



جامعة قاصدي مرباح - ورقلة  
كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير

قسم علوم التسيير

مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة الماستر أكاديمي، الطور الثاني

في ميدان: العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية و علوم التسيير

قسم: علوم التسيير

تخصص: إدارة أعمال

بعنوان :

# أثر ضغوط العمل على الرضا الوظيفي في المؤسسات البترولية حالة المؤسسة الوطنية لأشغال الأبار ENTP

من إعداد الطالب : بن حبيرش محمد الصالح

نوقشت وأجيزت علنا بتاريخ : 09 ماي 2018

أمام اللجنة المكونة من السادة

الدكتورة: قداش سمية (أستاذ محاضر "ب"، جامعة قاصدي مرباح ورقلة) رئيسا

الدكتور : حجاج عبد الرؤوف (أستاذ محاضر "ب"، جامعة قاصدي مرباح ورقلة) مشرفا ومقررا

الدكتور: صالح سميرة (أستاذ محاضر "ب"، جامعة قاصدي مرباح ورقلة) مشرفا ومقررا

السنة الجامعية: 2017-2018

## الإهداء

إلى من بلغ الرسالة و أدى الأمانة و نصح الأمة و كشفت الغمة إلى الزحمة المهدات و  
الرحمة المسدات نبي الرحمة ونور العين

سيدنا محمد صل الله عليه و سلم

إلى الذي وهبني كل ما يملك و سهر على تعليمي بتضحيات جسم و الذي أحمل لقبه  
بكل عزم و إفتخار أرجو من الله أن يمد في عمري و الذي العزيز

إلى منبع الحب و الحنان إلى من كان دعائها سر نجاحي و اجيا من الله أن يتغمدها  
برحمته الواسعة و الذي رحمها الله

و إلى سندي في هذه الحياة أختوتي و أخواتي كل بإسمة و إلى الأصدقاء و الزملاء كل  
بإسمة و أخص بالذكر : السايح , عبد الفتاح , و تلك التي مقام أختي نفيسة

محمد الصالح

## شكر و تقدير

الحمد لله الواحد الأحد الفرد الصمد الذي تتم بعبودته الصالحات و عمالا بقوله تعالى

بعد بسم الله الرحمن الرحيم

وَإِذْ تَأَذَّنَ رَبُّكُمْ لَئِن شَكَرْتُمْ لَأَزِيدَنَّكُمْ ۖ

نشكر الله تعالى على نعمه الجزيلة التي لا تعد و تحصى و منها توفيقه تعالى عملة إتمام

هذا العمل المتواضع

كما نتوجه بالشكر والعرفان الجزيلين إلى الأستاذ المشرف حجاج عبد الرؤوف و الذي لن

يكفي الشكر له على إيفائه حقه و صبره على و على عطائه و توجهاته خلال المسار

الدراسي و في سبيل إتمام هذه المذكرة

و كما يسرني أن نتوجه بالشكر و العرفان إلى أساتذتنا الأكرام على مجهوداتهم

المبذولة دون إستثناء و نخص بالذكر الأستاذ مناصرة رشيد و الأستاذة أسماء يوسف

على توجهاتهم و دعمهم و نناجهم المتواصلة

ونشكر عمل قسم علوم التسيير جميعا و على رأسهم رئيس القسم

و نتوجه بالشكر الجزيل إلى عمال المؤسسة الوطنية لأشغال الأبار على مساعدتهم في

إنجاز هذا العمل المتواضع و على رأسهم مختار و سمير

و كما نشكر جميع عمال مديرية الصيد البحري و الموارد الصيدية

لولاية ورقلة على رأسهم السيد المدير

محمد الطالح

الصفحة	الموضوع
III	الإهداء
IV	الشكر
V	الملخص
VI	قائمة المحتويات
VII	قائمة الجداول
VIII	قائمة الأشكال البيانية
IX	قائمة الملاحق
أ-د	المقدمة
	الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية لضغوط العمل و الرضا الوظيفي
02	تمهيد
03	المبحث الأول: الأدبيات النظرية لضغوط العمل و الرضا الوظيفي
03	المطلب الأول : الرضا الوظيفي
03	الفرع الأول: مفهوم الرضا الوظيفي
04	الفرع الثاني: خصائص و عناصر الرضا الوظيفي
07	الفرع الثالث: أنواع و أهمية الرضا الوظيفي
09	المطلب الثاني: ضغوط العمل
09	الفرع الأول: مفاهيم حول الضغوط و ضغوط العمل
10	الفرع الثاني : خصائص و أنواع ضغوط العمل
12	الفرع الثالث مراحل و مصادر ضغوط العمل
14	الفرع الرابع : عناصر و أسباب دراسة ضغوط العمل
16	المطلب الثالث: أثار ضغوط العمل على الرضا الوظيفي
16	الفرع الأول: أثار ضغوط العمل و سبل مواجهتها
18	الفرع الثاني : أثار عدم الرضا
19	الفرع الثالث: أثار ضغوط العمل على الرضا الوظيفي
19	المبحث الثاني : الأدبيات التطبيقية لضغوط العمل و الرضا الوظيفي
19	المطلب الأول : الدراسات باللغة العربية العربية
23	المطلب الثاني : الدراسات الأجنبية
26	المطلب الثالث:مقارنة بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة
28	خلاصة

29	الفصل الثاني : الدراسة الميدانية لأثر ضغوط العمل على الرضا الوظيفي في مؤسسة ENTP
30	تمهيد
31	المبحث الأول: الطريقة و الإجراءات المتبعة في الدراسة التطبيقية
31	المطلب الأول: طريقة الدراسة
31	الفرع الأول: مجتمع وعينة الدراسة
32	الفرع الثاني : بيانات الدراسة
32	المطلب الثاني: أدوات جمع البيانات و متغيرات الدراسة
32	الفرع الأول: أدوات جمع البيانات
34	الفرع الثاني : متغيرات الدراسة
34	المطلب الثالث: البرامج و الأدوات المستخدمة في معالجة البيانات
34	الفرع الأول: البرامج المستخدمة في معالجة البيانات
34	الفرع الثاني: الأدوات القياسية
36	المبحث الثاني: عرض و تحليل نتائج الدراسة الميدانية و مناقشتها
36	المطلب الأول: تحليل البيانات الخاصة بالسّمات الشخصية
39	المطلب الثاني: تحليل النتائج المتوصل إليها
44	المطلب الثالث: نتائج إختبار الفرضيات
54	خلاصة
56	الخاتمة
59	قائمة المراجع
62	الملاحق

## الملخص

تهدف هذه الدراسة لمعرفة مدى تأثير ضغوط العمل على الرضا الوظيفي في المؤسسات البترولية .

حيث تمت الدراسة على عينة مكونة من 125 عامل من المؤسسة الوطنية لأشغال الأبار بحاسي مسعود ورقلة ، حيث اعتمدنا في جمع البيانات على الإستبيان وتحليلها باستخدام البرنامج الإحصائي spss v.23 ، توصلت الدراسة لجملة من النتائج تمثلت أهمها في وجود علاقة عكسية ذات دلالة إحصائية بين ضغوط العمل و الرضا الوظيفي ،و يعد كل من بيئة العمل و عبء العمل أكثر تأثير على الرضا الوظيفي, كما أنه لا توجد توجد فروقات ذات دلالة إحصائية بين مستويات و الرضا الوظيفي تعزى للمتغيرات الشخصية .

الكلمات المفتاحية: ضغوط عمل، رضا وظيفي، عبء عمل، بيئة عمل، مؤسسة بترولية .

## Abstract

The objective of this study is to determine the The impact of work stress on job satisfaction in petroleum establishments .

The study was conducted on a sample of 125 workers from the National Works of Wells ENTP, In this study, we found that there is a statistically significant inverse relation between work stress and job satisfaction. The work environment and workload are more influential there are no significant statistical differences between the levels of job satisfaction due to personal variables.

Keywords: Work Stress, Job Satisfaction, workload workload, work environment, petroleum establishment

## قائمة المحتويات

الصفحة	قائمة المحتويات
III	الإهداء
IV	الشكر والتقدير
V	الملخص
VI	قائمة المحتويات
VII	قائمة الجداول
IX	قائمة الأشكال البيانية
X	قائمة الملاحق
أ-د	المقدمة
	الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية لضغوط العمل و الرضا الوظيفي
02	تمهيد
03	المبحث الأول: الأدبيات النظرية لضغوط العمل والرضا الوظيفي
20	المبحث الثاني: الأدبيات التطبيقية لضغوط العمل والرضا الوظيفي
28	خلاصة
29	الفصل الثاني: دراسة ميدانية لأثر ضغوط العمل على الرضا الوظيفي في مؤسسة ENTP
30	تمهيد
31	المبحث الأول : الطريقة والأدوات المتبعة في الدراسة الميدانية
36	المبحث الثاني : عرض وتحليل نتائج الدراسة الميدانية ومناقشتها
54	خلاصة
56	الخاتمة
59	قائمة المراجع
62	الملاحق

## قائمة الجداول

الصفحة	عنوان الجدول	رقم الجدول
26	أهم عناصر ضغوط العمل و أدوات قياسها	1-1
31	إحصائيات الاستبيانات الموزعة والمسترجعة	1-2
33	المتوسط المرجح والمستوى لمقياس ليكرت الثلاثي	2-2
35	قيم ثبات وصدق محاور الإستبيان	3-2
39	إجابات العمال على عبء العمل	4-2
40	إجابات العمل على صراع الدور	5-2
40	إجابات العمال على غموض الدور	6 -2
41	إجابات العمال على ظروف العمل	7-2
42	إجابات العمال على الرضا عن الأجر	8 -2
42	إجابات العمل على الرضا عن فرص الترقية	9 -2
43	إجابات العمل على الرضا على الإشراف	10 -2
43	إجابات العمل على الرضا عن فريق العمل	11 -2
44	المتوسطات الحسابية لأبعاد ضغوط العمل	12 -2
45	المتوسطات الرضا الوظيفي	13 -2
46	الإرتباط بين ضغوط العمل و الرضا الوظيفي	14 -2
46	الإرتباط بين عنصر عبء العمل و الرضا الوظيفي	15 -2
46	الإرتباط بين عنصر صراع الدور و الرضا الوظيفي	16 -2
47	الإرتباط بين عنصر غموض الدور و الرضا الوظيفي	17 -2
47	الإرتباط بين عنصر ظروف العمل و الرضا الوظيفي	18 -2
47	معامل الإرتباط بين ضغوط العمل و الرضا الوظيفي	19 -2
48	تحليل التباين لخط الإنحدار	20 -2
48	جدول المعاملات المعيارية خط الانحدار	21-2
49	تحليل فروقات الرضا الوظيفي تبعا لمتغير الجنس.	22-2



50	تحليل الفروقات الرضا الوظيفي تبعاً لمتغير الوظيفة	23-2
50	تحليل فروقات الرضا الوظيفي تبعاً لمتغير العمر	24-2
51	تحليل فروقات الرضا الوظيفي تبعاً لمتغير الحالة العائلية	25-2
51	تحليل فروقات الرضا الوظيفي تبعاً لمتغير المستوى الدراسي	26-2
52	تحليل فروقات الرضا الوظيفي تبعاً لمتغير الخبرة المهنية	27-2

## قائمة الأشكال

الصفحة	عنوان الشكل	رقم الشكل
05	رسم تخطيطي لعناصر الرضا الوظيفي	1-1
14	مكونات عناصر ضغوط العمل	2-1
19	العلاقة الشرطية بين ضغوط العمل و الرضا الوظيفي	3 -1
34	نموذج الدراسة	1-2
36	توزيع العمال حسب الجنس	2-2
36	توزيع العمال حسب الوظيفة	3-2
37	توزيع العمال حسب السن	4-2
37	توزيع العمال حسب الحالة العائلية	5-2
38	توزيع العمال حسب المستوى الدراسي	6 -2
38	توزيع العمال حسب الخبرة المهنية	7 -2

## قائمة الملاحق

الصفحة	عنوان الملحق	رقم الملحق
61	استمارة الإستبيان	01
64	قائمة المحكمين	02

## توطئة:

في ظل التطورات المتسارعة التي تشهدها الساحة الاقتصادية ومع إشتداد حدة المنافسة وفي ظل إنفتاح الأسواق و العولمة ، بحيث تغيرت وسائل الإنتاج وأصبح الأفضل ليس من يملك أكبر رأس مال أو أكثر وسائل الإنتاج ، بل الأفضل من يملك أفضل الأفراد من ذوي الكفاءة.

بحيث يعد الموظف أو العامل أساس نجاح أو فشل المؤسسات من خلال العمل الذي يوديه و مقدار الجهد الذي يبذله لأنه الوحيد القادر على إدارة الموارد الأخرى، ولا يمكنه من ممارسة مهامه دون أن يؤثر أو يتأثر بما يحيط به من ظروف فهو ليس بمعزل عن محيط عمله ولا عن المناخ السائد ، وظروف العمل لا تتعلق بالجانب المادي فقط ،أو بساعات العمل.... بل تتعداه إلى جوانب أخرى الأمر الذي استلزم الإهتمام به لما يتعرض له من آثار جانبية ناتجة عن جهده في العمل و تعرضه لضغوط عمل وما لها من انعكاسات عليه وعلى أسرته ومؤسسته وعلى الدولة ككل.

و العمل في المؤسسات البترولية يتسم بالخطورة المرتفعة على المورد البشري، حيث التواصل اليومي مع المستوى المرتفع للضوضاء و المواد الكيماوية السامة وظروف العمل المادية الشاقة بالإضافة إلى العوامل الطبيعية والمناخية القاسية التي يعملون بها ، كلها عوامل من شأنها ترك آثار سلبية على سلوك الموارد البشرية وعلى صحتها النفسية والجسدية ، و هو ما يجعلها أكثر عرضة لضغوط العمل مقارنة بموارد بشرية اخرى تعمل خارج قطاع المحروقات ومن هذا المنطلق جاءت أهمية طرح هذا الموضوع لمعرفة مدى أثر ضغوط العمل على الرضا الوظيفي في المؤسسات البترولية.

## الإشكالية :

تكمن مشكلة الدراسة فمحاولة معرفة العلاقة القائمة بين ضغوط العمل و الرضا الوظيفي لدى عمال المؤسسة الوطنية لأشغال الأبار ENTP، وهذا ما يمكننا من طرح السؤال التالي:

ما مدى تأثير ضغوط العمل على الرضا الوظيفي على عمال المؤسسة الوطنية لأشغال الأبار ENTP ؟

للإجابة على هذا السؤال نطرح مجموعة من الأسئلة الفرعية التالية:

✓ ما مستوى ضغوط العمل لدى العمال في المؤسسة الوطنية لأشغال الأبار؟

✓ ما مستوى الرضا الوظيفي للعاملين في المؤسسة الوطنية لأشغال الأبار ؟



✓ هل يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ( $\alpha \leq 0.05$ ) لضغوط العمل على الرضا

الوظيفي في المؤسسة الوطنية لأشغال الأبار؟

✓ هل توجد فروقات ذات دلالة إحصائية في إجابات المبحوثين عند مستوى معنوية ( $\alpha \leq 0.05$ ) للرضا

الوظيفية في المؤسسة الوطنية لأشغال الأبار تعزى للمتغيرات الشخصية (الجنس، الوظيفة، العمر، الحالة

العائلية، المستوى الدراسي والخبرة المهنية)؟

### فرضيات الدراسة :

وللإجابة على التساؤلات السابقة نطرح الفرضيات التالية:

✓ يوجد مستوى عال من ضغوط العمل لدى العمال في المؤسسة الوطنية لأشغال الأبار ؛

✓ يوجد مستوى مقبول من الرضا الوظيفي للعاملين في المؤسسة الوطنية لأشغال الأبار ؛

✓ يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ( $\alpha \leq 0.05$ ) لضغوط العمل على الرضا الوظيفي

في المؤسسة الوطنية لأشغال الأبار ؛

✓ هل توجد فروقات ذات دلالة إحصائية في إجابات المبحوثين عند مستوى معنوية

( $\alpha \leq 0.05$ ) للرضا الوظيفية في المؤسسة الوطنية لأشغال الأبار تعزى للمتغيرات

الشخصية (الجنس، الوظيفة، العمر، الحالة العائلية، المستوى الدراسي والخبرة المهنية)

### أهداف الدراسة وأهميتها :

#### - الأهداف :

إن الهدف الأساسي من هذه الدراسة يتمثل في معرفة اثر ضغوط العمل على الرضا الوظيفي

اما الأهداف الفرعية فهي كما يلي :

- التعرف على مستوى ضغوط العمل في المؤسسة محل الدراسة؛

- التعرف على مستوى الرضا الوظيفي في المؤسسة محل الدراسة؛

- توضيح مدى تأثير ضغوط العمل على الرضا الوظيفي في المؤسسات البترولية؛

- تحديد مدى تأثير العوامل الشخصية على كل من ضغوط العمل و الرضا الوظيفي.



## الأهمية :

تستمد هذه الدراسة أهميتها من قطاع المحروقات إذا يعتبر المحرك رقم واحد في الإقتصاد الجزائري، و حيث شهدت المؤسسات العاملة في هذا المجال في السنوات الأخيرة تغييرات هامة و تطورات متسارعة فإن العاملين في هذه المؤسسات يتعرضون لضغوط متعددة المصادر نظرا لمخاطر المصاحبة لها و ظروف العمل القاسية و الصعبة، وعليه أتت هذه الدراسة لتوضيح مصادر الضغوط ولديهم و محاولة الوصول إلى نتائج ، و ثم توصيات تساعد في التخفيف من ضغوط العمل و زيادة الرضا الوظيفي

## - مبررات اختيار موضوع الدراسة:

- إن اختيارنا لهذا الموضوع لم يكن وليد الصدفة ولكن لتوجد العديد من العوامل دفعتنا لاختيار هذا الموضوع :
- بحكم التخصص فالموضوع له صيلة وطيدة بإدارة الأعمال ؛
- حداثة الموضوع نسبيا و قلة البحوث المتناولة له على حد علمنا و فتح آفاق جديدة للمهتمين به مستقبلا ؛
- محاولة التعرف على علاقة الضغوط العمل بالرضا الوظيفي في المؤسسة الوطنية لأشغال الأبار ENTP ؛
- الميول الشخصية للمواضيع المتعلقة بالسلوك التنظيمي .

## حدود الدراسة:

لهذه الدراسة مجموعة من الحدود البشرية، المكانية، الزمنية والموضوعية التالية:

**الحدود البشرية:** اقتصرت الدراسة على العاملين في المديرية العامة للمؤسسة الوطنية لأشغال الأبار و مختلف مديريتها الفرعية بحاسي مسعود ورقلة

**الحدود المكانية:** المديرية العامة للمؤسسة الوطنية لأشغال الأبار و مختلف مديريتها الفرعية بحاسي مسعود ورقلة

**الحدود الزمانية:** الفترة بين شهري مارس و أبريل 2018.

**الحدود الموضوعية:** تم التركيز على ضغوط العمل من خلال الأبعاد التالية (عبء العمل، غموض الدور، صراع الدور و البيئة المادية ) أما الرضا الوظيفي فقد جاء مجملا دون تفكيكه .

**أ- منهج الدراسة:** اعتمدنا في بحثنا هذا على المنهج الوصفي التحليلي من خلال البحث في المراجع والكتب المتخصصة في مجال موضوع البحث بالإضافة إلى الاعتماد على الانترنت والمعلومات الإلكترونية.



والقيام بدراسة حالة على مستوى المؤسسة الوطنية لأشغال الأبار ENTP، وتم الاعتماد على الاستبيان كأداة رئيسية في جمع البيانات الأولية وتم استخدام برنامج SPSS 23 في معالجة المعطيات .

### ب- صعوبات الدراسة:

لقد واجهنا صعوبة أثناء إنجازنا لهذه الدراسة منها مايلي:

- الخلط و صعوبة التفرقة بين المصطلحات في المراجع سواء باللغة العربية أو الأجنبية؛
- إرتباط موضوع الدراسة بالعلوم النفسية و الإجتماعية ، مما يجعل دراسته معقدة تحتاج لدراسة بهذه العلوم.

### ج- هيكل الدراسة:

قسمنا بحثنا إلى فصلين بعد المقدمة التي تناولنا فيها مدخل وجيز للدراسة وأهمية البحث وأهدافه بالإضافة إلى الصعوبات التي واجهناها أثناء الدراسة.

الفصل الأول: تعرضنا لمبحثين أساسيين وهما:

المبحث الأول: تطرقنا فيه إلى مفاهيم ضغوط العمل ثم الرضا الوظيفي

المبحث الثاني: تم التطرق فيه للدراسات السابقة التي تناولت ضغوط العمل و الرضا الوظيفي

سنحاول في الفصل الثاني التعرض لمبحثين أساسيين وهما :

في المبحث الأول يتم التطرق لمنهجية الدراسة والأدوات المستخدمة في الدراسة

وفي المبحث الثاني تم تحليل النتائج واستخراج الاستنتاجات.

## تمهيد:

لقد أصبحت الضغوط جزءاً لا يتجزأ من حياتنا اليومية، لا يمكن تجنبها لتعقد الحياة وازدياد متطلباتها، وما يصاحبها من قلق مستمر وتغير سريع ومتواصل في جميع مجالات عالمنا اليوم، وما يتبع ذلك من تعقد حاجات الفرد وأساليب إشباعها، حيث أصبح يطلق على هذا العصر بعصر الضغوط، فحظي هذا الموضوع باهتمام الكثير من العلماء و الباحثين نظراً لتأثيراته التي يتركها على الفرد و المنظمة و المجتمع ككل،

وأخص بالذكر ضغوط العمل و أثارها على الرضا الوظيفي التي سوف أتطرق إليها في هذا الفصل وتوضيح الجوانب الرئيسية لهذا الموضوع تحت عنوان : الأدبيات النظرية و التطبيقية لأثر ضغوط العمل على الرضا الوظيفي و تم تقسيمه إلى مبحثين :

المبحث الأول: الأدبيات النظرية

المبحث الثاني : الأدبيات التطبيقية



### المبحث الأول: الأدبيات النظرية لضغوط العمل و الرضا الوظيفي

يعتبر ضغوط العمل و الرضا الوظيفي ذو أهمية بالغة لما له من انعكاسات على أداء الأفراد والجماعات والمنظمة ، الأمر الذي تتعدى آثاره إلى اقتصاد الدول و تبعاته على التنمية والتقدم ، وسنحاول في المبحث توضيح الأدبيات النظرية لكل من الرضا الوظيفي و الضغوط العمل .

#### المطلب الأول: الرضا الوظيفي

نظرا للتطورات الكبيرة التي تشهدها بيئة الأعمال في كافة المجالات أصبح لزاما على المنظمات مجابهة ذلك التغيير من خلال عملية تكييف سياساتها بما يضمن تحقيق الشعور الايجابي اتجاهها، و مع العمل والذي يقود إلى تحقيق مستوى من الرضا الوظيفي لدى العاملين.

#### الفرع الأول مفهوم الرضا الوظيفي

من الصعب إيجاد تعريف واضح وشامل للرضا الوظيفي نظرا لكونه ظاهرة سيكولوجية يكتنفها الكثير من الغموض ولتعدد المتغيرات والعوامل المؤثرة فيه والنتائج المتوقعة من تلك العوامل ، و تداخله في كثير من العلوم وسنحاول تعريفه في مايلي :

"الرضا مقابل للفظ الإنجليزي " Satisfaction " الذي يعني حالة الشعور بالستور "feeling of being

"contented" فالرضا | الوظيفي لغويا يعني حالة القبول و السرور اتجاه الوظيفة التي يمارسها الشخص المعني<sup>1</sup>.

و يعرفه Hoppock الرضا الوظيفي على أنه: "مجموعة من العوامل النفسية والوظيفية والأوضاع البيئية التي تجعل الموظف راضيا عن عمله<sup>2</sup>

يلاحظ في هذا التعريف غياب لعناصر المؤسسة في تحقيق الرضا

كما تم تعريف الرضا الوظيفي من طرف لوك و لاثام (Locke and Latham, 1990) على أنه "حالة شعورية (إحساس أو عاطفة) إيجابية تنتج عن تقييم الموظف لعمله أو لخبراته الوظيفية<sup>3</sup>.

بحيث لم يحدد ها التعريف الشيء الذي يتم تقييمه

الرضا الوظيفي هو إنفعال عاطفي إتجاه الوظيفة , و ذلك يكون نتيجة للمقارنة بين النتائج المتحصل عليها فعليا من طرف العامل و النتائج التي كان يتوقع تحقيقها من عمله<sup>4</sup>

و يلاحظ في هذا التعريف بأنه لم يحدد لنا طبيعة الشعور و الانفعال الذي يبديه العمل و الذي يتفترض أن يكون إيجابيا

<sup>1</sup> Oxford University , Oxford Learner's Pocket Dictionary . Third edition, Oxford: Oxford University Press, 2003 ,P 380

<sup>2</sup> : عبد الحميد معوش , علاقة الرضا الوظيفي بالروح المعنوية لدى مديري المداري الابتدائية المتريصين ،مقالة بمجلة العلوم النفسية و التربوية الجزائر 2017، ص 262

<sup>3</sup> عثمان محادين : القيادة التبادلية و التحويلية و الرضا الوظيفي ، دار كنوز المعرفة للنشر و التوزيع الطبعة الاولى عمان 2016 ،ص 85

<sup>4</sup> : عبد الباقي صلاح الدين ، السلوك الفعال في المنظمات ، الدار الجامعية الإسكندرية 2004 ، ص 28

ومن خلال ما سبق يمكن صياغة التعريف التالي:

الرضا الوظيفي هو مجموعة المشاعر الإيجابية التي يبديها الفرد إتجاه المنظمة نتيجة لتفاعله مع العمل و ظروفه و المنظمة كإكل

ومن خلال ما سبق يمكن استنتاج مايلي:

- ✓ الرضا الوظيفي هو مجموعة المشاعر التي يبديها الفرد؛
- ✓ يتأثر بالصفات الفرد الشخصية؛
- ✓ يتأثر بالعوامل التنظيمية مثل حجم المنظمة؛
- ✓ يتأثر بمكونات العمل مثل الأجر، الحوافز..... الخ .

