

Perceived Organizational Support and Its Relationship with Job Burnout: A Field Study on the Republic Bank – Zliten City Branch

Atia Hassan Alhbtī *

Department of Business Administration, Faculty of Economics – Msallata,
Al-Asmariya Islamic University, Msallata, Libya

*Email (for reference researcher): a.alhbtī@asmariya.edu.ly

الدعم التنظيمي المدرك وعلاقته بالاحترق الوظيفي دراسة ميدانية على مصرف الجمهورية فرع زليتن المدينة

عطية حسن الحبتي *

قسم إدارة الاعمال، كلية الاقتصاد-مسلاتة، الجامعة الاسمرية الاسلامية، مسلاتة، ليبيا

Received: 20-01-2025; Accepted: 02-04-2026; Published: 18-04-2026

Abstract:

The aim of this study is to discover the characteristics of the relationship between perceived organizational support and job burnout among employees at Jumhuriya Bank (Zliten City Branch). To collect data, this study employed a descriptive-analytical approach to achieve its objective by using a questionnaire from the study population of 26 employees. The study focused on job burnout in terms of its dimensions, namely emotional exhaustion, depersonalization, and decreased personal accomplishment. The results of the study revealed that there is a satisfactory level of perceived 'human' organizational support, which led to a decrease in job burnout among employees at Jumhuriya Bank, since employees feel that the bank appreciates their efforts and their self-worth. The study also showed that there is a level of physical and emotional fatigue among employees at the end of the working day, in addition to a high level of personal accomplishment. The study concluded that organizational support is the strongest predictor of increasing employees' psychological resilience.

Keywords: Perceived Organizational Support, Job Burnout, Republic Bank.

المخلص

هدفت هذه الدراسة إلى الكشف عن طبيعة العلاقة بين الدعم التنظيمي المدرك والاحترق الوظيفي لدى الموظفين في مصرف الجمهورية (فرع زليتن المدينة). ولتحقيق هذا الهدف، اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، واستخدمت الاستبانة كأداة رئيسية لجمع البيانات من مجتمع الدراسة حيث بلغ (26) عنصراً، حيث تناولت الدراسة الاحترق الوظيفي من خلال أبعاده الثلاثة: الإجهاد الانفعالي، تلبد المشاعر، ونقص الشعور بالإنجاز الشخصي وبعد تحليل البيانات المتحصل عليها باستخدام برنامج الحزمة الإحصائية spss. أظهرت نتائج الدراسة وجود مستوى جيد من الدعم التنظيمي "الإنساني" المدرك، حيث يشعر الموظفون بتقدير المصرف لجهودهم واحترام ذواتهم، مما يساهم بوضوح في خفض حدة الاحترق الوظيفي. ومع ذلك، كشفت النتائج عن وجود إجهاد بدني وانفعالي ملحوظ لدى الموظفين في نهاية يوم العمل، رغم احتفاظهم بمستوى عالٍ من الإنجاز الشخصي. وخلصت الدراسة إلى أن الدعم التنظيمي هو المتنبئ الأقوى لتعزيز الصمود النفسي للموظفين.

الكلمات المفتاحية: الدعم التنظيمي المدرك، الاحترق الوظيفي، مصرف الجمهورية.

مقدمة:

يشهد العالم في الأونة الأخيرة تغييرات متلاحقة وتطورات متسارعة في مختلف المجالات الاقتصادية والتكنولوجية والاجتماعية والبيئية؛ مما جعل بيئات منظمات الأعمال تتصف بدرجة عالية من التعقيد الأمر الذي شكل ضغطاً كبيراً على المنظمات بخصوص إدارة واستثمار مواردها البشرية وتطويرها والمحافظة عليها وتطويرها؛ فأصبحت الموارد البشرية تواجه تحديات عديدة في أداها لأعمالها الأمر الذي ساهم في ظهور العديد من الاتجاهات الحديثة في مجال العلوم الإدارية والتي من أهمها الاحترق الوظيفي؛ فوجودها في المنظمة يعتبر من الظواهر السلبية التي حتماً ما ستؤثر على الموارد البشرية بها وعلى المنظمة ككل فهو حالة يشعر بها الموظف بالإجهاد النفسي والفكري والإرهاق العاطفي وبرودة المشاعر تجاه العمل؛ فإذا ما ظهرت هذه المؤشرات في المنظمة دل ذلك على وجود الاحترق الوظيفي الذي يجب على المنظمة العمل على علاجه لما له من آثار سلبية عليها؛ في حين الدعم التنظيمي المدرك يعتبر أيضاً من الاتجاهات الحديثة التي تمارسها منظمات الأعمال المعاصرة؛ فهو يشير إلى اعتقاد الموظف بأن المنظمة التي يعمل بها تقف بجانبه وتقدم له المساندة والدعم اللازم لإنجاز مهامه بكل أريحية؛ فإذا ما كانت المنظمة تهتم بمواردها البشرية وتقدم لها الدعم اللازم والمساندة المناسبة فهذا يعد من أهم الأساليب

التي تمكنها من الحد من ظاهرة الاحتراق الوظيفي . فالمنظمات المعاصرة عامة والقطاع المصرفي تواجه تحديات كبيرة في انجاز أعمالها نظرا لطبيعة عملها وعلاقتها المباشرة والدامية مع العملاء الأمر الذي ترتب عليها وضع الموظفين في محك الاحتراق الوظيفي . ومن هنا جاءت هذه الدراسة وذلك للكشف عن العلاقة بين الدعم التنظيمي المدرك والاحتراق الوظيفي بمصرف الجمهورية زليتن محل الدراسة

مشكلة الدراسة:

من خلال المقابلات الشخصية التي قام بها الباحث الملاحظة المباشرة له باعتباره أحد زبائن المصرف محل الدراسة لاحظ الباحث وجود العديد من المؤشرات التي تدل على وجود ظاهرة الاحتراق الوظيفي والتي تعتبر شواهد للمشكلة والتي من أهمها أن الموظف يشعر بالتعب الجسدي والإرهاق الفكري والتعصب والتشتت الذهني وضعف مستوى الجدية في إنجاز العمل إضافة إلى التعامل مع العملاء ببرود، أيضا شعور الموظف بالملل والقلق أثناء العمل كل هذه مؤشرات تدل على وجود الاحتراق الوظيفي بالمصرف محل الدراسة .

هل يوجد علاقة بين الدعم التنظيمي المدرك والاحتراق الوظيفي للعاملين بمصرف الجمهورية فرع زليتن المدينة؟

فرضيات الدراسة:

الفرضية الرئيسية: يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الدعم التنظيمي المدرك والاحتراق الوظيفي للعاملين بمصرف الجمهورية فرع زليتن المدينة.

الفرضيات الفرعية:

1. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الدعم التنظيمي المدرك والإجهاد الانفعالي لدى العاملين بمصرف الجمهورية فرع زليتن المدينة.
2. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الدعم التنظيمي المدرك وتبلد المشاعر العاملين بمصرف الجمهورية فرع زليتن المدينة.
3. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الدعم التنظيمي المدرك وانخفاض الشعور بالإنجاز الشخصي للعاملين بمصرف الجمهورية فرع زليتن المدينة.

أهداف الدراسة:

يمكن سرد أهداف الدراسة وفقاً للتالي :

1. تحديد طبيعة العلاقة بين الدعم التنظيمي المدرك والاحتراق الوظيفي بأبعاده (الإجهاد الانفعالي، تبلد الشعور، انخفاض الشعور بالإنجاز) للعاملين بالمصرف محل الدراسة.
2. التعرف على مستوى الدعم التنظيمي المدرك لدى العاملين بمصرف الجمهورية فرع زليتن
3. التعرف على مستويات الاحتراق الوظيفي للعاملين بالمصرف محل الدراسة
4. تقديم توصيات عملية تستند إلى نتائج الدراسة، بما يساهم في تعزيز الدعم التنظيمي والحد من الاحتراق الوظيفي في بيئة العمل المصرفي .

أهمية الدراسة:

الأهمية العلمية : تستمد الدراسة أهميتها العلمية من خلال إسهامها في إثراء الأدبيات الإدارية المتعلقة بمتغيري الدعم التنظيمي المدرك والاحتراق الوظيفي، وتسلط الضوء على طبيعة العلاقة بينهما في سياق المصرفي الليبي الذي لا يزال محدود التناول البحثي .

الأهمية العملية : فتتجلى أهمية الدراسة في إمكانية الاستفادة من نتائجها في مساعدة إدارات المصرف على تشخيص مستوى الدعم التنظيمي المدرك لدى العاملين فيه والتعرف على مظاهر الاحتراق الوظيفي وأسبابه، بما يساهم في وضع سياسات وإجراءات تنظيمية داعمة تهدف إلى الحد من الاحتراق الوظيفي وتحسين بيئة العمل بالإضافة الي تعزيز كفاءة الأداء الوظيفي وجودة الخدمات المصرفية المقدمة.

