

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة محمد الصديق بن يحيى - جيجل-



كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
قسم علوم التسيير

العنوان

أثر ضغوط العمل على الولاء التنظيمي
دراسة حالة الموظفين بكلية الحقوق والعلوم السياسية - جامعة جيجل -

مذكرة مقدمة استكمالاً لمتطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي في علوم التسيير

تخصص : إدارة الموارد البشرية

إشراف الأستاذة:

غياط فوزية

إعداد الطالبتين:

- عديلة بولحبال

- ريمّة العايب

نوقشت علنا أمام اللجنة المكونة من:

الأستاذ.....	الدرجة العلمية	جامعة جيجل	رئيسا
الأستاذة . غياط فوزية	الدرجة العلمية	جامعة جيجل	مشرفا ومقرار
الأستاذ.....	الدرجة العلمية	جامعة جيجل	مناقشا

شكر وعرفان

الحمد لله والشكر له على نعمه وعطائه

فبتوفيقه وتيسيره أنجزنا هذا العمل المتواضع وبفضله وكرمه سخر لنا من
يساعدنا على إتمامه .

نتقدم بالشكر الجزيل للأستاذة المشرفة : "غياث فوزية"

وكنّا الأستاذ الفاضل: "شاطر شفيق" الذي قدم لنا يد المساعدة .

دون أن ننسى الأستاذ الفاضل : "نجيمي عيسى".

والشكر موصول لكل الأساتذة الكرام بكلية العلوم الاقتصادية وعلوم
التسيير.

في الأخير نقول شكرا جزيلا لكل من ساهم في إنجاز هذا العمل المتواضع ،
سواء كانت المساعدة معلومات ، نصائح ، وحتى معاملات

فشكرا شكرا للجميع

إهداء

الحمد لله على نعمه العظيمة وعلى توفيقه لنا ولك الحمد ربي حتى ترضى... ولك الحمد إذا رضيت
ولك الحمد بعد الرضا...

... إلى بؤرة النور التي عبرت بي نحو الأمل والأمان الجميلة واتسع قلبه ليحتوي حلمي حين ضاقت
بي الدنيا

فروء الصعاب من أجلي وسار في حركات الدرب ليغرس معاني النور والصفاء في قلبي , وعلمني
معنى معنى أن نعيش من أجل الحق والعلم لنظل أحياء حتى لو فارقت أرواحنا أجسادنا ولطالما تفطر قلبه
شوقا وحنن عيناه لرؤيتي

ولهذا فقد كان دوما إرضاءك جزءا من طموحي وجزءا من سيرتي في طريق النجاح حتى ترى ثمرة
جهدك فكنت معنى الحياة لي وقد أرضاني الله فيك يا أبتى فهلا رضيت عني...

....إلى أبي الحبيب

...إلى من تتسابق الكلمات لتخرج معبرة عن مكنون ذاتها إلى من تمتهن الحب وتزرع الأمل في قلبي
عصفور يرفرف فوق ناصية الأحلام فتبقى روعي مشرقة طالما كانت دعواتها عنوان دربي وتبقى
أمنياتي على وشك التحقق

طالما يدها في يدي إلى أمي التي مهما كبرت فسأبقى طفلة تكتب اسمها على دفتر قلبها ساعة حزني
لكي يا والدتي الحبيبة سيدة القلب والحياة أهديكي رسالتي لتهديني الرضا والدعاء

.....إلى أمي العزيزة

....إلى كل من أقيم لهم كل التقدير والإحترام والمعزة إلى إخوتي لبنى وجهينة ... وإلى أخي عمار وكل
أقاربي...

رياسة



إهداء

إلى من وضع المولى عز وجل الجنة تحت أقدامها , ووقرها في كتابه العزيز:

" أمي الحبيبة "

إلى صاحب السيرة العطرة والذي كان له الفضل في بلوغي التعليم العالي:

" أبي العزيز "

إلى جدي العزيزة أطل الله في عمرها

إلى سدي: " زوجي العالي " وعائلته جميعا

إلى قرة عيني , فلذة كبدي إبنتي حبيبي: " أنس "

إلى من حبسه بجري في عروقي: إخوتي أصبتي وأخواتي العزيزات

إلى كتابي العائلة: أولاد أخي , أولاد أخواتي جميعا

إلى صديقاتي العمل والدراسة, إلى كل من ساعدني في إنجاز هذه المذكرة

إلى كل من علمني ولقيني ولو بمرحة في حياتي الدراسية

مديونة



الملخص :

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة أثر ضغوط العمل على الولاء التنظيمي لدى عينة من الموظفين الإداريين بكلية الحقوق والعلوم السياسية بجامعة جيجل , وتم اعتماد مدخل دراسة حالة باستخدام الاستبيان كأداة رئيسية للحصول على البيانات , والذي تم توزيعه على عينة مكونة من (38) موظف وموظفة , وتم تحليل البيانات باستخدام برنامج الحزم الإحصائية الاجتماعية spss.

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

كلمات مفتاحية: ضغوط العمل، مصادر ضغوط العمل، الولاء التنظيمي.

This study aimed to know the impact of work stress on organization loyalty among a sample of administrators at the Faculty of Law and Political Science at Jijel University, and a case study approach was adopted using the questionnaire as a main tool for obtaining data, which was distributed to a sample consisting of (38) male and female employees, and the Data analysis using the social statistical package spss

The results showed that there was a weak statistically significant effect of work sources of work stresses (workload, role conflict, role ambiguity, work conditions, opportunities for growth and career advancement, personality style, environmental conditions, gender) have no effect on the dependent variable except the source of the supervision pattern has an effect on the dependent variable represented in organizational loyalty.

Keywords: Work stresses, Sources of work stresses, Organizational loyalty.

فظا رسا

المحتوي


الصفحة	المحتويات
	البسمة
I	الشكر و العرفان
II	الإهداء
IV	المخلص
VII	فهرس المحتويات
X	قائمة الأشكال
XII	قائمة الجداول
XV	قائمة الملاحق
أ-خ	مقدمة

الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية للدراسة

9	تمهيد
10	لمبحث الأول: الإطار النظري للدراسة
10	المطلب الأول: مفاهيم أساسية حول ضغوط العمل
19	المطلب الثاني : مفاهيم أساسية حول الولاء التنظيمي
24	المطلب الثالث : أثر ضغوط العمل على الولاء التنظيمي
28	المبحث الثاني : الأدبيات التطبيقية للدراسة
28	المطلب الأول : ضغوط العمل
28	أولاً: الدراسات بالعربية
31	ثانياً : الدراسات بالأجنبية
32	المطلب الثاني : الولاء التنظيمي
32	أولاً : الدراسات بالعربية
35	ثانياً : : الدراسات بالأجنبية
36	المطلب الثالث:الدراسات التي تناولت ضغوط العمل والولاء التنظيمي
39	خلاصة

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية

41	تمهيد
42	المبحث الأول: الإجراءات المنهجية للدراسة
42	المطلب الأول : تقديم المؤسسة محل الدراسة
49	المطلب الثاني :إجراءات منهجية الدراسة
59	المطلب الثالث: أساليب المعالجة الإحصائية للبيانات
60	المبحث الثاني : عرض نتائج الدراسة ومناقشتها
60	المطلب الأول : الوصف الإحصائي لعينة الدراسة وفق البيانات الشخصية
66	المطلب الثاني : عرض وتحليل إجابات أفراد العينة لمحور ضغوط العمل
79	المطلب الثالث: عرض وتحليل إجابات أفراد العينة لمحور الولاء التنظيمي
81	المطلب الرابع : النتائج المتعلقة باختبار الفرضيات
87	خلاصة
89	الخاتمة
93	قائمة المراجع
99	الملاحق



قائمة الأشكال

الصفحة	بيان الجدول	الرقم
45	الهيكل التنظيمي الإداري لكلية الحقوق والعلوم السياسية	1
51	مقياس ليكارت الخماسي	2
62	الدائرة النسبية لتمثيل جنس العينة	3
63	الدائرة النسبية لتمثيل العينة حسب السن	4
64	الدائرة النسبية لتمثيل الحالة العائلية	5
65	الدائرة النسبية لتمثيل المؤهل العلمي	6
66	الدائرة النسبية لتمثيل الخبرة المهنية	7

قائمة الجداول

الرقم	بيان الجدول	الصفحة
01	تحديد طول الخلايا حسب مقدار ليكارث الخماسي	52
02	قائمة الأساتذة المحكمين	53
03	معاملات الارتباط "بيرسون" لمحور ضغوط العمل	54
04	معاملات الارتباط "بيرسون" أبعاد ضغوط العمل بالدرجة الكلية للمحور	56
05	الاتساق الداخلي لمحور الولاء التنظيمي	57
06	ألفا كرونباخ لثبات أداة الدراسة	59
07	توزيع عينة الدراسة حسب متغير الجنس	61
08	توزيع عينة الدراسة حسب متغير السن	62
09	توزيع عينة الدراسة حسب الحالة العائلية	63
10	توزيع عينة الدراسة حسب المؤهل العلمي	64
11	: توزيع عينة الدراسة حسب متغير الخبرة المهنية	66
12	الوسط الحسابي والانحراف المعياري لمصدر عبء العمل	67
13	الوسط الحسابي والانحراف المعياري لمصدر صراع الدور	69
14	الوسط الحسابي والانحراف المعياري لمصدر غموض الدور	70
15	الوسط الحسابي والانحراف المعياري لمصدر ظروف العمل	72
16	الوسط الحسابي والانحراف المعياري لمصدر نمط الإشراف	74
17	الوسط الحسابي والانحراف المعياري لمصدر فرص النمو والترقي الوظيفي	75
18	الوسط الحسابي والانحراف المعياري لمصدر نمط الشخصية	77
19	الوسط الحسابي والانحراف المعياري لمصدر الظروف البيئية	78
20	الوسط الحسابي والانحراف المعياري لمصدر الجنس	79
21	الوسط الحسابي والانحراف المعياري لمحور الولاء التنظيمي	80
22	نتائج الانحدار الخطي المتعدد لاختبار الفرضية الرئيسية وفرضياتها الفرعية	82

قائمة

الملاحق

قائمة الملاحق

الصفحة	بيان الملحق	الرقم
98	استبانة الدراسة بعد التحكيم	1
102	الصدق البنائي لأداة الدراسة	2
125	نتائج معامل الثبات ألفا كرونباخ	3
131	نتائج توزيع أفراد عينة الدراسة	4
133	نتائج المتوسطات الحسابية والإنحرافات المعيارية	5
137	نتائج اختبار فرضيات الدراسة	6

حفظ الله

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

بل أن عالم اليوم بمختلف مجتمعاته المتقدمة والنامية يعيش في دوامة وصراع مع هذا التغيير الذي صار حقيقة في حياة المجتمعات والمنظمات , فالسمة المميزة لعملية التغيير في وقتنا الحاضر هي التسارع الرهيب الذي أصبح في حد ذاته قوة أساسية له تأثيراته الذاتية وعقباته الخطيرة من النواحي النفسية والاجتماعية. فالنتيجة المتوقعة هي تعرض الأفراد لمستويات عالية من الضغوط والتوترات التي تترك أثارها النفسية والاجتماعية , إذ كثيرا ما يواجه العاملون في المنظمة ظروفًا ومواقف عديدة تجعلهم في حالة اضطراب وقلق وخوف ... إلخ , هذا كله يؤثر سلبًا على حالتهم الصحية والنفسية وبالتالي على أدائهم في العمل وكذا ينقص من قدرتهم على تحقيق أهدافهم الشخصية.

إن فعالية المنظمة وحيويتها لا تقتصر على عدد أفرادها ومستويات تدريبهم وكفاءتهم فحسب بل تعد اعتمادًا مباشرًا على درجة ولائهم للمنظمات التابعين لها. حيث يعتبر الولاء من التنظيمي من العناصر الأساسية لقياس مدى التوافق بين الأفراد من جهة وبين المنظمات من جهة أخرى. فالأفراد الذين يتميزون بالولاء التنظيمي المرتفع يميلون لبذل المزيد من الجهد لمنظماتهم , وبالتالي يؤيدون ويدعمون قيم المنظمة ويسعون للبقاء فيها. وبالتالي فكلما كان لدى الأفراد ولاء لمنظماتهم كلما وصلت إلى أهدافها المسطرة.

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

ولذلك أجرينا هذه الدراسة للتعلم في هذين المتغيرين وتجسيدهما علميا في واقع كلية الحقوق والعلوم السياسية بجامعة جيجل.

أولاً: إشكالية الدراسة:

إنطلاقاً مما سبق ونظراً لأهمية الضغوط والولاء معا , وجهنا اهتمامنا وذلك بالبحث المنجز تحت عنوان "أثر ضغوط العمل على الولاء التنظيمي في كلية الحقوق والعلوم السياسية بجامعة "جيجل".

وعليه ارتأينا إلتطرح الإشكالية التالية:

هل يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لضغوط العمل على الولاء التنظيمي لدى موظفي كلية الحقوق والعلوم السياسية بجامعة جيجل؟

وتتدرج تحت هذه الإشكالية مجموعة من التساؤلات الفرعية نوجزها كما يلي:

- هل يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لضغوط العمل التنظيمية (غموض الدور , صراع الدور , العلاقات داخل الأفراد , العبء الوظيفي) على الولاء التنظيمي في كلية الحقوق والعلوم السياسية . جامعة جيجل .؟

- هل يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لضغوط العمل الشخصية (نمط الشخصية , اختلاف قدرات الأفراد, الجنس والعمر , الخبرة) على الولاء التنظيمي في كلية الحقوق والعلوم السياسية . جامعة جيجل .؟

ثانياً : فرضيات الدراسة:

كإجابة أولية على الإشكالية والتساؤلات الفرعية قمنا بوضع الفرضيات التالية:

الفرضية الرئيسية:

- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية $\alpha \leq 0.05$ لمصادر ضغوط العمل على الولاء التنظيمي كلية الحقوق والعلوم السياسية . جامعة جيجل .

- لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية $\alpha \leq 0.05$ لمصادر ضغوط العمل على الولاء التنظيمي كلية الحقوق والعلوم السياسية - جامعة جيجل -

الفرضية الفرعية الأولى :

- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية $\alpha \leq 0.05$ لمصدر عبء العمل على الولاء التنظيمي في كلية الحقوق والعلوم السياسية -جامعة جيجل -.

- لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية $\alpha \leq 0.05$ لمصدر عبء العمل على الولاء التنظيمي في كلية الحقوق والعلوم السياسية -جامعة جيجل -.

الفرضية الفرعية الثانية:

- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية $\alpha \leq 0.05$ لمصدر صراع الدور على الولاء التنظيمي في كلية الحقوق والعلوم السياسية -جامعة جيجل -.

- لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية $\alpha \leq 0.05$ لمصدر صراع الدور على الولاء التنظيمي في كلية الحقوق والعلوم السياسية -جامعة جيجل -.

الفرضية الفرعية الثالثة:

- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية $\alpha \leq 0.05$ لمصدر غموض الدور على الولاء التنظيمي في كلية الحقوق والعلوم السياسية -جامعة جيجل -.

- لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية $\alpha \leq 0.05$ لمصدر غموض الدور على الولاء التنظيمي في كلية الحقوق والعلوم السياسية -جامعة جيجل -.

الفرضية الفرعية الرابعة:

- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية $\alpha \leq 0.05$ لمصدر الظروف العمل على الولاء التنظيمي في كلية الحقوق والعلوم السياسية -جامعة جيجل -

- لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية $\alpha \leq 0.05$ لمصدر الظروف العمل على الولاء التنظيمي في كلية الحقوق والعلوم السياسية -جامعة جيجل -

الفرضية الفرعية الخامسة:

- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية $\alpha \leq 0.05$ لمصدر نمط الإشراف على الولاء التنظيمي في كلية الحقوق والعلوم السياسية -جامعة جيجل -

- لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية $\alpha \leq 0.05$ لمصدر نمط الإشراف على الولاء التنظيمي في كلية الحقوق والعلوم السياسية -جامعة جيجل -

الفرضية الفرعية السادسة:

- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية $\alpha \leq 0.05$ لمصدر فرص النمو و الترقى الوظيفي على الولاء التنظيمي في كلية الحقوق والعلوم السياسية -جامعة جيجل -.

- لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية $\alpha \leq 0.05$ لمصدر فرص النمو والترقى الوظيفي على الولاء التنظيمي في كلية الحقوق والعلوم السياسية -جامعة جيجل -

الفرضية الفرعية السابعة:

- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية $\alpha \leq 0.05$ لمصدر نمط الشخصية على الولاء التنظيمي في كلية الحقوق والعلوم السياسية -جامعة جيجل -.

- لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية $\alpha \leq 0.05$ لمصدر نمط الشخصية على الولاء التنظيمي في كلية الحقوق والعلوم السياسية -جامعة جيجل -

الفرضية الفرعية الثامنة:

- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية $\alpha \leq 0.05$ لمصدر الظروف البيئية على الولاء التنظيمي في كلية الحقوق والعلوم السياسية -جامعة جيجل -

- لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية $\alpha \leq 0.05$ لمصدر الظروف البيئية على الولاء التنظيمي في كلية الحقوق والعلوم السياسية -جامعة جيجل -

الفرضية الفرعية التاسعة:

- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية $\alpha \leq 0.05$ لمصدر الجنس على الولاء التنظيمي في كلية الحقوق والعلوم السياسية -جامعة جيجل -.

- لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية $\alpha \leq 0.05$ لمصدر الجنس على الولاء التنظيمي في كلية الحقوق والعلوم السياسية -جامعة جيجل -

ثالثا: أهداف الدراسة:

نهدف من خلال هذه الدراسة إلى ما يلي:

- التعرف عن مصادر ضغوط العمل بكلية الحقوق والعلوم السياسية - جامعة جيجل -
- التعرف على درجة ولاء العمال في كلية الحقوق والعلوم السياسية - جامعة جيجل -
- التعرف على تأثير كل من مصادر ضغوط العمل التنظيمية والشخصية على الولاء التنظيمي بكلية الحقوق والعلوم السياسية - جامعة جيجل -

رابعا : أهمية الدراسة:

تكمن أهمية هذه الدراسة في كونها تسلط الضوء على أحد المواضيع المهمة , والتي أصبحت ترهق الموظفين في كل القطاعات وفي دراستنا قطاع التعليم العالي ألا وهو موضوع ضغوط العمل , لما لها من تأثير سلبي على الموظفين فالضغوط تولد لديهم الشعور بالقلق والتوتر وبالتالي نقص الفعالية والمرونة.

- أهمية هذه الدراسة من أهمية الولاء التنظيمي في حياة المنظمات على اختلافها , حيث أن الولاء التنظيمي له أثر واضح على سير العمل وتحقيق الأهداف بشكل فعال , وعلى مدى ارتباطه بالسلوك التنظيمي الذي يلعب دورا هاما في توجيه الأفراد العاملين داخل المنظمة إلى الوجهة الصحيحة أو التقليل من سلوكهم السلبي , كترك العمل أو التغيب عنه.

خامسا: أسباب اختيار الموضوع:

هناك العديد من الأسباب التي دفعتنا إلى اختيار الموضوع وهي:

- الإهتمام والرغبة الشخصية في معالجة هذا الموضوع.
- العلاقة الوثيقة بين الموضوع المختار والتخصص المدروس.
- كون الموضوع من المواضيع الشائكة والمهمة التي تمس الجانب الإنساني والشخصي.
- السعي لإيجاد حلول لتخفيف والتقليل من ضغوط العمل وبالتالي تحقيق الولاء التنظيمي.
- قلة الدراسات المتعلقة بالولاء التنظيمي.
- إثراء البحوث العلمية بصفة عامة ومكتبة الكلية بصفة خاصة.

سادسا : حدود الدراسة:

يمكن تحديد حدود الدراسة كما يلي:

- الحدود الموضوعية:

ركزت هذه الدراسة على أثر ضغوط العمل (صراع الدور, غموض الدور , عبء العمل, ظروف العمل, نمط الإشراف, فرص النمو والترقي الوظيفي, نمط الشخصية, الظروف البيئية, الجنس) على الولاء التنظيمي .

-الحدود المكانية:

تم إجراء هذه الدراسة على مستوى كلية الحقوق والعلوم السياسية - جامعة جيجل -.

-الحدود الزمنية:

أجريت هذه الدراسة في السداسي الثاني من العام 2021 / 2020.

-الحدود البشرية:

اقتصرت هذه الدراسة على عينة عشوائية بسيطة متكونة من 38 موظف بكلية الحقوق والعلوم السياسية - جامعة جيجل -

سابعاً: منهج الدراسة:

تماشياً مع الإشكالية المطروحة ومحاولة منا لتقديم معلومات واضحة ومفهومة , وللتحقق من مدى صدق الفرضيات تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي في الجانب النظري حيث قمنا بجمع المعلومات بالاعتماد على مجموعة من الكتب باللغتين العربية والأجنبية , وكذا المجلات العلمية , ورسائل الماجستير , إضافة إلى المقالات .

أما الجانب التطبيقي فتم الاعتماد على مدخل دراسة حالة باستخدام الاستبيان كأداة رئيسية لجمع البيانات وتم تحليل المعطيات باستخدام أدوات التحليل الإحصائي ومعالجتها باستخدام برنامج SPSS (statistical packages for social)

ثامناً: هيكل الدراسة:

تم تقسيم هذه الدراسة إلى فصلين: الفصل الأول يتعلق بالأدبيات النظرية والتطبيقية للدراسة والثاني يتعلق بالدراسة الميدانية. وذلك بالاعتماد على طريقة IMRAD.

حيث قسمنا الفصل الأول إلى مبحثين: المبحث الأول يخص الإطار النظري للدراسة , المبحث الثاني يخص الأدبيات التطبيقية.

أما الفصل الثاني فكان المبحث الأول بعنوان طريقة وأدوات الدراسة, والمبحث الثاني استعرضنا فيه نتائج الدراسة ومناقشتها.

في الأخير تم عرض نتائج الدراسة وأهم الاقتراحات.

تاسعا: صعوبات الدراسة:

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

- قلة المراجع المتعلقة بموضوع الولاء التنظيمي.

- صعوبة إجراء الدراسة الميدانية بسبب فيروس كورونا وتخوف الإدارات من الوباء.

- عدم تعاون بعض الموظفين في ملء الاستبيان وهذا راجع لغياب الوعي بأهمية البحث العلمي.

المفصل الأول:

الأدبيات النظرية والتطبيقية

للدراصة

تمهيد:

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

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

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

المبحث الأول: الإطار النظري للدراسة.

يحاول الفرد أن يكون مثاليا في عمله، لكن تعترضه ضغوط عديدة تعقد من مهامه ، وقد تفقده توازنه، وهذا بالتأكيد ينقص من ولائه لمنظّمته، لذلك سنتعرف على ضغوط العمل، مراحلها، مصادرها، وكذا نحاول التعرف على الولاء التنظيمي، أثر الضغوط على الولاء.

المطلب الأول: مفاهيم أساسية حول ضغوط العمل.

1/ تعريف ضغوط العمل:

إن الإنسان بطبعه لا يمكن أن يعيش لوحده في بيئة خاصة؛ بل يعيش في بيئة يكون لها تأثير عليه كما يكون بدوره له تأثير عليها، سواء كانت تلك البيئة عائلته أو زملائه في العمل الخ، فالإنسان يؤثر و يتأثر، فإذا تكلمنا عن بيئة العمل فهذا يعني أن هناك علاقات و هناك شخصيات مختلفة و مناصب مختلفة قد تخلق الضغط لدى العامل حيث يكون دوما في توتر و قلق و غالبا ما يكون سريع الانفعال و هذا كله بالتأكيد يؤثر سلبا على أدائه الوظيفي و على صحته، و نظرا لأهمية هذا الموضوع فقد اهتم الكثير به و أعطاه كل واحد تعريف حسب رأيه، سوف نتطرق إلى أهم التعاريف الخاصة بضغط العمل و قبلها نتعرف على معنى كلمة ضغوط¹.

ترجع كلمة ضغوط STRESS إلى الكلمة اللاتينية STRINGER و التي تعني سحب بشدة، كما تعني الإكراه و الإجهاد و التوتر و متى كانت هذه الضغوط الإكراه، الإجهاد فسيكون حتما هناك مشكلات جسدية و نفسية تجعل الفرد غير قادر على الإنتاجية و العطاء².

يرى كوبك أن الضغوط مأخوذة أصلا من المتطلبات التنظيمية و الحياة الشخصية، فكل المتطلبات الطبيعية و النفسية هي مثيرات ضاغطة، هذه الضغوط تكون ناتجة عن رد فعل الفرد مع كل هذه الميزات¹.

(¹) أبو النصر مدحت محمد، اكتشف شخصيتك وتعرف على مهارتك الحية العمل، إيتراك للطباعة و النشر و التوزيع ، مصر، 2002 ص 80.

(²) المرجع نفسه ص 95.

أما العالم سلاي selye فعرف الضغوط على أنها أمراض التكيف.

كما يرى كوبر cooper بأن ضغوط العمل هي مجموعة من العوامل البيئية التي تؤثر سلباً على الفرد في العمل منها: غموض الدور، صراع الدور، عبء العمل، العلاقات الشخصية في العمل،.....الخ².

في الأخير نقول أنه مهما اختلفت التعريفات، إلا أن الجوهر واحد و هو أن ضغوط العمل هي مجموعة من العوامل المختلفة: غموض الدور، عدم شغل منصب مناسب، ضغط المسؤول الخ والتي تؤثر على العامل و أدائه المباشر و غالباً ما تكون سلبية عدا بعض الاستثناءات³.

2/ مراحل ضغوط العمل:

حددها الطبيب النفسي هانر سلي في ثلاثة مراحل وهي⁴:

- ✓ **المرحلة الأولى: الإنذار و التنبيه للخطر:** و فيها يقوم الجسم بتجهيز نفسه لمواجهة التحديات و التهديدات المحيطة به، مما يجعله يفرز هرمونات من الغدد الصماء و يترتب عليها سرعة ضربات القلب و زيادة معدل التنفس و زيادة السكر في الدم.
- ✓ **المرحلة الثانية: المقاومة:** فبعد الصدمة الأولى ينتقل الفرد إلى المرحلة الأخرى و هي مرحلة المقاومة و فيها يحاول الفرد إصلاح الذي تحقق من المرحلة الأولى؛ و يكون فيها متوتر و قلق بسبب محاولة التغلب على المشكلة.
- ✓ **المرحلة الثالثة: الإنهاك:** و في هذه المرحلة يكون الفرد غير قادر على مواجهة المرحلتين السابقتين، فتتهك طاقته و تضعف وسائل الدفاع و المقاومة، و يتعرض الفرد للأمراض مثل: ارتفاع ضغط الدم، السكري،.... الخ.

(¹) أحمد ماهر، كيفية التعامل مع إدارة ضغوط العمل، بدون طبعة، الدر الجامعية، الاسكندرية، 2005، ص18.

(²) شعبان علي حسين السبسي، أسس السلوك الانسان بين النظرية و التطبيق، المكتب، الاسكندرية، ص95.

(³) فرح ياسر احمد، إدارة الوقت و مواجهة ضغوط العمل، الطبعة الاولى، دار حامد للنشر والتوزيع، 2008، ص76.

(⁴) جمال الدين محمد المرسي ادريس، عبد الرحمان ثابت، السلوك التنظيمي نظريات ونماذج والتطبيق عملي لادانة السلوك التنظيمي، الدار الجامعية، القاهرة، مص، 200، ص350.

و تعتبر المرحلة الثالثة مرحلة خطيرة كونها تشكل تهديدا على الفرد و المنظمة، فالفرد له طاقة محدودة و قد تفقد بسبب الإجهاد و الإرهاق، و يصبح غير قادر على أداء عمله و قابل للتعرض لمختلف الأمراض النفسية و الجسدية¹.

3/ أنواع ضغوط العمل:

يمكن تقسيم ضغوط العمل إلى عدة أنواع و ذلك وفق²:

✓ وفق معيار الأثر:

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

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

✓ وفق معيار الشمول: قسم الخضري ضغوط العمل إلى:

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

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

✓ وفق معيار المصدر: تنقسم الضغوط وفق مصادرها إلى :

1 / الضغوط الناتجة عن البيئة المادية: تشكل الضوضاء و الحرارة و سوء التهوية و الرطوبة مصدر قلق و ضغط للعامل تعيق عمله و تعقد من مهامه و مسؤولياته.

(¹) المرجع السابق، ص 350.

(²) شفيق شاطر، أثر ضغوط العمل على الرضا الوظيفي للموارد البشرية بالمؤسسات الصناعية، رسالة ماجستير، جامعة أحمد بوقرة بومرداس، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير، 2010، ص 79.

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

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

✓ وفق معيار الشدة:

1/ الضغوط البسيطة: وتستمر لثواني معدودة، وتكون ناتجة عن ضغوطات أو مضايقات من أشخاص غير مهمين أو تافهين.

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

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

4 / مصادر ضغوط العمل:

تتشترك العديد من العوامل البيئية والعائلية والظروف الاقتصادية في تشكيل الضغوط، فالضغط على الفرد تنتوع مصادره نوجزها كما يلي:

1/ المصادر التنظيمية:

1-1 غموض الدور: فغموض الدور يعتبر من أهم المصادر، حيث أن الفرد الذي يعمل في مكان لتكون له فيه دور محدد ولا مكان محدد ولا يعرف مهامه ولا مسؤولياته مما يجعله في

(¹) المرجع السابق، ص 80.

ارتباك و وكذلك قلق وتوتر يجعله يشعر بالضغط النفسي وعدم الرضا وقد يحدث غموض الدور عندما يعجز المدير عن تخصيص وقت كافي لتقسيم الأعباء وتخصيص الأدوار¹.

1-2 **صراع الدور**: ويكون هذا النوع من الصراع عندما يكون هناك تضارب وإختلاف لآراء والأفكار من العاملين في المنظمة ذاتها وما تنتظره من العمال فقد يكون صراع الدور مصدره شخص واحد قد يكون مصدره شخصان أو أكثر، أو قد يكون مصدره التعارض والإخلاف وأيضا قد يكون مصدره، تعدد أدوار الشخص².

1- **صراع الدور مصدره شخص واحد**: وهنا يكون الصراع من نفس الفرد أي تكون مثل الإختلافات والتناقضات من نفس الشخص.

2- **صراع الدور مصدره أكثر من شخص واحد**: ويكون هذا النوع في الحالات التي يتلقى فيها الفرد عدة أوامر متناقضة من أكثر من شخص.

3- **صراع الدور الناتج عن التعارض بين متطلبات الدور والقيم الشخصية**:

ويكمن الصراع هذا في وجود طروقات بين شخصية العامل النية التي يعمل بها، وأيضا تكون عندما تفوق متطلبات العمل الإمكانيات الشخصية للعامل³.

4- **صراع الدور الناتج عن تعدد أدوار الفرد**: يحدث هذا النوع من الصراع عندما تعدد أدوار الفرد وتكون ملف الأدوار تناقضيه مع بعضها البعض⁴.

1-3 **ظروف العمل المادية**: وهي الظروف التي توتر بين العامل مباشرة مثل وجود الحرارة، الضوضاء، الرطوبة... إلخ فهذه العناصر جد مهمة للعامل واختلافها يسبب لها الضغوط كما أنه

(¹) ابراهيم بن محمد البدر، المناخ التنظيمي و علاقته بضغوط العمل، درجة الماجستير، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، 2006، ص50.

(²) عبد الغفار الحنفي وآخرون، محاضرات في السلوك التنظيمي، الطبعة الأولى، مكتبة و طبعة الاشعاع الفنية، مصر، 2002، ص191.

(³) عمر وصفي عقيلي، الإدارة اصول و أسس و مفاهيم، الطبعة الأولى، دار زهران للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 1997، ص427.

(⁴) المرجع السابق، ص56.

