



جامعة الشهيد حمه لخضر - الوادي

كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية

قسم العلوم الاجتماعية



الضغوط المهنية وعلاقتها بالفعالية التنظيمية

- دراسة ميدانية على عينة من عمال جامعة الشهيد حمه لخضر بالوادي -

مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علم الاجتماع

تخصص تنظيم وعمل

إشراف الدكتور:

مرابط شوقي

إعداد الطالبتان:

كير سامية

مازوزي مسعودة

لجنة المناقشة

مشرفا ومقررا

جامعة الوادي

د. مرابط شوقي

رئيسا

جامعة الوادي

أ.د بوبيدي لامية

مناقشا

جامعة الوادي

د. بالنور يوسف

الموسم الجامعي: 2020 - 2021

شكر و عرفان

فبعد أن أنهينا هذا الجهد المتواضع، لا يسعنا إلا أن نشكر الله عز وجل ونحمده

حمدا كثيرا طيبا مباركا فيه

ثم نقدم أجل الشكر والتقدير والعرفان لوالدينا فبارك الله فيهما وأحسن إليهما

ونتقدم بالشكر الخالص وامتناننا للدكتور مرابط شوقي الذي أشرف على هذا

العمل الذي خصنا بمعلوماته وتوجيهاته ونصائحه القيمة

كما لا يفوتنا أن نقدم تشكراتنا لكل عمال جامعة الشهيد حمه لخضر بالوادي

وعلى رأسهم السيد " عبنة قيس " المدير الفرعي للمستخدمين والتكوين، على

منحهم لنا كل التسهيلات الممكنة

*كير سامية * مازوزي مسعودة*

الإهداء

إلى من كلله الله بالهبة والوقار، إلى من أحمل اسمه بكل فخر والدي العزيز

إلى من رأيتي بقلبها قبل عينيها إلى من لا ينتهي حبها ودعمها والتي دائماً

بجانبي في كل مراحل حياتي أُمي العزيزة

إلى جدتي الغالية رحمها الله مسعودة غزال

إليّ أنا

إلى أختي سندي في هذه الحياة : طارق ، سعيدة ، خولة

أهدي ثمرة جهدي

والحمد لله رب العالمين والشكر له أولاً وآخراً.

* مازوزي مسعودة *

الإهداء

إلى محور الكون وتوازنه ، إلى من بذل وقدم حياته وعلمني لأكون ما عليه

أنا الآن إلى والدي العزيز

إلى من وضع الله الجنة تحت قدميها ، وقوتي بالحياة وقرّة عيني وسر

نجاحي التي أعتبر توفيقى بعد كرم الله ببركة دعائها ومحبتها إلى أمي العزيزة

إليّ أنا

إلى سندي في الحياة أخوتي وأخواتي شكرا لتواجدكم في تفاصيل حياتي كونوا

فخورين بي دوما: منير ، إيمان ، نجوى ، زكريا

أهدي ثمرة جهدي

والحمد لله رب العالمين والشكر له أولا وآخراً.

* كير سامية *

ملخص الدراسة:

هدفت الدراسة الحالية إلى التعرف على طبيعة العلاقة بين الضغوط المهنية والفعالية التنظيمية وذلك انطلاقاً من التساؤل العام الذي تم طرحه كالآتي:

ما طبيعة العلاقة بين الضغوط المهنية والفعالية التنظيمية لدى عمال جامعة الوادي؟
ويندرج تحت هذا التساؤل الأسئلة الفرعية التالية:

- ما طبيعة العلاقة بين الضغوط المهنية الفردية والفعالية التنظيمية لدى موظفي جامعة الوادي؟

- ما طبيعة العلاقة بين الضغوط المهنية التنظيمية والفعالية التنظيمية لدى موظفي جامعة الوادي؟

- ما طبيعة العلاقة بين البيئة الداخلية والفعالية التنظيمية لدى موظفي جامعة الوادي؟
وتكمن أهمية هذه الدراسة في :

- محاولة الكشف عن واقع الضغوط التي يعاني منها العمال في جامعة الوادي.

- المساهمة في إثراء المكتبة الجامعية بهذا الموضوع الذي يعتبر إضافة في الحقل العلمي الأكاديمي لتقديم دراسات مماثلة.

- هذا النوع من الدراسات يسهم بقدر واف على معرفة خصائص وأسباب هذه الضغوط.

وقد تم اللجوء إلى المنهج الوصفي، فضلاً عن استخدام الاستبيان في جمع البيانات من الميدان والذي تضمن 28 سؤالاً حيث تم تطبيق الدراسة على عينة طبقية منتظمة تقدر بـ : (58 موظف) من عمال جامعة الوادي.

وتوصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

- وجود علاقة قوية بين الضغوط المهنية الفردية، البيئة الداخلية والفعالية التنظيمية لعمال جامعة الشهيد حمه لخضر بالوادي.

- وجود علاقة ضعيفة بين الضغوط المهنية التنظيمية والفعالية التنظيمية لعمال جامعة الشهيد حمه لخضر بالوادي.

- وجود علاقة قوية بين الضغوط المهنية والفعالية التنظيمية لعمال جامعة الشهيد حمه لخضر بالوادي.

Abstract of the study:

The present study aimed to identify the nature of the relationship between the occupational pressures and organizational effectiveness and has been drafted to the question that put forward as follows:

What is the nature of the relationship between occupational stress and organizational effectiveness workers of university EL-OUED ?

falls under this sub questions according to following :

-What is the nature of the relationship between individual occupational stress and organizational effectiveness workers of university EL-OUED ?

-What is the nature of the relationship between organizational occupational stress and organizational effectiveness workers of university EL-OUED ?

-What is the nature of the relationship between the internal environment and organizational effectiveness workers of university EL-OUED ?

The importance of this study lies in:

- An attempt to reveal the reality of the pressures experienced by workers of university EL-OUED.

- Contribute to enriching the university library with this topic, which is an addition to the academic scientific field to provide similar studies.

- This type of study contributes adequately to the knowledge of the characteristics and causes of these pressures.

The descriptive method was used as well as the use of the questionnaire in the data collection from the field which ensure that (28 Question) Where the study was applied to a systematic stratified sample estimated at: (58 employees) from the university EL-OUED.

The study reached the following results:

- There is a strong relationship between individual occupational pressures, the internal environment and the organizational effectiveness of the workers of the University EL-OUED.

- There is a weak relationship between organizational occupational pressures and organizational effectiveness of the workers of the University EL-OUED.

- There is a strong relationship between professional pressure and organizational effectiveness of the workers of the University EL-OUED.

فهرس المحتويات	
الموضوع	الصفحة
شكر وعرقان	
ملخص الدراسة بالعربية	أ
ملخص الدراسة بالإنجليزية	ج
فهرس المحتويات	ا
فهرس الجداول	ا
فهرس الأشكال	ا
مقدمة	1
الجانب النظري	
الفصل الأول : الإطار الإشكالي للدراسة	
تمهيد	5
أولا : تحديد الإشكالية	6
ثانيا : فرضيات الدراسة	8
ثالثا : أهمية الدراسة	9
1-الأهمية العلمية	9
2-الأهمية العملية	10
رابعا :أهداف الدراسة	10
خامسا : تحديد المفاهيم	11
سادسا : الدراسات السابقة	14
خلاصة	22
الفصل الثاني : الضغوط المهنية من منظور سوسولوجي	
تمهيد	24
أولا: مفهوم الضغوط المهنية	25
ثانيا: عناصر الضغوط المهنية	26
ثالثا: أنواع الضغوط المهنية	27

29	رابعاً: مراحل الضغوط المهنية
29	خامساً: مصادر وأسباب الضغوط المهنية
33	سادساً: نتائج وآثار الضغوط المهنية
35	سابعاً: أساليب إدارة وعلاج الضغوط المهنية
36	ثامناً: النظريات المفسرة للضغوط المهنية
40	خلاصة
	الفصل الثالث : الفعالية التنظيمية من منظور سوسولوجي
42	تمهيد
43	أولاً : مفهوم الفعالية التنظيمية
44	ثانياً : خصائص الفعالية التنظيمية
45	ثالثاً: مؤشرات الحكم على الفعالية التنظيمية
46	رابعاً: أهمية الفعالية التنظيمية
47	خامساً: معوقات تحقيق الفعالية التنظيمية
48	سادساً: أهم متطلبات زيادة الفعالية التنظيمية
48	سابعاً: مداخل ونماذج دراسة الفعالية التنظيمية
50	خلاصة
الجانب الميداني	
	الفصل الرابع : الإجراءات المنهجية للدراسة الميدانية
53	تمهيد
54	أولاً : المنهج المعتمد للدراسة
55	ثانياً : تقنيات جمع المعلومات
55	1-الاستمارة
56	2-الملاحظة
57	3-السجلات والوثائق
57	ثالثاً : مجالات الدراسة

57	1-المجال المكاني
60	2-المجال الزمني
61	3-المجال البشري
62	رابعا : العينة
65	خلاصة
	الفصل الخامس : عرض وتحليل ومناقشة نتائج الدراسة
67	تمهيد
68	أولا: عرض وتحليل البيانات
92	ثانيا: مناقشة نتائج الدراسة في ضوء الفرضيات
92	1-في ضوء الفرضية الأولى
93	2-في ضوء الفرضية الثانية
94	3-في ضوء الفرضية الثالثة
95	ثالثا : النتيجة العامة
96	خلاصة
97	خاتمة
98	التوصيات
	قائمة المصادر والمراجع
	الملاحق

فهرس الجداول

الصفحة	العنوان	الرقم
61	توزيع أفراد مجتمع البحث	01
61	توزيع أفراد مجتمع الكلي للدراسة حسب الجنس	02
63	توزيع أفراد عينة البحث	03
63	توزيع أفراد العينة حسب السن	04
64	توزيع العينة حسب الأقدمية في العمل	05
68	تقوم بالأعمال الموكلة إليك خارج الوقت الرسمي للعمل	06
69	ما رأيك بكمية العمل الملقاة على عاتقك	07
70	في حالة زيادة أعباء العمل إلى ماذا تلجأ	08
71	هل تتوفر لديك المعلومات الكافية لأداء عملك	09
72	هل تتعارض الأعمال التي تقوم بها مع	10
73	هل تجد صعوبة في أداء عملك	11
74	هل تتلقى الأوامر من الإدارة عن طريق المسؤول المباشر	12
75	هل يتصل بك المسؤول خلال فترات منظمة أثناء العمل	13
76	تجد صعوبة في الاتصال مع الإدارة	14
77	حجم ساعات العمل غير كافية لإنجاز الأعمال المطلوبة	15
78	هل يتناسب ما تحصل عليه من أجر مع ما تبذله من جهد	16
79	هل يتم توزيع نقاط المردودية حسب الكفاءة	17
80	هل الإضاءة متوفرة في مكان العمل	18
81	هل نظام التهوية مناسب لمكان العمل	19
82	مساحة المكتب تتناسب مع عدد الموظفين	20
83	مكان العمل مزود بالوسائل والاحتياجات المطلوبة	21
84	تسود علاقة التعاون بينك وبين زملائك من أجل إنجاز الأعمال المطلوبة	22

85	هل تجد إهتمام من قبل المسؤولين في مجال عملك	23
86	هل أنت راض عن منصب العمل الذي تشغله	24
87	هل الجامعة تشجع المبادرات والأفكار القيمة من طرف العمال	25
88	الجامعة تسعى بكل جهودها إلى استثمار موظفيها الحاليين قبل التفكير في تعيين موظفين جدد	26
89	هل الهيكل التنظيمي العام للجامعة واضح الأدوار والمسؤوليات	27
90	هل توفر الجامعة فرص تدريبية لتطوير مهارات العمال	28
91	هل تطبيق الجامعة لمبدأ الإدارة الالكترونية يساعد في جودة وسرعة انتقال المعلومة بين مصالح الهيكل التنظيمي لها	29

فهرس الأشكال

الصفحة	العنوان	الرقم
37	نموذج كوبر	01
38	نموذج ليبيير ونيومان	02
49	مداخل ونماذج دراسة الفعالية التنظيمية	03

بداية فكرة العمل نشأت مع بداية وجود الفرد، بحيث أن وجود العمل يضمن بقاء وإستمرار حياة الفرد ، بحث أن العمل هو جهد فكري وجسدي يبذله الإنسان من أجل ضمان العيش الكريم، وتبرز قيمة وفضل العمل بإعتباره عبادة للخالق سبحانه وتعالى في قوله : " إن الذين آمنوا وعملوا الصالحات إنا لا نضيع أجر من أحسن عملا" الكهف الآية 30، وأيضا قوله تعالى : " وقل أعملوا فسيرى الله عملكم ورسوله والمؤمنون" التوبة الآية 105، فقد أخذ العمل عدة أشكال عبر التاريخ البشري وتنوعت أشكاله وصوره من حضارة إلى أخرى مما أثرت على قيمته وأهميته في حياة الفرد، إلا أن أي عمل لا يخلوا من الضغوط بحيث هذه الأخيرة لازمت الفرد من بداية حياته كما في قوله تعالى : " لقد خلقنا الانسان في كبد " البلد الآية 4، وتعني الشقاء الملازم للإنسان مادام يعيش في هذه الحياة.

فلقد أصبحت ضغوط العمل من مظاهر الحياة العملية التي لا يمكن تفاديها نهائيا نتيجة تعقد الحياة والتطور التكنولوجي الحاصل، فصار لزاما للعامل أن ينتج أكثر ويعمل أطول لضمان منصبه الوظيفي ما يضعه في مواجهة ضغوط مهنية تفرضها البيئة التنظيمية، فزيادة حدة الضغوط داخل الفرد تتفجر ساعة إصطدام الصراع بين أهداف المنظمة وأهداف الفرد، إلا أن هناك تفاوت في الضغوط من عامل إلى آخر وهذا يؤثر على مستوى فعالية الأداء الوظيفي للعمال في المنظمة.

ويعتبر معيار الفعالية التنظيمية من المؤشرات المهمة في قياس مدى تحقيق المنظمة لأهدافها من خلال الاستخدام الأمثل للموارد المتوفرة ، وكذلك محاولة التوفيق بين الأهداف المرجوة وما يتوفر لديها من موارد بشرية ومادية ومالية ومعلومات حتى تصبح ذات كفاءة وفعالية عالية، وتتحقق الفعالية بمدى قدرة الموظف على إتقان عمله كما يتضح ذلك في قول الرسول " صلى الله عليه وسلم" : " إن الله يحب إذا عمل أحدكم عملا أن يتقنه " .

من خلال ما تقدم فقد إقتضت طبيعة الدراسة تقسيم البحث إلى ثلاثة فصول نظرية وفصلين يتعلقان بالجانب الميداني للدراسة، وبذلك تنقسم الدراسة إلى جانبين:

الجانب النظري: ويضم ثلاثة فصول

- الفصل الأول : الاطار الاشكالي للدراسة الذي يتضمن تحديد الإشكالية إضافة الى تحديد فرضيات الدراسة وكذا أهمية وأهداف الدراسة مع التطرق الى تحديد المفاهيم والدراسات السابقة.
- الفصل الثاني : الضغوط المهنية من منظور سوسيولوجي وقد تضمن مفهوم وعناصر وأنواع الضغوط المهنية وكذا مراحل ومصادر الضغوط المهنية ، وفي الأخير النظريات المفسرة للضغوط المهنية.
- الفصل الثالث : الفعالية التنظيمية من منظور سوسيولوجي ويتضمن مفهوم وخصائص ومؤشرات الحكم على الفعالية ، وكذلك معوقات تحقيقها وأهم متطلبات زيادة الفعالية وفي الأخير مداخل ونماذج دراسة الفعالية التنظيمية.

الجانب الميداني : ويضم فصلان

- الفصل الرابع : الإجراءات المنهجية للدراسة الميدانية ويتضمن المنهج وتقنيات جمع المعلومات وكذا مجالات الدراسة وفي الأخير عينة الدراسة.
- الفصل الخامس : عرض وتحليل ومناقشة نتائج الدراسة ويتضمن عرض وتحليل البيانات ، ومناقشة نتائج الدراسة في ضوء الفرضيات وفي الأخير النتيجة العامة.

الجانب النظري

الفصل الأول

الإطار الإشكالي للدراسة

تمهيد

أولا : تحديد الإشكالية

ثانيا : فرضيات الدراسة

ثالثا : أهمية الدراسة

1- الأهمية العلمية

2- الأهمية العملية

رابعا : أهداف الدراسة

خامسا : تحديد المفاهيم

سادسا : الدراسات السابقة

خلاصة

تمهيد

إن البحث العلمي هو عرض مفصل أو دراسة متعمقة تشمل كشفاً لحقيقة جديدة، أو حل لمشكلة تعهد الباحث بتقصيها والكشف عنها، ولهذا الغرض يعتمد الباحث على أسس منهجية يترتب عليها تحديد إشكالية و فرضيات الدراسة وكذلك أهمية و أهداف الدراسة مع تحديد المفاهيم المستعملة، وصولاً إلى الدراسات السابقة.

أولاً : تحديد الإشكالية

يشهد عصرنا تطوراً سريعاً في جميع مجالات الحياة الاقتصادية والاجتماعية والثقافية والسياسية، ونتيجة لهذا التطور نمت المنظمات وازدادت أهميتها في المجتمع وأصبح بقاؤها مرهوناً بقدرتها على المنافسة في ظل الانفتاح الاقتصادي المتزايد، ومادامت المنظمة تنظم اجتماعي تضم مجموعة من الأفراد يقضون معظم أوقاتهم في تأدية مهامهم وإشباع رغباتهم وحاجاتهم و حاجات المنظمة، فبمرور الوقت تنشأ الكثير من العلاقات بينهم والتي بدورها تخلق بيئة عمل خاصة والتي تختلف من منظمة لأخرى وحتى في المنظمة نفسها تختلف من قسم لآخر وهذا حسب طبيعة و شخصية الأفراد، مستوياتهم التعليمية، فئاتهم العمرية، رغباتهم...، مما جعل الكثير من الباحثين والمهتمين بمجال التنظيم والإدارة يدركون أنه لا يمكن الحديث عن منظمة فعالة دون الاهتمام بالعنصر البشري كأحد العناصر الهامة في كل تنظيم ناجح.

ولأن التغير يشمل جميع عناصر التنظيم كان من الطبيعي أن يشمل العنصر البشري أيضاً، فالميزة التنافسية التي يجب أن تتمتع بها المؤسسة تتمثل أساساً في المورد البشري ففي ظل العولمة والتطور السائد، تكون التنمية الفعالة للموارد البشرية للمنظمة من ناحية المهارات، والقدرة على خلق الإبداع والالتزام هي التي تفصل بين المنظمة الناجحة والمنظمة الفاشلة.

ومن هنا يجدر القول بأن الحفاظ على المورد البشري وتنميته ورفع كفاءته هو من الأولويات التي ينبغي على المؤسسة مراعاتها، ولكي يحصل هذا لابد من الدراسة والإلمام بجميع ظروف العمل التي قد تؤثر على العامل ومن أجل أن يكون العامل راض على وظيفته، يجب توفير الشروط المناسبة والتي من بينها مراعاة الضغوط التي تسببها بيئة العمل، هذه الأخيرة غالباً ما يغيب الاهتمام بها وبمخلفاتها وآثارها، فالضغوطات إذن هي خصائص موجودة في بيئة العمل تخلق تهديداً للفرد على رضائه نحو وظيفته.

وتعتبر الضغوط المهنية من أبرز التحديات التي تواجه العامل في بيئة عمله، حيث يتولد عنها المطالبة بأشياء لا يستطيع العامل تحقيق الاستجابة التلقائية لها مما تظهر لديه العديد من المظاهر كالإرهاق والإجهاد ومشاعر الإحباط والقلق...، وهذا ما جعل الباحثين والمختصين يهتمون بموضوع الضغوط وذلك نظرا لما ينتج عنه من آثار سلبية على الصحة النفسية و الجسمية للعمال، وكذا على حياتهم الاجتماعية و المهنية و أدائهم في العمل. و باعتبار أن الأداء في أية منظمة يعتبر المحور الرئيسي الذي تنصب حوله الجهود كونه يشكل أهم أهداف المنظمة وفي هذا يستخدم معيار الفعالية التنظيمية لتحديد نجاح تنظيم أو فشله الذي يتضمن سلوكيات الأفراد، إذ يعتبر موضوع الفعالية التنظيمية من المواضيع الغامضة في مجال البحث العلمي خاصة السوسيولوجي منه في ميدان السلوك التنظيمي إذ لم تحضى بالقدر الكافي من الدراسات لبلورة مفهومها، حيث تشير الفعالية التنظيمية إلى قدرة المنظمة على تحقيق أهدافها، بحيث يتم الاهتمام برعاية مصالح كافة الأطراف ذات العلاقة بالمنظمة بحيث توضع الأهداف الصحيحة والمناسبة لتحقيق وإشباع حاجات كل منهم.

وهذا ما يبرر سعي المنظمات لدراسة العلاقة بين ضغوط العمل التي يكون المورد البشري عرضة لها وكفاءة أدائه بحيث تقوم إدارة الموارد البشرية بتقييمه لكي تعرف مواطن الضعف والقوة في إنجاز الأعمال الموكلة لكل فرد من أجل وضع إستراتيجية فعالة للقوى العاملة واختيار الوسائل والأنماط وأساليب التحكم الفعال.

ومن أكبر التحديات التي قامت بها الجزائر وهي عدم التخلي على الجانب الاجتماعي للمؤسسة حيث تعد المؤسسة العمومية على وجه الخصوص من المؤسسات الأكثر انتشارا في الجزائر إضافة إلى احتوائها على عدد كبير من العمال، حيث تتجلى فيها كل المشكلات التنظيمية إذ أنها تخضع إلى قواعد تنظيمية ولوائح وقوانين عامة في معظمها تمس الأسلاك العمالية بالقطاع العمومي. ومن بين هذه المؤسسات والتي تضم الكثير من العمال

الجامعات، والتي تحتوي على عدد كبير من العمال والأساتذة حيث تهدف هذه المؤسسات إلى تكوين وتعليم الطلبة من أجل الحصول على إجازات المستقبل.

وعلى ضوء هذا يكون التوجه إلى الكشف عن طبيعة العلاقة بين الضغوط التي يواجهها العامل داخل المؤسسة والفعالية التنظيمية للمؤسسة.

وبناء على ما سبق تتمركز إشكالية بحثنا حول تساؤل رئيسي مفاده :

ما طبيعة العلاقة بين الضغوط المهنية والفعالية التنظيمية لدى موظفي جامعة الوادي؟

وفي هذا الإطار تندرج التساؤلات الفرعية التالية:

التساؤل الأول : ما طبيعة العلاقة بين الضغوط المهنية الفردية والفعالية التنظيمية لدى موظفي جامعة الوادي؟

التساؤل الثاني : ما طبيعة العلاقة بين الضغوط المهنية التنظيمية والفعالية التنظيمية لدى موظفي جامعة الوادي؟

التساؤل الثالث: ما طبيعة العلاقة بين البيئة التنظيمية الداخلية والفعالية التنظيمية لدى موظفي جامعة الوادي؟

ثانيا : فرضيات الدراسة

الفرضية هي عبارة عن تصريح يتنبأ بوجود علاقة بين متغيرين أو أكثر أو بين عنصرين أو أكثر من عناصر الواقع، كما يمكن اعتبارها إجابة للتساؤل المطروح أو حكما مؤقتا يتم التحقيق منها والبرهنة على إثباتها أو نفيها من خلال مسار البحث.

إذ تعتبر الفرضية همزة وصل بين طرفي البحث النظري والميداني من خلال أنها تحمل مدلولاً نظرياً يتم اختباره في الواقع لإثبات صحته أو نفيه.

وعليه فإن فرضية بحثنا الرئيسية تكون محورة حول العلاقة بين الضغوط المهنية والفعالية التنظيمية لدى عمال جامعة الوادي فتصاغ على النحو التالي:

توجد علاقة قوية بين الضغوط المهنية والفعالية التنظيمية لدى عمال جامعة الوادي.

وبالنظر إلى أبعاد المتغيرين تبرز لنا الفرضيات الفرعية لتعبر عن العلاقة القائمة بين تلك الأبعاد:

* توجد علاقة قوية بين الضغوط المهنية الفردية والفعالية التنظيمية لدى عمال جامعة الوادي.

