



جامعة قاصدي مرباح ورقلة
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
قسم علوم التسيير



مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي
الميدان: العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
الشعبة: علوم التسيير
التخصص: إدارة موارد بشرية
بعنوان:

أثر ضغوط العمل على الولاء التنظيمي
(دراسة ميدانية في مؤسسة إتصالات الجزائر ورقلة)

تحت إشراف الأستاذ:

باديس بوخلوة

إعداد الطالبتين:

• حليلة السعدية بن شاعة

• مريم بن جدية

نوقشت وأجريت علنا بتاريخ: 2024/06/09

(أستاذ - جامعة قاصدي مرباح ورقلة) رئيسا

(أستاذ - جامعة قاصدي مرباح ورقلة) مشرفا ومقررا

(أستاذ - جامعة قاصدي مرباح ورقلة) مناقشا

أ.د. تيمجندين نور الدين

أ.د. بوخلوة باديس

أ.د. بن عيشاوي أحمد

الموسم الجامعي: 2024/2023



جامعة قاصدي مرباح ورقلة
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
قسم علوم التسيير



مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي
الميدان: العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
الشعبة: علوم التسيير
التخصص: إدارة موارد بشرية
بعنوان:

أثر ضغوط العمل على الولاء التنظيمي
(دراسة ميدانية في مؤسسة إتصالات الجزائر ورقلة)

تحت إشراف الأستاذ:

باديس بوخلوة

إعداد الطالبتين:

• حليلة السعدية بن شاعة

• مريم بن جدية

نوقشت وأجريت علنا بتاريخ: 2024/06/09

(أستاذ - جامعة قاصدي مرباح ورقلة) رئيسا

(أستاذ - جامعة قاصدي مرباح ورقلة) مشرفا ومقررا

(أستاذ - جامعة قاصدي مرباح ورقلة) مناقشا

أ.د. تيمجدين نور الدين

أ.د. بوخلوة باديس

أ.د. بن عيشاوي أحمد

الموسم الجامعي: 2024/2023

إهداء

الى من قال فيها الرسول صلى الله عليه وسلم "الجنة تحت أقدام
الأمهات "

الى التي سهرت الليالي من أجل راحتي وأضاءت لي الدرب بالشموع
الى أُمي أطال الله في عمرها
الى من علمني معنى الحياة صاحب الفضل في وصولي الى هذا
المستوى والذي رحمة الله عليه
الى كل عائلتي المتواضعة اخوتي وأصدقائي وكل من ساعدني في
انجاز هذا العمل من قريب ومن بعيد

حليمة

إهداء

الحمد لله العلي القدير على توفيقه لنا بإتمام هذا العمل الذي أهديه
إلى:

من فارقتني في هذه الدنيا ولم يفارق أيامي والذي رحمه الله
إلى من ساندتني في كل تحديات الحياة أُمي الغالية حفظها الله
ورزقني برها ورضاها

إلى سندي الذي كان دوما واقفا بجانب زوجي الغالي وأولادي
إلى إخوتي: العيد. سليمان. عبد الهادي. محمد سليم.
عبد النور

إلى أخواتي كل واحدة باسمها
إلى صديقات العمر ورفيقات هذا الدرب وخاصة حليلة
إلى جميع الأهل والأقارب

مريم

شكر و عرفان

نشكر المولى عز وجل أن من علينا بإنجاز هذا العمل المتواضع ونقدم خالص شكرنا إلى أستاذنا المشرف الدكتور بوخلوة باديس على توجيهاته القيمة وكذا أساتذتنا بقسم علوم التسيير بجامعة قاصدي مرباح ورقلة الذين كان لهم الفضل في وصولنا لهذا الحلم والشكر موصول أيضا للسيد مدير وكالة اتصالات الجزائر بورقلة والسيدة قرنان صبيحة المشرفة على تأطيرنا خلال فترة التربص وفي الأخير نسأل الله أن يبقى هذا العمل مرجعا نافعا للجميع ويجعله خالصا لوجهه الكريم.

الملخص

تهدف الدراسة الى معرفة أثر ضغوط العمل على الولاء التنظيمي بالتركيز على أبعاد ضغوط العمل المتمثلة في (صراع الدور، غموض الدور، عبئ العمل، بيئة العمل، جماعة العمل) وكذلك الولاء التنظيمي من خلال ثلاث أبعاد (الولاء العاطفي، الولاء المعياري، الولاء المستمر) بمؤسسة اتصالات الجزائر ورقلة. ولتحقيق أهداف الدراسة تم اختيار طريقة المسح الشامل المكونة من 60 عاملا بمؤسسة اتصالات الجزائر بورقلة، وقد تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي، وتم جمع البيانات من خلال الاستبيان وتمت معالجته عن طريق برنامج spss.

توصلت الدراسة لعدد من النتائج أهمها:

- مستوى ضغوط العمل لدى موظفي مؤسسة اتصالات الجزائر ورقلة منخفض.
 - مستوى الولاء التنظيمي لدى موظفي مؤسسة اتصالات الجزائر ورقلة مرتفع.
 - هناك أثر لضغوط العمل بأبعاده على الولاء التنظيمي بمؤسسة اتصالات الجزائر ورقلة.
- الكلمات المفتاحية:** ضغوط العمل، صراع الدور، غموض الدور، الولاء التنظيمي، الولاء المعياري، الولاء المستمر، مؤسسة اتصالات الجزائر.

Abstract:

The study aims to understand the impact of work stress on organizational loyalty, focusing on the dimensions of work stress, namely role conflict, role ambiguity, work load, work environment, and work group, as well as organizational loyalty through its three dimensions: affective loyalty, normative loyalty, and continuance loyalty at Algeria Telecom in Ouargla.

To achieve the objectives of the study, a comprehensive survey method was selected, consisting of 60 employees at Algeria Telecom in Ouargla. The descriptive-analytical approach was used; data were collected through a questionnaire, and processed using the SPSS program.

The study reached several conclusions, the most important of which are:

- The level of work stress among employees of Algeria Telecom in Ouargla is low.
- The level of organizational loyalty among employees of Algeria Telecom in Ouargla is high.
- There is impact of work stress in its dimensions on organizational loyalty at Algeria Telecom in Ouargla.

Keywords: work stress, organizational loyalty, Algeria Telecom.

فهرس المحتويات

VII	إهداء
VIII	إهداء
IX	شكر وعرهان
	شكر وعرهان
VII	الملخص
X	فهرس المحتويات
X	فهرس الأشكال:
X	فهرس الجداول
X	فهرس الملاحق
	مقدمة
ب	اشكالية الدراسة وتساؤلاتها
ب	أ-فرضيات الدراسة
ج	ب-مبررات اختيار الموضوع:
ج	ج-أهداف الدراسة:
ج	د-أهمية الدراسة:
د	ه-حدود الدراسة:
د	و-منهج البحث والأدوات المستخدمة:
ه	ز-مرجعية الدراسة:
ه	ح - صعوبات الدراسة:
ه	ط - هيكل الدراسة:
1	الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية لضغوط العمل والولاء التنظيمي
2	تمهيد:

3	المبحث الأول: الأدبيات النظرية لضغوط العمل والولاء التنظيمي
3	المطلب الأول: الأدبيات النظرية لضغوط العمل
14	المطلب الثاني: الأدبيات النظرية للولاء التنظيمي
21	المطلب الثالث: العلاقة بين ضغوط العمل والولاء التنظيمي
23	المبحث الثاني: الدراسات السابقة التي عالجت جوانب من موضوع الدراسة
23	المطلب الأول: الدراسات التي تتعلق بضغوط العمل والولاء التنظيمي معا
30	المطلب الثاني: الدراسات المتعلقة بضغوط العمل
32	المطلب الثالث: الدراسات المتعلقة بالولاء التنظيمي
35	المطلب الرابع: المقارنة بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة
38	خلاصة الفصل الأول
39	الفصل الثاني: دراسة ميدانية في مؤسسة اتصالات الجزائر ورقلة
40	تمهيد
41	المبحث الأول: الطريقة والأدوات المستخدمة في الدراسة
41	المطلب الأول: الطريقة المعتمدة في الدراسة
49	المطلب الثاني: اختبار صدق وثبات الاستبيان
53	المبحث الثاني: عرض ومناقشة نتائج الدراسة
53	المطلب الأول: عرض وتحليل نتائج الدراسة
69	المطلب الثاني: عرض وتحليل نتائج اختبار فرضيات الدراسة مناقشتها
82	خلاصة الفصل
	خاتمة عامة
85	المصادر والمراجع
88	الملاحق

فهرس الأشكال:

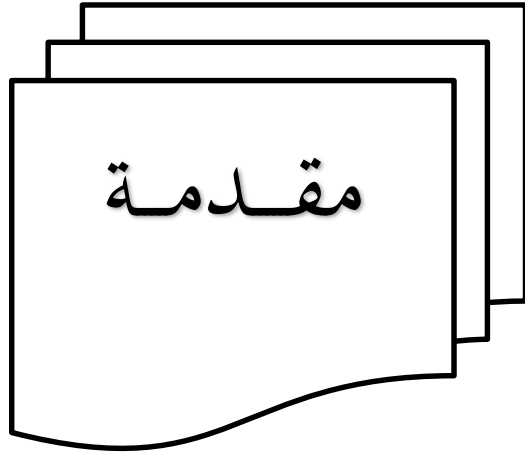
- الشكل رقم 1-1: نموذج الدراسة. و
- الشكل رقم 2-1: يوضح مراحل ضغوط العمل. 11
- الشكل رقم 1-2: الهيكل التنظيمي لمؤسسة اتصالات الجزائر المديرية العمليانية - ورقلة - 44
- الشكل رقم 2-2: التمثيل البياني لتوزيع عينة الدراسة حسب متغير الجنس 54
- الشكل رقم 2-3: يبين تمثيل بياني لتوزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير المستوى التعليمي 55
- الشكل رقم 2-4: يبين تمثيل بياني لتوزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير سنوات الخبرة. 56
- الشكل رقم 2-5: يبين تمثيل بياني لتوزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الوظيفة. 57
- الشكل رقم 2-6: التمثيل البياني اختبار التوزيع الطبيعي للبيانات. 70
- الشكل رقم 2-7: ملخص نتائج اختبار فرضيات الدراسة 77

فهرس الجداول

- الجدول رقم 1-1: الضغوط الايجابية والضغوط السلبية 8
- الجدول رقم 1-2: أوجه الاختلاف بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة 35
- الجدول رقم 1-2: سلم (Likert) الخماسي 47
- الجدول رقم 2-2: معامل ألفا كرونباخ لأداة الدراسة 50
- الجدول رقم 2-3: يوضح الاتساق الداخلي لأبعاد ضغوط العمل 50
- الجدول رقم 2-4: يوضح الاتساق الداخلي لأبعاد الولاء التنظيمي 51
- الجدول رقم 2-5: توزيع عينة الدراسة حسب متغير المستوى التعليمي 54
- الجدول رقم 2-6: توزيع عينة الدراسة حسب سنوات الخبرة 55
- الجدول رقم 2-7: توزيع عينة الدراسة حسب الوظيفة 56
- الجدول رقم 2-8: نتائج تحليل إجابات أفراد العينة على عبارات البعد الأول " صراع الدور " 58
- الجدول رقم 2-9: نتائج تحليل إجابات أفراد العينة على عبارات البعد الثاني " غموض الدور " 59
- الجدول رقم 2-10: نتائج تحليل إجابات أفراد العينة على عبارات البعد الثالث " عبء الدور " 60
- الجدول رقم 2-11: نتائج تحليل إجابات أفراد العينة على عبارات البعد الرابع " جماعة العمل " 62
- الجدول رقم 2-12: نتائج تحليل إجابات أفراد العينة على عبارات البعد الخامس " بيئة العمل " 64
- الجدول رقم 2-13: نتائج تحليل إجابات أفراد العينة على عبارات البعد الأول " الولاء العاطفي " 65
- الجدول رقم 2-14: نتائج تحليل إجابات أفراد العينة على عبارات البعد الثاني " الولاء المعياري " 66
- الجدول رقم 2-15: نتائج تحليل إجابات أفراد العينة على عبارات البعد الثالث " الولاء المستمر " 67
- الجدول رقم 2-16: اختبار التوزيع الطبيعي للبيانات 69
- الجدول رقم 2-17: المتوسطات الحسابية لضغوط العمل وأبعاده 70
- الجدول رقم 2-18: اختبار (T) للعينة الواحدة لمقارنة متوسط الإجابات مع المتوسط الفرضي (الفرضية الثانية) 72
- الجدول رقم 2-19: نتائج تحليل الانحدار المتعدد لاختبار فرضية الثالثة 73
- الجدول رقم 2-20: نتائج اختبار فرق المتوسطين لآراء الباحثين تجاه المحور الأول تبعاً لمتغير الجنس 74
- الجدول رقم 2-21: نتائج تحليل التباين الأحادي لمتوسطات تقديرات أفراد عينة الدراسة حسب متغيرات المستوى التعليمي، الخبرة، الفئة الوظيفية للمحور الأول " ضغوط العمل " 76

فهرس الملاحق

- 89 الملحق رقم 1: قائمة الأساتذة المحكمين
- 90 الملحق رقم 2: طلب الموافقة على إجراء التربص
- 91 الملحق رقم 3: استبانة الدراسة في صيغتها النهائية
- 95 الملحق رقم 4: نتائج اختبار ألفا كرونباخ لأداة الدراسة
- 96 الملحق رقم 5: نتائج الاتساق الداخلي للاستبيان
- 97 الملحق رقم 6: نتائج توزيع عينة الدراسة
- 98 الملحق رقم 7: نتائج الاتجاه العام لإجابات عينة الدراسة
- 100 الملحق رقم 8: نتائج اختبار فرضيات الدراسة



توطئة

يمثل المورد البشري الدعامة الحقيقية التي تستند اليها المنظمة الحديثة، فالعاملون هم المحرك الرئيسي لكل النشاطات التي تنتج عن تحويل المدخلات الى مخرجات، ويواجه الفرد في حياته العديد من المخاطر والتهديدات التي يجب أن نتعامل معها تفاعليا للحد من آثارها الضارة، فالفرد اليوم يعيش في بيئة تتسم بالتحول السريع والمستمر نتيجة لتكنولوجيات والتطورات المختلفة التي حتمت على الجميع معرفتها ومحاولة مواكبتها وتوظيفها في مختلف مجالات العمل.

عند الحديث عن مفهوم ضغوط العمل فإننا نعني بذلك قضية لازمت الانسان منذ وجوده على هذه الأرض، ولا يزال العمل الذي يقوم به مصدر تعب وارهاق على قدر كبير منى التحديات الاجتماعية والاقتصادية وغيرها، وعليه فقد كانت ضغوط العمل ولا تزال من بين أهم المواضيع التي تحظى باهتمام الباحثين في مختلف العلوم بغرض معرفة مؤشراتنا وأسبابها وكيفية التغلب عليها، وتحديد نتائجها وأثارها وكيفية الحد من انعكاساتها على الفرد وعلى المنظمة التي يشتغل فيها، ولا شك بأن الأفراد العاملين في جميع مواقع عملهم يتعرضون بشكل أو بآخر الى الكثير من ضغوط العمل، والتي قد تؤثر على ما يقومون به من مهام وأدوار.

كما أن فعالية المنظمة وحيويتها لا تقتصر على عدد افرادها ومستويات تدريبهم وكفاءتهم فحسب بل تعد اعتمادا مباشرا على درجة ولائهم للمنظمات التابعين لها. حيث يعتبر الولاء التنظيمي من العناصر الأساسية لقياس مدى التوافق بين الأفراد من جهة وبين المنظمات من جهة أخرى فالأفراد الذين يتميزون بالولاء التنظيمي المرتفع يميلون لبذل المزيد من الجهد لمنظماتهم وبالتالي يؤيدون ويدعمون قيم المنظمة ويسعون للبقاء فيها، فكلما كان لدى الأفراد ولاء لمنظماتهم كلما وصلت الى اهدافها المسطرة.

وبهذا اصبحت ظاهرة ضغوط العمل والولاء من أهم المواضيع التي تهتم بها المنظمات والتي تسعى جاهدة للتقليل من الضغوط وبالتالي تحقيق الولاء.

اشكالية الدراسة وتساؤلاتها

في ظل الظروف السائدة والمتميزة بالتغيرات السريعة لنظام العولمة والتحولات التكنولوجية المتسارعة ومما تركه من اضطرابات وانعكاسات على حياة المنظمات، فإن النتيجة الحتمية لهذه الأخيرة تعرض العاملين لمستويات مختلفة من ضغوط العمل، الأمر الذي يترك عادة آثار نفسية واجتماعية على العاملين وعلى مستوى ولاءهم، وبالتالي يفقدهم الكثير مما يمكن تقديمه للوظيفة.

وترتبط ضغوط العمل بالعديد من المتغيرات من بينها الولاء التنظيمي، والمسير الكفاء هو الذي يعرف كيف يرفع من درجة رضا مرؤوسيه لتحقيق أداء أفضل، وبالتالي ضمان ولائهم اتجاه العمل والمنظمة على حد سواء.

وبناء على ما سبق وانطلاقاً منه نعرض اشكالية بحثنا على النحو التالي:

ما أثر ضغوط العمل على الولاء التنظيمي بمؤسسة اتصالات الجزائر . ورقة؟

تتفرع هذه الإشكالية إلى الأسئلة الفرعية التالية:

- ما هو مستوى ضغوط العمل لدى موظفي مؤسسة اتصالات الجزائر بورقلة؟
- ما هو مستوى الولاء التنظيمي لدى موظفي مؤسسة اتصالات الجزائر بورقلة؟
- هل هناك أثر لضغوط العمل بأبعادها على الولاء التنظيمي بالمؤسسة؟
- هل هناك فروق ذات دلالة احصائية للولاء التنظيمي تعزى المتغيرات الشخصية والوظيفية (الجنس، الخبرة، الفئة، المستوى التعليمي) في مؤسسة اتصالات الجزائر بورقلة.

أ-فرضيات الدراسة

- مستوى ضغوط العمل منخفض لدى موظفي مؤسسة اتصالات الجزائر ورقلة.
- مستوى الولاء التنظيمي مرتفع لدى موظفي مؤسسة اتصالات الجزائر ورقلة.
- ليس هناك أثر لضغوط العمل بأبعاده على الولاء التنظيمي بمؤسسة اتصالات الجزائر ورقلة.

- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية للولاء التنظيمي تعزى المتغيرات الشخصية والوظيفية (الجنس، الخبرة، الفئة، المستوى التعليمي) في مؤسسة اتصالات الجزائر بورقلة.

ب-مبررات اختيار الموضوع:

تتلخص مبررات اختيار الموضوع فيما يلي:

- الرغبة في التعمق في دراسة موضوع ضغوط العمل والولاء التنظيمي.
- تحسيس المؤسسات الجزائرية بأهمية المورد البشري وبالتالي زيادة الاهتمام به.
- الرغبة في دراسة الموضوع للغوص في مفاهيمه ومعرفة طبيعة العلاقة بين ضغوط العمل والولاء التنظيمي.

ج-أهداف الدراسة:

ترمي الدراسة الحالية إلى تحقيق الأهداف التالية:

- محاولة الكشف عن واقع ضغوط العمل في مؤسسة اتصالات الجزائر بورقلة.
- محاولة التعرف على درجة الولاء التنظيمي لدى العاملين بمؤسسة اتصالات الجزائر بورقلة.
- محاولة التعرف على وجود أثر لضغوط العمل على الولاء التنظيمي ام لا يوجد لدى موظفي مؤسسة اتصالات الجزائر بورقلة.
- محاولة التعرف على العلاقة بين مستوى ضغوط العمل ودرجة الولاء التنظيمي لدى موظفي مؤسسة اتصالات الجزائر بورقلة.
- محاولة تقديم بعض المقترحات والتوصيات التي من شأنها تخفيف ضغوط العمل بالمؤسسة محل الدراسة.

د-أهمية الدراسة:

تكمن أهمية الدراسة ي ما يلي:

- الحصول على معلومات حول ضغوط العمل التي لها أثر في المؤسسة .
- معرفة مصادر الضغوط ومسبباته تمكن الادارة من السيطرة على الضغوط بفاعلية للتخفيف من آثارها السلبية والاستفادة من آثارها الايجابية.

- يساهم البحث في الوصول الى توصيات ومقترحات تساهم في رفع مستوى الولاء التنظيمي.
- كما تعتبر هذه الدراسة اضافة تساعد الباحثين لتقديم دراسات مماثلة لضغوط العمل والولاء التنظيمي في قطاعات اخرى.

ه- حدود الدراسة:

الحدود الزمنية: تمت الدراسة من 17 مارس 2024 الى 04 أفريل 2024.

الحدود المكانية: مؤسسة اتصالات الجزائر الفرع التجاري ورقلة.

الحدود الموضوعية: تم تناول ضغوط العمل بأبعاده (صراع الدور، غموض الدور، عبء العمل، جماعة العمل، بيئة العمل). كمتغير مستقل والولاء التنظيمي بأبعاده (الولاء العاطفي، الولاء المعياري، الولاء المستمر).

الحدود البشرية: تمت هذه الدراسة على كل موظفي مؤسسة اتصالات الجزائر بورقلة فرع المخادمة والبالغ عددهم 60 عاملا.

و- منهج البحث والأدوات المستخدمة:

بغية الوصول إلى إجابات واضحة على الأسئلة المطروحة واختبار مدى صحة أو خطأ الفرضيات، تم الاعتماد في الفصل الأول على المنهج الوصفي التحليلي من أجل الإلمام بكل جوانب الموضوع وضبط مختلف المفاهيم النظرية المتعلقة بمتغيرات الدراسة.

أما في الجزء التطبيقي ولتوضيح العلاقة بين متغيرات الدراسة تمت الاستعانة باستبانة لجمع المعلومات المتعلقة بآراء العمال في المؤسسة، وجمع المعلومات من الوثائق المقدمة من طرف المؤسسة والملاحظة، وتحليل تلك المعلومات تم الاستعانة ببرنامح الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS.

ز- مرجعية الدراسة:

المراجع الأولية: تمثلت في المقالات والكتب و المذكرات

المراجع الثانوية: وتمثلت في المداخلات والملتقيات السابقة في الموضوع وكذا بعض المواقع الالكترونية التي لها علاقة واهتمام بالموضوع.

ح - صعوبات الدراسة:

- صعوبة ضبط وتحديد أبعاد متغيرات الدراسة بناء على الدراسات السابقة.

- ضيق الوقت خاصة الجانب التطبيقي.

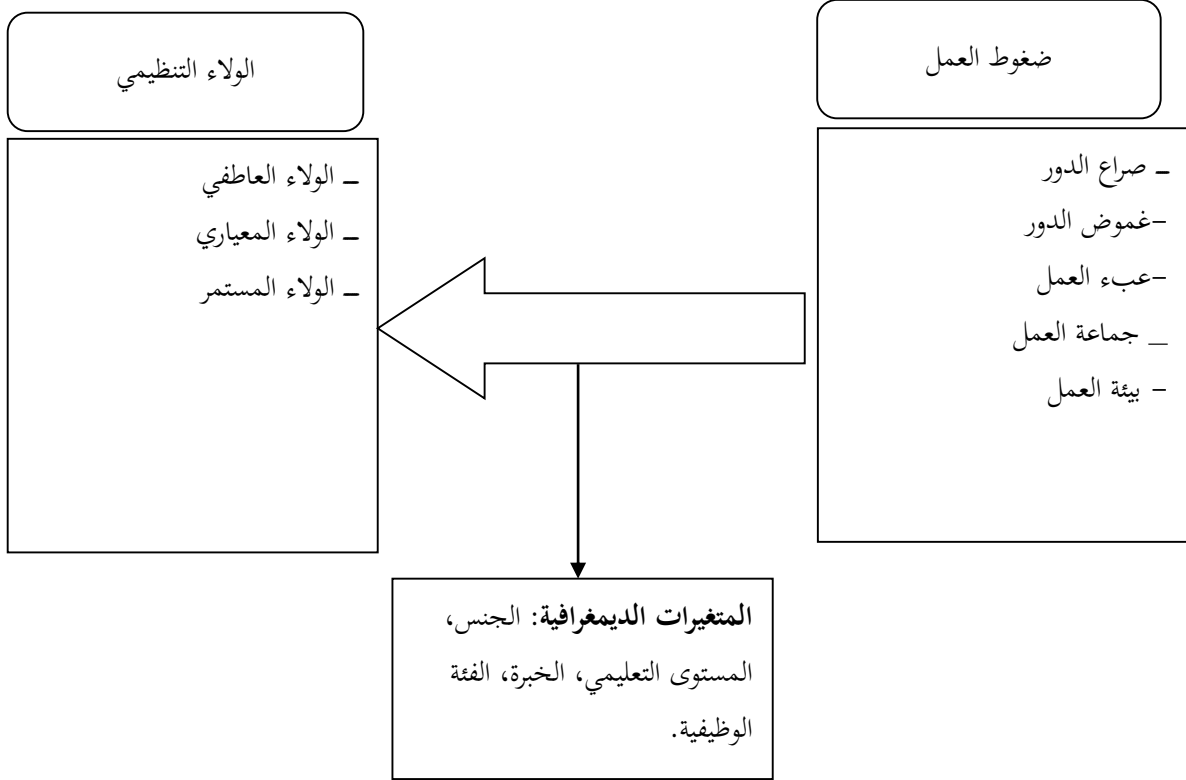
ط - هيكل الدراسة:

للإجابة على إشكالية الدراسة وتحقيق أهدافها قسمناها وفقا لمنهجية **Imrad** إلى فصلين:

- الفصل الأول يتمثل في الجانب النظري والتطبيقي وينقسم إلى مبحثين؛ المبحث الأول يتكون من الأدبيات النظرية لضغوط العمل والولاء التنظيمي بالاعتماد على مطلب لكل متغير وكذلك العلاقة بين كل من ضغوط العمل والولاء التنظيمي، والمبحث الثاني يتكون من الأدبيات لكل من المتغير المستقل والتابع وذلك بعرض الدراسات العربية والأجنبية والمقارنة بين كليهما (الدراسة الحالية والدراسات السابقة).

- الفصل الثاني يتمثل في الدراسة الميدانية في مؤسسة اتصالات الجزائر بورقلة، وينقسم إلى مبحثين المبحث الأول شرح الطرق والأدوات المعتمدة في الدراسة والمبحث الثاني عرض وتحليل ومناقشة النتائج المتحصل عليها.

الشكل رقم 1-: نموذج الدراسة.



المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على الدراسات السابقة.

الفصل الأول: الأدبيات النظرية
والتطبيقية لضغوط العمل والولاء
التنظيمي

تمهيد:

يعتبر موضوع ضغوط العمل أحد أهم المواضيع التي شغلت الباحثين والمفكرين في مختلف المجالات الاقتصادية والاجتماعية... الخ لما له من أثر كبير على المنظمة والفرد في حد ذاته، فضغوط العمل تشمل كل المؤثرات المحيطة بالفرد في بيئة عمله والتي تجعله يفقد توازنه وثقته بنفسه، وبالتالي نقص مردوده وعطاءه المهني.

ومن بين النتائج الحتمية لضغوط العمل ضعف أو زيادة الولاء حسب ضعف وقوة الضغوط، فكمرة الضغوط وتفاقمها يؤدي الى نقص الولاء والعكس صحيح، لذلك فكر الباحثين في وضع استراتيجيات مختلفة تساعد على التقليل من هذه الضغوط، وبالتالي تحسين الأداء وزيادة الانتاجية، فالفرد متى كان مرتاح زاد عطاؤه.

وقد تناولنا في هذا الفصل مبحثين، المبحث الأول تناولنا فيه أهم المفاهيم الخاصة بضغوط العمل وكذا الولاء التنظيمي وتأثير كل منهما على الآخر، والمبحث الثاني تناولنا أهم الدراسات السابقة التي تناولت المتغيرين.

المبحث الأول: الأدبيات النظرية لضغوط العمل والولاء التنظيمي

أصبح موضوع ضغوط العمل من المواضيع التي تحظى بدراسة العديد من الباحثين والدارسين في مختلف المجالات، وهذا نتيجة لما أصبح يحظى به العنصر البشري من أهمية داخل المنظمات، كما هو الحال أيضا بالنسبة للولاء التنظيمي نظرا للعلاقة التي تربطهما، وعليه سنحاول من خلال هذا المبحث التطرق الى أهم المفاهيم المتعلقة لكل من ضغوط العمل والولاء التنظيمي.