من الممكن أن تتسع لتشمل العوامل الخارجية في الظروف الاقتصادية والتذبذب في الوضع الاقتصادي يحدث القلق سواء كان بالتدهور أو بالازدهار¹.

1-4 العلاقات داخل العمل: للعلاقات الشخصية بين الفرد وزملائه في العمل الدور الكبير في الحياة المهنية ، في استغلال العلاقات الشخصية بشكل إيجابي قد يولد للفرد الإحترام المتبادل.

1-4 العلاقات داخل العمل: للعلاقات الشخصية بين الفرد وزملائه في العمل الدور الكبير في الحياة المهنية ، في استغلال العلاقات الشخصية بشكل إيجابي قد يولد للفرد الإحترام المتبادل.

والصداقة والأخوة ، أنا استغلالها بشكل سلبي فسيجعل الفرد يدخل في متاهات العداة والكراهية والتي قد تؤدي حتى إلى الانفصال وتشمل هذه العلاقات² :

- **العلاقات مع الرؤساء والمرؤوسين :** فكما كانت العلاقة بين الفرد ورئيسه جدية كان الإستقرار والعكس صحيح ، كلما كانت سيئة زادت الضغوط .

- **الصراع بين أعضاء الجماعة:** وهذا النوع من الصراع نجده شائع بصفة كبيرة فتقريباً كل أماكن العمل فيها هذا النوع، كصراع التفوق والنجاح، الصراع على المناصب النوعية ، الصراع على المكافأة... إلخ.

- **الدعم الاجتماعي :** ويكمن في عدم السماع والإنصات للفرد، عدم الإهتمام به، وأيضاً التخلي عنه وعدم مساعدته في حل مشاكله.

- **تماسك جماعة العمل :** وتشمل³:

* التعاون بين أفراد الجماعة.

* سهولة الإتصال بين الجماعة.

(¹) فاديا عبدوش ، كيف تواجه الهموم و الضغوطات اليومية، الطبعة الأولى ، شركة دار الفراشة للطباعة و النشر والتوزيع ، 2002، ص 29.

(²) محمد سليمان العميان ، السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال ، الطبعة الثانية ، دار وائل للنشر، الأردن، 2005، ص 163.

(³) المرجع السابق، ص 164.

* إشباع الجماعة لحاجات الأفراد الاجتماعية والنفسية.

1- 5 : **العبء الوظيفي** : ويشمل الزيادة والنقصان , فالزيادة تعني القيام بأدوار إضافية , تضاف إلى الدور المخصص تجعل الفرد غير قادر على إنجازها , كما أن انخفاض العمل يؤدي إلى الملل والشعور بالقلق والفراغ.

2/ المصادر المتعلقة بشخصية الفرد:

لكل منا صفات وشخصية مميزة عن الآخر , فتعرض نفس الشخص لنفس العوامل ليس معناه الخروج بنفس النتيجة , وذلك راجع لعدة عوامل أهمها¹:

1 نمط الشخصية: وهي الصفات والخصائص التي يتميز بها الشخص , فقد اكتشف كل من فريدمان وروزنمان أن بعض العوامل مثل زيادة نسبة الكوليستيرول وضغط الدم , التقدم في السن , لا تدل على مرض الشريان التابي , بل هناك عوامل أخرى مترتبة بذلك المرض, ولذلك قسما أنماط الشخصية إلى: نمط سلوك الشخصية أ ونمط سلوك الشخصية ب².

فنمط الشخصية أ يتميز بالخصائص التالية:

- الإقدام والطموح والتنافس والجرأة .
- يحدث الآخرين بانفعال لتنفيذ ما يقوم به.
- غير صبور ويكره الانتظار.
- مشغول دائما بالمواعيد المقررة للإنجاز وعنده توجه عملي.

أما نمط الشخصية ب فيتميز بما يلي:

- الثقة والهدوء.
- أخذ الأمور ببساطة .
- أخذ الوقت الكافي للتعامل مع الأمور التي تواجهه.

(¹) المرجع السابق، ص29.

(²) اندرودي سيزلافي، مارك جي والاس، السلوك التنظيمي و الاداء، ترجمة جعفرابو القاسم احمد الرياض، معهد الإدارة العلمية، السعودية، ص188.

فحسب بعض الدراسات أصحاب الشخصية أ أكثر عرضة للإصابة بأمراض القلب وارتفاع ضغط الدم عن أصحاب الشخصية ب, وأيضا النساء العاملات هم أكثر عرضة لهذا المرض عن أقرانهم من السيدات ربات البيوت من أصحاب الشخصية أ¹.

2 اختلاف قدرات الأفراد: حيث تختلف قدرات الأفراد من فرد لآخر , وهذا ما يفسر الشعور بضغوط العمل ومن هذه القدرات ما يلي² :

- القدرة على تحمل الأعباء والمهام الصعبة .
- القدرة على تحمل المسؤولية .
- القدرة على التعامل والتأقلم مع الضغوط , فمهما كانت الضغوط نفسها فردة الفعل تختلف من فرد لآخر .

3-مركز التحكم الداخلي في الأحداث: فسيطرتالفرد علنا لأحداثالمحيطة به وتحكمه بها يعني أن لديه مركز للتحكم الداخلي, فحسب بعض الدراسات تقول أن أصحاب مركز التحكم الداخلي هم أقدر تحكم للتهديدات التي يتعرضون لها في حياتهم ويكون أقل قلقا وأقل معاناة من غيرهم.

4- مفهوم الذات : وهو مفهوم غامض ومتعدد الأبعاد , إذ يحدد مدى إدراك الفرد لذاته والصورة التي يرى فيها نفسه , فقد حدد هيجان ستة أبعاد لمفهوم الذات نختصرها كالآتي:

- ✓ **الوعي بالذات:** ويعني مدى إدراك الفرد بقدرته ووعيه بالعالم المحيط به.
- ✓ **القيمة الذاتية:** وتعني مدى شعور الفرد بمساواتها بالآخرين من حيث الحقوق والواجبات.
- ✓ **حب الذات:** في أبسط معانيه عدم تعريض الفرد نفسه للمشاق.
- ✓ **تقدير الذات:** شعور الفرد بالتميز والأهمية.

✓ **الثقة بالذات:** قدرة الشخص على التكيف¹.

(¹) محمد أحمد سيد بسيوني، ضغوط العمل واثارها و علاقتها بإداء المديرين، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الاسكندرية، 1995، ص34.

(²) صلاح الدين محمد عبد الباقي، السلوك الفعال في المنظمات، الطبعة الاولى، الدار الجامعية، مصر، 2004، ص342.

✓ 5- **العمر والجنس**: اختلفت الدراسات حول العلاقة بين الجنس والعمر, ففي الدراسات الغربية تبين أن ضغوط العمل تنتشر بصورة أكبر لدى المسنين لأنهم أكثر الفئات العاملة وذلك راجع لضيق فرص النمو والتطور المهني , بينما تشير الدراسات العربية إلى أن انتشار ضغوط العمل بين الشباب ذكورا وإناثا بصورة كبيرة , لكون المجتمعات العربية مجتمعات فتيّة أكثر فئاتها العاملة شباب².

✓ 6 - **الخبرة**: إن كل ما يختزن في ذاكرتك معلومات , معاني أو دلالات تمثل في مجموعها خبرتك الماضية والتي تقودك إلى تكوين تصورات وتوقعات , هذه التوقعات غالبا ما تؤثر على إدراكنا الحالي للأشياء والمواقف , وتشير الدلائل إلى كون الخبرة في العمل تميل لأن ترتبط سلبيا بالشعور بالضغط , هناك تفسيران لذلك فالأول يشير إلى الانسحاب الاختياري , وهو الأكثر احتمالا لدا الأفراد الذين يشعرون بضغط عالية , لذلك فالأفراد الذين يستمرون في العمل في المنظمة لفترة زمنية طويلة هم الذين يتميزون بقدرة أكبر على مقاومة ضغوط العمل, أما الثاني فهو أن الأفراد يطورون بمرور الوقت آلية التكيف مع هذه الضغوط³.

✓ 7- **الحالة النفسية والجسدية**: تعتبر الحالة النفسية والجسدية للفرد ذات تأثير على مستوى معاناته من الضغوط , فالحالة النفسية هي التي تحدد طبيعته للاستجابة , فالتعب أو الإجهاد الشديد له تأثير كبير على إدراك الفرد لمصادر الضغوط, فقد وجد أن الاكتئاب يقلل من مقاومة الفرد لمصادر ضغوط العمل, كذلك فإن الفرد الذي يفقد الثقة بالنفس والتقدير الذاتي يستجيب بصورة سلبية للمواقف الضاغطة التي تتطلب نوعا من التحدي , حيث تبين الدراسات أن التقدير الذاتي يمثل عاملا مؤثرا في الاستجابة لضغوط العمل, فبعض الأفراد يتمتعون بصحة بدنية ونفسية عالية بينما البعض الآخر يتمتعون بصحة بدنية ونفسية سيئة عند مواجهة الضغوط, كذلك تؤثر الحالة الجسمانية للفرد على مستوى معاناته من الضغوط , فالصحة الجيدة تجعل الفرد أقل تعرضا للمرض في مواجهة

(¹) المرجع السابق، ص343.

(²) عادل محمد زايد، ندوة ضغوط العمل و الصراعات، إدارة ضغوط العمل، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، جامعة القاهرة، مصر، 2010، ص06.

(³) سامر جلد، السلوك التنظيمي و النظريات الادارية الحديثة، دار أسامة للنشر والتوزيع، عمان، 2008، ص60.

المواقف الضاغطة الحادة ، حيث أن الأفراد الأصحاء قادرين على التكيف مع الضغوط والسيطرة عليها بشكل أفضل من الأفراد غير الأصحاء.¹

✓ **المطلب الثاني: مفاهيم أساسية حول الولاء التنظيمي:**

1 / مفهوم الولاء التنظيمي :

سنتناول في هذا المطلب تعريفات متعددة لمصطلح الولاء التنظيمي ، خصائصه ، أهميته:

أولاً: تعريف الولاء التنظيمي:

قبل التطرق لتعريف الولاء التنظيمي نقوم بتعريف الولاء.

فكلمة الولاء لها عدة دلائل حيث تعني لغويا "العهد والقرب والنصرة والمحبة و الالتزام".²

أما الولاء التنظيمي فيمكن تعريفه على أنه اقتران فعال بين الفرد والمنظمة، بحيث يبدي الموظفون العاملون في المنظمة رغبتهم في خدمتها ، بغض النظر عن مقدار المردود الذي يحصلون عليه³ .

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

ويعرفه بوثنان بأنه انجذاب وارتباط الفرد القوي والفعال بأهداف المنظمة وقيمها بغض النظر عن القيم المادية المتحصل عليها في المقابل⁴ .

أما بورتروس تيرزومادويد (steers.andModay) و portertand فيرو بأنه إيمان قوي بأهداف المنظمة وقيمها وقبول هذه الأهداف وتلك القيم والرغبة القوية في البقاء في المنظمة¹ .

(1) بلال محمد اسماعيل، السلوك التنظيمي بين النظرية و التطبيق، دار الجامعة الجديدة ، الاسكندرية ،2008، ص45.

(2) زيادة المعشر ، قياس و تحليل الولاء التنظيمي و ضغوط العمل في الادارات الحكومية في محافظات الشمال في الأردن ، دراسات العلوم الادارية ،30، ع2003، ص1، ص45.

(3) زيد منير عبودي، التنظيم الاداري: مبادئه و أساسياته، الطبعة الاولى، دار أسامة للنشر و التوزيع، دار المشرق الثقافي، عمان، 2006، ص206.

(4) شافية بن حفيظ ، مستوى الولاء التنظيمي في المؤسسة التربوية ادراسة ميدانية بمدينة ورقلة ١، مجلة العلوم الانسانية و الاجتماعية ، العدد 17، جامعة قاصدي مرياح ، ورقلة، 2014، ص196.

حيث أشار الباحثون هنا إلى صفات محددة يتصف بها هؤلاء الأفراد والتي لها أثر في تحديد مدى ولاء الفرد التنظيمي ومن هذه الصفات²:

✓ اعتقاد فريد بقبول أهداف المنظمة وقيمها.

✓ استعداد ورغبة قوية لبدل المزيد من الجهود لصالح المنظمة .

✓ الرغبة الجادة في المحافظة على استمرار عضويته فيالمنظمة.

كما يعرفه أيضا vodenberg بأنه مستوى الشعور الإيجابي المتولد عند الموظف نحو منظمته وإخلاصه لها وتحقيق أهدافها مع شعوره بالارتباط والافتخار بها³.

أما ناصر قاسمي فيرى أن أحد مكونات الالتزام التنظيمي الذي يعبر عن الارتباط العاطفي للموظف⁴.

وعلى الرغم من هذه التعاريف المتعددة إلا أنه هناك إجماع من قبل الباحثين على أن الولاء التنظيمي مفهوم متعدد الأبعاد يعكس مدى الانسجام والترابط بين الأفراد والمنظمة , ومدى استعدادهم لبذل المزيد من أجل تحقيق أهدافها وزيادة فعاليتها.

ثانيا: خصائص الولاء التنظيمي:

يمتاز الولاء التنظيمي بعدة خصائص نوجزها فيما يلي:

*يعبر الولاء التنظيمي عن استعداد الفرد لبذل أقصى جهد ممكن لصالح المنظمة ورغبته الشديدة في البقاء فيها , ومن تم قبوله وإيمانه بأهدافها وقيمها¹.

(¹) خلف سلمان الرواشدة ، صناعة القرار المديرى و الشعور بالامن و الولاء التنظيمى، الطبعة الاولى ، دار حامد للنشر و التوزيع ، عمان ، 2007، ص87.

(²) سمير سليمان الجمل ، درجة الولاء التنظيمى لدى المرؤوسين العاملين فى مدربات التربية و التعليم فى محافظة الخليل ، مجلة الاكاديمية الامريكية العربية للعلوم و التكنولوجيا ، المجلد 4، العدد11، 2013، ص4.

(³) عونبة ابو سنينة، عبد الجبار البياني ، مستوى ادازة الصراع الوظيفى لمديرى المدارس الثانوية و علاقته بمستوى الولاء التنظيمى للمعلمين فى محافظة العاصمة ، المجلة الاردنية فى العلوم التربوية ، المجلد 10، العدد14، ص107.

(⁴) عبد المالك محادبة ، واقع قيم العمل فى المؤسسة الانتاجية، دراسة ميدانية بالمؤسسة الوطنية للتأثيث و الزخرفة، مجلة دراسات، المجلد 07، العدد01، البلدة، 2018، ص172.

*يتأثر الولاء التنظيمي بمجموعة من الصفات الشخصية والعوامل التنظيمية والظروف الخارجية²

*الولاء التنظيمي لن يصل إلى مستوى الثبات المطلق إلا أن درجة التغيير التي تحصل فيه تكون أقل نسبيا من درجة التغيير التي تتصل بالظواهر الإدارية الأخرى.

*الولاء التنظيمي حالة نفسية تصف العلاقة بين الموظف ومنظمتة.

*الولاء التنظيمي متعدد الأبعاد .ورغم تعدد أبعاده إلا أنها تؤثر في بعضها البعض .

*الولاء التنظيمي حالة غير ملموسة يستدل عليه من بعض الظواهر والسلوكيات الخاصة بالعاملين .

ثالثا: أهمية الولاء التنظيمي:

تكمن أهمية الولاء التنظيمي في ارتباط الفرد بفعالية المنظمة , وسنحاول توضيح هذه الأهمية في النقاط التالية³:

* يعتبر الولاء التنظيمي بمثابة أصل من أصول المنظمة والوصول إليه هو أحد مفاتيح نجاح المنظمة.

* لا يمكن أن تتحقق أهداف المنظمة إلا بوجود موظفين لديهم نسبة عالية من الولاء.

* يمثل الولاء التنظيمي عنصرا هاما في الربط بين المنظمة والعاملين بها , سيما في الأوقات التي تستطيع فيها المنظمات أن تقدم الحوافز الملائمة لدفع هؤلاء الأفراد للعمل أكثر وتحقيق أعلى مستوى من الأعمال والإنجازات.

(¹) محمد بن جبار، التكوين و علاقته بالولاء التنظيمي و حوافز العمل ،دراسة ميدانية في مؤسسة صناعية، رسالة ماجستير ، جامعة وهران 2، 2015،ص 38.

(²) صلاح الدين محمد عبد الباقي ، السلوك الانساني في المنظمات ، الطبعة الاولى، الدار الجامعية، الاسكندرية، 2008، ص38، 39.

(³) حمد صلاح الدين ابو العلا، ضغوط العمل و اثرها على الولاء التنظيمي، رسالة ماجستير، الجامعة الاسلامية، غزة ، 2009، ص 39.

*يساعد الولاء التنظيمي على تنمية السلوك الإبداعي لدى العاملين في المنظمة.

* الأفراد ذوو الولاء التنظيمي المرتفع يساهمون في النمو الإقتصادي وكذا الرفع من مستوى الإنتاج.

*التوفيق في العلاقة القائمة بين العامل ومنظمتها من خلال خلق جو من التعاون والألفة والتكامل بدل التنافر.

* ولاء الموارد البشرية للمنظمة يعتبر عاملا هاما أكثر من الرضا الوظيفي في التنبؤ ببقائهم في منظماتهم أو تركهم لها والعمل في منظمات أخرى.

*ارتفاع درجات الولاء التنظيمي يقلل معدل دوران العمل ويحسن مستوى الأداء.¹

2 / أبعاد الولاء التنظيمي:

تتنوع أبعاد الولاء التنظيمي كما حددتها مختلفالنماذج , كل حسب رأيه وحسب اتجاهات أصحاب هذه النماذج نذكر منها:

يرى سلانيكslanik أن للولاء التنظيمي بعدين هما²:

1- **الولاء الإتجاهي:** ويقصد به الحالة التي تتم من خلالها تطابق أهداف الفرد مع أهداف المنظمة وزيادة رغبته في البقاء والاستمرار فيها.

2 - **الولاء السلوكي:** وهو الحالة التي يصبح فيها سلوك الفرد مرتبط بالمنظمة حيث أن الوقت والجهد الذي قضاءه الفرد في المنظمة يجعله يتمسك بالبقاء فيها

أما ميزكيدرون kidron فذكر بعدين للولاء وهما:¹

(¹) المرجع السابق، ص40،

(²) ناصرين حمدان، الولاء التنظيمي و علاقته بالرضا الوظيفي لدى مديري مدارس الحلقة الثانية من التعليم الأساسي في سلطنة عمان، رسالة ماجستير، قسم التربية و الدراسات الانسانية، كلية العلوم و الاداب، جامعة نزوى، 2010، ص20.

1 - **الولاء الأدبي**: ويقصد بهتبنى الفرد لقيم وأهداف المنظمة واعتبارها جزءاً من قيمه وأهدافه.

2 - **الولاء المحسوب**: ويعني رغبة الفرد بالإستمرار في العمل بالمنظمة على الرغم من وجود فرص عمل بديلة في منظمة أخرى وبمزايا قد تكون أفضل .

أما allensmeyer: فقد ركز على ثلاثة أبعاد كالآتي:

1 - **الولاء العاطفي** :

يعكس علاقة العامل وارتباطه الودي مع المنظمة التي يعمل فيها , ويتمثل ذلك في مشاعر وأحاسيس المودة , الوفاء والإخلاص التي يكنها لمنظمتها , وينتج عن ذلك الشعور بانخفاض معدلات الغياب , انخفاض دوران العمل وارتفاع مستوى الأداء , حيث يتأثر بمدى إدراك العامل لخصائص عمله من استقلالية وتنوع في المهارات والقدرات , طبيعة علاقته برؤسائه وزملائه في العمل , وتتمثل كذلك في سلوك العامل المؤدي إلى تقوية الإحساس بتماسك وتلاحم الأفراد فيما بينهم .²

2 - **الولاء المستمر**: ويعني أن درجة ولاء الأفراد في هذه الحالة تحكم بالقيمة الاستثمارية التي من الممكن أن يحققها الفرد , لو استثمر مع التنظيم , مقابل ما يدفعهم للالتحاق بجهات أخرى ويتأثر تقييم الموظف لأهمية البقاء مع التنظيم بمجموعة من العوامل من أهمها تقدم السن , طول العمر الوظيفي , حيث تعد من أهم المؤثرات لوجود رغبة لدى الموظف في الاستمرار بعمله , فتضحية الفرد بجزء من حياته في المنظمة يعني أن أي تقريط أو تساهل من قبله في هذا الإستثمار يكون بمثابة خسارة له , خاصة إذا كان سيبدأ بعمل جديد لا علاقة له بعمله في المنظمة , كما أن فقدان الفرد لزملاء العمل وما أقامه معهم من علاقات خلال عمله في المنظمة

(¹) سعد الدوسري، ضغوط العمل و علاقتها بالولاء التنظيمي في الاجهزة الامنية ، دراسة ميدانية على منسوبي شرطة المنطقة الشرقية، رسالة ماجستير في العلوم الادارية ،كلية الدراسات العليا، قسم العلوم الادارية ، جامعة نايف العربية للعلوم الامنية ، الرياض ، 2005، ص25.

(²) ناصر بن حمدان، المزج السابق ذكره، ص32.

يعد خسارة أيضا ويمكن القول بأن ارتفاع مستوى الرضا الوظيفي , إذ يزيد من انتماء الفرد للمنظمة ورغبته بالبقاء فيها.¹

3- الولاء الأخلاقي المعياري:

ويقصد به إحساس الموظف بالالتزام نحو البقاء مع المنظمة , وغالبا ما يعزز هذا الشعور بالدعم الجيد من قبل المنظمة لمنتسبيها والسماح لهم بمشاركة والتفاعل الإيجابي , ليس فقط في كيفية الإجراءات وتنفيذ العمل بل المساهمة في وضع الأهداف والتخطيط ورسم البيانات العامة للتنظيم.²

المطلب الثالث: أثر ضغوط العمل على الولاء التنظيمي:

*نحاول من خلال هذا المطلب التعرف على مدى تأثير المصادر التنظيمية لضغوط العمل على الولاء التنظيمي.

1- **تأثير عبء العمل على الولاء التنظيمي:** يعتبر عبء العمل أحد العوامل المسببة لضغوط العمل, سواء كان العبء بالزيادة أو النقصان فكلاهما يسبب الضغوط.

فحسب دراسة الدوسري التي تحمل عنوان "ضغوط العمل وعلاقتها بالولاء التنظيمي" بينت أن مستوى الولاء الذي يشعر به الضباط من أفراد مجتمع الدراسة ظهر بوجه عام مرتفع نسبيا , إذ توجد علاقة ارتباط سالبة ذات دلالة إحصائية بين مصدر عبء العمل والولاء التنظيمي.³

2- **تأثير صراع الدور على الولاء التنظيمي:** ويكون هذا النوع عند ممارسة الشخص لعدة أدوار, فحسب دراسة إيليثارب ELITHARP فإن صراع الدور هو أحد المصادر المسببة لضغوط العمل , حيث يؤثر في أداء هؤلاء الأفراد ويسبب انخفاض الإنتاجية , يخلق حالة عدم الرضا مما يؤثر على الولاء التنظيمي.

(¹) المزج نفسه، ص34

(²) أمين السقاف صفوان، أحمد ابراهيم أبوسن، أثر القيادة بالقيم على الولاء التنظيمي، مجلة العلوم الاقتصادية، العدد16، صنعاء، 2015، ص14.

(³) محمد صلاح الدين أبو العلاء، المرجع السابق ذكره، ص73.

وحسب دراسة السعد بن عميقان سعد الدوسري فقد توصلت إلى وجود علاقة ارتباطية (عكسية) ذات دلالة إحصائية بين صراع الدور والولاء التنظيمي¹.

3- تأثير غموض الدور على الولاء التنظيمي:

وهو عدم توضيح المهام ، حيث توصلت دراسة قام بها باحثون من جامعة يمتشقان بالولايات المتحدة الأمريكية إلى أن غياب تصور واضح للدور الذي يقوم به المورد من شأنه أن يؤدي به إلى الشعور بضغط العمل ، ويزداد هذا الشعور حدة عندما لا يجد المورد البشري من يرشده².

4 - تأثير ظروف العمل على الولاء التنظيمي:

لظروف العمل المختلفة والمتنوعة التأثير المباشر على الفرد في المنظمة فارتفاع درجات الحرارة والضوء غير المريح ، الضوضاء كلها تعتبر ظروف ضاغطة على الموظف ، إذ تعتبر بيئة العمل المناسبة ضرورة للعمل بصورة أفضل وجعل الموظف يرغب بالبقاء في المنظمة وهذا يترجم ولاءه لها.

كذلك ساعات العمل تؤثر إما سلباً أو إيجاباً على الموظفين ، فطول ساعات العمل يؤدي إلى إرهاق وملل الموظف مما يؤدي إلى انخفاض مستوى ولائهم.

كما يعتبر ضعف المشاركة في اتخاذ القرارات خاصة التي تتعلق بأعمال يمارسها الموظفون يعد تجاهلاً للاحتياجات الطبيعية للعاملين بوصفهم أفراد بحاجة إلى التقدير ، احترام الذات، هذا يؤدي إلى انخفاض الروح المعنوية للموظفين وبالتالي فقدان انتمائهم وولائهم للمنظمة .

*تأثير المصادر الشخصية لضغوط العمل على الولاء التنظيمي: سنحاول هنا استعراض المصادر الشخصية لضغوط العمل على الولاء التنظيمي³.

(¹) سعد الدوسري سعد بن عميقان، المرجع السابق ذكره، ص180.

(²) شاطر شفيق، المرجع السابق ذكره، ص94.

(³) سليمان الفارس، أثر سياسات التحفيز في الولاء التنظيمي بالمؤسسات العامة، مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية و القانونية، المجلد 27، العدد الأول، دمشق، 2012.

1- تأثير نمط الشخصية على الولاء التنظيمي:

إن أصحاب الشخصية أ لديهم رغبة كبيرة في السيطرة والتحكم في مكونات بيئة العمل , وبالتالي ففقدان هذه الميزة يؤثر عليهم سلبا ويؤدي إلى قلة ولائهم للمنظمة.

أما أصحاب الشخصية ب فهم يميزهم الهدوء والصبر وبطيء التحرك فبالأكيد يكونون أقل عرضة للضغوط وهذا يجعلهم أكثر ولاء لمنظمتهم.¹

2- تأثير الحالة النفسية والجسدية على الولاء التنظيمي:

بينت الباحثة (وافية صحراوي) هذا التأثير من خلال دراستها والتي وضحت فيها أهمية الضغط كمؤثر لبعض المشاكل التنظيمية والكشف عن سياسة التنظيم والثقافة التنظيمية السائدة والتي قد تسبب الضغط في العمل وتمس بالصحة النفسية والجسدية للموظف , فالمؤكد أن الحالة النفسية والجسدية لها الدور الكبير في تحسين الأداء وزيادة الفعالية والعكس صحيح, تدهورها يؤدي إلى خسارة مادية ومعنوية , وقد يؤدي إلى فقدان العمل نهائيا, وهذا كله يؤثر سلبا على ولاء الموظف لمنظمتها التي يعمل بها.²

3 - تأثير الخبرة على الولاء التنظيمي:

تعد الخبرات المكتسبة التي يمتلكها الموظف من العوامل المؤثرة على استجابته للضغوط , وتحدد الخبرة درجة صعوبة مسببات الضغوط وسهولتها , كما لها الدور الكبير في خفض الضغط الناتج عن بيئة العمل.

إذ يشعر الفرد بالقدرة على المواجهة المتكررة لمصدر الضغط والاستجابة للتعامل مع الموقف , وبهذا يكون الفرد قد تأقلم مع مجمل المواقف وبهذا يتخلص من الشعور بالضغط عند تكرار الموقف معه, وهذا دافع قوي لبقاء الفرد في المنظمة, فحسب دراسة القطان سنة 1987 ,

(¹) وليد الديناني ، مصادر الضغوط المهنية، منتدى ادارة الموارد البشرية، الو.م.أ، متاحة على الموقع :

<http://www.hrdiscussion.com/hr52048.html.consulte> le 15/04/2016 a 09h52.

(²) وافية صحراوي، الثقافة التنظيمية و علاقتها بالضغط المهني و الولاء التنظيمي و فعالية الذات على اطارات الجامعة ، أطروحة دكتوراه، جامعة الجزائر، 2012، ص279.

دراسة القتيبي سنة 1993 فيما يخص الخبرة العلمية أن هناك علاقة إيجابية بين الخبرة المليية للموظف والولاء التنظيمي، في حين أشار الفضيلي سنة 1997 إلى وجود علاقة سلبية معها¹.

4 - تأثير العمر على الولاء التنظيمي:

حسب بعض الدراسات فإن الفئات العمرية الأقل سنا تكون أكثر عرضة لضغوط العمل ، مقارنة مع غيرها من الفئات المتقدمة في السن، ويمكن تفسير ذلك بأنه كلما تقدم الفرد في العمر أصبح أكثر تفهما لواجباته وأكثر ممارسة لمهامه ، فيجلب الثقة له وللمحيطين به مما يشعره بالرضا، وهذا يجعله أكثر ولاء للمنظمة، أما الفرد صغير السن فيشعر بالضغوط كونه قليل الخبرات والمهارات التي تساعد على أداء عمله، وهذا يفقده الثقة بنفسه وبالتالي يكون أقل ولاء للمنظمة.

فحسب دراسة كل من كايزنوراكريشنا (bown .keysen and radhakrishna) 1999، توصلت إلى وجود علاقة إيجابية بين عمر الموظف في العمل وبين ولاءه التنظيمي.²

5- تأثير الجنس على الولاء التنظيمي:

اختلفت آراء ونتائج الدراسات حول علاقة الجنس بالولاء ، فهناك دراسات تقول أن المرأة أكثر ولاء من الرجل ، في حين يرى البعض عكس ذلك، أي أن الرجل أكثر ولاء من المرأة.

ومن بين الدراسات التي أكدت على أن المرأة أكثر ضغطا من الرجل، دراسة (chusmir and franks) والتي توصلت إلى أن مسببات الشعور بضغط العمل لدى المرأة في بيئة العمل الأمريكية تتمثل في : تحمل أعباء وظيفية كبيرة ، محدودية الوقت ومشكلات مع المحيطين في بيئة العمل، بالإضافة إلى الأعباء الخارجية التي تنسحب عليها مثل رعاية الأطفال والإلتزامات الأسرية.³

(¹) سليمان الفارس، المرجع السابق ذكره، ص15.

(²) ليلة سايب، الولاء التنظيمي و علاقته بالضغوط المهني، رسالة ماجستير، جامعة الجزائر، 2010، ص88.

(³) عيسى ابراهيم المعشر، أثر ضغوط العمل على أداء العاملين، رسالة ماجستير، جامعة الشرق الأوسط للدراسات العليا، عمان، 2009، ص63.

خلاصة:

من خلال دراستنا لموضوعي ضغوط العمل والولاء التنظيمي والعلاقة بينهما, تبين لنا أن ضغوط العمل عبارة عن مثيرات خارجية وداخلية لبنية العمل , كما أنها ترتبط بالحالة الشخصية والنفسية للفرد , وتوجد هناك عدة أنواع للضغوط (ضغوط سلبية , ضغوط إيجابية... إلخ) كما أنها تمر بعدة مراحل (الإنذار , المقاومة والإنهاك), كما للضغوط مصادر عديدة .

