

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 الأداء الوظيفي للموارد البشرية

دراسة حالة أساتذة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة محمد

الصديق بن يحيى - جيجل

مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي في علوم التسيير

تخصص: إدارة الموارد البشرية

إشراف الأستاذ:

رابح بوزيدي

إعداد الطالب:

علاء الدين بوعيطة

أعضاء لجنة المناقشة

رئيسا	جامعة جيجل	محمد صالح
ممتحنا	جامعة جيجل	شاطر شفيق
مشرفا ومقررا	جامعة جيجل	بوزيدي رابح

السنة الجامعية: 2022/2021

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

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 الأداء الوظيفي للموارد البشرية

دراسة حالة أساتذة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة محمد

الصديق بن يحيى - جيجل

مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي في علوم التسيير

تخصص: إدارة الموارد البشرية

إشراف الأستاذ:

رابح بوزيدي

إعداد الطالب:

علاء الدين بوعيطة

أعضاء لجنة المناقشة

رئيسا	جامعة جيجل	محمد صالح
ممتحنا	جامعة جيجل	شاطر شفيق
مشرفا ومقررا	جامعة جيجل	بوزيدي رايح

السنة الجامعية: 2022/2021

إهداء

إلهي لا يطيب الليل إلا بشكرك ولا يطيب النهار إلا بطاعتك ولا تطيب اللحظات إلا بذكرك

الله جل جلاله

إلى من بلغ الرسالة وأدى الأمانة ونصح الأمة إلى نبي الرحمة ونور العالمين سيدنا محمد صلى الله عليه وسلم

إلى من غاب البدر بذكرها وحجبت الشمس بنورها ويجف البحر لو كان مدادا لشكرها إلى التي جعل الرب الجنة تحت أقدامها إلى التي سهرت الليالي لأجلي

أمي الغالية حفظها الرحمان

إلى مثلي الأعلى الذي كان شمعة تحترق ليضيء لي الدرب إلى الذي شقى من سعادتي وسهر لراحتي والذي علمني أن المبادئ والأخلاق ثروتي

أبي رمز العطاء والتضحية

إلى من بوجودهم أكتسب قوة ومحبة لا حدود لها، إلى من عرفت معهم معنى الحياة، إلى إخوتي وأخواتي: محمد، حمدي، رانيا، ملاك، وميادة

شكر

الحمد لله الذي هداني لهذا و ما كنت لأهتدي لولا أن هداني الله لما فيه الصلاح والنجاح، و بعد شكرنا لله أتقدم بفائق الشكر والتقدير و العرفان إلى أستاذي المشرف الدكتور "بوزيدي رابح" على ما قدمه لي من دعم في إنجاز بحثي، بتوجيهاته، ونصائحه و إرشاداته القيمة، كما أشكر جميع أساتذة علوم التسيير الذين درسوني.

فهرس المحتويات

رقم الصفحة	المحتوى
	إهداء
	شكر
	فهرس المحتويات
	فهرس الجداول
	فهرس الأشكال
	فهرس الملاحق
أ - ح	مقدمة
الفصل الأول: الإطار النظري لضغوط العمل	
8	تمهيد
9	المبحث الأول: ماهية ضغوط العمل
9	المطلب الأول: مفهوم ضغوط العمل
11	المطلب الثاني: عناصر ضغوط العمل
12	المطلب الثالث: مراحل ضغوط العمل
12	المطلب الرابع: مستويات ضغوط العمل
13	المبحث الثاني: مصادر ضغوط العمل
13	المطلب الأول: المصادر الشخصية لضغوط العمل
14	المطلب الثاني: المصادر الوظيفية لضغوط العمل
15	المطلب الثالث: المصادر التنظيمية لضغوط العمل
16	المطلب الرابع: المصادر البيئية لضغوط العمل
16	المبحث الثالث: أنواع ونماذج ونظريات وأثار ضغوط العمل
16	المطلب الأول: أنواع ضغوط العمل
17	المطلب الثاني: نماذج ضغوط العمل

20	المطلب الثالث: نظريات ضغوط العمل
21	المطلب الرابع: آثار ضغوط العمل
23	خلاصة
الفصل الثاني: الإطار النظري للأداء الوظيفي للموارد البشرية	
25	تمهيد
26	المبحث الأول: ماهية الأداء الوظيفي للموارد البشرية
26	المطلب الأول: مفهوم الأداء الوظيفي للموارد البشرية
28	المطلب الثاني: أنواع الأداء الوظيفي للموارد البشرية
28	المطلب الثالث: محددات الأداء الوظيفي للموارد البشرية
29	المطلب الرابع: العوامل المؤثرة على الأداء الوظيفي للموارد البشرية
31	المبحث الثاني: تقييم الأداء الوظيفي للموارد البشرية
31	المطلب الأول: مفهوم تقييم الأداء الوظيفي للموارد البشرية
33	المطلب الثاني: أهداف تقييم الأداء الوظيفي للموارد البشرية
34	المطلب الثالث: طرق تقييم الأداء الوظيفي للموارد البشرية
36	المطلب الرابع: مراحل تقييم الأداء الوظيفي للموارد البشرية
37	المطلب الخامس: المشاكل التي تواجه عملية تقييم الأداء الوظيفي للموارد البشرية
38	المبحث الثالث: أثر مصادر ضغوط العمل على الأداء الوظيفي للموارد البشرية
38	المطلب الأول: أثر ضغوط العمل الناتجة عن المصادر التنظيمية على الأداء الوظيفي للموارد البشرية
40	المطلب الثاني: أثر ضغوط العمل الناتجة عن المصادر الشخصية على الأداء الوظيفي للموارد البشرية
41	المطلب الثالث: أثر ضغوط العمل الناتجة عن المصادر التنظيمية على الأداء الوظيفي للموارد البشرية
43	خلاصة

الفصل الثالث: دراسة أثر ضغوط العمل على الأداء الوظيفي لأساتذة كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة جيجل	
45	تمهيد
46	المبحث الأول: تقديم كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة جيجل
46	المطلب الأول: نبذة تاريخية عن كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة جيجل
47	المطلب الثاني: تعريف كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة جيجل
47	المطلب الثالث: تحليل الهيكل التنظيمي لكلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة جيجل
53	المبحث الثاني: الإجراءات المنهجية للدراسة الميدانية
53	المطلب الأول: مجتمع وعينة الدراسة
54	المطلب الثاني: صدق وثبات الإستبيان
61	المطلب الثالث: أساليب المعالجة الإحصائية
61	المبحث الثالث: عرض وتحليل البيانات الخاصة بعينة الدراسة
61	المطلب الأول: عرض وتحليل البيانات الخاصة بالخصائص الشخصية والوظيفية
65	المطلب الثاني: عرض وتحليل البيانات الخاصة بضغط العمل
72	المطلب الثالث: عرض وتحليل البيانات الخاصة بالأداء الوظيفي
77	المطلب الرابع: إختبار فرضيات الدراسة
80	خلاصة
82	الخاتمة
86	قائمة المراجع
	الملاحق
	ملخص

فهرس الجداول

الصفحة	عنوان الجدول	الرقم
35	نموذج تقييم أداء الموظف على طريقة "سلم التدرج البياني"	01
36	نموذج لقائمة الإختبار في تقييم الأداء	02
54	مقياس ليكارث الخماسي	03
54	تحديد طول الخلايا حسب مقياس ليكارث الخماسي	04
55	الأساتذة المحكمين	05
55	الصدق الداخلي لظروف العمل	06
56	الصدق الداخلي لبعء صراع الدور	07
56	الصدق الداخلي لبعء غموض الدور	08
57	الصدق الداخلي لبعء عبء العمل	09
57	الصدق الداخلي بعد الهيكل التنظيمي	10
58	الإتساق الداخلي لأبعاد ضغوط العمل	11
58	الإتساق الداخلي لبعء كمية العمل	12
59	الإتساق الداخلي لبعء جودة العمل	13
59	الإتساق الداخلي لبعء السلوك الإبداعي	14
60	الإتساق الداخلي لأبعاد الأداء الوظيفي	15
60	معامل ثبات أداة الدراسة	16
62	توزيع أفراد العينة حسب الجنس	17
62	توزيع أفراد العينة حسب العمر	18
63	توزيع أفراد العينة حسب الحالة الإجتماعية	19
63	توزيع أفراد العينة حسب المؤهل العلمي	20
64	توزيع أفراد العينة حسب عدد سنوات العمل	21
64	توزيع أفراد العينة حسب الرتبة الوظيفية	22
65	المتوسط والانحراف المعياري لظروف العمل	23
66	المتوسط والانحراف المعياري لصراع الدور	24

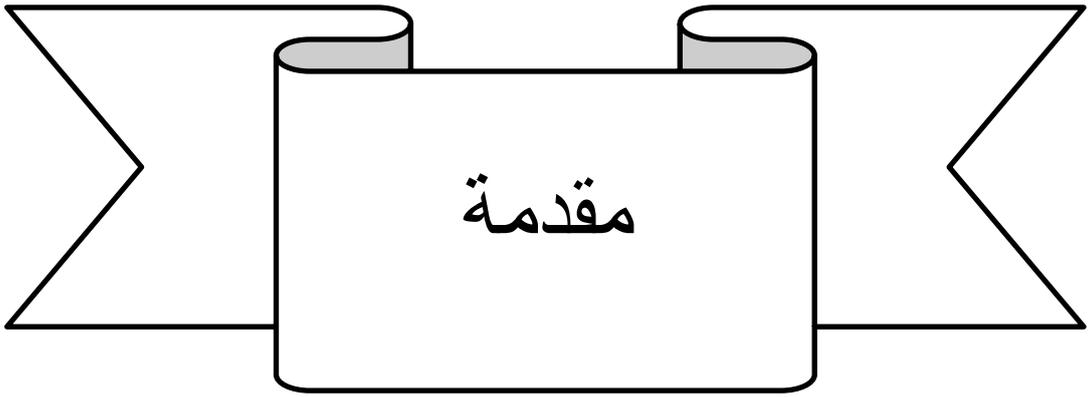
68	المتوسط والانحراف المعياري لغموض الدور	25
69	المتوسط والانحراف المعياري لعبء العمل	26
71	المتوسط والانحراف المعياري للهيكل التنظيمي	27
73	المتوسط والانحراف المعياري لكمية العمل	28
74	المتوسط والانحراف المعياري لجودة العمل	29
75	المتوسط والانحراف المعياري للسلوك الإبداعي	30
77	إختبار صلاحية النموذج	31
77	نتائج تحليل الإنحدار المتعدد لأثر المتغيرات المستقلة	32

فهرس الأشكال

الصفحة	عنوان الشكل	الرقم
11	التفاعل بين العناصر المسببة لضغوط العمل	01
17	نموذج hebb للضغوط	02
18	نموذج Gibson وآخرون لعوامل ضغوط العمل	03
19	نموذج مارشال للضغوط	04
19	نموذج katz and kann لضغوط العمل	05
62	توزيع أفراد العينة حسب الجنس	06
62	توزيع أفراد العينة حسب العمر	07
63	توزيع أفراد العينة حسب الحالة الإجتماعية	08
63	توزيع أفراد العينة حسب المؤهل العلمي	09
64	توزيع أفراد العينة حسب عدد سنوات العمل	10
64	توزيع أفراد العينة حسب الرتبة الوظيفية	11

فهرس الملاحق

الرقم	عنوان الملحق
01	الإستبيان
02	حساب معامل الصدق والثبات
03	الإتساق الداخلي لمحاور الإستبيان
04	إختبار الفرضيات



تمهيد:

يشهد عالمنا المعاصر تزايداً كبيراً في عدد وحجم منظمات الأعمال بمختلف أنواعها عمومية كانت أو خاصة، والتي تعمل على تلبية حاجات ورغبات الأفراد والمجتمعات على حد سواء. ولنجاح واستمرارية هذه المنظمات في تحقيق أهدافها لابد من مراعات مجموعة من المتغيرات التي قد تحول دون وصولها إلى مبتغاهها. وتعتبر ضغوط العمل إحدى هذه المتغيرات والتي أضحت مظهر من مظاهر حياة الفرد العامل داخل المنظمة. كما أن المنظمة الواحدة تشهد عدة أشكال من الضغوط في مختلف مستوياتها الإدارية والتنظيمية. ويعد المورد البشري أساس نجاح منظمات الأعمال بمختلف أنواعها سواء كانت إنتاجية أو خدمية، وذلك من خلال العمل الذي يؤديه ومقدار الجهد الذي يبذله بإعتباره الوحيد القادر على إدارة الموارد الأخرى بالمنظمة. الأمر الذي يستلزم الاهتمام به ومتابعة وتقييم أدائه، ومعاينة المشاكل والضغوط التي يواجهها في العمل سعياً من أجل التحسين من مستوى أدائه والرفع من روحه المعنوية.

1- إشكالية البحث:

إنطلاقاً مما سبق ذكره، ونظراً لأهمية موضوع ضغوط العمل والأداء الوظيفي بالنسبة للمورد البشري والمنظمات على حد سواء. وجهنا اهتمامنا لموضوع ضغوط العمل وأثرها على الأداء الوظيفي لأساتذة كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة جيجل. عملنا على دراسة وتحليل هذا الموضوع من خلال الإشكالية الرئيسية التالية:

- هل يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لضغوط العمل على الأداء الوظيفي لأساتذة كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة جيجل؟

وقصد تسهيل الدراسة والإجابة على إشكالية البحث قمنا بتقسيمها إلى التساؤلات الفرعية التالية:

- هل يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لظروف العمل على الأداء الوظيفي لأساتذة كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة جيجل عند مستوى الدلالة (0,05)؟

- هل يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لصراع الدور على الأداء الوظيفي لأساتذة كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة جيجل عند مستوى الدلالة (0,05)؟

- هل يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لغموض الدور على الأداء الوظيفي لأساتذة كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة جيجل عند مستوى الدلالة (0,05)؟

- هل أثر ذو دلالة إحصائية لعبء العمل على الأداء الوظيفي لأساتذة كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة جيجل عند مستوى الدلالة (0,05)؟

- هل يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للهيكل التنظيمي على الأداء الوظيفي لأساتذة كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة جيجل عند مستوى الدلالة (0,05)؟

2. فرضيات الدراسة:

- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لظروف العمل على الأداء الوظيفي لأساتذة كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة جيجل.

- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لصراع الدور على الأداء الوظيفي لأساتذة كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة جيجل عند مستوى الدلالة (0,05).

- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لغموض الدور على الأداء الوظيفي لأساتذة كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة جيجل عند مستوى الدلالة (0,05).

- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لعبئ العمل على الأداء الوظيفي لأساتذة كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة جيجل عند مستوى الدلالة (0,05).

- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للهيكل التنظيمي للمنظمة على الأداء الوظيفي لأساتذة كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة جيجل عند مستوى الدلالة (0,05).

3- أهمية الدراسة:

- تكمّن أهمية دراستنا لموضوع "أثر ضغوط العمل على الأداء الوظيفي للموارد البشرية" في النقاط التالية:
- تكمن الأهمية من هذه الدراسة في كون موضوع ضغوط العمل وأثره على الأداء الوظيفي للموارد البشرية من بين الموضوعات التي أثارت اهتمام الباحثين والمفكرين في مجال الاقتصاد والإدارة وعلوم الإجماع، وذلك لما لها من آثار سلبية على أداء الفرد والمنظمة.
- التعرف على العوامل والمصادر التي تؤدي إلى شعور الموظفين في مؤسسات التعليم العالي بضغوط العمل واكتشاف الآثار الناجمة عن هذه الضغوط وسبل الحد منها.
- بالإضافة إلى إثراء البحث العلمي والمكتبة الجامعية من خلال هذه الدراسة حتى يكون كمرجع وسيط للطلبة.

4- أهداف الدراسة:

إن الهدف الرئيسي لهذه الدراسة هو محاولة الكشف عن أثر ضغوط العمل على أداء الموارد البشرية بكلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة جيجل. كما تسعى هذه الدراسة كذلك إلى تكوين إطار نظري متكامل يغطي مجمل أدبيات ضغوط العمل والأداء الوظيفي وما يرتبط بهم من مفاهيم.

كما تهدف الدراسة إلى معرفة مستويات مصادر ضغوط العمل المتعلقة بالوظيفة (طبيعة العمل، صراع الدور، عبئ العمل، الظروف المادية). ومعرفة ما إذا كانت هذه المصادر لها تأثير على أداء الموارد البشرية بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة جيجل.

وفي الأخير الوصول إلى نتائج تساعد على وضع توصيات من شأنها أن تساعد في الحد من مسببات ضغوط العمل إن وجدت أو التخفيف من أثارها السلبية على العاملين بالمؤسسة المذكورة ، لتحقيق مستوى أعلى من الأداء الوظيفي بالمؤسسة.

5- المنهج المتبع:

بما أن موضوع الدراسة يهدف إلى تحديد مدى تأثير المتغير المستقل والمتمثل في ضغوط العمل على المتغير التابع والمتمثل في الأداء الوظيفي للموارد البشرية بالمنظمة، بالنظر للطبيعة الترابطية بين هاذين المتغيرين ومن أجل الإلمام بجوانب هذه الدراسة قمنا بالاعتماد على منهجين هما:

- **المنهج الوصفي:** تمت الإستعانة به في الجانب النظري من خلال جمع المعلومات وإنتقاء أهم الأفكار المتعلقة بموضوع الدراسة، من خلال الإعتماد على مجموعة من المراجع والمتمثلة في الكتب والمجلات، الرسائل الجامعية والمواقع الإلكترونية.
- **المنهج الإحصائي:** تمت الإستعانة به في الجانب التطبيقي، من أجل التعرف على تأثير ضغوط العمل على الأداء الوظيفي لموظفي كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة محمد الصديق بن يحي بجيجل.

وقد تم الإعتماد على الإستبيان الذي تضمن مجموعة من الأسئلة المترابطة مع بعضها البعض والتي تساعد على إعطاء إجابة لإشكالية البحث، قدمت الإستبانة لعينة من الموظفين بكلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة جيجل.

6- أسباب اختيار الموضوع:

تتمثل أسباب اختيارنا لهذا الموضوع فيما هو ذاتي وما هو موضوعي.

- **أسباب ذاتية**
- من بين الأسباب التي دفعتنا إلى اختيار هذا الموضوع هي قناعتنا الخاصة بالقيمة المميزة والأهمية البالغة التي تكتسبها الموارد البشرية داخل الجامعات الجزائرية بصفة عامة وجامعة جيجل بصفة خاصة، وأن مستوى أدائهم ربما يؤثر تأثير مباشر على السير الحسن لهذه الجامعات التي تعتبر أساس تطور وتقدم المجتمعات، لذلك إرتأينا إلى دراسة أثر الضغوط عليهم.
- محاولة التعرف على ضغوط العمل التي يتعرض لها المورد البشري داخل المنظمة الجزائرية.
- تحسيس المسؤولين بالأثار السلبية لضغوط العمل على الأداء الوظيفي للمورد البشري.

- أسباب موضوعية
- محاولة القيام بدراسة ميدانية حول ضغوط العمل وأثرها على الأداء الوظيفي للموارد البشرية بمنظمات التعليم العالي بالجزائر.
- تحسيس هذه المنظمات بالدور الكبير الذي يلعبه المورد البشري، مع إظهار وتبيان أهميته في إنجاز العمل وتحقيق أهداف المنظمة.
- إثراء المكتبة الجامعية بمرجع جديد حول ضغوط العمل والأداء الوظيفي، وذلك في محاولة لرفع الوعي من أجل مواجهة مثل هذه الظواهر.

7- اطار الدراسة:

- **الاطار المكاني:** بهدف التعرف على الآثار التي تخلفها ضغوط العمل على الأداء الوظيفي للموارد البشرية. اخترنا لتحقيق هذه الدراسة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة جيجل.
- **الاطار الزمني:** قمنا بهذه الدراسة في الفترة الممتدة من بداية شهر أفريل 2022. وكانت الدراسة الميدانية في شهر ماي من نفس السنة.
- **الاطار البشري:** اقتصرنا على عينة تقدر بـ 41 موظف (إداريين وأساتذة) في كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير- جامعة جيجل.

8- الدراسات السابقة:

أولاً: الدراسات باللغة العربية:

- **الدراسة الأولى:** دراسة (خليفات والمطارنة 2010): بعنوان "أثر ضغوط العمل على الأداء الوظيفي": دراسة ميدانية بالمدارس الأساسية الحكومية إقليم جنوب الأردن. وقد هدفت هذه الدراسة إلى تحديد أثر ضغوط العمل على الأداء الوظيفي لدى مديري المدارس الحكومية بإقليم جنوب الأردن، وقد تم توزيع الاستبيان على عينة الدراسة الكتونة من 331 مدير ومديرة و 985 معلم ومعلمة. وقد توصلت الدراسة إلى أن مستوى الضغوط في الأداء لدى المديرين كان متوسط وهناك فروق ذات دلالة إحصائية لمستوى ضغوط العمل يؤول إلى متغير الجنس والمستوى التعليمي والعمر والحالة الاجتماعية.
- **الدراسة الثانية:** دراسة (عايض والشمسي 2013) بعنوان "ضغوط العمل وعلاقتها بالأداء الوظيفي": دراسة تطبيقية على الشركة اليمنية للغاز. وقد هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مستوى ضغوط العمل والأداء الوظيفي، وكذلك طبيعة العلاقة بين ضغوط العمل لدى العاملين والأداء الوظيفي في الشركة، إضافة إلى الكشف عن مدى وجود فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات عينة الدراسة حول ضغوط العمل والأداء الوظيفي تبعا للمتغيرات الشخصية والوظيفية، وقد تم جمع البيانات بواسطة استبانة وزعة على عينة دراسة تم اختيارها بطريقة الحصر الشامل من مجتمع الدراسة المتكون من (245) عامل وعاملة.

توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها: عدم وجود علاقة ارتباط بين ضغوط العمل والأداء الوظيفي، بالإضافة إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات عينة الدراسة حول ضغوط العمل والأداء الوظيفي تبعا للمتغيرات الشخصية والوظيفية، باستثناء بعد الوظيفة تبعا لمتغير الجنس والمسمى الوظيفي، وبعدي العمل وجودة الأداء تبعا لمتغير المؤهل العلمي.

- الدراسة الثالثة: دراسة (حمداوي ومشعلي 2016) تحت عنوان "أثر ضغوط العمل على الأداء الوظيفي لإداري كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير":

وقد هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر ضغوط العمل بمختلف مصادرها (غموض الدور، عبء الدور، صراع الدور) على الأداء الوظيفي لإداري كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة 08 ماي 1945 بقالمة. حيث تم توزيع الإستبيان على عينة تتكون من (52) فرد موزعين على مختلف الوظائف الإدارية بالكلية.

وقد توصلت الدراسة إلى أن هناك مستويات متوسطة من ضغوط العمل، بينما تم تسجيل أداء وظيفي مقبول، وأنه هناك علاقة تأثير وارتباط لبعد غموض الدور مع الأداء الوظيفي عكس كل من عبء الدور وصراع الدور.

ثانيا: الدراسات باللغة الأجنبية:

- الدراسة الأولى:

Winefield, et al. (2002) "work stress and Quality of work Performance in Australian General Practitioners"

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على طبيعة العلاقة بين عبء العمل وضغوط العمل والرضا الوظيفي على الأداء الوظيفي، وقد تم إختيار عينة عشوائية مكونة من (30) مشاركا من الممارسين لمهنة الرعاية الصحية في أستراليا والذين تتراوح أعمارهم بين 35-45 سنة، واعتمدت الدراسة على الأسلوب الوصفي التحليلي للوصول إلى أهداف الدراسة.

وقد توصلت الدراسة إلى العديد من النتائج، منها أن الرضا عن الدعم الوظيفي المقدم كان أفضل من الرضا عن ضغوط العمل، وأوصت هذه الدراسة بمجموعة من التوصيات أهمها أن هناك حاجة إلى إعادة النظر في نظم تقييم الأداء الوظيفي في مؤسسات الرعاية الصحية.

- الدراسة الثانية:

Katherine, et al. (2006) "Hardiness and support at Work as Predictors of Work stress and Job satisfaction"

هدفت هذه الدراسة إلى إختيار نموذج يستند نظريا وتجريبيا يربط بين ضغوط العمل وتكرار العلاقة السلبية بين ضغوط العمل والرضا الوظيفي. حيث طبقت الدراسة على كل من شركة التكنولوجيا الفائقة و وكالة حكومية في الولايات المتحدة الأمريكية، استخدمت الدراسة الأسلوب الوصفي التحليلي، حيث تكونت عينة

الدراسة من (378) موظف من موظفي شركة التكنولوجيا الفائقة و (745) موظف من موظفي وكالة حكومية في الولايات المتحدة.