الفرع الثاني : خصائص و عناصر الرضا الوظيفي

أولاً خصائص الرضا الوظيفي

يمكن أن نحدد أهم خصائص الرضا الوظيفي فيما يلي<sup>1</sup> :

- ✓ تعدد مفاهيم طرق القياس : أشار الكثير من الباحثين في ميدان الرضا الوظيفي إلى تعدد التعريفات وتباينها حول الرضا الوظيفي وذلك الاختلاف وجهات النظر بين العلماء الذين تختلف مداخلمهم وأرضياتهم التي يقفون عليها ؛
- ✓ لنظر إلى الرضا الوظيفي على أنه موضوع فردي: غالبا ما ينظر إلى الرضا الوظيفي على أنه موضوع فردي، فإن ما يمكن أن يكون الشخص قد يكون عدم رضا لشخص آخر، فالإنسان مخلوق معقد لديه حاجات ودوافع متعددة ومختلفة من وقت لآخر؛
- ✓ الرضا الوظيفي يتعلق بالعديد من الجوانب المتداخلة للسلوك الإنساني: نظرا لتعدد وتعقيد و تداخل جوانب السلوك الإنساني تتباين أنماطه من موقف لآخر ومن دراسة الأخرى، بالتالي تظهر نتائج متناقضة ومتضاربة للدراسات التي تناولت الرضا لأنها تصور الظروف المتباينة التي أجريت في ظلها تلك الدراسات؛
- ✓ الرضا الوظيفي حالة من القناعة والقبول : يتميز الرضا الوظيفي بأنه حالة من القناعة والقبول ناشئة عن تفاعل الفرد مع العمل نفسه ومع بيئة العمل وعن إشباع الحاجات والرغبات والطموحات، ويؤدي هذا الشعور بالثقة في العمل والولاء والانتماء له وزيادة الفاعلية في الأداء والإنتاج لتحقيق أهداف العمل وغاياته؛
- ✓ للرضا عن العمل ارتباط بسياق تنظيم العمل والنظام الاجتماعي : حيث يعد الرضا الوظيفي محصلة للعديد من الخبرات المحبوبة وغير المحبوبة المرتبطة بالعمل

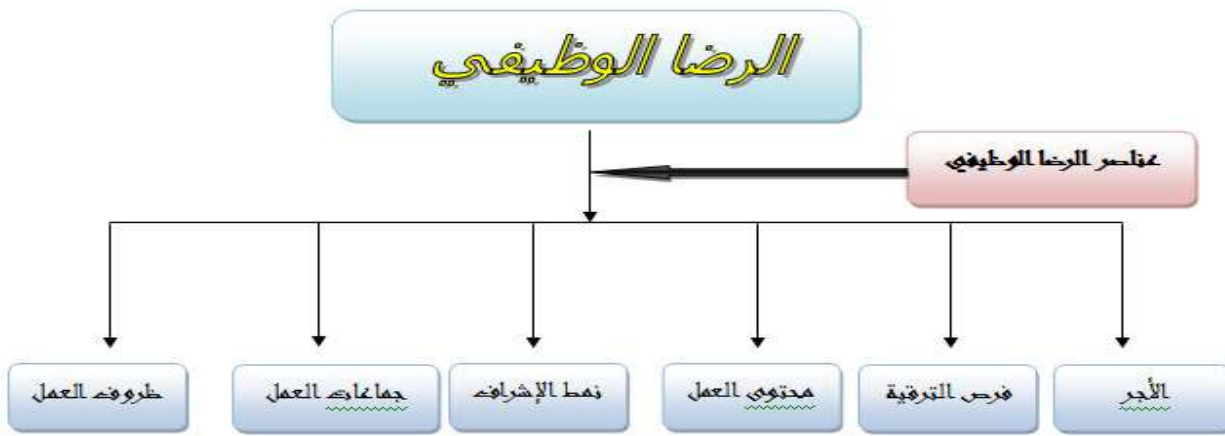
<sup>1</sup> : عثمان محادين مرجع سابق ص 102

✓ رضا الفرد عن عنصر معين ليس دليلا على رضاه عن العناصر الأخرى: إن رضا الفرد عن عنصر معين لا تمثل ذلك دليل كافي على رضاه عن العناصر الأخرى، كما أن ما قد يؤدي لرضا فرد معين ليس بالضرورة أن يكون له نفس قوة التأثير وذلك نتيجة لاختلاف حاجات الأفراد وتوقعاتهم

### ثانيا عناصر الرضا الوظيفي

ينظر الباحثون إلى الرضا الوظيفي كمتغير عام يمثل محصلة لعناصر فرعية تتكون من الأجر، محتوى العمل، نمط الإشراف، فرص الترقية، جماعات العمل وظروف العمل المادية<sup>1</sup>.

### شكل 1-1 رسم تخطيط لعناصر الرضا الوظيفي



### المصدر إقتراح من طرف الطالب

من خلال الشكل السابق يمكن التطرق إلى أهم عناصر الرضا الوظيفي كما يلي :

1- الأجر:

يعتبر الأجر أحد العوامل المحددة لمعدلات الرضا الوظيفي في المؤسسة.

و يمكن تعريفه هو ما يدفع مقابل العمل، و قد يدفع نقدا أو في صورة سلع و خدمات. فإذا ما دفع في صورته النقدية فإنه يكون أجرا نقديا، أما إذا جاء في صورة سلع و خدمات فإنه يكون أجرا عينيا، كما أنه قد يجمع بين الكيفيتين معا إذا شمل جزءا نقديا و آخر عينيا، و عموما يدفع أجر في المجتمعات الحديثة في صورته النقدية.

### 2- فرص الترقية

يقصد بالترقية نقل المورد البشري إلى مركز أو وظيفة أعلى، وغالبا ما تتم الترقية نتيجة لتقييم الوظائف و/أو تصنيف المهام.

<sup>1</sup> : محمد أحمد سليمان، سوسن عبد الفتاح وهب ، الرضا و الولاء الوظيفي قيم و أخلاقيات الأعمال ، دار زمزم للنشر و التوزيع الأردن ، طبعة الأولى 2012 ص 218

ولكي تعطي برامج وخطط الترقية الفوائد المرجوة منها ينبغي أن تبني على معايير أو أسس موضوعية تفهمها الموارد البشرية وتقبلها. تنحصر هذه المعايير أو الأسس في :

- ✓ الأقدمية: حيث يتم ترقية المورد البشري على أساس مدة خدمته في المؤسسة ( الخبرة)؛
- ✓ الكفاءة: حيث يتم ترقية المورد البشري الذي يملك قدرات عالية على إنجاز العمل مقارنة مع غيره.

### 3- نمط الإشراف

يتفق أغلبية الباحثين على تعريف الإشراف بأنه " علاقة عمل رسمية بين شخص موجه المشرف) وعدد من الأشخاص المشرف عليهم) يعملون مع جماعات. وتهدف هذه العلاقة إلى مساعدة المشرف عليهم في تحقيق الأهداف المسطرة و يمكن تقسيم نمط الإشراف إلى:

- ✓ الإشراف الأوتوقراطي(الإستبدادي) يقصد بالإشراف الأوتوقراطي قيام المشرف بإصدار الأوامر التي يجب أن تطاع دون نقاش، وهو يهتم باحتكار الصلاحيات في يده ولا يتيح فرصة المشاركة للمرؤوسين في صنع القرارات؛
  - ✓ لإشراف الفوضوي ( التساهلي) يقصد بالإشراف الفوضوي قيام المشرف بمنح المشرف عليهم صلاحيات واسعة في اتخاذ القرارات إلى الحد الذي يجعله عاجز عن إحكام السيطرة على المشرف عليهم ؛
  - ✓ الإشراف الديمقراطي هذا النمط من الإشراف يعبر عن الاستعداد الذي بيديه المشرف في تشجيع ومنح المشرف عليهم الفرصة الكافية والمناسبة للقيام بدور فعال في صنع القرارات. وهذا يعني إتاحة المشرف الإمكانية للمشرف عليهم بالبحث عن مشاكل العمل وتحليلها واختيار البدائل وتقديم الاقتراحات والأفكار لاتخاذ القرارات.
- 4- محتوى العمل يعبر محتوى العمل عن تلك المتغيرات التي تكون المهام التي يؤديها المورد البشري في عمله ومن بين أهم هذه المتغيرات نجده:

- ✓ السلطة والمسؤولية المرتبطة بالعمل؛
- ✓ طبيعة أنشطة العمل؛
- ✓ فرص الإنجاز التي يوفرها العمل؛
- ✓ فرص النمو التي يوفرها العمل.

### 5- جماعات العمل

يتفق أغلبية الباحثين على تعريف جماعات العمل بأنها وحدة تتكون من فردين أو أكثر تجمعهم علاقة عمل صريحة على نحو يسمح بأن يدرك كل عضو في الجماعة العضو الآخر وأن يؤثر فيه ويتأثر به من خلال هذا التعريف تتضح لنا أهمية جماعات العمل في المؤسسة، إذ تؤدي الجماعة المتضامنة والتي يسود بين أعضائها التعاون والثقة المتبادلة إلى شعور المورد البشري بالحب والانتماء، وهو ما ينعكس بالإيجاب على أداءه في العمل ومن تم على أداء المؤسسة.

## 6- ظروف العمل المادية

وهي تمثل مختلف الظروف المادية التي تتميز بها البيئة الداخلية للمؤسسة مثل الضوضاء الحرارة، الإضاءة، ترتيب المكاتب... الخ. وكلما كانت هذه الظروف مساعدة للمورد البشري كلما أدى ذلك إلى زيادة مستوى أداءه. مما سبق ذكره في هذا المطلب نستنتج أن الرضا الوظيفي هو محصلة تفاعل العديد من العناصر المكونة للوظيفة من أجر، محتوى العمل، نمط الإشراف، فرص الترقية، جماعات العمل، ظروف البيئة المحيطة .

## الفرع الثالث أنواع و أهمية الرضا الوظيفي

و يمكن تقسيم الرضا الوظيفي إلى نوعين<sup>1</sup> :

1. **الرضا العام:** ويعرف بأنه الاتجاه العام للفرد نحو عمله ككل فإما هو راض أو غير راض، هكذا بصفة مطلقة، ولا يسمح هذا المؤشر بتحديد الجوانب النوعية التي يرضى عنها الموظف أو العامل أكثر من غيرها ولا مقدار ذلك، فضلا عن الجوانب التي لا يرضى أصلا يبدأ أنه يفيد في إلقاء نظرة عامة على موقف العامل إزاء عمله بصفة عامة.

ويمكن التعبير عن الرضا العام من خلال العلاقة التالية:

## الرضا العام = مجموع العناصر الجزئية للرضا الوظيفي

2. **الرضا النوعي (الجزئي):** ويشير إلى رضا الفرد عن كل جانب من الجوانب على حدة، وتشمل تلك الجوانب، سياسة المنظمة، الأجور، الإشراف، فرص الترقية، الرعاية الصحية والاجتماعية، ظروف العمل، أساليب الاتصال داخل المنظمة والعلاقات مع الزملاء، وتفيد معرفة هذه الجوانب في التعرف على المصادر التي يمكن أن تساهم في زيادة أو تخفيض الرضا الوظيفي.

## الفرع الرابع فوائد و أهمية الرضا الوظيفي

## أولا فوائد الرضا الوظيفي

ويمكن تقسيمها إلى نوعين<sup>2</sup>:

## أ- الفوائد السلوكية و الإجتماعية:

- ✓ القضاء علة الخسارة الإجتماعية؛
- ✓ زيادة الولاء التنظيمي مما يكرس طاقات الأفراد لتحقيق أهداف المنظمة؛
- ✓ زيادة الاستقرار التنظيمي مما يعزز من الرقابة الذاتية .

<sup>1</sup> : عثمان محادين ,مرجع سابق ،ص 115

<sup>2</sup> :إخلاص زكي فرح، الرضا الوظيفي لدى موظفي وزارة التربية , بمجلة البحوث التربوية و النفسية ,العدد 36 ,سنة 2013,ص 146

ب- فوائد مالية و إقتصادية

و تتمثل في تقليل تكاليف التغيب و تكاليف دوران العمل ، و تعتبر تكاليف كبيرة الحجم تؤثر سلبا على أداء المنظمة تسعى للتقليل والحد منها من خلال تحقيق أعلى مستويات من الرضا الوظيفي

ثانيا أهمية الرضا الوظيفي

يكتسي الرضا الوظيفي أهمية كبيرة لكل من المورد البشري، المنظمة والمجتمع نوضحها كمايلي<sup>1</sup> :

أ- أهمية الرضا الوظيفي للمورد البشري: ارتفاع شعور الموارد البشرية بالرضا الوظيفي يؤدي بها إلى :

- ✓ القدرة على التكيف مع بيئة العمل. حيث أن الوضعية النفسية المريحة التي تتمتع بها الموارد البشرية تعطيها إمكانية أكبر للتحكم في عملها وما يحيط به؛
- ✓ الرغبة في الإبداع والابتكار. فعندما تشعر الموارد البشرية بأن جميع حاجاتها المادية من أكل شرب، سكن.. الخ وغير المادية من تقدير واحترام، أمان وظيفي.. الخ مشبعة بشكل كافي، تزيد لديها الرغبة في تأدية الأعمال بطريقة مميزة؛
- ✓ زيادة مستوى الطموح والتقدم. فالموارد البشرية التي تتمتع بالرضا الوظيفي تكون أكثر رغبة في تطوير مستقبلها الوظيفي؛
- ✓ الرضا عن الحياة. حيث أن المزايا المادية وغير المادية التي توفرها الوظيفة للموارد البشرية تساعد هذه الأخيرة على مقابلة متطلبات الحياة.

ب- أهمية الرضا الوظيفي للمؤسسة: ينعكس ارتفاع شعور الموارد البشرية بالرضا الوظيفي

بالإيجاب على المؤسسة في صورة

- ✓ - ارتفاع في مستوى الفعالية والفاعلية. فالرضا الوظيفي يجعل الموارد البشرية أكثر تركيزا على عملها؛
- ✓ - ارتفاع في الإنتاجية. فالرضا الوظيفي يخلق الرغبة للموارد البشرية في الإنجاز وتحسين الأداء؛
- ✓ - تخفيض تكاليف الإنتاج. فالرضا الوظيفي يساهم بشكل كبير في تخفيض معدلات التغيب عن العمل والإضرابات والشكاوي.. الخ.
- ✓ ارتفاع مستوى الولاء للمؤسسة. فلما تشعر الموارد البشرية بأن وظائفها أشبعت حاجاتها المادية و غير المادية يزيد تعلقها بمؤسستها

ت- أهمية الرضا الوظيفي للمجتمع: ينعكس ارتفاع شعور الموارد البشرية بالرضا الوظيفي بالإيجاب على المجتمع

في صورة:

- ✓ - ارتفاع معدلات الإنتاج و تحقيق الفعالية الاقتصادية؛ - ارتفاع معدلات النمو والتطور للمجتمع؛

<sup>1</sup> : عبد الباقي صلاح الدين، السلوك التنظيمي، الدار الجامعية مصر، الطبعة غير متوفرة، 2005، ص 255

✓ من خلال ما تقدم ذكره في هذا المطلب نستنتج أن الرضا الوظيفي يعتبر من المفاهيم المعقدة نسبياً لارتباطه باتجاهات الموارد البشرية وانطباعاتها عن الوظائف، والتي تختلف بين المواد البشرية باختلاف شخصياتها وحاجاتها وطموحاتها ... الخ.

### المطلب الثاني: ضغوط العمل

لقد تعددت مفاهيم ضغوط العمل واختلفت وفقاً لاتجاهات ومدارس الباحثين والكتاب الذين تناولوا هذا الموضوع . فلا يوجد هناك تعريف محدد ودقيق لهذا المفهوم يتفق عليه الجميع، ومرد ذلك الاختلاف أساساً إلى ارتباط مفهوم ضغوط العمل بكثير من العلوم المتباينة والمختلفة مثل الطب وعلم النفس وعلم الاجتماع والعلوم الإدارية، الأمر الذي تنعكس معه نظرة هؤلاء الكتاب والباحثين لمفهوم الضغوط

### الفرع الأول: مفاهيم حول الضغوط و ضغوط العمل

1- **التعريف اللغوي للضغط** : بالرجوع إلى المعاجم اللغوية نجد أن الضغط تعني تضيق معنوي ، تأثير، إكراه

### 2- مفهوم الضغوط

إن كلمة ضغط Stress مشتقة من الكلمة اللاتينية Stringere وتعني الضيق والسحب بشدة في لبقن الثامن عشر ميلادي ، لتعني إكراه و قسر وجهد قوي، و إجهاد و توتر لدى الأفراد<sup>1</sup> كما عرفت الضغوط بأنها " استجابة متكيفة لموقف او ظرف خارجي ينتج عنه الخلل والانحراف الجسماني او النفسي أو السلوكي للأفراد<sup>2</sup>

حيث يركز هذا التعريف بأن مسببات ضغوط العمل تكون خارجية ويمكن تعريفها على أنها إدراك الفرد لعدم قدراته على رد فعل مناسب للمواقف ، مما يصاحبه مظاهر سلبية تكون مؤشر لهذا الضغط<sup>3</sup>

حيث يركز هذا التعريف على الآثار السلبية لضغوط العمل

عرفها هانز سيلاي ( Hans Salye ) انعدام التوازن بين المطالب الداخلية و الخارجية على حد سواء<sup>4</sup>

حيث لم يشر هذا التعريف إلى آثار ضغوط العمل و مصادرها

<sup>1</sup> : طراد خوجة حميرة ، ضغوط العمل ، الواقع ، الأسباب و سبل المواجهة، مجلة الباحث الاجتماعي ، جامعة الجزائر العدد ،12 سنة 2016، ص 158

<sup>2</sup> : سهام ساعد عبد الستار موفق، ضغوط العمل للمرأة العاملة و أثره على الرضا الوظيفي ،مجلة العراقية للعلوم الاقتصادية العدد42، 2014، ص 121

<sup>3</sup>: Stefen Ivanko ,Organizational Behavior, edited by 2013 p80

<sup>4</sup> :محمود عبد الفتاح رضوان ،الأساليب الحديثة في التعامل مع ضغوط العمل، المجموعة العربية للنشر مصر ،الطبعة الأولى 2012 ،ص 10

وحسب ليثاس Luthas هي إستجابة غير متكيفة لموقف خارجي ينتج عنه إنحراف جسماني أو نفساني أو سلوكي لأفراد المنظمة<sup>1</sup>

ركز على العناصر الخارجية لضغوط العمل ، و لم يحدد إتجاه الإنحراف في سلوك الأفراد سلبي أو إيجابي

وتعرف أيضا هي مجموعة المثيرات التي تتواجد في بيئة العمل و التي ينتج عنها مجموعة من ردود الأفعال التي تظهر في

سلوك الفرد في عملة أو في حالته النفسية و الجسمية<sup>2</sup>

حيث ركز هذا التعرف على بعد بيئة العمل كمصدر لضغوط العمل فقط

مما سبق يمكن صياغة التعريف التالي :

ضغوط العمل هي إستجابة الأفراد داخل المنظمة للمثيرات الداخلية و الخارجية و التي تعكس على تصرفات الأفراد و

سلوكياتهم و لها نتائج سلبية أو إيجابية على الأفراد أو المنظمة

### الفرع الثاني خصائص و أنواع ضغوط العمل

تختلف ضغوط العمل من فرد إلى آخر و من منظمة إلى أخرى بإختلاف نوع و درجة الإستجابة مما ينتج عنه

خصائص و أنواع مختلفة سنتطرق إليها في ما يلي :

#### أولا خصائص ضغوط العمل

من خلال التعاريف السابقة لضغوط العمل يمكننا استنتاج الخصائص التالية:

- ✓ منتشرة دائما و بشكل مستمر؛
- ✓ لا نستطيع منعها ولكن يمكن التحكم فيها ؛
- ✓ تختلف حسب طبيعتها و شدتها بختلاف الأفراد ؛
- ✓ يختلف الأفراد في استجاباتهم و مقاومتهم للضغوط العمل .

#### ثانيا : أنواع ضغوط العمل

يمكن تقسيم ضغوط حسب عدة معايير ( الأثار المترتب عنها، و الفترة الزمنية و من حيث محور

الضغوط و وفق لمصدرها و حسب شموليتها ) لكن معيار الأثر هو الأكثر شيوعا:

<sup>1</sup>: مصادر ضغوط العمل و علاقتها بإستراتيجيات المواجهة لدى أساتذة التعليم الثانوي ،مجلة الناصرية للدراسات الإجتماعية و التاريخية ،مجلد 8 ،العدد 1 جوان 2017

<sup>2</sup>: عبد القادر بلخير ,علاقة إدارة الوقت بمستوى ضغوط العمل من وجهة نظر عمال المركبات الرياضية ،مجلة الإبداع الرياضي ،جامعة المسيلة ، أفريل 2012، ص 296



أ- أنواع الضغوط حسب معيار التأثير : و يمكن تقسيم ضغوط العمل حسب هذا المعيار إلى<sup>1</sup>:

1) **ضغوط العمل الإيجابية** : هي الضغوط المرغوب فيها، لأنها تساعد الفرد على توفير الدافع لحل المواقف المتعارضة مع الآخرين بأقل قدر ممكن من الضرر، فهي تعتبر أداة تحذير للمشاكل التي تتعرض لها المنظمة والأفراد، حيث يشعر الفرد بالقدرة على الإنجاز، وزيادة الإحساس بالإشباع والرضا والقدرة على الإحساس للاستجابة والتصرف بطريقة سليمة في المواقف المختلفة، وتساعد على التفكير وتحافظ على التركيز في العمل.

2) **ضغوط العمل السلبية**: هي الضغوط التي تسبب انعكاسات سلبية على صحة ونفسية الإنسان، ومن ثم تنعكس سلبا على أدائه وإنتاجيته في العمل مثل الضغوط التي تسبب الإحباط، عدم الرضا عن العمل، النظرة السلبية تجاه قضايا العمل

ب- أنواع الضغوط وفقا لمعيار المدة الزمنية: و بحسب هذا المعيار يمكن تقسيمها إلى<sup>2</sup>:

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

2. **الضغوط المتوسطة**: وتمتد من ساعات إلى أيام وتنتج عن بعض الأمور كفترة عمل إضافية أو زيارة شخص مسؤول أو غير مرغوب فيه؛

3. **الضغوط الشديدة**: و تستمر من أسابيع إلى أشهر بل والى سنوات وتنتج عن أحداث كبيرة كالنقل من العمل.

ت- حسب معيار محور ضغط العمل: و يمكن تقسيمها إلى<sup>3</sup>:

1. **المحور المادي** : ويتمحور حول جانب الحوافز المزايا المادية ؛

2. **المحور المعنوي**: ويتمحور حول المناخ العاطفي و النفسي لمتخذ القرار ؛

3. **المحور الوظيفي**: و يتعلق بأداء الوظيفي، و كما يتصل بالبنيان الوظيفي للمنظمة و موقع الوظيفة و ما يترتب عليها من مسؤوليات و ما لها من سلطات . **حسب معيار المصدر** : و فق هذا المعيار يمكن تقسيم الضغوط إلى:

<sup>1</sup> : لعجايلية يوسف، مصادر ضغوط العمل لدى عمال الصحة و سبل مواجهتها في المصالح الإستعمالية، مذكرة بمجستار (غير منشورة)، جامعة محمد خيضر بسكرة 2015، ص ص 41-42

<sup>2</sup> : قاسم علوان، ونجوى أحمد، إدارة الوقت مفاهيم وعملياتو تطبيقات، دار الثقافة للنشر و التوزيع، الأردن 2009، ص 138

<sup>3</sup> : الهاشمي لوكا، فتيحة بن زروال، الأجهاد، مخبر التطبيقات النفسية ، جامعة منتوري قسنطينة ، دار الهدى للطباعة و النشر، عيم مليلة الجزائر 2006، ص ص 15-16

1. ضغوط ناتجة عن البيئة المادية :وهي الضغوط الناتجة عن البيئة المادية التي يعمل فيها الفرد مثل الضوضاء و الحرارة وسوء التهوية التي تعوق تأدية المهام على أكمل وجه ؛
2. الضغوط الناتجة عن البيئة الإجتماعية: وهي الضغوط التي تظهر نتيجة تفاعل الأفراد مع بعضهم البعض أو مع الجماعات أو تفاعل الجماعات مع بعضها البعض؛
3. الضغوط الناتجة عن النظام الشخصي للفرد: وهي الضغوط التي مصدرها الخصائص الشخصية للفرد وهي تختلف من شخص لآخر، حسب طباعة ونمط شخصيته، مثلاً: شخص سريع الغضب يكون أكثر عرضة للضغوط من الشخص الهادئ .

ث- حسب معيار الشمولية : و حسب هذا المعيار تنقسم ضغوط العمل إلى<sup>1</sup>:

1. ضغوط كلية شاملة: هي الضغوط التي تسيطر على كامل إهتمامات الفرد , و على كافة العوامل التنظيمية في المنظمة التي يعمل بها ؛
2. ضغوط جزئية: و هي التي تمس جزء معين من المنظمة أو فئة معينة جون سواها .

### الفرع الثالث : مراحل مصادر ضغوط العمل

#### أولاً مراحل ضغوط العمل

مراحل ضغوط العمل: لضغوط العمل أربعة مراحل وقد بينها سيزلاقي على النحو التالي<sup>2</sup>:

1. مرحلة التعرض للضغوط: هي مرحلة الإحساس بوجود الخطر، وذلك عند تعرض الفرد لمثير داخلي أو خارجي، حيث أدى هذا المثير إلى حدوث ضغوط معينة يترتب عليها بعض المظاهر التي ممكن من خلالها يمكننا معرفة تعرض هذا الفرد للضغوط واهم هذه المظاهر هي زيادة ضربات القلب، الأرق، وتوتر الأعصاب، وسوء استغلال الوقت؛
2. مرحلة رد الفعل: وتبدأ هذه المرحلة بعد حدوث التغيرات السابقة، ويأخذ رد الفعل أحد الاتجاهين إما المواجهة لمحاولة التغلب عليها، أو الهروب ومحاولة التخلص منها، وبذلك يعود الفرد إلى حالة التوازن وإذا لم ينجح ينتقل إلى المرحلة الثانية، حيث يكون قد أصيب بالضغوط؛

<sup>1</sup> : قاسم علوان، ونجوى أحمد، إدارة، مرجع سابق، ص 139

<sup>2</sup> :سلوى تيشات، إدارة السلوك التنظيمي مطبوعة جامعية موجهة لطلبة سنة ثانية ماستر إدارة الأعمال ، غير منشورة كلية العلوم الاقتصادية و العلوم التجارية و علوم التسيير ،جامعة قاصدي مرياح

3. مرحلة المقاومة ومحاولة التكيف: في هذه المرحلة يحاول الفرد علاج الآثار التي حدثت ومقاومة أية تطورات إضافية ومحاولة التكيف مع ما حدث فعلا، وإذا نجح قد يستقر الأمر ويصبح هناك أمل في الرجوع إلى حالة التوازن، أما في حالة الفشل فينتقل الفرد إلى المرحلة التي تليها؛
4. مرحلة التعب والإرهاك: يصل الفرد إلى هذه المرحلة بعد تعرضه للضغوط لمدة طويلة، حيث يصاب بالإجهاد بسبب محاولاته المتكررة للمقاومة والتكيف، حيث يمكن أن نستدل على هذه المرحلة من خلال بعض الآثار أهمها: الاستياء من جو العمل، انخفاض معدل الإنجاز، التفكير في ترك الوظيفة والإصابة بالأمراض النفسية، مثل: النسيان المتكرر، السلبية، الاكتئاب، والإصابة بالأمراض العضوية كالقرحة في المعدة، داء السكري، ضغط الدم .