الدراسات السابقة:

تناول العديد من الباحثون موضوع الدعم التنظيمي المدرك وكذلك الاحتراق الوظيفي سواء بشكل منفصل بربطها بمتغيرات تنظيمية أخرى أو ربطها ببعضها البعض حيث حظي كلا الموضوعين باهتمام العديد من الباحثين وفي التالي عرض لبعض هذه الدراسات :

- دراسة سالم (2025) بعنوان أثر ضغوط العمل على الاحتراق الوظيفي لدى العاملين بالوحدات الإدارية في مديرية أمن سرت.

هدفت الدراسة إلى تبيان أثر ضغوط العمل على الاحتراق الوظيفي لدى الوحدات الإدارية بمديرية أمن سرت واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي وتم استخدام استبانة لجمع البيانات كما تم الاعتماد على العينة العشوائية البسيطة ومن أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة أن هناك أثر طردي ذو دلالة إحصائية لبعدها المناخ التنظيمي فقط على الاحتراق الوظيفي.

- دراسة عسيري (2021) بعنوان الاحتراق الوظيفي وأثره على إنتاجية الموظف ورضاه الوظيفي دراسة ميدانية بالتطبيق على قطاع التعليم الثانوي في مدينة تبوك.

هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر الاحتراق الوظيفي على إنتاجية الموظف ورضاه الوظيفي في قطاع التعليم الثانوي بمدينة تبوك واستخدم المنهج الوصفي التحليلي وكانت أداة الدراسة هي الاستبيان وتم استخدام البرنامج الإحصائي للعلوم الاجتماعية spss وتم استخدام الطريقة العشوائية البسيطة في جمع البيانات ومن أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة أن هناك علاقة ذات دلالة إحصائية طردية بين الاحتراق الوظيفي وإنتاجية الموظف ورضاه الوظيفي.

- دراسة مشعر وبالناصر (2021) بعنوان علاقة المحددات التنظيمية بالاحتراق الوظيفي لدى العاملين في المؤسسة الجزائرية الجامعة نموذجا.

هدفت الدراسة إلى التعرف على العلاقة بين المحددات التنظيمية وظاهرة الاحتراق الوظيفي لدى الموظفين الإداريين في المؤسسة الجزائرية وقد تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي وتم الاعتماد على العينة العمدية وتصميم استبانة لجمع البيانات ومن أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة وجود علاقة ارتباطية موجبة بين المتطلبات الوظيفية للاحتراق الوظيفي.

- دراسة أبو موسى وكلاب (2017) بعنوان الاحتراق الوظيفي وتأثيره على أداء العاملين دراسة تطبيقية على الإداريين العاملين في جمعية أعمار للتنمية والتأهيل.

هدفت الدراسة إلى تحديد درجة الاحتراق الوظيفي التي يعاني منها الإداريين وتأثيره على أداء العاملين بجمعية أعمار للتأهيل بخان يونس بغزة وكشف للعلاقة بين ظاهرة الاحتراق الوظيفي وبعض المتغيرات الديموغرافية حسب مقياس ماسلاك للاحتراق الوظيفي وتم استخدام أسلوب العينة العشوائية البسيطة وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها ارتفاع درجة الاحتراق الوظيفي.

- دراسة أبو رزومة وفهدي (2024) بعنوان الدعم التنظيمي المدرك وانعكاسه على الدافعية لدى العاملين دراسة شركة توزيع الكهرباء والغاز غرداية.

هدفت الدراسة للتعرف لمدى انعكاس الدعم التنظيمي المدرك على دافعية العاملين وتم استخدام المنهج الوصفي والاستبيان كأداة لجمع البيانات وتم تحليل البيانات بواسطة برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية spss وتم الاعتماد على أسلوب المسح الشامل لمجتمع الدراسة وتم التوصل إلى عدة نتائج أهمها وجود علاقة وتأثير إيجابي للدعم التنظيمي المدرك على دافعية العاملين.

- دراسة كوجيل وبن ساسي (222) بعنوان دور الدعم التنظيمي المدرك في تعزيز الارتباط الوظيفي دراسة ميدانية في كلية الرياضيات وعلوم المادة جامعة قاصدي مرياح ورقلة.

هدفت الدراسة إلى إبراز دور الدعم التنظيمي في تعزيز الارتباط الوظيفي للعاملين في كلية الرياضيات وعلوم المادة جامعة قاصدي مرياح وتم استخدام المنهج الوصفي التحليلي والاعتماد على العينة وتم استخدام الاستبانة كأداة لجمع المعلومات واقتصرت الدراسة على أسلوب العينة العشوائية البسيطة وتم تحليل البيانات عن طريق استخدام برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية spss ومن أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة وجود علاقة طردية وذات دلالة إحصائية بين الدعم التنظيمي والارتباط الوظيفي.

- دراسة إسحاق وأبو سن (2022) بعنوان أثر الدعم التنظيمي المدرك على نية ترك العمل دراسة على عينة من الجامعات السودانية الخاصة بولاية الخرطوم.

هدفت الدراسة لمعرفة أثر الدعم التنظيمي على نية ترك العمل ولتحقيق أهداف البحث تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي وتصميم استبانة لجمع البيانات وتم الاعتماد على العينة العشوائية البسيطة كما تم تحليل البيانات باستخدام برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية spss ومن أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة أنه ليس هناك تأثير لأبعاد الدعم التنظيمي المدرك على نية ترك العمل.

- دراسة القرني والعنزي (2018) بعنوان مستوى الدعم التنظيمي المدرك في المدارس الثانوية بمحافظة حفر الباطن وعلاقته بسلوك المواطنة التنظيمية لدى المعلمين والمعلمات.

هدفت الدراسة إلى التعرف على العلاقة بين الدعم التنظيمي المدرك وسلوك المواطنة التنظيمية واستخدمت المنهج الوصفي الارتباطي واستخدام الاستبانة كأداة لجمع البيانات واقتصرت الدراسة على أسلوب المعاينة العشوائية البسيطة ومن نتائجها التي تم التوصل لها أن مستوى الدعم التنظيمي بالمدارس الثانوية جاء بدرجة عالية.

- دراسة أبو حشيش (2018) بعنوان أثر الدعم التنظيمي المدرك كمتغير وسيط بين قيم الثقة التنظيمية وسلوك المواطنة التنظيمية دراسة تطبيقية على العاملين في جامعة الأقصى بغزة.

تهدف الدراسة على اكتشاف أثر الدعم التنظيمي المدرك كمتغير وسيط بين قيم الثقة التنظيمية وسلوك المواطنة التنظيمية واستخدم المنهج الوصفي وتم استخدام الاستبانة لجمع البيانات وزعت على عينة عشوائية بسيطة من العاملين في جامعة الأقصى بغزة ومن أهم نتائج الدراسة أن الدعم التنظيمي المدرك يتوسط بشكل كلي العلاقة بين قيم الثقة التنظيمية وسلوك المواطنة التنظيمية.

- دراسة العبد اللطيف والقرني 2018 بعنوان العلاقة بين الدعم التنظيمي المدرك ومستوى الاستغراق الوظيفي في المدارس الثانوية بمدينة بريدة.

هدفت الدراسة إلى التعرف على مستوى الاستغراق الوظيفي لدى المعلمين والكشف عما إذا كانت هناك علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين مستوى الدعم التنظيمي المدرك في الثانويات الحكومية واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي المسحي والارتباطي وتم تطبيق الاستبانة أداة الدراسة واقتصرت على عينة عشوائية بسيطة ومن أهم نتائج الدراسة وجود علاقة طردية بين مستوى الدعم التنظيمي ومستوى الاستغراق الوظيفي.

من خلال استعراض الدراسات السابقة يمكن ملاحظة وجود عدة فجوات بحثية تتمثل في ما يلي :

1-معظم الدراسات ركزت على بيانات تعليمية أو صحية، مع ندرة الدراسات على القطاع المصرفي ، وهو قطاع يتميز بطبيعة عمله الخدمية المهمة عالية الضغط، وحساسية في الإجراءات، وتفاعل مستمر مع العملاء، ما يجعله بيئة خصبة لدراسة الاحترق الوظيفي .

2-معظم الدراسات السابقة ركزت على المتغيرين منفصلين دون تقديم تحليل للعلاقة بين الدعم التنظيمي و الاحترق الوظيفي وهو ما يتيح لدراستنا تقديم تحليل أكثر شمولية.

3-الدراسات الحديثة التي تناولت العلاقة بين المتغيرين قليلة العدد، ما يجعل هذه الدراسة استكمالاً لجهود الباحثين .

4-هناك نقص واضح في الدراسات التي تربط بين الدعم التنظيمي المدرك ودرجة الاحترق الوظيفي لدى الموظفين في بيئة مصرفية ليبية فعلية، مما يبرز الحاجة إلى دراسة ميدانية تسد هذه الفجوة البحثية.

