



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة قاصدي مرباح ورقلة



كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
قسم علوم التسيير
مذكرة مقدمة لإستكمال متطلبات شهادة الماستر أكاديمي
فرع: علوم التسيير
التخصص: إدارة الموارد البشرية
بعنوان

اثر ضغوط العمل على الولاء التنظيمي

داسة حالة المؤسسة الإستشفائية محمد بوضياف – بورقلة 2024

تاريخ المناقشة: 2024/06/11

من إعداد الطالبتين:

خناق كلثوم

بن الضب أميرة

لجنة المناقشة

د/سلامي منيرة جامعة قاصدي مرباح ورقلة ، رئيساً
د /سليمة غدير احمد محاضراً "أ"، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، مشرفاً ومقرراً
د/قطاي خديجة، جامعة قاصدي مرباح ورقلة ، مناقشاً

الموسم الجامعي 2024/2023



جامعة قاصدي مرباح ورقلة
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
قسم علوم التسيير
مذكرة مقدمة لإستكمال متطلبات شهادة الماستر أكاديمي
فرع: علوم التسيير
التخصص: إدارة الموارد البشرية
ب عنوان

اثر ضغوط العمل على الولاء التنظيمي

د ارسة حالة المؤسسة الإستشفائية محمد بوضيف - بورقلة 2024

تاريخ المناقشة: 2024/06/11

من إعداد الطالبتين:

خناق كلتوم

بن الضب أميرة

لجنة المناقشة

د/سلامي منيرة جامعة قاصدي مرباح ورقلة ، رئيساً
د /سليمة غدير احمد محاضراً "أ"، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، مشرفاً ومقرراً
د/قطاي خديجة، جامعة قاصدي مرباح ورقلة ، مناقشاً

الموسم الجامعي 2024/2023

إهداء

وَأَخِرُ دَعْوَاهُمْ أَنْ الْحَمْدُ لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ

الحمد لله عند البدء وعند الختام، فما تناهى دربٌ، ولا خُتِمَ جهدٌ، ولا تم سعي إلا بفضلِهِ
أهدي وبكل حب بحث تخرجي هذا الى نفسي القوية التي تحملت كل العثرات واكملت طريقها رغم
الصعوبات.

إلى من كان دعائها سر نجاحي الى التي كانت لي نورا في عتمتي أُمي
إلى والدي رحمة الله عليه الذي كان دعائه لنا سر توفيقنا
إلى من قال فيهم سَنَشُدُّ عَضُدَكَ بِأَخِيكَ. إخواتي وأخواتي واولادهم وأخص بالذكر منهم من دعمني بلا
حدود وأعطاني بلا مقابل اخي علي
إلى عمي العزيز أمد الله في عمره
إلى خالاتي حبيباتي وبناتهن
إلى من علمني كتاب الله تعالى ولم ولن نوفيهِ حقهُ شِخِي الامام ابراهيم همال
إلى كل صديقات رفيقات الدرب انوار وزينب ونسرين ونوال واميرة وصبرين وهناء سويقات ومريم ونور
الايمان وياسمين ونور وأخص بالذكر منهم صديقتي التي لم ألتقيها نورة ترزلاي التي كانت لي سنداً مثل اختي
(اللَّهُمَّ انْفَعْنِي بِمَا عَلَّمْتَنِي، وَعَلِّمْنِي مَا يَنْفَعُنِي، وَزِدْنِي عِلْمًا).

كلشوم هـ

إهداء

الحمد لله والشكر له عدد خلقه ورضا نفسه وزنة عرشه ومداد كلماته والصلاة والسلام على نبينا محمد وعلى آله وصحبه وسلم تسليما كثيرا

أهدي تخرجي إليكما يا من أحمل أسمكما بكل افتخار إليكما يا من أعطيتموني ولا زال عطاؤهم بلا حدود فمهما وصفت فيكم أو عبرت عن مشاعري فلم أوفي حقكم فأنتم رحمة الله لي في هذه الحياة تخرجي اليوم وتعي خلال السنوات الدراسية أهديها كهدية متواضعة وبسيطة إلى أبي الحبيب فأنت قدوتي الأولى ونبراسي الذي ينير دربي إليك يا من رفعت رأسي عاليا إفتخارا بك يا من أفديك بروحي يا من علمتني المثابرة والأجتهاد يا من دعائك سر نجاحي يا من تحت أقدامها الجنة أمني

فاللهم إني أسألك ان ترحمها برحمتك الواسعة وأن تجعل الريان باهما والفردوس ثوابهما والكوثر شربهما وحببي صلى الله عليه وسلم شفيعهما وجارها وعرش الرحمان ضالها اللهم أمين أطل الله في عمر أبي ورحم الله أمني

إلى سندي وقوتي في الصعاب والضيق إخوتي " محمد وصلاح " حفظكم الله لي سند وقوة أنت وأخواتي " ليلي ،نورة ، جميلة ، ريمة " وإلى من بوجودها أكتسب القوة والعطاء ومحبة لا حدود لها صديقتي ورفيقات دربي " انوار ، كلثوم ، نوال ، نسرين ، صبرينة ، مريم وزينب " وإلى زوجي وقرة عيني " عبد العالي " وكل الأصدقاء الأعزاء ومن شجعني ولو بكلمة طيبة وكل من علمني حرفا في كل الأطوار الدراسية .

أميرة هـ

شكر وتقدير

الشكر لله عز وجل الذي منّ علينا بفضله وأعاننا على إتمام هذا البحث نسأله
لهداية والتوفيق في أعمالنا مستقبلا
وبمزيد من العرفان والإمتنان والإعتراف بالفضل والتقدير نجزل الشكر لأستاذتنا
الدكتورة المشرفة "غدير أحمد سليمة" على حسن قبولها الإشراف على هذا العمل
وتقديمها لنا النصيح والتوجيه والتي لم تبخل علينا رغم انشغالاتها ووقتها الثمين،
نسأل الله أن يحقق لها الزيادة وأن يوصلها لأسمى وأرقى المعالي
الشكر لكل أساتذتنا وبأخص الأستاذ "خامرة طاهر"
الشكر لكل عمال المؤسسة الإستشفائية محمد بوضياف بورقلة
الشكر لأعضاء لجنة المناقشة الكثير لكل من ساعدنا في إنجاز هذا
البحث من قريب أو من بعيد

كلتوم وأميرة هـ

ملخص:

تهدف هذه الدراسة الى التعرف على اثر ضغوط العمل على الولاء التنظيمي بالمؤسسة الاستشفائية العمومية محمد بوضياف ورقلة ، ومن اجل الاجابة على اشكالية الدراسة قمنا باعتماد المنهج الوصفي التحليلي لوصف ابعاد الظاهرة وتحليل تأثيراتها ، حيث تم اجراء دراسة ميدانية على مستوى الفئة الإدارية لمستشفى محمد بوضياف ورقلة ، معتمدين في ذلك على اداة الاستبيان لقياس مدى ادراك المؤسسة لأثر ضغوط العمل على الولاء التنظيمي من طرف الموظفين الإداريين ، حيث مست الدراسة عينة عشوائية بسيطة مكونة من 36 موظف إداري بالمؤسسة محل الدراسة.

ولمعالجة البيانات وتحليلها تم استخدام برنامج الحزمة الاحصائية (spss) ، حيث اظهرت النتائج المتوصل اليها:

أنه وجد مستوى مرتفع ل ضغوط العمل التي يتعرض لها الموظفين في بيئة العمل بالمؤسسة الاستشفائية محمد بوضياف بورقلة مع وجود مستوى مرتفع للولاء التنظيمي لدى الموظفين بالمؤسسة الإستشفائية محمد بوضياف بورقلة أما فيما يخص فرضية الأثر توصلنا إلى أنه يوجد أثر دال إحصائيا بين ضغوط العمل ومستوى الولاء التنظيمي بالمؤسسة الإستشفائية محمد بوضياف بورقلة كما أثبتت الدراسة أنه يوجد فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات أفراد عينة الدراسة حول ضغوط العمل والولاء الوظيفي تعزى للمتغيرات الشخصية (الجنس، الخبرة المهنية).

الكلمات المفتاحية: ضغوط العمل ، ولاء التنظيمي ، مستشفى محمد بوضياف ورقلة

Summary

This study aims to identify the impact of work stress on organizational loyalty at the Mohamed Boudiaf Public Hospital in Ouargla. To address the study problem we adopted a descriptive-analytical methodology to describe the dimensions of the phenomenon and analyse its effects. A field study was conducted at Mohamed Boudiaf Hospital in Ouargla utilizing a questionnaire. The study covered a simple random sample of 36 administrative employees at the institution under study. To process and analyze the data Statistical Package for the Social Sciences (SPSS) was used. The findings revealed the following: There is a high level of work stress experienced by employees in the work environment of the Mohamed Boudiaf Public Hospital in Ouargla. There is a high level of organizational loyalty among employees at the Mohamed Boudiaf Public Hospital in Ouargla. There is a statistically significant effect between work stress and the level of organizational loyalty at the Mohamed Boudiaf Public Hospital in Ouargla. There are no statistically significant differences in the responses of the study sample regarding work stress and organizational loyalty attributed to personal variables (gender, professional experience).

Keywords: Work Pressure, Organizational Loyalty, Mohamed Boudiaf Hospital, Ouargla

قائمة المحتويات

رقم الصفحة	البيان
VIII - VIII	إهداء
VIII	شكر
VIII	ملخص
VIII	قائمة المحتويات
VIII	قائمة الجداول
VIII	قائمة الأشكال البيانية
VIII	قائمة الملاحق
أ-هـ	مقدمة
الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية لآثر ضغوط العمل على الولاء التنظيمي	
3	تمهيد
4	المبحث الأول: الأدبيات النظرية لآثر ضغوط العمل على الولاء التنظيمي
16	المبحث الثاني: الأدبيات التطبيقية لآثر ضغوط العمل على الولاء التنظيمي
22	خلاصة الفصل الأول
الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لآثر ضغوط العمل على الولاء التنظيمي بالمؤسسة الاستشفائية محمد بوضياف-ورقلة	
24	تمهيد
25	المبحث الأول: الطرق والأدوات المستخدمة في الدراسة
36	المبحث الثاني: تحليل نتائج الدراسة الميدانية ومناقشتها
52	خلاصة الفصل الثاني
53	خاتمة
56	قائمة المراجع
58	الملاحق
77	الفهرس العام

قائمة الجداول:

رقم الجدول	عنوان الجدول	الصفحة
1-1	مقارنة الدراسة الحالية بالدراسات السابقة	20
1-2	إحصائيات الاستبيانات الموزعة بعد الاسترجاع والفرز	28
2-2	معامل ألفا كرو نباخ لقياس ثبات أداة الدراسة	29
3-2	معامل الارتباط لسبيرمان لقياس ثبات أداة الدراسة	30
4-2	معامل الصدق الذاتي لقياس صدق أداة الدراسة	30
5-2	صدق الاتساق الداخلي لعبارات محور ضغوط العمل	31
6-2	صدق الاتساق الداخلي لعبارات محور الولاء التنظيمي	32
7-2	الصدق البنائي لمحاور الدراسة	33
8-2	اختبار التوزيع الطبيعي	34
9-2	مقياس ليكارت الثلاثي	34
10-2	سلم الإجابات حسب مقياس ليكارت	35
11-2	توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس	36
12-2	توزيع أفراد العينة حسب متغير السن	37
13-2	توزيع أفراد العينة حسب متغير المؤهل العلمي	38
14-2	توزيع أفراد العينة حسب متغير الخبرة المهنية	39
15-2	توزيع أفراد العينة حسب متغير الحالة العائلية	40
16-2	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لعبارات المحور الأول	41
17-2	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لعبارات المحور الثاني	43
18-2	تباين خط الانحدار	44
19-2	معاملات الارتباط الخطي للمتغيرات المستقلة المتبقية و المتغير التابع لنموذج الدراسة	45
20-2	نتائج تحليل الانحدار لاختبار العلاقة بين المتغير المستقل ضغوط العمل و المتغير التابع الولاء التنظيمي	46
21-2	المتغيرات المستقلة في النموذج	46
22-2	معاملات الانحدار لمتغير بيئة العمل	47
23-2	نتائج اختبار T لدراسة فروق المتوسطات بين آراء العينة تبعاً لمتغير الجنس حول المتغير التابع الولاء التنظيمي	48
24-2	نتائج اختبار One Way Anova تحليل التباين الأحادي لدراسة فروق المتوسطات بين آراء العينة تبعاً لمتغير الخبرة المهنية حول المتغير التابع الولاء التنظيمي	49

--	--	--

قائمة الأشكال

الصفحة	عنوان الشكل	رقم الشكل
23	نموذج الدراسة	1-2
36	توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس	2-2
37	توزيع أفراد العينة حسب متغير السن	3-2
38	توزيع أفراد العينة حسب متغير المؤهل العلمي	4-2-
39	توزيع أفراد العينة حسب متغير الخبرة المهنية	5-2
40	توزيع أفراد العينة حسب متغير الحالة العائلية	6-2

قائمة الملاحق :

رقم الملحق	عنوان الملحق	الصفحة
01	الهيكل التنظيمي	59
02	قائمة الاساتذة المحكمين	61
03	استمارة الاستبيان	62
04	مخرجات التحليل الاحصائي spss	65

مقدمة

تمهيد:

بسبب انفتاح الأسواق وإشتداد المنافسة وظهور ما يسمى بالعملة وصعوبة تكييف المنظمات والأفراد مع هذه التقلبات للاستفادة منها، أصبح معيار تمييز المنظمات الناجحة من الفاشلة لا يقتصر فقط وجود مورد بشري، بل أكثر من ذلك، وهو كيفية تسمية المورد بشكل فعال والعمل على استقراره كرد فعل للعملة الاقتصادية المعاشة. وتعتبر الضغوط من بين أهم المواضيع التي تؤثر على جميع جوانب الحياة بمختلف تنوعاتها. وبالتالي، نجد أن العمل في المنظمات الإدارية يعتبر واحدًا من أهم مصادر الضغوط والتوترات التي يشعر بها العاملون على جميع مستوياتهم الإدارية. ويرجع ذلك إلى طبيعة العلاقة التبادلية بين الفرد والمنظمة، ولأنها لها تأثيرات تترجم في حالات عدم الاتزان النفسي والجسمي نتيجة لتوقعات كل طرف عن الآخر. وبالتالي، ينشأ تضارب يؤثر سلبًا على مستويات أداء وفعالية العامل. وبالتالي، يتعين على العاملين أن يأخذوا هذه النتائج في الاعتبار لتحسين أدائهم العام وضمان استمراريتهم، بحيث يحظى الولاء التنظيمي بمستوى قوي من الاهتمام في مجالات السلوك التنظيمي، نظرًا لأثره وعلاقته المرتبطة بالعديد من الظواهر السلوكية. وبالتالي، أصبح من الضروري على المنظمات أن تدرك أهمية هذا العامل وتحقيق نتائج وتأثيرات نهائية لضغوط العمل.

ويعتبر العمل في القطاعات الصحية ذات الطابع العمومي من أكثر القطاعات حساسية بسبب أهميتها في ضمان صحة ورعاية الأفراد والمجتمع. لذلك، يجب أن يكون لدى العاملين في هذه القطاعات الرضا الذي يضمن تقديم خدمات عالية الجودة دون تقصير أو تخاذل. وهذا يؤثر على الأداء العام وفعاليتها، ويساهم في تعزيز الولاء واستمرارية التفاني في العمل. ولكن هذا لا يحدث بدون سبب، بل يتطلب بيئة عمل مناسبة تعزز هذا الشعور، فإذا تراجع هذا الشعور، فإنه سيؤدي إلى تأثيرات سلبية وتقليل درجة الولاء. وهذا يجعل القطاع الصحي أكثر عرضة لضغوط العمل مقارنة بقطاعات أخرى. ولذلك، يأتي أهمية دراسة تأثير ضغوط العمل على الولاء التنظيمي للموظفين الإداريين في مستشفى محمد بوضياف العام بورقلة.

أولاً: إشكالية الدراسة:

- ما مدى تأثير ضغوط العمل على الولاء التنظيمي بالمؤسسة الإستشفائية محمد بوضياف بولاية ورقلة 2024؟

..و يمكننا طرح الاشكاليات الفرعية :

- 1- ما هو مستوى ضغوط العمل بأبعادها، و التي يتعرض لها الموظفون في بيئة العمل بالمؤسسة الاستشفائية محمد بوضياف بورقلة؟
- 2- ما مستوى الولاء التنظيمي لدى الموظفين بالمؤسسة الإستشفائية محمد بوضياف بورقلة؟
- 3- هل يوجد أثر ذو دلالة احصائية بين ضغوط العمل و الولاء التنظيمي عند مستوى المعنوية 0.05 في المؤسسة الاستشفائية محمد بوضياف ورقلة
- 4- هل يوجد فروق ذات دلالة احصائية فيجابات أفراد عينة الدراسة حول ضغوط العمل والولاء التنظيمي تعزى للمتغيرات الشخصية(الجنس،الخبرة المهنية):

ثانياً: الفرضيات:

ولإجابة على هذه التساؤلات يمكن وضع الفرضيات التالية:

1- يوجد مستوى مرتفع لضغوط العمل بأبعادها ، و التي يتعرض لها الموظفون في بيئة العمل بالمؤسسة الاستشفائية محمد بوضياف بورقلة.

2- يوجد مستوى مقبول من الولاء التنظيمي لدى الموظفين بالمؤسسة الإستشفائية محمد بوضياف بورقلة.

3- يوجد أثر ذو دلالة احصائية بين ضغوط العمل و الولاء التنظيمي عند مستوى المعنوية 0.05 في المؤسسة الاستشفائية محمد بوضياف ورقلة

4- لا يوجد فروق ذات دلالة احصائية في إجابات أفراد عينة الدراسة حول ضغوط العمل والولاء التنظيمي تعزى للمتغيرات الشخصية (الجنس، الخبرة المهنية)"

ثالثا: دوافع اختيار الموضوع الدراسة:

تتجلى دوافع اختيار الدراسة في هذا الموضوع فيمايلي:

الدوافع الموضوعية

- تم اختيار الموضوع لأن زادت رغبتنا في التعمق فيه كون أن هناك علاقة مباشرة للموضوع ومتماشية مع التخصص المدروس إدارة الموارد البشرية .

- كون هذا الموضوع جدير بالدراسة نظراً للتزايد الشديد في حدة ضغوط العمل في المؤسسات الإدارية .

الدوافع الذاتية

- الميل الشخصي لمثل هذه المواضيع التي تمس العديد من المجالات المتعددة خاصة المتعلقة بالموارد البشرية .

رابعا: أهداف الدراسة:

من خلال الفرضيات التي طرحت سابقا نسعى من خلال هذا البحث إلى تحقيق جملة من الأهداف وهي:

- تسليط الضوء على واقع ضغوط العمل في المؤسسة الإستشفائية محمد بو ضياف بورقلة .
- الوقوف على مستوى الولاء التنظيمي في المؤسسة محل الدراسة .
- التعرف على تأثير ضغوط العمل بأبعاده على الولاء التنظيمي.

خامسا: أهمية الدراسة

- يعد هذا الموضوع من المواضيع الجديرة بالبحث والدراسة لما له من أهمية في إستنباط أهم نتائج والمقترحات التي من شأنها تقليص فجوة الآثار السلبية لضغوط العمل على الولاء التنظيمي للعمال غير الإداريين للمؤسسة الاستشفائية العمومية محمد بو ضياف ورقلة؛
- تنبثق أهمية هذه الدراسة في كونها تمس موضوع يعالج في طياته تأثيرات ضغوط العمل على الولاء التنظيمي للعمال غير الإداريين للمؤسسة الاستشفائية العمومية محمد بوضياف ورقلة؛
- باعتبار أن الضغوط التي يتعرض لها أي عامل تنشأ كردة فعل عن جملة من المصادر المتولدة من بيئة العمل، وجب الوقوف على مستويات الرضا والأداء من أجل تحديد درجات الولاء التنظيمي لدى العاملين غير الإداريين في المؤسسة محل الدراسة.

سادسا: حدود الدراسة:

- الحدود المكانية: تمت هذه الدراسة في المؤسسة الإستشفائية محمد بوضياف ورقلة؛
- الحدود الزمانية: كانت فترة التبرص ممتدة من 2024/03/10 إلى غاية 2024/03/31؛
- الحدود البشرية: تمت هذه الدراسة على عينة من العاملين قدرها 36 عاملا من العمال الإداريين بالمؤسسة الإستشفائية محمد بوضياف بورقلة؛
- الحدود الموضوعية : اقتصرت دراسة على اثر ضغوط العمل على الولاء التنظيمي في المؤسسة.

سابعا: منهج وأدوات الدراسة:

وللإجابة على إشكالية الدراسة وتساؤلاتها من أجل الوصول إلى الأهداف الدارسة اعتمدنا على منهج الوصفي والتحليلي في جمع المعطيات والبيانات والمعلومات المتعلقة بالظاهرة موضوع البحث وذلك بالاعتماد فجزؤه النظري على مجموعة من الكتب المذكرات مواقع الانترنت أما فيما يتعلق بالجانب التطبيقي فقد تم الاعتماد على منهج دراسة حالة بما فيها مقابلة والملاحظة الشخصية والاستخدام العينات الذي يعتمد على الاستبيان لحصول المعلومات والبيانات المتعلقة بالموضوع البحث.

ثامنا: مرجعية الدراسة

من أجل الجانب النظري للبحث اعتمدنا على مصادر والمراجع التالية:

-مقالاتوالمجلات المحكمة؛

-الدارسات السابقة المتمثلة في مذكرة تخرج والأطروحات.

-الكتب والمراجع.

- مواقع الإلكترونية.

أما في الجانب التطبيقي استخدمنا:

- الاستبيان.

- البرامج والأدوات الإحصائية التي ساعدت في الحصول على النتائج.

عاشرا: هيكل الدراسة

يهدف الإلمام بجوانب الدراسة، ومعالجة الموضوع وللإجابة على إشكالية واختبار صحة الفرضيات التي تم صياغتها، عمدت إلى تقسيم الدراسة إلى فصلين رئيسين وهما:

- **الفصل الأول:** يتناول الأدبيات النظرية والتطبيقية لضغوط العمل وأثرها على الولاء التنظيمي خلال التركيز على إطار العام لمفهوم ضغوط العمل والولاء التنظيمي، إضافة إلى مجموعة من الدراسات السابقة العربية من الأقدم إلى الأحدث وتتمثل في الأدبيات التطبيقية.

الفصل الثاني: يتناول الدراسة الميدانية لضغوط العمل وأثرها على الولاء التنظيمي في مستشفى محمد بوضياف ولاية ورقلة حيث سنعرض فيه الطريقة والأدوات مع التحليل والمناقشة.

تاسعا: صعوبة الدراسة

كغيره من البحوث العلمية الأخرى لا يخلو موضوعنا من الصعوبات، ومن بين الصعوبات التي واجهناها أثناء إنجازنا لبحثنا هذا ما يلي:

- تحفظ موظفين مستشفى محمد بوضياف لتزويدنا بالمعلومات الكافية عن الضغوط التي تواجههم خوفاً على فقدان مناصبهم.
- عدم قبول كل الموظفين استمارة الاستبيان للإجابة وذلك بسبب الضغوط لديهم .

الفصل الأول: الأدبيات النظرية
والتطبيقية لضغوط العمل والولاء
التنظيمي

تمهيد:

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

وقد تناولنا في هذا الفصل أهم المفاهيم الخاصة بضغوط العمل، وكذا الولاء التنظيمي وتأثير كل منهما على الآخر، كما تناولنا أهم الدراسات السابقة التي تناولت المتغيرين.

المبحث الأول: الأدبيات النظرية لضغوط العمل والولاء التنظيمي .

المبحث الثاني: الأدبيات التطبيقية لضغوط العمل والولاء التنظيمي .

المبحث الأول: الأدبيات النظرية لضغوط العمل والولاء التنظيمي

تتكون المفاهيم من خلال التراكم المعرفي للدراسات والبحوث المتخصصة في كل مجال وان عملية استعراضها وتصنيفها يؤدي بشكل وباخر الى ايصال اخر ماتوصل اليه الباحثين من افكار ومعارف ، وعليه فقد نال موضوعنا ضغوط العمل ، والولاء التنظيمي كغيرهم من المواضيع اهتمامات كبيرة لما لها من تأثير على صعيدين الفردي والجماعي والمنعكس بدوره على اداء المنظمات والاقتصاديات ككل ، وفي ضوء ذلك سنتطرق للادبيات النظرية لضغوط العمل والولاء التنظيمي .