### ثانيا مصادر ضغوط العمل

تختلف أسباب ضغوط العمل، باختلاف الدراسات وباختلاف وجهة نظر القائم بالدراسة، إذ لا يمكن دراسة أن تحوي جميع مصادر ضغوط العمل ويمكن تطبيقها على جميع الوظائف والمهن بسبب اختلاف تأثير تلك المصادر تبعا لتباين المنظمات والوظائف والمهن التي تحدث فيها تلك الضغوط وما للفروق الفردية من تأثير في ذلك، ومن أهم مصادر ضغوط العمل التي يتعرض لها العاملون في المنظمات والأكثر شيوعا تتمثل في الآتي<sup>1</sup>:

#### أ- ضغوط تنظيمية

هي تلك الضغوط التي تصدر عن المنظمة التي يعمل بها الفرد و تترك أثارها عليه من خلال العملية الإدارية و نذكر منها:

2. غموض الدور: يعتبر غموض الدور من المصادر الرئيسية لضغط العمل في المنظمات، إذ يعبر عن "عدم وضوح عناصر العمل وعدم تأكد الموظف من اختصاصه، وعدم معرفته بما يجب أن يؤديه، إضافة إلى عدم تأكده من توقعات الآخرين وافتقاره إلى المعلومات التي يحتاجها في أداء عمله في المنظمة، فافتقار الموظف إلى المعلومة الخاصة بحدود دوره وسلطته، ومسؤولياته، والمعلومة الخاصة بسياسات المنظمة، وطرق تقييم الأداء وغيرها... كل هذا يسبب له ارتباكاً في أداء مهامه، والشعور بالضغط في مجال عمله وعدم الرضا وبالتالي الميل إلى إهمال الوظيفة أو إلى ترك العمل.
3. عبء الدور: ويقصد به إما بالزيادة أو النقصان في مهام وأدوار العمل .
- زيادة عبء الدور تعني قيام الموظف بمهام لا يستطيع إنجازها في الوقت المتاح له وبالتالي يعمل وقت إضافية لا يتحمله. أو أن يعمل في وظيفة غير وظيفته الأساسية والتي لا تتناسب مع مؤهلاته، وقدراته ومهارته..

<sup>1</sup> : Organizations Behavior, Structur.Processes, edited by : James L/Gibson p 80

أما انخفاض عبء الدور فيقصد به أن العمل الموكل للموظف قليل ولا يتناسب مع طاقاته واهتماماته، مما يجعل العامل يفتقر إلى الشعور بأهمية العمل، والملل والعزلة في العمل، وهذا ما يزيد من معدلات التأخر في العمل والغياب عنه لدى العامل؛

4. المسؤولية عن الآخرين: المسؤولية عن الآخرين هي الالتزام الذي يقع على عاتق الفرد للقيام بواجباته، ويكون مسئولا عن جميع الإجراءات والقرارات التي يتخذها هو ومن يرأسهم فتحمل المسؤولية عن الأفراد يحمل في ثناياه درجة من الضغط أكبر من تحملها عن الأجهزة والمعدات، وعندما تظهر مشاعر الخوف بين الفرد ورئيسه، وتقل ثقة الرئيس في مرؤوسيه تبدأ مشاعر التوتر والقلق والضغوط في الظهور.

#### ب- المصادر المتعلقة بالبيئة

وهي الظروف البيئية المحيطة بالفرد في المنظمة من حيث مكان العمل والأثاث و التجهيزات المتاحة و التهوية و الإضاءة.... الخ في ذات أهمية للفرد و في حالة عدم توافرها بالشكل المناسب تؤدي لظهور ضغوط العمل

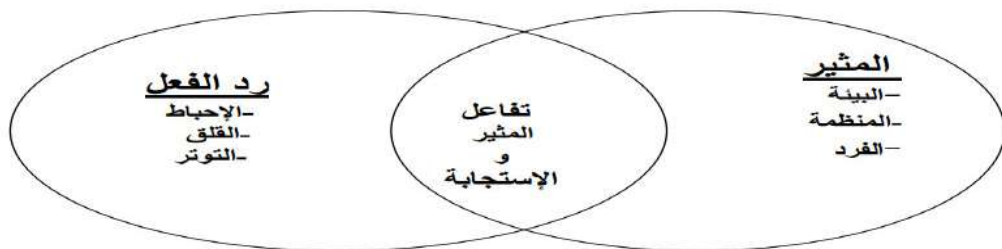
ت- مصادر ضغوط العمل المتعلقة بشخصية الفرد العامل: كثيرا ما يتعرض الفرد في المنظمة لعوائق وصعوبات تستلزم من الفرد تحقيق مطالب تكييفية قد تكون فوق طاقته واحتماله، مما يعني احتمال وقوع الفرد تحت الضغط النفسي، ومن مصادر ضغوط العمل المتعلقة بشخصية الفرد نذكر ما يلي:

- ✓ نمط الشخصية ؛
- ✓ الخبرة المكتسبة ؛
- ✓ مستوى الثقة بالنفس؛
- ✓ الإدراك؛
- ✓ التشاؤم و التفاؤل .

الفرع الرابع: عناصر و أسباب دراسة ضغوط العمل

أولاً عناصر ضغوط العمل

شكل رقم: 1-2 مكونات عناصر ضغوط العمل



المصدر عيسي ابراهيم المعشر أثر ضغوط العمل على أداء العاملين رسالة مجستير غير منشورة جامعة

الشرق الأوسط الأردن 2009, ص25

من خلال الشكل يتبين لنا أن عناصر ضغوط العمل هي ثلاثة كما يلي<sup>1</sup>:

1. **عنصر المثير:** يحتوي هذا العنصر على المثيرات الناتجة عن مشاعر الضغوط وقد يكون مصدر هذا العنصر البيئة أو المنظمة أو الفرد.
2. **عنصر الاستجابة:** يمثل هذا العنصر ردود الفعل الفسيولوجية والنفسية والسلوكية التي يبدئها الفرد مثل: القلق والاحباط والتوتر وغيرها
3. **عنصر التفاعل:** هو عبارة عن ذلك التفاعل الذي يحدث بين المثيرات والاستجابات، أي أن الضغط الذي يواجهه الفرد ناتج عن التفاعل المركب ما بين العوامل المرتبطة بالبيئة الخارجية والداخلية للمنظمة وكذا العوامل المرتبطة بالموارد البشرية

### ثانياً: أسباب دراسة ضغوط العمل

- لقد أصبح موضوع ضغوط العمل محل اهتمام العديد من الأفراد والمنظمات، ويرجع هذا الاهتمام إلى<sup>2</sup>:
- الأمراض المترتبة على هذه الضغوط، بحيث يشعر الفرد بعدم الرضا عن عمله ومن ثم تحصل الاضطرابات النفسية والعقلية، مما يؤثر سلباً على سلامة الفرد والمنظمة التي يعمل بها فقد تظهر الاضطرابات في شكل ردود فعل سلوكية، مثل: القلق، والنزعة العدوانية، والاكتئاب، مما يجعل الفرد يقبل على تصرفات منحرفة؛
  - التكاليف الناجمة عن هذه الضغوط: ضغوط العمل يترتب عليها مشكلات مالية سواء على المستوى الوطني أو التنظيمي، فعلى المستوى الوطني أكدت الدراسات أن هناك خسائر اقتصادية كبيرة ناتجة عن المخالفات بسبب ضغوط العمل في القطاع بسبب التغيب، انخفاض الإنتاجية، والعجز عن العمل؛
  - كما يمكن أن تفيدنا دراسة ضغوط العمل في:
  - حماية متخذ القرار، ومن ثم المنظمة من اتخاذ قرار خاطئ من جراء الانفعال والتأثر العاطفي أو ناتج عن ردود فعل عصبية في المواقف الصعبة التي تواجه متخذ القرار؛
  - رفع قدرات متخذي القرار في مواجهة ضغوط العمل وزيادة الإنتاج وتحسين الإنتاجية؛
  - تنمية مهارات التخطيط والتنظيم والتوجيه والرقابة والتعامل الفعال مع الضغوط الداخلية والخارجية التي تقف أمام متخذ القرار؛
  - نشر روح التعاون بين الرؤساء والمرؤوسين والمشاركة الإيجابية مما يساعد على رفع الروح المعنوية للعاملين وإحساسهم بالمشاركة في صنع المستقبل الوظيفي للمنظمة؛
  - تنفيذ الخطط الموضوعية وتدارك الأخطاء الناجمة عن الضغوط؛
  - التقليل من الفاق على العلاج الصحي سواء كان نفسياً أو عضوي نتيجة ضغوط العمل المدمرة والمؤثرة على توازن الفرد النفسي والعاطفي.

<sup>1</sup> : شاطر شفيق، أثر ضغوط العمل على الرضا الوظيفي للموارد البشرية بالمؤسسة الاقتصادية، رسالة ماجستير (غير منشورة)، جامعة أحمد بوقرة بومرداس، ص20

<sup>2</sup> : سلوى تيشات مرجع سابق، ص67

### المطلب الثالث: أثر ضغوط العمل على الرضا الوظيفي

#### الفرع الأول آثار ضغوط العمل و سبل موجهتها

قبل التطرق إلى تأثير ضغوط العمل على الرضا الوظيفي وجب أولاً معرفة آثار كل منها و هذا التطرق له في مايلي:

#### أولاً آثار ضغوط العمل

##### 1. الآثار الايجابية لضغط العمل

إن العديد من المنظمات إن لم تكن جميعها تنظر إلى ضغوط العمل على أنها شر يجب مكافحته وذلك لآثارها السلبية على الفرد والمنظمة ولكن الحقيقة غير ذلك إذ أن الضغوط العمل آثار ايجابية مرغوب فيها يمكن أن تدرج في هذا السياق كما يلي<sup>1</sup> :

- ✓ تدعيم وتقوية العلاقات الاجتماعية بين الأفراد (الموظفين) حيث تؤدي إلى تنمية المعرفة لديهم ورفع روحهم المعنوية في مواجهة الضغوط والوقاية منها؛
- ✓ إثارة الدافعية لدى الأفراد للقيام بمهامهم بأنسب الطرق من أجل تحقيق الذات وتأكيد القدرة على مواجهة الضغوط والوقاية منها؛
- ✓ إثارة روح التنافس في العمل وتحقيق الأداء المتميز بين الموظفين من أجل الاستقرار الوظيفي؛
- ✓ تنمية وزيادة مهارات الأفراد (الموظفين) ورفع كفاءتهم عن طريق برامج التدريب والتأهيل؛
- ✓ تمكن من اكتشاف القدرات والكفاءات المتميزة بين الموظفين واستغلالها بشكل أفضل؛
- ✓ زيادة قنوات الاتصال بين الموظفين من أجل مواجهة الضغوط.

##### 2. الآثار والنتائج السلبية لضغط العمل:

يترتب على الإحساس بتزايد ضغوط العمل بعض الآثار والنتائج السلبية الضارة للفرد وللمنظمة وأهمها ما يلي<sup>2</sup>:

#### 1.2 آثار ضغوط العمل على الفرد:

- أ) الآثار السلوكية: من بين الآثار التي تترتب على إحساس الفرد بتزايد الضغوط عليه حدوث بعض التغيرات في عاداته المألوفة وأنماط سلوكه المعتادة، وعادة ما تكون تلك التغيرات إلى الأسوء وذات آثار سلبية ضارة سواء في الأجل القصير أو الأجل الطويل ومن أهم تلك التغيرات ما يلي :
- ✓ المعانات من الأرق الدائم أو المؤقت مع تغير وتذبذب في عادات النوم؛
  - ✓ الإدمان على الكحول واستخدام الأدوية المهدئة؛
  - ✓ الإفراط في التدخين وفقدان الشهية ومن ثم اضطرابات في الوزن؛

<sup>1</sup>: عبد الغفار حنفي، السلوك التنظيمي و إدارة الموارد البشرية، الدار الجامعية مصر، الطبعة غير متوفرة ، 2007 ، ص 288

<sup>2</sup>: عبد الباقي صلاح الدين، مرجع سابق ، ص300

✓ العدوانية والتخريب، وعدم احترام الأنظمة والقوانين في المنظمة.

(ب) الآثار النفسية (السيكولوجية): يترتب على إحساس الفرد بتزايد ضغط العمل عليه أثناء تأديته لوظيفته حدوث بعض الاستجابات النفسية والتي تحدث تأثيرها على تفكير الفرد و على علاقاته بالآخرين، ومن أهم تلك الأعراض ما يلي:

✓ - الحزن والكآبة والشعور بالقلق والإحباط؛

✓ النظر إلى المستقبل بتشاؤم وفقدان الثقة بالغير؛

✓ التصرف بعصبية شديدة وعدم القدرة على التركيز؛

✓ الحساسية للنقد من جانب الآخرين.

✓ عدم القدرة على العودة إلى الحالة النفسية الطبيعية عند مواجهة تجربة غير سارة.

(ج) الآثار الجسدية (الفيسيولوجية): إن استمرار الضغوط في العمل لفترة قصيرة يؤدي إلى حدوث تغيرات في أجهزة الجسم

والتي تؤثر على صحة الفرد، حيث تزداد الإفرازات الهرمونية وتتأثر الدورة الدموية مما يؤدي إلى تغير في ضغط الدم.

أما الآثار التي تنجم عن استمرار ضغوط العمل لفترة طويلة فهي تتمثل في الأمراض المزمنة، وأمراض القلب، والتوتر العصبي، والصداع، والتقرحات المعدية الحادة والمعوية، والربو، والسكري والتي يطلق عليها إثم أمراض التكيف، لأنها لا تنتقل بالعدوى.

2.2 آثار ضغوط العمل على المنظمة لا تقتصر آثار ضغوط العمل على الفرد بل تمتد إلى المنظمة، حيث يمثل الفرد

فيها أهم عناصر الإنتاج والوسيلة المباشرة لتحقيق أهدافها، فتعرض هذا الأخير للضرر سوف ينعكس على

أدائه وعلى الأداء العام للمنظمة، وعلى قدرتها على البقاء والاستمرار والتكيف مع الظروف البيئية المتغيرة،

وعليه يمكن إيجاز الآثار السلبية لضغوط العمل على المنظمة فيما يلي<sup>1</sup>:

✓ زيادة التكاليف المادية المباشرة (التعويض المقدم لهيئة التأمين) و غير المباشرة (كالغياب والإضراب والتأخر عن

العمل، والتوقف عنه، إضافة إلى الإصابات والحوادث وتعطل الآلات وإصلاحها وتكلفة التعاقد مع موظفين جدد)؛

✓ تدني مستوى الإنتاج وانخفاض جودته؛

✓ ارتفاع معدل دوران العمل ؛

✓ ارتفاع معدل الشكاوي والتظلمات؛

✓ عدم الدقة في اتخاذ القرارات؛

<sup>1</sup>: عبد الباقي صلاح الدين، مرجع سابق، ص 305

✓ سوء العلاقات، وسوء الاتصال بسبب غموض الدور وتشويه المعلومات.

### ثانيا سبل مواجهة ضغوط العمل

لأجل مواجهة الآثار السلبية لضغوط العمل وتقليل منها أو التخلص منها نهائيا يمكن وضع أساليب واستراتيجياتها و ذلك على مستوى الفرد و الوظيفة و المنظمة و يمكن توضيحها في مايلي<sup>1</sup>:

(أ) مستوى الفرد: هناك عدت أساليب نذكر منها :

✓ ممارسة الرياضة

✓ الإسترخاء

✓ العطل و الإجازات

✓ النظام الغذائي

✓ الكفاية من النوم

(ب) على مستوى الوظيفة: توجد عدة أساليب منها مايلي:

✓ تحيل وظائف

✓ تحديد مهام و واجبات للقضاء على صراع الدور

✓ إعادة تصميم الوظائف

(ج) على مستوى المنظمة : هناك عدة أساليب منها مايلي:

✓ التدريب و التكوين للعمال

✓ وضع نظام جيد للحوافز

✓ وضع طرق موضوعية لتقييم الأداء

✓ الإدارة بالأهداف

✓ الدعم الإجتماعي للعمال

### الفرع الثاني آثار عدم الرضا الوظيفي

عدم رضا الموظف عن عمله سوف ينعكس على سلوكه فيقل التزامه بالعمل الذي يؤديه ويضعف ولاؤه للمنظمة التي يعمل بها فينتج عن ذلك انسحاب الموظف عن عمله نفسيا من خلال شرود الذهن والاستغراق في أحلام اليقظة أو ينسحب جسما من خلال التأخر عن العمل والخروج مبكرا وتمديد أوقات الاستراحات والغياب وتعطيل العمل وقد يصل سلوك الموظف الغير راض إلى محاولة الانتقام من المنظمة وإلحاق الضرر بها أو بأحد المسؤولين فيها.

<sup>1</sup> : سلوى تيشات مرجع سابق، ص 70



### الفرع الثالث أثر ضغوط العمل على الرضا الوظيفي

تشير الأبحاث إلى وجود اختلاف بين المختصين في تحديد العلاقة بين ضغوط العمل و الرضا الوظيفي حيث يوجد ثلاثة اتجاهات رئيسة وهي الاتجاه الذي يرى وجود علاقة طردية و الاتجاه الثاني يرى وجود علاقة عكسية أما الاتجاه فيرى وجود علاقة شرطية بينهما ، و هذا ما سنحاول توضيحه في ما يلي :

#### أولاً: وجود علاقة طردية بين ضغوط العمل و الرضا الوظيفي

حيث يرى أنصار هذا الإتجاه بان ضغوط العمل تعتبر كمصدر للتحدي ومحرك لتحريك إبداعات و الطاقات الكامنة للأفراد مما يعزز ثقة الأفراد بأنفسهم و يزيد من التركيز في العمل ، الأمر الذي ينعكس بالإيجاب على الرضا الوظيفي ، و لقي هذا الإتجاه تأيد محدود من قبل الباحثين<sup>1</sup>

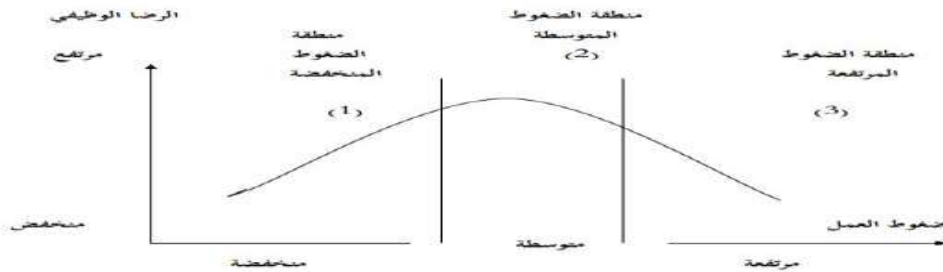
#### الإتجاه الثاني: وجود علاقة عكسية بين ضغوط العمل و الرضا الوظيفي

أنصار هذا الإتجاه يرون وجود علاقة عكسية بين ضغوط العمل و الرضا الوظيفي الأمر الذي يؤثر سلباً على الأفراد ، و بحث إذا لم يتم الكشف مبكراً من مستويات ضغوط العمل المرتفعة فإنه يؤدي إلى عدم الرضا و بالتالي إرتفاع معدلات الغياب و انخفاض الإنتاجية ، و لقي هذا الإتجاه تأييداً واسعاً من قبل الباحثين<sup>2</sup>

#### الإتجاه الثالث: وجود علاقة شرطية

يري أنصار هذا الإتجاه بأن تأثير ضغوط العمل على الرضا الوظيفي يكون مشروط بقوة ضغوط العمل و تأخذ شكل المقلوب للحرف U<sup>3</sup> و الشكل التالي يوضح هذه العلاقة :

#### الشكل رقم: 1-3 العلاقة الشرطية بين ضغوط العمل و الرضا الوظيفي



<sup>1</sup>: Anne Gillet, stresses pour la bonne cause, revue Française du Management, N° : 164, mai 2009, p: 5

<sup>2</sup>: شاطر شفيق مرجع سابق، ص 123

<sup>3</sup>: شاطر شفيق مرجع سابق، ص 124

المصدر: شاطر أحمد شفيق، أثر ضغوط العمل على الرضا الوظيفي للموارد البشرية بالمؤسسة الاقتصادية مذكرة ماجستير جامعة محمد بوقرة بومرداس 2010 غير منشورة، 124

من خلال الشكل يتضح وجود ثلاثة مناطق حيث:

- ✓ تمثل المنطقة الأولى منطقة الضغوط المنخفضة السلبية التي يتعرض لها الفرد و التي يكون تأثيرها محدود ولا تؤدي إلى خلق حماس لدى الأفراد و بالتالي إنخفاض مستوى الرضا الوظيفي ؛
- ✓ و تمثل المنطقة الثانية منطقة الضغوط المتوسطة الإيجابية حيث يتعرض الأفراد إلى ضغوط متوسطة تؤدي إلى زيادة حماسهم و تحرير طاقاتهم الكامنة مما يدفعهم للعمل بحماس مما يحقق مستوى عالي من الرضا الوظيفي ؛
- ✓ و تعبر المنطقة الثالثة عن منطقة الضغوط المرتفعة السلبية و التي تفوق قدرة الأفراد على التحمل الأمر الذي ينعكس سلبا على مستويات الرضا الوظيفي لديهم.

### المبحث الثاني: الأدبيات التطبيقية لضغوط العمل و الرضا الوظيفي

#### المطلب الأول الدراسات باللغة العربية

1- دراسة خليل حجاج , تأثير ضغط العمل على كل من الإلتماء و الرضا الوظيفي للمرضيين العاملين بمستشفى الشفاء بغزة بمجلة جامعة الأزهر غزة فلسطين سنة 2009 المجلد 9 العدد 2

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مستوى الضغوط الوظيفية الذي يتعرض لها الممرضون في مستشفيات قطاع غزة الفلسطينية وعلاقتها بالإلتماء و الرضا الوظيفي . حيث أجريت الدراسة بمستشفى الشفاء بقطاع غزة , و تم استخدام الإستبيان ووزع على عينة عشوائية مكونة من 100 ممرض و توصلت إلى :

يعني الممرضون في مستشفى الشفاء من مستوى على من ضغوط العمل و هذا ماله من آثار عكسية على كل من الرضا و الإلتماء الوظيفي

2- دراسة محمد حسن خميس أبو رحمة , ضغوط العمل و علاقتها بالرضا الوظيفي لدى المشرفين التربويين بقطاع غزة رسالة ماجستير بالجامعة الإسلامية بغزة 2012 هدفت هذه الدراسة إلى الكشف عن درجة تقدير المشرفين التربويين لمستوى ضغوط العمل التي تواجههم ومعرفة درجة الرضا الوظيفي لديهم.

تكونت عينة الدراسة من 189 مشرف تربوي موزعين بين القطاع العام و الخاص وزع عليهم الإستبيان و توصلت إلى النتائج التالية:

✓ يتعرض المشرفون التربويون في محافظات غزة إلى مستوى متوسط من ضغوط العمل

✓ ولا توجد فرق بين القطاع العام والخاص في ضغوط العمل

✓ وجود مستوى متوسط من الرضا الوظيفي لدى المشرفون التربويين

3- دراسة العبودي فاتح, أثر الضغط النفسي على الرضا الوظيفي رسالة ماجستير

جامعة منتوري قسنطينة 2008

تناولت في هذه الدراسة الضغط النفسي و علاقته بالرضا الوظيفي في مؤسسة الخزف الصحي بالميلية ولاية جيجل .

حيث تكون عينة الدراسة من 100 عامل وزع عليهم إستبيان على شكل عينة مقصودة و تم التوصل إلى النتائج التالية:

الضغط النفسي لا يؤثر على الرضا الوظيفي المتعلق بالمتغيرات المدروسة ( الأجر نمط الإشراف و محتوى العمل) بل قد يؤثر على متغيرات أخرى

4- دراسة محمد كباس ضغوط العمل التنظيمي و علاقته بالرضا الوظيفي في إدارة رعاية الشباب في

جامعة صنعاء بمجلة علوم وممارسات الأنشطة البدنية و الفنية رقم 11 سنة 2017

هدفت هذه الدراسة لتوضيح العلاقة و الإرتباط بين كل من ضغوط العمل التنظيمية و الرضا الوظيفي .

حيث تم وزع الإستبان على 37 إداري و متخصص رياضي في إدارة رعاية الشباب بجامعة صنعاء اليمن و تم التوصل إلى النتائج التالية:

✓ وجود مستوى مرتفع من ضغوط العمل لدى العاملين

✓ وجود تفاوت في الرضا الوظيفي لدى العاملين

✓ عدم وجود علاقة بين ضغوط العمل و الرضا الوظيفي

5- دراسة شاطر شفيق أثر ضغوط العمل على الرضا الوظيفي للموارد البشرية بالمؤسسة

الإقتصادية رسالة ماجستير جامعة أحمد بوقرة بومرداس 2010

هدفت هذه الدراسة لتحديد أثار ضغوط العمل وإنعكاسه على الرضا وذلك في المؤسسات الاقتصادية .

وحيث تم توزيع 65 استبيان على عمال مؤسسة إنتاج الكهرباء بجيجل علة مختلف مستوياتهم الوظيفية وحيث تم التوصل إلى النتائج التالية :

✓ وجود مستوى مرتفع من ضغوط العمل عند أفراد المؤسسة محل الدراسة و باختلاف مصادر هذا الضغط

✓ انخفاض المستوى العام للرضا الوظيفي لدى أفراد المؤسسة محل الدراسة

✓ ارتباط ضغوط العمل بعلاقة عكسية و قوية مع الرضا الوظيفي

### 6- دراسة وليد عبد المحسن الملحم لضغوط العمل و علاقتها باتجاهات العاملين نحو التسرب الوظيفي

#### رسالة مجستير بجامعة نايف العربية للعلوم الأمنية السعودية 2008

هدفت الدراسة لتحديد ما يعني منه حراس الأمن من ضغوط عمل و ماله من إنعكاسات على التسرب الوظيفي لديهم .

