

أثر الحوافز المادية والمعنوية على مستوى الاحتراق الوظيفي في الوظيفة العمومي -دراسة حالة بلدية الداريا (ولاية الجزائر).

The Effect Of Material And Moral Incentives On The Level Of Job Burnout In The Public Sector.

A Case Study Of The Municipality Of Draria (Algeria)

عمير عبدالعزيز^{1*}، المدرسة الوطنية العليا للمناجمنت القليعة -مخبر LIMGE ، الجزائر

a.amimer@ensmanagement.edu.dz

زبوشي محمد عبدالرؤوف²، مدرسة الدراسات العليا التجارية القليعة، الجزائر،

ma.zebouchi@hec.dz

تاريخ قبول المقال: 26-09-2023

تاريخ إرسال المقال: 09-08-2023

الملخص:

هدفت هذه الدراسة الى اختبار اثر الحوافز المادية و المعنوية على مستوى الاحتراق الوظيفي في قطاع الوظيفة العمومي ، حيث شملت عينة الدراسة (103) موظف من موظفي بلدية الداريا تم اختيارهم بطريقة عشوائية من مجموع الموظفين البالغ عددهم (463) ، وزعت عليهم استمارة استبيان تم استرجاع (91) استمارة منها (88) صالحة للدراسة ، تم تحليل بياناتها باستخدام برنامج spss v 22 ، وقد تم بناء الاستمارة على أساس المؤشرات المتوفرة في ميدان الدراسة اعتمادا على الفا كرو نباخ لقياس الصدق و الثبات و معامل الارتباط بيرسون ، وتحليل الانحدار الخطي البسيط و المتعدد لقياس قوة العلاقة بين المتغيرين ومدى الارتباط بينهما، بالاعتماد على المنهج الوصفي . حيث توصلنا الى وجود أثر ذو دلالة إحصائية للحوافز المادية والمعنوية على الاحتراق الوظيفي وعلاقة ارتباطية قوية عكسية بين الحوافز المادية والمعنوية ومستوى الاحتراق الوظيفي.

الكلمات المفتاحية: الحوافز المادية، الحوافز المعنوية، الاحتراق الوظيفي، الوظيفة العمومي.

Abstract: this study aimed to test the impact of material and moral incentive on the level of job burnout in the public sector .The study included a sample of (103) employees from the municipality of Draria who were randomly selected from a total of (463) employees. Questionnaires were distributed to them, and (91) questionnaires were retrieved, with (88) of them deemed valid of the study. Data analysis was conducted using SPSS version 22.The questionnaire was constructed based on the available indicators in the field of study, relying on Cronbach's alpha for measuring reliability and validity, Pearson correlation coefficient for assessing the strength of the relation between variables, and simple and multiple linear

أثر الحوافز المادية والمعنوية على درجة الاحتراق الوظيفي في الوظيفة العمومي-دراسة حالة بلدية الدار البيضاء (ولاية الجزائر)

regression analysis. The study found a statistically significant effect of both material and moral incentives on job burnout, as well as a strong inverse correlation between material and moral incentives and the level of job burnout.

Key words: moral incentives; material incentives; job burnout; public sector.

مقدمة:

يحظى العنصر البشري بأهمية كبيرة في المؤسسة باعتباره الدعامة الرئيسية لنجاحها، إذ من خلاله تحقق أهدافها ونجاحاتها واستمراريتها، وهذا ما جعلها تولي أهمية كبيرة له من خلال وضع نظام للحوافز قصد تحسين ظروف عمله والسهر على اشباع حاجياته من أجل تحقيق رضاه الوظيفي واستقراره، لأن وجوده في بيئة عمل لا تحقق رغباته ولا تحرك دوافعه ينعكس بالسلب على روحه المعنوية وولائه التنظيمي وأدائه، ما قد يؤدي في النهاية إلى الاحتراق الوظيفي، الذي أصبح يواجه المنظمات والأفراد على حد سواء في ساحة العمل المعاصرة مشكلا تحديات وضغوطا شديدة على تحقيق الأهداف والتفوق ويؤثر سلبا على الصحة النفسية والعاطفية ما ينعكس سلبا على الأداء المهني للأفراد، و مع انتشار هذه الظاهرة اشتد الاهتمام بفهم العوامل التي تؤثر على حدوثها وتقليلها، حيث أن من بين العوامل التي تلعب دورا مهما في تجربة العمل وصحة العاملين هي الحوافز المادية والمعنوية. ومن هنا سعت هذه الدراسة إلى محاولة إبراز العلاقة والاثربين نظام الحوافز (المادية والمعنوية) المطبق في الوظيفة العمومي والاحتراق الوظيفي.

إشكالية الدراسة: تواجه المؤسسات في قطاع الوظيفة العمومي تحديات كبيرة في إدارة الاحتراق الوظيفي بين موظفيها، والذي يعد مشكلة جوهرية تؤثر على صحة ورفاهية العاملين وتؤدي إلى تدهور الأداء المهني وتراجع الرضا الوظيفي، لذا من المهم دراسة تأثير الحوافز المادية والمعنوية على مستوى الاحتراق الوظيفي خاصة في قطاع الوظيفة العمومي، لذا تركز هذه الدراسة على فهم العلاقة بين الحوافز المادية والمعنوية ومستوى الاحتراق الوظيفي في قطاع الوظيفة العمومي في الجزائر. وبناء على ما سبق فإن الإشكالية الرئيسية المراد معالجتها من خلال هذه الدراسة تتمثل في:

- ما مدى تأثير الحوافز المادية والمعنوية على مستوى الاحتراق الوظيفي في الوظيفة العمومي؟
- وللإجابة على هذه الإشكالية الرئيسية تم صياغة الأسئلة الفرعية التالية:
- ما مدى تأثير الحوافز المادية على الاحتراق الوظيفي عند المورد البشري في الوظيفة العمومي؟
- ما مدى تأثير الحوافز المعنوية على الاحتراق الوظيفي عند المورد البشري في الوظيفة العمومي؟

- هل توجد علاقة ارتباط بين الحوافز المادية والمعنوية مع الاحتراق الوظيفي عند المورد البشري في الوظيفة العمومي؟

فرضيات الدراسة:

وتم الإجابة على هذه الإشكاليات من خلال اختبار الفرضية الرئيسية التالية:

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين الحوافز (المادية والمعنوية) ومستوى الاحتراق الوظيفي.

وتتدرج ضمن هذه الفرضية الرئيسية مجموعة من الفرضيات الفرعية التالية:

الفرضية الأولى: كلما انخفض مستوى الحوافز المادية المقدمة للمورد البشري في الوظيفة العمومي كلما ارتفع مستوى الاحتراق الوظيفي.

الفرضية الثانية: كلما انخفض مستوى الحوافز المعنوية المقدمة للمورد البشري في الوظيفة العمومي كلما ارتفع مستوى الاحتراق الوظيفي.

الفرضية الثالثة: توجد علاقة عكسية بين الحوافز (المادية والمعنوية) ومستوى الاحتراق الوظيفي عند المورد البشري في الوظيفة العمومي.

أهمية الدراسة:

تعتبر هذه الدراسة ذات أهمية كبيرة كونها تسمح بمعرفة أثر الحوافز المادية والمعنوية على الاحتراق الوظيفي الذي يساعد المؤسسات وصناع القرار في قطاع الوظيفة العمومي على تحسين بيئة العمل والحد من ظاهرة الاحتراق الوظيفي من خلال تحسين مستوى الرضا والأداء لدى الموظفين من أجل تحقيق نتائج إيجابية على المستوى الفردي والمؤسسي.

كما تعتبر دراسة الحوافز المادية والمعنوية على الاحتراق الوظيفي في قطاع الوظيفة العمومي ضرورية للتعامل مع التحديات التي تواجهها هذه القطاعات فقد يكون للعوامل المادية والمعنوية تأثير مختلف في بيئة العمل الحكومية مقارنة بالقطاع الخاص وهذا ما يستلزم دراسة متخصصة لهذا السياق.

أهداف الدراسة:

تهدف هذه الدراسة الى تشخيص واقع نظام الحوافز المادية والمعنوية ومستوى الاحتراق الوظيفي في قطاع الوظيفة العمومي.

تحليل أثر كل من الحوافز المادية والحوافز المعنوية على درجة الاحتراق الوظيفي في قطاع الوظيفة العمومي.

أثر الحوافز المادية والمعنوية على درجة الاحتراق الوظيفي في الوظيفة العمومي-دراسة حالة بلدية الدار البيضاء (ولاية الجزائر)

تحليل العلاقة بين كل من الحوافز المادية والمعنوية ومستوى الاحتراق الوظيفي في قطاع الوظيفة العمومي.

توفير توصيات واقتراحات للمؤسسات وصناع القرار في قطاع الوظيفة لتحسين سياسات توفير الحوافز والحد من الاحتراق الوظيفي.

