

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

République Algérienne Démocratique Et Populaire

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

Ministère de l'Enseignement Supérieur et de la Recherche Scientifique

Université Mohamed El-Bachir

El- Ibrahimi Bou Bordj-Arreidj

Faculté des Sciences économique et
Commerciales et Sciences de Gestion

Département Science de Gestion



UNIVERSITE MOHAMED EL BACHIR EL IBRAHIMI
BORDJ BOU ARREIDJ

جامعة محمد البشير الإبراهيمي برج بوعريريج

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم علوم التسيير

مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة الماستر، الطور الثاني

ميدان: علوم اقتصادية، والتسيير وعلوم تجارية

شعبة: علوم تسيير

تخصص: إدارة أعمال

تأثير ضغوط العمل على أداء الموظف في الإدارة العمومية

دراسة حالة مديرية التشغيل برج بوعريريج

إشراف الدكتور:

- إبراهيم عدلي

إعداد الطالبين:

- مبروك بن طكوكة

- العياشي ساعد السعود

أعضاء لجنة التقييم

رئيساً

أستاذ محاضر

د. بلقاسم رحالي

مشرفاً

أستاذ محاضر

د. إبراهيم عدلي

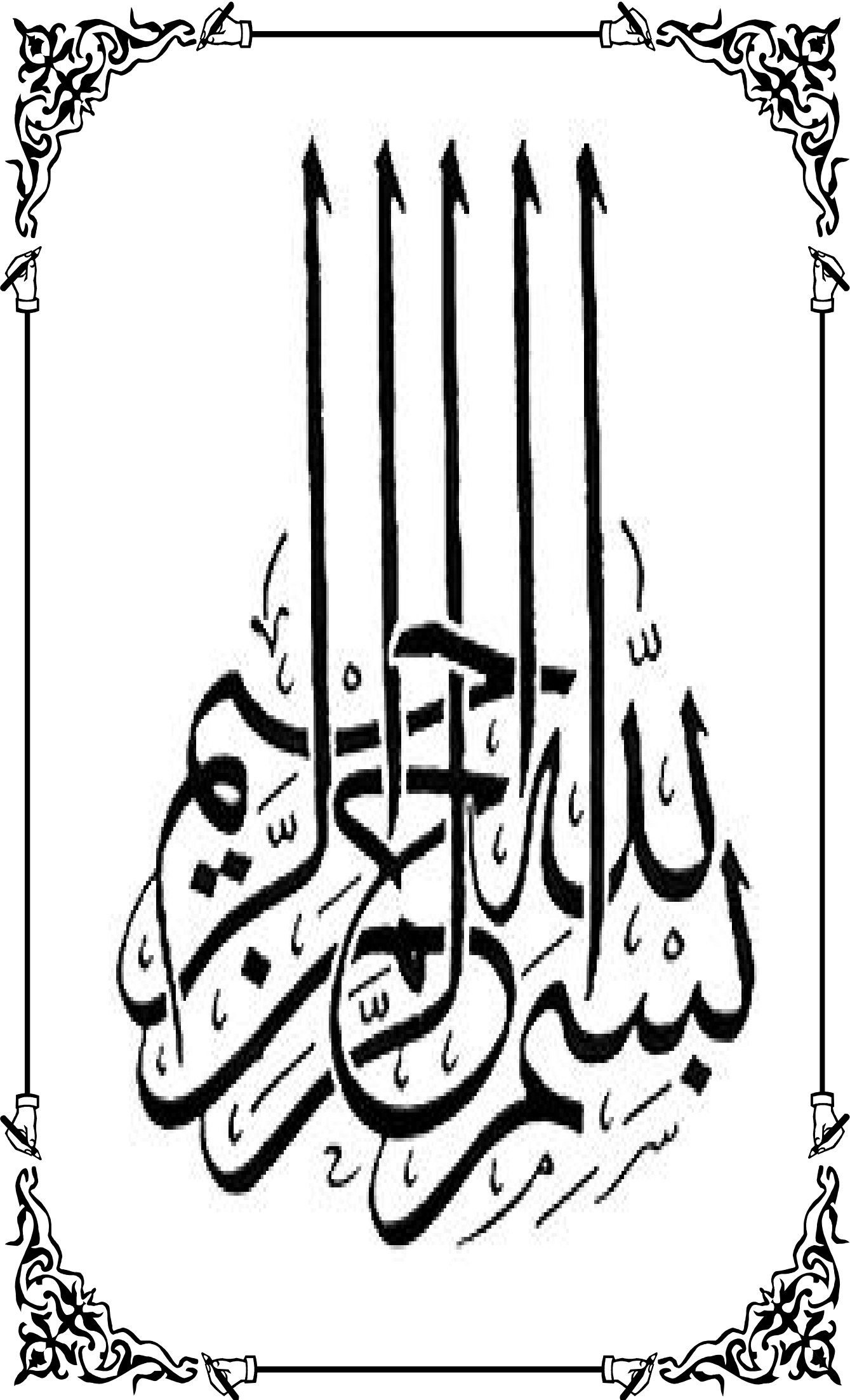
ممتحناً

أستاذ محاضر

د. سهام ساري

السنة الجامعية: 2021 – 2022

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ



شكر و عرفان

الحمد لله على نعمه التي لا تحصى ولا تعد والشكر على منه
وكرمه وتوفيقه بأنه يسر لنا سبل

هذا البحث فله الحمد في الأولى والآخرة وله الحمد حتى
يرضى وله الحمد بعد الرضا.

وإذا كان الشكر بالنعمة واجباً، فشكر الناس من شكر الله،
لذا فإننا نتقدم بخالص الشكر والاعتراف إلى الأستاذ المشرف:

*** د. عدلي إبراهيم ***

كما نتقدم بجزيل الشكر لكل موظفي وعمال مديرية التشغيل
وعلى رأسهم السيد المدير على تعاونهم المنقطع النظير لإثراء
هذا البحث.

كما لا يفوتنا أن نتقدم بالشكر لكل من ساهم في إنجاز هذا
العمل من قريب أو بعيد.

إهداء

إلى من زرع في نفسي الطموح والمثابرة.....والذي العزيز.
إلى رمز الحب وبلسم الشفاء وبسمة الحياة وسر الوجود التي
تمرتني وأحاطتني بدعائها.....والذي الحبيبة.

بكل الحب ... إلى رفيقة دربي ...

إلى من سارت معي نحو الحلم ... خطوة خطوة

بذرناه معا ... وحصدناه معا ... وسنبقى معا ... بإذن الله

جزاك الله خيرا ... زوجتي الغالية.

إلى فلذات كبدي أبنائي: حمد نجم الدين، خضراء ملك،
محمد براء دياجين حياتي.

إلى أخي الذي لم تلده أمي: مبروك.

إلى جميع إخوتي وأخواتي.

إلى جميع زملائي وزميلاتي في شعبة إدارة أعمال دفعة

2022-2021.

إلى جميع أساتذتي الكرام.

إليكم جميعا أهدي هذا العمل المتواضع.

ساهد السعود العياشي

إهداء

إلى الذين خصمها الله بالشرف الرفيع والعز المنيع

والذي العزيزين حفظهما الله وأطال في عمرهما.

إلى رفيقة دربي التي ساندتني وقدمت لي يد العون

وسهرت معي لإتمام هذا العمل زوجتي الغالية.

إلى أبنائي وقرّة عيني: عبد الجليل، خديجة وأحمد.

إلى إخوتي وأخواتي الأعزاء.

إلى أخي وسندي في هذا العمل: العياشي ساعد السعود

إلى كل عائلتي وأصدقائي، وكل من له بصمة في حياتي.

أهدي لهم ثمرة عملي هذا.

مبروك بن طحونة

تهدف هذه الدراسة إلى معرفة تأثير ضغوط العمل بأبعادها الداخلية على أداء الموظف في الإدارة العمومية، ومن خلالها تم توضيح تأثير العلاقة بين المتغير المستقل ضغوط العمل الداخلية بأبعادها الأربعة (عبء الدور، صراع الدور، غموض الدور، بيئة العمل المادية) والمتغير التابع أداء الموظف، من خلال إسقاط النتائج النظرية ميدانيا على إدارة عمومية ممثلة في مديرية التشغيل برج بوعريريج، حيث تم الاعتماد على أداة الدراسة المناسبة لهذا الموضوع والمتمثلة في الاستبيان، أين تم توزيعه على جميع موظفي وعمال المديرية محل الدراسة والبالغ عددهم 30 موظف وعامل.

وقد توصلت الدراسة إلى أنه يوجد تأثير سلبي لضغوط العمل على أداء الموظفين، فكان الأثر الأقوى لبعء بيئة العمل المادية، ثم بعد عبء الدور، يليه بعد صراع الدور، في حين أظهرت النتائج أن بعد غموض الدور ليس له أي تأثير سلبي على الأداء الوظيفي.

الكلمات المفتاحية: ضغوط العمل، الأداء الوظيفي، البيئة الداخلية، مديرية التشغيل برج بوعريريج.

This study aims at finding out the impact of work pressures with their internal dimensions on an employee's performance in public administration, by clarifying the type of relationship between the two variables. Through the projection of theoretical results on the case study which was done on a public administration represented in the Employment Directorate of Bordj Bou Arreridj state, where the appropriate study tool for this study was based on the questionnaire, which has been distributed to all thirty staff and employees of the Directorate in question.

The study found out that there is a negative impact of work pressures on staff performance, the strongest impact was found in the physical work environment dimension; and then in the role burden dimension, followed by the role conflict dimension, while the results showed that the role ambiguity dimension had no negative impact on job performance.

Keywords: Work Pressures, Job Performance, Internal Environment.


فهرس المحتويات

فهرس المحتويات

	شكر وعرفان
	إهداء
	ملخص الدراسة
	فهرس المحتويات
	فهرس الأشكال
	فهرس الجداول
	فهرس الملاحق
أ - د	مقدمة
02	الفصل الأول: الإطار النظري للدراسة
02	تمهيد
03	المبحث الأول: ماهية ضغوط العمل
03	المطلب الأول: مفهوم ضغوط العمل والنظريات والنماذج المفسرة لها
03	الفرع الأول: مفهوم ضغوط العمل
04	الفرع الثاني: النظريات والنماذج المفسرة لضغوط العمل
08	المطلب الثاني: أنواع وعناصر ضغوط العمل
08	الفرع الأول: أنواع ضغوط العمل
09	الفرع الثاني: عناصر ضغوط العمل
10	المطلب الثالث: مراحل ضغوط العمل
10	الفرع الأول: مرحلة الإنذار أو التنبيه
11	الفرع الثاني: مرحلة المقاومة
11	الفرع الثالث: مرحلة الإنهاك
12	المبحث الثاني: علاقة ضغوط العمل بالأداء الوظيفي
12	المطلب الأول: مفهوم الأداء الوظيفي والعوامل المؤثرة فيه
12	الفرع الأول: مفهوم الأداء الوظيفي
13	الفرع الثاني: العوامل المؤثرة في الأداء الوظيفي
14	المطلب الثاني: الآثار الايجابية والسلبية لضغوط العمل على الأداء الوظيفي
14	الفرع الأول: الآثار الايجابية لضغوط العمل على الأداء الوظيفي
14	الفرع الثاني: الآثار السلبية لضغوط العمل على الأداء الوظيفي
15	المطلب الثالث: انعكاسات ضغوط العمل على الأداء الوظيفي
15	الفرع الأول: انعكاسات عبء الدور على الأداء الوظيفي

17	الفرع الثاني: انعكاسات غموض الدور على الأداء الوظيفي
17	الفرع الثالث: انعكاسات صراع الدور على الأداء الوظيفي
19	الفرع الرابع: بيئة العمل المادية وتأثيرها على الأداء الوظيفي
20	المبحث الثالث: الدراسات السابقة
20	المطلب الأول: الدراسات الوطنية
21	المطلب الثاني: الدراسات الدولية
22	المطلب الثالث: موقع الدراسة من الدراسات السابقة
24	خلاصة
26	الفصل الثاني: الإطار التطبيقي للدراسة
26	تمهيد
27	المبحث الأول: الإجراءات المنهجية للدراسة
27	المطلب الأول: التعريف بميدان الدراسة
27	الفرع الأول: مرسوم إنشاء مديرية التشغيل
27	الفرع الثاني: مهام مديرية التشغيل
28	الفرع الثالث: الهيكل التنظيمي لمديرية التشغيل بولاية برج بوعريريج
29	المطلب الثاني: منهج وعينة الدراسة
29	الفرع الأول: منهج الدراسة
29	الفرع الثاني: عينة الدراسة
29	المطلب الثالث: أداة الدراسة
29	الفرع الأول: تصميم أداة الدراسة
30	الفرع الثاني: تحليل ثبات وصدق أداة الدراسة
32	المبحث الثاني: عرض وتحليل عينة الدراسة
32	المطلب الأول: الأساليب الإحصائية المستخدمة
33	المطلب الثاني: عرض وتحليل خصائص عينة الدراسة
33	الفرع الأول: توزيع عينة الدراسة حسب الجنس
34	الفرع الثاني: توزيع عينة الدراسة حسب العمر
34	الفرع الثالث: توزيع عينة الدراسة حسب المؤهل العلمي
35	الفرع الرابع: توزيع عينة الدراسة حسب الحالة العائلية
36	الفرع الخامس: توزيع عينة الدراسة حسب الرتبة الوظيفية
37	الفرع السادس: توزيع عينة الدراسة حسب الخبرة المهنية
38	المطلب الثالث: التحليل الإحصائي لمحاو الاستبيان

39	الفرع الأول: تحليل بيانات محور ضغوط العمل
45	الفرع الثاني: تحليل بيانات محور الأداء الوظيفي
48	المبحث الثالث: اختبار الفرضيات وتحليل النتائج
48	المطلب الأول: اختبار نوع التوزيع وقياس قوة العلاقة الارتباطية بين المتغيرات
48	الفرع الأول: اختبار نوع التوزيع
48	الفرع الثاني: قياس قوة العلاقة الارتباطية بين المتغيرات
49	المطلب الثاني: أساليب اختبار الفرضيات
50	المطلب الثالث: اختبار فرضيات الدراسة وتحليل النتائج
50	الفرع الأول: اختبار الفرضية العامة
52	الفرع الثاني: اختبار الفرضيات الفرعية
60	خلاصة
62	الخاتمة
66	قائمة المراجع
69	الملاحق



فهرس الأثكال والجداول والملاحق

فهرس الأشكال

الصفحة	عنوان الشكل	الرقم
5	نمذج ميتشغان	(01)
6	نمذج ليبر ونيومان 1978	(02)
7	نمذج جيبسون وزملائه 1982	(03)
8	نمذج سيزلاقي وولاس 1987	(04)
10	عناصر ضغوط العمل	(05)
11	مراحل الضغوط عند هانز سيلاي	(06)
16	منحنى ضغط عبء الدور وعلاقته بالأداء والحالة الصحية	(07)
28	الهيكل التنظيمي لمديرية التشغيل بولاية برج بوعريريج	(08)
33	توزيع عينة الدراسة حسب الجنس	(09)
34	توزيع عينة الدراسة حسب العمر	(10)
35	توزيع عينة الدراسة حسب المؤهل العلمي	(11)
36	توزيع عينة الدراسة حسب الحالة العائلية	(12)
37	توزيع عينة الدراسة حسب الرتبة الوظيفية	(13)
38	توزيع عينة الدراسة حسب الخبرة المهنية	(14)

فهرس الجداول

الصفحة	عنوان الجدول	الرقم
20	الدراسات الوطنية	(01)
21	الدراسات الدولية	(02)
22	موقع الدراسة من الدراسات السابقة	(03)
30	محاور الاستبيان	(04)
30	سلم ليكارت الخماسي	(05)
31	ثبات أداة الدراسة باستخدام معامل ألفا كرونباخ	(06)
33	توزيع عينة الدراسة حسب الجنس	(07)
34	توزيع عينة الدراسة حسب العمر	(08)
34	توزيع عينة الدراسة حسب المؤهل العلمي	(09)
35	توزيع عينة الدراسة حسب الحالة العائلية	(10)
36	توزيع عينة الدراسة حسب الرتبة الوظيفية	(11)
37	توزيع عينة الدراسة حسب الخبرة المهنية	(12)
39	معيار تفسير البيانات من خلال المتوسطات الحسابية	(13)
39	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لبعء عبء الدور	(14)
41	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لبعء صراع الدور	(15)
42	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لبعء غموض الدور	(16)
43	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لبعء بيئة العمل المادية	(17)
45	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمحور الأداء الوظيفي	(18)
48	يوضح علاقة الارتباط بين أبعاد محور ضغوط العمل ومحور الأداء الوظيفي	(19)
50	مستويات التفسير لمعامل التحديد R^2	(20)
51	تحليل الانحدار لعلاقة محور ضغوط العمل بمحور الأداء الوظيفي	(21)
53	تحليل الانحدار لعلاقة بعد عبء الدور بمحور الأداء الوظيفي	(22)
54	تحليل الانحدار لعلاقة بعد صراع الدور بمحور الأداء الوظيفي	(23)
56	تحليل الانحدار لعلاقة بعد غموض الدور بمحور الأداء الوظيفي	(24)
58	تحليل الانحدار لعلاقة بعد بيئة العمل المادية بمحور الأداء الوظيفي	(25)

فهرس الملاحق

الصفحة	عنوان الملحق	الرقم
69	الهيكمل الالانظيمي لمديرية الاشغيل بولاية برج بوعريريج	(01)
70	الاسلانيان	(02)
73	قائمة الاسلازة المحكمين	(03)
74	مخرجات (SPSS V.25)	(04)

مقدمة

تسعى المؤسسات الحديثة إلى المحافظة على مكانتها واستمراريتها وبقائها، في ظل المنافسة الشديدة والتحديات التي تواجهها في عصر التكنولوجيا والأوضاع الاقتصادية، وكذلك الظروف الجسدية والنفسية والاجتماعية لبيئة العمل، التي أصبحت محل اهتمام الباحثين في مجال السلوك الإداري والتنظيمي، فنجاح المؤسسات بات مختلفا عن ما كان عليه في السابق، حيث أصبح متعلقا برفاهية الفرد بالمؤسسة وتوفير الجو الملائم للعمل له، بعيدا عن القلق والتوتر والإحباط داخل مقر العمل، فالمؤسسات إلى جانب أنها تسعى إلى النجاح بمفهومه الواسع، فإنها تحاول المحافظة على سلامة وصحة العامل النفسية والجسدية، والتخفيف من حدة الضغوط التي قد يواجهها والتي تؤثر سلبا على أدائه لمهامه ووظيفته وكذلك محاولة خلق وتوفير الجو المناسب للعمل لينعكس ذلك على رفع معدلات الأداء الوظيفي ومن ثم تحقيق الأهداف المرجوة منه.

أولا: إشكالية الدراسة

يعد الموظف أساس نجاح واستمرار أي إدارة أو مؤسسة، وذلك من خلال نوعية العمل الذي ينجزه ومقدار الجهد الذي يبذله، وباعتباره الوحيد القادر على إدارة وتحسين أداء الموارد الأخرى بالمؤسسة، الأمر الذي ألزم الاهتمام به من كل الجوانب المادية، النفسية والجسدية، والتي تؤثر بشكل أو بآخر على إنتاجية المؤسسة فالدراسة الجيدة لمحيط الموظف والعوامل التي يتعرض لها بشكل غير مناسب أو بنسبة أكبر من الطبيعي يساعد كثيرا في تفادي العديد من المشاكل ويسهل على الطرفين الوصول إلى تحقيق أهدافه، حيث ضغوط العمل سواء كانت داخلية أو خارجية من الظواهر الموجودة في أي إدارة أو مؤسسة مهما كانت طبيعة عملها إنتاجية أو خدمية ولهذا سنحاول من خلال هذا البحث دراسة تأثير ضغوط العمل الداخلية الموجودة في مديرية التشغيل برج بوعريريج على مستوى أداء الموظف، وهذا ما يقودنا إلى طرح التساؤل الرئيسي التالي:

- ماهو تأثير ضغوط العمل على أداء الموظف بمديرية التشغيل برج بوعريريج؟

من خلال التساؤل الرئيسي يمكن طرح الأسئلة الفرعية التالية:

- هل يوجد تأثير سلبي لعبء الدور على أداء الموظف بمديرية التشغيل برج بوعريريج ؟
- هل يوجد تأثير سلبي لصراع الدور على أداء الموظف بمديرية التشغيل برج بوعريريج ؟
- هل يوجد تأثير سلبي لغموض الدور على أداء الموظف بمديرية التشغيل برج بوعريريج ؟
- هل يوجد تأثير سلبي لبيئة العمل المادية على أداء الموظف بمديرية التشغيل برج بوعريريج ؟

ثانيا: فرضيات الدراسة

بناء على ما تم طرحه من تساؤل رئيسي وتساؤلات فرعية تم وضع الفرضيات التالية:

الفرضية الرئيسية: يوجد تأثير سلبي ذو دلالة إحصائية لضغوط العمل على أداء الموظف بمديرية التشغيل بـرج بوعريـريـج.

الفرضيات الجزئية:

- يوجد تأثير سلبي ذو دلالة إحصائية لعبء الدور على أداء الموظف بمديرية التشغيل بـرج بوعريـريـج.
- يوجد تأثير سلبي ذو دلالة إحصائية لصراع الدور على أداء الموظف بمديرية التشغيل بـرج بوعريـريـج.
- يوجد تأثير سلبي ذو دلالة إحصائية لغموض الدور على أداء الموظف بمديرية التشغيل بـرج بوعريـريـج.
- يوجد تأثير سلبي ذو دلالة إحصائية لبيئة العمل المادية على أداء الموظف بمديرية التشغيل بـرج بوعريـريـج.

ثالثا: أهمية وأهداف الدراسة

تتجلى أهمية الدراسة فيمايلي:

- تسليط الضوء على مشكلة ضغوط العمل لدى الموظفين بمديرية التشغيل بـرج بوعريـريـج، وأهم مصادر هذه الضغوط، وتأثيرها على الأداء الوظيفي؛
- تقديم مؤشرات للإدارة العمومية تستطيع من خلالها تقييم بيئة عملها، ومدى تأثيرها على أداء الموظفين؛
- تقديم عدد من التوصيات والاقتراحات التي تستفيد منها مديرية التشغيل بـرج بوعريـريـج لتفادي وتقليل ضغوط العمل التي تؤثر على أداء الموظف ومردوبيته.

أما أهداف الدراسة فتتمثل في:

- محاولة الإلمام بمصطلحات ومتغيرات الدراسة: ضغوط العمل، الأداء الوظيفي؛
- محاولة تكوين إطار نظري يغطي بعض مفاهيم ضغوط العمل و ما يتعلق بها؛
- بناء استبيان نستطيع من خلاله أن نحدد بيئة العمل الداخلية التي هي الأكثر تأثيرا على أداء الموظفين؛

- الوصول إلى نتائج و نصائح للتخفيف من مسببات ضغط العمل الذي يؤثر على أداء الموظفين.

رابعاً: أسباب اختيار الموضوع

- ✓ الرغبة في الاطلاع الواسع حول موضوع ضغوط العمل في الإدارة العمومية وتأثيرها على الموظف.
- ✓ اختيار موضوع دراسة يتواءم مع التخصص: إدارة أعمال.
- ✓ الكشف على تأثير الضغوط بمرود الموظف في الإدارة العمومية.
- ✓ إثراء المكتبة الجامعية بهذه الدراسة.
- ✓ بصفتنا موظفين نحاول إيجاد حلول لتأثير ضغوط العمل على الأداء الوظيفي.

خامساً: منهج وأدوات الدراسة

اعتمدنا في هذه الدراسة على المنهج الوصفي القائم على التحليل، والذي يجمع بين الدراسة النظرية والدراسة الميدانية.

أما في دراستنا الميدانية فسنعتمد على تصميم استبانة كأداة رئيسية لجمع المعلومات، ولإظهار النتائج فسيتم معالجة البيانات باستخدام مجموعة من البرامج الإحصائية مثل برنامج SPSS وبرنامج Excel.

خامساً: حدود الدراسة

الحدود الموضوعية: نعالج موضوع ضغوط العمل وتأثيره على الأداء الوظيفي في الإدارة العمومية من الزاوية التي عالجتها الدراسات السلوكية والإدارية، وليس كما عالجتها الدراسات النفسية والاجتماعية وهذا راجع لطبيعة التخصص التي تتدرج تحته هذه المذكرة، ومن ثم فإننا سنحاول دراسة مدى تأثير ضغوط العمل من جانب البيئة الداخلية، أي المحيط الذي يعيش فيه الموظف.

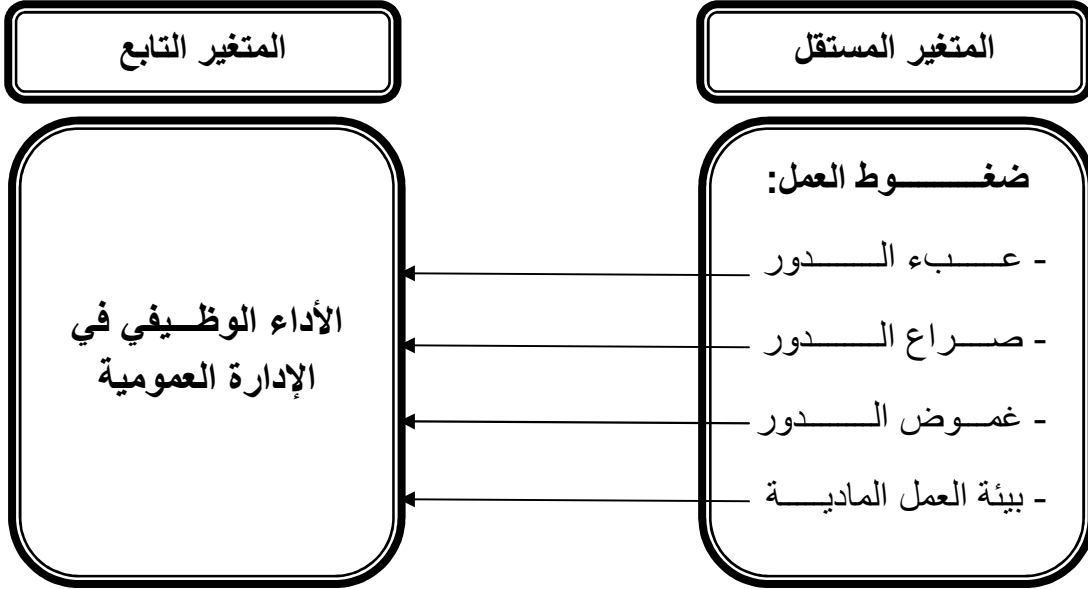
كما تجدر الإشارة إلى أننا نختزل دراستنا لمفهوم أداء الموظف بالأداء الوظيفي في الإدارة العمومية.

الحدود المكانية: تم إجراء الدراسة الميدانية بمديرية التشغيل لولاية برج بوعريريج الواقعة بالحي الإداري مقر الولاية سابقاً.

الحدود الزمانية: تمت الدراسة الميدانية خلال السداسي الأول من سنة 2022 وبعد الموافقة من طرف مديرية التشغيل برج بوعريريج لإجراء البحث تم توزيع الاستبيان على عينة الدراسة.