الجانب النظري:

مفهوم الدعم التنظيمي المدرك :

مصطلح الدعم التنظيمي المدرك يشير بصفة عامة أن العاملين ينتجون أفكارا و اعتقادات فيما يتعلق مبدأ اهتمام ورعاية المنظمة تجاههم، وهي عملية ادراكية شعورية من طرف الموظف تجاه المنظمة والاحساس بالدعم التنظيمي اذ يساهم هذا الأخير في تطوير مهارات العاملين والاهتمام بمصالحهم وأحوالهم (عكسية، منصور، 2024 ، 279)

حيث يعرف الدعم التنظيمي المدرك بأنه "معتقدات العاملين بالمنظمات حول مدى تقدير المنظمة لمساهماتهم واهتمامها بأحوالهم " (عبدالوهاب ، 2024، 90)

كما عرف " بأنه مدى تقدير المنظمة لجهود العاملين وتحفيزهم ماديا ومعنويا وبشكل طوعي وتشمل المكافآت المادية مثل الأجور ، والمزايا الاجتماعية والعاطفية مثل الاحترام والتعاون مما ينعكس إيجابا على أدائهم الوظيفي وبالتالي تحقيق أهداف المنظمة ". (عكسية ، منصور ، 2024 ، 279) ، ومما تقدم يمكن تحديد تعريف يتوافق مع طبيعة هذه الدراسة والذي يتمثل من وجهة نظر الباحث بأن الدعم التنظيمي المدرك هو الحالة التي يشعر بها الموظفون باهتمام المنظمة بهم و إشراكهم في اتخاذ القرارات وكذلك الاهتمام برافهيتهم ورعايتهم والتعامل معهم بعدالة وحل مشكلاتهم والاستماع لشكواهم .

أنواع الدعم التنظيمي المدرك : ينقسم الدعم التنظيمي المدرك إلى نوعين وهما : (بورزومة ، فهدى ، 2024)

1-الدعم الإشرافي : الدعم الإشرافي هو نوع من أنواع الدعم التنظيمي ويعتمد على التبادلات الاجتماعية بين الفرد والمشرف ويستند الى نظرية التبادل الاجتماعي وقاعدة المعاملة بالمثل، يتمحور هذا الدعم حول تفاعلات البشر أثناء تبادل الموارد بينهم حيث تبنى العلاقة بين الافراد والمشرفين على تحليل التكلفة والعائد من منظور شخصي، اذا كانت الفوائد الناتجة عن هذه العلاقة تتجاوز التكاليف التي يتحملها الموظف فانه يفضل الاستمرار في تلك العلاقة بالإضافة ان قاعده المعاملة بالمثل ان الموظفين يقدمون معاملة طيبة تتناسب مع معاملة المشرفين لهم ومن هنا تنشئ العلاقة بين الموظفين والمشرفين.

2-دعم زملاء العمل : ينظر الموظفون الى أفعال وتصرفات وكلاء المنظمة على انها تصرف المنظمة ككل، بل يضم زملاء العمل، ومن ناحية أخرى تؤدي العلاقة السائدة بين زملاء العمل دور مهم في المنظمة، غالبا الموظف يتلقى الدعم من زملائه كالتأييد والتخفيف من ضغوط العمل كما يعتبر زملاء العمل مصدرا للمعلومات التنظيمية ويتعلمون من بعضهم البعض وينبهوا بعضهم عن الاخطاء مما يجعلهم مصدرا للتغذية العكسية للمنظمة .

أبعاد الدعم التنظيمي المدرك :

1-العدالة التنظيمية : "تعرف العدالة التنظيمية بأنها قيمة مهمة وإحساس وإدراك إنساني يشعر به أعضاء المنظمة في إطار التقييمات المتولدة نفسيا وإداريا من خلال إجراء المقارنات بين القيم التبادلية المتحصل عليها من قبل الأعضاء وإدارة المنظمة" (بريك ، 2023 ، 38).

2-المشاركة في اتخاذ القرارات : "هي انهماك الأفراد ذهنيا وعاطفيا في العمل بما يشجعهم على الاسهام في أهداف الجماعة ومشاركتهم وهذا يعني أن المشاركة تتضمن الانغماس والإسهام والمسؤولية" (بريك ، 2023 ، 43).

3- سلوك القائد المساند للمروسين : "إن سلوك العاملين ما هو إلا انعكاس لسلوك قادتهم فالعلاقة التبادلية بين القائد والعامل لا تعتمد فقط على الجوانب الشخصية مثل النفود والخدمة والمعلومات وإنما أيضا على المواد الاجتماعية الشعورية مثل الاحترام والتوافق والدعم" (مخامرة ، 2022 ، 163).

4- دعم وتأكيذ الذات لدى العاملين : "يشير دعم وتأكيذ الذات إلى اعتقاد العاملين بالمنظمة أن بمقدورهم تلبية وتحقيق احتياجاتهم عن طريق المشاركة الإيجابية في أدوار متنوعة في المنظمة" (الجودي وآخرون ، 2020 ، 373).

العوامل المؤثرة في الدعم التنظيمي المدرك: "مستوى الشعور بالعدالة ، مستوى الدعم التنظيمي المقدم من المشرف ، نظام المكافآت وظروف العمل ، الشعور بالأمان الوظيفي ،الشعور بالاستقلالية ، سياسات التدريب وحجم المنظمة" . (إسحاق وأبوسن ، 2022 ، 25-26)

مفهوم الاحتراق الوظيفي:

يعتبر الاحتراق الوظيفي من أهم المفاهيم الحديثة نسبيا وهناك العديد من التعريفات التي أوردها الباحث والكتاب في العلوم الإدارية ومن أهمها ما يلي :

"هو حالة من الاضطراب والتوتر وعدم الرضا الوظيفي تصيب العاملين في المجال الإنساني والاجتماعي ناتجة عن الضغوط النفسية الشديدة التي يتعرض لها الفرد بسبب أعباء تؤدي إلى استنزاف طاقاته وجهوده مما ينحدر به إلى مستوى غير مقبول من الأداء" (عسيري ، 2021 ، 153).

وعرف أيضا بأنه "الإرهاق النفسي والجسدي الذي يصيب الفرد كنتيجة للأعباء الإضافية وما يترتب عليها من شعور بعدم القدرة على التحمل بشكل يعكس على الأفراد العاملين والمتعاملين معه وعلى مستوى الخدمات المقدمة لهم" (ميلاد، 2022، 30). ومما تقدم يمكن تحديد تعريف يتوافق مع طبيعة هذه الدراسة والذي يمثل من وجهة نظر الباحث بأنه هو الحالة السلبية التي وصل إليها الموظف والمتمثلة في الإرهاق النفسي والتعب الجسدي الناتجة من عبء العمل الزائد مما ينتج عنها ضعف القدرة على التحمل، وينعكس سلبا على زملاء والعملاء وعلى الخدمات المقدمة.

ومن أهم مؤشرات الاحتراق الوظيفي بالمؤسسة يتمثل في شعور الفرد بالتعب الجسدي والضيق النفسي مما يؤدي إلى فقدانه للطاقة النفسية أو المعنوية وضعف الحيوية والنشاط وبالتالي إلى فقدان الشعور بتقدير الذات والاتجاه السلبى نحو العمل والفئة التي يقدم لها الخدمة وفقدان الدافعية نحو العمل كذلك النظرة السلبية للذات والاحساس باليأس والعجز والفشل وهناك مؤشرات بدنية مثل الإعياء والأرق والإنهاك طوال اليوم والاحساس بالعبء بعد العمل أيضا أعراض انفعالية تتمثل في التوتر والشعور بنقص الإنجاز الشخصي (سالم، 2025).

أبعاد الاحتراق الوظيفي : يتكون الاحتراق الوظيفي من ثلاثة أبعاد رئيسية :

1- الإنهاك العاطفي : ويتمثل في فقد الموظف للثقة بالنفس وضعف الروح المعنوية أيضا قصورا للاهتمام والعناية بالمستفيدين بالخدمة واستنفاده لكل حماسه وطاقته وشعوره بأن مصادره العاطفية مستنزفة وهذا الشعور بالإنهاك العاطفي قد يواكب إحساس بالإحباط والشد النفسي، الموظف لم يعد قادرا على الاستمرار في العطاء أو تأدية مسؤولياته نحو المستفيدين بنفس المستوى الذي كان يقدمه من قبل ومن الأعراض الشائعة الإنهاك العاطفي، شعور الموظف بالرغبة والفرح عندما يفكر بالذهاب للعمل كل صباح".

2- التبدل الحسي: ويتمثل في تجريد الصفة الشخصية عن المستفيدين الذين يتعاملون معهم سواء كان المتعاملون من داخل المنظمة أو خارجها ويعني فقدان العنصر الإنساني في التعامل ومعاملة الأفراد كأشياء وفي هذه الحالة يتصف الموظف بالقساوة والتشاؤم وانتقاد وتوجيه اللوم لزملائه في العمل وكذلك المستفيدين والمنظمة بصفة عامة كما يتصف بالبرود وعدم المبالاة والشعور السلبى نحو المستفيدين من الخدمة وقلة العناية بهم".

3- تدني الإنجاز الشخصي: "هو شعور الموظف بتدني إنجازاته من خلال الميل إلى تقييم الذات تقييما سلبيا وشعور الأفراد من خلاله بالفشل وتدني احساسهم بالكفاءة المهنية ويحدث ذلك عندما يشعر الموظف بفقدان الالتزام الشخصي في علاقات العمل والواقع أن معظم العاملين تمر عليهم أعمال عمل اما في حالة الاحتراق فيشعر الموظف أن كل يوم عمل هو يوم سيء" (عقدي، 2018، 172).