أما الولاء التنظيمي فهو تعلق الفرد وانجذابه لعمله وله أهمية كبيرة في المنظمة , وللولاء عدة أبعاد (الولاء الاتجاهي , الولاء السلوكي... إلخ)

وفي الفصل الموالي سنتناول دراسة أثر ضغوط العمل على الولاء التنظيمي بكلية الحقوق والعلوم السياسية بجامعة جيجل

المبحث الثاني : الأدبيات التطبيقية للدراسة:

المطلب الأول : ضغوط العمل:

أولاً : الدراسات باللغة العربية :

1 - دراسة مكناسي محمد بعنوان "التوافق المهني وعلاقته بضغوط العمل لدى موظفي المؤسسات العقابية، دراسة ميدانية على أعوان السجون بمؤسسة إعادة التأهيل بقسنطينة، رسالة ماجستير في علم النفس العمل التنظيم' سنة 2006/2007.¹

هدفت هذه الدراسة إلى:

- ✓ التعرف على مستوى ضغوط العمل التي يتعرض لها أعوان السجون .
 - ✓ التعرف على علاقة سنوات الخبرة والسن بمستوى الضغوط التي يتعرض لها أعوان السجون.
 - ✓ التعرف على مدى تأثير الظروف الشخصية على ضغوط العمل لدى أعوان السجون.
- اعتمدت هذه الدراسة على أسلوب المنهج الوصفي التحليلي.
- استعملت الدراسة الاستبيان كأداة لجمع البيانات , إذ تم توزيع 161 نسخة على أعوان السجون بقسنطينة.
- تم اعتماد برنامج spss لتحليل نتائج الاستبيان.
- وتوصلت الدراسة إلى الناتج التالية:

- ✓ يتعرض عمال السجون إلى مستوى عالي من الضغوط بمتوسط حسابي 3.17 من 5.
- ✓ نجد أن أعلى النسب المئوية تخص الأعراض الجسدية مثل الشعور بالتعب والإرهاك , إذ يوجد بدرجة عالية لدى 65.2 بالمائة من أفراد عينة الدراسة وبدرجة متوسطة لدى 19.5 بالمائة منهم.

(¹) محمد مكناسي ، التوافق المهني و علاقته بضغوط العمل لدى موظفي المؤسسات العقابية، دراسة ميدانية على اعوان السجون بمؤسسة اعادة التأهيل بقسنطينة ،رسالة ماجستير في علم النفس العمل و التنظيم،2007.

✓ - كما أظهرت النتائج أن أفراد العينة يعانون بدرجة عالية من الأعراض النفسية المرتبطة بالضغط ، وأن نسبة انتشار هذه الأعراض عالية تصل إلى نسبة 65.2 بالمائة من إجمالي العينة وبمتوسط حسابي 13.97¹.

- 2 دراسة ميسون سليم السقا 2009: بعنوان "أثر ضغوط العمل على عملية اتخاذ القرارات بالمصارف العاملة بقطاع غزة" رسالة ماجستير في إدارة الأعمال، غزة، 2009²
هدفت هذه الدراسة إلى:

✓ التعرف على أبرز ضغوط العمل التي تواجه القيادة الإدارية في المصارف العاملة في قطاع غزة.

✓ التعرف على مستوى ضغوط العمل والآثار المتوقعة لها في عملية اتخاذ القرارات.

✓ اعتمدت هذه الدراسة على أسلوب المنهج الوصفي التحليلي ، كما اعتمدت على الاستبيان كأداة لجمع المعلومات ومعرفة آراء أفراد العينة.

✓ -تم توزيع 114 نسخة استبيان.

✓ -تم الاعتماد على برنامج spss لتحليل نتائج الاستبيان.

من أهم النتائج المتوصل إليها ما يلي:

✓ مستوى ضغط العمل لدى أفراد العينة يعد مقبولاً.

✓ وجود مؤشرات بمستوى مقبول لضغوط العمل على عملية اتخاذ القرارات.

✓ -هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين ضغوط العمل وعملية اتخاذ القرار عند مستوى دلالة 0.05³.

✓ حل الدراسة في الدافعية للإنجاز.

(¹) المرجع السابق.

(²) ميسون سليم السقا، أثر ضغوط العمل على عملية اتخاذ القرارات بالمصارف العاملة بقطاع غزة، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال ، غزة 2009.

(³) المرجع السابق.

3- دراسة مخلوفي 2015: بعنوان "ضغوط العمل وعلاقتها بالدافعية للإنجاز واستراتيجيات مواجهتها لدى مديري التعليم المتوسط".¹

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة علاقة ضغوط العمل بالدافعية للإنجاز ، وتأثير كل من متغيرات (الجنس ، الخبرة) في استراتيجيات مواجهة ضغوط العمل ، اعتمدت هذه الدراسة على المنهج الوصفي الارتباطي ، وتم توزيع الاستبيان على عينة الدراسة من (33) مديرا ومديرة ، وتم تحليل البيانات بالاعتماد على برنامج المعالجات الإحصائية SPSS.

ومن أهم النتائج المتوصل إليها ما يلي:

- ✓ توجد علاقة ارتباطية موجبة بين ضغوط العمل والدافعية للإنجاز .
- ✓ لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية لدى أفراد العينة محل الدراسة في الدافعية للإنجاز .

4 دراسة براهيمى عبد العالي وعباس السعيد 2017/ 2016 بعنوان "أثر ضغوط العمل على أداء العاملين"- دراسة حالة المديرية الجهوية للضرائب-الوادي- في الفترة 2016/2017 ، رسالة ماجستير -تخصص إدارة الموارد البشرية.²

هدفت الدراسة إلى:

- ✓ محاولة معرفة علاقة ضغط العمل بأبعاده.
- ✓ محاولة تكوين إطار نظري يغطي مفهوم ضغوط العمل.
- ✓ الوصول إلى نتائج و نصائح للتحقيق من مسببات ضغط العمل.
- ✓ محاولة ربط البحوث الجامعية بالواقع الاقتصادي.

-اعتمدت هذه الدراسة على أسلوب المنهج الوصفي التحليلي ، كما اعتمدت على الاستبيان كأداة لجمع المعلومات ومعرفة آراء أفراد العينة.

-تم توزيع 50 نسخة استبيان ، استرجع 40 منه والباقي (10) لم تسترجع.

(¹) سعيد مخلوفي، ضغوط العمل و علاقتها بالدافعية للإنجاز و استراتيجيات مواجهتها لدى مديري التعليم المتوسط، مجلة الساوره للدراسات الانسانية و الاجتماعية، العدد 1، الجزائر، 2015.

(²) عبد العالي براهيمى، السعيد عباس، أثر ضغوط العمل على أداء العاملين ، دراسة حالة المديرية الجهوية للضرائب، رسالة ماجستير، تخصص ادازة الموارد البشرية، الوادي، 2017.

-تم الاعتماد على برنامج SPSS لتحليل نتائج الاستبيان.

ومن أهم النتائج المتوصل إليها :

- ✓ تساهم الضغوط في التأثير على أداء العاملين عكسياً من حيث أعباء العمل وعدم وجود نظام حوافز في المؤسسة.
- ✓ تمثل الأجور والمكافآت العامل الرئيسي والدافع الإيجابي له، كما أن الأعباء الإضافية وساعات العمل الإضافية تؤثر على العامل بشكل سلبي وعلى أدائه الخاص.
- ✓ تبين لنا من خلال النتائج الاستبيان أن ضغوط العمل في المؤسسة محل الدراسة تمثل جزء هام من معوقات الأداء¹.

ثانياً: الدراسات باللغة الأجنبية:

1 - دراسة كيربي Kirby2003: هدفت الدراسة إلى تحليل بيئة العمل وأعراض الضغوط التي يعاني منها مديرو المدارس الثانوية على الإدارة التعليمية ، وإلى التعرف على العلاقة بين ضغوط العمل لدى مديري المدارس الثانوية في ولاية ميشيغاناً مريكا وبيئة العمل. وقد أسفرت نتائج الدراسة عن أن بيئة العمل ذات المناخ الإيجابي التي تركز على تحصيل الطلاب ويوجد بها فرق عمل متعاون وعلاقات إيجابية بين العاملين تتصف بمستوى مرتفع من الضغوط، وذلك بسبب قضايا ذات علاقة بمحدودية الصلاحيات، نوع العمل، والتوقعات العالية، صراع الدور، والمسؤولية، وكمية العمل، والالتزامات السياسية وضغوط من مجتمع المقاطعة. كما أسفرت النتائج عن أن بيئات العمل المختلفة أصبحت تمثل تحد ، وتتصف بالتعقيد وصعوبة التحكم فيها من قبل المديرين².

2- دراسة هالينغ Halling2003 هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على ضغوط العمل واستراتيجيات إدارتها

¹ المرجع السابق.

(²) Elizabeth Kirby ,[Implication for Educational Administration THROUGH Analysis of Environmental Context and Symptoms of Stress Experienced by High School Principals](#) ,Doctoral Dissertation Abstract Michigan University ,Digital Dissertation , 2003.

بين مديري المدارس الابتدائية وإلى التعرف على أسباب الضغوط لدى مديري المدارس الابتدائية الحكومية في جنوب داكوتا بأمريكا واستراتيجيات التكيف عند أفراد الدراسة وتألفت عينة الدراسة من (196) مديراً. وقد أسفرت الدراسة عن أن ضغوط العمل المتمثلة في كمية العمل، والالتزام بأنظمة¹

وسياسة الولاية والمنظمة، من أكثر عوامل الضغط لدى أفراد الدراسة. كما أوضحت الدراسة أن هناك فروقاً ذات دلالة إحصائية ترجع إلى عدد الطلاب بالمدرسة، وسنوات الخبرة. أما فيما يتعلق باستراتيجيات التكيف التي يستخدمها المديرون فقد أشار أفرادا لدراسة إلى أن الأنشطة الرياضية والمعتقدات الدينية والأنشطة الاجتماعية مثل قضاء الوقت مع العائلة والأصدقاء والاسترخاء من بين الاستراتيجيات التي يستخدمونها للتكيف مع الضغوط².

المطلب الثاني: الولاء التنظيمي:

أولاً : الدراسات باللغة العربية:

1 - دراسة ردايدة (2008) بعنوان " معرفة العلاقة بين الولاء التنظيمي والإنتاجية لأعضاء الهيئات التدريسية في كليات المجتمع الحكومية" ³.
هدفت هذه الدراسة إلى:

✓ معرفة العلاقة بين الولاء التنظيمي والإنتاجية لأعضاء الهيئات التدريسية في كليات المجتمع الحكومية.

- تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي.

- تم إعداد أداة الدراسة وهي استبانة مكونة من 50 فقرة، وتم توزيعها على مجتمع مكون من 60 عضو من أعضاء هيئة التدريس.

تم جمع البيانات ومعالجتها إحصائياً باستخدام برنامج spss.¹

(²) Mark Halling ,Stress and Stress Management Strategies Among Elementary School Principals ,Doctoral Dissertation Abstract University of south Dakota ,Digital Dissertation, 2003.

(³) عبد الباري ردايدة، معرفة العلاقة بين الولاء التنظيمي و الإنتاجية لأعضاء الهيئات التدريسية في كليات المجتمع الحكومية، مجلة العلوم الادارية، مجلد 12، 2008.

من أهم النتائج ما يلي:

✓ عدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الولاء التنظيمي والإنتاجية لأعضاء هيئة التدريس في كليات المجتمع الحكومية.

✓ عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين الولاء التنظيمي والإنتاجية لأعضاء هيئة التدريس في كليات المجتمع الحكومية.

2 دراسة مريم بن سالم بن حمدان الحمدانية بعنوان "الولاء التنظيمي لأعضاء الهيئات التدريسية في الجامعات الخاصة" 2009.²

هدفت هذه الدراسة إلى:

✓ الكشف عن درجة الولاء التنظيمي لدى أعضاء الهيئات التدريسية في الجامعات الخاصة.

✓ الكشف عن الاختلاف في كل درجة من درجات المؤهل العلمي وسنوات الخبرة والجامعة على مستوى الولاء التنظيمي لدى أعضاء الهيئات التدريسية.

- قامت الباحثة بإعداد وتطوير استبانة خاصة وتم التأكد من صدق الأداة وثباتها , وتكون مجتمع الدراسة من كافة أعضاء هيئة التدريس في ثلاث جامعات خاصة في السلطنة هي: صحار, نزون, ظفار, وقد بلغ عدد مجتمع الدراسة (320) عضو يمارسون العمل الأكاديمي في العام الدراسي 2009/2008

-تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي الذي يرصد الظاهرة كما هي.

من أهم النتائج ما يلي:

✓ المتوسط العام لدرجة الولاء للعوامل بلغت (3.78) وهي درجة ولاء عالية.

✓ هناك علاقة بين درجة الولاء وسنوات الخبرة لأفراد عينة الدراسة.

(¹) المرجع السابق .
(²) مريم بنت سالم بن حمدان الحمداني، الولاء التنظيمي لأعضاء الهيئات التدريسية في الجامعات الخاصة، رسالة مقدمة إلى عمادة الدراسات العليا استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في الإدارة التربوية قسم الأصول و الإدارة التربوية ، جامعة مؤتة ، سلطنة عمان ، 2009.

عدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية تعود لتأثير متغيرات المؤهل العلمي والجامعة (مكان العمل) لدرجة الولاء التنظيمي لدى أفراد عينة الدراسة.¹

3 - - دراسة الجريسي 2010 بعنوان "الروح المعنوية وعلاقتها بالولاء التنظيمي" - دراسة حالة للعاملين بمجلس الشورى السعودي.²

هدفت هذه الدراسة إلى:

- ✓ بحث علاقة الروح المعنوية والولاء التنظيمي.
- ✓ اكتشاف الاختلاف بين تأثير نوع معين من الحوافز على نوع آخر في نسب ولاء العمال.
- ✓ التعرف على درجة ولاء العمال في المؤسسة محل الدراسة.
- تم استخدام المنهج المسح الوصفي.

- تم جمع البيانات ومعالجتها إحصائياً باستخدام برنامج spss.

من أهم النتائج ما يلي:

- ✓ مستوى الروح المعنوية والولاء التنظيمي لدى العاملين بمجلس الشورى السعودي مرتفع .
- ✓ وجود علاقة طردية ذات دلالة إحصائية عند مستوى 0.01 فأقل بين مستوى الروح المعنوية ودرجة الولاء التنظيمي لدى العاملين في مجلس الشورى السعودي , كلما زادت درجة ولائهم التنظيمي.³

4- دراسة الخشالي (2015) بعنوان مدى تأثير استخدام رؤساء الأقسام في الجامعات الأردنية الخاصة لأنماط القيادة على الولاء التنظيمي.³

هدفت الدراسة إلى :

(¹) المرجع السابق.
 (²) عبد الرحمن الجريسي، الروح المعنوية وعلاقتها بالولاء التنظيمي للعاملين بمجلس الشورى السعودي، رسالة ماجستير، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، 2010.
 (³) المرجع نفسه.

✓ مدى تأثير استخدام رؤساء الأقسام في الجامعات الأردنية الخاصة لأنماط القيادة على الولاء التنظيمي لأعضاء هيئة التدريس.

- تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي.

- قام الباحث بإعداد أداة الدراسة , وهي الإستبانة مكونة من (40) فقرة موزعة على أربعة متغيرات, حيث تم اختيار عينة عشوائية مكونة من 240 عضو هيئة التدريس.

تم جمع البيانات ومعالجتها إحصائياً باستخدام برنامج spss.

من أهم النتائج ما يلي :

✓ وجود علاقة نسبية بين نمط القيادة الأورترقراطية والولاء التنظيمي.

✓ وجود علاقة نسبية بين نمط القيادة الديمقراطية والولاء التنظيمي.

يُمي لأعضاء هيئات التدريس-¹.

ثانيا : الدراسات باللغة الأجنبية:

Salem Salama, Nesserhabtoor, Osama isaoc, A measurement model for the knowledge management organizationalloyalty, and staff performance

إن الهدف من الدراسة تقييم نموذج القياس لمتغير وافر البنية التحتية لإدارة المعرفة بأبعادها (البنية التحتية لإدارة المعرفة الهيكلية) وكفاءة الأداء والولاء التنظيمي والتأكد من ملائمة مقاييس توافر البنية التحتية لإدارة المعرفة، كفاءة الأ دراسة الجريسي 2010 بعنوان "الروح المعنوية وعلاقتها بالولاء التنظيمي" - دراسة حالة للعاملين بمجلس الشورى السعودي.²

هدفت هذه الدراسة إلى:

✓ بحث علاقة الروح المعنوية والولاء التنظيمي.

(¹) عبد الرحمان الجريسي، الروح المعنوية و علاقتها بالولاء التنظيمي للعاملين بمجلس الشورى السعودي، رسالة ماجستير، جامعة نايف العربية للعلوم الامنية، 2010.

(²) عبد الرحمان الجريسي، الروح المعنوية و علاقتها بالولاء التنظيمي للعاملين بمجلس الشورى السعودي، رسالة ماجستير، جامعة نايف العربية للعلوم الامنية، 2010.

✓ اكتشاف الاختلاف بين تأثير نوع معين من الحوافز على نوع آخر في نسب ولاء العمال .

✓ التعرف على درجة ولاء العمال في المؤسسة محل الدراسة.

- تم استخدام المنهج المسح الوصفي.

- تم جمع البيانات ومعالجتها إحصائياً باستخدام برنامج SPSS.

من أهم النتائج ما يلي:

✓ مستوى الروح المعنوية والولاء التنظيمي لدى العاملين بمجلس الشورى السعودي مرتفع .

✓ وجود علاقة طردية ذات دلالة إحصائية عند مستوى 0.01 فأقل بين مستوى الروح

المعنوية ودرجة الولاء التنظيمي لدى العاملين في مجلس الشورى السعودي , كلما زادت

درجة ولائهم التنظيمي.¹

داء، والولاء التنظيمي.²

تتكون عينة الدراسة من 612 موظف في قطاع التعليم بالزاوية، واستخدم المنهج الوصفي التحليلي والأداة المستخدمة SPSS و PLS3 SMART في إجراء هذا التحليل ومن التحاليل المطلوبة لتقييم نموذج القياس والثبات الداخلي وصحة التقارب وصحة التمييز حيث أظهرت النتائج وثبات الرتب (الثبات المركب وألفا كرومباخ) وصدق التمييز وثبات المحاور متحقق ويتوفر كلا من الاتساق الداخلي والاستقرار في نموذج الدراسة وهو ما ثم تأكيده وهو ما يعطي الثقة في إبعاد ومقاييس أداة الدراسة، لهدف تحديد أثر توافر البنية التحتية لإدارة المعرفة والولاء التنظيمي في رفع كفاءة الأداء في قطاع التعليم.

Organizationalloyalty,professionnelcommitmen andacademicresearch
hproductivity.

هدفت الدراسة إلى فحص العلاقات بين الولاء التنظيمي والإلتزام المهني وإنتاجية البحث ل 84 أستاذا في جامعة كبيرة في الغرب الأوسط. تم استخدام مقاييس ليكرت وتعداد المنشورات لقياس متغيرات التوقع والمعيار ثم فحص هذه العلاقات باستخدام الانحدار الخطي المتعدد لاختبار

(¹) المرجع نفسه.

(²) Salama salam , and others, [A measurement model for the knowledge management , organizationleoyalty , and staff performnce](#) ,international journal of management and human science (IJMHS)3 (3), 2019 .

المساهمة الفريدة للولاء التنظيمي والالتزام المهني بالتباين في إنتاجية البحث و ثم التوصل إلى النتائج التالية¹.

الولاء لا علاقة له بالإنتاجية، وتفاعله مع الإلتزام المهني لم يقدم أي تفسير للاختلاف الفريد في إنتاجية البحث عل في التأثير الرئيس للإلتزام المهني.

هؤلاء الباحثون الذين يتمتعون بأقوى التزام مهني كان لديهم إنتاجية بحثية أعلى.

المطلب الثالث: الدراسات المتعلقة بعلاقة ضغوط العمل بالولاء التنظيمي:

1 - دراسة بعنوان "ضغوط العمل وعلاقتها بالولاء التنظيمي في الأجهزة الأمنية " لسعد بن

عميقان سعد الدوسري - رسالة ماجستير في العلوم الأمنية - جامعة نايف العربية للعلوم

الأمنية , كلية الدراسات العليا , الرياض , 2005.²

هدفت هذه الدراسة إلى:

✓ التعرف على مستويات كل من ضغوط العمل والولاء التنظيمي لدى العاملين بشرطة المنطقة الشرقية.

✓ التعرف على طبيعة العلاقة بين ضغوط العمل والولاء التنظيمي في الأجهزة الأمنية .

من أهم النتائج ما يلي :

✓ مستوى ضغوط العمل التي يشعر بها الضباط من أفراد مجتمع الدراسة ظهر بوجه عام متوسط نسبيا, حيث بلغ المتوسط الحسابي (2.755).

✓ أن أهم المصادر المسببة لضغوط العمل لدى الضباط من أفراد مجتمع الدراسة من وجهة نظرهم هي :

- طبيعة العمل, قلة فرص التقدم والنمو الوظيفي , صراع الدور, عبء الدور, غموض الدور .

- أن مستوى الولاء الذي يشعر به أفراد مجتمع الدراسة ظهر بوجه عام مرتفع نسبيا حيث بلغ المتوسط الحسابي (2.910).

(¹) Jauch . Lawrence R , and others ,[organizational,professionalcommitment,and academic research productivity](#) ,academy of management journal ,vol.21,no .1 ,2017 .

(²) سعد الدوسري لسعد بن عميقان، [ضغوط العمل وعلاقتها بالولاء التنظيمي في الأجهزة الأمنية](#)، رسالة ماجستير في العلوم الأمنية، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، كلية الدراسات العليا، الرياض، 2015.

- وجود علاقة ارتباطية سالبة ذات دلالة إحصائية بين ضغوط العمل والولاء التنظيمي.

- وجود علاقة ارتباطية سالبة ذات دلالة إحصائية بين كل من صراع الدور ، عبء العمل، غموض الدور، قلة فرص التقدم الوظيفي من جهة ، وبين الولاء التنظيمي من جهة أخرى.¹

2 - دراسة بعنوان "ضغوط العمل وأثرها على الولاء التنظيمي" لمحمد صلاح الدين أبو

العلا. 2009²

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مستوى ضغوط العمل على درجة الولاء التنظيمي بين عدد من المدراء العاملين في وزارة الداخلية والأمن الوطني بقطاع غزة ومحاولة التعرف على الأسباب التي تزيد من ضغوط العمل . أيضا التعرف على فروق متوسطات بين ضغط العمل والولاء التنظيمي للعاملين في وزارة الداخلية لقطاع غزة والتي تعني المتغيرات الشخصية والوظيفية، وقد استخدم الباحث الإستبانة لجمع المعلومات واقتصرت عملية التوزيع على أسلوب العينة العشوائية الطبقية ، حيث أن عدد أفراد مجتمع الدراسة ضم 147مدير من مدراء وزارة الداخلية والأمن الوطني لمختلف الأجهزة والإدارات المدنية منها والعسكرية.

ومن أهم النتائج ما يلي:

- ✓ وجود درجة عالية من الولاء لدى المدراء.
- ✓ عدم وجود فروق بين مفردات العينة حول أثر مستوى ضغوط العمل على درجة الولاء التنظيمي بعرض المتغيرات الشخصية والوظيفية.
- ✓ إن مستوى الضغوط الذي يشعر به المدراء ظهر بوجه ضعيف ، وأن عبء العمل هو أكثر العوامل تأثيرا على الضغوط ثم صراع الدور ثم الثقافة التنظيمية.

التعقيب على الدراسات السابقة:

من خلال استعراض الدراسات السابقة لمتغيرات الدراسة ، وبرغم تنوع بيئة الدراسة وزمنها ، تبين لنا لأنه يوجد أوجه للتشابه وأوجه للاختلاف بين دراستنا الحالية والدراسات السابقة نذكر أهمها:

(¹) المرجع السابق .

(²) محمد صلاح الدين ابو العلا ، المرجع سابق ذكره

أولاً: أوجه التشابه:

- ✓ تتشارك دراستنا الحالية مع الدراسات السابقة في استعمال كليهما للمنهج الوصفي التحليلي.
- ✓ استخدام الاستبيان أداة لجمع البيانات في دراستنا الحالية والدراسات السابقة.
- ✓ تتفق دراستنا الحالية مع الدراسات السابقة في اعتمادها على برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الإجتماعية spss لتحليل البيانات.
- ✓ تتفق الدراسة الحالية مع أغلب الدراسات السابقة في الاعتقاد القائل بأن هناك علاقة عكسية بين ضغوط العمل والولاء, إذ كلما زادت الضغوط قل الولاء والعكس صحيح.

ثانياً : أوجه الاختلاف:

- ✓ تميزت دراستنا عن غيرها من الدراسات من حيث مكان وزمان الدراسة , حيث أجريت الدراسة في كلية الحقوق والعلوم السياسية - جامعة جيجل- 2021/ 2020.
- ✓ دراستنا كانت على عينة من 38 موظف بكلية الحقوق والعلوم السياسية بجامعة جيجل, بينما أغلب الدراسات السابقة كانت العينة فيها كبيرة .
- ✓ دراستنا كانت عبارة عن واقع معاش وليس مجرد دراسة لأننا موظفون بنفس الكلية.

المفصل الثاني:

الدراسة

الميدانية

تمهيد:

تطرقنا في الفصل الأول للإطار النظري والدراسات السابقة (ضغوط العمل والولاء التنظيمي) وتوضيح العلاقة بينهما , أما في هذا الفصل فسنحاول دراسة أبعاد أثر ضغوط العمل على الولاء التنظيمي لدى عينة من موظفي كلية الحقوق والعلوم السياسية -جامعة جيجل- ولذلك قسمنا الفصل إلى مبحثين هما:

المبحث الأول: الإجراءات المنهجية للدراسة الميدانية.

المبحث الثاني: نتائج الدراسة ومناقشتها.

المبحث الأول: الإجراءات المنهجية للدراسة

سنتناول في هذا المبحث نبذة عن الكلية وتعريفها وتحليل هيكلها التنظيمي، إجراءات منهجية الدراسة.

المطلب الأول: تقديم المؤسسة محل الدراسة

سوف نتطرق في هذا المطلب إلى تقديم المؤسسة محل الدراسة (كلية الحقوق والعلوم السياسية بجامعة جيجل) ، من خلال تعريفها والتعرف على موقعها وكذا مهامها .

أولاً : تعريف كلية الحقوق والعلوم السياسية بجامعة جيجل

أنشئت كلية الحقوق بمقتضى المرسوم التنفيذي رقم 03-258 المؤرخ في 28 جويلية 2003 القاضي بإنشاء جامعة جيجل. وبعد التطور في الهياكل، عرفت جامعة جيجل تغييرا في نظامها الأساسي بموجب المرسوم رقم 92.09 المتمم والمعدل للمرسوم سالف الذكر والذي أعطى تسمية جديدة للكلية: "كلية الحقوق والعلوم السياسية" وحافظت على نفس التسمية بمقتضى المرسوم التنفيذي رقم 12/362 المؤرخ في 22 ذي القعدة عام 1433 .

وتتكون من قسمين :قسم الحقوق و قسم العلوم السياسية طبقا للقرار المؤرخ في 05 أكتوبر 2009 المتضمن إنشاء الأقسام المكونة لكلية الحقوق و العلوم السياسية لدى جامعة جيجل.

كلية الحقوق والعلوم السياسية هي واحدة من الكليات السبعة لجامعة جيجل ، تقع بالقرب الجامعي تاسوست ، الذي يبعد عن مقر الجامعة المركزية ب 11 كلم.

وكغيرها من الكليات انتقلت كلية الحقوق والعلوم السياسية من النظام الكلاسيكي إلى

النظام الجديد (ل، م، د)

ثانيا: مهام كلية الحقوق والعلوم السياسية

تتعدد مهام الكلية لذا نقوم بذكر أهمها كما يلي:

✓ تقديم الدروس والدعائم البيداغوجية الأخرى لفائدة الطلبة.

✓ توفير المقاعد البيداغوجية الكافية للطلبة.

✓ توفير الأمن الداخلي والخارجي للكلية.

✓ تنظيم تظاهرات ولقاءات علمية لفائدة الطلبة والأساتذة .

✓ التنسيق والربط بين مختلف المصالح لضمان السير الحسن للكلية.

ثالثا: الهيكل التنظيمي لكلية الحقوق والعلوم السياسية:

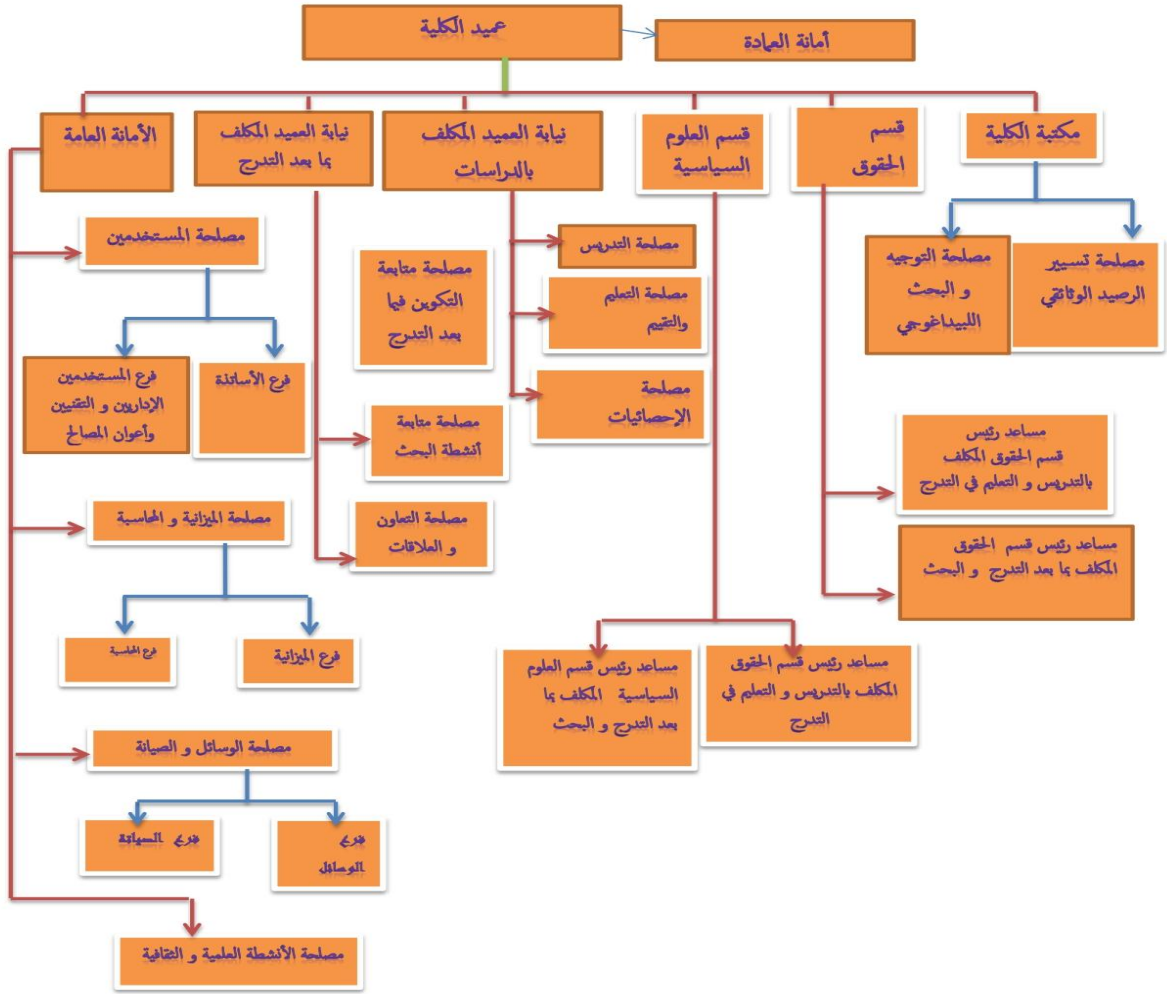
1 - الهيكل التنظيمي الإداري لكلية الحقوق والعلوم السياسية:

يعرف الهيكل التنظيمي بأنه البناء أو الإطار الذي يحدد التركيب الداخلي للمنظمة, إذ

يبين التقسيمات التنظيمية والوحدات الفرعية التي تقوم بمختلف الأنشطة , كما يوضح نوع

العلاقات بين أقسامها وشبكات الاتصال فيها.