سادسا: نموذج الدراسة

يوضح الشكل التالي نموذج الدراسة الذي يبين تأثير ضغوط العمل (المتغير المستقل) على الأداء الوظيفي في الإدارة العمومية (المتغير التابع):



المصدر: من إعداد الطالبين اعتمادا على موضوع الدراسة

سابعا: هيكل الدراسة

من أجل الإحاطة بجميع جوانب الموضوع، قسمنا الدراسة إلى فصلين نظري وتطبيقي:

الفصل النظري: تطرقنا فيه إلى الإطار النظري لتأثير ضغوط العمل على الأداء الوظيفي في الإدارة العمومية، وقد تم تقسيمه إلى ثلاث مباحث، المبحث الأول تناولنا فيه ماهية ضغوط العمل، أما المبحث الثاني فخصص لإبراز علاقة ضغوط العمل بالأداء الوظيفي، أما المبحث الثالث فتم التركيز فيه على الدراسات السابقة وموقع هذه الدراسة منها.

الفصل التطبيقي: تناولنا فيه الإطار التطبيقي لتأثير ضغوط العمل على الأداء الوظيفي في مديرية التشغيل برج بوعريريج، فقسم إلى ثلاث مباحث، المبحث الأول تطرق إلى الإجراءات المنهجية المتبعة في الدراسة، أما المبحث الثاني فتم عرض وتحليل عينة الدراسة فيه، ليأتي في الأخير المبحث الثالث الذي قمنا من خلاله باختبار فرضيات الدراسة وتحليل النتائج المتوصل إليها.

الفصل الأول

الإطار النظري للدراسة

تمهيد:

يواجه معظم الأفراد على مر الزمن أنواع متعددة من الضغوط أثناء العمل لأسباب قد تكون ناتجة عن العمل نفسه أو من خارجه، وهناك العديد من الموظفين الذين فشلوا في التأقلم والتكيف مع متطلبات وظروف العمل وسياسات المؤسسة والأسلوب القيادي والإشرافي وغيرها.

ومن هنا برزت ضغوط العمل نتيجة التأثير بالمشورات والمنبهات البيئية المختلفة التي جعلت الموظف يعيش في حالة قلق وتوتر وانفعال، مما أثر على مهامه وواجباته الوظيفية وعلاقاته مع رؤسائه ومرؤوسيه وزملائه، وكذلك على صحته وجسده.

ونظراً لأهمية ضغوط العمل فقد أصبح هذا الموضوع أحد المجالات الرئيسية التي استحوذت على الاهتمام في الفترة الأخيرة، وبالرغم من الدراسات السابقة لهذا الموضوع إلا أنها لم تتناول إلا نصيباً محدوداً من الاهتمام نظراً لتنوع العوامل المسببة للضغوط المهنية وتداخلها مما يثير مشكلة فصل كل منها لدراسة تأثيرها على الموظف.

وفي هذا الفصل سنسلط الضوء على كل من ماهية ضغوط العمل وعلاقتها بالأداء الوظيفي بالإضافة إلى أهم الدراسات السابقة التي تطرقت إلى هذا الموضوع.

المبحث الأول: ماهية ضغوط العمل

للإلمام بماهية ضغوط العمل سنتطرق في هذا المبحث إلى مفهومها وأهم النظريات والنماذج المفسرة لها وكذلك أنواعها وخصائصها ثم مراحلها.

المطلب الأول: مفهوم ضغوط العمل والنظريات والنماذج المفسرة لها

الفرع الأول: مفهوم ضغوط العمل

قبل التطرق إلى مفهوم ضغوط العمل يجب التطرق إلى كلمة ضغوط بمفهومها اللغوي والاصطلاحي.

1- المفهوم اللغوي: يقصد بالضغط في اللغة وحسب معجم المصطلحات التربوية والنفسية "ضغط ضغطاً وضغطة، أي عصره وزحمه وضيق عليه"¹.

2- المفهوم الاصطلاحي: اشتق مصطلح ضغط من الكلمة الفرنسية القديمة (Déstresses) والتي تشير إلى معنى الاختناق والشعور بالضيق، وقد تحولت في اللغة الإنجليزية (Stress) والتي أشارت إلى الشيء الغير مرغوب فيه والغير محبب².

أما مفهوم ضغوط العمل فقد تعددت التعاريف التي أعطيت له ومنها:

- يرى **محمود فتحي عكاشة** بأن ضغوط العمل هي: " نوع من التأثير النفسي أو المادي على الفرد في موقف ما يجعله في حالة عدم توازن نفسي أو انفعالي أو فسيولوجي أو معرفي أو اجتماعي أو أدائي بصورة تؤثر على سلوكه تجاه المواقف الضاغطة التي تواجهه"³.

- في حين يشير **فوزي فائق** إلى أن كلمة ضغوط العمل تدل على "مجموعة المواقف أو الحالات التي يتعرض لها الفرد في مجال عمله، والتي تؤدي إلى تغيرات جسمية ونفسية نتيجة لردود فعلية لمواجهتها وقد تكون هذه المواقف على درجة كبيرة من التهديد فتسبب الإرهاق والتعب والقلق من حيث التأثير فتولد شيئاً من الانزعاج"⁴.

- أما **"Hans seelye"** عالم الغدد الصماء في جامعة مونتريال والذي يعتبر أول من قدم مفهوم الضغوط إلى الحياة العملية، ذكر أن الضغوط لها دور هام في إحداث معدل عال من الإنهاك والانفعال

¹- حسن شحاتة، زينب النجار، معجم المصطلحات التربوية والنفسية، الدار المصرية اللبنانية، القاهرة، 2014، ص 210.

²- زريبي أحلام، استراتيجيات التصرف تجاه الضغوط المهنية وعلاقتها بفاعلية الأداء دراسة حالة مؤسسة سوناطراك بوهران، مذكرة ماجستير في علم النفس والتنظيم، جامعة وهران، 2013-2014، ص 12.

³- محمود فتحي عكاشة، علم النفس الصناعي، مطبعة الجمهورية، الإسكندرية، 1999، ص 85.

⁴- فوزي عبد الخالق فائق، ضغوط العمل الوظيفي، مجلة آفاق الاقتصادية، العدد 67-68، المعهد العالي للصناعة، ليبيا، 1996، ص 136.

الذي يصيب الجسم، فأى إصابة جسمية أو حالة انفعالية غير سارة كالقلق والإحباط والتعب لها علاقة بتلك الضغوط"¹.

- يعرف **Caplan** وآخرون ضغط العمل بأنه: " أية خصائص موجودة في بيئة العمل التي تخلق تهديدا للفرد"².

- ويرى **L.Maunad** أن ضغوط العمل هي "مجموعة من العوامل والمؤثرات الخارجية التي تصيب الفرد بالتعب والإرهاق الجسدي والنفسي، مما يؤدي إلى تعثره في العمل وانخفاض مستوى أدائه"³.

على ضوء التعاريف السابقة نجد أن هناك عدم اتفاق بين الباحثين على تعريف موحد ومحدد لضغوط العمل، فالبعض ركز على البيئة الخارجية باعتبارها المصدر الرئيسي لما قد يواجهه من ضغوط في حين أن البعض الآخر اعتبرها نتيجة مواقف سلبية تصادف الفرد في بيئة العمل الداخلية.

وفي الأخير يمكننا القول بأن ضغوط العمل هي حالة من الإجهاد النفسي والبدني التي تؤثر على سلوك الفرد الناتجة عن زيادة حجم متطلبات العمل إلى فوق قدرات الفرد وإمكاناته، فهي إذن كل ما يتعرض له الفرد في عمله من منبهات ومثيرات ناتجة عن البيئة الخارجية أو البيئة الداخلية للعمل أو ناتجة عن الفرد نفسه تسبب له حالة من عدم القبول والرضا والتكيف مع عمله مما يؤثر على إنجاز الفرد وميوله للعمل.

الفرع الثاني: النظريات والنماذج المفسرة لضغوط العمل

للتعرف أكثر على ضغوط العمل ولمحاولة بناء نموذج فكري رفيع، يوضح الضغوط من المهم العودة إلى النماذج النظرية المتاحة، والتي تناولت الضغوط من جوانب مختلفة ساعدت في توضيحها وتفسيرها بشكل أفضل، وهذا ما جعلنا نستعرض بعض النظريات والنماذج فيمايلي:

أولاً: نموذج هانز سيلاي (التكيف العام المتزامن) 1974

يعتبر من أهم وأقدم النماذج، فهو يقوم على أثر الدراسات التي أجراها هانز لتحديد استجابات الفرد الجسمية والنفسية، حيث اعتبر أن لأعراض الاستجابة الفسيولوجية للضغط هدفا للمحافظة على الكيان والحياة، وقد كشفت هذه الدراسات أن هناك مجموعة من الاستجابات المتسلسلة يمكن التنبؤ بها

¹ - محمود فتحي عكاشة، مرجع سابق، ص 85.

² - محمود سلمان العميان، السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال، الطبعة الثالثة، دار وائل للنشر، عمان، 2005، ص 160.

³ - Maunad.L, **An Introduction to Human Resource Mangement**, great by scott print, 2001, P282.

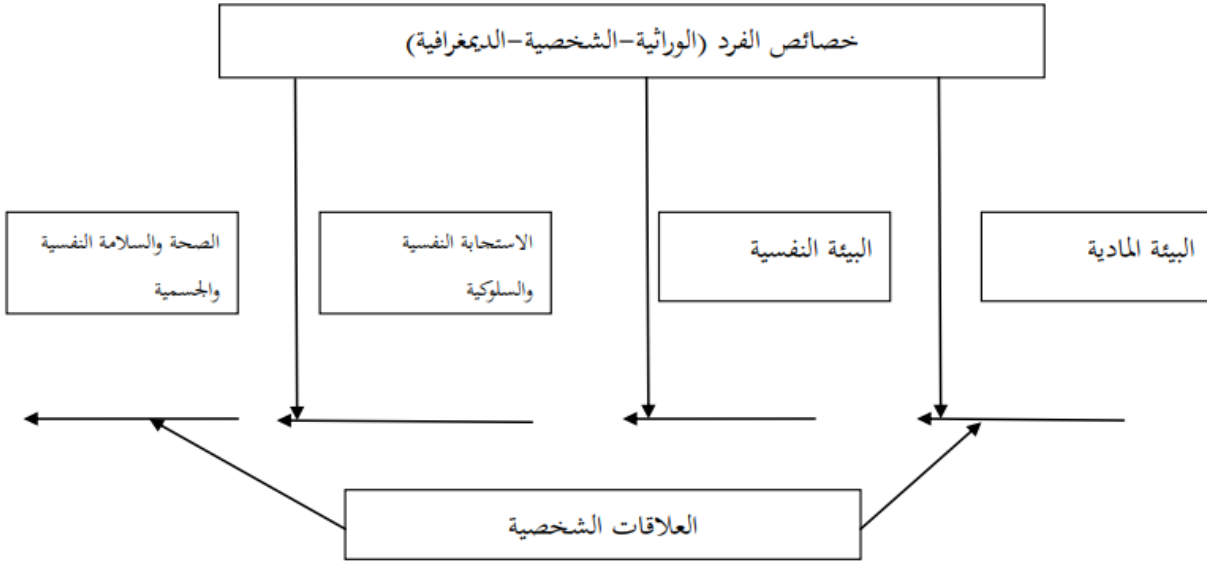
والتي عرفها بأعراض التكيف العام المتزامن، وقد أوضح هانز في نموذجه أن استجابة الفرد تمر بثلاث مراحل¹ (سيتم التطرق إليها في مراحل ضغوط العمل).

ثانياً: نموذج ميتشغان (توافق الفرد مع البيئة) 1974

يعود هذا النموذج إلى الدراسات التي قام بها معهد البحث الاجتماعي بجامعة ميتشغان الأمريكية ويوضح هذا النموذج كيفية تأثير البيئة على الفرد وعلى إدراكه بشكل أخص، والتي تؤثر بدورها على طريقة استجابته للمواقف لأنه كلما تغير إدراك الفرد لموقف معين، تغيرت طريقة استجابته لذلك الموقف ومن ثم يكون التأثير على صحته.

ويشير هذا النموذج إلى أن المواءمة بين الفرد والبيئة ليست دائماً على نفس الوتيرة بل ترتبط بعوامل منها ما يتعلق بالفرد بحد ذاته، من حيث السمات الشخصية أو الصحية وغيرها، وأخرى بالطريقة التي ينجز بها الفرد أعماله في المنظمة والأساليب التي يستخدمها في ذلك، وجوهر هذا النموذج هو العلاقة بين إدراك الفرد لمهامه في المنظمة وإدراكه لما يمتلك من قدرات ومهارات لانجاز تلك المهام، وما لديه من رغبة وحافز لإتمامها، والافتراض القائم في هذا النموذج أن الضغط ينشأ ويرتفع كلما اتسعت الفجوة بين الفرد والبيئة².

الشكل رقم (01): نموذج ميتشغان



المصدر: إيمان بن محمد، مرجع سابق، ص 13.

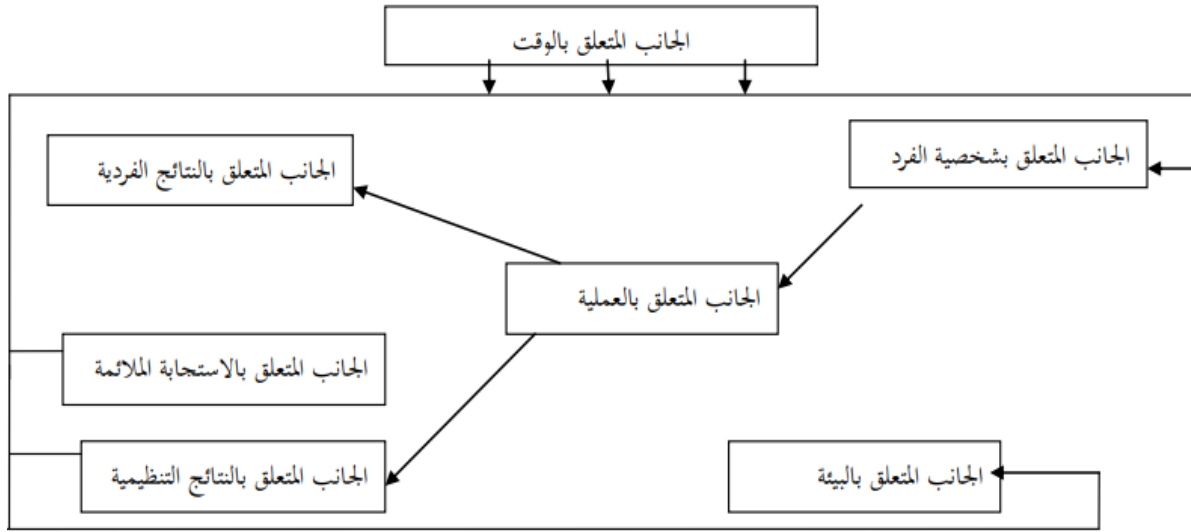
¹ - إيمان بن محمد، أثر ضغوط العمل على الأداء الوظيفي للعاملين (دراسة حالة ملبنة نوميديا بقسنطينة)، أطروحة دكتوراه في علوم التسيير، جامعة سكيكدة، 2017-2018، ص 11.

² - إيمان بن محمد، نفس المرجع، ص 13.

ثالثاً: نموذج ليبير ونيومان 1978

يقوم هذا النموذج على افتراض أن هناك مصدران للضغوط التي يتعرض لها الفرد وهما: الفرد والمنظمة، حيث يتفاعل هذان العنصران فيما بينهما في زمن محدد، وتترك هذه الضغوط آثارها على الفرد والمنظمة، مما يدفع كلا العنصرين إلى الاستجابة للضغوط بشكل ملائم، ويمكن توضيح النموذج من خلال الشكل التالي¹:

الشكل رقم (02): نموذج ليبير ونيومان 1978



المصدر: إيمان بن محمد، مرجع سابق، ص 16.

رابعاً: نموذج جيبسون وزملائه 1982

يشبه نموذج جيبسون النموذج السابق في تقسيمه لمصادر الضغوط، وأيضاً اعتبار الفروقات الفردية عنصر مؤثر في عملية إدراك المواقف الضاغطة التي يتعرضون لها، حيث يوضح هذا النموذج العلاقة بين مصادر ضغوط العمل المختلفة وأثرها على العمل. وقد تم تقسيم مصادر الضغوط حسب هذا النموذج إلى:

- 1- عوامل من البيئة المادية؛
- 2- عوامل من الفرد؛
- 3- عوامل من الجماعة؛
- 4- عوامل من التنظيم².

¹ - إيمان بن محمد، مرجع سابق، ص 16.

² - نفس المرجع، ص 17.

الشكل التالي يوضح هذا النموذج:

الشكل رقم (03): نموذج جيبسون وزملائه 1982



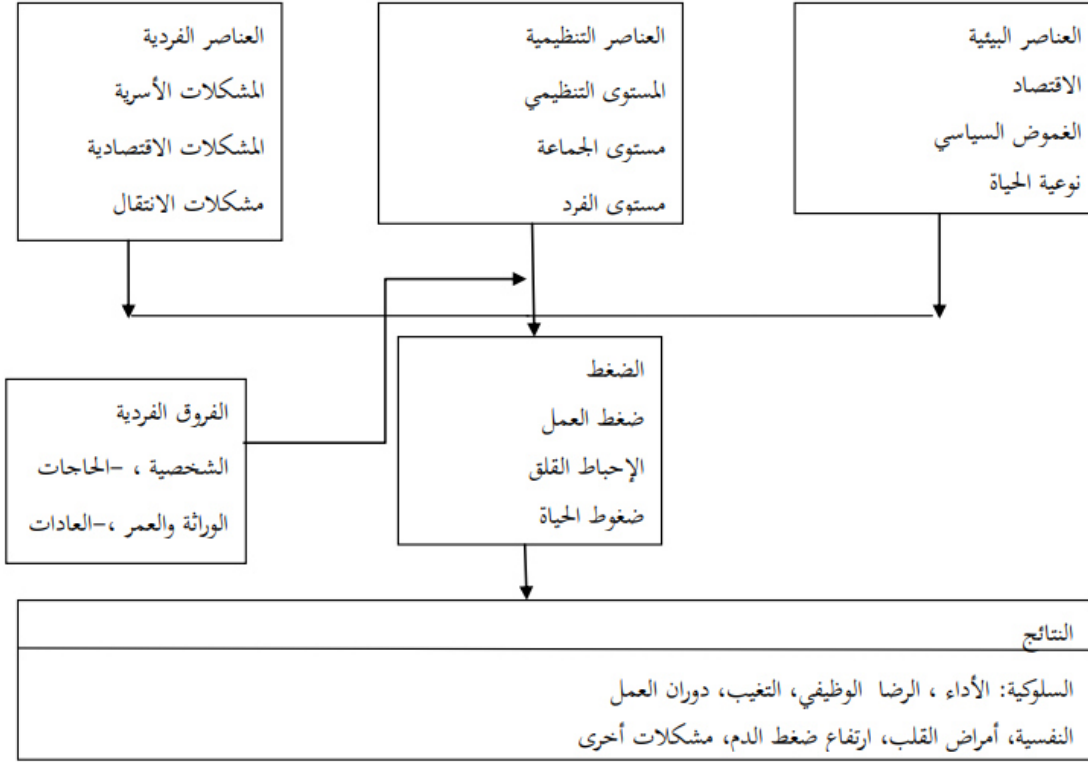
المصدر: فاروق السيد عثمان، القلق وإدارة الضغوط النفسية، الفكر العربي للطباعة والنشر والتوزيع، القاهرة، 2001، ص 101.

خامسا: نموذج سيزلاقي وولاس 1987

يقوم هذا النموذج على أن الضغوط الخاصة بالعمل تنبع من مصادر رئيسية وهي بيئة المنظمة والعوامل الفردية، وتؤدي هذه المصادر مجتمعة إلى خلق أشكال مختلفة من الضغوط، وتختلف حدتها حسب الفروقات الفردية، فهي تؤثر سلبا على الفرد (نفسيته، سلوكه، صحته) ولها أثر سلبي أيضا على المنظمة، والشكل التالي يوضح النموذج¹:

¹ - إيمان بن محمد، مرجع سابق، ص 22.

الشكل رقم (04): نموذج سيزلاقي وولاس 1987



المصدر: إيمان بن محمد، مرجع سابق، ص 22.

المطلب الثاني: أنواع وعناصر ضغوط العمل

الفرع الأول: أنواع ضغوط العمل

هناك أنواع متعددة لضغوط العمل يمكن تصنيفها وفق عدة معايير نذكر منها¹:

أولاً: وفق معيار الأثر

تقسم ضغوط العمل وفق هذا المعيار إلى:

1- **الضغوط الإيجابية:** هي عبارة عن تلك الضغوط التي تكون مهمة وضرورية للمورد البشري والمؤسسة فبالنسبة للمورد البشري تعمل الضغوط الإيجابية على رفع دافعية وتحسين أداءه ومن ثم تحقيق النجاح أما بالنسبة للمؤسسة فإنها تكون بمثابة الوسيلة الفعالة للرفع من حيوية وأداء المورد البشري وكذا كسر الكسل والملل الناتج عن الروتين في العمل، وهو ما ينعكس في الأخير بالإيجاب على كمية وجودة الإنتاج.

2- **الضغوط السلبية:** هي عبارة عن تلك الضغوط التي يكون لها انعكاس سلبي على المورد البشري والمؤسسة، حيث تسبب للمورد البشري انخفاضاً في الدافعية والشعور بالإرهاق والقلق والتشاؤم من

¹ - محمد قاسم القريوتي، السلوك التنظيمي، ط5، دار وائل للنشر والتوزيع، الأردن، 2009، ص 146.

المستقبل أما بالنسبة للمؤسسة فإن الضغوط السلبية تحملها تكاليف باهظة ناتجة عن انخفاض الرضا الوظيفي للمورد البشري وكذا حوادث العمل.

ثانيا: وفق معيار الشدة

وفق هذا المعيار تقسم ضغوط العمل إلى ثلاث أنواع هي:

1- الضغوط البسيطة: التي تستمر وقتا قصيرا قد يبلغ دقائق أو ساعات وهي عبارة عن تلك الأحداث البسيطة التي يتعرض لها المورد البشري في العمل أو خارجه.

2- الضغوط المتوسطة: هي تلك الضغوط التي تستمر من ساعات إلى أيام مثل زيارة شخص غير مرغوب فيه.

3- الضغوط الشديدة: وهي تلك الضغوط التي تستمر لوقت طويل تصل إلى أشهر أو سنوات، مثل الفصل من العمل، العقوبات المتكررة...إلخ.

ثالثا: وفق معيار المصدر

وفق هذا المصدر تقسم الضغوط إلى:

1- الضغوط الناتجة عن البيئة المادية: هي تلك الضغوط التي يتعرض لها العامل نتيجة لعدم توفر لوازم العمل وكذا الظروف المادية غير الملائمة مثل ضعف الإضاءة والضوضاء.

2- ضغوط ناتجة عن البيئة الاجتماعية: هي تلك الضغوط الناتجة عن التفاعلات الاجتماعية ما بين المورد البشري داخل مواقع العمل مثل الصراعات التي تحدث بين الأفراد أو الجماعات، الخلاف مع المسؤول المباشر ... إلخ.

3- ضغوط ناتجة عن الفروقات بين الموارد البشرية: وهي ضغوطات ناتجة عن الفروقات الفردية ما بين الموارد البشرية مثل الاختلاف في الجنس، العرق، الديانة، القدرات...إلخ.

الفرع الثاني: عناصر ضغوط العمل

يرى سيزلاقي ووالاس (Wallace & Szilagy) أنه يمكن تحديد ثلاثة عناصر رئيسية لضغوط

العمل في المؤسسة هي¹:

أولا: عنصر المثير: ويحتوي هذا العنصر على القوى المسببة لهذا الضغط والتي تؤدي إلى الشعور بالضغط النفسي وقد يكون مصدر هذا العنصر البيئة أو المؤسسة أو الفرد نفسه.

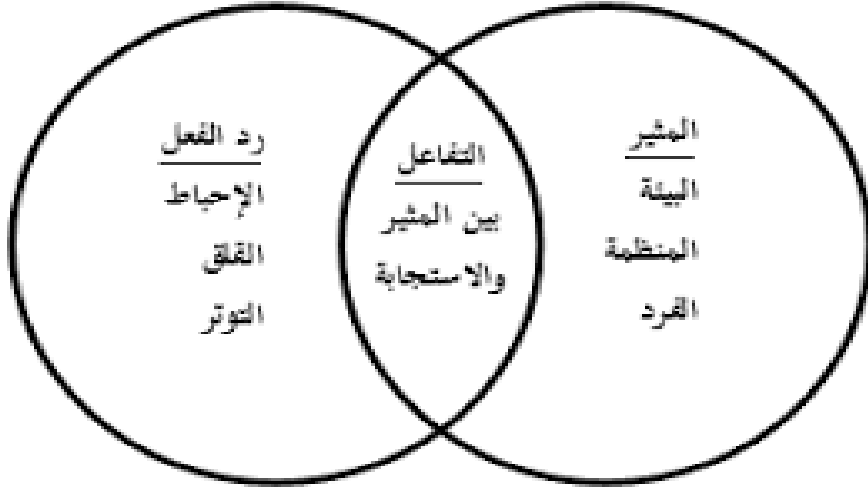
ثانيا: عنصر التفاعل: وهو تفاعل بين العوامل المثيرة للضغط والاستجابة له.

¹ - محمود سليمان العميان، مرجع سابق، ص 161.

ثالثاً: عنصر الاستجابة أو رد الفعل: يمثل هذا العنصر ردود الفعل الجسمية والنفسية والسلوكية التي يبديها الفرد تجاه الضغط مثل القلق، التوتر، الإحباط وغيرها.

ويمكن توضيح هذه العناصر الثلاثة الرئيسية من خلال الشكل التالي:

الشكل رقم (05): عناصر ضغوط العمل



المصدر: محمود فتحي عكاشة، مرجع سابق، ص 87.

المطلب الثالث: مراحل ضغوط العمل

يعتبر هانز سيلاي من أشهر الباحثين الذين ارتبطت أسماؤهم بضغوط العمل، وقد قام باكتشاف الضغط من خلال قيامه بعدة تجارب في المجال الطبي على الحيوانات والبشر، وتوصل من خلالها إلى أن الضغط يمر بثلاث مراحل مهمة عرفها بالتكيف العام المتزامن وهي¹:

الفرع الأول: مرحلة الإنذار أو التنبيه

تتمثل هذه المرحلة في رد فعل أولي اتجاه الضغط، تبدأ هذه المرحلة بالانتباه لوجود حدث يخرج عن المألوف، وهذا الانتباه يولد بدوره عددا من ردود الفعل الفسيولوجية الفورية، بمعنى أن الفرد يواجه ضغطا بفعل مثير خارجي، ينشط نظام الضغط الداخلي ويتم استشارة وسائل الدفاع إلى الفرد، من أهم ردود الفعل الفسيولوجية في هذه المرحلة: ارتفاع معدل ضربات القلب، التعرق أو احمرار الوجه.

