



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



مذكرة مقدمة للاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي

في ميدان: علوم اقتصادية والتسيير وعلوم تجارية
فرع علوم التسيير، تخصص: إدارة الموارد البشرية
بعنوان:

أثر ضغوط العمل على نية ترك العمل

دراسة حالة : مديرية توزيع الكهرباء والغاز بورقلة

من إعداد الطالبين:

- منار زكري

- مريم براح

نوقشت وأجيزت علنا بتاريخ: 2024/06/08

أمام اللجنة المكونة من السادة:

أ/ عبد الرحيم بوخلخال (أستاذ مساعد أ، جامعة ورقلة) رئيسا

د/ نبيل حليمي (أستاذ محاضر ب، جامعة ورقلة) مشرفا ومقررا

د/ محمد الهادي خنوس (أستاذ محاضر أ، جامعة ورقلة) مناقشا

السنة الجامعية : 2023 / 2024.



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



مذكرة مقدمة للاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي
في ميدان: علوم اقتصادية والتسيير وعلوم تجارية
فرع علوم التسيير، تخصص إدارة الموارد البشرية .
بعنوان:

أثر ضغوط العمل على نية ترك العمل دراسة حالة في مديرية توزيع الكهرباء والغاز بورقلة

من إعداد الطالبين:

- منار زكري

- مريم براح

نوقشت وأجيزت علنا بتاريخ: 2024/06/08

أمام اللجنة المكونة من السادة:

أ/ عبد الرحيم بوخلخال (أستاذ مساعد أ، جامعة ورقلة) رئيسا

د/ نبيل حليمي (أستاذ محاضر ب، جامعة ورقلة) مشرفا ومقررا

د/ محمد الهادي خنوس (أستاذ محاضر أ، جامعة ورقلة) مناقشا

السنة الجامعية : 2023 / 2024.

الإهداء

الحمد لله

من قال أنا لها

لم تكن الرحلة قصيرة ولا ينبغي لها أن تكون،
لم يكن الحلم قريبا ولا الطريق كان محفوا بالتسهيلات،
لكني فعلتها وثلتها

الحمد لله حبا و شكرا وامتنانا، و الذي بفضلها ها أنا اليوم أنظر
إلى حلم طال انتظاره وقد أصبح واقعا أفتخر به .

إلى ملاكي الطاهر، وقوتي بعد الله داعمتي الأولى والأبدية "امي"
أهديك هذا الإنجاز الذي لولا تضحياتك لما كان له وجود ممتنة لان
الله قد اصطفاك لي من البشر أما يا خير سند وعوض.

إلى من دعمني بلا حدود و أعطاني بلا مقابل

"أبي"

إلى قول الله تعالى:

(سنشد عضدك بأخيك)

إلى من مد يده دون كلل وقت ضعفي "أخي"

أدامك الله ضلعا ثابتا لي .

إلى من آمنت بقدراتي وأمان أيامي "أختي الكبرى".

إلى من تذكرني بقوتي وتقف خلفي كظلي "أختي الصغيرة"

الإهداء

الحمد لله الذي بنعمته تتم الصالحات وما توفيقى إلا بالله العظيم
اهدي ثمرة نجاحي إلى عائلتي التي أنجبتني
والى عائلتي التي ربنتني
إلى من فدوني بعمرهم حتى أصل إلى ما أنا عليه والديا
حفظهم الله ورعاهم
إلى من كانوا سندي في الحياة طالما اشتدت الصعاب إخوتي ذكور
و إلى حبيباتي المؤمنات الغاليات إخوتي البنات
إلى خطيبي الغالي الذي كان دائماً لجاني
إلى أحفاد العائلة
راجية من الله تعالى أن يمن عليهم بالعلم كما منا علينا
وأخر دعوانا أن الحمد لله

شُكْرٌ وَعِرْفَانٌ

قبل أن نشكر أي مخلوق علينا أن نشكر الخالق الذي

أكرمنا بالعلم واحل علينا بالصبر

فهو القائل "لئن شكرتكم لأزيدنكم" . سورة إبراهيم 07

الحمد لله حمد كثيرا طيبا مباركا فيه كما ينبغي

لجلال وجهه وعظيم سلطانه

وأصلى وأسلم على أشرف خلق الله نبيا وحبينا

مُحَمَّدٍ ﷺ وعلى آله وصحبه أجمعين

أما بعد:

نتقدم بالشكر الجزيل إلى المشرف المحترم نبيل حليمي الذي لم يبخل علينا بتقديم النصائح والإرشادات والتوجيهات التي كانت بمثابة الدليل من أجل عبور الطريق وأسأل الله ان يمدّه بالصحة والثبات على طاعته وجزاه الله خير جزاء

كما نشكر كل العمال وأساتذة تخصص إدارة المورد البشرية على جهودهم معنا.

و نتقدم بعبارات الاحترام والتقدير، إلى مديريات توزيع الكهرباء و الغاز. الذين لم يبخلوا بأي معلومة صغيرة أو

كبيرة ، وفي الأخيرة أتقدم بأسمى عبارات الاحترام والتقدير لكل من ساعدنا على انجاز هذا العمل من قريب أو

من بعيد وكذلك عامل المكتبة كلية علوم الاقتصادية والتجارة والتسيير .

الملخص:

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على مدى تأثير ضغوط العمل على نية ترك العمل في مديرية توزيع الكهرباء والغاز بورقلة، حيث طبقت الدراسة على عينة مكونة من (50) عامل بقسم العلاقات التجارية، كما اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي، لتحقيق أهداف الدراسة تم استخدام الاستبانة أداة لجمع البيانات، والمقابلة، ثم تحليل البيانات الواردة في الاستبانة عن طريق استخدام برنامج الحزمة الإحصائية (SPSS) نسخة رقم 24 بالاعتماد على المتوسطات الحسابية، الانحرافات المعيارية، معاملات الارتباط وتحليل الانحدار المتعدد، وقد توصلت الدراسة إلى النتائج التالية وجود علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين ضغوط العمل ونية ترك العمل وكذلك لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية تعزى للمتغيرات الشخصية (الجنس، العمر، المستوى التعليم، الأقدمية، الوظيفة) من تم نقترح بعض التوصيات مثل الحرص على توفير الظروف الملائمة والمشجعة على العمل من حيث الضوضاء والتهوية و ايضاح المهام الوظيفية لكل وظيفة على حد سواء وشرحها للعاملين بشكل دقيق.

كلمات مفتاحية: ضغوط العمل، ظروف بيئة العمل، عبء العمل، هيكل التنظيمي، صراع الدور، غموض الدور، نية ترك العمل.

Summary:

This study aims to identify the extent of the impact of work pressures on the intention to leave work in the Directorate of Electricity and Gas Distribution in Ouargla. The study was applied to a sample of (50) workers in the Commercial Relations Department. The study also relied on the descriptive approach. To achieve the objectives of the study, the questionnaire was used as a tool. To collect data, interview, and then analyze the data contained in the questionnaires by using the Statistical Package (SPSS) program, version No. 24, based on arithmetic means, standard deviations, correlation coefficients, and multiple regression analysis. The study reached the following results: the existence of a statistically significant correlation between Work stress and intention to leave work, and there are no statistically significant differences due to personal variables (gender, age, level of education, seniority, job) We therefore suggest some recommendations, such as ensuring the provision of appropriate and encouraging conditions for work in terms of noise and ventilation, and clarifying the job tasks for each job and explaining them accurately to the workers.

Keywords: work stress, work environment conditions, workload, organizational structure, role conflict, role ambiguity, intention to leave work.

قائمة المحتويات

الصفحة	العنوان
I	الاهداء
II	الشكر وعرهان
III	ملخص الدراسة
IV	قائمة المحتويات
V	قائمة الجداول
VI	قائمة الاشكال
VII	قائمة الملاحق
ب	المقدمة
الفصل الاول: الادبيات النظرية والتطبيقية لأثر ضغوط العمل على نية ترك العمل	
2	تمهيد
3	المبحث الاول: الاطار النظري لضغوط العمل ونية ترك العمل
11	المبحث الثاني: الأدبيات التطبيقية لدراسة أثر ضغوط العمل على نية ترك العمل (الدراسات السابقة)
17	خلاصة الفصل
الفصل الثاني : دراسة ميدانية لضغوط العمل على نية ترك العمل لمؤسسة توزيع الكهرباء والغاز بورقلة	
19	تمهيد.....
20	المبحث الاول: الطريقة والادوات المستعملة.....
27	المبحث الثاني :عرض وتحليل ومناقشة نتائج الدراسة
44	خلاصة الفصل
46	الخاتمة
50	المراجع
54	الملاحق
67	الفهرس

قائمة الجداول

الصفحة	عنوان الجدول	رقم الجدول
23	العبارات التي تقيس أبعاد ضغوط العمل	1-2
23	العبارات التي تقيس المتغير التابع (نية ترك العمل)	2-2
24	درجات الموافقة حسب مقياس ليكارث الثلاثي	3-2
24	طريقة توزيع المتوسطات حسب مقياس ليكارث الثلاثي (likert Scale)	4-2
25	نتائج اختبار الفاكرونباخ لمتغيرات الدراسة	5-2
26	يوضح الاتساق الداخلي لأبعاد المحور الأول والمتغير التابع	6-2
27	التوزيع التكراري للعينة حسب الجنس	7-2
28	التوزيع التكراري للعينة حسب العمر	8-2
29	التوزيع التكراري للعينة حسب المستوى التعليمي	9-2
30	التوزيع التكراري حسب الأقدمية	10-2
31	التوزيع التكراري للعينة حسب الوظيفة	11-2
32	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لبعد 1 الهيكل التنظيمي	12-2
33	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لبعد 2 عبء العمل	13-2
34	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لبعد 3 ظروف بيئة العمل	14-2
35	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لبعد 4 صراع الدور	15-2
36	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لبعد 5 غموض الدور	16-2
37	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري أبعاد المتغير المستقل	17-2
38	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لبعد المتغير التابع نية ترك العمل	18-2
39	اختبار (T) للعينة الواحدة لمقارنة متوسط الإجابات مع المتوسط الفرضي	19-2
40	اختبار (T) للعينة الواحدة لمقارنة متوسط الإجابات مع المتوسط الفرضي	20-2
40	يوضح المصفوفة الارتباطية بين المتغيرين	21-2
41	جدول التباين الانحدار الخطي المتعدد	22-2
42	نتائج اختبار فرق المتوسط الآراء المبحوثين تجاه المحور الثاني تبعاً لمتغير الجنس	23-2
43	نتائج تحليل التباين الأحادي لمتغير الحالات الاجتماعية (العمر، المستوى، التعليم، الأقدمية، الوظيفة) ...	24-2

قائمة الأشكال:

الصفحة	عنوان الشكل	رقم الشكل
ح نموذج الدراسة.....	1-1
27 توزيع عينة الدراسة حسب متغير الجنس.....	2-1
28 توزيع عينة الدراسة حسب متغير العمر.....	2-2

قائمة الملاحق:

الصفحة	عنوان الملحق	رقم الملحق
53	الهيكـل التنظيمي لمؤسسة توزيع الكهرباء والغاز ورقلة.....	01
54	الاستبيان.....	02
57	قائمة أسماء الأساتذة المحكمين.....	03
58	مخرجات spss.....	04



مقدمة

• توطئة:

شهد العالم خلال العصر الحديث مجموعة من المتغيرات الأساسية والتي طالت مختلف جوانب الحياة ومست معظم المؤسسات سواء المؤسسة الاقتصادية أو الاجتماعية أو التجارية والتي أثرت على الإدارة داخل المؤسسات. تعتبر الإدارة من أكثر الظواهر الاجتماعية تأثراً بحركة المتغيرات العالمية، وتعد الإدارة أداة مؤثرة وفاعلة في المزيد من التحريك والتغيير الاجتماعي .

تتزايد الضغوط المفروضة على الأفراد والمنظمات، وتسعى المنظمات لمواجهة تلك الضغوطات بما يضمن لها البقاء و الاستمرار، ومما يساعدها على إدارة ضغوط العمل التي يتعرض لها الأفراد بشكل يؤدي إلى تحسين الأداء وزيادة الفعالية وتعزيز الأداء للمنظمة ومما يؤدي إلى تحسين جودة العمل أو الخدمة المقدمة، وبالتالي رفع الكفاءة. حيث أنه من الممكن أن يتعرض المورد البشري إلى العديد من الضغوطات التي تنعكس على المؤسسة والعامل على حد سواء.

هنا جاءت هذه الدراسة لمعرفة أثر ضغوط العمل على نية ترك العمل في مؤسسة توزيع الكهرباء والغاز بولاية ورقلة وقد نال هذا الموضوع اهتماما كبيرا بحيث تناولته العديد من الأبحاث والدراسات العالمية السابقة لما له من أثر كبير في المؤسسات بشكل عام والادارات بشكل خاص، من خلال التعمق في دراسات الأبعاد الأساسية لضغوط العمل .

بناء على ما سبق نتوصل إلى طرح الإشكالية التالية:

• ما مدى تأثير ضغوط العمل على نية ترك العمل في مؤسسة توزيع الكهرباء والغاز بورقلة؟

للإجابة على هذه الإشكالية قمنا بطرح مجموعة من التساؤلات الفرعية وذلك كما يلي:

لـ ما هو مستوى ضغوط العمل في المؤسسة محل الدراسة ؟

لـ ما هو مستوى نية ترك العمل في المؤسسة محل الدراسة؟

لـ هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية لضغوط العمل على نية ترك العمل في المؤسسة محل الدراسة؟

لـ هل يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لأبعاد ضغوط العمل على نية ترك العمل في المؤسسة محل الدراسة؟

لـ هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية لإجابات الافراد عينة الدراسة حول نية ترك العمل تعزي لمتغيرات الشخصية والوظيفية (الجنس، العمر، المستوى التعليم، الأقدمية في العمل، الوظيفة)؟

• فرضيات الدراسة:

- للإجابة على التساؤلات الفرعية قمنا بصياغة الفرضيات التالية:
- لـ هناك مستوى مرتفع لضغوط العمل في المؤسسة محل الدراسة؛
- لـ هناك مستوى منخفض لنية ترك العمل في المؤسسة محل الدراسة؛
- لـ توجد علاقة ذات دلالة إحصائية لأبعاد ضغوط العمل على نية ترك العمل في المؤسسة محل الدراسة؛
- لـ يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لأبعاد ضغوط العمل على نية ترك العمل في المؤسسة محل الدراسة؛
- لـ لا توجد فروق علاقة ذات دلالة إحصائية لإجابات الافراد عينة الدراسة حول نية ترك العمل تعزي لمتغيرات الشخصية (الجنس، العمر، المستوى التعليم، الأقدمية في العمل، الوظيفة)؛

• مبررات اختيار الموضوع:

- يعود سبب اختيارنا للبحث في هذا الموضوع لعدة مبررات ودوافع تتمثل في:
- معرفة مستوى ضغوط العمل في المؤسسة توزيع الغاز والكهرباء .
- الوعي بقيمة وأهمية الموضوع في حقل الموارد البشرية .
- المساهمة في تقديم أهم طرق المعالجة لضغوط العمل لتخفيف من نية ترك العمل في المؤسسة محل الدراسة
- الاهتمام بالمواضيع الحديثة والرغبة في البحث والاطلاع في مثل هذه المواضيع

• أهداف الدراسة:

- نسعى من خلال هذا البحث لتحقيق الأهداف التالية:
- التعرف على مستوى هذه الضغوط في المؤسسة محل الدراسة خاصة في قسم العلاقات التجارية
- التعرف على أثر ضغوط العمل التي في المؤسسة محل الدراسة
- الكشف عن وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين ضغوط العمل و نية ترك العمل في المؤسسة محل الدراسة

• أهمية الدراسة:

تتمثل أهمية الدراسة في التعرف على المفاهيم المتعلقة بضغط العمل ونية ترك العمل وأهمية متغيري الدراسة في المؤسسة محل الدراسة

• حدود الدراسة:

وتتمثل في الحدود الزمنية والمكانية كالتالي:

- الحدود الزمنية: أجريت هذه الدراسة في الفترة الممتدة من 22 ديسمبر 2023 إلى غاية 22 ماي 2024.
- الحدود المكانية: أجريت هذه الدراسة في مؤسسة مديرية توزيع الغاز والكهرباء، قسم علوم التجارة، بـ ورقلة .
- الحدود البشرية: تم اختيار عينة من الموظفين قدرها (50) عامل بالمؤسسة محل الدراسة بقسم العلاقات التجارية .
- الحدود الموضوعية: اقتصرت هذه الدراسة على ضغوط العمل كمتغير مستقل حيث تم التركيز على الأبعاد التالية: (غموض الدور، صراع الدور، ظروف بيئة العمل ، عبء العمل، الهيكل التنظيمي) أما المتغير التابع يتمثل في نية ترك العمل.

• منهج البحث والأدوات المستخدمة في الدراسة:

من أجل الإجابة على التساؤلات المطروحة واختبار صحة الفرضيات، تم استخدام المنهج الوصفي بالنسبة للجزء النظري الذي تم استخلاصه من الكتب، المقالات العلمية والأبحاث العلمية الجامعية، أما بالنسبة للجزء التطبيقي اعتمدنا على أسلوب دراسة الحالة من خلال الجانب التطبيقي للدراسة على مديرية توزيع الكهرباء والغاز بورقلة.

• صعوبات الدراسة:

من أهم هذه الصعوبات نذكر ما يلي:

1. طول مدة الموافقة على الموضوع من طرف إدارة الجامعة.
2. صعوبة توزيع وجمع الاستبيان في المؤسسة محل الدراسة.
3. صعوبة الوصول إلى أفراد عينة الدراسة نظراً لانشغالهم وطبيعة عملهم.

• هيكل الدراسة:

تم تقسيم هذا البحث إلى فصلين حيث يتضمن كل فصل مبحثين كما يلي:

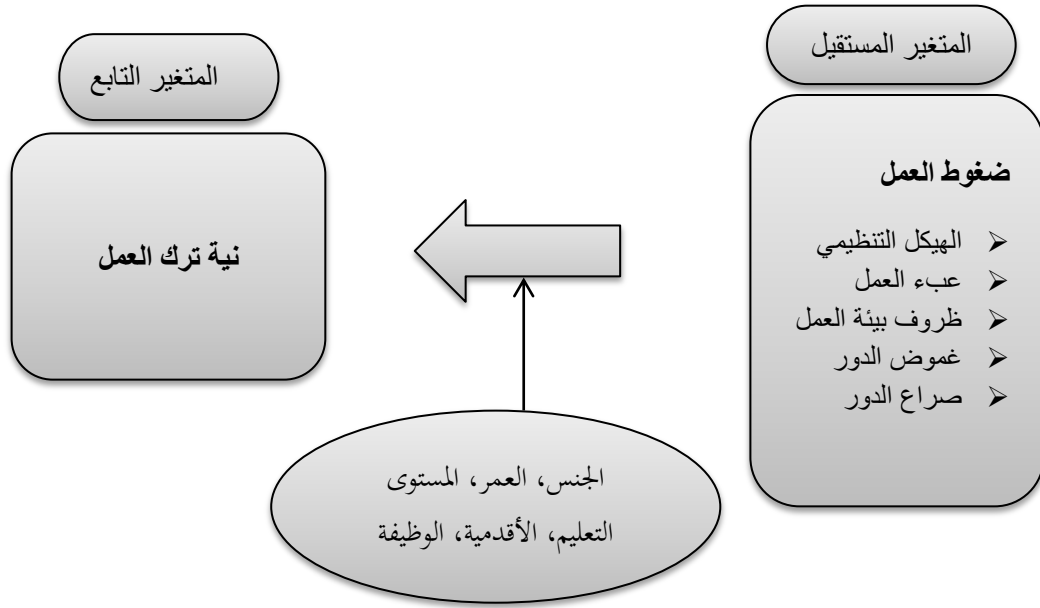
1. **الفصل الأول:** الأدبيات النظرية والتطبيقية للدراسة، حيث تطرقنا في المبحث الأول للأدبيات النظرية للمتغير التابع والمتغير المستقل والذي بدوره ينقسم إلى مطلبين، المطلب الأول: مفاهيم حول ضغوط العمل وأبعاد أثره المترتبة على ضغوط العمل منها الإيجابية والسلبية، المطلب الثاني: مفاهيم حول نية ترك العمل وأسباب ترك العمل والعوامل المؤثرة .