منهج الدراسة: بهدف الإجابة على التساؤل المطروح واختبار فرضيات الدراسة اعتمدنا على المنهج الوصفي للوصول الى النتائج المرجوة من الدراسة، حيث تم استخدام الاستبانة في جمع البيانات من افراد عينة الدراسة واختبار ما إذا كانت هناك علاقة بين الحوافز (المادية والمعنوية) والاحتراق الوظيفي.

المبحث الأول: الإطار النظري للحوافز

المطلب الأول: مفهوم الحوافز:

لقد تعددت الآراء وتباينت في إعطاء مفهوم دقيق وموحد للحوافز وفيما يلي عرض لبعضها حيث يعرفها محمد علي السلمي على أنها مجموعة العوامل التي تعمل على إثارة القوى الحركية في الانسان والتي تؤثر على سلوكه وتصرفاته.¹

كما يعرف احمد ماهر الحوافز بأنها ذلك المقابل المادي والمعنوي الذي يحصل عليه الافراد كتعويض عن أدائهم المتميز والذي يشرف على تنفيذه مديرو إدارة الموارد البشرية من خلال قياس أداء الموظفين وتحديد قدرتهم وكفاءتهم في الأداء.²

كما تعرف الحوافز على أنها مجموعة من الأساليب والوسائل والمؤثرات الخارجية التي يمكن الاعتماد عليها لحث الأفراد العاملين في المؤسسة الى بذل أقصى جهد ممكن والوصول الى أداء أفضل ومتميز بروح معنوية عالية وشعور بالانتماء القوي.³

وهناك من يعرف الحوافز على أنها " فرص ووسائل توفرها إدارة المنظمة امام الافراد العاملين لتثيير بها رغباتهم وتخلق لديهم الدافع، من اجل السعي للحصول عليها عن طريق العمل والسلوك السليم وذلك لإشباع حاجياتهم.⁴

¹ السلمي علي، الحوافز و الدوافع، المنظمة العربية للعلوم الإدارية، القاهرة، مصر، 1984، ص214.

² جودة عادل، الحوافز، المنظمة العربية للعلوم الإدارية، عمان، الاردن، 1987، ص 13.

³ بن طيبة مهدي، اثر نظام الحوافز على تحقيق الرضا الوظيفي في المؤسسات الصغيرة و المتوسطة -دراسة عينة المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، مجلة الاقتصاد والتنمية البشرية، جامعة البليدة 2، المجلد 13، العدد 2، 2021، ص 131

⁴ شاويش مصطفى نجيب، ادارة الموارد البشرية، دار الشروق و النشر و التوزيع، الأردن، 2005، ص208.

وتعرف الحوافز بانها عامل اقناع خارجي يشجع العامل ويوجهه بشكل إيجابي الى العمل بجد أكبر، من اجل مطابقة الأداء المطلوب في المنظمة وتحقيق الرغبات.¹

كما تعرف الحوافز على انها حصول الافراد على الحماس والاقدام والسرور في أعمالهم واكسابهم الثقة في أنفسهم ما يدفعهم الى القيام بالعمل المطلوب على أحسن وجه دون تذمر او شكوى.²

من التعاريف السابقة نستنتج ان الحوافز هي عبارة عن مجموعة من الوسائل والعوامل المادية والمعنوية التي تقدمها المنظمة من اجل تحريك الدوافع والرغبات لدى الافراد للقيام بعملهم بأفضل شكل ممكن وبذل اقصى جهد متاح.

المطلب الثاني: أهمية الحوافز

ان للتحفيز دور مهم في المؤسسات فمن خلال الحوافز المقدمة يحدث تأثير فعال في سلوك الافراد ما يترتب عنه تحسن في الأداء، فهي تلعب دور مزدوج من خلال تحقيق اهداف المنظمة من جهة واشباع حاجيات الافراد من جهة أخرى، ما جعلها تحقق الكثير من المزايا والفوائد ومن أهمها ما يلي:³

✓ يساهم نظام الحوافز زيادة في زيادة الإنتاج وتحسين نوعيته ما يحقق عوائد للمؤسسة فالاختيار السليم للحوافز المناسبة يؤدي الى دفع العاملين الى زيادة الإنتاج وتحسين نوعيته.

✓ -يعمل نظام الحوافز على تفجير قدرات الموظفين وطاقاتهم الإبداعية وتشجيع الابتكار لدى الموظفين وتنمية المهارات واستخدامها أفضل استخدام، وبالتالي يساهم في إعادة تنظيم احتياجات الموظفين وتسخير الفائض منها الى جهات أخرى.

¹. Akpan, N, the role of incentives on the performance of health workers in a public sector organisation in abuja. jurnaal pemikiran dan penelitian asminstrasi publik, volume11, numero 1,2021,p 3.

² مدحت محمد ابو النصر ، الادارة بالحوافز - اساليب التحفيز الوظيفي ، المجموعة العربية للتدريب و النشر، القاهرة مصر، 2009، ص151.

³ زردون جمال ، بن ديمة نسين ، و بلعدي زكرياء ، أثر تحفيز الموارد البشرية في تحسين أداء العاملين:دراسة حالة المؤسسة العمومية للصحة الجوارية عين الحجر، مجلة البصائر للدراسات القانونية و الاقتصادية،المركز الجامعي افلو، المجلد 6، العدد 1،2023، ص907

✓ تعمل الحوافز على تحسين الوضع المادي والنفسي والاجتماعي للفرد العامل ما ان ارتبطت بمصالحه بمصالح المؤسسة محققة اقتصادا في الجهد والأداء.

✓ تساهم الحوافز في استقطاب وجذب الكفاءات وزيادة مداخل العاملين وخلق الرضا لدى العاملين والولاء والاستقرار، ما يساعد في حل الكثير من المشاكل الإدارية كارتفاع تكاليف الإنتاج، كثرة النزاعات والشكاوى وارتفاع معدل دوران العمل.¹

✓ المطلب الثالث: أنواع الحوافز

تعددت واختلقت تقسيمات الباحثين في مجال السلوك التنظيمي لأنواع الحوافز فمنهم من يصنفها وفق أثرها وفعاليتها على الفرد والمنظمة على حد سواء الى حوافز إيجابية وحوافز سلبية، ومنهم من صنفها حسب شموليتها وطريقة توزيعها الى حوافز فردية وحوافز جماعية، ومنهم من صنفها حسب طبيعتها الى مادية ومعنوية.² غير ان اهم الابحاث تناولتها حسب طبيعتها في نوعين من الحوافز هما:³

اولا: الحوافز المادية: وهي الحوافز ذات الطابع النقدي التي يتلقاها الموظفون لأداء أنشطة محددة والتي تدفع الموظفين الى بذل طاقاتهم في العمل لغرض تقديم أفضل الأداء حيث يقوم هذا النوع من الحوافز بإشباع حاجات الافراد الأساسية وهذا ما يشجعهم على بذل قصارى جهودهم وتشمل الراتب والمكافأة التشجيعية والعلاوات، كما يعد هذا النوع من الحوافز الأكثر استخداما في التأثير على الافراد لأنه يشبع حاجياتهم ويحقق دوافعهم.

ثانيا: الحوافز المعنوية: وهي الحوافز غير المادية التي لا تعتمد على المال في تحفيز الموظفين بالعمل بل تعتمد على الوسائل المعنوية التي تحترم العنصر البشري كونه انسان له احساس وتطلعات اجتماعية يسعى الى تحقيقها واشباعها من خلال العمل في المنظمة و تزيد من مشاعر الرضا الوظيفي. مما يعني ان الحوافز المعنوية لها أهمية كبيرة لأنها تشعر الافراد بان لهم دور ومكانة في المؤسسة.

¹ الفارس سليمان، اثر سياسات التحفيز في الولاء التنظيمي بالمؤسسات العامة، مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية والقانونية، المجلد 27، العدد 1، 2011، ص73

² توام زاهية ، و كلاخي لطيفة ، اثر الحوافز المادية و المعنوية في الاداء الوظيفي -دراسة ميدانية على عمال شركة سونلغاز تيارت.

مجلة معهد العلوم الاقتصادية.جامعة الجزائر 3، 24(1)، 2021، ص649

³ Haron Ismail, H., & Khatijah, k. EFFECT OF INCENTIVES ON EMPLOYEES PERFORMANCE IN THE PUBLIC SEC. REVISTA IBEROAMERICANA DE PSICOLOGÍA DEL EJERCICIO Y EL DEPORTE, volume18, numero1,2023, p81.

المطلب الرابع: خصائص نظام الحوافز الفعال: من أجل أن يكون لنظام الحوافز دور فعال في

تحقيق ما وضع من أجله يجب أن يتسم بمجموعة من الخصائص:¹

✓ أن يتناسب الحافز مع الدفع الموجود لدى الفرد.

✓ أن تعمل الحوافز على ربط الفرد وتفاعله بالمنظمة التي يعمل بها.

✓ أن تساهم هذه الحوافز التحولات الاقتصادية والاجتماعية والنفسية والحضارية.

✓ أن تتسم الحوافز بالوضوح لدى جميع الموظفين.

✓ أن ترتبط الحوافز المقدمة مع الجهود الفكرية والبدنية التي بذلها الموظف.