وترفع ردود الأفعال تلك إلى الجهاز العصبي، الذي يفرز بعض المواد التي تزيد من قدرة الجسم، كما أن الأنسجة الدموية في الجسم ككل تفرز الطاقة التي خزنت من قبل في صورة هرمون ليفرز

¹ - إيمان بن محمد، مرجع سابق، ص 53.

السكريات في الدم ويأمر المخ بإفراز الهرمونات التي تمنع الإحساس بالآلام وتزيد هذه الاستجابات لكي تحذر الجسم وتعدده للتعامل في أي موقف ينطوي على خطورة¹.

الفرع الثاني: مرحلة المقاومة

وهي مرحلة تكتسب فيها الأجسام قدرا فوق الطبيعي من الطاقة، يمكنها أن تقوم به لمواجهة التهديد، أو تتكيف به مع التغيير وتحاول أن ترجع إلى حالتها الطبيعية، وهنا الازدياد في الطاقة نطلق عليه تسمية (طاقة التكيف)، وعادة ما يكون لتلك الطاقة أثر شديد الفعالية في استعادة الجسم لتوازنه ولكن هذه الطاقة لا تستمر لوقت طويل، ويحاول الشخص في هذه المرحلة التكيف مع الضغط من خلال: الأرق، التفكير والسهر، عدم التركيز، محاولة إيجاد بدائل للسلوك، زيادة الجهود.

فإذا نجحت هذه الممارسات الدفاعية في التقليل من الشعور بالضغط، تكون هذه المرحلة هي الأخيرة، أما إذا فشلت هذه الممارسات، يزداد تعب وإنهاك النظم البيولوجية مما يؤدي إلى الضرر والإنهاك فلا يستطيع الفرد تحملها ومقاومتها فينتقل إلى المرحلة الثالثة.

الفرع الثالث: مرحلة الإنهاك

في هذه المرحلة يكون الفرد قد أنهك واستنزف كل قواه لمقاومة الضغط، وتصبح الضغوط هنا أكبر وأقوى من مقدرة الفرد على التحمل، مما يترتب عنها نتائج سلبية على صحة الفرد النفسية والجسمية، وأيضا نتائج سلبية على المنظمة. ويمكن توضيح هذه المراحل في الشكل التالي:

الشكل رقم (06): مراحل الضغوط عند هانز سيلاي

المرحلة (03)	المرحلة (02)	المرحلة (01)
مستوى طبيعي للمقاومة		
إنهاك / تعب	المقاومة	حركة المنبه "الجرس"
<p>بعد فترة مقاومة، يبدأ الجسم الإحساس بالإنهاك فتقل طاقة المقاومة.</p>	<p>يزداد ظهور عوامل الضغط غير أن المقاومة تزداد أكثر من المعدل.</p>	<p>يبدأ الجسم في أول كشف للعوامل الضاغطة، وكذلك تهمل المقاومة.</p>

المصدر: خديجة عاشور، ضغوط العمل (النظريات والنماذج)، مجلة العلوم الإنسانية، جامعة محمد خيضر بسكرة، العدد السادس والعشرون، جوان 2012، ص 200.

¹ - إيمان بن محمد، مرجع سابق، ص 53.

المبحث الثاني: علاقة ضغوط العمل بالأداء الوظيفي

لمعرفة علاقة ضغوط العمل بالأداء الوظيفي سنتطرق في هذا المبحث إلى مفهوم الأداء الوظيفي وأهم العوامل المؤثرة فيه، بالإضافة إلى الآثار الإيجابية والسلبية لضغوط العمل وانعكاسات ضغوط العمل على الأداء الوظيفي.

المطلب الأول: مفهوم الأداء الوظيفي والعوامل المؤثرة فيه.

تعرض مفهوم الأداء الوظيفي كغيره من المفاهيم الإدارية إلى تطورات عديدة، انسجاماً مع التطورات التي مست الفكر الإداري، وقد ساهم العديد من الباحثين والمفكرين في هذا المجال من خلال اجتهاداتهم المبذولة في تقديم إضافات إلى مفهومه وإكماله وتعديله، لذا سنتطرق في هذا المطلب إلى أهم التعاريف المتعلقة بالأداء الوظيفي والعوامل المؤثرة فيه.

الفرع الأول: مفهوم الأداء الوظيفي

يجب أن نشير في البداية أن معنى الأداء الوظيفي يختلف باختلاف مجال عمل الباحث، والجانب الذي يهتم به أثناء قيامه بالدراسة، ومن أهم التعاريف التي أعطيت للأداء الوظيفي مايلي:

- ترى راوية محمد أن الأداء الوظيفي هو "الوسيلة التي يتمكن الفرد من خلالها من إشباع متطلبات وحاجات وظيفته"، ومن خلال تعريفها يشير الأداء إلى درجة تحقيق وإتمام المهام المكونة للوظيفة ويعكس الكيفية التي يحقق أو يشبع بها الفرد متطلبات الوظيفة¹.
- ويعرف هلال محمد الأداء الوظيفي بأنه: "تنفيذ الموظف لأعماله ومسؤولياته التي تكلفه بها المنظمة أو الجهة التي ترتبط وظيفته بها، ويعني النتائج التي يحققها الموظف في المنظمة"².
- ويرى مجبر مهدي أن الأداء الوظيفي هو: "عبارة عن ما يقوم به الموظف أو مدير من أعمال وأنشطة مرتبطة بوظيفة معينة، ويختلف من وظيفة لأخرى، وإن وجد بينهما عامل مشترك"³.
- كما يعرف أيضاً بأنه: "درجة تحقيق وإتمام المهام المكونة لوظيفة الفرد، وهو يعكس الكيفية التي يحقق أو يشبع بها الفرد متطلبات الوظيفة وغالباً ما يحدث لبس وتداخل بين الأداء والجهد، لأن الجهد يشير إلى الطاقة المبذولة، أما الأداء فيقاس على أساس النتائج التي حققها الفرد"⁴.

¹- حسن راوية محمد، إدارة الموارد البشرية، المكتب الجامعي الجديد، الإسكندرية، 1999، ص 215.

²- هلال محمد، مهارات إدارة الأداء، مركز تطوير الأداء، القاهرة، 1996، ص ص 11-12.

³- مجبر مهدي، الأمانة في الأداء الإداري، مكتبة الخدمات الجامعية الحديثة، جدة، 1994، ص 49.

⁴- حسن راوية محمد، مرجع سابق، ص 216.

ومن خلال استعراض أهم التعاريف التي تناولت الأداء الوظيفي من جوانب عديدة حسب توجه الباحثين وحسب رؤيتهم، يمكن تقديم التعريف التالي: "هو تنفيذ الموظف للمهام المنسوبة إليه، وذلك بتحويل مدخلات العملية الإنتاجية إلى مخرجات تتناسب والأهداف المسطرة من قبل المنظمة، باستخدام الأسلوب الأنسب اعتمادا على إمكانياته وقدراته وكذا ما توفره المنظمة من إمكانيات وموارد".

الفرع الثاني: العوامل المؤثرة في الأداء الوظيفي

إن الارتقاء بمستوى أداء الموظف أو العامل شرط لأي نهضة وضرورة لأي تقدم، ويتطلب تحديد مستوى الأداء الفردي والجماعي معرفة العوامل المؤثرة فيه، ونظرا لتعدد هذه العوامل وصعوبة معرفة درجة تأثيرها على الأداء يمكن تلخيصها فيمايلي¹:

أولاً: العوامل المتعلقة بالعامل

هذه العوامل تتعلق بقدرات العمال ومهاراتهم، والتي يمكن قياسها وتحديدتها عن طريق تحليل الخصائص والسمات التي يتصف بها كل عامل وتميزه عن غيره من العمال مثل فئات العمل والحالة التعليمية والأقدمية والخبرة في العمل ونوع الجنس وأهمية العمل بالنسبة للعامل بالإضافة إلى مدى توافق العمل مع القيم والاتجاهات والطموحات التي يسعى العامل لإشباعها.

ثانياً: العوامل المتعلقة بالوظيفة

يلاحظ أن هذه العوامل يمكن تقسيمها إلى قسمين:

- 1- عوامل ترتبط بطبيعة تصميم الوظيفة تتمثل في التوسع الوظيفي ودرجة إثراء الوظيفة وطبيعة الوظيفة والسيطرة على الوظيفة والمشاركة في اتخاذ القرار وكذا المستوى التنظيمي للوظيفة.
- 2- عوامل ترتبط بانجاز العامل للوظيفة، والتي يحصل عليها العامل لكونه يعمل في وظيفة معينة منها الأجر، الحوافز المادية والمعنوية، الشعور بالسلامة المهنية، فرص الترقية والعلاقات مع الآخرين الشعور بالانجاز واستغلال القدرات في الانجاز والمهارات في العمل.

ثالثاً: العوامل المتعلقة بالمؤسسة

مجموعة هذه العوامل تنشأ من حقيقة أن العامل يعمل في إطار جماعي ينتمي هذا الإطار إلى تنظيم أكبر هو المؤسسة التي يعمل بها، وهذه العوامل ترتبط بسياسات واستراتيجيات المؤسسة، ولها تأثير

¹ - مشعلي بلال، أثر ضغوط العمل على الأداء الوظيفي للعاملين في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، أطروحة دكتوراه في العلوم الاقتصادية، جامعة عنابة، 2017-2018، ص ص 63-64.

على أداء الفرد، ومن هذه العوامل: مدة وتوقيت العمل الرسمي، ظروف العمل ونظم الاتصال والتكنولوجيا المستخدمة ونمط الإشراف والقيادة، الإجراءات والقواعد القانونية والتنظيمية للعمل.

كل هذه العوامل تختلف من حيث شدة واتجاه تأثيرها أو مصدرها على مستوى الأداء الوظيفي فكلما كانت عوامل المؤسسة تسمح بإتاحة الفرصة للعامل لإطلاق قوته الكامنة والإحساس بفاعليته الذاتية كلما كان ذلك سببا في تحسين مستوى الأداء الوظيفي.

رابعا: العوامل المتعلقة بالبيئة

أغلب هذه العوامل خارجية تتعلق بالمحيط الخارجي للمؤسسة الذي يؤثر على العامل بالصورة التي تؤثر في أدائه الوظيفي، ونذكر من بين هذه العوامل مدى رضا العامل عن الحياة بصفة عامة ونظرة المجتمع إلى العامل والموظف في مؤسسة معينة وكذا الانتماء الديموغرافي (الريفي أو الحضري) والاختلاف في الجنسية بين العمال إلى جانب البيئة الاجتماعية والثقافية¹.

المطلب الثاني: الآثار الايجابية والسلبية لضغوط العمل على الأداء الوظيفي

إن موضوع الآثار التي تترتب عن ضغوط العمل أرققت تفكير الكثير من الباحثين وهذا ما تولد عنه اتجاهين، اتجاه يرى أن ضغوط العمل لها تأثير إيجابي على الأداء الوظيفي، أما الاتجاه الثاني فذهب إلى اعتبار ضغوط العمل ذات آثار سلبية على الأداء الوظيفي.

الفرع الأول: الآثار الايجابية لضغوط العمل على الأداء الوظيفي

يرى أصحاب هذا الاتجاه أن ضغوط العمل عبارة عن محفزات لظهور السلوك الإبداعي وارتفاع مستوى الأداء، وتعتبر أيضا عنصر منشط وعامل قوي للتحدي، فعندما تكون الضغوط في مستوى منخفض لا يوجد هناك أي نوع من التحدي والمواجهة، وبالتالي لا يتحسن أداء العامل أما عندما تكون الضغوط في مستوى معتدل فيحفز العامل ويستثار مستوى معين من التحدي، وبالتالي يحقق أداء أفضل وكلما زاد الضغط زاد معه مستوى التحدي وبالتالي يتحسن الأداء بشكل أفضل².

الفرع الثاني: الآثار السلبية لضغوط العمل على الأداء الوظيفي

ينطلق أصحاب هذا الاتجاه من أن ضغوط العمل أصبحت من الظواهر التي تقلق الإدارة، لما لها من تأثير سلبي على الأداء الوظيفي، حتى وإذا كانت في مستويات منخفضة ومعدلات قليلة وهذا راجع إلى عدة أسباب حسب رأيهم تتمثل في³:

¹ - مشعلي بلال، مرجع سابق، ص 65.

² - إيمان بن محمد، مرجع سابق، ص 162.

³ - جبرلان جليل، روبرت بارون، تعريب رفاعي محمد رفاعي، إدارة السلوك في المنظمات، دار المريخ للنشر، الرياض، 2004، ص 264.

- أن ضغوط العمل الشديدة تخلق الكثير من العوائق والمواقف السيئة داخل المنظمة، مما يؤدي إلى خلق مناخ تنظيمي سيئ وغير محفز على أداء الأفراد لأعمالهم ومهامهم؛
- طالما أن بيئة العمل سيئة، فإن العاملين سيحاولون اجتنابها بالتأخير، أو بالغياب، أو التكاثر في العمل، وإتباع سلوكيات غير مرغوب فيها كالتخريب، والعدوانية، تضييع الوقت، وكل هذا يؤدي إلى انخفاض أدائهم؛
- أن الأفراد الذين يتعرضون لضغوط العمل سيكون تركيزهم على النتائج السيئة الناتجة عنها، حتى ولو كان مستواها منخفض أكثر من التركيز على العمل نفسه، وهذا من شأنه أن يؤثر على مستوى أدائهم؛
- أن كثرة تعرض العاملين لضغوط العمل بصفة دائمة وشديدة، ستترك آثار ضارة وسلبية على صحته البدنية والنفسية، مما يؤثر على قدرته في القيام بالكثير من الأعمال.
- الأفراد الذين يتعرضون لضغوط العمل يقضون معظم أوقاتهم وجهودهم في التعامل مع الضغوط ومحاولة التكيف والسيطرة عليها وبالتالي يقل الوقت المخصص لأداء الأعمال والمهام، وهذا ما يؤدي إلى انخفاض الأداء¹.

المطلب الثالث: انعكاسات ضغوط العمل على الأداء الوظيفي

- يتخذ سلوك الموظف ثلاث أشكال رئيسية: سلوك إيجابي مع توجهات المؤسسة ويساعد على نجاحها وتحقيق أهدافها، وسلوك سلبي يتعارض مع توجهاتها ويتسبب في فشلها وأخيرا سلوك محايد وهو الحد الأدنى من التعاون الذي يبديه الموظف دون أن يتجه إلى الإيجابية أو السلبية وتكمن خطورته في احتمال انحرافه إلى سلوك سلبي خاصة إذا كانت بيئة العمل غير مساعدة².
- نجد أن لضغوط العمل مصادر عدة لها انعكاسات على الأداء العام للموظف وللمؤسسة وتسهم في رفع مستوى الالتزام التنظيمي أو انخفاضه في ضوء التأثيرات الإيجابية والسلبية لعناصر البيئة الداخلية.

الفرع الأول: انعكاسات عبء الدور على الأداء الوظيفي

- ويقصد به عبء العمل الذي يتضمن زيادة أو انخفاضاً في الدور الذي يكلف به الموظف، وقد تكون الزيادة كمية كمطالبة الموظف بالقيام بمهام كثيرة لا يستطيع إنجازها في الوقت المحدد من قبل

¹ - جيرلان جليبر، روبرت بارون، مرجع سابق، ص 264.

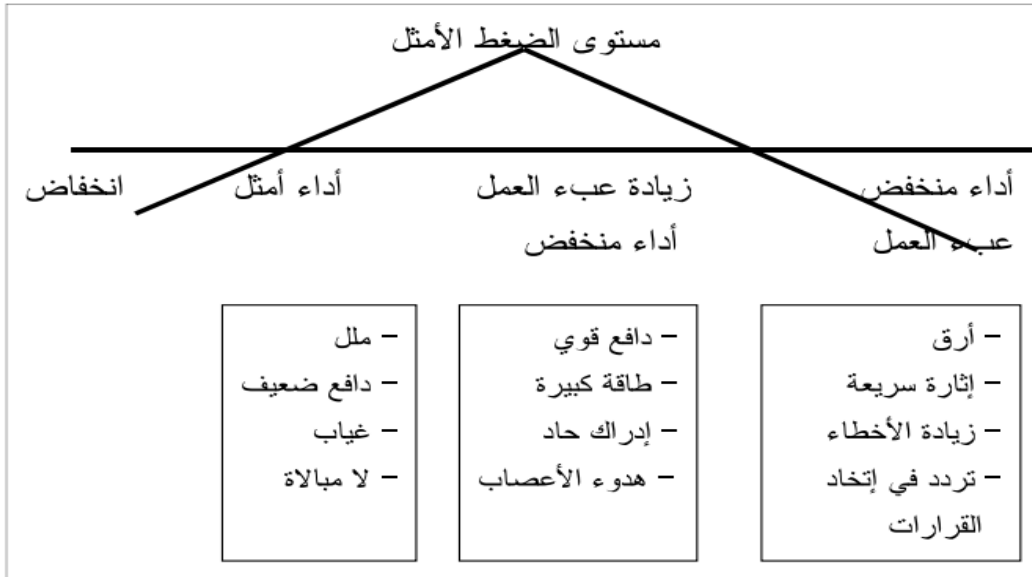
² - سوفي نبيل، أثر بيئة العمل على أداء الموظفين وانعكاساتها على فعالية الإدارات العمومية الجزائرية، أطروحة دكتوراه في علوم التسيير، جامعة المسيلة، 2017-2018، ص 147.

إدارته، أو عبئاً نوعياً كالتكليف بأداء مهام تتطلب قدرات جسمية ومهارات علمية عالية لا يملكها الموظف.

أما انخفاض عبء الدور فيقصد به أن الموظف لديه عمل قليل غير كاف لاستيعاب طاقاته وقدراته واهتماماته لأن لديه إمكانات أكبر من المهام والواجبات المكلف بها، وتسبب كلتا الحالتين شعوراً بعدم الارتياح والملل والرتابة والتضجر والانتقاد، مولدة خلفها ضغوط عمل قد تتسبب بتدني المستوى الصحي للفرد، وانخفاض مستوى الأداء على الصعيد الوظيفي، وتكرار الوقوع في الأخطاء نتيجة لعدم إتاحة الفرصة للموظف لإظهار كفاءته، وعدم أخذ فترات راحة كافية لتجديد نشاطه بجانب إسناد بعض الأعمال المعقدة إلى من لا تتوفر فيهم الكفاءة المطلوبة للإنجاز، أو اتخاذ قرارات حاسمة، أو لنقص العمل الذي لا يستثير حماس الأفراد ويؤدي بهم للشعور بعدم أهميتهم في المؤسسة¹.

وقد فحصت دراسة أمريكية سنة 1992 العلاقة بين زيادة عبء العمل وانخفاضه بالضغوط لـ 1540 مدير في بعض الشركات، وتبين أن المديرين الذين يعانون من مستوى عالي ومستوى منخفض من الضغط لديهم مشكلات صحية، وصورت تلك الدراسة العلاقة بين مسببات الضغط وأثاره بالشكل الآتي:

الشكل رقم (07): منحني ضغط عبء الدور وعلاقته بالأداء والحالة الصحية



المصدر: عسكر علي، أحمد عبد الله، مدى تعرض العاملين لضغوط العمل في بعض المهن الاجتماعية، مجلة

العلوم الاجتماعية، العدد 4، الكويت، 1988، ص 14.

¹ - عثمان قدور، أثر ضغوط العمل التنظيمية على الأداء الوظيفي للعامل الجزائري، أطروحة دكتوراه في علم النفس، جامعة قسنطينة، 2018،

كما يمثل وقت العمل أيضا عبئا إضافيا على بعض المهن التي تتطلب طبيعة العمل فيها ساعات طويلة، أو تتطلب أداء متواصلًا، أو عملا ليليا أو أثناء العطلات فهذه كلها تكون أسبابا لمصادر الضغوط أثناء العمل.

الفرع الثاني: انعكاسات غموض الدور على الأداء الوظيفي

يقصد بغموض الدور نقص المعلومات اللازمة للعاملين لأداء عمل محدد أو جهلهم بالمهام التي يفترض أن يقوموا بها أو حدود صلاحيتهم وسلطاتهم، أو قلة المعلومات عن النتائج المتوقع تحقيقها ذات العلاقة المباشرة بأهداف وسياسات المؤسسة التي يعملون بها، مما يجعلهم غير قادرين على الاندماج في العمل، وبالتالي الشعور بالضغط خوفا من ارتكاب أخطاء تعرضهم للمساءلة، وتشير بعض الدراسات إلى أن حديثي التخرج الملتحقين بالعمل أكثر شعورا بالضغط المعنية، وأن تلك الضغوط تقل في الوظائف العليا نتيجة للخبرة المكتسبة، لذا فإن وجود توصيف وظيفي جيد وإطلاع الموظف عليه في بداية عمله يسهم إلى حد بعيد بوضوح الدور لأنه يجيب عن أسئلة الموظفين واستفساراتهم¹.

ويرى (Beehr) إضافة إلى ما سبق أن الضغط الناتج من غموض الدور ينشأ عندما يفقد الموظف للتغذية المرتدة التي تبين نتائج أدائه وما يترتب عليها، أو عندما تتركز التغذية المرتدة على السلبيات والأخطاء دون الإشارة إلى الإيجابيات، وعموما فإن (Beehr) يميل إلى إرجاع مصادر ضغوط العمل المرتبطة بغموض الدور إلى أربعة أسباب رئيسية هي:

- ✓ نقص المعلومات الواردة من الرئيس للموظف عن الدور المطلوب منه للعمل.
- ✓ تقديم معلومات غير دقيقة من الرئيس أو الزملاء للموظف.
- ✓ عدم توضيح الرئيس للموظف كيفية أو أسلوب الأداء التي يتم عن طريقها الدور المتوقع منه ليقوم بتنفيذه.
- ✓ غموض النتائج المترتبة على الدور المتوقع من الموظف مما يؤدي إلى فشله في تحقيق أهداف الدور أو تجاوزها².

الفرع الثالث: انعكاسات صراع الدور على الأداء الوظيفي

ونعني به التعارض بين الواجبات والممارسات والمسؤوليات التي تصدر في وقت واحد من الرئيس المباشر للموظف، أو من تعدد التوجيهات عندما يكون الرؤساء المشرفون أكثر من شخص مما يشعره

¹-Beehr. T, **Psychological stress in the work place**, London, 1995, P 36.

²- Ibid, P 37.

بعدم الاستقرار ويجعله يقع تحت ضغوط مستمرة تستلزم إعادة توفيقها للتخلص من الضغط، ويعطي هيجان عدة صور من صراع الدور في المنظمات، وتتكون من العناصر الآتية¹:

أولاً: تعارض أولويات مطالب العمل

حيث أنه في كثير من الأحيان يجد بعض الموظفين أنفسهم وخاصة مديري الإدارة الوسطى في مأزق نتيجة لحاجتهم إلى إنجاز الأعمال التي تمليها عليهم أدوارهم اليومية والأعمال التي يكلفهم بها الرؤساء ويتوقعون لها الإنجاز الفوري، وكذلك فإن المديرين قد يجدون أنفسهم في موضع حرج وذلك نتيجة لتعارض مطالب الإدارة العليا مع مطالب الإدارة الإشرافية أو التنفيذية.

ثانياً: تعارض حاجات الفرد مع متطلبات المنظمة

وذلك عندما يكون الفرد ذا شخصية ناضجة ويسعى لتحقيق الذات والاستقلال في الوقت الذي ترى فيه المنظمة أنه ينبغي على الأفراد الاعتماد عليها من خلال التخصص الدقيق في العمل ووحدات التحكم والسيطرة، وتطبيق الصيغ والإجراءات الرسمية بدقة في معاملاتها في الوقت الذي يفضل فيه الفرد إتباع صيغ غير رسمية في العمل.

ثالثاً: تعارض مطالب الزملاء مع تعليمات المنظمة

وغالبا ما يحدث هذا الموقف بالنسبة للموظف الجديد الذي قد يجد نفسه حائرا بين الالتزام بتعليمات وتوجيهات الإدارة التي يعمل بها والتي تتطلب منه الالتزام الدقيق بمهامه ومسؤولياته الموضحة في الوصف الوظيفي لعمله، وبين تنفيذ رغبات الزملاء في تقديم المساعدة لقسم آخر التي ربما تعني الخروج عن مهامه وواجباته، مثل هذه المشكلة تحدث على الدوام في بيئات العمل، حيث أن الموظفين القدامى غالبا ما يقومون بأداء كثير من الأعمال التي لا ينص عليها الوصف الوظيفي لأعمالهم، إذ يعتبرونها نوعا من المساعدة بين الأفراد في العمل في حين أن الموظف الجديد قد يشعر بالخوف والتردد في أداء هذه الأعمال لا سيما إذا كانت تتعارض مع توجيهات رئيسه المباشر.

رابعاً: تعارض قيم الفرد مع قيم المنظمة التي يعمل بها

وتتمثل القيم عادة في الأشياء التي تبين الصحيح من الخطأ، وتوجد المشكلة عند وجود تعارض بين قيم الفرد مع قيم المنظمة تحول دون انسجام الأفراد مع أهداف منظماتهم وعجز المنظمات عن تحقيق أهدافها التي تسعى إليها، وعلى سبيل المثال يجد الأشخاص الذين يعملون في البنوك أنه من

¹ - هيجان عبد الرحمن، ضغوط العمل، معهد الإدارة العامة، الرياض، 1998، ص ص 177-178.

الصعب عليهم القيام بواجباتهم في البنك في الوقت الذي لديهم قناعة تامة بأن العمل في البنك غير جائز بسبب أنه يقوم على المعاملات الربوية المحرمة شرعا.

ويشير (Quick & Quick) إلى أن صراع الدور يظهر في شكلين من الأشكال: أحدهما عندما يتابع عمل الموظف أكثر من مدير، كأن يكون مسؤولا عنه مدير عام للمشروع يقيم عمله، ومدير تنفيذي آخر يوجهه ويتابع عمله، في حين يتوقع كل منهما من الموظف أداء أو إجراء يناقض أحدهما الآخر والشكل الآخر قد يكون حينما يشغل الفرد منصبين في وقت واحد، الأول بالأصالة والثاني بالنيابة ويريد كل منهما أن تعطي الأهمية والأولوية لأعماله¹.

الفرع الرابع: بيئة العمل المادية وتأثيرها على الأداء الوظيفي

ويقصد بها الظروف المادية للعمل وما تحتويه من عوامل مادية مثل طريقة تصميم المكتب ومستوى الإضاءة، ودرجة الحرارة، والخدمات المساندة، ووسائل الصحة والسلامة من احتمال التعرض لأية مخاطر أو أمراض مهنية، وغيرها من العوامل التي يكون تأثيرها مباشرا على العاملين ومستوى أدائهم وحبهم لعملهم أو النفور منه، فإذا كان جو العمل غير مناسب فإنه يؤدي إلى النفور منه، ويتولد لدى العاملين فيه ضغوط بمستويات مختلفة تزيد وتتناقص بحسب نوع العمل وطبيعته، ولكنها تؤدي إلى قلة الإنتاج أو كفاءته أو الاثنين معا.

