

الرقم التسلسلي: 2025/.....

رقم التسجيل: 2025 /191935081888

التخصص : علم اجتماع تنظيم وعمل

الشعبة : علم الاجتماع

الضغوط المهنية وانعكاسها على الأداء الوظيفي

"دراسة ميدانية لعينة من موظفي كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة المسيلة"

مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر LMD في علم الاجتماع

تخصص: علم اجتماع تنظيم وعمل

إشراف الدكتور:

رمضان بن جعفر

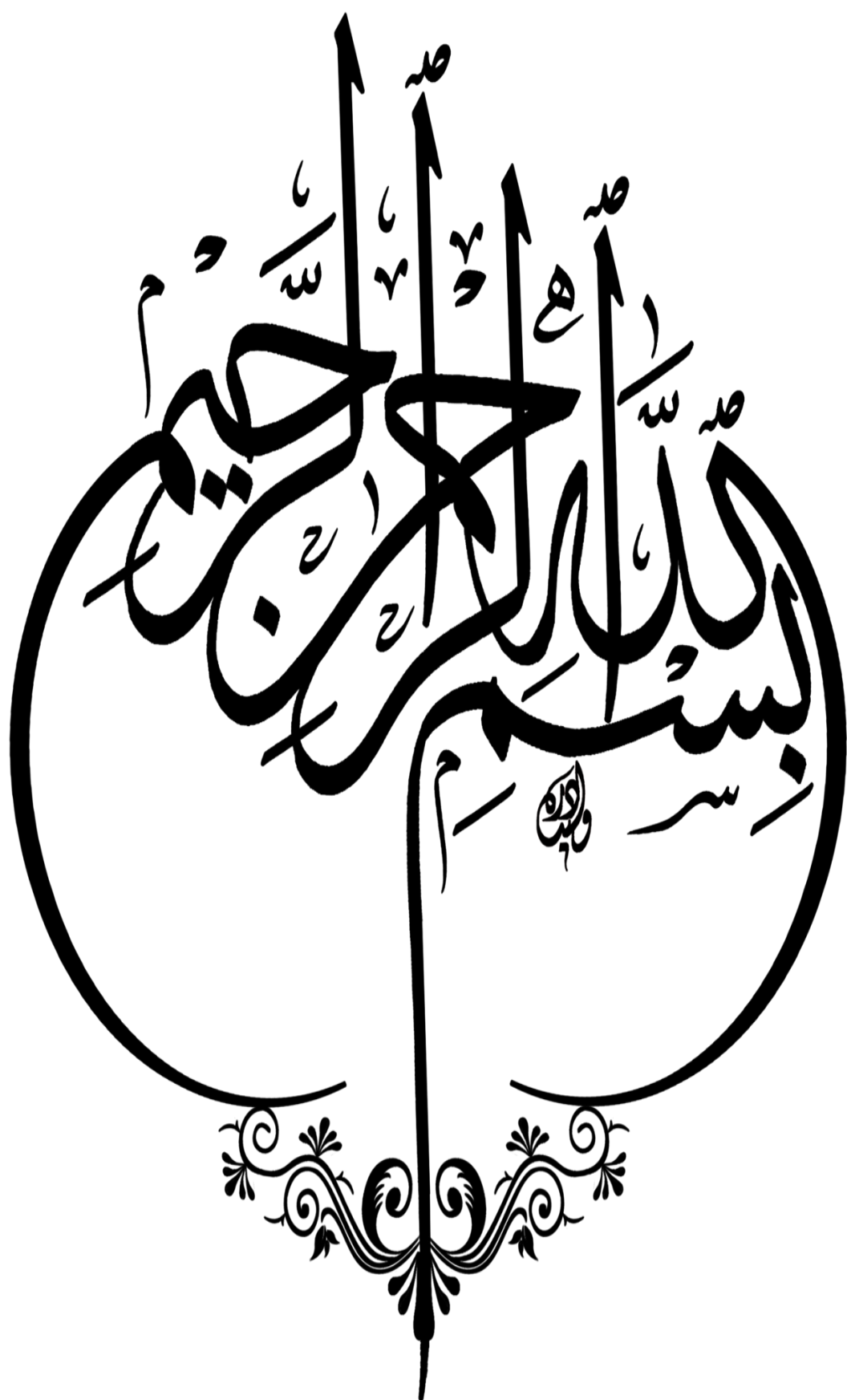
إعداد الطالب:

رزقي زويد

أمام لجنة المناقشة المكونة من السادة الأساتذة

الاسم واللقب	الجامعة	الصفة
عبد الناصر عزوز	جامعة محمد بوضياف بالمسيلة	رئيسا
رمضان بن جعفر	جامعة محمد بوضياف بالمسيلة	مشرفا ومقررا
ليندة زغلاش	جامعة محمد بوضياف بالمسيلة	مناقشا

السنة الجامعية: 2025/2024



سُرُّ شَاكِرٍ وَتَقْدِيرٍ

الشكر الجزيل والحمد الكثير لله العلي القدير الذي وفقني
وأعانني على إتمام هذا العمل المتواضع
وأسال الله عز وجل أن يجعل هذا كله خالصاً لوجهه الكريم وأن
ينفعني به وينفع به من بعدي
ثم إن " من لم يشكر الناس لم يشكر الله "
كلمة حق واعترافة وامتنان وتشكر للأستاذ المشرف: الأستاذ
الدكتور رمضان بن جعفر الذي كان نعم العون والسند لإنجاز هذا
العمل، فلك مني تحية تقدير وعرفان.

عزكم الله خيراً

إهداء

أهدي ثمرة هذا العمل العلمي والبحثي إلى الوالد بن أمي وأبي رحمة ربي عليهما .

كما أهديه إلى كل إخوتي وأخواتي وكل عائلة زويد السعيد بن محمد رحمه الله ، كل باسمه ومقامه .

الأخوة : إبراهيم ، فاتح ، حكيم ، عادل ، صلاح ، خليل ، نبيل ، يوسف .

الأخوات : نورة ، محلة ، سهام ، فاطمة ، هاجر

وكل أبناء وبنات إخوتي وأخواتي جميعا دون استثناء .

إلى كل الأصدقاء والأتقاء الذين رافقوني في مساري الدراسي والعلمي .

إلى زملائي في قسم علم الاجتماع تخصص علم الاجتماع التنظيم والعمل . وإلى كل

أساتذتي الأفاضل والفضليات في قسم علم الاجتماع بكلية العلوم الإنسانية

والاجتماعية بجامعة المسيلة .

إلى الزملاء طاقم إذاعة الأثير لجامعة المسيلة .

وإلى كل من ساهم في تكويني ، وكل من وقف إلى جانبي في أحلك الظروف

وأقسامها .

أهديكم هذا العمل .

ملخص الدراسة:

هدفت هذه الدراسة إلى محاولة معرفة العلاقة التي تربط الضغوط المهنية بالأداء الوظيفي لمستخدمي كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة المسيلة، وكان من أهم أهدافها محاولة التقرب من الواقع الملموس لهذه الفئة، وكذا معرفة مختلف التحديات التي تواجهها من أجل التغلب على كافة الضغوط المهنية المحيطة بالموظفين أثناء أدائهم لمهامهم الوظيفية، ولمعالجة هذا الموضوع طرحنا الإشكالية التالية: هل توجد علاقة بين الضغوط المهنية والأداء الوظيفي للمستخدمين بالكلية؟ واستخدمنا المنهج الوصفي التحليلي لملائمته هذا الموضوع، وشمل مجتمع الدراسة موظفو الكلية والبالغ عددهم الإجمالي 100 موظف وموظفة، أخذنا منهم 60 موظفا كعينة عشوائية بنسبة مئوية بلغت 60%، علما أنه تم استبعاد 10 موظفين وهم الذين أجريت عليهم الدراسة الاستطلاعية في بادئ الأمر، فأصبح حجم العينة الحقيقي للدراسة الميدانية هو 50 موظفا بنسبة مئوية قدرت 50% .

وتطرقنا إلى بعض الدراسات والأبحاث التي أجريت في هذا الموضوع، وتوصلنا إلى بعض النتائج أهمها: نستنتج أن معظم موظفي كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية هم من فئة الإناث، وهم على مستوى تعليم جامعي بنسبة 50%، مما يدل أن شغل مناصب بالكلية يتطلب شهادة جامعية عليا، وهم لا يعانون من الضوضاء رغم عدم استقرار درجات الحرارة، وبأن التصميم الهندسي للمكاتب والموقع الاستراتيجي للكلية والتهوية المناسبة والإنارة المعتدلة يساهم في راحة الموظفين وهم يؤكدون على أهمية المشاركة الفعالة داخل الكلية، وبأن مهامهم واضحة ومحددة، ولا يجدون صعوبة في التواصل فيما بينهم. الكلمات المفتاحية: الضغوط المهنية، الأداء الوظيفي، الموظف(العامل)، الكلية.

ABSTRACT:

Professional stress and its impact on employees' job performance

This study aimed to explore the relationship between occupational stress and job performance among employees at the Faculty of Humanities and Social Sciences at the University of M'sila.

One of its main objectives was to gain a closer understanding of the tangible reality of this group, as well as to identify the various challenges they face in order to overcome all the occupational pressures surrounding employees while performing their duties.

To address this topic, we posed the following question: Is there a relationship between occupational stress and job performance among employees at the college?

We used the descriptive-analytical approach, given its suitability for this topic.

The study population included the college's employees, totaling 100 male and female employees.

We selected 60 employees as a random sample, representing 60% of the sample.

Note that 10 employees, who were initially subjected to the survey, were excluded.

Therefore, the actual sample size for the field study was 50 employees, representing 50% of the sample.

We examined some studies and research conducted on this topic, and reached some important conclusions, the most important of which are:

1/ We conclude that the majority of the College of Humanities and Social Sciences' employees are female, and 50% have a university education, indicating that occupying positions within the college requires an advanced university degree.

They do not suffer from noise, despite fluctuating temperatures. Furthermore, the architectural design of the offices, the college's strategic location, adequate ventilation, and moderate lighting contribute to employee comfort.

They emphasize the importance of active participation within the college, and that their tasks are clear and defined. They do not encounter difficulties communicating with each other.

Keywords: stress, job performance, employee (worker), college.

فهرس المحتويات

البسمة

شكر وعرفان

إهداء

ملخص الدراسة

قائمة الجداول

قائمة الاشكال

مقدمة: (أ - ب)

الفصل الأول/ الإطار العام للدراسة:

تمهيد: خطأ! الإشارة المرجعية غير معروفة.

1/ إشكالية الدراسة: 6 7 -

2/ فرضيات الدراسة: 7

3/ متغيرات الدراسة: 7

4/ المفاهيم والمصطلحات الدالة في الدراسة: 9 - 7

5/ أسباب اختيار الموضوع: 10

6/ أهداف الدراسة: 10

7/ أهمية الدراسة: 10

8/ الدراسات السابقة: 12 - 11

9/ صعوبات الدراسة: 12

خلاصة: 13

الفصل الثاني/ دراسة نظرية للأداء الوظيفي:

تمهيد: 15

1/ الأداء الوظيفي: 14

2/ مؤشرات الأداء: 17

3/ محددات ومكونات الأداء: 18

4/ خصائص الأداء الوظيفي: 19

5/ معايير الأداء الوظيفي: 20

6/ خطوات تحديد معدلات الأداء: 21

7/ العوامل المؤثرة على الأداء: 21

8/ مفهوم تقييم الأداء: 23

9/ عناصر تقييم الأداء: 23

10/ أهمية وأهداف تقييم الأداء: 24

خلاصة: 26

الفصل الثالث/ دراسة نظرية للضغوط المهنية

تمهيد: 28

29	1/ لمحة تاريخية لمصطلح الضغط:
30	2/ تعريف الضغط
31	3/ عناصر الضغط:
32	4/ مستويات الضغط وآلية حدوثها:
34	5/ تعريف الضغط المهني ومصادره:
39	6/ أنواع الضغوط المهنية والآثار المترتبة عنها:
42	7/ استراتيجية مواجهة الضغط المهني:
45	خلاصة:

الإطار التطبيقي للدراسة

الفصل الرابع: دراسة وصفية لكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

48	تمهيد:
49	1/ التعريف بجامعة المسيلة:
49	2/ التعريف بالكلية:
50	1-2/ عميد الكلية:
50	2-2/ نائب العميد المكلف بالدراسات والمسائل المرتبطة بالطلبة:
50	3-2/ نائب العميد المكلف بما بعد التدرج والبحث العلمي والعلاقات الخارجية:
51	2-4/ الأمين العام للكلية:
51	2-5/ مسؤول مكتبة الكلية:
51	2-6/ رئيس القسم:
52	2-7/ الأمانة العامة:
53	خلاصة:

الفصل الخامس/ إجراءات الدراسة الميدانية

55	تمهيد:
56	1/ الدراسة الاستطلاعية:
57	2/ حدود الدراسة الميدانية:
57	3/ المجتمع الأصلي للدراسة:
58	4/ عينة الدراسة:
58	5/ منهج الدراسة:
59	6/ أدوات الدراسة الميدانية:
60	التقنيات الحصائية المستخدمة في الدراسة:

الفصل السادس/ تحليل ومناقشة نتائج الدراسة الميدانية في ظل الفرضيات والدراسات السابقة

62	تمهيد:
64	1/ تحليل ومناقشة نتائج المحور الأول من الاستبيان البيانات الشخصية للمبحوثين:
69	2/ تحليل ومناقشة نتائج المحور الثاني: [أسئلة الاستبيان الموجهة للعاملين بالكلية]:
69	2-1/ تحليل ومناقشة نتائج أسئلة الفرضية الأولى:
84	2-2/ تحليل ومناقشة نتائج أسئلة الفرضية الثانية

93	2-3/ تحليل ومناقشة نتائج أسئلة الفرضية الثالثة:.....
	3/ تأويل ومناقشة نتائج الفرضيات:
101	3-1/ تأويل ومناقشة نتائج الفرضية الجزئية الأولى:.....
101	3-2/ تأويل ومناقشة نتائج الفرضية الجزئية الثانية:.....
102	3-3/ تأويل ومناقشة نتائج الفرضية الجزئية الثالثة:.....
103	3-4/ تأويل ومناقشة نتائج الفرضية العامة للدراسة:.....
	4/ نتائج للدراسة:..... خطأ! الإشارة المرجعية غير معروفة.
104	خلاصة:.....
106	خاتمة:.....
108	قائمة المصادر والمراجع:.....
111	الملاحق:.....

قائمة الجداول

الصفحة	العنوان	رقم الجدول
36	الفرق بين نمط الشخصية (أ) ونمط الشخصية (ب)	الجدول رقم 1
64	يوضح توزيع عينة الدراسة حسب متغير الجنس	الجدول رقم 2
65	يوضح توزيع عينة الدراسة حسب متغير السن.	الجدول رقم 3
66	يوضح توزيع عينة الدراسة حسب متغير الحالة العائلية.	الجدول رقم 4
67	يوضح توزيع عينة الدراسة حسب متغير المؤهل العلمي.	الجدول رقم 5
68	يوضح توزيع عينة الدراسة حسب الوظيفة الادارية.	الجدول رقم 6
69	يوضح توزيع إجابات أفراد عينة الدراسة على السؤال رقم (01)	الجدول رقم 7
70	يوضح توزيع إجابات أفراد عينة الدراسة على السؤال رقم (02)	الجدول رقم 8
71	يوضح توزيع إجابات أفراد عينة الدراسة على السؤال رقم (03)	الجدول رقم 9
72	يوضح توزيع إجابات أفراد عينة الدراسة على السؤال رقم (04)	الجدول رقم 10
73	يوضح توزيع إجابات أفراد عينة الدراسة على السؤال رقم (05)	الجدول رقم 11
74	يوضح توزيع إجابات أفراد عينة الدراسة على السؤال رقم (06)	الجدول رقم 12
75	يوضح توزيع إجابات أفراد عينة الدراسة على السؤال رقم (07)	الجدول رقم 13
76	يوضح توزيع إجابات أفراد عينة الدراسة على السؤال رقم (08)	الجدول رقم 14
77	يوضح توزيع إجابات أفراد عينة الدراسة على السؤال رقم (09)	الجدول رقم 15
78	يوضح توزيع إجابات أفراد عينة الدراسة على السؤال رقم (10)	الجدول رقم 16
79	يوضح توزيع إجابات أفراد عينة الدراسة على السؤال رقم (11)	الجدول رقم 17
80	يوضح توزيع إجابات أفراد عينة الدراسة على السؤال رقم (12)	الجدول رقم 18
81	يوضح توزيع إجابات أفراد عينة الدراسة على السؤال رقم (13)	الجدول رقم 19
82	يوضح توزيع إجابات أفراد عينة الدراسة على السؤال رقم (14)	الجدول رقم 20
83	يوضح علاقة بيئة العمل بأداء المستخدم بكلية العلوم الإنسانية	الجدول رقم 21
84	يوضح توزيع إجابات أفراد عينة الدراسة على السؤال رقم (15)	الجدول رقم 22
85	يوضح توزيع إجابات أفراد عينة الدراسة على السؤال رقم (16)	الجدول رقم 23
86	يوضح توزيع إجابات أفراد عينة الدراسة على السؤال رقم (17)	الجدول رقم 24
87	يوضح توزيع إجابات أفراد عينة الدراسة على السؤال رقم (18)	الجدول رقم 25
88	يوضح توزيع إجابات أفراد عينة الدراسة على السؤال رقم (19)	الجدول رقم 26
89	يوضح توزيع إجابات أفراد عينة الدراسة على السؤال رقم (20)	الجدول رقم 27

90	يوضح توزيع إجابات أفراد عينة الدراسة على السؤال رقم (21)	الجدول رقم 28
91	يوضح توزيع إجابات أفراد عينة الدراسة على السؤال رقم (23)	الجدول رقم 29
92	يوضح العلاقة الارتباطية بين عبء العمل والجهد المبذول.	الجدول رقم 30
93	يوضح توزيع إجابات أفراد عينة الدراسة على السؤال رقم (25)	الجدول رقم 31
94	يوضح توزيع إجابات أفراد عينة الدراسة على السؤال رقم (26)	الجدول رقم 32
94	يوضح توزيع إجابات أفراد عينة الدراسة على السؤال رقم (27)	الجدول رقم 33
94	يوضح توزيع إجابات أفراد عينة الدراسة على السؤال رقم (28)	الجدول رقم 34
95	يوضح توزيع إجابات أفراد عينة الدراسة على السؤال رقم (29)	الجدول رقم 35
96	يوضح توزيع إجابات أفراد عينة الدراسة على السؤال رقم (30)	الجدول رقم 36
97	يوضح توزيع إجابات أفراد عينة الدراسة على السؤال رقم (31)	الجدول رقم 37
98	يوضح توزيع إجابات أفراد عينة الدراسة على السؤال رقم (32)	الجدول رقم 38
99	يوضح توزيع إجابات أفراد عينة الدراسة على السؤال رقم (34)	الجدول رقم 39
100	يوضح توزيع إجابات أفراد عينة الدراسة على السؤال رقم (35)	الجدول رقم 40

قائمة الأشكال

الصفحة	العنوان	رقم الشكل
32	عناصر الضغوط	الشكل رقم 1
34	مراحل ردود الفعل تجاه الضغوط عند سيلاي:	الشكل رقم 2
64	يوضح توزيع عينة الدراسة حسب متغير الجنس	الشكل رقم 3
65	يوضح توزيع عينة الدراسة حسب متغير السن	الشكل رقم 4
66	يوضح توزيع عينة الدراسة حسب متغير الحالة العائلية	الشكل رقم 5
67	يوضح توزيع عينة الدراسة حسب متغير المؤهل العلمي	الشكل رقم 6

الإطار العام للدراسة

مقدمة

مقدمة

يشهد العصر الحالي الكثير من التغيرات التي أثرت بشكل كبير ومباشر على مناحي الحياة سواء الاقتصادية، الثقافية، الاجتماعية... وخاصة الخدماتية، الأمر الذي أجبر مختلف المنظمات حول العالم على العمل من أجل مواكبة هذه التغيرات المستمرة والسريعة التي أحدثتها الثورة المعلوماتية التكنولوجية الحديثة الهائلة، لهذا نجد أن أغلب المنظمات تسعى للاستثمار في مواردها البشرية باعتبارها رأس المال الحقيقي والركيزة الأساسية التي تعتمد عليها في تحقيق أهدافها.

هذا ما جعل المنظمات اليوم تعمل بشكل جدي من أجل توفير الظروف المناسبة لعمالها، كون أن معظم الضغوط التي يعاني منها العمال تكون بسبب وجود بيئة عمل غير مناسبة، ففي منظماتنا الحديثة أصبحت بيئة العمل تجبر العامل على أن ينتج أكثر وأن يعمل أطول وأن ينافس للبقاء في وظيفته وللارتقاء لمناصب عليا، مما يؤدي إلى تكوين أنواع من الضغوط على العاملين في هذه المنظمات والتي تتفاوت في مستوى قوتها وشدتها من شخص إلى آخر نتيجة المواقف التي يتعرضون لها وما يصاحبها من حالات القلق والإحباط، التوتر، الغضب، الشعور بالتعب والإجهاد، الاكتئاب... إلخ، وهذا ما ينعكس بصفة مباشرة على مستوى الأداء الوظيفي للعمال ويؤثر على عطائهم ومردوديتهم وقيامهم بمتطلبات وظيفتهم نتيجة ما يتحملونه من أعباء ومسؤوليات وظيفية والتزامات داخل المنظمة.

وبمرور الوقت انتشر الوعي لدى أغلب المنظمات بضرورة مراعاة حاجات العمال الأساسية والنفسية كالتقدير والاحترام وتحقيق الذات والعلاقات الاجتماعية، وقد تزايدت أنظمة التحفيز ودفع العاملين من إثراء وظيفي وتوسيع الوظائف وأوقات وأماكن العمل المرنة، وكما قلنا سابقا فقد ظل البحث ومحاولة رفع مستوى الدافعية والرغبة في العمل لدى العمال بهدف تحقيق الاستقرار الإيجابي والولاء داخل المؤسسة.

وكل هذا دفع بنا إلى إجراء هذه الدراسة ومحاولة الاطلاع على واقع العمل لدى فئة الموظفين تحت هذه الضغوط المهنية، مما تؤثر عليهم سلبا أو إيجابا حسب بيئة ومحيط العمل، وكذا مختلف الحوافز المختلفة التي من شأنها تغيير نمط حياة الموظف إلى الأحسن.

وقد قسمنا هذه الدراسة إلى سبعة فصول هي:

الفصل الأول/ الإطار العام للدراسة:

الخطوات المنهجية المتبعة في الدراسة النظرية: وشمل ما يلي: تحديد إشكالية الدراسة، فرضياتها متغيراتها، تم تحديد المفاهيم والمصطلحات الدالة في الدراسة "الكلمات المفتاحية"، أيضا تم التطرق إلى بعض الدراسات السابقة المعتمدة المرتبطة والمشابهة، كما حددت أهداف الدراسة، أهميتها، أسباب اختيار الموضوع الصعوبات، وأخيرا خلاصة الفصل.

الفصل الثاني: دراسة نظرية للأداء الوظيفي: حيث احتوى هذا الفصل على بعض التعاريف الخاصة بالأداء، وبعض المؤشرات والمحددات والمكونات، بالإضافة إلى خصائص الأداء الوظيفي ومعاييره، والعوامل المؤثرة عليه، وبعض مشاكله، وصولاً إلى تقييم الأداء وأهميته وأهدافه، وأخيراً خلاصة الفصل.

الفصل الثالث: دراسة نظرية للضغوط المهنية: حيث احتوى هذا الفصل على تمهيد ولمحة تاريخية لمصطلح الضغط وتعريفاته المختلفة، ثم ذكر عناصره ومستوياته وآلياته ومصادره ثم أنواع الضغوط المهنية والآثار المترتبة عنه، واستراتيجية مواجهة هذه الضغوط وصولاً إلى خلاصة الفصل.

[الإطار التطبيقي للدراسة]: واحتوى هذا الجانب على 03 ثلاث فصول تطبيقية هي :

الفصل الرابع/ دراسة وصفية لكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة المسيلة: حيث احتوى هذا الفصل تمهيداً والتعريف بكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية المتواجدة بجامعة المسيلة، والتعريف بجامعة المسيلة أيضاً من حيث النشأة والموقع الجغرافي لها، ثم التكلم على عميد الكلية ونائبيه من حيث المهام والمسؤوليات، أيضاً التعريف الأمين العام للكلية من حيث دورة ومهامه الإدارية، ومعرفة مهام مسؤولي المكتبة أيضاً، وصولاً إلى تعريف رئيس القسم ومساعديه أيضاً من حيث المهام والمسؤوليات، وتم التطرق إلى بعض المصالح الأخرى في الجامعة كالأمانة العامة ومصلحة المستخدمين والمالية والوسائل والصيانة... الخ وصولاً إلى خلاصة الفصل.

الفصل الخامس/ إجراءات الدراسة التطبيقية: حيث شمل كل من الدراسة الاستطلاعية، تاريخ ومكان إجرائها، تم ضبط حدود الدراسة الميدانية (المجال المكاني، المجال الزمني، المجال البشري)، تم تحديد المجتمع الأصلي للدراسة وعينته (حجمها، نسبتها، خصائصها، طريقة اختيارها) وتعريفها، كما تم تحديد إجراءات الدراسة الميدانية (التطبيقية) حيث استخدم المنهج التحليلي، أما الأداة العلمية فهي الاستبيان وتم تعريفه وتوضيح كيفية إعدادة، واستخدمت التقنيات الإحصائية التالية (النسبة المئوية واختبار (كا²) أي χ^2 من أجل تحليل وتفسير المعطيات كمّاً ونوعاً، وأخيراً خلاصة الفصل.

الفصل السادس/ تحليل ومناقشة نتائج الدراسة الميدانية في ظل الفرضيات والدراسات السابقة: حيث احتوى هذا الفصل على تحليل ومناقشة نتائج البيانات الشخصية للمبحوثين، أيضاً تحليل ومناقشة نتائج أسئلة الفرضية الفرعية الأولى، والفرضية الثانية والفرضية الثالثة، وصولاً إلى الفرضية العامة، ثم نتائج الدراسة. أيضاً تم تأويل وقراءة معطيات الفرضية الفرعية الأولى والثانية والثالثة وصولاً إلى الفرضية العامة للدراسة، ومقارنتها بنتائج الدراسات السابقة المرتبطة والمشبّهة، نتائج الدراسة وصولاً إلى خاتمة الدراسة وقائمة المصادر والمراجع وقائمة الملاحق.

الفصل الأول

الإطار العام للدراسة

تمهيد
1/ إشكالية الدراسة
2/ فرضيات الدراسة
3/ متغيرات الدراسة
4/ المفاهيم والمصطلحات الدالة في الدراسة
5/ الدراسات السابقة
6/ أهداف الدراسة
7/ أهمية الدراسة
8/ أسباب اختيار الموضوع
9/ صعوبات الدراسة
خلاصة

تمهيد:

تتجلى أهمية منهجية البحث العلمي في العديد من الأمور التي من شأنها أن تساعد الباحث على كتابة بحث أو دراسة علمية معتبرة على نحو كامل وشامل، إذ ترتبط هذه الأهمية في كيفية بلورة الفكرة الأولى التي تجول في ذهن الطالب الباحث، فمن الضروري أن يتعرف على المشكلة البحثية وبالتالي محاولة التقرب إلى الإشكالية المطروحة، من خلال طرح مختلف التساؤلات التي من شأنها الإحاطة بالموضوع المدروس من قريب أو من بعيد، ويظهر ذكاء الطالب الباحث في حسن اختياره للمنهج العلمي المتبع في الدراسة، وكذا الأدوات العلمية الملائمة لدراسة هذا الموضوع، وحسن اختياره للفرضيات التي يضعها أمامه كحلول افتراضية تمهد له مشواره البحثي، ضف إلى ذلك استخدامه للكلمات المفتاحية المستوحاة من متغيرات ومؤشرات الدراسة هو دليلا واضحا على صدق عمله، وابتعاده عن العشوائية في سرد فقرات ومراحل دراسته العلمية التي ينتظر منها الكثير في حقل العلوم الاجتماعية.

كما لا ينسى الطالب الباحث توظيف مختلف البحوث والدراسات السابقة المرتبطة بموضوع بحثه في نفس التخصص المدروس أو الدراسات المشابهة له في تخصصات أخرى ذات صلة بالموضوع، وعلى الطالب الباحث أن يضع صوب أعينه الأهمية العلمية والاجتماعية التي ستعود بها هذه الدراسة في الحقول التربوية والاجتماعية على الصعيد المحلي، الوطني وكذا الدولي، وتركيز الطالب على محاولة تحقيق مختلف الأهداف التي سطرها في بادئ الأمر مرهون بمدى تحكمه في الميكانيزمات والآليات الميدانية التي سيعتمد عليها لاحقا في الجانب التطبيقي من الدراسة.

كل هذه الخطوات المنهجية تساعد الطالب الباحث في الحصول على المعلومات الدقيقة حول

موضوع بحثه الموسوم بعنوان الضغوط المهنية وانعكاسها على الأداء الوظيفي.

مستخدما في ذلك مختلف المصادر والمراجع التي لها صلة بموضوع بحثه، لذا يمكن القول بأن منهجية البحث العلمي توسع مدارك وقدرات الباحث في التنبؤ بما سيحدث في المستقبل القريب.

إن المعالجة الدقيقة لمشكلة البحث وإشكالية الدراسة بشكل أكثر حداثة يجعل الباحث أكثر ارتياحا حول الخطوات التي استخدمها للوصول إلى النتائج المرضية وبالتالي تحقيق ايجابي لفرضيات الدراسة.

1/ إشكالية الدراسة:

تُعتبر بيئة العمل من أبرز العوامل المؤثرة في سلوكيات الأفراد داخل المؤسسات، حيث يقضي الموظف أغلب وقته اليومي منخرطاً في مهامه المهنية، الأمر الذي يجعله عرضة لمجموعة من الضغوط المتعددة الأبعاد، سواء كانت ضغوطاً تنظيمية مرتبطة بطبيعة المهام وطرق تسييرها، أو ضغوطاً اجتماعية نابعة من العلاقات المهنية داخل المؤسسة، أو حتى ضغوطاً شخصية مرتبطة بالتوفيق بين متطلبات الحياة الخاصة والالتزامات المهنية.

لقد أصبح موضوع الضغوط المهنية من المواضيع المركزية في الدراسات النفسية والتنظيمية بالنظر إلى انعكاساتها المباشرة وغير المباشرة على أداء الموظف، وعلى جودة الخدمات التي تقدمها المؤسسة، فزيادة الضغوط تؤدي غالباً إلى تراجع مستويات الرضا الوظيفي وضعف الالتزام التنظيمي وارتفاع معدلات الغياب والدوران الوظيفي، فضلاً عن تدهور الصحة النفسية والجسدية للموظفين.

وعلى النقيض من ذلك، فإن إدارة هذه الضغوط بطريقة فعالة يمكن أن تُحفّز الموظفين على تحسين أدائهم وتطوير كفاءاتهم.

وفي السياق الجامعي، يواجه موظفو الكليات تحديات وضغوطاً متزايدة نظراً لطبيعة العمل الأكاديمي والإداري المعقد، الذي يتطلب منهم المرونة والتكيف مع مختلف المطالب، مثل خدمة الأساتذة والطلبة في آن واحد، والتعامل مع متغيرات إدارية وتشريعية مستمرة.

ومن هذا المنطلق، فإن دراسة الضغوط المهنية لدى موظفي كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة المسيلة تكتسي أهمية خاصة، لكونها تسلط الضوء على واقع بيئة العمل الجامعي، وتبرز العلاقة الوثيقة بين الضغوط المهنية ومستويات الأداء الوظيفي للمستخدمين.

وعلى الرغم من إدراك المؤسسات الحديثة لأهمية العنصر البشري باعتباره رأس المال الحقيقي إلا أنها غالباً ما تُهمل تأثير الضغوط المهنية على مردودية هذا العنصر.

وفي ظل التغيرات التنظيمية المتسارعة، وارتفاع حجم المهام الإدارية داخل الجامعات الجزائرية برزت تحديات جديدة أمام الموظفين أبرزها [ضيق الوقت، غموض الأدوار، ضعف التحفيز المادي والمعنوي، وأحياناً ضعف التواصل التنظيمي بين مختلف المستويات الإدارية].

إنطلاقاً من هذه الفكرة أردنا معالجة هذا الموضوع الموسوم بعنوان:

الضغوط المهنية وانعكاسها على الأداء الوظيفي.

من خلال طرحنا لبعض التساؤلات:

1-1/ السؤال العام:

هل توجد علاقة بين الضغوط المهنية والأداء الوظيفي للمستخدمين بالكلية؟

1-2/ الأسئلة الفرعية للدراسة:

س1: هل توجد علاقة ارتباطية بين بيئة العمل وأداء المستخدمين.

س2: هل توجد علاقة ارتباطية بين عبء العمل والجهد المبذول.

س3: هل توجد علاقة ارتباطية بين الرغبة في العمل والمردود الناتج.

2/ فرضيات الدراسة:

1-2/ الفرضية العامة للدراسة:

توجد علاقة ارتباطية بين الضغوط المهنية والأداء الوظيفي للمستخدمين بالكلية.

2-2/ الفرضيات الفرعية للدراسة:

الفرضية الفرعية الأولى: توجد علاقة ارتباطية بين بيئة العمل وأداء المستخدمين.

الفرضية الفرعية الثانية: توجد علاقة ارتباطية بين عبء العمل والجهد المبذول.

الفرضية الفرعية الثالثة: توجد علاقة ارتباطية بين الرغبة في العمل والمردود الناتج.

3 / متغيرات الدراسة:

3 - 1/ المتغير المستقل: هو "الضغوط المهنية" وينقسم هذا المتغير المستقل إلى 3 مؤشرات هي (بيئة

العمل - عبء العمل - الرغبة في العمل) وهذه المؤشرات هي مسببات تؤثر في المتغير التابع.

3 - 2 / المتغير التابع: هو "الأداء الوظيفي" بمعنى النتيجة ويتمثل في المردود المبذول من طرف الموظف

ومدى رضائه وولائه لمنصبه الذي يشغله داخل الكلية في ظل تلك الضغوط المهنية.

4 / المفاهيم والمصطلحات الدالة في الدراسة:

يعتبر تحديد المفاهيم والمصطلحات في مثل هذه الدراسات عمل علمي منهجي يتطلبه إنجاز أي بحث

علمي أو دراسة علمية تربوية أو سوسيولوجية، فهنا يتم توفير الجهد والوقت من طرف الباحث، فبدلاً من شرحه

لمعنى المصطلح في كل مرة يكتفي فقط تحديد مفهومه في فقرة واحدة، قصد تمييزه عن المعاني الأخرى لباقي

المصطلحات المستخدمة، حيث ارتأينا في هذه الدراسة الحالية توضيح بعض المفاهيم والمصطلحات بغية نزع

اللبس والغموض عليها، وهذه المفاهيم والمصطلحات هي:

[الضغوط المهنية، الأداء الوظيفي، الموظف (العامل)، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية].

1-4/ الضغوط المهنية:

1-1-4/ التعريف اللغوي للضغوط المهنية:

التعريف اللغوي لكلمة "الضغط" يشير إلى "العصر" و"الزحم" و"الإجهاد" و"التضييق" و"القهر". أما الضغوط المهنية، فهي حالة من الإجهاد الجسدي والنفسي تحدث للفرد عند تفاعله مع بيئة العمل ومتطلباتها عندما تفوق قدراته، مما يؤدي إلى استجابات غير سارة واستجابات قد تسبب انحرافاً في الأداء الطبيعي

2-1-4/ التعريف الاصطلاحي للضغوط المهنية:

الضغوط المهنية هي حالة تتجم عن تفاعل الفرد مع بيئة العمل، حيث يتعرض لمطالب أو عوائق أو فرص تتجاوز قدراته على التحمل، مما يؤدي إلى استجابات جسمانية و نفسية وسلوكية سلبية، مثل التوتر والقلق والإرهاق، والتي تؤثر في أدائه ورضاه الوظيفي .

3-1-4/ التعريف الإجرائي للضغوط المهنية:

التعريف الإجرائي للضغوط المهنية هو مجموعة التغيرات النفسية والجسمانية والسلوكية التي تصيب الفرد في بيئة العمل، وتنتج عن عدم التوافق بين قدراته ومتطلبات العمل، أو بسبب مواقف تهديدية وبيئة العمل المحيطة التي لا تتناسب مع طاقته وقدرته على التأقلم .

