



جامعة قاصدي مبراح، ورقلة - الجزائر
كلية العلوم الإقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير
قسم علوم التسيير

مذكرة مقدمة لإستكمال مُتطلبات شهادة ماستر أكاديمي، الطور الثاني
في ميدان : علوم إقتصادية والتسيير وعلوم تجارية
فَرْع علوم التسيير، تخصص: إدارة أعمال

بعنوان:

أثر ضغوط العمل على الإستقرار الوظيفي في الإدارة العمومية

دراسة عيّنة من موظفي مديريات: التنظيم والشؤون الإجتماعية، النقل، والخزينة،
لولاية ورقلة

من إعداد الطالبين: عيسى لبوز / ساسي غادة

نوقشت وأجيزت علناً بتاريخ : 2023/06/20

أمام اللّجنة المكونة من السّادة :

أ.د/ محسن عواطف (أستاذ محاضر "أ"، جامعة قاصدي مبراح - ورقلة) رئيساً
أ.د/ هتهات السعيد (أستاذ محاضر "أ"، جامعة قاصدي مبراح - ورقلة) مُشرفاً ومُقرراً
أ.د/ غدير أحمد سليمة (أستاذ محاضر "أ"، جامعة قاصدي مبراح - ورقلة) مُناقشاً

السنة الجامعية 2022/2023



جامعة قاصدي مرباح، ورقلة - الجزائر
كلية العلوم الإقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير
قسم علوم التسيير

مذكرة مقدمة لإستكمال مُتطلبات شهادة ماستر أكاديمي، الطور الثاني
في ميدان : علوم إقتصادية والتسيير وعلوم تجارية
فَرع علوم التسيير، تخصص: إدارة أعمال

بعنوان:

أثر ضغوط العمل على الإستقرار الوظيفي في الإدارة العمومية

دراسة عيّنة من موظفي مُديريات: التّنظيم والشؤون الإجماعية، النقل، والخزينة،
لولاية ورقلة

من إعداد الطالبين: عيسى لبوز / ساسي غادة

نوقشت وأجيزت علناً بتاريخ : 2023/06/20

أمام اللّجنة المكونة من السّادة :

أ.د/ محسن عواطف (أستاذ محاضر "أ"، جامعة قاصدي مرباح - ورقلة) رئيساً
أ.د/ هتهات السعيد (أستاذ محاضر "أ"، جامعة قاصدي مرباح - ورقلة) مُشرفاً ومُقرراً
أ.د/ غدير أحمد سليمة (أستاذ محاضر "أ"، جامعة قاصدي مرباح - ورقلة) مُناقشاً

السنة الجامعية 2023/2022

الإهداء

الحمد لله الذي وَفَّقني في هذا العمل المتواضع الذي أهديه مع أسمى عبارات الحب والإمتنان إلى:

رُوح أمي وأبي رَحِمَها اللهُ وأسكنهُما فسيح جنّاته؛

أُسرتي، وكُل الأهل والأقارب؛

جميع الأصدقاء، وزملاء العمل؛

الأساتذة المحترمين، وزملاء الدِّراسة، أخص بالذكر "بوعيشة كمال" و"زروقي أحمد" و"زعوان بشير"

كُل مَنْ قَدَّم لي يد المساعدة لإنجاز هذا العمل.

الإهداء

بسم الله الذي به تتم الصّالحات و الحمد لله الذي وفقني لإتمام هذه الخطوة في مسيرتي الدّراسية أهدى هذا العمل

المتواضع :

إلى اللّذان لم يعرف الوجود أعظم من قلبهما ولا أوسع من صدرهما، بهما أستطيع معنى الحياة، الوالدين الكريمين

حفظهما الله.

إلى جدتي "خَضرة" التي أنارت لي الطّريق بدعواتها، إلى رُوح خالتي "فاطمة" الطاهرة رَحمة الله عليها.

إلى زوجتي الغالية ورفيقة دربي التي كانت نِعَمَ الزوجة بتشجيعها المتواصل لإتمام دراستي.

إلى أبنائي الأعرّاء "أحمد لقمان، عبد المالك يعقوب، منال". أتمنى لهم كل التوفيق والنجاح في حياتهم.

إلى إخواني وأخواني الذين قاسموني الحياة بحُلُوها ومُرّها. وكُل عائلة "غادة وبوناصر"

إلى أصدقائي الذين وقّفوا معي دائماً، ولم يتخلوا عني في أشد اللحظات "إسماعيل، مراد، الطاهر"

وإلى كل زملاء الدّراسة، وكل من كانت له لمسة في مشواري الدراسي.

ساسي

شُكْرٌ وَتَقْدِيرٌ

الحمد لله نحمده ونستعين به، الحمد لله ربُّ العالمين والصَّلَاةُ والسلام على نبيه الصادق الأمين، نحمد الله ونشكره

الذي وقَّفنا لإتمام هذا العمل

نتقدم بالشكر الجزيل إلى الأستاذ الفاضل هتهات السعيد على الجهود التي بذلها في سبيل إنجاز هذا العمل.

كما نتوجه بالشكر إلى أعضاء لجنة المناقشة على تفضُّلهم بالموافقة على مناقشة هذا العمل وتقييمه، وإلى

الأساتذة الذين أشرفوا على تحكيم الإستهيان.

وإلى جميع الأساتذة الأعزّاء الذين رافقونا بمسيرتنا الدراسية، وكانوا لنا منارةً في طريق التحصيل والبحث العلمي.

كما نتقدّم بالشكر الجزيل إلى موظّفي: مديرية التنظيم والشؤون الإجتماعية - بلدية ورقلة، مديرية النقل بورقلة،

خزينة ولاية ورقلة

مُلخَص

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على أثر ضغوط العمل بمختلف مصادرها على الإستقرار الوظيفي لموظفي إدارات: التنظيم والشؤون الإجتماعية، النقل، والخزينة، لولاية ورقلة. وبغية الوصول إلى نتائج بخصوص هذا الموضوع، تمّ أولاً دراسة الجانب النظري من خلال التطرق إلى مفهوم كل من ضغوط العمل والإستقرار الوظيفي، ثمّ دراسة الجانب التطبيقي. تمّ إستخدام المنهج الوصفي التحليلي، كما تمّ توزيع إستمارة إستبيان على عيّنة عشوائية تكوّن من (117) فرداً، مُوزعين على مختلف الوظائف الإدارية في الإدارات المبحوثة، ومن ثمّ القيام بتحليل هذه الإستبيانات وإستخلاص النتائج عن طريق إستخدام الحزمة الإحصائية للعلوم الإجتماعية (SPSS)، نسخة 26. وقد توصلت الدراسة إلى أنّ أفراد العيّنة كانوا محايدين في إجاباتهم على وجود ضغوط العمل والإستقرار الوظيفي في مؤسساتهم، بالإضافة لوجود علاقة عكسية ودالة إحصائية بين ضغوط العمل والإستقرار الوظيفي في الإدارات محلّ الدراسة.

الكلمات المفتاحية: ضغوط عمل، إستقرار وظيفي. إدارة عمومية

Abstract

This study aims to find out the effects of the work stresses with its different resources on the job stability at the Employees of: Directorate of Organization and Social Affairs of Ouargla municipality, Transportation Directorate of Ouargla, Ouargla state treasury. In order to reach a conclusion regarding this study, The theoretical side was first studied by addressing the concept of both work pressure and job stability, Then study the applied side, using the descriptive analytical approach, A questionnaire was distributed to a random sample consisting of 117 individuals distributed over various administrative positions in the surveyed institutions, After that, these questionnaires were analyzed and conclusions drawn by using the SPSS program, The study concluded that the respondents were neutral in their response to the presence of work pressure and job stability in their institutions, In addition the presence of a statistically significant inverse relationship between work pressure and job stability in the institutions under study

Keywords: Work stress, Job stability, Public administration.

فهرس المحتويات

الصفحة	العنوان
II	الإهداء
III	الشكر
IV	مُلخّص الدّراسة
V	قائمة المحتويات
VI	قائمة الجداول
VII	قائمة الأشكال
VIII	الملاحق
أ - هـ	مقدمة
الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية لضغوط العمل والإستقرار الوظيفي	
2	تمهيد
3	المبحث الأول: الأدبيات النظرية لضغوط العمل والإستقرار الوظيفي
14	المبحث الثاني: الأدبيات التطبيقية لضغوط العمل والإستقرار الوظيفي
22	خلاصة الفصل
الفصل الثاني: الدّراسة الميدانية لضغوط العمل والإستقرار الوظيفي	
24	تمهيد
25	المبحث الأول: الطريقة والأدوات المستخدمة في الدّراسة
32	المبحث الثاني: النتائج والمناقشة
59	خلاصة الفصل
61	خاتمة
65	قائمة المراجع
70	الملاحق
88	الفهرس

قائمة الجداول

الصفحة	عنوان الجدول	الرقم
21	أوجه الاختلاف بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة	1-1
28	مجتمع وتوزيع عينة الدراسة	1-2
29	بجاء المتوسط المرجح لكل مستوى لمقياس ليكارت الثلاثي	2-2
30	العبارات التي تقيس أبعاد ضغوط العمل	3-2
30	العبارات التي تقيس أبعاد الإستقرار الوظيفي	4-2
30	مقياس ليكارت الثلاثي	5-2
31	مُعامل الثبات الكلي للإستبيان - ألفا كرونباخ	6-2
32	توزيع أفراد العينة حسب المؤسسة	7-2
33	توزيع أفراد العينة حسب مُتغير الجنس	8-2
34	توزيع أفراد العينة حسب مُتغير السن	9-2
34	توزيع أفراد العينة حسب مُتغير الحالة العائلية	10-2
35	توزيع أفراد العينة حسب مُتغير المستوى التعليمي	11-2
36	توزيع أفراد العينة حسب مُتغير الأقدمية	12-2
38	قيم المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لِيُعد عبء العمل	13-2
39	قيم المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لِيُعد صعوبة ظروف العمل	14-2
40	قيم المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لِيُعد صراع الدور	15-2
41	قيم المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لِيُعد غموض الدور	16-2
42	قيم المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لِيُعد تقييم الأداء وفُرص التّقدم	17-2
43	قيم المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لضغوط العمل	18-2
44	قيم المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية الرضا الوظيفي	19-2
45	قيم المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لِيُعد الرضا العاطفي	20-2
46	قيم المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لِيُعد الإلتزام الوظيفي	21-2
47	قيم المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لِيُعد الإندماج الوظيفي	22-2
48	قيم المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للإستقرار الوظيفي	23-2
49	إختبار (Kolmogorov -Sminov) لمحاور الدراسة حسب المؤسسة	24-2
50	مصنوفة معاملات الارتباط بين "أبعاد المتغير المستقل" و "المتغير التابع"	25-2
51	مصنوفة معاملات الارتباط بين ضغوط العمل والإستقرار الوظيفي	26-2
51	مصنوفة معاملات الارتباط بين متغيري الدراسة حسب المؤسسة	27-2
52	مُعاملات خط الإنحدار	28-2
53	مُعامل التّحديد لقياس جودة التّوفيق لمعادلة الإنحدار	29-2
53	تحليل تباين خط الإنحدار	30-2
54	نتائج إختبار T-TEST لمتغير الجنس	31-2
55	تحليل ANOVA بين محور ضغوط العمل والمتغيرات الديمغرافية	32-2
55	تحليل ANOVA بين محور الإستقرار الوظيفي والمتغيرات الديمغرافية	33-2

قائمة الأشكال البيانية

الصفحة	عنوان الشكل	الرقم
هـ	أُموذج الدَّراسة	1
32	توزيع أفراد العَيِّنة حَسَب المؤسَّسة	(1-2)
33	توزيع أفراد العَيِّنة حَسَب مُتغيِّر الجنس	(2-2)
34	توزيع أفراد العَيِّنة حَسَب مُتغيِّر السنِّ	(3-2)
35	توزيع أفراد العَيِّنة حَسَب مُتغيِّر الحالة العائلية	(4-2)
36	توزيع أفراد العَيِّنة حَسَب مُتغيِّر المستوى التعليمي	(5-2)
37	توزيع أفراد العَيِّنة حَسَب مُتغيِّر الأقدمية	(6-2)

قائمة الملاحق

الرقم	عنوان الملحق
01	إستبيان الدّراسة
02	الهيكل التنظيمية للمؤسسات المبحوثة
03	قائمة الأساتذة المحكمين للإستبيان
04	مُخرجات برنامج الـ SPSS

مقدمة

توطئة

يُعتبر موضوع ضغوط العمل من أبرز وأهم الموضوعات التي حظيت بتكيز وإهتمام العديد من رجال الفكر الإداري والتنظيم، في مجال السلوك التنظيمي وعلم النفس، بدءًا من السبعينات من القرن المنصرم. وذلك لأهمية هذا الموضوع وانعكاساته على كل من الفرد، المنظمة، والمجتمع. خاصةً بعدما تبين ما تخلفه ضغوط العمل من تكلفة على الصعيد الاقتصادي، الصحي، والنفسي.

يُشير مفهوم ضغوط العمل إلى مجموع المؤثرات المادية، المعنوية، التنظيمية، والبيئية، التي تؤثر على سلوك الفرد، والتي تؤدي به إلى فقدان الإرتزان في أدائه لوظائفه. إنّ هذا المفهوم بوصفه إصطلاحًا قد نشأ في المؤسسات والمنظمات التي تعتمد في تحقيق أهدافها بصورة رئيسية على العنصر البشري، حيث لن تستطيع أي مؤسسة كانت تحقيق أهدافها - مهما توفّر لها من إمكانيات - ما لم تهتم بالعنصر البشري.

إنّ الإحساس بالاستقرار الوظيفي لا يأتي بمحض الصدفة، بل تتمّ عوامل تتحكم فيه وتحدد قوته، أين يظهر هذا التحكم من خلال مؤشرات تُترجم في سلوك العامل مُعبّرة عن إستقراره، إذ يُمكن القول أنّ مشاكل الموظفين - التي تعكس بدورها مشاكل المنظمة - تتوقف إلى حد كبير على قدرتها في توفير جملة من الشروط والعوامل المحفزة لضمان إستقرار أكثر وإنتاج أوفر. من هنا جاءت هذه الدّراسة لمعرفة أثر ضغوط العمل على الإستقرار الوظيفي في الإدارة العمومية، وقد وقع إختيارنا على ثلاث إدارات عمومية هي: التنظيم والشؤون الإجتماعية، النقل، والحزينة، لولاية ورقلة.

إشكالية الدّراسة

في ضوء ما سبق تتحدّد إشكالية الدّراسة فيما يلي:

ما هو أثر ضغوط العمل على الإستقرار الوظيفي في الإدارات العمومية؟

التساؤلات الفرعية

تحت هذا التساؤل الرئيسي تتمّ إدراج الأسئلة الفرعية الآتية:

1. فيما تركز ضغوط العمل بشكل أكثر في مديريات: التنظيم والشؤون الإجتماعية، النقل، والحزينة لولاية ورقلة؟
2. ماهي أولويات الإستقرار الوظيفي التي تعتمد عليها الإدارات محل الدّراسة؟
3. ماهو الجانب الأكثر تأثيرًا من ضغوط العمل على الإستقرار الوظيفي في الإدارات محل الدّراسة؟
4. هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات أفراد عيّنة الدّراسة حول الإستقرار الوظيفي وضغوط العمل تُعزى للمتغيرات الشخصية والوظيفية (المؤسسة، الجنس، السن، الحالة العائلية، المستوى التعليمي، الأقدمية)؟

فرضيات الدّراسة

بناءً على إشكالية الدّراسة والتساؤلات الفرعية، تمّ صياغة الفرضيات التالية:

الفرضية الرئيسية: تُؤثر ضغوط العمل بشكلٍ سلبي على الإستقرار الوظيفي في الإدارة العمومية.

الفرضيات الفرعية:

1. تتركز ضغوط العمل بشكلٍ أكثر، في مديريات: التنظيم والشؤون الإجتماعية، النقل، والحزينة لولاية ورقلة، بحكم طبيعة عملها في: عبء العمل و صعوبة ظروف العمل؛
2. يكمن الإستقرار الوظيفي للموظفين في الإدارات محل الدراسة، في جانب الرضا الوظيفي والعاطفي؛
3. تُعتبر صعوبة ظروف العمل، صراع وعموض الدور، من أكثر العوامل تأثيراً على الإستقرار الوظيفي في الإدارات محل الدّراسة؛
4. لا يختلف الإستقرار الوظيفي وضغوط العمل، في الإدارات محل الدّراسة، باختلاف المتغيرات الشخصية والوظيفية (المؤسسة، الجنس، السن، الحالة العائلية، المستوى التعليمي، الأقدمية).

مُبررات الدّراسة

نُلخص الأسباب التي دفعتنا لإختيار الموضوع في النقاط التالية:

❖ الموضوعية

- معرفة واقع ضغوط العمل في الإدارة العمومية؛
- موضوع جدير بالدّراسة كون ضغوط العمل ظاهرة عالمية شاملة؛
- تناسب الموضوع مع تخصصنا العلمي؛
- نشر الوعي لدى المؤسسات بأهمية ضغوط العمل ودورها في تحقيق الإستقرار الوظيفي للعاملين.

❖ الشخصية

- الميل الشخصي نحو الموضوع؛
- الوعي بقيمة وأهمية الموضوع في مجال إدارة الأعمال.

أهداف الدّراسة

تهدف هذه الدّراسة إلى:

- معرفة مصادر ضغوط العمل في الإدارات محل الدّراسة؛
- معرفة أولويات الإستقرار الوظيفي التي تعتمد عليها الإدارات محل الدّراسة؛
- التعرف على مدى علاقة ضغوط العمل بأبعادها على الإستقرار الوظيفي في الإدارات محل الدّراسة؛
- التعرف فيما إذا كانت هناك فروقات في تصور عينة الدّراسة حول الإستقرار الوظيفي وضغوط العمل، في الإدارات محل الدّراسة؛
- معرفة مستوى وعي الموظفين بضغط العمل المدرك لديهم في الإدارات محل الدّراسة.

أهمية الدّراسة

- تستمد هذه الدّراسة أهميتها من أهمية الموضوع الذي تُعالجه والأهداف التي تسعى إلى تحقيقها، وتتنجلى هذه الأهمية في:
- معرفة الخلفية العلمية لكل من ضغوط العمل والإستقرار الوظيفي؛
 - التعرف على مدى أهمية مُتغيّرات الدّراسة، المتمثلة في ضغوط العمل والإستقرار الوظيفي في الإدارات محلّ الدّراسة؛
 - اعتبار هذه الدّراسة قاعدة معلوماتية يُمكن للباحثين في مجال ضغوط العمل والإستقرار الوظيفي والإستفادة منها؛
 - المساهمة في توعية مُدراء المؤسسات بأهمية ضغوط العمل، وتشجيعهم على الإهتمام بهذا الموضوع.

منهج الدّراسة

في إطار القيام بتحليل ومعالجة إشكالية الدّراسة، والإجابة على الأسئلة الفرعية المطروحة، ويهدف إختبار صحة الفرضيات الموضوعية، تم إعتداد المنهج الوصفي التحليلي، من خلال وصف مُتغيّري الدّراسة، وتحليل الأثر والعلاقة بينهما، وعلى المنهج الإستدلالي من أجل تحليل النتائج المستخرجة من العيّنة على مُجتمع الإدارات العمومية في الجزائر. وهذا ما يتناسب مع موضوع الدّراسة ويُخدم الوصول لأهدافها.

وقد إعتدنا على أسلوب دراسة الحالة من خلال إسقاط الجانب النظري للدراسة على المؤسسات العمومية محلّ الدّراسة، يجمع المعطيات وذلك بالإعتماد على الإستبيان كأداة لجمع المعلومات، ومُعالجتها إحصائيا بإستخدام البرنامج المعالج EXCEL والبرنامج الإحصائي SPSS، نُسخة 26.

حُدود الدّراسة

- تتمثل حدود الدّراسة في الحُدود الموضوعية، المكانية، الزمنية، والبشرية، نستعرضها فيمايلي:
- الحُدود الموضوعية: إقتصرت هذه الدّراسة على مُتغيّرين هما: ضغوط العمل، الإستقرار الوظيفي والعلاقة بينهما؛
 - الحُدود المكانية: إستهدفت هذه الدّراسة ثلاث إدارات عمومية هي مُديريات: التنظيم والشؤون الإجتماعية، النقل، والحزينة، لولاية ورقلة.
 - الحُدود الزمنية: إمتدت فترة الدّراسة من: 2023/05/07 إلى 2023/05/30؛
 - الحُدود البشرية: تمّ تطبيق هذه الدّراسة على عيّنة عشوائية من عمال إدارات هي مُديريات: التنظيم والشؤون الإجتماعية، النقل، والحزينة لولاية ورقلة، حيث إشمطت هذه العيّنة على (117) مُفردة.

مراجعة الدّراسة

تمّ الإعتماد على مجموعة من المراجع والمصادر، والمتمثلة في الكتب، المقالات، رسائل ماجستير، أطروحات الدكتوراه، باللغتين العربية والأجنبية. والمتعلقة بمجال السلوك التنظيمي وإدارة الموارد البشرية.

صعوبات الدراسة

- التعامل مع أكثر من مؤسسة؛
- بيروقراطية الإدارة فيما يخص تزويدنا بالوثائق والمعلومات.

هيكل الدراسة

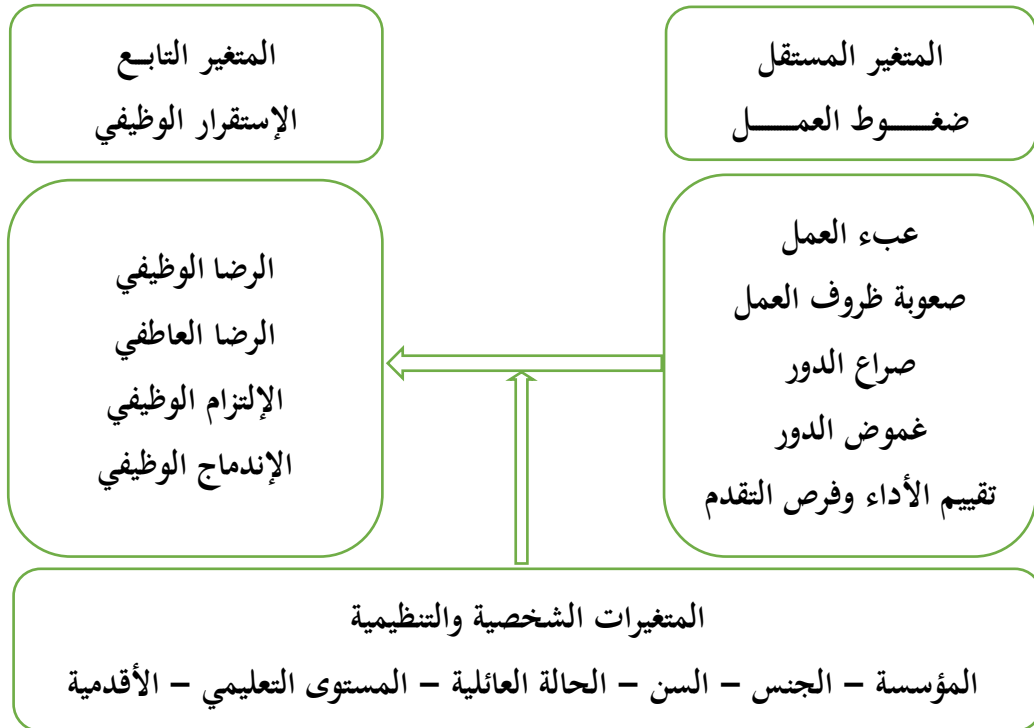
قصد دراسة هذا الموضوع فمنا بتقسيمه إلى فصلين نظري وتطبيقي كمايلي:

الفصل الأول تضمن الأدبيات النظرية والتطبيقية للدراسة، وقُسم بدوره إلى مبحثين، المبحث الأول تطرقنا فيه إلى الجانب النظري للدراسة، حيث تضمن المطلب الأول مدخل إلى ضغوط العمل، أما المطلب الثاني فتضمن مدخل إلى الإستقرار الوظيفي. وفي المبحث الثاني تطرقنا إلى الدراسات السابقة التي لها علاقة بموضوع دراستنا.

الفصل الثاني تضمن الدراسة الميدانية، وقُسم إلى مبحثين وهما: المبحث الأول، والذي تضمن المنهج والأدوات المستخدمة في الدراسة. أما المبحث الثاني فتضمن عرض النتائج وتحليلها ومناقشتها.

الشكل (1): أُمُودج الدراسة

أُمُودج الدراسة



المصدر: من إعداد الطالبين بالإعتماد على الدراسات السابقة.

الفصل الأول

الأدبيات النظرية والتطبيقية لضغوط

العمل والإستقرار الوظيفي

تمهيد

تُقاس الأهداف التي تُحققها المنظمة بمجموعة من المتغيرات، وتُعتبر ضغوط العمل جزءًا مهمًا من هذه المتغيرات، وهي من المظاهر التي لا يمكن تجنبها في المنظمات، حيث أنّها تؤثر على كل أعضاء المنظمة سواء كانوا رؤساء أو مرؤوسين.

ومن أبرز العوامل التي تُحدد مستوى الإستقرار الوظيفي وتدفع الفرد لمغادرة الوظيفة، هي ضغوط العمل التي تنشأ من العوامل النفسية، المادية، الإجتماعية، والمهنية، والتي تجعل الأفراد غير مستقرين، وبالتالي غير ملتزمين. ممّا يؤثر سلبيًا على مستوى أدائهم لوظائفهم، ويتعكس سلبيًا على تحقيق المنظمة لأهدافها.

سنحاول في هذا الفصل تسليط الضوء على أهم المفاهيم المتعلقة بضغوط العمل والإستقرار الوظيفي، كما سننتقل إلى بعض الدراسات التي تناولت هذين المتغيرين، وذلك من خلال تقسيم هذا الفصل إلى مبحثين وذلك كما يلي:

- المبحث الأول: الأدبيات النظرية لضغوط العمل والإستقرار الوظيفي.
- المبحث الثاني: الأدبيات التطبيقية لضغوط العمل والإستقرار الوظيفي.

المبحث الأول: الأدبيات النظرية لضغوط العمل والإستقرار الوظيفي

في هذا المبحث سنتطرق للأدبيات النظرية لضغوط العمل والإستقرار الوظيفي.

المطلب الأول: الإطار المفاهيمي لضغوط العمل

حَضِي موضوع ضُغُوط العَمَل بِاهتمام الباحثين في عِلْم النفس وعِلْم الإِجتماع وعِلْم الإدارة، لذلك كَثُرَت الدَّراسات والبحوث والمؤَلفات والكتب التي تناولت هذا الموضوع. سَنَتطرق لموضوع ضُغُوط العَمَل مِن خِلال فرعين، الأول يَشمل ماهية ضُغُوط العَمَل، والثاني أساسيات حول ضُغُوط العَمَل.

الفرع الأول: ماهية ضُغُوط العَمَل

في هذا الفرع سنتعرض لضُغُوط العَمَل من حيث تَعريفها، عناصرها، وأهميتها.

1 - تعريف ضُغُوط العَمَل

يُمكن تصنيف محاولات الباحثين والممارسين لتحديد مفهوم ضُغُوط العَمَل على النحو التالي:

1-1- التعريف الأول: ضغط العمل هو كل ما له تأثير مادي أو معنوي، يأخذ أشكالا مؤثرة على سلوك مُتخذ القرار ويُعيق توازنه النفسي والعاطفي، ويؤدي إلى إحداث توتر عصبي أو قلق نفسي يجعله غير قادر على إتخاذ القرار بشكل جيد أو القيام بالسلوك الرشيد مُجَاهِ المواقف الإدارية والتنفيذية.¹

يَنْظر هذا التَعريف إلى ضُغُوط العَمَل بِاعتبارها ردود الأفعال البدنية والنفسية والسلوكية، التي تصدر عن الفرد نتيجة لتعرضه لمثيرات معيّنة.

1-2- التعريف الثاني: ضُغُوط العَمَل هي تلك القوى الخارجية التي تمارس تأثيرها على الفرد ويترتب عليها الإجهاد النفسي والجسماني والسلوك لهذا الفرد.²

يَتعامل هذا التَعريف مع الضُغُوط بِاعتبارها مجموعة من العناصر والمثيرات والقوى البيئية التي تُؤثر على الفرد.

1-3- التعريف الثالث: ضُغُوط العَمَل عبارة عن حالة تنشأ بسبب تفاعل العوامل المتعلقة بالعمل مع خصائص العاملين، تحدث تغييراً في الحالة البدنية أو النفسية للفرد وتدفعه إلى تصرف بدني أو عقلي غير معتاد.³

يُشير هذا التَعريف إلى الضُغُوط بِاعتبارها مُحَصَّلة تفاعل الخصائص الذاتية للفرد مع الظروف البيئية الخارجية المحيطة به.

¹ - محمد الفاتح بشر المغربي، السلوك التنظيمي، دار الجنان للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، الطبعة الأولى، 2016، ص 71

² - محمد اسماعيل بلال، السلوك التنظيمي بين النظرية والتطبيق، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية، مصر، 2005، ص 42.

³ - يوسف عبد عطية بحر، السلوك التنظيمي، الطبعة 02، 2019، ص 163.

من خلال التعاريف السابقة يُمكن القول أنّ ضغوط العمل هي: زُود الأفعال البدنية والنفسية والسلوكية، التي تصدر عن العاملين في المنظمة نتيجة تعرّضهم لمجموعة من المثيرات والقوى البيئية المؤثرة عليهم، وذلك نتيجة تفاعل الخصائص الذاتية لكلّ منهم مع هذه المثيرات.

2 - عناصر ضغوط العمل

تتمثل العناصر الرئيسية للضغوط في المنظمة في:¹

1-2- عنصر المثير: من الممكن أن يكون مصدر هذا العنصر، البيئة، المنظمة أو الفرد، وهو يحتوي على المثيرات الأولية الناتجة عن مشاعر الضغوط.

2-2- عنصر الإستجابة: ويمثل زُود الفعل الفيزيولوجية والنفسية والسلوكية، التي يُظهرها الفرد كالتقلق والإحباط والتوتر وغيرها.

3-2- عنصر التفاعل: وهو التفاعل بين العوامل المثيرة والعوامل المستجيبة.