المطلب الأول: ماهية ضغوط العمل

يتفاوت الناس في الثبات أمام المثيرات . فمنهم من تستخفه التوافه فيفقد توازنه ويتهاوى بسرعة ومنهم من تحفزه الشدائد فيبقى صامداً ومثابراً محتفضاً برجاحة عقله وسماحة خلقه . وبالطبع فإن لطبيعة الفرد دور هام في تحديد طبيعة الاستجابة لهذه المثيرات سواء كانت هذه المثيرات مصدرها أزمات حادة أو فرص متاحة فالشخص الغضوب _ على سبيل المثال _ كثيراً ما يذهب به غضبه مذاهب حمقاء وتجعله في ثورة دائمة وتغيظ شديد يطبع على وجهه العبوس . إذا مسه أحد إرتعش كالحكوم وأخذ يرغب ويبرد ويلعن ويطعن فقد يكسر الباب إذا استعصى عليه فتحه ويتلف الآلة عندما تضطرب في يده ولذلك لا يستطيع استثمار أية فرصة متوقعة أو تقديم أية أفكار جديدة .

الفرع الأول: مفهوم ضغوط العمل ومراحله

أولاً: مفهوم ضغوط العمل

إن الانسان بطبعه لا يكن ان يعيش لوحده في بيئة خاصة ، بل يعيش في بيئة يكون لها تأثير عليه كما يكون بدوره له تأثير عليها ، سواء كانت تلك البيئة عائلته أو زملائه في العمل ... إلخ فالإنسان يؤثر ويتأثر ، فإذا تكلمنا عن بيئة العمل فهذا يعني أن هناك علاقات وهناك شخصيات مختلفة ومناصب مختلفة قد تخلق الضغط لدى العامل حيث يكون دوماً في توتر وقلق وغالبا ما يكون سريع الانفعال وهذا كله بالتأكيد يؤثر سلباً على آدائه الوظيفي وعلى صحته ، ونظراً لأهمية هذا الموضوع فقد إهتم الكثير به وأعطاه كل واحد تعريف حسب رأيه ، سوف نتطرق إلى أهم التعاريف الخاصة بضغوط العمل وقبلها نتعرف على معنى كلمة ضغوط¹ .

ترجع كلمة ضغوط STRESS إلى الكلمة اللاتينية STRINGER والتي تعني سحب بشدة ، كما تعني الإكراه والإجهاد والتوتر ومتى كانت هذه الضغوط الإكراه ، الإجهاد فسيكون حتماً هناك مشكلات جسدية ونفسية تجعل الفرد قادراً على الإنتاجية والعطاء² .

1 أبو النصر مدحت محمد ، إكتشف شخصيتك وتعرف على مهاراتك الحية للعمل ، ايتراك للطباعة والنشر والتوزيع، مصر ، 2002، ص80.

2 نفس المرجع ص95.

يرى كوبك أن الضغوط مأخوذة أصلاً من المتطلبات التنظيمية والحياة الشخصية، فكل المتطلبات الطبيعية والنفسية هي مثيرات ضاغطة، هذه الضغوط تكون ناتجة عن رد فعل الفرد مع كل هذه الميزات¹.

الضغوط تتبع أساساً من متطلبات التنظيم والحياة الشخصية، فجميع المتطلبات الطبيعية والنفسية تعتبر محفزات ضاغطة. أما العالم سيلوي Selye فعرف ضغوط العمل على أنها أمراض التكيف. اي يقصد بها عدم تكيف العامل مع ظروف وضغوط العمل المحيطة به. كما يرى كوبر Cooper بأن ضغوط العمل هي مجموعة من العوامل البيئية التي تؤثر سلباً على الفرد في العمل منها: غموض الدور، صراع الدور، عبء العمل، العلاقات الشخصية في العمل.... الخ. من الممكن القول اننا ضغوط العمل يؤدي الى غموض الاعمال التي يجب على الافراد القيام بها يرى المشعان بان ضغوط العمل هي المصادر التي توجد في مجال العمل وتفرض حملاً زائداً على العاملين، ويترتب عليها درجة من التوتر والضغط يسعى الفرد لتجنبها والتقليل منها.² يمكن القول ان ضغوط العمل هي المصادر الموجودة في بيئة العمل والتي تضع عبئاً اضافياً على العاملين، وتؤدي الى حدوث مستوى من التوتر يحاول الفرد تجنبه وتقليله. ويرى فائق ان كلمة ضغط العمل تدل على مجموعة المواقف او الحالات التي يتعرض اليها الفرد في مكان عمله والتي تؤدي الى تغيرات جسمية ونفسية نتيجة لردود فعله اثناء مواجهتها³. يمكن القول ان ضغط العمل هو كل جهد زائد عن العمل. من التعاريف السابقة يمكن القول ان ضغوط العمل "هي كل ما يتعرض له الفرد في عمله من مثيرات سواء الناتجة عن البيئة الداخلية او الخارجية او حتى من الفرد نفسه والتي تسبب له حالة من التوتر والقلق وعدم الرضا والقبول والتكيف مع عمله، والذي ينعكس سلباً على اداء الفرد ونتاجيته.

ثانياً: مراحل ضغوط العمل (آلية الإصابة بالضغوط)

ويمكن التمييز بين المراحل الآتية والتي تمر بها عملية التعرض والإصابة بالضغوط:

- المرحلة الأولى: مرحلة التعرض للضغوط

ويطلق عليها البعض مرحلة الإنذار المبكر او مرحلة الإحساس بوجود الخطر وتبدأ هذه المرحلة بتعرض الفرد لمثير معين سواء كان داخلياً أو خارجياً ويمكن القول بأن هذا المثير أدى إلى حدوث ضغوط معينة عندما تفرز الغدد الصماء هرمونات معينة يترتب عليها بعض المظاهر التي يمكن أن نستدل منها على تعرض الفرد لهذه الضغوط ومن أهم هذه المظاهر:

¹ أحمد ماهر، كيفية التعامل مع إدارة ضغوط العمل، بدون طبعة، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2005، ص 18.

² عويد المشعان، علم النفس الصناعي والتنظيمي، دار الكتاب الجامعي للنشر والتوزيع، طبعة 2001، ص 72.

³ فائق فوزي عبد الخالق، ضغوط العمل الوظيفي، مجلة افاق اقتصادية، كلية العلوم الانسانية والاجتماعية ولاية قلمة ص 209.

- زيادة ضربات القلب

-الأرق

- توتر الأعصاب

- الضحك المستيري

- سوء استغلال الوقت

- الاستهداف للحوادث

- الحساسية للنقد

المرحلة الثانية: مرحلة رد الفعل(التعامل مع الضغوط)

تبدأ هذه المرحلة فور حدوث التغيرات السابقة ،حيث تؤدي إلى إثارة العمليات الدفاعية في الجسم في محاولة للتعامل مع هذه التغيرات ويأخذ رد الفعل أحد الإتجاهيين إما المواجهة Fightأو الهروب Flight وذلك في محاولة للتغلب عليها أو الهروب والتخلص منها بسرعة وبذلك يعود الفرد الى حالة التوازن :وإذا لم ينجح في ذلك ينتقل الى المرحلة التالية حيث يكون قد تعرض بالفعل أو أصيب بالضغوط

المرحلة الثالثة: مرحلة المقاومة ومحاولات التكيف

يحاول الفرد في هذه المرحلة علاج الآثار التي حدثت بالفعل ومقاومة أي تدهور أو تطورات إضافية بالإضافة لمحاولة التكيف مع ما حدث فعلاً ،فإذا نجح في ذلك قد يستقر الامر عند هذا الحد وتزداد فرص العودة الى حالة التوازن أما في حالة الفشل ينتقل الفرد للمرحلة التالية¹

المرحلة الرابعة: مرحلة التعب والأنهك

ينتقل الفرد على هذه المرحلة عندما يتعرض لمصادر الضغوط باستمرار ولفترة زمنية طويلة حيث يصاب بالإجهاد نتيجة لتكرار المقاومة ومحاولات التكيف .ويمكن الاستلال على الوصول الى هذه المرحلة من خلال بعض المظاهر والآثار من أهمها :

-الاستياء من جو العمل

-انخفاض معدلات الإنجاز

-التفكير في ترك الوظيفة

-الإصابة بالامراض النفسية مثل النسيان المتكرر، السلبية ،اللامبالاة ،الاكتئاب .

-الإصابة بالأمراض العضوية : كقرحة المعدة ،السكر وضغط الدم².

¹ عبد السلام أبو قحف محاضرات في السلوك التنظيمي الدار الجامعية للطباعة والنشر، كلية التجارة جامعتي الإسكندرية وبيروت العربية 2001ص100

² عبد السلام أبو قحف محاضرات في السلوك التنظيمي الدار الجامعية للطباعة والنشر، كلية التجارة جامعتي الإسكندرية وبيروت العربية 2001ص172-174.

الفرع الثاني: أنواع ضغوط العمل وأبعاده

أولاً: أنواع ضغوط العمل

يمكن تقسيم ضغوط العمل إلى عدة أنواع وذلك وفق¹:

✓ وفق معيار الأثر :

-**الضغوط الإيجابية**: إذ ليس بالضرورة كل الضغوط سلبية كما يراها الجميع، بل يمكن أن تكون الضغوط إيجابية حيث تزيد من حماسة الفرد وتجعله يسرع من عمله نحو تحسين إنتاجية وإعادة ثقته بنفسه.

-**الضغوط السلبية**: وهي تلك الضغوط التي تعود سلباً على صحة ونفسية العامل وبالتالي على إنتاجه وأدائه في العمل فالعامل إذا شعر بالإحباط وعدم الرضا أكيد لن يؤدي عمله بصفة جيدة .

✓ وفق معيار الشمول :قسم الخصري ضغوط العمل إلى :

-**ضغط كلي شامل**: وهو الضغط السائد على جميع اهتمامات العمل وعلى كافة العوامل في المنظمة التي يعمل بها .

-**ضغط جزئي فرعي**: أي يعني فئة فقط دون غيرها من الفئات التي تجعل متخذ القرار يتخلى عن مصالحه وأهدافه نتيجة الضغط عليه، فكلما كانت هذه الفئة مؤثرة كلما أجبرت متخذ القرار الانصياع لها .

✓ وفق معيار المصدر :تنقسم الضغوط وفق مصادرها إلى :

-**الضغوط الناتجة عن البيئة المادية**: تشكل الضوضاء والحرارة وسوء التهوية والرطوبة مصدر قلق وضغط للعامل تعيق عمله وتعقد من مهامه ومسؤولياته.

-**الضغوط الناتجة عن البيئة الاجتماعية**: وتكون نتيجة لتعامل وتفاعل الفرد مع زملائه في العمل، وينتج عن ذلك التفاعل اختلاف الآراء والمهارات والمستويات مما يولد الصراع داخل المؤسسة .

-**الضغوط الناتجة عن النظام الشخصي للفرد**: حيث تختلف شخصية الفرد من شخص لآخر، فهناك شخص هادئ الطباع وهناك شخص سريع الانفعال والغضب، وهذا الأخير يكون أكثر عرضة للضغوط .

✓ وفق معيار الشدة :

-**الضغوط البسيطة**: تستمر لثواني معدودة، وتكون ناتجة عن ضغوطات أو مضايقات من أشخاص غير مهمين أو تافهين

¹ شفيق شاطر، أثر ضغوط العمل على الرضا الوظيفي للموارد البشرية بالمؤسسات الصناعية، رسالة ماجستير، جامعة أحمد بوقرة بومرداس، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، 2010 ص79.

-الضغوط المتوسطة :وتكون لمدة أطول ،إذ تستمر لأسابيع وأشهر وتنجم عن أحداث كبيرة ،كتغيير مكان العمل أو الإيقاف...إلخ.

الضغوط الشديدة :وهي تلك الضغوط التي تستمر لوقت طويل أي لأشهر وسنوات ،كالفصل عن العمل أو فقدان شخص عزيز...إلخ¹.

ثانياً :الآثار المترتبة على ضغوط العمل

يترتب على ضغوط العمل مجموعة من النتائج والضغوطات من بينها ماهو ذو نتائج إيجابية وأخرى سلبية ،تؤثر على الفرد والمنظمة وتفاوت درجات تأثيرها بتغيير مستويات هذه الضغوط فنجد من يملك القدرة على تصديدها ونجد أيضاً من يفشل في مقاومتها ،وفيما يلي سنتطرق إلى هذه الآثار²:

● الآثار الإيجابية لضغوط العمل:

يمكن تلخيصها فيما يلي :

-تجعل الفرد يفكر باستمرار في العمل

-ينظر الفرد إلى عمله بتميز .

-المقدرة على التعبير عن الانفعالات والمشاعر .

-تزويد الفرد بالحياة والنشاط والثقة .

-رفع الروح المعنوية ومستوى الرضا بين العاملين مما يؤدي إلى الاستقرار في الحياة العملية وتحقيق أداء متميز .

-التحفيز الذاتي لتحقيق الأهداف والغايات وتأكيد القدرة على القيام بالعمل .

● الآثار السلبية لضغوط العمل :

يمكن تلخيصها فيما يلي³:

1-آثار الضغوط على الفرد :

إذا كان حجم ونوعية ضغوط العمل في غير الإطار الصحيح لها ،فإن هذا يولد آثاراً سلبية للفرد ،ويتضح ذلك من خلال ثلاث مجالات تتمثل في ما يلي :

✓ الآثار الجسدية :هنالك علاقة قوية بين ضغوط والإضطرابات العضوية التي تصيب العاملين ،ومن هذه الأمراض الأزمات

القلبية ،وزيادة ضغط الدم ،آلام الظهر ،وزيادة السكر في الدم .

¹ المرجع السابق ص80.

² بوخلوة باديس ،جعفور إيمان ،أثر ضغوط العمل على جودة الخدمة الصحية من وجهة نظر الأطباء والمرضى دراسة ميدانية في المؤسسة العمومية الاستشفائية سعد دحلب بمدينة جامعة ولاية الوادي ،مجلة أداء المؤسسات الجزائرية ،إدارة أعمال ،الجزائر ،العدد13، 2018 ص252.

³ قويدر بوقبة ،رمم العمري ،أثر ضغوط العمل على ولاء التنظيمي دراسة حالة كلية العلوم الاقتصادية بجامعة تبسة ،مجلة تنمية الموارد البشرية للدراسات والأبحاث ،والمركز الديمقراطي العربي برلين ألمانيا ،العدد الثاني ،أكتوبر2018، ص60.

- ✓ الآثار النفسية: من أهم تلك الأعراض القلق، والشعور بالإكتئاب واضطرابات النوم، وفقدان الأعصاب .
- ✓ الآثار السلوكية: ويظهر تأثير ذلك في سلوك العاملين، حيث يجعلهم ضغط العمل يتصرفون بطريقة لم تكن مألوفة عنهم، مثل الإدمان على الخمور والمخدرات، التدخين، العدوانية والتخريب .

2-آثار على المنظمة :

يمكن إنجاز الآثار السلبية لضغوط العمل على المنظمة فيما يلي¹:

- ارتفاع معدل دوران العمل بسبب هروب العاملين إلى منظمات أخرى يكون فيها ضغط العمل اقل .
- انخفاض الروح المعنوية وضعف مستوى الرضا الوظيفي، مما يحدث عن عدم حب العمل وضعف الولاء والانتماء إلى المنظمة .
- انخفاض في الكفاءة والإنتاجية والفعالية التنظيمية .
- انحفاظ مستوى الرضا لدى زبائن المنظمة واحتمال فقدان جزء منهم بسبب معاملتهم من قبل العاملين

ثانيا: ابعاد ضغوط العمل وطرق قياس ضغوط العمل

1. ابعاد ضغوط العمل

أ: غموض الدور:

ينشأ هذا الموقف بالنسبة للفرد في العمل عندما لا تكون لديه معلومات كافية وواضحة تمكنه من اداء عمله بطريقة فعالة، فالشخص في هذه الحالة ربما لا يكون غلى دراية تامة باهداف العمل او الاجراءات المتبعة فيه ، او ربما يكون غير متأكد بخصوص المجال والمسؤوليات المتعلقة بعمله، كذلك فان الحيرة والغموض قد تنشأ لدى الفرد وتكون مصدرا للضغوط لديه عندما يكون محروما من التغذية المرتدة التي تبين له نتائج الاداء وما يترتب عليه ، بل ان الفرد في بعض الاحيان يتلقى التغذية المرتدة التي تبين اخطائه فقط دون الاشارة الى ايجابياته بما يمثل له في الواقع مصدرا من مصادر الضغوط²

ب: صراع الدور:

يحدث صراع الدور اذا كان هناك تعارض بين الادوار ، فالفرد الذي يتعرض لموقف معين يفرض عليه القيام بادوار متعارضة مع بعضها البعض او متعارضة مع ادوار اشخاص اخرين سواء في جماعة عمله او جماعة اخرى ، فالفرد هنا يعاني من صراع الدور ، فقد تتطلب وظيفة الفرد العمل لساعات طويلة والسفر لمسافات بعيدة ، وقد يتعارض ذلك مع متطلبات الوظيفة³

ج: عبئ العمل: يعتبر هذا المفهوم من الابعاء المهنية العالية التي يعاني منها العاملين في وظيفة ما ، وذلك لما تتطلبه من مهارات عالية لا يملكها الفرد وليس له القدرة على ادائها

¹قويدر بوقبة وريم عمري ، مرجع سابق ، 60.

² مصطفى محمود ابو بكر ، ادارة الموارد البشرية مدخل تحقيق الميزة التنافسية ، الاسكندرية . دار الجامعة . السنة 2004 ص137

³ نفس المرجع ص 138/137

د: بيئة العمل المادية: تتعلق ظروف العمل المادية بموقع العمل وتصميمه وترتيب الاثاث والمعدات ولاجهزة والاضاءة والتهوية والرطوبة والضوضاء وغيرها ،وان عدم التصميم والترتيب الجيد لمكان العمل وعدم تهئية الوسائل اللازمة لتحقيق راحة الفرد والاقلال من الطاقة التي يبذلها ستؤدي الى ظهور ضغوط العمل وان جو العمل غير المناسب سيؤدي الى نفور منه ،ويتولد لدى العاملين فيه ضغوط بمستويات مختلفة وتزيد وتنخفض بحسب نوع العمل وطبيعته ،ولكنها تؤدي في النهاية الى قلة الانتاج او كفاءته او الاثنين معا

هـ: العلاقات في العمل: يقصد بها طبيعة العلاقة القائمة بين الفر ورئيسه ،او بين الفرد وزملائه في العمل ، او بين الفرد وجماعة العمل التي يتعامل معها،

طرق قياس ضغوط العمل:

تواجه عملية قياس الضغوط صعوبة بالغة اذ تختلف باختلاف المداخل التي يتبعها الباحثون في دراستها ويمكن الاشارة الى بعض هذه الاساليب على النحو التالي :

قياس ادراك الفرد للضغوط: ويتم بالسؤال المباشر عن مدى شعور الافراد بالضغوط وقد استخدم هذه الطريقة بورك وريتشاردسن عند دراسة الضغوط على الاطباء في كندا باستخدام العبارة (ما درجة الضغوط التي تسببها لك مهنة الطب) وطلب من المبحوثين الاجابة عن العبارة في مقياس خماسي

قياس مصادر الضغوط: وقد قام كل من كاهن وولف وكوين وسنواك وروزينسال باعداد مقياس لمسببات الشعور بضغوط العمل يتكون من خمسة عشر بنداً، وقد كان هذا المقياس بمثابة حجر الاساس للعديد من الدراسات سواء باستخدامه او بتطويره منها دراسات gamal وفيما يلي احد بنود هذا المقياس :الشعور بان لديك مقدار قليل من السلطة لتنفيذ المسؤوليات والاعباء الملقة على عاتقك.

في حين اعتمدت اغلب الدراسات في قياس الضغوط على مصادر الضغوط منها :عبئ العمل وصراع الدور وغموض الدور

قياس الضغوط من خلال اعراضها: وقد حظيت الاعراض الدالة على الضغوط باهتمام الباحثين ويعتقد انها من الضغط كالمظاهر النفسية او الجسمية ومنها مقياس الاعراض النفسية للضغوط patchen ومقياس اعراض القلق والضغوط ل house and rizzo¹

اساليب مواجهة ضغوط العمل :

تقوم المنظمات المختلفة بتقديم العديد من الحوافز التي تقلل من التوتر وضغوط العمل ،فبجانب ما يتم تقديمه تحت عنوان الحوافز الانسانية بصورها ومجالاتها المختلفة هناك ايضا الحوافز المادية المباشرة ،ومن اجل ادارة الضغوط على مستوى المنظمة يمكن اللجوء الى الاساليب التالية :

¹ وليد عبد المحسن الملحم ضغوط العمل وعلاقتها باتجاهات العاملين نحو التسرب الوظيفي دراسة مسحية على حراس الامن العاملين بشركات الحراسات لامنانية المدنية الخاصة بمدينة الرياض . رسالة ماجستير في العلوم الادارية كلية الدراسات العليا قسم العلوم الادارية، جامعة نايف العربية للعلوم الامنية 2007ص34

أ.تنظيم قنوات الاتصال :ان تتوفر نظم اتصالات فعالة ذات اتجاهين بالمنظمة يتيح للإدارة التعرف على المصادر المسببة لضغوط العمل ،ويشعر العاملين بالمنظمة ان شكاويهم تصل الى اعلى مستوى ،وان دورهم في المشاركة في عملية صنع القرار هي حقيقة ملموسة.

ب.تحليل ادوار الافراد وتوضيحها: بحيث يعي ويدرك كل فرد ويوضح مسؤولياته ومهامه وسلطاته وما هو مطلوب منه وما يتوقعه الآخرون منه وما يتوقعه هو من غيره وما يساعد على تجنب التنازع والتضارب في الادوار.

ج.الموازر الاجتماعية :من خلال توفير علاقات اجتماعية ايجابية بين الافراد بحيث يشعر الفرد بان زملائه يساندونه ، ويقدمون له العون والمساعدة ، ويقدرونه ويشعرون بانه مقبول منهم وانهم يساعدونه في حل مشكلاته ويشاركونه في انشطتهم ، مما يبذل شعور الفرد بالعزلة والاغتراب .

المطلب الثاني: مفاهيم حول الولاء التنظيمي

سنتناول في هذا المطلب تعريفات متعددة لمصطلح الولاء التنظيمي خصائصه أهميته وأهدافه وأبعاده.

الفرع الأول: تعريف الولاء التنظيمي وخصائصه

أولاً: مفهوم الولاء التنظيمي

قبل التطرق لتعريف الولاء التنظيمي نقوم بتعريف الولاء .

فكلمة الولاء لها عدة دلالات حيث تعني لغوياً "العهد والقرب والنصرة والمحبة والالتزام"¹.

أما الولاء التنظيمي فيمكن تعريفه على أنه "إقتران فعال بين الفرد والمنظمة ،بحيث يبذل الموظفون العاملون في المنظمة رغبتهم في خدمتها ،بغض النظر عن المقدار المردود الذي يحصلون عليه"².

كما يعرفه البعض بأنه انجذاب الأفراد وتعلقهم بأهداف المنظمة بغض النظر عما تقدمه لهم هذه الأخيرة .

ويعرفه بوئينان بأنه انجذاب وارتباط الفرد القوي والفعال بأهداف المنظمة وقيمها بغض النظر عن القيم المادية المتحصل عليها في المقابل³ .

أما بورتيرستيرزومادويد فيرو portertand steers and Moday بأنه إيمان قوي بأهداف المنظمة وقيمها وقبول هذه الأهداف وتلك القيم والرغبة القوية في البقاء في المنظمة⁴.

¹زيادة العشر ،قياس وتحليل الولاء التنظيمي وضغوط العمل في الإدارات الحكومية في محافظات الشمال في الأردن ،دراسات العلوم الإدارية ،2003،30،ص45.

²زيد منير عبودي ،التنظيم الإداري مبادئه وأساسياته،الطبعة الأولى ،دار أسامة للنشر والتوزيع ،دار المشرق الثقافي ،عمان 2006،ص206.

³شافية بن حفيظ ،مستوى الولاء التنظيمي في المؤسسة التربوية /دراسة ميدانية بمدينة ورقلة /.مجلة العلوم الإنسانيةوالاجتماعية ،العدد17،جامعة قاصدي مرباح ورقلة ،2014،ص196.

⁴خلف سلمان الرواشدة ،صناعة القرار المدير والشعور بالأمن والولاء التنظيمي ،الطبعة الأولى ،دار حامد للنشر والتوزيع ،عمان ،2007،ص87.

حيث أشار الباحثون هنا إلى صفات محددة يتصف بها هؤلاء الأفراد والتي لها أثر في تحديد مدى ولاء الفرد التنظيمي ومن هذه الصفات¹ :

- ✓ إعتقاد فريد بقبول الأهداف المنظمة وقيمتها .
 - ✓ استعداد ورغبة قوية لبذل المزيد من الجهود لصالح المنظمة .
 - ✓ الرغبة الجادة في المحافظة على إستمرار عضويته في المنظمة .
- كما يعرفه أيضا Vodenberg بأنه مستوى الشعور الأيجابي المتولد عند الموظف نحو منظمته وإخلاصه لها وتحقيق أهدافها مع شعوره بالارتباط والإفتخار بها.

