

ضغوط العمل وعلاقتها بالأداء الوظيفي

دراسة ميدانية بالوكالة الوطنية للتشغيل بولاية الوادي

مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة الماستر أكاديمي في علم الاجتماع
تخصص: تنظيم وعمل

اشراف الاستاذة(ة)

باية بوزغاية

إعداد الطالب :

حيمرطه

نوقشت المذكرة علنا يوم: 2023/06/05

أمام اللجنة المكونة من الاساتذة:

الصفة	الجامعة	الرتبة	اللجنة
رئيسا	جامعة الشهيد حمة لخضر	د/سالم يعقوب	الاسم واللقب
مشرفا ومقررا	جامعة الشهيد حمة لخضر	د/باية بوزغاية	الاسم واللقب
ممتحنا	جامعة الشهيد حمة لخضر	د/ دحة سليم	الاسم واللقب

السنة الجامعية: 2023/2022

ضغوط العمل وعلاقتها بالأداء الوظيفي

دراسة ميدانية بالوكالة الوطنية للتشغيل بولاية الوادي

مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة الماستر أكاديمي في علم الاجتماع
تخصص: تنظيم وعمل

اشراف الاستاذة(ة)

إعداد الطالب (ة):

باية بوزغاية

حيمرطه

نوقشت المذكرة علنا يوم: 2023/06/05

أمام اللجنة المكونة من الاساتذة:

الصفة	الجامعة	الرتبة	اللجنة
رئيسا	جامعة الشهيد حمة لخضر	د/ سالم يعقوب	الاسم واللقب
مشرفا ومقررا	جامعة الشهيد حمة لخضر	د/باية بوزغاية	الاسم واللقب
ممتحنا	جامعة الشهيد حمة لخضر	د./ دحة سليم	الاسم واللقب

السنة الجامعية: 2023/2022

الاهداء

اهدي هذا التخرج إلى كل الأرواح التائهة التي لم تجد طريقها بعد إلى الذين سكنهم
الظلام مبكرا الذين يشعرون أن هذا الزمان وهذا المكان ليس لهم إلى الذين عانوا
الوحدة كثيرا ولم يجدوا أحدا إلى كل مرضى الاكتئاب شفاهم الله أيضا إلى الذين عادت
لهم نار الشغف إلى كل أبطال العالم الذين لم يستسلموا وظلوا متمسكين ببصيص النور
وإلى كل أطفال العالم وإلى كل محبي القراءة فوق هذه الأرض أو تحتها.

"طه حيمر"

شكر وعرفان

اولا الشكر للمولى عزوجل لأن سهل لنا هذا ووفقنا فيه أيضا الشكر لإدارة كلية العلوم الاجتماعية والانسانية بأن وافقت على موضوع الدراسة واشكر الاساتذة الذين رافقونا طيلة المشوار الدراسي ومن ساعدني منهم في مذكرتي هذه وخص بالذكر الأستاذة المشرفة الدكتورة "باية بوزغاية" والدكتورة "لامية بويدي" وإلى كل الاستاذة الذين ساعدونا في هذه المذرة وإلى كل من علمنا حرفا أيضا لكل أفراد العائلة كبيرها وصغيرها بدون استثناء وكل الاصدقاء والاصحاب والمعارف كما اتقدم بجزيل الشكر لكل من مد لنا يد العون.

ملخص الدراسة :

هدفت هذه الدراسة لمعرفة العلاقة بين ضغوط العمل والاداء الوظيفي كونه لا يكاد يخلو اي عمل انساني من الضغوط وهذا قد يؤثر في أدائه الوظيفي وهذا السبب الأسمى لهذه الدراسة وقد انطلقت هذه الدراسة من التساؤل الرئيسي:

__هل توجد علاقة بين ضغوط العمل والأداء الوظيفي.

وتتبعها عدة أسئلة فرعية أخرى:

__هل توجد علاقة بين بيئة العمل والأداء الوظيفي.

__هل توجد علاقة بين عبء العمل والأداء الوظيفي.

ولقد تم الاعتماد في هذه الدراسة على المنهج الوصفي فضلا عن استخدام الاستبيان والمقابلة والملاحظة كأدوات لجمع البيانات وتطبيقها على الوكالة الوطنية للتشغيل بولاية الوادي , و العينة هم الوكالة الوطنية للتشغيل الولائية وملاحظتها المحلية الثلاثة (الوادي , قمار , الديبلة) , وعددهم 56 عامل .

وبعدها تمت عملية تفرغ الاستبيانات وحسابها عن طريق برنامج spss ثم عرض وتحليل نتائج الاستبيان المتحصل عليها في ضوء الفرضيات التي اعتمدها في هذه الدراسة.

وقد توصلت هذه الدراسة إلى عدة نتائج :

__توجد علاقة بين ضغوط العمل والأداء الوظيفي.

__توجد علاقة بين بيئة العمل والأداء الوظيفي.

__توجد علاقة بين عبء العمل والأداء الوظيفي.

الكلمات المفتاحية: ضغوط، عمل، أداء وظيفي،

Study summary:

This study aimed to find out the relationship between work pressures and job performance because there is hardly any human work without pressures and this may affect his job performance and this is the main reason for this study and this study was launched from the main question_

Is there a relationship between work stress and job performance

Several other sub-questions follow:

Is there a relationship between work environment and job performance .

Is there a relationship between workload and job performance .

In this study, the descriptive approach was adopted, as well as the use of the questionnaire, interview and observation as tools for collecting data and applying them to the National Agency for employment in the " eloud " State.

After that, the questionnaires were unloaded and calculated through the SPSS program, and then the results of the questionnaire obtained were presented and analyzed in the light of the hypotheses that we adopted in this study .

This study has come to several conclusions

There is a relationship between work stress and job performance

There is a relationship between work environment and job performance.

There is a relationship between workload and job performance .

Keywords: stress, work, job performance

قائمة المحتويات

III	الاهداء
IV	شكر وعرهان
V	ملخص الدراسة :
8	قائمة المحتويات
10	قائمة الجداول
10	قائمة الأشكال البيانية
10	قائمة الملاحق
11	المقدمة
أ	توطئة:
أ	الإشكالية:
ب	فرضيات البحث
ب	مبررات اختيار الموضوع:
ب	أهداف البحث وأهمية:
ج	حدود البحث :
ج	زمن الدراسة:
ج	منهج البحث:
د	صعوبات البحث :
د	هيكل البحث :

الفصل الأول الأدبيات النظرية والتطبيقية

18	تمهيد:
18	المبحث الأول: مدخل نظري
18	ولا مفاهيم عامة تعريف ضغوط العمل
20	ثانيا الأداء الوظيفي
21	المبحث الثاني العلاقة بين المتغيرات
22	المبحث الثالث: الدراسات السابقة
24	المقاربة النظرية
27	خلاصه الفصل :

28	تمهيد:
29	أولاً: عناصر الدراسة و أدواتها
29	1- مجتمع البحث:
31	2- تحديد متغيرات الدراسة
31	3- أدوات جمع البيانات:
32	4- محتوى الاستمارة:
32	ثانياً: و البرامج الإحصائية المستخدمة:
32	1- الأساليب الإحصائية:
32	2- البرامج المستخدمة في معالجة المعطيات:
33	ثالثاً: خصائص عينة الدراسة
39	رابعاً: عرض و تحليل النتائج
39	1- عرض و تحليل و مناقضة الفرضية الأولى:
40	2- عرض و تحليل و مناقشة الفرضية الثانية:
42	خلاصة الفصل:
43	نتائج عامة
45	خاتمة
46	التوصيات:
48	قائمة المصادر والمراجع
51	الملاحق

قائمة الجداول

- الجدول رقم (01): توزيع عينة الدراسة حسب متغير الجنس 33
- الجدول رقم (02): توزيع عينة الدراسة حسب متغير السن 34
- الجدول رقم (03): توزيع عينة الدراسة حسب متغير المستوى التعليمي 35
- الجدول رقم (04): توزيع العينة حسب الأقدمية في العمل 36
- الجدول رقم (05): قياس صدق محور علاقة بيئة العمل بالأداء الوظيفي 37
- الجدول رقم (06): قياس صدق محور علاقة ضغوط العمل بالأداء الوظيفي 38
- الجدول رقم (07): قياس ثبات محور بيئة العمل و الأداء الوظيفي 38
- الجدول رقم (08) قياس ثبات محور عبء العمل و الأداء الوظيفي 39
- الجدول رقم (09): اختبار T-Test لمعالجة الفرضية الأولى 39
- الجدول رقم (10) اختبار T-Test لمعالجة الفرضية الثانية 40

قائمة الأشكال البيانية

- الشكل رقم (01) : يوضح توزيع عينة الدراسة حسب متغير الجنس 33
- الشكل رقم (02): يمثل توزيع عينة الدراسة حسب الفئات العمرية 34
- الشكل رقم (03.) يمثل توزيع عينة الدراسة حسب المستوى التعليمي 35
- الشكل رقم (04) يمثل توزيع عينة الدراسة حسب الأقدمية في العمل 36

قائمة الملاحق

- الملحق رقم 01: الاستبيان..... 51
- الملحق رقم 02: مخرجات برنامج SPSS 53

المقدمة

❖ توطئة:

منذ فجر الخليفة تعتبر العمل بانه العجلة الرئيسية لأي تطور انساني، فالعمل هو المحرك الرئيسي الذي بواسطته بنيت الأمم والحضارات وهو الذي جعل العالم بشكله الحالي يعتبر موضوع ضغوط العمل من الموضوعات المهمة التي استحوذت على اهتمام الباحث في الحقول المعرفية المختلفة منها العلوم الإدارية وتخصص علم الاجتماع التنظيم والعمل، فهذا الموضوع ليس وليد العصر الحالي بل هو موجود منذ ظهور الانسان، لكن تزايد الاهتمام بهذا الموضوع بسبب التطورات الحاصلة في جميع المجالات منها التكنولوجي والاجتماعي والاقتصادي وكذلك مع زيادة التطور والوعي بدا ظهور الإدارة وظهور المنظمات والمؤسسات وظهر معها تقسيم العمال وزيادة الأعباء على الفرد والعامل وزاد غوص العلماء والباحثين في هذا المجال حتى مس ضغوط العمل التي تعتبر اليوم من اهم المشكلات التي وجب الاهتمام بها لما لها من أهمية بالغة في نجاح المؤسسة ككل أو فشلها وبدأ اهتمام الإدارة بالعامل لعلمها ان العامل هو أساس العمل وان العامل هو العصب الرئيسي للمنظمة بمختلف اعماله وتسعي كل منظمة اليوم لتطوير نفسها وتحسين أدائها واكتشاف كل الطرق التي قد تعرقل العامل عن عمله او التي تسبب ضغطا له وقد يتحول العمل من مصدر للرزق وللنشاط والرفي الاجتماعي الى مصدر للبؤس والقهر والارهاق تؤدي أيضا الى استنزاف جسدي وعقلي فبنية العمل فرضت على الانسان ان يتمسك بعمله خاصة مع زيادة الانفجار السكاني وهذا يجعله يعمل تحت ضغط وتوتر وغضب متحملا ذلك وهذا يعود بالسلب علي صحته وهذا يؤدي الى انخفاض الأداء لديه وتختلف الضغوط داخل العمل من فرد إلى آخر ومن مهنة إلى أخرى