* توجد علاقة ضعيفة بين الضغوط المهنية التنظيمية والفعالية التنظيمية لدى عمال جامعة الوادي.

* توجد علاقة قوية بين البيئة الداخلية للمنظمة والفعالية التنظيمية لدى عمال جامعة الوادي

ثالثا : أهمية الدراسة

تستمد هذه الدراسة أهميتها من أهمية الموضوع الذي تبحث فيه باعتباره من الموضوعات التي لها أهمية بالغة على المستوى العلمي والعملية، وتكمن هذه الأهمية فيما يلي :

1-الأهمية العلمية:

- إضافة نتائج جديدة إلى التراث المعرفي حول موضوع الضغوط المهنية والفعالية التنظيمية لدى عمال جامعة الوادي.

- محاولة الكشف عن واقع الضغوط التي يعاني منها العمال في مؤسسة الجامعة وطبيعة علاقتها بفعالية التنظيمية لدى عمال الجامعة وذلك بطريقة سوسيوتنظيمية علمية.

- قلة الدراسات الميدانية التي تناولت علاقة الضغوط المهنية بفعالية التنظيمية لدى عمال الجامعة.

- المساهمة في إثراء المكتبة الجامعية بهذا الموضوع الذي يعتبر إضافة في الحقل العلمي الأكاديمي لتقديم دراسات مماثلة.

- هذه الدراسة تتيح لنا الفرصة للوصول إلى نتائج علمية عن طريق البحث العلمي المنظم.

2- الأهمية العملية:

- تسعى هذه الدراسة إلى تقديم معلومات عن الضغوط المهنية والفعالية التنظيمية.
- توضح طبيعة العلاقة بين الضغوط المهنية والفعالية التنظيمية لدى العاملين في الجامعة.
- هذا النوع من الدراسات يسهم بقدر واف على معرفة خصائص وأسباب هذه الضغوط.
- تكمن هذه الأهمية أساسا بالعمل على الاستفادة من نتائج ومقترحات هذا البحث خاصة من طرف القائمين على هذه المؤسسة من أجل توفير مناخ تنظيمي مناسب يسهم في تحسين ورفع من مستوى أداء العمال واستثارة قدراتهم وبالتالي تحقيق فعالية تنظيمية للمؤسسة الجامعية.
- إن تسليط الضوء على علاقة الضغوط المهنية بالفعالية التنظيمية أمر لا بد منه من أجل تحقيق نمو وتطور المؤسسة والحفاظ على استمرارها قدرتها على المنافسة.

رابعاً : أهداف الدراسة

- إن أي باحث يقوم ببحث علمي في أي مجال كان لا بد أن يكون له هدف أو مجموعة من الأهداف المحددة يربو بلوغها من خلال بحثه، فإن هذه الدراسة تهدف إلى تحقيق مجموعة من الأهداف نذكر منها:
- التعرف على طبيعة العلاقة بين الضغوط المهنية والفعالية التنظيمية للمؤسسة.
- التعرف على مستوى الفعالية التنظيمية لمؤسسة جامعة الوادي.
- تحديد مصادر الضغوط المهنية الفردية والتنظيمية لدى العمال.
- الكشف عن علاقة البيئة الداخلية للمنظمة بمستوى فعاليتها التنظيمية للعمال داخل المؤسسة.
- العمل على الاهتمام بالعامل داخل بيئة عمله من أجل الرفع من مستوى أدائه وبالتالي زيادة درجة فاعلية المنظمة.

خامسا : تحديد المفاهيم

إن عملية تحديد المفاهيم الأساسية للدراسة ضرورية لأنها تساعد الباحث على حصر جوانب موضوعه، ومعرفة حدوده، وتمثل دراستنا في العناصر التالية :

1-الضغوط المهنية:

لغة : تعود كلمة ضغوط (Stress) لغويا إلى الكلمة اللاتينية (Stringer) ويعني يسحب بشدة.

إصطلاحا : يمكن الإشارة إلى أن هناك اختلافات بين هذه التعريفات يمكن إرجاعها إلى تباين الاستناد النظري لصياغة المفهوم، حيث أن كل باحث ينطلق من افتراض معين ويمكن عرض التعريفات التالية :

يعرفه " كابلن"، " Caplan " وآخرون " بأنه أية خصائص موجودة في بيئة العمل التي تخلق تهديدا للفرد".

يرى كابلن أن الضغوط المهنية هي كل الخصائص والمميزات الموجودة في بيئة العمل الداخلية للمؤسسة والتي تخلق تهديدا للعامل أو المورد البشري.

ووفقا لتعريف " كوبر ومارشال"، " Marshal & Cooper " يقصد الضغوط الوظيفية: مجموعة العوامل البيئية السلبية مثل غموض الدور، صراع الدور، وأحوال العمل السيئة والأعباء الزائدة والتي لها علاقة بأداء عمل معين.

(العميان محمود، 2004،ص160)

حسب كوبر ومارشال فإن الضغوط المهنية هي مجموعة العوامل السلبية التي تعيق عمل الأفراد.

ويعرف سيزلاجي وولاس ضغوط العمل بأنها تجارب داخلية تؤدي إلى عدم توازن نفسي و فيزيولوجي عند الفرد، وذلك نتيجة عوامل البيئة الخارجية.

(عبد القادر أحمد سالم، 2007،ص9)

وحسب سيزلاجي وولاس فإن ضغوط العمل هي تجربة ذاتية مرتبطة بالفرد وتحدث له اختلالا في نفسيته.

أما سمير عسكر : فجاء تعريفه لضغط العمل عل أنه مجموعة من التغيرات النفسية والجسمية التي تحدث للفرد في ردود فعله أثناء مواجهته للمواقف المحيطة التي تمثل تهديدا له وضغط العمل يعكس التوافق الضعيف بين الفرد والمواقف التي يتعرض لها في محيط عمله. (سمير عسكر، 1988، ص11)

وحسب عسكر فإن الضغط يمثل ردود أفعال الفرد أثناء مواجهة للمواقف المحيطة به والتي تمثل تهديدا له.

وفي ضوء تلك التعريفات والاختلافات و كتعريف إجرائي للضغوط المهنية يمكن القول أن مصطلح الضغوط المهنية يعبر عن مجموعة من التهديدات التي تتواجد في بيئة عمل الأفراد والذي ينتج عنها مجموعة من ردود الأفعال التي تظهر في سلوك الأفراد في العمل أوفي حالتهم النفسية أو الجسمية أوفي أدائهم لأعمالهم نتيجة تفاعل الأفراد مع بيئة عملهم التي تحوي الضغوط.

2-الفعالية التنظيمية :

لغة : وصف لكل ما هو فاعل - قدرة التأثير و النشاط - شاب يتصف بالفاعلية أي بالنشاط و الحيوية. (سعال سومية، 2013، ص13)

قد اختلف الدارسون والباحثون في تحديد مفهوم دقيق للفعالية والمؤشرات الدالة على التنظيم الفعال وغير الفعال ، وسنحاول فيما يلي تحديد مفهوم الفعالية التنظيمية الذي سنعتمد عليه في هذه الدراسة وذلك بعد طرح جملة من المفاهيم :

يعتبر برنارد أول من حاول أن يقدم تعريفا للفعالية التنظيمية معتمدا على عنصر الهدف كمؤشر رئيسي للفعالية، حيث عرفها بأنها : الدرجة التي تستطيع المؤسسة تحقيق أهدافها. (خليل محمد حسين الشماع، 2007، ص327)

وحسب برنارد فإن الفعالية تقاس بدرجة تحقيق المؤسسة لهدفها. ويرى كاتز وكان أن الفعالية التنظيمية يمكن تعريفها وفهمها من خلال العديد من الأبعاد والجوانب، فالفعالية تعني تعظيم معدل العائد على الاستثمار بكافة الطرق، كما أنها تعني تعظيم عوائد الأفراد والإسهام في رفع كفاءة المؤسسة ككل، كما تشير أيضا إلى القدرة على البقاء والاستمرار والتحكم في البيئة.

(عبد السلام أبو قحف، 1993، ص 92)

فحسب كاتز وكان فإن الفعالية التنظيمية تشير إلى الطرق التي تعظم بها المؤسسة عائداتها وكفاءتها وقدرتها وضمان بقائها واستمرارها.

ويرى ميشال كروزيه أن الفعالية تتحقق من خلال القضاء على الروتين والتعقيد اللذان يميزان البيروقراطية، فهما يؤديان إلى انخفاض درجة الولاء وعدم إدراك الأهداف والشعور بالعزلة الاجتماعية داخل المؤسسة، كل هذه النتائج تؤثر سلبا على فعالية المؤسسة.

(عبد الوهاب سويسي، 2009، ص 30)

فحسب كروزيه فإن العمل وفق معايير البيروقراطية يؤدي لظهور حلقة مفرغة تتسم بالتكرار والملل، مما يؤدي لظهور مشاعر سلبية سببها انفصال الفرد عن التنظيم وبالتالي انخفاض درجة الانتماء وعدم تبني أهداف المؤسسة.

يمكننا أن نعرفها إجرائيا على أنها قدرة المؤسسة على تحقيق أهدافها التي أسست من أجلها والنتائج المراد الوصول إليها، كما أن لها القدرة على التكيف والاستخدام الأمثل لكافة الوسائل و الموارد المتاحة في البيئة التنظيمية للمؤسسة و الحفاظ على نظام فعال لكل الأنشطة والعمليات والإجراءات المتعلقة بأداء العمل المطلوب، ومدى قدرتها على تحقيق الأهداف المخطط لها و المسطرة من قبل المؤسسة.

سادسا : الدراسات السابقة

1-الدراسات العربية:

الدراسة الأولى:سعد بن عميقان سعد الدوسري : بعنوان : ضغوط العمل وعلاقتها بالولاء التنظيمي في الأجهزة الأمنية-دراسة ميدانية على مستوى شرطة المنطقة الشرقية-

انطلقت هذه الدراسة من تساؤل رئيسي :ما علاقة ضغوط العمل بالولاء التنظيمي للعاملين بشرطة المنطقة الشرقية ؟ وتفرعت عنها أسئلة فرعية:

-ما هي مستويات ضغوط العمل لدى العاملين بشرطة المنطقة الشرقية؟

-ما هي مستويات الولاء التنظيمي لدى العاملين بشرطة المنطقة الشرقية؟

-هل هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين مستوى ضغوط العمل وبين الولاء

التنظيمي للعاملين بشرطة المنطقة الشرقية؟

ولقد هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على العلاقة بين مستوى ضغوط العمل والولاء التنظيمي لدى العاملين بشرطة المنطقة الشرقية، كما اعتمد الباحث في دراسته على المنهج الوصفي وقد لجأ الباحث إلى اعتماده على المسح الشامل لمجتمع الدراسة و الذي يتكون من 250 ضابطا دون اللجوء إلى العينة وتمثل الاستبانة الأداة الرئيسية لهذه الدراسة .

وتوصلت هذه الدراسة إلى النتائج التالية:

-أن مستوى ضغوط العمل الذي يشعر به الضباط من أفراد مجتمع الدراسة ظهر بوجه عام متوسط.

-أهم المصادر المسببة لضغوط العمل لدى الضباط من وجهة نظرهم بحسب ترتيبها التنازلي من الأكثر ضغوطا إلى الأقل جاء على النحو التالي :طبيعة العمل، قلة فرص التقدم والنمو الوظيفي، صراع الدور، عبء العمل، غموض الدور، مستوى الولاء التنظيمي الذي يشعر به الضباط ظهر بوجه عام مرتفعا نسبيا.

-وجود علاقة ارتباطية سالبة ذات دلالة إحصائية بين ضغوط العمل والولاء التنظيمي.

-وجود علاقة ارتباطية سالبة ذات دلالة إحصائية بين كل من عبء العمل، صراع الدور، غموض الدور، قلة فرص التقدم والنمو الوظيفي، من جهة و الولاء التنظيمي من جهة أخرى. (سعد بن عميقان سعد الدوسري، 2005، ص6-91-100)

الدراسة الثانية: عبد القادر سعيد البنات: بعنوان: ضغوط العمل وأثرها على أداء الموظفين في شركة الاتصالات الفلسطينية.

حاول الباحث معرفة ضغوط العمل وأثرها على أداء الموظفين وطرح الباحث التساؤل التالي: ما أثر ضغوط العمل على أداء الموظفين في شركة الاتصالات الفلسطينية؟ واستنادا على الاشكالية طرح الباحث فروض دراسته كالتالي:

-توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين ضغوط العمل (صراع الدور، غموض الدور، عدم سلامة الدور، عبء العمل، ظروف العمل المادية، الهيكل التنظيمي، النمو والتقدم المهني) والأداء الوظيفي لدى الموظفين بشركة الاتصالات الفلسطينية.

-توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين ضغوط العمل الخارجية (الاجتماعية، الاقتصادية، السياسية، الثقافية) والأداء الوظيفي لدى الموظفين بشركة الاتصالات الفلسطينية.

-توجد فروق ذات دلالة احصائية بين إجابات المبحوثين حول ضغوط العمل والأداء الوظيفي تغزى للخصائص الشخصية (العمر، الجنس، الحالة الاجتماعية، التخصص، المسمى الوظيفي، سنوات الخبرة) ولقد هدفت هذه الدراسة إلى:

- التعرف على مستويات ضغوط العمل والأداء لدى الموظف بشركة الاتصالات الفلسطينية.

- التعرف على طبيعة العلاقة بين ضغوط العمل وأداء الموظفين.

-التعرف على مستويات الأداء الوظيفي لدى الموظفين.

- التعرف على أثر ضغوط العمل على مستوى أداء الشركة بشكل عام.

كما اعتمد الباحث في دراسته على المنهج الوصفي التحليلي، وتتكون عينة دراسته من 250 موظف موزعون على الدوائر في شركة الاتصال، واستخدم الباحث الاستمارة كأداة تجمع المعلومات من المبحوثين.

وتوصلت هذه الدراسة إلى النتائج التالية: يتعرض الموظفون لضغوط عمل داخلية ناتجة عن مجالات (النمو والتقدم المهني، الأمان الوظيفي، عدم ملائمة الدور، الهيكل التنظيمي) وإلى ضغوط عمل خارجية ناتجة عن مجالات (الضغوط السياسية، الضغوط الثقافية، الضغوط الاقتصادية) واستنتج الباحث وجود علاقة ذات دلالة احصائية بين ضغوط العمل الداخلية و الأداء لمجالات (الأمان الوظيفي وتقييم الأداء) و عدم وجود علاقة ذات دلالة احصائية لباقي المجالات، كذلك وجود علاقة ذات دلالة احصائية لضغوط العمل الخارجية و الأداء لمجالات (الضغوط السياسية، الضغوط الثقافية، الضغوط الاقتصادية) وعدم وجود علاقة ذات دلالة احصائية مع الضغوط الاجتماعية.

(عبد القادر سعيد البنات ، 2009 ، ص 5-85-96)

1-1- الدراسات الوطنية:

الدراسة الأولى : شاطر شفيق بعنوان: أثر ضغوط العمل على الرضا الوظيفي للموارد البشرية بالمؤسسة الصناعية.

انطلقت هذه الدراسة من سؤال رئيسي: ما طبيعة تأثير ضغوط العمل على الرضا الوظيفي للموارد البشرية في المؤسسة الصناعية؟ وانبثقت عنها أسئلة فرعية:

- ما طبيعة تأثير مصادر ضغوط العمل المرتبطة بالبيئة الداخلية على الرضا الوظيفي للموارد البشرية في المؤسسة الصناعية؟

- ما طبيعة تأثير مصادر ضغوط العمل المرتبطة بالبيئة الخارجية على الرضا الوظيفي للموارد البشرية في المؤسسة الصناعية؟

-ما طبيعة تأثير مصادر ضغوط العمل المرتبطة بالخصائص الشخصية للمورد البشري على الرضا الوظيفي في المؤسسة الصناعية؟

-ما طبيعة العلاقة بين مستوى ضغوط العمل والرضا الوظيفي للموارد البشرية في المؤسسة الصناعية؟

وللإجابة على هذه التساؤلات قام الباحث بصياغة الفرضيات التالية:

-تؤثر مصادر ضغوط العمل المرتبطة بالبيئة الداخلية سلبا على الرضا الوظيفي للموارد البشرية في المؤسسة الصناعية.

-تؤثر مصادر ضغوط العمل المرتبطة بالبيئة الخارجية سلبا على الرضا الوظيفي للموارد البشرية في المؤسسة الصناعية.

-تؤثر مصادر ضغوط العمل المرتبطة بالخصائص الشخصية للمورد البشري سلبا على الرضا الوظيفي في المؤسسة الصناعية.

-هناك علاقة عكسية بين مستوى ضغوط العمل والرضا الوظيفي للموارد البشرية في المؤسسة الصناعية.

ولقد هدفت الدراسة إلى:

-إلقاء الضوء على ضغوط العمل للتعرف على طبيعتها في المؤسسة الاقتصادية عموما والمؤسسة الصناعية خصوصا ومعرفة مختلف عناصرها ومصادرها وأسبابها وتتبع آثارها على الرضا الوظيفي وعلى صحة الموارد البشرية وأداء المؤسسات ومن تم تحديد مختلف الأساليب الممكنة للتعامل مع هذه الضغوط.

-هدفت أيضا إلى أن تساعد نتائجها ومقترحاتها متخذي القرار في هذه المؤسسة إلى وضع استراتيجيات فعالة للحد من الآثار السلبية لضغوط العمل والرفع من مستوى شعور الموارد البشرية بالرضا الوظيفي.

اعتمد الباحث في دراسته على مزيج من المناهج منها: المنهج الوصفي التحليلي والمنهج التاريخي وكذلك منهج دراسة الحالة والمنهج الإحصائي وكان الاستبيان الأداة الرئيسية لجمع المعلومات.

أما النتائج التي توصلت إليها الدراسة فتمثلت في أن الموارد البشرية بمؤسسة إنتاج الكهرباء تعاني من مستويات مرتفعة من ضغوط العمل وتتمتع بمستويات منخفضة من الرضا الوظيفي، إضافة إلى ذلك فقد كشفت الدراسة بأن ضغوط العمل بمصادرها ترتبط بعلاقة عكسية ذات دلالة إحصائية مع الرضا الوظيفي.

(شاطر شفيق ، 2010 ، ص6-77-93)

الدراسة الثانية: دريدي فاطمة: بعنوان: تفويض السلطة وأثرها على الفعالية التنظيمية، -دراسة ميدانية بمقر ولاية بسكرة-.

وتدور الإشكالية الرئيسية لهذا البحث حول التساؤل التالي:

كيف تتعكس عملية تفويض السلطة على تحقيق الفعالية التنظيمية؟

ويتفرع عنه تساؤلات فرعية حصرتها الباحثة في التالي:

1- إلى أي حد يرتبط تفويض السلطة بالفعالية؟

2- هل يكشف التفويض الوظيفي عن طاقات جديدة داخل المنظمة؟

3- ما هي معوقات تفويض السلطة؟

قامت الباحثة بإجراء مسح شامل على موظفي وإطارات الولاية حيث شملت العينة 27 مرسوم و 16 رئيس أي بمجموع 43 فردا . أما عن المنهج فقد وظفت المنهج الوصفي التحليلي واعتمدت في جمع البيانات على الاستمارة المقابلة للملاحظة.

وتوصلت الباحثة من خلال الدراسة الميدانية إلى جملة من النتائج منها أن إدارة المجتمع المحلي بسكرة تعتمد على مبدأ تفويض السلطة الذي يسهم في استثمار الوقت والجهد لحل القضايا العمل والسرعة في اتخاذ القرارات وهو ما يخلق روح التعاون بين الموظفين مما يزيد

في رفع أدائهم وهو ما يحقق الفعالية التنظيمية حيث لها أثر كبير في تحسين العلاقات الإنسانية بين الموظفين وبالتالي خلق جو مناسب للعمل يتسم بالرضا.

-تخلق عملية التفويض الثقة بين الرئيس والمرؤوس نظرا لفهم واستيعاب نصوصها وقوانينها وهذا ما يسمح للإدارة بتشجيع هذه العملية فهي تتيح للموظفين المشاركة في اتخاذ القرارات وزيادة تدريبهم على تحمل المسؤولية لضمان استمرار وبقاء منظماتهم وهو ما يحقق الفعالية.

-يفسر الرؤساء الفعالية التنظيمية على أساس تحقيق أهدافها بالدرجة الأولى وكفاءة موظفيها واستمرارها بدرجات أقل.

-تفويض السلطة يحقق الرضا التام عن العمل وأكدت الدراسة وجود ارتباط بين المشاركة في عملية اتخاذ القرار واختيار الحل الأنسب وهذا ما يؤدي بالإدارة إلى تشجيع التفويض الوظيفي.

-قلة الكفاءة العملية والمهنية للمرؤوس وعدم قدرته على تحمل مسؤولية الأعمال المنوطة به، وضع المرؤوس في وظيفة لا تتناسب مع مؤهلاته، نقص المعلومات والموارد المطلوبة عن المهام المفوضة. (دريدي فاطمة ، 2014 ، ص6-54-97)

3- الدراسات الاجنبية

الدراسة الأولى: Lisa Bellinghausen بعنوان:

Le stress dans le monde professionnel : mode ou realite a enjeux multiples

حيث طبقت هذه الدراسة على مجموعة من الموظفين في ستة شركات كبرى بفرنسا، اعتمدت هذه الدراسة على المنهج الوصفي، واشتملت عينة الدراسة على 11755 عامل وعاملة مقسمين على ستة فئات عمرية ومن أهم نتائج الدراسة:

-إيجاد علاقة بين مستوى الضغط والجنس حيث أن مستوى الضغط وجد مرتقعا عند النساء أكثر منه عند الرجال.

-وجدت أن الفئة الأكثر تعرضا للضغوط هي الفئة العمرية التي تقع بين (25) و(34) سنة بينما تقل الضغوط عند الفئات العمرية التي تقع بين (45) و(54) سنة.

-وجود مستوى عال من الضغوط عند العمال الذين ينتمون إلى الإدارة الدنيا والموظفين في الإدارة العليا بينما ينخفض مستوى الضغط عند الموظفين في الإدارة الوسطى.

(Lisa Bellinghausen، 2006 ، p6-52-105)

الدراسة الثانية: Muhammad Mansoor and others ، Mohammad Ali بعنوان:

**The Impact of Job Stress on Employee Job Satisfaction , A Study
on Telecommunication ، Sector of Pakistan**

حيث هدفت هذه الدراسة لاختبار ضغوط العمل على الرضا الوظيفي، كما تم الاعتماد على عينة مكونة من 134 موظف بقطاع الاتصالات في باكستان، حيث تم قياس ضغوط العمل من خلال عبء العمل، صراع الدور، البيئة المادية . وقد توصلت نتائج هذه الدراسة أن هذه المصادر تؤثر سلبا على الرضا الوظيفي للموظفين العاملين بقطاع الاتصالات بباكستان، كما توصلت نتائج هذه الدراسة إلى وجود علاقة عكسية بين ضغوط العمل والرضا الوظيفي لدى موظفي هذا القطاع.

(Mohammad Ali، Muhammad Mansoor and others، 2011،p5-26)

4- التعقيب على الدراسات السابقة

بعد استعراض الدراسات السابقة والتي مقسمة على ثلاثة أقسام القسم الأول تناول الدراسات العربية والقسم الثاني تناول الدراسات الوطنية والقسم الثالث تناول الدراسات الأجنبية.

ونلاحظ أن كل الدراسات متشابهة الى حد كبير مع الدراسة الحالية من حيث الموضوع إذ أنها تمركزت حول ضغوط العمل من جهة والفعالية التنظيمية من جهة أخرى.

حيث اتفق كل الدراسات على استخدام المنهج الوصفي إلا أن دراسة سعد بن عميقان سعد الدوسري ودراسة دريدي فاطمة قاما بالاعتماد على المنهج المسح الشامل لمجتمع الدراسة مقارنة مع بقية الدراسات مثال ذلك دراسة عبد القادر سعيد البنات فطبق دراسته على عينة مكونة من 250 موظف، أما من حيث الهدف فتنوعت واختلفت في تحقيق أهدافها.