✓ أن يكون نظام الحوافز مرناً وفعالاً يساهم في تحقيق الرضا الوظيفي.

✓ أن يركز نظام الحوافز على إشباع دوافع الفرد وحاجياته.

✓ أن يعمل نظام الحوافز على تحقيق رغبات جديدة عند الأفراد.

✓ أن تتسم عملية منح الحوافز بالعدالة في التوزيع حسب نتائج أداء الأفراد.

المطلب الخامس: واقع نظام الحوافز في الوظيفة العمومي

أن نظام التحفيز المطبق في الوظيفة العمومي يخضع للأمر 03-06 المؤرخ في 15 يوليو 2006 المتضمن القانون الأساسي العام للوظيفة العمومية، إضافة إلى قوانين ومراسيم أخرى تنظم وتضبط نظام الحوافز، حيث نميز نوعين من الحوافز في الوظيفة العمومي:

الحوافز المادية في الوظيفة العمومي: نصت المادة 32 من الأمر 03-06 أن للموظف الحق في الراتب بعد أداء الخدمة مهما كانت رتبته، والذي يتكون من الراتب الرئيسي مضاف إليه التعويضات والعلاوات وكذا المنح العائلية ذات الطابع العائلي المنصوص عليها في التنظيم المعمول به. حيث يتحدد الراتب الرئيسي من خلال الرقم الاستدلالي الموافق لكل صنف يضاف إليه الرقم الاستدلالي المرتبط بالخبرة المهنية أو الدرجة المحصل عليها، إذ يتحدد الراتب من خلال حاصل ضرب قيمة الرقم

¹ مصطفى الجربوعة، إدارة الموارد البشرية. دار ابن النفيس للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2018، ص 205

الاستدلالي التي توافق الصنف في قيمة النقطة الاستدلالية والمقدرة ب 45 دج. إضافة الى الراتب، للموظف العمومي الحق في الاستفادة من العلاوات والتعويضات فجنده يستفيد من التعويضات التي تحسب عن طريق نسب مئوية من قيمة الراتب الرئيسي يحددها التنظيم المعمول به والقانون الأساسي والتي تدخل ضمن الراتب الشهري، كما يستفيد من علاوة المردودية وفقا للمادة 126 من القانون 06-03 التي تدفع كل ثلاثة أشهر والتي تحتسب بنسبة مئوية قيمها 30% الى 40 % من الراتب الرئيسي.

الحوافز المعنوية في الوظيفة العمومي: تضمن قانون الوظيفة العمومي مجموعة من الحوافز المعنوية التي قد يكون لها الأثر الكبير في توجيه سلوك الموظفين والتأثير في نفسياتهم نذكر منها:

ضمان واستقرار الوظيفة من خلال مبدأ ان كل موظف هو عون عين في وظيفة عمومية دائمة ورسم في رتبة في السلم الإداري، وهذا ما يولد الاطمئنان والاستقرار لدى الموظف. كما تسهر الدولة على توفير جو عمل ملائم وروح الفريق من خلال خلق علاقات احترام بين الموظفين ومنحهم حرية الرأي والانصاف في التعامل حيث نصت المادة 26 و 27 من القانون الأساسي للوظيفة العمومية ان حرية الرأي مضمونة للموظف، كما انه لا يجوز للإدارة التمييز بين الموظفين بسبب جنسهم او أصلهم او آرائهم بسبب أي ظرف من ظروفهم الشخصية او الاجتماعية. كما نصت المادة 38 من القانون الأساسي للوظيفة العمومية ان للموظف الحق في التكوين وتحسين المستوى والترقية في الرتبة خلال المسار المهني ومن واجب الإدارة السهر على تنظيم دورات التكوين وتحسين المستوى بصفة دائمة ومستمرة قصد تحسين تأهيل الموظف وترقيته المهنية وتأهيله لمهام جديدة. كما يمكن للموظف الاستفادة من اوسمة شرفية في شكل ميداليات وشهادات تقديرية يحدد طبيعتها وخصائصها التنظيم المعمول بها، كما ان للموظف الحق في عطلة سنوية مدفوعة الاجر مرة في السنة وتحدد مدتها حسب المنطقة الجغرافية.

المبحث الثاني: الإطار النظري للاحتراق الوظيفي

المطلب الأول: مفهوم الاحتراق الوظيفي

يعتبر الاحتراق الوظيفي من المفاهيم الحديثة حيث ظهر هذا المصطلح لأول مرة سنة 1974 من طرف العالم والطبيب النفسي Herbert Freudenbuger¹ والتي نالت اهتماما كبيرا في السنوات الأخيرة حيث تعددت التعاريف التي اوردتها الباحثون والكتاب لمصطلح الاحتراق الوظيفي بتعدد وتباين آرائهم واختلاف وجهات نظرهم.

¹ زريبي احلام، دور جودة حياة العمل في التخفيف من الاحتراق النفسي، سلسلة الانوار، جامعة وهران، المجلد 13

حيث يعرف بأنه شعور الفرد القائم بالعمل بضعف قدرته على اشباع طموحاته وتنفيذ توقعاته من هذا العمل، ثم عجزه عن القيام بالمسؤوليات والمهام المنوطة به وما يترتب عليها من الحاجة الى بعض المعدات والتقنيات غير المتوفرة او بسبب عدم امتلاك الشخص لبعض المهارات الشخصية مما يجعله يحترق وظيفيا، عند ذلك يتولد لديه شعور بالقلق وضعف الحماس والتوتر مما ينعكس على سلوك الفرد في التعامل مع الآخرين.¹

كما عرفه الكلابي ورشيد على انه حالة من الانهك العاطفي والفكري والجسماني والتي تظهر في شكل ردود أفعال وتصرفات سلبية يستخدمها الفرد نتيجة التقويم السلبي لذاته كاستجابة للضغوط والعلاقات التنظيمية القائمة التي يشعر من خلالها الفرد بان مصادره العاطفية مستنزفة وكفاءته في العمل متدنية مع فقدان التزامه الشخصي في علاقات العمل وفقدان العنصر الإنساني في التعامل مع الآخرين داخل المؤسسة وخارجها.²

كما يعرفه لازار يوس بأنه حالة من الانهك التي تحدث نتيجة للأعباء والمتطلبات الزائدة والمستمرة الملقاة على عاتق الافراد بما هو أكثر من طاقاتهم وقدراتهم ويمكن على هذه الحالة عبر مجموعة من الاعراض النفسية والجسدية التي تصيب الافراد بدرجة تختلف من شخص لأخر.³

المطلب الثاني: أسباب الاحتراق الوظيفي

هناك ستة مجالات ينشا من خلالها الاحتراق الوظيفي وهي:⁴

عبء العمل: وهو أحد مصادر الإرهاق حيث عندما يكلف الفرد بأعباء وظيفية تفوق طاقاته او لا تتطابق ومهاراته ما يسبب له ارهاق متزايد واختلال في التوازن ويؤدي به الى الاحتراق الوظيفي.

السيطرة او التحكم: ويشير الى مقدار الاستقلالية التي يتمتع بها الموظفون في عملهم.

المكافآت الحوافز: حيث ان عدم توفر المكافأة بنوعها المادي والمعنوي او عدم تناسبها مع ما يؤديه الفرد من جهد يعد أحد العوامل المسببة للاحتراق الوظيفي نتيجة عدم وجود ردود فعل إيجابية على العمل الذي يقوم به.

¹ نسرين إبراهيم الصبان. (2021). الاحتراق الوظيفي وعلاقته بالمساندة الاجتماعية لدى العاملين بخدمات ادارة المرضى. مجلة جامعة بابل للعلوم الانسانية، المجلد 29 العدد (10)، ص 161.

² سعد بن عبدالله الكلابي، و رشيد مازن بن فارس، الاحتراق الوظيفي : دراسة استكشافية لمقياس (ماسلاك) على الموظفين بمدينة الرياض - بالملكة العربية السعودية. مجلة جامعة الملك سعود، 2001، ص118.

³ احمد محمد عوض، الاحتراق الوظيفي و المناخ التنظيمي في المدارس: دار حامد للنشر و التوزيع، عمان ،الاردن، 2007، ص17.

⁴ Tareq , L. Job Burnout: A General Literature Review. International Review of Management and marketing, volume10,numero 3,2020, p8

المجتمع: عندما تضعف الصلات الاجتماعية بين الأفراد يتولد لديهم شعور سلبي مما ينعكس سلباً على الأداء.

الإنصاف والعدالة: إن فقدان العدالة في مكان العمل كعدم التقسيم العادل في العمل أو تقديم المنح والمكافأة عن طريق المحاباة تسبب لدى الأفراد انعدام الثقة ما يؤدي بهم إلى الاحتراق عن طريق الإرهاق العاطفي.

القيم: فإذا كان هناك صراع بين القيم حيث لا تتناسب قيم الفرد واتجاهاته مع قيم المنظمة مما يضطر الفرد على تحقيق أعمال لا تتوافق مع معتقداته مما يجعله عرضة للاحتراق الوظيفي.