❖ الإشكالية:

ان التطور الذي نشهده اليوم لم يكن محظورا فقط في الجانب التكنولوجي بل أيضا مس جميع مناحي الحياة ولم تكن الحياة الاجتماعية بمعزل عن هذا التطور وهذا الأخير أثر على المؤسسات وعلى العمل وطريقة العمل، ورغم إن عصرنا ملاءه الازدهار والتطور ومحاوله توفير كل سبل الراحة للعمال أثناء تأدية مهامهم إلا أنه لا يكاد يخلو كل عمل من الضغوط، لهذا تسعى كل المنظمات الإدارات اليوم لمواجهة تلك الضغوط المفروضة على العمال لضمان الاستمرارية والبقاء وتعزيز الانتماء للمؤسسة وبما ان الفرد يقضى جل وقته في عمله ولما لضغوط العمل من آثار سلبية على الفرد وعلى المؤسسة التي يعمل بها، ولوعيههم ان العامل هو الواجهة الأولى الأساسية، وإن موضوع ضغوط العامل موضوع شديد التعقيد لإتصاليه بأفروع كثيرا من العلوم الانسانية و الاجتماعية اضاعة الى ان ضغوط العمل اصبحت واقع حياة ولازمة وجود من الصعب تفاديها حتى اصبحنا نطلق على هذا العصر بعصر الضغوط، اصبحنا نعيش في عالم من الضغوط عالم ذا طبيعة خاصة يحيط بكل متخذ قرار في اي منشأة او كيان اداري مهما صغر او كبر حجمه وعليه في ظل هذه الظروف ان يتخذ القرار المناسب في الوقت المناسب وبالشكل المناسب وبالتكلفة المناسبة وبناء على ماسبق نطرح السؤال الرئيسي لدراستنا :

السؤال الرئيسي: الى اي مدى يؤثر ضغط العمل على الاداء الوظيفي لدى العاملين ؟
وتوجد أسئلة اخرى فرعية:

- _هل توجد علاقة بين بيئة العمل والأداء الوظيفي ؟ .
- _هل توجد علاقة بين عبئ العمل والأداء الوظيفي ؟ .

❖ فرضيات البحث

الفرضية الرئيسية:

- توجد علاقة بين ضغوط العمل والأداء الوظيفي

الفرضيات الفرعية:

- توجد علاقة بين بيئة العمل والأداء الوظيفي
- توجد علاقة بين عبئ العمل والأداء الوظيفي

❖ مبررات اختيار الموضوع:

- الاهتمام الشخصي بالموضوع محل الدراسة
- تسليط الضوء حول هذا الموضوع
- تعرض الباحث لضغوط داخل عمله مما دفعه لدراسة هذا الموضوع
- السعي الى ابراز حلقة وصل بين الضغوط العمل والأداء الوظيفي
- معرفة مدى تأثير ضغوط العمل على الأداء الوظيفي

❖ أهداف البحث وأهمية:

اهداف البحث:

- الهدف العلمي الذي يتمثل في انجاز مذكره التخرج تخصص علم الاجتماع تنظيم والعمل.
- الكشف عن ضغوط العمل التي قد تتسبب في انخفاض الكفاءة لدى العمال.
- بيان علاقه ضغوط العمل بالأداء الوظيفي.
- التعرف على الاسباب المؤدية لضغوط العمل.
- التعرف على العلاقة بين ضغوط العمل والاداء الوظيفي للعمال.
- التقرب من العمال ومعرفة الضغوط التي يتعرضون لها.
- الوصول الى خلق حلول للتخفيف من ضغوط العمل التي تتسبب في انخفاض اداء العمال.

أهمية البحث:

تواجه كل المنظمات والمؤسسات ظاهره ضغوط العمل التي باستمرارها تؤثر بشكل سلبي على العمال مما يؤدي لانخفاض ادائهم, ومن هذا المنطلق استمد دراستنا اهميتها كما تكمن اهمية هذا الموضوع في اثره المكتبة الجامعية حول هذا الموضوع النقص او الهفوات التي قد تحصل في دراسات سابقه بالإضافة لذلك تمكنا من فتح افاق جديدة للباحثين الجدد لمواصلة البحث في نفس المجال كما تكمن هذه الدراسة في ارشاد العمال على اسباب انخفاض ادائهم الوظيفي وعلى اهم العوائق التي تواجههم بالإضافة الى ذلك تساهم بتوعيه العمال حول هذا الموضوع كما تمكنا من إيجاد حلول للمشاكل داخل المؤسسات التي يعملون بها.

❖ حدود البحث-المجال المكاني للدراسة :

يعتبر ميدان الدراسة المحك الامبريقي الذي يربط الباحث بالواقع بحيث انه يحاكي الإشكالية ويحاكي أيضا الأهداف التي يريد الباحث الوصول إليها: حيث أجريت هذه الدراسة الميدانية في الوكالة الوطنية للتشغيل بولاية الوادي بالوكالة الولائية وملاحقها المحلية الثلاثة = الوادي، قمار، الدبيلة.

❖ المجال الزمني للدراسة:

بعد الحصول على الموافقة والترخيص من امانة رئيس قسم علم الاجتماع ثم قمنا بزيارة المؤسسة يوم الخميس 27 أبريل 2023 لموافقة الطرف الاخر والتعرف على الإداريين الذين سيتم اجراء الدراسة معهم ثم توزيع الاستبيان يوم الأحد 30 أبريل 2023 الى غاية يوم الأربعاء 03 ماي 2023.

❖ منهج البحث:

لكي تصل أي دراسة علمية الى تحقيقي أهدافها المرجوة ولا بد ان تتبع المنهج العلمي المناسب للإشكالية المطروحة في تلك الدراسة، والذي يتوافق كذلك مع الفرضيات المقترحة لها ودراسة ضغوط العمل وعلاقتها بالأداء الوظيفي. فالمنهج هو عبارة عن مجموعة العمليات والخطوات التي يتبعها الباحث في ضبط أبعاد مساعي أسئلة وفرضيات البحث¹

وقد تم اختيار المنهج الوصفي لهذه الدراسة كونه المنهج المناسب لهذه الدراسة، فيعرف المنهج الوصفي الظاهر او الموضوع اعتمادا على جمع الحقائق والسياسات وتصنيفها ومعالجتها وتحليلها تحليلًا كافيًا ودقيقًا لاستخلاص دلالتها او الوصول الى نتائج او تعليمات على الظاهرة او الموضوع محل البحث.²

¹ زرواتي رشيد، تدريبات على منهجية البحث العلمي في العلوم الاجتماعية ط 3، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، ص 176.

² شحاته سليمان محمد سليمان، مناهج البحث بين النظرية والتطبيق مركز الاسكندرية، طاء اثنان، 2005، 377.

❖ صعوبات البحث :

- _ قلة المصادر والمراجع.
- _ عدم تعاون بعض المبحوثين.
- _ إعادة استرجاع الاستبيان بصعوبة واسترجاعه في عدة مرات.
- _ خوف بعض العمال وعدم معرفة بعض العمال بأهمية البحث العلمي ومدى سريره.

❖ هيكل البحث :

للإحاطة بكافة جوانب الموضوع وللإجابة على إشكالية الدراسة والتأكد من صحة الفرضيات تم تقسيم الدراسة الى فصلين، الفصل الأول تناول الأدبيات النظرية بالمفهومين ضغوط العمل والأداء الوظيفي وتم تقسيمه إلى ثلاث مباحث حيث خصص المبحث الأول الأساس النظري للموضوع وكذلك أهمية وخصائص و مصادر ضغوط العمل والأداء الوظيفي، اما المبحث الثالث فقد تطرقنا في الدراسات السابقة مع التعقيب عليها .

اما الفصل الثاني فيتم فيه إسقاط الجانب النظري على الجانب التطبيقي وذلك بالدراسة الميدانية وذلك في وكالة التشغيل بالوادي .

ويتم تقسيمه الى مبحثين المبحث الأول بالتعريف بمجتمع وعينة الدراسة وأدوات جمع البيانات والأساليب المستخدمة في ذلك .

اما المبحث الثاني: يتم فيه عرض النتائج المتحصل عليها وتفسيرها.

الفصل الأول:
الأدبيات النظرية والتطبيقية

تمهيد:

بعد التطرق للجانب المنهجي للدراسة الحالية، سنتناول في هذا الفصل الإطار النظري للدراسة من خلال التطرق لمفاهيم عامة حول ضغوط العمل، مراحلها، مصادره، أنواعه وأعراضه، بالإضافة للأداء الوظيفي أنواعه، أهميته، عوامله و معيقاته.

أولاً: مدخل نظري : مفاهيم عامة :

1- مفهوم الضغط:

- لغة: تعود كلمة ضغط *stresse* إلى الكلمة اللاتينية *stringere* والتي تعني يسحب بشدة، و قد استخدمت كلمة ضغوط في القرن 18 لتعني إكراه، و ... و جهد قوي و إجهاد و توتر لدى الفرد أو لأعضاء الجسم أو قواه العضلية.¹
 - اصطلاحاً: يعف الضغط على انه تجربة ذاتية يترتب عليها اختلال نفسي او جسدي لدى الفرد تنتج عن عوامل في البيئة الخارجية أو المنظمة او الشخص نفسه²
 - التعريف الاجرائي:
- الضغط وهي تلك الحالة من الكره والتوتر والإجهاد التي يمر بها الفرد نتيجة تعرضه لمثيرات خارجية في بيته او داخل عمله.

2- مفهوم العمل:

- لغة: من عمل عملاً، اعمالا واشتغل، زاول مهنة، قام بعمل وهي نقيض تعطيل ويقال عامل الشيء صنعه وعمل الدورة، واداة³
- اصطلاحاً: هو مجهود إرادي عقلي أو بدني يتضمن التأثير على الأشياء المادية لتحقيق هدف اقتصادي مقيد، كما أنه وظيفة اجتماعية تتحقق فيما شخصية الفرد⁴
- التعريف الإجرائي للعمل: وهو ذلك الجهد الذي يبذله الفرد سواء كان بعقله او يجسسه ويعود عليه وعلى غير النفع.

¹ حسين مريم، السلوك التنظيمي سلوك الافراد والجماعات في منظمات الاعمال، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان، 2004، ص 283

² طارق شريف يونس، معجم مصطلحات العلوم الإدارية والمحاسبية والانترنت، ط 1، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان 2005، ص 115.

³ خريف الياس، المجاني المصور، دار المجاني، لبنان، 2000، ص 537

⁴ احمد زكي بدوي معجم، مصطلحات العلوم الاجتماعية، الانجليزي، فرنسي، عربي، مكتبة لبنان، ط1، بيروت، 1986، ص 236.