أظهرت نتائج الدراسة أن بيئة العمل والسمات الشخصية الفردية قد تجلب آثار وقائية تقلل من ضغوط العمل وتزيد الرضا الوظيفي، ونصحت الدراسة بضرورة مناقشة الآثار العملية للحد من ضغوط العمل وتعزيز الرضا الوظيفي والتوجهات المستقبلية.

- الدراسة الثالثة:

Rubina kazmi and Shehla Amjad and Delaware Khan (2008) “Occupational stress and its effect on job performance : A case study of medical house officers of District Bhattabad”

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة تأثير ضغوط العمل على الأداء الوظيفي، في باكستان مقاطعة تاباتاد، حيث تم إجراء الدراسة التطبيقية على مجموعة من الضباط يعملون في هذه المنطقة حيث تم توزيع إستبانة على عينة بلغ عددها (55) ضابط، وتم تحليل البيانات باستخدام الأساليب الإحصائية بما في ذلك الإحصاء الوصفي والإنحدار المتعدد.

وقد توصلت الدراسة إلى وجود علاقة سلبية بين ضغوط العمل والأداء الوظيفي، حيث أن هؤلاء الضباط الذين لديهم إرتفاع في مستوى الإجهاد الوظيفي كان لهم أداء وظيفي منخفض، وكل العوامل التي أثرت على الضباط كانت نسبتها أعلى عند الذكور أكثر من الإناث، وتم إقتراح مجموعة من الحلول للتقليل من أثر الضغوط على أداء الضباط وذلك من خلال فتح التواصل بين الموظفين وإعداد الوصف الوظيفي، ومحاولة توضيح المهام والأدوار للتقليل من صراع وغموض الدور لديهم.

كل الدراسات السابقة قامت بدراسة أثر المتغير المستقل "ضغوط العمل" على المتغير التابع "الأداء الوظيفي" بالإضافة إلى دراسة أثر كل بعد من أبعاد المتغير المستقل منفردا على المتغير التابع ككل. ما يميز دراستنا هو أننا قمنا بذات الشيء إلى جانب دراسة أثر المتغير المستقل ككل على عناصر البعد التنظيمي من المتغير التابع منفردا. كما أننا أجرينا الدراسة على أساتذة التعليم العالي عكس الدراسات السابقة التي كانت كلها في مؤسسات خدمية وإقتصادية.

9- صعوبات الدراسة:

- إرتباط موضوع الدراسة بالعلوم النفسية والإجتماعية وكذا علوم الإدارة والتسيير مما يجعله دراسة معقدة.
- إتساع حجم الموضوع وصعوبة التحكم فيه.
- صعوبة جمع المعلومات بالمؤسسة محل الدراسة حيث واجهتنا صعوبات فيما يتعلق بتوزيع وملئ الإستبيان.

10- خطة الدراسة:

سنقسم الدراسة إلى ثلاثة فصول، حيث تم تخصيص الفصل الأول والثاني للجانب النظري أما الفصل الثالث فيخصص للجانب التطبيقي أو الميداني. وسنعرف في الفصلين الأول والثاني كلا من الإطار النظري لضغوط

العمل والإطار النظري للأداء الوظيفي للموارد البشرية. أما الجانب الميداني فقد قسمناه إلى ثلاث مباحث، المبحث الأول تناول الدراسة الإستطلاعية والمبحث الثاني والثالث فتضمن الإجراءات المنهجية للدراسة مع عرض وتحليل بيانات الدراسة وإختبار الفرضيات.

الفصل الأول: الإطار النظري لضغوط العمل

- المبحث الأول: ماهية ضغوط العمل
- المبحث الثاني: مصادر ضغوط العمل
- المبحث الثالث: أنواع ونماذج ونظريات وأثار ضغوط العمل

تمهيد:

يعد موضوع ضغوط العمل من المواضيع التي نالت إهتمام كبيرا من قبل الباحثين والمهتمين بمجال العلوم الإدارية إذ يعد أحد الأسباب والمتغيرات التي تعيق أداء المنظمة وتحول دون تحقيق أهدافها. لهذا نجد أن المسؤولين في مختلف المستويات الإدارية يعطون أهمية بالغة لموضوع ضغوط العمل وأثره على أداء الموارد البشرية في المنظمة.

وسنتطرق في هذا الفصل والذي يحمل عنوان الإطار النظري لضغوط العمل إلى موضوع ضغوط العمل من عدة جوانب حيث تم تقسيم الفصل إلى 3 مباحث. تتناول المبحث الأول ماهية ضغوط العمل والتي شملت كل من المفهوم وعناصر والمستويات والمراحل الخاصة بضغوط العمل. أما المبحث الثاني فتطرقنا فيه إلى مصادر ضغوط العمل والتي شملت (المصادر التنظيمية، المصادر الشخصية، الوظيفية والبيئية). والمبحث الثالث والأخير فتم التطرق فيه إلى أنواع ضغوط العمل والنماذج والنظريات المتعلقة به، وكذا الآثار المترتبة عليه.

المبحث الأول: ماهية ضغوط العمل

لقد تعددت وتباينه آراء الباحثين والمفكرين حول إعطاء مفهوم واضح ومحدد لضغوط العمل، حيث أن كل منهم أعطى مفهوم لهذه الضغوط حسب وجهة نظره وتوجهه، وفي هذا المبحث سوف نقدم بعض التعاريف لضغوط العمل، مع تحديد عناصرها وخصائصها وأسبابها.

المطلب الأول: مفهوم ضغوط العمل

أولاً: تعريف ضغوط العمل

تباينت واختلقت وجهات النظر عند المفكرين بشأن إعطاء تعريف موحد لضغوط العمل، فلا يوجد تعريف محدد لهذا المصطلح، وفيما يلي سوف نقدم بعض أهم التعاريف:

- تعتبر الضغوط عبارة عن "حالة نفسية تنعكس على ردود الفعل الجسمية والنفسية والسلوكية، والناشئة عن التهديد الذي يدركه الفرد عندما يتعرض للمواقف والأحداث الضاغطة في البيئة المحيطة به، وهو نمط معقد من الحالات العاطفية والوجدانية، وهو رد فعل فسيولوجي إستجابتي لمجموعة الضواغط الخارجية"¹.
- ضغوط العمل هي "حالة من التوتر والقلق والإستياء تنتج من خلال وجود مسببات للقلق كعدم توفر الوسائل للقيام بالمهام أو إختلاف الأداء وعدم إحترام حريات الموظفين"².
- كما تعرف ضغوط العمل على أنها "مجموعة من المؤثرات الموجودة في بيئة العمل، التي ينتج عنها مجموعة من ردود الأفعال، تظهر في سلوك الموظفين أو في حالتهم النفسية والجسمية أو في أداء أعمالهم، نتيجة تفاعلهم مع بيئة عملهم التي تحتوي الضغوط"³.
- وعرف طه عبد العظيم حسين وسلامة عبد العظيم حسين ضغط العمل بأنه "الإستجابات الجسمية والنفسية التي تحدث عندما تتجاوز متطلبات الوظيفة أو العمل قدرات وإمكانات وحاجات العامل أو الموظف، ومن ثم يترتب عليها آثار سلبية على صحته"⁴.

¹. عمار شيلابي، أثر ضغوط العمل على أداء العاملين، مجلة البحوث والدراسات الإنسانية، الجزائر، المجلد 9، العدد 18، 2019، ص 61.

². سعاد مخلوف، صونيا عيواج، دور التمكين الإداري في تخفيف ضغوط العمل، المجلة الدولية للاتصال الاجتماعي، الجزائر، المجلد 07، العدد 05، 2020، ص 56.

³. يوسف بوكدر، خالد علي، سليمة طبايبي، الإدارة بعواطف الأمومة كمتغير تفاعلي بين ضغوط العمل والاحترق النفسي للطاقم الطبي بمستشفى

التيجاني هدام - بنر العائر، مجلة معهد العلوم الاقتصادية، الجزائر، المجلد 24، العدد 01، 2021، ص 780.

⁴. كلثوم قاجة، مصادر ضغوط العمل على معلمي المرحلة الابتدائية (دراسة استكشافية بمدينة ورقلة)، مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، الجزائر، (دون مجلد)، عدد خاص بالملتقى الدولي حول المعاناة في العمل، 2010، ص 384.

- ضغوط العمل هي "حالة تنشأ بسبب تفاعل العوامل المتعلقة بالعمل مع خصائص العامل الشخصية، حيث تسبب له خلافاً في الإتزان النفسي والبدني تدفعه إلى تصرف بدني أو عقلي غير معتاد"¹.
 - ويعرف حسين محمود ضغوط العمل بأنه "حدث أو موقف يشعر الفرد العامل فيه بعجز أو صعوبة في القيام بأدائه للمهام الوظيفية الموكلة إليه، وينتج عن مواجهة هذه المواقف حالة من التوتر والقلق"².
 - وعرف سعيد سليمان السالم ضغوط العمل على أنها "ردود الأفعال التي يبديها الفرد في المنظمة نتيجة تعرضه لمثيرات أو عوامل بيئية و/أو ذاتية لا يكون قادراً على التكيف معها بقدراته الفعلية"³.
 - كما تعرف المنظمة العالمية للصحة والسلامة ضغوط العمل بأنها "استجابة جسدية وشعورية ضارة تحدث عندما تكون المتطلبات من العمل لا تقابل قدرات أو مصادر أو حاجات العمل"⁴.
- ومما سبق ذكره يمكن القول بأن ضغوط العمل هي حالة من التوتر والقلق يمر بها الفرد خلال عمله نتيجة مجموعة من العوامل الخارجية المرتبطة بالبيئة التنظيمية والوظيفية للمؤسسة أو نتيجة عوامل مرتبطة بالفرد نفسه. ويترتب على هذه الضغوط ردود أفعال نفسية فيسيولوجية أو سلوكية، والتي تؤثر في الأخير على الأداء الوظيفي للفرد.

ثانياً: خصائص ضغوط العمل

تتميز ضغوط العمل مجموعة من الخصائص نوردتها فيما يلي⁵:

- سعة الانتشار: حيث تنتشر ضغوط العمل في كل مكان عمل، مهما كان نوعه وحجم العمليات فيه.
- التفاوت في شدة التأثير: ضغوط العمل تتفاوت من حيث طبيعتها ودرجة تأثيرها على الأفراد، وذلك باختلاف شخصياتهم ودرجات المقاومة لديهم، فمن جهة قد تكون ضغوط العمل عاملاً محفزاً ودافعاً للعمل والمنافسة والتفوق، ومن جهة أخرى قد تسبب أضراراً كبيرة على المستوى الشخصي والتنظيمي والوظيفي.

¹ سعيد مخلوفي، ضغوط العمل وعلاقتها بالدافعية للإنجاز واستراتيجيات مواجهتها لدى مديري التعليم المتوسط (دراسة ميدانية بمتوسطات مدينة باتنة)، مجلة الساور للدراسات الإنسانية والاجتماعية، الجزائر، (دون مجلد)، العدد الأول، 2015، ص 212.

² فيصل قاسمي، عبد القادر بلخير، علاقة إدارة الوقت بمستوى ضغوط العمل من جهة نظر عمال المركبات الرياضية (دراسة ميدانية لمركبات ولايتي سطيف والمسيلا)، مجلة الإبداع الرياضي، الجزائر، (دون مجلد)، العدد 05، 2012، ص 296.

³ شفيق شاطر، المصادر التنظيمية لضغوط العمل وعلاقتها بالرضا الوظيفي في المؤسسة الصناعية (دراسة حالة محطة توليد الكهرباء سونغاز جبل)، مجلة نماء للإقتصاد والتجارة، الجزائر، (دون مجلد)، العدد الرابع، 2018، ص 46.

⁴ أحمد دن، أثر ممارسات إدارة الموارد البشرية في التخفيض من ضغوط العمل (دراسة حالة مؤسسة اتصالات الجزائر)، مجلة البشائر الاقتصادية، الجزائر، المجلد الرابع، العدد 3، 2019، ص 564.

⁵ جمال كعبار، ضغوط العمل وأثرها على القيادة الإدارية لدى رؤساء المجالس الشعبية البلدية بولاية جبل، مجلة أبحاث نفسية وتربوية، الجزائر، المجلد 12، العدد الأول، 2017، ص ص 81، 80.

- التفاوت في الإستجابة بين الأفراد: تختلف إستجابات الأفراد وردود أفعالهم إتجاه الضغوط، ويرجع ذلك إلى شخصياتهم والكيفية التي يدركون بها تلك الضغوط والتفسيرات التي يعطونها لها.

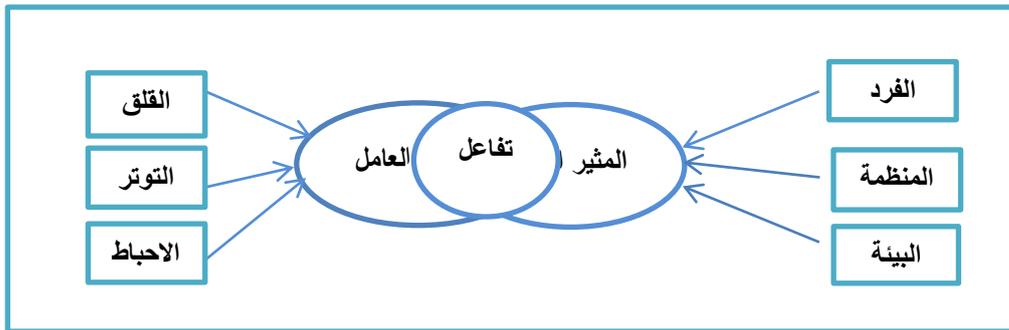
المطلب الثاني: عناصر ضغوط العمل

عناصر ضغوط العمل هي مجموعة المكونات التي من خلالها تتكون الحالة النفسية والجسدية للفرد، والتي يعجز على التأقلم معها، وتتمثل هذه العناصر فيما يلي:

- المثير: وهو القوة المسببة للضغط، وهي أي حدث يدركه الفرد على أنه تهديد، وقد تكون هذه المثيرات طبيعية أو نفسية، أو إجتماعية¹.
- الإستجابة: وهي عبارة عن ردة الفعل التي تنشأ من الفرد عند مواجهته للمحفزات الضاغطة، والتي تتمثل في ردود الفعل النفسية أو الجسمية أو السلوكية تجاه الضغط، وقد تكون على شكل إحباط يحدث نتيجة وجود عائق بين السلوك والهدف الموجه له، أو على شكل قلق وإحساس بعدم الإستعداد للإستجابة بشكل ملائم للموقف².
- التفاعل: وهي العلاقة بين مسببات الضغوط وما يحدث من استجابات، حيث يتفاعل الفرد مع مثير الضغط، ويبدأ بالتفكير في طريقة التعامل معه، ويكون ذلك إما بالمواجهة أو الإستسلام، وذلك إنطلاقاً من طبيعة المثير وقوته³.

ومن خلال ما تقدم ذكره يمكن إعتبار ضغوط العمل كنظام له مدخلات وعمليات ومخرجات، والشكل الموالي يوضح العلاقة بين هذه العناصر:

الشكل (1): التفاعل بين العناصر المسببة لضغوط العمل



المصدر: عمار شيلابي، مرجع سبق ذكره، ص 64.

¹. جمال بوزكري، رايح معروف، البنية العملية لمقاييس ضغوط العمل وعلاقتها بمستوى أداء العاملين في قطاع الصحة، المجلة الجزائرية للاقتصاد

والإدارة، الجزائر، المجلد 15، العدد 02، 2021، ص 659.

². لبنى زياد خالد الساكت، أثر ضغوط العمل على الأداء الوظيفي (دراسة تطبيقية على مجموعة الاتصالات الأردنية)، رسالة مقدمة استكمالاً لمتطلبات

الحصول على درجة الماجستير في الإدارة، كلية الأعمال، جامعة عمان العربية، الأردن، 2014، ص 18.

³. جمال بوزكري، معروف رايح، نفس المرجع، ص 659.

المطلب الثالث: مراحل ضغوط العمل

إن الفرد أثناء تعرضه للمواقف الضاغطة يمر بثلاث مراحل هي:

1- مرحلة الإنذار: يدرك الفرد في هذه المرحلة الضغوط التي يتعرض لها وينتبه لها ويتحسس تأثيرها السلبي، ويتخيل النتائج غير الصحية التي يمكن أن تترتب عليها، ولا شك أن إختلاف الأفراد في إدراكهم من حيث النظرة للأمور ودرجة المرونة والإيجابية والإستقلال راجع إلى خصائص شخصية كل منهم، وكذلك القيم والخبرات السابقة، والدوافع والطموحات، والصحة البدنية... كل ذلك يؤثر على مرحلة الإنذار من حيث توقيتها المبكر أو المتأخر، وحجم تأثيرها على الشخص ودرجة الإستعداد لتحملها والتعايش معها¹.

2- مرحلة المقاومة: يحاول الفرد في هذه المرحلة علاج الأثار التي حدثت بالفعل ومقاومة أي تغير أو تدهور جديد، بالإضافة لمحاولة التكيف مع ما حصل فعلا، وإذا نجحت هذه الوسائل الدفاعية في التقليل من مشاعر التوتر فإن المظاهر المصاحبة للتوتر مثل القلق، وزيادة ضغط الدم تتلاشى، أما إذا فشلت الوسائل الدفاعية، فإن ذلك يؤدي إلى تفاقم مشاعر الضغط والوصول إلى درجة الإجهاد².

3- مرحلة الإجهاد: إذا لم يستطع الفرد التغلب على مسببات الضغوط وإستمر في المعانات منها لفترة طويلة، فإن طاقة جسمه على التكيف تصبح منهكة ومجهددة وتضعف معها وسائل الدفاع والمقاومة، مما ينتج عنها تعرض الفرد لأمراض الضغط مثل: إرتفاع ضغط الدم والقرحة المعوية، والأزمات القلبية، أمراض القولون والجهاز الهضمي... إلخ³.

المطلب الرابع: مستويات ضغوط العمل

لقد تم تقييم مستويات ضغوط العمل إلى ثلاث أقسام هي⁴:

1- المستوى المرتفع: وهو من الضغوط السلبية والتي تشعر الفرد بتراكم الأعمال عليه، وتسبب له إنخفاض في الروح المعنوية، وتولد إرباكا عنده وتشعره بالفشل والتشاؤم.

¹ خبراء مركز الخبرات المهنية للإدارة بميك، العمل تحت الضغط، الطبعة الأولى، مركز الخبرات المهنية للإدارة PMEC، القاهرة، 2007، ص 26.

² يوسف بوكدر، خالد علي، سليمة طبايبي، مرجع سبق ذكره، ص 782.

³ أغادير بنت سالم مصطفى العبدروس، ضغوط العمل التي تواجهها القادات التربوية النسائية بجامعة أم القرى في عصر عولمة السلوك الإنساني، رسالة مقدمة استكمالاً لمتطلبات نيل درجة الماجستير في تخصص الإدارة التربوية والتخطيط، كلية التربية، جامعة أم القرى، المملكة العربية السعودية، 1425 هجري، ص 32.

⁴ معن محمود عياصرة، مروان محمد بني أحمد، إدارة الصراع والأزمات وضغوط العمل والتغيير، الطبعة الأولى، دار الحامد للنشر والتوزيع، الأردن،

2008، ص ص 110، 111.

2. المستوى المقبول: وهي من الضغوط الإيجابية والتي يشعر بها الفرد بالمتعة في العمل، وعلى قدرته الفائقة على حل المشاكل، وتتميز بأنها تعطي شخصية الفرد الحيوية والنشاط والتفاؤل الدائم والقدرة العالية على التفكير والتركيز الجيد وعلى حل المشكلات.

3. المستوى المنخفض: وهي من الضغوط السلبية والتي تشعر الفرد بالملل والاجهاد والاحباط وتسبب له الشعور بالضعف.

المبحث الثاني: مصادر ضغوط العمل

المطلب الأول: المصادر الشخصية لضغوط العمل

ويقصد بالمصادر الشخصية لضغوط عمل تلك العوامل أو المتغيرات المتعلقة بالفرد التي أدت الى تكوين شخصيته كالعائلة، والبيئة التي عاش وترى فيها، بالإضافة الى التركيبية الذاتية الخاصة بكل فرد والتي تتكون من طبيعة الأحداث التي يتعرض لها وأثرها في بناء شخصيته، هذا إلى جانب وعي الفرد بذاته وفهمه لها، وإستيعابه لردود أفعاله تجاه المؤثرات التي يتعرض لها في حياته، سواء كان ذلك في نطاق العمل أو خارجه¹.

ومن أبرز العوامل التي تتعلق بالمصادر الشخصية نذكر ما يلي²:

- نمط الشخصية: توصلت الدراسات التي قام بها الدكتور راي روزنمان المدير المساعد لمركز أمراض القلب في المركز الطبي لمستشفى سان فرانسيسكو في الستينيات من القرن الماضي، إلى أنه يوجد فصائل للشخصية كما يوجد فصائل الدم، تدعى بأنماط سلوك الشخصية، وتم تصنيفها إلى نمطين هما نمط الشخصية (أ) ونمط الشخصية (ب)، وأن لهذه الفصائل من الأنماط السلوكية علاقة مباشرة بأمراض القلب، والأوعية الدموية من ضغط الدم وزيادة نسبة الكولسترول.

ويتميز صاحب الشخصية (أ) بخاصية الإقدام والتنافس والمثابرة والنشاط الزائد وكثرة الحركة، والإقبال على العمل. ولكنه يتحدث بانفعال ويستعجل الآخرين لتنفيذ ما يقوله، كما أنه يكافح لإنجاز أكبر عدد من المهام في أقل وقت، وهو غير صبور ويكره الإنتظار وفي صراع دائم مع الأحداث والأفراد، ويحب أن يكون مشغولا دائما، ويكره أن يكون له وقت فراغ. لذا فإن صحته ضعيفة ومعرضة أكثر من غيره للإصابة بمرض القلب وتصلب الشرايين والدورة الدموية، نتيجة لتأثره بضغوط العمل وإستجابته لها بقدر كبير.

أما صاحب نمط الشخصية (ب) فهو شخص هادئ الطباع ومسترخي الأعصاب، ويتميز بحساسية الطباع والتفوق العلمي. لذا يقل تعرضه لأمراض القلب والدورة الدموية. الجدير بالذكر أن الدراسات التي تلت

¹. نعيمة مزرارة، مرجع سبق ذكره، ص ص 451، 450.

². نبيل حليلو، محمد معمري، ضغوط العمل - الأسباب والأثار، مجلة تاريخ العلوم، الجزائر، (دون مجلد)، العدد الخامس، 2018، ص 242.

تلك الدراسة خرجت بنتائج قسمت نمط الشخصية (أ) ففتين: الفئة الأولى هي الشخص الذي يرى نفسه محور الكون فيستخدم عبارة أنا أفعل، أنا أهتم، أنا أعتقد، وغيرها من العبارات التي تدل على أنه يرى نفسه محور كل شيء، وهذه الفئة هي التي تتعرض لأمراض القلب ونوبة القلب. أما الفئة الأخرى التي لا تتحدث كثيرا عن نفسها ولا تركز على ذاتها فإنها أقل تعرضا لأمراض القلب وتتساوى مع نمط الشخصية (ب).

- الجنس: يعد عامل الجنس من ذكور وإناث من الخصائص الشخصية المؤثرة في دراسة ضغوط العمل، لاسيما مع زيادة معدلات دخول الإناث في سوق العمل، والتي يختلف موقعها الاجتماعي والوظيفي عن الرجل من تداخل مسؤولياتها بين العمل والمنزل والعزلة الاجتماعية التي يفرضها عليها مجتمعا، ومحدودية الدور الوظيفي الذي يسمح لها به، ناهيك عن التفرقة في التعامل كونها امرأة عند الترقية أو إختيارها لمناصب عليا.

- التوافق بين قدرات الفرد وحاجات العمل: تتحد مواقف الأفراد وسلوكياتهم بناء على مقدار ما يتمتعون به من قدرات شخصية وإحتياجات وظيفية، لذا يعد عدم التوافق بين قدرات الفرد وحاجات العمل من العوامل المؤدية لضغوط العمل. ويرى "عسكر" أن الموظف الذي يمتلك مهارات عالية لن يعاني من الضغوط الحادة لقدرته على مواجهة متطلبات الإنتاج والتصدي للمشكلات الطارئة، لذا يعد التعليم والخبرة من الخصائص الشخصية التي تؤثر في ضغوط العمل ومستوياتها لدى العاملين. لأن المعرفة والخبرة السابقة تمكنهم من التعامل مع الضغوط وتساعدهم على فهم الضغوط الجديدة وإدراكها ومعالجتها.