وأجريت هذه الدراسة بتوزيع 420 إستبيان على حراس الأمن بشركات الحراسة الأمنية الخاصة بمدينة الرياض بالسعودية وقد توصلت إلى النتائج التالية :

✓ وجود مستوى مرتفع من ضغوط العمل لدى حراس الأمن

✓ وجود ميول كبيرة لحراس الأمن في ترك عملهم

✓ وجود علاقة طردية و قوية بين ضغوط العمل و التسرب الوظيفي

### 7- دراسة مبارك بن فالح بن مبارك الدوسري لضغوط العمل و علاقتها بالرضا الوظيفي

للأفراد العاملين في مراكز حرس الحدود بمنطقة المدينة المنورة رسالة ماجستير بجامعة

#### نايف العربية للعلوم الأمنية السعودية 2010

وسعت هذه الدراسة لتوضيح العلاقة ما بين ضغوط العمل والرضا الوظيفي لدى الأفراد العاملين بحرس الحدود المدينة المنورة

وحيث تم توزيع استبيان على أفراد حرس الحدود بالمدينة المنورة وكانت النتائج كما التالي :

✓ وجود مستوى مرتفع من ضغوط العمل لدى حرس الحدود

✓ وجود مستوى متوسط من الرضا الوظيفي لدى افراد حرس الحدود

✓ لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين ضغوط العمل و الرضا الوظيفي

### 8- دراسة رنا ناصر صبر أثر مصادر ضغوط العمل في مستوى الشعور بالاغتراب الوظيفي بمجلة كلية بغداد

#### للعلوم الاقتصادية العدد 37 سنة 2013 ت

هدفت هذه الدراسة إلى الكشف عن أثر مصادر ضغوط العمل المتمثلة ب (غموض الدور، صراع الدور ،

أعباء العمل، وفرص التقدم والنمو الوظيفي ) في مستوى الشعور بالاغتراب الوظيفي في مستشفى اليرموك التعليمي .

وحيث أجريت الدراسة على الممرضين العاملين بالمستشفى حيث تم توزيع 126 استبيان

و تم التوصل إلى النتائج التالية:

✓ يعني الممرضين من مستوى مرتفع من ضغوط العمل

✓ وجود مستوى مرتفع من الاغتراب الوظيفي

✓ و جود تأثير لمصادر ضغوط العمل على الاغتراب الوظيفي و باختلاف مستوى تأثيرها

9- دراسة سهام ساعد عبد الستار موفق لضغوط العمل للمرأة العاملة و أثره على الرضا الوظيفي بمجلة العراقية

للعلم الإقتصادية العدد 42 سنة 2014

هدفت هذه الدراسة الوقوف على مصادر ضغوط العمل التي تتعرض لها المرأة العاملة مع التطبيق على العاملات في مركز البحث العلمي والتقني حول المناطق الجافة و شبه الجافة (عمر البرناوي) و كذلك لتأثير السقف الزجاجي .

حيث وزع 56 استبيان النساء العاملات بالمركز و تم إجراء مقابلة مباشرة معهن وكانت النتائج كالتالي:

✓ وجود مستوى متفاوت من ضغوط العمل لدي النساء العاملات بالمركز

✓ و جود مستوى متفاوت من الرضاء لدى العاملات بالمركز

✓ تحد ظاهرة السقف الزجاجي العاملات من الوصول إلى المناصب القيادية

✓ تأثير كبير لضغوط العمل على الرضا الوظيفي على العاملات بالمركز

المطلب الثاني الدراسات الأجنبية

1- دراسة NAZIR AHMAD , MUHAMMAD RIAZ

### Impact of Job Stress on Employee Job Satisfaction

أثر ضغوط العمل على الرضا الوظيفي للعاملين

بمجلة International Review of Management and Business Research العدد : 5, ديسمبر

2016

هدفت هذه الدراسة لإبراز أثر ضغوط العمل التي يتعرض لها الممرضون العاملون بالمستشفيات الكورية الجنوبية على الرضا الوظيفي .

و أجريت الدراسة على ممرضين مستشفي DHQ بمدينة اوكارا الكورية الجنوبية حيث تم توزيع 100 استبيان على الممرضين و كانت النتائج كمايلي :

✓ وجود مستوي علي من الضغوط لدي ممرض DHQ

✓ وجود علاقة موجبة و قوية بين الضغوط و الرضا الوظيفي لدى الممرضين

2- دراسة Muhammad Umair Manzoor , Muhammad Usman

### A Study of Job Stress and Job Satisfaction among Universities Faculty in Lahore, Pakistan

بمجلة GLOBAL JOURNAL OF MANAGEMENT AND BUSINESS RESEARCH

الإصدار 11 العدد 01 , سبتمبر 2011

هدفت دف هذه الدراسة إلى اختبار العلاقة بين ضغوط العمل و الرضا الوظيفي لدى هيئة التدريس في جامعة لهور بباكستان و أجريت الدراسة بتوزيع 155 استبان في شكل عينة عشوائية على أساتذة جامعة لهور و تم التوصل إلى النتائج التالية :

- ✓ تعني هيئة التدريس ي جامعة لاهور من مستوى عالي من ضغوط العمل
- ✓ وجود رضا وظيفي لدى هيئة تدريس جامعة لاهور و هذا راجع لرضا على عنصر التنظيم في الجامعة
- ✓ تؤثر ضغوط العمل على الرضا الوظيفي لدى هيئة التدريس غي جامعة لاهور

3- دراسة **Simin Bemana, Hamideh Moradi, Mohsen Ghasemi**

### The Relationship among Job Stress and Job Satisfaction in Municipality Personnel in Iran

مجلة **World Applied Sciences Journal** , سنة 2011

وهدف هذه الدراسة إلى التحقيق في العلاقة بين كل من ضغوط العمل و الرضا الوظيفي لدى العمال في الهيئات الإدارية العمومية في إيران و أجريت الدراسة على عمال بلدية شيراز في إيران و تم توزيع 200 استبيان في شكل عينة عشوائية و قد توصل إلى النتائج التالية:

- ✓ وجود تأثير سلبي لضغوط العمل على الرضا الوظيفي لعمال بلدية شيراز
- ✓ لا يوجد إختلاف بين الجنسين في ضغوط العمل و الرضا الوظيفي

4- دراسة **Naser Hoboubi, Alireza Choobineh , Fatemeh Kamari Ghanavati**

### The Impact of Job Stress and Job Satisfaction on Workforce Productivity in an Iranian Petrochemical Industry

مجلة **Safety and Health at Work** العدد: 08 سنة 2017

هدفت هذه الدراسة لتحديد أثر كل من ضغوط العمل و الرضا الوظيفي على إنتاجية العامل في المؤسسات البترولية الإيرانية. و حيث تم إختيار عينة عشوائية مكونة من 135 عامل في مجال المحروقات في المؤسسات البترولية الإيرانية و تم توزيع عليهم استبيان و تم التوصل إلى النتائج التالية:

- ✓ وجود مستوي عالي من ضغوط العمل لدى عمال المؤسسة الوطنية الإيرانية للنفط
- ✓ وجود مستوى معتدل من الرضا الوظيفي لدى العمال
- ✓ وجود إنتاجية متوسطة راجعة لعوامل ضغوط العمل

5- دراسة Natasha Khamisa , Karl Peltzer

### Effect of personal and work stress on burnout, job satisfaction and general health of hospital nurses in South Africa

مجلة HEALTH SA GESONDHEID العدد 22 سنة 2017

هدفت هذه الدراسة لتحديد ما إذا كان الضغط الشخصي أكثر تأثير من ضغوط العمل على الرضا الوظيفي و الصحة العامة في مستشفيات جنوب إفريقيا .

و تمت الدراسة بتوزيع 895 استبان على ممرضات بمستشفيات جنوب إفريقيا و بطريقة عشوائية و تم التوصل إلى النتائج التالية .

✓ تعني الممرضات من ضغوط شخصية كبيرة

✓ وجود رضا وظيفي لدي الممرضات

✓ يؤثر الضغط الشخصي على الإجهاد و الصحة العامة للممرضات لكن لا يؤثر على الرضا الوظيفي

6- دراسة George Emm. Halkos and Dimitrios

### The influence of stress and satisfaction on productivity

مقالة بمجلة MPRA عدد 25 سنة 2008

هدفت هذه الدراسة لتحديد أثر كل من الضغوط و الرضا الوظيفي على الإنتاجية العامة للمؤسسة اليونانية .

وحيث تم توزيع 425 استبيان في شكل عينة عشوائية على موظفين في القطاع الخاص و العام في اليونان و كانت النتائج كالتالي :

✓ ارتفاع مستوى ضغط العمل لدى أفراد العينة

✓ تباين مستوى الرضا الوظيفي لدى أفراد العينة

✓ تفاوت تأثير من الرضا الوظيفي و ضغط العمل على إنتاجية المؤسسة

المطلب الثالث : مقارنة الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة :

في هذا المطلب سنحاول عرض أوجه تشابه واختلاف دراستنا مع الدراسات السابقة لنحدد موقعها من الدراسات الأخرى .

جدول رقم:1-1 أهم عناصر ضغوط العمل و أدوات دراستها

العينة		أداة الدراسة		عناصر ضغوط العمل					
مختلطة	مخصصة لجنس فقط	مقابلة	استبيان	البيئة المادية للعمل	نمط الإشراف	عبء العمل	غموض الدور	صراع الدور	
X			X	X		X			دراسة خليل حجاج
X			X	X		X		X	دراسة محمد حسن خميس أبو رحمة
X			X						دراسة العبودي فاتح أقر
X			X	X		X		X	دراسة محمد كباس
X			X	X	X	X	X	X	دراسة شاطر شفيق
X			X	X		X	X	X	دراسة وليد عبد المحسن الملحم
X			X	X	X	X	X		دراسة مبارك بن فالخ بن مبارك الدوسري
X			X			X	X	X	دراسة رنا ناصر صبر
X		X	X		X	X		X	دراسة سهام ساعد عبد الستار موفق
X			X	X		X		X	دراسة MUHAMMAD NAZIR , RIAZ AHMAD
X			X		X		X		دراسة Muhammad Umair Manzoor , Muhammad Usman



	X		X			X	X	X	دراسة <i>Simin Bemana, Hamideh Moradi, Mohsen Ghasemi</i>
	X		X	X	X	X			دراسة <i>Naser Hoboubi, Alireza Choobineh, Fatemeh Kamari Ghanavati</i>
X			X	X		X			Natasha Khamisa , Karl Peltzer دراسة
	X		X	X	X		X		دراسة <i>George Emm. Halkos and Dimitrios</i>
04	11	1	17	10	06	12	07	08	التكرار
%26.66	%73.33	%6.66	%100	%66.66	%40	80 %	%46.66	%53.33	النسبة

## المصدر من إعداد الطالب

من خلال الجدول يتبين أن عبء العمل أكثر بعد تكرار من أبعاد ضغوط العمل و هذا ما نسبته 80% ومن ثم بيئة العمل بنسبة 66.66% , و كانت الدراسات بدول مختلفة ( السعودية, اليمن , إيران, باكستان, كوريا الجنوبية, جنوب إفريقيا و الجزائر ) و تم الدراسات بين قطاعي الخدمات و الصناعة و تم الإعتماد على أداة الإستبيان التي تساعد في الدراسة نظرا للمتغيرات النوعية للموضوع, وتم الاستفادة من هذه الدراسات في إختيار أبعاد الدراسة و في تصميم الإستبيان .

## خلاصة

حاولنا في هذا الفصل الإلمام بالجانب النظري حيث تطرقنا في المبحث الأول إلى أهم المفاهيم حول ضغوط العمل و مصادرها و أنواعها و أثارها على كل من الفرد و المنظمة و المجتمع لتتطرق إلى الرضا الوظيفي مفهومه و أنواعه و فوائده و أهميته و تناولنا أثر ضغوط العمل على الرضا الوظيفي مروراً بأثر الإيجابية و السلبية لضغوط العمل و سبل مواجهتها و آثار عدم الرضا

أما في المبحث الثاني تطرقنا إلى مجموعة من الدراسات السابقة التي تناولت الموضوع من قبل ، حيث قسمناها إلى دراسات في بيئة عربية منها ما هو في نفس بيئة دراستنا ومنها ما كان في السعودية ، اليمن ، أما الدراسات في البيئة الأجنبية فكانت منوعة منها ما كان في فرنسا ، كوريا الجنوبية ، إيران ، باكستان ، جنوب إفريقيا هذا التنوع في الدراسات أعطانا رؤية شاملة للموضوع من أكثر من زاوية بالإضافة إلى العديد من الأفكار

## تمهيد :

بعد التطرق إلى المفاهيم النظرية الأساسية المتعلقة بكل من ضغوط العمل والرضا الوظيفي واستعراض أهم الدراسات السابقة التي تناولت هذا الموضوع ، سنحاول من خلال هذا الفصل إسقاط هذه المفاهيم من خلال دراسة أثر ضغوط العمل على الرضا الوظيفي لعمال المؤسسة الوطني لأشغال الأبار، حيث استهدفت دراستنا عمال هذه المؤسسة

لتحقيق هدف الدراسة والمتمثل في معرفة مدى تأثير ضغوط العمل على الرضا الوظيفي لدى العمال وكذا وكذا معرفة أثر المتغيرات الشخصية على كل من ضغوط العمل و الرضا الوظيفي تم بناء استمارة استبيان تحتوي على المحاور الأساسية للدراسة التي تمكننا من اثبات أو نفي فرضيات الدراسة .

وقد تم تقسيم هذا الفصل إلى مبحثين كما يلي :

**المبحث الأول:** الطريقة والأدوات المتبعة في الدراسة الميدانية

**المبحث الثاني :** عرض وتحليل نتائج الدراسة الميدانية ومناقشتها

المبحث الأول : الطريقة والأدوات المتبعة في الدراسة الميدانية :

سنتطرق في هذا المبحث لطريقة الدراسة و الإجراءات المتبعة في الدراسة الميدانية وكذا التعرف على الأدوات المستعملة في جمع البيانات و البرامج المستخدمة في معالجة هذه البيانات.

المطلب الأول : طريقة الدراسة :

يتضمن هذا المطلب المنهجية المتبعة في الدراسة من خلال التعريف بمجتمع الدراسة والعينة المدروسة ، بيانات الدراسة و طرق جمعها.

الفرع الأول : مجتمع وعينة الدراسة :

أولاً : مجتمع الدراسة : عمال المؤسسة الوطنية لأشغال الأبار ENTP

ثانياً : عينة الدراسة : تتمثل عينة الدراسة عمال المؤسسة الوطنية لأشغال الأبار العاملين بمقر المديرية العامة و مختلف مديريتها الفرعية بحاسي مسعود ورقلة .

1. العينة الأساسية : تم توزيع الاستبيان على عينة عشوائية مكونة من 130 عمال المؤسسة الوطنية

لأشغال الأبار ، فكانت إحصائيات كما يلي :

الجدول رقم 1-2 : إحصائيات الاستبيانات الموزعة والمسترجعة

النسبة	العدد	
100%	130	الاستبيانات الموزعة
96%	125	الاستبيانات المسترجعة
1%	2	الاستبيانات الملغاة
95%	123	الاستبيانات الصالحة

المصدر : من إعداد الطالب

يتضح من الجدول أن نسبة الإستيبيانات الصالحة كانت 95% وهي نسبة مقبولة جدا حيث كانت نسبة الإستيبيانات الملغاة 1% هذا ما يعكس تجاوب العمال وفهمهم للأسئلة .

**الفرع الثاني : بيانات الدراسة :** لقد تم الاعتماد على مجموعة من البيانات الأولية والثانوية ذات العلاقة بموضوع الدراسة و التي تتمثل فيما يلي :

**أولا : البيانات الأولية :** وتتمثل في البيانات التي تم الحصول عليها من خلال الدراسة الميدانية حيث اعتمدنا في جمعها على الاستبيان الذي تم توزيعه على عينة عشوائية من عمال المؤسسة .

**ثانيا : البيانات الثانوية :** تمثلت المصادر الثانوية للدراسة في مجموعة من المقالات العملية ، الكتب ، المنشورات والبحوث الجامعية التي تطرقت للموضوع وبناءا عليها تم تحديد فرضيات الدراسة و بنود الاستبيان .

### المطلب الثاني : أدوات جمع البيانات ومتغيرات الدراسة

في هذا المطلب سنعرض الأدوات التي تم الاعتماد عليها في جمع البيانات اللازمة للدراسة وكذا متغيرات الدراسة .

### الفرع الأول : أدوات جمع البيانات

**الاستبيان :** اعتمدنا في جمع البيانات على الاستبيان الذي تم بناء فقراته بالاعتماد على الجانب النظري ، وقد صمم بطريقة مبسطة واحتوى على أسئلة واضحة وسهلة حتى يتمكن من جمع أكبر قدر ممكن من البيانات ، كما أن الإجابة على الأسئلة كانت وفق منهج الإجابات المغلقة وهذا من أجل تسهيل عملية تحليل النتائج . وقد تم إعداد الاستبيان على النحو التالي :

- أ. تجميع المعلومات من الدراسات السابقة ؛
- ب. إعداد مجموعة من الأسئلة المبدئية وبناء استبيان أولي تم عرضه على المشرف ؛
- ت. تعديل الاستبيان الأولي حسب ما اقترحه المشرف ؛
- ث. عرض الاستبيان للتحكيم على مجموعة من المحكمين الواردة أسمائهم في الملحق رقم 01 الذين قدموا لنا النصح والتوجيه للتعديل وإعادة النظر في بعض الأسئلة ؛
- ج. تعديل الاستبيان وفق تصويبات المحكمين وإخراجه في شكله النهائي ؛

ح. توزيع الاستبيان على أفراد عينة الدراسة .

حيث إعتدنا في توزيعه على :

**الطريقة اليدوية :** من خلال التسليم المباشر للإستبيان إلى المستجوبين و تحفيزهم على الإجابة عنه كما تم الاستعانة في هذه الطريقة بشبكة العلاقات الشخصية من الأصدقاء و المعارف بالمؤسسة .

**محتوى الاستبيان :** وهو ينقسم إلى ثلاثة أقسام وهي :

✓ **مقدمة :** إحتوى الاستبيان على مقدمة حيث تم التعريف فيها بالدراسة والغرض منها ، كما تم تحفيز المستجوبين على التعاون من خلال الإجابة على الأسئلة مع التوضيح بأن هذه البيانات لن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي فقط.

✓ **البيانات الشخصية :** يضم مجموعة من الأسئلة التي تهدف لمعرفة الخصائص الديمغرافية للعمال مثل: الجنس ، الوظيفة ..... الخ

✓ **متغيرات الدراسة :** يضم هذا القسم مجموعة من الأسئلة التي نحاول من خلالها الإجابة على إشكالية الدراسة ، هذه الأسئلة مغلقة تم إعدادها على أساس مقياس ليكرت الثلاثي ، لقياس اتجاه الإجابات اعتمدنا على المتوسط الحسابي ( المتوسط المرجح) وذلك بحساب طول الفترة أولاً ( عبارة عن حاصل قسمة 2 على 3 ) ، حيث تمثل 2 عدد المسافات ( من 1 إلى 2 مسافة أولى ، ومن 2 إلى 3 مسافة ثانية) ويصبح التوزيع كما يلي<sup>1</sup> :

**الجدول رقم 2-2 : المتوسط المرجح والمستوى لمقياس ليكرت الثلاثي**

المستوى	المتوسط المرجح
ضعيف	1 إلى 1.66
متوسط	1.67 إلى 2.33
قوي	2.34 إلى 3.00

<sup>1</sup> وليد عبد الرحمن خالد الفراء ، تحليل بيانات الاستبيان باستخدام البرنامج الإحصائي SPSS ، الندوة العالمية للشباب الإسلامي ، مكان النشر (غير متوفر) ، 2009 ص 26.

المصدر : وليد عبد الرحمن خالد الفرا ، تحليل بيانات الاستبيان باستخدام البرنامج الإحصائي spss ،

الندوة العالمية للشباب الإسلامي ، بلد النشر غير متوفر ، 2009 ، ص 26.

سنعتمد على هذه المتوسطات في تحديد اتجاه الإجابات في الأسئلة التي تكون على شكل فقرات.

الفرع الثاني: متغيرات الدراسة : لخصنا متغيرات دراستنا في الشكل التالي :

شكل(1-2) نموذج الدراسة

المتغير التابع (الرضا الوظيفي)

متغيرات قياس مستوى ضغوط العمل



المصدر : من إعداد الطالب

المطلب الثالث: البرامج و الأدوات المستخدمة في معالجة البيانات

سنتطرق في هذا المطلب للبرامج التي استخدمناها في معالجة البيانات وكذا

الأدوات القياسية التي اعتمدناها.

الفرع الأول : البرامج المستخدمة في معالجة البيانات

استخدمنا في معالجة البيانات برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الإجتماعية SPSS. V 23 وبرنامج

EXCEL 2007 ، حيث اعتمدنا على مجموعة من الأساليب الإحصائية لتحليل البيانات وهي :

✓ أساليب الإحصاء الوصفي للتعرف على خصائص العينة من خلال النسب المئوية ؛

✓ حساب الثبات باستخدام معامل الفاكرونباخ ؛

✓ حساب المتوسطات الحسابية والانحراف المعياري لكل محور لمعرفة الاتجاهات ؛

✓ اختبار ANOVA واختبار T- test لمعرفة الفروق ؛

✓ معامل الارتباط R ومعامل التحديد  $R^2$

الفرع الثاني : الأدوات القياسية

أولاً : صدق الاستبيان : من أجل التأكد من صدق محاور الاستبيان تم عرض الاستبيان على مجموعة من المحكمين البالغ عددهم خمسة أساتذة مختصين في إدارة الأعمال بكلية العلوم الإقتصادية و التجارية و علوم التسيير بجامعة قاصدي مرياح ورقلة بالإضافة للأستاذ المشرف كما هو موضح في الملحق رقم 01 ، وتم تعديل الاستبيان وفق توجيهاتهم واقتراحاتهم قبل إخراجهم في صورته النهائية .

ثانياً : ثبات الاستبيان : من أجل اختبار مصداقية و ثبات الاستبيان للتأكد من مصداقية المستجوبين في الاجابة على أسئلة الاستبيان تم استخدام معامل ألفا كرونباخ الذي يأخذ قيم بين 0-1 فكلما كانت قيمة المعامل أقرب للواحد كان هناك ثبات في الفقرات والعكس صحيح ، فجاءت قيمه كما هي موضحة في الجدول التالي :

الجدول رقم 2-3: قيم ثبات و صدق محاور الإستبيان

المحاور	عدد العبارات	قيمة الثبات	الصدق = الجذر التربيعي للثبات
عبء العمل	06	0.60	0.77
صراع الدور	06	0.63	0.79
غموض الدور	06	0.68	0.82
ظروف العمل	07	0.67	0.81
الرضا عن الأجر	03	0.68	0.82
الرضا على فرص الترقية	03	0.61	0.78
الرضا على الإشراف	03	0.73	0.85
فريق العمل	03	0.60	0.77
الاجمالي	37	0.86	0.92

المصدر : من إعداد الطالب بناء على مخرجات برنامج SPSS V. 23

من خلال الجدول يتضح أن أغلب المحاور كانت نسبة الثبات مقبولة جدا وهذا ما إنعكس إيجابا على مستوى الثبات الإجمالي لاستبيان مما يتيح لنا إمكانية تعميم النتائج على مجتمع الدراسة



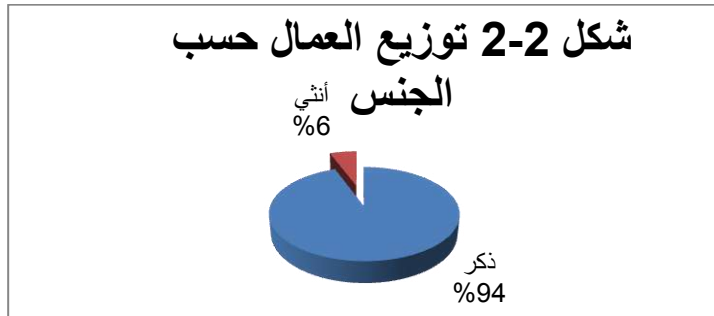
## المبحث الثاني : عرض و تحليل نتائج الدراسة الميدانية و مناقشتها

سنتناول في هذا المبحث عرض و تحليل نتائج الدراسة الميدانية لنتمكن بعدها من إختبار فرضيات الدراسة و مناقشتها .

