيع أفراد عينة الدراسة حسب المؤهل العلمي:

المؤهل العلمي	التكرار	النسبة (%)
بكالوريوس	42	75
ماجستير	14	25
المجموع	56	100

يتضح من الجدول رقم (1) أن 75% من أفراد العينة مؤهلهم العلمي بكالوريوس، وأن 25% منهم مؤهلهم العلمي ماجستير.

ثانياً: الخبرة العلمية:

جدول رقم (2) يبين توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الخبرة العلمية:

الخبرة العملية	التكرار	النسبة (%)
أقل من (5) سنوات	6	10.7
(5) - أقل من (10) سنوات	44	78.6
(10) سنوات فأكثر	6	10.7
المجموع	56	100

يتضح من الجدول رقم (2) أن 78.6% من أفراد العينة خبرتهم العملية من (5) - أقل من (10) سنوات، وأن 10.7% منهم خبرتهم العملية أقل من (5) سنوات، وأن 10.7% منهم خبرتهم العملية من (10) سنوات فأكثر.

أدوات البحث: بناءً على طبيعة البيانات، وعلى المنهج المتبع في الدراسة فإن الأداة الأكثر ملاءمة لتحقيق أهداف هذا البحث هي "الاستبانة"، وقد بُنيت أداة الدراسة بالرجوع إلى الأدبيات والدراسات السابقة ذات العلاقة بموضوع الدراسة؛ ولأجل معرفة درجة الاحتراق الوظيفي، فقد استخدمت الباحثة مقياس ماسلاك (Maslach)، ويتكون من 22 فقرة مقسمة إلى ثلاثة مقاييس فرعية للاحتراق الوظيفي، ولقد عُدّل ليتوافق مع طبيعة البحث وهي وفق الآتي:

- بعد الانهك العاطفي (وارتفاع قيمته يدل على ارتفاع الاستنزاف العاطفي والنفسي)

- بعد الشعور بتدني الإنجاز الشخصي (وانخفاض قيمته تدل على ارتفاع قيمة الموظف بصورة جيدة).

-بعد فقدان العنصر الإنساني أو الشخصي في التعامل مع الزميلات (وارتفاع قيمته يدل على الميل للانعزال عن الآخرين والنظر إليهم على أنهم أشياء).

وبنيت استبانة؛ للكشف عن مستوى سلوك المواطنة التنظيمية في أبعادها الخمسة (الإيثار، والمجاملة، والروح الرياضية، والضمير الحي، وفضيلة المواطنة). وعليه فقد أتت الاستبانة على النحو الآتي: الجزء الأول: احتوى على البيانات العامة التي يمكن من خلالها التعرف على خصائص افراد البحث، وهي (المؤهل العلمي، والخبرة العملية). أما الجزء الثاني: المحور الأول: تناول مقياس الاحتراق الوظيفي وتكون من 22 عبارة. المحور الثاني: تناول سلوك المواطنة التنظيمية، وتكونت من 21 عبارة.

تحليل نتائج البحث وتفسيرها:

إجابة السؤال الأول: ما درجة الاحتراق الوظيفي لدى إداريات كلية العلوم الاجتماعية بجامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية من وجهة نظرهن؟

جدول رقم (3) يبين رأي أفراد العينة حول بعد الإنهاك الشخصي:

الترتيب	الانحراف المعياري	النسبة (%)	المتوسط	درجة الممارسة			العبارة	م
				أبداً	أحياناً	دائماً		
4	0.520	62	1.86	12	40	4	ك أشعر بأن عملي في الكلية يستنزفي نفسيًا.	1
				21.4	71.4	7.1		
7	0.624	59.7	1.79	18	32	6	ك أشعر بالتعب عندما أستيقظ في الصباح، وأعلم أن علي مواجهة يومًا آخر في العمل.	2
				32.1	57.1	10.7		
1	0.444	71.3	2.14	2	44	10	ك يتطلب عملي في الكلية التعامل مع الناس طيلة وقت الدوام مما يجعلني مجهدًا.	3
				3.6	78.6	17.9		
5	0.664	60.7	1.82	18	30	8	ك أشعر بأنني محترقة في عملي.	4
				32.1	53.6	14.3		
6	0.716	60.7	1.82	20	26	10	ك أشعر بالإحباط في عملي.	5
				35.7	46.4	17.9		
2	0.503	68	2.04	6	42	8	ك أشعر بأني أبذل جهدًا شاقًا في عملي.	6
				10.7	75	14.3		
8	0.679	53.7	1.61	28	22	6	ك التعامل المباشر مع الناس يسبب لي الكثير من الضغط النفسي.	7
				50	39.3	10.7		
9	0.543	44	1.32	40	14	2	ك أشعر بأني على وشك الانهيار.	8
				71.4	25	3.6		
3	0.467	66.7	2	6	44	6	ك أشعر بأني مستنزفة في نهاية الدوام	9