أما ناصر قاسمي فيرى أن أحد مكونات الالتزام التنظيمي الذي يعبر عن الارتباط العاطفي للموظف² . وعلى الرغم من هذه التعاريف المتعددة إلا انه هناك إجماع من قبل الباحثين على أن الولاء التنظيمي مفهوم متعدد الأبعاد يعكس مدى الانسجام والترابط بين الافراد والمنظمة . ومدى استعدادهم لبذل المزيد من أجل تحقيق أهدافها وزيادة فعاليتها .

التعريف الاجرائي الاخير الخاص بالولاء التنظيمي:

الولاء التنظيمي هو رغبة الفرد الشديدة في الارتباط بالمنظمة ولانجذاب لاهدافها وتعلقه بها ، والمشاركة بحماس لتحقيق اهدافها .

ثانياً :خصائص الولاء التنظيمي

يمتاز الولاء التنظيمي بعدة خصائص نوجزها فيما يلي:

- + يعبر الولاء التنظيمي عن استعداد الفرد لبذل أقصى جهد ممكن لصالح المنظمة ورغبته الشديدة في البقاء فيها ، ومن ثم قبوله وإيمانه بأهدافها وقيمتها³ .
- + يتأثر الولاء التنظيمي بمجموعة من الصفات الشخصية والعوامل التنظيمية والظروف الخارجية⁴ .
- + الولاء التنظيمي لن يصل إلى المستوى الثبات المطلق إلا درجة التغيير التي تحصل فيه تكون أقل نسبياً من درجة التغيير التي تتصل بالظواهر الإدارية الأخرى.
- + الولاء التنظيمي حالة نفسية تصف العلاقة بين الموظف ومنظمته.
- + الولاء التنظيمي متعدد الأبعاد ورغم تعدد أبعاده إلا أنها تؤثر في بعضها البعض .
- + الولاء التنظيمي حالة غير ملموسة يستدل عليه من بعض الظواهر والسلوكيات الخاصة بالعاملين

¹ سمير سليمان الجمل ،درجة الولاء التنظيمي لدى المرؤوسين العاملين في مديريات التربية والتعليم في محافظة الخليل ،مجلة الأكاديمية الأمريكية العربية للعلوم والتكنولوجيا ،للمجلد 4، العدد 11، 2013، ص4.

² عبد المالك محاذية ،واقع قيم العمل في المؤسسة الإنتاجية ،دراسة ميدانية بالمؤسسة الوطنية للتأثيث والزخرفة ،مجلة دراسات ،المجلد 07، العدد 01، البليدة ،2018، ص172.

³ محمد بن جبار ،التكوين وعلاقته بالولاء التنظيمي وحوافز العمل دراسة ميدانية في مؤسسة صناعية ،رسالة ماجستير ،جامعة وهران 2 ،2015، ص38.

⁴ صلاح الدين محمد عبد الباقي ،السلوك الإنساني في المنظمات ،الطبعة الأولى ،الدار الجامعية ،الإسكندرية ،2008، ص38-39.

الفرع الثاني: أهمية وأبعاد الولاء التنظيمي والعوامل المؤثرة في تكوين الولاء

أولاً: أهمية الولاء التنظيمي

تكمن أهمية الولاء التنظيمي في ارتباط الفرد بفعالية المنظمة وسنحاول توضيح هذه الأهمية في النقاط التالية¹:

- يعتبر الولاء التنظيمي بمثابة أصل من أصول المنظمة والوصول إليه هو أحد مفاتيح نجاح المنظمة .
- لا يمكن أن تتحقق أهداف المنظمة إلا بوجود موظفين لديهم نسبة عالية من الولاء .
- يمثل الولاء التنظيمي عنصراً هاماً في الربط بين المنظمة والعاملين بها ، سيما في الأوقات التي تستطيع فيها المنظمات أن تقدم الحوافز الملائمة لدفع هؤلاء الأفراد للعمل أكثر وتحقيق أعلى مستوى من الأعمال والإنجازات .
- يساعد الولاء التنظيمي على تنمية السلوك الإبداعي لدى العاملين في المنظمة .
- الأفراد ذوو الولاء التنظيمي المرتفع يساهمون في النمو الإقتصادي وكذا الرفع من مستوى الإنتاج .
- التوفيق في العلاقة القائمة العامل ومنظمته من خلال خلق جو من التعاون والألفة والتكامل بدل التنافر .
- ولواء الموارد البشرية للمنظمة يعتبر عاملاً هاماً أكثر من الرضا الوظيفي في التنبؤ ببقائهم في منظماتهم أو تركهم لها والعمل في منظمات أخرى .
- ارتفاع درجات الولاء التنظيمي يقلل من دوران العمل ويحسن مستوى الأداء².

ثانياً: أبعاد الولاء التنظيمي

الولاء التنظيمي حالة وجدانية وهو ذو أبعاد مختلفة ولكن مترابطة ومن الصعب تحديد العنصر الأقوى أثراً ولكن من المؤكد تأثيرها لكبير على تصرفات العامل وعلى مشاعره واعتقاداته وعلى مدى استمراره فيعمل هأ والتخلي عنه ومنه نانتظر فيالثلث أبعادللولاءالتنظيمي على النحو التالي :

1/-الولاءالعاطفي (الوجداني /الشعوري):

ويعبر عن درجة ارتباط الفرد بالمنظمة وجدانياً ونفسياً ،ويتأثر بمدى إدراك الفرد للخصائص المتميزة لعمله، من استقلالية واكتساب مهارات، وطبيعة علاقته برؤسائه ومشرفيه، كمايتأثر طبيعة البيئة التنظيمية التييعمل فيها، كأنت سمح له بالمشاركة وإبداء الرأيوتقديم المشورة سواء بما يتعلق بالعمالأوالعاملين³ .

¹ أحمد صلاح الدين أبو العلا، طغمة العمل وأثرها على الولاء التنظيمي، رسالة ماجستير، الجامعة الإسلامية، غزة، 2009، ص39.

² المرجع السابق، ص40.

³ ناجي رجب سكر، الإدارة بالقيم وعلاقتها بالولاء التنظيمي من خلال الاتجاه نحو القيم الممارسة كمغير وسيط "دراسة تطبيقية على المدارس الثانوية بمنطقة شرق غزة التعليمية" مجلة جامعة بابل للعلوم الإنسانية، جامعة الأقصى، فلسطين، المجلد 26، العدد 07، 2018، ص532.

2/الولاء الأخلاقي (المعياري):

ويقصد به إحساس الموظف بالالتزام نحو البقاء مع المنظمة، وغالباً ما يعزز هذا الشعور بالدعم الجيد من قبل المؤسسة لعمالها، والسماح لهم بالمشاركة واتخاذ القرارات، والأخذ باقتراحاتهم، ليسقط في كيفية الإجراء اتو تنفيذ العمل، بل بالمساهمة وضعاً لأهداف والتخطيط ورسم سياسات العامة للتنظيم¹.

3/الولاء المستمر :

درجة ولاء الفرد في هذه الحالة تحكم بالقيمة الاستثمارية التي من

لممكن أن يحققها لو استمر مع التنظيم مقابلاً لما سيفقد هلو قرر الالتحاق بها تأخرى.

وتوضيحاً للأبعاد الثلاثة للولاء التنظيمي يشير (Allen and Meryer) إلى أن الموظف يند والولاء العاطفي (الاتجاهي) القوي يظل ونفي عملهم، لأنهم يريدون ذلك وذوي الولاء المعاياري (الأخلاقي) القوي يظلون في عملهم، لأنهم يشعرون أن عليهم التزاماً بذلك، أما ذوو الولاء المستمر (السلوكي) العالي يظل ونفي عملهم، لأنهم يحتاجون ذلك².

ثالثاً: العوامل المؤثرة في تكوين الولاء التنظيمي .

ونقصد بالعوامل تلك الأمور التي تؤثر في تكوين الولاء التنظيمي لدى الأفراد العاملين في أية منظمة والولاء من الضواهر المعقدة يتأثر بعوامل كثيرة و منها³.

-قيام المؤسسة بمساعدة الفرد على إشباع حاجاته.

-وضوح الأهداف وتحديد الأدوار .

-مشاركة العاملين في التنظيم .

-العمل على إيجاد نظاماً مناسباً للحوافز .

-الاهتمام بتحسين المناخ التنظيمي .

-تدريب الأفراد في المنظمة .

-الثقافة التنظيمية .

-نمط القيادة .

¹ محمد سامر جوخدار ،دراسة العوامل المؤثرة على الولاء التنظيمي في ظل الأزمة السورية دراسة حالة شركة يونسيرا ،رسالة ماجستير (غير منشورة)،الجامعة الافتراضية السورية ،دمشق 2016،ص32.

² محمد سالم جوخدار ،المرجع السابق،2016،ص32.

³ شافية بن حفيظ ،مستوى الولاء التنظيمي في المؤسسات التربوية دراسة ميدانية بمدينة ورقلة ،مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية ،جامعة قاصدي مرباح ورقلة ،الجزائر ،العدد 17، 2014 ص198

المطلب الثالث: العلاقة بين ضغوط العمل والولاء التنظيمي

لقد حظي موضوع ضغوط العمل والولاء التنظيمي باهتمام كثير من الباحثين، ويرجع هذا الاهتمام بمهذين المتغيرين لما يتركانه من آثار على سلوك الأفراد ومواقفهم تجاه وظائفهم ومنظماتهم، خاصة وإن تحسّن مستوى الأداء الوظيفي مطلب هام تسعى كل منظمة وذلك من خلال محاولتها الدائمة العمل على ترسيخ الولاء لدى أفرادها وكذلك رغبتها الدائمة في وجوده من خلال تركيبتها على العوامل التي تساهم بشكل مباشر في تعزيزه وتقويته وفي الجانب الآخر تحاول المنظمة جاهدة العمل على إزالة وتحييد العوامل أو المسببات التي تؤدي إلى ضغوط العمل لدى الأفراد المنتمين لها. (العمرى 1424هـ: ص4) وبالتالي فتحقيق تحسن متواصل في الأداء يعتبر مسألة جوهرية بالنسبة لكل إنسان حتى يتمكن من المضي قدماً على نحو يحقق نجاحاً أكبر (ماكجي وآخرون، 2000م: ص9)

وتمثل ضغوط العمل خطراً على العاملين وتهدد مزاولتهم لمهنتهم بسبب ما ينشأ عنها من تأثيرات سلبية في حين نجد بأن ضعف الولاء التنظيمي يترتب عليه تحمل كلفة الغياب وترك العمل وفقدان الرغبة في الإبداع وانخفاض الدافعية والالتزام بالعمل، وعليه فإن الدراسة المتعمقة للولاء وضغوط العمل لدى العاملين وتأثيرهما في المنظمات تتطلب الانتباه إلى أن كل شخص يستطيع أن يزيد إسهاماته إلى الحد الأقصى، ومن ثم فإن المنظمة تزيد من نجاحها إلى الحد الأعلى، كما أن المنظمات التي ترى أن العاملين يختلفون في درجات الولاء وتحمل ضغوط العمل، سوف تكون لديها القدرة على التعامل بفاعلية أكبر مع البيئة المتقلبة الحالية والتحديات المستقبلية (تقي، 2002م: صص 42-47). ويرى الباحث أن فعالية المنظمات تتوقف على ولاء منسوبيها واندماجهم فيها وتبني قيمها وأهدافها ويتوقف تحقيق هذه الحالة على مدى قدرة المنظمة على الحفاظ على منسوبيها بعيداً عن أجواء التوتر والضغوط وتحييد جميع العوامل المؤدية إلى ذلك.

المبحث الثاني: الأدبيات التطبيقية لضغوط العمل والولاء التنظيمي

وفي مايلي سنعرض الأدبيات التطبيقية الخاصة بكل متغير .

المطلب الأول: الدراسات السابقة العربية

تنوعت الدراسات السابقة والمشابهة لهذا الموضوع بحيث قمنا بترتيب هذه الدراسات من الاحدث الى الاقدم .

الدراسة الأولى :

الدراسة الأولى :

"مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية العدد التاسع والثلاثون ربيع الآخر 1438هـ"

دراسة ميدانية على العاملين في منظمات القطاع الخاص بمدينة الرياض للدكتور محمد بن سعيد العمري أستاذ في السلوك التنظيمي وإدارة الموارد البشرية ، والأستاذ عبيد سعود السهلي باحث في إدارة الأعمال جامعة الملك سعود :هدفت الدراسة إلى التعرف على واقع مستويات ضغوط العمل التي يواجهها العاملون في منظمات القطاع الخاص بمدينة الرياض وتحديد مستوى الولاء التنظيمي لديهم .ومعرفة أثر ضغوط العمل على درجة الولاء التنظيمي ومن أجل تحقيق هذا الهدف تمت مراجعة نتائج أهم الدراسات السابقة في هذا المجال .

وبعد اختبار فرضيات الدراسة تم التوصل إلى عدد من النتائج التالية من أهمها :أم مستوى ضغوط العمل كان مرتفعاً لحد ما في حين كان مستوى الولاء التنظيمي متوسطاً . أن مسببات ضغوط العمل مرتبة تنازلياً حسب درجة اسهام كل منها في ضغوط هي قلة فرص الترقى الوظيفي _عبئ الدور _غموض الدور _صراع الدور _بيئة العمل المادية (وجود علاقة عكسية بين ضغوط والولاء التنظيمي تعزى ببعض المتغيرات الشخصية والوظيفية . وفي نهاية الدراسة تم استعراض العديد من الاقتراحات والتوصيات الأكاديمية التي اقترحت بعض الحلول للحد أو التقليل من المشاكل المحتملة من ضغوط العمل .

الدراسة الثانية :

(دراسة عيسى لبوز ،ساسي غادة ماهية اثر ضغوط العمل على الاستقرار الوظيفي في الإدارات العمومية دراسة حالة مديرية التنظيم والشؤون الاجتماعية النقل والخزينة لولاية ورقلة سنة 2023)

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على اثر ضغوط العمل مختلف مصادرها على الاستقرار الوظيفي لموظفي مديريات التنظيم والشؤون الاجتماعية والخزينة لولاية ورقلة وبغية الوصول إلى النتائج بخصوص هذا النوع الموضوع تم استخدام المنهج الوصفي التحليل يكمننا تم توزيع استمارة استبيان على عينة عشوائية تكون من 117 فرد اوقد توصلت الدراسة لنتائج التالية : لا يختلف الاستقرار الوظيفي وضغوط العمل في الإدارات محل الدراسة باختلاف المتغيرات الشخصية والوظيفية ومنه تم قبول صحة الفرضية الرئيسية التي تنص على "تؤثر ضغوط العمل بشكل سلبي على الاستقرار الوظيفي في الإدارات العمومية .

الدراسة الثالثة :

دراسة (بن مبارك أيمن وزغابي إسماعيل أثر ضغوط العمل على الولاء التنظيمي دراسة حالة لعينة من عمال مؤسسة صندوق الضمان الاجتماعي للعمال غير الاجراء بورقلة 2021-2022)هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر ضغوط العمل على الولاء التنظيمي للعمال بمؤسسة صندوق الضمان الاجتماعي للعمال غير الاجراء بورقلة ،بالإضافة إلى دراسة العلاقة بين المتغيرين، واعتمدوا في هذه الدراسة على المنهج الوصفي وتم الاعتماد على الاستبيان كأداة رئيسية لجمع المعلومات وقاموا بتوزيع

40 استبيان على العمال بالمؤسسة محل الدراسة بمختلف مصالحها، وتم تحليل البيانات عن طريق استخدام برنامج (spss) بالإضافة الى مجموعة من الأساليب الإحصائية وتمثلت نتائج الدراسة في :

-وجود مستوى متوسط لمفهوم ضغوط العمل في العينة المدروسة

-وجود مستوى مرتفع للولاء التنظيمي في ذات العينة

-وجود علاقة خطية عكسية بين المتغير المستقل والمتغير التابع

الدراسة الرابعة :

-دراسة (-عديلة بولحبال، ريمة العايب -أثر ضغوط العمل على الولاء التنظيمي دراسة حالة لموظفي كلية الحقوق والعلوم السياسية -جامعة جيجل 2020، 2021)هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مصادر ضغوط العمل بكلية الحقوق والعلوم السياسية جامعة جيجل أيضاً التعرف على درجة ولاء العمال لديهم والتعرف على تأثير كل من مصادر ضغوط العمل التنظيمية والشخصية على الولاء التنظيمي بكلية الحقوق والعلوم السياسية بجامعة جيجل وتماشيا مع الاشكالية المطروحة ومحاولة تقديم معلومات واضحة ومفهومة والتحقق من صحتها تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي وتم اعتماد مدخل دراسة حالة باستخدام الاستبيان كأداة رئيسية للحصول على البيانات والذي تم توزيعه على عينة مكونة من (38) موظف وموظفة، وتم تحليل البيانات باستخدام برنامج الحزم الإحصائية الاجتماعية spss

وبينت النتائج عن وجود أثر ضعيف للإحصائيات بضغط العمل على الولاء التنظيمي، وان المصادر الخاصة بضغط العمل (عبيء العمل، صراع الدور، غموض الدور، ظروف العمل، فرص النمو والترقي الوظيفي، نمط الشخصية، الظروف البيئية، الجنس) ليس لها تأثير على المتغير التابع إلا مصدر نمط الإشراف له تأثير على المتغير التابع المتمثل في الولاء التنظيمي .

الدراسة الخامسة :

دراسة (بورقية قويدر، حصباية رحمة مجدة، رعاش كمال ، دور ضغوط العمل في تعزيز الولاء التنظيمي في منظمتا لأعمال دراسة ميدانية مؤسسة اتصالات الجزائر بولاية الجلفة سنة 2021)

هدفت الدراسة إلى البحث في دور ضغوط العمل في تعزيز الولاء التنظيمي في منظمات الأعمال دراسة ميدانية مؤسسة اتصالات الجزائر بولاية الجلفة، واعتمدت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي ، حيث تم استخدام استبيان كأداة لجمع البيانات تم توزيعه على عينة من 40 موظف ينتمون إلى المؤسسة محل الدراسة وتم استرجاع 34 استبانة صالحة للتحليل، وتوصلت الدراسة إلى العديد من النتائج منها : يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) بين ضغوط العمل على الولاء التنظيمي بمنخل البعد " ضغوط العمل المتعلقة بمحيط العمل "، وكذلك عدم وجود فروقات ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية

($\alpha \leq 0.05$) بين ممارسات إدارة الموارد البشرية (الجنس، السن، المستوى الدراسي، الوظيفة، سنوات الخبرة

الدراسة السادسة :

-دراسة (ريان حمزاوي ،أثر ضغوط العمل على الالتزام التنظيمي دراسة حالة الشركة الجزائرية لتوزيع الكهرباء والغاز بمديرية التوزيع بسكرة -2019-2020-)هدفت هذه الدراسة المعرفة آراء واتجاهات الباحثين في مؤسسة سونلغاز -بسكرة -حول ضغوط العمل وأثرها على مستوى الالتزام التنظيمي بهذه المؤسسة .ومن أجل تحقيق أهداف البحث استخدم والاستبيان كأداة لجمع البيانات، والنيوزعت على عينة بلغت 60موظف، واسترد منها 45وبعد معالجتها وفرزه اتحصلنا على 37استبانة فقط صالحة للاستخدام، واعتمدوا على المنهج الوصفي في معالجة هذا البحث للوصول إلى نتائج الدراسة إلى جملة من النتائج أهمها :وجود

أثر ذو دلالة إحصائية لضغوط العمل في مستوى الالتزام التنظيمي بالمؤسسة محل الدراسة حيث فسرت تغير ضغوط العمل ما نسبته (16.2%) من المتغيرات الحاصلة في الالتزام التنظيمي، وتحديدًا من خلال بعد العلاقات في العمل.

كما توصلت الدراسة أيضًا إلى مجموعة من الاقتراحات نذكر منها ضرورة تكثيف البرامج التدريبية حول كيفية تعامل الموظفين مع الضغوط والتقليل منها وأيضًا تفعيل مفهوم العلاقات الإنسانية بين الرؤساء والمرؤوسين، وذلك لما لها من أثر في تعزيز دافعية العاملين وزيادة ولائهم التنظيمي اتجاه مؤسستهم.

كما توصلت الدراسة أيضًا إلى مجموعة من الاقتراحات نذكر منها ضرورة تكثيف البرامج حول كيفية تعامل الموظفين مع الضغوط والتقليل منها وأيضًا تفعيل مفهوم العلاقات الإنسانية بين الرؤساء والمرؤوسين وذلك لما لهم أثر في تعزيز دافعية العاملين وزيادة ولائهم التنظيمي اتجاه مؤسستهم .

الدراسة السابعة :

دراسة (اجنف، برهان خليل ايتعمر ، مزيانفوزي ، هل هناك علاقة بين ضغوط العمل والولاء التنظيمي للعامل داخل المؤسسة سنة 2020)

هدفت الدراسة المعرفة العلاقة بين ضغوط العمل والولاء التنظيمي للعامل داخل المؤسسة؟ بمجتمع الدراسة يشتمل مجتمع الدراسة على عمال المركز الجوّاري للضرائب عين فكرون ولاية أم البواقي والذي كان عددهم 22 موظف. (مسح شامل). منهج الدراسة: اتبعت الدراسة المنهج الوصفي باستخدام الملاحظة والمقابلة والاستمارة كأدوات لجمع البيانات الميدانية. الفرضية العامة للدراسة :

1: كلما زادت ضغوط العمل كلما قلّ الولاء التنظيمي للعامل داخل المؤسسة.

1- الفرضيات الجزئية: عبء العمل الزائد يؤثر على الولاء التنظيمي بسبب يلد بالعامل داخل المؤسسة.

2: صراع الدور يؤثر سلبًا على الولاء التنظيمي لدى العامل داخل المؤسسة. غموض الدور يؤثر سلبًا على الولاء التنظيمي لدى العامل داخل المؤسسة. أهم النتائج: لا وجود لعبء عمل زائد لدى عمال مديرية الضرائب عين فكرون .

3: لا وجود لصراع الدور لدى عمال مديرية الضرائب عين فكرون. لا يعاني عمال مديرية الضرائب عين فكرون من غموض في الدور.

4: مستوى الولاء التنظيمي مرتفع لدى عمال مديرية لضرائب بعين فكرون. لعمال مديرية الضرائب عين فكرون ولاء تنظيمي نحو مؤسستهم لعدم وجود ضغوط مهنية لديهم. مما يدل على وجود علاقة بين ضغوط العمل وضعف الولاء التنظيمي لدى العامل نحو المؤسسة...

الدراسة الثامنة :

دراسة (زوييري سمية وعمر اوي نور الدين ، اثر ضغوط العمل على الولاء التنظيمي سنة 2019)

تهدف الدراسة إلى التعرف على أثر ضغوط العمل على الولاء التنظيمي للعمال غير الإداريين في المؤسسة الاستشفائية العمومية محمد بوضياف بوقرلة، بالإضافة إلى دراسة العلاقة بين المتغيرين، حيث تم الاعتماد على الاستبيان كأداة رئيسية لجمع المعلومات، تم توزيع 192 استبيان على العمال غير الإداريين بالمؤسسة محل الدراسة بمختلف مصالحها، وتم تحليل البيانات عن طريق استخدام برنامج (Spss) إضافة إلى مجموعة من الأساليب الإحصائية. تمثلت نتائج الدراسة في وجود مستوى متوسط لمفهوم ضغوط العمل في العينة المدروسة، في حين يوجد مستوى مرتفع للولاء التنظيمي في ذات العينة ،هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين

ضغوط العمل والولاء التنظيمي، حيث كان معامل الارتباط الكلي 0.369 عند مستوى دلالة 0.000 والذي يعني وجود علاقة خطية عكسية بين المتغير المستقل و المتغير التابع. أكثر بعد يؤثر على الولاء التنظيمي هو صراع الدور.

الدراسة التاسعة:

دراسة بعنوان :

Jop stress and its relationship with jop satisfaction in workers of a refinery control room

Ali Meshkinin Mehdi zare Ramazan Mirzaei Ali Reza Ansari

2014، Bandar Abbas Life Sci j11(3)، Moghadam

مقارنة الرضا الوظيفي وضغوط العمل بين الممرضين وطاقم العمليات وطاقم التخدير رامين رحمانى ،علي ابراهه ،فرزاد زندى ،رقية روجي ،شيردل زندى

المجلة الإيرانية لبيئة العمل 8(4) 114-103، 2021

الطرق :هذه الدراسة وصفية سببية مقارنة ،أجريت في ديسمبر 2019 في مستشفيات زابل بمشاركة 175 ممرضة وغرفة عمليات وطاقم تخدير تم استخدام استبيان مكون من ثلاثة أجزاء يتكون من المعلومات الديموغرافية ،والرضا الوظيفي ،وضغط العمل لجمع البيانات ثم تم تحليل البيانات باستخدام برنامج Spss 20 ،ومعامل ارتباط بيرسون ،واختبار t المستقل ، وتحليل التباين (ANOVA)

النتائج: في هذه الدراسة ،وجد أن مجموعة التمريض لديها أعلى مستوى من الرضا الوظيفي وأن طاقم التخدير وغرفة العمليات لديهم مستوى اقل من الرضا الوظيفي . كما أن أعلى وأدنى مستويات ضغوط العمل كانت مرتبطة بأطباء التخدير والممرضات على التوالي ،وكانت الفروق في كلا المتغيرين معنوية بين المجموعات الثلاث كما أظهرت النتائج وجود علاقة ارتباطية سلبية ذات دلالة إحصائية بين الرضا الوظيفي وضغوط العمل بشكل كلي.

