



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



مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة الماستر أكاديمي
الميدان: علوم اقتصادية وعلوم تجارية وعلوم التسيير
التخصص: إدارة الأعمال
بعنوان:

أثر ضغوط العمل على الولاء التنظيمي

دراسة ميدانية في مؤسسة الكهرباء و الطاقات المتجددة

وحدة تقرت

من إعداد الطالبتين: ليفه نور الصباح / رزقان راضية
نوقشت وأجيزت علنا بتاريخ: 17/06/2023
أمام اللجنة المكونة من السادة:

الأستاذ/ نعوم عبد العزيز (أستاذ مساعد أ- جامعة قاصدي مرباح ورقلة) رئيسا
الأستاذ/ تيمجغدين نور الدين (أستاذ محاضرة أ- جامعة قاصدي مرباح ورقلة) مشرفا ومقررا
الأستاذ/ خميسي خليفة (أستاذ مساعد أ- جامعة قاصدي مرباح ورقلة) مناقشا

السنة الجامعية: 2022-2023



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



مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة الماستر أكاديمي
الميدان: علوم اقتصادية وعلوم تجارية وعلوم التسيير
التخصص: إدارة الأعمال
بعنوان:

أثر ضغوط العمل على الولاء التنظيمي

دراسة ميدانية في مؤسسة الكهرباء و الطاقات المتجددة

وحدة تقرت

من إعداد الطالبتين: ليفه نور الصباح / رزقان راضية
نوقشت وأجيزت علنا بتاريخ: 17/06/2023
أمام اللجنة المكونة من السادة:

الأستاذ/ نعوم عبد العزيز (أستاذ مساعد أ- جامعة قاصدي مرباح ورقلة) رئيسا
الأستاذ/ تيمجغدين نور الدين (أستاذ محاضرة أ- جامعة قاصدي مرباح ورقلة) مشرفا ومقررا
الأستاذ/ خميسي خليفة (أستاذ مساعد أ- جامعة قاصدي مرباح ورقلة) مناقشا

السنة الجامعية: 2022-2023

شكر وتقدير

قال تعالى " لئن شكرتم لأزدنكم "
فلنحمد الله الذي يسر السبيل لإنجاز هذا العمل، كما نخص
بالشكر والامتنان إلى الأستاذ الفاضل

تمجدين نور الدين

على ما قدمه لنا من توجيهات ومساعدات ونصائح وإرشادات قيمة إفادتنا
أثناء إنجاز هذا العمل، كما لا يفوتنا أن أتقدم بجزيل الشكر إلى الأستاذة

عراية الحاج ومناصريه رشيد

على تقديم يد العون والمساعدة، وكما أتقدم بجزيل الشكر إلى أعضاء اللجنة
المناقشة الموقرة والى محكمي الاستبيان والى من ساعدنا في إنجاز هذه المذكرة
خاصة عمال مؤسسة الكهرباء و الطاقات المتجددة-تقرت-

ونخص بالشكر ***سويسي صالح***

كما نتوجه بالشكر الجزيل إلى كل من ساعدنا وساهم في إتمام
عملنا ولو بدعاء ومد لنا يد العون في إنجاز هذا العمل المتواضع

الإهداء

الحمد لله الذي هدانا وما كنا لنهتدي لولا أن هدانا الله

إلى من سهرت ليال الطويلة من أجل راحتي

ومن استيقظت فجرًا من أجل الدعاء لي

أمي الحبي (حليمة خالي)

إلى الجبل الذي يحميني من كل عواصف الحياة ..السند الذي لا ينكسر، و القلب الذي

لا يتهاون مع أحزاني ...الداعم الأول لي... أبي الغالي(عبد الله)

إلى من أحاكت جروح قلبي بدموع عيونها... بلسمي الشافي من كل أوجاع الحياة ...

جدتي الغالية (صالحة سوداني)

إلى من شهدوا معي متاعب الدراسة و سهر ليالي، من كانوا خير عون لي في دربي ..

أخواتي و إخوتي الأعزاء

(افتخار، إشراق، زينب، فاطمة، عبد العتيق)(رائف، ريام)

عبد المغيت(رنيم، رستم، اريم) مُجَّد الهادي)

إلى من شاركوني الأمل و الأمل...النجاح والفشل ..أصدقاء الأعزاء

إلى من شاركتني في هذا العمل صديقتي (راضية)

إلى من أعطوني من ينابيع معرفتهم وخبراتهم الكثير.....

(رشيد مناصرية-الحاج عرابة)أساتذتي الأفاضل

إلى كل من قدم لي دعما ولو كان مجرد كلمة...أنا ممتن

إلى كل من سعتهم ذاكرتي ولم تسعهم مذكري

إلى كل هؤلاء أهدي ثمره هذا العمل المتواضع

و أسأل الله أن يجزيهم خير الجزاء

نور الصباح

الإهداء

لحمد لله بدأنا بأكثر من هم وها أنا اليوم والحمد لله أطوي سهر الليالي

وتعب الأيام وخلاصة مشواري بين دفتي هذا العمل المتواضع

إلى منارة العلم وإمام الأمة المصطفى سيدنا مُحَمَّد ﷺ

إلى النبيوع الذي لا يمل العطاء إلى من حاكت سعادتي بخيوط منسوجة من قلبها

إلى أمي العزيزة (سورية)

إلى من سعى وشقى لأنعم بالراحة والهناء الذي لم يينخل من أجل دفعي في طريق النجاح

إلى والدي العزيز (أحمد)

إلى أخوتي حفظهم الله وأدامهم

(هشام-ياسر-مهيمن - مشاعر -إكرام-وسام-ريتاچ-كاترين)

إلى من تنير أعينهم فخرنا بنجاحنا ودعائهم سر تفوقنا (خالاتي سعيدة ومريم، سعيدة وخالي بدري وزوجته)

إلى أختي التي لم تنجبها أمي (حسيبة)

إلى رفيقات الروح وصديقاتي من كانوا عوناً لي (نورهان وولياء)

إلى من شاركتني في هذا العمل صديقتي (نور الصباح)

إلى الأشخاص الذين ساندوني في حياتي من قريب أو بعيد

راضية

الملخص: تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على أثر ضغوط العمل على الولاء التنظيمي في مؤسسة الكهرباء و الطاقات المتجددة بتقوت، وتم استخدام المنهج الوصفي التحليلي لدراسة الموضوع، كما تم الاعتماد على دراسة الحالة من خلال الإستبيان، و معالجته الإحصائية عن طريق برنامج Spss نسخة 26، وتم توزيع الإستبيان على عينة عشوائية متمثلة في (80) موظفا وتم إسترجاع 75 إستبانة مع رفض 15 لأنها لا تستوفي الشروط المطلوبة، و بالتالي تم معالجة (60) وهي العينة النهائية التي طبقت عليها الدراسة، وقد توصلت الدراسة إلى :

- مستوى الضغوط العمل في مؤسسة الكهرباء و الطاقات المتجددة متوسط؛
- مستوى الولاء التنظيمي في مؤسسة الكهرباء و الطاقات المتجددة مرتفع؛
- كما وجدنا أن العلاقة الارتباطية بين ضغوط العمل كمتغير مستقل و الولاء التنظيمي كمتغير تابع علاقة طردية قوية؛
- يوجد أثر ذا دلالة إحصائية لضغوط العمل على الولاء التنظيمي بالمؤسسة الكهرباء و الطاقات المتجددة؛
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية لإجابات أفراد العينة حول الولاء التنظيمي تعزى إلى المتغيرات الشخصية (جنس، مستوى التعليمي، أقدميه في العمل، حالة عائلية، الوظيفة).

وبناء على نتائج توصلنا لتوصيات التالية: إهتمام الإدارة بتحسين ظروف العمل و توفير مناخ التنظيمي مناسب، إستغلال الإطارات المؤهلة التي تتميز بالكفاءة و الفعالية، ضرورة تقديم برامج و دورات تدريبية للموظفين.

الكلمات المفتاحية: ضغوط العمل، الولاء التنظيمي، عبء العمل، الولاء العاطفي، مؤسسة الكهرباء و الطاقات المتجددة

Abstract : This study aims to identify the impact of work pressures on organizational loyalty in the Electricity and Renewable Energy Corporation in Touggourt, in addition to studying the relationship between the variables of the study, and the descriptive analytical approach was used to study the subject. Through the Spss program, version 26, the questionnaire was distributed to a random sample of (80) employees, and 75 questionnaires were returned with 15 rejected because they did not meet the required conditions, and thus (60) were processed, which is the final sample to which the study was applied, and the study concluded:

The level of work stress in the institution is average

- The level of organizational loyalty in the Electricity and Renewable Energy Corporation is high;
- We also found that the correlation between work pressures as an independent variable and organizational loyalty as a dependent variable has a strong positive relationship;
- There is a statistically significant effect of work pressures on organizational loyalty in the Electricity and Renewable Energy Corporation;
- There are no statistically significant differences in the respondents' answers about organizational loyalty due to personal variables (gender, educational level, seniority at work, family status, job).

And based on the results, we reached the following recommendations: the administration's interest in improving working conditions and providing an appropriate organizational climate, the exploitation of qualified personnel that are characterized by efficiency and effectiveness, the need to provide programs and training courses for employees.

Keywords: work pressures, organizational loyalty, workload, emotional loyalty, Electricity and Renewable Energy Corporation.

قائمة المحتويات

I	الإهداء
II	الشكر
IV	الملخص
V	قائمة المحتويات
VI	قائمة الجداول
VIII	قائمة الملاحق
ب	المقدمة
الفصل الأول: الأدبيات النظرية و التطبيقية لأثر ضغوط العمل على الولاء التنظيمي	
2	تمهيد
3	المبحث الأول: الأدبيات النظرية حول ضغوط العمل والولاء التنظيمي
3	المطلب الأول: مفاهيم حول ضغوط العمل
11	المطلب الثاني: أساسيات حول الولاء التنظيمي
17	المطلب الثالث: العلاقة بين ضغوط العمل والولاء التنظيمي
18	المبحث الثاني: الأدبيات التطبيقية (الدراسات السابقة)
18	المطلب الأول: الدراسات باللغة العربية
21	المطلب الثاني: الدراسات الأجنبية
25	المطلب الثالث: العلاقة بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة
27	خلاصة الفصل الأول
الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لأثر ضغوط العمل على الولاء التنظيمي	
29	تمهيد
30	المبحث الأول: الطريقة والأدوات المستخدمة في الدراسة الميدانية
30	المطلب الأول: الطريقة المعتمدة في الدراسة
33	المطلب الثاني: الأدوات المستخدمة في الدراسة
35	المبحث الثاني: عرض نتائج الدراسة الميدانية ومناقشتها
35	المطلب الأول: عرض وتحليل نتائج الدراسة
55	المطلب الثاني: تحليل ومناقشة نتائج الدراسة
59	خلاصة الفصل الثاني
61	الخاتمة
64	المراجع
69	الفهرس
89	الملاحق

قائمة الجداول

رقم الجدول	عنوان الجدول	الصفحة
(1-1)	يوضح مقارنة بين الضغوط الإيجابية والسلبية	7
(2-1)	الأهم الفروقات بين الدراسة الحالية و الدراسات السابقة	25
(1-2)	إحصائيات الاستبيانات الموزعة و المسترجعة على العينة	32
(2-2)	يوضح متغيرات الدراسة	32
(3-2)	يوضح مقياس ليكارت الخماسي	33
(4-2)	يوضح مقياس الدرجة	33
(5-2)	يوضح نتائج صدق المقاييس المستخدمة (الضغوط العمل والولاء التنظيمي	34
(6-2)	يوضح توزيع عينة الدراسة حسب متغير الجنس	35
(7-2)	يوضح توزيع عينة الدراسة حسب متغير العمر	36
(8-2)	يوضح توزيع عينة الدراسة حسب متغير المستوى التعليم	37
(9-2)	يوضح توزيع عينة الدراسة حسب متغير الأقدمية في العمل	38
(10-2)	يوضح توزيع عينة الدراسة حسب متغير الحالة العائلية	39
(11-2)	يوضح توزيع عينة الدراسة حسب متغير الوظيفة	40
(12-2)	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات موظفين المؤسسة حول عبء العمل	41
(13-2)	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات موظفين مؤسسة حول بعد ظروف العمل	42
(14-2)	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات موظفين المؤسسة حول بعد طبيعة العمل	42
(15-2)	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات موظفين المؤسسة حول بعد صراع الدور	43
(16-2)	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات موظفين المؤسسة حول بعد غموض الدور	44
(17-2)	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد عينة الدراسة أبعاد ضغوط العمل	45
(18-2)	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات موظفين المؤسسة حول بعد الولاء التنظيمي العاطفي	46
(19-2)	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات موظفين المؤسسة حول بعد الولاء المعياري	47
(20-2)	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات موظفين المؤسسة حول بعد الولاء التنظيمي المستمر	48

49	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات موظفين المؤسسة حول أبعاد الولاء التنظيمي	(21-2)
50	يمثل العلاقة الارتباطية بين المتغير التابع والمتغير المستقل	(21-2)
51	يوضح العلاقة بين المتغيرات الشخصية والولاء التنظيمي	(22-2)
52	يوضح معامل الارتباط المتعدد التدريجي بين أبعاد ضغوط العمل والولاء التنظيمي	(23-2)
53	يوضح التباين الثنائي T-test بين الجنس و الولاء التنظيمي	(24-2)
54	ANOVA بين محور الولاء التنظيمي و المتغيرات الشخصية	(25-2)

قائمة الأشكال

الصفحة	عنوان الشكل	رقم الشكل
و	يوضح متغيرات الدراسة	(1-1)
5	مراحل ضغوط العمل	(2-1)
7	العلاقة بين ضغوط العمل الإيجابية و ضغوط العمل السلبية	(3-1)
8	عناصر ضغوط العمل	(4-1)
14	أبعاد الولاء التنظيمي	(5-1)
35	يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس	(1-2)
36	يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير العمر	(2-2)
37	يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير المستوى التعليمي	(3-2)
38	يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير الأقدمية في العمل	(4-2)
39	يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير الحالة العائلية	(5-2)
40	يوضح توزيع أفراد العينة حسب الوظيفة	(6-2)
51	يوضح مدي ملائمة خط الانحدار البسيط	(7-2)
53	يوضح مدي ملائمة خط الانحدار المتعدد التدريجي	(8-2)

قائمة الملاحق

الصفحة	عنوان الملحق	الرقم
--------	--------------	-------

69	الإستبيان	1
73	قائمة الأساتذة المحكمين	2
73	أسئلة المقابلة	3
74	الهيكل التنظيمي للمؤسسة	4
75	مخرجات SPSS	5

قائمة الرموز

الرمز	الدلالة
SPSS	برنامج التحليل الإحصائي
SKTM	شركة الكهرباء و الطاقات المتجددة - تقرت -

المقدمة



أ. توطئة:

يتميز هذا العصر بالتغيير السريع و المستمر في بيئة الأعمال مما يؤدي إلى قضايا متعددة و منها تفاقم ضغوط العمل لدى الموظفين في المنظمة الواحدة وفي مختلف المستويات التنظيمية . و تعد ضغوط العمل من الظواهر التي لا يمكن تجنبها في المنظمات حيث أنها تؤثر على كافة أعضاء المنظمة سواء كانوا قيادات إدارية أم رؤوسين و لكن بدرجات متفاوتة. ويستجيب الأفراد لتلك الضغوط بأساليب مختلفة فمنهم من تدفعه تلك الضغوط إلى المثابرة و الجدية لتحقيق الأهداف المنشودة و قد تدفع بعضهم الآخر إلى الإحباط و اليأس و انخفاض الإنتاجية و ارتفاع دوران العمل و بتالي تواجه المنظمات ارتفاعا في نفقات علاج الآثار النفسية و البدنية لضغوط العمل.

لذا تعمل الإدارة في المنظمات الحديثة على البحث عن طرق تساعد على تحمل ضغوط العمل لدى الموظفين و منها تشجيع الموظفين و العمل على رضاهم و تنمية مشاعر الولاء التنظيمي لديهم. و ذلك لما ينتج عن ضغوط العمل من آثار على سلوك الموظفين و موقفهم تجاه عملهم ومنظمتهم. لذا وجب وضع منهج إداري متكامل للتعامل و التوافق و استيعاب مثل هذه الضغوط بشكل فعال و العمل على تقوية و تعزيز الولاء التنظيمي.

ب. الإشكالية الرئيسية

بعد الإطلاع على إطار هذا البحث، وأهمية القيام به، والتعرف على الأهداف التي نسعى للوصول إليها، نصل إلى طرح إشكالية بحثنا التي نحاول تناولها وفق سياق نظري و تطبيقي تحليلي من خلال الإجابة على السؤال الرئيسي الآتي:

إلى أي مدى تؤثر ضغوط العمل على الولاء التنظيمي للموظفين في مؤسسة الكهرباء والطاقات المتجددة- تقرت ؟

وللإجابة على الإشكالية السابقة ارتأينا إلى وضع الأسئلة الفرعية التالية:

1. - ما مستوى ضغوط العمل في المؤسسة محل الدراسة ؟
2. - ما مستوى الولاء التنظيمي للموظفين في المؤسسة محل الدراسة ؟
3. - هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين ضغوط العمل والولاء التنظيمي في المؤسسة محل الدراسة؟
4. - هل يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لضغوط العمل على الولاء التنظيمي لدى الموظفين في المؤسسة ؟

5. هل هناك فروقات ذات دلالة إحصائية في اجابات أفراد عينة الدراسة حول الولاء التنظيمي تعزى إلى المتغيرات الشخصية؟
(جنس، مستوى التعليمي، أقدميه في العمل، حالة عائلية، الوظيفة)

6. الفرضيات

1. مستوى ضغوط العمل في مؤسسة سونلغاز مرتفع؛
2. مستوى الولاء التنظيمي في مؤسسة سونلغاز متوسط.
3. توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين ضغوط العمل والولاء التنظيمي للموظفين في مؤسسة الكهرباء و الطاقات المتجددة -تقرت-.
4. يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لضغوط العمل على الولاء التنظيمي للموظفين في مؤسسة الكهرباء و الطاقات المتجددة - تقرت-؛
5. لا يوجد فروقات ذات دلالة إحصائية في تصور أفراد عينة الدراسة حول الولاء التنظيمي تعزى إلى المتغيرات الشخصية (جنس، مستوى التعليمي، أقدميه في العمل، حالة عائلية، الوظيفة)

ت. مبررات اختيار الموضوع:

تتجلى دوافع اختيار البحث في هذا الموضوع من خلال النقاط التالية:

- تماشي الموضوع مع طبيعة التخصص الذي درسناه حيث يعتبر هذا الموضوع من المواضيع التي تدخل في صميم تخصص إدارة أعمال؛
- الاهتمام بالمواضيع الحديثة والرغبة والاطلاع على هكذا موضوع؛
- عدم التطرق لهذا الموضوع في حدود علم الطالب على مستوى الجامعة بالمؤسسة محل الدراسة؛
- وفرة الدراسات والمصادر والمراجع العلمية في هذا الموضوع؛
- إبراز أهمية ووقائع هذا الموضوع والحقائق المعاشة على مستوى المؤسسة.

ث. أهداف البحث

نسعى من خلال هذا البحث لتحقيق الأهداف التالية:

- معرفة مستوى ضغوط العمل على الموظفين في المؤسسة محل الدراسة؛
- معرفة مستوى الولاء التنظيمي في المؤسسة محل الدراسة؛
- دراسة العلاقة بين ضغوط العمل والولاء التنظيمي في شركة سونلغاز الكهرباء والطاقات المتجددة-تقرت
- استظهار مفهوم ضغوط العمل والولاء التنظيمي.

ج. أهمية البحث:

- تبرز أهمية هذا البحث من إمكانية استفادة الباحثين من نتائج الدراسة في التعرف على أثر ضغوط العمل للموظفين على الولاء التنظيمي والكشف على مدى مساهمته في تحسين الولاء التنظيمي في المؤسسة بصفة عامة وأداء الموظفين بصفة خاصة،

- أهمية المتغيرات المبحوثة والمتعلقة بضغوط العمل على الولاء التنظيمي

- تبرز أهمية البحث في تحديد أثر ضغوط العمل على الولاء التنظيمي في شركة الكهرباء والطاقات المتجددة-تقرت-من كونها تبحث عن مستويات ضغوط العمل في المؤسسة التي يوجهها العمال وعلاقتها بدرجات الولاء التنظيمي في المؤسسة.

ح. حدود البحث

1. الحدود المكانية: تمت الدراسة في مؤسسة الكهرباء والطاقات المتجددة تقرت (SKTM)

2. الحدود الزمنية: أنجزت الدراسة في الفترة الزمنية ما بين شهري مارس و فيفري الفصل الثاني من الموسم 2022-2023

3. الحدود الموضوعية: لقد تم التركيز في دراستنا على ضغوط العمل للموظفين كمتغير مستقل من خلال الأبعاد التالية (بيئة

العمل، طبيعة العمل، عبئ العمل) وهو ما تناوله العديد من الباحثين في هذا السياق أما المتغير التابع هو الولاء التنظيمي

فتم التركيز على الأبعاد التالية (الولاء المستمر، الولاء العاطفي، الولاء المعياري) وهو ما تناوله عدد من الباحثين في اغلب

الدراسات.

خ. منهج البحث والأدوات المستخدمة

في ضوء طبيعة الدراسة والأهداف التي نسعى إلى تحقيقها تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي في الجانب النظري وذلك بتقديم التعاريف وضبط المصطلحات والمفاهيم والمداخل العامة لأثر ضغوط العمل على الولاء التنظيمي والعلاقة بينهما، أما الجانب التطبيقي من أجل معرفة ودراسة مختلف المؤشرات وتحليلها فاعتمدنا على منهج دراسة الحالة في عرض المؤسسة محل الدراسة، أما أدوات جمع البيانات تمثلت في الاستبيان، المقابلة، و سيتم الاعتماد على البرنامج الإحصائي SPSS نسخة 26 في معالجة البيانات، واعتمدنا على منهجية IMRAD في تنسيق الدراسة ككل .

د. مرجعية الدراسة:

من أجل جمع المعلومات المتعلقة بالبحث اخترنا مجموعة من المراجع الحديثة التي لها علاقة بموضوع الدراسة من أجل اقتباس الأفكار التي تساعدنا في إجراء هذا البحث،

وتتمثل طبيعة هذه المراجع في:

- الكتب و المقالات العلمية الحديثة ؛
- مذكرات ماجستير والدكتوراه العربية والانجليزية منشورة وغير منشورة، هذا بالنسبة للفصل النظري. أما الجانب التطبيقي تم الاعتماد على جمع البيانات من خلال الاستبيان كأداة رئيسية لدراسة، الملاحظة، المقابلة الشخصية مع إطار في مؤسسة الكهرباء والطاقت المتجددة-تقرت.

ذ. صعوبة الدراسة:

- صعوبة تجاوب العمال مع بعض الأسئلة ؛
- ضيق الوقت المستغرق أثناء الدراسة ؛
- نقص المراجع التي تلم بالمتغيرين معا في السنوات الجديدة؛
- صعوبة استعادة كل استمارات الإستبيان الموزعة بالإضافة إلى تأخر تسليمها.

ر. هيكل البحث

من أجل معالجة هذا الموضوع قمنا بتقسيم هذا البحث كما يلي :

الفصل الأول: الأدبيات النظرية و التطبيقية لضغوط العمل و الولاء التنظيمي

المبحث الأول : ماهية ضغوط العمل على الولاء التنظيمي



المبحث الثاني: الأدبيات التطبيقية (الدراسات السابقة)

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لأثر ضغوط العمل على الولاء التنظيمي بشركة الكهرباء و طاقات متجددة -تقرت

المبحث الأول: الطريقة و الأدوات المستخدمة في الدراسة

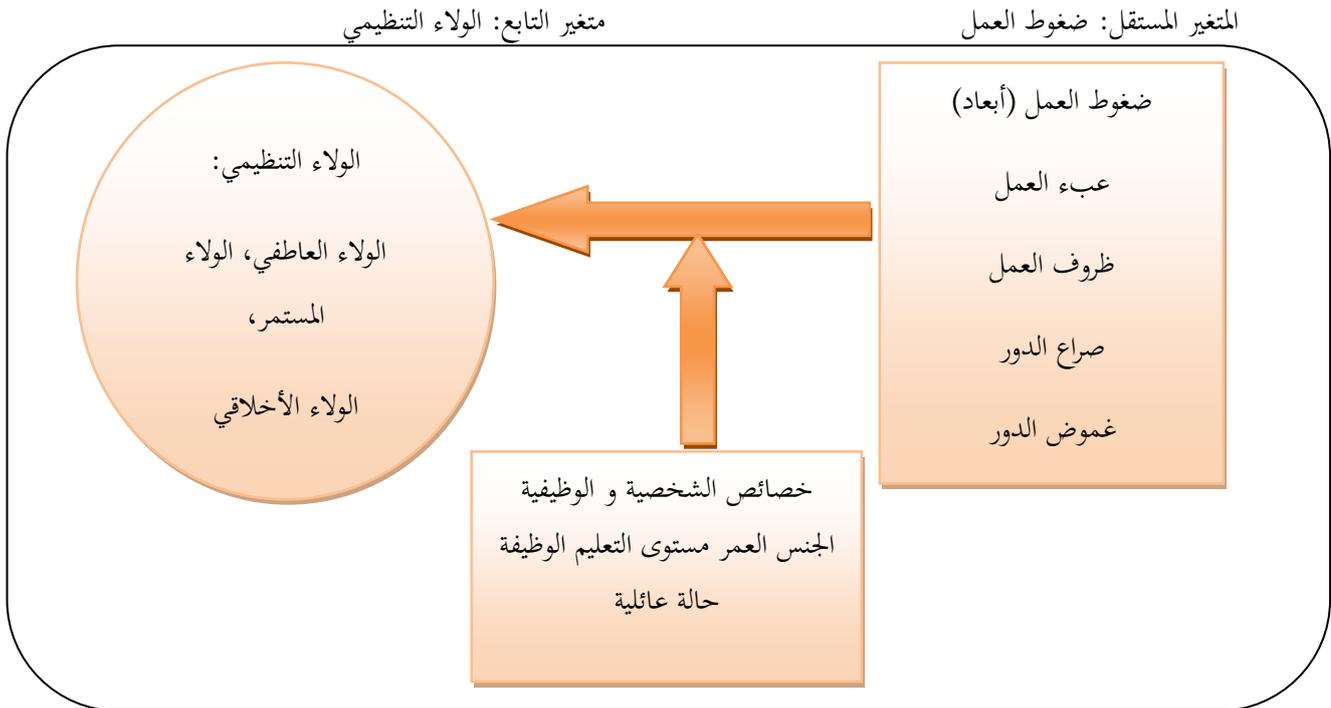
المبحث الثاني: عرض نتائج و مناقشتها

ز. نموذج البحث :

لتحقيق غرض الدراسة والوصول إلى أهدافها المحددة، سوف نعتمد على نموذج خاص بنا، لتعرف على مدى تأثير المتغيرات

المستقلة على المتغير التابع و ذلك وفق الشكل الموالي:

الشكل رقم(1-1) يوضح متغيرات الدراسة



المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على الدراسات السابقة



الفصل الأول

الأدبيات النظرية و التطبيقية لأثر
ضغوط العمل على الولاء التنظيمي

تمهيد :

من المشكلات التنظيمية المترتبة على ارتفاع مستوى ضغوط العمل هو مشكلة الولاء التنظيمي فالمنظمات التي يتسم موظفوها بمستويات عالية من الولاء التنظيمي هي منظمات فعالة، فالولاء العالي للموظفين يربط اتجاهاتهم بأهداف المنظمة. حيث يعتبر الولاء التنظيمي من أهم العوامل التي يمكن اعتبارها من المؤشرات الايجابية، فإذا كانت معنويات الأفراد مرتفعة فان ذلك يؤدي إلى تحقيق النتائج التي ترغب المنظمة أو المؤسسة تحقيقها. فلقد أصبحت حاجة أي مؤسسة أو منظمة للأفراد ذوي الولاء التنظيمي مهمة، وذلك لتحقيق أهدافها بكفاءة و فعالية وولاء الموظفين لا ينعكس على أدائهم داخل المنظمة فقط و إنما على الجمهور الخارجي أيضا، لذلك لا بد من قياس الولاء التنظيمي لدى أفراد للتعرف على نقاط القوة و الضعف بحيث تتم الاستفادة من نقاط القوة و العمل على معالجة الضعف و ذلك للوصول إلى إنتاجية مرضية في العمل و العمل على استمرارها و تطويرها لتحقيق أهداف ورؤية المؤسسة.

سنحاول في هذا الفصل التطرق إلى مفهوم ضغوط العمل و الولاء التنظيمي :

المبحث الأول : الأدبيات النظرية لأثر ضغوط العمل على الولاء التنظيمي

المبحث الثاني: الأدبيات التطبيقية (الدراسات السابقة).

المبحث الأول : الأدبيات النظرية حول ضغوط العمل والولاء التنظيمي

يعد موضوع ضغوط العمل من أبرز مشكلات التي تواجه الموظفين في المنظمات العامة و الخاصة، الأمر الذي أدى إلى اهتمام كبير من قبل الباحثين بدراسة هذه المشكلة لما لها من آثار سلبية كبيرة على سلوك الأفراد وإنتاجية المنظمات، ومن هنا لقي موضوع ضغوط العمل اهتمام متزايداً في مجالات عدة لما له من انعكاسات سلبية على سلوك الأفراد واتجاهاتهم نتيجة التأثير بالثيرات والمنبهات البيئية المختلفة، وهذه الضغوط جعلت الفرد يعيش في حالة قلق وتوتر وانفعال، مما ينعكس على الولاء التنظيمي وعلاقته مع زملائه ورؤسائه وربما الصحة النفسية والجسدية مما يؤدي إلى ضعف الولاء وأحياناً يؤدي إلى دوران العمل.

المطلب الأول : مفاهيم حول ضغوط العمل

أصبحت الحياة المعاصرة ذات متطلبات متعددة تفرض على الفرد مطالب عصرية متجددة و مستمرة و مواجهة ادوار مختلفة تماشياً مع التطور و التغيير المتصارع الذي يؤدي إلى تحمل الفرد ضغوط العمل بمختلف أنواعها نتيجة لأعباء العمل و متطلباته وستتطرق في هذا المطلب إلى : مفهوم الضغوط، وضغط العمل، خصائص، ومراحل ، ومظاهرها، وأنواع ، ومصادر، وعناصر، آثار المترتبة على الضغوط العمل و سبل مواجهته

الفرع الأول : مفهوم الضغوط وضغط العمل.

أولاً: مفهوم الضغوط

لغة:

مصطلح ضغط لم يعرف معنى لغوي واحد ثابت، بل تغير مع الظروف والأحداث التي عاشها الإنسان عبر الزمن كم يختلف من علم لآخر فمعناه في العلوم الفيزيائية يختلف عن معناه في العلوم السلوكية ومعناه في العلوم الطبيعية يختلف عن معناه في العلوم الطبية.... الخ.

اصطلاحاً: أما مفهوم الضغط اصطلاحاً في مجال العلوم السلوكية، فقد كانت أول محاولة لتفسير الضغوط هي محاولات العالم Hans Seiy والذي عرف الضغط بأنه: استجابة جسدية غير مجددة لمطلب معين.¹

ثانياً: مفهوم ضغوط العمل.

لقد تعددت التعاريف المتعلقة بضغط العمل واختلفت وفق الباحثين والكتاب ، الدراسات السابقة، لا يوجد مفهوم ثابت لضغوط العمل حيث لا توجد مهنة أو و وظيفة خالية من ضغوط لاختلاف طبيعة و ظروف العمل من مكان إلى آخر ، فتعدد مفهوم ضغوط العمل حيث عرفه:²

• نور حمدان وعثمان 2011 هو "الاستجابة لزمرة انفعالات سلبية كالغضب والقلق والاكتئاب والتي يصاحبها عادة تغيرات فسيولوجية كزيادة ضربات القلب وزيادة نسبة بعض الهرمونات في الدم كرد فعل للضغوط التي يتعرض لها الشخص كنتيجة لمتطلبات المهنة وقد يشكل ذلك تهديدا لذاته أو يجعله يشعر بالسعادة فينخفض التهديد المدرك".³

¹ قويدر بورقية، رحمة مجدة حصابة، كمال رعاش، دور ضغوط العمل في تعزيز الولاء التنظيمي في منظمات الأعمال، مجلة التنظيم والعمل ، مجلد10، العدد2، الجلفة، 2021، ص 76.

² نسيم خضي عباس، علي ميري حسن، تأثير المناخ التنظيمي على ضغوط العمل، مجلة كلية التربية الأساسية للعلوم التربوية والإنسانية، كلية المستقبل الجامعة، مجلد1، العدد46، كانون الثاني 2020، ص 253.

³ شهد صبيح حميد، ضغوط العمل وعلاقته بالقيادة التربوية لدى مديري المدارس، مجلة الأبحاث والعلوم، المدارس، وزارة التربية، بغداد الكرخ الثالثة، مجلد2، العدد3، بغداد، العراق، سنة 2019، ص4.

- كما عرفها (جودة والياني، 72، 2002) بأنها ردة الفعل الواعية أو غير الواعية على التهديدات التي تواجه الفرد، سواء كان ذلك حقيقيا أم من نسيج الخيال. ويتولد عنها شعور بالألم، الذنب، التعاسة، الوحدة، الارتباك، ويتعرض الأفراد في المنظمات إلى ضغوط تنجم عن متطلبات الأعمال التي يزاولونها، مما يترك أثرا سلبيا في صحة الفرد.¹
 - زايد (2000) هي عبارة عن أحدث بيئية أو مواقف تخلق الضغط و قد توجد في طبيعة الوظيفة التي يؤديها الفرد أو في زملاء العمل أو في نظم العمل أو اللوائح أو الإجراءات المعمول بها داخل المنظمة.²
 - و عرفها كوبر: على أنها عبارة عن مجموعة من العوامل البيئية التي تؤثر سلبا على أداء الفرد في العمل ومنها غموض الدور، صراع الدور، عبء العمل، ظروف العمل البيئية، هذه العناصر التي تسبب الإجهاد الفيزيولوجي للفرد.³
- نستخلص مما سبق إن ضغوط العمل هي حالة نفسية يواجه فيها الفرد عبئا متكون من مصادر البيئية والتنظيمية والوظيفية، وتحدث آثار نفسية وجسمية، سلوكية، تنظيمية، ويختلف التأثير من شخص لآخر تبعا لنوع التأثير قد يكون التأثيرا إيجابيا أو سلبيا على الأفراد.⁴

الفرع الثاني: خصائص ومراحل ضغوط العمل ومظاهرها.

أولا: خصائص ضغوط العمل.