الترتيب	الانحراف المعياري	النسبة (%)	المتوسط	درجة الممارسة			العبارة	م
				أبداً	أحياناً	دائماً		
				10.7	78.6	10.7		
المتوسط الحسابي العام = 1.82، النسبة المئوية (%) = 60.7، الانحراف المعياري العام = 0.384								

يتضح من الجدول رقم (3) أن استجابات أفراد البحث نحو درجة الاحتراق الوظيفي لدى إداريات كلية العلوم الاجتماعية بجامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية من وجهة نظرهن في بعد الإنهاك العاطفي جاءت بدرجة موافقة أحياناً وبمتوسط حسابي عام بلغ 1.82، وانحراف معياري مقداره 0.384، ونسبة مئوية بلغت 60.7%، وهو متوسط يقع في الفئة الثانية من فئات المقياس الثلاثي، وأن المتوسطات الحسابية للعبارات في هذا البعد تراوحت بين (1.32-2.14) وانحرافات معيارية بين (-0.543-0.444) وتفسر الباحثة هذه النتيجة بأن الإداريات في كلية العلوم الاجتماعية يعانين درجة متوسطة من الاحتراق الوظيفي، وقد يعود الأمر لكبر الكلية من حيث عدد الأقسام العلمية والطالبات وعضوات هيئة التدريس، إذ يترتب عليه زيادة المتطلبات الوظيفية، الأمر الذي يحتم بذل المزيد من الجهد؛ لإتمام المهام المناطة بها، وارتفاع الضغوط المهنية، كما أن طبيعة عملهم تحتم التعامل المباشر مع المستفيدين، وكل هذا يساعد على وجود نوع من الروتين وقلة الإبداع والنمطية، وتتفق هذه النتيجة مع دراسة كلٍّ من (أبو مسعود، 2010م)، و(الشمري، 2015م)، و(النفيعي، 2000م)، و(البلوي، 2018م).

جدول رقم (4) يبين رأي أفراد العينة حول بعد الشعور بتدني الإنجاز الشخصي:

الترتيب	الانحراف المعياري	النسبة (%)	المتوسط	درجة الممارسة			العبارة	م
				أبداً	أحياناً	دائماً		
				16	38	2		
1	0.513	58.3	1.75	28.6	67.9	3.6	ك % يصعب علي فهم نوعية مشاعر المتعاملين معي نحو الأشياء.	1
				16	38	2		
2	0.505	50	1.50	50	50	0	ك % لا أستطيع التعامل بكفاءة عالية مع المشكلات التي تسببها زميلاتي في العمل.	2
				28	28	0		
3	0.483	45.3	1.36	64.3	35.7	0	ك % أشعر أن لي تأثير ضعيفاً على زميلاتي في العمل.	3
				36	20	0		
4	0.493	46.3	1.39	60.7	39.3	0	ك % لا أشعر أن لدي طاقات كبيرة.	4
				34	22	0		
5	0.456	43	1.29	71.4	28.6	0	ك % لا أستطيع بسهولة إيجاد جو عمل مريح مع زميلاتي في العمل.	5
				40	16	0		
6	0.513	41.7	1.25	78.6	17.9	3.6	ك % أشعر بضيق غامر عندما أتعامل مع زميلاتي بالعمل.	6
				44	10	2		
7	0.312	37	1.11	89.3	10.7	0	ك % لم أنجز الكثير من الأشياء النافعة في عملي الحالي.	7
				50	6	0		

م	العبارة	درجة الممارسة			المتوسط	النسبة (%)	الانحراف المعياري	الترتيب
		أبداً	أحياناً	دائماً				
8	أتعامل بجدة عالية مع المشكلات الناتجة عن علاقاتي مع زميلاتي في العمل.	ك	34	18	4	48.7	0.631	3
		%	60.7	32.1	7.1			
المتوسط الحسابي العام = 1.38، النسبة المئوية (%) = 46%، الانحراف المعياري العام = 0.243								

