

# ضغوط العمل وعلاقتها بالولاء التنظيمي

## دراسة ميدانية على عينة من العمال الإداريين ببلدية

### حساني عبد الكريم بالوادي

مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة الماستر أكاديمي في علم الاجتماع

تخصص: علم الاجتماع تنظيم وعمل

إشراف الاستاذ

رابح بن عيسى

إعداد الطالبتين:

دادي خولة

ديدي هاجرة

نوقشت المذكرة علنا يوم: 2023/06/06

أمام اللجنة المكونة من الاساتذة:

الصفة	الجامعة	الرتبة	اللجنة
رئيسا	جامعة الشهيد حمة لخضر	أستاذ محاضر	فيصل بوراس
مشرفا ومقررا	جامعة الشهيد حمة لخضر	أستاذ	رابح بن عيسى
ممتحنا	جامعة الشهيد حمة لخضر	أستاذ محاضر	مرابط شوقي



# إهداء

الحمد لله و الصلاة والسلام على الحبيب المصطفى وأهله أما بعد:

بإهداء عملي الى:

كل من ساعدني في إنجاز دراستي بعد الله عز وجل، لكل عائلتي الكريمة التي

تساندني ولا تزال من أبي وأمي وإخوتي، إلى رفيقات المشوار

إلى كلية العلوم الإجتماعية والإنسانية وجميع دفعة 2023 جامعة الشهيد حمه

لخضر بالوادي.

إلى كل من كان لهم أثر على حياتي، وإلى كل من أحبهم قلبي.

ونسأل الله أن يجعله نبراسا لكل طالب علم.

# شكر و عرفان

قال الله تعالى:

﴿ فَادْكُرُونِي أذكُرْكُمْ وَاشْكُرُوا لِي وَلَا تَكْفُرُونِ ﴾ البقرة: 152

الحمد لله على نعمة التوفيق والتمام والشكر كما ينبغي لجلال وجهك وعظيم سلطانك.

أتوجه بأول شكر إلى المولى عز وجل بالشكر والثناء على نعمته وتوفيقه لنا في إنهاء هذه الدراسة.

أتقدم بالشكر والتقدير إلى أستاذي الفاضل "محمد رابح بن عيسى" الذي تفضل بالإشراف على هذه المذكرة وتحمل جهدا وعناء لما قدمه لنا من دعم وتشجيع. ولا يفوتني أن أتقدم بالشكر والعرفان إلى كل من ساعدني من قريب أو بعيد وأخص بالذكر أساتذتي بالكلية، وإلى كل زملائي بالدراسة.

والله ولي التوفيق...

## ملخص الدراسة :

جاءت هذه الدراسة بعنوان ضغوط العمل وعلاقتها بالولاء التنظيمي حيث هدفت في التركيز على الجانب الميداني أكثر من الجانب النظري في تحليل وتفسير نتائج الدراسة ومعرفة نقاط ضغوط العمل من خلال التطرق لظروف وأعباء علاقات العمل، وأيضا على تحسين الأداء الوظيفي في كل مؤسسة ومحاولة ترسيخ الولاء التنظيمي لدى أفراد المؤسسة.

حيث قمنا بطرح التساؤل الرئيسي: هل لضغوط العمل علاقة بالولاء التنظيمي لدى العمال الإداريين ببلدية حساني عبد الكريم بالوادي؟ كما تمت الإجابة على التساؤل بالفرضية التالية:

يوجد علاقة ذات دلالة احصائية بين ضغوطات العمل والولاء التنظيمي لدى العمال الإداريين ببلدية حساني عبد الكريم بالوادي

وكذلك من أجل تحقيق أهداف البحث استخدمنا الاستبيان للأداة لجمع البيانات والتي تم توزيعها على عينة بلغت 50 عاملاً إدارياً، حيث استرجعت 45 استبانة، واعتمدنا على المنهج الوصفي لمعالجة هذا البحث والعينة العشوائية البسيطة وتحليل البيانات تم الاعتماد على برنامج spss وتوصلت الدراسة الى اهم النتائج أهمها:

- يوجد علاقة ذات دلالة احصائية بين عبء الدور والولاء التنظيمي لدى العمال الإداريين بالمؤسسة بلدية حساني عبد الكريم -الوادي وهذا ما لم تأكده الفرضية الاولى.
- يوجد علاقة ذات دلالة احصائية بين بيئة العمل والولاء التنظيمي لدى العمال الإداريين بالمؤسسة بلدية حساني عبد الكريم -بالوادي وهذا ما أكدته الفرضية الثانية.
- يوجد علاقة ذات دلالة احصائية بين علاقات العمل والولاء التنظيمي لدى العمال الإداريين بالمؤسسة بلدية حساني عبد الكريم -الوادي وهذا ما أكدته الفرضية الثالثة.

## Study summary:

This study was titled Work Stress and its Relationship to Organizational Loyalty, as it aimed to focus on the field side more than the theoretical side in analyzing and interpreting the results of the study and knowing the points of work stress by addressing the conditions and burdens of work relations, and also on improving job performance in each institution and trying to consolidate organizational loyalty among Foundation personnel.

Where we asked the main question: Is work pressure related to the organizational loyalty of the administrative workers in the municipality of Hassani Abdul Karim in Al-Wadi? The question was also answered with the following hypothesis:

There is a statistically significant relationship between work pressures and organizational loyalty among administrative workers in Hassani Abdel Karim municipality in Wadi

Also, in order to achieve the objectives of the research, we used the questionnaire for the data collection tool, which was distributed to a sample of 50 administrative workers, as it retrieved 45 questionnaires, and we relied on the descriptive approach to treat this research and the simple random sample.

- There is a statistically significant relationship between the burden of the role and the organizational loyalty of the administrative workers in the institution Hassani Abdul Karim People's Municipality - Al-Wadi, and this was not confirmed by the first hypothesis.

- There is a statistically significant relationship between the work environment and the organizational loyalty of the administrative workers in the Hassani Abd al-Karim People's Municipal Corporation - in the Valley, and this is confirmed by the second hypothesis.

- There is a statistically significant relationship between work relations and organizational loyalty among the administrative workers in the Hassani Abd al-Karim People's Municipal Corporation - Al-Wadi, and this is confirmed by the third hypothesis.

## فهرس الموضوعات

الصفحة	العنوان
I	اهداء
II	شكر وعرفان
III	ملخص الدراسة
V	فهرس الموضوعات
VII	فهرس الجداول
XI	فهرس الأشكال
أ	مقدمة
<b>الفصل الأول</b>	
<b>الاطار النظري لضغوطات العمل والولاء التنظيمي</b>	
17	تمهيد
18	المبحث الأول: المفاهيم الأساسية لضغوطات العمل والولاء التنظيمي
18	المطلب الأول: المفاهيم المتعلقة بضغوطات العمل
20	المطلب الثاني: المفاهيم المتعلقة بالولاء التنظيمي
	المبحث الثاني: العلاقة بين ضغوطات العمل والولاء التنظيمي
22	المطلب الأول: مصادر ضغوط العمل والآثار المترتبة عليه
24	المطلب الثاني: خصائص الولاء التنظيمي والآثار المترتبة عليه
26	المبحث الثالث: الدراسات السابقة
31	خلاصة الفصل
<b>الفصل الثاني</b>	
<b>الدراسة الميدانية</b>	
33	تمهيد
34	المبحث الأول: طريقة وأدوات الدراسة
34	المطلب الأول: طريقة الدراسة
39	المطلب الثاني: أدوات الدراسة
41	المبحث الثاني: نتائج الدراسة الميدانية و تفسيرها

41	المطلب الأول: عرض وتحليل نتائج الدراسة
46	المطلب الثاني: الاتجاه العام لآراء المستجوبين
52	المطلب الثالث: اختبار فرضيات الدراسة
55	خلاصة الفصل
57	خاتمة
59	قائمة المصادر والمراجع
62	الملاحق

## فهرس الجداول

الرقم	العنوان	الصفحة
.01	الجدول رقم (2-1): تحديد العينة المستهدفة	37
.02	الجدول رقم (2-2): مقياس ليكارت الثلاثي	37
.03	الجدول رقم (2-3): توزيع عبارات الاستبيان الخاصة بالولاء التنظيمي	38
.04	الجدول رقم (2-4): توزيع عبارات الاستبيان ضغوطات العمل.	38
.05	الجدول رقم (2-5): معامل الثبات للاتساق الداخلي للفقرات المتغير المستقل والمتغير التابع	38
.06	الجدول رقم (2-6): فئات مؤشر الأهمية النسبية	40
.07	الجدول رقم (2-7): توزيع أفراد العينة حسب الجنس	41
.08	الجدول رقم (2-8): توزيع أفراد العينة حسب العمر	42
.09	الجدول رقم (2-9): توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي	43
.10	الجدول رقم (2-10): توزيع أفراد العينة حسب المستوى الوظيفي	44
.11	الجدول رقم (2-11): توزيع أفراد العينة حسب عدد سنوات الخدمة	45
.12	الجدول رقم (2-12): المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والترتيب للآراء الخاصة بالولاء التنظيمي	46
.13	الجدول رقم (2-13): المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والترتيب للآراء عبي الوظيفة	48
.14	الجدول رقم (2-14): المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والترتيب للآراء الخاصة بعلاقات العمل	49
.15	الجدول رقم (2-15): المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والترتيب للآراء الخاصة ببيئة العمل	50
.16	الجدول رقم (2-16): يمثل تحليل التباين	51
.17	الجدول رقم (2-17): معاملات الارتباط بين المتغيرات المستقلة والولاء التنظيمي	51
.18	الجدول رقم (2-18): الارتباط الخطي بين المتغير المستقل والمتغير التابع	52
.19	الجدول رقم (2-19): يمثل معاملات خط الانحدار البسيط	52

فهرس الأشكال

الصفحة	العنوان	الرقم
36	الشكل (01) هيكل بلدية حساني عبد الكريم	.01
42	الشكل (1-2) توزيع أفراد العينة حسب الجنس	.02
43	الشكل (2-2) يمثل توزيع افراد العينة حسب العمر	.03
44	الشكل (3-2) توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليم	.04
45	الشكل (4-2) توزيع أفراد العينة حسب المستوى الوظيفي	.05
46	الشكل (5-2) توزيع أفراد العينة حسب عدد سنوات الخدمة	.06

# مقدمة

## 1-توطئة:

تعد المؤسسة هيكل تنظيمي أساسي يركز عليه أي مجتمع حديث من خلال أنها نظام مفتوح يتفاعل مع البيئة الخارجية للمؤسسة و تعتمد هذه الأخيرة على موردها البشري من أجل تفعيل ذلك و تحقيقه و باعتبار العامل مورد بشري يؤثر ويتأثر بالإيجاب والسلب في العملية الإنتاجية و الخدماتية التي يقدمها و يجب على المؤسسة أن تراعي ظروفه و حاجاته التي من خلالها يستطيع إنجاز عمله على الوجه الصحيح، إلا أنه وكما هو معروف لا تخلو أي مؤسسة من بعض الظروف غير المواتية بالنسبة للعمال نجد من بينها على سبيل المثال لا الحصر ضغوطات العمل كظاهرة حديثة في جميع الاوصاف المهنية، و مما لا شك فيه ان الجميع يتعرض للعديد من الضغوطات، فالعمل يجد ذاته يشكل تحدي للعامل وهذا التحدي يمكن أن يخلق ضغوطات سواء كانت تتعلق بإنجاز العمل أو في تقبل الأوامر داخل المؤسسة، كما أصبحت ضغوط العمل موجودة في كل المؤسسات ونجد كذلك في المؤسسة الجزائرية أن العمال يتعرضون الى عدة أنواع من ضغوطات العمل سواء كانت صحية أو نفسية أو اجتماعية ويمكن التطرق الى ولاية الوادي التي لها مؤسسات عديدة تواجه فيها الكثير من الضغوطات في مختلف المجالات السياسية والاقتصادية والتربوية، وكذلك تتمركز ضغوط العمل بشكل كبير في الإدارات مثل ما هو موجود في الإدارة المحلية لبلدية حساني عبد الكريم التي تمثل محور دراستنا بحيث من خلال استطلاعنا تبين وجود هذه الظاهرة بين عمالها كثيرا.

فموضوع ضغوط العمل من المواضيع التي نالت اهتمام الباحثين في مجالات عدة، ويعتبر ضغوط العمل حالة عدم توازن الفرد الاجتماعية والنفسية والجسمية داخل المؤسسة نتيجة العوامل المختلفة التي تحيط به حيث تجعله غير قادر على تحقيق ما يتوجب عليه وكما يؤدي إلى ضغوط العمل عبء الدور الذي يؤثر في العامل سواء كان بالزيادة أو النقص في مهامه، و لبيئة العمل أيضا دور في خلق الظروف المحيطة بالفرد داخل عمله، و كذلك علاقات عمل في إطار العملية الخدماتية بين العمال فيما بينهم وبين مسؤوليهم

وبما أن الفرد يجد ذاته جزء لا يتجزأ من المنظمة التي يعمل فيها وأن أهدافه تتحقق من خلال تحقيق أهداف المؤسسة التي تعمل على تشجيع العاملين على رضاهم وتنمية مشاعر الولاء التنظيمي هذا الأخير الذي يعد من بين أهم الأركان التي تقوم عليها المؤسسة وترتكز عليها في تحقيق أهدافها إذا توفر و تحقق من خلال مساعدة العامل في الاندماج في المنظمة التي يعمل بها بروحه وجسده وفكره كتنبيه المبادئ والقيم التي تقرها المنظمة وتعاونها مع

زملائه على اداء مختلف الاعمال وبذل بعض الجهود الاضافية والسعي الى التفكير الدائم في الاستراتيجيات المستقبلية من أجل اكتسابها سمعة جيدة وسط المنظمات الاخرى من اجل حمايتها واستمرار ديمومة بقائها.

## 2- اشكالية الدراسة:

ومن هذا المنطلق يسعى البحث الحالي على تسليط الضوء حول العلاقة التي تربط ضغوطات العمل بالولاء التنظيمي من خلال الآثار التي يتركها كلاهما على سلوك الأفراد ومواقفهم اتجاه وظائفهم ومنظمتهم وذلك من خلال الكشف عن دور وأهمية عبء العمل في خلق ضغوط عمل وبيئة ضاغطة داخل المؤسسة وكذلك بيئة العمل لها دور بالظروف التي تحيط بالفرد في مكان عمله أي عدم التوافق وعدم وجود علاقات عمل جيدة، كما تعتبر العلاقات في العمل عملية محورية بين المورد البشري والمسيري داخل المؤسسة، ومن هنا يتم تحديد مشكلة البحث

### - تساؤلات الدراسة

- في التساؤل الرئيسي التالي: هل لضغوطات العمل علاقة بالولاء التنظيمي لدى العمال الاداريين ببلدية حساني عبد الكريم بالوادي ؟  
ويتفرع في هذا التساؤل الاسئلة الفرعية التالية:
- هل توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين عبء الدور والولاء التنظيمي لدى العمال الاداريين ببلدية حساني عبد الكريم بالوادي ؟
- هل توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين بيئة العمل والولاء التنظيمي لدى العمال الاداريين ببلدية حساني عبد الكريم بالوادي؟
- هل توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين علاقات العمل والولاء التنظيمي لدى العمال الاداريين ببلدية حساني عبد الكريم بالوادي؟

### 3- فرضيات الدراسة:

بنيت هذه الدراسة على الفرضية الرئيسية التالية: تغير حسب الجزء التطبيقي للفرضيات والأسئلة

- توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين ضغوطات العمل والولاء التنظيمي لدى العمال الإداريين ببلدية حساني عبد الكريم بالوادي .  
ويندرج ضمن هذه الفرضية الفرضيات الفرعية التالية:
- توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين عبء الدور و الولاء التنظيمي لدى العمال الاداريين ببلدية حساني عبد الكريم \_ بالوادي

- توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين بيئة العمل و الولاء التنظيمي لدى العمال الاداريين ببلدية حساني عبد الكريم - بالوادي.

- توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين علاقات العمل والولاء التنظيمي لدى العمال الاداريين ببلدية حساني عبد الكريم - بالوادي .

#### 4- مبررات اختيار الموضوع:

- معرفة مدى تأثير ضغوط العمل في ولاء العمال الإداريين داخل المؤسسة

- التعرف أكثر على موضوع ضغوط العمل

#### 5- أهداف البحث وأهميته:

\*أهداف البحث:

من خلال تناولنا لهذا الموضوع سنتمكن من معرفة الضغوط اليومية التي يتعرض لها الموظفين بصورة مستمرة وسنحاول إعطاء بعض الحلول الكافية والتي تمثلت كالتالي:

- التعرف على الواقع التنظيمي للبلدية بحساني عبد الكريم بالوادي
- محاولة التعرف على الادبيات النظرية لضغوط العمل والولاء التنظيمي وبعض المفاهيم المتعلقة بالدراسة.
- التعرف على العلاقة بين ضغوط العمل والولاء التنظيمي في(مصادر، خصائص، والآثار الناجمة عليهما)
- التعرف على فروق ذات دلالة احصائية لضغوط العمل والولاء التنظيمي لدى العمال الاداريين لبلدية حساني عبد الكريم
- محاولة الوصول الى نتائج لمشكلة ضغوط العمل لدى موظفي البلدية بحساني عبد الكريم بالوادي

#### 6- أهمية البحث:

تستمد هذه الدراسة أهميتها من حيث الموضوع الذي تعالجه ألا وهو ضغوط العمل وعلاقته بالولاء التنظيمي من أجل التطرق الى معرفة مصادرها والآثار التي تتركها سواء كانت الناحية النفسية والجسمية أو حتى الاجتماعية. ومن خلال ما تطرقنا إليه فقد جاءت هذه الدراسة لتسليط الضوء على هذا الموضوع المراد دراسته ضمن منظمة هامة من منظمات المجتمع ألا وهي البلدية للتعرف على المصادر المسببة لضغوط العمل سواء كانت تنظيمية أو فردية من أجل إتباعها بغية التخفيف من حدة ضغوط العمل.

#### 7-حدود البحث:

يتحدد البحث بما يلي:

حدود مكانية وزمنية: أنجزت الدراسة الميدانية على العمال الإداريين في بلدية حساني عبد الكريم بالوادي خلال الفصل الثاني بتاريخ 2023\3\6.

### 8- منهج الدراسة:

ان تعدد المواضيع ادى الى تعدد المناهج واختلافها ولكن لكل منهج وظيفته وخصائصه التي يستخدمها كل باحث في ميدانه كما تم تعريف المنهج الوصفي على أنه يستخدم في دراسة الاوضاع الراهنة للظواهر والهدف منه البحوث الوصفية هو وصف ظاهرة ما او واقع ما او حالة ما والاستفادة منه في فهم الواقع وتطويره. (مكي مصطفى، 2013، ص104).

### 9- صعوبات البحث:

- قلة المصادر والمراجع المتعلقة بالبحث العلمي
- عدم تجاوب المؤسسة الجزائرية مع الباحثين.
- قلة الدراسات السابقة المرتبطة جزئيا بموضوع الدراسة.
- صعوبة التعامل مع طريقة IMRAD في بداية دارستنا

### 10- هيكل الدراسة:

من خلال دراستنا نهدف إلى التحكم في مختلف جوانب البحث بحيث تم تقسيمه إلى فصلين تناولنا فيه جانبين الجانب النظري والجانب الميداني، وتسبقهم مقدمة وتليهم خاتمة.

- ✓ بالنسبة للفصل الأول: سنتطرق فيه إلى الجانب النظري والذي ينقسم إلى ثلاثة مباحث
- المبحث الأول: الأدبيات النظرية للمتغيرين ( يتضمن المفاهيم الأساسية للبحث - ضغوطات العمل - الولاء التنظيمي - عبء الدور - بيئة العمل - علاقات العمل)
- المبحث الثاني: يتضمن العلاقة بين ضغوطات العمل والولاء التنظيمي.
- المبحث الثالث: الأدبيات التطبيقية ويتضمن(الدراسات السابقة والقيم المضافة للبحث انطلاقا من الفجوة البحثية والدراسات السابقة).
- ✓ بالنسبة للفصل الثاني: فهو خاص بالدراسة وعرض تفصيلي لمختلف المعلومات التطبيقية المتعلقة ببلدية حساني عبد الكريم بالوادي حيث تتمحور هذه الدراسة في إطار مبحثين.
- المبحث الأول: سنتطرق إلى تقديم عام حول بلدية حساني عبد الكريم بالوادي، أيضا الطريقة والأدوات المستخدمة في الدراسة.

- المبحث الثاني: يتم فيه التطرق إلى نتائج الدراسة ومناقشتها.

## الفصل الأول

# الاطار النظري لضغوطات العمل والولاء التنظيمي

تمهيد

المبحث الأول: المفاهيم الأساسية لضغوطات العمل والولاء التنظيمي

المبحث الثاني: العلاقة بين ضغوطات العمل والولاء التنظيمي

المبحث الثالث: الدراسات السابقة

خلاصة الفصل الاول

## تمهيد:

سنتطرق في هذا الفصل المعنون بالاطار النظري لضغوط العمل والولاء التنظيمي حيث تقسم الى ثلاث مباحث ألا وهي المبحث الاول والذي تضمن المفاهيم الأساسية لضغوط العمل والولاء التنظيمي والذي اندرج تحته، أولا المفاهيم المتعلقة بضغوط العمل وذلك من مفهوم ضغوط العلم (لغة، اصطلاحا، إجرائيا) وأيضا تعريف عبء الدور وبيئة العمل والعلاقات في العمل، وثانيا المفاهيم المتعلقة بالولاء التنظيمي وذلك من مفهوم الولاء التنظيمي (لغة، اصطلاحا، إجرائيا). أما المبحث الثاني فهو بعنوان العلاقة بين ضغوطات العمل والولاء التنظيمي حيث تطرقنا أولا لمصادر ضغوط العمل والاثار المترتبة عليه وثانيا الى خصائص الولاء التنظيمي والاثار المترتبة عليه. وأخيرا المبحث الثالث الذي اندرج تحت عنوان الدراسات السابقة.

## المبحث الأول: المفاهيم الأساسية لضغوطات العمل والولاء التنظيمي

## المطلب الأول: المفاهيم المتعلقة بضغوطات العمل

## أولاً : مفهوم ضغوطات العمل

تعتبر ضغوطات العمل خاصية لبيئة وظيفية تمثل تهديد لفرد مثل مطالب العمل التي لا يستطيع الوفاء بها، أو امدادات غير كافية لمواجهة احتياجاته ويتصورون ضغوط العمل على انها عدم التلاؤم بين مطالب العمل والتزاماته ومهارات العامل وقدراته ويترتب على ذلك انحراف عن الاستجابة الطبيعية للفرد، وتهديدا لسلامته وصحته النفسية وظهور إجهادات نفسية (عدم الرضا الوظيفي، القلق، انخفاض تقدير الذات) أو اتجاهات فسيولوجية مثل (ارتفاع ضغط الدم، ارتفاع معدل الكولسترول في الدم) أو أعراض سلوكية بدنية كالتدخين. (د. عبده فليه، السيد محمد، 2005، ص305)

لغة: تعود كلمة ضغوط(stress) لغويا إلى الكلمة اللاتينية (stringer) ويعني يسحب بشدة.

اصطلاحاً: يعرف سيزلاجي وآخرون ضغوط العمل بأنها " تجربة ذاتية تحدث اختلالاً نفسياً أو عضوياً لدى الفرد وتنتج عن عوامل في البيئة الخارجية أو في المنظمة أو بيئة العمل نفسه أو الفرد نفسه. (العاجي، 2017\_2018)

كما عرفت على أنها تجربة ذاتية لدى الفرد تحدث نتيجة لعوامل في الفرد نفسه أو البيئة التي يعمل فيها بما في ذلك المنظمة، حيث يترتب على هذه العوامل حدوث آثار أو نتائج جسمية أو نفسية أو سلوكية على الفرد.

(بوغازي، العدد 11\_2015، ص323)

كما يعرف مارجويسوكراوس ضغوط العمل بأنها "الظروف التي من خلالها يتفاعل عامل أو مجموعة من العوامل المرتبطة بالعمل مع شخصية العامل فتخل من توازنه النفسي، الفسيولوجي أو النفسي والفسيولوجي معا."

(عدان، 2020، ص 16\_17)

عرفها بارون: هي استجابات جسمية وسلوكية للأفراد في مواقف تكون متطلباتها الحالية أكبر من قدرات الأفراد على التأقلم معها. (المعشر، سنة 2009، ص16)

يرى فوزي فائق: أن ضغوط العمل تدل على مجموعة المواقف والحالات التي يتعرض لها الفرد في مجال عمله والتي تؤدي إلى تغيرات جسمية ونفسية نتيجة لردود فعلية لمواجهتها وقد تكون هذه المواقف على درجة عالية من التهديد فتسبب الإرهاق والتعب والقلق من حيث التأثير فتولد شيء من الإزعاج. (المعري، 1994، ص72)

### التعريف إجرائي:

هي مجموعة التفاعلات التي تحدث بين الفرد وبيئة عمله فهي استجابة الافراد لهذه الضغوط نتيجة عوامل شخصية أو بيئية ترتبط بمكان العمل.

### ثانيا : تعريف عبء العمل:

يعتبر هذا المفهوم من الأعباء المهنية العليا التي يعاني منها العاملين في وظيفة ما، وذلك لما تتطلبه مهامه من مهارات عالية لا يملكها الفرد وليس له القدرة على أداءها. (أبو العلاء، 1430-2009، ص 17).

هو كمية العمل التي يؤديها الفرد او القسم او المنشأ او المقرر أدائها ويعبر عنها بوحدات العمل في تحديد عدد الأفراد المطلوبين من القوى العاملة. (نبهان، 2008، ص191)

### تعريف اجرائي:

هو عدم استيعاب العامل للمهام المكلفة له من خلال الزيادة او النقصان في العمل وذلك يكون حسب نوع العمل او قدرة العامل وطاقته ومدة الراحة او وقت العمل المعطى له.

### ثالثا : تعريف بيئة العمل:

وتشمل تجهيزات مكان العمل من حيث الإضاءة والتهوية والتقنيات وما شابه ذلك. (عياده عليمات، 2015، ص24)

يعرفها الشنوان: انها اطار وعائي تمثل ما يحيط الفرد في مجال عمله ويؤثر في سلوكه وأدائه وفي ميوله اتجاه عمله والمجموعة التي يعمل معها والادارة التي يتبعها والمشروع الذي ينتمي اليه. (د.الحري، 2016، ص64)

## تعريف اجرائي:

هي مجمل الظروف العامة داخل وخارج المنظمة والتي تؤثر على سلوكيات العاملين بها والتي تحدد ميولهم واتجاهاتهم نحو العمل.

## رابعاً: تعريف علاقات العمل:

العلاقات التي تربط الحاكم الإداري بغيره أثناء تأديته الوظيفة وتشمل الرؤساء والمرؤوسين والزملاء ومديري الدوائر في منطقة الاختصاص. (عيادة عليومات، 2015، ص24)

كما يعرفها المشروع الجزائري علاقات العمل على بأنها تلك العلاقة التي تقوم بمجرد قيام شخص بالعمل لحساب شخص آخر، وهو صاحب العمل تحت إشرافه وإدارته وتوجيهه مقابل أجر، وتنشأ هذه العلاقة بعقد كتابي أو غير كتابي وتنتج عنها حقوق المعنيين وواجباتهم وق ما يحدده القانون والاتفاقيات الجماعية وعقد العمل. (غريب، 2006، ص 54)

## تعريف إجرائي:

هي علاقة تأثير وتأثر بين العامل وزملائه والعامل والمؤسسة (عقلية، جسدية)، سواء كان بين الذي يقدم رأس المال أو الانتاج ذلك من خلال التفاعل والتعاون فيما بينهم من أجل ضمان سيورة العمل.

## المطلب الثاني : المفاهيم المتعلقة بالولاء التنظيمي

## أولاً: تعريفات الولاء التنظيمي

لغة: يعني الولاء في اللغة اسم مصدر من والى يوالي موالاة وولاء، جاء في لسان العرب: الموالاة كما قال ابن الأعرابي: أن يتشاجر إثنان فيدخل ثالث بينهما للصلح ويكون له في أحدهما فيواليه أو يحاييه، ووالى فلان فلانا إذا أحبه، والولي فعيل بمعنى فاعل، ومنه وليه إذا قام به.

كما يشير الولاء لغويا إلى الإخلاص والوفاء والعهد والالتزام و الارتباط والنصرة. (مجلة العلوم الإنسانية، العدد الثاني 2014-1436، ص 101)

**اصطلاحاً:** يعتبر مفهوم الولاء مفهوماً قديماً تطرق إليه علماء الاجتماع والسلوك في أوقات سابقة حيث حاولوا إعطاء التفسيرات والاجتهادات القائمة على أن الإنسان كائن اجتماعي يعيش مع أفراد في بيئة اجتماعية منظمة تتطلب الحياة فيها التعاون والانتماء والإخلاص للوصول إلى الغايات والاهداف، وقد أشار هؤلاء الباحثون في مجال العلوم الاجتماعية إلى أن الولاء التنظيمي هو امتداد للولاء الاجتماعي المتمثل في مشاعر الفرد وولائه وانتمائه للمجتمع الذي يعيش فيه.