المطلب الثالث: أبعاد الاحتراق الوظيفي: يتميز الاحتراق الوظيفي بثلاثة أبعاد متميزة ولكنها مترابطة وهي:¹

البعد الأول: الاجهاد (Exhaustion): وينظر إليه عادة أنه أول علامة على الإرهاق وهو الشعور الشديد باستنزاف الموارد الجسدية والعاطفية نتيجة تعرض الفرد للضغط المستمر.

البعد الثاني: تبدل المشاعر الإنسانية (Depersonalisation): إن التعرض المستمر للضغط في العمل ينمي لدى الفرد إحساساً بالانفصال أو عدم الشخصية من جوانب مختلفة في العمل.

البعد الثالث: تدني الإنجاز الشخصي (Reduced personal achievement): نتيجة للإرهاق وتبدل المشاعر الإنسانية يعاني الفرد من مشاعر عدم الكفاءة أو الافتقار إلى الإنجاز الشخصي في العمل.

المطلب الرابع: نتائج الاحتراق الوظيفي:

يؤدي الاحتراق الوظيفي إلى مجموعة من العواقب السلبية على كل من الأفراد الذين يعانون منه وعلى المنظمات الذين يعملون بها حيث تكون في البداية عواقب ذات طابع نفسي لتتطور فيما بعد إلى آثار سلبية على الصحة البدنية للأفراد وعلى سلوكياتهم الأمر الذي ستكون له عواقب تنظيمية غير مرغوب فيها.²

العواقب النفسية: تحدث التغيرات النفسية الناتجة عن متلازمة الاحتراق الوظيفي على المستويين المعرفي والعاطفي حيث تظهر أعراض عدم التركيز وضعف الذاكرة لدى الأفراد وصعوبة اتخاذ القرارات وانخفاض القدرة على التأقلم واحترام الذات.

¹ Reena Joseph Kelly, M., & Larry R, H. Burnout and Leadership Style in Behavioral. Journal of Behavioral Health Services & Research, volume 47, numero 4, 2020, p583

² Sergio, E.-V., Ana, L., & Juan, A. Burnout: A Review of Theory and Measurement. Int. J. Environ. Res. Public Health, volume 19, numero 3, 2022, p8

العواقب الصحية: أكدت العديد من الدراسات ان الافراد الذين يعانون من الاحتراق الوظيفي هم أكثر عرضة للاضطرابات القلبية والصداع والتعب المزمن والارق وارتفاع مستوى الكورتيزول في الدم.

العواقب السلوكية: إضافة الى المشاكل الصحية والنفسية يرتبط الاحتراق الوظيفي ارتباطا مباشرا بعد الرضى عن العمل وانخفاض الالتزام التنظيمي وزيادة التغيب ونية الدوران وانخفاض الأداء وتجنب المشاركة في أي نوع من المبادرات التي تخص العمل.

العواقب التنظيمية: وتترجم الاثار السلبية التي يعاني منها العمال الذين يعانون من الاحتراق الوظيفي الى تدني مستوى الأداء مع فقدان الابداع والروح الابتكارية والمبادرة والذي يمتد ليشمل المؤسسة حيث تنخفض نوعية الخدمات او ينخفض مستوى الإنتاج وزيادة مدة الإنتاج وكثرة النزاعات بالمؤسسة مما يولد بيئة عمل سيئة ويكلف المؤسسة خسائر اقتصادية كبيرة نتيجة للتغيب وفقدان الكفاءة والسلوكيات ذات النتائج العكسية.

المطلب الخامس: طرق الحد من الاحتراق الوظيفي:

ترتكز التدخلات للحد من الاحتراق الوظيفي على المنظمة وعلى الفرد:¹

على مستوى المنظمة: يكون من خلال المبادرات الإدارية التي تستهدف المنظمة والمتمثلة في إعادة تصميم الوظائف من خلال التحليل والتوصيف المستمر للوظائف والتدريب على القيادة والاعتماد على برامج وقائية من الأمراض والحوادث المهنية و توفير خدمات التوجيه و الارشاد النفسي والمهني داخل المنظمة .

على مستوى الافراد: تتم من خلال تعزيز مهارات التأقلم والدعم الاجتماعي وتدخلات الاسترخاء والتأمل والراحة والقدرة على التحليل الذاتي مع تطوير المعرفة والمهارات الذاتية والقدرة على الرعاية الذاتية في الوقاية من الاحتراق الوظيفي والسهر على ممارسة التمارين الرياضية وتطوير مهارات التأقلم الوقائية للفرد والإدارة الفعالة للوقت والمحافظة على حسن وتوازن العلاقات الاجتماعية والانخراط في الأنشطة المسلية والممتعة والعمل على تحقيق التوازن بين الحياة الشخصية والمهنية.

¹ شهري منية، اثر المناخ التنظيمي في الاحتراق الوظيفي لدى العاملين في عينة من المؤسسات العمومية الاقتصادية الصناعية الجزائرية (اطروحة دكتوراه)،القليعة: المدرسة العليا للتجارة،2022،ص 136-142.

المبحث الثالث - الجانب التطبيقي

المطلب الأول: الطريقة والإجراءات:

أولاً: أداة الدراسة:

تمثلت أداة الدراسة في الاستبيان، كأداة لجمع البيانات وتحليلها حيث تمت عملية بناء الاستبيان بالاعتماد على الدراسات السابقة ذات صلة بمتغيري الدراسة الحالية والمتمثلة في المتغير المستقل وهو الحوافز (المادية والمعنوية) والمتغير التابع وهو الاحتراق الوظيفي وتم التعديل عليها بما يتوافق مع مشكلة وفرضيات الدراسة وعلى ما تم طرحه نظرياً في ادبيات كل من الحوافز والاحتراق الوظيفي.

الجدول رقم 01: الدراسات السابقة المعتمدة في تصميم الاستبيان.

الدراسات السابقة المعتمد عليها في تصميم الاستبيان.	المتغيرات
(زاهية توام، لطيفة كلاخي، 2021) (مزغيش جمال، طاطاي كمال، 2021) (الرباعي هبة، 2022)	الحوافز المادية والحوافز المعنوية
(رضا بوعزرة، حديد يوسف، 2022) (مأمون علي عقلان، 2022) (إيلي علي متعب، الشماسي أريج عبد الرحمان، 2021)	الاحتراق الوظيفي

المصدر: من اعداد الباحثين

أما بالنسبة للصدق الظاهري أو صدق المحكمين فقد تطلب التحقق من صدق أداة الدراسة عرضها على مجموعة من الأساتذة المحكمين لتحكيمها وإبداء رأيهم فيها وتقديم أية ملاحظة يرونها مناسبة من حيث مدى مناسبة العبارات للمحاور الرئيسية ومدى دقة الصياغة اللغوية والعلمية لعبارات الاستبيان وقد تم الأخذ بهذه الملاحظات في اعداد الاستبيان في صورته النهائية.

جدول رقم 2: قائمة الأساتذة المحكمين للاستبيان.

اسم الأستاذ المحكم	الجامعة	تاريخ الإرسال	تاريخ الرد
قدي عبد المجيد	جامعة الجزائر 3	2023/04/25	2023/05/10
قرنان اسيا	جامعة الجزائر 3	2023/04/19	2023/05/02

شيبوب ريمة	جامعة سطيف	2023/04/28	2023/05/12
------------	------------	------------	------------

المصدر: من اعداد الباحثين.

اما بالنسبة لصدق الاتساق الداخلي فقد تم حساب معامل الارتباط بيرسون بين درجات كل فقرة من فقرات المحاور والدرجة الكلية للمحور الذي تنتمي اليه الفقرة اين كانت قيم ارتباط العبارات عالية وكلها دالة احصائيا عند مستوى المعنوية 0.05 مما يدل على اتساق العبارات مع البعد الذي تنتمي اليه مما يثبت انها تتمتع بالصدق ومناسبة لقياس ما وضعت لقياسه.

كما تم استخدام معامل الفا كرو نباخ Cronbach alpha لحساب الثبات وكانت النتائج موضحة في الجدول التالي:

جدول رقم (3) يوضح قيمة معامل الفا كرو نباخ Cronbach alpha

المحور	قيمة Cronbach alpha	المحور	قيمة Cronbach alpha
الحوافز المادية (09 عبارات)	0.819	الحوافز المادية والمعنوية (19 عبارة)	0.895
الحوافز المعنوية (10 عبارات)	0.795		
الاحتراق الوظيفي (11 عبارة)	0.787	الاستبيان ككل (30 عبارة)	0.919

المصدر: من اعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات spss v 22

يتضح لنا من خلال الجدول ان كل قيم الفا كرو نباخ تتجاوز (0.70) حيث بلغت قيمة الفا كرو نباخ للاستبيان ككل (0.919) وهو معامل عال وهذا يدل على ثبات أداة الدراسة.

اما عن الأساليب الإحصائية المستخدمة في هذه الدراسة فقد تم استخدام المتوسط الحسابي والانحراف المعياري واستعمال الفا كرو نباخ في حساب الثبات واستخدام معامل الارتباط بيرسون في تحديد العلاقة بين المتغيرين ومعامل الانحدار البسيط والمتعدد لتحديد الأثر.