من الجدول رقم (4) يتضح أن استجابات أفراد البحث نحو درجة الاحتراق الوظيفي لدى إداريات كلية العلوم الاجتماعية بجامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية من وجهة نظرهن في بعد الشعور بتدني الإنجاز الشخصي جاءت بدرجة موافقة أبداً، وبمتوسط حسابي مقداره 1.38، وانحراف معياري بلغ 0.243، وبنسبة مئوية تصل لـ 46%، وهذا المتوسط يقع في الفئة الثالثة من فئات المقياس الثلاثي، وأن المتوسطات الحسابية للعبارات في هذا البعد تراوحت بين (1.11-1.75) وبانحرافات معيارية بين (0.312-0.513)، وتفسر الباحثة هذه النتيجة بأن الإداريات في كلية العلوم الاجتماعية يعانين درجة منخفضة من الاحتراق الوظيفي في هذا البعد وارتفاع تقدير الذات والإنجاز الشخصي، وتعزو الباحثة ذلك بأن إداريات كلية العلوم الاجتماعية لديهن الفهم الكامل عن متطلبات وظيفتهن وطريقة أدائها بأحسن صورة، ولا بد من التأكيد أن الأعمال الإدارية دائماً ما تتسم بالوضوح وعدم التعقيد أثناء ممارستها، وتتفق هذه النتيجة مع دراسة (البلوي، 2018م) التي أشارت إلى أن درجة الاحتراق الوظيفي أتت بدرجة منخفضة.

جدول رقم (5) يبين رأي أفراد العينة حول بعد فقدان العنصر الإنساني أو الشخصي في التعامل مع الزميلات:

م	العبارة	درجة الممارسة			المتوسط	النسبة (%)	الانحراف المعياري	الترتيب
		أبداً	أحياناً	دائماً				
1	أشعر بأني أتعامل مع بعض الأشخاص في العمل بأسلوب مجرد من العواطف والمجاملات.	ك	32	18	6	51.3	0.687	1
		%	57.1	32.1	10.7			
2	أصبحت أكثر قسوة على زميلاتي منذ توليت هذا العمل.	ك	46	10	0	39.3	0.386	3
		%	82.1	17.9	0			
3	أشعر بالقلق لإحساسي بأن هذا العمل يجعلني قاسية القلب.	ك	50	2	4	39.3	0.543	4
		%	89.3	3.6	7.1			
4	أشعر أن بعض زميلاتي في العمل يظنون أنني سبباً لبعض مشكلاتهم.	ك	50	6	0	37	0.312	5
		%	89.3	10.7	0			
5	لا أكره لما يحدث لبعض زميلاتي في العمل ممن أتعامل معهم.	ك	32	22	2	48.7	0.571	2
		%	57.1	39.3	3.6			
المتوسط الحسابي العام = 1.29، النسبة المئوية (%) = 43%، الانحراف المعياري العام = 0.292								

من الجدول رقم (5) يتضح لنا أن استجابات أفراد البحث نحو درجة الاحتراق الوظيفي لدى إداريات كلية العلوم الاجتماعية بجامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية من وجهة نظرهن في بعد فقدان العنصر الإنساني أو الشخصي في التعامل مع الزميلات جاءت بدرجة موافقة أبدأ، وبمتوسط حسابي مقداره 1.29، وانحراف معياري بلغ 0.292، ونسبة مئوية تصل لـ 43%، وهذا المتوسط يقع في الفئة الثالثة من فئات المقياس الثلاثي، وأن المتوسطات الحسابية للعبارات في هذا البعد تراوحت بين (1.11-1.54) وبانحرافات معيارية بين (0.312-0.687). وترى الباحثة أن إداريات كلية العلوم الاجتماعية لا يعانين احتراقاً وظيفياً في هذا البعد، إذ أتت النتيجة الكلية للمحور (منخفضة)، وتعزو الباحثة ذلك لما يتمتعن به من علاقات إنسانية واجتماعية متينة، تربط بعضهن مع بعض ومع رئيساتهن بالعمل وانتهاج أغلبهن سياسة الباب المفتوح، وأن التعاملات غالباً ما تكون شبه رسمية بين الرئيسة والإدارية -بحسب ما عايشته الباحثة- ولكنها مبنية على الاحترام والتقدير، وتتفق هذه النتيجة مع دراسة (البلوي، 2018م)، و(أبو مسعود، 2010م).