كما يعرف الولاء التنظيمي بأنه استعداد الفرد على بذل درجات عالية من الجهد لصالح التنظيم، والرغبة القوية في البقاء والتنظيم، وقبول القيم والاهداف الرئيسية للتنظيم. (عبادو، 2015، ص52)

#### تعريف الولاء التنظيمي:

ذلك الشعور الإيجابي المتولد لدى الفرد اتجاه المنظمة لأهداف والحرص على البقاء فيها من خلال بذل الجهد بما يعزز من نجاحها وتفضلها على غيرها من المنظمات يعرفه بورتير وأصحابه: أنه قوة تطابق الفرد مع منظمته وارتباطه بها، وأن الفرد الذي يظهر مستوى عال من الولاء التنظيمي تجاه منظمة ما. (البارودي، 2015، ص77\_76)

يرى كذلك العطاري: الولاء التنظيمي هو حالة من ارتباط بين الفرد والتنظيم يقبل الفرد وفق لها قيم وأهداف التنظيم ويتبناها ويفتخر بها ويعمل بهمة من أجل تحقيقها، كما يفضل الاستمرار بالعمل داخل التنظيم على الانتقال إلى غيره. (د. أمين، 2022، ص9)

كما يرى Buchanan: بأن الولاء التنظيمي هو عدم رغبة العاملين في ترك المنظمة التي يعملون فيها وذلك لحصولهم على مكاسب مختلفة من الحوافز والمكانة الاجتماعية والحرية المهنية. (المحتسب، جلعود، ص108)

#### التعريف الاجرائي للولاء التنظيمي:

هو ذلك الاحساس أو الشعور بالانضمام والانتماء وكذلك الدفاع عن التنظيم، مع ارتباط الفرد بقيم وأهداف تخص المؤسسة لبذل الجهود والرغبة في بقاءه عضواً فيها من اجل تحقيق الثقة والولاء للمؤسسة.

## المبحث الثاني: العلاقة بين ضغوط العمل والولاء التنظيمي

المطلب الأول: مصادر ضغوط العمل والآثار المترتبة عليه

أولاً: مصادر ضغوط العمل

✓ مصادر ضغوط العمل الخارجية: تتمثل أهم الضغوط الخارجية التي يتعرض لها العاملون في المؤسسات كالتالي:

- ضغوط العمل المرتبطة بالمتغيرات السياسية والقانونية، إذ يؤدي عدم الاستقرار السياسي إلى شعور الأفراد بالضغط.

- ضغوط العمل المرتبطة بالمتغيرات الاقتصادية يمكن أن تؤدي الحالة الاقتصادية العامة التي يمر بها البلد، وكذا مستويات التضخم إلى شعور الأفراد بالضغوط النفسية.

- نقص مستلزمات العمل وعجز الموردين في كثير من الأحيان في توفير أدوات العمل يولد ضغطاً لدى العمال.

✓ مصادر العمل الداخلية: تتمثل أهم الضغوط الداخلية التي يتعرض لها العاملون في المؤسسات من بينها:

- طبيعة العمل: من الصعب أن نجد وظيفة في مجتمعنا المعاصر خالية من أي ضغوط، وإن كان بعض الوظائف تعاني من ضغط العمل أكثر من غيرها. (د. مشعلي، د. محرز، (د.س)، ص7)

- غموض الدور: يعرف على "انه عدم التحديد او نقص الوضوح المتصل بالتوقعات عن دور الفرد في المنظمة" وأشار الى ان الفرد في ادائه لدوره قد لا تتوفر لديه المعلومات الكافية عما هو متوقع منه.

- صراع الدور: يعرف على "انه الحالة التي تنشأ عندما يشمل العمل الذي يشغله الفرد أدواراً يمكن ان تتعارض مع بعضها بصورة مباشرة." (عبد العظيم، (د.س)، ص90)

- اتخاذ القرار: يشعر الفرد بالضغط عندما يكون عليه الاختيار بين البدائل المتاحة للقرار خصوصاً عند تعدد البدائل وتقارب مزاياها وعيوبها، ولا سيما حينما يكون القرار متعلق بالصحة العامة وحيات الأشخاص.

- السلامة والصحة المهنية: إن عدم توفير شروط السلامة والصحة المهنية وقواعدها يعد مصدراً لضغوط العمل.

نظام الأجور والحوافز: يعتبر الأجر وملحقاته من المزايا والحوافز الاقتصادية التي يحصل عليها العامل، حيث لها تأثير في اتجاهاته نحو عمله والرضا عنه وبالتالي عدم التكافؤ بين راتب الفرد ونفقاته الاسرية والشخصية. وكل هذا يسبب ضغوط مهنية.

1- مصادر ضغوط العمل الشخصية: تتمثل أهم الضغوط الشخصية التي يتعرض لها العاملون في المؤسسات كالتالي:

- نمط الشخصية: يتفاوت الناس في شخصياتهم وخصائصهم وسماتهم وميولهم، وبالتالي في مدى قابليتهم للضغوط وتكيفهم مع هذه الضغوط.
- التوافق بين قدرات الفرد وحاجات العمل: تتحدد مواقف الافراد وسلوكياتهم بناء على مقدار ما يتميزون به للقدرات الشخصية واحتياجات وظيفية، لذا يعد عدم التوافق بين قدرات الفرد وحاجات العمل من العوامل المؤدية لضغوط العمل.
- الحالة النفسية والبدنية: الحالة الصحية العامة هي رأس مال الفرد في أي عمل من أعمال بحيث أن الافراد الذين يتمتعون بمستوى عالي من اللياقة البدنية ويستطيعون مواجهة ضغوط العمل بدرجة أقوى من الافراد الذين يعانون من الأمراض.
- الخبرة المهنية: إن العلاقة بين ضغط العمل والخبرة المهنية علاقة عكسية حيث تلعب الخبرة دور كبيرا في التخفيض من الضغط الناتج عن بيئة العمل.

( نفس المرجع السابق د. مشعلي ، د. محرز صالح، (د. س)، ص 7\_8)

### ثانيا: الآثار المترتبة على ضغوط العمل

وقد صنف جيبسون خمس مجموعات من الآثار السلبية المترتبة عن ضغوط العمل:

- آثار ذاتية: العدوانية، اللامبالاة، القلق، الضجر، التعب، الاحباط.
- آثار سلوكية: تناول المخدرات والمكسرات، الافراط في الأكل والشرب أو التدخين، الميل في ارتكاب الحوادث.
- آثار ذهنية(معرفية): عدم القدرة على اتخاذ القرارات الصائبة وعدم القدرة على التركيز.

- آثار صحية والفسولوجية: آلام الصدر و الظهر، القلب، الربو، الاسهال وزيادة ضغط الدم، زيادة السكر في الدم، زيادة دقات القلب، جفاف الحلق والتعرق.
- آثار تنظيمية: الغياب، ضعف الولاء التنظيمي، ضعف الأداء الوظيفي، عدم الرضاء الوظيفي.

(د. بن سمشة، سنة 2019، ص67\_68)

### المطلب الثاني : خصائص الولاء التنظيمي والآثار المترتبة عليه

أولا : خصائص الولاء التنظيمي : يتميز الولاء التنظيمي بخصائص منه:

- متغير سلوكي ويمثل حالة غير محسوسة وملموسة ول يمكن تحديد أبعادها.
- حصيلة تفاعل العديد من النظم والسياسات والاجراءات المتعددة.
- له تأثير كبير على كثير من الظواهر في المنظمة كالحضور الى المنظمة أو البقاء فيها أو الأداء...إلخ
- تصعيد حالة الولاء وهي تتوقف على جهد كبير تبذله ادارة المنظمة.
- الولاء التنظيمي للأفراد لا يتسم بالثبات وإنما يتغير نحو الأفضل او الأسوء نتيجة تأثيرات استراتيجية ضاغطة.
- الولاء التنظيمي وسيلة لتحقيق اهداف معينة شخصية لا يستطيع الفرد تحقيقها بمعزل عن المنظمة والشعور بالولاء المستمر لها طالما استمرت المنظمة بأداء دورها بتحقيق أهداف واغراض الاعضاء المنتمين لها والعكس صحيح.
- الولاء قيمة مجد ذاتها وذلك عندما تصبح اهداف المنظمة ومصالحها هدفا من اهداف اعضائها وقيمة من قيمهم بغض النظر عن اهدافهم ومصالحهم الخاصة او الذاتية.

(د. الحميري وآخرون، سنة2022، ص326)

ثانيا: الآثار المترتبة على الولاء التنظيمي:

تنقسم آثار الولاء التنظيمي الى قسمين:

**أثر الولاء التنظيمي على الفرد:**

القسم الأول: يتمثل في الولاء التنظيمي على الفرد خارج نطاق العمل حيث نجد ان الولاء التنظيمي يقوي رغبة الفرد في الاستمرار في العمل ويجعله يستمتع بالعمل الشاق ماذا كان يحمل هدفا قيما ويشعر معه بقيمته الوظيفية التي يشغلها.

أما القسم الثاني: فيتمثل في آثار الولاء التنظيمي على المسار المهني للفرد: فالموظف ذو الولاء المرتفع يكون مجدا في عمله وبالتالي يكون اسرع ترقيا وتقدما في المراتب الوظيفية ذلك الولاء المرتفع يجعل الفرد أكثر اجتهاد في تحقيق أهداف المنظمة التي يعتبرها أهدافه كما أنه يرى أن من مصلحته النهوض بالمنظمة لثقتة أن المنظمة ستكافئه على ولاءه واخلاصه.

**أثر الولاء التنظيمي على المنظمة:**

أن الشعور بالولاء التنظيمي يؤدي عدد من النتائج الايجابية بالنسبة للمنظمة كإخفاض معدل دوران العمل، واستقرار العمالة والانتقال في العمل، وبذل المزيد من الجهد والأداء مما يؤثر على انخفاض تكلفة العمل، وزيادة الانتاجية وتحقيق النمو والازدهار للمنظمة

وكذلك فإن الولاء التنظيمي يزيد من انتاجية الموظف وادائه، ومن ناحية اخرى وجد ان هناك علاقة عكسية بين الولاء التنظيمي والغياب عن العمل كما وجد ان للولاء التنظيمي تأثير سلبي على ترك العمل فالأفراد الذين تركوا أعمالهم كانوا من الافراد ذوي الولاء التنظيمي المنخفض.

(البارودي، سنة 2015، ص88\_87)

## المبحث الثالث: الدراسات السابقة

## الدراسة الأولى:

دراسة عاشور خديجة (2015): بعنوان ضغوط العمل وانعكاساتها على اداء الهيئة الادارية في المنظمة الجزائرية، دراسة ميدانية على موظفي مصالح التدريس بجامعة محمد خيضر (بسكرة)، أطروحة نهاية الدراسة لنيل شهادة الدكتوراه علوم في علم الاجتماع تخصص تنمية الموارد البشرية.

هدفت هذه الدراسة الى التعرف على مصادر ضغوط العمل التي يتعرض لها موظفي مصالح التدريس بالجامعة، والتعرف على مستوى تعرض موظفي مصالح التدريس لضغوط العمل، وكذلك التعرف على انعكاسات الضغوط التي يتعرض لها الموظفون على أداءهم الوظيفي، أيضا محاولة الوصول الى توصيات تعالج مشكلة ضغوط العمل لدى موظفي مصالح التدريس وذلك بناء على نتائج الدراسة.

## انطلقت الدراسة في طرح التساؤلات التالية:

- ماهي مصادر ضغوط العمل التي يتعرض لها الموظفون بمصالح التدريس بالجامعة وما طبيعتها؟
- هل الضغوط التي يتعرض لها الموظفون بمصالح التدريس مصدرها تنظيمية؟
- هل هذه الضغوط التي يتعرض لها الموظفون بمصالح التدريس بالجامعة مصدرها شخصية؟
- ماهي مستويات ضغوط العمل لدى الموظفين بمصالح التدريس بالجامعة؟
- هل لضغوط العمل التي يواجهها الموظفون بمصالح التدريس انعكاس على اداءهم في العمل؟
- إلى أي مدى يمكن لضغوط العمل ان تنعكس على اداء الموظفين ففي مصالح التدريس بالجامعة؟

اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي وتم تطبيق الاستبيان على عينة البالغ عددهم 87موظف، من موظفي مصالح التدريس الدائمين بجامعة محمد خيضر ببسكرة (2012)، ولقد تم اعتماد الحصر الشامل كأسلوب لجمع البيانات، وحصلت الدراسة على النتائج التالية:

- قلة الراتب اذا ما قورنا بالجهد المبذول من طرف الموظفين

- وجود ظروف عمل مادية مناسبة التي من شأنها تحقيق التفاعل بين الموظفون مع بيئة عملهم المادية وبالتالي ممارسة اعمالهم بدرجة عالية من الراحة النفسية وهذا يقلل من تعرضهم للضغوط.
- نجد ان الموظفون بمصالح التدريس يواجهون ضغوط عمل منخفضة وهذا ما دل عليه المتوسط الحسابي لمحور ضغوط العمل المتعلقة بالمصادر الشخصية، حيث بلغ 2، 21 بالمئة.
- تبين ان مستوى ضغوط العمل التي يواجهها الموظفون بالجامعة تراوحت بين المتوسطة والمنخفضة
- اتضح ان النسبة 25 بالمئة من ضغوط العمل كان انعكاسها سلبي على اداء الموظفين بمصالح التدريس بالجامعة وان نسبة 67، 5 بالمئة كان لانعكاس ضغوط العمل على الاداء معتدلا، وان نسبة 7، 5 بالمئة كان انعكاس ضغوط العمل على اداء الموظفون منخفضا.

#### الدراسة الثانية:

دراسة عيسى ابراهيم المعشر (2009): بعنوان أثر ضغوط العمل على اداء العاملين في الفنادق الاردنية فئة خمسة نجوم (دراسة ميدانية) قدمت الرسالة استكمالا لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في ادارة الاعمال، جامعة الشرق الاوسط لدراسات العلي كلية العلوم الادارية والمالية قسم ادارة الاعمال.

هدفت هذه الدراسة الى تطوير اطار نظري متكامل يغطي مجمل ادبيات ضغوط العمل وما يرتبط من مفاهيم وما يتعلق به من موضوعات ذات صلة وتأثير متبادل، وأيضا يتعرف على مدى علاقة ضغوط العمل بأبعاده. (عبء العمل، الأجور والمكافآت، الهيكل التنظيمي، بيئة العمل)، على أداء العاملين في القطاع الفندقية، وأيضا الوصول الى نتائج تساعد على وضع توصيات قد يكون من شأنها الحد من مسببات ضغط العمل والتخفيف من آثاره السلبية على العاملين في القطاع الفندقية بتحقيق مستويات أعلى من الاداء الفردي والمؤسسي.

#### انطلقت الدراسة الى التساؤل الرئيسي:

- هل توجد علاقة لعناصر ضغوط العمل(عبء العمل، الأجور والمكافآت، الهيكل التنظيمي، بيئة العمل) على أداء العاملين في الفنادق الأردنية؟

- هل يوجد تأثير لضغوط العمل على أداء العاملين يعزى للخصائص الشخصية (الجنس، العمر، مستوى التعليمي، الحالة الاجتماعية، وعدد سنوات الخبرة)؟

واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، وتم تطبيق هذا الاستبيان على العينة العشوائية المنتظمة ومقدارها 240 استبانة.