تم اعداد الاستبيان في صورته النهائية كما يلي:

الجدول رقم 04: توزيع عبارات الاستبيان

المتغيرات	الابعاد	عدد العبارات	ترقيم العبارات
-----------	---------	--------------	----------------

أثر الحوافز المادية والمعنوية على درجة الاحتراق الوظيفي في الوظيف العمومي-دراسة حالة بلدية الداراية (ولاية الجزائر)

البيانات الشخصية	الجنس، السن، المستوى التعليمي، الحالة العائلية، الدخل، الخبرة المهنية	////////	////////
الحوافز ككل	الحوافز المادية	(9) عبارات	من (1ع) الى (9ع)
	الحوافز المعنوية	(10) عبارات	من ع(10) الى ع (19)
الاحتراق الوظيفي	////////	(11) عبارة	من ع19 الى ع30

المصدر: من اعداد الباحثين بالاعتماد على استمارة الاستبيان

من خلال هذا الجدول يتضح لنا ان الاستبانة تضمنت في الجزء الأول البيانات الشخصية وفي جزئها الثاني أسئلة الاستبانة المتكونة من (30) عبارة مقسمة الى ثلاث محاور، (09) لمحور الحوافز المادية و (10) لمحور الحوافز المعنوية و (11) لمحور الاحتراق الوظيفي. كما تم الاعتماد على مقياس ليكارت Likert الخماسي من (1 الى 5) الذي يمكن توضيحه في الجدول التالي:

الجدول 5: مقياس سلم ليكارت الخماسي يمثل درجات الاستجابة

الإجابة	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
الدرجة	1	2	3	4	5

المصدر: من اعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات spss v 22

كما قمنا بإعطاء إجابة كل فرد من افراد العينة الدرجة التي توافقت معها، مع تحديد مجال قيمة الوسيط المرجح المناسب لكل درجة من خلال حساب المدى الذي هو عبارة عن الفرق بين طول أكبر قيمة وأصغر قيمة (4= 1-5)، حيث تم تقسيم أكبر قيمة على المدى $5/4 = 0.8$ ليتم إضافة القيمة المحصل عليها لأصغر درجة حتى نحصل على الحد الأعلى لها والجدول الموالي يوضح ذلك:

الجدول 6: مقياس سلم ليكارت الخماسي فئات الاستجابة

المتوسط المرجح	1.8-1	2.6-1.8	3.4-2.6	4.2-3.4	5-4.2
الاتجاه الموافق	منخفض جدا	منخفض	متوسط	مرتفع	مرتفع جدا

المصدر: من اعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات spss v 22

ثانيا -مجتمع وعينة الدراسة: يتكون من موظفي وعمال بلدية الداراية بمختلف مستوياتهم والمقدر عددهم (463) موزعين على مختلف المصالح. ولاختيار عينة الدراسة اعتمدنا على العينة العشوائية البسيطة

أثر الحوافز المادية والمعنوية على درجة الاحتراق الوظيفي في الوظيف العمومي-دراسة حالة بلدية الداراية (ولاية الجزائر)

وهذا بتوزيع (103) استبانة على مختلف المصالح بالبلدية وتم استرجاع (91) استبانة تم استبعاد (3) منها غير مكتملة المعلومات لتبقى (88) استبانة صالحة للدراسة تمثل 19% من مجتمع الدراسة.

المطلب الثاني: عرض النتائج وتحليلها

أولاً: تحليل العوامل الديمغرافية لأفراد العينة

الجدول رقم (7) توزيع افراد عينة الدراسة حسب الخصائص الديمغرافية

المتغيرات الديمغرافية	الفئة	ال تكرارات	النسبة المئوية
الجنس	ذكر	3	42 %
	انثى	7	
		5	58 %
		1	
السن	اقل من 25 سنة	0	0 %
	من 25 سنة الى 35 سنة	1	18.18 %
		6	
	من 36 سنة الى 45 سنة	4	55.68 %
		9	
	من 46 سنة الى 60 سنة	2	26.14 %
الحالة العائلية		3	
	أكثر من 60 سنة	0	0 %
	أعزب	2	22.73 %
		0	
	متزوج بدون أولاد	1	17.04 %
		5	
	متزوج بأولاد	4	54.55 %
		8	
	مطلق	4	4.55 %

أثر الحوافز المادية والمعنوية على درجة الاحتراق الوظيفي في الوظيف العمومي-دراسة حالة بلدية الداراية (ولاية الجزائر)

أرمل	1	%1.13
تكوين مهني	1	%12.5
متوسط فاقل	1	%11.36
ثانوي	2	%26.14
جامعي	4	%47.73
ما بعد التدرج	2	%2.27
من 01 سنة الى 05 سنوات	1	%20.45
من 06 سنوات الى 10 سنوات	2	%32.95
من 11 سنة الى 20 سنة	2	%31.83
أكثر من 20 سنة	1	%14.77
من 20000 الى 30000 دج	1	%20.45
من 30001 الى 45000 دج	4	%46.60
من 45001 الى 60000 دج	2	%23.86
أكثر من 60000 دج	8	%9.09

المصدر: من اعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات برنامج spss.v.22

من خلال هذا الجدول يظهر لنا ان نسبة الاناث تفوق قليلا نسبة الذكور في العينة المدروسة حيث بلغت 58% بالنسبة للإناث و 42% بالنسبة للذكور وهذا يرجع الى ان البلدية تتوفر على وظائف إدارية وفرص عمل تتناسب لكلا الجنسين على حد سواء وهذا ما لاحظناه في دراستنا الميدانية اذ تستحوذ فئة الاناث على اغلب الوظائف الإدارية كما تستحوذ فئة الذكور على اغلب الوظائف المهنية.

كما ان اغلب افراد العينة هم من الفئة العمرية من 36 سنة الى 45 سنة بنسبة 55.68% وهذا ما يدل على ان نسبة معتبرة من افراد العينة هم من فئة الشباب وهذا راجع لسياسة التوظيف وفتح مناصب عمل التي اعتمدها التوظيف العمومي في السنوات الأخيرة قصد تحسين الخدمة العمومية.

اما من جانب طبيعة الحالة العائلية فنلاحظ ان 71.59% من عينة الدراسة هم من فئة المتزوجين حيث بلغت نسبة المتزوجين بدون أولاد 17.04% ونسبة المتزوجين ولديهم أولاد بنسبة 54.55% وهذا ما يدل على ان معظم المستجوبين حالتهم العائلية متزوج بأولاد لهم اسر يسعون للعمل من اجل تلبية متطلباتهم وتحقيق رغباتهم واحتياجاتهم المعيشية وهذا ما ساهم في استقرارهم في الوظيفة.

كما نلاحظ من خلال الجدول ان فئة ذوي المستوى ليسانس هي الفئة الغالبة على افراد عينة الدراسة بنسبة 47.73% تليها فئة الثانوي بنسبة 26.14% ثم فئة التكوين المهني بنسبة 12.5% وفئة متوسط فاقل بنسبة 11.36% وفي الأخير فئة ما بعد التدرج بنسبة 2.27% وهو ما يفسر اهتمام القطاع بتوظيف خريجي الجامعات للاستفادة من خبراتهم ورفع وتحسين مستوى الأداء بالقطاع.

اما فيما يتعلق بالدخل فإننا نلاحظ ان الفئة المحصورة ما بين 30001 دج و 45000 دج هي الفئة الغالبة بالبلدية بنسبة تقدر ب 46.60% تليها الفئة المحصورة ما بين 45001 دج و 60000 دج بنسبة 23.86% والفئة المحصورة ما بين 20000 دج و 30000 دج بنسبة 20.45% في حين فئة أكثر من 60000 دج لا تتعدى 9.09%. وهذا ما يؤكد ان الدخل الشهري للأفراد ضعيف في قطاع التوظيف العمومي.

وكذلك من حيث الخبرة المهنية يتضح من الجدول ان النسب متفاوتة حيث ان أكبر نسبة هي 32.95% و 31.83% والتي تمثل الفئتين ذات الاقدمية من 6 الى 10 سنوات ومن 11 سنة الى 20 سنة تليها فئة من سنة الى 05 سنوات بنسبة 20.45% وأخيرا فئة أكثر من 20 سنة بنسبة 14.77% فنجد ان النسب متفاوتة وهذا ما يسمح بالتبادل في الخبرات والمعلومات والمهارات اثناء تأدية المهام بين الافراد.

المطلب الثالث: اختبار فرضيات الدراسة

من بين الأهداف الرئيسية التي تسعى اليها أي دراسة علمية هو التأكد من مدى صحة الفرضيات التي بنيت عليها وفيما يلي سوف نتطرق الى:

أثر الحوافز المادية والمعنوية على درجة الاحتراق الوظيفي في الوظيفة العمومي-دراسة حالة بلدية الدار البيضاء (ولاية الجزائر)

أولاً: اختبار الفرضية التي تنص انه كلما انخفض مستوى الحوافز المادية المقدمة للمورد البشري في الوظيفة العمومي كلما ارتفع مستوى الاحتراق الوظيفي.