إجابة السؤال الثاني: ما مستوى سلوك المواطنة التنظيمية لدى إداريات كلية العلوم الاجتماعية بجامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية من وجهة نظرهن؟

جدول رقم (6) يبين رأي أفراد العينة حول بعد الإيثار:

م	العبارات	درجة الممارسة			المتوسط	النسبة (%)	الانحراف المعياري	م
		أبداً	أحياناً	دائماً				
1	ك أساعد زميلاتي في العمل اللاتي لديهن أعباء عمل إضافية.	0	20	36	2.64	88	0.483	3م
		0	35.7	64.3				
2	ك أساعد زميلاتي اللاتي يعدن للعمل بعد غياب عنه.	0	16	40	2.71	90.3	0.456	1
		0	28.6	71.4				
3	ك أعطي -تلقائياً- من وقتي لمساعدة زميلاتي اللاتي لديهن مشكلات في العمل.	0	20	36	2.64	88	0.483	3م
		0	35.7	64.3				
4	ك أساعد في توجيه زميلاتي الجدد وأن لم يكن ذلك مطلوباً مني.	2	14	40	2.68	89.3	0.543	2
		3.6	25	71.4				
المتوسط الحسابي العام = 2.66، النسبة المئوية (%) = 88.7%، الانحراف المعياري العام = 0.375								

من الجدول رقم (6) يتضح لنا أن استجابات أفراد البحث نحو مستوى سلوك المواطنة التنظيمية لدى إداريات كلية العلوم الاجتماعية بجامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية من وجهة نظرهن في بعد الإيثار جاءت بدرجة موافقة دائماً، بمتوسط حسابي مقداره 2.66، وانحراف معياري بلغ 0.375، ونسبة مئوية تصل لـ 88,7%، وهذا المتوسط يقع في الفئة الأولى من فئات المقياس الثلاثي، وأن المتوسطات الحسابية

للعبارات في هذا البعد تراوحت بين (2.64-2.71) وبانحرافات معيارية بين (0.456 - 0.483). وتعزو الباحثة هذه النتيجة إلى أن الإداريات يتمتعن بالعطاء وحب المساعدة والتعاون والبذل وحل المشكلات بأسلوب يرضي الجميع في سبيل تحقيق مصلحة العمل والوصول للأفضل على مستوى القسم العلمي أو الكلية، وهي من الصفات التي حث عليها ديننا الإسلامي ورفع من شأنها. وتتفق هذه النتيجة مع دراسة (طحطوح، 2016م)، و(الزهراني، 1428هـ).

جدول رقم (7) يبين رأي أفراد العينة حول بعد المجاملة:

م	العبارة	درجة الممارسة			المتوسط	النسبة (%)	الانحراف المعياري	الرتبة
		أبداً	أحياناً	دائماً				
1	أنتشاور مع زميلاتي اللاتي قد يتأثرن بقرارات العمل التي اتخذها.	ك	28	26	2	82	0.571	4
		%	50	46.4	3.6			
2	أحترم حقوق الآخرين.	ك	3	0	0	100	0	1
		%	100	0	0			
3	أخذ خطوات معينة لمنع حدوث مشكلات مع زميلاتي في العمل.	ك	50	6	0	96.3	0.312	2
		%	89.3	10.7	0			
4	أخبر زميلاتي في العمل عن إي إجراء مهم قبل اتخاذه.	ك	48	8	0	95.3	0.353	3
		%	85.7	14.3	0			
5	أرحب في الأعمال العادية التي تأخذ الكثير من الوقت.	ك	24	30	2	79.7	0.562	5
		%	42.9	53.6	3.6			
المتوسط الحسابي العام = 2.72، النسبة المئوية (%) = 90.7، الانحراف المعياري العام = 0.181								

من الجدول رقم (7) يتضح لنا أن استجابات أفراد البحث نحو مستوى سلوك المواطنة التنظيمية لدى إداريات كلية العلوم الاجتماعية بجامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية من وجهة نظرهن في بعد المجاملة جاءت بدرجة موافقة دائماً، وبمتوسط حسابي مقداره 2.72، وانحراف معياري بلغ 0.181، ونسبة مئوية تصل لـ 90,7%، وهذا المتوسط يقع في الفئة الأولى من فئات المقياس الثلاثي، كما أن المتوسطات الحسابية للعبارات في هذا البعد تراوحت بين (2.39-3) وبانحرافات معيارية بين (0.456 - 0.562). وبالنظر لنتائج الجدول رقم (10) نلاحظ أن العبارة التي اتفق أفراد البحث عليها هي العبارة رقم (2) (احترم حقوق الآخرين)، وتفسر الباحثة نتيجة الجدول رقم (10) والذي حصل على نسبة موافقة مقدارها 90% بأن إداريات الكلية يتمتعن باللباقة وحسن التعامل مع الآخرين. وتتفق هذه النتيجة مع دراسة (طحطوح، 2016م)، و(الزهراني، 1428هـ).