## المطلب الأول : تحليل البيانات الخاصة بالسلمات الشخصية لعينة الدراسة

سيتم في هذا المطلب عرض و تحليل نتائج الدراسة الميدانية من خلال القراءة الوصفية والإحصائية لأسئلة الإستبيان وتحليلها

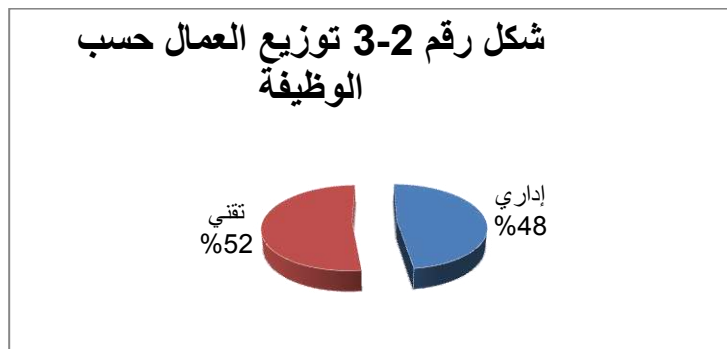
## 1. الجنس :



المصدر : من إعداد الطالب بالإستعانة بمخرجات Excel 2007

من خلال الشكل يتضح لنا أن أغلب العمال من جنس الذكور 94% مقابل إناث 6% و هذا راجع لطبيعة نشاط المؤسسة العمال في مجال البترول

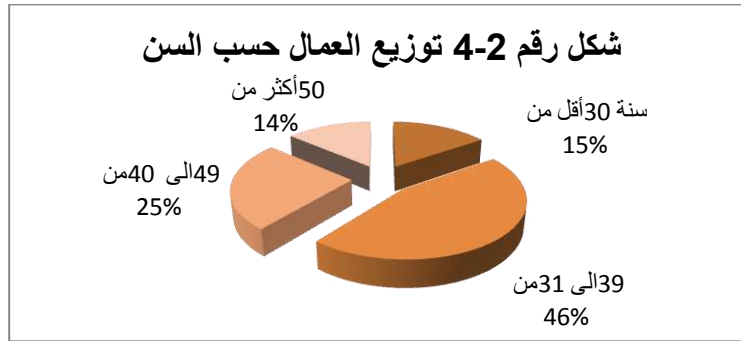
## 2. الوظيفة



المصدر : من إعداد الطالب بالإستعانة بمخرجات Excel 2007

من خلال الشكل يتضح لنا ان توزيع العمال حسب الوظيفة شبه متساوي مما يعطينا رؤية أعمق لموضوع الدراسة في المؤسسة حيث يمثل التقنيون نسبة 52% و هي أعلى من نسبة الإداريون 48% وهذا راجع لإسترداد الاستثمارات الموزعة كاملة على التقنيون

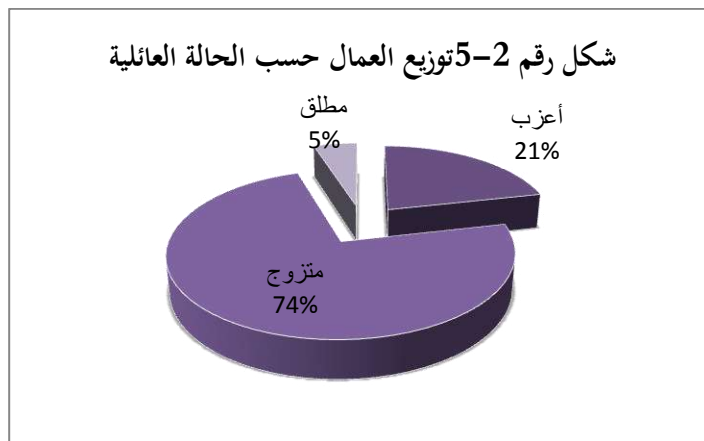
### 3. السن :



المصدر : من إعداد الطالب بالإستعانة بمخرجات Excel 2007

من خلال الشكل يتضح أن أغلبية العمال تتراوح أعمارهم ما بين 31 إلى 39 سنة بنسبة 46% وهذا مؤشر جيد حيث بإمكانهم تقديم الإضافة للمؤسسة ، تليها الفئة التي تتراوح أعمارهم ما بين 40 إلى 49 سنة بنسبة 25% ، و يلاحظ شبه تساوي بين أقل من 30 سنة و أكثر من 50 سنة بنسبة 15% و هذا دلالة لسعي المؤسسة على ضخ دماء جديدة و شابة للحفاظ على الطاقة الإنتاجية مرتفعة، كذا الإستفادة من الخبرات الواسعة للفئة العمرية أكثر من 50 سنة

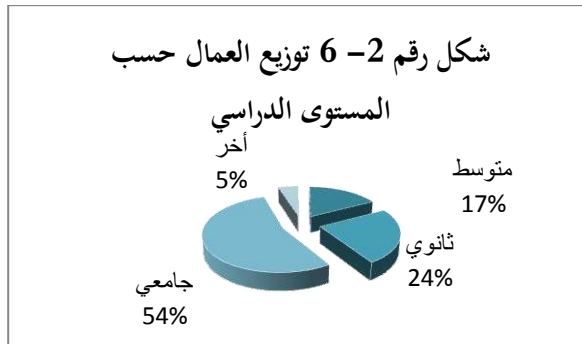
### 4. الحالة العائلية:



المصدر : من إعداد الطالب بالإستعانة بمخرجات Excel 2007

من خلال الشكل يلاحظ اعلى نسبة للمتزوجين 74% تليها العزاب بنسبة 21% ثم مطلقين بنسبة 5%  
ويلاحظ غياب الأرملة

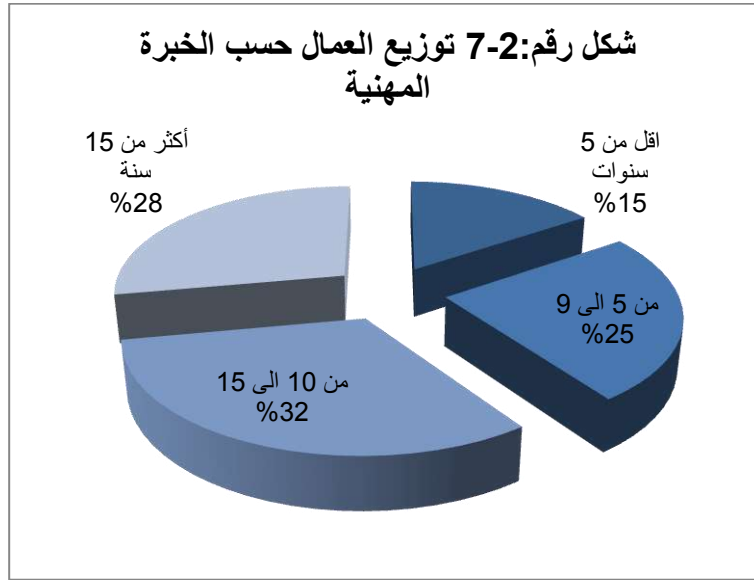
### 1. المستوى الدراسي:



المصدر : من إعداد الطالب بالإستعانة بمخرجات Excel 2007

من خلال الشكل يلاحظ أن نسبة الجامعيين تقدر بـ 54% وهذا راجع لطبيعة العمل المؤسسة الذي يتطلب  
تكوين عالي ثم تليها نسبة الثانوي بـ 24% و المتوسط بـ 17% و ذو تكوين آخر بنسبة 5% إما دراسات  
عليا أو تكوين ابتدائي

### 2. الخبرة المهنية :



المصدر : من إعداد الطالب بالإستعانة بمخرجات Excel 2007

من خلال الشكل يلاحظ أغلبية العمال خبرتهم المهنية من 10 إلى 15 سنة بنسبة 32% ثم تليها فئة أكثر من 15 سنة بنسبة 28% و هذا مؤشر جيد للمؤسسة حيث أن أغلب العاملين في المؤسسة من ذوي الخبرة

المطلب الثاني : تحليل النتائج المتوصل إليها

1- ضغوط العمل

البعد الأول عبء العمل

الجدول رقم: 2-4 إجابات العمال على عبء العمل

الترتيب	الملاحظة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبارات
2	قوي	0.80	2.51	العمل الموكل إلي فوق طاقتي
3	قوي	0.87	2.41	يزعجني العمل بنظام المناوبة 4*4 (4 أسابيع بـ4 أسابيع)
6	محايد	0.911	2.09	أشعر بالتعب و الإرهاق لكثرة ما يطلب مني من واجبات ومهام.
4	محايد	0.90	2.22	لا يتوافق العمل الحالي مع الوقت اللازم لإنجازه
1	قوي	0.66	2.73	يتطلب عملي درجة عالية من التركيز و الإنتباه

5	محايد	0.89	2.18	أُتلقى أوامر غير متوافقة من رؤسائي في العمل.
قوي		2.35		المتوسط العام

المصدر : من اعداد الطالب بناء على مخرجات برنامج spss v.23

من خلال الجدول يلاحظ أن عبارات بند عبء العمل ذات متوسط قوي وهذا مؤشر سلبي يبين أن عمال المؤسسة يعاونون من عبء العمل، حيث احتلت عبارة يتطلب عملي درجة عالية من التركيز و الإنتباه أعلى متوسط و هذا راجع لطبيعة المؤسسة الوطنية لأشغال الأبار و ما يصاحبه من مخاطر ، ثم يليها العمل الموكل إلي فوق طاقتي هذا يعني وجود أعمال تفوق إمكانيات العمال و راجع لكثافة العمل في هذا النوع من المؤسسات راجع لكثافة العمل في هذا النوع من المؤسسات التي تعمل بنظام المناوبة و هذا ما يثبتته إحتلال عبارة يزعجني العمل بنظام المناوبة 4\*4 (4 أربع أسابيع بـ4 أسابيع) المرتبة الثالثة ، وهذا ما يثبتته المتوسط العام المرتفع مما يدل على تشكيل عبء العمل لضغوط العمال لعمال المؤسسة

#### البعد الثاني صراع الدور

#### الجدول رقم 2- 5 : إجابات العمل على صراع الدور

الترتيب	الملاحظة	الانحراف المعياري	المتوسطات	العبارات
2	متوسط	0.85	2.29	أقوم بتأدية أعمال خارج إطار عملي
3	محايد	0.89	2.29	لا أستطيع التوفيق بين عملي و واجباتي العائلية
4	محايد	0.90	2.17	يطلب مني أنجاز أعمال بطريقة أعتقد أنها غير صحيحة
1	غ موافق	0.55	2.82	يطلب مني القيام بأعمال تتناقض مع القيم والمبادئ العامة.
6	محايد	0.92	1.75	أتعامل مع أكثر من مجموعة عمل مختلفة فيما بينها.
5	محايد	0.92	2.00	يتدخل المسؤولون بأداء عملي بشكل كبير.
محايد		2.22		المتوسط العام

**المصدر :** من اعداد الطالب بناء على مخرجات برنامج spss v.23

من خلال الجدول يتبين أن عبارة طلب مني القيام بأعمال تتناقض مع القيم والمبادئ العامة حازت على أعلى متوسط مما يعبر على التناقض بين المبادي العامة و ما يطلب القيام به من العمال , غير أن بقيت العبارات فقد جاءت في منطقة المحايد و هذا ما إنعكس المتوسط العام للفقرة بوقعه غب منطقة الحياذ

### البعد الثالث غموض الدور

#### الجدول رقم 2-6 إجابات العمال على غموض الدور

الترتيب	الملاحظة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبارات
6	محايد	0.87	2.12	أكلف بمهام بدون الصلاحيات الكافية لتنفيذها
4	قوي	0.75	2.40	أجد صعوبة في القيام بالمهام الموكلة إلي
1	قوي	0.76	2.60	يوجد رئيس مباشر أرجع إليه وقت الحاجة
5	قوي	0.87	2.38	التعليمات و القوانين واضحة داخل المؤسسة
3	قوي	0.78	2.51	أجد صعوبة في التواصل مع رؤسائي
2	قوي	0.75	2.56	لا أعرف مسؤوليات عملي بوضوح
	<b>قوي</b>		<b>2.43</b>	<b>المتوسط العام</b>

**المصدر :** من اعداد الطالب بناء على مخرجات برنامج spss v.23

من خلال الجدول يتبين لنا احتلال عبارة يوجد رئيس مباشر أرجع إليه وقت الحاجة المرتبة الأولى بمتوسط قوي لكنها لم تنعكس في الحياة اليومية لعدم معرفة العمال لمسؤوليات عملهم بوضوح و هذا ما يثبت احتلال عبارة لا أعرف مسؤوليات عملي بوضوح للمرتبة الثانية و ذلك نتيجة صعوبة التواصل مع الرؤساء نتيجة تعقد الإجراءات الإدارية أو لتكبيبة الشخصية للرؤساء بحيث إحتلت عبارة أجد صعوبة في التواصل مع رؤسائي، وهذا ما يثبت المتوسط العام القوي للفقرة مما يدل على تشكل غموض الدور لضغوط عمل لعمال المؤسسة

### البعد الرابع ظروف العمل

#### الجدول رقم 2-7 إجابات العمال على ظروف العمل

الترتيب	الملاحظة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبارات
---------	----------	-------------------	-----------------	----------

1	محايد	0.88	2.32	الإضاءة و التهوية في مكان العمل لا تساعد على أداء المهام بشكل مناسب.
4	محايد	0.93	1.89	الضوضاء في مكان العمل كبيرة.
2	محايد	0.86	2.09	لا تتلائم مساحة المكاتب وتجهيزاتها مع طبيعة عملي .
3	محايد	0.93	2.03	قبلت العمل بالمؤسسة مع عدم علمي بالظروف المصاحبة لها
5	محايد	0.94	1.79	أتوقف عن العمل أحيانا نتيجة لنقص الاحتياجات المطلوبة
6	محايد	0.95	1.79	أتحوف من الإصابة بالأمراض نتيجة التلوث و قلة النظافة
محايد		1.98		المتوسط العام

المصدر : من اعداد الطالب بناء على مخرجات برنامج spss v.23

من خلال الجدول يتبين لنا وقع جميع العبارات في منطقة الحياة و هذا ما إنعكس على المتوسط العام للفقرة و وقوعه في منطقة الحياد و ذلك راجع لاختلاف الوظائف في المؤسسة و تنوعها حسب المديرية من عمال في الورشات البترولية و ورشات الصيانة داخل قاعدة الحياة و إدارين و تقنيين في قاعدة الحياة أو في ورشاتها أو الورشات البترولية المتواجدة عبر مناطق عديدة و متباعدة و مصالح مديرية النقل و اللوجستيك , و إختلاف لظروف عملهم

مما سبق يمكن القول بأن عبئ العمل , , غموض الدور و تشكل ضغط عمال على

عمل المؤسسة الوطنية لأشغال

## 2- الرضا الوظيفي

البعد الأول : الرضا عن الأجر

الجدول رقم 2-8 إجابات العمال على الرضا عن الأجر

الترتيب	الملاحظة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبارات
ضعيف	3	0.82	1.50	هناك عدالة في توزيع الأجر مقابل العمل المنجز
محايد	2	0.91	1.70	أشعر بالرضا عن الأجر الذي أتحصل عليه مقابل ما أقدمه من أعمال
محايد	1	0.85	1.75	أجري الشهري يعكس تماما ما أقوم به من أعمال
ضعيف		1.65		المتوسط العام

المصدر : من اعداد الطالب بناء على مخرجات برنامج spss v.23

من خلال الجدول يتبين لنا متوسط هناك عدالة في توزيع الأجور مقابل العمل المنجز جاء ضعيفا خلاف للعبارتين الاخرتين و هذا ما يتوافق مع المتوسط العام للفقرة و بحيث جاء ضعيفا مما يدل على عدم رضا عمال المؤسسة الوطنية لأشغال الأبار عن الأجر المتحصل عليه و عن العدالة في توزيع الأجور مقابل العمل المنجز

### البعد الثاني: الرضا على فرص الترقية

الجدول رقم 2-9 إجابات العمل على الرضا عن فرص الترقية

الترتيب	الملاحظة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبارات
محايد	1	0.94	2.16	تتوفر مؤسستي على فرص متعددة للترقية
محايد	2	0.87	1.75	فرص الترقية في المناصب العليا منصفة وعادلة في مؤسستي
ضعيف	3	0.83	1.64	أشعر بأنني حصلت على ما أستحقه من ترقيات
محايد		1.85		المتوسط العام

المصدر : من اعداد الطالب بناء على مخرجات برنامج spss v.23

من الجدول يتبين حصول عبارة أشعر بأنني حصلت على ما أستحقه من ترقيات على أقل متوسط و هو مؤشر على عدم رضا العمال على الترقيات في المؤسسة , غير أنه باقي العبارات محايدة و هذا ما إنعكس على المتوسط العام للفقرة و وقعه في منطقة الحياد

### البعد الثالث: الرضا على الإشراف

جدول رقم 2-10 إجابات العمل على الرضا على الإشراف

الترتيب	الملاحظة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبارات
2	محايد	0.88	2.24	يمنحني رئيسي فرصة المشاركة في اتخاذ القرارات المتعلقة بالعمل
1	موافق	0.82	2.46	أجد تجاوبا من رئيسي عندما أقدم له اقتراحا في مجال العمل
3	محايد	0.89	2.17	يفوض لي رئيسي في كثير من الأحيان سلطة اتخاذ قرارات معينة
محايد		2.29		المتوسط العام



المصدر : من اعداد الطالب بناء على مخرجات برنامج spss v.23

من الجدول يتبين حصول عبارة أجد تجاوبا من رئيسي عندما أقدم له اقتراحا في مجال العمل على أكبر متوسط وهو ما يعكس تجاوب الرؤساءة تقبلهم لإقتراحات العمال ولكن بقيت العبارات كانت محايدة مما إنعكس على المتوسط العام للفقرات و وقعته في منطقة الحياد ويرجع ذلك لتطبيق الصارم للوائح و التعليمات و التوجهات المتضمنة في القانون الداخلي

### البعد الرابع: فريق العمل

#### جدول رقم 2-11 إجابات العمل على الرضا عن فريق العمل

الترتيب	الملاحظة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبارات
1	قوي	0.52	2.83	أتفاعل بشكل جيد مع زملائي
3	قوي	0.75	2.53	يوجد مستوى تعاون عالي مع الزملاء
2	قوي	0.88	2.68	هناك تنسيق يبين مختلف أقسام العمل
قوي		2.68		المتوسط العام

المصدر : من اعداد الطالب بناء على مخرجات برنامج spss v.23

من خلال الجدول يتبين لنا بأن عبارة عبارة أتفاعل بشكل جيد مع زملائي على أكبر متوسط دلالة ووجود تعاون كبير بين العمال و خلق جو أسري يتوافق مع نظم العمل التناوبي المتبع في المؤسسة وهذا ما يثبه حصول عبارة هناك تنسيق بين مختلف أقسام العمل وعبارة يوجد مستوى تعاون عالي مع الزملاء مما يدل التنسيق الجيد بين مختلف الأقسام و هذا أمر ضروري لإنجاح المؤسسة وذلك لاختلاف أقسامها و تباعدها جغرافيا , و هذا ما يثبه المتوسط العام للبعد بحيث جاء قوي مما يدل على رضا عمال المؤسسة الوطنية لأشغال الأبار عن رضاهم على فراق العمل بالمؤسسة

مما سبق يمكننا القول بعدم رضا عمال المؤسسة الوطنية لأشغال الأبار عن الأحرور المقدمة لهم بنما وجود رضا عن فراق العمل

### المطلب الثالث: نتائج اختبار الفرضيات

بعد عرض وتحليل مختلف إجابات أفراد عينة الدراسة حول الأجزاء التي يتضمنها الاستبيان والمتعلقة بجزء الخصائص الشخصية، جزء ضغوط العمل، جزء الرضا الوظيفي يأتي هد الفرع لمحاولة معرفة مدى اثر الإبداع التنظيمي على الأداء التنافسي في المؤسسة محل الدراسة معتمدين على البيانات التي تم تحليلها ومعالجتها إحصائيا باستخدام SPSS.

**الفرضية الأولى :** يوجد مستوى عالي من ضغوط العمل في المؤسسة الوطنية لأشغال الابار: من أجل إختبار هذه الفرضية نقوم بتجميع المتوسط الحسابية لأبعاد متغير ضغوط العمل كما هو موضح في الجدول الموالي.

جدول رقم 2-12 المتوسطات الحسابية لأبعاد ضغوط العمل

الملاحظة	المتوسط الحسابي	المحاور
قوي	2.35	عبء العمل
محايد	2.22	صراع الدور
قوي	2.43	غموض الدور
محايد	1.98	ظروف العمل
محايد	2.24	ضغوط العمل

المصدر : من اعداد الطالب بناء على مخرجات برنامج spss v.23

يظهر من الجدول أعلاه بأن المتوسطات الحسابية لفقرات أبعاد ضغوط العمل جاءت متباينة ما بين القوي والمحايد حيث كانت قيمة أعلى متوسط لبعده غموض الدور (متوسط حسابي 2.43) يليه بعد عبء العمل (متوسط حسابي 2.35) حيث وقعا هاذين البعدين في مجال المتوسطات القوية هذا يعني أن العمال يعانون من عبء العمل وغموض الدور وهذا مايدل على غموض المهام و عدم التقسيم الجيد لها ويأتي في المرتبة الثالثة صراع الدور (متوسط حسابي 2.22) واخيرا ظروف العمل (متوسط حسابي 1.98) وهما في مجال المحايد وهو ما يثبت صحة الفرضية الأولى جزئيا.

**الفرضية الثانية :** يوجد مستوى مقبول من الرضا الوظيفي لدى عمال المؤسسة الوطنية لأشغال الابار: من أجل إختبار هذه الفرضية نقوم بتجميع المتوسط الحسابية لأبعاد متغير الرضا الوظيفي كما هو موضح في الجدول الموالي.

جدول رقم 2-13 لمتوسطات الحسائية للرضا الوظيفي

الملاحظة	المتوسط الحسابي	المحاور
ضعيف	1.65	رضا عن الأجر
محايد	1.85	رضا عن الترقية
محايد	2.29	رضا عن الإشراف
قوي	2.68	رضا عن فريق العمل
محايد	2.11	ضغوط العمل

المصدر : من اعداد الطالب بناء على مخرجات برنامج spss v.23

يظهر من الجدول أعلاه بأن المتوسطات الحسائية لفقرات أبعاد الرضا الوظيفي جاءت متباينة ما بين القوي والمحايد والضعيف حيث كانت قيمة أعلى متوسط لبعده الرضا عن فريق العمل (متوسط حسابي 2.68) مما يدل على رضا العمال على فراق عملهم وهذا ما يدل على وجود روح الفريق والتعاون بين العمال , يليه أبعاد الرضا عن الإشراف و الرضا عن الترقية حيث وقعا هاذين البعدين في مجال المحايد ويأتي في المرتبة الرابعة الرضا عن الأجر (متوسط حسابي 1.65) في مجال الغير موافق ويدل على عدم رضا العمال على الأجور الممنوحة لهم مقابل العمل المؤداء وهو ما يثبت صحة الفرضية الثانية جزئياً.

الفرضية الثالثة: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ( $\alpha \leq 0.05$ ) لضغوط العمل على الرضا الوظيفي في المؤسسة الوطنية لأشغال الأبار: لإختبار هذه الفرضية قمنا بإجراء اختبار الارتباط سبيرمان بين المتغير المستقل ضغوط العمل بأبعاده الأربعة (عبء العمل، غموض الدور، صراع الدور، ظروف العمل) و الرضا الوظيفي بصفته متغير تابع في هذه الدراسة. فكانت النتائج كما يلي :

جدول رقم 2-14 الإرتباط بين ضغوط العمل و الرضا الوظيفي

Corrélations		الرضا	العمل_عبء
Rho de Spearman	الرضا	Coefficient de corrélation	1,000
		Sig. (unilatéral)	.
	ضغوط العمل	Coefficient de corrélation	-,279**
			1,000

Sig. (unilatéral) .,004

المصدر : من اعداد الطالب بناء على مخرجات برنامج

spssv.23

من خلال الجدول يتبين وجود علاقة إرتباط عكسية بين ضغوط العمل و الرضا الوظيفي و لأجل تحليل هذه العلاقة سناخذ تأثير كل عنصر من عناصر ضغوط العمل على الرضا الوظيفي على حدا  
الفرضية الجزئية الأولى : يؤثر عبء العمل سلبا على الرضا الوظيفي عند مستوى الدلالة  $\alpha=0.05$ :

جدول رقم 2-15 الإرتباط بين عنصر عبء العمل و الرضا الوظيفي

Corrélations

		الرضا	العمل_عبء
Rho de Spearman	الرضا	Coefficient de corrélation	1,000
		Sig. (unilatéral)	.,003
	العمل_عبء	Coefficient de corrélation	-,260
		Sig. (unilatéral)	,003

المصدر : من اعداد الطالب بناء على مخرجات برنامج

spss v.23  
من خلال الجدول يتضح وجود علاقة عكسية بين الرضا الوظيفي وعبء العمل كما أنها دالة احصائيا حيث كانت قيمة  $\text{sig} = 0.015$  (ذلك لأن الفرضية موجهة فإن قيمة sig تكون مقسومة على 2) وهي أقل من 0.05 هذا يعني قبول الفرضية الجزئية الأولى.

الفرضية الجزئية الثانية : يؤثر صراع الدور سلبا على الرضا الوظيفي عند مستوى الدلالة  $\alpha=0.05$ :

جدول رقم 2-16 الإرتباط بين عنصر صراع الدور و الرضا الوظيفي

Corrélations

		الرضا	الدور_صراع
Rho de Spearman	الرضا	Coefficient de corrélation	1,000
		Sig. (unilatéral)	.,412
	الدور_صراع	Coefficient de corrélation	-,021
		Sig. (unilatéral)	,412

المصدر : من اعداد الطالب بناء على مخرجات برنامج spss v.23

من خلال الجدول يتضح وجود علاقة عكسية بين الرضا الوظيفي و صراع الدور إلا أنها غير دالة احصائيا حيث كانت قيمة  $\text{sig} = 0.206$  وهي أكبر من 0.05 هذا يعني رفض الفرضية الجزئية الثانية.

الفرضية الجزئية الثالثة : يؤثر غموض الدور سلبا على الرضا الوظيفي عند مستوى الدلالة  $\alpha=0.05$ :

جدول رقم 2-17 الإرتباط بين عنصر غموض الدور و الرضا الوظيفي

Corrélations

		الرضا	الدور_غموض
Rho de Spearman	الرضا	Coefficient de corrélation	1,000
		Sig. (unilatéral)	.
	الدور_غموض	Coefficient de corrélation	-,141
		Sig. (unilatéral)	,067

المصدر : من اعداد الطالب بناء على مخرجات برنامج spss v.23

من خلال الجدول يتضح وجود علاقة عكسية بين الرضا الوظيفي وغموض الدور و أنها دالة احصائيا حيث كانت قيمة  $\text{sig}=0.033$  وهي أقل من  $0.05$  هذا يعني قبول الفرضية الجزئية الثالثة.

الفرضية الجزئية الرابعة : تؤثر ظروف العمل سلبا على الرضا الوظيفي عند مستوى الدلالة  $\alpha=0.05$ :

جدول رقم 2-18 الإرتباط بين عنصر ظروف العمل و الرضا الوظيفي

**Corrélations**

		الرضا	العمل_ظروف
Rho de Spearman	الرضا	Coefficient de corrélation	1,000
		Sig. (unilatéral)	.
	العمل_ظروف	Coefficient de corrélation	-,311**
		Sig. (unilatéral)	,000

المصدر : من اعداد الطالب بناء على مخرجات برنامج spss v.23

من خلال الجدول يتضح وجود علاقة عكسية بين الرضا الوظيفي وظروف العمل كما أنها دالة احصائيا حيث كانت قيمة  $\text{sig}=0.000$  وهي أقل من  $0.05$  هذا يعني قبول الفرضية الجزئية الرابعة.