3 - أهمية دراسة ضغوط العمل

تعود أهمية دراسة ضغوط العمل إلى:²

- حماية مُتخذ القرار، ومن ثمّ المنظمة من إتخاذ قرار خاطئ من جرّاء الإنفعال والتأثر العاطفي أو ناتج عن زُود أفعال عصبية في المواقف الصعبة التي تُواجه مُتخذ القرار؛
- رفع قدرات مُتخذي القرار في مُواجهه ضغوط العمل وزيادة الإنتاج وتحسين الإنتاجية؛
- تنمية مهارات التخطيط والتنظيم والتوجيه والرقابة والتعامل الفعّال مع الضغوط الداخلية والخارجية التي تقف أمام مُتخذ القرار؛
- نشر رُوح التعاون بين الرؤساء والمرؤوسين والمشاركة الإيجابية، مما يساعد على رفع الروح المعنوية للعاملين وإحساسهم بالمشاركة في صنع المستقبل الوظيفي للمنظمة؛
- تنفيذ الخطط الموضوعية وتدارك الأخطاء الناتجة عن الضغوط؛
- التقليل من الإنفاق على العلاج الصحي سواء كان نفسيًا أو عضويًا، نتيجة ضغوط العمل المدمرة والمؤثرة على توازن الفرد النفسي والعاطفي.

الفرع الثاني: أساسيات حول ضغوط العمل

سنتطرق في هذا الفرع لضغوط العمل من حيث أبعادها (مصادرها)، طرق قياسها، وسبل مُواجهتها.

¹ - متلف حادة، ضغوط العمل وآثارها على عمال الصحة، دراسة ميدانية، مجلة الاقتصاد الصناعي، حازرتك، المجلد 12، العدد 01، ص 405.
² - تيشات سلوي، قداش سمية، إدارة السلوك التنظيمي، Editions Itinéraires Scientifiques، الجزائر، 2022، ص 161-162.

1 - أبعاد (مصادر) ضغوط العمل

1-1- غُموض الدور: يرى البعض أن غُموض الدور يحدث عندما لا تتوفر معلومات مُلائمة عن الدور المطلوب من الفرد القيام به، أو طريقة أداء هذا الدور أو عند التعارض بين هذه المعلومات.¹

2-1- صِراع الدور: يحدث صِراع الدور عندما تتعارض توقعات الفرد مع مجموعة ما من التوقعات الأخرى حول العمل، كما ينشأ صِراع الدور نتيجة التعارض والاختلافات بين توقعات العاملين من التنظيم وتوقعات التنظيم من العاملين، أو عندما تكون مطالب العمل متناقضة.²

3-1- عبء العمل: يُقصد بعبء الدور أن يكون للفرد عبء عمل أكثر من قدراته أو من نطاق الوقت المخصص للعمل، بحيث يتسبب ذلك في فرض ضغوط عليه، أو أن يكون عبء العمل أقل من قدرات وطاقات الفرد فيسبب ذلك في الشعور بالملل وعدم الإرتياح، فعبء الدور يكون بإحدى الصُور التالية: زيادة عبء عمل كَمِّي مُرتبط بكثرة الأعمال، وآخر نوعي مرتبط بعدم توفّر القدرات والمهارات اللازمة لأدائها أو تحميل الفرد بأقل مما يجب، سواء من الناحية الكَمِّية أو من الناحية النوعية، لأن ذلك يعني الإستهانة بقدراته وإمكانياته.³

4-1- ظروف العمل المادية: يُقصد بظروف العمل خصائص البيئة التي يعمل الفرد في إطارها، ومن المحتمل أن تكون العوامل الآتية من مصادر الضغط لمن يتعرضون لها: تلوث الجو، البيئة، الضوضاء، الإضاءة غير المناسبة، الإزدحام، مخاطر إصابات العمل، وأمراض المهنة. فهناك ظروف خاصة في كل عمل تُؤثر على توجّه الفرد نحو ذلك العمل وتؤثر على سلوكه، ومن ضمن هذه الظروف: ساعات العمل والإضاءة والضوضاء ودرجة الحرارة والتهوية وفترات الراحة وفُرص الترقية، وأن يكون الأجر كافياً لمتطلبات حياة الفرد الأساسية، وفي حالة عدم توافر هذه الأمور تُصبح مصدرًا أساسيًا للضغوط في العمل.⁴

5-1- تقييم الأداء: هو عبارة عن تحليل وتقييم أداء الموظفين لعملهم ومسلكهم، وتقدير مدى صلاحيتهم وكفاءتهم في النهوض بأعباء ما كلفوا به من أعمال، ومدى تحملهم لمسؤولياتهم بُحاه تلك الأعمال.⁵

¹ - رنا ناصر صابر، أثر مصادر ضغوط العمل في مستوى الشعور بالإغتراب الوظيفي: دراسة تحليلية لآراء عينه من الممرضين والممرضات في مستشفى اليرموك التعليمي، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة، العراق، 2013، العدد 37، ص 249.

² - عاشور خديجة، ضغوط العمل النظرية والنماذج، مجلة العلوم الإنسانية، جامعة محمد خيضر، بسكرة، الجزائر، 2012، العدد 26، ص 195.

³ - طاهري عبد الغني، ضغوط العمل وعلاقتها بالرضا الوظيفي، رسالة ماجستير في علوم التنسيير، جامع، محمد خيضر، بسكرة، الجزائر 2007/2008، ص 29.

⁴ - وليد عبد المحسن الملهم، ضغوط العمل وعلاقتها باتجاه العاملين نحو التسرب الوظيفي، رسالة ماجستير في العلوم الإدارية، جامعة نايف للعلوم الإدارية، المملكة العربية السعودية، 2007، ص 51-52.

⁵ - إباد طاهر محمد، إنعكاس بعض مصادر ضغوط العمل التنظيمية على جودة تدقيق الهيئات الرقابية: بحث ميداني في ديوان الرقابة المالية الاتحادية، مجلة كلية الرافدين الجامعة للعلوم، العدد 36، ص 181.

1-6- التطوير والنمو الوظيفي: يرجع شعور الفرد بالضغوط نتيجة عدم معرفته لفرص النمو والترقي المتاح له في المستقبل، خاصة مع تقدم سنّه وشعوره أنّه في آخر حياته الوظيفية، وهذا يؤلّد لدى الفرد شعوراً بالإحباط والإستياء من عمله، كذلك يتولّد إنخفاض في الشعور بالإنتماء للمنشأة.¹

2 - طرق قياس ضغوط العمل

يُمكن قياس ضغوط العمل من خلال المؤشرات التالية:²

- مقارنة الوظائف والأعمال والمهام بمؤهلات شاغليها وخبراتهم لأن النقص قد يمثل في المقارنة مصدرًا من مصادر الضغوط؛
- التقارير اليومية أو الأسبوعية التي يرفعها العاملون عن سير أداؤهم؛
- تقييم الأداء الوظيفي السنوي للعاملين الذي يتبع الكفاءة ونواحي الضعف الأداء؛
- التقرير السنوي الشامل للمؤسسة بجميع بُنوده من إنجاز وصيانة ومصروفات وعوائد... الخ؛
- مقارنة الإنتاج بالأهداف المطلوبة تحقيقها؛
- فتح المجال للمناقشات والشكاوى والتعبير عن النفس للكشف عن ضغوط العمل، مع توفير الضمانات الكافية لسريّة المعلومات كتخصيص صندوق للشكاوى؛
- تحديد ضغوط العمل عبر إستطلاع آراء العاملين بتوزيع بيانات تستقصي مصادر تلك الضغوط في بيئة العمل.

3 - سبل مواجهة ضغوط العمل والوقاية منها

يُمكن أن نتميّز بين نوعين من أساليب وطرق التعامل مع ضغوط العمل، جانب يخص الفرد، وجانب آخر يخص المنظمة.³

3-1- على مستوى الفرد: ظهرت العديد من الأساليب والبرامج لإدارة ضغوط العمل على مستوى الفرد والتي يمكن أن تنجح في التقليل من هذه الضغوط وفيما يلي عرض لهذه الأسباب:

3-1-1- التأمّل: هذا الأسلوب يهدف إلى تحقيق حالة من الهدوء والراحة الجسدية، وتوفير الفرصة للفرد كي يوقف أنشطته اليومية ويصقّي ذهنه من التفكير في أي شيء له علاقة بتوليد الضغوط؛

3-1-2- التركيز: يقوم الفرد بالتركيز في أداء نشاط ذو معنى وأهمية، يساعد في تخفيض حدّة ضغوط العمل؛

¹ - رامي بكر ابو زور، ضغوط العمل وعلاقتها باتخاذ القرارات الإدارية في وزارة المالية بقطاع غزة، رسالة ماجستير في قسم القيادة والإدارة بأكاديمية الإدارة والسياسة للدراسات العليا، غزة، فلسطين، 2014، ص 17.

² - موزة بنت حمود بن علي المعمري، ضغوط العمل وعلاقتها بالالتزام التنظيمي لدى معلمي مدارس التعليم، رسالة ماجستير، تخصص ادارة تعليمية، جامعة نزوى، سلطنة عمان، 2014، ص 16.

³ - بلال بن عقون، مستويات ضغوط العمل وسبل مواجهاتها في المؤسسات الاقتصادية، مجلة الاقتصاد الصناعي، العدد 10، 2016، ص 394-396. بالتصرف.

3-1-3- الإدارة الفعّالة للوقت: عدم تنظيم العامل لوقت عمله يُؤدي إلى تراكم الأعمال وتأخر بعضها، مما قد يزيد مقدار الضغط؛

3-1-4- تشجيع بناء شبكة من العلاقات في بيئة العمل: يكون ذلك بتشجيع الفرد بالإنضمام لجماعات العمل المختلفة، وتوثيق الصداقة والشفافية مع زملاء العمل، وهذا من شأنه توفير الدعم والمساندة الإجتماعية للعامل، وبالتالي توفير بيئة عمل هادئة.

3-2-2- على مستوى المنظمة: إن المنظمات بإمكانها تخفيف ضغوط العمل من خلال إتباع إستراتيجيات وبرامج عديدة تطورت مع زيادة ظهور ضغوط العمل في المنظمة ومن بينها:

3-2-1- التطبيق الجيد لمبادئ الإدارة والتنظيم: عدم إتباع المبادئ المتعارف عليها في الإدارة والتنظيم تُسبب كثير من الضغوط النفسية للأفراد العاملين. فالمنظمة عند تطبيقها لمبادئ الإدارة في مختلف المستويات الإدارية العليا سوف يُشيع حالة الإنضباط الإداري والتنظيم بين المستويات الوظيفية الأدنى؛

3-2-2- إعادة تصميم هيكل التنظيم: تُعاني بعض المنظمات كل فتره زمنية من مشاكل تنبع من تغييرات في هياكل الوظائف والعلاقات والسياسات، مما يُؤدي ذلك إلى شعور العاملين بالضغط، ويمكن للمنظمة تجاوز هذا الإشكال الذي يتّوّل لدى الفرد العامل فيها عن طريق إضافة مستوى تنظيمي إداري، ويُضاف إلى ذلك إمكانيه توصيف العلاقات التنظيمية بين الإدارات، وإعادة تصميم إجراءات العمل وتبسيطها؛

3-2-3- نظم المشاركة في إتخاذ القرارات: إن عدم مشاركة الأفراد العاملين في إتخاذ القرارات يُؤدي إلى الشعور بالغرابة وضغوط العمل، لذلك يجب على القائمين بالمنظمة إشراك مرؤوسيههم في إتخاذ القرارات ومن أمثله نُظم المشاركة للجان، برامج المشاركة في الإرباح وتشجيع الرؤساء في تفويض جزء من سُلطتهم لمرؤوسهم.

المطلب الثاني: الإطار المفاهيمي للإستقرار الوظيفي

يُعد الإستقرار الوظيفي من المواضيع الأساسية في مجال الإدارة، وقد زاد الإهتمام بهذا الموضوع بإعتباره يلعب دورًا محوريًا كونه يُؤكد على الإبقاء والحفاظة على العنصر البشري بإعتباره العنصر الأساس في الإنتاجية التي تُحققها المنظمات. في هذا المطلب سنتعرّض لماهية الإستقرار الوظيفي وأساسيات حول هذا المصطلح.

الفرع الأول: ماهية الإستقرار الوظيفي

في هذا الفرع سنتطرق لمصطلح الإستقرار الوظيفي من خلال أبرز التعاريف التي قدمها الباحثون لهذا المصطلح، وإلى أهميته بإعتباره أحد المكاسب الإجتماعية المهمة بالنسبة للفرد، ومصدر لتحقيق الأهداف الإنتاجية والتنظيمية بالنسبة للمنظمة.

1 - تعريف الإستقرار الوظيفي

تعددت وإحتلت التعريفات التي حاولت تحديد مفهوم الإستقرار الوظيفي، وذلك بإختلاف مظاهره ومؤشراته في المنظمة، وفيما يلي سنعرض بعض التعاريف التي أعطيت للإستقرار الوظيفي:

1-1- التعريف الأول: الإستقرار الوظيفي هو "عبارة عن التوازن النفسي والفيزيولوجي والإجتماعي والإقتصادي، الذي حدث نتيجة إستجابة العامل مع ظروف العمل، هذا التوازن يعمل على بقاء العامل بعمله"¹.
يُركز هذا التعريف على ظروف العمل كأحد أهم مؤشرات الإستقرار الوظيفي.

2-1- التعريف الثاني: ويُعرف كذلك على أنه "إشعار العامل على الدوام بالأمن والحماية في عمله وتحرره المعقول من الخوف. ويتبلور ذلك من خلال إشعار العامل بالأمن والراحة وضمان إستقراره عن طريق تحفيزه وحزبته النقابية وأمنه الصناعي وترقيته"².
ويُركز هذا التعريف على مظهرًا آخر من مظاهر الإستقرار الوظيفي، يتمثل في شعور العامل بالأمن والراحة أو ما يسمى بالأمان الوظيفي.

3-1- التعريف الثالث: أما هنري فايول Henri Fayol فقد عرّف الإستقرار الوظيفي بأنه "بقاء الموظف في عمله وعدم نقله من عمل لآخر، وينتج تقليل نقل الموظفين من وظيفة لأخرى فعالية أكثر ونفقات أقل"³.
وقد ركّز هذا التعريف على مُكوّن العامل في عمله وعدم نقله من عمل لآخر بإعتباره مظهر من مظاهر الإستقرار الوظيفي، ويعبر عن ذلك بأقدمية العمل.

4-1- التعريف الرابع: الإستقرار الوظيفي يُربط بمستوى الرضا المهني للعامل، فالعامل الذي لا يشعر بالرضا والراحة في عمله يحاول دائما تغييره، ويعتبر الغياب عن العمل مظهرًا من مظاهر عدم الإستقرار المهني"⁴.
يُضيف صاحب هذا التعريف مظهرين آخرين من مظاهر الإستقرار الوظيفي، يتعلق الأول بالرضا الوظيفي للعامل، والثاني بمعدّل الغياب.

5-1- التعريف الخامس: كما يُعرّف محمود سلمان العميان الإستقرار الوظيفي بأنه "المحافظة على الأفراد الأكفاء في المنظمة، والحد من دوران العمل وتسرب الموظفين"⁵.

¹ - مطلاوي ربيع، عوامل الإستقرار المهني في المؤسسة الجزائرية، مجلة العلوم الإجتماعية والإنسانية، المجلد 10، العدد 2، 2017، ص 264.

² - عزاوي حمزة، العقي الأزهري، تحفيز الإستقرار الوظيفي (أساليب، نماذج ناجحة)، مجلة آفاق العلمية، المجلد 10، العدد 2، 2018، ص 81.

³ - عزاوي حمزة، ظروف العمل وعلاقتها بالإستقرار الوظيفي للعامل - دراسة ميدانية بالمؤسسة الإستشفائية العمومية إبن سينا - أدرار، أطروحة دكتوراه علوم في علم الاجتماع - تخصص: علم اجتماع العمل والتنظيم، جامعة محمد خيضر - بسكرة، 2019/2018، ص 24.

⁴ - نفس المرجع، ص 25.

⁵ - محمود سلمان العميان، السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال، دار وائل للنشر، ط 04، عمان، الأردن، 2008، ص 42.

يُركز هذا التعريف على مظهر مُهم جدًا من مظاهر الإستقرار الوظيفي يتعلق بمعدل دوران العمل والتسرب الوظيفي.

وَنَحْنُ نَرَى أَنَّ الإِسْتِقْرَارَ الوَظِيفِي هُوَ ذَلِكَ الشُّعُورَ الدَّيُّ تَزْرَعُهُ إِدَارَةُ المُنْظِمة فِي الأَفْرَادِ العَامِلِينَ فِيهَا، بِالأَمْنِ وَالرَّاحَةِ وَضَمَانِ الإِسْتِقْرَارِ، بِتَوْفِيرِ ظُرُوفِ العَمَلِ المُنَاسِبَةِ، مِمَّا يَخْلُقُ الرِّضَا الوَظِيفِي لَدَى العَامِلِ، وَبِالتَّالِي الحُدُودَ مِنَ دَوْرَانِ العَمَلِ وَالتَّسَرُّبِ الوَظِيفِي، وَهَذَا مَا يُجَنَّبُ المُنْظِمة تَكَالِيفَ إِضَافِيَةً تُلْقَى عَلَى عَاتِقِهَا.

2 - المصطلحات المرتبطة بالإستقرار الوظيفي

2-1- الرضا الوظيفي: شعور الفرد بالسعادة والإرتياح أثناء أدائه لعمله، ويتحقق ذلك بالتوافق بين ما يتوقعه الفرد من عمله ومقدار ما يحصل عليه فعلا في هذا العمل. وأن الرضا الوظيفي يتمثل في المكونات التي تدفع الفرد للعمل والإنتاج.¹

2-2- الولاء التنظيمي: هو درجة تطابق الفرد مع منظمته وإرتباطه بها، ورغبته في بذل أكبر عطاء أو جهد ممكن لصالح المنظمة التي يعمل فيها، مع رغبة قوية في الإستمرار في عضوية هذه المنظمة.²

2-3- الإستغراق الوظيفي: هو شعور العاملين أو الموظفين بالسعادة والراحة النفسية عند أدائهم لمهامهم وأعمالهم لدرجة الإستعداد لبذل جهد إضافي بدون مقابل في سبيل إنجاز تلك الأعمال والمهام الموكلة إليهم.³

2-4- الأمان الوظيفي: هو إحساس الموظف بالإطمئنان على مصدر دخله، وإستقراره في العمل، والبُعد عن الصراعات التنظيمية والإدارية داخل المنظمة، وكذلك تجنّب ضغوط العمل.⁴

2-5- الإلتزام الوظيفي: هو عملية الإيمان بأهداف المنظمة وقيمها والعمل بأقصى طاقة لتحقيق هذه الأهداف وتجسيد تلك القيم وهذا الإلتزام. الإلتزام الوظيفي التزامًا طوعيًا ينبع عن إرادة الفرد وبإختياره وليس إلتزامًا قصريًا يُفرض عليه عن طريق قوى خارجية.⁵

2-6- الإندماج الوظيفي: هو التطابق والتجاوب النفسي للفرد مع عمله بما ينعكس في صورة تحقيق لذاتية الفرد أو إلتزامه نحو عمله، فالإندماج يعني أن يُحب الفرد عمله أو أن يكون مُهتمًا بالعمل المرتبط به.⁶

¹ - عصام عبد اللطيف عمر، الرضا الوظيفي ومهارات ادارة ضغوط العمل، نيو لينك للنشر والتدريب، القاهرة، مصر، الطبعة الأولى، 2015 ص 9.

² - محمد صلاح الدين أبو العلا، ضغوط العمل وأثرها على الولاء التنظيمي: دراسة تطبيقية على المدراء العلملين في وزارة الداخلية في قطاع غزة، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين، 2009، ص 36

³ - محمود السيد إمام، الاستغراق الوظيفي وعلاقته بمستوى الاحتراق الوظيفي لدى العاملين بشركات السياحة المصرية، مجلة إقتصاديات المال والأعمال، العدد 08، ص 318.

⁴ - سهى بهجت محمد، بسام سمير الرميدي، أثر الأمان الوظيفي على سلوكيات المواطنة التنظيمية للعاملين في الشركات السياحية والفنادق (الروح المعنوية كمتغير وسيط)، المجلة الدولية للتراث والسياحة والضيافة، جامعه الفيوم، المجلد 12 العدد (3/1)، 2018، ص 91.

⁵ - خضير سليمان الخضيري، الإلتزام الوظيفي وأثره على الأداء الوظيفي: دراسة تطبيقية على فرع وزارة الشؤون الإسلامية والدعوة والإرشاد في منطقتي عسير، مجلة العلوم الإقتصادية والإدارية والقانونية المجلد 04، العدد 13، 2020، ص 21.

⁶ - عسلي نورالدين، دراسة أثر الإندماج الوظيفي على أداء العاملين في المستشفيات العمومية: دراسة ميدانية لعينة في مستشفى الزهراوي - ولاية مسيلة، مجلة العلوم الإقتصادية والتسيير والعلوم التجارية، المجلد 11، العدد 01، 2018، ص 144.

2-7- الإلتزام الوظيفي: هو ذلك الشعور والإحساس الداخلي للموظف الذي يجعله جزء من المنظمة التي يعمل بها، بحيث يرتبط بها وينتسب إليها بغض النظر عن الحوافر الخارجية.¹

3 - أهمية الإستقرار الوظيفي

لِلإستقرار أهمية قُصوى، سواء بالنسبة للفرد أو المنظمة، لأنَّ إستقرار الفرد مُرتبط بإستقرار المنظمة ويبرز ذلك من خلال النقاط التالية:²

- يجعل المنظمة تتسم بثقافة قوية، والتي تنبع من حقيقة تكريس سبل الولاء والإلتزام للعاملين لديها ممَّا يُقلِّل من دوران العمل؛
- الموظفين المستقرين يتمتعون بحُظوظ أكبر في التقدم الوظيفي، ومن ثمَّ بلوغ أعلى الدرجات في السلم الإداري؛
- يتسم هؤلاء الموظفين بإتقانهم للعمل وتنامي خبراتهم وكذا إندماجهم بشكل فعلي في المنظمة؛
- التمتع بصحة جيدة وروح معنوية عالية وينعكس ذلك على زيادة الإنتاجية وتحسين جودة المنتجات والخدمات؛
- إنخفاض واضح وملحوس لدى الموظفين في مُستوى الغياب والتمارض وكذا دوران العمل والحوادث؛
- ضمان مُستوى عالي من الأمان وإنخفاض أو توقُّف نهائي للإضطرابات التي كانت تسود في المؤسسة؛
- قلة الشكاوى والتظلمات والإحباط في العمل، ممَّا يخلق درجة عالية من الولاء والإلتزام للمنظمة؛
- محاولة إستثمار كل طاقاتهم الفكرية والذهنية والبدنية في تطوير مجالات العمل وتحسين البيئة الملائمة للإنجاز المهام؛
- سيادة روح الثقة والمودة والتعاون بين الرؤساء والمرؤوسين وبين العاملين في مختلف مستوياتهم الإدارية مما يُسهم في تحقيق الإنجاز الفعال.

الفرع الثاني: أساسيات حول الإستقرار الوظيفي

يُندرج تحت أساسيات الإستقرار الوظيفي كُل من أبعاده، مظاهره، وعوامله

1 - أبعاد الإستقرار الوظيفي

يمكن تجسيد أبعاد الإستقرار الوظيفي في أربع عناصر تتمثل في:³

1-1- الرِّضا الوظيفي: يعبر عن مدى قُبول وقناعة العاملين بالعوامل الوظيفية المحيطة ببيئة العمل ومدى إشباع حاجاتهم من خلال العمل الذي يشغلونه.

¹ - خليل علي خليل أبو حراد، الإلتزام والرضا الوظيفي وعلاقتها ببدافعية الإنجاز لدى المرشدين التربويين بمحافظات غزة، المركز الديمقراطي العربي للدراسات الإستراتيجية والسياسية والإقتصادية، برلين - ألمانيا، الطبعة الأولى، 2020، ص 14.

² - سلاوي حليلة، لعلى بوكيمش، مدخل مفاهيمي حول القيم الإجتماعية السائدة في المؤسسة والإستقرار الوظيفي للموظف، مخبر الدراسات الافريقية للعلوم الإنسانية والعلوم الاجتماعية، جامعة أدرار، المجلد 12، العدد 14، 2017، ص 483-484.

³ - راشدي ميمونة، حمامة حفصية، القيادة الأخلاقية ودورها في تحقيق الإستقرار الوظيفي للعاملين -دراسة ميدانية بمؤسسة الإسمنت، الوحدة التجارية عين توتة في تقرت ولاية تقرت. مذكرة ماستر أكاديمي، تخصص إدارة أعمال، جامعته قاصدي مرياح، ورقلة، الجزائر، 2021-2022، ص 12-13.

1-2- الرضا العاطفي: هو بناء شخصي يُمثل شعورًا عاطفيًا لدى الأفراد يُجاء وظيفتهم إذ أنه يعكس درجة المتعة والسعادة التي يُحفظها عملهم بشكل دائم.

1-3- الإلتزام الوظيفي: هو الرابط النفسي الذي يربط الفرد بالمنظمة، مما يدفعه للإندماج في العمل وإلى تبني قيم المنظمة.

1-3-1- الإلتزام العاطفي: وهو يعبر عن قوة ورغبة الفرد في الإستمرار بالعمل بمنظمة معيّنة، لأنه مُوافق على أهدافها وقيمها ويُريد المشاركة في تحقيق تلك الأهداف؛

1-3-2- الإلتزام المعياري: يُعبر عن الإلتزام الأدبي والشخصي بالتمسك بقيم وأهداف المنظمة، ويكون ناتجاً عن التأثر بالقيم الإجتماعية، الثقافية والدينية؛

1-3-3- الإلتزام المستمر: يُشير إلى قوة ورغبة الفرد للبقاء في العمل بمنظمة معيّنة، لإعتقاده أنّ ترك العمل فيها يُكلفه الكثير.

1-4- الإندماج الوظيفي: وهو مدى شعور الموظف بعاطفة إيجابية تربطه بعمله، وهل يكون مهتماً وقلقاً عن شكل أداء العمل في وظيفته.

2 - مظاهر الإستقرار الوظيفي

إستقرار الأفراد أمر ضروري لأي مؤسسة من أجل الإستمرار، وعلى مسؤوليها الإطمئنان على الموارد البشرية للمؤسسة من خلال مؤشرات مظاهر إستقرارهم، التي من بينها الآتي:¹

1-1- قلة الشكاوى: إنّ انخفاض نسبة الشكاوى دليل على أنّ هناك إستقرار ورضا عن العمل وعدم وجود ظلم في المنظمة يُشعر الفرد بالعدالة، وبالتالي ترتفع الروح المعنوية عند الموظفين، ويزيد حماسهم لتحسين العملية الإنتاجية؛

2-2- الراحة النفسية والإنسجام مع جماعة العمل: تتحقق الراحة النفسية لدى العامل من خلال الشعور بالأمان من المخاطر المادية مثل إستمرار الأجر، إضافة إلى العمل في مكان آمن خالي من مسببات الأمراض المهنية والشعور بالعدالة في الترقية والتكوين والحوافز والمكافآت، والإحساس بأنّ العمل يُوفر له مكانة إجتماعية مرموقة داخل المؤسسة وخارجها؛

2-3- المواظبة على العمل: إنّ انخفاض نسبة الغياب عند الموظفين، وعدم التأخر عن مواعيد العمل كلّها مؤشرات تدل على الإستقرار داخل المؤسسة، فالعامل المواظب على الحضور إلى عمله في المواعيد المحددة لها، يعني أنّه يرى فيه مستقبلاً مهنيًا له؛

2-4- الشعور بالأمان: تتضمن الحاجة إلى الأمان ما يلي: الحماية من المخاطر المادية، الحماية من المخاطر الصحية، الحماية من التدهور الإقتصادي، تجنّب المخاطر غير المتوقعة، فشعور العامل بالحماية في منصب عمله وبأنّه في منأى عن الوقوع في

¹ - طویل حسونة، مباركي صفاء، أثر الإستقرار الوظيفي على الروح المعنوية للموظفين، دراسة إستكشافية لعيّنة من الموظفين الإداريين، مجلة العلوم الإنسانية، المجلد 21، العدد 02، 2021، ص 982-984.

حوادث، أو الإصابة بأمراض مهنية، إضافة إلى إعتقاده بأن المؤسسة في حالة مالية جيدة، وأن دخله المادي مُستقر يدفعه لبذل الجهد الكبير في سبيل نجاح المؤسسة، لأنه يرى فيها مُستقبله المهني ولا يبحث عن البديل؛

2-5- تماسك جماعة العمل: يمكن تصنيفها إلى جماعات ثلاث تتمثل في: جماعة الزملاء، جماعة الرؤساء وجماعة الإدارة. لا بد من تحقيق التعاون والتنسيق بين كافة هذه الجماعات للوصول إلى فعالية التنظيم وتحقيق الإستقرار الوظيفي، ويعتمد هذا على العلاقات الممتازة بين الجماعات ومدى التفاعل الكفؤ فيما بينها والتنسيق والتكامل، والتقليل من حدة التنافس والصراعات عن طريق توزيع الادوار وتوفير فرص التقدّم والترقية، وفتح قنوات الإتصال والتفاعل بين أعضاء الجماعة للمحافظة على تماسكها وإستقرارها في تحقيق أهدافها المشتركة؛

2-6- مُشاركة الموظفين في إتخاذ القَرات: إن الإتجاه الحديث في إدارة الأعمال يرمي إلى قيام رئيس الموظفين بإشراك العاملين في وضع أهداف الجماعة وتحديدّها، وفي رسم الخطط وتنفيذها مع فسح المجال لكل فرد في التنظيم بإبداء الرأي والنقد والمشاركة الفعلية والتعاون في النشاطات؛

2-7- تخطيط وتَميهِ المَوارِد البَشَريّة: يتوجب على المنظمة تخطيط الموارد البشرية وتهيئه مناخ تنظيم تسود فيه علاقات منسجمة، لتتضمني تماما على الصراعات والخلافات التي تنشأ بين الأفراد، جزاء التنافس وعدم التوازن في الأدوار، خاصة إذا كان هناك إختلاف في المؤهلات والكفاءات بين الموظفين، فلائد من تحديد المهام كل حسب مؤهلاته وكفاءته وخبرته في المجال الذي ينتمي اليه حتى يستطيع أن يحقق قدر كافي من التحكم في الدور الذي سُلّم له من طرف الإدارة.