أما المبحث الثاني الأدبيات التطبيقية للدراسة (الدراسات السابقة)، الذي بدوره ينقسم إلى المطلب الأول عرض الدراسات السابقة، المطلب الثاني مناقشة الدراسات السابقة ومقارنتها مع الدراسة الحالية.

2. **الفصل الثاني:** تناول الدراسة الميدانية لموضوع الدراسة في مديرية توزيع الكهرباء و الغاز بورقلة، في المبحث الأول تطرقنا إلى الطريقة والأدوات المستخدمة في دراسة الحالة، أما المبحث الثاني فكان لعرض نتائج الدراسة والمناقشة، أما الخاتمة فقد عرضنا من خلالها لأهم النتائج والتوصيات التي تم التوصل إليها من خلال الدراسة.

• **نموذج الدراسة:** لتحقيق غرض الدراسة والوصول إلى أهدافها المحددة سوف نعتمد على نموذج خاص بنا للتعرف فيما إذا كان هناك تأثير للمتغير المستقل على المتغير التابع وذلك وفق الشكل الموالي:

الشكل (1-1): نموذج الدراسة الحالية



السابقة المصدر: من اعداد الطالبان باعتماد على الدراسات السابقة

الفصل الأول:

الأدبيات النظرية والتطبيقية

لضغوط العمل ونية ترك العمل

تمهيد:

تهتم المجتمعات المعاصرة بالتعرف على الضغوط وكيفية تأثيرها على حياة الناس بصفة عامة والعمال بصفة خاصة، فالضغوط تؤثر في حياة العمال اليومية والعملية، حيث يتعرضون لتوترات وضغوط متعددة المصادر والأشكال وذلك للمتطلبات الكثيرة التي تفرض عليهم والتي تفوق في كثير من الأحيان القدرات والإمكانات المتاحة لهم، وبالتالي وجب علينا معرفة مصادر ضغوط العمل والآثار المترتبة عليه.

وعليه تم تقسيم هذا الفصل الخاص بعرض الإطار النظري لمتغيرات الدراسة إلى مبحثين أساسيين كما

يلي:

◀ المبحث الأول: الأدبيات النظرية للضغوط العمل و نية في ترك العمل.

◀ المبحث الثاني: الأدبيات التطبيقية للدراسة (الدراسات السابقة).

المبحث الأول: الأدبيات النظرية لضغوط العمل والنية في ترك العمل .

سوف نتطرق في هذا المبحث إلى عرض الأدبيات النظرية لكلا من ضغوط العمل والنية ترك العمل، بحيث قمنا بتقسيم المبحث إلى مطلبين الأول يشمل ضغوط العمل، أما الثاني يتمثل في نية ترك العمل.

المطلب الأول: مدخل لضغوط العمل:

تعد ضغوط العمل ردود أفعال عن التغيرات التي شهدتها العصر الحالي في مظهر الحياة المعاصرة حيث أصبح يطلق على العصر عصر بعصر فحظي هذا الموضوع باهتمام الكثير من العلماء والباحثين نظرا لتأثيراته التي يتركها على الفرد.

الفرع الأول: تعريف ضغوط العمل

أولاً: عرف (selye) ضغوط العمل بأنها عبارة عن تجارب غير محببة يسعى الفرد إلى منع حدوثها مرة أخرى، كما يسعى إلى تناسيها.¹

ثانياً: اما (جيسون 1994 Gebson) وزملاؤه فيعرفون الضغط بأنه استجابة متكيفة، تعدلها الفروق الفردية، والعمليات النفسية، والتي تنشأ بنتيجة عمل أو موقف أو حدث يفرض على الفرد مطالب نفسية وجسدية عالية.

ثالثاً: يعتبر كوبر (Cooper) الضغوط المهنية بأنها عبارة عن مجموعة من العوامل البيئية التي تؤثر سلباً على أداء الفرد في العمل منها غموض الدور، صراع الدور، ظروف العمل البيئية، عبء العمل، العلاقات الشخصية في العمل، هذه العناصر تسبب الاجهاد الفسيولوجي للفرد.²

من خلال التعاريف السابقة نستنتج أن ضغوط العمل بأنها تفاعل عدة مؤثرات وعوامل نابذة من مصادر مختلفة تتعلق بالبيئة الداخلية والخارجية للمؤسسة ينتج عنها حالة عدم التوازن داخل الفرد بحيث يصبح غير قادر على اتخاذ القرار بشكل جيد .

¹ سلوى تيشات، سمية قداش، إدارة السلوك التنظيمي، الرحلات العلماء، ط1، الجزائر، 2022ص145.

² بركة بلاغماس، الفكر الإداري الحديث واساليب التعامل مع ضغوط العمل، دار الناشر ألفا للوثائق، قسنطينة الجزائر، ط1، 2019ص44.

الفرع الثاني: مراحل ضغوط العمل

تتسبب ضغوط العمل في عدة مراحل من بينها:

1- مرحلة الإنذار :

تتصف هذه المرحلة بوجود درجة عالية من القلق والخوف وخاصة إذا كان الشعور بالتهديد أو الخوف هو مصدر التوتر، أو بدرجة عالية من الاكتئاب إذ كان مصدر التوتر هو توقع الخسارة، وتؤدي هذه الحالات إلى زيادة الضغط وتسارع ضربات القلب .

2- مرحلة المقاومة :

في حالة استمرار الضغط يستدعي الجسم النظام المناسب لمواجهة هذا الضغط مما يؤدي إلى ظهور سلبيات كثيرة كإصدار أحكام وقرارات متعددة وسريعة، أو حدوث نزعات قوية وظهور العديد من التصرفات والمتغيرات الخارجة عن سيطرة الفرد، الأمر الذي يؤدي إلى انهيار المقاومة وظهور مشاكل أخرى وأعراض سلبية .

3- مرحلة الإنهاك :

تعتبر هذه المرحلة من أخطر المراحل وأصعبها حيث تشكيّلها تهديدا سواء للفرد أو للمنظمة، فهي تؤدي إلى استمرار معاناة الفرد لمدة طويلة في حالة فشله في السيطرة على أسباب التوتر، يصبح الجسم عاجز عن التكيف وتصبح الطاقة منهكة، كما ينتج عنه التعرض للأمراض في شكل صراع وأزمات قلبية وغيرها من الأمراض الجلدية¹.

الفرع الثالث: أنواع ومصادر ضغوط العمل .

أولا. أنواع ضغوط العمل :

هناك أنواع متعددة لضغوط العمل يمكن تصنيفها وفق عدة معايير منها:

- الضغوط الإيجابية: هي الضغوط المفيدة التي لها انعكاسات حيث يشعر الفرد بالقدرة على الإنتاج وإنجاز المهام بسرعة وحسم².

¹ حدة متلف، ضغوط العمل وأثرها على أداء عمال الصحة، دراسة ميدانية بالمركز الاستشفائي الجامعي لولاية باتنة، المجلة الاقتصادية الصناعي (خزاراتك)، المجلد 12، العدد: 01، ص 404.

² سعيدة تلي و آخريين، أثر ضغوط العمل على مشاركة المعرفة لدى الأطباء المؤسسة العمومية الاستشفائية-بغرداية-مجلة العلوم الإدارية والمالية، المجلد 05/العدد 2021/02 ص 187.

● الضغوط السلبية: وهي الضغوط المؤذية ذات الانعكاسات السلبية على صحة ونفسية الإنسان ومن ثم تنعكس على أدائه وإنتاجيته في العمل مثل تلك الضغوط ندفع في الواقع ثمنها بالإحباط وعدم الرضا عن العمل بالإضافة إلى النظرة السلبية تجاه قضايا العمل.¹

ثانيا: مصادر ضغوط العمل :

1. صراع الدور:

يظهر صراع الدور في العمل حينما يقوم الفرد بأداء مهام كثيرة تتطلب سرعة كبيرة لإنجازها، ويشعر الفرد عند أدائه لهذه المهام بعدم رغبته في أدائها ويعتبرها جزءا من مهام وظيفته، بالإضافة إلى أن هذه المهام تكون متشعبة ومتداخلة مع مهام وأدوار أخرى يؤديها الفرد. ومن أمثلة ذلك تداخل عمل الفرد مع واجباته العائلية أو عدم اهتماماته الشخصية في هذه الوظيفة، ولا يعتبرها محبة الى نفسه، وبالتالي يشعر الفرد بالاستياء في عمله وبالضغوط الواقعة عليه، وكذلك يظهر صراع الدور في حين ما يكون الفرد واقعا تحت تأثير أكثر من قيادة ويتلقى أوامر من أكثر من رئيس يطلبون منه القيام بوظائف متناقضة.²

2. غموض الدور:

يقصد به هو عدم وضوح الدور الذي يقوم به الفرد داخل العمل وذلك عند غياب المعلومات الكافية، وعندما تكون الأهداف المراد تحقيقها غير واضحة، أو عندما لا تتناسب توقعات الفرد مع المسؤوليات المرتبطة بالدور الذي يقوم به، وكذلك يحدث غموض الدور حينما لا يعلم الفرد حقيقة ما المطلوب منه على وجه الدقة للقيام بعمله.³

3. عبء العمل :

يقصد به تحمل الفرد أعباء فوق طاقته حيث يعتبر العبء مصدر للضغوط، وقد تكون الأعباء من الناحية الكمية حيث يطلب من الفرد القيام بأعمال أكثر مما يستطيع إنجازها في الوقت المحدد، كما قد يكون زيادة العبء في شكل نوعي كأن يطلب من الفرد القيام بأعمال لا تلائم استعداداته وقدراته الخاصة.⁴

¹ أبو بكر علي خضر بخت، أثر ضغوط العمل على قيمة الانجاز دراسة تطبيقية على موظفي وزارة المالية، مجلة الإدارة والبنظمات والاستراتيجية JMOS، المجلد 5 العدد 11 ص 11.

² باديس بوخلوة، إدارة السلوك التنظيمي، مطبوعة، جامعة ورقلة، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارة وعلوم التسيير، قسم علوم تسيير، 2020-2021 ص 100.

³ وهيبه عيشاوي، مصطفى عوي، ضغوط العمل وأثرها على أداء العاملين، مجلة العلوم الإنسانية، المجلد 20 العدد 01 (2020)، ص 328.

⁴ جرينبرج جيرالد، بارون روبرت، غدارة السلوك في المنظمات، دار المريخ للنشر، ط1، الرياض 2004، ص 260.

كذلك يمكن تقسيمه الى أعباء عينية تتمثل في عدم كفاية الوقت لإنجاز مهام كثيرة مطلوب من الفرد إنجازها وتحتاج إلى الوقت أكبر أما أعباء عينية تتمثل في قصور المهارات المطلوبة لدى الفرد لإنجاز مهام وأعمال أكبر من قدراته، سواء من الناحية الجسمية أو العلمية.¹

4. الهيكل التنظيمي :

يقصد بالهيكل التنظيمي أحد مصادر ضغوط العمل الرئيسة عندما يتصف في درجة عالية من المركزية في صنع القرار وضعف عمل قنوات الاتصال داخل المنظمة بالإضافة الى ضعف فرص النمو والترقية هذا كله يؤدي إلى أن يصاب الفرد بضغط نفسي داخل المنظمة.²

5. ظروف بيئة العمل :

لكل عمل ظروف مختلفة، وهذه الظروف تؤثر على اتجاهات الفرد نحو العمل، وتؤثر على سلوكه عموماً، والفرد يرغب في أن يؤدي عمله في مكان مريح وملائم وخال من العقبات والمخاطر التي تحول دون أن يتم عمله في سهولة ويسر، ومن أهم ظروف بيئة العمل المادية ساعات العمل من حيث التوقيت، والإضاءة والضوضاء، ودرجة الحرارة والتهوية، ودرجة الرطوبة، وفترات الراحة بالإضافة إلى مدى وجود فرص للترقية، نظر للارتباط الوثيق بين هذه العوامل والحالة البدنية والنفسية للفرد، فإنها تكون مصدراً أساسياً لضغوط العمل.³

6. المشكلات الشخصية:

إن مصادر ضغوط العمل التي يتعرض لها الفرد لا تقتصر عادة على العوامل، فهناك مجموعة عوامل أخرى تسبب الضغوط فيكون مصدرها الفرد نفسه، ويمكن أن نقسم المصادر الشخصية لضغوط العمل إلى قسمين :

أ. ضغوط تنشأ من عوامل وظروف تتعلق بالفرد الخاصة وهذه تعتبر من العوامل الخارجية مثل: الأحداث الشخصية التي يتعرض لها الفرد والمشكلات العائلية والأزمات المالية مما يولد لديه حالات من التوتر والانفعال النفسي تكون مصدر لإحساسه بالضغط في بيئة العمل .

ب. ضغوط تنشأ من داخل الفرد (العوامل الداخلية) وتحدد لشخصية الفرد وطريقة تفكيره، مثل الإفراط في الطموحات والسعي وراء تحقيق هدف صعب المنال، أو التفكير التشاؤمي بتوقع نتائج سلبية وعلى أثرها ينتاب الفرد الشعور بالحزن والكآبة⁴

الفرع الرابع: الآثار المترتبة على ضغوط العمل .

ينتج عن ضغوط العمل مجموعة من الآثار سواء على مستوى الفرد أو على مستوى المنظمة لذا سنحاول من خلال هذا الجزء التطرق لأهم نتائج وآثار ضغوط العمل كما يلي:

¹ محمد حسين خميس أبو رحمة، ضغوط العمل وعلاقتها بالرضا الوظيفي لدى المشرفين التربويين، مذكرات ماجستير، بمحافظة غزة، سنة 2012، ص 24.

² عبد الرحيم بن عطا الله، وليد بن عطاء الله، مراجع سابق، ص 17.

³ محمد إسماعيل بلال، السلوك التنظيمي بين النظرية والتطبيق، دار الجامعة الجديدة، جامعة الإسكندرية فرع دمهور 2005، ص 63.

⁴ باديس بوخلوة، مرجع سابق، ص 102.

أولاً: الآثار الايجابية لضغوط العمل :

- رفع مستوى الشعور بالرضى والثقة والروح المعنوية ما بين العاملين مما يؤدي إلى الاستقرار في العمل ورفع مستوى الأداء والتميز لديهم والسعي إلى تحقيق العمل بالرغم من الضغوط التي تكون لديهم .
- العمل على معالجة المشكلات التي تواجه العاملين في الوقت المناسب وذلك لإنجاز العمل بكفاءة عالية ويتم بمواجهة المشكلات والعمل على التغلب عليها فالضغوط هي الدافع لمعالجة هذه المشاكل .
- خلال الضغوطات التي يواجهها العاملين بالمنظمات يتم اكتشاف قدراتهم والكفاءات المتميزة لديهم وذلك يتم من خلال مواجهة التحديات المتصلة بالعمل وعن طريق هذه التحديات يتبين قدرات هؤلاء العاملين ومستوياتهم المهنية .
- تساعد ضغوط العمل على تدعيم العلاقات الاجتماعية ما بين العاملين عن طريق مساعدة بعضهم البعض على مواجهة الضغوطات والمشكلات .
- إثارة الدوافع القوية عند الفرد في العمل وذلك من خلال القيام بالعمل وتحقيق متطلباته من أجل تحقيق الذات بالإضافة إلى تنمية المعرفة لديهم¹.

ثانياً: الآثار السلبية لضغوط العمل :

1. الآثار السلبية على مستوى الفرد :

- الآثار النفسية: أي نوع من التوتر لا بد أن يصاحبه نوع من التغيرات البدنية الظاهرة والتغيرات الفيزيولوجية الداخلية، أي عندما يمر الفرد بحالة من الضغط فإنه من الممكن أن يلمس آثار هذه الحالة على ما يجري في جسمه من زيادة ضربات القلب، وزيادة ارتفاع ضغط الدم وزيادة معدل التنفس، تصعب العرق وجفاف الحلق تلك الناجمة عن ضغط العمل ببطء محدثة نتائج فيزيولوجية واضطرابات نفسية وسلوكية².
- الآثار الجسدية : حيث تبين عدد من الدراسات أن هناك علاقة قوية بين الضغط والاضطرابات الفسيولوجية، كما أن البحوث الطبية تكشف أن أكثر من (50%) من الأمراض التي ترتبط بالضغط

¹ عيسى إبراهيم المعشر، أثر ضغوط العمل على أداء العاملين في الفنادق الأردنية فئة الخمسة نجوم (دراسة ميدانية)، رسالة ماجستير في إدارة أعمال، جامعة الشرق الأوسط، الأردن 2009، ص28.

ومن بين هذه الأمراض: الأزمات القلبية، ارتفاع ضغط الدم، قرحة المعدة، سكر الدم، الربو، الصداع النصفي، آلام الظهر.¹

● الآثار السلوكية : هي من السلوكيات التي يلجأ إليها للهروب من الضغوط حيث يعتبر أكثر تعبيراً من الآثار الأخرى، وذلك لسهولة ملاحظتها وإمكانية قياسها، ومن أهم تلك المتغيرات نجد: الإفراط في التدخين وفقدان الشهية واستخدام الأدوية المهدئة، وترك العمل والغياب والتأخر عن العمل، وانخفاض الأداء والشكاوي الطبية المتكررة.²

2. الآثار السلبية على مستوى المؤسسة :

يمكن إيجاز الآثار السلبية لضغوط العمل على المنظمة فيما يلي :

- ❖ ارتفاع معدل دوران العمل بسبب هروب العاملين إلى منظمات أخرى يكون فيها ضغط العمل أقل .
- ❖ انخفاض في الروح المعنوية وضعف مستوى الرضا الوظيفي، مما يحدث عنه عدم حب العمل وضعف الولاء والانتماء في المنظمة .
- ❖ انخفاض في الكفاءة والإنتاجية والفعالية في المنظمة .
- ❖ الغياب والتأخر عن العمل .
- ❖ ارتفاع معدل الشكاوي والتظلمات .
- ❖ سوء العلاقات بين أفراد المنظمة .
- ❖ عدم الدقة في القرارات .
- ❖ سوء الاتصال بسبب غموض الدور وتشويه المعلومات.³

¹ عائشة مفتاح جبريل، أثر ضغوط العمل في الأداء الوظيفي للعناصر الطبية المساعدة، مذكرة ماجستير، مدرسة العلوم الإدارية والمالية (قسم الإدارة الصحية) ليبيا 2014/2015، ص37.

² مرضية بن قايد، مريم عبادة، أثر ضغوط العمل على أداء العاملين في المؤسسات العمومية دراسة ميدانية مسح الأراضي، مذكرة ماستر، التخصص إقتصاد وتسيير المؤسسات ، جامعة غرداية، ص18.

³ محمود سليمان العميان، السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال، ط4، دار وائل للنشر، 2008، ص167 .

المطلب الثاني: مدخل لنية ترك العمل :

نية ترك العمل تعد الخطوة الأخيرة في عملية اتخاذ القرار باتجاه العمل الفعلي .

سيتم التطرق في هذا المطلب إلى ثلاثة عناصر أساسية هي مفهوم نية ترك العمل، والأسباب والعوامل المؤثر فيه.

الفرع الأول: تعريف نية ترك العمل :

➤ يرى (Ahmed et al) أن نية ترك العمل عبارة عن عملية معرفية في التفكير والتخطيط، ورغبة منها في إنهاء الوظيفة.¹

➤ ويرى (Aziz et al) أن نوايا ترك العمل هي قرار الموظف مغادرة مؤسسة بناء على نيته وضبطه الذاتي، وبالتالي قد يعطي هذا الشرط تأثيرات سلبية لمنظمة واحدة حيث النقد والانتاجية والعجز الزمني.²

➤ عرفت نية ترك العمل بأنها برنامج العامل لنية ترك العمل الحالي والبحث عن عمل آخر في المستقبل القريب.³

من خلال التعاريف السابقة نعرف نية ترك العمل هي التفكير أو الرغبة في ترك العمل أو القرار الذي يسبق التترك الفعلي للعمل.