ويحصر (الهويش) مصادر ضغوط العمل المرتبطة بظروف العمل المادية في أربعة عناصر هي على النحو الآتي:

- ✓ ارتفاع درجة الحرارة أو انخفاضها عن الحد المعقول في مكان العمل.
- ✓ الضوضاء الشديدة وخاصة الأصوات العالية.
- ✓ الإضاءة المتوهجة بمختلف أنواعها والأشعة تحت الحمراء أو فوق البنفسجية.
- ✓ ظروف العمل القاسية كما في الصناعات الثقيلة كالحديد والصلب على سبيل المثال².

وتوصلت دراسة علمية ألمانية أجراها باحثون مختصون من معهد روبرت كوخ العلمي على أكثر من 1700 شخص إلى أن الضجيج والإجهاد يؤدي إلى مرض ضغط الدم المرتفع الذي يعد من أخطر أمراض العصر، كما وجدت الدراسة أن سكان الأحياء الهادئة والبعيدة عن الضجيج هم أقل عرضة للإصابة بمرض ضغط الدم المرتفع، والعكس صحيح حيث أن الإصابات بين سكان المناطق المزدهمة

¹– Quick & Quick, **Organizational stress and preventive management**, McGraw-Hill Book Company, New York, 1984, P 29.

²– الهويش سليمان يحيى، العلاقة بين ضغوط العمل والرضا الوظيفي لدى العاملين، رسالة ماجستير، جامعة أم القرى، 1999، ص 20.

أكثر شيوعا وانتشارا بين السكان، كما ربطت الدراسة بين الضجيج والإصابة بأمراض أخرى منها أمراض الدورة الدموية والقلب والأمراض النفسية¹.

وينبه (Quick & Quick) إلى قضية مهمة وهي أن الأفراد يختلفون في درجة تحملهم للحرارة بحسب البيئات التي يعيشون فيها واستجاباتهم الفسيولوجية والنفسية لمستويات الحرارة المختلفة، فبعض الأفراد لديهم القدرة على التكيف أكثر مع البيئات الحارة، في حين أن البعض الآخر يكون تكيفهم أكثر مع البيئات الباردة².

المبحث الثالث: الدراسات السابقة

هناك العديد من الدراسات السابقة التي تطرقت لموضوع ضغوط العمل وتأثيرها على الأداء الوظيفي وتناولته من زوايا مختلفة، وقد تنوعت هذه الدراسات بين الوطنية والدولية، وسوف نستعرض في هذه الدراسة جملة من الدراسات التي تم الاستفادة منها مع الإشارة إلى أبرز ملامحها، مع تقديم تعليقا عليها يتضمن جوانب الاتفاق والاختلاف وبيان ما تم إضافته في هذه الدراسة.

المطلب الأول: الدراسات الوطنية

الجدول رقم (01): الدراسات الوطنية

الدراسة	المشكلة البحثية	العينة	المنهج	الأدوات	أبرز النتائج
سميرة طراد خوجة أطروحة دكتوراه 2017	أثر ضغوط العمل على أداء الأستاذ الجامعي	145 أستاذ 166 طالب	المسح الاجتماعي	الملاحظة المقابلة الاستبيان	❖ عدم وجود علاقة بين متغيري ضغوط العمل وأداء الأستاذ الجامعي.
مشعلي بلال أطروحة دكتوراه 2018	أثر ضغوط العمل على الأداء الوظيفي للعاملين في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة	147	الوصفي	الملاحظة المقابلة الاستبيان الوثائق	❖ يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لكل من ضغوط عبء الدور على الأداء الوظيفي. ❖ يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لكل من ضغوط عبء الدور على القدرة على العمل. ❖ يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للضغوط المهنية المرتبطة بالأجور والحوافز على إدراك الدور.
إيمان بن محمد أطروحة دكتوراه 2018	أثر ضغوط العمل على الأداء الوظيفي للعاملين	204	الوصفي	الاستبيان	❖ إن لضغوط العمل الوظيفية تأثير ذو دلالة إحصائية على الأداء الوظيفي للعاملين. ❖ إن لضغوط العمل الفردية تأثير ذو دلالة إحصائية على الأداء الوظيفي للعاملين. ❖ إن لضغوط العمل الخارجية تأثير ذو دلالة إحصائية على الأداء الوظيفي للعاملين. ❖ تتوفر المؤسسة أحيانا على ضغوط عمل تنظيمية

¹ - عثمان قدور، مرجع سابق، ص ص 67-68.

² - Quick & Quick, OP. Cit, P 32.

مصدرها الهيكل التنظيمي تؤثر على الأداء الوظيفي.					
<ul style="list-style-type: none"> ❖ هناك تأثير ذو دلالة إحصائية لضغوط العمل التنظيمية على الأداء الوظيفي. ❖ هناك تأثير ذو دلالة إحصائية لعبء الدور الكمي والنوعي على الأداء الوظيفي. ❖ لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الأداء الوظيفي ترجع إلى الجنس، العمر، الحالة العائلية 	الاستبيان	الوصفي	442	أثر ضغوط العمل التنظيمية على الأداء الوظيفي للعامل الجزائري	عثمان قدور أطروحة دكتوراه 2018
<ul style="list-style-type: none"> ❖ توجد علاقة طردية موجبة بين ضغط العمل وإدارة الوقت. ❖ لا توجد علاقة بين مصادر ضغط العمل المتعلقة بعبء وغموض الدور والظروف المادية لبيئة العمل وعلاقات العمل مع إدارة الوقت. ❖ توجد علاقة طردية موجبة بين مصادر ضغط العمل المتعلقة بصراع الدور والمشاركة في اتخاذ القرار والتطور والتقدم المهني مع إدارة الوقت. 	الاستبيان	الوصفي	80	ضغوط العمل وعلاقتها بإدارة الوقت	لعزيز لحسن أطروحة دكتوراه 2020

المصدر: من إعداد الطالبين اعتمادا على الدراسات السابقة

المطلب الثاني: الدراسات الدولية

الجدول رقم (02): الدراسات الدولية

أبرز النتائج	البلد	الأدوات	المنهج	العينة	المشكلة البحثية	الدراسة
<ul style="list-style-type: none"> ❖ عبء العمل لا يؤثر في أداء العاملين في فنادق فئة الخمسة نجوم في عمان. ❖ المكافآت والحوافز تؤثر في أداء العاملين في فنادق فئة الخمسة نجوم في عمان. ❖ الهيكل التنظيمي لا يؤثر على أداء العاملين في فنادق فئة الخمسة نجوم في عمان. ❖ بيئة العمل تؤثر في أداء العاملين في فنادق فئة الخمسة نجوم في عمان. 	الأردن	الاستبيان	الوصفي	240	أثر ضغوط العمل على أداء العاملين	عيسى إبراهيم المعشر رسالة ماجستير 2009
<ul style="list-style-type: none"> ❖ يتعرض الموظفون لضغوط عمل داخلية وخارجية. ❖ وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين ضغوط العمل الداخلية والأداء الوظيفي. ❖ وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين ضغوط العمل الخارجية والأداء الوظيفي. 	فلسطين	الاستبيان	الوصفي	250	ضغوط العمل وأثرها على أداء الموظفين	عبد القادر سعيد بنات رسالة ماجستير 2009
<ul style="list-style-type: none"> ❖ أظهرت النتائج أن لمصادر ضغوط العمل دورا مهما في الأداء الوظيفي. ❖ وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مصادر ضغوط العمل لدى مديري المدارس الأساسية تعود إلى الجنس، المستوى التعليمي، والعمر. ❖ وجود فروق ذات دلالة إحصائية لمتغير الحالة الاجتماعية في مصادر ضغوط العمل. 	الأردن	الاستبيان	الوصفي	379	أثر ضغوط العمل في الأداء الوظيفي لدى مديري المدارس الأساسية الحكومية	عبد الفتاح صالح خليفات وشربين محمد المطارنة مقال، 2010

❖ ضغوط العمل تؤثر إيجاباً على الأداء الوظيفي. ❖ العمر، الجنس، وسنوات الخبرة لا تؤثر على الأداء الوظيفي.	نيجيريا	الملاحظة الاستبتيان	الوصفي	300	Impact of Job Stress on the Job Performance of Nigeria Security And Civil Defence Corp Members أثر ضغوط العمل على الأداء الوظيفي لدى أفراد قوات الأمن والدفاع المدني النيجيري	Ojo Bamidele , B et al 2014
--	---------	---------------------	--------	-----	--	-----------------------------

المصدر: من إعداد الطالبين اعتماداً على الدراسات السابقة

المطلب الثالث: موقع الدراسة من الدراسات السابقة

يمكن إجمال أهم أوجه التشابه والاختلاف بين هذه الدراسة والدراسات السابقة في الجدول التالي:

الجدول رقم (03): موقع الدراسة من الدراسات السابقة

المعيار	أوجه التشابه	أوجه الاختلاف
الهدف	❖ لها نفس الاتجاه مع الدراسات السابقة في بيان تأثير ضغوط العمل على الأداء الوظيفي.	❖ اختلفت مع دراسة لعزير لحسن التي اهتمت بعلاقة ضغوط العمل بإدارة الوقت.
المنهجية المستعملة	❖ اعتمدت على المنهج الوصفي القائم على التحليل الذي اعتمدت عليه جميع الدراسات السابقة. ❖ الاعتماد على أداة الدراسة المتمثلة في الاستبتيان وهذا ما ميز بقية الدراسات السابقة.	❖ اختلفت مع دراسة سميرة طراد خوجة التي اعتمدت على منهج المسح الاجتماعي. ❖ اختلفت مع دراسة كل من سميرة طراد خوجة، مشعلي بلال و Ojo Bamidele التي اعتمدت إضافة إلى الاستبتيان على المقابلة والملاحظة. ❖ هذه الدراسة قامت بمسح شامل لمجتمع البحث في حين أن الدراسات السابقة أخذت عينة عشوائية من مجتمع البحث.
بيئة الدراسة	❖ تشترك مع بعض الدراسات في أنها أجريت في مؤسسات عمومية ذات طابع إداري.	❖ اختلفت مع معظم الدراسات السابقة في أن هذه الدراسة تم تطبيقها على إدارة عمومية متمثلة في مديرية التشغيل برج بوعريريج.
الشمولية	❖ اتفقت مع بقية الدراسات السابقة في دراسة ضغوط العمل المتعلقة بالبيئة الداخلية.	❖ اختلفت مع معظم هذه الدراسات السابقة في أن الدراسات السابقة فصلت وتشعبت في جميع متغيرات وأبعاد ضغوط العمل والأداء الوظيفي وهذه الدراسة ركزت على البيئة الداخلية التي تؤثر مباشرة في أداء الموظف.
النتائج	❖ الاتفاق مع معظم الدراسات أن ضغوط العمل تؤثر سلباً على الأداء الوظيفي.	❖ اختلفت مع دراسة سميرة طراد خوجة بأن ضغوط العمل ليس لها تأثير على الأداء

<p>الوظيفي.</p> <p>❖ اختلفت مع دراسة لعزیز لحسن بأن غموض الدور لا يؤثر سلبا على الأداء الوظيفي.</p> <p>❖ اختلفت هذه الدراسة مع دراسة عيسى إبراهيم المعشر ودراسة عبد الفتاح خليفات بأن عبء الدور لا يؤثر سلبا على الأداء الوظيفي.</p> <p>❖ اختلفت مع دراسة Bamidele Ojo بأن ضغوط العمل لها تأثير ايجابي على الأداء الوظيفي.</p>	
--	--

المصدر: من إعداد الطالبين اعتمادا على الدراسات السابقة

من خلال الجدول رقم (03) نلاحظ أن دراستنا هذه استفادت من الدراسات السابقة باعتبارها مراجع بحثية معتمدة لكونها تتعلق بموضوع الدراسة، كما سهلت لنا تكوين صورة واضحة عن كيفية إعداد وإتمام البحث العلمي، ومحاولة تناول بعض العناصر التي لم تتطرق إليها هذه الدراسات أو تم التطرق إليها لكن بشكل مبسط خصوصا فيما يتعلق بمكان إجراء الجانب التطبيقي، كما تم الاستفادة منها في إعداد أسئلة الاستبيان، وأيضا بينت كيفية اختبار ومعالجة متغيرات الدراسة، ومختلف الوسائل الإحصائية المناسبة لاختبار الفرضيات، كما يكمن الاختلاف في دراستنا مع الدراسات السابقة في كونها ركزت على البيئة الداخلية التي هي أكثر مصدر من مصادر ضغوط العمل، فقد حاولنا تسليط الضوء على أهم أبعاد مصادر ضغوط العمل المتعلقة بالبيئة الداخلية، والتي تم التعرف عليها في المؤسسة محل الدراسة من خلال الاحتكاك بمختلف الموظفين فيها، وكذلك الاختلاف في البيانات المستخدمة والنتائج المتوصل إليها.

خلاصة:

من خلال ما تم التطرق إليه في هذا الفصل يتضح أن ضغوط العمل هي محصلة لعدة عوامل نابعة من مصادر داخلية مختلفة كعبء وصراع وغموض الدور بالإضافة إلى بيئة العمل المادية، التي تؤثر على كمية ونوعية الجهد المبذول وكذا نمط الأداء المطلوب، كما أن أداء الموظف هو مجموعة من السلوكيات الإدارية التي قد تنتج عنها آثار سلبية وآثار إيجابية، وهذه الأخيرة قد تكون مرغوبة للموظفين ولالإدارة حيث يتوقف ذلك على مستوى الضغوط التي يتعرض لها الموظف، وطول مدتها ومدى تكرارها ولهذا وجب على الإدارات والمؤسسات التقليل من الآثار السلبية للضغوط من خلال التعامل معها باستخدام مجموعة من الوسائل والأدوات كإعادة تعديل القرارات والمراسيم التنظيمية، ورعاية الموظف من جميع الجوانب النفسية والمادية.

الفصل الثاني

الإطار التطبيقي للدراسة

تمهيد:

بعد استعراضنا للإطار النظري في الفصل الأول، سنحاول من خلال هذا الفصل إعداد دراسة تطبيقية نسعى من خلالها التعرف على مدى تأثير ضغوط العمل على أداء الموظف في مديرية التشغيل لولاية برج بوعريريج، حيث تأتي أهمية الفصل التطبيقي في الربط بين الدراسة النظرية والواقع العملي في الإدارة العمومية.

لدراسة الجانب التطبيقي قمنا بالاعتماد على المعلومات المتحصل عليها من خلال إجابات الاستبيان الذي تم توجيهه لموظفي وعمال مديرية التشغيل لولاية برج بوعريريج للإدلاء بأرائهم حول موضوع الدراسة.

تم تقسيم هذا الفصل إلى ثلاث مباحث، خصصنا المبحث الأول للتعريف بميدان الدراسة، عينة ومنهج الدراسة، بالإضافة إلى الأداة المستخدمة في هذه الدراسة، أما المبحث الثاني تطرقنا فيه إلى الأساليب الإحصائية المستخدمة، ثم عرض وتحليل خصائص عينة الدراسة مع تحليل محاور الاستبيان إحصائياً، ثم قمنا في المبحث الثالث باختبار فرضيات الدراسة وتحليل النتائج المتوصل إليها.

المبحث الأول: الإجراءات المنهجية للدراسة

سننطلق في هذا المبحث إلى التعريف بمديرية التشغيل لولاية برج بوعريريج، مع إبراز هيكلها التنظيمي، وكذا المنهج المتبع وعينة الدراسة، والأداة التي تم الاستعانة بها في جمع البيانات.

المطلب الأول: التعريف بميدان الدراسة

الفرع الأول: مرسوم إنشاء مديرية التشغيل

أنشأت مديرية التشغيل لولاية برج بوعريريج بموجب المرسوم التنفيذي رقم 02-50 المؤرخ في 07 ذي القعدة عام 1422 الموافق لـ 21 يناير سنة 2002 الذي يحدد القواعد الخاصة بتنظيم مصالح التشغيل في ولاية برج بوعريريج وعملها، المعدل والمتمم بالمرسوم التنفيذي رقم 03-267 المؤرخ في 05 أوت 2003.

وقد جاءت مديرية التشغيل لتحل محل مندوبية التشغيل سابقا وتعد الجهاز المكلف بتسيير سوق الشغل محليا، والعمل على التنسيق بين مختلف أجهزة تطوير وترقية الشغل في الولاية.

العنوان: الحي الإداري، مقر الولاية سابقا برج بوعريريج.

البريد الإلكتروني: Dew.bba@gmail.com

عدد الموظفين والعمال: 30.

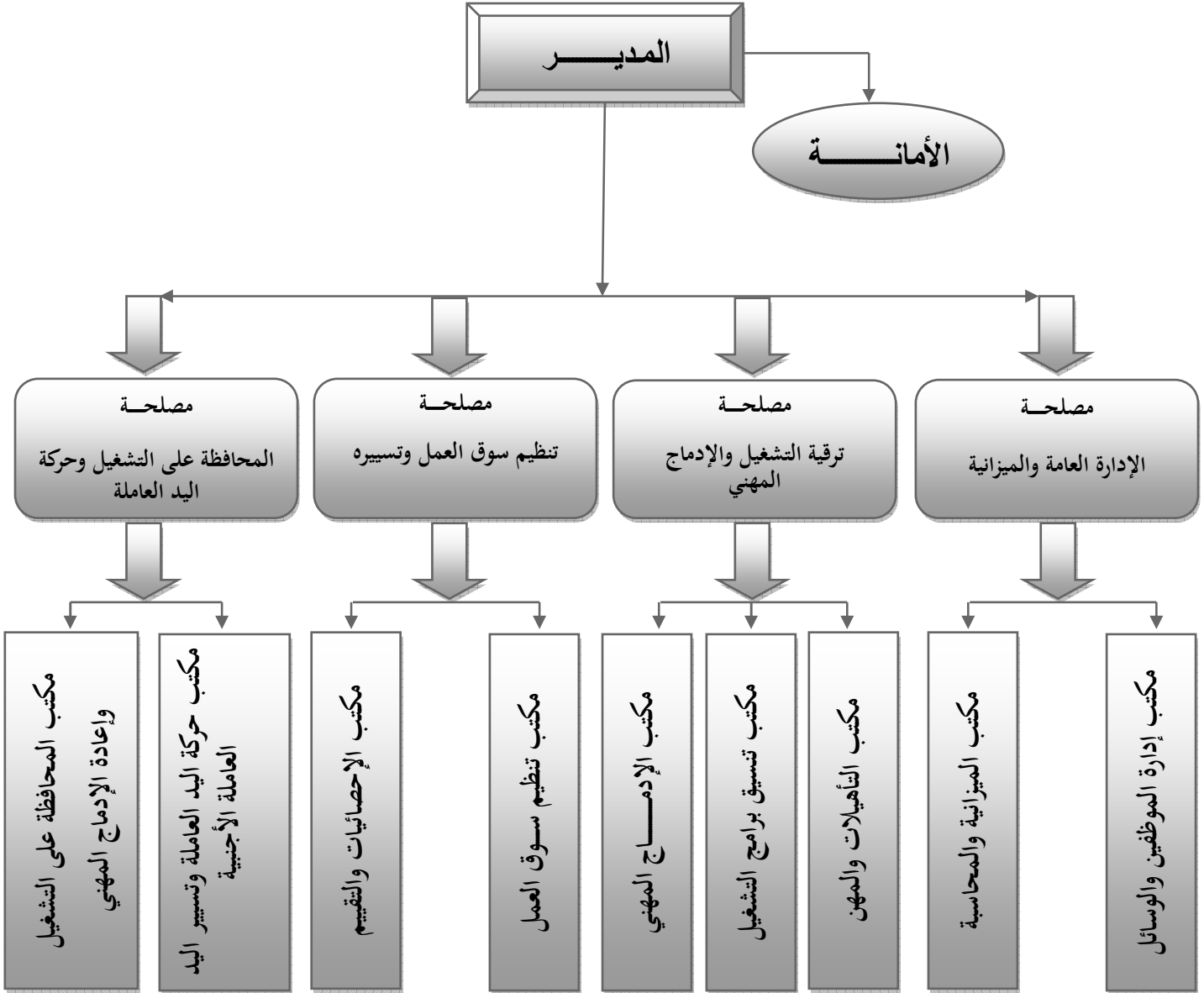
الفرع الثاني: مهام مديرية التشغيل

تعمل مديرية التشغيل لولاية برج بوعريريج في إطار الإستراتيجية الوطنية لترقية التشغيل ومحاربة البطالة على تفعيل وتنمية كل إجراء يهدف ويسمح بترقية التشغيل وتنفيذ البرامج المستحدثة من طرف القطاع على المستوى المحلي، وفي هذا الإطار تتكفل مديرية التشغيل لولاية برج بوعريريج بـ:

- ❖ تجسيد برامج ترقية التشغيل على المستوى المحلي بالتنسيق مع كل الهيئات تحت الوصاية؛
- ❖ العمل على تحديد المهن والتأهيلات الجديدة بغرض مضاعفة إمكانية الإدماج المهني؛
- ❖ تشجيع التدابير الرامية إلى تنمية التشغيل وتقريب العرض من الطلب واقتراحهما؛
- ❖ تطبيق آليات تسيير سوق العمل ومتابعته؛
- ❖ وضع نظام ملاحظة يسمح بجمع كافة المعلومات الإحصائية حول التشغيل؛
- ❖ المبادرة بأعمال تشجيع إعادة الإدماج واقتراحها والمحافظة على التشغيل الموجود؛
- ❖ جمع المعطيات المتعلقة بتدفق اليد العاملة الأجنبية والحرص على تطبيق التشريع والتنظيم المسير لليد العاملة؛
- ❖ القيام بعمليات واسعة لتطهير الأجهزة العمومية للتشغيل عن طريق وضع برنامج معلوماتي لمتابعة ومراقبة الاستفادة من مختلف أجهزة دعم الدولة.

الفرع الثالث: الهيكل التنظيمي لمديرية التشغيل بولاية برج بوعريريج

الشكل رقم (08): الهيكل التنظيمي لمديرية التشغيل بولاية برج بوعريريج



المصدر: الهيكل التنظيمي لمديرية التشغيل، مصلحة الإدارة العامة والميزانية.

المطلب الثاني: منهج وعينة الدراسة

الفرع الأول: منهج الدراسة

بما أن الدراسة تستهدف التعرف على تأثير ضغوط العمل على أداء الموظف في الإدارة العمومية لدى موظفي وعمال مديرية التشغيل لولاية برج بوعريريج، فقد تم استخدام المنهج الوصفي القائم على التحليل في إعداد الجانب التطبيقي من هذه الدراسة، لأنه يتماشى مع طبيعة الدراسة بهدف وصف ظاهرتي ضغوط العمل والأداء الوظيفي، ومحاولة الكشف على الأثر الموجود بينهما في الواقع من خلال تجميع البيانات والمعلومات حول هاتين الظاهرتين وتصنيفها وتحليلها، لأن المنهج الوصفي أكثر المناهج شيوعا واستعمالا لما يقدمه من أدوات بحث تساعد في تفسير وتحليل البيانات والمعلومات التي يتحصل عليها في ضوء متغيرات البحث.

الفرع الثاني: عينة الدراسة

تسعى هذه الدراسة إلى معرفة تأثير ضغوط العمل المرتبطة بالبيئة الداخلية للمؤسسة على أداء الموظف (الأداء الوظيفي) من خلال دراسة حالة مديرية التشغيل برج بوعريريج، التي تمثل مجتمع الدراسة.

أما عينة الدراسة، فنظرا لقلة عدد الموظفين والعمال بمديرية التشغيل لولاية برج بوعريريج، وحتى نصل إلى نتائج دقيقة، فقد تم إجراء مسح شامل لمجتمع الدراسة، باختيار جميع الموظفين والعمال والبالغ عددهم 30 فردا موزعين على مختلف المصالح بالمديرية.

المطلب الثالث: أداة الدراسة

الفرع الأول: تصميم أداة الدراسة

تم الاعتماد على أسلوب الاستبيان كأداة أساسية لجمع البيانات، وأساسا لمعرفة آراء واتجاهات عينة البحث، حيث يعتبر الاستبيان من الأدوات المهمة والأساسية لجمع البيانات في الدراسة الميدانية ويعود ذلك إلى تحكم الباحث في الأسئلة والحقائق المراد جمعها من مجتمع البحث.

كما تم تقسيم الاستبيان إلى جزئين، خصص الجزء الأول للمعلومات الشخصية والوظيفية لعينة البحث، أما الجزء الثاني فقد قسم إلى محورين المحور الأول خصص لأبعاد ضغوط العمل، في حين تم تخصيص المحور الثاني للأداء الوظيفي، والجدول التالي يوضح ذلك:

الجدول رقم (04): محاور الاستبيان

عدد العبارات	المحور	التعيين
06	خصائص عينة الدراسة	الأول
20	ضغوط العمل	الثاني
15	الأداء الوظيفي	الثالث
41	المجموع	

المصدر: من إعداد الطالبين اعتماداً على الاستبيان

كما تم الاعتماد على سلم ليكارت الخماسي لاختبار الفرضيات، ومن ثم الإجابة على إشكالية الدراسة وذلك وفق الجدول التالي:

الجدول رقم (05): سلم ليكارت الخماسي

غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	العبرة
1	2	3	4	5	الدرجة
[5 - 4.20]	[4.20 - 3.40]	[3.40 - 2.60]	[2.60 - 1.80]	[1.80 - 1]	المجال

المصدر: من إعداد الطالبين اعتماداً على مخرجات (SPSS) وبيانات الاستبيان

الفرع الثاني: تحليل ثبات وصدق أداة الدراسة

قبل القيام بالاختبارات الإحصائية المناسبة لتحليل فرضيات الدراسة، لابد من التأكد من موثوقية أداة الدراسة المستخدمة، حيث تعكس الموثوقية هنا درجة ثبات وصدق أداة الدراسة، وتتأثر أداة الدراسة بعدة عوامل نذكر منها¹:

- تزداد قيمة معامل الثبات بزيادة عدد العبارات في الاستبيان، وذلك من خلال تأثير زيادة عدد العبارات على شمولية المحتوى.
- تقل قيمة معامل ثبات الاختبار بزيادة تجانس أفراد العينة، وتزداد قيمة معامل الثبات مع زيادة تباين أفراد العينة في إجاباتهم.
- عندما تكون عبارات الاستبيان غير مفهومة أو صعبة الاستيعاب، فتكثر القيم المفقودة، وبالتالي تتأثر درجة ثبات أداة الدراسة.

¹ - محفوظ جودة، التحليل الإحصائي الأساسي باستخدام SPSS، دار وائل للنشر، عمان، 2008، ص 297.

- إذا كانت الفترة الزمنية بين قياسين بنفس الأداة طويلة نسبياً فإن الظروف قد تختلف وبالتالي قد يؤثر ذلك على إجابات بعض أفراد العينة المستجوبة مما يؤدي إلى عدم ثبات القياس.

بعد الانتهاء من بناء أداة الدراسة، تم عرضها على الأساتذة المحكمين، ومن خلال ملاحظاتهم وتوصياتهم، تم صياغة الاستبيان بشكله النهائي.