وتوصلت الدراسة الى عدة نتائج نذكر أهمها:

- أن عبء العمل لا يؤثر على أداء العاملين في فنادق فئة الخمس نجوم في عمان.
- الهيكل التنظيمي لا يؤثر على أداء العاملين في فنادق الخمس نجوم في عمان.
- أن الحالة الاجتماعية تؤثر على أداء العاملين في فنادق الخمس نجوم في عمان.
- أن عدد سنوات الخبرة لا تؤثر في فنادق العاملين في فندق الخمس نجوم في عمان.

#### الدراسة الثالثة:

دراسة سعدين عميقان سعد الدوسري (2005\_1426): بعنوان ضغوط العمل وعلاقتها بالولاء التنظيمي في الاجهزة الامنية، دراسة ميدانية على منسوبي شرطة المنطقة الشرقية، رسالة مقدمة استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في العلوم الادارية، جامعة نايف العربية للعلوم الامنية، كلية الدراسات العليا، قسم العلوم الادارية بالرياض.

هدفت هذه الدراسة الى التعرف على مستويات ضغوط العمل والولاء التنظيمي لدى العاملين بشرطة المنطقة الشرقية، وايضا العلاقة بين مستوى ضغوط العمل والولاء التنظيمي بين العاملين بشرطة المنطقة الشرقية، التعرف على فروق ذات دلالة احصائية في متوسطات ضغوط العمل والولاء التنظيمي بين العاملين بشرطة المنطقة الشرقية والتي تعزى للمتغيرات الشخصية والوظيفية.

حيث انطلقت الدراسة من السؤال الرئيسي التالي: ما علاقة ضغوط العمل بالولاء التنظيمي للعاملين بشرطة المنطقة الشرقية؟

#### وكذا التساؤلات الفرعية:

- ماهي مستويات ضغوط العمل لدى العاملين بشرطة المنطقة الشرقية؟
- ماهي مستويات الولاء التنظيمي لدى العاملين بشرطة المنطقة الشرقية؟
- هل هناك علاقة ذات دلالة احصائية بين مستوى ضغوط العمل وبين الولاء التنظيمي لدى العاملين لشرطة المنطقة الشرقية؟
- هل توجد فروق ذات دلالة احصائية في متوسطات ضغوط العمل والولاء التنظيمي تعزى لمتغيرات الشخصية والوظيفية؟

اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي (المسحي) والمنهج الوصفي (الارتباطي) وتم تطبيق الاستبيان على عينة العرضية ومقدارها 346 ضابط وتوصلت الدراسة الى عدة نتائج من بينها:

- وجود علاقة ارتباط سالبة ذات دلالة احصائية بين ضغوط العمل والولاء التنظيمي.
- وجود علاقة ارتباط سالبة ذات دلالة احصائية بين عبء العمل والولاء التنظيمي.
- وجود علاقة ارتباط سالبة ذات دلالة احصائية بين صراع الدور والولاء التنظيمي.
- وجود علاقة ارتباط سالبة ذات دلالة احصائية بين غموض الدور والولاء التنظيمي.
- وجود علاقة ارتباط ذات دلالة احصائية بين قلة فرص التقدم والنمو الوظيفي والولاء التنظيمي.

#### تعليق على الدراسات السابقة:

من خلال عرض الدراسات السابقة تبين أنها تضمنت عدد من النقاط تمثلت في التعقيب التالي:

- المتغيرات: لوحظ عند التطرق الى الدراسات السابقة أنها لها نفس المتغير المستقل وهو ضغوط العمل، اما الدراسة التي لها نفس متغيرات دراستنا هي (الدوسري 2005).
- الأهداف: اختلفت الأهداف باختلاف طبيعة الموضوع لكن اشتركت مع دراستنا في هدف يكمن في محاولة معرفة ضغوط العمل السائدة بمكان الدراسة.
- المنهج: توافقت الدراسات السابقة مع دراستنا على نفس المنهج وهو المنهج الوصفي باعتباره يتطابق مع طبيعة موضوع الدراسة.

- العينة: بالنسبة لعينة دراستنا لم تتطابق مع عينات الدراسات السابقة

أما الدراسات الأخرى

دراسة عاشور خديجة (2015): على ضغوط العمل وانعكاساتها على اداء الهيئة الادارية في المنظمة

الجزائرية لدى موظفي مصالح التدريس بالجامعة، حيث اعتمدت على المنهج الوصفي بأسلوب الحصر الشامل.

وأما الدراسة التي تعلق بضغط العمل والولاء التنظيمي كانت دراسة سعد الدوسري (2005) بعنوان

ضغوط العمل وعلاقتها بالولاء التنظيمي في الاجهزة الأمنية لدى العاملين حيث اعتمدت على المنهج الوصفي المسحي والمنهج الوصفي الارتباطي والعينة العرضية.

دراسة عيسى ابراهيم المعشر (2009) بعنوان أثر ضغوط العمل على أداء العاملين في الفنادق الاردنية فئة

خمسة نجوم ، حيث اعتمدت المنهج الوصفي والعينة العشوائية المنتظمة.

الأدوات: تطابقت جميع الدراسات السابقة مع دراستنا على الاستبيان كأداة لجمع البيانات.

### خلاصة الفصل

وانطلاقاً مما سبق نستنتج في موضوع دراستنا العلاقة بين ضغوط العمل والولاء التنظيمي، والهدف من ذلك كان محاولة الاجابة على الاشكال والتساؤلات التي تم صياغتها في بحثنا، كما حاولنا التعرف على مفهوم ضغوط العمل والمفاهيم المتعلقة به، وما المقصود بالولاء التنظيمي وايضا العلاقة التي تبين مصادر ضغوط العمل وخصائص الولاء التنظيمي والآثار الناجمة عليهما حيث تم ادراج بعض الدراسات ومقاربة نظرية متعلقة بموضوع دراستنا.

## الفصل الثاني

### الدراسة الميدانية

### تمهيد:

سنحاول في هذا الفصل إثراء ما جاء في القسم النظري وإعطاء تفاصيل أكثر وشرح دقيق حول ضغوطات العمل وعلاقتها بالولاء التنظيمي بلدية حساني عبدالكريم - "بالوادي".  
سنقوم في هذا الفصل بدراسة ميدانية بهدف معرفة واقع ضغوطات العمل في المؤسسة محل الدراسة، وما علاقتها بالولاء التنظيمي، حيث نعتد في هذا الفصل على المعطيات الإحصائية وتفريغها كمياً وكيفياً وذلك بالاستعانة ببرنامج EXEL وبرنامج الحزم الإحصائي للعلوم الاجتماعية SPSS22 لتعزيز النتائج ومعرفتها بدقة.

يتوقف نجاح وانجاز الدراسة الميدانية على تحديد طريقة جمع البيانات المتعلقة بموضوع البحث، إضافة إلى تحديد مختلف الأدوات الإحصائية المستخدمة لتحليل هذه البيانات.

وذاك من أجل تحقيق أهداف الدراسة تم استخدام المنهج الوصفي والمنهج التحليلي، الذي يستخدم في المتابعة الدقيقة للظاهرة بطريقة كمية أو نوعية لفترة زمنية أو عدد من الفترات من أجل التعرف على الظاهرة من حيث المحتوى، والوصول إلى نتائج وتعليمات تساعد في فهم الواقع وتحسينه، وتهدف هذه الدراسة إلى معرفة ضغوطات العمل وعلاقتها بالولاء التنظيمي ببلدية حساني عبدالكريم الشعبة- "بالوادي".

### المطلب الأول: طريقة الدراسة

يعتمد تحديد طريقة الدراسة على جمع البيانات وعلى معرفة مجتمع الدراسة ومتغيراتها، وكيفية قياسها والتأكد من صدق وثبات أداة البحث.

#### أولاً: مجتمع الدراسة و العينة

سوف نتطرق لمجتمع الدراسة ثم للعينة الدراسة

#### 1- مجتمع الدراسة

**تعريف ونبذة تاريخية عن البلدية :** سميت بلدية لبهيمية ثم تغير اسمها على اسم الشهيد حساني عبد الكريم ، أنشئت سنة 1984 بناء على القانون رقم 84-09 المؤرخ في 04/02/1984 المتعلق بالتنظيم الإقليمي للبلاد.

#### تعريف البلدية تاريخياً

في إطار التقسيم الإداري لسنة 1984 أنشئت بلدية حساني عبد الكريم والتي تفرعت من بلدية في :  
- إطار التحكم في لامركزية الخدمات الإدارية على مستوى البلدية، وتيسير انتفاع مواطنيها بخدماتها العمومية، سيما ما يتعلق بوثائق الحالة المدنية ذو العلاقة المباشرة بالحياة اليومية للمواطنين ، واعتبارا للشغل التدريجي للحج الجديد حملة 03 والكثافة السكانية المعتبرة بالتجمعات السكنية وبعدها عن المقر الإداري للبلدية.

- تم إنشاء 04 فروع إدارية للبلدية، استنادا للمواد 133 و 138 من القانون رقم 11-10 المؤرخ في 22 جوان 2011 المتعلق بالبلدية ، والمبينة ادناه

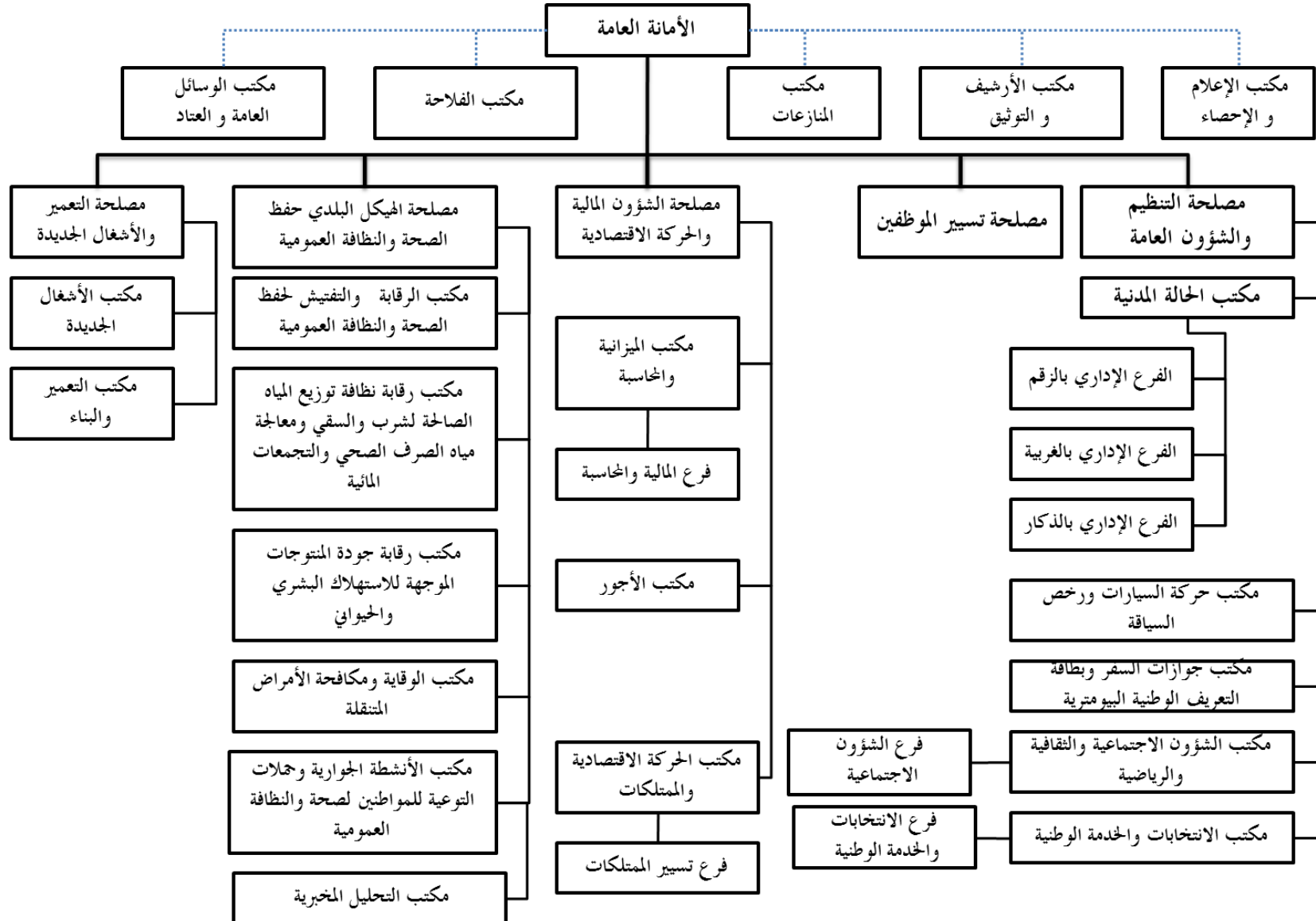
**الملحقة الإدارية حملة:** أحدثت بموجب المداولة رقم 34/2009 المؤرخة في 23/09/2009 ، المصادق عليها من طرف السيد / والي ولاية الوادي م.ت.ش. ع بتاريخ 14/10/2009 تحت رقم 96/2009، (استصدار ووثائق الحالة المدنية)

**الملحقة الإدارية الشعبة:** أحدثت بموجب المداولة رقم 32/2010 المؤرخة في 23/09/2010، المصادق عليها من طرف السيد رئيس دائرة حساني عبد الكريم بتاريخ 02/11/2010 تحت رقم 65/2010، (استصدار ووثائق الحالة المدنية) .

الملحقة الإدارية بحساني: أحدثت بموجب المداولة رقم 18/2011 المؤرخة في 29/08/2011، المصادق عليها من طرف السيد رئيس دائرة حساني عبد الكريم بتاريخ 02/01/2012 تحت رقم 01/2012، (استصدار وثائق الحالة المدنية) .

الملحقة الإدارية بمخطط شغل الأراضي حملة 03: أحدثت بموجب المداولة رقم 24/2013 المؤرخة في 28/10/2013، المصادق عليها من طرف السيد / رئيس دائرة حساني عبد الكريم بتاريخ 03/11/2013 تحت رقم 162/2013، ( استصدار وثائق الحالة المدنية إضافة إلى الوثائق الخاصة ببطاقة التعريف الوطنية - جواز السفر البيومتري - بطاقة ترقيم المركبات - بطاقة المراقبة ورخصة السياقة) .

الشكل (01) هيكل بلدية حساني عبد الكريم



1- عينة الدراسة

اختبرت عينة عشوائية بسيطة عددها (50) من موظفي بلدية حساني عبدالكريم الشعبة - "بالوادي".

الجدول رقم (1-2): تحديد العينة المستهدفة

عدد الاستمارات القابلة للتحليل		عدد الاستمارات الملغاة		عدد الاستمارات المسترجعة		عدد الاستمارات الموزعة
النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	التكرار
%95	45	%5	5	%100	45	50

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على معطيات الاستبيان

ثانيا: تحديد متغيرات الدراسة وكيفية قياسها

تمثلت متغيرات الدراسة في المتغير المستقل والمتغير التابع.