الفرع الثاني: الحالات التي تؤدي إلى ترك العمل:

سوف نتطرق في هذا الفرع إلى التعرف على الحالات التي تؤدي إلى ترك العمل وهي كالتالي.

أولاً: الوفاة: باعتبار شخصية العامل من العناصر الجوهرية في علاقة العمل فإنه بوفاته تنتهي العلاقة حتماً والوفاة حسب المادة 66 من قانون 11/90⁴.

تعتبر وفاة العامل من الأسباب القانونية التي تؤدي إلى انتهاء علاقة العمل، لأن شخصية العمل كما سبقت الإشارة محل اعتبار في العقد، ولا يترتب على واقعة الوفاة الطبيعية، أي التزام في ذمة صاحب العمل، إلا فيما يتقرر بموجب أحكام قوانين الضمان الاجتماعي (منحة الوفاة).⁵

¹ أسماء يوسف، علاقة سلوك المواطنة التنظيمية بنية ترك العمل لدى العاملين دراسة في البنوك التجارية الأردنية، مذكرات ماجستير في إدارة الأعمال، كلية الدراسات العليا الجامعة الأردنية 2019، ص 21.

² حميدة مجد النجار، هشام مجد يسين، دور أبعاد علامة صاحب العمل في انخفاض نية ترك العمل لدى موظفي شركات الاتصال بمحافظة الدقهلية، رسالة ماجستير إدارة أعمال، كلية التجارة، جامعة المنصورة، العدد 02، سنة 2023، ص 94.

³Leonttaridi Rannia ,M.work_Related Stress , Quitting In tantions and adsenteeism « UK » Univrsié de sterling ,p3.

⁴ عبد الرحمن خليفي، قانون العمل الجزائري معلق عليه ومشرى بفقهاء القضاء الجزائري وفقه القضاء المقارن، ط 1، الدار العثمانية، الجزائر 2016، ص 91.

⁵ بشير هدي، الوجيز في شرح قانون العمل وعلاقات العمل الفردية، ط 1، جسر للنشر والتوزيع، الجزائر 2011، ص 114.

ثانياً: التقاعد: هو حالة لإنهاء علاقة العمل بسبب وصول العمال إلى سن معينة، حيث حدد سن الرجل ب60 سنة و55 سنة بالنسبة للمرأة، وقضاء 15 سنة على الأقل وإذا تخلف هذا الشرط الأخير تضاف خمس سنوات إلى المدة المنصوص عليها، كما أن للعامل في حالة تقاعد يستفيد من الضمانات الاجتماعية التي يتخول له الحق في تقاضي المنحة مقابل اشتراكات فعلها طيلة حياته المهنية ويتحصل العامل على أول قسط من المنحة قبل إنهاء عقد العمل.¹

ثالثاً: الاستقالة الاختيارية: هي الحالات الإدارية المكرسة دستورياً وقانونياً لكل العمال والموظفين وذلك بأن تتجه إرادة العامل إلى فك الرابطة المهنية بسبب أو بدون سبب بواسطة الاستقالة، فكل عامل أراد أن ينهي علاقة العمل عن طريق الاستقالة، وعليه تقديم طلب الاستقالة كتابياً للمستخدم وبعد انتهاء فترة الإشعار المسبق يصبح إلزاماً على المستخدم بعد التعرض له وليس له منعه من إنهاء العلاقة ما دام قد التزم بالإجراءات القانونية.²

رابعاً: الفصل: لعدم ملائمة العمل لرغبات ومؤهلات وقدرات الموظف أو فصل تأديبي أو الفصل بسبب الزيادة عن الحاجة، ويجب أن تهتم الإدارة بحالات الفصل وتحليل أسبابها التأكد من استنادها إلى أسس موضوعية، وأن تأخذ جانب الحيطة والحذر في معالجة مسائل وحالات الفصل.³

الفرع الثالث: العوامل المؤثرة على نية ترك العمل :

أكدت العديد من الدراسات السابقة أن نية ترك العمل لا يمكن أن تكون موجودة لدى جميع أفراد المؤسسة، إذ أن هذا القرار يتأثر بعدد من المتغيرات الشخصية والاجتماعية.

أولاً: العوامل الاقتصادية :

تعتبر من العوامل التي تقع خارج سيطرة الفرد، فهو لا يستطيع التحكم في معدل التضخم أو معدل البطالة بالإضافة إلى مستوى العرض والطلب من العمل، فكل هذه العوامل لا يمكن للفرد أن يتحكم فيها، فعندما يكون العرض من العمل جيداً بالشكل الكافي فإن الفرد قد تشكل له نية في مغادرة المؤسسة من أجل الانتقال إلى مؤسسة أفضل .

ثانياً: العوامل الفردية:

تلعب المتغيرات الديمغرافية مثل (الجنس والسن والخبرة والمستوى التعليمي والحالة الاجتماعية) دوراً مؤثراً على نية ترك العمل، فقد توصلت العديد من الدراسات إلى أن الأفراد الأكبر سناً لديهم مستوى منخفض من نية ترك العمل، فهم يشعرون أن لا فائدة من تغيير العمل بعد هذا العمر، ويميلون إلى الاستقرار على العكس من الأفراد الشباب الذين تكون لديهم مرونة وحركة أكبر.

¹ أسماء يوسف ، مراجع السابق، ص24.

² عبد الرحمن خليفي، مرجع سابق، ص87.

³ أسماء يوسف، نفس مرجع ، ص 24.

ثالثا: العوامل التنظيمية:

تعتبر العوامل التنظيمية من أكثر العوامل المحددة لنية ترك العمل، حيث أوضحت الدراسات أن العدالة التنظيمية وأسلوب القيادة والمناخ التنظيمي والثقافة التنظيمية وغيرها من العوامل لها أثر على نية الأفراد في ترك العمل، فمثلا إحساس العاملين بغياب العدالة في المؤسسة قد يزيد من رغبتهم في مغادرة المؤسسة، ولطبيعة أسلوب القيادة المتبع في المؤسسة تأثير أيضا خاصة إذا كان أسلوب قيادة متسلط يلغي مشاركة الأفراد في صناعة القرار بالمؤسسة.¹

المبحث الثاني: الأدبيات التطبيقية لدراسة أثر ضغوط العمل على نية ترك (الدراسات السابقة).

سنحاول من خلال هذا المبحث إبراز أهم الدراسات السابقة التي تناولت الموضوع سواء كانت الدراسات عربية أو أجنبية خلال فترات زمنية مختلفة وذلك بهدف معرفة النتائج المتوصل إليها والإجراءات والأدوات المستخدمة في التحليل إضافة إلى ذلك عملية المقارنة بينهما وبين الدراسة الحالية.

المطلب الأول : عرض الدراسات السابقة:

تناولت هذه الدراسة عددا من الدراسات السابق، والتي تعرضت لضغوط العمل على نية تركه وتم تقسيم هذه الدراسات إلى دراسات خاصة بضغوط العمل ونية ترك العمل.

الدراسات المتعلقة بضغوط العمل.

1. دراسة العاجيلية، شرف الدين، بعنوان جودة حياة العمل كمدخل لإدارة ضغوط العمل لدى ممرضي

الإستعجالات الطبية سنة 2022:

هدفت الدراسة الى الكشف عن طبيعة العلاقة بين ضغوط العمل وجودة حياة العمل لدى ممرضي الإستعجالات الطبية في المؤسسة العمومية للصحة الجوارية بعنابة وكذلك تعرف على دلالة وفروق في مستويات ضغوط العمل وجودة حياة العمل تعزي لمتغير الجنس ومتغير سنوات العمل وتمثل العينة جميع ممرضي وممرضات مصلحة الإستعجالات الطبية للمؤسسة العمومية والصحة الجوارية بعنابة وبلغ عددهم 120 ممرض و ممرضة بسنة 2022 المنهج المتبع هو المنهج الوصفي استخدم الاستبيان أداة لجمع وتحليل البيانات ومن أبرز نتائجها أهمية جودة حياة العمل ودورها الايجابي في تخفيض ضغوط العمل والحد من آثاره السلبية على الصحة النفسية لفترة

¹ نصر الدين قعوذة، منيرة سلامي، أثر مستوى الالتزام التنظيمي في التقليل من نية ترك العمل لدى العاملين، دراسة حالة مديرية توزيع الكهرباء والغاز، مجلة، المجلد 04، العدد01، الجزائر، 2020، ص 48 .

المرضى بعلمهم ، التي تعتبر الفئة الأكثر استهدافا للضغوط المهنية في المستشفيات، نتيجة المهام العديدة المرتبط بعلمهم، فهم أساس عملية التكفل الصحي ويعتبرون همزة وصل بين المريض والطبيب.

2. دراسة طيبي ونحال، بعنوان ضغوط العمل وتأثيرها على أداء العاملين في ظل جائحة كورونا، سنة 2021:

هدفت الدراسة إلى الكشف عن مدى تأثير ضغوط العمل على أداء العاملين في ظل جائحة كورونا تهدف كذلك إلى معرفة إذا كان عبء العمل يؤثر على أداء العاملين وأخذت عينة من عمال مصلحة كوفيد 19 على مستوى المؤسسة الاستشفائية بوقرة بولعراس، كان حجم العينة 50 عامل استخدمت أداة الاستبيان والمقابلة والملاحظة استخدمت المنهج الوصفي لتحليل البيانات وكان أبرز نتائجها أن حجم العمل الملحق على عاتق الموظفين عينة الدراسة لا يتوافق مع قدراتهم ويشعر كذلك أفراد العينة بالتعب والارهاق نتيجة كثرة العمل الموكل لهم، ولم يؤثر الخوف من العدوى على أفراد العينة في تأديتهم لعملهم بشكل فعال أفراد عينة الدراسة لا يشعرون بالتوتر والقلق بسبب المهام المطلوبة في عملهم.

3. دراسة العمار، بعنوان أثر ضغوط العمل على دوران العاملين، سنة 2012.

هدفت الدراسة إلى معرفة أثر ضغوط العمل بأبعادها الثلاث (غموض الدور، وصراع الدور، وعبء الدور الزائد) على مستوى دوران العاملين في مؤسسة الكهرباء بالمنطقة الجنوبية -السعودية، ولتحقيق أهداف الدراسة استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي، واعتمدت الدراسة الاستبانة أداة لجمع المعلومات، وتمثل مجتمع الدراسة بجميع العاملين الإداريين في شركة الكهرباء بالمنطقة الجنوبية -السعودية، وتوصلت نتائج الدراسة إلى أنه يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية موجبة لضغوط العمل بأبعادها الثلاث على دوران العاملين في مؤسسة وتوجد فروق ذات دلالة إحصائية بين مفردات عينة البحث حول ضغوط العمل وأثرها على دوران العاملين في مؤسسة وتعزى للمتغيرات الشخصية والوظيفية .

4. دراسة عيسى إبراهيم بعنوان أثر ضغوط العمل على أداء العاملين. سنة 2009:

هدفت الدراسة إلى التعرف على مدى ضغوط العمل وأبعاده على أداء العاملين في قطاع الفنادق استخدم الباحث المنهج الوصفي و دراسة حالة واستخدم الاستبيان أداة لجمع البيانات المتعلقة بالدراسة، ولقد تم اخذ عينة 2400 عامل عبر 12 فندق وأخذت العينة 240 استبانة وزعت 10 من مئة من كل فندق وكان الرفض 22 عامل استعاد 197، توصلت النتائج إلى عدم وجود علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة بين المتغيرين المستقلين عبء العمل والهيكل التنظيمي من جهة وأداء العاملين في تلك الفنادق

الدراسات المتعلقة بنية ترك العمل:

1. دراسة رشا أبوسيف، بعنوان تأثير الإنظمار الوظيفي على نية ترك العمل سنة 2023

هدفت الدراسة إلى التعرف على تأثير أبعاد الإنظام الوظيفي على نية ترك العمل، استخدم المنهج الوصفي واستخدم الاستبيان أداة لتحليل البيانات وقد تمثلت الدراسة على عينة من العاملين في شركات تقديم خدمات الهاتف المحمول بجمهورية مصر العربية وحجمها 375 فرداً ومن أبرز نتائجها منح العاملين مزيداً من الحرية والاستقلالية في العمل، والعمل على تعزيز ثقافة المشاركة وتفعيل فروع العمل، وتدعيم قنوات الاتصالات الرسمية وغير الرسمية، والاهتمام بظروف العمل.

2. دراسة زكريا إسحاق، بعنوان أثر الدعم التنظيمي المدرك على نية ترك العمل سنة 2022

هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر الدعم التنظيمي المدرك على نية ترك العمل في الجامعات السودانية الخاصة بولاية الخرطوم، ومناقشة أثر الدعم التنظيمي المدرك على الالتزام التنظيمي في الجامعات السودانية الخاصة، المنهج المتبع هو المنهج الوصفي واستخدم أداة الاستبيان لتحليل وجمع البيانات، وتمثلت العينة 78.2 من الذكور و21.8 من الإناث وكانت العينة عشوائية ومن أبرز نتائجها لا يؤثر الدعم التنظيمي المدرك تأثيراً سلبياً على النية في ترك العمل وهناك علاقة بين الدعم التنظيمي المدرك والالتزام التنظيمي، وليس هناك علاقة بين الالتزام التنظيمي ونية ترك العمل.

1. دراسة (RoyaAnvari ,Ali ShaemiBarzaki) بعنوان التأثير الوسيط لرأس سلوك المواطنة التنظيمي سنة 2017.

هدفت الدراسة إلى استكشاف العلاقات بين الروحانية في مكان العمل ونية الإجازة وسلوك المواطنة التنظيمية (OCB) لدى الممرضات وعمال إذا كان OCB يتوسط العلاقة بين روحانية مكان العمل ونية المغادرة. وكشف عن كيفية التعامل مع هذه المشكلة من خلال الاستفادة من الروحانية في مكان العمل والمواطنة التنظيمية سلوك. في هذه الدراسة الارتباطية، تم استخدام المنهج الوصفي لجمع البيانات استخدم الاستبيانات في المجموع من بين 345 ممرضاً وممرضة من ثلاثة مستشفيات عامة تقع في جوهور باهرو، ماليزيا تم اختيارها كعينات باستخدام طريقة أخذ العينات العشوائية للرد على الاستبيانات، ومن أبرز نتائجها الروحانية في مكان العمل لها تأثير سلبي كبير على نية الممرضات للمغادرة ساهمت الروحانية في مكان العمل بنسبة 34% من نية الرحيل، حيث جاء التباين موافقاً بنسبة و45% من التباين كان مطابقاً لـ OCBO. علاوة على ذلك، قام OCB بتحكيم التأثير من الروحانية في مكان العمل على نية المغادرة، أظهرت هذه الدراسة المزاي المحتملة للفهم الأفضل للتأثير الإيجابي للروحانية في مكان العمل على ميل الممرضات إلى المغادرة.

3. دراسة ستي سيد أحمد، بعنوان أثر الرضاء الوظيفي على النية في ترك العمل بوجود الالتزام الوظيفي:

هدفت الدراسة إلى التعرف على العلاقة بين الرضاء الوظيفي والنية في ترك العمل لدى مديرية الضرائب لذلك، واستخدم المنهج الوصفي والاستبيان أداة لتحليل وجمع البيانات بالاعتماد على المعادلات الهيكلية (SEM) باستخدام برنامج Amos ومن نتائج الدراسة وجد أثر قوي للرضاء الوظيفي على النية في ترك العمل بوجود عامل الالتزام الوظيفي كمتغير وسيط.

4. دراسة (Mohammad Alzayed .Mohsen Ali Murshid) بعنوان العوامل المؤثرة

على النية في ترك الوظيفة الحالية في وزارة الإعلام في الكويت سنة 2017.

هدفت الدراسة إلى التعرف على العوامل التي تؤثر على نية الموظف لترك العمل الحالي في وزارة الإعلام في الكويت، استخدم الباحث المنهج الوصفي وتم جمع البيانات وتحليلها باستخدام الاستبيان، وبناء على أسلوب العينة الملائمة تم سحب عينة مكونة من 200 موظف من الموظفين الذين يعملون في مختلف إدارات وزارة الإعلام الكويتية ومن نتائج هذه الدراسة أن إدراك الموظفين للالتزام والرضاء الوظيفي هما العاملان الرئيسيان اللذان يؤثر سلبا على نية الموظفين وجود علاقة سلبية بين الانشغال بالعمل والنية لترك الوظيفة .

الدراسات المتعلقة بالمتغيرين معا (ضغوط العمل ونية ترك العمل):

1. دراسة تجاني ،بيض القول، بعنوان العلاقة بين الضغط المهني ونية ترك العمل سنة 2022

هدفت الدراسة إلى البحث على نوعية العلاقة بين الضغط المهني ونية الترك لدى لأطباء العاملين بالمؤسسة، والكشف عن مستوى الضغط المهني لدى الأطباء ومستوى نية ترك العمل، و معرفة تأثير الجنس على مستوى نية ترك العمل لدى الاطباء وتمثلت عينة الدراسة في اختيار الباحثان عينة قوامها 47عامل، تم اختيارهم بطريقة قصدية غرضية من مجتمع الدراسة المتمثل في الأطباء العاملين بالمؤسسة الاستشفائية العمومية بالجلفة والمنهج المتبع هو المنهج الوصفي والأداة المستخدمة هي الاستبيان ومن أبرز نتائجها كشفت الدراسة عن وجود علاقة ارتباطية ضعيفة بين الضغوط المهنية ونية ترك العمل لدى الأطباء العاملين بالمؤسسة الاستشفائية وفي حين أبدت النتائج على تمتع الأطباء بمستوى متوسط للضغط المهني وفي حين يتمتعون بمستوى مرتفع بنية ترك العمل وكذلك توصل الباحثين إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في كل من الضغط المهني ونية ترك العمل .

2. دراسة (Arkadiusz, Romuald) بعنوان ضغوطات العمل والنية ترك مكان العمل الحالي والمهنية سنة 2022.

هدفت الدراسة إلى تحديد العلاقة بين ضغوط العمل والنية في ترك الوظيفة الحالية أو المهنة، استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي واعتماد على الاستبيان أداة لجمع البيانات ويتكون حجم العينة 306 عاملة في القطاع العام البولندي خدمات صحية، ومن أبرز نتائجها وجود أن عبء العمل هو أقوى مؤشر مباشر على نية ترك الوظيفة الحالية أو المهنية

3. دراسة (Mohamad Khalil Omar) بعنوان ضغوط العمل، عبء العمل، العمل توازن الحياة، ونية الرحيل سنة 2020.

هدفت الدراسة إلى التعرف على تأثير ضغوط العمل والتوازن بين العمل والحياة عند نية المغادرة، واستخدم الباحث المنهج الوصفي واستخدم الاستبيان أداة لجمع والتحليل البيانات، واستخدمت هذه الدراسة طريقة أخذ العينات التعددية وتم توزيع الاستبيان إلكترونياً، ومن أبرز نتائج وجود علاقة إيجابية بين عبء العمل ونية المغادرة مع ذلك، ضغوط العمل والتوازن بين العمل والحياة ليس له أهمية كبيرة في نية المغادرة .

4. دراسة فطاني بعنوان قياس أثر ضغوط العمل على التسرب الوظيفي سنة 2019

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على قياس أثر ضغوط العمل على التسرب الوظيفي داخل المنظمة لدى الموظفين في ش ذ م م رقيق للترقية العقارية بالبويرة، وقد تم تصميم الاستبيان الخاص بهذه الدراسة وزع على عينة من الموظفين في المؤسسة وكان حجم العينة يتكون من 40 موظف والمنهج المتبع الوصفي ومن أبرز نتائجها أن هناك علاقة واضحة بين عدم استقرار الموظفين والضغوط المفروضة عليهم داخليا وخارجيا وكذلك عدم التوافق بين المؤهلات والقدرات مع متطلبات الوظيفة التي يشغلها الموظف ما يوجه الموظف للتسرب الوظيفي وكذلك وجود تأثير مرتفع لضغوط العمل الناتجة سواء عن عبء العمل، أو عن نظام الأجور والحوافز أو عن الهيكل التنظيمي بالتسرب الوظيفي.