2-4/ الأداء الوظيفي:

1-2-4/ التعريف اللغوي الأداء الوظيفي:

الأداء الوظيفية Job performance هو تقييم ما إذا كان الشخص ينفذ وظيفة بشكل جيد .الأداء الوظيفي، يُدرس أكاديمياً كجزء من علم النفس الصناعي) فرع علم نفس الذي يتعامل مع العمل)، يشكل جزءاً من إدارة الموارد البشرية. الإنجاز معيار هام للنتائج التنظيمية والنجاح

2-2-4/ التعريف الاصطلاحي الأداء الوظيفي:

هو محور أساسي في تقييم أداء الموظفين وجودة عملهم داخل المؤسسة؛ فهو يُعبّر عن الطريقة التي يؤدي بها الموظف المهام والمسؤوليات المناطة به في وظيفته، بمعنى آخر: إنه مقياس يُظهر مدى فعالية الموظف في إنجاز أعماله وتحقيق أهداف المنظمة

3-2-4/ التعريف الإجرائي الأداء الوظيفي:

هو قياس وتحديد الطريقة الملموسة التي ينجز بها الموظف مهامه ومسؤولياته في وظيفته، ويتضمن سلوكياته وجهده الذهني والبدني، ويقاس من خلال معايير محددة مثل معدلات الإنتاج والجودة والمهارات والمعرفة. هذا التعريف يجسّد مخرجات عمل الفرد وفعاليتها في تحقيق الأهداف التنظيمية من خلال ملاحظة وقياس الأفعال والسلوكيات المحدد.

4-3/ الموظف (العامل):

4-3-1/ التعريف اللغوي للعامل:

الشخص الذي يؤدي عمل لصاحب العمل ولقاء أجر وبموجب اتفاق خاص أو عام ، شفوي أو تحريري ، ويكون عند ادائه للعمل تحت توجيه وإشراف أو إدارة صاحب العمل، ولذلك لا يمكن تصور الاستقالة من الشخص المعنوي بل ينتهي بالحالات المحددة قانوناً.

4-3-2/ المفهوم الاصطلاحي للعامل:

المفهوم الاصطلاحي للعامل يشير إلى الشخص الذي يقوم بعمل أو مهمة لصالح طرف آخر (صاحب العمل) مقابل أجر أو مكافأة، وهو مفهوم مركزي في قانون العمل ويرتبط بالشخص الذي يعمل تحت سلطة وتوجيه صاحب العمل. يُعرّف العامل في اللغة بأنه كل من يؤدي عملاً أو يقوم بنشاط معين، بينما يُعنى به في السياق الاجتماعي والاقتصادي الشخص الذي يبذل جهداً بدنياً أو فكرياً لكسب الرزق.

4-3-3/ التعريف الإجرائي للعامل:

وكيفية تحديد ووصف الأفعال والسلوكيات والمهارات المحددة التي يقوم بها العامل في سياق وظيفته داخل مؤسسة معينة، بهدف جعل المفاهيم المجردة قابلة للقياس والملاحظة. يختلف هذا التعريف عن التعريف الاصطلاحي الثابت، ويركز على كيفية قياس أو ملاحظة "العامل" في دراسة بحثية أو تقييم أداء معين

4-4/ كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية:

4-4-1/ التعريف الإجرائي للكلية:

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية هي مؤسسة جامعية أكاديمية بجامعة المسيلة، تمنح شهادة الليسانس والماستر والدكتوراه للطلبة الجامعيين كل حسب تخصصه، يرأس الكلية عميد يساعده في ذلك نوابه والطاقم الإداري المتخصص.

تعمل إدارة الكلية على تحديد الطاقة الاستيعابية واحتياجاتها من طلاب وأساتذة وموظفين وتقنيين وعمال مهنيين وأعاون الصيانة وأعاون الأمن...الخ من طرف هيئة مجلس الكلية، إضافة إلى احتياجات كل قسم من أقسامها الستة 06 لعدد الطلاب والأساتذة والموظفين الإداريين، وتقوم هيئة الكلية ممثلة في عميدها ونوابه والأمين العام للكلية ورؤساء المصالح والمجالس المختلة بتسيير شؤون الكلية من جميع النواحي البيداغوجية التربوية مع تحديد عدد الطلاب في كل قسم ومتابعتهم من جميع الجوانب، مبيت مأكّل إطعام...الخ، وهذا طبعاً بالتنسيق مع ديوان الخدمات الجامعية بجامعة المسيلة.

أيضاً تقوم الكلية بمهام متابعة توزيع الأساتذة على أقسامها بما يتطلبه عدد الطلاب والأفواج البيداغوجية، وكذا متابعة حضور وغياب الطلبة والأساتذة وعقد عدة ندوات واجتماعات دورية من أجل المتابعة البيداغوجية، تقوم أيضاً بتنظيم الامتحانات الدورية لجميع المستويات، كما تقوم الكلية بتنظيم مناقشات مذكرات التخرج ليسانس ماستر دكتوراه وهي تستخدم مختلف التقنيات التكنولوجية الحديثة لمراقبة كل احتياجات المرفق الإداري الجامعي.

5 / أسباب اختيار الموضوع:

- يعتبر اختيار موضوع ما للدراسة من أهم مراحل وخطوات البحث العلمي بشكل عام والاجتماعي بشكل خاص، فهذه الخطوة تعكس مدى قدرة وطموح الباحث للنقضي والإحاطة بالموضوع من كل جوانبه، وعليه فإن أسباب ودواعي اختيارنا لموضوع الضغوط المهنية وعلاقتها بالأداء الوظيفي يعود إلى عدة أسباب ومبررات منها *
- * محاولة معرفة وتشخيص معنى مفهوم الضغوط المهنية وعلاقتها بالأداء.
- * قابلية الموضوع للدراسة وإمكانية النزول به إلى الميدان.
- * إبراز الأهمية الكبيرة التي تؤديها بيئة العمل المناسبة لزيادة مردود المورد البشري داخل الكلية.
- * ملائمة موضوع الدراسة الحالي بالتخصص الاجتماعي العلمي الذي أدرس فيه حاليا بجامعة المسيلة.
- * الرغبة الملحة والمويل الشخصي لدراسة هذا الموضوع سواء في جانبه النظري أو جانبه التطبيقي.
- * قلة الدراسات السوسولوجية التي ربطت بين متغيري الضغوط المهنية وعلاقتها بالأداء الوظيفي في تخصص علم اجتماع تنظيم وعمل.

6 / أهداف الدراسة:

حاولنا من خلال هذه الدراسة الحالية تحقيق جملة من الأهداف أهمها:

- 1/ محاولة طرح تصوّر نظري وتطبيقي لبعض المفاهيم الواردة ضمن هذه الدراسة مثل الضغوط المهنية والأداء الوظيفي ومحاولة معرفة العلاقة بينهما.
- 2/ محاولة الإجابة على بعض التساؤلات الغامضة وإمكانية قراءة وتحليل هذه الدراسة من منظور سوسولوجي.
- 3/ محاولة التقرب من الواقع الملموس لإدارة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة المسيلة، وكذا معرفة مختلف التحديات التي تواجهها من أجل التغلب على كافة الضغوط المهنية المحيطة بالموظفين أثناء أدائهم مهامهم الوظيفية.
- 6/ محاولة التحقق من صدق وصحة الفرضيات المقترحة كحلول لهذه الدراسة الحالية.
- 7/ محاولة التوصل إلى نتائج واقتراحات تساعد في التخفيف من شدة هذه الضغوط.
- 10/ محاولة التقرب إلى إدارة الكلية لمعرفة مختلف الصعوبات التي تحول دون أداء وظيفي مميز.

7 / أهمية الدراسة: تبرز أهمية هذه الدراسة الحالية في النقاط التالية:

- تظهر أهمية هذه الدراسة في طبيعة الموضوع المدروس وهو الضغوط المهنية وعلاقتها بالأداء الوظيفي لدى موظفي كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة المسيلة، حيث من المتوقع أن تسهم هذه الدراسة في زيادة التراكم المعرفي من خلال النتائج التي تلقي الضوء على مختلف ظروف العاملين وأدائهم الوظيفي هذا ما ينعكس ايجابيا على التسيير الإداري الناجح.
- إن أهمية هذه الدراسة تكمن أيضا في كونها من الدراسات القليلة التي تناولت موضوع الضغوط المهنية وعلاقتها بالأداء الوظيفي للعاملين بالمؤسسات الجزائرية لاسيما قطاع التعليم العالي على حد علم الطالب الباحث طبعا.

هذه الدراسة هي إضافة جديدة في مجال البحوث والدراسات السوسولوجية تضاف إلى المكتبات الجامعية.

إن هذه الدراسة تناولت مفهوم سوسيو تنظيمي نفسي حديث في مجال الإدارة وعلم اجتماع تنظيم وعمل، كما أنها ستوضح الرابطة الموجودة بين الضغوط المهنية وعلاقتها بالأداء الوظيفي للعاملين داخل الكلية،

8/ الدراسات السابقة:

8-1/ دراسة كمال حسن (2015): "الضغوط المهنية وأثرها على الأداء الوظيفي"

هي مقالة علمية منشورة في المجلة الأردنية للعلوم الإدارية، الصادرة عن جامعة مؤتة بالأردن، المجلد 12، العدد 2، سنة 2015، ص 85-112.

هدفت الدراسة إلى الكشف عن طبيعة الضغوط المهنية التي يتعرض لها الموظفون في المؤسسات الحكومية الأردنية، ومدى انعكاسها على مستويات أدائهم الوظيفي.

اعتمد الباحث على المنهج الوصفي التحليلي، مستخدماً الاستبيان كأداة أساسية لجمع البيانات من عينة عشوائية قوامها 200 موظف من مختلف الإدارات الحكومية.

أظهرت النتائج أن الضغوط التنظيمية، مثل تراكم حجم العمل وغموض الأدوار، كانت الأكثر تأثيراً في الأداء الوظيفي، يليها ضعف الدعم الاجتماعي من الزملاء والرؤساء.

أوصت هذه الدراسة بضرورة تحسين بيئة العمل عبر توضيح الأدوار والمهام، وتوزيع الأعباء بشكل عادل، وتوفير برامج الدعم النفسي والاجتماعي.

8-2/ دراسة زينب محمد (2018): الضغوط النفسية وعلاقتها بالرضا الوظيفي لدى العاملين في قطاع الصحة:

هي رسالة ماجستير غير منشورة، أنجزتها الباحثة زينب محمد بكلية الآداب والعلوم الإنسانية، جامعة القاهرة بمصر سنة 2018.

تناولت الدراسة موضوع الضغوط النفسية وعلاقتها بالرضا الوظيفي لدى موظفي قطاع الصحة، معتمدة على المنهج الوصفي المقارن، استخدمت الباحثة الاستبيان لجمع البيانات من عينة مكونة من 150 موظفاً (أطباء، ممرضين، إداريين) بالمستشفيات الحكومية.

خلصت النتائج إلى أن الضغوط النفسية المرتفعة الناتجة عن ضغط الوقت، شدة العمل، ونقص الإمكانيات تؤدي إلى انخفاض مستويات الرضا الوظيفي، وخاصة لدى فئة التمريض.

أوصت هذه الدراسة بتحسين ظروف العمل المادية والمعنوية، وتوفير الإمكانيات اللازمة، وتعزيز برامج الدعم النفسي والاجتماعي.

8-3/ دراسة عبد القادر بن يوسف (2021): "انعكاسات بيئة العمل على أداء الموظف: دراسة ميدانية في مؤسسات التعليم العالي بالجزائر":

هي مقالة علمية منشورة في مجلة الباحث في العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة الجزائر 2، المجلد 8، العدد 1، سنة 2021، ص 55-78.

هدفت إلى دراسة الضغوط المهنية المرتبطة ببيئة العمل الجامعية وانعكاسها على أداء الموظف الإداري، اعتمد الباحث على المنهج الوصفي التحليلي مستخدماً الاستبيان والمقابلات كأدوات رئيسية، على عينة مكونة من 120 موظفاً موزعين على عدة كليات.

توصلت النتائج إلى أنّ الضغوط الإدارية وسوء التسيير التنظيمي من أبرز العوامل التي تؤثر سلبًا في أداء الموظف الجامعي، بينما كان الدعم الإداري والاعتراف بجهود الموظفين من العوامل التي تحفزهم على تحسين الأداء. أوصت هذه الدراسة بضرورة تحسين أساليب التسيير الجامعي، وإعادة النظر في آليات توزيع المهام مع تعزيز التكوين والدعم النفسي للموظفين.

8-4/ دراسة أسماء بوجلal (2023): "إدارة الضغوط المهنية ودورها في تحسين جودة الأداء التنظيمي"

هي أطروحة دكتوراه غير منشورة، أعدتها الباحثة أسماء بوجلal بجامعة الجزائر 3 من كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، سنة 2023.

تناولت هذه الدراسة دور الأساليب الحديثة في إدارة الضغوط المهنية في تحسين جودة الأداء التنظيمي بالمؤسسات الاقتصادية الجزائرية، حيث اعتمدت الباحثة على المنهج الوصفي التحليلي، مع استخدام الاستبيان والمقابلات كأدوات لجمع البيانات من عينة من الإطارات الإدارية.

أظهرت النتائج أن المؤسسات التي تعتمد استراتيجيات لإدارة الضغوط (مثل التدريب على مهارات التحكم في التوتر، والمرونة في أنظمة العمل) تحقق مستويات أعلى من الرضا والأداء مقارنة بالمؤسسات التي تهمل هذا الجانب.

وأوصت الدراسة بضرورة تعزيز الثقافة التنظيمية الداعمة للموظفين، وتبني برامج تدريبية ونفسية لتخفيف الضغوط وتحويلها إلى ضغوط إيجابية محفزة للأداء.

9/ صعوبات الدراسة:

مما لا شك فيه أن لكل دراسة علمية هفوات وكبوات ناجمة بالأساس عن الصعوبات التي تعترض أي باحث، وهو ما يبقى خصوصية النقص والنسيان للذات يتميز بهما بني البشر، على كلٍ فبقدر التسهيلات المقدمة لنا من طرف مختلف الأطياف المجتمعية والهيئات الإدارية التي ساهمت في إنجاز هذا العمل إلا أن هناك بعض العراقيل التي ارتقت في بعض الأحيان إلى مستوى الصعوبات من بينها نذكر:

أ/ قلة المصادر والمراجع المتعلقة بموضوع الدراسة الحالية بما فيها الدراسات السابقة.

ب/ صعوبة الوصول إلى مجتمع الدراسة وعينته بسبب الأعمال الإدارية المتراكمة على موظفي الإدارة.

ت/ عدم امتلاكنا للمعلومات الكافية حول موضوع الدراسة العلمية الحالية.



خلاصة:

لقد حاولنا من خلال الإطار المنهجي للدراسة الإحاطة بأهم الخطوات العلمية التي يتطلبها الجانب المنهجي للدراسة باعتباره مرحلة هامة وأساسية من مراحل البحث العلمي، حيث من خلال تحديدنا لإشكالية الدراسة وتساؤلها العام وأيضا تساؤلاتها الفرعية، مروراً بفرضيات الدراسة الفرضية العامة والفرضيات الجزئية، كما كان للمفاهيم والمصطلحات الدالة نصيباً في إثراء هذه الدراسة، وقد ألقينا الضوء أيضاً على مختلف الدراسات السابقة المرتبطة والمشبّهة التي لها صلة بموضوع الدراسة الحالية، إضافة إلى ذلك فقد رسمنا الأهداف الرئيسية للدراسة، وكذا أهميتها وأسباب اختيار هذا الموضوع مع ذكر بعض الصعوبات التي واجهتنا خلال إنجاز هذه الدراسة.

ومن خلال هذه الخطوات أمكننا التوصل إلى ربط العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع بصورة نظرية، وسيتضح لنا مدى تقارب هذه العلاقة في الجانب التطبيقي من الدراسة.

الفصل الثاني

دراسة نظرية للأداء الوظيفي

تمهيد
1/ الأداء الوظيفي
2/ مؤشرات الأداء
3/ محددات ومكونات الأداء
4/ خصائص الأداء الوظيفي
5/ معايير الأداء الوظيفي
6/ خطوات تحديد معدلات الأداء
7/ العوامل المؤثرة على الأداء
8/ مفهوم تقييم الأداء
9/ عناصر تقييم الأداء
10/ أهمية وأهداف تقييم الأداء
خلاصة

تمهيد:

تحتل عملية تقييم أداء الموارد البشرية أهمية كبيرة في جميع المنظمات، وهذا يعود إلى أهمية استخدام واستثمار اليد العاملة ورفع كفاءتها الإنتاجية باستمرار من أجل تحقيق أهدافها، مما يستدعي توزيع اليد العاملة على الوظائف المختلفة بما يتلاءم معها، ومن أجل ذلك لابد من تقييم أداء الموظفين بشكل مستمر.

ومن خلال هذا الفصل سنتطرق إلى تعريف الأداء وطرق تقييم الأداء ومختلف الأساسيات المتعلقة به.

1/ الأداء الوظيفي:

1-1/ تعريف الأداء:

* / لغة: الأداء: «فعل الشيء أولاً في وقته المقدر له شرعاً» (٢). فالأداء هو إيقاع الفعل في وقته المقدر له من قبل الشارع من غير سابقة
* / اصطلاحاً:

تعريف عادل حرشوش:

هو أي نشاط أو سلوك يؤدي إلى نتيجة وخاصة السلوك الذي يغير المحيط بأي شكل من الأشكال.¹

تعريف عادل محمد زين:

يعرفه بأنه ما يفعله الفرد نتيجة الاستجابة كمهمة قام بها من تلقاه نفسه أو فرضها عليه الآخرون وهذه الاستجابة تحدث تغيير في البيئة لتحويل المداخلات التنظيمية - مواد أولية، سلع- إلى مخرجات - سلع وخدمات - بوصفات فنية ومعدلات محددة.²

تعريف أحمد زكي بدوي:

يعرف الأداء على أنه تأدية العمال تبعاً لتوجيهات وإشراف صاحب العمل وفقاً لأحكام القانون و أنشطة العمل.³

تعريف ناصر قاسمي:

هو درجة إتمام المهام المسندة إلى العاملين من خلال توفير جملة من الشروط الموضوعية كالجهود والقدرات الضرورية، والوسائل، إدراك الدور والمهارات والاستعدادات المختلفة.⁴
نستنتج من التعاريف السابقة أن الأداء سلوك يهدف إلى تحقيق نتيجة، حيث أن الفرد يقوم بهذا السلوك استجابة لمهمة معينة سواء قام بذاته أو فرضها عليه الآخرون.

* / اجرائياً:

هي عملية تهدف أولاً إلى قياس ما تم انجازه من قبل المنظمة خلال فترة زمنية محددة مقارنة بما تم التخطيط له، كما أن الأداء يتطلب خطوات متعددة تعتمد على عدد من المؤشرات والمعايير التي تساعد في تحديد أوجه القصور أو الانحراف، بل وطرق علاجها على المدى القصير وال المدى البعيد.

1 - عادل حرشوش، مؤيد سعيد السالم إدارة الموارد البشرية مدخل استراتيجي ، عالم الكتب الحديث ، عمان ص 120 .

2 - عادل محمد زين إدارة الموارد البشرية - رؤية استراتيجية -، دار حامد الأردن ، 2003 ، ص 376 .

- أحمد زكي بدوي: علاقات العمل في الدول العربية، دار النهضة العربية، مصر، 1985، ص 101.³

4 - ناصر قاسمي دليل مصطلحات علم الاجتماع التنظيم و العمل ، ديوان المطبوعات الجامعية ، الجزائر، 2011، ص 10 .

2/ مؤشرات الأداء :

2-1/ التغيب :

ظاهرة التغيب لها آثار بارزة تترتب على المؤسسات بصفة عامة وعلى أداء الموظفين بصفة خاصة حيث أداء هذا الأخير يتأثر بشكل كبير وواضح بكثرة التغيب وهذه الآثار السيئة التي تتركها هذه الظاهرة على المنظمة بطبيعة الحال ستتحمل مسؤوليتها المؤسسة.

يتطلب تغيب الموظف وجود نسبة العاملين الاحتياطيين حتى يمكن مواجهة هذه المشكلة، مما يضيف نفقات إضافية على التكاليف نتيجة أجورهم.

كذلك يترتب على ما سبق أنه يتعذر قياس نسبة الاحتياطيين التي يسببها التغيب أي أن العامل البديل يتقاضى أجرا عن العمل يخصم من مرتب العامل المتغيب بدون عذر.

2-2/ الرضا عن العمل :

يعرف على أنه قدرة الفرد على إشباع الحاجات الأساسية لديه، التي من شأنها أن تشعره بتحقيق ذاته، كما يتضمن التقدير والإنجاز والإبداع واحترام الذات وتحمل المسؤولية والمنفعة التي تعود عليه من جراء القيام بالعمل نفسه.¹⁻

ويظهر بشكل عام بأن اهتمام المدراء بالرضا عن العمل، يتركز على تأثيره على أداء الموظفين، وقد بينت الدراسات على مستوى الإنتاجية العالية تؤدي إلى الرضا.

إننا إذا ما حركنا مستوى الفرد إلى مستوى المنظمة يظهر التعزيز المتجدد للعلاقة بين الرضا والأداء فحينما يتم جمع المعلومات عن العلاقة بين الرضا والإنتاجية على مستوى المنظمة بأكملها وليس على مستوى الفرد، ونجد أن المنظمات التي تتميز بالموظفين الأكثر رضا، تميل إلى أن تكون أكثر فعالية.²⁻

2-3/ دوران العمل :

يعتبر دوران العمل من المفاهيم، والموضوعات التي أصبحت تحتل مكانا بارزا بين موضوعات الدراسات السوسيولوجية في مجال الصناعة، فمصطلح دوران العمل يستخدم للإشارة إلى تحركات العمل وتقلاتهم المهنية داخل المنظمة وخارجها، حيث يتضمن مفهوم دوران العمل ثلاثة مصطلحات .

2-3-1/ الحراك :

ويقصد بها الحراك العمالي الذي يعين التحركات الفعلية للموظفين من مصلحة إلى أخرى .

2-3-2/ الهجرة :

وهي الانتقال عبر المكان أي تغير موطن الإقامة والاستقرار في مكان آخر.³

2-3-3/ التعاقب :

وهي تحرك العمل داخل أدوار التنظيم الاجتماعي باختلاف الأفراد ودرجة تحملها لتلك الظروف، قد تختلف بين العمال والموظفين حسب مستوى المهارات وحسب الجنس ذكورا وإناثا، وحسب السن كما يتأثر معدل دوران العمل بظروف المنظمة نفسها وبالعوامل الخارجية.

1 - فاروق عبده قلبية سيد عبد المجيد ، السلوك التنظيمي ، ط1 ، دار المسيرة ، عمان ، الأردن ، ص 259 .

2 - ماجدة عطية ، سلوك المنظمة ، ط1 ، دار الشروق ، العراق ، 2003 ، ص 108 .

3 - محمد عبد المولي الدقس ، علم الاجتماع الصناعي ، ط 1 ، مجدلاوي للنشر والتوزيع ، عمان ، الاردن ، 2005 ، ص 179 .

لذا يمكن القول بأن ظاهرة دوران العمل من المشكلات التي تعاني منها بعض المنظمات الصناعية الحديثة، ووجود هذه الظاهرة يعبر عن خلل وعدم توازن في انساق البناء الاجتماعي للمنظمة والظروف القاسية للعمل، وكذلك عدم وجود فرص عادلة للترقية، والتفاوت في الأجور والحوافز وسوء معاملة المشرفين، وعدم إمكانية تحقيق العامل لذاته من خلال عمله، كل هذه الأمور قد تدفع بالموظف إلى التفكير في ترك وظيفته، والبحث عن وظيفة أخرى.

3/ محددات ومكونات الأداء :

للأداء محددات ومكونات مختلفة يرتكز عليها في تسييره للمؤسسة وهذا ما سنتطرق إليه في هذا المطلب.

3-1/ محددات الأداء :

إن الأداء الوظيفي هو صافي قيمة جهود الفرد والتي تبدأ بالقدرات، وإدراك الدور والمهام ويعني هذا أن الأداء هو إنتاج موقف معين يمكن النظر إليه على أنه نتاج العلاقة المتداخلة بين الجهد والقدرات وإدراك الدور الأساسي للفرد.

ولهذا نجد إن محددات الأداء ثلاثة وهي:

- الجهد المبذول من طرف الفرد.

- القدرات التي يتمتع بها الفرد لأداء الوظيفة.

- مدى إدراكه لمتطلبات وظيفته.

- الجهد المبذول: وهو الجهد الناتج من حصول العامل على الدعم والحافز والذي يترجم إلى الطاقات الجسمية والحركية والعقلية التي يبذلها العامل لأداء مهمته، حيث تتفاعل هذه الطاقات مع بعضها البعض لإنجاز العمل المطلوب.¹

- القدرات والخصائص الفردية: هي الخصائص الشخصية المستخدمة لأداء الوظيفة وتتقلب هذه القدرات عبر مدد زمنية معينة.

- إدراك الدور: ويعني به الاتجاه الذي يعتقد الفرد أنه من الضروري توجيه جهوده في العمل من خلاله والشعور بأهميته في أداءه، ولتحقيق مستوى مقبول من الأداء لابد من وجود حد أدنى من الإلتقان في كل من مكونات الأداء بمعنى إن الأفراد عندما يبذلون جهودا قائمة ويكون لديهم قدرات عالية ولكنهم لا يفهمون أدوارهم فإن أدائهم لن يكون مقبولا من وجهة نظر الآخرين، فبالرغم من بذل الجهد الكبير في العمل فإن هذا العمل لن يكون موجها في الطريق الصحيح، وبنفس الطريق فإن الفرد يعمل بجهد كبير ويفهم عمله ولكنه تنقصه القدرات، فعادة ما يقيم مستوى أدائه كأداء متدني وهناك احتمال أخير وهو أن الفرد قد يكون لديه القدرات اللازمة والفهم اللازم لكنه كسول ولا يبذل جهدا كبيرا في العمل، فيكون أدائه مثل هذا الفرد أيضا منخفضا.

¹ كشك محمد هبجت، المؤسسات وأسس إدارتها، المكتب الجامعي الحديث، ط1، مصر، 2003، ص102.

3- 2/ مكونات الأداء :

هناك من يرى أن الأداء يتكون من:

- **كمية العمل:** يعبر عن مقدار الطاقة العقلية والنفسية، والجسمية التي يقوم بها الفرد في العمل خلال فترة زمنية محددة تعبر عن المقاييس التي تقيس سرعة الأداء أو الكمية خلال فترة زمنية محددة عن البعد الكمي للطاقة المبذولة.

- **نوعية العمل:** تعني مستوى الدقة، الجودة وما مدى مطابقتها - الجهد المبذول للمواصفات-

ففي بعض أنواع الأعمال قد لا يهم كثيرا أن يتم الأداء في مدة زمنية قصيرة أو كمية تعبر عن ذلك ما يهم هو نوعية وجودة الجهد المبذول، والكثير من المقاييس التي تقيس درجة مطابقة الإنتاج للمواصفات والتي تقيس درجة الإبداع والابتكار في الأداء.

- **نمط إنجاز العمل:** يقصد به الطريقة التي يتخذها الفرد في عمله وقياسه ببعض الحركات والوسائل والطرق التي قام بها في أدائه لعمله فعلى أساس نمط الإنجاز يمكن قياس الترتيب، والذي يمارسه في أداء حركات وأنشطة معينة ومزيج هذه الحركات أو الأنشطة إذا كان العمل جسماني بالدرجة الأولى¹.

وهناك من يرى أن مصطلح الأداء يتكون من مكونين رئيسيين هما الفعالية والكفاءة، أي أن المؤسسة التي تتميز بالأداء الجيد هي التي تجمع بين عاملي الفعالية والكفاءة في تسييرها وعليه سنقوم بتقديم تعريف للمصطلحين الهامين من خلال ما يلي: ²

-**الفعالية:** ينظر الباحثون في علم التسيير إلى مصطلح الفعالية على أنه أداة من أدوات مراقبة التسيير في المؤسسة، وهذا من منطلق أن الفعالية هي معيار لقياس درجة تحقيق الأهداف المسطرة، وتجدر الإشارة من جهة أخرى إلى أنه توجد إسهامات كثيرة مختلفة حاولت تحديد ماهية هذا المصطلح فقد اعتبر المفكرون الكلاسيكيون الفعالية بمثابة الأرباح المحققة، ومن ثم حسب نظرهم تقاس فعالية المؤسسة بكمية الأرباح المحققة.

-**الكفاءة:** مصطلح الكفاءة شأنه شأن أغلب مصطلحات العلوم الإنسانية والاجتماعية فهو يتصف بعدم الاتفاق بين الكتاب والباحثين حول تعريفه وهذا ما يلاحظ جليا عند حالة التقاطع بين هذا المصطلح وبعض المصطلحات الأخرى المستخدمة في العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير مثل: الإنتاجية، المردودية، الأمثلية. الخ.

4/ خصائص الأداء الوظيفي:

من أهم هذه الخصائص نذكر :

* **التوافق الإستراتيجي:** يشير هذا المبدأ إلى مدى معيار التقييم بإظهار الارتباط الموجودة بين أداء الوظيفة وإستراتيجية المنظمة وغاياتها وثقافتها.

¹ سميحة طهراوي، تقييم الأداء وتأثيره على دافعية الموظفين، مذكرة تخرج لنيل شهادة ليسانس في علوم تسيير، تخصص مالية، المركز الجامعي، مدينة، 2007/2008، ص123.

² الشيخ الضاوي، تحليل أسس النظرية لمفهوم الأداء، مجلة الباحث، العدد السابع، جامعة، ورقلة 2010/2009، ص 219، 220.

مثال: إذا كانت المنظمة تهتم وتؤكد على خدمة العملاء فإن معيار التقييم سيتركز على قياس أداء العاملين عند قيامهم بخدمة العملاء.

***/ الصدق:** يشير هذا المفهوم إلى ضرورة أن يقيس المعيار بالفعل ما وضع من أجل قياسه، وحتى يتسم المعيار بالصدق فلا يجب أن يعترضه النقص أو الغموض.

***/ الثبات:** يشير هذا المبدأ إلى مدى إمكانية الاعتماد على المعيار وتكرار استخدامه أي مدى الثبات في وصف وتفسير المديرين والرؤساء المختلفين لنفس البيانات التي تم تجميعها.

***/ القبول:** إن هذا المبدأ يعتبر من أهم الخصائص التي يجب أن تتصف بها معدلات الأداء حيث أنه يوجد الكثير منهم يتسمون بالصدق والثبات ولكنها تستغرق وقتاً طويلاً في استخدامها، لذا فالعاملين والمديرين يميلون إلى رفض استخدامها ومن هنا يتضح أنه لا يكفي الصدق والثبات في معدلات الأداء ولكن القبول العام لها أيضاً وتعتبر هذه الأخيرة كخاصية جوهرية لمعايير تؤدي إلى زيادة فعالية نظم تقييم الأداء.

***/ الخصوصية:** تعني أن تعطى معدلات الأداء دلالة محدودة وخاصة للعالميين عن ما يتوقعونه عن أدائهم وكيف يمكنهم مواجهة تلك التوقعات، والخصوصية مهمة جداً لكل من الأهداف والإستراتيجية التنموية للإدارة والأداء¹

5/ معايير الأداء الوظيفي:

إن معايير الأداء هي أسس ينسب إليها أداء الموظفين ويقارن بها كأساس للحكم عليه ومن دونها لا يمكن معرفة ما إذا استطعنا الوصول إلى الأهداف بوضوح وبدقة، ويعرف المعيار أيضاً، بأنه مستوى أداء مستهدف يقاس به الأداء الفعلي في أي من الأنشطة، وكذلك هو مقياس للأداء الفاعل اللازم لتحقيق هدف معين، وهو يساعد في توفير الأداة الفاعلة لاختيار النتائج المتحققة ومدى توجهها نحو الأهداف المحددة، وكذلك يستخدم كأساس لتبين معايير الأداء الأكثر طموحاً في المستقبل.

ويجب تحديد معايير الأداء قبل البدء بعملية التقويم والابتعاد عن التمييز.

غالباً ما يجري تحديد المعايير بالآتي :

- كمية المخرجات QUANTITY OF OUT PUT .
- نوعية المخرجات QUALITY OF OUT PUT .
- التوقيت الملائم TIMELINESS OF RESULTS .
- طريقة الأداء MANNER OF PERFORMANCE .
- الفاعلية في استخدام الموارد EFFECTIVENESS IN USE OF RESOURCES .

¹ - فيساح وسام وعموري ميلود ، "مذكرة لنيل شهادة ليسانس "الحوافز وأثرها على أداء العاملين ، المركز الجامعي ، المدية 2007\2006

ومعايير الأداء ثلاثة أنواع

1/ معايير المعدلات الكمية: بموجب هذا النوع يجري تحديد كمية معينة من وحدات الإنتاج التي يجب أن تنتج خلال مدة زمنية محددة، أي أنها تدل على العلاقة بين كمية العمل المنتج والزمن المرتبط بهذا الأداء، فمثلاً إنتاج 5000 سيارة خلال مدة سنة يسمى هذا المعيار - المعدل أو المعيار الزمني للإنتاج-.

2/ معايير النوعية: وتعني وجوب أن يصل إنتاج الفرد إلى مستوى معين من الجودة والإتقان،

3/ معايير النوعية والكمية: وهذا المعيار مزيج من المعايير الكمية والنوعية، وكمثال عليه هو أن يجري إنتاج 50- من منتج معين على أن لا تتجاوز الوحدات التالية 5- وحدات.

6/ خطوات تحديد معدلات الأداء:

يمكن حصر أهم الخطوات التي يجب إتباعها لتحديد معدلات الأداء فيما يلي:

* / أهداف إستراتيجية: تتعلق بالمنظمة والعاملين والمجتمع على المدى البعيد.

* / أهداف إدارية: تتعلق بالمكافأة والجزاء والترقيات.

* / أهداف تنموية: تتعلق بتعريف الفرد بنقاط القوة والضعف وإمكاناته الشخصية التي تساعد في تنمية مهاراته وزيادة إنتاجيته.

* / تحديد فئات الأفراد الذين سيتم تقييم أدائهم والمقالات المناسبة لكل فئة:

مثلاً: جودة العمل، السرعة في العمل، الإتقان، التعاون.....إلخ.

* / تحديد عدد المعدلات وترشيدها إستخدامها: يجب أن لا تكون أقل أو أعلى من الحد المقبول لقياس الظاهرة المطلوبة وتحقيق الأهداف المنشودة.

* / تحديد وزن كل معدل من المعدلات المستخدمة: وذلك بمراعاة الوظيفة ونوعية الأعمال وأهمية كل منها.

* / منهجية التطبيق: من أجل الحصول على أفضل النتائج تقوم بالإعتماد على مقياس رقمي أو وصفي أو نسبي أو أبجدي¹.

7/ العوامل المؤثرة على الأداء:

من بين أهم العوامل المؤثرة على الأداء نذكر ما يلي:

7-1/ غياب الأهداف المحددة:

فالمنظمة التي تمتلك خطط تفصيلية لعملها وأهدافها ومعدلات الإنتاج المطلوبة لأدائها لن نستطيع قياس ماتحقق من إنجاز أو محاسبة موظفيها على مستوى أدائهم لعدم وجود معيار محدد مسبقاً لذلك.

7-2/ عدم المشاركة في الإدارة:

يعتبر عدم مشاركة العاملين في المستويات الإدارية المختلفة في التخطيط ووضع القرارات يساهم في وجود فجوة بين القيادة الإدارية والموظفين في المستويات الدنيا، وبالتالي يؤدي إلى ضعف الشعور بالمسؤولية

¹ عبد المحسن جودة وآخرون ، مرجع سبق ذكره ، ص 424

والعمل الجماعي لتحقيق أهداف المنظمة، وهذا يؤدي إلى تدني الأداء لدى هؤلاء الموظفين لشعورهم بأنهم لم يشاركوا في وضع الهدف المطلوب إنجازه في الحلول للمشاكل التي يواجهونها في الأداء.

7-3/ اختلاف مستويات الأداء:

إن عدم نجاح الأساليب الإدارية التي تربط بين معدلات الأداء والمردود المعنوي الذي يحصلون عليه يعتبر كأحد أهم العوامل المؤثرة على الأداء للموظفين، فكلما ارتبط مستوى أداء الموظف بالترقيات والعلاوات والحوافز التي يحصل عليها كلما كانت عوامل التحفيز مؤثرة في الموظفين، وهذا يتطلب نظاما متميزا لتقييم أداء الموظفين ليتم التمييز الفعلي بين الموظف المجتهد ذو الأداء العالي والموظف المجتهد ذو الأداء المتوسط، والموظف الكسول والموظف الغير منتج.

7-4/ مشكلات الرضا الوظيفي:

يعد الرضا الوظيفي من العوامل الأساسية المؤثرة على مستوى الأداء للموظفين، فعدم الرضا الوظيفي أو انخفاضه يؤدي إلى أداء ضعيف وإنتاج أقل، والرضا الوظيفي يتأثر بعدد كبير من العوامل التنظيمية والشخصية للموظف، مثل العوامل الاجتماعية كالسن والمؤهل التعليمي والجنس والعادات والتقاليد والعوامل التنظيمية كالمسؤوليات، والواجبات ونظام الترقيات والحوافز في المنظمة.