3-تعريف ضغط العمل:

عرف سمير عسكر ضغط بأنه مجموعة التغيرات الجسمية والنفسية التي تحدث للفرد في ردود أفعاله أثناء مواجهته للمواقف المحيطة التي تمثل تهديدات¹

- تعريف ضغوط العمل:

عرفه فاروق عبد العلي: انه اختلال وظيفي في المنظمة او المؤسسة التي يعمل بها الفرد وهذا الاختلال يؤدي إلى انخفاض مستوى الرضا الوظيفي وضعف الأداء وانخفاض مستوى الفعالية²

يعرفه محمد إسماعيل بلال ان ضغط العمل حالة تنشأ بسبب التفاعل مع بعض العوامل المتعلقة بالعمل مع خصائص العاملين فيحدث تغيير في الحالة البدنية أو النفسية للفرد وتدفعه إلى تصرف بدين أو عقلي غير معتاد³

التعريف الإجرائي لضغط العمل:

وهي تلك الحالة من القلق والتوتر والتعب لدى الفرد التي تحدث داخل عمله ويترتب عليها ردود افعال إيجابية أو سلبية و تؤثر في أدائه الوظيفي .

مفهوم العمل :

لغة: من عمل عملا، واعمالا، واشتغل، زاول مهنة، قام بعمل وهي نقيض تعطيل ويقال عامل الشيء صنعه وعمل الدور، اداه⁴

اصطلاحا: هو مجهود إرادي عقلي او بدني يتضمن التأثير على الأشياء المادية وغير المادية لتحقيق هدف اقتصادي مفيد وكما أنه وظيفة اجتماعية تتحقق فيما شخصية الفرد⁵

التعريف الإجرائي للعمل :

وهو ذلك الجهد الذي يبذله الفرد سواء كان بعقله او بجسمه ويعود عليه وعلى غيره بالنفع.

¹ سمير عسكر: متغيرات ضغط العمل، دراسة نظرية وتطبيقية في قطاع المصاريف بدولة الامارات العربية المتحدة الإدارة العاصمة الرياض، معهد الإدارة 60، 1988، ص 66.

² الحالية يوسف، مصادر ضغوط العمل لدى عمال الصحة وسبل مواجهتها في مصالح الاستعمالات، رسالة الماجستير محمد خيضر، بسكرة 2014، ص 32.

³ محمد إسماعيل بلال، السلوك التنظيمي بين النظرية وتطبيق الدار الجامعية الجديدة ط1، الإسكندرية، 2008، ص 41.

⁴ خريف الياس، المجاني المصور، دار المجاني، لبنان 2000، ص 537

⁵ احمد زكي بدوي معيم، مصطلحات العلوم الاجتماعية، إنجليزي، فرنسي، عربي، مكتبة لبنات، ط1، بيروت ص 236.

ثانيا :الاداء الوظيفي :

تعريف الاداء :

يعرفه مصطفى عشوي: نشاط او سلوك يؤدي الى نتيجة وخاصة السلوك الذي يغير المحيط باي شكل من الاشكال¹.

وعرفه احمد زكي بدوي في كتابه علاقات العمل في الدول العربية :

على انه تأدية للعمل تبعا للتوجيهات واشراف صاحب العمل، وفقا للأحكام القانون وانظمه العمل².

كما (Thomas gilbirt) يرى توماس جيلبرت الى مصطلح الاداء بانه لا يجوز الخلط بين السلوك وبين الانجاز والاداء وذلك ان السلوك وهو ما يقوم به الافراد من الاعمال في المنظمة التي يعملون بها اما الانجاز فهو ما يبقى من اثر او نتائج اما الاداء فهو التفاعل بين السلوك الانجاز اي مجموعه السلوك والنتائج التي تحققت معا³ كما يرى ويلن و هنجر. (wilan hingar) أن الأداء هو النتيجة النهائية للنشاط⁴

التعريف الاجرائي للأداء الوظيفي :

هو ذلك السلوك والجهد الذي يقوم به الفرد سواء كان هذا الجهد عضليا او فكريا من اجل اتمام المهام الموكلة له بمستوى محدد من اجل الوصول الى الاهداف المرجوة.

¹ مصطفى عشوي، أسس من نفس الصناعي التنظيمي، بدون طبعه، المؤسسة الوطنية للكتاب، الجزائر، 1992، 14

² احمد زكي بدوي، علاقات العمل في الدول العربية، دار النهضة العربية، مصر، 1985، 101.

³ عبدالله عبد الرحمن النميان الرقابة الادارية وعلاقتها بالأداء الوظيفي في الأجهزة الأمنية دراسة مقى مك لاستكمال متطلبات الحصول على شهادة الماجستير في العلوم الادارية السعودية سنة 2003.

⁴ معتز السعيري ، أثر التنمية الادارية على الأداء الوظيفي في الوزارات الحكومية العامة في محافظة نابلس مذكرة لمتطلبات الحصول على

مساق مسار مشروع تخرج كلية الاقتصاد والعلوم الادارية قسم ادارة أعمال فلسطين سنة 2011

العلاقة بين المتغيرات :

ان التوافق بين العمل الذي يؤديه وامكانياته الخاصة تؤدي الى ارتفاع الاداء والشعور بالرضا حيث ان عدم التوازن بين تلك الاطراف يؤدي الى زياده حده الضغوط على الموظف فردا والى تدني ارتفاع عاملا الرضا لديه لوجود علاقة بين الضغط ومستوى الاداء العاملين حيث يدل وجود مستوى اداء منخفض على وجود حالات من الضغوط بمستويات عالية بسبب محدودية القدرة والتأهيل والمهارات بالعكس اذا كان مستوى الضغوط منخفض فانه يدل على زياده اداء العاملين بشكل طبيعي هذا مع الاخذ بعين الاعتبار ان تلك العلاقة العكسية ستكون منذ بدايتها بناء على اختلاف شخصيات العاملين واستحالتاهم والعوامل المؤثرة¹

¹ احمد ماهر, السلوك التنظيمي, جامعه الإسكندرية, طاء واحد, 2009, 28

المبحث الثالث: الأدبيات التطبيقية :

* الدراسات السابقة :

1-الدراسات المحلية

❖ ضغوط العمل وانعكاساته على الاداء الوظيفي 2018

دراسة ميدانية على عينه من موظفي مستشفى محمد الصديق بن يحيى جيجل من اعداد الطالبتين حلیمه بن زغیوه ووسام بيوض, وقد سعت هذه الدراسة الى محاوله تكوين اطار نظري متكامل يغطي مجمل ادبيات سقوط العمل وما يرتبط بها من مفاهيم وما يتعلق به من موضوعات ذات صلة وتأثير متبادل وايضا لتقديم بعض الاجراءات اللازمة التي يتوقع ان تساهم في تحسين اداء الوظيفة وقد تم الاعتماد على العينة العشوائية في هذه الدراسة حيث يتكون المجتمع الكلي للبحث من 1185 الطاقة التأليه تحصل على افراد العينة 10% عامل ثم اخذ العينة، ومنه فان عينه الدراسة هي 118 عامل وقد تم الاعتماد على المنهج الوصفي في هذه الدراسة وتم الاعتماد على الاستبيان والملاحظة والمقابلة وكأدوات لجمع البيانات وقد توصلت هذه الدراسة ان الظروف الفيزيكية تحد من دافعيه العاملين بالمؤسسة اضافه الى ان والتهوية غير كافيه في مكان العمل وتصميم العمل غير الملائم لطبيعة العمل اضافه الى ان الضجيج والضوضاء قد يعرقل انجاز مهامهم كما اظهرت ايضا ان طبيعة العلاقات تزيد من التفاعل المهني بالمؤسسة ولها انعكاس ايجابي على الاستقرار الوظيفي وتم التوصل الى ان هنالك انعكاس لضغوط العمل على الاداء الوظيفي العمل وعلاقتها بالأداء الوظيفي 2022, مذكره لنيل شهاده الماستر التخصص علم الاجتماع تنظيم العمل, من اعداد الطالبتين بن مداح احلام ماني فاطمه الزهراء, وقد هدفت هذه الدراسة الى معرفه اسباب الضغوط الموجودة لدى العاملين والتعرف على العلاقة لموجودة بين الضغوط العمل والاداء الوظيفي والكشف عن العلاقة بين المتغيرين وقد اعتمدت هذه الدراسة على المنهج الوصفي باعتبار ان الموضوع المتناول في هذه الدراسة يحتاج للوصف واعتمدت هذه الدراسة على الملاحظة والمقابلة والاستبيان كأدوات لجمع البيانات لهذه الدراسة وقد اجريت الدراسة في جامعه بويرة المسماة جامعه اكلي محند او الحاج وبالتحديد في كليه العلوم الاجتماعية والإنسانية قسم علم النفس والعينة هم أساتذة كليه العلوم الاجتماعية والإنسانية المكونة من 137 استاذ ولكن تم اختيار 54 استاذ الدراسة عليهم واستخدام تلك النتائج وتعميمها على المجتمع الاصلي واهم النتائج المتحصل عليها توجد علاقته بين الاجور و الاداء الوظيفي وانه توجد علاقته بين بيئة العمل و الاداء الوظيفي وانه ايضا توجد علاقة بين الصراع و الاداء الوظيفي لدى استاذ قسم علم النفس.

❖ الدراسات العربية:

ضغط العمل وعلاقته بالأداء المهني لدى معلمي مدارس التعليم البريطاني بمحليه الخرطوم كليه التربية جامعه السودان للعلوم التكنولوجية, من اعداد الطالبة سهير عمر حمد ابو زيد 2018, وقد هدفت هذه الدراسة الى معرفه السمه العامة لضغط العامل وعلاقتها بالأداء المهني لدى مرحله الاساس تعليم البريطاني ايضا معرفه نوع العلاقة بين ضغط العمل والاداء المهني, وقد اتبعت هذه الدراسة المنهج الوصفي ويشمل مجتمع البحث على معلمي ومعلمات مدارس التعليم البريطاني بمحليه الخرطوم وقد بلغ حجم المجتمع 120 معلم ومعلمه وقد تطبق ادوات البحث الحالي على سماع معلمي ومعلمات المدارس البريطانية بالخرطوم وكذلك باستخدام الطريقة الكلية قد بلغ عدد معلمي ومعلمات مدارس التعليم البريطاني مرحله الاساس بمحليه الخرطوم 120 معلم ومعلمه ككل, ومنهم 35 ذكور و 85 اناث باختلاف اعمارهم وقد توصلت الى النتائج من بينها ضغط العمل بمرحلة الاساس التعليم البريطاني بالانخفاض ووجود علاقة ارتباطيه عكسيه سالبه بين ضغط العمل المهني لدى معلمي مدارس التعليم تبعاً لمتغير النوع ذكر انثى وايضا لا توجد فروق ذاتي دلالة إحصائية لدى معلمي مرحله التعليم الاساسي تعليم البريطاني تعزى لمتغيري المؤهل الاكاديمي.