الخلاصة :بسبب ذلك كان وضع طاقم التخدير غير مناسب أكثر من غيرهم .نوصي بأن يتم التخطيط والسياسات الإدارية في المستشفيات من قبل المجموعات المهنية وتصميم وتنفيذ الدراسات لتقييم احتياجات كل مجموعة أرسلت في العدد: 32

الدراسة العاشرة :

Jop stress and its relationship with jop satisfaction in workers of a refinery jop

M Bahjati ،M khademian،control room in the south of Iran F Zare

A Bagharaat ،RParvizi،M Zara ،Aredakani

2015،Jornal of Pervtive Medicine 2(3)47-55

هدفت الدراسة الى اختبار العلاقة بين ضغوط العمل والرضا الوظيفي لدى هيئة التدريس في جامعة لهور بباكستان واجريت

الدراسة بتوزيع 155 اسبيان في شكل عينة عشوائية على اساتذة جامعة لاهورتم التوصل الى النتائج التالية :

تعني هيئة التدريس في جامعة لاهور من مستوى عالي من ضغوط العمل .

وجود رضا وظيفي لدى هيئة التدريس لدى جامعة لاهور وهذا راجع لرضا على عنصر التنظيم في الجامعة .

تؤثر ضغوط العمل على الرضا الوظيفي لدى هيئة التدريس في جامعة لاهور .

المطلب الثاني: مقارنة الدراسات السابقة والدراسات الحالية

اهم أوجه الاختلاف والتشابه: (المقارنة بين الدراسات)

- كل الدراسات هدفها دراسة مستوى ضغوط العمل ودرجة الولاء واتفقت كلها على أن المتغير المستقل هو ضغوط العمل والمتغير التابع هو درجة الولاء كما اختلفت نتائجها باختلاف أماكن دراستها .
- كل الدراسات استخدمت أداة الاستبيان لجمع البيانات ومعالجتها.
- المنهج المستخدم في كافة الدراسات هو المنهج الوصفي التحليلي .
- كل الدراسات هدفت الى التعرف على تأثير ضغوط العمل على الولاء التنظيمي
- جميع الدراسات كانت بناءً على مجموعة من الأبعاد لضغوط العمل وقد تشابهت تقريباً هاته الأبعاد وهي (عبء العمل، غموض الدور، صراع الدور، بيئة العمل المادية)
- اتفقت كل الدراسات على وجود علاقة عكسية بين المتغير المستقل ضغوط العمل والمتغير التابع الولاء التنظيمي .
- كل الدراسات اتفقت على أن بيئة العمل الملائمة والمتمثلة في العائد المادي والترقية وغيرها تساهم بشكل كبير في تعزيز ولاء العمال وتحسين مستوى أدائهم.

أوجه الاختلاف:

الجدول رقم (1-1)

المقارنة بين الدراسات السابقة كالتالي:

الدراسات السابقة	الدراسة الحالية	
تمتد سنواتها ما بين 2009/2008	بالنسبة للحدود الزمانية كانت خلال موسم 202/2023	الاطار الزمني
كانت الدراسات السابقة في أماكن متعددة منها الجزائر وفلسطين والسعودية والاردن	تمثلت في المؤسسة الاستشفائية العمومية محمد بوضياف ورقلة	الاطار المكاني
تم الاعتماد في كل الدراسات السابقة على الاستبيان كأداة رئيسية	تم استخدام المنهج الوصفي تحليلي في الجانب النظري والاعتماد على أداة لاستبيان.	منهج الدراسة
كانت العينة المستهدفة في أغلب الدراسات السابقة عينة عشوائية غير مقصودة والبعض منها مقصودة	كانت العينة المستهدفة مقصودة	العينة

قطاع الدراسة	كانت الدراسة في القطاع الصحي الخدمي	كان هناك تنوع بين القطاعات ماهو خدمي، تعليمي، صناعي
المتغيرات	تم الاعتماد على متغيرين اولهما ضغوط العمل بابعاده	اعتمدت الدراسات السابقة تنوع في المتغيرات ضغوط العمل، الولاء التنظيمي، الرضا الوظيفي وغيرها
الهدف	هدفت دراستنا الوقوف على مدى تأثير ضغوط العمل على الولاء التنظيمي في مستشفى محمد بوضياف ورقلة	معظم الدراسات هدفت للوقوف على واقع ضغوط العمل على مجموعة من المتغيرات التي لها علاقة مباشرة او غير مباشرة بالمتغير التابع الولاء التنظيمي

مجال الاستفادة من الدراسة السابقة:

استفدنا من هذه الدراسات السابقة في اثناء الاطار النظري للدراسة بالرجوع الى المراجع المستخدمة وفي وضع خطة البحث وضبط مشكلة البحث واستفدنا منها كذلك في بناء استمارة البحث ، بالاضافة الى :
ضبط المصطلحات الاساسية للبحث.
التعمق اكثر في الموضوع.
الاطلاع على مختلف المناهج المستخدمة مما فتح المجال للباحث في اعداد المنهجية المتبعة .
الامام بالنتائج المتوصل اليها من الدراسات السابقة ، مما مكن الباحث من الانطلاق في الدراسة الحالية .

خلاصة :

بعد استعراضنا لمختلف المفاهيم النظرية من خلال التطرق لمبحثين في مقدمته تم تناول مجموعة من التعاريف تخص المتغيرين ومن ثم تم التطرق لاهم ابعاده ،وبعدها اشرنا فيالعلاقة التي يمكن ان تنشأ بين ضغوط العمل والولاء التنظيمي في فرع يوضح بعض النقاط المشتركة باختصار .
اما في مايخص الدراسات السابقة تم الاشارة اليها وعرضها في المبحث الثاني باعت ، ولقد تم الاستفادة من هذه الدراسات من حيث تعددها بتوضيح مختلف جوانب المشكلة وتوضيح الاسس النظرية ، لهذا الموضوع من خلال حصر اهم الابعاد لاكثر شمولية واجابة للموضوع وتقديم عدة مزايا من شأنها تقريب العديد من المفاهيم والافكار .

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لأثر
ضغوط العمل على الولاء التنظيمي للعينة
الإدارية من المؤسسة الاستشفائية محمد
بوضياف ورقلة

تمهيد :

يتناول هذا الفصل وصفا لمنهج الدراسة ولافراد مجتمع الدراسة وعينته ، وكذلك اداة الدراسة المستخدمة ، كما يتضمن هذا الفصل وصفا لاجراءات التي قام بها الطلاب تقنين ادوات الدراسة وتطبيقها ، واخيرا لمعالجات الاحصائية التي اعتمدنا عليها في تحليل الدراسة ، حيث سيتم تناول اجراءات الدراسة بالتفصيل وذلك على النحو التالي :

المبحث الاول : الطريقة والأدوات المستعملة في الدراسة

المبحث الثاني : تحليل النتائج ومناقشتها

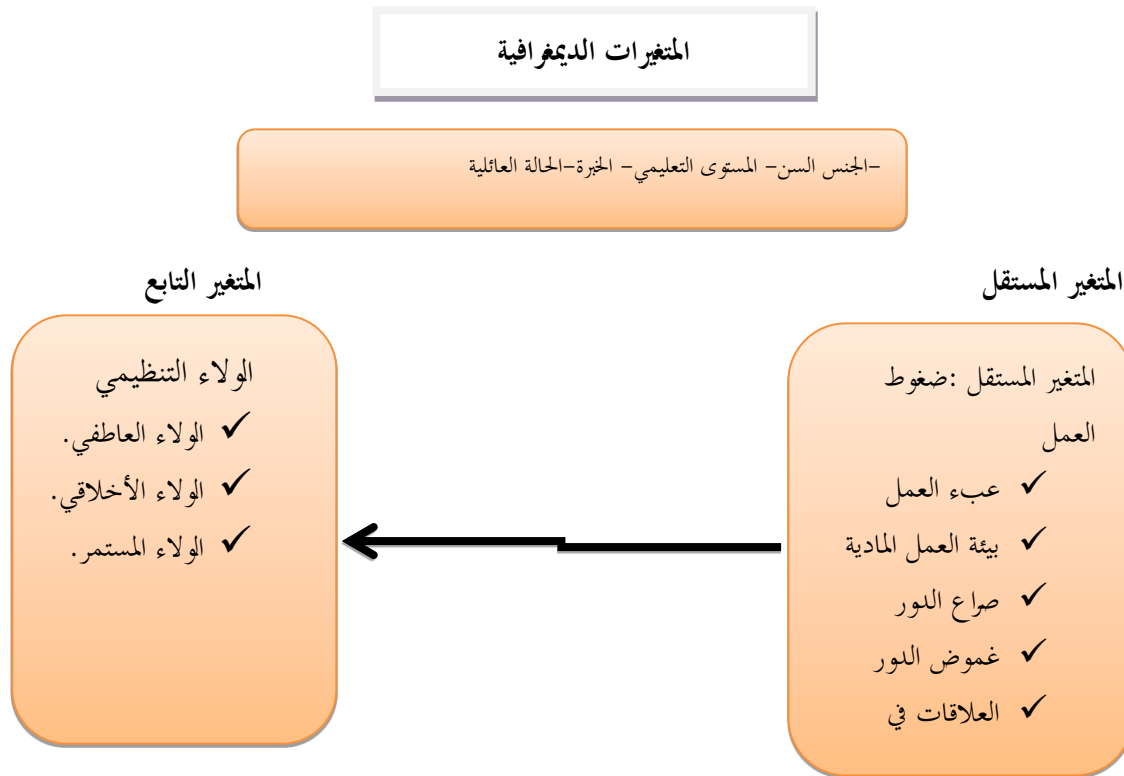
المبحث الأول: الطريقة والأدوات المستعملة في الدراسة الميدانية

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

المطلب الأول: الطريقة المعتمدة في الدراسة

نموذج الدراسة :

الشكل رقم (2-1) نموذج الدراسة



المصدر: من اعداد الطالبتين

منهج الدراسة :

من أجل تحقيق الأهداف المرجوة من بحثنا سوف نستخدم المناهج التالية:

أولاً: المنهج الوصفي التحليلي :

والذي يمكن بواسطته جمع البيانات والمعلومات عن ظاهرة محل الدراسة ووصف النتائج التي يتم التوصل إليها وتحليلها وتفسيرها ، وذلك عن طريق استخدام أداة الاستبيان من أجل جمع البيانات.

ثانياً: المنهج الإحصائي

من أجل تقييم دور سياسة المرافقة في الرفع من تنافسية المؤسسات في المؤسسة الناشئة محل الدراسة ، واختبار صحة الفرضيات ، قمنا بتحليل البيانات المجمعة باستخدام الأساليب والأدوات الإحصائية معتمدين في ذلك على برنامج الحزم الإحصائية SPSS V26. وذلك عن طريق جمع البيانات الأولية من خلال تصميم استبيان مخصص لهذا الغرض ، ووزع على عينة من موظفي إدارة مستشفى محمد بوضياف

مجتمع وعينة الدراسة

أولاً: مجتمع الدراسة : سنقوم بتقديم المؤسسة محل الدراسة وهي مستشفى محمد بوضياف ورقلة، من ثم تحديد مجتمع وعينة الدراسة ، وسيتم تقديمها كما يلي:

يتمثل مجتمع الدراسة في مجموعة من الموظفين الإداريين بمستشفى محمد بوضياف.

تعريف ونشأة المؤسسة العمومية الاستشفائية :

تعتبر مستشفى محمد بوضياف بورقلة مؤسسة عمومية ذات طابع صحي استشفائي ، يلعب دوراً هاماً في المنطقة من ناحية الاستشفائية ، وحيث يقع في وسط المدينة في نضج سي الحواس يحده من الناحية الشرقية معهد اللغات الأجنبية سابقاً ، ومن الشمال منطقة زراعية أما جنوباً فهو مقابل مقهى الشباب العام أو الصندوق الضمان الاجتماعي وأما من من الناحية الغربية ، حضانة للأطفال والمركز الشبه طبي هو قطاع تابع لوزارة الصحة والسكان .
أنشئ في 22 مارس 1982 الموافق ل 14 شعبان 1409 هـ ، فتح أبوابه في شهر جانفي 1988 ، وتم تدشينه من طرف رئيس الحكومة السابق قاصدي مباح بتاريخ 22.03.1989م ؛ حيث يتربع على مساحة إجمالية 48000م² وتبلغ قدرة استيعابه 501. مقسمة على المصالح والوحدات الداخلية .

التنظيم الإداري للمؤسسة العمومية الاستشفائية .

كما هو الحال بالنسبة للمؤسسات العمومية الاستشفائية لآخرى فإن المؤسسة العمومية الاستشفائية ورقلة يديرها بمجلس إدارة ويشرف على تسييره المدير بالإضافة الى جهاز استشاري يطلق عليه اسم المجلس الطبي.

المجلس الإداري:

يتكون المجلس الإداري من :

ممثل عن والي رئيساً؛

ممثل عن الإدارة المالية؛

ممثل عن التامينات الاقتصادية؛

مثل عن هيئات الضمان الاجتماعي؛

مثل عن المجلس الشعبي الولائي؛

مثل عن المجلس الشعبي البلدي مقر المؤسسة؛

مثل عن المستخدمين الطبيين ينتخبه نظراؤه؛

مثل عن جمعيات مرتفقي الصحة؛

مثل عن عمال ينتخب في جمعية عامة؛

رئيس المجلس الطبي.

للاشارة فان مدير المؤسسة العمومية الاستشفائية له صوت استشاري في المجلس كما يتولى اداء المجلس اثناء مداولاته .

يمكن ايضا لمجلس الادارة الاستعانة بكل شخص من شأنه تقديم مساعدة له عند مداولاته ، وينعقد المجلس الاداري في دورتين عاديتين كل سنة كما ان انعقد استثنائيا ويبحث في مداولاته.

المصالح الاستشفائية :

هي المصالح التي يتم فيها استشفاء جميع المرضى وأهم ما يميز هذه المصالح هي الخدمة الدائمة والمستمرة 24/24 ساعة ، وهذا للسهر على راحة المريض كما انها تقدم له جميع الوسائل والصلاحيات الممكنة للتخفيف من الالمه ومعاناته .
ومن الناحية التعدادية للموظفين والمستخدمين : نشير الى بعض الارقام :

- عدد الممارسين الاختصاصيين 104

- أستاذ استشفائي جامعي : 31

- عدد الاطباء العاميين 64

- عدد جراحين الاسنان 01

- عدد الاختصاصيين في علم النفس العيادي 12

- عدد الشبه الطبيين 344

- عدد الموظفين الاداريين 72

- عدد التقنيون والمهنيون 164

وعليه مجتمع الدراسة يتكون من مجموع الموظفين الإداريين الذين يعملون بالمؤسسة الاستشفائية محمد بوضياف ورقلة والذين يبلغ عددهم 72 موظف إداري

ثانيا: عينة الدراسة:

اختيار عينة بطريقة عشوائية بسيطة من من الموظفين الإداريين بالمؤسسة الاستشفائية محمد بوضياف ، حيث تم توزيع 50 استبيان على أفراد العينة وبعد الاسترجاع والفرز، حصلنا على الاستمارات التالية الموضحة في الجدول التالي الذي يبين عينة الدراسة:

الجدول رقم (2-1): إحصائيات الاستبيانات الموزعة بعد الاسترجاع والفرز

البيان	العدد	النسبة المئوية %
عدد الاستبيانات الموزعة	50	100%
عدد الاستبيانات المسترجعة	36	%
عدد الاستبيانات الملغاة (غير الصالحة)	0	%
عدد الاستبيانات الصالحة	36	100%

من إعداد: الطالبتين

المطلب الثاني : الادوات المستخدمة في جمع البيانات

في موضوع بحثنا هذا سيتم الاعتماد على الاستبيان بشكل كبير كوسيلة لجمع البيانات الخاصة بالدراسة ،

الجزء الاول : يتعلق بالبيانات الشخصية لعمال المستشفى محل الدراسة (الجنس، العمر ،المستوى الدراسي، الخبرة المهنية، الحالة العائلية)

الجزء الثاني (المحور الاول) : يتعلق بالعبارات الخاصة بالمتغير المستقل ضغوط العمل ويتكون من 21 عبارة مقسمة على خمس ابعاد .

الجزء الثالث (المحور الثاني) : يتعلق بالعبارات الخاصة بالمتغير التابع الولاء التنظيمي ويتكون من 11 عبارة مقسمة على ثلاثة ابعاد.

الفرع الثالث :صدق وثبات الاستبيان :

لقد تم اجراء عدد من الاختبارات على الاستبيان لتأكد من صحته وثباته مستخدما في ذلك تحكيم الاستبيان من خلال محكمين متخصصين في هذا الموضوع . بالاضافة للاختبارات اللازمة لتحقيق من الصدق والثبات .

أولا: الصدق الظاهر (صدق المحكمين) : ولغرض معرفة مدى وضوح اسئلة الاستبيان فقد تم عرضها على الاستاذ المشرف للتعرف على توجيهاته وكذلك اساتذة متخصصين في هذا المجال ، وبعد ذلك صياغة العبارات بشكل ملائم وأكثر وضوحا وبساطة لتظهر في شكلها النهائي .

ثانيا: ثبات وصدق الاستبيان

1. ثبات الاستبيان:

أ. طريقة ألفا كرونباخ: للتأكد من ثبات أداة الدراسة (الاستبيان) تم حساب معامل الثبات ألفا كرونباخ وذلك من اجل معرفة مدى استقرار نتائج الاستبيان إذا تكررت على نفس العينة مرة أخرى، مع العلم أيضا بان الالف كرونباخ يجب ان يكون عند مستوى 0.60 فأكثر، وقد كانت النتائج كالآتي:

الجدول رقم (2-2): معامل ألفا كرونباخ لقياس ثبات أداة الدراسة

الرقم	المحور	عدد العبارات	معامل ألفا كرونباخ
01	ضغوط العمل	21	0.934
02	عبء العمل	03	0.790
	بيئة العمل المادية	05	0.792
	صراع الدور	04	0.918
	غموض الدور	05	0.933
	العلاقات في العمل	04	0.817
02	الولاء التنظيمي	11	0.940
03	الولاء العاطفي	03	0.817
	الولاء الأخلاقي	04	0.827
	الولاء المستمر	04	0.907
جميع المحاور		32	0.952

المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على مخرجات برنامج SPSS V 27 (انظر الملحق رقم 02)

من خلال الجدول رقم (06) اعلاه يتضح ان عبارات الاستبيان تمتاز بالثبات حسب معامل ألفا كرونباخ الذي بلغت نسبته المحققة 0.952 بالنسبة للمعامل الكلي للاستمارة وهو معدل جد مرتفع بمجموع 32 عبارة، اما بالنسبة للمحور الأول فقد حقق نسبة تقدر بـ 0.934 أي انها مقبولة وهذا بمجموع 06 عبارات، اما بالنسبة للمحور الثاني فقد كانت نسبته 0.940 وهذا بمجموع 06 عبارات، فيما ترواحت نسب الابعاد بين 0.933 و 0.790، مما يدل على ثبات أداة القياس من ناحية العبارات الموضوعة في الاستمارة.

ب. طريقة التجزئة النصفية: للتأكد من ثبات أداة الدراسة (الاستبيان) تم حساب معامل الارتباط لسبيرمان وذلك من أجل معرفة مدى استقرار نتائج الاستبيان إذا تكررت على نفس العينة مرة أخرى، وقد كانت النتائج كالتالي:

جدول رقم (2-3): معامل الارتباط لسبيرمان لقياس ثبات أداة الدراسة

معامل الارتباط قبل التصحيح	معامل الارتباط لسبيرمان بعد التصحيح
0.934	0.966

المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على مخرجات برنامج SPSS V 27 (انظر الملحق رقم 02)

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن معامل الارتباط لسبيرمان يساوي 0.966 الأمر الذي يدل على أن معامل الثبات قوي جداً، مما يدل على ثبات أداة القياس من ناحية العبارات الموضوعة في الاستمارة.

2. صدق الاستبيان:

أ. الصدق الذاتي: وللتأكد من صدق الاداة تم حساب معامل "الصدق الذاتي" من خلال اخذ الجذر التربيعي لمعامل الثبات "الفأكرونباخ"، وقد كانت النتائج كالتالي:

الجدول رقم (2-4): معامل الصدق الذاتي لقياس صدق أداة الدراسة

الرقم	المحور	عدد العبارات	معامل الصدق الذاتي
01	ضغوط العمل	21	0.966
02	عبء العمل	03	0.888
	بيئة العمل المادية	05	0.889
	صراع الدور	04	0.958
	غموض الدور	05	0.965
	العلاقات في العمل	04	0.903
02	الولاء التنظيمي	11	0.969
03	الولاء العاطفي	03	0.903
	الولاء الأخلاقي	04	0.909
	الولاء المستمر	04	0.952
جميع المحاور		32	0.975

المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على معطيات الجدول رقم (06).

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لأثر ضغوط العمل على الولاء التنظيمي للعينة الإدارية من المؤسسة الاستشفائية محمد بوضياف ورقلة

يبين الجدول أعلاه والذي يتضمن نتائج اختبار الصدق الذاتي ان معامل الصدق الكلي لأداة الدراسة قد بلغ 0.975 بالنسبة للمعامل الكلي للاستمارة وهو معلميترفع ومناسب لأغراض الدراسة وأهدافها بمجموع 32 عبارة، اما بالنسبة للمحور الأول فقد حقق نسبة تقدر ب 0.966 أي انها مقبولة وهذا بمجموع 06 عبارات، اما بالنسبة للمحور الثاني فقد كانت نسبته 0.969 وهذا بمجموع 06 عبارات، فيما ترواحت نسب الابعاد بين 0.888 و 0.958، وبهذا يمكن القول ان جميع عبارات أداة الدراسة هي صادقة لما وضعت لقياسه.

ب. **صدق الاتساق الداخلي:** للتأكد منصدق الاتساق الداخلي تم الاعتماد على معامل الارتباط لمعرفة درجة الارتباط بين كل عبارة مع البعد الذي تنتمي اليه ضمن محاور الاستبانة، والنتائج موضحة فيما يلي:

• صدق الاتساق الداخلي لعبارات المحور الأول:

الجدول رقم (2-5): صدق الاتساق الداخلي لعبارات محور ضغوط العمل

الرقم	العبارات	معامل الارتباط	مستوى الدلالة Sig
01	يتطلب حجم العمل الذي أقوم به أوقات إضافية عن وقت العمل	0.607	0.001
02	تزداد أعباء العمل تعقيدا في كل مرة	0.633	0.001
03	أكلف بعدة مهام في وقت واحد	0.589	0.001
04	يتوقف العمل أحيانا بسبب وجود نقص في الاحتياجات المطلوبة	0.730	0.001
05	أعاني من كثرة الضوضاء في مكان عملي	0.702	0.001
06	يفتقر مكثي إلى الأثاث المناسب لطبيعة عملي	0.693	0.001
07	يحتاج مكان عملي إلى المزيد من التهوية والإضاءة	0.732	0.001
08	تفتقر المكاتب للمساحة الكافية للعمل فيها	0.599	0.001
09	تمارس الإدارة ضغوطا مختلفة على العمال	0.680	0.001
10	يوجد تضارب في القرارات العامة بين المستويات الإدارية المختلفة	0.705	0.001
11	تتلقى في بعض الأحيان توجيهات وتعليمات متناقضة من أكثر من طرف	0.719	0.001
12	اضطر في وظيفتي للقيام بأمور مخالفة للأنظمة المعمول بها	0.661	0.001
13	اجهل مسؤولياتي في العمل لعدم وجود وصف وظيفي واضح	0.797	0.001
14	الأهداف التي ينبغي عليا تحقيقها في عملي يغير واضحة.	0.809	0.001
15	لا اعرف مدى مساهمة عملي في تحقيق أهداف المؤسسة	0.774	0.001

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لأثر ضغوط العمل على الولاء التنظيمي للعينة الإدارية من المؤسسة الاستشفائية محمد بوضياف ورقلة

16	أعاني من تداخل الاختصاصات مع الزملاء في المؤسسة	0.758	0.001
17	لا يوجد دليل إجرائي للعمل في المؤسسة	0.672	0.001
18	رؤسائك لا يثقون بقدراتك	0.552	0.001
19	لا تستطيع الوثوق بزملائك	0.607	0.001
20	لا تستطيع الاعتماد على زملائك في الحصول على المساعدة التي تحتاجها	0.498	0.001
21	تعارض اهتماماتك مع اهتمامات زملائك	0.573	0.001

المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على مخرجات برنامج SPSS V 27 (انظر الملحق رقم 03)

من خلال الجدول رقم (09) يلاحظ أن معاملات الارتباط لجميع عبارات محور ضغوط العمل الدالة إحصائياً عند مستوى معنوية 5% حيث أن مستوى الدلالة لكل عبارة أقل من 0.05 وتظهر بإشارة موجبة الامر الذي يدفعنا الى رفض الفرضية الصفرية وقبول الفرضية البديلة التي تنص على معنوية معامل الارتباط، مما يدل على صدق الاتساق الداخلي لهذا المحور.