المطلب الأول: الأدبيات النظرية لضغوط العمل

يعتبر موضوع ضغوط العمل من أهم المواضيع التي تعطيها المؤسسة أهمية بالغة لأن وجودها بشكل غير مناسب تعجز المؤسسة عن تحقيق أهدافها لذا سنتناول في هذا المطلب ماهية ضغوط العمل.

الفرع الأول: مفهوم ضغوط العمل

سنركز في هذا الفرع على مفهوم ضغوط العمل

مفهوم ضغوط العمل:

تعددت مفاهيم ضغوط العمل واختلفت وفقا لاتجاهات ومدارس الباحثين والكتاب، فلا يوجد هناك تعريف محدد ودقيق لهذا المفهوم يتفق عليه الجميع، وذلك بحكم تباين التخصصات وتنوع الأفكار والآراء واختلاف طريقة تناولهم ودراستهم لموضوع ضغوط العمل ومنهم من عرفها على أساس البيئة الخارجية المحيطة بالفرد، ومنهم من عرفها على أساس مدى استجابة الفرد للمؤثرات والقوى الخارجية المسببة للضغوط ورأى آخرون أن الضغوط هي نتاج التفاعل بين الفرد والبيئة المحيطة به.

ومن بين التعاريف التي تناولت مفهوم ضغوط العمل ما يلي:

❖ الضغوط هي مجموعة من المثيرات التي تتواجد في بيئة عمل الأفراد والتي ينتج عنها مجموعة من ردود الأفعال التي تظهر في سلوك الأفراد في العمل أو في حالتهم النفسية أو الجسمانية أو في أدائهم لأعمالهم نتيجة تفاعل الأفراد في بيئة عملهم التي تحوي الضغوط (أبورحمة، 2020، صفحة 11)

- ❖ كما عرفها أحمد ماهر " بأنها حالة من عدم الاتزان النفسي والجسمي، وتنشأ عادة من عوامل تكون موجودة في العمل أو البيئة المحيطة، ومحصلتها هو عدم الاتزان النفسي والجسمي الذي يظهر في العديد من مظاهر الاختلال في أداء العمل " (ماهر، 2004، صفحة 383)
- ❖ وتعرف أيضا بأنها حالة نفسية وذهنية واجتماعية تنتاب الانسان وتتسم بالشعور بالإرهاق الجسمي والبدني الذي قد يصل الى الاحتراق، كما تتسم بالشعور بالضيق والتعاسة وعدم القدرة على التأقلم وما يصاحب ذلك من عدم رضا عن النفس أو المنظمة أو المجتمع بصفة عامة (العلا، 2009، صفحة 9)
- ❖ وعرفت ضغوط العمل بأنها مجموعة من التغيرات الجسمية والنفسية التي تحدث للفرد في ردود أفعاله أثناء مواجهته لمواقف المحيط التي تمثل تهديدا له (بخيت، 2023، صفحة 273)
- ❖ اما اجرائيا فيمكن تعريف ضغوط العمل بأنها مجموعة المواقف والمثيرات التي تتواجد داخل بيئة العمل والتي يشعر من خلالها الفرد بعدم التوازن في أداء العمل بالتالي تؤثر سلبا على الفرد والمنظمة.

الفرع الثاني: مصادر ضغوط العمل

أولا: مصادر ضغوط العمل

تعددت التقسيمات التي تصنف المصادر المختلفة لمسببات ضغوط العمل ويمكن تحديد المصادر وتقسيمها الى ثلاث فئات رئيسية:

1. عوامل بيئية

2. مصادر خاصة بالمنظمة

3. مصادر فردية

1. العوامل البيئية: Environmental Factors

إن العوامل البيئية لها تأثير في مستوى التوتر الذي يصيب العاملين داخل المنظمة ومنها:

- عدم استقرار الحالة الاقتصادية: ان أي تذبذب يمكن حدوثه في الجانب الاقتصادي (الكساد، او ارتفاع معدلات التضخم) في دولة ما، سينعكس سلبا على السكان، من ناحية الاسعار أو على مدى توفر السلع الاستهلاكية وعليه فانه سيؤثر على مستوى دخل الأفراد العاملين ويشعرهم بالقلق والتوتر.
- التطور والتقدم التكنولوجي وتسارعه: ان الحاسب الآلي والتقنيات الحديثة التي أدخلت على العمل أدت الى شعور الفرد بالتهديد والضغوط الكثيرة، إذا لم يتقن استخدامها.
- التغيرات الاجتماعية: برزت في المجتمعات الجديدة والقديمة ظواهر جديدة تختلف مع القيم والعادات والتقاليد المتعارف عليها مما ينتج مشكلات في المجتمع مثل انتشار حالة الادمان، تعدد الزوجات مما يؤدي الى شعور الفرد بالضغوط. (المعشر، 2009، صفحة 19)

2 - مصادر خاصة بالمنظمة:

- حجم المنظمة: كلما زاد حجم المنظمة تتضاعف مشاكل التنسيق والرقابة وتنعدم الروابط الشخصية وتصبح عملية اتخاذ القرارات.
- الهيكل التنظيمي: لكل موقع في الهيكل التنظيمي ضغوط معينة ومصادر مختلفة.
- مطالب المهنة: لكل مرحلة من مراحل الوظيفة مصادر ضغوط مختلفة فمرحلة بدء الحياة الوظيفية تتميز بنقص المعارف وصعوبة التكيف أما مرحلة منتصف النمو الوظيفي فتمتيز بشدة التنافس وضغوط الوقت وغيرها أما مرحلة نهاية الوظيفة فتمتيز بالخوف من فقد المنصب وترك الزملاء ومصادر الدخل في المستقبل. (حليوي، 2011، صفحة 4039)

3- المصادر الفردية:

- و هي مجموعة من العوامل الشخصية التي تسبب بشعور الأفراد بالضغوط من عدمه ومن هذه العوامل:
- اختلاف شخصية الفرد كمسبب للشعور بضغوط العمل: قد تكون الضغوط الموجودة في بيئة العمل واحدة، الا أن الشخصية المختلفة للأفراد هي التي تعطي الفرصة للفرد بأنه يشعر بالضغوط دون شخص آخر.
 - اختلاف قدرات الأفراد: حيث تتفاوت القدرات من فرد الى آخر، ويلعب ذلك دور في تفاوت الشعور بضغوط العمل.

- مدى ادراك الفرد للضغوط: فالأفراد يختلفون في مدى ادراكهم للضغوط من حولهم، ويرجع ذلك الى التفاوت بين المعاني المدركة بواسطة الأفراد مدى فهمهم وتفسيرهم لها. (العلا، ضغوط العمل وأثرها على الولاء التنظيمي، 2009، صفحة 13)

الفرع الثالث: أبعاد وأنواع ضغوط العمل

ان ضغوط العمل لا تؤثر على الفرد وحده لأنه لا يعيش في بيئة منعزلة عن حوله , وانما تؤثر عليه باعتباره أحد مكونات النظام الذي يتفاعل معه، لذلك فان شعور الفرد بضغوط العمل يكون له أبعاد متعددة تحددها طبيعة هذا الفرد ومن هذه الأبعاد :

نذكر منها التي اعتمدنا عليها في دراستنا:

- **صراع الدور:** يحدث إذا كان هناك تعارض بين متطلبات الدور، فعندما يتعرض الفرد لموقف يفرض عليه متطلبات متعارضة، كأن تتطلب وظيفة العمل ساعات طويلة أو السفر مسافات بعيدة وقد يتعارض ذلك مع متطلبات دوره بوصفه أبا فحينها يعاني من صراع الدور الذي يتولد عندما تكون هناك متطلبات متعارضة أن واحد بحيث يقع الفرد تحت رئيسه أو زميله في العمل وعليه تتعارض مجارات الفرد التوقعات المتصلة بالعمل مع مجارات مجموعة أخرى من التوقعات مما يؤدي الى الصراع (حمدات، 2008، صفحة 173)
- **غموض الدور:** ويقصد به عدم وضوح الدور الذي يقوم به الفرد داخل العمل وذلك عند غياب المعلومات الكافية، أو عندما تقدم له معلومات مغلوبة، وعندما تكون الأهداف المراد تحقيقها غير واضحة، أو عندما لا تتناسب توقعات الفرد مع المسؤوليات المرتبطة بالدور الذي يقوم به، وهو ما يعرف بالتوقعات غير الواقعية اتجاه دور معين، كذلك يحدث غموض الدور حينما لا يعلم الفرد حقيقة ما المطلوب منه على وجه الدقة للقيام بعمله (عشاوي و مصطفى عوفي، 2020، صفحة 328)
- **عبي الدور:** ويقصد به العمل الذي يتطلب الزيادة أو الانخفاض في الدور الذي يكلف به الموظف، وقد تكون الزيادة كمية كمطالبة الموظف بالقيام بمهام كثيرة لا يستطيع انجازها في الوقت المحدد من قبل ادارته أو تكون الزيادة كتكليف الموظف بأداء مهام تتطلب قدرات جسمية أو مهارات علمية عالية لا يملكها. أما انخفاض عبي العمل فيقصد به أن الموظف لديه عمل قليل غير كاف لاستيعاب طاقته وقدراته واهتمامه. (بكر، 2016، صفحة 171)

- **جماعة العمل:** ويقصد بهم الأفراد الذين يختلط بهم الفرد ويعمل معهم لإنجاز الأنشطة والمهام. (اسماعيل و بن صافية فاطمة الزهرة، صفحة 295)
- **بيئة العمل:** يقصد ببيئة العمل تلك البيئة المادية المكونة للعمل والتي تلعب دورا كبيرا في التأثير على العمال، تتمثل البيئة الداخلية في العوامل المادية المحيطة بالعمال كالإضاءة، الحرارة، التهوية، إضافة للعوامل المرتبطة بالصحة والسلامة اذ هناك قلق متزايد حول مدى توفرها في المنظمات. (نبيلة، 2020، صفحة 17)

ثالثا: أنواع ضغوط العمل:

تختلف ضغوط العمل وفقا لكيفية تصنيفها، ولكل نوع خصائصه ومواصفاته وطرق التعامل معها، ومن بين التصنيفات الأساسية ما يلي:

أ - الضغوط من حيث الإيجابية والسلبية:

1. ضغوط العمل الايجابية:

وهي الضغوط التي ينجح الفرد في التكيف الايجابي معها وتحويلها الى حافز يستنفذ جهده وطاقته الابداعية، وتؤدي الى حالة من الحماس والفرح.

فالضغط شيء طبيعي في الحياة، وقد يواجه البعض الضغط بإيجابية ويكون مصدرا لنجاحهم، وذلك في حالة استخدامهم لهذا الضغط كوقود للتحكم في استجاباتنا لضغوط وتحقيق النجاح.

فالضغط في بعض الأحيان قد يؤدي الى استشارة الأفراد ورفع معنوياتهم والقضاء على أي تكاسل أو تخاذل يحدثه روتين العمل اليومي، وهذا الضغط يجب أن يكون ضمن الحدود التي يستوجبها العمل، وأن يراعي أثناء ممارسة هذا الضغط قدرة العاملين وتحملهم بحيث لا يحدث لديهم ارهاقا يؤثر على ارتباطهم الذاتي بقيمة العمل، ويقلل من ولائهم للمنظمة.

ومن هنا نجد أن من أهداف الضغط الايجابي أن تنمي قدرة الفرد على العمل الذاتي دون الاتكال على الآخرين، بحيث يكون قادرا على توجيه نشاطات بنفسه. (الملحم، 2007، صفحة 36)

2. ضغوط العمل السلبية:

ويقصد بها الضغوط التي تؤثر بشكل سلبي على كل من متخذي القرار والعاملين، مما يولد عددا من المشكلات الادارية والنفسية تبرز فيما يلي:

- انعدام الرغبة في العمل وكبت جميع دوافع الابداع؛
- اتباع الأسلوب الروتيني في العمل والكف عن أي مبادرة فردية؛
- زيادة الشعور بالإحباط والعدوانية وتحقير الذات.

ومثل هذا وغيره يؤدي الى تراجع مستوى الأداء واضطراب العلاقات الادارية والتنظيمية. (الملحم، 2007، صفحة 37)

ويفرق هيجان {1998} بين الضغوط الايجابية والضغوط السلبية، كما يتضح من الشكل رقم (1-1).

الجدول رقم 1-: الضغوط الايجابية والضغوط السلبية

الضغوط السلبية	الضغوط الايجابية
تسبب انخفاضاً في الروح المعنوية	تمنح دافعا للفرد
تولد الارتباك	تساعد على التفكير
تدعو للتفكير في المجهود المبذول	تحافظ على التركيز على النتائج
تجعل الفرد يشعر بتراكم العمل عليه	تجعل الفرد ينظر الى العمل بتحد
ظهور الانفعالات وعدم القدرة على التعبير عنها	منح الاحساس بالمتعة والشعور بالإنجاز
الاحساس بالقلق	تمد الفرد بالقوة والثقة
تسبب للفرد الضعف	القدرة على التعبير عن الانفعالات والمشاعر
تجعل الفرد يشعر بتراكم العمل عليه	تجعل الفرد ينظر الى العمل بتحد
ظهور الانفعالات وعدم القدرة على التعبير عنها	منح الاحساس بالمتعة والشعور بالإنجاز
الاحساس بالقلق	تمد الفرد بالقوة والثقة
تسبب للفرد الضعف	القدرة على التعبير عن الانفعالات والمشاعر

المصدر: (الرحمن، 1998، صفحة 30)

ب. أنواع الضغوط حسب شدتها: قام "هانز سيللي" بتصنيف الضغوط المهنية حسب شدتها الى أربع مجموعات أساسية كالتالي:

- ضغوط مفيدة؛
- ضغوط ضارة؛
- ضغوط متدنية جدا؛
- ضغوط حادة.

وفقا لهذا التقسيم فان الفرد يتوجب عليه أن يراعي التوفيق بين هذه المجموعات وأن يقيم التوازن بينهما، فان فشل الفرد في خلق هذا التوازن يعتبر سببا رئيسيا في وقوع كثير من الأفراد تحت طائلة الضغوط، (ياسين، 2022/2023، صفحة 46).

الفرع الثالث: خصائص ومراحل الضغوط

اولا: خصائص ضغوط العمل

تتميز ضغوط العمل بمجموعة من الخصائص، فهي ظاهرة لا تكاد تخلو من أي مجتمع سواء كان كبيرا أو صغيرا، متطورا أو غير ذلك، ومن أهم تلك الخصائص نذكر منها ما يلي:

❖ تتفاوت ضغوط العمل من حيث طبيعتها ودرجة تأثيرها على الأفراد، بحيث يمكن أن يكون عامل مفيد في شكل دافع لرفع جودة العمل والمنافسة الايجابية، وكذا الابداع والابتكار. من جانب اخر يمكن أن تكون الضغوط عامل سلبي من خلال الأضرار التي قد تتسبب فيها على المستوى الشخصي أو التنظيمي.

❖ ضغوط العمل منتشرة دائما، وتوجد في مكان العمل بشكل أو بآخر، فإزدحام المكاتب مثلا، أو زيادة طلبات الجمهور، أو تكاثر الواجبات وتعاضم المسؤوليات، أو زيادة الضوضاء... كل ذلك يشكل ضغطا على تفكير الفرد وأعصابه وحالته المزاجية. (الوهاب، سعيد يس عامر، و علي محمد، 1998، صفحة 373)

❖ يختلف الناس في استجاباتهم وردود أفعالهم تجاه الضغوط والمعاني التي يعطونها لها، فكثرة العمل وإزدحام أوقاته يعني قلقا وتوترا عند البعض، بينما يعتبره آخرون فرصة للتحدي وإثبات الذات، وقلة

العمل عن القدر المطلوب يعتبرها البعض سوء تقدير لمهاراتهم وغياباً لفرص النجاح التي يريدونها، بينما ينظر إليها آخرون على أنها فرصة للراحة وعدم مواجهة المشكلات. (الوهاب، سعيد يس عامر، و علي محمد، 1998، صفحة 375)

ثانياً: مراحل الضغوط

ان ضغوط العمل لا تتكون بين ليلة وضحاها وانما هناك مراحل عدة مراحل لا بد أن يمر بها الفرد حتى يظهر أثر تلك الضغوط عليه.

ولضغوط العمل أربع مراحل بينها الهلالي {2009} على النحو التالي:

1. مرحلة التعرض للضغوط:

وهي مرحلة الاحساس بوجود الخطر وذلك عند تعرض العامل لمثير داخلي أو خارجي، حيث أدى هذا المثير الى حدوث ضغوط معينة يترتب عليها بعض المظاهر والتي من خلالها يمكننا معرفة تعرض الفرد للضغوط، وأهم هذه المظاهر هي زيادة ضربات القلب والأرق وتوتر الأعصاب، وسوء استغلال الوقت، والحساسية للنقد.

2. مرحلة ردة الفعل {التعامل مع الضغوط}:

وتبدأ هذه المرحلة بعد حدوث التغيرات السابقة، ويأخذ ردة الفعل أحد الاتجاهين اما المواجهة لمحاولة التغلب عليها أو الهروب ومحاولة التخلص منها وبذلك يعود العامل الى حالة التوازن وإذا لم ينجح ينتقل للمرحلة الثانية حيث يكون قد أصيبت بالضغوط.

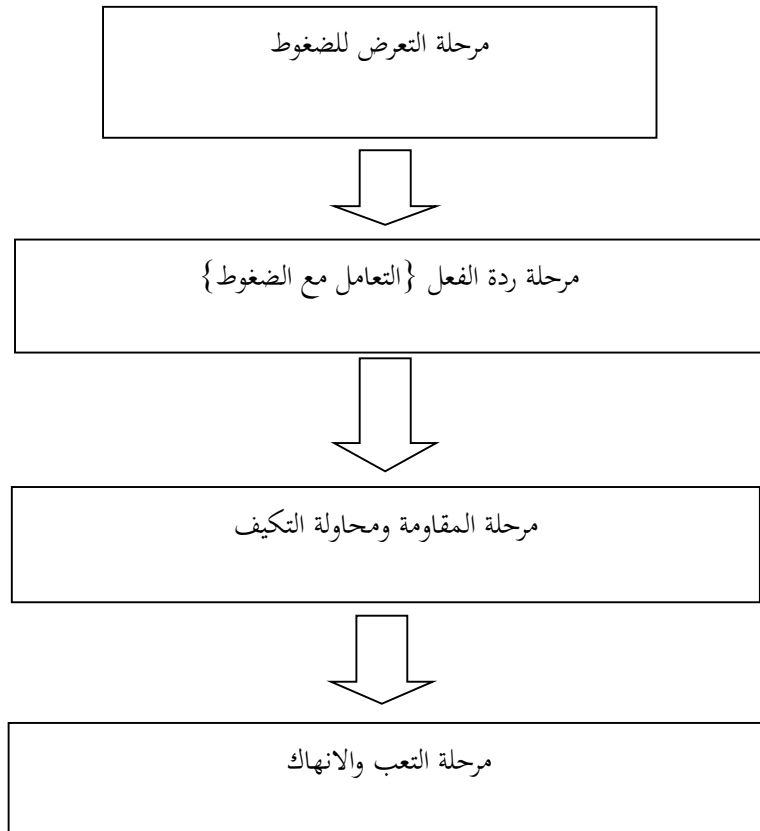
3. مرحلة المقاومة ومحاولة التكيف:

في هذه المرحلة يحاول العامل علاج الآثار التي حدثت ومقاومة أي تطورات اضافية ومحاولة التكيف مع ما حدث فعلا، وإذا نجح قد يستقر الأمر ويصبح هناك أمل في الرجوع لحالة التوازن، أما في حالة الفشل ينتقل الفرد للمرحلة الثانية.

4 . مرحلة التعب والانهاك:

يصل الفرد لهذه المرحلة بعد تعرضه للضغوط لمدة طويلة حيث يصاب بالإجهاد بسبب محاولاته المتكررة للمقاومة والتكيف حيث يمكن أن نستدل على هذه المرحلة من خلال بعض الآثار أهمها الاستياء من جو العمل وانخفاض معدلات الانجاز والتفكير في ترك الوظيفة والاصابة بالأمراض النفسية مثل النسيان المتكرر، الاكتئاب والاصابة بالأمراض العضوية كالقرحة في المعدة وضغط الدم. (رحمة، 2020، صفحة 17)

الشكل رقم 1-: يوضح مراحل ضغوط العمل.



المصدر: محمد حسن أبو رحمة

الفرع الرابع: نتائج وأثار ضغوط العمل

من خلال دراستنا لمفهوم ضغوط العمل لاحظنا أن الضغوط يمكن أن تؤدي إلى نتائج فعالة، كما يمكن أن يؤدي إلى خلل وظيفي لدى كل من الفرد والمنظمة، حيث أن المتفق عليه أن وجود قدر من الضغط يمكن أن يؤدي إلى تحسين الأداء الذي يعتبر بدوره دافعا إلى أداء أفضل، كما أن زيادة الضغط تؤثر بشكل قوي على الأداء في كثير من الأعمال، حيث ينخفض الأداء عادة وبشكل حاد مع ارتفاع مستوى الضغوط.

وعليه يمكن تقسيم الآثار المترتبة على ضغوط العمل إلى ما يلي:

1. الآثار الايجابية:

ان العديد من المنظمات ان لم يكن جميعها تنظر الى ضغوط العمل على أنها شيء يجب مكافحته وذلك لآثارها السلبية على الفرد والمنظمة معا، ولكن الحقيقة غير ذلك، إذ أن لضغوط العمل أثارا ايجابية مرغوبا فيها الى جانب السلبية غير المرغوب فيها، ومن الآثار الايجابية ما يلي:

- تحفز الفرد على العمل؛
- تجعل الفرد يفكر باستمرار في العمل؛
- يزداد تركيز الفرد على العمل؛
- ينظر الفرد الى عمله بتميز؛
- التركيز على نتائج العمل؛
- النوم بشكل مريح؛
- تزويد الفرد بالحيوية والنشاط والثقة. (الملحم، ضغوط العمل وعلاقتها باتجاهات العاملين نحو التسرب الوظيفي، 2007)

2. الآثار السلبية:

ان نتائج الجانب السلبي للضغط هي التي تحظى باهتمام الباحثين ورجال الادارة، وذلك لما لها من نتائج أو آثار ضارة على كل من الفرد والمنظمة، ولذا فإننا سوف نتناول في هذا الجزء النتائج المحتملة للضغوط وأثرها على كل من الفرد والمنظمة:

أ. آثار الضغوط على الفرد:

ان تعرض الفرد لضغط عمل حاد أو مستمر له عدة مظاهر، وتنتج عنه تأثيرات على صحة وسلوك الانسان، يمكن ايجازها فيما يلي:

1 . الأثار الفسيولوجية: حيث تبين عدد من الدراسات أن هناك علاقة قوية بين الضغط والاضطرابات الفسيولوجية، كما أن البحوث الطبية تكشف أن أكثر من {50} من الأمراض يرتبط أصلا بالضغط، ومن بين هذه الأمراض: الأزمات القلبية، ارتفاع ضغط الدم، وقرحة المعدة، وسكر الدم والربو، والصداع النصفي، وألام الظهر والتهاب المفاصل.

2 الأثار النفسية: ومن الملاحظ أن هناك اهتماما بالنتائج الفسيولوجية للضغط أكثر من الاهتمام بنتائج الصحة العقلية، ومع ذلك يمكن القول:

ان المستويات العالية من الضغط عادة ما يصاحبها الاحباط والقلق والاكتئاب، والغضب والانفعال والشعور بالملل، وهذه الحالات تؤدي الى تغير في المزاج النفسي والعاطفي للفرد، وضعف القدرة على التركيز في العمل واتخاذ القرارات، وهذه الأثار بلا شك تنعكس على المنظمة، خاصة عندما يعاني منها رجال الادارة لما لهم من أثر اجتماعي ينعكس على بقية العاملين في المنظمة

3 الأثار السلوكية: وتعد هذه الأثار أكثر وضوحا من النتائج النفسية والفسيولوجية، ومن ثم تساعد في تحليل أثار ضغوط العمل على الأداء ومن بين هذه النتائج: الغياب عن العمل، والتأخر عنه، والاسراف في التدخين، وتناول العقاقير والمخدرات، والأرق والافراط في النوم، شرود الذهن، والاعتداء على الأفراد والانتحار في أقصى حالات الضغط.

ب . أثار الضغوط على المنظمة:

ان النتائج أو الاثار الناجمة عن ضغوط العمل لا يقتصر ضررها على الفرد فقط، بل تمتد لتشمل المنظمة التي يعمل بها الفرد، والعنصر البشري يعتبر أهم عناصر الانتاج في المنظمة، فهو الأداة التي من خلالها يتم تحقيق أهداف هذه المنظمة، ولهذا فان الخلل الذي يصيب الفرد ويؤثر على سلوكه وتصرفاته، نتيجة لتعرضه لضغوط العمل، ينعكس مباشرة على أداء المنظمة، وعلى قدرتها وضمان بقائها واستمرارها في سوق العمل.

وتتجسد النتائج الواقعة على المنظمة في: ارتفاع معدل الغياب، والتسرب الوظيفي، وارتفاع معدل دوران العمل، وترك العمل، والصراع الشخصي في بيئة العمل، وعدم الدقة في اتخاذ القرارات، وزيادة معدل الشكاوى، واصابات العمل، وارتفاع التكاليف المالية، بالإضافة الى ضعف الولاء التنظيمي، وعدم الرضا الوظيفي.

ويمكن من خلال ما سبق ايجاز أهم الأثار السلبية لضغوط العمل على المنظمة فيما يلي:

- زيادة التكاليف المالية؛
- تدني مستوى الانتاج وانخفاض جودته؛
- الاستياء من جو العمل وانخفاض الروح المعنوية؛
- عدم الرضا الوظيفي؛
- صعوبة التركيز على العمل والوقوع في حوادث واصابات العمل؛
- الغياب والتأخر عن العمل؛
- ارتفاع معدل الشكاوى والتظلمات؛
- ارتباكات العمل داخل المنظمة. (الملحم، ضغوط العمل وعلاقتها باتجاهات العاملين نحو التسرب الوظيفي، 2007).

المطلب الثاني: الأدبيات النظرية للولاء التنظيمي

الفرع الأول: مفهوم الولاء التنظيمي وأهميته

أولاً: مفهوم الولاء التنظيمي

قدمت عدة تعاريف للولاء التنظيمي ومن بينها ما يلي:

❖ **الولاء التنظيمي:** هو الشعور الايجابي المتولد لدى الموظف تجاه منظمته، والاخلاص لأهدافها والارتباط

معها، والحرص على البقاء فيها من خلال بذل الجهد بما يعزز من نجاحها وتفضيلها على غيرها.

(العالول، 2016، صفحة 32).

❖ ويعرفه Buchanan بأنه عدم رغبة العاملين في ترك المؤسسة التي يعملون فيها، وذلك لحصولهم على المكاسب المختلفة من حوافز ومكانة اجتماعية وحرية مهنية. (بريكة وسميرة هيشري، 2018، صفحة 125).

❖ وفي تعريف آخر يعبر الولاء التنظيمي عن الحالة أو الشعور الذي ينتاب الفرد حيث تتطابق طموحاته مع أهداف المنظمة ورغبته في تكريس جهوده لصالح هذه المنظمة التي يعمل فيها والاستمرار فيها وهو انعكاس لارتفاع الرغبة القوية في العمل نتيجة شعوره بالانتماء. (منصور والشيخ داوي، 2022، صفحة 590)

ثانيا: أهمية الولاء التنظيمي

إن الولاء التنظيمي بالنسبة للعامل يمنحه استقرارا نفسيا يساعده على تحقيق أفضل عائد وظيفي ليس للمهنة فقط بل وللشخص أيضا كما يرفع من روحه المعنوية ومن ثقته بنفسه ومن شعوره بتحقيق ذاته وحصوله على مكانة يرضى عنها ويساعده على امتلاك دافعية وحماس للعمال يشعرون بسعادة عن كل نجاح أو تميز في الأداء وهو رحلة لنمو المهني لدى الفرد.