3 - عَوامل الإِستقرار الوَظيفي

هُناك مجموعة من العوامل منها ما هو مادياً ومنها ما هو اجتماعياً ونفسياً، تُعتبر بمثابة أُسس ومُحدّدات تُؤثر سلباً أو إيجاباً على مُستوى إِستقرار العامل، وأهم هذه العوامل هي:¹

3-1- ظُروف العَمل المادية (الظُروف الفيزيقيّة): ويُقصد بظُروف العَمل المادية أو الطبيعيّة، كلٌّ من الضوضاء، الحرارة، الإضاءة، النظافة، التهوية، ساعات العَمل، فترات الراحة. ودرجة تقبّل العامل للبيئة المادية المحيطة به، تُؤثر على عمله، وبالتالي على رضاه وإِستقراره؛

3-2- ساعات العَمل: البحث عن أنسب عدد الساعات للعَمل اليومي أو الأسبوعي، وعن أنسب توزيع لفترات الراحة أثناء العَمل، يرمي إلى تفادي الإجهاد والتعب وإِتقاء الملل والسأم وتجنب المزيد من حوادث العَمل، فكلُّ هذه المظاهر السلبية تُؤدي إلى الإحساس بعدم الإرتياح وعدم الرّضا عن العَمل وبالتالي عدم الإِستقرار فيه؛

3-3- الأجر والمكافآت المادية: الفرد العامل يتوق دائماً إلى تغطية كل الحاجات، ليست الفيزيولوجية فحسب بل تمتد إلى ما بعد التغذية والمسكن واللباس، لتضم كذلك الصّحة والنقل وشتى أشكال التسلية والثقافة، وتلبية هذه الحاجات عن طريق الأجر المناسب يبعث في العامل الشعور بالأمن والإطمئنان والسعادة؛

¹ - ربيع مطلاوي، مرجع سبق ذكره، ص 269-277، بالنصرف

3-4- نمط الإشراف: يُعتبر الإشراف علاقة مهنية بين المشرف ومن يُشرف عليهم من عمّال، وتُوجد لها السلطة القائمة ويتقبلها الطرفان، وتُبنى هذه العلاقة على أساس التعامل لتحقيق أهداف المؤسسة، فالإنتاج داخل المصنع يتوقف على نوع الإشراف الذي يخضع له العامل؛

3-5- فرص الترقية: يمكن أن يتحقق إستقرار العامل على عامل الترقية، فعندما يكون تقييم العامل على أساس موضوعي يكون العامل مُطمئنًا على مُستقبله وعلى عمله وترقيته، ويتأكد أن لا وصول إلى مراتب أعلى إلاّ بالعمل الجاد؛

3-6- مُحتوى العمل: تلعب طبيعة وتكوين المهام التي يؤديها الفرد دورًا هامًا في تحقيق الإستقرار الوظيفي، لذا أصبح مُحتوى العمل من العناصر الهامة التي تشغل إهتمام الباحثين في مجال الإستقرار الوظيفي، إذ يعتبره "هيرزبيرج" بمثابة المحدد الوحيد للإستقرار المهني.

المطلب الثالث: العلاقة بين ضغوط العمل والإستقرار الوظيفي

تُوجد ثلاث إتجاهات في علاقة ضغوط العمل بالرّضا الوظيفي، ومن ثمّ مع الإستقرار الوظيفي، طردية وعكسية وشرطية.¹

فضغوط العمل تجعل المورد البشري أكثر تركيزًا في العمل وهو ما ينعكس في الأخير بالإيجاب على رِضا الوظيفي، وبالتالي زيادة شعوره بالإستقرار.

بينما لقي الإتجاه العكسي تأييد الكثير من الباحثين، إذ أشار (Haris and Arnethe (1980 أنه إذا لم يتم الكشف مبكرًا عن مستويات ضغوط العمل المرتفعة فإنّ ذلك سيؤدي إلى عدم الرّضا الوظيفي، ومنه إلى عدم الإستقرار في العمل.

بينما يرى أنصار العلاقة الشرطية أنّ علاقة ضغوط العمل بالرّضا الوظيفي ومن ثمّ بالإستقرار الوظيفي تأخذ شكل حرف U مقلوب، حيث تُوجد ثلاث مناطق للضغط، تمثل المنطقة الأولى منطقة الضغط المنخفضة السلبية، والتي يكون تأثيرها محدود على الرّضا والإستقرار الوظيفي، وتمثل المنطقة الثانية منطقة الضغوط المتوسطة الإيجابية، أين تكون مستويات الضغط معتدلة تنمي شعور الفرد بالمتعة والتحدّي، ومنه تُؤدي إلى زيادة الشعور بالرّضا والإستقرار، أما المنطقة الثالثة فهي تمثل منطقة الضغوط المرتفعة السلبية، فعندما يتعرّض الفرد لضغوط مُتزايدة نتيجة عوامل خارجية أو داخلية أو فردية فعندئذ تتكوّن ضغوط عمل ذات تأثير سلبي على الرّضا الوظيفي، ومن ثمّ على الإستقرار الوظيفي.

¹ - دراسة جوهرة أقطي، ضغوط العمل لدى الأطباء المتخصصين في المستشفيات العمومية وأثرها على الإستقرار الوظيفي - دراسة ميدانية في مستشفى " بشير بن ناصر" والحكيم سعدان" بمدينة بسكرة. مقال في مجلة دراسات إقتصادية، المجلد 18، العدد 02، 2020.

المبحث الثاني: الأدبيات التطبيقية لكل من ضغوط العمل والإستقرار الوظيفي

يتناول هذا المبحث مُراجعة الأبحاث والدِّراسات العلمية السابقة باللغتين العربية والأجنبية، والتي تناولت أحد مُتغيّرات الدِّراسة الحالية أو كلاهما، والمتمثلة في موضوع ضُغوط العمل والإستقرار الوظيفي. وقد تم ترتيبها بشكل مُتسلسل من الأحدث إلى الأقدم، كما تم إنتقاء هذه الدِّراسات حَسَب درجة قُربها من الدِّراسة الحالية.

المطلب الأول: عرض الدِّراسات السَّابقة باللغتين العربية والأجنبية

تضمّن هذا المطلب عرض الدراسات السابقة باللغتين العربية والأجنبية.

الفرع الأول: عرض الدِّراسات السَّابقة باللغة العربية

1 - الدِّراسة الأولى: دراسة عمار جبار كاظم العمودي (2022)¹، بعنوان: تأثير ضُغوط العمل على التسرب الوظيفي للموارد البشرية - دراسة إستطلاعية في وزارة التجارة - الشركة العامة لتجارة الموارد الغذائية في العراق.

هدفت الدِّراسة إلى تشخيص مُسببات ضُغوط العمل والسعي لتقدّم مُعالجات واقعية للشركة المبحوثة وتسليط الضوء على عوامل التسرب الوظيفي للموارد، إضافة إلى التعرف على مُستوى تأثير ضُغوط العمل على التسرب الوظيفي للموارد البشرية. تمّ استخدام المنهج الوصفي التحليلي في إنجاز مراحل هذا البحث العلمي، كما استخدم الباحث الإستبيان كأداة لقياس مُستوى التأثير بين مُتغيّرات البحث من خلال عَيّنة عشوائية تُعدها (65) مُفردة. خلّصت الدِّراسة إلى جملة من النَّتائج أهمها:

- مُوظفو الشركة يُعانون من ضُغوط العمل الوظيفي على النحو التالي: غُموض الدور، ظروف العمل، صراع الدور، عبء العمل؛
- يُوجد تأثير معنوي ذو دلالة إحصائية لضُغوط العمل على التسرب الوظيفي للموارد البشرية في الشركة المبحوثة.

في ضوء هذه النَّتائج خرج الباحث بالتوصيات التالية:

- وضع خُطط إستراتيجية تعمل على التقليل من حدّة ضُغوط العمل التي قد تحصل مستقبلاً، وبالتالي التقليل من نسبة التسرب الوظيفي؛
- تَبَيّ إستنتاجات وتوصيات البحث بغية مُعالجة ضُغوط العمل، أنواعها، ومصادرها.

2 - الدِّراسة الثانية: دراسة سيف ناصر عثمانة، دنيا أحمد بني عبد الغني (2022)²، بعنوان: أثر ضُغوط العمل على الإلتزام الوظيفي لدى ممرضات المستشفيات الجامعية في الأردن.

¹ - عمار جبار كاظم العمودي، تأثير ضُغوط العمل على التسرب الوظيفي للموارد البشرية - دراسة إستطلاعية في وزارة التجارة - الشركة العامة لتجارة الموارد الغذائية في العراق - بغداد، مقال في مجلة الريادة والأعمال، المجلد الثالث، العدد 02، 2022.

² - سيف ناصر عثمانة، دنيا أحمد بني عبد الغني، أثر ضُغوط العمل على الإلتزام الوظيفي لدى ممرضات المستشفيات الجامعية في الأردن ، مقال في المجلة العربية للإدارة، المجلد 42، العدد 01، 2022.

هدفت الدّراسة إلى التعرف على أثر ضغوط العمل على الإلتزام الوظيفي في المستشفيات الجامعية في الأردن، إتبع الباحثان المنهج الوصفي التحليلي لوصف البيانات وتحليلها، ثمّ إختيار عيّنة الدّراسة بالطريقة العشوائية حيث بلغت (264) ممرضة، قام الباحثان بإستخدام الإستبانة للحصول على التّائج المرغوبة، توصلت دراسة إلى:

- وجود مستوى عالي من ضغوط العمل الذي تتعرض له الممرضات في المستشفيات الجامعية في الأردن؛
- وجود مستوى مُرتفع من الإلتزام المستمر لدى الممرضات ومُستوى مُتوسط من للإلتزام العاطفي والمعياري؛
- وجود أثر سلبي لضغوط العمل على الإلتزام الوظيفي لدى الممرضات.

خرج الباحثان بمجموعة من التوصيات أهمها:

- بذل الجهود اللازمة للحد من ضغوط العمل؛
- العمل على زرع الشعور بالأمان الوظيفي وتوفير سبل الراحة لهُنّ.

3 - الدّراسة الثالثة: دراسة جوهرة أقطي (2020)¹، بعنوان: ضغوط العمل لدى الأطباء المختصين في المستشفيات العمومية وأثرها على الإستقرار الوظيفي - دراسة ميدانية في مستشفى " بشير بن ناصر" و"الحكيم سعدان" بمدينة بسكرة.

هدفت الدّراسة إلى إختبار أثر ضغوط العمل بأبعادها (ضغوط بيئة العمل، عبء العمل، صراع الدور، عُموض الدور) على الإستقرار الوظيفي لدى الأطباء المختصين في المستشفيات العمومية بمدينة بسكرة. طُبقت الدّراسة على كل من مستشفى " بشير بن ناصر" ومستشفى "الحكيم سعدان". وذلك من خلال الإعتماد على الإستبيان كأداة لجمع البيانات الأولية، حيث تم جمع (32) إستبيان، كما تم الإعتماد على المنهج الوصفي التحليلي لإجراء هذه الدّراسة. وتوصلت الدّراسة إلى التّائج التالية:

- الأطباء المختصين العاملين بالمستشفيات العمومية بمدينة بسكرة يُعانون من ضغوط عمل مُتوسطة المستوى؛
- الأطباء المختصين العاملين بالمستشفيات العمومية بمدينة بسكرة لهم مُستوى مُتوسط من الإستقرار الوظيفي؛
- عبء العمل فقط يُؤثر على الإستقرار الوظيفي.

من توصيات هذه الدّراسة نذكر مايلي:

- تحسين بيئة العمل وظروفه بتوفير كل المتطلبات الضرورية لأداء العمل؛
- تكوين عُمّال شبيه طبيّين أكفء للتغلب على الضغط الناجم عن عبء العمل وكثرة المناوبات؛
- فتح المجال لمشاركة الأطباء في إتخاذ القرارات.

4 - الدّراسة الرابعة: دراسة طلحة كوان سالم (2020)²، بعنوان: أثر تحليل وتوصيف الوظائف في الإستقرار الوظيفي - دراسة إستطلاعية في مديرية تربية صلاح الدين - قسم تربية العلم.

¹ - جوهرة أقطي، مرجع سبق ذكره.

² - طلحة كوان سالم، أثر تحليل وتوصيف الوظائف في الإستقرار الوظيفي - دراسة إستطلاعية في مديرية تربية صلاح الدين - قسم تربية العلم، مقال في مجلة تكريت للعلوم الإدارية والاقتصادية، المجلد 16، العدد 51، ج 1، 2020.

هدفت الدراسة إلى إختبار تأثير تحليل وتوصيف الوظائف في الإستقرار المهني وتبيان مدى الإهتمام بالتوصيف الوظيفي لدى المنظمات. إستخدم الباحث منهج الإحصاء الوصفي وبعض المقاييس الأخرى لقياس المتغيرات، وقد ضمت عينة البحث (50) موظفاً وموظفة. وتوصل الباحث إلى جملة من النتائج أهمها:

- وجود علاقة إرتباط وتأثير لتحليل وتوصيف الوظائف مع الإستقرار الوظيفي؛
- يوجد تأثير للحوافز المادية والمعنوية على أداء العاملين.

قدّم الباحث جملة من التوصيات أبرزها:

- ضرورة إعتناء الأساليب الحديثة لتقويم الوظائف في العمل؛
- ضرورة تهيئة البيئة المناسبة للتوظيف والتي تُوفّر جو مناسب للعمل؛
- ضرورة العمل على أن تكون مواصفات شاغل الوظيفة حسب متطلبات الوظيفة.

5 - الدراسة الخامسة: دراسة ميلود وعيل، عاشور حيدوشي، عبد الحكيم عاشور (2019)¹، بعنوان: أثر ضغوط العمل على التسرب الوظيفي لأساتذة التعليم الثانوي - حالة مؤسسات التعليم الثانوي لولاية البويرة.

هدفت الدراسة إلى معرفة تأثير ضغوط العمل على التسرب الوظيفي لأساتذة التعليم الثانوي، إتّبع هذه الدراسة المنهج الوصفي التحليلي على عينة بلغ تعدادها (72) أستاذ وأستاذة. وقد إعتد الباحثون على أداة الإستبيان للتعرف على آراء العينة المختارة. توصلت الدراسة إلى عدة نتائج أبرزها:

- هناك أثر معنوي لظروف العمل في إتّجاه الأساتذة نحو التسرب الوظيفي؛
- هناك أثر معنوي للحوافز في إتّجاه الأساتذة نحو التسرب الوظيفي؛
- توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين أفراد عينة الدراسة في الإتّجاه نحو التسرب الوظيفي تُعزى للمتغيرات الديمغرافية؛
- توجد علاقة وطيدة بين ضغوط العمل والتسرب الوظيفي عند أساتذة التعليم الثانوي للعينة المدروسة.

بناءً على النتائج السابقة التي توصلت إليها الدراسة، أوصى الباحثين بإعادة النظر في العديد من الجوانب المثبطة لهذه الفئة الوظيفية المهمة بهدف زيادة كفاءة مداخلات ومخرجات التعليم الثانوي في الجزائر.

6 - الدراسة السادسة: دراسة عزاي حمزة (2019)²، بعنوان: ظروف العمل وعلاقتها بالإستقرار الوظيفي للعامل - دراسة ميدانية بالمؤسسة الإستشفائية العمومية ابن سينا - أدرار.

هدفت الدراسة عمومًا إلى البحث في الظروف المؤثرة على الإستقرار الوظيفي داخل المنظمة، سواء كانت هذه الظروف فيزيقية، تنظيمية، أو متغيرة تُخصّص مسائل العمل. المنهج المستخدم في الدراسة هو المنهج الوصفي، مجتمع الدراسة شمل السلكين

¹ - ميلود وعيل، عاشور حيدوشي، عبد الحكيم عاشور، أثر ضغوط العمل على التسرب الوظيفي لأساتذة التعليم الثانوي - حالة مؤسسات التعليم الثانوي لولاية البويرة، مقال في مجلة الإقتصاد والتنمية، رقم المجلد 10، العدد 3، 2019.

² - عزاي حمزة، مرجع سبق ذكره.

الطبي وشبه الطبي، وقد تم إختيار عيّنة طبقية بلغ تعدادها (226) مبحوثاً، أما أدوات جمع البيانات فتعددت بين الإستمارة والمقابلة والملاحظة. توصلت الدّراسة إلى النتائج التالية:

- هناك تأثير ضعيف لمستويات الرّضا عن الظروف الفيزيائية والمكانية على إستقرار الموظفين، رغم إقرارهم بعدم ملائمة هذه الظروف؛
- ظروف العمل المتغيرة لها علاقة مباشرة بمعدلات التأخر والتغيب عن العمل؛
- لظروف العمل التنظيمية علاقة واضحة بدجة الإرتباط والتوحد بالمنظمة؛
- لظروف العمل علاقة - ولو بشكل جزئي - بإستقرار الموظفين بالمؤسسة الإستشفائية العمومية إبن سينا أدرار.

في ضوء النتائج السابقة أوصت الدّراسة بمايلي:

- تهيئة وتحسين مواقع العمل خصوصاً ما تعلق بالنظافة والتهوية؛
- الإهتمام بالتحليل العقلاي للوظائف وشاغلي الوظائف عند عملية التوظيف وبعدها؛
- تفعيل أدوات الرقابة بما يُكرّس العدالة التنظيمية بين الموظفين؛
- تحسين منظومة الأمن والوقاية.

7 - الدّراسة السابعة: دراسة زينة نائر جمال، أحمد صكر عبد الله، واثق عبد القهار (2018)¹، بعنوان: ضغوط العمل وعلاقتها بالرّضا الوظيفي للباحثين الزراعيين العاملين في دائرة البحوث الزراعية - بغداد.

إستهدف البحث تحديد مستوى ضغوط العمل التي يتعرّض لها الباحثين الزراعيين في دائرة البحوث الزراعية، وتحديد مستوى الرّضا الوظيفي، بالإضافة إلى الكشف عن العلاقة بين مستوى ضغوط العمل والرّضا الوظيفي. شملت عيّنة البحث (55) مبحوثاً، أختبروا بطريقة عمدية وقد تم إعتقاد المنهج الوصفي التحليلي. وخلص البحث إلى عدة نتائج أبرزها:

- مستوى ضغوط العمل لدى أفراد العيّنة كان مُتوسطاً، وأعلى مستوى لضغوط العمل كان ضمن محور الأجور؛
- مستوى الرّضا الوظيفي للباحثين كان مُتوسطاً؛
- هناك علاقة معنوية سالبة بين ضغوط والرّضا الوظيفي.

خرجت الدّراسة بعدة توصيات أهمها:

- ضرورة إعداد برامج تدريبية تُعنى بتطوير مهارات الباحثين في مواجهة ضغوط العمل؛
- التأكيد على مبدأ الحوافر التشجيعية.

8 - الدّراسة الثامنة: دراسة حمداوي وسيلة، مشعلي بلال، (2016)¹، بعنوان: أثر ضغوط العمل على الأداء الوظيفي لإداري كلية العلوم الإقتصادية وعلوم التسيير بجامعة 8 ماي 1945 - قالمة.

¹ - زينة نائر جمال، أحمد صكر عبد الله، واثق عبد القهار، ضغوط العمل وعلاقتها بالرّضا الوظيفي للباحثين الزراعيين العاملين في دائرة البحوث الزراعية - بغداد، مقال في مجلة الزراعة العراقية البحثية، المجلد 23، العدد 2، 2018.

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر ضغوط العمل بمختلف مصادرها (غموض الدور، صراع الدور، عبء الدور) على الأداء الوظيفي للعمال. وبغية الوصول إلى نتائج بخصوص هذا الموضوع تم توزيع إستمارة إستبيان على عيّنة من (52) مفردة كما تم إعتداد المنهج الوصفي التحليلي. وتوصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

- هناك مستويات متوسطة من ضغوط العمل، كما تم تسجيل مستوى أداء وظيفي مقبول؛
- هناك علاقة تأثير وإرتباط يُعد غموض الدور مع الأداء الوظيفي عكس كل من عبء الدور وصراع الدور.

خرج الباحثان بعدة توصيات أبرزها:

- التأكيد على وضوح القواعد والنظم التي تحكم العمل الوظيفي في المنظمة؛
- الكشف عن مسببات ضغوط العمل ومحاولة إيجاد الحلول المناسبة لمعالجتها؛
- توفير البيانات والمعلومات للجميع لتسهيل العمل الإداري.

9 - الدراسة التاسعة: دراسة صباح إبراهيم حمد علوش (2016)²، بعنوان: دور الأمان والإستقرار الوظيفي في تخفيض ضغوط العمل: دراسة ميدانية بالتطبيق على جامعة قناة السويس.

هدفت الدراسة إلى التعرف على مستوى الأمان والإستقرار الوظيفي على ضغوط العمل. وقد إتمدت الباحثة المنهج الوصفي، وعلى قوائم الإستقصاء كأداة لجمع البيانات المطلوبة، من خلال عيّنة عشوائية طبقية بلغ تعدادها (236) مفردة أخذت من مجتمع مكون من ثلاث فئات هي: القيادات الإدارية، أعضاء هيئة التدريس، ومعاوني أعضاء هيئة التدريس. وبيّنت النتائج في هذه الدراسة مايلي:

- مستوى الأمان والإستقرار الوظيفي كان متوسطاً لفئتي القيادات الإدارية وأعضاء هيئة التدريس، وضعيفاً لفئة معاوني أعضاء هيئة التدريس؛
- مستوى ضغوط العمل كان متوسطاً لفئتي القيادات الإدارية وأعضاء هيئة التدريس، وضعيفاً لفئة معاوني أعضاء هيئة التدريس؛
- وجود تأثير سلبي ذو دلالة إحصائية للأمان والإستقرار الوظيفي على ضغوط العمل لكل فئات الدراسة.

وقد خرجت الباحثة بعدة توصيات أهمها:

- خلق نظام فعال للأمان والإستقرار الوظيفي (التعويضات، العوائد التقاعدية، الاجور والخوافز، التأمين الصحي)؛
- تطوير البيئة الأساسية للجامعة.

¹ - حمداوي وسيلة، مشعل بلال، أثر ضغوط العمل على الأداء الوظيفي لإداري كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير بجامعة 8 ماي 1945 - قالمة، مقال في جويليات جامعة قالمة للعلوم الإجتماعية والإنسانية، العدد 18، 2016.

² - صباح إبراهيم حمد علوش، دور الأمان والإستقرار الوظيفي في تخفيض ضغوط العمل: دراسة ميدانية بالتطبيق على جامعة قناة السويس، مقال في المجلة العلمية للدراسات التجارية والبيئية، المجلد السابع، العدد الأول، 2016.

10 - الدّراسة العاشرة: دراسة رنا ناصر صبر (2013)¹، بعنوان: أثر مصادر ضغوط العمل في مستوى الشعور بالإغتراب الوظيفي، دراسة تحليلية لآراء عيّنة من الممرضين والممرضات في مستشفى اليرموك التعليمي.

هدفت الدّراسة إلى تحديد طبيعة العلاقة الإرتباطية والتأثيرية بين ضغوط العمل ومستوى الشعور بالإغتراب الوظيفي لعيّنة البحث في مستشفى اليرموك بالعراق. لتحقيق أهداف هذا البحث تم تطوير إستبيان وُزِع على عيّنة بلغت (126) مبحوثاً، كما تمّ استخدام الوسائل والأساليب الإحصائية الوصفية والتحليلية في البحث. ومن أبرز النتائج التي تمخضت عن هذه الدّراسة:

- العاملون في مهنة التمريض يُعانون من مستوى ضغط العمل المرتفع؛
- العاملون في مهنة التمريض يُعانون من مستوى الشعور بالإغتراب الوظيفي؛
- يُوجد أثر معنوي لمصادر ضغوط العمل في مستوى الشعور بالإغتراب الوظيفي.

في ضوء هذه النتائج خرجت الباحثة بمجموعة من التوصيات أبرزها:

- ضرورة الإهتمام بموضوع ضغوط العمل لدى العاملين، وذلك بمعرفة أسبابها، آثارها، وطرق السيطرة عليها؛
- إعطاء دورات تدريبية للعاملين تُوضّح كيفية التعامل مع ضغوط العمل؛
- إعطاء وصف واضح للوظائف، وتحديد المسؤوليات والصلاحيات تحديداً دقيقاً، وزيادة الحوافز المادية.

الفرع الثاني: عرض الدّراسات السابقة باللغة الأجنبية

1 - الدّراسة الأولى:

Sayedna Sania Zahra et al (2018)², The Relationship between Job Stress and Turnover Intentions in the Pesticide Sector of Pakistan: An Employee Behavior Perspective.

«العلاقة بين ضغوط العمل ونية تركه في قطاع المبيدات بباكستان: سلوك الموظف كقياس»

هدفت الدّراسة إلى الكشف عن العلاقة بين ضغوط العمل بأبعادها (عب العمل، غموض الدور، دعم المشرف) ونية ترك العمل لدى الموظفين " دوران العمل " في قطاع المبيدات بباكستان، من أجل ذلك تم إختيار (12) من إجمالي (23) شركة في هذا القطاع، كما تمّ استخدام الإستبيان لجمع المعلومات، وُوزِع على عيّنة بلغ تعدادها (412) موظفاً. وأشارت نتائج هذه الدّراسة إلى وجود علاقة معنوية وإيجابية بين ضغوط العمل بأبعادها (عب العمل، غموض الدور، دعم المشرف) ونية تركه لدى عمّال هذا القطاع. خرج الباحثون بجملة من التوصيات أبرزها:

- يجب على المسؤولين إتخاذ السياسات اللازمة للزيادة من دعم المشرفين للعمال؛

¹ - رنا ناصر صابر، مرجع سبق ذكره.

² - Sayeda Sania Zahra et al, The Relationship between Job Stress and Turnover Intentions in the Pesticide Sector of Pakistan: An Employee Behavior Perspective, Management Issues in Healthcare System 4(2018).

- التقليل من عبء العمل وغموض الدور من خلال تحسين ظروف الموظفين.

2 - الدّراسة الثانية:

Ali Yaghoubi Poor et al (2014)¹, Investigating the Relationship between Job Stress and Organizational Trust in Sirjan Municipality.

«التحقّق من العلاقة بين ضُغوط العمل والثقة التنظيمية لدى العاملين ببلدية سيرجان - إيران»

هدفت الدّراسة إلى إظهار العلاقة بين ضُغوط العمل بأبعادها والثقة التنظيمية لدى عمال بلدية سيرجان في إيران، تمّ استخدام المنهج الوصفي التحليلي في إنجاز مراحل البحث، كما استخدم الباحثون الإستبيان ، أدوات قياس درجة العلاقة بين متغيّرات البحث وذلك من خلال عيّنة عشوائية تعدادها (150) مفردة. وخلصت الدّراسة إلى ما يلي:

- يُوجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين ضُغوط العمل والثقة التنظيمية؛
- ضُغوط العمل وأبعادها تُعطي مؤشرات جيّدة للثقة التنظيمية لدى الموظفين.

المطلب الثاني: المقارنة بين الدّراسة الحالية والدّراسات السابقة

في هذا المطلب سنقدم مقارنة بين الدّراسة الحالية والدّراسات السابقة، وإستخراج أوجه التشابه والاختلاف بينهما.

الفرع الأول: أوجه التشابه

تشابهت الدّراسة الحالية والدّراسات السابقة في النقاط التالية:

1. المنهج المستعمل: إتمدت الدّراسة الحالية والدّراسات السابقة على المنهج الوصفي التحليلي؛
2. أدوات جمع البيانات: تم الإعتماد على الإستبيان كأداة لجمع البيانات لكل من الدّراسة الحالية والدّراسات السابقة؛
3. أداة تحليل البيانات: تم إستعمال البرنامج الإحصائي SPSS كأداة لتحليل البيانات.

الفرع الثاني: أوجه الاختلاف

رغم تشابه الدّراسة الحالية مع الدّراسات السابقة في الأوجه سابقة الذكر، إلا أنّها اختلفت معها في أوجه أخرى تُلخصها

في الجدول التالي:

¹ - Ali Yaghoubi Poor et al, **Investigating the Relationship Between Job Stress and Organizational Trust in Sirjan Municipality**, World Applied Sciences Journal, 32 (10), 2014.

الجدول (1-1): أوجه الاختلاف بين الدّراسة الحالية والدّراسات السابقة

عناصر المقارنة	الدّراسة الحالية	الدّراسات السابقة
من حيث المكان والزمان	أُنجزت دراستنا في مدينة ورقلة (الجزائر)، خلال السنة الحالية 2023، في ثلاث مؤسسات عمومية هي: مديرية التنظيم - بلدية ورقلة، مديرية النقل، خزينة ورقلة العمومية.	أُنجزت الدّراسات السابقة في أماكن مختلفة شملت كل من: العراق، مصر، الأردن، الجزائر، إيران. باكستان، وذلك خلال الفترة الممتدة من: 2013 إلى 2022.
من حيث العيّنة	في دراستنا اعتمدنا على عيّنة عشوائية بلغ تعدادها 117 مُفردة	إعتمدت الدّراسات السابقة على عيّنات مختلفة بلغت أعدادها أقل أو أكثر من عيّنة دراستنا.
من حيث نوع القطاع	إستهدفت دراستنا قطاع المؤسسات العمومية.	تنوّعت القطاعات المستهدفة في الدّراسات السابقة بين القطاع العمومي والإقتصادي (تربوي، طبي، صناعي، إداري)
من حيث المتغيّرات	تناولت دراستنا متغيّرين: المتغيّر المستقل: ضغوط العمل. المتغيّر التابع: الإستقرار الوظيفي.	تناولت الدّراسات السابقة عدة متغيّرات هي: الإلتزام الوظيفي، الأداء الوظيفي، الرّضا الوظيفي، ظروف العمل، نيّة ترك العمل، الثقة التنظيمية، التسرب الوظيفي، تحليل وتوصيف الوظائف.

المصدر: من إعداد الطالبين بناءً على معطيات الدّراسات السابقة.

المطلب الثالث: مجال الإستفادة من الدّراسات السّابقة

قدّمت لنا الدّراسات السابقة عدّة فوائد نُلخصها فيما يلي:

- ضبط متغيّرات الدّراسة وربط العلاقة فيما بينها؛
- المساعدة في صياغة فرضيات وإشكالية الدّراسة؛
- إيضاح ما يتعلّق بأدبيات ضغوط العمل والإستقرار الوظيفي؛
- التعرّف على المنهجية المتبعة في الدّراسات السابقة بغرض تحديد المنهجية الملائمة للبحث الحالي؛
- المساعدة في إعداد الإستبيان، وتحديد أبعاد متغيّرات الدّراسة؛
- التعرّف على الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدّراسات السابقة؛
- التعرّف على النّتائج التي توصلت إليها الدّراسات السابقة، وكيفية تفسيرها.