العوامل المؤثرة في الاحتراق الوظيفي :

هناك العديد من العوامل التي تؤثر في الاحتراق الوظيفي وأيضا تؤثر في جديته ومن أهم هذه العوامل ما يلي :

1- عوامل تنظيمية تتعلق ببيئة العمل : وتتمثل هذه العوامل في طبيعة التنظيم الوظيفي داخل المنظمة وعدم تحديده وكثرة الأعمال والأعباء الوظيفية وتعقد الإجراءات الروتينية وعدم وضوح الدور وصراع الأدوار وسوء توزيع العمل والاتصال الغير فعال وغير السريع لسياسات العمل وكثرة الاجتماعات والمركزية الشديدة وعدم تفويض السلطات والصراع الموجود في المنظمة وقلة الدعم التنظيمي .

2- عوامل شخصية: حيث تتمثل هذه العوامل في قلة التوافق الوظيفي للفرد وعدم قدرة الفرد على التكيف مع متطلبات بيئة العمل والسلوكيات المتعلقة بعدم المرونة واتساع الأفق والتفكير.

3- عوامل متعلقة بعلاقات العمل : حيث تتعلق هذه العوامل بالعلاقات الإنسانية والاجتماعية داخل المنظمة ومن أهمها العلاقات السيئة مع كل من الرؤساء في العمل وزملاء العمل والمرؤوسين والعملاء .

4- عوامل متعلقة بطبيعة العمل : وتتمثل هذه العوامل في قلة الراتب مقابل الجهود المبذولة في العمل وعدم تقدير الإدارات للجهود المهنية المبذولة من قبل الأفراد وقلة الحوافز والمكافآت المادية وتدني وجود فرص الترقية الاستثنائية أو التشجيعية (عقدي، 2018).

ثانياً: الدراسة الميدانية:

مجتمع الدراسة: تحدد مجتمع هذه الدراسة بموظفي مصرف الجمهورية (فرع المدينة – زليتن). ونظراً لمحدودية حجم مجتمع الدراسة وإمكانية الوصول لجميع مفرداته، اعتمد الباحث على أسلوب المسح الشامل، فقد استهدف الباحث كافة الموظفين في المصرف والبالغ عددهم (29) موظفاً، حيث وُزعت عليهم الاستبانات، واستُرِجِع منها (26) استبانة، وهو ما يعادل نسبة استجابة مرتفعة قدرها 89.66% وبعد فحص وتدقيق الأدوات المستردة، تبيّن أن جميعها مكتملة البيانات وصالحة للمعالجة الإحصائية دون وجود أي استبانات تالفة أو غير مستوفاة للشروط.

الجدول رقم (1) يبين تفاصيل الاستبانات الموزعة والمستردة ونسبة الفاقد منها.

ت	البيان	الاستبانات الموزعة	الاستبانات الفارغة	الاستبانات المقبولة	نسبة الاستبانات المقبولة الفارغة	نسبة الاستبانات المقبولة
1	موظفي مصرف الجمهورية (فرع المدينة – زليتن)	29	03	26	%10.3	%89.7
	أجمالي الاستبانات لمجتمع البحث	29	03	26	%10.3	%89.7

يظهر تحليل البيانات الواردة في الجدول الخاص ببيان الاستجابة أن نسبة الاستمرات المستردة والصالحة للتحليل بلغت 89.7% من إجمالي الاستبانات الموزعة، وهي تُعد نسبة استجابة مرتفعة جداً ومؤشراً قوياً على جدية المشاركين وتفاعل موظفي مصرف الجمهورية (فرع المدينة – زليتن) مع موضوع الدراسة. وبالاستناد إلى المعايير الإحصائية العلمية مثل جدول مورجان نجد هذه النسبة تتجاوز بكثير الحد الأدنى المطلوب للتمثيل الصحيح لمجتمع الدراسة؛ حيث تعكس هذه النسبة العالية استقراراً في النتائج وتقليل احتمالية الخطأ، مما يضيف ثقة إضافية على دقة البيانات التي جُمعت وقدرتها على تعميم النتائج المستخلصة حول العلاقة بين الدعم التنظيمي والاحتراق الوظيفي.

أداة جمع البيانات (الاستبيان): تمثلت أداة الدراسة الرئيسية في "الاستبيان"، والذي صُمم لجمع المعلومات والبيانات اللازمة من أفراد عينة البحث حول موضوع "الدعم التنظيمي المدرك وعلاقته بالاحتراق الوظيفي" وقد تكونت الاستبانة في صورتها النهائية من جزأين رئيسيين، هما:

الجزء الأول: البيانات الشخصية والديموغرافية: وتشمل الفقرات التي تهدف إلى وصف خصائص أفراد المجتمع.

الجزء الثاني: محاور الدراسة الرئيسية: وتشمل المحاور التي تمثل متغيرات الدراسة وتسعى لاختبار فرضياتها، وقد قُسمت إلى قسمين رئيسيين يضم كل منهما أبعاداً تفصيلية كالتالي:

أولاً: محور الدعم التنظيمي المدرك: يهدف هذا المحور إلى قياس درجة إدراك الموظف بأن المصرف يقدر مساهماته ويكثرث لرفاهيته، وتكون هذا المحور من (17) فقرة غطت جوانب التقدير، الاهتمام بمصلحة العاملين، توفير الدعم، والبيئة المحفزة.

ثانياً: محور الاحتراق الوظيفي: وصُمم لقياس حالة الإجهاد النفسي والجسدي التي قد تصيب الموظف، ويتكون من (21) فقرة موزعة على ثلاثة أبعاد أساسية هي:

بعد الإجهاد الانفعالي: وتكون من (9) فقرات (من الفقرة 1 إلى 9).

بعد تبلد الشعور: وتكون من (5) فقرات (من الفقرة 10 إلى 14).

بعد نقص الشعور بالإنجاز الشخصي: وتكون من (7) فقرات (من الفقرة 15 إلى 21).

ثبوتات وصدق الأداة (الاستبيان): تعد عمليتا الصدق والثبات الركيزتين الأساسيتين لضمان جودة الأداة البحثية، ومن ثم تحديد قيمة النتائج العلمية ومدى قابليتها للتعميم والموثوقية. فبينما يعكس الصدق (Validity) كفاءة الاستبيان وقدرته الدقيقة على قياس متغيرات الدراسة (الدعم التنظيمي المدرك وأبعاد الاحتراق الوظيفي) كما صُممت فعلياً، يركز الثبات (Reliability) على استقرار واتساق النتائج التي تقدمها الأداة عند تكرار تطبيقها على موظفي مصرف الجمهورية (فرع المدينة - زليتن) في ظروف مماثلة. وانطلاقاً من هذه الأهمية المنهجية، أولى الباحث عناية فائقة للتحقق من هاتين الخاصيتين عبر الإجراءات التالية:

1. اختبار الثبات: أما فيما يتعلق بثبات أداة البحث، فهو يعكس مدى استقرار الأداة ودقتها؛ إذ يُشير إلى قدرتها على إعطاء نتائج متسقة ومنسجمة عند تكرار تطبيقها على ذات الأفراد وفي ظروف مماثلة. وللتحقق من هذه الخاصية وضمان موثوقية البيانات، استعان الباحث بطريقتين إحصائيتين تكمل كل منهما الأخرى، وهما:

1.1 اختبار الثبات بطريقة التجزئة النصفية (معامل سبيرومان براون): للتحقق من ثبات الأداة باستخدام طريقة التجزئة النصفية (Split-Half Method)، قام الباحث بحساب معامل ارتباط بيرسون بين مجموع درجات الأسئلة ذات الرتب الفردية ومجموع درجات الأسئلة ذات الرتب الزوجية لكل محور من محاور الدراسة. ونظراً لأن هذه الطريقة تقيس ثبات نصف الاختبار فقط، فقد تم تطبيق معادلة سبيرومان براون لتصحيح معامل الارتباط وتقدير الثبات الكلي للأداة. وقد كشفت النتائج الموضحة في الجدول رقم (2) عن تمتع فقرات الاستبانة بمعامل ثبات مرتفع؛ وحيث إن القيم المستخرجة تجاوزت الحد الأدنى المقبول إحصائياً (0.60)، فإن ذلك يعد دليلاً قوياً على موثوقية الأداة واستقرارها، مما يمنح الباحث الثقة الكافية في دقة البيانات التي سيتم جمعها واعتمادها للتحليل.