أما بالنسبة للمنظمة فإن الولاء التنظيمي يخلق الإبداع لدى العاملين والتعاون وحسن المبادرة فيساهم ذلك في تحقيق الأداء المتميز في العمل؛ ويقلل التكاليف والخسائر الناجمة عن الهدر الناشئ من سوء استغلال القدرات أو سرعة استهلاك الأداة ويترتب عن ذلك قلة الدوران في العمل. (سايب، 2010/2009، صفحة 34)

الفرع الثاني: خصائص الولاء التنظيمي وأبعاده

أولا: خصائص الولاء التنظيمي

يتميز الولاء التنظيمي بخصائص عدة يمكن تلخيصها فيما يلي:

- إن الولاء التنظيمي حالة غير ملموسة يستدل عليها من ظواهر تنظيمية تتابع من خلال سلوك وتصرفات الأفراد العاملين في التنظيم والتي تجسد مدى ولائهم؛

- إن الولاء التنظيمي حصيلة تفاعل العديد من العوامل الإنسانية والتنظيمية وظواهر إدارية أخرى داخل التنظيم؛
- إن الولاء التنظيمي لن يصل إلى مستوى الثبات المطلق إلا أن درجة التغير التي تحصل فيه تكون أقل نسبيا من درجة التغير التي تتصل بالظواهر الإدارية الأخرى؛
- إن الولاء التنظيمي متعدد الأبعاد وليس بعد واحد ورغم اتفاق أغلبية الباحثين في هذا المجال على تعداد أبعاد الولاء إلا أنهم يختلفون في تحديد هذه الأبعاد لكن هذه الأبعاد تؤثر في بعضها البعض. (العلول، 2016، صفحة 32)

ثانيا: أبعاد الولاء التنظيمي

يشير العديد من الباحثين إلى وجود عدة أبعاد للولاء التنظيمي سوف نتطرق إلى أكثرها تكرارا بناء على الدراسات السابقة.

- **الولاء العاطفي:** يشير إلى الارتباط العاطفي للعامل وتوافقه واندماجه مع المنظمة، فالعاملين ذوي الولاء العاطفي المرتفع يستمرون بالعمل في المنظمة لأنهم يريدون الاستمرار بناء على رغبة وشعور ايجابي وتعاطف اتجاه المنظمة وهذا ما يدل على أن الأفراد الذين يظهرون مستويات عالية من الولاء العاطفي نحو منظماتهم يرغبون بالبقاء فيها بسبب علاقة الود والإخلاص الذي يشعرون به نحوها كما أن الولاء الشعوري يعبر عن قوة رغبة الفرد في الاستمرار بالعمل في منظمته لأنه موافق على أهدافها وقيمها ويرغب بالمشاركة في تحقيق تلك الأهداف. (حياة و جميل أحمد، 2019، صفحة 32)
- **الولاء المستمر:** تقاس درجة ولاء الفرد في هذا البعد بالقيمة الاستثمارية والمادية التي يمكن أن يحققها الفرد من خلال استمراره بالبقاء في المنظمة مقارنة بما سيفقده إذا ما قرر ترك المنظمة التي يعمل بها والإلتحاق بمنظمة أخرى ويتأثر تقييم الفرد لأهمية البقاء في المنظمة بمجموعة من العوامل كالتقدم في السن وطول فترة الخدمة الخبرة الوظيفية والتي تعد من أهم العوامل المؤثرة في وجود رغبة لدى الفرد بالاستمرار بعمله. (حياة و جميل أحمد، 2019، صفحة 32)
- **الولاء الأخلاقي:** يتبلور الولاء في هذا البعد من خلال القيم الشخصية التي يؤمن بها الفرد إضافة إلى شعوره بالمسؤولية والواجب اتجاه المنظمة والعاملين فيها وهذا ما يلزمه الوفاء والإخلاص لتلك المنظمة فالأفراد الذين لديهم ولاء معياريا يعملون بطريقة ملائمة لأهداف المنظمة كونهم على يقين بان ما يفعلون

صحيحا واخلاقيا وهذا نابع من القيم العائلية المكتسبة والأعراف التي يؤمن بها الفرد، وهذا ماله الأثر الأكبر في تكوين الولاء الأخلاقي.

الفرع الثالث: العوامل المؤثرة في الولاء التنظيمي وطرق قياسه

تعددت اجتهادات الباحثين والدارسين حول مفهوم العوامل التي ساعدت على تكوين الولاء التنظيمي ومن أهم هذه العوامل ما يلي:

- **إشباع حاجات الأفراد:** إن تحقيق المنظمة لرغبات الفرد وإشباع حاجته تساعده على تحقيق توازن الفسيولوجي والسيكولوجي، والذي يولد لديه الشعور الإيجابي ويعزز روح الانتماء لديه والعكس صحيح أي أنه كلما قلت درجة إشباع حاجات الفرد أدى ذلك إلى إنخفاض في مستوى الولاء لديه كما يؤكد سميث على أن هناك عوامل تزيد من الولاء منها استخدام مهارات القيادة ودعم العاملين ومساعدتهم وإنشاء قنوات اتصال في حين انه من اسباب ضعف الولاء هو مشكلة الاتصال وعدم حل مشكلته. (فهد، 2011، صفحة 15)
- **تحديد الأهداف بوضوح:** إن وضوح الأهداف يجعل العاملين أكثر قدرة على فهمها وتحقيقها وينطبق ذلك على تحديد الأدوار فحين يعرف كل فرد دوره ومكانته في العمل فيكون أكثر ولاء لمؤسسته وأكثر انسجاما في عمله ويقلل صراع وغموض الدور وبالتالي ينمو الولاء لدى الفرد نحو منظمته. (خلف، 2006، صفحة 19)
- **إيجاد مناخ تنظيمي ملائم:** يشير مفهوم المناخ التنظيمي إلى بيئة العمل الداخلية إذ يلعب المناخ التنظيمي الملائم دورا كبيرا في تشكيل سلوك الوظيفي لدى الأفراد العاملين كما أنه كلما كان جيدا يعمل على خلق جو عمل إيجابي يحقق الإستقرار الوظيفي للأفراد في المنظمة وزيادة شعورهم بأهميتهم في العمل من حيث المشاركة في اتخاذ القرارات ورسم السياسات والشعور بدرجة عالية من الثقة المتبادلة أما عندما يكون المناخ التنظيمي غير ملائم فهذا يعني العمل في جو سلبي وبالتالي لا يحقق الاستقرار الوظيفي للأفراد في المنظمة وذلك راجع لعدم مشاركتهم ومساهماتهم في اتخاذ القرارات ومنه عدم شعورهم بالثقة المتبادلة .
- **تصميم أنظمة مناسبة من الأجور والحوافز:** يعبر الحافز عن تلك الوسيلة والأداة التي تقدم للفرد من أجل إشباع حاجته، لذا يتطلب توفير الحوافز المادية والمعنوية بشكل عادل مما يتناسب مع ما يقدمه الفرد من

جهد وفكر والذي يؤدي إلى زيادة الولاء التنظيمي، والعكس أيضا صحيح فقد تعتبر قلة الحوافز والرواتب مقارنة بقدرات الفرد ومهارته من الوسائل المسببة في انخفاض نسبة الولاء التنظيمي لديه.

● **تماسك ثقافة المنظمة:** تعني الإدراك المشترك من قبل أفراد المنظمة ببناء علاقات أكثر فعالية، من خلال إيجاد أهداف وقيم مشتركة مما يزيد من قوة وتماسك المنظمة وبالتالي فإن السياسات الإدارية الداعمة للثقافة التنظيمية تعزز من درجة الثقة لدى العاملين وتشجعهم على تبني الابتكار والإبداع وتنمي درجة ولائهم للمنظمة بينما عدم تماسك ثقافة المنظمة واختلاف قيم الأفراد يؤدي بالضرورة إلى انخفاض في درجة ولائهم.

● **أسلوب القيادة :** القيادة هي ذلك النشاط الذي يمارسه القائد للتأثير في سلوك الآخرين من أجل إحلال التعاون بينهم في تحقيق الأهداف , كما أن القائد الناجح يدعم إعتقاد الأفراد بأهمية أهداف المنظمة ويزرع فيهم الرغبة لبذل المزيد من الجهد الإبداعي وبناء علاقات عمل يسودها الإحترام ليحقق لديهم أعلى مستويات الولاء التنظيمي بينما يفشل القائد الغير ناجح في إقناعهم بضرورة تحقيق أهداف المنظمة ويبدل المزيد من الجهد الجماعي مما يؤثر على مستوى الولاء التنظيمي لديهم. (بوسالم، 2010، صفحة 52 .

(53

إن ثانيا: طرق قياسه

عملية قياس الولاء التنظيمي تعتبر ظاهرة إدارية واعية وهادفة تجني المنظم والعاملون أهداف عديدة وتستخدم المنظمات للقيام بقياس الولاء التنظيمي أساليب مباشرة وغير مباشرة لتعرف على مستويات الولاء للعاملين فيها حيث يصف عبوي وسائل قياس الولاء التنظيمي كما يلي:

❖ **المقاييس الموضوعية:** وهي من الطرق البسيطة والشائعة الاستخدام بحيث يحلل عددا من الظواهر المعبرة عن درجة الولاء التنظيمي للعاملين وهي تستخدم وحدات قياس موضوعية لرصد السلوك مثل رغبة الفرد في البقاء في المنظمة، مستوى أداء العاملين، الغيابات عن العمل دوران العمل، تعطل الآلات، كثرة الحوادث في العمل) ويرى عبوي أن هذه المقاييس السلوكية تفيد في التنبيه على المشكلات الخاصة بالولاء التنظيمي التي قد تحدث، لكنها لا توفر بيانات تفصيلية تبين أسباب المشكلات أو علاجها.

❖ **المقاييس الذاتية:** هذا نوع من المقاييس يقيس ولاء العاملين مباشرة بأساليب تقديرية ذاتية وذلك عن طريق تصميم قائمة تتضمن أسئلة توجه للأفراد العاملين بالمنظمة للحصول على تقدير من جانبهم عن

درجة الولاء التنظيمي ويعد هذا النوع الأكثر قدرة على تشخيص درجة الولاء سلباً أو ايجاباً وأفضل طريقة لتطبيق هذا المقياس هي قائمة الاستبانة عن طريق اسلوبين أ- إما يتم توجيه سؤال أو مجموعة من الأسئلة مباشرة للأفراد ويطلب منهم تحديد مستوى ولائهم ومدى حبهم للعمل وتمتاز هذه الطريقة بسهولة.

ب- ليس هناك سؤال واحد عن مستوى ولاء الفرد بل هناك اسئلة عديدة تدور حول فقرات متعددة تتعلق بالعمل والبيئة، وتنظم هذه الأسئلة بمستوى يتلاءم مع مستويات الأفراد المبحوثين ومن خلال الإجابة يحدد مستوى ولاء الفرد. (الغامدي، 2011، صفحة 46.45).

الفرع الرابع: آثار الولاء التنظيمي ونتائجه

أولاً: آثار الولاء التنظيمي

أ- الآثار الوظيفية للولاء التنظيمي

بصفة عامة نستطيع أن نقول أن الموظف ذو الولاء التنظيمي المرتفع إذا حقق في نفس الوقت مستويات أعلى من التقدم الوظيفي فمن المحتمل أن تكون درجة رضاه عن هذا التقدم أكبر من درجة رضاه الموظف الأقل ولاء إضافة للعلاقة الموجودة بين ولاء الموظف نحو تنظيم وتوقعاته لتقدم في السلك الوظيفي مستقبلاً، فمن الممكن أن نتوقع أن الموظف الأكثر ولاء يبدي رضاه عن هذه التوقعات أكثر من غيره من الموظفين الأقل ولاء فكما أن الموظف كلما شعر بولاء أكبر نحو التنظيم الذي يعمل به كلما وحد وجهة نظره مع وجهة نظرة التنظيم عند تحديد ما هو في صالح هذا التنظيم ونظراً لأن هؤلاء الأفراد يشاركون التنظيم قيمه وأهدافه فان هناك احتمال ضئيل في أن ينشأ تعارض بين تطلعات الأفراد وما تطلبه الأنظمة منهم بغية تقدمها وبالطبع فان ذلك لا يعني احتمال أن يخضع الفرد بالكامل وطموحاته الشخصية لصالح المنظمة التي يعمل بها.

ب- الآثار الحياتية للولاء التنظيمي:

إن الإتجاه العام بين الأبحاث يدعم العلاقة الترابطية بين اتجاهات الفرد نحو وظيفته واتجاهاته نحو أبعاد حياته الخاصة خارج النطاق الوظيفي.

وتشير بعض الدراسات إلى أن الموظف يستطيع أن يحافظ على درجات متشابهة من التوافق أو الإندماج مع أسرته.

وعلى النقيض من الإتجاه السابق هناك مجموعات أخرى من الباحثين تشكك في وجود آثار إيجابية للولاء التنظيمي على الحياة الخاصة للفرد.

فمثلا يرى بعض أن الولاء التنظيمي مردودات سلبية تنعكس في أضعاف قدرة الفرد على توقيف أدواره في حياته الخاصة. ومن ثم فإن الموظف الأكثر معاناة من المردودات السلبية على حياته الخاصة. (سايب، 2010/2009، صفحة 38.37)

ثانيا: نتائجه

ينبثق من تطبيق الولاء التنظيمي سلوكيات وأخلاقيات عدة تعود على المنظمة والعاملين فيها بشكل أغلبه إيجابي وقد أشار الباحثين على أن نتائج الولاء التنظيمي تتمثل فيما يلي:

- **ارتفاع الروح المعنوية للعاملين :** ويقصد بها الاستعداد الوجداني الذي يهيئ للعاملين مشاركة الآخرين مختلف أنشطتهم بحماس ويجعلهم أقل قابلية للميل إلى المؤثرات الخارجية وقد بينت الدراسات أن للولاء التنظيمي دور كبير في رفع مستوى الروح المعنوية والذي يترتب عليه حب الأفراد لعملهم ومنظمتهم فهو ينمي التعاون التلقائي الذي يصب في تحقيق الأهداف التنظيمية وفي هذا الشأن يبرز أن الولاء التنظيمي يجعل الأفراد يعملون بتعاون وحماس من أجل تحقيق أهداف المنظمة في حين أن انخفاضه يؤدي بالضرورة إلى انخفاض الروح المعنوية.
- **تحقيق الأداء المتميز** إن الأفراد الذين تتوفر فيهم درجات عالية من الولاء التنظيمي في بيئة عملهم يتميزون بأدائهم الجيد حيث تشير الكثير من الدراسات إلى أنه من الضروري على الإدارة القيام بتعزيز قيم الولاء التنظيمي لدى الأفراد وتشجيعهم للحصول على إنتاجية وأداء أعلى.

- الحد من التسرب الوظيفي: يقصد بالتسرب الوظيفي ترك الأفراد لمناصب عملهم، ويعتبر من الظواهر التي تهدد استقرار واستمرار المنظمات وبالتالي وجود الولاء يؤدي بالضرورة إلى عدم وجود التسرب الوظيفي.
- تحقيق الإبداع: يرى الكثير من الباحثين أن الأفراد الذين يتميزون بإنجاز مبدع ومتميز يكون لديهم ولاء وبالتالي يسعون إلى تحقيق ربحية عالية حيث يعتبر بورتير الإبداع عنصر مهم من عناصر الميزة التنافسية.
- انخفاض معدلات الغياب: إن شعور الأفراد بالولاء يولد لديهم الرغبة في العمل لإرتباطهم بمنظمتهم وأن الأفراد ذوي الولاء المرتفع هم أكثر حرصا على الحضور إلى العمل في الوقت المحدد وبالتالي تتولد لديهم الرغبة في بذل الجهد في حين أن الأفراد الأقل ولاء عادة ما يميلون إلى الغياب والتسرب.
- احترام أخلاقيات العمل: حيث أن الولاء يساهم في جعل الأفراد يتمسكون بأخلاقيات العمل من خلال الإخلاص في العمل والحرص على مختلف اللوائح والنصوص والتشريعات الداخلية.
- سهولة استقطاب الكفاءات كثير من الأفراد ذوي المهارة والكفاءة العالية يبحثون عن منظمات تتوفر في بيئتها الداخلية على مستويات عالية من الولاء التنظيمي فالمنظمة التي تتوفر لديها مستوى عالي من الولاء تسهل عليها استقطاب الكفاءات من تلك المؤسسات التي يعاني منها الفرد من انخفاض مستوى الولاء
- التأثير الإيجابي على حياة العاملين: حيث أن الولاء التنظيمي يمتد إلى خارج المنظمة، يلعب شعور الأفراد بالولاء للمنظمة دورا هاما في حياتهم الخاصة لما ينتج عنه من مشاعر السعادة والحالة الإجتماعية الجيدة. (بوسالم، 2010، صفحة 47.46)

المطلب الثالث: العلاقة بين ضغوط العمل والولاء التنظيمي

من خلال تطرقنا الى المفاهيم الأساسية لضغوط العمل والولاء التنظيمي نستنتج أن هناك علاقة مباشرة بين المتغير المستقل والتابع اذ أبعاد ضغوط العمل المتمثلة في صراع الدور، غموض الدور، عبئ العمل، جماعة العمل، بيئة العمل هذه العوامل تؤثر بشكل كبير على تحقيق أو خفض الولاء التنظيمي.

في حين أنه كلما زاد صراع العمل داخل المنظمة ينتج عنه نقص في الولاء التنظيمي فهو حالة غير ملموسة ينبثق منها ظواهر تنظيمية تتابع من خلال سلوك العمال وبالتالي تجسد مدى ولائهم تجاه منظماتهم كما أن غموض الدور يكون فيه خلط في أدوار العمال داخل مؤسساتهم ويكون فيه ضغط مما يجعل العمال يشعرون بالملل وعدم الارتياح وهكذا لا تكون هناك ديناميكية وأفكار جديدة ولا يتحقق هدف المنظمة.

أيضا بالنسبة لبيئة العمل فكلما كانت بيئة ملائمة تتناسب مع ظروف العمل كلما شعر العامل بالارتياح داخل المؤسسة حيث يؤدي عمله بصفة جيدة وبالتالي زيادة ولائه للمنظمة

ومن خلال نتائج الدراسات التي تناولناها حول أثر ضغوط العمل على الولاء التنظيمي أكدت أيضا بأن الضغوط تؤدي الى حالة عدم التوازن مما ينتج عنه آثار سلبية على الموظف وضمأن ولائه، وكلما زاد شعور الموظفين بالرضا عن وظائفهم زاد شعورهم بالراحة في العمل وهذا يؤدي الى انخفاض احتمالية دوران الموظفين وزيادة ولائهم

المبحث الثاني: الدراسات السابقة التي عالجت جوانب من موضوع الدراسة

سنتطرق من خلال هذا المبحث إلى الأبحاث والدراسات العلمية السابقة التي تناولت أحد متغيرات الدراسة أو كليهما سواء موضوع ضغوط العمل أو الولاء التنظيمي، وذلك من أجل معرفة الأدوات المستخدمة في التحليل والنتائج المتوصل إليها، ومن ثم المقارنة بينها وبين الدراسة الحالية وعلى هذا الأساس تم تقسيم المبحث إلى ثلاث مطالب، الأول يحتوي على الدراسات السابقة المتعلقة بضغوط العمل والولاء التنظيمي مع والثاني يتعلق بضغوط العمل فقط أما المطلب الثالث فيتعلق بالدراسات السابقة المتعلقة بالولاء التنظيمي.

المطلب الأول: الدراسات التي تتعلق بضغوط العمل والولاء التنظيمي معاً

1 - سيف ناصر عثمانة، دنيا أحمد بني عبد الغني بعنوان أثر ضغوط العمل على الالتزام التنظيمي لدى ممرضات المستشفيات الجامعية في الأردن المجلة العربية للإدارة المجلد 42 العدد 1؛ مارس 2022

تهدف الدراسة إلى التعرف على أثر ضغوط العمل على الالتزام الوظيفي في المستشفيات الجامعية في الأردن.

اتبع الباحثان المنهج الوصفي التحليلي لوصف البيانات وتحليلها. تم أخذ جميع الممرضات العاملات في المستشفيات الجامعية في الأردن كمجتمع للدراسة واختيار عينة الدراسة بالطريقة العشوائية، حيث بلغ مجتمع الدراسة {911} ممرضة عاملة في المستشفيات الجامعية في الأردن {مستشفى الملك عبد الله المؤسس، ومستشفى الجامعة الأردنية} حيث قام الباحثان بتوزيع {276} استبانة بما نسبته {30} من مجتمع الدراسة واسترداد {264} استبانة صالحة لأغراض الدراسة.

توصلت الدراسة إلى جملة من النتائج أهمها:

- وجود مستوى مرتفع من الالتزام المستمر لدى الممرضات؛
- وجود مستوى متوسط متوسط من الالتزام العاطفي والمعياري.
- وجود أثر سلبي ذو دلالة احصائية عند مستوى الدلالة {0,05} لضغوط العمل على الالتزام الوظيفي لدى ممرضات المستشفيات الجامعية في الأردن.

وأوصت نتائج الدراسة بضرورة بذل الجهود اللازمة للحد من ضغوط العمل التي يتعرض لها الممرضات مثل مراعاة أن يكون وقت العمل المخصص للممرضات متناسب مع المهام الموكلة اليهن ومحاولة تعزيز الروابط بين الممرضات.

2-دراسة قويدر بورقية؛ مجدة حصابة؛ كمال رعاش

بعنوان دور ضغوط العمل في تعزيز الولاء التنظيمي في منظمات الأعمال دراسة ميدانية مؤسسة اتصالات الجزائر بولاية الجلفة مجلة التنظيم والعمل المجلد 10 العدد السنة 2021.

هدفت الدراسة إلى البحث في دور ضغوط العمل في تعزيز الولاء التنظيمي في منظمات الأعمال، اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي حيث تم استخدام الاستبيان كأداة لجمع البيانات تم توزيعه على عينة من 40 موظف ينتمون الى المؤسسة محل الدراسة وتم استرجاع 34 استبانة صالحة للتحليل، وبعد تحليلها توصلت الدراسة إلى نتائج عدة أهمها ما يلي:

- يوجد أثر ذو دلالة احصائية عند مستوى معنوية 0,05 بين ضغوط العمل على الولاء التنظيمي،

من خلال بعد " ضغوط العمل المتعلقة بمحيط العمل " وكذلك عدم وجود فروقات ذات دلالة احصائية عند مستوى معنوية {0,05} بين ممارسات ادارة الموارد البشرية {الجنس، السن، المستوى الدراسي، الوظيفة، سنوات الخبرة}.

كما توصلت الدراسة لمجموعة من التوصيات منها ما يلي:

- زيادة فهم العاملين ووعيهم لأهمية الولاء التنظيمي وماله من آثار ونتائج ايجابية وسلبية على مستوى الفرد والجماعة.

- تعزيز الولاء التنظيمي للموظفين من خلال عقد دورات تدريبية والتعريف بأهمية الولاء التنظيمي، والعوامل التي تساعد على تكوينه.

3 - دراسة أمحمد بن غربي

بعنوان أثر الضغوط المهنية على الولاء التنظيمي لدى الأخصائي النفسي في بعض مؤسسات الصحة العمومية بوهراڤ مجلة الباحث في العلوم الإنسانية والإجتماعية المجلد 12 العدد 2 سنة 2020.

هدفت الدراسة إلى الكشف عن تأثير الضغوط المهنية ببعديها إكراهات العمل والدعم التنظيمي على الولاء التنظيمي لدى الأخصائيين النفسيين في مؤسسات الصحة العمومية على الولاء التنظيمي لدى الأخصائيين النفسيين في مؤسسات الصحة العمومية بوهراڤ

تمت هذه الدراسة بمؤسستين مستشفى أول نوفمبر 1954 والمركز الإستشفائي الجامعي بوهراڤ، حيث تم اختيار بطريقة عشوائية عينة مكونة من 46 أخصائي نفسي، واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي كمنهج للبحث، وتم الاعتماد على الاستبيان كأداة لجمع البيانات، واستخدم الباحث تحليل الانحدار البسيط كأسلوب لاختبار صحة فرضيات الدراسة.

أوضحت الدراسة أن:

1. للضغوط المهنية أثر على الولاء التنظيمي؛

2. إكراهات العمل لا تؤثر بشكل كبير على الولاء التنظيمي؛

3. للدعم التنظيمي أثر على الولاء التنظيمي.

ولقد خلصت الدراسة إلى أن الأخصائي النفسي في المؤسسة الاستشفائية العمومية يتعرض لمستوى ضغط كبير ناتج عن نقص التقدير والاعتراف بأدائه، وغياب الدعم المعنوي والمادي.

4. دراسة عبد العالي عبد الله

بعنوان: أثر ضغوط العمل على الولاء التنظيمي دراسة حالة جامعة العريش مجلة العلمية للبحوث التجارية كلية التجارة جامعة جنوب الوادي 2019

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على تأثير ضغوط العمل على الإلتواء التنظيمي دراسة حالة جامعة العريش، ولمعالجة ذلك استخدم الباحث استمارة تم توزيعها على عينة الدراسة البالغ عددها 100 مدرس من

مجتمع الدراسة والمتمثل في هيئة التدريس بجامعة العريش، وتم تفرغ البيانات وتحليل النتائج باستخدام البرنامج الاحصائي SPSS، توصلت الدراسة الى:

- وجود ضغوط العمل يعاني منها أعضاء الهيئة التدريسية في المؤسسة المبحوثة تتمثل في: صراع الدور، غموض الدور، بيئة العمل، جماعة العمل، عبء العمل، وأن لهذه الضغوط أثر على الانتماء التنظيمي.

كما أوصت الدراسة بمجموعة من التوصيات أهمها:

- على القيادات الادارية في المؤسسة المبحوثة العمل على معالجة مسببات ضغوط العمل التي يعاني منها أعضاء الهيئة التدريسية تحسين ظروف وبيئة العمل الأجهزة والأدوات والمعدات {

5- دراسة محمد بن سعيد العمري وعبيد سعود السهلي

بعنوان أثر ضغوط العمل على درجة الولاء التنظيمي دراسة ميدانية على العاملين في منظمات القطاع الخاص بمدينة الرياض مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية العدد 39.

هدفت الدراسة إلى التعرف على واقع مستويات ضغوط العمل التي يواجهها العاملون في منظمات القطاع الخاص بمدينة الرياض وتحديد مستوى الولاء التنظيمي لديهم، ومعرفة أثر ضغوط العمل على درجة الولاء التنظيمي. ومن أجل تحقيق هذا الهدف تم مراجعة نتائج أهم الدراسات السابقة في هذا المجال. وبعد اختبار فرضيات الدراسة تم التوصل الى عدد من النتائج التالية :

- مستوى ضغوط العمل كان مرتفعاً لحد ما، في حين كان مستوى الولاء التنظيمي متوسطاً؛

- مسببات ضغوط العمل مرتبة تنازلياً حسب درجة اسهام كل منها؛

- وجود علاقة عكسية بين ضغوط العمل والولاء التنظيمي.

وفي نهاية الدراسة تم استعراض العديد من الاقتراحات والتوصيات التي اقترحت بعض الحلول للحد أو التقليل من المشاكل المحتملة من ضغوط العمل نذكر منها:

- تزويد العاملين بالمعلومات والبيانات الكافية عن وظائفهم وعن المنظمة التي يعملون بها، وهذا بدوره يؤدي الى ازالة الغموض ويخفف من ضغوط العمل؛

- يجب الاهتمام بيئة العمل وتجهيزتها لتساعد العاملين على أداء أعمالهم بأريحية وطمأنينة؛
- تصميم نظم الحوافز وتقويم الأداء على فترات دورية مناسبة للتأكد من تحقيق هذه النظم للموضوعية والعدالة.

6 - دراسة محمد صلاح الدين أبو العلا

دراسة تطبيقية على المدراء العاملين في وزارة الداخلية في قطاع غزة مذكرة مقدمة لإستكمال متطلبات الحصول على درجة الماجستير إدارة أعمال 2009.

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر مستوى ضغوط العمل على درجة الولاء التنظيمي عند المدراء العاملين في وزارة الداخلية والأمن الوطني بقطاع غزة ومحاولة التعرف على الأسباب التي تزيد من ضغوط العمل، وأيضاً التعرف على فروق المتوسطات في ضغط العمل والولاء التنظيمي للعاملين في وزارة الداخلية بقطاع غزة.

وقد استخدم الباحث الاستبانة لجمع المعلومات واقتصرت عملية التوزيع على أسلوب العينة العشوائية الطبقية، حيث أن عدد أفراد مجتمع الدراسة يضم 147 مدير من مدراء وزارة الداخلية والأمن الوطني من مختلف الأجهزة والإدارات والمديريات.

ولقد خلصت الدراسة لعدد من النتائج أهمها:

- مستوى ضغوط العمل الذي يشعر به المدراء ظهر بوجه عام ضعيف.
- عبء العمل من أكثر العوامل تأثيراً على الضغوط ثم صراع الدور ثم الثقافة التنظيمية.
- عدم وجود فروقات بين مفردات العينة حول أثر مستوى ضغوط العمل على درجة الولاء التنظيمي.