7-5/ التسبب الإداري:

فالتسبب الإداري يعرف بأنه الحالة التي يكون فيها الأداء الإداري يجري بدون احترام لأي ضوابط، أو لوائح، أو قوانين منظمة وموضوعة لكي يكون الأداء على أكمل وجه.¹ ومما يلي نذكر حالات التسبب الإداري:

*/ عدم مراعاة الإنجاز للمعاملات بالسرعة المطلوبة:

هو ما يعبر عنه بالتدخل في مستويات الإدارة والتي تشد من منطلقات خطط التحول والانتماء وتجعل الجهاز الإداري لا يخدم المواطنين، وهذا الأمر يتسبب في إحباط لدى المواطنين نتيجة عدم إنجاز معاملاتهم بالسرعة والجودة المطلوبة.

*/ عدم تخصيص ساعات الدوام الرسمي لإنجاز الأعمال:

هي إحدى مظاهر التسبب الإداري بحيث يكون الموظف بمكتبه ولكنه لا يقوم بإنجاز الأعمال المكلف بها ولكن يضيع الوقت في أعمال أخرى لا تتعلق بالعمل.

*/ التغيب وترك العمل أثناء الدوام الرسمي:

إن غياب الموظفين وتركهم لأعمالهم أثناء الدوام يشكل ظاهرة خطيرة أدت إلى التسبب في الوحدات الإدارية وبالتالي تأخر الأعمال عن مواعيدها المطلوبة وعدم الإنتاج بالكفاءة والكمية المطلوبة.

1 - محمد علي يونس ، التسبب الإداري في الوظيفة العامة ، أسبابه ، آثاره ، معالجته ، طرابلس/ د. ن ، 1993 ، ص 2-4 .

***/ عدم مراعاة القوانين واللوائح والنظم السارية:**

هناك بعض الموظفين في الوحدات الإدارية لا يراعون عند أدائهم لأعمالهم عدم وقوع مخالفة القوانين واللوائح والإهمال في تطبيق هذه القوانين بالصورة الصحيحة وهذا يؤدي إلى التسبب، وهذه بعض الحالات التي تعتبر الأساس الذي يشكل ظاهرة التسبب الإداري التي تفشت في معظم الأجهزة الإدارية مما تسبب في تعرقل الإنتاج وعدم كفاءته وعدم تقديم الخدمات المطلوبة في الوقت المطلوب.

***/ الإشراف:**

يعد الإشراف من أبرز العمليات الرئيسية التي تحرص من خلاله المؤسسة لتحقيق أكبر مستوى من الفعالية في الأداء إلى درجة عالية من الكفاءة الإنتاجية، حيث عرف على أنه اختيار الشخص الصالح للوظيفة وإثارة الاهتمام في كل فرد نحو عمله، وتعليمه كيفية أدائه وقياس أدائه وتقدير كفايته للاطمئنان إلى وجوه الإصلاح والمدح والإثابة لكل من استحق ذلك لكفايته، لإشباع الوثام بين المرؤوسين في وحدة اجتماعية كل ذلك بالعدالة والصبر واللباقة حتى يهيئ لكل فرد أن يؤدي عمله بمهارة ودقة ونباهة وحماسة وشمول.

8/ مفهوم تقييم الأداء:

***/ تعريف الصرفي محمد:**

هو عملية دورية هدفها قياس نقاط القوة والضعف في الجهود التي يبذلها العاملون والسلوكيات التي يمارسونها في موقف معين خططت له المنظمة سابقاً.¹

تعريف معين أمين:

هو عملية إصدار حكم على النشاطات التي تتم ممارستها من طرف العامل في زمن محدد في المنظمة، ويعد ذلك حكم مثالي على مقاييس أداء واضحة ومعايير مستخرجة بطريقة تسمح للمشرف بتكوين رأي شامل وموضوعي وغير متحيز عن أداء العامل.²

تعريف ذكره أحد الباحثين:

هو محاولة لتحليل أداء الفرد وكل ما يتعلق به من صفات نفسية أو بدنية أو مهارات فنية، وسلوكية وذلك بهدف تحديد نقاط القوة والضعف، ومحاولة تعزيز الأولى ومواجهة الثانية، وذلك كضمان أساسي لتحقيق فعالية المنظمة حالياً وفي المستقبل.³

9/ عناصر تقييم الأداء:

يعتبر تقييم الأداء نظاماً يحتوي على مجموعة من العناصر التي تساهم في تفسيره، وتظهر هذه العناصر وفقاً لعدة خطوات يطبقها تقييم الأداء، وهي⁴:

1 - الصرفي محمد ، قياس و تقويم أداء العاملين، ط 1 ، حورس للنشر و التوزيع ، الاسكندرية ، 2008 ، ص 316 .

2 - معين أمين السيد ، ادارة الموارد البشرية في ظل التغيرات الاقتصادية العالمية الحالية ، 2010 ، ص 300 .

3 - خالد عبد الرحمان الهتيبي ، ادارة الموارد البشرية ، ط 1 ، وائل للنشر و الطباعة ، عمان ، 2003 ، ص 198 .

4 - عدنان ماشي والي ، تقييم الأداء الوظيفي ، 2011 ، صفحة 13 ، 14 .

***/ تحديد الهدف:** هو الغرض الذي تهتم الإدارة بتطبيقه، عن طريق تقييم الأداء الذي يشمل جمع البيانات المناسبة لهذه العملية من أجل تحقيق أهداف عديدة مثل:

1. توفير المعلومات للموظفين حول جودة أدائهم في العمل من أجل تطوير الأداء الخاص بهم للأفضل.
2. تحديد مستوى الرواتب التي من الممكن أن يحصل عليها الموظفون مقابل أدائهم في العمل.
3. دراسة الوظيفة التي من الممكن نقل الموظف ومساعدته على تنمية لمهاراته عن طريق تقديم التدريب المناسب له.

***/ اختيار المسئول عن عملية تقييم الأداء:** ويشمل ذلك تنفيذ التقييم من خلال أحد العناصر المكونة لبيئة العمل، وهو المدير أو الموظفين أو الزملاء في العمل، أي تقييم الموظفين لبعضهم البعض أو الاعتماد على لجنة تقييم الأداء.

***/ تحديد الوقت الخاص في تقييم الأداء:** وهو اختيار الوقت الذي ستنفذ فيه عملية تقييم الأداء، وغالبا تهتم المنشآت في تنفيذها بنهاية السنة، ولكن يؤدي ذلك إلى صعوبة تطبيقها بسهولة، بسبب ضيق الوقت لتنفيذ هذه العملية.¹

10/ أهمية وأهداف تقييم الأداء:

1-10/ أهمية تقييم الأداء:

- تقييم الأداء الكثير من الفوائد التي تعود على الموظفين والمنظمة، وهو ما يجعله عملية ضرورية ومحورية في إدارة الموارد البشرية في المنظمات، ولعل أبرز فوائد ومزايا تقييم الأداء.²
- رفع الروح المعنوية للعاملين عندما يشعرون أن جهدهم موضع تقدير واهتمام إدارة المنظمة بهدف معالجة نقاط الضعف، فالتقييم الموضوعي لأداء الموظفين سيخلق لديهم الثقة في مشرفيهم وقادتهم مما يجعلهم يعملون بروح معنوية عالية.
- إشعار الموظفين بمسؤولياتهم، فعندما يشعر الفرد أن نشاطه موضع تقييم من قبل قادته، وأن نتائج هذا التقييم يترتب عنها قرارات هامة تؤثر على مساره الوظيفي، فإنه يبذل قصارى جهده في العمل.
- تقييم الأداء وسيلة لضمان العدالة حيث ينال الفرد ما يستحقه من ترقية أو مكافأة على أساس جهده في العمل، وهذا يتطلب من القيادة معاملة متساوية لكافة مستويات الموظفين.
- الحكم على مدى سلامة طرق اختيار وتدريب الموظفين إلى جانب تحديد الثغرات والعمل على إتلافها

10-2/ أهداف تقييم الأداء:

يهدف تقييم الأداء إلى التقييم والتطوير³

✓ **التقييم:** إذا يتم تقييم الأداء السابق للموظفين واستخدام المعلومات التي تم الحصول عليها من التقييم في اصدار القرارات الإدارية، كالترقية و لنقل ومنح العلاوات السنوية والتشجيعية، وتساعد عملية التقييم على

¹ محمد حافظ الحجازي ادارة الموارد البشرية ط1، دار الوفاء لدينا الطباعة و النشر 2005 ص 116.

² مهدي حسن زويلف، ادارة الافراد، عمان ، دار مجدلاوي، 1998، ص : 241

³ - . مهدي حسن زويلف، ادارة الافراد، عمان ، دار مجدلاوي، 1998، ص : 241

اتخاذ الإجراءات الفعالة والعادلة في المنظمة، والتي بدورها تؤدي إلى التأثير الايجابي على تحفيز الموظفين والعاملين.

كما يهدف تقييم الأداء إلى تقديم التغذية العكسية للموظفين بحيث يتم اطلاعهم بإنجازاتهم مقارنة بأهداف وتطلعات الإدارة، وتعتبر التغذية العكسية أحد الحقوق والواجبات على المنظمة تقديمها إلى الموظف، والتي من الممكن أن تساعد على معرفة نقاط القوة و لدية.

✓ **التطوير:** حيث يساعد تقييم أداء العاملين على تقييم برامج وسياسات المنظمة والذي يؤدي إلى تنمية وتطوير أداء الأفراد والتطوير الإداري والمؤسسي، يساعد تقييم الأداء على تقييم نشاطين مهمين من أنشطة إدارة الموارد البشرية وهما الاختيار للموظف وتدريب الموظفين إذا يتم تقييم الإجراءات المتبعة في عملية اختيار للوظائف، كالمقابلات والاختبارات وقياس مدى نجاح هذه الوسائل في اختبار أفراد قادرين على إنجاح أعمالهم بالكفاءة المطلوبة، أما بالنسبة للتدريب فإن تقييم الأداء يساعد على تحديد المهارات والمعارف والقدرات اللازمة للموظفين للقيام بالمهام والواجبات المستقبلية أو حتى الأعمال الحالية والعمل على تنمية هذه المعارف والمهارات عن طريق البرامج التدريبية، كما تحدد مدى تأثير البرامج التدريبية على أداء العاملين الذين شاركوا في برنامج التدريب مع من لم يشاركوا فيها وذلك لتحديد أهداف تقييم الأداء.¹

¹ احمد صقر عاشور ، ادارة القوى العاملة الطبعة الثالثة ، دار النهضة العربية للطباعة و النشر، 2000، ص 50.



خلاصة الفصل:

مما سبق أن لأداء العمال مفهوم هام بالنسبة للمؤسسات والمنظمات ويختلف تعريفه من باحث إلى آخر، فهو يعد الاستخدام الأمثل للموارد البشرية المتاحة لتحقيق الأهداف المرجوة، وفي حالة وجود ضغوط عمل فإن هذا الأداء من الممكن أن يتأثر سلباً إذا ما كانت الضغوطات كبيرة، وعليه يجب مراعاة صحة العامل النفسية والجسدية من أجل كفاءة أحسن، ومن أجل معرفة التغيرات التي تطرأ على العمال بشكل خاص وعلى المؤسسة بشكل عام لابد من تقييم أداء العمال بشكل دوري، وهذا ما يخلق جو من التنافس والحيوية بغية إبراز كل عامل على حدا في وظيفته، فأهمية تقييم الأداء كبيرة جداً وتسمح بتحديد المسار الذي تخطو فيه المؤسسات خطواتها نحو النجاح.

الفصل الثالث

دراسة نظرية للضغوط المهنية

العنوان
تمهيد:
1/ لمحة تاريخية لمصطلح الضغط:
2/ تعريف الضغط
2-1/ التعريف اللغوي للضغط:
2-2/ التعريف الاصطلاحي للضغط:
3/ عناصر الضغط:
4/ مستويات الضغط وآلية حدوثها:
4-1/ مستويات الضغط:
4-2/ آلية حدوث الضغط:
5/ تعريف الضغط المهني ومصادره:
5-1/ تعريف الضغط المهني:
5-2/ مصادر الضغوط المهنية:
6/ أنواع الضغوط المهنية والآثار المترتبة عنها:
6-1/ أنواع الضغوط المهنية:
6-2/ الآثار المترتبة عن الضغوط المهنية:
7/ استراتيجيات مواجهة الضغط المهني:
7-1/ الاستراتيجيات الفردية للتعامل مع الضغوط المهنية:
خلاصة الفصل:



تمهيد:

تعد الضغوط المهنية رد فعل على المتغيرات السريعة التي يشهدها العالم في الآونة الأخيرة، وهو مظهر من مظاهر الحياة المعاصرة بحيث أن هذا العصر يطلق عليه عصر الضغوط، كما أنه عبارة عن رد فعل لما يحصل من حول الأفراد من قلق وتوتر وانفعالات، ولقد حظي هذا الموضوع باهتمام كبير في كل الدراسات العالمية والعربية من قبل الباحثين والعلماء وذلك نظرا لتأثيراته التي يتركها على الفرد ومحيطه من عائلة وزملاء، وحتى على مستوى الصحة النفسية والجسدية.

وعليه سنتطرق في هذا الفصل إلى مفهوم الضغوط وعناصرها، آلية حدوثها ومراحل التعرض

لها، ومن ثم ننتقل إلى مفهوم الضغوط المهنية، مصادرها وآثارها وأهم الاستراتيجيات لمواجهتها.

1/ لمحة تاريخية لمصطلح الضغط:

إن تحديد مفهوم الضغط "Stress" من الناحية الزمنية صعب للغاية ويحتمل أن هذا المصطلح استعمل لأول مرة خلال القرن الرابع عشر، ولكن هذا الاستعمال لم يكن بصورة ثابتة منظمة، وقد استعملت فيما بعد في الكتب الإنجليزية مفاهيم أخرى للدلالة على الضغط، وبالرغم من أن الكلمة ومشتقاتها وجدت منذ قرون إلا أن أصلها غير معروف إلى حد الآن، ولأنه من الصعب البحث في ذلك قبل القرن الرابع عشر، إلا أنه يمكن القول بأن بداية انتشار هذه الكلمة كان خلال القرن التاسع عشر، وخلال هذه الفترة، يقول الفيزيولوجي "Bernard Claude" أن التغيرات الخارجية في البيئة يمكنها أن تعطل الكائن العضوي، ولكي يحافظ على نفسه يجب أن يتكيف بطريقة مناسبة مع هذه التغيرات وأنه من المهم أن يحصل العضو على التكيف، ويبدو أن هذا أول اعتراف بالنتائج المضرة الكامنة في عملية الإجهاد التي تخل اتزان الجهاز العضوي.

يعتبر والتر براد فورد كانون "cannon Ford Brad Walter" من بين الأسماء السباقة في إجراء بحوث علمية حول الضغوط، حيث قدم عام 1932 عمله المعروف باسم "استجابة الكر أو الفر" والذي كان نتاج عدة تجارب على مجموعة من الفئران، خلص منها أن هذه الأخيرة لما تشعر بقرب خطر ما، تحدث تغيرات فسيولوجية سريعة داخلها يقوم الدماغ باستقبالها وإرسالها كإشارات تهديد لكل من الجهاز العصبي والغدد الصماء، ومن ثم تحدث استجابة فسيولوجية تعمل على حمل هذه الكائنات لمواجهة مصدر التهديد أو الهروب منه، كما توصل كانون إلى نتيجة مفادها أن الضغوط يمكن أن تحدث آثاراً ضارة بجسم الكائن الحي إذا استمرت الاستجابة الفسيولوجية طويلاً.¹

ومن بين أكثر الأسماء شهرة في بحوث الضغوط نجد هانز سيلاي Seley Hans والذي يطلق عليه اسم "أب الضغوط"، حيث قدم سنة 1956 مفهوم "زملة التكيف العام GAS" الذي كان نتاج مجهودات قام بها منذ 1932 فقد بدأ سيلاي عمله بالبحث عن التأثيرات التي يمكن أن تخلفها الهرمونات الجنسية على الأداء الفسيولوجي، وهذا من خلال القيام بتجارب مستمرة على مجموعة من الفئران، ثم انتقل بعدها إلى الكشف عن مدى تأثير العوامل الخارجية كالحرارة والبرودة على الاستجابة الفسيولوجية للفئران، وبعد كل هذه التجارب خلص سيلاي إلى نتيجة مهمة مفادها أن كل الضغوط، بغض النظر عن نوعها أدت إلى تمدد القشرة الأدرينالية وتقلص أو انكماش الغدة اللمفاوية وتقرح المعدة والاثنى عشر.

¹ بلواضح عبد الوهاب: الضغوط المهنية وعلاقتها بالرضا الوظيفي لدى العاملين بنظام العقود محددة المدة، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علم النفس العمل والتنظيم، جامعة المسيلة، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، قسم علم النفس، ص: 26.

ومن هنا يمكن القول بأن سيلاي قد انتهى من تشكيل زملة التكيف العام، والتي كشف من خلالها أن استجابة الكائن الحي للضغوط تمر بثلاث مراحل أساسية هي مرحلة الإنذار، مرحلة المقاومة، ومرحلة الإنهاك.¹

2/ تعريف الضغط

2-1/ التعريف اللغوي للضغط:

- ضَغَطَ أي يَضْغُطُ ضَغْطاً الشيء عَصْرَهُ وعلى غيره ضَيْقَ عليه.²

2-2/ التعريف الاصطلاحي للضغط:

تتعدد مفاهيم الضغط وتختلف باختلاف اهتمامات الباحثين في المجالات المختلفة أو باختلاف النظرة إليها من حيث مصدرها أو نتائجها أو آثارها ومن حيث الخلفية التي ينطلق منها الباحث، ففي المجال الطبي نجد مفهوم ضغط الدم، وفي المجال النفسي نجد مفهوم الضغط النفسي، وفي مجال العمل نجد مفهوم ضغوط العمل، وغيرها من المجالات الأخرى. إذن فليس هناك تعريف واحد يثبت عليه الباحثون في أي مجال.³

✓ ذكر هانكل Hankel: في سياق حديثه عن العلوم الطبيعية كلمة Stress ليعني بها: "درجة التأثير الداخلي التي تظهر بفعل قوة خارجية".⁴

✓ برأي لوثنانز Lothanz الضغط هو: "استجابة لموقف أو ظرف خارجي ينتج عنه انحراف جسماني أو نفساني أو سلوكي للفرد".⁵

✓ أما بارن Burne عرفه بأنه: "الاستجابة للمواقف الضاغطة للمسؤوليات أو التهديدات الحقيقية أو التصويرية التي تنشأ عن البيئة".⁶

✓ وقد عرفت حسن الضغط بأنه: "مجموعة من التفاعلات بين الفرد وبيئته والتي تتسبب في حالة عاطفية أو وجدانية غير سارة".⁷

✓ قام عسكر بتعريف الضغط على أنه: "مجموعة المتغيرات الجسمية والنفسية التي تحدث للفرد ردود فعله أثناء مواجهته للمواقف المحيطة التي تمثل تهديدا له".⁸

¹ بلواضح عبد الوهاب: مرجع سابق، ص: 27.

² قاموس النجيب، نوميديا للطباعة والنشر، ص: 157.

³ محمود فتحي عكاش: علم النفس الصناعي، 1999، ص: 58.

⁴ دعو سميرة: الضغوط النفسية ودرجة مواجهتها، 2012، ص: 20.

⁵ حريم حسين: السلوك التنظيمي-سلوك الأفراد في المنظمات-، دار زهران للنشر والتوزيع، 2004، ص: 378.

⁶ غصبيات هند: مصادر ضغوط العمل لدى أعضاء هيئة التدريس في جامعة اليرموك، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الأردن، 1995، ص: 07.

⁷ حسن رواية: السلوك في المنظمات، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2000، ص: 365.

⁸ محمود سليمان العميان: السلوك التنظيمي في منظمات العمال، ط2، دار وائل للنشر، عمان، 2004، ص: 160.

✓ عرفها عبد الباقي أيضاً بأنها: "عبارة عن ردود فعل الفرد إزاء المؤثرات المادية والمؤثرات النفسية، وتكون ردود الفعل هذه متمثلة بالخوف والارتجاف وزيادة ضغط الدم والارتباك وغياب الذاكرة وغيرها الكثير".¹

✓ يأخذ الضغط معنى الدلالة على نطاق واسع من حالات الإنسان الناشئة لتأثيرات مختلفة بالغة القوة، وتظهر نتيجة الخطر والتهديد.²

✓ عرفها أيضاً بير ونيومان Beer and Neumann: "الضغوط حالة ناشئة عن تفاعل العوامل المتعلقة بالعمل مع الفرد لكي تتغير حالته النفسية والبدنية بحيث يجبر على التحول عن ممارسته لعمله بصورة طبيعية".³

إنّ الضغوط تحدث نتيجة التفاعلات النفسية الواسعة التي تحدث للفرد، وتجعله مهيباً لاستخدام وسائل الدفاع ليحافظ على مصالحه بحيث ينتج عنها تأثيرات سلوكية وفسيولوجية. وكلما نجح الفرد في الدفاع عن مصالحه تعود حالته السلوكية والفسيولوجية لطبيعتها، وإلا سيحاول الاستعداد لمواجهة هذه الحالة والتي تعتبر طارئة بالنسبة له، فتستمر الأعراض الفسيولوجية والسلوكية وقد يصاب بالاكنتاب أو إصابات أخرى تأثر على نشاطه.

يتضح مما سبق الدلالات المتعددة عند الإشارة إلى لفظ الضغط في المجال الإنساني، حيث يستخدم الباحثون العديد من الكلمات لتعريب هذه الكلمة، فبالإضافة إلى الضغوط تستخدم كلمة (انعصاب - شدة - كرب - ضائقة - اضطهاد - وطأه - توتر - مشقة - شد - تأزم نفسي - تعب نفسي - ضغط انفعالي - أزمة - مواقف متطرفة - صراع ...) فكل هذه الكلمات ذات صلة بالضغوط وتعبّر عنها، مما جعل البعض عاجز عن وصف أو إعطاء تعريف محدد لمصطلح الضغط.

ونستنتج أن: "الضغط استجابة تكيفية بين الفرد وبيئته التي تشعره بالإرهاق والتعب، يحدث آثاراً فسيولوجية للإنسان فتعيقه عن أداء أمثل الأدوار وتشعره بحالة من الألم والاستياء، ويختلف مقياس هذا الضغط باختلاف الفروق في تكوين الشخصية".

3/ عناصر الضغط:

بين والاس وسي زلاحي أنّ الضغوط تجارب داخلية تخلق وتولد عدم التوازن النفسي والفيزيولوجي للفرد وهي تكون نتيجة العوامل في البيئة الخارجية عناصر رئيسية ثلاثة للضغوط في العمل تتمثل في:

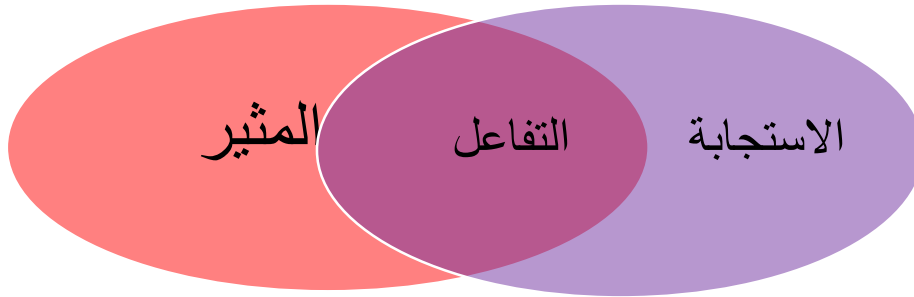
- عنصر المثير: يمثل المثيرات الأولية الناتجة عن مشاعر الضغوط ويكون مصادرها البيئة أو الفرد.
- عنصر الاستجابة: ويمثل ردود الفعل الفيزيولوجية والنفسية والسلوكية التي يبديها الفرد مثل القلق والتوتر والإحباط.

¹ عبد الباقي: السلوك الفعال في المنظمات، دار الجامعة الجديدة للنشر، الإسكندرية، 2001، ص: 284.

² فاروق السيد عثمان: القلق وإدارة الضغوط، 2001، ص: 18.

³ حسين الجريم: السلوك التنظيمي لسلوك الأفراد في المنظمات، الأردن، دار الورق، 1997، ص: 337.

- عنصر التفاعل: وهو التفاعل بين العوامل المثيرة والعوامل المستجيبة.¹
وقد وضع ذلك في الشكل التالي:



الشكل (01): عناصر الضغوط

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على المراجع السابقة

4/ مستويات الضغط وآلية حدوثها:

4-1/ مستويات الضغط:

لا يجوز أن ترسخ في أذهاننا أن الضغط سلبي بكافة جوانبه، بل يحدث الكثير من الإيجابيات إذا تمثل في مستوى معين وقد تم تقسيم مستويات الضغط إلى ثلاث أقسام:

أ- **المستوى المرتفع:** وهي الضغوط السلبية والتي يشعر الفرد فيها بتراكم العمل عليه وتسبب انخفاضاً في روحه المعنوية وتولد ارتباكاً عنده وتشعره بالفشل والتشاؤم.

ب- **المستوى المقبول:** وهي الضغوط الإيجابية والتي يشعر بها الفرد بالمتعة في العمل وعلى قدرته الفائقة على حل المشكلات وتتميز بأنها تعطي شخصية الفرد الحيوية والنشاط والتفاؤل الدائم والقدرة العالية على التفكير بتركيز وعلى حل المشكلات.

ج- **المستوى المنخفض:** وهي من الضغوط السلبية والتي تشعر الفرد بالملل والإجهاد والإحباط وتسبب له الشعور بالضعف.²

4-2/ آلية حدوث الضغط:

في محاولة لتفسير الأمراض المتصلة بالضغوط ميز بعض الباحثين والأطباء مراحل للتعرض لها تسبب نتائج تؤثر على صحة الفرد عموماً، فمنهم من ميزها إلى ثلاث مراحل وهي: الإنذار، المقاومة والاستنزاف ومنهم من ميزها إلى أربع مراحل ألا وهي:

أ- **مرحلة التعرض للضغوط:** يطلق عليها أيضاً اسم مرحلة الإنذار المبكر أو مرحلة الإحساس بوجود الخطر، وتبدأ هذه المرحلة بتعرض الفرد لمثير معين، سواء كان داخلياً أو خارجياً، ويمكن القول بأن هذا

¹ محمود سليمان العميان: مرجع سابق، ص: 161.

² هيجان عبد الرحمن: ضغوط العمل-مصادر ها-نتائجها وكيفية إدارتها، ط1، مكتبة الملك فهد الوطنية، الرياض، 1998، ص: 30.

المثير أدى إلى حدوث ضغوط معينة عندما تفرز الغدد الصماء هرمونات معينة يترتب عنها بعض المظاهر التي يمكن أن تستدل منها على تعرض الفرد لهذه الضغوط ومن أهم هذه المظاهر:

- الأرق
- الحساسية للنقد
- توتر الأعصاب
- الضحك الهستيري
- زيادة ضربات القلب
- سوء استغلال الوقت
- الاستهداف للحوادث

ب- **مرحلة رد الفعل التعامل مع الضغوط:** تبدأ هذه المرحلة فور حدوث التغيرات السابقة حيث تؤدي إلى إثارة العمليات الدفاعية في الجسم في مرحلة التعامل، ويأخذ رد الفعل أحد الاتجاهين إما بالمواجهة أو الهروب وذلك في محاولة للتغلب عليها والتخلص منها بسرعة وبذلك يعود الفرد على حالة التوازن وإذا لم ينجح في ذلك ينتقل إلى المرحلة التالية حيث يكون قد تعرض بالفعل للضغوط.¹

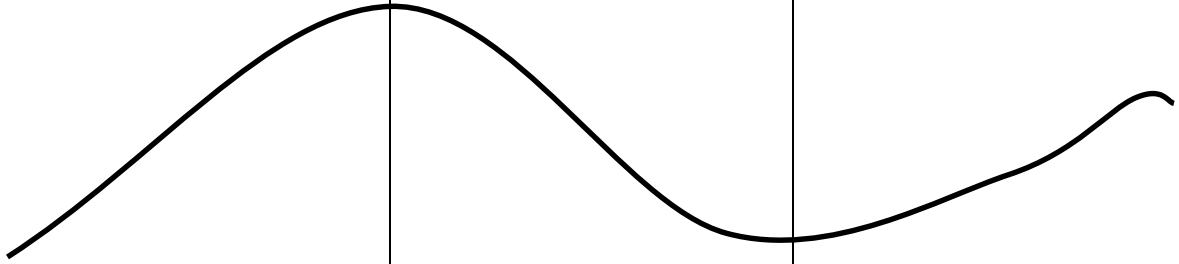
ج- **مرحلة المقاومة ومحاولة التكيف:** عند التنبيه يستجيب الجسم بإفراز الهرمونات من أجل رفع نسبة الكوليسترول في الدم، لتوفير الطاقة التي يحتاجها الجسم من أجل الاستجابة، حيث يحاول الفرد في هذه المرحلة علاج الآثار التي حدثت بالفعل ومقاومة أي تدهور أو تطورات إضافية بالإضافة إلى محاولة التكيف مع ما يحدث فعلاً، فإذا نجح في ذلك قد يستقر الأمر عند هذا الحد وتزداد فرص العودة إلى حالة التوازن أما الفشل، ينتقل الفرد إلى المرحلة التالية.

د- **مرحلة التعب والإنهاك:** ينتقل الفرد إلى هذه المرحلة عندما يتعرض لمصادر الضغوط باستمرار ولفترة زمنية طويلة حيث يصاب بالإجهاد نتيجة لتكرار المقاومة ومحاولات التكيف، ويمكن الاستدلال على الوصول لهذه المرحلة من خلال بعض المظاهر والآثار أهمها:

- الاستياء من جو العمل
 - انخفاض معدلات الإنجاز
 - التفكير في ترك الوظيفة
 - الإصابة بأمراض نفسية مثل: النسيان المتكرر، السلبية، اللامبالاة والاكتئاب
 - الإصابة بأمراض عضوية مثل قرحة المعدة، السكر وضغط الدم.²
- وقد قام سيلي بمقارنة هذه المراحل والمستويات بمراحل حياة الإنسان وهي في الشكل الموالي:

¹ محمد إسماعيل بلال: السلوك التنظيمي بين النظرية والتطبيق، 2005، جامعة الأزاريطة، ص: 44.

² محمد إسماعيل بلال: مرجع سابق، ص: 46.

المرحلة الأولى	المرحلة الثانية	المرحلة الثالثة
		
حركة المنبه "الجرس" يبدأ الجسم في أول كشف للعوامل الضاغطة، وكذلك تهمل المقاومة	المقاومة يزداد ظهور عوامل الضغط غير أن المقاومة تزداد أكثر من المعدل	إنهاك/تعب بعد فترة مقاومة، يبدأ الجسم الإحساس بالإنهاك فنقل طاقة المقاومة.

الشكل (02): مراحل ردود الفعل تجاه الضغوط عند سيلاي:

المصدر: عبد الباقي،: السلوك الفعال في المنظمات، دار الجامعة، الإسكندرية- مصر، 2001، ص 283.

5/ تعريف الضغط المهني ومصادره:

5-1/ تعريف الضغط المهني:

أ- الضغوط المهنية كمثير:

- يعرفها لازا روس وكوهين على أنها: " الأحداث التي تتحدى الفرد وتتطلب التكيف الفيسيولوجي، المعرفي أو السلوكي".¹
- يُعرف الضغط بأنه أي شيء ممن شأنه أن يؤدي إلى استجابة انفعالية حادة ومستمرة.²
- الضغوط حالة تؤثر في الجوانب الانفعالية للفرد وفي عملية تفكيره، وهذه الحالة تؤثر على نحو سلبي في تفكير الأفراد، وفي سلوكياتهم، وفي حالتهم الصحية.³

ب- الضغوط كاستجابة:

- يرى باحثوا هذا الاتجاه أن الضغط رد فعل بدني، نفسي أو سلوكي، صادر من الفرد نتيجة التعرض لمثيرات معينة.⁴
- عرفها جرينبرج وبارون على أنها: "نوع من الحالات الوجدانية وردود الأفعال الفيسيولوجية التي تحدث في مواقف معينة حيث يشعر الأفراد أنهم قادرون على تحقيق أهداف المنظمة".¹

¹ جمعة سيد يوسف: إدارة ضغوط العمل - نموذج تدريب وممارسة -، إيتراك للطباعة والنشر، 2004، ص: 17.

² منى عبد الحليم: مدخل الصحة النفسية في المجال الرياضي - مفاهيم وتطبيقات-، دار الوفاء للطباعة والنشر، 2001، ص: 35.

³ حافظ فرج أحمد: قضايا إدارية معاصرة، عالم الكتب للنشر والطباعة، 2007، ص: 20.

⁴ عبد العزيز المجيد محمد: سيكولوجية مواجهة الضغوط في المجال الرياضي، مركز الكتاب للنشر، 2005، ص: 18.

ومنه نستنتج أن الضغوط المهنية هي: "حالة تصيب الفرد نتيجة عدم توافقه مع بيئة العمل، لتعرضه لمثيرات ذاتية وبيئية تفوق طاقته التكيفية وينتج عنها مجموعة من الآثار النفسية والفسيولوجية والسلوكية".

5-2/ مصادر الضغوط المهنية:

أ- مصادر الضغوط المهنية المتعلقة بالفرد:

تختلف استجابة الفرد للضغط حسب السمات الشخصية وخصائصها فمن الممكن أن يتعرض الأشخاص لنفس الضغوط ومع ذلك لا يكون الأثر واحداً وهذه المصادر كالتالي:

✓ **مفهوم الذات:** هي تكوين معرفي موحد ومتعلم للمدركات الشعورية، والتصورات والتعميمات الخاصة بالذات، يبلوره الفرد ويعتبره تعريفاً نفسياً لذاته، ويتكون مفهوم الذات من أفكار الفرد الذاتية المتسقة المحددة من عناصر مختلفة لكيونته الداخلية والخارجية.

وقد أوضح الهيجان ستة أبعاد لمفهوم الذات وهي:

- الوعي بالذات: وهي مدى إدراك الفرد أن لديه القدرة على التأثير على عالمه ومن هم حوله.
 - القيمة الذاتية: مدى شعور الفرد بأنه مساوياً للآخرين في الحقوق والواجبات.
 - حب تقدير الذات: تعني عدم تعريض الفرد نفسه للمشاق أو المخاطر التي تزيد على طاقته.
 - الثقة بالذات: قدرة الفرد على التكيف مع العالم من حوله.
 - احترام الذات: يتمثل في قدرة الشخص على التعبير عن مشاعره بصورة واضحة.
 - تميز الذات: شعور الفرد بالتميز من حيث الأهمية والخصوصية عن الآخرين.
- نستنتج مما سبق بأن إدراك الفرد لذاته وتقديره لها تقديراً إيجابياً يجعل منه أكثر تحملاً للضغوط وإذا حدث العكس يجعل منه أكثر عرضة للضغوط.²

✓ **نمط الشخصية:** يعرفها عمار كشرود في معجمه بأنها: "تشير إلى الخصائص والسمات التي تتوافر في تركيب بنيان وكيان الشخص".³

ويمكن تصنيف الأفراد إلى نمطين من أنماط الشخصية أحدهما أكثر قابلية للضغوط بسبب رغبته في إنجاز أكبر عدد من المهام في أقصر وقت ممكن والمبالغة في طموحاته وكأنه يسابق الزمن ويعرف بالنمط "أ"، أما النمط الثاني يكون عكس النمط الأول ويعرف باسم النمط "ب" الذي يتميز بالثقة والهدوء وأخذ الأمور ببساطة وأخذ الوقت في التعامل مع الأمور ومواجهتها.⁴

¹ طه عبد العزيز المجيد الحسين، سلامة عبد العظيم الحسين: استراتيجية إدارة الضغوط التربوية والنفسية، دار الفكر، 2006، ص: 22.

² عبد الرحمان بن أحمد بن محمد الهيجان: مرجع سابق، ص: 101-102.

³ عمار الطيب كشرود: معجم مصطلحات علم النفس الصناعي والتنظيمي والإدارة إنجليزي - عربي، دار الكتب الوطنية، 1994، ص: 266.

⁴ علي حمدي: سيكولوجية الاتصال وضغوط العمل، ص: 173.

لقد حاول لوكاس 1985: أن يفرق بين نمط الشخصية "أ" ونمط الشخصية "ب" من خلال وصفه لسلوكيات كل منها وذلك كما يوضح الجدول التالي:¹

الجدول رقم (1): الفرق بين نمط الشخصية (أ) ونمط الشخصية (ب)

نمط الشخصية (أ)	نمط الشخصية (ب)
✓ شديد وعنيف	✓ ليس في عجلة من أمره دائماً
✓ منافس	✓ متأن في مشيته
✓ مستعجل دائماً	✓ يستمتع بوقته دون إحساس بالذنب
✓ يمشي بسرعة	✓ صبوراً لا يؤنب نفسه كثيراً على ضياع الوقت
✓ يأكل بسرعة	✓ ليس لديه مواعيد نهائية لإنجاز العمل
✓ غير صبور بسبب ضياع الوقت	✓ يلعب من أجل المتعة وليس من أجل الكسب
✓ يعمل شينين في نفس الوقت	✓ ذو أسلوب لطيف في الحياة
✓ لا يستمتع بوقت الفراغ	✓ لا يهتم بالوقت
✓ يقيس النجاح بالكمية	
✓ يشعر دائماً أنه تحت ضغط الوقت	

✓ **مركز التحكم في الأحداث:** يتعلق بمدى اعتقاد الفرد في مدى تحكمه وسيطرته على الأحداث المحيطة به، والفرد الذي يتصف بأنه داخلي يعتقد بأنه أكثر تحمل للأحداث من حوله بينما نمط مركز التحكم الخارجي يعتقد بأن ما يحدث له خارج عن نطاق سيطرته.