المطلب الثاني: المصادر الوظيفية لضغوط العمل

من المصادر التي تؤثر على ضغوط العمل وظيفيا ما يلي¹:

- المسؤولية عن الأفراد: بينة نتائج الدراسات السابقة أن مسؤولية الفرد عن أفراد آخرين لها تأثير كبير على ضغوط العمل أكثر من مسؤوليته عن العوامل الأخرى مثل الميزانية والآلات وغيرها، ويعاني المديرون والمشرفون من القرحة والتوتر الشديد نتيجة مسؤولياتهم من الافراد بنسبة أكبر الأفراد الذين يشرفون عليهم.

- الظروف المادية للعمل: من حيث تجهيزات مكان العمل والموقع والمساحة والإضاءة والتهوية والخصوصية والتأثير وما شابه ذلك من إعتبرات، يمكن أن تمثل الظروف المادية مصادر ضاغطة على الفرد.

- النمو والتقدم المهني: تعتبر عوائق النمو والتقدم المهني أو المستقبل الوظيفي أحد مصادر ضغوط العمل، مثل الإفتقار إلى فرص الترقية في المستقبل وعوائق الطموح وعدم التأكد من المستقبل المهني، والتغيير الوظيفي الذي يتعارض مع طموحات الفرد.

¹.أغادير بنت سالم مصطفى العيدروس، مرجع سبق ذكره، ص ص 37،38.

- عدم المشاركة في إتخاذ القرارات: في ضوء المدى الذي يسمح للفرد بالمشاركة في عملية صنع القرارات بالمنظمة التي ينتمي لها يتحدد المدى الذي يعتبر معه هذا العنصر أحد العناصر المؤثرة في ضغوط العمل، فالقرارات التي تفرض على الأفراد من أعلى دون مشاركة في عملية صنعها تعتبر من مصادر ضغوط العمل.

المطلب الثالث: المصادر التنظيمية لضغوط العمل

- عبئ الدور: عبئ الدور هو العمل الذي يتضمن زيادة أو إنخفاض في الدور الذي يكلف به العامل، وقد تكون الزيادة كمية كمطالبة العامل بالقيام بمهام كثيرة لا يستطيع إنجازها في الوقت المحدد، أو عبئاً نوعياً كتكليفه بأداء مهام تتطلب قدرات ومهارات علمية عالية لا يملكها العامل، وتسبب كلتا الحالتين شعوراً بعدم الإرتياح والملل والرتابة والضجر والانتقاد. مخلفة وراءها ضغوط عمل قد تتسبب في تدني المستوى الصحي للعامل، إنخفاض مستوى أدائه الوظيفي¹.

- صراع الدور: يعرف صراع الدور بأنه تعارض دور الفرد مع مهامه الوظيفية وقيمه الشخصية أو مع ظروفه الخاصة أو معها معاً. وعادة ما يحصل صراع الدور عندما تكون هناك متطلبات متعارضة في أن واحد تقع على عاتق الموظف، سواء من رئيسه أو زميله في العمل أو المرؤوسين، بحيث أن مساييرة الموظف لمجموعة من التوقعات ذات الصلة بالعمل تتعارض مع مساييرة مجموعة أخرى من التوقعات، مما يؤدي إلى حدوث صراع الدور بالنسبة للموظف².

- العلاقات في العمل: تتكون المنظمات على إختلاف أنواعها من مجموعة من الأفراد الذين يتفاعلون مع بعضهم البعض لتحقيق أهداف المنظمة، هذا التفاعل ينشأ عنه أنواع مختلفة من العلاقات، فهناك العلاقات مع الرؤساء، والعلاقة مع الزملاء، وهذه العلاقات قد تكون أحد مصادر ضغوط العمل التي يتعرض لها الأفراد داخل المنظمة³.

- غموض الدور: يعتبر غموض الدور من المصادر الرئيسية لضغوط العمل في المنظمة، ويقصد بغموض الدور عدم كفاية المعلومات التي يحتاجها الفرد في أداء الدور المتوقع. وقد يحدث غموض الدور عندما لا يكون هناك وضوح في الأهداف والمتطلبات لسلوك الدور المتوقع، ويعني عدم وضوح عناصر العمل وعدم تأكد الفرد

¹ نعيمة مززارة، مصادر ضغوط العمل لدى معلمي التربية الخاصة المتواجدين بالمراكز النفسية البيداغوجية - الجزائر وسط أنموذجاً، مجلة الروافد

للدراستات والأبحاث العلمية في العلوم الاجتماعية والانسانية، الجزائر، المجلد 05، (بدون عدد)، 2021، ص 449.

² يوسف صوار، أحمد سيد ستي، أثر صراع الدور على الإلتزام الوظيفي بوجود الرضا الوظيفي كمتغير وسيط باستخدام منهجية لدى موظفي الإدارات

العمومية بسعيدة، المجلة الجزائرية للموارد البشرية، الجزائر، المجلد الأول، العدد الثاني، 2016، ص 41.

³ أشرف عبد التواب عبد المجيد، مستويات ضغوط العمل لدى أعضاء هيئة التدريس بجامعة تبوك "دراسة ميدانية"، مجلة كلية التربية بجامعة الأزهر،

مصر، (دون مجلد)، العدد (173 الجزء الثاني)، 2017، ص 27.

من اختصاصه وعدم معرفته بما يجب أن يؤديه، وعدم تأكده من توقعات الآخرين منه ما يترتب عليه ارتباك الفرد في عمله وشعوره بالضغط¹.

- بيئة العمل المادية: هي إحدى العوامل التنظيمية التي تؤدي إلى الزيادة في المعاناة من ضغوط العمل إذ أن ظروف العمل غير المريحة أو التي تتصف بالخطورة فإنها تؤدي إلى المعاناة من ضغوط العمل كالحرارة والضوضاء، والتي تمثل ظرفاً ضاغطاً على الفرد العامل، ويتعلق هذا بموقع ومكان العمل وما يتصل بهذا الموقع من ناحية التصميم وترتيب الأجهزة والأثاث، حيث أن عدم الإهتمام بهذه العوامل يؤدي إلى حدوث ضغوط العمل².

المطلب الرابع: المصادر البيئية لضغوط العمل

إن المصادر البيئية لها تأثير في مستوى الضغط الذي يؤثر على العاملين داخل المنظمة، من هذه المصادر هي³:

- عدم استقرار الحالة الاقتصادية: هو التذبذب الحاصل في الجانب الاقتصادي (مثل الكساد والتضخم)، مما ينعكس سلباً على الأفراد، وذلك من ناحية الأسعار وغلاء الموارد التنموية، أو من حيث توافر السلع الاستهلاكية، ولذلك سينعكس على مستوى دخل الأفراد ويقودهم إلى الشعور بالقلق والتوتر.

- التطور والتقدم التكنولوجي وتسارعه: نتيجة لدخول التكنولوجيا والتقنيات الحديثة على مجال العمل أدى ذلك إلى إحساس الفرد بالتهديد والضغط، وذلك نتيجة لعدم إتقان الفرد استخدام هذه التكنولوجيا.

المبحث الثالث: أنواع ونماذج ونظريات وأثار ضغوط العمل

المطلب الأول: أنواع ضغوط العمل

تتعدد المعايير التي يمكن استخدامها في تصنيف ضغوط العمل، فبعض العلماء يقسمها وفقاً للآثار المترتبة عليها وتتمثل فيما يلي⁴:

1- الضغوط الإيجابية: وهي الضغوط النافعة والمفيدة للفرد والمنظمة التي يعمل بها، وتتسم بأنها ضغوط معتدلة تثير الحافز والدافع للنجاح والإنجاز، وتعطي الفرد إحساساً بالقدرة على الإنتاج، والشعور بالسعادة والسرور.

¹ .إسلام أحمد العزام، أثر مصادر ضغوط العمل في الأداء الوظيفي للعاملين في الشركة الاستخراجية العاملة في إقليم الجنوب، رسالة مقدمة إكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في إدارة الأعمال، كلية إدارة المال والأعمال، جامعة ال البيت، 2010، ص 41.

² .أحمد دن، مرجع سبق ذكره، ص 567.

³ .لبنى زياد خالد الساكت، مرجع سبق ذكره، ص 22.

⁴ .رشا بنت طلال بن جميل حمدان، ضغوط العمل لدى أعضاء هيئة التدريس في جامعة الامام محمد بن سعود الإسلامية (مستوياتها وأساليب

مواجهتها)، رسالة مكملة لنيل درجة الماجستير في التربية، كلية العلوم الاجتماعية، جامعة محمد بن سعود الإسلامية، المملكة العربية السعودية، 2010، ص 19.

وتؤدي ضغوط العمل الإيجابية إلى إرتفاع مستوى فاعلية الأداء لدى الموظفين من الناحية الكمية والنوعية معا، كذلك تساعد على التفكير، وتحافظ على التركيز في العمل، وتمد الفرد بالقوة والثقة والتفاؤل بالمستقبل، وتمنحه الإحساس بالمتعة والقدرة على التعبير عن إنفعالاته، وتزوده بالحيوية والدافعية لإتخاذ قرارات رشيدة.

2. الضغوط السلبية: وهي الضغوط الضارة أو المؤدية ذات الإنعكاسات السلبية على كل من الفرد والمنظمة التي يعمل بها، ويترتب عليها شعور الفرد بالإحباط وعدم الرضا، والارتباك في العمل.

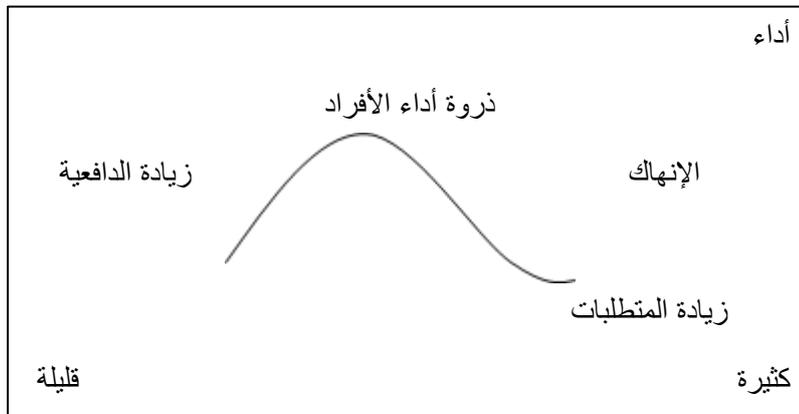
وتسبب ضغوط العمل السلبية انخفاضا في الروح المعنوية، والشعور بالأرق والإرهاق والقلق، والفشل والتشاؤم من المستقبل، ويزداد تأثيرها على متخذي القرار كلما انخفض الدعم الاجتماعي الذي يتلقونه من أفراد المجتمع ورؤسائهم في قمة الهرم الإداري.

المطلب الثاني: نماذج ضغوط العمل

تعددت واختلقت النماذج التي تصف ضغوط العمل وفي ما يلي سوف نذكر بعض من هذه النماذج¹:

1. نموذج hebb: لقد إهتم hebb بدراسة العلاقة بين الأداء الخاص بدور المدير، والمتطلبات الملقاة على عاتقه من ضغوط العمل، وفي هذه النظرية أكد hebb أن العمل ذا المتطلبات القليلة يؤدي إلى الملل، حيث أن الزيادة في المتطلبات تعتبر نوعا من الحوافز والمنشطات، ولكن هذه المتطلبات لو زادت على قدرة الفرد على الاستجابة لها والتوافق معها فإنها تؤدي إلى مستوى عالي من القلق، وبالتالي تقل قدرة الفرد على التركيز وتقل قدرته على الأداء بوجه عام، وقد تؤثر الزيادة المستمرة في المتطلبات والزائدة عن قدرات الفرد إلى التعب وفقدان الرغبة في الأداء ككل، وبالتالي تؤدي إلى الإنهاك النفسي، وما يتبعه من أعراض مختلفة. ويمكن توضيح نموذج hebb في الشكل التالي:

الشكل (2): نموذج hebb للضغوط



المصدر: باهي سلامي، مصادر الضغوط المهنية والاضطرابات النفسية لدى مدرسي الابتدائي والمتوسط والثانوي، رسالة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في علم النفس، كلية العلوم الانسانية والاجتماعية، جامعة الجزائر، الجزائر، 2008، ص ص 77-80.

¹ باهي سلامي، مصادر الضغوط المهنية والاضطرابات النفسية لدى مدرسي الابتدائي والمتوسط والثانوي، رسالة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في علم النفس، كلية العلوم الانسانية والاجتماعية، جامعة الجزائر، الجزائر، 2008، ص ص 77-80.

2- نموذج جيسون وآخرون: طور Gibson وزملائه نموذجا يوضح العلاقة بين المؤثرات في الضغط، والضغوط وأثارها على العمل، وهو ما يسمونه بالنموذج المترابط لضغوط العمل، وذلك من وجهة نظر إدارية. والشكل الموالي يوضح ذلك:

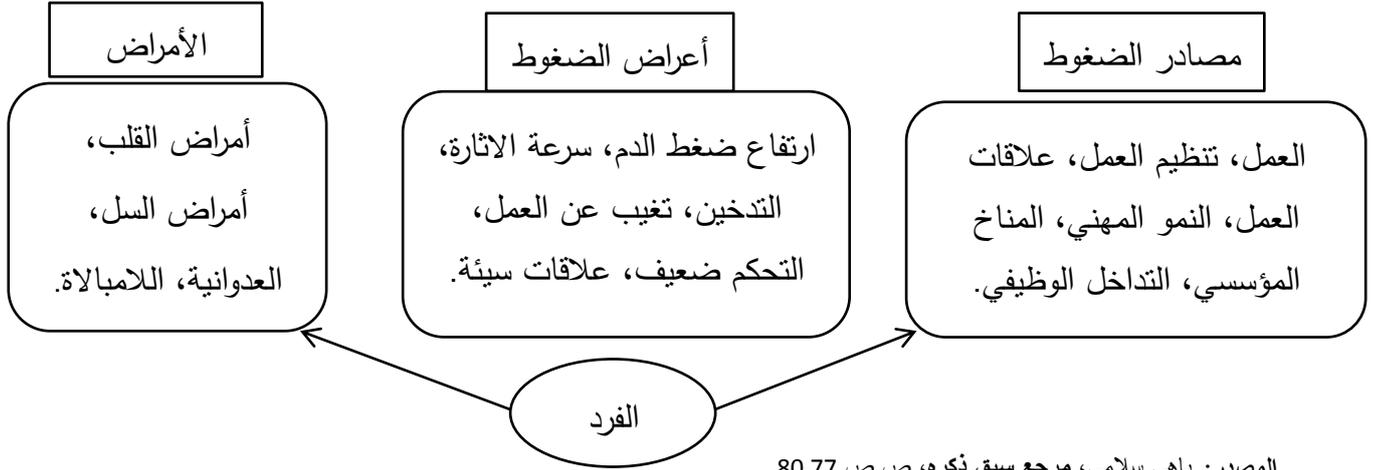
الشكل (3): نموذج Gibson وآخرون لعوامل ضغوط العمل



المصدر: باهي سلامي، مرجع سبق ذكره، ص ص 77-80

3. نموذج مارشال للضغط: في هذا النموذج يحدد مارشال العوامل المسببة للضغوط في العمل، والأعراض التي تظهر على الفرد نتيجة تعرضه لضغوط العمل، وهي أعراض خاصة بالفرد تؤدي به في النهاية إلى أمراض سيكوسوماتية، وأعراض خاصة بالمنظمة تؤدي إلى العدوانية، وحوادث العمل. ويمكن توضيح ذلك من خلال الشكل التالي:

الشكل (4): نموذج مارشال للضغط

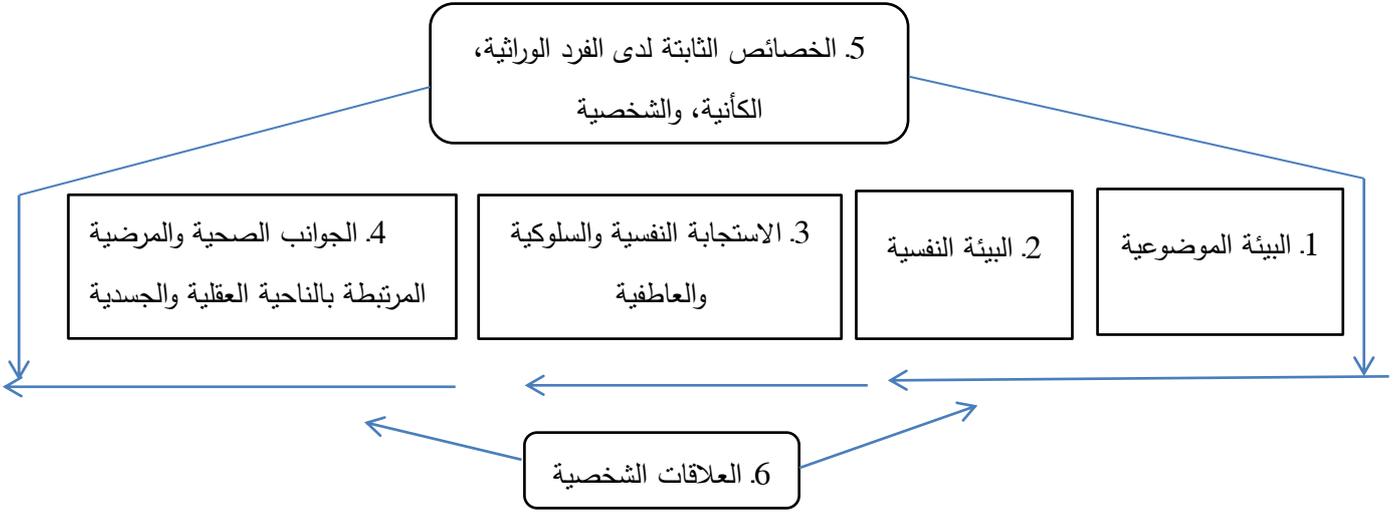


المصدر: باهي سلامي، مرجع سبق ذكره، ص ص 77-80

4. نموذج Katz and Kahn: في هذا النموذج يشير إلى أن هناك عدة عوامل تؤثر في درجة تعرض الفرد للضغوط والاستجابة لها. أولى هذه العوامل هي العوامل البيئية الموضوعية أي بيئة العمل كالوسائل والصحة والسلامة في المؤسسة. والنوع الثاني هو البيئة النفسية وتتضمن العوامل التي تشير إلى درجة تعرض أو سلامة الفرد للإضطرابات النفس مثل القلق والشعور بالاكتئاب وعدم الاستقرار والإضطرابات الشخصية... والتي تقود الفرد إلى نقص في الكفاية الانتاجية.

فتأثير العوامل البيئية يتوقف على مدى إدراك الفرد لهذه العوامل والذي يتأثر بدوره بالفروق الفردية التي مصدرها طبيعة الاستجابات النفسية والسلوكية والعاطفية الموجودة لدى الأفراد، والتي تؤثر على الأسلوب الذي يستجيب به الأفراد نحو هذه المؤثرات البيئية، وكذلك الجوانب الصحية والمرضية، بالإضافة إلى طبيعة الخصائص الثابتة كالوراثة والسكانية والشخصية.

الشكل (5): نموذج Katz and Kahn لضغوط العمل



المصدر: باهي سلامي، مرجع سبق ذكره، ص ص 77-80

المطلب الثالث: نظريات ضغوط العمل

وتتمثل هذه النظريات في¹:

1- نظرية سيلبي: بنى هانز سيلبي نظريته على أساس ردود فعل الفرد تجاه ضغوط العمل والتي أسماها الأعراض العامة للتكيف أو النموذج التكيفي، وهي تمر بثلاث مراحل:

المرحلة الأولى: مرحلة الإنذار: وهي مرحلة ينتبه الفرد فيها للموقف الضاغط، ويجهز جسمه لمواجهة الموقف وذلك بإفراز هرمون الأدرينالين وتزايد سرعة ضربات القلب ومعدل التنفس وارتفاع ضغط الدم في الجسم لمواجهة التهديد.

المرحلة الثانية: مرحلة المقاومة: ينتقل إليها الفرد تلقائياً إذا بقيت حالة الإجهاد أو الضغط على حالها، حيث يشعر الفرد بالقلق والإرهاق ويحاول جاهداً مقاومة الضغط ويترتب عليه وقوع حوادث، وضعف القرارات المتخذة للأمراض وذلك بسبب عدم إمكانية الفرد على مواجهة مقيدات الموقف.

المرحلة الثالثة: مرحلة الإنهاك: تأتي مع إنهيار موقف المقاومة، حيث تستنزف طاقة الجسم وتصبح عرضة للأمراض الصادرة عن ضغوط العمل.

¹ صفاء محمد عطية علونة، ضغوط العمل الإداري لدى مديري المدارس الأساسية الحكومية في محافظة اربد وعلاقتها بالروح المعنوية لديهم،

أطروحة مقدمة استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة دكتوراه الفلسفة في تخصص الادارة التربوية، كلية التربية، جامعة اليرموك، الأردن، 2013، ص ص 27.25.

2. نظرية أحداث الحياة: صاحب هذه النظرية هما "هولمز وراه" "Holmes & Rahe" اللذان اقترح في عام 1967. قائمة بأحداث الحياة التي تسبب الضغوط للناس وقام الباحثان بجدولة هذه الأحداث وترتيبها بوضع نسبي لكل حادثة، وترتكز هذه النظرية بشكل عام على أحداث الحياة التي سوف تؤثر على الفرد أيا كان.

3. نظرية الموازنة بين الفرد والبيئة: اقترح هذه النظرية freth حيث تشير هذه النظرية إلى نوعين من عدم الموازنة بين خصائص الفرد وخصائص البيئة وهما:

- عدم التوافق بين إمكانيات الإداري وخبراته ومهاراته مع متطلبات العمل أو الوظيفة.

- عدم التوافق بين إحتياجات الإداري وبين ظروف العمل وطبيعته.

4. نظرية النمط السلوكي: وتشير هذه النظرية إلى وجود علاقة بين نمط سلوكي معين والإصابة بأمراض القلب، وقد وصف الباحثان فريدمان وروسمان نمطين مختلفين للسلوك، الأول يسمى النمط السلوكي (أ) والنمط السلوكي (ب)، وتشير النظرية إلى أن كل إنسان يمتلك خصائص كل من النمطين إلا أن سيطرة أي من الخصائص على شخصية الإنسان تجعله يتبع أحد النمطين وهذا بالتالي يؤثر على شخصية الإنسان وإدراكه للضغوط ومدى تحمله لها وكيفية معالجته لها.

5. نظرية بيير ونيومان: تعتبر من أهم نظريات ضغوط العمل وظهرت هذه النظرية نتيجة للعديد من الدراسات المتعلقة بضغوط العمل وتفترض هذه النظرية أن الضغوط التي يتعرض لها الأفراد في بيئة العمل تأتي من مصدرين رئيسيين هما: الفرد والمنظمة حيث أن التفاعل بين هاذين المصدرين في وقت محدد قد يؤدي إلى أن تترك هذه الضغوط أثارها على كل من الفرد والمنظمة مما قد يدفع إلى تبني الإستجابة الملائمة لهذه الضغوط.

6. نظرية مكجراث: إفترض مكجراث وجود ستة مصادر رئيسية للضغوط وهي: الضغوط المتعلقة بالمهام، والضغوط المتعلقة بالدور، وضغوط جوهرية في السلوك، وضغوط ناشئة من البيئة الفيزيائية، وضغوط ناشئة من البيئة الإجتماعية، وضغوط متعلقة بالنظام الشخصي للفرد.

ثم قام مكجراث بتفسير الضغوط على أربع مراحل، ففي المرحلة الأولى تحدث المواقف الضاغطة في البيئة والتي يستقبلها الفرد ويدركها في المرحلة الثانية، ومن ثم يختار ردود الفعل المناسبة (المرحلة الثالثة)، وتنتهي في المرحلة الرابعة بنتائج للجانبين الفرد والمؤسسة، وأي من المراحل الأربعة ترتبط بحلقة من عمليات التقويم المعرفي المتعلقة بإتخاذ القرار والأداء والمخرجات.

المطلب الرابع: الآثار المترتبة على ضغوط العمل

يواجه المورد البشري داخل المنظمة العديد من الضغوط أثناء أدائه لمهامه، وإذا إستمرت هذه الضغوط وزادت عن المستوى المقبول والمعقول فإنها تترك أثرا سلبيا على الفرد والمنظمة على حد سواء، مما يعيق

الطرفين لبلوغ أهدافهما المرجوة. لكن هذا لا ينفى أن الضغوط يمكن أن تسهم في تحسين أداء الفرد داخل المنظمة. وعليه فإن للضغوط أثاراً سلبية وأخرى إيجابية نذكر البعض منها فيما يلي¹:

1- الأثار الإيجابية للضغوط المهنية: تتمثل فيما يلي:

- التعاون والتضافر في الجهود من أجل إيجاد حلول للمشكلات.

- زيادة الرغبة والدافعية نحو العمل.

- تعزيز الشعور بالرضا الوظيفي والشعور بالإنجاز.