- المتغير المستقل: وهو المتغير الذي نكون أحرارا في التعبير عنه بأي قيمة ضمن معادلة معينة، والذي تتحدد

على أساسه القيمة التي يتخذها متغير آخر يسمى المتغير التابع. ويتمثل في دراستنا هذه في "ضغوطات

العمل" والأبعاد التالية: (عبئ الدور (الوظيفة)، بيئة العمل، علاقات العمل)

- المتغير التابع: هو المتغير الذي تتحدد قيمته تبعا للقيم التي تتخذها متغيرات أخرى تسمى بالمتغيرات

المستقلة. (فهومي هيكل، 123، 410، 1985)

ويتمثل في دراستنا هذه في ولاء التنظيمي.

- كيفية قياس متغيرات الدراسة:

تم الاعتماد على مقياس ليكارت الثلاثي كما يوضحه الجدول التالي:

الجدول رقم (2-2): مقياس ليكارت الثلاثي

غير موافق	محايد	موافق	الاستجابة
1	2	3	الدرجة
1- أقل من 1.67	1.67- أقل من 2.33	2.33 - 3	المجال

المصدر: عز عبد الفتاح، مقدمة في الإحصاء الوصفي والاستدلالي باستخدام SPSS، دار الوفاء،

السعودية، ص 17

نحصل على المدى بقسمة الفرق بين الحد الأعلى والحد الأدنى على عدد الفئات؛ أي  $0.6 = 3/2$ ، وبإضافة المدى بالتدرج إلى رموز الفئات ابتداء من أصغر فئة نحصل على:

- $1.66 = 0.6 + 1$ ؛ أي من 1 إلى 1.66 تمثل غير موافق، وهو ما يعكس درجة الموافقة المنخفضة.
- $2.33 = 0.6 + 1.66$ ؛ أي من 1.66 إلى 2.33 تمثل محايد، وهو ما يعكس درجة الموافقة متوسطة.
- $3 = 0.6 + 2.33$ ؛ أي من 2.33 إلى 3 تمثل موافق وهو ما يقابل درجة الموافقة مرتفع.

### ثالث: طريقة جمع البيانات

تم الاعتماد في جمع البيانات اللازمة للبحث على نوعين من المصادر هما:

#### أولاً: المصادر الأولية

وتتمثل في كل ما يتوفر من كتب متعلقة بالموضوع وكذلك رسائل ماجستير وماستر متعلقة بضغوطات العمل وعلاقتها بالولاء التنظيمي.

#### ثانياً: المصادر الثانوية

وتتمثل في تصميم استبيان موجه لموظفي بلدية حساني عبدالكريم الشعبة - "بالوادي". (أنظر الملحق رقم 01)) كأداة لجمع البيانات الأولية المتعلقة بمجتمع البحث وتطبيقها على عينة ممثلة له. والجدول التالي يوضح توزيع عبارات الاستبيان الخاصة بعبارات بالولاء التنظيمي.

الجدول رقم (2-3): توزيع عبارات الاستبيان الخاصة بالولاء التنظيمي

العبارات	الولاء التنظيمي
من 24 إلى 35	الولاء التنظيمي

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على الاستبيان

والجدول التالي يوضح توزيع عبارات الاستبيان الخاصة بعبارات ضغوطات العمل.

#### الجدول رقم (2-4): توزيع عبارات الاستبيان ضغوطات العمل.

العبارات	ممارسات ادارة الموارد البشرية
من 01 إلى 08	عبئ الدور
من 09 إلى 15	بيئة العمل
من 16 إلى 23	علاقات العمل

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على بيانات الاستبيان

## رابعاً: صدق وثبات أداة الاستبيان

يقصد بثبات الاستبانة أن تعطي نفس النتيجة لو تم إعادة توزيعها أكثر من مرة على نفس العينة وتحت نفس الظروف والشروط.

وقد تم التأكد من ثبات استبانة الدراسة من خلال طريقة معامل ألفا كرونباخ، وكانت النتائج كما هي مبيّنة في الجدول:

الجدول رقم (2-5): معامل الثبات للاتساق الداخلي للفقرات المتغير المستقل والمتغير التابع

اسم المتغير	معامل ألفا كرونباخ
المتغير المستقل (ضغوطات العمل)	0.963
المتغير التابع (الولاء التنظيمي)	0.824
معامل ألفا كرونباخ الكلي	0.956

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على نتائج الدراسة ومخرجات نظام (SPSS22) من أجل التأكد من ثبات واتساق أداة الدراسة تم استخدام اختبار ألفا كرونباخ Cronbach Alpha بينت نتائج القياس ارتفاع معامل ألفا للاستبانة ككل (0.956) وبالتالي تتمتع أداة الدراسة بصورة عامة بمعامل ثبات عالٍ يتيح لها تحقيق أهداف الدراسة وإمكانية ثبات النتائج التي تسفر عنها.

## المطلب الثاني: أدوات الدراسة

قصد القيام بالتحليل الإحصائي للبيانات المتعلقة بموضوع البحث استخدمنا أدوات إحصائية وكذلك برامج إحصائية.

## أولاً: الأدوات الإحصائية المستخدمة لقياس وتقييم متغيرات الدراسة

- التكرارات: هي أسلوب من أساليب التوبيخ الذي يعتمد على عدد المرات التي تكرر فيها المفردة . (بوشاشي، د.س، ص10)
- وقد استعملت لتحديد عدد الإجابات الخاصة بكل المستجوبين.
- النسبة المئوية: وهو تحويل التكرارات المطلقة إلى تكرارات نسبية، أي يحسب تكرار كل فئة كنسبة مئوية من مجموع التكرارات التي يتضمنها التوزيع التكراري، ويستخدم لمعرفة التوزيع النسبي لأفراد العينة. (فهيم هيكل، 1985، ص736).
- المتوسط الحسابي: (Mean) يعتبر المؤشر الأكثر أهمية لقياس المواضيع المركزية، ويستخدم بكثرة في مختلف الدراسات والحسابات. (الأشقر، 2009، ص50)

- الانحراف المعياري: ( $\beta$ ) مقياس إحصائي لمدى تشتت مجموعة من القيم حول وسطها الحسابي، وهو الجذر التربيعي للتباين.
- الأهمية النسبية (RII): تستخدم لتحديد نسبة الأهمية في إجابات العينة، ويستخدم المؤشر النسبي لتصنيف المعايير وفقا لأهميتها النسبية، كما موضح في الجدول التالي:

الجدول رقم (2-6): فئات مؤشر الأهمية النسبية

رقم الفئة	الفئة	مستوى الأهمية
1	(0.2 - 0)	ضعيفة جدا
2	(0.4 - 0.2)	ضعيفة
3	(0.6 - 0.41)	متوسطة
4	(0.8 - 0.61)	مرتفعة
5	(1 - 0.81)	مرتفعة جدا

**La source** :AKadin O.P.2011. Development of a MALTI - Criteria Approach for the Selection of Sustainable Materials for Building Projects PLiD thesis. University of Wolverhampton UK.

- ألفا كرونباخ: يستعمل للتأكد من الاتساق الداخلي لعبارات الاستبيان.
- تحليل التباين: هو مقياس مدى تشتت مجموعة من القيم عن وسطها الحسابي وكلما كبر التباين كلما دل ذلك على تشتت أكبر. (فهيم هيكل، 1985، 798، 08)
- تحليل الانحدار: يستخدم للتنبؤ بقيمة المتغير، يسمى المتغير التابع من خلال مجموعة من المتغيرات المستقلة، ويسمى ثنائي إذا كان هناك متغيرين فقط، الأول متغير مستقل، والثاني متغير تابع.

ثانيا: البرمجيات الإحصائية المستخدمة

وتتمثل فيما يلي:

برنامج **IBM SPSS Statistique v22**: هو برنامج يعد أحد أهم وأشهر حزم البرامج الجاهزة في مجال المعالجة الإحصائية للبيانات. ( أبو عمرة، د.س، ص 43)

- برنامج **EXCEL**: هو أحد مجموعة برامج الأوفيس ووظيفته إنشاء الجداول الالكترونية وإجراء العمليات الحسابية والإحصائية المعقدة بسرعة وكفاءة عالية، وكذلك إضافة المخططات والرسوم البيانية. (المالكي، د.س، ص 01)

### المبحث الثاني: نتائج الدراسة الميدانية و تفسيرها

سنقوم من خلال هذا المبحث بعرض نتائج الدراسة في المطلب الأول، ثم تحليلها واختبارها من خلال المطلب الثاني.

المطلب الأول: عرض وتحليل نتائج الدراسة

أولاً: المتغيرات الديموغرافية

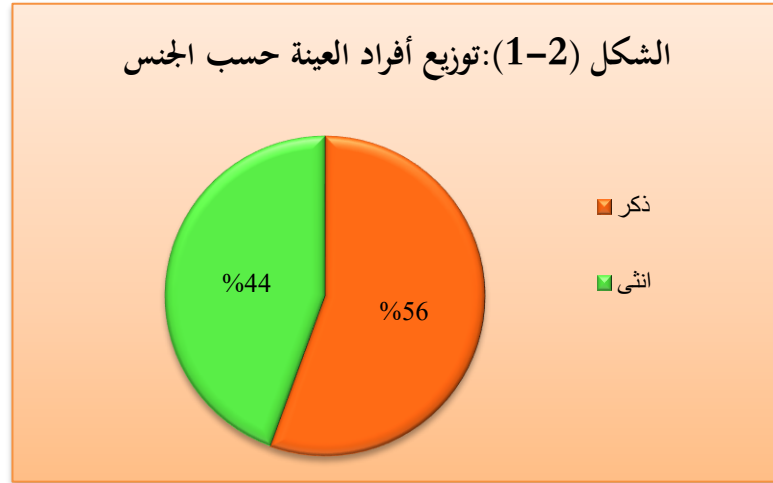
من أجل تحديد عينة الدراسة قمنا بتمثيل القسم الأول الخاص بالبيانات الشخصية والتي تصف عينة الدراسة باستخدام برنامج SPSS22 وبرنامج EXCEL.

1- توزيع أفراد العينة حسب الجنس

الجدول رقم(2-7): توزيع أفراد العينة حسب الجنس

النسبة %	التكرار	الجنس
56	25	ذكر
44	20	أنثى
%100	45	المجموع

حتى تكون النتائج أكثر وضوحاً قمنا بتمثيلها في الرسم البياني التالي:



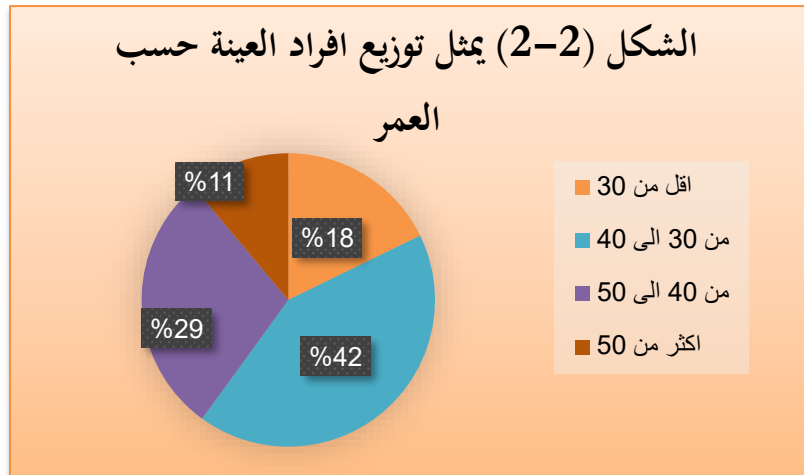
المصدر: إعداد الطالبتين بناء على نتائج الدراسة ومخرجات نظام (Xl) يتبين لنا من الشكل أعلاه أن جنس ذكر التي تمثل فئة أعلى نسبة بـ (56%) من حجم العينة وهذا راجع إلى أن لا توجد مهنة موجهة للذكر أكثر من بسبب المسؤوليات الوظيفية الإضافية التي يكلف بها الذكر أكثر من الأنثى مثل الحراسة وغيرها

## 2- توزيع أفراد العينة حسب العمر

حتى تكون النتائج أكثر وضوحاً قمنا بتمثيلها في الرسم البياني التالي:

الجدول رقم (2-8): توزيع أفراد العينة حسب العمر

العمر	التكرار	النسبة %
أقل من 30 سنة	8	18
من 30 إلى 40 سنة	19	42
من 40 إلى 50 سنة	13	29
أكثر من 50 سنة	5	11
المجموع	45	100%



المصدر: إعداد الطالبتين

بناء على نتائج الدراسة ومخرجات نظام (xl)

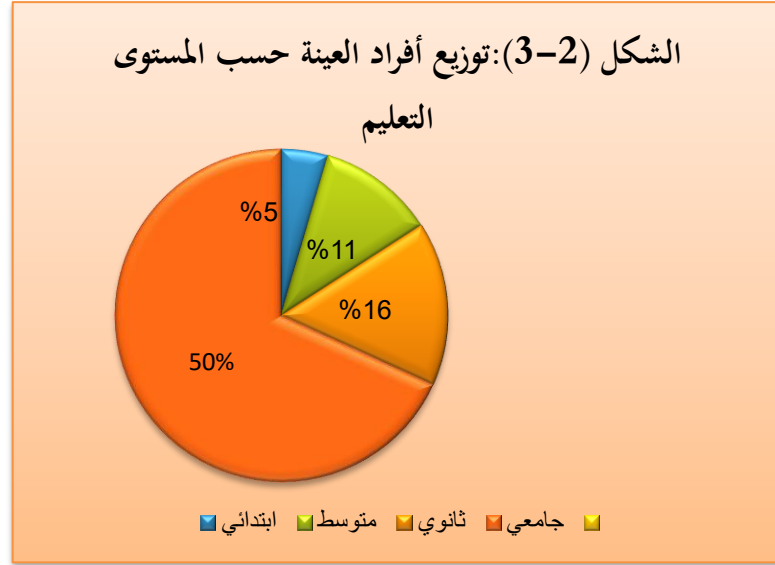
يتبين لنا من الشكل أعلاه أن الفئة العمرية التي تتراوح بين (30 الى 40) التي تتمثل الفئة أعلى نسبة بـ(84%) من حجم العينة وتم الفئة من 40 الى 50 بنسبة 30% ثم أقل من 30 سنة 6 % بنسبة .

3- توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليم:

الجدول رقم(2-9): توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليم

العمر	التكرار	النسبة %
ابتدائي	2	80
متوسط	5	11
ثانوي	7	16
جامعي	30	50
المجموع	45	100%

قمنا بتمثيل نتائج الدراسة في الرسم البياني التالي:



**المصدر:** إعداد الطالبتين بناء على مخرجات (Excel)

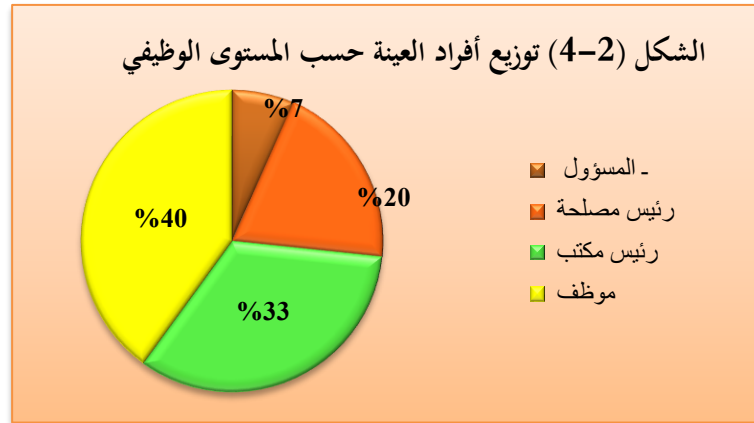
من خلال الشكل نلاحظ أن المستوى التعليمي الذي غلب أفراد العينة الإحصائية هو جامعي بنسبة 50% وهذا يعود لما تتطلبه وظائف المؤسسة من خبرات ومهارات تواصلية واجتماعية ومؤهلات تقنية معا. ثم يليه مستوى ثانوي بنسبة 16%. متوسط ب 11%.

4- توزيع أفراد العينة حسب المستوى الوظيفي:

الجدول رقم (2-10): توزيع أفراد العينة حسب المستوى الوظيفي

العمر	التكرار	النسبة %
مسؤول	3	7
رئيس مصلحة	9	20
رئيس مكتب	15	33
موظف	18	40
المجموع	45	100%

قمنا بتمثيل النتائج في رسم بياني لتوضيحها أكثر كالآتي:



المصدر: إعداد الطالبتين بناء على مخرجات (Excel)

نلاحظ أن المستوى الوظيفي الذي غلب على أفراد العينة الإحصائية هي موظف بنسبة 40% ثم تليها وظيفة رئيس مكتب بنسبة 33% أما نسبة الوظيفة الأقل تمثلت في وظيفة مسؤول بنسبة 7%.

4- توزيع أفراد العينة حسب عدد سنوات الخدمة:

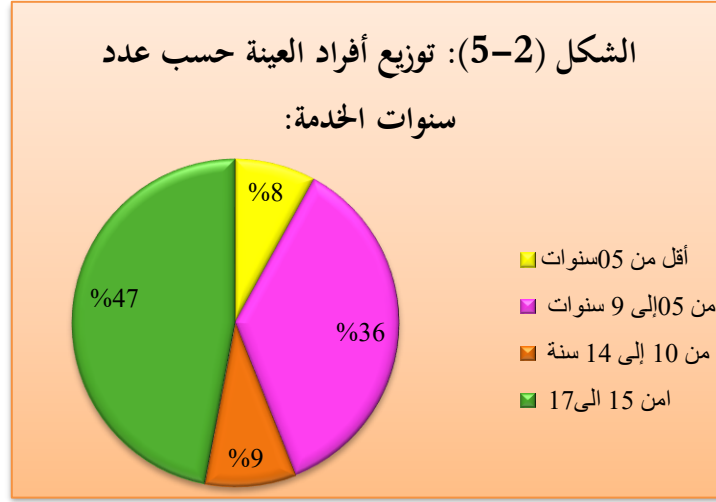
من خلال مخرجات (Excel) على ضوء نتائج الاستبانة تحصلنا على النتائج التي سنعرضها في الرسم

البياني التالي:

الجدول رقم (2-11): توزيع أفراد العينة حسب عدد سنوات الخدمة

النسبة %	التكرار	سنوات الخبرة
8	6	أقل من 5 سنوات
36	15	من 5 إلى 9 سنوات
9	10	من 10 إلى 14 سنة
47	20	من 15 إلى 17 سنة
100%	41	المجموع

المصدر: إعداد الطالبتين بناء على مخرجات (Excel)



المصدر: إعداد الطالبين بناء على مخرجات (Excel)

نلاحظ أن أغلبية الموظفين تتراوح عدد سنوات الخدمة لديهم أكثر من 15 سنة بنسبة 47% تليها نسبة 36% التي تمثل الموظفين الذين تتراوح سنوات الخدمة لديهم م من 05 إلى 10 سنوات، و9% من الموظفين تتراوح عدد سنوات الخدمة لديهم من 10 إلى 15 سنة تليها أقل من 05 سنوات 8%. وهذا يدل على أن المؤسسة تفتقر الى وسائل الراحة لدى الموظفين مما يؤدي الى تقليل الثقة والرضا الوظيفي وكذلك الولاء لديهم وهذا ما يؤثر سلبا على اداء الموظفين و قيام الموظف بوظيفته بكفاءة متدنية.

الفرع الثاني: الاتجاه العام لآراء المستجوبين

أولا: الآراء الخاصة بالولاء التنظيمي

الجدول رقم(2-12): المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والترتيب للآراء الخاصة بالولاء التنظيمي

الرقم	العبارات	Mea n	β	RII
1	تشعر بالمتعة أثناء أداء عملك	62,4	67,0	82,0
2	تسعى من خلال عملك في المؤسسة للارتقاء الى مواقع افضل وتحسين من وضعك المالي	25,4	72,0	82,0
4	تشعر بصعوبة في ترك عملك داخل المؤسسة	37,4	86,0	89,0
5	تدفعك ظروف العمل لتقديم أفضل ما لديك من أداء في العمل	35,4	78,0	75,0
6	وجدت أن قيمك ومبادئك الشخصية تتطابق مع قيم الوظيفة التي تعمل بها	41,3	88,0	89,0
7	تحافظ على اسرار وظيفتك ولا تكشف عنها تحت أي ظرف	37,3	51,0	86,0

8	تجتهد وتحرص دائما على كل ما يجعل مؤسستك ناجحة في بلوغ أهدافها	57,3	82,1	69,0	محايد
9	تشعر بسعادة وارتياح من خلال مواصلة حياتك الوظيفية في هذه المؤسسة	4,74	1,98	0,81	موافق
10	تنظر إلى المشكلات التي تواجه دائرتك على أنها جزء من مشكلاتك الشخصية	4,30	0,87	0,83	غ موافق
11	لديك ثقة بأن المؤسسة تحافظ على الموظفين المتميزين فيها	4,27	0,44	0,83	غ موافق
12	تشعر بالفخر للعمل في هذه المؤسسة.	3,12	1,08	0,73	محايد
13	تهتم كثيراً بسمعة المؤسسة أثناء أدائك لمهامك الوظيفية الاعتيادية.	3,17	1,33	0,78	غ موافق
	الولاء التنظيمي	3.99	0.89	0.74	موافق

المصدر: إعداد الطالبتين بناء على مخرجات البرنامج الإحصائي (SPSS22).

نلاحظ من الجدول أعلاه الذي يتضمن عبارات المتغير الأول الولاء التنظيمي وحسب وجهة نظر أفراد العينة المستجوبين نجد المتوسط الحسابي (3.99) و بدرجة تطبيق مرتفع حيث المتوسط الحسابي له ضمن مجال الموافقة (من 2.33 إلى 3 درجة)، إذ نجد أن إجابة المستجوبين على عبارات موافقون عليها بدرجة (مرتفعة) فالمتوسط الحسابي لعباراته محصور بين (1.63 - 2.34) حيث العبارة رقم 09 احتلت المرتبة الأولى "بمتوسط حسابي (4,74) أي أنهم يؤكدون و بدرجة مرتفعة على أنه شعور العاملين بالسعادة يترتب عليه رضاهم الوظيفي وهذا بدوره سيقبل من حدة التوتر والقلق أثناء العمل الأمر الذي يؤثر بشكل إيجابي على إنتاجية الموظف وإنجاز المهام بكفاءة وجودة عالية.، تليها العبارة رقم 01 بمرتبة الثانية بمتوسط حسابي (4.26) تشعر بالمتعة أثناء أداء عملك وكانت في درجة منخفضة 04 بالمرتبة الثالثة وبمتوسط حسابي (4.37) تشعر بصعوبة في ترك عملك داخل المؤسسة، في حين بالمرتبة الرابعة العبارة رقم 05 بمتوسط حسابي (4.35) تدفعك ظروف العمل لتقديم أفضل ما لديك من أداء في العمل. العبارة " جاءت بالمرتبة الخامسة وأخيرا نجد العبارة رقم 05 بمتوسط حسابي (4,25) ما يدل على أنه تتوزع استحقاقات الترقية بين الموظفين بصورة عادلة. كما ان معنويات الموظف تؤثر بشكل أساسي على قراراته، فكلما كان يتمتع بالإيجابية، داخل بيئة عديمة الضغوطات كلما تمكن من الشعور بالإلهام، وبالتالي القدرة على اتخاذ قرارات أفضل وأكثر فعالية في مجال العمل.

ثانيا: متغير ضغوطات العمل

1- عبئ الوظيفة

الجدول رقم (2-13): المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والترتيب للآراء عبئ الوظيفة

الرقم	العبارات	Mean	$\beta$	RII	موافق
1	تقوم بعمل روتيني لا جديد فيه	40,4	76,0	92,0	موافق
2	تقوم بحجم عمل يفوق قدراتك واستعداداتك	3,51	42,0	39,0	محايد
3	تحديد مهامك يسهل في أداء عملك.	77,3	70,1	50,0	موافق
4	عدم تأكد من واجباتك الوظيفية في المؤسسة يؤثر على أداء مهامك	3,18	1,00	0,55	موافق
5	تشعر بالتوتر بسبب المهام التي تتطلبها عملك داخل المؤسسة	4,88	0,95	0,80	محايد
6	ترى ان إمكانياتك وقدراتك لا تستغل بالشكل المناسب	4,42	0,90	0,83	موافق
7	تتلقى أوامر عمل متعارضة من عدة أشخاص في عملك	3,50	0,80	0,42	محايد
8	يتغير دورك في العمل كلما يتغير فريق العمل الذي تعمل معه	4,77	0,72	0,62	غ موافق
عبي الوظيفة					موافق
		4,44	1,16	0,82	

المصدر: إعداد الطالبتين بناء على مخرجات البرنامج الإحصائي (SPSS22).

نلاحظ من الجدول أعلاه الذي يتضمن عبارات البعد الأول العبئ الوظيفي وحسب وجهة نظر أفراد العينة المستجوبين نجد المتوسط الحسابي (4.44) و بدرجة تطبيق مرتفع حيث المتوسط الحسابي له ضمن مجال الموافقة (من 2.33 إلى 3 درجة)، إذ نجد أن إجابة المستجوبين على عبارات موافقون عليها بدرجة (مرتفعة) فالمتوسط الحسابي لعباراته محصور بين (1.63 - 2.34) حيث العبارة رقم 05 احتلت المرتبة الأولى "بمتوسط حسابي (4.88) أي أنهم يؤكدون و بدرجة متوسطة على أنه تشعر بالتوتر بسبب المهام التي تتطلبها عملك داخل المؤسسة، تليها العبارة رقم 08 بمرتبة الثانية بمتوسط حسابي (4.77) ت يتغير دورك في العمل كلما يتغير فريق العمل الذي تعمل معه وكانت في درجة منخفضة 06 بالمرتبة الثالثة و بمتوسط حسابي (4.42) ترى ان إمكانياتك وقدراتك لا تستغل بالشكل المناسب بالمرتبة الرابعة العبارة رقم 01 بمتوسط حسابي (4.40) تقوم بعمل روتيني لا جديد فيه، مهما كانت طبيعة عمل الموظف ومهما كان منصبه الوظيفي سيتعرض للشعور بالملل بين الحين والآخر بسبب روتين العمل، وغالباً ما تظهر أعراض

الملل من العمل فتكثر الغيابات وتنخفض الإنتاجية والبعض يقدم استقالته، يجب على المؤسسة ملاحظة هذه الأمور على موظفيك ومحاولة خلق بيئة عمل جيدة

## 2- علاقات العمل

الجدول رقم (2-14): المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والترتيب للآراء الخاصة بعلاقات العمل

الرقم	العبارات	Mean	β	RII
7	يتعامل المسؤولون والمشرفون المباشرون مع العمال بمبدأ المساواة	13,4	90,0	83,0
8	مسؤولو المؤسسة يهتمون بقضايا عمال المؤسسة.	42,4	72,0	88,0
9	يساهم المسؤولون على فض النزاعات بين العمال	66,4	48,0	93,0
10	يتيح لك العمل في المؤسسة بناء علاقات اجتماعية داخل وخارج نطاق العمل	61,4	54,0	92,0
11	وجود علاقات اجتماعية مع زملائك خارج نطاق العمل يؤثر في بقائك في هذا العمل	4,42	0,72	0,88
12	التعاون بينك وبين زملائك في العمل يؤثر على استمراريتك في هذا العمل	4,64	0,48	0,96
13	تقدير زملائك لما تقوم به من جهد في العمل يؤثر على ادائك لمهام عملك	61,4	54,0	92,0
14	يشترك الرؤساء والمسؤولين في صنع القرارات المرتبطة بمهامك الوظيفية	4,31	0,51	1,00
	علاقات العمل	4,47	0,65	0,89

المصدر: إعداد الطالبتين بناء على مخرجات البرنامج الإحصائي (SPSS22).

من خلال النتائج الموضحة في الجداول أعلاه فإننا نسجل مستويات متجانسة في الاتجاه << غ موافق >>، اي مستوى منخفض حيث أن أعلى قيمة للمتوسط الحسابي كانت للعبارة 09 يساهم المسؤولون على فض النزاعات بين العمال حيث سجل متوسط حسابي (4,66) أما العبارة الثانية فكانت 10 سجلت أعلى القيم 4.61 "يتيح لك العمل في المؤسسة بناء علاقات اجتماعية داخل وخارج نطاق العمل بمستوى منخفض وفي مرتبة الثالثة 13 تقدير زملائك لما تقوم به من جهد في العمل يؤثر على ادائك لمهام عملك، حيث أن قيمة للمتوسط الحسابي (4.61) بمستوى مرتفع وفي المرتبة الرابعة (08) بمتوسط حسابي مسؤولو المؤسسة يهتمون بقضايا عمال المؤسسة.

## 3- بيئة العمل

الجدول رقم (2-15): المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والترتيب للآراء الخاصة ببيئة العمل

الرقم	العبارات	Mea n	β	RII
15	قلة إمكانيات المادية في المؤسسة يؤثر سلبا في أداء مهامك في المؤسسة التي تعمل بها.	55.4	64.0	9.0 موافق
16	يتأثر عملك عند تنقلك من مكان عملك الى اخر بصفة مستمرة	61.4	61.0	82.0 موافق
17	عدم نظافة المؤسسة يؤثر على عملك بصفة مباشرة	78.4	00.1	84.0 محايد
18	عدم توفر مكتب منفرد لك يؤثر سلبا على مهامك	91.4	55.0	85.0 موافق
19	وجود اكثر من موظف داخل المكتب واحد يعيق أداء مهامك	16.4	00.1	82.0 موافق
20	وجود عدة مصالح للمؤسسة التي تعمل بها مما يؤثر على مستوى عملك	3.51	1.08	0.49 غ موافق
21	نقص معدات (مكيف هوائي + مدفئة) التي تستخدم تقليات المناخية يؤثر على عملك.	4.16	0.66	0.87 موافق
بيئة العمل				
		4.23	0.86	0.84 موافق
ضغوطات العمل				
		4.50	3.95	0.64 موافق

المصدر: إعداد الطالبتين بناء على مخرجات البرنامج الإحصائي (SPSS22).