2-التعقيب على الدراسات السابقة:

❖ اوجه التشابه

ان الدراسة الحالية تتفق مع جميع الدراسات السابقة في تناولها لموضوع ضغوط العمل
ان الدراسة الحالية تتفق مع الدراسات السابقة في الاعتماد على المنهج الوصفي
تتفق الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة في تناول موضوع علاقة ضغوط العمل بنفس المتغير الاداء
تتفق الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة في الاعتماد على نفس الادوات كالملاحظة والاستبيان
اتفقت هذه الدراسة مع دراسة حليلة بن زعيوة ووسام بيوض 18 من حيث احدى الفرضيات بيئة العمل مختلفة معها في الفرضيات الاخرى
اتفقت هذه الدراسة مع دراسة بن مداح احلام و دحماني فاطمة الزهراء 2022 في احدى الفرضيات عبء العمل واختلفت معها في فرضيات اخرى.

❖ اوجه الاختلاف

اعتمدت هذه الدراسة على بيه العمل وعيب العمل فقط كفرضيات بينما الدراسات الاخرى نظافة فرضيات اخرى.
اختلفت هذه الدراسة مع الدراسات الاخرى من حيث العينة ومجتمع الدراسة.

الاستفادة:

- * ساعدتنا في جمع الكثير من المراجع و المصادر التي ساعدتنا في انجاز المدكرة.
- * محاولة تجنب الاخطاء التي وقعت فيها الدراسات السابقة .
- * اعطينا فكرة حول الموضوع .
- * الاستفادة من خلال توجيه البحث العلمي للطريق الصحيح .
- * التنبيه للكثير من الافكار التي لم ينتبه لها الباحث ولم تخطر على باله .

3-المقاربة النظرية:

نظرية الادارة العلمية لتايلور:

يعتبر فريديريك اول من اهتم بالادارة الحديثة:

فقد كان يرى ان الادارة العلمية تنطوي في جوهرها على ثورة فكرية كاملة لها جانبان جانب يتعلق بالعمال وتتجه ثورتهم العقلية نحو واجبات العمل و العلاقة بين العمال وبعضهم البعض , العلاقة بين العمال و الادارة وجانب يتعلق بالادارة وتتجه ثورتهم الفكرية نحو واجباتهم وزملائهم العاملين في الادارة و العمال وتتجه ثورتهم الفكرية نحو واجباتهم وزملائهم العاملين في الادارة و العمال ايضا اتجاه المشاكل اليومية التي كانت تواجههم¹

-ولقد اهتم تايلور بالكفاءة الانتاجية واعتبر ان عبء تنظيم الكفاءة الانتاجية يقع بالدرجة الاولى على عاتق ادارة المنظمة وما تتمتع به من كفاءة و مهارة ودراية في التعامل مع الموظفين والعاملين في المنظمة وان كان الواقع يشير الى مسؤولية العمال والموظفين مباشرة في هذا المجال².

وقد وضع تايلور عدة مبادئ :

- مبدا تجريد الفرد في موقع العمل من كل احساس بالاستقلالية او المشاركة بالرأي في العملية الانتاجية .
- مبدا الامتثال الكامل من جانب العمال لاوامر الادارة وتعليماتها .
- مبدا ربط الحوافز والمكاسب المادية التي يجنيها العامل بالانتاج.
- مبدا قيام التنظيم على الاعمال والمهام الرسمية ويعتبر المركز داخل التنظيم الوحدة الاساسية للتنظيم
- اختيار القيادات التنظيمية من خلال المنافسة القائمة على الجدارة والاستحقاق .
- التخصص وتقسيم العمل مرتبطان برفع الكفاءة الانتاجية.¹

1 محمد اسماعيل بلال السلوك التنظيمي بين النظرية و التطبيق دار الجامعة الجديدة الاسكندرية ط1 2005 ص25

2 صبحي جبر العتيبي تطور الفكر والاساليب في الادارة دار حامد للنشر والتوزيع ط1 عمان 2005 ص 23

* وهذا ملاحظناه في الوكالة الوطنية للتشغيل من خلال الاعمال التي يقوم العمال ومن خلال المهام الموكلة اليهم ومن خلال تقسيم الاعمال المطلوبة منهم وتنظيمها وهذا يساعدهم في تحقيق الانتاجية ورفعها وتحقيق الاداء الوظيفي المطلوب منهم.

نظرية هايتز سيلبي :

يعتبر "هايتز سيلبي" احد اهم الباحثين الذين اشتهروا بدراسة موضوع الضغوط العملية ذلك ان محاولاته عملية جادة لتفسير الضغوط حيث يرى سيلبي ان الضغوط هيا استجابة غير محددة الواقعة على الفرد والتي هيا مسببة لضغوط وتنتج عن المواقف السارة و الغير السارة ولقد ميز بين نمطين من الضغوط :

أ- الضغوط السارة

ب- الضغوط الغير السارة

وقد قسم سيلبي نظام التكيف الفيزيولوجي العام الى ثلاث مراحل :

1. مرحلة الانذار: وذلك عندما يتعرض الافراد لمثير ما بشكل مفاجئ حيث يكون الضغط في مرحلته الاولى ويترتب عن ذلك زيادة نشاط جميع اجهزة الجسم .
2. مرحلة المقاومة : ويصل فيها الجسم للتكيف الكامل مع هذا المثير مما يمكن الفرد من ازالة اثار هذا المثير او تحديد اثاره في واحد او اثنين من اجهزته وفي حالة حدوث عدم التوازن بين قدرة الفرد الفيزيولوجية و النفسية ومن هذا المثير فتنقل الى المرحلة الثالثة.
3. مرحلة الانهك: وتحدث عند انتهاء قدرة الفرد على التكيف مع ذلك المثير و استمرار تأثيره على اجهزته وفي هذه الحالة يؤدي الضغط المستمر الى المرض و الفناء².

* من خلال الدراسة الميدانية المجراة في الوكالة الوطنية للتشغيل الولايتية وملاحقها الثلاثة بولاية الوادي واستجواب المبحوثين فقد لاحظنا توافق هذه النظرية مع ملاحظناه داخل الوكالة فيبدأ العامل بزيادة النشاط بسبب الضغط الذي يتعرض له ثم يدخل في مرحلة المقاومة ويحاول فيه العامل التكيف بيئته العملية فيدخل العامل في المرحلة الثالثة وهي مرحلة الانهك فيبدأ العامل في هذه المرحلة بالانهك والتعب والضغط بسبب الروتين ويدخل العامل هنا في انخفاض الاداء الوظيفي.

1 اعتماد محمد علام اجلال اسماعيل حلمي علم اجتماع التنظيم مداخل نظرية ودراسات ميدانية مكتبة الانجلو المصرية ط 1 القاهرة 2013ص

34 33

2 نفس المرجع ص 334

نظرية هنري موراي :

يعتبر "هنري موراي" مفهوم الحاجة ومفهوم الضغط مفهومان أساسيان على أساس ان مفهوم الحاجة يمثل المحددات الجوهرية للسلك في البيئة ذلك لشخص تيسر له الجهود للوصول الى هدف معين وميز موراي بين نوعين من الضغط هما ضغط (بيتا) وضغط (الفا) .

-ضغط (بيتا) يشير الى دلالة الموضوعات البيئة والاشخاص كما يدركها الفرد .

-ضغط (الفا) يشير الى خصائص الموضوعات ودلالاتها كما هي .

ويوضح ان سلوك الفرد بخبرته الى ربط موضوعات معينة بمجالات معينة ويطلق على هذا المفهوم تكامل الحاجة اما عندما يحدث التفاعل بين الموقف الحفز والضغط والحاجة النشطة فهذا ما يعبر عنه بمفهوم الفا¹ .

¹ وليد السيد خليفة ,مراد علي عيسى الضغوط النفسية والتخلف العقلي في ضوء علم النفسي المعرفي المفاهيم النظرية البرامج دار الوفاء لنديا الطباعة والنشر الاسكندرية ط 1 2008 ص 152-153

خلاصه الفصل :

لقد حاول الطالب في هذا الفصل وضع اهم التعريفات العمل داخل المؤسسة وكذلك الاداء وعلاقته بالضغط وكذلك تعرفنا على اسباب الضغوط، وايضا طرق تحقيق الاداء الافضل للعاملين كون العامل هو الاساس داخل العملية التنظيمية ولا يمكننا فقط التكلم عن هذا الموضوع المهم من الجانب النظري بل يحتاج الى جانب اخر وهو الجانب الميداني

الجانب الميداني

تمهيد:

تعرفنا في الفصول السابقة على المداخل النظرية لضغط العمل والأداء الوظيفي بهدف الإحاطة نظريا و سوسيولوجيا بالمفاهيم المتعلقة بموضوع دراستنا، و سنحاول في الجانب الميداني من الدراسة الحالية التطرق لعرض نتائج الدراسة الميداني و تحليلها و مناقشتها بهدف الوصول إلى صحة أو بطلان الفرضيات.

أولا: عناصر الدراسة و أدواتها :

1-مجتمع البحث:

ويقصد به المجال البشري محل الدراسة أي المجتمع الذي يستعين به الباحث في جمع المعطيات لاختيار الفرضيات ومجتمع هذه الدراسة هم عمال الوكالة الوطنية للتشغيل الولايتية وملاحقها الفرعية الثلاثة الوادي قمار الدبيلة ويبلغ عددهم 56 عامل، وعليه تم القيام بالمسح الشامل لأفراد المجتمع المراد دراسته.

التعريف بالمؤسسة :

- الوكالة الوطنية للتشغيل مؤسسة عمومية ذات تسيير خاص تخضع لأحكام المرسوم التنفيذي رقم 06 - 77 المؤرخ في 19 محرم عام 1927 الموافق ل 18 فبراير 2006 المحدد لمهامها وتنظيمها وسيرها المعدل والمتمم
- تتمتع الوكالة بالشخصية المعنوية والاستقلال المالي وتتولى المهام التالية:
- تنظيم معرفة وضعية السوق الوطنية للتشغيل واليد العاملة وتطويرها وضمان ذلك
- جمع عروض وطلبات العمل ووضعها في علاقة فيما بينها
- متابعة تطور اليد العاملة ووضعها في علاقة فيما بينهما
- متابعة تطور اليد العاملة الأجنبية بالجزائر في إطار التشريع والتنظيم المتعلقين بتشغيل الأجانب وتنظيم
- ضمان تطبيق تدابير الرقابة المنبثقة عن احكام القانون رقم 04 19 المؤرخ في 13 ذي القعدة عام 1425 الموافق ل 25 ديسمبر سنة 2004 والمتعلق بتنصيب ومراقبة التشغيل فيما يخصها.
- ضمان تطبيق التدابير الناجمة عن الاتفاقيات والاتفاقات الدولية في مجال التشغيل فيما يخصهم ،
- المشاركة في تنظيم البرامج الخاصة بالتشغيل التي تقرها الدولة والجماعات المحلية وكل مؤسسة معينة.
- البحث عن كل الفرص التي تسمح بتنصيب العمال الجزائريين
- المساهمة في اعداد وتحيين المدونة الجزائرية للمهن والوظائف. بالاتصال مع جميع القطاعات النشاط.
- تطوير الشراكة مع الهيئات الخاصة المعتمدة للتنصيب.
- القيام بكل تحليل وخبرة في مجال التشغيل واليد العاملة.
- استقبال طالبي العمل واعلامهم وتوجيههم وتنصيبهم.
- القيام بالبحث عن عروض العمل لدى الهيئات المستخدمة وجمعها.