(الشكل رقم: 01) - الهيكل التنظيمي الإداري لكلية الحقوق والعلوم السياسية



المصدر: وثائق خاصة بمصلحة المستخدمين

فيما يلي شرح مختصر لأهم الوظائف وفقا للهيكل التنظيمي :

1- عميد الكلية : وهو المسؤول الأول عن الكلية ويمتلك كل الصلاحيات حيث:

✓ هو الأمر بالصرف فيما يخص نفقات الكلية.

✓ يقوم بإبرام جميع العقود والصفقات والاتفاقيات.

- ✓ يمارس التعيين والتسيير على جميع موظفي الكلية.
 - ✓ يحضر مشاريع الميزانية التقديرية .
 - ✓ يقوم بتنفيذ مداورات مجلس الإدارة.
- 2 - الأمانة العامة : برئاسة الأمين العام , ويضم مكتب الأمين العام ومكتب السكرتارية.

مهامها: تتمثل مهامها في ما يلي:

- ✓ تحضير مشروع مخطط تسيير الموارد البشرية للكلية و ضمان تنفيذه .
- ✓ تسيير المسار المهني لمستخدمي الكلية.
- ✓ تحضير مشروع ميزانية الكلية و ضمان تنفيذ.
- ✓ ترقية الأنشطة العلمية و الثقافية لفائدة الطلبة بالتنسيق مع الهيئات المعنية لمديرية الجامعة.
- ✓ تسيير الوسائل المنقولة و العقارية للكلية و السهر على صيانتها.
- ✓ ضمان تنفيذ مخطط الأمن الداخلي للكلية.

تشتمل الأمانة العامة للكلية على المصالح التالية:

2-1 مصلحة المستخدمين:

تعتبر مصلحة المستخدمين من أهم المصالح بالكلية , وذلك راجع للدور الكبير الذي تلعبه , حيث تسهر على متابعة شؤون الموظفين والأساتذة , كون المصلحة تنقسم إلى فرعين أساسيين هما:

فرع الأساتذة:

يهتم هذا الفرع بكل ما يتعلق بالأساتذة من خلال:

- ✓ إعلام الأساتذة بكل المستجدات التي تحصل عليها الكلية من رئاسة الجامعة.
- ✓ تكوين ملفات خاصة بالأساتذة تتضمن كل ما يتعلق بالتوظيف , الترقية, العطل المرضية , العطل البيداغوجية والمشاكل الإدارية إن وجدت.
- ✓ التنسيق مع مصلحة المستخدمين الأساتذة لرئاسة الجامعة في كل ما يتعلق بالأستاذ.

✓ تزويد الأساتذة بمقررات الترقية , الخصم من الراتب.

فرع المستخدمين الإداريين , التقنيين وأعوان المصالح:

يهتم هذا الفرع كذلك بكل الجوانب المرتبطة بالمستخدمين الإداريين , مثل تكوين الملفات الخاصة بكل موظف تضم كل المعلومات, وكذا مراقبة الدخول والخروج, متابعة العطل سواء كانت السنوية أم المرضية, لكن المصلحة لا تهتم بكل الجوانب إذ تبقى بعضها تابعة للمصالح المركزية . مثل محاضر التنصيب.

2-2 مصلحة الميزانية والمحاسبة:

يتأهقها رئيس المصلحة برتبة متصرف إداري ويساعده رئيس فرع المحاسبة برتبة محاسب إداري رئيسي , وكذا رؤس فرع الميزانية برتبة مساعد متصرف, إضافة إلى عون برتبة تقني سامي في الإعلام الألي, فالمصلحة لها فرعين هما:

- فرع الميزانية.

- فرع المحاسبة.

ومن مهامها:

- ✓ مراقبة ومتابعة جميع العمليات المتعلقة بميزانية التسيير .
- ✓ السهر على احترام التنظيم الذي يبين إجراءات وكيفيات تنفيذ الميزانية.
- ✓ مراعاة الأجال المحددة لتنفيذ الميزانية والتقيد بها.
- ✓ حفظ وتصنيف المستندات المرتبطة بتسيير الميزانية.

2-3 مصلحة الوسائل والصيانة:

ويأتي على رأسها رئيس المصلحة برتبة متصرف محلل وموظفة برتبة محاسب إداري وكذا موظف في إطار عقود إدماج حاملي الشهادات وتتقسم بدورها إلى فرعين:

- فرع الوسائل العامة.

- فرع الصيانة

ومن مهامها:

- ✓ ضمان صيانة الممتلكات المنقولة وغير المنقولة للكلية.
- ✓ العمل على عقد الصفقات المختلفة مع الموردين والمتعاملين مع الكلية.
- ✓ السهر على السير الحسن لمختلف التظاهرات بالكلية والاهتمام بضيوفها.
- ✓ ضمان تزويد الهيئات التابعة للكلية بوسائل التسيير.

2-4 مصلحة الأنشطة العلمية والثقافية والعلمية: لم يتم تفعيلها لحد الآن.

3- نائب العميد المكلف بالدراسات:

يترأسها نائب عميد الكلية برتبة أستاذ بمساعدة كاتبة مديرية, وتضم : مصلحة الإحصاء , مصلحة التعليم والتقييم , مصلحة التدريس.

3-1 مصلحة الإحصاء: يترأسها رئيس المصلحة برتبة متصرف إداري.

من مهامها :

- ✓ إعداد إحصائيات الطلبة والأساتذة بالكلية.
 - ✓ إعداد مختلف إحصائيات الطلبة قيد التخرج.
 - ✓ إعداد الحصيلة النهائية لنتائج الطلبة.
- 3-2 مصلحة التعليم والتقييم : يترأسها رئيس المصلحة برتبة متصرف إداري رئيسي.

من مهامها:

- ✓ تقويم ومتابعة تنفيذ برامج التدريس في أقسام الكلية.
- ✓ متابعة توزيع الأساتذة.
- ✓ إعداد بعض الشهادات الخاصة بالطلبة, مثل شهادة حسن السيرة والسلوك.

3-3 مصلحة التدريس: يترأسها رئيس المصلحة برتبة متصرف إداري.

من مهامها:

- ✓ المتابعة الإدارية لملفات الطلبة خلال مسارهم الدراسي.
- ✓ التحضير والإشراف على تسجيل حاملي البكالوريا الجدد.
- ✓ إعادة تسجيل الطلبة لكل المستويات في الكلية.
- ✓ توثيق الشهادات وكشوف النقاط.
- ✓ إعداد الحصيلة النهائية لنتائج طلبة الكلية.

3- نائب العميد المكلف بما بعد التدرج:

يترأسها نائب العميد برتبة أستا ذ ويساعده كاتبة مديرية وثلاثة متصرفين رئيسيين ,وتضم ثلاثة مصالح: متابعة التكوين فيما بعد التدرج, متابعة أنشطة البحث, التعاون و العلاقات الخارجية.

ومن مهامها:

- ✓ متابعة سير أنشطة البحث العلمي.
- ✓ أخذ أو اقتراح الإجراءات الضرورية لضمان سير التكوين لما بعد التدرج.
- ✓ متابعة سير امتحانات الالتحاق بما بعد التدرج.

3-1 مصلحة متابعة التكوين فيما بعد التدرج: تترأسها رئيسة مصلحة برتبة متصرف رئيسي .

3-2 مصلحة متابعة أنشطة البحث: تترأسها رئيسة مصلحة برتبة متصرف رئيسي .

3-3 مصلحة التعاون والعلاقات الخارجية: تترأسها رئيسة مصلحة برتبة متصرف رئيسي .

رابعاً: الأقسام البيداغوجية: يتواجد بكلية الحقوق والعلوم السياسية قسمين , قسم الحقوق وقسم العلوم السياسية.

قسم الحقوق: يضم قسم الحقوق 2272 طالب موزعة على عدة تخصصات هي: القانون الخاص , القانون العام, قانون الأعمال , قانون الأسرة, القانون البحري وكذا المهن القضائية.

قسم العلوم السياسية :يضم قسم العلوم السياسية 66 طالب موزعة على تخصصين: تعاون دولي , إدارة محلية.

خامسا : المكتبة

تقع المكتبة في مبنى كلية الحقوق و العلوم السياسية في الطابق الثاني العلويحتوي على بهو للإعارة مفتوح للطلبة بإعارة الكتب من الساعة 8:00 صباحا الى الساعة 17:00 مساء. وبنك للإعارة يسهر عليه طاقم من الموظفين والموظفات متخصصين في علم المكتبات وإدارة على رأسها مسؤولة المكتبة يسهرون على تنظيم و تسيير المكتبة باستعمال نظاممعلوماتي SNGEB

كما تتوفر المكتبة على قاعات للمطالعة و قاعة الدوريات.

المطلب الثاني: إجراءات منهجية الدراسة الميدانية.

نهدف من خلال هذا المطلب إلى توضيح الجانب التنظيمي للدراسة الميدانية , حيث سنتطرق إلى كيفية تخطيط وتصميم أداة الدراسة, من خلال إبراز مجتمع وعينة الدراسة ونوع الأداة التي استخدمت لجمع البيانات وكذا المحاور التي تغطيها, ثم ننقل إلى أساليب المعالجة الإحصائية المستعملة في تحليل البيانات, ثم نقوم بعرض وتحليل إجابات أفراد العينة , ونختم بإجراء اختبار لفرضيات الدراسة.

أولا : مجتمع وأداة الدراسة.

1 مجتمع وعينة الدراسة:

مجتمع الدراسة هو ذلك المجتمع الذي بإمكاننا تعميم نتائج البحث عليه, فلدراسة عينة البحث يجب أولا تحديد مجتمع البحث , ثم معرفة مدى قابلية نتائج البحث للتعميم , وتأكيد تمثيل العينة للمجتمع.

اقتصرت دراستنا التطبيقية على اختيار كلية الحقوق والعلوم السياسية , حيث يتكون مجتمع الدراسة من موظفي الكلية والبالغ عددهم 86 موظف , وقد اعتمدنا على العينة العشوائية والتي تتناسب مع موضوع دراستنا.

قمنا بتوزيع استمارة استبيان على عينة عشوائية مكونة من 41 موظف , وبلغ عدد الاستبيانات المسترجعة 38 استبيان. إما الغير مسترجعة فبلغت 3 استبيانات , وقد اعتمدنا على الاستبيانات المسترجعة في عملية التحليل.

2 أداة الدراسة:

استخدم الاستبيان كأداة رئيسية لمع المعلومات والبيانات لتحقيق أهداف الدراسة, وفيما يلي شرح لأهم محاوره وأبعاده والتأكد من مدى صلاحيته للدراسة.

1-2 تصميم الاستبيان: أنظر الملحق رقم (1)

تم تصميم الاستبيان بالاعتماد على الدراسات السابقة وكذا توجيه الأستاذة المشرفة , ويحتوي الاستبيان على جزئين , يقسم الجزء الثاني إلى محورين إضافة إلى صفحة تمهيدية :

1-1-2 الصفحة التمهيدية: يتم فيها التعريف بموضوع الدراسة باختصار , إضافة إلى تمطين أفراد العينة بسرية المعلومات المتحصل عليها واستعمالها في أغراض البحث العلمي فقط, وكذا توضيح طريقة الإجابة على أسئلة الاستبيان.

2-1-2 الجزء الأول: ويشمل المعلومات المتعلقة بعينة الدراسة , والمتمثلة في : الجنس, العمر, الحالة العائلية, المستوى العلمي, الخبرة المهنية.

2-1-3 الجزء الثاني: محاور الاستبيان:

المحور الأول: ضغوط العمل

هو المتغير المستقل للدراسة , ويتضمن هذا المحور المصادر الأساسية لضغوط العمل:

المصادر التنظيمية لضغوط العمل: وتضم العبارات المرقمة من (1) إلى (21) وتم تقسيمها إلى الأبعاد التالية:

- مصدر عبء العمل : يضم العبارات من (1) إلى (3) .
- مصدر صراع الدور : يضم العبارات من (4) إلى (6).

- مصدر غموض الدور : يضم العبارات من (7) إلى (9).
 - مصدر ظروف العمل : يضم العبارات من (10) إلى (15).
 - مصدر نمط الإشراف : يضم العبارات من (16) إلى (18).
 - مصدر فرص النمو والترقي الوظيفي: يضم العبارات من (19) إلى (21).
- المصادر الشخصية لضغوط العمل: وتضم العبارات المرقمة من (22) إلى (30) وتم تقسيمها إلى الأبعاد التالية:

- مصدر نمط الشخصية: يضم العبارات من (22) إلى (24).
- مصدر الظروف البيئية : يضم العبارات من (25) إلى (27).
- مصدر الجنس : يضم العبارات من (28) إلى (30).

المحور الثاني: الولاء التنظيمي

هو المتغير التابع للدراسة ويتضمن هذا المحور العبارات من (31) إلى (41) المرتبطة بولاء الموظفين في الكلية.

لكل عبارة من عبارات الإستبيان خمسة إجابات وفقا لدرجات معيارية يمكن من خلالها الحكم على مدى إيجابيته أو سلبيته، وذلك وفقا لمقياس ليكرت الخماسي والذي يتكون من خمس درجات تتراوح بين موافق بشدة، موافق، محايد، غير موافق، غير موافق بشدة، حيث تم ترجيح تلك الدرجات بأوزان ترجيحية متدرجة من أكبر لأصغر المستويات ، والتي تقيس اتجاهات وأراء المستقسي كما يلي:

الشكل(2): مقياس ليكرت الخماسي

1	2	3	4	5
غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة

المصدر: من إعداد الطالبتين.

تم استخراج المدى وطول الفئة وفق الطريقة التالية:

المدى = 5 - 1 = 4, وهو عبارة عن الفرق بين أعلى و أقل درجة بالمقياس.

طول الفئة = $4/5 = 0.8$, وهو عبارة عن قسمة المدى على الفئات ويمثل طول كل فئة من الفئات الخمس, وتم إضافة هذه القيمة إلى أقل قيمة في المقياس (1+) لأجل تحديد الحد الأعلى لأول فئة , بنفس الطريقة تتحدد الحدود العليا لباقي الفئات, وبالتالي يمكن تحديد الفئات كالآتي:

الجدول رقم(1): تحديد طول الخلايا حسب مقدار ليكارث الخماسي

مستوى ضغوط العمل والولاء	المتوسط الحسابي	الدرجة	الإجابة على الأسئلة
منخفض جدا	من 1 إلى أقل من 1.80	1	غير موافق بشدة
منخفض	من 1.8 إلى أقل من 2.6	2	غير موافق
متوسط	من 2.6 إلى أقل من 3.4	3	محايد
مرتفع	من 3.4 إلى أقل من 4.2	4	موافق
مرتفع جدا	من 4.2 إلى أقل من 5	5	موافق بشدة

المصدر: من إعداد الطالبتين.

3- صدق وثبات الاستبيان.

إن عملية ضبط الاستبيان قبل توزيعه على الفئة المعنية تعد أمرا ضروريا , لأنها تؤدي إلى عملية قياس علمية يعتمد عليها في جمع المعلومات وبالتالي إمكانية تعميمها.

3-1 صدق الاستبيان:

يقصد بصدق الاستبيان أن تقيس أسئلة الاستبيان ما وضعت لقياسه , وقد تم التأكد من صدق الاستبيان بطريقتين هما:

3-1-1 الصدق الظاهري للاستبيان (صدق المحكمين):

للتأكد من صدق أداة الدراسة تم عرض الاستبيان على الأساتذة المشرفة قصد مناقشته وتصحيحه إن وجدت فيه أخطاء, كما تم عرضه على أساتذة من هيئة التدريس, وتتمثل قائمة المحكمين في :

الجدول رقم (2) : قائمة الأساتذة المحكمين

الرقم	إسم الأستاذ	الرتبة
1	شاطر شفيق	دكتور
2	حمودة نسيم	دكتور
3	برحال عبد الوهاب	دكتور

المصدر: من إعداد الطالبتين.

طلبنا من المحكمين إبداء الرأي حول الأسئلة المطروحة في الاستبيان , ومدى ملائمة كل عبارة للمحور الذي تنتمي إليه, كما طلبنا منهم توجيهنا وإضافة ما ينقص من عبارات وحذف الغير ضروري منها.

3-1-2 الصدق الداخلي للاستبيان: أنظر الملحق رقم (2)

هو الاتساق الداخلي للاستبيان , ويقصد به مدى اتساق كل فقرة من فقرات الاستبيان مع المجال الذي تنتمي إليه, وقد تم حساب الصدق الداخلي للاستبيان من خلال حساب معاملات الارتباط بين كل فقرة من فقراته والدرجة الكلية للمجال نفسه.

قد تم حساب صدق الاتساق الداخلي لعينة الدراسة المكونة من (38موظف) , وذلك من خلال حساب معاملات الارتباط (بيرسون) بين كل عبارة والدرجة الكلية للمحور التابعة له.

* قياس الصدق الداخلي لمحور ضغوط العمل:

الجدول رقم (3): معاملات الارتباط "بيرسون" لمحور ضغوط العمل

رقم العبارة	العبارة	معامل الارتباط	مستوى المعنوية
1	جدول العمل المعمول به يفوق طاقتي	**0.760	0.000
2	أشعر بالملل والروتين في عملي	**0.708	0.000
3	أضطر أحيانا للعمل لساعات إضافية	**0.593	0.000
4	أتلقي أوامر وتعليمات متعارضة ومتناقضة مع رئيسي المباشر	**0.652	0.000
5	كثيرا ما أقوم بتأدية أعمال أشعر أنها ليست من اختصاصي	**0.752	0.000
6	أجد صعوبة كبيرة في التوفيق بين حياتي العملية وحياتي الخاصة	**0.708	0.000
7	مهام وظيفتي غير واضحة	**0.843	0.000
8	لا يوجد هناك تحديد للأهداف التي ينبغي تحقيقها	**0.803	0.000
9	أعاني من نقص المعلومات الخاصة بأداء عملي	**0.799	0.000
10	ظروف العمل الفيزيائية غير ملائمة (رطوبة, حرارة..)	**0.554	0.000
11	أعاني من الإجهاد بسبب ساعات العمل الإضافية	**0.628	0.000
12	فرص المشاركة في اتخاذ القرارات منعدمة	**0.536	10.00
13	الأجر الذي أتحصل عليه لا يغطي حاجياتي المعيشية	**0.673	0.000

0.000	**0.571	أعاني من قلة الوسائل والمعدات الخاصة بعملتي	14
320.0	**0.349	أوقات الراحة والعطل كافية لاستعادة نشاطتي	15
0.000	**0.723	يراعي رئيسي ظروفني الخاصة والنواحي الإنسانية في العمل	16
180.0	**0.382	أعاني من التسلط والرقابة المفرطة من طرف رئيسي	17
0.000	**0.715	رئيسي يثق في قدراتي ولا يمانع أن أحدث المبادرة	18
0.000	**0.700	فرص الترقية غير متاحة للجميع	19
0.000	**0.853	وظيفتي لا تتناسب مع طموحاتي وأهدافي	20
0.000	**0.762	فرصة التعليم والتدريب غير موجودة في عملي	21
0.000	**0.780	أستعجل في تنفيذ عملي	22
0.000	**0.573	كثيرا ما أجد صعوبة في التعامل مع الآخرين	23
0.000	**0.654	أعاني من سرعة الغضب عند التعرض لالضغوط المفرطة	24
0.000	**0.558	وجود الحرارة والرطوبة ونقص التهوية يعيق عملي	25
30.00	**0.464	انخفاض مستوى الأجور وارتفاع الأسعار والتضخم تشكل مصدر ضغط بالنسبة لي	26
0.000	**0.685	إصابات العمل وحوادث العمل المختلفة تسبب الضغط لي	27
0.000	**0.900	أعتقد أن فئة النساء يتعرضون للضغوط أكثر من الرجال	28
0.000	**0.755	أغلبية المناصب النوعية تمنح لفئة الرجال	29
0.000	**0.743	تعاني فئة النساء من الضغوط بسبب كثرة الواجبات المنزلية وأيضا الحمل...	30

** دالة إحصائية عند مستوى الدلالة 0.01, * دالة إحصائية عند مستوى الدلالة المعتمدة 0.05

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد إجابات أفراد عينة الدراسة ومخرجات spss

نلاحظ من خلال الجدول رقم (3) أن قيم معاملات الارتباط بين كل فقرة من فقرات أبعاد ضغوط العمل (عبء العمل . صراع الدور , غموض الدور , ظروف العمل, نمط الإشراف , فرص النمو والترقي الوظيفي, نمط الشخصية , الظروف البيئية والجنس) والدرجة الكلية للمحور تتراوح بين (0.382 و0.900) وهي جميعها موجبة ودالة إحصائياً عند مستوى الدلالة (0.05) مما يدل على أن فقرات محور ضغوط العمل صادقة لما وضعت لأجله.

بعد التأكد من الاتساق الداخلي لعبارات أبعاد ضغوط العمل , نذهب الآن إلى حساب معاملات الارتباط بين كل بعد من أبعاد محور ضغوط العمل مع درجته الكلية.

وجاءت نتائج الاتساق الداخلي لأبعاد محور ضغوط العمل كما هو مبين في الجدول التالي:

الجدول رقم (4): معاملات الارتباط "بيرسون" أبعاد ضغوط العمل بالدرجة الكلية للمحور

الرقم	الفقرة	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
1	عبء العمل	**0.627	0.000
2	صراع الدور	**0.772	0.000
3	غموض الدور	**0.626	0.000
4	ظروف العمل	**0.764	0.000
5	نمط الإشراف	**0.386	170.0
6	فرص النمو والترقي الوظيفي	**0.590	0.000
7	نمط الشخصية	**0.445	50.00
8	الظروف البيئية	**0.477	2000.
9	الجنس	**0.622	0.000

** دالة إحصائية عند مستوى الدلالة 0.01, * دالة إحصائية عند مستوى الدلالة المعتمدة 0.05

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد إجابات أفراد عينة الدراسة ومخرجات spss

نلاحظ من خلال الجدول رقم (4) أن قيم معاملات الارتباط بين درجة كل بعد من أبعاد محور ضغوط العمل والدرجة الكلية لهذا المحور تتراوح بين (0.386 و0.772) وهي جميعها موجبة ودالة إحصائياً عند مستوى الدلالة المعتمدة (0.05)، مما يدل على أن أبعاد محور ضغوط العمل صادقة لما وضعت لأجله، وبالتالي يمكن استخدامه وتطبيقه.

* قياس الصدق الداخلي لمحور الولاء التنظيمي:

الجدول رقم (5): الاتساق الداخلي لمحور الولاء التنظيمي

رقم العبارة	العبارة	معامل الارتباط	مستوى المعنوية
31	أشعر بالفخر لانتمائي لهذه الكلية	0.674**	0.000
32	أشعر بالاستقرار والأمان في هذه الكلية	0.585**	0.000
33	أسعى من خلال عملي في هذه الكلية للحصول على مكاسب مالية	0.357**	0.028
34	أسباب استمرارتي بالكلية هو شعوري بولاء أخلاقي نحوها	0.834**	0.000
35	أشعر بتوافق أهدافي الخاصة وأهداف الكلية التي أعمل بها	0.814**	0.000
36	أنا على استعداد لتقديم المزيد من الجهد لتطوير الكلية	0.620**	0.000
37	يهمني كثيراً مستقبل أفضل لهذه الكلية	0.371**	0.022
38	أعتبر مشاكل الكلية كأنها مشاكلتي	0.712**	0.000
39	أعتبر ترك العمل في هذه الكلية عمل غير أخلاقي	0.554**	0.000
40	أن الانتقال من كلية لأخرى يعد عملاً لا أخلاقياً	0.442**	0.065

0.000	0.626**	يشجع نظام الحوافز المطبق في الكلية على زيادة ولائي لها	41
-------	---------	--	----

** دالة إحصائية عند مستوى الدلالة 0.01, * دالة إحصائية عند مستوى الدلالة المعتمدة 0.05

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد إجابات أفراد عينة الدراسة ومخرجات spss

يبين الجدول معاملات الارتباط بين كل عبارة من عبارات المحور الثاني (الولاء التنظيمي) والدرجة الكلية لعبارات هذا المحور, حيث نلاحظ من خلال الجدول السابق أن معظم القيم الاحتمالية أقل من 0.05, كما أن جميع قيم معاملات الارتباط بين كل عبارة من عبارات المحور والدرجة الكلية لجميع عباراته هي قيم موجبة تتراوح بين 0.357 و 0.834, وهذا يدل على أن عبارات المحور الثاني صادقة , وبالتالي يمكن تطبيقه واستخدامه.

3-2 ثبات الاستبيان:

ويقصد بثبات الاستبيان أن تكون النتائج هي نفسها مهما أعدنا توزيعه على أفراد العينة , بمعنى استقرار نتائجه.

معامل الثبات يأخذ قيما تتراوح بين الصفر والواحد , حيث كلما اقتربت قيمته من الواحد كان الثبات مرتفعا , وكلما اقترب من الصفر كان الثبات منخفضا, وقد تم التأكد من ثبات الاستبيان من خلال معامل الارتباط ألفا كرونباخ والنتائج موضحة في الجدول التالي:

الجدول رقم (6) ألفا كرونباخ لثبات أداة الدراسة: أنظر الملحق رقم (3)

رقم المحور	العنوان	معامل ألفا كرونباخ
1	ضغوط العمل	0.770
2	الولاء التنظيمي	0.864
3	ضغوط العمل والولاء التنظيمي	0.734

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات spss

- معامل ألفا كرونباخ بالنسبة للمحور الأول (ضغوط العمل) فاق معدل 60% حيث بلغ 83.3 % بمعنى أن معدل ثبات المحور يتمتع بدرجة ثبات عالية.

- معامل ألفا كرونباخ بالنسبة للمحور الثاني (الولاء التنظيمي) فاق 60% حيث بلغ 82.6% بمعنى أن معدل ثبات المحور الثاني يتمتع بدرجة ثبات عالية.

- معامل ألفا كرونباخ الكلي لضغوط العمل والولاء التنظيمي قد فاق معدل 60% حيث بلغ 82.9% مما يدل على أن معدل الثبات الكلي يتمتع بدرجة ثبات عالية.

وبالتالي فإنه يمكن القول أن أداة الدراسة تتمتع بدرجة ثبات تبرر استخدامها لأغراض الدراسة , وبذلك يكون الاستبيان في صورته النهائية كما هو في الملحق قابلاً للتوزيع.

المطلب الثالث: أساليب المعالجة الإحصائية للبيانات

لأجل معالجة البيانات وتسهيل اختبار الفرضيات تم استخدام برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية spss و التي تعني statistical package for social sciences , وهو عبارة عن نظام خاص يقوم بالتحليلات الإحصائية الخاصة بالعدد الكبير من البيانات.¹

وقد تم استعمال أساليب المعالجة التالية:

أولاً: المدى: ويحسب طول الفئة على النحو التالي:²

$$\text{طول الفئة (المدى)} = \frac{\text{عدد الفئات}}{\text{عدد الدرجات}}$$

$$L = \max - \min \text{ (أهو المدى)}$$

ثانياً: التكرارات والنسب المئوية: هذا لتقديم وصف شامل لبيانات العينة من حيث الخصائص , درجة الموافقة , تحديد نسبة إجابة أفراد العينة.

ثالثاً : المتوسط الحسابي : هو عبارة عن متوسط قيم البيانات , حيث يكون مجموع القيم الواقعة قبله يساوي مجموع القيم الواقعة بعده, فهو مجموع المشاهدات مقسوماً على عددها , ويحسب بالعلاقة التالية:³

(¹) شفيق العتوم، طرق الاحصاء و تطبيقات اقتصادية و ادارية، دار المنهج للنشر و التوزيع، الأردن، 2008، ص67.
(²) عدنان بن ماجد عبد الرحمان و اخرون، مبادئ الاحصاء و الاحتمالات، الطبعة الثالثة، عمادة شؤون المكتبات، الرياض، السعودية، 1997، ص23.
(³) أحمد حسين الرفاعي، مناهج البحث العلمي، الطبعة الرابعة، دار وائل للنشر و التوزيع، عمان، الأردن، 2008، ص247.

$$\bar{x} = \sum \frac{n_i x_i}{N}$$

رابعاً: الانحراف المعياري: يعتر من أهم مقاييس التشتت و أكثرها شيوعاً , لأنه مفهوم جبري محدد بدقة, حيث يعتمد على فكرة أساسية وهي عدم إهمال الإشارات الجبرية عند حساب الانحراف المتوسط بل محاولة التخلص منها بطريقة أخرى أكثر صلاحية , وذلك بتربيع الانحرافات وحسب بالعلاقة التالية:⁴

اعتمدنا أيضاً على القاعدة التالية في تحليل قيمة الانحراف المعياري:

$$\sigma \leq 1 \quad \leftarrow \text{تجانس}$$

$$\sigma > 1 \quad \leftarrow \text{تشتت}$$

خامساً: معامل الارتباط الخطي بيرسون "PEARSON": استخدم لمعرفة مدى ارتباط درجة كل عبارة من عبارات الاستبيان مع الدرجة الكلية للمحور الذي تنتمي إليه (الإتساق الداخلي لأداة الدراسة أو الصدق البنائي لها), كما استخدم أيضاً لمعرفة طبيعة العلاقة بين ضغوط العمل والولاء التنظيمي.

سادساً: معامل ألفا كرونباخ: تم استخدامه للتأكد من ثبات الاستبيان.

المبحث الثاني: عرض نتائج الدراسة ومناقشتها:

المطلب الأول: الوصف الإحصائي لعينة الدراسة وفق البيانات الشخصية: أنظر الملحق

رقم (4)

أولاً : توزيع أفراد العينة حسب الجنس:

يتوزع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الجنس كما هو مبين في الجدول التالي:

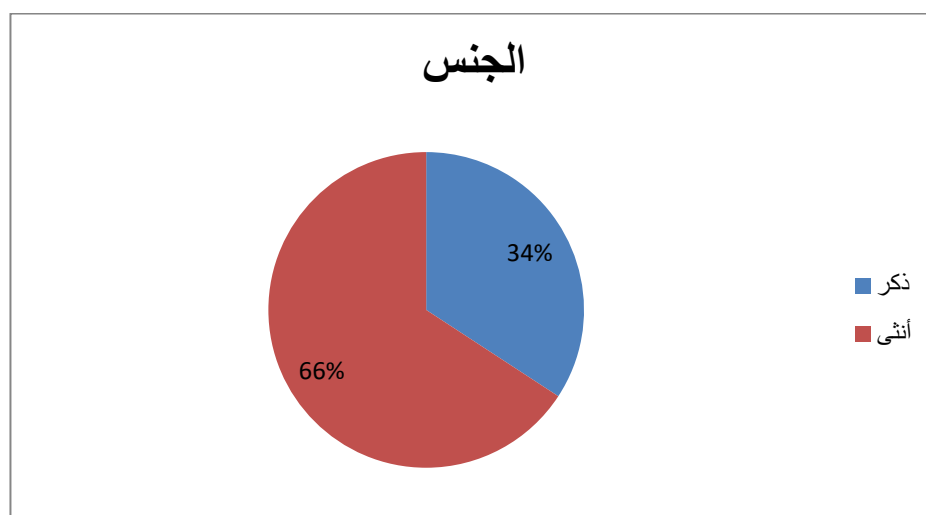
(4) محفوظ جواد، أساليب البحث العلمي في ميدان العلوم الإدارية، بدون طبعة، دار زهران للنشر و التوزيع، عمان، الأردن، 2008، ص 187.247.

الجدول رقم (7) : توزيع عينة الدراسة حسب متغير الجنس

النسبة المئوية%	التكرار	الجنس
34.2%	13	ذكر
65.8%	25	أنثى
100%	38	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على إجابات أفراد العينة و مخرجات spss

الشكل رقم(3): الدائرة النسبية لتمثيل جنس العينة.



المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على إجابات أفراد العينة و مخرجات spss

يتضح من خلال الجدول رقم (7) أن عدد الإناث أكبر من عدد الذكور , حيث بلغ عدد الإناث (25) وهو ما نسبته 65.8% , في حين بلغ عدد الذكور 13 أي بنسبة 24.2% , وتعود هذه النتائج إلى طبيعة العينة المدروسة ذات الطابع الإداري والذي تحبه معظم النساء كونه لا يتطلب مجهود بدني كبير .

ثانيا : توزيع عينة الدراسة حسب السن:

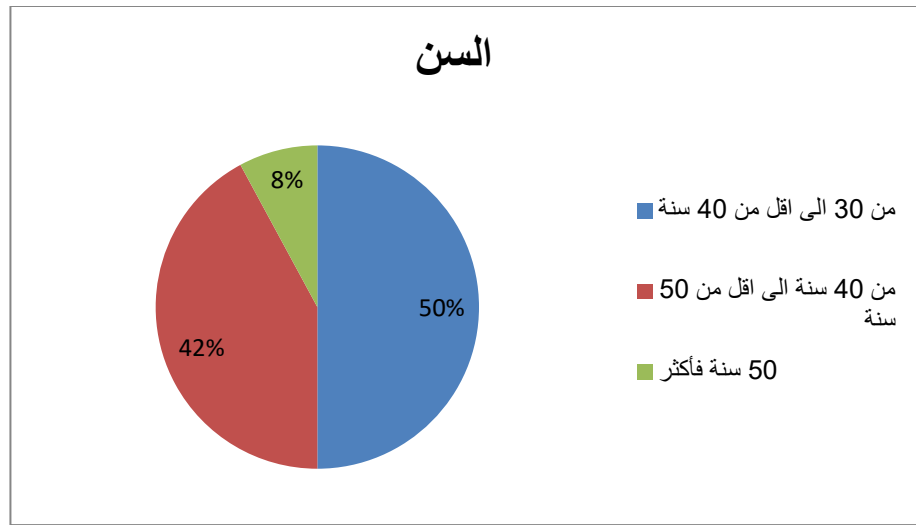
يتوزع أفراد عينة الدراسة حسب متغير السن كما هو مبين في الجدول الآتي:

الجدول رقم (8) : توزيع عينة الدراسة حسب متغير السن

النسبة المئوية%	التكرار	السن
50%	19	من 30 إلى أقل من 40
42.1%	16	من 40 إلى أقل من 50
7.9%	3	50 سنة فما فوق
100%	38	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على إجابات أفراد العينة و مخرجات spss

الشكل رقم (4): الدائرة النسبية لتمثيل العينة حسب السن



المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على إجابات أفراد العينة و مخرجات spss

يتضح من خلال الجدول رقم (8) أن أغلبية الموظفين تتراوح أعمارهم بين 30 إلى أقل من 40 سنة، من إجمالي أفراد العينة بنسبة قدرها 50%، تليها الفئة التي تتراوح أعمارها بين 40 وأقل من 50 سنة، بنسبة قدرها 42.1% من العينة، تليها مباشرة فئة الموظفين الذي تتراوح أعمارهم (50 سنة فأكثر) فقدر عددهم ب3 موظفين أي بنسبة 7.9% وبالتالي تمثل أصغر فئة.

ثالثا : توزيع عينة الدراسة حسب الحالة العائلية

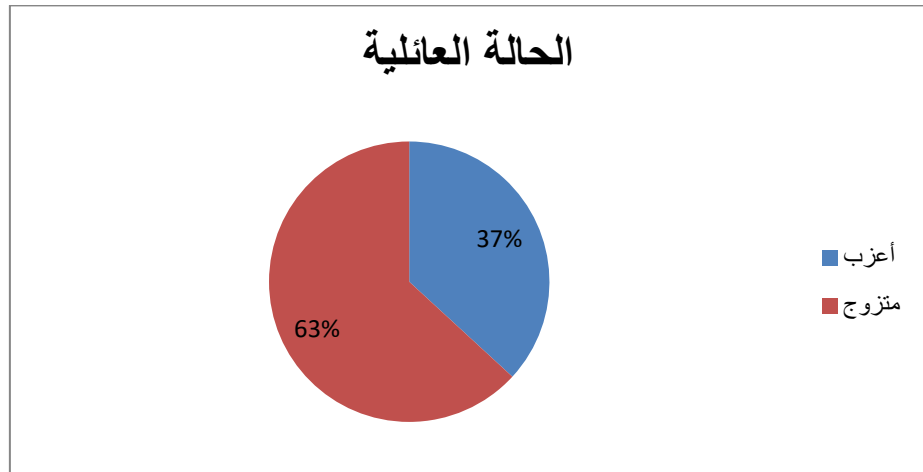
يتوزع أفراد عينة الدراسة حسب الحالة العائلية كما هو مبين في الجدول التالي:

الجدول رقم (9) : توزيع عينة الدراسة حسب الحالة العائلية

النسبة المئوية%	التكرار	الحالة العائلية
36.8%	14	أعزب/عزباء
63.2%	24	متزوج
100%	38	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على إجابات أفراد العينة و مخرجات spss

الشكل رقم (5): الدائرة النسبية لتمثيل الحالة العائلية



المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على إجابات أفراد العينة و مخرجات spss

يتضح من خلال الجدول رقم (9) أن أغلب أفراد عينة الدراسة متزوجين، حيث بلغ عددهم 24 فردا ، أي ما يعادل النسبة 63.2% من حجم العينة الإجمالي ، في حين بلغ عدد الموظفين الغير متزوجين 14 فرد، أي ما يعادل النسبة 36.8% من الحجم الإجمالي للعينة ، وهذا شيء طبيعي بالنظر إلى سن الموظفين والذي يفوق أغلبهم 40 سنة.

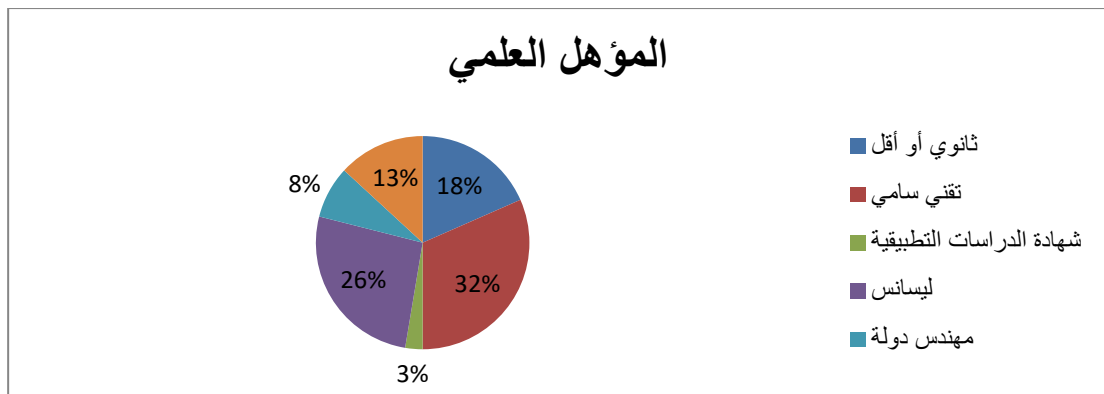
رابعا : توزيع عينة الدراسة حسب متغير المؤهل العلمي

الجدول رقم (10) : توزيع عينة الدراسة حسب المؤهل العلمي

النسبة المئوية%	التكرار	المؤهل العلمي
18.4%	7	ثانوي أو أقل
31.6%	12	تقني سامي
2.6%	1	شهادة الدراسات التطبيقية
26.3%	10	ليسانس
7.9%	3	مهندس دولة
13.2%	5	ماستر
100%	38	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على إجابات أفراد العينة و مخرجات spss

الشكل رقم (6): الدائرة النسبية لتمثيل المؤهل العلمي



المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على إجابات أفراد العينة و مخرجات spss

يتضح من خلال الجدول رقم (10) أن أكبر نسبة من أفراد العينة لديهم شهادة تقني سامي حيث بلغت 31.6% ، تليها فئة المتحصلون على شهادة الليسانس بنسبة 26.3% ، ثم أصحاب المستوى الثانوي بنسبة 18.4% ، ثم أصحاب شهادة الماستر والتي تبلغ نسبتهم 13.2% ، ويأتي أخيرا أصحاب شهادة مهندس دولة بنسبة 7.9% وأصحاب شهادة الدراسات

التطبيقية بنسبة 2.6%، وعليه يمكننا القول أن الفئة المدروسة مؤهلة علميا ، وهذا يعتبر عامل إيجابي بالنسبة لكلية الحقوق والعلوم السياسية وإدارتها.

خامسا: توزيع عينة الدراسة حسب الخبرة المهنية

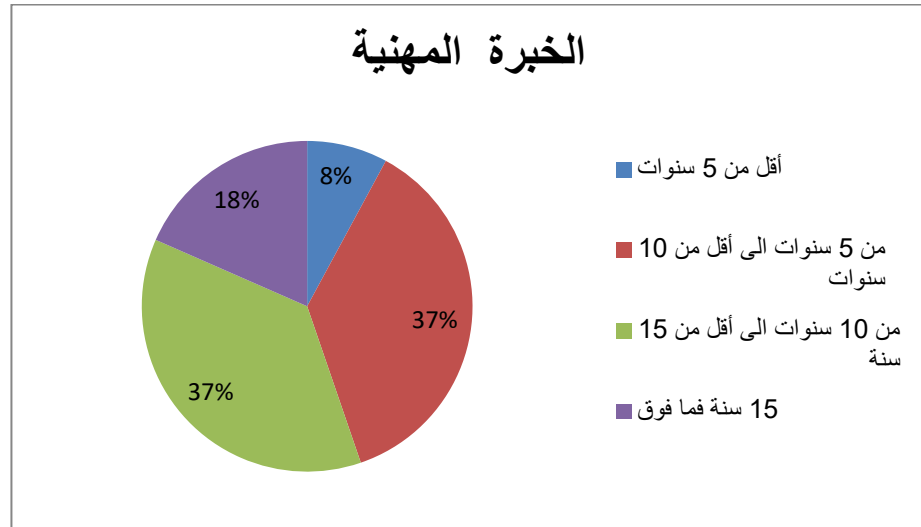
يتوزع أفراد العينة حسب عدد سنوات العمل كما هو مبين في الجدول التالي

الجدول رقم (11) : توزيع عينة الدراسة حسب متغير الخبرة المهنية

الخبرة المهنية	التكرار	النسبة المئوية%
أقل من 5 سنوات	3	7.9%
من 5 إلى أقل من 10 سنوات	14	36.8%
من 10 إلى أقل من 15 سنة	14	36.8%
15 سنة فما فوق	7	18.4%
المجموع	38	100%

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على إجابات أفراد العينة ومخرجات spss

الشكل رقم (7): الدائرة النسبية لتمثيل الخبرة المهنية



المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على إجابات أفراد العينة و مخرجات spss

يتضح من خلال الجدول رقم(11) أن أكبر نسبة هي (36.8%) وتمثل فئة الموظفين الذين تتراوح خبرتهم بين 5 وأقل من 15 سنة، تليها نسبة 18.4% من فئة الموظفين الذين تتراوح خبرتهم من 15 سنة فما فوق ، لتأتي في المرتبة الأخيرة فئة الموظفين ذوو أقدمية أقل من 5 سنوات بنسبة 7.9% من إجمالي العينة، وهذا مؤشر إيجابي للكلية كون معظم الموظفين لديهم خبرة تفوق 5 سنوات ، فكلما كانت الخبرة أكبر كان العطاء أفضل.

المطلب الثاني: عرض وتحليل إجابات أفراد عينة الدراسة: لمحور ضغوط العمل أنظر الملحق رقم (5)

نحاول التعرف على مدى شعور الموظفون بضغوط العمل في الكلية ، وماهي الأسباب المؤدية لهذا الشعور ، ثم حساب النسب المئوية والتكرارات والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ، لإجابات أفراد عينة الدراسة على عبارات محور مصادر ضغوط العمل.

1 - تفرغ وتحليل إجابات أفراد عينة الدراسة حول المصادر التنظيمية لضغوط العمل:

في هذا العنصر يتم تفرغ البيانات وتحليلها وفق إجابات أفراد العينة ، حول المحور الفرعي المتعلق بالمصادر التنظيمية لضغوط العمل ، عن طريق حساب المتوسط الحسابي والانحراف المعياري للعبارات من (1) إلى (21) ، وتتمثل هذه المصادر فيما يلي :

1 - 1 عبء العمل:

لقياس مستوى ضغط العمل الذي يتعرض له الموظفون والناجم عن مصدر عبء العمل تم الاعتماد على ثلاثة عبارات ، هي على التوالي : العبارة رقم (1) (2) (3) والموضحة في الجدول التالي:

الجدول رقم (12) الوسط الحسابي والانحراف المعياري لمصدر عبء العمل

الرقم	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى الموافقة	الترتيب
1	جدول العمل المعمول به يفوق طاقتي	2.92	1.075	متوسطة	3
2	أشعر بالملل والروتين في عملي	3.39	1.079	متوسطة	1

3	أضطر أحيانا للعمل لساعات إضافية	3.36	0.076	متوسطة	2
	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري الكلي	3.22	0.739	متوسطة	

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على إجابات أفراد العينة و مخرجات spss

يتضح لنا من خلال الجدول رقم(12) أن أفراد عينة الدراسة يرون أن مصدر عبء العمل يؤدي إلى شعورهم بالضغط بدرجة متوسطة , حيث بلغ المتوسط الحسابي الكلي لمدى موافقة أفراد العينة على تسبب عبء العمل بشعورهم بضغط العمل 3.22 من 5 , وهو متوسط يقع في الفئة الثالثة من فئات مقياس ليكارت الخماسي(من 2.6 إلى أقل من 3.4) وهي الفئة التي تشير إلى الخيار محايد المقابل للمستوى المتوسط لضغوط العمل.

كما تبين لنا نتائج الجدول أن هناك اتساق داخليين أفراد العينة لمدى تسبب عبء العمل في شعورهم بضغط العمل , حيث بلغ الانحراف المعياري (0.739) وهو انحراف أقل من الواحد (1) الصحيح.

كما يمكننا تحديد العوامل الفرعية المرتبطة بمصدر عبء العمل , وهذا دائما بالاعتماد على نتائج الجدول, التي أدت إلى شعور أفراد عينة الدراسة بضغط العمل . وهذا من خلال ترتيب العبارات التفصيلية لهذا المصدر ترتيبا تنازليا حسب متوسطها الحسابي كما يلي:

جاءت العبارة "أشعر بالملل والروتين في عملي" في المرتبة الأولى من حيث تسببها في الشعور بضغط العمل لدى أفراد عينة الدراسة, وهذا بمتوسط حسابي يقدر ب 3.39 من 5.

جاءت العبارة " أضطر أحيانا للعمل لساعات إضافية " في المرتبة الثانية من حيث تسببها في الشعور بضغط العمل لدى أفراد عينة الدراسة, وهذا بمتوسط حسابي يقدر ب 3.36 من 5.

جاءت العبارة "جدول العمل المعمول به يفوق طاقتي" في المرتبة الثالثة من حيث تسببها في الشعور بضغط العمل لدى أفراد عينة الدراسة, وهذا بمتوسط حسابي يقدر ب 2.92 من 5.

1-2 صراع الدور:

لقياس مستوى ضغط العمل الذي يتعرض له الموظفون والناجم عن مصدر صراع الدور تم الاعتماد على ثلاثة عبارات , هي على التوالي : العبارة رقم (4) (5) (6) والموضحة في الجدول التالي:

الجدول رقم (13) الوسط الحسابي والانحراف المعياري لمصدر صراع الدور

الترتيب	مستوى الموافقة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الفقرات	الرقم
2	متوسطة	1241.	2.92	أتلقي أوامر وتعليمات متعارضة ومتناقضة من رئيسي المباشر	4
1	متوسطة	1.220	3.39	كثيرا ما أقوم بتأدية أعمال أشعر أنها ليست من اختصاصي	5
3	متوسطة	0.201	2.73	أجد صعوبة كبيرة في التوفيق بين حياتي العملية وحياتي الخاصة	6
	متوسطة	0.862	3.01	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري الكلي	

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على إجابات أفراد العينة و مخرجات spss.

من خلال الجدول رقم (13) يتضح لنا أن أفراد عينة الدراسة يرون أن مصدر صراع الدور يؤدي بدرجة مرتفعة إلى شعورهم بضغط العمل, حيث, حيث بلغ المتوسط الحسابي الكلي لمدى موافقة أفراد العينة على تسبب صراع الدور بشعورهم بضغط العمل 3.01 من 5 , وهو متوسط يقع في الفئة الثالثة من فئات مقياس ليكارت الخماسي (من 2.6 إلى أقل من 3.4) وهي الفئة التي تشير إلى الخيار محايد المقابل للمستوى متوسط لضغوط العمل.

كما تبين لنا نتائج الجدول أن هناك اتساق عام في آراء أفراد العينة لمدى تسبب صراع الدور في شعورهم بضغط العمل , حيث بلغ الانحراف المعياري (0.86) وهو انحراف أقل من الواحد (1) الصحيح

كما يمكننا تحديد العوامل الفرعية المرتبطة بمصدر صراع الدور , وهذا دائما بالاعتماد على نتائج الجدول, التي أدت إلى شعور أفراد عينة الدراسة بضغط العمل . وهذا من خلال ترتيب العبارات التفصيلية لهذا المصدر ترتيبا تنازليا حسب متوسطها الحسابي كما يلي:

جاءت العبارة "كثيرا ما أقوم بتأدية أعمال أشعر أنها ليست من اختصاصي" في المرتبة الأولى من حيث تسببها في الشعور بضغط العمل لدى أفراد عينة الدراسة, وهذا بمتوسط حسابي يقدر ب 3.39 من 5.

جاءت العبارة "أتلقي أوامر وتعليمات متعارضة ومتناقضة من رئيسي المباشر" في المرتبة الثانية من حيث تسببها في الشعور بضغط العمل لدى أفراد عينة الدراسة, وهذا بمتوسط حسابي يقدر ب 2.92 من 5.

جاءت العبارة "أجد صعوبة كبيرة في التوفيق بين حياتي العملية وحياتي الخاصة" في المرتبة الثالثة من حيث تسببها في الشعور بضغط العمل لدى أفراد عينة الدراسة, وهذا بمتوسط حسابي يقدر ب 2.73 من 5.

1 - 3 غموض الدور

لقياس مستوى ضغط العمل الذي يتعرض له الموظفون والناجم عن غموض الدور تم الاعتماد على ثلاثة عبارات , هي على التوالي : العبارة رقم (7) (8) (9) والموضحة في الجدول التالي:

الجدول رقم (14) الوسط الحسابي والانحراف المعياري لمصدر غموض الدور

الترتيب	مستوى الموافقة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الفقرات	الرقم
3	متوسطة	1211.	652.	مهام وظيفتي غير واضحة	7
1	متوسطة	1.183	3.28	لا يوجد هناك تحديد للأهداف التي ينبغي تحقيقها	8
2	متوسطة	1.189	2.86	أعاني من نقص المعلومات الخاصة بأداء عملي	9

	متوسطة	0.948	2.93	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري الكلي
--	--------	-------	------	--

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على إجابات أفراد العينة و مخرجات spss

من خلال الجدول رقم (14) يتضح لنا أن أفراد عينة الدراسة يرون أن غموض الدور يؤدي بدرجة متوسطة إلى شعورهم بضغط العمل, حيث, حيث بلغ المتوسط الحسابي الكلي لمدى موافقة أفراد العينة على تسبب غموض الدور بشعورهم بضغط العمل 2.93 من 5 , وهو متوسط يقع في الفئة الثالثة من فئات مقياس ليكارت الخماسي (من 2.6 إلى أقل من 3.4) وهي الفئة التي تشير إلى الخيار محايد المقابل للمستوى المتوسط لضغوط العمل.

كما تبين لنا نتائج الجدول أن هناك اتساق عام في آراء أفراد العينة لمدى تسبب غموض الدور في شعورهم بضغط العمل , حيث بلغ الانحراف المعياري (0.948) وهو انحراف أقل من الواحد (1) الصحيح

كما يمكننا تحديد العوامل الفرعية المرتبطة بمصدر غموض الدور , وهذا دائما بالاعتماد على نتائج الجدول, التي أدت إلى شعور أفراد عينة الدراسة بضغط العمل . وهذا من خلال ترتيب العبارات التفصيلية لهذا المصدر ترتيبا تنازليا حسب متوسطها الحسابي كما يلي:

جاءت العبارة "لا يوجد هناك تحديد للأهداف التي ينبغي تحقيقها" في المرتبة الأولى من حيث تسببها في الشعور بضغط العمل لدى أفراد عينة الدراسة, وهذا بمتوسط حسابي يقدر ب 3.28 من 5.

جاءت العبارة " أعاني من نقص المعلومات الخاصة بأداء عملي" في المرتبة الثانية من حيث تسببها في الشعور بضغط العمل لدى أفراد عينة الدراسة, وهذا بمتوسط حسابي يقدر ب 2.86 من 5.

جاءت العبارة "مهام وظيفتي غير واضحة" في المرتبة الثالثة من حيث تسببها في الشعور بضغط العمل لدى أفراد عينة الدراسة, وهذا بمتوسط حسابي يقدر ب 2.65 من 5.

1- 4- ظروف العمل:

لقياس مستوى ضغط العمل الذي يتعرض له الموظفون والناجم عن ظروف العمل تم الاعتماد على ثلاثة عبارات , هي على التوالي : العبارة رقم (10) (11) (12) (14)(15) والموضحة في الجدول التالي:

الجدول رقم (15) الوسط الحسابي والانحراف المعياري لمصدر ظروف العمل

الترتيب	مستوى الموافقة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الفقرات	الرقم
3	مرتفع	2441.	3.57	ظروف العمل الفيزيائية غير ملائمة (حرارة, رطوبة..)	10
5	متوسطة	1.162	3.00	أعاني من الإجهاد بسبب ساعات العمل الإضافية	11
4	متوسطة	1.168	3.34	فرصة المشاركة في اتخاذ القرارات منعدمة	12
1	مرتفع	0.973	4.15	الأجر الذي أتصل عليه لا يلبي حاجياتي المعيشية	13
2	مرتفع	1.053	3.84	أعاني من قلة الوسائل والمعدات الخاصة بعملتي	14
6	متوسطة	1.255	2.78	أوقات الراحة والعطل كافية لاستعادة نشاطي	15
	متوسطة	0.593	3.17	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري الكلي	

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على إجابات أفراد العينة و مخرجات spss

من خلال الجدول رقم (15) يتضح لنا أن أفراد عينة الدراسة يرون أن ظروف العمل تؤدي بدرجة متوسطة إلى شعورهم بضغط العمل, حيث, حيث بلغ المتوسط الحسابي الكلي لمدى موافقة أفراد العينة على تسبب ظروف العمل بشعورهم بضغط العمل 3.17 من 5 , وهو

متوسط يقع في الفئة الثالثة من فئات مقياس ليكارث الخماسي (من 2.6 إلى أقل من 3.4) وهي الفئة التي تشير إلى الخيار محايد المقابل للمستوى المتوسط لضغوط العمل.

كما تبين لنا نتائج الجدول أن هناك اتساق عام في آراء أفراد العينة لمدى تسبب ظروف العمل في شعورهم بضغوط العمل , حيث بلغ الانحراف الكلي (0.593) وهو انحراف أقل من الواحد (1) الصحيح

كما يمكننا تحديد العوامل الفرعية المرتبطة بمصدر ظروف العمل , وهذا دائما بالاعتماد على نتائج الجدول, التي أدت إلى شعور أفراد عينة الدراسة بضغوط العمل . وهذا من خلال ترتيب العبارات التفصيلية لهذا المصدر ترتيبا تنازليا حسب متوسطها الحسابي كما يلي:

جاءت العبارة "الأجر الذي أتحصل عليه لا يلبي حاجياتي المعيشية" في المرتبة الأولى من حيث تسببها في الشعور بضغوط العمل لدى أفراد عينة الدراسة, وهذا بمتوسط حسابي يقدر ب 4.15 من 5.

جاءت العبارة " فرصة المشاركة في اتخاذ القرارات أعاني من قلة الوسائل والمعدات الخاصة بعلمي " في المرتبة الثانية من حيث تسببها في الشعور بضغوط العمل لدى أفراد عينة الدراسة, وهذا بمتوسط حسابي يقدر ب 3.84 من 5.

جاءت العبارة "ظروف العمل الفيزيائية غير ملائمة (حرارة, رطوبة..)" في المرتبة الثالثة من حيث تسببها في الشعور بضغوط العمل لدى أفراد عينة الدراسة, وهذا بمتوسط حسابي يقدر ب 3.57 من 5

جاءت العبارة "فرصة المشاركة في اتخاذ القرارات منعدمة" في المرتبة الرابعة من حيث تسببها في الشعور بضغوط العمل لدى أفراد عينة الدراسة, وهذا بمتوسط حسابي يقدر ب 3.34 من 5.

جاءت العبارة "أعاني من الإجهاد بسبب ساعات العمل الإضافية" في المرتبة الخامسة من حيث تسببها في الشعور بضغوط العمل لدى أفراد عينة الدراسة, وهذا بمتوسط حسابي يقدر ب 3.00 من 5.

جاءت العبارة "أوقات الراحة والعطل كافية لاستعادة نشاطي" في المرتبة السادسة من حيث تسببها في الشعور بضغط العمل لدى أفراد عينة الدراسة, وهذا بمتوسط حسابي يقدر ب 2.78 من 5.

1-5 نمط الإشراف

لقياس مستوى ضغط العمل الذي يتعرض له الموظفون والناجم عن مصدر نمط الإشراف تم الاعتماد على ثلاثة عبارات , هي على التوالي : العبارة رقم (16) (17) (18) والموضحة في الجدول التالي

الجدول رقم (16) الوسط الحسابي والانحراف المعياري لمصدر نمط الإشراف

الرقم	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى الموافقة	الترتيب
61	يراعي رئيسي ظروف الخاصة والنواحي الإنسانية في العمل	3.31	0.421	متوسطة	2
71	أعاني من التسلط والرقابة المفرطة من طرف رئيسي	2.52	0.892	ضعيفة	3
81	رئيسي يثق في قدراتي ولا يمانع أن أحدث المبادرة	3.68	0.961	عالية	1
	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري الكلي	3.17	0.593	متوسطة	

المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على إجابات أفراد العينة و مخرجات spss

من خلال الجدول رقم (16) يتضح لنا أن أفراد عينة الدراسة يرون أن مصدر نمط الإشراف يؤدي بدرجة متوسطة إلى شعورهم بضغط العمل, حيث, حيث بلغ المتوسط الحسابي الكلي لمدى موافقة أفراد العينة على تسبب نمط الإشراف بشعورهم بضغط العمل 3.17 من 5 , وهو متوسط يقع في الفئة الثالثة من فئات مقياس ليكارت الخماسي (من 2.6 إلى أقل من 3.4) وهي الفئة التي تشير إلى الخيار محايد المقابل للمستوى المتوسط لضغوط العمل.

كما تبين لنا نتائج الجدول أن هناك اتساق عام في آراء أفراد العينة لمدى تسبب نمط الإشراف في شعورهم بضغط العمل , حيث بلغ الانحراف الكلي (0.593) وهو انحراف أقل من الواحد (1) الصحيح

كما يمكننا تحديد العوامل الفرعية المرتبطة بمصدر نمط الإشراف , وهذا دائما بالاعتماد على نتائج الجدول, التي أدت إلى شعور أفراد عينة الدراسة بضغط العمل . وهذا من خلال ترتيب العبارات التفصيلية لهذا المصدر ترتيبا تنازليا حسب متوسطها الحسابي كما يلي:

جاءت العبارة "رئيسي يثق في قدراتي ولا يمانع أن أحدث المبادرة" في المرتبة الأولى من حيث تسببها في الشعور بضغط العمل لدى أفراد عينة الدراسة, وهذا بمتوسط حسابي يقدر ب 3.68 من 5.

جاءت العبارة " يراعي رئيسي ظروف الخاصة والنواحي الإنسانية في العمل" في المرتبة الثانية من حيث تسببها في الشعور بضغط العمل لدى أفراد عينة الدراسة, وهذا بمتوسط حسابي يقدر ب 3.31 من 5.

جاءت العبارة "أعاني من التسلط والرقابة المفرطة من طرف رئيسي" في المرتبة الثالثة من حيث تسببها في الشعور بضغط العمل لدى أفراد عينة الدراسة, وهذا بمتوسط حسابي يقدر ب 2.52 من 5.

1-6- فرص النمو والترقي الوظيفي

لقياس مستوى ضغط العمل الذي يتعرض له الموظفون والناجم عن مصدر فرص النمو والترقي الوظيفي تم الاعتماد على ثلاثة عبارات , هي على التوالي : العبارة رقم (19) (20) (21) والموضحة في الجدول التالي

الجدول رقم (17) الوسط الحسابي والانحراف المعياري لمصدر فرص النمو والترقي الوظيفي

الترتيب	مستوى الموافقة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الفقرات	الرقم
2	عالية	1951.	3.76	فرص الترقية غير متاحة للجميع	91

20	وظيفتي لا تتناسب مع طموحاتي وأهدافي	3.63	0.344	عالية	3
21	فرصة التدريب والتعليم غير موجودة في عملي	3.92	0.124	عالية	1
	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري الكلي	3.77	0.946	عالية	

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على إجابات أفراد العينة و مخرجات spss

من خلال الجدول رقم (17) يتضح لنا أن أفراد عينة الدراسة يرون أن مصدر فرص النمو والترقي الوظيفي يؤدي بدرجة مرتفعة إلى شعورهم بضغط العمل, حيث, حيث بلغ المتوسط الحسابي الكلي لمدى موافقة أفراد العينة على تسبب فرص النمو والترقي الوظيفي بشعورهم بضغط العمل 3.77 من 5 , وهو مرتفع يقع في الفئة الرابعة من فئات مقياس ليكرث الخماسي(من 3.4 إلى أقل من 4.2) وهي الفئة التي تشير إلى الخيار موافق المقابل للمستوى المرتفع لضغوط العمل.

كما تبين لنا نتائج الجدول أن هناك اتساق عام في آراء أفراد العينة لمدى تسبب فرص النمو والترقي الوظيفي في شعورهم بضغط العمل , حيث بلغ الانحراف الكلي (0.946) وهو انحراف أقل من الواحد (1) الصحيح

كما يمكننا تحديد العوامل الفرعية المرتبطة بمصدر فرص النمو والترقي الوظيفي , وهذا دائما بالاعتماد على نتائج الجدول, التي أدت إلى شعور أفراد عينة الدراسة بضغط العمل . وهذا من خلال ترتيب العبارات التفصيلية لهذا المصدر ترتيبا تنازليا حسب متوسطها الحسابي كما يلي:

جاءت العبارة "فرصة التعليم والتدريب غير موجودة في عملي" في المرتبة الأولى من حيث تسببها في الشعور بضغط العمل لدى أفراد عينة الدراسة, وهذا بمتوسط حسابي يقدر ب 3.92 من 5.

جاءت العبارة " فرص الترقية غير متاحة للجميع " في المرتبة الثانية من حيث تسببها في الشعور بضغط العمل لدى أفراد عينة الدراسة, وهذا بمتوسط حسابي يقدر ب 3.76 من 5.

جاءت العبارة "وظيفتي لا تتناسب مع طموحاتي وأهدافي" في المرتبة الثالثة من حيث تسببها في الشعور بضغط العمل لدى أفراد عينة الدراسة, وهذا بمتوسط حسابي يقدر ب 3.63 من 5.