تمتاز ضغوط العمل بعدد من الحقائق الهامة حولها نوضحها في ما يلي:

- ✓ إن ضغوط العمل منتشرة دائما وتوجد في مكان العمل بشكل أو آخر، فازدحام المكاتب، زيادة طلبات الجمهور، تغيير مواعيد دوريات العمل، تكاثر الوجبات وتعاضم المستويات، زيادة الضوضاء، كل ذلك يشكل ضغطا على تفكير الفرد وأعصابه وحالته المزاجية؛⁵
- ✓ تتفاوت ضغوط العمل من حيث طبيعتها ودرجة تأثيرها على الأفراد، بحيث يمكن أن يكون الموظف مفيد في شكل دافع لرفع جودة العمل و المنافسة الايجابية، وكذا الإبداع و الابتكار . من جانب آخر يمكن أن تكون الضغوط عامل سلبى من خلال الأضرار التي تتسبب فيها على المستوى الشخصي أو التنظيمي؛⁶
- ✓ يختلف الناس في استجاباتهم وردود أفعالهم تجاه الضغوط، وذلك ناتج عن إدراكهم لهذه الضغوط والمعاني التي يعطونها لها، فكثرة العمل يعني قلقا وتوترا عند البعض، بينما يعتبره الآخرون فرصة للتحدي وإثبات الذات، وقلة العمل عن القدر المطلوب يعتبرها بعضهم سوء تقدير لمهاراتهم وفرص النجاح التي يريدونها، بينما ينظر إليها آخرون على أنها فرصة للراحة وعدم مواجهة المشكلات ، لذلك نجد أن الضغوط التي تسبب آثارا نفسية ضارة عند البعض، قد تصبح هيا نفسها مصدرا لطاقة والنشاط عند الآخرين .

¹ جوان سعد الله رشيد، زانة مجيد صادق، علي إبراهيم ولي، دور ضغوط العمل في الاغتراب، مجلة جامعة الإنبار للعلوم الاقتصادية والإدارية، جامعة صلاح الدين، المجلد 9، العدد 17، السنة 2017، ص 281

² سناء عبيلد لفتة، ضغوط العمل الإداري رؤساء الأقسام، مجلة نسق، كلية التربية الأساسية، جامعة المستنصرية، مجلد 33، عدد 2، في 30 آذار 2022 ص 457

³ عجراد شريحيل، إدارة السلوك التنظيمي، مطبوعة مقدمة ضمن متطلبات الترشح للتأهل الجامعي، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية و علوم التسيير، جامعة الجزائر، جزائر، 2020-2019

⁴ جوان فاضل مهدي، إدارة الوقت وضغوط العمل، مجلة العلوم الإنسانية، كلية التربية للعلوم الإنسانية، جامعة بابل، المجلد 24 العدد 2، حزيران 2017، ص 9.

⁵ مكناسي مجدى، التوافق المهني و علاقته بضغط العمل لدى موظفين المؤسسات العقابية، رسالة مكملة لنيل شهادة الماجستير في علم نفس العمل و التنظيم كلية العلوم الإنسانية و العلوم الاجتماعية، جامعة منتوري، قسنطينة، 2006-2007، ص 89.

⁶ قويدر بوقرة، مرجع سبق ذكره، ص 77.

ثانيا :مراحل الضغوط العمل

إن ضغوط العمل لا تكون بين ليلة و ضحاها ،و إنما هناك مراحل لا بد من أن يمر بها الفرد حتى يظهر أثر تلك الضغوط عليه ،و قد اختلف الدراسات و الأبحاث في تقسيمها لمراحل ،إلا أنها بشكل عام تتفق على وجود أربعة مراحل وهي :

1. **مرحلة التعرض للضغوط** :هي مرحلة الإحساس بوجود الخطر، وذلك عند تعرض الفرد لمثير داخلي أو خارجي، حيث يؤدي هذا المثير إلى حدوث ضغوط معينة يترتب عليها بعض المظاهر، و التي من خلالها يمكننا معرفة تعرض الفرد لضغوط أم لا، و أهم هذه المظاهر هي زيادة ضربات القلب، القلق، الأرق، توتر الأعصاب، وسوء استغلال الوقت، و الحساسية للنقد؛
2. **مرحلة رد الفعل (التعامل مع الضغوط)** :و تبدأ هذه المرحلة بعد حدوث التغيرات السابقة، و يأخذ رد الفعل احد الاتجاهين، إما المواجهة للتغلب عليها أو محاولة الهروب و محاولة التخلص منها، و بذلك يعود الفرد إلى حالة توازن، وإن لم تنجح ينتقل للمرحلة التالية حيث يكون قد أصيب بالضغوط؛¹
3. **مرحلة المقاومة و محاولة التكيف** :عند التنبيه يستجيب الجسم بإفراز الهرمونات من أجل رفع نسبة الكولسترول في الدم لتوفير الطاقة التي يحتاجها الجسم من أجل الاستجابة إذ يحاول الفرد في هذه المرحلة بالدفاع عن نفسه تجاه مصدر الضغط، فيشعر بالتعب و الإرهاق و التوتر و ضعف التركيز، و إذا لم يستطع الفرد التغلب أو التكيف مع الضغط في هذه المرحلة، يبدأ جهاز المناعة بالضعف و الانهيار و ينتقل الفرد إلى المرحلة التالية؛²
4. **مرحلة التعب و الإنهاك** :ينتقل الفرد إلى هذه المرحلة عندما يتعرض لمصادر الضغوط باستمرار و لفترة زمنية طويلة إذ يصاب بالإجهاد نتيجة لتكرار المقاومة، ومحاولة التكيف، و يمكن الاستدلال على الوصول إلى هذه المرحلة من خلال بعض المظاهر و الآثار ومن أهمها :

الاستياء من جو العمل،انخفاض معدلات الانجاز التفكير في ترك الوظيفة .³

الشكل(1-2) :مراحل ضغوط العمل



المصدر: حاجي كريمة، مرجع سبق ذكره، ص 39

¹ حاجي كريمة، محاضرات في السلوك التنظيمي، كلية العلوم الاقتصادية و العلوم التجارية و علوم التسيير، بشار، 2019-2020، ص 38

² علي جعار لفته، الضغوط المهنية لدى تدريسي الجامعة، مجلة ديالي للبحوث الانسانية، كلية التربية للعلوم الانسانية، جامعة ديالي، العدد 92، 2022، ص 443.

³ علي جعار لفته، مرجع سبق ذكره، ص 444.

ثالثا :أهمية ضغوط العمل

موضوع ضغوط العمل أضحى من الموضوعات المهمة للمختصين في المجال التنظيمي و الإداري، و هناك عدة جوانب تكمن في أهمية دراسة موضوع ضغوط العمل، وهي :

- تنمية و تطوير مهارات المورد البشرية في التعامل مع مؤثرات ضغوط العمل الداخلية و الخارجية¹؛
- مساعدة إدارة المنظمة على الارتقاء بأدائها لتوظيفها لخبراء و قدرات الموظفين حسب متطلبات العمل²؛
- حماية متخذ القرار من اتخاذ قرارات خاطئة ناجمة عن ردود الفعل العصبية للمواقف الحرجة التي تواجهه؛
- رفع دافعية الأفراد و كذا متخذي القرار في المنظمة³؛
- تحقيق رقابة فعالة لسلوكيات الموارد البشرية في كافة المستويات الإدارية ؛
- توفير المناخ تنظيمي مناسب يساعد على تأدية الأعمال بفعالية و فاعلية⁴.

الفرع الثالث :أنواع ضغوط العمل وأبعاد و عناصر

أولا : أنواع ضغوط العمل

تعد الضغوط في بيئة العمل مسألة طبيعية و لكن عندما تتجاوز الحد الطبيعي و تتداخل فيما بينها و تأخذ مستويات فوق المستوى الاعتيادي حينها يكون لها آثار سلبية على الصحة البدنية و النفسية للفرد وعلى إنتاجية المنظمة و يختلف الأفراد من حيث النجاح أو الفشل في التعامل مع هذه الضغوط ومع ذلك يوجد بعض المستويات من ضغوط العمل التي تسمى بالضغوط الإيجابية، لذا يقسم الباحثون ضغوط العمل من حيث أثارها إلى نوعين :

1. **ضغوط إيجابية** :تعد الضغوط الإيجابية بمثابة محفزات لمواجهة صعوبات العمل و تحسين أداء الأفراد لتحقيق النجاح في عملهم وهي من آثار الضرورية و مهمة للأفراد، أما على مستوى المنظمة فتعد هذه الضغوط الطريقة الفعالة لرفع حماس و أداء الفرد، و التخلص من الخمول و الكسل و النتائج عن روتين العمل و هذا ينعكس بشكل ايجابي على كمية وجودة الإنتاج ؛
2. **ضغوط سلبية** :هذا النوع من الضغوط يكون مؤذي و ذو آثار سلبية على صحة و نفسية الأفراد و هذا ينعكس على كفاءة أدائهم و إنتاجيتهم في العمل كما يترتب على هذه الضغوط الإحباط و عدم الرضا عن العمل و النظرة السلبية تجاه قضايا العمل⁵.

¹ عمار جبار كاظم العبودي ، مرجع سبق ذكره ، ص 149.

² عبد المجيد أونيس ،مرجع سبق ذكره ، ص 10.

³ هناء مجد جلال جمال الدين ، ضغوط العمل و علاقتها بمستوى الالتزام التنظيمي، مجلة كلية التربية بنها، جامعة المنوفية، مجلد 2، العدد118، 2019.

⁴ عيشاوي وهيبه ،عويي مصطفى، ضغوط العمل و أثرها على أداء العاملين، مجلة العلوم الإنسانية، جامعة البليدة، مجلد 20، العدد1، الجزائر، 2020 ص 327.

⁵ طارق كاظم الناصري، مصطفى صباح حليجل، علي عبد الأمير سليمان، مرجع سبق ذكره، ص193.

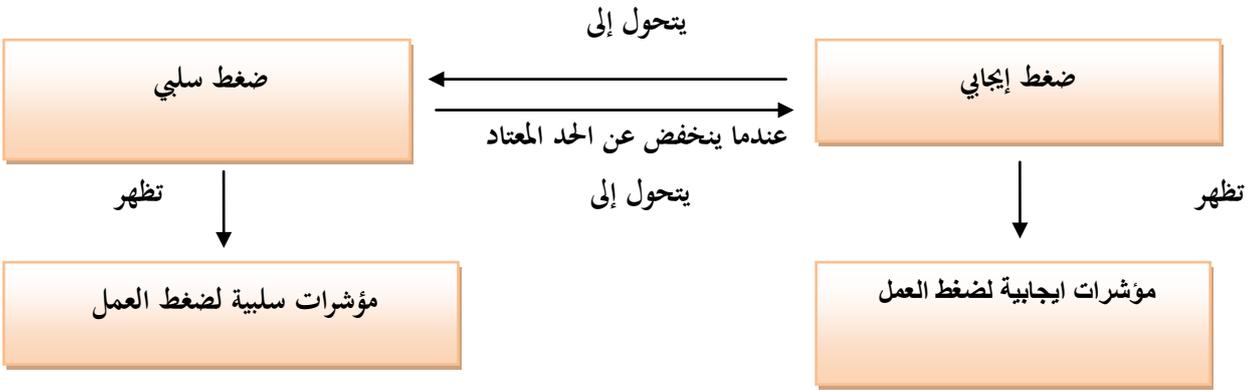
الجدول رقم (1-1) يوضح مقارنة بين الضغوط الإيجابية والسلبية :

الضغوط الإيجابية	الضغوط السلبية
تمنح دافعا للفرد .	تسبب انخفاضا في روح .
تساعد على التفكير .	تولد ارتباكا .
تحافظ على التركيز على النتائج .	تدعو للتفكير في الجهد المبذول .
تمنح الشعور بالإنجاز	تؤدي إلى الشعور بالفشل .
تحافظ على التركيز على العمل	الإحساس بالقلق .

المصدر : حاجي كريمة، مرجع سبق ذكره ص 34.

الشكل رقم (1-3): العلاقة بين ضغوط العمل الإيجابية و ضغوط العمل السلبية

عندما يزيد عن الحد المعتاد



المصدر : عبد المجيد أونيس، مدخل لضغوط العمل و المناخ التنظيمي و أداء العاملين، اليازوري، دار النشر غير موجود، السنة غير موجود، ص 56.

ثانيا :عناصر ضغوط العمل

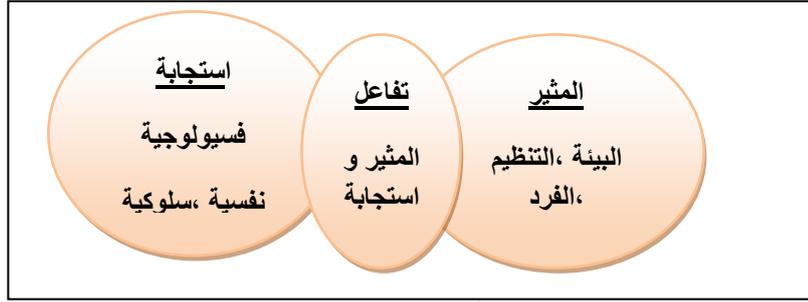
تتمثل عناصر ضغوط العمل كما بينها (szilay-wallace-1991:188) بثلاث عناصر رئيسية لضغوط العمل في المنظمة و كذلك هي تتضمن نظرية التفاعل وهي :

1. عنصر الإثارة (المثير): يتضمن هذا العنصر المصادر و المسببات للضغط و التي تؤدي إلى توليد الضغط النفسي ومن أهم أسباب ظهور هذا العنصر قد يكون: البيئة-المنظمة-الفرد نفسه¹؛
2. عنصر الاستجابة: و يشمل هذا العنصر ردود الفعل الفيزيولوجية و النفسية و السلوكية التي يبدونها الأفراد مثل الملل و الاحباطات و القلق و التوتر و ما شابه²؛
3. عنصر التفاعل: هو ذلك الترابط و التفاعل الذي يحدث بين مثيرات الضغط، وبين المورد البشري، سواء كانت إنسانية أو شخصية أو بيئية أو تنظيمية، وما يترتب عليها من آثار على المورد البشري¹.

¹ نسيم خضير عباس، علي ميري حسين، مرجع سبق ذكره، ص 253.

² سليم هادي موسى، قياس تأثير ضغوط العمل في مستوى الأداء الوظيفي للتدريسيين في جامعة القاسم الخضراء، مجلة كلية الإدارة و الاقتصاد للدراسات الاقتصادية و الإدارية و المالية، مجلد 12، العدد 1، 2020، ص 66.

الشكل رقم (1-4): عناصر ضغوط العمل



المصدر : اندرودي سيزلاقي، ماك جي، الأس، السلوك التنظيمي و تقييم الأداء، ترجمة جعفر أبو القاسم احمد، الرياض، معهد الإدارة العامة، دون سنة نشر، ص 180.

ثالثا: أبعاد ضغوط العمل

لاشك أن هناك صعوبة في إمكانية وضع قائمة تتعلق بمصادر الضغط التي يتعرض لها الأفراد في العمل، فالضغوط تختلف من خلال درجة قدرة الفرد في التعامل معها ومن حيث نوعية الوظائف بالإضافة إلى بيئة العمل وقد تكون الضغوط ناتجة من عدة أسباب و عوامل مجتمعة، و بهذا الصدد سوف يتم التطرق إلى عدة مصادر للضغوط هي الأكثر استخداما وشيوعا لدى الباحثين

1. **غموض الدور**: يقصد بغموض الدور عدم وضوح المعلومات المتعلقة بصلاحيات وواجبات ومسؤوليات الموظف و اختلاطها عند الممارسة بصلاحيات وواجبات أخرى، ويرى كل من (gluek w .f, jaugh, l.r, 1984) أن غموض الدور ينشأ عندما لا تكون لدى الموظف معلومات كافية عن دورة في المنظمة أو دورة في القسم الذي يعمل فيه أو عندما تكون أهداف العمل غير واضحة كذلك فإن التعارض في الأهداف التنظيمية يعتبر مصدرا من مصادر ضغوط العمل²؛

2. **صراع الدور**: و يحدث الصراع عندما يتعرض الفرد في العمل لمجموعة متعارضة من توقعات الدور بين متطلبات عمله مع مجموعة توقعات أخرى من المسؤولين حول نفس العمل أو الدور وقد يكون الصراع بين متطلبات دور الفرد في العمل و بين متطلباته خارج العمل مثل واجباته الأسرية³؛

3. **عمى العمل**: تحميل الأفراد بما لا يطيقونه من مهام ، ولفترات زمنية غير محددة يضعهم تحت الضغط الشديد و تحديدا عندما تكثف عليهم المهام ، و تحدد بأوقات قصيرة للإنجاز ، مع معايير عالية للأداء تحملهم ما لا يطيقونه في أوقات كثيرة . كما أن الأمر العكسي عند عدم تكليف الموظفين و تهميشهم ، وتكليفهم بمهام لا تتوافق مع مستوياتهم الوظيفية يشعرهم بضغوط نفسية عالية تصل أحيانا إلى حد الشعور بالإذلال ، و الامتهان⁴؛

4. **طبيعة العمل**: يقصد به طبيعة العمل الذي يؤدي من قبل الفرد من حيث مدى تنوع الواجبات أو مدى أهمية العمل و كميته و نوعيه المعلومات المرتدة من تقييم الأداء تعد من العوامل التي من المحتمل أن تكون مصدرا أساسيا للإحساس بضغوط العمل

¹ عمار جبار كاظم العبودي، تأثير ضغوط العمل على التسرب الوظيفي، مجلة الريادة للمال و الأعمال ، كلية العلوم السياحية، الجامعة المستنصرية، مجلد الثالث، العدد2، بغداد \العراق، نيسان 2022، ص 150.

² طارق كاظم الناصري، مصطفى صباح حليحل، علي عبد الأمير سليمان، مسببات ضغوط العمل و أثرها في جودة الخدمة، مجلة لأداره و الاقتصاد، مجلد 121، العدد42، 2019، ص 194.

³ سحره أنور حسين، قياس تأثير ضغوط العمل في مستوى الأداء الوظيفي، المعهد الطبي التقني المنصور، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة، عدد السادس، 2013، ص.. 213.

⁴ سوسن إبراهيم رجب، ضغوط العمل على الأم العاملة و أثره في الأداء الوظيفي، مجلة قضايا سياسية، المعهد التقني كركوك، الجامعة التقنية الشمايا، العدد 2022، 70، ص 315.

فضلا إلى أن بعض الوظائف بطبيعتها تتضمن ضغوطا عالية مثل رجال الإطفاء و كبار المدراء و الجراحين ، في حين نجد أن وظائف أخرى مثل المحاسبين و خبراء التأمين أقل ضغوطا ؛¹

5. **ظروف العمل** :ويقصد بها كل الظروف المحيطة بالموارد البشري في بيئة العمل الداخلية، من حيث الإمكانيات و التجهيزات المتاحة ،تصميم مكان العمل و موقعه ، الإضاءة ، الضوضاء ، الحرارة ، البرودة و التهوية ، حيث يؤدي عدم توافرها بالشكل الصحيح ،ووفقا للطرق الملائمة و المناسبة للموارد البشرية العاملة في المنظمة ، إلى ظهور ضغوط جسدية و نفسية للموظفين تؤثر سلبا على مستوى أدائهم الوظيفي .²

الفرع الرابع : الآثار المترتبة على ضغوط عمل و سبل مواجهتها

أولا :الآثار المترتبة على ضغوط عمل

المتعرف على أن لضغوط العمل آثارا سلبية يمكن بيانها في سلوك الموظفين و نتائج أعمالهم، إلا أن هناك آثار إيجابية لضغوط العملية و التي إن لم تكن موجود في الحياة الوظيفية إلى روتين ممل ، لا إبداع فيه ،هذه الآثار سنتطرق إلى التعريف بنوعي ضغوط العمل الإيجابية منها و السلبية وفقا للآتي :

● **الآثار الإيجابية لضغوط العمل** :ضغوط يعتمدها المدراء لتحفيز الموظفين على الحفاظ على أدائهم الحالي ،أو الارتقاء به نحو مستويات أفضل، ويمكن تلمس هذه الآثار وفقا للآتي :³

✓ تنمية المعرفة لدى الفرد، بالإضافة إلى إثارة الدوافع القوية نحو القيام بالعمل إلى تحقيق متطلبات المختلفة رغبة في تحقيق الذات؛

✓ زيادة مهارات الفرد و رفع كفاءته في العمل الإداري الذي يقوم به، و الوقوف على جوانب القصور عند الفرد و محاولة تجنبها من خلال إكسابه المهارات التي تكسبه القدرة على مواجهة ضغوط العمل ؛⁴

✓ تنمية برامج التدريب و التأهيل على كيفية التعامل مع الضغوط المهنية، و السرعة في الإنجاز و استثمار الوقت و تنمية مهارات التعامل مع الآخرين و العلاقات الإنسانية؛

✓ تنمية و زيادة قنوات الاتصال بين المدراء و المرؤوسين و استعمالها لمواجهة الضغوط و تحقيق أهداف المؤسسة التربوية ؛⁵

● **آثار السلبية لضغوط العمل** : يتفق الكتاب و الباحثون على أن تعرض الشخص لضغوط شديدة يؤدي إلى نشوء آثار سلبية و خسارة للفرد و المنظمة على السواء وفيما يلي نذكر بعض الآثار :

✓ آثار سلوكية :سعي وراء تحقيق الراحة المؤقتة من الضغط يتجه الكثير من الناس القيام بالعديد من السلوكيات مثل :الميل للحوادث، و الإدمان على استخدام المسكنات و الكحول، و الابتعاد العاطفي، و الإفراط في الأكل و التدخين و السلوك العدواني و الضحك بعصبية ؛

¹ إياد طاهر مجذ، انعكاس بعض مصادر ضغوط العمل التنظيمية على جودة تدقيق الهيئات الرقابية، مجلة كلية الرافدين الجامعة للعلوم، كلية الإدارة و الاقتصاد، جامعة بغداد، العدد 36، بغداد، 2015، ص 181.

² عمار جبار كاظم العبودي، مرجع سبق ذكره، ص 150.

³ سوسن إبراهيم رجب، مرجع سبق ذكره، ص 316.

⁴ حاجي كريمه، مرجع سبق ذكره، ص 40.

⁵ يوسف يعقوب شحاذة، تغريد رشيد كاظم، إدارة الضغوط المهنية لدى الإدارات المدرسية من وجهة نظرها، مجلة الأستاذ، كلية التربية ابن رشد للعلوم الإنسانية، جامعة بغداد، مجلد الثاني، لعد 661، بغداد، سنة 2017، ص 249.

- ✓ آثار معرفية: عدم القدرة على اتخاذ القرارات السليمة، وضعف التركيز، وانتباه قصير المدى، وحساسية زائدة اتجاه النقد، وحوافر ذهنية؛¹
- ✓ آثار اجتماعية: تؤدي ضغوط العمل الحادة إلى كثير من آثار الاجتماعية السالبة، منها الشعور بالاغتراب في العمل، و يؤدي الفرد العمل بدون رغبة وفي مواقف أخرى دون مستوى الكفاءة أو الفعالية المطلوبة؛²
- ✓ آثار فيسيولوجية: وقد أشارت الدراسات إلى وجود علاقة كبيرة بين ضغوط العمل الشديدة و ارتفاع الضغط الدم ومستوى الكلسترول في الدم والتي قد تؤدي إلى أمراض القلب و القرح المعوية و التهاب المفاصل ؛
- ✓ آثار نفسية موضوعية: من أهم تلك الأعراض القلق و الملل، و اللامبالاة، والعدوانية، و الاكتئاب وفقدان المزاج و الأعصاب والوحدة، وعدم تقدير الذات (والإحباط، والإرهاق) .

ثانيا: سبل مواجهة ضغوط العمل :

يستطيع الإنسان تجنب ضغوط العمل وعلاجها بوسائل و طرق عديدة منها :

1. أساليب التعامل مع ضغوط العمل على مستوى الفرد :تعد دراسة مورفي من أوائل الدراسات التي استخدمت مصطلح التعامل مع الضغوط، وذلك للإضارة للأساليب التي يستخدمها الفرد في التعامل مع المواقف المهتدة بهذه، بهدف السيطرة عليها؛³
- التمارين الرياضية: أثبتت الدراسات و الأبحاث أن الأشخاص الذين يمارسون التمارين الرياضية المتنوعة مثل: المشي، الركض، السباحة، ركوب لدراجات، وغيرها هم أقل عرضة للتوتر و الضغوط؛
- شبكة العلاقات :من خلال تشجيع أفراد على الانضمام للجماعات المختلفة و توثيق الصداقة و العلاقات بينه وبين زملائه في العمل و غيرهم خارج العمل، بما يساعد على توفر المساندة الاجتماعية له؛
- الاسترخاء : جلوس الفرد مسترخيا و هادئا يؤدي إلى تحقيق حالة من الهدوء و الراحة الجسمية و يوفر فرصة كي يوقف أنشطته اليومية، حيث أن استرخاء العقل لا يتم إلا من خلال الاسترخاء العام للجسم ،و يعني هذا أن يتنبه الفرد أن الراحة العقلية هي شيء يترتب على راحة الجسم.

2. سبل مواجهة ضغوط العمل المتعلقة بالوظيفة :

- تحليل الوظائف :تهدف هذه العملية إلى معرفة درجة الضغوط في الأعمال المختلفة ،وبتالي إسنادها للأفراد المنافسين ،يتطلب الأمر الأخذ بعين الاعتبار شخصية الفرد وما تمتلكه من سمات مثل:الثقة بالنفس، الواقعية، درجة الذكاء، الصلابة النفسية ...إلخ ؛

● إعادة تصميم الوظائف:

وذلك من خلال تعديل أبعاد الوظيفة لتحقيق التناسب بين حاجات و دوافع الفرد و هيكل الوظيفة ،وينبغي أن تصمم الوظائف بصورة تساعد على كشف عدة عناصر كالعبء الوظيفي، غموض الدور، وهنا يمكن الاعتماد على نظرية ذات العاملين لفريدريك هارزبارغ، من خلال استعمال العوامل الدافعية و العوامل الوقائية لإثراء الوظائف وتحقيق الرضا الوظيفي .⁴

¹ تيشات سلوى ،إدارة السلوك التنظيمي(مطبوعة محاضرات موجه لسنه الثانية ماستر تخصص إدارة أعمال)، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، 2017-2018، ص 70.

² زهير بسام ملاحظة، المسايرة-المغايرة و ضغوط العمل لدى رجال الشرطة العاملين بالمباحث العامة في محافظات غزة ، قدمت هذه الدراسة استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في الصحة النفسية، كلية التربية، الجامعة الإسلامية، غزة، ديسمبر 2011، ص35.

³ سليمة هادي موسى، مرجع سبق ذكره، ص 69.

⁴ حاجي كريمة، مرجع سبق ذكره، ص43.

3. سبل مواجهة ضغوط العمل المتعلقة بالمنظمة : للمنظمة دور في الحد من تعرض موظفيها للضغوط و التوتر من خلال:
- الإدارة بالمشاركة : تعتبر الإدارة بالمشاركة أداة فعالة لتخفيف الضغوط التي يعاني منها الأفراد، فهي تعمل على دمج أفكار واتجاهات الأفراد والجماعات في عملية اتخاذ القرار .
 - الدعم الاجتماعي : من خلال توفير فرص للعلاقات الاجتماعية و بث روح التعاون والتآلف بين العاملين، و الدعم الاجتماعي يعمل في اتجاهين، كلاهما لصالح المنظمة و الفرد فمن جانب يزيد من استجابات الفرد في العمل لأنه يحقق حاجات مهمة مثل : القبول، الانتماء، من جهة أخرى فإن الدعم الاجتماعي يعمل كمنظمة عازلة أو مخففة للضغوط؛
 - توفي مناخ تنظيمي مناسب للعمل : إن توفير مناخ عمل صحي يتصف بجرية التعبير، واتخاذ القرارات الناضجة بعد دراسة مستفيضة لجميع الظروف و توزيع المسؤوليات بشكل تعاوني و إعطاء قيمة لأراء و مقترحات من هم في المستويات السفلى من الهيكل التنظيمي و النظر إلى الصراعات على أنها فرصة للتوضيح ودروس يس يستفاد منها، يمكن المنظمة من تقليص حدة الضغوط التي يتعرض لها العاملون ؛
 - توفير بيئة مادية مناسبة : إن الاهتمام بظروف ومكان العمل وتوفير الأجواء المناسبة و المشجعة على الأداء يعتبر من مسؤوليات الصحة و السلامة المهنية التي تلتزم بتوفير بيئة عمل آمنة و صحية لكافة الموظفين خالية إلى أبعد حد من المخاطر، وقليلة التوتر و الضغوط.¹

المطلب الثاني أساسيات حول الولاء التنظيمي

إن جودة أداء العامل البشري هي مفتاح النجاح لأي مؤسسة في تحقيق أهدافها ولكي تتمكن المنظمة من تحقيق ذلك فلا بد أن تتولى اهتماما كبيرا بدراسة سلوك الموظفين بها كأفراد وجماعات و تنظيمات . كما أصبحت الارتباط بين الموظف و المنظمة من الموضوعات المهمة التي نالت عناية الباحثين و ذلك في إطار سعي المنظمات لاستغلال مواردها البشرية بشكل أكثر فعالية للحصول على ميزة تنافسية ومن أجل تحقيق أهداف المنظمة وما يترتب عليها من نمو و استمرار في السوق و بناء ميزة تنافسية مستدامة لا بد أن يكون هناك ولاء مؤسسي و ثقة متبادلة مع الموظفين وما ستتطرق إليه في هذا المطلب هو تحديد بعض المفاهيم الخاصة بالولاء ثم الولاء التنظيمي مع ذكر، وأهمية، خصائص، ومراحل، أبعاده، مرتكزات، واستراتيجياته، وطرق قياسه.

الفرع الأول : مفهوم الولاء التنظيمي وأهميته

أولاً: تعريف الولاء

الولاء في اللغة يشير إلى الإخلاص والوفاء والعهد والالتزام والارتباط والنصرة؛ أما اصطلاحاً فيعني الإخلاص والمحبة والاندماج الذي يبديه الفرد نحو شيء يهيمه.²

ثانياً: مفهوم الولاء التنظيمي:

إن مسألة تحديد التعاريف أو المفاهيم في العلوم السلوكية يكتنفها نوع من الصعوبة وتزداد تلك الصعوبة عند بحث موضوع الولاء التنظيمي. نظراً لتعدد العوامل والمتغيرات المؤثرة فيه والناجمة عنه واختلاف مداخل دراسته ونتائج الدراسات التي تتناوله لكونه

¹ تيشات سلوى، مرجع سبق ذكره، ص 72.

² حمياتي صبرينة، بن أحمد لخضر، دور الولاء التنظيمي في تنمية سلوكيات المواطنة التنظيمية، مجلة العلوم الاقتصادية والعلوم التسيير والعلوم التجارية، جامعة زيان عاشور، المجلد 12، العدد 01، 2019، صفحة 404.

ظاهرة سيكولوجية لم تدخل ضمن حيز اهتمام الباحثين إلا في نهاية الستينات وأوائل السبعينيات. وهذا ما يفسر صعوبة تحديد مفهومه، وفيما يلي تعريفات لبعض الباحثين:

- عرفه (Buchanan) بأنه "افتزان فعال بين الفرد والمنظمة بحيث يبدى الموظفين الموالمون للمنظمة رغبتهم في خدمة المنظمة بشكل كبير برغم حصولهم على مردود أقل.
- كما يرى جورج بأن الولاء التنظيمي هو حالة وجدانية، وذو أبعاد مختلفة، ولكن مترابطة ومن الصعب تحدد العنصر الأقوى أثرا، ولكن من المؤكد تأثيره الكبير على تصرفات الموظف، واعتقاده حيال العمل بالمؤسسة، وعلى مدى استمراره في عمله أو التخلي عنه.
- يعرفه كل من هول وشنيدير ونيجرن بأنه العملية التي يتم من خلالها الارتفاع بمستوى تكامل واتساق كل من أهداف الفرد والتنظيم، حيث يستشعر الفرد الاستغراق مع جماعة العمل والتوحد مع أهداف يسعى إلى إنجازها مما يعود عليه بالرضا. لذا فقد حاولنا من خلال التعريفات السابقة أن نضع تعريفا يتمتع بنوع من الشمولية، إذ يمكن تعريف الولاء التنظيمي على أنه هو: شعور يمتلك الفرد اتجاه المنظمة ينتج عنه قبول أهداف وقيم المنظمة والرغبة في البقاء بها والحرص على تحقيق أهدافها بإخلاص وافتخار بالإنتماء لها وعدم الاستعداد لتركها لأي سبب من الأسباب.¹

ثالثا: أهمية الولاء التنظيمي.

حظي موضوع الولاء التنظيمي باهتمام العديد من الباحثين منذ أمد بعيد. فقد وجد موضوع جذوره في كتابات Emil (dukhein) في كتابه تقسيم العمل الاجتماعي وحتى يومنا هذا ويعزى هذا الاهتمام إلى ما للولاء التنظيمي انعكاسات على الفرد والمنظمة على حد سواء. وتتمثل أهمية الولاء التنظيمي في النقاط التالية:

- 1- أنه يمثل عنصرا هاما في ارتباط الفرد بالمنظمة خاصة في الأوقات التي لا تستطيع المنظمة فيها تقديم الحوافز الملائمة لدفع الموظفين للعمل وتحقيق أعلى مستويات الإنجاز؛
- 2- أنه يعد مؤشرا قويا على التنبؤ ببقاء الأفراد في منظماتهم ويعطى دلالة أكثر من الرضا الوظيفي؛²
- 3- إن ولاء الأفراد للمنظمات التي يعملون بها يعتبر عاملا هاما أكثر من الرضا الوظيفي في التنبؤ ببقائهم في منظماتهم أو تركهم العمل في منظمات أخرى؛
- 4- إن ولاء الأفراد لمنظماتهم يعتبر عاملا هاما في التنبؤ بفاعلية المنظمة؛
- 5- إن الولاء التنظيمي من أكثر المسائل التي أخذت تشغل بال إدارة المنظمات كونها أصبحت تتولى مسؤولية المحافظة على المنظمة في حالة صحية وسليمة وتمكنها أصبحت من الاستمرار والبقاء وانطلاقا من ذلك برزت الحاجة لدراسة السلوك الإنساني في تلك المنظمات لعرض تحفيزه وزيادة درجات ولائه بأهدافها وقيمها.³

الفرع الثاني: خصائص ومراحل الولاء التنظيمي وأبعاده

أولا: خصائص الولاء التنظيمي

¹ عبدو خديجة، الولاء التنظيمي لدى أساتذة الجامعة، مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، العدد18، الجزائر، مارس2015، ص53.

² محمد بن سعيد العمري د. عبید سعود السهلي، أثر ضغوط العمل على درجة الولاء التنظيمي، مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة ملك السعود، العدد التاسع والثلاثون، الرياض، 1437هـ، ص15.

³ رشدي عبد اللطيف وادي، ضغوط العمل وأثرها على الولاء التنظيمي، دراسة تطبيقية على المدرء العاملين في وزارة الداخلية، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية، 1430/2009، ص39.