واوصت الدراسة بـ:

- تشجيع المدراء والعاملين في وزارة الداخلية لتقديم مزيد من الابداع والتميز؛
- توفير بيئة عمل أفضل من البيئة الحالية من خلال توفير ما يلزم من احتياجات لتسيير العمل بالصورة الصحيحة؛
- محاولة نشر ثقافة الانجاز لدى العاملين في الوزارة من خلال عقد الندوات.

7 - دراسة أمحمد بن غربي

بعنوان: أثر الضغوط المهنية على الولاء التنظيمي لدى الأخصائي النفسي في بعض مؤسسات الصحة العمومية بوهرا.

تهدف الدراسة الى الكشف عن تأثير الضغوط المهنية ببعديها اكرهات العمل والدعم التنظيمي على الولاء التنظيمي لدى الأخصائيين النفسانيين في مؤسسات الصحة العمومية بوهرا.

تمت هذه الدراسة بمؤسستين للصحة العمومية، حيث تم اختيار بطريقة عشوائية عينة مكونة من 46 أخصائي نفسي، واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي كمنهج للبحث، وعلى استبيان الولاء التنظيمي كأدوات لجمع البيانات، واستخدم الباحث تحليل الانحدار البسيط كأسلوب لاختبار صحة فرضيات الدراسة.

أوضحت الدراسة مجموعة من النقاط من بينها:

- للضغوط المهنية أثر على الولاء التنظيمي.

- اكرهات العمل لا تؤثر بشكل كبير على الولاء التنظيمي.

- للدعم التنظيمي أثر على الولاء التنظيمي.

8 - دراسة ناهدة طه غضية

بعنوان: أثر ضغوط العمل على الولاء التنظيمي لدى مديري ومديريات المدارس الحكومية في محافظات جنوب الأردن.

هدفت هذه الدراسة للتعرف على أثر ضغوط العمل على الولاء التنظيمي لدى مديري ومديريات المدارس الحكومية في محافظات جنوب الأردن، ولتحقيق أهداف الدراسة تم اعداد استبانة لغرض جمع البيانات وتوزيعها على عينة مكونة من {311} مديرا ومديرة تم اختيارهم عشوائيا بالطريقة الطبقية، واستخدمت الأساليب الاحصائية التحليلية.

توصلت الدراسة الى نتائج من أهمها:

- تصورات مديري ومديريات المدارس الحكومية في محافظات جنوب الأردن لمستوى ضغوط جاءت بدرجة متوسطة وبمتوسط حسابي {3,37} وتصوراتهم لمستوى الولاء التنظيمي جاءت أيضا بدرجة متوسطة وبمتوسط حسابي {3,19}؛
- وجود فروق ذات دلالة احصائية لمستوى ضغوط العمل تبعا {للمؤهل العلمي}؛
- وجود علاقة ذات دلالة احصائية عند مستوى دلالة {0,5} لمستوى ضغوط العمل في الولاء التنظيمي لدى المبحوثين.

كما توصي الدراسة بمجموعة نقاط نذكر منها:

- ضرورة أن تنهض المؤسسات التربوية للارتقاء بترسيخ مفهوم الولاء التنظيمي عند أعضائها بصورة أفضل مما هي عليها الآن؛
- السعي نحو انفتاح المناخ في العلاقات التنظيمية؛
- زيادة الحوافز وبعثات الدراسات العليا المقدمة لمدرء المدارس.

9 . دراسة Sa odah Ahmad بعنوان العلاقة بين ضغوط العمل والالتزام التنظيمي لدى موظفون عموميون في بونتيان، جوهور.

أجريت هذه الدراسة لتحديد العلاقة بين ضغوط العمل والالتزام التنظيمي لدى الموظفين الحكوميين في بونتيان، جوهور، حيث تم اختيار 262 موظفا حكوميا كمستجيبين لهذه الدراسة من خلال تقنية أخذ العينات العشوائية، تم استخدام مقياس ضغوط العمل {كرنك، ريجولي، هيويت، كارلسون 1995} ومقياس الالتزام التنظيمي {ماير وألين 1997} لقياس ضغوط العمل والالتزام التنظيمي على التوالي.

توصلت الدراسة لمجموعة نتائج منها:

- هناك علاقات سلبية كبيرة بين ضغوط العمل والالتزام التنظيمي؛
- العامل الذي يعاني من ضغوط وظيفية منخفضة سيكون لديه التزام تنظيمي مرتفع؛
- يساهم الالتزام التنظيمي العالي في زيادة انتاجية العامل. (Ahmed, 2016)

10 . دراسة Wayan gede ،Anak Agung

بعنوان: تأثير ضغوط العمل على الرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي

تهدف هذه الدراسة الى تحديد تأثير ضغوط العمل على الرضا والالتزام التنظيمي للموظفين، حيث بلغ المشاركون في هذا الاستطلاع 66 موظف في الشرطة البلدية بادونج مع تقنية أخذ العينات العشوائية البسيطة، تم اجراء الدراسة من خلال توزيع المستجوبين والوثائق وتمت معالجة البيانات باستخدام تقنيات التحليل الجزئي الصغرى.

توصلت الدراسة إلى مايلي:

- ضغوط العمل لها تأثير سلبي وعنوي على الالتزام التنظيمي؛
- ضغوط العمل لها تأثير سلبي كبير على الرضا الوظيفي؛
- الرضا الوظيفي له تأثير ايجابي كبير على الالتزام التنظيمي. (Agung, 2019)

المطلب الثاني: الدراسات المتعلقة بضغط العمل

1- دراسة منتصر الهادي مالك بخيت، أبو بكر عامر محمد لقمة، محمد مختار ابراهيم أحمد، صديق عبد الرحمان شعيب صالح بعنوان أثر ضغوط العمل على أداء العاملين بالتطبيق على فروع بنك النيل بولايات كردفان

وهدفت الدراسة الى التعرف على أثر ضغوط العمل على أداء العاملين بالتطبيق على فروع بنك النيل، واستخدم المنهج الوصفي التحليلي، وصممت استبانة لجمع البيانات، حيث وجهت للموظفين العاملين بينك النيل بولايات كردفان ويتكون مجتمع الدراسة من 107 مفردة وتم توزيع عدد 83 استبانة حيث تم استرداد 79 استبانة صالحة لتحليل بنسبة بلغت 95,18 وتم اختيار مفرداتها عن طريق أسلوب الحصر.

توصلت الدراسة لمجموعة نتائج من بينها:

- توجد علاقة ذات تأثير جزئي بين ضغوط العمل وأداء العاملين بعد {الانتاج والانتاجية}، توجد علاقة ذات تأثير جزئي بين ضغوط العمل وأداء العاملين بعد {الكفاءة والفعالية}.

وأهم توصيات الدراسة:

- ضرورة توفير تدريب متقدم للقادة والاداريين من أجل رفع مهاراتهم وقدراتهم حتى يمكن تحسين الانتاج والإنتاجية؛
- ضرورة ان يعمل التدريب على تقليل القلق الناجم عن عدم المعرفة بالعمل او قلة المهارات التي ينجم عنها ضعف الأداء؛
- مراعاة تناسب الأجر المدفوع مع الجهد المبذول من أجل رفع الكفاءة والفعالية.

2. دراسة أبو بكر علي خضر بخيت بعنوان: أثر ضغوط العمل على قيمة الانجاز دراسة تطبيقية على موظفي وزارة المالية - ولاية سنار 2023

هدفت الدراسة لمعرفة أثر ضغوط العمل بمحاورها {المهام والواجبات، بيئة العمل المادية، الهيكل التنظيمي، البيئة التكنولوجية} على قيمة الانجاز بمحوري {توقعات الفرد، قيمة الانجاز}، والتعرف على مستويات ضغوط العمل لدى العاملين بالمؤسسة ومستويات الأداء الوظيفي فيها وتحديد مصادرها والكشف عن وجود استراتيجيات التعامل معها.

تكونت عينة الدراسة من موظفي وزارة المالية - ولاية سنار، تم اختيار العينة العشوائية البسيطة لمجتمع الدراسة لعدد 95 موظف، واعتمد الباحث على الاستبيان بغرض جمع البيانات وتم استخدام التحليل الكمي للبيانات باستخدام الحزمة الاحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS.

من أهم النتائج التي توصلت اليها الدراسة:

- هناك علاقة ذات دلالة احصائية عند مستوى معنوية {0,05} بين الهيكل التنظيمي وتوقعات الفرد.
- ليس هناك علاقة ذات دلالة احصائية عند مستوى معنوية {0,05} بين محاور ضغوط العمل {المهام والواجبات، بيئة العمل المادية، البيئة التكنولوجية} وتوقعات الفرد.

كما أشارت الدراسة لبعض التوصيات منها:

- مراعاة ملائمة الهيكل التنظيمي الحالي لفرص الترقية؛
- اتاحة فرص التدريب والمشاركة في التخطيط؛

- اعطاء وقت للراحة أثناء الدوام.

المطلب الثالث: الدراسات المتعلقة بالولاء التنظيمي

1 - دراسة هاني سمير منصور، الشيخ الداوي 1 - دراسة هاني سمير منصور، الشيخ الداوي بعنوان دور الولاء التنظيمي في تحقيق الابداع التنظيمي في جمعية الهلال الأحمر الفلسطينية في المحافظات الجنوبية " قطاع غزة " المجلد 05 العدد 02 أكتوبر 2022 مجلة المنهل الاقتصاد

وقد استخدم الباحثان المنهج الوصفي التحليلي، ولتحقيق أهداف الدراسة قام الباحثان ببناء استبانة خاصة لقياس الولاء التنظيمي والابداع التنظيمي، وتم اتباع أسلوب العينة العشوائية وبلغت عينة الدراسة {130} استبانة وزعت على العاملين الإداريين في جمعية الهلال الأحمر الفلسطيني.

توصلت الدراسة لمجموعة من النتائج من بينها:

- توجد علاقة ذات دلالة احصائية للولاء التنظيمي بأبعاده {الولاء العاطفي، الولاء المستمر، الولاء المعياري} بالإبداع التنظيمي في جمعية الهلال الأحمر الفلسطينية؛
- وجود أثر للولاء التنظيمي في تحقيق الابداع التنظيمي في جمعية الهلال الأحمر الفلسطينية؛
- توجد فروق ذات دلالة احصائية بين متوسطات استجابات أفراد العينة تجاه دور الولاء التنظيمي في تحقيق الابداع التنظيمي في جمعية الهلال الأحمر الفلسطينية في المحافظات الجنوبية تعزى لمتغير المؤهل العلمي.

في الأخير طرحت الدراسة مجموعة توصيات نذكر منها:

- ايجاد المناخ التنظيمي المشجع على الابداع والتميز في العمل مثل عمل مسابقات ومنح جائزة سنوية للموظف المميز ضمن معايير شفافة وواضحة.

2 - دراسة خالد بن عيسى، فتيحة بن خرازة

بعنوان: مستوى الولاء التنظيمي لأساتذة التعليم الثانوي وعلاقته ببعض المتغيرات التنظيمية 2021

أجريت الدراسة للكشف عن مستوى الولاء التنظيمي لأساتذة التعليم الثانوي بولاية بسكرة ، وعن مدى ارتباطه ببعض المتغيرات الشخصية والمتمثلة في {الجنس ، الحالة الاجتماعية ، الخبرة المهنية} ، وذلك باتباع

خطوات المنهج الوصفي الارتباطي بأسلوبه : أولاً أسلوب الوصف ، وذلك بالوصف الدقيق لمتغير الدراسة {الولاء التنظيمي} ، والأسلوب الثاني وهو أسلوب الارتباط للكشف عن طبيعة ومستوى العلاقة التي تربط بين الولاء ومجموعة من المتغيرات التنظيمية ، وقد طبقت الدراسة على عينة تبلغ {281} أستاذا وأستاذة دائمين ، موزعين على {28} ثانوية من بين {42} ثانوية بولاية بسكرة، والاعتماد على استجاباتهم على مقياس الولاء التنظيمي لبورتر وزملائه . وبعد تحليل استجابات المشاركين باستخدام حزمة الأساليب الإحصائية {SPSS20} ، توصلت الدراسة لما يلي:

- مستوى الولاء التنظيمي لأساتذة التعليم الثانوي في ولاية بسكرة هو مستوى متوسط؛
 - وجود علاقة ارتباطية بين الولاء التنظيمي للأساتذة ومتغير الجنس؛
 - عدم وجود علاقة ارتباطية بين الولاء التنظيمي للأساتذة ومتغيري الحالة الاجتماعية والخبرة المهنية.
- كما توصلت الدراسة ايضاً مجموعة نصائح نذكر منها:

- تشجيع قنوات الاتصال والعلاقات الاجتماعية بين مديري المدارس والمعلمين وبين المعلمين أنفسهم؛
- ضرورة اجراء دراسات مستقبلية في مجال الولاء التنظيمي في المؤسسات التربوية الجزائرية وربطها بالعوامل المساعدة على رفعه؛
- الاهتمام بتكوين ورسكلة الأساتذة الجدد لزيادة المهارة والكفاءة المهنية.

3 - دراسة عبد الوهاب بن بريك، سميرة هيشر بعنوان مساهمة التحفيز في تحقيق الولاء التنظيمي بالمؤسسات الاستشفائية دراسة حالة مستشفى زيوشي محمد طولقة بسكرة العدد 05 سنة 2018 مجلة الدراسات الاقتصادية المعاصرة

هدفت الدراسة الى اختبار أثر الحوافز {الحوافز المادية، الحوافز المعنوية} على تحقيق الولاء التنظيمي {الولاء العاطفي، الولاء المستمر، الولاء المعياري} وقد استهدفت الدراسة عينة من الموظفين الاداريين بمستشفى زيوشي محمد طولقة، وباستخدام استبيان تم توزيعه على عينة مكونة من 40 موظف، وبعد التحليل باستخدام برنامج التحليل الاحصائي SPSS توصلت الدراسة إلى ما يلي:

- توجد علاقة قوية بين تقديم الحوافز وتحقيق الولاء بمستشفى زيوشي محمد طولقة، حيث أكدت الدراسة على أن تقديم الحوافز يساهم في تحقيق كل من الولاء المستمر والولاء المعياري؛

- الولاء العاطفي لا يتأثر بالحوافز؛

وانطلاقاً من النتائج التي توصلت إليها خرج الباحثان بالتوصيات التالية:

- تقديم مكافآت مادية ومعنوية للموظفين الذين يقومون بعملهم على أكمل وجه ودون تقصير؛

- العمل على تحسين الأجور حتى يزيد الولاء عند الموظفين؛

- وضع نظام للحوافز يكفل توزيع الحوافز بعدالة كاملة بين الموظفين بالإضافة الى ترسيخ مبدأ حصول جميع الموظفين على الحوافز.

4 - دراسة بلطرش حياة، جميل أحمد بعنوان أبعاد الولاء التنظيمي وواقعه بالمؤسسة الاقتصادية المجلد 10 العدد 03 2019 مجلة الاقتصاد الجديد

هدفت الدراسة الى تسليط الضوء على أبعاد الولاء التنظيمي وواقعه بالمؤسسة الاقتصادية، وذلك من خلال تحديد مستوى الولاء التنظيمي الذي يتمتع به العاملون بالمؤسسة محل الدراسة، كما تهدف الى توضيح مدى تأثير الخصائص الشخصية والوظيفية المتمثلة في {الجنس، السن، سنوات الخبرة} أن هناك فروق ذات دلالة احصائية في مستوى الولاء التنظيمي لدى العاملين تعزى الى متغير المؤهل العلمي بعد اجراء التحليل الاحصائي خلصت الدراسة بنتائج بينها:

- العاملين بالمؤسسة يتمتعون بمستوى مرتفع من الولاء التنظيمي؛

- لا توجد فروق ذات دلالة احصائية في مستوى الولاء التنظيمي لدى العاملين تعزى الى متغيرات {الجنس، السن سنوات الخبرة}؛

- توجد فروق ذات دلالة احصائية في مستوى الولاء التنظيمي لدى العاملين تعزى إلى متغير المؤهل العلمي.

المطلب الرابع: المقارنة بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة

سوف يتم التطرق في هذا المطلب إلى المقارنة بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة واستخراج كل من أوجه الشبه والاختلاف بينهما.

الفرع الأول: أوجه الشبه.

اشتركت الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة في النقاط التالية:

- المنهج المستعمل: تم الاعتماد على المنهج التحليلي الوصفي لكل من الدراسات الحالية والسابقة؛
- أدوات جمع البيانات: تم الاعتماد على الاستبيان كأداة لجمع البيانات لكل من الدراسات السابقة والحالية؛
- أداة تحليل البيانات: تم الاعتماد على البرنامج الإحصائي SPSS كأداة لتحليل البيانات لكل من الدراسة الحالية والدراسات السابقة.

الفرع الثاني: أوجه الاختلاف.

هناك العديد من أوجه الاختلاف بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة سواء من حيث الزمان والمكان، العينة، منهجية الدراسة، من حيث القطاع، المتغيرات، والهدف.

الجدول رقم 1- : أوجه الاختلاف بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة.

الدراسات السابقة	الدراسة الحالية	
أنجزت الدراسات السابقة في بيئات عربية وأجنبية مختلفة خلال السنوات من (2009 إلى 2024) حيث اشتملت الأماكن التالية: فلسطين، الجزائر، الأردن، السودان.	-أنجزت دراستنا خلال السداسي الثاني من الموسم الجامعي 2024/2023 أما بالنسبة للحدود المكانية فكانت في مؤسسة اتصالات الجزائر وحدة ورقلة	من حيث المكان والزمان
ركزت مختلف الدراسات على عينة عشوائية موجهة لفئة معينة من المؤسسات محل الدراسة.	ركزنا في بحثنا على طريقة المسح الشامل حيث استهدفنا كل العاملين	من حيث العينة

	بمختلف رتبهم أصنافهم في المؤسسة محل الدراسة، وكان حجم العينة 60 عامل	
من حيث نوع القطاع	- استهدفت دراستنا قطاع خدماتي حيث كانت على عينة من مؤسسة خدماتية ذات طابع تجاري ألا وهي مؤسسة اتصالات الجزائر بورقلة	تنوعت الدراسات السابقة بين القطاع العام والخاص (عمومية، اقتصادية، تجارية، صناعية، خدماتية تعليمية)
من حيث المتغيرات	. اعتمدت دراستنا على متغيرين ألا وهما ضغوط العمل بأبعاده (صراع الدور، غموض الدور، عبء العمل، بيئة العمل، جماعة العمل) والولاء التنظيمي بأبعاده (الولاء العاطفي، الولاء المعياري).	تناولت الدراسات متغيرات مختلفة منها (صراع الدور غموض الدور، الابداع والتميز، فرص التقدم الوظيفي، المهام والواجبات، الهيكل التنظيمي، عبء العمل، بيئة العمل. بالنسبة لضغوط العمل) أما بالنسبة للولاء التنظيمي فتناولت الدراسات المتغيرات التالية (الولاء العاطفي، الولاء المحسوب، الولاء المعياري، الولاء الأخلاقي، الولاء المستمر)
من حيث الهدف	تهدف دراستنا إلى تعرف على مدى تأثير ضغوط العمل على الولاء التنظيمي في المؤسسة محل الدراسة	هدفت معظم الدراسات السابقة إلى الوقوف على معرفة أثر ضغوط العمل أو أحد أبعاده على الولاء التنظيمي

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على الدراسات السابقة.

الفرع الثالث: مجال الاستفادة من الدراسات السابقة وما يميز الدراسة الحالية عنها.

1- مجال الاستفادة من الدراسات السابقة.

مكنتنا الدراسات السابقة من الاستفادة من عدة جوانب سواء نظرية أو تطبيقية ويمكن إدراج أهم نقاط الاستفادة فيما يلي:

- تعتبر الدراسات السابقة نقطة قوة وقاعدة أساسية في البحث انطلاقة جيدة لإعداد الدراسة الحالية؛
- ساهمت في الإثراء الفكري والإداري للجانب النظري لدراسة وصياغة وإعداد الجانب التطبيقي؛
- ساعدت في إعطاء صورة أولية ونظرة شاملة وكاملة لموضوع الدراسة الحالية؛
- ساهمت بشكل كبير في تصميم الاستبيان لمتغيري الدراسة وأيضاً تحديد المنهجية الملائمة مما فتح المجال للطالبين في إعداد المنهجية المتبعة؛
- المساعدة في الاطلاع على الأساليب والأداة الإحصائية المستخدمة في الدراسة السابقة مما ساعد على تحديد الأداة المناسبة لاختبار صحة فرضيات الدراسة الحالية؛
- الاستفادة من المراجع الهامة للبحث مما يوفر علينا الكثير من الجهد والوقت.

خلاصة الفصل الأول

من خلال ما تطرقنا له في هذا الفصل تضمن المبحث الأول الأدبيات النظرية للدراسة حيث تم تناول كل من ضغوط العمل وما تعلق بها من مفاهيم وأهمية وأبعاد (صراع الدور، غموض الدور، عبء العمل، بيئة العمل، جماعة العمل) كذلك تم التطرق للمتغير التابع المتمثل في الولاء التنظيمي من تعاريف وأهمية وطرق قياس ومصادره وأبعاده حيث تم تناول الأكثر تكرارا في دراسات السابقة وتمثلت في (الولاء العاطفي، الولاء المعياري، الولاء المستمر).

أما المبحث الثاني تضمن الدراسات السابقة للموضوع العربية والأجنبية وهذا من خلال توضيح الهدف والأدوات المستخدمة والمنهج المتبع ونتائج الدراسة ثم تمت المقارنة بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة وتوضيح مجال الاستفادة منها.

الفصل الثاني: دراسة ميدانية
لأثر ضغوط العمل على الولاء
التنظيمي بمؤسسة اتصالات
الجزائر ورقلة

تمهيد

تعتبر ضغوط العمل من أهم مثيرات بيئة العمل التي تؤثر على العامل والتي تتشكل من صراع الدور وغموض الدور، وأعباء التي يتلقاها العامل في عمله والتي تخلق له لدود فعل وسلوك سلبي الذي ينعكس على أدائه وكفاءته واستقراره في المؤسسة، لذا سنحاول من خلال هذا الفصل ان نبين مدى تأثير ضغوط العمل وأبعادها على الولاء التنظيمي بدراسة على موظفي مؤسسة اتصالات الجزائر ورقلة، وذلك من خلال تحليل البيانات المجمعة عن طريق الاستبيان واختبار فرضيات الدراسة لنصل في الأخير لمجموعة من النتائج. وعليه سيتم التطرق في هذا الفصل إلى:

◀ المبحث الأول: الطريقة والأدوات المستخدمة في الدراسة.

◀ المبحث الثاني: عرض ومناقشة نتائج الدراسة.

المبحث الأول: الطريقة والأدوات المستخدمة في الدراسة

قصد الإجابة على إشكالية الدراسة واختبار صحة الفرضيات، يتناول هذا أدوات جمع البيانات وأهم الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة بالإضافة إلى صدق وثبات الاستبيان من خلال المطالب التالية.

المطلب الأول: الطريقة المعتمدة في الدراسة

ستعرف في هذا المطلب إلى عينة من موظفي مؤسسة اتصالات الجزائر ورقلة محل الدراسة وأداة جمع البيانات من خلال عرض تصميمها وطريقة توزيعها

الفرع الأول: منهج الدراسة

يوضح المنهج الخطوات التي يعتمد عليها الباحث في دراسته للوصول إلى النتائج الموضوعية، ويمثل المنهج الطريقة التي يتبعها الباحث لدراسة ظاهرة ما، أو موضوع معين بهدف التعرف على أسبابها وتقديم حلول لها من أجل تحقيق الأهداف المرجوة في بحثنا سوف نعلم على ما يلي:

1- المنهج الوصفي التحليلي

والذي يمكن بواسطته جمع البيانات والمعلومات عن الظاهرة محل الدراسة ووصف النتائج التي تم التوصل إليها وتحليلها وتفسيرها.

- **الملاحظة:** تعتبر الملاحظة العملية أداة مهمة من أدوات البحث العلمي التي تساعد على جمع البيانات والمعلومات من مصادرها وبشكل مباشر ووفق ضوابط معينة وحسب الظروف والإمكانات، ومن خلال تربصنا واحتكاكنا مع الموظفين باعتبارهم عينة الدراسة، تمكنا من أخذ صورة أكثر دقة على ظروف وواقع ضغوط العمل التي يتحملها الموظفين في عملهم.

- **الاستبيان:** وهي استمارة تتضمن مجموعة من الأسئلة المتعلقة بموضوع البحث تستعمل بغرض محاولة برهنة الفرضيات المطروحة، وقد تم توزيع الاستبيان بشكل ورقي على عينة الدراسة وتقديم شرح مبسط عن موضوع الدراسة.

2- مصادر جمع البيانات

الذي بدوره يمكننا من اختبار صحة الفرضيات باستعمال الأساليب والأدوات الإحصائية في تحليل البيانات، ولمعرفة مدى تأثير أبعاد ضغوط العمل على الولاء التنظيمي بدراسة حالة عينة من موظفي مؤسسة اتصالات الجزائر ورقلة، ومن خلال مصدرين هما:

- مصادر أولية: والتي تمثلت في الاستبيان الذي صمم ووزع على موظفي مؤسسة اتصالات الجزائر ورقلة؛
- مصادر ثانوية: والتي تمثلت في المراجع العربية والأجنبية، المقالات وكذا الأبحاث والدراسات السابقة.

3- متغيرات الدراسة

وكما هو موضح في عنوان الدراسة فإنه من خلال دراستنا لموضوع: أثر ضغوط العمل على الولاء التنظيمي، تم تحديد ضغوط العمل كمتغير مستقل للدراسة في حين الولاء التنظيمي متغير تابع للدراسة

الفرع الثاني: تقديم عام لمؤسسة اتصالات الجزائر (مجتمع وعينة الدراسة)

سنتطرق من خلال هذا الجزء إلى نشأة اتصالات الجزائر وإطارها القانوني كما سنتعرف على المؤسسة وهيكلها التنظيمي.

1- نشأة اتصالات الجزائر

بسبب التسارع الذي تشهده تكنولوجيا الإعلام والاتصال قامت الدولة الجزائرية منذ 1999 بتعديلات في القطاع البريد والمواصلات وقد كان هذا بسن قانون جديد للقطاع في شهر أوت 2000 م، حيث جاء القانون لفصل أنشطة البريد عن أنشطة الاتصال حيث الأول ممثل في "بريد الجزائر" والثاني في اتصالات الجزائر.

نص القرار 3/2000 المؤرخ في 05 أوت 2000 على استقلالية قطاع البريد والمواصلات حيث تم بموجب هذا القرار إنشاء مؤسسة بريد الجزائر التي تكفلت بتسيير قطاع البريد، وكذلك مؤسسة اتصالات الجزائر التي حملت على عاتقها مسؤولية تطوير شبكة اتصالات في الجزائر مستقلة في تسييرها عن وزارة البريد هذه الأخيرة أو كلت له مهمة المراقبة.

2- الإطار القانوني

هي مؤسسة عمومية اقتصادية حديثة النشأة، تأسست بموجب القانون 3/2000 المؤرخ في 05 أوت وقد فرض هذا القانون لمؤسسة اتصالات الجزائر نظاما أساسا لمؤسسة عمومية اقتصادية مسماة ب " اتصالات الجزائر " شركة ذات أسهم برأسمال قدره 115.000.000.000,00 ألف دينار جزائري بدأت رسميا نشاطها منذ 01 جانفي 2003، لها مواقع متعددة ومديريات عملياتية منفصلة تشرف على نشاطات تمارس في مواقع جغرافية مختلفة تعمل تحت وصايتها 13 مديرية جهوية وهي : الجزائر العاصمة، الشلف، وهران، عنابة، قسنطينة، سطيف، بشار، ورقلة، الأغواط، البليدة، تيزي وزو، تلمسان، باتنة.

ومن بين المديريات العملية اخترنا المديرية العملية -ورقلة -.

3- التعريف بمؤسسة اتصالات الجزائر المديرية العملية - ورقلة -

3-1. تعريف بالوحدة العملية

مؤسسة اتصالات الجزائر عبارة عن شركة محتكرة من طرف الدولة فهي إدارة عمومية وفي نفس الوقت مؤسسة خدمتية ذات طابع تجاري، وتعتبر ثالث وحدة تنظيمية، حيث تقوم بجملة من المهمات والتنسيق بين كل الوكالات التجارية التابعة لها حيث كانت تسمى في بداية 2003 بالوحدة العملية للاتصالات إلى غاية جوان 2010 أصبحت تسمى بالوحدة العملياتية وإعادة هيكلتها.