جدول رقم 2-19 معامل الإرتباط بين ضغوط العمل و الرضا الوظيفي

**Récapitulatif des modèles**

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	-,452 <sup>a</sup>	,204	,171	,40545

a. Prédicteurs : (Constante), العمل\_ظروف, الدور\_غموض, الدور\_صراع, العمل\_عبء

المصدر : من اعداد الطالب بناء على مخرجات برنامج spss v.23

من خلال معامل الارتباط الخطي بين ضغوط العمل و الرضا الوظيفي هو (45%) أي هناك ارتباط متوسط بينها، وبجيث بمعنى أن (20.4%) من عدم الرضا الوظيفي تعزى لعناصر ضغوط العمل المدروسة في هذه الدراسة، والنسبة المتبقية (79.6%) ترجع لعوامل أخرى.

جدول رقم 2-20 تحليل التباين لخط الإنحدار

ANOVA<sup>a</sup>

Modèle		Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
1	Régression	4,125	4	1,031	6,274	,000 <sup>b</sup>
	Résidus	16,110	98	,164		
	Total	20,236	102			

a. Variable dépendante : الرضا

b. Prédicteurs : (Constante), العمل\_ظروف, الدور\_غموض, الدور\_صراع, العمل\_عبء

المصدر : من اعداد الطالب بناء على مخرجات برنامج spss v.23

نلاحظ من الجدول ان مستوى الدلالة  $SIG=0.000$  مما يعني ان هناك علاقة ذات دلالة احصائية بين المتغيرين ضغوط العمل و الرضا الوظيفي

- مجموع مربعات الانحدار تساوي 4.125 ومجموع مربعات البواقي تساوي 16.11 ومجموع الفقرات الكلي 20.236

- درجة حرية الانحدار هو 4 ومعدل مربعات البواقي 0.164

- قيمة اختبار تحليل التباين لخط الانحدار هو 6.274

جدول (2-21): جدول المعاملات المعيارية خط الانحدار

Coefficients<sup>a</sup>

Modèle		Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
		B	Ecart standard	Bêta		
1	(Constante)	2,903	,234		12,416	,000
	العمل_عبء	-,275	,117	-,287	-2,359	,020
	الدور_صراع	,216	,105	,242	2,046	,043
	الدور_غموض	-,044	,130	-,037	-,341	,734
	العمل_ظروف	-,284	,083	-,346	-3,402	,001

a. Variable dépendante : الرضا

المصدر : من اعداد الطالب بناء على مخرجات برنامج spss v.23

نلاحظ من الجدول اعلاه انه يمكن تحديد مقطع خط الانحدار وفق المعادلة التالية:

$$Y=a+B_1x_1+B_2x_2+ B_3x_3$$

حيث نجد انه عند مستوى الدلالة sig قيمتي كل من عبء العمل (0.02) و صراع الدور (0.043) وظروف العمل (0.01) اقل من 5% وبالتالي نقبل الفرضية البديلة بان نموذج الانحدار معنوي ومنه معادلة خط الانحدار هي :

$$Y = 2.903 - 0.284x_1 - 0.275x_2 + 0.216x_3$$

حيث:

X<sub>1</sub>: ظروف العملX<sub>2</sub>: عبء العملX<sub>3</sub>: صراع الدور

من المعادلة السابقة نستنتج: ظروف العمل أكثر المؤثرات السلبية على رضا الوظيفي ثم يليه عبء العمل بينما صراع الدور لا يؤثر سلبا على الرضا الوظيفي

**الفرضية الرابعة:** توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha = 0.05$ ) في إجابات المبحوثين للوظيفي بسبب اختلافهم في الخصائص الشخصية الجنس ، العمر ، الوظيفة، المستوى التعليمي، الحالة العائلية والخبرة المهنية .

أ / توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha = 0.05$ ) للرضا الوظيفي تبعا لمتغير الجنس. و للإجابة نضع الفرضيات الجزئية التالية:

H<sub>0</sub>: تختلف مستويات الرضا الوظيفي باختلاف الجنس ؛

H<sub>1</sub>: لا تختلف مستويات الرضا الوظيفي باختلاف الجنس .

جدول رقم (2-22): يوضح تحليل فروقات الرضا الوظيفي تبعا لمتغير الجنس.

#### Test des échantillons indépendants

		Test de Levene sur l'égalité des variances		Test t pour égalité des moyennes						
		F	Sig.	t	ddl	Sig. (bilatéral)	Différence moyenne	Différence erreur standard	Intervalle de confiance de la différence à 95 %	
									Inférieur	Supérieur
الرضا	Hypothèse de variances égales	,173	,679	-	117	,418	-,14025	,17240	-,48169	,20118
	Hypothèse de variances inégales			-	7,168	,363	-,14025	,14440	-,48010	,19959

المصدر : من اعداد الطالب بناء على مخرجات برنامج spss v.23

نتيجة تحليل التباين لمتغير الجنس تحدد من خلال اختبار الإحصائية (F) حيث يتم رفض فرضية العدم إذا كانت قيمة F المحسوبة أكبر من القيمة الجدولية ، بمعنى قيمة Sig أقل من 0.05 ، و نتيجة تحليل التباين لمتغير الجنس بناء على قيمة Sig 0.418 للرضا الوظيفي وهي أكبر من 0.05 وبالتالي نقبل فرضية العدم ومنه لا يختلف مستوى كل من ضغوط العمل و الرضا الوظيفي باختلاف الجنس

ب / توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha = 0.05$ ) للرضا الوظيفي تبعا لمتغير الوظيفة. و للإجابة نضع الفرضيات الجزئية التالية:

H0: تختلف مستويات الرضا الوظيفي باختلاف الوظيفة ؛

H1: لا تختلف مستويات الرضا الوظيفي باختلاف الوظيفة.

جدول رقم (2-23): يوضح تحليل الفروقات الرضا الوظيفي تبعا لمتغير الوظيفة.

ANOVA

الرضا	Somme des carrés	Ddl	Carré moyen	F	Sig.
Intergroupes	,294	1	,294	1,510	,222
Intragroupes	22,747	117	,194		
Total	23,041	118			

ANOVA

المصدر : من اعداد الطالب بناء على مخرجات برنامج spss v.23

من خلال الجدول نتيجة تحليل الفروقات لمتغير الوظيفة بناء على قيمة Sig وهي أكبر من 0.05 وبالتالي نقبل

فرضية العدم، لا يختلف مستوى الرضا الوظيفي باختلاف الوظيفة

ت / توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha = 0.05$ ) للرضا الوظيفي تبعا لمتغير العمر.

و للإجابة نضع الفرضيات الجزئية التالية:

H0: تختلف مستويات الرضا الوظيفي باختلاف العمر ؛

H1: لا تختلف مستويات الرضا الوظيفي باختلاف العمر.

جدول رقم (2-24): يوضح تحليل فروقات الرضا الوظيفي تبعا لمتغير العمر.

الرضا	Somme des carrés	Ddl	Carré moyen	F	Sig.
Intergroupes	,391	3	,130	,662	,577
Intragroupes	22,650	115	,197		
Total	23,041	118			

المصدر : من اعداد الطالب بناء على مخرجات برنامج spss v.23

من خلال الجدول نتيجة تحليل الفروقات لمتغير العمر بناء على قيمة Sig وهي أكبر من

0.05 وبالتالي نقبل فرضية العدم، لا يختلف مستوى كل من ضغوط العمل و الرضا

الوظيفي باختلاف العمر

ج / توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha = 0.05$ ) للرضا الوظيفي تبعا لمتغير الحالة العائلية.



و للإجابة نضع الفرضيات الجزئية التالية:

H<sub>0</sub>: تختلف مستويات الرضا الوظيفي باختلاف العمر ؛

H<sub>1</sub>: لا تختلف مستويات الرضا الوظيفي باختلاف العمر.

جدول رقم (2-25): يوضح تحليل فروقات الرضا الوظيفي تبعا لمتغير الحالة العائلية

ANOVA

الرضا	Somme des carrés	Ddl	Carré moyen	F	Sig.
Intergroupes	,522	2	,261	1,336	,267
Intragroupes	22,467	115	,195		
Total	22,989	117			
Total	13,337	102			

المصدر : من اعداد الطالب بناء على مخرجات برنامج spss v.23

من خلال الجدول نتيجة تحليل الفروقات تبعا لمتغير الحالة العائلية بناء على قيمة Sig وهي أكبر من 0.05

وبالتالي نقبل فرضية العدم، ومنه لا يختلف مستوى الرضا الوظيفي باختلاف الحالة العائلية

د / توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha = 0.05$ ) للرضا الوظيفي تبعا لمتغير المستوى الدراسي.

و للإجابة نضع الفرضيات الجزئية التالية:

H<sub>0</sub>: تختلف مستويات الرضا الوظيفي باختلاف المستوى الدراسي ؛

H<sub>1</sub>: لا تختلف مستويات الرضا الوظيفي باختلاف المستوى الدراسي.

جدول رقم (2-26): يوضح تحليل فروقات الرضا الوظيفي تبعا لمتغير المستوى الدراسي.

ANOVA

الرضا	Somme des carrés	Ddl	Carré moyen	F	Sig.
Intergroupes	,583	3	,194	,996	,398
Intragroupes	22,458	115	,195		
Total	23,041	118			

المصدر : من اعداد الطالب بناء على مخرجات برنامج spss v.23

من خلال الجدول نتيجة تحليل الفروقات تبعا لمتغير المستوى الدراسي بناء على قيمة Sig وهي أكبر من

0.05 وبالتالي نقبل فرضية العدم، ومنه لا يختلف مستوى الرضا الوظيفي باختلاف المستوى الدراسي.

هـ / توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha = 0.05$ ) للرضا تبعاً لمتغير الخبرة المهنية.

و للإجابة نضع الفرضيات الجزئية التالية:

H0: تختلف مستويات الرضا الوظيفي باختلاف الخبرة المهنية ؛

H1: لا تختلف مستويات الرضا الوظيفي باختلاف الخبرة المهنية .

جدول رقم (2-27): يوضح تحليل فروقات الرضا الوظيفي تبعاً لمتغير الخبرة المهنية.

ANOVA

الرضا	Somme des carrés	Ddl	Carré moyen	F	Sig.
Intergroupes	,278	3	,093	,468	,705
Intragroupes	22,763	115	,198		
Total	23,041	118			

المصدر : من اعداد الطالب بناء على مخرجات برنامج spss v.23

من خلال الجدول ونتيجة تحليل الفروقات تبعاً لمتغير الخبرة بناء على قيمة Sig وهي أكبر من 0.05 وبالتالي

نقبل فرضية العدم، ومنه لا يختلف مستوى كل من ضغوط العمل و الرضا الوظيفي باختلاف الخبرة المهنية

من خلال التحاليل السابقة يمكن إستخلاص النتائج التالية:

ثبت جزئياً صحة الفرضية الأولى القائلة بوجود مستوى عال من ضغوط العمل لدى العمال في المؤسسة

الوطنية لأشغال الأبار؛

ننفي جزئياً صحة الفرضية الثانية القائلة بوجود مستوى مقبول من الرضا الوظيفي لدى العمال في

المؤسسة الوطنية لأشغال الأبار حيث أبان أفرادها عن عدم رضاهم عن الأجور المقدمة لهم مقابل العمل

المؤداء ، و بالرضا عن جماعات العمل ؛

وجود علاقة عكسية بين ضغوط العمل و الرضا الوظيفي ؛

معادلة الإنحدار:

$$Y=2.903-0.284x_1 -0.275x_2+0.216x_3$$

يؤثر كل من عبء العمل و البيئة المادية سلباً على الرضا الوظيفي؛

البيئة المادية أكبر مؤثر على الرضا الوظيفي

لا يؤثر سلباً صراع الدور على الرضا الوظيفي ؛

لا توجد فروقات ذات دلالة إحصائية للرضا الوظيفي حسب المتغيرات الشخصية (الجنس،

العمر، الوظيفة، الحالة العائلية، المستوى الدراسي والخبرة المهنية)

## خلاصة:

حاولنا من خلال هذا الفصل الإجابة على إشكالية الدراسة المتمثلة في مدى تأثير ضغوط العمل على الرضا الوظيفي على عمال المؤسسة الوطنية لأشغال الأبار ، حيث حاولنا الإجابة عليها من خلال الإعتماد على دراسة ميدانية بتوزيع 130 إستبيان على العمال ، ومن أجل عرض النتائج المتوصل إليها قمنا بتقسيم هذا الفصل إلى مبحثين المبحث الأول تناولنا فيه الطريقة والإجراءات المتبعة في الدراسة الميدانية وفي المبحث الثاني تم عرض نتائج الدراسة الميدانية ومناقشتها .

تمهيد :

بعد التطرق إلى المفاهيم النظرية الأساسية المتعلقة بكل من ضغوط العمل والرضا الوظيفي واستعراض أهم الدراسات السابقة التي تناولت هذا الموضوع ، سنحاول من خلال هذا الفصل إسقاط هذه المفاهيم من خلال دراسة أثر ضغوط العمل على الرضا الوظيفي لعمال المؤسسة الوطني لأشغال الأبار، حيث استهدفت دراستنا عمال هذه المؤسسة

لتحقيق هدف الدراسة والمتمثل في معرفة مدى تأثير ضغوط العمل على الرضا الوظيفي لدى العمال وكذا وكذا معرفة أثر المتغيرات الشخصية على كل من ضغوط العمل و الرضا الوظيفي تم بناء استمارة استبيان تحتوي على المحاور الأساسية للدراسة التي تمكننا من اثبات أو نفي فرضيات الدراسة .

وقد تم تقسيم هذا الفصل إلى مبحثين كما يلي :

**المبحث الأول:** الطريقة والأدوات المتبعة في الدراسة الميدانية

**المبحث الثاني :** عرض وتحليل نتائج الدراسة الميدانية ومناقشتها

المبحث الأول : الطريقة والأدوات المتبعة في الدراسة الميدانية :

سنتطرق في هذا المبحث لطريقة الدراسة و الإجراءات المتبعة في الدراسة الميدانية وكذا التعرف على الأدوات المستعملة في جمع البيانات و البرامج المستخدمة في معالجة هذه البيانات.

المطلب الأول : طريقة الدراسة :

يتضمن هذا المطلب المنهجية المتبعة في الدراسة من خلال التعريف بمجتمع الدراسة والعينة المدروسة ، بيانات الدراسة و طرق جمعها.

الفرع الأول : مجتمع وعينة الدراسة :

أولاً : مجتمع الدراسة : عمال المؤسسة الوطنية لأشغال الأبار ENTP

ثانياً : عينة الدراسة : تتمثل عينة الدراسة عمال المؤسسة الوطنية لأشغال الأبار العاملين بمقر المديرية العامة و مختلف مديريتها الفرعية بحاسي مسعود ورقلة .

1. العينة الأساسية : تم توزيع الاستبيان على عينة عشوائية مكونة من 130 عمال المؤسسة الوطنية

لأشغال الأبار ، فكانت إحصائيات كما يلي :

الجدول رقم 1-2 : إحصائيات الاستبيانات الموزعة والمسترجعة

النسبة	العدد	
100%	130	الاستبيانات الموزعة
96%	125	الاستبيانات المسترجعة
1%	2	الاستبيانات الملغاة
95%	123	الاستبيانات الصالحة

المصدر : من إعداد الطالب

يتضح من الجدول أن نسبة الإستيبيانات الصالحة كانت 95% وهي نسبة مقبولة جدا حيث كانت نسبة الإستيبيانات الملغاة 1% هذا ما يعكس تجاوب العمال وفهمهم للأسئلة .

**الفرع الثاني : بيانات الدراسة :** لقد تم الاعتماد على مجموعة من البيانات الأولية والثانوية ذات العلاقة بموضوع الدراسة و التي تتمثل فيما يلي :

**أولا : البيانات الأولية :** وتتمثل في البيانات التي تم الحصول عليها من خلال الدراسة الميدانية حيث اعتمدنا في جمعها على الاستبيان الذي تم توزيعه على عينة عشوائية من عمال المؤسسة .

**ثانيا : البيانات الثانوية :** تمثلت المصادر الثانوية للدراسة في مجموعة من المقالات العملية ، الكتب ، المنشورات والبحوث الجامعية التي تطرقت للموضوع وبناءا عليها تم تحديد فرضيات الدراسة و بنود الاستبيان .

### المطلب الثاني : أدوات جمع البيانات ومتغيرات الدراسة

في هذا المطلب سنعرض الأدوات التي تم الاعتماد عليها في جمع البيانات اللازمة للدراسة وكذا متغيرات الدراسة .

### الفرع الأول : أدوات جمع البيانات

**الاستبيان :** اعتمدنا في جمع البيانات على الاستبيان الذي تم بناء فقراته بالاعتماد على الجانب النظري ، وقد صمم بطريقة مبسطة واحتوى على أسئلة واضحة وسهلة حتى يتمكن من جمع أكبر قدر ممكن من البيانات ، كما أن الإجابة على الأسئلة كانت وفق منهج الإجابات المغلقة وهذا من أجل تسهيل عملية تحليل النتائج . وقد تم إعداد الاستبيان على النحو التالي :

- أ. تجميع المعلومات من الدراسات السابقة ؛
- ب. إعداد مجموعة من الأسئلة المبدئية وبناء استبيان أولي تم عرضه على المشرف ؛
- ت. تعديل الاستبيان الأولي حسب ما اقترحه المشرف ؛
- ث. عرض الاستبيان للتحكيم على مجموعة من المحكمين الواردة أسمائهم في الملحق رقم 01 الذين قدموا لنا النصح والتوجيه للتعديل وإعادة النظر في بعض الأسئلة ؛
- ج. تعديل الاستبيان وفق تصويبات المحكمين وإخراجه في شكله النهائي ؛

ح. توزيع الاستبيان على أفراد عينة الدراسة .

حيث إعتمدنا في توزيعه على :

**الطريقة اليدوية :** من خلال التسليم المباشر للإستبيان إلى المستجوبين و تحفيزهم على الإجابة عنه كما تم الاستعانة في هذه الطريقة بشبكة العلاقات الشخصية من الأصدقاء و المعارف بالمؤسسة .

**محتوى الاستبيان :** وهو ينقسم إلى ثلاثة أقسام وهي :

✓ **مقدمة :** إحتوى الاستبيان على مقدمة حيث تم التعريف فيها بالدراسة والغرض منها ، كما تم تحفيز المستجوبين على التعاون من خلال الإجابة على الأسئلة مع التوضيح بأن هذه البيانات لن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي فقط.

✓ **البيانات الشخصية :** يضم مجموعة من الأسئلة التي تهدف لمعرفة الخصائص الديمغرافية للعمال مثل: الجنس ، الوظيفة ..... الخ

✓ **متغيرات الدراسة :** يضم هذا القسم مجموعة من الأسئلة التي نحاول من خلالها الإجابة على إشكالية الدراسة ، هذه الأسئلة مغلقة تم إعدادها على أساس مقياس ليكرت الثلاثي ، لقياس اتجاه الإجابات اعتمدنا على المتوسط الحسابي ( المتوسط المرجح) وذلك بحساب طول الفترة أولاً ( عبارة عن حاصل قسمة 2 على 3 ) ، حيث تمثل 2 عدد المسافات ( من 1 إلى 2 مسافة أولى ، ومن 2 إلى 3 مسافة ثانية) ويصبح التوزيع كما يلي<sup>1</sup> :

**الجدول رقم 2-2 : المتوسط المرجح والمستوى لمقياس ليكرت الثلاثي**

المستوى	المتوسط المرجح
ضعيف	1 إلى 1.66
متوسط	1.67 إلى 2.33
قوي	2.34 إلى 3.00

<sup>1</sup> وليد عبد الرحمن خالد الفراء ، تحليل بيانات الاستبيان باستخدام البرنامج الإحصائي SPSS ، الندوة العالمية للشباب الإسلامي ، مكان النشر (غير متوفر) ، 2009 ص 26.

المصدر : وليد عبد الرحمن خالد الفرا ، تحليل بيانات الاستبيان باستخدام البرنامج الإحصائي spss ،  
الندوة العالمية للشباب الإسلامي ، بلد النشر غير متوفر ، 2009 ، ص 26.  
سنعتمد على هذه المتوسطات في تحديد اتجاه الإجابات في الأسئلة التي تكون على شكل فقرات.

الفرع الثاني: متغيرات الدراسة : لخصنا متغيرات دراستنا في الشكل التالي :

شكل(1-2) نموذج الدراسة

المتغير التابع (الرضا الوظيفي)

متغيرات قياس مستوى ضغوط العمل



المصدر : من إعداد الطالب

المطلب الثالث: البرامج و الأدوات المستخدمة في معالجة البيانات

سنتطرق في هذا المطلب للبرامج التي استخدمناها في معالجة البيانات وكذا  
الأدوات القياسية التي اعتمدناها.

الفرع الأول : البرامج المستخدمة في معالجة البيانات

استخدمنا في معالجة البيانات برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الإجتماعية SPSS. V 23 وبرنامج

EXCEL 2007 ، حيث اعتمدنا على مجموعة من الأساليب الإحصائية لتحليل البيانات وهي :

- ✓ أساليب الإحصاء الوصفي للتعرف على خصائص العينة من خلال النسب المئوية ؛
- ✓ حساب الثبات باستخدام معامل الفاكرونباخ ؛
- ✓ حساب المتوسطات الحسابية والانحراف المعياري لكل محور لمعرفة الاتجاهات ؛
- ✓ اختبار ANOVA واختبار T- test لمعرفة الفروق ؛
- ✓ معامل الارتباط R ومعامل التحديد  $R^2$

الفرع الثاني : الأدوات القياسية



أولاً : صدق الاستبيان : من أجل التأكد من صدق محاور الاستبيان تم عرض الاستبيان على مجموعة من المحكمين البالغ عددهم خمسة أساتذة مختصين في إدارة الأعمال بكلية العلوم الإقتصادية و التجارية و علوم التسيير بجامعة قاصدي مرياح ورقلة بالإضافة للأستاذ المشرف كما هو موضح في الملحق رقم 01 ، وتم تعديل الاستبيان وفق توجيهاتهم واقتراحاتهم قبل إخراجهم في صورته النهائية .

ثانياً : ثبات الاستبيان : من أجل اختبار مصداقية و ثبات الاستبيان للتأكد من مصداقية المستجوبين في الاجابة على أسئلة الاستبيان تم استخدام معامل ألفا كرونباخ الذي يأخذ قيم بين 0- 1 فكلما كانت قيمة المعامل أقرب للواحد كان هناك ثبات في الفقرات والعكس صحيح ، فجاءت قيمه كما هي موضحة في الجدول التالي :

الجدول رقم 2- 3: قيم ثبات و صدق محاور الإستبيان

المحاور	عدد العبارات	قيمة الثبات	الصدق = الجذر التربيعي للثبات
عبء العمل	06	0.60	0.77
صراع الدور	06	0.63	0.79
غموض الدور	06	0.68	0.82
ظروف العمل	07	0.67	0.81
الرضا عن الأجر	03	0.68	0.82
الرضا على فرص الترقية	03	0.61	0.78
الرضا على الإشراف	03	0.73	0.85
فريق العمل	03	0.60	0.77
الاجمالي	37	0.86	0.92

المصدر : من إعداد الطالب بناء على مخرجات برنامج SPSS V. 23

من خلال الجدول يتضح أن أغلب المحاور كانت نسبة الثبات مقبولة جدا وهذا ما انعكس إيجابا على مستوى الثبات الإجمالي لاستبيان مما يتيح لنا إمكانية تعميم النتائج على مجتمع الدراسة

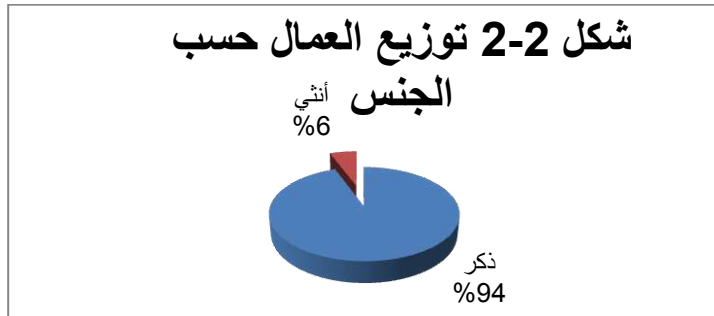
## المبحث الثاني : عرض و تحليل نتائج الدراسة الميدانية و مناقشتها

سنتناول في هذا المبحث عرض و تحليل نتائج الدراسة الميدانية لنتمكن بعدها من إختبار فرضيات الدراسة و مناقشتها .