ويعتبر مركز التحكم أحد أبعاد الشخصية التي وضعها روتر 1966 حيث أشار إلى أنه من الممكن أن يتفاوت مركز التحكم لدى الأفراد بين درجة عالية من السيطرة الداخلية ودرجة عالية من السيطرة الخارجية.²

✓ **عبء الدور:** ويقصد به أن يكون للفرد عبء عمل أكثر من قدراته أو النطاق المخصص للعمل بحيث يتسبب ذلك في فرض ضغوط عليه، أو أن يكون عبء العمل أقل من قدراته وطاقته فيتسبب ذلك في شعوره بالملل وعدم الارتياح.

✓ **صراع الدور:** يحدث إن كان هناك تعارض بين متطلبات الدور، فعندما يتعرض الفرد لموقف يفرض عليه متطلبات متعارضة كأن يتطلب وظيفة للعمل لساعات طويلة أو السفر لمسافات بعيدة وقد يتعارض ذلك مع دوره بوصفه زوجاً أو أباً، فإنه حينئذ يعاني من صراع الدور الذي يتولد عندما تكون هناك

¹ عبد الرحمن بن أحمد بن محمد الهيجان: مرجع سابق، ص: 106.

² عبد الرحمن بن أحمد بن محمد الهيجان: مرجع سابق، ص: 113.

متطلبات متعارضة في آن واحد يقع تحتها الفرد سواء من رئيسه أو زملاءه في العمل أو مرؤوسيه، بحيث تعارض مجارات الفرد لمجموعة التوقعات المتصلة بالعمل من مجارات مجموعة أخرى من التوقعات مما يؤدي إلى حدوث صراع الدور بالنسبة لهذا الفرد وقد تتعدد أدوار الفرد الواحد لهذا لعدة أدوار:

- دوره كزوج
- دوره كموظف أو عامل
- دوره كأب
- دوره كرب أسرة¹

✓ **غموض الدور:** يقصد به عدم وضوح الدور الذي يقوم به الفرد، داخل العمل وذلك عند غياب المعلومات الكافية، أو عندما تكون الأهداف المراد تحقيقها غير واضحة، أو عندما لا تتناسب توقعات الدور بالمسؤوليات المرتبطة به، وهو ما يعرف بالتوقعات غير الواقعية تجاه دور معين والتي تولد لدى العامل فكرة غير مطابقة عما كان ينتظره أثناء قيامه بهذا الدور، ويمكن أن يوجد الغموض في أي من المجالات التالية: مسؤوليات الفرد، قواعد ومصادر السلطة، تقييم المشرف لأداء الفرد، التغييرات التنظيمية، وهناك احتمال أكثر لحدوث الغموض في المنظمات المعقدة وكبيرة الحجم.²

يحدث الغموض عندما:

- ◀ تحدث تغييرات تكنولوجية
 - ◀ تغيير أحد أفراد العمل
 - ◀ وجود نقص في المعلومات الواردة من الإدارة العليا
 - ◀ إخفاء المرؤوسين معلومات عن المشرف كوسيلة للسيطرة على الأحداث أو كأسلوب لمضايقته المشرف غير المفضل بالنسبة لهم.³
- أوضحت الكثير من الدراسات أن عدم كفاية المعلومات أو غموضها يمثل مصدراً للضغوط بالنسبة لثلث العاملين فيما عبر 10% فقط من العاملين في نفس الدراسات بأن لديهم معلومات كافية عن وظائفهم.
- ✓ **المسؤولية تجاه الآخرين:** تعتبر المنظمة نظاماً اجتماعياً معقداً تقوم على أساس التفاعل بين أفرادها سواء بشكل رسمي أو غير رسمي، فإنه من الممكن أن ينشأ عن هذا التفاعل العديد من مسببات الضغوط بالنظر إلى اختلاف الأفراد المنتمين إليها من حيث عاداتهم وقيمهم وكذا مستويات تعليمهم وأجناسهم وغير ذلك، هذه المسببات تضع المسؤولين عنهم تحت تأثير ضغوط فيما يخص التعامل معهم وتحفيزهم ومكافأتهم وعقابهم والاستماع إلى الشكاوى والفصل فيها وغيرها من عوامل التفاعل.⁴

¹ صلاح الدين عبد الباقي: مرجع سابق، ص: 229.

² نوال حمداش: مرجع سابق، ص: 29.

³ رابوية حسن: السلوك التنظيمي المعاصر، الدار الجامعية، 2003، الإسكندرية، مصر، ص: 403.

⁴ جهاد بن محمد الرشيد: إدارة الوقت وعلاقتها بضغط العمل، رسالة ماجستير غير منشورة، 2003، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، قسم العلوم الإدارية، ص: 53-52.

ب-المصادر التنظيمية للضغوط المهنية:

ويقصد بها كل المصادر التنظيمية المرتبطة بمحيط العمل أو المرتبطة بالعمل نفسه والتي يتعرض لها الفرد وسنستعرض فيما يلي أهم هذه المصادر:

✓ عدم المشاركة في اتخاذ القرارات: حيث يطلع المدراء باتخاذ القرارات الإدارية، فيما يتعلق بالمجالات التي تقع ضمن اختصاصاتهم للمديرين أو المشرفين وذلك عائد إلى عدة عوامل منها:

◀ أهمية القرار والنتائج المترتبة عنه.

◀ درجة تعقيد القرار

◀ مدى المشاركة في اتخاذ القرار

◀ المسؤولية المترتبة على القرار

◀ درجة توفير المعلومات اللازمة لاتخاذ القرار

إتباع الفردية في اتخاذ القرارات وعدم إشراك العاملين فيها تمثل مصدراً من مصادر ضغوط العمل بالنسبة للموظفين الذين يشعرون بعدم أهميتهم في اتخاذ القرارات، وخاصة تلك التي يتأثرون بها وهم مسؤولون عنها.¹

✓ تقييم الأداء: يعتبر تقييم الأداء من أهم مصادر الضغوط فهو حكم متعدد الأبعاد على قدرة فرد ما لشغل العمل وتطويره، ويقوم به أحد أو عدة مسؤولين في المؤسسة المعنية، فالتقييم عندما لا يؤسس بطريقة موضوعية والتي تعتمد على كفاءة الأداء وتتدخل فيه العلاقات الشخصية والمحسوبية بين القائد والأتباع فإن هذا يولد نوعاً من الإحباط لدى بعض المرؤوسين نظراً لعدم تقدير إمكانياتهم ومساواتها لقدرات زملاء هم الأقل منهم كفاءة وقد يفضل بعض الزملاء عنهم، فيما يتعلق بترشيحهم للمناصب الإدارية أو فيما يخص الحوافز وهذه الأشياء تعد مصدراً من مصادر الضغوط.

✓ ظروف العمل المادية: تلعب ظروف العمل المادية دوراً مهماً في الضغوط إذا لم تحافظ على المستوى المناسب لصحة وسلامة العاملين فيها أهمها الإضاءة، الضوضاء، الحرارة، التهوية وساعات العمل

◀ الضوضاء: تعد من أسباب الضغوط لآثارها النفسية والعضوية السلبية التي تخلفها على الفرد، ومن أكثر الخصائص الصوتية ارتباطاً بالضوضاء، الشدة والتردد، فقد أثبتت الدراسات أن زيادة إفرازات الغدد الأدرينالين فوق الكلى، مما يؤدي بالجسم إلى الاستجابة الحادة من خلال زيادة ضربات القلب والضغط الدموي والتي تدل على ارتفاع مستوى الضغط لدى الأفراد، كما أن بعض الدراسات البريطانية الأخرى تبين أن الضوضاء أو الأصوات المزعجة لا تترك تأثيرها على الأعمال الحركية البسيطة، ولكنها تقلل من كفاءة الإنتاج في الأعمال الصحية المعقدة لأن هذه الأعمال في حاجة إلى تركيز شديد عند إنجازها.

¹ عبد الرحمن الهيجان: مرجع سابق، ص، 82.

◀ **الحرارة:** تبين الدراسات أن التباين في درجات الحرارة يؤثر على الصحة وأشكال السلوك الاجتماعي مثل العدوان، كما أن الرطوبة ترتبط سلبياً مع النشاط والحالات المزاجية الإيجابية، إذ أنه ينبغي للفرد أن يعمل في بيئة عمل تتوفر على درجة حرارة معتدلة، لأنها تسبب ضيقاً لدى العامل، مما يسرع عليه الشعور بالتعب والملل، ويقلل من كفاءته في العمل. تحدد الحرارة المناسبة لكل بيئة حسب نوع النشاط وكذا اختلاف الأفراد والقطاع الجغرافي.¹

◀ **الإضاءة:** تحدث الإضاءة المتطرفة الأثر السلبي لدى الفرد العامل، إذ أن الإضاءة تساعد على الإدراك، والعكس فإنها كلما كانت غير مناسبة إما بالزيادة أو النقصان ستؤدي إلى مشكلات الصداع، إذ تختلف الإضاءة باختلاف خصائص العمل ونوعه ومكانه ويرى عبد القادر طه أنه وبالرغم من أن بعض الأبحاث أظهرت أن شدة الإضاءة ترفع الإنتاج في بعض الأعمال إلى 35%، إلا أنها لو زادت عن الحد المناسب قد تؤدي إلى انخفاض النتيجة، كما يجب مراعاة موقع أجهزة الإضاءة بالنسبة للعين.

◀ **الاتصال:** يؤكد كل من ديفيد وسكوت بأنه دون اتصال يتعذر أن يوجد تنظيم أو أن يتقدم الإنتاج الجماعي، ذلك لأن العملية الوحيدة التي تربط الأفراد ببعضهم البعض داخل الجماعة، حيث أن معظم المشاكل الحاصلة في المنظمة كانت من سوء الفهم وسوء قنوات الاتصال بين مختلف المستويات التنظيمية، ومنه تخلق جو يسوده الضغط، وكثرة الصراعات وانخفاض في الروح المعنوية وكذا التغيب.²

6/ أنواع الضغوط المهنية والآثار المترتبة عنها:

6-1/ أنواع الضغوط المهنية:

قسم الباحثون أنواع الضغوط حسب معايير تصنيفية، وهذا التصنيف على أساس الآثار أو السبب أو شدة هذه الضغوط:

أ- حسب معايير الأثر:

مصنفة إلى إيجابية وسلبية حسب تمييز هانز سيللي:

• الضغط الإيجابي: وهذا الضغط يعد حافزاً يدفع الفرد نحو الأداء الأفضل ويساعده على الإبداع وتنمية الثقة في النفس.

• الضغط السلبي: هو الصورة المدمرة للضغوط ويؤدي إلى اختلال وظيفي في تكيف الكائن حيث تؤثر في حالته النفسية والجسدية وهذا ما يؤدي للاختلال في الاستجابة سواء المعرفية أو النفسية، الأمر المؤدي لضعف الأداء.³

ب- حسب معيار السبب:

¹ فرج عبد القادر طه: علم النفس الصناعي والتنظيمي، دار قباء للنشر والتوزيع، ط9، 2001، القاهرة، مصر، ص: 250، بتصرف.

² محمد علي محمد: علم اجتماع التنظيم-مدخل للتراث والمشكلات والموضوع والمنهج-، دار المعرفة الجامعية، ط3، 1983، الإسكندرية، مصر، ص: 441.

³ محمد حسن محمد حمادات: مرجع سابق، ص: 167.



- ضغوط أسرية: (التنافر الأسري، الانفصال، وفاة، فقر)
- الضغوط الخاصة بالنقص: (نقص الممتلكات، نقص الأصدقاء
- الضغوط الخاصة بالعدوان: (سوء المعاملة من العائلة، الأقارب، الأصدقاء
- الضغوط الخاصة بالسيطرة: (التأديب العقاب القاسي

ج- حسب معيار الشدة:

صنفها بابتكوك إلى ثلاث أنواع:

- ضغط ناتج عن الصراعات الداخلية: كالعصاب، وهذا النوع مرتبط بشكل وثيق بالمفهوم الذي يعطيه الطب العقلي للقلق.
- ضغط ذو أصل خارجي: أي صادر من بيئة الفرد، كمواجهة لعراقيل خلال سعيه لتحقيق أهداف معينة فيريد اختيارها وتخطيها ليشعر بالراحة والرضا.
- جهد مرتبط بالحاجة للإبداع: فالمبدع في حاجة لأن يعيش في بيئة تحفزه على استغلال طاقته الإبداعية بتطوير وظائفه الطبيعية.¹

د- حسب معيار الفترة الزمنية: التي تستغرقها الشدة أو التوتر ومدى التأثير على صحة الإنسان النفسية والبدنية ويقسم جيمز الضغوط إلى:

- الضغوط البسيطة: تستمر من ثواني معدودة إلى ساعات طويلة، وتكون ناجمة عن مضايقات صادرة من أشخاص تافهين أو أحداث قليلة الأهمية في الحياة.
- الضغوط المتوسطة: تمتد من ساعات إلى أيام، تنجم عن بعض الأمور كفترة عمل إضافية أو زيادة شخص مسؤول أو غير مرغوب فيه.
- الضغوط المضاعفة: التي تستمر لأسابيع أو أشهر وتنجم من أحداث كبيرة كالنقل من العمل أو الإيقاف عن العمل أو موت شخص عزيز.

و- حسب معيار المصادر: صنفها جراث إلى:

- الضغوط الناتجة عن البيئة المادية: يتعرض لها الفرد داخل المنظمة أثناء ممارسة مسؤولياته ومهام وظيفته، وتتضمن مصادر مفتوحة قد تكون نفسية، اجتماعية أو تقنية.
- الضغوط الناتجة عن البيئة الاجتماعية: تظهر لدى الأفراد الذين يتفاعلون معاً في مجالات العمل مع الزملاء.
- الضغوط الناتجة عن النظام الشخصي للفرد: ترجع إلى الخصائص الشخصية المتوارثة أو المكتسبة.²

¹ عمر وصفي عقيلي: إدارة الموارد البشرية المعاصرة-بعد استراتيجي-، دار وائل للنشر والتوزيع، 2005، عمان، ص: 595.

² عمر وصفي عقيلي: مرجع سابق، ص: 595.

6-2/ الآثار المترتبة عن الضغوط المهنية:

إذا زادت الضغوط المهنية عن القدر المعقول، تركت أثراً سلبياً في حياة الفرد العامل في حد ذاته من جهة وعلى المنظمة من جهة أخرى، ويعيق كل من الطرفين لبلوغ أهدافهما المرجوة، ولكن هذا لا يعني أنّ الضغوط في بعض الأحيان تؤدي لنتائج إيجابية مثلاً: التحسين في أداء الفرد، وعليه فإن للضغوط آثاراً سلبية وأخرى إيجابية.

أ- الآثار الإيجابية للضغوط المهنية:

- ✓ التعاون والتضافر في الجهود من أجل إيجاد حلول للمشكلات.
- ✓ زيادة الرغبة والدافعية نحو العمل.
- ✓ تعزيز الشعور بالرضا الوظيفي والشعور بالإنجاز.
- ✓ انخفاض الغياب والتأخر ومعدل دوران العمل.
- ✓ تنمية الاتصال بين العاملين بالمنظمة سواء كان هذا الاتصال رسمياً أو غير رسمي، حيث تتطلب الضغوط المهنية زيادة في قنوات الاتصال واستخدامها بشكل فعال من أجل مواجهة هاته الضغوط.

ب- الآثار السلبية للضغوط المهنية: متنوعة وتشمل الفرد والمنظمة إذ تتمثل في:

- ✓ انخفاض الأداء: إن ارتفاع مستوى الضغط عن المقدار المناسب أو انخفاض عنه، ذو تأثير سلبي على أداء العامل، ويؤدي إلى ضعف الأداء وانخفاضه كما أن المقدار العالي أو المنخفض من الضغوط قد لا يكون مثيراً أو مشجعاً للأداء في حين أنّ المقدار المناسب يكون مثيراً ونسوق بهذا شكلاً يصف العلاقة بين الضغوط والأداء:
- ✓ الملل: يقصد به اضطراب الفرد إلى الاستمرار في عمل لا يميل إليه، والضغط يخلق حالة من الملل أو السأم لدى الفرد نتيجة الظروف الخارجية للعمل، والوضع الاجتماعي والشخصي مما يقلل انتباه وانجذاب الفرد نحو عمله.¹
- ✓ التعب: يعرفه فيرونون أنه مجموعة نتائج النشاطات التي تظهر في تناقض القدرة على القيام بالعمل، حيث عادة ما يصاحب الشعور بالتعب عدم الثبات وعدم الاستقرار، القلق، الضيق الشديد واضطراب الحالة الانفعالية للفرد، مما يؤدي إلى انخفاض أدائه نتيجة تعرضه للضغوط الناتجة عن بيئة العمل الخارجية أو الناجمة عن طبيعة الفرد في حد ذاته.
- ✓ التغيب: تعتبر من المشاكل التي ترتبط أساساً بطبيعة الأعمال والمواقف التي يمر بها الفرد في عمله، حيث يميل الفرد إلى التأخر عن العمل شيئاً فشيئاً إلى أن يتغيب تماماً، وذلك نتيجة الإرهاق والملل

¹ توفيق عبد الرحمان: المدير في مواجهة ضغوط العمل، مركز الخبرات المهنية للإدارة، 1994، القاهرة، مصر، ص:

أو عدم الرضا عن العمل حيث إذا تعددت حالات التغيب يؤدي إلى توقف عن العمل تماماً، كما أنها تخلق حالة من حالات دوران العمل.

✓ المشكلات الصحية: يتعرض الفرد إلى استنفار انفعالي يزيد عن قدرته على التحمل قد يصيب أمراض صحية خطيرة مثل:

- الصداع المستمر
- الذبحة الصدرية
- عدم انتظام معدلات نبض القلب
- أمراض الكبد والرئة
- أمراض الجهاز العصبي والهضمي
- ارتفاع نسبة الكوليسترول في الدم
- ارتفاع ضغط الدم وغيرها

ويشير الهيجان إلى أن اتخاذ القرارات بما تتضمنه من أبعاد متعددة تتعلق بالمدير أو الموظف من الممكن أن تعد سبباً من أسباب ضغوط العمل وبخاصة إذا ما كانت هذه القرارات قائمة على أساس المركزية الشديدة وعدم مشاركة الموظفين.¹

7/ استراتيجيات مواجهة الضغط المهني:

تتعدد استراتيجيات وأساليب مواجهة الضغط فهناك أساليب عامة تنطبق على معظم أنواع الضغوط مثلاً: كالاتجاه إلى الله، قراءة القرآن والدعاء، وهناك أساليب خاصة بأنواع معينة من الضغوط ومهما كان الأسلوب المتبع لمواجهة الضغوط فيجب أن تتوفر فيها الشروط التالية:

✓ أن يتوافر في استخدام أي أسلوب من أساليب مواجهة الضغوط هذه الخصوصية لأن الأسلوب الذي يصلح لفرد لا يصلح لآخر، ذلك نظراً للفروق الفردية الموجودة بين الأفراد.

✓ أن تكون أساليب المواجهة مبنية على أساليب تفضيلات الشخص بدلاً من أن تكون مفروضة عليه.

✓ لا بد أن تتعدد أساليب مواجهة الضغوط وذلك نظراً لتعدد أبعادها من حيث الأساليب والنتائج وهذه الأساليب لا بد من أن تجمع بين أنشطة الفرد العقلية والبدنية والعاطفية والاجتماعية.

✓ أن تتسم أساليب مواجهة الضغوط بالمرونة، بمعنى أن تكون قابلة للتعديل والتكيف بما يلزم ظروف الفرد والمنظمة المنتمي إليها.²

● 7- التخطيط المسبق لكيفية التصرف في مواجهة ضغط العمل

● المشاركة في أنشطة مختلفة

¹ نايف بن فهد تويم: مرجع سابق، ص: 41.

² محمد بن أحمد بن محمد الهيجان: مرجع سابق، ص: 294.



● الاسترخاء والتأمل

● إدارة الوقت¹

ومنه يمكن استخلاص الاستراتيجيتين السابقتين فيما يلي:

- ✓ جمع معلومات وافية وكافية عن المواقف إن كانت غير سارة
- ✓ في حالة القلق تجمع تفاصيل عن المصادر الخارجية المتوفرة التي تساعد على عمل شيء قبل استفعال المشكلة.

✓ تشجيع النفس على تبني خطط لمواجهة أي موقف مع الاعتراف بوجود ضغط.

✓ الصلاة وقراءة القرآن لقوله تعالى: (أَلَا بِذِكْرِ اللَّهِ تَطْمَئِنُّ الْقُلُوبُ).

✓ مزاولة بعض التمارين الرياضية.

✓ التركيز في أداء نشاط ذو أهمية حيث يمكن التخفيف من حدة الضغوط.

✓ الابتعاد عن العادات السلوكية السيئة مثل: اللجوء لنوع من المهدئات، والتخلص من التصورات الذهنية الخاطئة التي تؤدي إلى الاقتناع بالفشل.

✓ الاتجاه والوعي المقصود به هو أننا لا نستطيع تغيير السلوكيات دون تغيير الاتجاهات فالجسم مثلاً يستطيع اكتساب مناعة ضد الأمراض.

✓ يمكن أيضاً تطبيق فكرة التطعيم على الضغوط المهنية من خلال التكيف والصبر.

1/ الاستراتيجيات الفردية للتعامل مع الضغوط المهنية:

تتبع منها الاستراتيجيات التالية:

أ- استراتيجية الصحة الجسمية:

إن العوامل التي تحسن اللياقة البدنية يمكن أن تساعد الفرد على مقاومة التأثيرات السلبية للضغط حيث تشمل العوامل استعادة والمحافظة على اللياقة البدنية على التمارين، على الرياضة وتخفيض الوزن والغذاء الجيد.

ب- استراتيجية الصحة النفسية: تشمل على:

✓ تنمية شبكة من المساندة الاجتماعية: فالفرد الذي تربطه علاقات قوية مع الآخرين يكون واثقاً من الحصول على المساعدة الاجتماعية.

2. الإستراتيجيات التنظيمية لمواجهة الضغوط المهنية:

✓ التطبيق الجيد لمبادئ الإدارة والتنظيم: إن المخالفات التي يقع فيها الكثير من الإداريين في ممارساتهم اليومية بسبب عدم إتباعهم للمبادئ المتعارف عليها في الغدارة والتنظيم، تسبب الكثير من

¹ موسى الفردي: التنظيم الإداري - أساليب واستشارات -، دار زمزم للنشر، 2010، ص: 236-237.

الضغوط النفسية لمؤسسيهم لذلك يتعين على المستويات الإدارية العليا ممارسة مبادئ الإدارة والتنظيم بشكل جيد وهذا يمكن أن يشيع جوا من الانضباط الإداري والتنظيمي بين المستويات الإدارية الأدنى.

✓ **تصميم وظائف ذات معنى:** تفقد الكثير من الوظائف معناها وقيمتها لبعض الأسباب منها زيادة حدة التخصص بالقدر الذي يفقد فيه الموظف آية المتعة في آداءه للعمل المنوط به، وينقلب العمل إلى روتين وممل، كما تفقد الوظائف معناها وأهميتها من انعدام حرية التصرف فيها وعليه يكون العلاج أو الوقاية متمثلة في تصميم وإعادة تصميم الوظائف بالشكل الذي يجعلها ذات قيمة ومعنى وأهمية، ويتحقق ذلك من خلال ضمان أن الوظيفة تقوم بالعديد من الأنشطة والمهام كما تتيح مقداراً مناسباً من السلطة للأداء¹

✓ **إعادة تصميم الهيكل التنظيمي:** تعاني المنظمات كل فترة زمنية من المشاكل تنبع من تغييرات في الهياكل الوظيفية والعلاقات والسياسات والإجراءات ويؤدي هذا التغيير إلى إلقاء المزيد من الضغوط على العاملين، ويمكن إعادة تصميم الهيكل التنظيمي بعدة طرق لعلاج المشاكل وهي:

- ❖ إضافة مستوى تنظيمي جديد.
- ❖ تخفيض مستوى الإشراف.
- ❖ دمج الوظائف أو تقسيم إدارة كبير إلى إدارات أقل حجماً.
- ❖ إنشاء وظائف جديدة مثل: مساعد مدير....
- ❖ الدورات المستديمة.
- ❖ توظيف العلاقات الوظيفية في النظام العام للمؤسسة. والنظر في هيكل المقررات الوظيفية التي تتناسب مع حجم عبء العمل في كل وحدة تنظيمية.

¹ محمود سليمان العميان: مرجع سابق، ص: 170.



خلاصة الفصل:

من خلال ما تطرقنا إليه في هذا الفصل نجد أن الضغوط المهنية من الممكن أن تكون لها تأثير مباشر على الصحة النفسية والجسدية للعمال وبالتالي تؤثر في أداءهم لوظيفتهم، مما يجعل المؤسسة في وضع حرج، فالضغوط المهنية لا تؤثر فقط على العامل بشكل خاص بل على محيطه وعلاقاته بزملائه وكذا حياته الخاصة، مما يخلق جوا مشحونا بالنزاعات والمشاكل التي من شأنها أن تؤثر على جودة العمل، ولا يمكن أن تبقى هاته المشكلة بدون حل، فيجب على المؤسسة أن تتعامل مع مشكلات الضغوط المهنية بشكل جدي ومعرفة أهم مراحلها وعناصرها وعواقبها ووضع حلول ملائمة لها وكذا مراعاة الجانب النفسي للعمال بشكل دائم وخلق جو مناسب لأداء أفضل.



الإطار التطبيقي للدراصة

الفصل الرابع

دراسة وصفية

لكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

بجامعة المسيية

تمهيد
1 / كلية العلوم الانسانية والاجتماعية
1-1 / التعريف بالكلية
2 / التعريف بجامعة المسيية
1-2 / عميد الكلية
2-2 / نائب العميد المكلف بالدراسات والمسائل المرتبطة بالطلبة
2-3 / نائب العميد المكلف بما بعد التدرج والبحث العلمي والعلاقات الخارجية
2-4 / الأمين العام للكلية
2-5 / مسؤول مكتبة الكلية
2-6 / رئيس القسم
2-7 / الأمانة العامة
خلاصة

تمهيد :

بعدما تناولنا في الفصول السابقة المفاهيم المتعلقة بموضوع الضغوط المهنية والأداء الوظيفي حاولنا في هذا الفصل تجسيد ما طرح من أهداف وإثارة الإشكالية من قضايا وتساؤلات تحتاج إلى التحقق الأمبريقي التجريبي وسنتطرق في هذا الفصل إلى التعريف بكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة المسيلة. حيث أن هذه الكلية تعمل على مواكبة التطورات العلمية والتقنية وتوفير أقصى وسائل الراحة وتوفير بيئة عمل جيدة لموظفيها بهدف إنشاء نظام وطني متكامل يعمل على رفع كفاءة الأداء وتحسين مستوى الخدمات المقدمة للموظفين والعمال والأساتذة والطلبة وكذا المؤسسات الأخرى مثل الشركاء الاقتصاديون والمجتمع المدني، ومختلف المؤسسات الناشطة في هذا المجال.... الخ، وهذا من خلال توظيف اليد العاملة ذات الخبرة المعتبرة والمردود الكبير.

وتعتبر كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة المسيلة سباقة لمثل هذه المبادرات من خلال تركيزها على ضرورة تحديث كل الوسائل سواء الأجهزة الإلكترونية أو المراق الإدارية الجديدة والتي تحتوي على كافة وسائل الراحة النفسية والاجتماعية والبحث على التحلي بالأخلاق الحسنة والعلاقات المتبادلة فيما بين العمال والموظفين وكل الطاقم الإداري.

1/ كلية العلوم الانسانية والاجتماعية:

1-1/ التعريف بالكلية:

كلية العلوم الانسانية والاجتماعية هي مؤسسة جامعية أكاديمية بجامعة المسيلة، تمنح شهادة الليسانس والماستر والدكتوراه للطلبة الجامعيين كل حسب تخصصه، يرأس الكلية عميد يساعده في ذلك نوابه والطاقم الإداري المتخصص.

تعمل إدارة الكلية على تحديد الطاقة الاستيعابية واحتياجاتها من طلاب وأساتذة وموظفين وتقنيين وعمال مهنيين وأعوان الصيانة وأعوان الأمن... الخ من طرف هيئة مجلس الكلية، إضافة إلى احتياجات كل قسم من أقسامها الستة 06 لعدد الطلاب والأساتذة والموظفين الإداريين، وتقوم هيئة الكلية ممثلة في عميدها ونوابه والأمين العام للكلية ورؤساء المصالح والمجالس المختلة بتسيير شؤون الكلية من جميع النواحي البيداغوجية التربوية مع تحديد عدد الطلاب في كل قسم ومتابعتهم من جميع الجوانب، مبيت مأكل إطعام... الخ، وهذا طبعاً بالتنسيق مع ديوان الخدمات الجامعية بجامعة المسيلة.

أيضاً تقوم الكلية بمهام متابعة توزيع الأساتذة على أقسامها بما يتطلبه عدد الطلاب والأفواج البيداغوجية، وكذا متابعة حضور وغياب الطلبة والأساتذة وعقد عدة ندوات واجتماعات دورية من أجل المتابعة البيداغوجية، تقوم أيضاً بتنظيم الامتحانات الدورية لجميع المستويات، كما تقوم الكلية بتنظيم مناقشات مذكرات التخرج ليسانس ماستر دكتوراه وهي تستخدم مختلف التقنيات التكنولوجية الحديثة لمراقبة كل احتياجات المرفق الإداري الجامعي.

2/ التعريف بجامعة المسيلة:

أسست جامعة ولاية المسيلة في عام 1985 من خلال فتح معهد للتعليم العالي في الميكانيك، ثم في عام 1989 فُتح معهد الهندسة المدنية ومعهد التقنيات الحضرية، وفي عام 1992 أصبحت مركزاً جامعياً، أما في عام 2001 تحصلت على مرتبة جامعة، مع أربع كليات و23 قسماً حالياً يوجد بالجامعة سبع كليات، معهدين وثلاثة وعشرون مختبراً للبحث معتمدة من طرف وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

الكليات المعتمدة هي: [كلية التكنولوجيا، كلية الرياضيات والإعلام الآلي، كلية العلوم، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، كلية الآداب واللغات، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، كلية الحقوق معهد الرياضة والتربية البدنية، معهد تسيير التقنيات الحضرية].

يقدر عدد الموظفين بالجامعة حالياً حوالي 1265 موظفاً من متعاقدين ودائمين.

للجامعة حوالي 1402 أستاذ والذين يقدمون دروساً في شتى الميادين لحوالي 29629 طالباً.

يرأسها حالياً البروفيسور بودلاعة عمار.

أنشئت طبقاً للمرسوم التنفيذي رقم: 03-279 المؤرخ في: 23 أوت 2003، المحدد لمهام الجامعة

والقواعد الخاصة بتنظيمها وسيرها، والمعدل والمتمم.

وطبقا للقرار الوزاري المشترك المؤرخ في: 24 أوت 2004، المحدد للتنظيم الإداري لمديرية الجامعة والكلية والمعهد وملحقة الجامعة ومصالحها المشتركة.

- فإن الكلية " هي وحدة تعليم وبحث في الجامعة في ميدان العلم والمعرفة.
- وهي تنهض على الخصوص بالمهام الآتية:
- تكوين في التدرج وما بعد التدرج.
- نشاطات البحث العلم.
- نشاطات التكوين المتواصل وتحسين المستوى وتجديد المعارف.
- وتتشكل من أقسام ومكتبة كما تزود بمجلس الكلية وبمجلس علمي.

1-2/ عميد الكلية:

- يدير الكلية وهو المسؤول عن سيرها ويتولى تسيير وسائلها البشرية والمالية والمادية، وبهذه الصفة يتولى:
- هو الأمر بصرف اعتمادات التسيير التي يفوضها له رئيس الجامعة
 - يعين مستخدمي الكلية الذين لم تتقرر طريقة أخرى لتعيينهم
 - تولى السلطة السلمية ويمارسها على جميع المستخدمين الموضوعين تحت سلطته
 - يحضر اجتماعات مجلس الكلية
 - يعد التقرير السنوي للنشاطات ويرسله إلى رئيس الجامعة بعد المصادقة عليه من مجلس الكلية.
 - يساعده نائبان وأمين عام للكلية ومسؤول مكتبة الكلية ورؤساء أقسام

2-2/ نائب العميد المكلف بالدراسات والمسائل المرتبطة بالطلبة:

فهو يتكفل بما يلي:

- ضمان تسيير ومتابعة تسجيل طلبة التدرج
- متابعة سير أنشطة التعليم وأخذ أو اقتراح كل إجراء من أجل تحسينه على العميد
- مسك القائمة الاسمية والاحصائية للطلبة
- جمع الإعلام البيداغوجي لفائدة الطلبة ومعالجته ونشره

2-3/ نائب العميد المكلف بما بعد التدرج والبحث العلمي والعلاقات الخارجية:

فهو يتكفل بما يلي:

- متابعة سير امتحانات الالتحاق بما بعد التدرج
- أخذ أو اقتراح الاجراءات الضرورية لضمان سير التكوين لما بعد التدرج
- السهر على سير مناقشة المذكرات و أطروحات ما بعد التدرج
- متابعة سير أنشطة البحث العلمي
- المبادرة بأعمال الشراكة مع القطاعات الاجتماعية والاقتصادية
- المبادرة بأعمال من أجل تنشيط ودعم التعاون ما بين الجامعات الوطنية والدولية

- تنفيذ برامج تحسين مستوى الأساتذة وتجديد معلوماتهم
- متابعة سير المجلس العلمي للكلية والمحافظة على أرشيفه

2-4/ الأمين العام للكلية:

هو يتكفل بما يلي:

- تحضير مشروع مخطط تسيير الموارد البشرية للكلية وضمان تنفيذه
- تسيير المسار المهني لمستخدمي الكلية
- ضمان تسيير الأرشيف وتوثيق الكلية والمحافظة عليهما
- تحضير مشروع ميزانية الكلية وضمان تنفيذه
- ترقية الأنشطة العلمية والثقافية والرياضية لفائدة الطلبة بالتنسيق مع الهيئات المعنية لمديرية الجامعة
- تسيير الوسائل المنقولة والعقارية للكلية والسهر على صيانتها
- ضمان تنفيذ مخطط الأمن الداخلي للكلية

2-5/ مسؤول مكتبة للكلية:

وهو مكلف بما يلي:

- اقتراح برامج اقتناء المؤلفات والتوثيق الجامعي
- تنظيم الرصيد الوثائقي باستعمال أحدث الطرق للمعالجة والترتيب
- صيانة الرصيد الوثائقي والتحيين المستمر لعملية الجرد
- وضع الشروط الملائمة لاستعمال الرصيد الوثائقي من قبل الطلبة والأساتذة
- مساعدة الأساتذة والطلبة في بحوثهم البيبليوغرافية

2-6/ رئيس القسم:

رئيس القسم مسؤول عن السير البيداغوجي والاداري للقسم ويمارس السلطة السلمية على المستخدمين

الموضوعين تحت مسؤوليته.

ويساعده رئيسا القسم المساعدان:

2-6-1/ مساعد رئيس القسم المكلف بالتدريس والتعليم في التدرج:

ويقوم بالمهام الآتية:

- متابعة عمليات التسجيل وإعادة تسجيل الطلبة في التدرج
- السهر على السير الحسن للتعليم
- السهر على السير الحسن للامتحانات واختبارات مراقبة المعارف

2-6-2/ مساعد رئيس القسم المكلف بما بعد التدرج والبحث العلمي:

ويقوم بالمهام الآتية:

- السهر على سير التعليم في ما بعد التدرج
- ضمان متابعة أنشطة البحث
- ضمان متابعة سير اللجنة العلمية للقيم

2-7/ الأمانة العامة:

طبقا للقرار الوزاري المشترك المؤرخ في: 2004، والمحدد للتنظيم الإداري لمديرية الجامعة والكلية والمعهد وملحقة الجامعة ومصالحها المشتركة..، فإن الأمانة العامة للكلية تتكفل بما يأتي:

- ✓ تحضير مشروع مخطط تسيير الموارد البشرية للكلية وضمان تنفيذه
- ✓ تسيير المسار المهني لمستخدمي الكلية
- ✓ ضمان تسيير الأرشفة وتوثيق الكلية والمحافظة عليهما
- ✓ تحضير مشروع ميزانية الكلية وضمان تنفيذه
- ✓ ترقية الأنشطة العلمية والثقافية والرياضية لفائدة الطلبة بالتنسيق مع الهيئات المعنية لمديرية الجامعة
- ✓ تسيير الوسائل المنقولة والعقارية للكلية والسهر على صيانتها
- ✓ ضمان تنفيذ مخطط الأمن الداخلي للكلية

ولتتمكن من تنفيذ مهامها، فإن الأمانة العامة للكلية تتضمن عدة مصالح، هي:

مصلحة المستخدمين:

- ✓ فرع الأساتذة
- ✓ فرع المستخدمين الإداريين والتقنيين وأعوان المصالح

مصلحة الميزانية والمحاسبة

- ✓ فرع الميزانية
- ✓ فرع المحاسبة

مصلحة الوسائل والصيانة

- ✓ فرع الوسائل
- ✓ فرع الصيانة

مصلحة الأنشطة العلمية والثقافية والرياضية.