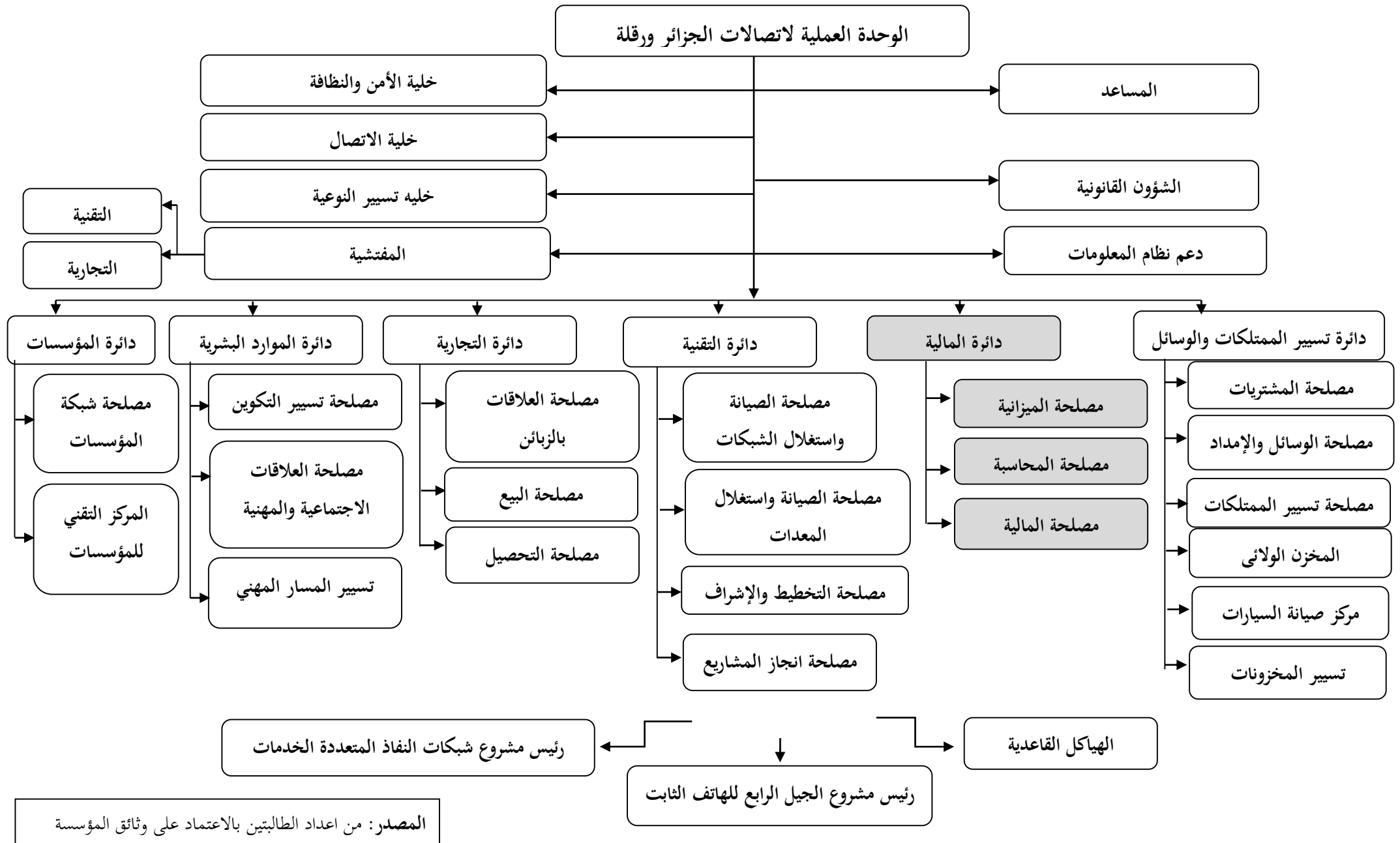
تسعى الدولة إلى توزيع وزيادة مهامها وسلطتها لتمكن من تسيير أنشطتها بنفسها المتمثلة في تقدير حاجيات الزبائن وتلبيتها، عرض خدمات ذات نوعية لا يعاب عليها، تحصيل الديون في أجلها المستحق وكل هذا دون العودة الى المديرية الإقليمية مما يؤدي الى زيادة الإنتاجية وتحسين الاداء الكلي للمؤسسة وكانت تقوم بتسيير خمسة وكالات تجارية وهي : ورقلة، حاسي مسعود، حي النصر، تقرت، تماسين وفي سنة 2023 تم إنشاء مديرية عملية تابعة للولاية الجديدة تقرت وبهذا تم ضم إليها كل من الوكالات التجارية تقرت و تماسين وهي تحتوي على دوائر ومصالح رئيسية هامة جدا، وتقع هذه الوحدة في شارع "روابح عبد الرحمان " ورقلة.

ومن أبرز أهدافها توسيع وتكثيف عروض الخدمات الهاتفية وتسهيل الوصول إلى أكبر عدد من المستعملين خاصة المناطق الريفية، جعل الاتصالات أكثر فترة على المنافسة، تطوير الشبكة الوطنية للاتصالات الهاتفية وجعلها موثوق بها أكثر وربطها بالقنوات والطرق الكبيرة للإعلام.

3-2 الهيكل التنظيمي لاتصالات الجزائر المديرية العملياتية - ورقلة -:

هو عبارة عن مجموعة من الدوائر المالية، المادية والبشرية هدفه هو تحقيق التنسيق بين مختلف أقسامه من أجل الوصول إلى تحقيق أهداف المؤسسة، وعليه تعتمد مؤسسة اتصالات الجزائر المديرية العملية ورقلة على بنية وظيفية متطورة التي تربط بين الدوائر ومختلف المصالح مع وجود علاقة تكاملية فيما بينها كما هو موضح في الشكل التالي:

الشكل رقم 2-: الهيكل التنظيمي لمؤسسة اتصالات الجزائر المديرية العملياتية - ورقلة -



• مجتمع الدراسة

يتكون مجتمع الدراسة من موظفي وموظفات مؤسسة اتصالات الجزائر ورقلة الفرع التجاري موزعين على مختلف المستويات الإدارية والأقسام ومصالح المؤسسة.

• عينة الدراسة

تم الاعتماد على طريقة المسح الشامل لموظفي مؤسسة اتصالات الجزائر فرع ورقلة من القسم التجاري من خلال توزيع الاستبيان بشكل ورقي على أفراد العينة واسترجاع 60 استمارة قابلة للمعالجة الإحصائية ومن خلالها تم تحديد حجم عينة الدراسة.

الفرع الثالث: أداة جمع البيانات " الاستبيان "

سنتعرف من خلال هذا الفرع لتقسيمات الاستبيان الدراسة ومقياس المستخدم في الدراسة

1- تقسيمات الاستبيان الدراسة

قصد جمع المعلومات اللازمة لهذه الدراسة وتحقيق أهدافها، تم استخدام الاستبان كأداة أساسية للدراسة، للتعرف أثر ضغوط العمل على الولاء التنظيمي لدى العاملين دراسة حالة مؤسسة اتصالات الجزائر ورقلة، ولقد تم تطوير الاستبان بناء على ما جاء في الجانب النظري والدراسات السابقة ذات الصلة، حيث تم الاطلاع على عدد من الاستبيانات التي استخدمت حول موضوع الدراسة. تكون الاستبيان الكلي من 38 فقرة يوضح الأداة في صورتها النهائية. تضمن الاستبيان الأجزاء على النحو التالي:

الجزء الأول: تضمن الفقرات المتعلقة بالمعلومات الشخصية لعينة الدراسة تمثلت في: الجنس، المستوى التعليمي، الخبرة، الفئة الوظيفية.

الجزء الثاني: يتعلق بمحاور الدراسة

المحور الأول: يتعلق بالمتغير المستقل "ضغوط العمل" متكون من 23 عبارة تم تقسيمه لخمس أبعاد كما يلي

- البعد الأول: صراع الدور مرقم من العبارة رقم 1 إلى العبارة رقم 5؛
- البعد الثاني: غموض الدور مرقم من العبارة رقم 6 إلى العبارة رقم 9؛
- البعد الثالث: عبء الدور مرقم من العبارة رقم 10 إلى العبارة رقم 14؛
- البعد الرابع: جماعة العمل مرقم من العبارة رقم 15 إلى العبارة رقم 18؛
- البعد الخامس: بيئة العمل مرقم من العبارة رقم 19 إلى العبارة رقم 23.

المحور الثاني: متعلق بالمتغير التابع الولاء التنظيمي متكون من 15 عبارة، تم تقسيمه للأبعاد التالية

- البعد الأول: الولاء العاطفي مرقم من العبارة رقم 1 إلى العبارة رقم 5؛
- البعد الثاني: الولاء المعياري مرقم من العبارة رقم 6 إلى العبارة رقم 10؛
- البعد الثالث: الولاء المستمر مرقم من العبارة رقم 11 إلى العبارة رقم 15؛

2- مقياس ليكارت المستخدم في الاستبيان

تم الاعتماد على سلم ليكارت الخماسي (Likert Scale) في تحديد الإجابات في الاستبيان، وهو أكثر المقاييس شيوعاً، حيث يطلب فيه من المستجوب تحديد درجة موافقته أو عدم موافقته على خيارات محددة، والذي غالباً ما يتكون من خمسة خيارات متدرجة ما بين 05 درجات ودرجة واحدة، يختار المستجوب إجابة واحدة منها كما هو موضح في الجدول التالي:

الجدول رقم 2-: سلم (Likert) الخماسي

الرتبة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
الدرجة	05	04	03	02	01

المصدر: محفوظ جودة، التحليل الإحصائي الأساسي باستخدام SPSS، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2008، ص. 23.

بالنسبة لطول المدى بين درجة ودرجة فقد تم حساب الفرق بين الحد الأدنى والحد الأعلى للفئات كما يلي:
 $4=1-5$ ، حيث أن عدد الفئات هو 5.

نحصل على المدى بقسمة الفرق بين الحد الأعلى والحد الأدنى على عدد الفئات؛ أي $0.8 = 5/4$ ،
 وبإضافة المدى بالتدرج إلى رموز الفئات ابتداء من أصغر فئة نحصل على:

- $1.80 = 0.8 + 1$ ؛ أي من 1 إلى 1.80 تمثل غير موافق تماما، وهو ما يعكس الموافقة المنخفضة جدا؛
 - $2.60 = 0.8 + 1.80$ ؛ أي من 1.81 إلى 2.60 تمثل غير موافق، وهو ما يعكس الموافقة المنخفضة؛

- $3.40 = 0.8 + 2.60$ ؛ أي من 2.61 إلى 3.40 تمثل موافق بدرجة أقل وهو ما يقابل الموافقة المتوسطة؛

- $4.20 = 0.8 + 3.40$ ؛ أي من 3.41 إلى 4.20 تمثل موافق وهو ما يقابل درجة الموافقة مرتفعة؛

- $05 = 0.8 + 4.2$ ؛ أي من 4.21 إلى 05 تمثل موافق تماما وهو ما يقابل درجة الموافقة مرتفعة جدا

الفرع الرابع: الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة

من أجل تحقيق أهداف البحث وتحليل البيانات التي تم تجميعها اعتمدنا على برنامج الإعلام الآلي المسمى بالحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية *Statistical Package for the Social Sciences* : SPSS حيث استخدمنا إصدار الخامس والعشرون الذي ساعدنا على التعامل بسهولة مع مجموعة من الأساليب الإحصائية المناسبة لأهداف الدراسة، والتي يمكن أن نبرز أهمها من خلال الآتي:

- **معامل الثبات ألفا كرونباخ (Cronbach's Alpha) (α)** يستخدم هذا المقياس لتقدير ثبات الدراسة؛ حيث يأخذ هذا المعامل قيمة تتراوح بين الصفر والواحد، وكلما اقترب من الواحد الصحيح فهذا يعني ثباتا أكبر للدراسة وذلك من خلال قاعدة عامة للتعامل مع هذا المعامل عند 0.6
- **معامل الارتباط لبيرسون (Pearson Correlation Coefficient)**: يستخدم لقياس قوة واتجاه العلاقات بين متغيرات الدراسة ولمعرفة مدى الاتساق الداخلي لمحاور الدراسة، أي مدى وجود علاقة ارتباط بين هذه المحاور فيما بينها من جهة وبين متغيرات الدراسة من جهة أخرى.

- التكرارات والنسب المئوية: تم الاعتماد عليها في محور البيانات العامة من الجزء الأول للاستبيان، من أجل وصف خصائص عينة الدراسة
- المتوسط الحسابي (Mean): تم استعماله لمعرفة متوسط إجابات المبحوثين حول عبارات ومحاور الاستبيان، ومن ثم معرفة ارتفاع أو انخفاض استجابات أفراد الدراسة عن المحاور الرئيسية (متوسط متوسطات العبارات)، ومعرفة مستواها.
- الانحراف المعياري (Std. Deviation): للتعرف على مدى انحراف استجابات أفراد الدراسة لكل عبارة من عبارات متغيرات الدراسة، لكل محور من المحاور الرئيسية عن متوسطها الحسابي، والانحراف المعياري يوضح التشتت في استجابات أفراد عينة الدراسة لكل عبارة من عبارات متغيرات الدراسة، فكلما اقتربت قيمته من الصفر تركزت الاستجابات وانخفض تشتتها بين المقياس، كما يفيد في ترتيب المتوسطات في حالة تساويها في القيم، حيث يكون المتوسط الأقل في قيمة الانحراف الأول في الترتيب.
- اختبار (T) (One-Sample-T-test) للعينة الواحدة لمقارنة المتوسط العام للإجابات (المتوسط الإجمالي لفقرات محاور الدراسة) مع المتوسط الفرضي 3 عند مستوى دلالة 0.05

المطلب الثاني: اختبار صدق وثبات الاستبيان

سنتعرف من خلال هذا المطلب للخصائص السيكومترية للاستبيان لتبيان مدى اعتماد على الاستبيان في الدراسة الإحصائية وذلك بالصدق الظاهري للاستبيان صدق المحكمين وثبات ألفا كرونباخ وصدق الاتساق الداخلي لأبعاد ومحاور الاستبيان كما يلي.

الفرع الأول: صدق المحكمين (تحكيم أداة الاستبيان)

بعد إعداد الأسئلة أداة الاستبيان في صورتها الأولية من أجل أخذها بعين الاعتبار وتأكيدها مصداقيتها ومدى شموليتها لموضوع الدراسة فإنها تعرض مجموعة من الأساتذة في التخصص، أو ما يعرف صدق المحكمين يقصد به: "المظهر العام للاستبيان من حيث المفردات وكيفية صياغتها، ودقتها وموضوعاتها ومدى مناسبة الأداة للغرض الذي وضع لأجله" (أنظر الملحق رقم...).

الفرع الثاني: ثبات الاستبيان

يقصد بثبات الاستبيان أن يعطي نفس النتيجة لو تم إعادة توزيعه لأكثر من مرة تحت نفس الظروف والشروط، بمعنى الاستقرار في نتائج استبيان الدراسة، وعدم تغيرها بشكل كبير فيما لو تم إعادة توزيعه على فئة الدراسة عدة مرات خلال فترات زمنية مختلفة. ومن أجل اختبار ثبات الاستبيان تم الاعتماد على معامل الثبات.

الجدول رقم 2-: معامل ألفا كرونباخ لأداة الدراسة

معامل ألفا كرونباخ	عبارات الاستبيان	
0.870	23	المحور الأول: ضغوط العمل
0.904	15	المحور الثاني: الولاء التنظيمي
0.727	38	الاستبيان ككل

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V25

يتبين لنا من خلال الجدول أعلاه أن معامل الثبات (Cronbach's alpha) للمحور الأول ضغوط العمل قدر بـ 0.870، أما المحور الثاني الولاء التنظيمي قدر بـ 0.904 ، وهو أكبر من المعامل 0.60 مما يدل على ثبات أداة الدراسة هذا يعني أن هناك صدق وثبات في المحاور وبالتالي يمكن القول إن الاستبيان يتمتع بالثبات.

الفرع الثالث: الاتساق الداخلي لأداة الدراسة

بعد التأكد من الصدق الظاهري للاستبيان قمنا باختبار الاتساق الداخلي له، من أجل القيام بهذا الاختبار قمنا بحساب معامل الارتباط لبيرسون بين درجة الارتباط كل محور من محاور الاستبيان والدرجة الكلية للاستبيان ككل وذلك لكل متغيرات الدراسة والنتائج المحصل عليها مبينة في الجداول التالية

1- نتائج الاتساق الداخلي لأبعاد المحور الأول " ضغوط العمل "

الجدول رقم 2-: يوضح الاتساق الداخلي لأبعاد ضغوط العمل.

الاتساق الداخلي لأبعاد المحور الأول " ضغوط العمل "		محاور الدراسة
مستوى المعنوية Sig	معامل الارتباط بيرسون	
0.000	0.815**	البعد الأول: صراع الدور

0.000	0.764**	البعد الثاني: غموض الدور
0.000	0.772**	البعد الثالث: عبء الدور
0.000	0.665**	البعد الرابع: جماعة العمل
0.000	0.779**	البعد الخامس: بيئة العمل
0.000	0.712**	المحور الأول: ضغوط العمل
**دال: أي يوجد ارتباط معنوي بين العبارة والدرجة الكلية لمحورها		

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V25

من خلال معاملات لارتباطات الثنائية المبينة في الجدول أعلاه يتبين لنا أن عبارات المحور الأول ضغوط العمل بأبعاده كل من البعد الأول: صراع الدور بمعامل ارتباط (r=0.815)، البعد الثاني: غموض الدور بمعامل ارتباط (r=0.764)، و البعد الثالث: عبء الدور بمعامل ارتباط (r=0.772)، بعد جماعة العمل بمعامل ارتباط (r=0.665)، بعد الخامس: بيئة العمل بمعامل ارتباط (r=0.779) تمتاز بالاتساق الداخلي حيث أن العلاقة الارتباط بين الدرجة الكلية لكل بعد من محور الدراسة دالة إحصائيا، إذ أن قيمة Sig (مستوى المعنوية) لقيم الإحصائية لمعاملات الارتباط بيرسون المحسوبة في كل بعد من محور الدراسة هي أقل من مستوى الخطأ المفروض 0.05، ومنه أبعاد محور الدراسة صادقة ومتسقة لما وضعت لقياسه.

نتائج الاتساق الداخلي لأبعاد المحور الثاني " الولاء التنظيمي "

الجدول رقم 2-: يوضح الاتساق الداخلي لأبعاد الولاء التنظيمي.

الارتباط مع الدرجة الكلية للاستبيان		محاور الدراسة
مستوى المعنوية Sig	معامل الارتباط بيرسون	
0.000	0.865**	البعد الأول: الولاء العاطفي
0.000	0.903**	البعد الثاني: الولاء المعياري
0.000	0.920**	البعد الثالث: الولاء المستمر
0.000	**0.749	المحور الثاني: الولاء التنظيمي
**دال: أي يوجد ارتباط معنوي بين العبارة والدرجة الكلية لمحورها		

المصدر: من إعداد الطالبان بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V25

تبين مصفوفة الارتباط بين كل بعد من أبعاد المحور ثاني والدرجة الكلية للمحور أن عبارات المحور الثاني الولاء التنظيمي بأبعاده كل من البعد الأول: الولاء التنظيمي بمعامل ارتباط ($r=0.865$)، البعد الثاني: الولاء المعياري بمعامل ارتباط ($r=0.903$)، و البعد الثالث: الولاء المستمر بمعامل ارتباط ($r=0.920$)، تمتاز بالاتساق الداخلي حيث أن العلاقة الارتباط بين الدرجة الكلية لكل بعد من محور الدراسة دالة إحصائية، إذ أن قيمة Sig (مستوى المعنوية) لقيم الإحصائية لمعاملات الارتباط بيرسون المحسوبة في كل بعد من محور الثاني الولاء التنظيمي هي أقل من مستوى الخطأ المفروض 0.05، ومنه أبعاد محور الدراسة صادقة ومتسقة لما وضعت لقياسه.

المبحث الثاني: عرض ومناقشة نتائج الدراسة

سنتعرف من خلال هذا المبحث عرض ومناقشة نتائج الدراسة من خلال عرض وتحليل البيانات الشخصية لعينة الدراسة، وتحديد الاتجاه العام لإجابات عينة الدراسة بحساب المتوسط الحسابي والانحراف المعياري، لنخلص في الأخير لنتائج اختبار فرضيات الدراسة ومناقشتها.

المطلب الأول: عرض وتحليل نتائج الدراسة

سنقدم من خلال هذا المطلب عرض وتحليل البيانات الشخصية لعينة الدراسة بالإضافة عرض وتحليل لمحاوير الدراسة كل من ضغوط العمل وأبعاده كمتغير مستقل للدراسة والولاء التنظيمي كمتغير تابع للدراسة.

الفرع الأول: عرض وتحليل نتائج توزيع عينة الدراسة

تم الاستعانة بالإحصاء الوصفي لوصف خصائص عينة الدراسة.

1- توزيع عينة الدراسة حسب متغير الجنس

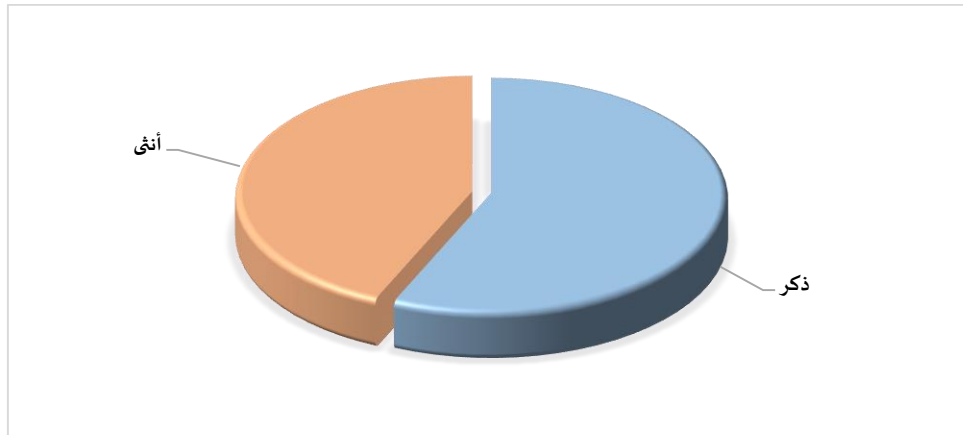
الجدول رقم (...): توزيع عينة الدراسة حسب متغير الجنس

النسبة %	التكرار	الجنس
56,7	34	ذكر
43,3	26	أنثى
%100	60	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V25

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه توزيع عينة الدراسة حسب متغير الجنس بأغلبية ذكور بعدد 34 ونسبة 56.7% تليها فئة الإناث بعدد 26 ونسبة 43.3% من المجموع الإجمالي للنسب. نفسر هذا التفاوت في النسب على أن المؤسسة محل الدراسة تعطي فرص متكافئة لتوظيف المرأة.

الشكل رقم 2-: التمثيل البياني لتوزيع عينة الدراسة حسب متغير الجنس



المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج Excel

2- توزيع عينة الدراسة حسب متغير المستوى التعليمي

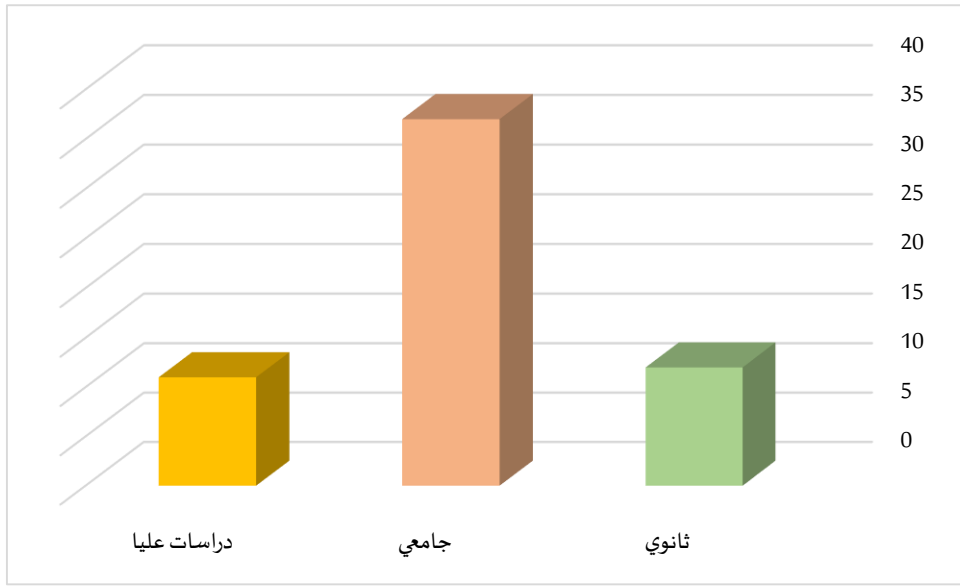
الجدول رقم 2-: توزيع عينة الدراسة حسب متغير المستوى التعليمي.

النسبة %	التكرار	المستوى التعليمي
20	12	ثانوي
61,7	37	جامعي
18,3	11	دراسات عليا
%100	60	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V25

تتوزع عينة الدراسة حسب متغير المستوى التعليمي بأغلبية مستوى جامعي بعدد 37 ونسبة 61.7%، تليها كل من مستوى دراسات عليا ومستوى ثانوي بنسب متقاربة على التوالي 18.3%، 20% من المجموع الإجمالي للنسب. نفسر هذا التفاوت في النسب على أن المؤسسة تعمل على استقطاب خريجي الجامعات والعمل على توظيفهم.

الشكل رقم 2-: يبين تمثيل بياني لتوزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير المستوى التعليمي



المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج Excel

3- توزيع عينة الدراسة حسب متغير سنوات الخبرة

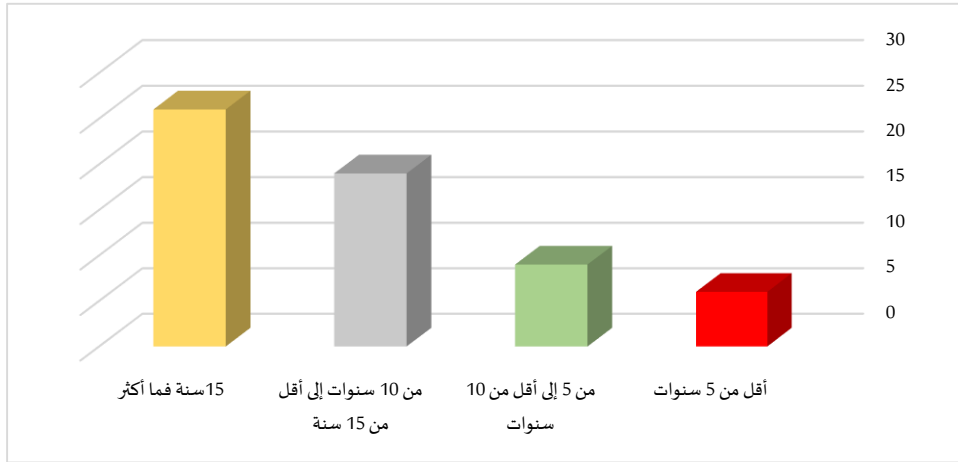
الجدول رقم 2-: توزيع عينة الدراسة حسب سنوات الخبرة.

الخبرة المهنية	التكرار	النسبة %
أقل من 5 سنوات	6	10
من 5 إلى أقل من 10 سنوات	9	15
من 10 سنوات إلى أقل من 15 سنة	19	31,7
15 سنة فما أكثر	26	43,3
المجموع	60	%100

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V25

يتبين لنا من خلال النتائج المبينة في الجدول أعلاه أن أغلبية عينة ذو خبرة مهنية في المؤسسة من فئة 15 سنة فما أكثر بعدد 26 ونسبة 43.3%، تليها الفئة من 10 إلى أقل من 15 سنة بعدد 19 ونسبة 31.7%، أما الفئة من 5 إلى أقل من 15 سنة بعدد 9 ونسبة 15 سنة، في حين الفئة أقل من 5 سنوات بعدد 6 ونسبة 10% من المجموع الإجمالي للنسب. ما ينعكس بالإيجاب على كفاءة وأداء الموارد البشرية حيث كلما تقدم المورد البشري في المؤسسة كلما زادت كفاءتهم وخبرتهم المهنية في مواجهة مشاكل العمل وتحمل ضغوطاته.