5. دراسة بدوه، بعنوان أثر ضغوط العمل على نية ترك العمل سنة 2018

هدفت الدراسة إلى التعرف ما إذا كانت هناك فروقات في تصور عينة الدارسة حول نية العمل والتعرف على مدى علاقة ضغوط العمل بأبعاده على نية ترك العمل في المؤسسة محل الدراسة ومعرفة مستوى وعي العمال بضغط العمل المدرك لديهم في المؤسسة محل الدراسة واستخدام المنهج الوصفي، اعتمدت الدراسة على الاستبيان أداة لجمع المعلومات والبيانات ويتكون العينة من مجموعة من العاملين في المؤسسة محل الدراسة حيث تم سحب العينة عشوائية قدرها 140 عامل من أصل 580 عامل تم استرجاع 130 استمارة أما 10 لم يتم استرجاعها 8

ملغاة ومن أبرز نتائجها مستوى ضغط العمل في المؤسسة محل الدراسة متوسط، و نية ترك العمل في المؤسسة محل الدراسة متوسطة، و توجد علاقة قوية بين ضغوط العمل ونية ترك العمل في المؤسسة محل الدراسة، ولا توجد فروق ذات دلالة احصائية في اجابات الأفراد عينة الدراسة حول نية ترك العمل تعزى للمتغيرات الشخصية (الجنس، العمر، المستوى التعليمي، سنوات الخبرة، الحالة الاجتماعية، الوظيفة الحالية).

المطلب الثاني: مناقشة الدراسات السابقة

من خلال الدراسات السابقة التي تم طرحها يتضح أن معظم الدراسات سعت إلى دراسة

الفرع الأول: أوجه التشابه والاختلاف بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة:

سنتعرف من خلال هذا الفرع لأوجه التشابه والاختلاف بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة

اولا: أوجه التشابه:

تكمن أوجه التشابه في الدراسات السابقة :

- جميع الدراسات السابقة اعتمدت على استمارة الاستبيان أداة رئيسية لجمع البيانات .
- معظم الدراسات، حديثة الدراسة سواء المحلية أو العربية أو الأجنبية .
- كذلك من حيث المنهج استخدمت كل الدراسات السابقة المنهج الوصفي .
- تتفق الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة في تناولها لموضوع الضغوط العمل من الجانب النظري بينما تتفق الدراسات السابقة مع الدراسة الحالية في تناولها لموضوع نية ترك العمل من الجانب النظري .

ثانيا: أوجه الاختلاف :

- من حيث الزمان والمكان: تمت الدراسات في بيئة مختلفة، عربية وأجنبية، وتختلف من حيث السنوات .
- من حيث العينة تناولت الدراسات عينات مختلفة.
- من حيث محل الدراسة اختلفت الدراسات من القطاع العام والقطاع الخاص .
- تناولت الدراسات السابقة أحد متغيرات الدراسة المتمثلة في ضغوط العمل ونية ترك العمل وتم ربطهما بمتغيرات أخرى مختلفة .
- أغلب الدراسات السابقة تمت في بيئات مختلفة عربية وأجنبية وكانت من سنة 2012 إلى 2023 حيث شملت كل من الجزائر، خارج الجزائر، أما عن دراستنا فأنجزت دراستنا خلال 2024 بورقلة

الفرع الثاني: جوانب الاستفادة من الدراسات السابقة.

أفادت الدراسات السابقة ببحثنا في الكثير من المجالات وخاصة فيما يلي.

مجالات الاستفادة من الدراسات السابقة:

- المساهمة في تحديد بعض المفاهيم بالنسبة لمتغيرات الدراسة (ضغوط العمل، نية ترك العمل) .
- المساعدة في صياغة الفرضيات وإشكالية الدراسة.
- التعرف على الأداة المستخدمة والمنهج المستخدم في جمع البيانات واختيار ما يناسب الدراسة الحالية.
- المساعدة في كيفية بناء أبعاد الاستبيان التي يمكن التركيز عليها.
- التعرف على بعض الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسات السابقة.
- التعرف على النتائج التي توصلت إليها الدراسات السابقة.
- التعرف على النقائص التي تعرض لها الباحثون ومحاولة ادراجها في الدراسة الحالية.

خلاصة الفصل :

تم التطرق من خلال الفصل الأول إلى المفاهيم المتعلقة بضغوط العمل ونية ترك العمل من خلال عرض الإطار النظري لضغوط العمل وأهم الأساسيات وأثاره كمطلب أول من المبحث الأول وفي حين المطلب الثاني الأدبيات النظرية نية ترك العمل الأسباب والعوامل المؤثرة في نية ترك العمل كمطلب ثاني أما المبحث الثاني تم عرض مختلف الدراسات المحلية (الجزائرية) والدراسات العربية بالإضافة للدراسات الأجنبية وتبيان الفرق وأوجه التشابه بينها وبين دراستنا المحلية .

نلخص في الأخير مجمل الأدبيات النظرية والتطبيقية حول متغيرات الدراسة ولمعرفة مدى تأثير ضغوط العمل بأبعاده على نية ترك العمل وهذا ما سنحاول التأكد منه من خلال دراستنا الميدانية التي سنقوم بها على مؤسسة توزيع الكهرباء والغاز مديرية ورقلة بقسم العلاقات التجارية .

الفصل الثاني:

دراسة ميدانية لأثر ضغوط العمل على نية

ترك العمل

بمديرية التوزيع الكهرباء والغاز "سونلغاز"

ورقلة

تمهيد:

بعد ما تناولنا في الفصل الأول الجزء النظري لضغوط العمل ونيته في ترك العمل، سيتم في هذا الفصل إسقاط مختلف جوانب الدراسة النظرية على واقع مؤسسة توزيع الكهرباء والغاز بورقلة وذلك من خلال الدراسة واختبار فرضياتها تم الاعتماد على الاستبيان الورقي أداة لجمع البيانات وتحليلها، سيتم هذا من خلال التطرق إلى المبحثين التاليين:

◀ المبحث الأول: الطريقة والأدوات المستعملة.

◀ المبحث الثاني: عرض، تحليل ومناقشة نتائج الدراسة.

المبحث الأول: الطريقة والأدوات المستعملة:

سيتم في هذا المبحث استعراض الطريقة المعتمدة والأدوات المستعملة في الدراسة التطبيقية، حيث سيتم تقسيم هذا المبحث إلى مطلبين رئيسيين، ففي المطلب الأول سنتطرق فيه إلى الطريقة المستعملة والعينة المختارة من مجتمع الدراسة، أما المطلب الثاني سنتطرق فيه إلى الأدوات التي استعملت في الدراسة الميدانية.

المطلب الأول: طريقة الدراسة

من أجل اسقاط الجانب النظري على الواقع ومن أجل تأكيده، قمنا بالدراسة الميدانية والتي تتمثل في دراسة حول مؤسسة توزيع الكهرباء والغاز بورقلة من وجهة نظر عمال قسم العلاقات التجارية ورقلة.

الفرع الأول: منهج الدراسة

يوضح المنهج مختلف الخطوات التي يعتمد عليها الباحث في إنجاز دراسته، وذلك بغية الوصول إلى النتائج والأهداف المرجوة ومنه يمكن اعتبار المنهج على أنه الطريقة التي يتبعها الباحث لدراسة الظاهرة أو موضوع معين بهدف التعرف على أسبابها وتقديم حلول لها، ولتحقيق الأهداف المرجوة في بحثنا سوف نتطرق على المناهج التالية:

المنهج الوصفي التحليلي: يمكننا المنهج الوصفي التحليلي من جمع البيانات عن الظاهرة المدروسة ووصف النتائج التي تم التوصل إليها وتحليلها وتفسيرها.

الفرع الثاني: مجتمع وعينة الدراسة:

أولاً: تقديم المؤسسة:

سونلغاز، هي المتعامل التاريخي في ميدان الإمداد بالطاقة الكهربائية والغازية بالجزائر، ومهامها الرئيسية هي إنتاج الكهرباء ونقلها وتوزيعها وكذلك نقل الغاز وتوزيعه عبر القنوات، وقانونها الأساسي الجديد يسمح لها بإمكانية التدخل في قطاعات أخرى، فهذه القطاعات لها أهمية بالنسبة للمؤسسة ولاسيما في ميدان التسويق للكهرباء والغاز نحو الخارج.

في سنة 1947 تم إنشاء المؤسسة العمومية "كهرباء وغاز الجزائر" المعروفة اختصاراً بـ (EGA)، والتي أسند إليها احتكار إنتاج الكهرباء ونقلها وتوزيعها وكذلك توزيع الغاز، وتضم EGA المؤسسات السابقة للإنتاج والتوزيع، وقد كانت تندرج تحت قانون أساسي خاص بـ لوبون (LEBON) وشركائه SAE (الشركة الجزائرية للكهرباء والغاز) ثم وقعت تحت مفعول قانون التأمين الذي أصدرته الدولة الفرنسية سنة 1946.

على غرار إنشاء الشركات الوطنية بالجمهورية الجزائرية وبموجب الأمر رقم 69/59 المؤرخ في 1969/07/28 أنشأت "الشركة الوطنية للكهرباء والغاز" (SONELGAZ) وحلت محل شركة كهرباء وغاز الجزائر

ثانيا: مجتمع الدراسة: هو مجموع عمال 557 بمؤسسة توزيع الكهرباء والغاز بورقلة

ثالثا: عينة الدراسة: تم أخذ عينة من مجموع 50 عامل بقسم العلاقات التجارية بمديرية توزيع الكهرباء والغاز بما فيها الوكالات التجارية لمديرية توزيع الكهرباء والغاز بورقلة

المطلب الثاني: الأدوات الدراسية.

سنتناول في هذا المطلب الأدوات المستخدمة في جمع بيانات الدراسة، والأساليب الإحصائية ثم اختبار صدق وثبات الاستبيان

الفرع الأول: الأدوات مستخدمة في جمع البيانات:

للتأكد من صحة فرضيات البحث اعتمدنا على المقابلة والاستبيان، أداة لجمع البيانات اللازمة، احتوى الاستبيان على قسمين رئيسيين هما:

المقابلة : أجرينا المقابلة مع نائب مدير سابق في مديرية توزيع الكهرباء والغاز بورقلة، حيث تم طرح العديد من الأسئلة حول موضوع الدراسة .

الاستبيان:

عبارة عن مجموعة من أسئلة تم توزيعها على عمال في المؤسسة محل الدراسة والتي تتكون من قسمين كالتالي

القسم الأول: هو عبارة عن السمات الشخصية عن المستجوب (الجنس، العمر، المستوى التعليمي، الوظيفة، الأقدمية)

القسم الثاني: هو عبارة عن مجالات الدراسة وتتكون الاستبانة اعتمادا من (35)فقرة موزعة على مجالين هما:

أولا: أبعاد ضغوط العمل وتتكون من 20 عبارة وفق مقياس ليكارث الثلاثي.

ثانيا: أبعاد نية ترك العمل وتتكون من 15 عبارة وفق مقياس ليكارث الثلاثي.

الجدول رقم (1-2) العبارات التي تقيس أبعاد المتغير المستقل (ضغوط العمل)

البعد	رقم العبارة
الهيكل التنظيمي	4-3-2-1
عبء العمل	8-7-6-5
ظروف بيئة العمل	12-11-10-9
صراع الدور	16-15-14-13
غموض الدور	20-19-18-17

المصدر: من إعداد الطالبان اعتمادا على مخرجات spss24

الجدول رقم (2-2) العبارات التي تقيس المتغير التابع (نية ترك العمل)

البعد	رقم العبارة
نية ترك العمل	(1 إلى 15)

المصدر: من إعداد الطالبان اعتمادا على مخرجات spss24

الفرع الثاني: الأساليب الإحصائية:

لتحليل النتائج تم استخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS وذلك من أجل تفرغ وترميز الاجابات، والتحليل الاحصائي للبيانات، بالاعتماد على الأساليب الاحصائية التالية:
أولا: الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة:

من أجل تحقيق أهداف البحث وتحليل البيانات التي تم تجميعها اعتمادنا على برنامج الإعلام الآلي المسمى بالحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS)، حيث استخدمنا إصدار أربعة 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 (α) (Cronbach's Alpha) يستخدم هذا المقياس لتقدير ثبات فقرات الاستبيان.

- المربعات الصغرى (الارتباط الخطي بين المتغير المستقل والمتغير التابع).

- معامل الارتباط بيرسون (Pearson Correlation Coefficient): يستخدم لقياس قوة واتجاه العلاقات بين متغيرات الدراسة ولمعرفة مدى الاتساق الداخلي لمجاور الدراسة.

- التكرارات والنسب المئوية: الاعتماد عليها في محور البيانات العامة 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 الدراسية.
- الانحراف المعياري (Std. Deviation): يوضح التشتت في استجابات أفراد عينة الدراسة لكل عبارة من عبارات متغيرات الدراسة، فكلما اقتربت قيمته من الصفر تركزت الاستجابات وانخفض تشتتها بين المقياس،

الجدول رقم (2-3) درجات الموافقة حسب مقياس ليكارت الثلاثي

الاستجابة	غير موافق	محايد	موافق
الدرجة	1	2	3

المصدر: من إعداد الطالبان اعتماداً على مخرجات spss24

أما تحديد قيم المتوسط الحسابي فتم من خلال حساب المدى (3 - 1 = 2) ثم نقسمه على أكبر قيمة في المقياس للحصول على طول الخلية (0.66 = 3/2)، ثم إضافة هذه القيمة إلى أقل قيمة في المقياس وهي (1) وذلك لتحديد الحد الأدنى لهذه الخلية وهكذا أصبح طول الخلايا كما يلي:
يوضح مجال المتوسط الحسابي المرجح لكل مستوى (مقياس ليكارت)

الجدول رقم (2-4) طريقة توزيع المتوسطات حسب مقياس ليكارت الثلاثي (likert Scale)

المستوى الموافق له	مجال المتوسط الحسابي المرجح
ضعيف	من 1 إلى 1.66
متوسط	من 1.67 إلى 2.33
مرتفع	من 2.34 إلى 3

المصدر: من إعداد الطالبان اعتماداً على مخرجات spss24

الفرع الثاني: اختبار صدق وثبات الاستبيان:

تم التأكد من صدق الاستبيان بواسطة التحكيم، بعرضه على مجموعة من الاساتذة المختصين، سنحاول من خلال هذا الجزء التعرف على مدى الاعتماد على الاستبيان في التحليل الاحصائي وذلك من خلال حساب كل من ثبات ألفا كرونباخ وصدق الاتساق الداخلي للاستبيان كما يلي:

أولاً: صدق أداة الدراسة

1- صدق المحكمين (تحكيم أداة الاستبيان)

بعد إعداد الأسئلة لأداة الاستبيان في صورتها الأولية من أجل أخذها بعين الاعتبار وتأكيدها ومصداقيتها ومدى شموليتها لموضوع الدراسة فإنها تعرض على مجموعة من الأساتذة في التخصص، أو ما يعرف بصدق المحكمين يقصد به: "المظهر العام للاستبيان من حيث المفردات وكيفية صياغتها، ودقتها وموضوعيتها ومدى مناسبة الأداة للغرض الذي وضع لأجله" (أنظر الملحق رقم 3).

ثانياً: ثبات الاستبيان "معامل ألفا كرونباخ للاستبيان" :

يعد الثبات من الاختبارات الضرورية بحيث يعطي نتائج متقاربة أو نفس النتائج إذا طبق أكثر من مرة في ظروف مماثلة يسمح للباحث بتعميم نتائج بحثه، وفيما يأتي سيتم اختبار الصدق والثبات لأداة هذه الدراسة.

الجدول رقم (2-5) نتائج اختبار الفا كرو نباخ لمتغيرات الدراسة

المحاور	عدد عبارات الاستبيان	معامل ألفا كرو نباخ
أثر ضغوط العمل على نية ترك العمل	35	0.837
ضغوط العمل	20	0.801
نية ترك العمل	15	0.793

المصدر: من إعداد الطالبان اعتماداً على مخرجات spss24

يلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن معامل " ألفا كرو نباخ " أكبر من 0.734 ومنه فأداة القياس تتمتع بالثبات المقبول فيما يخص عينة الدراسة والتي قدرت بـ (50) أي بنسبة 50% من العينة يعيدون نفس الإجابة في حالة استجوابهم من جديد وهي نسبة جيدة وتعبّر عن درجة عالية من مصداقية الاجابات وبالتالي تعميم النتائج على مستوى الدراسة.

الفرع الثالث: الاتساق الداخلي للاستبيان:

بعد التأكد من الصدق الظاهري للاستبيان قمنا باختبار الاتساق الداخلي له، من أجل القيام بهذا الاختبار قمنا بحساب معامل الارتباط بيرسون حيث بين هذا الأخير درجة ارتباط كل بعد من أبعاد المحور والدرجة الكلية لجميع عبارات هذا المحور وذلك لكل متغيرات الدراسة والنتائج المحصل عليها مبينة في الجداول التالية:

1. الاتساق الداخلي لمتغيرات الدراسة:

الجدول رقم (2-6): يوضح الاتساق الداخلي لأبعاد المحور الأول والمتغير التابع

Sig	Pearson Correlation	أبعاد المحور الأول
0.813	0.034	البعد الأول: الهيكل التنظيمي
0.000	0.723**	البعد الثاني: عبء العمل
0.000	0.821**	البعد الثالث: ظروف بيئة العمل
0.000	0.829**	البعد الرابع: صراع الدور
0.000	0.743**	البعد الخامس: غموض الدور
0.000	0.861**	المحور الأول: ضغوط العمل
0.000	0.765**	المحور الثاني: نية ترك العمل

المصدر: من إعداد الطالبان بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V24

من خلال معاملات الارتباطات الثنائية المبينة في الجدول أعلاه يتبين لنا أن لأبعاد المحور الأول ضغوط العمل من خلال البعد الأول الهيكل التنظيمي بمعامل ارتباط قدره $r=0.034$ والبعد الثاني عبء العمل بمعامل ارتباط قدره $r=0.723$ ، والبعد الثالث ظروف بيئية العمل بمعامل ارتباط قدره $r=0.821$ والبعد الرابع صراع الدور بمعامل ارتباط قدره $r=0.821$ والبعد الخامس غموض الدور بمعامل الارتباط $r=0.743$ تمتاز بالاتساق الداخلي حيث أن علاقة الارتباط بين الدرجة الكلية لكل بعد من محور الأول دالة إحصائية، إذ أن قيمة Sig (مستوى المعنوية) للقيم الإحصائية لمعاملات الارتباط بيرسون المحسوبة في كل بعد هي أقل من مستوى دلالة 0.05، ومنه أربعة أبعاد من المحور الأول صادقة ومتسقة لما وضعت لقياسه، كما يبين الجدول أنه هناك اتساق وانسجام بين محاور الدراسة، وكذلك يبين لنا الجدول أعلاه المحور الثاني نية ترك العمل حيث أن معامل ارتباط قدره $r=0.765$ يمتاز بالاتساق الداخلي إذ أن قيمة (Sig=0.000) للقيم الإحصائية لمعامل الارتباط بيرسون المحسوبة بعد هي أقل من مستوى دلالة 0.05، ومنه المتغير التابع نية ترك العمل يبين الجدول أنه يوجد اتساق وانسجام بين محاور الدراسة.

المبحث الثاني: عرض وتحليل ومناقشة نتائج الدراسة:

يقدم هذا المبحث عرض لمختلف نتائج الدراسة الميدانية التي تم التوصل إليها من خلال جمع البيانات وتحليلها ومناقشتها والوصول إلى نفي أو ثبات الفرضية من خلال استنتاجات الدراسة.