جدول رقم (8) يبين رأي أفراد العينة حول بعد الروح الرياضية:

م	العبارة	درجة الممارسة			المتوسط	النسبة (%)	الانحراف المعياري	الرتبة
		أبداً	أحياناً	دائماً				

م	العبارة	درجة الممارسة			المتوسط	النسبة (%)	الانحراف المعياري	م
		أبداً	أحياناً	دائماً				
1	ك أحاول جعل المشكلات أصغر مما هي عليه (لا أبالغ في تضخيم المشكلات).	0	18	38	2.68	89.3	0.471	1
		0	32.1	67.9				
2	ك أتحذّر باستمرار عن نيتي بالبقاء في عملي الحالي.	8	24	24	2.29	76.3	0.706	3
		14.3	42.9	42.9				
3	ك أركز دائماً على الجوانب الإيجابية المخالفة لرأي أكثر من تركيزي على السلبي منه.	2	22	32	2.54	84.7	0.571	2
		3.6	39.3	57.1				
المتوسط الحسابي العام = 2.50، النسبة المئوية (%) = 83.3، الانحراف المعياري العام = 0.426								

من الجدول رقم (8) يتضح لنا أن استجابات أفراد البحث نحو مستوى سلوك المواطنة التنظيمية لدى إداريات كلية العلوم الاجتماعية بجامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية من وجهة نظرهن في بعد الروح الرياضية جاءت بدرجة موافقة دائماً بمتوسط حسابي مقداره 2.50، وانحراف معياري بلغ 0.426، وبنسبة مئوية تصل لـ 83.3%، وهذا المتوسط يقع في الفئة الأولى من فئات المقياس الثلاثي، وأن المتوسطات الحسابية للعبارات في هذا البعد تراوحت بين (2.29-2.68) وبانحرافات معيارية بين (0.471-0.706). وتعوذ الباحثة هذه النتيجة إلى أن إداريات كلية العلوم الاجتماعية تتقبل النصيحة من الآخرين، وتفكر بالمصلحة العامة على الخاصة؛ إذ إنهما لا تضخم المشكلات، وهذه النتيجة تتفق مع دراسة (طحطوح، 2016م)، و(الزهراني، 1428هـ).

جدول رقم (9) يبين رأي أفراد العينة حول بعد الضمير الحي:

م	العبارة	درجة الممارسة			المتوسط	النسبة (%)	الانحراف المعياري	م
		أبداً	أحياناً	دائماً				
1	ك أتمتع بالدقة في العمل.	0	6	50	2.89	96.3	0.312	2
		0	10.7	89.3				
2	ك لا أقضي وقتاً طويلاً في تناول الطعام أو وقت الاستراحة.	4	22	30	2.46	82	0.631	3
		7.1	39.3	53.6				
3	ك لا أخذ استراحات إضافية.	16	14	26	2.18	72.7	0.855	4
		28.6	25	46.4				
4	ك أتبع التعليمات والقواعد وإجراءات العمل حتى وإن لم يوجد من يراقبني.	0	4	52	2.93	97.7	0.260	1
		0	7.1	92.9				
المتوسط الحسابي العام = 2.61، النسبة المئوية (%) = 87، الانحراف المعياري العام = 0.326								

من الجدول رقم (9) يتضح لنا أن استجابات أفراد البحث نحو مستوى سلوك المواطنة التنظيمية لدى إداريات كلية العلوم الاجتماعية بجامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية من وجهة نظرهن في بعد الضمير الحي جاءت بدرجة موافقة دائماً، وبمتوسط حسابي مقداره 2.61، وانحراف معياري بلغ 0.326،

وبنسبة مئوية تصل لـ 87%، وهذا المتوسط يقع في الفئة الأولى من فئات المقياس الثلاثي، وأن المتوسطات الحسابية للعبارات في هذا البعد تراوحت بين (2.18-2.93) وبانحرافات معيارية بين (0.855-0.260). وتفسر الباحثة هذه النتيجة بأن إداريات كلية العلوم الاجتماعية يتسمن بالمحافظة على الوقت، ويلتزم بمواعيد العمل والاهتمام بمعايير الوظيفية والتعليمات واللوائح الخاصة ببيئة العمل، وهذه النتيجة تتفق مع دراسة (طحطوح، 2016م)، و(الزهراني، 1428هـ).