يمتاز الولاء التنظيمي بعدد من الخصائص تتمثل فيما يلي:

- 1- يعبر الولاء التنظيمي عن استعداد الفرد لبذل أقصى جهد ممكن لصالح المنظمة ورغبته الشديدة في البقاء بها، ومن ثم قبوله وإيمانه بأهدافها وقيمتها؛
- 2- إن الولاء التنظيمي حصيلة تفاعل العديد من العوامل الإنسانية والتنظيمية وظواهر إدارية أخرى داخل التنظيم؛
- 3- يتأثر الولاء التنظيمي بمجموعة الصفات الشخصية والعوامل التنظيمية والظروف الخارجية المحيطة بالعمل؛¹
- 4- يستغرق الولاء التنظيمي في تحقيقه وقتا طويلا، لأنه يجسد حالة قناعة تامة للفرد كما يصعب تنحيته إلا بتأثير استراتيجيات ضاغطة، كما أنه يتجسد في سلوكيات العامل داخل المنظمة كمواظبة الحضور والالتزام بالمهام والحماس، والدافعية في العمل والإخلاص والتميز في الأداء والرغبة في البقاء بالمنظمة وعدم تركها؛
- 5- الولاء التنظيمي يصنع ويكتسب وليس فطرة في الفرد العامل داخل التنظيم؛
- 6- الولاء التنظيمي حالة غير ملموسة، ولكن يستدل عليه من خلال سلوك الموظفين وتصرفاتهم في المنظمة والتي تجسد مدى ولائهم.²

ثانيا: مراحل الولاء التنظيمي

بين بوشنان أن الولاء التنظيمي عند الأفراد يتطور من خلال ثلاث مراحل متعاقبة وهي:

- 1- **مرحلة التجربة والإعداد:** وهي فترة ما بعد التعيين تمتد إلى سنة من تاريخ التحاق الفرد بعمله، ولكنها تعتبر فترة تجريبية، ويكون العامل خاضعا خلالها إلى التدريب والإعداد و الاختبار ويهتم الفرد بالحصول على الرضا والقبول من مؤسسته التي يعمل بها، لذا يبذل أقصى جهد عنده ليبدع ويبرز في عمله ويكون محط أنظار وإطراء كل من حوله، ويرى بوشنان أيضا أن هناك خبرات تظهر ضمن هذه المرحلة منها: تضارب الولاء، ووضوح الدور، وتحديات العمل، وفهم التوقعات؛³
 - 2- **مرحلة العمل والإنجاز:** وهي الفترة بعد التجريبية، تمتد من 2 إلى 4 سنوات يسعى الفرد خلالها إلى إثبات ذاته بالتركيز على إنجازاته، وتتميز هذه المرحلة ببعض الخبرات منها: (الأهمية الشخصية والخوف من العجز، وظهور قيم الولاء للتنظيم والعمل)؛⁴
 - 3- **مرحلة الثقة بالتنظيم:** و تبدأ هذه المرحلة في سنة الخامسة تقريبا، تزداد الاتجاهات التي تعبر عن زيادة ولاء الموظف للمنظمة، تحقيق الفرد لفرص التقدم و النمو الوظيفي.
- ويرى الباحث أنه ليس هناك إجماع على هذه المراحل من قبل العلماء والباحثين، ولكن هناك إجماع على أن الفرد لكي يصل إلى درجة ما من الولاء لابد وأن يمر في مراحل مختلفة، يصل في نهايتها إلى أنها تمثل أهداف وقيم المنظمة ويثق بها ويرتبط بها فيؤثر مصالحها على مصالحه.⁵

ثالثا: أبعاد الولاء التنظيمي

¹ رشدي عبد اللطيف وادي، مرجع سبق ذكره، ص 39/38.

² وليد شلاي، نوال حمريط، مستوى الولاء التنظيمي لدى موظفي الإدارة المحلية، مجلة الجامع في الدراسات النفسية والعلوم التربوية، جامعة محمد بوضياف، العدد 02، الجزائر، سبتمبر 2016، ص 60.

³ عبادو خديجة، الولاء التنظيمي لدى أساتذة الجامعة، مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، العدد 18، الجزائر، سنة 2015، ص 54.

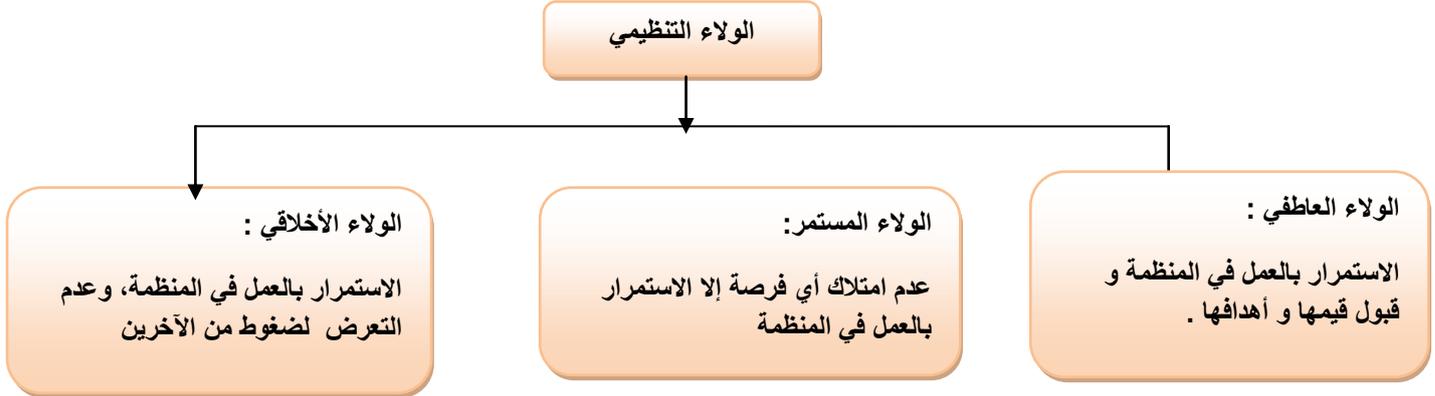
⁴ مصطفى حاييل، فوزي ميهوبي، مستوى الولاء التنظيمي لدى أساتذة التعليم الثانوي، مجلة الرواق الاجتماعية والإنسانية، جامعة البليدة 2، المجلد 07، العدد 01، الجزائر، سنة 2021، ص 115.

⁵ يثينة الياس موسى عويس، مستوى الولاء التنظيمي لمديري المدارس و علاقته بالأداء المتميز لديهم، مجلة كلية التربية الأساسية للعلوم التربوية و الأساسية، كلية الآداب و علوم التربية، جامعة عجنون الوطنية، العدد 45، الأردن، 2019، ص 90.

حسب الدراسة التي قام بها "ألين وماير" سنة 1990 فإن الولاء التنظيمي يعبر عن حالة نفسية تربط الفرد العامل بالمنظمة التي يعمل بها ويتكون من ثلاثة أبعاد وهي:

- 1- **الولاء العاطفي:** هي عبارة عن درجة التأثر بأهداف وقيم المؤسسة، كما أن هذا الولاء ناتج عن الارتباط النفسي للفرد بمؤسسته وإيمانه القوي بأهدافها وقيمها وإرادته لبذل جهد كبير في سبيلها وحب البقاء للعمل فيها.¹
- 2- **الولاء المستمر:** وهو يعكس مدى رغبة الموظف في الاستمرار بالعمل مع المنظمة، وهو يتوقف على مدى رضا الموظف عن النتيجة المترتبة على استمراره في العمل في منظمته وربما يكون هذا الولاء عن طريق تخصيص الموظف لحياته من اجل بقاء جماعة العمل واستمرارها ومن خلال تضحيتها الشخصية من أجل فريق العمل؛²
- 3- **الولاء الأخلاقي (المعياري):** يتبلور الولاء في هذا البعد من خلال القيم الشخصية التي يؤمن بها الفرد، إضافة إلى شعوره بالمسؤولية والواجب اتجاه المنظمة والموظفين فيها، وهذا ما يلزمه الوفاء والإخلاص لتلك المنظمة، فالأفراد الذين لديهم ولاء معياريا يعملون بطريقة ملائمة لأهداف المنظمة كونهم على يقين بأن ما يفعلونه صحيحا وأخلاقيا، وهذا نابع من القيم العائلية المكتسبة، والأعراف، والدين الذي يؤمن به الفرد، وهذا ما له الأثر الأكبر في تكوين الولاء. كما يشير الولاء المعياري إلى شعور الفرد بأنه ملتزم بالبقاء في المنظمة بسبب ضغوط الآخرين، فللفرد الذي يكون لديه مستوى الولاء الأخلاقي مرتفعا يضع في حساباته إلى حد كبير ما يمكن أن يفكر فيه الآخرون لو ترك العمل بالمنظمة، وهذا ما يمثل ولاء أدبيا لدى الفرد اتجاه منظمته وزملائه حتى لو كان على حساب نفسه.³

الشكل رقم (1-5) أبعاد الولاء التنظيمي



المصدر: شبلي إسماعيل مرشد السويطي، سنة 2016، ص 104

الفرع الثالث: مرتكزات الولاء التنظيمي واستراتيجياته وطرق قياسه:

أولا مرتكزات الولاء التنظيمي(عناصر):

للولاء ثلاث عناصر رئيسية هي:

- 1- **التطابق:** وهو تبنى أهداف وقيم التنظيم باعتبارها أهدافا وقيما للفرد الموظف في التنظيم؛
- 2- **الاستغراق:** والمقصود به هو الانغماس أو الانغماس أو الانغماس النفسي في أنشطة ودور الفرد في العمل ؛

¹ دغفل فاطمة، بن رجم عبد الغفار، منصورى حمزة، أثر استخدام الاتصال الإداري على الولاء التنظيمي في المؤسسة، مجلة البحوث الإدارية والاقتصادية، جامعة محمد بوضياف، جامعة فرحات عباس، المسيلة، سطيف، 2019، ص 75.

² حبياني صبرينة، بن احمد لخضر، مرجع سبق ذكره، ص 406.

³ بلطرش حياة، جميل أحمد، أبعاد الولاء التنظيمي وواقعه بالمؤسسة الاقتصادية، مجلة الاقتصاد الجديد، المجلد 10، العدد 3، 2019، ص 33/32.

3-الإخلاص والوفاء: والمقصود به الشعور بالعاطفة والارتباط القوي إزاء المنظمة.¹

ثانيا: استراتيجيات الولاء التنظيمي:

آن الهدف من وضع استراتيجيات جديدة هو الوصول إلى الكفاءة والفعالية، ومن هنا نجد أن هناك إستراتيجيتين مختلفتين للولاء التنظيمي، وهما كالآتي:

1-إستراتيجيه السيطرة: تقوم هذه الإستراتيجية على أساس أن مستوى الأداء المرتفع يتطلب التزاما عميقا، وليس الطاعة فقط، وهذا الولاء لا يمكن له الازدهار في مؤسسة يحكمها نموذج السيطرة التقليدية، لذا تقوم هذه الإستراتيجية على أساس تقسيم العمل إلى أعمال صغيرة، مرتبطة بتقسيمه إلى ادوار خاصة تصنف هرميا من اعلي السلطة إلى ما هو ادني، تهدف إلى تحقيق المحافظة على النظام والضبط وتحقيق كفاءة في تطبيق سياسات العمل.

2-إستراتيجية الالتزام: تستند هذه الإستراتيجية إلى حقيقة مفادها إن الإنتاج يزداد كلما كان هناك التزام، فقد بدأ عددا كبيرا من المؤسسات بالحد من المركزية والمستويات الهرمية، وربط الجودة بنشاطات الإنتاج وبمستويات تنظيمية قليلة، وفتح مهن جديدة للعمال تشجع المشاركة، والمسؤولية الكبيرة، والمرونة، ففي ظل إستراتيجية الالتزام تكون توقعات الأداء عالية لإنجاز الأهداف وتطوير المؤسسة.²

ثالثا: طرق قياس الولاء التنظيمي:

1-المقاييس الموضوعية: وفقا لهذه المقاييس يتم تحليل عدد من الظواهر الدالة على درجة ولاء العامل، مثل رغبة الفرد بالمنظمة-

مستوى الأداء، الغياب، إصابات العمل ومن خلال رصد هذه الظواهر يتم التعرف على درجة الولاء الموجودة بالمنظمة.

2-المقاييس الذاتية: وفقا لهذه المقاييس يتم تصميم قائمة تتضمن أسئلة توجه للأفراد بالمنظمة في محاولة للحصول على تقرير من

جانبيهم عن درجة ولائهم للمنظمة.³

الفرع الرابع: أسباب ضعف الولاء التنظيمي ومظاهر نقصه وقوته

أولا: أسباب ضعف الولاء التنظيمي:

يعود ضعف الولاء في المؤسسات لجملة من الأسباب ندون في أدناه وأهمها:

- ✓ تقصير الادارة في فهم مدى إقناع الموظفين بأهمية أعمالهم وكونهم أعضاء نافعون في هذا المجتمع؛
- ✓ عدم وضوح مبدأ الرجل المناسب في المكان المناسب حيث أن عدم وضع الفرد في العمل الذي يتناسب وقدراته وميوله، اتجاهه، مؤهلاته، ينعكس على درجة ولائه،
- ✓ الشعور بالقلق وعدم الاستقرار، حيث أن شعور الفرد بأن منظمته لا توليه اهتمامها ولا تعمل على رعاية تخلق عنده شعور بعدم الاطمئنان والقلق؛
- ✓ فرص الترقى والتقدم، ووقوف المنظمة أمام فرص الترقى والتقدم وعدم إتاحتها بصورة عادلة أمام الموظفين من شأنها إحداث حالة الإحباط وتحطم الروح المعنوية عندهم.⁴

¹ مجّد بن سعيد العمري، مرجع سبق ذكره، ص15

² مروان صباح حسن، الولاء التنظيمي وأثره في تحقيق الميزة التنافسية، مجلة الجامعة العراقية، كلية الإدارة والاقتصاد، الجامعة العراقية، العدد3/36، دون نشر السنة، ص391.

³ فريدة بن إبراهيم، علاقة أنماط السلوك القيادي للمدير بمستوى الولاء التنظيمي لدى أساتذة التعليم الثانوي، مذكرة تخرية الدراسة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في علم النفس تخصص علم النفس وتنظيم وعمل، كلية العلوم الانسانية والاجتماعية، سكيكدة، 2014/2015، ص152.

⁴ كمال بريايوي، عبد القادر خليفة، العدالة التنظيمية وعلاقتها بالولاء التنظيمي، مجلة الباحث، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة قاصدي مرياح ورقلة، العدد16، الجزائر، 2016، ص161.

ثانيا: مظاهر نقص الولاء التنظيمي:

- ✓ إن مظاهر عدم الانتماء والشعور بضعف الولاء في عموم المؤسسة يأخذ أشكالا مختلفة منها:
- ✓ ضعف الميل للعمل والشعور باللامبالاة وعدم شعور الفرد بقيمة ذلك العمل وضعف الشعور بالاستقرار و الاطمئنان
- ✓ ازدياد ظاهرة الغياب والتمارض وعدم احترام مواعيد العمل وكثرة حوادثه، وضعف علاقات الاحترام بين الرؤساء والمرسبين وظهور حالات الاستياء والتذمر وكثرة الشكاوي؛
- ✓ تعالي القيادة الإدارية المؤسسة وابتعادا عن الموظفين وانخفاض الروح المعنوية بينهم.¹

ثالثا: مظاهر قوة الولاء التنظيمي:

- ✓ تفاعل الفرد واستغراقه داخل إطار جماعة العمل ولكن مع ملاحظة أن هذا التفاعل والاستغراق لا يذيب جميع الفروق الشخصية ولكنه يهذب بعض هذه الفروق التي تؤثر على العمل؛
- ✓ شعور الفرد بالاتساق بين هدفه وهدف جماعة العمل وبين أهداف الإنتاج و النظام السائد في المنظمة؛
- ✓ استعداد الفرد للتنازل عن جزء من طموحاته ورغباته التي قد تؤثر على العمل وعلى الأهداف المشتركة للمجموعة أو المنظمة؛
- ✓ سيادة جو الإخاء والمحبة والتسامح بين جميع الموظفين في المنظمة من ناحية وبينهم وبين الإدارة من ناحية أخرى؛
- ✓ انخفاض معدلات الغياب والتأخير وإصابات العمل وكذا انخفاض معدلات الشكاوى والتذمر ؛
- ✓ استعداد الفرد لبذل الجهد والكفاح من أجل تحقيق أهداف المنظمة.²

الفرع الخامس: آثار الولاء التنظيمي ومعوقاته.

أولا: آثار الولاء التنظيمي

يجب أن يدرك المهتم بالولاء التنظيمي بأن للولاء التنظيمي آثار إيجابية وأثار سلبية حتى يستطيع أن يحقق النتائج المرجوة من الولاء ولا ينعكس عليه بسلب الولاء التنظيمي ولهذا نذكر آثار الولاء التنظيمي الإيجابية والسلبية:

1-الآثار الإيجابية

- ✓ شعور الموظف بالولاء التنظيمي يؤدي إلى عدد من النتائج الإيجابية بالنسبة للمنظمة كإنخفاض معدل دوران العمل، واستقرار العمالة والانتظام في العمل وبذل المزيد من الجهد والأداء مما يؤثر على انخفاض تكلفة العمل، وزيادة الإنتاجية وتحقق النمو والازدهار للمنظمة؛
- ✓ الموظف الأكثر التزاما يحقق مستويات أعلى من التقدم الوظيفي وبالتالي تكون درجة رضاه عن هذا التقييم أكبر فمن الممكن أن نتوقع أن الموظف الأكثر درجة رضاه عن هذا التقدم أكبر فمن الممكن أن نتوقع أن الموظف الأكثر التزاما يبدي رضاه عن هذه التوقعات أكثر من غيره وبالتالي يشعر بالالتزام أكبر نحو التنظيم الذي يعمل به ويوحد نظره مع وجهة نظر التنظيم عند تحديد ما هو صالح التنظيم؛
- ✓ زيادة درجة فعالية الجماعات وتماسكها، واستقرار العمالة والانتظام في العمل، والعمل بروح الفريق؛
- ✓ المنظمة التي يتصف أفرادها بالولاء تصبح حلم جميع الأفراد الذين يحاولون الانضمام لها، وهذا بدوره يسهل على المنظمة اختيار مجتدين جدد ذوي مهارة عالية؛

¹ مرتضى جبار النوري، مدحه عباس خلف، أثر مستويات التوتر في الولاء التنظيمي، مجلة الإدارة والاقتصاد، العدد96، 2013، ص115.

² ليلة سايب، الولاء التنظيمي وعلاقته بالضغط المهني، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في علم النفس العمل والتنظيم، قسم علم النفس وعلوم التربية والارطافونيا، كلية العلوم الانسانية والاجتماعية، جامعة الجزائر، 2009-2010، ص36.

✓ آثار الولاء التنظيمي تنعكس على حياة الفرد الخاصة خارج نطاق العمل، حيث يتميز الفرد ذو الانتماء المرتفع بدرجات عالية من السعادة والراحة خارج أوقات العمل إضافة إلى ارتفاع مجندين جدد ذوي مهارة عالية.

2- الآثار السلبية:

الآثار السلبية للولاء التنظيمي تجعل الفرد يواجه ويستثمر جميع طاقاته بالعمل ولا يترك أي وقت للنشاطات خارج العمل وهذا بدوره يؤدي إلى أن يعيش الفرد في عزلة عن الآخرين إضافة إلى ذلك فإن العمل وهمومه تسيطر على تفكيره خارج العمل وبالتالي يصبح دائم التفكير في عمله.¹

ثانيا: معيقات الولاء التنظيمي:

- ✓ ضعف الراتب وقلة الحوافز المادية والمعنوية وعدم إشباع حاجات العمال الفردية والشخصية والاجتماعية؛
- ✓ الشعور بالتذمر من طرف العمال وعدم رضائهم عن ظروف العمل الخاصة في حالة التهميش واللامبالاة وعدم وجود مناخ تنظيمي يشجع على الإنجاز؛
- ✓ تكوين فريق عمل غير متناسب مع بعضه لعدة اعتبارات كاختلاف القيم، العادات، المستوى التعليمي، نمط الشخصية الافتقار لروح التعاون والتشارك في للإنجاز الأعمال؛
- ✓ وجود الصراع التنظيمي بصفة دائمة من شأنه أن يؤثر على درجة ولاء الموظف للمنظمة التي ينتسب إليه؛
- ✓ عدم وجود وحدة عمل طبية تسهر على رعاية الموظفين ومتابعتهم صحيا ونفسيا؛
- ✓ عدم الاستقرار الوظيفي وعدم الأمان داخل التنظيم، فالعامل مهدد في أي لحظة من لحظات عمله بالعزل والتوقيف دون أي تعويض أو سابق إنذار.²

المطلب الثالث: العلاقة بين الضغوط العمل و الولاء التنظيمي:

لقد حظي موضوعا ضغوط العمل والولاء التنظيمي باهتمام كثير من الباحثين، ويرجع هذا الاهتمام بمهذين المتغيرين لما يتركانه من آثار على سلوك الأفراد ومواقفهم اتجاه وظائفهم ومنظمتهم، خاصة و إن مستوى الأداء الوظيفي مطلب هام تسعى إليه كل منظمة و ذلك من خلال محاولتها الدائمة العمل على ترسيخ الولاء لدى أفرادها و كذلك رغبتها الدائمة في وجوده من خلال تركيزها على العوامل التي تساهم بشكل مباشر في تعزيز و تقوية وفي جانب الآخر تحاول المنظمة جاهدة العمل على إزالة أو تحييد العوامل أو مسببات التي تؤدي إلى ضغوط العمل لدى أفراد المنتمين لها. و بتالي تحقيق تحسن متواصل في أداء يعتبر مسألة جوهرية بنسبة لكل إنسان حتى يتمكن من المضي قدما نحوى تحقيق نجاح أكبر.

و تمثل ضغوط العمل خطرا على الموظفين وتهدد مزاولتهم بسبب ما ينشأ عنها من تأثيرات سلبية، في حين نجد أن ضعف الولاء التنظيمي يترتب عليه تحمل كلفة الغياب وترك العمل وفقدان الرغبة في الإبداع وانخفاض الدافعية والالتزام بالعمل، وعليه فإن الدراسة المتعمقة للولاء التنظيمي وضغوط العمل لدى الموظفين وتأثيرهما في المنظمات تتطلب الانتباه إلى أن كل شخص يستطيع أن يزيد إسهاماته إلى الحد الأقصى، ومن ثم فإن المنظمة تزيد من نجاحها إلى الحد الأعلى، كما أن المنظمات التي ترى أن العاملين يختلفون في درجات الولاء وتحمل ضغوط العمل، سوف تكون لديها القدرة على التعامل بفعالية أكبر مع البيئة المتقلبة الحالية والتحديات المستقبلية. ويرى الباحث أن فعالية المنظمات تتوقف على الولاء لمنسوبيها واندماجهم فيها وتبني قيمها وأهدافها

¹ رشدي عبد اللطيف وادي، مرجع سبق ذكره، ص 48.

² وليد شلاي، نوال حمريط، مرجع سبق ذكره، ص 71

ويتوقف تحقيق هذه الحالة على مدى قدرة المنظمة على الحفاظ منسوبها بعيدا عن أجواء التوتر والضغوط وتحييد جميع العوامل المؤدية إلى ذلك¹.

المبحث الثاني : الأدبيات التطبيقية لضغوط العمل والولاء التنظيمي

في هذا المبحث سنتطرق إلى الدراسات السابقة باللغة العربية و اللغات الأجنبية و محاولة إبراز العلاقة بين الدراسات السابقة و موضوع الدراسة :

المطلب الأول: الدراسات باللغة العربية

فيما يلي مجموعة من الدراسات باللغة العربية التي تناولت بعض جوانب الموضوع ،وهي مرتبة من الأحدث إلى الأقدم ،وقد تنوعت من حيث طبيعتها إلى مقالات و بحوث و أطروحات كما يلي :

(1) الدراسة : (حيدر عبد زيد خضر)² 2021

بعنوان تأثير الولاء التنظيمي في تحسين الأداء الوظيفي

تناولت الدراسة موضوع تأثير الولاء التنظيمي في تحسين الأداء الوظيفي من خلال الإشكالية الآتية : هل يوجد تأثير للولاء التنظيمي للمطارات المبحوثة في تحسين أداء الوظيفي ؟ و استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي كمنهج أساسي لدراسة واستعملت الاستبانة كأداة أساسية و عينة الدراسة 112 قائد

• و توصلت الدراسة إلى النتائج التالية :

✓ ثبت محاولة توظيف المطارات العراقية المبحوثة للولاء التنظيمي ، كمتغير مستقل ، مما أدى إلى مخرجات تطور من مستوى الخدمات المقدمة للمسافرين ؛

✓ تسعى إدارات المطارات المبحوثة لتحسين أدائها الوظيفي ، من خلال المحاولة لتوظيف أبعاد الولاء التنظيمي ، لأجل إنجاز الأعمال بالشكل الصحيح مع فهم كامل للمواقف ذات الصلة ببيئة العمل ، و تحسين مستوى الأداء الوظيفي لتلبية متطلبات لمسافرين ؛

✓ تحاول إدارات المطارات المبحوثة على الاستثمار على أفرادها العاملين ، من خلال سعيها لتوظيف أبعاد الولاء التنظيمي بشكل أساس ، إذ تسعى لزيادة مستويات الولاء باستعمال أساليب تؤدي إلى تحسين مستوى الأداء الوظيفي للوصول إلى الأهداف التي تحققها الغايات .

(2) الدراسة : (شريف عبد الله صالح)³ 2021

أثر سلوك القائد المتصل في تعزيز الولاء التنظيمي للعاملين

تناولت الدراسة موضوع أثر سلوك القائد المتصل في تعزيز الولاء التنظيمي للعاملين من خلل الإشكالية الآتية : هل يؤثر سلوك القائد المتصل في تعزيز الولاء التنظيمي للعاملين ؟ و اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي تم تحليل بواسطة البرنامج الإحصائي SPSS وقد تم استخدام الاستبانة كأداة رئيسية لجمع البيانات و عينة من 307 عامل

¹ محمد بن سعيد العمري، عبيد سعود السهلي، مرجع سبق ذكره، ص18.

² حيدر عبد زيد خضر، تأثير الولاء التنظيمي في تحسين الأداء الوظيفي ، مجلة ورايث العلمية، دراسة استطلاعية لعينة من مطارات الدولية العراقية، مجلد 3، عدد8، العراق، ديسمبر 2021

³ شريف عبد الله صالح، أثر سلوك القائد المتصل في تعزيز الولاء التنظيمي للعاملين، مجلة تكريت للعلوم الإدارية و الاقتصادية، دراسة استطلاعية لآراء عينة من العاملين في شركة مصافي الشمال /العراق، كلية الإدارة و الاقتصاد، جامعة تكريت، مجلد 2، العدد55، العراق، 2021/9/30

- وتوصلت الدراسة إلى النتائج التالية :
- ✓ إلى وجود علاقة ارتباط و تأثير معنوية بين سلوك القائد المتصل و الولاء التنظيمي للعاملين ؛
- ✓ أن مستوى سلوك القائد المتصل في الشركة من وجهة نظر المبحوثين كانت بمستوى مرتفع ،وتفسر تلك النتيجة إلى أن إدارة الشركة تحرص على استخدام وسائل الاتصال المناسبة ؛
- ✓ أن مستوى الولاء المعياري (الأخلاقي) للعاملين في شركة من وجهة نظر المبحوثين جاءت بمستوى مرتفع وتفسر تلك إلى أن العاملين في شركة يتولد لديهم شعور بالانتماء للعمل .

(3) الدراسة: (زينة ثائر جمال، واثق عبد القهار ، أحمد صكر عبد الله) ¹ 2018

ضغوط العمل و علاقتها بالرضا الوظيفي للباحثين الزراعيين في دائرة البحوث الزراعية

تناولت الدراسة موضوع ضغوط العمل و علاقتها بالرضا الوظيفي للباحثين الزراعيين من خلال الإشكالية :العلاقة بين ضغوط العمل للباحثين الزراعيين في دائرة البحوث الزراعية و رضاهم الوظيفي ؟و اعتمدت على المنهج الوصفي في إجراء البحث و شملت العينة البحث 55 مبحوثا، واستخدم الاستبيان كأداة لجمع البيانات بطريقة المقابلة .

- توصلت الدراسة إلى نتائج التالية :
- ✓ إلى أن مستوى الضغوط الوظيفية التي كان يتعرض لها الباحثون هو متوسط وأن أعلى مستوى لضغوط العمل ضمن محور الأجور ؛
- ✓ أن مستوى رضا الوظيفي للباحثين كان متوسط ؛
- ✓ وجود علاقة معنوية سلبية بين ضغوط العمل و رضا الوظيفي .

(4) دراسة: (سليمة هادي موسى) ² 2020

بعنوان: قياس تأثير ضغوط العمل في مستوى الأداء الوظيفي للتدريسيين جامعة القاسم الخضراء

تناولت الدراسة موضوع قياس تأثير ضغوط في مستوى الأداء الوظيفي من خلال الإشكالية :هل توجد علاقة ارتباط بين ضغوط العمل و الأداء ؟وقد اعتمدت على المنهج الوصفي و أداة هي الاستبانة أفراد العينة 30تدريسيًا و بعد تحليل البيانات باستخدام أساليب التحليل الإحصاء الوصفي و برنامج SPSS.

- توصلت الدراسة إلى نتائج التالية :
- ✓ إلى أن جزء كبير من ضغوط العمل على تدريسيين يعود إلى أن عملهم في جامعة يؤثر على التزامهم العائلية وان تدريسيين يعملون في ظل سياسات و إرشادات متعارضة ؛
- ✓ ووجوب وضوح حدود صلاحيات التدريسيين في عملهم و التخفيف من عبئ العمل هو أهم الأسباب الضاغطة على التدريسيين في عملهم وتجنب ضغوط العمل المؤدية إلى فقدان النشاط و الحيوية لدى التدريسيين ؛
- ✓ أن ضغوط العمل بتخفيف عبئ العمل التدريسيين في جامعة و الذي يؤثر على التزامهم العائلية و تجنب الإرشادات و السياسات المتعارضة التي تؤذي بالضغط على التدريسيين.

¹ زينة ثائر جمال، واثق عبد القهار، أحمد صكر عبد الله، ضغوط العمل وعلاقتها بالرضا الوظيفي للباحثين الزراعيين في دائرة البحوث الزراعية، مجلة الزراعة العراقية البحثية، مجلد 23، عدد 2، بغداد، كانون أول 2018

² سليمة هادي موسى، قياس تأثير ضغوط العمل في مستوى الأداء الوظيفي للتدريسيين جامعة القاسم الخضراء ، مجلة كلية الإدارة و الاقتصاد للدراسات الاقتصادية و الإدارية و المالية، جامعة بابل، مجلد 12، عدد2020، ص 59-81

(5) الدراسة : (محمد بن سعيد العمري- عبيد سعود السهلي) ¹ 1437

بعنوان: أثر ضغوط العمل على درجة الولاء التنظيمي

تناولت الدراسة موضوع أثر ضغوط العمل على درجة الولاء التنظيمي من خلال الإشكالية الآتية: ما أثر ضغوط العمل على الولاء التنظيمي لموظفي منظمات القطاع الخاص بمدينة الرياض؟ واستخدمت الدراسة العينة العشوائية من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة،

• حيث توصلت إلى النتائج التالية:

- ✓ إن مستوى ضغوط العمل كان مرتفعاً لحد ما في حين كان مستوى الولاء التنظيمي متوسط
- ✓ إن مسببات ضغوط العمل مرتبة تنازلياً حسب درجة إسهام كل منها في ضغوط العمل هي (قلة فرص الترقى الوظيفي، عبء الدور، غموض الدور، صراع الدور، بيئة العمل المادية)
- ✓ توجد علاقة عكسية بين ضغوط العمل والولاء التنظيمي
- ✓ توجد فروق ذات دلالة إحصائية في آراء المبحوثين حول ضغوط العمل والولاء التنظيمي.

(6) الدراسة : (محمد صلاح الدين أبو العلا) ² 2009

بعنوان: ضغوط العمل وأثرها على الولاء التنظيمي

تناولت الدراسة موضوع أثر ضغوط العمل على الولاء التنظيمي من خلال الإشكالية التالية: ما أثر مستوى ضغوط العمل على درجة الولاء التنظيمي للمدراء والعاملين في وزارة الداخلية والأمن الوطني في قطاع غزة؟ وقد استخدم الباحث الاستبيان لجمع المعلومات واقتصرت عملية التوزيع على أسلوب العينة العشوائية الطبقية

• وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها:

- ✓ إن مستوى ضغوط العمل الذي يشعر به المدراء ظهر بوجه عام ضعيف حيث بلغ الوزن النسبي 53,13
- ✓ عبء العمل هو أكثر العوامل تأثيراً على الضغوط ثم صراع الدور ثم الثقافة التنظيمية
- ✓ وجود درجة عالية من الولاء التنظيمي لدى المدراء بنسبة 82,49
- ✓ عدم وجود فروق بين مفردات العينة حول أثر مستوى ضغوط العمل على درجة الولاء التنظيمي تعزى للمتغيرات الشخصية

(7) الدراسة : (قويدر بورقبة، رحمة مجدة حصباية، كمال رعاش) ³ 2021

بعنوان: دور ضغوط العمل في تعزيز الولاء التنظيمي في منظمات الأعمال

تناولت الدراسة موضوع دور ضغوط العمل في تعزيز الولاء التنظيمي في منظمات الأعمال من خلال الإشكالية: دور ضغوط العمل في تعزيز الولاء التنظيمي في منظمات الأعمال دراسة ميدانية في مؤسسة اتصالات الجزائر بالجلفة؟ واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، حيث تم استخدام استبيان كأداة لجمع البيانات ثم توزيعه على 40 موظف ينتمون إلى المؤسسة محل الدراسة.

• حيث تم التوصل إلى النتائج التالية:

¹ محمد بن سعيد العمري- أ. عبيد سعود السهلي، أثر ضغوط العمل على درجة الولاء التنظيمي، مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، العدد التاسع والثلاثون، ربيع الآخر 1437هـ، جامعة الملك سعود، الرياض.

² محمد صلاح الدين أبو العلا، ضغوط العمل وأثرها على الولاء التنظيمي، درجة الماجستير في إدارة الأعمال، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية، غزة، 2009.

³ قويدر بورقبة، رحمة مجدة حصباية، كمال رعاش، دور ضغوط العمل في تعزيز الولاء التنظيمي في منظمات الأعمال، مجلة التنظيم و العمل، مجلد 10 العدد 2، 2021.

- ✓ يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (ألفا أكبر أو تساوى 0.05) بين ضغوط العمل على الولاء التنظيمي
- ✓ عدم وجود فروقات ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية(ألفا أكبر أو تساوى 0.05) بين ممارسات إدارة الموارد البشرية(الجنس، السن، المستوى الدراسي، الوظيفة، سنوات الخبرة)

8) الدراسة: (سعد بن عميقان سعد الدوسري) 2005¹

بعنوان: ضغوط العمل وعلاقتها بالولاء التنظيمي في الأجهزة الأمنية،

تناولت الدراسة موضوع ضغوط العمل وعلاقتها بالولاء التنظيمي في الأجهزة الأمنية من خلال الإشكالية التالية: ما علاقة ضغوط العمل بالولاء التنظيمي للعاملين في شرطة المنطقة الشرقية؟ واعتمدت على المنهج الوصفي بشقيه المسحي والارتباط، تمثلت الاستبانة الأداة الرئيسية لهذه الدراسة وطبقت على كافة أفراد مجتمع الدراسة البالغ عددهم 250 ضابط،

- توصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

✓ إن مستوى ضغوط العمل الذي يشعر به الضابط من أفراد مجتمع الدراسة ظهر بوجه عام متوسط نسبياً حيث بلغ المتوسط الحسابي (2,755)

✓ إن مستوى الولاء التنظيمي الذي يشعر به الضابط من أفراد مجتمع الدراسة ظهر بوجه عام مرتفعاً نسبياً حيث بلغ المتوسط الحسابي (3,910)

✓ وجود علاقة ارتباط سالبة ذات دلالة إحصائية بين ضغوط العمل والولاء التنظيمي

المطلب الثاني: الدراسات السابقة باللغة الاجنية :

1- دراسة: (Mohammad Qasem Ahmad AlQarioti) 2009²

بعنوان العلاقة بين الولاء التنظيمي و العدالة التنظيمية و علاقات العمل

تناولت الدراسة موضوع العلاقة بين الولاء التنظيمي و العدالة التنظيمية و علاقات العمل من خلال إشكالية: ما هو نمط علاقة بين الولاء المؤسسي كمتغير تابع وثلاثة متغيرات مستقلة؟ واعتمدت على المنهج الوصفي التحليلي و أداة هي استمارة بحثية عينة 470 من موظفي

- وتوصلت الدراسة إلى نتائج التالية :

✓ وجود علاقة ذات دلالة إحصائية مهمة عند مستويات معنوية مقبولة بين الولاء التنظيمي وكل من عدالة الإجراءات و عدالة التوزيع، وعلاقات العمل ؛

✓ وتوجد علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية معنوية بين الولاء التنظيمي وكل من جهة العمل و السن ؛

✓ وتوجد علاقة سلبية ذات دلالة إحصائية معنوية بين الولاء التنظيمي وكل من الوظيفة و سنوات الخبرة ؛

✓ وعدم وجود علاقة إحصائية معنوية بين الولاء التنظيمي وكل من الفئة الوظيفية، و المؤهل العلمي، و الجنس، والجنسية.