خُلَاصَةُ الْفَصْلِ

تَصَمَّن هذا الفصل الإِحاطة بالأدبيات النَّظريَّة والتَّطبيقيَّة لضُغُوط العَمَل والإِستقرار الوُظيفي، حيث بدأنا بالإِطار النَّظري لضُغُوط العَمَل مِن خِلال التَّطَرُّق لمفهوم ضُغُوط العَمَل، عناصرها، وأهميَّة دراستها، ثُمَّ نَبِّئنا أبعاد ضُغُوط العَمَل، طُرُق قياسها، وأخيراً سُبُل مواجهتها.

بَعْد ذلك حاولنا الإِلمام بالأُسُس النَّظريَّة للاستقرار الوُظيفي، مِن خِلال تقدِّم مفهوم للإِستقرار الوُظيفي مع شرح أهميَّته وأبعاده، ومن ثَمَّ تطرَّقنا لعوامل الإِستقرار الوُظيفي، مظاهره في مكان العَمَل.

كَمَا تَنَاولنا الدَّرَاسات السَّابِقة العربيَّة والأجَنبيَّة التي لها صلة بِمُتَعَيِّرات الدَّرَاسَة، حيث قُمنَا بِعَرَض أهم نقاط التَّشابه والإِختلاف بين الدَّرَاسَة الحاليَّة والدَّرَاسات السَّابِقة ومجال الإِستفادَة منها، وهذا ما سوف نَتَطَرَّق له في الفصل المَوال، بِمحاولة إسقاط ما تم دراسته في هذا الفصل على ثلاث إدارات عُموميَّة، وهي مُديريَّات: التَّنظيم والشُّؤون الإِجتماعيَّة، النَّقَل، والحَزِينَة، لولاية وِرَقلة.

الفصل الثاني

الدراسة الميدانية لضغوط العمل والإستقرار الوظيفي

في مديريات: التنظيم والشؤون الإجتماعية، النقل، والخزينة لولاية ورقلة.

تمهيد

بعدها تطرّقنا في الفصل الأول إلى الأدبيات النظرية المتعلقة بكل من ضغوط العمل والإستقرار الوظيفي للموظفين، وكذا أهم الدراسات السابقة في هذا المجال، ولتحسيد هذه المفاهيم سنحاول في هذا الفصل إسقاط ما تمّ تناوله في الجانب النظري على عيّنة من عمّال ثلاث إدارات عمومية، وهي مديريات: التنظيم والشؤون الإجتماعية، النقل، والحزينة، لولاية ورقلة.

ولدراسة أعمق وأكثر تفصيلاً، تمّ تقسيم الفصل إلى مبحثين أساسيين هما:

- المبحث الأول: الطريقة والأدوات المستخدمة في الدّراسة.
- المبحث الثاني: عرض النتائج ومناقشتها وإستخراج الإستنتاجات.

المبحث الأول: الطريقة والأدوات المستخدمة في الدَّرسَة

يتناول هذا المبحث الإطار المنهجي للدراسة الميدانية لموضوعنا المتمثل في أثر ضغوط العمل على الإستقرار الوظيفي للعاملين، حيث سنستعرض مجتمع وعينة الدَّرسَة، المنهج المتبع، وأدوات جمع المعلومات.

المطلب الأول: طريقة الدَّرسَة

يتضمن هذا المطلب فرعين أساسيين، في الفرع الأول سنعرض المنهج المتبع في الدَّرسَة وكذلك مصادر جمع البيانات، أما في الفرع الثاني سيتم عرض مجتمع وعينة الدَّرسَة.

الفرع الأول: منهج الدَّرسَة ومصادر جمع المعلومات1 - منهج الدَّرسَة

لتحقيق الأهداف المرجوة إعتدنا على الأسلوب الوصفي التحليلي، والذي يُعرف بأنه: "وصف الظاهرة التي يُراد دراستها وجمع أوصاف ومعلومات عنها". وهو أسلوب يعتمد على دراسة الواقع ويهتم بوصفه وصفاً دقيقاً، ويُعبّر عنه تعبيراً كميّاً أو كميّاً.¹

2 - مصادر جمع المعلومات

تم الإعتماد على مصدرين رئيسين لجمع المعلومات حول مُتغيّرات الدَّرسَة وهما:

- المصادر الثانوية: تتمثل في المراجع العربية والأجنبية، المقالات والأبحاث، والدَّرسات السابقة؛
- المصادر الأولية: لمعالجة الجوانب التحليلية لموضوع الدَّرسَة، لجئنا إلى جمع البيانات الأولية من خلال الإستبانة كأداة رئيسة للدَّرسَة، صُممت خصيصاً لهذا الغرض، ووُزعت على عينة من منسوبي هذه المؤسسات العمومية محل الدَّرسَة.

الفرع الثاني: مُجتمع وعينة الدَّرسَة1 - مُجتمع الدَّرسَة

يشمل مجتمع الدَّرسَة ثلاثة إدارات عمومية هي مُديريات: التَّنظيم والشؤون الإجتماعية، التَّنقل، والحزينة لولاية ورقلة، (الجدول 1-2)، نتعرّف عليها على التوالي.

¹ - عايض بن شافي الاكلي، أثر الإستقرار الوظيفي للقيادات العليا على التخطيط الاستراتيجي "دراسة ميدانية على جامعة شقراء في الفترة من 2013 م إلى 2017 م، Maghreb Review of Economics and Management، المجلد 04، العدد 02، 2017، ص 88.

1-1-1 مديرية التنظيم والشؤون الإجتماعية - بلدية ورقلة

1-1-1-1-1 تعريف المؤسسة: هي مديرية من بين أربع مديريات تضمها بلدية ورقلة، وهي مديرية الإدارة والشؤون الاقتصادية والصفقات، مديرية التعمير والهندسة ومتابعة الأشغال، مديرية التجهيز والصيانة. تأسست حسب المداولة رقم 25 بتاريخ 2001/6/24، تقع في مبنى بلدية ورقلة، الذي يقع في شارع الجمهورية، وسط مدينة ورقلة، يبلغ عدد عمالها (209) موظف وموظفة.

1-1-1-2 الهيكل التنظيمي للمؤسسة: تتكون مديرية التنظيم والشؤون الإجتماعية والثقافية من ثلاثة مصالح هي:

- مصلحة التنظيم؛
- مصلحة الشؤون الإجتماعية والثقافية؛
- مصلحة المنازعات.

تفصيل الهيكل التنظيمي للمؤسسة في الملحق رقم (02)

1-1-1-3 مهام المؤسسة: تتمثل مهام مديرية التنظيم والشؤون الإجتماعية فيما يلي:

- مصلحة المنازعات: تهتم بمتابعة القضايا النزاعية والتنفيذ؛
- مصلحة التنظيم: تقدم خدمات للمواطنين وتلبي لهم كل ما يحتاجونه من وثائق إدارية مثل: تلقي تصريحات المواليد والوفيات، عقود الزواج، القيام بعملية إعداد القوائم الانتخابية وضبطها؛
- مصلحة الشؤون الإجتماعية والثقافية: تقوم بتقديم منح للفئات الهشة، إجراء مساعدات للمحتاجين والعائلات المحرومة، إستحداث مناصب شغل لليد العاملة البسيطة.

1-1-2 مديرية النقل - ورقلة

1-1-2-1 تعريف المؤسسة: أنشأت مديرية النقل لولاية ورقلة بموجب المرسوم التنفيذي رقم: 381/90 المؤرخ في 1990¹/11/24 المتضمن تنظيم مديريات النقل بالولايات وعملها، والقرار الوزاري المشترك المؤرخ في 1991/04/23 المتعلق بكتيفيات تنظيم وإدارة مديريات النقل الولائية. تقع بمدينة ورقلة في منطقة التجهيزات، عدد عمالها يبلغ (35) موظف وموظفة.

1-1-2-2 الهيكل التنظيمي للمؤسسة: وتتكون من المصالح والمكاتب التالية:

- مصلحة النقل البري؛
- مصلحة الطيران المدني والرصد الجوي؛
- مكتب إدارة الوسائل.

¹ - الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، 1990/11/28، العدد 51، ص 1629

تفصيل الهيكل التنظيمي للمؤسسة في الملحق رقم (02)

1-2-3- مهام المؤسسة: تتمثل مهام مديرية النقل فيما يلي:

❖ في ميدان النقل العمومي للبضائع والمسافرين:

- السهر على تطبيق التنظيم المتعلق بالنقل البري والمُور والأمن على الطرقات؛
- التأكد من المتابعة والمراقبة لنشاطات المتعاملين في مجال النقل البري للمسافرين والبضائع؛
- تسليم الرُخص والسندات والإعتمادات المقررة بموجب التنظيم المعمول به؛
- جمع وتحليل العناصر الضرورية لإعداد مُحططات النقل وسيارات الأجرة والسهر على تنفيذ البرامج المقررة.

❖ في ميدان حركة المرور والأمن على الطرقات:

- القيام بتدابير وبرامج الوقاية في مجال حركة المرور والأمن على الطرقات ومتابعة وتقييم نتائج النشاطات المتخذة؛
- جمع وتحليل الإحصائيات المتعلقة بحوادث المرور وإقتراح كل التدابير التي ترمي إلى تحسين الوقاية على الطرقات؛
- دراسة ملقّات طلبات فتح مدارس تعليم السياقية وتسليم الرُخص الخاصة بها ومراقبة نشاط هذه الأخيرة؛
- تنظيم إمتحانات رُخص السياقية. وتسليم شهادات مستغلي ومُربي مدارس السيارات.

❖ في ميدان الطيران المدني والأرصاد الجوي:

- المشاركة في لجان تسهيل النقل الجوي الولائية. وإعداد المخططات ومشاريع تطوير الهياكل الخاصة بالطيران؛
- مُراقبة سَير منشآت الأرصاد الجوية. المشاركة في مشاريع تطوير مُحطّات ومراكز الأرصاد الجوية؛
- جرد إحتياجات المستعملين في مجال الإعلام بالأرصاد الجوي.

1-3-3- خزينة ولاية ورقلة

1-3-3-1- تعريف المؤسسة: هي صرّاف ومُور الدولة وهي أداة لتطبيق الميزانية، لحفظ أكبر التوازنات المالية والنقدية، وذلك بإجراء عملية الصندوق والبنك والمحاسبة اللازمة لتسيير المالية العامة، بممارسة نشاطات الرقابة على تمويل وتحرير الإقتصاد والمالية وهي تقوم بتحصيل مختلف الموارد ومنها الضريبة. تقع خزينة ورقلة بالطريق الوطني رقم 49 ورقلة بمنطقة التجهيزات، ويبلغ عدد مُوظفيها (125) مُوظف ومُوظفة.

1-3-3-2- الهيكل التنظيمي للمؤسسة:

تتكوّن الخزينة العمومية لولاية ورقلة من أمين خزينة ووكيلين مفوضين، وثمانية 8 مكاتب. وهذه المكاتب تتمثل فيما يلي: مكتب النفقات العمومية، مكتب الحافظة والمحاسبة، مكتب التسديد والتحصيل، مكتب المراقبة والتحقق، مكتب الإدارة والوسائل وحفظ الأرشيف، مكتب خزائن البلديات وخزائن الصحة، مكتب مراقبة البلديات والقطاعات الصحية ومكتب الإعلام الآلي. الملحق رقم (02)

1-3-3-3- مهام المؤسسة: تتمثل مهام خزينة ورقلة العمومية فيما يلي:

- تنفيذ جميع عمليات الإيرادات والنفقات والموازنة وميزانيات الدولة والحسابات الخاصة للخرينة، كذلك ميزانيات الولاية والمؤسسات العمومية ذات الطابع الإداري التي تتولى تسييرها؛

- تَتَوَلَّى رِقَابَةَ أَوْ فَحَصَ صِنَادِيقِ التَّسْبِيقَاتِ وَالإِرَادَاتِ وَتُسَيَّرُ الأَعْوَانُ المَحَاسِبِينَ فِي المُوَسَّسَاتِ العَمُومِيَّةِ الإِدَارِيَّةِ؛
- تُجْمَعُ مَرَكَزِيًّا بِالعَمَلِيَّاتِ الَّتِي تَقُومُ بِهَا مَصَالِحُهَا، وَالعَمَلِيَّاتِ الَّتِي يَقُومُ بِهَا المَحَاسِبُونَ العَمُومِيُّونَ لِحِسَابِ الحَزِينَةِ؛
- تَتَدَاوَلُ الأَمْوَالُ وَالقِيَامُ بِمَحَرَكَاتِ حِسَابَاتِ أَرصُدَةِ الحَزِينَةِ؛
- تَحْرَصُ وَتَحْفَظُ الأَوْرَاقَ الثَّبُوتِيَّةَ الخَاصَّةَ بِالعَمَلِيَّاتِ المَالِيَّةِ وَالْمَحَاسِبَةِ الَّتِي تَتَكَلَّفُ بِهَا؛
- تَسْهَرُ عَلَى الأَمْنِ وَالتَّسْيِيرِ الفَعَّالِ لِمَحَرَكَاتِ الأَمْوَالِ وَالقِيَمِ الخَاصَّةِ بِالحَزِينَةِ، وَتُجَمِّدُهَا وَحَبْسُهَا.

2 - عَيِّنَةُ الدَّرَاسَةِ

تَكُونُ عَيِّنَةُ الدَّرَاسَةِ مِنْ مَجْمُوعَةٍ مِنَ المَوْظُفِينَ فِي الإِدَارَاتِ الثَّلَاثِ مَحَلِّ الدَّرَاسَةِ، حَيْثُ تَمَّ سَحْبُ عَيِّنَةٍ عَشْوَائِيَّةٍ بَسِيطَةٍ وَذَلِكَ بِتَوَازِعِ (135) إِسْتِبَانَةٍ عَلَى مَنْتَسَبِي هَذِهِ المُوَسَّسَاتِ وَهِيَ مُدِيرِيَّاتُ: التَّنْظِيمِ وَالشُّؤُونِ الإِجْتِمَاعِيَّةِ، النَّقْلِ، وَالْحَزِينَةِ لَوَالِيَةِ وِرْقَلَةَ ، وَالجُدُولُ أَدْنَاهُ يُوضِّحُ تَوَازِعَ عَيِّنَةِ الدَّرَاسَةِ.

الجدول (1-2): مجتمع وتوزيع عَيِّنَةُ الدَّرَاسَةِ

البيان	المؤسسة	عدد العمال	الإستبيانات الموزعة	الإستبيانات المسترجعة	الإستبيانات الملغاة	الإستبيانات المقبولة
العدد	التنظيم والشؤون الاجتماعية	209	85	76	2	74
	النقل	35	20	19	1	18
	الحزينة العمومية	125	30	27	2	25
المجموع	/	369	135	122	5	117
النسبة المئوية	/	%100	%100	%90.37	%3.70	%86.66

المصدر: من إعداد الطالبين وفقاً لتوزيع الإستبيانات.

المطلب الثاني : الأدوات المستخدمة في الدَّرَاسَةِ

يتضمن هذا المطلب الأدوات (الأساليب) الإحصائية المستخدمة في الدَّرَاسَةِ، بالإضافة للأدوات التي تم بها جمع المعلومات.

الفرع الأول : الأدوات الإحصائية المستخدمة

تَمَّ إِسْتِخْدَامُ مَجْمُوعَةٍ مِنَ الأَسَالِيبِ الإِحصَائِيَّةِ مِنْ أَجْلِ التَّحَقُّقِ مِنْ ثَبَاتِ صِدْقِ أَدَاةِ الدَّرَاسَةِ، وَإِخْتِبَارِ فَرِضِيَّاتِ الدَّرَاسَةِ، وَهَذِهِ الأَسَالِيبُ هِيَ:

- إختبار ألفاكرونباخ لتحديد مُعامل الثَّبات الكُلِّي للإِسْتِيان.
- مقاييس الإحصاء الوصفي وذلك لوصف عَيِّنة الدَّرَاسَةِ وإظهار خَصاصِها، وهذه الأساليب هي: المتوسط الحسابي، والانحرافات المعيارية.
- إختبار التوزيع الطبيعي Kolmogorov-Smirnov
- مُعامل الإرتباط بيرسون لمعرفة العلاقات الإرتباطية بين مُتغَيِّرات الدَّرَاسَةِ المُستقلة والتابعة.
- تَحليل الإنحدار الخطي بإستخدام طريقة المربعات الصغرى Entry.
- إختبار T-TEST لمتغَيِّر الجنس
- تَحليل التباين ANOVA لإختبار تأثير المتغَيِّرات الشخصية على المتغَيِّر المُستقل والمتغَيِّر التابع

بالإضافة إلى ذلك إستخدمنا مقياس ليكارت الثلاثي، كما يُوضَّح الجدول التالي:

الجدول (2-2): يُوضَّح مجال المتوسط المرجح لكل مُستوى لمقياس ليكارت الثلاثي.

مُستوى الموافقة	المتوسط المرجح	الوزن
غير مُوافق	من 1 إلى 1.66	1
مُحايد	من 1.67 إلى 2.33	2
مُوافق	من 2.34 إلى 3	3

المصدر: من إعداد الطالبين بناءً على الدَّرَاسَاتِ السَّابِقَةِ.

الفرع الثاني: الأدوات المستخدمة في جمع البيانات

1 - أداة الدَّرَاسَةِ (الإِسْتِيان)

تَمَّ إستخدام الإِسْتِيان كأداة رئيسية لجمع البيانات من خلال الإِعْتِمَاد على بعض الدَّرَاسَاتِ السَّابِقَةِ حول ضُغُوطِ العَمَلِ والإِسْتِقْرَارِ الوَظِيفِي، وقد تَمَّ إعدَادُ إِسْتِيانَةٍ وَفَقاً لمقياس ليكارت الثلاثي (مُوافق، مُحايد، غير مُوافق)، حيث قُسمت الإِسْتِيانَةُ إلى ثلاثة أَقسام تَتَمَثَلُ في:

- القِسم الأول: يَصَمِّمُ المتغَيِّرات الشخصية (المؤسَّسة، الجنس، السِّن، الحالة العائليَّة، المُستوى التعليمي، الأقدمية)؛
- القِسم الثاني: يَتَضَمَّنُ المتغَيِّر المُستقل وهو ضُغُوطِ العَمَلِ بِأَبْعَادِها الحَمْسَةُ (عِبءِ العَمَلِ، صُعُوبَةُ ظُرُوفِ العَمَلِ، صِراعِ الدُورِ، عُمُوضِ الدُورِ، تَقْيِيمِ الأَداءِ وَفُرْصِ التَّقَدُّمِ)، وشَمِلت هذه الأَبْعَادُ 22 عِبارة بِأَعْدَادِ مُتفاوِتَةٍ، وقُسمت وَفَقاً سُلَّمِ ليكارت الثلاثي؛
- القِسم الثالث: يَتَضَمَّنُ المتغَيِّر التابع وهو الإِسْتِقْرَارِ الوَظِيفِي بِأَبْعَادِها الأربعة (الرِّضا الوَظِيفِي، الرِّضا العاطفي، الإلتزام الوَظِيفِي، الإندماج الوَظِيفِي)، وشَمِلت 17 عِبارة بِأَعْدَادِ مُتفاوِتَةٍ كذلك، وقُسمت وَفَقاً سُلَّمِ ليكارت الثلاثي.

والمُلاحق رقم (01) يُوضَّح ما سبق.

الجدول (2-3): العبارات التي تقيس أبعاد ضغوط العمل

رقم العبارة	البعد
(4 - 3 - 2 - 1)	عبء العمل
(8 - 7 - 6 - 5)	صعوبة ظروف العمل
(13 - 12 - 11 - 10 - 9)	صراع الدور
(17 - 16 - 15 - 14)	عموض الدور
(22 - 21 - 20 - 19 - 18)	تقييم الأداء وفرص التقدم

المصدر: من إعداد الطالبين وفقاً لمعطيات الدراسة.

الجدول (2-4): العبارات التي تقيس أبعاد الإستقرار الوظيفي

رقم العبارة	البعد
(4 - 3 - 2 - 1)	الرضا الوظيفي
(8 - 7 - 6 - 5)	الرضا العاطفي
(13 - 12 - 11 - 10 - 9)	الإلتزام الوظيفي
(17 - 16 - 15 - 14)	الإندماج الوظيفي

المصدر: من إعداد الطالبين وفقاً لمعطيات الدراسة.

أعطى الموظفون درجة موافقتهم على كل عبارة من العبارات الواردة على مقياس ليكارت الثلاثي بالشكل التالي:

الجدول (2-5): يُوضِّح مقياس ليكارت الثلاثي

غير مُوافق	مُحايد	مُوافق
1	2	3

المصدر: من إعداد الطالبين وفقاً للدراسات السابقة

2 - صدق أداة الدراسة

يُقصد بصدق أداة الدراسة أنّ هذه الأخيرة تقيس ما صُممت لقياسه ولا تقيس شيئاً آخر، ولأجل ذلك تم عرض الإستبيان على مجموعة من المحكّمين بلغ عددهم أربعة مُحكّمين "ملحق رقم (03)", للإستفادة من توجيهاتهم والأخذ بأرائهم في طبيعة الأسئلة الموضوعية ومدى تغطيتها جوانب الدراسة.

بعد ذلك، وبالتعاون مع الأستاذ المشرف تم تعديل فقرات الإستبيان بناءً على توجيهات الأساتذة المحكّمين بما يتناسب مع مقياس مُتغيّرات الدراسة.

3 - ثبات أداة الدراسة

يُقصد بالثبات هو التعرف على مدى ثبات الإستبيان وفقراته عن طريق حساب مُعامل ألفا كرونباخ.

الجدول (2-6): مُعامل الثبات الكلي للإستبيان - ألفا كرونباخ

المحاور	عدد العبارات	مُعامل الثبات ألفا كرونباخ
أثر ضغوط العمل على الإستقرار الوظيفي	39	0.750

المصدر: من إعداد الطالبين وفقاً لمخرجات SPSS.

وفي الجدول أعلاه نلاحظ أن مُعامل الثبات في الإدارات الثلاث محل الدراسة يُساوي (0.75) وهي نسبة تفوق 60 %، هذا يعني أن هناك إستقرار بدرجة جيدة ومقبولة في نتائج الإستبيان، بمعنى أنه في حالة ما إذا قمنا بإستجواب أفراد العينة من جديد وبنفس الظروف، فإن نسبة (75%) من أفراد العينة المدروسة سوف يُعيدون نفس الإجابة، وهي نسبة تُوضّح المصدقية الجيدة للنتائج التي يُمكن إستخلاصها.

4 - وثائق الدراسة

تمّ الإعتماد في دراستنا على الوثائق الخاصة بكل مؤسسة من المؤسسات الثلاث محل الدراسة، والتي وفّرت بعض المعطيات الضرورية للبحث، حيث تمثلت في بيانات حول الهيكل التنظيمي العام لكل مؤسسة.

المبحث الثاني: نتائج الدراسة ومناقشتها

في هذا المبحث سنقوم بعرض الخصائص الشخصية لعينة الدراسة، ثم نتطرق إلى التحليل التفصيلي للبيانات وعرض النتائج من خلال المعالجة الإحصائية التي تم إجراؤها على عينة الدراسة، ومن ثم تحليل ومناقشة هذه النتائج.

المطلب الأول: عرض وتحليل نتائج الدراسة

الفرع الأول: خصائص عينة الدراسة

يقصد بخصائص عينة الدراسة، البيانات الشخصية للأفراد المشاركين في الدراسة الميدانية، وذلك لمعرفة الخصائص الديمغرافية لهم ومدى تأثيرها على الدراسة، وقد اشتملت هذه الخصائص على: المؤسسة، الجنس، السن، الحالة العائلية، المستوى التعليمي، الأقدمية. ويمكن إيضاح هذه الخصائص كمايلي:

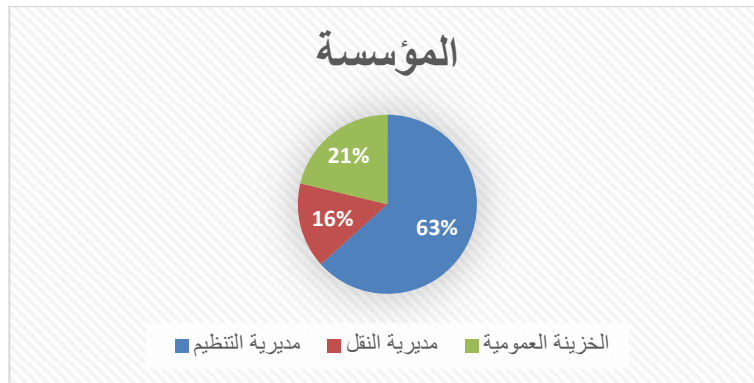
1 - متغير المؤسسة: الجدول الموالي يوضح توزيع المبحوثين حسب متغير المؤسسة.

الجدول (2-7): يوضح توزيع أفراد العينة حسب المؤسسة

النسبة	التكرار	الفئة
63.2%	74	مديرية التنظيم والشؤون الإجتماعية، بلدية ورقلة
15.4%	18	مديرية النقل - ورقلة
21.4%	25	خزينة ولاية ورقلة
100%	117	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبين وفقاً لمخرجات SPSS.

الشكل (2-1): يوضح توزيع أفراد العينة حسب المؤسسة



المصدر: من إعداد الطالبين وفقاً لمخرجات SPSS.

نُلاحظ من خلال نتائج الجدول أعلاه أن غالبية الباحثين كانوا من مؤسسة مديرية التنظيم والشؤون الإجتماعية، بلدية ورقلة بنسبة 63.2% من مجموع الإجابات، تليها مؤسسة مديرية النقل - ورقلة، بنسبة 15.4%، ثم مؤسسة خزينة ولاية ورقلة، بنسبة 21.4%، وهذا راجع إلى طبيعة نشاط كل مؤسسة والخدمات التي تُقدمها، ومدى إحتياجها لليد العاملة.

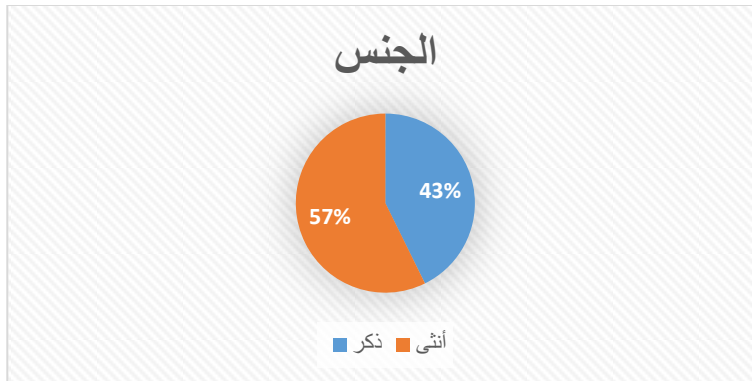
2 - مُتغير الجنس: الجدول الموالي يُوضّح توزيع الباحثين حسب مُتغير الجنس.

الجدول (2-8): يُوضّح توزيع أفراد العينة حسب مُتغير الجنس

النسبة	التكرار	الفئة
42.7%	50	ذكر
57.3%	67	أنثى
100%	117	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبين وفقاً لمخرجات SPSS.

الشكل (2-2): يُوضّح توزيع أفراد العينة حسب مُتغير الجنس



المصدر: من إعداد الطالبين وفقاً لمخرجات SPSS.

نُلاحظ من الجدول أعلاه أن النسبة الغالبة من الباحثين هي من جنس الإناث بنسبة 57.3% من مجموع الباحثين مقابل 42.7% بالنسبة للذكور. وتعكس لنا نتائج الجدول، الإقبال الهائل للعنصر النسوي على الوظائف الإدارية بقطاع المؤسسات العمومية.

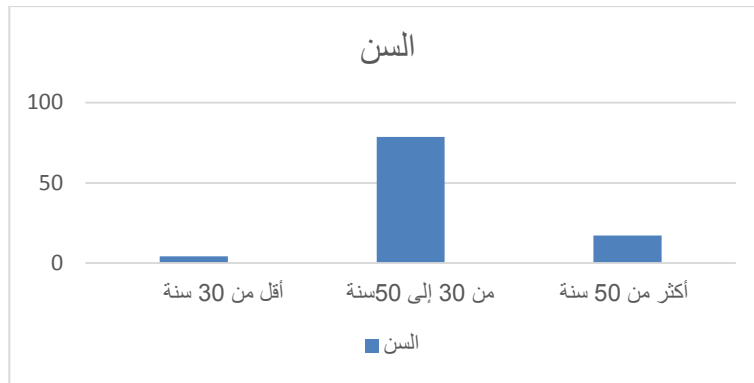
3 - مُتغير السن: الجدول الموالي يُوضّح توزيع الباحثين حسب مُتغير السن.

الجدول (2-9): يُوضِّح توزيع أفراد العيّنة حسب مُتغيّر السنّ.

النسبة	التكرار	الفئة
4.3%	5	أقل من 30 سنة
78.6%	92	من 30 إلى 50 سنة
17.1%	20	أكثر من 50 سنة
100%	117	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبين وفقاً لمخرجات SPSS.

الشكل (2-3): يُوضِّح توزيع أفراد العيّنة حسب مُتغيّر السنّ.



المصدر: من إعداد الطالبين وفقاً لمخرجات SPSS.

نلاحظ من خلال نتائج الجدول أعلاه أنّ غالبية الباحثين كانت من فئة (من 30 إلى 50 سنة)، بنسبة 78.6% من مجموع الإجابات، تليها فئة (أكثر من 50 سنة)، بنسبة 17.1%، ثمّ فئة (أقل من 30 سنة)، بنسبة 4.3%، وهذا راجع إلى غياب سياسة التوظيف في السنوات الأخيرة في قطاع المؤسسات العمومية، ممّا أدى إلى غياب عنصر الشباب في هذه الإدارات.

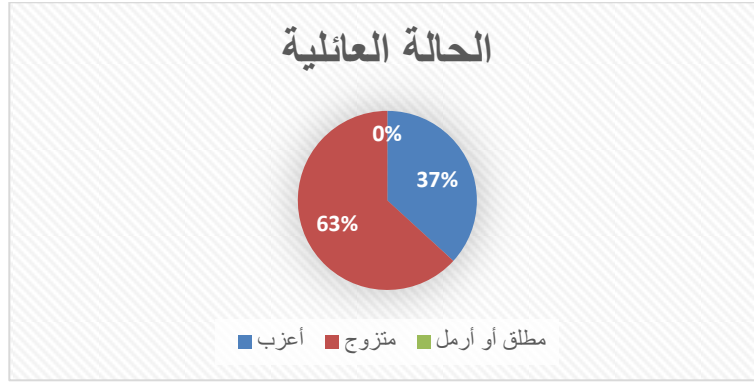
4 - مُتغيّر الحالة العائلية: الجدول الموالي يُوضِّح توزيع الباحثين حسب الحالة العائلية.