جدول رقم (10) يبين رأي أفراد العينة حول بعد فضيلة المواطنة:

م	العبارات	درجة الممارسة			المتوسط	النسبة (%)	الانحراف المعياري	الرتبة
		أبداً	أحياناً	دائماً				
1	أوأكب التغييرات المستجدة في العمل.	ك	42	14	0	91.7	0.437	2
		%	75	25	0			
2	أؤدي الوظائف غير المطلوبة مني؛ لكي تساعد في تحسين صورة العمل.	ك	32	18	6	82	0.687	5
		%	57.1	32.1	10.7			
3	أحرص على حضور الاجتماعات الخاصة بالعمل.	ك	42	10	4	89.3	0.606	3
		%	75	17.9	7.1			
4	أتكيف مع التطورات الحادثة في العمل.	ك	48	8	0	95.3	0.353	1
		%	85.7	14.3	0			
5	أعتز بالانتماء للكلية أو الجامعة.	ك	40	12	4	88	0.616	4
		%	71.4	21.4	7.1			
المتوسط الحسابي العام = 2.67، النسبة المئوية (%) = 89%، الانحراف المعياري العام = 0.316								

من الجدول رقم (10) يتضح لنا أن استجابات أفراد البحث نحو مستوى سلوك المواطنة التنظيمية لدى إداريات كلية العلوم الاجتماعية بجامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية من وجهة نظرهم في بعد فضيلة المواطنة جاءت بدرجة موافقة دائماً، وبمتوسط حسابي مقداره 2.67، وانحراف معياري بلغ 0.316، وبنسبة مئوية تصل لـ 89%، وهذا المتوسط يقع في الفئة الأولى من فئات المقياس الثلاثي، وأن المتوسطات الحسابية للعبارات في هذا البعد تراوحت بين (2.46-2.86) وبانحرافات معيارية بين (0.687-0.353). وتفسر الباحثة هذه النتيجة بأن إداريات الكلية يتمتع بقدرة على التكيف السريع والتفكير الإيجابي الذي يغلب المصلحة العامة، والمبادرة في تقديم الحلول والأفكار البناءة التي تساعد على تقدم الكلية وتطورها واعتزازهم بأنهم أسهموا في بناء هذه الكلية والجامعة والانتماء له. وتتفق هذه النتيجة مع دراسة (طحطوح، 2016م)، و(الزهراني، 1428هـ).

إجابة السؤال الثالث: هل توجد علاقة ذات دلالة ارتباطية بين الاحتراق الوظيفي وسلوك المواطنة التنظيمية لدى إداريات كلية العلوم الاجتماعية بجامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية من وجهة نظر أفراد الدراسة؟

جدول رقم (11) يبين العلاقة بين الاحتراق الوظيفي وسلوك المواطنة التنظيمية لدى إداريات كلية العلوم الاجتماعية بجامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية:

الاحتراق الوظيفي	سلوك المواطنة التنظيمية لدى إداريات كلية العلوم الاجتماعية بجامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية	
0.017	معامل الارتباط (بيرسون)	
0.899	الدلالة الإحصائية	

(\* دالة عند 0.01)

ويتبين من الجدول رقم (11) أنه لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الاحتراق الوظيفي وسلوك المواطنة التنظيمية لدى إداريات كلية العلوم الاجتماعية بجامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية حيث بلغ معامل ارتباط بيرسون (0.017) عند مستوى دلالة (0.899) وهو أكبر من (0.01).

إجابة السؤال الرابع: هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين استجابات أفراد الدراسة عند مستوى دلالة (0,05) حول درجة الاحتراق الوظيفي ومستوى سلوك المواطنة التنظيمية لدى إداريات كلية العلوم الاجتماعية بجامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية تعزى للمتغيرات التالية (للمؤهل العلمي، والخبرة العملية)؟

جدول رقم (12) يوضح اختبار (T) لبيان الفروق بين إجابات أفراد العينة بحسب متغير المؤهل العلمي:

الدلالة الإحصائية	قيمة T	درجة الحرية	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	المؤهل العلمي	المحاور
*0.017	2.47 -	54	0.296	1.75	بكالوريوس	المحور الأول
			0.532	2.03	ماجستير	(البعد الأول)
0.696	0.392 -	54	0.235	1.38	بكالوريوس	المحور الأول
			0.274	1.41	ماجستير	(البعد الثاني)
*0.044	2.06 -	54	0.256	1.24	بكالوريوس	المحور الأول
			0.358	1.42	ماجستير	(البعد الثالث)
*0.050	2.04	54	0.357	2.72	بكالوريوس	المحور الثاني
			0.392	2.50	ماجستير	(البعد الأول)
0.615	0.506 -	54	0.193	2.71	بكالوريوس	المحور الثاني
			0.145	2.74	ماجستير	(البعد الثاني)
*0.001	3.42	54	0.354	2.60	بكالوريوس	المحور الثاني
			0.484	2.19	ماجستير	(البعد الثالث)
0.414	0.824 -	54	0.335	2.59	بكالوريوس	المحور الثاني
			0.301	2.67	ماجستير	(البعد الرابع)
0.630	0.485 -	54	0.314	2.66	بكالوريوس	المحور الثاني