## المطلب الأول : تحليل البيانات الخاصة بالسلمات الشخصية لعينة الدراسة

سيتم في هذا المطلب عرض و تحليل نتائج الدراسة الميدانية من خلال القراءة الوصفية والإحصائية لأسئلة الإستبيان وتحليلها

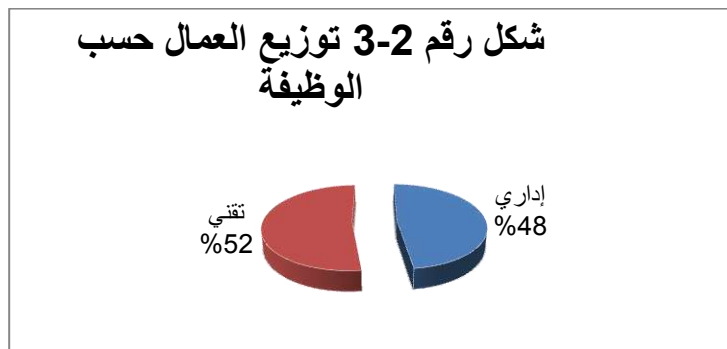
1. الجنس :



المصدر : من إعداد الطالب بالإستعانة بمخرجات Excel 2007

من خلال الشكل يتضح لنا أن أغلب العمال من جنس الذكور 94% مقابل إناث 6% و هذا راجع لطبيعة نشاط المؤسسة العمال في مجال البترول

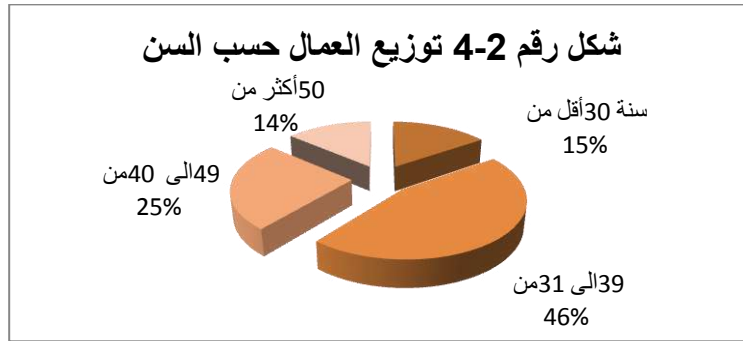
2. الوظيفة



المصدر : من إعداد الطالب بالإستعانة بمخرجات Excel 2007

من خلال الشكل يتضح لنا ان توزيع العمال حسب الوظيفة شبه متساوي مما يعطينا رؤية أعمق لموضوع الدراسة في المؤسسة حيث يمثل التقنيون نسبة 52% و هي أعلى من نسبة الإداريون 48% وهذا راجع لإسترداد الاستثمارات الموزعة كاملة على التقنيون

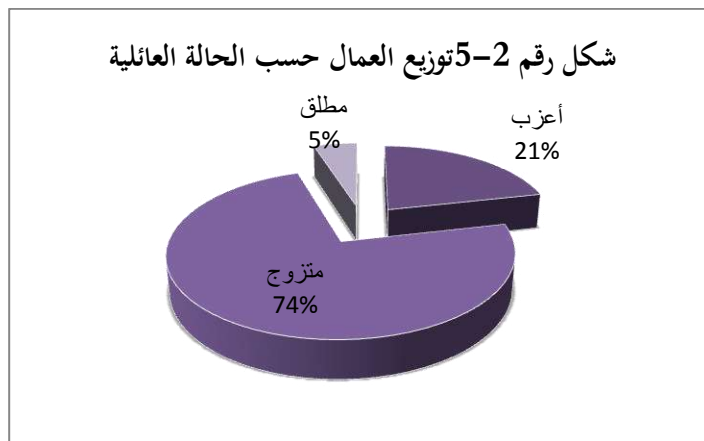
### 3. السن :



المصدر : من إعداد الطالب بالإستعانة بمخرجات Excel 2007

من خلال الشكل يتضح أن أغلبية العمال تتراوح أعمارهم ما بين 31 إلى 39 سنة بنسبة 46% وهذا مؤشر جيد حيث بإمكانهم تقديم الإضافة للمؤسسة ، تليها الفئة التي تتراوح أعمارهم ما بين 40 إلى 49 سنة بنسبة 25% ، و يلاحظ شبه تساوي بين أقل من 30 سنة و أكثر من 50 سنة بنسبة 15% و هذا دلالة لسعي المؤسسة على ضخ دماء جديدة و شابة للحفاظ على الطاقة الإنتاجية مرتفعة، كذا الإستفادة من الخبرات الواسعة للفئة العمرية أكثر من 50 سنة

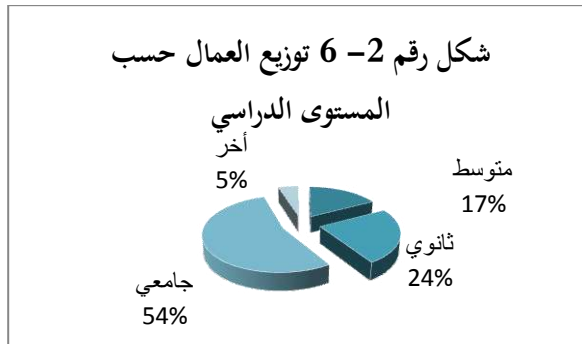
### 4. الحالة العائلية:



المصدر : من إعداد الطالب بالإستعانة بمخرجات Excel 2007

من خلال الشكل يلاحظ اعلى نسبة للمتزوجين 74% تليها العزاب بنسبة 21% ثم مطلقين بنسبة 5%  
ويلاحظ غياب الأرملة

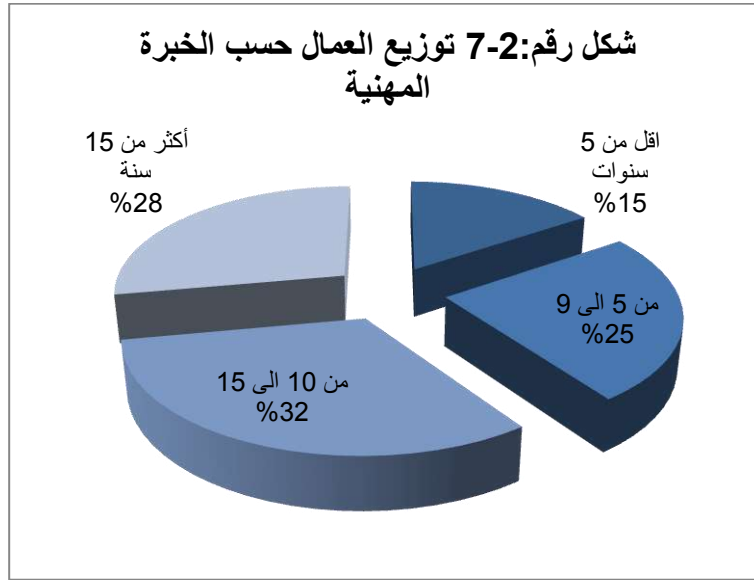
### 1. المستوى الدراسي:



المصدر : من إعداد الطالب بالإستعانة بمخرجات Excel 2007

من خلال الشكل يلاحظ أن نسبة الجامعيين تقدر بـ 54% وهذا راجع لطبيعة العمل المؤسسة الذي يتطلب  
تكوين عالي ثم تليها نسبة الثانوي بـ 24% و المتوسط بـ 17% و ذو تكوين آخر بنسبة 5% إما دراسات  
عليا أو تكوين ابتدائي

### 2. الخبرة المهنية :



المصدر : من إعداد الطالب بالإستعانة بمخرجات Excel 2007

من خلال الشكل يلاحظ أغلبية العمال خبرتهم المهنية من 10 إلى 15 سنة بنسبة 32% ثم تليها فئة أكثر من 15 سنة بنسبة 28% و هذا مؤشر جيد للمؤسسة حيث أن أغلب العاملين في المؤسسة من ذوي الخبرة

المطلب الثاني : تحليل النتائج المتوصل إليها

1- ضغوط العمل

البعد الأول عبء العمل

الجدول رقم: 2-4 إجابات العمال على عبء العمل

الترتيب	الملاحظة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبارات
2	قوي	0.80	2.51	العمل الموكل إلي فوق طاقتي
3	قوي	0.87	2.41	يزعجني العمل بنظام المناوبة 4*4 (4 أسابيع بـ 4 أسابيع)
6	محايد	0.911	2.09	أشعر بالتعب و الإرهاق لكثرة ما يطلب مني من واجبات ومهام.
4	محايد	0.90	2.22	لا يتوافق العمل الحالي مع الوقت اللازم لإنجازه
1	قوي	0.66	2.73	يتطلب عملي درجة عالية من التركيز و الإنتباه

5	محايد	0.89	2.18	أُتلقى أوامر غير متوافقة من رؤسائي في العمل.
قوي		2.35		المتوسط العام

المصدر : من اعداد الطالب بناء على مخرجات برنامج spss v.23

من خلال الجدول يلاحظ أن عبارات بند عبء العمل ذات متوسط قوي وهذا مؤشر سلبي يبين أن عمال المؤسسة يعاونون من عبء العمل، حيث احتلت عبارة يتطلب عملي درجة عالية من التركيز و الإنتباه أعلى متوسط و هذا راجع لطبيعة المؤسسة الوطنية لأشغال الأبار و ما يصاحبه من مخاطر ، ثم يليها العمل الموكل إلي فوق طاقتي هذا يعني وجود أعمال تفوق إمكانيات العمال و راجع لكثافة العمل في هذا النوع من المؤسسات راجع لكثافة العمل في هذا النوع من المؤسسات التي تعمل بنظام المناوبة و هذا ما يثبتته إحتلال عبارة يزعجني العمل بنظام المناوبة 4\*4 (4 أربع أسابيع بـ4 أسابيع) المرتبة الثالثة ، وهذا ما يثبتته المتوسط العام المرتفع مما يدل على تشكيل عبء العمل لضغوط العمال لعمال المؤسسة

#### البعد الثاني صراع الدور

#### الجدول رقم 2- 5 : إجابات العمل على صراع الدور

الترتيب	الملاحظة	الانحراف المعياري	المتوسطات	العبارات
2	متوسط	0.85	2.29	أقوم بتأدية أعمال خارج إطار عملي
3	محايد	0.89	2.29	لا أستطيع التوفيق بين عملي و واجباتي العائلية
4	محايد	0.90	2.17	يطلب مني أنجاز أعمال بطريقة أعتقد أنها غير صحيحة
1	غ موافق	0.55	2.82	يطلب مني القيام بأعمال تتناقض مع القيم والمبادئ العامة.
6	محايد	0.92	1.75	أتعامل مع أكثر من مجموعة عمل مختلفة فيما بينها.
5	محايد	0.92	2.00	يتدخل المسؤولون بأداء عملي بشكل كبير.
محايد		2.22		المتوسط العام

**المصدر :** من اعداد الطالب بناء على مخرجات برنامج spss v.23

من خلال الجدول يتبين أن عبارة طلب مني القيام بأعمال تتناقض مع القيم والمبادئ العامة حازت على أعلى متوسط مما يعبر على التناقض بين المبادي العامة و ما يطلب القيام به من العمال , غير أن بقيت العبارات فقد جاءت في منطقة المحايد و هذا ما إنعكس المتوسط العام للفقرة بوقعه غب منطقة الحياذ

### البعد الثالث غموض الدور

#### الجدول رقم 2-6 إجابات العمال على غموض الدور

الترتيب	الملاحظة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبارات
6	محايد	0.87	2.12	أكلف بمهام بدون الصلاحيات الكافية لتنفيذها
4	قوي	0.75	2.40	أجد صعوبة في القيام بالمهام الموكلة إلي
1	قوي	0.76	2.60	يوجد رئيس مباشر أرجع إليه وقت الحاجة
5	قوي	0.87	2.38	التعليمات و القوانين واضحة داخل المؤسسة
3	قوي	0.78	2.51	أجد صعوبة في التواصل مع رؤسائي
2	قوي	0.75	2.56	لا أعرف مسؤوليات عملي بوضوح
	<b>قوي</b>		<b>2.43</b>	<b>المتوسط العام</b>

**المصدر :** من اعداد الطالب بناء على مخرجات برنامج spss v.23

من خلال الجدول يتبين لنا احتلال عبارة يوجد رئيس مباشر أرجع إليه وقت الحاجة المرتبة الأولى بمتوسط قوي لكنها لم تنعكس في الحياة اليومية لعدم معرفة العمال لمسؤوليات عملهم بوضوح و هذا ما يثبت احتلال عبارة لا أعرف مسؤوليات عملي بوضوح للمرتبة الثانية و ذلك نتيجة صعوبة التواصل مع الرؤساء نتيجة تعقد الإجراءات الإدارية أو لتركيبه الشخصية للرؤساء بحيث إحتلت عبارة أجد صعوبة في التواصل مع رؤسائي، وهذا ما يثبت المتوسط العام القوي للفقرة مما يدل على تشكل غموض الدور لضغوط عمل لعمال المؤسسة

### البعد الرابع ظروف العمل

#### الجدول رقم 2-7 إجابات العمال على ظروف العمل

الترتيب	الملاحظة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبارات
---------	----------	-------------------	-----------------	----------

1	محايد	0.88	2.32	الإضاءة و التهوية في مكان العمل لا تساعد على أداء المهام بشكل مناسب.
4	محايد	0.93	1.89	الضوضاء في مكان العمل كبيرة.
2	محايد	0.86	2.09	لا تتلائم مساحة المكاتب وتجهيزاتها مع طبيعة عملي .
3	محايد	0.93	2.03	قبلت العمل بالمؤسسة مع عدم علمي بالظروف المصاحبة لها
5	محايد	0.94	1.79	أتوقف عن العمل أحيانا نتيجة لنقص الاحتياجات المطلوبة
6	محايد	0.95	1.79	أتحوف من الإصابة بالأمراض نتيجة التلوث و قلة النظافة
محايد		1.98		المتوسط العام

المصدر : من اعداد الطالب بناء على مخرجات برنامج spss v.23

من خلال الجدول يتبين لنا وقع جميع العبارات في منطقة الحياة و هذا ما إنعكس على المتوسط العام للفقرة و وقوعه في منطقة الحياد و ذلك راجع لاختلاف الوظائف في المؤسسة و تنوعها حسب المديرية من عمال في الورشات البترولية و ورشات الصيانة داخل قاعدة الحياة و إداريين و تقنيين في قاعدة الحياة أو في ورشاتها أو الورشات البترولية المتواجدة عبر مناطق عديدة و متباعدة و مصالح مديرية النقل و اللوجستيك , و إختلاف لظروف عملهم

مما سبق يمكن القول بأن عبئ العمل , , غموض الدور و تشكل ضغط عمال على

عمل المؤسسة الوطنية لأشغال

## 2- الرضا الوظيفي

البعد الأول : الرضا عن الأجر

الجدول رقم 2-8 إجابات العمال على الرضا عن الأجر

الترتيب	الملاحظة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبارات
ضعيف	3	0.82	1.50	هناك عدالة في توزيع الأجر مقابل العمل المنجز
محايد	2	0.91	1.70	أشعر بالرضا عن الأجر الذي أتحصل عليه مقابل ما أقدمه من أعمال
محايد	1	0.85	1.75	أجري الشهري يعكس تماما ما أقوم به من أعمال
ضعيف		1.65		المتوسط العام



المصدر : من اعداد الطالب بناء على مخرجات برنامج spss v.23

من خلال الجدول يتبين لنا متوسط هناك عدالة في توزيع الأجور مقابل العمل المنجز جاء ضعيفا خلاف للعبارتين الاخرتين و هذا ما يتوافق مع المتوسط العام للفقرة و بحيث جاء ضعيفا مما يدل على عدم رضا عمال المؤسسة الوطنية لأشغال الأبار عن الأجر المتحصل عليه و عن العدالة في توزيع الأجور مقابل العمل المنجز

### البعد الثاني: الرضا على فرص الترقية

الجدول رقم 2-9 إجابات العمل على الرضا عن فرص الترقية

الترتيب	الملاحظة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبارات
محايد	1	0.94	2.16	تتوفر مؤسستي على فرص متعددة للترقية
محايد	2	0.87	1.75	فرص الترقية في المناصب العليا منصفة وعادلة في مؤسستي
ضعيف	3	0.83	1.64	أشعر بأنني حصلت على ما أستحقه من ترقيات
محايد		1.85		المتوسط العام

المصدر : من اعداد الطالب بناء على مخرجات برنامج spss v.23

من الجدول يتبين حصول عبارة أشعر بأنني حصلت على ما أستحقه من ترقيات على أقل متوسط و هو مؤشر على عدم رضا العمال على الترقيات في المؤسسة , غير أنه باقي العبارات محايدة و هذا ما إنعكس على المتوسط العام للفقرة و وقعه في منطقة الحياد

### البعد الثالث: الرضا على الإشراف

جدول رقم 2-10 إجابات العمل على الرضا على الإشراف

الترتيب	الملاحظة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبارات
2	محايد	0.88	2.24	يمنحني رئيسي فرصة المشاركة في اتخاذ القرارات المتعلقة بالعمل
1	موافق	0.82	2.46	أجد تجاوبا من رئيسي عندما أقدم له اقتراحا في مجال العمل
3	محايد	0.89	2.17	يفوض لي رئيسي في كثير من الأحيان سلطة اتخاذ قرارات معينة
محايد		2.29		المتوسط العام

المصدر : من اعداد الطالب بناء على مخرجات برنامج spss v.23

من الجدول يتبين حصول عبارة أجد تجاوبا من رئيسي عندما أقدم له اقتراحا في مجال العمل على أكبر متوسط و هو مايعكس تجاوب الرؤساء ة تقبلهم لإقتراحات العمال ولكن بقيت العبارات كانت محايدة مما إنعكس على المتوسط العام للفقرات و وقعه في منطقة الحياذ ويرجع ذلك لتطبيق الصارم للوائح و التعليمات و التوجهات المتضمنة في القانون الداخلي

البعد الرابع: فريق العمل

جدول رقم 2-11 إجابات العمل على الرضا عن فريق العمل

الترتيب	الملاحظة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبارات
1	قوي	0.52	2.83	أتفاعل بشكل جيد مع زملائي
3	قوي	0.75	2.53	يوجد مستوى تعاون عالي مع الزملاء
2	قوي	0.88	2.68	هناك تنسيق يبين مختلف أقسام العمل
قوي		2.68		المتوسط العام

المصدر : من اعداد الطالب بناء على مخرجات برنامج spss v.23

من خلال الجدول يتبين لنا بأن عبارة عبارة أتفاعل بشكل جيد مع زملائي على أكبر متوسط دلالة ووجود تعاون كبير بين العمال و خلق جو أسري يتوافق مع نظم العمل التناوبي المتبع في المؤسسة وهذا مايبثه حصول عبارة هناك تنسيق بين مختلف أقسام العمل وعبارة يوجد مستوى تعاون عالي مع الزملاء مما يدل التنسيق الجيد بين مختلف الأقسام و هذا أمر ضروري لإنجاح المؤسسة وذلك لاختلاف أقسامها و تباعدها جغرافيا , و هذا مايبثه المتوسط العام للبعد بحيث جاء قوي مما يدل على رضا عمال المؤسسة الوطنية لأشغال الأبار عن رضاهم على فراق العمل بالمؤسسة

مما سبق يمكننا القول بعدم رضا عمال المؤسسة الوطنية لأشغال الأبار عن الأحرور المقدمة لهم بنما وجود رضا عن فراق العمل

المطلب الثالث: نتائج اختبار الفرضيات

بعد عرض وتحليل مختلف إجابات أفراد عينة الدراسة حول الأجزاء التي يتضمنها الاستبيان والمتعلقة بجزء الخصائص الشخصية، جزء ضغوط العمل، جزء الرضا الوظيفي يأتي هد الفرع لمحاولة معرفة مدى اثر الإبداع التنظيمي على الأداء التنافسي في المؤسسة محل الدراسة معتمدين على البيانات التي تم تحليلها ومعالجتها إحصائيا باستخدام SPSS.

**الفرضية الأولى :** يوجد مستوى عالي من ضغوط العمل في المؤسسة الوطنية لأشغال الابار: من أجل إختبار هذه الفرضية نقوم بتجميع المتوسط الحسابية لأبعاد متغير ضغوط العمل كما هو موضح في الجدول الموالي.

جدول رقم 2-12 المتوسطات الحسابية لأبعاد ضغوط العمل

الملاحظة	المتوسط الحسابي	المحاور
قوي	2.35	عبء العمل
محايد	2.22	صراع الدور
قوي	2.43	غموض الدور
محايد	1.98	ظروف العمل
محايد	2.24	ضغوط العمل

المصدر : من اعداد الطالب بناء على مخرجات برنامج spss v.23

يظهر من الجدول أعلاه بأن المتوسطات الحسابية لفقرات أبعاد ضغوط العمل جاءت متباينة ما بين القوي والمحايد حيث كانت قيمة أعلى متوسط لبعده غموض الدور (متوسط حسابي 2.43) يليه بعد عبء العمل (متوسط حسابي 2.35) حيث وقعا هاذين البعدين في مجال المتوسطات القوية هذا يعني أن العمال يعانون من عبء العمل وغموض الدور وهذا مايدل على غموض المهام و عدم التقسيم الجيد لها ويأتي في المرتبة الثالثة صراع الدور (متوسط حسابي 2.22) واخيرا ظروف العمل (متوسط حسابي 1.98) وهما في مجال المحايد وهو ما يثبت صحة الفرضية الأولى جزئيا.

**الفرضية الثانية :** يوجد مستوى مقبول من الرضا الوظيفي لدى عمال المؤسسة الوطنية لأشغال الابار: من أجل إختبار هذه الفرضية نقوم بتجميع المتوسط الحسابية لأبعاد متغير الرضا الوظيفي كما هو موضح في الجدول الموالي.

جدول رقم 2-13 لمتوسطات الحسائية للرضا الوظيفي

الملاحظة	المتوسط الحسابي	المحاور
ضعيف	1.65	رضا عن الأجر
محايد	1.85	رضا عن الترقية
محايد	2.29	رضا عن الإشراف
قوي	2.68	رضا عن فريق العمل
محايد	2.11	ضغوط العمل

المصدر : من اعداد الطالب بناء على مخرجات برنامج spss v.23

يظهر من الجدول أعلاه بأن المتوسطات الحسائية لفقرات أبعاد الرضا الوظيفي جاءت متباينة ما بين القوي والمحايد والضعيف حيث كانت قيمة أعلى متوسط لبعده الرضا عن فريق العمل (متوسط حسابي 2.68) مما يدل على رضا العمال على فراق عملهم وهذا ما يدل على وجود روح الفريق والتعاون بين العمال , يليه أبعاد الرضا عن الإشراف و الرضا عن الترقية حيث وقعا هاذين البعدين في مجال المحايد ويأتي في المرتبة الرابعة الرضا عن الأجر (متوسط حسابي 1.65) في مجال الغير موافق ويدل على عدم رضا العمال على الأجور الممنوحة لهم مقابل العمل المؤداء وهو ما يثبت صحة الفرضية الثانية جزئياً.

الفرضية الثالثة: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ( $\alpha \leq 0.05$ ) لضغوط العمل على الرضا الوظيفي في المؤسسة الوطنية لأشغال الأبار: لإختبار هذه الفرضية قمنا بإجراء اختبار الارتباط سبيرمان بين المتغير المستقل ضغوط العمل بأبعاده الأربعة (عبء العمل، غموض الدور، صراع الدور، ظروف العمل) و الرضا الوظيفي بصفته متغير تابع في هذه الدراسة. فكانت النتائج كما يلي :

جدول رقم 2-14 الإرتباط بين ضغوط العمل و الرضا الوظيفي

Corrélations		الرضا	العمل_عبء
Rho de Spearman	الرضا	Coefficient de corrélation	1,000
		Sig. (unilatéral)	.
	ضغوط العمل	Coefficient de corrélation	-,279**
			1,000

Sig. (unilatéral) .,004

المصدر : من اعداد الطالب بناء على مخرجات برنامج

spssv.23

من خلال الجدول يتبين وجود علاقة إرتباط عكسية بين ضغوط العمل و الرضا الوظيفي و لأجل تحليل هذه العلاقة سناخذ تأثير كل عنصر من عناصر ضغوط العمل على الرضا الوظيفي على حدا  
الفرضية الجزئية الأولى : يؤثر عبء العمل سلبا على الرضا الوظيفي عند مستوى الدلالة  $\alpha=0.05$ :

جدول رقم 2-15 الإرتباط بين عنصر عبء العمل و الرضا الوظيفي

Corrélations

		الرضا	العمل_عبء
Rho de Spearman	الرضا	Coefficient de corrélation	1,000
		Sig. (unilatéral)	.,003
	العمل_عبء	Coefficient de corrélation	-,260
		Sig. (unilatéral)	,003

المصدر : من اعداد الطالب بناء على مخرجات برنامج

spss v.23  
من خلال الجدول يتضح وجود علاقة عكسية بين الرضا الوظيفي وعبء العمل كما أنها دالة احصائيا حيث كانت قيمة  $\text{sig} = 0.015$  (ذلك لأن الفرضية موجهة فإن قيمة sig تكون مقسومة على 2) وهي أقل من 0.05 هذا يعني قبول الفرضية الجزئية الأولى.

الفرضية الجزئية الثانية : يؤثر صراع الدور سلبا على الرضا الوظيفي عند مستوى الدلالة  $\alpha=0.05$ :

جدول رقم 2-16 الإرتباط بين عنصر صراع الدور و الرضا الوظيفي

Corrélations

		الرضا	الدور_صراع
Rho de Spearman	الرضا	Coefficient de corrélation	1,000
		Sig. (unilatéral)	.,412
	الدور_صراع	Coefficient de corrélation	-,021
		Sig. (unilatéral)	,412

المصدر : من اعداد الطالب بناء على مخرجات برنامج spss v.23

من خلال الجدول يتضح وجود علاقة عكسية بين الرضا الوظيفي و صراع الدور إلا أنها غير دالة احصائيا حيث كانت قيمة  $\text{sig} = 0.206$  وهي أكبر من 0.05 هذا يعني رفض الفرضية الجزئية الثانية.

الفرضية الجزئية الثالثة : يؤثر غموض الدور سلبا على الرضا الوظيفي عند مستوى الدلالة  $\alpha=0.05$ :

جدول رقم 2-17 الإرتباط بين عنصر غموض الدور و الرضا الوظيفي

Corrélations

		الرضا	الدور_غموض
Rho de Spearman	الرضا	Coefficient de corrélation	1,000
		Sig. (unilatéral)	.
	الدور_غموض	Coefficient de corrélation	-,141
		Sig. (unilatéral)	,067

المصدر : من اعداد الطالب بناء على مخرجات برنامج spss v.23

من خلال الجدول يتضح وجود علاقة عكسية بين الرضا الوظيفي وغموض الدور و أنها دالة احصائيا حيث كانت قيمة  $\text{sig}=0.033$  وهي أقل من  $0.05$  هذا يعني قبول الفرضية الجزئية الثالثة.

الفرضية الجزئية الرابعة : تؤثر ظروف العمل سلبا على الرضا الوظيفي عند مستوى الدلالة  $\alpha=0.05$ :

جدول رقم 2-18 الإرتباط بين عنصر ظروف العمل و الرضا الوظيفي

**Corrélations**

		الرضا	العمل_ظروف
Rho de Spearman	الرضا	Coefficient de corrélation	1,000
		Sig. (unilatéral)	.
	العمل_ظروف	Coefficient de corrélation	-,311**
		Sig. (unilatéral)	,000

المصدر : من اعداد الطالب بناء على مخرجات برنامج spss v.23

من خلال الجدول يتضح وجود علاقة عكسية بين الرضا الوظيفي وظروف العمل كما أنها دالة احصائيا حيث كانت قيمة  $\text{sig}=0.000$  وهي أقل من  $0.05$  هذا يعني قبول الفرضية الجزئية الرابعة.

جدول رقم 2-19 معامل الإرتباط بين ضغوط العمل و الرضا الوظيفي

**Récapitulatif des modèles**

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	-,452 <sup>a</sup>	,204	,171	,40545

a. Prédicteurs : (Constante), العمل\_ظروف, الدور\_غموض, الدور\_صراع, العمل\_عبء

المصدر : من اعداد الطالب بناء على مخرجات برنامج spss v.23

من خلال معامل الارتباط الخطي بين ضغوط العمل و الرضا الوظيفي هو (45%) أي هناك ارتباط متوسط بينها، وبجيث بمعنى أن (20.4%) من عدم الرضا الوظيفي تعزى لعناصر ضغوط العمل المدروسة في هذه الدراسة، والنسبة المتبقية (79.6%) ترجع لعوامل أخرى.