2 : تفرغ وتحليل إجابات أفراد عينة الدراسة حول المصادر الشخصية لضغوط العمل:

في هذا العنصر يتم تفرغ البيانات وتحليلها وفق إجابات أفراد العينة , حول المحور الفرعي المتعلق بالمصادر الشخصية لضغوط العمل , عن طريق حساب المتوسط الحسابي والانحراف المعياري للعبارات من (22) إلى (30) , وتتمثل هذه المصادر فيما يلي:

1-2 نمط الشخصية:

لقياس مستوى ضغط العمل الذي يتعرض له الموظفون والناجم عن مصدر نمط الشخصية تم الإعتماد على ثلاثة عبارات , هي على التوالي : العبارة رقم (22) (23) (24) والموضحة في الجدول التالي:

الجدول رقم (18) الوسط الحسابي والانحراف المعياري لمصدر نمط الشخصية

الرقم	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى الموافقة	الترتيب
22	أستعجل في تنفيذ عملي	3.39	3051.	متوسطة	1
23	كثيرا ما أجد صعوبة في التعامل مع الآخرين	2.55	0.976	ضعيفة جدا	3
24	أعاني من سرعة الغضب عند التعرض للضغوط المفرطة	3.02	1.283	متوسطة	2
	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري الكلي	3.73	0.805	متوسطة	

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على إجابات أفراد العينة و مخرجات spss

من خلال الجدول رقم (18) يتضح لنا أن أفراد عينة الدراسة يرون أن مصدر نمط الشخصية يؤدي بدرجة عالية إلى شعورهم بضغوط العمل, حيث, حيث بلغ المتوسط الحسابي الكلي لمدى موافقة أفراد العينة على تسبب نمط الشخصية بشعورهم بضغوط العمل 3.73 من 5 , وهو متوسط يقع في الفئة الثالثة من فئات مقياس ليكارت الخماسي (من 2.6 إلى أقل من 3.4) وهي الفئة التي تشير إلى الخيار محايد المقابل للمستوى المتوسط لضغوط العمل.

كما تبين لنا نتائج الجدول أن هناك اتساق عام في آراء أفراد العينة لمدى تسبب نمط الشخصية في شعورهم بضغوط العمل , حيث بلغ الانحراف الكلي (0.805) وهو انحراف أقل من الواحد (1) الصحيح

كما يمكننا تحديد العوامل الفرعية المرتبطة بمصدر نمط الشخصية , وهذا دائما بالاعتماد على نتائج الجدول, التي أدت إلى شعور أفراد عينة الدراسة بضغوط العمل . وهذا من خلال ترتيب العبارات التفصيلية لهذا المصدر ترتيبا تنازليا حسب متوسطها الحسابي كما يلي:

جاءت العبارة "أستعجل في تنفيذ عملي" في المرتبة الأولى من حيث تسببها في الشعور بضغوط العمل لدى أفراد عينة الدراسة, وهذا بمتوسط حسابي يقدر ب 3.39 من 5.

جاءت العبارة " أعاني من سرعة الغضب عند التعرض للضغوط المفرطة " في المرتبة الثانية من حيث تسببها في الشعور بضغط العمل لدى أفراد عينة الدراسة, وهذا بمتوسط حسابي يقدر ب 3.02 من 5.

جاءت العبارة "كثيرا ما أجد صعوبة في التعامل مع الآخرين" في المرتبة الثالثة من حيث تسببها في الشعور بضغط العمل لدى أفراد عينة الدراسة, وهذا بمتوسط حسابي يقدر ب 2.55 من 5.

2-2 الظروف البيئية:

لقياس مستوى ضغط العمل الذي يتعرض له الموظفون والناجم عن مصدر الظروف البيئية تم الاعتماد على ثلاثة عبارات , هي على التوالي : العبارة رقم (25) (26) (27) والموضحة في الجدول التالي

الجدول رقم (19) الوسط الحسابي والانحراف المعياري لمصدر الظروف البيئية

الترتيب	مستوى الموافقة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الفقرات	الرقم
2	عالية	1.024	763.	وجود الرطوبة والحرارة ونقص التهوية يعيق عملي	25
1	عالية جدا	0.841	4.31	انخفاض مستوى الأجور وارتفاع الأسعار والتضخم تشكل مصدر ضغط بالنسبة لي	26
3	متوسطة	1.069	3.13	إصابات العمل وحوادث العمل المختلفة تسبب الضغط لي	27
	عالية	0.565	3.73	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري الكلي	

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على إجابات أفراد العينة و مخرجات spss

من خلال الجدول رقم (19) يتضح لنا أن أفراد عينة الدراسة يرون أن مصدر الظروف البيئية يؤدي بدرجة مرتفعة إلى شعورهم بضغط العمل, حيث, حيث بلغ المتوسط الحسابي الكلي لمدى موافقة أفراد العينة على تسبب الظروف البيئية بشعورهم بضغط العمل 3.73 من 5 , وهو مرتفع يقع في الفئة الرابعة من فئات مقياس ليكارت الخماسي (من 3.4 إلى أقل من 4.2) وهي الفئة التي تشير إلى الخيار موافق المقابل للمستوى المرتفع لضغوط العمل.

كما تبين لنا نتائج الجدول أن هناك اتساق عام في آراء أفراد العينة لمدى تسبب الظروف البيئية في شعورهم بضغط العمل , حيث بلغ الانحراف الكلي (0.565) وهو انحراف أقل من الواحد (1) الصحيح

كما يمكننا تحديد العوامل الفرعية المرتبطة بمصدر الظروف البيئية , وهذا دائما بالاعتماد على نتائج الجدول , التي أدت إلى شعور أفراد عينة الدراسة بضغوط العمل . وهذا من خلال ترتيب العبارات التفصيلية لهذا المصدر ترتيبا تنازليا حسب متوسطها الحسابي كما يلي:

جاءت العبارة "انخفاض مستوى الأجور وارتفاع الأسعار والتضخم تشكل مصدر ضغط بالنسبة لي" في المرتبة الأولى من حيث تسببها في الشعور بضغوط العمل لدى أفراد عينة الدراسة, وهذا بمتوسط حسابي يقدر ب 4.31 من 5.

جاءت العبارة " وجود الرطوبة والحرارة ونقص التهوية يعيق عملي " في المرتبة الثانية من حيث تسببها في الشعور بضغوط العمل لدى أفراد عينة الدراسة, وهذا بمتوسط حسابي يقدر ب 3.76 من 5.

جاءت العبارة "إصابات العمل وحوادث العمل المختلفة تسبب الضغط لي" في المرتبة الثالثة من حيث تسببها في الشعور بضغوط العمل لدى أفراد عينة الدراسة, وهذا بمتوسط حسابي يقدر ب 3.13 من 5.

2-3 الجنس:

لقياس مستوى ضغط العمل الذي يتعرض له الموظفون والناجم عن مصدر الجنس تم الاعتماد على ثلاثة عبارات , هي على التوالي : العبارة رقم (28) (29) (30) والموضحة في الجدول التالي:

الجدول رقم (20) الوسط الحسابي والانحراف المعياري لمصدر الجنس

الترتيب	مستوى الموافقة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الفقرات	الرقم
2	عالية	2211.	3.42	أعتقد أن فئة النساء يتعرضون للضغوط أكثر من الرجال	28
3	متوسطة	1.148	2.92	أغلبية المناصب النوعية تمنح لفئة الرجال	29
1	عالية	1.027	3.84	تعاني فئة النساء من الضغوط بسبب كثرة الواجبات المنزلية وأيضا الحمل...	30
	متوسطة	0.909	3.39	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري الكلي	

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على إجابات أفراد العينة و مخرجات spss

من خلال الجدول رقم (20) يتضح لنا أن أفراد عينة الدراسة يرون أن مصدر الجنس يؤدي بدرجة متوسطة إلى شعورهم بضغوط العمل, حيث, حيث بلغ المتوسط الحسابي الكلي لمدى موافقة أفراد العينة على تسبب الجنس بشعورهم بضغوط العمل 3.39 من 5 , وهو متوسط يقع في الفئة الثالثة من فئات مقياس ليكارت الخماسي (من 2.6 إلى أقل من 3.4) وهي الفئة التي تشير إلى الخيار محايد المقابل للمستوى المتوسط لضغوط العمل.

كما تبين لنا نتائج الجدول أن هناك اتساق في آراء أفراد العينة لمدى تسبب الجنس في شعورهم بضغوط العمل , حيث بلغ الانحراف الكلي (0.909) وهو انحراف أقل من الواحد (1) الصحيح.

كما يمكننا تحديد العوامل الفرعية المرتبطة بمصدر الجنس , وهذا دائما بالاعتماد على نتائج الجدول, التي أدت إلى شعور أفراد عينة الدراسة بضغوط العمل . وهذا من خلال ترتيب العبارات التفصيلية لهذا المصدر ترتيبا تنازليا حسب متوسطها الحسابي كما يلي:

جاءت العبارة "تعاني فئة النساء من الضغوط بسبب كثرة الواجبات المنزلية وأيضا الحمل" في المرتبة الأولى من حيث تسببها في الشعور بضغوط العمل لدى أفراد عينة الدراسة, وهذا بمتوسط حسابي يقدر ب 3.84 من 5.

جاءت العبارة " أعتقد أن فئة النساء يتعرضون للضغوط أكثر من الرجال " في المرتبة الثانية من حيث تسببها في الشعور بضغوط العمل لدى أفراد عينة الدراسة, وهذا بمتوسط حسابي يقدر ب 3.42 من 5.

جاءت العبارة "أغلبية المناصب النوعية تمنح لفئة الرجال " في المرتبة الثالثة من حيث تسببها في الشعور بضغوط العمل لدى أفراد عينة الدراسة, وهذا بمتوسط حسابي يقدر ب 2.92 من 5.

المطلب الثالث: عرض وتحليل إجابات أفراد عينة الدراسة لمحور الولاء التنظيمي

الجدول رقم (21) الوسط الحسابي والانحراف المعياري لمحور الولاء التنظيمي:

الترتيب	مستوى الموافقة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الفقرات	الرقم
3	متوسطة	1.027	3.39	أشعر بالفخر لانتمائي لهذه الكلية	31
4	متوسطة	.1031	3.15	أشعر بالاستقرار والأمان في هذه الكلية	32
6	متوسطة	0.928	2.94	أسعى من خلال عملي في هذه الكلية للحصول على مكاسب مالية	33
5	متوسطة	1.034	3.10	أسباب استمراري بالكلية هو شعوري بولاء أخلاقي نحوها	34
7	متوسطة	1.017	2.78	أشعر بتوافق أهدافي الخاصة وأهداف الكلية التي أعمل بها	35
2	عالية	0.913	3.63	أنا على استعداد لتقديم المزيد من الجهد لتطوير الكلية	36
1	عالية	0.949	3.73	يهمني كثيرا مستقبل أفضل لهذه الكلية	37
4	متوسطة	1.103	3.15	أعتبر مشاكل الكلية كأنها مشاكلي	38
8	ضعيفة	0.922	2.50	أعتبر ترك العمل في هذه الكلية عمل غير أخلاقي	39
10	ضعيفة	0.636	2.02	أن الانتقال من كلية إلى أخرى يعد عملا لا أخلاقيا	40

41	يشجع نظام الحوافز المطبق في الكلية على زيادة ولائي لها	2.28	1.112	ضعيفة	9
	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري العام	2.97	0.595	متوسطة	

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على إجابات أفراد العينة و مخرجات spss

من خلال الجدول رقم (21) يتضح لنا أن أفراد عينة الدراسة يرون أن لديهم ولاء بدرجة متوسطة، حيث، حيث بلغ المتوسط الحسابي الكلي لمدى رضاهم عليه 2.97 من 5، وهو متوسط يقع في الفئة الثالثة من فئات مقياس ليكارت الخماسي (من 6 إلى أقل من 3.4) وهي الفئة التي تشير إلى الخيار محايد المقابل للمستوى المتوسط لضغوط العمل.

كما تبين لنا نتائج الجدول أن هناك اتساق في آراء أفراد العينة، حيث بلغ الانحراف الكلي (0.595) وهو انحراف أقل من الواحد (1) الصحيح

كما يمكننا تحديد العوامل الفرعية المرتبطة بمحور الولاء، وهذا دائما بالاعتماد على نتائج الجدول، التي أدت إلى شعور أفراد عينة الدراسة بالولاء. وهذا من خلال ترتيب العبارات التفصيلية لهذا المصدر ترتيبا تنازليا حسب متوسطها الحسابي كما يلي:

جاءت العبارة "يهمني كثيرا مستقبلا أفضل لهذه الكلية" في المرتبة الأولى من حيث تسببها في الشعور بالولاء لدى أفراد عينة الدراسة، وهذا بمتوسط حسابي يقدر ب 3.73 من 5.

جاءت العبارة "أنا على استعداد لتقديم المزيد من الجهد لتطوير الكلية" في المرتبة الثانية من حيث تسببها في الشعور بالولاء لدى أفراد عينة الدراسة، وهذا بمتوسط حسابي يقدر ب 3.63 من 5.

جاءت العبارة "أشعر بالفخر لانتمائي لهذه الكلية" في المرتبة الثالثة من حيث تسببها في الشعور بالولاء لدى أفراد عينة الدراسة، وهذا بمتوسط حسابي يقدر ب 3.39 من 5.

جاءت العبارة "يشجع نظام الحوافز المطبق في الكلية على زيادة ولائي لها" أشعر بالاستقرار والأمان في هذه الكلية "في المرتبة الرابعة من حيث تسببها في الشعور بالولاء لدى أفراد عينة الدراسة، وهذا بمتوسط حسابي يقدر ب 3.15 من 5.

جاءت العبارة "أسباب استمرارني بالكلية هو شعوري بولاء" في المرتبة الخامسة من حيث تسببها في الشعور بالولاء لدى أفراد عينة الدراسة، وهذا بمتوسط حسابي يقدر ب 3.10 من 5.

جاءت العبارة "أسعى من خلال عملي في هذه الكلية للحصول على مكاسب مالية" في المرتبة السادسة من حيث تسببها في الشعور بالولاء لدى أفراد عينة الدراسة، وهذا بمتوسط حسابي يقدر ب 2.94 من 5.

جاءت العبارة "أشعر بتوافق أهدافي الخاصة وأهداف الكلية التي أعمل بها" في المرتبة السابعة من حيث تسببها في الشعور بالولاء لدى أفراد عينة الدراسة، وهذا بمتوسط حسابي يقدر ب 2.78 من 5.

جاءت العبارة "أعتبر ترك العمل في هذه الكلية عمل غير أخلاقي" في المرتبة الثامنة من حيث تسببها في الشعور بالولاء لدى أفراد عينة الدراسة, وهذا بمتوسط حسابي يقدر ب 2.50 من 5.

جاءت العبارة "يشجع نظام الحوافز المطبق في الكلية على زيادة ولائي لها" في المرتبة التاسعة من حيث تسببها في الشعور بالولاء لدى أفراد عينة الدراسة, وهذا بمتوسط حسابي يقدر ب 2.28 من 5.

جاءت العبارة "أن الانتقال من كلية إلى أخرى يعد عملا لا أخلاقيا" في المرتبة العاشرة من حيث تسببها في الشعور بالولاء لدى أفراد عينة الدراسة, وهذا بمتوسط حسابي يقدر ب 2.02 من 5.

المطلب الرابع: النتائج المتعلقة باختبار الفرضيات: أنظر الملحق رقم (6)

1- اختبار الفرضية الرئيسية وفرضياتها الفرعية:

تم إجراء تحليل الانحدار الخطي المتعدد لاختبار الفرضية الرئيسية للدراسة وفرضياتها الفرعية , وقد جاءت النتائج كما يلي:

الجدول رقم (22) نتائج الانحدار الخطي المتعدد لاختبار الفرضية الرئيسية وفرضياتها الفرعية:

المتغير المستقل	قيمة Beta	قيمة (T)	مستوى الدلالة
عبء العمل	- 0.292	- 1.799	0.083
صراع الدور	0.119	0.540	0.593
غموض الدور	0.029	0.159	0.875
ظروف العمل	0.002	0.013	0.990
نمط الإشراف	0.515	3.169	0.004
فرص النمو والترقي الوظيفي	-0.208	- 1.160	0.256
نمط الشخصية	0.136	0.740	0.466
الظروف البيئية	- 0.017	-0.106	0.917
الجنس	0.052	0.301	0.766
R		0.695 ^A	
قيمة R ²		0.483	
قيمة (F)		2.906	
مستوى الدلالة SIG		0.015 ^b	

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على إجابات أفراد العينة و مخرجات spss

الفرصة الرئيسية :

- توجد التي دو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية $\alpha \leq 0.05$ لمصادر ضغوط العمل عن الولاء التنظيمي .

- لا يوجد أثر دو دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية $\alpha \leq 0.05$ لمصادر ضغوط العمل عن الولاء التنظيمي .

- نلاحظ من الجدول رقم (22) أن قيمة الدلالة الإحصائية ل (F) تقدر ب 0.015 وهي أصغر من مستوى الدلالة المحددة مسبقا في هذه الدراسة ($\alpha \leq 0.05$) مما يعين وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة $\alpha \leq 0.05$ لمصادر ضغوط العمل مجتمعة في الولاء التنظيمي إذ أن عمال الإداريين بكلية الحقوق والعلوم السياسية – جيجل-

كما نلاحظ من الجدول أعلاه أن معامل التحديد ($R^2=0.483$) وهذا يعني، ان 48.3%

من التغيرات الحاصلة في الولاء التنظيمي يعود لنا التغيرات الحاصلة في مصادر ضغوط العمل و

الباقية إلينا عوامل أخرى ومنه الفرصة الرئيسية الأولى مقبولة. 51.7%

الفرضية الفرعية الأولى :

- يوجد أثر دو دلالة إحصائية مستوى المعنوية $\alpha \leq 0.05$ مصدر عبء العمل عن الولاء التنظيمي .

- لا يوجد أثر دو دلالة إحصائية مستوى المعنوية $\alpha \leq 0.05$ لمصدر عبء العمل عن الولاء التنظيمي .

- نلاحظ من الجدول رقم (22) أن قيمة الدلالة الإحصائية ل (T) الخاصة بمصدر عبء العمل تقدر ب 0.083 وهي أكبر من مستوى الدلالة المحدد مسبقا في هذه الدراسة $\alpha \leq 0.05$ مما يعيني

لا بوجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة $\alpha \leq 0.05$ لعبء العمل في الولاء التنظيمي لدى العاملين الإداريين في كلية الحقوق والعلوم السياسية – جيجل- .

ومنه نقبل الفرضية الفرعية الثانية " لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية $0.05 \leq \alpha$ لمصدر عن العمل على الولاء التنظيمي وترفض الفرصة الفرعية الأولى " يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية $0.05 \leq \alpha$ لمصدر عبء العمل عن الولاء التنظيمي .

الفرضية الفرعية الثانية :

- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية $0.05 \leq \alpha$ لمصدر صراع الدور عن الولاء التنظيمي .

- لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية $0.05 \leq \alpha$ لمصدر صراع الدور عند الولاء التنظيمي.

- نلاحظ من الجدول (22) أن قيمة الدلالة الإحصائية (T) الخاصة بمصدر صراع الدور تقدر (0.593) وهي أكبر من مستوى الدلالة المحددة مسبقا في هذه الدراسة ($0.05 \leq \alpha$) لصراع الدور ومنه نقبل الفرصة الفرعية الثانية " لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية $0.05 \leq \alpha$ لمصدر صراع الدور عن الولاء التنظيمي " .

- نرفض الفرضية الفرعية الأولى " يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية $0.05 \leq \alpha$ لمصدر صراع الدور عن الولاء التنظيمي .

الفرضية الفرعية الثالثة :

- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية $0.05 \leq \alpha$ لمصدر غموض الدور عن الولاء التنظيمي .

- لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية $0.05 \leq \alpha$ لمصدر غموض الدور عن الولاء التنظيمي

- نلاحظ من الجدول رقم (22) أن قيمة الدلالة الإحصائية (T) الخاصة بمصدر غموض الدور تقدر

ب (0.875) وهي أكبر من مستوى الدلالة المحددة مسبقا في هذه الدراسة ($0.05 \leq \alpha$) مما يعني عدم وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($0.05 \leq \alpha$) لغموض الدور و منه نقبل الفرضية الفرعية الثانية " لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية $0.05 \leq \alpha$ لمصدر غموض الدور عن الولاء التنظيمي "

ونرفض الفرضية الفرعية الأولى : " يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية $\alpha \leq 0.05$ لمصدر غموض الدور عن الولاء التنظيمي " .

الفرضية الفرعية الرابعة :

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية $\alpha \leq 0.05$ لمصدر ظروف العمل عن الولاء التنظيمي .

- نلاحظ من الجدول رقم (22) أن قيمة الدلالة الإحصائية (T) الخاصة بمصدر ظروف العمل تقدر

ب (0.990) وهي أكبر من مستوى الدلالة المحددة مسبقا في هذه الدراسة ($\alpha \leq 0.05$) مما يعني عدم وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لظروف العمل ومنه نقبل الفرضية الفرعية الثانية " لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية 0.05 $\alpha \leq$ لمصدر ظروف العمل عن الولاء التنظيمي .

ونرفض الفرضية الفرعية الأولى " يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية $\alpha \leq 0.05$ لمصدر ظروف العمل عن الولاء التنظيمي .

الفرضية الفرعية الخامسة :

- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية $\alpha \leq 0.05$ لمصدر نمط الإشراف عن الولاء التنظيمي .

- لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية $\alpha \leq 0.05$ لمصدر نمط الإشراف عن الولاء التنظيمي .

نلاحظ من الجدول رقم (22) أن قيمة الدلالة الإحصائية (T) الخاص بمصدر نمط الإشراف تقدر ، ب (0.004) وهي أصغر من مستوى الدلالة المحددة مسبقا في هذه الدراسة ($\alpha \leq 0.05$) مما يعني وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لنمط الإشراف ومنه نقبل الفرضية الفرعية الأولى " يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند متون المعنوية $\alpha \leq 0.05$ لمصدر نمط الإشراف عن الولاء التنظيمي ونرفض الفرصة الثانية " لا يوجد لأثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية $\alpha \leq 0.05$ لمصدر نمط الإشراف عن الولاء التنظيمي .

الفرضية الفرعية السادسة :

يوجد اثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية $0.05 \leq \alpha$ لمصدر فرص النمو والترقي الوظيفي عن الولاء التنظيمي .

- لا يوجد إثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية $0.05 \leq \alpha$ لمصدر فرص النمو والترقي الوظيفي عن الولاء التنظيمي .

نلاحظ بين الجدول رقم (22) أن قيمة الدلالة الإحصائية (T) الخاصة بمصدر فرص النمو والترقي الوظيفي تقدر ب (0.256) وهي أكبر من متون الدلالة المحددة مسبقا في هذه الدراسة ($0.05 \leq \alpha$) مما يعني عدم وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($0.05 \leq \alpha$) لمصدر فرص النمو والترقي الوظيفي ، ومنه نقبل الفرضية الفرعية الثانية " لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى المعنوي ($0.05 \leq \alpha$) لمصدر فرص النمو والترقي الوظيفي على الولاء التنظيمي .

- نرفض الفرضية الفرعية الأولى " يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية $0.05 \leq \alpha$ لمصدر فرص النمو والترقي الوظيفي عن الولاء التنظيمي .

- الفرضية الفرعية السابعة :

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند متون المعنوية $0.05 \leq \alpha$ لمصدر نمط الشخصية عن الولاء التنظيمي .

- لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية $0.05 \leq \alpha$ لمصدر نمط الشخصية عن الولاء التنظيمي .

- نلاحظ من الجدول رقم (22) أن قيمة الدلالة الإحصائية (t) الخاصة لمصدر نمط الشخصية تقدر ب

(0.466) وهي أكبر من مستوى الدلالة المحددة مسبقا في هذه الدراسة ($0.05 \leq \alpha$) مما يعني عدم وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند متون الدلالة ($0.05 \leq \alpha$) لنمط الشخصية ومنه نقبل الفرضية الفرعية الثانية " لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند متون المعنوية $0.05 \leq \alpha$ لمصدر نمط الشخصية عن الولاء التنظيمي .

ترفض الفرضية الفرعية الأولى " يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية $0.05 \leq \alpha$ لمصدر نمط الشخصية عن الولاء التنظيمي .

- الفرضية الفرعية الثامنة :

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند متون المعنوية $0.05 \leq \alpha$ لمصدر الظروف البيئية عن الولاء التنظيمي .

- لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند متون المعنوية $0.05 \leq \alpha$ لمصدر الظروف البيئية عن الولاء التنظيمي .

- نلاحظ من الجدول رقم (22) أن قيمة الدلالة الإحصائية (t) الخاصة بمصدر نمط الظروف البيئية تقدر ب (0.917) وهي أكبر من مستوى الدلالة المحددة مسبقا في هذه الدراسة ($0.05 \leq \alpha$) مما يعني عدم وجود إثـر ذو دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية $0.05 \leq \alpha$ لمصدر الظروف البيئية " , ومنه نقبل الفرضية الفرعية الثانية " لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية $0.05 \leq \alpha$ لمصدر الظروف البيئية على الولاء التنظيمي , ونرفض الفرضية الفرعية الأولى "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية $0.05 \leq \alpha$

- الفرضية الفرعية التاسعة :

– يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية $0.05 \leq \alpha$ لمصدر الجنس على الولاء التنظيمي.

– لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية $0.05 \leq \alpha$ لمصدر الجنس على الولاء التنظيمي.

– نلاحظ من خلال الجدول رقم (22) أن قيمة الدلالة الإحصائية (T) الخاصة بمصدر الجنس تقدر ب(0.766) وهي أكبر من مستوى الدلالة المحددة مسبقا في هذه الدراسة $0.05 \leq \alpha$ بالظروف الإحصائية مما يعني عدم وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة بالجنس , ومنه نقبل الفرضية الثانية " لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية $0.05 \leq \alpha$ لمصدر الجنس على الولاء التنظيمي, ونرفض الفرضية الفرعية الأولى " يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية $0.05 \leq \alpha$ لمصدر الجنس على الولاء التنظيمي.

خلاصة الفصل الثاني:

تناولنا في هذا الفصل الدراسة الميدانية التي أجريناها على عينة من الموظفين الإداريين بكلية الحقوق والعلوم السياسية بجامعة جيجل , وقد تم الاعتماد على الاستبيان لجمع البيانات , والذي يتضمن أسئلة مختلفة تخص مختلف متغيرات ومحاور الدراسة , كما تم توضيح مختلف الأساليب الإحصائية التي تفيدنا في عرض وتحليل إجابات أفراد عينة الدراسة على محاور الاستبيان واختبار الفرضيات , حيث تبين لنا بعد تفريغ وتحليل البيانات الخاصة بمحاور الإستبانة كما يلي:

- وجود أثر ذو دلالة إحصائية لضغوط العمل في الولاء التنظيمي.
- درجة ولاء موظفي كلية الحقوق والعلوم السياسية متوسطة.
- عدم وجود أثر ذو دلالة إحصائية لأبعاد ضغوط العمل (صراع الدور , غموض الدور , ظروف العمل , العبء الوظيفي, نمط الشخصية, الجنس, العمر) على الولاء التنظيمي.
- وجود أثر ذو دلالة إحصائية لبعء نمط الإشراف على الولاء التنظيمي.

الخاتمة

تناولت هذه المذكرة أثر ضغوط العمل على الولاء التنظيمي , حيث أجرينا دراستنا الميدانية على عينة من الموظفين بكلية الحقوق والعلوم السياسية - جامعة جيجل - , وهذا بغرض الخروج من الجانب النظري والتحول إلى الواقع العملي , وفيما يلي نستعرض أهم النتائج المتوصل إليها وكذا الأفاق المستقبلية للدراسة.

أولا : نتائج الدراسة الميدانية :

من خلال الدراسة الميدانية التي قمنا بها في كلية الحقوق والعلوم السياسية - جيجل - تم التوصل إلى النتائج كما يلي :

جاء مستوى محور ضغوط العمل لدى عينة الدراسة بكلية الحقوق والعلوم السياسية - جيجل - بدرجة متوسطة وفقا لمقياس الدراسة, حيث بلغت قيمة المتوسط الحسابي الكلي لمحور ضغوط العمل (3.31) , أما درجة أبعاده فقد جاءت بالترتيب التالي:

جاء مستوى مصدر فرص النمو والترقي الوظيفي في المرتبة الأولى . يليه الظروف البيئية في المرتبة الثانية , ثم يأتي مصدر ظروف العمل في المرتبة الثالثة , بينما حصل مصدر عبء العمل على المرتبة الرابعة , ثم نمط الإشراف في المرتبة الخامسة وبعده مصدر صراع الدور في المرتبة السادسة , ثم جاء في المرتبة السابعة مصدر نمط الشخصية , وأخيرا مصدر غموض الدور بمتوسطات حسابية تقدر على التوالي : (3.77, 3.73, 3.45, 3.39, 3.22, 3.17, 3.01, 3.00, 2.93)

جاء مستوى محور الولاء التنظيمي لدى عينة الدراسة بكلية الحقوق والعلوم السياسية - جيجل - بدرجة متوسطة وفقا لمقياس الدراسة , حيث بلغت قيمة المتوسط الحسابي الكلي لمحور الولاء التنظيمي (2.97).

أما فيما يخص نتائج اختبار الفرضيات فقد جاءت كما يلي :

- وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة لمصادر ضغوط- العمل على الولاء التنظيمي.

- عدم وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة $\alpha \leq 0.05$ لعبء العمل على الولاء التنظيمي.

- عدم وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة $\alpha \leq 0.05$ لصراع الدور على الولاء التنظيمي.

- عدم وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة $\alpha \leq 0.05$ لغموض الدور على الولاء التنظيمي.

- عدم وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة $\alpha \leq 0.05$ لظروف العمل على الولاء التنظيمي.

- وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة $\alpha \leq 0.05$ لنمط الإشراف على الولاء التنظيمي.

- عدم وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة $\alpha \leq 0.05$ لفرص النمو والترقي الوظيفي على الولاء التنظيمي.

- عدم وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة $\alpha \leq 0.05$ لنمط الشخصية على الولاء التنظيمي.

- عدم وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة $\alpha \leq 0.05$ للظروف البيئية على الولاء التنظيمي.

- عدم وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة $\alpha \leq 0.05$ للجنس على الولاء التنظيمي.

ثانياً: الإقتراحات :

- ✓ وضع حوافز ودورات تدريبية للموظفين لتجديد المعلومات وتجنب الروتين والملل.
- ✓ تفويض سلطات أكبر للموظفين وإعطائهم فرصة المشاركة في اتخاذ القرارات.
- ✓ التعامل بشكل محترم ولائق مع جميع الموظفين دون التفرقة بينهم.
- ✓ توفير الجو المناسب للعمل , كتوفير التهوية المناسبة وتجنب الضوضاء وغيرها من العوامل التي تعيق عمل الموظف.
- ✓ إعطاء الموظف فترات من الراحة لاستعادة نشاطه.

- ✓ وضع خطة عمل واضحة ومدروسة وكذا تقسيم المناصب والمهام كل حسب اختصاصه.
- ✓ ترك ولو القليل من الحرية للموظف , وإعطائه فرص للإبداع والإبتكار .
- ✓ الإهتمام بالموظف والسماع له حتى يصبح أكثر ولاء للمنظمة .

ثالثا : أفاق الدراسة :

في إطار بحثنا وبالنظر إلى النتائج المتوصل إليها ، نقترح بعض المواضيع ذات الصلة بموضوع دراستنا والتي نراها جديرة بالبحث والدراسة مستقبلا:

- ✓ ضغوط العمل وتأثيرها على صحة الموظف.
- ✓ أثر ضغوط العمل على زيادة ونمو الولاء التنظيمي .
- ✓ دراسة الأثر بين ضغوط العمل والولاء بالاعتماد على أبعاد أخرى غير التي اعتمدنا عليها.
- ✓ دراسة مقارنة بين ضغوط العمل الواقعة على موظفي الجامعات وبين أساتذة التعليم العالي.