وللتحقق من ثبات أداة الدراسة نقوم بحساب معامل ألفا كرونباخ فإذا كانت قيمة معامل الثبات ألفا كرونباخ أكبر من 60% (0.6) نستطيع القول أن معامل الثبات جيد وأن الاستبيان ثابت ويمكن إجراء باقي التحاليل الإحصائية، ثم نقوم بتجديره لمعرفة مدى صدق أداة الدراسة.

أولاً: ثبات أداة الدراسة

الجدول رقم (06): ثبات أداة الدراسة باستخدام معامل ألفا كرونباخ

معامل الثبات ألفا كرونباخ		عدد العبارات	عناوين المحاور	المحاور
الدرجة الكلية	المحور			
0,938	0,921	20	ضغوط العمل	المحور الأول
	0,943	15	الأداء الوظيفي	المحور الثاني

المصدر: من إعداد الطالبين اعتماداً على مخرجات (SPSS V.25)

من خلال الجدول أعلاه يتضح أن أداة الدراسة (الاستبيان) تتمتع بدرجة ثبات عالية، لأن معاملات ألفا كرونباخ لكلا المحورين كانت أكبر من 60%، فبالنسبة للمحور الأول قدر معامل الثبات بـ (0,921) أما المحور الثاني فقد قدر بـ (0,943)، في حين بلغ معامل الثبات الكلي (الدرجة الكلية) (0,938) وهذا ما يجعل أداة الدراسة تتمتع بثبات كبير جداً.

ثانياً: صدق أداة الدراسة

يقاس صدق أداة الدراسة من خلال تجدير معامل الثبات ألفا كرونباخ والذي بلغ (0,938) وبالتالي فإن معامل الصدق يساوي: (0,968)، بما أن هذا المعامل قريب من الواحد فإن أداة الدراسة التي لدينا (الاستبيان) تتمتع بصدق كبير، وبالتالي يمكن مواصلة الدراسة.

المبحث الثاني: عرض وتحليل عينة الدراسة

سيتم التطرق في هذا المبحث إلى إبراز أهم الأساليب الإحصائية المستخدمة، وعرض وتحليل عينة الدراسة، وكذلك تحليل محاور الاستبيان إحصائياً.

المطلب الأول: الأساليب الإحصائية المستخدمة

للإجابة على أسئلة الاستبيان واختبار صحة فرضيات الدراسة تم استخدام الحزمة الإحصائية (IBM SPSS Statistic V25) وكذلك برنامج (Microsoft Office Excel 2017) وكذلك

استخدام مختلف الأساليب الإحصائية المناسبة، ومن هذه الأساليب مايلي:

- التوزيع التكراري والنسب المئوية لوصف خصائص عينة الدراسة.
- معامل الثبات (ألفا كرونباخ) (Cronbach's Alpha): لمعرفة مدى ثبات إجابات المبحوثين حول عبارات الاستبيان.

- المتوسط الحسابي والانحراف المعياري **Mean and Standard Deviation**: لمعرفة اتجاهات إجابات المبحوثين اتجاه ضغوط العمل بأبعاده والأداء الوظيفي، وكذلك درجة التقارب أو التجانس في إجابات هؤلاء المبحوثين.

- اختبار التوزيع الطبيعي: لمعرفة نوع توزيع بيانات العينة نحو كل متغيرات الدراسة.

- معامل الارتباط (سبيرمان) (Spearman) لقياس قوة العلاقة بين المتغيرين التابع والمستقل وأيضا التأكد من الصدق البنائي أي صدق محتوى الاستبيان.

- مستوى الدلالة **0,05**: احتمال الخطأ (Sig) المصاحبة لقيمة **T**، فإذا كانت قيمة Sig أقل من **0,05** فإن التأثير ذو دلالة إحصائية (معنوية)، أي أن قيمة معامل الانحدار تشير إلى وجود تأثير معنوي (دال إحصائياً) للمتغير المستقل على المتغير التابع.

- معامل التحديد **R²**: يقيس مدى مساهمة المتغير التابع في المتغير المستقل وقيمه تتراوح بين 0 و 1.

- تحليل الانحدار البسيط: لمعرفة مقدار تأثير المتغير المستقل وأبعاده على المتغير التابع.

- معامل الانحدار (التأثير) **B** وهو معامل يعبر عن متوسط التغير في المتغير التابع عندما يتغير المتغير المستقل بمقدار وحدة واحدة.

- قيمة **F** لجودة نموذج العلاقة: وهي القيمة التي تشير إلى جودة نموذج العلاقة بين المتغيرين، ويتم الحكم على معنوية العلاقة من خلال قيمة احتمال الخطأ (Sig) المصاحبة لقيمة **F** فإذا كانت قيمة Sig

أقل من **0,05** فإن العلاقة معنوية، ومن خلاله يتم الحكم على قبول الفرضية.

- قيمة **T** لمعنوية التأثير: للتحقق من معنوية التأثير (حقيقي وله دلالة إحصائية).

المطلب الثاني: عرض وتحليل خصائص عينة الدراسة

تتسم عينة الدراسة بمجموعة من الخصائص في ضوء متغيرات الدراسة يمكن توضيحها فيما يلي:

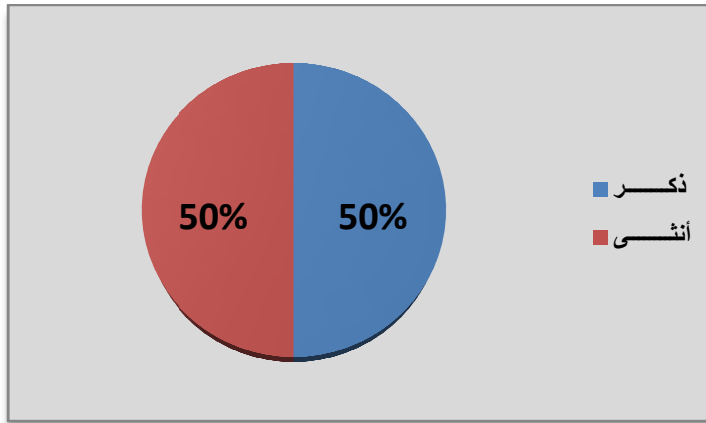
الفرع الأول: توزيع عينة الدراسة حسب الجنس

الجدول رقم (07): توزيع عينة الدراسة حسب الجنس

النسبة (%)	العدد	الجنس
50	15	ذكر
50	15	أنثى
100	30	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبين اعتمادا على مخرجات (SPSS V.25)

الشكل رقم (09): توزيع عينة الدراسة حسب الجنس



المصدر: من إعداد الطالبين اعتمادا على مخرجات (SPSS V.25)

من خلال الجدول والشكل السابقين نلاحظ أن هناك تساوي بين فئتي الذكور والإناث 50%/50%

وهذا راجع إلى طبيعة العمل في الإدارة العمومية التي تركز على المؤهل العلمي أكثر من أي شيء.

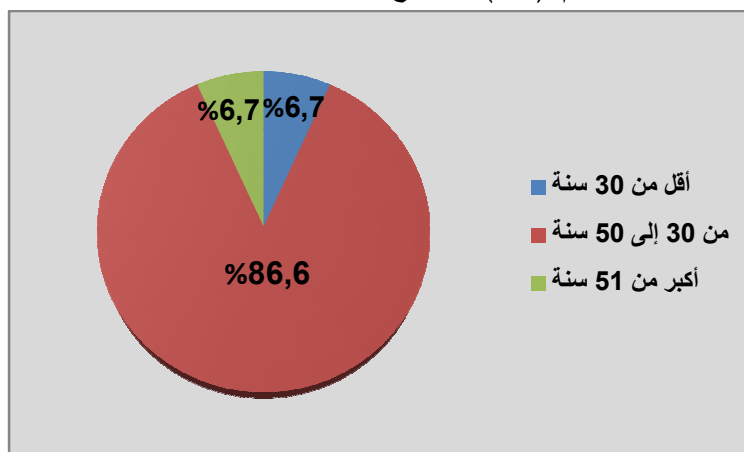
الفرع الثاني: توزيع عينة الدراسة حسب العمر

الجدول رقم (08): توزيع عينة الدراسة حسب العمر

العمر	العدد	النسبة (%)
أقل من 30 سنة	02	6,70
من 30 إلى 50 سنة	26	86,06
أكبر من 51 سنة	02	6,70
المجموع	30	100

المصدر: من إعداد الطالبين اعتمادا على مخرجات (SPSS V.25)

الشكل رقم (10): توزيع عينة الدراسة حسب العمر



المصدر: من إعداد الطالبين اعتمادا على مخرجات (SPSS V.25)

من خلال الجدول والشكل السابقين نلاحظ أن 86,6% من أفراد عينة الدراسة تراوحت أعمارهم بين 30 و 50 سنة، يليهم 6,7% كانت أعمارهم أقل من 30 سنة، وفي الأخير نجد نفس النسبة للذين أعمارهم تتجاوز 51 سنة.

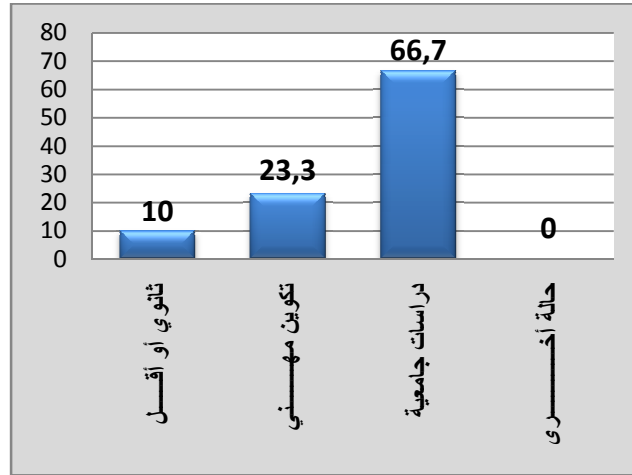
الفرع الثالث: توزيع عينة الدراسة حسب المؤهل العلمي

الجدول رقم (09): توزيع عينة الدراسة حسب المؤهل العلمي

العمر	العدد	النسبة (%)
ثانوي أو أقل	03	10,00
تكوين مهني	07	23,30
دراسات جامعية	20	66,70
حالة أخرى	00	0,00
المجموع	30	100

المصدر: من إعداد الطالبين اعتمادا على مخرجات (SPSS V.25)

الشكل رقم (11): توزيع عينة الدراسة حسب المؤهل العلمي



المصدر: من إعداد الطالبين اعتماداً على مخرجات (SPSS V.25)

يتضح من الجدول والشكل السابقين أن نسبة الجامعيين ضمن أفراد عينة الدراسة هي الأكبر حيث قدرت بـ 66,70%، يليهم 23,30% من أفراد عينة الدراسة لديهم شهادات تكوين مهني، وفي الأخير نجد نسبة 10% مستواهم التعليمي ثانوي أو أقل، وهذا يدل على أن مديرية التشغيل برج بوعريبيج تمتلك أفراد ذوي مؤهلات علمية عالية.

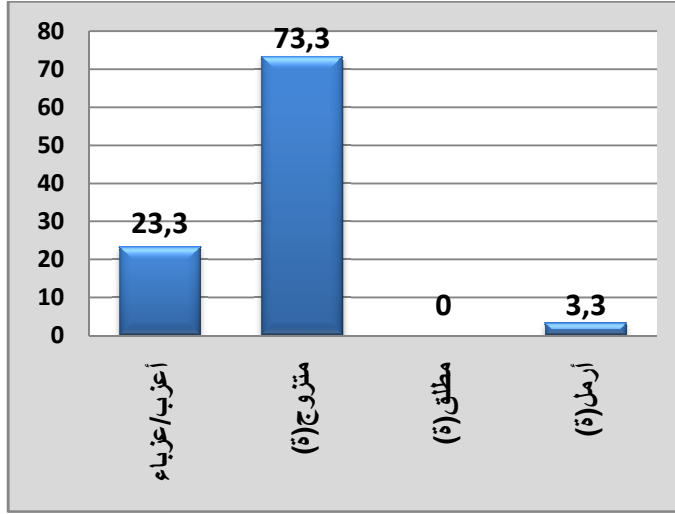
الفرع الرابع: توزيع عينة الدراسة حسب الحالة العائلية

الجدول رقم (10): توزيع عينة الدراسة حسب الحالة العائلية

النسبة (%)	العدد	العمر
23,30	7	أعزب/عزباء
73,30	22	متزوج(ة)
0,00	0	مطلق(ة)
3,30	1	أرمل(ة)
100	30	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبين اعتماداً على مخرجات (SPSS V.25)

الشكل رقم (12): توزيع عينة الدراسة حسب الحالة العائلية



المصدر: من إعداد الطالبين اعتماداً على مخرجات (SPSS V.25)

يتضح من الجدول والشكل أعلاه أن 73,30% من أفراد عينة الدراسة متزوجين ، يليهم نسبة 23,30% من أفراد عينة الدراسة أعزب، في حين نجد نسبة 3,30% أرامل، ولا يوجد أي فرد من أفراد عينة الدراسة مطلق.

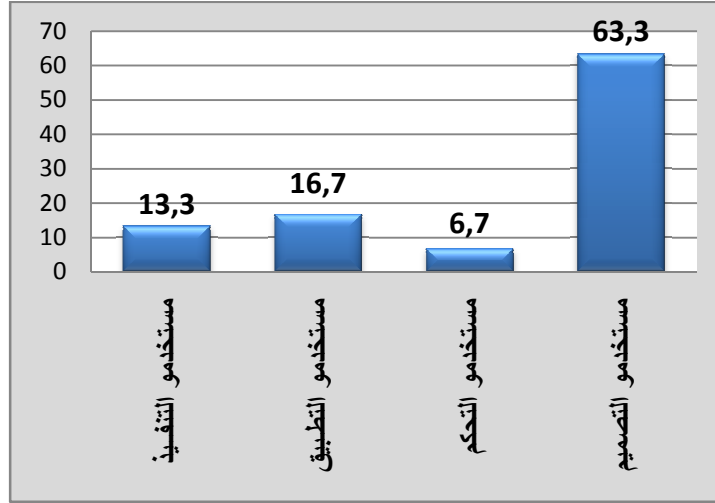
الفرع الخامس: توزيع عينة الدراسة حسب الرتبة الوظيفية

الجدول رقم (11): توزيع عينة الدراسة حسب الرتبة الوظيفية

النسبة (%)	العدد	العمر
13,30	4	مستخدمو التنفيذ
16,70	5	مستخدمو التطبيق
6,70	2	مستخدمو التحكم
63,30	19	مستخدمو التصميم
100	30	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبين اعتماداً على مخرجات (SPSS V.25)

الشكل رقم (13): توزيع عينة الدراسة حسب الرتبة الوظيفية



المصدر: من إعداد الطالبين اعتماداً على مخرجات (SPSS V.25)

من خلال الجدول والشكل أعلاه نلاحظ أن معظم أفراد عينة الدراسة يمثلون مستخدمو التصميم أي إطارات بنسبة 63,3%، ثم يليها مستخدمو التطبيق بنسبة 13,3%، في حين أن مستخدمو التنفيذ يمثلون نسبة 13,3% من إجمالي عينة الدراسة، ويأتي في الأخير مستخدمو التحكم بنسبة 6,7%.

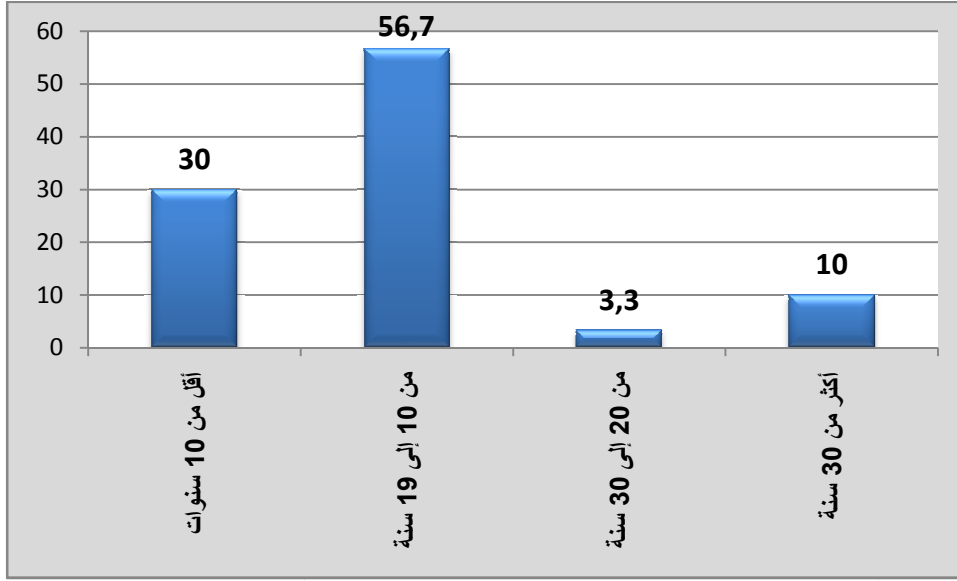
الفرع السادس: توزيع عينة الدراسة حسب الخبرة المهنية

الجدول رقم (12): توزيع عينة الدراسة حسب الخبرة المهنية

العمر	العدد	النسبة (%)
أقل من 10 سنوات	9	30,00
من 10 إلى 19 سنة	17	56,70
من 20 إلى 30 سنة	1	3,30
أكثر من 30 سنة	3	10,00
المجموع	30	100

المصدر: من إعداد الطالبين اعتماداً على مخرجات (SPSS V.25)

الشكل رقم (14): توزيع عينة الدراسة حسب الخبرة المهنية



المصدر: من إعداد الطالبين اعتمادا على مخرجات (SPSS V.25)

يتضح من الجدول والشكل أعلاه أن نسبة **56,70%** من عينة الدراسة لديهم خبرة تتراوح بين 10 سنوات و 19 سنة، تليها الفئة التي لديها خبرة أقل من 10 سنوات بنسبة **30%**، وتحتل الفئة التي لديها خبرة أكثر من 30 سنة المرتبة الثالثة بنسبة **10%**، بينما قدرت نسبة الأفراد الذين لديهم خبرة مهنية تتراوح بين 20 و 30 سنة بـ **3,3%**، وهذا راجع لتوظيف الفئة الشبابية في السنوات الأخيرة.

المطلب الثالث: التحليل الإحصائي لمحاوير الاستبيان

باستخدام: المدى، المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لكل سؤال من فقرات الاستبيان المتعلقة بمحوري ضغوط العمل والأداء الوظيفي، وتحديد الأهمية النسبية ومستوى القبول، وتحليل نتائج المتوسط الحسابي للعبارات التي استخدم فيها مقياس ليكارت، تم استخدام المعادلة التالية لمعرفة حدود مجال كل خيار من الخيارات التي يحتويها:

- طول الفئة أو المجال = المدى/قيمة الفئة الأعلى.....(1).

- المدى = قيمة الفئة الأعلى - قيمة الفئة الأدنى.

- وبما أننا استخدمنا صيغة تدرج ليكارت الخماسي، التي احتوت الخيارات التالية: موافق بشدة ، موافق، محايد، غير موافق، غير موافق بشدة.

- وبتطبيق المعادلة (1) أعلاه، وجدنا طول المجال = $0,8 = 5/4$ حيث أن (المدى=4=5-1) ومن ثم يمكن وضع كل خيار تحت مجال معين كما في الجدول التالي:

الجدول رقم (13): معيار تفسير البيانات من خلال المتوسطات الحسابية

الفئات (المتوسطات الحسابية)	درجة الموافقة
[من 1 إلى غاية 1.8]	غير موافق بشدة
[من 1.8 إلى غاية 2.6]	غير موافق
[من 2.6 إلى غاية 3.4]	محايد
[من 3.4 إلى غاية 4.2]	موافق
[من 4.2 إلى غاية 5]	موافق بشدة

المصدر: من إعداد الطالبين اعتمادا على الدراسات السابقة

الفرع الأول: تحليل بيانات محور ضغوط العمل

فيمايلي عرض لإجابات عينة الدراسة على كل بعد من أبعاد ضغوط العمل(عبء الدور، صراع الدور، غموض الدور، بيئة العمل المادية).

أولا: بعد عبء الدور

الجدول رقم (14): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لبعء عبء الدور

الرقم	العبرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	التقدير
01	وقت العمل المخصص لا يكفي لأداء العمل المطلوب	4,4333	0,81720	01	موافق بشدة
02	أشعر بالتعب والإرهاق نتيجة كثرة الواجبات والمهام	4,1667	1,14721	02	موافق
03	أجد صعوبة في المهام الموكلة إلي	2,3333	0,92227	05	غير موافق
04	أتحمل مسؤولية تنفيذ مهام تختلف عن بعضها البعض	4,1667	1,34121	03	موافق
05	حجم العمل لا يعطيني الفرصة للراحة	3,8667	1,47936	04	موافق
	بعد: عبء الدور	3,7933	1,1414	//	موافق

المصدر: من إعداد الطالبين اعتمادا على مخرجات (SPSS V.25)

يتضح من الجدول رقم (14) أن المتوسطات الحسابية لفقرات البعد الأول (عبء الدور) كانت ما بين (2,3333 - 4,4333)، وقد بلغ المتوسط الحسابي الإجمالي 3,7933، وهذا ما يعني أن إجابات أفراد العينة على هذا البعد تتجه نحو الموافقة على وجود ضغوط عمل متعلقة بعبء الدور.

وكان ترتيب فقرات البعد من حيث المتوسط الحسابي كمايلي:

- المركز الأول: الفقرة رقم 01 "وقت العمل المخصص لا يكفي لأداء العمل المطلوب" بمتوسط حسابي 4,4333 وانحراف معياري 0,81720، ما يعني درجة الموافقة بشدة على أن الوقت المخصص لا يكفي لأداء العمل المطلوب، والإجابات على هذا السؤال حملت أقل انحراف معياري مما يدل على توافق أفراد العينة في الإجابة عليه وامتازت بكونها أقل تشتتاً (أقل انحراف معياري).

- المركز الثاني: الفقرة رقم 02 "أشعر بالتعب والإرهاق نتيجة كثرة الواجبات والمهام" بمتوسط حسابي 4,1667 وانحراف معياري 1,14721، ما يعني درجة موافق على أن هناك تعب وإرهاق نتيجة كثرة الواجبات والمهام.

- المركز الثالث: الفقرة رقم 04 "أتحمل مسؤولية تنفيذ مهام تختلف عن بعضها البعض" بمتوسط حسابي 4,1667 وانحراف معياري 1,34121، ما يعني درجة موافق على أن الموظف يتحمل مسؤولية تنفيذ مهام تختلف عن بعضها البعض.

- المركز الرابع: الفقرة رقم 05 "حجم العمل لا يعطيني الفرصة للراحة" بمتوسط حسابي 3,8667 وانحراف معياري 1,47936، ما يعني درجة موافق على أن حجم العمل لا يعطي الموظف الفرصة للراحة، والإجابات على هذا السؤال حملت أكبر انحراف معياري مما يدل على عدم توافق أفراد العينة في الإجابة عليه وامتازت بكونها أكبر تشتتاً (أكبر انحراف معياري).

- المركز الخامس: الفقرة رقم 03 "أجد صعوبة في المهام الموكلة إلي" بمتوسط حسابي 2,3333 وانحراف معياري 0,92227، ما يعني درجة غير موافق على أن هناك صعوبة في أداء المهام الموكلة للموظف.

ثانيا: بعد صراع الدور

الجدول رقم (15): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لبعده صراع الدور

الرقم	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	التقدير
01	أتعامل مع أكثر من شخص أثناء أداء عملي	4,7000	0,65126	01	موافق بشدة
02	استقبل أوامر من عدة أطراف مسؤولة	4,0667	1,38796	04	موافق
03	أرغم على فعل سلوكيات في عملي تتعارض مع مبادئ الشخصية	3,2333	1,38174	05	محايد
04	يتوقع مني المسؤول جهد أكبر من طاقتي	4,1000	1,34805	02	موافق
05	كثيرا ما يكون نجاحي في عملي على حساب حياتي الشخصية	4,0667	1,36289	03	موافق
بعد: صراع الدور		4,0333	1,9118	//	موافق

المصدر: من إعداد الطالبين اعتمادا على مخرجات (SPSS V.25)

يتضح من الجدول رقم (15) أن المتوسطات الحسابية لفقرات البعد الثاني (صراع الدور) كانت ما بين (3,2333 - 4,7000)، وقد بلغ المتوسط الحسابي الإجمالي 4,0333، وهذا ما يعني أن إجابات أفراد العينة على هذا البعد تتجه نحو الموافقة على وجود ضغوط عمل متعلقة بصراع الدور.

وكان ترتيب فقرات البعد من حيث المتوسط الحسابي كمايلي:

- المركز الأول: الفقرة رقم 01 "أتعامل مع أكثر من شخص أثناء أداء عملي" بمتوسط حسابي 4,7000 وانحراف معياري 0,65126، ما يعني درجة الموافقة بشدة على أن الموظف يتعامل مع أكثر من شخص أثناء أداء عمله، والإجابات على هذا السؤال حملت أقل انحراف معياري مما يدل على توافق أفراد العينة في الإجابة عليه وامتازت بكونها أقل تشتتا (أقل انحراف معياري).

- المركز الثاني: الفقرة رقم 04 "يتوقع مني المسؤول جهد أكبر من طاقتي" بمتوسط حسابي 4,1000 وانحراف معياري 1,34805، ما يعني درجة موافق على أن المسؤول يتوقع من الموظف جهد أكبر من الطاقة التي يبذلها.

- المركز الثالث: الفقرة رقم 05 "كثيرا ما يكون نجاحي في عملي على حساب حياتي الشخصية" بمتوسط حسابي 4,0667 وانحراف معياري 1,36289، ما يعني درجة موافق على أنه في الغالب يكون نجاح الموظف في عمله على حساب حياته الشخصية.

- المركز الرابع: الفقرة رقم 02 "استقبل أوامر من عدة أطراف مسؤولة" بمتوسط حسابي 4,0667 وانحراف معياري 1,38796، ما يعني درجة موافق على أن الموظف يستقبل الأوامر أثناء أداء عمله من عدة مسؤولين، والإجابات على هذا السؤال حملت أكبر انحراف معياري مما يدل على عدم توافق أفراد العينة في الإجابة عليه وامتازت بكونها أكبر تشنتا (أكبر انحراف معياري).

- المركز الخامس: الفقرة رقم 03 "أرغم على فعل سلوكيات في عملي تتعارض مع مبادئ الشخصية" بمتوسط حسابي 3,2333 وانحراف معياري 1,38174، ما يعني درجة محايد في الإجابة على أن الموظف يرغم على فعل سلوكيات في عمله تتعارض مع مبادئه الشخصية.