يمثل الجدول الموالي نتائج اراء افراد عينة الدراسة حول كل من مستوى الحوافز المادية المقدمة ومستوى الاحتراق الوظيفي.

الجدول رقم (8): مستوى الحوافز المادية ومستوى الاحتراق الوظيفي في الوظيفة العمومي بالاعتماد على المتوسط الحسابي والانحراف المعياري حسب اراء عينة الدراسة.

المصدر: من اعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات برنامج spss.v.22

يوضح الجدول (08) نتائج قياس كل من مستوى الحوافز المادية و مستوى الاحتراق الوظيفي وفقاً لاتجاهات اراء الموظفين والعمال ببلدية الدار البيضاء فمن خلال الجدول يتبين ان المتوسط الحسابي العام

العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	اتجاه العينة	افراد	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب
ع1	2.53	1.164	04	منخفضة	ع20	3.52	1.438	11	مرتفعة
ع2	2.41	1.161	03	منخفضة	ع21	3.45	1.295	09	مرتفعة
ع3	2.20	1.349	09	منخفضة	ع22	3.34	1.294	08	مرتفعة
ع4	2.50	1.083	02	منخفضة	ع23	3.88	1.182	02	مرتفعة
ع5	2.74	1.199	05	متوسطة	ع24	3.75	1.253	06	مرتفعة
ع6	2.14	1.030	01	منخفضة	ع25	3.61	1.308	10	مرتفعة
ع7	2.53	1.277	06	منخفضة	ع26	3.59	1.247	05	مرتفعة
ع8	2.26	1.343	08	منخفضة	ع27	3.86	1.233	04	مرتفعة
ع9	2.16	1.312	07	منخفضة	ع28	3.61	1.290	07	مرتفعة
					ع29	3.69	1.207	03	مرتفعة
					ع30	3.83	1.116	01	مرتفعة
الحوافز المادية	2.386	0.778	/	منخفضة	الاحتراق الوظيفي	3.64	0.713	/	مرتفعة

لآراء العينة حول الحوافز المادية بالبلدية بلغ (2.386) بانحراف معياري قدره (0.778) وهو يندرج

ضمن المجال [1.80-2.60] و الذي يقابل درجة موافقة منخفضة ، مما يدل على ان المبحوثين يؤكدون ان قيمة الحوافز المقدمة لهم في البلدية والتي هي مؤسسة عمومية ذات طابع اداري و تخضع لقوانين الوظيفة العمومي قيمها منخفضة مقارنة بالقطاعات الاقتصادية الأخرى ، اذا ان متوسط الدخل الفردي للأفراد يتراوح ما بين 30000 دج و 45000 دج و هذا ما يبين ضعف نظام الأجور والحوافز في قطاع الوظيفة العمومي ولا يرقى الى تطلعات الموظفين فرغم الزيادات الأخيرة في سنة 2023 والتي عرفت زيادة 75 نقطة من الرقم الاستدلالي بقيم تتراوح من 4000 دج الى 8000 دج و بعض الإعفاءات الضريبية على الدخل غير ان افراد العينة غير راضين عن الأجور و الحوافز التي يتقاضونها وهذا راجع الى ان الزيادات الأخيرة قابلها ارتفاع كبير في الأسعار و انخفاض القدرة الشرائية ما جعل الراتب لا يحقق احتياجات و رغبات الموظفين.

اما بالنسبة لمستوى الاحتراق الوظيفي فمن خلال الجدول يتبين ان المتوسط الحسابي العام لآراء العينة حول الاحتراق الوظيفي بالبلدية بلغ (3.64) بانحراف معياري قدره (0.713) وهو يندرج ضمن المجال [3.40-4.20] والذي يقابل درجة موافقة مرتفعة مما يدل ان مستوى الاحتراق الوظيفي لدى المبحوثين عال و يمكن ارجاع بلوغ هذه النسبة العالية الى ضعف نظام الحوافز في القطاع العمومي حيث ان انخفاض قيمة الرواتب في قطاع الوظيفة العمومي و انعدام الحوافز يسبب غياب الرضى لدى الموظفين وضعف الأداء. من خلال النتائج المحصل عليها من الجدول رقم (8) التي تؤكد ارتفاع مستوى الاحتراق الوظيفي لدى المورد البشري في الوظيفة العمومي وانخفاض مستوى الحوافز المادية المقدمة نتأكد من الفرضية وهي ان انخفاض في مستوى الحوافز المادية المقدمة يؤدي الى ارتفاع مستوى الاحتراق الوظيفي.

ثانيا: اختبار الفرضية التي تنص على كلما انخفض مستوى الحوافز المعنوية المقدمة للمورد البشري كلما ارتفع مستوى الاحتراق الوظيفي في الوظيفة العمومي.

يمثل الجدول الموالي نتائج اراء افراد عينة الدراسة حول كل من مستوى الحوافز المعنوية المقدمة ومستوى الاحتراق الوظيفي.

أثر الحوافز المادية والمعنوية على درجة الاحتراق الوظيفي في الوظيف العمومي-دراسة حالة بلدية الداراية (ولاية الجزائر)

الجدول رقم (8): مستوى الحوافز المعنوية ومستوى الاحتراق الوظيفي في الوظيف العمومي بالاعتماد على المتوسط الحسابي والانحراف المعياري حسب اراء عينة الدراسة.

العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	اتجاه العينة	افراد	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	اتجاه العينة	افراد
ع10	2.39	1.139	01	منخفضة	ع20	3.52	1.438	11	مرتفعة		
ع11	2.38	1.359	10	منخفضة	ع21	3.45	1.295	09	مرتفعة		
ع12	2.47	1.193	03	منخفضة	ع22	3.34	1.294	08	مرتفعة		
ع13	2.32	1.246	04	منخفضة	ع23	3.88	1.182	02	مرتفعة		

المصدر: من اعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات spss v22

أثر الحوافز المادية والمعنوية على درجة الاحتراق الوظيفي في الوظيف العمومي-دراسة حالة بلدية الداراية (ولاية الجزائر)

مرتفعة	06	1.253	3.75	ع24	متوسطة	06	1.259	2.51	ع14
مرتفعة	10	1.308	3.61	ع25	منخفضة	02	1.155	2.65	ع15
مرتفعة	05	1.247	3.59	ع26	منخفضة	07	1.264	2.22	ع16
مرتفعة	04	1.233	3.86	ع27	منخفضة	09	1.318	2.60	ع17
مرتفعة	07	1.290	3.61	ع28	منخفضة	05	1.250	2.49	ع18
مرتفعة	03	1.207	3.69	ع29	متوسطة	08	1.290	2.31	ع19
مرتفعة	01	1.116	3.83	ع30					
مرتفعة	/	0.713	3.64	الاحتراق الوظيفي	منخفضة	/	0.740	2.431	الحوافز المعنوية

من خلال الجدول رقم (9) يتبين ان المتوسط الحسابي العام لآراء العينة حول الحوافز المعنوية بالبلدية بلغ (2.431) بانحراف معياري قدره (0.740) وهو يندرج ضمن المجال [1.80-2.60] و الذي يقابل درجة موافقة منخفضة , مما يدل على ان المبحوثين يؤكدون ان الحوافز المعنوية المقدمة لهم في البلدية تكاد منعدمة فلا تمنح لهم شهادات التقدير او الاوسمة، كما ان الظروف المادية للعمل منعدمة و خاصة غياب المستلزمات و الأجهزة المكتبية وهذا منذ الاعتماد على سياسة ترشيد النفقات ما خلق ظروف عمل صعبة لدى الموظفين كما ان افراد عينة الدراسة يؤكدون ان الترقيات لا تتم في اجالها وحتى الترقية في اشتغال المناصب العليا غير عادلة إضافة الى افتقار الخدمات الاجتماعية بالبلدية .

اما بالنسبة لمستوى الاحتراق الوظيفي فمن خلال الجدول نلاحظ ان المتوسط الحسابي العام لآراء العينة حول الاحتراق الوظيفي بالبلدية بلغ (3.64) بانحراف معياري قدره (0.713) وهو يندرج ضمن المجال [3.40-4.20] و الذي يقابل درجة موافقة مرتفعة مما يدل ان مستوى الاحتراق الوظيفي لدى المبحوثين عال و يمكن ارجاع بلوغ هذه النسبة العالية الى ضعف نظام الحوافز المادية في القطاع العمومي حيث ان انخفاض قيمة الرواتب في قطاع الوظيف العمومي و انعدام الحوافز يسبب غياب الرضى الوظيفي لدى الموظفين وضعف الأداء . فمن خلال النتائج المحصل عليها من الجدول رقم (9) التي تؤكد ارتفاع مستوى الاحتراق الوظيفي لدى المورد البشري في الوظيف العمومي وانخفاض مستوى الحوافز المعنوية المقدمة للمورد البشري نتأكد من صحة الفرضية وهي ان انخفاض في مستوى الحوافز المعنوية المقدمة يؤدي الى ارتفاع مستوى الاحتراق الوظيفي.