- إنخفاض معدل الغياب والتأخر ومعدل دوران العمل.

- تنمية الإتصال بين العاملين بالمنظمة سواء كان هذا الإتصال رسمياً أو غير رسمي، حيث تتطلب الضغوط المهنية زيادة في قنوات الإتصال بمختلف أنواعها، وإستخدامها بشكل فعال من أجل مواجهة هاته الضغوط.

2- الأثار السلبية للضغوط المهنية: يترتب على الضغوط المهنية أثار سلبية متنوعة تشمل الفرد والمنظمة تتمثل في:

- إنخفاض الأداء: إن ارتفاع مستوى الضغوط عن القدر المناسب أو إنخفاضه عنه، ذو تأثير سلبي على أداء العامل، ويؤدي إلى ضعف الأداء وإنخفاضه، كما أن مقدار عالي أو منخفض من الضغوط قد لا يكون مثيراً أو مشجعاً للأداء في حين أن مقدار مناسب للضغوط يكون مثيراً ومحفزاً للفرد.

- الملل: يقصد به إضطراب الفرد إلى الإستمرار في عمل لا يميل اليه، والضغط يخلق حالة من الملل أو الضجر لدى الفرد نتيجة الظروف الخارجية للعمل، والوضع الإجتماعي والشخصي، مما يقلل إنتباهه وإنجذابه الفرد نحو عمله.

- التعب: يعرفه فيرنون بأنه مجموعة نتائج النشاطات التي تظهر في تناقص القدرة على القيام بالعمل، حيث عادة ما يصاحب الشعور بالتعب عدم الثبات وعدم الإستقرار والقلق، والضيق الشديد، وإضراب في الحالة الإنفعالية للفرد مما يؤدي إلى إنخفاض أداءه نتيجة تعرضه للضغوط الناتجة عن بيئة العمل الخارجية أو الناجمة عن طبيعة الفرد ذاته.

- التغيب: تعتبر مشكلة التغيب مشكلة هامة، وتكون مرتبطة بطبيعة الأعمال والمواقف التي يمر بها الفرد في عمله، حيث يميل الفرد إلى التأخر عن العمل وشيئاً فشيئاً إلى التغيب تماماً.

¹ سعيدة تلي، محسن عواطف، صابرين ميمون، أثر ضغوط العمل على مشاركة المعرفة لدى الأطباء بالمؤسسة العمومية الإستشفائية بغرداية، مجلة العلوم الإدارية والمالية، الجزائر، المجلد (5)، العدد (02)، 2021، ص 191.

- المشكلات الصحية: حيث أن تعرض الفرد إلى إستنفار إنفعالي يزيد من قدرته على التحمل. وقد يصيبه بأمراض صحية خطيرة مثل: الصداع المستمر، الذبحة الصدرية وعدم إنتظام معدلات القلب، أمراض الكبد والرئة، أمراض الجهاز العصبي المختلفة، إرتفاع ضغط الدم، زيادة نسبة الكولسترول في الدم.

خلاصة:

من خلال دراستنا لهذا الفصل يتضح لنا أن ضغوط العمل هي حالة تصيب الفرد نتيجة تفاعل عدة عوامل ومؤثرات نابعة من مصادر مختلفة تتعلق بالبيئة الداخلية والخارجية للمنظمة والمصادر الشخصية للمورد البشري، والتي بدورها تؤثر على كمية ونوعية الجهد المبذول، حيث ينتج عنها مجموعة من الآثار النفسية والفيسيولوجية والسلوكية.

وعلى الرغم من إختلاف تعاريف ضغوط العمل ونماذج دراستها وتباين أنواعها ومصادرها، إلى أن أثارها السلبية التي تمس كل من الفرد والمنظمة، دفعت الكثير من المفكرين إلى البحث عن آليات لتفسيرها، وقد قاموا بتقديم العديد من النظريات كل حسب تخصصه ومجال بحثه، وذلك لأنها ظاهرة تنسم بالعمومية، فقد اجتاحت جميع أنواع المنظمات، ومست جميع الأفراد بإختلاف مستوياتهم الإدارية، هذا إلى جانب اتصافها بالعمومية فهي أيضا غير مستقرة لأن ظروف حدوثها غير ثابتة.

الفصل الثاني: الإطار النظري للأداء الوظيفي للموارد البشرية

- المبحث الأول: ماهية الأداء الوظيفي للموارد البشرية
- المبحث الثاني: تقييم الأداء الوظيفي للموارد البشرية
- المبحث الثالث: أثر مصادر ضغوط العمل على الأداء الوظيفي للموارد البشرية

تمهيد

يعد موضوع الأداء الوظيفي للموارد البشرية من أهم المواضيع التي نالت إهتماماً كبيراً من قبل الباحثين والإداريين والمهتمين بمجال العلوم الإدارية، إذ يعد أداة ووسيلة لتحقيق المنظمة لأهدافها. لهذا نجد المسؤولين في مختلف المستويات الإدارية يعطون لموضوع الأداء الوظيفي للموارد البشرية والعوامل المؤثرة فيه أهمية بالغة، فهم على علم بأن أداء منظماتهم ما هو إلا انعكاس للأداء الفردي للمورد البشري. لهذا يجب التركيز على محاولة معرفة حقيقة هذا المفهوم ومعرفة العوامل التي تحدده وتأثر فيه، من أجل التعرف على نقاط الخلل والقصور والسعي إلى تصحيحها، مما يساعد على تحسين الأداء الوظيفي للمورد البشري وتحقيق مستويات مرضية منه.

سنتطرق في هذا الفصل الذي يحمل عنوان الإطار النظري للأداء الوظيفي للموارد البشرية إلى ماهية الأداء الوظيفي للمورد البشري، من خلال المبحث الأول حيث سنقوم بتوضيح مفهوم الأداء الوظيفي والأنواع ومحددات الأداء الوظيفي للمورد البشري مع تبيان العوامل المؤثرة عليه. وفي المبحث الثاني سنتطرق لموضوع تقييم الأداء الوظيفي للمورد البشري، حيث يتضمن المفهوم والأهداف، وطرق ومراحل تقييم الأداء الوظيفي للموارد البشرية، مع تبيان المشاكل التي تواجه هذه العملية. أما المبحث الثالث فنخصه لدراسة أثر ضغوط العمل على الأداء الوظيفي للموارد البشرية حيث تضمن أثر مصادر ضغوط العمل على الأداء الوظيفي.

المبحث الأول: ماهية الأداء الوظيفي للموارد البشرية

يمكن القول أن حياة المنظمة أيا كانت طبيعة نشاطها، متوقفة على نوعية وجودة أداء مواردها البشرية. فإذا قاموا بأعمالهم وأنجزوا مهامهم على الوجه المطلوب والمخطط له من قبل الإدارة. فأن هذا سوف يؤدي بالمنظمة إلى تحقيق أهدافها المنشودة.

المطلب الأول: مفهوم الأداء الوظيفي للموارد البشرية

يعتبر مفهوم الأداء الوظيفي من المفاهيم التي ترتبط بكل من سلوك المورد البشري والمنظمة معا، حيث يحتل مكانة خاصة داخل أي منظمة بإعتباره المحصلة النهائية لجميع أنشطتها.

أولاً: تعريف الأداء الوظيفي

لقد تعددت التعاريف وَاختلفت الآراء بين الباحثين في إعطاء تعريف محدد ودقيق لمصطلح الأداء نظرا لإختلاف تخصص ومجال كل منهم، وسنحاول فيما يلي ذكر البعض منها:

- الأداء هو محصلة تفاعل عوامل كثيرة أهمها كفاية الموظف ومتطلباته الوظيفية والبيئة التنظيمية، وهو تحويل المدخلات التنظيمية من مواد أولية ومواد نصف مصنعة وألات إلى مخرجات تتكون من سلع وخدمات بمواصفات فنية ومعدلات محددة¹
- كما يشير الأداء الوظيفي الى "درجة تحقيق وإتمام المهام المكونة لوظيفة الفرد، وهو يعكس الكيفية التي يحقق أو يشبع بها الفرد متطلبات الوظيفة. وغالبا ما يحدث لبس أو تداخل بين الأداء والجهد، فالجهد يشير الى الطاقة المبذولة، أما الأداء فيقاس على أساس النتائج التي حققها الفرد"².
- وقد عرف هلال الأداء بأنه "سلوك وظيفي هادف لا يظهر نتيجة قوى أو ضغط نابع من داخل الفرد فقط، ولكنه نتيجة تفاعل وتوافق بين القوى الداخلية للفرد والقوى الخارجية المحيطة به"³.
- وعرف (أحمد صقر عاشور) الأداء الوظيفي على أنه: "قيام الفرد بالأنشطة والمهام المختلفة التي تتكون منها عمله، ويمكن أن نميز بين ثلاث أبعاد جزئية يمكن أن يقاس أداء الفرد عليها، وهذه الأبعاد هي كمية الجهد المبذول ونوعية الجهد ونمط الأداء"⁴.

¹ عبد الوهاب عميري، الارتباط الشرطي بين العدالة التنظيمية والأداء الوظيفي، مجلة أبعاد اقتصادية، الجزائر، المجلد (11)، العدد (02)، 2021، ص 1022.

² عبد الغاني بوشمال، العياشي زرار، إدارة رأس المال الفكري وانعكاساته على الأداء الوظيفي، الطبعة الأولى، ألفا للوثائق، عمان، الأردن، 2020، ص 165.

³ حسني محمد الحراشة، إدارة الجودة الشاملة والأداء الوظيفي، الطبعة الأولى، دار جليس الزمان للنشر والتوزيع، الأردن، 2014، ص 91.

⁴ علي حماتش، تخطيط المسار الوظيفي ودوره في تحسين الأداء الوظيفي في المنظمة، مجلة القبس للدراسات النفسية والاجتماعية، الجزائر، (دون مجلد) العدد الثامن، 2020، ص 96.

- مقدرة العاملين على القيام بمهام الوظيفة وواجباتها ومسؤولياتها المحددة لهم بأقل وقت وأقل تكلفة، لتحقيق درجة عالية من الإنتاج في ظل بيئة تنظيمية متكاملة تتصف بمناخ ملائم وجيد للعمل، إلى جانب توفر التعليمات الإدارية، وهيكل تنظيمي يأخذ بالإعتبار كافة المتغيرات المحيطة به¹.
- ويمكن تعريف الأداء الوظيفي للمورد البشري على أنه "مدى أو درجة بلوغ العامل لأهداف وحدة العمل والمؤسسة كنتيجة لسلوكه واستخدام مهاراته وقدراته ومعارفه"².

ومن خلال ما سبق، نستنتج أن الأداء الوظيفي يعبر عن مجموعة الأنشطة والمهام التي يقوم بها المورد البشري، والتي تكون مترجمة على شكل سلوكيات معينة، والمتعلقة بالكيفية والطريقة التي يؤدي بها هذا العمل، بغية تحقيق الأهداف المرجوة من طرف الفرد والمنظمة على حد سواء.

ثانياً: عناصر الأداء الوظيفي

يتكون الأداء من مجموعة من العناصر أهمها³:

1. المعرفة بمتطلبات الوظيفة: وتشمل المعارف العامة، والمهارات الفنية والمهنية والخلفية العامة عن الوظيفة والمجالات المرتبطة بها.
2. نوعية العمل: ويتمثل في مدى ما يدركه الفرد عن عمله الذي يقوم به، وما يمتلكه من رغبات ومهارات وبراعة وقدرة على التنظيم وتنفيذ العمل دون الوقوع في الأخطاء.
3. كمية العمل المنجز: أي مقدار العمل الذي يستطيع الموظف إنجازه في الظروف العادية للعمل، ومقدار سرعة هذا الإنجاز.
4. المثابرة: وتشمل الجدية والتفاني في العمل وقدرة الموظف على تحمل مسؤوليات العمل وإنجاز الأعمال في وقتها المحدد، ومدى حاجة هذا الموظف للإرشاد والتوجيه من قبل المشرفين.

1. سيد علي محمد سيد علي حمزة، مستوى الأداء الوظيفي في المكتبات الجامعية بدولة الكويت وعلاقتها ببعض المتغيرات التنظيمية المختارة، رسالة مقدمة لنيل متطلبات الحصول على درجة الماجستير في علم المكتبات والمعلومات، كلية الدراسات العليا، الجامعة الأردنية، 2001، ص6.

2. عزالدين هروم، واقع الأداء الوظيفي للموارد البشرية في المؤسسة الاقتصادية (دراسة ميدانية بمركب المجارف والرافعات (CPG).

قسنطينة)، مذكرة مقدمة استكمالاً لمتطلبات الحصول على شهادة الماجستير في علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة منتوري، قسنطينة، الجزائر، 2008، ص29.

3. نادر حامد عبدالرزاق أبو شرح، تقييم أثر الحوافز على مستوى الأداء الوظيفي في شركة الاتصالات الفلسطينية من جهة نظر العاملين، رسالة مقدمة

استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في إدارة الأعمال، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، جامعة الأزهر، غزة، فلسطين، 2010، ص20.

المطلب الثاني: أنواع الأداء الوظيفي للموارد البشرية

لقد قام الباحثون بتصنيف الأداء الوظيفي إلى ثلاث أنواع هي¹:

1- أداء المهام: ويقصد به الأعمال والسلوكيات التي تساعد في إنجاز العمليات الأساسية في المنظمة، مثل الإنتاج المباشر للبضائع والخدمات، والبيع، وجرد المخزون، وإدارة العملاء، وكل عمل يسهم بشكل مباشر أو غير مباشر في تنفيذ عمليات المنظمة. فمثلا في الوظائف الإدارية يمكن أن يشمل هذا الأداء أو السلوك الحاجة إلى إحداث تحول الأفراد من حالة النزاع بواسطة الصراع إلى جو تنافسي، كذلك أيضا يمكن أن يكون هذا السلوك عبارة عن جهود تحفيزية لإيجاد مثل هذا الجو.

2- الأداء الظرفي: وهو كل السلوكيات التي تسهم بشكل غير مباشر في تحويل ومعالجة العمليات الجوهرية في المنظمة، وهذه السلوكيات تسهم في تشكيل كل من الثقافة والمناخ التنظيمي، والأداء هنا ليس دورا إضافيا في طبيعته، وإنما يكون خارج نطاق مهام الوظيفة الأساسية، ويعتمد على الظرف الذي تجري فيه معالجة العمليات.

3- الأداء المعاكس أو المجابهة: السلوك التصادمي أو المجابهة يختلف عن النوعين السابقين، حيث يتميز بسلوك سلبي في العمل. مثل التأخر عن مواعيد العمل أو الغياب، ويشكل سلوكيات مثل الإنحراف والعدوان وسوء الاستخدام، والعنف، وروح الانتقام والمهاجمة.

المطلب الثالث: محددات الأداء الوظيفي للموارد البشرية

تنقسم محددات الأداء الوظيفي إلى قسمين أساسيين هما المحددات الداخلية المرتبطة بالموارد البشري بحد ذاته والمحددات الخارجية المرتبطة بالبيئة المحيطة به².

أ- المحددات الداخلية: تشمل المحددات الداخلية مجموعة من العوامل المتمثلة في:

- الجهد: وهو مجموع الجهد الناتج عن حصول العامل على الدعم والحافز والذي يشير إلى الطاقات الجسمية والحركية والعقلية التي يبذلها العامل لأداء مهمته، حيث تتأثر هذه الطاقات مع بعضها البعض لإنجاز العمل المطلوب. وأن الجهد له طاقات وعوامل تحفزه وتثبطه مما ينعكس على الأداء، وبذلك يعتبر الجهد من محددات الأداء الوظيفي سواء على الصعيد الفردي أو الجماعي.

- القدرات: ونعني بها تلك الخصائص والمهارات الشخصية اللازمة لأداء الوظيفة وتسمى أحيانا بالكفاءات أو السمات الشخصية، كالقدرة والتحمل وسرعة البديهة التي لا بد من توفرها في من يقوم بالوظيفة. وهي كذلك تؤثر بشكل مباشر في الأداء لذلك تعتبر من محددات الأداء الوظيفي.

¹. باسم مصطفى علي علي الباسطي، أثر التدريب الإداري على الأداء الوظيفي (دراسة تطبيقية على العاملين بجمعية تنمية المشروعات

الصغيرة بيور سعيد)، جزء من متطلبات الحصول على درجة الماجستير المهني في إدارة الأعمال، كلية التجارة، جامعة المنصورة، مصر، 2021، ص 61.

². باسم مصطفى علي علي الباسطي، نفس المرجع، ص ص 64،65.

- إدراك الدور: ويشير إلى الإتجاه الذي يعتقد العامل أنه من الضروري توجيه جهوده في العمل من خلاله. بمعنى أن أداء العامل يتحدد بمدى فهمه للدور الذي يقوم به أو يمارسه من خلال الوظيفة التي يعمل بها، حيث يتضمن هذا الفهم والوعي وترجمة المجهودات والقدرات وتسخيرها في العمل بناء على هذا الفهم.
- ب - المحددات الخارجية: وتشمل المحددات الخارجية مجموعة العوامل المتمثلة في:
 - متطلبات العمل: وتتعلق بكل من الواجبات والمسؤوليات والأدوات والتوقعات المأمولة من العمل بالإضافة إلى الطرق والأساليب والأدوات والمعدات المستخدمة في ممارسة العامل لمهامه وأعماله.
 - البيئة التنظيمية تمثل كل من الأنظمة الإدارية ومناخ العمل والإشراف وتوفير الموارد والهياكل التنظيمية وغيرها من عوامل البيئة التنظيمية، فهي تعمل إما على تثبيط أو تحفيز العامل، وبالتالي التأثير في جودة أدائه.

ويرى "سليمان" بأن الأداء يتحدد من خلال ثلاث عوامل هي (مناخ العمل والدافع الفردي للعمل، والقدرة على العمل)¹:

- الدافع للعمل: أن الدافع يقصد به "مجموعة القوى الداخلية التي تتبع من ذاتية الفرد، والتي تحرك توجه سلوكه في إتجاه معين".
- بيئة العمل: إن بيئة العمل تتكون من جزأين هما البيئة الداخلية للمنظمة والبيئة الخارجية المحيطة بها، بالنسبة للبيئة الداخلية فهي تمثل جميع مكونات المنظمة من سياسات وقيادات وأنظمة وغيرها، أما البيئة الخارجية فنجد أنها تتكون من ثلاث بيئات مختلفة، وهي البيئة العالمية، البيئة الاقتصادية والبيئة المحلية.
- القدرة على أداء العمل: على إدارة المنظمة أن تكون على معرفة بقدرات الأفراد، ودوافعهم وإتجاهاتهم وذلك لكي تستطيع توزيع العمل والمهام على العاملين بطريقة صحيحة، أي وضع الرجل المناسب في المكان المناسب.

المطلب الرابع: العوامل المؤثرة على الأداء الوظيفي للموارد البشرية

يمكن تقسيم تلك العوامل إلى²:

1- العوامل الفنية: وتشمل العناصر التالية:

- نوع التكنولوجيا المستخدمة سواء في الوظائف الفعلية أو المستخدمة في معالجة المعلومات.
- نسبة الإعتماد على الآلات بالمقارنة مع عدد العمال.
- تصميم المؤسسة من حيث المخازن، الورشات، التجهيزات والآلات.
- نوعية المنتج وشكله ومدى مناسبة التغليف له.

¹ ريم بن عمر بن ناصر الشريف، دور إدارة التطوير الإداري في تحسين الأداء الوظيفي (دراسة تطبيقية على الموظفين الإدارات في جامعة

الملك عبد العزيز بجدة)، رسالة مقدمة استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في الإدارة العامة، كلية الاقتصاد والإدارة، جامعة الملك عبد العزيز بجدة، السعودية، 2013، ص55.

² إيمان بن محمد، العوامل المؤثرة على الأداء الوظيفي (دراسة ميدانية لمدينة نومديا بقسنطينة)، مجلة الأصيل للبحوث الاقتصادية والإدارية،

الجزائر، (دون مجلد)، العدد الثالث، 2018، ص ص: 244-245.

- التوافق بين منتجات المؤسسة ورغبات طالبيها.
 - التناسب بين طاقتي التخزين والانتاج في المؤسسة.
 - أساليب وطرق العمل.
- أن لهذه العوامل تأثير كبير على كفاءة وأداء الأفراد، فكلما توفرت مثلا تكنولوجيا حديثة، وألات جديدة، موارد خام ذات نوعية جيدة، كلما ارتفع مستوى انتاجية المنظمة وذلك من خلال إرتفاع مستوى الأداء فيها.
- 2- العوامل الإنسانية: هي العوامل المتعلقة بالأفراد العاملين (المشرفين والمنفذين) في المؤسسات من صفات سلوكيات ومعاملات وأساليب وتضم:
- التركيبة البشرية من حيث الجنس والسن حيث كلما ضمت المؤسسة عمال صغار السن تمتعت بالقوة والطاقة في العمل، أما اذا توفر لديها عمال كبار السن فهم يمتلكون الخبرة والمهار في الإنجاز.
 - مستوى تأهيل الفرد والقدرة على العمل.
 - التوافق بين مؤهلات العمال والمناصب التي يشغلونها والتكنولوجيا المستخدمة.
 - العلاقات السائدة بين المشرفين والمنفذين.
- 3- المناخ التنظيمي: ويعتبر المناخ التنظيمي من العوامل المؤثرة على الأداء الوظيفي ومن أهم مكوناته:
- الهيكل التنظيمي: يعتبر الهيكل التنظيمي أهم عناصر المناخ التنظيمي للتأثير على الأداء وذلك من طريقة إنسياب القرارات والتوجيهات والأوامر من الإدارة العليا إلى الوسطى ثم إلى التنفيذية، وقدرته على تحديد وتبسيط إجراءات العمل وغيرها.
 - الإتصالات: من الضروري جدا وجود نظام اتصالات فعال داخل المؤسسة ذلك من أجل التواصل البناء داخل المؤسسات بين العمال والإداريين وبين العمال بعضهم بعض، وبين مختلف المصالح وأيضا خارج المؤسسات مع البيئة الخارجية.
 - نطاق الإشراف: إن فاعلية الإشراف في تحقيق مستوى مرتفع من الأداء الوظيفي لدى الافراد يعتمد على قدرة المشرف في أن يجعل الآخرين يؤدون أعمالهم بنفس الكفاءة التي إعتاد أن يؤدي بها العمل شخصيا، فالمشرف الفعال يكون قائد ومخطط ومحفزا ومعلما وناصحا وموجها ومدربا في أن واحد.
 - طبيعة العمل: يقصد بطبيعة العمل ما إذا كان روتيني تقليدي أم غير روتيني يتضمن التجديد والإبتكار. فالعمل الروتيني يقود إلى إحداث الملل والإهمال وعدم الإكتراث واللامبالاة نحو التحديث والتطوير، بسبب عدم تشجيع الإبداع وشعور الفرد بأن عمله ليس بذي أهمية.
 - الظروف المادية: هي تعبر عن مختلف العوامل التي تشكل مناخ العمل مثل: الإضاءة، التهوية، فترات الراحة، التدفئة، الرطوبة، الحرارة، الضوضاء، والتسهيلات المشابهة بصفة عامة.
 - التحفيز: وذلك من خلال إشراكه في عملية اتخاذ القرار ووضع الأهداف وكذلك مختلف الحوافز المادية كالمكافآت والترقية...إلخ.

- التدريب: من شأن التدريب أن يسهل المعارف والمهارات الموجودة لدى العمال، وكذلك الاستخدام الجيد لمختلف الآلات والمعدات المتوفرة لدى المؤسسة.
- التكنولوجيا المستخدمة: نظرا للتطور التكنولوجي السريع والتغير المستمر في الأنظمة والمعدات أصبح على كل مؤسسة الإهتمام بهذا الجانب لتمكين الأفراد العاملين.

المبحث الثاني: تقييم الأداء الوظيفي للموارد البشرية

إن عملية تقييم الأداء الوظيفي للموارد البشرية، تعتبر من أهم الأنشطة الإدارية التي تقوم الإدارة بممارستها لتحديد مدى قدرتها على تحقيق الأهداف المسطرة.

المطلب الأول: مفهوم تقييم الأداء الوظيفي

سيتم التطرق فيما يلي إلى تعريف تقييم الأداء الوظيفي، بالإضافة إلى تبيان أهميته وخصائصه.