الجدول (2) قيم معامل الثبات (طريقة التجزئة النصفية) للمحاور

م	محاور الاستبانة	عدد الفقرات	معامل الارتباط قبل التصحيح	معامل سبيرومان براون	النتيجة
1	الدعم التنظيمي المدرك	17	0.824	0.903	ثبات عالي
2	الاحتراق الوظيفي (بكافة أبعاده)	21	0.792	0.884	ثبات عالي
	الاستبيان ككل	38	0.841	0.914	ثبات ممتاز

المصدر: إعداد الباحث اعتماداً على مخرجات spss

"يُظهر الجدول رقم (2) أن قيم معامل الثبات بطريقة التجزئة النصفية لجميع محاور الدراسة جاءت مرتفعة؛ حيث بلغ معامل سبيرومان براون للمحور الأول (0.903)، وللمحور الثاني (0.884)، بينما بلغت القيمة الإجمالية للاستبيان ككل (0.914). وهذه القيم تعكس درجة عالية جداً من الاستقرار والاتساق الداخلي لأداة الدراسة، مما يجعلها صالحة للاستخدام الميداني والاعتماد على نتائجها في الإجابة عن تساؤلات الدراسة".

2.1 اختبار الثبات بطريقة ألفا كرونباخ Alpha Cronbach's: ويعني قدرة أداة القياس على إعطاء نتائج متسقة ومستقرة عند تكرار تطبيقها على أفراد مجتمع الدراسة في ظروف مماثلة. ومن أبرز المقاييس الإحصائية المستخدمة للتحقق من الاتساق الداخلي لفقرات الأداة هو معامل ألفا كرونباخ تتراوح قيمة هذا المعامل بين (صفر وواحد صحيح)؛ حيث تشير القيمة (صفر) إلى انعدام الثبات، بينما تشير القيمة (واحد) إلى الثبات التام. ومن الناحية العلمية، تُعد القيمة التي تزيد عن (0.60) حداً مقبولاً للاعتماد على نتائج المقياس، وكما كانت القيمة قريبة من الواحد الصحيح، كانت الدرجة عالية من الثبات والموثوقية، مما يمنح

الباحث أساساً قوياً لتعميم النتائج. ويستعرض الجدول رقم (3) قيم معامل ألفا كرونباخ التي تم التوصل إليها لمحاور الاستبيان:"

م	المحاور	عدد الفقرات	معامل الثبات (قيمة معامل ألفا كرونباخ)	النتيجة
1	الدعم التنظيمي المدرك	17	0.892	ثبات عالي
2	الاحتراق الوظيفي (بكافة أبعاده)	21	0.865	ثبات عالي
	الاستبيان ككل	38	0.908	ثبات ممتاز

المصدر: إعداد الباحث اعتماداً على مخرجات spss

يُشير الجدول أعلاه إلى أن جميع قيم معامل ألفا كرونباخ تجاوزت القيمة المقبولة إحصائياً (0.700). وبما أن القيمة الإجمالية للاستبيان بلغت (0.908)، فهذا يؤكد أن أداة الدراسة تتمتع بقد كبير من التجانس بين فقراتها، مما يمنح الباحث الثقة الكاملة في دقة النتائج التي سيتم الحصول عليها عند تحليل البيانات.

2. اختبار الصدق: يُمثل صدق الأداة (Validity) أحد الركائز الجوهرية التي تضمن سلامة البحث العلمي؛ ويُقصد به قدرة الاستبانة وكفاءتها في قياس المتغيرات والظواهر التي صُممت خصيصاً لقياسها بدقة، كما يشير الصدق إلى مدى شمولية الأداة لكافة المحاور والعناصر ذات الصلة بموضوع الدراسة، مع ضمان صياغة الفقرات بوضوح يمنع اللبس لدى المستجيبين، بما يضمن استخلاص بيانات موضوعية تعكس الواقع المبحوث.

1.2. صدق فقرات الاستبانة: تم التأكد من صدق فقرات الاستبانة بطريقتين وهما:

1.1.2. الصدق الظاهري للأداة البحث (صدق المحكمين): لضمان سلامتها وقدرتها التفسيرية، اعتمد الباحث على صدق المحتوى (Content Validity) كإجراء أساسي؛ حيث عُرضت الاستبانة في صورتها الأولية على لجنة من المحكمين الخبراء المختصين، وقد تركزت مهمة اللجنة على فحص مدى ملاءمة كل فقرة للمتغير المرتبط بها، وتقييم الدقة العلمية والوضوح اللغوي للصياغة الأكاديمية، وبناءً على الملاحظات القيمة والتقارير الواردة من السادة المحكمين، باشر الباحث إجراء حزمة من التعديلات الجوهرية، شملت إعادة صياغة بعض العبارات، وحذف الفقرات غير المرتبطة، وإضافة فقرات أخرى لضمان الشمولية. وقد أثمرت هذه العملية عن تطوير النسخة النهائية للاستبانة لنتمتع بأعلى درجات الصدق الظاهري وصدق المحتوى، مما يجعلها أداة موثوقة.

2.1.2. صدق الاتساق الداخلي والبنائي لمحاور البحث: لضمان أعلى معايير صدق أداة الدراسة (Validity)، لم يكتفِ الباحث بالصدق الظاهري (صدق المحكمين)، بل عزز ذلك بإجراء اختبارات الصدق الإحصائي التي شملت النوعين التاليين:

1. الصدق الداخلي: (Internal Validity) استُخدم هذا الاختبار للتأكد من مدى الاتساق والترابط بين فقرات كل محور من محاور الاستبانة على حدة. وقد تم الاستدلال على هذه القيمة من خلال حساب الجذر التربيعي لمعامل ألفا كرونباخ لكل بُعد؛ حيث تعبر القيمة الناتجة عن قدرة الفقرات على قياس المفهوم الموحد الذي يعبر عنه المحور.

2. الصدق البنائي: (Construct Validity) استهدف هذا الإجراء التحقق من كفاءة بناء المقياس ككل، وذلك من خلال قياس قوة ارتباط المحاور الفرعية بالدرجة الكلية للاستبانة. وقد اعتمد الباحث في ذلك على معامل ارتباط بيرسون (Pearson Correlation)؛ حيث تُشير المعايير المنهجية المتبعة إلى أن القيمة التي لا تقل عن (0.35) تُعد مؤشراً مقبولاً على صدق البناء وقدرة الأداة على قياس أبعاد الظاهرة بوضوح واتساق. وفيما يلي استعراض للنتائج الرقمية التي تم التوصل إليها من خلال هذه الاختبارات:"

جدول رقم (4) نتائج اختبارات الصدق لمحاول الاستبيان

م	محاور الاستبيان	معامل الصدق البنائي (الارتباط مع الدرجة الكلية للاستبيان)	معامل الصدق الداخلي (الاتساق الداخلي) الجذر التربيعي لمعامل ألفا كرونباخ	مستوى الدلالة	النتيجة
1	الدعم التنظيمي المدرك	0.854**	0.944	0.000	دال أحصائياً
2	الاحتراق الوظيفي (بكافة أبعاده)	0.812**	0.930	0.000	دال أحصائياً
	الاستبيان ككل	----	0.953		دال أحصائياً

** Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

المصدر: إعداد الباحث اعتماداً على مخرجات spss

يُظهر الجدول رقم (4) نتائج اختبارات الصدق التي أُجريت على أداة الدراسة، حيث تم الاعتماد على مؤشرين رئيسيين للتحقق من كفاءة الاستبيان في قياس ما وُضع لأجله:

1. **الصدق البنائي (Structural Validity):** تشير النتائج إلى أن معامل الارتباط بين المحور الأول "الدعم التنظيمي المدرك" والدرجة الكلية للاستبيان قد بلغ (0.854)، بينما بلغ معامل ارتباط المحور الثاني "الاحتراق الوظيفي" بالدرجة الكلية (0.812). وهذه القيم، الملحوظة بعلامة الدلالة (**)، تعكس ارتباطاً طردياً قوياً وذا دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.01$) وهذا يؤكد أن هناك اتساقاً وتناغماً عالياً بين المحاور المختلفة والهدف العام للدراسة، مما يعزز من قدرة الأداة على قياس الظاهرة محل البحث بشكل شمولي.

2. **الصدق الداخلي/الذاتي (Intrinsic Validity):** من خلال حساب الجذر التربيعي لمعامل "ألفا كرونباخ"، نجد أن قيم الصدق الداخلي جاءت مرتفعة جداً؛ حيث بلغت (0.944) للمحور الأول، و (0.930) للمحور الثاني، بينما بلغت للاستبيان ككل (0.953). إن اقتراب هذه القيم من الواحد الصحيح يُعد دليلاً قوياً على التجانس الداخلي للفقرات، ويشير إلى أن الأداة تمتاز بصدق مرتفع في تمثيل مجتمع الدراسة محل الدراسة. بناءً على ما تقدم، وبما أن مستوى الدلالة لجميع المعاملات كان (0.000)، وهو أقل من مستوى الدلالة المعتمد (0.05)، فإن الاستبيان يتمتع بخصائص صدق وثبات ممتازة، مما يجعل البيانات المستخلصة منه صالحة تماماً للمعالجة الإحصائية المتقدمة وتفسير النتائج والتعميم في ضوءها".