• **صدق الاتساق الداخلي لعبارات المحور الثاني:**

الجدول رقم (2-6): صدق الاتساق الداخلي لعبارات محور الولاء التنظيمي

الرقم	العبارات	معامل الارتباط	مستوى الدلالة Sig
22	اشعر بالفخر لانتمائي لهذه المؤسسة الاستشفائية	0.643	0.001
23	اشعر بالاستقرار والأمان في هذه المؤسسة	0.747	0.001
24	أسعى من خلال عملي في هذه المؤسسة للحصول على مكاسب مالية	0.896	0.001
25	اشعر بتوافق أهدافي الخاصة وأهداف المؤسسة التي اعمل بها	0.761	0.001
26	يوجد توافق بين أدائي وبين احتياجات المؤسسة.	0.818	0.001
27	محيطاً لعمل يساعدني على الاستمرار بوظيفتي في المؤسسة.	0.714	0.001
28	أنا على استعداد لتقديم المزيد من الجهد لتطوير المؤسسة	0.786	0.001
29	مستقبل المؤسسة يهمني كثيراً	0.800	0.001
30	اعتبر مشاكل المؤسسة كأنها مشاكلي	0.873	0.001
31	يتوجب عليا للحفاظ على سمعة المؤسسة.	0.841	0.001
32	اعتبر ترك العمل في هذه المؤسسة عمل غير أخلاقي	0.836	0.001

المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على مخرجات برنامج SPSS V 27 (انظر الملحق رقم 03)

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لأثر ضغوط العمل على الولاء التنظيمي للعينة الإدارية من المؤسسة الاستشفائية محمد بوضياف ورقلة

يلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن معاملات الارتباط لجميع عبارات محور الولاء التنظيمية إحصائياً عند مستوى معنوية 5% حيث أن مستوى الدلالة لكل عبارة أقل من 0.05 وتظهر بإشارة موجبة الأمر الذي يدفعنا الى رفض الفرضية الصفرية وقبول الفرضية البديلة التي تنص على معنوية معامل الارتباط، مما يدل على صدق الاتساق الداخلي لهذا المحور.

ج. صدق الاتساق البنائي لمحاور الدراسة: يبين صدق الاتساق البنائي مدى ارتباط كل محور من محاور أداة الدراسة بالدرجة الكلية لفقرات الاستبيان، والجدول رقم (11) يوضح ذلك:

الجدول رقم (2-7): الصدق البنائي لمحاور الدراسة

المحور	معامل الارتباط	مستوى الدلالة Sig
1	0.941	0.001
2	0.843	0.001

المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على مخرجات برنامج SPSS V 27 (انظر الملحق رقم 03)

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ:

ان هناك علاقة موجبة وقوية ودالة احصائياً عند مستوى معنوية 5% (Sig=0.00) قدرت 0.941 بين المحور الأول (ضغوط العمل) والدرجة الكلية للاستبيان.

ان هناك علاقة موجبة وقوية ودالة احصائياً عند مستوى معنوية 5% (Sig=0.00) قدرت 0.843 بين المحور الثاني (الولاء التنظيمي) والدرجة الكلية للاستبيان.

ثالثاً: التوزيع الطبيعي

اختبار التوزيع الطبيعي: للتأكد من التوزيع الطبيعي للبيانات تم الاعتماد على اختبار Kolmogorov-Smirnov، والنتائج موضحة فيما يلي:

قاعدة القرار: ترفض الفرضية البديلة وتقبل فرضية العدم التي تنص على التوزيع الطبيعي للبيانات إذا كان مستوى الدلالة يزيد عن 0.05 وذلك بمقارنة مستوى الدلالة Sig مع مستوى معنوية 5%، وفقاً للفرضية الآتية:

H_0 : البيانات تتبع التوزيع الطبيعي

H_1 : البيانات لا تتبع التوزيع الطبيعي

الجدول رقم (2-8): اختبار التوزيع الطبيعي

المعامل الكلي للاستمارة	عدد العبارات	قيمة الاختبار	مستوى الدلالة Sig
	32	0.134	0.099

المصدر: من اعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS (انظر الملحق رقم 04)

يتضح من خلال الجدول رقم (12) المبين أعلاه أن قيمة مستوى الدلالة المرافقة لاختبار Kolmogorov-Smirnov هي 0.099 وهو معدل أكبر من $\alpha > 0.05$ المعدل الطبيعي للتوزيع العام، الامر الذي يدفعنا الى رفض الفرضية البديلة وقبول فرضية العدم التي تنص على ان البيانات تتبع التوزيع الطبيعي.

رابعا: تحديد مجالات اتجاه الإجابات مقياس ليكارت

تم استخدام مقياس ليكارت لإعداد دليل للموافقة لتحليل إجابات أفراد عينة الدراسة على عبارات الاستبيان كما هو موضح فيما يلي:

1. درجات مقياس ليكارت الثلاثي :

تم اعداد اسئلة الاستبانة بالاعتماد على مقياس ليكارت الثلاثي الذي يحتل ثلاثة إجابات مقسمة الى درجات كالآتي:

جدول رقم (2-9): مقياس ليكارت الثلاثي

الاتجاه	غير موافق	محايد	موافق
الدرجة	1	2	3

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مقياس ليكارت (Likert Scale)

2. مجالات اتجاه الإجابات حسب مقياس ليكارت

لتحديد مجالات القياس لمقياس ليكارت الثلاثي المستخدم في الاستبيان تم حساب المدى بين أكبر واصغر قيمة لدرجات مقياس ليكارت (3=1-2)، ثم تقسيمه على درجات المقياس للحصول على طول الخلية الصحيح أي (2=3/2=0.66)، وبعدها تضاف هذه القيمة الى الحد الأدنى في المقياس والتي هي (1) وذلك من اجل تحديد الحد الأعلى للفتة (1.66=1+0.66) فنحصل على المجال [1 - 1.66] وهكذا مع كل مجالات الموافقة، وتفيد هذه العملية في التعرف على اتجاه إجابات الافراد على كل عبارة وعلى كل محور حيث نحصل على المجالات كما يلي:

جدول رقم (2-10): سلم الإجابات حسب مقياس ليكارت

الإجابة	الدرجة	المتوسط الحسابي	درجة الموافقة
غير موافق	1	[1.66 - 1]	منخفضة
محايد	2	[2.33-1.67]	متوسطة
موافق	3	[3-2.34]	مرتفعة

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على الدراسات السابقة.

المبحث الثاني: دراسة وتحليل البيانات وعرض النتائج

تضمن هذا المبحث عرض وتفسير النتائج ومناقشتها من خلال التطرق الى وصف الخصائص الشخصية لعينة الدراسة، وكذلك التعرف على الخصائص السيكومترية لأداة الدراسة، وعرض نتائج الدراسة وتحليلها وتفسيرها للإجابة على تساؤلات الدراسة، وصولاً الى اختبار فرضيات الدراسة.

المطلب الأول: عرض وتحليل البيانات المتعلقة بعينة الدراسة

يهدف هذا المطلب الى تحليل البيانات وعرض النتائج التي مثلت استجابات افراد الدراسة على أسئلة الأداة، وفيما يلي عرض لاهم نتائج الدراسة الميدانية:

أولاً: تحليل البيانات الشخصية

فيما يلي سوف نتطرق الى دراسة وتحليل البيانات الشخصية لمبحوثي عينة الدراسة حسب المتغيرات الشخصية:

1. الجنس:

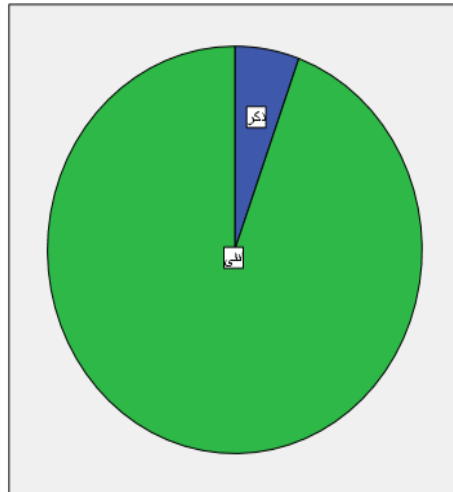
الجدول رقم (2-11): توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس

الجنس	التكرار	النسبة المئوية %
ذكر	2	5.6
أنثى	34	94.4
المجموع	36	100

المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على مخرجات برنامج SPSS V 27. (انظر الملحق رقم 01)

يلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن عينة الدراسة شملت كلا الجنسين من ذكور وإناث، وان هناك احتكار نسبي للمهن من قبل الاناث وهذا راجع لطبيعة العمل في مستشفى محمد بوضياف لولاية ورقلة، حيث بلغ عدد الذكور 2 بنسبة 5.6%، بينما عدد الاناث فقد بلغ 34 انثى بنسبة 94.4% وهو ما يفوق نصف عينة الدراسة، والشكل الاتي يوضح ذلك:

الشكل رقم (2-2): توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس



المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على مخرجات برنامج SPSS V 27.

2. السن:

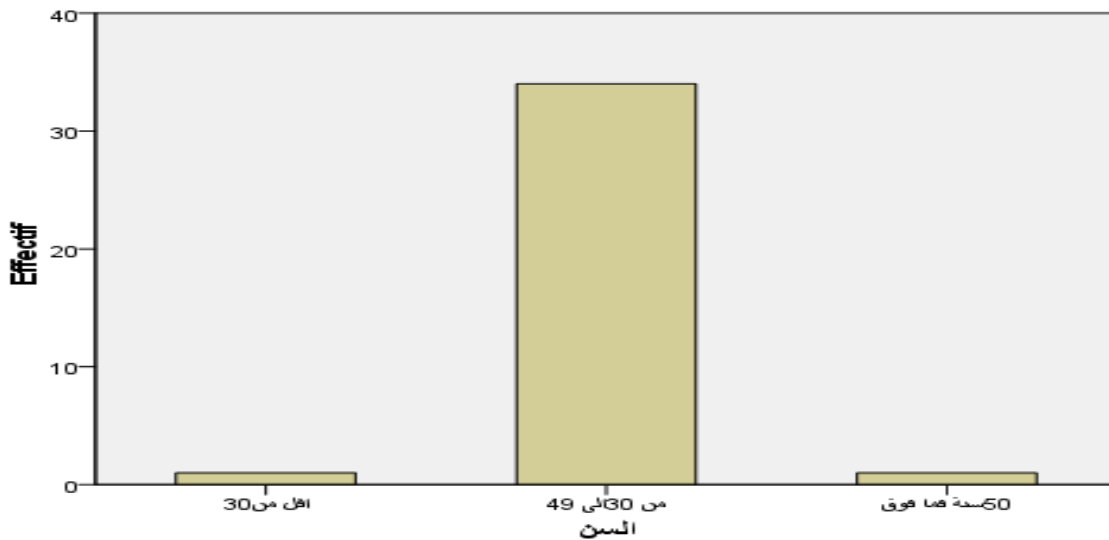
الجدول رقم (2-12): توزيع أفراد العينة حسب متغير السن

الفئات العمرية	التكرار	النسبة المئوية %
أقل من 30 سنة	1	2.8
من 30 إلى 49 سنة	34	94.4
50 سنة فما فوق	1	2.8
المجموع	36	100

المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على مخرجات برنامج SPSS V 27. (انظر الملحق رقم 01)

يتضح من خلال الجدول أعلاه أن أعلى معدلات السن يقع في الفئة (من 30 إلى 49 سنة) بنسبة قد بلغت 94.4%، وهذا يعني أن ما يفوق نصف عينة الدراسة هم من الأفراد الذين تتراوح أعمارهم بين (30 و 49 سنة)، في حين نجد أن نسبة 5.6% تقسم بالتساوي بين فئتي الأفراد الذين تقل أعمارهم عن 30 سنة والأفراد الذين تزيد أعمارهم عن 50 سنة، مما سبق يمكن القول أن مستشفى محمد بوضياف لولاية ورقلة يمتلك تنوعاً في فئات العمر حيث يهتم بالعمل أصحاب الخبرات للاعتماد عليهم في العمل لما يمتلكونه من خبرة كبيرة، وفي نفس الوقت لا يستغني عن فئة الشباب لما يملكونه من نشاط للقيام بالمهام الشاقة وبالتالي تشجيع التنافس الوظيفي وهذا مؤشر إيجابي لها قد يساهم في تطويرها، والشكل الآتي يوضح ذلك:

الشكل رقم (2-3): توزيع أفراد العينة حسب متغير السن



المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على مخرجات برنامج SPSS V 27.

3. المؤهل العلمي:

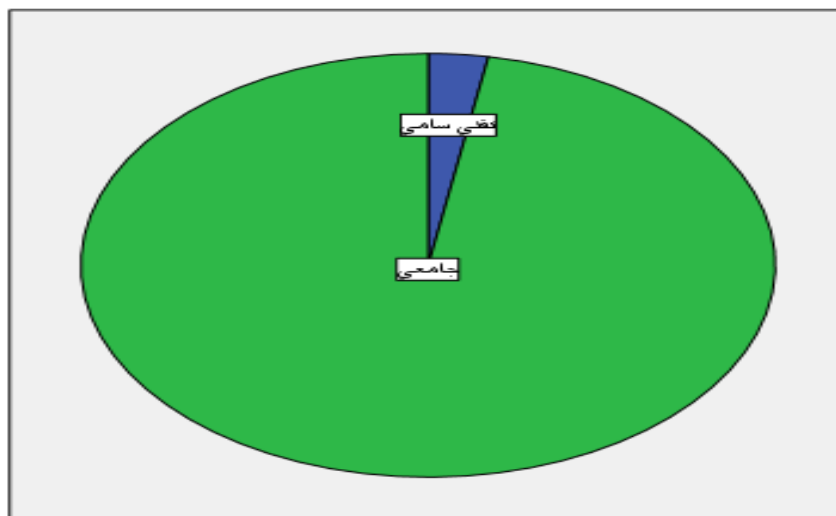
الجدول رقم (2-13): توزيع أفراد العينة حسب متغير المؤهل العلمي

المؤهل العلمي	التكرار	النسبة المئوية %
تقني سامي	1	ش2.8
ثانوي	0	0
جامعي	35	97.2
دراسات عليا	0	0
المجموع	36	100

المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على مخرجات برنامج SPSS V 27. (انظر الملحق رقم 01)

يتضح من خلال الجدول رقم (03) أعلاه أن نسبة 97.2% من عينة الدراسة مثلت فئة المستوى الجامعي، بينما فئة مستوى تقني سامي فقد بلغت نسبتهم 2.8%، يستنتج مما سبق ان طبيعة العمل في مستشفى محمد بوضياف لولاية ورقلة تتطلب مؤهلات علمية ومستويات دراسية عالية مما يساهم في تطويره وهذا ما يعطي معنى إيجابي للدراسة، والشكل الموالي يوضح ذلك:

الشكل رقم (2-4): توزيع أفراد العينة حسب متغير المؤهل العلمي



المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على مخرجات برنامج SPSS V 27.

4. الخبرة المهنية:

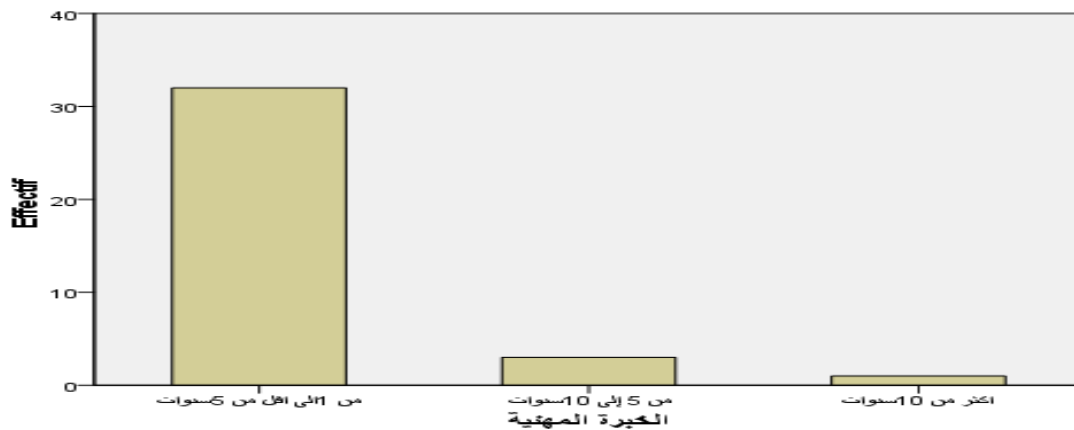
الجدول رقم (2-14): توزيع أفراد العينة حسب متغير الخبرة المهنية

الخبرة المهنية	التكرار	النسبة المئوية %
من 1 الى اقل من 5 سنوات	32	88.9
من 5 الى 10 سنوات	3	8.3
اكثر من 10 سنوات	1	2.8
المجموع	36	100

المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على مخرجات برنامج SPSS V 27. (انظر الملحق رقم 01)

يبين الجدول أعلاه أن نسبة 88.9% أي ما يفوق نصف عينة الدراسة مثلت فئة العمال ذوي الخبرة في المستشفما بين (1 الى اقل من 5 سنوات) وهي نسب معقولة من ذوي الخبرة وهذا مؤشر جيد فيجب على المؤسسة الاستفادة من مهارات وخبرات هؤلاء الافراد، لتليها فئة العمال ذوي الخبرة فيالمستشفى ما بين (5 الى 10 سنوات) بنسبة 8.3% من اجمالي عينة الدراسة، مما يدل على أن مستشفى محمد بوضياف لولاية ورقلة يهتم بالموظفين أصحاب الخبرات للاعتماد عليهم في العمل لما يمتلكونه من خبرة كبيرة، كما يلاحظ من خلال الجدول أعلاه ان نسبة العمال ذوي الخبرة في الشركة لاكثر من 10 سنوات قد بلغت نسبتهم 2.8%، والشكل الموالي يوضح ذلك:

الشكل رقم (2-5): توزيع أفراد العينة حسب متغير الخبرة المهنية



المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على مخرجات برنامج SPSS V 27.

5. الحالة العائلية:

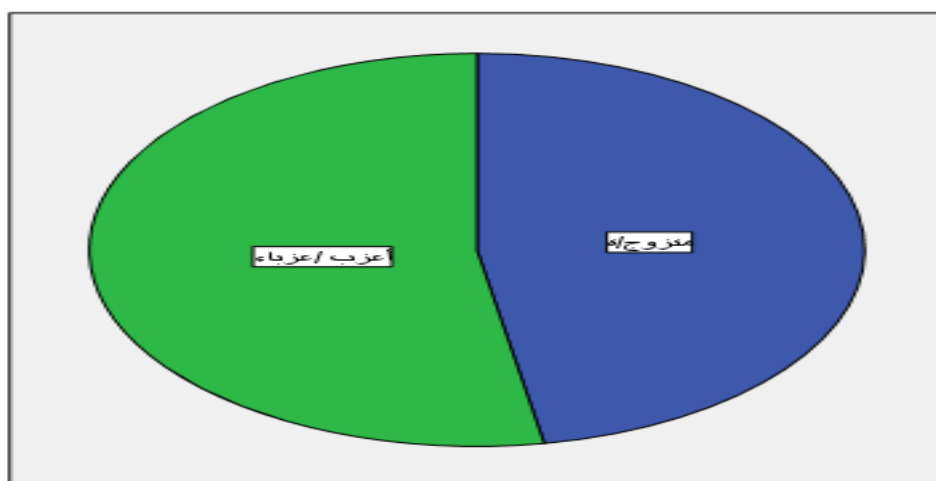
الجدول رقم (2-15): توزيع أفراد العينة حسب متغير الحالة العائلية

الحالة العائلية	التكرار	النسبة المئوية%
متزوج/ة	17	47.2
اعزب/ اعزباء	19	52.8
مطلق/ة	0	0
ارمل/ة	0	0
المجموع	36	100

المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على مخرجات برنامج SPSS V 27. (انظر الملحق رقم 01)

يتضح من خلال الجدول رقم (05) أعلاه أن نسبة 52.8% من عينة الدراسة مثلت فئة العزباء وهي الفئة الغالبة مقارنة بباقي الفئات، أما فئة المتزوجين فقد بلغت نسبتهم 47.2%، والشكل الموالي يوضح ذلك:

الشكل رقم (2-6): توزيع أفراد العينة حسب متغير الحالة العائلية



المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على مخرجات برنامج SPSS V 27.

المطلب الثاني: التحليل الاحصائي لمحاور الاستبيان

لمعرفة تقييم العينة لعبارات اداة الدراسة، تم الاعتماد على المتوسط الحسابي وهو يعبر عن تركز إجابات العينة حول قيمة معينة وتكون محصورة بين (1 و 3) تبعا للدرجات المعطاة لبدائل مقياس ليكارت المستخدم في الدراسة، والانحراف المعياري لمعرفة مدة تشتت إجابات افراد عينة الدراسة حول وسطها الحسابي.

إختبار فرضيات الدراسة :

إختبار الفرضية الاولى :

يوضح الجدول رقم (15) نتائج تحليل عبارات المحور الأول (ضغوط العمل) لأداة الدراسة من خلال حساب المتوسط الحسابي والانحراف المعياري:

إختبار الفرضية الأولى:

الجدول رقم (2-16): المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لعبارات المحور الأول

الرقم	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	درجة الموافقة
البعد الاول	عبء العمل	2.77	0.421		مرتفعة
01	يتطلب حجم العمل الذي أقوم به أوقات إضافية عن وقت العمل	2.83	0.447	01	مرتفعة
02	تزداد أعباء العمل تعقيدا في كل مرة	2.75	0.554	03	مرتفعة
03	أكلف بعدة مهام في وقت واحد	2.75	0.500	02	مرتفعة
البعد الثاني	بيئة العمل المادية	2.53	0.505		مرتفعة
04	يتوقف العمل أحيانا بسبب وجود نقص في الاحتياجات المطلوبة	2.75	0.500	02	مرتفعة
05	أعاني من كثرة الضوضاء في مكان عملي	2.55	0.694	04	مرتفعة
06	يفتقر مكتبي إلى الأثاث المناسب لطبيعة عملي	2.77	0.590	01	مرتفعة
07	يحتاج مكان عملي إلى المزيد من التهوية والإضاءة	2.63	0.639	03	مرتفعة

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لأثر ضغوط العمل على الولاء التنظيمي للعينة الإدارية من المؤسسة الاستشفائية محمد بوضياف ورقلة

08	تفتقر المكاتب للمساحة الكافية للعمل فيها	1.94	0.924	05	متوسطة
البعد الثالث	صراع الدور	2.66	0.576		مرتفعة
09	تمارس الإدارة ضغوطا مختلفة على العمال	2.66	0.632	02	مرتفعة
10	يوجد تضارب في القرارات العامة بين المستويات الإدارية المختلفة	2.63	0.639	04	مرتفعة
11	تتلقى في بعض الأحيان توجيهات وتعليمات متناقضة من أكثر من طرف	2.69	0.624	01	مرتفعة
12	اضطر في وظيفتي للقيام بأمر مخالف للأنظمة المعمول بها	2.66	0.676	03	مرتفعة
البعد الرابع	غموض الدور	2.37	0.750		مرتفعة
13	اجهل مسؤولياتي في العمل لعدم وجود وصف وظيفي واضح	2.44	0.808	01	مرتفعة
14	الأهداف التي ينبغي عليا تحقيقها في عملي غير واضحة.	2.25	0.906	04	متوسطة
15	لا اعرف مدى مساهمة عملي في تحقيق أهداف المؤسسة	2.41	0.840	02	مرتفعة
16	أعاني من تداخل الاختصاصات مع الزملاء في المؤسسة	2.44	0.808	01	مرتفعة
17	لا يوجد دليل إجرائي للعمل في المؤسسة	2.30	0.855	03	متوسطة
البعد الخامس	العلاقات في العمل	2.20	0.686		متوسطة
18	رؤسائك لا يثقون بقدراتك	2.25	0.840	01	متوسطة
19	لا تستطيع الوثوق بزملائك	2.05	0.826	03	متوسطة
20	لا تستطيع الاعتماد على زملائك في الحصول على المساعدة التي تحتاجها	2.25	0.874	02	متوسطة
21	تعارض اهتماماتك مع اهتمامات زملائك	2.25	0.874	02	متوسطة
المحور الاول	ضغوط العمل	2.49	0.480		مرتفعة

المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على مخرجات برنامج SPSS V 27 (انظر الملحق رقم 05)

من خلال الجدول أعلاه يتضح ما يلي:

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لأثر ضغوط العمل على الولاء التنظيمي للجنة الإدارية من المؤسسة الاستشفائية محمد بوضياف ورقلة

أبدى موظفي مستشفى محمد بوضياف لولاية ورقلة آراءهم حول المحور الأول وهو "ضغوط العمل"، الذي خصصت لقياسه 21 عبارة، كما هو موضح في الجدول أعلاه، جسدت قيم المتوسط الحسابي، إذ تراوحت قيمه بين (1.94-2.83)، فيما تراوحت قيم إنحرافه المعياري بين (0.447-0.924)،، بينما تراوحت قيم المتوسط الحسابي للابعد بين (2.20-2.77)، فيما تراوحت قيم الانحراف المعياري للابعد بين (0.421-0.750)، فيما سجل الوسط الحسابي العام لمجموع عبارات المحور ككل قيمة (2.49)، بانحراف معياري قدره (0.480)، وهذا ما يشير إلى تمركز إجابات العمال حول الموافقة مما يدل على ان درجة الموافقة مرتفعة.