أما عن الأدوات البحثية المعتمدة في هذه الدراسات نجد جها استخدمت الاستبيان للحصول على المعلومات والبيانات ما عدا دراسة دريدي فاطمة التي قامت بالاستعانة بالمقابلة والملاحظة مع الاستبيان.

وخلصت هذه الدراسات الى نتائج حيث اختلفت النتائج حسب الموضوع والمكان المدروس فيه وتمثلت في :

الدراسة الأولى : سعد بن عميقان سعد الدوسري توصل الى وجود علاقة ارتباطية سالبة ذات دلالة احصائية بين ضغوط العمل والولاء التنظيمي

الدراسة الثانية: عبد القادر سعيد البنات توصل الى وجود علاقة ذات دلالة احصائية بين ضغوط العمل الداخلية والخارجية والأداء.

الدراسة الثالثة : شاطر شفيق توصلت الى أن ضغوط العمل بمصادرها ترتبط بعلاقة عكسية ذات دلالة احصائية مع الرضا الوظيفي.

الدراسة الرابعة : دريدي فاطمة توصل الباحثة الى أن تفويض السلطة يخلق روح التعاون بين الموظفين مما يزيد في رفع أدائهم وهو ما يحقق الفعالية التنظيمية.

الدراسة الخامسة : **Mohammad Ali, Muhammad Mansoor and others** توصلوا الى وجود علاقة عكسية بين ضغوط العمل والرضا الوظيفي لدى موظفي هذا القطاع.

الدراسة السادسة : Lisa Bellinghausen توصلت الباحثة إلى وجود مستوى عال من الضغوط عند العمال.

خلاصة

وفي الأخير لقد تطرقنا في هذا الفصل إلى أهم الأسس المنهجية المتبعة في الدراسة، وذلك بتحديد إشكالية الدراسة وبناء الفرضيات، ومعرفة أهداف وأهمية الدراسة، ثم تحديد المفاهيم والتعاريف الإجرائية مع تحديد أهم الدراسات السابقة حول الموضوع. وعليه فإن الهدف من هذا الفصل هو توضيح الرؤى حول جوانب الموضوع وأهداف دراستنا له في الكشف عن الحقائق العلمية.

الفصل الثاني

الضغوط المهنية من منظور سوسولوجي

تمهيد

أولاً: مفهوم الضغوط المهنية

ثانياً: عناصر الضغوط المهنية

ثالثاً: أنواع الضغوط المهنية

رابعاً: مراحل الضغوط المهنية

خامساً: مصادر وأسباب الضغوط المهنية

سادساً: نتائج وآثار الضغوط المهنية

سابعاً: أساليب إدارة وعلاج الضغوط المهنية

ثامناً: النظريات المفسرة للضغوط المهنية

خلاصة

تمهيد:

يتعرض الفرد في حياته لجميع أنواع الضغوط من بينها الضغوط المهنية فمن المعروف أنه لا تخلو أي بيئة عمل من الضغوط المهنية، فهي تؤثر على العامل بشكل كبير بحيث يجد صعوبة في التكيف معها إلا أنه يستطيع التغلب عليها وتسخيرها لصالحه عن طريق استراتيجيات يتبعها، وهذا ما سيتم التطرق له في هذا الفصل.

أولاً: مفهوم الضغوط المهنية:

يعد مفهوم الضغوط بصفة عامة غامض، إذ لم يتوصل الكتاب إلى اتفاق حول معنى محدد له لأنه يستخدم هذا المفهوم بطرق مختلفة.

يرجع حسين حريم (1997) كلمة ضغط stress إلى الكلمة اللاتينية ctringer والتي تعني السحب بشدة، وقد استخدمت كلمة الضغوط في القرن الثامن عشر لتعني إكراها وقسراً وجهد قوي واجهاد وتوتر لدى الفرد أو للأعضاء الجسم او قواه العقلية.

(أمينة عناب، 2018، ص25)

إلا أنه يمكن القول أن هناك ثلاث اتجاهات لتحديد مفهوم الضغط:

الاتجاه الأول: يتناول الضغوط باعتبارها أحد المثيرات أو المنبهات التي تتواجد في البيئة وتحدث تأثيرها على الفرد.

الاتجاه الثاني: يرى أن الضغط هو استجابة الفرد للمثيرات.

الاتجاه الثالث: يتناول الضغط باعتباره التفاعل الذي يحدث بين المنبهات والاستجابة.

يعرف ضغط العمل بأنه نمط معقد من حالة عاطفية ووجدانية وردود فعل فيسيولوجية استجابة لمجموعة من الضغوط الخارجية.

ويرى "ميثل باتن" بأن ضغوط العمل هي: كل ما يؤدي إلى خلل في قدرة الفرد على التكيف أو الحفاظ على توازنه الطبيعي. (محمد يوسف القاضي، 2015، ص178_179)

يعرفها "روبينس" بأنها: الشروط الدينامية حيث يوضع فيها الفرد في مواجهة مع فرص متاحة من جهة أولى، ومعوقات تمنعه من الوصول إلى هذه الفرص من جهة أخرى.

أب أن يكون لدى الفرد حاجة ورغبة في تحقيق الفرصة، ولكن عملية التحقيق هذا الهدف تتطلب تجاوز عقبات. (ليليا بن صويلح، 2016، ص44)

يعرفها كل من "دلان" و"ارسنول" على أنه حالة عدم توافق بين طموحات الأفراد وحقيقة ظروف عملهم، وهو فقدان الانسجام بين قدرات الفرد ومتطلبات المهنة.

(تيايبية فوزي، 2009، ص11)

ضغط العمل هو تفاعل بين الدوافع والمنبهات الموجودة في البيئة الخارجية وبين الاستجابة الفردية لها، بأشكال تحددها معالم الطباع والشخصية، وهذا يعني أن مستوى الشعور بضغط العمل وانعكاساتها يتفاوت من شخص لآخر وذلك بحسب كفاءته وطبيعته وموقعه في المؤسسة. (غريس فرح، 2005، د.ص)

يعرفها ناصر قاسيمي: انها حالة يعيشها العاملون داخل التنظيم تؤثر في السير الطبيعي للعمل وفي معنويات العاملين وفي العلاقات الاجتماعية لأسباب عديدة منها الرقابة اللصيقة والتهديد بالعقاب والطرده، والعمل لساعات إضافية، والإعتراف الضعيف وتوتر العلاقة مع الزملاء، والعمل الممل وضغط المنافسين. (ناصر قاسيمي، 2011، ص85)

بناء على ما سبق ذكره يمكن تعريف الضغوط المهنية على أنها: شعور العامل بالضيق أو التهديد بعدم الراحة داخل بيئة العمل بحيث يصطدم العامل بمطالب أو واجبات تفوق قدرته الجسدية وقواه العقلية مما يؤدي إلى اختلال في الأداء فتدفعه إلى التدمير الدائم وانحراف على أدائه الطبيعي.

ثانيا: عناصر الضغوط المهنية:

لقد حدد كل من سيزلاقي و والاس ثلاث مكونات رئيسية للضغط المهني :

1.المثير: هو عبارة عن مصادر الضغوط المختلفة (الشخصية، البيئة، الوظيفة)

2. الاستجابة: هي ردة الفعل التي تحدث من الفرد عند تعرضه للمثيرات الضاغطة وتتمثل في ردود فعل نفسية أو جسدية أو سلوكية اتجاه الضغط.

3. التفاعل: هو الذي يحدث بين مثيرات الضغوط سواء كانت عوامل (تنظيمية أو بيئية أو شخصية أو إنسانية) وبين ما يحدث عن الاستجابات.

(خالد بن عيسى، 2019، ص116)

ثالثاً: أنواع الضغوط المهنية:

تنقسم ضغوط العمل بالنظر إلى اعتبارات متعددة وهي:

1- من حيث الآثار المترتبة على ضغوط العمل: تنقسم إلى:

أ- **الضغوط الإيجابية:** هي تلك الضغوط المفيدة التي لها انعكاسات إيجابية، حيث يشعر الفرد بالقدرة على الإنتاج وإنجاز المهام بسرعة وبكل حسم إضافة إلى تلك الآثار النفسية الإيجابية المتمثلة فيما يتولد لديه من شعور بالسعادة والسرور وما ينعكس في مجمله على إنتاجية العمل. (مظاهرة موسى، 2010، ص23)

ب- **الضغوط السلبية:** وهي ضغوط ترتب آثار سلبية على صحة ونفسية الانسان وينعكس ذلك على أداءه في العمل حيث تسبب انخفاض الروح المعنوية والشعور بالتعب والأرق والتشاؤم من المستقبل.

2- من حيث الفترة الزمنية: يقسم "jains" الضغوط إلى:

أ- **الضغوط البسيطة:** وتستمر من ثوان معدودة إلى ساعات طويلة، وتكون ناجمة عن مضايقات صادرة عن أشخاص تافهين أو أحداث قليلة الأهمية في الحياة.

ب- الضغوط المتوسطة: وتستمر ساعات إلى أيام وتتجم عن بعض الأمور كفترة عمل إضافية.

ج- الضغوط المضاعفة: وهي التي تستمر لأسابيع وأشهر وتتجم عن أحداث كبيرة كالنقل من العمل أو الإيقاف عن العمل أو موت شخص عزيز.

3- وفقا لمصادر الضغوط: صنف مارشال وكوبر ضغوط العمل وفقا لمصدرها إلى نوعين:

أ- الضغوط المترتبة عن العمل: ضغوط مصدرها العمل مثل: الطلب من الموظف أن ينجز عمل كبير في وقت محدد.

ب- الضغوط التي ليس لها علاقة بالعمل: ومنها الأحداث والتغيرات التي تحدث خارج نطاق العمل مثل الزواج، المرض، متطلبات إشباع الحاجيات الضرورية.

4- وفقا للمرحلة التي بلغها: ويقسم الخضيرى ضغط العمل إلى:

أ- مرحلة نشوء الضغط: هي مرحلة البدء أو ظهور ضغط العمل.

ب- مرحلة نمو الضغط: في هذه المرحلة تكون القوى الضاغطة قد استكملت عدتها وأحكمت سيطرتها على الفرد وتسيطر على أفكاره، وهذه السيطرة تتحكم في سلوكه.

ج- مرحلة اكتمال الضغط: في هذه المرحلة يصل الضغط لذروته أي يكون الضغط أكبر من مقاومة العامل.

د- مرحلة انحصار الضغط: تبدأ هذه المرحلة عندما يتحقق جانب مهم ورئيسي من المطالب التي تتادي بها قوى ضغط العمل.

هـ - **مرحلة اختفاء الضغط:** تكون عندما تتحقق مطالب القوى الضاغطة بالكامل وبالتالي تفقد هذه القوى المبرر من استمرارها. (مكاسي محمد، 2007، ص 92_93_94)

رابعاً: مراحل ضغوط المهنية:

1- **مرحلة الإنذار أو التنبيه للخطر:** يجهز فيها الجسم نفسه لمواجهة التهديد أو التحدي الذي يربكه بإفراز هرمونات من الغدد الصماء ويترتب عليها سرعة ضربات القلب وزيادة معدل التنفس وزيادة نسبة السكر في الدم. (عيسى إبراهيم المعشر، 2009، ص 16)

2- **مرحلة التكيف:** وهنا يحاول الإنسان التكيف مع الضغوط وكأنها جزء من حياته، والبعض يستطيع ذلك إلا أن فئة من الموظفين يصعب عليها التكيف.

3- **مرحلة ظهور آثار الإجهاد:** حيث تتعكس آثار الضغوط في شكل الشعور بالاكتئاب والقلق لمزمن، والانقلاب المزاجي فترى موظف هادئ الطبع عدائياً ومقلب المزاج وقد يصاب بانهيار عصبي، وهذه الآفات تجر معها الأمراض العضوية كضغط الدم وقرحة المعدة وداء السكري... (سعيد بن علي العضاضي، 2019، د.ص)

خامساً: مصادر وأسباب الضغوط المهنية:

1- مسببات تتعلق بعمل الفرد:

- قلة ونقص القدرات والخبرات: إذ إن قلة التدريب ووضع العمال في مناصب غير مؤهلين للعمل فيها يجعلهم غير قادرين على التأقلم والتعامل مع وظائفهم فيمرون بحالات فقدان الثقة بالنفس نتيجة ارتفاع توقعات الآخرين بما سينجزونه مع عدم قدرتهم على تحقيق تلك التوقعات.

- نقص إمكانيات الفرد مثل: الذهاب يوميا إلى العمل في حافلة العمومية.

(عدان نبيلة، 2020، ص 18)

- قلة الراتب الشهري: اذا كان دخل العامل قليل لا يكفي ضروريات الحياة اليومية فأكيد يسبب له ضغوط تأثر سلبا على العمل. (العرباوي سحنون، 2009، ص25)

- مناخ غير آمن: أي بيئة العمل لا تحفظ حقوق العامل وسلامته مثل مناجم الصلب الخطيرة.

- عدم توافق قيم الفرد مع قيم المنظمة: أي مبادئ العامل لا توافق مبادئ المنظمة مثل المنظمات التي تتعامل بالربا أو الرشوة نجد كثير من العاملين غير راضين.
- فقدان سيطرة الفرد على عمله: أي كثرة العمل وقلة الوقت ونفاذ الجهد.

2- مسببات ناشئة عن جماعة العمل:

- الافتقار إلى تماسك الجماعة: أي أفراد العمل كل يعمل لوحده لا يوجد عمل جماعي او بمعنى اخر تشتت جماعة العمل وعدم توافق سواء في الأفكار او المبادئ، ولا يوجد جو ودي بين العمال.

- التنزع والصراع بين أفراد الجماعة. (حسين حريم، 2009، ص336_337)

3- ضغوط تسببها المنظمة:

أ- سياسة المنظمة:

- تقييم الأداء الغير الملائم أو الغير الفعال: أي الحكم على السلوك الإنتاجي للعامل أو الموظف وحرمانه من العلاوة او الترقية فبالتالي هذا التقييم يسبب الضغط للعمال ويولد لديهم الشعور بالظلم.

- نوعية العمل: هناك اشخاص يعانون من ضغط العمل لأن أعمالهم تتطلب دقة ومهارة وتتعرض لأخطار عديدة مثل اعمال الطيران المدني او العسكري واعمال التحاليل الطبية والجراحة.

- التطور التكنولوجي: من أسباب ضغوط العمل ما لحق بعالم الصناعة من تطور تكنولوجي مذهل ناهيك عن استخدام الرجل الآلي في بعض الدول المتقدمة كاليابان، ويرى بعض العمال في هذا التطور التكنولوجي تهديدا لهم بحيث يصعب على البعض إستيعاب كيفية تشغيل الآلات الحديثة وكذلك يرون ان هذه الآلات قد تؤدي الى الاستغناء عن العديد منهم وتعريضهم للبطالة.

- العمل الروتيني: ان العمل الروتيني يؤدي الشعور العامل بالملل والضيق والجمود وعدم التجديد.

- الظروف الفيزيائية للعمل: كالإضاءة الغير كافية أو الضوضاء الشديدة او درجات الحرارة الشديدة والمناخ الملوث. (محمد شحاتة ربيع، 2005، ص295)

- عدم المساواة في الأجور: نجد في المنظمة الواحدة تباين في أجور العاملين وهذا قد يسبب عند البعض عدم الرضا والتذمر وضغط مهني كبير.

- تغيير مكان العمل باستمرار: أي عدم الاستقرار والتذبذب في مكان العمل يولد ضغط للعمال.

ب- البناء التنظيمي:

- المركزية وعدم المشاركة في اتخاذ القرارات: بمعنى عدم المشاورة او أخذ رأي العمال في قرار معين ولا يوجد حوار او تبادل الآراء.

- إتباع الصيغ الرسمية بإفراط: أي الانضباط الدائم، لا يوجد جو من الفكاهة او التعليق والضحك او جو من الألفة.

ج- العمليات التنظيمية:

- الاتصال السيء: أي الاتصال بين العمال فيما بينهم أو الاتصال بين الرؤساء والعمال بطريقة سيئة أو عدم الاحترام المتبادل أو غيرها كلها تسبب الضغوط المهنية.
- الأهداف الغامضة أو المتعارضة: عندما تكون أهداف المنظمة غير مفهومة أو واضحة متعكسة سيكون تحقيقها صعب أو شبه مستحيل وهذا ما يسبب الضغط المهني.

د- مطالب العمل وخصائص الدور:

- الازدحام وغياب الخصوصية: أي يكون مكان العمل صغير وكثرة الموظفين يولد ازدحام وعدم التركيز في العمل وغياب خصوصية الموظف.
- الحرارة أو البرودة الزائدة: وهذا مصدر قلق للعامل يصبح يعمل بعشوائية وبلا تركيز ويسبب للموظف الضغط المهني.
- التلوث البيئي والضوضاء والإضاءة الغير مناسبة.

هـ- العلاقات الشخصية:

- ضعف الثقة: أي موظف ليس لديه ثقة كافية بنفسه لا يستطيع ان يعمل براحة ابدأ لأنه يجد صعوبة في إيصال أفكاره أو التواصل مع الجماعة أو مع الرؤساء وهذا يسبب له ضغوط مهنية جبارة.
- عدم وجود التقدير أو القبول: أي ان المنظمة لا تكافئ العاملين أو تقدر جهودهم .

و- المصادر الفردية والتوقعات:

- نمط الشخصية، القلق، المرونة الزائدة أو التشدد المفرط.

(جمعة سيد يوسف، د.س، ص 28_29)

ي_ خصائص الدور:

- صراع الدور .
 - غموض الدور: أي عدم تأكد الفرد من الدور المتوقع او المطلوب منه.
 - عبء العمل أي تحمل الفرد العامل أعباء فوق طاقته.
- (سحراء أنور حسين، 2013، ص213)

سادسا: نتائج وآثار الضغوط المهنية:**1- نتائج إيجابية:**

- استثارة طاقة الفرد للأداء.
- التحضير البدني والنفسي للطوارئ: أي الشعور بالتهديد والخطر يرفع مستوى الضغط ويجعل الفرد أكثر استعدادا لمواجهة المواقف.

2- نتائج سلبية:

- مشكلات نفسية: كالقلق والإحباط، الخوف والاكنتاب، نظرة سلبية للأمر.
- مشكلات فسيولوجية: الصداع، زيادة ضغط الدم، الإرهاق، أمراض القلب.
- مشكلات سلوكية: التدخين، استهلاك الكحول، كثرة الحوادث، العنف.

(عثمان حمود الخضر، 2005، ص83_84)

3- أثر الضغوط على المنظمة:

- تدني مستوى الإنتاج وانخفاض جودته: من المعروف ان الضغط المهني يآثر سلبا على العامل فبتالي يؤثر على جودة انتاجيته.

- عدم الرضا الوظيفي: ينتج عن الضغوط المهنية كثرة التذمر وعدم الرضا الوظيفي.
 - الغياب والتأخر عن العمل: من كثرة الضغوط المهنية على العامل يصبح يتهرب من العمل ويكثر الغياب والتأخر عن العمل.
 - عدم الدقة في اتخاذ القرارات: أي عدم دراسة جيدة للقرارات فتتخذ بعشوائية ولامبالاة. (محمد صلاح الدين أبو العلاء، 2009، ص20)
 - ارتفاع معدل الشكوى: بمعنى ان تراكم الضغوط عن العمال ينتج عنها كثرة التشكي وعدم الرضا.
 - صعوبة التركيز في العمل والوقوع في حوادث صناعية: اي موظف يعاني من ضغط العمل لا يستطيع التركيز في عمله لأنه يفكر كثيرا فيكون جهد فكري جبار على عقله مما يؤدي للوقوع في حوادث العمل. (فريدة بوغازي، 2015، ص330)
 - رعب العمل: من آثار الضغط المهني رعب العمل أي ان الموظف من قوة الضغط الذي يعانيه يصبح العمل مصدر رعب بالنسبة له.
 - غموض الأداء: أي غموض في أداء الأدوار فلا يعرف العامل ما هو عمله بالضبط او ما المطلوب منه.
 - الصراع: من المعروف ينتج عن الضغوط المهنية صراع داخل المنظمة بين الموظفين في بعضهم البعض او بين الرؤساء و الموظفين.
- (احمد جاسم انتظار، د.س، ص431)

سابعاً: أساليب إدارة وعلاج الضغوط المهنية:

1- أساليب إدارة الضغوط المهنية:

- * التعايش مع الضغوط.
- * الانسحاب من المواقف الضاغطة: مثل أخذ إجازة عارضة او الذهاب مشياً على القدمين للمنزل وحيداً او تغيير الوظيفة او الزملاء.
- * تفسير علاقة الفرد بالضغوط: بمعنى سعي الفرد إلى تفسير أنماط العلاقة بينه وبين عناصر العمل التي تسبب التوتر والضغط.
- * تقبل الموقف وتخفيض الضغوط: عند عدم إمكانية تغيير الموقف، يتقبل الموقف كما هو ويستخدم أساليب تخفيض الضغط كالراحة الجسمانية والتأمل والتحدث مع الأصدقاء.

2- أساليب علاج الضغوط المهنية:

أ_ أساليب المنظمة:

الترقية، دراسة مسببات الضغط، إتباع أساليب حديثة لتقييم الأداء.

ب_ أساليب فردية:

* كالاسترخاء، التأمل، ممارسة الرياضة بشكل منتظم، نظام غذائي صحي.

(ابراهيمى أسماء، 2015، ص130_131_132)

* أفصح عن مشاعرك لصديق أي ان الكلام عن المشكلة يمكنه تقليل الضغط.

* حاول السيطرة على جدول أعمالك.

* تحدث مع رئيسك أي تباحث مع رئيسك في العمل عن أسباب ضغوطك، مثل ان تقول: هناك أوجه معينة في عملي تسبب لي ضغوط، هل توجد وسائل يمكنني بواسطتها تقليل هذه الضغوط؟.

* خذ راحة خلال ساعات العمل، وحبذا لو تعمل تدليك خفيف لرأسك.

(صلاح الدين محمد عبد الباقي، 2002، ص 221)

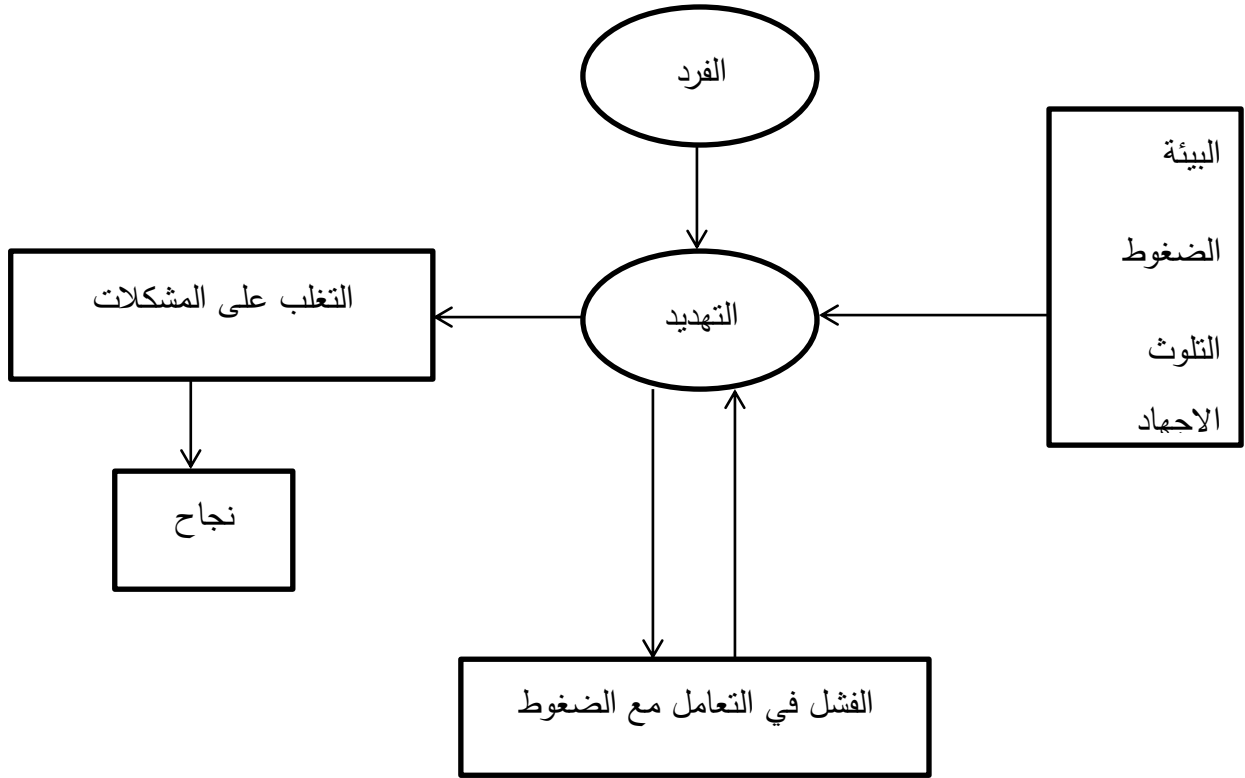
ثامناً: النظريات المفسرة للضغوط المهنية:

1- نظرية كوبر: ذلك مؤدى هذه النظرية ان "كوبر" أراد ان يوضح تأثيرات الضغوط المهنية على الفرد وأسباب، فأرجع مصدر الضغوط المهنية إلى بيئة الفرد بما تلقيه من تهديد على حاجته، وبما تشكله من خطر على أهدافه في الحياة وهنا الشخص يشعر بحالة الضغط، فيحاول استخدام بعض الاستراتيجيات للتوافق مع الموقف، وإذا لم ينجح في التغلب على المشكلات واستمرت الضغوط لفترات طويلة فإن هذه الضغوط ستؤدي إلى توليد بعض الأمراض (قلبية، عقلية) كما تؤدي إلى الاكتئاب والقلق وانخفاض تقدير الذات.