أثر الحوافز المادية والمعنوية على درجة الاحتراق الوظيفي في الوظيفة العمومي-دراسة حالة بلدية الدار البيضاء (ولاية الجزائر)

ثالثا: اختبار الفرضية التي تنص على وجود علاقة عكسية للحوافز (المادية والمعنوية) ودرجة الاحتراق الوظيفي.

حيث تم اختبار هذه الفرضية من خلال حساب معامل الارتباط بيرسون Pearson حيث نقبل الفرضية إذا كان مستوى الدلالة اقل او يساوي 0.05 وهذا باستخدام معامل الارتباط المتعدد.

الجدول رقم (10) نتائج تحليل معامل الارتباط بيرسون للعلاقة بين الحوافز المادية والمعنوية والاحتراق الوظيفي.

الاحتراق الوظيفي		البيان
مستوى الدلالة الإحصائية SIG	معامل الارتباط بيرسون Pearson	
0.000	** - 0.728	الحوافز المادية
0.000	** - 0.737	الحوافز المعنوية
0.000	** - 0.766	الحوافز المادية والمعنوية

المصدر: من اعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات spss v 22

نلاحظ من خلال الجدول رقم (10) المتعلق بالحوافز المادية ان مستوى الدلالة بلغ 0.000 وهو أصغر من قيمة المعنوية 0.05 وهو ما يؤكد وجود علاقة ذات دلالة إحصائية وارتباط معنوي بين الحوافز المادية والاحتراق الوظيفي كما بلغ معدل الارتباط (-0.728) مما يدل على وجود ارتباط عكسي قوي بين الحوافز المادية والاحتراق الوظيفي.

كما نلاحظ من الجدول السابق المتعلق بالحوافز المعنوية ان مستوى الدلالة بلغ 0.000 وهو أصغر من قيمة المعنوية 0.05 ما يؤكد وجود علاقة ذات دلالة إحصائية وارتباط معنوي بين الحوافز المعنوية والاحتراق الوظيفي كما بلغ معدل الارتباط (- 0.737) مما يدل على وجود ارتباط عكسي قوي بين الحوافز المعنوية والاحتراق الوظيفي.

اما بالنسبة للحوافز المادية والمعنوية فإننا نلاحظ من خلال الجدول ان مستوى الدلالة بلغ 0.000 وهو أصغر من قيمة المعنوية 0.05 وهو ما يؤكد وجود علاقة ذات دلالة إحصائية وارتباط معنوي بين

الحوافز (المادية - المعنوية) والاحتراق الوظيفي كما بلغ معدل الارتباط 0.766 -مما يدل على وجود ارتباط عكسي قوي بين الحوافز والاحتراق الوظيفي.

من خلال ما سبق تؤكد النتائج على رفض الفرضية العدمية H_0 التي تنص على عدم وجود علاقة ارتباطية عكسية بين الحوافز المادية والمعنوية وقبول الفرضية البديلة H_1 .

أي توجد علاقة عكسية ذات دلالة إحصائية بين الحوافز المادية والمعنوية والاحتراق الوظيفي عند مستوى معنوية 0.05 .

رابعا: اختبار الفرضية الرئيسية التي تنص على انه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين الحوافز (المادية والمعنوية) ومستوى الاحتراق الوظيفي.

من اجل اختبار الفرضية الثانية ومعرفة تأثير كل من الحوافز المادية والمعنوية على مستوى الاحتراق الوظيفي قمنا باستخدام تحليل الانحدار الخطي البسيط من اجل تحديد أثر الحوافز المادية على الاحتراق الوظيفي وأثر الحوافز المعنوية على الاحتراق الوظيفي كما قمنا باستخدام تحليل الانحدار المتعدد لمعرفة أثر الحوافز المادية والمعنوية مجتمعة على الاحتراق الوظيفي وهذا بعد التأكد من صلاحية النموذج للاختبار والجدول الموالي يوضح نتائج الاختبار:

الجدول رقم (11) نتائج تحليل معامل الانحدار للعلاقة بين الحوافز المادية والمعنوية والاحتراق الوظيفي.

الحوافز المادية						الاحتراق الوظيفي
معامل الارتباط	معامل التحديد	معامل الانحدار	قيمة F	قيمة الثابت B	قيمة Sig	
0.728	0.530	-0.668	96.946	5.243	0.000	
معادلة الانحدار الخطي البسيط بين الحوافز المادية والاحتراق الوظيفي هي: $Y = -0.668 \times x_1 + 5.243$						
الحوافز المعنوية						
0.773	0.543	-0.710	102.111	5.376	0.000	
معادلة الانحدار الخطي البسيط بين الحوافز المعنوية والاحتراق الوظيفي هي: $Y = -0.710 \times x_2 + 5.376$						
الحوافز المادية والمعنوية مجتمعة						
0.766	0.587	-0.411- 0.344-	60.331	5.468	0.000	
معادلة الانحدار الخطي المتعدد بين الحوافز المادية والمعنوية مجتمعة والاحتراق الوظيفي هي: $Y = -0.411 \times X_1 - 0.344 \times X_2 + 5.468$						

المصدر: من اعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات spss v 22

من خلال الجدول نلاحظ ان قيمة معامل الارتباط R بلغت (-0.728) مما يدل على وجود علاقة ارتباطية عكسية قوية بين الحوافز المادية ومستوى الاحتراق الوظيفي كما بلغ معامل التحديد 0.530 وهو يدل على ان 53% من التغيرات التي تطرأ على مستوى الاحتراق الوظيفي كانت نتيجة الحوافز المادية اما النسبة الباقية 47 فتعود لمتغيرات أخرى لم تدخل في نموذج الدراسة. اما قيمة معامل الانحدار فقد بلغت -0.668 وهذا يعني ان الزيادة بوحدة واحدة في الحوافز المادية يؤدي الى انخفاض مستوى

الاحتراق الوظيفي بقيمة (0.668) كما اكدت قيمة F المحسوبة معنوية الأثر حيث سجلت قيمة 96.946 بمستوى دلالة 0.000 وهو اقل من مستوى المعنوية 0.05.

وبذلك فان معادلة خط الانحدار هي: $Y = -0.668 X + 5.243$

كما نلاحظ من خلال الجدول ان قيمة معامل الارتباط R بلغت (-0.773) مما يدل على وجود علاقة ارتباطية عكسية قوية بين الحوافز المعنوية ومستوى الاحتراق الوظيفي كما بلغ معامل التحديد 0.543 وهو يدل على ان 54.30% من التغيرات التي تطرأ على مستوى الاحتراق الوظيفي كانت نتيجة الحوافز المعنوية اما النسبة الباقية 45.70% فتعود لمتغيرات أخرى لم تدخل في نموذج الدراسة. اما قيمة معامل الانحدار فقد بلغت (-0.710) وهذا يعني ان الزيادة بوحدة واحدة في الحوافز المعنوية يؤدي الى انخفاض مستوى الاحتراق الوظيفي بقيمة (0.710) كما اكدت قيمة F المحسوبة معنوية الأثر حيث سجلت قيمة 102.111 بمستوى دلالة 0.000 وهو اقل من مستوى المعنوية $\alpha = 0.05$.

وبذلك فان معادلة خط الانحدار هي: $Y = -0.710 X_2 + 5.376$

اما لاختبار فرضية اثر الحوافز المادية و المعنوية مجتمعة على مستوى الاحتراق الوظيفي فإننا نلاحظ من خلال الجدول ان قيمة معامل الارتباط R بلغت (-0.766) مما يدل على وجود علاقة ارتباطية عكسية قوية بين الحوافز المادية و المعنوية مجتمعة و مستوى الاحتراق الوظيفي كما بلغ معامل التحديد - 0.587 وهو يدل على ان 58.7% من التغيرات التي تطرأ على مستوى الاحتراق الوظيفي كانت نتيجة الحوافز المادية و المعنوية معا اما النسبة الباقية 41.30% فتعود لمتغيرات أخرى لم تدخل في نموذج الدراسة. اما قيمة معامل الانحدار فقد بلغت -0.411 و -0.344 وهذا يعني ان الزيادة بوحدة واحدة في الحوافز المادية يؤدي الى انخفاض مستوى الاحتراق الوظيفي بقيمة 0.411 و الزيادة بوحدة واحدة في الحوافز المعنوية يؤدي الى انخفاض في مستوى الاحتراق الوظيفي بقيمة 0.344 كما اكدت قيمة F المحسوبة معنوية الأثر حيث سجلت قيمة 60.331 بمستوى دلالة 0.000 وهو اقل من مستوى المعنوية 0.05. كما اكدت قيمة F المحسوبة معنوية الأثر حيث سجلت قيمة (102.111) بمستوى دلالة Sig = 0.000 وهو اقل من مستوى المعنوية 0.05.

وبذلك فان معادلة خط الانحدار هي: $y = -0.411 x_1 - 0.344 x_2 + 5.468$

من خلال ما سبق تؤكد النتائج على رفض الفرضية العدمية التي تنص على عدم وجود أثر الحوافز المادية والمعنوية على الاحتراق الوظيفي وقبول الفرضية البديلة أي يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للحوافز المادية والمعنوية مجتمعة على الاحتراق الوظيفي عند مستوى الدلالة $\alpha = 0.05$.