الجدول (2-10): يُوضِّح توزيع أفراد العيّنة حسب مُتغيّر الحالة العائلية.

النسبة	التكرار	الفئة
36.8%	43	أعزب
63.2%	74	متزوج
0%	0	مطلق أو أرمل
100%	117	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبين وفقاً لمخرجات SPSS.

الشكل (2-4): يُوضّح توزيع أفراد العيّنة حسب مُتغيّر الحالة العائلية.



المصدر: من إعداد الطالبين وفقاً لمخرجات SPSS.

نلاحظ من نتائج الجدول أعلاه أن غالبية الباحثين هم فئة المتزوجين، بنسبة 63.2% من مجموع الباحثين، مُقابل 32.8% من فئة العزّاب، تليها فئة مُطلق أو أرمل، بنسبة 0%، إذاً فنحن أمام عيّنة جُل أفرادها من فئة المتزوجين، وبالتالي فإن إرتباطهم بالعمل والإستقرار فيه قد يُصبح مُحتماً في بعض الحالات ما لم يتوفر بديل أحسن ومضمون، وذلك بحكم الإلتزامات الأسرية التي تُفرض توفير مصدر للدخل.

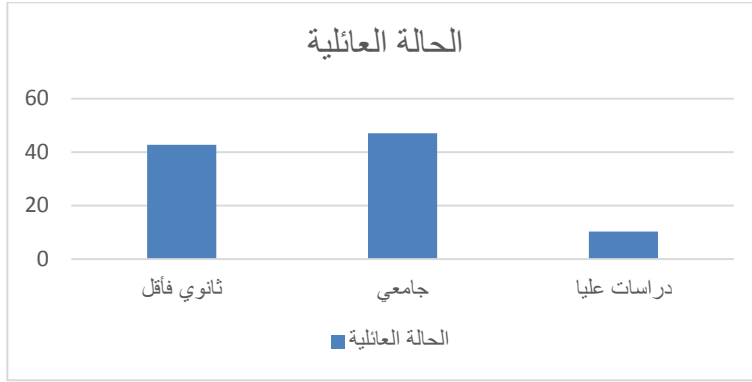
5 - مُتغيّر المستوى التعليمي: الجدول الموالي يُوضّح توزيع الباحثين حسب المستوى التعليمي.

الجدول (2-11): يُوضّح توزيع أفراد العيّنة حسب مُتغيّر المستوى التعليمي.

النسبة	التكرار	الفئة
42.7%	50	ثانوي فأقل
47%	55	جامعي
10.3%	12	دراسات عليا
100%	117	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبين وفقاً لمخرجات SPSS

الجدول (2-5): يُوضّح توزيع أفراد العيّنة حسب مُتغيّر المستوى التعليمي.



المصدر: من إعداد الطالبين وفقاً لمخرجات SPSS.

يُتضح من نتائج الجدول أعلاه أن العدد الأكبر من المبحوثين هو من فئتي جامعي و ثانوي فأقل ينسب متساوية تقريباً بلغت بالترتيب 47% و 42.7%، مقابل 10.3% من فئة الدراسات العليا، ويُعزى ذلك إلى طبيعة النشاط والخدمات التي تُقدمها هذه المؤسسات التي تنقسم إلى وظائف يُتطلب من شاغلها التمتع بالمعرفة والمستوى التعليمي المناسب، وأخرى ذات طابع روتيني لا تتطلب مستوى تعليمي عالٍ.

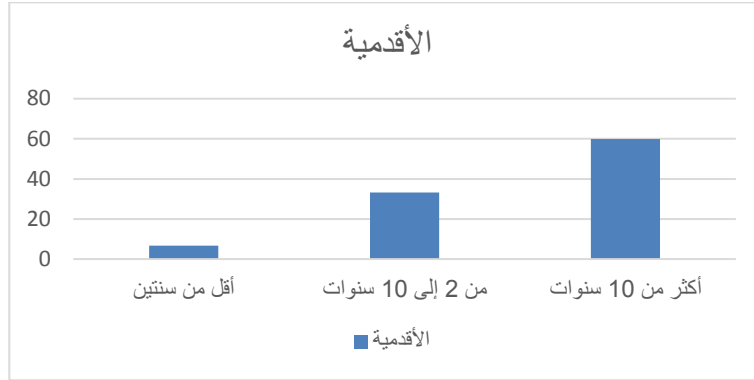
6 - مُتغيّر الأقدمية: الجدول الموالي يُوضّح توزيع المبحوثين حسب الأقدمية.

الجدول (2-12): يُوضّح توزيع أفراد العيّنة حسب مُتغيّر الأقدمية.

النسبة	التكرار	الفئة
6.8%	8	أقل من سنتين
33.3%	39	من 2 إلى 10 سنوات
59.8%	70	أكثر من 10 سنوات
100%	117	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبين وفقاً لمخرجات SPSS.

الشكل (2-6): يُوضِّح توزيع أفراد العيّنة حسب مُتغيّر الأقدمية.



المصدر: من إعداد الطالبين وفقاً لمخرجات SPSS.

يتبين من خلال نتائج الجدول أعلاه أن النسبة الغالبة من الباحثين تنحصر مدة أقداميتهم بالعمل في الفئة (أكثر من 10 سنوات)، بنسبة 59.8%، ثمّ فئة (من 2 إلى 10 سنوات)، بنسبة 33.3%، تليها فئة (أقل من سنتين)، بنسبة 6.8%، أي أنّ جُلّ الباحثين هم موظفون يتميزون بأقدمية كبيرة في العمل في الإدارات محلّ الدراسة. إذًا نستنتج من خلال قراءة هذا الجدول، أنّنا أمام عيّنة تتضمن أفرادًا ذوو خبرة ومعرفة في مجال عملهم، ومستمرون في البقاء بمؤسساتهم.

الفرع الثاني: عرض وتحليل نتائج فرضيات الدراسة

في هذا المطلب سنستعرض النتائج المتعلقة بكلّ فرضية من فرضيات الدراسة الأربعة، وذلك من خلال عرض وتحليل هذه النتائج.

1 - النتائج المتعلقة بالفرضية الأولى

"ترتكز ضغوط العمل بشكلٍ أكثر، في مديريات: التنظيم والشؤون الإجتماعية، النقل، والحزينة لولاية ورقلة، بحكم طبيعة عملها في: عبء العمل و صعوبة ظروف العمل".

للإجابة على هذه الفرضية والتأكد من صحتها أو عدمها، فمنا بحساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد العيّنة على العبارات التي تقيس أبعاد المتغيّر المستقل لضغوط العمل وفقاً للأبعاد المكوّنة له وهي: عبء العمل، صعوبة ظروف العمل، صراع الدور، وعموض الدور، تقييم الأداء وفرص التّقدم.

1-1- البعد الأول: عبء العمل

فيمايلي نستعرض نتائج العبارات من 1 إلى 4، والتي تقيس بعد عبء العمل، ثمّ تحليها.

1-1-1- عرض النتائج

الجدول (2-13): يُوضِّح قيم المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لِبُعدِ عبءِ العمل.

الرقم	البيان	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	مستوى الموافقة
1	تطلُّب العمل للتركيز العالي	2.71	0.644	1	موافق
2	جسامه المهام المسندة	1.86	0.899	2	مُحايد
3	غياب وقت الراحة أثناء فترة الدوام	1.82	0.857	3	مُحايد
4	عدم كفاية الوقت لأداء الأعمال	1.79	0.859	4	مُحايد
	المتوسط العام لِبُعدِ عبءِ العمل	2.04	0.814	---	مُحايد

المصدر: من إعداد الطالبين وفقاً لمخرجات SPSS.

1-1-2- تحليل النتائج

نلاحظ من خلال نتائج الجدول أعلاه، أنه هناك مستوى موافقة "مُحايد" في إجابات العينة المستهدفة حول بُعد عبء العمل، أي أن هذا الأخير سائد في الإدارات الثلاث محل الدراسة بدرجة متوسطة، هذا البُعد تمَّ قياسه بالفقرات (من 1 إلى 4)، وقد بلغ متوسطه الحسابي (2.04)، بينما بلغ إنحرافه المعياري (0.814)، بمعنى أن أفراد العينة مُحايدون في إجاباتهم على أن بُعد عبء العمل يُسبب لهم ضغوط مهنية، في حين سجَّلت الفقرة (تطلُّب العمل للتركيز العالي) أعلى متوسط حسابي من بين فقرات بُعد عبء العمل بمتوسط حسابي (2.71) وإنحراف معياري (0.644) ومستوى موافقة "موافق"، والذي يدلُّ على أن الموظفين يُعانون من ضغوط تعود لكثرة التركيز أثناء العمل، بالإضافة لتكليفهم بمهام كثيرة تفوق قدراتهم.

1-2-1- البُعد الثاني: صعوبة ظروف العمل

فيما يلي نستعرض نتائج العبارات من 5 إلى 8، والتي تقيس بُعد صعوبة ظروف العمل، ثمَّ نحللها.

1-2-1- عرض النتائج

الجدول (2-14): يُوضِّح قيم المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لُبعد صُعوبة ظروف العمل.

الرقم	البيان	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	مستوى الموافقة
5	غياب التَّقنيات الحديثة المُسهلة لأداء العمل	2.61	0.682	1	مُوافق
6	فُوضوية جَو العمل	2.43	0.802	2	مُوافق
7	عدم مُلائمة ظروف العمل	2.34	0.863	3	مُوافق
8	عدم تناسب المؤهل العلمي مع نوع العمل	1.81	0.809	4	مُحايد
	المتوسط العام لُبعد صُعوبة ظروف العمل	2.29	0.789	---	مُحايد

المصدر: من إعداد الطالبين وفقاً لمخرجات SPSS.

2-2-1- تحليل النتائج

نُلاحظ من خلال نتائج الجدول أعلاه، أنه هناك مُستوى مُوافقة "مُحايد" في إجابات العَيِّنة المستهدفة حول بُعد صُعوبة ظروف العمل، أي أنّ هذا الأخير سائد في الإدارات الثلاث محل الدراسة بدرجة مُتوسطة، هذا البُعد تمَّ قياسه بالفقرات (من 5 إلى 8)، وقد بلغ مُتوسطه الحسابي (2.29)، بينما بلغ إنحرافه المعياري (0.708)، بمعنى أن أفراد العَيِّنة مُحايدون في إجاباتهم على أن بُعد صُعوبة ظروف العمل يُسبب لهم ضُغوط مهنية، في حين سجَّلت الفقرة (غياب التَّقنيات الحديثة المُسهلة لأداء العمل) أعلى مُتوسط حسابي من بين فقرات بُعد صُعوبة ظروف العمل، بمُتوسط حسابي (2.61) وإنحراف معياري (0.682)، ومُستوى مُوافقة "مُوافق"، تلتها الفقرة (فُوضوية جَو العمل)، بمُتوسط حسابي (2.43) وإنحراف معياري (0.802)، ومُستوى مُوافقة "مُوافق"، ثم الفقرة "عدم مُلائمة ظروف العمل"، بمُتوسط حسابي (2.34) وإنحراف معياري (0.836)، ومُستوى مُوافقة "مُوافق"، وهذا يعني أنّ مُنتسبي هذه الإدارات يُعانون من ضُغوط مُرتفعة، يعود سببها لغياب التَّقنيات الحديثة المُسهلة لأداء العمل بالإضافة لِقلة الهُدوء وعدم مُلائمة ظروف عملهم.

3-1- البُعد الثالث: صِراع الدور

فيمايلي نستعرض نتائج العبارات من 9 إلى 13، والتي تقيس بُعد صِراع الدور، ثمَّ نَحليلها.

1-3-1- عرض النتائج

الجدول (2-15): يُوضِّح قيم المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لُبُعد صِراع الدور.

الرقم	البيان	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	مستوى الموافقة
9	تَلَقِّي التعليمات المتناقضة من رؤساء العمل	2.07	0.888	1	مُحايد
10	تَدخُل الآخريين في مجال العمل	2.05	0.869	2	مُحايد
11	التعامل مع أكثر من مجموعة عمل مختلفة	1.99	0.876	3	مُحايد
12	تدخل المسؤول في أداء العمل بشكل كبير	1.73	0.847	4	مُحايد
13	القيام بأعمال مخالفة للقوانين والتنظيمات المعمول بها	1.42	0.646	5	غير مُوافق
	المتوسط العام لُبُعد صِراع الدور	1.85	0.825	---	مُحايد

المصدر: من إعداد الطالبين وُقفاً لمخرجات SPSS.

1-3-2- تحليل النتائج

نُلاحظ من خلال نتائج الجدول أعلاه، أنه هناك مُستوى مُوافقة "مُحايد" في إجابات العينة المستهدفة حول بُعد صِراع الدور، أي أن هذا الأخير سائد في الإدارات الثلاث محل الدراسة بدرجة مُتوسطة، هذا البُعد تمَّ قياسه بالفقرات (من 9 إلى 13)، وقد بلغ مُتوسطه الحسابي (1.85)، بينما بلغ إنحرافه المعياري (0.825)، بمعنى أن أفراد العينة مُحايدون في إجاباتهم على أن بُعد صِراع الدور يُسبب لهم ضغوط مهنية، في حين سجّلت الفقرة (تَلَقِّي التعليمات المتناقضة من رؤساء العمل) أعلى مُتوسط حسابي من بين فقرات بُعد صِراع الدور، بمتوسط حسابي (2.07) وإنحراف معياري (0.888) ومُستوى مُوافقة "مُحايد"، والذي يدلُّ على أن الموظفون يُعانون نوعاً ما من تَلَقِّي الأوامر والتعليمات المتناقضة من مرؤوسيه، وتَدخُلهم المبالغ فيه أثناء أداء عملهم، وهذا ما يُسبب لهم الضغوط. وفي المقابل يرفض الموظفون أن "القيام بأعمال مخالفة للقوانين والتنظيمات المعمول بها" هو مصدر من مصادر ضغوط العمل.

1-4-4- البُعد الرابع: غُموض الدور

فيمايلي نستعرض نتائج العبارات من 14 إلى 17، والتي تقيس بُعد غُموض الدور، ثمَّ تحليلها.

1-4-1- عرض النتائج

الجدول (2-16): يوضح قيم المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لبعدها غموض الدور.

الرقم	البيان	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	مستوى الموافقة
14	عدم تحديد المسؤوليات في العمل	1.88	0.982	1	محايد
15	عدم صحة طريقة إنجاز بعض الاعمال	1.86	0.880	2	محايد
16	عدم وضوح الأهداف الواجب تحقيقها	1.80	0.873	3	محايد
17	عدم معرفة ما هو مطلوب القيام به	1.49	0.727	4	غير موافق
	المتوسط العام لبعدها غموض الدور	1.75	0.865	---	محايد

المصدر: من إعداد الطالبين وفقاً لمخرجات SPSS.

2-4-1- تحليل النتائج

نلاحظ من خلال نتائج الجدول أعلاه، أنه هناك مستوى موافقة "محايد" في إجابات العينة المستهدفة حول بعهدها غموض الدور، أي أن هذا الأخير سائد في الإدارات الثلاث محل الدراسة بدرجة متوسطة، هذا البعد تم قياسه بالفقرات (من 14 إلى 17)، وقد بلغ متوسطه الحسابي (1.75)، بينما بلغ إنحرافه المعياري (0.865)، بمعنى أن أفراد العينة محايدون في إجاباتهم على أن بعهدها غموض الدور يُسبب لهم ضغوط مهنية، في حين سجلت الفقرة (عدم تحديد المسؤوليات في العمل) أعلى متوسط حسابي من بين فقرات بعهدها غموض الدور بمتوسط حسابي (1.88) وانحراف معياري (0.982) ومستوى موافقة "محايد"، والذي يدل على أن موظفي هذه الإدارات يعانون نوعاً ما من ضغوط العمل بسبب عدم تحديد المسؤوليات المنوطة بهم في عملهم من طرف الإدارة، بالإضافة لشعورهم أنهم يقومون ببعض أعمالهم بطريقة غير صحيحة.

5-1- البعد الخامس: تقييم الأداء وفرص التقدم وفرص التقدّم

فيما يلي نستعرض نتائج العبارات من 18 إلى 22، والتي تقيس بعهدها تقييم الأداء وفرص التقدّم، ثم تحليلها.

1-5-1- عرض النتائج

الجدول (2-17): يُوضِّح قيم المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لبعدها تقييم الأداء وفُرص التَّقدم.

الرقم	البيان	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	مستوى الموافقة
18	غياب نظام واضح للترقية	2.42	0.801	1	مُوافق
19	عدم عدالة معايير تقييم الأداء	2.38	0.829	2	مُوافق
20	غياب فُرص التَّرقية والتَّقدم الوظيفي في العمل	2.35	0.844	3	مُوافق
21	عدم موضوعية نظام الترقية	2.33	0.81	4	مُحايد
22	عدم وضوح معايير تقييم الأداء	2.23	0.894	5	مُحايد
	المتوسط العام لبعدها تقييم الأداء وفُرص التَّقدم	2.34	0.859	---	مُوافق

المصدر: من إعداد الطالبين وفقاً لمخرجات SPSS.

2-5-1- تحليل النتائج

نلاحظ من خلال نتائج الجدول أعلاه، أنه هناك مستوى مُوافقة "مُوافق" في إجابات العينة المستهدفة حول بعدها تقييم الأداء وفُرص التَّقدم، أي أن هذا الأخير سائد في الإدارات الثلاث محل الدراسة بدرجة مُرتفعة، هذا البعدها تمَّ قياسه بالفقرات (من 18 إلى 22)، وقد بلغ متوسطه الحسابي (2.34)، بينما بلغ إنحرافه المعياري (0.859)، بمعنى أن أفراد العينة مُوافقون في إجاباتهم على أن بعدها تقييم الأداء وفُرص التَّقدم يُسبب لهم ضغوط مهنية، في حين سجَّلت الفقرة (غياب نظام واضح للترقية) أعلى مُتوسط حسابي من بين فقرات بعدها تقييم الأداء وفُرص التَّقدم بمتوسط حسابي (2.42) وإنحراف معياري (0.801) ومُستوى مُوافقة "مُوافق"، تُمَّ الفقرة "عدم عدالة معايير تقييم الأداء" بمتوسط حسابي (2.35) وإنحراف معياري (0.844) ومُستوى مُوافقة "مُوافق"، تلتها الفقرة "غياب فُرص التَّرقية والتَّقدم الوظيفي في العمل" بمتوسط حسابي (2.38) وإنحراف معياري (0.892) ومُستوى مُوافقة "مُوافق"، والذي يدلُّ على أنه لا يوجد نظام واضح للترقية في هذه الإدارات من وجهة نظر مُوظفيها، ممَّا يُشعرهم بغياب فُرص التَّرقية والتَّقدم الوظيفي في مؤسَّساتهم، كما لا يوجد معايير واضحة لتقييم أدائهم، ممَّا يُسبب لهم ضغوط عمل مُرتفعة.

6-1- قيم المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أبعاد ضغوط العمل

فيما يلي سنعرض نتائج قيم المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد العينة الدراسة الخاصة بأبعاد ضغوط العمل، ومن ثمَّ تحليلها.

1-6-1- عرض النتائج

بناءً على ما ورد في الجداول السابقة المتعلقة بنتائج الفرضية الأولى فإنَّ ضغوط العمل في الإدارات الثلاث محل الدراسة تكون وفق الترتيب الآتي:

الجدول (2-18): يُوضِّح قيم المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لضغوط العمل.

الرقم	البيان	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	مستوى الموافقة
1	تقييم الأداء وفرص التقدم	2.34	0.639	1	موافق
2	صعوبة ظروف العمل	2.29	0.491	2	محايد
3	عبء العمل	2.04	0.852	3	محايد
4	صراع الدور	1.85	0.575	4	محايد
5	عموم الدور	1.75	0.633	5	محايد
	المتوسط العام لضغوط العمل	2.06	0.584	---	محايد

المصدر: من إعداد الطالبين وفقاً لمخرجات SPSS.

1-6-2- تحليل النتائج

بناءً على نتائج الجدول أعلاه، يمكننا القول أن أفراد العينة محايدون في إجاباتهم على وجود ضغوط العمل في مؤسساتهم، وهذا ما أكدته المتوسط الحسابي العام لأبعاد المتغير المستقل لضغوط العمل، حيث بلغ (2.06) وبانحراف معياري (0.584). وقد سجل بعد (تقييم الأداء وفرص التقدم) أعلى متوسط حسابي، حيث بلغ (2.34) وبانحراف معياري (0.936)، وبمستوى موافقة "موافق"، وهذا يُشير لأهمية الترقية وتقييم الأداء في تخفيض ضغوط العمل في هذه الإدارات العمومية.

بينما جاءت باقي الأبعاد: صعوبة ظروف العمل، عبء العمل، صراع الدور، وعموم الدور بمستوى موافقة "محايد"، وعليه نَقبل بتحفُّظ صحة الفرضية الأولى، التي تنص على: "تتركز ضغوط العمل بشكلٍ أكثر، في مديريات: التنظيم والشؤون الإجتماعية، النقل، والحزينة لولاية ورقلة، بحكم طبيعة عملها في: عبء العمل و صعوبة ظروف العمل".

2 - النتائج المتعلقة بالفرضية الثانية

" يكمن الإستقرار الوظيفي للموظفين في الإدارات محل الدراسة، في جانب الرضا الوظيفي والعاطفي."

للإجابة على هذه الفرضية والتأكد من صحتها أو عدمها، فُمننا بحساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد العينة على العبارات التي تقيس أبعاد الإستقرار الوظيفي، وفقاً للأبعاد المكونة له وهي: الرضا الوظيفي، الرضا العاطفي، الإلتزام الوظيفي، الإندماج الوظيفي.

1-2-1- البعد الأول: الرضا الوظيفي

فيما يلي نستعرض نتائج العبارات من 1 إلى 4، والتي تقيس بُعد الرضا الوظيفي، ثم تحليلها.

1-1-2- عرض النتائج

الجدول (2-19): يُوضِّح قيم المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لبعْد الرِّضا الوظيفي.

الرقم	البيان	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	مستوى الموافقة
1	الرِّضا عن الوظيفة الحالية بالمؤسسة	2.21	0.915	1	مُحايد
2	مساعدة محيط العمل على الإستمرار بالوظيفة في المؤسسة	1.98	0.861	2	مُحايد
3	الشعور بالأمان إزاء المستقبل الوظيفي	1.96	0.894	3	مُحايد
4	عدم التفكير في التخلّي عن العمل حتى بوجود الفرصة البديلة	1.93	0.917	4	مُحايد
	المتوسط العام لبعْد الرِّضا الوظيفي	2.02	0.896	---	مُحايد

المصدر: من إعداد الطالبين وفقاً لمخرجات SPSS.

2-1-2- تحليل النتائج

نُلاحظ من خلال نتائج الجدول أعلاه، أنه هناك مستوى موافقة "مُحايد" في إجابات العينة المستهدفة حول بعْد الرِّضا الوظيفي، أي أنّ هذا الأخير سائد في الإدارات الثلاث محل الدراسة بدرجة متوسطة، هذا البعد تمّ قياسه بالفقرات (من 1 إلى 4)، وقد بلغ متوسطه الحسابي (2.02)، بينما بلغ إنحرافه المعياري (0.896)، بمعنى أن أفراد العينة مُحايدون في إجاباتهم على أنّ بعْد الرِّضا الوظيفي يُساعد على إستقرارهم الوظيفي. في حين سجّلت الفقرة (الرِّضا عن الوظيفة الحالية بالمؤسسة) أعلى متوسط حسابي من بين فقرات بعْد الرِّضا الوظيفي بمتوسط حسابي (2.21) وإنحراف معياري (0.915) ومستوى موافقة "مُحايد"، والذي يدلّ على أنّ موظّفي هذه الإدارات راضون نوعاً ما عن وظائفهم الحالية ولا يُفكِّرون في تغييرها، بسبب إلزاماتهم الأسرية.

2-2- البعد الثاني: الرِّضا العاطفي

فيما يلي نستعرض نتائج عبارات من 5 إلى 8، والتي تقيس بعْد الرِّضا العاطفي، ثمّ تحليلها.

2-2-1- عرض النتائج

الجدول (2-20): يُوضّح قيم المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لُبعد الرضا العاطفي .

الرقم	البيان	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	مستوى الموافقة
5	إنجاز العمل بحماس وإرتياح	2.08	0.863	1	محايد
6	الإحساس بالإستقرار النفسي والإجتماعي بالمؤسسة	1.86	0.840	2	محايد
7	توفر حرية التعبير عن الأفكار في المؤسسة	1.86	0.850	2	محايد
8	تفهم الإدارة لاحتياجات العمل	1.68	0.818	4	محايد
	المتوسط العام لُبعد الرضا العاطفي	1.78	0.842	---	محايد

المصدر: من إعداد الطالبين وفقاً لمخرجات SPSS.

2-2-2- تحليل النتائج

نلاحظ من خلال نتائج الجدول أعلاه، أنه هناك مستوى موافقة "محايد" في إجابات العينة المستهدفة حول بُعد الرضا العاطفي، أي أنّ هذا الأخير سائد في الإدارات الثلاث محل الدراسة بدرجة متوسطة، هذا البعد تمّ قياسه بالفقرات (من 5 إلى 8)، وقد بلغ متوسطه الحسابي (1.78)، بينما بلغ إنحرافه المعياري (0.842)، بمعنى أن أفراد العينة محايدون في إجاباتهم على أن بُعد الرضا العاطفي يُساعد على إستقرارهم الوظيفي، في حين سجّلت الفقرة (إنجاز العمل بحماس وإرتياح) أعلى متوسط حسابي من بين فقرات بُعد الرضا العاطفي بمتوسط حسابي (2.08) وإنحراف معياري (0.836) ومستوى موافقة "محايد"، والذي يدلّ على أنه لا يوجد ما يمنع موظفي هذه الإدارات من القيام بعملهم بحماس وإرتياح، بسبب إحساسهم نسبياً بالإستقرار النفسي والإجتماعي في مؤسساتهم.

2-3- البعد الثالث: الإلتزام الوظيفي

فيما يلي نستعرض نتائج العبارات من 9 إلى 13، والتي تقيس بُعد الإلتزام الوظيفي، تمّ تحليلها.

2-3-1- عرض النتائج

الجدول (2-21): يُوضِّحُ قِيمَ المتوسّطات الحِسَابِيَّةِ وَالإِنْحِرَافَاتِ المِيعَارِيَّةِ لِتَبَعْدِ الإلتِزَامِ الوَظِيفِي.

الرّقم	البيان	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	مستوى الموافقة
9	عدم الغياب عن العمل إلا للضرورة القصوى	2.76	0.552	1	مُوافق
10	إحترام القوانين الداخلية للمؤسسة	2.73	0.567	2	مُوافق
11	القيام بالمهام والواجبات على أكمل الوجه	2.68	0.611	3	مُوافق
12	الإلتزام بأوقات الدوام في المؤسسة	2.65	0.634	4	مُوافق
13	الإستعداد للعمل لساعات إضافية لإكمال المهام	2.08	0.911	5	مُحايد
	المتوسط العام لِتَبَعْدِ الإلتِزَامِ الوَظِيفِي	2.58	0.655	---	مُوافق

المصدر: مِنْ إَعْدَادِ الطَالِبِينَ وَفَقْراً لِمُخْرَجَاتِ SPSS.

2-3-2- تحليل النتائج

تُلاحظ من خلال نتائج الجدول أعلاه، أنه هناك مستوى مُوافقة "مُوافق" في إجابات العيّنة المستهدفة حول بُعد الإلتزام الوظيفي، أي أنّ هذا الأخير سائد في الإدارات الثلاث محل الدَّرَاسَة بدرجة مُرتفعة، هذا البُعد تمّ قياسه بالفقرات (من 9 إلى 13)، وقد بلغ مُتوسطه الحِسَابِي (2.58)، بينما بلغ إنحرافه المِيعَارِي (0.655)، بمعنى أن أفراد العيّنة مُوافقون في إجاباتهم على أن بُعد الإلتزام الوظيفي يُساعد على إستقرارهم الوظيفي، في حين سجّلت الفقرات "عدم الغياب عن العمل إلا للضرورة القصوى"، "إحترام القوانين الداخلية للمؤسسة"، "القيام بالمهام والواجبات على أكمل الوجه"، "الإلتزام بأوقات الدوام في المؤسسة" مُستوى مُوافقة "مُوافق"، بمتوسط حِسَابِي (2.76) (2.73) (2.68) (2.65) على التوالي، وإنحراف مِيعَارِي (0.552) (0.567) (0.611) (0.643) على التوالي، والذي يدلّ على أن مُوظَّفي هذه الإدارات على درجة عالية من الإلتزام الوظيفي، وذلك من خلال إلتزامهم بأوقات الدوام وعدم تغيّبهم عن العمل، بالإضافة لإحترامهم للقوانين الداخليّة لمؤسّساتهم، وقيامهم بواجباتهم على أكمل وجه، وهذا ما يُشعرهم بالإستقرار في مؤسّساتهم.

2-4- البُعد الرابع: الإندماج الوظيفي

فيمايلي نستعرض نتائج العبارات من 14 إلى 17، والتي تقيس بُعد الإندماج الوظيفي، ثمّ تحللها.

2-4-1- عرض النتائج

الجدول (2-22): يُوضِّحُ قِيَمَ المَتَوَسَّطَاتِ الحِسابِيَّةِ وَالإِنْحِرَافَاتِ المَعْيَارِيَّةِ لِتُعَدَّ الإِنْدِمَاجَ الوُظَيْفِي.

الرقم	البيان	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	مستوى الموافقة
14	وُجُوبُ المَحَافِظَةِ عَلى سُمْعَةِ المَوْسَّسَةِ	2.74	0.578	1	مُوافِق
15	الشُّعُورُ بِالإِنْتِمَاءِ إِلَى المَوْسَّسَةِ	2.32	0.858	2	مُحايد
16	التَّوَافُقُ بَيْنَ الأَدَاءِ وَإِحتِياجَاتِ المَوْسَّسَةِ	2.28	0.786	3	مُحايد
17	إِعتبارُ مَشاكلِ وَأَهْدافِ المَوْسَّسَةِ مَشاكلِ وَأَهْدافِ شَخْصِيَّةِ	2.06	0.854	4	مُحايد
	المتوسط العام لِتُعَدَّ الإِنْدِمَاجَ الوُظَيْفِي	2.35	0.769	---	مُوافِق

المصدر: مِنْ إَعْدَادِ الطَّالِبِينَ وَفَقْراً لِمُخْرَجَاتِ SPSS.