من خلال النتائج الموضحة في الجداول أعلاه فإننا نسجل مستويات متجانسة في الاتجاه << موافق >>، اي مرتفع حيث أن أعلى قيمة للمتوسط الحسابي كانت للعبارة 18 عدم توفر مكتب منفرد لك يؤثر سلبا على مهامك ل حيث سجل متوسط حسابي (4,91) أما العبارة الثانية فكانت 17 سجلت أعلى القيم 4.78 "عدم نظافة المؤسسة يؤثر على عملك بصفة مباشرة." "موافق" بمستوى مرتفع وهذا يدل على أن بلدية حساني عبدالكريم في الوادي لا تقوم بتوفير بيئة عمل جيدة للعمال من اجل المحافظة عليها واستمرارها وهذا ما يؤدي دوران العمل وتقليل من الولاء العمال للوظيفة وهكذا ما يؤدي بعامل الى البحث على وظيفة اخرى. وفي مرتبة الثالثة 16 يتأثر عملك عند تنقلك من مكان عملك الى اخر بصفة مستمرة، حيث أن قيمة للمتوسط الحسابي (4.61).

ثالثا: اختبار ارتباط وعلاقة متغيرات الدراسة

بعد عرض وتحليل مختلف إجابات أفراد عينة الدراسة التي تضمنها الاستبيان، نقوم باختبار ارتباط وعلاقة

متغيرات الدراسة.

## 1- تحليل التباين

اعتمادا على مخرجات برنامج SPSS22، كانت النتائج كالتالي:

## الجدول رقم (2-16): يمثل تحليل التباين

النموذج	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة الاختبار F فيشر	قيمة الاحتمال Sig
الانحدار	1.265	4	2.166	19.312	0.000b
البواقي	3.430	40	0.204		
المجموع	4.942	45			

المصدر: إعداد الطالبين بناء على مخرجات البرنامج الإحصائي (SPSS.22).

من خلال الجدول نلاحظ أن  $Sig=0.000$  وهي أصغر من  $(a \leq 0.05)$ ، وبهذا يكون نموذج ملائم لقياس العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع.

## 2- معاملات الارتباط:

في هذه الخطوة نستخدم معاملات الارتباط المتعدد والخطي ذلك لوجود المتغيرات المستقلة التالية: عبئ الدور، بيئة العمل، علاقات العمل والمتغير التابع الولاء التنظيمي.

## الجدول رقم (2-17): معاملات الارتباط بين المتغيرات المستقلة والولاء التنظيمي

الولاء التنظيمي	الولاء التنظيمي		Y
	القيمة الاحتمالية (Sig)	ارتباط بيرسون	
عبئ الدور	0.003	%30.5	
بيئة العمل	0.007	%69.4	
علاقات العمل	0.000	%66.6	

المصدر: إعداد الطالبين بناء على مخرجات البرنامج الإحصائي (SPSS.22).

من خلال استقراء قيم العلاقات الظاهرة في الجدول أعلاه نلاحظ وجود علاقة طردية بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع "الولاء التنظيمي"، وقد بلغت أكبر قيمة ارتباط طردية متوسطة بين الولاء التنظيمي وبيئة العمل حيث سجلت (%69.4) عند مستوى (0.007)، وهذا يشير إلى أنه كلما زادت بيئة العمل بقيمة واحدة تحسن متغير الولاء التنظيمي في المؤسسة بنسبة (%30.6)، ونفس التعليق بالنسبة للمتغيرات المستقلة الأخرى.

الجدول رقم (2-18): الارتباط الخطي بين المتغير المستقل والمتغير التابع

النموذج	معامل الارتباط R	معامل التحديد R <sup>2</sup>	معامل التحديد المصحح	الخطأ المعياري للتقدير
1	0.598a	0.370	0.426	0.225

المصدر: إعداد الطالبين بناء على مخرجات البرنامج الإحصائي (SPSS.22).

نلاحظ أن معامل الارتباط ( $R = 0.598$ ) و الذي يدل على وجود ارتباط إيجابي أي «علاقة طردية متوسطة» بنسبة (59.8%) بين ضغوطات العمل في المؤسسة والولاء التنظيمي، كما نلاحظ أن معامل التحديد يساوي (0.370) أي أن المتغير المستقل يؤثر بنسبة (42.6%) في المتغير التابع في المؤسسة، والنسبة المتبقية (67.4%) تفسر انه يوجد عوامل أخرى تؤثر أيضا في الولاء التنظيمي.

#### المطلب الثالث: اختبار فرضيات الدراسة

نقوم باختبار الفرضيات

أولا: اختبار الفرضية الرئيسية

**H0:** لا يوجد علاقة ذات دلالة احصائية بين ضغوطات العمل والولاء التنظيمي بالمؤسسة بلدية حساني عبدالكريم "بالوادي"

**H1:** يوجد علاقة ذات دلالة احصائية بين ضغوطات العمل والولاء التنظيمي بالمؤسسة بلدية حساني عبدالكريم "بالوادي"

في هذه الخطوة نستخدم معامل الخط الانحدار الخطي لاختبار الفرضيات عند مستوى دلالة معنوية (0.05)  $(a=)$ . اعتمادا على مخرجات برنامج SPSS22، حيث كانت النتائج كالتالي:

الجدول رقم (2-19): يمثل معاملات خط الانحدار البسيط

النموذج	المعاملات غير المعيارية		المعاملات المعيارية Beta	اختبار ستودنت T	قيمة الاحتمال Sig
	B	الخطأ المعياري			
1 الثابت	2.611	0.346		7.536	0.000
الولاء التنظيمي	0.383	0.085	0.598	4.480	0.000

المصدر: إعداد الطالبين بناء على نتائج الدراسة مخرجات نظام (SPSS22).

من الجدول أعلاه نلاحظ أن القيمة الاحتمالية للمتغير التابع (ضغوطات العمل) هي ( $Sig=0.000$ ) وهي أصغر من ( $a \leq 0.05$ ) أي نرفض الفرضية الصفرية ونقبل الفرضية البديلة للفرضية الرئيسية الأولى، أي يوجد علاقة

بين ضغوطات العمل على الولاء التنظيمي بالمؤسسة بلدية حساني عبدالكريم الشعبة - "بالوادي" وهذا ما أكدته الفرضية الرئيسية الأولى.

#### ثانيا: اختبار الفرضيات الفرعية

في هذه الخطوة نستخدم معامل الخط الانحدار المتعدد لاختبار الفرضيات عند مستوى دلالة معنوية (0,05)  $(a=)$ . اعتمادا على مخرجات برنامج SPSS22، كانت النتائج كالتالي:

#### الجدول رقم (2-20): معاملات خط الانحدار المتعدد

قيمة الاحتمال Sig	اختبار قيمة ستودنت T	المعاملات غير المعيارية		النموذج
		المعاملات المعيارية Beta	المعاملات غير المعيارية الخطأ المعياري B	
0.000	7.078		0.554	الثابت
0.001	1.037	0.170	0.153	عبي الدور
0.000	5.363	0.666	0.133	بيئة العمل
0.002	2.356	0.566	0.422	علاقات العمل

المصدر: إعداد الطالبتين بناء على مخرجات البرنامج الإحصائي (SPSS.22).

#### 1- تحليل نتائج اختبار الفرضية الفرعية الأولى:

**H0:** لا يوجد علاقة ذات دلالة احصائية بين عبي الدور على الولاء التنظيمي بالمؤسسة بلدية حساني عبدالكريم - "بالوادي"

**H1:** يوجد علاقة ذات دلالة احصائية بين عبي الدور و الولاء التنظيمي لدى العمال الاداريين بالمؤسسة بلدية حساني عبدالكريم - "بالوادي".

من الجدول أعلاه نلاحظ أن القيمة الاحتمالية للمتغير المستقل (عبي الدور) هي (Sig=0.001) وهي اصغر من (0.05) أي نرفض الفرضية الصفرية ونقبل الفرضية البديلة، أي يوجد علاقة بين عبي الدور والولاء التنظيمي لدى العمال الاداريين بالمؤسسة بلدية حساني عبدالكريم - "بالوادي" وهذا ما لم تأكده الفرضية الأولى.

#### 2- تحليل نتائج اختبار الفرضية الفرعية الثانية):

**H0:** لا يوجد علاقة ذات دلالة احصائية بين بيئة العمل والولاء التنظيمي لدى العمال الاداريين بلدية حساني عبدالكريم "بالوادي"

**H1:** يوجد علاقة ذات دلالة احصائية بين بيئة العمل والولاء التنظيمي لدى العمال الاداريين بلدية حساني عبدالكريم "بالوادي"

من الجدول أعلاه نلاحظ أن القيمة الاحتمالية للمتغير المستقل (بيئة العمل) هي (Sig=0.003) وهي أصغر من (a≤0.05) أي نرفض الفرضية الصفرية ونقبل الفرضية البديلة، أي يوجد علاقة بين بيئة العمل على الولاء التنظيمي لدى العمال الإداريين بلدية حساني عبدالكريم "بالوادي" وهذا ما أكدته الثانية.

### 3- تحليل نتائج اختبار الفرضية الفرعية الثالثة:

**H0:** لا يوجد علاقة بين علاقات العمل والولاء التنظيمي لدى العمال الإداريين بلدية حساني عبدالكريم "بالوادي"

**H1:** يوجد علاقة ذات دلالة احصائية بين علاقات العمل والولاء التنظيمي لدى العمال الإداريين بلدية حساني عبدالكريم "بالوادي"

من الجدول أعلاه نلاحظ أن القيمة الاحتمالية للمتغير المستقل (علاقات العمل) هي (Sig=0.000) وهي أصغر من (a≤0.05) أي نرفض الفرضية الصفرية ونقبل الفرضية البديلة، أي يوجد علاقة بين علاقات العمل والولاء التنظيمي لدى العمال الإداريين بلدية حساني عبدالكريم "بالوادي" وهذا ما أكدته الفرضية الثالثة.

جاءت هذه الدراسة لتحديد دور ضغوطات العمل على الولاء التنظيمي لدى موظفي بلدية حساني عبدالكريم "بالوادي"، وقد توصلت الدراسة من خلال اختبار الفرضيات إلى عدة استنتاجات نذكر منها أن كشفت نتائج الدراسة عن وجود دور ضغوطات العمل على الولاء التنظيمي من خلال أبعاد: (عبيء الدور وبيئة العمل، علاقات العمل ) لدى المؤسسة محل الدراسة.

وهذا يدل على أن بلدية حساني عبدالكريم - "بالوادي" لا تدعم المورد البشري ولا تعمل على توفيره للموظفين بيئة عمل مناسبة من أجل التخفيف من حدة الضغوطات العمل داخل المؤسسة ، ولكن البيئة المناسبة ليست وحدها كافيا ليكون الموظف في حالة جيد من نشاط ان لم يكن هناك نظام حوافز ومراعات للخلفية الشخصية للموظف.

# خاتمة

## خاتمة

تعتبر ضغوط العمل من أهم الظواهر التي أفرزت العديد من المظاهر والمشكلات السلبية التي شهدت انتشارا واسعا في المؤسسات على اختلاف أنشطتها، حيث خلفت مجموعة من النتائج والآثار من أجل معرفة أهم الخصائص والظروف التي تقف وراء هذه الضغوط لإيجاد حلول للحد من إنتشارها.

حيث جاءت دراستنا هذه بغية التعرف على أهم المصادر التي تسببت في ضغوط العمل للأفراد العاملين ببلدية حساني عبد الكريم بالوادي وأثرها على الولاء التنظيمي داخل المنظمة حيث توصلت دراستنا الى المورد البشري غير مستغل بالشكل المناسب وذلك لعدم توفير ظروف عمل تتلائم معه. فإستمرار المنظمات في يومنا الحالي يرتكز بشكل أساسي على استثمارها للمورد البشري الجيد بإعتباره العنصر الفعال في الزيادة الانتاجية وذلك من خلال تحقيقه لأهداف المؤسسة.

وبناء على ما توصلت اليه الدراسة من نتائج نقدم توصيات وآفاق لضغوط العملاء والولاء التنظيمي في

النقاط التالية:

- زيادة القدرات ومهارات العمال العلمية ورفع كفاءتهم في أداء الاعمال الموكلة اليهم.
- ضرورة وجود الاتصال والتعاون بين القائم بالعمل وبقية زملائهم من أجل التعاون على مواجهة الضغوطات
- التركيز على البرامج التطويرية في المجال الإداري للمؤسسة.
- توفير ظروف عمل أحسن من البيئة الحالية من خلال توفير ما يلزم من احتياجات لتسيير العمل بصورة أفضل.
- تعزيز الولاء التنظيمي داخل المؤسسة لدى العاملين لإعطاء خدمة أضمن.

# قائمة المصادر والمراجع

قائمة المصادر والمراجع:

الكتب:

- 1- أحمد مصطفى الأشقر، مقدمة في الإحصاء مفاهيم و طرائق، دار الثقافة للنشر و التوزيع، عمان 2009.
- 2- آمال بن سمشة (2019). الأداء البشري بالإدارة المحلية، مركز الكتاب الأكاديمي، الجزائر.
- 3- بوشاشي بوعلام، فوائد الإحصاء، دروس و تمارين، دار هومة للطباعة والنشر والتوزيع، الجزائر.
- 4- الحريري.رافده (2019)، اتجاهات حديثة في ادارة الموارد البشرية، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع.
- 5- حسام المحتسب. لينة ومروان سعيد جلعود، أبعاد الولاء التنظيمي والعوامل المؤسّوة عليه لدى موظي البنوك في محافظة الخليل، فلسطين، دائرة العلوم الادارية ونظم المعلومات(د.س).
- 6- الحميري.عباس ونجم العزاوي وأرزوقي القريشي، ادارة الخدمة المدنية والوظيفية العامة(د.ب)دار اليازوري، (د.س).
- 7- عبد العزيز فهمي هيكل، موسوعة المصطلحات الاقتصادية الإحصائية، دار النهضة العربية للنشر، بيروت- لبنان، 1985.
- 8- عبده فليه.فاروق والسيد محمد عبد المجيد(2005)، السلوك التنظيمي في ادارة المؤسسات التعليمية. دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، (ط1).
- 9- عدان نبيلة(2020). ضغوط العمل والاداء الوظيفي، مركز الكتاب الأكاديمي.
- 10- عيادة عليمات. خالد (2015)، ضغوط العمل وأثرها على الأداء، دار الخليج، (ط1)عمان.
- 11- محسن مجم المالكي، تعلم برنامج مايكروسوفت اكسل 2003، دار العلوم للنشر و التوزيع، بيروت، بدون سنه نشر.
- 12- محمد الفاتح محمود بشير. المعري (1994)، السلوك التنظيمي، (د.ب)، دار الجنات للنشر والتوزيع.
- 13- مكي مصطفى(2013).البحث العلمي آدابه وقواعده ومناهجه، للطباعة والنشر دار هومه، بوزريعة بالجزائر، سنة.
- 14- منال.أحمد البارودي (2015)، الرضا الوظيفي وفن التعامل مع الرؤساء والمرؤسين، (د.ب)، دار المنهل.
- 15- نبهان. يحيى (2008)، معجم مصطلحات التاريخ، دار يافا للنشر والتوزيع.
- 16- ياسر عبد العظيم وآخرون. القيادة التحولية وضغوط العمل في المجال الرياضي، دارماستر للنشر والتوزيع، (د.ب)، (د.ط)، (د.س).