ثالثاً: بعد غموض الدور

الجدول رقم (16): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لبعدهم غموض الدور

الرقم	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	التقدير
01	مسؤوليات وظيفتي غير واضحة	1,9333	0,25371	04	غير موافق
02	لا أعرف جيداً الطريقة السليمة لأداء ما أنا مكلف به	1,8667	0,34575	05	غير موافق
03	أحتاج لبذل جهد كبير لاستيعاب المستجدات المتعلقة بمنصبي	2,2333	1,00630	03	غير موافق
04	أعاني من نقص المعلومات المتعلقة بعملتي	2,2333	1,00630	02	غير موافق
05	يزعجني عدم وضوح الأهداف المرجوة مني	4,0333	1,44993	01	موافق
بعد: غموض الدور		2,4599	0,8123	//	غير موافق

المصدر: من إعداد الطالبين اعتماداً على مخرجات (SPSS V.25)

يتضح من الجدول رقم (16) أن المتوسطات الحسابية ل فقرات البعد الثالث (غموض الدور) كانت ما بين (1,8667 - 4,0333)، وقد بلغ المتوسط الحسابي الإجمالي 2,4599، وهذا ما يعني أن إجابات أفراد العينة على هذا البعد تتجه نحو عدم الموافقة على وجود ضغوط عمل متعلقة بغموض الدور، وهذا راجع إلى وضوح دور كل موظف في منصبه والمهام المنطوية به.

وكان ترتيب فقرات البعد من حيث المتوسط الحسابي كمايلي:

- المركز الأول: الفقرة رقم 05 "يزعجني عدم وضوح الأهداف المرجوة مني" بمتوسط حسابي 4,0333 وانحراف معياري 1,44993، ما يعني درجة الموافقة على انزعاج الموظف لعدم وضوح الأهداف المرجوة منه، والإجابات على هذا السؤال حملت أكبر انحراف معياري مما يدل على عدم توافق أفراد العينة في الإجابة عليه وامتازت بكونها أكبر تشنتا (أكبر انحراف معياري).

- المركز الثاني: الفقرة رقم 04 "أعاني من نقص المعلومات المتعلقة بعملتي" بمتوسط حسابي 4,0333 وانحراف معياري 1,44993، ما يعني درجة غير موافق على أن الموظف يعاني من نقص المعلومات المتعلقة بعمله.

- المركز الثالث: الفقرة رقم 03 "أحتاج لبذل جهد كبير لاستيعاب المستجدات المتعلقة بمنصبي" بمتوسط حسابي 2,2333 وانحراف معياري 1,00630، ما يعني درجة غير موافق على أن الموظف يحتاج لبذل جهد كبير من أجل استيعاب المستجدات المتعلقة بمنصبه.

- المركز الرابع: الفقرة رقم 01 "مسؤوليات وظيفتي غير واضحة" بمتوسط حسابي 1,9333 وانحراف معياري 0,25371، ما يعني درجة غير موافق على أن المسؤوليات المتعلقة بمهام الموظف غير واضحة، والإجابات على هذا السؤال حملت أقل انحراف معياري مما يدل على توافق أفراد العينة في الإجابة عليه وامتازت بكونها أقل تشتتاً (أقل انحراف معياري).

- المركز الخامس: الفقرة رقم 02 "لا أعرف جيداً الطريقة السليمة لأداء ما أنا مكلف به" بمتوسط حسابي 1,8667 وانحراف معياري 0,34575، ما يعني درجة غير موافق على أن الموظف لا يعرف جيداً الطريقة السليمة لأداء ما يكلف به من مهام.

رابعاً: بعد بيئة العمل المادية

الجدول رقم (17): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لبيئة العمل المادية

الرقم	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	التقدير
01	موقع عملي لا يتناسب مع الوظيفة التي أقوم بتأديتها	4,0333	1,35146	05	موافق
02	أعاني سوء الإضاءة، والضوضاء، والغبار في مكان العمل	4,5000	1,04221	01	موافق بشدة
03	لا توجد وسائل وأدوات السلامة المهنية والصحية اللازمة	4,5000	0,93772	02	موافق بشدة
04	أعاني من سوء تصميم مكان عملي	4,4667	1,04166	03	موافق بشدة
05	هناك نقص في المعدات والأدوات الخاصة بعملتي	4,4667	0,86037	04	موافق بشدة
	بعد: بيئة العمل المادية	4,3933	1,0466	//	موافق بشدة

المصدر: من إعداد الطالبين اعتماداً على مخرجات (SPSS V.25)

يتضح من الجدول رقم (17) أن المتوسطات الحسابية لفقرات البعد الرابع (بيئة العمل المادية) كانت ما بين (4,0333 - 4,5000)، وقد بلغ المتوسط الحسابي الإجمالي 4,3933، وهذا ما يعني أن إجابات أفراد العينة على هذا البعد تتجه نحو الموافقة بشدة على وجود ضغوط عمل متعلقة ببيئة العمل المادية.

وكان ترتيب فقرات البعد من حيث المتوسط الحسابي كمايلي:

- المركز الأول: الفقرة رقم 02 "أعاني سوء الإضاءة، والضوضاء، والغبار في مكان العمل" بمتوسط حسابي 4,5000 وانحراف معياري 1,04221، ما يعني درجة موافق بشدة على أن الموظف يعاني من سوء الإضاءة، والضوضاء، والغبار في مكان العمل.

- المركز الثاني: الفقرة رقم 03 "لا توجد وسائل وأدوات السلامة المهنية والصحية اللازمة" بمتوسط حسابي 4,5000 وانحراف معياري 0,93772، ما يعني درجة موافق بشدة على عدم وجود وسائل وأدوات السلامة المهنية والصحية اللازمة في مقر العمل.

- المركز الثالث: الفقرة رقم 04 "أعاني من سوء تصميم مكان عملي" بمتوسط حسابي 4,4667 وانحراف معياري 1,04166، ما يعني درجة موافق بشدة على أن الموظف يعاني من سوء تصميم مكان ومقر عمله.

- المركز الرابع: الفقرة رقم 05 "هناك نقص في المعدات والأدوات الخاصة بعملي" بمتوسط حسابي 4,4667 وانحراف معياري 0,86037، ما يعني درجة موافق بشدة على أنه هناك نقص في المعدات والأدوات الخاصة بعمل الموظف، والإجابات على هذا السؤال حملت أقل انحراف معياري مما يدل على توافق أفراد العينة في الإجابة عليه وامتازت بكونها أقل تشتتاً (أقل انحراف معياري).

- المركز الخامس: الفقرة رقم 01 "موقع عملي لا يتناسب مع الوظيفة التي أقوم بتأديتها" بمتوسط حسابي 4,0333 وانحراف معياري 1,35146، ما يعني درجة موافق على أن موقع عمل الموظف لا يتناسب مع الوظيفة التي يقوم بتأديتها، والإجابات على هذا السؤال حملت أكبر انحراف معياري مما يدل على عدم توافق أفراد العينة في الإجابة عليه وامتازت بكونها أكبر تشتتاً (أكبر انحراف معياري).

من خلال نتائج تحليل الجداول المتعلقة بفقرات المحور الأول (ضغوط العمل) نجد أن العينة التي تم استقصاءها تؤكد على وجود ضغوط عمل متعلقة بعبء الدور، صراع الدور وبيئة العمل المادية، في حين أنها ترى بأنه لا توجد ضغوط متعلقة بغموض الدور وهذا راجع إلى طبيعة العمل في الإدارة العمومية التي تتسم بتوصيف وتوضيح مهام كل وظيفة.

الفرع الثاني: تحليل بيانات محور الأداء الوظيفي

فيمايلي عرض لإجابات العينة المدروسة على محور الأداء الوظيفي:

الجدول رقم (18): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمحور الأداء الوظيفي

الرقم	العبرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	التقدير
01	أبذل الجهد الكافي لإنجاز عملي بدقة	4,6667	0,66089	05	موافق بشدة
02	أخطط جيدا لعملي قبل البدء فيه	4,6667	0,54667	04	موافق بشدة
03	أحاول إنجاز جميع المهام والواجبات المتعلقة بوظيفتي	4,6667	0,80230	06	موافق بشدة
04	أراعي الوقت المحدد لإنجاز الأعمال المكلف بها	4,7000	0,53498	02	موافق بشدة
05	أحرص على اتخاذ القرارات المناسبة لوظيفتي	4,7000	0,53498	03	موافق بشدة
06	أؤدي مهامي المحددة وألتزم بتنفيذها بدقة متناهية	4,8000	0,40684	01	موافق بشدة
07	قدرتي على الإنجاز جيدة لأنني أعمل بكل إمكانياتي	4,5000	0,86103	12	موافق بشدة
08	تتناسب مؤهلاتي العلمية مع المهام الموكلة لي	4,5333	0,97320	11	موافق بشدة
09	أتمتع بروح العمل الجماعي ومشاركة أفكار مع الزملاء	4,6000	0,85501	09	موافق بشدة
10	عندي القدرة على التكيف وانجاز الأعمال في الحالات الطارئة	4,5333	0,93710	10	موافق بشدة
11	أهتم دائما بتحقيق الأهداف العامة لمؤسستي	4,5000	1,04221	13	موافق بشدة
12	أدرك أهمية تنفيذ الأوامر والتعليمات الصادرة من مسؤولي	4,6000	0,81368	08	موافق بشدة
13	ألتزم بأوقات الدوام الرسمية	4,6333	0,76489	07	موافق بشدة
14	أشعر بأهمية التعاون مع فريق العمل لإنجاز المهام المطلوبة	4,4333	1,04000	14	موافق بشدة
15	أدرك أهمية الحوار وإدارة النقاش والتواصل مع الزملاء	3,9667	0,76489	15	موافق
المحور الثاني: الأداء الوظيفي		4,5666	0,7692	//	موافق بشدة

المصدر: من إعداد الطالبين اعتمادا على مخرجات (SPSS V.25)

يتضح من الجدول رقم (18) أن المتوسطات الحسابية لفقرات المحور الثاني (الأداء الوظيفي) كانت ما بين (3,9667 - 4,8000)، وقد بلغ المتوسط الحسابي الإجمالي 4,5666، وهذا ما يعني أن إجابات أفراد العينة على هذا المحور تتجه نحو الموافقة بشدة على أن مستوى الأداء الوظيفي لدى موظفي وعمال مديرية التشغيل لولاية برج بوعرييج مرتفع.

وكان ترتيب فقرات البعد من حيث المتوسط الحسابي كمايلي:

- المركز الأول: الفقرة رقم 06 "أؤدي مهامى المحددة وألتزم بتنفيذها بدقة متناهية" بمتوسط حسابي 4,8000 وانحراف معياري 0,40684، ما يعني درجة موافق بشدة على أن الموظف يؤدي مهامه المحددة ويلتزم بتنفيذها بدقة متناهية.

- المركز الثاني: الفقرة رقم 04 "أراعي الوقت المحدد لإنجاز الأعمال المكلف بها" بمتوسط حسابي 4,7000 وانحراف معياري 0,53498، ما يعني درجة موافق بشدة على أن الموظف في مديرية التشغيل يراعي الوقت المحدد لإنجاز المهام المطالب بها، والإجابات على هذا السؤال حملت أقل انحراف معياري مما يدل على توافق أفراد العينة في الإجابة عليه وامتازت بكونها أقل تشتتاً (أقل انحراف معياري).

- المركز الثالث: الفقرة رقم 05 "أحرص على اتخاذ القرارات المناسبة لوظيفتي" بمتوسط حسابي 4,7000 وانحراف معياري 0,53498، ما يعني درجة موافق بشدة على أن الموظف في مديرية التشغيل يتخذ القرارات المناسبة والمتعلقة بوظيفته بحرص شديد، والإجابات على هذا السؤال حملت أقل انحراف معياري مما يدل على توافق أفراد العينة في الإجابة عليه وامتازت بكونها أقل تشتتاً (أقل انحراف معياري).

- المركز الرابع: الفقرة رقم 02 "أخطط جيداً لعملي قبل البدء فيه" بمتوسط حسابي 4,6667 وانحراف معياري 0,54667، ما يعني درجة موافق بشدة على أن الموظف لا يبدأ في أداء أعماله قبل التخطيط لها جيداً.

- المركز الخامس: الفقرة رقم 01 "أبذل الجهد الكافي لإنجاز عملي بدقة" بمتوسط حسابي 4,6667 وانحراف معياري 0,66089، ما يعني درجة موافق بشدة على أن الموظفين بمديرية التشغيل يبذلون الجهد الكافي من أجل إنجاز العمل بكل دقة وإتقان.

- المركز السادس: الفقرة رقم 03 "أحاول إنجاز جميع المهام والواجبات المتعلقة بوظيفتي" بمتوسط حسابي 4,6667 وانحراف معياري 0,80230، ما يعني درجة موافق بشدة على أن الموظف بمديرية التشغيل لا يتوانى في إنجاز المهام والواجبات المرتبطة بوظيفته.

- المركز السابع: الفقرة رقم 13 "ألتزم بأوقات الدوام الرسمية" بمتوسط حسابي 4,6333 وانحراف معياري 0,76489، ما يعني درجة موافق بشدة على أن الموظف بالمديرية يلتزم بأوقات الدوام الرسمية.

- المركز الثامن: الفقرة رقم 12 "أدرك أهمية تنفيذ الأوامر والتعليمات الصادرة من مسؤولي" بمتوسط حسابي 4,6000 وانحراف معياري 0,81368، ما يعني درجة موافق بشدة على أن الموظف بمديرية التشغيل يلتزمون بتنفيذ الأوامر والتعليمات الصادرة من المسؤولين.

- المركز التاسع: الفقرة رقم 09 "أمتع بروح العمل الجماعي ومشاركة أفكاره مع الزملاء" بمتوسط حسابي 4,6000 وانحراف معياري 0,85501، ما يعني درجة موافق بشدة على أن الموظفين بمديرية التشغيل محل الدراسة يتمتعون بروح العمل الجماعي ومشاركة الأفكار مع بقية الموظفين.

- المركز العاشر: الفقرة رقم 10 "عندي القدرة على التكيف وإنجاز الأعمال في الحالات الطارئة" بمتوسط حسابي 4,5333 وانحراف معياري 0,93710، ما يعني درجة موافق بشدة على أن أغلبية الموظفين بالمديرية محل الدراسة يمتلكون القدرة على إنجاز الأعمال في الحالات الطارئة والتكيف معها.

- المركز الحادي عشر: الفقرة رقم 08 "تتناسب مؤهلاتي العلمية مع المهام الموكلة لي" بمتوسط حسابي 4,5333 وانحراف معياري 0,97320، ما يعني درجة موافق بشدة على أن معظم موظفي مديرية التشغيل لولاية برج بوعريريج لديهم نوي شهادات جامعية بنسبة 66,70% ما هذا ما يتناسب مع مهام الإدارة.

- المركز الثاني عشر: الفقرة رقم 07 "قدرتي على الإنجاز جيدة لأنني أعمل بكل إمكانياتي" بمتوسط حسابي 4,5000 وانحراف معياري 0,86103، ما يعني درجة موافق بشدة على أن معظم موظفي مديرية التشغيل لهم قدرات تؤهلهم على إنجاز الأعمال المنوطة بهم.

- المركز الثالث عشر: الفقرة رقم 11 "أهتم دائما بتحقيق الأهداف العامة لمؤسستي" بمتوسط حسابي 4,5000 وانحراف معياري 1,04221، ما يعني درجة موافق بشدة على أن الموظف له الاهتمام بتحقيق الأهداف العامة للمديرية، والإجابات على هذا السؤال حملت أكبر انحراف معياري مما يدل على عدم توافق أفراد العينة في الإجابة عليه وامتازت بكونها أكبر تشتتا (أكبر انحراف معياري).

- المركز الرابع عشر: الفقرة رقم 14 "أشعر بأهمية التعاون مع فريق العمل لإنجاز المهام المطلوبة" بمتوسط حسابي 4,4333 وانحراف معياري 1,04000، ما يعني درجة موافق بشدة على أن الموظف يهتم بالتعاون مع فريق العمل لإنجاز المهام والواجبات.

- المركز الخامس عشر: الفقرة رقم 15 "أدرك أهمية الحوار وإدارة النقاش والتواصل مع الزملاء" بمتوسط حسابي 3,9667 وانحراف معياري 0,76489، ما يعني درجة موافق على إدراك الموظف لأهمية الحوار والنقاش والتواصل مع الزملاء.

المبحث الثالث: اختبار الفرضيات وتحليل النتائج

سننظر في هذا المبحث إلى اختبار نوع التوزيع، وقياس قوة العلاقة التي تربط بين المتغيرات ثم اختبار صحة الفرضيات وتحليل النتائج المتوصل إليها.

المطلب الأول: اختبار نوع التوزيع وقياس قوة العلاقة الارتباطية بين المتغيرات

الفرع الأول: اختبار نوع التوزيع

من خلال اختبار التوزيع الطبيعي، ومن خلال مخرجات البرنامج الإحصائي SPSS V.25 حيث إذا كانت قيمة Sig:

❖ أكبر من 0,05 نقبل الفرضية الصفرية (H_0) ونرفض الفرضية البديلة أي أن إجابات السؤال تتبع للتوزيع الطبيعي.

❖ أقل من 0,05 نرفض الفرضية الصفرية ونقبل الفرضية البديلة (H_1) أي أن إجابات السؤال لا تتبع للتوزيع الطبيعي.

❖ وبما أن حجم عينة الدراسة فوق 30 فرد وقيمة Sig أكبر من 0,05 فإن التوزيع يكون طبيعياً.

الفرع الثاني: قياس قوة العلاقة الارتباطية بين المتغيرات

قبل اختبار صحة الفرضيات، يتم دراسة علاقة الارتباط بين المتغيرات، وبناء على ذلك تم استخدام معامل الارتباط سبيرمان Spearman لقياس قوة واتجاه العلاقة بين المتغير المستقل بأبعاده والتمثل في (ضغوط العمل) والمتغير التابع المتمثل في (الأداء الوظيفي)، ويتم تحديد العلاقة الارتباطية من خلال الفرضيات التالية:

✓ الفرضية الصفرية (H_0): لا توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية عند مستوى $(0.05 \geq \alpha)$.

✓ الفرضية البديلة (H_1): توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية عند مستوى $(0.05 \geq \alpha)$.

وكانت معاملات الارتباط بين المتغيرين كما هي موضحة في الجدول التالي:

الجدول رقم (19): يوضح علاقة الارتباط بين أبعاد محور ضغوط العمل ومحور الأداء الوظيفي

محور الأداء الوظيفي				المتغيرات
الدلالة الإحصائية	SIG	N	معامل الارتباط R	
ذو دلالة إحصائية	0,045	30	-0,769	عبء الدور
ذو دلالة إحصائية	0,024	30	-0,687	صراع الدور
ليس ذو دلالة إحصائية	0,060	30	0,347	غموض الدور
ذو دلالة إحصائية	0,029	30	-0,892	بيئة العمل المادية
ذو دلالة إحصائية	0,046	30	-0,788	محور ضغوط العمل

المصدر: من إعداد الطالبين اعتماداً على مخرجات (SPSS V.25)

من خلال الجدول أعلاه الموضح لمصفوفة الارتباط بين المتغيرات، نلاحظ أن هناك علاقة ارتباط سلبية (عكسية) بين أبعاد محور ضغوط العمل ومحور الأداء الوظيفي حيث بلغ معامل الارتباط -76,9% مع بعد عبء الدور و -68,7% مع بعد صراع الدور، كما بلغ معامل الارتباط -89,2% مع بعد بيئة العمل المادية، ما عدا بعد غموض الدور الذي لديه علاقة ايجابية (طردية) مع محور الأداء الوظيفي فقد بلغ معامل ارتباطه 34,7%، في حين أن معامل الارتباط لمحور ضغوط العمل مع محور الأداء الوظيفي فقد بلغ -78,8% مما يدل على وجود ارتباط سلبي قوي بين هذين المحورين، وهو ما يفسر وجود تأثير سلبي قوي لضغوط العمل على الأداء الوظيفي في مديرية التشغيل برج بوعرييج.

المطلب الثاني: أساليب اختبار الفرضيات

بعد دراسة قوة العلاقة الارتباطية بين متغيرات الدراسة، نأتي إلى أهم شيء في بحثنا هذا والمتمثل في اختبار الفرضيات الموضوعية قيد الدراسة، حيث سيتم التحقق من صحتها من خلال استدلالات إحصائية (تحليل الانحدار البسيط)، لإثبات أو نفي الفرضيات، باستخدام الأساليب الإحصائية التالية:

❖ تحليل الانحدار الخطي البسيط وذلك بالتركيز على:

- معامل الارتباط سبيرمان (Spearman) ويرمز له بالرمز R.

- معامل الانحدار B.

- اختبار F (F-test).

- اختبار T (T-test).

- معامل التفسير (R^2): يعتبر مقياس لجودة نموذج الانحدار الخطي (جودة العلاقة المدروسة بين المتغيرات) وهو مربع معامل الارتباط R وكلما اقتربت قيمة معامل التفسير من 100% دل على جودة العلاقة بين المتغيرات، وهو يمثل النسبة المئوية للتباين التي يمكن تفسيرها بواسطة المتغير المستقل في التغيرات التي تؤدي إلى التحسين في المتغير التابع.

❖ تقع قيمة R^2 بين $0 \leq R^2 \leq 1$ وكلما اقتربت قيمة R^2 من 1 دل ذلك على ارتفاع معنوية النماذج التفسيرية¹.

❖ تحديد مستويات التفسير لمعامل التحديد R^2 (منخفض، متوسط، مرتفع)، وتحديد مجالات R^2 من خلال $0,333 = 3/(0-1)$ ، حيث رقم 03 معناه ثلاث مستويات للتفسير، ومنه نحصل على المجالات كمايلي:

¹ - عبد المجيد البلداوي، الأساليب التطبيقية لتحليل وإعداد البحوث العلمية مع حالات دراسية باستخدام برنامج SPSS، دار الشروق للنشر والتوزيع، عمان، 2008، ص 242.

الجدول رقم (20): مستويات التفسير لمعامل التحديد R^2

مجال معامل التحديد R^2			درجة المساهمة
من 0,667 إلى 1	من 0,334 إلى 0,666	من 0 إلى 0,333	
مرتفع	متوسط	منخفض	
أكثر من 66,7%	من 33,4% إلى 66,6%	أقل من 33,3%	النسبة المئوية

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على بيانات الاستبيان و مخرجات (SPSS V.25)

❖ قاعدة القرار لاختبار الفرضيات:

نقارن بين قيمة مستوى المعنوية (Sig) ← F (F-Test) مع (Sig=0,05)

فإذا كانت (Sig) للاختبار (F-Test) $0,05 \geq$ فإن العلاقة بين المتغيرات دالة إحصائياً وبالتالي نرفض الفرضية الصفرية (H_0) ونقبل الفرضية البديلة (H_1)

المطلب الثالث: اختبار فرضيات الدراسة وتحليل النتائج

بالاستعانة ببرنامج **SPSS V.25** نقوم باختبار فرضيات الدراسة من خلال صياغتها إحصائياً عند مستوى الدلالة ($\alpha \geq 0,05$) كمايلي:

الفرع الأول: اختبار الفرضية العامة

نص الفرضية العامة: "يوجد تأثير سلبي ذو دلالة إحصائية لضغوط العمل على أداء الموظف بمديرية التشغيل برج بوعريريج".

لاختبار الفرضية العامة نقوم بصياغتها إحصائياً عند مستوى دلالة ($\alpha \geq 0,05$) كمايلي:

الفرضية الصفرية (H_0): لا يوجد تأثير سلبي ذو دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \geq 0,05$) لضغوط العمل على أداء الموظف بمديرية التشغيل برج بوعريريج.

الفرضية البديلة (H_1): يوجد تأثير سلبي ذو دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \geq 0,05$) لضغوط العمل على أداء الموظف بمديرية التشغيل برج بوعريريج.

وبتحليل الانحدار الخطي البسيط للفرضية، نتحصل على النتائج التالية:

الجدول رقم (21): تحليل الانحدار لعلاقة محور ضغوط العمل بمحور الأداء الوظيفي

معنوية التأثير بين المتغيرات			معنوية العلاقة بين المتغيرات				العلاقة بين المتغيرات	
مستوى المعنوية (Sig)	اختبار (T-Test)	معامل الانحدار B	مستوى المعنوية (Sig)	قيمة F المحسوبة	معامل التفسير R ²	معامل الارتباط سبيرمان R	المتغير التابع	المتغير المستقل
0.046	-4,248	-0,544	0,046	23,062	0,621	-0,788	الأداء الوظيفي	ضغوط العمل

المصدر: من إعداد الطالبين اعتماداً على مخرجات (SPSS V.25)

من خلال الجدول رقم (21) يمكن كتابة دالة الانحدار الخطي البسيط على الشكل التالي:

$$Y = 4,443 - 0,544X$$

وبالتالي نجد قيمة F المحسوبة بلغت ($F_{cal}=23,062$) وهي دالة إحصائياً حيث أن قيمة Sig=0,046 المصاحبة لقيمة ($F \geq (0,05)$)، وهذا يشير إلى معنوية العلاقة (جودة نموذج الانحدار) بين محور ضغوط العمل بأبعاده (عبء الدور، صراع الدور، بيئة العمل المادية) ومحور الأداء الوظيفي، باستثناء بعد غموض الدور الذي وجدنا من خلال النتائج أنه لا يؤثر على الأداء الوظيفي.

ومن خلال نتيجة اختبار (T-Test) نجد قيمة T المحسوبة بلغت ($T_{cal}=-4,248$) وهي دالة إحصائياً حيث أن قيمة Sig=0,046 المصاحبة لقيمة ($T \geq (0,05)$) المعتمد، وهذا يشير إلى وجود تأثير معنوي (دال إحصائياً) لضغوط العمل بأبعاده على الأداء الوظيفي.

وبملاحظة الجدول السابق نجد قيمة معامل الارتباط سبيرمان $R=-0,788$ هذا يدل أن اتجاه العلاقة بين متغيري الدراسة سلبية (عكسية) أي أن ضغوط العمل الداخلية تؤثر سلبياً وبالنقصان على الأداء الوظيفي.

كما تظهر قيمة معامل التحديد المقدر بـ $R^2=0,621$ والتي تقع ضمن مستوى التفسير متوسط، يتضح بأن ضغوط العمل بأبعاده (عبء الدور، صراع الدور، بيئة العمل المادية) تفسر 62,10% من التغيرات التي تحدث في أداء الموظف بمديرية التشغيل برج بوعريبيج، والباقي 37,90% راجع إلى عوامل أخرى لم يتم التطرق إليها في هذه الدراسة.

وتشير قيمة معامل التأثير والمقدرة بـ ($B=-0,544$) أنه كلما ازدادت ضغوط العمل بأبعاده (عبء الدور، صراع الدور، بيئة العمل المادية) بوحدة واحدة يعقبها نقصان في أداء الموظف بالمديرية محل الدراسة بقيمة 0,544 وحدة.

ومنه توجد علاقة دالة إحصائياً ذات تأثير معنوي بين متغير ضغوط العمل ومتغير الأداء الوظيفي وعليه نستنتج قرار اختبار الفرضية العامة كالآتي:

نرفض الفرضية الصفرية (H_0):

ونقبل الفرضية البديلة (H_1): يوجد تأثير سلبي ذو دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \geq 0,05$) لضغوط العمل على أداء الموظف بمديرية التشغيل برج بوعريريج.

الفرع الثاني: اختبار الفرضيات الفرعية

أولاً: الفرضية الفرعية الأولى

نص الفرضية الأولى: "يوجد تأثير سلبي ذو دلالة إحصائية لعبء الدور على أداء الموظف بمديرية التشغيل برج بوعريريج".