2- دراسة (Benyahia Chahrazed, Moussaoui Zahia) 2021¹

¹ سعد بن عميقان سعد الدوسري، ضغوط العمل وعلاقتها بالولاء التنظيمي في الأجهزة الأمنية، درجة الماجستير في العلوم الإدارية، قسم العلوم الإدارية، كلية الدراسات العليا، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض، 2005

²Mohammad Qasem Ahmad AlQarioti ,Hamed Suleiman Freih ,Rechercher économiques et managériales, The ty, organizational Justice, and Group Cohesiveness of Public Sector Interrelationships of organizational loyal Employees in Kuwait, N5,Kuwait, Juin2009

بعنوان أثر التعلم التنظيمي لرأس المال البشري على تحقيق الولاء التنظيمي

تناولت الدراسة موضوع أثر التعلم التنظيمي لرأس المال البشري على تحقيق الولاء التنظيمي من خلال إشكالية الآتية : ما هو تأثير التعلم التنظيمي على الولاء التنظيمي لموظفي سونطراك في الجزائر ، واعتمد على منهج الوصفي التحليلي وتم جمع البيانات باستخدام إستبيان وعينة الدراسة 68 موظف وقد تم تحليل البيانات التي تم جمعها باستخدام برنامج SPSS. V22. وتوصلت الدراسة إلى نتائج التالية :

- ✓ أن التعلم التنظيمي له تأثير في تعزيز الولاء التنظيمي للموظفين في سونطراك ؛
- ✓ وأن تصورات المستجيبين لدرجة ممارسة التعلم التنظيمي هي متوسطة ؛
- ✓ يجب على الشركة سونطراك تعزيز هذه الأبعاد و استخدامها في عملية التعلم التنظيمي لتحقيق الولاء التنظيمي للموظفين .

3- دراسة: (BADRAN AbD ULRAHMAL-OMAR)² 2003

بعنوان مصادر ضغوط العمل بين موظفي مستشفيات وزارة الصحة بالمملكة

تناولت الدراسة موضوع مصادر ضغوط العمل بين موظفي مستشفيات وزارة الصحة بالمملكة، من خلال إشكالية : ما هي أهم مصادر ضغوط العمل في مستشفيات وزارة الصحة فقد تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي وذلك باستخدام استبانة وقد استخدم التحليل الوصفي والممثل في عرض التكرارات و نسب، و الأوساط الحسابية . كما تم استخدام التحليل الاستدلالي لدراسة العلاقة بين متغيرات الدراسة

•توصلت الدراسة إلى نتائج تالية :

- ✓ إلى أن مستوى ضغوط العمل لدى موظفي مستشفيات وزارة الصحة يعتبر مرتفعا، ويعود ذلك إلى الإمكانيات الفنية غير الكافية، وغياب تقدير العمل الجيد، وساعات العمل الطويلة، وقصر فترات الراحة ؛
- ✓ إلى أن تقدم موظف الموظف في العمل و الخبرة يتصاحب بشعور أقل بضغوط العمل
- ✓ كما تبين أن ازدياد الشعور بضغوط العمل مرتبط بظهور المشاكل الصحية، و التخطيط نحو تغيير المستشفى، والتخطيط نحو تغيير الوظيفة، والتخطيط نحو ترك المهنة، والعلاقات غير الجيدة مع زملاء العمل .

4- الدراسة: (Mohammad Saipol Mohd Sukor, Siti Aisyah Panatik, Wan) 2003³

(Azam Wan Mohd Yunus)(Mohd

بعنوان تأثير ضغوط العمل على الولاء التنظيمي و نية الاستقالة بين موظفي رعاية الصحية

تناولت الدراسة موضوع تأثير ضغوط العمل على الولاء التنظيمي و نية الاستقالة بين موظفي الرعاية الصحية. من خلال الإشكالية الآتية: ما هو أثر ضغوط العمل على الولاء التنظيمي و نية إقلاع؟. و استخدمت هذه الدراسة النهج كمي مع

¹Benyahia Chahrazed, Moussaoui Zahia, Al-riyade for Business Economics Journal, The Impact of Organisational Learning of Human Capital on Organisational Loyalty :a field Research in Sonatrach Company, University abou bekr balkaid, Vol 07, N 01, Tlemcen,2021

²BADRAN AbD ULRAHMAL-OMAR, Sources of Work-Stress among Hospital- Staff at The Saudi MOH, Administration College of Administrative Sciences, King Saud University, Vol.17, No.1, Riyadh, Saudi Arabia, pp3-16, 2003

³Mohammad Saipol Mohd Sukor, Siti Aisyah Panatik, Wan Mohd Azam Wan Mohd Yunus, Indian Journal of Public Health Research et Development, The Influence of Job Stressor on Organizational Loyalty and Intention to Quit among Health Care Staff, Universiti Teknologi Malaysia, Vol. 11, No.01,Skudai, Johor, Malaysia, January 2020.

البحث مقطعي تصميم كانت الأداة المستخدمة هي الاستبيان واستخدمت العينة 340 من موظفين رعاية مستشفيات، وتم استخدام الإحصاء الوصفي و الانحدار المتعدد لتحديد البيانات

• من حيث توصلت دراسة إلى نتائج تالية :

- ✓ أن ضغوطات العمل لها تأثير كبير على الولاء التنظيمي و النوايا ليستقيل ؛
- ✓ أن إدارة مؤسسات الرعاية الصحية يجب أن تركز أكثر على إدارة ضغوطات العمل من أجل زيادة الولاء التنظيمي و تقليل نوايا الموظفين للاستقالة بين موظفي الرعاية الصحية العامة ؛
- ✓ أن إدارة ضغوط العمل ستكون مفيدة لمنع فقدان العاملين في منظمة الرعاية الصحية.

5- الدراسة: (Christiana Labelle, Thierry Wils, Gilles Guérin) 1997¹

بعنوان: الولاءات التنظيمية و المهنية و الاختبار الوظيفي

تناولت الدراسة موضوع الولاءات التنظيمية و المهنية و الاختبار الوظيفي حالة محترفي الموارد البشرية في كيبك .من خلال إشكالية الآتية : إلى أي مدى يمكن للمتغيرات مثل الولاء لمنظمة أو مهنة التأثير على الأهمية المقدمة لهذه العوامل من قبل المهنيين من الموارد البشرية ؟ منهج التحليلي نمطي تم جمع البيانات من خلال دراسة استقصائية أداة الدراسة هي استبيان ونموذج اختبار سكريد وعينة 1133 استبانة

• توصلت الدراسة إلى نتائج التالية :

- ✓ التوافق بين الولاء التنظيمي و تم التحقق من الاحتراف أكثر من نظرية عدم التوافق تم تسليط الضوء على ارتباط إيجابي بين الشكلين من الولاء في موارد البشرية
- ✓ فشل التحليل الفني في تحديد النوع النظري من المهنيين ذوي الولاء المنخفض .وزيادة مسؤوليات الناس على الرأس إدارات
- ✓ وجود صلة بين الثلاثة أنواع التصنيف و العوامل التي تشكل في اختيار حياة مهنية من بين التناقضات الستة المهمة .

6- الدراسة: (IRFANA BABA) 2012²

بعنوان: ضغوط مكان العمل بين الأطباء في حكومة المستشفيات

تناولت الدراسة موضوع ضغوط مكان العمل بين الأطباء في حكومة المستشفيات. من خلال الإشكالية الآتية: ماهي أسباب ضغوط الدور لدى الأطباء العاملين في الحكومة المستشفيات؟ و استخدمت هذه الدراسة المنهج الوصفي تحليلي تم استخدام طريقة أخذ العينات داخل المستشفيات للدراسة تم توزيع استفتاءات مائة (100) (وتم استلام استبيانات المكتملة 73) وقد تم تحليل البيانات التي تم جمعها باستخدام برنامج SPSS .

من حيث توصلت النتائج التالية :

- ✓ أن يكون للضغوط التي تتعرض لها في العمل نتائج سلبية على رفاية الفرد الموظفين و المنظمة ككل؛
- ✓ المستوى العام للتوتر بين الأطباء في المستشفيات الحكومية مرتفع جدا
- ✓ أن الحد الأقصى لعدد الأطباء يندرج تحت فئة مستوى الضغط العالي المتوسط يليه فئة مستوى الضغط المنخفض المتوسط .

¹Christiana Labelle, Thierry Wils, Gilles Guérin, Département des Relations Industriels, Loyautés Organisationnelle et professionnelle et Choix de Carrière Le Cas des professionnels en ressources humaines au Québec, Université Laval, Vol.52, No.4, 1997 FALL, pp734-762.

²IRFANA BABA, International Journal of Multidisciplinary Research, WORKPLACE STRESS AMONG DOCTORS IN GOVERNMENT HOSPITALS: AN EMPIRICAL STUDY, Aligarh Muslim University, Department of Business Administration, Vol.2, Issue 5, Aligarh, May 2012

7- الدراسة: (youb Amel) 1 2021

بعنوان: تأثير أساليب التحفيز على الولاء التنظيمي بالمركب الصناعي والتجاري بسكيكدة

تناولت الدراسة موضوع تأثير أساليب التحفيز على الولاء التنظيمي بالمركب الصناعي والتجاري بسكيكدة من خلال الإشكالية الآتية: إلى أي مدى أثرت الحوافز المقدمة للموظفين على الولاء التنظيمي لهؤلاء الموظفين على الولاء التنظيمي لهؤلاء الموظفين للصناعة والتجارة في مجمع سكيكدة؟، تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي وتطوير الاستبانة مكونة من 39 فقرة وتوزيعها على عينة شملت 120 مبحوثا وتطبيق الأداة على أفراد العينة والتحليل باستخدام برنامج (SPSS v23)، توصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

- ✓ أنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لأساليب التحفيز في تحقيق الولاء التنظيمي للعاملين
- ✓ عدم وجود فروقات ذات دلالة إحصائية في ردود أفراد العينة حول مستوى التحفيز في المجال الصناعي ومجمع تجاري في سكيكدة.

8- الدراسة: (Dr. Sac hit Majeed Jaafar, Dr. Nabil Hussein Abbas and) 2022

(Ahmed Adnan)

بعنوان: ضغوط العمل وعلاقتها بالمنظمة وولاء مديري المنتديات الشبابية والرياضة في محافظة الديوانية.

تناولت الدراسة موضوع ضغوط العمل وعلاقتها بالمنظمة ولاء مديري المنتديات الشبابية والرياضة في محافظة الديوانية من خلال الإشكالية الآتية ماهي طبيعة العلاقة بين ضغوط العمل والولاء التنظيمي لمدرء منتديات الشباب والرياضة بمحافظة الديوانية، استخدمت الدراسة المنهج الوصفي في الحي يضم مجتمع 130 موظفا من الشباب والمنتديات الرياضية والعينة تتكون من 120 موظف 80 للبناء و40 لتطبيق، الأدوات المستخدمة هي المصادر والمراجع العربية، دقة المقابلة وتوصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

- ✓ قيمة معامل الارتباط بين المتغيرين له وصلت إلى (5,0) عند مقارنة القيمة المحسوبة له
- ✓ معامل الارتباط مع القيمة الجدولية (0,32) عند درجة الحرية
- ✓ انعكاس إيجابي في المنتديات تم تحقيق الأهداف بكل سهولة وبأقل حد جهد

المطلب الثالث : مقارنة الدراسة الحالية بالدراسات السابقة

استعرضنا فيما سبق عدد من الدراسات باللغة العربية و اللغة الأجنبية ذات العلاقة المباشرة وغير المباشرة بموضوع الدراسة، وفي هذا المطلب حاولنا تلخيص أوجه المقارنة بين الدراسة الحالية و الدراسات السابقة، و توضيح نقاط الاتفاق ونقاط الاختلاف كما سنذكر أهم أوجه الاستفادة من خلال اطلاعنا عليها

الفرع الأول: الجدول رقم (1-2) الأهم الفروقات بين الدراسة الحالية و الدراسات السابقة

الدراسة الحالية	الدراسة السابقة
-----------------	-----------------

¹Amel youb, The Effect of Stimulation Methods on Organizational Loyalty in the industrial and commercial complex, N: 01bis, 2021,Unirersity, Skikda.

²Dr. Sac hit Majeed Jaafar, Dr. Nabil Hussein Abbas and Ahmed Adnan, Khafeef Al -Ogaili,work stress and its relationship to the organizational loyalty of the directors of youth and sports forums ib Al. Di Waniyah Governate, 01· 2022·college of physical Education and sports sciences, Al. Qadisiyah university, Iraq.

من حيث الهدف	تهدف الدراسة إلى تسليط الضوء على تأثير الضغوط العمل على الولاء التنظيمي في مؤسسة الكهرباء و الطاقات المتجددة وذلك من جو تسود الضغوط.	هدفت الدراسة إلى معرفة أثر ضغوط العمل والولاء التنظيمي مع مختلف المتغيرات.
الزمن و المكان	تم إنجاز هذه الدراسة خلال السداسي الثاني من الموسم الجامعي 2022-2023، أما بالنسبة للحدود المكانية في مؤسسة الكهرباء والطاقات المتجددة (سونلغاز) في تقرت.	تمت في بيئة عربية وأجنبية كانت من السنوات (1997-2022) حيث شملت الدراسات الأماكن التالية : بغداد، العراق، الكويت، تلمسان، سعودية، رياض.
العينة	ركزت دراستنا على عينة عشوائية من الموظفين بمختلف الرتب والأصناف في مؤسسة سونلغاز كما قمنا بإجراء مقابلة مع إطار الموارد البشرية.	تناولت عينات مختلفة أقل أو أكبر من الدراسات الحالية.
منهج الدراسة	اتبعت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، حيث تم إنجاز جانب النظري من خلال جمع المعطيات والتي لها علاقة بضغط العمل و أبعاده، و التي لها علاقة بالولاء التنظيمي داخل المؤسسة الكهرباء و الطاقات المتجددة وفي جانب التطبيقي اعتمد على الاستبيان كأداة لجمع بيانات و برنامج SPSS، وبعض الاختبارات الإحصائية لتحليل البيانات للوصول إلى نتائج بإضافة إلى الملاحظة والمقابلة.	اعتمدت بعض الدراسات على المنهج الوصفي التحليلي، والتحليل الاستدلالي، والإحصاء الوصفي، و استعملت الإستبيان، تحليل النمطي، و أداة الدراسة هي الإستبيان، المقابلة، برنامج SPSS.
متغيرات	اعتمدت دراستنا على متغيرين هما : ضغوط العمل والولاء التنظيمي	تناولت الدراسات السابقة متغيرات مختلفة منها : سلوك القائد المتصل، الرضا الوظيفي، الأداء الوظيفي، العدالة التنظيمية، علاقة العمل، التعلم التنظيمي لرأس المال البشري، ضغوط العمل، الولاء التنظيمي.

المصدر من إعداد الطالبتين: ليفة نور الصباح، رزقان راضية.

الفرع الثاني: أوجه الاستفادة من الدراسات السابقة:

➤ تتمثل أوجه الاستفادة من الدراسات السابقة فيما يلي:

- ✓ ضبط المصطلحات الأساسية للبحث؛
- ✓ ضبط متغيرات وأبعاد الدراسة بشكل دقيق؛
- ✓ تحديد مشكلة الدراسة؛
- ✓ إثراء الجانب النظري والوصول إلى المراجع الأصلية في مجال الدراسة؛
- ✓ الإطلاع على مختلف المناهج المستخدمة والأدوات المستخدمة في المعالجة؛

- ✓ ساهمت الدراسات السابقة وبشكل كبير في إعداد وتصميم أسئلة الإستبيان؛
- ✓ إعطاء صورة أولية ونظرة شاملة لموضوع الدراسة مما يسهل على الباحث ضبط المتغيرات وهي ضغوط العمل مستقل، والولاء التنظيمي تابع.

خلاصة الفصل:

حاولنا في هذا الفصل تناول الجانب النظري لموضوع أثر ضغوط العمل على الولاء التنظيمي، حيث كان المبحث الأول يتضمن الأدبيات النظرية لأثر ضغوط العمل على الولاء التنظيمي، حيث خصص المطلب الأول ضغوط العمل ، مفهومه، الأهمية، الأبعاد....، أما المطلب الثاني فتم تخصيصه لمفهوم للولاء التنظيمي، مراحل، أبعاد.....، وفي المطلب الثالث فحاولنا إبراز العلاقة بين ضغوط العمل على الولاء التنظيمي.

وفي ما يخص المبحث الثاني فخصص لدراسات السابقة بلغة العربية والأجنبية، ذات الصلة بموضوع دراستنا، والتي مثلت المرجعية العلمية لنا في بناء بحثنا هذا، حيث عرضنا الهدف من كل الدراسات، والمنهج المتبع، والعينة، وكذلك أهم النتائج المتوصل إليها، وفي الأخير محاولة إبراز العلاقة بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة، ثم إبراز مجالات الاستفادة منها.

مما سبق نستنتج أن لضغوط العمل لها آثار إيجابية وسلبية لذلك وجب على المنظمة استغلالها في صالحها من أجل خلق روح إبداع وتطوير قدرات المورد البشري، والحفاظ على هذه الضغوط في نسب مقبولة لتجنب آثار سلبية التي قد تعود على المنظمة بما لا يحمد عقباه كون المورد البشري هو المتأثر الرئيسي بالضغوط وهو عماد الأداء الأمثل للمنظمة والمحرك الرئيسي لنشاطها، ويعتبر الولاء التنظيمي حالة شعورية نفسية تكمن في مدى الانسجام الذي يوليه الفرد اتجاه منظماتها وقيمها وأهدافها ورغبته في البقاء فيها، للحصول على مستوى عال من الولاء حيث أن حسن أداء العمل أو سوءه مرتبط بمشاعر الموظفين نحو ذلك العمل، لذا لا بد من إثارة القوى الكاملة للفرد من خلال تحريك رغبته وحاجته من خلال إشباعها ومنه يجب على المنظمة أن تبتعد على الآثار السلبية لضغوط لتجنب ضعف الولاء التنظيمي للموظف ويكون مستوى عالي من الولاء التنظيمي للمؤسسة.

أما فيما يخص معرفة أثر ضغوط العمل على الولاء التنظيمي من الناحية التطبيقية فسنقوم بتبيانها في الفصل الموالي من البحث.



الفصل الثاني

الدراسة الميدانية لأثر ضغوط العمل

على الولاء التنظيمي في مؤسسة الكهرباء

والطاقات المتجددة - بتقرت -

تمهيد:

بغية الإلمام بموضوع الدراسة وتكملة للجانب النظري الذي تم التطرق إليه في الفصل الأول، و للإجابة على الإشكالية الرئيسية، في هذا الفصل الدراسة الميدانية التي قمنا فيها بإجراء دراسة الحالة لعينة من موظفين مؤسسة الكهرباء و الطاقات المتجددة بتقريت عن طريق توزيع استمارة الاستبيان، بالإضافة إلى إجراء مقابلات مع مسؤولي هذه المؤسسة محل الدراسة، وقد تم تقسيم الفصل إلى مبحثين حيث تناولنا:

- المبحث الأول: الطريقة و الأدوات المستعملة في الدراسة الميدانية؛
- المبحث الثاني: عرض النتائج ومناقشتها.

المبحث الأول: الطريقة والأدوات المستعملة في الدراسة الميدانية

يتضمن هذا المبحث الطريقة المعتمدة في الدراسة الميدانية بما فيها من تقديم العينة وعرض منهج الدراسة، بالإضافة إلى الأدوات التي استخدمناها في جمع البيانات وفي معالجتها من أدوات إحصائية وبرامج .

المطلب الأول: الطريقة المستخدمة في الدراسة الميدانية

الفرع الأول: منهج الدراسة:

أولاً: المنهج الدراسة:

من أجل تحقيق أهداف الدراسة و للإجابة عن الإشكالية المطروحة،وجب إختيار منهج يحدد الخطوات التي يتبعها الباحث، من أجل الوصول إلى الغاية التي بني من أجلها البحث،و نظرا لطبيعة موضوع هذه الدراسة قمنا بإستخدام المنهج الوصفي التحليلي لتوضيح أثر ضغوط العمل على الولاء التنظيمي، وهو ما يتلاءم مع أغراض الدراسة لانه يعتبر الأسلوب الأنسب لدراسة المواضيع الإدارية.

ويعرف هذا المنهج بأنه يعطي وصف تفسير علمي منظم للظاهرة المدروسة و يجسد الواقع كما هو، حيث يعمل على توفير فرص للحصول على أكبر حصيلة من المعلومات مما يسهل الوصول إلى نتائج واضحة و ذات مصداقية عالية.

ثانيا: مصادر الحصول على البيانات

تم استخدام مصدرين أساسين للمعلومات:

- ✓ المصادر الثانوية: لإثراء الجانب المفاهيمي في الجزء النظري للدراسة، إعتدنا على مصادر الثانوية المتمثلة في الكتب والمراجع العربية والأجنبية، الملتقيات والمقالات وكذا الأبحاث والدراسات السابقة.
- ✓ المصادر الأولية: تتمثل في جمع البيانات الأولية من خلال تصميم استبيان مخصص لهذا الغرض، ووزعت على عينة من موظفين في مؤسسة الكهرباء والطاقات المتجدد بتقرت. كذلك تم الاعتماد على المقابلة مع مؤطر الموارد البشرية.

الفرع الثاني: مجتمع و عينة الدراسة :

أولاً: تعريف بالمؤسسة محل الدراسة

مؤسسة كهرباء وطاقات متجددة [SKTM] هي مؤسسة ذات طابع صناعي واقتصادي , تعمل على إنتاج الكهرباء باستخدام الطاقة الشمسية [لألواح الشمسية] , وكذلك إنتاج الكهرباء عن طريق الغاز وعن طريق محركات الديزل { المازوت - gazoil}. تأسست المؤسسة في أفريل 2013 ومقر المديرية العمدة للشركة يتواجد بمدينة غرداية .

- الموقع : تقع المؤسسة في حي عين الصحراء بتقرت الطريق الوطني رقم [03]

- حدود: يحدها شمالا فندق التجاني؛ جنوبا: مركز البحث والتطوير العلمي؛ شرقا:سكن البناء الذاتي؛ غربا:الطريق الوطني 3

- اسم المؤسسة: في 2022/06/01 تم تغييرها من مؤسسة الكهرباء والطاقات المتجددة إلى المؤسسة الجزائرية للكهرباء والغاز- الطاقات المتجددة وهذا في إطار السياسة الاقتصادية وترشيد النفقات.

ثانيا:أهداف المؤسسة محل الدراسة

وتتمثل فيما يلي :

- 1/ خدمة الاقتصاد الوطني وتنفيذ سياسات الحكومة في مجال الطاقة الكهربائية ؛
- 2/ توفير الطاقة الكهربائية من مصادرها المختلفة وتزويدها لشبكات التوزيع والمستهلكين الكبار بأعلى درجة من الاستمرارية والاقتصاد ؛

الفصل الثاني : الدراسة الميدانية لأثر ضغوط العمل على الولاء التنظيمي في مؤسسة الكهرباء والطاقة المتجددة -بتقريت-

- 3/ التحسين لأداء المؤسسة وفق معايير ومقاييس الأداء الدولية والفنية والمالية والإدارية ؛
- 4/ الاستمرارية في رفع كفاءة العاملين وتطور كفاءاتهم وقدراتهم ؛
- 5/ الاستثمار البنية التحتية لمؤسسة وخدماتها وقدرتها محليا وإقليميا ؛
- 6/ نقل التكنولوجيا الداعمة لتحسين أداء النظام الكهربائي للمحافظة على اعتمادية واستمرارية ؛
- 7/ المحافظة على متطلبات السلامة العامة ؛
- 8/ تحقيق عائد مالي كبير لمؤسسة؛
- 9/ توسيع نطاق إنتاج الطاقات المتجددة [الطاقة الشمسية] ؛
- 10/ القضاء على الانقطاعات المتكررة لطاقة الكهربائية .

ثالثا: شرح الهيكل التنظيمي للمؤسسة

- 1/ المدير : هو المسؤول عن النظام الداخلي للمؤسسة وكذا إعطاء لأوامر والنواهي وأيضا هو المسؤول عن إصدار القرارات على الموظفين .
 - 2/ كتابة مكتبة : وهي التي تقوم باستقبال المكالمات الهاتفية , إضافة إلى تسجيل كل من البريد الوارد والصادر , استقبال الفاكس , تصيف وترتيب , وتنظيم الوثائق , استقبال الزوار وترتيب المواعيد الخاصة بالمدير .
 - 3/ مساعد التسيير : من مهامه التنسيق بين الأقسام والمصالح وكذا تنظيم مواعيد الاجتماعات.
 - 4/ شعبة الوسائل العامة : تقوم المصلحة بالاهتمام بالشؤون العامة و الخاصة للمؤسسة وكذا توفير النقل والإيواء للعمال أثناء القيام بمهامهم أو أثناء التكوين وغيرها .
 - 5/ قسم المالية والمحاسبة : يكلف هذا القسم بتسوية الفواتير المالية واستغلال رؤوس أموال أحسن استغلال , لدى يعتبر هذا القسم من أهم وأبرز الأقسام.
 - 6/ مصلحة الموارد البشرية : تقوم هاته المصلحة بتسيير شؤون العمال ومتابعة حركاتهم أثناء مساهمهم المهني إعداد أجور العمال , تكوين العمال , التوظيف .
 - 7/ مصلحة الوقاية والأمن : توفر الأمن والسلامة للعمال , والقيام بتسيير العمال , ويستطيع التدخل في حالة حدوث حريق وذلك بتقديم الإسعافات الأولية وإحصاء حوادث العمل وكذا إنجاز مخططات الوقاية .
 - 8/ الأمن الداخلي للمؤسسة : المكلف بالسهر على أمن المؤسسة وعمالها .
 - 9/ قسم الصيانة : من مهام هذا القسم متابعة وصيانة المحركات لكل محطات الإنتاج , كما يقوم بالتدخل حسب التخصص.
 - 10/ مصلحة التموين : تقوم هاته المصلحة بتأمين عملية التموين للمؤسسة بشراء جميع الاحتياجات الخاصة لكل قسم أو مصلحة أو محطة إلخ .
 - 11/ قسم الاستغلال : بتوفير يكلف هذا القسم بتوفير المادة الأولية لمحطات الإنتاج ومتابعة الكمية المنتجة والمباعة ومراقبة وضعية المولدات.
 - 12/ مصالح ومحطات الإنتاج :
- مصلحة المسيلة : وهي مصلحة تشرف على تسيير محطات إنتاج الكهرباء وبالطاقة الشمسية وعدد المحطات التابعة لها هي ثمان محطات [المخطط].

الفصل الثاني : الدراسة الميدانية لأثر ضغوط العمل على الولاء التنظيمي في مؤسسة الكهرباء والطاقت المتجددة -بتقرت-

- **مصلحة حانت** : كذلك هي تشرف على تسيير محطات الإنتاج للكهرباء وعدد المحطات التابعة لها هي أربع محطات [لاحظ المخطط].

- **مصلحة المنبعا** : نفس المهمة وعدد المحطات التابعة لها [4] [لاحظ المخطط].

- **مصلحة إليزي** : نفس المهمة وعدد المحطات التابعة لها اثنان [لاحظ المخطط].

- **مصلحة إن أمناس** : نفس المهمة وعدد المحطات التابعة لها اثنان [لاحظ المخطط].

13/ **مصلحة إدارة الموارد البشرية** : هي عبارة عن مجموعة من العمليات الجزئية بدأ من تخطيط هذه الموارد و مرور بإعداد نضم التحليل و الوصف الوظيفي و إعداد نضم الاختيار و التعيين و نضم تقويم أداء الموظفين و نضم الحوافز و انتهاء الوضع و نضم التأديب و نضم السلامة المهنية بما يحقق أهداف المنظمة.

رابعاً: **مجتمع وعينة الدراسة للمؤسسة الطاقات المتجددة - تقرت -**

1. **مجتمع الدراسة**: يتكون مجتمع الدراسة من جميع موظفين مؤسسة كهرباء و طاقات المتجددة بتقرت بمختلف رتبهم أصنافهم و الذي يتكون من حوالي (132) موظف.

2. **عينة الدراسة**: تم اختيار عينة عشوائية بسيطة من عمال مؤسسة كهرباء و طاقات متجددة بتقرت، وقد تم توزيع 80 إستبيان، وتم إسترجاع 75 إستبانة مع رفض 15 لأنها لا تستوفي الشروط المطلوبة، و بتالي تم معالجة 60 وهي العينة النهائية التي طبقت عليها الدراسة، والجدول التالي يوضح توزيع الإستبيانات.

الجدول رقم (2-1) إحصائيات الإستبيانات الموزعة و المسترجعة على العينة

البيان	العدد	النسبة المئوية
عدد الاستثمارات الموزعة	80	100%
عدد الاستثمارات المسترجعة	75	93, 75%
عدد الاستثمارات الملغاة	15	18, 75%
عدد الاستثمارات الصالحة للتحليل	60	75%

مصدر: من إعداد الطالبتين بناء على فرز استمارات الاستبيان

ثالثاً: **متغيرات الدراسة**

من خلال موضوع البحث قمنا بتحديد المتغير التابع و المتغير المستقل تم الإعتماد في تحليلهما على معطيات المؤسسة محل الدراسة ويمكن توضيحها في الجدول التالي:

جدول رقم (2-2): يوضح متغيرات الدراسة

المتغيرات	متغيرات الدراسة
المتغير المستقل:	ضغوط العمل
المتغير التابع:	الولاء التنظيمي

المصدر: من إعداد الطالبتين

المطلب الثاني: الأدوات المستخدمة في الدراسة

الفرع الأول: أدوات جمع البيانات

في موضوع بحثنا هذا سيتم الاعتماد على الاستبيان بشكل كبير كوسيلة لجمع البيانات الخاصة بالدراسة، وكذلك تم الاعتماد على والمقابلة والملاحظة.

أولاً: الاستبيان: حيث خصص الاستبيان لتحديد مستوى كل من ضغوط العمل و الولاء التنظيمي بالمؤسسة محل الدراسة. وقد تم تصميمه من خلال الاعتماد والرجوع إلى بعض الاستبيانات المتعلقة بالدراسات السابقة، كما تم تحكيم الاستبيان من طرف مجموعة من الأساتذة، من أجل الاستفادة من ملاحظاتهم وخبراتهم في هذا المجال لنتمكن من إخراجها في شكله النهائي (الملحق رقم 01)، وقد تم تقسيمه إلى ثلاثة أجزاء كما يلي:

- **الجزء الأول:** يتعلق بالمعلومات العامة لعينة الدراسة مثل (الجنس، العمر، مستوى التعليم، الأقدمية في العمل، الحالة العائلية، الوظيفة)؛

- **الجزء الثاني:** يتعلق بالضغوط العمل ويحتوي على 28 عبارة؛

- **الجزء الثالث:** يتعلق بالولاء التنظيمي ويحتوي على 18 عبارة.

وأعطى لكل فقرة من فقرات الإستبيان وزناً مدرجاً وفق سلم ليكارت الخماسي لتحديد الاتجاه العام لآراء الموظفين كما هو موضح في الجدول التالي :

جدول رقم (2-3): يوضح مقياس ليكارت الخماسي

الرأي (التصنيف)	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
الدرجة (الوزن)	5	4	3	2	1

المصدر: وليد الفراء، تحليل بيانات الإستبيان باستخدام برنامج **spss**، الندوة العالمية للشباب الإسلامي، 2010، ص 7.

جدول رقم (2-4): يوضح مقياس الدرجة

مجال المتوسط	من 1 إلى 1.80	من 1.81 إلى 2.60	من 2.61 إلى 3.40	من 3.41 إلى 4.20	من 4.21 إلى 5
الدرجة	ضعيف	ضعيف	متوسط	مرتفع	مرتفع جدا
	جدا				

المصدر: وليد الفراء، تحليل بيانات الإستبيان باستخدام برنامج **spss**، الندوة العالمية للشباب الإسلامي، 2010، ص 7

ثانياً: مقابلة الشخصية: تعتبر المقابلة من الأدوات الرئيسية لجمع بيانات و المعلومات، وقد قمنا بإجراء مقابلة مع إطار الموارد البشرية، و ذلك بطرح مجموعة من الأسئلة (أنظر الملحق رقم 3)، بحيث مكنتنا المقابلة التي قمنا بها بأخذ صورة عامة حول أثر ضغوط العمل على الولاء التنظيمي .

ثالثاً: الملاحظة: تعتبر الملاحظة أداة مهمة من أدوات البحث العلمي التي تساعد على جمع البيانات و المعلومات من مصادرها و بشكل مباشر، وفق ضوابط معينة و حسب الظروف و الإمكانيات، و من خلال احتكاكنا المباشر مع إطار موارد البشرية تمكنا من أخذ صورة أكثر دقة على ظروف العمال في المؤسسة محل الدراسة، و كذا مدى ضغوط العمل ومدى ولاءهم للمؤسسة محل الدراسة .

الفرع الثاني: الأدوات المستخدمة في جمع البيانات

لتحقيق أهداف الدراسة وتحليل البيانات التي تم جمعها استخدمنا برنامج التحليل الإحصائي SPSS نسخة 26 الذي يعتبر البرنامج المناسب لتحليل هذه البيانات، وذلك بتفريغ جميع البيانات فيه وترميز الإجابات وتحليلها إحصائياً من خلال الأساليب الإحصائية التالية :

- معامل ألفا كرونباخ لتحديد معامل ثبات أداة الدراسة؛
- مقاييس الإحصاء الوصفي وذلك لوصف عينة الدراسة وإظهار خصائصها، وهذه الأساليب هي المتوسط الحسابي والانحرافات المعيارية للإجابة عن أسئلة الدراسة وترتيب عبارات كل متغير تنازلياً؛
- تحديد الأثر لمعرفة العلاقة بين المتغير المستقل والتابع وذلك من خلال أسلوب الإحصائي الانحدار الخطي البسيط والانحدار المتعدد التدريجي ؛
- مصفوفة بيرسون لمعرفة العلاقة الارتباطية بين متغيرات الدراسة المستقلة والتابعة؛
- اختبار t-teste لمعرفة الفرق بين المتغير التابع ومتغير الجنس؛
- اختبار Anova لمعرفة الفروق بين المتغير التابع والمتغيرات شخصية
- كذلك تم الاستعانة ببرنامج Excel في رسم الأشكال.

الفرع الثالث: صدق وثبات الاستبيان

لقد تم إجراء العديد من الاختبارات على الاستبيان للتأكد من صحته وثباته، مستخدمين في ذلك تحكيم الاستبيان من خلال محكمين أساتذة متخصصين في هذا الموضوع، بالإضافة للاختبارات اللازمة للتحقق من الصدق والثبات.