قائمة

المراجع

أولاً : المراجع باللغة العربية

أ / الكتب

1. أبو النصر مدحت محمد، اكتشف شخصيتك وتعرف على مهارتك الحية العمل، ايتراك للطباعة النشر والتوزيع، مصر، 2002.
2. أحمد فرح ياسر، إدارة الوقت و مواجهة ضغوط العمل، الطبعة الأولى، دار حامد للنشر والتوزيع، 2008.
3. إسماعيل بلال محمد، السلوك التنظيمي بين النظرية و التطبيق، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية 2008.
4. البدر إبراهيم بن محمد، المناخ التنظيمي و علاقته بضغوط العمل، درجة الماجستير، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، 2006.
5. الحنيفة عبد الغفار، بوقحف عبد السلام، بلال محمد، محاضرات في السلوك التنظيمي، الطبعة الأولى مكتبة و طبعة الإشعاع الفنية، مص، 2002.
6. الرفاعي أحمد حسين ، مناهج البحث العلمي ، الطبعة الرابعة ، دار وائل للنشر و التوزيع عمان،الأردن، 2008.
7. جواد محفوظ، أساليب البحث العلمي في ميدان العلوم الإدارية، بدون طبعة، دارزهران للنشر و التوزيع، عمان، الأردن، 2008.
8. الرواشدة خلف سلمان، صناعة القرار الإداري و الشعور بالأمن و الولاء التنظيمي، الطبعة الأولى دار حامد للنشر و التوزيع، عمان، 2007.
9. السيسي شعبان علي حسين، أسس السلوك الإنسان بين النظرية و التطبيق، المكتب الجامعي الحديث الطبعة الأولى، الإسكندرية، مصر، 2001.
10. العتوم شفيق، طرق الإحصاء و تطبيقات اقتصادية و إدارية، دار المنهج للنشر و التوزيع، الأردن 2008 .
11. العميان حمد سليمان، السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال، الطبعة الثانية، دار وائل للنشر الأردن، 2005. 12. سيزلافي اندرودي، والاس مارك جي، السلوك التنظيمي و الأداء، ترجمة جعفر أبو القاسم احمد الرياض، معهد الإدارة العلمية، السعودية.
13. المرسي جمال الدين محمد، ثابت عبد الرحمان إدريس، السلوك التنظيمي نظريات ونماذج والتطبيق عملي لإدانة السلوك التنظيمي،الدار الجامعية،القاهرة، مصر، 2002.
14. جلدة سامر، السلوك التنظيمي و النظريات الإدارية الحديثة، دار أسامة للنشر والتوزيع عمان، 2008.

- 15.زايد عادل محمد، ندوة ضغوط العمل و الصراعات، إدارة ضغوط العمل، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، جامعة القاهرة، مصر،2010.
- 16.عبد الباقي صلاح الدين محمد، السلوك الإنساني في المنظمات، الطبعة الأولى، الدار الجامعية الإسكندرية، 2008.
- 17.عبد الباقي صلاح الدين محمد، السلوك الفعال في المنظمات، الطبعة الأولى، الدار الجامعية ، مصر 2004.
- 18.عبدوش فاديا، كيف تواجه الهموم و الضغوطات اليومية، الطبعة الأولى، شركة دار الفراشة للطباعة و النشر و التوزيع، 2002.
- 19 .عبودي زيد منير، التنظيم الإداري: مبادئه و أساسياته، الطبعة الأولى، دار أسامة للنشر و التوزيع دار المشرق الثقافي،عمان،2006.
- 20.عقيلي عمر وصفي، الإدارة أصول و أسس و مفاهيم، الطبعة الأولى، دار زهران للنشر و التوزيع،عمان، الأردن ،1997.
- 21.ماهر أحمد، كيفية التعامل مع إدارة ضغوط العمل، الطبعة الأولى، الدار الجامعية،الإسكندرية،2005.
- 22.عدنان بن ماجد عبد الرحمان، مبادئ الإحصاء و الاحتمالات، الطبعة الثالثة،عمادة شؤون المكتبات،الرياض،السعودية،1997.

ب/المذكرات

- 1.الدوسري سعد ، ضغوط العمل و علاقتها بالولاء التنظيمي في الأجهزة الأمنية ، دراسة ميدانية على منسوبي شرطة المنطقة الشرقية ، رسالة ماجستير في العلوم الإدارية ،كلية الدراسات العليا ، قسم العلوم الإدارية ، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية ، الرياض ،2005.
- 2.أبو العلا محمد صلاح الدين ، ضغوط العمل و أثرها على الولاء التنظيمي ، رسالة ماجستير ، الجامعة الإسلامية ، غزة ،2009.
3. البدر إبراهيم بن محمد ، المناخ التنظيمي و علاقته بضغط العمل ،درجة الماجستير،جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية،2006.
4. بسيوني محمد أحمد السيد ، ضغوط العمل و اثارها و علاقتها باداء المديرين ، رسالة ماجستير غير منشورة ، جامعة الاسكندرية، 1995.
5. بن جبار محمد، التكوين و علاقته بالولاء التنظيمي و حوافز العمل،دراسة ميدانية في مؤسسة صناعية رسالة ماجستير ، جامعة وهران 2، 2015.

6. بن حمدان ناصر، الولاء التنظيمي و علاقته بالرضا الوظيفي لدى مديري مدارس الحلقة الثانية من التعليم الأساسي في سلطنة عمان، رسالة ماجستير، قسم التربية و الدراسات الإنسانية، كلية العلوم و الآداب، جامعة نزوى، 2010.
7. سايب ليلة ، الولاء التنظيمي و علاقته بالضغط المهني ، رسالة ماجستير ، جامعة الجزائر، 2010.
8. شاطر شفيق ، أثر ضغوط العمل على الرضا الوظيفي للموارد البشرية بالمؤسسات الصناعية ، رسالة ماجستير، جامعة أحمد بوقرة بومرداس، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية وعلوم التسيير، 2010.
9. صحراوي وافية ، الثقافة التنظيمية و علاقتها بالضغط المهني و الولاء التنظيمي و فعالية الذات على إشارات الجامعة ، أطروحة دكتوراه ،جامعة الجزائر ،2012.
10. المعشر عيسى إبراهيم ،أثر ضغوط العمل على أداء العاملين، رسالة ماجستير، جامعة الشرق الأوسط للدراسات العليا ،عمان، 2009.
11. مكناسي محمد ، التوافق المهني و علاقته بضغط العمل لدى موظفي المؤسسات العقابية ، دراسة ميدانية على أعوان السجون بمؤسسة إعادة التأهيل بقسنطينة، رسالة ماجستير في علم النفس العمل و التنظيم، 2007.
12. براهيم عبد العالي، السعيد عباس، أثر ضغوط العمل على أداء العاملين ، دراسة حالة المديرية الجهوية للضرائب ، رسالة ماجستير، تخصص إدارة الموارد البشرية ، الوادي ، 2017.
13. السقا ميسون سليم، أثر ضغوط العمل على عملية اتخاذ القرارات بالمصاريف العاملة بقطاع غزة، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال، غزة، 2009. 14. الحمداني مريم بنت سالم بن حمدان، الولاء التنظيمي لأعضاء الهيئات التدريسية في الجامعات الخاصة، رسالة مقدمة إلى عمادة الدراسات العليا استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في الإدارة التربوية قسم الأصول و الإدارة التربوية ، جامعة مؤتة ، سلطنة عمان، 2009.
15. الجريسي عبد الرحمن، الروح المعنوية و علاقتها بالولاء التنظيمي للعاملين بمجلس الشورى السعودي، رسالة ماجستير، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، 2010. 16. الدوسري لسعد بن عميقان سعد ، ضغوط العمل و علاقتها بالولاء التنظيمي في الأجهزة الأمنية، رسالة ماجستير في العلوم الأمنية، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، كلية الدراسات العليا، الرياض، 2015.
17. أبو العلا محمد صلاح الدين، ضغوط العمل و أثرها على الولاء التنظيمي، رسالة ماجستير، الجامعة الإسلامية، غزة، 2009.

ج/المجلات

1. أبو سنية، البياني عبد الجبار، مستوى إدارة الصراع الوظيفي لمديري المدارس الثانوية وعلاقته بمستوى الولاء التنظيمي للمعلمين في محافظة العاصمة، المجلة الأردنية في العلوم التربوية، المجلد 10، العدد 14، 2014.
2. الخشالي شاكرا جار الله، مدى تأثير استخدام رؤساء الأقسام في الجامعات الأردنية الخاصة لأنماط

- القيادة على الولاء التنظيمي لأعضاء هيئة التدريس ، المجلة الأردنية للعلوم التطبيقية ، العلوم الإنسانية مجلد، العدد 1، 2015 .
3. ردايدة عبد الباري، معرفة العلاقة بين الولاء التنظيمي و الإنتاجية لأعضاء الهيئات التدريسية في كليات المجتمع الحكومية، مجلة العلوم الادارية، مجلد 12، 2008.
4. الجمل سمير سليمان ،درجة الولاء التنظيمي لدى المرؤوسين العاملين في مدرّيات التربية و التعليم في محافظة الخليل ،مجلة الاكاديمية الامريكية العربية للعلوم و التكنولوجيا ، المجلد 4، العدد 11، 2013.
5. بن حفيظ شافية ، مستوى الولاء التنظيمي في المؤسسة التربوية ادراسة ميدانية بمدينة ورقلة ،مجلة العلوم الانسانية و الاجتماعية، العدد 17، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، 2014.
6. السقاف صفوان أمين ، أبو سن أحمد إبراهيم ، أثر القيادة بالقيم على الولاء التنظيمي ،مجلة العلوم الاقتصادية، العدد 16، صنعاء، 2015.
7. الفارس سليمان، أثر سياسات التحفيز في الولاء التنظيمي بالمؤسسات العامة، مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية و القانونية، المجلد 27، العدد الأول، دمشق، 2012.
8. محادبة عبد المالك ، واقع قيم العمل في المؤسسة الإنتاجية ،دراسة ميدانية بالمؤسسة الوطنية للتأثيث و الزخرفة ،مجلة دراسات ، المجلد 07، العدد 01، البليدة، 2018.
9. مخلوفي سعيد، ضغوط العمل و علاقتها بالدافعية للإنجاز و استراتيجيات مواجهتها لدى مديري التعليم المتوسط، مجلة الساوره للدراسات الإنسانية و الاجتماعية، العدد 1، الجزائر، 2015.
10. المعشر زيادة، قياس و تحليل الولاء التنظيمي و ضغوط العمل في الإدارات الحكومية في محافظات الشمال في الأردن ،دراسات العلوم الادارية، المجلد 30، العدد 1، الأردن، 2003.

د/المنتديات

1. وليد الديراني ،مصادر الضغوط المهنية،منتدى ادارة الموارد البشرية،الو.م.أ،متاحة على الموقع : <http://www.hrdiscussion.com/hr52048.html>, consulte le 15/04/2016 a 09h52

ه/محاضرات

1. عبد الغفار الحنفي ،عبد السلام بوقحف ،محمد بلال ، محاضرات في السلوك التنظيمي ، الطبعة الاولى ، مكتبة و طبعة الاشعاع الفنية ، مصر ، 2002.

ثانيا: المراجع باللغة الأجنبية

A/ Memory

1.Halling Mark ,Stress and Stress Management Strategies Among Elementary School Principals ,Doctoral Dissertation Abstract University of south Dakota , Digital Dissertation,2003 .

2.Kirby Elizabet , Implication for Educational Administration THROUGH Analysis of Environmental Context and Symptoms of Stress Experienced by High School Principals , Doctoral Dissertation Abstract Michigan University ,Digital Dissertation, 2003.

ثانيا: المراجع باللغة الأجنبية

A/ Memory

1.Halling Mark ,Stress and Stress Management Strategies Among Elementary School Principals ,Doctoral Dissertation Abstract University of south Dakota , Digital Dissertation,2003 .

2.Kirby Elizabet , Implication for Educational Administration THROUGH Analysis of Environmental Context and Symptoms of Stress Experienced by High School Principals , Doctoral Dissertation Abstract Michigan University ,Digital Dissertation, 2003

B /Periodicals

Lawrence R ,Jauch , william F Julouk and ritchard n ozbourn organizational,professional commitment,and academic research productivity academy of management journal ,vol.21,no .1 ,2017 .

Salama Salam, Nabtoor Nasser , issac Ossama , A measurement model for the knowledge management , organizationle loyalty , and staff performance international journal of management and human science (IJMHS)3 (3), 2019 .

الملحق رقم (01)

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة محمد الصديق بن يحيى - جيجل -

كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير

- إمتحان -

السلام عليكم ورحمة الله تعالى وبركاته:

في إطار إجراء دراسة حول أثر ضغوط العمل على الولاء التنظيمي للحصول على شهادة الماستر في علوم التسيير , تخصص إدارة الموارد البشرية.

يسرنا أن نضع بين يديك هذا الإمتحان والذي صمم خصيصا لجمع بعض البيانات التي تخدم مباشرة أهداف البحث .

نرجو منك المساهمة في إنجاح هذه الدراسة بالإجابة على الأسئلة المطروحة في هذا الإمتحان

بدقة ومصداقية , وذلك بوضع علامة (x) في الخانة المناسبة, علما أن هذه البيانات لن تستخدم إلا

لأغراض البحث العلمي , وتكون إجابتك عوننا كبيرا لنا للوصول إلى نتائج موضوعية وعملية.

-شاكرين تعاونكم وثقتكم تقبلوا منا فائق التقدير والإحترام.

من إعداد الطالبتين:

العايب ريمة

تحت إشراف الأستاذة

بولحبال عديلة

غياط فوزية

*بيانات عامة لملئ الإستمارة

- لا يتم كتابة الإسم واللقب.

- وضع إشارة (x) في خانة واحدة

السنة الجامعية 2021/2020

الجزء الأول: البيانات الشخصية:

نرجو تعبئة البيانات التالية بوضع إشارة (x) في الخانة المناسبة لكم:

1- الجنس: ذكر أنثى

2- السن: أقل من 30 سنة من 30 إلى أقل من 40

من 40 إلى أقل من 50 50 سنة فأكثر

3- الحالة العائلية:

أعزب / عزباء متزوج (ة)

أرمل (ة) مطلق (ة)

4- المؤهل العلمي :

ثانوي أو أقل تقني سامي

شهادة الدراسات التطبيقية ليسانس

مهندس دولة ماستر

5- الخبرة المهنية :

أقل من 5 سنوات من 5 إلى أقل من 10 سنوات

15 سنة فما فوق

من 10 إلى أقل من 15

الجزء الثاني : محاور الإستبيان:

المحور الأول: فيما يلي مجموعة من العبارات التي تقيم مستوى ضغوط العمل في جامعة جيجل والمرجو هو وضع درجة موافقتك عليها , وذلك بوضع إشارة (x) في المربع المناسب للاختيار.

رقم العبارة	العبارة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
1	جدول العمل المعمول به يفوق طاقتي					
2	أشعر بالملل والروتين في عملي					
3	أضطر أحيانا للعمل لساعات إضافية					
4	أتلقي أوامر وتعليمات متعارضة ومتناقضة من رئيسي المباشر.					
5	كثيرا ما أقوم بتأدية أعمال أشعر أنها ليست من اختصاصي					
6	أجد صعوبة كبيرة في التوفيق بين حياتي العملية وحياتي الخاصة					
7	مهام وظيفتي غير واضحة					
8	لايوجد هناك تحديد للأهداف التي ينبغي تحقيقها					
9	أعاني من نقص المعلومات الخاصة بأداء عملي					
10	ظروف العمل الفيزيائية غير ملائمة (حرارة , رطوبة,..)					
11	أعاني من الإجهاد بسبب ساعات العمل الإضافية					
12	فرصة المشاركة في اتخاذ القرارات منعدمة					

					الأجر الذي أتحصل عليه لا يلبي حاجياتي المعيشية		13
					أعاني من قلة الوسائل والمعدات الخاصة بعلمي		14
					أوقات الراحة والعطل كافية لاستعادة نشاطي		15
					يراعي رئيسي ظروفه الخاصة والنواحي الإنسانية في العمل	نمط الإشراف	16
					أعاني من التسلسل والرقابة المفرطة من طرف رئيسي		17
					رئيسي يثق في قدراتي ولا يمانع أن أحدث المبادرة		18
					فرص الترقية غير متاحة للجميع	فرص النمو والترقي الوظيفي	19
					وظيفتي لا تتناسب مع طموحاتي وأهدافي.		20
					فرصة التعليم والتدريب غير موجودة في عملي		21
					أستعجل في تنفيذ عملي	نمط الشخصية	22
					كثيرا ما أجد صعوبة في التعامل مع الآخرين		23
					أعاني من سرعة الغضب عند التعرض ل الضغوط المفرطة.		24
					وجود الرطوبة والحرارة ونقص التهوية يعيق عملي	الظروف البيئية	25
					انخفاض مستوى الأجور و ارتفاع الأسعار والتضخم تشكل مصدر ضغط بالنسبة لي		26
					إصابات العمل وحوادث العمل المختلفة تسبب الضغط لي		27

					أعتقد أن فئة النساء يتعرضون للضغط أكثر من الرجال	الجنس	28
					أغلبية المناصب النوعية تمنح لفئة الرجال		29
					تعاني فئة النساء من الضغط بسبب كثرة الواجبات المنزلية وأيضا الحمل..		30

المحور الثاني: الولاء التنظيمي

غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	العبارة	الرقم
					أشعر بالفخر لانتمائي لهذه الكلية	31
					أشعر بالإستقرار والأمان في هذه الكلية	32
					أسعى من خلال عملي في هذه الكلية للحصول على مكاسب مالية	33
					أسباب استمرارى بالكلية هو شعوري بولاء أخلاقي نحوها	34
					أشعر بتوافق أهدافي الخاصة و أهداف الكلية التي أعمل بها	35
					أنا على استعداد لتقديم المزيد من الجهد لتطوير الكلية	36
					يهمني كثيرا مستقبل أفضل لهذه الكلية	37
					أعتبر مشاكل الكلية كأنها مشاكلي	38
					أعتبر ترك العمل في هذه الكلية عمل غير أخلاقي.	39
					أن الإنتقال من كلية إلى أخرى يعد عملا لا أخلاقيا	40
					يشجع نظام الحوافز المطبق في الكلية على زيادة ولائي لها.	41

الملحق رقم (02)

```

GET
  FILE='E:\العايب بولجبال\العايب بولجبال.sav'.
DATASET NAME Jeu_de_données1 WINDOW=FRONT.
DATASET ACTIVATE Jeu_de_données1.

SAVE OUTFILE='E:\العايب بولجبال\العايب بولجبال.sav'
  /COMPRESSED.
DATASET ACTIVATE Jeu_de_données1.

SAVE OUTFILE='E:\العايب بولجبال\العايب بولجبال.sav'
  /COMPRESSED.
CORRELATIONS
  /VARIABLES= عبي_العمل صراع_الدور غموض_الدور ظروف_العمل نمط_الاشراف
  فرص_النمو والترقي نمط_الشخصية
  الظروف البيئية الجنس_مستوى_ضغوط_العمل
  /PRINT=TWOTAIL NOSIG
  /MISSING=PAIRWISE.

```

Corrélations

[Jeu_de_données1] E:\العايب بولجبال\العايب بولجبال.sav

		Corrélations									
		عبي_العمل	صراع_الدور	غموض_الدور	ظروف_العمل						
عبي_العمل	Corrélation de Pearson	1	,318	,282	,461**						
	Sig. (bilatérale)		,052	,087	,004						
	N	38	38	38	38						
صراع_الدور	Corrélation de Pearson	,318	1	,603**	,412*						
	Sig. (bilatérale)	,052		,000	,010						
	N	38	38	38	38						

غموض_الذ ور	Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale) N	,282 ,087 38	,603* ,000 38	1 ,061 38	,307 ,061 38						
ضروف_الع مل	Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale) N	,461 ,004 38	,412* ,010 38	,307 ,061 38	1 ,061 38						
نمط_الاشرا ف	Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale) N	,207 ,212 38	,217 ,192 38	,073 ,663 38	,133 ,426 38						
فرص_النمو _والترقي	Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale) N	,359 ,027 38	,399* ,013 38	,332* ,042 38	,505** ,001 38						
نمط_الشخ صية	Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale) N	,242 ,143 38	,424* ,008 38	,067 ,690 38	,248 ,133 38						
الضروف_ال بيئية	Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale) N	,270 ,102 38	,201 ,227 38	,070 ,677 38	,462** ,004 38						
الجنس_م	Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale) N	,282 ,086 38	,500* ,001 38	,446** ,005 38	,336* ,039 38						
مستوى_ضد غوط_العمل	Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale) N	,627 ,000 38	,772* ,000 38	,626** ,000 38	,764** ,000 38						

Corrélations

		نمط_الإشراف	فرص_النمو_والث	نمط_الشخص	الضروف_البي		
		ف	رق	ية	ئية		
عبي_العمل	Corrélation de Pearson	,207	,359*	,242	,270		
	Sig. (bilatérale)	,212	,027	,143	,102		
	N	38	38	38	38		
صراع_الدور	Corrélation de Pearson	,217	,399*	,424**	,201		
	Sig. (bilatérale)	,192	,013	,008	,227		
	N	38	38	38	38		
غموض_الدور	Corrélation de Pearson	,073	,332*	,067	,070		
	Sig. (bilatérale)	,663	,042	,690	,677		
	N	38	38	38	38		
ضروف_العمل	Corrélation de Pearson	,133	,505**	,248	,462**		
	Sig. (bilatérale)	,426	,001	,133	,004		
	N	38	38	38	38		
نمط_الإشراف	Corrélation de Pearson	1	-,093	,439**	,222		
	Sig. (bilatérale)		,581	,006	,181		
	N	38	38	38	38		
فرص_النمو_والثرة	Corrélation de Pearson	-,093	1	-,059	,289		
	Sig. (bilatérale)	,581		,724	,078		
	N	38	38	38	38		
نمط_الشخصية	Corrélation de Pearson	,439**	-,059	1	,119		
	Sig. (bilatérale)	,006	,724		,478		
	N	38	38	38	38		
الضروف_البيئية	Corrélation de Pearson	,222	,289	,119	1		
	Sig. (bilatérale)	,181	,078	,478			
	N	38	38	38	38		
الجنس_م	Corrélation de Pearson	,263	,205	,086	,155		
	Sig. (bilatérale)	,111	,217	,607	,353		
	N	38	38	38	38		
مستوى_ضغط_العمل	Corrélation de Pearson	,386*	,590**	,445**	,477**		
	Sig. (bilatérale)	,017	,000	,005	,002		

N	38	38	38	38		
---	----	----	----	----	--	--

Corrélations

		الجنس م	مستوى ضغوط العمل
عبي_العمل	Corrélation de Pearson	,282	,627**
	Sig. (bilatérale)	,086	,000
	N	38	38
صراع_الدور	Corrélation de Pearson	,500**	,772**
	Sig. (bilatérale)	,001	,000
	N	38	38
غموض_الدور	Corrélation de Pearson	,446**	,626**
	Sig. (bilatérale)	,005	,000
	N	38	38
ضروف_العمل	Corrélation de Pearson	,336*	,764**
	Sig. (bilatérale)	,039	,000
	N	38	38
نمط_الإشراف	Corrélation de Pearson	,263	,386*
	Sig. (bilatérale)	,111	,017
	N	38	38
فرص_النمو_والترقي	Corrélation de Pearson	,205	,590**
	Sig. (bilatérale)	,217	,000
	N	38	38
نمط_الشخصية	Corrélation de Pearson	,086	,445**
	Sig. (bilatérale)	,607	,005
	N	38	38
الضروف_البيئية	Corrélation de Pearson	,155	,477**
	Sig. (bilatérale)	,353	,002
	N	38	38
الجنس_م	Corrélation de Pearson	1	,622**
	Sig. (bilatérale)		,000
	N	38	38
مستوى_ضغوط_العمل	Corrélation de Pearson	,622**	1
	Sig. (bilatérale)	,000	
	N	38	38

** . La corrélation est significative au niveau 0,01 (bilatéral).

* . La corrélation est significative au niveau 0,05 (bilatéral).

DATASET ACTIVATE Jeu_de_données1.

SAVE OUTFILE='C:\Users\HP\Desktop\لعاب بولجبال - Copie\لعاب بولجبال.sav'
/COMPRESSED.

CORRELATIONS

```

/VARIABLES=VAR00001 VAR00002 VAR00003 عبئ_العمل
/PRINT=TWOTAIL NOSIG
/MISSING=PAIRWISE.

```

Corrélations

Remarques		
Sortie obtenue		20-JUN-2021 11:22:27
Commentaires		
Entrée	Données	C:\Users\HP\Desktop\لعابب بولحبال - Copie\العابب بولحبال.sav
	Jeu de données actif	Jeu_de_données1
	Filtre	<sans>
	Pondération	<sans>
	Fichier scindé	<sans>
	N de lignes dans le fichier de travail	38
Gestion des valeurs manquantes	Définition de la valeur manquante	Les valeurs manquantes définies par l'utilisateur sont traitées comme étant manquantes.
	Observations utilisées	Les statistiques associées à chaque paire de variables sont basées sur l'ensemble des observations contenant des données valides pour cette paire.
Syntaxe		CORRELATIONS /VARIABLES=VAR00001 VAR00002 VAR00003 عبئ_العمل /PRINT=TWOTAIL NOSIG /MISSING=PAIRWISE.
Ressources	Temps de processeur	00:00:00,02
	Temps écoulé	00:00:00,03

Corrélations

	VAR00001	VAR00002	VAR00003	عبئ_العمل
VAR00001	1	,400*	,166	,760**
Corrélation de Pearson				

	Sig. (bilatérale)		,013	,319	,000
	N	38	38	38	38
VAR00002	Corrélation de Pearson	,400*	1	,058	,708**
	Sig. (bilatérale)	,013		,731	,000
	N	38	38	38	38
VAR00003	Corrélation de Pearson	,166	,058	1	,593**
	Sig. (bilatérale)	,319	,731		,000
	N	38	38	38	38
عبئ_العمل	Corrélation de Pearson	,760**	,708**	,593**	1
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000	
	N	38	38	38	38

*. La corrélation est significative au niveau 0,05 (bilatéral).

**.. La corrélation est significative au niveau 0,01 (bilatéral).

CORRELATIONS

```

/VARIABLES=VAR00004 VAR00005 VAR00006 صراع_الدور
/PRINT=TWOTAIL NOSIG
/MISSING=PAIRWISE.

```

Corrélations

Remarques

Sortie obtenue		20-JUN-2021 11:23:04
Commentaires		
Entrée	Données	C:\Users\HP\Desktop\لعابب بولحبال - Copie\لعابب بولحبال.sav
	Jeu de données actif	Jeu_de_données1
	Filtre	<sans>
	Pondération	<sans>
	Fichier scindé	<sans>
	N de lignes dans le fichier de travail	38
Gestion des valeurs manquantes	Définition de la valeur manquante	Les valeurs manquantes définies par l'utilisateur sont traitées comme étant manquantes.

Syntaxe	Observations utilisées	Les statistiques associées à chaque paire de variables sont basées sur l'ensemble des observations contenant des données valides pour cette paire. CORRELATIONS /VARIABLES=VAR00004 VAR00005 VAR00006 صراع_الدور /PRINT=TWOTAIL NOSIG /MISSING=PAIRWISE.
Ressources	Temps de processeur	00:00:00,02
	Temps écoulé	00:00:00,03

Corrélations

	VAR00004	VAR00005	VAR00006	صراع_الدور
VAR00004				
Corrélation de Pearson	1	,260	,204	,652**
Sig. (bilatérale)		,115	,218	,000
N	38	38	38	38
VAR00005				
Corrélation de Pearson	,260	1	,423**	,781**
Sig. (bilatérale)	,115		,008	,000
N	38	38	38	38
VAR00006				
Corrélation de Pearson	,204	,423**	1	,752**
Sig. (bilatérale)	,218	,008		,000
N	38	38	38	38
صراع_الدور				
Corrélation de Pearson	,652**	,781**	,752**	1
Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000	
N	38	38	38	38

** La corrélation est significative au niveau 0,01 (bilatéral).

CORRELATIONS

```
/VARIABLES=VAR00007 VAR00008 VAR00009 غموض_الدور
/PRINT=TWOTAIL NOSIG
/MISSING=PAIRWISE.
```

Corrélations

Remarques

Sortie obtenue	20-JUN-2021 11:23:38	
Commentaires		
Entrée	Données	C:\Users\HP\Desktop\لعابب بولحبال - Copie\العابب بولحبال.sav
	Jeu de données actif	Jeu_de_données1
	Filtre	<sans>
	Pondération	<sans>
	Fichier scindé	<sans>
	N de lignes dans le fichier de travail	38
Gestion des valeurs manquantes	Définition de la valeur manquante	Les valeurs manquantes définies par l'utilisateur sont traitées comme étant manquantes.
	Observations utilisées	Les statistiques associées à chaque paire de variables sont basées sur l'ensemble des observations contenant des données valides pour cette paire.
Syntaxe	CORRELATIONS /VARIABLES=VAR00007 VAR00008 VAR00009 غموض_الدور /PRINT=TWOTAIL NOSIG /MISSING=PAIRWISE.	
Ressources	Temps de processeur	00:00:00,02
	Temps écoulé	00:00:00,08

Corrélations

		VAR00007	VAR00008	VAR00009	غموض_الدور
VAR00007	Corrélation de Pearson	1	,545**	,533**	,843**
	Sig. (bilatérale)		,000	,001	,000
	N	38	38	38	38
VAR00008	Corrélation de Pearson	,545**	1	,412*	,803**
	Sig. (bilatérale)	,000		,010	,000
	N	38	38	38	38
VAR00009	Corrélation de Pearson	,533**	,412*	1	,799**
	Sig. (bilatérale)	,001	,010		,000
	N	38	38	38	38
غموض_الدور	Corrélation de Pearson	,843**	,803**	,799**	1
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000	
	N	38	38	38	38

** . La corrélation est significative au niveau 0,01 (bilatéral).

* . La corrélation est significative au niveau 0,05 (bilatéral).

CORRELATIONS

```

/VARIABLES=VAR00010 VAR00011 VAR00012 VAR00013 VAR00014 VAR00015 ظروف_العمل
/PRINT=TWOTAIL NOSIG
/MISSING=PAIRWISE.