(موقع كلية العلوم الانسانية والاجتماعية 2022 (<http://virtuelcampus.univ-msila.dz>)

(موقع جامعة المسيلة: 2022، www.univ-msila.dz)

خلاصة:

يمكن القول بأن كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة المسيلة كانت من بين الكليات السبّاقة لتبني سياسة العمل بدون ضغوط مهنية لموظفيها وهي تعمل جاهدة لتحقيق هذه الرغبة، فهي تتابع كل المستجدات في مجال توفير أحسن محيط عمل يوفر الجهد والطاقة لموردها البشري ويعطي له الحرية في التعامل مع هذا المحيط بكل أريحية، من خلال توفير المعدات الضرورية لأداء المهام الإدارية وكذا وسائل الراحة الجسدية مثل المكيفات الهوائية والتهوية في الأوقات الحارة، ومراكز التدفئة في الأوقات الباردة من السنة، إضافة إلى المجهودات المبذولة من طرف مسؤوليها في إقامة علاقات شراكة بينها وبين مؤسسات وطنية أو دولية متمثلة في خرجات ميدانية لتكوين موظفيها في كل التخصصات الإدارية من أجل مواكبة التطور التكنولوجي الحاصل على جميع الأصعدة الدولية، فقد ساهمت بشكل كبير في إدخال أحدث التطبيقات الإلكترونية المتعلقة بالتسيير الإداري وفق معايير ومقاييس دولية.

من خلال انتهاج المسؤولين في هذه الكلية على ربط مختلف مصالحها بالشبكة الرقمية المتطورة، وتكوين اليد المهنية العاملة المتمكنة لتلبية الحاجيات الرقمية لكل مرافقها، وبالتالي مواكبة التطور الحاصل على المستوى القاري والدولي.

وعلى تأمل هذه الكلية بفضل طاقمها الإداري المتمكن من وصول المراتب الريادية في التسيير الإداري على مستوى كل مصالحها وأقسامها من أجل المصلحة العامة وتلبية حاجيات كل المستخدمين بها من موظفين إداريين وتقنيين وعمال وأساتذة وطلبة بعيدا عن كل الضغوط المهنية المعيقة للمسار المهني.

الفصل الخامس

إجراءات الدراسة الميدانية

تمهيد
1/ الدراسة الاستطلاعية
2/ حدود الدراسة الميدانية
3/ المجتمع الأصلي للدراسة
4/ عينة الدراسة
5/ المنهج المتبع في الدراسة: "المنهج الوصفي"
6/ أدوات الدراسة الميدانية: "الاستبيان"
7/ التقنيات الإحصائية المستخدمة في الدراسة
7/ التعريف بمكان الدراسة الميدانية "مؤسسة اتصالات الجزائر بالمسيلة"
خلاصة

تمهيد:

يسعى كل باحث من خلال بحثه إلى تحقيق النتائج حسب فرضيات الدراسة ومن ذلك عليه إتباع منهج متلائم مع موضوع بحثه المراد القيام به، وبالتالي القيام بالدراسة الميدانية على العينة المدروسة والمأخوذة من المجتمع الإحصائي الكلي.

ومن ثم يستخدم منهج علمي تربوي مناسب لكي يتمكن من جمع مختلف البيانات والمعلومات من خلال تطبيق أداة إحصائية مناسبة تمكنه من التوصل إلى نتائج دقيقة، ومعرفة مدى موضوعية الوسائل الإحصائية ومدى تحقق شروطها العلمية كالصدق، الموضوعية والثبات المتفق عليها في مثل هذه البحوث العلمية والتربوية.

فوضوح المنهج العلمي وما يبنى في إطاره من تصميم محكم وتجانس العينة وسلامة طرق اختيارها وتحديداتها وما تتميز به من خصائص سيكومترية تدل على صلاحية الأداة وملائمة الأساليب الإحصائية التي يستدل بها الباحث على صحة أو عدم صحة الفرضيات التي سبق له صياغتها كحلول أولية مؤقتة، كل هذه الإجراءات تساعد على الوصول إلى نتائج ذات قيمة علمية، وهذا ما سنحاول مراعاته من خلال الحرص على إتباع خطوات منهجية صحيحة ومنظمة، انطلاقاً من الدراسة الاستطلاعية ومروراً بأدوات وتقنيات الدراسة وصولاً إلى مختلف النتائج المتحصل عليها من الدراسة النظرية والتطبيقية للموضوع.

1/ الدراسة الاستطلاعية:

1- 1/ تاريخ ومكان إجراء الدراسة الاستطلاعية:

أجريت الدراسة الاستطلاعية الأولية في الفترة الممتدة [من 05 إلى 15 ماي 2025] بكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة المسيلة.

قبل الشروع في الدراسة الاستطلاعية لأي موضوع ما فإن الطالب (ة) الباحث (ة) ينتابه (ها) الكثير من الغموض حول قابلية أو عدم قابلية موضوعه للدراسة الميدانية، فهو يطرح على نفسه العديد من التساؤلات التي يحاول من خلالها التقرب من موضوعه شيئاً فشيئاً، حيث يبدأ بجمع بعض المعلومات والبيانات العلمية المسبقة وبالتالي يمكنه الإحاطة بالموضوع من عدة جوانب وأبعاد.

كأن يضبط متغيرات الدراسة مع طرح بعض التساؤلات ويقترح بعض الفرضيات الملائمة كحلول لهذه التساؤلات، ويسطر أهدافاً استراتيجية من أجل بلوغها في دراسته، مشيراً إلى الأهمية التي ستضيفها هذه الدراسة في الحقل العلمي الجامعي التربوي والاجتماعي، عليه أيضاً اختيار أدوات البحث الضرورية والمناسبة لإنجاز الدراسة الميدانية لاحقاً وإعطاء مصداقية كبيرة للإشكالية المطروحة مع تأكيد أو نفي الفرضيات الموضوعية مسبقاً كحلول نظرية للموضوع، كل هذه المعلومات يتحصل عليها الباحث أثناء قيامه بالدراسة الاستطلاعية الأولية وبالتالي يمكنه النزول بموضوعه إلى الميدان.

وبعد حصولنا على إذن من عميد كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة المسيلة للقيام بهذه الزيارة الاستطلاعية من أجل الوقوف على الواقع المعاش داخل هذه الكلية من ناحية العمل الإداري، وكذا التعرف على الأداء الوظيفي في ظل بعض المتغيرات منها الضغوط المهنية التي تعيق عمل الموظف أثناء أدائه لعمله، وكذا إيجاد سبل لتحسين أداء الموظفين، كما وأن هذه الدراسة الاستطلاعية تمكّن الباحث من الاطلاع على طرق وأساليب تسير شؤون الكلية في المجال الإداري ومعرفة كل ما يحتاجه العاملون بها.

أيضاً هذه الدراسة الاستطلاعية مكنتنا من معرفة الإشكالية وتساؤلها العام الحقيقي الذي سنعالجه من خلال استيفاء الشروط القانونية والعلمية لإنجاز هذه الدراسة العلمية، فالدراسة الاستطلاعية تساعد في ضبط مجتمع الدراسة، وتحديد العينة وطريقة اختيارها وأخذ بعض آرائها لتكون هذه الخطوة بمثابة بداية الباحث في معرفة مميزات وخصائص العينة المقترحة للدراسة وكيفية التعامل معها مستقبلاً، أي أثناء الشروع في الدراسة الميدانية التطبيقية الفعلية لاحقاً.

وبالتالي الخوض في هذا المشروع بكل أمان ومصداقية وثبات وموضوعية، بدلاً من أن يصطدم الباحث بواقع مُرّ في حالة رفض عينة الدراسة (المبحوثين) الاستجابة لمطالبه العلمية المراد الوصول إليها في مشواره ومشروعه العلمي هذا، كما وأن هذه الدراسة الاستطلاعية ساعدتنا في اختيار المنهج العلمي المناسب للدراسة وكيفية تطبيقه على عينة الدراسة ومدى ملائمتها لها، وأيضاً ساهمت في ضبط متغيرات الدراسة (المستقل والتابع)، أيضاً من خلالها أمكننا تحديد الوسيلة أو الوسائل والأدوات العلمية المناسبة لتطبيق هذا الموضوع ميدانياً، وبالتالي الخروج بنتائج جديدة لم يكن الطالب الباحث على علم مسبق بها، كما ساعدتنا في اختيار

الوسائل والتقنيات الإحصائية المناسبة لمعالجة بيانات ومعطيات النتائج المتوقع الحصول عليها، إذا فالدراسة الاستطلاعية تعتبر مؤشراً هاماً وفعالاً يستند عليه الطالب الباحث في قابلية أو عدم قابلية تطبيق موضوعه ميدانياً.

وفي نهاية هذه الدراسة الاستطلاعية قمنا بطرح بعض الأسئلة على الأفراد الذين سيمثلون جزءاً من الدراسة الاستطلاعية وسيستبعدون من الدراسة الميدانية التطبيقية الفعلية لاحقاً، وهذا فقط من أجل الاستفادة بآرائهم في ضبط الإشكالية النهائية وأسئلتها الجزئية وكذا فرضياتها التي هي حلول مسبقة وضعناها نية منا للوصول إلى نتائج قد تكون ايجابية وقد تكون سلبية، وتفيدنا أيضاً لاستكمال بناء فقرات الاستبيان النهائي الذي سيخضع للدراسة الميدانية الفعلية.

إذا يمكن القول بأن الدراسة الاستطلاعية هي بمثابة مصباح مضيء ينير الطريق أمام كل باحث للتغلب على كل العراقيل والصعوبات التي ستواجهه الباحث أثناء قيامه بالمشروع الميداني (التطبيقية) لاحقاً.

2/ حدود الدراسة الميدانية:

أجريت الدراسة الميدانية الفعلية في الفترة [من بداية شهر ماي 2025 إلى غاية نهاية شهر سبتمبر 2025].

1-2/ المجال المكاني: تم إجراء الدراسة التطبيقية الميدانية بكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة المسيلة

2-2/ المجال الزمني: بدأت دراسة هذا الموضوع من بداية شهر ماي 2025 إلى غاية نهاية شهر سبتمبر 2025.

2-3/ المجال البشري: هذه الدراسة أجريت على عينة بلغت 50 موظفاً وموظفة يعملون بكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة المسيلة.

3/ المجتمع الأصلي للبحث (الدراسة):

المجتمع الأصلي لهذه الدراسة الحالية هم **موظفو وموظفات الإدارة بكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة المسيلة**، والبالغ عددهم الإجمالي 100 موظفاً وموظفة.

3-1/ تعريف المجتمع الأصلي للبحث (الدراسة):

مجتمع البحث **Research Population** يعنى جميع مفردات الظاهرة التي يدرسها الباحث، فهو جميع الأفراد أو الأشخاص أو الأشياء الذين يكونون موضوعاً في البحث.

إن المقصود بمجتمع البحث في لغة العلوم الإنسانية هو المجموع الكلي من المفردات المحدودة أو الغير محدودة، أما مفردات البحث التي تُعرف أيضاً لدى الباحثين بعناصر البحث أو وحدات البحث فهي الأجزاء المكونة لمجتمع البحث.

على سبيل المثال [دراسة ظاهرة تأثير ألعاب الفيديو على قيم الأطفال، الأطفال الذين يمارسون ألعاب الفيديو هم مجتمع البحث، والطفل الواحد الذي يمارس ألعاب الفيديو هو مفردة البحث ومجموع هذه المفردات تشكل مجتمع البحث].

إن ما يمكن استنتاجه من الطرح السابق هو أن الباحث لا يستطيع الشروع في انجاز الدراسة حتى يتعرف بصورة جيدة على مجتمع البحث، أي أن أساس نجاح التعيين يقوم أولاً على تحديد حجم مجتمع البحث الأصلي وما يحتويه من مفردات، إلى جانب التعرف على تكوينه تعريفاً دقيقاً يشمل طبيعة وحداته هل هي متجانسة أم متباينة، ولن يتمكن الباحث من الوصول إلى ذلك إلا بعد الدراسة الدقيقة من خلال الاعتماد على الأساليب العلمية المعروفة مثل [الأبحاث الاستكشافية، والدراسات المسحية].

4/ عينة الدراسة:

بلغ حجم العينة الخاضع للدراسة الميدانية الفعلية 50 موظفاً وموظفة، نسبتها المئوية 50%، تم اختيارهم بشكل عشوائي عن طريق العينة العشوائية الاحتمالية البسيطة، يعملون حالياً في نفس الكلية المذكورة.

4-1/ تعريف العينة: هي تلك المجموعة من العناصر أو الوحدات التي يتم استخراجها من مجتمع البحث، ويجري عليها الاختبار أو التحقق على أن الباحث يستطيع موضوعياً التحقق من كل مجتمع البحث، نظراً إلى الخصائص التي يتميز بها هذا المجتمع.

5/ المنهج المتبع في الدراسة:

استخدمنا المنهج الوصفي التحليلي لتلاؤمه مع موضوع الدراسة الحالية.

5-1-1/ تعريف المنهج الوصفي:

لا يمكن لأي باحث الاستغناء عن منهج الدراسة لأي موضوع كان، ولا يمكنه أن يتوصل إلى نتائج صادقة أو موضوعية ما لم يعتمد على منهج معين.

" فالمنهج هو طريقة أو مجموعة من العمليات والخطوات التي يتبعها الفرد الباحث بغية تحقيق بحثه. ويعرف المنهج الوصفي على أنه طريقة من طرق التحليل والتفسير بشكل علمي منظم من أجل الوصول إلى أهداف محددة إزاء مشكلة اجتماعية، وهو يعتبر طريقة لوصف الظاهرة المدروسة وتصويرها كماً عن طريق جمع معلومات مدققة عن المشكلة وتصنيفها وتحليلها وإخضاعها للدراسة.

كما يعرف المنهج الوصفي في مجال التربية والتعليم بأنه "كل استقصاء ينصب على ظاهرة تعليمية أو نفسية، كما هي قائمة من الحاضر بقصد تشخيصها وكشف جوانبها، وتحديد العلاقات بين عناصرها، أو بينها وبين ظواهر تعليمية أو نفسية أو اجتماعية أخرى.

ويعرف أيضاً على أنه: "عملية تحليلية لقضايا حيوية بواسطة الوقوف على الظروف المحيطة بموضوع الدراسة.

من هذا المنطلق وجب علينا استخدام المنهج الوصفي التحليلي لأنه يتناسب مع طبيعة هذا الموضوع المدروس، حيث أن هذا المنهج الوصفي يتم العمل به عن الطريق:

- وصف الظروف المحيطة بالموضوع، جمع البيانات، تنظيم البيانات المحصل عليها، استخراج النتائج، وضع الاقتراحات.

5-2/ أدوات الدراسة الميدانية:

استخدمنا الاستبيان حيث تم توزيعه على 50 موظفا وموظفة يعملون بكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة المسيلة، مع العلم أنه تم استرجاع كل استمارات الاستبيان.

5-2-1/ تعريف الاستبيان:

الاستبيان مرتبط أساسا باستمارة تدعى هذه الأخيرة استمارة استبانة، وتعرف على أنها [مجموعة من الأسئلة المكتوبة والتي تعد بقصد الحصول على معلومات أو التعرف على آراء المبحوثين حول ظاهرة أو موقف معين]. أو هي وسيلة لجمع المعلومات المتعلقة بموضوع بحثي معين عن طريق إعداد استمارة يتم تعبئتها من قبل عينة ممثلة من الأفراد.

فاستمارة الاستبانة هي مجموعة أسئلة محددة الإجابة مرتبطة ببعضها البعض من حيث الموضوع وبصورة تكفل الوصول إلى المعلومات المنشودة، ومنه نستنتج بأنها أحد أدوات جمع البيانات الميدانية، وتتكون من مجموعة من الفقرات المصاغة على شكل أسئلة، يقوم كل مشارك في عينة الدراسة بالإجابة عليها بنفسه دون مساعدة واستشارة من أحد، والحقيقية التي يجب التأكيد عليها هو أنه لا يوجد استمارة استبيان ذات شكل وتركيبية مثالية يمكن أن يوصى باعتمادها لكافة الأوضاع والحالات، حيث كل ظاهرة لها خصوصية، وطبيعة ونمطية معينة، وأغراض البحث هي التي تحدد شكل ومضمون استمارة الاستبانة.

وتعتبر هذه الأخيرة من أكثر الأدوات استخداما في جمع البيانات الخاصة بالعلوم الاجتماعية والإدارية ويتم إرسالها إلى أفراد العينة لتعبئتها إما بالبريد العادي أو بالبريد الإلكتروني، أو بالفاكس أو قد يتم تعبئتها بوجود الباحث شخصا أو يتركها عند المبحوثين فترة زمنية قصيرة ليعود ويستلمها شخصا أو يكلف أحد الأشخاص لاستعادتها نيابة عنه.

5-2-2/ كيفية إعداد الاستبيان:

- 1 - تم جمع كل ما يتعلق بالجانب النظري من معلومات ومراجع ووثائق لاستخدامها كخلفية نظرية.
- 2 - تم ضبط عينة الدراسة المتمثلة في موظفو وموظفات الإدارة بكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة المسيلة والبالغ عددهم 50 موظفا وموظفة، تم أخذهم بطريقة عشوائية من العدد الإجمالي للموظفين الإداريين البالغ 100 موظفا وموظفة والذين يعملون بنفس الكلية المذكورة.
- 3- أسئلة الاستبيان مأخوذة استنادا إلى الجانب النظري المتمثل في 3 فصول نظرية و 3 فرضيات جزئية.
- 4 - قسمت فقرات الاستبيان إلى محورين الأول يتعلق بالبيانات الشخصية للموظف(ة) والمحور الثاني عبارة عن أسئلة منظمة وفقا للفرضيات الفرعية للدراسة وعددها ثلاث فرضيات.
- 5- عدد أسئلة الاستبيان قدرت بـ 35 سؤالاً.
- 6- تم توزيع الاستمارات الاستبائية على عينة الدراسة البالغ حجمها الفعلي 50 موظفا وموظفة.
- 7- وتم إحصاء إجابات المبحوثين وحساب النسب المئوية (%) لها واختبار الدلالة الإحصائية (كا k^2).
- 8- بعد ذلك شرع في المعالجة الإحصائية للبيانات المحصل عليها واستخرجت النتائج النهائية.

6/ التقنيات الإحصائية المستخدمة في الدراسة:

المعالجة الإحصائية في البحوث والدراسات الاجتماعية مهمة جداً، بالنسبة للوسائل الإحصائية التي

استخدمت في هذا الدراسة فهي:

6-1/ النسبة المئوية كالتالي:

$$\text{النسبة المئوية} = \frac{\text{عدد التكرارات}}{\text{مجموع التكرارات}} \times 100$$

6-2/ اختبار (كا²) أي (χ²): اختبار الدلالة الإحصائية لجودة التطابق أو التوافق.

$$\chi^2 = \sum_{i=1}^h \frac{(O_i - E_i)^2}{E_i}$$

حيث: (O_i) = التكرار المشاهد ، (E_i) = التكرار المتوقع

$$\sum = \text{مجموع نتائج} \frac{(O_i - E_i)^2}{E_i} \text{ محسوبة لكل خانة}$$

6-3/ برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS الإصدار 26.

الفصل السادس

تحليل ومناقشة نتائج الدراسة الميدانية في ظل الفرضيات والدراسات السابقة

تمهيد
1/ تحليل ومناقشة نتائج المحور الأول من الاستبيان "البيانات الشخصية للمبحوثين"
2/ تحليل ومناقشة نتائج المحور الثاني من الاستبيان "أسئلة الاستبيان"
2-1/ تحليل ومناقشة نتائج أسئلة الفرضية الفرعية الأولى
2-2/ تحليل ومناقشة نتائج أسئلة الفرضية الفرعية الثانية
2-3/ تحليل ومناقشة نتائج أسئلة الفرضية الفرعية الثالثة
3/ تأويل وقراءة نتائج الدراسة الميدانية استناداً إلى الفرضيات
4/ نتائج الدراسة
خلاصة

تمهيد:

بعد تناول المتغيرات الأساسية للدراسة من الناحية النظرية، يأتي هذا الفصل ليركّز على التحقق الميداني منها، من خلال عرض وتحليل البيانات ومناقشة النتائج في ضوء الفرضيات المطروحة والدراسات السابقة ذات الصلة، ويُعد هذا الفصل خطوة أساسية لتحويل البحث إلى عمل علمي موضوعي متكامل، يُجيب بدقة عن مختلف التساؤلات التي يطرحها موضوع الدراسة.

ولتحقيق ذلك نزلنا إلى الميدان بهدف مطابقة ما توصلت إليه الدراسة النظرية مع الواقع المعاش لدى فئة المبحوثين، من خلال تقديم عرض شامل لأبرز القضايا التي جرى التعامل معها، مع ربطها بالمقاربات النظرية والمعطيات المستخلصة من الأدبيات السابقة.

بعد العرض الشامل لمختلف فقرات هذه الدراسة بدأ باختيار الموضوع مروراً بالإطار المنهجي والإطار النظري لها، وما شمله من فقرات مختلفة ومهمة في حياة هذه الدراسة الوصفية الموسومة بعنوان: **الضغوط المهنية وانعكاسها على الأداء الوظيفي**، فكل هذه المراحل هيأت لنا الأرضية لمعالجة وتحليل هذا الموضوع عن قرب من خلال فصله التطبيقي، فهو جانب مهم جداً لإضفاء الحقيقة الواقعية التي تعيشها مفردات هذه الدراسة داخل هذه الكلية.

والغرض من تحليل ومناقشة نتائج ومعطيات هذه الدراسة هو تفسير ووصف تحليلي لمختلف النتائج المتحصل عليها، وشرح أي رؤى جديدة نشأت نتيجة دراسة هذه المشكلة، وترتبط المناقشة دائماً بالجانب النظري وبالمقدمة عبر الأسئلة أو الفرضيات البحثية التي تم طرحها كحلول مسبقة للدراسة، وكذا المؤلفات والدراسات السابقة التي تم استعراضها والاستعانة بها، وهذا التحليل والمناقشة يوضحان كيف عززت الدراسة فهم الباحث لمشكلة بحثه أو دراسته.

حيث يساعد هذا التحليل والمناقشة في إيجاد حلول خلاقة للمشكلة قيد الدراسة وللإشكالية العامة التي صاغها الباحث وكذا أسئلتها الجزئية (الفرعية) استناداً إلى تجميع منطقي للنتائج، وصياغة دقيقة للمشكلة البحثية، كما وأنها تقدم المعنى الأساسي للبحث والإشارة إلى الآثار المحتملة في مجال الدراسات الأخرى، فهي تساعد الباحث في التفكير الناقد وتفسير النتائج استناداً إلى الأدلة المتوفرة لديه، حيث تتميز بعدم التكرار والإيجاز في التوضيح، وإتباع تيار فلسفي منطقي في التفكير، وتعتمد على تفسير ومناقشة مغزى الاستنتاج بنفس التسلسل الذي تم وصفه في النتائج، كما وأنها ترتبط بالوقت الحاضر وخصوصاً ما تعلق بالحقائق والأدلة الثابتة والمرئية، مع الإشارة إلى الدراسات السابقة بصيغة الماضي وضرورة استعمال العناوين الرئيسية والفرعية للمساعدة على تنظيم المناقشة وتصنيف التفسيرات إلى مواضيع واقعية.

والمسلم به أن فقرة تحليل ومناقشة نتائج الدراسة الميدانية تقوي ملاحظة الباحث وتزيده دقة وحكمة في كيفية معالجة مختلف محاور الأداة العلمية المستخدمة سواء كانت مقياساً أو استبياناً أو مقابلةً أو أي أداة علمية أخرى، مع ضرورة ربطها بالنتائج التي تم التوصل إليها في الدراسات الأخرى التي استفاد منها الباحث لاسيما في الجانب النظري ومقارنتها بالنتائج الحالية.

فمن خلال تحليل ومناقشة نتائج موضوع الدراسة الحالية الموسومة بعنوان: الضغوط المهنية وانعكاسها على الأداء الوظيفي والتي أجريت دراستها الميدانية بكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة المسيلة، حيث تمكنا من الحصول على العديد من الاستنتاجات الحقيقة والثابتة من خلال التطرق إلى محاور الأداة العلمية المستعملة في هذه الدراسة وهي [الاستبيان] بالشرح التفسيري والمناقشة التحليلية لمختلف فقراته، والذي شمل محورين الأول ارتبط بالمعلومات الشخصية للمبحوثين وهم [موظفو الكلية محل الدراسة]، بينما شمل المحور الثاني شرح تفسيري ومناقشة تحليلية لمختلف أسئلة الفرضيات الجزئية الثلاث المصاغة من طرف الطالب الباحث كحلول مسبقة لهذه الإشكالية بالاتفاق طبعا مع المشرف على هذا العمل التربوي الاجتماعي.

(أنظر إلى استمارة الاستبيان ضمن قائمة الملاحق).

1/ تحليل ومناقشة نتائج المحور الأول من الاستبيان "البيانات الشخصية للمبحوثين":

1-1/ الجنس

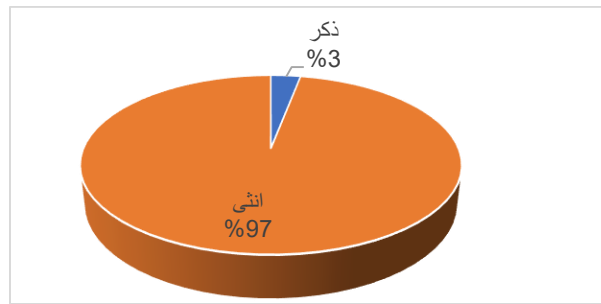
جدول رقم 02: يوضح توزيع عينة الدراسة حسب متغير الجنس

الجنس	التكرارات	النسبة المئوية
ذكر	2	3%
انثى	48	97%
المجموع	50	100%

المصدر من اعداد الطلب اعتمادا على برنامج spss26

قراءة وتحليل نتائج الجدول رقم (02):

يتضح من نتائج الجدول أن الغالبية العظمى من عينة الدراسة هم من الإناث، حيث تشكل نسبة الإناث 97% من إجمالي العينة، في المقابل كانت نسبة الذكور 3% فقط، مما يشير إلى تمثيل منخفض جدًا للذكور في هذه الدراسة مقارنة بالإناث.



شكل رقم 03: يوضح توزيع عينة الدراسة حسب متغير الجنس

المصدر من اعداد الطلب اعتمادا على برنامج spss26

الاستنتاج:

معظم موظفي إدارة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية من الإناث.

1-2/ السن:

جدول رقم 03: يوضح توزيع عينة الدراسة حسب متغير السن.

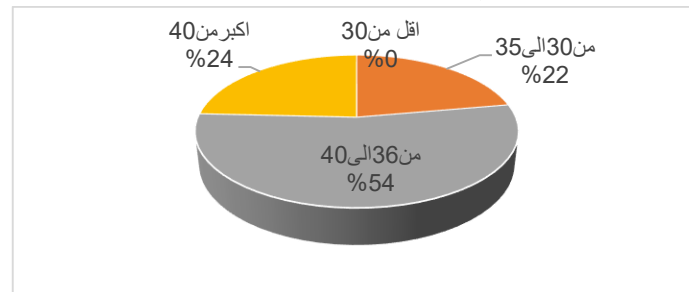
السن	التكرارات	النسبة المئوية
أقل من 25 سنة	0	0%
من 26 الى 35 سنة	13	22%
من 36 الى 45 سنة	21	53%
اكبر من 55 سنة	16	24%
المجموع	50	100%

المصدر من اعداد الطلب اعتمادا على برنامج spss26

قراءة وتحليل نتائج الجدول رقم (03):

يتضح من نتائج الجدول أن الفئة العمرية الأكبر تمثيلاً في عينة الدراسة هي الفئة التي تتراوح أعمارها بين 36 إلى 45 سنة، حيث تشكل نسبة 53% من إجمالي العينة، تليها الفئة العمرية التي تزيد أعمارها عن 55 سنة بنسبة 24%، بينما كانت نسبة الأشخاص الذين تتراوح أعمارهم بين 26 إلى 35 سنة 22%.

هذا يوضح بأن أغلب موظفي الكلية لديهم أقدمية مهنية في العمل مما يجعلهم يعملون بكل مسؤولية وإدراك، وهم على دراية تامة بمهامهم الإدارية،



شكل رقم 04: يوضح توزيع عينة الدراسة حسب متغير السن

المصدر من اعداد الطلب اعتمادا على برنامج spss26

الاستنتاج:

من خلال الإحصاءات يتضح أن سن معظم الموظفين بإدارة الكلية أكبر من 30 عاما.

3/ الحالة العائلية:

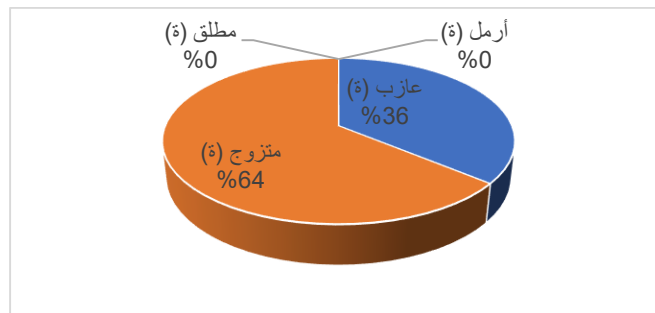
جدول رقم 04: يوضح توزيع عينة الدراسة حسب متغير الحالة العائلية.

النسبة المئوية	التكرارات	الحالة العائلية
36%	18	أعزب (ة)
64%	32	متزوج (ة)
0%	0	مطلق (ة)
0%	0	أرمل (ة)
100%	50	المجموع

المصدر من اعداد الطلب اعتمادا على برنامج spss26

قراءة وتحليل نتائج الجدول رقم (04):

يتضح من نتائج الجدول أن غالبية عينة الدراسة متزوجون، حيث تشكل نسبة المتزوجين 64% من إجمالي العينة، تليها نسبة العزاب التي تشكل 36%، من الجدير بالذكر أنه لم يكن هناك تمثيل في العينة للأشخاص المطلقين أو الأرامل.



شكل رقم 05: يوضح توزيع عينة الدراسة حسب متغير الحالة العائلية

المصدر من اعداد الطلب اعتمادا على برنامج spss26

الاستنتاج:

يتبين من خلال النتائج الإحصائية أن أكبر نسبة من موظفي كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية بجامعة المسيلة هم متزوجون.

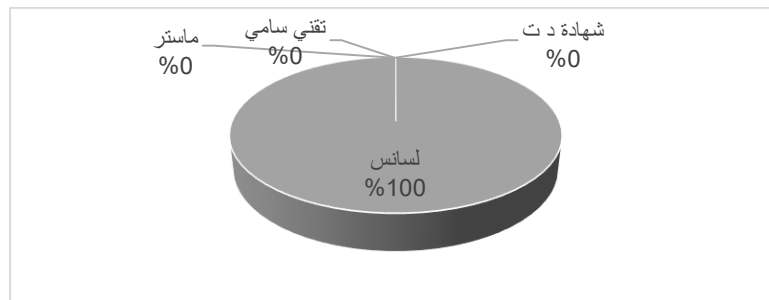
4/ المؤهل العلمي:

جدول رقم 05: يوضح توزيع عينة الدراسة حسب متغير المؤهل العلمي.

المؤهل العلمي	التكرارات	النسبة المئوية
تقني سامي	0	0%
شهادة د ت	0	0%
لسانس	50	100%
ماستر	0	0%
المجموع	50	100%

قراءة وتحليل نتائج الجدول رقم (05):

يتضح من نتائج الجدول أن جميع أفراد عينة الدراسة يحملون مؤهل علمي بدرجة "لسانس"، حيث تشكل هذه الفئة نسبة 100% من إجمالي العينة، بينما لم يكن هناك أي تمثيل في العينة للأشخاص الذين يحملون مؤهلات علمية أخرى مثل "تقني سامي"، "شهادة د ت"، أو "ماستر".



شكل رقم 06: يوضح توزيع عينة الدراسة حسب متغير المؤهل العلمي

المصدر من اعداد الطلب اعتمادا على برنامج spss26

الاستنتاج:

من خلال الإحصائيات يتبين أن أغلب الموظفين بالكلية متحصلين على مؤهل علمي ليسانس.

5/ الوظيفة الادارية:

جدول رقم 06: يوضح توزيع عينة الدراسة حسب الوظيفة الادارية.

الوظيفة الادارية	التكرارات	النسبة المئوية
مكتبي	10	20%
كاتب	10	20%
رئيس مصلحة	5	10%
مساعد مهندس	8	16%
إداري	10	20%
تقني اعلام آلي	7	14%
المجموع	50	100%

من اعداد الطلب بالاعتماد على برنامج spss26

قراءة وتحليل نتائج الجدول رقم(06):

يتضح من نتائج الجدول أن الفئة الإدارية الغالبة في تمثيل هذه العينة مقسمة بالتساوي على وظيفة (المكتبي، والكاتب، والإداري) وهي الأكبر تمثيلاً في عينة الدراسة والبالغ حجمها 10 أفراد وقدرت نسبتهم 20%، وتليها وظيفة مساعد مهندس بـ 8 أفراد وبنسبة 16%، تليها وظيفة تقني إعلام آلي بحجم 7 أفراد وبنسبة 14%، وتليها وظيفة رئيس مصلحة بحجم 5 أفراد وبنسبة 10%.

الاستنتاج:

نستنتج بأن الفئة الإدارية الغالبة في تمثيل هذه العينة مقسمة بالتساوي على وظيفة (المكتبي، والكاتب، والإداري) وهي الأكبر تمثيلاً في عينة الدراسة والبالغ حجمها 10 أفراد وقدرت نسبتهم 20%.

هذا يوضح بأن أغلب موظفي الكلية يعتلون مراتب إدارية تمكنهم من التحكم في تسيير كل شؤون الكلية من الناحية الإدارية، مما يجعل عملية التعاملات الإدارية سلسلة ودوران العمل مقسم بين هذه الفئات بشكل عادل، وبأن عبء العمل مقسم بينهم في بيئة عمل مناسبة.

2/ تحليل ومناقشة نتائج المحور الثاني من الاستبيان " أسئلة الاستبيان "

2 - 1/ تحليل ومناقشة نتائج أسئلة الفرضية الفرعية الأولى:

الفرضية الأولى: توجد علاقة ارتباطية بين بيئة العمل وأداء المستخدمين.

السؤال رقم 01/ أعاني من الضوضاء في عملي.

الغرض من طرح هذا السؤال/ محاولة معرفة هل يعاني الموظفون الإداريين بالكلية من الضوضاء أم لا؟.

وللإجابة على هذا السؤال تم استخدام اختبار كا² لجودة التطابق، وبعد المعالجة الإحصائية لمختلف البيانات تم التوصل إلى النتيجة الموضحة في الجدول التالي:

الجدول رقم (07) يوضح توزيع إجابات أفراد عينة الدراسة على السؤال رقم (01)

القرار	مستوى الدلالة	قيمة K ² المحسوبة	درجة الحرية	الفرق بين التكرار المشاهد والمتوقع	التكرار المتوقع	النسبة المئوية %	التكرار المشاهد	بدائل الإجابة على السؤال رقم 01
غير دال	0630,	3.457	1	5,-5	5,17	38%	19	موافق
				5,5	5,17	62%	31	معارض
				////////		100%	50	الإجمالي

إعداد الطالب واعتمادا على برنامج SPSS-26

قراءة وتحليل نتائج الجدول رقم (07):

من خلال قراءة معطيات الجدول رقم 07 الموضح أعلاه، نلاحظ أن إجابات أفراد عينة الدراسة والبالغ عددهم إجمالا (50) فردا، قد انقسمت إلى مجموعتين، تمثلت المجموعة الأولى في الأفراد الذين تمحورت إجاباتهم على السؤال رقم 01 بالبديل **موافق** وقد بلغ عددهم (19) فردا بنسبة مئوية بلغت 38% أما المجموعة الثانية فتمثل الأفراد الذين أجابوا على هذا السؤال بالبديل **معارض** والبالغ عددهم (31) فردا بنسبة مئوية قدرت بـ 66%، وللتأكد من دلالة هذه الفروق في التكرارات والنسب المئوية تم اللجوء إلى اختبار الدلالة الإحصائية (كا²) حيث نلاحظ من الجدول أعلاه أن قيمته المحسوبة عند درجة الحرية (1) قدرت 3.457 وهي قيمة غير دالة إحصائيا عند مستوى الدلالة ألفا ($\alpha=0.05$)، هذا يعني عدم وجود فرق دال إحصائيا بين المجموعتين، ونسبة التأكد من هذه النتيجة هي 95% مع احتمال الوقوع في الخطأ بنسبة 5%.