3.1.2. **اختبار التوزيع الطبيعي:** للتحقق من سلامة البيانات وقابليتها للتحليل المتقدم، قام الباحث بإجراء اختبار التوزيع الطبيعي وهو شرط منهجي جوهري لتحديد نوع الاختبارات الإحصائية المناسبة؛ ففي حال تحقق التوزيع الطبيعي، يتم اللجوء إلى الاختبارات المعلمية التي تتميز بقوة استدلالية عالية. وقد اعتمدت الدراسة في هذا السياق على اختبار كولمجراف-سميرنوف للعينة الواحدة وتُظهر النتائج الواردة في الجدول رقم (5) أن قيم مستوى الدلالة (Sig) لجميع المتغيرات والمحاور قد تجاوزت القيمة المستهدفة (0.05)، مما يعني قبول الفرضية الصفرية التي تشير إلى أن البيانات تتبع التوزيع الطبيعي. وبناءً على هذه النتيجة، أصبح من الممكن إحصائياً استخدام الأساليب المعلمية في تحليل فرضيات الدراسة واختبار علاقاتها وتأثيراتها بدقة".

جدول رقم (5) تفاصيل اختبار التوزيع الطبيعي (One-Sample K-S Test):

م	المحاور	القيمة الاحصائية	درجة الحرية	الدلالة المعنوية
1	الدعم التنظيمي المدرك	0.142	25	0.200
2	الاحتراق الوظيفي (بكافة أبعاده)	0.118	25	0.200
	الاستبيان ككل	0.105	25	0.200

المصدر: إعداد الباحث اعتماداً على مخرجات spss

تشير مراجعة الدلالة المعنوية (Sig) الواردة في الجدول رقم (5) إلى أن جميع قيم المحاور بلغت (0.200)، وهي قيمة أكبر من مستوى الدلالة المعتمد (0.050)، ومن الناحية الإحصائية، فإن عدم وجود دلالة إحصائية في اختبار (K-S) يُعد مؤشراً إيجابياً، حيث يعني ذلك عدم وجود فروق جوهرية بين توزيع بيانات العينة والتوزيع الطبيعي المفترض. وبناءً عليه، يتم قبول الفرضية الصفرية والتأكيد على أن البيانات تتبع المنحنى الاعتيادي (Normal Distribution)، مما يمنح الباحث المسوغ المنهجي لاستخدام الاختبارات المعلمية (Parametric Tests) مثل معامل ارتباط بيرسون واختبار (T) لتحليل النتائج الخاصة بمصرف الجمهورية فرع المدينة - زليتن".

خصائص عينة الدراسة: يتناول هذا المبحث تحليل ووصف عينة البحث، وعرض استجابة المبحوثين لفقرات الاستبانة لكل متغير، واختبار الفرضيات لقبولها أو رفضها، وذلك عبر برنامج التحليل الإحصائي (spss).

1. خصائص العينة البحث أساساً للجنس:

الجدول رقم (6) خصائص عينة البحث وفقاً للجنس

الترتيب حسب التوافر	النسبة	التكرار	الجنس
1	%80.8	21	الذكور
2	%19.2	05	الإناث
-	%100	26	الإجمالي

من إعداد الباحث اعتماداً على مخرجات برنامج (SPSS) " يُبين الجدول رقم (6) الخصائص الديموغرافية لمجتمع الدراسة من حيث النوع الاجتماعي، حيث استحوذت فئة الذكور (على النسبة الأكبر بواقع (80.77%)، بينما مثلت فئة الإناث (نسبة (19.23%) من إجمالي المشاركين في المسح الشامل.

❖ التحليل الوصفي لإجابات عينة البحث:

لتحقيق أهداف الدراسة والوقوف على اتجاهات أفراد العينة، تم تحليل استجابات المشاركين على فقرات الاستبيان باستخدام المقاييس الإحصائية الوصفية؛ وتحديد المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتقدير مستوى الموافقة. وقد استندت الأداة إلى مقياس ليكرت الخماسي (5-Point Likert Scale)، والذي يتدرج من (5) لتمثيل "موافق بشدة" وصولاً إلى (1) لتمثيل "غير موافق بشدة". وتفسير النتائج وتحديد وزن كل فقرة، تم استخراج المدى (طول الفقرة) وتوظيفه في بناء معيار للحكم على درجة الموافقة، كما هو مفصل في الجدول (7) أدناه:

الجدول رقم (7) مقياس درجة الموافقة وفق مقياس ليكرت الخماسي للمتوسطات الحسابية:

القياس	الدرجة	المتوسط المرجح	درجة الموافقة
لا أوافق بشدة	1	من 1:00 إلى 1.80	منخفضة جداً
لا أوافق	2	أكثر من 1.80 إلى 2.60	منخفضة
محايد	3	أكثر من 2.60 إلى 3.40	متوسطة
أوافق	4	أكثر من 3.40 إلى 4.20	مرتفعة
أوافق بشدة	5	أكثر من 4.20 إلى 5.00	مرتفعة جداً

من إعداد الباحث اعتماداً على مخرجات برنامج (SPSS)

يوضح الجدول التالي المعايير المعتمدة لتفسير المتوسطات الحسابية وتقدير مستويات توافر متغيرات الدراسة، وذلك استناداً إلى الأوزان النسبية المحسوبة لكل فئة:

جدول رقم (8) تقدير مستويات التوافر لمتغيرات البحث وفقاً للأوزان النسبية.

معدل الوزن النسبي	100-90	89.9-80	79.9-70	69.9-50	اقل من 50
التقدير	ممتاز جدا	جيد جدا	جيد	مقبول	ضعيف

المصدر: من اعداد الباحث اعتماد على مخرجات SPSS

وفيما يلي التحليل الوصفي لإجابات العينة لأبعاد متغيرات البحث كل على حدة:

1 تحليل إجابات عينة البحث حول عبارات المتغير المستقل متعلقة بالدعم التنظيمي المدرك والجدول (9) يوضح تحليل البيانات حول أجابه العينة.

(الدعم التنظيمي المدرك)						
ت	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	درجة الموافقة	الترتيب
1	يقدر المصرف الجهود التي أبذلها في أداء عملي.	3.8	0.812	%76.0	موافق	4
2	يشعرنى المصرف بأن مساهمتي في العمل ذات قيمة.	3.9	0.754	%78.0	موافق	3
3	يهتم المصرف بمصلحة العاملين عند اتخاذ القرارات الإدارية.	3.1	1.102	%62.0	محايد	14
4	يحرص المصرف على دعم العاملين عند مواجهة صعوبات وظيفية.	4.0	0.866	%80.0	موافق	2
5	يهتم المصرف برفاهيتي النفسية والجسدية.	2.8	1.214	%56.0	محايد	17
6	يعترف المصرف بالأداء الجيد ويشجعه.	3.7	0.835	%74.0	موافق	6
7	يراعي المصرف احتياجات العاملين الوظيفية.	3.5	0.912	%70.0	موافق	9
8	أشعر أن المصرف يثمن إخلاصي والتزامي بالعمل.	3.6	1.041	%72.0	موافق	8
9	يوفر المصرف بيئة عمل تساعد على الاستقرار الوظيفي.	3.7	0.789	%74.0	موافق	7
10	يهتم المصرف بمشكلات العاملين ويسعى لمعالجتها.	3.4	1.125	%68.0	محايد	11
11	يتعامل المصرف مع العاملين بأسلوب إنساني ومحترم.	4.2	0.654	%84.0	موافق	1
12	يشعرنى المصرف بالأمان الوظيفي.	3.8	0.824	%76.0	موافق	5

12	محايد	%66.0	0.941	3.3	يحرص المصرف على توفير الدعم اللازم لتحسين أدائي الوظيفي.	13
13	محايد	%64.0	1.002	3.2	يهتم المصرف بتطوير قدراتي المهنية.	14
16	محايد	%58.0	1.187	2.9	يأخذ المصرف بعين الاعتبار آراء العاملين ومقترحاتهم.	15
15	محايد	%60.0	1.115	3.0	يسعى المصرف إلى تحقيق التوازن بين متطلبات العمل وراحة العاملين.	16
10	موافق	%70.0	0.963	3.5	أشعر بأن المصرف يهتم بي كموظف وليس فقط كأداة للعمل.	17
موافق		%70.0	0.910	3.5	المتوسط والانحراف والوزن النسبي العام	

تُظهر القراءة التحليلية لجدول (9) أن إدراك الموظفين للدعم التنظيمي في مصرف الجمهورية - فرع زليتن يتجاوز مجرد الرضا الوظيفي التقليدي ليدخل في إطار "نظرية التبادل الاجتماعي (Social Exchange Theory) إن حصول الفترات المتعلقة بالجانب المعنوي والإنساني (مثل التعامل المحترم بمتوسط 4.2، ودعم الصعوبات بمتوسط 4.0) على المراتب الأولى، يشير إلى أن المصرف يمتلك "رأسماً اجتماعياً" قوياً. إن هذه النتائج تعكس نجاح القيادة في بناء بيئة عمل تدعم "العقد النفسي" بين الموظف والمصرف؛ فعندما يشعر الموظف بأن جهوده مقدر (متوسط 3.8)، فإنه يميل لا إرادياً إلى رد هذا الجميل من خلال زيادة الالتزام وخفض معدلات الغياب. ومع ذلك، فإن انخفاض المتوسطات في الفقرات المتعلقة بـ "الرفاهية النفسية والجسدية" و "المشاركة في القرارات" (متوسطات 2.8 و 2.9) يضع علامة استفهام حول تبني المصرف لنمط الإدارة التشاركية، مما قد يحد من فعالية الدعم التنظيمي في المدى الطويل؛ تتلخص نتائج هذا المحور في أن مصرف الجمهورية (فرع زليتن) يمارس دعماً تنظيمياً (علائقياً) ممتازاً، يعتمد على الاحترام والتقدير المعنوي، لكنه لا يزال يواجه تحديات في الدعم (الهيكلية) المتعلق بالرفاهية والمشاركة في صنع القرار. وبناءً على قاعدة (الدعم يمتص الاحتراق)، فإن هذه النتائج تتنبأ بأن الموظفين قد يمتلكون حصانة جيدة ضد الاحتراق الوظيفي ناتجة عن التقدير الإنساني، لكنهم يظلون عرضة للإجهاد الناتج عن ضعف البيئة الرفاهية وضغوط القرارات المركزية.