2-4-2- تحليل النتائج

تُلاحظُ مِنْ جِلالِ نَتائِجِ الجَدولِ أَعْلَاهُ، أَنَّهُ هُنَاكَ مُستوى مُوافقةٍ "مُوافق" فِي إِجاباتِ العَيِّنةِ المِستهدِفةِ حَولَ بُعْدِ الإِنْدِمَاجِ الوُظَيْفِي، أَي أَنَّ هَذَا الأَخيرَ سائِدٌ فِي المَوْسَّساتِ ثَلاثِ مَحَلِّ الدَّرَاسَةِ بِدَرَجَةِ مُتوسطةٍ، هَذَا البُعْدُ تَمَّ قِياسُهُ بِالفِقراتِ (مِنْ 14 إِلَى 17)، وَقد بَلَغَ مُتوسطُهُ الحِسابي (2.35)، بَينما بَلَغَ إِنْحِرافُهُ المَعْياري (0.769)، بِمَعنى أَنَّ أَفرادَ العَيِّنةِ مُوافِقونَ فِي إِجاباتِهِمُ عَلى أَنَّ بُعْدَ الإِنْدِمَاجِ الوُظَيْفِي يُساعِدُ عَلى إِستِقْرارِهِمُ الوُظَيْفِي، فِي حَينِ سَجَلتِ الفِقرةُ (وُجُوبُ المَحَافِظَةِ عَلى سُمْعَةِ المَوْسَّسَةِ) أَعلى مُتوسطِ حِسابي مِنْ بَينِ فِقراتِ بُعْدِ الإِنْدِمَاجِ العَاطِفي بِمُتوسطِ حِسابي (2.74) وَإِنْحِرافِ مَعْياري (0.578) وَمُستوى مُوافقةٍ "مُوافق"، وَالذي يَدُلُّ عَلى أَنَّ الموظِّفِينَ يَشْعُرُونَ بِمَسْئولِيَّتِهِمُ بِنَجاحِ المَحَافِظَةِ عَلى سُمْعَةِ مَوْسَّساتِهِمُ، وَهَذَا نابعٌ مِنْ شُعُورِهِمُ بِإِنْتِمائِهِمُ لِهَذِهِ المَوْسَّساتِ.

2-5- قِيَمُ المَتَوَسَّطَاتِ الحِسابِيَّةِ وَالإِنْحِرَافَاتِ المَعْيَارِيَّةِ لِإِجاباتِ أَبْعَادِ الإِسْتِقْرَارِ الوُظَيْفِي

فِيمائِلِي سَنَعْرِضُ نَتائِجَ قِيَمِ المَتَوَسَّطَاتِ الحِسابِيَّةِ وَالإِنْحِرَافَاتِ المَعْيَارِيَّةِ لِإِجاباتِ أَفرادِ عَيِّنةِ الدَّرَاسَةِ الخَاصَّةِ بِأَبْعَادِ الإِسْتِقْرَارِ الوُظَيْفِي، وَمِنْ تَمَّ تَحليلُها.

2-5-1- عَرَضُ النَتائِجِ

بِنَءِءًا عَلى ما وَردَ فِي الجَدولِ السابِقةِ المَتلِقةِ بِنتائِجِ الفَرْضِيَّةِ الأُولى فَإِنَّ الإِسْتِقْرَارَ الوُظَيْفِي فِي الإِداراتِ الثَلاثِ مَحَلِّ الدَّرَاسَةِ تَكونُ وَفقَ التَّرتيبِ الآتي:

الجدول (2-23): يُوضِّح قيم المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للإستقرار الوظيفي.

الرقم	البيان	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	مستوى الموافقة
1	الإلتزام الوظيفي	2.57	0.467	1	مُوافق
2	الإندماج الوظيفي	2.34	0.537	2	مُوافق
3	الرِّضا الوظيفي	2.01	0.689	3	مُحايد
4	الرِّضا العاطفي	1.86	0.669	4	مُحايد
	المتوسط العام للإستقرار الوظيفي	2.22	0.459	---	مُحايد

المصدر: من إعداد الطالبين وفقاً لمخرجات SPSS.

2-5-2- تحليل النتائج

بناءً على نتائج الجدول أعلاه، يُمكننا القول أن أفراد العينة مُحايدون في إجاباتهم على وجود الإستقرار الوظيفي في إداراتهم، وهذا ما أكَّده المتوسط الحسابي العام لأبعاد المتغير التابع للإستقرار الوظيفي، حيث بلغ (2.22) وبانحراف معياري (0.459). وقد سجَّل بُعد (الإلتزام الوظيفي)، أعلى مُتوسط حسابي، حيث بلغ (2.57) وبانحراف معياري (0.467)، وبمستوى موافقة "مُوافق". يليه بُعد (الإندماج الوظيفي)، بمتوسط حسابي (2.34) وبانحراف معياري (0.537)، وبمستوى موافقة "مُوافق". وهذا يعني أن الإستقرار الجزئي الذي يتمتع به موظفي هذه الإدارات، مصدره هو إلتزامهم وإندماجهم ببيئة العمل في الإدارات المبحوثة.

بينما جاءت باقي الأبعاد: الرِّضا الوظيفي، والرِّضا العاطفي بمستوى موافقة "مُحايد"، وعليه نَقَبَل بِتَحْفُظ صِحَّة الفَرَضِيَّة الثانية، التي تُنص على: "يَكْمُن الإستقرار الوظيفي للموظفين في الإدارات محل الدراسة، في جانِب الرِّضا الوظيفي والعاطفي".

3 - النتائج المتعلقة بفرضيات أثر ضغوط العمل على الإستقرار الوظيفي

قَبَل عَرَض النَّتَائِج المتعلقة بفرضيات أثر ضغوط العمل على الإستقرار الوظيفي سَنَقُوم بإختبار التوزيع الطبيعي لإجابات محاور الدراسة حسب المتغيرات الديمغرافية وذلك بإستعمال إختبار (Kolmogorov - Sminov)

أ- حَسَب المؤسَّسة

الجدول (2-24): يُوضّح إختبار (Kolmogorov - Sminov) محاور الدراسة حسب المؤسسة

Kolmogorov - Sminov			مستوى الدلالة	درجة الحرية	قيمة الإختبار	مديرية التنظيم والشؤون الإجتماعية، بلدية ورقلة	مديرية النقل - ورقلة	مديرية التنظيم والشؤون الإجتماعية، بلدية ورقلة	مديرية النقل - ورقلة	مديرية التنظيم والشؤون الإجتماعية، بلدية ورقلة	مديرية النقل - ورقلة	مديرية التنظيم والشؤون الإجتماعية، بلدية ورقلة	مديرية النقل - ورقلة
مستوى الدلالة	درجة الحرية	قيمة الإختبار											
0.200	74	0.082	0.200	18	0.131	مديرية النقل - ورقلة	مديرية النقل - ورقلة	0.06	74	0.124	مديرية النقل - ورقلة	مديرية النقل - ورقلة	
0.200	18	0.131	0.200	25	0.119	مديرية النقل - ورقلة	مديرية النقل - ورقلة	0.137	18	0.178	مديرية النقل - ورقلة	مديرية النقل - ورقلة	
0.200	25	0.119	0.052	125	0.173	مديرية النقل - ورقلة	مديرية النقل - ورقلة						

المصدر: من إعداد الطالبين وفقاً لمخرجات SPSS.

تلاحظ من خلال نتائج الجدول أعلاه أن قيمة مستوى الدلالة المحسوبة للمؤسسات الثلاث لمحوري الدراسة لضغوط العمل والإستقرار الوظيفي تراوحت بين (sig=0.137) و (sig=0.200) وهي جميعها أكبر من مستوى الدلالة (sig=0.01).

ب - بالنسبة لباقي المتغيرات الديمغرافية الأخرى (الجنس، السن، الحالة العائلية، المستوى التعليمي، الأقدمية)

قيم مستوى الدلالة المحسوبة لباقي المتغيرات الديمغرافية تراوحت بين (sig=0.017) و (sig=0.200)، وهي كذلك أكبر من مستوى الدلالة (sig=0.01)، والجدول الموجودة في الملحق (04) توضح ذلك. إذاً يمكننا القول إن إجابات محاور الدراسة تتبع التوزيع الطبيعي.

1-3- نتائج الفرضية الثالثة

نصت الفرضية الثالثة على: "تعتبر صعوبة ظروف العمل، صراع وعموض الدور، من أكثر العوامل تأثيراً على الإستقرار الوظيفي في الإدارات محل الدراسة".

سنختبر ذلك من خلال دراسة علاقة الارتباط، بإستخدام معامل الارتباط بيرسون بُغية التأكد من إثبات أو عدم إثبات صحة هذه الفرضية، حيث يُقدّر هذا المعامل طبيعة وقوة الارتباط ما بين متغيري الدراسة، وتبيّن إشارته طبيعة العلاقة العكسية أو الطردية ما بين المتغيرين، كما تُقدّر قيمته قوة الارتباط ما بين المتغيرين، بينما تُوضّح القيمة الإحتمالية الدلالة الإحصائية لهذا المعامل، فكلما كانت هذه القيمة أقل من (0.05)، يكون هذا المعامل دالاً إحصائياً على مجتمع الدراسة.

1-1-3- عرض النتائج

الجدول (2-25): يُوضّح مصفوفة معاملات الارتباط بين "أبعاد المتغير المستقل" و"المتغير التابع".

الإستقرار الوظيفي في الإدارات العمومية		
أبعاد ضغوط العمل	مُعامل الارتباط بيرسون	مُستوى الدلالة
عِبء العمل	0.104	0.265
صُعوبة ظروف العمل	-0.333	0
صراع الدور	-0.272	0.003
عُموض الدور	-0.177	0.560
تَقْييم الأداء وُفرص التّقدم	-0.305	0.01

المصدر: من إعداد الطالبين وفقاً لمخرجات SPSS.

2-1-3- تحليل النتائج

من خلال الجدول أعلاه يظهر أنه هناك دلالة للارتباط بين أبعاد ضغوط العمل: صُعوبة ظروف العمل، تَقْييم الأداء وُفرص التّقدم، صراع الدور، والمتغير المستقل "الإستقرار الوظيفي"، حيث بلغت قيمة الدلالة المحسوبة (sig=0.01) (sig=0.003) على التوالي. وقد جاءت علاقة الارتباط عكسية بين هذه الأبعاد والإستقرار الوظيفي، بلغت قيمة مُعامل الارتباط (r=-0.333)، (r=-0.305)، (r=-0.272) على التوالي. بينما لا نجد دلالة للارتباط بين بُعدي عُموض الدور وعبء العمل و الإستقرار الوظيفي، حيث بلغت قيمة الدلالة المحسوبة (sig=0.560) (sig=0.265) على التوالي، وكلاهما أكبر من مُستوى الدلالة (0.05). وهذا يُفسر مدى موافقة مُوظفي هذه الإدارات على أن بُعدي تَقْييم الأداء وُفرص التّقدم، وصُعوبة ظروف العمل، هي أهم مصادر ضغوط العمل التي تُؤثّر في إستقرارهم الوظيفي، في الإدارة العمومية المبحوثة.

وعليه نَقبل بِتحفُظ - بِشكل جزئي - صِحّة الفرضية الثالثة، التي تنص على: "تعتبر صُعوبة ظروف العمل، صراع وُعْموض الدور، من أكثر العوامل تأثيراً على الإستقرار الوظيفي في الإدارات محل الدراسة".

2-3- نتائج الفرضية الرئيسية "العلاقة الارتباطية بين متغيرات الدراسة"

نصّت الفرضية الرئيسية للدراسة على: "تؤثر ضغوط العمل بشكلٍ سلبي على الإستقرار الوظيفي في الإدارة العمومية".

سَنختبر ذلك من خلال دراسة علاقة الارتباط، باستخدام مُعامل الارتباط بيرسون بُغية التأكد من إثبات أو عدم إثبات

صِحّتها.

1-2-3- علاقة الارتباط

1-1-2-3- عرض النتائج

الجدول (2-26): يُوضّح مصفوفة معاملات الارتباط بين ضغوط العمل والإستقرار الوظيفي

الإستقرار الوظيفي في الإدارات العمومية	ضغوط العمل في الإدارات العمومية		
-0.301	1	معامل الارتباط بيرسون	ضغوط العمل في الإدارات العمومية
0.01		مستوى الدلالة	
117	117	المجموع	
1	-0.301	معامل الارتباط بيرسون	الإستقرار الوظيفي في الإدارات
	0.01	مستوى الدلالة	
117	117	المجموع	

المصدر: من إعداد الطالبين وفقاً لمخرجات SPSS.

3-2-1-2- تحليل النتائج

يتضح من الجدول أعلاه أن قيمة الدلالة المحسوبة ($\text{sig}=0.01$)، وهي أقل من مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$)، وعليه فإنه تُوجد دلالة إحصائية للارتباط ما بين محوري الدراسة، حيث بلغت قيمة معامل الارتباط بين المتغير المستقل "ضغوط العمل" والمتغير التابع "الإستقرار الوظيفي" ($r = -0.301$)، بمعنى أنه يُوجد ارتباط خطي عكسي ما بين محوري الدراسة في الإدارات المبحوثة بنسبة 30%، وهذا يُوضح دور ضغوط العمل في الإستقرار الوظيفي للموظفين في الإدارة العمومية.

هذا الارتباط العكسي بين ضغوط العمل والإستقرار الوظيفي في الإدارة العمومية جاء نتيجة إخلال التوازن النفسي والفيزيولوجي والاجتماعي والإقتصادي للموظف، الذي حدث نتيجة إستجابته مع ظروف عمله المادية مُتمثلة في صعوبة ظروف العمل، والمعنوية مُتمثلة في العدالة التنظيمية خاصة في جانب تقييم الأداء وفرص التقدم، و يُعد هذا التوازن العامل الأساسي في بقاء الموظف بعمله.

ويمكن تفصيل هذه العلاقة حسب كل مؤسسة كمايلي:

الجدول (2-27): يُوضّح مصفوفة معاملات الارتباط بين متغيري الدراسة حسب المؤسسة

الإستقرار الوظيفي في الإدارات العمومية		المؤسسة
مستوى الدلالة	معامل الارتباط	
0.034	-0.247	مديرية التنظيم والشؤون الإجتماعية، بلدية ورقلة
0.043	-0.481	مديرية النقل - ورقلة
0.563	-0.121	خزينة ولاية ورقلة

المصدر: من إعداد الطالبين وفقاً لمخرجات SPSS.

يتضح من الجدول أعلاه، أنّ هناك دلالة للإرتباط ما بين المتغير المستقل "ضغوط العمل" والمتغير التابع "الإستقرار الوظيفي" في مديرتي النقل والتنظيم والشؤون الإجتماعية ببلدية ورقلة، بنسب 48.1% و 24.7% على التوالي، حيث بلغت قيمة الدلالة المحسوبة لكل منهما (sig=0.034) (sig=0.043). بينما لا نجد دلالة للعلاقة المدروسة في خزينة ولاية ورقلة، أين بلغت قيمة الدلالة المحسوبة (sig=0.563).

3-2-2- دراسة معاملات خط الانحدار

الجدول (2-28): يُوضح معاملات خط الانحدار.

Coefficients ^a						
Modèle		Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
		B	Erreur standard	Bêta		
1	(Constante)	2,946	,217		13,593	,000
	ضغوط العمل في الإدارات العمومية	-,349	,103	-,301	-3,380	,001

a. Variable dépendante : الإستقرار الوظيفي في الإدارات العمومية

المصدر: من إعداد الطالبين وفقاً لمخرجات SPSS.

من الجدول أعلاه نلاحظ أنه يمكن تحديد مقطع خط الانحدار (a) وفق المعادلة التالية: $y=a+bx$ ، حيث نجد أن قيمة مستوى الدلالة بالنسبة للمتغير الثابت هي (sig=0.000)، وهي معنوية عند (0.01) أما بالنسبة للمتغير المستقل فقدرت ب (sig=0.01)، وهي أيضاً معنوية عند (0.01) وعليه تصبح معادلة خط الانحدار كما يلي: $y=2.946-0.349x$ وهذا ما يؤكد سلبية التأثير لضغوط العمل على الإستقرار الوظيفي.

3-2-3- تحليل الانحدار الخطي

بإستخدام طريقه المربعات الصغرى Entry يمكننا إختبار تحليل الانحدار الخطي كما يلي:

3-2-3-1- عرض النتائج

يُبين الجدول التالي الإرتباط الخطي بين المتغير المستقل "ضغوط العمل" ومتغير التابع "الإستقرار الوظيفي".

الجدول (2-28): يُوضّح مُعامل التَّحديد لقياس جودة التّوفيق لمعادلة الانحدار.

Récapitulatif des modèles				
Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,301 ^a	,090	,082	,43981
a. Prédicteurs : (Constante), ضغوط العمل في الإدارات العمومية				

المصدر: من إعداد الطالبين وفقاً لمخرجات SPSS.

2-3-2-3- تحليل النتائج

يُبين الجدول أعلاه قيمة مُعامل التَّحديد (R-deux) الذي يُوضح جودة توفيق البيانات للمعادلة المقدَّرة للانحدار، حيث بلغت قيمة هذا المعامل (R²=0.09)، بمعنى أنّ المعادلة المقدَّرة أعلاه تُفسَّر لنا (9%) من التَّغيرات الإجمالية للمتغير التابع "الإستقرار الوظيفي" في الإدارات العمومية.

3-2-4- تحليل تباين خط الانحدار

يُوضّح الجدول التالي تحليل تباين خط الانحدار.

3-2-4-1- عرض النتائج

الجدول (2-29): يُوضّح تحليل تباين خط الانحدار.

ANOVA ^a						
Modèle		Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
1	Régression	2,210	1	2,210	11,424	,001 ^b
	de Student	22,244	115	,193		
	Total	24,454	116			
a. Variable dépendante : الإستقرار الوظيفي في الإدارات العمومية						
b. Prédicteurs : (Constante), ضغوط العمل في الإدارات العمومية						

المصدر: من إعداد الطالبين وفقاً لمخرجات SPSS.

3-2-4-2- تحليل النتائج

من الجدول السابق نخذ ما يلي:

- مجموع مربعات الانحدار يساوي (2.210)، ومجموع مربعات البواقي هو (22.244)، أما مجموع المربعات الكلية فهو (24.454)؛

- درجة حرية الإنحدار df تُساوي (1)، ودرجة حرية البواقي هي (115)؛
- مُعدل مُربعات الإنحدار هو (2.210)، ومعدل مُربعات البواقي هو (0.193)؛
- قيمة إختبار تحليل التباين لخط الإنحدار هي (11.424)؛
- مُستوى دلالة الإختبار هو (0.001)، وهو أقل من مُستوى دلالة الفرضية (0.01)، وبالتالي نقبل الفرضية الصفرية، وبالتالي خط الإنحدار يُلائم المعطيات.

إدًا من خلال ما سبق، يُمكننا القول أنه هناك علاقة عكسية، وهي علاقة دالة إحصائيًا بين المتغير المستقل "ضغوط العمل" والمتغير التابع "الإستقرار الوظيفي"، وبالتالي فإننا نقبل صحة الفرضية الرئيسية التي تنص على: "تؤثر ضغوط العمل بشكل سلبي على الإستقرار الوظيفي في الإدارة العمومية".

4 - النتائج المتعلقة بالفرضية الرابعة

نصت الفرضية الرابعة على: "لا يختلف الإستقرار الوظيفي وضغوط العمل، في الإدارات محل الدراسة، بإختلاف المتغيرات الشخصية والوظيفية (المؤسسة، الجنس، السن، الحالة العائلية، المستوى التعليمي، الأقدمية)".

سَنَحْتَبِر ذلك من خلال إختبار T - TEST وإختبار ANOVA بغية التأكد من إثبات أو عدم إثبات صحتها.

4-1-1- إختبار T - TEST لمتغير الجنس

يقوم هذا الإختبار على أساس بيان العلاقة بين أحد متغير الدراسة والمتغيرات الشخصية التي لا تحتل إلا إجابتين، والهدف منه تبيان هل العلاقة بين الجنس ومتغيرات الدراسة، ذات دلالة إحصائية أم لا. وهذا بعد التحقق من شرط التوزيع الطبيعي لإجابات العينة حول ضغوط العمل لدى الذكور والإناث. (أنظر الملحق رقم 4)

4-1-1- عرض النتائج الجدول (2-31): نتائج إختبار T-TEST لمتغير الجنس

إختبار t للمساواة المتوسط			إختبار ليفين على المساواة بين الفروق		ضغوط العمل في الإدارات
Sig-2	ddl	t	Sig	F	
0.186	0.186	-1.331	0.259	1.286	إفترض تساوي التباينات
0.197	0.195	-1.305			إفترض عدم تساوي التباينات

المصدر: من إعداد الطالبين وفقاً لمخرجات SPSS.

4-1-2- تحليل النتائج

يظهر من خلال الجدول أعلاه أن (F=1.286)، وقيمة مستوى الدلالة المتعلقة بتغير الجنس تساوي (sig=0.186)، وهي أكبر من مستوى الدلالة (0.01)، مما يدل على عدم وجود تجانس بين فئة الذكور وفئة الإناث في إجاباتهم حول درجة ضغوط العمل في الإدارات المبحوثة، ومنه تتم القراءة من خلال افتراض عدم تساوي التباينات، وهكذا نجد أن (t=-1.305)، ومستوى الدلالة المقابل لها يساوي (sig=0.197) وهو أكبر من مستوى الدلالة (0.01)، ومنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين ضغوط العمل في الإدارات المبحوثة تُعزى لتغير الجنس.

2-4- إختبار ANOVA

تقوم هذه الفرضية حول وجود إختلاف ذو دلالة إحصائية بين متوسطات آراء الموظفين في متغيرات الدراسة حسب المتغيرات الديمغرافية المتبقية. وهذا بعد التحقق من شرط التوزيع الطبيعي لإجابات العينة حول محوري الدراسة بإختلاف المتغيرات الديمغرافية. (أنظر الملحق رقم 4)

2-4-1- عرض النتائج الجدول (2-32): تحليل ANOVA بين محور ضغوط العمل والمتغيرات الديمغرافية

ANOVA					
مستوى الدلالة	F	متوسط المربعات	درجة الحرية	مجموع المربعات	ضغوط العمل:
0.099	2.758	0.425	1	0.425	بين المجموعات
		0.154	115	17.735	داخل المجموعات
			116	18.160	المجموع
0.646	0.439	0.069	2	0.139	بين المجموعات
		0.158	114	18.021	داخل المجموعات
			116	18.160	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبين وفقاً لمخرجات SPSS.

الجدول (2-33): تحليل ANOVA بين محور الإستقرار الوظيفي والمتغيرات الديمغرافية

ANOVA					
مستوى الدلالة	F	متوسط المربعات	درجة الحرية	مجموع المربعات	الإستقرار الوظيفي:
0.136	2.034	0.421	2	0.842	بين المجموعات
		0.207	114	23.612	داخل المجموعات
			116	24.454	المجموع
0.120	2.158	0.446	2	0.892	بين المجموعات
		0.207	114	23.652	داخل المجموعات
			116	24.454	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبين وفقاً لمخرجات SPSS.

4-2-2- تحليل النتائج

- المؤسسة: يظهر من خلال الجدول أعلاه أن قيمه مستوى الدلالة المتعلقة بمتغير المؤسسة تساوي ($\text{sig}=0.136$)، وهي أكبر من مستوى الدلالة (0.05)، هذا يعني أنه لا توجد إختلافات في إجابات الموظفين حول الإستقرار الوظيفي تبعاً لهذا المتغير، إذا فهذا الإختبار غير دال إحصائياً، أي لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الإستقرار الوظيفي ترجع لإختلاف متغير المؤسسة في الإدارات المبحوثة.
- الحالة العائلية: يظهر من خلال الجدول أعلاه أن قيمه مستوى الدلالة المتعلقة بمتغير الحالة العائلية تساوي ($\text{sig}=0.099$)، وهي أكبر من مستوى الدلالة (0.05)، هذا يعني أنه لا توجد إختلافات في إجابات الموظفين حول ضغوط العمل تبعاً لهذا المتغير، إذا فهذا الإختبار غير دال إحصائياً، أي لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الإستقرار الوظيفي ترجع لإختلاف متغير الحالة العائلية في الإدارات المبحوثة.
- المستوى التعليمي: يظهر من خلال الجدول أعلاه أن قيمه مستوى الدلالة المتعلقة بمتغير المستوى التعليمي تساوي ($\text{sig}=0.120$)، وهي أكبر من مستوى الدلالة (0.05)، هذا يعني أنه لا توجد إختلافات في إجابات الموظفين حول الإستقرار الوظيفي تبعاً لهذا المتغير، إذا فهذا الإختبار غير دال إحصائياً، أي لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الإستقرار الوظيفي ترجع لإختلاف متغير المستوى التعليمي في الإدارات المبحوثة.
- الأقدمية: يظهر من خلال الجدول أعلاه أن قيمه مستوى الدلالة المتعلقة بمتغير الأقدمية تساوي ($\text{sig}=0.646$)، وهي أكبر من مستوى الدلالة (0.05)، هذا يعني أنه لا توجد إختلافات في إجابات الموظفين حول ضغوط العمل تبعاً لهذا المتغير، إذا فهذا الإختبار غير دال إحصائياً، أي لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الإستقرار الوظيفي ترجع لإختلاف لتغير الأقدمية في الإدارات المبحوثة.

وهذا ما يُثبت صحة الفرضية الرابعة التي تنص على: "لا يختلف الإستقرار الوظيفي وضغوط العمل، في الإدارات محل الدراسة، بإختلاف المتغيرات الشخصية والوظيفية (المؤسسة، الجنس، السن، الحالة العائلية، المستوى التعليمي، الأقدمية)".

المطلب الثاني: مناقشة نتائج الدراسة

في ضوء النتائج المستخلصة من إجابات العينة المستهدفة لهذه الدراسة، وبعد المعالجات الإحصائية لها، توصلنا إلى الإستنتاجات التالية:

1 - إختبار صحة الفرضية الأولى

أثبتت النتائج أن العينة إنجّمت نحو الموافقة في إجاباتهم على أن بُعد "تقييم الأداء وفرص التقدم" يسبب لهم ضغوط عمل، حيث جاء في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (2.34)، بينما تحققت العينة في إجاباتها بالنسبة لباقي الأبعاد بمستويات موافقة متفاوتة، حيث احتل بُعد "صعوبة ظروف العمل" المرتبة الثانية بمتوسط حسابي (2.29)، وجاء بُعد "عبء العمل" ثالثاً بمتوسط حسابي (2.04)، يليه بُعد "صراع الدور" في المرتبة الرابعة بمتوسط حسابي (1.85)، وأخيراً وفي المرتبة الخامسة جاء بُعد "غموض الدور" بمتوسط حسابي (1.75).

إجمالاً فإن درجة ضغوط العمل في الإدارات الثلاث محل الدراسة، جاءت بمستوى موافقة "محايد"، حيث كانت قيمة المتوسط العام (2.06).

وكُنَّا قد إنطلقنا من فرضية "تتركز ضغوط العمل بشكلٍ أكثر، في مديريات: التنظيم والشؤون الإجتماعية، النقل، والحزينة لولاية ورقلة، بحكم طبيعتها عملها في: عبء العمل و صعوبة ظروف العمل"، مما يجعلنا نقبل بتحفظ صحة هذه الفرضية. وفيما يخص مستوى الموافقة فقد تطابقت نتائج هذه الدراسة مع كل من: دراسة صباح إبراهيم حمد علوش (2016)، دراسة حمداوي وسيلة مشعلي بلال، (2016)، دراسة زينة نائر جمال، أحمد صكر عبد الله، واثق عبد القهار (2018)، دراسة جوهرة أقطي (2020)، و (Ali Yaghoubi Poor et al (2014)، بأن هناك مستوى متوسط من ضغوط العمل لدى العينة المبحوثة. بينما اختلفت نتائج الدراسة مع كل من: دراسة رنا ناصر صبر (2013)، دراسة سيف ناصر عثمانة، دنيا أحمد بني عبد الغني (2022)، ودراسة عمار جبار كاظم العمودي (2022)، التي توصلت إلى وجود مستوى مرتفع من ضغوط العمل لدى العينة المبحوثة.

2 - إختبار صحة الفرضية الثانية

أثبتت النتائج أن العينة إنجهت نحو الموافقة في إجاباتهم على أن بُعدي " الإلتزام الوظيفي " و "الإندماج الوظيفي"، سبب في إستقرارهم الوظيفي، حيث بلغ متوسطهما الحسابي على التوالي (2.57) و (2.34)، بينما تحققت العينة في إجاباتها بالنسبة لباقي الأبعاد بمستويات موافقة متفاوتة، حيث إحتل بُعد "الرضا الوظيفي" المرتبة الثالثة بمتوسط حسابي (2.01)، وأخيراً وفي المرتبة الرابعة جاء بُعد "الرضا العاطفي" بمتوسط حسابي (1.86).

إجمالاً فإن درجة الإستقرار الوظيفي في الإدارات الثلاث محل الدراسة، جاءت بمستوى موافقة "محايد"، حيث كانت قيمة المتوسط العام (2.22).

وكُنَّا قد إنطلقنا من فرضية " يكمن الإستقرار الوظيفي للموظفين في الإدارات محل الدراسة، في جانب الرضا الوظيفي والعاطفي " مما يجعلنا نقبل بتحفظ صحة هذه الفرضية. وفيما يخص مستوى الموافقة، نلاحظ أن الدراسة الحالية تتفق مع كل من: دراسة صباح إبراهيم حمد علوش (2016)، دراسة عزواوي حمزة (2019)، ودراسة جوهرة أقطي (2020)، التي خلصت إلى أن هناك مستوى متوسط من الإستقرار الوظيفي لدى العينة المبحوثة. في حين اختلفت مع دراسة طلحة كوان سالم (2020) التي توصلت لوجود مستوى مرتفع من الإستقرار الوظيفي في الإدارات محل الدراسة.

3 - النتائج المتعلقة بفرضيات أثر ضغوط العمل على الإستقرار الوظيفي

3 - 1 - إختبار صحة الفرضية الثالثة

أثبتت النتائج أنه هناك دلالة للإرتباط بين أبعاد العمل: صعوبة ظروف العمل، تقييم الأداء وفُرص التّقدم، صراع الدور، والمتغير المستقل "الإستقرار الوظيفي"، حيث بلغت قيمة الدلالة المحسوبة (sig=0) (sig=0.01) (sig=0.003) على التوالي. وقد جاءت علاقة الإرتباط عكسية بين هذه الأبعاد والإستقرار الوظيفي، وقد تدّرجت قيمة معامل الإرتباط (r) بين (0.272 و 0.333). بينما لا نجد دلالة للإرتباط بين بُعدي غموض الدور و عبء العمل، والإستقرار الوظيفي.