الاستنتاج:

من خلال قراءة وتحليل معطيات الجدول رقم 07 يتضح أنه لا يوجد فرق دال إحصائيا بين المجموعتين الأولى والثانية، ونسبة التأكد من هذه النتيجة هو 95% مع احتمال الوقوع في الخطأ بنسبة 5%، هذا يعني أن أغلبية أفراد عينة الدراسة أي الموظفين الإداريين والبالغ عددهم 31 فردا بنسبة مئوية بلغت 62% يؤكدون بأنه لا يعانون من الضوضاء أثناء عملهم.

السؤال رقم (02): درجة الحرارة في مكان عملي غير مستقرة.

الغرض من السؤال 02/ محاولة الوصول لمعرفة ظروف العمل من خلال درجة الحرارة.

وللإجابة على هذا السؤال تم استخدام اختبار K^2 لجودة التطابق.

وبعد المعالجة الإحصائية لمختلف البيانات تم التوصل إلى النتيجة الموضحة في الجدول التالي:

الجدول رقم (08) يوضح توزيع إجابات أفراد عينة الدراسة على السؤال رقم (02)

بدائل الإجابة على السؤال رقم 02	التكرار المشاهد	النسبة المئوية %	التكرار المتوقع	الفرق بين التكرار المشاهد والمتوقع	درجة الحرية	قيمة K ² المحسوبة	مستوى الدلالة	القرار
موافق	35	70%	5,17	5,7	1	6.429	0110,	دال عند (0.01=α)
معارض	15	30%	5,17	5,-7				
الإجمالي	50	100%	//////////					

قراءة وتحليل نتائج الجدول رقم (08): من إعداد الطالب اعتماداً على برنامج SPSS-26

من خلال الجدول أعلاه رقم (08) نلاحظ أن إجابات أفراد عينة الدراسة والبالغ عددهم إجمالاً (50) فرداً قد انقسمت إلى مجموعتين، تمثلت المجموعة الأولى في الأفراد الذين تمحورت إجاباتهم على السؤال رقم (02) بالبديل موافق وقد بلغ عددهم (35) فرداً بنسبة مئوية بلغت 70%، أما المجموعة الثانية فتمثل الأفراد الذين كانت إجاباتهم على هذا السؤال بالبديل معارض والبالغ عددهم (15) بنسبة مئوية قدرت بـ 30%، وللتأكد من دلالة هذه الفروق في التكرارات والنسب تم اللجوء إلى اختبار الدلالة الإحصائية (K^2) حيث نلاحظ من الجدول أعلاه أن قيمتها عند درجة الحرية (1) قدرت بـ 6.429 وهي قيمة دالة إحصائية عند مستوى الدلالة ألفا ($\alpha=0.01$)، وبالتالي فإنه يوجد فرق دال إحصائي بين المجموعتين لصالح المجموعة الأولى، ونسبة التأكد من هذه النتيجة هو 99% مع احتمال الوقوع في الخطأ بنسبة 1%.

الاستنتاج:

من خلال قراءة وتحليل معطيات الجدول رقم 08 نلاحظ أن هناك فرق دال إحصائي بين المجموعتين الأولى والثانية يعزى لصالح المجموعة الأولى الأعلى تكرار ممثلاً في البديل موافق بحجم قدره 35 موظفاً بنسبة مئوية بلغت 70%، ونسبة التأكد من هذه النتيجة هي 95% مع احتمال الوقوع في الخطأ بنسبة 5%، هذا ما يدل على أن معظم أفراد عينة الدراسة يؤكدون أن درجة الحرارة في العمل غير مستقرة.

السؤال رقم (03):

نص السؤال رقم (03): درجة الحرارة المعتدلة تشعرني بالارتياح والانضباط أثناء أداء عملي.

وبعد المعالجة الإحصائية تم التوصل إلى النتيجة الموضحة في الجدول التالي:

الجدول رقم (09) يوضح توزيع إجابات أفراد عينة الدراسة على السؤال رقم (03)

بدائل الإجابة على السؤال رقم 03	التكرار المشاهد	النسبة المئوية	التكرار المتوقع	الفرق بين التكرار المشاهد والتوقع	درجة الحرية	K ² قيمة	مستوى الدلالة	القرار
موافق	14	28%	11,7	-9,7	2	11.600	0,010	دال عند (α=0.01)
محايد	9	18%	11,7	1,3				
موافق جدا	27	54%	11,7	11,7				
المجموع	50	100%	50	0				

من إعداد الطالب اعتمادا على برنامج SPSS-26

قراءة وتحليل نتائج الجدول رقم (09):

من خلال الجدول أعلاه رقم (09) نلاحظ أن إجابات أفراد عينة الدراسة والبالغ عددهم إجمالا (50) فردا قد انقسمت إلى ثلاث مجموعات، تمثلت المجموعة الأولى في الأفراد الذين تمحورت إجاباتهم على السؤال رقم (04) بالبديل موافق وقد بلغ عددهم (14) فردا بنسبة مئوية بلغت 28%، أما المجموعة الثانية فتمثل الأفراد الذين كانت إجاباتهم على هذا السؤال بالبديل محايد والبالغ عددهم (9) بنسبة مئوية قدرت بـ 18%، في حين أن المجموعة الثالثة تمثل الأفراد الذين كانت إجاباتهم على هذا السؤال بالبديل موافق جدا والبالغ عددهم (27) بنسبة مئوية قدرت بـ 54%، وللتأكد من دلالة هذه الفروق في التكرارات والنسب تم اللجوء إلى اختبار الدلالة الإحصائية (كا²) حيث نلاحظ من الجدول أعلاه أن قيمتها عند درجة الحرية (2) قدرت بـ 11.600 وهي قيمة دالة إحصائيا عند مستوى الدلالة ألفا (α=0.01)، وبالتالي فإنه هناك يوجد فرق دال إحصائيا بين المجموعات الثلاث لصالح المجموعة الثالثة، ونسبة التأكد من هذه النتيجة هو 99% مع احتمال الوقوع في الخطأ بنسبة 1%.

الاستنتاج:

قراءة وتحليل معطيات الجدول رقم 09 تبين أن نسبة 54% من الموظفين أكدوا بأن درجة الحرارة المعتدلة تشعرهم بالارتياح والانضباط أثناء أداء أعمالهم.

السؤال رقم (04):

نص السؤال رقم (04): مكاتب الكلية مصممة بشكل هندسي مريح جدا لأداء المهام الإدارية.

وبعد المعالجة الإحصائية تم التوصل إلى النتيجة الموضحة في الجدول التالي:

الجدول رقم (10) يوضح توزيع إجابات أفراد عينة الدراسة على السؤال رقم (04)

بدائل الإجابة على السؤال رقم 04	التكرار المشاهد	النسبة المئوية	التكرار المتوقع	الفرق بين التكرار المشاهد والتوقع	درجة الحرية	K ² قيمة	مستوى الدلالة	القرار
موافق	11	22%	11,7	-5,7	2	9.314	0,009	دال عند ($\alpha=0.01$)
محايد	7	14%	11,7	-2,7				
موافق جدا	32	64%	11,7	8,3				
المجموع	50	100%	///	////				

من إعداد الطالب اعتمادا على برنامج SPSS-26

قراءة وتحليل نتائج الجدول رقم (10):

من خلال الجدول أعلاه رقم (10) نلاحظ أن إجابات أفراد عينة الدراسة والبالغ عددهم إجمالا (50) فردا قد انقسمت إلى ثلاث مجموعات، تمثلت المجموعة الأولى في الأفراد الذين تمحورت إجاباتهم على السؤال رقم (04) بالبديل موافق وقد بلغ عددهم (11) فردا بنسبة مئوية بلغت 22%، أما المجموعة الثانية فتمثل الأفراد الذين كانت إجاباتهم على هذا السؤال بالبديل محايد والبالغ عددهم (7) بنسبة مئوية قدرت بـ 14%، في حين أن المجموعة الثالثة تمثل الأفراد الذين كانت إجاباتهم على هذا السؤال بالبديل موافق جدا والبالغ عددهم (32) بنسبة مئوية قدرت بـ 64%، وللتأكد من دلالة هذه الفروق في التكرارات والنسب تم اللجوء إلى اختبار الدلالة الإحصائية (كا²) حيث نلاحظ من الجدول أعلاه أن قيمتها عند درجة الحرية (2) قدرت بـ 9.314 وهي قيمة دالة إحصائيا عند مستوى الدلالة ألفا ($\alpha=0.01$)، وبالتالي فإنه هناك يوجد فرق دال إحصائيا بين المجموعات الثلاث لصالح المجموعة الثالثة، ونسبة التأكد من هذه النتيجة هو 99% مع احتمال الوقوع في الخطأ بنسبة 1%.

الاستنتاج:

قراءة وتحليل معطيات الجدول رقم 10 تدل على أن نسبة 64% من الموظفين أكدوا بأن مكاتب الكلية مصممة بشكل هندسي مريح جدا لأداء المهام الإدارية يعطي حيوية وحماس كبير للعمل لأوقات وساعات طويلة داخل المكاتب الإدارية دون ملل أو تعب.

السؤال رقم (05):

نص السؤال رقم (05): الموقع الاستراتيجي للكلية وتعدد تخصصاتها ساهم في جلب نسبة كبيرة من الطلبة.

وبعد المعالجة الإحصائية تم التوصل إلى النتيجة الموضحة في الجدول التالي:

الجدول رقم (11) يوضح توزيع إجابات أفراد عينة الدراسة على السؤال رقم (05)

بدائل الإجابة على السؤال رقم 05	التكرار المشاهد	النسبة المئوية	التكرار المتوقع	الفرق بين التكرار المشاهد والتوقع	درجة الحرية	K ² قيمة	مستوى الدلالة	القرار
موافق	15	%30	11,7	-9,7	2	14.114	0,001	دال عند ($\alpha=0.01$)
محايد	13	%26	11,7	1,3				
موافق جدا	22	%44	11,7	8,3				
الإجمالي	50	%100	////					

قراءة وتحليل نتائج الجدول رقم (11): من إعداد الطالب اعتمادا على برنامج SPSS-26

من خلال الجدول أعلاه رقم (11) نلاحظ أن إجابات أفراد عينة الدراسة والبالغ عددهم إجمالا (50) فردا قد انقسمت إلى ثلاث مجموعات، تمثلت المجموعة الأولى في الأفراد الذين تمحورت إجاباتهم على السؤال رقم (05) بالبديل "موافق" وقد بلغ عددهم (15) أفراد بنسبة مئوية بلغت 30%، أما المجموعة الثانية فتمثل الأفراد الذين كانت إجاباتهم على هذا السؤال بالبديل "محايد" والبالغ عددهم (13) بنسبة مئوية قدرت بـ 26%، في حين أن المجموعة الثالثة تمثل الأفراد الذين كانت إجاباتهم على هذا السؤال بالبديل "موافق جدا" والبالغ عددهم (22) بنسبة مئوية قدرت بـ 44%، وللتأكد من دلالة هذه الفروق في التكرارات والنسب تم اللجوء إلى اختبار الدلالة الإحصائية (كا²) حيث نلاحظ من الجدول أعلاه أن قيمتها عند درجة الحرية (2) قدرت بـ 14.114 وهي قيمة دالة إحصائيا عند مستوى الدلالة ألفا ($\alpha=0.01$)، وبالتالي فإنه هناك يوجد فرق دال إحصائيا بين المجموعات الثلاث لصالح المجموعة الثالثة، ونسبة التأكد من هذه النتيجة هو 99% مع احتمال الوقوع في الخطأ بنسبة 1%.

الاستنتاج:

الموقع الاستراتيجي للكلية يجلب عددا كبيرا من الطلاب، وذلك نظرا لكون الكلية تتوسط الجامعة وبجوارها مساحات خضراء توفر أجواء مميزة.

السؤال رقم (06):

هل كل مرافق ومكاتب الكلية توفر التهوية الجيدة للموظفين؟

وبعد المعالجة الإحصائية تم التوصل إلى النتيجة الموضحة في الجدول التالي:

الجدول رقم (12) يوضح توزيع إجابات أفراد عينة الدراسة على السؤال رقم (06)

بدائل الإجابة على السؤال رقم 06	التكرار المشاهد	النسبة المئوية	التكرار المتوقع	الفرق بين التكرار المشاهد والتوقع	درجة الحرية	K ² قيمة	مستوى الدلالة	القرار
موافق جدا	25	50%	11,7	13,3	2	23.029	0,010	دال عند ($\alpha=0.01$)
موافق	15	30%	11,7	-7,7				
محايد	10	20%	11,7	-5,7				
الإجمالي	50	100%		////				

من إعداد الطالب اعتمادا على برنامج SPSS-26

قراءة وتحليل نتائج الجدول رقم (12):

من خلال الجدول أعلاه رقم (12) نلاحظ أن إجابات أفراد عينة الدراسة والبالغ عددهم إجمالا (50) فردا قد انقسمت إلى ثلاث مجموعات، تمثلت المجموعة الأولى في الأفراد الذين تمحورت إجاباتهم على السؤال رقم (06) بالبديل "موافق جدا" وقد بلغ عددهم (25) فردا بنسبة مئوية بلغت 50%، أما المجموعة الثانية فتمثل الأفراد الذين كانت إجاباتهم على هذا السؤال بالبديل "موافق" والبالغ عددهم (15) بنسبة مئوية قدرت بـ 30%، في حين أن المجموعة الثالثة تمثل الأفراد الذين كانت إجاباتهم على هذا السؤال بالبديل "محايد" والبالغ عددهم (10) بنسبة مئوية قدرت بـ 20%، وللتأكد من دلالة هذه الفروق في التكرارات والنسب تم اللجوء إلى اختبار الدلالة الإحصائية (كا²) حيث نلاحظ من الجدول أعلاه أن قيمتها عند درجة الحرية (2) قدرت بـ 23.029 وهي قيمة دالة إحصائيا عند مستوى الدلالة ألفا ($\alpha=0.01$)، وبالتالي فإنه هناك يوجد فرق دال إحصائيا بين المجموعات الثلاث لصالح المجموعة الأولى، ونسبة التأكد من هذه النتيجة هو 99% مع احتمال الوقوع في الخطأ بنسبة 1%.

الاستنتاج:

كل المرافق والمكاتب في الكلية توفر التهوية اللازمة للموظفين.

السؤال رقم (07):

هل كل المرافق والمكاتب توفر الإضاءة اللازمة لأداء الأعمال الإدارية؟

وبعد المعالجة الإحصائية تم التوصل إلى النتيجة الموضحة في الجدول التالي:

الجدول رقم (13) يوضح توزيع إجابات أفراد عينة الدراسة على السؤال رقم (07)

بدائل الإجابة على السؤال رقم 07	التكرار المشاهد	النسبة المئوية	التكرار المتوقع	الفرق بين التكرار المشاهد والتوقع	درجة الحرية	K ² قيمة	مستوى الدلالة	القرار
موافق جدا	30	60%	11,7	10,3	2	17.200	0,010	دال عند ($\alpha=0.01$)
معارض	2	4%	11,7	-9,7				
موافق	18	36%	11,7	-0,7				
الإجمالي	50	100%	////					

من إعداد الطالب اعتمادا على برنامج SPSS-26

قراءة وتحليل نتائج الجدول رقم (13):

من خلال الجدول أعلاه رقم (13) نلاحظ أن إجابات أفراد عينة الدراسة والبالغ عددهم إجمالا (50) فردا قد انقسمت إلى ثلاث مجموعات، تمثلت المجموعة الأولى في الأفراد الذين تمحورت إجاباتهم على السؤال رقم (07) بالبديل "موافق جدا" وقد بلغ عددهم (30) فردا بنسبة مئوية بلغت 60%، أما المجموعة الثانية فتمثل في الأفراد الذين كانت إجاباتهم على هذا السؤال بالبديل "معارض" والبالغ عددهم (2) بنسبة مئوية قدرت بـ 4%، في حين أن المجموعة الثالثة تمثل الأفراد الذين كانت إجاباتهم على هذا السؤال بالبديل "موافق" والبالغ عددهم (18) بنسبة مئوية قدرت بـ 36%، وللتأكد من دلالة هذه الفروق في التكرارات والنسب تم اللجوء إلى اختبار الدلالة الإحصائية (كا²) حيث نلاحظ من الجدول أعلاه أن قيمتها عند درجة الحرية (2) قدرت بـ 17.200 وهي قيمة دالة إحصائيا عند مستوى الدلالة ألفا ($\alpha=0.01$)، وبالتالي فإنه هناك يوجد فرق دال إحصائيا بين المجموعات الثلاث لصالح المجموعة الأولى، ونسبة التأكد من هذه النتيجة هو 99% مع احتمال الوقوع في الخطأ بنسبة 1%.

الاستنتاج:

توجد اضاءة كافية في المرافق ومكاتب الكلية تسهل أداء المهام الإدارية للموظفين، وذلك كون الكلية تتوسط الجامعة المركزية وبها عدة مرافق مهمة كالنادي الجامعي مركز المساعدة النفسية وعيادة الجامعة وقاعة المحاضرات الكبرى .

السؤال رقم (08):

مكان إقامتي قريب جدا من مقر عملي.

وبعد المعالجة الإحصائية تم التوصل إلى النتيجة الموضحة في الجدول التالي:

الجدول رقم (14) يوضح توزيع إجابات أفراد عينة الدراسة على السؤال رقم (08)

بدائل الإجابة على السؤال رقم 08	التكرار المشاهد	النسبة المئوية	التكرار المتوقع	الفرق بين التكرار المشاهد والتوقع	درجة الحرية	K ² قيمة	مستوى الدلالة	القرار
موافق	30	%60	11,7	15,3	2	31.771	0,010	دال عند ($\alpha=0.01$)
معارض	17	%34	11,7	-10,7				
معارض جدا	3	%6	11,7	-4,7				
الإجمالي	50	%100	////					

من إعداد الطالب اعتمادا على برنامج SPSS-26

قراءة وتحليل نتائج الجدول رقم (14):

من خلال الجدول أعلاه رقم (14) نلاحظ أن إجابات أفراد عينة الدراسة والبالغ عددهم إجمالا (50) فردا قد انقسمت إلى ثلاث مجموعات، تمثلت المجموعة الأولى في الأفراد الذين تمحورت إجاباتهم على السؤال رقم (08) بالبديل "موافق" وقد بلغ عددهم (30) أفراد بنسبة مئوية بلغت 60%، أما المجموعة الثانية فتمثل الأفراد الذين كانت إجاباتهم على هذا السؤال بالبديل "معارض" والبالغ عددهم (17) بنسبة مئوية قدرت بـ 34%، في حين أن المجموعة الثالثة تمثل الأفراد الذين كانت إجاباتهم على هذا السؤال بالبديل "معارض جدا" والبالغ عددهم (3) بنسبة مئوية قدرت بـ 6%، وللتأكد من دلالة هذه الفروق في التكرارات والنسب تم اللجوء إلى اختبار الدلالة الإحصائية (كا²) حيث نلاحظ من الجدول أعلاه أن قيمتها عند درجة الحرية (2) قدرت بـ 31.771 وهي قيمة دالة إحصائيا عند مستوى الدلالة ألفا ($\alpha=0.01$)، وبالتالي فإنه هناك يوجد فرق دال إحصائيا بين المجموعات الثلاث لصالح المجموعة الأولى، ونسبة التأكد من هذه النتيجة هو 99% مع احتمال الوقوع في الخطأ بنسبة 1%.

الاستنتاج:

أغلبية الموظفين بعيدون عن مقر عملهم، وهو ما يساعد مجتمع المستخدمين على القيام بأعمال إدارية في أجواء وظيفية ومهنية مميزة دون ضغوطات إدارية أو ضغوطات من السلطة العليا للمؤسسة.

السؤال رقم (09):

مكان إقامتي بعيد جدا من مقر عملي.

بعد المعالجة الإحصائية تم التوصل إلى النتيجة الموضحة في الجدول التالي:

الجدول رقم (15) يوضح توزيع إجابات أفراد عينة الدراسة على السؤال رقم (09)

بدائل الإجابة على السؤال رقم 09	التكرار المشاهد	النسبة المئوية	التكرار المتوقع	الفرق بين التكرار المشاهد والمتوقع	درجة الحرية	K ² قيمة	مستوى الدلالة	القرار
موافق جدا	20	%40	11,7	-1,7	2	3.829	0,000	غير دال عند 0.05
موافق	23	%46	11,7	-3,7				
معارض	7	%14	11,7	5,3				
الإجمالي	50	%100	////					

من إعداد الطالب اعتمادا على برنامج SPSS-26

قراءة وتحليل نتائج الجدول رقم (15):

من خلال الجدول أعلاه رقم (15) نلاحظ أن إجابات أفراد عينة الدراسة والبالغ عددهم إجمالا (50) فردا قد انقسمت إلى ثلاث مجموعات، تمثلت المجموعة الأولى في الأفراد الذين تمحورت إجاباتهم على السؤال رقم (09) بالبديل "موافق جدا" وقد بلغ عددهم (20) أفراد بنسبة مئوية بلغت 40%، أما المجموعة الثانية فتمثل الأفراد الذين كانت إجاباتهم على هذا السؤال بالبديل "موافق" والبالغ عددهم (23) بنسبة مئوية قدرت بـ 46%، في حين أن المجموعة الثالثة تمثل الأفراد الذين كانت إجاباتهم على هذا السؤال بالبديل "معارض" والبالغ عددهم (7) بنسبة مئوية قدرت بـ 14%، وللتأكد من دلالة هذه الفروق في التكرارات والنسب تم اللجوء إلى اختبار الدلالة الإحصائية (كا²) حيث نلاحظ من الجدول أعلاه أن قيمتها عند درجة الحرية (2) قدرت بـ 3.829 وهي قيمة غير دالة إحصائيا عند مستوى الدلالة ألفا ($\alpha=0.05$)، وبالتالي فإنه لا يوجد فرق دال إحصائيا بين المجموعات الثالث، ونسبة التأكد من هذه النتيجة هو 95% مع احتمال الوقوع في الخطأ بنسبة 5%.

الاستنتاج:

الكلية بعيدة عن منازل الموظفين بنسبة 46%

السؤال رقم (10):

توفر الكلية كل الوسائل الضرورية للمستخدمين لإنجاز للمهام الادارية.

بعد المعالجة الإحصائية تم التوصل إلى النتيجة الموضحة في الجدول التالي:

الجدول رقم (16) يوضح توزيع إجابات أفراد عينة الدراسة على السؤال رقم (10)

بدائل الإجابة على السؤال رقم 10	التكرار المشاهد	النسبة المئوية	التكرار المتوقع	الفرق بين التكرار المشاهد والتوقع	درجة الحرية	K ² قيمة	مستوى الدلالة	القرار
موافق جدا	10	20%	11,7	3,0	2	7.257	0,027	دال عند ($\alpha=0.05$)
موافق	35	70%	11,7	-6,7				
معارض	5	10%	11,7	6,3				
الإجمالي	50	100%	///	///				

من إعداد الطالب اعتمادا على برنامج SPSS-26

قراءة وتحليل نتائج الجدول رقم (16):

من خلال الجدول أعلاه رقم (16) نلاحظ أن إجابات أفراد عينة الدراسة والبالغ عددهم إجمالا (50) فردا قد انقسمت إلى ثلاث مجموعات، تمثلت المجموعة الأولى في الأفراد الذين تمحورت إجاباتهم على السؤال رقم (10) بالبديل "موافق جدا" وقد بلغ عددهم (10) أفراد بنسبة مئوية بلغت 20%، أما المجموعة الثانية فتمثل الأفراد الذين كانت إجاباتهم على هذا السؤال بالبديل "موافق" والبالغ عددهم (35) بنسبة مئوية قدرت بـ 70%، في حين أن المجموعة الثالثة تمثل الأفراد الذين كانت إجاباتهم على هذا السؤال بالبديل "معارض" والبالغ عددهم (5) بنسبة مئوية قدرت بـ 10%، وللتأكد من دلالة هذه الفروق في التكرارات والنسب تم اللجوء إلى اختبار الدلالة الإحصائية (كا²) حيث نلاحظ من الجدول أعلاه أن قيمتها عند درجة الحرية (2) قدرت بـ 7.257 وهي قيمة دالة إحصائيا عند مستوى الدلالة ألفا ($\alpha=0.05$)، وبالتالي فإنه يوجد فرق دال إحصائيا بين المجموعات الثلاث لصالح المجموعة الثالثة، ونسبة التأكد من هذه النتيجة هو 95% مع احتمال الوقوع في الخطأ بنسبة 5%.

الاستنتاج:

مديرية الجامعة توفر أحيانا الوسائل الكافية لتسيير الشؤون الإدارية بنسبة 70%، وذلك كون مجتمع الموظفين لا يتوفر لديهم وسيلة نقل شخصية نظرا لغلاء أسعار السيارات ومحدودية الراتب وأجرتم لا تكفي لشراء وسيلة نقل

السؤال رقم (11):

يتم احترام قوانين واخلاقيات المهنة من طرف كل مستخدمي الكلية.
بعد المعالجة الإحصائية تم التوصل إلى النتيجة الموضحة في الجدول التالي:
الجدول رقم (17) يوضح توزيع إجابات أفراد عينة الدراسة على السؤال رقم (11)

بدائل الإجابة على السؤال رقم 11	التكرار المشاهد	النسبة المئوية	التكرار المتوقع	الفرق بين التكرار المشاهد والمتوقع	درجة الحرية	K ² قيمة	مستوى الدلالة	القرار
موافق جدا	38	76%	17,5	10,5	1	12.600	0,010	دال عند ($\alpha=0.01$)
موافق	12	24%	17,5	-10,5				
الإجمالي	50	100%	////					

قراءة وتحليل نتائج الجدول رقم (17): من إعداد الطالب اعتمادا على برنامج SPSS-26

من خلال الجدول أعلاه رقم (17) نلاحظ أن إجابات أفراد عينة الدراسة والبالغ عددهم إجمالا (50) فردا قد انقسمت إلى مجموعتين، تمثلت المجموعة الأولى في الأفراد الذين تمحورت إجاباتهم على السؤال رقم (11) بالبديل "موافق جدا" وقد بلغ عددهم (38) أفراد بنسبة مئوية بلغت 76%، أما المجموعة الثانية فتمثل الأفراد الذين كانت إجاباتهم على هذا السؤال بالبديل "موافق" والبالغ عددهم (12) بنسبة مئوية قدرت بـ 24%، وللتأكد من دلالة هذه الفروق في التكرارات والنسب تم اللجوء إلى اختبار الدلالة الإحصائية (كا²) حيث نلاحظ من الجدول أعلاه أن قيمتها عند درجة الحرية (1) قدرت بـ 12.600 وهي قيمة دالة إحصائيا عند مستوى الدلالة ألفا ($\alpha=0.01$)، وبالتالي فإنه هناك يوجد فرق دال إحصائيا بين المجموعتين لصالح المجموعة الأولى، ونسبة التأكد من هذه النتيجة هو 99% مع احتمال الوقوع في الخطأ بنسبة 1%.

الاستنتاج:

المستخدمين يحترمون قوانين واخلاقيات المهنة في الكلية بشكل كبير وبنسبة 76%.

السؤال رقم (12):

ألتزم بالحضور الدائم إلى الكلية في الأوقات الرسمية المخصصة للعمل.

بعد المعالجة الإحصائية تم التوصل إلى النتيجة الموضحة في الجدول التالي:

الجدول رقم (18) يوضح توزيع إجابات أفراد عينة الدراسة على السؤال رقم (13)

بدائل الإجابة على السؤال رقم 12	التكرار المشاهد	النسبة المئوية	التكرار المتوقع	الفرق بين التكرار المشاهد والتوقع	درجة الحرية	K ² قيمة	مستوى الدلالة	القرار
موافق جدا	20	%40	11,7	-5,7	2	5.200	0,074	غير دال عند 0.05
موافق	25	%50	11,7	0,3				
معارض	5	%10	11,7	5,3				
الإجمالي	50	%100	////					

من إعداد الطالب اعتمادا على برنامج SPSS-26

قراءة وتحليل نتائج الجدول رقم (18):

من خلال الجدول أعلاه رقم (18) نلاحظ أن إجابات أفراد عينة الدراسة والبالغ عددهم إجمالا (50) فردا قد انقسمت إلى ثلاث مجموعات، تمثلت المجموعة الأولى في الأفراد الذين تمحورت إجاباتهم على السؤال رقم (13) بالبديل "موافق جدا" وقد بلغ عددهم (20) أفراد بنسبة مئوية بلغت 40%، أما المجموعة الثانية فتمثل الأفراد الذين كانت إجاباتهم على هذا السؤال بالبديل "موافق" والبالغ عددهم (25) بنسبة مئوية قدرت بـ 50%، في حين أن المجموعة الثالثة تمثل الأفراد الذين كانت إجاباتهم على هذا السؤال بالبديل "معارض" والبالغ عددهم (5) بنسبة مئوية قدرت بـ 10%، وللتأكد من دلالة هذه الفروق في التكرارات والنسب تم اللجوء إلى اختبار الدلالة الإحصائية (كا²) حيث نلاحظ من الجدول أعلاه أن قيمتها عند درجة الحرية (2) قدرت بـ 5.200 وهي قيمة غير دالة إحصائيا عند مستوى الدلالة ألفا ($\alpha=0.05$)، وبالتالي فإنه لا يوجد فرق دال إحصائيا بين المجموعات الثلاث، ونسبة التأكد من هذه النتيجة هو 95% مع احتمال الوقوع في الخطأ بنسبة 5%.

الاستنتاج:

معظم المستخدمين يحضرون في أوقات الرسمية للعمل، فجامعة المسييلة وكلية العلوم الانسانية والاجتماعية تتوفر على ميزانية معتبرة لتوفير كل الوسائل والعتاد المطلوب نظرا لسمعة الجامعة والكلية وضرورة توفير العتاد.

السؤال رقم (13):

البناء المعماري والهندسي للكلية يحفزني على الأداء وزيادة مردود العمل.

بعد المعالجة الإحصائية تم التوصل إلى النتيجة الموضحة في الجدول التالي:

الجدول رقم (19) يوضح توزيع إجابات أفراد عينة الدراسة على السؤال رقم (14)

بدائل الإجابة على السؤال رقم 13	التكرار المشاهد	النسبة المئوية	التكرار المتوقع	الفرق بين التكرار المشاهد والتوقع	درجة الحرية	K ² قيمة	مستوى الدلالة	القرار
موافق جدا	16	%32	11,7	-5,7	2	13.771	0,010	دال عند ($\alpha=0.01$)
معارض	12	%24	11,7	-4,3				
موافق	22	%44	11,7	10,3				
الإجمالي	50	%100	////					

من إعداد الطالب اعتمادا على برنامج SPSS-26

قراءة وتحليل نتائج الجدول رقم (19):

من خلال الجدول أعلاه رقم (19) نلاحظ أن إجابات أفراد عينة الدراسة والبالغ عددهم إجمالا (50) فردا قد انقسمت إلى ثلاث مجموعات، تمثلت المجموعة الأولى في الأفراد الذين تمحورت إجاباتهم على السؤال رقم (13) بالبديل "موافق جدا" وقد بلغ عددهم (16) أفراد بنسبة مئوية بلغت 32%، أما المجموعة الثانية فتمثل الأفراد الذين كانت إجاباتهم على هذا السؤال بالبديل "معارض" والبالغ عددهم (12) بنسبة مئوية قدرت بـ 24%، في حين أن المجموعة الثالثة تمثل الأفراد الذين كانت إجاباتهم على هذا السؤال بالبديل "موافق" والبالغ عددهم (22) بنسبة مئوية قدرت بـ 44%، وللتأكد من دلالة هذه الفروق في التكرارات والنسب تم اللجوء إلى اختبار الدلالة الإحصائية (كا²) حيث نلاحظ من الجدول أعلاه أن قيمتها عند درجة الحرية (2) قدرت بـ 13.771 وهي قيمة دالة إحصائيا عند مستوى الدلالة ألفا ($\alpha=0.01$)، وبالتالي فإنه هناك فرق دال إحصائيا بين المجموعات الثلاث لصالح المجموعة الثالثة، ونسبة التأكد من هذه النتيجة هو 99% مع احتمال الوقوع في الخطأ بنسبة 1%.

الاستنتاج:

التصميم الهندسي والمعماري يساهم في مردود عمل المستخدمين بنسبة 62%، فاحترام القوانين والقواعد الإدارية ولوائح أخلاقيات المهنة تعزز التكامل بين الكلية ومجتمع الموظفين وتؤدي الى نجاح المؤسسة

السؤال رقم (14):

المحيط البيئي للكلية يمتاز بالنظافة والمساحات الخضراء مما يزيدني حيوية لإنجاز أعمالي الإدارية.

وبعد المعالجة الإحصائية تم التوصل إلى النتيجة الموضحة في الجدول التالي:

الجدول رقم (20) يوضح توزيع إجابات أفراد عينة الدراسة على السؤال رقم (14)

بدائل الإجابة على السؤال رقم 14	التكرار المشاهد	النسبة المئوية	التكرار المتوقع	الفرق بين التكرار المشاهد والتوقع	درجة الحرية	K ² قيمة	مستوى الدلالة	القرار
موافق	37	54%	11,7	7,3	2	11.200	0,004	دال عند ($\alpha=0.01$)
معارض	3	9%	11,7	-8,7				
موافق جدا	11	37%	11,7	1,3				
الإجمالي	50	100%	///	///				

من إعداد الطالب اعتمادا على برنامج SPSS-26

قراءة وتحليل نتائج الجدول رقم (20):

من خلال الجدول أعلاه رقم (20) نلاحظ أن إجابات أفراد عينة الدراسة والبالغ عددهم إجمالا (50) فردا قد انقسمت إلى ثلاث مجموعات، تمثلت المجموعة الأولى في الأفراد الذين تمحورت إجاباتهم على السؤال رقم (14) بالبديل "موافق" وقد بلغ عددهم (37) أفراد بنسبة مئوية بلغت 54%، أما المجموعة الثانية فتمثل الأفراد الذين كانت إجاباتهم على هذا السؤال بالبديل "معارض" والبالغ عددهم (3) بنسبة مئوية قدرت بـ 9%، في حين أن المجموعة الثالثة تمثل الأفراد الذين كانت إجاباتهم على هذا السؤال بالبديل "أحيانا" والبالغ عددهم (13) بنسبة مئوية قدرت بـ 37%، وللتأكد من دلالة هذه الفروق في التكرارات والنسب تم اللجوء إلى اختبار الدلالة الإحصائية (كا²) حيث نلاحظ من الجدول أعلاه أن قيمتها عند درجة الحرية (2) قدرت بـ 11.200 وهي قيمة دالة إحصائيا عند مستوى الدلالة ألفا ($\alpha=0.01$)، وبالتالي فإنه هناك فرق دال إحصائيا بين المجموعات الثلاث لصالح المجموعة الأولى، ونسبة التأكد من هذه النتيجة هو 99% مع احتمال الوقوع في الخطأ بنسبة 1%.

الاستنتاج:

أغلب الموظفين يمكنهم العمل بحيوية أكثر في محيط نظيف ومساحات خضراء.

عرض وتفسير نتائج الفرضية الأولى:

محتوى الفرضية الأولى: توجد علاقة ارتباطية بين بيئة العمل وأداء المستخدم وللتحقق منها تم اللجوء إلى الجداول البسيطة، بالنسبة للسؤال التابعة للمحور الأول وهي (من 1 إلى 14)، حيث كانت النتائج كما هي ملخصة في الجدول التالي:

الجدول رقم (21) يوضح علاقة بيئة العمل بأداء المستخدم بكلية العلوم الإنسانية						
أرقام العبارات	بدائل الاجابة	أعلى تكرار متحصل	النسبة المئوية	قيمة k^2	مستوى الدلالة	القرار
1	موافق/ موافق جدا	23	%66	3,457	0,063	غير دال
2	موافق جدا	25	%71	6,429	0,011	دال عند 0.05
3	موافق	28	%80	17.600	0,010	دال عند 0.01
4	معارض	20	%57	9.314	0,009	دال عند 0.01
5	معارض	20	%57	14.114	0,001	دال عند 0.05
6	موافق	25	%72	23.029	0.010	دال عند 0.01
7	موافق جدا	22	%63	17.200	0.010	دال عند 0.01
8	موافق	27	%77	11.771	0,010	دال عند 0.01
9	معارض/معارض جدا	17	%48	3.829	0,147	غير دال
10	معارض	18	%52	7.257	0,027	دال عند 0.05
11	موافق	28	%80	12.600	0,010	دال عند 0.01
12	موافق جدا	17	%34	626.3	0260,	دال عند 0.05
13	موافق	15	%38	158.7	0520,	دال عند 0.01
14	موافق	28	%70	586.12	0100,	دال عند 0.01

قراءة وتحليل نتائج الجدول رقم (21): من إعداد الطالب اعتمادا على برنامج SPSS-26

من خلال الجدول أعلاه رقم 20 والذي يمثل ملخصا لنتائج الجداول البسيطة التي تم حسابها في الفصل السابق، نلاحظ أن هناك اتفاق بين أفراد عينة الدراسة في استجاباتهم على بأن هناك علاقة ارتباطية بين العمل وأداء المستخدم بكلية العلوم الإنسانية، حيث جاءت أغلب النتائج دالة لصالح المجيبين بموافق وهي الأسئلة (3، 6، 8، 11، 13، 14) والمجيبين ب موافق جدا وهي الأسئلة (2، 7، 12)، بينما جاء السؤال (3) دالا لصالح المجيبين معارض، أي أن العمل بعيد عن منازلهم، في حين جاءت الأسئلة المتبقية غير دالة، أي لا يوجد اختلاف بين المجموعات/ وبالتالي يمكن القول بأنه تم قبول الفرضية الأولى والقائلة "توجد علاقة ارتباطية بين العمل وأداء المستخدم"

2-2/ تحليل ومناقشة أسئلة الفرضية الفرعية الثانية:

محتوى الفرضية: توجد علاقة ارتباطية بين عبء العمل والجهد المبذول.