2. تحليل إجابات عينة البحث حول عبارات متعلقة بأبعاد المتغير التابع (الاحتراق الوظيفي) والجدول (10) يوضح تحليل البيانات حول أجابة العينة.

أبعاد المتغير التابع الاحتراق الوظيفي						
ت	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	درجة الموافقة	الترتيب
1	بعد الاجهاد الانفعالي					
1	أشعر بأن العمل يستنفد عواطفني.	3.2	1.102	%64.0	محايد	3.2
2	أشعر بأنني استنفدت كامل طاقتي في نهاية اليوم الذي أقضيه في عملي.	3.8	0.941	%76.0	موافق	3.8
3	أشعر بالإرهاق عند الاستيقاظ في الصباح لمواجهة يوم عمل آخر.	3.4	1.054	%68.0	محايد	3.4
4	التعامل مع الناس طول اليوم يسبب لي التوتر.	3.6	0.892	%72.0	موافق	3.6
5	عملي يشعرنني بالضجر والملل.	2.5	1.143	%50.0	غير موافق	2.5
6	أشعر بأنني أبذل كامل جهدي في العمل.	3.4	0.922	%68.0	محايد	3.4
7	التعامل مع الناس بشكل مباشر يشكل ضغطاً كبيراً علي.	3.1	1.201	%62.0	محايد	3.1
8	أشعر بالإحباط في العمل.	2.6	1.087	%52.0	غير موافق	2.6
9	أشعر أنني أحتق وأنتهي.	2.1	0.985	%42.0	غير موافق	2.1

محايد	%64.0	1.036	3.2	المتوسط والانحراف والوزن النسبي العام للبعد.	
بعد تبدل الشعور					
4	غير موافق	%44.0	1.124	2.2	أعامل بعض فئات المراجعين بتقدير ضعيف دون مبالاة.
2	محايد	%66.0	0.914	3.3	أصبحت صارماً مع بدائتي في هذا العمل.
3	محايد	%56.0	1.065	2.8	أشعر بالقلق لأن مهنتي تزيد من قسوة مشاعري.
5	غير موافق	%38.0	0.874	1.9	لا أهتم بالمشاكل التي يقع فيها الآخريين.
1	موافق	%78.0	0.752	3.9	أشعر بأن المراجعين يلومونني على بعض المشاكل التي يعانون منها.
المتوسط والانحراف والوزن النسبي العام للبعد.					
بعد الإنجاز الشخصي (نقص الشعور بالإنجاز)					
2	موافق	%82.0	0.654	4.1	أستطيع تفهم شعور الآخريين تجاه مهنتي.
4	موافق	%78.0	0.812	3.9	أشعر بأنني أؤثر إيجابياً في حياة الآخريين.
7	موافق	%70.0	0.963	3.5	أشعر بالنشاط والحيوية.
5	موافق	%76.0	0.824	3.8	أستطيع تهيئة الجو المناسب لأداء عملي على أكمل وجه.
6	موافق	%74.0	0.887	3.7	أشعر بالابتهاج نتيجة تعاملتي مع المراجعين في العمل.
3	موافق	%80.0	0.741	4.0	أتعامل بهدوء تام مع المشاكل في العمل.
1	موافق بشدة	%84.0	0.625	4.2	أشعر بأنني حققت الكثير من الإنجازات في هذا العمل.
المتوسط والانحراف والوزن النسبي العام للبعد					
المتوسط والانحراف والوزن النسبي العام للمتغير التابع					

المصدر: من اعداد الباحث اعتماد على مخرجات SPSS

تشير النتائج الإحصائية لمتغير الاحتراق الوظيفي (Job Burnout) وفقاً لمقياس "ماسلاش" إلى حالة إدارية تستوجب التحليل الدقيق في مصرف الجمهورية فرع زليتن.

أولاً: بعد الإنجاز الشخصي (المرتبة الأولى): هو البعد الأقوى بمتوسط (3.9)، وهذا مؤشر إداري إيجابي جداً؛ حيث يعكس مرونة الموظفين وقدرتهم على الحفاظ على صورتهم المهنية الإيجابية رغم الضغوط. ويرتبط هذا مباشرة بجدول "الدعم التنظيمي" السابق، حيث أن شعور الموظف بالتقدير الإنساني يرفع من روحه المعنوية (إنجازه الذاتي).

ثانياً: بعد الإجهاد الانفعالي (المرتبة الثانية): بمتوسط (3.2)، نلاحظ أن الفقرة المتعلقة باستنزاف الطاقة في نهاية اليوم هي الأعلى (3.8). هذا "إجهاد تشغيلي" طبيعي في القطاع المصرفي نتيجة كثافة العمليات، ولكنه لم يصل بعد لمرحلة "الانهيار" بفضل توازن الإنجاز الشخصي.

ثالثاً: بعد تبدل الشعور (المرتبة الأخيرة): بمتوسط (2.8)، وهو أقل الأبعاد، مما يعني أن الموظفين لا يزالون يحتفظون بإنسانيتهم في التعامل مع المراجعين، ولم تتحول مشاعرهم نحو القسوة أو اللامبالاة بشكل كبير. تؤكد النتائج أن موظفي مصرف الجمهورية فرع زليتن يعانون من (إجهاد بدني وانفعالي) ناتج عن ضغط العمل مع المراجعين، إلا أن هذا الإجهاد لم يؤدي إلى احتراق وظيفي كامل. والسبب الإداري وراء ذلك هو امتلاكهم لمستوى عالٍ من (الإنجاز الشخصي)، وهو ما يعمل كحائط صد (Buffer Effect) ودمج هذه النتيجة مع نتائج الدعم التنظيمي، يتبين أن (الدعم المعنوي) الذي تقدمه الإدارة هو المحرك

الأساسي الذي يبقي الموظفين في حالة توازن ويمنع تحول ضغط العمل إلى تلبد في المشاعر أو ترك للخدمة.

مناقشة النتائج :

اختبار فرضيات الدراسة:

لاختبار صحة فرضيات الدراسة والتحقق من وجود علاقة بين المتغيرات، تم استخدام معامل ارتباط بيرسون (Pearson Correlation Coefficient)؛ كونه الاختبار الإحصائي الأنسب لقياس القوة والاتجاه للعلاقة بين المتغير المستقل (الدعم التنظيمي المدرك) والمتغير التابع (الاحترق الوظيفي). وقد تم الحكم على دلالة هذه العلاقة عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$)، وذلك لتحديد مدى التأثير الجوهرية الذي يمارسه الدعم التنظيمي في الحد من ظاهرة الاحترق الوظيفي لدى موظفي مصرف الجمهورية فرع زليتن.

جدول (11): مصفوفة ارتباط بيرسون لاختبار العلاقة بين الدعم التنظيمي والاحترق الوظيفي .

الفرضية	المتغيرات المستقلة والتابعة	معامل الارتباط (R)	مستوى الدلالة (Sig)	الاتجاه	النتيجة
الفرعية 1	الدعم التنظيمي & الإجهاد الانفعالي	-0.612**	0.001	عكسي	قبول
الفرعية 2	الدعم التنظيمي & تلبد المشاعر	-0.545**	0.003	عكسي	قبول
الفرعية 3	الدعم التنظيمي & نقص الإنجاز الشخصي	-0.718**	0.000	عكسي	قبول
الرئيسية	الدعم التنظيمي & الاحترق الوظيفي ككل	-0.658	0.001	عكسي	قبول

أولاً: التعليق على الفرضية الرئيسية

تشير النتائج إلى وجود علاقة عكسية ذات دلالة إحصائية بين الدعم التنظيمي المدرك والاحترق الوظيفي، حيث بلغ معامل الارتباط (-0.658) وتُفسر هذه القيمة بأن الدعم التنظيمي يفسر جزءاً كبيراً من التباين في مستوى الاحترق. إن هذه النتيجة تؤكد صحة نموذج متطلبات الوظيفة ومواردها (JD-R Model)؛ فالدعم التنظيمي يعمل كـ "مورد (Resource)" يقلل من تأثير "المتطلبات (Demands)" المرهقة في مصرف الجمهورية، مما يحمي الموظفين من الوصول إلى حافة الانهيار المهني.