-خاتمة:

اعتمادا على نتائج هذه الدراسة يمكن استنتاج ان الحوافز المادية والمعنوية لها أثر كبير على درجة الاحتراق الوظيفي في قطاع الوظيفة العمومي حيث توضح العلاقة العكسية بين الحوافز والاحتراق الوظيفي انه من خلال توفير حوافز مناسبة وفعالة، يمكن للمنظمات تحسين رضا وأداء الموظفين وبالتالي الحد من الاحتراق الوظيفي.

أولا -نتائج الدراسة: من خلال دراستنا هذه استطعنا التوصل الى مجموعة من النتائج المرتبطة بإشكاليات وفرضيات الدراسة والتي يمكن ابرازها فمالي:

- ✓ وجود أثر للحوافز المادية وللحوافز المعنوية على مستوى الاحتراق في قطاع الوظيفة العمومي.
- ✓ وجود علاقة ارتباطية عكسية بين الحوافز المادية والمعنوية ومستوى الاحتراق الوظيفي في قطاع الوظيفة العمومي.
- ✓ مستوى الاحتراق الوظيفي مرتفع في قطاع الوظيفة العمومي.
- ✓ مستوى الحوافز المادية والمعنوية المقدمة للمورد البشري في الوظيفة العمومي منخفضة.

ثانيا -الاقتراحات:

بناء على النتائج والتحليلات السابقة يتم تقديم الاقتراحات التالية:

- ✓ تحسين نظام الحوافز المادية المقدمة في قطاع الوظيفة العمومي ويجب ان تكون هذه الحوافز متناسبة مع المستوى الوظيفي والأداء وتتضمن مكافآت مالية وزيادات في الرواتب وفرص الترقية.
- ✓ تعزيز الحوافز المعنوية واعطائها الاهتمام الكبير بين الموظفين من خلال التقدير والاعتراف على الجهود المبذولة وتوفير فرص للنمو والتطوير المهني وتعزيز بيئة العمل الإيجابية والداعمة.
- ✓ تحسين بيئة العمل من خلال توفير ظروف عمل مناسبة وتعزيز التوازن بين الحياة العملية والشخصية وتعزيز التواصل والعلاقات الجيدة بين الزملاء.
- ✓ توفير برامج الدعم والتدريب للمساعدة على تحسين مهارات وقدرات الموظفين وتمكينهم من التطور المهني والشخصي من خلال ورشات عمل ودورات تدريبية والتوجيه المهني.

أثر الحوافز المادية والمعنوية على درجة الاحتراق الوظيفي في الوظيف العمومي-دراسة حالة بلدية الداراية (ولاية الجزائر)

فمن خلال هذه الاقتراحات يمكن لمؤسسات قطاع الوظيف العمومي تحسين بيئة العمل وتقليل مستوى الاحتراق الوظيفي لدى الموظفين مما يسهم في تحقيق رضا وأداء أفضل وتحقيق الأهداف بشكل أفضل.

قائمة المصادر والمراجع:

أولاً: الكتب

- السلمي علي، الحوافز و الدوافع، المنظمة العربية للعلوم الإدارية، القاهرة ،مصر، 1984.
- جودة عادل، الحوافز، المنظمة العربية للعلوم الإدارية، عمان ،الأردن، 1987.
- شاويش مصطفى نجيب ، ادارة الموارد البشرية ، دار الشروق و النشر و التوزيع،الأردن، 2005.
- مدحت محمد ابو النصر ، الادارة بالحوافز - اساليب التحفيز الوظيفي ، المجموعة العربية للتدريب النشر، القاهرة ،مصر، 2009.
- مصطفى الجربوعة، ادارة الموارد البشرية، دار ابن النفيس للنشر و التوزيع ،عمان،الأردن، 2018.
- احمد محمد عوض، الاحتراق الوظيفي و المناخ التنظيمي في المدارس ، ، دار حامد للنشر و التوزيع ، عمان ،الأردن، 2007.

ثانياً: الرسائل والمذكرات

- شهري منية، اثر المناخ التنظيمي في الاحتراق الوظيفي لدى العاملين في عينة من المؤسسات العمومية الاقتصادية الصناعية الجزائرية (اطروحة دكتوراه)،القلعة: المدرسة العليا للتجارة، 2022.

ثالثاً: المقالات

- بن طيبة مهدية، اثر نظام الحوافز على تحقيق الرضا الوظيفي في المؤسسات الصغيرة و المتوسطة-دراسة عينة المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، مجلة الاقتصاد والتنمية البشرية، جامعة البليدة 2 ،المجلد 13، العدد 2، 2021 .
- زردون جمال ، بن ديمة نسرین ، و بلعيد زكرياء ، أثر تحفيز الموارد البشرية في تحسين أداء العاملين:دراسة حالة المؤسسة العمومية للصحة الجوارية عين الحجر، مجلة البصائر للدراسات القانونية و الاقتصادية،المركز الجامعي افلو، المجلد 6، العدد 2023، 1.
- الفارس سليمان، اثر سياسات التحفيز في الولاء التنظيمي بالمؤسسات العامة، مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية والقانونية،المجلد 27، العدد 1 ، 2011.

أثر الحوافز المادية والمعنوية على درجة الاحتراق الوظيفي في الوظيف العمومي-دراسة حالة بلدية الداراية (ولاية الجزائر)

-مزغيش جمال، طاطاي كمال، واقع نظام الحوافز بإدارة الموارد البشرية في قطاع الوظيفة العمومية -مع دراسة حالة بلدية الخرايسية، مجلة معهد العلوم الاقتصادية، جامعة الجزائر 3، المجلد 24، العدد 02، 2021.

-لرباقي هبة، نصرالدين بن نذير، دور الحوافز في تحقيق الابداع في مؤسسة سونلغاز -المدينة، مجلة الابداع، جامعة البليدة 2، المجلد 12، العدد 2، 2023.

-رضابوعرزة، حديد يوسف، ياسر عبدالرحمان، دور بيئة العمل الداخلية في الحد من الاحتراق الوظيفي لدى العاملين بمؤسسة توزيع الكهرباء، مجلة الجامع في الدراسات النفسية والعلوم التربوية جامعة المسيلة، المجلد 7، العدد 2، 2022.

-مأمون علي عقلان، دور جودة الحياة الوظيفية في الحد من ظاهرة الاحتراق الوظيفي مجلة جامعة الرازي، جامعة الرازي، المجلد 1، العدد 5، 2022.

-الغامدي ليلي علي متعب، الشماسي اريج عبد الرحمان، دور ابعاد بيئة العمل الداخلية في الحد من الاحتراق الوظيفي -دراسة ميدانية على الإداريين بجامعة جدة، مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية والقانونية، جامعة الملك عبد العزيز، المملكة العربية السعودية، المجلد 5، العدد 11، 2021.

-زريبي احلام، دور جودة حياة العمل في التخفيف من الاحتراق النفسي، سلسلة الانوار، جامعة وهران، المجلد 13، العدد 2، 2023.

-توام زاهية، و كلاخي لطيفة، اثر الحوافز المادية و المعنوية في الاداء الوظيفي -دراسة ميدانية على عمال شركة سونلغاز تيارت. مجلة معهد العلوم الاقتصادية. جامعة الجزائر 3، 24(1)، 2021.

-نسرين ابراهيم الصبان، الاحتراق الوظيفي وعلاقته بالمساندة الاجتماعية لدى العاميين بخدمات ادارة المرضى. مجلة جامعة بابل للعلوم الانسانية، المجلد 29 العدد (10)، 2021.

-سعد بن عبدالله الكلابي، رشيد مازن بن فارس، الاحتراق الوظيفي : دراسة استكشافية لمقياس (ماسلاك) على الموظفين بمدينة الرياض - بالمملكة العربية السعودية. مجلة جامعة الملك سعود، 2001.

-Tareq , L. Job Burnout: A General Literature Review. *I Review of Management and marketing*, volume10, numero3,2020.

-Reena Joseph Kelly, M., & Larry R, H. Burnout and Leadership Style in Behavioral. *Journal of Behavioral Health Services & Research*, volume 47numero 4,2020.

أثر الحوافز المادية والمعنوية على درجة الاحتراق الوظيفي في الموظفين العمومي-دراسة حالة بلدية الداراية (ولاية الجزائر)

EMPLOYEES PERFORMANCE IN THE PUBLIC SEC. *REVISTA IBEROAMERICANA DE PSICOLOGÍA DEL EJERCICIO Y EL DEPORTE*,
voulume18, numero1,2023.

- Akpan, N, the role of incentives on the performance of health workers in a public sector organisastion in abuja. *jurnal pemikiran dan penelitian asminstrasi publik*, voulume11, numero 1,2021.

-Sergio, E.-V, Ana, L, & Juan, A. Burnout: A Review of Theory and Measurement. *Int. J. Environ. Res. Public Health*, volume19,numero3,
2022.