السؤال رقم (15): تتوفر إدارة الكلية على خدمات إدارية متنوعة.

وبعد المعالجة الإحصائية تم التوصل إلى النتيجة الموضحة في الجدول التالي:

الجدول رقم (22) يوضح توزيع إجابات أفراد عينة الدراسة على السؤال رقم (15)

القرار	مستوى الدلالة	K ² قيمة	درجة الحرية	الفرق بين التكرار المتكرر والمتوقع	النسبة المئوية	التكرار المشاهد	بدائل الإجابة على السؤال رقم 12
غير دال				-3,5	28%	14	موافق
	0,237	1.400	1	3,5	72%	36	موافق جدا
				////	100%	50	الإجمالي

قراءة وتحليل نتائج الجدول رقم (22): من إعداد الطالب اعتمادا على برنامج SPSS-26

من خلال الجدول أعلاه رقم (22) نلاحظ أن إجابات أفراد عينة الدراسة والبالغ عددهم إجمالا (50) فردا قد انقسمت إلى مجموعتين، تمثلت المجموعة الأولى في الأفراد الذين تمحورت إجاباتهم على السؤال رقم (12) بالبديل "موافق جدا" وقد بلغ عددهم (14) أفراد بنسبة مئوية بلغت 28%، أما المجموعة الثانية فتمثل الأفراد الذين كانت إجاباتهم على هذا السؤال بالبديل "لا" والبالغ عددهم (36) بنسبة مئوية قدرت بـ 72%، وللتأكد من دلالة هذه الفروق في التكرارات والنسب تم اللجوء إلى اختبار الدلالة الإحصائية (كا²) حيث نلاحظ من الجدول أعلاه أن قيمتها عند درجة الحرية (1) قدرت بـ 1.400 وهي قيمة غير دالة إحصائيا عند مستوى الدلالة ألفا (α=0.05)، وبالتالي فإنه لا يوجد فرق دال إحصائيا بين المجموعتين، ونسبة التأكد من هذه النتيجة هو 95% مع احتمال الوقوع في الخطأ بنسبة 5%.

السؤال رقم (16):

تعمل إدارة الكلية على تحسين أداء الموظفين من خلال تنظيم دورات تدريبية متكررة. وبعد المعالجة الإحصائية تم التوصل إلى النتيجة الموضحة في الجدول التالي:

الجدول رقم (23) يوضح توزيع إجابات أفراد عينة الدراسة على السؤال رقم (16)

بدائل الإجابة على السؤال رقم 16	التكرار المشاهد	النسبة المئوية	التكرار المتوقع	الفرق بين التكرار المشاهد والتوقع	درجة الحرية	K ² قيمة	مستوى الدلالة	القرار
موافق	25	50%	11,7	5,3	2	9.829	0,007	دال عند (α=0.01)
معارض	3	6%	11,7	-8,7				
موافق جدا	22	44%	11,7	3,3				
الإجمالي	50	100%	50	0				

من إعداد الطالب اعتمادا على برنامج SPSS-26

قراءة وتحليل نتائج الجدول رقم (23):

من خلال الجدول أعلاه رقم (23) نلاحظ أن إجابات أفراد عينة الدراسة والبالغ عددهم إجمالا (50) فردا قد انقسمت إلى ثلاث مجموعات، تمثلت المجموعة الأولى في الأفراد الذين تمحورت إجاباتهم على السؤال رقم (25) بالبديل "موافق" وقد بلغ عددهم (25) أفراد بنسبة مئوية بلغت 50%، أما المجموعة الثانية فتمثل الأفراد الذين كانت إجاباتهم على هذا السؤال بالبديل "معارض" والبالغ عددهم (3) بنسبة مئوية قدرت بـ 6%، في حين أن المجموعة الثالثة تمثل الأفراد الذين كانت إجاباتهم على هذا السؤال بالبديل "موافق جدا" والبالغ عددهم (22) بنسبة مئوية قدرت بـ 44%، وللتأكد من دلالة هذه الفروق في التكرارات والنسب تم اللجوء إلى اختبار الدلالة الإحصائية (كا²) حيث نلاحظ من الجدول أعلاه أن قيمتها عند درجة الحرية (2) قدرت بـ 9.829 وهي قيمة دالة إحصائيا عند مستوى الدلالة ألفا (α=0.01)، وبالتالي فإنه هناك فرق دال إحصائيا بين المجموعات الثلاث لصالح المجموعة الأولى، ونسبة التأكد من هذه النتيجة هو 99% مع احتمال الوقوع في الخطأ بنسبة 1%.

الاستنتاج:

الدورات التكوينية المتكررة تساعد في تحسين أداء الموظفين 50%.

السؤال رقم (17):

مستوى أدائي الوظيفي مرتفع مقارنة بالجهد المبذول في العمل.

وبعد المعالجة الإحصائية تم التوصل إلى النتيجة الموضحة في الجدول التالي:

الجدول رقم (24) يوضح توزيع إجابات أفراد عينة الدراسة على السؤال رقم (17)

الفرق بين							
بدائل الإجابة على السؤال رقم 17	التكرار المشاهد	النسبة المئوية	التكرار المتوقع	التكرار المشاهد	درجة الحرية	K ² قيمة	مستوى الدلالة
القرار							
موافق	32	%64	17,5	9,5	1	10.314	0,001
معارض	18	%36	17,5	-9,5			
الإجمالي	50	%100	////				
							دال عند (α=0.01)

قراءة وتحليل نتائج الجدول رقم (24): من إعداد الطالب اعتمادا على برنامج SPSS-26

من خلال الجدول أعلاه رقم (24) نلاحظ أن إجابات أفراد عينة الدراسة والبالغ عددهم إجمالا (50) فردا قد انقسمت إلى مجموعتين، تمثلت المجموعة الأولى في الأفراد الذين تمحورت إجاباتهم على السؤال رقم (17) بالبديل "موافق" وقد بلغ عددهم (32) أفراد بنسبة مئوية بلغت 64%، أما المجموعة الثانية فتتمثل الأفراد الذين كانت إجاباتهم على هذا السؤال بالبديل "معارض" والبالغ عددهم (18) بنسبة مئوية قدرت بـ 36%، وللتأكد من دلالة هذه الفروق في التكرارات والنسب تم اللجوء إلى اختبار الدلالة الإحصائية (كا²) حيث نلاحظ من الجدول أعلاه أن قيمتها عند درجة الحرية (1) قدرت بـ 10.314 وهي قيمة دالة إحصائيا عند مستوى الدلالة ألفا (α=0.01)، وبالتالي فإنه هناك يوجد فرق دال إحصائيا بين المجموعتين لصالح المجموعة الأولى، ونسبة التأكد من هذه النتيجة هو 99% مع احتمال الوقوع في الخطأ بنسبة 1%.

الاستنتاج:

مستوى الأداء الوظيفي مرتفع مقارنة بالجهد المبذول في العمل بنسبة 64%، كلية العلوم الانسانية والاجتماعية بجامعة المسيلة تتوفر على مساحات خضراء تحسن الذوق العام للكلية وتحسن نفسية المستخدمين وحتى الزائرين .

السؤال رقم (18):

أنا راضٍ على وظيفتي الحالية.

وبعد المعالجة الإحصائية تم التوصل إلى النتيجة الموضحة في الجدول التالي:

الجدول رقم (25) يوضح توزيع إجابات أفراد عينة الدراسة على السؤال رقم (18)

الفرق بين							
بدائل الإجابة على السؤال رقم 18	التكرار المشاهد	النسبة المئوية	التكرار المتوقع	التكرار المشاهد	درجة الحرية	K ² قيمة	مستوى الدلالة
القرار							
والمتوقع							
موافق	42	%84	11,7	15,3	2	30.229	0,000
معارض	4	%8	11,7	-7,7			
معارض جدا	4	%8	11,7	-7,7			
الإجمالي	50	%100	////	////			
دال عند (α=0.01)							

من إعداد الطالب اعتمادا على برنامج SPSS-26

قراءة وتحليل نتائج الجدول رقم (25):

من خلال الجدول أعلاه رقم (25) نلاحظ أن إجابات أفراد عينة الدراسة والبالغ عددهم إجمالا (50) فردا قد انقسمت إلى ثلاث مجموعات، تمثلت المجموعة الأولى في الأفراد الذين تمحورت إجاباتهم على السؤال رقم (18) بالبديل "موافق" وقد بلغ عددهم (42) أفراد بنسبة مئوية بلغت %84، أما المجموعة الثانية فتمثل الأفراد الذين كانت إجاباتهم على هذا السؤال بالبديل "معارض" والبالغ عددهم (4) بنسبة مئوية قدرت بـ %8، في حين أن المجموعة الثالثة تمثل الأفراد الذين كانت إجاباتهم على هذا السؤال بالبديل "معارض جدا" والبالغ عددهم (4) بنسبة مئوية قدرت بـ %8، وللتأكد من دلالة هذه الفروق في التكرارات والنسب تم اللجوء إلى اختبار الدلالة الإحصائية (كا²) حيث نلاحظ من الجدول أعلاه أن قيمتها عند درجة الحرية (2) قدرت بـ 30.229 وهي قيمة دالة إحصائيا عند مستوى الدلالة ألفا (α=0.01)، وبالتالي فإنه هناك فرق دال إحصائيا بين المجموعات الثلاث لصالح المجموعة الأولى، ونسبة التأكد من هذه النتيجة هو 99% مع احتمال الوقوع في الخطأ بنسبة 1%.

الاستنتاج:

أغلب الموظفين راضين بوظيفتهم الحالية بنسبة %84، كما أن عملية التكوين التي تنظمها الكلية (مصلحة المستخدمين) تساهم في ترقية العمل وتحسين مستوى أداء الموظفين بشكل إيجابي.

السؤال رقم (19):

قدراتي ومؤهلاتي العلمية تتناسب مع وظيفتي الحالية.

وبعد المعالجة الإحصائية تم التوصل إلى النتيجة الموضحة في الجدول التالي:

الجدول رقم (26) يوضح توزيع إجابات أفراد عينة الدراسة على السؤال رقم (19)

الفرق بين							
بدائل الإجابة على السؤال رقم 19	التكرار المشاهد	النسبة المئوية	التكرار المتوقع	التكرار المشاهد	درجة الحرية	K ² قيمة	مستوى الدلالة
القرار							
موافق	20	%40	17,5	-7,5	1	6.429	0,011
معارض	30	%60	17,5	7,5			
الإجمالي	50	%100	////	////			

من إعداد الطالب اعتمادا على برنامج SPSS-26

قراءة وتحليل نتائج الجدول رقم (26):

من خلال الجدول أعلاه رقم (26) نلاحظ أن إجابات أفراد عينة الدراسة والبالغ عددهم إجمالا (50) فردا قد انقسمت إلى مجموعتين، تمثلت المجموعة الأولى في الأفراد الذين تمحورت إجاباتهم على السؤال رقم (19) بالبديل "موافق" وقد بلغ عددهم (20) أفراد بنسبة مئوية بلغت 40%، أما المجموعة الثانية فتمثل الأفراد الذين كانت إجاباتهم على هذا السؤال بالبديل "معارض" والبالغ عددهم (30) بنسبة مئوية قدرت بـ 60%، وللتأكد من دلالة هذه الفروق في التكرارات والنسب تم اللجوء إلى اختبار الدلالة الإحصائية (كا²) حيث نلاحظ من الجدول أعلاه أن قيمتها عند درجة الحرية (1) قدرت بـ 6.429 وهي قيمة دالة إحصائيا عند مستوى الدلالة ألفا (α=0.01)، وبالتالي فإنه هناك يوجد فرق دال إحصائيا بين المجموعتين لصالح المجموعة الثانية، ونسبة التأكد من هذه النتيجة هو 99% مع احتمال الوقوع في الخطأ بنسبة 1%.

الاستنتاج:

معظم المستخدمين مؤهلاتهم العلمية وقدراتهم لا تتوافق مع وظيفتهم الحالية بنسبة 71%.

السؤال رقم (20):

عدد ساعات العمل تتوافق مع رتبتي الحالية.

وبعد المعالجة الإحصائية تم التوصل إلى النتيجة الموضحة في الجدول التالي:

الجدول رقم (27) يوضح توزيع إجابات أفراد عينة الدراسة على السؤال رقم (20)

الفرق بين							
بدائل الإجابة على السؤال رقم 20	التكرار المشاهد	النسبة المئوية	التكرار المتوقع	التكرار المشاهد	درجة الحرية	K ² قيمة	مستوى الدلالة
موافق	41	%82	11,7	12,3	2	20.629	0,000
موافق جدا	3	%6	11,7	-8,7			
معارض	6	%12	11,7	-3,3			
الإجمالي	50	%100	////				
قرار							
دال عند							
(α=0.01)							

قراءة وتحليل نتائج الجدول رقم (27): من إعداد الطالب اعتمادا على برنامج SPSS-26

من خلال الجدول أعلاه رقم (27) نلاحظ أن إجابات أفراد عينة الدراسة والبالغ عددهم إجمالا (50) فردا قد انقسمت إلى ثلاث مجموعات، تمثلت المجموعة الأولى في الأفراد الذين تمحورت إجاباتهم على السؤال رقم (20) بالبديل "موافق" وقد بلغ عددهم (41) أفراد بنسبة مئوية بلغت 82%، أما المجموعة الثانية فتمثل الأفراد الذين كانت إجاباتهم على هذا السؤال بالبديل "موافق جدا" والبالغ عددهم (3) بنسبة مئوية قدرت بـ 6%، في حين أن المجموعة الثالثة تمثل الأفراد الذين كانت إجاباتهم على هذا السؤال بالبديل "معارض" والبالغ عددهم (6) بنسبة مئوية قدرت بـ 12%، وللتأكد من دلالة هذه الفروق في التكرارات والنسب تم اللجوء إلى اختبار الدلالة الإحصائية (كا²) حيث نلاحظ من الجدول أعلاه أن قيمتها عند درجة الحرية (2) قدرت بـ 20.629 وهي قيمة دالة إحصائيا عند مستوى الدلالة ألفا (α=0.01)، وبالتالي فإنه هناك فرق دال إحصائيا بين المجموعات الثلاث لصالح المجموعة الأولى، ونسبة التأكد من هذه النتيجة هو 99% مع احتمال الوقوع في الخطأ بنسبة 1%.

الاستنتاج:

معظم المستخدمين تتوافق ساعات عملهم مع رتبتهم الحالية بنسبة 68%، إن رضا الموظفين بوظيفتهم الحالية يرجع لكونهم يعملون في إدارة راقية وبيئة عمل ملائمة ومشجعة على البذل .

السؤال رقم (21):

غالبا ما أفكر في الحفاظ على وظيفتي بالكلية.

وبعد المعالجة الإحصائية تم التوصل إلى النتيجة الموضحة في الجدول التالي:

الجدول رقم (28) يوضح توزيع إجابات أفراد عينة الدراسة على السؤال رقم (21)

الفرق بين							
بدائل الإجابة على السؤال رقم 21	التكرار المشاهد	النسبة المئوية	التكرار المتوقع	التكرار المشاهد	درجة الحرية	K ² قيمة	مستوى الدلالة
القرار							
موافق	16	%32	17,5	-6,5	1	4.829	0,028
معارض	34	%68	17,5	6,5			
الإجمالي	50	%100	////				

من إعداد الطالب اعتمادا على برنامج SPSS-26

قراءة وتحليل نتائج الجدول رقم (28):

من خلال الجدول أعلاه رقم (28) نلاحظ أن إجابات أفراد عينة الدراسة والبالغ عددهم إجمالا (50) فردا قد انقسمت إلى مجموعتين، تمثلت المجموعة الأولى في الأفراد الذين تمحورت إجاباتهم على السؤال رقم (21) بالبديل "موافق" وقد بلغ عددهم (16) أفراد بنسبة مئوية بلغت 32%، أما المجموعة الثانية فتمثل الأفراد الذين كانت إجاباتهم على هذا السؤال بالبديل "معارض" والبالغ عددهم (34) بنسبة مئوية قدرت بـ 68%، وللتأكد من دلالة هذه الفروق في التكرارات والنسب تم اللجوء إلى اختبار الدلالة الإحصائية (كا²) حيث نلاحظ من الجدول أعلاه أن قيمتها عند درجة الحرية (1) قدرت بـ 4.829 وهي قيمة دالة إحصائيا عند مستوى الدلالة ألفا (α=0.05)، وبالتالي فإنه هناك يوجد فرق دال إحصائيا بين المجموعتين لصالح المجموعة الثانية، ونسبة التأكد من هذه النتيجة هو 95% مع احتمال الوقوع في الخطأ بنسبة 5%.

الاستنتاج:

أغلب الموظفين يرغبون بتغيير وظيفتهم الحالية.

السؤال رقم (22):

أحب اعتلاء مناصب عليا في الإدارة طمعا في المسؤولية.

وبعد المعالجة الإحصائية تم التوصل إلى النتيجة الموضحة في الجدول التالي:

الجدول رقم (29) يوضح توزيع إجابات أفراد عينة الدراسة على السؤال رقم (23)

الفرق بين							
بدائل الإجابة على السؤال رقم 23	التكرار المشاهد	النسبة المئوية	التكرار المتوقع	التكرار المشاهد	درجة الحرية	K ² قيمة	مستوى الدلالة
موافق	10	%20	17,5	-7,5	1	6.429	0,011
معارض	40	%80	17,5	7,5			
الإجمالي	50	%100	////				
قرار							
موافق							
معارض							
الإجمالي							

قراءة وتحليل نتائج الجدول رقم (29): من إعداد الطالب اعتمادا على برنامج SPSS-26

من خلال الجدول أعلاه رقم (29) نلاحظ أن إجابات أفراد عينة الدراسة والبالغ عددهم إجمالا (50) فردا قد انقسمت إلى مجموعتين، تمثلت المجموعة الأولى في الأفراد الذين تمحورت إجاباتهم على السؤال رقم (23) بالبديل "موافق" وقد بلغ عددهم (10) أفراد بنسبة مئوية بلغت 20%، أما المجموعة الثانية فتمثل الأفراد الذين كانت إجاباتهم على هذا السؤال بالبديل "معارض" والبالغ عددهم (40) بنسبة مئوية قدرت بـ 80%، وللتأكد من دلالة هذه الفروق في التكرارات والنسب تم اللجوء إلى اختبار الدلالة الإحصائية (كا²) حيث نلاحظ من الجدول أعلاه أن قيمتها عند درجة الحرية (1) قدرت بـ 6.429 وهي قيمة دالة إحصائيا عند مستوى الدلالة ألفا (α=0.01)، وبالتالي فإنه هناك يوجد فرق دال إحصائيا بين المجموعتين لصالح المجموعة الثانية، ونسبة التأكد من هذه النتيجة هو 99% مع احتمال الوقوع في الخطأ بنسبة 1%.

الاستنتاج:

معظم الموظفين لا يحبون اعتلاء المناصب العليا في الإدارة طمعا في المسؤولية.

عرض وتفسير نتائج الفرضية الثانية:

محتوى الفرضية الثانية: توجد علاقة ارتباطية بين عبء العمل والجهد المبذول، وللتحقق منها تم اللجوء إلى الجداول البسيطة بالنسبة للسؤالآت التابعة للمحور الأول وهي (من 12 إلى 23)، حيث كانت النتائج كما هي ملخصة في الجدول التالي:

الجدول رقم (30) يوضح العلاقة الارتباطية بين عبء العمل والجهد المبذول.

أرقام العبارات	بدائل الاجابة	أعلى تكرار متحصل	النسبة المئوية	k^2 قيمة	مستوى الدلالة	القرار
15	أوافق/أعارض	21	60%	1,400	0,237	غير دال
16	أوافق	17	49%	5,200	0,074	غير دال
17	أوافق	22	63%	13.771	0,001	دال عند 0.01
18	أوافق جدا	19	54%	11.200	0,004	دال عند 0.01
19	أوافق جدا	17	48%	9.829	0,007	دال عند 0.01
20	أوافق	27	77%	10.314	0,001	دال عند 0.01
21	اوافق	27	77%	30.229	0,000	دال عند 0.01
22	أعارض	25	71%	6.429	0,011	دال عند 0.01
23	اوافق	24	68%	20.629	0,000	دال عند 0.01
24	اعارض	24	69%	4.829	0,028	دال عند 0.05
25	اعارض	25	71%	6.429	0,011	دال عند 0.01

قراءة وتحليل نتائج الجدول رقم (30): من إعداد الطالب اعتمادا على برنامج SPSS-26

من خلال الجدول أعلاه رقم 30 والذي يمثل ملخصا لنتائج الجداول البسيطة التي تم حسابها في الفصل السابق نلاحظ أن هناك اتفاق بين أفراد عينة الدراسة في استجاباتهم على أن: توجد علاقة ارتباطية بين عبء العمل والجهد المبذول، حيث جاءت أغلب النتائج دالة لصالح المجيبين بنعم وهي الأسئلة (15، 16، 17، 18، 20) والمجيبين بـ نوعا ما أو أحيانا وهي الأسئلة (13، 14)، بينما جاءت الأسئلة (19، 21، 23) دالا لصالح المجيبين بلا، في حين جاءت الأسئلة المتبقية غير دالة، أي لا يوجد اختلاف بين المجموعات، وبالتالي يمكن القول بأنه تم قبول الفرضية الثانية والقائلة "توجد علاقة ارتباطية بين عبء العمل والجهد المبذول"

الاستنتاج:

معظم الموظفين على شهادات جامعية عليا يسمح لهم في الارتقاء الوظيفي وفي مناصب نوعية تعزز مكانتهم الوظيفية والاجتماعية وهو حق مشروع لكل مستخدم.

2-3/ تحليل ومناقشة أسئلة الفرضية الفرعية الثالثة:

توجد علاقة ارتباطية بين الرغبة في العمل والمردود الناتج.

السؤال رقم (27): المهام الإدارية المسندة لي داخل الكلية محددة وواضحة.

وبعد المعالجة الإحصائية تم التوصل إلى النتيجة الموضحة في الجدول التالي:

الجدول رقم (31) يوضح توزيع إجابات أفراد عينة الدراسة على السؤال رقم (25)

بدائل الإجابة على السؤال رقم 25	التكرار المشاهد	النسبة المئوية	التكرار المتوقع	الفرق بين التكرار المشاهد والمتوقع	درجة الحرية	قيمة K^2	مستوى الدلالة	القرار
موافق	37	74%	17,5	9,5	1	10.314	0,001	دال عند ($\alpha=0.01$)
معارض	13	26%	17,5	-9,5				
الإجمالي	50	100%	////					

قراءة وتحليل نتائج الجدول رقم (31): من إعداد الطالب اعتمادا على برنامج SPSS-26

من خلال الجدول أعلاه رقم (31) نلاحظ أن إجابات أفراد عينة الدراسة والبالغ عددهم إجمالا (50) فردا قد انقسمت إلى مجموعتين، تمثلت المجموعة الأولى في الأفراد الذين تمحورت إجاباتهم على السؤال رقم (25) بالبديل " موافق " وقد بلغ عددهم (37) أفراد بنسبة مئوية بلغت 74%، أما المجموعة الثانية فتمثل الأفراد الذين كانت إجاباتهم على هذا السؤال بالبديل " معارض " والبالغ عددهم (13) بنسبة مئوية قدرت بـ 26%، وللتأكد من دلالة هذه الفروق في التكرارات والنسب تم اللجوء إلى اختبار الدلالة الإحصائية (K^2) حيث نلاحظ من الجدول أعلاه أن قيمتها عند درجة الحرية (1) قدرت بـ 10.314 وهي قيمة دالة إحصائيا عند مستوى الدلالة ألفا ($\alpha=0.01$)، وبالتالي فإنه هناك يوجد فرق دال إحصائيا بين المجموعتين لصالح المجموعة الأولى، ونسبة التأكد من هذه النتيجة هو 99% مع احتمال الوقوع في الخطأ بنسبة 1%.

الاستنتاج:

المهام المسندة للموظفين في الكلية موضحة ومحددة بنسبة 77%.

السؤال رقم (28):

هل تجد صعوبة في التواصل مع زملائك ؟

وبعد المعالجة الإحصائية تم التوصل إلى النتيجة الموضحة في الجدول التالي:

الجدول رقم (32) يوضح توزيع إجابات أفراد عينة الدراسة على السؤال رقم (26)

بدائل الإجابة على السؤال رقم 28	التكرار المشاهد	النسبة المئوية	التكرار المتوقع	الفرق بين التكرار المشاهد والمتوقع	درجة الحرية	قيمة K^2	مستوى الدلالة	القرار
موافق جدا	43	86%	11,7	15,3	2	30.914	0,000	دال عند ($\alpha=0.01$)
معارض	1	2%	11,7	-9,7				
موافق	6	12%	11,7	-5,7				
الإجمالي	50	100%	////					

من إعداد الطالب اعتمادا على برنامج SPSS-26

قراءة وتحليل نتائج الجدول رقم (32):

من خلال الجدول أعلاه رقم (32) نلاحظ أن إجابات أفراد عينة الدراسة والبالغ عددهم إجمالا (50) فردا قد انقسمت إلى ثلاث مجموعات، تمثلت المجموعة الأولى في الأفراد الذين تمحورت إجاباتهم على السؤال رقم (26) بالبديل "موافق جدا" وقد بلغ عددهم (43) أفراد بنسبة مئوية بلغت 86%، أما المجموعة الثانية فتمثل الأفراد الذين كانت إجاباتهم على هذا السؤال بالبديل "معارض" والبالغ عددهم (1) بنسبة مئوية قدرت بـ 2%، في حين أن المجموعة الثالثة تمثل الأفراد الذين كانت إجاباتهم على هذا السؤال بالبديل "موافق" والبالغ عددهم (6) بنسبة مئوية قدرت بـ 12%، وللتأكد من دلالة هذه الفروق في التكرارات والنسب تم اللجوء إلى اختبار الدلالة الإحصائية (K^2)، حيث نلاحظ من الجدول أعلاه أن قيمتها عند درجة الحرية (2) قدرت بـ 30.914 وهي قيمة دالة إحصائيا عند مستوى الدلالة ألفا ($\alpha=0.01$)، وبالتالي فإنه هناك يوجد فرق دال إحصائيا بين المجموعات الثلاث لصالح المجموعة الأولى، ونسبة التأكد من هذه النتيجة هو 99% مع احتمال الوقوع في الخطأ بنسبة 1%.

الاستنتاج:

الموظفين لا يجدون صعوبة في التواصل فيما بينهم.

السؤال رقم (29): يسود الكلية جو مفعم بالمودة والصداقة المتبادلة بين المستخدمين.

وبعد المعالجة الإحصائية تم التوصل إلى النتيجة الموضحة في الجدول التالي:

الجدول رقم (33) يوضح توزيع إجابات أفراد عينة الدراسة على السؤال رقم (27)

الفرق بين							
بدائل الإجابة على السؤال رقم 29	التكرار المشاهد	النسبة المئوية	التكرار المتوقع	التكرار المشاهد	درجة الحرية	قيمة K ²	مستوى الدلالة
موافق جدا	42	%84	11,7	14,3			دال عند
معارض	1	%2	11,7	-10,7			($\alpha=0.01$)
موافق	7	%14	11,7	-3,7			0,001
الإجمالي	50	%100	////		2	28.514	

قراءة وتحليل نتائج الجدول رقم (33): من إعداد الطالب اعتمادا على برنامج SPSS-26

من خلال الجدول أعلاه رقم (33) نلاحظ أن إجابات أفراد عينة الدراسة والبالغ عددهم إجمالا (50) فردا قد انقسمت إلى ثلاث مجموعات، تمثلت المجموعة الأولى في الأفراد الذين تمحورت إجاباتهم على السؤال رقم (29) بالبديل "موافق جدا" وقد بلغ عددهم (42) أفراد بنسبة مئوية بلغت 84%، أما المجموعة الثانية فتمثل الأفراد الذين كانت إجاباتهم على هذا السؤال بالبديل "معارض" والبالغ عددهم (1) بنسبة مئوية قدرت بـ 2%، في حين أن المجموعة الثالثة تمثل الأفراد الذين كانت إجاباتهم على هذا السؤال بالبديل "موافق" والبالغ عددهم (7) بنسبة مئوية قدرت بـ 14%، وللتأكد من دلالة هذه الفروق في التكرارات والنسب تم اللجوء إلى اختبار الدلالة الإحصائية (كا²)، حيث نلاحظ من الجدول أعلاه أن قيمتها عند درجة الحرية (2) قدرت بـ 28.514 وهي قيمة دالة إحصائيا عند مستوى الدلالة ألفا ($\alpha=0.01$)، وبالتالي فإنه هناك يوجد فرق دال إحصائيا بين المجموعات الثلاث لصالح المجموعة الأولى، ونسبة التأكد من هذه النتيجة هو 99% مع احتمال الوقوع في الخطأ بنسبة 1%.

الاستنتاج:

هناك علاقة صداقة بين الموظفين داخل الكلية بنسبة 84%. تسعى إدارة الكلية بتمكين الموظفين من تأدية مهامهم كما ينبغي وهو ما عمل عليه السيد العميد والأمين العام للكلية من أجل استقرار الكلية.

السؤال رقم (30):

أقوم بأعمالي الإدارية بكل أريحية في إطار القوانين الداخلية للكلية.
وبعد المعالجة الإحصائية تم التوصل إلى النتيجة الموضحة في الجدول التالي:
الجدول رقم (34) يوضح توزيع إجابات أفراد عينة الدراسة على السؤال رقم (28)

الفرق بين							
بدائل الإجابة على السؤال رقم 28	التكرار المشاهد	النسبة المئوية	التكرار المتوقع	التكرار المشاهد	درجة الحرية	قيمة K ²	مستوى الدلالة
والمتوقع							
موافق	36	72%	11,7	9,3	2	15.486	0,001
معارض	2	4%	11,7	-9,7			
موافق جدا	12	24%	11,7	0,3			
الإجمالي	50	100%	34	34			
دال عند (α=0.01)							

قراءة وتحليل نتائج الجدول رقم (34): من إعداد الطالب اعتمادا على برنامج SPSS-26

من خلال الجدول أعلاه رقم (34) نلاحظ أن إجابات أفراد عينة الدراسة والبالغ عددهم إجمالا (35) فردا قد انقسمت إلى ثلاث مجموعات، تمثلت المجموعة الأولى في الأفراد الذين تمحورت إجاباتهم على السؤال رقم (28) بالبديل "موافق" وقد بلغ عددهم (36) أفراد بنسبة مئوية بلغت 72%، أما المجموعة الثانية فتمثل الأفراد الذين كانت إجاباتهم على هذا السؤال بالبديل "معارض" والبالغ عددهم (2) بنسبة مئوية قدرت بـ 4%، في حين أن المجموعة الثالثة تمثل الأفراد الذين كانت إجاباتهم على هذا السؤال بالبديل "موافق جدا" والبالغ عددهم (12) بنسبة مئوية قدرت بـ 24%، وللتأكد من دلالة هذه الفروق في التكرارات والنسب تم اللجوء إلى اختبار الدلالة الإحصائية (كا²)، حيث نلاحظ من الجدول أعلاه أن قيمتها عند درجة الحرية (2) قدرت بـ 15.486 وهي قيمة دالة إحصائيا عند مستوى الدلالة ألفا (α=0.01)، وبالتالي فإنه هناك يوجد فرق دال إحصائيا بين المجموعات الثلاث لصالح المجموعة الأولى، ونسبة التأكد من هذه النتيجة هو 99% مع احتمال الوقوع في الخطأ بنسبة 1%.

الاستنتاج:

معظم الموظفين يؤدون عملهم بكل أريحية تحت اطار القوانين الداخلية للكلية بنسبة 72 %.
لا يجد الموظف أو المستخدم أي صعوبة بينه وبين زملاءه الموظفين لوضوح مهمة كل مستخدم وذلك تحت إشراف الأمين العام للكلية ورؤساء المصالح.

السؤال رقم (31):

لا أتعرض إلى انتقادات من طرف زملائي الإداريين.

وبعد المعالجة الإحصائية تم التوصل إلى النتيجة الموضحة في الجدول التالي:

الجدول رقم (35) يوضح توزيع إجابات أفراد عينة الدراسة على السؤال رقم (29)

الفرق بين							
بدائل الإجابة على السؤال رقم 29	التكرار المشاهد	النسبة المئوية	التكرار المتوقع	التكرار المشاهد	درجة الحرية	قيمة K^2	مستوى الدلالة
موافق جدا	44	%88	17,5	11,5	1	15.114	0,001
معارض	6	%12	17,5	-11,5			
الإجمالي	50	%100	////				
قرار							
دال عند							
($\alpha=0.01$)							

قراءة وتحليل نتائج الجدول رقم (35): من إعداد الطالب اعتمادا على برنامج SPSS-26

من خلال الجدول أعلاه رقم (35) نلاحظ أن إجابات أفراد عينة الدراسة والبالغ عددهم إجمالا (50) فردا قد انقسمت إلى مجموعتين، تمثلت المجموعة الأولى في الأفراد الذين تمحورت إجاباتهم على السؤال رقم (29) بالبديل " موافق جدا " وقد بلغ عددهم (44) أفراد بنسبة مئوية بلغت 84%، أما المجموعة الثانية فتمثل الأفراد الذين كانت إجاباتهم على هذا السؤال بالبديل " معارض " والبالغ عددهم (6) بنسبة مئوية قدرت بـ 12%، وللتأكد من دلالة هذه الفروق في التكرارات والنسب تم اللجوء إلى اختبار الدلالة الإحصائية (K^2) حيث نلاحظ من الجدول أعلاه أن قيمتها عند درجة الحرية (1) قدرت بـ 15.114 وهي قيمة دالة إحصائيا عند مستوى الدلالة ألفا ($\alpha=0.01$)، وبالتالي فإنه هناك يوجد فرق دال إحصائيا بين المجموعتين لصالح المجموعة الأولى، ونسبة التأكد من هذه النتيجة هو 99% مع احتمال الوقوع في الخطأ بنسبة 1%.

الاستنتاج:

جل الإداريين لا يتعرضون للانتقادات من طرف الزملاء، فعلاقة الصداقة الوطيدة المبنية بين الموظفين تخدم استقرار مرافق الكلية وتؤدي إلى تحقيق نتائج عمل مرضية.

السؤال رقم (32):

فرص الترقية إلى مراتب عليا تجعلني أتفاني في أداء مهامي الإدارية.

وبعد المعالجة الإحصائية تم التوصل إلى النتيجة الموضحة في الجدول التالي:

الجدول رقم (36) يوضح توزيع إجابات أفراد عينة الدراسة على السؤال رقم (30)

بدائل الإجابة على السؤال رقم 32	التكرار المشاهد	النسبة المئوية	التكرار المتوقع	الفرق بين التكرار المشاهد والمتوقع	درجة الحرية	K ² قيمة	مستوى الدلالة	القرار
موافق	42	%84	17,5	9,5	1	10.314	0,001	دال عند ($\alpha=0.01$)
معارض	8	%16	17,5	-9,5				
الإجمالي	50	%100	///	///				

من إعداد الطالب اعتمادا على برنامج SPSS-26

قراءة وتحليل نتائج الجدول رقم (36):

من خلال الجدول أعلاه رقم (36) نلاحظ أن إجابات أفراد عينة الدراسة والبالغ عددهم إجمالا (50) فردا قد انقسمت إلى مجموعتين، تمثلت المجموعة الأولى في الأفراد الذين تمحورت إجاباتهم على السؤال رقم (30) بالبديل " موافق " وقد بلغ عددهم (42) أفراد بنسبة مئوية بلغت 84%، أما المجموعة الثانية فتمثل الأفراد الذين كانت إجاباتهم على هذا السؤال بالبديل " معارض " والبالغ عددهم (8) بنسبة مئوية قدرت بـ 16%، وللتأكد من دلالة هذه الفروق في التكرارات والنسب تم اللجوء إلى اختبار الدلالة الإحصائية (كا²) حيث نلاحظ من الجدول أعلاه أن قيمتها عند درجة الحرية (1) قدرت بـ 10.314 وهي قيمة دالة إحصائيا عند مستوى الدلالة ألفا ($\alpha=0.01$)، وبالتالي فإنه هناك يوجد فرق دال إحصائيا بين المجموعتين لصالح المجموعة الأولى، ونسبة التأكد من هذه النتيجة هو 99% مع احتمال الوقوع في الخطأ بنسبة 1%.