المطلب الأول: عرض نتائج الدراسة

سنقوم في هذا الجانب بعرض الاستفادة من الأساليب الإحصائية الوصفية من أجل القاء نظرة على توزيع العينة حسب الإجابات المطروحة عليهم وذلك من خلال الجداول التكرارية لكل متغير على حدى حسب نوع السؤال.

الفرع الأول: توزيع أفراد العينة حسب المتغيرات الشخصية والوظيفية:

سوف نتطرق في هذا الفرع إلى توزيع أفراد العينة حول المتغيرات الشخصية والوظيفية.

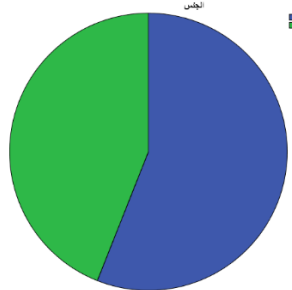
1- توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الجنس:

الجدول رقم (2-7) التوزيع التكراري للعينة حسب الجنس

الجنس	التكرار	النسبة
ذكر	28	53.8%
أنثى	22	42.3%
المجموع	50	100%

المصدر: من إعداد الطالبان اعتمادا على مخرجات spss24

الشكل رقم (2-1) توزيع أفراد العينة حسب الجنس



المصدر: من إعداد الطالبان اعتمادا على مخرجات spss24

يظهر من خلال الجدول أعلاه أن نسبة الذكور تشكل أغلبية بنسبة 53.8% من عينة الدراسة بتعداد 28 مفردة، أما 42.3% إناث بتعداد 22 مفردة، وهي نسبة منخفضة بالمقارنة بنسبة الذكور، وهذا ما يفسر أن الفئة المستهدفة في المؤسسة محل الدراسة مكونة بشكل كبير من الذكور أكثر من الإناث، وهذا يرجع إلى طبيعة نشاط المؤسسة محل الدراسة.

2- توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير العمر:

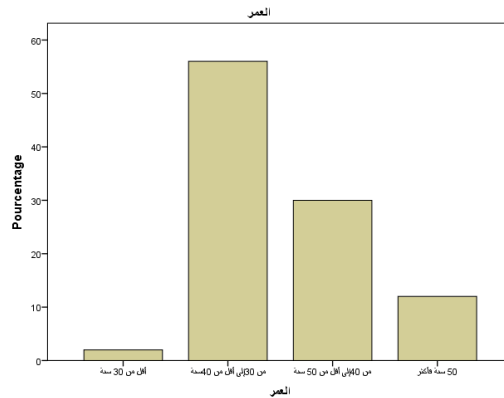
الجدول رقم (2-8) التوزيع التكراري للعينة حسب العمر

العمر	التكرار	النسبة
أقل من 30 سنة	1	1.9%
من 30 سنة إلى أقل من 40 سنة	28	53.5%
من 40 سنة إلى 50 سنة	15	28.8%
50 سنة فما فوق	6	11.5%
المجموع	50	100%

المصدر: من إعداد الطالبان اعتمادا على مخرجات spss24

فلاحظ من الجدول الموضح رقم (2-8) أن أفراد العينة المدروسة تتوزع بنسب مختلفة من الفئات العمرية فنجد أكبر نسبة هي الفئة الثانية بين (30 سنة إلى أقل من 40 سنة) بنسبة كبيرة تقدر ب 53.8% تليها في المرتبة الثانية الفئة العمرية من (40 سنة إلى 50 سنة) بنسبة 28.8%، ثم تليها المرتبة الثالثة الفئة العمرية (50 سنة فما فوق) بنسبة 11.5% تم تليها المرتبة أخيرة (أقل من 30 سنة) بنسبة 1.9% وهذا راجع للفئة المستهدفة للشباب كما هو موضح في الشكل رقم (2-2).

الشكل رقم (2-2) توزيع أفراد العينة حسب العمر



المصدر: من إعداد الطالبان اعتمادا على مخرجات spss24

3. توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير المستوى التعليمي:

الجدول رقم (2-9) التوزيع التكراري للعينة حسب المستوى التعليمي

النسبة	التكرار	المستوى التعليمي
30.8%	16	ثانوي أو أقل
32.7%	17	شهادة دراسات أو ليسانس
32.7%	17	ماجستير أو ماجستير
100%	50	المجموع

من إعداد الطالبان باعتماد على مخرجات spss v24

يوضح الجدول (2-9) توزيع أفراد العينة حسب متغير المستوى التعليمي فقد بينت النتائج أن نسبة الأفراد المتحصلين على (ماجستير، ماجستير) و(شهادات دراسات أو ليسانس) أنهم يمثلون نسبة متساوية من أفراد العينة المدروسة حيث بلغت نسبتهم 32.4% وهم يمثلون أكبر نسبة للمستوى التعليمي لأفراد العينة، من بينهم، تليها فئة الأفراد الذين مستواهم (ثانوي أو أقل) والتي بلغت نسبتهم 30% من بينهم هذا يدل على أن المؤسسة تستقطب أفراد الدين لديهم أعلى المستويات.

4. توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الأقدمية:

الجدول رقم (2-10) التوزيع التكراري للعينة حسب الأقدمية

النسبة	التكرار	الأقدمية في العمل
1.9%	1	أقل من 50 سنوات
53.8%	28	من 05 إلى 10 سنوات
25.0%	13	من 10 إلى أقل من 20 سنة
15.4%	8	أكثر من 20 سنة
100%	50	المجموع

من إعداد الطالبان بالاعتماد على المخرجات spss v 24

يوضح الجدول (2-10) توزيع أفراد العينة حسب متغير الخبرة فقد بينت النتائج أن نسبة الأفراد الذين تتراوح نسبة خبرتهم من (من 5 سنوات إلى 10 سنوات) يمثلون أعلى نسبة من نسبة الخبرة المهنية لأفراد العينة والتي تقدر بـ 53.8%، وتليها الفئتين (من 10 إلى أقل من 20 سنة) والتي قدرت بـ 25% في حين كانت الفئة (أكثر من 20 سنة) التي قدرت بـ 15.4% وفي حين كانت أقل فئة هي (أقل من 50 سنة) والتي قدرت بـ 1.9% هذا ما يدل على كل ما تكون أقدمية في الوظيفة كل ما يكون العامل هنالك دراية للعامل من ناحية العمل.

5. توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الوظيفة:

الجدول رقم (2-11) التوزيع التكراري للعينة حسب الوظيفة

الوظيفة	التكرار	النسبة
عون تقني	7	13.5%
عون تسير	9	17.3%
ملحق تجاري	10	19.2%
مكلف بالدراسات	21	40.4%
رئيس مصلحة	3	5.8%
المجموع	50	100%

من إعداد الطالبان بالاعتماد على مخرجات spss v24

يوضح الجدول (2-11) توزيع أفراد العينة حسب متغير الوظيفة فقد بينت النتائج أن نسبة الأفراد الذين لديهم منصب مكلف بالدراسات أعلى نسبة وهي 40.4% وهذا يرجع إلى طبيعة عمل المؤسسة وتاليها أفراد الذين لديهم منصب ملحق التجاري بسبة 19.2% وتاليها أفراد الذين لديهم منصب عون تسير بنسبة 17.3% وتاليها أفراد الذين لديهم منصب عون تقني بسبة 13.5% وأقل نسبة هم أفراد الذين لديهم منصب رئيس مصلحة بنسبة 5.8% وهذا يرجع إلى نشاط المؤسسة.

الفرع الثاني: قياس اتجاه أفراد العينة اتجاه الأسئلة الاستبيان:

إن التعرف على اتجاه أفراد العينة تجاه الأسئلة الاستبيان يكون بحساب المتوسط الحسابي، الانحراف المعياري حسب كل بعد من أبعاد الدراسة.

1- قياس اتجاه أفراد العينة اتجاه عبارات الهيكل التنظيمي.

الجدول رقم (2-12) المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لبعده المتغير المستقل (الهيكل التنظيمي)

الرقم	البيان	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	المستوى
1	تبدو لي الواضوح في الأدوار والمسؤوليات والاختصاصات في المؤسسة	2.00	0.8806	3	متوسط
2	يتناسب تخصصي مع طبيعة مهامي ووظيفتي في المؤسسة	1.96	0.9889	4	متوسط
3	يبدو أن لي بأن الهيكل التنظيمي في المؤسسة يتميز بالوضوح ويساعد على سرعة الانجاز	2.100	0.83910	2	متوسط
4	خطوط السلطة بيني وبين مسؤولي المباشر وزملائي واضحة	2.64	0.81341	1	مرتفع
5	1 المتوسط العام الهيكل التنظيمي	2.13	0.414		متوسط

المصدر: من إعداد الطالبان اعتمادا على مخرجات spss24

نلاحظ من الجدول رقم (2-12) الذي يتضمن عبارات بعد الهيكل التنظيمي، بأن العبارة الرابعة " خطوط السلطة بيني وبين مسؤولي المباشر وزملائي واضحة" نالت أعلى متوسط حسابي يقدر بـ 2.64. تليها العبارة الثالثة والتي تنص على " يبدو لي بأن الهيكل التنظيمي في المؤسسة يتميز بالوضوح ويساعد على سرعة الانجاز" بمتوسط حسابي قدر بـ 2.10، ثم العبارة الأولى التي تنص " تبدو لي الواضوح في الأدوار والمسؤوليات والاختصاصات في المؤسسة " بمتوسط حسابي يقدر بـ 2، وتليها العبارة الثانية المتعلقة بـ "يتناسب تخصصي مع طبيعة مهامي ووظيفتي في المؤسسة" بمتوسط حسابي يقدر بـ 1.96 .

على العموم فالمتوسط الحسابي لمجموع عبارات الهيكل التنظيمي قدر بـ 2.13 في حين بلغ الانحراف المعياري 0.414 هذا ما يدل على الموافقة المتوسطة لعينة الدراسة على جميع عبارات الهيكل التنظيمي، ونلاحظ أن الفقرة الأخيرة ارتفع فيها المتوسط الحسابي هذا يدل على الموافقة.

2- قياس اتجاه أفراد العينة اتجاه عبارات عبء العمل:

الجدول رقم (2-13) المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لبعء المتغير المستقل (عبء العمل)

الرقم	البيان	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	المستوى
1	تسند لي مهام، تفوق مقدرتي وطاقتي.	2.22	0,840	3	متوسط
2	أعمل طوال فترة الدوام.	2.48	0,677	2	مرتفع
موافق	أشعر بعدم تمكيني من المشاركة في صنع القرارات المتعلقة بالعمل.	2.06	0,793	4	متوسط
موافق	يتطلب عملي درجة عالية من التركيز.	2.60	0,728	1	مرتفع
5	2 المتوسط العام لعبء العمل	2,34	0.496		متوسط

المصدر: من إعداد الطالبان اعتمادا على مخرجات spss24

نلاحظ من الجدول رقم (2-13) الذي يتضمن عبارات بعد عبء العمل، بأن العبارة الرابعة " يتطلب عملي درجة عالية من التركيز." نالت أعلى متوسط حسابي يقدر بـ 2.60، تليها العبارة الثانية والتي تنص على " أعمل طوال فترة الدوام." بمتوسط حسابي قدر بـ 2.48، ثم العبارة الأولى التي تنص " تسند لي مهام، تفوق مقدرتي وطاقتي." بمتوسط حسابي يقدر بـ 2.48، وتليها العبارة الثالثة المتعلقة بـ " أشعر بعدم تمكيني من المشاركة في صنع القرارات المتعلقة بالعمل، " بمتوسط حسابي قدر بـ 2.06 .

على العموم فالمتوسط الحسابي الإجمالي والخاص ببعء العمل بلغ 2.34 في حين بلغ الانحراف المعياري 0.496، وهو ما يدل على الموافقة المتوسطة لعينة الدراسة على جميع عبارات المتغير المستقل.

1- قياس اتجاه أفراد العينة اتجاه عبارات بعد ظروف بيئة

الجدول رقم (2-14) المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لبعء المتغير المستقل (ظروف بيئة العمل)

الرقم	البيان	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	المستوى
1	أعاني من عدم توفير ظروف عمل ملائمة (الحرارة ، الضوضاء ، التهوية) ، أثناء القيام بعملية	2,00	0,881	2	متوسط
2	أشعر بعدم الأمن وأنا أقوم بالمهام الموكلة لي	2,00	0,833	3	متوسط
3	يطلب مني القيام بأعمال بوسائل غير لائقة لذلك	1,88	0,872	4	متوسط
4	يطلب مني القيام بأعمال بدون توفير التجهيزات اللازمة لإنجاز هذا العمل	2,08	0,853	1	متوسط
5	3 المتوسط العام ظروف بيئة العمل	1,9900	0.73707		متوسط

المصدر: من إعداد الطالبتان اعتمادا على مخرجات spss

نلاحظ من الجدول رقم (2-14) الذي يتضمن عبارات بعد ظروف بيئة العمل، بأن العبارة الرابعة " يطلب مني القيام بأعمال بدون توفير التجهيزات اللازمة لإنجاز هذا العمل." نالت أعلى متوسط حسابي يقدر بـ 2.08، تليها العبارة الأولى والتي تنص على " أعاني من عدم توفير ظروف عمل ملائمة (الحرارة، الضوضاء، التهوية) أثناء القيام بعملية بمتوسط حسابي قدر بـ 2.00، ثم العبارة الثانية التي تنص " أشعر بعدم الأمن وأنا أقوم بالمهام الموكلة لي " بمتوسط حسابي يقدر بـ 2.00، نفس المتوسط المتعلق بالفقرة الأولى، وتليها العبارة الثالثة المتعلقة بـ " يطلب مني القيام بأعمال بدون توفير التجهيزات اللازمة لإنجاز هذا العمل " بمتوسط حسابي قدر بـ 2.08 وانحراف معياري 0.853.

على العموم فالمتوسط الحسابي الإجمالي والخاص ببعء ظروف بيئة العمل بلغ 1.99 في حين بلغ الانحراف المعياري 0.737، وهو ما يدل على الموافقة المتوسطة لعينة الدراسة على جميع عبارات المتغير المستقل.

2- قياس اتجاه أفراد العينة اتجاه عبارات بعد صراع الدور:

الجدول رقم (2-15) المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لبعده المتغير المستقل (صراع الدور)

الرقم	البيان	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	المستوى
1	أحيانا لا أعلم ما المطلوب مني القيام به في عملي	1,94	0,843	1	متوسط
2	لا أرى علاقة بين ما أقوم به من عمل وبين تحقيق الأهداف الأساسية للمؤسسة	1,82	0,800	2	متوسط
3	اعمل في ظل ارشادات وسياسات غير واضحة	1,72	0,784	3	متوسط
4	أجبر على القيام بأعمال لا تتفق مع مبادئ	1,66	0,823	4	منخفض
5	المتوسط العام صراع الدور	1,7850	0,58250	متوسط	

المصدر: من إعداد الطالبان اعتمادا على مخرجات spss24

يوضح الجدول رقم (2-15) إجابات عينة الدراسة حول بُعد صراع الدور، حيث نلاحظ أن العبارة الأولى "أحيانا لا أعلم ما المطلوب مني القيام به في عملي" قد حصلت على أعلى متوسط حسابي قدره 1.94، تليها العبارة الثانية "لا أرى علاقة بين ما أقوم به من عمل وبين تحقيق الأهداف الأساسية للمؤسسة" بمتوسط حسابي قدره 1.82 يدل على وجود ضغوط عمل تعزي إلى صراع الدور في المؤسسة، أما العبارة الثالثة "أعمل في ظل إرشادات وسياسات غير واضحة" كذلك يدل على وجود سياسات وإرشادات غير واضحة، أما العبارة الرابعة "أجبر على القيام بأعمال لا تتفق مع مبادئ" حصلت على أدنى متوسط حسابي قدره 1.7850.

1- قياس اتجاه أفراد العينة اتجاه عبارات بعد غموض الدور:

الجدول رقم (2-16) المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لبعده المتغير المستقل (غموض الدور)

الرقم	البيان	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	المستوى
1	أعاني من التدخل المستمر للإدارة في أداء عملي بالشكل اللائق	1,84	0,738	2	متوسط
2	أعرض باستمرار للإهانة من طرف المسؤولين	1,54	0,762	3	ضعيف
3	يتوقع مني الآخرين إنجاز عمل ما لا أتوقعه من نفسي	1,92	0,778	1	متوسط
4	اعاني من انتقادات بعض زملائي لطريقة عملي	1,46	0,706	4	ضعيف
5	المتوسط العام لبعده غموض الدور	1,6900	0,53823	متوسط	

المصدر: من إعداد الطالبان اعتمادا على مخرجات spss

يوضح الجدول رقم (2- 17) إجابات عينة الدراسة حول بُعد غموض الدور، حيث نلاحظ أن العبارة الثالثة "يتوقع مني الآخرين إنجاز عمل ما لا أتوقعه من نفسي" قد حصلت على أعلى متوسط حسابي قدره 1,92، تليها العبارة الأولى "أعاني من التدخل المستمر للإدارة في أداء عملي بالشكل اللائق" بمتوسط حسابي قدره 1,84، أما العبارة الثانية "أعرض باستمرار للإهانة من طرف المسؤولين" ذات مستوى ضعيف كذلك يدل على وجود سياسات وإرشادات غير واضحة، أما العبارة الرابعة "اعاني من انتقادات بعض زملائي لطريقة عملي" حصلت على أدنى متوسط حسابي قدره 1.46 ذات المستوى الضعيف.

الجدول رقم (2-17) المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لأبعاد المتغير المستقل (ضغوط العمل)

الرقم	البيان	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	المستوى
1	الهيكل التنظيمي	2.13	0.414	2	متوسط
2	عبء العمل	2,34	0.496	1	متوسط
3	ظروف بيئة العمل	1,9900	0.73707	3	متوسط
4	صراع الدور	1,7850	0,58250	4	متوسط
5	غموض الدور	1,6900	0,53823	5	متوسط
متوسط العام لضغوط العمل		1.99	0.372	متوسط	

المصدر: من إعداد الطالبان اعتمادا على مخرجات spss

من خلال الجدول رقم (2-17) المتعلق بأبعاد المتغير المستقل تبين النتائج أن المتوسطات الحسابية لهذه الأبعاد كانت متوسطة بشكل عام، حيث بلغ المتوسط الحسابي الكلي 1.99 والانحراف المعياري الكلي 0.372 نلاحظ أن بعد عبء العمل احتل المرتبة الأولى بمتوسط حسابي 2.34 وانحراف معياري 0.496 يليها بعد الهيكل التنظيمي بمتوسط حسابي 2.13 وانحراف معياري 0.414، في حين احتل بعد ظروف بيئة العمل بمتوسط حسابي 1.99 وانحراف المعياري ب0.73، في حين احتل بعد صراع الدور بمتوسط حسابي 1.78 وانحراف معياري 0.58، المرتبة الأخيرة غموض الدور بمتوسط حسابي 1.69 وانحراف معياري 0.53.

1- قياس اتجاه أفراد العينة اتجاه عبارات المتغير التابع نية ترك العمل:

الجدول رقم (2-18) المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لمتغير التابع (نية ترك العمل).