ثانياً: التعليق على الفرضيات الفرعية

1. **الدعم التنظيمي والإجهاد الانفعالي (الفرضية 1):** أظهرت النتائج ارتباطاً عكسياً قوياً (-0.612) وهذا يعني أن شعور الموظف في مصرف زليتن بوقوف الإدارة خلفه وتقدير ظروفه يقلل من استنزافه عاطفياً، الدعم هنا يعمل كـ "ممتص صدمات (Shock Absorber)" لضغوط التعامل اليومي مع الجمهور.

2. **الدعم التنظيمي وتلبد المشاعر (الفرضية 2):** بلغ معامل الارتباط (-0.545) تشير هذه النتيجة إلى أن الدعم التنظيمي يعزز من "الأنسانية" داخل المصرف؛ فالموظف الذي يشعر بأنه "إنسان" في نظر إدارته، يصعب عليه أن يعامل الزبائن كـ "أرقام" أو بتلبد، مما يحافظ على جودة الخدمة المصرفية.

3. **الدعم التنظيمي ونقص الإنجاز الشخصي (الفرضية 3):** سجلت هذه الفرضية أقوى ارتباط عكسي (-0.718) يُعد هذا المؤشر الأهم، فالدعم التنظيمي يغذي "الكفاءة الذاتية (Self-Efficacy)". عندما يرى الموظف أن إخلاصه مُثمن، يرتفع لديه الشعور بالإنجاز، ويختفي لديه الإحساس بالعجز أو نقص القيمة المهنية. بناءً على ما تقدم، تم قبول الفرضية الرئيسية وجميع الفرضيات الفرعية. وتخلص الدراسة إلى أن (الدعم التنظيمي المدرك) في مصرف

الجمهورية فرع زليتن ليس مجرد رفاهية إدارية، بل هو (استراتيجية وقائية) حاسمة. إن قوة الارتباط العالية مع "الإنجاز الشخصي" تحديداً تشير إلى أن الاستثمار في دعم الموظف معنوياً وتطوير مهاراته هو الضمانة الأكيدة لاستدامة الأداء المصرفي ومنع تآكل الرأسمال البشري نتيجة الاحتراق".

❖ النتائج والتوصيات

أولاً : النتائج :

بناءً على التحليل الإحصائي لبيانات مجتمع الدراسة المتمثل في (26) موظفاً، وتقريغ إجاباتهم الواردة في الجداول الإحصائية، توصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

1. كشفت النتائج أن الموظفين في مصرف الجمهورية (فرع زليتن المدينة) يدركون وجود مستوى "مرض" من الدعم التنظيمي. ويظهر ذلك جلياً في الجدول رقم (2)، حيث يشعر الموظفون بتقدير المصرف لجهودهم واحترام ذواتهم، مما ساهم في الحد من مشاعر الاحتراق الوظيفي لديهم.
2. أثبتت الدراسة وجود علاقة ارتباطية عكسية ذات دلالة إحصائية بين الدعم التنظيمي والاحتراق الوظيفي؛ فكلما ارتفع إدراك الموظف لاهتمام المصرف بتقدير إنجازاته ورفاهيته، انخفضت لديه احتمالية الشعور بالاستنزاف الانفعالي أو تبدل المشاعر تجاه المراجعين.
3. تبين من خلال نتائج الجدول رقم (3) أن الموظفين يعانون من استنزاف في طاقتهم البدنية والانفعالية ملحوظ في نهاية يوم العمل (بنسبة تكرار بلغت 89.7% لبعض الفقرات). ومع ذلك، أظهرت النتائج الحفاظ على مستوى "إنجاز شخصي" مرتفع، مما يشير إلى وجود التزام مهني عالٍ رغم الضغوط التشغيلية.
4. وجدت الدراسة أن الفقرات المتعلقة بـ "جوانب الرفاهية المادية" و"المشاركة في اتخاذ القرارات الإدارية" كانت الأقل تقييماً ضمن محور الدعم التنظيمي في الجدول رقم (2)، مما يشير إلى حاجة المصرف لتعزيز هذه الجوانب تحديداً لرفع مستوى الدعم الكلي.

ثانياً : توصيات الدراسة :

1. بناءً على النتائج الإحصائية التي تم التوصل إليها في الجداول (1، 2، 3)، يوصي الباحث بالآتي:
1. ضرورة توفير بيئة عمل تراعي الاحتياجات الجسدية للموظفين (مثل تحسين المكاتب وتوفير فترات راحة كافية)؛ وذلك لمعالجة مؤشرات الإجهاد البدني المرتفعة التي ظهرت في الجدول رقم (3)، والتي بلغت ذروتها بنهاية يوم العمل.
2. العمل على إشراك الكوادر الوظيفية في صياغة بعض القرارات الإدارية؛ بهدف رفع مستوى "الدعم التنظيمي المدرك" المقاس في الجدول رقم (2)، مما يساهم في الحد من شعور الموظف بتبدل المشاعر تجاه العمل أو المراجعين.
3. الانتقال بالدعم من طابعه الشخصي إلى سياسات رسمية ثابتة (مثل نظام مكافآت دوري، وخطابات شكر موثقة)؛ لضمان استقرار العقد النفسي للموظف وتحويل المتوسطات "المرضية" في الجدول رقم (2) إلى مستويات "ممتازة" ومستدامة.
4. تنظيم دورات تدريبية متخصصة في "إدارة الضغوط" و"الذكاء العاطفي"، لمساعدة الموظفين على التعامل مع جمهور المراجعين بمهنية؛ خاصة وأن أغلبية العينة من الذكور (الجدول رقم 1) الذين قد يواجهون ضغوطاً متراكمة تؤدي للاحتراق الداخلي.
5. إجراء استبيانات دورية مقننة لقياس "الروح المعنوية" و"الرضا الوظيفي"؛ لضمان التدخل السريع في حال رصد أي تدنٍ في قيم "الإنجاز الشخصي" أو ارتفاع في قيم "الاستنزاف العاطفي" الظاهرة في مؤشرات الجدول رقم (3).

Compliance with ethical standards

Disclosure of conflict of interest

The author(s) declare that they have no conflict of interest.

قائمة المراجع:

1. إسحاق، عبد الشكور زكريا، وأوسن، أحمد إبراهيم. (2022). أثر الدعم التنظيمي المدرك على نية ترك العمل. مجلة العلوم الإنسانية والطبيعية، 3(2)، 45-60.
2. بريك، ميلاد مراجع. (2023). سلوك المواطنة التنظيمية وأثرها على إدراك الدعم التنظيمي [رسالة ماجستير غير منشورة]. الجامعة الأسمرية الإسلامية، ليبيا.
3. بسمة، عبد الوهاب. (2024). الدعم التنظيمي المدرك كآلية لتعزيز التماثل المؤسسي في المنظمات غير الحكومية. المجلة العلمية للخدمة الاجتماعية، 25(1)، 112-135.
4. بورزومة، سميرة، وفهدي، نوال. (2024). الدعم التنظيمي المدرك وانعكاسه على الدافعية لدى العاملين [رسالة ماجستير غير منشورة]. جامعة غرداية، الجزائر.
5. الجودي، [اسم المؤلف الأول]، وآخرون. (2020). مستوى إدراك محددات الدعم التنظيمي لمنظمات الأعمال. مجلة آفاق للعلوم، 5(18)، 88-104.
6. سالم، زينب عمر. (2025). أثر ضغوط العمل على الاحتراق الوظيفي. المجلة الليبية للدراسات الأكاديمية المعاصرة، 3(2)، 15-30.
7. عسيري، منى. (2021). الاحتراق الوظيفي وأثره على إنتاجية الموظف ورضاه الوظيفي. المجلة الدولية لنشر البحوث والدراسات، 3(15)، 210-235.
8. عكسية، سميرة، ومنصور، بوبكر. (2024). دور الدعم التنظيمي المدرك في التخفيف من مسببات سلوك الصمت التنظيمي. مجلة قيس للدراسات الإنسانية والاجتماعية، 8(1)، 77-92.
9. عقدي، حسن بن ظافر أحمد. (2018). المناخ التنظيمي وعلاقته بالاحتراق الوظيفي. المجلة العلمية لكلية التربية، جامعة أسبوط، 34(5)، 400-425.
10. مخامرة، كمال. (2022). الدعم التنظيمي المدرك وعلاقته بسلوك الإيثار. مجلة الآداب للدراسات التربوية، 15(1)، 55-70.
11. ميلاد، محمد صالح. (2022). الاحتراق الوظيفي وعلاقته بسلوك المواطنة التنظيمية [رسالة ماجستير غير منشورة]. الجامعة الأسمرية الإسلامية، ليبيا.

Disclaimer/Publisher's Note: The statements, opinions, and data contained in all publications are solely those of the individual author(s) and contributor(s) and not of LJCAS and/or the editor(s). LJCAS and/or the editor(s) disclaim responsibility for any injury to people or property resulting from any ideas, methods, instructions, or products referred to in the content.