(ابن خرور خير الدين، 2011، ص 42)

والشكل التالي يوضح نموذج كوبر:

الشكل رقم 01: نموذج كوبر.



المصدر: (ابن خورر خير الدين، 2011، ص42).

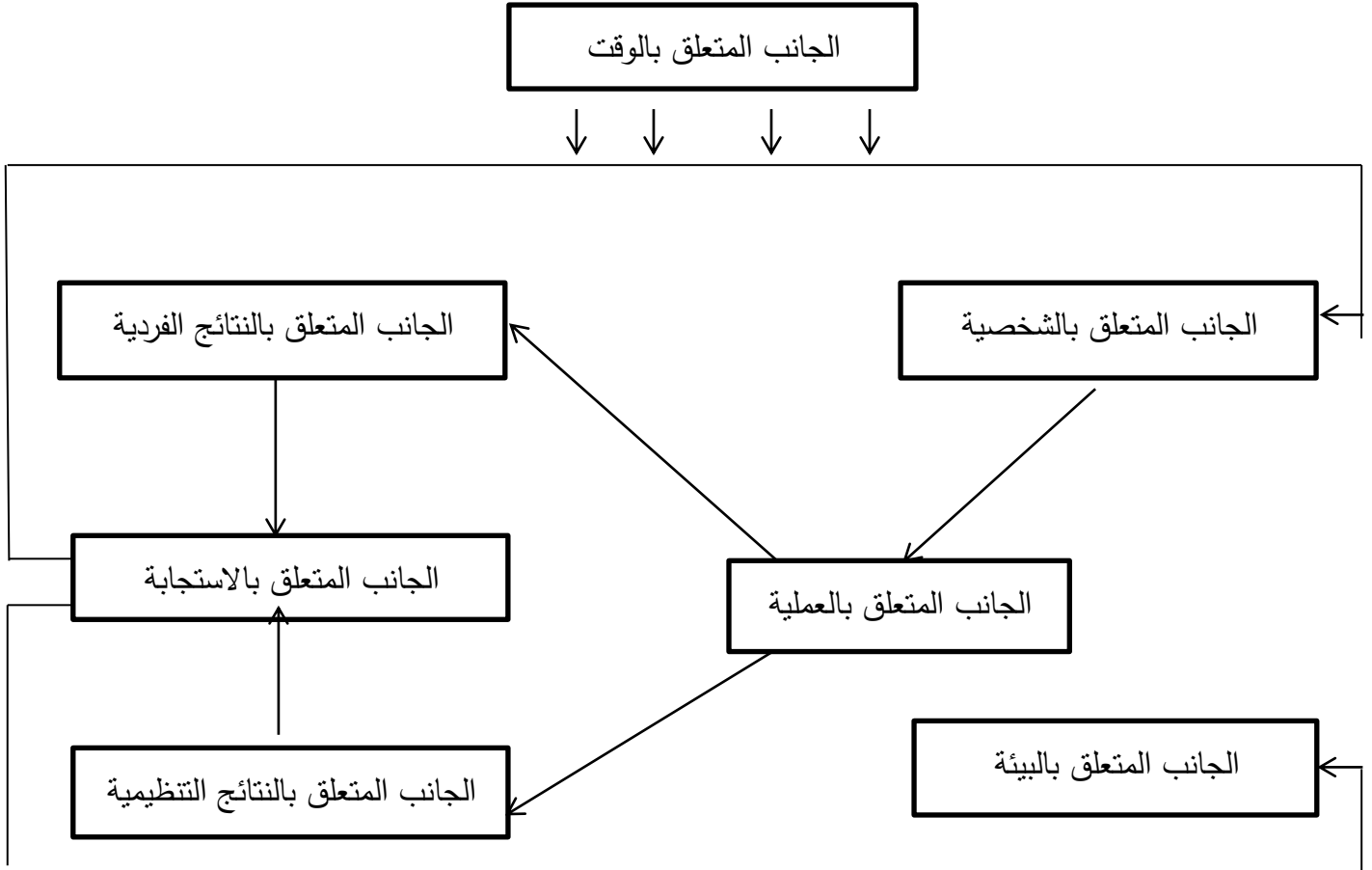
يوضح الشكل أعلاه كيفية تأثير الضغوط المهنية على العامل، حيث وضح كوبر أن بيئة الفرد هي المصدر الأساسي للضغوط المهنية، فهي تسبب له التهديد والخطر على أهدافه فيشعر بالضغط، فإن لم يستخدم استراتيجية تخرجه من ضغطه سيصيبه الاكتئاب والشعور بالفشل والهزيمة، ومختلف الأمراض العضوية.

2- نموذج ليبير ونيومان 1978: يقوم النموذج على افتراض أن الضغوط التي يتعرض لها الفرد في بيئة عمله لها مصدران هما: الفرد والمنظمة، حيث أن التفاعل هذين العنصرين في زمن محدد قد يؤدي إلى ضغوط تترك أثارها على كل من الفرد والمنظمة، وهذا يدفع كلا منهما إلى الاستجابة لهذه الضغوط بالشكل الملائم.

(عثمان مريم، 2010، ص48)

وهذا ما يوضحه الشكل الموالي:

الشكل رقم 02: نموذج ليبير ونيومان.



المصدر: عثمان مريم، 2010، ص 48

يتضح من الشكل أعلاه أن الضغوط المهنية سببها مصدرين أساسيين هما: الفرد والمنظمة، وإذا تفاعل هذين الآخرين في وقت محدد حتماً ينتج عنهما ضغط مهني يؤثر عليهما.

3- نظرية هنري موراي:

يعرف موراي الضغط بأنه خاصية لموضوع بيئي أو لشخص، وهذه الخاصية تيسر أو تعوق جهود الفرد للوصول إلى هدف معين، وترتبط الضغوط بالأشخاص أو الموضوعات التي لها دلالات مباشرة تتعلق بمحاولة الفرد لإشباع متطلبات حاجته، ويميز موراي بين

نوعين من الضغوط بحيث يشير إلى ضغوط "بيتا beta" باعتبارها تمثل دلالة الموضوعات البيئية كما يدركها الفرد ويفسرها، وكذلك يشير إلى ضغوط "ألفا alpha" باعتبارها تمثل خصائص الموضوعات البيئية كما توجد في الواقع.

(عبد العظيم المصدر، 2007، ص10)

توضح نظرية موراي أن الضغوط تنقسم إلى نوعين: "بيتا" و"ألفا"، حيث "بيتا" تمثل: أن الموضوعات الموجودة في البيئة دلالتها أو جوهرها كما يستوعبها الفرد. أما "ألفا" تدل على: أن خصائص الموضوعات ودلالاتها كما هي. ويوضح موراي أن مفهوم الحاجة يمثل المحددات الجوهرية للسلوك.

خلاصة:

يعد موضوع الضغوط المهنية جديرا بالدراسة والبحث لأنه موضوع مهم جدا نظرا لما يترتب عنه من مخاطر على العامل وصحته وكذلك إنتاجيته بحيث يؤثر على إنتاجية المنظمة ككل، لأن ما يضر العامل يضر المنظمة، لهذا وجب على المنظمات أن تهتم بالعامل بالدرجة الأولى، وتعالج هذه المعضلة وتوفر الإمكانيات لراحة العامل ونجاح المنظمة.

الفصل الثالث

الفعالية التنظيمية من منظور سوسيولوجي

تمهيد

أولاً: مفهوم الفعالية التنظيمية

ثانياً: خصائص الفعالية التنظيمية

ثالثاً: مؤشرات الحكم على الفعالية التنظيمية

رابعاً: أهمية الفعالية التنظيمية

خامساً: معوقات تحقيق الفعالية التنظيمية

سادساً: أهم متطلبات زيادة الفعالية التنظيمية

سابعاً: مداخل ونماذج دراسة الفعالية التنظيمية

خلاصة

تمهيد:

تسعى جميع المنظمات جاهدة لتحقيق أهدافها التي أسست من أجلها سواء كان هدف ربحي أو خيرى أو غيرها، وتعمل جاهدة لتحقيق النجاح والوصول لأداء عالي الجودة وهذا ما يعرف "بالفعالية التنظيمية".

وبالتالي سيتم التطرق في هذا الفصل إلى كل ما يخص الفعالية التنظيمية لأخذ ولو فكرة بسيطة عنها.

أولاً: مفهوم الفعالية التنظيمية:

- يقصد بها مدى التقدم الذي تحققه الإدارة نحو تحقيق الهدف المنشود.

(محمد عبد الفتاح الصيرفي، د.س، ص65)

- هي مدي تحقيق المنظمة لأهدافها وذلك من خلال الحصول على أكبر كمية إنتاج بطريقة خالية من الخطأ في أقل وقت ممكن وبأقصى سرعة وبأقل التكاليف وأقل جهد ممكن.

(زريبي أحلام، 2014، ص87)

- تعرف أنها درجة التطابق بين الأهداف التنظيمية والنتائج المتحققة.

(حمد السيد كردي، د.س، د. ص)

- هي عمليات ترتبط بالتصور النظامي على التفاعل بين مدخلات النظام ومخرجاته واعتمادا على التغذية المرتدة.

(العبد عماد. نورالدين بوعشة، د.س، ص443)

- هي تحقيق الهدف والوصول إلى النتائج التي يتم تحديدها مسبقا.

(حفظاري سمير. سهى الحمزاوي، 2016، ص255)

- هي النجاح و القدرة أي قدرة المؤسسة على التحقيق أهدافها.

(عبد العزيز شنيق، 2008، ص27)

- هي مدى تحقيق الأهداف المحددة للخدمات والبرامج.

(عبد الحميد عطية واخرون، 2012، ص285)

- هي العمل بأقصى الجهود للوصول إلى تحقيق الهدف عن طريق بلوغ المخرجات المرجوة وتقويمها بمعايير و أسس البلوغ.

(الحواس خالدي، 2017، ص430)

- يقصد بها مدى تحقق أهداف النظام، وأداء الأعمال الصحيحة.

(طوطوي زوليخة، 2013، ص156)

- تعرف بأنها مدى تحقيق المنظمة لأهدافها، فإذا حققت المنظمة أهدافها توصف إدارة فعالة وإذا لم تحقق أهدافها بالشكل المطلوب توصف أقل فعالية.

(منال طلعت محمود، 2013، ص298)

- يعرفها نورثرافت ونيل بأنها قدرة المنظمة على تحقيق أهدافها.

(أحمد بلول، 2017، ص357)

و كتعريف شامل:

هي قدرة المنظمة على تحقيق أكبر قدر من الأرباح والتطور والنجاح و الاستمرارية والوصول إلى الأهداف المخطط لها.

ثانيا: خصائص الفعالية التنظيمية:

* توفير السلامة المهنية، توفير ظروف العمل الطبيعية.

* المناخ الاجتماعي الفعال.

* الاستغلال الفعال لقدرات الأفراد.

* تحديد الأهداف بدقة: أي وجود أهداف محددة ومتفق عليها يعرفها الأفراد والمديرون.

* مراكز اتخاذ القرارات الفعالة: إيجاد مراكز لاتخاذ القرارات، حيث توجد معلومات ملائمة وترتبط بمواقع الأشخاص على الهيكل التنظيمي.

* وجود توازن بين المكافآت المادية والمعنوية.

* نظرة إيجابية للأفراد.

* تشجيع التعاون بين الأفراد.

* قياس الإنجازات بسرعة

* تكنولوجيا متطورة.

* موارد بشرية كفأة.

* كمية الإنتاج ومستوى جودته.

* وجود رؤية واضحة لرسالة المؤسسة.

* التقييم الدوري لأداء المؤسسة وأداء أفرادها. (بن علي عبد الوهاب، 2019، ص62)

ثالثاً: مؤشرات الحكم على الفعالية التنظيمية:

1- مؤشرات داخلية:

- تخطيط وتحديد الأهداف.

- المهارات الاجتماعية للمدير: أي المدير الاجتماعي يستطيع توليد الحماس لدى الأفراد في العمل.

- المهارات العلمية للمدير.

- كفاءة استخدام الموارد المتاحة.

- الإدارة السليمة للصراع: أي تقليل مستوى الصراع. (سعيدة حمصي، 2019، ص107)

- التحكم في سير الأحداث داخل المنظمة.

- المشاركة في اتخاذ القرارات.

- الحوادث (نورالدين تاويريت، 2006، ص155)

- الرضا الوظيفي.

- المناخ التنظيمي.

- تطوير وتنمية الكفاءات. (ساجية مخلوف وآخرون، 2013، ص 468)

2- مؤشرات خارجية:

- إنتاج السلع والخدمات.

- الجودة.

- تحقيق الأرباح.

- تحقيق أهداف جديدة.

- التأهب للإنجاز.

- البقاء: أي بقاء المنظمة مدة طويلة.

- القدرة على التكيف والتأقلم.

- التطور. (بلقاسم سلاطينة وآخرون، 2013، ص 34)

- الربحية.

- الإنتاجية.

- الاستفادة من البيئة.

- التقييم الخارجي. (داودي احمد، د.س، ص 17)

رابعاً: أهمية الفعالية التنظيمية:

تكمن أهمية الفعالية التنظيمية في كونها:

1- أحد مؤشرات الأساس التي يستعملها المهتمين بواقع المنظمة ومستقبلها على قدرة

المؤسسة لأداء مهامها بصورة مرغوبة لتحقيق النجاح النظمي.

2- تعد ترمومتر إداري لقياس مدى نجاح المؤسسة.

3- هي خاصية شمولية تصف وتلخص الأبعاد المميزة للمؤسسة.

4- تمثل الفعالية النهج السليم لتقييم المؤسسة. (فوزية قديد وآخرون، 2020، ص 220)

- 5- تساعد المنظمات في التعرف على مدى تحقيق المنظمة لأهدافها مقاسة بدرجة ما توفره المنظمة من خدمات وقدرتها على التحقيق أهدافها.
- 6- تساعد في التعرف على مدى نجاح المنظمة في أداء دورها في المجتمع.
- 7- تعتبر بمثابة دليل للإدارة وموظفيها كنموذج للسلوك والعلاقات التي يجب إتباعها والاسترشاد بها.
- 8- تمثل الإطار الفكري الذي يوجه أعضاء المنظمة والذي ينظم أعمالهم وعلاقاتهم.
- 9- إيجاد نوع من الاستقلالية لدى الموظفين تمكنهم من الإبداع والابتكار مما يؤثر على كفاءتهم وأدائهم.
- 10- تعتبر الفعالية التنظيمية الصفة الأساسية للتنظيم الحركي المتجدد المحقق لأهدافه.
- 11- هي مبرر وجود التنظيم واستمراره وتطوره وهي معيار الحكم على نجاحه.

(بعاج الهاشمي، 2010، ص22)

خامسا: معوقات تحقيق الفعالية التنظيمية:

1-المعوقات النفسو- اجتماعية :

- نقص شعور الافراد العاملين بالاطمئنان في أماكن العمل ، مما ينتج عنه غياب الرضا والضجر من كل شيء.
- عدم التفاهم ومقاومة التغيير في أساليب العمل الحديثة لاعتقادهم أنها تشكل تهديدا لهم.
- تسلط الرؤساء يخلق شعور بالتبعية لدى الموظفين وبالتالي يعيق أداءهم.

2-المعوقات التنظيمية:

- الرقابة المتشددة نتيجة الإشراف المباشر والمركزية في اتخاذ القرارات تؤثر سلبا على العاملين وتحد من حريتهم وتقيد أداءهم. (محمد بوطي والضيف الأزهر، 2020، ص10)
- سوء التخطيط .

- عدم اتساح العلاقات: العلاقة بين كل مرحلة وأخرى، العلاقة بين كل طرف "متدخل" وأخر، العلاقة بين كل جانب من جوانب شخصية الفرد (القدرات، الميول، الاتجاهات...) وينتج عنها الغموض والفشل.

- الفشل في تقدير السلطة.

- الفشل في تحقيق التوازن. (عبد النور ارزقي، 2019، ص129)

سادسا: أهم متطلبات زيادة الفعالية:

- اللامركزية والتفويض.

- توسيع العمل.

- التقييم التنظيمي وتقييم الأداء بطرق حديثة. (كريوش هشام، 2007، ص48)

- الإدارة بالاستشارة والمشاركة.

- تسطير الأهداف وصناعة القرار. (سومية سعال، 2018، ص86_87)

- تشجيع المشاركة العمالية ومنح العمال لإبداء آراءهم واقتراحاتهم.

(سعدون سمية، 2014، ص210)

- التكيف (المواءمة مع البيئة).

- تحقيق الأهداف.

- التكامل.

- المحافظة على النمط واحتواء التوترات. (سنوسي علي، د.س، ص295)

سابعا: مداخل ونماذج دراسة الفعالية التنظيمية:

1-نموذج الأهداف:

يرى هذا النموذج الفعالية أنها درجة تحقيق المنظمة لأهدافها ، ويتضمن هذا

النموذج الأهداف التشغيلية والرسمية وبعد الطريقة الأكثر منطقية في تقدير فعالية المنظمة.

ومن رواده: ايتزيوني، بيرو، كوربيد.

2- نموذج موارد النظام:

يرى هذا النموذج أن هناك تفاعلا واضحا بين نظام المدخلات من البيئة وبين أداء المنظم، وهو ضد نموذج الهدف حيث تأخذ المدخلات هنا محل المخرجات.

ويرى هذا النموذج ان الفعالية هي قابلية المنظمة على استغلال بيئتها بشكل مطلق او نسبي للحصول على الموارد النادرة وذات قيمة.

ومن رواده: يوتشمان، سيشور، جورغويلوس. (محمد حسن، 2012، ص58)

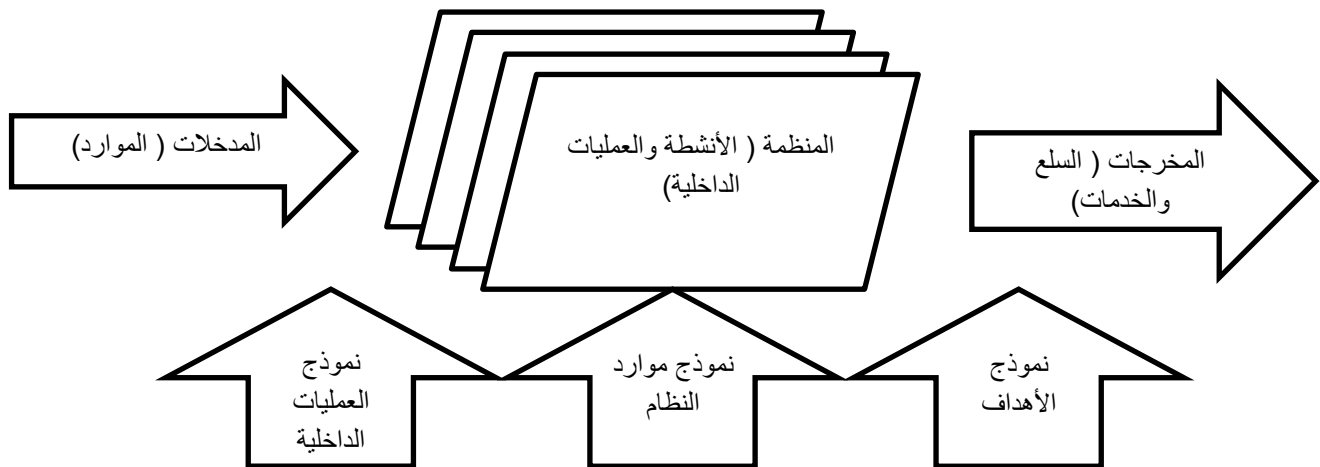
3- نموذج العمليات الداخلية:

بموجبه يتم تقييم الفعالية من خلال قدرة المنظمة على الأداء الكفؤ للوظائف الإدارية الداخلية مثل: اتخاذ القرار، التخطيط، الموازنة من رواده: سيرت، فيلي وهاموس.

(رضويي خوين، 2009، ص10)

ويتضح ذلك من خلال الشكل التالي:

الشكل رقم 03: مداخل ونماذج دراسة الفعالية التنظيمية.



المصدر: عادل محمد زايد، 2017، ص21

خلاصة:

من خلال ما عرضه الفصل يتضح:

_ أن الفعالية التنظيمية هي ركيزة وأساس المنظمات، بفضلها تحقق المنظمة النجاح والتطور وأكبر قدر من الاستمرار والديمومة وكذلك تحقق السمعة الحسنة للمنظمة، لأنها هي قدرة المنظمة على تحقيق أهدافها المنشودة .

_ مؤشرات الحكم عليها: تنقسم إلى داخلية كالمشاركة في اتخاذ القرارات وكفاءة استخدام الموارد المتاحة، ومن مؤشرات الخارجية تحقيق الأرباح.

_ لها أهمية بالغة الأثر فهي تعد أداة لقياس مدى نجاح المؤسسة.

_ تواجه عقبات تعيق سيرها منها نفسو-اجتماعية وأخرى تنظيمية كسوء التخطيط ، ومن أهم متطلبات زيادتها: تفويض السلطة.

_ أهم المداخل والنماذج التي درست الفعالية التنظيمية : نموذج الأهداف، نموذج موارد النظام ونموذج العمليات الداخلية.

الجانب الميداني

الفصل الرابع

الإجراءات المنهجية للدراسة الميدانية

تمهيد

أولاً : المنهج المعتمد للدراسة

ثانياً : تقنيات جمع المعلومات

1- الاستمارة

2- الملاحظة

3- السجلات والوثائق

ثالثاً : مجالات الدراسة

1- المجال المكاني

2- المجال الزمني

3- المجال البشري

رابعاً : العينة

خلاصة

تمهيد

بعد التعرض في الفصول النظرية السابقة للمفاهيم الأساسية للدراسة بنوع من التفصيل والتحليل، سيتم في هذا الفصل التطرق إلى الإجراءات المنهجية للدراسة، حيث تعد خطوة هامة من خطوات البحث العلمي.

في هذا الفصل يتم التعرف على المنهج المستخدم في هذه الدراسة، وكذلك الأداة التي تم اعتمادها في جمع البيانات، إضافة إلى أنه سيتم التطرق إلى مجالات الدراسة، مع الإشارة إلى العينة وخصائصها .