■ صدق المحكمين:

ولغرض معرفة مدى وضوح أسئلة الاستبيان فقد تم عرضها على الأستاذ المشرف للتعرف على توجيهاته وكذلك أساتذة متخصصين في مجال إدارة الموارد البشرية، ومنهم متخصصين في الأساليب الإحصائية ومعالجة البيانات وقد تم أخذ النصائح والتصحيحات المقدمة بعين الاعتبار لذا قمنا بحذف وتعديل بعض العبارات وبعد ذلك تم صياغة العبارات بشكل ملائم وأكثر وضوحاً وبساطة لتظهر في شكلها النهائي.

■ ثبات الاستبيان:

لقد تم فحص عبارات الاستبيان في دراستنا من خلال مقياس ألفا كرونباخ، الموضح في الجدول الذي في الأسفل لحساب ثبات المقياس نلاحظ أن معامل الثبات لإجابات عمال مؤسسة شركة الكهرباء و الطاقات المتجددة -بتقرت- نسبتها مقبولة وجيدة جداً، وتعد هذه النسبة ذات دلالة إحصائية عالية وتفي بأغراض الدراسة، بحيث يجب أن لا تقل قيمة المعامل عن 62 % لكي نعلم النتائج المتوصل إليها في البحث.

جدول رقم (2-5) يوضح نتائج صدق المقاييس المستخدمة (الضغوط العمل والولاء التنظيمي)

المحور	عدد الفقرات	قيمة ألفا كرونباخ
ضغوط العمل	28	0,935
الولاء التنظيمي	18	0,905
المجموع	46	0,942

المصدر : من إعداد الطالبتين بناء على معطيات SPSS(أنظر ملحق رقم 05)

الفصل الثاني : الدراسة الميدانية لأثر ضغوط العمل على الولاء التنظيمي في مؤسسة الكهرباء والطاقت المتجددة -بتقرت-

من الجدول (2-5) نلاحظ أن قيمة ألفا كرونباخ لمحور ضغوط العمل بلغت 93,5% وهي قيمة مرتفعة، أما المحور الولاء التنظيمي بلغت قيمة ألفا كرونباخ 90,5% وهي قيمة مرتفعة، أما قيمة ألفا كرونباخ الإجمالي بلغ حوالي 94,2% وهي قيمة مرتفعة جدا ، حيث يعتبر ذو مستوى ممتاز من الثبات و الثقة ، وهذا يعني أن هناك استقرار بدرجة عالية في نتائج الاستبيان وعدم تغيرها بشكل كبير.

المبحث الثاني: عرض نتائج الدراسة الميدانية ومناقشتها

بعد عملية تفرغ الاستبيانات المسترجعة والصالحة للدراسة في برنامج Spss، سنعرض فيما يلي مختلف النتائج المتحصل عليها والخاصة بالعينة المستجوبة.

المطلب الأول: عرض وتحليل نتائج الدراسة

الفرع الأول: الدراسة الإحصائية للمتغيرات الشخصية

سنعرض خصائص العينة المستجوبة وذلك من خلال متغيرات: (الجنس، العمر، مستوى التعليمي ، الأقدمية في العمل الحالة العائلية، الوظيفة)

أولا: توزيع أفراد العينة حسب الجنس:

الجدول رقم (2-6) يوضح توزيع عينة الدراسة حسب متغير الجنس

الجنس	التكرار	النسبة
الذكور	42	70%
الإناث	18	30%
المجموع	60	100%

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات نتائج spss

يبين الجدول رقم (2-6) توزيع عينة الدراسة حسب متغير الجنس، حيث نلاحظ أن عدد المستجوبين الذكور قد بلغ 42 مستجوبا بنسبة قدرها 70% أما عدد المستجوبين الإناث فبلغ 18 مستجوبا بنسبة قدرها 30% وسنوضح في التمثيل البياني الآتي طبيعة جنس الموظفين المستجوبين:

شكل رقم (2-1) يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس



المصدر: من إعداد الطالبتين باستخدام Excelle

الفصل الثاني : الدراسة الميدانية لأثر ضغوط العمل على الولاء التنظيمي في مؤسسة الكهرباء والطاقات المتجددة -بتقريت-

نلاحظ من الشكل أعلاه أن أغلب فئة المستجوبين كانوا من الذكور حيث بلغت نسبتهم 70%، أي 42 فرد من الذكور، أما نسبة الإناث فبلغت 30%، أي 18 فرد من الإناث، وهذا راجع لطبيعة العمل في مؤسسة الكهرباء والطاقات المتجددة.

ثانيا: توزيع أفراد العينة حسب العمر:

الجدول رقم (2-7): يوضح توزيع عينة الدراسة حسب متغير العمر

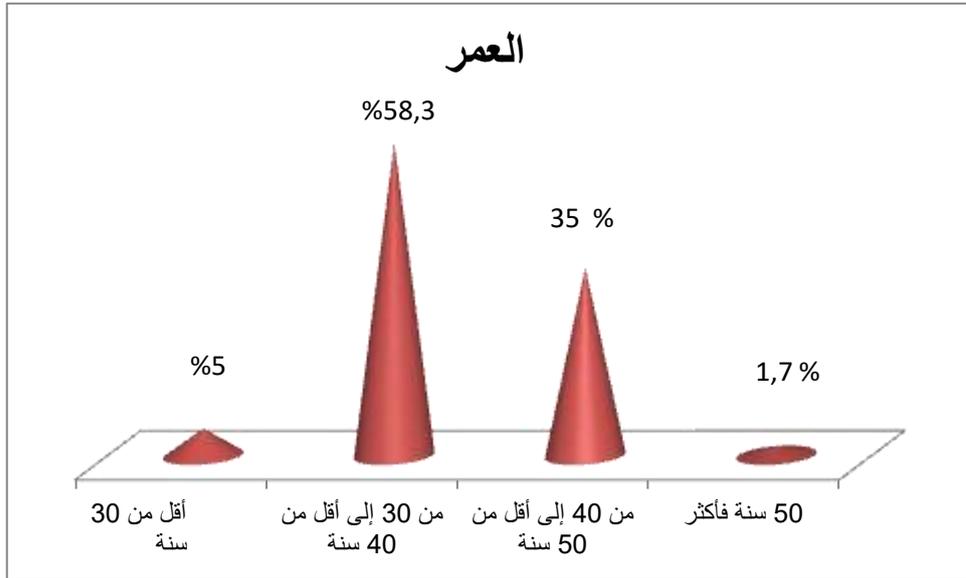
النسبة	التكرار	الفئة العمرية
5%	3	أقل من 30 سنة
58,3%	35	من 30 إلى أقل من 40 سنة
35%	21	من 40 إلى أقل من 50 سنة
1,7%	1	50 سنة فأكثر
100%	60	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات نتائج spss

يبين الجدول رقم (2-7) توزيع عينة الدراسة حسب متغير العمر، حيث نلاحظ أن عدد المستجوبين البالغ سنهم أقل من 30 سنة قد بلغ 3 يعني ثلاثة مستجوبين، بنسبة قدرها 5%، في حين أن عدد المستجوبين البالغ أعمارهم من 30 إلى أقل من 40 سنة بلغ 35 مستجوبا، أي بنسبة 58,3%، أما المستجوبين البالغة أعمارهم من 40 إلى أقل من 50 سنة فبلغ عددهم 21 مستجوبا بنسبة 35%، أما الفئة الأخيرة وهم أفراد العينة البالغة أعمارهم أكثر من 50 سنة فقد بلغ 1 يعني أي مستجوب واحد، بنسبة 1,7%.

والشكل الموالي يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير العمر:

شكل رقم (2-2): يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير العمر



المصدر: من إعداد الطالبة باستخدام Excelle

نلاحظ من الشكل أعلاه أن نسبة 58,3% من أفراد العينة تتراوح أعمارهم ما بين 30 إلى أقل من 40 سنة، تليها الفئة التي يتراوح أعمارهم ما بين 40 إلى أقل من 50 سنة، والتي بلغت نسبتها 35%، أما الفئة العمرية أقل من 30 سنة، قد بلغت نسبتها 5%، في حين نجد أن الفئة العمرية من 50 سنة فأكثر كانت نسبتها 1,7% فقط، والملاحظ هنا أن الفئة العمرية الغالبة

الفصل الثاني : الدراسة الميدانية لأثر ضغوط العمل على الولاء التنظيمي في مؤسسة الكهرباء والطاقات المتجددة -بنقرت-

على أفراد العينة هي من 30 إلى أقل من 40 سنة وهو أمر إيجابي بمعنى أن معظم عمال مؤسسة هم شباب و يدل ذلك على سعي المؤسسة محل الدراسة على توظيف الطاقات الشابة والاستثمار بها و العمل على إبداع و التطوير بشكل أكبر، وهو ما يشير إلى سياسة استقطاب الفئات التي تتوفر فيها هذه السمات .

ثالثا: توزيع أفراد العينة حسب مستوى التعليم:

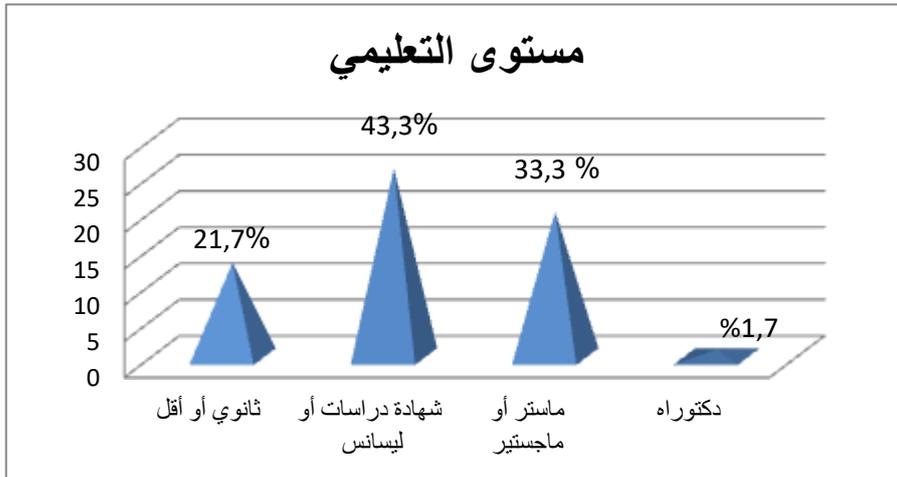
الجدول رقم (2-8) يوضح توزيع عينة الدراسة حسب متغير المستوى التعليم

مستوى التعليم	التكرار	النسبة
ثانوي أو أقل	13	21,7%
شهادة دراسات أو ليسانس	26	43,3%
ماستر أو ماجستير	20	33,3%
دكتوراه	1	1,7%
المجموع	60	100%

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات نتائج spss

يبين الجدول رقم (2-8) توزيع عينة الدراسة حسب متغير مستوى التعليم، إذ نلاحظ أن عدد المستجوبين من فئة ثانوي أو أقل بلغ 13 مستجوبين أي بنسبة 21,7%، في حين بلغ عدد المستجوبين من فئة شهادة دراسات أو ليسانس أو مهندس بلغ 26 مستجوبا أي بنسبة 43,3%، أما عدد المستجوبين من فئة ماستر أو ماجستير فقد بلغ 20 مستجوبين أي بنسبة 33,3%، في حين بلغ عدد المستجوبين من فئة دكتوراه بلغ 1 مستجوب أي بنسبة 1,7%

شكل رقم (2-3) يوضح: توزيع أفراد العينة حسب متغير المستوى التعليم



المصدر: من إعداد الطالبتين باستخدام Excelle

نلاحظ من الشكل أعلاه، أن عدد المستجوبين الأكبر كان في مستوى شهادة دراسات أو ليسانس أو مهندس ، حيث بلغ 26 مستجوب بنسبة قدرها 43,3% وهذا أمر طبيعي إذا ما علمنا بأنها النسبة الغالبة في مؤسسة، تليها مستوى ماستر أو ماجستير التي بلغت 20 مستجوبين بنسبة 33,3% وهي تعد نسبة مقبولة نوعا ما، مما يدل أن عينة الدراسة مؤهلة تأهيلا علميا وأن المؤسسة تسعى إلى استقطاب الأقطاب ذو مخزون معرفي، أما فيما يخص مستوى ثانوي أو أقل فبلغت 13 مستجوبين بنسبة 21,7% وهي نسبة ضعيفة نوعا ما وهذا لا يعني أنهم من حاملي الشهادات في حين أنهم لم تتيح لهم الفرصة للالتحاق بالجامعة

الفصل الثاني : الدراسة الميدانية لأثر ضغوط العمل على الولاء التنظيمي في مؤسسة الكهرباء والطاقت المتجددة -بتقريت-

فتوجهوا إلى المعاهد والتكوين لاكتساب الشهادات، و آخر مستوى دكتوراه فبلغ 1مستجوب بنسبة 1,7% وهي أيضا نسبة ضعيفة مما يدل أن المؤسسة لا توظف هذا المستوى لأنه خيرا تم ومكتسباتهم أكبر من المؤسسة.

رابعا: توزيع أفراد العينة حسب الأقدمية في العمل:

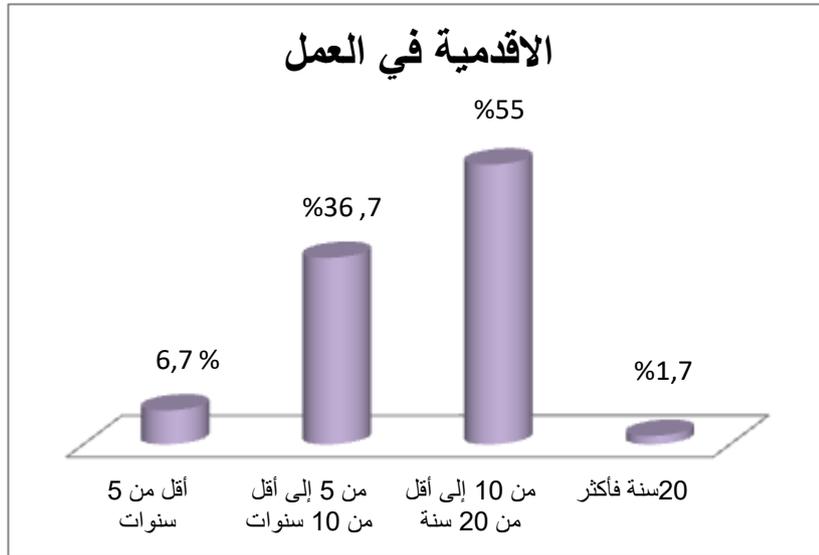
الجدول رقم (2-9): يوضح توزيع عينة الدراسة حسب متغير الأقدمية في العمل

الأقدمية في العمل	التكرار	النسبة
أقل من 5 سنوات	4	6,7%
من 5 إلى أقل من 10 سنوات	22	36,7%
من 10 إلى أقل من 20 سنة	33	55%
20 سنة فأكثر	1	1,7%
المجموع	60	100%

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات نتائج spss

يبين الجدول رقم (2-9) توزيع عينة الدراسة حسب متغير الأقدمية في العمل، حيث نلاحظ أن عدد المستجوبين الذين لديهم الأقدمية في العمل تقل عن 5 سنوات يبلغ 4مستجوبين أي بنسبة 6,7%، أما المستجوبين الذين لديهم الأقدمية في العمل من 5 سنوات إلى أقل من 10 سنوات يبلغ عددهم 22 مستجوبا، أي بنسبة 36,7%، في حين أن المستجوبين الذين لديهم الأقدمية في العمل تتراوح بين 10 سنوات إلى أقل من 20 سنة فيبلغ عددهم 33 مستجوبا، أي بنسبة 55%، أما المستجوبين الذين لديهم الأقدمية في العمل أكثر من 20 سنة فبلغ عددهم 1 فردا، أي بنسبة مئوية تقدر بـ 1,7%

شكل رقم (2-4) يوضح: توزيع أفراد العينة حسب متغير الأقدمية



المصدر: من إعداد الطالبة باستخدام Excelle

نلاحظ من الشكل أعلاه أن أغلب فئة المستجوبين لديهم الأقدمية ما بين 10 سنوات إلى أقل من 20 سنة في مجال العمل بنسبة قدرها 55% وهي نسبة لا بأس بيها تمثل الإطارات ذوي الخبرة في المؤسسة و لها قدر أكبر من مهام المسؤوليات، تليها الفئة التي لديها الأقدمية ما بين 5 إلى أقل من 10 سنوات بنسبة قدرها 36,7% وهي فئة تمتلك مستوى مرتفع من المعارف ما يجعل العمال قادرين على أداء مهامهم بشكل أفضل ، ثم بعد ذلك الفئة التي لديها الأقدمية أقل من 5 سنوات بنسبة قدرها 6,7%

الفصل الثاني : الدراسة الميدانية لأثر ضغوط العمل على الولاء التنظيمي في مؤسسة الكهرباء والطاقت المتجددة -بتقرت-

وهي فئة حديثة التعيين و يمكن تكوينهم من أجل زيادة في الخبرة و معارف، و هذا يعزز سعي المؤسسة الدائم إلى توظيف العمال بإستمرار، وفي الأخير تأتي الفئة التي لديها 20 سنة فأكثر بنسبة قدرها 1,7% وهي نسبة ضعيفة ، وقد تكون هذه الفئة الأخيرة بنسبة أقل من الفئات الأخرى لتقاعد العديد من الإطارات في المؤسسة خلال السنوات الأخيرة .

خامسا: توزيع أفراد العينة حسب الحالة العائلية

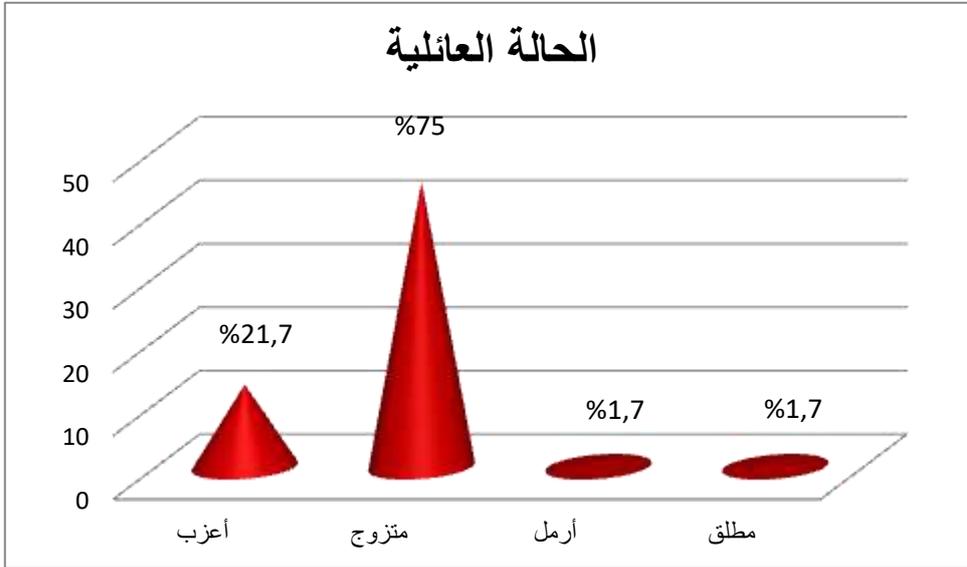
الجدول رقم (2-10): يوضح توزيع عينة الدراسة حسب متغير الحالة العائلية

الحالة العائلية	التكرار	النسبة
أعزب	13	21,7%
متزوج	45	75%
أرمل	1	1,7%
مطلق	1	1,7%
المجموع	60	100%

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات نتائج

يبين الجدول رقم (2-10) توزيع عينة الدراسة حسب الحالة العائلية، حيث نلاحظ أن عدد المستجوبين في حالة أعزب يبلغ 13 بنسبة 21,7%، أما المستجوبين في حالة متزوج 45 أي بنسبة 75%، أما المستجوبين في حالة أرمل 1 أي بنسبة 1,7%، أما المستجوبين في حالة مطلق 1 أي بنسبة 1,7%

شكل رقم (2-5) يوضح: توزيع أفراد العينة حسب متغير الحالة العائلية



المصدر: من إعداد الطالبتين باستخدام Excelle

نلاحظ من الشكل أعلاه، أن عدد المستجوبين الأكبر كانوا في حالة متزوج حيث بلغت نسبتهم 75%، أي 45 و هذا راجع إلى ارتفاع نسبة المتزوجين في مؤسسة، أما نسبة أعزب فبلغت 21,7% أي 13 أعزب و هذا راجع إلى نسبة ضعيفة نوعا ما، أما في حالة (أرمل، والمطلق) فبلغت نسبتهم 1,7% أي 1 وهي نسبة ضعيفة جدا.

سادسا: توزيع أفراد العينة حسب الوظيفة

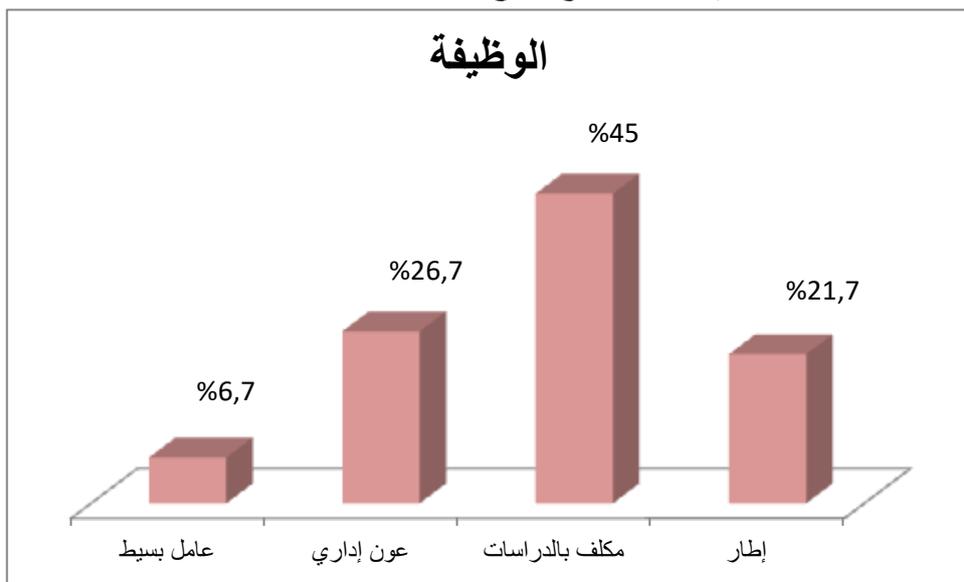
الجدول رقم (2-11): يوضح توزيع عينة الدراسة حسب متغير الوظيفة

الوظيفة	التكرار	النسبة
عامل بسيط	4	6,7%
عون إداري	15	26,7%
مكلف بالدراسات	27	45%
إطار	13	21,7%
المجموع	60	100%

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات نتائج

يبين الجدول رقم (2-11) توزيع عينة الدراسة حسب الوظيفة، حيث نلاحظ أن عدد المستجوبين في حالة عامل بسيط 4 أي بنسبة 6,7%، أما المستجوبين في حالة عون إداري 15 أي بنسبة 26,7%، أما المستجوبين في حالة مكلف بالدراسات 27 أي بنسبة 45%، أما المستجوبين في حالة إطار 13 أي بنسبة 21,7%، أما المستجوبين في حالة مطلق 1 أي بنسبة 1,7%

شكل رقم (2-6) يوضح: توزيع أفراد العينة حسب متغير الوظيفة:



المصدر: من إعداد الطالبتين باستخدام Excelle

نلاحظ من الشكل أعلاه أن أغلب فئة المستجوبين مكلف بالدراسات في مجال الوظيفة بنسبة قدرها 45% وهي نسبة لا بأس تليها عون إداري و إطار بنسبة قدرها (21,7%-26,7%) وهي نسبة مقبولة. وهذا راجع إلى غالبية العمال من الأشخاص الحاملين لشهادات الجامعية والدراسات العليا لديهم مستوى خبرة يعتبر مناسب لذلك ، تليها الفئة عامل بسيط بنسبة قدرها 6,7% وهي نسبة وقد تكون هذه الفئة الأخيرة بنسبة أقل من الفئات الأخرى وهي حاملة لمستوى الحاملة للمستوى الثانوي أو المعاهد وتكوين.

الفرع الثاني: عرض وتحليل نتائج فرضيات الدراسة ومقارنتها بالدراسات السابقة

سيتم في هذا المطلب عرض نتائج اختبار فرضيات الدراسة التي تم التوصل إليها ثم تحليلها.

أولاً: الفرضية الأولى

✓ النتائج المتعلقة بالفرضية الأولى: "تتميز مؤسسة الكهرباء والطاقات المتجددة - تقوت - بمستوى ضغوط عمل مرتفعة"

للإجابة على هذه الفرضية والتأكد من صحتها، تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد عينة الدراسة على العبارات الممثلة، والتي تقيس أبعاد ضغوط العمل موضوع الدراسة.

• البعد الأول: عبء العمل

جدول رقم (2-12): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات موظفين المؤسسة حول بعد عبء العمل

الرقم	العبارات	المتوسط	الانحراف المعياري	الترتيب	المستوى
01	لا يسمح وقت العمل المخصص لي بأداء كل ما هو مطلوب مني	3,11	1,19	5	متوسط
02	اشعر بالتعب والإرهاق لكثرة ما يطلب مني من واجبات ومهام	3,23	1,19	2	متوسط
03	يتم استدعائي بشكل متكرر أثناء أيام إجازتي	3,03	0,98	6	متوسط
04	العمل الموكل إلي فوق طاقتي ولا يمكن إنجازه في الوقت المحدد	3,13	1,30	4	متوسط
05	مدة الراحة الممنوحة أثناء فترة الدوام غير كافية	3,36	1,15	1	متوسط
06	أعاني من توتر الأعصاب بسبب العمل الذي أقوم به	3,18	1,06	3	متوسط
	البعد الأول: عبء العمل	3,17	0,90	-	متوسط

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات نتائج spss (أنظر إلى ملحق رقم 07)

يتضح لنا من الجدول أعلاه أن آراء أفراد العينة الخاصة بالبعد الأول (عبء العمل) جاءت كلها بتوجه متوسط، وهذا ما يوضحه لنا المتوسط العام لعبارات هذا البعد الذي بلغ (3,17) وانحراف معياري بلغ (0,90)، كما يتضح أن المتوسطات كانت متوسطة، مما يدل على وجود قبول لعبء العمل، إذا يوجد نظرة إيجابية نوعاً ما تجاه عبارات هذا البعد لدى موظفين مؤسسة الكهرباء و الطاقات المتجددة، وقد احتلت العبارة رقم 5 (مدة الراحة الممنوحة أثناء فترة الدوام غير كافية) المرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ (3,36) وانحراف معياري بلغ (1,15)، في حين جاءت العبارة رقم 3 (يتم استدعائي بشكل متكرر أثناء أيام إجازتي) في المرتبة الأخيرة بين عبارات هذا البعد بمتوسط حسابي بلغ (3,03) وانحراف معياري بلغ (0,98)، واتفقت هذه النتائج مع دراسة (سعد بن عميقان سعد الدوسري، 2005) التي أكدت على أن مستوى ضغوط العمل الذي يشعر به الضابط من أفراد مجتمع الدراسة ظهر بوجه عام متوسط نسبياً، بإضافة إلى دراسة (سليمة هادي موسى، 2020) التي أكدت على أن جزء كبير من ضغوط العمل على تدريسيين إلى أن يعود إلى أن عملهم في جامعة يؤثر على التزامهم العائلية وأن ضغوط العمل بتخفيف عبء العمل التدريسيين في جامعة و الذي يؤثر على التزامهم العائلية وتجنب الإرشادات و السياسات المتعارضة التي تؤدي بالضغط على التدريسيين.

• البعد الثاني: ظروف العمل

جدول رقم (2-13): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات موظفين مؤسسة حول بعد ظروف العمل

الرقم	العبارات	المتوسط	الانحراف المعياري	الترتيب	المستوى
10	إضاءة في مكان العمل لا تساعد على أداء المهام بشكل جيد	3,38	0,91	1	متوسط
11	الضوضاء في مكان العمل كثيرة	3,03	0,88	4	متوسط
12	مساحات العمل لا تتناسب مع عدد الموظفين	2,75	1,30	6	متوسط
13	نظام التهوية غير ملائم في مكان العمل	2,86	1,23	5	متوسط
14	كثيرا ما يتوقف العمل بسبب وجود نقص في الاحتياجات المطلوبة	3,36	1,15	2	متوسط
15	الأثاث والتجهيزات غير ملائمين لطبيعة عمل	3,18	1	3	متوسط
	البعد الثاني: ظروف العمل	3,09	0,58	-	متوسط

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات نتائج spss (أنظر إلى ملحق رقم 07)

يتضح لنا من الجدول أعلاه أن آراء أفراد العينة الخاصة بالبعد الثاني (ظروف العمل) جاءت كلها بتوجه متوسط، وهذا ما يوضحه لنا المتوسط العام لعبارات هذا البعد الذي بلغ (3,09) وانحراف معياري بلغ (0,58)، كما يتضح أن المتوسطات الحسابية لأغلب الفقرات هذا البعد جاءت بدرجة متوسط، حيث احتلت العبارة رقم 10 (إضاءة في مكان العمل لا تساعد على أداء المهام بشكل جيد) بمتوسط حسابي بلغ (3,38) وانحراف معياري بلغ (0,91) المرتبة الأولى، في حين جاءت العبارة رقم 12 (مساحات العمل لا تتناسب مع عدد الموظفين) في المرتبة الأخيرة بين عبارات هذا البعد بمتوسط حسابي بلغ (2,75) وانحراف معياري بلغ (1,30). كما يظهر من الجدول أن المتوسطات الحسابية لأغلب فقرات هذا البعد جاءت بدرجة متوسطة، إذا يوجد نظرة إيجابية نوعا ما اتجاه عبارات ظروف العمل من طرف الموظفين.

• البعد الثالث: طبيعة العمل

جدول رقم (2-14): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات موظفين المؤسسة حول بعد طبيعة العمل

الرقم	العبارات	المتوسط	الانحراف المعياري	الترتيب	المستوى
18	يتطلب عملي درجة عالية من التركيز والانتباه	3,68	0,69	2	مرتفع
19	أرى أن إمكانياتي وقدراتي الفكرية غير مستغلة بشكل سليم	3,56	0,52	3	مرتفع
20	يتطلب عملي أداء مهام روتينية	3,75	0,59	1	مرتفع
21	يزعجني العمل بنظام المناوبة	3,26	0,64	5	متوسط
22	طبيعة عملي توفر لي فرص التقدم والارتقاء الوظيفي	3,55	0,55	4	مرتفع
	البعد الثالث: طبيعة العمل	3,56	0,25	-	مرتفع

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات نتائج spss (أنظر إلى ملحق رقم 07)

الفصل الثاني : الدراسة الميدانية لأثر ضغوط العمل على الولاء التنظيمي في مؤسسة الكهرباء والطاقت المتجددة -بتقوت-

يتضح لنا من الجدول أعلاه أن آراء أفراد العينة الخاصة بالبعد الثالث (طبيعة العمل) جاءت كلها بتوجه مرتفع إلا العبارة رقم 21، وهذا ما يوضحه لنا المتوسط العام لعبارات هذا البعد الذي بلغ (3,56) وانحراف معياري بلغ (0,25)، وقد احتلت العبارة رقم 20 (يتطلب عملي أداء مهام روتينية) المرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ (3,75) وانحراف معياري بلغ (0,59) في حين جاءت العبارة رقم 21 (يزعجني العمل بنظام المناوبة) في المرتبة الأخيرة بين عبارات هذا البعد بمتوسط حسابي بلغ (3,26) وانحراف معياري بلغ (0,64)، أما العبارة رقم 21 التي جاءت بدرجة متوسط فنعزو ذلك إلى عدم وجود العمل بنظام المناوبة، وأن كل ما يقومون به الموظفون هو العمل اليومي، لكن عموماً نلاحظ امتلاك أفراد العينة لطبيعة العمل بنسبة جيدة من وجهة نظرهم أي لديهم نظرة إيجابية حولها، وذلك نظراً لأهميتها بالنسبة لعمل موظفين المؤسسة، كما يعكس ذلك أن عملهم يتطلب أداء مهام روتينية وهذا ما ذكرته العبارة رقم 20 التي احتلت المرتبة الأولى من حيث موافقة أفراد العينة، إلا أننا لاحظنا أنهم يرون أن هناك عدم فرص التقدم والإرتقاء الوظيفي أي عدم توفر فرص التقدم و ارتقاء في مؤسسة وهذا هو سبب احتلال العبارة رقم 22 المراتب الأخيرة من حيث موافقة أفراد العينة؛ وتتفق نتائج هذا المجال مع دراسات السابقة،(زينة نائر جمال، واثق عبد القهار، أحمد صكر عبد الله، 2018) التي أكدت على أن مستوى الضغوط الوظيفية التي كان يتعرض لها الباحثون هو متوسط وأن أعلى مستوى لضغوط العمل ضمن محور الأجور، إضافة إلى دراسة (مُجد بن سعيد العمري، عبيد سعود السهلي، 1437) التي أكدت على أن مستوى ضغوط العمل كان مرتفعاً لحد ما في حين كان مستوى الولاء التنظيمي متوسط.

• البعد الرابع: صراع الدور

جدول رقم (2-15): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات موظفين المؤسسة حول بعد صراع الدور

الرقم	العبارات	المتوسط	الانحراف المعياري	الترتيب	المستوى
26	يطلب مني القيام بأعمال تتناقض مع القيم والمبادئ العامة	2,78	1,39	6	متوسط
27	تدخل الآخرين في مجال عملي لا يتيح لي أداءه بطريقة سليمة	3,23	0,99	5	متوسط
28	أتعامل مع أكثر من مجموعة عمل ويوجد اختلاف فيما بينهم	3,66	0,76	1	مرتفع
29	الأعمال المكلف بها بعيدة عن خبراتي ومهاراتي	3,23	1,02	4	متوسط
30	كثيراً ما أقوم بتأدية أعمال لا أعتبرها جزء من عملي	3,48	1,10	2	مرتفع
31	أشعر بضغط بسبب طلبات متعارضة في العمل	3,36	1,25	3	متوسط
	البعد الرابع: صراع الدور	3,29	0,65	-	متوسط

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات نتائج spss (أنظر الى ملحق 07)

يتضح لنا من الجدول أعلاه أن آراء أفراد العينة الخاصة بالبعد الرابع (صراع الدور) جاءت كلها بتوجه متوسط إلا العبارتين (28-30)، وهذا ما يوضحه لنا المتوسط العام لعبارات هذا البعد الذي بلغ (3,29) وانحراف معياري بلغ (0,65)، مما يتضح أن المتوسطات كانت متوسطة، عموماً كانت نظرة العاملين حول صراع الدور لا تحظى بموافقة عالية دلالة على عدم الرضا ووجود نقائص في أسلوب الصراع، وعدم وجود فهم الجيد لمفهوم صراع الدور لدى الموظفين في المؤسسة محل الدراسة، وقد احتلت العبارة رقم 28 (أتعامل مع أكثر من مجموعة عمل ويوجد اختلاف فيما بينهم) المرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ (3,66) وانحراف معياري بلغ (0,76) في حين جاءت العبارة رقم 26 (يتطلب مني القيام بأعمال تتناقض مع القيم والمبادئ العامة) في المرتبة الأخيرة بين عبارات هذا البعد بمتوسط حسابي بلغ (2,78) وانحراف معياري بلغ (1,39)، إلا أننا نلاحظ أن أفراد العينة

الفصل الثاني : الدراسة الميدانية لأثر ضغوط العمل على الولاء التنظيمي في مؤسسة الكهرباء والطاقة المتجددة -بتقريت-

لا يقومون بأعمال تتناقض مع القيم و المبادئ العامة وما يؤكد ذلك حصول العبارة رقم 26 على المرتبة الأخيرة وبالتالي درجة متوسطة أقل ، ونجد أن هذا يناقض مع التعامل مع أكثر من مجموعة عمل ويوجد اختلاف فيما بينهم الذي ذكر في العبارة رقم 28 التي حظيت بموافقة كبيرة من قبل أفراد العينة.