		0.330	2.71	ماجستير	(البعث الخامس)
--	--	-------	------	---------	----------------

(\*) دالة عند 0.05

يتبين من الجدول رقم (12) أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية في استجابات أفراد العينة حول الإنهاك الشخصي، فقدان العنصر الإنساني أو الشخصي في التعامل مع الزميلات لصالح من مؤهلهم ماجستير. كما توجد فروق ذات دلالة إحصائية في استجابات أفراد العينة حول الإيثار، والمجاملة، والروح الرياضية لصالح من مؤهلهم بكالوريوس. أما بقية الأبعاد فلا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في استجابة أفراد العينة بحسب متغير المؤهل العلمي وتتفق هذه النتيجة مع دراسة (عقدي، 2017م)، و(النفيعي، 2000م)، و(صرصور، 2015م) إذ أظهرت هذه الدراسات وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين (الاحتراق الوظيفي، وسلوك المواطنة التنظيمية) ومتغير المؤهل العلمي.

جدول رقم (13) يوضح اختبار تحليل التباين لبيان الفروق الإحصائية بين إجابات أفراد العينة بحسب متغير الخبرة:

العملية:

المحاور	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة F	مستوى الدلالة
المحور الأول (البعث الأول)	بين المجموعات	0.617	2	0.308	2.18	0.123
	داخل المجموعات	7.49	53	0.141		
المحور الأول (البعث الثاني)	بين المجموعات	0.130	2	0.065	1.09	0.342
	داخل المجموعات	3.14	53	0.059		
المحور الأول (البعث الثالث)	بين المجموعات	0.229	2	0.114	1.35	0.268
	داخل المجموعات	4.48	53	0.085		
المحور الثاني (البعث الأول)	بين المجموعات	0.438	2	0.219	1.58	0.215
	داخل المجموعات	7.32	53	0.138		
المحور الثاني (البعث الثاني)	بين المجموعات	0.127	2	0.064	1.99	0.146
	داخل المجموعات	1.68	53	0.032		
المحور الثاني (البعث الثالث)	بين المجموعات	0.226	2	0.113	0.612	0.546
	داخل المجموعات	9.77	53	0.184		
المحور الثاني (البعث الرابع)	بين المجموعات	0.105	2	0.053	0.484	0.619
	داخل المجموعات	5.76	53	0.109		
المحور الثاني (البعث الخامس)	بين المجموعات	0.055	2	0.028	0.270	0.764
	داخل المجموعات	5.43	53	0.103		

(\*) دالة عند مستوى 0.05

يتبين من الجدول رقم (13) أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في استجابات أفراد العينة (حول أبعاد الاحتراق الوظيفي وسلوك المواطنة التنظيمية) بحسب متغير الخبرة العملية. وتتفق النتيجة السابقة مع دراسة كلٍّ من (الجابر، 2015م)، و(طحطوح، 2016م).

التوصيات: وي طرح البحث مجموعة من التوصيات في ضوء النتائج التي تُوصل إليها، وهي على النحو الآتي:

- التعرف على مصادر الاحتراق الوظيفي بفتح قنوات اتصال فعالة بين الإدارات العليا والإداريات في كلية العلوم الاجتماعية.
- تدوير الوظائف مع مراعاة متطلبات الوظيفة أو إعادة تصميمها بما يتوافق مع مواصفات العمل والموظف.
- الاهتمام بوضع الإداريات في الوظائف التي تتناسب مع قدراتهن ومؤهلاتهن.
- تنمية سلوك المواطنة التنظيمية وتطويره من خلال إقامة الدورات التدريبية وبيان آثاره على الإدارية والجامعة.
- العمل على تعزيز سلوك المواطنة التنظيمية في ثقافة الجامعة من خلال تقديم الهدايا والتذكارات وتضمين تكريمهن ضمن أنشطة الجامعة.
- عدّ ممارسة سلوك المواطنة التنظيمية أحد المعايير المهمة في تولي المناصب الإدارية في الجامعة.