أولاً : المنهج المعتمد للدراسة

لإجراء أي دراسة علمية أو بحث علمي ومن أجل الوصول إلى حقيقة أو البرهنة على حقيقة ما، وجب إتباع منهج واضح يساعد على دراسة المشكلة وتشخيصها، وذلك بتتبع مجموعة من القواعد والأنظمة العامة التي يتم وضعها بغية الوصول إلى حقائق حول الظاهرة موضوع الدراسة والبحث، فقد عرف المنهج بأنه : " فن التنظيم الصحيح لسلسلة من الأفكار العديدة إما من أجل الكشف عن الحقيقة حين نكون بها جاهلين، وإما من أجل البرهنة عليها للآخرين حين نكون بها عارفين.

(عمار بوحوش و محمد محمود الذنبيات، 1999، ص 99)

ويمكن تعريف المنهج على أنه : هو طريقة البحث التي يعتمدها الباحث في جمع المعلومات والبيانات المكتبية أو العقلية وتصنيفها وتحليلها وتنظيمها.

(إحسان محمد حسن، 2005 ، ص 11)

ويعرف بأنه عبارة عن مجموعة العمليات والخطوات التي يتبعها الباحث بغية تحقيق

بحث. (رشيد زرواتي، 2015، ص 16)

بما أن المنهج هو الطريقة المؤدية إلى الكشف عن الحقيقة في العلوم بمختلف أنواعها، فإن اختيار المنهج المناسب لدراسة موضوع ما يتحدد حسب طبيعة هذا الأخير. وعليه، تتحدد التقنيات اللازمة لذلك، وفي دراستنا هذه، ومن أجل إثبات فرضياتنا والبرهنة عليها ميدانياً، اعتمدنا على المنهج الوصفي، بحيث أننا وجدنا أنه المناسب لموضوع الدراسة، علماً أن طبيعة هي التي تفرض على الباحث نوع المنهج الواجب إتباعه. والمنهج الوصفي هو: الذي يهدف إلى دراسة ظاهرة لها خصائصها وأبعادها في إطار معين، ويقوم بتحليلها استناداً للبيانات المجمع حولها، ثم محاولة الوصول إلى أسبابها والعوامل التي تتحكم فيها، وبالتالي الوصول إلى نتائج قابلة للتعميم، فالمنهج الوصفي يقوم على جمع البيانات وتصنيفها وتدوينها ومحاولة تفسيرها وتحليلها من أجل قياس ومعرفة تأثير العوامل على

أحداث الظاهرة محل الدراسة كما يهدف إلى استخلاص النتائج ومعرفة كيفية الضبط والتحكم في هذه العوامل وأيضا إمكانية التنبؤ بسلوك ظاهرة محل الدراسة في المستقبل.

(عثمان حسن عثمان، 1998، ص24-29)

وذلك من خلال تسجيل الملاحظات وجمع البيانات ووصف ما تمت رؤيته ومعايشته مع العمال، ثم تحليل كل هذه الخطوات وبالتالي الوصول إلى استنتاجات عامة في نهاية البحث، وكذلك استعمالنا للمبادئ الإحصائية لمعالجة البيانات التي تم جمعها عن طريق الاستبيان.

وقد اعتمدنا في هذه الدراسة على الأسلوب الكيفي الذي يعتمد على الجانب النظري في تحليل البيانات عن طريق عرض النتائج وتحليلها وتفسيرها وتصنيف الحقائق.

(أحمد بدر ، 1982 ، ص 234)

ثانيا : تقنيات جمع المعلومات

الأدوات المنهجية هي تلك الوسائل التي تستخدمها البحوث الاجتماعية في جمع البيانات حول موضوع الدراسة ، بهدف الوصول إلى نتائج دقيقة وتمثل الوسائل المتبعة في دراستنا فيما يلي :

1- الاستمارة :

وتعرف عل أنها وثيقة تتضمن مجموعة من الأسئلة توجه إلى المستجوبين، وهم أفراد العينة التي استخرجها الباحث بغرض التحقق من فرضيات البحث، وينتظر من هؤلاء المستجوبين أن يقدموا إجابات في مسائل أو نقاط معينة مرتبطة بأهداف الدراسة.

(سعيد سبعون ، 2012 ، ص156)

إذ اعتمد الباحث على الاستمارة كوسيلة أساسية لجمع البيانات، حيث طبقت على عمال جامعة الوادي باعتبارهم مجتمع البحث. فمن أجل ذلك قام الباحث بإعداد استمارة تضم جملة من العبارات ، وقد تضمنت استمارتنا (28) سوؤالا موجهة للمبحوثين تنوعت بين

أسئلة مغلقة و أسئلة نصف مفتوحة و أخرى مفتوحة تم انجازها عبر فترتين زمنيتين الفترة الأولى بغرض تحكيمها حيث وزعت على مجموعة من الأساتذة، و قد تمت الاستفادة من ملاحظاتهم و في ضوءها حاولنا تعديل ما أمكننا تعديله في صياغة الأسئلة ، و لا سيما ما تكرر منها حيث اتضحت لتشمل (28) سؤالا و بعدما تم توزيع الاستمارة النهائية بحيث اشتملت على محاور أساسية جاءت كما يلي:

المحور الأول: تضمن بيانات شخصية عن المبحوثين تتعلق بالجنس والسن والمنصب

الوظيفي وسنوات الخبرة

المحور الثاني : خاص بمصادر الضغوط المهنية الفردية وقد تم قياسه في العبارات

من (09-05)

المحور الثالث : خاص بمصادر الضغوط المهنية التنظيمية وقد تم قياسه في العبارات

من (16-10)

المحور الرابع : متعلق ببيانات خاصة بالبيئة الداخلية وقد تم قياسه في العبارات من

(22-17)

و المحور الخامس : متعلق ببيانات خاصة بالفعالية التنظيمية (28-23)

2- الملاحظة

تعتبر الملاحظة من بين أهم أدوات البحث الأساسية، و يكاد لا يخلو أي بحث علمي من دون أن يعتمد عليها الباحث في دراسته و في جمعه للبيانات، وهي: "عملية أولية يتصل فيها الباحث الاجتماعي بالواقع الذي يريد دراسته".

(الخالدي الهادي، 1986 ، ص 136)

وقد تمت الملاحظة بصفة عامة منظمة ومنهجية، ذلك من خلال الدراسة الميدانية التي قام بها الباحث في المؤسسة، حيث تمكن من ملاحظة الظروف العامة والفيزيقية للموظفين والعمل، وكيفية سير العمل وطبيعة العلاقات بين العمال من جهة و المسؤولين

من جهة أخرى وبين العمال ببعضهم البعض. كما استطاع الباحث أخذ صورة عامة عن جامعة الوادي، وقد شملت الملاحظة كل الجوانب الخاصة بالعامل وبيئة العمل الفيزيائية لغرض تشكيل العبارات التي تتعلق بالاستمارة.

3- السجلات والوثائق

تعتبر هي الأخرى مصدرا لجمع البيانات والمعلومات لكونها مادة مكتوبة أو مصورة تؤخذ منها المعلومات الخاصة بالموضوع وتوضح بما يدعم الأدوات، استعملها الباحث للحصول على معلومات وبيانات حول المؤسسة والهيكل التنظيمي لها.

كما حصلنا على وثائق و سجلات قدمت لنا من طرف الإدارة تتضمن:

- بيانات تدور حول تاريخ المؤسسة.

- بيانات على عدد العمال في مختلف الكليات و المصالح

ثالثا: مجالات الدراسة

1-المجال المكاني:

تقع جامعة الشهيد حمه لخضر الوادي على بعد 05 كلم من مدينة الوادي وعلى

طول طريق الوطني رقم 16

1-1 التعريف بالمؤسسة مجال الدراسة:

جامعة الشهيد حمه لخضر بالوادي التابعة لوزارة التعليم العالي والبحث العلمي تتربع

المؤسسة على مساحة قدرها : 270560 م² مقسمة إلى قسمين :

- القسم الأول : بمساحة : 142964 م² مكون من مديرية الجامعة والمكتبة المركزية

وثلاثة كليات و معهد العلوم الإسلامية وقاعة محاضرات كبرى وأخرى صغرى.

- القسم الثاني : بمساحة : 127596 م² مكون من أربعة كليات وقاعة للمحاضرات

و مطبعة الجامعة.

1-2 نبذة تاريخية عن جامعة الوادي:

مرت جامعة الشهيد حمه لخضر بالوادي بخمسة مراحل بداية من سنة 1995 إلى غاية 2015

- المرحلة الأولى 1995-1998 :

أنشأت ملحقة المعهد الوطني للتجارة بالوادي بموجب قرار وزاري مشترك مؤرخ في 03 جوان 1995 انطلقت الدراسة لأول مرة خلال الموسم الجامعي 1995/1996 كنواة جامعية أولى بولاية الوادي مقرها ثانوية تكسبت أين ظلت لموسمين حتى تم تحويلها إلى مركز الشهداء سنة 1998 أين درست بها شعبة العلوم التجارية بتخصصين:

• إدارة أعمال بداية من الموسم الجامعي 1997/1998

• تجارة دولية بداية من الموسم الجامعي 1999/2000

- المرحلة الثانية 1998-2001 :

إضافة إلى ملحقة المعهد الوطني للتجارة التابعة للمعهد الوطني للتجارة بـ " بن عكنون" استفادت ولاية الوادي من فتح فرع العلوم القانونية والإدارية في الموسم 1998/1999 ومعهد الأدب العربي في الموسم 1999/2000 و التابعين لجامعة "محمد خيضر" ببسكرة ليتشكل الملحق الجامعي بالوادي.

- المرحلة الثالثة 2001-2012:

أنشأ المركز الجامعي بالوادي سنة 2001 بموجب المرسوم التنفيذي رقم 01/277 المؤرخ في 18 سبتمبر 2001 حيث تحول الملحق الجامعي إلى مركز جامعي يحوي خمسة (05) معاهد :

1- معهد العلوم القانونية والإدارية

2- معهد الآداب واللغات

3- معهد العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

4- معهد العلوم والتكنولوجيا

5- معهد العلوم الاجتماعية والإنسانية

- المرحلة الرابعة 2012-2014:

أنشئت جامعة الوادي بموجب المرسوم التنفيذي رقم 12-243 و المؤرخ في 04 جوان 2012 الموافق لـ 14 رجب 1433 هـ و تضم:

1- كلية العلوم و التكنولوجيا

2- كلية علوم الطبيعة و الحياة

3- كلية الآداب و اللغات

4- كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية

5- كلية العلوم الإقتصادية و التجارية و علوم التسيير

6- كلية الحقوق و العلوم السياسية

- المرحلة الخامسة من 2014 إلى اليوم :

تم تسمية جامعة الوادي بجامعة الشهيد حمه لخضر تبعا للمقرر رقم 01/14 مؤرخ

في 29 ذي الحجة 1435 هـ الموافق 23 أكتوبر 2014 المتضمن تكريس تسمية مؤسسات

جامعية، حيث لم تنزل الجامعة في تطور إلى أن وصلت في الموسم الجامعي

2020/2019 إلى تعداد من الطلبة يفوق الـ 26750 مع ما يزيد عن 846 أستاذ

مقسمين عبر سبع كليات و معهد للعلوم الإسلامية :

1- كلية التكنولوجيا

2- كلية العلوم الدقيقة

3- كلية علوم الطبيعة و الحياة

4- كلية الآداب و اللغات

5- كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية

6- كلية العلوم الإقتصادية

7- كلية الحقوق و العلوم السياسية

2- المجال الزمني

لقد دامت هذه الدراسة من جمع البيانات والمعلومات ابتداءً من 07 مارس 2021

إلى غاية 30 ماي 2021 مقسمة إلى فترات زمنية.

- **الفترة الأولى:** حيث تم خلالها الاتصال بالمديرية الفرعية للمستخدمين والتكوين لطلب

الموافقة على إجراء دراسة ميدانية . وقد تمت الموافقة على طلبنا وحدد يوم 07

مارس 2021 كبداية للتربص.

- **الفترة الثانية:** عبارة عن زيارة استكشافية لمعرفة الهيكل التنظيمي للمؤسسة وعدد

المديريات و المصالح التي تحتوي عليها، كما تم جمع البيانات للعدد الإجمالي الموظفين

والعمال، وتم فيها جمع السجلات والوثائق التي تخدم موضوع الدراسة، وامتدت من 21

مارس 2021 إلى غاية 30 أبريل 2021

- **الفترة الثالثة:** وامتدت من 30 أبريل 2021 إلى غاية 30 ماي 2021 ، حيث تم

فيها التطبيق الفعلي للاستبيان، بعد إتمام بنائها وتصميمها واختبارها، مستخدما في

ذلك أدوات البحث العلمي.

3-المجال البشري

-خصائص مجتمع البحث

الجدول رقم 01 توزيع أفراد مجتمع البحث

النسبة المئوية		العدد	الجنس	العدد الإجمالي	الفئات
%29	%15	87	ذكر	170	التأطير
	%14	83	أنثى		
%15	%8	43	ذكر	85	التطبيق
	%7	42	أنثى		
%9	%4	24	ذكر	51	التحكم
	%5	27	أنثى		
%47	%32	191	ذكر	279	التففيذ
	%15	88	أنثى		
%100	%100			585	المجموع

المصدر : من إعداد الطالبتان

جدول رقم 02 توزيع أفراد مجتمع الكلي للدراسة حسب الجنس

الجنس	التكرارات	النسبة المئوية
ذكر	345	%59
أنثى	240	%41
المجموع	585	%100

المصدر : من إعداد الطالبتان

من خلال الجدول رقم: 01 و 02 لاحظ الباحث أن أغلبية أفراد المجتمع الكلي للدراسة في الجامعة هم من فئة الذكور إذ تقدر بـ: 59% ذلك أن مجتمع البحث يتكون من 279 منفذ منهم 191 ذكر ، يعود ذلك لطبيعة العمل الذي يؤديه و الذي يحتاج إلى جهد وقوة كبيرين إضافة إلى مقاومة ظروف العمل.

في حين وجد أن نسبة الإناث ضئيلة مقارنة بالذكور وذلك كما أشار الباحث سابقا يرجع إلى طبيعة النشاط المزاوول في فئة المنفذين ، حيث يتركز اغلب نشاطهن على المستوى الإداري كما هو موضح في فئة التأطير لتمثل الإناث نسبة 14% مقارنة بنسبة 15% ذكور و فئة التحكم والتي مثلت فئة الإناث نسبة 5% مقارنة ب 4% للذكور.

رابعا : العينة

إن العينة هي تلك المجموعة من العناصر أو الوحدات التي يتم استخراجها من مجتمع البحث ويجرى عليها الاختبار أو التحقق .على اعتبار أن الباحث لا يستطيع موضوعيا التحقق من كل مجتمع البحث نظرا إلى الخصائص التي يتميز بها هذا المجتمع.

(سعيد سبعون، ص 135)

وعليه يمكن القول أن العينة هي " مجموعة فرعية من عناصر مجتمع بحث معين.

(موريس أنجرس، 2010، ص99)

و اعتمد الباحث نوع " العينة الطبقية المنتظمة " حيث أخذنا نسبة 10 % من المجتمع الكلي للدراسة فحصلنا على عينة مكونة من 58 مفردة، و اختيرت مفردات عينة البحث من كل طبقة بطريقة منتظمة وبنفس النسبة إذ تم توزيع الاستبيان على مفردات العينة في كل طبقة وتم استعادة 58 استبيان ، علما أن كافة الاستبيانات المستردة كانت صالحة للتحليل و لم يتم استبعاد أي استبانة.

اختيار جماعة البحث لنوع العينة الطبقية يناسب مجال الدراسة الذي يضم أفرادا يعملون في مستويات وظيفية مختلفة من حيث الدور الذي يقومون به.

جدول رقم 03 توزيع أفراد عينة البحث

الطبقات	العدد الإجمالي	عدد مفردات العينة
التأطير	170	17
التطبيق	85	8
التحكم	51	5
التنفيذ	279	28
المجموع	585	58

المصدر : من إعداد الطالبتان

جدول رقم 04 توزيع أفراد العينة حسب السن

الفئة العمرية	عدد التكرارات	النسبة المئوية
أقل من 30	4	7%
من 30 إلى 40	25	43%
من 41 إلى 50	20	34%
أكبر من 51	9	16%
المجموع	58	100%

المصدر : من إعداد الطالبتان

من خلال الجدول رقم 04 : يتضح أن أفراد عينة الدراسة أغلبيتهم من الفئة متوسطة العمر، إذ تعتبر أعلى نسبة عمرية تلك التي تنحصر بين (30 و 40 سنة) وتقدر بـ: 43%، تليها مباشرة الفئة العمرية المحصورة بين (41 و 50 سنة) التي تقدر نسبتها بـ: 34% لتكون الفئة العمرية الموالية لكبار السن الأكبر من 51 سنة وتقدر نسبة بـ: 16%، أما أدنى نسبة فكانت للفئة العمرية الأقل من 30 سنة التي لم تتجاوز نسبتها 7%.

جدول رقم 05 توزيع العينة حسب الأقدمية في العمل

الأقدمية في العمل	التكرارات	النسبة المئوية
أقل من 5 سنوات	8	14%
من 5 إلى 10 سنوات	20	34%
أكثر من 10 سنوات	30	52%
المجموع	58	100%

المصدر : من إعداد الطالبان

تشير نسبة 52% الموضحة في الجدول إلى أن أغلبية أفراد عينة الدراسة تعبر عن فئة العمال الذين قضوا مدة عمل أقل من 05 سنوات ، لتأتي بعد ذلك نسبة 35% للأفراد الذين تتراوح مدة عضويتهم بالمؤسسة من 05 سنة إلى 10 سنة.

في حين تليها نسبة 14% للعمال الذين لهم أقدمية في المؤسسة و الذين تم توظيفهم وعملية التكفل بعد عملية نقلهم من مؤسسات أخربأكثر من 10 سنوات .

خلاصة

إن الإجراءات المنهجية تخضع إلى ما تفرضه طبيعة الموضوع خاصة في ميدان العلوم الاجتماعية، لذلك تم التطرق إلى منهج الدراسة ألا وهو المنهج الوصفي، وتم الاستعانة بالاستبيان كأداة من أدوات البحث العلمي الذي يسهل علينا جمع المعلومات وتحليلها، أيضا حددنا مجالات الدراسة من مجال مكاني وزماني وبشري، كما تناولنا عرضا لكيفية اختيار العينة وخصائصها.

الفصل الخامس

عرض وتحليل ومناقشة نتائج الدراسة

تمهيد

أولاً: عرض وتحليل البيانات

ثانياً: مناقشة نتائج الدراسة في ضوء الفرضيات

1- في ضوء الفرضية الأولى

2- في ضوء الفرضية الثانية

3- في ضوء الفرضية الثالثة

ثالثاً : النتيجة العامة

خلاصة

تمهيد:

بعد تعرضنا للفصل السابق إلى مختلف الإجراءات المنهجية لدراستنا وبعد عملية جمع البيانات من الميدان حول موضوع الدراسة، سنقوم في هذا الفصل بتحليل وتفسير البيانات التي أمكن الحصول عليها اعتماداً على الاستبيان الموزع على عينة البحث ومن ثم مناقشتها على ضوء الفرضيات الفرعية للدراسة ثم استخلاص النتائج العامة.

أولاً: عرض وتحليل البيانات

تكون عملية عرض وتحليل البيانات من خلال الجداول التالية:

جدول رقم 06 : تقوم بالأعمال الموكلة إليك خارج الوقت الرسمي للعمل

الاحتمالات	التكرارات	النسبة المئوية
نعم	44	76%
لا	14	24%
المجموع	58	100%

المصدر : من إعداد الطالبان

يتضح من خلال الجدول أن ما نسبته 76% كانت إجابات أفراد العينة من عمال جامعة الوادي أنهم يقومون بالأعمال الموكلة لهم خارج الوقت الرسمي للعمل مقارنة بالعمال الذين أجابوا بلا فكانت نسبتهم 24% .

من خلال وصف الجدول أعلاه يتبين أن أغلبية أفراد العينة من عمال جامعة الوادي يقومون بالأعمال الموكلة إليهم خارج الوقت الرسمي للعمل بسبب وجود عبء عمل وكثرة الأعمال والالتزامات الوظيفية وعدم مناسبة الحجم الساعي للعمل الإداري وكذلك بسبب تحمل مسؤولية العامل لأعماله الموجهة له وهذا ما يدل على درجة أداءه الجيدة، وكذلك شعور العامل بالضغط المهني والنفسي وعدم ارتياحه في مكان عمله.

بينما باقي أفراد العينة لا يقومون بأعمالهم خارج وقت العمل بسبب إيمانهم بعدم تجاوز الوقت المخصص للعمل والمساس بوقت الراحة، وكذلك بسبب الفصل بين الحياة الشخصية والحياة المهنية، ونجد كذلك أن باستطاعتهم القيام بالأعمال في الوقت المحدد للعمل الرسمي.

جدول رقم 07 : ما رأيك بكمية العمل الملقاة على عاتقك

الاحتمالات	التكرارات	النسبة المئوية
تفوق قدراتك	32	55%
قادر على القيام بها	26	45%
المجموع	58	100%

المصدر : من إعداد الطالبتان

يتضح من خلال هذا الجدول أن أفراد العينة الذين أجابوا أن كمية العمل الملقاة على عاتقهم تفوق قدراتهم بنسبة 55% لتليها نسبة 45% من أفراد العينة الذين أجابوا بأنهم قادرين على القيام بالأعمال.

من خلال وصف الجدول أعلاه يتضح أن أكثر أفراد العينة يرون أن كمية العمل الملقاة على عاتقهم تفوق قدرتهم بسبب نقص الخبرة المهنية والإحساس بالتعب والإرهاق والإجهاد نتيجة كثرة الأعمال، وكذلك استهلاك واستنفاد المجهود العقلي والجسمي للعامل نتيجة كثرة الأعمال الموكلة للعامل، وكذلك يعود إلى طبيعة العمل كما ورد في الدراسة السابقة للباحث سعد بن عميقان سعد الدوسري في صفحة 11 أن طبيعة العمل من أكثر المصادر المسببة لضغوط العمل لدى الضباط من وجهة نظرهم.

ونجد هناك أفراد من العينة قادرين على القيام بأعمالهم رغم إحساسهم بالضغوط المحيطة بهم وقدرتهم على تجاوزهم لها وهذا ما يفسره امتلاكهم لأقدمية في سنوات العمل وخبرة مهنية تأهلهم للقيام بأعمالهم نتيجة لتعودهم في أداء الأعمال المشابهة وكذلك بسبب قدرتهم على التحمل أكثر من غيرهم من العمال.

جدول رقم 08 : في حالة زيادة أعباء العمل إلى ماذا تلجأ

الاحتمالات	التكرارات	النسبة المئوية
اللامبالاة	2	4%
التغيب	6	10%
القيام بها	50	86%
المجموع	58	100%

المصدر : من إعداد الطالبان

تمثل نتائج الجدول أن أكبر نسبة للعمال الذين يقومون بأعمالهم رغم زيادة أعباء العمل تقدر بـ: 86% بينما تأتي نسبة 10% من العمال الذين يلجئون إلى التغيب لتكون نسبة 4% في المرتبة الأخيرة من العمال الذين يتعاملون باللامبالاة في حالة زيادة أعباء العمل.

من خلال وصف الجدول أعلاه يتبين أن أكثر الموظفين يلجئون إلى القيام بأعمالهم رغم زيادة أعباء العمل ويعود ذلك إلى حس المسؤولية والانتماء لمكان العمل وللجامعة بصفة عامة التي يتمتع بها هؤلاء الأفراد، وكذلك خوفهم من تراكم الأعمال عند عدم القيام بها أو في حالة تأجيلها وما له من أثر سلبي على مستوى فعالية أدائه، ويعود ذلك لرغبة الموظف في الحصول على الترقية المهنية وإرضاء المسؤولين في عملية التقييم. ورغبة في الحصول على الحوافز المادية، وكذلك يقومون بأعمالهم بسبب التنافس المهني الذي يسعى العمال إلى الوصول لأعلى درجة من أجل التميز في الأداء.

وهناك موظفون يلجئون إلى التغيب عن العمل بسبب الهروب من تحمل المسؤولية بمعنى ضعف قدرتهم على التحمل نتيجة كثرة أعباء العمل الملقاة على عاتقهم، وذلك من خلال إجرائنا للدراسة الاستطلاعية تمت ملاحظة تغيب بعض العمال عن مكاتب عملهم في أوقات العمل الرسمية.