أولاً: تعريف تقييم الأداء الوظيفي

- يعرف تقييم الأداء بأنه "العملية التي يتم بموجبها تقدير جهود العاملين بشكل منصف وعادل حيث يحصلون على المكافآت بقدر ما يعملون ويبحثون، وذلك بالإستناد إلى معدلات يتم بموجبها مقارنة أدائهم بالتحديد مستوى كفاءتهم في العمل الذي يعملون به"¹.
- كما يقصد بتقييم الأداء الوظيفي بأنه "عملية قياس كفاءة الأداء الوظيفي الحالي للموظف، والحكم على قدراته وإستعداده للتقدم وتحمل المسؤولية في المستقبل"².
- ويعرف أيضا بأنه "العملية التي تتضمن الاجراءات المنظمة لتقييم أداء العاملين في أعمالهم الحالية وبحث إمكانية تنميتها وتطويرها في المستقبل"³.
- كما أن تقييم الأداء هو "عملية إدارية دورية هدفها قياس نقاط القوة والضعف في الجهود التي يبذلها الفرد والسلوكيات التي يمارسها وتحقيق هدف معين خطت له الإدارة مسبقاً"⁴.
- ويقصد بتقييم الأداء أيضا: "تحليل وتقييم أداء العاملين لعملهم ومسلكهم فيه وقياس مدى صلاحيتهم وكفاءتهم في النهوض بأعباء الوظائف الحالية التي يشغلونها وتحملهم لمسؤولياتهم وإمكانية تقلدهم لمناصب ووظائف ذات مستوى أعلى"⁵.
- وعرف الصباغ ودور تقييم الأداء بأنه "عملية إصدار حكم على أداء وسلوك العاملين في العمل ويترتب على إصدار الحكم قرارات تتعلق بالإحتفاظ بالعاملين أو ترقيتهم أو نقلهم إلى عمل آخر داخل

¹ ابراهيم محمد المحاسنة، إدارة وتقييم الأداء الوظيفي (بين النظرية والتطبيق)، الطبعة الأولى، دار جرير، عمان، الأردن، 2013، ص117.

² فيصل حسونة، إدارة الموارد البشرية، الطبعة الأولى، دار أسامة، عمان، الأردن، 2008، ص44.

³ عبد الفتاح المغربي عبد الحميد، دليل الإدارة الذكية لتنمية الموارد البشرية، الطبعة الأولى، المكتبة العصرية، مصر، 2007، ص170.

⁴ محمد الصيرفي، إدارة الموارد البشرية، الطبعة الأولى، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، مصر، 2007، ص208.

⁵ محمد بن دليم القحطاني، إدارة الموارد البشرية (نحو منهج إستراتيجي متكامل)، الطبعة الثانية، العبيكان للنشر، الرياض، المملكة العربية السعودية،

2008، ص162.

المنظمة أو خارجها. أو تنزيل درجتهم الوظيفية أو تدريبهم وتمييزهم أو تأديبهم أو فصلهم و الاستغناء عنهم¹.

• كما تعرف عملية تقييم الأداء بأنها "عملية نظامية لتطوير معايير للمهام الوظيفية، ونقل هذه المعايير إلى العاملين، وتقييم أداء العاملين وفقا لهذه المعايير"².
ومن خلال ما سبق يمكن القول بأن تقييم الأداء الوظيفي للموارد البشرية عبارة عن نظام تسعى من خلاله إدارة المنظمة إلى تحديد مدى كفاءة مواردها البشرية، وذلك لغايات تتعلق بالمنظمة والفرد على حد سواء. والتقييم هنا يعتبر وسيلة تهدف في نهاية المطاف إلى تحفيز العاملين، ومساعدتهم على تعديل سلوكهم بصورة إيجابية. ودفعهم إلى تطوير أدائهم مما ينتج عنه ارتفاع في الكفاءة الإنتاجية بالمنظمة.

ثانيا. عناصر نظام تقييم الأداء الوظيفي للموارد البشرية:

باعتبار عملية تقييم الأداء نظاما، فهو يتكون من عناصر تعبر عنه وتفسره، وتتمثل هذه العناصر في خطوات الممارسة التطبيقية السليمة لهذه العملية والتي تتمثل في³:

1- تحديد الغرض: وهو الهدف الذي تسعى له الإدارة من وراء العملية وجمعها لهذه المعلومات والبيانات، حيث يمكن أن توظفها لعدة أغراض منها ما يلي:

- تقديم معلومات للموظفين أنفسهم على جودة وكفاءة أدائهم لأعمالهم وذلك للمعرفة ولتحسين الأداء نحو الأفضل.

- تحديد مستوى الأجر والكفاءات والعلاوات التي يمكن أن يحصل عليها الفرد وذلك مقابل الأداء.

- تحديد الوظيفة الحالية المناسبة، والوظيفة المستقبلية التي يمكن أن ينتقل لها الموظف، أو الإستغناء عن الموظف وهذا في حالة أنه لم يكن على المستوى المطلوب في الوظيفة الحالية.

- التعرف على الأعمال والمهام التي من الممكن أن تسند إلى الموظف، وهذا في حالة الحاجة إلى هذه المهام.

- تحديد أوجه القصور في أداء الفرد، وإحتياجه إلى التطوير والتنمية وذلك من خلال جودة التدريب.

- إجبار المدربين أن يربطوا سلوك مرؤوسيهم بنواتج العمل وقيمه النهائية.

2- تحديد وقت التقييم: غالبا ما تقوم المؤسسات بهذه العملية في نهاية السنة، وهذا في حقيقة الأمر يمثل تهديدا

لعملية التقييم. وذلك لضيق الوقت المخصص لهذه العملية، فإذا ما عمل الرؤساء بعملية التقييم خلال الفترة كلها

فإن ذلك يوجب الإحتفاظ بسجلات عن مدى تقدم المرؤوسين في عملهم، وهذا في الواقع يأخذ مدة أطول من

تلك التي تخصص لعملية التقييم في نهاية السنة.

¹ حسني محمد الحراشة، مرجع سبق ذكره، ص101.

² محمد حسني محمد نور تبيدي، أثر الإدارة الاستراتيجية على كفاءة وفعالية الأداء (دراسة قطاع الاتصالات السودانية)، أطروحة مقدمة لنيل درجة الدكتوراه الفلسفة في إدارة الأعمال، قسم إدارة الأعمال، مدرسة العلوم الإدارية، السودان، 2010، ص124.

³ نزار عوني اللبدي، تنمية الأداء الوظيفي والإداري، الطبعة الأولى، دار دجلة، عمان، الأردن، 2015، ص20.

ثالثاً: أهمية تقييم الأداء:

تكمن أهمية تقييم الأداء الوظيفي فيما يلي¹:

- يمكن للمنظمة أن تتأكد من أن جميع العاملين قد تمت معاملتهم بعدالة وأن المستندات الموثقة حول هذا الموضوع ستكون عنصراً هاماً في تأكيد سلامة موقفها فيها لو تظلم أحد الموظفين من القرارات التي تطال ترقبته أو إنهاء خدماته.
- أن تحدد الإدارة المتميزين من الموظفين وتضعهم في الصورة أمام المسؤولين والزعماء تمهيداً لإتخاذ القرارات حول ترقبتهم إلى مراكز وظيفية أعلى.
- إن معرفة مستوى أداء الموظف تمهد له الطريق وبالإتفاق مع رئيسه حول الخطوات القادمة فيما يتعلق بتطوير أدائه وتحسين إنتاجيته.
- وبما أن تقييم الأداء يشمل زاويتين رئيسيتين وهما الكفاية والإنتاج والإستعداد للتقدم فإنه يسعى لتحقيق المزايا التالية²:

- إختيار الأفراد الصالحين للترقية.
- تفادي المحسوبية عن طريق توحيد الأسس التي تتم بناء عليها الترقية أو زيادة الأجور، وتوحيد الأسس التي يتم بناء عليها الفصل أو توقيع الإجازات.
- تنمية المنافسة بين الأفراد، وتشجيعهم على بذل مجهود أكبر حتى يستفيدوا من فرص التقدم المقترحة أمامهم.
- تسهيل تخطيط القوى العاملة عن طريق معرفة الأفراد الذين يمكن أن يتدرجوا في مناصب أعلى في المستقبل.
- معرفة الأفراد الذين يحتاجون إلى عناية خاصة أو تدريب مميز لتحسين كفاءتهم.

المطلب الثاني: أهداف تقييم الأداء الوظيفي للموارد البشرية

لتقييم الأداء الوظيفي للموارد البشرية مجموعة من الأهداف نذكر منها ما يلي³:

- تحديد الاحتياجات التدريبية اللازمة للعاملين، حيث يساعد التقييم في تحديد مواطن الضعف عند المورد البشري من حيث القدرات والمهارات الفنية والإدارية.
- وضع نظام عادل للأجور والحوافز، والذي من خلاله يمكن تبيان نتائج تقييم مستوى أداء الموظف الفعلي ومدى قدرته على تحقيق المتطلبات الفعلية للوظيفة، وعلى هذا تتم مكافئة كل موظف حسب الجهد الذي يقدمه والنتائج التي يحصل عليها.

¹ مؤيد سعيد السالم، عادل حرحوش صالح، إدارة الموارد البشرية مدخل استراتيجي، الطبعة الثانية، عالم الكتب الحديث للنشر والتوزيع، إربد، الأردن، 2006، ص 103.

² سناء محمود أحمد سليمان، أثر أخلاقيات الأعمال على الأداء الوظيفي (دراسة حالة في بنك القاهرة عمان)، رسالة مقدمة استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في الإدارة، كلية الأعمال، جامعة عمان العربية، عمان، 2014، ص ص 41، 40.

³ موفق عدنان عبد الجبار الحميري، أمين أحمد محبوب المومني، هندسة الموارد البشرية في قاعة الفنادق، الطبعة الأولى، إثراء للنشر والتوزيع، الأردن، 2011، ص 213.

- يساعد التقييم في إنجاز عملية النقل والترقية: فقد تبين أن السبب الحقيقي لفشل الأفراد العاملين في أداء مهماتهم بكفاءة إنما يرجع إلى عدم تعيينهم بالوظيفة المناسبة لمؤهلاتهم.
- يساعد في تقييم وفي تحسين عملية الإشراف: يشجع التقييم رئيس القسم إلى متابعة أداء وسلوك المرؤوسين باستمرار.
- يعتبر التقييم مساعدا للإدارة في معرفة معوقات العمل مثل السياسات والتعليمات المطبقة أو عدم توفير المعدات والأجهزة اللازمة لإنجاز العمل المطلوب.
- تنمية الكفاءة لدى الرؤساء: يقتضي طبيعة التقييم من الرؤساء ملاحظة أداء مرؤوسيه وسلوكهم أثناء العمل ومن تم القيام بتحليل ذلك ليكونوا قادرين على التقييم والقيادة الرشيدة والفعالة¹.
- توفير معلومات هامة عن مستوى أداء العاملين، تساعد في تحديد الأساس الفعلي الذي يجب أن تبدأ منه جهود التطوير الإداري، وبذلك فإن نتائج تقييم الأداء يمكن أن تكون مرشدا وموجها للعديد من برامج التطوير الإداري، مثال ذلك برامج التدريب والتطوير الوظيفي والتحفيز وتوزيع الاختصاصات والمسؤوليات وتحديد معدلات الأداء وغيرها².

المطلب الثالث: طرق تقييم الأداء الوظيفي للموارد البشرية

- هناك العديد من الطرق التي تستعمل في تقييم الأداء الوظيفي للموارد البشرية، سوف نتطرق إلى بعض منها فيما يلي³:
- 1- طريقة التدرج البياني: تعتبر هذه الطريقة من أقدم وأبسط الطرق وأكثرها شيوعا، ويقاس أداء الموظف هنا وفق معايير محددة مثل نوعية الأداء، كمية الأداء، المعرفة بطبيعة العمل، المظهر، التعاون...إلخ. وتحدد الدرجات على أساس (5.1) أو (3.1) حيث يمثل الرقم 1 أقل درجة للتقييم و5 أو 3 أعلى درجة، ويصور لنا الجدول التالي نموذج لهذه الطريقة.

¹ فيصل حسونة، إدارة الموارد البشرية، الطبعة الأولى، دار أسامة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2008، ص148.

² محمد قدرى حسن، إدارة الأداء المتميز (قياس الأداء، تقييم الأداء - تحسين الأداء مؤسسيا وفرديا)، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية، مصر، 2014، ص157.

³ مؤيد سعيد سالم، عادل حرحوش صالح، مرجع سبق ذكره، ص ص 110. 114.

الجدول (1): نموذج لتقييم أداء الموظف على طريقة "سلم التدرج البياني"

الشركة العامة...				
استمارة تقييم أداء الموظف				
اسم الموظف عنوان الموظف..... التاريخ: .../.../...		
القسم: القائم بالتقييم		
العناصر		درجة التقييم		
		ضعيف (1)	مقبول (2)	جيد (3)
		جيد جدا (4)	متميز (5)	
	نوع الأداء (الدقة / الموضوعية)			
	كمية الأداء			
	الحاجة للإشراف والتوجيه			
	الانتظام في الدوام			
	القدرة على الإبداع			
	التعاون مع الرؤساء والزملاء			
	إتباع التعليمات والأنظمة			
. رئيس القسم: التاريخ: .../.../... التوقيع		
. مسؤول إدارة الموارد البشرية: التوقيع		

2- طريقة الترتيب: وهذه الطريقة سهلة وقديمة في تقييم أداء الموظفين، حيث يقوم مدير القسم بإعداد قائمة بأسماء العاملين معه ويقوم بترتيبهم تصاعدياً أو تنازلياً اعتماداً على أحسنهم كفاءة، وذلك بإعطاء رقم (1) مثلاً لأحسن ثم يتدرج حتى يصل إلى نهاية القائمة الذي يمثل الأسوأ. وتتم المقارنة هنا من بين الأشخاص وليس إستناداً إلى معايير الوظيفة. وتبدو سلبية هذه الطريقة في إحتمال تحيز المدير في عملية الترتيب، لذلك يفضل قيام أكثر من شخص بعملة الترتيب إلى جانب المدير، شريطة إهتمامهم فعلاً بأداء الموظفين الذين سيتم تقييم الأعمال عليه.

3- طريقة الوقائع الحرجة: الهدف من إستخدام هذه الطريقة هو إستبعاد إحتمال التقييم على أسس شخصية بحثة. ويتم تقييم الأداء في هذه الطريقة إستناداً إلى سلوكيات الموظف أثناء العمل. ويقوم المدير المباشر للموظف بتسجيل الوقائع والأحداث التي تطرأ خلال عمل الموظف سواء كانت "جيدة" أو "سيئة" في ملف الموظف. وعند عملية التقييم الدورية يقوم المدير بمراجعة هذا الملف تمهيداً لإصدار حكمه على أداء الموظف.

4- طريقة قائمة الإختيار: تعتمد هذه الطريقة على "قائمة مراجعة" بأسئلة وعبارات محددة حول أداء الموظف ويقوم الرئيس المباشر بالإجابة على هذه الاسئلة. ثم تقوم بعد ذلك إدارة الموارد البشرية بإعطاء الأوزان لهذه الإجابات وفقاً لأهمية و وزن كل عبارة أو سؤال. ويمثل الجدول التالي صورة لهذه الطريقة:

الجدول (2): نموذج لقائمة الاختبار في تقييم الأداء

التعليمات ضع علامة (X) امام الفقرة التي تمثل مستوى اداء الموظف.		
اسم الموظف:		القسم:
اسم القائم بالتقويم:		التاريخ: .../.../...
وزن الأهمية للسؤال	العبارات أو الأسئلة	ضع العلامة في المكان المناسب
		لا نعم
(.....)	1. يقوم بأعمال خارج اوقات الدوام اذا طلب منه ذلك.	
(.....)	2. حريص على تنظيم ونظافة مكان العمل.	
(.....)	3. يساعد زملائه في العمل عند الحاجة.	
(.....)	4. يخطط لعمله مسبقا.	
(.....)	5. يتبع القواعد والتعليمات الادارية.	
(.....)	6. لديه القدرة على المبادرة و الابتكار.	
(.....)	مجموع الدرجات المعطاة	

5- طريقة التقرير المكتوب: وهي طريقة بسيطة حيث يقوم المدير أو المشرف بكتابة تقرير تفصيلي عن الموظف يصف فيه نقاط القوة ونقاط الضعف التي يتمتع بها، إضافة إلى ما يمتلكه من مهارات يمكن تطويرها مستقبلاً، ومدى إمكانية التقدم الوظيفي والترقية لهاذ الموظف.

6- طريقة التدرج البياني السلوكي: الهدف من هذه الطريقة هو التغلب على المشاكل التي امتازت بها طريقة التدرج البياني التي تناولناها في البداية، لكن بإدخال العامل السلوكي في التقويم والوقائع الحرجة للموظف المراد تقديم أدائه.

وعليه فإن هذه الطريقة تعكس المستويات المتباينة لسلوكيات الموظف من خلال بعض الوقائع السابقة في العمل (مثلاً مدى معرفة الموظف بطبيعة واجبات الوظيفة، طريقة تعامله مع الزبائن مدى إهتمامه بالجديد في نطاق عمله...).

المطلب الرابع: مراحل تقييم الأداء الوظيفي للموارد البشرية

على الرغم من إختلاف المراحل والخطوات التي يستعملها المسؤولون في المنظمة من أجل تقييم الأداء الوظيفي للمورد البشري إلا أنه توجد مراحل عامة يتم إتباعها في عملية التقييم وتتمثل في¹:

¹. محمد قذري حسن، مرجع سبق ذكره، ص ص 267، 268.

- 1- تحديد متطلبات التقييم وأهدافه: يجب أن تحدد إدارة الموارد البشرية هدفها من تقييم أداء العاملين، وهذا يتطلب تجزئة أداء الموظف إلى أجزاء محددة حتى تستطيع الإدارة أن تخصص من المعايير ما يمكن أن يقيس هذه الأجزاء، ويمكن أن تستخلص هذه الأجزاء أو العناصر من نموذج "وصف الوظيفة" وقد تتدرج هذه العناصر في عدة تقسيمات مثل: نوعية العمل المنجز، مدى التعاون مع الآخرين، درجة الإبتكار في الأداء... الخ.
- 2- إختيار الطريقة المناسبة للتقييم: بالرغم من وجود أكثر من طريقة واحدة لتقييم أداء العاملين إلا أن إختيار الطريقة المناسبة أمر جدير بالإهتمام، لأن الطريق المختارة ستصبح المحور الذي تركز عليه العلاقة بين الموظف ورئيسه.
- 3- تدريب المشرفين: يجب تدريب الرؤساء أو المشرفين على كيفية تقييم الأداء بطريقة دقيقة وعادلة، وكيفية مناقشة نتائج التقييم مع مرؤوسيتهم، وذلك لأن أي خلل في هذه العملية الحساسة جدا سينعكس على الروح المعنوية للمرؤوسين وعلى إنتاجيتهم. نظرا لإرتباطها بمواضيع عديدة كالترقية، والمكافئات، والعلاوات، أو تخطيط الإحتياجات البشرية مستقبلا.
- 4- مناقشة طرق التقييم مع الموظفين: قبل تنفيذ عملية التقييم يجب أن يتناقش الرئيس مع المرؤوس حول الطريقة المستخدمة في التقييم، وأهداف هذا التقييم، والعناصر التي سيركز عليها التقييم، والفوائد المتوقع الحصول عليها وانعكاساتها على مستقبل الموظف.
- 5- وضع معايير للمقارنة: الهدف من تقييم الأداء هو قياس التزام الموظف بمتطلبات العمل، وهذا يعني أن هذه المتطلبات يجب أن تحدد مسبقا في شكل معايير كمية، أو نوعية، أو زمنية، وقياس سلوك الموظف وأدائه في العمل في ضوء هذه المعايير بعيدا عن التحيز الشخصي أو الإنفعالي للرئيس.
- 6- مناقشة نتائج التقييم مع الموظف: لا يكفي أن يعرف الأفراد العاملين نتائج تقييم أدائهم، بل إنه من الضروري أن تكون هناك مناقشة لكافة الجوانب الإيجابية والسلبية بينهم وبين المقيم أو المشرف المباشر لتوضيح بعض الجوانب المهمة التي قد لا يدركها الفرد العامل وبصورة خاصة الجوانب السلبية في أدائه. كما وأن المناقشة تخفف من حدة تأثير النتائج التي تعكس الأداء السلبي¹.

المطلب الخامس: المشاكل التي تواجه عملية تقييم الأداء الوظيفي للموارد البشرية

يمكن تصنيف هذه المشاكل الى مشاكل ذاتية تتعلق بالمسؤول عن عملية التقييم وأخرى موضوعية تتعلق بعملية الأداء بحد ذاتها.

أ. المشاكل الذاتية: وتتمثل فيما يلي²:

- خصائص وصفات المقيم: وترتبط هذه الصفات بمدى مهارة وخبرة المقيم لممارسته للمهنة، لذا يشترط في المقيم أن يكون ذا خبرة عالية وقدرة على التفاعل الاجتماعي.

¹. موفق عدنان عبد الجبار الحميري، أمين أحمد محبوب المومني، مرجع سبق ذكره، ص 219.

². نزار عوني اللبدي، مرجع سبق ذكره، ص 25.

- التساهل والرفق: حيث يميل بعض المقيمين الى التعامل برفق مع المرؤوسين في هذه العملية وهذا يخفي النتائج الحقيقية للعمل، ويبعد عن الهدف المسطر.
 - تأثير الهالة: وهي الزاوية التي ينظر بها الى المرؤوس، فإذا كانت تلك النظرة إيجابية تكون نتائج التقييم إيجابية والعكس صحيح، وهذا ما يفقد معايير التقييم قيمتها ويلغي جانب الحياد.
 - النزعة المركزية: وهو أن يميل المقيم إلى إعطاء أحكام متوسطة وعامة تجاه أداء الأفراد وهذا يؤثر على الأحكام النهائية حول العملية لعدم تبيان النتائج.
 - الأولوية الحداثّة: تظهر في عملية التقييم طويلة المدى، حيث يتم الأخذ الأولي لأداء الفرد دون النظر الى التطورات اللاحقة لأول تقييم، أو يهمل أداء الفرد السابق ويعتمد المقيم الى إعطاء صورة عن أحدث مستوى للأداء، فهذا من شأنه أن يعدم خاصية الإستمرار لهذه العملية التي تستهدف جميع التغيرات الماضية والحالية والمتوقعة في المستقبل.
 - التحيز الشخصي: وهو إنحياز الشخص المقيم لصالح الفرد المراد تقييم أدائه بسبب القرابة أو الصداقة أو الجنس أو الوطن.
- ب . المشاكل الموضوعية:** تتعلق بالعملية بحد ذاتها وهي تتمثل فيما يلي¹:
- سوء إختيار معايير التقييم وتظهر تلك المشاكل بسبب عدم قدرة المنظمة في فهم غايات المعيار الذاتي أو الموضوعي، ومثل هذا الأمر يفوت على المنظمة فرصة استثمار هدف عملية القياس والتقييم.
 - سوء إختيار إجراءات التقييم، أي عدم قدرة المنظمة في التمييز ما بين محتويات العملية المتمثلة بالقياس والتقييم.
 - الخطأ في إختيار وقت التقييم، فكما هو معروف بأن المنظمة تتباين في عدد مرات تقييم الأداء، فمنها من يقوم بالعملية سنويا، ومنها من يقوم بها فصليا أو مرة لكل ستة أشهر. ويعتمد عدد مرات ممارسة العملية على إمكانيات المنظمة ومستوى أداء العاملين فيها.
 - عدم الدقة في ملاحظة أداء العاملين أو إعتداد معايير غير دقيقة في إجراء مقارنات الأداء، أو الخطأ في تحديد إتجاهه.

المبحث الثالث: أثر مصادر ضغوط العمل على الأداء الوظيفي للموارد البشرية

يوجد العديد من مصادر ضغوط العمل التي تؤثر على الأداء الوظيفي للموارد البشرية ومن بين هذه المصادر ما يلي:

المطلب الأول: أثر ضغوط العمل الناتجة عن المصادر التنظيمية على الأداء الوظيفي للموارد البشرية

¹. خالد عبدالرحيم مطر الهيتي، إدارة الموارد البشرية مدخل استراتيجي، الطبعة الثانية، دار وائل للنشر، عمان، الأردن، 2005، ص ص 215،216.

تؤثر ضغوط العمل الناتجة عن المصادر التنظيمية على الأداء الوظيفي والمتمثلة في عبئ العمل، غموض الدور، الهيكل التنظيمي، ظروف العمل، صراع الدور¹:

1. تأثير عبئ العمل على الأداء الوظيفي:

يأخذ عبء العمل صورتين أساسيتين وهما العبء الزائد، العبء المنخفض، فالعبء الزائد يعني قيام الفرد بمهام لا يستطيع إنجازها في الوقت المتاح ويعمل أوقتا إضافية لا يتحملها ويعمل في وظيفة أخرى غير وظيفته الأساسية التي تتناسب مع قدراته ومهاراته ومؤهلاته، وتبين الدراسات أن من يعملون في أكثر من وظيفة معرضين للإرهاق الجسمي، كذلك عبء العمل الزائد يؤدي إلى زيادة في ضربات القلب وارتفاع الضغط وزيادة معدلات الغياب والتأخر وانخفاض الدافعية، وهذا ما يؤثر سلبا على الأداء من حيث السرعة والكمية، كما أن غياب الفرد على العمل يحرمه من إكتساب المهارة والكفاءة اللازمة لتأدية المهام بالجودة المطلوبة.