لاختبار الفرضية الفرعية الأولى نقوم بصياغتها إحصائياً عند مستوى دلالة ($\alpha \geq 0,05$) كمايلي:

الفرضية الصفرية (H_0): لا يوجد تأثير سلبي ذو دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \geq 0,05$) لعبء الدور على أداء الموظف بمديرية التشغيل برج بوعريريج.

الفرضية البديلة (H_1): يوجد تأثير سلبي ذو دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \geq 0,05$) لعبء الدور على أداء الموظف بمديرية التشغيل برج بوعريريج.

وبتحليل الانحدار الخطي البسيط للفرضية، نتحصل على النتائج التالية:

الجدول رقم (22): تحليل الانحدار لعلاقة بعد عبء الدور بمحور الأداء الوظيفي

معنوية التأثير بين المتغيرات			معنوية العلاقة بين المتغيرات				العلاقة بين المتغيرات	
مستوى المعنوية (Sig)	اختبار (T-Test)	معامل الانحدار B	مستوى المعنوية (Sig)	قيمة F المحسوبة	معامل التفسير R ²	معامل الارتباط سبيرمان R	المتغير التابع	المتغير المستقل
0.045	-3,273	-0,208	0,045	21,621	0,591	-0,769	الأداء الوظيفي	عبء الدور (X ₁)

المصدر: من إعداد الطالبين اعتمادا على مخرجات (SPSS V.25)

من خلال الجدول رقم (22) يمكن كتابة دالة الانحدار الخطي البسيط على الشكل التالي:

$$Y = 3,771 - 0,208X_1$$

وبالتالي نجد قيمة F المحسوبة بلغت (F_{cal}=21,621) وهي دالة احصائيا حيث أن قيمة Sig=0,045 المصاحبة لقيمة (F) ≥ (0,05)، وهذا يشير إلى معنوية العلاقة (جودة نموذج الانحدار) بين بعد عبء الدور ومحور الأداء الوظيفي.

ومن خلال نتيجة اختبار (T-Test) نجد قيمة T المحسوبة بلغت (T_{cal}=-3,273) وهي دالة احصائيا حيث أن قيمة Sig=0,045 المصاحبة لقيمة (T) ≥ (0,05) المعتمد، وهذا يشير إلى وجود تأثير معنوي (دال احصائيا) لعبء الدور على الأداء الوظيفي.

وبملاحظة الجدول السابق نجد قيمة معامل الارتباط سبيرمان R=-0,769 هذا يدل أن اتجاه العلاقة بين عبء الدور والأداء الوظيفي سلبية (عكسية) أي أن عبء الدور يؤثر سلبيا وبالنقصان على الأداء الوظيفي.

كما تظهر قيمة معامل التحديد المقدر بـ R²=0,591 والتي تقع ضمن مستوى التفسير متوسط، يتضح بأن بعد عبء الدور يفسر 59,10% من التغيرات التي تحدث في أداء الموظف بمديرية التشغيل برج بوعريريج، والباقي 40,90% راجع إلى عوامل أخرى لم يتم التطرق إليها في هذه الدراسة.

وتشير قيمة معامل التأثير والمقدرة بـ (B=-0,208) أنه كلما ازدادت ضغوط عبء الدور بوحدة واحدة يعقبها نقصان في أداء الموظف بالمديرية محل الدراسة بقيمة 0,208 وحدة.

ومنه توجد علاقة دالة احصائيا ذات تأثير معنوي بين بعد عبء الدور والأداء الوظيفي وعليه نستنتج قرار اختبار الفرضية الفرعية الأولى كالتالي:

نرفض الفرضية الصفرية (H_0):

ونقبل الفرضية البديلة (H_1): يوجد تأثير سلبي ذو دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \geq 0,05$) لعبء الدور على أداء الموظف بمديرية التشغيل برج بوعريريج.

ثانيا: الفرضية الفرعية الثانية

نص الفرضية الثانية: "يوجد تأثير سلبي ذو دلالة إحصائية لصراع الدور على أداء الموظف بمديرية التشغيل برج بوعريريج".

لاختبار الفرضية الفرعية الثانية نقوم بصياغتها احصائيا عند مستوى دلالة ($\alpha \geq 0,05$) كمايلي:

الفرضية الصفرية (H_0): لا يوجد تأثير سلبي ذو دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \geq 0,05$) لصراع الدور على أداء الموظف بمديرية التشغيل برج بوعريريج.

الفرضية البديلة (H_1): يوجد تأثير سلبي ذو دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \geq 0,05$) لصراع الدور على أداء الموظف بمديرية التشغيل برج بوعريريج.

وبتحليل الانحدار الخطي البسيط للفرضية، نتحصل على النتائج التالية:

الجدول رقم (23): تحليل الانحدار لعلاقة بعد صراع الدور بمحور الأداء الوظيفي

معنوية التأثير بين المتغيرات		معنوية العلاقة بين المتغيرات					العلاقة بين المتغيرات	
مستوى المعنوية (Sig)	اختبار (T-Test)	معامل الانحدار B	مستوى المعنوية (Sig)	قيمة F المحسوبة	معامل التفسير R^2	معامل الارتباط سبيرمان R	المتغير التابع	المتغير المستقل
0,024	-5,306	-0,344	0,024	19,094	0,472	-0,687	الأداء الوظيفي	صراع الدور (X_2)

المصدر: من إعداد الطالبين اعتمادا على مخرجات (SPSS V.25)

من خلال الجدول رقم (23) يمكن كتابة دالة الانحدار الخطي البسيط على الشكل التالي:

$$Y = 4,181 - 0,344X_2$$

وبالتالي نجد قيمة F المحسوبة بلغت ($F_{cal}=19,094$) وهي دالة احصائيا حيث أن قيمة $Sig=0,024$ المصاحبة لقيمة (F) $\geq (0,05)$ ، وهذا يشير إلى معنوية العلاقة (جودة نموذج الانحدار) بين بعد صراع الدور ومحور الأداء الوظيفي.

ومن خلال نتيجة اختبار (T -Test) نجد قيمة T المحسوبة بلغت ($T_{cal}=-5,306$) وهي دالة احصائيا حيث أن قيمة $Sig=0,024$ المصاحبة لقيمة (T) $\geq (0,05)$ المعتمد، وهذا يشير إلى وجود تأثير معنوي (دال احصائيا) لصراع الدور على الأداء الوظيفي.

وبملاحظة الجدول السابق نجد قيمة معامل الارتباط سبيرمان $R=-0,687$ هذا يدل أن اتجاه العلاقة بين صراع الدور والأداء الوظيفي سلبية (عكسية) أي أن صراع الدور يؤثر سلبيا وبالنقصان على الأداء الوظيفي.

كما تظهر قيمة معامل التحديد المقدر بـ $R^2=0,472$ والتي تقع ضمن مستوى التفسير متوسط، يتضح بأن بعد صراع الدور يفسر 47,20% من التغيرات التي تحدث في أداء الموظف بمديرية التشغيل برج بوعريريج، والباقي 52,80% راجع إلى عوامل أخرى لم يتم التطرق إليها في هذه الدراسة.

وتشير قيمة معامل التأثير والمقدرة بـ ($B=-0,344$) أنه كلما ازدادت ضغوط صراع الدور بوحدة واحدة يعقبها نقصان في أداء الموظف بالمديرية محل الدراسة بقيمة 0,344 وحدة.

ومنه توجد علاقة دالة احصائيا ذات تأثير معنوي بين بعد صراع الدور والأداء الوظيفي وعليه نستنتج قرار اختبار الفرضية الفرعية الثانية كالآتي:

نرفض الفرضية الصفرية (H_0):

ونقبل الفرضية البديلة (H_1): يوجد تأثير سلبي ذو دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \geq 0,05$) لصراع الدور على أداء الموظف بمديرية التشغيل برج بوعريريج.

ثالثاً: الفرضية الفرعية الثالثة

نص الفرضية الثالثة: "يوجد تأثير سلبي ذو دلالة إحصائية لغموض الدور على أداء الموظف بمديرية التشغيل برج بوعريريج".

لاختبار الفرضية الفرعية الثالثة نقوم بصياغتها إحصائياً عند مستوى دلالة $(\alpha \geq 0,05)$ كمايلي:

الفرضية الصفرية (H_0): لا يوجد تأثير سلبي ذو دلالة إحصائية عند مستوى $(\alpha \geq 0,05)$ لغموض الدور على أداء الموظف بمديرية التشغيل برج بوعريريج.

الفرضية البديلة (H_1): يوجد تأثير سلبي ذو دلالة إحصائية عند مستوى $(\alpha \geq 0,05)$ لغموض الدور على أداء الموظف بمديرية التشغيل برج بوعريريج.

وبتحليل الانحدار الخطي البسيط للفرضية، نتحصل على النتائج التالية:

الجدول رقم (24): تحليل الانحدار لعلاقة بعد غموض الدور بمحور الأداء الوظيفي

معنوية التأثير بين المتغيرات			معنوية العلاقة بين المتغيرات				العلاقة بين المتغيرات	
مستوى المعنوية (Sig)	اختبار (T-Test)	معامل الانحدار B	مستوى المعنوية (Sig)	قيمة F المحسوبة	معامل التفسير R^2	معامل الارتباط سبيرمان R	المتغير التابع	المتغير المستقل
0,060	1,651	0,169	0,060	2,727	0,120	0,347	الأداء الوظيفي	غموض الدور (X_3)

المصدر: من إعداد الطالبين اعتماداً على مخرجات (SPSS V.25)

من خلال الجدول رقم (24) يمكن كتابة دالة الانحدار الخطي البسيط على الشكل

التالي:

$$Y = 4,712 + 0,169X_3$$

وبالتالي نجد قيمة F المحسوبة بلغت ($F_{cal}=2,727$) وهي ليست دالة إحصائياً حيث أن قيمة Sig=0,060 المصاحبة لقيمة (F) $\leq (0,05)$ ، وهذا يشير إلى عدم معنوية العلاقة (جودة نموذج الانحدار) بين بعد غموض الدور ومحور الأداء الوظيفي.

ومن خلال نتيجة اختبار (T-Test) نجد قيمة T المحسوبة بلغت ($T_{cal}=1,651$) وهي ليست دالة احصائيا حيث أن قيمة Sig=0,060 المصاحبة لقيمة ($T \leq 0,05$) المعتمد، وهذا يشير إلى عدم وجود تأثير معنوي (دال إحصائيا) لغموض الدور على الأداء الوظيفي.

وبملاحظة الجدول السابق نجد قيمة معامل الارتباط سبيرمان $R=0.347$ هذا يدل أن اتجاه العلاقة بين غموض الدور والأداء الوظيفي ايجابية (طردية) أي أن غموض الدور لا يؤثر سلبيا وبالنقصان على الأداء الوظيفي.

كما تظهر قيمة معامل التحديد المقدر بـ $R^2=0,120$ والتي تقع ضمن مستوى التفسير ضعيف، يتضح بأن بعد غموض الدور يفسر 12,00% من التغيرات التي تحدث في أداء الموظف بمديرية التشغيل برج بوعريريج، والباقي 88,00% راجع إلى عوامل أخرى لم يتم التطرق إليها في هذه الدراسة.

وتشير قيمة معامل التأثير والمقدرة بـ ($B=0,169$) أنه كلما ازدادت ضغوط غموض الدور بوحدة واحدة يعقبها زيادة في أداء الموظف بالمديرية محل الدراسة بقيمة 0,169 وحدة.

ومنه لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية وذات تأثير معنوي بين بعد غموض الدور والأداء الوظيفي، وهذا راجع إلى وضوح دور كل موظف في منصبه والمهام المنطوية به بموجب مقررات تنظيمية ومراسيم تنفيذية، وعليه نستنتج قرار اختبار الفرضية الفرعية الثالثة كالتالي:

نقبل الفرضية الصفرية (H_0): لا يوجد تأثير سلبي ذو دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \geq 0,05$) لغموض الدور على أداء الموظف بمديرية التشغيل برج بوعريريج.
ونرفض الفرضية البديلة (H_1):

رابعا: الفرضية الفرعية الرابعة

نص الفرضية الرابعة: "يوجد تأثير سلبي ذو دلالة إحصائية لبيئة العمل المادية على أداء الموظف بمديرية التشغيل برج بوعريريج".

لاختبار الفرضية الفرعية الرابعة نقوم بصياغتها احصائيا عند مستوى دلالة ($\alpha \geq 0,05$) كمايلي:

الفرضية الصفرية (H_0): لا يوجد تأثير سلبي ذو دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \geq 0,05$) لبيئة العمل المادية على أداء الموظف بمديرية التشغيل برج بوعريريج.

الفرضية البديلة (H_1): يوجد تأثير سلبي ذو دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \geq 0,05$) لبيئة العمل المادية على أداء الموظف بمديرية التشغيل برج بوعريريج.

وبتحليل الانحدار الخطي البسيط للفرضية، نتحصل على النتائج التالية:

الجدول رقم (25): تحليل الانحدار لعلاقة بعد بيئة العمل المادية بمحور الأداء الوظيفي

معنوية التأثير بين المتغيرات		معنوية العلاقة بين المتغيرات				العلاقة بين المتغيرات		
مستوى المعنوية (Sig)	اختبار (T-Test)	معامل الانحدار B	مستوى المعنوية (Sig)	قيمة F المحسوبة	معامل التفسير R^2	معامل الارتباط سبيرمان R	المتغير التابع	المتغير المستقل
0,029	-2,054	-0,207	0,029	18,003	0,796	-0,892	الأداء الوظيفي	بيئة العمل المادية (X_4)

المصدر: من إعداد الطالبين اعتمادا على مخرجات (SPSS V.25)

من خلال الجدول رقم (25) يمكن كتابة دالة الانحدار الخطي البسيط على الشكل التالي:

$$Y = 4,340 - 0,207X_4$$

وبالتالي نجد قيمة F المحسوبة بلغت ($F_{cal}=18,003$) وهي دالة احصائيا حيث أن قيمة $Sig=0,029$ المصاحبة لقيمة (F) $\geq (0,05)$ ، وهذا يشير إلى معنوية العلاقة (جودة نموذج الانحدار) بين بعد بيئة العمل المادية ومحور الأداء الوظيفي.

ومن خلال نتيجة اختبار (T-Test) نجد قيمة T المحسوبة بلغت ($T_{cal}=-2,054$) وهي دالة احصائيا حيث أن قيمة $Sig=0,029$ المصاحبة لقيمة (T) $\geq (0,05)$ المعتمد، وهذا يشير إلى وجود تأثير معنوي (دال احصائيا) لبيئة العمل المادية على الأداء الوظيفي.

وبملاحظة الجدول السابق نجد قيمة معامل الارتباط سبيرمان $R=-0,892$ هذا يدل أن اتجاه العلاقة بين بيئة العمل المادية والأداء الوظيفي سلبية (عكسية) أي أن بيئة العمل المادية تؤثر سلبيا وبالنقصان على الأداء الوظيفي.

كما تظهر قيمة معامل التحديد المقدر بـ $0,796=R^2$ والتي تقع ضمن مستوى التفسير مرتفع، يتضح بأن بعد بيئة العمل المادية تفسر 79,60% من التغيرات التي تحدث في أداء الموظف بمديرية التشغيل برج بوعريريج، والباقي 20,40% راجع إلى عوامل أخرى لم يتم التطرق إليها في هذه الدراسة.

وتشير قيمة معامل التأثير والمقدرة بـ ($B=-0,207$) أنه كلما ازدادت ضغوط بيئة العمل المادية بوحدة واحدة يعقبها نقصان في أداء الموظف بالمديرية محل الدراسة بقيمة 0,207 وحدة.

ومنه توجد علاقة دالة احصائيا ذات تأثير معنوي بين بعد بيئة العمل المادية والأداء الوظيفي وعليه نستنتج قرار اختبار الفرضية الفرعية الرابعة كالآتي:

نرفض الفرضية الصفرية (H_0):

ونقبل الفرضية البديلة (H_1): يوجد تأثير سلبي ذو دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \geq 0,05$) لبيئة العمل المادية على أداء الموظف بمديرية التشغيل برج بوعريريج.

خلاصة:

تناولنا في هذا الفصل الجانب التطبيقي الذي هو إسقاط للجانب النظري للدراسة، والذي من خلاله أبرزنا تأثير ضغوط العمل المتمثلة في أهم أبعاد البيئة الداخلية (عبء الدور، صراع الدور، غموض الدور، بيئة العمل المادية) التي تؤثر بصورة مباشرة على أداء الموظفين، معتمدين في ذلك على الاستبيان الذي تم تصميمه وفق الأسس العلمية.

ومن خلال هذه الدراسة حاولنا معرفة تأثير ضغوط العمل على الأداء الوظيفي في مديرية التشغيل برج بوعريريج، ومن طبيعة هذا التأثير تفاعل الموظفين مع بيئة عملهم، والذي يعكسه سلوكياتهم التي تترجم إلى نتائج أداء عالي أو أداء متدني، فكانت البداية بافتراض أن ضغوط العمل بمختلف أبعاده لها تأثير سلبي على أداء الموظفين، وبعد تحليل نتائج الاستبيان واختبار الفرضيات توصلنا إلى أنه بالفعل لضغوط العمل تأثير سلبي على أداء الموظف في المديرية محل الدراسة، حيث بلغ معامل الارتباط بين متغيري الدراسة $R=-0,788$ وهو معامل ارتباط قوي ودال إحصائياً عند مستوى دلالة 0,05.

الخاصة

توصلنا من خلال دراستنا هذه إلى أن بيئة العمل الداخلية في الإدارة العمومية في الوقت الحالي تتسم بصعوبات وتحديات فرضت على الموظف العمل فوق طاقته، ومواجهة الظروف السيئة التي تحيط به من أجل تحقيق مستوى أداء عالي وتقادي النتائج السلبية، وهذا ما سبب له ضغوطا مهنية وتراكم وتزايد هذه الضغوط أدى إلى فقدان الموظف الرغبة في العمل وانخفاض أدائه الوظيفي، الشيء الذي يعود بالسلب على الأداء الكلي للإدارة.

فهدفت هذه الدراسة إلى معرفة واقع بيئة العمل الداخلية بالإدارة العمومية وأثرها على الأداء الوظيفي، لأجل ذلك تم التركيز على آراء ونتائج دراسات الباحثين حول الموضوع، وللإلمام أكثر بواقع بيئة العمل بالإدارة العمومية أجرينا دراسة ميدانية بإحدى هذه الإدارات ممثلة في مديرية التشغيل برج بوعريريج، ساعدت في إخراج هذا البحث من الإطار النظري إلى الواقع، انطلاقا من الإشكالية الرئيسية التالية: **ما هو تأثير ضغوط العمل على أداء الموظف بمديرية التشغيل برج بوعريريج؟**

ومن خلال معالجة هذه الإشكالية تم التوصل إلى مجموعة من النتائج النظرية والميدانية، كما قدمنا بعض التوصيات، بالإضافة إلى اقتراح جملة من الأفاق ذات الصلة بالموضوع.

أولا: نتائج الدراسة

من خلال قيامنا بالدراسة النظرية والميدانية توصلنا إلى النتائج التالية:

- حظي مفهوم ضغوط العمل في الأدبيات الإدارية وكذلك على الصعيد الاجتماعي باهتمام كبير من طرف الباحثين لما للموضوع من مفاهيم متشابكة، دعت إلى دراسة الموضوع من جميع الجوانب.
- توجد العديد من النظريات التي فسرت ضغوط العمل من جميع الجوانب، من أجل وضع الاستراتيجيات الصائبة لمواجهة هذه الضغوط وإدارتها.
- ضغوط العمل المرتفعة والمستمرة تؤدي إلى مضاعفات خطيرة على صحة الفرد، وكذلك على مساره المهني، ومردوده في العمل.
- تبين أن عناصر العينة المدروسة متساوية بين الذكور والإناث، في حين أن غالبية أعمارهم تتراوح بين 30 و 50 سنة، ومتزوجين، ومن حملة الشهادات الجامعية، وكذلك ذوي خبرة مهنية لا تقل عن 10 سنوات، بالإضافة إلى أن نسبة 63.30% منها من مستخدموا التصميم أي ذوي كفاءات مهنية عالية، ما جعل هذه الإدارة العمومية تقدم خدمات للمواطنين سريعة وذات كفاءة عالية رغم عدم ملائمة البيئة الداخلية لها.
- تبين أن الإدارة العمومية لا تولي الاهتمام الكامل بالبيئة الداخلية لها بما يحفز موظفيها على أداء مهامها ووظائفها على الوجه الأحسن، وذلك بتوفير الجو الملائم للعمل من خلال تصميم مكان

- العمل، وتوفير الأدوات والمعدات اللازمة، وهذا راجع إلى نقص الاعتمادات المالية الكافية الممنوحة من طرف الإدارة المركزية، وكذلك عدم توفير مقر مناسب للمديرية.
- وجود تأثير سلبي ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0,05 لأبعاد ضغوط العمل ككل على أداء الموظف بمديرية التشغيل برج بوعريريج.
 - وجود تأثير سلبي ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0,05 لبعء عبء الدور على أداء الموظف بمديرية التشغيل برج بوعريريج.
 - وجود تأثير سلبي ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0,05 لبعء صراع الدور على أداء الموظف بمديرية التشغيل برج بوعريريج.
 - وجود تأثير سلبي معنوي ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0,05 لبعء بيئة العمل المادية على أداء الموظف بمديرية التشغيل برج بوعريريج.
 - عدم وجود تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0,05 لبعء غموض الدور على أداء الموظف بمديرية التشغيل برج بوعريريج.
 - وكنتيجة نهائية وجدنا أن هناك ضغوط عمل متعلقة بالبيئة الداخلية لها تأثير سلبي على أداء الموظف في الإدارة العمومية والمتمثلة في مديرية التشغيل برج بوعريريج.
 - كما اتضح لنا أنه يمكن تحسين أداء الموظف في الإدارة العمومية عامة ومديرية التشغيل برج بوعريريج خاصة من خلال التحكم في ضغوط العمل الداخلية كانت أو الخارجية من خلال تحديث القوانين والمراسيم التنظيمية، وتوفير الجو الملائم للعمل بتوفير الإمكانيات اللازمة والظروف الملائمة، بالإضافة إلى تحديد المهام لكل موظف خصوصا داخل المصلحة أو المكتب الواحد لتفادي صراعات العمل.

ثانيا: الاقتراحات المقدمة

- على ضوء ما أسفرت عليه هذه الدراسة، يمكن تقديم بعض الاقتراحات التي تساعد في تقليل مستوى ضغوط العمل وتأثيرها على أداء الموظف:
- ضرورة رفع وعي الإدارة المركزية بأهمية الموظفين وتخفيض الضغوطات عليهم لما لها من تأثير سلبي على أدائهم.
 - التقليل من ضغوط عبء الدور من خلال التقليل من كثافة العمل خاصة بمديرية التشغيل برج بوعريريج، مع إعادة توزيع الموظفين على المصالح، بمنح المصالح التي فيها ضغوط عمل الحصة الأكبر وتعميم تطبيق التكنولوجيا التي تساهم في تقليص الإجراءات والوثائق وتسريع وتيرة العمل مع تدريب الموظفين على استخدامها، بالإضافة إلى اعتماد مبدأ تدوير العمل بين الموظفين لتقليل شعورهم بالملل واللاعدل.

- التقليل من ضغوط صراع الدور بتحديد المهام والواجبات لكل موظف بكل دقة، بحيث يتفادى كل موظف التعامل مع أكثر من شخص في العمل، وتلقي الأوامر من أكثر من مسؤول، مع تجنب فرض تصرفات على الموظفين لا تتناسب مع مبادئهم الشخصية.
- العمل على تحسين بيئة العمل المادية عبر إعادة النظر في التصميم الداخلي لمكان العمل بما يوفر الراحة للموظفين ومشاركتهم في اختيار التصميم الملائم في حال تجديد المبنى، وتقليص مستويات الضوضاء المكتبية من خلال تنظيم حركة وتنقلات الموظفين وطالبي الخدمة بين المكاتب خصوصا أيام الاستقبال، مع توفير مختلف المعدات والأدوات الخاصة بأداء المهام والوظائف.

ثالثا: آفاق الدراسة

من خلال هذه الدراسة يمكن اقتراح مجموعة من الدراسات والبحوث المستقبلية ذات العلاقة بهذا الموضوع نذكر منها:

- تأثير ضغوط العمل في الأداء الوظيفي في قطاع التشغيل في الجزائر.
- تأثير بيئة العمل الخارجية على أداء الموظف في المؤسسة العمومية.
- تأثير بيئة العمل الشخصية على أداء الموظف في المؤسسة العمومية.
- دور رفع الأجور في تقليل ضغوط العمل في المؤسسة الاقتصادية.
- ضغوط العمل (الشخصية، الداخلية والخارجية) بين القطاع العمومي والقطاع الخاص.

قائمة المراجع

أولاً: المراجع باللغة العربية

أ- الكتب:

- 1- جيرلان جليبر، روبرت بارون، تعريب رفاعي محمد رفاعي، إدارة السلوك في المنظمات، دار المريخ للنشر، الرياض، 2004.
- 2- هيجان عبد الرحمن، ضغوط العمل، معهد الإدارة العامة، الرياض، 1998.
- 3- هلال محمد، مهارات إدارة الأداء، مركز تطوير الأداء، القاهرة، 1996.
- 4- حسن راوية محمد، إدارة الموارد البشرية، المكتب الجامعي الجديد، الإسكندرية، 1999.
- 5- مجبر مهدي، الأمانة في الأداء الإداري، مكتبة الخدمات الجامعية الحديثة، جدة، 1994.
- 6- محمد قاسم القريوتي، السلوك التنظيمي، ط5، دار وائل للنشر والتوزيع، الأردن، 2009.
- 7- محمود سلمان العميان، السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال، الطبعة الثالثة، دار وائل للنشر، عمان، 2005.
- 8- محمود فتحي عكاشة، علم النفس الصناعي، مكتبة الجمهورية، الإسكندرية، 1999.
- 9- محفوظ جودة، التحليل الإحصائي الأساسي باستخدام SPSS، دار وائل للنشر، عمان، 2008.
- 10- عبد المجيد البلداوي، الأساليب التطبيقية لتحليل وإعداد البحوث العلمية مع حالات دراسية باستخدام برنامج SPSS، دار الشروق للنشر والتوزيع، عمان، 2008.
- 11- فاروق السيد عثمان، القلق وإدارة الضغوط النفسية، الفكر العربي للطباعة والنشر والتوزيع، القاهرة، 2001.

ب- الأطروحات والرسائل:

- 1- إيمان بن محمد، أثر ضغوط العمل على الأداء الوظيفي للعاملين (دراسة حالة ملبنة نوميديا بقسنطينة)، أطروحة دكتوراه في علوم التسيير، جامعة سكيكدة، 2017-2018.
- 2- الهويش سليمان يحيى، العلاقة بين ضغوط العمل والرضا الوظيفي لدى العاملين، رسالة ماجستير، جامعة أم القرى، 1999.