الهيكل التنظيمي للمؤسسة :

تتكون من طابقين الطابق الأرضي تسمى . الوكالة المحلية وتتكون من مصلحتي المصلحة الاولى لطالبي العمل والمصلحة الثانية لعارضي العمل والطابق العلوي وتسمى الفرع الولائي وفيها 4 مصالح :

_مصلحة الاعلام الآلي والاحصاء.

_مصلحة الادماج المهني.

_مصلحة المالية والوسائل.

_مصلحة تنشيط الوكالات وخلية الاصغاء والوكالات.

ويتكون الفرع الولائي من 18 عامل أما الفروع المحلية الوادي تتكون من 10 عمال وفرع قمار 12 عامل وفرع الدييلة 16 عامل.

ولكل ولاية عدة فروع فيذهب طالبي العمل بالوادي وقمار وكوينين واميه ونسه والبياضة ووادي العلندة والنخلة والعقلة الى الفرع المحلي الوادي .

ويذهب طالبي العمل لكل من الحمراية وقمار و ورماس والرقيبة الى الفرع المحلي بقمار.

ويذهب طالبي العمل لكل من الدييلة ودوار الماء والطالب العربي وبن قشة وحاسي خليفة والمقرن وحساني عبد الكريم وسيدي عوم وبن قشة الى . الفرع المحلي بالدييلة.

2- تحديد متغيرات الدراسة:

إن كل دراسة تنبني على مجموعة من المتغيرات التي من خلال تفكيكها وفهم أبعادها ومؤشراتها يستطيع الباحث معرفة الأدوات التي تسهل عليه جمع البيانات و تحليلها و بالتالي الوصول إلى نتائج علمية، و عليه يمكن تحديد متغيرات الدراسة الحالية كالآتي:

- متغير مستقل: يتمثل في ضغوط العمل.
- متغير تابع: يتمثل في الأداء الوظيفي.

3- أدوات جمع البيانات:

● الملاحظة:

فنعني بالملاحظة الانتباه المقصود والموجه نحو سلوك فردي او جماعي بقصد متابعته ورصد تغيراته ليتمكن الباحث بذلك من وصف السلوك فقط او وصفه وتحليله وتقويمه¹ وقد اعتمدنا في دراستنا هذه عن الملاحظة لرؤية اقرب للواقع.

● المقابلة :

فتعرف بانها عملية تفصي علمي تقوم على مسعى اتصال للحصول على بيانات لها علاقة بهدف البحث² وتم استعمال المقابلة للحصول على المعلومات الخاصة بالمؤسسة وجمع المعلومات الممكنة كمجال البشري للمؤسسة، وطريقه العمل هنالك، وتم طرح عدة أسئلة مع العمال والاستماع الى أهم المشاكل التي يعانيتها العمال هناك واهم مسببات الضغط لديهم والتحقق من مدى الضغط داخل المؤسسة.

● الاستمارة:

فالاستمارة هي وثيقة تتضمن مجموعه من الأسئلة توجه الى المستجوبين، وهم افراد العينة التي استخرجها الباحث بغرض التحقق من فرضيات البحث وينتظروا من هؤلاء المبحوحين ان يقدموا إجابات في مسائل او نقاط معينه مرتبطة بأهداف الدراسة³

وتم تصميم الاستمارة بالاعتماد على الدراسات السابقة وايضا من خلال استنباطها من المؤشرات التي استخرجناها من الابعاد الخاصة بالدراسة الاستمارة ثلاث محاور رئيسيه:
المحور الاول يحتوي على البيانات الشخصية ويحتوي على الأسئلة الشخصية .

¹ سلام سالم سماح، البحث الاجتماعي الاساليب والمناهج والاحصاء، واحد عمان، دار الثقافة للنشر والتوزيع 2012، 63

² سعيد سبعون، حفصه جرادي، الدليل المنهجي في اعداد المذكرات والرسائل الجامعية علم الاجتماع دار القصة للنشر ط1، الجزائر 2012، 173

³ سعيد سبعون، حفصه جرادي، المرجع نفسه، 156

المحور الثاني يحتوي على البيانات المتعلقة بالفرضية الاولى التي تفترض ان بيئة العمل سبب ضغطا في العمل ويحتوي على 18 سؤال.

المحور الثاني ويحتوي على البيانات المتعلقة بالفرضية الثانية التي تفترض ان عبء العمل هو المسبب لضغوط العمل ويحتوي على 11 سؤال

وتم التحقق من صدق الأسئلة من خلال عرضه على الاستاذ المشرف وتم توزيع الاستمارة يوم 1 ماي 2023 وتم استلام الاجابات يوم 8 ماي 2023 وتم تسليم 56 استمارة وتم استرجاع 40 استمارة

4-محتوى الاستمارة:

احتوت الاستمارة على مجموعة من الأسئلة يقوم أفراد العينة بالإجابة عنها وفق اختيار بديل من مجموعة بدائل، و قد قسمنا الاستبيان إلى:

- المحور الأول: يضم البيانات الشخصية للمبحوث.
- المحور الثاني: حول بيئة العمل و الأداء الوظيفي، و يضم 18 سؤال.
- المحور الثالث: حول عبء العمل و الأداء الوظيفي، و يضم 12 سؤال.

ثانيا: الأساليب و البرامج الإحصائية المستخدمة:

1- الأساليب الإحصائية:

تم اعتماد الأساليب التالية:

- معامل الانساق الداخلي بقياس صدق الأداة.
- معامل ألفا كرونباخ لقياس الثبات.
- التجزئة النصفية.

2-البرامج المستخدمة في معالجة المعطيات:

تم استخدام مجموعة من الأدوات و الأساليب الإحصائية التي تتناسب مع طبيعة البيانات التي تم جمعها من خلال الدراسة الميدانية بالوكالة الوطنية للتشغيل بولاية الوادي، بالاعتماد على برنامج الحزمة الإحصائية SPSS، من أجل اختيار مدى صدق و ثبات الفرضيات.

ثالثاً: خصائص عينة الدراسة:

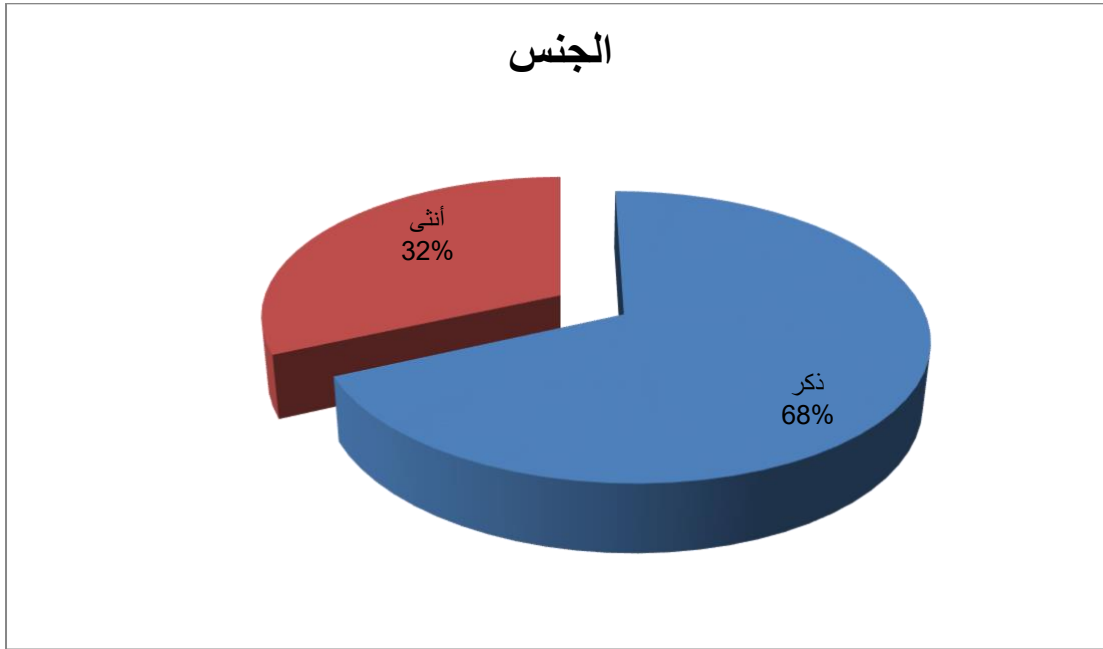
1- الجنس:

الجدول رقم (01): توزيع عينة الدراسة حسب متغير الجنس

متغير الجنس	التكرار	النسبة المئوية
ذكور	28	68.3
إناث	12	29.3
المجموع	40	100

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على برنامج SPSS

الشكل رقم (01) : يوضح توزيع عينة الدراسة حسب متغير الجنس



المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على برنامج SPSS

يتضح من خلال الجدول و الشكل أعلاه و الذي يمثل توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الجنس أن نسبة الذكور فاقت نسبة الإناث، حيث وصلت نسبة الذكور 68.3 بتكرار يصل إلى 28 فرداً من إجمالي العينة، و نسبة الإناث 29.3 من العينة بتكرار يصل إلى 12 فرداً من إجمالي العينة.