ومما سبق يمكننا القول أن هناك مستوى مرتفع لضغوط العمل التي يتعرض لها الموظفون من خلال حساب

المتوسط الحسابي العام لمحور ضغوط العمل بمتوسط حسابي 2.49

ثانيا: التحليل الاحصائي لعبارات المحور الثاني من الاستبيان:

يوضح الجدول رقم (16) نتائج تحليل عبارات المحور الثاني (الولاء التنظيمي) لأداة الدراسة من خلال حساب المتوسط الحسابي والانحراف المعياري:

اختبار الفرضية الثانية :

الجدول رقم (2-17): المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لعبارات المحور الثاني

الرقم	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	درجة الموافقة
البعد الأول	الولاء العاطفي	2.45	0.628		مرتفعة
22	اشعر بالفخر لانتمائي لهذه المؤسسة الاستشفائية	2.44	0.772	02	مرتفعة
23	اشعر بالاستقرار والأمان في هذه المؤسسة	2.41	0.731	03	مرتفعة
24	أسعى من خلال عملي في هذه المؤسسة للحصول على مكاسب مالية	2.50	0.696	01	مرتفعة
البعد الثاني	الولاء الأخلاقي	2.49	0.580		مرتفعة
25	اشعر بتوافق أهدافي الخاصة وأهداف المؤسسة التي اعمل بها	2.52	0.654	02	مرتفعة
26	يوجد توافق بين أدائي وبين احتياجات المؤسسة.	2.52	0.696	03	مرتفعة
27	محيط العمل يساعدني على الاستمرار بوظيفتي في المؤسسة.	2.50	0.736	01	مرتفعة
28	أنا على استعداد لتقديم المزيد من الجهد لتطوير المؤسسة	2.41	0.769	04	مرتفعة
البعد الثالث	الولاء المستمر	2.47	0.656		مرتفعة
29	مستقبل المؤسسة يهمني كثيرا	2.50	0.696	02	مرتفعة
30	اعتبر مشاكل المؤسسة كأنها مشاكلني	2.36	0.798	04	مرتفعة
31	يتوجب عليا لمحافظة على سمعة المؤسسة.	2.52	0.736	01	مرتفعة

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لأثر ضغوط العمل على الولاء التنظيمي للعينة الإدارية من المؤسسة الاستشفائية محمد بوضياف ورقلة

32	اعتبر ترك العمل في هذه المؤسسة عمل غير أخلاقي	2.50	0.736	03	مرتفعة
المحور الثاني	الولاء التنظيمي	2.47	0.577		مرتفعة

المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على مخرجات برنامج SPSS V 27 (انظر الملحق رقم 05)

من خلال الجدول أعلاه يتضح ما يلي:

أبدى موظفي مستشفى محمد بوضياف لولاية ورقلة آراءهم حول المحور الثاني وهو "الولاء التنظيمي"، الذي خصصت لقياسه 11 عبارة، كما هو موضح في الجدول أعلاه، جسدت قيم المتوسط الحسابي، إذ تراوحت قيمه بين (2.36-2.52)، فيما تراوحت قيم إنحرافه المعياري بين (0.654-0.798)، بينما تراوحت قيم المتوسط الحسابي للابعد بين (2.45-2.49)، فيما تراوحت قيم الانحراف المعياري للابعد بين (0.580-0.656)، فيما سجل الوسط الحسابي العام لمجموع عبارات المحور ككل قيمة (2.47)، بانحراف معياري قدره (0.577)، وهذا ما يشير إلى تمركز إجابات العمال حول الموافقة مما يدل على أن درجة الموافقة مرتفعة.

ومما سبق يمكننا القول هناك مستوى مرتفع للولاء التنظيمي لدى الموظفين من خلال حساب المتوسط الحسابي العام لمحور الولاء التنظيمي

إختبار الفرضية الثالثة: يوجد أثر دال إحصائي

الجدول (2-18) تبين خط الانحدار

أنوفا						
النموذج	Somme des carrés	Ddl	Carré moyen	F	Sig.	
1	الإنحدار	1	4.369	20.294	.000 ^b	
		34	.215			
	المجموع	35				
الولاء التنظيمي a المتغير المستقل						
ضغوط العمل b المتغير التابع						

يوضح الجدول أعلاه نتائج تحليل ANOVA ونلاحظ أن قيمة $Sig=0.000$ وهي أقل من مستوى الدلالة (0.050) وبالتالي الانحدار معنوي وبالتالي يوجد تأثير من المتغيرات المستقلة على المتغير التابع ونستطيع التنبؤ بالمتغير التابع من خلال هذه المتغيرات المستقل.

الجدول (2-19) : معاملات الارتباط الخطي للمتغيرات المستقلة المتبقية و المتغير التابع لنموذج الدراسة

ملخص النماذج				
النموذج	R-deux ajusté	R-deux	R	الخطا المعياري للتقدير
1	.335	.354	.595 ^a	.47140
بيئة العمل				

المصدر: من اعداد الطالبتين وفقا لمخرجات SpssV26

من الجدول السابق نلاحظ أن استخدام طريقة الانحدار المتعدد التدريجي أدى إلى خروج خمسة متغيرات متغيرات من النموذج حيث تم حذف المتغيرات المستقلة الأخرى لعدم تأثيرها في المتغير التابع و الاحتفاظ بمتغير واحد وهو (بيئة العمل) حيث بلغ معامل الارتباط الخطي بين المتغيرات المستقلة المتبقية والمتغير التابع الولاء التنظيمي (59.5%) وهو دليل على وجود ارتباط طردي متوسط بينهما كما بلغت قيمة معامل التحديد $R\text{-deux}=0.354$ أي أن المستقل (بيئة العمل) يفسر ما مقداره 35.4 % من التباين الحاصل في متغير الولاء التنظيمي والباقي يرجع لعوامل أخرى أو الخطأ تحليل الانحدار الخطي باستخدام طريقة المربعات الصغرى:

يمكن اختبار ذلك من خلال تحليل الانحدار الخطي باستخدام المربعات الصغرى Entry عند مستوى الدلالة 0.05 حيث المتغير المستقل (ضغوط العمل) والمتغير التابع هو (الولاء التنظيمي)

الجدول (20-2) : نتائج تحليل الانحدار لاختبار العلاقة بين المتغير المستقل ضغوط العمل و المتغير التابع الولاء التنظيمي

ملخص النماذج	
النموذج	1
R	.611 ²
R=deux	.374
R-deux ajusté	.355
الخطأ المعياري للتقدير	.46397
المتغير المستقل (ضغوط العمل)	
المتغير التابع (الولاء التنظيمي)	

من الجدول (19) يتبين لنا وجود دلالة احصائية ذات تأثير ضغوط العمل على الولاء التنظيمي حيث بلغت قيمة

معامل الارتباط ($R=0.611$) أي يوجد ارتباط خطي موجب بنسبة 61.1%، بمعنى أنه توجد علاقة طردية

متوسطة، أما القوة التفسيرية للنموذج فقد بلغت

$R^2=(0.374)$ مما يعني أبعاد المتغير المستقل (ضغوط العمل) تفسر ما مقداره 37.4 من المتغير التابع (الولاء التنظيمي) والباقي يرجع إلى عوامل أخرى أو الخطأ

تحليل الانحدار لاختبار العلاقة الارتباطية: يوضح الجدول الموالي تحليل تبين خط الانحدار حيث يدرس مدى ملائمة خط الانحدار

الجدول (21-2) المتغيرات المستقلة في النموذج

المتغيرات المستقلة في النموذج			
النموذج	المتغيرات المقدمة	المتغيرات المحذوفة	الطريقة
1	بيئة العمل	خطوة بخطوة (معيار احتمال إدخال $F \leq .050$)	

معيار احتمال الحذف $F \geq .100$			
المتغير التابع: الولاء التنظيمي			

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات Spss v26

نلاحظ من خلال الجدول أن الأبعاد المتبقية والتي تؤثر في الولاء التنظيمي هي بيئة العمل

معاملات خط الانحدار للمتغيرات المستقلة المؤثرة في المتغير التابع (الولاء التنظيمي)

الجدول (2-22) :معاملات الانحدار لمتغير بيئة العمل

المتغير التابع: الولاء التنظيمي	1		النموذج		المعاملات
	بيئة العمل .679	الثابت	B	المعاملات غير المعيارية	
		.754	الخطأ المعياري		
	.157	.407		المعاملات المعيارية	
	.595		beta		
	4.312	1.855	T		
	.000	.072	Sig		

المصدر مخرجات برنامج spss

يتضح من الجدول إن قيمة الثابت قد بلغت (0.754)، وإن قيمة b للمتغير المستقل قد بلغت (0.679) وهي قيمة دالة إحصائية عند مستوى دلالة إحصائية أقل من (0.000) ولهذا يمكن التنبؤ بالمتغير التابع من المتغير المستقل ، وبذلك تكون معادلة الانحدار للتنبؤ هي:

$$Y=0.754+0.67X$$

لذلك نستطيع أن نقرر إن الانحدار الخطي تنبأ الولاء التنظيمي من بيئة العمل وهذا يعنى أن معدل زيادة 0.679 في الولاء التنظيمي لكل وحدة زيادة في بيئة العمل

اختبار الفرضية الرابعة: من اجل اختبار الفرضية الرابعة والتي تنص على: "لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات أفراد عينة الدراسة حول ضغوط العمل والولاء التنظيمي تعزى للمتغيرات الشخصية (الجنس، الخبرة المهنية)" تم استخدام اختبارات الفروق ونتائج الاختبارات موضحة فيما يلي:

المتغير التابع الولاء التنظيمي

أ. دراسة الفروق تبعا لمتغير الجنس: تم استخدام اختبار T لعينتين مستقلتين من اجل اختبار وجود فروق ذات دلالة إحصائية في اراء عينة الدراسة حول فرق الولاء التنظيمي تعزى لمتغير الجنس، وللقيام بهذا الاختبار يجب التحقق من الشروط الاتية:

✓ التوزيع الطبيعي: محقق 2.

✓ ق فالعينة تتجاوز 30 مفردة وتساوي 36 مفردة.

التجانس: للقيام بهذا الاختبار نقوم بمقارنة مستوى الدلالة المرافق لاختبار ليفينيللتباين الذي يتبع احصائية F مع مستوى معنوية 5%، فاذا كان مستوى الدلالة يزيد عن 0.05 ترفض الفرضية البديلة وتقبل فرضية العدم التي تنص على تساوي التباين (أي ان العينتين من مجتمعين متجانسين) وفقا للفرضية الاتية:

• الفرضية الصفرية H_0 : تساوي التباين.

• الفرضية البديلة H_1 : عدم تساوي التباين.

بعد التحقق من الشروط السابقة نقوم بمقارنة القيمة الاحتمالية المرافقة لاختبار T مع مستوى معنوية 5%، فاذا كان مستوى الدلالة يقل عن 0.05 ترفض فرضية العدم وتقبل الفرضية البديلة التي تنص على وجود فروق ذات دلالة إحصائية في اراء عينة الدراسة تعزى لمتغير الجنس وفقا للفرضية الموالية:

• الفرضية الصفرية H_0 : لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في متوسط اراء عينة الدراسة حول الولاء التنظيمي تعزى لمتغير الجنس.

• الفرضية البديلة H_1 : توجد فروق ذات دلالة إحصائية في متوسط اراء عينة الدراسة حول الولاء التنظيمي تعزى لمتغير الجنس.

وننتج الاختبار موضحة في الجدول الاتي:

جدول رقم (2-23): نتائج اختبار لدراسة فروق المتوسطات بين اراء العينة تبعا لمتغير الجنس حول المتغير التابع الولاء

التنظيمي

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لأثر ضغوط العمل على الولاء التنظيمي للعينة الإدارية من المؤسسة الاستشفائية محمد بوضياف ورقلة

المحور	الجنس	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة اختبار ليفيني للتجانس F	مستوى دلالة Sig اختبار F	قيمة اختبار T	مستوى دلالة Sig المرافقة اختبار T
الولاء التنظيمي	ذكر	1.9091	0.12856	3.055	0.090	0.966	0.341
	انثى	1.5027	0.58670				

المصدر: من اعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS (انظر الملحق رقم 05)

القراءة الإحصائية للمعطيات: من خلال الجدول أعلاه يلاحظ ان متوسط اراء الذكور بلغ قيمة 1.9091 بانحراف معياري 0.12856 وهو اكبر من متوسط اراء الاناث البالغ 1.5027 بانحراف معياري 0.58670، كما بلغت نتيجة اختبار ليفيني 3.055 بمستوى دلالة يساوي 0.090 وهي أكبر من 0.05 الامر الذي يدفعنا الى رفض الفرضية البديلة وقبول فرضية العدم التي تنص على تساوي التباين أي ان العينتين مسحوبتين من مجتمع متجانس، كما يلاحظ ان مستوى الدلالة المرافق لاختبار T يساوي 0.341 أكبر من 0.05 الامر الذي يدفعنا الى رفض الفرضية البديلة وقبول فرضية العدم التي تنص على عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في متوسط اراء عينة الدراسة حول الولاء التنظيمي لتغير الجنس.

ب. دراسة الفروق تبعا لمتغير الخبرة المهنية: تم استخدام اختبار One Way Anova تحليل التباين الأحادي وهذا بغرض اختبار وجود فروق ذات دلالة إحصائية في اراء عينة الدراسة حول الولاء التنظيمي لتغير الخبرة المهنية وللقيام بهذا الاختبار يجب التحقق من الشروط الاتية:

✓ التوزيع الطبيعي: محقق فالعينة تتجاوز 30 مفردة وتساوي 36 مفردة.

التجانس: للقيام بهذا الاختبار نقوم بمقارنة مستوى الدلالة المرافقة لاختبار ليفيني للتباين الذي يتبع احصائية F مع مستوى معنوية 5%، فاذا كان مستوى الدلالة يزيد عن 0.05 ترفض الفرضية البديلة وتقبل فرضية العدم التي تنص على تساوي التباين (أي ان العينات من مجتمع متجانس) وفقا للفرضية الموالية:

• الفرضية الصفرية H_0 : تساوي التباين.

• الفرضية البديلة H_1 : عدم تساوي التباين.

بعد التحقق من الشروط السابقة نقوم بمقارنة القيمة الاحتمالية المرافقة لاختبار T مع مستوى معنوية 5%، فاذا كان مستوى الدلالة يقل عن 0.05 ترفض فرضية العدم وتقبل الفرضية البديلة التي تنص على وجود فروق ذات دلالة إحصائية في اراء عينة الدراسة تعزى لمتغير الخبرة وفقا للفرضية الاتية:

• الفرضية الصفرية H_0 : لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في متوسط اراء عينة الدراسة حول الولاء التنظيمي تعزى لمتغير الخبرة المهنية.

• الفرضية البديلة H_1 : توجد فروق ذات دلالة إحصائية في متوسط اراء عينة الدراسة حول الولاء التنظيمي تعزى لمتغير الخبرة المهنية.

وننتج الاختبار موضحة في الجدول الاتي:

جدول رقم (2- 24): نتائج اختبار One Way Anova تحليل التباين الأحادي لدراسة فروق المتوسطات بين

اراء العينة تبعا لمتغير الخبرة المهنية حول المتغير التابع الولاء التنظيمي

المحور	الخبرة المهنية	التكرار	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة اختبار ليفيني للتجانس	مستوى الدلالة Sig	قيمة اختبار F	مستوى الدلالة Sig
الولاء التنظيمي	من 1 الى اقل من 5 سنوات	32	1.5341	0.59085	0.430	0.517	0.614	0.547
	من 5 إلى 10 سنوات	3	1.2727	0.47238				
	اكثر من 10 سنوات	1	1.2000	/				

المصدر: من اعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS (انظر الملحق رقم 05)

نلاحظ من خلال الجدول اعلاه ان نتيجة اختبار ليفيني بلغت 0.430 بمستوى دلالة يساوي 0.517 وهي أكبر من 0.05 الامر الذي يدفعنا الى رفض الفرضية البديلة وقبول فرضية العدم التي تنص على تساوي التباين أي ان العينات مأخوذة من مجتمع متجانس، كما يلاحظ ان مستوى الدلالة المرافقة لاختبار F يساوي 0.547 وهو أكبر من 0.05 الامر الذي يدفعنا الى رفض الفرضية البديلة وقبول فرضية العدم التي تنص على عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في متوسط اراء عينة الدراسة حول الولاء التنظيمي تعزى لمتغير الخبرة المهنية. من خلال النتائج السابقة نستنتج: مناقشة نتائج الدراسة:

اختبار صحة الفرضية الأولى: يوجد مستوى مرتفع لضغوط العمل بأبعاده، والتي يتعرض لها الموظفون في بيئة العمل بالمؤسسة الاستشفائية محمد بوضياف ورقلة .

أثبتت الدراسة أن هناك مستوى مرتفع لضغوط العمل التي يتعرض لها الموظفون من خلال حساب المتوسط الحسابي العام لمحور ضغوط العمل بمتوسط حسابي 2.49، وهذا ما يؤكد قبول الفرضية ومنه يمكن القول أنه "يوجد مستوى مرتفع لضغوط العمل بأبعادها والتي يتعرض لها الموظفون في بيئة العمل بالمؤسسة الاستشفائية محمد بوضياف ورقلة. مما اثبت صحة الفرضية الاولى .

اختبار صحة الفرضية الثانية: يوجد مستوى مقبول من الولاء التنظيمي لدى الموظفين بالمؤسسة الاستشفائية محمد بوضياف بورقلة.

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لأثر ضغوط العمل على الولاء التنظيمي للعينة الإدارية من المؤسسة الاستشفائية محمد بوضياف ورقلة

أثبتت الدراسة أن هناك مستوى مرتفع الولاء التنظيمي لدى الموظفين من خلال حساب المتوسط الحسابي العام لمحور الولاء التنظيمي بمتوسط حسابي 2.47، وهذا ما يؤكد قبول الفرضية ومنه يمكن القول انه يوجد مستوى مرتفع للولاء التنظيمي لدى الموظفين في المؤسسة الاستشفائية محمد بوضياف ورقلة.

اختبار صحة الفرضية الثالثة: يوجد أثر ذو دلالة احصائية بين ضغوط العمل و الولاء التنظيمي عند مستوى المعنوية 0.05 في المؤسسة الاستشفائية محمد بوضياف ورقلة

اثبتت الدراسة انه يوجد أثر ذو دلالة احصائية بين ضغوط العمل على الولاء التنظيمي حيث بلغت قيمة معامل

الارتباط ($R=0.611$) أي يوجد ارتباط خطي موجب بنسبة 61.1%، بمعنى أنه توجد علاقة طردية متوسطة، أما

القوة التفسيرية للنموذج فقد بلغت

$R^2=(0.374)$ مما يعني أبعاد المتغير المستقل (ضغوط العمل) تفسر ما مقداره 37.4 من المتغير التابع (الولاء التنظيمي) والباقي يرجع إلى عوامل أخرى أو الخطأ

ومن خلال استخدام طريقة الانحدار المتعدد التدريجي أدى إلى خروج خمسة متغيرات متغيرات من النموذج حيث تم حذف المتغيرات المستقلة الأخرى لعدم تأثيرها في المتغير التابع و الاحتفاظ بمتغير واحد وهو (بيئة العمل) حيث بلغ معامل الارتباط الخطي بين المتغيرات المستقلة المتبقية والمتغير التابع الولاء التنظيمي (59.5%) وهو دليل على وجود ارتباط طردي متوسط بينهما كما بلغت قيمة معامل التحديد $R^2=0.354$ أي أن المستقل (بيئة العمل) يفسر ما مقداره 35.4 % من التباين الحاصل في متغير الولاء التنظيمي والباقي يرجع لعوامل أخرى أو الخطأ، مما يدل على اثبات الفرضية .

اختبار الفرضية الرابعة: هل يوجد فروق ذات دلالة احصائية في إجابات أفراد عينة الدراسة حول ضغوط العمل والولاء التنظيمي تعزى للمتغيرات الشخصية (الجنس، الخبرة المهنية):

من خلال النتائج السابقة نستنتج صحة الفرضية الفرعية الرابعة القائلة لا يوجد فروق ذات دلالة احصائية في إجابات أفراد عينة الدراسة حول ضغوط العمل والولاء الوظيفي تعزى للمتغيرات الشخصية (الجنس، الخبرة المهنية).

عرض نتائج الدراسة

من خلال الإجابات التي تحصلنا عليها من عينة الدراسة توصلنا الى النتائج الاتية:

- هناك احتكار نسبي للمهن من قبل الاناث وهذا راجع لطبيعة العمل بالمؤسسة الاستشفائية محمد بوضياف بورقلة.
- ان المؤسسة الاستشفائية محمد بوضياف بورقلة تمتلك تنوعا في فئات العمر حيث يهتم بالعمل أصحاب الخبرات للاعتماد عليهم في العمل لما يمتلكونه من خبرة كبيرة وفي نفس الوقت لا يستغني عن فئة الشباب لما يملكونه من نشاط للقيام بالمهام الشاقة، وبالتالي تشجيع التنافس الوظيفي وهذا مؤشر إيجابي لها قد يسهم في تطويرها.
- ان طبيعة العمل بالمؤسسة الاستشفائية محمد بوضياف بورقلة تتطلب مؤهلات علمية ومستويات دراسية عالية مما يساهم في تطويرها وهذا ما يعطي معنى إيجابي للدراسة.
- صحة الفرضية الاولى القائلة يوجد مستوى مرتفع ل ضغوط العمل التي يتعرض لها الموظفين في بيئة العمل بالمؤسسة الاستشفائية محمد بوضياف بورقلة.
- صحة الفرضية الفرعية الثانية القائلة يوجد مستوى مرتفع للولاء التنظيمي لدى الموظفين بالمؤسسة الإستشفائية محمد بوضياف بورقلة.