في حين أن إنخفاض عبء العمل والذي يقصد به أن عمل الفرد قليل أو أن عمله غير كافي لإستعاب طاقاته وقدراته وإهتماماته، فالعامل على خط الإنتاج الذي يستخدم قدرة واحدة من قدراته يكون عرضة للشعور بالملل والروتين والقلق، وبالتالي فقدان الفرد الشعور بالأهمية أو التحدي أو الإثارة، حيث نجد درجة الرضا عن العمل منخفضة فيلجأ العامل إلى خلق أعذار للغياب وهذا ما ينعكس على أدائه سواء من حيث السرعة أو من حيث الكمية المنتجة وهذا كنتيجة للإحباط الذي يتعرض له.

2. تأثير غموض الدور على الأداء الوظيفي:

يحدث غموض الدور عندما تكون الأهداف والمهام والإختصاصات ومتطلبات العمل غير واضحة مما يؤدي إلى شعور الفرد بعدم سيطرته على عمله ونقص أدائه، وبالتالي فإن الكمية المنجزة تكون قليلة مقارنة مع المخطط لها، وغموض من أكثر العوامل المؤدية للضغط بسبب شعور العاملين بعدم التأكد فيما يتعلق بالأهداف والتوقعات، وغياب المعرفة بالأهداف يعني الإنتاج بجودة تختلف عما هي مطلوبة والمخطط لها لبلوغه، كما أن غياب المعلومات اللازمة حول تأدية العمل ينقص من خبرة وكفاءة العامل في إنجاز العمل، بالإضافة إلى أن الضغط قد يصدر نتيجة الغموض والحيرة التي تنشأ عندما يكون العامل محروم من التغذية العكسية التي تبين له نتائج أدائه وما يترتب عليه، وهذا ما يجعله يفشل في تأدية العمل وبالتالي تنقص الكمية المطلوبة منه إنجازها وذلك لخوفه من ارتكاب الأخطاء.

¹. أسماء بعيو، دلال بومزير، أثر ضغوط العمل على الأداء الوظيفي (دراسة حالة الخزف الصحي بالميلية)، مذكرة مقدمة إستكمالا لمتطلبات نيل شهادة الماستر في علوم التسيير، كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة جيجل، الجزائر، 2017، ص ص: 49،50.

3- تأثير الهيكل التنظيمي على الأداء الوظيفي:

من الدراسات المتاحة في هذا المجال دراسة تأثير كل من الهيكل الطولي للتنظيم والهيكل المتوسط والهيكل المسطح على ضغوط العمل والأداء وتبين أن الأفراد الذين يعملون في المنظمات التي تتميز بالهيكل المسطح والأقل بيروقراطية يشعرون بضغوط أقل في عملهم وإرتفاع في الأداء الوظيفي والرضا عن العمل وعن الأفراد الذين يعملون في منظمات تتصف بالهيكل الطولي والمتوسط.

4- تأثير صراع الدور على الأداء الوظيفي:¹

تضاربت الآراء في العلاقة بين صراع الدور والأداء الوظيفي، فكثير من الدراسات التي أجريت لمعرفة طبيعة العلاقة بينهما، لم تتوصل إلى نتائج حاسمة، وذلك بسبب تأثير الفروق الفردية، وطبيعة قياس الأداء الوظيفي على هذه العلاقة، ويمكن تصور علاقة مستوى صراع الدور بمستوى الأداء الوظيفي كما هو مبين في الشكل الموالي.

ففي حالة عدم وجود صراع الدور، أو أن يكون صراع الدور منخفضاً، يصبح الأفراد غير نشطين ويقبلون بالوضع السائد، وتختفي عملية تحدي كل فرد للأخر بصورة ايجابية وفعالة، ويكون أداؤهم متدنياً. وكذلك عندما يكون صراع الدور عالياً، فإن الفرد يشعرون بالتوتر والقلق، ويصرفون طاقاتهم في التغلب على صراع الدور، بدلاً من استثمارها في تحقيق أداء فعال، كما أن التعاون والمشاركة بين الأفراد تكون في حدها الأدنى، مما تتعكس أثارها عليهم وتتسبب في تدني أدائهم وإنخفاض فعالية المنظمة أيضاً أما في حالة المستوى المتوسط من صراع الدور، فإن الأفراد يحققون مستوى عالي من الأداء.

المطلب الثاني: أثر ضغوط العمل الناتجة عن المصادر الشخصية على الأداء الوظيفي للموارد البشرية

شخصية الفرد لها بعض البيانات العامة ذات علاقة بأدائه في العمل، وهذه البيانات تتصف بأنها عامة ويمكن قياسها بسهولة وبساطة مثل: العمر، الجنس، الحالة الاجتماعية للفرد، عدد الأبناء والأقدمية.

وهذه البيانات وإن كانت لا تحدد شخصية الفرد من الناحية النفسية، إلا أنها تحدها من الناحية الديموغرافية (البيانات العامة) لذا فإننا نرى أن الأمر يستلزم التنويه لهذه البيانات وعلاقتها بأداء الفرد في العمل، وهذه البيانات هي:²

¹. أمينة قهوجي، صراع الدور وتأثيره على الأداء الوظيفي، مجلة دراسات علم اجتماع المنظمات، الجزائر، المجلد 02، العدد 12، 2018، ص 33.

². أحمد ماهر، السلوك التنظيمي (مدخل بناء المهارات)، الطبعة الثامنة، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2002، ص ص 201-203.

1. تأثير العمر على الأداء الوظيفي:

كلما زاد عمر الفرد كلما قل معدل تركه للخدمة، وقل معه معدل غيابه، وذلك لحرصه على عمله وعدم تقريظه فيه. أما عن علاقة العمر بالرضا فكلما زاد العمر زاد الرضا، ما لم يشعر الفرد بتقادم ملموس في مهاراته بسبب تطور الأساليب الفنية والتكنولوجية للعمل. أما بالنسبة لعلاقة العمر بالأداء والانتاجية فإن الفرد تزداد إنتاجيته بسبب زيادة خبراته، هذا في جانب وأما في الجانب الآخر فإن تدهور العمر يؤدي إلى الضعف في أداء العمل، وبناء عليه لا توجد نتيجة حاسمة لعلاقة العمر بأداء الفرد وإنتاجيته.

2. تأثير الجنس على الأداء الوظيفي:

النتيجة المؤكدة أنه لا توجد فروق واضحة بين الإناث والذكور في كفاءة أداء العمل وإنتاجيته والرضا عن العمل. ولكن قد يكون هناك فارق بالنسبة لمعدلات الغياب، حيث أن معدل الغياب بالنسبة للمرأة أكثر منها للرجل، وهذا يرجع لبعض العوامل مثل اضطلاع المرأة بمسؤوليات إجتماعية أكثر من الرجل، كإهتمام بالمنزل والأبناء، (ويمكن القول أن المرأة أكثر طاعة للأمر، وأكثر إجتماعية في أداء العمل عن الرجل، بينما الرجل أكثر موضوعية ورغبة في تحقيق الذات).

3. الحالة الإجتماعية على الأداء الوظيفي:

أثبتت الدراسات أن الشخص المتزوج أكثر رضا وأعلى أداء وأقل غيابا وأقل تركا للخدمة بالمقارنة بالشخص الأعزب. وقد تكون هذه النتيجة أكثر صدقا بالنسبة للرجل عنها بالنسبة للمرأة، حيث أن المرأة المتزوجة تكون أكثر إشغالا بمسؤوليات إجتماعية تجعلها عرضة للغياب أكثر من الرجل وذلك للعناية بطفلها في حالة مرضه أو لمواجهة إلتزامات الأسرة والمنزل.

4. تأثير الأقدمية على الأداء الوظيفي:

للأقدمية تأثير على الأداء الوظيفي وعلى الإنتاجية فهي تشير إلى زيادة خدمة ومعارف ومهارات الفرد، كما أن الأقدمية تؤثر على رصيد وخبرة ومهارة الفرد، لأنها تؤدي إلى زيادة في الأداء والإنتاجية، كما أنه كلما زادت أقدمية الفرد زاد رضاه الوظيفي وقل معدل غيابه وقل معدل تركه للخدمة، وإذا قل هذا المعدل فإن المؤسسة تحافظ على مواردها البشرية ذات الكفاءة وبالتالي المحافظة على الخبرة المهنية والتي تساعد الفرد في الإنتاج بجودة عالية وذلك لتحكمه في عمله، وعليه فإن سرعته تزداد والتي تؤدي إلى زيادة الكمية.

المطلب الثالث: أثر ضغوط العمل الناتجة عن المصادر البيئية على الأداء الوظيفي للموارد البشرية:

تأثر ضغوط العمل الصادرة عن المصادر البيئية على الأداء الوظيفي للموارد البشرية من خلال¹:

1- تأثير البيئة الاقتصادية على الأداء الوظيفي للموارد البشرية:

إن ارتفاع الأسعار وغلاء المعيشة أدى بالأفراد إلى بذل أقصى جهد ممكن لإنجاز المهام بسرعة ومضاعفة الكمية من أجل الحصول على أجر جيد من جهة و ضمان البقاء في الوظيفة من جهة أخرى، وفي حالة عدم قدرة المنظمة على دفع الأجور والمستحقات لمواردها البشرية، فإن الجو في المنظمة يسوده القلق والضغط ونقص الإستقرار والتحفيز، هذا ما يجعل الموارد البشرية في المنظمة تتباطأ في إنجاز الأعمال الموكلة إليهم والتهاون أكثر وهو ما يؤدي لنقص الإنتاجية وإعلان بعض المنظمات حالة الإفلاس.

2- تأثير البيئة التكنولوجية على الأداء الوظيفي للموارد البشرية:

إن إستعمال التكنولوجيا الجديدة في المنظمات تأثر عموماً بالسلب على أداء الأفراد حيث يشعرون بالضغط والتوتر والقلق لتخوفهم من عدم قدرتهم على إستخدامها بالشكل المطلوب، أي أن في هذه الحالة يكون الأداء منخفض، بالإضافة إلى تباطؤ سرعة إنجازهم للمهام، ولكن بعد التدريب على هذه الأجهزة وإملاك خبرة كافية يتحسن أداؤهم.

¹. أسماء بعيو، دلال بومزير، مرجع سبق ذكره، ص:52.

خلاصة الفصل:

من خلال تناولنا لهذا الفصل، يمكن القول أن الأداء الوظيفي للموارد البشرية، هو محصلة الأنشطة والمهام التي يقوم بها الفرد أثناء عمله، ويكون الأداء في الغالب مرتبط بحالة الفرد النفسية والبدنية، والتي تنعكس على سلوكياته وتصرفاته. كما يعتبر الأداء الوظيفي للموارد البشرية محصلة العناصر التالية: الجهد، القدرات، إدراك الدور والمعارف والمهارات الفنية. وتتجلى أهمية الأداء الوظيفي في كونه يعتبر عملية حيوية ومهمة لنجاح المنظمات وبقائها.

أما عملية تقييم الأداء الوظيفي للموارد البشرية فتشير إلى عملية إصدار أحكام على أداء وسلوك الأفراد في العمل وما يترتب عليه من قرارات تجاه العمال. كما أن عملية التقييم تتم وفق عدة مراحل بدءاً من تحديد معايير التقييم إلى غاية إتخاذ الإجراءات التصحيحية المناسبة. وتوجد عدة طرق للتقييم منها التقليدية كطريقة التدرج البياني والتوزيع الإجمالي وأخرى حديثة كطريقة الإدارة بالأهداف وطريقة 360 درجة.

الفصل الثالث: دراسة أثر ضغوط العمل على الأداء الوظيفي لأساتذة

كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة جيجل

• المبحث الأول: تقديم كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
بجامعة جيجل

• المبحث الثاني: الإجراءات المنهجية للدراسة الميدانية

• المبحث الثالث: عرض وتحليل البيانات الخاصة بعينة الدراسة

تمهيد:

سعيًا من أجل تحقيق أهداف الدراسة في معرفة مدى تأثير ضغوط العمل على الأداء الوظيفي لأساتذة كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة جيجل، تم إعداد إستبيان خاص بالأساتذة يتضمن مجموعة من المحاور الهادفة لقياس أثر ضغوط العمل على الأداء الوظيفي للأستاذ الجامعي.

وتناولنا في هذا الفصل تقديم كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة جيجل مع تحليل هيكلها التنظيمي. وكذا الإجراءات المنهجية للدراسة، والتي تعتبر من المراحل الهامة في أي بحث علمي، حيث سنستعرض الإجراءات المنهجية التي إعتدنا عليها بداية من تحديد مجالات الدراسة والمنهج المتبع في الدراسة وكذا وصف مجتمع وعينة الدراسة بالإضافة إلى تحديد وسائل جمع البيانات.

المبحث الأول: تقديم كلية العلوم الاقتصادية بجامعة جيجل

تعتبر جامعة جيجل نموذجا للجامعات في الجزائر من حيث تزايد أعداد الطلبة والتحديات التي تواجهها والإنجازات المنتظرة منها، وقد بدأ التعليم العالي والبحث العلمي في ولاية جيجل المتواجدة شرق الجزائر سنة 1986. في شكل مدرسة عليا للأساتذة ملحقة بجامعة منتوري بقسنطينة، وفي سنة 1988 تم إحداث مدرسة عليا للأساتذة في العلوم الأساسية، وفي سنة 1998 تم إنشاء مركز جامعي بجيجل المشكل من 04 معاهد وفي سنة 2001 تم ترقية المركز الجامعي بجيجل إلى جامعة والمشكلة من 04 كليات. في سنة 2009 تم إعادة تسمية الكليات وإحداث كلية خامسة لتصبح جامعة جيجل مكونة من 05 كليات، وفي سنة 2012 تم إحداث كليتين جديدتين لتصبح جامعة جيجل تتشكل من 7 كليات موزعة على قطبين، كما أصبحت الجامعة زيادة على الأمانة العامة والمكتبة المركزية تضم 04 نيابات مديرية بدل ثلاثة، وسيتم فيما يلي تقديم أحد أهم كلياتها التي سننجز الدراسة بها.

المطلب الأول: نبذة تاريخية عن كلية العلوم الاقتصادية بجامعة جيجل

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير هي الكلية التي تمت هيكلتها بموجب المرسوم التنفيذي رقم 09/92 المؤرخ في 21 صفر عام 1430 الموافق لـ 17 فبراير سنة 2009. والذي يعدل المرسوم التنفيذي رقم 3/258 المؤرخ في 22 جمادى الأولى عام 1424 الموافق 22 جوان سنة 2003 المتضمن إنشاء جامعة جيجل، ولم تكن هذه الكلية سوى دائرة تابعة لمعهد الاعلام الآلي أحد معاهد المركز الجامعي -جيجل- سابقا، حيث كانت معروفة بإسم دائرة الاقتصاد، إلا أنها قد أصبحت بمثابة أحد الصروح العلمية والمعرفية التي تقوم عليها جامعة جيجل وذلك بالنظر إلى عدد الطلبة التي تحتويهم، والإمكانيات البشرية والبيداغوجية التي تتمتع بها، والتي يمكن عرضها باختصار في النقاط التالية¹:

- يقدر عدد طلبة الكلية للموسم الجامعي 2019/2020 حوالي 5390 طالب في التدرج 78 طالب في الطور الثالث دكتوراه. يشرف على تأطير هؤلاء الطلبة 148 أستاذا دائما بالإضافة أستاذة مؤقتين.
- بهذه الكلية (06) مدرجات، ثلاثة منها تستوعب 240 طالب، واثنان منها 340 طالب، أما الأخير فتقدر طاقة إستيعابه بـ 280 مقعد، يضاف إلى هذه المدرجات (64) قاعة للتدريس.
- تستوعب كل منها أربعين (40) طالب، كذلك أربع قاعات مجهزة للإعلام الآلي، قاعتين اثنتين للإنترنت وثلاث قاعات للأعمال التطبيقية.

¹. وثائق داخلية خاصة بمصلحة المستخدمين بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير . جامعة جيجل ..

المطلب الثاني: تعريف كلية العلوم الاقتصادية بجامعة جيجل

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير هي إحدى الكليات السبع المكونة لجامعة محمد الصديق حيث تضمن خمس أقسام تتمثل في قسم العلوم الاقتصادية، قسم العلوم التجارية، وقسم علوم المالية والمحاسبة، بالإضافة إلى قسم التعليم الأساسي، وتشهد الكلية في الآونة الأخيرة حركة دؤوبة للانطلاق بها نحو الأفضل لتجسيد استراتيجية الجامعة في إطار مشروع المؤسسة المعتمد من قبل إدارة الجامعة، وفي هذا الإطار تسعى جاهدة للوصول إلى جملة من الأهداف على المدى المتوسط والقريب تتمثل في الآتي¹:

- تقديم تكوين للطلبة يتماشى ومتطلبات العصر من خلال إستخدام التقنيات الحديثة في العملية التعليمية.
- الإرتقاء بنوعية المتخرجين لملائمة سوق العمل وهذا من خلال التكيف والتحسين المستمر لمحتوى البرامج.
- تفعيل وتطوير مشاريع البحث لطلبة الدراسات العليا وتدعم الأبحاث العلمية المتميزة للأساتذة الباحثين.
- تحقيق نظام إدارة الجودة بالكلية وتطبيق مبادئ الشفافية والحكامة في التسيير.
- الإنفتاح الإيجابي لأسرة الكلية على محيطها الإقتصادي والإجتماعي وربط جسور التعاون وتبادل الخبرات مع مختلف الشركاء.

- الإعتماد على الرقمنة في التسيير لتوفير الجهد والوقت وتقليل التكاليف وإستعمال مختلف التقنيات الحديثة. من أجل تدعيم ما سبق تسعى الكلية لتشجيع كل المبادرات التي من شأنها أن تسهم في الإرتقاء بجودة الحياة الجامعية سواء في الجانب العلمي، الثقافي والرياضي.

المطلب الثالث: تحليل الهيكل التنظيمي للمؤسسة محل الدراسة

يضم الهيكل التنظيمي للكلية محل الدراسة والموضح في الملحق (1) ما يلي:

1- الأمانة العامة:

يترأسها الأمين العام وتضم مكتب السكرتارية ويلحق بها مكتب الأمن الداخلي المتكون من 3 حراس موزعين على قاعة السحب والمكتبة و14 حارس، إضافة إلى عامل مهني من الصنف الثالث وعاملة تنظيف، وتكلف الأمانة العامة للكلية بما يأتي:

. تحضير مشروع مخطط تسيير الموارد البشرية للكلية وتنفيذه.

. تسيير المسار المهني لمستخدمي الكلية.

. تسيير الأرشفة وتوثيق الكلية والمحافظة عليها.

. تحضير مشروع ميزانية الكلية وتنفيذه.

. ترقية الأنشطة العلمية والثقافية والرياضية لفائدة الطلبة بالتنسيق مع الهيئات المعنية لمديرية الجامعة.

. تسيير الوسائل المنقولة والغير منقولة للكلية والصهر على صيانتها.

. تنفيذ مخطط الأمن الداخلي للكلية.

¹ - موقع: <https://fsecsg.univ-jijel.dz/index.php/accuol/mot-du-doyen> : تاريخ التصفح 2022/04/22 الساعة 19:35.

- تشمل الأمانة العامة للكلية التي يلحق بها مكتب الأمن الداخلي المصالح التالية:
- مصلحة المستخدمين: تعتبر مصلحة المستخدمين في كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير من أهم المصالح الإدارية في هذه الكلية، وذلك بالنظر للدور الذي تلعبه في ترقية العمل الإداري وتنقيف المستخدمين في كل ما يتعلق بمساراتهم المهنية إبتداء من التوظيف الى غاية إنهاء عقد العمل بالنظر لإختلاف طبيعة الموارد البشرية الموجودة بالكلية فإن المصلحة تنقسم إلى فرعين أساسيين هما:
 - فرع الأساتذة بالرغم من أن عمل الأستاذ هو عمل بيداغوجي بالدرجة الأولى، حيث قد يعتقد البعض أن هذا الأستاذ لا يتعامل إلا مع المصالح أو الأقسام البيداغوجية حول ما يتعلق بمسائل الطلبة إلا أن تسيير المسار الوظيفي للأستاذ يتم بمصلحة المستخدمين، هذه الاخيرة تهتم أساسا بالنقاط التالية:
 - الحرص على تكوين ملفات الأساتذة في كل ما يتعلق بالوظيفة، الترقية، العطل المرضية، العطل البيداغوجية والمشاكل الإدارية للأساتذة إن وجدت.
 - إعلام الأساتذة بكل المستجدات التي تحصل عليها المصلحة من رئاسة الجامعة.
 - فرع المستخدمين الإداريين، التقنيين وأعوان المصالح: هذا الفرع كذلك بكل الجوانب المرتبطة بالمستخدمين الإداريين كتكوين الملفات، مراقبة مواقيت الدخول والخروج، العطل المرضية، العطل السنوية، تنفيذ العقوبات المتخذة على مستوى اللجنة المتساوية الأعضاء... وغيرها من الجوانب المرتبطة بالموظف الإداري مهامها تتمثل في:
 - تسيير المسار المهني للمستخدمين التابعين للكلية وكذا الذين يتولى مدير الجامعة تعيينهم.
 - إعداد وتنفيذ مخططات التكوين وتحسين المستوى وتجديد معلومات المستخدمين الإداريين والتقنيين وأعوان المصالح للجامعة.
 - ضمان تسيير تعداد مستخدمي الكلية مع ضمان التوزيع المنسجم حسب المناصب الشاغرة.
 - تنسيق وإعداد وتنفيذ مخططات تسيير الموارد البشرية للكلية.
 - مصلحة الميزانية والمحاسبة: يأتي على رأسها رئيس المصلحة برتبة متصرف إداري ومحاسب إداري ومساعد محاسب، وهي بدورها تشتمل على الفروع الآتية: فرع الميزانية وفرع المحاسبة مهامها تتمثل في:
 - مراقبة ومتابعة جميع العمليات المتعلقة بميزانية التسيير الخاص بالكلية.
 - السهر على إحترام التنظيم الذي يحكم إجراءات وكيفيات تنفيذ نفقات ميزانية التسيير.
 - تجميع المعلومات المتعلقة بالميزانية والمحاسبة المتصلة بالسنة المالية وتقديم الكشوف الإجمالية الدورية طبقا للتشريع المعمول به.
 - حفظ وتصنيف المستندات المرتبطة بتسيير الميزانية تشتمل على الفروع الآتية: فرع الميزانية وفرع المحاسبة مهامها تتمثل في:
 - مصلحة الوسائل والصيانة: من أبرز مهامها:
 - ضمان تزويد الهيئات التابعة للكلية بوسائل التسيير.

- ضمان صيانة الممتلكات المنقولة وغير منقولة للكلية.
- السهر على عقد الصفقات المختلفة مع الموردين والمتعاملين مع الكلية.
- ضمان وصيانة الكلية.
- ضمان مختلف الخدمات لإطارات الكلية وضيوفها.

2- رئيس القسم:

يساعد رئيس القسم في:

- مساعدة رئيس القسم المكلف بالتدريس والتعليم في التدرج.
- مساعدة رئيس القسم المكلف بما بعد التدرج والبحث العلمي.
- يقوم مساعد رئيس القسم المكلف بالدراسة والتعليم في التدرج بما يلي:
- متابعة عمليات التسجيل وإعادة تسجيل طلبة التدرج.
- تسهر على سير التعليم.
- السهر على سير الامتحانات وعمليات مراقبة المعارف.
- ويساعده كل من: رئيس مصلحة التدريس و رئيس مصلحة متابعة التعليم والتقييم.
- يقوم مساعد رئيس القسم المكلف بما بعد التدرج والبحث العلمي بما يأتي:
- . السهر على سير التعليم ما بعد التدرج.
- . السهر على سير التكوين لما بعد التدرج.
- . متابعة سير اللجنة العلمية للقسم.
- يساعده كل من رئيس مصلحة التكوين لما بعد التدرج ورئيس مصلحة متابعة أنشطة البحث.