وهناك موظفون يلجئون إلى اللامبالاة بسبب عدم حب العمل والرغبة فيه، وعدم الاهتمام برفع مستوى أدائهم ومستوى فعالية المنظمة والجامعة ككل.

جدول رقم 09 : هل تتوفر لديك المعلومات الكافية لأداء عملك

الاحتمالات	التكرارات	النسبة المئوية
نعم	25	43%
لا	4	7%
	29	50%
	/	/
المجموع	58	100%

المصدر : من إعداد الطالبتان

نلاحظ من نتائج هذا الجدول أن العمال الذين لا تتوفر لديهم المعلومات الكافية لأداء عملهم أكبر نسبة تقدر بـ: 50% لاحتتمال إمكانية تحسين الأداء وأما احتمال سرعة انجاز الأعمال تقدر بنسبة 7% ، وبالنسبة للذين تتوفر لديهم المعلومات الكافية لأداء عملهم تقدر نسبتهم بـ: 43%.

من خلال وصف الجدول أعلاه يتبين أن أغلبية العمال لا تتوفر لديهم المعلومات الكافية لأداء عملهم بسبب عدم وضوح الدور كما عرفه كوبر ومارشال في صفحة 08 أن الضغوط الوظيفية يقصد بها مجموعة العوامل البيئية السلبية مثل غموض الدور...، وكذلك سرية بعض المعلومات التي تخفض من جودة أدائهم لجهلهم لها، ونقص التجهيزات المادية في بيئة العمل.

بينما هناك عمال تتوفر لديهم المعلومات الكافية لأداء عملهم ويرجع ذلك إلى وضوح القوانين واللوائح التنظيمية التي تسهل قيام العمال بجامعة الوادي بعملهم، وكذلك بسبب

اهتمام المسؤولين القائمين على نجاح الجامعة بالعاملين و نتيجة تطبيق التكنولوجيا الحديثة التي تسهل وصول المعلومات وتوفرها في أسرع وقت.

جدول رقم 10 : هل تتعارض الأعمال التي تقوم بها مع

الاحتمالات	التكرارات	النسبة المئوية
تخصصك ومؤهلك العلمي	39	67%
قدراتك وطاقاتك	7	12%
أخرى تذكر	12	21%
المجموع	58	100%

المصدر : من إعداد الطالبان

تبين نتائج هذا الجدول أن أفراد العينة الذين تتعارض الأعمال التي يقومون بها مع تخصصهم ومؤهلاتهم العلمية هي أكبر نسبة مقدرة بـ: 67% لتأتي لعددها مباشرة نسبة 21% من الذين كانت لديهم إجابات أخرى ، لتكون أقل نسبة للأفراد الذين تتعارض أعمالهم مع قدراتهم وطاقاتهم ما تقدر بـ: 12% .

من خلال وصف الجدول أعلاه يتضح أن أفراد العينة في معظمهم تتعارض الأعمال التي يقومون بها مع تخصصهم ومؤهلهم العلمي، بسبب تكليف بعض الموظفين بأعمال غير مطابقة لتخصصهم المهني والعلمي وفقا للمنصب المتولى نتيجة تطابق هذه الأعمال مع هواياتهم ومهارة أدائهم وقدرتهم على القيام بها بكفاءة وإتقان أسرع من صاحب التخصص، وهذا ما يولد إحساس الموظف بالضغط النفسي والمهني يؤثر على فعالية أداءه.

في حين هناك أفراد من العينة يرو أن تعارض أعمالهم مع قدراتهم وطاقاتهم بسبب كثرة الأعمال المكلفون بها مع قلة قدرتهم وجهدهم لتنفيذ الأوامر والتعليمات أي أن الأعمال

تفوق طاقة الفرد الجسمية والذهنية وهناك من يؤيد آراء أخرى كتعارض أعمالهم مع مبادئهم وقيمهم.

جدول رقم 11 : هل تجد صعوبة في أداء عملك

الاحتمالات	التكرارات	النسبة المئوية
نعم	المسؤول المباشر	31
	زميلك	5
	مبادرة فردية	1
لا	21	36%
المجموع	58	100%

المصدر : من إعداد الطالبتان

نلاحظ من خلال الجدول أن العمال الذين يجدون صعوبة في أداء أعمالهم ومن يقدم لهم المساعدة أكبر نسبة للمسؤول مباشرة مقدرة بـ 53% ليكون زميل العمل نسبته 9% وأخيرا المبادرة الفردية أقل نسبة منهم مقدرة بـ 2%، لتكون نسبة 36% لأفراد العينة الذين كانت إجاباتهم بلا أي عدم وجود صعوبة في أداء أعمالهم.

من خلال وصف الجدول أعلاه يتبين أن العامل يجد صعوبة في أداء عمله بسبب كثرة الأعمال المكلف بها والتي تسبب له ضغطا وعدم امتلاك المعلومات الكافية التي تسهل عليه مهامه، وكذلك يرجع وجود الضغط إلى نوع الجنس أي إختلاف قدرة التحمل بين الذكر والأنثى، كما أكدت الدراسة الأجنبية السابقة في الصفحة رقم 17 للباحثة Lisa

Ballinghausen أن هناك علاقة بين مستوى الضغط والجنس حيث أن مستوى الضغط وجد مرتفعا عند النساء أكثر منه عند الرجال، إلا أن هناك من يقدم له المساعدة فنجد أن المسؤول المباشر هو أكثر شخص اتفق عليه أفراد العينة على أنه أول شخص يقدم المساعدة وذلك لأنه هو الأحق بامتلاك المعلومات اللازمة لإنجاز الأعمال بصفته الرجل

القيادي المسؤول على سير العمل لأن هدفه إفادة العامل لتحقيق سرعة ودقة في انجاز الأعمال وفعالية أداء العامل، حيث اتفق كذلك بعض من أفراد العينة على أن الزميل هو ثاني شخص يقدم المساعدة في حالة وجود صعوبة بسبب علاقتهم المهنية الجيدة ولتخفيف الأعباء على بعضهم البعض ولتحقيق أهداف المنظمة وهناك قلة تفضل المبادرة الفردية.

في حين نجد أن عدد لا بأس به من أفراد العينة قد صرحوا بأنهم لا يجدون صعوبة في أداء أعمالهم ويرجع ذلك إلى قدرتهم وطاقتهم الكافية لإنجاز الأعمال وكذلك امتلاكهم للمعلومات اللازمة، وحبهم للاستقلالية والعمل الفردي ولتجنب الوقوع في الأخطاء المهنية.

جدول رقم 12 : هل تتلقى الأوامر من الإدارة عن طريق المسؤول المباشر

الاحتمالات	التكرارات	النسبة المئوية
نعم	50	86%
لا	8	14%
المجموع	58	100%

المصدر : من إعداد الطالبان

يتضح من خلال هذا الجدول أن أفراد العينة الذين يتلقون الأوامر من الإدارة عن طريق المسؤول المباشر نسبتهم 86% وهي أكبر نسبة، لتليها نسبة 14% للذين أجابوا بلا.

من خلال وصف الجدول أعلاه نجد أن أكثر العمال يتلقون الأوامر من الإدارة عن طريق المسؤول المباشر وذلك يرجع إلى أن المسؤول المباشر يعمل بتفاني وإتقان ويسعى لتحقيق عمله بنفسه، وكذلك بسبب المتابعة اليومية من طرف المسؤول المباشر للعمال لاطمئنان السير الحسن للعمل، وكذلك بسبب الصرامة الإدارية في إعطاء الأوامر بغية إنجازها بجد من طرف العمال، وهدفه زيادة مستوى أداء العمال لتحقيق نجاح المنظمة.

في حين أن هناك عمال لا يتلقون الأوامر من الإدارة عن طريق المسؤول المباشر بسبب كثرة انشغال المسؤول المباشر وكثرة الأعمال التي يقوم بها فلا يجد وقت لإعطاء الأوامر بشكل مباشر للعمال لهذا يوكل من ينوب عليه في مهمته هذه، وذلك يؤدي إلى ضعف الاتصال النازل بين المسؤول والعمال ويشكل ذلك تهاون في العمل من طرف العامل مما ينتج عنه فيما بعد ضغوط مهنية تعرقل فعالية الأداء.

جدول رقم 13 : هل يتصل بك المسؤول خلال فترات منظمة أثناء العمل

الاحتمالات	التكرارات	النسبة المئوية
نعم	21	36%
لا	27	47%
	10	17%
المجموع	58	100%

المصدر : من إعداد الطالبتان

نلاحظ من خلال الجدول أن العمال الذين لا يتصل بهم المسؤول خلال فترات منظمة أثناء العمل تقدر نسبتهم 47% لاحتمال مهارة أدائهم الجيد، لتكون نسبة 17% لاحتمال سرعتهم في انجاز المطلوب، بينما كانت إجابات بعض أفراد العينة بنعم تقدر نسبتهم 36%.

من خلال وصف الجدول أعلاه يتبين أن المسؤول لا يتصل بالعمال خلال فترات منظمة أثناء العمل لان المسؤول يعاني من كثرة أعباء العمل التي تشكل عليه ضغط فلا يهتم بأوقات اتصاله مع العمال، المهم لديه هو انجاز الأعمال ولان العمال لديهم مهارة جيدة في الأداء تجعل المسؤول يثق بهم ويعتمد عليهم وكذلك بسبب أن المسؤول متأكد من سرعة العامل في انجاز عمله المطلوب.

بينما هناك مسؤولين يتصلون بالعمال في فترات منظمة أثناء العمل بسبب حرصهم على التنظيم، ولمنحهم أكثر حرية في انجاز العمل وذلك بعدم تشديد الرقابة على العامل وكذلك لتذكيرهم بأهمية العمل.

جدول رقم 14 : تجد صعوبة في الاتصال مع الإدارة

الاحتمالات	التكرارات	النسبة المئوية
نعم	7	12%
لا	51	88%
المجموع	58	100%

المصدر : من إعداد الطالبتان

يتبين من خلال الجدول أن الموظفين الذين لا يجدون صعوبة في الاتصال مع الإدارة تقدر نسبتهم بـ 88% في حين أن الموظفين الذين يجدون صعوبة في الاتصال مع الإدارة نسبتهم 12%.

من خلال وصف الجدول أعلاه يتضح أن أغلبية العمال لا يجدون صعوبة في الاتصال مع الإدارة وذلك بسبب التواجد الدائم للمسؤولين في الإدارة على مستوى العمل والاهتمام بالعمل وكذلك بسبب عدم اتخاذ مبدأ البيروقراطية في التنظيم الإداري سهل عملية الاتصال وتوفير التكنولوجيا الحديثة ووسائل الاتصال وهذا ما ينتج عنه سرعة إيصال المعلومات وسعي الإدارة على الاستماع الدائم للعمال والإطلاع على أفكارهم واحتياجاتهم، وكذلك بسبب الحضور الدوري للإدارة لمراقبة سير العمل وهذا سهل عملية الاتصال ومشاركة الإدارة في صنع القرار مع العمال.

في حين هناك عمال يجدون صعوبة في الاتصال بالإدارة بسبب عدم تخصيص يوم أو وقت مناسب لاستقبال اتصالات العمال، وعدم توفر وسائل اتصال مساعدة، وكذلك بسبب تهميش العمال وعدم الاستماع لأفكارهم، وتذبذب الرؤساء في حضورهم لمكان العمل.

جدول رقم 15 : حجم ساعات العمل غير كافية لإنجاز الأعمال المطلوبة

الاحتمالات	التكرارات	النسبة المئوية
نعم	38	66%
لا	20	34%
المجموع	58	100%

المصدر : من إعداد الطالبتان

يتضح من خلال الجدول أن ما نسبته 66% من أفراد العينة الذين كانت إجاباتهم حول حجم ساعات العمل أنها غير كافية لإنجاز الأعمال المطلوبة، بينما ما نسبته 34% كانت إجابات العمال أن ساعات العمل كافية.

من خلال وصف الجدول أعلاه يتبين إن الحجم الساعي للعمل غير كافي لإنجاز الأعمال المطلوبة بسبب زيادة عبء العمل الذي يتطلب مجهود ووقت أكثر من ساعات العمل القانونية، وكذلك بسبب قلة العمال وكثرة المهام وعدم الأخذ بمبدأ تقسيم العمل هذا ما ينتج عنه ضغط مهني يؤثر على الأداء العام للعمال، وعدم توفر الوسائل الحديثة المساعدة على العمل والبرامج الخاصة مما يضطر العامل لاستهلاك وقت يفوق الحجم الساعي المحدد.

بينما هناك من يرى أن الحجم الساعي كافي لإنجاز الأعمال المطلوبة بسبب أن العمال غير مكلفون بكثرة الأعمال لنقص خبرتهم، وكذلك لتعاون العمال على العمل.

جدول رقم 16 : هل يتناسب ما تحصل عليه من أجر مع ما تبذله من جهد

الاحتمالات	التكرارات	النسبة المئوية
نعم	40	69%
لا	18	31%
المجموع	58	100%

المصدر : من إعداد الطالبتان

يبين هذا الجدول أن ما يحصل عليه العمال من أجر يتناسب مع ما يبذلونه من جهد وتمثل نسبتهم 69%، في حين أن العمال الذين لا يتناسب أجرهم مع ما يقدمونه من جهد تقدر نسبتهم 31%.

من خلال وصف الجدول أعلاه نجد أن ما يتحصل عليه الموظفين من أجر يتناسب مع ما يبذلونه من جهد بسبب التعاون في انجاز الأعمال، لأن التعاون يقلل من حجم الضغط المهني ما يجعله متناسب مع أجره، ولا يوجد ضغط عمل في كل الأيام وإنما تتأوب حسب طبيعة العمل أي أن هناك أيام راحة و أيام ضغط لهذا يتناسب الأجر مع الجهد المبذول.

بينما هناك عمال لا يتناسب أجرهم مع جهدهم بسبب أن عمال الرتب الدنيا يكلفون بمهام أكبر مقارنة بغيرهم من العمال ذات الرتب العليا وهذا ما ينتج عليه أجر أقل من غيرهم ورغم الضغط يعملون بضمير مهني هدفهم تحقيق انجاز جيد وكذلك بسبب كثرة متطلبات الحياة المتجددة هذا ما يجعل الراتب لا يكفي لسد احتياجات العمال مقارنة بالمجهود المبذول.

جدول رقم 17 : هل يتم توزيع نقاط المردودية حسب الكفاءة

الاحتمالات	التكرارات	النسبة المئوية
نعم	42	72%
لا	4	7%
	7	12%
	5	9%
المجموع	58	100%

المصدر : من إعداد الطالبتان

نلاحظ من خلال وصف الجدول أعلاه أن العمال الذين أجابوا بأن توزيع المردودية يكون حسب الكفاءة تمثلها نسبة 72% بينما الذين أجابوا بلا يتم توزيع نقاط المردودية حسب الكفاءة وإنما حسب الحضور والانضباط تقدر نسبتهم ب 12%، أما حسب عدة اعتبارات تقدر نسبتهم ب 9% وحسب إرضاء الجميع تقدر نسبتهم ب 7%.

من خلال وصف الجدول أعلاه يتبين أن أغلبية العمال توزع لهم نقاط المردودية حسب الكفاءة بسبب تقييم العمال على حسب جودة الأداء فكلما كان الأداء جيد من طرف العمال يترتب عليه تقييم جيد من طرف المسؤول، ولأن الكفاءة تعد المؤشر الرئيسي الذي يعتمد عليه المسؤول في تقييمه للموظفين بسبب أهميتها ودورها في قياس مستوى أداء الموظف بمعنى أن الموظف له القدرة والمؤهلات للقيام بأعماله كما يجب إتمامها كما ينبغي وكما يتطلب المنصب الوظيفي وكذلك تدل أن إختيار الموظف للمنصب المشغول كان بشكل صحيح.

بينما هناك بعض العمال لا توزع لهم نقاط المردودية حسب الكفاءة وإنما حسب الحضور والانضباط و لإرضاء الجميع وعدة اعتبارات أخرى وذلك لأنها تؤثر على أداء

العمال وسرعة انجازهم للأعمال أي أن غياب العمال يلعب دور في تراجع تقييم أداءه وبالتالي تنقص قيمة نقاط مردودية العمل.

جدول رقم 18 : هل الإضاءة متوفرة في مكان العمل

الاحتمالات	التكرارات	النسبة المئوية
نعم	41	71%
لا	17	29%
المجموع	58	100%

المصدر : من إعداد الطالبتان

نلاحظ من خلال الجدول أن الموظفين الذين أجابوا بأن الإضاءة متوفرة في مكان عملهم نسبتهم 71% بينما أن من أجابوا بأنها لا تتوفر الإضاءة يقدرون بنسبة 29%.

من خلال وصف الجدول أعلاه نجد أن أغلبية الموظفين تتوفر لديهم إضاءة في مكان العمل وذلك يرجع إلى أن المنظمة تهتم براحة الموظفين وتسعى لتقليل الضغط عليهم، وكذلك بسبب توفر التجهيزات المادية وسعي الرؤساء لتوفير بيئة عمل مناسبة وقيام الجهات المسؤولة بالمراقبة الدورية لمستوى الإضاءة في مكاتب العمل.

بينما هناك موظفين لا تتوفر لديهم إضاءة في مكان عملهم وذلك يرجع إلى عدم الاهتمام بالعامل وإخفاق المنظمة في تحقيق بيئة عمل مناسبة أو الظروف الفيزيائية المناسبة، وكذلك بسبب إهمال الإدارة ولامبالاتها وكذلك تراجع ميزانية الجامعة مما يجعل منها غير قادرة على توفير ضروريات العمل.

جدول رقم 19: هل نظام التهوية مناسب لمكان العمل

الاحتمالات	التكرارات	النسبة المئوية
نعم	18	31%
لا	40	69%
المجموع	58	100%

المصدر : من إعداد الطالبتان

يتبين من خلال الجدول أن العمال الذين أجابوا بأن نظام التهوية لا يناسب مكان العمل كانت نسبتهم 69% بينما من أجابوا بأن نظام التهوية مناسب لمكان العمل كانت نسبتهم 31% .

من خلال وصف الجدول أعلاه يتبين أن مكان العمل لا تتوفر فيه التهوية المناسبة بسبب قلة النوافذ المفتوحة على الهواء الطلق والنقي وانعدام مرافق لتهوية مفتوحة على الطبيعة وكذلك أغلب أجهزة المكيفات معطلة وإهمال تصليحها، وكذلك بسبب إهمال المسؤولين لسلامة العامل النفسية والجسدية وذلك بعدم توفير بيئة عمل مناسبة تساعد على عمله.

في حين هناك أماكن عمل تتوفر فيها نظام التهوية مناسبة سببها حرص العمال على المطالبة الدائمة بتصليح أجهزة المكيف لضمان راحتهم وسلامتهم وكذلك بسبب توفير المنظمة لضروريات العمل.

جدول رقم 20 : مساحة المكتب تتناسب مع عدد الموظفين

الاحتمالات	التكرارات	النسبة المئوية
نعم	20	34%
لا	38	66%
المجموع	58	100%

المصدر : من إعداد الطالبتان

يتضح من خلال الجدول أن أفراد العينة الذين أجابوا بأن مساحة المكتب لا تتناسب مع عدد الموظفين نسبتهم 66% في حين أن الذين أجابوا بأن مساحة المكتب تتناسب مع عدد الموظفين نسبتهم 34%.

من خلال وصف الجدول أعلاه يتبين أن أغلبية أفراد العينة يرون أن مساحة المكتب لا تتناسب مع عدد الموظفين بسبب ضيق مساحة مكان العمل، وكذلك كثرة الموظفين مقارنة بحجم المكان وهذا ما يولد ضغط مهني للعامل، وإهمال الرؤساء للمظهر الحسن لمكان العمل فهذا يدخل فيه مساحة واسعة وكافية للأفراد، وكذلك بسبب عدم وجود رؤية إستراتيجية مستقلة عند بداية وضع المخطط الهيكلي للجامعة بما فيها مكاتب العمل وعدم دراسة فرص زيادة التوظيف

بينما باقي أفراد العينة يرون أن مساحة المكتب تتناسب مع عدد الموظفين وذلك يرجع إلى عدم مبالاة الأفراد بمساحة المكتب إذا كانت تتناسب أو لا، وكذلك الروابط المهنية الحسنة بين العمال مما يجعلهم لا يزعجهم ضيق مكان العمل.

جدول رقم 21 : مكان العمل مزود بالوسائل والاحتياجات المطلوبة

الاحتمالات	التكرارات	النسبة المئوية
نعم	22	38%
لا	36	62%
المجموع	58	100%

المصدر : من إعداد الطالبتان

يتضح من خلال هذا الجدول أن ما نسبته 62% كانت إجابات العمال أن مكان عملهم غير مزود بالوسائل والاحتياجات المطلوبة، بينما من أجابوا بنعم تقدر نسبتهم 38%. من خلال وصف الجدول أعلاه يتبين أن أغلبية العمال يرون أن مكان العمل غير مزود بالوسائل والاحتياجات المطلوبة بسبب عدم الاهتمام بالعامل مما يتطلبه من وسائل لإتمام عمله على أكمل وجه، وكذلك ميزانية الجامعة غير قادرة على مواكبة أجهزة تكنولوجية حديثة ومتطورة والمساعدة في إتمام أعمالهم في أسرع وقت وهذا ما يؤثر على أداء العامل، كما أكدت الدراسة الأجنبية السابقة في الصفحة رقم 16 للباحث Mohammed Ali and others أن البيئة المادية من أهم المصادر التي تؤثر سلباً على الرضا الوظيفي للموظفين العاملين بقطاع الاتصالات بباكستان.

بينما بعض العمال يرون أن مكان مزود بالاحتياجات المطلوبة لأن حسب طبيعة العمل المكلفون بها لا تتطلب كثرة الوسائل ، وكذلك عدم مبالاة العامل في تطوير المنظمة وإنما همه سير العمل فقط.

جدول رقم 22 : تسود علاقة التعاون بينك وبين زملائك من أجل إنجاز الأعمال

المطلوبة

الاحتمالات	التكرارات	النسبة المئوية
نعم	36	62%
لا	9	16%
	13	22%
المجموع	58	100%

المصدر : من إعداد الطالبتان

تبين نتائج هذا الجدول أن العمال الذين أجابوا بأن علاقات التعاون بينهم وبين زملائهم سائدة من أجل إنجاز الأعمال ما تقدر بنسبة 62% ، بينما الذين أجابوا بلا وكان أكبر احتمال تدور حول اختلافات ثقافية بنسبة 22% واختلافات في طريقة العمل نسبتها 16% من خلال وصف الجدول أعلاه يتبين أن أغلبية العمال تسود بينهم علاقات التعاون من أجل إنجاز الأعمال المطلوبة ويرجع ذلك إلى مبدأ تفويض السلطة الذي يعتمده المرؤوسين لتطبيق مبدأ التعاون كما أكدت الدراسة السابقة في الصفحة رقم 16 للباحثة دريدي فاطمة أن مبدأ تفويض السلطة يخلق روح التعاون بين الموظفين مما يزيد في رفع أدائهم وهذا ما يحقق الفاعلية التنظيمية، وكذلك بسبب تخفيف أعباء العمل على بعضهم البعض والتقليص من حجم الضغط المهني وكذلك لإنهاء العمل المطلوب في أسرع وقت أو في ساعات العمل المحددة لكي لا يضطروا لساعات إضافية أو العمل خارج أوقات العمل، والسبب في ذلك أيضا للحصول على الدقة في العمل وإنجازه بإتقان أكثر عوضا أن ينجزه كل عامل لوحده، ولتبادل الخبرات والاستفادة من أفكار بعضهم البعض وللاستمتاع بالعمل أكثر وانتشار روح التعاون وتوطيد العلاقات بينهم.