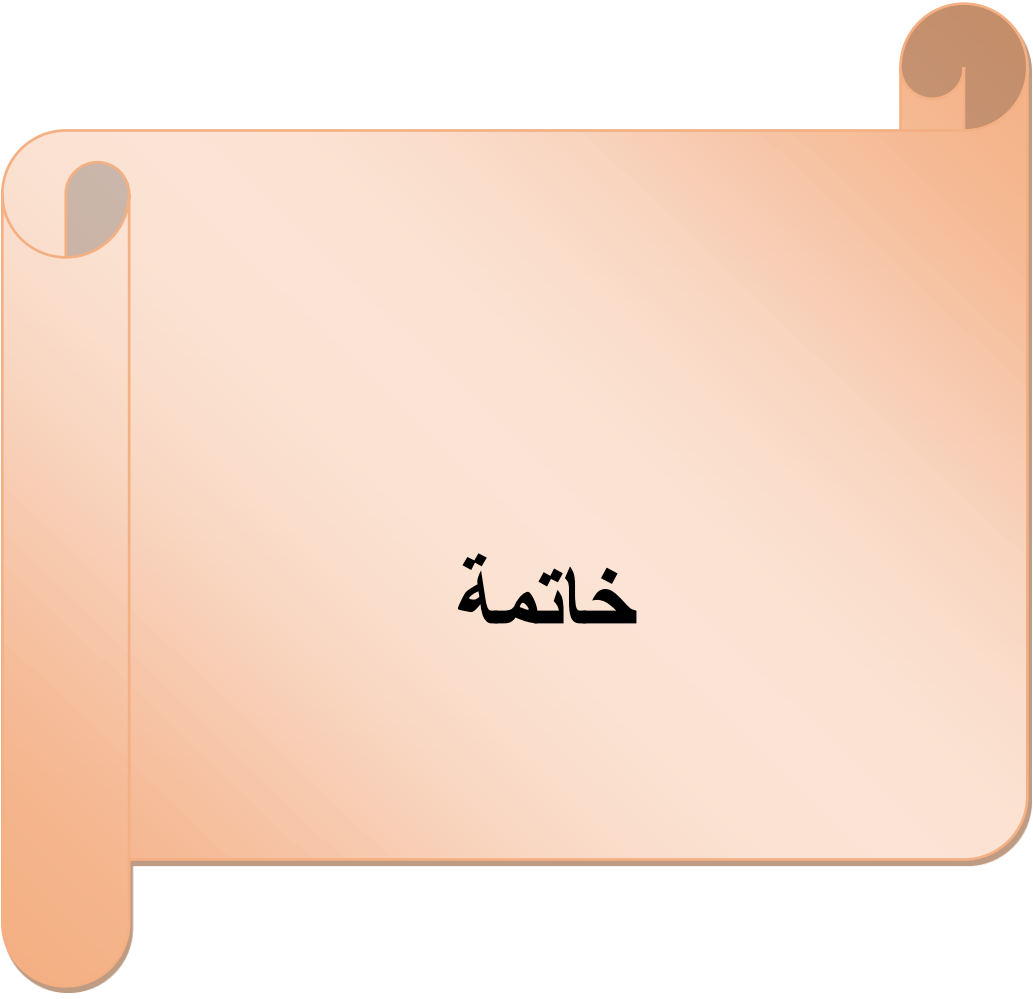
الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لأثر ضغوط العمل على الولاء التنظيمي للعيينة الادراية من المؤسسة الاستشفائية محمد بوضياف ورقلة

- صحة الفرضية الثالثة القائلة يوجد أثر دال احصائيا بين ضغوط العمل ومستوى الولاء التنظيمي بالمؤسسة الإستشفائية محمد بوضياف بورقلة.
- عدم صحة الفرضية الفرعية الرابعة القائلة يوجد فروق ذات دلالة احصائية في إجابات أفراد عينة الدراسة حول ضغوط العمل والولاء الوظيفي تعزى للمتغيرات الشخصية(الجنس،الخبرة المهنية)

خلاصة الفصل :

- تناولنا من خلال هذا الفصل دراسة ميدانية على عينة من الموظفين الاداريين بالمؤسسة الاستشفائية محمد بوضياف ، وتناولنا في هذا الفصل مبحثين ، في المبحث الاول تطرقنا فيه الى الطريقة والاجراءات المتبعة في الدراسة الميدانية اما المبحث الثاني فكان عبارة عن تحليل النتائج المتوصل اليها ومناقشتها .
- كما حاولنا من خلال هذا الفصل الاجابة على اشكالية الدراسة المتمثلة هل يوجد تاثير لضغوط العمل على الولاء التنظيمي بالمؤسسة الإستشفائية محمد بوضياف بولاية ورقلة 2024؟

وبهذه النتيجة نكون قد وصلنا الى نهاية الفصل التطبيقي ، والذي تم فيه التعرف على أهم مصادر ضغوط العمل ، ومن ثم اهم مسببات انخفاض درجة الولاء لدى هذه الفئة المدروسة ، وفقا لما سبق من النتائج ثم وضع بعض الاقتراحات الماعدة في تقليل وتخفيض من ضغوط العمل وبالتالي زيادة الولاء التنظيمي.



خاتمة

تمهيد:

ان ضغوط العمل من الظواهر التي تعرف انتشارا واسعا في المؤسسات على اختلاف انشطتها، حيث تعدت حدود المؤسسة لتشمل الحياة اليومية للفرد حتى سمي هذا العصر بعصر الضغوط والتي خلقت مجموعة من النتائج والاثار على كل من الفرد والمؤسسة . هدفنا كان في إيجاد أهم مصادر ضغوط العمل التي يمكن أن يتعرض لها العامل في المستشفى، وتأثيرها السلبي على أداء العامل في المستشفى وقطاع الصحة بشكل عام، بالإضافة إلى تأثيرها على ولاء العامل. عملنا على تحديد أهم مصادر هذه الضغوط، والتي تم تحصيلها من خلال نتائج الفرضيات التي تم اختبارها وتتمثل فيما يلي:

عرض نتائج الدراسة

من خلال الإجابات التي تحصلنا عليها من عينة الدراسة توصلنا الى النتائج الآتية:

- هناك احتكار نسبي للمهن من قبل الاناث وهذا راجع لطبيعة العمل بالمؤسسة الاستشفائية محمد بوضياف بورقلة.
- ان المؤسسة الاستشفائية محمد بوضياف بورقلة تمتلك تنوعا في فئات العمر حيث يهتم بالعمل أصحاب الخبرات للاعتماد عليهم في العمل لما يمتلكونه من خبرة كبيرة وفي نفس الوقت لا يستغني عن فئة الشباب لما يملكونه من نشاط للقيام بالمهام الشاقة، وبالتالي تشجيع التنافس الوظيفي وهذا مؤشر إيجابي لها قد يساهم في تطويرها.
- ان طبيعة العمل بالمؤسسة الاستشفائية محمد بوضياف بورقلة تتطلب مؤهلات علمية ومستويات دراسية عالية مما يساهم في تطويرها وهذا ما يعطي معنى إيجابي للدراسة.
- صحة الفرضية الاولى القائلة بوجود مستوى مرتفع ل ضغوط العمل التي يتعرض لها الموظفين في بيئة العمل بالمؤسسة الاستشفائية محمد بوضياف بورقلة.
- صحة الفرضية الفرعية الثانية القائلة بوجود مستوى مرتفع للولاء التنظيمي لدى الموظفين بالمؤسسة الإستشفائية محمد بوضياف بورقلة.
- صحة الفرضية الفرعية الرابعة القائلة بوجود أثر دال احصائيا بين ضغوط العمل ومستوى الولاء التنظيمي بالمؤسسة الإستشفائية محمد بوضياف بورقلة.
- عدم صحة الفرضية الفرعية الرابعة القائلة بوجود فروق ذات دلالة احصائية في إجابات أفراد عينة الدراسة حول ضغوط العمل والولاء الوظيفي تعزى للمتغيرات الشخصية (الجنس، الخبرة المهنية

توصيات الدراسة :

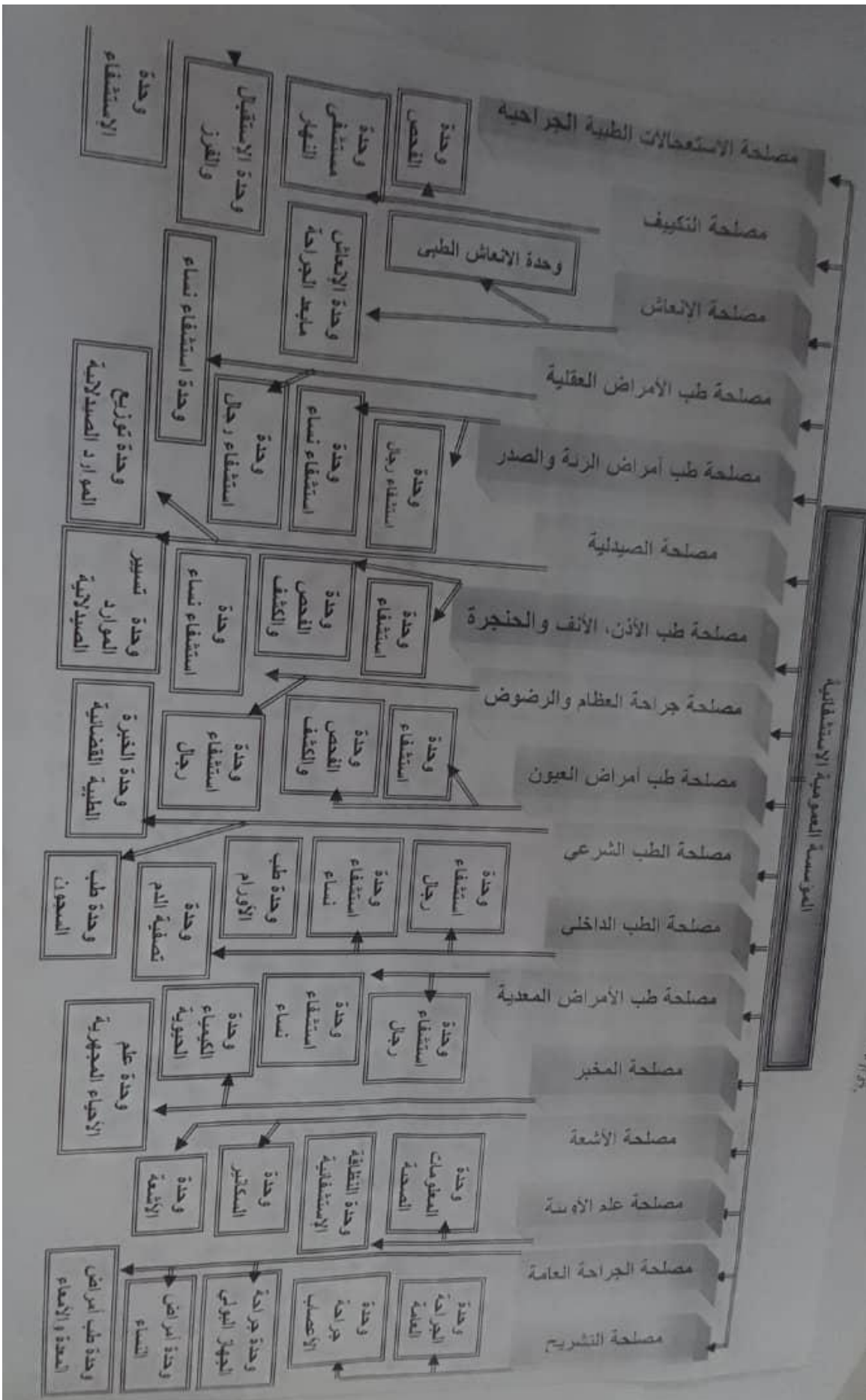
- بما أن نتائج الدراسة اظهرت ان هناك ضغوط في العمل داخل المؤسسة ، فنوصي بضرورة تكثيف البرامج التدريبية حول كيفية تعامل الموظفين مع الضغوط والتقليل منها.
- تحسين ظروف العمل المادية ، وذلك من خلال تصميم بيئة عمل ملائمة تساعد الموظفين على اداء مهامهم بكفاءة اعلى و انتاجية اكثر .
- ضرورة العمل على توفير كامل المتطلبات المادية التي تضمن اجراء العامل لمهامه بطريقة سليمة في المؤسسة محل الدراسة بصفة خاصة وجميع القطاعات بصفة عامة .
- تخفيف عبء العمل من خلال التقليل من ساعات العمل لكل موظف.
- تصميم بيئة عمل ملائمة تساعد الموظفين على اداء مهامهم بكفاءة وفعالية اعلى و انتاجية اكثر.

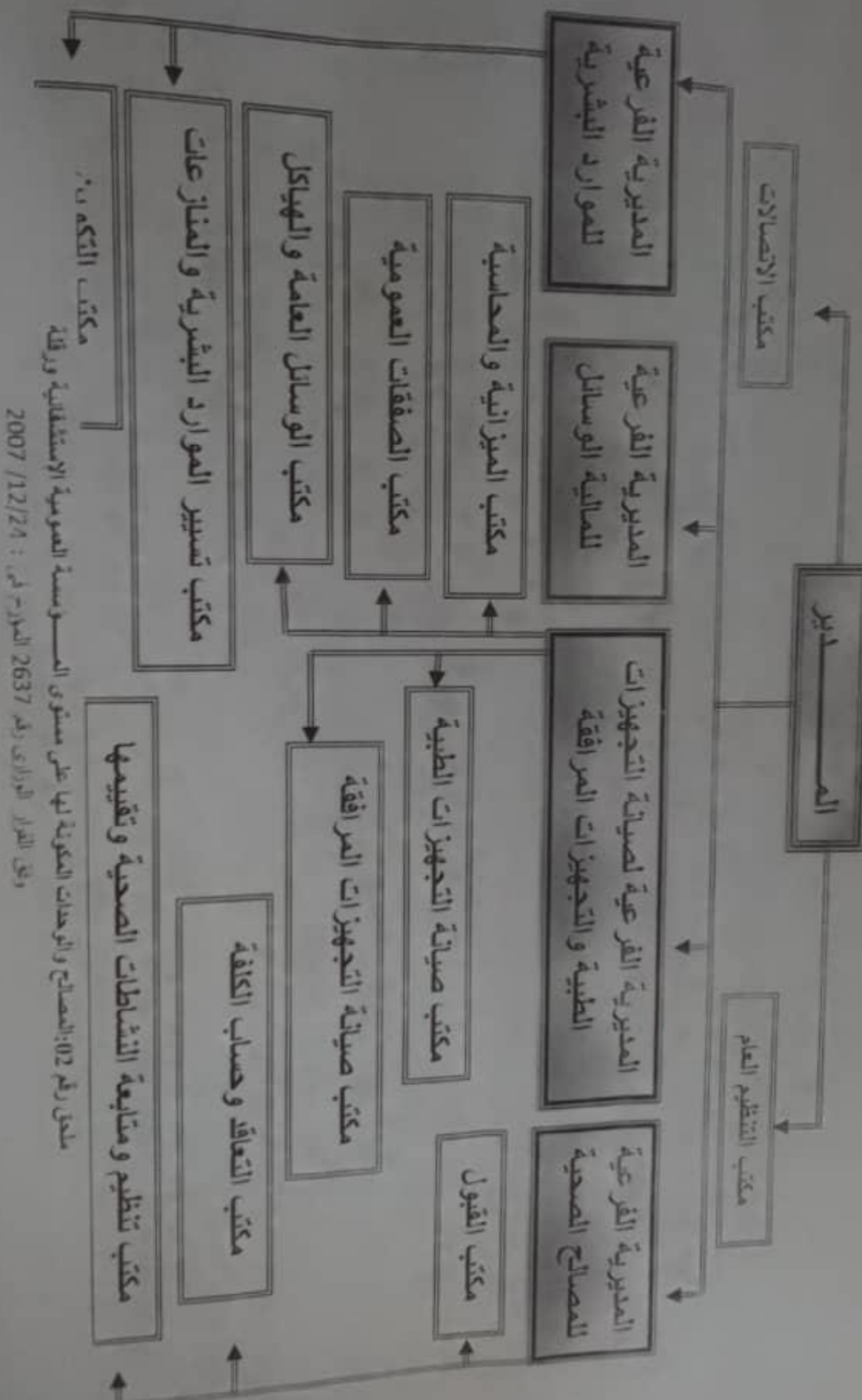
قائمة المراجع:

- 01: أبو النصر مدحت محمد، اكتشف شخصيتك وتعرف على مهاراتك الحية للعمل، إيتراك للطباعة والنشر والتوزيع، مصر، 2002، أحمد ماهر، كيفية التعامل مع إدارة ضغوط العمل، بدون طبعة، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2005.
- عويد المشعان، علم النفس الصناعي والتنظيمي، دار الكتاب الجامعي للنشر والتوزيع، طبعة 2001 .
- 02: شفيق شاطر، أثر ضغوط العمل على الرضا الوظيفي للموارد البشرية بالمؤسسات الصناعية، رسالة ماجستير، جامعة أحمد بوقرة بومرداس، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير.
- 03: فائق فوزي عبد الخالق، ضغوط العمل الوظيفي، مجلة أفاق اقتصادية، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية ولاية قالمة
- عبد السلام أبو قحف محاضرات في السلوك التنظيمي الدار الجامعية للطباعة والنشر، كلية التجارة جامعتي الإسكندرية وبيروت العربية 2001
- 04: مصطفى محمود أبو بكر، إدارة الموارد البشرية مدخل تحقيق الميزة التنافسية، الإسكندرية. دار الجامعة. السنة 2004
- وليد عبد المحسن الملحم ضغوط العمل وعلاقتها باتجاهات العاملين نحو التسرب الوظيفي دراسة مسحية على حراس الأمن العاملين بشركات الحراسات لأمنية المدنية الخاصة بمدينة الرياض. رسالة ماجستير في العلوم الإدارية كلية الدراسات العليا قسم العلوم الإدارية، جامعة نافي العربية للعلوم الأمنية 2007.
- 5: خلف سلمان الرواشدة، صناعة القرار الإداري والشعور بالأمن والولاء التنظيمي، كتاب، الطبعة الأولى، دار حامد للنشر والتوزيع، عمان، 2007،
- 6: مير سليمان الجمل، درجة الولاء التنظيمي لدى المرؤوسين العاملين في مديريات التربية والتعليم في محافظة الخليل، مجلة الأكاديمية الأمريكية العربية للعلوم والتكنولوجيا، للمجلد 4، العدد 11
- 7: محمد بن جبار، التكوين وعلاقته بالولاء التنظيمي وحوافز العمل دراسة ميدانية في مؤسسة صناعية، رسالة ماجستير، جامعة وهران 2، 2015،
- 8: محمد سامر جوخدار، دراسة العوامل المؤثرة على الولاء التنظيمي في ظل الأزمة السورية دراسة حالة شركة يونسيريا، رسالة ماجستير (غير منشورة)، الجامعة الافتراضية السورية، دمشق 2016
- 9:
- حمد صلاح الدين أبو العلا، ضغوط العمل وأثرها على الولاء التنظيمي، رسالة ماجستير، الجامعة الإسلامية، غزة، 2009.
- 10: صلاح الدين محمد عبد الباقي، السلوك الإنساني في المنظمات، ملتقى جامعي الطبعة الأولى، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2008،
- 11: زيادة المعشر، قياس وتحليل الولاء التنظيمي وضغوط العمل في الإدارات الحكومية في محافظات الشمال في الأردن، دراسات العلوم الإدارية، 2003، 30،
- 12: زيد منير عبودي، التنظيم الإداري مبادئه وأساسياته، الطبعة الأولى، مطبوعة، دار أسامة للنشر والتوزيع، دار المشرق الثقافي، عمان، 2006،
- 13: شافية بن حفيظ، مستوى الولاء التنظيمي في المؤسسة التربوية /دراسة ميدانية بمدينة ورقلة /.مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية العدد 17، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، 2014،

- 13: عبد المالك محاذبة ،واقع قيم العمل في المؤسسة الإنتاجية ،دراسة ميدانية بالمؤسسة الوطنية للتأثيث والزخرفة ،مجلة دراسات
المجلد 07، العدد 01، البلدة، 2018
- 14: ناجي رجب سكر ،الإدارة بالقيم وعلاقتها بالولاء التنظيمي من خلال الاتجاه نحو القيم الممارسة كمتغير وسيط "دراسة تطبيقية
على المدارس الثانوية بمنطقة شرق غزة التعليمية "مجلة جامعة بابل للعلوم الإنسانية ،جامعة الأقصى ،فلسطين ،المجلد 26، العدد 07
2018،
- 14: شافية بن حفيظ ،مستوى الولاء التنظيمي في المؤسسات التربوية دراسة ميدانية بمدينة ورقلة ،مجلة العلوم الإنسانية
والاجتماعية ،جامعة قاصدي مرباح ورقلة ،الجزائر ،العدد 17، 2014
- 15: بو خلوة باديس ،جعفور إيمان ،أثر ضغوط العمل على جودة الخدمة الصحية من وجهة نظر الأطباء والمرضى دراسة ميدانية
في المؤسسة العمومية الاستشفائية سعد دحلب بمدينة جامعة ولاية الوادي ،مجلة أداء المؤسسات الجزائرية ،إدارة أعمال ،الجزائر
،العدد 13، 2018.
- 16: قويدر بورقة ،ريم العمري ،أثر ضغوط العمل على ولاء التنظيمي دراسة حالة كلية العلوم الاقتصادية بجامعة تبسة ،مجلة تنمية
الموارد البشرية للدراسات والأبحاث ،المركز الديمقراطي العربي برلين ألمانيا ،العدد الثاني ،أكتوبر 2018

ملاحق





قائمة الاساتذة المحكمين :

الاسم	الرتبة	القسم الكلية
الحاج عرابة	استاذ التعليم العالي	قسم التسيير / كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
اسماء يوسف	استاذ محاضر أ	قسم التسيير / كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
هتهات السعيد	استاذ حاطر أ	قسم المالية / كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

استمارة الاستبيان :



كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير وعلوم التجارية
قسم علوم التسيير



استمارة استبيان

أخي الكريم أختي الكريمة تحية طيبة وبعد:

هذه الدراسة تدخل ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر في علوم التسيير تخصص إدارة الموارد البشرية ،

بعنوان " . ضغوط العمل وأثرها على الولاء التنظيمي . " والهدف من الدراسة هو

التعرف على اثر ضغوط العمل على درجة الولاء التنظيمي عند موظفي مستشفى محمد بوضياف ورقلة

لذا نرجو أن تفضلوا وتشاركونا في إنجاز هذا البحث وذلك بالإجابة على أسئلة الاستبيان، ويكفي فقط لكل

إجابة التأشير على الخانة المناسبة، هذا البحث لن يكتمل ولن يكون له أي جدوى دون مشاركتكم الفعالة

معنا، مع التأكيد على أن هذه المعلومات ستبقى سرية ولن تستخدم إلا لغرض البحث العلمي.

شاكرين لكم تعاونكم، ...تقبلوا منا فائق أسمى و عبارات الاحترام و التقدير

المحور الأول: البيانات الشخصية

أنثى

☐

ذكر

☐

5 سنة فما فوق

☐

30 الى 49

☐

30 من اقل :

☐

دراسات عليا

☐

جامعي

☐

ثانوي

☐

تقني سامي

☐

3/المؤهل

10 سنوات

☐

10 سنوات

☐

5 سنوات

☐

من

☐

4/الخبرة المهنية:

ارمل/ة

☐

مطلق/ة

☐

أعزب /عز

☐

متزوج/ة

☐

5/بائية

المحور الثاني: ضغوط العمل

رقم	العبارات	غير موافق	محايد	موافق
	البعد الأول: بعد عبء العمل			
1	يتطلب حجم العمل الذي أقوم به أوقات إضافية عن وقت العمل			
2	تزداد أعباء العمل تعقيدا في كل مرة			
3	أكلف بعدة مهام في وقت واحد			
	البعد الثاني: بيئة العمل المادية			
4	يتوقف العمل أحيانا بسبب وجود نقص في الاحتياجات المطلوبة			
5	أعاني من كثرة الضوضاء في مكان عملي			
6	يفتقر مكتبي إلى الأثاث المناسب لطبيعة عملي			
7	يحتاج مكان عملي إلى المزيد من التهوية والإضاءة			
8	تفتقر المكاتب للمساحة الكافية للعمل فيها			
	البعد الثالث: صراع الدور			
9	تمارس الإدارة ضغوطا مختلفة على العمال			
10	يوجد تضارب في القرارات العامة بين المستويات الإدارية المختلفة			
11	تتلقى في بعض الأحيان توجيهات وتعليمات متناقضة من أكثر من طرف			
12	اضطر في وظيفتي للقيام بأمر مخالف للأنظمة المعمول بها			
	البعد الرابع: غموض الدور			
13	اجهل مسؤولياتي في العمل لعدم وجود وصف وظيفي واضح			
14	الأهداف التي ينبغي علي تحقيقها في عملي غير واضحة.			
15	لا اعرف مدى مساهمة عملي في تحقيق أهداف المؤسسة			
16	أعاني من تداخل الاختصاصات مع الزملاء في المؤسسة			
17	لا يوجد دليل إجرائي للعمل في المؤسسة			

			البعد الخامس : العلاقات في العمل	
			رؤسائك لا يثقون بقدراتك	18
			لا تستطيع الوثوق زملائك	19
			لا تستطيع الاعتماد على زملائك في الحصول على المساعدة التي تحتاجها	20
			تتعارض اهتماماتك مع اهتمامات زملائك	21

رقم	العبارات	غير موافق	محايد	موافق
	الولاء العاطفي			
22	اشعر بالفخر لانتمائي لهذه المؤسسة الاستشفائية			
23	اشعر بالاستقرار والأمان في هذه المؤسسة			
24	أسعى من خلال عملي في هذه المؤسسة للحصول على مكاسب مالية			
	الولاء الأخلاقي			
25	اشعر بتوافق أهدافي الخاصة وأهداف المؤسسة التي اعمل بها			
26	يوجد توافق بين أدائي وبين احتياجات المؤسسة.			
27	محيط العمل يساعدني على الاستمرار بوظيفتي في المؤسسة.			
28	أنا على استعداد لتقديم المزيد من الجهد لتطوير المؤسسة			
	الولاء المستمر			
29	مستقبل المؤسسة يهمني كثيرا			
30	اعتبر مشاكل المؤسسة كأنها مشاكلي			
31	يتوجب علي المحافظة على سمعة المؤسسة.			
32	اعتبر ترك العمل في هذه المؤسسة عمل غير أخلاقي			

مخرجات التحليل الاحصائي

الملحق رقم (01): توزيع أفراد العينة حسب خصائصهم الشخصية

Statistiques

		الجنس	السن	المؤهل العلمي	الخبرة المهنية	الحالة العائلية
N	Valide	36	36	36	36	36
	Manquant	0	0	0	0	0

الجنس

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	ذكر	2	5,6	5,6	5,6
	انثى	34	94,4	94,4	100,0
	Total	36	100,0	100,0	

السن

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	اقل من 30	1	2,8	2,8	2,8
	من 30 الى 49	34	94,4	94,4	97,2
	50 سنة فما فوق	1	2,8	2,8	100,0
	Total	36	100,0	100,0	

المؤهل العلمي

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	بقي سامي	1	2,8	2,8	2,8
	جامعي	35	97,2	97,2	100,0
	Total	36	100,0	100,0	

الخبرة المهنية

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	من 1 الى اقل من 5 سنوات	32	88,9	88,9	88,9
	من 5 إلى 10 سنوات	3	8,3	8,3	97,2
	اكثر من 10 سنوات	1	2,8	2,8	100,0
	Total	36	100,0	100,0	

الحالة العائلية

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	متزوج/ة	17	47,2	47,2	47,2
	أعزب /عزباء	19	52,8	52,8	100,0
	Total	36	100,0	100,0	

الملحق رقم (02): ثبات أداة الدراسة

معامل ألفا كرو نباخ لقياس ثبات أداة الدراسة

Récapitulatif de traitement des observations

		N	%
Observations	Valide	36	100,0
	Exclu ^a	0	,0
	Total	36	100,0

a. Suppression par liste basée sur toutes les variables de la procédure.