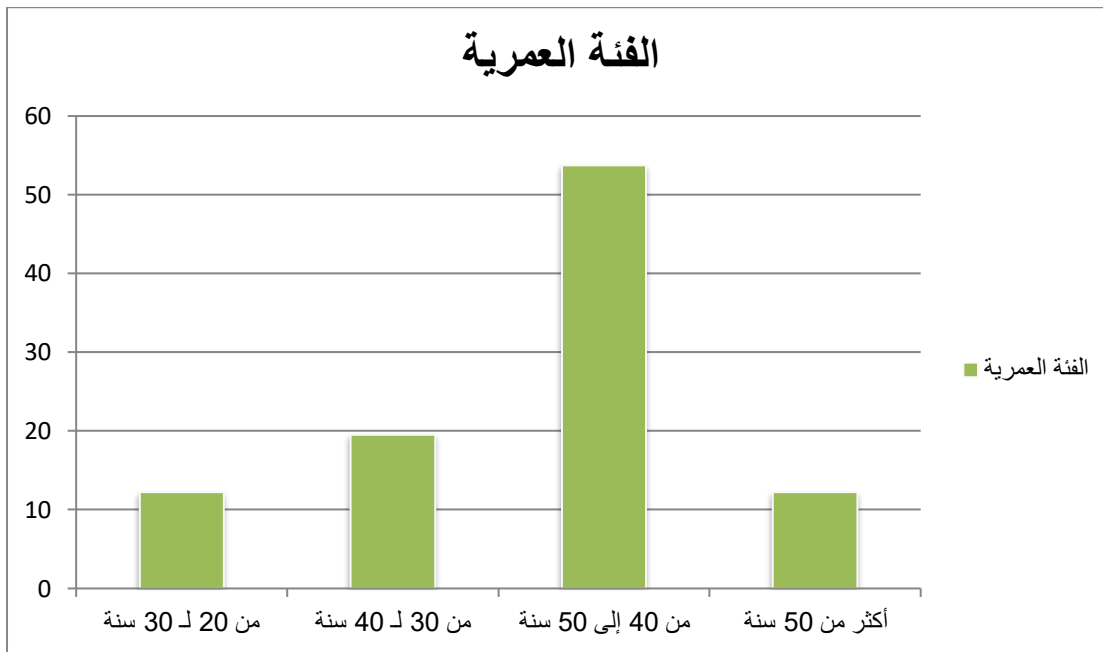
2- السن:

الجدول رقم (02): توزيع عينة الدراسة حسب متغير السن

متغير السن	التكرار	النسبة المئوية
من 20 لـ 30 سنة	05	12.2
من 30 لـ 40 سنة	08	19.5
من 40 إلى 50 سنة	22	53.7
أكثر من 50 سنة	05	12.2
المجموع	40	100

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على برنامج SPSS

الشكل رقم (02): يمثل توزيع عينة الدراسة حسب الفئات العمرية



المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على برنامج SPSS

يتضح من خلال الجدول رقم (02) و الذي يمثل توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير السن، أن الفئة من 40 لـ 50 سنة أتت في المرتبة الأولى بنسبة 53.7 و تكرر يصل إلى 22 فردا من أفراد العينة، فيما مثلت الفئة من 30 إلى 40 سنة بنسبة 19.5 بتكرار يصل إلى 08 أفراد من إجمالي العينة، و بالنسبة للفئتين من 20 إلى 30 سنة و أكثر من 50 سنة، نجدها تمثل نسبة 12.2 لكل فئة بتكرار لا يتجاوز 05 أفراد.

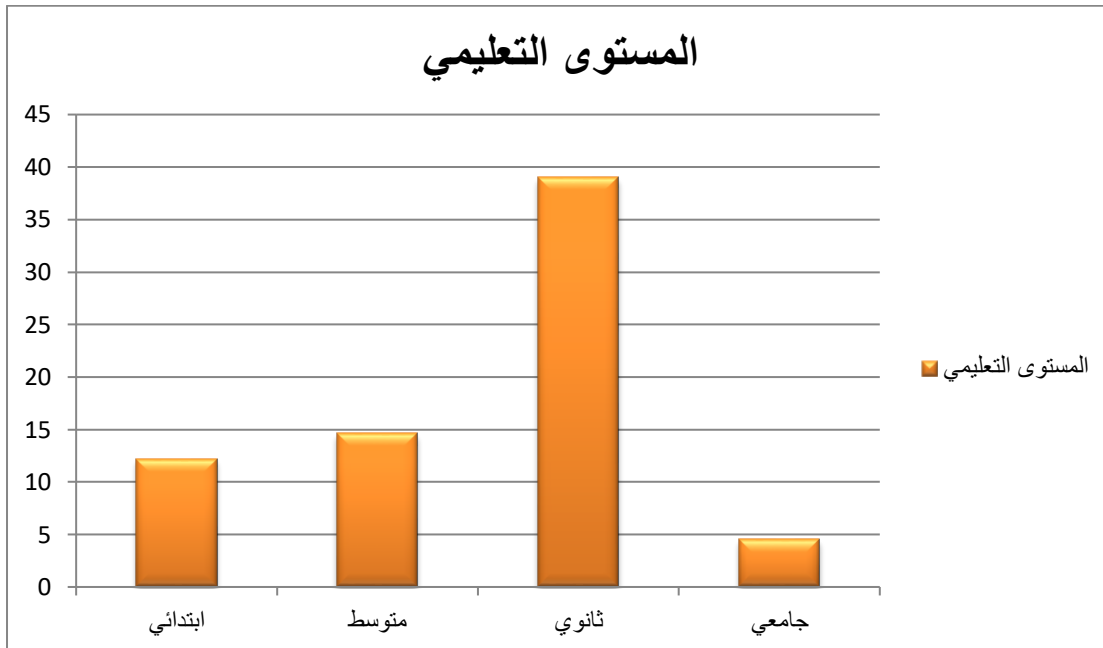
3- المستوى الدراسي:

الجدول رقم (03): توزيع عينة الدراسة حسب متغير المستوى التعليمي

النسبة المئوية	التكرار	المستوى
12.2	05	ابتدائي
14.6	06	متوسط
39	16	ثانوي
31.7	13	جامعي
100	40	المجموع

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على برنامج SPSS

الشكل رقم (03.) يمثل توزيع عينة الدراسة حسب المستوى التعليمي



المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على برنامج SPSS

يتضح من خلال الجدول و الشكل أعلاه الذي يمثل توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي، نجد أن أعلى مستوى هو المستوى الثانوي بنسبة 39 و تكرار يصل إلى 16 فردا من إجمالي العينة، يليه المستوى الجامعي بنسبة 31.7 بتكرار يصل إلى 13 فردا من العينة الكلية، و نلاحظ نسبة المستوى المتوسط تمثل نسبة 14.6 بتكرار يصل إلى 06 أفراد، فيما نجد المستوى الابتدائي يمثل 12.2 بتكرار يصل إلى 05 أفراد من عينة الدراسة.

نستنتج إذن أن المستوى الثانوي و الجامعي هو السائد بين أفراد العينة مما يجعل المبحوثين على دراية بمصطلحات الاستبيان، كما أن فهمهم للاستبيان يجعل منه أكثر صدقا.

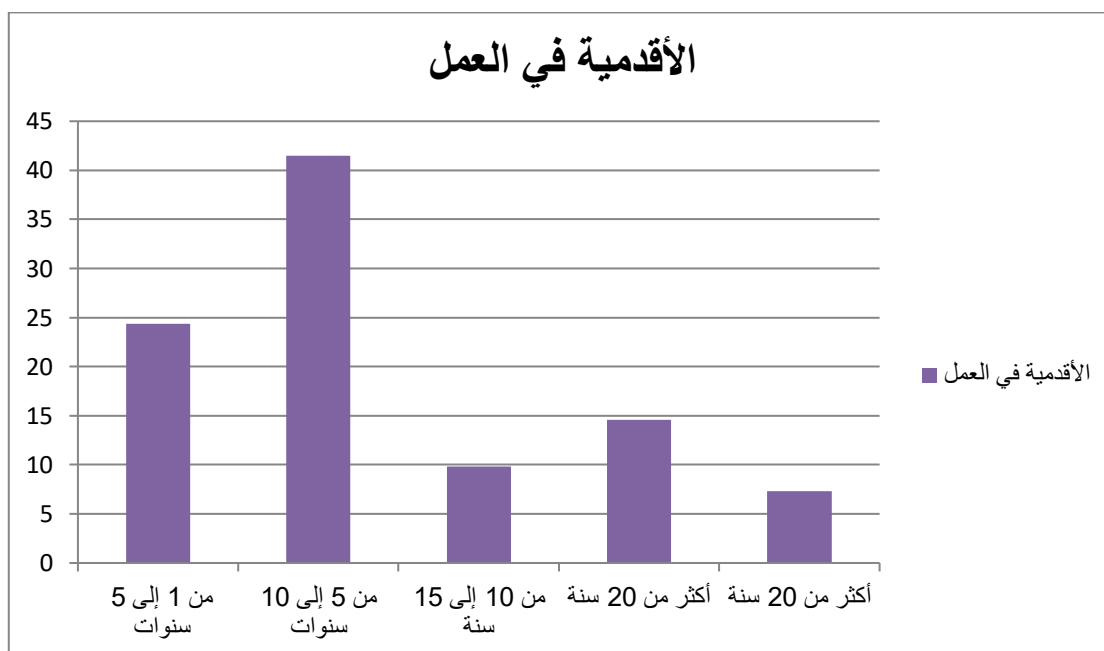
4- الأقدمية في العمل:

الجدول رقم (04): توزيع العينة حسب الأقدمية في العمل

النسب المئوية	التكرار	الأقدمية
24.4	10	من 1 إلى 5 سنوات
41.5	17	من 5 إلى 10 سنوات
9.8	04	من 10 إلى 15 سنة
14.6	06	من 15 إلى 20 سنة
7.3	03	أكثر من 20 سنة
100	40	المجموع

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على برنامج SPSS

الشكل رقم (04) يمثل توزيع عينة الدراسة حسب الأقدمية في العمل



المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على برنامج SPSS

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن نسبة 41.5 من العينة لديها أقدمية في العمل من 5 إلى 10 سنوات بتكرار يصل إلى 17 فرداً، فيما نجد نسبة 24.4 من العينة لديها أقدمية من 1 إلى 5 سنوات بتكرار يقدر بـ 10 أفراد، أما ذوو الأقدمية من 15 سنة إلى 20 سنة فيمثلون نسبة 14.6 بتكرار يصل إلى 06 أفراد من العينة، في المقابل نجد نسبة 9.8 من العينة لها أقدمية في العمل من 10 إلى 15 سنة، في حين نجد 7.3 من العينة لها أقدمية أكثر من 20 سنة وعددها 03 أفراد.

نستنتج إذن أن غالبية عينة الدراسة تملك خبرة وأقدمية في العمل من 5 إلى 10 سنوات.

رابعاً: مرحلة صدق وثبات الاستمارة:

• اختبار الصدق بمعامل الاتساق الداخلي

الجدول رقم (05): قياس صدق محور علاقة بيئة العمل بالأداء الوظيفي

رقم السؤال	معامل الارتباط	مستوى الدلالة	اتجاه الدلالة	رقم السؤال	معامل الارتباط	مستوى الدلالة	اتجاه الدلالة
01	0.14	0.3	غ.دال	10	0.30	0.01	دال
02	0.40	0.009	دال	11	0.42	0.007	دال
03	0.48	0.002	دال	12	0.52	0.01	دال
04	0.38	0.14	دال	13	0.37	0.01	دال
05	0.30	0.63	دال	14	0.30	0.01	دال
06	0.26	0.10	غ.دال	15	0.42	0.007	دال
07	0.35	0.026	دال	16	0.40	0.009	دال
08	0.21	0.17	غ.دال	17	0.39	0.1	دال
09	0.31	0.04	دال	18	0.49	0.7	غ.دال

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على برنامج SPSS

يتضح من خلال الجدول أعلاه و الذي يمثل صدق المحور المتعلق ببيئة العمل أن قيمة الارتباط بين درجة البند و الدرجة الكلية للمقياس تتراوح ما بين (0.1 و 0.5) و هي قيم دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة 0.3 و 0.01، أما البنود (1-6-8-18) فتحذف لعدم دلالة قيمة ارتباطها بالدرجة الكلية للمقياس.