الشكل رقم 2-: يبين تمثيل بياني لتوزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير سنوات الخبرة.



المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج Excel

وزيع عينة الدراسة حسب متغير الوظيفة

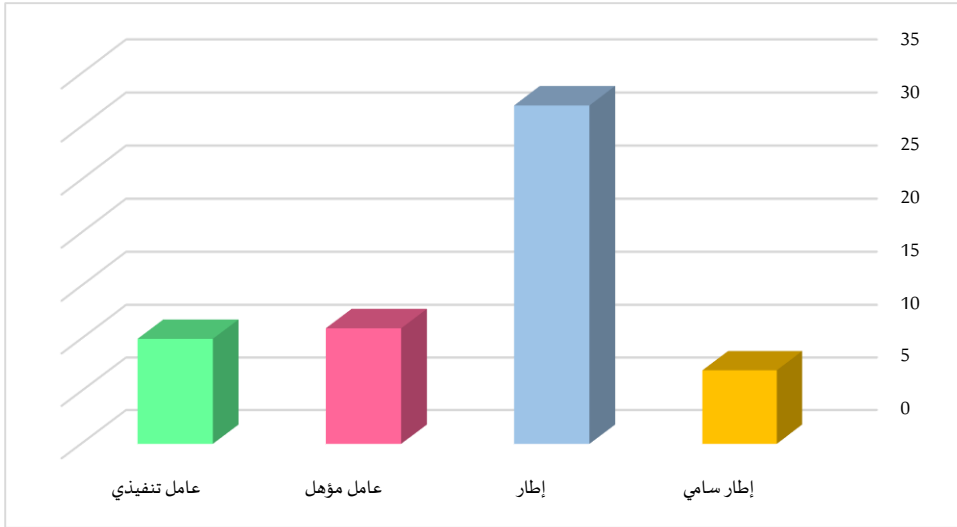
الجدول رقم 2-: توزيع عينة الدراسة حسب الوظيفة

الوظيفة	التكرار	النسبة %
إطار سامي	7	11,7
إطار	32	53,3
عامل مؤهل	11	18,3
عامل تنفيذي	10	16,7
المجموع	60	100%

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V25

تتوزع عينة الدراسة حسب متغير الوظيفة بأغلبية من فئة إطار بعدد 32 ونسبة 53.3%، تليها كل من فئة عامل مؤهل وفئة عامل تنفيذي بنسب متقاربة على التوالي 16.7%، 18.3%، أما فئة إطار سامي بعدد 7 ونسبة 11.7% من المجموع الإجمالي للنسب.

الشكل رقم 2-: يبين تمثيل بياني لتوزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الوظيفة



المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج Excel

الفرع الثاني: عرض وتحليل نتائج إجابات عينة الدراسة لمحور ضغوط العمل

سنحاول هنا تحليل كل عبارة من عبارات المحور الأول من خلال تحديد الاتجاه العام لإجابات عينة الدراسة للمحور الثاني ضغوط العمل وأبعاده كل من: بعد صراع الدور، بعد غموض الدور، بعد عبء الدور، وبعد جماعة العمل وبعد بيئة العمل من خلال حساب المتوسط الحسابي والانحراف المعياري وتحديد الاتجاه العام لإجابات عينة الدراسة حسب مقياس ليكارت الخماسي كما هو مبين في الجدول التالية.

1- عرض وتحليل نتائج إجابات عينة الدراسة لبعده صراع الدور

نتائج الاتجاه العام لإجابات عينة الدراسة اتجاه البعد الأول: صراع الدور

الجدول رقم 2-: نتائج تحليل إجابات أفراد العينة على عبارات البعد الأول " صراع الدور "

العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاتجاه العام للعينة
1. ألتقى في بعض الأحيان تعليمات متناقضة بين أطراف عدة	2,13	1,032	منخفض
2. تتعارض كيفية إنجاز عملي المطلوب مني وأرائي الخاصة	1,95	1,064	منخفض
3. لا أستطيع التوفيق بين عملي وواجباتي العائلية	1,48	0,999	منخفض
4. كثيرا ما يطلب مني إنجاز أعمال لا أعتبرها جزء من مهام وظيفتي	1,86	1,065	منخفض
5. أقوم بعملي وعمل غير مخول لي أحيانا	2,25	1,035	منخفض
البعد الأول: صراع الدور	1,93	0,663	منخفض

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V25

نلاحظ من الجدول أعلاه الذي يتضمن عبارات البعد الأول: صراع الدور حسب وجهة نظر أفراد العينة المستجوبين نجد المتوسط الحسابي (1.93) بدرجة موافقة منخفضة، وانحراف معياري (0,663) حيث المتوسط الحسابي له ضمن مجال الموافقة (من 1.81 إلى 2.60 درجة)، إذ نجد أن إجابة المستجوبين على عبارات البعد الأول موافقون عليها بدرجة (منخفضة، فالمتوسط الحسابي لعباراته محصور بين (1.48 - 2.25)، حيث " العبارة رقم 03 احتلت المرتبة الأولى "بمتوسط حسابي (1,48) وانحراف معياري(0,999) أي 12% من الموظفين يؤكدون وبدرجة منخفضة على أنهم لا يستطيعون التوفيق بين عملهم وواجباتهم العائلية، أما " العبارة رقم 04 جاءت بالمرتبة الثانية وبمتوسط حسابي (1.86) وانحراف معياري (1,064) أي 17 % من الموظفين يؤكدون على أنهم كثيرا ما يطلب منهم إنجاز أعمال لا يعتبرونها جزء من مهام وظيفتهم. في حين بالمرتبة الثالثة العبارة رقم 02 " تتعارض كيفية إنجاز عملي المطلوب مني وآرائي الخاصة " بمتوسط حسابي (1.95) وانحراف معياري (1,064) أي 23 % من الموظفين يتفقون في اجابتهم على هاته العبارة، أما العبارة رقم 01 جاءت بالمرتبة الرابعة بمتوسط حسابي (2,13) وانحراف معياري (1,032) أي 27 % من الموظفين يؤكدون على أنهم يتلقون في بعض الأحيان تعليمات متناقضة بين أطراف عدة، العبارة رقم 05 جاءت بالمرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي (2.25) وانحراف معياري (1,035) أي 29 % من الموظفين يقومون بعملهم وعمل غير مخول لهم أحيانا.

نستنتج من خلال تحليل إجابات عينة الدراسة اتجاه بعد صراع الدور بدرجة تقييم منخفض يدل على أن المؤسسة محل الدراسة تعمل على التسيير الجيد لإدارة مواردها البشرية بتقديم مهام لا تتعارض مع كيفية مع مهام ال المؤكدة للموظف كما تراعي الجانب الاجتماعي للموظف وأوقات عمله كل هذا خفف من ضغوط العمل إلى متوسط يدل مرتفع.

2- عرض وتحليل نتائج إجابات عينة الدراسة لبعدها غموض الدور

نتائج الاتجاه العام لإجابات عينة الدراسة اتجاه البعد الثاني غموض الدور

الجدول رقم 2-: نتائج تحليل إجابات أفراد العينة على عبارات البعد الثاني " غموض الدور "

العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الدرجة	الاتجاه العام للعينة
6. أجد صعوبات في الحصول على معلومات ومهارات تمكنني من اداء عملي بأكمله وجه	2,51	1,081	2	منخفض
7. أقوم بأعمال بعيدة عن المهارات والقدرات التي أتمتع بها	2,58	1,029	3	منخفض
8. أكلف بمهام بدون صلاحيات كافية لتنفيذها	2,59	0,993	4	منخفض
9. لا يتواجد رئيس مباشر يتم الولوج إليه وقت الحاجة	2,33	1,002	1	منخفض
البعد الثاني: غموض الدور	2,53	0,750		منخفض

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V25

يتبين لنا من خلال الجدول أعلاه الذي يتضمن عبارات البعد الثاني: غموض الدور حسب وجهة نظر أفراد العينة المستجوبين نجد المتوسط الحسابي (2.53) بدرجة موافقة منخفضة، وانحراف معياري (0,750) حيث المتوسط الحسابي له ضمن مجال الموافقة (من 1.81 إلى 2.60 درجة)، إذ نجد أن إجابة المستجوبين على عبارات البعد الثاني موافقون عليها بدرجة (منخفضة)، فالمتوسط الحسابي لعبارته محصور بين (2.33- 2.59)، حيث " العبارة رقم 9 احتلت المرتبة الأولى " بمتوسط حسابي (2.33) وانحراف معياري (1,002) أي 27 % من الموظفين يؤكدون وبدرجة منخفضة على تكليفهم بمهام بدون صلاحيات كافية لتنفيذها، أما " العبارة رقم 06 جاءت بالمرتبة الثانية وبمتوسط حسابي (2.51) وانحراف معياري (1,080) أي 30 % من الموظفين موافقون في إجاباتهم عليها بدرجة منخفضة، في حين بالمرتبة الثالثة العبارة " رقم 07 " بمتوسط حسابي

(2,58) وانحراف معياري (1,029) أي ب 32% من الموظفين يقومون بأعمال بعيدة عن المهارات والقدرات التي يتمتعون بها، أما العبارة رقم 08 جاءت بالمرتبة الرابعة بمتوسط حسابي (2.59) وانحراف معياري (0,993) أي 33% من الموظفين يؤكدون على أنهم يكلفون بمهام بدون صلاحيات كافية لتنفيذها.

نستنتج من خلال تحليل إجابات عينة الدراسة اتجاه بعد غموض الدور بدرجة تقييم منخفض يدل على أن المؤسسة محل الدراسة تعمل على توضيح أدوار الموظف بحيث الموظف يكون متأكد يعرف كيفية انجاز عمله.

3- عرض وتحليل نتائج إجابات عينة الدراسة لبعء عبء الدور

نتائج الاتجاه العام لإجابات عينة الدراسة اتجاه البعد الثالث عبء الدور

الجدول رقم 2-: نتائج تحليل إجابات أفراد العينة على عبارات البعد الثالث "عبء الدور"

العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاتجاه العام للعينة
10. أقوم بعمل بحجم كبير يستنزف أوقات إضافية عن وقت العمل	1,81	1,081	منخفض
11. كثرة المهام والواجبات يؤدي بي الى الوقوع في اخطاء مهنية	2,06	1,087	منخفض
12. أشعر بالإرهاق والتعب عند الانتهاء من عملي	2,53	1,096	منخفض
13. أعاني من توتر الأعصاب بسبب العمل الذي اقوم به	1,91	1,154	منخفض
14. أتلقى القليل من الراحة أثناء فترة الدوام وهي غير كافية	1,96	1,163	منخفض
البعد الثالث: عبء الدور	2,06	0,815	منخفض

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V25

تشير نتائج الجدول أعلاه الذي يتضمن عبارات البعد الثالث: عبء الدور حسب وجهة نظر أفراد العينة المستجوبين نجد المتوسط الحسابي (2.06) وبدرجة موافقة منخفضة، وانحراف معياري (0,815) حيث المتوسط الحسابي له ضمن مجال الموافقة (من 1,81 إلى 2.60 درجة)، إذ نجد أن إجابة المستجوبين على عبارات البعد الثالث موافقون عليها بدرجة (منخفضة)، فالمتوسط الحسابي لعبارته محصور بين (1.81- 2.53)، حيث "العبارة رقم 10 احتلت المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (1,81) وانحراف معياري (1,081) أي 18% من الموظفين يؤكدون وبدرجة منخفضة على أنهم يقومون بعمل بحجم كبير يستنزف أوقات إضافية عن وقت العمل، أما "العبارة رقم 13 جاءت بالمرتبة الثانية وبمتوسط حسابي (1,91) وانحراف معياري (1,154) أي 22% موافقون في إجابتهن عليها بدرجة منخفضة، في حين بالمرتبة الثالثة العبارة " أتلقى القليل

من الراحة أثناء فترة الدوام و هي غير كافية " بمتوسط حسابي (1.96) ، وانحراف معياري (1,163) أي 24 % من الموظفين يتفقون اجابتهم على هاته العبارة, أما العبارة رقم 11 جاءت بالمرتبة الرابعة بمتوسط حسابي (2,06) بن وانحراف معياري (1,087) أي 25 % من الموظفين يؤكدون أن كثرة المهام والواجبات يؤدي بهم الى الوقوع في أخطاء مهنية، اما العبارة رقم 12 جاءت بالمرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي (2,53) وانحراف معياري (1,096) أي 29 % من الموظفين يشعرون بالإرهاق والتعب عند الانتهاء من عملهم.

نستنتج من خلال تحليل إجابات عينة الدراسة اتجاه بعد عبء الدور بدرجة تقييم منخفض يدل على أن المؤسسة محل الدراسة تسعى لتخفيف ضغوط العمل عن موظفيها من خلال التقليل من الأعباء الوظيفية الموكلة لهم.

4- عرض وتحليل نتائج إجابات عينة الدراسة لبعدها جماعة العمل

نتائج الاتجاه العام لإجابات عينة الدراسة اتجاه البعد جماعة العمل

الجدول رقم 2-: نتائج تحليل إجابات أفراد العينة على عبارات البعد الرابع " جماعة العمل "

العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاتجاه العام للعينة
15. أشعر أن مجهوداتي في العمل لا تلقى التقدير من الإدارة	2,05	1,111	منخفض
16. لا تتمتع بروح الفريق فيما بيننا نحن العمال	1,45	0,946	منخفض
17. تتعارض اهتماماتي مع اهتمامات زملائي	1,51	0,911	منخفض
18. هناك نقص في تبادل المعلومات بيني وبين زملائي في العمل	1,63	1,073	منخفض
البعد الرابع: جماعة العمل	2,40	0,753	منخفض

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V25

تشير نتائج الجدول أعلاه الذي يتضمن عبارات البعد الرابع: جماعة العمل حسب وجهة نظر أفراد العينة المستجوبين نجد المتوسط الحسابي (2.40) و بدرجة موافقة منخفضة، وانحراف معياري (0,753) حيث المتوسط الحسابي له ضمن مجال الموافقة (من 1.81 إلى 2.60 درجة)، إذ نجد أن إجابة المستجوبين على عبارات البعد الرابع موافقون عليها بدرجة (منخفضة)، فالمتوسط الحسابي لعبارته محصور بين (1.45 - 2.05)، حيث " العبارة رقم 16 احتلت المرتبة الأولى " بمتوسط حسابي (1,45) أي وانحراف معياري (0,946) أي 12% من الموظفين يؤكدون وبدرجة منخفضة على أنهم لا يتمتعون بروح الفريق فيما بينهم، أما " العبارة رقم 17 جاءت بالمرتبة الثانية وبمتوسط حسابي (1.51) بنسبة وانحراف معياري (0.911) أي 12,5% من الموظفين موافقون في إجابتهم عليها بدرجة منخفضة، في حين بالمرتبة الثالثة العبارة " هناك نقص في تبادل المعلومات بيني وبين زملائي في العمل " بمتوسط حسابي (1.63)، وانحراف معياري (1,073) أي 15% من الموظفين يوافقون على هذه العبارة وهي نسبة منخفضة. أما العبارة رقم 15 جاءت بالمرتبة الرابعة والأخيرة بمتوسط حسابي (2,05) أي وانحراف معياري (1,111) أي 25% من الموظفين يشعرون أن مجهوداتهم لا تتلقى التقدير من الإدارة.

نستنتج من خلال تحليل إجابات عينة الدراسة اتجاه بعد جماعة العمل بدرجة تقييم منخفض يدل على أن المؤسسة محل الدراسة تسعى تخفيف صراعات بين جماعات العمل من خلال تشجيع التعاون وتبادل المعلومات والذي يخفف من ضغوط العمل على الفرد.

5- عرض وتحليل نتائج إجابات عينة الدراسة لبعده بيئة العمل

نتائج الاتجاه العام لإجابات عينة الدراسة اتجاه البعد الخامس بيئة العمل

الجدول رقم 2-: نتائج تحليل إجابات أفراد العينة على عبارات البعد الخامس " بيئة العمل "

العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاتجاه العام للعينة
19. لا توفر لي المؤسسة الموارد والتجهيزات اللازمة لإنجاز العمل	2,33	1,003	منخفض
20. الإضاءة والتهوية في المكان الذي أعمل فيه ليست مناسبة	2,23	0,981	منخفض
21. لا يتسم الجو في مكان عملي بالنظافة وقلة الضوضاء	2,30	0,869	منخفض
22. لا توفر لي المؤسسة أجهزة التكييف لمواجهة البرودة والحرارة في مكان العمل	2,07	0,800	منخفض
23. لا توفر لي المؤسسة التي أعمل بها وسائل تكنولوجيا حديثة	2,20	0,971	منخفض
البعد الخامس: بيئة العمل	2,2267	0,74421	منخفض

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V25

تشير نتائج الجدول أعلاه الذي يتضمن عبارات البعد الخامس بيئة العمل حسب وجهة نظر أفراد العينة المستجوبين نجد المتوسط الحسابي (2.22) وبدرجة موافقة منخفضة، وانحراف معياري (0,744) ، حيث المتوسط الحسابي له ضمن مجال الموافقة (من 1,81 إلى 2,60 درجة)، إذ نجد أن إجابة المستجوبين على عبارات البعد الخامس موافقون عليها بدرجة (منخفضة)، فالمتوسط الحسابي لعباراته محصور بين (2.07- 2.33)، حيث "العبارة رقم 19 بالمرتبة الأولى "بمتوسط حسابي (2.33) وانحراف معياري (1.005) أي 37% من الموظفين يؤكدون وبدرجة منخفضة على أن المؤسسة لا توفر الموارد والتجهيزات اللازمة لإنجاز العمل، أما "العبارة رقم 23 جاءت بالمرتبة الثانية وبمتوسط حسابي (2.20) وانحراف معياري (0.971) أي 30% من الموظفين موافقون في إجاباتهم عليها بدرجة منخفضة على أن المؤسسة لا توفر وسائل تكنولوجيا حديثة، في حين بالمرتبة الثالثة العبارة " الإضاءة والتهوية في المكان الذي أعمل فيه ليست مناسبة" بمتوسط حسابي (2.23) أي (0,981) اي 31% من الموظفين ، أما العبارة رقم 21 بالمرتبة الرابعة بمتوسط حسابي (2.30) وانحراف معياري (0,869) أي 35% من الموظفين يؤكدون على أنه لا يتسم الجو في مكان العمل بالنظافة وقلة الضوضاء، العبارة رقم 19 جاءت بالمرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي (2.33) وانحراف معياري (1,003) أي 37% من

الموظفين وافقوا على اجابتهم وهي نسبة منخفضة على أنه توفر المؤسسة أجهزة التكيف لمواجهة البرودة والحرارة في مكان العمل.

نستنتج من خلال تحليل إجابات عينة الدراسة اتجاه بعد بيئة العمل بدرجة تقييم منخفض يدل على أن المؤسسة محل الدراسة تعمل على توفير بيئة مادية مناسبة لتخفيف من ضغوط العمل وذلك من خلال توفير مختلف الأجهزة ووسائل العمل وتحسين من مناخ العمل من توفير التهوية والتدفئة ونظافة مكان وغيرها من الأمور المادية التي تساهم في صحة وسلامة وأمن الموظف من جهة ومن جهة أخرى تخفف عليه ضغط العمل وتزيد من ولائه واستقراره في المؤسسة.

الفرع الثالث: عرض وتحليل نتائج إجابات عينة الدراسة لمحور الولاء التنظيمي

سنحاول هنا تحليل كل عبارة من عبارات المحور الثاني من خلال تحديد الاتجاه العام لإجابات عينة الدراسة للمحور الثاني الولاء التنظيمي كل من: بعد الولاء العاطفي، الولاء المعياري والولاء المستمر، من خلال حساب المتوسط الحسابي والانحراف المعياري وتحديد الاتجاه العام لإجابات عينة الدراسة حسب مقياس ليكارت الخماسي كما هو مبين في الجدول التالية.

1- عرض وتحليل نتائج إجابات عينة الدراسة لبعده الولاء العاطفي

نتائج الاتجاه العام لإجابات عينة الدراسة اتجاه البعد الأول: الولاء العاطفي

الجدول رقم 2-: نتائج تحليل إجابات أفراد العينة على عبارات البعد الأول " الولاء العاطفي "

العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الدرجة	الاتجاه العام للعينة
1. أشعر أن أي مشكلة بالمؤسسة هي جزء من مشاكل الخاصة	3,23	1,079	5	متوسط
2. توجد علاقة عاطفية وطيدة بيني وبين مؤسستي	3,63	0,862	4	مرتفع
3. تتجانس قلبي الشخصية مع القيم السائدة في المؤسسة	3,78	0,715	2	مرتفع
4. أستمتع بالحديث عن المؤسسة التي أعمل بها مع اشخاص من خارج المؤسسة	3,75	0,894	3	مرتفع
5. توجد علاقة أخوية بيني وبين زملائي في العمل	4,03	0,843	1	مرتفع
البعد الأول: الولاء العاطفي	3,68	0,655	مرتفع	

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V25

نلاحظ من الجدول أعلاه الذي يتضمن عبارات البعد الأول: الولاء العاطفي حسب وجهة نظر أفراد العينة المستجوبين نجد المتوسط الحسابي (3.68) وبدرجة موافقة مرتفعة، وانحراف معياري (0,655) حيث المتوسط الحسابي له ضمن مجال الموافقة (من 3.41 إلى 4.20 درجة)، إذ نجد أن إجابة المستجوبين على عبارات البعد الأول موافقون عليها بدرجة (مرتفعة)، فالمتوسط الحسابي لعباراته محصور بين (3.23 - 4.03)، حيث "العبرة رقم 05 احتلت المرتبة الأولى" بمتوسط حسابي (4.03) وانحراف معياري (0,843) أي 75 % من الموظفين يؤكدون وبدرجة مرتفعة على أنه توجد علاقة أخوية بين الموظفين في العمل، أما "العبرة رقم 03 جاءت بالمرتبة الثانية بمتوسط حسابي (3.78) أي وانحراف معياري (0,715) أي نسبة 65 % من الموظفين يكفون بدرجة مرتفعة على أنه تتجانس قيمهم الشخصية مع القيم السائدة في المؤسسة. في حين بالمرتبة الثالثة العبارة " أستمتع بالحديث عن المؤسسة التي أعمل بها مع اشخاص من خارج المؤسسة " بمتوسط حسابي (3.75) وانحراف معياري (0,894) أي 64% من الموظفين يؤكدون على نفس الاجابة، أما العبارة رقم 02 جاءت بالمرتبة الرابعة بمتوسط حسابي (3.63) أي وانحراف معياري (0,715) أي 60 % من الموظفين يؤكدون على وجود علاقة عاطفية وطيدة بين الموظفين والمؤسسة، العبارة رقم 01 جاءت بالمرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي (3.23) وانحراف معياري (1,079) أي 54% من الموظفين يؤكدون أن أي مشكلة بالمؤسسة هي جزء من مشاكل الموظفين الخاصة.

نستنتج من خلال تحليل إجابات عينة الدراسة اتجاه بعد الولاء العاطفي لعينة الدراسة بدرجة تقييم مرتفع ما يدل على أن المؤسسة محل الدراسة تعمل على توطيد العلاقات العاطفية مع موظفيها واستماع لمشاكلهم الاجتماعية والعمل على حلها، مراعات ظروفهم وتقلبات عواطفهم، كلها هذا الاهتمام يعكس بالإيجاب على الموظف الذي يخلق لديه ولاء عاطفي اتجاه مؤسسته.

2- عرض وتحليل نتائج إجابات عينة الدراسة لبعد الولاء المعيارى

نتائج الاتجاه العام لإجابات عينة الدراسة اتجاه البعد الثاني: الولاء المعيارى

الجدول رقم 2-: نتائج تحليل إجابات أفراد العينة على عبارات البعد الثاني " الولاء المعيارى "

العبارات	المتوسط الحسابى	الانحراف المعيارى	الدرجة	الاتجاه العام للعينة
6. أقدم مصلحة المؤسسة على مصالحى الشخصية	3,26	1,071	4	متوسط
7. أرى من الخطأ مغادرة المؤسسة حتى وان كانت فى صالحى	3,25	1,035	5	متوسط

مرتفع	1	0,705	4,10	8. أقوم بمهام وظيفتي على أكمل وجه
مرتفع	3	0,750	3,75	9. أرى أن مبادئ تتوافق مع مبادئ المؤسسة
مرتفع	2	0,776	3,80	10. أرى أن انتمائي للمؤسسة جزء مهم في حياتي الشخصية
مرتفع		0,633	3,63	البعد الثاني: الولاء المعياري

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V25

يتبين لنا من خلال الجدول أعلاه الذي يتضمن عبارات البعد الثاني: الولاء المعياري حسب وجهة نظر أفراد العينة المستجوبين نجد المتوسط الحسابي (3.63) بدرجة موافقة مرتفعة، وانحراف معياري (0,633) حيث المتوسط الحسابي له ضمن مجال الموافقة (من 3.41 إلى 4.20 درجة)، إذ نجد أن إجابة المستجوبين على عبارات البعد الثاني موافقون عليها بدرجة (مرتفعة)، فالمتوسط الحسابي لعباراته محصور بين (3.25 - 4.10)، حيث "العبارة رقم 08 احتلت المرتبة الأولى" بمتوسط حسابي (4.10) وانحراف معياري (0,705) أي 80 % من الموظفين يؤكدون و بدرجة مرتفعة على القيام بمهام وظيفتهم على أكمل وجه، أما "العبارة رقم 10 جاءت بالمرتبة الثانية وبمتوسط حسابي (3.80) وانحراف معياري (0,776) أي 65 % من الموظفين موافقون في إجاباتهم عليها بدرجة مرتفعة ، ما يدل على أن انتمائهم للمؤسسة جزء مهم في حياتهم الشخصية، في حين بالمرتبة الثالثة العبارة " أرى أن مبادئ تتوافق مع مبادئ المؤسسة " بمتوسط حسابي (3.75) وانحراف معياري (0,750) أي 64 % من الموظفين، أما العبارة رقم 06 جاءت بالمرتبة الرابعة بمتوسط حسابي (3.26) وانحراف معياري (1,071) أي 55 % من الموظفين يؤكدون على أنهم يقدمون مصلحة المؤسسة على مصالحهم الشخصية ، العبارة رقم 07 جاءت بالمرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي (3.25) وانحراف معياري (1,035) أي 54 % من الموظفين يرون من الخطأ مغادرة المؤسسة حتى وان كانت في صالحهم.

نستنتج من خلال تحليل إجابات عينة الدراسة اتجاه بعد الولاء المعياري لعينة الدراسة بدرجة تقييم مرتفع ما يدل على أن موظفي المؤسسة لهم ولاء مرتفع اتجاه تفضيل مصلحة المؤسسة على مصالحهم الشخصية، كما يعمل على المهام الوظيفية على أكمل وجه وكل هذا راجع لما توفر لهم المؤسسة من الاهتمام وترقية ودعم مادي ومعنوي.

3- عرض وتحليل نتائج إجابات عينة الدراسة لبعد الولاء المستمر

نتائج الاتجاه العام لإجابات عينة الدراسة اتجاه البعد الثاني: الولاء المستمر

الجدول رقم 2:- نتائج تحليل إجابات أفراد العينة على عبارات البعد الثالث "الولاء المستمر"

العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاتجاه العام للعينة
11.أشواق إلى المؤسسة في العطل الرسمية	3,21	0,993	متوسط
12.أتمنى البقاء في المؤسسة إلى الأبد	3,20	1,101	متوسط
13.أعتقد أن الاستمرار في وظيفتي الحالية رأي مناسب	3,61	1,106	مرتفع
14.أبدع في مجال عملي ولا أتخلى عنه	3,96	0,688	مرتفع
15.بقائي في المؤسسة يعكس محبتي وانتمائي لها	3,73	0,918	مرتفع
البعد الثالث: الولاء المستمر	3,54	0,708	مرتفع

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V25

تشير نتائج الجدول أعلاه الذي يتضمن عبارات البعد الثالث: الولاء المستمر حسب وجهة نظر أفراد العينة المستجوبين نجد المتوسط الحسابي (3.54) و بدرجة موافقة مرتفعة، وانحراف معياري (0,708) حيث المتوسط الحسابي له ضمن مجال الموافقة (من 3.40 إلى 4.20 درجة)، إذ نجد أن إجابة المستجوبين على عبارات البعد الثالث موافقون عليها بدرجة (مرتفعة)، فالمتوسط الحسابي لعباراته محصور بين (3.20 - 3.96)، حيث "العبرة رقم 14 احتلت المرتبة الأولى" بمتوسط حسابي (3.96) وانحراف معياري (0,688) أي 70% من الموظفين يؤكدون وبدرجة مرتفعة على أنهم يريدون في مجال عملهم ولا يتخلون عنه، أما "العبرة رقم 15 جاءت بالمرتبة الثانية بمتوسط حسابي (3.73) وانحراف معياري (0,918) أي 62% من الموظفين موافقون في إجاباتهم عليها بدرجة مرتفعة، ما يدل على أن بقائهم في المؤسسة يعكس محبتهم وانتمائهم لها، في حين بالمرتبة الثالثة العبرة " أعتقد أن الاستمرار في وظيفتي الحالية رأي مناسب" بمتوسط حسابي (3.61) ، وانحراف معياري (1,106) أما العبرة رقم 11 جاءت بالمرتبة الرابعة بمتوسط حسابي (3.21)، وانحراف معياري (0,993) أي 55% من الموظفين يؤكدون على أن الموظفين يشاقون إلى المؤسسة في العطل الرسمية، العبرة رقم 12 جاءت بالمرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي (3.20) أي وانحراف معياري (1,101) أي 54% من الموظفين يؤكدون على أنهم يتمنون البقاء في المؤسسة إلى الأبد.