الرقم	البيان	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	المستوى
1	عدم بقائي في عملي الحالي قائم على عدم رغبتني بالاستمرار في هذا العمل.	1.90	0.763	13	متوسط
2	يعتبر عدم بقائي في عملي الحالي أمرا ضروري رغم قلة الخيارات الأخرى.	2.06	0.793	8	متوسط
3	غالبا ما أفكر بقرار ترك العمل.	1.86	0.783	14	متوسط
4	سأبدأ غالبا بالبحث عن فرصة عمل أخرى خلال الأيام المقبلة.	1.96	0.807	10	متوسط
5	سأقوم غالبا بترك عملي خلال السنة القادمة في حال توافر البديل الأفضل.	2.16	0.17	6	متوسط
6	أشعر بالإحباط لعدم تحقيق وظيفتي لطموحاتي.	2.06	0.867	7	متوسط
7	أعتقد أن هناك فرص عمل أفضل في مؤسسات أخرى منافسة.	2.28	0.730	3	متوسط
8	لدي الرغبة في العمل لدى مؤسسة تمنح امتيازات أفضل.	2.54	0.646	2	مرتفع
9	عدم وجود فرص الترقية قد يدفعني لمغادرة المؤسسة يوما ما .	2.16	0.817	5	متوسط
10	أرى بأن مؤهلاتي لا تتناسب تماما مع الوظيفة التي أشغلها .	1.96	0.807	9	متوسط
11	في حالة ما لم أغير وظيفتي في المؤسسة فسوف أترك العمل نهائيا.	1.90	0.763	12	متوسط
12	حتى إذا زادت الحوافز والمكافآت في المؤسسة فسوف لن أتخلى عن فكرة ترك العمل فيها.	1.94	0.767	11	متوسط
13	لا يوجد انسجام بيني وبين زملائي في العمل مما يجعلنا في ترك عملي.	1.78	0.790	15	متوسط
14	لو نتاح لي الفرصة للتقاعد المبكر لأسرعت إلى ذلك	2.54	0.676	1	مرتفع
15	أبحث جديا عن فرص عمل شاغرة بالمؤسسات الأخرى	2.20	0.756	4	متوسط
المتوسط العام لمتغير التابع		2.09	0.392	متوسط	

المصدر: من إعداد الطالبان اعتمادا على مخرجات spss

من خلال الجدول أعلاه يتضح لنا أن المتوسط العام لنية ترك العمل بلغ (2.09) بانحراف معياري (0.392) وهو ذو مستوى متوسط ولقد جاءت الفقرة أربعة عشر " لو تتاح لي الفرصة للتقاعد المبكر لا أسرع إلى ذلك " المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (2.54) وانحراف معياري (0.676) كما جاءت الفقرة ثلاثة عشر " لا يوجد انسجام بيني وبين زملائي في العمل مما يجعلنا في ترك عملي " المرتبة الأخيرة، وقد جاءت أغلب الفقرة بدرجة متوسطة، وهذا ما يدل على نية ترك العمل في المؤسسة محل الدراسة سائدة بدرجة متوسطة، ولكن الفقرة أربعة عشر تنص على التقاعد المبكر يدل على أن العمال في المؤسسة محل الدراسة يشجعون التقاعد المبكر.

المطلب الثاني: نتائج اختبار الفرضيات

1. الفرضية الأولى:

- يوجد مستوى مرتفع ضغوط العمل لدى العاملين في المؤسسة محل الدراسة.

❖ لاختبار هذه الفرضية تم استخدام اختبار (One-Sample-T-test) (T) للعينة الواحدة لمقارنة المتوسط العام للإجابات (المتوسط الإجمالي ل فقرات المحور ضغوط العمل) مع المتوسط الفرضي عند مستوى دلالة 0.05 وفقا لبرنامج SPSS. والجدول التالي بين نتائج هذا الاختبار:

❖ الجدول رقم (2-19): اختبار (T) للعينة الواحدة لمقارنة متوسط الإجابات مع المتوسط الفرضي (الفرضية)

قرار الاختبار	مستوى الثقة 95%		الفرق بين المتوسطين	مستوى المعنوية sig	درجات الحرية	قيمة T المحسوبة
	القيمة الدنيا	القيمة القصوى				
قبول	1.88	2.09	1.987	0.000	49	37.733

المصدر: من إعداد الطالبتان بالاعتماد على مخرجات SPSS V24

يتبين لنا من خلال النتائج المبينة في الجدول أعلاه أن قيمة مستوى المعنوية قدرت (sig=0.000) وهي أقل من مستوى الخطأ المعياري المفروض ($\alpha \leq 0.05$) وعليه فإنه يمكن القول أنه يوجد هناك ضغط العمل بشكل متوسط في المؤسسة محل الدراسة، كما يبين الجدول الفرق بين المتوسطين الحسابيين العام والفرضي والمقدر بـ (1.987)، وهذا الفرق الفرضي في حدود المجال [1.88-2.09] بمستوى الثقة (19%)، ويدل على أن المتوسط العام للإجابات متوسط الفرضية 1 بناء على هذه النتائج نرفض نص الفرضية: أنه هناك مستوى متوسط من ضغوط العمل في المؤسسة محل الدراسة.

2الفرضية الثانية: هناك مستوى منخفض لنية ترك العمل في المؤسسة محل الدراسة.

لاختبار هذه الفرضية تم استخدام اختبار (T) (One-Sample-T-test) للعينة الواحدة لمقارنة المتوسط العام للإجابات (المتوسط الإجمالي لفقرات المحور نية ترك العمل) مع المتوسط الفرضي 2 عند مستوى دلالة 0.05 وفقاً لبرنامج SPSS. والجدول التالي بين نتائج هذا الاختبار:

الجدول رقم (2-20): اختبار (T) للعينة الواحدة لمقارنة متوسط الإجابات مع المتوسط الفرضي (الفرضية)

قرار الاختبار	مستوى الثقة 95%		الفرق بين المتوسطين	مستوى المعنوية sig	درجات الحرية	قيمة T المحسوبة
	القيمة الدنيا	القيمة القصوى				
قبول	1.98	2.20	2.087	0.000	49	37.611

المصدر: من إعداد الطالبتان بالاعتماد على مخرجات SPSS V24

يتبين لنا من خلال النتائج المبينة في الجدول أعلاه أن قيمة مستوى المعنوي للدلالة قدرت بـ (sig=0.00) وهي أقل من مستوى الخطأ المعياري المفروض ($\alpha \leq 0.05$) وهي موجبة وعليه فإنه يمكن القول أنه هناك نية ترك العمل في المؤسسة محل الدراسة بشكل متوسط، كما بين الجدول الفرق بين المتوسطين الحسابيين العام والفرضي والمقدر بـ (2.0870)، وهذا الفرق في حدود المجال [1.98-2.20] بمستوى ثقة (20.8%)، ويدل على أن المتوسط العام للإجابات يفوق المتوسط الفرضي (2).

بناءً على هذه النتائج نرفض نص الفرضية: أنه هناك مستوى متوسط في ضغوط العمل في المؤسسة محل الدراسة.

3. نص الفرضية الثالثة: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين المتغيرين ضغوط العمل و نية ترك

العمل في المؤسسة محل الدراسة.

الجدول رقم (2-21) يوضح المصفوفة الارتباطية بين المتغيرين

قرار	مستوى الدلالة sig	معامل الارتباط بيرسون	N
دالة	0.019	0.331	50

المصدر: من إعداد الطالبتان اعتماداً على مخرجات spss

يتضح لنا من خلال الجدول أعلاه العلاقة الارتباطية لمعامل بيرسون بين المتغيرين ضغوط العمل ونية ترك العمل وبلغت قيمة الارتباط الاجمالية 33.1% بحيث ظهرت sig 0.019 بمستوى دلالة 1.9% أقل من مستوى دلالة 5% وعليها فإن العلاقة إيجابية، وتوجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين ضغوط العمل ونية ترك العمل.

بناء على هذه النتائج نقبل نص الفرضية: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية لضغوط العمل و نية ترك العمل.

4. الفرضية الرابعة:

اختبار الفرضية التي تنص على أنه يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لأبعاد ضغوط العمل على نية ترك العمل.

الجدول (2-22) تحليل التباين لاختبار الفرضية الرابعة

المصدر	التباين المسموح	T قيمة	Sig	Beat	معامل الارتباط	قرار
الثابت	0.378	4.194	0.00			قبول
البعد أول: الهيكل التنظيمي	0.126	-0.328	0.193	-0.04	-0.049	رفض
البعد الثاني: عبء العمل	0.121	1.56	0.009	0.240	0.229	قبول
البعد الثالث: ظروف بيئة العمل	0.095	3.092	0.000	0.55	0.423	قبول
البعد الرابع: صراع الدور	0.122	-1.59	0.159	-0.28	-0.233	رفض
البعد الخامس: غموض الدور	0.118	-0.465	0.138	-0.07	-0.070	رفض
معامل التحديد (R ²)	0.283	معادلة الانحدار المتعدد: $Y=1.585+0.190x1+0.294x2+ei$				
معامل الارتباط (R)	0.532					
قيمة F المحسوبة	3.471					

إعداد الطالبتان باعتماد على مخرجات spss

نلاحظ من الجدول أعلاه أن هناك وجود أثر لبعض أبعاد ضغوط العمل على نية ترك العمل في المؤسسة محل الدراسة، وذلك اعتماداً على متوسط قيم (T)، كما بينت النتائج بعد ظروف بيئة العمل احتل المرتبة الأولى في التأثير على نية ترك العمل، ثم بعد عبء العمل، يليه بعد الهيكل التنظيمي، ثم بعد غموض الدور، واحتل المرتبة الأخيرة بعد صراع الدور، ويتضح لنا أن البعد عبء العمل و بعد ظروف بيئة العمل هي التي تؤثر على نية ترك العمل.

كما نلاحظ من خلال الجدول كذلك معامل الارتباط الذي بلغت قيمته ($r=0.532$) أي أن هناك ارتباط متوسط بين أبعاد ضغوط العمل ونية الترك، ومستوى دلالة الاختبار ($\text{sig}= 0.010$) وهي أقل من مستوى الدلالة 0.05 وبالتالي، بينما كان معامل التحديد ($R^2=0.283$) بمعنى أن (28.3%) من نية ترك العمل يعود لضغوط العمل والنسبة المتبقية (71.7%) ترجع إلى عوامل أخرى وبلغت قيمة F المحسوبة 3.471. بناءً على هذه النتائج نقبل نص الفرضية: أنه يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لأبعاد ضغوط العمل على نية ترك العمل في المؤسسة محل الدراسة.

5. اختبار الفرضية الخامسة:

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية لإجابات أفراد عينة الدراسة حول نية ترك العمل تعزى لأحد أو كل المتغيرات الشخصية والوظيفية (الجنس، العمر، المستوى التعليمي، الأقدمية، الوظيفة).

1. تحليل التباين المتوسط (One Way Anova) للاختبار تأثيرات المتغيرات الشخصية على التابع:

الجدول رقم (2-23) نتائج اختبار فرق المتوسط لآراء الباحثين تجاه المحور الثاني تبعاً لمتغير الجنس

المتغير	N	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة (F)	مستوى المعنوي sig
الجنس	ذكر	2.11	0.398	0.160	0.691
	أنثى	2.06	0.393		

المصدر: من إعداد الطالبان اعتماداً على مخرجات spss

نلاحظ من خلال الجدول (2-23) يتضح لنا أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (Sig0.05)، وذلك استناداً على أن قيمة الاختبار ($F(0.160)$) و ($\text{sig}(0.691)$) أكبر من مستوى الدلالة المفروض (0.05) sig، وهذا يدل عن اختلاف آراء أفراد عينة الدراسة حول نية ترك العمل باختلاف الجنس.

2. بالنسبة للمتغيرات الشخصية (العمر، المستوى التعليمي، الأقدمية، الوظيفة) حول المحور الثاني 'نية ترك العمل' للتعرف على ما إذا كانت هناك فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات أفراد الدراسة طبقاً لاختلاف المتغيرات الشخصية (العمر، المستوى التعليمي، الأقدمية، الوظيفة) تم استخدام تحليل التباين الأحادي (One-Way ANOVA) لتوضيح دلالة الفروق في إجابات عينة أفراد الدراسة، والنتائج كما يوضحها الجدول التالي:

الجدول رقم (2-24) نتائج تحليل التباين الأحادي لمتغير الحالات الاجتماعية (العمر، المستوى التعليمي الأقدمية، الوظيفة) تجاه المحور الثاني .

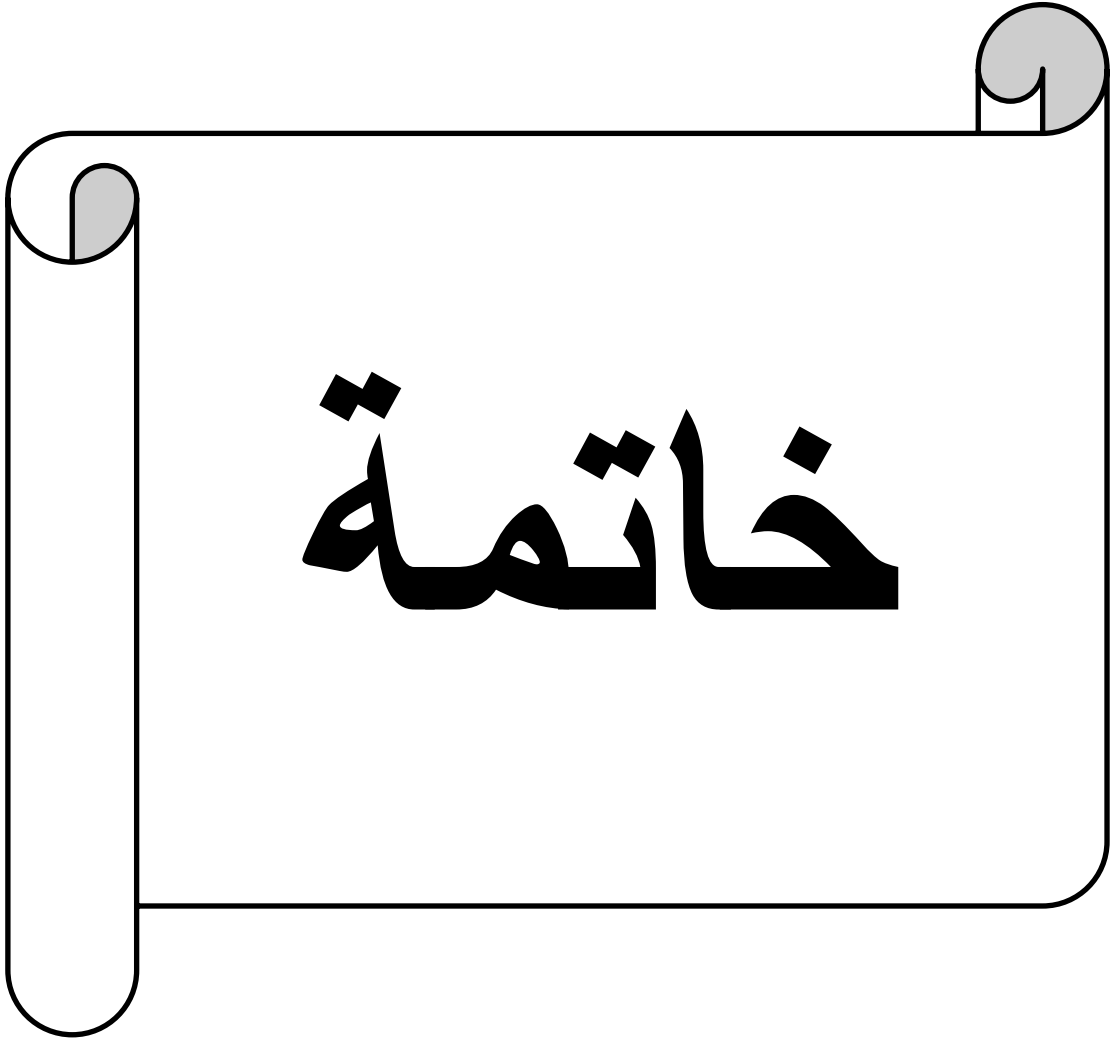
المتغير	المصدر	مجموع المربعات	F قيمة	Sig
العمر	بين المجموعات	0.259	0.399	0.808
	خلال المجموعات	7.281		
المستوى التعليمي	بين المجموعات	0.07	0.159	0.923
	خلال المجموعات	7.463		
الأقدمية	بين المجموعات	0.157	0.500	0.610
	خلال المجموعات	7.383		
الوظيفة	بين المجموعات	0.088	0.181	0.909
	خلال المجموعات	7.4525		

المصدر: من إعداد الطالبان اعتمادا على مخرجات spss24

يتبين لنا من الجدول (2-24) أن قيم مستوى الدلالة المصاحبة لإحصائية F، جاءت أكبر من sig0.05 بالنسبة لمتغير التصنيف (العمر، المستوى التعليمي، الأقدمية، الوظيفة) أي لا توجد فروق معنوية في متوسطات إجابات أفراد العينة وبهذا نقبل نص الفرضية عند مستوى دلالة sig0.05 فيما يتعلق عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية وبالتالي نقبل الفرضية القائلة أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية لإجابات أفراد عينة الدراسة حول نية ترك العمل تعزى للمتغيرات الشخصية (الجنس، العمر، المستوى التعليمي، الأقدمية، الوظيفة).
اختبار الفرضية الخامسة : لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية لإجابات أفراد عينة الدراسة حول نية ترك العمل تعزى لأحد أو كل المتغيرات الشخصية والوظيفية (الجنس، العمر، المستوى التعليمي، الأقدمية الوظيفة).

خلاصة الفصل:

تضمن هذا الفصل الدراسة الميدانية لمؤسسة توزيع الكهرباء والغاز بورقلة حيث تم التطرق فيه الى تعريف المؤسسة محل الدراسة وتحليل الاستبيان باستعمال الأساليب الاحصائية بدراسة عينة من موظفي المؤسسة توزيع الكهرباء والغاز بورقلة حيث تم توزيع الاستبيان على موظفي قسم العلاقات التجارية الذي تمثلت في 50 عامل و تم عرض نتائج الدراسة الميدانية كالتالي، توصلنا إلى أنه توجد أثر ذو دلالة إحصائية لأبعاد ضغوط العمل على نية ترك العمل في المؤسسة محل الدراسة و كذلك لا توجد فروق ذات دلالة احصائية لإجابات الأفراد عينة الدراسة حول نية ترك العمل تعزي لأحد أو كل المتغيرات الشخصية والوظيفية (الجنس، العمر، المستوى التعليمي، الأقدمية، الوظيفة).



الخاتمة:

يعد موضوع ضغوط العمل في مؤسسة توزيع الكهرباء والغاز بورقلة من الموضوعات التي حظيت باهتمام كبير من قبل الباحثين ولدعم الجانب النظري والتعمق في اشكاليته التي تحمل التساؤل التالي: ما مدى تأثير ضغوط العمل على نية ترك العمل من خلال اختبار الفرضيات؟ وتوصلت النتائج إلى ما يلي:

أولاً: نتائج الدراسة

- مستوى ضغوط العمل في المؤسسة محل الدراسة متوسطة.
- مستوى نية ترك العمل في المؤسسة محل الدراسة متوسطة.
- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية لضغوط العمل على نية ترك العمل في المؤسسة محل الدراسة.
- يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لأبعاد ضغوط العمل على نية ترك العمل في المؤسسة محل الدراسة.
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية أفراد عينة الدراسة حول نية ترك العمل تعزى لأحد أو كل المتغيرات الشخصية والوظيفية (الجنس، العمر، المستوى التعليمي، الأقدمية، الوظيفة).

ثانياً: الاقتراحات الدراسة:

في ضوء ما توصلت إليه النتائج نقترح بعض التوصيات التي تتعلق بضغوط العمل:

- الحرص على توفير الظروف الملائمة والمشجعة على العمل من حيث الضوضاء والتهوية .
- إيضاح المهام الوظيفية لكل وظيفة على حد سواء وشرحها للعاملين بشكل دقيق.
- ضرورة رفع وعي الإدارة العليا بأهمية العاملين وتخفيض الضغط عليهم لما له من تأثير سلبي وإشعارهم بأهميته وتقديم المساعدات الممكنة.
- العمل على تقسيم فترات العمل بالمناوبة بين العاملين.
- إجراء المزيد من الدراسات حول ضغوط العمل وكذلك نية ترك العمل وتحليل أسبابها والعمل على إدارتها بشكل جيد.

ثالثاً: آفاق الدراسة :

في ختام هذه الدراسة نقترح بعض المواضيع التي يمكن معالجتها مستقبلاً وهي كالتالي:

- أثر ضغوط العمل على أداء الوظيفي .