3 - نواب العميد:

يتكفل نائب العميد المكلف بالدراسات والمسائل المرتبطة بالطلبة بالمهام التالية:

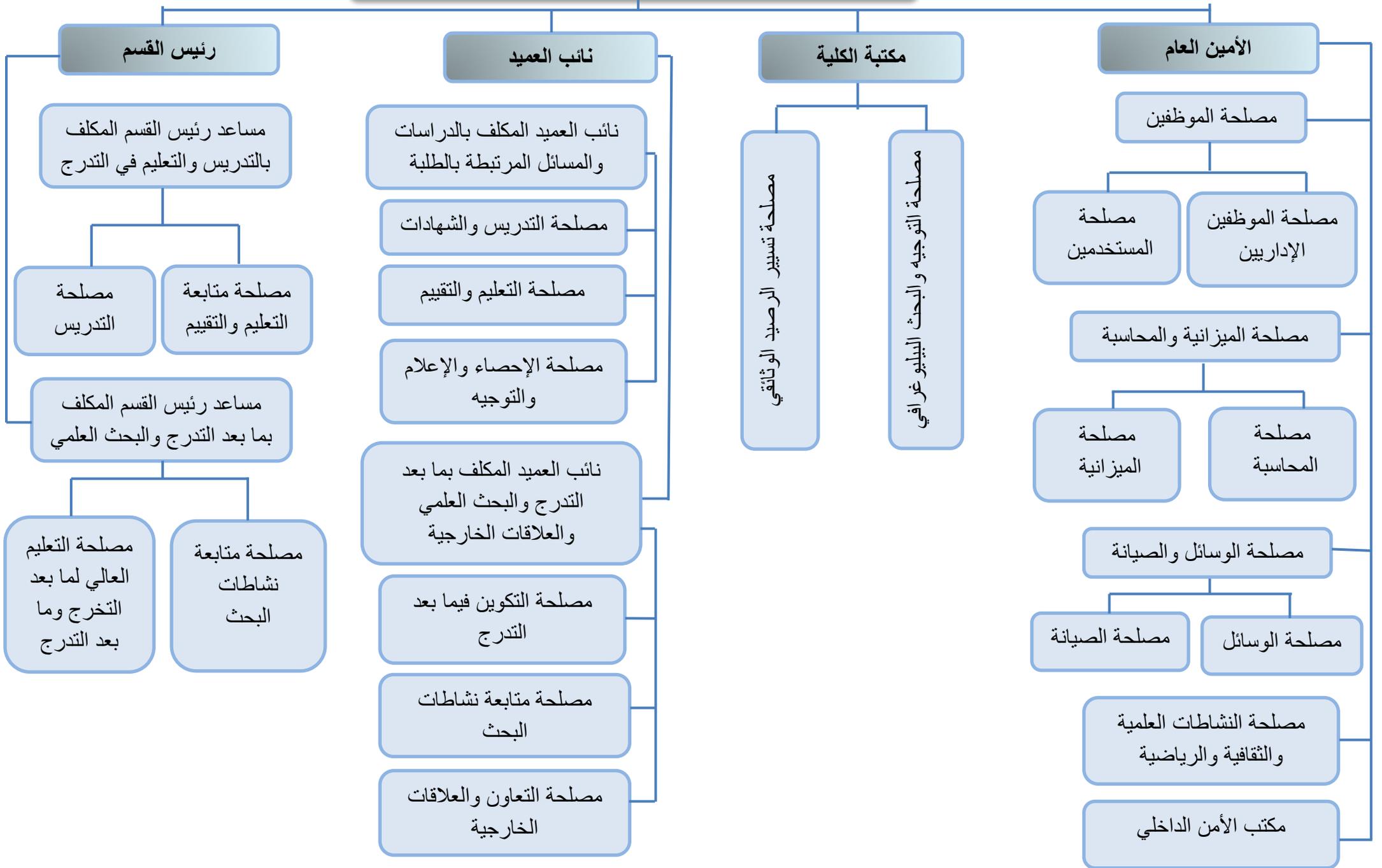
- تسيير ومتابعة تسجيلات طلبة التدرج.
- متابعة أنشطة التعليم وأخذ أو إقتراح كل إجراء من أجل تحسينه.
- مسك القائمة الإسمية والإحصائية للطلبة.
- جمع ومعالجة ونشر الإعلام البيداغوجي لفائدة الطلبة.
- يساعد نائب العميد المكلف بالدراسات والمسائل المرتبطة بالطلبة في مهامه:
- رئيس مصلحة التدريس: يترأسها موظف برتبة متصرف إداري بمساعدة خمسة تقنيين ساميين في الإعلام الألي، إضافة إلى عامل مهني من المستوى الأول موزعين على أقسام الكلية من أبرز مهامها:
- . التحضير والإشراف على عملية التسجيلات لحاملي شهادة البكالوريا الجدد.
- . إعادة تسجيل طلبة كل المستويات الدراسية في الكلية.
- . توثيق الشهادات وكشوف النقاط.

- . المتابعة الإدارية لملفات الطلبة خلال مسارهم الدراسي.
- . رئيس مصلحة متابعة التعليم والتقييم: يتأسسها برتبة متصرف رئيسي مهامها:
 - . تقييم ومتابعة تنفيذ برامج التدريس في كل أقسام الكلية.
 - . متابعة مدى تطابق مفردات المقياس مع البرامج المعتمدة والمحاور التي تلقن للطلبة.
 - . متابعة توزيع الأساتذة.
 - . متابعة سير الامتحانات.
- . رئيس مصلحة الإحصائيات والإعلام والتوجيه: يتأسسها برتبة متصرف إداري مهامها:
 - . إعداد إحصائيات الأساتذة والطلبة بالكلية.
 - . إعداد مختلف إحصائيات الطلبة قيد التخرج.
 - . حساب معدل التأخير حسب الرتب ولكل طور تعليمي لكل قسم.
 - . إعداد الحصيلة النهائية لنتائج طلبة الكلية.
- . يتكفل نائب العميد المكلف بما بعد التدرج والبحث العلمي والعلاقات الخارجية بالمهام الآتية:
 - . متابعة سير إمتحانات الإلتحاق بما بعد التدرج.
 - . أخذ أو إقتراح الإجراءات الضرورية لضمان سير التكوين لما بعد التدرج.
 - . السهر على سير مناقشات المذكرات واطروحات ما بعد التدرج.
 - . متابعة سير أنشطة البحث العلمي.
 - . المبادرة بأعمال الشراكة مع القطاعات الإجتماعية الاقتصادية.
 - . المبادرة بأعمال من أجل تنشيط ودعم التعاون ما بين الجامعات الوطنية والدولية.
 - . تنفيذ برنامج تحسين المستوى وتجديد معلومات الأساتذة.
 - . متابعة سير المجلس العلمي للكلية والمحافظة على أرسيفه.
- . يساعد نائب العميد المكلف بما بعد التدرج والبحث العلمي والعلاقات الخارجية في مهامه:
 - . رئيس مصلحة متابعة التكوين فيما بعد التدرج.
 - . رئيس مصلحة متابعة أنشطة البحث.
 - . رئيس مصلحة التعاون والعلاقات الخارجية.

4 - مكتبة الكلية:

يقدر رصيد المكتبة الإجمالي بـ 8075 عنوان (43416 نسخة) تتوزع على الكتب 6336 عنوان كتاب (40048 نسخة) منها 4446 عنوان بالعربية والإنجليزية والمجلات 26 مجلة بـ 66 نسخة ومذكرات التخرج 1713 مذكرة تخرج (194 مذكرة ليسانس + 1519 مذكرة ماستر)، كما يقدر عدد المستفيدين المسجلين على مستوى المكتبة بـ 5380 قارئ، وتكلفة مكتبة الكلية بما يلي:
. إقتراح برنامج إقتناء المؤلفات والتوثيق الجامعي.

- . تنظيم الرصيد الوثائقي بإستعمال أحدث الطرق للمعالجة والترتيب.
- . وضع الشروط الملائمة لإستعمال الرصيد الوثائقي من طرف الطلبة والأساتذة.
- . مساعدة الأساتذة والطلبة في بحوثهم البيبليوغرافية.
- وتشمل المصالح التالية:
- . مصلحة تسيير الرصيد الوثائقي.
- . مصلحة التوجيه والبحث البيبليوغرافي.



المبحث الثاني: الإجراءات المنهجية للدراسة الميدانية

نرمي من خلال هذا المبحث إلى إستعراض مختلف الإجراءات المنهجية للدراسة الميدانية من خلال التطرق إلى تخطيط وتنظيم أداة الدراسة وتحليل هذه الأخيرة وعرض مختلف النتائج المتوصل إليها، وذلك فيما يتعلق بكل من البيانات الشخصية لأفراد عينة الدراسة وكذا محاور الدراسة.

المطلب الأول: مجتمع وعينة الدراسة

يتكون مجتمع الدراسة من جميع الأساتذة الدائمين بكلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة جيجل والمقدر عددهم بـ (148) أستاذ. وقد قمنا بتوزيع إستمارة الإستبيان على عينة عشوائية ومكون عددها من (41) أستاذ من إجمالي عدد الأساتذة.

الفرع الأول: أداة الدراسة

إستخدم الباحث الإستبيان كأداة رئيسية لجمع البيانات والمعلومات ولتحقيق أهداف الدراسة، وسنشرح فيما يلي أهم محاوره وأبعاده والتأكد من مدى صلاحيته للدراسة.

أولاً- تصميم الإستبيان

تم تصميم الإستبيان بالاعتماد على الدراسات السابقة التي تتناسب مع هذا البحث، ويغطي الإستبيان ثلاث محاور رئيسية بالإضافة إلى صفحة التعريف.

1- صفحة التعريف: تتضمن تعريف مختصر بموضوع الدراسة، مع طمأنة أفراد العينة بأن المعلومات المتحصل عليها ستستخدم لأغراض البحث العملي فقط، وكذا توضيح طريقة الإجابة على الإستبيان.

2- المحور الأول: يشتمل على المعلومات المتعلقة بأفراد عينة الدراسة والمتمثلة أساسا في الجنس، العمر، الحالة الإجتماعية، عدد سنوات العمل، المؤهل العلمي والرتبة الوظيفية.

3- المحور الثاني: خاص بضغوط العمل والتي تمثل المتغير المستقل للدراسة ويتضمن هذا المحور بعض المصادر الأساسية لضغوط العمل والتي ضمت (27) عبارة مقسمة كالتالي:

- المصادر المتعلقة بظروف العمل تضم العبارات من (1) إلى (5).

- المصادر المتعلقة بصراع الدور تضم العبارات من (6) إلى (11).

- المصادر المتعلقة بغموض الدور تضم العبارات من (12) إلى (16).

- المصادر المتعلقة بعبء العمل تضم العبارات من (17) إلى (22).

- المصادر المتعلقة بالهيكل التنظيمي تضم العبارات من (23) إلى (27).

4- المحور الثالث: المتعلق بالأداء الوظيفي للموارد البشرية والذي يعتبر المتغير التابع للدراسة، ويتضمن هذا المحور (13) عبارة. لكل عبارة من عبارات الإستبيان خمسة إجابات بديلة وفقا لدرجات معيارية يمكن من خلالها الحكم على مدى إيجابيته أو سلبيته، وذلك وفقا لمقياس ليكارث الخماسي والذي يتكون من خمسة درجات

تتراوح بين: غير موافق بشدة، غير موافق، محايد، موافق، موافق بشدة. حيث تم ترجيح تلك الدرجات بأوزان ترجيحية متدرجة من أصغر لأكبر المستويات والتي تقيس إتجاهات وأراء المستقضي كما يلي:

الجدول (3): مقياس ليكارث الخماسي

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

المصدر: من إعداد الطالب بالإعتماد على معطيات سلم ليكارث الخماسي

وقد تم إستخراج المدى وطول الفئة وفق الطريقة التالية:

- المدى: $5 - 1 = 4$ وهو عبارة عن الفرق بين أعلى وأقل درجة للمقياس.

- طول الفئة: $0,8 = 5/4$ وهو عبارة عن قيمة قسمة المدى على عدد الفئات ويمثل كل فئة من الفئات الخمسة،

وتم إضافة هذه القيمة إلى أقل قيمة في المقياس لأجل تحديد الحد الأعلى لأول فئة وبنفس الطريقة تحدد الحدود

لباقى الفئات، وذلك بتحديد الفئات كالتالي:

الجدول (4): تحديد طول الخلايا حسب مقياس ليكارث الخماسي

الإجابة على الأسئلة	الدرجة	المتوسط الحسابي	مستوى ضغوط العمل والأداء الوظيفي
غير موافق بشدة	1	من 1 إلى أقل من 1.80	منخفض جدا
غير موافق	2	من 1.80 إلى أقل من 2.60	منخفض
محايد	3	من 2.60 إلى أقل من 3.40	متوسط
موافق	4	من 3.40 إلى أقل من 4.20	مرتفع
موافق بشدة	5	من 4.20 إلى أقل من 5	مرتفع جدا

المصدر: من إعداد الطالب بالإعتماد على معطيات سلم ليكارث.

المطلب الثاني: صدق وثبات الإستبيان

إن عملية ضبط الإستبيان قبل تطبيقه على الفئة المستهدفة تعد عملية هامة لأنها تؤدي إلى قياس عملية يعتمد عليها في جمع المعلومات وبالتالي إمكانية تعميمها.

الفرع الأول: صدق الإستبيان

يقصد بصدق الإستبيان هو أن تقيس أسئلة الإستبيان المتغير الذي وضعت لقياسه، وقد تم التأكد من صدق الإستبانة بطريقتين هما:

أولاً: الصدق الظاهري للإستبيان (صدق المحكمين)

لمعرفة صدق أداة الدراسة تم عرض الإستبيان على أساتذة من هيئة التدريس، وتتمثل قائمة المحكمين فيما يلي:

الجدول رقم (5): الأساتذة المحكمين

الرقم	إسم الأستاذ
1	يغني سامية
2	الرابطي هناء
3	غياط فوزية
4	نجيمي عيسى
5	بن الزغدة حبيبة

المصدر: من إعداد الطالب

وقد طلب من المحكمين إبداء الرأي حول وضوح صياغة كل عبارة من عبارات أداة الدراسة، ومدى ملائمة كل عبارة مع المحور الذي تنتمي إليه، كما طلب منهم إعطاء الرأي من خلال إدخال أية تعديلات على صياغة العبارات لتزداد وضوحها، أو إضافة أي عبارة جديد ليزداد الإتساق شمولاً أو حذف أي عبارة مكررة أو غير ضرورية.

ثانياً: صدق الإتساق الداخلي للإستبيان

يقصد بصدق الإتساق الداخلي مدى إتساق كل فقرة من فقرات الإستبيان مع المجال الذي تنتمي إليه هذه الفقرة، وقد تم حساب الإتساق الداخلي للإستبيان وذلك من خلال حساب معاملات الارتباط بين كل فقرة من فقرات مجالات الإستبيان والدراسة الكلية للمجال نفسه.

1- قياس الصدق الداخلي لمحور ضغوط العمل:

الجدول (6): الصدق الداخلي لبعده ظروف العمل

رقم العبارة	العبارة	معامل الارتباط	القيمة الإحتمالية
01	أعاني من سوء الإضاءة في مكان العمل	0.613**	0,000
02	أعاني من كثرة الضوضاء في مكان العمل	0,637**	0,000
03	نظام التهوية في مكان العمل غير ملائم	0,717**	0,000
04	كثيراً ما يتوقف العمل بسبب نقص في الاحتياجات المطلوبة	0,580**	0,000
05	عدم توفر الأثاث والتجهيزات الخاصة بطبيعة عملي	0,729**	0,000

* دالة عن مستوى معنوية 0.05 / ** دالة عند مستوى معنوية 0.01

المصدر: من إعداد الطالب بالإعتماد على مخرجات برنامج SPSS

من خلال الجدول رقم (6) نلاحظ أن كل معاملات الارتباط دالة عند مستوى معنوية 0,01 وقيمتها الإحتمالية أصغر من 0,01 إذن نستنتج أن هناك إتساق داخلي بين عبارات بعدد ظروف العمل.

الجدول (7): الصدق الداخلي لبعء صراع الدور

رقم العبارة	العبارة	معامل الارتباط	القيمة الاحتمالية
06	يوجد تداخل في المهام بيني وبين زملائي في العمل	0,672**	0,000
07	تدخل الآخرين في عملي لا يتيح لي أداءه بأسلوب سليم	0,748**	0,000
08	الأعمال المكلف بها بعيدة عن خبراتي ومهاراتي	0,698**	0,000
09	أتعامل مع أكثر من مجموعة عمل ويوجد اختلاف فيم بيننا	0,640**	0,000
10	يتدخل المسؤولون بأداء عملي بشكل كبير	0,789**	0,000
11	أكلف بأداء عدة مهام بأمر من عدة رؤساء وفي وقت محدد	0,706**	0,000

* دالة عن مستوى معنوية 0.05 / ** دالة عند مستوى معنوية 0.01

المصدر: من إعداد الطالب بالإعتماد على مخرجات برنامج SPSS

من خلال الجدول رقم (7) نلاحظ أن كل معاملات الارتباط دالة عند مستوى معنوية 0,01، وقيمتها الاحتمالية أصغر من 0,01، إذن نستنتج أن هناك إتساق داخلي بين عبارات بعد صراع الدور.

الجدول (8): الصدق الداخلي لبعء غموض الدور

رقم العبارة	العبارة	معامل الارتباط	القيمة الاحتمالية
12	الأعمال المكلف بها غير واضحة	0,902**	0,000
13	أواجه صعوبة في إيصال المعلومات لزملاء العمل	0,907**	0,000
14	لا أشعر بوجود هدف معين من عملي	0,799**	0,000
15	إجراءات وسياسات العمل غير واضحة	0,830**	0,000
16	أشعر أنني أقوم بأعمال ومهام غير ضرورية	0,904**	0,000

* دالة عن مستوى معنوية 0.05 / ** دالة عند مستوى معنوية 0.01

المصدر: من إعداد الطالب بالإعتماد على مخرجات برنامج SPSS

من خلال الجدول رقم (8) نلاحظ أن كل معاملات الارتباط دالة عند مستوى معنوية 0,01، وقيمتها الاحتمالية أصغر من 0,01، إذن نستنتج أن هناك إتساق داخلي بين عبارات بعد غموض الدور.

الجدول (9): الصدق الداخلي لبعء العمل

رقم العبارة	العبارة	معامل الارتباط	القيمة الاحتمالية
17	الوقت المخصص للعمل لا يسمح لي بأداء كل ما هو مطلوب مني	0,615**	0,000
18	أشعر بالتعب والإرهاق لكثرة ما يطلب مني من واجبات ومهام	0,808**	0,000
19	العمل الموكل لي فوق طاقتي ولا يمكن إنجازه في الوقت المحدد	0,773**	0,000
20	أعاني من توتر الأعصاب بسبب كثرة المهام الموكلة لي	0,837**	0,000
21	ليس هناك وقت للراحة أثناء الدوام	0,715**	0,000
22	أرتكب أخطاء كثيرة نتيجة عبئ العمل	0,566**	0,000

* دالة عن مستوى معنوية 0.05 / ** دالة عند مستوى معنوية 0.01

المصدر: من إعداد الطالب بالإعتماد على مخرجات برنامج SPSS

من خلال الجدول رقم (9) نلاحظ أن كل معاملات الارتباط دالة عند مستوى معنوية 0,01، وقيمتها الاحتمالية أصغر من 0,01، إذن نستنتج أن هناك إتساق داخلي بين عبارات بعد عبئ العمل.

الجدول (10): الصدق الداخلي لبعء الهيكل التنظيمي

رقم العبارة	العبارة	معامل الارتباط	القيمة الاحتمالية
23	الاتصال بيني وبين رؤسائي في العمل ضعيف	0,588**	0,000
24	يوجد ضعف في التنسيق بين الوحدات	0,654**	0,000
25	يوجد تعسف وعشوائية في ممارسة العمليات الإدارية	0,668**	0,000
26	لا أشرك في إتخاذ القرارات الخاصة بمجال عملي	0,762**	0,000
27	ليس لدي الحق في إبداء رأي حول التغييرات التي تمس الهيكل التنظيمي للكلية	0,797**	0,000

* دالة عن مستوى معنوية 0.05 / ** دالة عند مستوى معنوية 0.01

المصدر: من إعداد الطالب بالإعتماد على مخرجات برنامج SPSS

من خلال الجدول رقم (10) نلاحظ أن كل معاملات الارتباط دالة عند مستوى معنوية 0,01، وقيمتها الإحصائية أصغر من 0,01، إذن نستنتج أن هناك إتساق داخلي بين عبارات بعد الهيكل التنظيمي.

الجدول (11): الإتساق الداخلي لأبعاد ضغوط العمل

رقم البعد	أبعاد ضغوط العمل	معامل الارتباط	القيمة الإحصائية
01	ظروف العمل	0,391*	0,011
02	صراع الدور	0,871**	0,000
03	غموض الدور	0,840**	0,000
04	عبء العمل	0,804**	0,000
05	الهيكل التنظيمي	0,776**	0,000

* دالة عن مستوى معنوية 0.05 / ** دالة عند مستوى معنوية 0.01

المصدر: من إعداد الطالب بالإعتماد على مخرجات برنامج SPSS

نلاحظ أن كل معاملات الارتباط موجبة ودالة إحصائية عند مستوى معنوية 0,01 بإستثناء بعد ظروف العمل الدال إحصائيا عند مستوى 0,05، إذن نستنتج أن هناك إتساق داخلي بين عبارات محور ضغوط العمل.

2- قياس الصدق الداخلي لمحور الأداء الوظيفي:

الجدول (12): الإتساق الداخلي لبعده كمية العمل

رقم العبارة	العبارة	معامل الارتباط	القيمة الإحصائية
01	أبدل الجهد مضاعف لأنجز العمل المكلف به في الوقت المحدد	0,258**	0,000
02	أتقيد بمواقيت العمل الرسمية	0,422**	0,006
03	يتم إشراكي في تحديد كمية العمل التي أكلف بإنجازها	0,559**	0,000
04	لدي القدرة على زيادة حجم العمل	0,723**	0,000
05	حجم العمل الذي أكلف به قابل للتنفيذ	0,672**	0,000

* دالة عن مستوى معنوية 0.05 / ** دالة عند مستوى معنوية 0.01

المصدر: من إعداد الطالب بالإعتماد على مخرجات برنامج SPSS

من خلال الجدول رقم (12) نلاحظ أن كل معاملات الارتباط دالة عند مستوى معنوية 0,01، وقيمتها الإحصائية أصغر من 0,01. إذن نستنتج أن هناك إتساق داخلي بين عبارات بعد كمية العمل.

الجدول (13): الإتساق الداخلي لجودة العمل

رقم العبارة	العبارة	معامل الارتباط	القيمة الاحتمالية
06	أحقق مواصفات الجودة في عملي الذي اقدمه	0,875**	0,000
07	أستخدم الامكانيات والموارد المتاحة لي في عملي بكفاءة وفعالية	0,901**	0,000
08	لدي القدرة على تقليل الاخطاء والمشاكل في تأدية عملي	0,871**	0,000
09	إشراكي في تحديد مهام عملي يشعرنني بالأمان الوظيفي والاستقرار النفسي في وظيفتي مما جعلني أؤدي عملي بجودة عالية	0,725**	0,000

* دالة عن مستوى معنوية 0.05 / ** دالة عند مستوى معنوية 0.01

المصدر: من إعداد الطالب بالإعتماد على مخرجات برنامج SPSS

من خلال الجدول رقم (13) نلاحظ أن كل معاملات الارتباط دالة عند مستوى معنوية 0,01، وقيمتها الاحتمالية أصغر من 0,01، إذن نستنتج أن هناك اتساق داخلي بين عبارات بعد جودة العمل.

الجدول رقم (14): الإتساق الداخلي لبعده السلوك الإبداعي

رقم العبارة	العبارة	معامل الارتباط	القيمة الاحتمالية
10	أسعى الى ايجاد طرق جديدة اكثر فعالية لإنجاز العمل	0,750**	0,000
11	لدي القدرة على تطوير بدائل عديدة للتعامل مع المشاكل التي تواجهني في العمل	0,745**	0,000
12	أقدم أفكار بإستمرار تساهم في تطوير العمل وتسهيله	0,863**	0,000
13	تنسيق المهام مع زملائي في العمل سمح لي بتقديم أفكار جديدة متعلقة بالعمل	0,798**	0,000

* دالة عن مستوى معنوية 0.05 / ** دالة عند مستوى معنوية 0.01

المصدر: من إعداد الطالب بالإعتماد على مخرجات برنامج SPSS

من خلال الجدول رقم (14) نلاحظ أن كل معاملات الارتباط دالة عند مستوى معنوية 0,01، وقيمتها الاحتمالية أصغر من 0,01، إذن نستنتج أن هناك إتساق داخلي بين عبارات بعد السلوك الإبداعي.

الجدول (15): الإتساق الداخلي لأبعاد الأداء الوظيفي

رقم البعد	أبعاد الأداء الوظيفي	معامل الارتباط	القيمة الإحتمالية
01	كمية العمل	0,725**	0,000
02	جودة العمل	0,915**	0,000
03	السلوك الإبداعي	0,894**	0,000

* دالة عن مستوى معنوية 0.05 / ** دالة عند مستوى معنوية 0.01

المصدر: من إعداد الطالب بالإعتماد على مخرجات برنامج SPSS

نلاحظ أن كل معاملات الارتباط موجبة ودالة إحصائية عند مستوى معنوية 0,01، إذن نستنتج أن هناك إتساق داخلي بين عبارات محور ضغوط العمل.