جدول رقم 2-20 تحليل التباين لخط الانحدار

ANOVA<sup>a</sup>

Modèle		Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
1	Régression	4,125	4	1,031	6,274	,000 <sup>b</sup>
	Résidus	16,110	98	,164		
	Total	20,236	102			

a. Variable dépendante : الرضا

b. Prédicteurs : (Constante), العمل\_ظروف, الدور\_غموض, الدور\_صراع, العمل\_عبء

المصدر : من اعداد الطالب بناء على مخرجات برنامج spss v.23

نلاحظ من الجدول ان مستوى الدلالة  $SIG=0.000$  مما يعني ان هناك علاقة ذات دلالة احصائية بين المتغيرين ضغوط العمل و الرضا الوظيفي

- مجموع مربعات الانحدار تساوي 4.125 ومجموع مربعات البواقي تساوي 16.11 ومجموع الفقرات الكلي 20.236

- درجة حرية الانحدار هو 4 ومعدل مربعات البواقي 0.164

- قيمة اختبار تحليل التباين لخط الانحدار هو 6.274

جدول (2-21): جدول المعاملات المعيارية خط الانحدار

Coefficients<sup>a</sup>

Modèle		Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
		B	Ecart standard	Bêta		
1	(Constante)	2,903	,234		12,416	,000
	العمل_عبء	-,275	,117	-,287	-2,359	,020
	الدور_صراع	,216	,105	,242	2,046	,043
	الدور_غموض	-,044	,130	-,037	-,341	,734
	العمل_ظروف	-,284	,083	-,346	-3,402	,001

a. Variable dépendante : الرضا

المصدر : من اعداد الطالب بناء على مخرجات برنامج spss v.23

نلاحظ من الجدول اعلاه انه يمكن تحديد مقطع خط الانحدار وفق المعادلة التالية:

$$Y=a+B_1x_1+B_2x_2+ B_3x_3$$

حيث نجد انه عند مستوى الدلالة sig قيمتي كل من عبء العمل (0.02) و صراع الدور (0.043) وظروف العمل (0.01) اقل من 5% وبالتالي نقبل الفرضية البديلة بان نموذج الانحدار معنوي ومنه معادلة خط الانحدار هي :

$$Y = 2.903 - 0.284x_1 - 0.275x_2 + 0.216x_3$$

حيث:

X<sub>1</sub>: ظروف العملX<sub>2</sub>: عبء العملX<sub>3</sub>: صراع الدور

من المعادلة السابقة نستنتج: ظروف العمل أكثر المؤثرات السلبية على رضا الوظيفي ثم يليه عبء العمل بينما صراع الدور لا يؤثر سلبا على الرضا الوظيفي

**الفرضية الرابعة:** توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha = 0.05$ ) في إجابات المبحوثين للوظيفي بسبب اختلافهم في الخصائص الشخصية الجنس ، العمر ، الوظيفة، المستوى التعليمي، الحالة العائلية والخبرة المهنية .

أ / توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha = 0.05$ ) للرضا الوظيفي تبعا لمتغير الجنس. و للإجابة نضع الفرضيات الجزئية التالية:

H<sub>0</sub>: تختلف مستويات الرضا الوظيفي باختلاف الجنس ؛

H<sub>1</sub>: لا تختلف مستويات الرضا الوظيفي باختلاف الجنس .

جدول رقم (2-22): يوضح تحليل فروقات الرضا الوظيفي تبعا لمتغير الجنس.

#### Test des échantillons indépendants

		Test de Levene sur l'égalité des variances		Test t pour égalité des moyennes						
		F	Sig.	t	ddl	Sig. (bilatéral)	Différence moyenne	Différence erreur standard	Intervalle de confiance de la différence à 95 %	
									Inférieur	Supérieur
الرضا	Hypothèse de variances égales	,173	,679	-	117	,418	-,14025	,17240	-,48169	,20118
	Hypothèse de variances inégales			-	7,168	,363	-,14025	,14440	-,48010	,19959

المصدر : من اعداد الطالب بناء على مخرجات برنامج spss v.23

نتيجة تحليل التباين لمتغير الجنس تحدد من خلال اختبار الإحصائية (F) حيث يتم رفض فرضية العدم إذا كانت قيمة F المحسوبة أكبر من القيمة الجدولية ، بمعنى قيمة Sig أقل من 0.05 ، و نتيجة تحليل التباين لمتغير الجنس بناء على قيمة Sig 0.418 للرضا الوظيفي وهي أكبر من 0.05 وبالتالي نقبل فرضية العدم ومنه لا يختلف مستوى كل من ضغوط العمل و الرضا الوظيفي باختلاف الجنس

ب / توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha = 0.05$ ) للرضا الوظيفي تبعا لمتغير الوظيفة. و للإجابة نضع الفرضيات الجزئية التالية:



H<sub>0</sub>: تختلف مستويات الرضا الوظيفي باختلاف الوظيفة ؛

H<sub>1</sub>: لا تختلف مستويات الرضا الوظيفي باختلاف الوظيفة.

جدول رقم (2-23): يوضح تحليل الفروقات الرضا الوظيفي تبعا لمتغير الوظيفة.

ANOVA

الرضا	Somme des carrés	Ddl	Carré moyen	F	Sig.
Intergroupes	,294	1	,294	1,510	,222
Intragroupes	22,747	117	,194		
Total	23,041	118			

ANOVA

المصدر : من اعداد الطالب بناء على مخرجات برنامج spss v.23

من خلال الجدول نتيجة تحليل الفروقات لمتغير الوظيفة بناء على قيمة Sig وهي أكبر من 0.05 وبالتالي نقبل

فرضية العدم، لا يختلف مستوى الرضا الوظيفي باختلاف الوظيفة

ت / توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha = 0.05$ ) للرضا الوظيفي تبعا لمتغير العمر.

و للإجابة نضع الفرضيات الجزئية التالية:

H<sub>0</sub>: تختلف مستويات الرضا الوظيفي باختلاف العمر ؛

H<sub>1</sub>: لا تختلف مستويات الرضا الوظيفي باختلاف العمر.

جدول رقم (2-24): يوضح تحليل فروقات الرضا الوظيفي تبعا لمتغير العمر.

الرضا	Somme des carrés	Ddl	Carré moyen	F	Sig.
Intergroupes	,391	3	,130	,662	,577
Intragroupes	22,650	115	,197		
Total	23,041	118			

المصدر : من اعداد الطالب بناء على مخرجات برنامج spss v.23

من خلال الجدول نتيجة تحليل الفروقات لمتغير العمر بناء على قيمة Sig وهي أكبر من

0.05 وبالتالي نقبل فرضية العدم، لا يختلف مستوى كل من ضغوط العمل و الرضا

الوظيفي باختلاف العمر

ج / توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha = 0.05$ ) للرضا الوظيفي تبعا لمتغير الحالة العائلية.

و للإجابة نضع الفرضيات الجزئية التالية:

H<sub>0</sub>: تختلف مستويات الرضا الوظيفي باختلاف العمر ؛

H<sub>1</sub>: لا تختلف مستويات الرضا الوظيفي باختلاف العمر.

جدول رقم (2-25): يوضح تحليل فروقات الرضا الوظيفي تبعا لمتغير الحالة العائلية

ANOVA

الرضا	Somme des carrés	Ddl	Carré moyen	F	Sig.
Intergroupes	,522	2	,261	1,336	,267
Intragroupes	22,467	115	,195		
Total	22,989	117			
Total	13,337	102			

المصدر : من اعداد الطالب بناء على مخرجات برنامج spss v.23

من خلال الجدول نتيجة تحليل الفروقات تبعا لمتغير الحالة العائلية بناء على قيمة Sig وهي أكبر من 0.05

وبالتالي نقبل فرضية العدم، ومنه لا يختلف مستوى الرضا الوظيفي باختلاف الحالة العائلية

د / توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha = 0.05$ ) للرضا الوظيفي تبعا لمتغير المستوى الدراسي.

و للإجابة نضع الفرضيات الجزئية التالية:

H<sub>0</sub>: تختلف مستويات الرضا الوظيفي باختلاف المستوى الدراسي ؛

H<sub>1</sub>: لا تختلف مستويات الرضا الوظيفي باختلاف المستوى الدراسي.

جدول رقم (2-26): يوضح تحليل فروقات الرضا الوظيفي تبعا لمتغير المستوى الدراسي.

ANOVA

الرضا	Somme des carrés	Ddl	Carré moyen	F	Sig.
Intergroupes	,583	3	,194	,996	,398
Intragroupes	22,458	115	,195		
Total	23,041	118			

المصدر : من اعداد الطالب بناء على مخرجات برنامج spss v.23

من خلال الجدول نتيجة تحليل الفروقات تبعا لمتغير المستوى الدراسي بناء على قيمة Sig وهي أكبر من

0.05 وبالتالي نقبل فرضية العدم، ومنه لا يختلف مستوى الرضا الوظيفي باختلاف المستوى الدراسي.

هـ / توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha = 0.05$ ) للرضا تبعاً لمتغير الخبرة المهنية.

و للإجابة نضع الفرضيات الجزئية التالية:

H0: تختلف مستويات الرضا الوظيفي باختلاف الخبرة المهنية ؛

H1: لا تختلف مستويات الرضا الوظيفي باختلاف الخبرة المهنية .

جدول رقم (2-27): يوضح تحليل فروقات الرضا الوظيفي تبعاً لمتغير الخبرة المهنية.

ANOVA

الرضا	Somme des carrés	Ddl	Carré moyen	F	Sig.
Intergroupes	,278	3	,093	,468	,705
Intragroupes	22,763	115	,198		
Total	23,041	118			

المصدر : من اعداد الطالب بناء على مخرجات برنامج spss v.23

من خلال الجدول ونتيجة تحليل الفروقات تبعاً لمتغير الخبرة بناء على قيمة Sig وهي أكبر من 0.05 وبالتالي

نقبل فرضية العدم، ومنه لا يختلف مستوى كل من ضغوط العمل و الرضا الوظيفي باختلاف الخبرة المهنية

من خلال التحاليل السابقة يمكن إستخلاص النتائج التالية:

ثبت جزئياً صحة الفرضية الأولى القائلة بوجود مستوى عال من ضغوط العمل لدى العمال في المؤسسة

الوطنية لأشغال الأبار؛

ننفي جزئياً صحة الفرضية الثانية القائلة بوجود مستوى مقبول من الرضا الوظيفي لدى العمال في

المؤسسة الوطنية لأشغال الأبار حيث أبان أفرادها عن عدم رضاهم عن الأجور المقدمة لهم مقابل العمل

المؤداء ، و بالرضا عن جماعات العمل ؛

وجود علاقة عكسية بين ضغوط العمل و الرضا الوظيفي ؛

معادلة الإنحدار:

$$Y=2.903-0.284x_1 -0.275x_2+0.216x_3$$

يؤثر كل من عبء العمل و البيئة المادية سلبياً على الرضا الوظيفي؛

البيئة المادية أكبر مؤثر على الرضا الوظيفي

لا يؤثر سلبياً صراع الدور على الرضا الوظيفي ؛

لا توجد فروقات ذات دلالة إحصائية للرضا الوظيفي حسب المتغيرات الشخصية (الجنس،

العمر، الوظيفة، الحالة العائلية، المستوى الدراسي والخبرة المهنية)

## خلاصة:

حاولنا من خلال هذا الفصل الإجابة على إشكالية الدراسة المتمثلة في مدى تأثير ضغوط العمل على الرضا الوظيفي على عمال المؤسسة الوطنية لأشغال الأبار ، حيث حاولنا الإجابة عليها من خلال الإعتماد على دراسة ميدانية بتوزيع 130 إستبيان على العمال ، ومن أجل عرض النتائج المتوصل إليها قمنا بتقسيم هذا الفصل إلى مبحثين المبحث الأول تناولنا فيه الطريقة والإجراءات المتبعة في الدراسة الميدانية وفي المبحث الثاني تم عرض نتائج الدراسة الميدانية ومناقشتها .

من خلال ما سبق يتبين لنا وجود علاقة عكسية بين ضغوط العمل والرضا الوظيفي و ماله من آثار و انعكاسات على الفرد و الجماعات و المؤسسات و بل يتعداها إلى الدول ، و بمانه قطاع المحروقات الركيزة الأساسية في الإقتصاد الجزائري و صاحب أكبر إيرادات لميزانية الدولة جاءت دراستنا لمعرفة ما مدي تأثير ضغوط العمل على الرضا

### الوظيفي في المؤسسات البترولية

حيث تمت دراستنا على عينة مكونة من 123 عامل من المؤسسة الوطنية لأشغال الأبار ENTP بحاسي مسعود ورقلة و تم التوصل إلى النتائج التالية :

- نفي جزئيا صحة الفرضية الأولى القائلة بوجود مستوى مرتفع من ضغوط العمل لدى أفراد المؤسسة الوطنية لأشغال الأبار؛
- نفي جزئيا صحة الفرضية الثانية القائلة بوجود مستوى مرتفع من الرضا الوظيفي حيث أبان أفراد المؤسسة الوطنية لأشغال الأبار عن عدم رضاهم عن الأجور المقدمة لهم مقابل العمل المؤداء ، و بالرضا عن جماعات العمل ؛
- وجود علاقة عكسية بين ضغوط العمل و الرضا الوظيفي ؛
- يؤثر كل من عبء العمل و البيئة المادية سلبا على الرضا الوظيفي؛
- البيئة المادية أكبر مؤثر على الرضا الوظيفي
- لا يؤثر سلبا صراع الدور سلبا على الرضا الوظيفي ؛
- لا توجد فروقات ذات دلالة إحصائية بين مستويات ضغوط العمل و الرضا الوظيفي حسب المتغيرات الشخصية (الجنس، العمر، الوظيفة، الحالة العائلية، المستوى الدراسي والخبرة المهنية)

### التوصيات:

بناء على النتائج السابقة التي توصلت إليها الدراسة يمكن تقديم عدد من التوصيات للتغلب على الآثار السلبية للضغوط العمل و زيادة الرضا الوظيفي تتمثل في:

- ضرورة الإهتمام بموضوع ضغوط العمل من قبل الإدارة العليا
- إعادة توصيف الوظائف و تحديد المسؤوليات بوضوح

- تبسط الإجراءات و الإبتعاد عن الروتين القاتل
- تدريب العمال وذلك لتأدية الأعمال بالشكل المطلوب
- الإختيار الجيد للعمال من ذو الكفاءة و ذو قدرات عالية على تحمل أعباء العمل
- تحسبن بيئة العمل المادية و إستخدام التقنيات الحديثة
- إعادة النظر في نظام الأجور و الحوافز

#### آفاق الدراسة:

و في الأخير يبقى مجال البحث مفتوح و يمكن أن نقترح المواضيع التالية:

- ✓ أثر ضغوط العمل على الأداء الوظيفي
- ✓ أثر ضغوط العمل على الولاء التنظيمي
- ✓ دور السمات الشخصية في التغلب على ضغوط العمل

قائمة المراجع

أولا المراجع باللغة العربية:

أ . الكتب:

- 1) الهاشمي لوكا، فتيحة بن زروال، الإجهاد، مخبر التطبيقات النفسية ، جامعة منتوري قسنطينة ، دار الهدى للطباعة والنشر، عين مليلة الجزائر 2006
  - 2) قاسم علوان، ونجوى أحمد، إدارة الوقت مفاهيم وعمليات و تطبيقات، دار الثقافة للنشر والتوزيع، الأردن 2009
  - 3) صلاح الدين عبد الباقي، السلوك التنظيمي،الدار الجامعية مصر، الطبعة غير متوفرة، 2005
  - 4) محمد أحمد سليمان، سوسن عبد الفتاح وهب ، الرضا و الولاء الوظيفي قيم و أخلاقيات الأعمال , دار زمزم للنشر و التوزيع الأردن ، طبعة الأولى 2012 ص 218
  - 5) محمود عبد الفتاح رضوان :الأساليب الحديثة في التعامل مع ضغوط العمل، المجموعة العربية للنشر مصر ،الطبعة الأولى 2012
  - 6) عثمان محادين : القيادة التبادلية و التحويلية و الرضا الوظيفي ، دار كنوز المعرفة للنشر و التوزيع الطبعة الاولى عمان 2016
  - 7) عبد الباقي، صلاح الدين محمد السلوك الفعال في المنظمات ، الدار الجامعية الإسكندرية 2004
  - 8) عبد الغفار حنفي، السلوك التنظيمي و إدارة الموارد البشرية، الدار الجامعية مصر، الطبعة غير متوفرة ، 2007
- ب. البحوث العلمية:
- 9) شاطر شفيق، أثر ضغوط العمل على الرضا الوظيفي للموارد البشرية بالمؤسسة الإقتصادية، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية العلوم الإقتصادية و العلوم التجارية و علوم التسيير , تخصص علوم التسيير ، جامعة أحمد بوقرة بومرداس 2010

- 10) سلوى تيشات، إدارة السلوك التنظيمي مطبوعة جامعية موجهة لطلبة سنة ثانية ماستر إدارة الأعمال ، غير منشورة كلية العلوم الاقتصادية و العلوم التجارية و علوم التسيير ،جامعة قاصدي مرباح ورقلة 2017
- 11) وليد عبد الرحمن خالد الفرا ، تحليل بيانات الاستبيان باستخدام البرنامج الإحصائي spss ، الندوة العالمية للشباب الإسلامي ، مكان النشر (غير متوفر) ، 2009 ص 26
- 12) لعجايلية يوسف, مصادر ضغوط العمل لدى عمال الصحة و سبل مواجهتها في المصالح الإستعجالية, مذكرة مجسّار غير منشورة كلية العلوم الإنسانية و الإجتماعية ,جامعة محمد خيضر بسكرة 2015
- ث. المقالات العلمية
- 13) إخلاص زكي فرج، الرضا الوظيفي لدى موظفي وزارة التربية ,مقالة بمجلة البحوث التربوية و النفسية ,العدد 36 ,سنة 2013
- 14) سهام ساعد عبد الستار موفق ضغوط العمل للمرأة العاملة و أثره على الرضا الوظيفي ,مقالة بمجلة العراقية للعلوم الاقتصادية العدد42، 2014،
- 15) طراد خوجة سميرة ضغوط العمل ،الواقع ، الأسباب و سبل المواجهة، مقالة بمجلة الباحث الإجتماعي ،جامعة الجزائر العدد ،12 سنة 2016
- 16) عبد القادر بلخير علاقة إدارة الوقت بمستوى ضغوط العمل من وجهة نظر عمال المركبات الرياضية ،مقالة بمجلة الإبداع الرياضي ،جامعة المسيلة ، أبريل 2012
- 17) عبد الحميد معوش , علاقة الرضا الوظيفي بالروح المعنوية لدى مديري الإداري الإبتدائية المتربصين ،مقالة بمجلة العلوم النفسية و التربوية الجزائر 2017
- 18) عبد الغني تغلابت ، تأثير الرضا الوظيفي على أداء العاملين في المؤسسة الخدمية الجزائرية مقال بمجلة الأقتصاد الصناعي ، جامعة باتنة 2017



ثانيا: المراجع باللغة الأجنبية:

**A. Livre**

- 19) James L/Gibson Organizations Behavior, Structur,Processes, edited
- 20) Oxford University , Oxford Learner's Pocket Dictionary . Third edition, Oxford: Oxford University Press, 2003
- 21) Stefen Ivanko ,Organizational Behavior, edited by 2013

**B. Articles**

- 22) Anne Gillet, stresses pour la bonne cause,revue Française du Management, N° : 164, mai 2009



جامعة قاصدي مرباح - ورقلة -

كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير

قسم علوم التسيير

استمارة الاستبيان

أخي / أختي ؛

تحية و طيبة بعد:

أضع بين أيديكم هذا الاستبيان الذي يحتوى على مجموعة من الأسئلة والتي تندرج في إطار إعداد مذكرة  
الماستر بعنوان " أثر ضغوط العمل على الرضا الوظيفي في المؤسسات البترولية"  
و نأمل من سيادتكم التكرم بالإجابة على عبارات الإستبانة بدقة، حيث أن صحة نتائج البحث تعتمد  
بدرجة كبيرة على ما تقدمونه من إجابات  
علما بأن جميع البيانات سوف تستخدم لأغراض البحث العلمي فقط.

الباحث: بن حبيرش محمد الصالح

الهاتف: 0660.36.99.73

البريد الإلكتروني: 87salah@windowslive.com

يرجي منكم وضع علامة (X) أمام الإجابة التي ترونها مناسبة

أولا: البيانات الشخصية

الجنس :	ذكر	<input type="checkbox"/>	أنثى	<input type="checkbox"/>			
الوظيفة:	إداري	<input type="checkbox"/>	تقني	<input type="checkbox"/>			
العمر أقل من 30 سنة	<input type="checkbox"/>	من 31 إلى 39	<input type="checkbox"/>	من 40 إلى 49	<input type="checkbox"/>	50 سنة فأكثر	<input type="checkbox"/>
الحالة العائلية: عازب(ة)	<input type="checkbox"/>	متزوج (ة)	<input type="checkbox"/>	مطلق (ة)	<input type="checkbox"/>	أرمل(ة)	<input type="checkbox"/>
المستوى الدراسي: متوسط	<input type="checkbox"/>	ثانوي	<input type="checkbox"/>	جامعي	<input type="checkbox"/>	أخر	<input type="checkbox"/>
الخبرة المهنية: أقل من 5 سنوات	<input type="checkbox"/>	من 5 إلى 10	<input type="checkbox"/>	من 10 إلى 15 سنة	<input type="checkbox"/>	أكثر من 15 سنة	<input type="checkbox"/>

المحور الثاني ضغوط العمل			
الرقم	الفقرة	غير موافق	محايد
البعد الأول عبء العمل			
01	العمل الموكل إلي فوق طاقتي		
02	يزعجني العمل بنظام المناوبة 4*4 (4 أسابيع بـ 4 أسابيع)		
03	أشعر بالتعب و الإرهاق لكثرة ما يطلب مني من واجبات ومهام.		
04	لا يتوافق العمل الحالي مع الوقت اللازم لإنجازه		
05	يتطلب عملي درجة عالية من التركيز و الإنتباه		
06	أتلقي أوامر غير متوافقة من رؤسائي في العمل.		
البعد الثاني صراع الدور			
01	أقوم بتأدية أعمال خارج إطار عملي		
02	لا أستطيع التوفيق بين عملي و واجباتي العائلية		
03	يطلب مني أنجاز أعمال بطريقة أعتقد أنها غير صحيحة		
04	يطلب مني القيام بأعمال تتناقض مع القيم والمبادئ العامة.		
05	أتعامل مع أكثر من مجموعة عمل مختلفة فيما بينها.		
06	يتدخل المسؤولون بأداء بعلمي بشكل كبير .		
البعد الثالث غموض الدور			
01	أكلف بمهام بدون الصلاحيات الكافية لتنفيذها		
02	أجد صعوبة في القيام بالمهام الموكلة إلي		
03	يوجد رئيس مباشر أرجع إليه وقت الحاجة		
04	التعليمات و القوانين واضحة داخل المؤسسة		
05	أجد صعوبة في التواصل مع رؤسائي		
06	لا أعرف مسؤوليات عملي بوضوح		
البعد الرابع ظروف العمل			
01	الإضاءة و التهوية في مكان العمل لا تساعد على أداء المهام بشكل مناسب.		
02	الضوضاء في مكان العمل كبيرة.		
03	لا تتلائم مساحة المكاتب وتجهيزاتها مع طبيعة عملي .		
04	قبلت العمل بالمؤسسة مع عدم علمي بالظروف المصاحبة لها		

			05	أتوقف عن العمل أحيانا نتيجة لنقص الاحتياجات المطلوبة
			06	أتخوف من الإصابة بالأمراض نتيجة التلوث و قلة النظافة
			07	مساحات الغرف لا تتناسب مع عدد الموظفين.
<b>المحور الثالث الرضا الوظيفي</b>				
<b>البعد الأول : الرضا عن الأجر</b>				
			01	هناك عدالة في توزيع الأجر مقابل العمل المنجز
			02	أشعر بالرضا عن الأجر الذي أتحصل عليه مقابل ما أقدمه من أعمال
			03	أجري الشهري يعكس تماما ما أقوم به من أعمال
<b>البعد الثاني : الرضا عن مستوى العمل</b>				
			01	أشعر بوجود عدالة في توزيع الأعباء والمهام على الموظفين
			02	أشعر بأن مناصبي يتناسب مع مؤهلاتي وخبرتي
			03	حجم مسؤولياتي ومستوى الدعم والصلاحيات الممنوحة لي تناسبني
<b>البعد الثالث: الرضا على فرص الترقية</b>				
			01	تتوفر مؤسستي على فرص متعددة للترقية
			02	فرص الترقية في المناصب العليا منصفة وعادلة في مؤسستي
			03	أشعر بأنني حصلت على ما أستحقه من ترقية
<b>البعد الرابع: الرضا على الإشراف</b>				
			01	يمنحني رئيسي فرصة المشاركة في اتخاذ القرارات المتعلقة بالعمل
			02	أجد تجاوبا من رئيسي عندما أقدم له اقتراحا في مجال العمل
			03	يفوض لي رئيسي في كثير من الأحيان سلطة اتخاذ قرارات معينة
<b>البعد الخامس: فريق العمل</b>				
			01	أتفاعل بشكل جيد مع زملائي
			02	يوجد مستوى تعاون عالي مع الزملاء
			03	هناك تنسيق بين مختلف الأقسام في العمل
<b>البعد السادس : الرضا على ظروف العمل</b>				
			01	الوسائل المكتبية التقنية والأدوات والمعدات متوفرة في مكان العمل.
			02	ظروف العمل المادية من حيث الإضاءة والنظافة جيدة.
			03	ظروف الأمن والسلامة المهنية جيدة.

قائمة الأساتذة المحكمين

الرتبة العلمية	الأستاذ المحكم	الرقم
أستاذ مساعد أ	أسماء يوسف	01
أستاذ محاضر أ	مناصيرية رشيد	02
أستاذ محاضر أ	بوخلوة باديس	03
أستاذ محاضر أ	رجم خالد	04
أستاذ محاضر أ	بن تفات عبد الحق	05