بينما باقي أفراد العينة يرون أنه لا تسود علاقات التعاون بينهم وبين زملائهم لعدم توافق بين تفكير الموظفين والتفاوت في الخبرات وكذلك لاحتمال اختلاف طريقة العمل لأنه كل موظف له أسلوبه في العمل وتختلف عن الموظف الآخر، وبسبب التنافس فيما بينهم وكل عامل يريد الاستقلالية والخصوصية في عمله لراحة أكثر وكذلك بسبب تفاوت في سن العمال فالشباب تختلف طريقة عملهم عن الكهول، ولاحتمال اختلافات ثقافية نجد سببها أنهم يقعون في نقاشات واختلافات حادة تعيق سير عملهم وتخلق توتر بين العمال ، وبسبب أن هناك عمال ثقافتهم وقيمهم لا تسمح لهم بالعمل مع الجنس الآخر فيفضلون العمل بأنفراد.

جدول رقم 23 : هل تجد إهتمام من قبل المسؤولين في مجال عملك

الاحتمالات	التكرارات	النسبة المئوية
نعم	13	22%
	38	66%
	/	/
لا	7	12%
المجموع	58	100%

المصدر : من إعداد الطالبتان

يوضح الجدول أن أفراد العينة يجدون اهتمام من قبل المسؤولين في مجال عملهم تقدر نسبتهم بـ: 66% والذين يتحدون الضغوطات ويصبرون عليها وتليها نسبة 22% للذين يقومون بأعمالهم على أكمل وجه في حين أن لا يجدون اهتمام تقدر نسبتهم 12%.

من خلال وصف الجدول أعلاه نجد أن أغلبية العمال يجدون اهتمام من قبل المسؤولين في مجال عملهم بسبب حرص المسؤولين على الاهتمام بالموارد البشري لكسب انتمائه للمنظمة، ويدل هذا الاهتمام على أن الفرد العامل يتحدى الضغوطات ويصبر عليها بسبب ارتفاع الروح المهنية لديه وكذلك لإقرار المسؤول بوجود ضغوط مهنية تؤثر على أداء

العامل، كما أكدت الدراسة السابقة للباحث شاطر شفيق في الصفحة رقم 15 أن الموارد البشرية بمؤسسة إنتاج الكهرباء تعاني من مستويات مرتفعة لضغوط العمل وتتمتع بمستويات منخفضة من الرضا الوظيفي، وهذا ما يجعل المسؤول يهتم أكثر بالموظفين نظرا لتشوقه لتطبيق ما درسه وتعلمه نظريا، وحبه للعمل وكذلك يهتم المسؤول بالعامل لأنه يقوم بعمله على أكمل وجه وهذا ما يدل على زيادة فعالية أداء العاملين.

بينما هناك عمال لا يجدون اهتمام من قبل المسؤولين في مجال العمل بسبب سوء العلاقة بينهم واختلاف التوجهات والأفكار وكذلك بسبب إهمال المسؤول للعاملين ولأن العاملين لا يقومون بمهامهم في الوقت المحدد أو على أكمل وجه هذا ما أدى إلى إهمال المسؤول لهم

جدول رقم 24 : هل أنت راض عن منصب العمل الذي تشغله

الاحتمالات	التكرارات	النسبة المئوية
نعم	15	26%
	31	53%
لا	7	12%
	5	9%
المجموع	58	100%

المصدر : من إعداد الطالبان

نلاحظ من خلال الجدول أن العمال راضون عن منصب عملهم وذلك لأنه يساعدهم على الترقية بأكبر نسبة تقديرها 53% والذين يتناسب مع شهاداتهم يقدرون بنسبة 26% في حين أن العمال الذين هم غير راضون عن منصب عملهم لاحتمال لا يتوافق مع مستواهم الدراسي بنسبة 12% ومن لا يحقق طموحاتهم المهنية نسبتهم 9%.

من خلال وصف الجدول أعلاه نجد أن اغلب أفراد العينة يرون أنهم راضون عن منصب عملهم الذي يشغلونه لأنه يساعدهم على الترقية والارتفاع في السلم المهني وذلك رغبة منهم على زيادة أجرهم المادي ولحسب أكبر قدر ممكن من نقاط المردودية، وكذلك من أسباب رضا العمال عن منصب العمل تتاسب المنصب مع شهاداتهم وهذا ما يدل على حب العمل نتيجة اقتناعهم بتخصصهم الدراسي، وكذلك راضين لأنهم اقتنعوا الفرصة التوظيف بشهاداتهم مقارنة بأقرانهم الذين يعملون في مجالات تتنافى مع شهاداتهم، ورضا العمال يدل على الاستقرار المهني للعامل وهذا ما يحقق فعالية أداءه.

في حين هناك نسبة من العمال غير راضون عن منصبهم بسبب كثرة أعباء الوظيفة وكذلك بسبب عدم توافق منصبهم مع مستواهم الدراسي لأنهم لم تتاح لهم فرصة العمل بشهاداتهم في مناصب عمل توافق مستواهم الدراسي، ومنهم من يرى أن المنصب لا يحقق طموحاتهم للمهنة أي لا يسمح لهم بالإبداع والابتكار بسبب روتين العمل.

جدول رقم 25 : هل الجامعة تشجع المبادرات والأفكار القيمة من طرف العمال

الاحتمالات	التكرارات	النسبة المئوية
نعم	45	78%
لا	13	22%
المجموع	58	100%

المصدر : من إعداد الطالبان

يبين الجدول أن لأفراد العين الذين أجابوا أن الجامعة تشجع المبادرات والأفكار القيمة من طرف العمال تقدر نسبتهم بـ: 78% بينما الذين أجابوا بأن الجامعة لا تشجع المبادرات والأفكار القيمة من طرف العمال تقدر نسبتهم بـ: 22%.

من خلال وصف الجدول أعلاه يتضح أن الجامعة تشجع المبادرات والأفكار القيمة من طرف العمال وهذا بسبب أن العمال قد سبق لهم تجربة في طرح أفكار ووجدوا استجابة وإقبال على أفكارهم من طرف المسؤولين وهذا بغرض زيادة فاعليتهم وتحسين أداء العمال في إنجاز الأعمال الموكلة لهم وكذلك لسعي الجامعة في ضمان بقاء الموظفين في الجامعة وعدم تفكيرهم في مغادرتها وتغيير عملهم إذا سنحت لهم الفرصة في ذلك وكذلك لزيادة المنافسة والتفوق الجامعي على الجامعات الأخرى وذلك بتقدير قيمة المورد البشري.

بينما هناك من يقول أن الجامعة لا تشجع المبادرات والأفكار القيمة من طرف العمال بسبب عدم قدرة الجامعة على التغطية المادية والمالية لأفكار ومبادرات العمال، وكذلك بسبب انشغالات مسؤولي الجامعة المتزايدة لا تسمح لهم لسماع أفكار الموظفين وتقييمها.

جدول رقم 26 : الجامعة تسعى بكل جهودها إلى استثمار موظفيها الحاليين قبل

التفكير في تعيين موظفين جدد

الاحتمالات	التكرارات	النسبة المئوية
نعم	6	10%
	36	62%
	/	/
لا	16	28%
المجموع	58	100%

المصدر : من إعداد الطالبتان

من خلال الجدول نلاحظ أن الإجابات الأكبر نسبة كانت حول أن الجامعة تسعى بكل جهودها لاستثمار موظفيها قبل التفكير في تعيين موظفين جدد لاحتمال التوفيق بين أهداف الجامعة والعمال تقدر بـ: 62% واحتمال سرعة أكبر في إنجاز الأعمال تقدر بـ: 10% في حين أن من كانت إجاباتهم لا تقدر نسبتهم 28% .

من خلال وصف الجدول أعلاه نجد أن الجامعة تسعى بكل جهودها إلى استثمار موظفيها الحاليين قبل التفكير في تعيين موظفين جدد وذلك بسبب حفاظ الجامعة على أفرادها وكسب ولائهم نتيجة لفعاليتهم الجيدة في الأداء وهذا ما يحقق التوفيق بين أهداف الجامعة والعمال وذلك لشعورهم بالانتماء بما يتوافق مع زيادة فعالية الجامعة ولتحقيق سرعة أكبر في إنجاز الأعمال ويرجع ذلك للأداء الجيد .

في حين أن هناك من العمال من يرى أن الجامعة لا تسعى بكل جهودها إلى استثمار موظفيها الحاليين بل تقوم بعرض فرص توظيف لاكتساب مهارات أخرى جديدة خارج الجامعة رغبة في تطوير قدراتها.

جدول رقم 27 : هل الهيكل التنظيمي العام للجامعة واضح الأدوار والمسؤوليات

الاحتمالات	التكرارات	النسبة المئوية
نعم	47	81%
لا	9	15%
	2	4%
	/	/
المجموع	58	100%

المصدر : من إعداد الطالبان

تبين نتائج الجدول أن الأفراد الذين أجابوا بنعم أن الهيكل التنظيمي للجامعة واضح الأدوار والمسؤوليات بنسبة 81% بينما الأفراد الذين أجابوا بأنه غير واضح الأدوار والمسؤوليات ويؤثر على تقسيم المهام للعمال بنسبة 15% ويؤثر على جودة ودقة الأعمال بنسبة 4%.

من خلال وصف الجدول أعلاه يتبين أن الهيكل التنظيمي العام للجامعة واضح الأدوار والمسؤوليات، بسبب أن الجامعة تسعى لتحقيق فعاليتها وإستمرارها كما ذكر برنارد في تعريفه للفعالية في الصفحة رقم 10 أنها الدرجة التي تستطيع المؤسسة تحقيق أهدافها، وهذا من خلال قيام الموظفين بالمهام المحددة حسب طبيعة عملهم لتحقيق زيادة وجودة مردودهم العملي.

بينما هناك موظفين يرون أن الهيكل التنظيمي العام للجامعة غير واضح الأدوار والمسؤوليات بسبب عدم امتلاكهم للمهام الكافية بخصوص أدوارهم المهنية وبذلك يؤثر بدرجة أولى على تقسيم المهام لهم الذي ينقص من سرعة انجازهم وكذلك تأثيره على جودة ودقة الأعمال بسبب تكرار الأخطاء.

جدول رقم 28 : هل توفر الجامعة فرص تدريبية لتطوير مهارات العمال

النسبة المئوية	التكرارات	الاحتمالات	
19%	11	نعم	نعم
31%	18	لا	
50%	29	لا	
100%	58	المجموع	

المصدر : من إعداد الطالبان

نلاحظ من خلال الجدول أن أفراد العينة الذين أجابوا بأن الجامعة لا توفر فرص تدريبية لتطوير مهارات العمال كانت نسبتهم 50% بينما الذين أجابوا بنعم كانت نسبتهم 31% ولا تساعدهم في تحسين أدائهم ، ونسبة 19% من تساعدهم في تحسين أدائهم.

من خلال وصف الجدول أعلاه يتبين أن أكثر العمال صرحوا أن الجامعة لا توفر لهم فرص تدريبية لتطوير مهارات العمال وذلك بسبب تفضيل الجامعة لبعض العمال عن

الآخرين فتوفر فرص تدريبية للبعض والأغلبية لا توفر لهم، وكذلك بسبب ترك مجال تطوير قدرات العامل له لكي يطور نفسه بنفسه.

بينما هناك عمال صرحوا بأن الجامعة تقوم بإعطاء فرص تدريبية للعمال من أجل تحسين مردودهم العلمي والذهني ومن أجل نجاح الجامعة وكذلك من أجل الوصول إلى تحقيق مخرجات عالية المستوى.

جدول رقم 29 : هل تطبيق الجامعة لمبدأ الإدارة الالكترونية يساعد في جودة

وسرعة انتقال المعلومة بين مصالح الهيكل التنظيمي لها

الاحتمالات	التكرارات	النسبة المئوية
نعم	55	95%
لا	3	5%
المجموع	58	100%

المصدر : من إعداد الطالبان

يتضح من خلال الجدول أن اكبر نسبة لإجابات أفراد العينة الذين أجابوا بأن تطبيق الجامعة لمبدأ الإدارة الالكترونية ساعدهم في جودة وسرعة انتقال المعلومات تقدر بـ 95%، بينما من أجابوا بلا تقدر نسبتهم بـ 5%.

من خلال وصف الجدول أعلاه نجد أن اكبر قيمة من الموظفين يرو أن تطبيق الجامعة لمبدأ الإدارة الالكترونية يساعد في جودة وسرعة انتقال المعلومة بين مصالح الهيكل التنظيمي لها ويرجع ذلك إلى أن الإدارة الالكترونية سهلت للموظفين الوصول إلى المعلومات التي يحتاجونها دون إيجاد صعوبة لتحقيق بذلك سرعة اكبر في انجاز الأعمال وكذلك مقدرتها على تخفيف من مستوى الضغوط المحيطة في بيئة العمل.

بينما هناك من العمال من يرو أن تطبيق الجامعة لمبدأ الإدارة الالكترونية لا يساعد في جودة وسرعة انتقال المعلومة بسبب تذبذب وانقطاع موجات الانترنت وكذلك بسبب عدم امتلاك العمال لمهارة استخدام الإدارة الالكترونية، وكذلك بسبب رفضهم لتطور وتمسكهم بالأساليب التقليدية في العمل.

ثانيا: مناقشة نتائج الدراسة في ضوء الفرضيات

1- في ضوء الفرضية الأولى: التي نصها " توجد علاقة قوية بين الضغوط المهنية الفردية والفعالية التنظيمية لدى عمال جامعة الوادي"

وقد اتضح من خلال هذه الدراسة وجود علاقة قوية بين الضغوط المهنية الفردية والفعالية التنظيمية كما هو موضح في الجدول رقم 06 والذي يوضح قيام الموظفين بالأعمال خارج الوقت الرسمي للعمل بنسبة 76% وبالتالي وجود عبء عمل يرفع من الضغوط وينقص من فعالية أدائهم، ومن خلال ذلك نقول أن عبء العمل مؤشر للضغوط المهنية الفردية له علاقة قوية بالفعالية التنظيمية.

والجدول رقم 09 أن العمال لا تتوفر لديهم المعلومات الكافية لأداء عملهم بنسبة 50% وهذا يؤثر على إمكانية تحسينهم لأدائهم والذي يعبر عن غموض الدور وبالتالي يؤدي الى نقص فعاليتهم التنظيمية، ومن خلال ذلك نقول أن غموض الدور كمؤشر للضغوط الفردية له علاقة قوية بالفعالية التنظيمية.

وكذلك الجدول رقم 10 يوضح نسبة 67% حسب إجابات المبحوثين أن الاعمال التي يقومون بها تتعارض مع تخصصهم ومؤهلهم العلمي وبالتالي وجود صراع بين التخصص المدروس والوظيفة التي يشغلونها، وهذا ما ينتج عليه شعور بالضغط المهني والذي يؤثر سلبا على فعالية أدائهم، ومن خلال ذلك نقول أن صراع الدور كمؤشر للضغوط الفردية له علاقة قوية مع الفعالية التنظيمية.

ومن خلال ما تم التعرض له نستنتج أن الفرضية الجزئية الأولى تحققت وهذا ما يمكن استخلاصه من التحليل السابق اين يظهر أن كل من مؤشر عبء العمل وغموض الدور، صراع الدور له علاقة قوية بالفعالية التنظيمية لأفراد عينة الدراسة.

2- في ضوء الفرضية الثانية: التي نصها " توجد علاقة ضعيفة بين الضغوط

المهنية التنظيمية والفعالية التنظيمية لدى عمال جامعة الوادي"

وقد اتضح من خلال هذه الدراسة وجود علاقة قوية بين الضغوط الفردية والفعالية التنظيمية كما هو موضح في الجدول رقم 14 يوضح عدم وجود صعوبة الإتصال مع الإدارة بنسبة 88% وبالتالي سهولة الاتصال تخفض من حدة ضغوط العمل ترفع من فعالية أدائهم، ومن خلال ذلك نقول أن الاتصال كمؤشر للضغوط المهنية التنظيمية له علاقة ضعيفة بالفعالية التنظيمية.

والجدول رقم 15 رغم حجم ساعات العمل غير كافية لإنجاز الأعمال والتي كانت

بنسبة 66% إلا أنه توجد فعالية تنظيمية بسبب إتمام العمل ولو خارج الوقت الرسمي نتيجة حرصهم على العمل ، وبالتالي حجم ساعات العمل المحددة قانونيا لا تؤثر على فعالية أداء الموظف وبالتالي مؤشر حجم ساعات العمل للضغوط المهنية التنظيمية له علاقة ضعيفة بالفعالية التنظيمية.

وكذلك جدول رقم 16 يوضح أن أغلب الموظفين يتناسب ما يحصلون عليه من أجر

مع ما يبذلونه من جهد وذلك حسب إجابات المبحوثين المقدره بنسبة 69% وهذا ما يزيد من فعالية أدائهم، وبالتالي وجود علاقة ضعيفة بين تناسب الجهد مع الأجر والفعالية التنظيمية للموظفين.

ومن خلال ما تم التعرض له نستنتج أن الفرضية الثانية تحققت وهذا ما يمكن

استخلاصه من التحليل السابق اين يظهر أن كل من مؤشر حجم ساعات العمل والاتصال، الاجر له علاقة ضعيفة بالفعالية التنظيمية حسب إجابات المبحوثين.

3- في ضوء الفرضية الثالثة : التي نصها " توجد علاقة قوية بين البيئة الداخلية

للمنظمة والفعالية التنظيمية لدى عمال جامعة الوادي"

وقد اتضح من خلال هذه الدراسة وجود علاقة قوية بين البيئة الداخلية والفعالية

التنظيمية من خلال :

الجدول رقم 19 أن نظام التهوية غير مناسب لمكان العمل بنسبة 69% وهذا ما يزيد

من الضغوط المهنية ويقلل من الفعالية وبالتالي وجود علاقة قوية بين الظروف الفيزيكية

كمؤشر للبيئة الداخلية للمنظمة والفعالية التنظيمية.

وكذلك من خلال الجدول رقم 21 الذي يمثل عدم تزود مكان العمل بالوسائل المطلوبة

بنسبة 62% وبالتالي الوسائل والاحتياجات المطلوبة لها تأثير كبير على فعالية أداء

الموظفين، ونقول أن الاحتياجات المادية كمؤشر للبيئة الداخلية لها علاقة قوية بالفعالية

التنظيمية.

ومن خلال الجدول رقم 22 يتضح أنه تسود علاقة التعاون بين زملاء العمل في

إنجاز الأعمال المطلوبة وذلك حسب إجابات المبحوثين التي تقدر نسبتهم ب62% وهذا

ينقص من حجم ضغوط العمل ويزيد من فعالية الأداء وبالتالي هناك تأثير سلبي على

الضغط وتأثير إيجابي على الفعالية، إذا هناك علاقة ضعيفة بين العلاقات الإنسانية كمؤشر

للبيئة الداخلية للمنظمة والفعالية التنظيمية.

ومن خلال ما تم التعرض له نستنتج أن الفرضية الجزئية الثالثة تحققت وهذا ما يمكن

استخلاصه من التحليل السابق اين يظهر أن كل من مؤشر الظروف الفيزيكية والاحتياجات

المادية، العلاقات الإنسانية له علاقة قوية بالفعالية التنظيمية حسب إجابات المبحوثين.

ثالثا : النتيجة العامة

من خلال نتائج الفرضيات الجزئية تم الاثبات والتحقق من صدق الفرضية العامة التي مفادها " توجد علاقة قوية بين الضغوط المهنية والفعالية التنظيمية لدى عمال جامعة الوادي"، والتي تربط العلاقة بين المتغير الأول المستقل ألا وهو الضغوط المهنية وبين المتغير الثاني التابع ألا وهو الفعالية التنظيمية من خلال الدراسة الميدانية التي أجريت على مستوى جامعة لشهيد حمه لخضر بالوادي بعد الوقوف على حقيقة موضوع الضغوط المهنية وعلاقتها بالفعالية التنظيمية.

خلاصة

لقد تم في هذا الفصل التعرف على مختلف النتائج بعد عملية عرض وتحليل البيانات المتحصل عليها من الاستبيان ومناقشتها في ضوء فرضيات الدراسة.

وتم التوصل إلى النتائج التالية:

- وجود علاقة قوية بين الضغوط المهنية الفردية والفعالية التنظيمية لعمال جامعة الشهيد حمه لخضر بالوادي.
- وجود علاقة ضعيفة بين الضغوط المهنية التنظيمية والفعالية التنظيمية لعمال جامعة الشهيد حمه لخضر بالوادي.
- وجود علاقة قوية بين البيئة الداخلية للمنظمة والفعالية التنظيمية لعمال جامعة الشهيد حمه لخضر بالوادي.
- وجود علاقة قوية بين الضغوط المهنية والفعالية التنظيمية لعمال جامعة الشهيد حمه لخضر بالوادي.

خاتمة :

إلى هنا نكون قد وصلنا إلى المرحلة الأخيرة من مراحل البحث العلمي، والذي كان ثمرة عمل كلفنا الكثير من الجهد والوقت، وكان الهدف الرئيسي من هذه الدراسة التعرف على طبيعة العلاقة بين الضغوط المهنية والفعالية التنظيمية لدى عينة من عمال جامعة الشهيد حمه لخضر بالوادي .

ويرجع سبب اهتمامنا بهذا الموضوع لأنه من المواضيع التي حظيت ومازالت تحظى باهتمام العديد من علماء الاجتماع والباحثين المتخصصين في مجال التنظيم والعمل، كما يعتبر موضوع البحث من المتغيرات الهامة التي تؤثر على تحقيق أهداف الدراسة.

وبعد تحليل وإثراء متغيرات الدراسة نظريا وميدانيا تمت مناقشة نتائج الدراسة في ضوء الفرضيات، توصلنا إلى نتيجة مفادها وجود علاقة قوية بين الضغوط المهنية والفعالية التنظيمية لدى موظفي جامعة الوادي.

التوصيات :

على ضوء النتائج المتوصل إليها في دراستنا هذه والتي كانت بعنوان الضغوط المهنية وعلاقتها بالفعالية التنظيمية لدى عاملين في جامعة الوادي، والتي من خلالها نحاول تقديم التوصيات التالية :

- تنظيم دورات تكوينية تحسيسية بأهم الأساليب التي يمكن من خلالها التعامل مع ضغوط العمل.
- تحسين الظروف الفيزيائية في بيئة العمل لضمان أداء جيد.
- رفع الحد الأدنى للأجر للحفاظ على الكفاءات الحالية داخل المؤسسة.
- تعميق الوعي بظاهرة الضغوط المهنية وخطورة النتائج المترتب عنها.

قائمة المصادر والمراجع

قائمة المصادر والمراجع:

المصادر:

- 1- القرآن الكريم: الكهف الآية 30
- 2- القرآن الكريم : التوبة الآية 105
- 3- القرآن الكريم : البلد الآية 4
- 4- الحديث النبوي: قوله "صلى الله عليه وسلم" : " إن الله يحب إذا عمل أحدكم عملا أن يتقنه "

قائمة المراجع:

أولا : الكتب

- 5- أحمد بدر (1982).أصول المنهج العلمي ومناهجه.(د،ط). وكالة المطبوعات. الكويت.
- 6- إحسان محمد حسن(2005) . مناهج البحث الاجتماعي .(د،ط). دار وائل .عمان.
- 7- الخالدي الهادي (1986). المرشد المفيد في المنهجية وتقنيات البحث. (د،ط). دار الطباعة والنشر، الجزائر.
- 8- العميان محمود (2004). السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال. ط 2 . دار وائل للنشر. عمان .الأردن.
- 9- بلقاسم سلاطنية وآخرون(2013). الفعالية التنظيمية في المؤسسة مدخل سسيولوجي. ط1. دار الفجر. القاهرة.
- 10- جمعة سيد يوسف(د، س). إدارة ضغوط العمل. (د، ط). إيتراك للنشر والتوزيع. القاهرة.
- 11- حسين حريم(2009). السلوك التنظيمي" سلوك الافراد والجماعات في منظمات الاعمال". ط2. دار الحامد للنشر والتوزيع. عمان.