• البعد الخامس: غموض الدور

جدول رقم (2-16): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات موظفين المؤسسة حول بعد غموض الدور

الرقم	العبارات	المتوسط	الانحراف المعياري	الترتيب	المستوى
34	عدم وضوح الصلاحيات والمسؤوليات الملقاة على عاتقي	3,33	1,07	1	متوسط
35	تنقصني المعلومات اللازمة لأداء عملي على أحسن وجه	3,28	1,05	3	متوسط
36	يوجد رئيس مباشر محدد يتم الرجوع إليه عند الحاجة	2,93	1,48	5	متوسط
37	عدم وضوح الأنظمة والتعليمات اللازمة في المؤسسة	3,08	1,19	4	متوسط
38	مسؤولياتي الوظيفية غير محددة	3,28	1,08	2	متوسط
	البعد الخامس: غموض الدور	3,18	0,73	-	متوسط

الطالبين بالاعتماد على مخرجات نتائج spss (أنظر الي ملحق 07)

يتضح لنا من الجدول أعلاه أن آراء أفراد العينة الخاصة بالبعد الخامس (غموض الدور) جاءت كلها بتوجه متوسط، وهذا ما يوضحه لنا المتوسط العام لعبارات هذا البعد الذي بلغ (3,18) وانحراف معياري بلغ (0,73)، مما يدل أن المتوسطات كانت متوسطة، إذا يوجد نظرة إيجابية نوعاً ما على وجود قبول اتجاه عبارات غموض الدور في المؤسسة، وقد احتلت العبارة رقم 34 (عدم وضوح الصلاحيات و المسؤوليات الملقاة على عاتقي) المرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ (3,33) وانحراف معياري بلغ (1,07) في حين جاءت العبارة رقم 36 (يوجد رئيس مباشر محدد يتم الرجوع إليه عند الحاجة) في المرتبة الأخيرة بين عبارات هذا البعد بمتوسط حسابي بلغ (2,93) وانحراف معياري بلغ (1,48)، لكن لاحظنا أن المسؤوليات والصلاحيات الملقاة على عاتقي واضحة مثل ما ذكرته العبارة رقم 34 التي لاقت أعلى درجة متوسطة، ولاحظنا أيضاً أنه لا يوجد رئيس مباشر يتم الرجوع إليه عند الحاجة مثل ما ذكرته العبارة رقم 36 التي لاقت أقل درجة متوسطة، وعليه نغزو أن غموض الدور به وضوح للأنظمة و التعليمات اللازمة في مؤسسة مثل ما جاءت به العبارة رقم 37، أن مسؤوليات الوظيفية محددة مثل ما ذكرته العبارة رقم 38.

• التحليل عن طريق متوسطات الأبعاد لمحور ضغوط العمل

جدول رقم (2-17): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد عينة الدراسة أبعاد ضغوط العمل

الرقم	أبعاد المتغير	المتوسط	الانحراف المعياري	الترتيب	المستوى
01	المتوسط العام لبعد عبء العمل	3,17	0,90	4	متوسط
02	المتوسط العام لبعد ظروف العمل	3,09	0,58	5	متوسط

الفصل الثاني : الدراسة الميدانية لأثر ضغوط العمل على الولاء التنظيمي في مؤسسة الكهرباء والطاقات المتجددة -بتقرت-

03	المتوسط العام لبعء طبيعة العمل	3,56	0,25	1	مرتفع
04	المتوسط العام لبعء صراع الدور	3,29	0,65	2	متوسط
05	المتوسط العام لبعء غموض الدور	3,18	0,73	3	متوسط
	المتوسط العام لضغوط العمل	3,26	0.36	-	متوسط

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات نتائج spss (أنظر الى ملحق رقم 07)

يتضح لنا من الجدول أعلاه أن المتوسط العام لعبارات ضغوط العمل بلغ (3,26) وانحراف معياري بلغ (0,36)، حيث نلاحظ أن كل الأبعاد جاءت بمستوى متوسط، إلا بعدد طبيعة العمل جاء بمستوى مرتفع بمتوسط حسابي بلغ (3,56) وانحراف معياري بلغ (0,25) حيث جاء في المرتبة الأولى، وهذا يدل على وجود إجماع من طرف الموظفين المؤسسة حول بعدد طبيعة العمل، وجاء في المرتبة الأخيرة بعد ظروف العمل بمتوسط حسابي بلغ (3,09) وانحراف معياري بلغ (0,58)، ونعزو ذلك إلى كون أغلب الموظفين يعانون من مشاكل في ظروف العمل، ومساحات العمل لا تتناسب مع عدد الموظفين مما يؤدي إلى نقص التهوية في مكان العمل ويسبب ضوضاء للعامل ويؤثر سلبا عليه، عموما لدى الموظفين في المؤسسة درجة متوسطة حول عبارات ضغوط العمل وفهم مقبول لها، ولديهم نظرة إيجابية نوعا ما حول مستوى الضغوط العمل المتوافرة لديهم ومدى أهميتها في المؤسسة محل الدراسة. مما يدل أنه ويوجد نقص في الاهتمام بضغوط العمل و أبعاده في المؤسسة محل الدراسة، و عدم الإستشعار بأنه أحد الأسباب التي تهدد تراجع ازدهار و نجاح المؤسسة

وعليه نفى الفرضية الأولى: "تتميز مؤسسة الكهرباء والطاقات المتجددة - تقرت- بمستوى ضغوط عمل مرتفعة"

ثانيا: الفرضية الثانية

✓ النتائج المتعلقة بالفرضية الثانية: "تتميز مؤسسة الكهرباء والطاقات المتجددة - تقرت- بمستوى ولاء تنظيمي متوسط"

للإجابة على هذه الفرضية والتأكد من صحتها، تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد عينة الدراسة على العبارات الممثلة، والتي تقيس أبعاد الولاء التنظيمي موضوع الدراسة.

• البعد الأول: الولاء التنظيمي العاطفي

جدول رقم (2-18): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات موظفين المؤسسة حول بعدد الولاء التنظيمي العاطفي

الرقم	العبارات	المتوسط	الانحراف المعياري	الترتيب	المستوى
01	أشعر بأني سأكون سعيدا في العمل حتى بلوغي سن التعاقد في هذه المؤسسة	3,25	1,27	6	متوسط
02	اشعر حقا بأن مشاكل المؤسسة هي جزء من مشاكلي الخاصة	3,40	1,22	5	مرتفع
03	أدافع عن المؤسسة وإدارتها عند توجيه النقد إليها أو ذكرها بسوء	3,60	0,02	2	مرتفع
04	اشعر بدرجة عالية من الفخر والاعتزاز بسبب عملي في المؤسسة	3,58	1,12	3	مرتفع

الفصل الثاني : الدراسة الميدانية لأثر ضغوط العمل على الولاء التنظيمي في مؤسسة الكهرباء والطاقت المتجددة -بتقريت-

مرتفع	1	0,97	3,80	لدي استعداد لبذل أقصى جهد مطلوب لأساعد على نجاح المؤسسة	05
مرتفع	4	1,06	3,58	اشعر باتتماء قوي لهذه المؤسسة	06
مرتفع	-	0,67	3,53	البعد الأول: الولاء التنظيمي العاطفي	

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات نتائج spss (أنظر الى ملحق رقم 07)

يتضح لنا من الجدول أعلاه أن آراء أفراد العينة الخاصة بالبعد الأول (الولاء التنظيمي العاطفي) جاءت كلها بتوجه مرتفع إلا العبارة رقم 01 بمستوى متوسطة، وهذا ما يوضحه لنا المتوسط العام لعبارات هذا البعد الذي بلغ (3,56) وانحراف معياري بلغ (0,67)، مما يدل على أن الولاء التنظيمي العاطفي لعينة الدراسة كان جيد وأنهم عموماً راضون على مستواهم في هذا الجانب، وقد احتلت العبارة رقم 05 (لدي استعداد لبذل أقصى جهد مطلوب لأساعد على نجاح المؤسسة) المرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ (3,80) وانحراف معياري بلغ (0,97) في حين جاءت العبارة رقم 01 (أشعر بأني سأكون سعيداً في العمل حتى بلوغي سن التعاقد في هذه المؤسسة) في المرتبة الأخيرة بين عبارات هذا البعد بمتوسط حسابي بلغ (3,25) وانحراف معياري بلغ (1,27)، لكن لاحظنا أن أغلب الموظفين لا يشعرون بسعادة حتى بلوغهم سن التعاقد في مؤسسة مثل ما ذكرت العبارة رقم 1 التي لاقت درجة متوسطة، ونلاحظ أيضاً أن أفراد العينة يرون أنهم يمتلكون الولاء العاطفي بنسبة عالية، كما أنهم يولونها إهتمام كبير في مجال العمل والحياة عموماً، ونعزو ذلك إلى كون النجاح في العمل بنسبة للموظفين يحتاج للولاء العاطفي، وأنهم يشعرون بدرجة عالية من الفجر والاعتزاز بسبب عملهم في شركة مثل ما ذكرت العبارة رقم 4، وقد لاحظنا أيضاً أن أغلب الموظفين لديهم انتماء واستعداد لبذل أقصى جهد مطلوب لأساعد على نجاح المؤسسة و يسعون إلى التأثير الإيجابي في مؤسسة مثل ما ذكرت العبارة رقم 5 التي حصلت على أعلى درجة موافقة. وقد اتفقت نتائج هذا المجال مع دراسات سابقة مثل دراسة (مُجد صلاح الدين أبو العلا، 2009) التي أكدت على وجود درجة عالية من الولاء التنظيمي لدى المدراء، إضافة لدراسة (حيدر عبد زيد خضر، 2021) والتي أكدت على أنها تثبت محاولة توظيف المطارات العراقية المبحوثة للولاء التنظيمي، كمتغير مستقل مما أدى إلى مخرجات تطور من مستوى الخدمات المقدمة للمسافرين وتوسعي لتحسين أدائها الوظيفي من خلال المحاولة لتوظيف أبعاد الولاء التنظيمي لأجل إنجاز الأعمال بالشكل الصحيح و تسعى لاستثمار أداء أفراد العاملين، من خلال سعيها توظيف أبعاد الولاء التنظيمي بشكل أساس إذا تسعى لزيادة مستويات الولاء بإستعمال أساليب تؤدي إلى تحسين مستوى الأداء الوظيفي للوصول إلى الأهداف التي تحقق الغايات.

• البعد الثاني: الولاء التنظيمي المعياري

جدول رقم (2-19): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات موظفين المؤسسة حول بعد الولاء المعياري

الرقم	العبارات	المتوسط	الانحراف المعياري	الترتيب	المستوى
07	اشعر أن قيمي الشخصية متطابقة مع القيم السائدة في المؤسسة	3,56	0,69	3	مرتفع
80	أقدم مصلحة المؤسسة عن مصالح الشخصية	3,31	1	6	متوسط
09	احرص على القيام بمهام وظيفتي بأمانة وتفاني وإخلاص	3,65	1,04	1	مرتفع
01	لا أشعر بتفاوت كبير بين أهداف المؤسسة وأهدافي الخاصة	3,35	1,01	5	متوسط
11	أرى من الخطأ مغادرة المؤسسة حالياً حتى لو كان الأمر مفيداً	3,51	0,89	4	مرتفع

الفصل الثاني : الدراسة الميدانية لأثر ضغوط العمل على الولاء التنظيمي في مؤسسة الكهرباء والطاقت المتجددة -بتقريت-

مرتفع	2	0,82	3,56	المؤسسة تستحق إخلاصي وولائي وتقديري لها	21
مرتفع	-	0,52	3,49	البعد الثاني:الولاء المعياري	

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات نتائج spss(أنظر الى ملحق رقم 07)

يتضح لنا من الجدول أعلاه أن آراء أفراد العينة الخاصة بالبعد الثاني (الولاء التنظيمي المعياري) جاءت كلها بتوجه مرتفع إلا العبارتين رقم 08 و 10 جاءت متوسطة، وهذا ما يوضحه لنا المتوسط العام لعبارات هذا البعد الذي بلغ (3,49) وانحراف معياري بلغ (0,52)، مما يدل على رضا أفراد العينة عن ولائهم المعياري، وامتلاك أفراد العينة وهم الموظفين للولاء المعياري بنسبة عالية وهذا من وجهة نظرهم كما يدل على موافقتهم على المجال وعباراته عموما والفهم الجيد لها، وقد احتلت العبارة رقم 09 (أحرص على القيام بمهام وظيفتي بأمانة وتفاني وإخلاص) المرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ (3,65) وانحراف معياري بلغ (1,04) في حين جاءت العبارة رقم 08 (أقدم مصلحة المؤسسة عن مصالح الشخصية) في المرتبة الأخيرة بين عبارات هذا البعد بمتوسط حسابي بلغ (3,31) وانحراف معياري بلغ (1)، لكن لاحظنا أن الموظفين لا يقدمون مصالحهم شخصية على مصلحة المؤسسة، وهذا ما ذكرته العبارة رقم 08 التي لاقت درجة متوسطة، وذلك بالرغم من وجود دافعية بتقديم أهدافه الخاصة مثل أهداف المؤسسة وهذا ما ذكرته العبارة رقم 10 ويشعر أن قيمة الشخصية متطابقة مع القيم السائدة في مؤسسة وهذا ما ذكرته العبارة رقم 7، وأيضا هناك الحرص بالقيام بمهام وظيفتهم بأمانة وتفاني وإخلاص مثل ما ذكرته العبارة رقم 09 التي لاقت أعلى درجة مرتفع. وقد اتفقت نتائج هذا المجال مع دراسات سابقة مثل دراسة(شريف عبد الله صالح، 2021) التي أكدت على أن مستوى الولاء المعياري للعاملين في شركة من وجهة نظر المبحوثين جاءت بمستوى مرتفع وتفسر تلك إلى أن العاملين في الشركة يتولد لديهم شعور بالإنتماء للعمل.

• البعد الثالث: الولاء التنظيمي المستمر

جدول رقم (2-20): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات موظفين المؤسسة حول بعد الولاء التنظيمي المستمر

الرقم	العبارات	المتوسط	الانحراف المعياري	الترتيب	المستوى
31	أشعر أن المؤسسة تمثل جزءا في حياتي ومن الصعب أن أبتعد عنها	3,73	0,53	2	مرتفع
41	أشأتق إلى المؤسسة أثناء الإجازات والعطلات الرسمية	3,31	0,06	6	متوسط
51	لدي ثقة بأن العمل في المؤسسة يحقق لي أمن وظيفي أكثر من العمل في المؤسسات الأخرى	3,55	0,72	4	مرتفع
61	أحاول كسب المزيد من الخبرة للحصول على ترقية وعللاوات مادية	3,66	0,70	3	مرتفع
71	بقائي في المؤسسة مسألة ضرورية مثلما هي رغبة لي	3,76	0,55	1	مرتفع
81	إن بقائي في المؤسسة نابع من حي وائتمائي الأبدي لها	3,33	1,20	5	متوسط
	البعد الثالث: الولاء التنظيمي المستمر	3,56	0,28	-	مرتفع

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات نتائج spss (أنظر الى ملحق رقم 07)

يتضح لنا من الجدول أعلاه أن آراء أفراد العينة الخاصة بالبعد الثالث (الولاء التنظيمي المستمر) جاءت كلها بتوجه مرتفع إلا العبارة رقم 14 و 17 ، وهذا ما يوضحه لنا المتوسط العام لعبارات هذا البعد الذي بلغ (3,56) وانحراف معياري بلغ (0,28)، مما يدل على وجود نظرة إيجابية وشعور بالانتماء والرضا في مكان العمل أي المؤسسة محل الدراسة لهذا البعد وفهم جيد لعباراته، وقد احتلت العبارة رقم 17 (بقائي في المؤسسة مسألة ضرورية مثلما هي رغبة لي) المرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ (3,76) وانحراف معياري بلغ (0,55) في حين جاءت العبارة رقم 14 (أشتاق إلى المؤسسة أثناء الإجازات والعطلات الرسمية) في المرتبة الأخيرة بين عبارات هذا البعد بمتوسط حسابي بلغ (3,31) وانحراف معياري بلغ (1,06)، فنغزو ذلك إلى عدم اشتياق العمال للمؤسسة أثناء إجازات و العطلات الرسمية وهذا ما ذكرته العبارة رقم 14 التي لاقت درجة متوسط من حيث قبول، لكن عموما نلاحظ إمتلاك أفراد العينة للولاء المستمر بنسبة جيدة من وجهة نظرهم أي لديهم نظرة إيجابية حولها، وذلك نظرا لأهميتها بالنسبة للموظفين مؤسسة، كما يعكس ذلك أن الموظفين يحاولون بقاء في مؤسسة مثلما هي رغبة لهم وهذا ما ذكرته العبارة رقم 17 التي احتلت المرتبة الأولى من حيث موافقة أفراد العينة، ألا أننا لاحظنا أنهم لا يشتاقون إلى المؤسسة في إجازات و العطلات هو سبب احتلال العبارة رقم 14 المراتب الأخيرة من حيث موافقة أفراد العينة. وقد اتفقت نتائج هذا المجال مع دراسات سابقة مثل دراسة (سعد بن عميقان سعد الدوسري، 2005) التي أكدت على أن مستوى الولاء التنظيمي الذي يشعر به الضابط من أفراد مجتمع الدراسة ظهر بوجه عام مرتفع.

• التحليل عن طريق متوسطات الأبعاد لمحور الولاء التنظيمي

جدول رقم (2-21): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات موظفين المؤسسة حول أبعاد الولاء التنظيمي

الرقم	أبعاد المتغير	المتوسط	الانحراف المعياري	الترتيب	المستوى
01	المتوسط العام لبعده الولاء التنظيمي العاطفي	3, 53	0,67	2	مرتفع
02	المتوسط العام لبعده الولاء التنظيمي المعياري	3,49	0,52	3	مرتفع
03	المتوسط العام لبعده الولاء التنظيمي المستمر	3,56	0,28	1	مرتفع
	المتوسط العام للولاء التنظيمي	3,53	0,36	-	مرتفع

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات نتائج spss (أنظر الى ملحق رقم 07)

من الجدول أعلاه نلاحظ أن المتوسط العام لعبارات الولاء التنظيمي، وجاء بوسط حسابي قدره (3,53) وبانحراف معياري قدره (0,36)، حيث نلاحظ أن كل الأبعاد جاءت بمستوى مرتفع ، وجاءت أبعاد أفراد العينة مرتبة كما يلي وفقا لمتوسطات الحسابية:

-أولا: الولاء التنظيمي المستمر بوسط حسابي قدره (3,56)

- ثانيا: الولاء التنظيمي العاطفي بوسط حسابي قدره (3,53)

-ثالثا: الولاء التنظيمي المعياري بوسط حسابي قدره (3,49)

الفصل الثاني : الدراسة الميدانية لأثر ضغوط العمل على الولاء التنظيمي في مؤسسة الكهرباء والطاقات المتجددة -تقرت-

حيث نلاحظ أن الولاء المستمر جاء في المرتبة الأولى مما يدل على وجود إجماع من طرف الموظفين حول أهمية هذا البعد كونه الأساس الذي تقوم عليه المؤسسة الاقتصادية، ويؤدي من خلالها الموظفين كل أدوارها، وجاء في المرتبة الأخيرة بعد الولاء المعياري و نعزو أنه لا يقدم مصلحة المؤسسة عن مصالحه الشخصية و أنه يشعر بتفاوت كبير بين أهداف المؤسسة و أهدافه الخاصة و لا يرى مغادرة المؤسسة من الخطأ حتى لو كان أمر. عموماً لدى الموظفين في المؤسسة درجة موافقة حول عبارات الولاء التنظيمي و فهم جيد لها، و لديهم نظرة إيجابية حول مستوى الولاء التنظيمي ومدى أهميتها في مؤسسة محل الدراسة.

وعليه ننفي الفرضية الثانية: "تتميز مؤسسة الكهرباء والطاقات المتجددة -تقرت- بمستوى ولاء تنظيمي متوسط"

ثالثاً: الفرضية الثالثة

✓ النتائج المتعلقة بالفرضية الثالثة: "توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين ضغوط العمل و الولاء التنظيمي للموظفين في مؤسسة الكهرباء والطاقات المتجددة -تقرت- "

للإجابة على هذه الفرضية والتأكد من صحتها، تم حساب معامل الارتباط بيرسون للمتغير المستقل (ضغوط العمل) والمتغير التابع (الولاء التنظيمي) لإجابات أفراد عينة الدراسة على العبارات الممثلة، والتي تقيس أبعاد ضغوط العمل والولاء التنظيمي موضوع الدراسة.

العلاقة الارتباطية بين المتغير المستقل والمتغير التابع: من خلال عرض النتائج سيتم عرض مصفوفة معاملات الارتباط في جدول يوضح العلاقة الارتباطية بين متغير المستقل ضغوط العمل ومتغير التابع الولاء التنظيمي.

الجدول رقم (2-22) يمثل العلاقة الارتباطية بين المتغير التابع والمتغير المستقل

ضغوط العمل	المتغير المستقل	المتغير التابع
0.474**	معامل الارتباط	الولاء التنظيمي
0.00	مستوى الدلالة	
60	المجموع	

المصدر: من إعداد الطالبتين اعتماداً على نتائج التحليل الإحصائي (spss, v22). انظر الملحق رقم (8).

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه مايلي :

المتغير المستقل (ضغوط العمل): بلغت قيمة معامل الارتباط بين المتغير المستقل ("ضغوط العمل") والمتغير التابع ("الولاء التنظيمي") (0.474) وكان هذا الارتباط دال إحصائياً عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) حيث بلغت قيمة الدلالة المحسوبة ($\text{sig}=0.00$) ويشير ذلك لوجود علاقة دالة إحصائية بين ضغوط العمل و الولاء التنظيمي. كما تبين من خلال النتائج المدرجة في الجدول أعلاه أن هناك علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين ضغوط العمل و الولاء التنظيمي وهي علاقة ارتباطية طردية قوية نوعاً ما.

الفصل الثاني : الدراسة الميدانية لأثر ضغوط العمل على الولاء التنظيمي في مؤسسة الكهرباء والطاقات المتجددة -تقرت-

ومنه نقبل الفرضية التي تنص على : "توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين ضغوط العمل و الولاء التنظيمي للموظفين في مؤسسة الكهرباء والطاقات المتجددة -تقرت-"

رابعا:الفرضية الرابعة

✓ النتائج المتعلقة بالفرضية الرابعة:"يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لضغوط العمل على الولاء التنظيمي للموظفين في مؤسسة الكهرباء والطاقات المتجددة -تقرت- "

للإجابة على هذه الفرضية والتأكد من صحتها، تم حساب الانحدار البسيط للمتغير المستقل (ضغوط العمل) والمتغير التابع (الولاء التنظيمي) وكذا الانحدار المتعدد التدريجي لإجابات أفراد عينة الدراسة على العبارات الممثلة، والتي تقيس أبعاد ضغوط العمل والولاء التنظيمي موضوع الدراسة.

1- تحليل الانحدار الخطي البسيط بين المتغير المستقل والمتغير التابع

الجدول (2-22) : يوضح نتائج اختبار الانحدار البسيط لتأثير ضغوط العمل على الولاء التنظيمي

Sig	درجة الحرية D.F	قيمة t	قيمة F	معامل التحديد R ²	معامل الارتباط R	B	المتغير
							التابع المتغير المستقل
0.00	58 – 1	4.101	16.81	0.225	0.474	0.474	ضغوط العمل

$$5.179 = (T_0), 1.985 = (B_0)$$

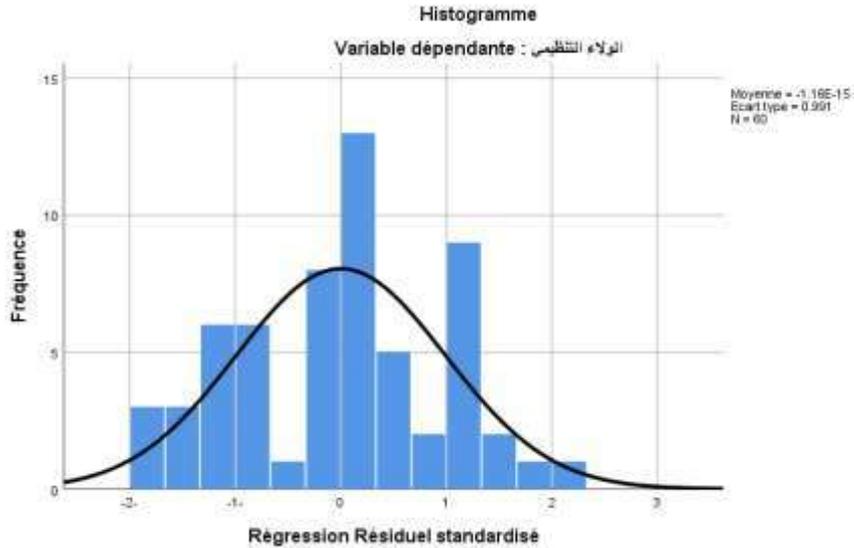
المصدر: من إعداد الطالبتين اعتمادا على نتائج التحليل الإحصائي (spss, v26)(الملحق رقم 9).

نلاحظ من الجدول أعلاه أن معامل الارتباط الخطي بين ضغوط العمل كمتغير مستقل والولاء التنظيمي كمتغير تابع، حيث بلغت قيمة R (0.474) بمعنى نسبة (47.4%) أي أن هناك ارتباط ضعيف، لمعرفة أثر ضغوط العمل على الولاء التنظيمي نحسب معامل التحديد R² (0.225)، بمعنى أن نسبة تفسير ضعيفة، حيث تفسر ضغوط العمل (22.5%) من التغيرات الحاصلة في الولاء التنظيمي تعود لضغوط العمل، في حين النسبة المتبقية والمقدرة ب (77.5%) تعود إلى متغيرات عشوائية - درجة حرية الانحدار هي (1)، ودرجة حرية البواقي (58)، عند مستوى المعنوية (0.00) وهي أقل من مستوى المعنوية (0.05).

F - قيمة اختبار تحليل التباين لخط الانحدار هو (16.81).

والعلاقة بين ضغوط العمل والولاء التنظيمي هي علاقة طردية، بمعنى أنه أي زيادة أو تغيير في ضغوط العمل فإن ذلك سيؤدي إلى التغيير والزيادة في الولاء التنظيمي، ولتوضيح التأثير المعنوي، قد استدلل على ذلك من خلال (B) البالغة (0.474) وهي قيمة معنوية بدلالة t المحسوبة البالغة (4.101)، وتشير النتائج كذلك إلى أنه عندما تزيد ضغوط العمل بوحدة واحدة يزيد الولاء التنظيمي بمقدار (0.474) وحدة، وهذا ما يفسر وجود علاقة طردية قوية بين المتغيرين. حيث مقطع خط الانحدار يساوي (1.985) والذي يمثل a من معادلة الخط المستقيم، أما ميل خط الانحدار b يساوي (0.474)، وبذلك تصبح معادلة

$$Y=1.985+0.474x$$



2- تحليل الانحدار الخطي المتعدد التدريجي بين أبعاد المتغير المستقل والمتغير التابع
الجدول(2-23) : يوضح معامل الارتباط المتعدد التدريجي بين أبعاد ضغوط العمل و الولاء التنظيمي

Sig	درجة الحرية D.F	t	قيمة F	معامل التحديد R ²	R معامل الارتباط	B	المتغير التابع المتغير المستقل
0.100	58-1	1.672	13.483	0.189	0.434	0.243	عبء العمل
0.001		3.672				0.341	ظروف العمل
0.637		0.474				0.63	طبيعة العمل
0.060		1.923				0.268	صراع العمل
0.671		0.427				0.059	غموض الدور

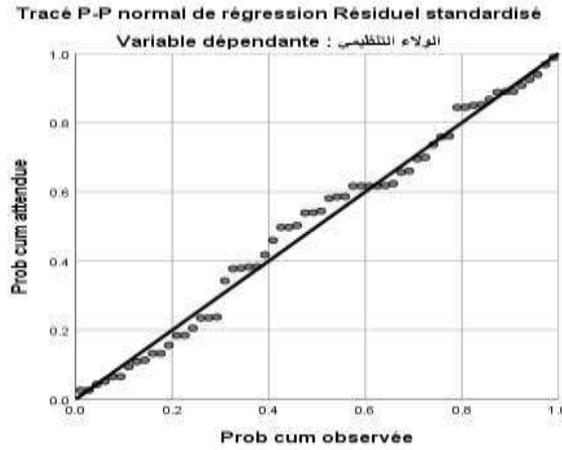
$$8.369 = (T_0), 2.476 = (B_0)$$

المصدر: من إعداد الطالبتين اعتمادا على نتائج التحليل الإحصائي (spss, v26)(الملحق رقم 9)

نلاحظ من الجدول أعلاه أن معامل الارتباط الخطي بين أبعاد ضغوط العمل كمتغير مستقل والولاء التنظيمي كمتغير تابع حيث بلغت قيمة $R(0.434)$ بمعنى نسبة (43.4%) أي أن هناك ارتباط ضعيف، بينما كان معامل التحديد $R^2(0.189)$ ، بمعنى أن نسبة تفسر ضعيفة، حيث تفسر أبعاد ضغوط العمل (18.9%) التغيرات الحاصلة في الولاء التنظيمي تعود لأبعاد ضغوط العمل، في حين النسبة المتبقية و المقدرة ب (81.1%) تعود إلى متغيرات عشوائية
- وكذلك تشير نتائج التحليل الجزئي إلى أن أكثر أبعاد ضغوط العمل إسهاما في هذا التأثير هي ظروف العمل وقد استدل على

الفصل الثاني : الدراسة الميدانية لأثر ضغوط العمل على الولاء التنظيمي في مؤسسة الكهرباء والطاقات المتجددة -بتقريت-

ذلك من خلال قيمة (**B**) البالغة (0.341) وهي قيمة معنوية بدلالة **t** المحسوبة البالغة (3.672) وهذا يعني أن الزيادة بوحدة واحدة في ظروف العمل تؤدي إلى الزيادة في الولاء التنظيمي في المؤسسة كهرباء والطاقات المتجددة, عند مستوى معنوية (0.001) وهي أقل من مستوى المعنوية (0.05) أي أن ضغوط العمل تؤثر على الولاء التنظيمي, بينما الأبعاد الأخرى لا تؤثر (عبء العمل, طبيعة العمل, صراع العمل, غموض الدور) على الولاء التنظيمي لأن مستوى المعنوية كانت أكبر من (0.05) وهي على التوالي (0.100, 0.06, 0.63, 0.67) وهذا ما يفسر وجود اثر بين متغيرات ضغوط العمل والولاء التنظيمي ومنه معادلة الانحدار تكتب كما يلي: $Y=2.476+0.341X_2$. ومن خلال ما سبق يتضح أن هناك وجود أثر ذو دلالة إحصائية لضغوط العمل وهو بعد (ظروف العمل) على الولاء التنظيمي في مؤسسة كهرباء والطاقات المتجددة. وبالتالي يوجد تأثير في بعد من أبعاد ضغوط العمل على الولاء التنظيمي ومنه نقب الفرضية الرابعة نقبل التي تنص بوجود أثر ذو دلالة إحصائية لضغوط العمل على الولاء التنظيمي للموظفين في مؤسسة الكهرباء والطاقات المتجددة - تقريت -"



خامسا: الفرضية الخامسة

✓ النتائج المتعلقة بالفرضية الخامسة: "لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في تصور أفراد عينة الدراسة حول الولاء التنظيمي تعزى إلى المتغيرات الشخصية (الجنس، العمر، مستوى التعليم، الأقدمية في العمل، الحالة العائلية، الوظيفة)".

- متغير الجنس واختبار **T Test**: الهدف من هذا الاختبار هو بيان ما إذا كانت هناك فروقات في تصور أفراد عينة الدراسة حول ولاء التنظيمي، بحيث تعزى هذه الفروقات إلى متغير الجنس.

المتغيرات الأخرى واختبار **Anova**: يقوم هذا الاختبار على أساس بيان ما إذا كانت هناك فروقات في تصور أفراد عينة الدراسة حول الولاء التنظيمي، بحيث تعزى هذه الفروقات إلى متغير، ديمومة الوظيفي، العمر، مستوى التعليم، الأقدمية في العمل، الوظيفة ومن خلال النتائج سوف نختصرها في الجدول التالي الذي يوضح فروقات المتغيرات الشخصية مع الولاء التنظيمي

اولا: تحليل التباين الثنائي بين محور الولاء التنظيمي و المتغيرات الأخرى

الجدول رقم (2-24): يوضح التباين الثنائي **T-test** بين الجنس و الولاء التنظيمي

Test d'échantillons indépendants										
		Test de Levene sur l'égalité des variances		Test-t pour égalité des moyennes						
		F	Sig.	T	Ddl	Sig. (bilatérale)	Différence moyenne	Différence écart-type	Intervalle de confiance 95% de la différence	
								Inférieure	Supérieure	
المتغير التابع الولاء التنظيمي	Hypothèse de variances égales	0.408	0.525	-	58	0.168	-0.2341-	0.16765	-	0.1014
	Hypothèse de variances inégales			-	36.357	0.150	-	0.15928	-	0.8879
				1.397-					0.56972-	
				1.470-			.0.23413-		0.55704-	

المصدر: من إعداد الطالبتين اعتمادا على نتائج التحليل الإحصائي (spss, v22)(الملحق رقم 10)

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن المتغير الجنس بلغت قيمته 0.168 وهي قيمة أكبر من مستوى الدلالة 0.005 ومنه لا يوجد فروق إحصائية بين الجنس و محور الولاء التنظيمي، أي لا يوجد اختلاف في الولاء التنظيمي بالمؤسسة SKTM باختلاف الجنس.