نستنتج من خلال تحليل إجابات عينة الدراسة اتجاه بعد الولاء المستمر لعينة الدراسة بدرجة تقييم مرتفع ما يدل على أن المؤسسة محل الدراسة تعمل جاهدة على الاهتمام الجيد بمواردها البشرية باعتبارهم تسويق داخلي لها من خلال تقديم دورات تدريبية تحسين كفاءتهم المهنية، معاملتهم معاملة عادلة سواء في الترقية أو الأجور المادية، وتوفر لهم بيئة

عمل مشجعة على الابداع والابتكار، تسمع لمشاكلهم لاقتراحاتهم وتوجيهاتهم، تفوض لهم صلاحيات ومسؤوليات اتخاذ قرارات استراتيجية مهمة كل هذا خلق لدى الموظف شعور بالانتماء والولاء المستمر لمؤسسته لدرجة أنه يصبح يتمنى العمل بها مدى الحياة.

المطلب الثاني: عرض وتحليل نتائج اختبار فرضيات الدراسة مناقشتها

عملنا في هذا الجانب على اختبار الفرضية الرئيسية بالإضافة إلى الفرضيات الفرعية، حيث تركزت مهمة هذه الفقرة على اختبار مدى قبول أو رفض الفرضيات الدراسة من خلال الأساليب الإحصائية المناسبة

الفرع الأول: نتائج اختبار التوزيع الطبيعي

بهدف التحقق من موضوعية نتائج الدراسة، تم الاعتماد على اختبار التوزيع الأعتدالي للبيانات، هذا الأخير الذي يستخدم لمعرفة ما إذا كانت البيانات تخضع للتوزيع الطبيعي أم لا، والذي يؤثر بدوره على اختيار الاختبارات المطلوبة لاختبار الفرضيات، والجدول الموالي يلخص أهم النتائج التي تم التوصل لها في اختبار التوزيع الطبيعي للبيانات

الجدول رقم 2-: اختبار التوزيع الطبيعي للبيانات

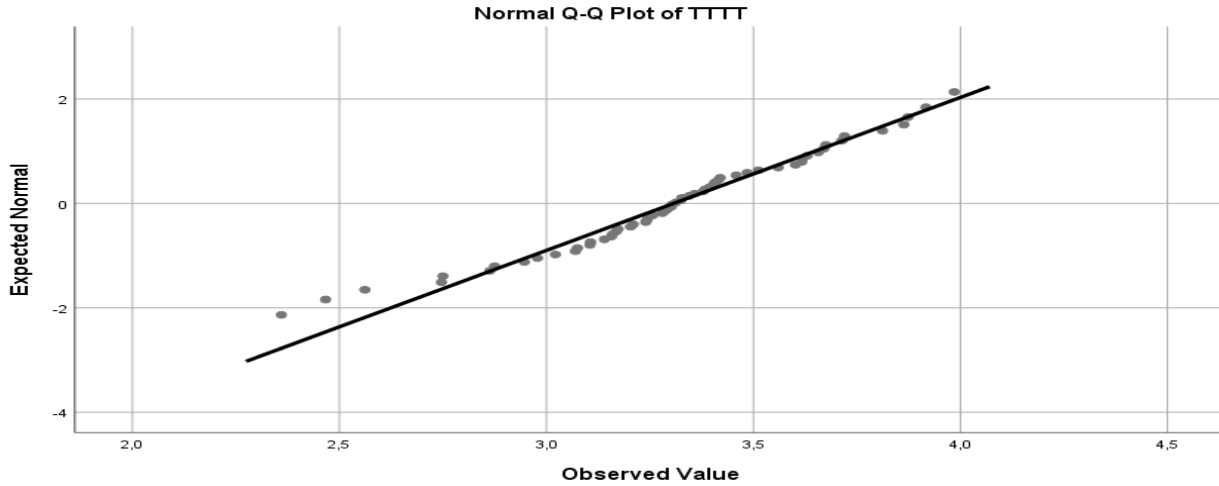
Kolmogorov-Smirnova		المحور العام للدراسة
Sig	قيمة Z	
0.200*	0.062	المحور الأول: ضغوط العمل
0.113	0.130	المحور الثاني: الولاء التنظيمي
0.200*	0.080	بيانات الدراسة ككل

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V25

يبين الجدول أعلاه نتائج التوزيع الطبيعي لمحاور الدراسة وفق اختبار (Kolmogorov-Smirnova) حيث قدر مستوى المعنوية للمحور الأول ضغوط العمل بـ 0.200، أما المحور الثاني الولاء التنظيمي بمستوى معنوية قدر بـ 0.113، كما نجد مستوى المعنوية للبيانات ككل قدر بـ 0.200 وهي أكبر من 0.05، وبالتالي فإن بيانات العينة المدروسة تتبع التوزيع الطبيعي. ومنه نستنتج أن بيانات جميع محاور الاستبيان تتوزع طبيعياً، وبالتالي يمكن إجراء

الاختبارات المعلمية عليها، ما يستوجب الاعتماد على الاختبارات المعلمية للإجابة على الفرضيات الموضوعة. كما هو مبين في الشكل التالي.

الشكل رقم 2-: التمثيل البياني اختبار التوزيع الطبيعي للبيانات.



المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V25

الفرع الثاني: عرض وتحليل نتائج اختبار فرضيات الدراسة

سنتعرف من خلال هذا الجزء عرض وتحليل نتائج فرضيات الدراسة

أولا: نتائج اختبار الفرضية الأولى

الفرضية: مستوى أبعاد ضغوط العمل على موظفي مؤسسة اتصالات الجزائر ورقلة متوسط

لتعرف على مستوى ضغوط العمل على عينة من موظفي مؤسسة اتصالات الجزائر ورقلة وأبعاده محل الدراسة

سنعتمد في التحليل بتحديد الاتجاه العام من خلال المتوسط الحسابي

الجدول رقم 2-: المتوسطات الحسابية لضغوط العمل وأبعاده

الأبعاد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	الاتجاه
صراع الدور	2.93	0.663	2	متوسط
غموض الدور	2.53	0.750	5	منخفض
عبء الدور	3.06	0.815	1	متوسط
جماعة العمل	2.66	0.753	4	متوسط
بيئة العمل	2.76	0.734	3	متوسط

متوسط	//	0.460	2.99	المحور الأول: ضغوط العمل
-------	----	-------	------	--------------------------

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V25

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن اتجاهات جميع أفراد العينة تقع المجال متوسط (2.61 إلى 3.40) حسب سلم ليكارت الخماسي المستخدم في الاستبيان الدراسة حيث نجد مستوى ضغوط العمل بالدرجة الأولى عبء الدور بمتوسط حسابي (3.06) وانحراف معياري (0.815) وبدرجة متوسطة، تليها بالمرتبة الثانية بعد صراع الدور بمتوسط حسابي (2.93) وانحراف معياري (0.663) وبدرجة متوسطة، في حين بعد بيئة العمل بالمرتبة الثالثة بمتوسط حسابي (2.76) وانحراف معياري (0.734) بدرجة متوسطة، أما في مرتبة الرابعة بعد جماعة العمل بمتوسط حسابي (2.66) وانحراف معياري (0.753) و بدرجة متوسط (0.753) وأخيرا نجد بعد غموض الدور بالمرتبة الخامسة بمتوسط حسابي (2.53) وانحراف معياري (0.750) وبدرجة منخفضة.

نستنتج من خلال نتائج اختبار الفرضية الأولى أن مستوى ضغوط العمل بالمؤسسة محل الدراسة منخفض وعليه نثبت صحة الفرضية الأولى على أنه مستوى أبعاد ضغوط العمل على موظفي مؤسسة اتصالات الجزائر ورقلة منخفض

ثانيا: نتائج اختبار الفرضية الثانية

نص الفرضية: مستوى الولاء التنظيمي لدى موظفي مؤسسة اتصالات الجزائر ورقلة مرتفع

لاختبار هذه الفرضية تم استخدام اختبار (T) (One-Sample-T-test) للعينة الواحدة لمقارنة المتوسط العام الإجابات (المتوسط الإجمالي لفقرات محور الثاني) مع المتوسط الفرضي 3 عند مستوى دلالة 0.05 وفقا لبرنامج SPSS. والجدول التالي يبين نتائج هذا الاختبار:

الجدول رقم 2-: اختبار (T) للعينة الواحدة لمقارنة متوسط الإجابات مع المتوسط الفرضي (الفرضية الثانية)

مستوى الثقة 95%		الفرق بين المتوسطين	مستوى الدلالة sig	درجات الحرية	قيمة T المحسوبة
القيمة الدنيا	القيمة القصوى				
0,4680	0,7764	0,62222	0,000	59	8,075

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات SPSS V25

نلاحظ من الجدول أعلاه أن مستوى المعنوية (Sig=0.000) أقل من مستوى الدلالة 0.05 ، ووفقا لقاعدة القرار المعتمدة في اختبار هذه الفرضية فإنه يمكن القول أنه مستوى الولاء التنظيمي لدى موظفي مؤسسة اتصالات الجزائر ورقلة مرتفع محل الدراسة كما بين الجدول الفرق بين المتوسطين الحسابيين العام والفرضي والمقدر ب (0.62222)، وهذا الفرق في حدود المجال [0.7764-0.4680] بمستوى ثقة (95 %)، ويدل على أن المتوسط العام للإجابات يفوق المتوسط الفرضي (3)، وتعتبر قيمة المتوسط الحسابي العام لمحور الثالث والمقدر ب (3.62) في حدود المجال [4.20-3.41]، ويمثل مستوى الموافقة مرتفعة حول فقرات محور الثاني الولاء التنظيمي

نستنتج من خلال نتائج اختبار الفرضية الثانية أن مستوى الولاء التنظيمي لدى موظفي مؤسسة اتصالات الجزائر ورقلة مرتفع.

ثالثا: نتائج اختبار الفرضية الثالثة

للنص الفرضية: ليس هناك أثر لضغوط العمل بأبعاده على الولاء التنظيمي بمؤسسة اتصالات الجزائر ورقلة من أجل اختبار هذه الفرضية الدراسة سنستخدم الانحدار المتعدد (Multiple Regression Analysis)

الجدول رقم 2-: نتائج تحليل الانحدار المتعدد لاختبار الفرضية الثالثة

المتغير	معاملات	S.E	قيمة (T) المحسوبة	معامل الانحدار (Beta)	مستوى المعنوية الجزئية (Sig)	قرار الاختبار
الثابت	5,089	0,364	//	13,992	0,000	//
صراع الدور	0,023	0,143	0,026	0,161	0,873	عدم قبول
غموض الدور	-0,067	0,129	-,085	-0,522	0,604	عدم قبول
عبء الدور	-0,114	0,101	-,156	-1,136	0,261	عدم قبول
جماعة العمل	-0,057	0,113	-,072	-0,503	0,617	عدم قبول
بيئة العمل	-0,387	0,098	-,483	-3,968	0,000	قبول
معامل التفسير (R ²)	0.339	معادلة نموذج الانحدار المتعدد:				
معامل الارتباط (R)	0.582	*: ذات دلالة إحصائية ($\alpha \leq 0.05$)				
مستوى الدلالة (F)	0.000					

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V25

يتبين لنا من خلال نتائج اختبار فرضية الأثر أن أبعاد المتغير ضغوط العمل كل من صراع الدراسة وغموض الدور وعبء العمل وجماعة العمل لا تؤثر على الولاء التنظيمي حيث قدرت مستوى المعنوية للأبعاد على التوالي: (Sig=0.873)؛ (Sig=0.604)؛ (Sig=0.261)؛ (Sig=0.617)؛ وهي غير دالة معنوية عند مستوى دلالة 0.05، أما متغير بيئة العمل يؤثر على الولاء التنظيمي حيث قدرت مستوى المعنوية بـ (Sig=0.000) وهي أقل من مستوى المعنوية المفروض وعليه تؤثر بيئة العمل على الولاء التنظيمي.

. تشير معطيات الجدول أعلاه وجود أثر لأبعاد ضغوط العمل على الولاء التنظيمي حسب وجهة نظر عينة الدراسة إذ بلغت قيمة (F) المحسوبة (F=5.529)، وهي غير دالة عند مستوى معنوية (Sig=0.000) وبالتالي أبعاد ضغوط العمل تؤثر على الولاء التنظيمي من خلال بعد بيئة العمل فقط.

بناءا عليه قرار اختبار الفرضية الثالثة: عدم قبول الفرضية : حيث وجدنا بأنه ليس هناك أثر لضغوط العمل بأبعاده على الولاء التنظيمي بمؤسسة اتصالات الجزائر ورقلة من خلال كل من صراع الدور، غموض الدور، عبء العمل وجماعة العمل في حين يوجد أثر لبيئة العمل على الولاء التنظيمي.

رابعا: عرض وتحليل نتائج اختبار الفرضية الرابعة

الفرضية: لا توجد فروقات ذات دلالة احصائية في تحمل ضغوط العمل وأبعاده على موظفي اتصالات الجزائر تعزى للمتغيرات الشخصية (الجنس، المستوى التعليمي، الخبرة، الفئة الوظيفية)

1.1 بالنسبة لمتغير الجنس حول المحور الأول " ضغوط العمل"

نص الفرضية: لا توجد فروقات ذات دلالة احصائية في تحمل ضغوط العمل وأبعاده على موظفي اتصالات الجزائر تعزى للمتغيرات الشخصية تعزى لمتغير الجنس

للتعرف على ما إذا كانت هناك فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات أفراد الدراسة حول طبقا لاختلاف متغير الجنس، تم استخدام (Independent-Samples T-test) وذلك لأن عامل متغير الجنس يحتوي على فئتين هما: ذكر، أنثى ويستخدم هذا الاختبار إذا كانت البيانات تحت كل فئة من فئتي الجنس تتبع التوزيع الطبيعي، وجاءت النتائج كما يوضحها الجدول التالي:

الجدول رقم 2-: نتائج اختبار فرق المتوسطين لآراء الباحثين تجاه المحور الأول تبعا لمتغير الجنس.

الجنس	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة (F) المحسوبة	مستوى المعنوية (Sig)
متغير الجنس	ذكر	3.04	0.590	0.445
	أنثى	2.91		

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V25

نستنتج من الجدول أعلاه أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (0.05) فأقل في اتجاهات أفراد الدراسة حول ضغوط العمل بحيث تعزى هذه الفروق الى متغيرات: الجنس وذلك استنادا إلى أن قيمة الاختبار (0.590) وقيمة مستوى المعنوية بلغت (0.445) أكبر من مستوى المعنوية المفروض (0.05). وهذه النتيجة تبرز أن أفراد عينة الدراسة في المؤسسة محل الدراسة، لا تختلف آرائهم باختلاف الجنس أي أنه توجد فروق ذات دلالة احصائية في تصور أفراد عينة الدراسة تحمل ضغوط العمل بحيث تعزى هذه الفروق الى متغيرات شخصية وتنظيمية: الجنس

- عليه نتائج اختبار الفرضية بالنسبة لمتغير الجنس: نفي صحة نص الفرضية: لا توجد فروقات ذات

دلالة احصائية في تحمل ضغوط العمل وأبعاده على موظفي اتصالات الجزائر تعزى لمتغير الجنس

بالنسبة لمتغيرات المستوى التعليمي، الخبرة، الفئة الوظيفية حول المحور الأول " ضغوط العمل "

للتعرف على ما إذا كانت هناك فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات أفراد الدراسة طبقا لاختلاف متغيرات

الوظيفة (المستوى التعليمي، الخبرة، الفئة الوظيفية) تم استخدام تحليل التباين الأحادي (One-way

ANOVA) لتوضيح دلالة الفروق في إجابات عينة أفراد عينة الدراسة، النتائج كما يوضحها الجدول التالي:

الجدول رقم 2-: نتائج تحليل التباين الأحادي لمتوسطات تقديرات أفراد عينة الدراسة حسب متغيرات المستوى التعليمي، الخبرة، الفئة الوظيفية للمحور الأول "ضغوط العمل"

المتغير	المصدر	مجموع المربعات	قيمة F	مستوى المعنوي Sig
المستوى التعليمي	بين المجموعات	0.456	1.076	0.348
	خلال المجموعات	12.065		
الخبرة	بين المجموعات	0.482	0.748	0.528
	خلال المجموعات	12.039		
الفئة الوظيفية	بين المجموعات	1.104	1.805	0.157
	خلال المجموعات	11.417		

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V25

يتبين لنا من الجدول أعلاه أن قيم مستوى المعنوية المصاحبة لإحصائية F، جاءت أكبر من 0.05 بالنسبة لمتغير المستوى التعليمي، الخبرة، الفئة الوظيفية أي لا توجد فروق معنوية في متوسطات إجابات أفراد العينة وبهذا نقبل نص الفرضية عند مستوى دلالة 0.05 فيما يتعلق عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) بين آراء أفراد عينة الدراسة المستجيبين لهذه الدراسة تحمل ضغوط العمل حسب إجابات عينة الدراسة.

نتائج اختبار الفرضية الرابعة بالنسبة لمحور ضغوط العمل: نثب نص الفرضية لا توجد فروقات ذات دلالة إحصائية في تحمل ضغوط العمل وأبعاده على موظفي اتصالات الجزائر تعزى للمتغيرات الشخصية (الجنس، المستوى التعليمي، الخبرة، الفئة الوظيفية)

● ملخص اختبار فرضيات الدراسة

سنعرض من خلال الشكل التالي ملخص اختبار فرضيات الدراسة التي تم تقسيمها وإثباتها وفق بمختلف الأساليب الاحصائية والتي تم تقسيمها لأربع فرضيات كما يلي:

الشكل رقم 2-: ملخص نتائج اختبار فرضيات الدراسة



المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج اختبار الفرضيات

الفرع الثالث: مناقشة وتفسير نتائج فرضيات الدراسة

بعد تحليل الاستبيان واختبار الفرضيات بالأساليب الاحصائية المناسبة سيتم تفسير هذه النتائج الاحصائية بالاعتماد على الإطار النظري وبالاعتماد على الدراسات السابقة ونتائج تحليل البيانات من خلال الاستبيان على النحو الموالي:

أولاً: تفسير النتائج المتعلقة بإجابات عينة الدراسة نحو أبعاد ضغوط العمل (نتائج اختبار الفرضية الأولى)

تنص الفرضية الفرعية الأولى على أنه مستوى أبعاد ضغوط العمل على موظفي مؤسسة اتصالات الجزائر ورقلة منخفض وقد تم إثبات هذه الفرضية حيث بينت النتائج الإحصائية لهذا المحور أبعاده أن إجابات عينة الدراسة حيث قدر الاتجاه العام لإجابات عينة الدراسة اتجاهات جميع أفراد العينة تقع المجال متوسط (2.61) إلى (3.40) حسب سلم ليكارت الخماسي المستخدم في الاستبيان الدراسة حيث نجد مستوى ضغوط العمل بالدرجة الأولى عبء الدور بمتوسط حسابي (2.06) وانحراف معياري (0.815) وبدرجة منخفضة، تليها بالمرتبة الثانية بعد صراع الدور بمتوسط حسابي (1.93) وانحراف معياري (0.663) وبدرجة منخفضة، في حين بعد بيئة العمل بالمرتبة الثالثة بمتوسط حسابي (1.76) وانحراف معياري (0.734) وبدرجة منخفضة، أما في مرتبة الرابعة بعد جماعة العمل بمتوسط حسابي (1.66) وانحراف معياري (0.753) وبدرجة منخفضة (0.753) وأخيراً نجد بعد غموض الدور بالمرتبة الخامسة بمتوسط حسابي (2.53) وانحراف معياري (0.750) وبدرجة منخفضة، وهذه نتيجة إيجابية بالنسبة للمؤسسة والذي يدل على التسيير الجيد لمواردها البشرية من خلال تقسيم المهام بين الموظفين والتخفيف من ضغوط العمل بكسر الروتين وتخصيص أوقات ومرافق للراحة، بالإضافة تشجيع العمل الجماعي وخلق العمل وغيرها من الإجراءات والتدابير التي تتبعها المؤسسة من أجل تخفيف ضغوط العمل والاستغلال الأمثل لمواردها والذي ينعكس بالإيجاب على الاستقرار الوظيفي لموظفيها زيادة ولائهم. وهذا ما يتوافق مع دراسة محمد صلاح الدين أبو العلا بعنوان ضغوط العمل وأثرها على الولاء التنظيمي دراسة تطبيقية على المدراء العاملين في وزارة الداخلية قطاع غزة حيث توصلت هذه الدراسة إلى وجود مستوى منخفض وضعيف بالنسبة لضغوط العمل وهذا نتيجة توفير ظروف عمل ملائمة ومناسبة للموظفين داخل أماكن العمل بالإضافة للتكفل باحتياجاتهم المعنوية إلى جانب المادية.

أما بالنسبة لدراسة عبد العال عبد الله بعنوان أثر ضغوط العمل على الولاء التنظيمي دراسة حالة جامعة العريش توصلت الدراسة إلى وجود مستوى مرتفع من ضغوط العمل وهذا راجع بالدرجة الأولى لاختلاف قطاع محل الدراسة وكذلك ضعف تسيير الإدارة فيما يخص ظروف عمل الموظفين.

أما دراسة محمد بن سعيد العمري بعنوان أثر ضغوط العمل على درجة الولاء التنظيمي دراسة ميدانية على العاملين في منظمات القطاع الخاص بمدينة الرياض فتوصلت الدراسة إلى وجود مستوى مرتفع من ضغوط العمل خاصة حول بعد الإبداع وفرص التقدم الوظيفي وهذا راجع لنقص استخدام الوسائل المتطورة ووسائل التكنولوجيا الحديثة إلى جانب عدم تطوير برامج التدريب.

ثانيا: تفسير النتائج المتعلقة بإجابات عينة الدراسة نحو الولاء التنظيمي (نتائج اختبار الفرضية الثانية)

تنص الفرضية الفرعية الثانية على أنه مستوى الولاء التنظيمي لدى موظفي مؤسسة اتصالات الجزائر ورقلة مرتفع وقد تم إثبات هذه الفرضية حيث بينت النتائج الإحصائية لهذا المحور أن قيمة المتوسط الحسابي العام لمحور الولاء التنظيمي والمقدر بـ (3.62) في حدود المجال [3.41-4.20]، ويمثل مستوى الموافقة مرتفعة حول فقرات محور الثاني الولاء التنظيمي، وهذا راجع ان المؤسسة محل الدراسة تهتم بشكل مرتفع بمواردها البشرية باعتبارهم رأسمال بشري لا بد من الاستثمار فيه، والحفاظ عليهم وعلى استقرارهم الوظيفي من خلال التركيز على الجانب المعنوي أكثر من المادي، وذلك من خلال توطيد العلاقة بين الموظفين المؤسسة واعتبارهم جزءاً منها، العمل على الأخذ بأرائهم ومقترحاتهم وإشراكهم في اتخاذ القرارات المهمة ما يخلق لهم ولاء عاطفي ومستمر والذي ينعكس بالإيجاب على مؤسسة بتحقيق ميزة تنافسية. وهذا ما يتوافق مع دراسة محمد صلاح الدين أبو العلا بعنوان ضغوط العمل وأثرها على الولاء التنظيمي دراسة تطبيقية على المدراء العاملين في وزارة الداخلية في قطاع غزة توصلت الدراسة الى وجود مستوى مرتفع للولاء التنظيمي في المؤسسة محل الدراسة وهذا راجع لشعور الموظفين بارتباط كبير تجاه عملهم نتيجة تأدية عملهم في ظروف جيدة ومريحة.

وكذلك تتفق نتيجة دراستنا مع دراسة عبد العال عبد الله بعنوان أثر ضغوط العمل على الولاء التنظيمي دراسة حالة جامعة العريش التي توصلت الى وجود مستوى مرتفع من الولاء التنظيمي وهذا يعود الى حرص المؤسستين محل الدراسة على تحقيق الاستقرار الوظيفي لمنسوبيها.

وتختلفت نتيجة دراستنا مع دراسة محمد بن سعيد العمري بعنوان أثر ضغوط العمل على درجة الولاء التنظيمي دراسة ميدانية على العاملين في منظمات القطاع الخاص بمدينة الرياض حيث توصلت الدراسة لوجود مستوى متوسط من الولاء التنظيمي لدى موظفي المؤسسة محل الدراسة وهذا راجع لنقص نوعا ما في اهتمام ادارة المؤسسة بالموظفين بالدرجة الأولى أي عدم شعور الموظفين بالراحة الكاملة أثناء تأدية مهامهم.

ثالثا: تفسير النتائج المتعلقة باختبار الفرضية الثالثة

تنص الفرضية الثالثة على أنه ليس هناك أثر لضغوط العمل بأبعاده على الولاء التنظيمي بمؤسسة اتصالات الجزائر ورقلة وقد تم نفي هذه الفرضية حيث بينت نتائج الإحصائية على وجود أثر لأبعاد ضغوط العمل على الولاء التنظيمي من خلال بعد واحد وهو بعد بيئة العمل حسب وجهة نظر عينة الدراسة إذ بلغت قيمة (F) المحسوبة (F=5.188)، وهي غير دالة عند مستوى معنوية (Sig=0.126)؛.

وقد اتفقت نتيجة دراستنا مع نتيجة دراسة عبد العال عبد الله بعنوان أثر ضغوط العمل على الولاء التنظيمي دراسة حالة جامعة العريش حيث توصلت الى أن ضغوط العمل تؤثر على الولاء التنظيمي. كما اتفقت أيضا دراستنا مع دراسة محمد بن سعيد العمري وعبيد سعود السهلي بعنوان أثر ضغوط العمل على درجة الولاء التنظيمي حيث توصلت هذه الدراسة بأن ضغوط العمل تؤثر على الولاء التنظيمي حيث هناك علاقة عكسية بينهما أي كلما قلت ضغوط العمل زاد الولاء التنظيمي والعكس كلما زادت ضغوط العمل انخفض الولاء التنظيمي لدى الموظفين.

تفسير النتائج المتعلقة باختبار الفرضية الرابعة

تنص الفرضية الرابعة: على أنه لا توجد فروقات ذات دلالة احصائية في تحمل ضغوط العمل وأبعاده على موظفي اتصالات الجزائر تعزى للمتغيرات الشخصية وقد تم إثبات هذه الفرضية حيث بينت نتائج الدراسة أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية لكل من الجنس، والمستوى التعليمي والخبرة المهنية والوظيفة اتجاه كل بعد من أبعاد ضغوط العمل، وهذا راجع لكون المؤسسة تسعى إلى تحسين جودة الحياة الوظيفية لجميع موظفيها مختلف مستوياتهم الإدارية والوظيفية أو مؤهلاتهم العلمية. وهذا ما يتوافق مع دراسة فويدر بورقة ؛ مجلة حصاية ؛ كمال رعاش بعنوان دور ضغوط العمل في تعزيز الولاء التنظيمي في منظمات الأعمال دراسة ميدانية مؤسسة اتصالات الجزائر بولاية الجلفة مجلة التنظيم والعمل المجلد 10 العدد السنة 2021، حيث توصلت الدراسة إلى عدم وجود فروقات ذات دلالة احصائية عند مستوى معنوية (0.05) بين ممارسات ادارة الموارد البشرية (الجنس ، السن ، المستوى الدراسي ، الوظيفة ، سنوات الخبرة) . كما توصلت الدراسة لمجموعة من التوصيات منها ما يلي زيادة فهم العاملين ووعيهم لأهمية الولاء التنظيمي وماله من آثار ونتائج ايجابية وسلبية على مستوى الفرد والجماعة والمنظمة، تعزيز الولاء التنظيمي للموظفين من خلال عقد دورات تدريبية والتعريف بأهمية الولاء التنظيمي، والعوامل التي تساعد على تكوينه.