الجدول رقم(06): قياس صدق محور علاقة ضغوط العمل بالأداء الوظيفي

رقم السؤال	معامل الارتباط	مستوى الدلالة	اتجاه الدلالة	رقم السؤال	معامل الارتباط	مستوى الدلالة	اتجاه الدلالة
19	0.55	0.000	دال	25	0.23	0.15	غ.دال
20	0.36	0.01	دال	26	0.55	0.000	دال
21	0.26	0.10	غ.دال	27	0.47	0.002	دال
22	0.55	0.000	دال	28	0.30	0.01	دال
23	0.38	0.5	دال	29	0.37	0.20	دال
24	0.40	0.01	دال				

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على برنامج SPSS

يتبين من خلال جدول الاتساق الداخلي، أن قيمة الارتباط بين درجة البند و الدرجة الكلية للمقياس تتراوح ما بين (0.36 و 0.55) و هي قيم دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة 0.5 و 0.000، أما البنود (21-23) فتحذف نظراً لعدم دلالة قيمة ارتباطها بالدرجة الكلية للمقياس.

اختبار الثبات:

الجدول رقم (07): قياس ثبات محور بيئة العمل و الأداء الوظيفي

الجزء الأول	معامل ألفا كرونباخ	معامل التجزئة النصفية	معامل التصحيح الذاتي لسيرمان براون	معادلة جيتمان
علاقة بيئة الأداء بالأداء الوظيفي	0.64	0.35	0.39	0.35

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على برنامج SPSS

من خلال الجدول رقم (07) يتبين لنا أن الجزء الأول و الذي أصبح يضم 15 بند، يتمتع بثبات مقبول، حيث تقدر قيمة معامل ألفا كرونباخ بـ 0.64 و معامل التجزئة النصفية 0.35 و معامل التصحيح الذاتي لسيرمان براون المكمل لمعامل التجزئة النصفية بـ 0.39 و معادلة جيتمان لقياس الثبات بـ 0.35.

الجدول رقم (08) قياس ثبات محور عبء العمل و الأداء الوظيفي

معامل ألفا كرونباخ	معامل التجزئة النصفية	معامل التصحيح الذاتي لسيرمان براون	معادلة جيتمان	الجزء الثاني
0.31	0.38	0.38	0.38	علاقة عبء العمل بالأداء الوظيفي

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على برنامج SPSS

من خلال نتائج الجدول أعلاه يتبين لنا أن الجزء الثاني من الاستبيان يتميز بثبات مقبول حيث قدرت قيمة معامل ألف كرونباخ بـ 0.31 و معامل التجزئة النصفية بـ 0.38، و معامل التصحيح الذاتي لسيرمان براون 0.38 و معادلة جيتمان لحساب الثبات 0.38.

رابعاً: عرض و تحليل النتائج:

1- عرض و تحليل و مناقضة الفرضية الأولى:

من أجل معالجة الفرضية الأولى التي تنص على أنه " توجد علاقة بين ضغوط العمل و الأداء الوظيفي " بالوكالة الوطنية للتشغيل بالوادي، و للتحقق من ذلك قمنا بتطبيق اختبار T-Test كما هو موضح في الجدول التالي:

الجدول رقم (09): اختبار T-Test لمعالجة الفرضية الأولى

النسبة الدالة sig	الدالة المعنوية	درجة الحرية DF	قيمة T	الخطأ المعياري	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	البيان
0.14	0.000	39	56.91	0.49814	3.15050	28.35000	الفرضية الأولى

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على برنامج SPSS

يتضح من خلال الجدول أعلاه المتعلق باختبار فرضية الدراسة الأولى، أن قيمة T تساوي 56.91

بدرجة حرية 39 ومتوسط حسابي 28.35000 ودلالة معنوية 0.0000، و هي أقل من مستوى الدلالة

0.05، و عليه نقبل الفرضية التي تقول أنه توجد علاقة بين ضغوط العمل و الأداء الوظيفي، و بالتالي فقد تحققت الفرضية الأولى.

و تتوافق هذه النتائج مع دراسة سهير عمر حمد أبو زيد (2018) التي توصلت إلى أن ضغط العمل بالمرحلة الأساسية بالتعليم البريطاني يتميز بالانخفاض و وجود علاقة ارتباطية عكسية سالبة بين ضغط العمل المهني لدى معلمي المدارس تبعاً للنوع ذكر أو أنثى.

2- عرض وتحليل ومناقشة الفرضية الثانية:

تنص الفرضية الثانية على أنه "توجد علاقة بين عبء العمل والأداء الوظيفي"

و بغرض معالجتها و التحقق من صحتها، قمنا باختبار T-Test، و الجدول التالي يوضح ذلك:

الجدول رقم(10) اختبار T-Test لمعالجة الفرضية الثانية

البيان	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الخطأ المعياري	قيمة T	درجة الحرية DF	الدلالة المعنوية	مستوى الدلالة
الفرضية الثانية	17.71795	2.50209	0.4506	44.222	38	0.000	0.14

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على برنامج SPSS

يتضح من خلال الجدول اختبار الفرضية الثانية، حيث نلاحظ أن قيمة T تساوي 44.222 بدرجة حرية 38 و متوسط حسابي 17.71795 و دلالة معنوية 0.0000 و هي أقل من مستوى الدلالة 0.05، و عليه نقبل الفرضية القائلة أنه توجد علاقة بين عبء العمل و الأداء الوظيفي بالوكالة الوطنية للتشغيل بولاية الوادي.

و تتوافق هذه النتائج مع دراسة حليلة بن زغوية و وسام بيوض، و التي توصلت إلى أن الظروف الفيزيائية تحد من دافعية العاملين بالمؤسسة إضافة إلى أن التهوية غير كافية في مكان العمل و تصميم العمل غير الملائم لطبيعة العمل إضافة إلى أن الضجيج و الضوضاء قد يعرقل إنجاز مهامهم كما أظهرت أيضا أن طبيعة العلاقات تزيد من التفاعل المهني بالمؤسسة و لها انعكاس إيجابي على الاستقرار الوظيفي و تم التوصل بالتالي إلى أن هناك انعكاس بضغط العمل على الأداء الوظيفي.

خلاصة الفصل:

لقد قدمنا في هذا الفصل بالدراسة الميدانية التي لا يكاد يخلوا أي بحث علمي منها وأجرينا الدراسة في الوكالة الوطنية للتشغيل بولاية الوادي، وقمنا بتحليل إجابات المبحوثين عن طريق البرنامج الإحصائي، وتحصلنا على نتائج ميدانية مفادها قبول فرضيات الدراسة.

نتائج عامة :

بعد الوقوف على حقيقة موضوع ضغوط العمل وعلاقته بالاداء الوظيفي لدى عمال الوكالة الوطنية لتشغيل و ملاحقها المحلية بولاية الوادي ومن خلال الدراسة الميدانية التي اجريت على مستوى الوكالة وعلى ضوء الافكار التي تم التعرض اليها في الجانب النظري وكذا نتائج التحليل الكمي و الكيفي للبيانات فقد تم التوصل الى نتائج اهمها :

- ان هناك علاقة بين ضغوط العمل و الاداء الوظيفي
- ان هناك علاقة بين بيئة العمل والاداء الوظيفي .
- ان هناك علاقة بين عبء العمل و الاداء الوظيفي .
- ان الظروف الفيزيائية الغير ملائمة تشعر العامل بالتعب و بالتالي تؤثر على الاداء الوظيفي .
- ان المهام الزائدة عن قدرات العامل تسبب ضغطا لدى العامل و بالتالي يؤدي الى انخفاض الاداء لديه.
- كما ان تأدية المهام المسندة اليهم في وقت واحد يعتبرونه امرا شاق .
- كما ان ساعات العمل الزائدة تسبب ضغطا لدى العمال .

الخاتمة

تعتبر ضغوط العمل من أهم المواضيع التي وجب التركيز عليها لأهميتها باعتبارها تلعب دورا هاما في حسن سيرورة العمل والأداء بشكل عام وأن الأداء مربوط بعدة عوامل أولها ضغوط العمل وعليه فان الهدف الرئيس لهذه الدراسة معرفة العلاقة بين ضغوط العمل والأداء الوظيفي لدى الوكالة الوطنية للتشغيل واتبعا في هذه الدراسة منهجية علمية وتم فيها صياغة الاشكالية ووضع الفرضيات للإجابة عليها كما اعتمدنا على المنهج الوصفي لتوصيف الظاهرة وصفا دقيقا للوصول إلى نتائج حقيقية.

وتكمن أهمية هذه الدراسة للوصول إلى أسباب والوصول إلى نتائج تحد من الظاهرة المدروسة مما تساعد على وضع حلول فورية ولفت انتباه المدراء والعمال كحد سواء للموضوع محل الدراسة. وبعد إجراء الدراسة الميدانية ثبتت لدينا النتائج التالية:

- **بخصوص الفرضية الرئيسية القائلة أن ضغوط العمل لها علاقة بالأداء الوظيفي هي فرضية مقبولة.**
 - **بخصوص الفرضية الفرعية الأولى: القائلة أن بيئة العمل لها علاقة بالأداء الوظيفي اي أن البيئة داخل العمل تؤثر على الفرد العامل وقد تخفض الأداء الوظيفي وعليه نقبل هذه الفرضية.**
 - **بخصوص الفرضية الفرعية الثانية: القائلة أن عبء العمل له علاقة بالأداء الوظيفي أي أنه كلما كان عبء أكبر للعامل الفرد يؤثر في أدائه الوظيفي و عليه تم قبول هذه الفرضية.**
- وقد توصلنا الى نتائج أكدت لنا صدق هذه الفرضيات وان ضغوط العمل قد تكون ناتجة عن الظروف الفيزيائية داخل بيئة العمل وتؤثر في أدائه الوظيفي وبالرغم من النتائج المتوصل اليها الا ان هذه الدراسة يمكن ان تكون بداية دراسات جديدة ومنطلق لدراسات اخرى وهذا راجع لاهمية الموضوع ويجب الاهتمام بهذه الظاهرة ومحاولة التخلص من أسبابها والتحكم فيها لأداء وظيفي أحسن.

❖ توصيات:

من خلال البحث الميداني يمكننا تقديم مجموعة من التوصيات و هي كالتالي:

- الاهتمام بالعامل و توفير كل سبل الراحة الممكنة.
- محاولة تخفيض عدد ساعات العمل للإداريين لتخفيف العبء عليهم.
- ضرورة النظر في نظام العمل بالمدامومات لأنه مجحف للبعض.
- على الإدارة ابتكار طرق مع موظفيها للتخلص من ضغوط العمل.
- وضع مهام تتناسب مع قدرات الموظفين.
- تحسين الظروف الفيزيائية داخل المكاتب.
- زيادة فترات الراحة للموظفين.