وعليه نقبل بتحفظ - بشكل جزئي - صحة الفرضية الثالثة، التي تُنص على: "تعتبر صعوبة ظروف العمل، صراع وغموض الدور، من أكثر العوامل تأثيراً على الإستقرار الوظيفي في الإدارات محل الدراسة".

3 - 2 - إختبار صحة الفرضية الرئيسية

أظهرت النتائج أنّ قيمة مُعامل الارتباط بين المتغير المستقل "ضغوط العمل" والمتغير التابع "الإستقرار الوظيفي" هي ($r=0.301$)، وها يُشير إلى وجود إرتباط خطي عكسي ما بين محوري الدراسة في الإدارات المبحوثة بنسبة 30%، وهو إرتباط دالّ إحصائياً حيث بلغت قيمة مُستوى الدلالة ($Sig=0.01$)، وهي أقل من مُستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$). كما ثبت أنّ هناك دلالة للإرتباط ما بين محوري الدراسة في مديرتي النقل والتنظيم والشؤون الإجتماعية ببلدية ورقلة، ينسب 48.1% و 24.7% على التوالي، حيث بلغت قيمة الدلالة المحسوبة لكل منهما ($sig=0.034$) ($sig=0.043$). بينما لم تكن هناك دلالة للعلاقة المدروسة في خزينة ولاية ورقلة، أين بلغت قيمة الدلالة المحسوبة ($sig=0.563$). وبالتالي فإننا نقبل صحة الفرضية الرئيسية التي تنص على: "تؤثر ضغوط العمل بشكل سلبي على الإستقرار الوظيفي في الإدارة العمومية".

يرتبط هذه النتائج مع ما توصلت إليه دراسة: صباح إبراهيم حمد علوش (2016)، ودراسة جوهرة أقطي (2020)، والتي خلصت إلى أنّ هناك وجود تأثير سلبي ذو دلالة إحصائية للإستقرار الوظيفي على ضغوط العمل، نجد أنّ دراستنا إتفقت مع نتائج الدراستين.

4 - إختبار صحة الفرضية الرابعة

تم إختبار صحة هذه الفرضية عن طريق إستعمال إختبار (T-TEST)، لمتغير الجنس وإختبار (ANOVA) لباقي المتغيرات الديمغرافية، وأثبتت الدراسة أنّه لا تُوجد فروق ذات دلالة إحصائية من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة حول متغيرات الدراسة لدى الموظفين، تُعزى للمتغيرات الديمغرافية، وهي: (المؤسسة، الجنس، السن، الحالة العائلية، المستوى التعليمي، والأقدمية)، حيث كان مستوى الدلالة المحسوب لكل من هذه المتغيرات أكبر من مستوى الدلالة المعتمد (0.05)، وهذا ما يُؤكد صحة الفرضية الرابعة، التي نصت على أنّه: "لا يختلف الإستقرار الوظيفي وضغوط العمل، في الإدارات محل الدراسة، بإختلاف المتغيرات الشخصية والوظيفية (المؤسسة، الجنس، السن، الحالة العائلية، المستوى التعليمي، الأقدمية)".

وقد تطابقت نتائج هذه الدراسة مع دراسة ميلود وعيل، عاشور حيدوشي، عبد الحكيم عاشور (2019).

خُلاصة الفصل

حاولنا من خلال هذا الفصل الإجابة على الإشكالية ميدانياً، من خلال التعرف على أثر ضغوط العمل على الإستقرار الوظيفي للموظفين في مديريات: التنظيم والشؤون الإجتماعية، النقل، والحزينة لولاية ورقلة، إعتدنا على الإستبيان للحصول على المعلومات التي تم توزيعها على عينة عشوائية مكونة من (117) موظفًا وموظفة، وتم تحليلها بإستعمال البرنامج الإحصائي (SPSS) نسخة 26، حيث قمنا بعرض نتائج الدراسة ومناقشتها بغية التوصل إلى إثبات أو نفي فرضيات الدراسة، وقد توصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

- نَقَبَل بِتَحْفُظ صِحَّة الفَرْضِيَّة الأولى، التي نَصَّت على: "ترتكز ضغوط العمل بشكلٍ أكثر، في مديريات: التنظيم والشؤون الإجتماعية، النقل، والحزينة لولاية ورقلة، بحكم طبيعة عملها في: عبء العمل و صعوبة ظروف العمل"؛
- نَقَبَل بِتَحْفُظ صِحَّة الفَرْضِيَّة الثانية التي تنص على: "يَكْمُن الإِستقرار الوظيفي للموظفين في الإدارات محل الدراسة، في جانب الرضا الوظيفي والعاطفي"؛
- نَقَبَل بِتَحْفُظ - بشكل جزئي - صِحَّة الفَرْضِيَّة الثالثة، التي تنص على: "تعتبر صعوبة ظروف العمل، صراع وغموض الدور، من أكثر العوامل تأثيرًا على الإِستقرار الوظيفي في الإدارات محل الدراسة"؛
- نَقَبَل صِحَّة الفَرْضِيَّة الرَّئِيسِيَّة التي تنص على: "تؤثر ضغوط العمل بشكلٍ سلبي على الإِستقرار الوظيفي في الإدارة العمومية"؛
- لا يَخْتَلِف الإِستقرار الوظيفي وضغوط العمل، في الإدارات محل الدراسة، باختلاف المتغيرات الشخصية والوظيفية (المؤسسة، الجنس، السن، الحالة العائلية، المستوى التعليمي، الأقدمية).

خاتمة

خاتمة

تكاد لا تخلو وظيفة من ضغوط العمل، وذلك لإختلاف مصادر وأبعاد هذه الضغوط، ولما كانت قدرة الأفراد العاملين على تحمّل الضغوط محدودة عند مستوى معين، فإن قدرتهم على تجنبها تبدأ بالتفاد، مما يخلق حالة من التوتر والقلق تنعكس على الإستقرار الوظيفي.

لقد حاولنا من خلال هذه الدراسة بشقيها النظري والتطبيقي، تبيان أثر ضغوط العمل على الإستقرار الوظيفي في الإدارات العمومية، من خلال عيّنة من ثلاث إدارات عمومية في مدينة ورقلة، وذلك من خلال الإجابة على الإشكالية: ما هو أثر ضغوط العمل على الإستقرار الوظيفي في مديريات: التنظيم والشؤون الإجتماعية، النقل، والحزينة، لولاية ورقلة.

وقد توصلت هذه الدراسة إلى مجموعة من النتائج:

نتائج إختبار فرضيات الدراسة

النتيجة الأولى: أثبتت الدراسة الميدانية أنّ أفراد العيّنة محايدون في إجاباتهم على وجود ضغوط العمل في الإدارات الثلاث محل الدراسة، حيث أظهرت النتائج أنّ المتوسط العام لأبعاد المتغير المستقل ضغوط العمل، جاء بمستوى موافقة "محايد" بمتوسط حسابي (2.06)، وقد سجّل بُعد (تقييم الأداء وفرص التّقدم) أعلى متوسط حسابي، حيث بلغ (2.34)، وبمستوى موافقة "موافق". بينما جاءت باقي الأبعاد: صعوبة ظروف العمل، عبء العمل، صراع الدور، وعموض الدور بمستوى موافقة "محايد"، ما جعلنا نقبل بتحفظ صحة الفرضية الأولى، التي تنص على: "تركز ضغوط العمل بشكل أكثر، في مديريات: التنظيم والشؤون الإجتماعية، النقل، والحزينة لولاية ورقلة، بحكم طبيعة عملها في: عبء العمل و صعوبة ظروف العمل".

النتيجة الثانية: أثبتت الدراسة الميدانية أنّ أفراد العيّنة محايدون في إجاباتهم على وجود الإستقرار الوظيفي في الإدارات الثلاث محل الدراسة، حيث أظهرت النتائج أنّ المتوسط العام لأبعاد المتغير التابع الإستقرار الوظيفي، جاء بمستوى موافقة "محايد" بقيمة (2.22)، وقد سجّل بُعد (الإلتزام الوظيفي)، أعلى متوسط حسابي، حيث بلغ (2.57)، وبمستوى موافقة "موافق". يليه بُعد (الإندماج الوظيفي)، بمتوسط حسابي (2.34)، وبمستوى موافقة "موافق". بينما جاءت باقي الأبعاد: الرضا الوظيفي، والرضا العاطفي بمستوى موافقة "محايد"، مما جعلنا نقبل بتحفظ صحة الفرضية الثانية، التي تنص على: "يكنّ الإستقرار الوظيفي للموظفين في الإدارات محل الدراسة، في جانب الرضا الوظيفي والعاطفي".

النتيجة الثالثة: تضمّنت الفرضية الثالثة والفرضية الرئيسية للدراسة.

1- نتيجة الفرضية الثالثة: أثبتت الدراسة الميدانية أنّه هناك دلالة للإرتباط بين أبعاد العمل: صعوبة ظروف العمل، تقييم الأداء وفرص التّقدم، صراع الدور، والمتغير المستقل "الإستقرار الوظيفي"، وقد جاءت علاقة الإرتباط عكسية بين هذه الأبعاد والإستقرار الوظيفي، بلغت قيمة معامل الإرتباط ($r=-0.333$)، ($r=-0.305$)، ($r=-0.272$) على التوالي. بينما لا نجد دلالة للإرتباط بين بُعدي عموض الدور و عبء العمل والإستقرار الوظيفي، وعليه نقبل بتحفظ - بشكل جزئي - صحة الفرضية

الثالثة، التي تنص على: "تعتبر صعوبة ظروف العمل، صراع وعموم الدور، من أكثر العوامل تأثيراً على الاستقرار الوظيفي في الإدارات محل الدراسة".

2- نتيجة الفرضية الرئيسية: أثبتت الدراسة الميدانية وجود علاقة عكسية وهي علاقة ذات دلالة إحصائية بين المتغير المستقل "ضغوط العمل" والمتغير التابع "الإستقرار الوظيفي". حيث بلغت قيمة معامل الارتباط ($r=-0.301$)، وبالتالي فإننا نقبل صحة الفرضية الرئيسية التي تنص على: "توجد علاقة ذات دلالة إحصائية لضغوط العمل على الإستقرار الوظيفي في كل من: مديرتي النقل، والتنظيم والشؤون الإجتماعية - خزينة ولاية ورقلة". كما ثبت أن هناك دلالة للإرتباط ما بين محوري الدراسة في مديريات: التنظيم والشؤون الإجتماعية، النقل، والخزينة لولاية ورقلة، بينما لم تكن هناك دلالة للعلاقة المدروسة في خزينة ولاية ورقلة.

النتيجة الرابعة: أثبتت الدراسة أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة حول متغيرات الدراسة لدى الموظفين تُعزى للمتغيرات الديمغرافية، وهي: (المؤسسة، الجنس، السن، الحالة العائلية، المستوى التعليمي، والأقدمية)، حيث كان مستوى الدلالة المحسوب لكل من هذه المتغيرات أكبر من مستوى الدلالة المعتمد (0.05)، وهذا ما يؤكد صحة الفرضية الرابعة التي نصت على أنه: "لا يختلف الإستقرار الوظيفي وضغوط العمل، في الإدارات محل الدراسة، باختلاف المتغيرات الشخصية والوظيفية (المؤسسة، الجنس، السن، الحالة العائلية، المستوى التعليمي، والأقدمية)".

توصيات الدراسة

بعد الوقوف على حقيقة موضوع ضغوط العمل وأثرها على إستقرار الموظف في التنظيم، من خلال الدراسة الميدانية التي أجريت بكل من: مديرتي النقل، والتنظيم والشؤون الإجتماعية - خزينة ولاية ورقلة، توصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

- دراسة ضغوط العمل الواردة في هذه الدراسة، وأخذها بعين الإعتبار والعمل على مواجهتها قبل تفاقمها؛
- إعادة النظر بالأعمال التي تتطلب الإنجاز في وقت واحد والكثير من التركيز لتخفيف عبء العمل عن الموظفين؛
- إعادة النظر في السياسات المتبعة في هذه الإدارات لتكون أكثر عدالة بين الموظفين فيما يتعلق بمعايير تقييم الأداء؛
- إعادة النظر بأسس ومعايير الترقية والتقدم الوظيفي، التي يتم تطبيقها في هذه الإدارات؛
- السعي للحصول على الأجهزة الحديثة اللازمة لإنجاز العمل؛
- تحسين بيئة العمل الفيزيائية وظروف العمل، وبشكل خاص توفير الأجواء الهادئة المناسبة للعمل؛
- التركيز على الجوانب التي تزيد من إستقرار الموظف وتمييزها، والجوانب التي تقلل من إستقراره و العمل على إزالتها.

آفاق الدراسة

موضوع أثر ضغوط العمل على الإستقرار الوظيفي يبقى مفتوحاً لدراسات أخرى يمكن أن تساهم في إثرائه، على هذا الأساس يمكن أن تقترح بعض الدراسات وهي:

- ضغوط العمل وعلاقتها بالإبداع الإداري؛
- ضغوط العمل وأثرها على التكيف الوظيفي؛

- العلاقة بين ضغوط العمل والإحتراق الوظيفي؛
- ضغوط العمل وعلاقتها بإتجاه العاملين نحو التسرب؛
- أثر ضغوط العمل على الولاء التنظيمي؛
- ضغوط العمل وأثرها على التقاعد المسبق؛
- الإستقرار الوظيفي وعلاقته بالإبداع الإداري؛
- الترقّيات وأثرها على الإستقرار الوظيفي؛
- القيم التنظيمية وعلاقتها بالإستقرار الوظيفي؛
- الإلتزام التنظيمي وعلاقته بالإستقرار الوظيفي.

قائمة المراجع

قائمة المراجع

أولاً: المراجع باللغة العربية

❖ الكتب

- 1 - خليل علي خليل أبو جراد، الإنتماء والرضا الوظيفي وعلاقتهما بدافعية الإنجاز لدى المرشدين التربويين بمحافظات غزة، المركز الديمقراطي العربي للدراسات الإستراتيجية والسياسية والإقتصادية، برلين - ألمانيا، الطبعة الأولى، 2020.
- 2 - تيشات سلوى، قداش سمية، إدارة السلوك التنظيمي، Editions Itinéraires Scientifiques، الجزائر، 2022.
- 3 - عصام عبد اللطيف عمر، الرّضا الوظيفي ومهارات اداره ضغوط العمل، نيو لينك للنشر والتدريب، القاهرة، مصر، الطبعة الأولى، 2015.
- 4 - محمد إسماعيل بلال، السلوك التنظيمي بين النظرية والتطبيق، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية، مصر، 2005.
- 5 - محمد الفاتح بشير المغربي، السلوك التنظيمي، دار الجنان للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، الطبعة الأولى، 2016.
- 6 - محمود سلمان العميان، السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال، دار وائل للنشر، ط 04، عمان، الأردن، 2008.
- 7 - يوسف عبد عطية بحر، السلوك التنظيمي، الطبعة 02، 2019.

❖ المجلات العلمية

- 1 - أقطي جوهرة ، ضغوط العمل لدى الأطباء المختصين في المستشفيات العمومية وأثرها على الإستقرار الوظيفي - دراسة ميدانية في مستشفى " بشير بن ناصر" و"الحكيم سعدان" بمدينة بسكرة. مقال في مجلة دراسات إقتصادية، المجلد 18، العدد 02، 2020.
- 2 - إياد طاهر محمد، إنعكاس بعض مصادر ضغوط العمل التنظيمية على جودة تدقيق الهيئات الرقابية: بحث ميداني في ديوان الرقابة المالية الاتحادي، مجلة كلية الرافدين الجامعة للعلوم، العدد 36.
- 3 - بن عقون بلال، مستويات ضغوط العمل وسبل مواجهاتها في المؤسسات الإقتصادية، مجلة الاقتصاد الصناعي، العدد 10، 2016.
- 4 - حمداوي وسيلة، مشعلي بلال، أثر ضغوط العمل على الأداء الوظيفي لإداري كلية العلوم الإقتصادية وعلوم التسيير بجامعة 8 ماي 1945 - قالة، مقال في حوليات جامعة قالة للعلوم الإجتماعية والإنسانية، العدد 18، 2016.
- 5 - خضير سليمان الخضير، الالتزام الوظيفي وأثره على الأداء الوظيفي: دراسة تطبيقية على فرع وزارة الشؤون الاسلامية والدعوة والارشاد في منطقته عسير، مجلة العلوم الإقتصادية والادارية والقانونية المجلد 04، العدد 13، 2020.

- 6 - رنا ناصر صابر، أثر مصادر ضغوط العمل في مستوى الشعور بالإغتراب الوظيفي: دراسة تحليلية لآراء عينه من المرضى والممرضات في مستشفى اليرموك التعليمي، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة، العراق، 2013، العدد 37.
- 7 - زينة نائر جمال، أحمد صكر عبد الله، واثق عبد القهار، ضغوط العمل وعلاقتها بالرّضا الوظيفي للباحثين الزراعيين العاملين في دائرة البحوث الزراعية - بغداد، مقال في مجلة الزراعة العراقية البحثية، المجلد 23، العدد 2، 2018.
- 8 - سلاوي حليلة، لعلّى بوكميش، مدخل مفاهيمي حول القيم الاجتماعية السائدة في المؤسسة والإستقرار الوظيفي للموظف، مخبر الدراسات الافريقية للعلوم الإنسانية والعلوم الاجتماعية، جامعة أدرار، المجلد 12، العدد 14، 2017.
- 9 - سهى بھجت محمد، بسام سمير الرميدي، أثر الأمان الوظيفي على سلوكيات المواطنة التنظيمية للعاملين في الشركات السياحية والفنادق (الروح المعنوية كمتغيّر وسيط)، المجلة الدولية للتراث والسياحة والضيافة، جامعه الفيوم، المجلد 12 العدد (3/1)، 2018.
- 10 - سيف ناصر عثمانة، دنيا أحمد بني عبد الغني، أثر ضغوط العمل على الإلتزام الوظيفي لدى ممرضات المستشفيات الجامعية في الأردن، مقال في المجلة العربية للإدارة، المجلد 42، العدد 01، 2022.
- 11 - صباح إبراهيم حمد علوش، دور الأمان والإستقرار الوظيفي في تخفيض ضغوط العمل: دراسة ميدانية بالتطبيق على جامعة قناة السويس، مقال في المجلة العلمية للدراسات التجارية والبيئية، المجلد السابع، العدد الأول، 2016.
- 12 - طلحة كوان سالم، أثر تحليل وتوصيف الوظائف في الإستقرار الوظيفي - دراسة إستطلاعية في مديرية تربية صلاح الدين - قسم تربية العلم، مقال في مجلة تكريت للعلوم الإدارية والإقتصادية، المجلد 16، العدد 51، ج 1، 2020.
- 13 - طويل حسونة، مباركي صفاء، أثر الإستقرار الوظيفي على الروح المعنوية للموظفين، دراسة إستكشافية لعينة من الموظفين الإداريين، مجلة العلوم الإنسانية، المجلد 21، العدد 02، 2021.
- 14 - عاشور خديجة، ضغوط العمل النظريات والنماذج، مجلة العلوم الإنسانية، جامعه محمد خيضر، بسكرة، الجزائر، 2012، العدد 26.
- 14 - عزاوي حمزة، العقبي الأزهر، تحفيز الإستقرار الوظيفي (أساليب، نماذج ناجحة)، مجلة آفاق العلمية، المجلد 10، العدد 2، 2018.
- 16 - عسلي نورالدين، دراسة أثر الاندماج الوظيفي على أداء العاملين في المستشفيات العمومية: دراسة ميدانية لعينة في مستشفى الزهراوي - ولاية مسيلة، مجلة العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية، المجلد 11، العدد 01، 2018.

- 17 - عمار جبار كاظم العمودي، تأثير ضغوط العمل على التسرب الوظيفي للموارد البشرية - دراسة إستطلاعية في وزارة التجارة - الشركة العامة لتجارة الموارد الغذائية في العراق - بغداد، مقال في مجلة الريادة والأعمال، المجلد الثالث، العدد 02، 2022.
- 18 - عايض بن شافي الاكلي، أثر الإستقرار الوظيفي للقيادات العليا على التخطيط الاستراتيجي "دراسة ميدانية على جامعة شقراء في الفترة من 3102 م إلى 3102 م، Maghreb Review of Economics and Management، المجلد 04، العدد 02، 2017.
- 19 - متلف حدة، ضغوط العمل وآثارها على عمال الصحة، دراسة ميدانية، مجلة الاقتصاد الصناعي، خازرتك، المجلد 12، العدد 01.
- 20 - محمود السيد إمام، الاستغراق الوظيفي وعلاقته بمستوى الاحتراق الوظيفي لدى العاملين بشركات السياحة المصرية، مجلة إقتصاديات المال والأعمال، العدد 08.
- 21 - مطلاوي ربيع، عوامل الإستقرار المهني في المؤسسة الجزائري، مجلة العلوم الإجتماعية والإنسانية، المجلد 10، العدد 2، 2017.
- 22 - وعيل ميلود، حيدوشي عاشور، عاشور عبد الحكيم، أثر ضغوط العمل على التسرب الوظيفي لأساتذة التعليم الثانوي - حالة مؤسسات التعليم الثانوي لولاية البويرة، مقال في مجلة الإقتصاد والتنمية، رقم المجلد 10، العدد 3، 2019.

❖ البحوث الجامعية

• أطروحات الدكتوراه

- 1 - عزاوي حمزة، ظروف العمل وعلاقتها بالإستقرار الوظيفي للعامل - دراسة ميدانية بالمؤسسة الإستشفائية العمومية ابن سينا - أدرار، أطروحة دكتوراه علوم في علم الاجتماع - تخصص: علم اجتماع العمل والتنظيم، جامعة محمد خيضر - بسكرة، 2019/2018.

• رسائل الماجستير

- 1 - رامي بكر ابو زور، ضغوط العمل وعلاقتها باتخاذ القرارات الإدارية في وزارة المالية بقطاع غزة، رسالة ماجستير في قسم القيادة والإدارة بأكاديمية الإدارة والسياسة للدراسات العليا، غزة، فلسطين، 2014.
- 2 - طاهري عبد الغني، ضغوط العمل وعلاقتها بالرّضا الوظيفي، رسالة ماجستير في علوم التسيير، جامع، محمد خيضر، بسكرة، الجزائر 2008/2007.

- 3 - محمد صلاح الدين أبو العلا، ضغوط العمل وأثرها على الولاء التنظيمي: دراسة تطبيقية على المدراء العاملين في وزارة الداخلية في قطاع غزة، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين، 2009.
- 4 - موزة بنت حمود بن علي المعمرية، أثر ضغوط العمل وعلاقتها بالالتزام التنظيمي لدى معلمي مدارس التعليم، رسالة ماجستير، تخصص ادارة تعليمية، جامعه نزوى، سلطنة عمان، 2014.
- 5 - وليد عبد المحسن الملهم، ضغوط العمل وعلاقتها بإتجاه العاملين نحو التسرب الوظيفي، رسالة ماجستير في العلوم الإدارية، جامعة نايف للعلوم الإدارية، المملكة العربية السعودية، 2007.

• مذكرات الماستر

- 1 - راشدي ميمونة، حمادة حفصية، القيادة الأخلاقية ودورها في تحقيق الإستقرار الوظيفي للعاملين -دراسة ميدانية بمؤسسة الإسمنت، الوحدة التجارية عين توتة في تقرت ولاية تقرت . مذكرة ماستر أكاديمي، تخصص إدارة أعمال، جامعه قاصدي مرباح، ورقلة، الجزائر، 2021 2022.

❖ الجريدة الرسمية

- 1 - الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، 1990/11/28، العدد 51.

ثانياً : المراجع باللغة الأجنبية

- 1 - Ali Yaghoubi Poor et al, **Investigating the Relationship Between Job Stress and Organizational Trust in Sirjan Municipality**, World Applied Sciences Journal, 32 (10), 2014.
- 2 - Sayeda Sania Zahra et al, **The Relationship between Job Stress and Turnover Intentions in the Pesticide Sector of Pakistan**: An Employee Behavior Perspective, Management Issues in Healthcare System 4(2018).

الملاحق

الملحق (01): إستمارة إستبيان

جامعة قاصدي مرباح - ورقلة

كلية العلوم الإقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير

قسم علوم التسيير

التخصص: إدارة أعمال

المستوى: ثانية ماستر

إستمارة إستبيان

أخي الموظف، أختي الموظفة.

تحية طيبة وبعد...

في إطار التحضير لنيل شهادة الماستر في علوم التسيير تخصص إدارة أعمال، نضع بين أيديكم هذا الإستبيان الذي يحتوي على مجموعة من الأسئلة، والتي تشكل أداة ضرورية من أجل إنجاز دراسة ميدانية حول:

أثر ضغوط العمل على الإستقرار الوظيفي في الإدارة العمومية

" دراسة عيّنة من موظفي مديريات: التنظيم والشؤون الإجتماعية، النقل، والخزينة، لولاية ورقلة "

نأمل من سيادتكم التكرم بالإجابة على أسئلة الإستبيان بدقة وموضوعية، حيث أن صحة نتائج البحث تعتمد بدرجة كبيرة على ما ستقدمونه من إجابات. نعدكم بالسرية التامة، ونحيطكم علما بأن البيانات المقدمة سوف تستخدم لأغراض البحث العلمي فقط، شاكرين لكم حسن تعاونكم ومشاركتم معنا.

ملاحظة: يرجى منكم وضع علامة (X) أمام الإجابة المناسبة.

المحور الأول: البيانات الشخصية

- المؤسسة: مديرية التنظيم - بلدية ورقلة مديرية النقل - ورقلة الخزينة العمومية - ورقلة
- الجنس: ذكر أنثى
- السن: أقل من 30 سنة من 30 إلى 50 سنة أكثر من 50 سنة
- الحالة العائلية: أعزب متزوج مطلق أو أرمل
- المستوى التعليمي: ثانوي فأقل جامعي دراسات عليا
- الأقدمية: أقل من سنتين من 2 إلى 10 سنوات أكثر من 10 سنوات

المحور الثاني: ضغوط العمل

الأبعاد	الرقم	الأسئلة	غير مُوافق	مُحايد	مُوافق
عبء العمل	1	المهام المسندة إليّ فوق مقدرتي وطاقتي.			
	2	لا يُوجد وقت للراحة أثناء فترة الدوام.			
	3	وقت العمل اليومي لا يكفي لأداء الأعمال الموكلة إليّ.			
	4	عملي يتطلب درجة عالية من التركيز.			
صعوبة ظروف لعمل	5	ظروف العمل غير مناسبة من حيث: الإضاءة، التهوية، ودرجة الحرارة.			
	6	أعمل في جو غير هادئ			
	7	لا تتوفر التقنيات الحديثة التي تسهل أداء العمل.			
	8	مؤهلي العلمي لا يتناسب مع العمل الذي أقوم به.			
صراع الدور	9	يتدخل مسؤولي في أداء عملي بشكل كبير.			
	10	أتلقي تعليمات متناقضة من رؤسائي في العمل.			
	11	يطلب مني القيام بأعمال مخالفة للقوانين والتنظيمات المعمول بها.			
	12	أتعامل مع أكثر من مجموعة عمل ويوجد إختلاف فيما بينها.			
	13	تدخل الآخرين في مجال عملي لا يتيح لي أداءه بأسلوب سليم.			
غموض الدور	14	لا أعرف ما هو المطلوب مني القيام به في عملي.			
	15	مسؤولياتي في العمل غير محددة.			
	16	الأهداف التي ينبغي عليّ تحقيقها في عملي غير واضحة.			
	17	يطلب مني إنجاز بعض الأعمال بطريقة أعتقد أنّها غير صحيحة.			
تقييم الأداء وفرص التقدم	18	تقييم الأداء لا يتم بناء على معايير واضحة.			
	19	لا تطبق المؤسسة معايير عادلة في تقييم الأداء.			
	20	لا يُوجد فرص للترقية والتقدم الوظيفي في عملي.			
	21	نظام الترقية غير موضوعي			
	22	لا يُوجد نظام واضح للترقية.			

المحور الثالث: الإستقرار الوظيفي

الأبعاد	الرقم	الأسئلة	غير مُوافق	مُحايد	مُوافق
الرّضا الوظيفي	1	أنا راض عن وظيفتي الحالية بالمؤسسة.			
	2	محيط العمل يساعدي على الإستمرار بوظيفتي في المؤسسة.			
	3	أشعر بالأمان إزاء مستقبلي الوظيفي.			
	4	لا أفكر في التخلي عن عملي حتى لو أتاحت لي فرص عمل بديلة.			
الرّضا العاطفي	5	حرية التعبير عن أفكاري متوفرة في مؤسستي.			
	6	الإدارة تتفهم إحتياجات عملي.			
	7	أنجز عملي بحماس وإرتياح.			
	8	أحس بالإستقرار النفسي والإجتماعي بالمؤسسة.			
الإلتزام الوظيفي	9	لا أتغيب عن العمل إلا للضرورة القصوى.			
	10	ألتزم بأوقات الدوام في المؤسسة.			
	11	مستعد للعمل لساعات إضافية لإكمال مهمامي.			
	12	أقوم بمهامي وواجباتي على أكمل وجه.			
	13	أحترم القوانين الداخلية للمؤسسة.			
الإندماج الوظيفي	14	يُوجد توافق بين أدائي وإحتياجات المؤسسة.			
	15	يتوجب عليّ المحافظة على سمعة المؤسسة.			
	16	أعتبر مشاكل وأهداف المؤسسة مشاكلني وأهدافي الشخصية.			
	17	أشعر بالإنتماء إلى المؤسسة التي أعمل بها.			