الاستنتاج:

معظم الموظفين يتفانون في عملهم للحصول على ترقية. إن تأدية المهام بمسؤولية وأمانة في إطار القوانين الداخلية للكلية يؤكد حجم المسؤولية والانضباط والمهنية لدى مستخدمي الكلية.

السؤال رقم (34):

أُتلقى الدعم المعنوي والمكافأة اللازمة من طرف هيئة الإدارة.

وبعد المعالجة الإحصائية تم التوصل إلى النتيجة الموضحة في الجدول التالي:

الجدول رقم (37) يوضح توزيع إجابات أفراد عينة الدراسة على السؤال رقم (31)

الفرق بين							
بدائل الإجابة على	التكرار	النسبة	التكرار	الدرجة	مستوى	القرار	السؤال رقم 34
	المشاهد	المئوية	المتوقع	المشاهد	الدلالة		
والمتوقع							
موافق	38	76%	17,5	9,5		دال عند	
معارض	12	24%	17,5	-9,5	0,001	($\alpha=0.01$)	
الإجمالي	50	100%		////	10.314		

من إعداد الطالب اعتمادا على برنامج SPSS-26

قراءة وتحليل نتائج الجدول رقم (37):

من خلال الجدول أعلاه رقم (37) نلاحظ أن إجابات أفراد عينة الدراسة والبالغ عددهم إجمالا (50) فردا قد انقسمت إلى مجموعتين، تمثلت المجموعة الأولى في الأفراد الذين تمحورت إجاباتهم على السؤال رقم (34) بالبديل "موافق" وقد بلغ عددهم (38) أفراد بنسبة مئوية بلغت 76%، أما المجموعة الثانية فتمثل الأفراد الذين كانت إجاباتهم على هذا السؤال بالبديل "معارض" والبالغ عددهم (12) بنسبة مئوية قدرت بـ 24%، وللتأكد من دلالة هذه الفروق في التكرارات والنسب تم اللجوء إلى اختبار الدلالة الإحصائية (χ^2) حيث نلاحظ من الجدول أعلاه أن قيمتها عند درجة الحرية (1) قدرت بـ 10.314 وهي قيمة دالة إحصائيا عند مستوى الدلالة ألفا ($\alpha=0.01$)، وبالتالي فإنه هناك يوجد فرق دال إحصائيا بين المجموعتين لصالح المجموعة الأولى، ونسبة التأكد من هذه النتيجة هو 99% مع احتمال الوقوع في الخطأ بنسبة 1%.

الاستنتاج:

الموظفين يتلقون الدعم من هيئة إدارة الكلية، وذلك كون الموظفين في حالة انسجام وظيفي وأغلبهم ذو مستوى علمي ووظيفي ومهني عالي.

السؤال رقم (35):

أستخدم مختلف وسائل التواصل الإلكترونية لتسريع مهامى الإدارية.
وبعد المعالجة الإحصائية تم التوصل إلى النتيجة الموضحة في الجدول التالي:
الجدول رقم (38) يوضح توزيع إجابات أفراد عينة الدراسة على السؤال رقم (32)

الفرق بين							
بدائل الإجابة على السؤال رقم 32	التكرار المشاهد	النسبة المئوية	التكرار المتوقع	التكرار المشاهد	درجة الحرية	K ² قيمة	مستوى الدلالة
والمتوقع							
موافق	32	%64	17,5	4,5	1	2.314	0,128
معارض	18	%36	17,5	-4,5			
الإجمالي	50	%100	////	////			
غير دال							

من إعداد الطالب اعتمادا على برنامج SPSS-26

قراءة وتحليل نتائج الجدول رقم (38):

من خلال الجدول أعلاه رقم (38) نلاحظ أن إجابات أفراد عينة الدراسة والبالغ عددهم إجمالا (50) فردا قد انقسمت إلى مجموعتين، تمثلت المجموعة الأولى في الأفراد الذين تمحورت إجاباتهم على السؤال رقم (35) بالبديل "موافق" وقد بلغ عددهم (32) أفراد بنسبة مئوية بلغت 64%، أما المجموعة الثانية فتمثل الأفراد الذين كانت إجاباتهم على هذا السؤال بالبديل "معارض" والبالغ عددهم (18) بنسبة مئوية قدرت بـ 36%، وللتأكد من دلالة هذه الفروق في التكرارات والنسب تم اللجوء إلى اختبار الدلالة الإحصائية (كا²) حيث نلاحظ من الجدول أعلاه أن قيمتها عند درجة الحرية (1) قدرت بـ 2.314 وهي قيمة غير دالة إحصائيا عند مستوى الدلالة ألفا ($\alpha=0.05$)، وبالتالي فإنه لا يوجد فرق دال إحصائيا بين المجموعتين، ونسبة التأكد من هذه النتيجة هو 95% مع احتمال الوقوع في الخطأ بنسبة 5%.

الاستنتاج:

الموظفين يعتمدون على مختلف الوسائل الإلكترونية لتسهيل أداء المهام الإدارية، حيث أن أغلب الموظفين لهم رغبة في الترقية والترفيه الوظيفي والتحصيل على مناصب نوعية وأجرة شهرية جيدة.

3/ تأويل وقراءة نتائج الفرضيات:

3-1/ الفرضية الجزئية الأولى:

أظهرت نتائج كل الجداول السابقة الذكر الموضحة كالتالي (03-04-05-06-07-08-09-10-11-12-13-14-15-16-17-18-19) أن النسب المئوية المعبر عنها من طرف الفئة المدروسة جاءت معظمها موجبة كما وأن قيم k^2 المحسوبة أيضا جاءت موجبة في أغلب الحالات معبرا عنها بالقيم الرقمية المرتبة كالتالي:

- س1/ وجد $k^2 = 3.457$ و $a=0.05$ ودرجة الحرية (1)
- س2/ وجد $k^2 = 6.429$ و $a=0.01$ ودرجة الحرية (1)
- س3/ وجد $k^2 = 11.600$ و $a=0.01$ ودرجة الحرية (1)
- س4/ وجد $k^2 = 9.314$ و $a=0.01$ ودرجة الحرية (2)
- س5/ وجد $k^2 = 14.114$ و $a=0.01$ ودرجة الحرية (2)
- س6/ وجد $k^2 = 23.029$ و $a=0.01$ ودرجة الحرية (2)
- س7/ وجد $k^2 = 17.200$ و $a=0.01$ ودرجة الحرية (2)
- س8/ وجد $k^2 = 31.771$ و $a=0.01$ ودرجة الحرية (2)
- س9/ وجد $k^2 = 3.829$ و $a=0.05$ ودرجة الحرية (2)
- س10/ وجد $k^2 = 7.257$ و $a=0.05$ ودرجة الحرية (2)
- س11/ وجد $k^2 = 12.600$ و $a=0.01$ ودرجة الحرية (1)

من خلال هذه المعطيات الموضحة أعلاه بأنها موجبة مما يجعلنا نقبل الفرضية الجزئية الأولى والتي تنص على أن توجد علاقة ارتباطية بين عبء العمل وأداء المستخدم ونعتبرها فرضية موجبة إلى حد كبير.

3-2/ الفرضية الجزئية الثانية:

تشير الفرضية الجزئية الثانية إلى أنه توجد علاقة ارتباطية بين عبء العمل والجهد المبذول. نتيجة تأويل ومناقشة الفرضية الجزئية الثانية استنادا إلى نتائج الدراسة الميدانية:

أظهرت نتائج كل الجداول السابقة الذكر الموضحة هنا (21-22-23-24-25-26-27-28-29-30-31) أن النسب المئوية المعبر عنها من طرف العينة المدروسة جاءت أغلبها موجبة وقيم k^2 جاءت أيضا موجبة في أغلب الحالات معبر عنها بالقيم الرقمية التالية:

- س12/ $k^2 = 1.400$ و $a=0.05$ ودرجة الحرية (1)
- س13/ $k^2 = 5.200$ و $a=0.05$ ودرجة الحرية (2)
- س14/ $k^2 = 13.771$ و $a=0.01$ ودرجة الحرية (2)
- س15/ $k^2 = 11.200$ و $a=0.01$ ودرجة الحرية (2)

س16/ $k^2=9.828$ و $a=0.01$ ودرجة الحرية (2)

س17/ $k^2=10.314$ و $a=0.01$ ودرجة الحرية (1)

س18/ $k^2=30.229$ و $a=0.01$ ودرجة الحرية (2)

س19/ $k^2=6.429$ و $a=0.01$ ودرجة الحرية (1)

س20/ $k^2=20.629$ و $a=0.01$ ودرجة الحرية (2)

س21/ $k^2=4.829$ و $a=0.05$ ودرجة الحرية (1)

س23/ $k^2=6.429$ و $a=0.01$ ودرجة الحرية (1)

من خلال هذه المعطيات الموضحة أعلاه يتضح بأنها موجبة مما يجعلنا نقبل الفرضية الجزئية الثانية والتي تنص على أنه توجد علاقة ارتباطية بين عبء العمل والجهد المبذول.

3-3/ الفرضية الجزئية الثالثة:

أظهرت نتائج كل الجداول السابقة الذكر الموضحة [27-28-29-30-31-32-33-

34-35] أن النسب المئوية المعبر عنها من طرف الفئة المدروسة جاءت أغلبها موجبة وقيم k^2 جاءت أيضا موجبة في أغلب الحالات معبر عنها بالقيم الرقمية التالية:

سا25/ $k^2=10.318$ و $a=0.01$ ودرجة حرية(1)

سا26/ $k^2=30.914$ و $a=0.01$ ودرجة حرية(2)

سا27/ $k^2=28.514$ و $a=28.514$ ودرجة حرية(2)

سا28/ $k^2=15.486$ و $a=0.01$ ودرجة حرية(2)

سا29/ $k^2=15.114$ و $a=0.01$ ودرجة حرية(1)

سا31/ $k^2=10.314$ و $a=0.01$ ودرجة حرية(1)

سا25/ $k^2=10.314$ و $a=0.01$ ودرجة حرية(1)

سا32/ $k^2=2.314$ و $a=0.01$ ودرجة حرية(1)

سا33/ $k^2=6.429$ و $a=0.01$ ودرجة حرية(1)

سا34/ $k^2=18.914$ و $a=0.01$ ودرجة حرية(2)

سا35/ $k^2=0.029$ و $a=0.05$ ودرجة حرية(1)

سا36/ $k^2=8.257$ و $a=0.01$ ودرجة حرية(1)

سا37/ $k^2=4.829$ و $a=0.01$ ودرجة حرية(1)

سا38/ $k^2=2.314$ و $a=0.05$ ودرجة حرية(1)

سا39/ $k^2=0.029$ و $a=0.05$ ودرجة حرية(1)

من خلال هذه المعطيات الموضحة أعلاه يتضح بأنها موجبة مما يجعلنا نقبل الفرضية

الجزئية الثالثة والتي تنص على أنه: توجد علاقة ارتباطية بين الرغبة في العمل ومردودية الانتاج.

3-4/ تأويل ومناقشة الفرضية العامة للدراسة:

استنادا الى نتائج الدراسة الميدانية المتحصل عليها من خلال تحليل ومناقشة أسئلة الاستبيان الموزع على موظفي كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة المسيلة والبالغ عددهم 50 موظفا وموظفة، وبالنظر إلى نتائج وتأويل الفرضيات الفرعية للدراسة الحالية الموسومة بعنوان الضغوط المهنية وانعكاسها على الأداء الوظيفي للمستخدمين يتضح لنا جليا من تأويل ومناقشة هذه الفرضيات الثلاث التي تم قبولها كفرضيات فرعية موجبة والتي صيغت كحلول لهذه الدراسة الحالية، وبعد مقارنة نتائج هذه الدراسة الحالية بالنتائج المتحصل عليها في مختلف الدراسات المتشابهة والمطابقة وبعد ثبوت كل هذه النتائج موجبة طبقا للنسب المئوية الموجبة واعتمادا على نتائج اختبار الدلالة الإحصائية كا2 المحسوبة، وبما أن هذه الفرضيات الفرعية الثلاث تحققت بالشكل المطلوب فإن الفرضية العامة للدراسة تحققت هي الأخرى بشكل موجب والتي مفادها توجد علاقة ارتباطية بين الضغوط المهنية والأداء الوظيفي للمستخدمين بالكلية.

النتائج العامة للدراسة:

- 1/ نستنتج أن معظم موظفي كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية هم من فئة الإناث حيث بلغ عددهم 48 موظفة بنسبة 96%، كما نلاحظ أن جل أعمارهم بين 36-45 سنة بنسبة كبيرة بلغت 53% هذا ما يدل أن العاملين بالكلية هم من فئة كبار العمر (شباب)، وهم من فئة المتزوجين حيث بلغت نسبتهم 64%، وأن كل أفراد العينة متحصلون على مستوى تعليم جامعي بنسبة 50% مما يدل أن شغل مناصب بالكلية يتطلب شهادة جامعية عليا.
- 2/ نستنتج أن أغلبية أفراد العينة لا يعانون من الضوضاء رغم عدم استقرار درجات الحرارة، وبأن التصميم الهندسي المناسب للمكاتب والموقع الاستراتيجي للكلية والتهوية المناسبة والإنارة المعتدلة يساهم في راحة الموظفين، كما أن توفير الوسائل الإدارية والتكنولوجية واحترام القوانين الداخلية للعمل تزيد من مردود الموظفين.
- 3/ نستنتج أن الكلية تقدم خدمات إدارية نوعية، وتقيم دورات تدريبية للموظفين من حين لآخر، مما يجعلهم راضون بعملهم الحالي، وكل مؤهلاتهم تتوافق مع قدراتهم المهنية وفقا لأوقات عمل مضبوطة، لا يهمهم اعتلاء مناصب عليا في الكلية بل يهمهم العمل الجاد فقط، وهذا راجع لولائهم الدائم لمؤسستهم.
- 4/ نستنتج أن أغلبية أفراد عينة الدراسة يؤكدون على أهمية المشاركة الفعالة داخل الكلية، وبأن مهامهم واضحة ومحددة، ولا يجدون صعوبة في التواصل فيما بينهم، وبأن هناك عدالة في توزيع المهام ولا يتعرضون للانتقادات، بل يتلقون الدعم الكافي من طرف مسؤولي الكلية، ويطمحون بأن تكون كليتهم رائدة في المجال الإداري والتكنولوجي أيضا.

خلاصة:

إن هذه القراءة التفسيرية والمناقشة التحليلية لمختلف النتائج المتحصل عليها في هذه الدراسة الوصفية أضفت عليها نوع من الحقيقة والواقعية من خلال المعالجة الآنية لكل البيانات والمعطيات التي أفرزتها الجداول التطبيقية.

وبالنظر إلى مختلف النتائج المتحصل عليها في الدراسات السابقة المرتبطة والمتشابهة التي تم الاستعانة بها ومقارنتها بنتائج الدراسة الحالية الموسومة بعنوان **الضغوط المهنية وانعكاسها على الأداء الوظيفي** والتي أجريت دراستها الميدانية بكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة المسيلة، فإننا نقول أن الأداة العلمية الاستبيان والمستخدم في هذه الدراسة الوصفية الحالية لجمع البيانات والمعطيات من الفئة المبحوثة موظفوا هذه الكلية والبالغ تعدادهم اجمالاً 50 فرداً قد اثمرت نتائجها من خلال مختلف النسب المئوية الموجبة والمعبر عنها في كل الجدول، إضافة إلى القيم المحسوبة لاختبار الدلالة كا² والتي وجدت أغلبها موجبة وهي إشارة واضحة إلى تحقق الفرضيات الفرعية الثلاث والتي قام الطالب الباحث بصياغتها برفقة المشرف.

إن هذه النتائج المحققة من خلال الجانب التطبيقي للدراسة قد أزال اللبس على بعض العناصر والفقرات التي بدت غامضة أمام الباحث والقارئ في آن واحد، هذا ما جعل دراستنا الحالية تتسم بالواقعية والقبول من الناحية النظرية والتطبيقية، فقد استطعنا التحقق من صحة فروضها ودقة أدواتها وواقعية نتائجها ميدانياً.

خاتمة

خاتمة:

استنادا إلى كل ما تم عرضه في هذه الدراسة الموسومة بعنوان **الضغوط المهنية وانعكاسها على الأداء الوظيفي**، سواء تعلق الأمر بالجوانب النظرية أو التطبيقية منها، وبالنظر إلى كل النتائج المتوصل إليها من خلال الدراسة الميدانية التي أجريت بكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة المسيلة، يتبين لنا جليا أهمية المشاركة الفعالة للموظفين في تعزيز الانضباط المهني الايجابي وكشفت لنا هذه الدراسة مدى مساهمتها الفعالة في تحقيق المساواة ورفع المردود الإيجابي للطاقي الإداري، وكذا تعزيز الابتكار داخل هذه الكلية، مما أدى إلى تحسين أداء المستخدمين وانضباطهم في العمل.

ونؤكد على ضرورة إعطاء المورد البشري المكانة التي يستحقها داخل الكلية، وتوفير بيئة عمل تحفز على العطاء وتضمن من إبراز قدراته الفكرية والمهنية، مع اعتماد أساليب إدارية تضمن المشاركة، والمسؤولية، والثقة، باعتبارها أساسا لترسيخ السلوكيات الإيجابية في بيئة العمل.

كما لا يمكن إغفال أهمية التحفيز المادي والمعنوي كأداة فعالة في دعم العاملين، وتقدير جهودهم المبذولة، وهو ما يُعد من الركائز الأساسية في تعزيز الأداء الوظيفي للمستخدمين فهو عنصر فاعل في المؤسسة.

ومن خلال الدراسة الميدانية على مستوى الكلية توصلنا إلى جملة من النتائج التي تؤكد الأهمية البالغة التي تلعبها التعزيز الإيجابي للأداء الوظيفي في ترسيخ القيم الإيجابية داخل بيئة العمل، فقد بينت الدراسة أن تحقيق بيئة عمل جيدة مع تحقيق العدالة في توزيع المهام وتخفيف العبء على الموظف، من شأنه تحفيز الموظف على العطاء أكثر والعمل برغبة عالية لتوفير أكبر قدر من المردود المهني الايجابي داخل المنظمة فالموظف الكفاء والقدير يساهم بشكل فعال في رفع مستويات العمل الإيجابي وتعزيز روح المبادرة والانتماء المهني لدى العمال.

فلقد أظهرت نتائج التحليل الميداني أن تفاعل الموظف مع زملائه في إيجاد الحلول عوامل ترفع من جودة الأداء الفردي والجماعي وتدفع بالموظفين إلى تبني سلوكيات عمل إيجابية تصب في مصلحة المؤسسة ككل. نأمل أن تساهم هذه الدراسة ولو بجزء يسير في إثراء النقاش الأكاديمي حول موضوع الضغوط المهنية وانعكاسها على الأداء الوظيفي للمستخدمين، وأن تكون منطلقا لأبحاث مستقبلية أوسع وأعمق.



قائمة المصادر والمراجع

قائمة المراجع:

أولاً/ المعاجم والقواميس:

1- عمار الطيب كشرود: معجم مصطلحات علم النفس الصناعي والتنظيمي والإدارة (إنجليزي - عربي)، دار الكتب الوطنية، 1994.

ثانياً/ الكتب باللغة العربية:

- 2- محمد حافظ الحجازي: إدارة الموارد البشرية، ط1، دار الوفاء لدينا الطباعة والنشر، 2005.
- 3- عادل حرحوش، مؤيد سعيد السالم: إدارة الموارد البشرية 'مدخل استراتيجي'، عالم الكتب الحديث، عمان.
- 4- عادل محمد زين: إدارة الموارد البشرية - رؤية استراتيجية، دار حامد، الأردن، 2003.
- 5- أحمد زكي بدوي: علاقات العمل في الدول العربية، دار النهضة العربية، مصر، 1985.
- 6- ناصر قاسمي: دليل مصطلحات علم الاجتماع التنظيم والعمل، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2011.
- 7- فاروق عبده، فلية سيد عبد المجيد: السلوك التنظيمي، ط1، دار المسيرة، عمان، الأردن.
- 8- ماجدة عطية: سلوك المنظمة، ط1، دار الشروق، العراق، 2003.
- 9- محمد عبد المولى الدقس: علم الاجتماع الصناعي، ط1، مجدلاوي للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2005.
- 10- كشك محمد هبجت: المؤسسات وأسس إدارتها، المكتب الجامعي الحديث، ط1، مصر، 2003.
- 11- محمد علي يونس: التسيب الإداري في الوظيفة العامة 'أسبابه، آثاره، معالجته'، طرابلس، دن، 1993.
- 12- الصرفي محمد: قياس وتقويم أداء العاملين، ط1، حورس للنشر والتوزيع، الإسكندرية، 2008.
- 13- معين أمين السيد: إدارة الموارد البشرية في ظل التغيرات الاقتصادية العالمية الحالية، 2010.
- 14- خالد عبد الرحمان الهتيبي: إدارة الموارد البشرية، ط1، وائل للنشر والطباعة، عمان، 2003.
- 15- مهدي حسن زويلف: إدارة الأفراد، دار مجدلاوي، عمان، 1998.
- 16- أحمد صقر عاشور: إدارة القوى العاملة، ط3، دار النهضة العربية للطباعة والنشر، 2000.
- 17- حسين حريم: السلوك التنظيمي 'سلوك الأفراد في المنظمات'، دار زهران للنشر والتوزيع، 2004.
- 18- حسن رواية: السلوك في المنظمات، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2000.
- 19- محمود سليمان العميان: السلوك التنظيمي في منظمات العمال، ط2، دار وائل للنشر، عمان، 2004.
- 20- عبد الباقي صلاح الدين: السلوك الفعال في المنظمات، دار الجامعة الجديدة للنشر، الإسكندرية، 2001.
- 21- فاروق السيد عثمان: القلق وإدارة الضغوط، 2001.
- 22- حسين الجريم: السلوك التنظيمي 'سلوك الأفراد في المنظمات'، دار الورق، الأردن، 1997.
- 23- عبد الرحمن بن أحمد الهيجان: ضغوط العمل 'مصادرها، نتائجها وكيفية إدارتها'، ط1، مكتبة الملك فهد الوطنية، الرياض، 1998.
- 24- محمد إسماعيل بلال: السلوك التنظيمي بين النظرية والتطبيق، جامعة الأزاريطة، 2005.
- 25- جمعة سيد يوسف: إدارة ضغوط العمل 'نموذج تدريب وممارسة'، إيتراك للطباعة والنشر، 2004.

- 26- منى عبد الحليم: مدخل الصحة النفسية في المجال الرياضي 'مفاهيم وتطبيقات'، دار الوفاء للطباعة والنشر، 2001.
- 27- حافظ فرج أحمد: قضايا إدارية معاصرة، عالم الكتب للنشر والطباعة، 2007.
- 28- عبد العزيز المجيد محمد: سيكولوجية مواجهة الضغوط في المجال الرياضي، مركز الكتاب للنشر، 2005.
- 29- طه عبد العزيز المجيد الحسين: سلامة عبد العظيم الحسين، استراتيجية إدارة الضغوط التربوية والنفسية، دار الفكر، 2006.
- 30- راوية حسن: السلوك التنظيمي المعاصر، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2003.
- 31- فرج عبد القادر طه: علم النفس الصناعي والتنظيمي، دار قباء للنشر والتوزيع، ط9، القاهرة، 2001.
- 32- محمد علي محمد: علم اجتماع التنظيم 'مدخل للتراث والمشكلات والموضوع والمنهج'، ط3، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية، 1983.
- 33- عمر وصفي عقيلي: إدارة الموارد البشرية المعاصرة 'بعد استراتيجي'، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، 2005.
- 34- توفيق عبد الرحمان: المدير في مواجهة ضغوط العمل، مركز الخبرات المهنية للإدارة، القاهرة، 1994.
- 35- موسى الفردي: التنظيم الإداري 'أساليب واستشارات'، دار زمزم للنشر، 2010.
- ثالثا/ الرسائل الجامعية:
- 1- نور الدين شنوفي: تفعيل نظام تقييم أداء العامل في المؤسسة الاقتصادية، أطروحة دكتوراه غير منشورة، جامعة الجزائر، 2005.
- 2- غصبيات هند: مصادر ضغوط العمل لدى أعضاء هيئة التدريس في جامعة اليرموك، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الأردن، 1995.
- 3- جهاد بن محمد الرشيد: إدارة الوقت وعلاقتها بضغط العمل، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، 2003.
- 4- بلواضح عبد الوهاب: الضغوط المهنية وعلاقتها بالرضا الوظيفي لدى العاملين بنظام العقود محددة المدة، مذكرة ماستر، جامعة المسيلة، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية.
- 5- فيساح وسام، عموري ميلود: الحوافز وأثرها على أداء العاملين، مذكرة ليسانس، المركز الجامعي مدية، 2007/2006.
- 6- سميرة طهراوي: تقييم الأداء وتأثيره على دافعية الموظفين، مذكرة ليسانس، المركز الجامعي مدية، 2008/2007.
- رابعا/ المقالات العلمية:
- 1- الشيخ الضاوي: تحليل أسس النظرية لمفهوم الأداء، مجلة الباحث، العدد السابع، جامعة ورقلة، 2010/2009.

الملاحق



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة محمد بوضياف بالمسيلة
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية



قسم : علم الاجتماع

تخصص : علم اجتماع تنظيم وعمل

استمارة استبيان

موجهة لموظفي كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة المسيلة

الضغوط المهنية وانعكاسها على الأداء الوظيفي

"دراسة ميدانية لعينة من موظفي كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة المسيلة"

في إطار التحضير لإنجاز مذكرة التخرج ماستر في العلوم الاجتماعية تخصص علم اجتماع تنظيم وعمل في الموضوع المذكور أعلاه، يشرفني أن أطلب من سيادتكم المحترمة الإجابة على كل الأسئلة المدونة في هذه الاستمارة علما أن إجاباتكم ستستخدم لأغراض البحث العلمي فقط. ويمكن الوصول من خلالها الى نتائج دقيقة وصحيحة تفيد هذه الدراسة.

إشراف الدكتور
رمضان بن جعفر

إعداد الطالب
رزقي زويد

السنة الجامعية 2025/2024

موضوع الدراسة:

الضغوط المهنية وانعكاسها على الأداء الوظيفي

"دراسة ميدانية لعينة من موظفي كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة المسيلة"

إشكالية الدراسة:

هل توجد علاقة بين الضغوط المهنية والأداء الوظيفي للمستخدمين بالكلية؟

الفرضية العامة للدراسة:

توجد علاقة ارتباطية بين الضغوط المهنية والأداء الوظيفي للمستخدمين بالكلية.

الفرضيات الفرعية للدراسة:

الفرضية الفرعية الأولى: توجد علاقة ارتباطية بين بيئة العمل وأداء المستخدمين.

الفرضية الفرعية الثانية: توجد علاقة ارتباطية بين عبء العمل والجهد المبذول.

الفرضية الفرعية الثالثة: توجد علاقة ارتباطية بين الرغبة في العمل والمردود الناتج.

الإجابة تكون بوضع علامة x في الخانة المناسبة

المحور الأول/ البيانات الشخصية للعامل:

- الجنس: ☐ ذكر ☐ أنثى
- السن: ☐ أقل من 25 سنة ☐ 25-35 سنة ☐ 35-45 سنة ☐ 45-55 سنة
- الحالة العائلية: ☐ أعزب/عزباء ☐ متزوج(ة) ☐ مطلق(ة) ☐ أرمل(ة)

الوظيفة الحالية:

الخبرة المهنية: ☐ أقل من 5 سنوات ☐ 6-10 سنوات ☐ 11-15 سنة ☐ أكثر من 15 سنة

المستوى التعليمي: ☐ تقني سامي ☐ دراسات تطبيقية ☐ ليسانس ☐ ماستر ☐ دراسات عليا

شهادات أخرى أذكرها:

بعد الإقامة عن مؤسسة العمل: ☐ أقل من 5 كلم ☐ من 6 إلى 15 كلم ☐ من 16 إلى 25 كلم

☐ من 25 كلم فما فوق

وسيلة النقل: ☐ المشي ☐ سيارة خاصة ☐ حافلة عمومية ☐ نقل المؤسسة

الراتب الشهري: ☐ من 18.000 دج إلى 25.000 دج ☐ من 26.000 دج إلى 30.000 دج

☐ من 31.000 دج إلى 40.000 دج ☐ من 41.000 دج فما فوق



المحور الثاني/ أسئلة الاستبيان الموجه لمستخدمي الكلية:						
أسئلة الفرضية الفرعية الأولى/ توجد علاقة ارتباطية بين بيئة العمل وأداء المستخدم.						
الرقم	العبارة	موافق بشدة	موافق	محايد	معارض	معارض بشدة
1	أعاني من كثرة الضوضاء في مكان عملي.					
2	درجة الحرارة في مكان عملي غير مستقرة.					
3	درجة الحرارة المعتدلة تشعرني بالارتياح والانضباط أثناء أداء عملي.					
4	مكاتب الكلية مصممة بشكل هندسي مريح جدا لأداء المهام الإدارية.					
5	الموقع الاستراتيجي للكلية وتعدد تخصصاتها ساهم في جلب نسبة كبيرة من الطلبة.					
6	كل مرافق ومكاتب الكلية تتوفر على تهوية جيدة لتحقيق راحة الموظفين.					
7	كل مرافق ومكاتب الكلية تتوفر على إضاءة جيدة لأداء الأعمال الإدارية.					
8	مكان إقامتي قريب جدا من مقر عملي.					
9	مكان إقامتي بعيد جدا من مقر عملي.					
10	توفر الكلية كل الوسائل الضرورية للمستخدمين لإنجاز المهام الإدارية.					
11	يتم احترام قوانين وأخلاقيات المهنة من طرف كل مستخدمي الكلية.					
12	ألتزم بالحضور الدائم إلى الكلية في الأوقات الرسمية المخصصة للعمل.					
13	البناء الهندسي والمعماري للكلية يحفزني على الأداء وزيادة مردود العمل.					
14	المحيط البيئي للكلية يمتاز بالنظافة والمساحات الخضراء مما يزيدني حيوية لإنجاز أعمالي الإدارية.					
أسئلة الفرضية الفرعية الثانية / توجد علاقة ارتباطية بين عبء العمل والجهد المبذول.						
الرقم	العبارة	موافق بشدة	موافق	محايد	معارض	معارض بشدة
15	تتوفر إدارة الكلية على خدمات إدارية متنوعة.					
16	تعمل إدارة الكلية على تحسين أداء الموظفين من خلال تنظيم دورات تدريبية متكررة.					
17	مستوى أدائي الوظيفي مرتفع مقارنة بالجهد المبذول في العمل.					
18	أنا راضٍ على وظيفتي الحالية.					

الملاحق

19	قدراتي ومؤهلاتي العلمية تتناسب مع وظيفتي الحالية.					
20	عدد ساعات العمل تتوافق مع رتبتي الحالية.					
21	غالبًا ما أفكر في الحفاظ على وظيفتي بالكلية.					
22	أحب اعتلاء مناصب عليا في الإدارة طمعا في المسؤولية.					
23	لا أحب اعتلاء مناصب عليا في الإدارة خوفا من المسؤولية.					
24	لا أجد الدعم الإداري الكافي من طرف مسؤولي المباشر.					
25	الراتب الشهري الذي أتقاضاه يتناسب مع جهدي المبذول.					
26	قلة الراتب الشهري الذي أتقاضاه يجعلني أنفر من العمل وأكثر الغياب.					
أسئلة الفرضية الفرعية الثالثة / توجد علاقة ارتباطية بين الرغبة في العمل والمردود الناتج.						
الرقم	العبارة	موافق بشدة	موافق	محايد	معارض	معارض بشدة
27	المهام الإدارية المسندة لي داخل الكلية محددة وواضحة.					
28	لا أجد صعوبة في التواصل مع زملائي في العمل.					
29	يسود الكلية جو مفعم بالمودة والصداقة المتبادلة بين المستخدمين.					
30	أقوم بأعمالي الإدارية بكل أريحية في إطار القوانين الداخلية للكلية.					
31	لا أتعرض إلي انتقادات من طرف زملائي الإداريين.					
32	فرص الترقية إلى مراتب عليا تجعلني أتفاني في أداء مهامي الإدارية.					
33	لدي قدر كافي من المسؤولية نحو اتخاذ القرارات الإدارية.					
34	أتلقي الدعم المعنوي والمكافأة اللازمة من طرف هيئة الإدارة.					
35	أستخدم مختلف وسائل التواصل الإلكترونية لتسريع مهامي الإدارية.					

شكرا لكم على تعاونكم

إشراف الدكتور
رمضان بن جعفر

إعداد الطالب الباحث
رزقي زويد

السنة الجامعية: 2025/2024

(04)



جامعة محمد بوضياف بالمسيلة
University Mohamed Boudiaf of M'sila



Faculty of Humanities and Social Sciences
Department of Sociology

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
قسم علم الاجتماع

إلى السيد: عميد كلية العلوم الإنسانية
والاجتماعية جامعة المسيلة

قسم علم الاجتماع

الرقم: 10/ق.ع.ك.ع.إ.ج/2025

الموضوع: طلب ترخيص إجراء دراسة ميدانية

يشرفنا نحن رئيس قسم علم الاجتماع بجامعة المسيلة أن نتقدم إلى سيادتكم المحترمة بالطلب المدون
أعلاه والمتمثل في طلب ترخيص إجراء دراسة ميدانية خاصة بمذكرة ماستر للطالبة:

الاسم واللقب: رزقي زويد

التخصص: علم اجتماع التنظيم والعمل

المشرف: د. بن جعفر رمضان

عنوان المذكرة: الضغوط المهنية وانعكاسها على الأداء الوظيفي للمستخدمين

تقبلوا فائق الاحترام والتقدير



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
People's Democratic Republic of Algeria
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
Ministry of Higher Education and Scientific Research
جامعة محمد بوضياف بالمسيلة
University Mohamed Boudiaf of M'sila

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
نيابة العمادة للدراسات والمسائل المرتبطة بالطلبة

Faculty of Humanities and Social Sciences
Vice-Deanship of the College for Studies and Student

وثيقة ايداع مذكرة ماستر

الموضوع:

الضغوط النفسية وانعكاسها على الأداء الوظيفي للمستخدمين

إعداد الطلبة:

1- زويد زكريا رقم التسجيل: 191935081888

2- رقم التسجيل:

القسم: علم الاجتماع الشعبة: علم الاجتماع التخصص: علم الاجتماع تنظيم وعمل

إشراف: بن جعفر رمضان الرتبة: أستاذ مساعد

أقر بأنني تابعت العمل المذكور أعلاه في جلسات إشرافية طويلة الموسم الجامعي: 2024-2025 وأسمح بإيداعه على مستوى إدارة القسم للمناقشة والتقييم.

رئيس فريق الاختصاص

موافقة وإمضاء الاستاذ(ة) المشرف(ة):

بن جعفر رمضان

رئيس القسم

Web site : <http://virtuelcampus.univ-msila.dz/facshs/>
Face book : <https://www.facebook.com/univ.msila>



كلية العلوم
الإنسانية والاجتماعية
FACULTY OF HUMANITIES
AND SOCIAL SCIENCES

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
People's Democratic Republic of Algeria
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
Ministry of Higher Education and Scientific Research
جامعة محمد بوضياف بالمسيلة
University Mohamed Boudiaf of M'sila



Faculty of Humanities and Social Sciences
Vice-Deanship of the College for Studies and
Student Affairs

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
نيابة العمادة للدراسات والمسائل المرتبطة بالطلبة
الرقم: 2024/

تصريح شرفي خاص بالالتزام بقواعد النزاهة العلمية لإنجاز بحث

أنا الممضي (ة) أدناه :

السيد (ة): زويد مرزقي

الصفة (طالب، استاذ باحث، باحث دائم): طالب

الحامل لبطاقة التعريف الوطنية رقم: 209.17.5556

الصادرة بتاريخ: 2023-05-02 عن دائرة: معاريف

المسجل (ة) بكلية: العلوم الإنسانية والاجتماعية قسم: علم الاجتماع

تخصص: علم الاجتماع تنظيم وعمل تحت رقم التسجيل:

والمكلف بإنجاز اعمال بحث (مذكرة التخرج ليسانس، مذكرة ماستر، مذكرة ماجستير، اطروحة دكتوراه).

عنوانها: الضغوط المهنية، والتأثير على الاداء

الوطنية للمستحقين

اصرح بشرفي بانني بالتزام بالنزاهة العلمية ومعايير الاخلاقيات المهنية والنزاهة الاكاديمية المطلوبة في
انجاز البحث اعلاه. رئيس المجلس العلمي: 2025

المسيلة في: 2023-10-01

امضاء المعني (ة): زويد مرزقي

عن رئيس المجلس العلمي البلدي
وبتوضيحه منبه
السيد / امالهم ذكر



المرجع: القرار الوزاري رقم: 933 المؤرخ في: 2016-07-28 الصادر للقواعد المتعلقة بالوقاية من السرقات العلمية ومكافحتها.

نَحْمَدُكَ اللَّهُ