المصادر و المراجع

❖ الكتب :

- (1) احمد زكي بدوي معيم، مصطلحات العلوم الاجتماعية، انجليزي، فرنسي، عربي، مكتبة لبنان، ط1، بيروت، 1986.
- (2) احمد زكي بدوي، علاقات العمل في الدول العربية، دار النهضة العربية، مصر، 1985.
- (3) احمد ماهر، السلوك التنظيمي، جامعه الإسكندرية، طاء واحد، 2009.
- (4) الحالية يوسف، مصادر ضغوط العمل لدى عمال الصحة وسبل مواجهتها في مصالح الاستعمالات، رسالة
- (5) حسين حريم، السلوك التنظيمي و التحديات المستقبلية في المؤسسات التربوية، دار حامد للنشر و التوزيع، 2009.
- (6) حسين مريم، السلوك التنظيمي سلوك الافراد والجماعات في منظمات الاعمال، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان، 2004.
- (7) خريف الياس، المجاني المصور، دار المجاني، لبنان 2000.
- (8) زيد منير عبوي التنظيم الاداري مبادئه وأساسياته دار أسامة عمان 2005.
- (9) سعيد سبعون، حفصه جرادي، الدليل المنهجي في اعداد المذكرات والرسائل الجامعية علم الاجتماع دار القصة للنشر ط1، الجزائر 2012.
- (10) سلام سالم سماح، البحث الاجتماعي الاساليب والمنهج والاحصاء، واحد عمان، دار الثقافة للنشر والتوزيع 2012.
- (11) سمير عسكر: متغيرات ضغط العمل، دراسة نظرية وتطبيقية في قطاع المصاريف بدولة الامارات العربية المتحدة الإدارة العاصمة الرياض، معهد الإدارة 60، 1988.
- (12) طارق شريف يونس، معجم مصطلحات العلوم الإدارية والمحاسبية والانترنت، ط 1، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان 2005.
- (12) عيسى بن صديق التسيير الاستراتيجي للموارد البشرية ردمك الجزائر 2010 .
- (13) فاطمة بدر أساسيات الادارة، الجمهورية العربية السورية 2001.
- (14) محمد إسماعيل بلال، السلوك التنظيمي بين النظرية وتطبيق الدار الجامعية الجديدة ط1، الإسكندرية، 2008.
- (15) محمد اسماعيل بلال، السلوك التنظيمي، دار الجامعة الجديدة، مصر، 2008،
- (16) مصطفى عشوي، أسس من نفس الصناعي التنظيمي، بدون طبعه، المؤسسة الوطنية للكتاب، الجزائر، 1992.
- (17) وليد السيد خليفة، مراد علي عيسى الضغوط النفسية والتخلف العقلي في ضوء علم النفسي المعرفي المفاهيم النظرية البرامج دار الوفاء لدنيا الطباعة والنشر الاسكندرية ط 1 2008

18) اعتماد محمد علام اجلال اسماعيل حلمي علم اجتماع التنظيم مداخل نظرية ودراسات ميدانية مكتبة الانجلو المصرية ط 1
القاهرة 2013

19) محمد اسماعيل بلال السلوك التنظيمي بين النظرية و التطبيق دار الجامعة الجديدة الاسكندرية ط 1 2005

20) صبحي جبر العتيبي تطوير الفكر والاساليب في الادارة دار حامد للنشر والتوزيع ط 1 عمان 2005

المذكرات :

1) عبدالله عبد الرحمن النميان الرقابة الادارية وعلاقتها بالأداء الوظيفي في الأجهزة الأمنية دراسة
مق مك لاستكمال متطلبات الحصول على شهادة الماجستير في العلوم الادارية السعودية سنة
2003.

2) معتز السعيري ، أثر التنمية الادارية على الأداء الوظيفي في الوزارات الحكومية العامة في
محافظة نابلس مذكرة لمتطلبات الحصول على مساق مسار مشروع تخرج كلية الاقتصاد والعلوم
الادارية قسم ادارة أعمال فلسطين سنة 2011.

الملاحق

الملحق رقم 01: الاستبيان

تحية طيبة وبعد :

يشرف أي أضع بين أيديكم هذه الاستمارة التي صممت لجمع المعلومات اللازمة التي نقوم بإعدادها استكمالاً للحصول على شهادة الماستر في تخصص علم اجتماع تنظيم وعمل تحت عنوان : ضغوط العمل وعلاقته بالأداء الوظيفي ، ونأمل منكم التكرم بالإجابة على أسئلة الاستمارة وذلك بوضع إشارة (X) في المكان المناسب مع العلم أن المعلومات المتحصل عليها ستبقى سرية تستخدم لأغراض علمية .

لكم مني فائق التقدير والاحترام شاكرًا لكم على تعاونكم.

البيانات الشخصية:

الجنس..... ذكر. أنثى

العمر.....

المستوى الدراسي ابتدائي متوسط. ثانوي. جامعي

أقدمية العمل : من 1 سنة الى 5 سنوات من 5 الى 10 سنوات من 10 الى 15 سنوات
من 15 الى 20 من السنوات 20 سنة أو أكثر

المنصب الذي تشغله.....

• المحور المتعلق ببيئة العمل :

1_ هل عدد العمال يتناسب مع مكان العمل: نعم لا

2_ هل ترى ان هنالك الكثير من العمال داخل المكان الذي أعمل به: نعم لا
لماذا؟.....

3_ هل تصميم المكتب مناسب لمكان عملك نعم لا

4_ هل المكتب الذي تعمل به مريح نعم لا

_ هل تعاني من الضوضاء داخل مكان العمل نعم لا احيانا

_ هل التهوية ملائمة في مكان عملك. نعم. لا

_ هل الحرارة ملائمة في مكان عملك : نعم. لا

_ هل الإنارة ملائمة في مكان عملك نعم لا

5_ المكتب الذي تعمل به مؤثث بأجهزة تتناسب مع طبيعة الوظيفة نعم. لا

11_ هل المكان الذي تعمل به يستقبل الكثير من المواطنين يوميا : نعم. لا

10_ هل ترى أن زملائك داخل العمل كثيرو الصراخ: نعم لا

12_ كيف ترى علاقتك بزملائك داخل العمل : جيدة. عادية سيئة

13_ كيف ترى العلاقة بينك وبين رئيسك في العمل: جيدة مقبولة. سيئة

14_ هل يراقب مسؤولك داخل العمل سيرورة العمل . نعم أحيانا لا

15_ هل هناك صراعات بينك وبين زملائك في العمل. نعم لا أحيانا

لماذا؟.....

16_ هل تشعر بالراحة مع العمال الذين تعمل معهم نعم لا أحيانا

17_ هل تتعاون مع زملائك في أداء بعض الاعمال نعم لا أحيانا

18_ هل الاجواء داخل بيئة العمل تتسم بالتوتر نعم لا أحيانا

• المحور المتعلق بعبء العمل :

1_ هل تقوم بعدة أعمال في الوقت ذاته نعم لا أحيانا

لماذا؟.....

2_ هل ترى أن المهام المسندة اليك تفوق قدرتك نعم لا أحيانا

لماذا؟.....

3_ هل تشعر بعدم القدرة على إنهاء العمل في الوقت المحدد نعم لا أحيانا

لماذا؟.....

4_ هل تشعر بالتعب والارهاق لكثرة الاعمال الموكلة اليك. نعم لا أحيانا

5_ هل لديك الخبرة الكافية لممارسة عمالك نعم لا أحيانا

6_ هل تشعر بالملل لتكرار نفس العمل: نعم لا أحيانا

7_ هل يحتاج عمالك لبذل جهد أكبر نعم. لا أحيانا

لماذا؟.....

8_ هل تشعر بالتعب الشديد بعد نهاية الدوام نعم لا أحيانا

9_ هل ترى أن الراتب الذي تتقاضاه لا يتناسب مع طبيعة العمل الذي أقوم به: نعم لا

لماذا؟.....

10_ هل تفكر في الاستقالة من العمل اذا سنحت لك الفرصة نعم لا

لماذا؟.....

هل تشعر بضغوط اثناء تأدية عمالك: نعم لا أحيانا

لماذا؟.....

ما هو الحل في رأيك.....

الملحق رقم 02: مخرجات برنامج SPSS

Frequencies

Notes	
Output Created	25-MAY-2023 13:50:01
Comments	
Data	D:\تفريغ الاستبيانات\طه\حيمر\Untitled1.sav
Active Dataset	DataSet1
Filter	<none>
Weight	<none>
Split File	<none>
N of Rows in Working Data	41
File	
Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
Missing Value Handling	Statistics are based on all cases with valid data.
Cases Used	FREQUENCIES
Syntax	VARIABLES= الجنس العمر المستوي الأقدمية /ORDER=ANALYSIS.
Processor Time	00:00:00.03
Resources	Elapsed Time 00:00:00.04

[DataSet1] D:\تفريغ الاستبيانات\طه\حيمر\Untitled1.sav

Statistics

		الجنس	العمر	المستوي	الأقدمية
N	Valid	40	40	40	40
	Missing	1	1	1	1

Frequency Table

		الجنس			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ذكر	28	68.3	70.0	70.0

انثى	12	29.3	30.0	100.0
Total	40	97.6	100.0	
Missing System	1	2.4		
Total	41	100.0		

العمر

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
من 20 لغاية 30	5	12.2	12.5	12.5
من 30 لغاية 40	8	19.5	20.0	32.5
Valid من 40 لغاية 50	22	53.7	55.0	87.5
اكثر من 50	5	12.2	12.5	100.0
Total	40	97.6	100.0	
Missing System	1	2.4		
Total	41	100.0		

المستوي

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
ابتدائي	5	12.2	12.5	12.5
متوسط	6	14.6	15.0	27.5
Valid ثانوي	16	39.0	40.0	67.5
جامعي	13	31.7	32.5	100.0
Total	40	97.6	100.0	
Missing System	1	2.4		
Total	41	100.0		

الأقدمية

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
من 1 الى 5 سنوات	10	24.4	25.0	25.0
من 5 الى 10 سنوات	17	41.5	42.5	67.5
Valid من 10 الى 15 سنوات	4	9.8	10.0	77.5
من 15 الى 20 سنة	6	14.6	15.0	92.5
اكثر من 20 سنة	3	7.3	7.5	100.0
Total	40	97.6	100.0	
Missing System	1	2.4		
Total	41	100.0		

Paired Samples Statistics

	Mean	N	Std. Deviation	Std. Error Mean
Pair 1 بيئة العمل	29.8571	28	3.52467	.66610
Pair 1 ضغوط العمل	19.4286	28	2.65872	.50245

Paired Samples Correlations

	N	Correlation	Sig.
Pair 1 بيئة العمل & ضغوط العمل	28	.173	.379

Paired Samples Test

	Paired Differences			
	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean	95% Confidence Interval of the Difference
				Lower
Pair 1 بيئة العمل - ضغوط العمل	10.42857	4.03162	.76190	8.86527

Paired Samples Test

	Paired Differences	t	df	Sig. (2-tailed)
	95% Confidence Interval of the Difference			
	Upper			
Pair 1 بيئة العمل - ضغوط العمل	11.99187	13.688	27	.000