ثانيا: تحليل التباين الأحادي بين محور الولاء التنظيمي و المتغيرات الشخصية

ANOVA						
المتغير التابع الولاء التنظيمي						
		Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	F	Sig
العمر	Inter-groupes	0.879	3	0.299	0.823	0.487
	Intra-groupes	20.334	56	0.363		
	Total	21.231	59			
المستوى التعليمي	Inter-groupes	1.834	3	0.611	10765	0.164
	Intra-groupes	19.397	56	.0.346		
	Total	21.231	59			
الأقدمية في العمل	Inter-groupes	1.906	3	0.635	1.841	0.150
	Intra-groupes	19.325	56	0.345		
	Total	21.231	59			

الفصل الثاني : الدراسة الميدانية لأثر ضغوط العمل على الولاء التنظيمي في مؤسسة الكهرباء والطاقت المتجددة -بتقوت-

الحالة العائلية	Inter-groupes	1.261	3	0.420	1.179	0.326
	Intra-groupes	19.970	56	0.357		
	Total	21.231	59			
الوظيفة	Inter-groupes	0.844	3	0.281	0.773	0.514
	Intra-groupes	20.387	56	0.364		
	Total	21.231	59			

جدول يوضح رقم (2-25):تحليل ANOVA بين محور الولاء التنظيمي و المتغيرات الشخصية

المصدر: من إعداد الطالبين اعتمادا على نتائج التحليل الإحصائي(spss, v22)(الملحق رقم 10)

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن:

1. العمر: يظهر من خلال هذا الجدول أن قيمة (0,487) وهي قيمة أكبر من مستوى الدلالة (0,05) ما يعني الاختبار غير دال، أي لا يوجد اختلاف في الولاء التنظيمي بالمؤسسة SKTM باختلاف العمر.
 2. المستوى التعليمي: يظهر من خلال هذا الجدول أن قيمة (0,164) وهي قيمة أكبر من مستوى الدلالة (0,05) ما يعني الاختبار غير دال، أي لا يوجد اختلاف في الولاء التنظيمي بالمؤسسة SKTM باختلاف المستوى التعليمي.
 3. الأقدمية في العمل: يظهر من خلال هذا الجدول أن قيمة (0,150) وهي قيمة أكبر من مستوى الدلالة (0,05) ما يعني الاختبار غير دال، أي لا يوجد اختلاف في الولاء التنظيمي بالمؤسسة SKTM باختلاف الأقدمية في العمل.
 4. الحالة العائلية: يظهر من خلال هذا الجدول أن قيمة (0,326) وهي قيمة أكبر من مستوى الدلالة (0,05) ما يعني الاختبار غير دال، أي لا يوجد اختلاف في الولاء التنظيمي بالمؤسسة SKTM باختلاف الحالة العائلية.
 5. الوظيفة: يظهر من خلال هذا الجدول أن قيمة (0,514) وهي قيمة أكبر من مستوى الدلالة (0,05) ما يعني الاختبار غير دال، أي لا يوجد اختلاف في الولاء التنظيمي بالمؤسسة SKTM باختلاف الوظيفة.
- وهذا ما يدل على أن أي اختلاف في العوامل الشخصية للعاملين في المؤسسة محل الدراسة لا يؤثر في ولائهم التنظيمي ومنه نستنتج أن الولاء التنظيمي يبقى نفسه بالنسبة لجميع الموظفين في المؤسسة باختلاف عوامله الشخصية. نستنتج إذا من خلال استخدام اختبار التحليل التباين الأحادي ANOVA واختبار التحليل التباين الثنائي T-test أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية الموظفين حول مستوى الولاء التنظيمي في المؤسسة SKTM ، أي أن مستوى الولاء التنظيمي بين الموظفين في المؤسسة لا يختلف باختلاف (العمر، المستوى التعليمي، الأقدمية في العمل، الحالة العائلية، الوظيفة)

ومنه نقبل الفرضية الخامسة التي تنص: " لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في تصور أفراد عينة الدراسة حول الولاء التنظيمي تعزى إلى المتغيرات الشخصية (الجنس، ، العمر، مستوى التعليم، الأقدمية في العمل، الحالة العائلية، الوظيفة)".

المطلب الثاني : مناقشة نتائج الدراسة و مقارنتها مع نتائج الدراسات السابقة

بعد تحليل الاستبيان و اختبار فرضيات الدراسة لأساليب الإحصائية المناسبة، و كذلك إجراء المقابلة الشخصية مع إطار موارد البشرية في مؤسسة محل الدراسة، و ذلك من أجل تحليل بعض المتغيرات و تفسير النتائج تم التوصل إلى مجموعة من النتائج وهي:

الفرع الأول : مقارنة نتائج ضغوط العمل و الولاء التنظيمي

أولا: ضغوط العمل

تتميز مؤسسة SKTM على مستوى ضغوط العمل في مؤسسة الكهرباء والطاقات المتجددة متوسط عبئ العمل:

من خلال الجدول رقم (2-12) الذي جاء نتائجه كلها بتوجه متوسط، وبمتوسط عام قدره (3.17) وانحراف معياري (0.90) وهذا ما يدل على أنها تعتبر مناسبة نوعا ما في بناء عبئ العمل في المؤسسة من وجهة نظر الموظفين، حيث أن مدة الراحة الممنوحة أثناء فترة الدوام غير كافية ويشعرون بالتعب والإرهاق ويعانون من التوتر بسبب العمل الموكل إليهم، و اختلفت مع الدراسة (جوان سعد الله، زانا مجيد صادق، علي إبراهيم ولي) التي توصلت الي أن مستوى عبئ العمل مرتفع التي يتعرض لها الموظفين. مثل وقت المخصص لايسمح بأداء كل ماهو متوقع مني

ظروف العمل:

من خلال الجدول رقم (2-13) الذي جاءت نتائجه كلها بتوجه متوسط، وبمتوسط عام قدره (3.09) وانحراف معياري (0.58) وهذا ما يعكس وجود بعض النقائص في بناء طبيعة العمل في المؤسسة من وجهة نظر الموظفين، حيث أن الإضاءة في مكان العمل لا تساعد على أداء المهام بسبب وجود نقص في الاحتياجات المطلوبة

طبيعة العمل:

من خلال الجدول رقم (2-14) الذي جاءت نتائجه كلها بتوجه مرتفع وبمتوسط عام قدره (3.56) وانحراف معياري قدره (0.56) وهذا ما يدل على رضا أفراد العينة عن مؤسستهم و الارتياح و بشعورهم بالعمل بما إلا العبارة رقم 21 (يزرعجني العمل بنظام المناوبة) التي حظيت بأقل تأييد و يفسر ذلك بعدم قلة المناوبة، كما أن العمل يتطلب أداء مهام روتينية بدرجة عالية من التركيز و الانتباه و أن طبيعة العمل توفر لي فرص التقدم و الارتقاء الوظيفي . و هذا ما يتفق مع الدراسة (سيف ناصر عثمانة، دنيا أحمد بني الغني، 2022) التي توصلت إلى أن مستوى طبيعة العمل التي يتعرض لها الممرضات كانت مرتفع مثل تركيز الإدارة في المستشفيات على عدم دعم و تطوير و تحفيز الأطباء بشكل أكبر باعتبارهم الركيزة الأساسية فيها.

صراع الدور

من الجدول (2-15) الذي جاءت نتائجه كلها بتوجه متوسط و بمتوسط عام قدره (3.29) و انحراف معياري (0.65) إلا العبارتين رقم (28-30) التي حظيت بأعلى تأييد وهذا ما يفسر كثرة القيام بتأدية الأعمال والتعامل مع جماعات العمل ويوجد اختلاف فيما بينهم، أما ما يدل على وجود نقائص في المؤسسة بأنهم يشعرون بضغط بسبب الطلبات المتعارضة بالعمل والأعمال المكلفين بما. و هذا ما يتفق مع الدراسة (سيف ناصر عثمانة، دنيا أحمد بني الغني، 2022) التي توصلت إلى أن مستوى صراع الدور التي يتعرض لها الممرضات كانت متوسطة مثل وجود رقابة دائمة على العاملين في المستشفيات الجامعة بشكل عام.

غموض الدور:

من خلال الجدول رقم (2-16) الذي جاءت نتائجه كلها بتوجه متوسط وبمتوسط عام قدره (3.18) وانحراف معياري (0.73) وهذا ما يعكس وجود بعض النقائص في بناء غموض الدور في المؤسسة من وجهة نظر الموظفين، وهذا ما يفسر عدم وضوح الصلاحيات والمسؤوليات الملقاة على عاتقي وانهم ينقصهم المعلومات اللازمة لأداء عملي على أحسن أوجه. التي اتفقت مع الدراسة (سيف ناصر عثمانة، دنيا أحمد بني الغني، 2022) التي توصلت إلى أن مستوى الغموض الدور التي كان يتعرض لها الممرضات كانت متوسطة مثل تعدد المهام التي يجب على الممرضات لوظائفهن ما يلزم أن يكن في أتم الاستعداد

للتعامل مع كافة الوقائع و الأحداث ، و اختلفت مع الدراسة (أنيس صقر خصاونة، فاروق إبراهيم العكرب، 2016) التي توصلت الي أن مستوى غموض الدور مرتفعا.

ثانيا:الولاء التنظيمي

تتميز مؤسسة SKTM على مستوى الولاء التنظيمي في مؤسسة الكهرباء والطاقات المتجددة مرتفع الولاء التنظيمي العاطفي:

من خلال الجدول رقم(2-18) الذي جاءت نتائجه كلها بتوجه مرتفع وبمتوسط عام قدره(3.53) وانحراف معياري قدره(0.67)إلا العبارة رقم1(أشعر بأني سأكون سعيدا في العمل حتى بلوغي سن التعاقد في هذه المؤسسة) التي حظيت بأقل درجة تأييد، ويملك العمال مستوى إدراك وفهم جيد للولاء العاطفي، وهذا راجع لاستعدادهم لبذل أقصى جهد مطلوب وأدافع عن المؤسسة وإدارتها عند توجيه النقد إليه.و اتفقت مع الدراسة (أنيس صقر خصاونة، فاروق إبراهيم العكرب، 2016) التي أكدت أن مستوى الولاء العاطفي مرتفع، مثل أشعر بإنتماء إلى المؤسسة الولاء التنظيمي المعياري

من خلال الجدول رقم(2-19) الذي جاءت نتائجه كلها بتوجه مرتفع وبمتوسط عام قدره(3.49) وانحراف معياري(0.52)وهذا يدل على رضا الموظفين في المؤسسة، إلا العبارتين 01و08 التي حظيت بأقل تأييد، و يملك الموظفين مستوى إدراك و فهم جيد للولاء المعياري، وهذا ما يفسر على تقديم مصلحة المؤسسة عن المصالح الشخصية للموظفين، كما أن الحرص على القيام بمهام الوظيفة بأمانة وتفاني وإخلاص الموظفين بولائهم وتقديرهم لها الولاء التنظيمي المستمر:

من خلال الجدول(2-20)الذي جاءت نتائجه كلها بتوجه مرتفع وبمتوسط عام قدره(3.56) وانحراف معياري(0.67)إلا العبارتين رقم (14-18)التي حظيت بأقل تأييد و هذا راجع إلى البقاء في المؤسسة نابع من حبهم و انتماءهم لها، ويملك الموظفين مستوى إدراك و فهم جيد للولاء المستمر، من خلال البقاء في المؤسسة مسألة ضرورية مثلما هي رغبة لي بمحاولة كسب المزيد من الخبرة للحصول على علاوات و ترقية مادية، و اتفقت مع الدراسة(أنيس صقر خصاونة، فاروق إبراهيم العكرب، 2016) التي أكدت ان مستوى الولاء المستمر مرتفع.مثل متعلقة بإدراك الموظف للقيمة الإستثمارية التي يمكن تحقيقها لو استمر في العمل لدى منظمته.

الفرع الثاني: فيما يخص العلاقات الارتباطية

بعد استعمال الأساليب الإحصائية الملائمة تم التوصل إلى مجموعة من الارتباطات الدالة بين متغيرات الدراسة و ذلك كما يلي:

- العلاقة الارتباطية بين ضغوط العمل كمتغير مستقل و الولاء التنظيمي كمتغير تابع علاقة طردية قوية اتفقت مع الدراسة(جوان سعد الله رشيد، زانا مجيد صادق، علي إبراهيم ولي)التي أكدت إلى وجود علاقة ارتباط عالية و تأثير معنوي موجب بين أبعاد ضغوط العمل و مظاهر الاغتراب الوظيفي بأبعاده، اختلفت الدراسة (سيف ناصر عثمانة، دنيا أحمد بني الغني، 2022)التي أظهرت وجود أثر سلبي ذو دلالة إحصائية لضغوط العمل على الالتزام الوظيفي لدى ممرضات المستشفيات الجامعية في الأردن
- هناك تأثير بين ضغوط العمل والولاء التنظيمي في مؤسسة الكهرباء والطاقات المتجددة وهذا ما أثبتته الارتباط البسيط بين المتغيرين

الفصل الثاني : الدراسة الميدانية لأثر ضغوط العمل على الولاء التنظيمي في مؤسسة الكهرباء والطاقات المتجددة -بتقريت-

اتفقت مع الدراسة (قويدر بوقبة، رحمة مجدة حصباية، كمال رعاش) التي أكدت أن يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة 0.05 بين ضغوط العمل و الولاء التنظيمي

أثبتت الدراسة أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية حول تأثير كل بعد من أبعاد ضغوط العمل على الولاء التنظيمي وهي (عبء العمل, طبيعة العمل , صراع العمل، غموض الدور استثناء البعد (ظروف العمل) وعليه توجد فروق ذات دلالة إحصائية في تأثير أبعاد ضغوط العمل (ظروف العمل). عن طريق الارتباط المتعدد التدريجي

و اتفقت مع الدراسة (جوان سعد الله رشيد، زانا مجيد صادق، علي ابراهيم ولي) حيث أظهرت النتائج بأن هناك تأثير كبير لضغوط العمل في مظاهر الاغتراب لدى أفراد الموظفين في عينة البحث بلغت نسبة التأثير 97.1%، اختلفت مع الدراسة (سيف ناصر عثمانة، دنيا أحمد بني الغني، 2022) حيث قامت الدراسة بإستخدام مصفوفة الارتباطات التبادلية بين متغيرات للتأكد من عدم وجود ارتباطات بينهم، وأن جميع قيم الارتباطية كانت أقل من 80% والدراسة اختلفت (الرماضنة، 2019)

- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية للولاء التنظيمي في المؤسسة الكهرباء والطاقات المتجددة، تعزى المتغيرات الشخصية (الجنس، العمر، مستوى التعليم، الأقدمية في العمل، الحالة العائلية، الوظيفة) حيث نجد أن مستوى الدلالة المحسوب كان أكبر من (0.05) مستوى الدلالة المعتمد.

اتفقت مع الدراسة (قويدر بوقبة، رحمة مجدة حصباية، كمال رعاش) التي أكدت على عدم وجود فروقات ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (0.05 أكبر a) بين ممارسات إدارة الموارد البشرية (الجنس، السن، المستوى الدراسي، الوظيفة، سنوات الخبرة).

خلاصة الفصل:

من خلال هذا الفصل تم التعرف على نشاط مؤسسة الكهرباء والطاقات المتجددة بتقريت وشرح الهيكل التنظيمي و مصالحها وكذلك التعرف على ما مدى مساهمة تأثير ضغوط العمل على الولاء التنظيمي

كما تم التطرق في هذا الفصل إلى الإطار المنهجي للدراسة والمتضمن الخطوات التي مرت بها من أجل تحقيق الأهداف المرجوة وذلك من خلال تحديد متغيرات الدراسة، ومجتمعها وأهم الأدوات والإجراءات المتبعة في ذلك وكذا أهم الأساليب الإحصائية المستخدمة (المتوسطات الحسابية، الانحرافات المعيارية، معامل الارتباط) في عرض وتحليل فقرات ومحاور الدراسة واختبار فرضياتها ومناقشة نتائجها.

الخاتمة



لقد حاولنا من خلال هذا الموضوع التعرف على أثر ضغوط العمل على الولاء التنظيمي وذلك عبر الإجابة على التساؤلات التي تمثل إشكالية البحث إلى أي مدى تؤثر ضغوط العمل على الولاء التنظيمي للعاملين في شركة الكهرباء والطاقات المتجددة- تقرت؟، وللإجابة عليها قمنا بتقسيم بحثنا هذا إلى فصلين الجانب النظري تناولنا فيه أدبيات النظرية لضغوط العمل والولاء التنظيمي، والذي تم فيه عرض مفاهيم خاصة حول ضغوط العمل بمختلف أبعاده والتطرق إلى أهم آثار السلبية والإيجابية تدخل ضمن بيئة المؤسسة، وبعض الدراسات السابقة التي تندرج تحت سياق هذا الموضوع وفيما يخص الفصل الثاني تطرقنا للدراسات التطبيقية وقمنا بدراسة حالة في مؤسسة الكهرباء والطاقات المتجددة- بتقرت (SKTM).

اختبار الفرضيات:

- **الفرضية الأولى: تم رفض الفرضية التي تنص على (مستوى ضغوط العمل في مؤسسة سونلغاز مرتفع)، لأنه تبين من خلال المتوسط الحسابي العام أن درجة الموافقة كانت متوسطة لدى أفراد العينة حول مستوى ضغوط العمل بالمؤسسة، وبالتالي نقبل الفرضية البديلة (مستوى ضغوط العمل في مؤسسة SKTM متوسط)**
- **الفرضية الثانية: تم رفض الفرضية التي تنص على (مستوى الولاء التنظيمي في مؤسسة سونلغاز متوسط)، لأنه تبين من خلال المتوسط الحسابي العام أن درجة الموافقة كانت مرتفع لدى أفراد العينة حول مستوى الولاء التنظيمي بالمؤسسة، وبالتالي نقبل الفرضية البديلة (مستوى الولاء التنظيمي في مؤسسة SKTM مرتفع)**
- **الفرضية الثالثة: تم قبول الفرضية التي تنص على توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين ضغوط العمل والولاء التنظيمي للموظفين في مؤسسة الكهرباء والطاقات المتجددة- تقرت، لأنه تبين من خلال العلاقة الارتباطية بين متغيرات الدراسة فقد أظهر معامل بيرسون وجود علاقة طردية موجبة قوية بين متغيرات الدراسة**
- **الفرضية الرابعة: تم قبول الفرضية التي تنص على يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لضغوط العمل على الولاء التنظيمي للموظفين في المؤسسة، لأنه تبين من خلال الارتباط البسيط بين المتغيرين و الارتباط المتعدد التدريجي وتبين أن تأثير البعد ظروف العمل من المتغير المستقل لضغوط العمل حيث كان مستوى دلالاته (0.001) وهو أقل من مستوى الدلالة المعتمد، وعليه توجد فروق ذات دلالة إحصائية في تأثير أبعاد ضغوط العمل (ظروف العمل).**
- **الفرضية الخامسة: تم قبول الفرضية التي تنص على لا يوجد فروقات في تصور أفراد عينة الدراسة حول الولاء التنظيمي تعزى إلى المتغيرات الشخصية (جنس، مستوى التعليمي، أقدميه في العمل، حالة عائلية، الوظيفة)، لأنه تبين عن طريق اختبار Test و Anova، أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية للولاء التنظيمي في المؤسسة الكهرباء والطاقات المتجددة، تعزى المتغير الشخصية (الجنس، العمر، مستوى التعليم، الأقدمية في العمل، الحالة العائلية، الوظيفة) حيث نجد أن مستوى الدلالة المحسوب كان أكبر من (0.05) مستوى الدلالة المعتمد**

6. نتائج الدراسة

- أتضح أن مستوى ضغوط العمل في مؤسسة الكهرباء والطاقات المتجددة متوسط
- أتضح أن مستوى الولاء التنظيمي في مؤسسة الكهرباء والطاقات المتجددة مرتفع
- أثبتت الدراسة أن العلاقة الارتباطية بين ضغوط العمل كمتغير مستقل و الولاء التنظيمي كمتغير تابع علاقة طردية قوية
- هناك تأثير بين ضغوط العمل والولاء التنظيمي في مؤسسة الكهرباء والطاقات المتجددة وهذا ما أثبتته الارتباط البسيط بين المتغيرين

الخاتمة

أثبتت الدراسة أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية حول تأثير كل بعد من أبعاد ضغوط العمل على الولاء التنظيمي وهي (عبء العمل، طبيعة العمل، صراع العمل، غموض الدور استثناء البعد (ظروف العمل) وعليه توجد فروق ذات دلالة إحصائية في تأثير أبعاد ضغوط العمل (ظروف العمل). عن طريق الارتباط المتعدد التدريجي

وتوصلت الدراسة إلى أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية للولاء التنظيمي في المؤسسة الكهربية والطاقت المتجددة، تعزى المتغيرات الشخصية (الجنس، العمر، مستوى التعليم، الأقدمية في العمل، الحالة العائلية، الوظيفة) حيث نجد أن مستوى الدلالة المحسوب كان أكبر من (0.05) مستوى الدلالة المعتمد

التوصيات

- زيادة الإضاءة في مكان العمل لمساعدة العمال على أداء مهامهم بشكل جيد؛
- استغلال الإطارات المؤهلة التي تتميز بالكفاءة والفعالية في المؤسسة؛
- توفير الأجهزة المناسبة لتهوية داخل مكان العمل؛
- إجراء بحوث دورية حول الولاء التنظيمي أو ضغوط العمل للموظفين بشكل متواصل؛
- استقطاب الكفاءات البشرية المتميزة في مجال ضغوط العمل؛
- تطوير برامج المؤسسة للمورد البشري؛
- تخفيف من حد الضغوط والأوبئة والحوادث؛
- الكشف عن مسببات ضغوط العمل المختلفة ومحاولة إيجاد ضغوط لها.

آفاق الدراسة:

وفي ختام هذه الدراسة وبعد الوصول إلى النتائج السابقة للبحث، فتحت دراستنا آفاقا جديدة للدراسة والتي يمكن معالجتها مستقبلا لمواصلة البحث على سبيل المثال في المجالات التالية:

- أثر ضغوط العمل على الأداء الوظيفي؛
- أثر العدالة التنظيمية في الولاء التنظيمي؛
- دور الذكاء الشعوري في معالجة مشكلات ضغوط العمل؛
- أثر ضغوط العمل على الإلتزام بأخلاقيات الأعمال؛
- أثر المناخ التنظيمي على الولاء التنظيمي؛
- دور إدارة الوقت في تخفيف ضغوط العمل؛
- أثر التمكين الإداري في الولاء التنظيمي.



قائمة المصادر والمراجع

قائمة المصادر و المراجع

أولاً: المصادر و المراجع باللغة العربية:

- الكتب

- (1) أبو نصر، مدخت مُجّد، تنمية مهارات بناء و تدعيم الولاء المؤسسي لدى العاملين داخل المنظمة، القاهرة، دار إيتراك للطباعة و النشر، 2005
- (2) إعتدال معروف، مهارات مواجهة الضغوط، الرياض، مكتبة الشقراوي، 2001
- (3) اندرودي سيزلاقي، مارك جي و لاس، السلوك التنظيمي و الأداء، ترجمة، أبو القاسم جعفر، الرياض، معهد الإدارة العامة، 1991
- (4) حسن مصطفى عبد المعطي، ضغوط الحياة و أساليب مواجهتها، القاهرة زهراء الشرق، 2006
- (5) حنان عبد الرحمان الأحمد، ضغوط العمل لدى الأطباء: المصادر و الأعراض، الرياض، معهد الإدارة العامة، 2002
- (6) خالد عيادة عليمات، ضغوط العمل وأثرها على الأداء، دار الخليج للنشر و التوزيع، عمان، الطبعة الأولى.
- (7) عبد المجيد أونيس، مدخل لضغوط العمل و المناخ التنظيمي و أداء العاملين، بدون سنة النشر، البازوري
- (8) عجراد شرحيل، إدارة السلوك التنظيمي، مطبوعة مقدمة ضمن متطلبات الترشح للتأهل الجامعي، كلية العلوم الاقتصادية و العلوم التجارية و علوم التسيير، جامعة الجزائر، الجزائر، 2019-2020

أطروحات و مذكرات

- (9) زهير بسام ملاحظة، المسايرة-المغايرة و ضغوط العمل لدى رجال الشرطة العاملين بالمباحث العامة في محافظات غزة، قدمت هذه الدراسة استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في الصحة النفسية، كلية التربية، الجامعة الإسلامية، ديسمبر 2011، غزة،
- (10) سعد بن عميقان سعد الدوسري، ضغوط العمل وعلاقتها بالولاء التنظيمي في الأجهزة الأمنية، درجة الماجستير في العلوم الإدارية، قسم العلوم الإدارية، كلية الدراسات العليا، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض، 1426هـ/2005
- (11) عمر مُجّد دره، العدالة التنظيمية وعلاقتها ببعض الاتجاهات الإدارية المعاصرة، ماجستير في إدارة الأعمال؛ كلية التجارة، جامعة عيسى، 2008.
- (12) فريدة بن إبراهيم، علاقة أنماط السلوك القيادي للمدير بمستوى الولاء التنظيمي لدى أساتذة التعليم الثانوي، مذكرة نهاية الدراسة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في علم النفس تخصص علم النفس و تنظيم و عمل، كلية العلوم الانسانية والاجتماعية، سكيكدة، 2014/2015،
- (13) مكناسي مُجّد، التوافق المهني و علاقته بضغوط العمل لدى موظفين المؤسسات العقابية، رسالة مكملة لنيل شهادة الماجستير في علم نفس العمل و التنظيم كلية العلوم الإنسانية و العلوم الاجتماعية، جامعة منتوري، قسنطينة، 2006-2007
- (14) مُجّد صلاح الدين أبو العلا ، ضغوط العمل وأثرها على الولاء التنظيمي، درجة الماجستير في إدارة الأعمال، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية، غزة، 1430-2009.

مقالات

- 15) أثمار عبد الرزاق مُجَد، العوامل التنظيمية المسببة للضغوط العمل لدى أعضاء الهيئة التدريسية، (تنمية الرافدين) في المعهد التقني تيتوي، العدد112، تاريخ استلام البحث2011/06/27، كلية التقنية، جامعة الموصل، تاريخ القبول2012/01/30.
- 16) إياد طاهر مُجَد، انعكاس بعض مصادر ضغوط العمل التنظيمية على جودة تدقيق الهيئات الرقابية، مجلة كلية الرافدين الجامعة للعلوم، كلية الإدارة و الاقتصاد، جامعة بغداد، العدد 36، بغداد، 2015.
- 17) بشينه الياس موسى عويس، مستوى الولاء التنظيمي لمديري المدارس و علاقاته بالأداء المتميز لديهم، مجلة كلية التربية الأساسية للعلوم التربوية و الأساسية، كلية الآداب و علوم التربوية، جامعة عجنون الوطنية، العدد 45، الأردن،
- 18) بلطرش حياة، جميل أحمد، أبعاد الولاء التنظيمي وواقعه بالمؤسسة الاقتصادية، مجلة الاقتصاد الجديد، المجلد10، العدد2019،3،
- 19) جوان سعد الله رشيد، زانة مجيد صادق، علي إبراهيم ولي، دور ضغوط العمل في الاغتراب، مجلة جامعة الإنبار للعلوم الاقتصادية والإدارية، جامعة صلاح الدين، المجلد9، العدد17، السنة2017
- 20) جوان فاضل مهدي، إدارة الوقت وضغوط العمل، مجلة العلوم الإنسانية، كلية التربية للعلوم الإنسانية ، جامعة بابل، المجلد24 العدد2، حزيران 2017.
- 21) حميان صبرينة، بن أحمد لخضر، دور الولاء التنظيمي في تنمية سلوكيات المواطنة التنظيمية، مجلة العلوم الاقتصادية والعلوم التسيير والعلوم التجارية، جامعة زيان عاشور، المجلد12، العدد01، 2019،.
- 22) حيدر عبد زيد خضر، تأثير الولاء التنظيمي في تحسين الأداء الوظيفي ، مجلة ورايث العلمية، دراسة استطلاعية لعينة من مطارات الدولية العراقية، مجلد 3، عدد8،العراق، ديسمبر 2021
- 23) دغفل فاطمة، بن رجم عبد الغفار، منصور حمزك، أثر استخدام الاتصال الإداري على الولاء التنظيمي في المؤسسة، مجلة البحوث الإدارية والاقتصادية، جامعة مُجَد بوضياف، جامعة فرحات عباس، المسيلة، سطيف، 2019
- 24) زينة نائر جمال، واثق عبد القهار، أحمد صكر عبد الله، ضغوط العمل وعلاقتها بالرضا الوظيفي للباحثين الزراعيين في دائرة البحوث الزراعية، مجلة الزراعة العراقية البحثية، مجلد 23، عدد 2، بغداد، كانون أول 2018
- 25) سحراء أنور حسين، قياس تأثير ضغوط العمل في مستوى الأداء الوظيفي، المعهد الطبي التقني المنصور، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة، عدد السادس، 2013،
- 26) سناء عبيد لفتة، ضغوط العمل الإداري رؤساء الأقسام، مجلة نسق ،كلية التربية الأساسية ،جامعة المستنصرية ،مجلد 33، عدد 2، في 30 آذار 2022
- 27) سليمة هادي موسى، قياس تأثير ضغوط العمل في مستوى الأداء الوظيفي للتدريسيين في جامعة القاسم الخضراء ، مجلة كلية الإدارة و الاقتصاد للدراسات الاقتصادية و الإدارية و المالية، جامعة بابل، مجلد 12، عدد2020،1،
- 28) سوسن إبراهيم رجب، ضغوط العمل على الأم العاملة و أثره في الأداء الوظيفي، مجلة قضايا سياسية ،المعهد التقني كركوك ،الجامعة التقنية الشمايا ،العدد 2022،70
- 29) شريف عبد الله صالح، أثر سلوك القائد المتصل في تعزيز الولاء التنظيمي للعاملين، مجلة تكريت للعلوم الإدارية و الاقتصادية، دراسة استطلاعية لآراء عينة من العاملين في شركة مصافي الشمال /العراق، كلية الإدارة و الاقتصاد، جامعة تكريت، مجلد 2، العدد55، العراق، 2021/9/30

- (30) شهد صبيح حميد، ضغوط العمل وعلاقته بالقيادة التربوية لدى مديري المدارس، مجلة الأبحاث والعلوم، المدارس، وزارة التربية، بغداد الكرخ الثالثة، مجلد2، العدد3، بغداد، العراق
- (31) طارق كاظم الناصري، مصطفى صباح حلجل، علي عبد الأمير سليمان، مسيبات ضغوط العمل و أثرها في جودة الخدمة، مجلة لأداره و الاقتصاد، مجلد 121، العدد42، 2019
- (32) عبدو خديجة، الولاء التنظيمي لدى أساتذة الجامعة، مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، العدد18، الجزائر، مارس2015،
- (33) عمار جبار كاظم العبودي، تأثير ضغوط العمل على التسرب الوظيفي، مجلة الريادة للمال و الأعمال، كلية العلوم السياحية، الجامعة المستنصرية، مجلد الثالث، العدد2، بغداد \ العراق، نيسان 2022
- (34) علي جعار لفته، الضغوط المهنية لدى تدريسي الجامعة، مجلة ديالي للبحوث الانسانية، كلية التربية للعلوم الانسانية، جامعة ديالي، العدد 2022، 92
- (35) عيشاوي وهيبه، عوفي مصطفى، ضغوط العمل و أثرها على أداء العاملين، مجلة العلوم الإنسانية، جامعة البليدة، جامعة باتنة، مجلد 20، العدد1، الجزائر، 2020
- (36) قويدر بورقية، رحمة مجدة حصباية، كمال رعاش، دور ضغوط العمل في تعزيز الولاء التنظيمي في منظمات الأعمال، مجلة التنظيم والعمل، مجلد10، العدد2، الجلفة، 2021
- (37) كمال برباوي، عبد القادر خليفة، العدالة التنظيمية وعلاقتها بالولاء التنظيمي، مجلة الباحث، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة طاهري مُجَّد بشار، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، العدد16، الجزائر، 2016
- (38) مُجَّد بن سعيد العمري د.عبيد سعود السهلي، أثر ضغوط العمل على درجة الولاء التنظيمي، مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة ملك السعود، العدد التاسع والثلاثون، الرياض، 1437هـ
- (39) مرتضى جبار النوري، مديحه عباس خلف، أثر مستويات التوتر في الولاء التنظيمي، مجلة الإدارة والاقتصاد، العدد96، 2013، ص115.
- (40) مروان صباح حسن، الولاء التنظيمي وأثره في تحقيق الميزة التنافسية، مجلة الجامعة العراقية، كلية الإدارة والاقتصاد، الجامعة العراقية، العدد3/36.
- (41) مصطفى حابل، فوزي ميهوبي، مستوى الولاء التنظيمي لدى أساتذة التعليم الثانوي، مجلة الرواق الاجتماعية والإنسانية، جامعة البليدة2، المجلد 07، العدد01، الجزائر، سنة2021
- (42) نسيم خضي عباس، علي ميري حسن، تأثير المناخ التنظيمي على ضغوط العمل، مجلة كلية التربية الأساسية للعلوم التربوية والإنسانية، كلية المستقبل الجامعة، مجلد1، العدد46، كانون الثاني2020
- (43) هناء مُجَّد جلال جمال الدين، ضغوط العمل و علاقتها بمستوى الالتزام التنظيمي، مجلة كلية التربية بينها، جامعة المنوفية، مجلد 2، العدد118، 2019.
- (44) وليد شلابي، نوال حمريط، مستوى الولاء التنظيمي لدى موظفي الإدارة المحلية، مجلة الجامع في الدراسات النفسية والعلوم التربوية، جامعة مُجَّد بوضياف، العدد02، الجزائر، سبتمبر2016

45) يوسف يعقوب شحادة، تغريد رشيد كاظم، إدارة الضغوط المهنية لدى الإدارات المدرسية من وجهة نظرها، مجلة الأستاذ، كلية التربية ابن رشد للعلوم الإنسانية، جامعة بغداد، مجلد الثاني، لعد661، بغداد.

محاضرات

46) تيشات سلوى، إدارة السلوك التنظيمي (مطبوعة محاضرات موجهة لسنة الثانية ماستر تخصص إدارة أعمال)، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير، جامعة قاصدي مرياح، ورقلة، 2017-2018

47) حاجي كريمة، محاضرات في السلوك التنظيمي، كلية العلوم الاقتصادية و العلوم التجارية و علوم التسيير، بشار، 2019-2020.

مقابلة الشفوية

48) مقابلة مع السيد صالح السويسي، رئيس (إطار) موارد البشرية، أسئلة المقابلة، تقرت، 2023، في مؤسسة محل الدراسة (مقابلة شخصية)

ثانيا: مراجع باللغة الأجنبية

- 49) Amel youb, The Effect of Stimulation Methods on Organizational Loyalty in the industrial and commercial complex, N: 01bis, 2021, Unirersity, Skikda
- 50) BADRAN AbD ULRAHMAL-OMAR, Sources of Work-Stress among Hospital- Staff at The Saudi MOH, Administration College of Administrative Sciences, King Saud University, Vol.17, No.1, Riyadh, Saudi Arabia, pp3-16, 2003
- 51) Benyahia Chahrazed, Moussaoui Zahia, Al-riyade for Business Economics Journal, The Impact of Organisational Learning of Human Capital on Organisational Loyalty :a field Research in Sonatrach Company, University abou bekr balkaid, Vol 07, N 01, Tlemcen, 2021
- 52) Christiana Labelle, Thierry Wils, Gilles Guérin, Département des Relations Industrielles, Loyautés Organisationnelle et professionnelle et Choix de Carrière Le Cas des professionnels en ressources humaines au Québec, Université Laval, Vol.52, No.4, 1997 FALL, pp734-762.
- 53) IRFANA BABA, International Journal of Multidisciplinary Research, WORKPLACE STRESS AMONG DOCTORS IN GOVERNMENT HOSPITALS: AN EMPIRICAL STUDY, Aligarh Muslim University, Department of Business Administration, Vol.2, Issue 5, Aligarh, May 2012
- 54) Mohammad Qasem Ahmad AlQarioti ,Hamed Suleiman Freih ,Rechercher économiques et managériales, The Interrelationships of organizational loyal ty, organizational Justice, and Group Cohesiveness of Public Sector Employees in Kuwait, N5, Kuwait, Juin 2009
- 55) Mohammad Saipol Mohd Sukor, Siti Aisyah Panatik, Wan Mohd Azam Wan Mohd Yunus, Indian Journal of Public Health Research et Development, The Influence of Job Stressor on Organizational Loyalty and Intention to Quit among Health Care Staff, Universiti Teknologi Malaysia, Vol. 11, No.01, Skudai, Johor, Malaysia, January 2020.
- 56) . Sac hit Majeed Jaafar, Dr. Nabil Hussein Abbes and Ahmed Adnan, Khafeef Al - Ogaili, work stress and its relationship to the organizational loyalty of the directors of youth and sports forums ib Al. Di Waniyah Governate, 01, 2022, college of physical Education and sports sciences, Al. Qadisiyah university, Iraq.