```

Corrélations

Remarques		
Sortie obtenue		20-JUN-2021 11:25:32
Commentaires		
Entrée	Données	C:\Users\HP\Desktop\لعابب بولحبال - Copie\العابب بولحبال.sav
	Jeu de données actif	Jeu_de_données1
	Filtre	<sans>
	Pondération	<sans>
	Fichier scindé	<sans>
	N de lignes dans le fichier de travail	38
Gestion des valeurs manquantes	Définition de la valeur manquante	Les valeurs manquantes définies par l'utilisateur sont traitées comme étant manquantes.
	Observations utilisées	Les statistiques associées à chaque paire de variables sont basées sur l'ensemble des observations contenant des données valides pour cette paire.
Syntaxe		CORRELATIONS /VARIABLES=VAR00010 VAR00011 VAR00012 VAR00013 VAR00014 VAR00015 ظروف_العمل /PRINT=TWOTAIL NOSIG /MISSING=PAIRWISE.
Ressources	Temps de processeur	00:00:00,00
	Temps écoulé	00:00:00,02

Corrélations

	VAR000 10	VAR000 11	VAR000 12	VAR000 13			
VAR000 10	1	,168	,027	,146			
Corrélation de Pearson		,313	,870	,383			
Sig. (bilatérale)							
N	38	38	38	38			
VAR000 11	,168	1	,159	,549**			
Corrélation de Pearson	,313		,340	,000			
Sig. (bilatérale)							
N	38	38	38	38			
VAR000 12	,027	,159	1	,236			
Corrélation de Pearson	,870	,340		,153			
Sig. (bilatérale)							
N	38	38	38	38			
VAR000 13	,146	,549**	,236	1			
Corrélation de Pearson	,383	,000	,153				
Sig. (bilatérale)							
N	38	38	38	38			
VAR000 14	,319	,088	,484**	,289			
Corrélation de Pearson	,051	,598	,002	,079			
Sig. (bilatérale)							
N	38	38	38	38			
VAR000 15	,097	,130	-,097	,116			
Corrélation de Pearson	,561	,438	,563	,486			
Sig. (bilatérale)							
N	38	38	38	38			
ضروف_العمل	,554**	,628**	,536**	,673**			
Corrélation de Pearson	,000	,000	,001	,000			
Sig. (bilatérale)							
N	38	38	38	38			

Corrélations

	VAR00014	VAR00015	ضروف_العمل
VAR00010	,319	,097	,554**
Corrélation de Pearson	,051	,561	,000
Sig. (bilatérale)			
N	38	38	38
VAR00011	,088	,130	,628**
Corrélation de Pearson	,598	,438	,000
Sig. (bilatérale)			
N	38	38	38

VAR00012	Corrélation de Pearson	,484**	-,097	,536**
	Sig. (bilatérale)	,002	,563	,001
	N	38	38	38
VAR00013	Corrélation de Pearson	,289	,116	,673**
	Sig. (bilatérale)	,079	,486	,000
	N	38	38	38
VAR00014	Corrélation de Pearson	1	-,210	,571**
	Sig. (bilatérale)		,206	,000
	N	38	38	38
VAR00015	Corrélation de Pearson	-,210	1	,349*
	Sig. (bilatérale)	,206		,032
	N	38	38	38
ضروف_العمل	Corrélation de Pearson	,571**	,349*	1
	Sig. (bilatérale)	,000	,032	
	N	38	38	38

** . La corrélation est significative au niveau 0,01 (bilatéral).

* . La corrélation est significative au niveau 0,05 (bilatéral).

CORRELATIONS

```

/VARIABLES=VAR00016 VAR00017 VAR00018 نمط_الاشراف
/PRINT=TWOTAIL NOSIG
/MISSING=PAIRWISE.

```

Corrélations

Remarques

Sortie obtenue		20-JUN-2021 11:26:00
Commentaires		
Entrée	Données	C:\Users\HP\Desktop\لعاب بولحيال - Copie\العاب بولحيال.sav
	Jeu de données actif	Jeu_de_données1
	Filtre	<sans>
	Pondération	<sans>
	Fichier scindé	<sans>
	N de lignes dans le fichier de travail	38

Gestion des valeurs manquantes	Définition de la valeur manquante	Les valeurs manquantes définies par l'utilisateur sont traitées comme étant manquantes.
	Observations utilisées	Les statistiques associées à chaque paire de variables sont basées sur l'ensemble des observations contenant des données valides pour cette paire.
Syntaxe		<p>CORRELATIONS</p> <p>/VARIABLES=VAR00016 VAR00017 VAR00018 نمط_الإشراف</p> <p>/PRINT=TWOTAIL NOSIG</p> <p>/MISSING=PAIRWISE.</p>
Ressources	Temps de processeur	00:00:00,03
	Temps écoulé	00:00:00,08

Corrélations

		VAR00016	VAR00017	VAR00018	نمط_الإشراف
VAR00016	Corrélation de Pearson	1	-,125	,372 [*]	,723 ^{**}
	Sig. (bilatérale)		,453	,022	,000
	N	38	38	38	38
VAR00017	Corrélation de Pearson	-,125	1	-,085	,382 [*]
	Sig. (bilatérale)	,453		,614	,018
	N	38	38	38	38
VAR00018	Corrélation de Pearson	,372 [*]	-,085	1	,715 ^{**}
	Sig. (bilatérale)	,022	,614		,000
	N	38	38	38	38
نمط_الإشراف	Corrélation de Pearson	,723 ^{**}	,382 [*]	,715 ^{**}	1
	Sig. (bilatérale)	,000	,018	,000	
	N	38	38	38	38

*. La corrélation est significative au niveau 0,05 (bilatéral).

** . La corrélation est significative au niveau 0,01 (bilatéral).

CORRELATIONS

/VARIABLES=VAR00019 VAR00020 VAR00021 فرص_النمو_والترقي

/PRINT=TWOTAIL NOSIG

/MISSING=PAIRWISE.

Corrélations

Remarques

Sortie obtenue		20-JUN-2021 11:26:27
Commentaires		
Entrée	Données	C:\Users\HP\Desktop\لعابب بولحبال - Copie\العابب بولحبال.sav
	Jeu de données actif	Jeu_de_données1
	Filtre	<sans>
	Pondération	<sans>
	Fichier scindé	<sans>
	N de lignes dans le fichier de travail	38
Gestion des valeurs manquantes	Définition de la valeur manquante	Les valeurs manquantes définies par l'utilisateur sont traitées comme étant manquantes.
	Observations utilisées	Les statistiques associées à chaque paire de variables sont basées sur l'ensemble des observations contenant des données valides pour cette paire.
Syntaxe		CORRELATIONS /VARIABLES=VAR00019 VAR00020 VAR00021 فرص_النمو_والترقي /PRINT=TWOTAIL NOSIG /MISSING=PAIRWISE.
Ressources	Temps de processeur	00:00:00,00
	Temps écoulé	00:00:00,08

Corrélations

		VAR00019	VAR00020	VAR00021	فرص النمو والترقي
VAR00019	Corrélation de Pearson	1	,382*	,247	,700**
	Sig. (bilatérale)		,018	,135	,000
	N	38	38	38	38
VAR00020	Corrélation de Pearson	,382*	1	,553**	,853**
	Sig. (bilatérale)	,018		,000	,000
	N	38	38	38	38
VAR00021	Corrélation de Pearson	,247	,553**	1	,762**
	Sig. (bilatérale)	,135	,000		,000

N		38	38	38	38
فرص_النمو_والترقي	Corrélation de Pearson	,700**	,853**	,762**	1
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000	
N		38	38	38	38

*. La corrélation est significative au niveau 0,05 (bilatéral).

** . La corrélation est significative au niveau 0,01 (bilatéral).

CORRELATIONS

```

/VARIABLES=VAR00022 VAR00023 VAR00024 نمط_الشخصية
/PRINT=TWOTAIL NOSIG
/MISSING=PAIRWISE.

```

Corrélations

Remarques

Sortie obtenue		20-JUN-2021 11:26:55
Commentaires		
Entrée	Données	C:\Users\HP\Desktop\لعابب بولحيال - Copie\العابب بولحيال.sav
	Jeu de données actif	Jeu_de_données1
	Filtre	<sans>
	Pondération	<sans>
	Fichier scindé	<sans>
	N de lignes dans le fichier de travail	38
Gestion des valeurs manquantes	Définition de la valeur manquante	Les valeurs manquantes définies par l'utilisateur sont traitées comme étant manquantes.
	Observations utilisées	Les statistiques associées à chaque paire de variables sont basées sur l'ensemble des observations contenant des données valides pour cette paire.
Syntaxe		CORRELATIONS /VARIABLES=VAR00022 VAR00023 VAR00024 نمط_الشخصية /PRINT=TWOTAIL NOSIG /MISSING=PAIRWISE.

Ressources	Temps de processeur	00:00:00,03
	Temps écoulé	00:00:00,03

Corrélations

		VAR00022	VAR00023	VAR00024	نمط الشخصية
VAR00022	Corrélation de Pearson	1	,304	,219	,780**
	Sig. (bilatérale)		,064	,186	,000
	N	38	38	38	38
VAR00023	Corrélation de Pearson	,304	1	,009	,573**
	Sig. (bilatérale)	,064		,957	,000
	N	38	38	38	38
VAR00024	Corrélation de Pearson	,219	,009	1	,654**
	Sig. (bilatérale)	,186	,957		,000
	N	38	38	38	38
نمط الشخصية	Corrélation de Pearson	,780**	,573**	,654**	1
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000	
	N	38	38	38	38

** . La corrélation est significative au niveau 0,01 (bilatéral).

CORRELATIONS

```

/VARIABLES=VAR00025 VAR00026 VAR00027 الضروف_البيئية
/PRINT=TWOTAIL NOSIG
/MISSING=PAIRWISE.

```

Corrélations

Remarques

Sortie obtenue		20-JUN-2021 11:27:32
Commentaires		
Entrée	Données	C:\Users\HP\Desktop\العاب بولجال - Copie\العاب بولجال.sav
	Jeu de données actif	Jeu_de_données1
	Filtre	<sans>
	Pondération	<sans>
	Fichier scindé	<sans>

	N de lignes dans le fichier de travail	38
Gestion des valeurs manquantes	Définition de la valeur manquante	Les valeurs manquantes définies par l'utilisateur sont traitées comme étant manquantes.
	Observations utilisées	Les statistiques associées à chaque paire de variables sont basées sur l'ensemble des observations contenant des données valides pour cette paire.
Syntaxe		CORRELATIONS /VARIABLES=VAR00025 VAR00026 VAR00027 الضروف_البيئية /PRINT=TWOTAIL NOSIG /MISSING=PAIRWISE.
Ressources	Temps de processeur	00:00:00,00
	Temps écoulé	00:00:00,03

Corrélations

		VAR00025	VAR00026	VAR00027	الضروف_البيئية
VAR00025	Corrélation de Pearson	1	-,130	,029	,558**
	Sig. (bilatérale)		,436	,862	,000
	N	38	38	38	38
VAR00026	Corrélation de Pearson	-,130	1	,073	,464**
	Sig. (bilatérale)	,436		,665	,003
	N	38	38	38	38
VAR00027	Corrélation de Pearson	,029	,073	1	,685**
	Sig. (bilatérale)	,862	,665		,000
	N	38	38	38	38
الضروف_البيئية	Corrélation de Pearson	,558**	,464**	,685**	1
	Sig. (bilatérale)	,000	,003	,000	
	N	38	38	38	38

** . La corrélation est significative au niveau 0,01 (bilatéral).

CORRELATIONS

/VARIABLES=VAR00028 VAR00029 VAR00030 الجنس_م
/PRINT=TWOTAIL NOSIG
/MISSING=PAIRWISE.

Corrélations

Remarques

Sortie obtenue		20-JUN-2021 11:27:57
Commentaires		
Entrée	Données	C:\Users\HP\Desktop\لعابب بولحبال - Copie\العابب بولحبال.sav
	Jeu de données actif	Jeu_de_données1
	Filtre	<sans>
	Pondération	<sans>
	Fichier scindé	<sans>
	N de lignes dans le fichier de travail	38
Gestion des valeurs manquantes	Définition de la valeur manquante	Les valeurs manquantes définies par l'utilisateur sont traitées comme étant manquantes.
	Observations utilisées	Les statistiques associées à chaque paire de variables sont basées sur l'ensemble des observations contenant des données valides pour cette paire.
Syntaxe		CORRELATIONS /VARIABLES=VAR00028 VAR00029 VAR00030 الجنس_م /PRINT=TWOTAIL NOSIG /MISSING=PAIRWISE.
Ressources	Temps de processeur	00:00:00,00
	Temps écoulé	00:00:00,03

Corrélations

		VAR00028	VAR00029	VAR00030	الجنس_م
VAR00028	Corrélation de Pearson	1	,544**	,593**	,900**
	Sig. (bilatérale)		,000	,000	,000
	N	38	38	38	38
VAR00029	Corrélation de Pearson	,544**	1	,241	,755**
	Sig. (bilatérale)	,000		,145	,000
	N	38	38	38	38
VAR00030	Corrélation de Pearson	,593**	,241	1	,743**

	Sig. (bilatérale)	,000	,145		,000
	N	38	38	38	38
الجنس_م	Corrélation de Pearson	,900**	,755**	,743**	1
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000	
	N	38	38	38	38

** . La corrélation est significative au niveau 0,01 (bilatéral).

CORRELATIONS

```

/VARIABLES=VAR00031 VAR00032 VAR00033 VAR00034 VAR00035 VAR00036 VAR00037
VAR00038 VAR00039
    VAR00040 VAR00041 الولاء_التنظيمي
/PRINT=TWOTAIL NOSIG
/MISSING=PAIRWISE.

```

Corrélations

Remarques

Sortie obtenue		20-JUN-2021 11:28:48
Commentaires		
Entrée	Données	C:\Users\HP\Desktop\لعابب بولحبال - Copie\العابب بولحبال.sav
	Jeu de données actif	Jeu_de_données1
	Filtre	<sans>
	Pondération	<sans>
	Fichier scindé	<sans>
	N de lignes dans le fichier de travail	38
Gestion des valeurs manquantes	Définition de la valeur manquante	Les valeurs manquantes définies par l'utilisateur sont traitées comme étant manquantes.
	Observations utilisées	Les statistiques associées à chaque paire de variables sont basées sur l'ensemble des observations contenant des données valides pour cette paire.

Syntaxe			CORRELATIONS
			/VARIABLES=VAR00031 VAR00032 VAR00033 VAR00034 VAR00035 VAR00036 VAR00037 VAR00038 VAR00039 VAR00040 VAR00041 الولاء_التنظيمي
			/PRINT=TWOTAIL NOSIG /MISSING=PAIRWISE.
Ressources	Temps de processeur		00:00:00,02
	Temps écoulé		00:00:00,06

Corrélations

	VAR 0003 1	VAR 0003 2	VAR 0003 3	VAR 0003 4	VAR 0003 5								
VAR0 0031 Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale) N	1 ,563** ,000 38	,563** ,000 38	,136 ,417 38	,570** ,000 38	,547** ,000 38								
VAR0 0032 Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale) N	,563** ,000 38	1 ,000 38	,035 ,836 38	,601** ,000 38	,536** ,001 38								
VAR0 0033 Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale) N	,136 ,417 38	,035 ,836 38	1 ,080 38	,287 ,080 38	,188 ,258 38								
VAR0 0034 Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale) N	,570** ,000 38	,601** ,000 38	,287 ,080 38	1 ,000 38	,715** ,000 38								
VAR0 0035 Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale) N	,547** ,000 38	,536** ,001 38	,188 ,258 38	,715** ,000 38	1 ,000 38								

VAR0 0036	Corrélation de Pearson	,361*	,301	-,119	,386*	,496**							
	Sig. (bilatérale)	,026	,067	,476	,017	,002							
	N	38	38	38	38	38							
VAR0 0037	Corrélation de Pearson	,165	-,037	,229	,167	,249							
	Sig. (bilatérale)	,323	,827	,167	,318	,132							
	N	38	38	38	38	38							
VAR0 0038	Corrélation de Pearson	,349*	,112	,114	,506**	,488**							
	Sig. (bilatérale)	,032	,503	,496	,001	,002							
	N	38	38	38	38	38							
VAR0 0039	Corrélation de Pearson	,185	,159	,315	,453**	,374*							
	Sig. (bilatérale)	,265	,340	,054	,004	,021							
	N	38	38	38	38	38							
VAR0 0040	Corrélation de Pearson	,025	,109	,094	,283	,301							
	Sig. (bilatérale)	,881	,513	,575	,085	,066							
	N	38	38	38	38	38							
VAR0 0041	Corrélation de Pearson	,394*	,336*	,146	,466**	,437**							
	Sig. (bilatérale)	,014	,039	,382	,003	,006							
	N	38	38	38	38	38							
الولاء_ا لتنظيمي	Corrélation de Pearson	,674**	,585**	,357*	,834**	,814**							
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,028	,000	,000							
	N	38	38	38	38	38							

Corrélations

	VAR000 36	VAR000 37	VAR000 38	VAR000 39	VAR000 40		
VAR0003 1	Corrélation de Pearson	,361*	,165	,349*	,185	,025	

	Sig. (bilatérale)	,026	,323	,032	,265	,881		
	N	38	38	38	38	38		
VAR0003	Corrélation de							
2	Pearson	,301	-,037	,112	,159	,109		
	Sig. (bilatérale)	,067	,827	,503	,340	,513		
	N	38	38	38	38	38		
VAR0003	Corrélation de							
3	Pearson	-,119	,229	,114	,315	,094		
	Sig. (bilatérale)	,476	,167	,496	,054	,575		
	N	38	38	38	38	38		
VAR0003	Corrélation de							
4	Pearson	,386*	,167	,506**	,453**	,283		
	Sig. (bilatérale)	,017	,318	,001	,004	,085		
	N	38	38	38	38	38		
VAR0003	Corrélation de							
5	Pearson	,496**	,249	,488**	,374*	,301		
	Sig. (bilatérale)	,002	,132	,002	,021	,066		
	N	38	38	38	38	38		
VAR0003	Corrélation de							
6	Pearson	1	,571**	,542**	,096	,157		
	Sig. (bilatérale)		,000	,000	,565	,347		
	N	38	38	38	38	38		
VAR0003	Corrélation de							
7	Pearson	,571**	1	,453**	-,154	-,167		
	Sig. (bilatérale)	,000		,004	,355	,316		
	N	38	38	38	38	38		
VAR0003	Corrélation de							
8	Pearson	,542**	,453**	1	,425**	,379*		
	Sig. (bilatérale)	,000	,004		,008	,019		
	N	38	38	38	38	38		
VAR0003	Corrélation de							
9	Pearson	,096	-,154	,425**	1	,668**		
	Sig. (bilatérale)	,565	,355	,008		,000		
	N	38	38	38	38	38		
VAR0004	Corrélation de							
0	Pearson	,157	-,167	,379*	,668**	1		
	Sig. (bilatérale)	,347	,316	,019	,000			
	N	38	38	38	38	38		
VAR0004	Corrélation de							
1	Pearson	,294	-,054	,358*	,329*	,371*		
	Sig. (bilatérale)	,073	,748	,027	,044	,022		

N		38	38	38	38	38		
الولاء_التنظيمي	Corrélacion de Pearson	,620**	,371*	,712**	,554**	,442**		
مي	Sig. (bilatérale)	,000	,022	,000	,000	,005		
N		38	38	38	38	38		

Corrélations

		VAR00041	الولاء التنظيمي
VAR00031	Corrélacion de Pearson	,394*	,674**
	Sig. (bilatérale)	,014	,000
	N	38	38
VAR00032	Corrélacion de Pearson	,336*	,585**
	Sig. (bilatérale)	,039	,000
	N	38	38
VAR00033	Corrélacion de Pearson	,146	,357*
	Sig. (bilatérale)	,382	,028
	N	38	38
VAR00034	Corrélacion de Pearson	,466**	,834**
	Sig. (bilatérale)	,003	,000
	N	38	38
VAR00035	Corrélacion de Pearson	,437**	,814**
	Sig. (bilatérale)	,006	,000
	N	38	38
VAR00036	Corrélacion de Pearson	,294	,620**
	Sig. (bilatérale)	,073	,000
	N	38	38
VAR00037	Corrélacion de Pearson	-,054	,371*
	Sig. (bilatérale)	,748	,022
	N	38	38
VAR00038	Corrélacion de Pearson	,358*	,712**
	Sig. (bilatérale)	,027	,000
	N	38	38
VAR00039	Corrélacion de Pearson	,329*	,554**
	Sig. (bilatérale)	,044	,000
	N	38	38
VAR00040	Corrélacion de Pearson	,371*	,442**
	Sig. (bilatérale)	,022	,005
	N	38	38
VAR00041	Corrélacion de Pearson	1	,626**
	Sig. (bilatérale)		,000
	N	38	38

الولاء_التنظيمي	Corrélation de Pearson	,626**	1
	Sig. (bilatérale)	,000	
	N	38	38

** . La corrélation est significative au niveau 0,01 (bilatéral).

* . La corrélation est significative au niveau 0,05 (bilatéral).

الملحق رقم (03)

RELIABILITY

/VARIABLES=VAR00001 VAR00002 VAR00003 VAR00004 VAR00005 VAR00006 VAR00007
VAR00008 VAR00009

VAR00010 VAR00011 VAR00012 VAR00013 VAR00014 VAR00015 VAR00016 VAR00017
VAR00018 VAR00019 VAR00020

VAR00021 VAR00022 VAR00023 VAR00024 VAR00025 VAR00026 VAR00027 VAR00028
VAR00029 VAR00030

/SCALE('العمل ضغوط ثبات معامل') ALL
/MODEL=ALPHA.

Fiabilité

Remarques

Sortie obtenue		20-JUN-2021 11:31:57
Commentaires		
Entrée	Données	C:\Users\HP\Desktop\لعابب بولحبال - Copie\العابب بولحبال.sav
	Jeu de données actif	Jeu_de_données1
	Filtre	<sans>
	Pondération	<sans>
	Fichier scindé	<sans>
	N de lignes dans le fichier de travail	38
	Entrée de la matrice	
Gestion des valeurs manquantes	Définition de la valeur manquante	Les valeurs manquantes définies par l'utilisateur sont traitées comme étant manquantes.
	Observations utilisées	Les statistiques reposent sur l'ensemble des observations dotées de données valides pour toutes les variables dans la procédure.

Syntaxe		RELIABILITY /VARIABLES=VAR00001 VAR00002 VAR00003 VAR00004 VAR00005 VAR00006 VAR00007 VAR00008 VAR00009 VAR00010 VAR00011 VAR00012 VAR00013 VAR00014 VAR00015 VAR00016 VAR00017 VAR00018 VAR00019 VAR00020 VAR00021 VAR00022 VAR00023 VAR00024 VAR00025 VAR00026 VAR00027 VAR00028 VAR00029 VAR00030 /SCALE('معامل ثبات ضغوط العمل') ALL /MODEL=ALPHA.	
Ressources	Temps de processeur		00:00:00,02
	Temps écoulé		00:00:00,02

Echelle : معامل ثبات ضغوط العمل

Récapitulatif de traitement des observations

		N	%
Observations	Valide	38	100,0
	Exclu ^a	0	,0
	Total	38	100,0

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

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,833	30

RELIABILITY

/VARIABLES=VAR00031 VAR00032 VAR00033 VAR00034 VAR00035 VAR00036 VAR00037

VAR00038 VAR00039
 VAR00040 VAR00041
 /SCALE('الثبات الولاء التنظيمي') ALL
 /MODEL=ALPHA.

Fiabilité

Remarques		
Sortie obtenue		20-JUN-2021 11:33:20
Commentaires		
Entrée	Données	C:\Users\HP\Desktop\لعابب بولحبال - Copie\العابب بولحبال.sav
	Jeu de données actif	Jeu_de_données1
	Filtre	<sans>
	Pondération	<sans>
	Fichier scindé	<sans>
	N de lignes dans le fichier de travail	38
	Entrée de la matrice	
Gestion des valeurs manquantes	Définition de la valeur manquante	Les valeurs manquantes définies par l'utilisateur sont traitées comme étant manquantes.
	Observations utilisées	Les statistiques reposent sur l'ensemble des observations dotées de données valides pour toutes les variables dans la procédure.
Syntaxe		RELIABILITY /VARIABLES=VAR00031 VAR00032 VAR00033 VAR00034 VAR00035 VAR00036 VAR00037 VAR00038 VAR00039 VAR00040 VAR00041 /SCALE('الثبات الولاء التنظيمي') ALL /MODEL=ALPHA.
Ressources	Temps de processeur	00:00:00,02
	Temps écoulé	00:00:00,03

Echelle : ثبات الولاء التنظيمي

Récapitulatif de traitement des observations

		N	%
Observations	Valide	38	100,0
	Exclu ^a	0	,0
	Total	38	100,0

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

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,826	11

RELIABILITY

```
/VARIABLES=VAR00001 VAR00002 VAR00003 VAR00004 VAR00005 VAR00006 VAR00007  
VAR00008 VAR00009  
VAR00010 VAR00011 VAR00012 VAR00013 VAR00014 VAR00015 VAR00016 VAR00017  
VAR00018 VAR00019 VAR00020  
VAR00021 VAR00022 VAR00023 VAR00024 VAR00025 VAR00026 VAR00027 VAR00028  
VAR00029 VAR00030 VAR00031  
VAR00032 VAR00033 VAR00034 VAR00035 VAR00036 VAR00037 VAR00038 VAR00039  
VAR00040 VAR00041  
/SCALE('الكلية الثبات') ALL  
/MODEL=ALPHA.
```

Fiabilité

Remarques

Sortie obtenue	20-JUN-2021 11:34:47
Commentaires	

Entrée	Données	C:\Users\HP\Desktop\لعابب بولحيال - Copie\العابب بولحيال.sav
	Jeu de données actif	Jeu_de_données1
	Filtre	<sans>
	Pondération	<sans>
	Fichier scindé	<sans>
	N de lignes dans le fichier de travail	38
	Entrée de la matrice	
Gestion des valeurs manquantes	Définition de la valeur manquante	Les valeurs manquantes définies par l'utilisateur sont traitées comme étant manquantes.
	Observations utilisées	Les statistiques reposent sur l'ensemble des observations dotées de données valides pour toutes les variables dans la procédure.
Syntaxe		RELIABILITY /VARIABLES=VAR00001 VAR00002 VAR00003 VAR00004 VAR00005 VAR00006 VAR00007 VAR00008 VAR00009 VAR00010 VAR00011 VAR00012 VAR00013 VAR00014 VAR00015 VAR00016 VAR00017 VAR00018 VAR00019 VAR00020 VAR00021 VAR00022 VAR00023 VAR00024 VAR00025 VAR00026 VAR00027 VAR00028 VAR00029 VAR00030 VAR00031 VAR00032 VAR00033 VAR00034 VAR00035 VAR00036 VAR00037 VAR00038 VAR00039 VAR00040 VAR00041 /SCALE('الثبات الكلي') ALL /MODEL=ALPHA.
Ressources	Temps de processeur	00:00:00,00
	Temps écoulé	00:00:00,02

Echelle : الثبات الكلي

Récapitulatif de traitement des observations

		N	%
Observations	Valide	38	100,0
	Exclu ^a	0	,0
	Total	38	100,0

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

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,829	41

الملحق رقم (06)

```

REGRESSION
/MISSING LISTWISE
/STATISTICS COEFF OUTS R ANOVA COLLIN TOL ZPP
/CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10)
/NOORIGIN
/DEPENDENT الولاء_التنظيمي
/METHOD=ENTER غموض_الدور صراع_الدور عبئ_العمل
فرص_النمو والترقي
.الجنس_م الظروف_البيئية نمط_الشخصية

```

Régression

Remarques

Sortie obtenue		24-MAY-2021 13:51:31
Commentaires		
Entrée	Données	E:\لعايب بولحبال\لعايب بولحبال.sav
	Jeu de données actif	Jeu_de_données1
	Filtre	<sans>
	Pondération	<sans>
	Fichier scindé	<sans>
	N de lignes dans le fichier de travail	38
Gestion des valeurs manquantes	Définition de la valeur manquante	Les valeurs manquantes définies par l'utilisateur sont traitées comme étant manquantes.
	Observations utilisées	Les statistiques sont basées sur des observations dépourvues de valeurs manquantes dans les variables utilisées.

Syntaxe		REGRESSION /MISSING LISTWISE /STATISTICS COEFF OUTS R ANOVA COLLIN TOL ZPP /CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10) /NOORIGIN /DEPENDENT الولاء_التنظيمي /METHOD=ENTER عبئ_العمل صراع_الدور غموض_الدور ظروف_العمل نمط_الإشراف فرص_النمو والترقي نمط_الشخصية الظروف_البيئية الجنس_م
Ressources	Temps de processeur	00:00:00,03
	Temps écoulé	00:00:00,08
	Mémoire requise	10048 octets
	Mémoire supplémentaire obligatoire pour les tracés résiduels	0 octets

Variables introduites/éliminées^a

Modèle	Variables introduites	Variables éliminées	Méthode
1	الجنس_م, نمط_الشخصية, الظروف_البيئية, فرص_النمو والترقي, عبئ_العمل, غموض_الدور, نمط_الإشراف, ظروف_العمل, صراع_الدور ^b		Introduire

a. Variable dépendante : الولاء_التنظيمي

b. Toutes les variables demandées ont été introduites.

Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,695 ^a	,483	,317	,49249

a. Prédicteurs : (Constante), الجنس_م, نمط_الشخصية, الظروف_البيئية, فرص_النمو_والتقني, عبئ_العمل, غموض_الدور, نمط_الإشراف, ظروف_العمل, صراع_الدور

ANOVA^a

Modèle	Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
1 Régression	6,344	9	,705	2,906	,015 ^b
Résidu	6,791	28	,243		
Total	13,135	37			

a. Variable dépendante : الولاء_التنظيمي

b. Prédicteurs : (Constante), الجنس_م, نمط_الشخصية, الظروف_البيئية, فرص_النمو_والتقني, عبئ_العمل, غموض_الدور, نمط_الإشراف, ظروف_العمل, صراع_الدور

Coefficients^a

Modèle	Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
	B	Erreur standard			
1 (Constante)	1,926	,711		2,708	,011
عبئ_العمل	-,235	,131	-,292	-1,799	,083
صراع_الدور	,082	,153	,119	,540	,593
غموض_الدور	,018	,115	,029	,159	,875
ظروف_العمل	,002	,181	,002	,013	,990
نمط_الإشراف	,517	,163	,515	3,169	,004
فرص_النمو_والتقني	-,131	,113	-,208	-1,160	,256
نمط_الشخصية	,101	,136	,136	,740	,466

الضروف الـ بيئية	-,018	,167	-,017	-,106	,917					
الجنس م	,034	,113	,052	,301	,766					

Coefficients^a

Modèle	Corrélations			Statistiques de colinéarité	
	Corrélation simple	Partielle	Partielle	Tolérance	VIF
1 (Constante)					
عبي_العمل	-,169	-,322	-,244	,703	1,422
صراع_الدور	,154	,102	,073	,378	2,645
غموض_الدور	,019	,030	,022	,555	1,802
ضروف_العمل	-,067	,002	,002	,517	1,934
نمط_الإشراف	,572	,514	,431	,698	1,432
فرص_النمو_والترقي	-,305	-,214	-,158	,572	1,748
نمط_الشخصية	,360	,138	,101	,543	1,841
الضروف_البيئية	,010	-,020	-,014	,733	1,364
الجنس م	,145	,057	,041	,623	1,604

a. Variable dépendante : الولاء_التنظيمي

Diagnostics de colinéarité^a

Mo dèle	Dimension	Valeur propre	Index de conditi on	Proportions de la variance								
				(Cons tante)	عبي_العمل	صراع_الدور						
1	1	9,663	1,000	,00	,00	,00						
	2	,096	10,011	,00	,00	,02						
	3	,070	11,778	,00	,02	,05						
	4	,048	14,146	,00	,00	,06						
	5	,035	16,604	,01	,05	,16						
	6	,031	17,543	,03	,80	,00						
	7	,019	22,658	,00	,03	,03						
	8	,017	24,140	,00	,08	,53						
	9	,012	28,356	,26	,02	,00						
	10	,009	33,067	,69	,00	,14						

Diagnostics de colinéarité^a

Modèle	Dimension	Proportions de la variance		
--------	-----------	----------------------------	--	--

		غموض_الدور	ضروف_العمل	نمط_الإشراف	فرص_النمو_والترقية	نمط_الشخصية		
		ر		ي		ة		
1	1	,00	,00	,00	,00	,00		
	2	,22	,00	,03	,01	,08		
	3	,04	,01	,01	,15	,14		
	4	,01	,00	,04	,08	,10		
	5	,54	,00	,03	,08	,00		
	6	,02	,00	,03	,03	,00		
	7	,02	,27	,45	,24	,06		
	8	,08	,01	,00	,29	,37		
	9	,00	,58	,40	,01	,09		
	10	,08	,13	,00	,10	,16		

Diagnostics de colinéarité^a

Modèle	Dimension	Proportions de la variance	
		الضروف_البيئية	الجنس_م
1	1	,00	,00
	2	,01	,02
	3	,01	,01
	4	,00	,43
	5	,00	,23
	6	,05	,03
	7	,08	,02
	8	,23	,15
	9	,07	,05
	10	,55	,06

a. Variable dépendante : الولاء_التنظيمي