- 12- خليل محمد حسين الشماح (2007). **نظرية المنظمة** . ط 2 . دار المسيرة للنشر . عمان . الأردن .
- 13- داودي أحمد(د، س). **الفعالية التنظيمية**. (د، ط). مركز الكتاب الاكاديمي. الجزائر .
- 14- رشيد زرواتي (2015) . **تدريبات على منهجية البحث العلمي في العلوم الاجتماعية والانسانية** . زعاياش للطباعة والنشر . الجزائر .
- 15- سعيد سبعون (2012) . **الدليل المنهجي في إعداد المذكرات والرسائل الجامعية في علم الاجتماع** . ط 2 . دار القصبه . الجزائر .
- 16- عمار بوحوش و محمد محمود الذنبيات (1999) . **مناهج البحث العلمي وطرق إعداد البحوث** . ط 2 . ديوان المطبوعات الجامعية . الجزائر .
- 17- عثمان حسن عثمان (1998) . **المنهجية في كتابة البحوث والرسائل الجامعية** . (د،ط) . منشورات الشهاب . باتنة . الجزائر .
- 18- عادل محم زايد(2007). **مدخل مؤسسي لإدارة الأداء التنظيمي**. (د، ط). المنظمة العربية للتنمية الإدارية جامعة الدول العربية. القاهرة.
- 19- عبد الحميد عطية واخرون(2012). **النظرية والممارسة في خدمة الجماعة**. (د، ط). دار الكتب والوثائق القومية المكتب الجامعي الحديث. الاسكندرية.
- 20- عبد النور ارزقي(2019). **ادارة وتسيير المشروع المهني**. (د، ط). دار الأمل. الجزائر .
- 21- عثمان حمود الخضر(2005). **علم النفس التنظيمي**. ط1. مكتبة الفلاح للنشر والتوزيع. الكويت.
- 22- عبد السلام أبو قحف (1993) . **اقتصاديات الأعمال** . (د،ط).المكتب العربي الحديث. الإسكندرية . مصر .
- 23- عبد الوهاب سويبي (2009) . **المنظمة** . (د،ط) . دار النجاح للكتاب .

24- محمد شحاتة ربيع(2005). أصول علم النفس الصناعي . ط 3. دار الغريب للنشر والتوزيع. القاهرة.

25- محمد يوسف القاضي(2015). السلوك التنظيمي. ط1. الأكاديميون للنشر والتوزيع. الأردن.

26- محمد عبد الفتاح الصريفي(د، س). مبادئ التنظيم والإدارة.(د، ط). دار المنهج. الأردن.

27- منال طلعت محمود(2013). اساسيات في علم الإدارة. ط1. دار الكتب والوثائق القومية المكتب الجامعي الحديث. الإسكندرية.

28- موريس أنجرس (2010) . منهجية البحث في العلوم الانسانية. دار القصة للنشر والتوزيع . الجزائر .

29- ناصر قاسيمي(2011). دليل مصطلحات علم اجتماع التنظيم والعمل. (د، ط). ديوان المطبوعات الجامعية بن عكنون. الجزائر.

ثانيا : الأطروحات والرسائل الجامعية

30- إبراهيمي أسماء(2015).الضغوط المهنية وعلاقتها بالتوافق الزواجي لدى المرأة العاملة. أطروحة دكتوراه. جامعة محمد خيضر بسكرة. الجزائر.

31- ابن خورر خير الدين(2011).علاقة ضغوط العمل بالرضا الوظيفي للمدرسين في المؤسسة التربوية الجزائرية. رسالة ماجستير. جامعة محمد خيضر بسكرة. الجزائر.

32- العرابوي سحنون(2009).الضغوط المهنية وعلاقتها بالرضا الوظيفي لدى أساتذة التربية البدنية. رسالة ماجستير. جامعة حسيبة بن بوعلي الشلف. الجزائر.

33- بعاج الهاشمي(2010). دور العملية التدريبية في رفع الفعالية التنظيمية للمؤسسة. رسالة ماجستير. جامعة الجزائر3. الجزائر.

34- بن علي عبد الوهاب(2015). مشروع التغيير وعلاقته بتحقيق فعالية التنظيم. رسالة ماجستير. جامعة وهران2 محمد بن أحمد. الجزائر.

- 35- تيايبية فوزي(2009). وجهة الضبط (الداخلي_ الخارجي) وعلاقته بضغط مهنة التدريس لدى معلمي التربية البدنية والرياضية. رسالة ماجستير. جامعة حسيبة بن بوعلي الشلف. الجزائر.
- 36- خالد بن عيسى(2019). فعالية برنامج ارشادي معرفي سلوكي في خفض الضغوط المهنية لدى معلمي الطور الابتدائي. أطروحة دكتوراه. جامعة الشهيد حمه لخضر الوادي. الجزائر.
- 37- دريدي فاطمة (2014) . تفويض السلطة وأثرها على الفعالية التنظيمية-دراسة ميدانية بمقر ولاية بسكرة-.رسالة الماجستير. جامعة محمد خيضر بسكرة. الجزائر.
- 38- زربيي أحلام(2014). استراتيجيات التصرف تجاه الضغوط المهنية وعلاقتها بفعالية الأداء. رسالة ماجستير. جامعة وهران. الجزائر.
- 39- سعدون سمية(2014). الاتصال التنظيمي واثره على تطبيق استراتيجية الإدارة بالمعرفة. رسالة ماجستير. جامعة وهران السانبا. الجزائر.
- 40- سعيدة حمصي(2019). التغير التنظيمي في المؤسسات الصناعية وعلاقته بالفعالية التنظيمية. أطروحة دكتوراه. جامعة الوادي. الجزائر.
- 41- سعال سومية (2013). التطوير التنظيمي وعلاقته بالفاعلية التنظيمية بالمؤسسة الاقتصادية الجزائرية -دراسة ميدانية مؤسسة سونطراك الأغواط(DML) . رسالة ماجستير . جامعة عمار ثلجي الأغواط .الجزائر.
- 42- سعد بن عميقان سعد الدوسري (2005). ضغوط العمل وعلاقتها بالولاء التنظيمي في الأجهزة الأمنية-دراسة ميدانية على مستوى شرطة المنطقة الشرقية-. رسالة الماجستير . جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية. السعودية.
- 43- شاطر شفيق(2010). أثر ضغوط العمل على الرضا الوظيفي للموارد البشرية بالمؤسسة الصناعية-دراسة ميدانية بمؤسسة إنتاج الكهرباء سونلغاز جيجل-. رسالة ماجستير. جامعة أمحمد بوقرة بومرداس. الجزائر.

- 44- عبد العظيم المصدر. باسم علي أبو كويك(2007). ضغوط مهنة التدريس وعلاقتها بأبعاد الصحة النفسية لدى معلمي ومعلمات المرحلة الأساسية الدنيا في قطاع غزة. رسالة ماجستير. جامعة الأزهر. فلسطين.
- 45- عثمان مريم(2010).الضغوط المهنية وعلاقتها بدافعية الإنجاز لدى أعوان الحماية المدنية. رسالة ماجستير. جامعة الإخوة منتوري قسنطينة. الجزائر.
- 46- عناب أمينة(2018).الاجهاد المهني لدى الموظفين الاداريات. أطروحة دكتوراه. جامعة العربي بن لمهيدي أم البواقي. الجزائر.
- 47- عيسى إبراهيم المعشر(2009).أثر ضغوط العمل على أداء العاملين في الفنادق الأردنية فئة الخمسة نجوم. رسالة ماجستير. جامعة الشرق الأوسط للدراسات العليا. الأردن.
- 48- عبد القادر أحمد سالم (2007). مصادر الضغوط المهنية وآثارها في الكليات التقنية في محافظات غزة ، رسالة ماجستير. الجامعة الإسلامية . غزة .
- 49- عبد العزيز شنيق(2008). الحوافز والفعالية التنظيمية. أطروحة دكتوراه. جامعة 20 اوت 55 سكيكدة. الجزائر.
- 50- عبد القادر سعيد البنات(2009) . ضغوط العمل وأثرها على أداء الموظفين في شركة الاتصالات الفلسطينية، رسالة الماجستير . الجامعة الإسلامية . غزة . فلسطين.
- 51- كروش هشام(2007). فعالية التكوين الجامعي في التشغيل. رسالة ماجستير. جامعة الاخوة منتوري قسنطينة. الجزائر.
- 52- محمد صلاح الدين أبو العلاء(2009).ضغوط العمل واثرها على الولاء التنظيمي. رسالة ماجستير. الجامعة الإسلامية غزة. فلسطين.
- 53- مطاطلة موسى(2010). ضغوط العمل وعلاقتها بالتوافق المهني. رسالة ماجستير. جامعة الإخوة منتوري قسنطينة. الجزائر.

54- مكانسي محمد (2007). التوافق المهني وعلاقته بضغط العمل لدى موظفي العقابية دراسة ميدانية على أعوان السجون بمؤسسة إعادة التأهيل. رسالة ماجستير. جامعة منتوري قسنطينة. الجزائر.

55- نور الدين تاويريت(2006). قياس الفعالية التنظيمية من خلال التقييم التنظيمي. أطروحة دكتوراه. جامعة منتوري قسنطينة. الجزائر.

ثالثا : المجالات العلمية

56- احمد جاسم انتظار(د، س). اثر ضغط العمل على الأداء الوظيفي في المصارف الأهلية العراقية. مجلة البحوث القانونية والاقتصادية المجلد 4. العدد 1.

57- الحواس خالدي(2017). علاقة الثقافة التنظيمية بفعالية الإدارة المدرسية. مجلة العلوم الاجتماعية والإنسانية. العدد 13.

58- العيد عماد. نور الدين بوعيشة(د، س). الثقافة التنظيمية كمدخل قيمي لتحقيق الفعالية التنظيمية. مجلة التنمية وإدارة الموارد البشرية. العدد 5.

59- بلول احمد(2017). الفعالية التنظيمية للجامعة الجزائرية في ظل تطبيق نظام LMD حسب نموذج كاميرون. مجلة أبحاث نفسية وتربوية مجلد ج. العدد 10.

60- حفطاري سمير. سهى الحمزاوي(2016). الرقمنة ومدى تأثيرها على الفعالية التنظيمية. مجلة الباحث الاجتماعي. العدد 12.

61- حمي عبد الستار(2020). الفعالية التنظيمية دراسة تحليلية لأهم مداخلها الأساسية في المنظمات. مجلة الباحث في العلوم الإنسانية والاجتماعية.

62- رضويي خوين(2009). الثقافة التنظيمية وفعالية المنظمة. مجلة الإدارة والاقتصاد. العدد 75.

63- سحراء أنور حسن(2013). قياس تأثير ضغوط العمل في مستوى الأداء الوظيفي. مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية. العدد 36.

- 64- سعيد بن علي العضاضي(2019). ضغوط العمل والتحكم فيها. مجلة العرب الاقتصادية.
- 65- سمير عسكر(1988). تغيرات ضغط العمل دراسة نظرية تطبيقية في قطاع المصاريف بدولة الإمارات العربية المتحدة . مجلة الإدارة العامة المجلد 28 . العدد 06 . الرياض .
- 66- ساجية مخلوف واخرون(2013). فكر ومجتمع. مجلة دراسات وابحاث. العدد18.
- 67- سومية سعال(2018). الفعالية التنظيمية في ظل التوجهات الإدارية الحديثة. مجلة الباحث في العلوم الإنسانية والاجتماعية. العدد35.
- 68- سنوسي علي(د، س). تقييم مستوى الفعالية التنظيمية للمستشفيات في الجزائر. مجلة اقتصاديات شمال افريقيا. العدد7.
- 69- طوطاوي زوليخة(2013). فعالية الأنظمة التربوية ومؤشرات قياسها. مجلة الدراسات والبحوث الاجتماعية جامعة الوادي. العدد1.
- 70- عدان نبيلة(2020). تأثير ضغوط العمل على الأداء الوظيفي في المنظمات الحديثة. مجلة الباحث في العلوم الإنسانية والاجتماعية. الجزائر.
- 71- غريس فرح(2005). ضغوطات العمل. مجلة الجيش. العدد240.
- 72- فريدة بوغازي(2015). تحليل أثر مصادر ضغوط العمل في المؤسسة الاقتصادية. مجلة البحوث والدراسات الإنسانية. العدد11. الجزائر.
- 73- فوزية قديد واخرون(2020). تحقيق الفعالية التنظيمية من خلال عمليات التعلم التنظيمي دراسة حالة المديرية العمالتية لإتصالات الجزائر بالشلف. مجلة الابداع المجلد10. العدد1.
- 74- ليليا بن صويلح(2016). مدخل لعلم اجتماع التنظيم والعمل. جامعة8 ماي1945.

75- محمد بوطي. الازهر الضيف (2020). **الفعالية التنظيمية في المؤسسة الجزائرية الخدمائية ودور الرأسمال البشري والتكنولوجي في تحقيقها**. مجلة الدراسات والبحوث الاجتماعية المجلد 8. العدد 4.

76- محمد حسن (2012). **تقييم الفعالية المنظمية لمؤسسات التعليم الجامعي دراسة تطبيقية على عينة من كليات الإدارة والاقتصاد في الجامعات الرسمية العراقية**. مجلة جامعة القدس المفتوحة للأبحاث والدراسات. العدد 27.

رابعا : المواقع الالكترونية

77- حمد السيد كردي(د، س). **الفعالية و الكفاءة في الأداء الوظيفي**. موقع جامعة الجمعية مملكة العربية السعودية. 2021/05/11. 18:18.

www.worldwideweb.com

خامسا : المراجع الأجنبية

78- Lisa Bellinghausen(2006). **le stress dans le monde professionnel : mode ou realite a enjeux multiples**. mémoire de doctorat. université paris Descartes. France.

79- Muhammad Mansoor, and other (2011). **The Impact of Job Stress on Employee Job Satisfaction : A Study on Telecommunication Sector of Pakistan**. Journal of Business Studies Quarterly. Vol 2. No 3.

الملاحق

إستبيان حول موضوع

الضغوط المهنية وعلاقتها بالفعالية التنظيمية

دراسة ميدانية على عينة من عمال جامعة الشهيد حمه لخضر بالوادي

من إعداد الطالبتان:

إشراف الدكتور :

*كبير سامية

*مرابط شوقي

*مازوزي مسعودة

أخي الفاضل /أختي الفاضلة... تحية طيبة وبعد:

في إطار إعداد مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر تخصص علم الاجتماع تنظيم وعمل، يسعدني أن أضع بين يديكم استبيان بعنوان " الضغوط المهنية وعلاقتها بالفعالية التنظيمية " فإننا نأمل من سادتكم التكرم بقراءة أسئلة الاستبيان بتمعن والتي يرجى الإجابة عليها وفقا لتصوراتك وشعورك نحو مهنتك، وليكن في علمك أن المعلومات الواردة فيها ستعامل بسرية تامة، ولن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي فقط. نشكركم مسبقا على حسن تفهمكم وتعاونكم في إنجاز هذه الدراسة.

أولا : البيانات الشخصية

01-الجنس : أنثى ذكر

02-السن : أقل من 30 من 30 إلى 40 من 41 إلى 50 أكبر من 51

03-المنصب الوظيفي :

04-سنوات العمل : أقل من 5 سنوات من 5 إلى 10 سنوات أكثر من 10

ثانيا : مصادر الضغوط المهنية الفردية

05-تقوم بالأعمال الموكلة إليك خارج الوقت الرسمي للعمل

نعم لا

06-ما رأيك بكمية العمل الملقاة على عاتقك؟

تفوق قدراتك قادر على القيام بها

07-في حالة زيادة أعباء العمل إلى ماذا تلجأ؟

اللامبالاة التغيب القيام بها

08-هل تتوفر لديك المعلومات الكافية لأداء عملك؟

نعم لا

- في حالة الإجابة بلا على ماذا يؤثر ذلك؟

سرعة إنجاز الأعمال إمكانية تحسين أدائك أخرى تذكر.....

09-هل تتعارض الأعمال التي تقوم بها مع

تخصصك ومؤهلك العلمي قدراتك وطاقاتك أخرى تذكر.....

ثالثا : مصادر الضغوط المهنية التنظيمية

10-هل تجد صعوبة في أداء عملك؟

نعم لا

- في حالة الإجابة بنعم من يقدم لك المساعدة؟

المسؤول المباشر زميلك مبادرة فردية

11-هل تتلقى الأوامر من الإدارة عن طريق المسؤول المباشر

نعم لا

12-هل يتصل بك المسؤول خلال فترات منظمة أثناء العمل

نعم لا

- في حالة الإجابة بلا ما هو السبب؟

مهارة أدائك الجيدة سرعتك في إنجاز المطلوب

13-تجد صعوبة في الاتصال مع الإدارة

نعم لا

14- حجم ساعات العمل غير كافية لإنجاز الأعمال المطلوبة

نعم لا

15- هل يتناسب ما تحصل عليه من أجر مع ما تبذله من جهد؟

نعم لا

16- هل يتم توزيع نقاط المردودية حسب الكفاءة

نعم لا

- في حالة الإجابة بلا حسب ماذا؟

رابعاً : البيئة الداخلية للمنظمة

17- هل الإضاءة متوفرة في مكان العمل

نعم لا

18- هل نظام التهوية مناسب لمكان العمل؟

نعم لا

19- مساحة المكتب تتناسب مع عدد الموظفين

نعم لا

20- مكان العمل مزود بالوسائل والاحتياجات المطلوبة

نعم لا

21- تسود علاقة التعاون بينك وبين زملائك من أجل إنجاز الأعمال المطلوبة

نعم لا

- في حالة الإجابة بلا ما هي الأسباب في ذلك.....

22- هل تجد إهتمام من قبل المسؤولين في مجال عملك

نعم لا

- في حال الإجابة بنعم على ماذا يدل هذا الإهتمام على :

تقوم بعملك على أكمل وجه تتحدى الضغوطات وتصبر أخرى تذكر.....

خامسا : الفعالية التنظيمية

23- هل أنت راض عن منصب العمل الذي تشغله

نعم لا

- في حالة الإجابة بنعم لأنه يتناسب مع شهادتك يساعدك على الترقية

- في حالة الإجابة بلا لأنه لا يتوافق مع مستواك الدراسي لا يحقق طموحاتك المهنية

24- هل الجامعة تشجع المبادرات والأفكار القيمة من طرف العمال؟

نعم لا

25- الجامعة تسعى بكل جهودها إلى استثمار موظفيها الحاليين قبل التفكير في تعيين موظفين جدد

نعم لا

- في حالة الإجابة بنعم فإن ذلك يحقق:

سرعة أكبر في انجاز الأعمال التوفيق بين أهداف الجامعة والعمال أخرى تذكر.....

26- هل الهيكل التنظيمي العام للجامعة واضح الأدوار والمسؤوليات؟

نعم لا

- في حالة الإجابة بلا على ماذا يؤثر ذلك؟

تقسيم المهام للعمال جودة ودقة الأعمال أخرى تذكر.....

27- هل توفر الجامعة فرص تدريبية لتطوير مهارات العمال

نعم لا

- في حالة الإجابة بنعم هل ساعد ذلك في تحسين أداء العمال؟

نعم لا

28- هل تطبيق الجامعة لمبدأ الإدارة الالكترونية يساعد في جودة وسرعة انتقال المعلومة بين مصالح الهيكل

التنظيمي لها

نعم لا

كلية العلوم الاجتماعية والانسانية

تخصص علم اجتماع التنظيم والعمل

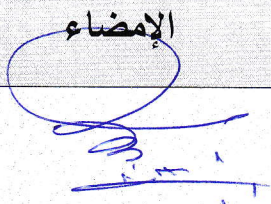
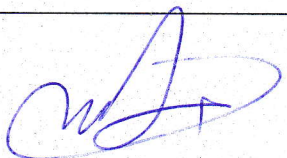
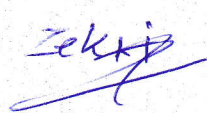
قسم العلوم الاجتماعية

سنة ثانية ماستر

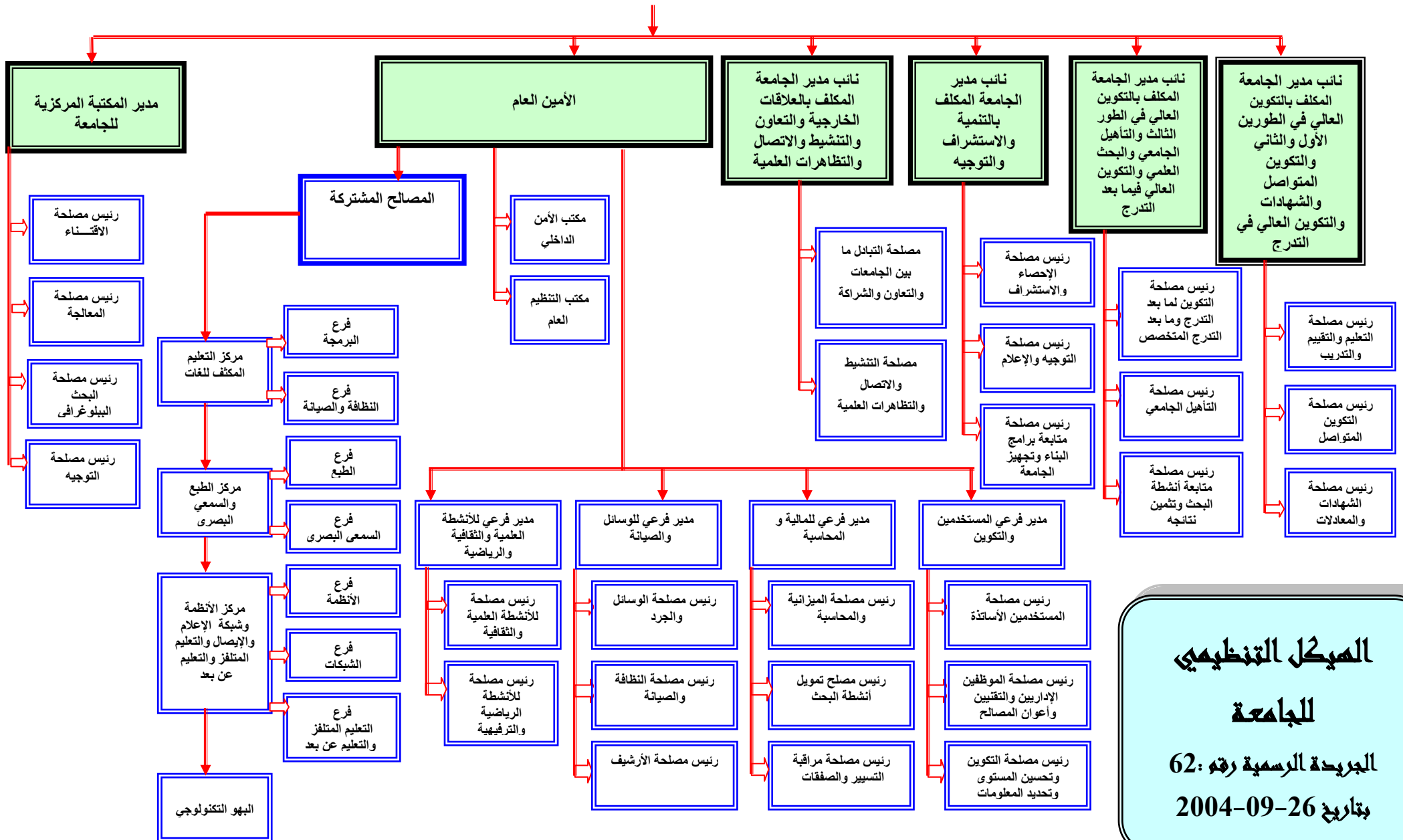
إستارة التحكيم

في إطار إعداد مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر تخصص علم الاجتماع تنظيم وعمل، نأمل من سادتكم التكرم بإبداء رأيكم بخصوص الاستبيان الخاص بدراستنا بعنوان الضغوط المهنية وعلاقتها بالفعالية التنظيمية - دراسة ميدانية على عينة من عمال جامعة الوادي - .

نشكركم على حسن تعاونكم في إنجاح هذه الدراسة.

الإمضاء	الملاحظات	الإسم واللقب
	تم تطبيق طرح المطالعة المقترحة	د. بانور يوسف
	تم التنبيه لتنظيم بعض المؤشرات - تنظيم الحقول	د. سالم يعقوب
	تم التنبيه لبعض عناصر المؤشرات في الاستبيان	د. زكري محمد مسعود

مدير الجامعة



المركز التنظيمي
للجامعة

الجريدة الرسمية رقم: 62

بتاريخ 26-09-2004