قائمة الملاحق

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



استبيان

السلام عليكم

السادة والسيدات إيطارات، موظفو، المؤسسة: : يشرفنا أن نتقدم إلى سيادتكم المحترمة بهذه الاستمارة التي تدخل ضمن متطلبات إنجاز مذكرة ماستر إدارة أعمال تحت عنوان " أثر ضغوط العمل على الولاء التنظيمي"، وأعلمكم أن الإجابات المقدمة من طرفكم ستحظى بالأهمية البالغة لدينا، وبالسرية التامة ولن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي. نشكركم جزيلا على مساهمتكم الجادة بالإجابة على العبارات المرفقة وبصراحة تامة.

ولكم منا كل الشكر والتقدير

الطالبتان:

ليفه نور الصباح

ورزقان راضية

السنة الجامعية : 2022 / 2023

قائمة الملاحق

الرجاء وضع علامة X في الخانة التي ترى أنها مناسبة.

أولاً: المعلومات العامة :

	الجنس		العمر	مستوى التعليم	الأقدمية في العمل	الحالة العائلية	الوظيفة
	ذكر	أنثى					
50 سنة فأكثر	من 40 إلى أقل من 50 سنة	من 30 إلى أقل من 40 سنة	أقل من 30 سنة	ثانوي أو أقل	أقل من 05 سنوات	أعزب	عامل بسيط
دكتوراه	ماجستير أو ماجستير	شهادة دراسات أو ليسانس أو مهندس				متزوج	عون إداري
20 سنة فأكثر	من 10 إلى أقل من 20 سنة	من 05 إلى أقل من 10 سنوات	أقل من 05 سنوات			أرمل	مكلف بالدراسات
						مطلق	إطار

ثانياً: ضغوط العمل :

الرقم	الفقرة	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
عبء العمل						
1	لا يسمح وقت العمل المخصص لي بأداء كل ما هو مطلوب مني					
2	اشعر بالتعب والإرهاق لكثرة ما يطلب مني من واجبات ومهام					
3	يتم استدعائي بشكل متكرر أثناء أيام إجازتي					
4	العمل الموكل إلي فوق طاقتي ولا يمكن إنجازه في الوقت المحدد					
5	مدة الراحة الممنوحة أثناء فترة الدوام غير كافية					
6	أعاني من توتر الأعصاب بسبب العمل الذي أقوم به					
ظروف العمل						
7	الإضاءة في مكان العمل لا تساعد على أداء المهام بشكل جيد					

قائمة الملاحق

				الضوضاء في مكان العمل كثيرة	8
				مساحات العمل لا تتناسب مع عدد الموظفين	9
				نظام التهوية غير ملائم في مكان العمل	10
				كثيرا ما يتوقف العمل بسبب وجود نقص في الاحتياجات المطلوبة	11
				الأثاث والتجهيزات غير ملائمين لطبيعة عملي	12
طبيعة العمل					
				يتطلب عملي درجة عالية من التركيز والانتباه	13
				أرى أن إمكانياتي وقدراتي الفكرية غير مستغلة بشكل سليم	14
				يتطلب عملي أداء مهام روتينية	15
				يزعجني العمل بنظام المناوبة	16
				طبيعة عملي توفر لي فرص التقدم والارتقاء الوظيفي	17
صراع الدور					
				يطلب مني القيام بأعمال تتناقض مع القيم والمبادئ العامة	18
				تدخل الآخرين في مجال عملي لا يتيح لي أداءه بطريقة سليمة	19
				أتعامل مع أكثر من مجموعة عمل ويوجد اختلاف فيما بينهم	20
				الأعمال المكلف بها بعيدة عن خبراتي ومهاراتي	21
				كثيرا ما أقوم بتأدية أعمال لا أعتبرها جزء من عملي	22
				أشعر بضغوط بسبب طلبات متعارضة في العمل	23
غموض الدور					
				عدم وضوح الصلاحيات والمسؤوليات الملقاة على عاتقي	24
				تنقصني المعلومات اللازمة لأداء عملي على أحسن وجه	25
				لا يوجد رئيس مباشر محدد يتم الرجوع إليه عند الحاجة	26
				عدم وضوح الأنظمة والتعليمات اللازمة في المؤسسة	27
				مسؤولياتي الوظيفية غير محددة	28

قائمة الملاحق

ثالثا: عبارات الولاء التنظيمي

الرقم	العبارة	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
أولاً/ الولاء التنظيمي العاطفي						
1	أشعر بأني سأكون سعيداً في العمل حتى بلوغي سن التقاعد في هذه المؤسسة					
2	اشعر حقاً بان مشاكل المؤسسة هي جزء من مشاكلي الخاصة					
3	أدافع عن المؤسسة وإدارتها عند توجيه النقد إليها أو ذكرها بسوء					
4	اشعر بدرجة عالية من الفخر والاعتزاز بسبب عملي في المؤسسة					
5	لدي استعداد لبذل أقصى جهد مطلوب لأساعد على نجاح المؤسسة					
6	اشعر بانتماء قوي لهذه المؤسسة					
ثانياً/ الولاء التنظيمي المعياري						
7	اشعر أن قيمي الشخصية متطابقة مع القيم السائدة في المؤسسة					
8	أقدم مصلحة المؤسسة على مصالحتي الشخصية					
9	أحرص على القيام بمهام وظيفتي بأمانة وتفاني وإخلاص					
10	لا اشعر بتفاوت كبير بين أهداف المؤسسة وأهدافي الخاصة					
11	أرى من الخطأ مغادرة المؤسسة حالياً حتى لو كان الأمر مفيداً لي					
12	المؤسسة تستحق أخلاصي وولائي وتقديري لها.					
ثالثاً/ الولاء التنظيمي المستمر						
13	أشعر أن المؤسسة تمثل جزءاً من حياتي ومن الصعب أن أبتعد عنها					
14	أشتاق إلى المؤسسة أثناء الإجازات والعطلات الرسمية					
15	لدي ثقة بأن العمل في المؤسسة يحقق لي أمن وظيفي أكثر من العمل في المؤسسات الأخرى					
16	أحاول كسب المزيد من الخبرة للحصول على ترقيات وعلوات مادية					
17	بقائي في المؤسسة هي مسألة ضرورية مثلما هي رغبة لي					
18	إن بقائي في المؤسسة نابع من حيي وانتمائي الأبدي لها					

شكراً جزيلاً لكم على حسن تعاونكم

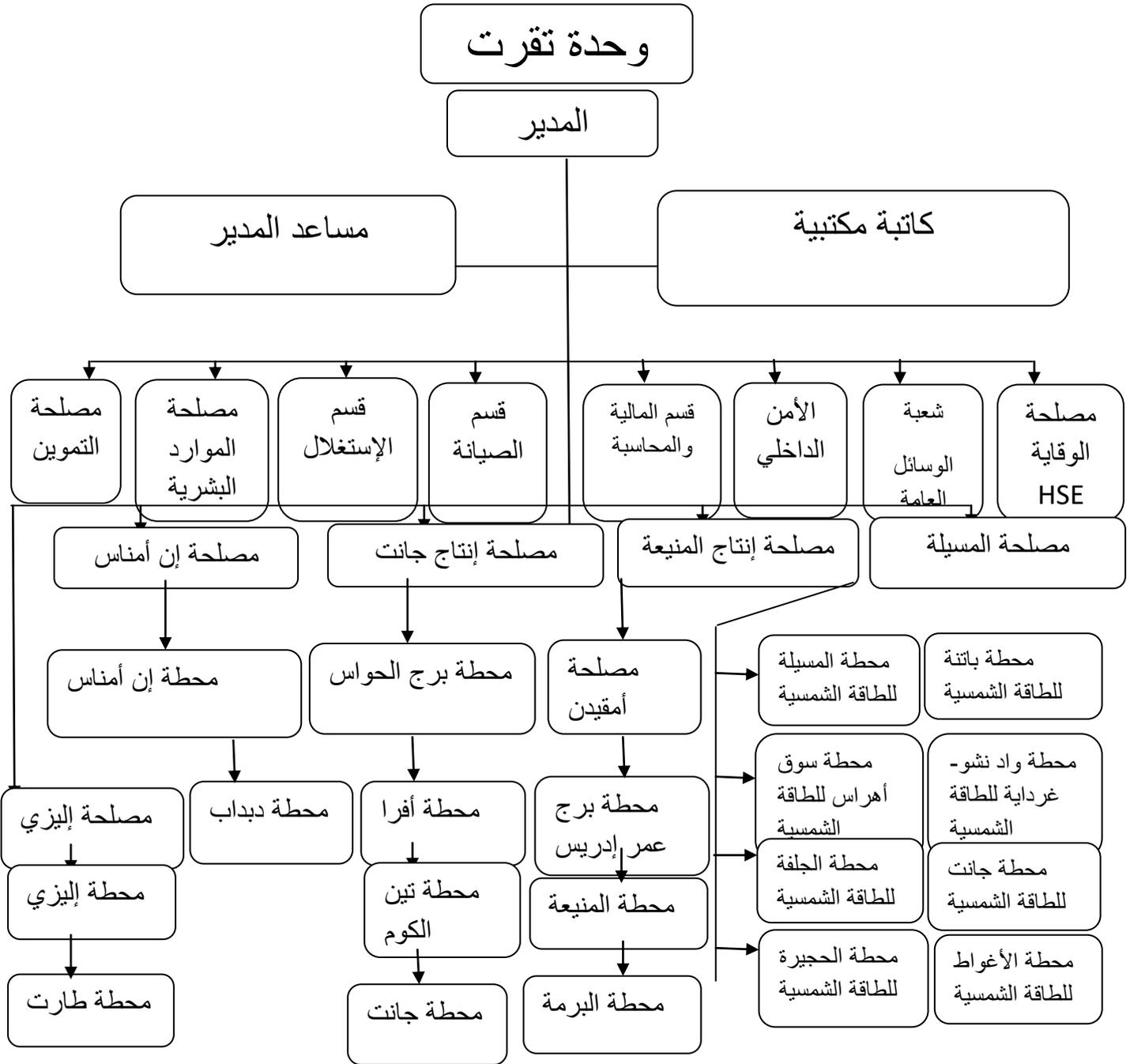
الملحق رقم (02) : قائمة الأساتذة الأعضاء المحكمين للاستبيان

الرقم	الأستاذ	الرتبة	القسم/ الكلية
01	عرابة الحاج	أستاذ التعليم العالي	قسم العلوم التجارية / كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير
02	مناصريه رشيد	أستاذ التعليم العالي	قسم علوم التسيير / كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير
03	أسماء يوسف	أستاذ محاضر (أ)	قسم علوم التسيير / كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير
04	رجم خالد	أستاذ التعليم العالي	قسم علوم التسيير / كلية فرحات عباس جامعة سطيف

الملحق رقم (03) : أسئلة المقابلة

1. بالنسبة للموظف (العامل) الذي يعمل أيام الجمعة والسبت هل له ضغوط تؤثر عليه؟
2. هل العامل الذي يطلب منه القيام بأعمال أكثر يستطيع إنجازها في الوقت المحدد خارج وقت عمله؟
3. هل يحرص العامل على تقديم مصلحة المنظمة على المصلحة الشخصية؟
4. كيف نستطيع أن نقول على عامل أنه يمتلك ولاء قوي للمؤسسة؟
5. ماهي طرق القياس على عامل يمتلك ولاء للمؤسسة؟
6. هل العامل عندما يمتلك فرصة بالعمل في منصب آخر وراتب أعلى يتخلى عن منصبه أو عنده ولاء قوي للمؤسسة ويبقى فيها؟
7. ماهي علاقة ضغوط العمل بالولاء التنظيمي للمؤسسة؟
8. هل موضوع أثر ضغوط العمل على الولاء التنظيمي تم التطرق له من قبل في المؤسسة أو لا؟
9. هل يتحمل العامل ضغط أكثر من مسؤولياته؟
10. ما هو مفهوم الولاء بالنسبة للمؤسسة؟
11. كيف تقدمون امتيازات للعامل؟
12. هل يتم تشجيع المبادرات الذاتية؟
13. هل عملية التدريب دورية أم عندما تقتضي الحاجة؟
14. هل عملية التدريب تشمل جميع العاملين أم تقتصر فقط على الإطارات؟
15. هل مسموح للموظفين أن يقررو أفضل طريقة لإنجاز العمل غير روتيني؟
16. هل هناك تعاون و تكامل في أداء العمل على شكل فرق بين موظفين ليقلا الضغط العمل عليهم؟
17. هل يتم تشجيع التعاون بين العاملين في مختلف الفروع التابعة لكم لكي يزيد الولاء للمؤسسة؟
18. هل تستعينون بأعمال المتقاعدين لنقل الخبرة لعمال الحاليين الجدد؟

الملحق (04) الهيكل التنظيمي لشركة كهرباء والطاقات المتجددة وحدة تقرت



مخرجات SPSS

ملحق رقم (5) الصدق والثبات

Récapitulatif de traitement des observations

		N	%
Observations	Valide	60	100.0
	Exclue ^a	0	.0
	Total	60	100.0

Echelle : الفا كورنباخ عبء العمل

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
.946	6

Echelle : الفا كورنباخ ظروف العمل

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
.830	6

Echelle : الفا كورنباخ طبيعة العمل

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
.652	5

Echelle : الفا كورنباخ صراع العمل

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
.868	6

Echelle : الفا كورنباخ غموض العمل

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
.846	5

Echelle : الفا كورنباخ الاجمالية لمحور ظغوط العمل :

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
.935	28

Echelle : الفا كورنباخ الولاء التنظيمي العاطفي :

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
.870	6

Echelle : الفا كورنباخ الولاء التنظيمي المعياري :

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
.853	6

Echelle : الفا كورنباخ الولاء التنظيمي المستمر :

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
.645	6

Echelle : الفا كورنباخ لمحور الولاء التنظيمي :

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
.905	18

Echelle : الفا كورنباخ الاجمالية اثر ظغوط العمل على الولاء التنظيمي :

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
.942	46

ملحق رقم (06) تكرارات والنسب المئوية للمعلومات الشخصية

Statistiques

الوظيفة	الحالة العائلية	الاقدمية في العمل	مستوى التعليم	العمر	جنس
---------	-----------------	-------------------	---------------	-------	-----

قائمة الملاحق

N	Valide	60	60	60	60	60	60
	Manquant	0	0	0	0	0	0

Table de fréquences

جنس

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	ذكر	42	70.0	70.0	70.0
	انثى	18	30.0	30.0	100.0
	Total	60	100.0	100.0	

العمر

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	اقل من 30 سنة	3	5.0	5.0	5.0
	من 30 الى اقل من 40 سنة	35	58.3	58.3	63.3
	من 40 الى اقل من 50 سنة	21	35.0	35.0	98.3
	50 سنة فاكثر	1	1.7	1.7	100.0
	Total	60	100.0	100.0	

مستوى 8 التعليم

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	ثانوي او اقل	13	21.7	21.7	21.7
	شهادة دراسات او ليسانس	26	43.3	43.3	65.0
	ماستر او ماجيستير	20	33.3	33.3	98.3
	دكتوراه	1	1.7	1.7	100.0
	Total	60	100.0	100.0	

الاقدمية 8 في العمل

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	اقل من 5 سنوات	4	6.7	6.7	6.7

قائمة الملاحق

من 5 الى اقل من 10 سنوات	22	36.7	36.7	43.3
من 10 الى اقل من 20 سنة	33	55.0	55.0	98.3
20 سنة فاكثر	1	1.7	1.7	100.0
Total	60	100.0	100.0	

الحالة 8 العائلية

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	اعزب	13	21.7	21.7	21.7
	متزوج	45	75.0	75.0	96.7
	ارمل	1	1.7	1.7	98.3
	مطلق	1	1.7	1.7	100.0
	Total	60	100.0	100.0	

الوظيفة

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	عامل بسيط	4	6.7	6.7	6.7
	عون اداري	16	26.7	26.7	33.3
	مكلف بالدراسات	27	45.0	45.0	78.3
	اطار	13	21.7	21.7	100.0
	Total	60	100.0	100.0	

ملحق رقم (7): متوسطات والانحرافات المعيارية للمحاور

Statistiques descriptives

	N	Moyenne	Variance
لا يسمح وقت العمل المخصص لي بأداء كل ما هو مطلوب مني	60	3.1167	1.190
اشعر بالتعب والارهاق لكثرة ما يطلب مني من واجبات ومهام	60	3.2333	1.199
يتم استدعائي بشكل متكرر اثناء ايام اجازاتي	60	3.0333	.982
العمل الموكل الي فوق طاقتي ولا يمكن انجازه في الوقت المحدد	60	3.1333	1.304

قائمة الملاحق

مدة الراحة الممنوحة اثناء فترة الدوام غير كافية	60	3.3667	1.151
اعاني من توتر الاعصاب بسبب العمل الذي اقوم به	60	3.1833	1.068
عبء العمل	60	3.1778	.906
N valide (liste)	60		

Statistiques descriptives

	N	Moyenne	Variance
الاضاءة في مكان العمل لا تساعد على اداء المهام بشكل جيد	60	3.3833	.918
الضوضاء في مكان العمل كثيرة	60	3.0333	.880
مساحات العمل لا تتناسب مع عدد الموظفين	60	2.7500	1.309
نظام التهوية غير ملائم في مكان العمل	60	2.8667	1.236
كثيرا ما يتوقف العمل بسبب وجود نقص في الاحتياجات المطلوبة	60	3.3667	1.151
الاثاث والتجيزات غير ملائمين لطبيعة عملي	60	3.1833	1.000
ظروف العمل	60	3.0972	.585
N valide (liste)	60		

Statistiques descriptives

	N	Moyenne	Variance
يتطلب عملي درجة عالية من التركيز و الانتباه	60	3.6833	.695
ارى ان امكانياتي وقدراتي غير مستغلة بشكل سليم	60	3.5667	.521
يتطلب عملي اداء مهام روتينية	60	3.7500	.597
يزعجني العمل بنظام المناوبة	60	3.2667	.640
طبيعة عملي توفر لي فرض التقدم والارتقاء الوظيفي	60	3.5500	.557
طبيعة العمل	60	3.5633	.252
N valide (liste)	60		

Statistiques descriptives

قائمة الملاحق

	N	Moyenne	Variance
يطلب منى القيام باعمال تتناقض مع القيم والمبادئ العامة	60	2.7833	1.393
تدخل الاخرين في مجال عملي لاييتيح لي اداءه بطريقة سليمة	60	3.2333	.995
اتعامل مع اكثر من مجموعة عمل ويوجد اختلاف فيما بينهم	60	3.6667	.768
الاعمال المكلف بها بعيدة عن خبراتي ومهارتي	60	3.2333	1.029
كثيرا ما اقوم بتادية اعمال لا اعتبرها جزء من عملي	60	3.4833	1.101
اشعر بضغظ بسبب طلبات متعارضة في العمل	60	3.3667	1.253
صراع العمل	60	3.2944	.658
N valide (liste)	60		

Statistiques descriptives

	N	Moyenne	Variance
عدم وضوح الصلاحيات و المسؤوليات الملقاة على عاتقي	60	3.3333	1.073
تنقصي المعلومات اللازمة لاداء عملي على احسن وجه	60	3.2833	1.054
لا يوجد رئيس مباسر محدد يتم الرجوع اليه عند الحاجة	60	2.9333	1.487
عدم وضوح الانظمة والتعليمات اللازمة في المؤسسة	60	3.0833	1.196
مسؤوليات الوظيفة غير محددة	60	3.2833	1.088
غموض الدور	60	3.1833	.730
N valide (liste)	60		

Statistiques descriptives

	N	Moyenne	Variance
اشعر بانى ساكون سعيدا في العمل حتى بلوغي سن التقاعد في هذه المؤسسة	60	3.2500	1.275
اشعر حقا بان مشكل المؤسسة هي جزء من مشاكلها الخاصة	60	3.4000	1.227
ادافع عن مؤسسة وادارتها عند توجيه النقد اليها او ذكرها بسوء	60	3.6000	1.024
اشعر بدرجة عالية من الفخر و الاعتراز بسبب عملي في المؤسسة	60	3.5833	1.129

قائمة الملاحق

لدى استعداد لبذل أقصى جهد مطلوب لأساعد عهلى نجاح المؤسسة	60	3.8000	.976
اشعر بانتماء قوي لهده المؤسسة	60	3.5833	1.061
الولاء التنظيمي العاطفي	60	3.5361	.676
N valide (liste)	60		

Statistiques descriptives

	N	Moyenne	Variance
اشعر ان قيمى الشخصية متناسبة مع القيم الساندة في مؤسسة	60	3.5667	.690
اقدم مصلحة مؤسسة على مصالحى الشخصية	60	3.3167	1.000
احرص على القيام بمهام وظيفتى بامانة وتفانى واخلاص	60	3.6500	1.045
لا اشعر بتفاوت كبير بين اهداف المؤسسة واهدافى الخاصة	60	3.3500	1.011
ارى من خطأ مغادرة المؤسسة حاليا حتى لو كان الامر مفيدا لى	60	3.5167	.898
المؤسسة تستحق اخلاصى ولائى وتقدرى لها.	60	3.5667	.826
الولاء التنظيمي المعياري	60	3.4944	.525
N valide (liste)	60		

Statistiques descriptives

	N	Moyenne	Variance
اشعر ان المؤسسة تمثل جزءا من حياتى ومن الصعب ان ابتعد عنها	60	3.7333	.538
اشتقا الى المؤسسة اثناء الاجازات والعطلات الرسمية	60	3.3167	1.068
لدى ثقة بان العمل فى فى مؤسسة يحقق لى امن وظيفى اكثر من العمل فى مؤسسات الاخرى	60	3.5500	.726
احاول كسب المزيد من الخبرة للحصول على ترفقيات وعلاوات مادية	60	3.6667	.701
بقائى فى مؤسسة هى مسألة ضرورية مثلما هى رغبة لى	60	3.7667	.555
ان بقائى فى المؤسسة نابع من حبى وانتمائى الايدى لها	60	3.3333	1.209
الولاء التنظيمي المستمر	60	3.5611	.288

قائمة الملاحق

N valide (liste)	60		
------------------	----	--	--

Statistiques descriptives

	N	Moyenne	Variance
عبء العمل	60	3.1778	.906
ظروف العمل	60	3.0972	.585
طبيعة العمل	60	3.5633	.252
صراع العمل	60	3.2944	.658
غموض العمل	60	3.1833	.730
ضغوط العمل	60	3.2632	.360
N valide (liste)	60		

Statistiques descriptives

	N	Moyenne	Variance
الولاء التنظيمي العاطفي	60	3.5361	.676
الولاء التنظيمي المعياري	60	3.4944	.525
الولاء التنظيمي المستمر	60	3.5611	.288
الولاء التنظيمي	60	3.5306	.360
N valide (liste)	60		

Statistiques descriptives

	N	Moyenne	Variance
ضغوط العمل	60	3.2632	.360
الولاء التنظيمي	60	3.5306	.360
N valide (liste)	60		

ملحق رقم (8): معامل الارتباط بيرسون

معامل الارتباط بيرسون لضغوط العمل والولاء التنظيمي

Corrélations

		ضغوط العمل	الولاء التنظيمي
ضغوط العمل	Corrélacion de Pearson	1	.474**
	Sig. (bilatérale)		.000
	N	60	60

قائمة الملاحق

الولاء التنظيمي	Corrélation de Pearson	.474**	1
	Sig. (bilatérale)	.000	
	N	60	60

** . La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).

ملحق رقم 9: الانحدار البسيط والانحدار المتعدد التدريجي

1- الانحدار الخطي البسيط

Variables introduites/éliminées^a

Modèle	Variables introduites	Variables éliminées	Méthode
1	^b ضغط العمل	.	Introduire

a. Variable dépendante : الولاء التنظيمي

b. Toutes les variables demandées ont été introduites.

Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	.474 ^a	.225	.211	.53270

a. Prédicteurs : (Constante), ضغط العمل

ANOVA^a

Modèle		Somme des carrés	Ddl	Carré moyen	F	Sig.
1	Régression	4.773	1	4.773	16.819	.000 ^b
	de Student	16.458	58	.284		
	Total	21.231	59			

a. Variable dépendante : الولاء التنظيمي

b. Prédicteurs : (Constante), ضغط العمل

Coefficients^a

Modèle	Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	T	Sig.
	B	Erreur standard	Bêta		

قائمة الملاحق

1	(Constante)	1.985	.383		5.179	.000
	ضغوط العمل	.474	.116	.474	4.101	.000

a. Variable dépendante : الولاء التنظيمي

2- الانحدار المتعدد التدريجي

Récapitulatif des modèles^b

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	.434 ^a	.189	.175	.54498

a. Prédictors : (Constante),

b. Variable dépendante : الولاء التنظيمي

ANOVA^a

Modèle		Somme des carrés	Ddl	Carré moyen	F	Sig.
1	Régression	4.005	1	4.005	13.483	.001 ^b
	de Student	17.226	58	.297		
	Total	21.231	59			

a. Variable dépendante : الولاء التنظيمي

b. Prédictors : (Constante),

Coefficients^a

Modèle		Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés		Corrélations			
		B	Erreur standard	Bêta	t	Sig.	Corrélation simple	Partielle	Partielle
1	(Constante)	2.476	.296		8.369	.000			
	ظروف العمل	.341	.093	.434	3.672	.001	.434	.434	.434

a. Variable dépendante : الولاء التنظيمي

Variables exclues^a

Modèle	Bêta In	T	Sig.	Corrélation partielle	Statistiques de colinéarité Tolérance

قائمة الملاحق

1	عبء العمل	.243 ^b	1.672	.100	.216	.640
	طبيعة العمل	.063 ^b	.474	.637	.063	.808
	صراع العمل	.268 ^b	1.923	.060	.247	.688
	غموض العمل	.059 ^b	.427	.671	.056	.737

Variable dépendante : الولاء التنظيمي

b. Prédictors dans le modèle : (Constante), الظروف العمل

ملحق رقم (10): الفروق الإحصائية للمتغيرات الشخصية

Statistiques de groupe

	جنس	N	Moyenne	Ecart type	Moyenne erreur standard
الولاء التنظيمي	ذكر	42	3.4603	.61563	.09499
	انثى	18	3.6944	.54241	.12785

Test des échantillons indépendants

		Test de Levene sur l'égalité des variances		Test t pour égalité des moyennes						ONE WAY BY العمر
		F	Sig.	t	Ddl	Sig. (bilatéral)	Différence moyenne	Différence erreur standard	Intervalle de confiance de la différence à 95 %	
									Inférieur	Supérieur
الولاء التنظيمي	Hypothèse de variances égales	.408	.525	-1.397	58	.168	-.23413	.16765	-.56972	.10146
	Hypothèse de variances inégales			-1.470	36.357	.150	-.23413	.15928	-.55704	.08879

G ANALYSIS.

ANOVA

الولاء التنظيمي

	Somme des carrés	Ddl	Carré moyen	F	Sig.
Intergroupes	.897	3	.299	.823	.487

قائمة الملاحق

Intragroupes	20.334	56	.363		
Total	21.231	59			

مستوى 8 التعليم ONEWAY Y BY

/MISSING ANALYSIS.

ANOVA

الولاء التنظيمي

	Somme des carrés	Ddl	Carré moyen	F	Sig.
Intergruppes	1.834	3	.611	1.765	.164
Intragroupes	19.397	56	.346		
Total	21.231	59			

الاقدمية 8 في العمل ONEWAY Y BY

/MISSING ANALYSIS.

ANOVA

الولاء التنظيمي

	Somme des carrés	Ddl	Carré moyen	F	Sig.
Intergruppes	1.906	3	.635	1.841	.150
Intragroupes	19.325	56	.345		
Total	21.231	59			

الحالة 8 العائلية ONEWAY Y BY

/MISSING ANALYSIS.

ANOVA

الولاء التنظيمي

	Somme des carrés	Ddl	Carré moyen	F	Sig.
Intergruppes	1.261	3	.420	1.179	.326
Intragroupes	19.970	56	.357		

قائمة الملاحق

Total	21.231	59			
-------	--------	----	--	--	--

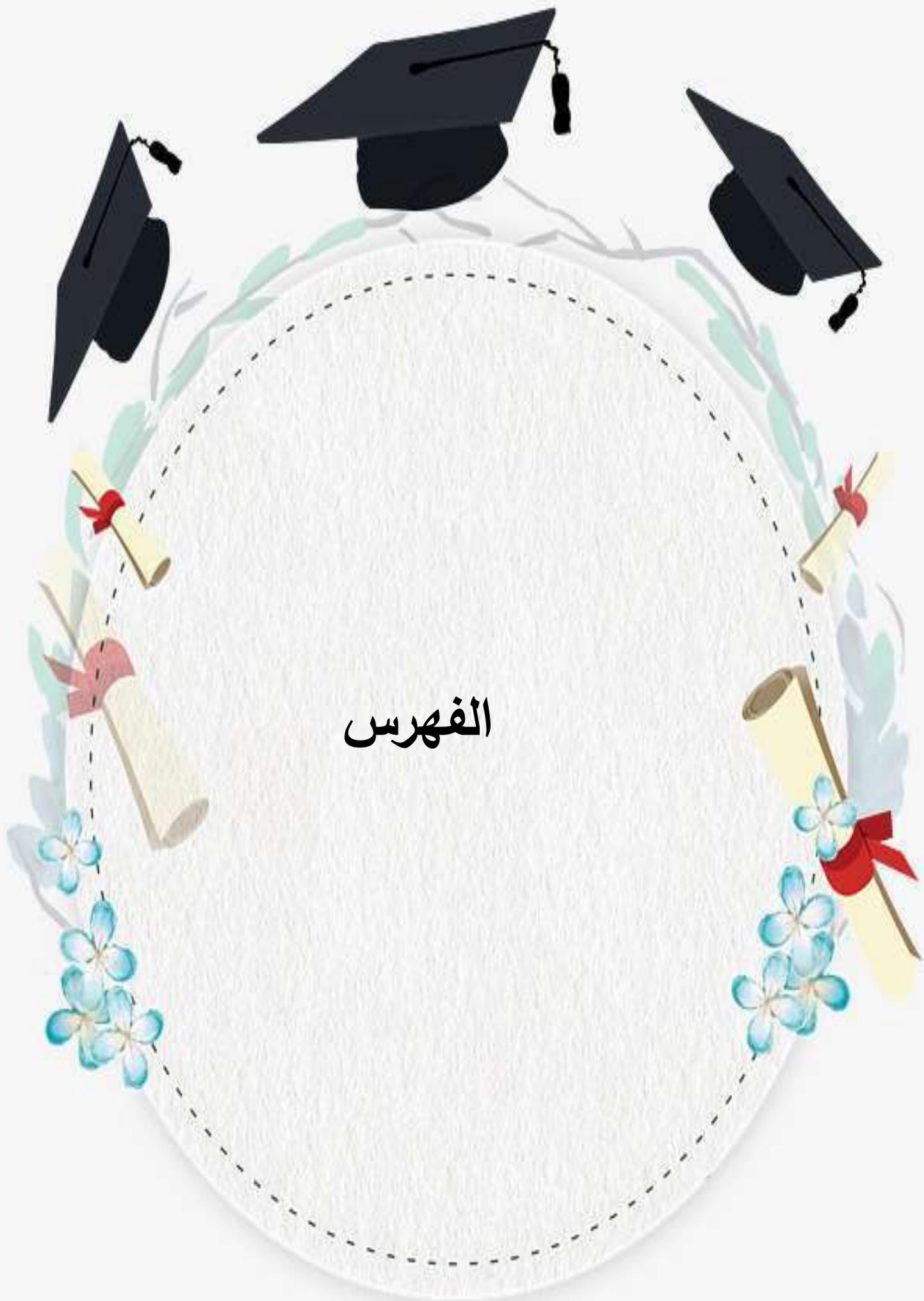
الوظيفة BY Y ONeway

/MISSING ANALYSIS.

ANOVA

الولاء التنظيمي

	Somme des carrés	Ddl	Carré moyen	F	Sig.
Intergroupes	.844	3	.281	.773	.514
Intragroupes	20.387	56	.364		
Total	21.231	59			



الفهرس

الصفحة	الفهرس
I	الشكر
II	الإهداء 1
III	الإهداء 2
IV	الملخص
V	قائمة المحتويات
VI	قائمة الجداول
VII	قائمة الأشكال
VIII	قائمة الملاحق
ب	مقدمة
الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية لأثر ضغوط العمل على الولاء التنظيمي	
2	تمهيد:
3	المبحث الأول: الأدبيات النظرية لأثر ضغوط العمل على الولاء التنظيمي
3	المطلب الأول: مفاهيم حول ضغوط العمل
3	الفرع الأول: مفهوم ضغوط و ضغط العمل
4	الفرع الثاني: خصائص و مراحل ضغوط العمل و مظاهرها
6	الفرع الثالث: أنواع ضغوط العمل و أبعاد و عناصر
9	الفرع الرابع: آثار المترتبة على الضغوط العمل و سبل مواجهته
11	المطلب الثاني: أساسيات حول الولاء التنظيمي
11	الفرع الأول: تعريف الولاء و مفهوم وأهمية الولاء التنظيمي
12	الفرع الثاني: خصائص و مراحل الولاء التنظيمي و أبعاده
14	الفرع الثالث: مرتكزات الولاء التنظيمي و استراتيجياته و طرق قياسه
15	الفرع الرابع: ضعف و مظاهر الولاء التنظيمي و آثار الولاء التنظيمي ومعوقاته
16	الفرع الخامس: آثار الولاء التنظيمي ومعوقاته
17	المطلب الثالث: العلاقة بين الضغوط العمل و الولاء التنظيمي
18	المبحث الثاني: الدراسات السابقة
18	المطلب الأول: الدراسات باللغة العربية
21	المطلب الثاني: الدراسات باللغة الأجنبية

25	المطلب الثالث: محل الدراسة الحالية من الدراسات السابقة
25	الفرع الأول: أهم الفروقات بين الدراسة الحالية و الدراسات السابقة
26	الفرع الثاني: أوجه الاستفادة من الدراسات السابقة
27	خلاصة الفصل
الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لأثر ضغوط العمل على الولاء التنظيمي في مؤسسة الكهرباء والطاقات المتجددة - تقرت -	
29	تمهيد
30	المبحث الأول: الطريقة والأدوات المستعملة في الدراسة الميدانية
30	المطلب الأول: الطريقة المستخدمة في الدراسة الميدانية
30	الفرع الأول: منهج الدراسة
30	الفرع الثاني: مجتمع وعينة الدراسة
33	المطلب الثاني: الأدوات المستخدمة في الدراسة
33	الفرع الأول: أدوات جمع البيانات
34	الفرع الثاني: الأدوات المستخدمة في جمع البيانات
34	الفرع الثالث: صدق وثبات الإستبان
35	لمبحث الثاني: عرض نتائج الدراسة الميدانية ومناقشتها
35	المطلب الأول: عرض وتحليل نتائج الدراسة
35	الفرع الأول: الدراسة الإحصائية للمتغيرات الشخصية
41	الفرع الثاني: عرض وتحليل نتائج فرضيات الدراسة
55	المطلب الثاني: مناقشة النتائج الدراسة ومقارنتها بالدراسات السابقة
55	الفرع الأول: مقارنة نتائج ضغوط العمل والولاء التنظيمي
57	الفرع الثاني: فيما يخص العلاقات الارتباطية
59	خلاصة الفصل
61	خاتمة
64	قائمة المراجع
69	الملاحق
89	الفهرس