#### المراجع:

1. أبو غلام، رجاء. (2006م). *مناهج البحث في العلوم التربوية والنفسية*. القاهرة: دار النشر للجامعات.
2. أبو مسعود، سماهر. (2010م). *ظاهرة الاحتراق الوظيفي لدى الموظفين الإداريين العاملين في وزارة التربية والتعليم العالي بقطاع غزة -أسبابها وكيفية علاجها*. رسالة ماجستير غير منشورة. قسم إدارة الاعمال، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية، غزة.
3. أبو موسى، أنور وكلاب، يحيى. (2011م). *الاحتراق الوظيفي وتأثيره على أداء العاملين (دراسة تطبيقية على الإداريين العاملين في جمعية إعمار للتنمية والتأهيل)*. بحث دبلوم مهني، إدارة منظمات المجتمع المدني، معهد التنمية المجتمعية، الجامعة الإسلامية، غزة.
4. البلوي، عالية. (2018م). *النمط القيادي السائد بمدارس تبوك الثانوية للبنات وعلاقته بالاحتراق الوظيفي لدى المعلمات*. رسالة ماجستير غير منشورة، قسم الإدارة والتخطيط التربوي، كلية التربية والآداب، جامعة تبوك، تبوك.
5. الجابر، ريم. (2015م). *درجة ممارسة العدالة التنظيمية وعلاقتها بمستوى سلوك المواطنة التنظيمية بإدارات التربية والتعليم في المملكة العربية السعودية*. *مجلة كلية التربية بينها*، م 1، ع 101.
6. جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية. (1438هـ). *إحصائيات غير منشورة صادرة عن إدارة التوظيف*.
7. الزهراني، محمد. (1428هـ). *سلوك المواطنة التنظيمية لدى معلمي مدارس التعليم العام الحكومية للبنين بمدينة جدة*. رسالة ماجستير غير منشورة، قسم الإدارة والتخطيط، كلية التربية جامعة ام القرى. مكة.
8. الشعلان، فهد. (2016م). *مواجهة الاحتراق الوظيفي نحو نموذج مقترح لمسؤولية الفرد والقيادة*. *المجلة العربية للدراسات الأمنية والتدريب*، م 32، ع 65، ص ص 3-54.
9. الشمري، غربي. (2015). *علاقة الاحتراق الوظيفي بفاعلية أداء الوظائف الإدارية لدى القيادات الجامعية السعودية والاردنية*. *مجلة العلوم التربوية*، م 27، ع 1، ص ص 1-19.

10. صرصور، آية. (2015م). دور الأمن الوظيفي في تحقيق سلوك المواطنة التنظيمية لدى الموظفين الإداريين بجامعة الأقصى في قطاع غزة. رسالة ماجستير غير منشورة، قسم إدارة الأعمال، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية في غزة، غزة.
11. العامري، أحمد. (2002م). السلوك القيادي التحويلي وسلوك المواطنة التنظيمية في الأجهزة الحكومية السعودية. المجلة العربية للعلوم الإدارية، جامعة الكويت، م 9، ع 1، ص ص 19-39.
12. عقدي، حسن. (2017م). المناخ التنظيمي وعلاقته بالاحتراق الوظيفي لدى معلمي المدارس الثانوية في منطقة جازان. رسالة ماجستير غير منشورة، قسم التربية، كلية التربية، جامعة جازان، جازان.
13. طحطوح، عالية. (2016م). تأثير الأنماط القيادية الإدارية على سلوك المواطنة التنظيمية -دراسة تطبيقية على موظفات جامعة الملك عبد العزيز بجدة-. رسالة ماجستير غير منشورة، قسم الإدارة العامة، كلية الاقتصاد والإدارة، جامعة الملك عبد العزيز، جدة.
14. الطلاع، سليمان. (2015م). واقع الاحتراق الوظيفي وأسبابه لدى العاملين في شركة توزيع كهرباء محافظات غزة. مجلة جامعة الأزهر-غزة، سلسلة العلوم الإنسانية، م 17، ع 2 (أ)، ص ص 181-214.
15. المبيض، علي. (1999م). العوامل المؤثرة على ممارسة سلوكيات المواطنة التنظيمية: دراسة تطبيقية على العاملين بإدارات شئون الطلاب بجامعة عين شمس. المجلة العلمية للاقتصاد والتجارة، كلية التجارة، جامعة عين شمس، ع 3، ص ص 537-592.
16. محارمة، ثامر. (2008م). سلوك المواطنة التنظيمية في الأجهزة الحكومية القطرية. معهد الإدارة العامة، س 48، ع 2، ص ص 159-196.
17. النفيعي، ضيف الله. (2000م). الاحتراق الوظيفي في المنظمات الحكومية الخدمية في محافظة جدة. مجلة جامعة الملك عبد العزيز: الاقتصاد والإدارة، م 14، ع 1، ص ص 55-88.
18. موقع جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية، مسترجع في 1440/4/1هـ،  
<https://imamu.edu.sa/UnitsAndBranches/Pages/default.aspx>
19. موقع جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية، مسترجع في 1440/4/1هـ،  
<https://imamu.edu.sa/about/Pages/plans.aspx>