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,952	32

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,934	21

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,790	3

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,792	5

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,918	4

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,933	5

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,817	4

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,940	11

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,817	3

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,827	4

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,907	4

معامل التجزئة النصفية لقياس ثبات أداة الدراسة

Récapitulatif de traitement des observations

		N	%
Observations	Valide	36	100,0
	Exclu ^a	0	,0
	Total	36	100,0

a. Suppression par liste basée sur toutes les variables de la procédure.

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Partie 1	Valeur	,905
		Nombre d'éléments	16 ^a
	Partie 2	Valeur	,909
		Nombre d'éléments	16 ^b
	Nombre total d'éléments		32
Corrélation entre les sous-échelles			,934
Coefficient de Spearman-Brown	Longueur égale		,966
	Longueur inégale		,966
Coefficient de Guttman			,965

a. Les éléments sont : 13 عموض, 11 صراع, 9 صراع, 7 بيكة, 5 بيكة, 3 عبء, 1 عبء, 15 عموض, 17 الحافكات, 19 الحافكات, 21 الولاء, 23 الولاء, 25 الولاء, 27 الولاء, 29 الولاء, 31 الولاء.

b. Les éléments sont : 14 عموض, 12 صراع, 10 صراع, 8 بيكة, 6 بيكة, 4 عبء, 2 عبء, 16 الحافكات, 18 الحافكات, 20 الولاء, 22 الولاء, 24 الولاء, 26 الولاء, 28 الولاء, 30 الولاء, 32 الولاء.

الملحق رقم (03): الاتساق الداخلي والصدق البنائي لفقرات المحور الأول والثاني

		Correlations																					
	مستقل	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	
مستقل	Correlation de Pearson	1	.607**	.633**	.589**	.730**	.702**	.693**	.732**	.599**	.680**	.705**	.719**	.661**	.797**	.809**	.774**	.758**	.672**	.552**	.607**	.498**	.573**
	Sig. (bilatérale)		<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001
	N	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36
مستقل	Correlation de Pearson	.607**	1	.403**	.447**	.703**	.491**	.613**	.583**	.046	.606**	.683**	.733**	.661**	.290	.458**	.266	.290	.137	.342**	.258	.110	.256
	Sig. (bilatérale)	<.001		.015	.006	<.001	.002	<.001	<.001	.790	<.001	<.001	<.001	<.001	.087	.005	.117	.087	.426	.041	.129	.525	.132
	N	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36
مستقل	Correlation de Pearson	.633**	.403**	1	.799**	.593**	.742**	.698**	.625**	.251	.571**	.464**	.516**	.381**	.383**	.299	.414**	.383**	.467**	.199	.281	.192	-.044
	Sig. (bilatérale)	<.001	.015		<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	.140	<.001	.004	.001	.022	.021	.077	.012	.021	.004	.244	.097	.263	.798
	N	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36
مستقل	Correlation de Pearson	.589**	.447**	.799**	1	.543**	.740**	.483**	.693**	.340**	.542**	.514**	.481**	.423**	.283	.205	.323	.353**	.317	.221	.242	.082	.016
	Sig. (bilatérale)	<.001	.006	<.001		<.001	<.001	.003	<.001	.042	<.001	.001	.003	.010	.095	.231	.055	.035	.059	.196	.155	.636	.925
	N	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36
مستقل	Correlation de Pearson	.730**	.703**	.593**	.543**	1	.740**	.774**	.693**	.093	.723**	.871**	.847**	.592**	.424**	.520**	.527**	.353**	.451**	.153	.173	.147	.212
	Sig. (bilatérale)	<.001	<.001	<.001	<.001		<.001	<.001	<.001	.591	<.001	<.001	<.001	<.001	.010	.001	<.001	.035	.006	.373	.313	.392	.214
	N	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36
مستقل	Correlation de Pearson	.702**	.491**	.742**	.740**	.740**	1	.589**	.851**	.317	.629**	.851**	.732**	.649**	.311	.454**	.424**	.362**	.379**	.196	.194	.047	.000
	Sig. (bilatérale)	<.001	.002	<.001	<.001	<.001		<.001	<.001	.060	<.001	<.001	<.001	<.001	.065	.005	.010	.030	.023	.253	.258	.785	1.000
	N	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36
مستقل	Correlation de Pearson	.693**	.613**	.696**	.483**	.774**	.588**	1	.613**	.081	.714**	.689**	.740**	.596**	.452**	.427**	.422**	.392**	.421**	.172	.260	.166	.221
	Sig. (bilatérale)	<.001	<.001	<.001	.003	<.001	<.001		<.001	.637	<.001	<.001	<.001	<.001	.006	.009	.010	.018	.011	.314	.126	.334	.195
	N	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36
مستقل	Correlation de Pearson	.732**	.583**	.625**	.693**	.693**	.851**	.613**	1	.304	.683**	.790**	.789**	.837**	.485**	.505**	.394**	.430**	.155	.226	.201	.064	.166
	Sig. (bilatérale)	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001		.072	<.001	<.001	<.001	<.001	.003	.002	.017	.009	.366	.185	.239	.711	.333
	N	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36
مستقل	Correlation de Pearson	.599**	.046	.251	.340**	.093	.317	.081	.304	1	.163	.159	.069	.244	.455**	.495**	.472**	.569**	.456**	.496**	.603**	.548**	.477**
	Sig. (bilatérale)	<.001	.790	.140	.042	.591	.060	.637	.072		.342	.356	.690	.152	.005	.002	.004	<.001	.005	.002	<.001	<.001	.003
	N	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36
مستقل	Correlation de Pearson	.680**	.606**	.571**	.542**	.723**	.629**	.714**	.683**	.163	1	.683**	.893**	.535**	.410**	.399**	.483**	.466**	.246	.054	.081	.258	.207
	Sig. (bilatérale)	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	.342		<.001	<.001	<.001	.013	.016	.003	.004	.148	.758	.597	.128	.226
	N	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36
مستقل	Correlation de Pearson	.705**	.683**	.464**	.514**	.871**	.851**	.689**	.790**	.159	.683**	1	.861**	.771**	.319	.505**	.394**	.319	.312	.173	.147	.064	.217
	Sig. (bilatérale)	<.001	<.001	.004	.001	<.001	<.001	<.001	<.001	.356	<.001		<.001	<.001	.058	.002	.017	.058	.064	.314	.391	.711	.203
	N	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36
مستقل	Correlation de Pearson	.719**	.733**	.516**	.481**	.847**	.732**	.740**	.789**	.069	.693**	.861**	1	.700**	.446**	.492**	.467**	.390**	.233	.095	.145	.144	.249
	Sig. (bilatérale)	<.001	<.001	.001	.003	<.001	<.001	<.001	<.001	.690	<.001	<.001		<.001	.006	.002	.004	.019	.171	.581	.400	.402	.144
	N	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36
مستقل	Correlation de Pearson	.661**	.661**	.381**	.423**	.592**	.649**	.596**	.837**	.244	.535**	.771**	.700**	1	.435**	.513**	.201	.279	.082	.352	.188	.145	.336**
	Sig. (bilatérale)	<.001	<.001	.022	.010	<.001	<.001	<.001	.152	<.001	<.001	<.001	<.001		.008	.001	.240	.100	.633	.035	.273	.399	.044
	N	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36
مستقل	Correlation de Pearson	.797**	.290	.383**	.283	.424**	.311	.452**	.485**	.455**	.410**	.319	.446**	.436**	1	.818**	.812**	.792**	.824**	.420**	.518**	.446**	.806**
	Sig. (bilatérale)	<.001	.087	.021	.095	.010	.065	.006	.003	.005	.013	.058	.008	.008		<.001	<.001	<.001	<.001	.011	.001	.007	<.001
	N	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36
مستقل	Correlation de Pearson	.809**	.458**	.299	.205	.520**	.454**	.421**	.595**	.495**	.399**	.505**	.492**	.513**	.819**	1	.787**	.702**	.599**	.515**	.472**	.352**	.466**
	Sig. (bilatérale)	<.001	.005	.077	.231	.001	.005	.009	.002	.002	.016	.002	.002	.001	<.001		<.001	<.001	<.001	<.001	.003	.035	.005
	N	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36
مستقل	Correlation de Pearson	.774**	.266	.414**	.323	.527**	.424**	.422**	.394**	.472**	.483**	.394**	.467**	.201	.812**	.797**	1	.896**	.731**	.293	.377**	.398**	.398**
	Sig. (bilatérale)	<.001	.117	.012	.055	<.001	.010	.010	.017	.004	.003	.017	.004	.240	<.001	<.001		<.001	<.001	.083	.023	.016	.016
	N	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36
مستقل	Correlation de Pearson	.758**	.290	.383**	.353**	.353**	.362**	.392**	.430**	.569**	.466**	.319	.390**	.279	.782**	.702**	.896**	1	.824**	.378**	.432**	.364**	.445**
	Sig. (bilatérale)	<.001	.087	.021	.035	.035	.030	.018	.009	<.001	.004	.058	.019	.100	<.001	<.001	<.001		<.001	.023	.008	.029	.007
	N	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36
مستقل	Correlation de Pearson	.672**	.137	.467**	.317	.451**	.379**	.421**	.155	.456**	.246	.312	.233	.082	.624**	.599**	.731**	.624**	1	.407**	.541**	.353**	.430**
	Sig. (bilatérale)	<.001	.426	.004	.059	.006	.023	.011	.366	.005	.148	.064	.171	.633	<.001	<.001	<.001	<.001		.014	<.001	.035	.009
	N	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36
مستقل	Correlation de Pearson	.552**	.342**	.199	.221	.153	.196	.172	.226	.498**	.054	.173	.095	.352**	.420**	.515**	.293	.378**	.407**	1	.720**	.379**	.418**
	Sig. (bilatérale)	<.001	.041	.244	.196	.373	.253	.314	.185	.002	.756	.314	.581	.035	.011	.001	.083	.023	.014		<.001	.023	.011
	N	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36
مستقل	Correlation de Pearson	.607**	.258	.281	.242	.173	.194	.260	.201	.603**	.091	.147	.145	.188	.518**	.477**	.377**	.432**	.541**	.720**	1	.415**	.613**
	Sig. (bilatérale)	<.001	.129	.097	.155	.313	.258	.126	.239	<.001	.567	.391	.400	.273	.001	.003	.023	.008	<.001	<.001		.012	.001
	N	36	36	36	36</																		

Corrélations													
		الولاء التنظيمي	الولاء 22	الولاء 23	الولاء 24	الولاء 25	الولاء 26	الولاء 27	الولاء 28	الولاء 29	الولاء 30	الولاء 31	الولاء 32
الولاء التنظيمي	Corrélation de Pearson	1	,643**	,747**	,896**	,761**	,818**	,714**	,786**	,800**	,873**	,841**	,836**
	Sig. (bilatérale)		<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001
	N	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36
الولاء 22	Corrélation de Pearson	,643**	1	,724**	,531**	,597**	,348*	,351*	,448**	,265	,474**	,430**	,402*
	Sig. (bilatérale)	<,001		<,001	<,001	<,001	,037	,036	,006	,118	,004	,009	,015
	N	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36
الولاء 23	Corrélation de Pearson	,747**	,724**	1	,532**	,602**	,621**	,556**	,393*	,532**	,518**	,535**	,503**
	Sig. (bilatérale)	<,001	<,001		<,001	<,001	<,001	<,001	,018	<,001	,001	<,001	,002
	N	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36
الولاء 24	Corrélation de Pearson	,896**	,531**	,532**	1	,595**	,736**	,556**	,666**	,706**	,899**	,807**	,779**
	Sig. (bilatérale)	<,001	<,001	<,001		<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001
	N	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36
الولاء 25	Corrélation de Pearson	,761**	,597**	,602**	,595**	1	,437**	,623**	,572**	,470**	,610**	,651**	,504**
	Sig. (bilatérale)	<,001	<,001	<,001	<,001		,008	<,001	<,001	,004	<,001	<,001	,002
	N	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36
الولاء 26	Corrélation de Pearson	,818**	,348*	,621**	,736**	,437**	1	,529**	,644**	,677**	,675**	,667**	,807**
	Sig. (bilatérale)	<,001	,037	<,001	<,001	,008		<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001
	N	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36
الولاء 27	Corrélation de Pearson	,714**	,351*	,556**	,556**	,623**	,529**	1	,478**	,723**	,461**	,448**	,526**
	Sig. (bilatérale)	<,001	,036	<,001	<,001	<,001	<,001		,003	<,001	,005	,006	<,001
	N	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36
الولاء 28	Corrélation de Pearson	,786**	,448**	,393*	,666**	,572**	,644**	,478**	1	,666**	,724**	,609**	,630**
	Sig. (bilatérale)	<,001	,006	,018	<,001	<,001	<,001	,003		<,001	<,001	<,001	<,001
	N	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36
الولاء 29	Corrélation de Pearson	,800**	,265	,532**	,706**	,470**	,677**	,723**	,666**	1	,693**	,640**	,612**
	Sig. (bilatérale)	<,001	,118	<,001	<,001	,004	<,001	<,001	<,001		<,001	<,001	<,001
	N	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36
الولاء 30	Corrélation de Pearson	,873**	,474**	,518**	,899**	,610**	,675**	,461**	,724**	,693**	1	,785**	,753**
	Sig. (bilatérale)	<,001	,004	,001	<,001	<,001	<,001	,005	<,001	<,001		<,001	<,001
	N	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36
الولاء 31	Corrélation de Pearson	,841**	,430**	,535**	,807**	,651**	,667**	,448**	,609**	,640**	,785**	1	,764**
	Sig. (bilatérale)	<,001	,009	<,001	<,001	<,001	<,001	,006	<,001	<,001	<,001		<,001
	N	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36
الولاء 32	Corrélation de Pearson	,836**	,402*	,503**	,779**	,504**	,807**	,526**	,630**	,612**	,753**	,764**	1
	Sig. (bilatérale)	<,001	,015	,002	<,001	,002	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	
	N	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36

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

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

Corrélations

		اجماليا الماحور	ضغوط العمل	الولاء التنظيمي
اجماليا الماحور	Corrélation de Pearson	1	,941**	,843**
	Sig. (bilatérale)		<,001	<,001
	N	36	36	36
ضغوط العمل	Corrélation de Pearson	,941**	1	,611**
	Sig. (bilatérale)	<,001		<,001
	N	36	36	36
الولاء التنظيمي	Corrélation de Pearson	,843**	,611**	1
	Sig. (bilatérale)	<,001	<,001	
	N	36	36	36

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

الملحق رقم (04): نتائج اختبار التوزيع الطبيعي

Tests de normalité

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Statistiques	ddl	Sig.	Statistiques	ddl	Sig.
ضغوط العمل	.147	36	53.0	.961	36	.224
الولاء التنظيمي	.079	36	.200*	.986	36	.913

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

a. Correction de signification de Lilliefors

الملحق رقم (05): المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لعبارات المحور الأول والثاني

Statistiques descriptives

	N	Moyenne	Ecart type
عبء 1	36	2,8333	,44721
عبء 2	36	2,7500	,55420
عبء 3	36	2,7500	,50000
بيكة 4	36	2,7500	,50000
بيكة 5	36	2,5556	,69465
بيكة 6	36	2,7778	,59094
بيكة 7	36	2,6389	,63932
بيكة 8	36	1,9444	,92410
صراع 9	36	2,6667	,63246
صراع 10	36	2,6389	,63932
صراع 11	36	2,6944	,62425
صراع 12	36	2,6667	,67612
عموض 13	36	2,4444	,80868
عموض 14	36	2,2500	,90633
عموض 15	36	2,4167	,84092
عموض 16	36	2,4444	,80868
عموض 17	36	2,3056	,85589
العلاقات 18	36	2,2500	,84092
العلاقات 19	36	2,0556	,82616
العلاقات 20	36	2,2500	,87423
العلاقات 21	36	2,2500	,87423
الولاء 22	36	2,4444	,77254
الولاء 23	36	2,4167	,73193
الولاء 24	36	2,5000	,69693
الولاء 25	36	2,5278	,65405
الولاء 26	36	2,5278	,69636
الولاء 27	36	2,5000	,73679
الولاء 28	36	2,4167	,76997
الولاء 29	36	2,5000	,69693
الولاء 30	36	2,3611	,79831
الولاء 31	36	2,5278	,73625
الولاء 32	36	2,5000	,73679
ضغوط العمل	36	2,4921	,48079
عبء العمل	36	2,7778	,42164
بيكة العمال لمادية	36	2,5333	,50596
صراعا الدور	36	2,6667	,57632
عموض الدور	36	2,3722	,75009
العلاقات في العمل	36	2,2014	,68614
الولاء التنظيمي	36	2,4747	,57787
الولاء العاطفي	36	2,4537	,62819
الولاء الاخلاقي	36	2,4931	,58090
الولاء المستمر	36	2,4722	,65677
N valide (liste)	36		

الملحق رقم (05):

نتائج اختبار فرضية يوجد تأثير

Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	.611 ^a	.374	.355	.46397

a. Prédictors : (Constante)، ضغط العمل

ANOVA^a

Modèle	Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
1 Régression	4.369	1	4.369	20.294	.000 ^b
de Student	7.319	34	.215		
Total	11.688	35			

a. Variable dépendante : الولاء التنظيمي

b. Prédictors : (Constante)، ضغط العمل

Variables introduites/éliminées^a

Modèle	Variables introduites	Variables éliminées	Méthode
1	بيئة العمل	.	Pas à pas (Critère : Probabilité de F pour introduire <= .050 Probabilité de F pour éliminer >= .100).

a. Variable dépendante : الولاء التنظيمي

Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	.595 ^a	.354	.335	.47140

a. Prédictors : (Constante), بيئة العمل

Coefficients^a

Modèle	Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	T	Sig.
	B	Erreur standard	Bêta		
1	(Constante)	.754		1.855	.072
	بيئة العمل	.679	.595	4.312	.000

a. Variable dépendante : a. الولاء التنظيمي

نتائج اختبار الفرضية الجزئية الرابعة

ضغوط العمل

الجنس

Statistiques de groupe

الجنس	N	Moyenne	Ecart type	Moyenne d'erreur standard
ذكور	2	2,5238	,26937	,19048
انثى	34	2,4902	,49286	,08452

Test des échantillons indépendants

Test de Levene sur l'égalité des variances				Test t pour égalité des moyennes						
		F	Sig.	t	df	Sig. (bilatérale)	Différence moyenne	Std. standard	Intervalle de confiance de la différence à 95 %	
									Inférieur	Supérieur
ضغوط العمل	Hypothèse de variances égales	1,152	,291	,095	34	,925	,03361	,35489	-,68761	,75484
	Hypothèse de variances inégales			,161	1,431	,892	,03361	,20839	-1,30856	1,37578

Tailles d'effet pour échantillons indépendants

		Standardisation ^a	Estimation des points	95% Intervalle de confiance	
				Inférieur	Supérieur
ضغوط العمل	d de Cohen	,48775	,069	-1,358	1,495
	Correction de Hedges	,49885	,067	-1,328	1,461
	Delta de Glass	,49286	,068	-1,358	1,494

a. Dénominateur utilisé pour estimer les tailles d'effet.

Le d de Cohen utilise l'écart type combiné.

La correction de Hedges utilise l'écart type combiné, plus un facteur de correction.

Le delta de Glass utilise l'écart type échantillon du groupe de contrôle.

الخبرة المهنية

Descriptives

ضغوط العمل

	N	Moyenne	Ecart type	Erreur standard	Intervalle de confiance à 95 % pour la moyenne		Minimum	Maximum
					Borne inférieure	Borne supérieure		
من 1 إلى أقل من 5 سنوات	32	2,5030	,50205	,08875	2,3220	2,6840	1,05	3,00
من 5 إلى 10 سنوات	3	2,3016	,23968	,13838	1,7062	2,8970	2,05	2,52
أكثر من 10 سنوات	1	2,7143	.	.	.	.	2,71	2,71
Total	36	2,4921	,48079	,08013	2,3294	2,6547	1,05	3,00

Tests d'homogénéité des variances

		Statistique de Levene	df1	df2	Sig.
ضغوط العمل	Basé sur la moyenne	2,212	1	33	,146
	Basé sur la médiane	1,998	1	33	,167
	Basé sur la médiane avec ddl ajusté	1,998	1	31,840	,167
	Basé sur la moyenne tronquée	2,070	1	33	,160

ANOVA

ضغوط العمل

	Somme des carrés	df	Carré moyen	F	Sig.
Entre groupes	,162	2	,081	,337	,716
Intra-groupes	7,929	33	,240		
Total	8,091	35			

الولاء التنظيمي

الجنس

Statistiques de groupe

		N	Moyenne	Ecart type	Moyenne d'erreur standard
الولاء التنظيمي	ذكر	2	2,0909	,12856	,09091
	انثى	34	2,4973	,58670	,10062

Test des échantillons indépendants

		Test de Levene sur l'égalité des variances		Test t pour égalité des moyennes					Intervalle de confiance de la différence à 95 %	
		F	Sig.	t	df	Sig. (bilatérale)	Différence moyenne	Std. standard	Inférieur	Supérieur
الولاء التنظيمي	Hypothèse de variances égales	3,055	,090	-,966	34	,341	-,40642	,42087	-1,26173	,44889
	Hypothèse de variances inégales			-2,997	4,735	,032	-,40642	,13560	-,76094	-,05189

Tailles d'effet pour échantillons indépendants

		Standardisation ^a	Estimation des points	95% Intervalle de confiance	
				Inférieur	Supérieur
الولاء التنظيمي	d de Cohen	,57843	-,703	-2,133	,738
	Correction de Hedges	,59159	-,687	-2,086	,722
	Delta de Glass	,58670	-,693	-2,123	,748

a. Dénominateur utilisé pour estimer les tailles d'effet.

Le d de Cohen utilise l'écart type combiné.

La correction de Hedges utilise l'écart type combiné, plus un facteur de correction.

Le delta de Glass utilise l'écart type échantillon du groupe de contrôle.

الخبرة المهنية

Descriptives

الولاء التنظيمي

	N	Moyenne	Ecart type	Erreur standard	Intervalle de confiance à 95 % pour la moyenne		Minimum	Maximum
					Borne inférieure	Borne supérieure		
من 1 إلى أقل من 5 سنوات	32	2,4659	,59085	,10445	2,2529	2,6789	1,00	3,00
من 5 إلى 10 سنوات	3	2,7273	,47238	,27273	1,5538	3,9007	2,18	3,00
أكثر من 10 سنوات	1	2,0000	.	.	.	.	2,00	2,00
Total	36	2,4747	,57787	,09631	2,2792	2,6703	1,00	3,00

Tests d'homogénéité des variances

		Statistique de Levene	df1	df2	Sig.
الولاء التنظيمي	Basé sur la moyenne	,430	1	33	,517
	Basé sur la médiane	,929	1	33	,342
	Basé sur la médiane avec ddl ajusté	,929	1	31,959	,342
	Basé sur la moyenne tronquée	,417	1	33	,523

ANOVA

الولاء التنظيمي

	Somme des carrés	df	Carré moyen	F	Sig.
Entre groupes	,419	2	,210	,614	,547
Intra-groupes	11,269	33	,341		
Total	11,688	35			

الفهرس العام

رقم الصفحة	البيان
3-3	إهداء
3	شكر
3	ملخص
3	قائمة المحتويات
3	قائمة الجداول
3	قائمة الأشكال البيانية
3	قائمة الملاحق
أ-هـ	مقدمة
الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية لآثر ضغوط العمل على الولاء التنظيمي	
3	تمهيد
4	المبحث الأول: الأدبيات النظرية لآثر ضغوط العمل على الولاء التنظيمي
16	المبحث الثاني: الأدبيات التطبيقية لآثر ضغوط العمل على الولاء التنظيمي
22	خلاصة الفصل الأول
الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لآثر ضغوط العمل على الولاء التنظيمي بالمؤسسة الاستشفائية محمد بوضياف-ورقلة	
24	تمهيد
25	المبحث الأول: الطرق والأدوات المستخدمة في الدراسة
36	المبحث الثاني: تحليل نتائج الدراسة الميدانية ومناقشتها
52	خلاصة الفصل الثاني
53	خاتمة
56	قائمة المراجع
58	الملاحق
77	الفهرس العام