الإستبيان من إعداد الطالبان:

● لبوز عيسى

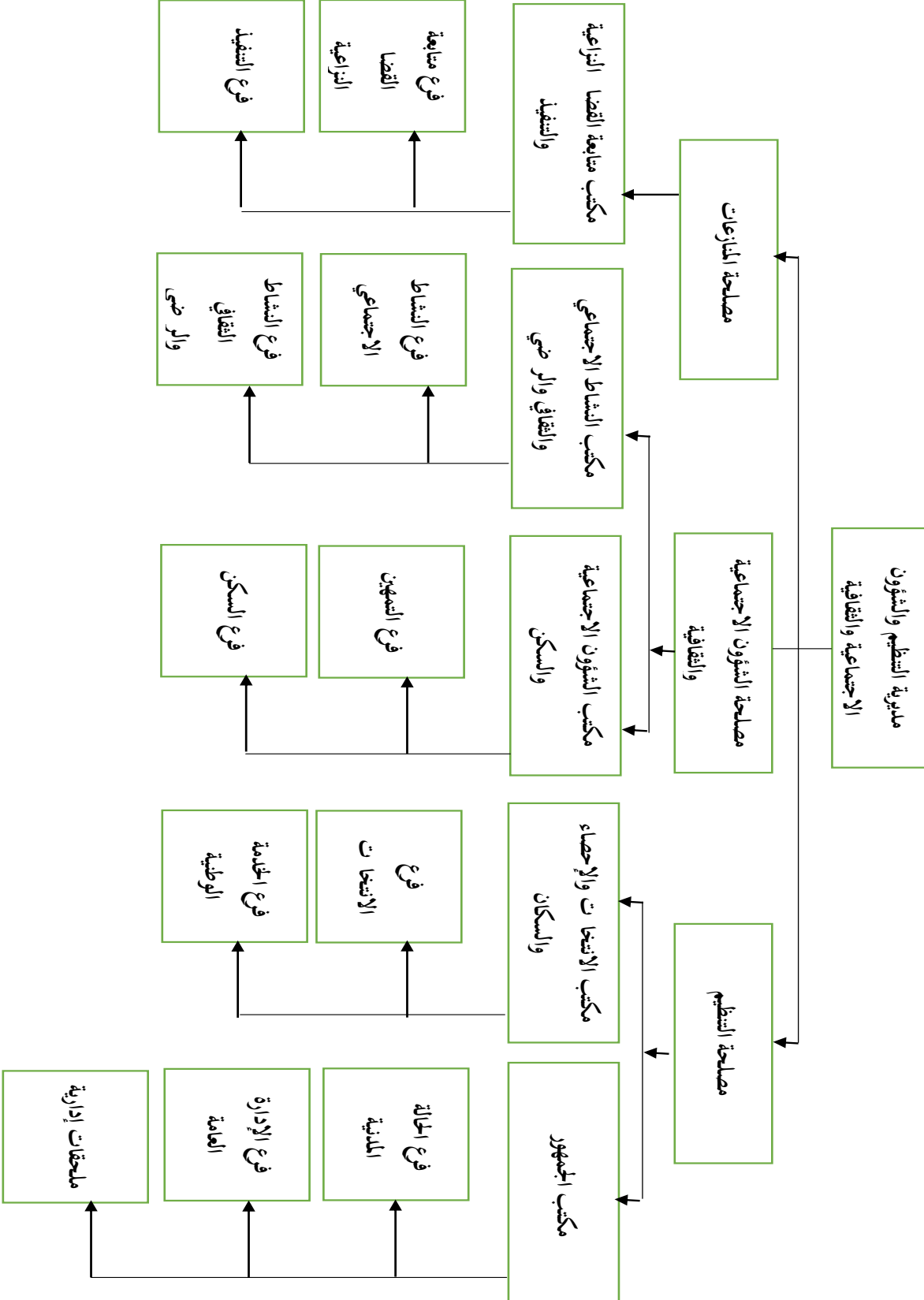
البريد الإلكتروني: leb.aissa@gmail.com

● غادة الساسي

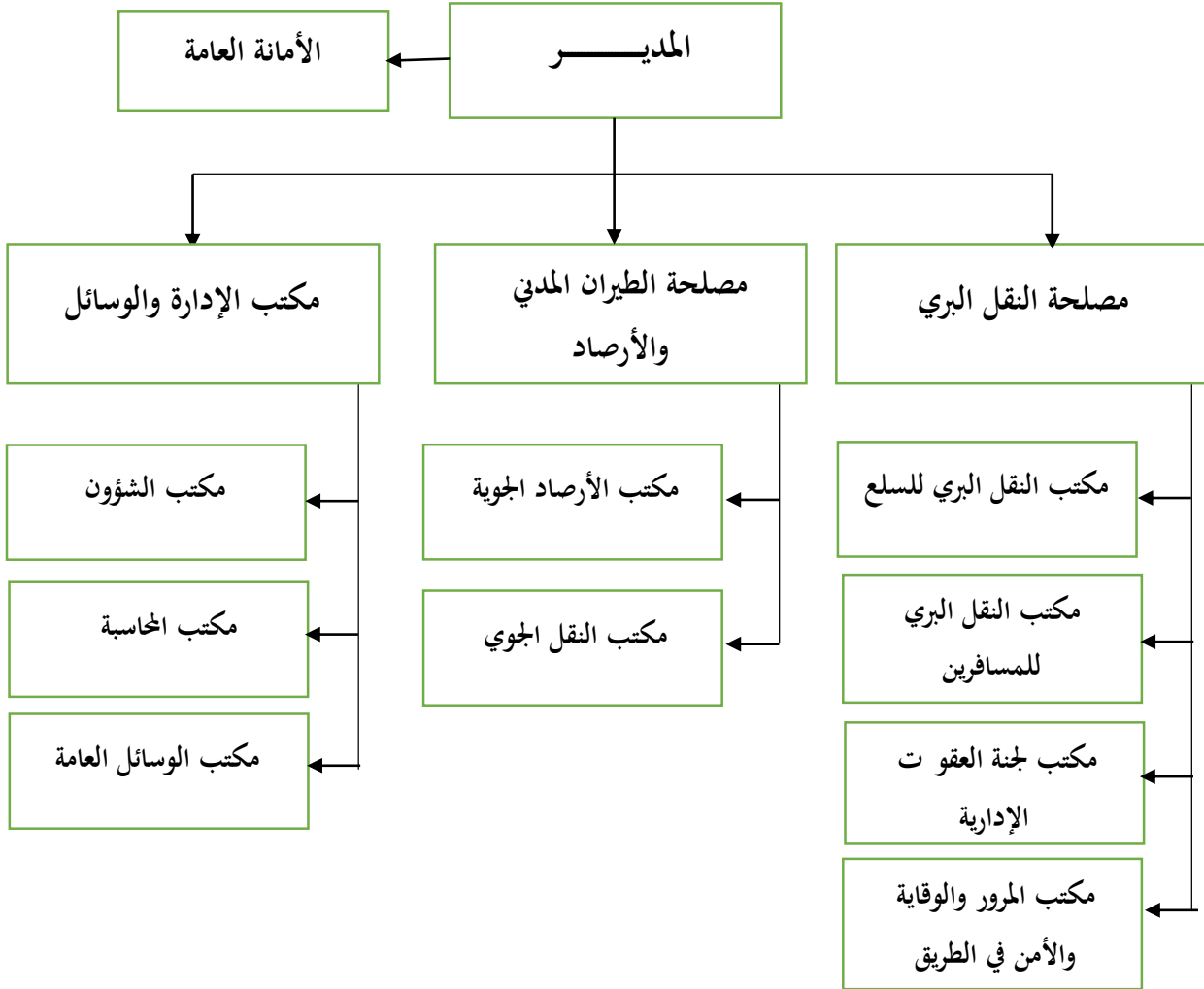
البريد الإلكتروني: sacighada@yahoo.fr

الملحق (02): الهياكل التنظيمية للمؤسسات المبحوثة

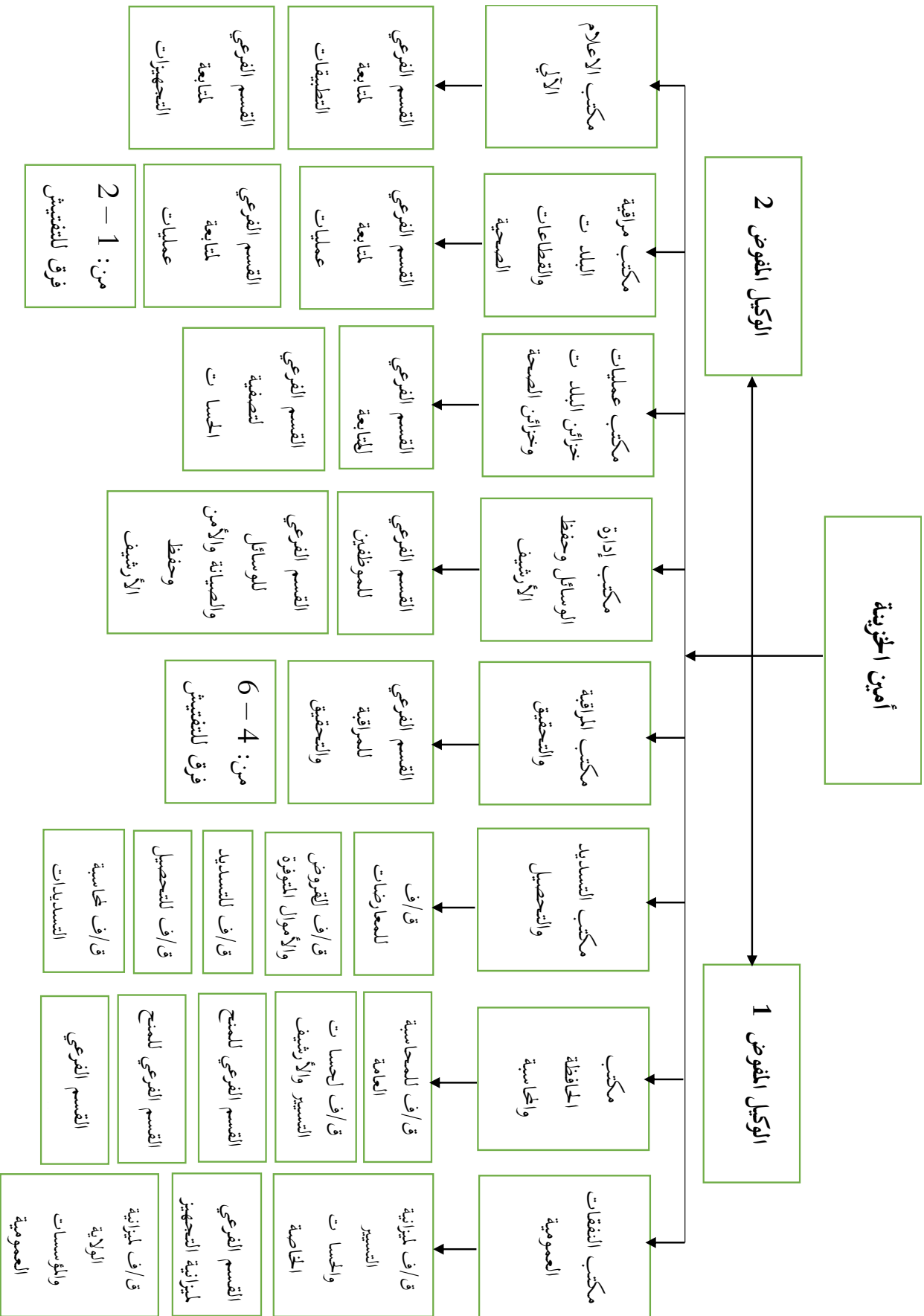
1 - الهيكل التنظيمي لمديرية التنظيم والشؤون الإجتماعية والثقافية - بلدية ورقلة



2- الهيكل التنظيمي لمديرية النقل - ورقة



3 - الهيكل التنظيمي للهيئة ولاية ورقلة



الملحق (03): قائمة الأساتذة المحكّمين للإستبيان

الرقم	لقب وإسم الأستاذ	الدرجة العلمية	جهة العمل
01	مناصرية رشيد	أستاذ التعليم العالي	جامعة قاصدي مرباح - ورقلة
02	عرابة الحاج	أستاذ التعليم العالي	جامعة قاصدي مرباح - ورقلة
03	تيشات سلوى	أستاذة التعليم العالي	جامعة قاصدي مرباح - ورقلة
04	قداش سمية	أستاذة التعليم العالي	جامعة قاصدي مرباح - ورقلة

الملحق رقم (04): مخرجات برنامج الـ SPSS

مُعامل الثبات ألفا كرونباخ

Statistiques de fiabilité	
Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,750	39

جداول التوزيع التكراري والتمثيلات لإجابات العينة حسب المتغيرات الديمغرافية

Statistiques				
		المؤسسة	الجنس	العائلية الحالة
N	Valide	117	117	117
	Manquant	0	0	0

المؤسسة					
		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	مُديرية التنظيم	74	63,2	63,2	63,2
	مُديرية النقل	18	15,4	15,4	78,6
	خزينة ورقلة	25	21,4	21,4	100,0
	Total	117	100,0	100,0	

الجنس					
		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	ذكر	50	42,7	42,7	42,7
	أنثى	67	57,3	57,3	100,0
	Total	117	100,0	100,0	

العائلية الحالة					
		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	أعزب	43	36,8	36,8	36,8
	متزوج	74	63,2	63,2	100,0
	Total	117	100,0	100,0	
السن					

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	سنة 30 من أقل	5	4,3	4,3	4,3
	سنة 50 إلى 30 من	92	78,6	78,6	82,9
	سنة 50 من أكثر	20	17,1	17,1	100,0
	Total	117	100,0	100,0	

التعليمي المستوى					
		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	فأقل ثانوي	50	42,7	42,7	42,7
	جامعي	55	47,0	47,0	89,7
	عليا دراسات	12	10,3	10,3	100,0
	Total	117	100,0	100,0	

الأقدمية					
		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	سنتين من أقل	8	6,8	6,8	6,8
	سنوات 10 إلى 2 من	39	33,3	33,3	40,2
	سنوات 10 من أكثر	70	59,8	59,8	100,0
	Total	117	100,0	100,0	

قيم المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأبعاد ضغوط العمل

Statistiques descriptives			
	N	Moyenne	Ecart type
تقييم الأداء وفرص التقدم	117	2,3436	,63942
العمل ظروف صعوبة	117	2,2970	,49123
العمل عبء	117	2,0449	,58226
النور صراع	117	1,8513	,57545
الدور غموض	117	1,7585	,63308
N valide (liste)	117		

Statistiques descriptives			
	N	Moyenne	Ecart type
ضغوط العمل في الإدارات العمومية	117	2,0625	,39567
N valide (liste)	117		

قيم المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأبعاد الإستقرار الوظيفي

Statistiques descriptives			
	N	Moyenne	Ecart type
الوظيفي الإلتزام	117	2,5795	,46785
الوظيفي الإندماج	117	2,3483	,53735
الوظيفي الرضا	117	2,0192	,68948
العاطفي الرضا	117	1,8697	,66921
N valide (liste)	117		

Statistiques descriptives			
	N	Moyenne	Ecart type
الإستقرار الوظيفي في الإدارات العمومية	117	2,2262	,45914
N valide (liste)	117		

إختبار التوزيع الطبيعي - Kolmogorov-Smirnov

Tests de normalité							
	المؤسسة	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
		Statistiques	ddl	Sig.	Statistiques	ddl	Sig.
ضغوط العمل في الإدارات العمومية	مديرية التنظيم	,082	74	,200*	,964	74	,032
	مديرية النقل	,131	18	,200*	,975	18	,885
	مديرية التنظيم	,119	25	,200*	,969	25	,621
الإستقرار الوظيفي في الإدارات العمومية	مديرية النقل	,124	74	,006	,964	74	,035
	مديرية التنظيم	,178	18	,137	,876	18	,023
	النقل مديريةية	,173	25	,052	,926	25	,071

*. Il s'agit de la borne inférieure de la vraie signification.

a. Correction de signification de Lilliefors

Tests de normalité							
	السن	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
		Statistiques	ddl	Sig.	Statistiques	ddl	Sig.
ضغوط العمل في الإدارات العمومية	سنة 30 من أقل	,239	5	,200 [*]	,898	5	,397
	إلى 30 من سنة 50	,076	92	,200 [*]	,986	92	,421
	سنة 50 من أكثر	,160	20	,191	,939	20	,234
الإستقرار الوظيفي في الإدارات العمومية	سنة 30 من أقل	,187	5	,200 [*]	,973	5	,896
	إلى 30 من سنة 50	,094	92	,045	,961	92	,007
	سنة 50 من أكثر	,144	20	,200 [*]	,930	20	,156

*. Il s'agit de la borne inférieure de la vraie signification.

a. Correction de signification de Lilliefors

Tests de normalité							
	العائلية الحالة	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
		Statistiques	ddl	Sig.	Statistiques	ddl	Sig.
ضغوط العمل في الإدارات العمومية	أعزب	,104	43	,200 [*]	,976	43	,488
	متزوج	,074	74	,200 [*]	,988	74	,694
الإستقرار الوظيفي في الإدارات العمومية	أعزب	,123	43	,100	,970	43	,325
	متزوج	,106	74	,038	,945	74	,003

*. Il s'agit de la borne inférieure de la vraie signification.

a. Correction de signification de Lilliefors

Tests de normalité							
	المستوى التعليمي	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
		Statistiques	ddl	Sig.	Statistiques	ddl	Sig.
ضغوط العمل في الإدارات العمومية	فأقل ثانوي	,076	50	,200 [*]	,980	50	,536
	جامعي	,087	55	,200 [*]	,989	55	,876
	عليا دراسات	,259	12	,025	,876	12	,079
الإستقرار الوظيفي في الإدارات العمومية	فأقل ثانوي	,139	50	,017	,955	50	,056
	جامعي	,087	55	,200 [*]	,964	55	,097
	عليا دراسات	,242	12	,051	,906	12	,192

*. Il s'agit de la borne inférieure de la vraie signification.

a. Correction de signification de Lilliefors

Tests de normalité							
	الأقدمية	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
		Statistiques	ddl	Sig.	Statistiques	ddl	Sig.
ضغوط العمل في الإدارات العمومية	سنتين من أقل	,207	8	,200*	,958	8	,788
	10 إلى 2 من سنوات	,078	39	,200*	,976	39	,556
	سنوات 10 من أكثر	,070	70	,200*	,983	70	,460
الإستقرار الوظيفي في الإدارات العمومية	سنتين من أقل	,178	8	,200*	,909	8	,347
	10 إلى 2 من سنوات	,085	39	,200*	,966	39	,289
	سنوات 10 من أكثر	,109	70	,040	,959	70	,023

*. Il s'agit de la borne inférieure de la vraie signification.

a. Correction de signification de Lilliefors

العلاقة الإرتباطية بين محاور الدّراسة

Corrélations			
		ضغوط العمل في الإدارات العمومية	الإستقرار الوظيفي في الإدارات العمومية
		ضغوط العمل في الإدارات العمومية	Corrélation de Pearson
Sig. (bilatérale)			,001
N	117		117
الإستقرار الوظيفي في الإدارات العمومية	Corrélation de Pearson	-,301**	1
	Sig. (bilatérale)	,001	
	N	117	117

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

العلاقة الإرتباطية بين محاور الدّراسة حسب المؤسسة

Corrélations				
المؤسسة		ضغوط العمل في الإدارات العمومية	الإستقرار الوظيفي في الإدارات العمومية	
		مديرية التنظيم	ضغوط العمل في الإدارات العمومية	Corrélation de Pearson
Sig. (bilatérale)	-,247*			
N	74			
الإستقرار الوظيفي في الإدارات العمومية	Corrélation de Pearson		-,247*	1
	Sig. (bilatérale)		,034	
	N		74	74
مديرية النقل	ضغوط العمل في الإدارات العمومية	Corrélation de Pearson	1	
		Sig. (bilatérale)	-,481*	
		N	18	

	الإستقرار الوظيفي في الإدارات العمومية	Corrélation de Pearson	-,481*	1
		Sig. (bilatérale)	,043	
		N	18	18
الخزينة العمومية	ضغوط العمل في الإدارات العمومية	Corrélation de Pearson	1	-,121
		Sig. (bilatérale)		,563
		N	25	25
	الإستقرار الوظيفي في الإدارات العمومية	Corrélation de Pearson	-,121	1
		Sig. (bilatérale)	,563	
		N	25	25

*. La corrélation est significative au niveau 0.05 (bilatéral).

العلاقة الارتباطية بين جميع المتغيرات

Corrélations												
		ضغوط العمل في الإدارات العمومية	الرّضا الوظيفي	الرّضا العاطفي	الإلتزام الوظيفي	الإندماج الوظيفي	الإستقرار الوظيفي في الإدارات العمومية	عبء العمل	صعوبة ظروف العمل	صراع الدور	عموم ض الدور	تقييم الأداء وفرص التّقدم
ضغوط العمل في الإدارات العمومية	Corrélation de Pearson	1	-,360**	-,370**	-,027	-,138	-,301**	,492*	,645**	,743*	,724*	,726**
	Sig. (bilatérale)		,000	,000	,770	,137	,001	,000	,000	,000	,000	,000
	N	117	117	117	117	117	117	117	117	117	117	117
الرّضا الوظيفي	Corrélation de Pearson	-,360**	1	,760**	,270**	,517**	,837**	,029	-,408**	-,277*	-,144	-,388**
	Sig. (bilatérale)	,000		,000	,003	,000	,000	,759	,000	,002	,123	,000
	N	117	117	117	117	117	117	117	117	117	117	117
الرّضا العاطفي	Corrélation de Pearson	-,370**	,760**	1	,364**	,505**	,860**	,015	-,381**	-,305*	-,118	-,417**
	Sig. (bilatérale)	,000	,000		,000	,000	,000	,871	,000	,001	,204	,000
	N	117	117	117	117	117	117	117	117	117	117	117
الإلتزام الوظيفي	Corrélation de Pearson	-,027	,270**	,364**	1	,483**	,653**	,192*	-,080	-,111	-,151	,055
	Sig. (bilatérale)	,770	,003	,000		,000	,000	,038	,390	,232	,105	,557
	N	117	117	117	117	117	117	117	117	117	117	117

الإندماج الوظيفي	Corrélation de Pearson	-,138	,517**	,505**	,483**	1	,776**	,113	-,122	-,131	-,148	-,149
	Sig. (bilatérale)	,137	,000	,000	,000		,000	,224	,191	,160	,111	,108
	N	117	117	117	117	117	117	117	117	117	117	117
الإستقرار الوظيفي في الإدارات العمومية	Corrélation de Pearson	-,301**	,837**	,860**	,653**	,776**	1	,104	-,333**	,272*	-,177	-,305**
	Sig. (bilatérale)	,001	,000	,000	,000	,000		,265	,000	,003	,056	,001
	N	117	117	117	117	117	117	117	117	117	117	117
عبء العمل	Corrélation de Pearson	,492**	,029	,015	,192*	,113	,104	1	,226*	,162	,189*	,178
	Sig. (bilatérale)	,000	,759	,871	,038	,224	,265		,014	,082	,041	,055
	N	117	117	117	117	117	117	117	117	117	117	117
صعوبة ظروف العمل	Corrélation de Pearson	,645**	-,408**	-,381**	-,080	-,122	-,333**	,226*	1	,281*	,427*	,386**
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000	,390	,191	,000	,014		,002	,000	,000
	N	117	117	117	117	117	117	117	117	117	117	117
صراع الدور	Corrélation de Pearson	,743**	-,277**	-,305**	-,111	-,131	-,272**	,162	,281**	1	,530*	,412**
	Sig. (bilatérale)	,000	,002	,001	,232	,160	,003	,082	,002		,000	,000
	N	117	117	117	117	117	117	117	117	117	117	117
غموض الدور	Corrélation de Pearson	,724**	-,144	-,118	-,151	-,148	-,177	,189*	,427**	,530*	1	,301**
	Sig. (bilatérale)	,000	,123	,204	,105	,111	,056	,041	,000	,000		,001
	N	117	117	117	117	117	117	117	117	117	117	117
تقييم الأداء وُقُرس النّقدم	Corrélation de Pearson	,726**	-,388**	-,417**	,055	-,149	-,305**	,178	,386**	,412*	,301*	1
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000	,557	,108	,001	,055	,000	,000	,001	
	N	117	117	117	117	117	117	117	117	117	117	117

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

* . La corrélation est significative au niveau 0.05 (bilatéral).

نتائج تحليل الارتباط الخطي وتباين خط الانحدار

Récapitulatif des modèles				
Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,301 ^a	,090	,082	,43981

a. Prédicteurs : (Constante), ضغوط العمل في الإدارات العمومية

ANOVA ^a						
Modèle		Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
1	Régression	2,210	1	2,210	11,424	,001 ^b
	de Student	22,244	115	,193		
	Total	24,454	116			

a. Variable dépendante : الإستقرار الوظيفي في الإدارات العمومية
b. Prédicteurs : (Constante), ضغوط العمل في الإدارات العمومية

Coefficients ^a						
Modèle		Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
		B	Erreur standard	Bêta		
1	(Constante)	2,946	,217		13,593	,000
	ضغوط العمل في الإدارات العمومية	-,349	,103	-,301	-3,380	,001

a. Variable dépendante : الإستقرار الوظيفي في الإدارات العمومية

إختبار T لعينة الجنس

Statistiques de groupe					
	الجنس	N	Moyenne	Ecart type	Moyenne erreur standard
ضغوط العمل في الإدارات العمومية	ذكر	50	2,0064	,42432	,06001
	أنثى	67	2,1045	,37055	,04527

Test des échantillons indépendants										
		Test de Levene sur l'égalité des variances		Test t pour égalité des moyennes						
		F	Sig.	t	ddl	Sig. (bilatéral)	Différence moyenne	Différence erreur standard	Intervalle de confiance de la différence à 95 %	
									Inférieur	Supérieur
ضغوط العمل في الإدارات العمومية	Hypothèse de variances égales	1,286	,259	-1,331	115	,186	-,09811	,07370	-,24410	,04787
	Hypothèse de variances inégales			-1,305	97,256	,195	-,09811	,07517	-,24730	,05107

جداول إختبار الفرضيات حول وجود إختلاف ذو دلالة إحصائية في مُتغيّرات الدّراسة حَسَب المتغيّرات الدِّيْمُغرافية

1 - ضغوط العمل

المؤسسة

ANOVA					
ضغوط العمل في الإدارات العمومية					
	Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
Intergruppes	1,909	2	,955	6,696	,002
Intragruppes	16,251	114	,143		
Total	18,160	116			

الحالة العائلية

ANOVA					
ضغوط العمل في الإدارات العمومية					
	Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
Intergruppes	,425	1	,425	2,758	,099
Intragruppes	17,735	115	,154		
Total	18,160	116			

المستوى

ANOVA					
ضغوط العمل في الإدارات العمومية					
	Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
Intergroupes	,559	2	,280	1,811	,168
Intragroupes	17,601	114	,154		
Total	18,160	116			

الأقدمية

ANOVA					
ضغوط العمل في الإدارات العمومية					
	Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
Intergroupes	,139	2	,069	,439	,646
Intragroupes	18,021	114	,158		
Total	18,160	116			

2 - الإستقرار الوظيفي

المؤسسة

ANOVA					
الإستقرار الوظيفي في الإدارات العمومية					
	Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
Intergroupes	,842	2	,421	2,034	,136
Intragroupes	23,612	114	,207		
Total	24,454	116			

المستوى

ANOVA					
الإستقرار الوظيفي في الإدارات العمومية					
	Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
Intergroupes	,892	2	,446	2,158	,120
Intragroupes	23,562	114	,207		
Total	24,454	116			

الفهرس

فهرس المحتويات

الصفحة	العنوان
II	الإهداء
III	الشكر
IV	ملخص الدّراسة
V	قائمة المحتويات
VI	قائمة الجداول
VII	قائمة الأشكال
VIII	الملاحق
أ - هـ	مقدمة
الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية لضغوط ضغوط العمل والإستقرار الوظيفي	
2	تمهيد
3	المبحث الأول: الأدبيات النظرية لكل من ضغوط العمل والإستقرار الوظيفي
3	المطلب الأول: الإطار المفاهيمي لضغوط العمل
3	الفرع الأول: ماهية ضغوط العمل
3	تعريف ضغوط العمل
4	عناصر ضغوط العمل
4	أهمية ضغوط العمل
4	الفرع الثاني: أساسيات حول ضغوط العمل
5	أبعاد ضغوط العمل
6	طرق قياس ضغوط العمل
6	سبل مواجهه الضغوط العمل والوقاية منها
7	المطلب الثاني: الإطار المفاهيمي للإستقرار الوظيفي
7	الفرع الأول: ماهية الإستقرار الوظيفي
7	تعريف الإستقرار الوظيفي
9	المصطلحات المرتبطة بالإستقرار الوظيفي
10	أهمية الإستقرار الوظيفي
10	الفرع الثاني: أساسيات حول الإستقرار الوظيفي
10	أبعاد الإستقرار الوظيفي
11	مظاهر الإستقرار الوظيفي
12	عوامل الإستقرار الوظيفي
13	المطلب الثالث: العلاقة بين ضغوط العمل والإستقرار الوظيفي
14	المبحث الثاني: الأدبيات التطبيقية لكل من ضغوط العمل والإستقرار الوظيفي
14	المطلب الأول: عرض الدّراسات السابقة باللغة العربية والأجنبية

14	الفرع الأول: عرض الدراسات السابقة باللغة العربية
19	الفرع الثاني: عرض الدراسات السابقة باللغة الأجنبية
20	المطلب الثاني: المقارنة بين الدراسة الحالية بالدراسات السابقة
20	الفرع الأول: أوجه التشابه
20	الفرع الثاني: أوجه الاختلاف
21	المطلب الثالث: مجال الاستفادة من الدراسات السابقة
22	خلاصة الفصل الأول
الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لضغوط العمل والإستقرار الوظيفي	
24	تمهيد
25	المبحث الأول: الطريقة والأدوات المستخدمة في الدراسة
25	المطلب الأول: طريقة الدراسة
25	الفرع الأول: منهج الدراسة ومصادر جمع البيانات
25	منهج الدراسة
25	مصادر جمع البيانات
25	الفرع الثاني: مجتمع وعينة الدراسة
25	مجتمع الدراسة
28	عينة الدراسة
28	المطلب الثاني: الأدوات المستخدمة في الدراسة
28	الفرع الأول: الأدوات الإحصائية المستخدمة
29	الفرع الثاني: الأدوات المستخدمة في جمع البيانات
29	أداة الدراسة
30	صدق أداة الدراسة
31	ثبات أداة الدراسة
31	وثائق الدراسة
32	المبحث الثاني: نتائج الدراسة ومناقشتها
32	المطلب الأول: عرض وتحليل نتائج الدراسة
32	الفرع الأول: خصائص عينة الدراسة
37	الفرع الثاني: عرض وتحليل نتائج فرضيات الدراسة
56	المطلب الثاني: مناقشة نتائج الدراسة
59	خلاصة الفصل الثاني
91	خاتمة
65	قائمة المراجع
70	الملاحق
88	الفهرس