الرسائل:

- 17- إبراهيم المعشر. عيسى(2009)، أثر ضغوط العمل على أداء العاملين في الفنادق الأردنية فئة خمسة نجوم، الاردن.
- 18- إبراهيم سالم إبراهيم أبو عمرة، استخدام تحليل المسار في دراسة العوامل المناخية المؤثرة على كمية الأمطار في محافظة رام الله، أطروحة ماجستير في الإحصاء، جامعة الأزهر، غزة.
- 19- أبو علاء. محمد صلاح الدين(2009). "ضغوط العمل وأثرها على الولاء التنظيمي على المدراء العاملين في الوزارة الداخلية في قطاع غزة. "رسالة ماجستير" الجامعة الاسلامية غزة.
- 20- فيروز العاجي (2018).علاقة الضغط المهني بالرضا الوظيفي لدى الاداريين "مذكرة ماستر، جامعة أكلي محمد أولحاج، البويرة.
- 21- منية غريب (2007).علاقات العمل والتعليم التقافي بالمؤسسة الصناعية الجزائرية، جامعة منتوري، كلية العلوم الانسانية والعلوم الاجتماعية، أطروحة دكتوراه، قسنطينة.

مجلات:

- 22- أمين عبد الله. محمد حمزة(2022)، محددات الولاء التنظيمي وآثاره، المجلة العلمية لكلية الأدب، العدد4.
- 23- بوغازي فريدة (2015).تحليل أثر مصادر ضغوط العمل في المؤسسة الإقتصادية للمؤسسة المنائية، مجلة البحوث الانسانية والاجتماعية، العدد11.
- 24- الجزائر، العدد2(2014).
- 25- عبادو خديجة(2015). الولاء التنظيمي لدى أساتذة الجامعات، جامعة، مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، العدد18.
- 26- مجلة دورية أكاديمية محكمة تعني بالدراسات العلمية المتخصصة، مجلة العلوم الإنسانية،
- 27- مشعلي بلال. محرز صالح (2018)، مصادر ضغوط العمل في المؤسسات الصحية وطرق معالجتها. ورقة بحثية، جامعة 8ماي 195، قالمه.

الملاحق



الملحق رقم 01:

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة حمة لخضر - الوادي

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية



تخصص: علم اجتماع

قسم علوم الاجتماعية

تنظيم وعمل

استبانة بحث

سيداتي الفضليات، سادتي الأفاضل تحية طيبة وبعد:

تندرج هذه الاستبانة ضمن متطلبات إعداد مذكرة الماستر في ميدان العلوم الإنسانية والاجتماعية، قسم علوم اجتماعية، تخصص علم اجتماع تنظيم وعمل بعنوان: **ضغوطات العمل وعلاقتها بالولاء التنظيمي**، ولهذا نرجو من سيادتكم التكرم بالإجابة على الأسئلة موضوع الاستبانة، وتزويدنا بآرائكم القيمة من خلال وضع إشارة (X) في خانة (نعم) أو (لا) على الإجابة التي ترونها ملائمة.

يرجى العلم أن جميع الأسئلة المطروحة ضمن هذه الاستبانة لأغراض البحث العلمي وأن إجاباتكم ستكون محاطة بالسرية الكاملة والعناية العلمية الفائقة.

أختي الفاضلة/ أخي الفاضل...

إن دقة النتائج التي ستتوصل لها هذه الدراسة تتوقف على مدى تجاوبكم مع فقرات الاستبيان الذي بين أيديكم، لذا نرجو إعطائه الأهمية دعماً للبحث العلمي.

شكرا لكم سيداتي سادتي على تعاونكم وحسن استجابتكم

السنة الدراسية: 2023/2022

## المحور الأول: البيانات الشخصية

1. الجنس: . ذكر . أنثى
2. السن:  
 . أقل من  سنة .  [40 . 30]  
 [41] .  51 فما فوق
3. المستوى التعليمي:  
 ابتدائي .  متوسط .  
 ثانوي .  جامعي .
4. المركز الوظيفي:  
 المسؤول .  رئيس مصلح .  
 رئيس مكتب .  موظف .
5. الخبرة المهنية:  
 . أقل من  سنوات  [9 . 5]  
 [10] .  [17 . 15]

محايد	غير موافق	موافق	المحور الثاني: ضغوطات العمل
<b>عبيء الدور</b>			
			1. تقوم بعمل روتيني لا جديد فيه
			2. تقوم بحجم عمل يفوق قدراتك واستعداداتك
			3. تحديد مهامك يسهل في أداء عملك.
			4. عدم تأكد من واجباتك الوظيفية في المؤسسة يؤثر على أداء مهامك
			5. تشعر بالتوتر بسبب المهام التي يتطلبها عملك داخل المؤسسة
			6. ترى ان إمكانياتك وقدراتك لا تستغل بالشكل المناسب
			7. تتلقى أوامر عمل متعارضة من عدة أشخاص في عملك
			8. يتغير دورك في العمل كلما يتغير فريق العمل الذي تعمل معه
<b>بيئة العمل</b>			
			9. قلة إمكانيات المادية في المؤسسة يؤثر سلبا في أداء مهامك في المؤسسة التي تعمل بها.
			10. يتأثر عملك عند تنقلك من مكان عملك الى اخر بصفة مستمرة
			11. عدم نظافة المؤسسة يؤثر على عملك بصفة مباشرة
			12. عدم توفر مكتب منفرد لك يؤثر سلبا على مهامك
			13. وجود اكثر من موظف داخل المكتب واحد يعيق أداء مهامك
			14. وجود عدة مصالح للمؤسسة التي تعمل بها مما يؤثر على مستوى عملك
			15. نقص معدات (مكيف هوائي + مدفئة) التي تخدم تقلبات المناخية يؤثر على عملك.
<b>علاقات العمل</b>			
			16. يتعامل المسؤولون والمشرفون المباشرون مع العمال بمبدأ المساواة
			17. مسؤولو المؤسسة يهتمون بقضايا عمال المؤسسة.
			18. يساهم المسؤولون على فض النزاعات بين العمال

			19. يتيح لك العمل في المؤسسة بناء علاقات اجتماعية داخل وخارج نطاق العمل
			20. وجود علاقات اجتماعية مع زملائك خارج نطاق العمل يؤثر في بقائك في هذا العمل
			21. التعاون بينك وبين زملائك في العمل يؤثر على استمراريتك في هذا العمل
			22. تقدير زملائك لما تقوم به من جهد في العمل يؤثر على ادائك لمهام عملك
			23. يشاركك الرؤساء والمسؤولين في صنع القرارات المرتبطة بمهامك الوظيفية
<b>المحور الثالث: الولاء التنظيمي</b>			
			24. تشعر بالمتعة أثناء أداء عملك
			25. تسعى من خلال عملك في المؤسسة للارتقاء الى مواقع افضل وتحسين من وضعك المالي
			26. تشعر بصعوبة في ترك عملك داخل المؤسسة
			27. تدفعك ظروف العمل لتقديم أفضل ما لديك من أداء في العمل
			28. وجدت أن قيمك ومبادئك الشخصية تتطابق مع قيم الوظيفة التي تعمل بها
			29. تحافظ على اسرار وظيفتك ولا تكشف عنها تحت أي ظرف
			30. تجتهد وتحرص دائما على كل ما يجعل مؤسستك ناجحة في بلوغ أهدافها
			31. تشعر بسعادة وارتياح من خلال مواصلة حياتك الوظيفية في هذه المؤسسة
			32. تنظر إلى المشكلات التي تواجه دائرتك على أنها جزء من مشكلاتك الشخصية.
			33. لديك ثقة بأن المؤسسة تحافظ على الموظفين المتميزين فيها
			34. تشعر بالفخر للعمل في هذه المؤسسة.
			35. تهتم كثيراً بسمعة المؤسسة أثناء أدائك لمهامك الوظيفية الاعتيادية.

## الملحق رقم 02: مخرجات برنامج SPSS

Case Processing Summary			
		N	%
Cases	Valid	38	0,100
	Excluded <sup>a</sup>	0	0,0
	Total	38	0,100

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.963	20

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.824	25

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.956	45

Descriptive Statistics			
	N	Mean	Std. Deviation
تشعر بالمتعة أثناء أداء عملك	45	62,4	82,0
تسعى من خلال عملك في المؤسسة للارتقاء الى مواقع افضل وتحسين من وضعك المالي	45	25,4	82,0

تشعر بصعوبة في ترك عملك داخل المؤسسة	45	37,4	89.0
تدفعك ظروف العمل لتقديم أفضل ما لديك من أداء في العمل	45	37,4	75.0
وجدت أن قيمك ومبادئك الشخصية تتطابق مع قيم الوظيفة التي تعمل بها	45	41,3	89.0
تحافظ على اسرار وظيفتك ولا تكشف عنها تحت أي ظرف	45	37,3	86.0
تجتهد وتحرص دائما على كل ما يجعل مؤسستك ناجحة في بلوغ أهدافها	45	57,3	69.0
تشعر بسعادة وارتياح من خلال مواصلة حياتك الوظيفية في هذه المؤسسة	45	74,4	81.0
تنظر إلى المشكلات التي تواجه دائرتك على أنها جزء من مشكلاتك الشخصية	45	30,4	83.0
لديك ثقة بأن المؤسسة تحافظ على الموظفين المتميزين فيها	45	27,4	83.0
تشعر بالفخر للعمل في هذه المؤسسة.	45	12,3	128.1
تحتم كثيراً بسمعة المؤسسة أثناء أدائك لمهامك الوظيفية الاعتيادية.	45	17,3	92.0
تقوم بعمل روتيني لا جديد فيه	45	40,4	39.0
تقوم بحجم عمل يفوق قدراتك واستعداداتك	45	3.51	50.0
تحديد مهامك يسهل في أداء عملك.	45	77,3	55.0
عدم تأكد من واجباتك الوظيفية في المؤسسة يؤثر على أداء مهامك	45	18,3	80.0
تشعر بالتوتر بسبب المهام التي تتطلبها عملك داخل المؤسسة	45	88,4	83.0
ترى ان إمكانياتك وقدراتك لا تستغل بالشكل المناسب	45	42,4	0.42
يتعامل المسؤولون والمشرفون المباشرون مع العمال بمبدأ المساواة	45	3.50	0.62
مسؤولو المؤسسة يهتمون بقضايا عمال المؤسسة .	45	4.77	0.82
يساهم المسؤولون على فض النزاعات بين العمال	45	13,4	92.0
يتيح لك العمل في المؤسسة بناء علاقات اجتماعية داخل وخارج نطاق العمل	45	42,4	39.0

وجود علاقات اجتماعية مع زملائك خارج نطاق العمل يؤثر في بقائك في هذا العمل	45	66,4	50,0
التعاون بينك وبين زملائك في العمل يؤثر على استمراريتك في هذا العمل	45	61,4	55,0
تقدير زملائك لما تقوم به من جهد في العمل يؤثر على ادائك لمهام عملك	45	42,4	80,0
يشتركك الرؤساء والمسؤولين في صنع القرارات المرتبطة بمهامك الوظيفية	45	64,4	83,0
قلة إمكانيات المادية في المؤسسة يؤثر سلبا في أداء مهامك في المؤسسة التي تعمل بها.	45	61,4	0.42
يتأثر عملك عند تنقلك من مكان عملك الى اخر بصفة مستمرة	45	31,4	481,٠
عدم نظافة المؤسسة يؤثر على عملك بصفة مباشرة	45	13,4	547,٠
عدم توفر مكتب منفرد لك يؤثر سلبا على مهامك	45	42,4	602,٠
وجود أكثر من موظف داخل المكتب واحد يعيق أداء مهامك	45	66,4	647,٠
وجود عدة مصالح للمؤسسة التي تعمل بها مما يؤثر على مستوى عملك	45	61,4	863,٠
Valid N (listwise)	45		

Descriptive Statistics			
	Mean	Std. Deviation	N
عبي الدور	2316,4	30529,٠	45
بيئة العمل	8526,3	69475,٠	45
علاقات العمل	1316,4	66667,٠	45

ANOVA <sup>a</sup>						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1.265	4	2.166	19.312	.000 <sup>b</sup>
	Residual	3.430	40	0.204		
	Total	4.942	45			

a. Dependent Variable: a. الولاء التنظيمي

b. Predictors: (Constant)

Coefficients <sup>a</sup>									
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Correlations		
		B	Std. Error	Beta			Zero-order	Partial	Partial
1	(Constant)	2.611	.346		536.7	.000			
	ضغوطات العمل	.383	.085	.652	953.4	.000	.953	.953	.953

Dependent Variable: الولاء التنظيمي

ANOVA						
		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
ضغوطات العمل	Between Groups	0.152	5	.024	436.	.542
	Within Groups	14.434	40	406.		
	Total	14.335	45			
الولاء التنظيمي	Between Groups	0.107	5	.053	222.2	.542
	Within Groups	14.434	40	.053		
	Total	5.345	45			

ANOVA						
		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
ضغوطات العمل	Between Groups	125.	5	063.	152.	.542
	Within Groups	441.14	40	413.		
	Total	566.14	45			
الولاء التنظيمي	Between Groups	107.	5	053.	318.	.729
	Within Groups	860.5	40	167.		
	Total	966.5	45			

ANOVA						
		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
ضغوطات العمل	Between Groups	1.333	5	443٠	138٠1	.860
	Within Groups	13.953	40	389٠		
	Total	14.656	45			
الولاء التنظيمي	Between Groups	0.846	5	282٠	872٠1	729
	Within Groups	5.120	40	151٠		
	Total	5.952	45			

ANOVA						
		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
ضغوطات العمل	Between Groups	0.332	5	294٠	730٠	.860
	Within Groups	13.626	40	402٠		
	Total	14.545	45			
الولاء التنظيمي	Between Groups	0.210	5	071٠	418٠	729
	Within Groups	5.454	40	169٠		
	Total	5.999	45			

نعم بحمد الله