- أثر نية ترك العمل على أداء العاملين .
- دور الرضاء الوظيفي في التخلص من نية ترك العمل
- دور التخلص من ضغوط العمل على أداء المؤسسة.
- ظروف بيئة العمل وعلاقتها بنية ترك العمل



قائمة المصادر

والمراجع

قائمة المراجع باللغة العربية

أولاً: الكتب.

1. بركة بلاغماس، الفكر الإداري الحديث واساليب التعامل مع ضغوط العمل، دار الناشر ألفا للوثائق، قسنطينة الجزائر، ط1، 2019، 1.
2. بشير هدي، الوجيز في شرح قانون العمل علاقات العمل الفردية، جسور للنشر والتوزيع، الجزائر، ط1، 2011.
3. جرينبرج جيرالد، بارون روبرت، غدارة السلوك في المنظمات، دار المريخ للنشر، الرياض، المملكة العربية السعودية، ط1، 2004.
4. سلوى تيشات، سمية قداش، إدارة السلوك التنظيمي، طبعا خط سير الرحلة العلمية الجزائر، ط1، 2022.
5. عبد الرحمن خليفي، قانون العمل الجزائري معلق عليه ومثرى بفقهاء القضاء الجزائري وفقه القضاء المقارن، ط1، الدار العثمانية، الجزائر 2016.
6. مُجد إسماعيل بلال، السلوك التنظيمي بين النظرية والتطبيق، دار الجامعة الجديدة، جامعة الإسكندرية فرع دمنهور، مصر، ط1، 2005.

ثانياً: المجلات العلمية

1. أبو بكر علي خضر بجيت، أثر ضغوط العمل على قيمة الانجاز دراسة تطبيقية على موظفي وزارة المالية، مجلة الإدارة والمنظمات والاستراتيجية JMOS، المجلد 5 العدد 2.
10. أحمد ستي سيد، زقاي دياب، أثر الرضا الوظيفي على النية في ترك العمل بوجود الالتزام الوظيفي كمتغير وسيط باستخدام النمذجة بالمعادلات الهيكلية لدى مديرية الضرائب، مجلة، المجلد 01، العدد 01، الجزائر 2016.
11. عبد الله على العمار، أثر ضغوط العمل على دوران العاملين دراسة تطبيقية على مؤسسة الكهرباء في المنطقة الجنوبية، مجلة الأندلس، المجلد 08، العدد 47، السعودية 2021.
2. حدة متلف، ضغوط العمل وأثرها على أداء عمال الصحة، دراسة ميدانية بالمركز الاستشفائي الجامعي لولاية باتنة، المجلة الاقتصادية الصناعي (خزاراتك)، المجلد 12، العدد: 01.
3. سعيدة تلي، عواطف محسن، صابرين ميموني، أثر ضغوط العمل على مشاركة المعرفة لدى الأطباء المؤسسة العمومية الاستشفائية-بغرداية-مجلة العلوم الإدارية والمالية، المجلد 05/العدد 02/2021.
4. نصر الدين قعودة، منيرة سلامي، أثر مستوى الالتزام التنظيمي في التقليل من نية ترك العمل لدى العاملين، دراسة حالة مديرية توزيع الكهرباء والغاز، مجلة، المجلد 04، العدد 01، باتنة.

5. وهيبه عيشاوي، مصطفى عوفى، ضغوط العمل وأثرها على أداء العاملين، مجلة العلوم الإنسانية، المجلد 20 العدد 01 (2020).
 6. يوسف لعجاليية، خديجة شرف الدين، لجودة حياة العمل كمدخل الإدارة لضغوط العمل لدى مرضي الاستعجالات الطبية، دراسة ميدانية بالمؤسسة العمومية للصحة الجورية بعنابة، مجلة، المجلد 08، العدد 1، الجزائر 2023.
 7. منصور تجاني، ابراهيم بيض القول، الضغط المهني وعلاقته بنية ترك العمل لدى الاطباء العاملين بالمؤسسة الإستشفائية العمومية، مجلة فصلية مولية محكمة، المجلد 16، العدد 3، الجزائر 2022.
 8. زكريا إسحاق عبد الشكور، أحمد إبراهيم أبوسن، أثر الدعم المدرك على نية ترك العمل، دراسة على عينة الجامعات السودانية الخاصة، مجلة علمية محكمة، المجلد 03، العدد 08، السودان 2022.
 9. رشا أبوسيف، النصر سلامة أبوسيف، تأثير أبعاد الانظام الوظيفي على نية ترك العمل لدى العاملين في شركات تقديم خدمات الهاتف المحمول، مجلة، المجلد 43، العدد 03، مصر 2023.
- ثالثا: أطروحات دكتوراه:

1. أسماء يوسف، علاقة سلوك المواطنة التنظيمية بنية ترك العمل لدى العاملين دراسة في البنوك التجارية الاردنية، مذكرات ماجستير في إدارة أعمال، كلية دراسات العليا الجامعة الاردنية 2019.
2. حميدة محمد النجار، هشام محمد بين، دور أبعاد علامة صاحب العمل في إنخفاض نية ترك العمل لدى موظفي شركات الاتصال بمحافظة الدقهلية، رسالة ماجستير إدارة أعمال، كلية التجارة، جامعة المنظورة، العدد 2023، 2.
3. عائشة مفتاح جبريل، أثر ضغوط العمل في الأداء الوظيفي للعناصر الطبية المساعدة، مذكرة ماجستير، مدرسة العلوم الإدارية والمالية (قسم الإدارة الصحية) ليبيا 2023.
4. عيسى إبراهيم المعشر، إثر ضغوط العمل على أداء العاملين في الفنادق الأردنية فئة الخمسة نجوم (دراسة ميدانية)، رسالة ماجستير في إدارة أعمال، جامعة الشرق الأوسط، الأردن، 2009.
5. محمد حسين خميس أبو رحمة، ضغوط العمل وعلاقتها بالرضا الوظيفي لدى المشرفين التربويين، مذكرات ماجستير، محافظات غزة، سنة 2012.

رابعا: مذكرات ماستر:

1. طيب مروى، نحال نجم الدين، ضغوط العمل وتأثيرها على أداء العاملين في ظل جائحة كورونا 19، مذكرة ماستر، التخصص علوم الاجتماع وتنظيم العمل، تبسة 2021.

2. مخلصه بدوده، أثر ضغوط العمل على نية تركه، مذكرة ماستر، التخصص إدارة الموارد البشرية، جامعة ورقلة 2018.
3. مرضية بن قايد، مريم عبادقة، أثر ضغوط العمل على أداء العاملين، مذكرة ماستر، التخصص إقتصاد وتسيير المؤسسات، جامعة غرداية 2019.
4. منال الاخضري، أسماء عديلي، ابرام عقد العمل وتنفيذه في قانون الجزائري، مذكرة ماستر بالحقوق، جامعة ورقلة 2022.
5. نصيرة فطاني، قياس أثر ضوط العمل على التسرب الوظيفي في الشركة رفيق للترقية العقارية، مذكرة ماستر، تخصص إدارة الأعمال، جامعة بوية، 2019.

خامسا: مطبوعة:

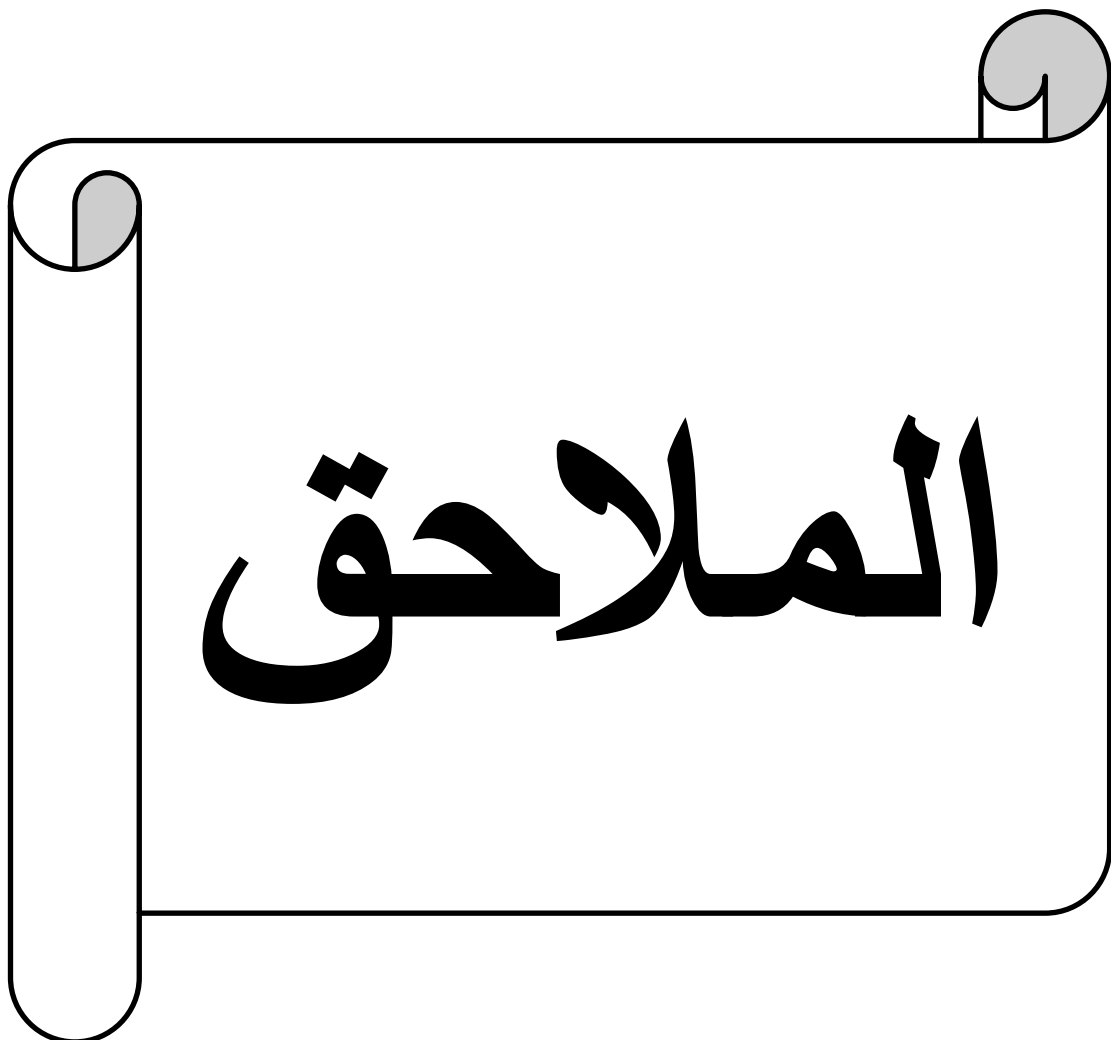
1. باديس بوخلوة، إدارة السلوك التنظيمي، مطبوعة، جامعة ورقلة، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارة وعلوم التسيير، قسم علوم تسيير 2020/2021.
- المراجع أجنبية :

1 Leonttaridi Rannia ,M.**work_Related Stress** , Quitting In tantions and adsenteeism « UK » Univrsié de sterling .

2 Muhamad Khalil Omar .**Work Stress,WorkloadK Work-Life Balance, And Intention To Leave**, International Journal of Business, v21,Issue2, 2020

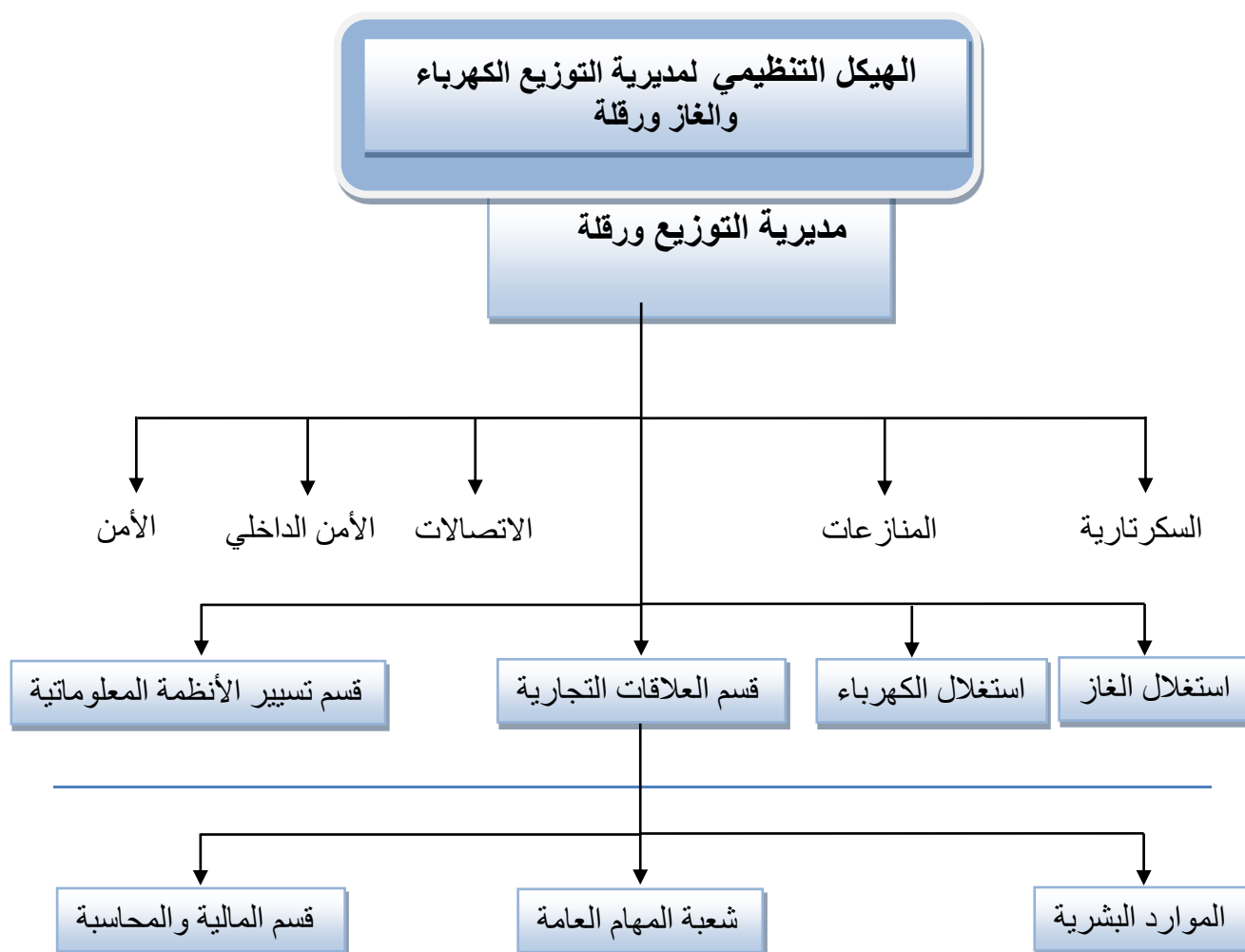
3 Mohammad Alzayed .Mohsen Ali Murshid.**Factors Influencing Intention to Leave Current Employment in the Ministry of Information in Kuwait** 2017

4 Arkadiusz M.Jasinski* and Romuald Derbis, **Work stressors and Intention to Leave the Current Workplace and profession** :The Mediating Role of Negative Affect at Work,Environmental, MDPI 2022.



الملاحق

والشكل (1) يوضح لنا الهيكل التنظيمي للمديرية الجهوية للتوزيع.





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



التخصص: إدارة الموارد البشرية

استبانة

المستوى: ثانية ماستر

أخي الموظف، أختي الموظفة.

تحية و طيبة بعد...

في إطار التحضير لنيل شهادة الماستر في علوم التسيير تخصص إدارة الموارد البشرية، نضع بين أيديكم هذا الإستبيان الذي يحتوي على مجموعة من الأسئلة، والتي تشكل أداة ضرورية من أجل إنجاز دراسة ميدانية حول: أثر ضغوط العمل على نية تركه" بمديرية توزيع الكهرباء الغاز بورقلة، بقسم العلاقات التجارية، نأمل من سيادتكم التكرم بالإجابة على أسئلة الإستبيان بدقة وموضوعية، حيث أن صحة نتائج البحث تعتمد بدرجة كبيرة على ما ستقدمونه من إجابات. نعدكم بالسرية التامة، ونحيطكم علما بأن البيانات

المعلومات الشخصية:

	الجنس	
	ذكر	انثى
العمر	اقل من 30 سنة	من 30 الى اقل من 40 سنة
		من 40 الى اقل من 50 سنة
المستوى التعليمي	تقني او اقل	ليسانس
		ماستر او ماجستير
الأقدمية	اقل من 05 سنوات	من 05 الى اقل من 10 سنوات
		من 10 الى اقل من 15 سنة
المسمى الوظيفي	نائب مدير	رئيس دائرة
		رئيس مصلحة
		موظف

المعلومات المتعلقة بظروف العمل:

أبعاد	الرقم	الأسئلة	غير موافق	محايد	موافق
الهيكل التنظيمي	1.	تبدوا لي الوضوح في الأدوار والمسؤوليات والاختصاصات في المؤسسة			
	2.	يتناسب تخصصي مع طبيعة مهامي ووظيفتي في المؤسسة			
	3.	يبدو لي بأن الهيكل التنظيمي في المؤسسة يتميز بالوضوح ويساعد على سرعة الانجاز			
	4.	خطوط السلطة بيني وبين مسؤولي المباشر وزملائي واضحة			
عبء العمل	5.	تسند لي مهام، تفوق مقدرتي وطاقتي.			
	6.	أعمل طوال فترة الدوام.			
	7.	أشعر بعدم تمكيني من المشاركة في صنع القرارات المتعلقة بالعمل.			
	8.	يتطلب عملي درجة عالية من التركيز.			
ظروف بيئة العمل	9.	أعاني من عدم توفير ظروف عمل ملائمة (الحرار، الضوضاء، التهوية)، أثناء القيام بعملتي			
	10.	أشعر بعدم الأمن وأنا أقوم بالمهام الموكلة لي.			
	11.	يطلب مني القيام بأعمال بوسائل غير لائقة لذلك			
	12.	يطلب مني القيام بأعمال بدون توفير التجهيزات اللازمة لإنجاز هذا العمل.			
صراع الدور	13.	أحيانا لا أعلم ما المطلوب مني القيام به في عملي .			
	14.	لا أرى علاقة بين ما أقوم به من عمل وبين تحقيق الأهداف الأساسية للمؤسسة.			
	15.	اعمل في ظل ارشادات وسياسات غير واضحة.			
	16.	أجبر على القيام بأعمال لا تتفق مع مبادئتي.			
غموض الدور	17.	أعاني من التدخل المستمر للإدارة في أداء عملي بالشكل اللائق.			
	18.	أعرض باستمرار للإهانة من طرف المسؤولين .			
	19.	يتوقع مني الآخرين إنجاز عمل ما لا اتوقعه من نفسي .			
	20.	اعاني من انتقادات بعض زملائي لطريقة عملي .			