- 3- زريبي أحلام، استراتيجيات التصرف تجاه الضغوط المهنية وعلاقتها بفاعلية الأداء دراسة حالة مؤسسة سوناطراك بوهران، مذكرة ماجستير في علم النفس والتنظيم، جامعة وهران، 2013-2014.
- 4- مشعلي بلال، أثر ضغوط العمل على الأداء الوظيفي للعاملين في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، أطروحة دكتوراه في العلوم الاقتصادية، جامعة عنابة، 2017-2018.
- 5- سوفي نبيل، أثر بيئة العمل على أداء الموظفين وانعكاساتها على فعالية الإدارات العمومية الجزائرية، أطروحة دكتوراه في علوم التسيير، جامعة المسيلة، 2017-2018.
- 6- عثمان قدور، أثر ضغوط العمل التنظيمية على الأداء الوظيفي للعامل الجزائري، أطروحة دكتوراه في علم النفس، جامعة قسنطينة، 2018.

ج- المجالات:

- 1- عسكر علي، أحمد عبد الله، مدى تعرض العاملين لضغوط العمل في بعض المهن الاجتماعية، مجلة العلوم الاجتماعية، العدد 4، الكويت، 1988.
- 2- فوزي عبد الخالق فائق، ضغوط العمل الوظيفي، مجلة آفاق الاقتصادية، العدد 67-68، المعهد العالي للصناعة، ليبيا، 1996.
- 3- خديجة عاشور، ضغوط العمل (النظريات والنماذج)، مجلة العلوم الإنسانية، جامعة محمد خيضر بسكرة، العدد السادس والعشرون، جوان 2012.

د- المعاجم:

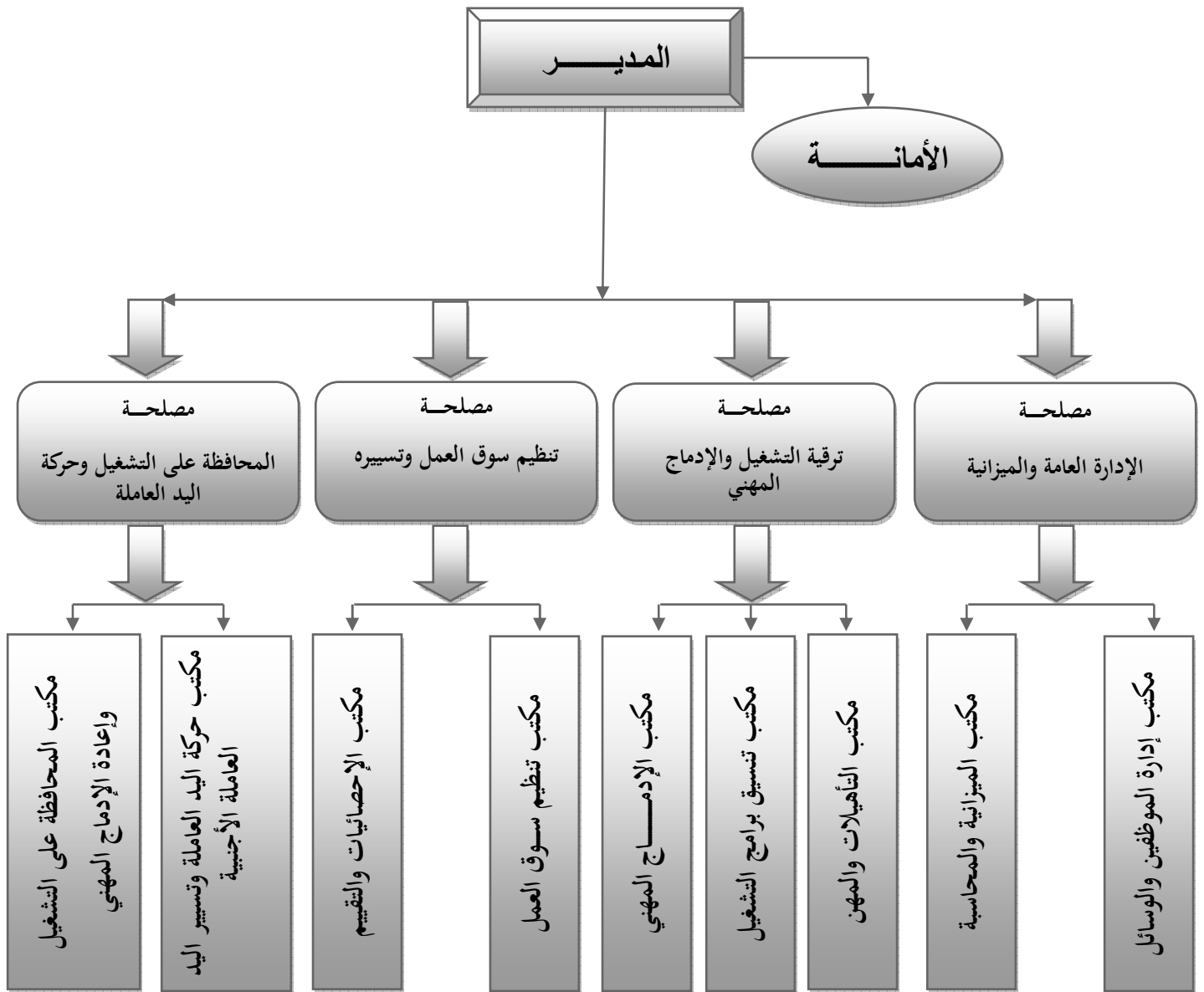
- 1- حسن شحاتة، زينب النجار، معجم المصطلحات التربوية والنفسية، الدار المصرية اللبنانية، القاهرة، 2014.

ثانيا: المراجع باللغة الأجنبية

- 1- Beehr. T, **Psychological stress in the work place**, London, 1995.
- 2- Maunad.L, **An Introduction to Human Resource Mangement**, great by scott print, 2001.
- 3- Quick & Quick, **Organizational stress and preventive management**, McGraw-Hill Book Company, New York, 1984.

الملاحق

الملاحق رقم 01: الهيكل التنظيمي لمديرية التشغيل بولاية برج بوعريريج



الملحق رقم 02: الاستبيان

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبيةوزارة التعليم العالي والبحث العلميجامعة محمد البشير الإبراهيمي برج بوعريريج

قسم علوم

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
التسييراستبيان

السادة والسيدات السلام عليكم ورحمة الله وبركاته وبعد:

نضع بين أيديكم استمارة الاستبيان لدراسة " تأثير ضغوط العمل على أداء الموظف في الإدارة العمومية - دراسة حالة مديرية التشغيل برج بوعريريج "، راجين منكم التفضل بالاطلاع والإدلاء بالرأي من خلال التأشير على الإجابة المناسبة حسب وجهة نظركم، ذلك أن استكمال الإجابة على كافة عبارات الاستبيان والدقة والصراحة في الإجابة ستعكس على دقة النتائج التي سيتم التوصل إليها علما بأن كافة المعلومات الواردة في الاستبيان لن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي.

المحور الأول: خصائص عينة الدراسة The study sample characteristics

الجنس Gender:	<input type="checkbox"/> ذكر	<input type="checkbox"/> أنثى
العمر Age:	<input type="checkbox"/> أقل من 30 سنة	<input type="checkbox"/> من 30 إلى 50 سنة
	<input type="checkbox"/> أكبر من 51 سنة	
المؤهل العلمي:	<input type="checkbox"/> ثانوي أو أقل	<input type="checkbox"/> تكوين مهني
Qualification	<input type="checkbox"/> دراسات جامعية	<input type="checkbox"/> حالة أخرى
الحالة العائلية:	<input type="checkbox"/> متزوج (ة)	<input type="checkbox"/> مطلق (ة)
Family Status	<input type="checkbox"/> أعزب/عزباء	<input type="checkbox"/> أرمل (ة)
الرتبة الوظيفية*:	<input type="checkbox"/> مستخدمو التصميم	<input type="checkbox"/> مستخدمو التحكم
Rank Functional	<input type="checkbox"/> مستخدمو التطبيق	<input type="checkbox"/> مستخدمو التنفيذ
الخبرة المهنية:	<input type="checkbox"/> أقل من 10 سنوات	<input type="checkbox"/> من 10 إلى 19 سنة
Professional Experience	<input type="checkbox"/> من 20 إلى 30 سنة	<input type="checkbox"/> أكثر من 30 سنة

المحور الثاني: ضغوط العمل Job Stress

غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	العبارة	الرقم
عبء الدور						
					وقت العمل المخصص لا يكفي لأداء العمل المطلوب	01
					أشعر بالتعب والإرهاق نتيجة كثرة الواجبات والمهام	02
					أجد صعوبة في المهام الموكلة إلي	03
					أتحمل مسؤولية تنفيذ مهام تختلف عن بعضها البعض	04
					حجم العمل لا يعطيني الفرصة للراحة	05
صراع الدور						
					أتعامل مع أكثر من شخص أثناء أداء عملي	06
					استقبل أوامر من عدة أطراف مسؤولة	07
					أرغم على فعل سلوكيات في عملي تتعارض مع مبادئ الشخصية	08
					يتوقع مني المسؤول جهد أكبر من طاقتي	09
					كثيرا ما يكون نجاحي في عملي على حساب حياتي الشخصية	10
غموض الدور						
					مسؤوليات وظيفتي غير واضحة	11
					لا أعرف جيدا الطريقة السليمة لأداء ما أنا مكلف به	12
					أحتاج لبذل جهد كبير لاستيعاب المستجدات المتعلقة بمنصبي	13
					أعاني من نقص المعلومات المتعلقة بعملي	14
					يزعجني عدم وضوح الأهداف المرجوة مني	15
بيئة العمل المادية						
					موقع عملي لا يتناسب مع الوظيفة التي أقوم بتأديتها	16
					أعاني سوء الإضاءة، والضوضاء، والغبار في مكان العمل	17
					لا توجد وسائل وأدوات السلامة المهنية والصحية اللازمة	18
					أعاني من سوء تصميم مكان عملي	19
					هناك نقص في المعدات والأدوات الخاصة بعملي	20

المحور الثالث: الأداء الوظيفي Job Performance

غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	العبارة	الرقم
					أبذل الجهد الكافي لإنجاز عملي بدقة	21
					أخطط جيدا لعملي قبل البدء فيه	22
					أحاول إنجاز جميع المهام والواجبات المتعلقة بوظيفتي	23
					أراعي الوقت المحدد لإنجاز الأعمال المكلف بها	24
					أحرص على اتخاذ القرارات المناسبة لوظيفتي	25
					أؤدي مهامي المحددة وألتزم بتنفيذها بدقة متناهية	26
					قدرتي على الإنجاز جيدة لأنني أعمل بكل إمكانياتي	27
					تتناسب مؤهلاتي العلمية مع المهام الموكلة لي	28
					أتمتع بروح العمل الجماعي ومشاركة أفكارني مع الزملاء	29
					عندي القدرة على التكيف وانجاز الأعمال في الحالات الطارئة	30
					أهتم دائما بتحقيق الأهداف العامة لمؤسستي	31
					أدرك أهمية تنفيذ الأوامر والتعليمات الصادرة من المسؤولين	32
					ألتزم بأوقات الدوام الرسمية	33
					أشعر بأهمية التعاون مع فريق العمل لإنجاز المهام المطلوبة	34
					أدرك أهمية الحوار وإدارة النقاش والتواصل مع الزملاء	35

*** هذا الجدول يوضح تقسيم رتب الموظفين حسب ماجاء به المرسوم التنفيذي رقم 04-08 المؤرخ في 19 يناير 2008 المعدل والمتمم**

مستخدمو التصميم	مستخدمو التطبيق	مستخدمو التحكم	مستخدمو التنفيذ
1- متصرف مستشار	1- ملحق رئيسي للإدارة	1- عون إدارة رئيسي	1- عون مكتب
2- متصرف رئيسي	2- كاتب مديرية رئيسي	2- محاسب إداري	2- عون حفظ البيانات
3- متصرف محلل	3- محاسب إداري رئيسي	3- كاتب مديرية	3- كاتب
4- متصرف	4- تقني سام	4- تقني	4- مساعد محاسب إداري
5- مساعد متصرف	5- ملحق الإدارة	5- عون إدارة	5- عون تقني
6- رئيس المهندسين		6- معاون تقني	
7- مهندس رئيسي			
8- مهندس دولة			
9- مساعد مهندس من المستوى 1			
10- مساعد مهندس من المستوى 2			
11- مفتش مركزي للعمل			

الملحق رقم 03: قائمة الأستاذة المحكمين

الرقم	الاسم واللقب	الرتبة العلمية	الجامعة
01	بن أحسن صلاح الدين	أستاذ محاضر أ	جامعة برج بوعريريج
02	ملياني بوبكر	أستاذ مساعد أ	جامعة برج بوعريريج
03	قاشي خالد	أستاذ تعليم عالي	جامعة البليدة
04	زميت الخير	أستاذ مشارك	جامعة البويرة

الملحق رقم 04: مخرجات (SPSS V.25)**معامل ألفا كرونباخ لعينة الدراسة****Statistiques de fiabilité**

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,938	35

معامل ألفا كرونباخ لمحور ضغوط العمل**Statistiques de fiabilité**

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,921	20

معامل ألفا كرونباخ لمحور الأداء الوظيفي**Statistiques de fiabilité**

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,943	15

توزيع عينة الدراسة حسب الجنس

		الجنس			
		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	ذكر	15	50,0	50,0	50,0
	أنثى	15	50,0	50,0	100,0
Total		30	100,0	100,0	

توزيع عينة الدراسة حسب العمر

		العمر			
		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	أقل من 30 سنة	2	6,7	6,7	6,7
	من 30 إلى 50 سنة	26	86,7	86,7	93,3
	أكبر من 51 سنة	2	6,7	6,7	100,0
Total		30	100,0	100,0	

توزيع عينة الدراسة حسب المؤهل العلمي

		المؤهل العلمي		Pourcentage	Pourcentage
		Fréquence	Pourcentage	valide	cumulé
Valide	ثانوي أو أقل	3	10,0	10,0	10,0
	تكوين مهني	7	23,3	23,3	33,3
	دراسات جامعية	20	66,7	66,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

توزيع عينة الدراسة حسب الحالة العائلية

		الحالة العائلية		Pourcentage	Pourcentage
		Fréquence	Pourcentage	valide	cumulé
Valide	أعزب/عزباء	7	23,3	23,3	23,3
	متزوج(ة)	22	73,3	73,3	96,7
	أرمل(ة)	1	3,3	3,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

توزيع عينة الدراسة حسب الرتبة الوظيفية

		الرتبة الوظيفية		Pourcentage	Pourcentage
		Fréquence	Pourcentage	valide	cumulé
Valide	مستخدمو التنفيذ	4	13,3	13,3	13,3
	مستخدمو التطبيق	5	16,7	16,7	30,0
	مستخدمو التحكم	2	6,7	6,7	36,7
	مستخدمو التصميم	19	63,3	63,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

توزيع عينة الدراسة حسب الخبرة المهنية

		الخبرة المهنية		Pourcentage	Pourcentage
		Fréquence	Pourcentage	valide	cumulé
Valide	أقل من 10 سنوات	9	30,0	30,0	30,0
	من 10 إلى 19 سنة	17	56,7	56,7	86,7
	من 20 إلى 30 سنة	1	3,3	3,3	90,0
	أكثر من 30 سنة	3	10,0	10,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمحور ضغوط العملالمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لبعء عبء الدور**Statistiques descriptives**

	N	Moyenne	Ecart type
وقت العمل المخصص لا يكفي لأداء العمل المطلوب	30	4,4333	,81720
أشعر بالتعب والإرهاق نتيجة كثرة الواجبات والمهام	30	4,1667	1,14721
أجد صعوبة في المهام الموكلة إلي	30	2,3333	,92227
أتحمل مسؤولية تنفيذ مهام تختلف عن بعضها البعض	30	4,1667	1,34121
حجم العمل لا يعطيني الفرصة للراحة	30	3,8667	1,47936
N valide (liste)	30		

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لبعء صراع الدور**Statistiques descriptives**

	N	Moyenne	Ecart type
أتعامل مع أكثر من شخص أثناء أداء عملي	30	4,7000	,65126
استقبل أوامر من عدة أطراف مسؤولة	30	4,0667	1,38796
أرغم على فعل سلوكيات في عملي تتعارض مع مبادئ الشخصية	30	3,2333	1,38174
يتوقع مني المسئول جهد أكبر من طاقتي	30	4,1000	1,34805
كثيرا ما يكون نجاحي في عملي على حساب حياتي الشخصية	30	4,0667	1,36289
N valide (liste)	30		

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لبعء غموض الدور**Statistiques descriptives**

	N	Moyenne	Ecart type
مسئوليات وظيفتي غير واضحة	30	1,9333	,25371
لا أعرف جيدا الطريقة السليمة لأداء ما أنا مكلف به	30	1,8667	,34575
أحتاج لبذل جهد كبير لاستيعاب المستجدات المتعلقة بمنصبي	30	2,2333	1,00630
أعاني من نقص المعلومات المتعلقة بعملي	30	2,2333	1,00630
يزعجني عدم وضوح الأهداف المرجوة مني	30	4,0333	1,44993
N valide (liste)	30		

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لبيئة العمل المادية

Statistiques descriptives

	N	Moyenne	Ecart type
موقع عملي لا يتناسب مع الوظيفة التي أقوم بتأديتها	30	4,0333	1,35146
أعاني سوء الإضاءة، والضوضاء، والغبار في مكان العمل	30	4,5000	1,04221
لا توجد وسائل وأدوات السلامة المهنية والصحية اللازمة	30	4,5000	,93772
أعاني من سوء تصميم مكان عملي	30	4,4667	1,04166
هناك نقص في المعدات والأدوات الخاصة بعملتي	30	4,4667	,86037
N valide (liste)	30		

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمحور الأداء الوظيفي

Statistiques descriptives

	N	Moyenne	Ecart type
أبذل الجهد الكافي لإنجاز عملي بدقة	30	4,6667	,66089
أخطط جيدا لعملي قبل البدء فيه	30	4,6667	,54667
أحاول إنجاز جميع المهام والواجبات المتعلقة بوظيفتي	30	4,6667	,80230
أراعي الوقت المحدد لإنجاز العمل المكلف بها	30	4,7000	,53498
أحرص على اتخاذ القرارات المناسبة لوظيفتي	30	4,7000	,53498
أؤدي مهامي المحددة وألتزم بتنفيذها بدقة متناهية	30	4,8000	,40684
قدرتي على الإنجاز جيدة لأنني أعمل بكل إمكانياتي	30	4,5000	,86103
تتناسب مؤهلاتي العلمية مع المهام الموكلة لي	30	4,5333	,97320
أتمتع بروح العمل الجماعي ومشاركة أفكارتي مع الزملاء	30	4,6000	,85501
عندي القدرة على التكيف وانجاز الأعمال في الحالات الطارئة	30	4,5333	,93710
أهتم دائما بتحقيق الأهداف العامة لمؤسستي	30	4,5000	1,04221
أدرك أهمية تنفيذ الأوامر والتعليمات الصادرة من مسؤولي	30	4,6000	,81368
ألتزم بأوقات الدوام الرسمية	30	4,6333	,76489
أشعر بأهمية التعاون مع فريق العمل لإنجاز المهام المطلوبة	30	4,4333	1,04000
أدرك أهمية الحوار وإدارة النقاش والتواصل مع الزملاء	30	3,9667	,76489
N valide (liste)	30		

الارتباط بين بعد عبء الدور و محور الأداء الوظيفي

Corrélations

		عبء الدور		المتغير التابع: الأداء الوظيفي
Rho de Spearman	عبء الدور	Coefficient de corrélation	1,000	-,769*
		Sig. (bilatéral)	.	,045
		N	30	30
	المتغير التابع: الأداء الوظيفي	Coefficient de corrélation	-,769*	1,000
		Sig. (bilatéral)	,045	.
		N	30	30

*. La corrélation est significative au niveau 0.05 (bilatéral).

الارتباط بين بعد صراع الدور و محور الأداء الوظيفي

Corrélations

		صراع الدور		المتغير التابع: الأداء الوظيفي
Rho de Spearman	صراع الدور	Coefficient de corrélation	1,000	-,687
		Sig. (bilatéral)	.	,024
		N	30	30
	المتغير التابع: الأداء الوظيفي	Coefficient de corrélation	-,687	1,000
		Sig. (bilatéral)	,024	.
		N	30	30

الارتباط بين بعد غموض الدور و محور الأداء الوظيفي

Corrélations

		غموض الدور		المتغير التابع: الأداء الوظيفي
Rho de Spearman	غموض الدور	Coefficient de corrélation	1,000	,347
		Sig. (bilatéral)	.	,060
		N	30	30
	المتغير التابع: الأداء الوظيفي	Coefficient de corrélation	,347	1,000
		Sig. (bilatéral)	,060	.
		N	30	30

الارتباط بين بعد بيئة العمل المادية و محور الأداء الوظيفي

Corrélations

		بيئة العمل المادية		المتغير التابع: الأداء الوظيفي
Rho de Spearman	بيئة العمل المادية	Coefficient de corrélation	1,000	-,892
		Sig. (bilatéral)	.	,029
		N	30	30
	المتغير التابع: الأداء الوظيفي	Coefficient de corrélation	-,892	1,000
		Sig. (bilatéral)	,029	.
		N	30	30

الارتباط بين محور ضغوط العمل و محور الأداء الوظيفي

Corrélations

		المتغير المستقل : ضغوط العمل	المتغير التابع :الأداء الوظيفي
Rho de Spearman	المتغير المستقل :ضغوط العمل	Coefficient de corrélation	1,000
		Sig. (bilatéral)	,046
		N	30
	المتغير التابع :الأداء الوظيفي	Coefficient de corrélation	-,788
		Sig. (bilatéral)	,046
		N	30

تحليل الانحدار لعلاقة بعد عبء الدور بالمتغير التابع (الأداء الوظيفي)

Variables introduites/éliminées^a

Modèle	Variables introduites	Variables éliminées	Méthode
1	عبء الدور ^b	.	Introduire

a. Variable dépendante : المتغير التابع :الأداء الوظيفي

b. Toutes les variables demandées ont été introduites.

Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	-,769 ^a	,591	,473	,51538

a. Prédicteurs : (Constante), عبء الدور

ANOVA^a

Modèle		Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
1	Régression	3,431	1	3,431	21,621	,045 ^b
	de Student	7,437	28	,266		
	Total	10,868	29			

a. Variable dépendante : المتغير التابع :الأداء الوظيفي

a. Prédicteurs : (Constante), عبء الدور

Coefficients^a

Modèle		Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés		Sig.
		B	Erreur standard	Bêta	t	
1	(Constante)	3,771	,436		28,643	,000
	عبء الدور	-,208	,163	-,769	-3,273	,045

a. Variable dépendante : الوظيفي الأداء :التابع المتغير :

تحليل الانحدار لعلاقة بعد صراع الدور بالمتغير التابع (الأداء الوظيفي)

Variables introduites/éliminées^a

Modèle	Variables introduites	Variables éliminées	Méthode
1	صراع الدور ^b	.	Introduire

a. Variable dépendante : المتغير التابع: الأداء الوظيفي

b. Toutes les variables demandées ont été introduites.

Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	-,687 ^a	,472	,332	,52921

a. Prédicteurs : (Constante), صراع الدور

ANOVA^a

Modèle	Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.	
1	Régression	2,026	1	1,026	19,094	,024 ^b
	de Student	7,842	28	,280		
	Total	9,868	29			

a. Variable dépendante : المتغير التابع: الأداء الوظيفي

a. Prédicteurs : (Constante), صراع الدور

Coefficients^a

Modèle	Coefficients non standardisés	Coefficients standardisés	t	Sig.	
	B	Erreur standard	Bêta		
1	(Constante)	4,181	,444	19,425	,000
	صراع الدور	-,344	,143	-,687	,024

a. Variable dépendante : المتغير التابع: الأداء الوظيفي

تحليل الانحدار لعلاقة بعد غموض الدور بالمتغير التابع (الأداء الوظيفي)

Variables introduites/éliminées^a

Modèle	Variables introduites	Variables éliminées	Méthode
1	غموض الدور ^b	.	Introduire

a. Variable dépendante : المتغير التابع: الأداء الوظيفي

b. Toutes les variables demandées ont été introduites.

Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,347 ^a	,120	,056	,50602

a. Prédicteurs : (Constante), غموض الدور

ANOVA^a

Modèle		Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
1	Régression	,698	1	,698	2,727	,060 ^b
	de Student	7,170	28	,256		
	Total	7,868	29			

a. Variable dépendante : المتغير التابع: الأداء الوظيفي

a. Prédicteurs : (Constante), غموض الدور

Coefficients^a

Modèle		Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
		B	Erreur standard	Bêta		
1	(Constante)	4,712	,259		18,218	,000
	غموض الدور	,169	,102	,347	1,651	,060

a. Variable dépendante : المتغير التابع: الأداء الوظيفي

تحليل الانحدار لعلاقة بعد بيئة العمل المادية بالمتغير التابع (الأداء الوظيفي)

Variables introduites/éliminées^a

Modèle	Variables introduites	Variables éliminées	Méthode
	1	بيئة العمل المادية ^b	

a. Variable dépendante : المتغير التابع: الأداء الوظيفي

b. Toutes les variables demandées ont été introduites.

Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	-,892 ^a	,796	2,036	,43007

a. Prédicteurs : (Constante), بيئة العمل المادية

ANOVA^a

Modèle		Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
1	Régression	3,001	1	3,001	18,003	,029 ^b
	de Student	7,867	28	,281		
	Total	10,868	29			

a. Variable dépendante : المتغير التابع: الأداء الوظيفي

a. Prédicteurs : (Constante), بيئة العمل المادية

Coefficients^a

Modèle		Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés		
		B	Erreur standard	Bêta	t	Sig.
1	(Constante)	4,340	,503		8,636	,000
	المادية العمل بيئة	-,207	,128	-,892	-2,054	,029

a. Variable dépendante : المتغير التابع: الأداء الوظيفي

تحليل الانحدار لعلاقة المتغير المستقل ضغوط العمل بالمتغير التابع الأداء الوظيفي

Variables introduites/éliminées^a

Modèle	Variables		Méthode
	introduites	éliminées	
1	المتغير المستقل: ضغوط العمل ^b		Introduire

a. Variable dépendante : المتغير التابع: الأداء الوظيفي

b. Toutes les variables demandées ont été introduites.

Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	-,788 ^a	,621	,433	,52951

a. Prédicteurs : (Constante), المتغير المستقل: ضغوط العمل

ANOVA^a

Modèle		Somme des carrés		Carré moyen	F	Sig.
		carrés	ddl			
1	Régression	1,017	1	2,017	23,062	,046 ^b
	de Student	7,851	28	,280		
	Total	8,868	29			

a. Variable dépendante : المتغير التابع: الأداء الوظيفي

a. Prédicteurs : (Constante), المتغير المستقل: ضغوط العمل

Coefficients^a

Modèle		Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés		
		B	Erreur standard	Bêta	t	Sig.
1	(Constante)	4,443	,532		8,359	,000
	المتغير المستقل: ضغوط العمل	-,544	,177	-,788	-4,248	,046

a. Variable dépendante : المتغير التابع: الأداء الوظيفي

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