واتفقت أيضا نتيجة دراستنا مع دراسة محمد صلاح الدين أبو العلا بعنوان ضغوط العمل وأثرها على الولاء التنظيمي دراسة تطبيقية على المدراء العاملين في وزارة الداخلية في قطاع غزة حيث توصلت الدراسة أنه لا توجد فروق بين مفردات العينة حول أثر مستوى ضغوط العمل على درجة الولاء التنظيمي تعزى للمتغيرات الشخصية والوظيفية.

واختلفت نتيجة دراستنا مع دراسة محمد بن سعيد العمري بعنوان أثر ضغوط العمل على درجة الولاء التنظيمي دراسة ميدانية على العاملين في منظمات القطاع الخاص بمدينة الرياض حيث توصلت هذه الدراسة لوجود فروق ذات دلالة احصائية في آراء المبحوثين حول ضغوط العمل والولاء التنظيمي تعزى المتغيرات الشخصية والوظيفية

خلاصة الفصل

من خلال هذا الفصل حاولنا أن نبين مدى تأثير ضغوط العمل بأبعادها كل من صراع الدور، غموض الدور، عبء الدور، جماعة العمل وبيئة العمل على الولاء التنظيمي وذلك بدراسة عينة من موظفي مؤسسة اتصالات الجزائر ورقلة حيث تم تقديم موجز عن المؤسسة محل الدراسة من نشأة وتعريف وأهم الخدمات المقدمة من قبلها، وبعد توزيع الاستبيان على عينة الدراسة، تم المعالجة إجابات عينة الدراسة عن طريق برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية الـ SPSS لتتوصل في الأخير على نتائج اختبار الفرضيات التي أظهرت أنه مستوى ضغوط العمل بالمؤسسة محل الدراسة منخفض، كما بينت نتائج الدراسة أن مستوى الولاء التنظيمي لموظفي مؤسسة اتصالات الجزائر مرتفع، وأكدت نتائج الدراسة بأن ضغوط العمل تؤثر على الولاء التنظيمي من خلال بعد بيئة العمل حسب إجابات عينة الدراسة.

خاتمة

لقد تناولت هذه المذكرة أثر ضغوط العمل على الولاء التنظيمي، حيث أجريت الدراسة الميدانية على موظفي مؤسسة اتصالات الجزائر ورقلة الفرع التجاري وهذا بغرض الخروج من الجانب النظري والتحول الى الواقع العملي، وفيما يلي نستعرض أهم النتائج والتوصيات المتوصل اليها وكذا الأفاق المستقبلية للدراسة.

أولاً: نتائج الدراسة

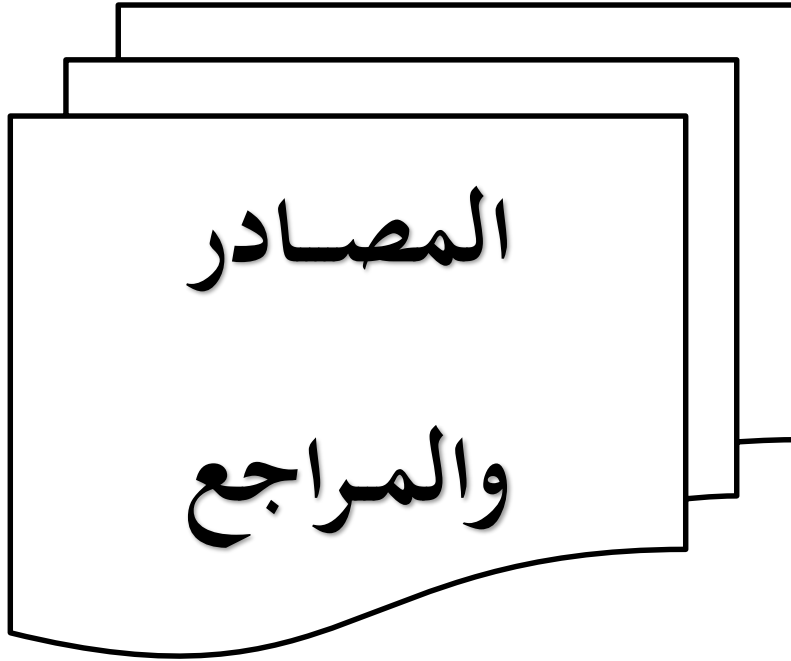
- من خلال ماسبق من دراستنا لموضوع البحث تم التوصل الى جملة من النتائج التالية:
- مستوى ضغوط العمل منخفض لدى موظفي مؤسسة اتصالات الجزائر ورقلة.
- مستوى الولاء التنظيمي مرتفع لدى موظفي مؤسسة اتصالات الجزائر ورقلة.
- يوجد أثر لضغوط العمل على الولاء التنظيمي بالمؤسسة محل الدراسة.
- لا توجد فروقات ذات دلالة احصائية في تحمل ضغوط العمل وأبعاده على موظفي اتصالات الجزائر ورقلة.

ثانياً: التوصيات

- زيادة فهم العاملين ووعيهم بأهمية ضغوط العمل ومالها من آثار ونتائج ايجابية وسلبية.
- تعميق فهم العاملين لاستراتيجية ادارة ضغوط العمل.
- الاهتمام أكثر ببيئة العمل.
- تحسين الاضاءة والتهوية داخل مكان العمل.
- توفير التجهيزات والموارد اللازمة أثناء العمل.

ثالثاً: أفاق الدراسة

- أثر ضغوط العمل على الولاء الوظيفي.
- أثر ضغوط العمل على الولاء التنظيمي في البنوك.
- أثر ضغوط العمل على الولاء التنظيمي في قطاع الصحة.



المصادر

والمراجع

- Agung, A. (2019). EFFECT OF WORK STRESS ON WORK SATISFACTION AND ORGANIZATIONAL COMMITMENTS OF EMPLOYEES.
- Ahmed, S. (2016, August). RELATIONSHIP BETWEEN JOB STRESS AND ORGANISATIONAL COMMITMENTS IN PONTIAN. JOHOR.
- مجلة رابطة التربويين الفلسطينيين: فلسطين. ضغوط العمل التربوي انعكاسات وأبعاد. (2020). ح. م. أبورحمة
- "النفسية. الجسدية. السلوكية. الاجتماعية" ضغوط العمل مصادرها أثارها. (s.d.). بن صافية فاطمة الزهرة & ب. اسماعيل
الجزائر, كلية العلوم الاجتماعية
- الرياض. ضغوط العمل مصادرها ونتائجها وكيفية ادارتها. (1998). ع. ه. الرحمن
- أثر التسويق الداخلي على الولاء التنظيمي من خلال الرضا الوظيفي لدى موظفي شركة جوال في قطاع. (2016). ف. ا. العالول
كلية الدراسات العليا. غزة
- كلية التجارة, غزة. ضغوط العمل وأثرها على الولاء التنظيمي. (2009). ص. م. العالا
- فلسطين, كلية التجارة. ضغوط العمل وأثرها على الولاء التنظيمي. (2009). ص. م. العالا
- أثر التسويق الداخلي على الولاء التنظيمي من خلال الرضا الوظيفي لدى موظفي شركة جوال في قطاع. (2016). ف. ا. العالول
جامعة السودان كلية الدراسات العليا. غزة
- القيادة التحويلية وعلاقتها بمستويات الولاء التنظيمي لدى الضباط الميدانيين بقيادة حرص الحدود. (2011). ا. ع. الغامدي
السعودية, كلية العلوم الادارية. بمنطقة مكة المكرمة
- كلية العلوم الادارية والمالية قسم ادارة, الأردن. أثر ضغوط العمل على أداء العاملين في الفنادق الأردنية. (2009). ا. ع. المعشر
الأعمال
- الرياض, كلية الدراسات العليا. ضغوط العمل وعلاقتها باتجاهات العاملين نحو التسرب الوظيفي. (2007). ع. و. الملحم
- الرياض, كلية الدراسات العليا. ضغوط العمل وعلاقتها باتجاهات العاملين نحو التسرب الوظيفي. (2007). ع. و. الملحم
- مركز وابد سيرفيس: القاهرة. الفكر المعاصر في التنظيم والادارة. (1998). علي محمد & سعيد يس عامر, ع. الوهاب
للاستشارات والتطوير الاداري
- كلية الاقتصاد والعلوم الادارية, السودان. أثر ضغوط العمل على قيمة الانجاز. (2023, 9 30). ب. أ. بخيت
- مساهمة التحفيز فب تحقيق الولاء التنظيمي بالمؤسسات الاستشفائية دراسة حالة. (2018). سميرة هيشر & ا. ع. بريك
الجزائر. مستشفى زيوشي محمد طولقة بسكرة
- الدار الجامعية: مصر. 2003 ادارة الموارد البشرية مدخل لتحقيق الميزة التنافسية. (2016). م. م. بكر
- دور ضغوط العمل في تعزيز الولاء التنظيمي في منظمات. (2021). كمال رعاش & رحمة مجدة حصباية, ق. بورقية
الجزائر, الجلفة. الأعمال
- كلية ادارة. أثر تمكين العاملين في الولاء التنظيمي درتاسة ميدانية على شركة سونطراك البترولية الجزائرية. (2010). ب. أ. بوسالم
الجزائر, المال والأعمال قسم ادارة الأعمال
- كلية الاقتصاد, حلب. أساليب مواجهة ضغوط العمل وأثرها في دافعية الانجاز. (2011). م. ظ. حليوي
- دار الحامد: عمان. السلوك التنظيمي. (2008). ح. م. حمدات

- جامعة أكلي محند أولحاج البويرة . أبعاد الولاء التنظيمي وواقعه بالمؤسسة الاقتصادية .(2019). جميل أحمد & .ب, حياة الجزائر.
- قسم .الولاء التنظيمي وعلاقته بالرضا الوظيفي لدى أعضاء هيئة التدريس في الجامعات الخاصة الأردنية .(2006). م, خلف الأردن, الأصول والادارة التربوية جامعة مؤتة
- مجلة رابطة التربويين الفلسطينيين: فلسطين . *ضغوط العمل التربوي ، انعكاسات و أبعاد* .(2020). ح. م, رحمة الجزائر, جامعة الجزائر كلية العلوم الانسانية والاجتماعية .الولاء التنظيمي وعلاقته بالضغط المهني .(2009/2010). ل, سايب الجزائر. *ضغوط العمل وأثرها على أداء العاملين* .(2020). مصطفى عوفي & .و, عيشاوي
- قسم .الولاء التنظيمي وعلاقته بالأمن الوظيفي لدى المعلمين بقطاع التربية والتعليم بمحافظة وادي الدويسر .(2011). ا. ع, فهد العلوم الادارية
- الدار الجامعية :الاسكندرية .*السلوك التنظيمي مدخل بناء المهارات* .(2004). أ, ماهر
- دور الولاء في تحقيق الابداع التنظيمي في جمعية الهلال الأحمر الفلسطينية في .(2022). الشيخ داوي & .س, ه, منصور الجزائر .المحافظات الجنوبية قطاع غزة
- الجزائر .تأثير ضغوط العمل على الأداء الوظيفي في المنظمات الحديثة .(2020). ع, نبيلة
- تأثير ضغوط العمل على أداء أستاذ التعليم الابتدائي .(2022/ 2023). ع. ق, ياسين



الملحق رقم : قائمة الأساتذة المحكمين

الرقم	اسم الأستاذ	الدرجة العلمية	جهة العمل
1	مناصيرية رشيد	استاذ محاضر	جامعة قاصدي مرباح - ورقلة -
2	أسماء يوسف	استاذ محاضر . أ .	جامعة قاصدي مرباح - ورقلة -
3	عرابة الحاج	أستاذ محاضر	جامعة قاصدي مرباح - ورقلة -

الملحق رقم : طلب الموافقة على إجراء التريص

République Algérienne Démocratique et Populaire
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
Ministère de l'Enseignement Supérieur et de la Recherche Scientifique

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

جامعة قاصدي مرباح ورقلة
Faculté des Sciences Economiques,
Commerciales et des Sciences de Gestion
Département Sciences de Gestion
ورقلة :

إلى من يهمه الأمر

الموضوع: طلب الموافقة على إجراء تريص

بناء على المرسوم التنفيذي رقم 306/13 المؤرخ في 31 غشت 2013 المتضمن لتنظيم التريصات الميدانية وفي الوسط المهني لفائدة الطلبة .
وفي إطار التعاون بين جامعة قاصدي مرباح ورقلة و المؤسسات الإدارية و الإقتصادية و بغبة التكوين الجيد لطلبتنا، يشرفنا أن نتقدم لسيادتكم بطلب الموافقة على إجراء تريص بمؤسستكم لفائدة طلبة قسم علوم التسيير الآتية أسمائهم :

الرقم	الطلبة	المستوى	التخصص	الملاحظة
01	بن جدية مريم	الثانية	إدارة الموارد البشرية	
02	بن شاعة حليلة السعدية	ماستر		
مجال التريص: أترضوط العمل على الولاء التنظيمي				
فترة التريص: من: 17/03/2024 إلى: 04/04/2024				
إسم مدير المؤسسة: محمودي أسامة				
إسم المؤطر: قرنان صبيحة				
المؤسسة المستقبلية: مؤسسة العمليات والتصالات ورقلة				

تقبلوا منا جزيل الشكر و الإحترام .

المؤسسة المستقبلية
المدير العملياتي اتصالات ورقلة
السيد : أسامة محمودي
03 فيفري 2024

رئيس قسم علوم التسيير

عنوان: حي النصر، ورقلة 30000، الجزائر / هاتف: 0213)029.60.82.19 / فاكس: (0213)029.60.82.19
E-mail: gestion.univkmo@yahoo.com البريد الإلكتروني

الملحق رقم : استبانة الدراسة في صيغتها النهائية.



كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير

قسم علوم التسيير

المستوى: سنة ثانية ماستر إدارة موارد بشرية.

السنة الجامعية: 2024 /2023

استبانة البحث أكاديمي

من اعداد الطالبتين:



—بن جدية مريم

—بن شاعة حليلة السعدية

أخي الموظف أختي الموظفة

السلام عليكم ورحمة الله تعالى وبركاته وبعد:

نود أن نضع بين أيديكم هذه الاستبانة الذي تندرج في إطار انجاز مذكرة لنيل شهادة الماستر حول موضوع: أثر ضغوط العمل على الولاء التنظيمي وذلك لغرض الحصول على معلومات حول الموضوع، لذا نرجو من سيادتكم التكرم بقراءة العبارات والإجابة عليها بكل موضوعية وصدق، ونؤكد لكم أن إجاباتكم تستغل لأغراض علمية وتبقى سرية.

تقبلوا منا فائق الاحترام والتقدير.

الاجابة تكون بوضع علامة X امام الاجابة التي تراها مناسبة.

الجزء الأول: بيانات تخص المستجيب على الاستبانة.

		ذكر	انثى	1- الجنس
دراسات عليا	جامعي	ثانوي	أقل من الثانوي	2- المستوى التعليمي
15 سنة فأكثر	من 10 سنوات إلى أقل من 15 سنة	من 5 سنوات إلى أقل من 10 سنوات	أقل من 5 سنوات	3- الخبرة
عامل تنفيذي	عامل مؤهل	إطار	إطار سامي	4- الفئة الوظيفية:

الجزء الثاني: ضغوط العمل

موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة	ضغوط العمل	أبعاد
					أتلقي في بعض الأحيان تعليمات متناقضة بين أطراف عدة	صراع الدور
					تتعارض كيفية إنجاز عملي المطلوب مني وآرائي الخاصة	
					لا أستطيع التوفيق بين عملي وواجباتي العائلية	
					كثيرا ما يطلب مني إنجاز أعمال لا أعتبرها جزء من مهام وظيفتي	
					أقوم بعمل عملي وعمل غير مخول لي أحيانا	
					أجد صعوبات في الحصول على معلومات ومهارات تمكنني من أداء عملي بأكمل وجه	غموض الدور
					أقوم بأعمال بعيدة عن المهارات والقدرات التي أتمتع بها	
					أكلف بمهام بدون صلاحيات كافية لتنفيذها	
					لا يتواجد رئيس مباشر يتم اللوج إليه وقت الحاجة	
					أقوم بعمل بحجم كبير يستنزف أوقات إضافية عن وقت العمل	عبء الدور
					كثرة المهام والواجبات يؤدي بي الى الوقوع في اخطاء مهنية	
					أشعر بالإرهاق والتعب عند الإنتهاء من عملي	
					أعاني من توتر الأعصاب بسبب العمل الذي اقوم به	
					أتلقي القليل من الراحة أثناء فترة الدوام وهي غير كافية	
					أشعر أن مجهوداتي في العمل لا تلقي التقدير من الإدارة	جماعة العمل
					لا تتمتع بروح الفريق فيما بيننا نحن العمال	
					تتعارض اهتماماتي مع اهتمامات زملائي	
					هناك نقص في تبادل المعلومات بيني وبين زملائي في العمل	
					توفر لي المؤسسة الموارد والتجهيزات اللازمة لإنجاز العمل	بيئة العمل
					الإضاءة والتهوية في المكان الذي أعمل فيه مناسبة	
					يتسم الجو في مكان عملي بالنظافة وقلة الضوضاء	
					توفر لي المؤسسة أجهزة التكييف لمواجهة البرودة والحرارة في مكان العمل	

					توفر لي المؤسسة التي أعمل بها وسائل تكنولوجيا حديثة	23
--	--	--	--	--	---	----

الجزء الثالث: الولاء التنظيمي:

أبعاد	الولاء التنظيمي		غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
الولاء العاطفي	01	أشعر أن أي مشكلة بالمؤسسة هي جزء من مشاكل الخاصة					
	02	توجد علاقة عاطفية وطيدة بيني وبين مؤسستي					
	03	تتجانس قيمي الشخصية مع القيم السائدة في المؤسسة					
	04	أستمتع بالحديث عن المؤسسة التي أعمل بها مع اشخاص من خارج المؤسسة					
	05	توجد علاقة أخوية بيني وبين زملائي في العمل					
الولاء المعياري	06	أقدم مصلحة المؤسسة على مصالح الشخصية					
	07	أرى من الخطأ مغادرة المؤسسة حتى وان كانت في صالحني					
	08	أقوم بمهام وظيفتي على أكمل وجه					
	09	أرى أن مبادئ تتوافق مع مبادئ المؤسسة					
الولاء المستمر	10	أرى أن انتمائي للمؤسسة جزء مهم في حياتي الشخصية					
	11	أشتاق إلى المؤسسة في العطل الرسمية					
	12	أتمنى البقاء في المؤسسة إلى الأبد					
	13	أعتقد أن الاستمرار في وظيفتي الحالية رأي مناسب					

					أبدع في مجال عملي ولا أتخلى عنه	14	
					بقائي في المؤسسة يعكس محبتي وانتماءي لها	15	

شكرا لحسن تعاونك

الملحق رقم : نتائج اختبار ألفا كرونباخ لأداة الدراسة

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	60	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	60	100,0

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

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,727	38

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,904	15

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,870	23

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,813	23

الملحق رقم : نتائج الاتساق الداخلي للاستبيان

Correlations

		XXXX1	XXXX2	XXXX3	XXXX4	XXXX5	TTTT1
XXXX1	Pearson Correlation	1	,631**	,574**	,460**	,701	,815**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,000	,000
	N	60	60	60	60	60	60
XXXX2	Pearson Correlation	,631**	1	,451**	,583**	,793*	,764**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,000	,000
	N	60	60	60	60	60	60
XXXX3	Pearson Correlation	,574**	,451**	1	,344**	,719	,772**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,007	,000	,000
	N	60	60	60	60	60	60
XXXX4	Pearson Correlation	,460**	,583**	,344**	1	,732**	,665**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,007		,000	,000
	N	60	60	60	60	60	60
XXXX5	Pearson Correlation	,701	,793*	,719	,732**	1	,779
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000		,000
	N	60	60	60	60	60	60
TTTT1	Pearson Correlation	,815**	,764**	,772**	,665**	,779	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	60	60	60	60	60	60

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Correlations

		MMM1	MMM2	MMM3	TTTT2
MMM1	Pearson Correlation	1	,653**	,676**	,865**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000
	N	60	60	60	60
MMM2	Pearson Correlation	,653**	1	,782**	,903**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000
	N	60	60	60	60
MMM3	Pearson Correlation	,676**	,782**	1	,920**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000
	N	60	60	60	60
TTTT2	Pearson Correlation	,865**	,903**	,920**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	
	N	60	60	60	60

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Correlations

		TTTT1	TTTT2	TTTT
TTTT1	Pearson Correlation	1	-,186	,712**
	Sig. (2-tailed)		,155	,000
	N	60	60	60
TTTT2	Pearson Correlation	-,186	1	,749**
	Sig. (2-tailed)	,155		,000
	N	60	60	60
TTTT	Pearson Correlation	,712**	,749**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	
	N	60	60	60

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

الملحق رقم : نتائج توزيع عينة الدراسة

الجنس

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ذكر	34	56,7	56,7	56,7
	أنثى	26	43,3	43,3	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

التعليمي، المستوى

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ثانوي	12	20,0	20,0	20,0
	جامعي	37	61,7	61,7	81,7
	عليا دراسات	11	18,3	18,3	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

الخبرة

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	سنوات 5 من أقل	6	10,0	10,0	10,0
	سنوات 10 من أقل إلى 5 من	9	15,0	15,0	25,0
	سنة 15 من أقل إلى سنوات 10 من	19	31,7	31,7	56,7

أكثر من 15 سنة	26	43,3	43,3	100,0
Total	60	100,0	100,0	

الوظيفية. الفنة

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid سامي إطار	7	11,7	11,7	11,7
إطار	32	53,3	53,3	65,0
مؤهل عامل	11	18,3	18,3	83,3
تنفيذي عامل	10	16,7	16,7	100,0
Total	60	100,0	100,0	

الملحق رقم : نتائج الاتجاه العام لإجابات عينة الدراسة

Descriptive Statistics

	N	Mean	Std. Deviation
x1	60	2,1333	1,03280
x2	60	1,9500	1,06445
x3	60	1,4833	,99986
x4	60	1,8667	1,06511
x5	60	2,2500	1,03539
XXXX1	60	1,9367	,66332
Valid N (listwise)	60		

Descriptive Statistics

	N	Mean	Std. Deviation
x6	60	2,5167	1,08130
x7	60	2,5833	1,02992
x8	60	2,5967	,99305
x9	60	2,3333	1,00282
XXXX2	60	2,5375	,75046
Valid N (listwise)	60		

Descriptive Statistics

	N	Mean	Std. Deviation
x10	60	1,8167	1,08130
x11	60	2,0667	1,08716
x12	60	2,5333	1,09648
x13	60	2,9167	1,15409
x14	60	1,9667	1,16396
XXXX3	60	2,0600	,81536
Valid N (listwise)	60		

Descriptive Statistics

	N	Mean	Std. Deviation
x15	60	2,0500	1,11119
x16	60	1,4500	,94645
x17	60	1,5167	,91117
x18	60	1,6333	1,07304
XXXX4	60	2,4025	,75328
Valid N (listwise)	60		

Statistiques descriptives

	N	Minimum	Maximum	Moyenne	Ecart type
x19	60	1	5	2,33	1,003
x20	60	1	5	2,23	,981
x21	60	1	4	2,30	,869
x22	60	1	5	2,07	,800
x23	60	1	5	2,20	,971
بيئة العمل 1	60	1,00	4,40	2,2267	,74421
N valide (liste)	60				

Descriptive Statistics

	N	Mean	Std. Deviation
R1	60	3,2333	1,07934
R2	60	3,6333	,86292
R3	60	3,7833	,71525
R4	60	3,7500	,89490
R5	60	4,0333	,84305
MMM1	60	3,6867	,65599
Valid N (listwise)	60		

Descriptive Statistics

	N	Mean	Std. Deviation
R6	60	3,2667	1,07146
R7	60	3,2500	1,03539
R8	60	4,1000	,70591
R9	60	3,7500	,75071
R10	60	3,8000	,77678
MMM2	60	3,6333	,63370
Valid N (listwise)	60		

Descriptive Statistics

	N	Mean	Std. Deviation
R11	60	3,2167	,99305
R12	60	3,2000	1,10162
R13	60	3,6167	1,10610
R14	60	3,9667	,68807
R15	60	3,7333	,91812
MMM3	60	3,5467	,70818
Valid N (listwise)	60		

الملحق رقم : نتائج اختبار فرضيات الدراسة

Tests of Normality

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
TTTT1	,062	60	,200*	,985	60	,648
TTTT2	,130	60	,113	,953	60	,222
TTTT	,080	60	,200*	,974	60	,231

*. This is a lower bound of the true significance.

a. Lilliefors Significance Correction

الفرضية الأولى

Descriptive Statistics

	N	Mean	Std. Deviation
XXXX1	60	2,9367	,66332
XXXX2	60	2,5375	,75046
XXXX3	60	3,0600	,81536
XXXX4	60	2,6625	,75328
XXXX5	60	3,7633	,73415
TTTT1	60	2,9920	,46067
Valid N (listwise)	60		

الفرضية الثانية

One-Sample Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
TTTT2	60	3,6222	,59687	,07706

One-Sample Test

	T	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
TTTT2	8,075	59	,000	,62222	,4680	,7764

الفرضية الثالثة

Variables introduites/éliminées^a

Modèle	Variables introduites	Variables éliminées	Méthode
1	الضغط ^{b1}	.	Introduire

a. Variable dépendante : الولاء

b. Toutes les variables demandées ont été introduites.

Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,459 ^a	,211	,197	,53470

a. Prédicteurs : (Constante), الضغط1

ANOVA^a

Modèle	Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.	
1	Régression	4,437	1	4,437	15,519	,000 ^b
	de Student	16,582	58	,286		
	Total	21,019	59			

a. Variable dépendante : الولاء

b. Prédicteurs : (Constante), الضغط1

Coefficients^a

Modèle	Coefficients non standardisés	Coefficients standardisés	t	Sig.		
	B	Erreur standard	Bêta			
1	(Constante)	5,032	,365		13,805	,000
	الضغط1	-,524	,133	-,459	-3,939	,000

a. Variable dépendante : الولاء

Variables introduites/éliminées^a

Modèle	Variables introduites	Variables éliminées	Méthode
--------	-----------------------	---------------------	---------

1	بيئة العمل 1, عبء, جماعة العمل, صراع, غموض ^b	Introduire
---	---	------------

a. Variable dépendante : الولاء

b. Toutes les variables demandées ont été introduites.

Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,582 ^a	,339	,277	,50740

a. Prédicteurs : (Constante), بيئة العمل 1, عبء, جماعة العمل, صراع, غموض

ANOVA^a

Modèle	Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
1 Régression	7,117	5	1,423	5,529	,000 ^b
de Student	13,903	54	,257		
Total	21,019	59			

a. Variable dépendante : الولاء

b. Prédicteurs : (Constante), بيئة العمل 1, عبء, جماعة العمل, صراع, غموض

Coefficients^a

Modèle	Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés		Sig.
	B	Erreur standard	Bêta	t	
1 (Constante)	5,089	,364		13,992	,000
صراع	,023	,143	,026	,161	,873
غموض	-,067	,129	-,085	-,522	,604
عبء	-,114	,101	-,156	-1,136	,261
جماعة العمل	-,057	,113	-,072	-,503	,617
بيئة العمل 1	-,387	,098	-,483	-3,968	,000

a. Variable dépendante : الولاء

الفرضية الرابعة

Group Statistics

الجنس	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
TTT1 ذكر	34	3,0479	,43482	,07457
TTT1 أنثى	26	2,9188	,49137	,09637

Independent Samples Test

		Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means						
		F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
									Lower	Upper
TTT1	Equal variances assumed	,590	,445	1,077	58	,286	,12910	,11985	-,11082	,36901
	Equal variances not assumed			1,059	50,254	,294	,12910	,12185	-,11562	,37381

ANOVA

TTT1

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	,456	2	,228	1,076	,348
Within Groups	12,065	57	,212		
Total	12,521	59			

ANOVA

TTT1

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	,482	3	,161	,748	,528
Within Groups	12,039	56	,215		
Total	12,521	59			

ANOVA

TTT1

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	1,104	3	,368	1,805	,157
Within Groups	11,417	56	,204		
Total	12,521	59			