• إذا كنت تعاني من ضغوط في العمل، ماذا تنتظر من المؤسسة أن تقدمه لمعالجة هذا المشكل:

الخوثر الثالث: ففما فلف فمفوفة من العبارة المتعلقة نفة ترك العمل :

الرقم	العبارة	غير موافق	محايد	موافق
1.	عدم بقائف فف عملف الحالف قائم على عدم رغبف بالاستمرار فف هذا العمل			
2.	فعتبر عدم بقائف فف عملف الحالف أمرا ضرورف رغم قلة الخفارات الأخرى			
3.	غالبا ما أفكر بقرار ترك العمل			
4.	سأبدأ غالبا بالبحث عن فرصة عمل أخرى خلال الأيام المقابلة			
5.	سأقوم غالبا بترك عملف خلال السنة القادمة فف حال توافر البديل الأفضل			
6.	أشعر بالإحباط لعدم تحقق وظففطف لطموحطف			
7.	أعتقد أن هناك فرص عمل أفضل فف مؤسسات أخرى منافسة			
8.	لدف الرغبة فف العمل لدف مؤسسة تمنح امتفازات أفضل			
9.	عدم وجود فرص الترففة قد فدففنى لمغادرة المؤسسة ففوما ما			
10.	أرى بأن مؤهلطف لا تتناسب تماما مع الوظففة الفف أشغلها			
11.	فف حالة ما لم أغير وظففطف فف المؤسسة فسوف أترك العمل نهائفا			
12.	حتى إذا زادت الحوافز والمكافآت فف المؤسسة فسوف لن أتخلف عن فكرة ترك العمل ففها			
13.	لا فوجد انسجام بففف وففن زملائف فف العمل مما ففعلنا فف ترك عملف			
14.	لو فتاح لى الفرصة للتقاعد المبكر لأسرعت إلى ذلك			
15.	أبحث ففدفا عن فرص عمل شاعرة بالمؤسسات الأخرى			

- إذا كنت تفكر فف ترك العمل، فما هف الأسباب الرئفسفة لذلك:

وفف الأخير نقدر إخلاصكم و تعاونكم معنا و شك

ملحق رقم 03

قائمة أسماء الأساتذة المحكمين

الرقم	الاسم	مكان العمل
01	أ.د. بن ناصرية رشيد	كلية العلوم والعلوم التجارية وعلوم التسيير - قسم علوم التسيير - جامعة ورقلة
02	أ.د. طواهر عبد الجليل	كلية العلوم الإقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير - قسم علوم التسيير - جامعة ورقلة
03	د. بن شويحة بشير	كلية العلوم الإقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير - قسم علوم التسيير - جامعة ورقلة
04	د. عرابة الحاج	كلية العلوم الإقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير - قسم علوم التسيير - جامعة ورقلة
05	أ.د. حلومي نبيل	كلية العلوم الإقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير - قسم علوم التسيير - جامعة ورقلة
06	أ.د. يوسف أسماء	كلية العلوم الإقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير - قسم علوم التسيير - جامعة ورقلة

ملحق رقم 04

01- معامل الفا كرونباخ

Statistiques de fiabilité	
Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,837	35

02- توزيع افراد عينة الدراسة حسب متغير الجنس

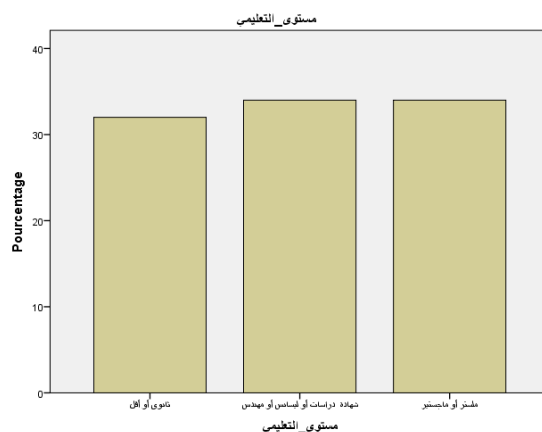
		الجنس			
		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	ذكر	28	53,8	56,0	56,0
	أنثى	22	42,3	44,0	100,0
	Total	50	96,2	100,0	

03- ع افراد عينة الدراسة حسب متغير العمر

		العمر			
		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	أقل من 30 سنة	1	1,9	2,0	2,0
	من 30 إلى أقل من 40 سنة	28	53,8	56,0	58,0
	من 40 إلى أقل من 50 سنة	15	28,8	30,0	88,0
	سنة فأكثر 50	6	11,5	12,0	100,0
	Total	50	96,2	100,0	

04- توزيع افراد عينة الدراسة حسب مستوى التعليم

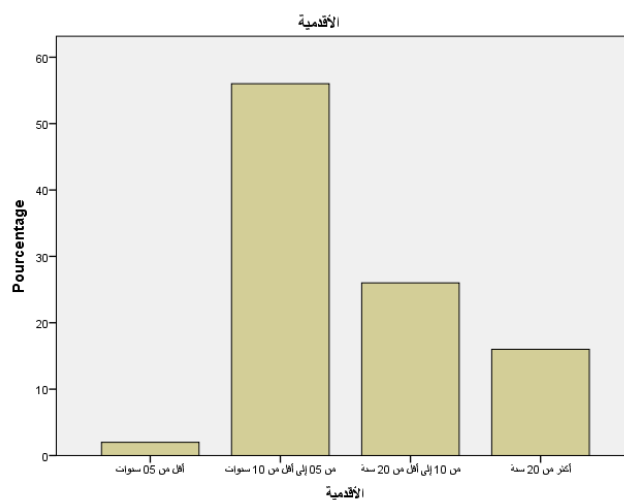
		مستوى_التعليمي			
		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	ثانوي أو أقل	16	30,8	32,0	32,0
	شهادة دراسات أو ليسانس أو مهندس	17	32,7	34,0	66,0
	مليستر أو ماجستير	17	32,7	34,0	100,0
	Total	50	96,2	100,0	
Manquant	Systeme	2	3,8		
Total		52	100,0		



توزيع أفراد عينة الدراسة حسب مستوى الأقدمية

الأقدمية

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	أقل من 05 سنوات	1	1,9	2,0	2,0
	من 05 إلى أقل من 10 سنوات	28	53,8	56,0	58,0
	من 10 إلى أقل من 20 سنة	13	25,0	26,0	84,0
	أكثر من 20 سنة	8	15,4	16,0	100,0
Total		50	96,2	100,0	

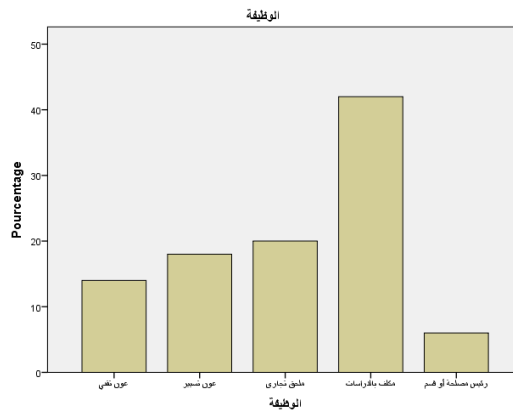


توزيع أفراد عينة الدراسة حسب مستوى الوظيفة

الوظيفة

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	عون تقني	7	13,5	14,0	14,0
	عون تسيير	9	17,3	18,0	32,0
	ملحق تجاري	10	19,2	20,0	52,0
	مكلف بالدراسات	21	40,4	42,0	94,0
	رئيس مصلحة أو قسم	3	5,8	6,0	100,0

Total	50	96,2	100,0
-------	----	------	-------



الاتساق الداخلي

Corrélations

		Moyxbar_x_y	Moyxbar_X	Moyxbar_Y
Moyxbar_x_y	Corrélation de Pearson	1	,861**	,765**
	Sig. (bilatérale)		,000	,000
	N	50	50	50
Moyxbar_X	Corrélation de Pearson	,861**	1	,331*
	Sig. (bilatérale)	,000		,019
	N	50	50	50
Moyxbar_Y	Corrélation de Pearson	,765**	,331*	1
	Sig. (bilatérale)	,000	,019	
	N	50	50	50

المتوسط الحسابي لفقرات البعد المستقل ضغوط العمل.

Statistiques descriptives

	N	Moyenne	Ecart type
تبدوا لي الوضوح في الأدوار والمسؤوليات والاختصاصات في المؤسسة	50	2,00	,881
يتناسب تخصصي مع طبيعة مهامي ووظيفتي في المؤسسة	50	1,96	,989
يبدو لي بأن الهيكل التنظيمي في المؤسسة يتميز بالوضوح ويساعد على سرعة الانجاز	50	2,10	,839
خطوط السلطة بيني وبين مسؤولي المباشر وزملائي واضحة	50	2,46	,813
تسند لي مهام، تفوق قدرتي وطاقتي	50	2,22	,840
أعمل طوال فترة الدوام	50	2,48	,677

أشعر بعدم تمكيني من المشاركة في صنع القرارات المتعلقة بالعمل.	50	2,06	,793
يتطلب عملي درجة عالية من التركيز.	50	2,60	,728
أعاني من عدم توفير ظروف عمل ملائمة (الحرارة، الضوضاء، التهوية)، أثناء القيام بعمل.	50	2,00	,881
أشعر بعدم الأمان وأنا أقوم بالمهام الموكلة لي.	50	2,00	,833
يطلب مني القيام بأعمال بوسائل غير لائقة لذلك.	50	1,88	,872
يطلب مني القيام بأعمال بدون توفير التجهيزات اللازمة لإنجاز هذا العمل.	50	2,08	,853
أحيانا لا أعلم ما المطلوب مني القيام به في عملي.	50	1,94	,843
لا أرى علاقة بين ما أقوم به من عمل وبين تحقيق الأهداف الأساسية للمؤسسة.	50	1,82	,800
اعمل في ظل إرشادات وسياسات غير واضحة.	50	1,72	,784
أجبر على القيام بأعمال لا تتفق مع مبادئ.	50	1,66	,823
أعاني من التدخل المستمر للإدارة في أداء عملي بالشكل اللائق.	50	1,84	,738
أعرض باستمرار للإهانة من طرف المسؤولين.	50	1,54	,762
يتوقع مني الآخرين إنجاز عمل ما لا أتوقعه من نفسي.	50	1,92	,778
اعاني من انتقادات بعض زملائي لطريقة عملي.	50	1,46	,706
N valide (liste)	50		

المتوسط الحسابي لفقرات لمتغير التابع نية ترك العمل

Statistiques

	سأقوم غالبا بترك عملي خلال السنة القادمة في حال توافر البديل الأفضل	أشعر بالإحباط لعدم تحقيق وظيفتي لطموحتي	أعتقد أن هناك فرص عمل أفضل في مؤسسات أخرى منافسة	لدي الرغبة في العمل لدى مؤسسة تمنح امتيازات أفضل
N	Valide	50	50	50
	Manquant	2	2	2
Moyenne		2,16	2,06	2,28
Ecart type		,817	,867	,730

Statistiques

		لا يوجد انسجام بيني وبين زملائي في العمل مما يجعلنا في ترك عملي	لو تتاح لي الفرصة للتقاعد المبكر لأسرعت إلى ذلك	أبحث جدياً عن فرص عمل شاغرة بالمؤسسات الأخرى
N	Valide	50	50	50
	Manquant	2	2	2
Moyenne		1,78	2,54	2,20
Ecart type		,790	,676	,756

Test sur échantillon unique
Test sur échantillon unique

الاختبار الفرضية الاولى والثانية

	t	Ddl	Sig. (bilatéral)	Différence moyenne	Intervalle de confiance de la différence à 95 %	
					Inférieur	Supérieur
Moyxbar_X	37,733	49	,000	1,987	1,88	2,09

Test sur échantillon unique

	t	ddl	Sig. (bilatéral)	Différence moyenne	Intervalle de confiance de la différence à 95 %	
					Inférieur	Supérieur
Moyxbar_Y	37,614	49	,000	2,087	1,98	2,20

العلاقات بين المتغيرين

Corrélations

		المحور الاول	المتغير الثاني
المحور_الاول	Corrélation de Pearson	1	,331
	Sig. (bilatérale)		,019
	N	50	50
المحور_الثاني	Corrélation de Pearson	,331	1
	Sig. (bilatérale)	,019	
	N	50	50

تحليل التباين الانحدار المتعدد

Récapitulatif des modèles^b

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,532 ^a	,283	,201	,351

ANOVA^a

Modèle		Somme des carrés	Ddl	Carré moyen	F	Sig.
1	Régression	2,133	5	,427	3,471	,010 ^b
	Résidu	5,407	44	,123		
	Total	7,540	49			

الفروق ذات دلالة إحصائية

Statistiques de groupe

	الجنس	N	Moyenne	Ecart type	Moyenne erreur standard
Moyxbar_Y	ذكر	28	2,11	,398	,075
	أنثى	22	2,06	,393	,084

Test des échantillons indépendants

		Test de Levene sur l'égalité des variances		Test t pour égalité des moyennes	
		F	Sig.	T	Ddl
Moyxbar_Y	Hypothèse de variances égales	,160	,691	,413	48
	Hypothèse de variances inégales			,413	45,483

ANOVA

Moyxbar_Y		Somme des carrés	Ddl	Carré moyen	F	Sig.
	Inter-groupes	,259	4	,065	,399	,808
	Intragroupes	7,281	45	,162		
	Total	7,540	49			

ANOVA

Moyxbar_Y

	Somme des carrés	Ddl	Carré moyen	F	Sig.
Inter-groupes	,077	3	,026	,159	,923
Intragroupes	7,463	46	,162		
Total	7,540	49			

ONEWAY Moyxbar_Y BY مستوى_التعليمي
/MISSING ANALYSIS

ANOVA

Moyxbar_Y

	Somme des carrés	Ddl	Carré moyen	F	Sig.
Inter-groupes	,157	2	,079	,500	,610
Intragroupes	7,383	47	,157		
Total	7,540	49			

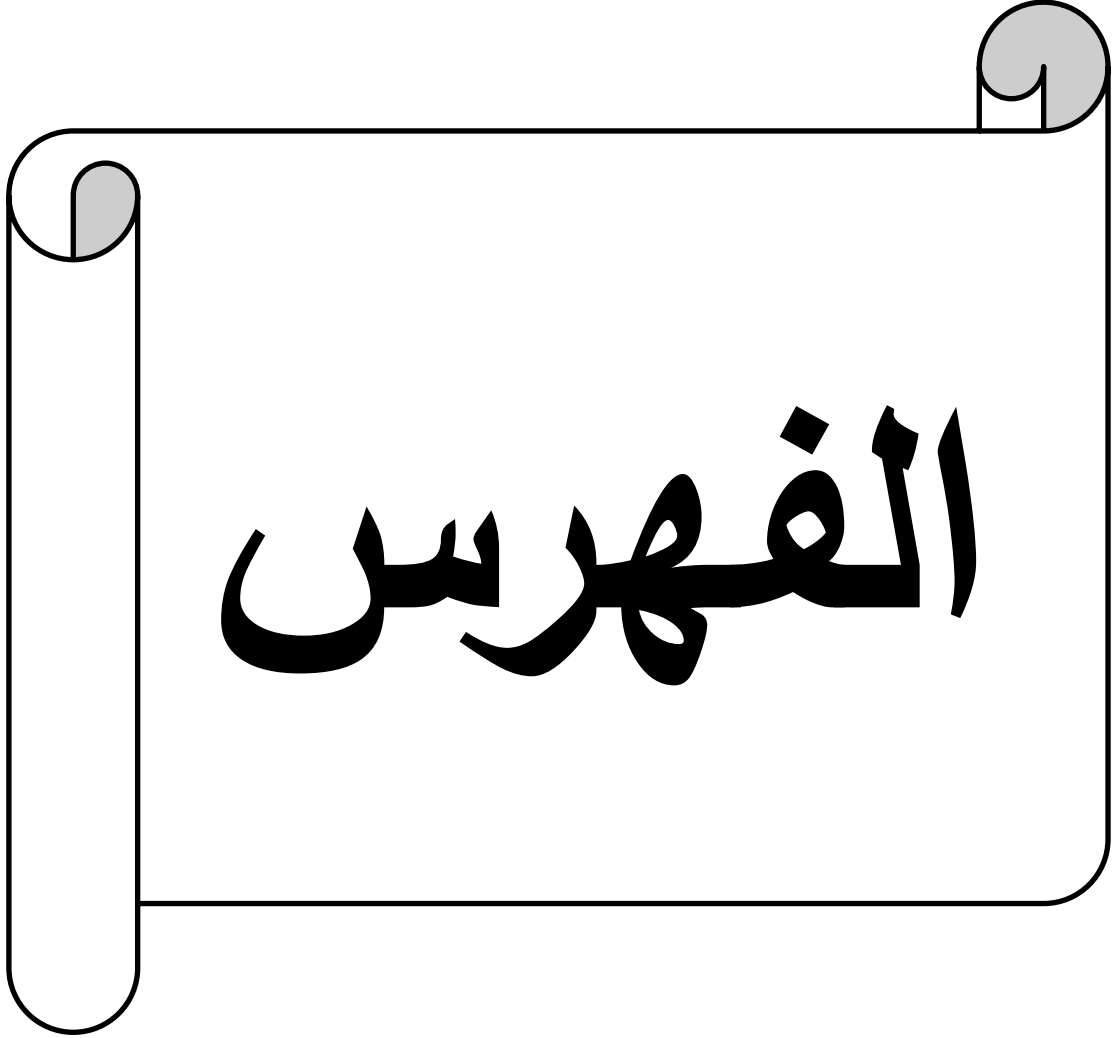
ANOVA

Moyxbar_Y

	Somme des carrés	Ddl	Carré moyen	F	Sig.
Inter-groupes	,088	3	,029	,181	,909
Intragroupes	7,452	46	,162		
Total	7,540	49			

ANOVA^a

Modèle		Somme des carrés	Ddl	Carré moyen	F	Sig.
1	Régression	2,133	5	,427	3,471	,010 ^b
	Résidu	5,407	44	,123		
	Total	7,540	49			



I	الإهداء.....
II	شكر وعرفان.....
III	الملخص.....
IV	قائمة المحتويات.....
V	قائمة الجداول.....
VI	قائمة الأشكال.....
VII	قائمة الملاحق.....
أ	المقدمة.....
الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية لأثر ضغوط العمل على نية ترك العمل	
2	تمهيد.....
3	المبحث الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية لضغوط العمل على نية ترك العمل.....
3	المطلب الأول: الإطار النظري لضغوط العمل.....
3	الفرع الأول: تعريف ضغوط العمل.....
4	1- الفرع الثاني: مراحل ضغوط العمل.....
4	2- الفرع الثالث: أنواع ومصادر ضغوط العمل.....
4	3- أولا: أنواع ضغوط العمل.....
5	ثانيا: مصادر ضغوط العمل.....
6	الفرع الرابع: الآثار المترتبة على ضغوط العمل.....
7	أولا: آثار إيجابية لضغوط العمل.....
7	ثانيا: آثار سلبية لضغوط العمل.....
8	1- المطلب الثاني: الإطار النظري لنية ترك العمل.....
9	2- الفرع الأول: تعريف نية ترك العمل.....
9	3- الفرع الثاني: الحالات التي تؤدي إلى نية ترك العمل.....
10	الفرع الثالث: العوامل المؤثرة على نية ترك العمل.....

11	المبحث الثاني: الادبيات التطبيقية لضغوط العمل على نية ترك العمل.....
11	المطلب لاول: دراسات السابقة
11	الفرع الأول: الدراسات الخاصة بضغوط العمل.....
12	الفرع الثاني: الدراسات الخاصة بنية الترك.....
13	الفرع الثالث: الدراسات الخاصة بالمتغيرين.....
15	المطلب الثاني: مناقشة الدراسات السابقة.....
15	الفرع الأول: أوجه التشابه والاختلاف بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة.....
16	الفرع الثاني: جوانب الاستفادة من الدراسات السابقة.....
17	خلاصة الفصل.....
الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لأثر ضغوط العمل على نية ترك العمل بمؤسسة توزيع الكهرباء والغاز بولاية ورقلة.	
19	تمهيد.....
20	المبحث الأول: الطريقة والأدوات المستعملة.....
20	المطلب الأول: طريقة الدراسة
20	الفرع الأول: مجتمع وعينة الدراسة
20	الفرع الثاني: متغيرات الدراسة
22	المطلب الثاني: أدوات الدراسة
22	الفرع الأول: الاستبيان
24	الفرع الثاني: الأساليب الإحصائية
25	الفرع الثالث: اختبار صدق وثبات الاستبيان.....
22	المبحث الثاني: تحليل ومناقشة النتائج.....
22	المطلب الأول: عرض نتائج الدراسة.....
22	الفرع الأول: توزيع أفراد العينة حسب المتغيرات الشخصية والوظيفية.....
27	الفرع الثاني: قياس اتجاه افراد العينة اتجاه الأسئلة.....

32	الفرع الثالث: اختبار الفرضيات.....
39	المطلب الثاني: مناقشة وتفسير النتائج.....
44	خلاصة الفصل الثاني.....
46	الخاتمة.....
50	المراجع.....
53	الملاحق.....
66	الفهرس.....