الفرع الثالث: ثبات الإستبيان

يقصد بثبات الإستبيان أن يعطي هذا الأخير نفس النتيجة لو تم إعادة توزيعه على أفراد العينة أكثر من مرة تحت نفس الظروف والشروط أي الإستقرار في نتائجه.

معامل الثبات يأخذ قيما تتراوح بين الصفر والواحد، حيث كلما إقتربت قيمته من الواحد كان الثبات مرتفعا وكلما إقترب من الصفر كان الثبات منخفضا، وقد تم التحقق من ثبات الإستبيان من خلال الارتباط ألفا كرومباخ والنتائج موضحة في الجدول الموالي:

الجدول (16): معامل ثبات أداة الدراسة

رقم المحور	العنوان	معدل ألفا كرومباخ
01	ضغوط العمل	0,904
02	الأداء الوظيفي	0,836
03	ضغوط العمل والأداء الوظيفي	0,862

المصدر: من إعداد الطالب بالإعتماد على مخرجات برنامج SPSS

. معامل ألفا كرونباخ بالنسبة للمحور الاول (ضغوط العمل) فاق معدل 60% حيث بلغ 90,4%، بمعنى ان معدل الثبات يتمتع بدرجة ثبات عالية.

. معامل ألفا كرونباخ بالنسبة لمحور الثاني (الأداء الوظيفي) فاق معدل 60% حيث بلغ 83,6%، بمعنى ان معدل الثبات يتمتع بدرجة عالية.

. معامل ألفا كرونباخ الكلي (ضغوط العمل والأداء الوظيفي) فاق 60% حيث بلغ 86,2%.

المطلب الثالث: أساليب المعالجة الإحصائية

لأجل معالجة البيانات وتسهيل إختبار الفرضيات تم الإستعانة ببرنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الإجتماعية (SPSS)، وقد تم إستعمال أساليب المعالجة التالية:

1. المدى: ويحسب طول الفئة على النحو التالي:

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

2. التكرارات والنسب المئوية: هذا التقديم وصف شامل لبيانات العينة من حيث الخصائص ودرجة الموافقة وتحديد نسبة إجابة أفراد العينة.

3. المتوسط الحسابي: هو عبارة عن متوسط قيم البيانات، حيث يكون مجموع القيم الواقعة قبله مساوية لمجموع القيم الواقعة بعده، إذ يعرف على أنه مجموع المشاهدات مسوما على عددها، ويحسب بالعلاقة التالية:

$$\bar{x} = \frac{\sum xi}{N}$$

4. الإنحراف المعياري: يعتبر أحد أهم مقاييس التشتت وأكثرها شيوعا وأقواها حساسية، ويحسب بالعلاقة التالية:

$$\sigma = \sqrt{\frac{\sum Ni (xi - \bar{x})^2}{N}}$$

5. معامل الارتباط الخطي برسون: إستعمل هذا المعامل لمعرفة مدى إرتباط درجة كل عبارة من عبارات الإستبيان مع الدرجة الكلية للمحور الذي تنتمي إليه، كما أستعمل لمعرفة طبيعة العلاقة بين ضغوط العمل والأداء الوظيفي.

6. معامل ألفا كرومباخ: تم إستخدامه للتأكد من ثبات الإستبيان.

المبحث الثالث: عرض وتحليل البيانات الخاصة بعينة الدراسة

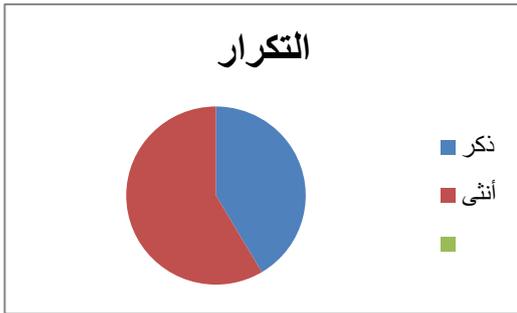
هذا المحور سوف نقوم بتفريغ وتحليل البيانات الإستبيان الموزعة على عينة الدراسة المختارة، وهذا بإستخدام برنامج SPSS.

المطلب الأول: عرض وتحليل البيانات الخاصة بالخصائص الشخصية والوظيفية

وتتمثل هذه البيانات في: الجنس، العمر، الحالة الإجتماعية، المؤهل الوظيفي، عدد سنوات العمل والرتبة الوظيفية.

الفرع الأول: توزيع أفراد العينة حسب الجنس

الشكل (6): توزيع أفراد العينة حسب الجنس



الجدول (17): توزيع أفراد العينة حسب الجنس

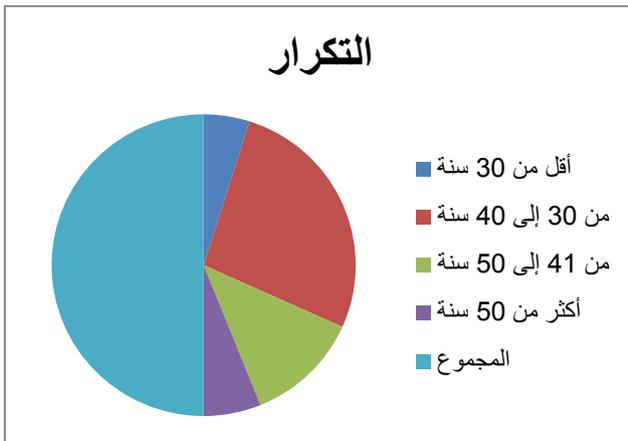
الجنس	التكرار	النسبة المئوية
ذكر	17	41,5%
أنثى	24	58,5%
المجموع	41	100%

المصدر: من إعداد الطالب بالإعتماد على مخرجات برنامج SPSS

يتضح من خلال الجدول والشكل أن نسبة الذكور تقدر بـ 41,5%، والبالغ عددهم 17 فرد من حجم العينة، في حين نجد أن عدد الإناث يمثل 24 من حجم العينة المقدرة بـ 41 أستاذ (ة)، وبلغت نسبتهم 58%. وهذا يعني أن نسبة الإناث أعلى من نسبة الذكور.

الفرع الثاني: توزيع أفراد العينة حسب العمر

الشكل (7): توزيع أفراد العينة حسب العمر



الجدول (18): توزيع أفراد العينة حسب العمر

العمر	التكرار	النسبة المئوية
أقل من 30 سنة	4	9,8%
من 30 إلى 40 سنة	22	53,6%
من 41 إلى 50 سنة	10	24,4%
أكثر من 50 سنة	5	12,2%
المجموع	41	100%

المصدر: من إعداد الطالب بالإعتماد على مخرجات برنامج SPSS

يتضح من خلال الجدول والشكل أن أعلى نسبة 53,6% تمثلها الفئة العمرية من 30 إلى أقل من 40 سنة والبالغ عددهم 22. في حين تليها الفئة العمرية من 41 إلى 50 سنة بنسبة 24,4% والبالغ عددهم 10، ثم

تليها الفئة العمرية الأكبر من 50 سنة البالغ عددهم 5 أفراد بنسبة 12,2%، وجاءت في الأخير الفئة العمرية الأقل من 30 سنة والبالغ عددهم 4 أفراد بنسبة 9,8%.

الفرع الثالث: توزيع أفراد العينة حسب الحالة الاجتماعية

الشكل (8): توزيع أفراد العينة حسب الحالة الاجتماعية

الجدول (19): توزيع أفراد العينة حسب الحالة الاجتماعية



الحالة الاجتماعية	التكرار	النسبة المئوية
أعزب	11	26,8%
متزوج	27	65,9%
أرمل	02	4,9%
مطلق	01	2,4%
المجموع	41	100%

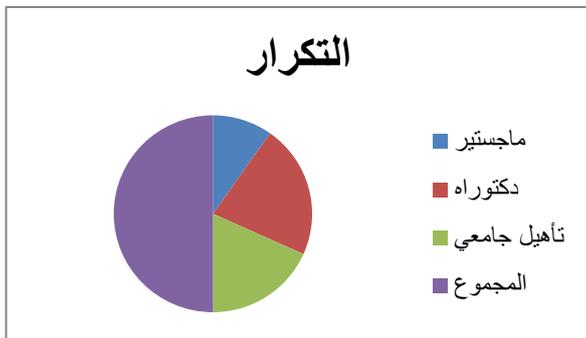
المصدر: من إعداد الطالب بالإعتماد على مخرجات برنامج SPSS

يتضح من خلال الجدول والشكل أن 27 من أفراد العينة متزوجون أي ما نسبته 65,9%، في حين أن عدد العزاب هو 11 فرد من أفراد العينة، أي ما نسبته 26,8%، في حين بلغ عدد الأرامل 2 ما يمثل نسبة 4,9%، في حين نجد مطلق واحد ما يمثل 2,4% من أفراد العينة، حيث يتضح من خلال من خلال هذه النسب أن معظم أفراد العينة متزوجون.

الفرع الرابع: توزيع أفراد العينة حسب المؤهل العلمي

الشكل (9): توزيع أفراد العينة حسب المؤهل العلمي

الجدول (20): توزيع أفراد العينة حسب المؤهل العلمي



المؤهل العلمي	التكرار	النسبة المئوية
ماجستير	8	19,5%
دكتوراه	18	43,9%
تأهيل جامعي	15	36,6%
المجموع	41	100%

المصدر: من إعداد الطالب بالإعتماد على مخرجات برنامج SPSS

نلاحظ من خلال الجدول والشكل أن معظم أفراد العينة البالغ عددهم 18 فرد بنسبة 43,9% متحصلين على شهادة الدكتوراه، في حين نجد التأهيل الجامعي بنسبة 36,6%، والبالغ عددهم 15 فرد من العينة، أما الحاملين

لشهادة الماجستير فبلغ عددهم 8 أفراد من العينة بنسبة 19,5%. وهذا راجع لطبيعة الوظيفة التي يشغلونها والتي تستلزم شهادة دكتوراه.

الفرع الخامس: توزيع أفراد العينة حسب عدد سنوات العمل

الشكل (10): توزيع أفراد العينة حسب عدد سنوات العمل

الجدول (21): توزيع أفراد العينة حسب عدد سنوات العمل



عدد سنوات العمل	التكرار	النسبة المئوية
أقل من 5 سنوات	5	12,2%
من 5 سنوات إلى 9 سنوات	15	36,6%
من 10 سنوات إلى 19 سنة	20	48,8%
20 سنة فما فوق	1	2,4%
المجموع	41	100%

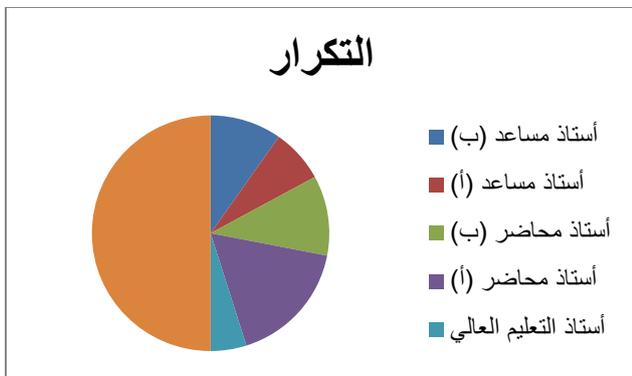
المصدر: من إعداد الطالب بالإعتماد على مخرجات برنامج SPSS

يتضح من خلال الجدول والشكل أن معظم أفراد عينة الدراسة البالغ عددهم 20 فرد بنسبة 48,8% قد عملوا من 10 إلى 19 سنة، في حين بلغ عدد الأفراد الذين عملوا من 5 سنوات إلى 9 سنوات 15 فرد بنسبة 36,6%، أما الأفراد الذين عملوا أقل من 5 سنوات فكان عددهم 5 بنسبة 12,2%، في حين نجد أن فرد واحد فقط زاد عدد سنوات عمله عن 20 سنة ونسبته 2,4%.

الفرع السادس: توزيع أفراد العينة حسب الرتبة الوظيفية

الشكل (11): توزيع أفراد العينة حسب الرتبة الوظيفية

الجدول (22): توزيع أفراد العينة حسب الرتبة الوظيفية



الرتبة الوظيفية	التكرار	النسبة المئوية
أستاذ مساعد (ب)	8	19,5%
أستاذ مساعد (أ)	6	14,6%
أستاذ محاضر (ب)	9	22%
أستاذ محاضر (أ)	14	34,1%
أستاذ التعليم العالي	4	9,75%
المجموع	41	100%

المصدر: من إعداد الطالب بالإعتماد على مخرجات برنامج SPSS

من خلال الشكل والجدول نلاحظ أن معظم أفراد العينة يعملون برتبة أستاذ محاضر (أ) حيث بلغ عددهم 14 أستاذ بنسبة 34,15، وبلغ عدد الأفراد الذين يحملون رتبة أستاذ محاضر (ب) 9 أساتذة بنسبة 22%، يليها الأفراد الذين يحملون رتبة أستاذ مساعد (ب) بنسبة 19,5% حيث بلغ عددهم 8، أما الفراد الذين يحملون رتبة أستاذ مساعد (أ) فبلغ عددهم 6 أفراد بنسبة 14,6%، في حين الأفراد الذين يحملون رتبة أستاذ التعليم العالي فبلغ عددهم 4 أساتذة بنسبة 9,75%.

المطلب الثاني: عرض وتحليل البيانات الخاصة بضغوط العمل

في هذا العنصر يتم عرض وتحليل إجابات أفراد عينة الدراسة حول أبعاد المحور الخاص بضغوط العمل عن طريق حساب المتوسط والانحراف المعياري، وتتمثل هذه الأبعاد فيما يلي:

1- ظروف العمل:

لقياس مستوى الضغوط الصادرة عن ظروف العمل تم الإعتماد على 5 عبارات مرقمة من 1 إلى 5 كما هو موضح في الجدول التالي:

الجدول (23): المتوسط والانحراف المعياري لظروف العمل

رقم العبارة	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب
01	أعاني من سوء الإضاءة في مكان العمل	3,00	1,118	4
02	أعاني من كثرة الضوضاء في مكان العمل	3,73	0,975	1
03	نظام التهوية في مكان العمل غير ملائم	3,56	1,119	3
04	كثيرا ما يتوقف العمل بسبب نقص في الاحتياجات المطلوبة	2,88	1,122	5
05	عدم توفر الأثاث والتجهيزات الخاصة بطبيعة عملي	3,63	1,067	2
	المتوسط والانحراف المعياري الكلي	3,3610	0,70742	

المصدر: من إعداد الطالب بالإعتماد على مخرجات برنامج SPSS

من خلال الجدول يتضح أن معظم أفراد عينة الدراسة يرون أن ظروف العمل تؤدي بدرجة متوسطة إلى شعورهم بضغوط العمل، حيث قدر المتوسط الحسابي بـ 3,3610. وهو يقع ضمن الفئة الثالثة من سلم ليكارث الخماسي وهي الفئة التي تشير للخيار محايد، كما بلغ الانحراف المعياري 0,70742 مما يعني وجود تشتت في إجابة أفراد العينة.

ومن خلال نتائج الجدول يمكن أيضا تحديد العوامل الفرعية المرتبطة بظروف العمل والتي أدت إلى شعورهم بالضغط، وهذا من خلال ترتيب العبارات التي يمكن إعتبارها مسببة لضغوط العمل لأفراد عينة الدراسة وهي كما يلي:

جاءت العبارة "أعاني من كثرة الضوضاء في مكان العمل" في المرتبة الأولى من حيث تسببها في ضغوط العمل حيث قدر المتوسط الحسابي بـ 3,73 وهو يقع ضمن الدرجة المرتفعة أي ما يعادل الدرجة الرابعة من سلم ليكارث، حيث قدر الإنحراف المعياري بـ 0,975، مما يعني وجود تشتت في إجابة أفراد العينة.

جاءت العبارة "عدم توفر الأثاث والتجهيزات الخاصة بطبيعة عملي" في المرتبة الثانية من حيث تسببها في ضغوط العمل حيث قدر المتوسط الحسابي بـ 3,63 وهو يقع ضمن الدرجة المرتفعة أي ما يعادل الدرجة الرابعة من سلم ليكارث، حيث قدر الإنحراف المعياري بـ 1,067 مما يعني وجود تشتت كبير في إجابة أفراد العينة.

جاءت العبارة "نظام التهوية في مكان العمل غير ملائم" في المرتبة الثالثة من حيث تسببها في ضغوط العمل حيث قدر المتوسط الحسابي بـ 3,56 وهو يقع ضمن الدرجة المرتفعة أي ما يعادل الدرجة الرابعة من سلم ليكارث، حيث قدر الإنحراف المعياري بـ 1,119 مما يعني وجود تشتت كبير في إجابة أفراد العينة.

جاءت العبارة "أعاني من سوء الإضاءة في مكان العمل" في المرتبة الرابعة من حيث تسببها في ضغوط العمل حيث قدر المتوسط الحسابي بـ 3,00 وهو يقع ضمن الدرجة المتوسطة أي ما يعادل الدرجة الثالثة من سلم ليكارث، حيث قدر الإنحراف المعياري بـ 1,118 مما يعني وجود تشتت كبير في إجابة أفراد العينة.

2- صراع الدور:

لقياس مستوى الضغوط الصادرة عن ظروف العمل تم الإعتماد على 6 عبارات مرقمة من 6 إلى 11 كما هو موضح في الجدول التالي:

الجدول (24): المتوسط والانحراف المعياري لصراع الدور

الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبارة	رقم العبارة
2	1,027	2,46	يوجد تداخل في المهام بيني وبين زملائي في العمل	06
1	1,116	2,83	تدخل الآخرين في عملي لا يتيح لي أداءه بأسلوب سليم	07
6	0,947	2,05	الأعمال المكلف بها بعيدة عن خبراتي ومهاراتي	08
4	1,055	2,29	أتعامل مع أكثر من مجموعة عمل ويوجد اختلاف فيم بيننا	09
3	1,026	2,44	يتدخل المسؤولون بأداء عملي بشكل كبير	10
5	1,141	2,27	أكلف بأداء عدة مهام بأمر من عدة رؤساء وفي وقت محدد	11
	0,74592	2,3902	المتوسط والانحراف المعياري الكلي	

المصدر: من إعداد الطالب بالإعتماد على مخرجات برنامج SPSS

من خلال الجدول يتضح أن معظم أفراد عينة الدراسة يرون أن صراع الدور تؤدي بدرجة منخفضة إلى شعورهم بضغط العمل، حيث قدر المتوسط الحسابي بـ 2,3902. وهو يقع ضمن الفئة الثانية من سلم ليكارت الخماسي وهي الفئة التي تشير للخيار غير موافق، كما بلغ الانحراف المعياري 0,74592 مما يعني وجود تشتت في إجابة أفراد العينة.

ومن خلال نتائج الجدول يمكن أيضا تحديد العوامل الفرعية المرتبطة بصراع الدور والتي أدت إلى شعورهم بالضغط، وهذا من خلال ترتيب العبارات التي يمكن إعتبارها مسببة لضغوط العمل لأفراد عينة الدراسة كما يلي:

جاءت العبارة "تدخل الآخرين في عملي لا يتيح لي أداءه بأسلوب سليم" في المرتبة الأولى من حيث تسببها في ضغوط العمل حيث قدر المتوسط الحسابي بـ 2,83 وهو يقع ضمن الدرجة المتوسطة أي ما يعادل الدرجة الثالثة من سلم ليكارت، حيث قدر الانحراف المعياري بـ 1,116 مما يعني وجود تشتت كبير في إجابة أفراد العينة.

جاءت العبارة "يوجد تداخل في المهام بيني وبين زملائي في العمل" في المرتبة الثانية من حيث تسببها في ضغوط العمل حيث قدر المتوسط الحسابي بـ 2,46 وهو يقع ضمن الدرجة المنخفضة أي ما يعادل الدرجة الثانية من سلم ليكارت، حيث قدر الانحراف المعياري بـ 1,027 مما يعني وجود تشتت كبير في إجابة أفراد العينة.

جاءت العبارة "يتدخل المسؤولون بأداء عملي بشكل كبير" في المرتبة الثالثة من حيث تسببها في ضغوط العمل حيث قدر المتوسط الحسابي بـ 2,44 وهو يقع ضمن الدرجة المنخفضة أي ما يعادل الدرجة الثانية من سلم ليكارث، حيث قدر الإنحراف المعياري بـ 1,026 مما يعني وجود تشتت كبير في إجابة أفراد العينة.

جاءت العبارة "أتعامل مع أكثر من مجموعة عمل ويوجد اختلاف فيم بيننا" في المرتبة الرابعة من حيث تسببها في ضغوط العمل حيث قدر المتوسط الحسابي بـ 2,29 وهو يقع ضمن الدرجة المنخفضة أي ما يعادل الدرجة الثانية من سلم ليكارث، حيث قدر الإنحراف المعياري بـ 1,055 مما يعني وجود تشتت كبير في إجابة أفراد العينة.

جاءت العبارة "أكلف بأداء عدة مهام بأمر من عدة رؤساء وفي وقت محدد" في المرتبة الخامسة من حيث تسببها في ضغوط العمل حيث قدر المتوسط الحسابي بـ 2,27 وهو يقع ضمن الدرجة المنخفضة أي ما يعادل الدرجة الثانية من سلم ليكارث، حيث قدر الإنحراف المعياري بـ 1,141 مما يعني وجود تشتت كبير في إجابة أفراد العينة.

جاءت العبارة "أكلف بأداء عدة مهام بأمر من عدة رؤساء وفي وقت محدد" في المرتبة السادسة من حيث تسببها في ضغوط العمل حيث قدر المتوسط الحسابي بـ 2,05 وهو يقع ضمن الدرجة المنخفضة أي ما يعادل الدرجة الثانية من سلم ليكارث، حيث قدر الإنحراف المعياري بـ 0,947 مما يعني وجود تشتت في إجابة أفراد العينة.

3- غموض الدور:

لقياس مستوى الضغوط الصادرة عن ظروف العمل تم الإعتماد على 5 عبارات مرقمة من 12 إلى 16 كما هو موضح في الجدول التالي:

الجدول (25): المتوسط والإنحراف المعياري لغموض الدور

رقم العبارة	العبارة	المتوسط الحسابي	الإنحراف المعياري	الترتيب
12	الأعمال المكلف بها غير واضحة	2,00	0,707	5
13	أواجه صعوبة في إيصال المعلومات لزملاء العمل	2,15	0,823	2
14	لا أشعر بوجود هدف معين من عملي	2,12	0,812	3
15	إجراءات وسياسات العمل غير واضحة	2,20	0,813	1
16	أشعر أنني أقوم بأعمال ومهام غير ضرورية	2,02	0,821	4
	المتوسط والإنحراف المعياري الكلي	2,0976	0,69010	

من خلال الجدول يتضح أن معظم أفراد عينة الدراسة يرون أن غموض الدور تؤدي بدرجة منخفضة إلى شعورهم بضغوط العمل، حيث قدر المتوسط الحسابي بـ 2,0976. وهو يقع ضمن الفئة الثانية من سلم ليكارت الخماسي وهي الفئة التي تشير للخيار غير موافق، كما بلغ الانحراف المعياري 0,69010 مما يعني وجود تشتت في إجابة أفراد العينة.

ومن خلال نتائج الجدول يمكن أيضا تحديد العوامل الفرعية المرتبطة بغموض الدور والتي أدت إلى شعورهم بالضغط، وهذا من خلال ترتيب العبارات التي يمكن إعتبارها مسببة لضغوط العمل لأفراد عينة الدراسة كما يلي:

جاءت العبارة "إجراءات وسياسات العمل غير واضحة" في المرتبة الأولى من حيث تسببها في ضغوط العمل حيث قدر المتوسط الحسابي بـ 2,20 وهو يقع ضمن الدرجة المنخفضة أي ما يعادل الدرجة الثانية من سلم ليكارت، حيث قدر الانحراف المعياري بـ 0,813 مما يعني وجود تشتت في إجابة أفراد العينة.

جاءت العبارة "أواجه صعوبة في إيصال المعلومات لزملاء العمل" في المرتبة الثانية من حيث تسببها في ضغوط العمل حيث قدر المتوسط الحسابي بـ 2,15 وهو يقع ضمن الدرجة المنخفضة أي ما يعادل الدرجة الثانية من سلم ليكارت، حيث قدر الانحراف المعياري بـ 0,823 مما يعني وجود تشتت في إجابة أفراد العينة.

جاءت العبارة "لا أشعر بوجود هدف معين من عملي" في المرتبة الثالثة من حيث تسببها في ضغوط العمل حيث قدر المتوسط الحسابي بـ 2,12 وهو يقع ضمن الدرجة المنخفضة أي ما يعادل الدرجة الثانية من سلم ليكارت، حيث قدر الانحراف المعياري بـ 0,812 مما يعني وجود تشتت في إجابة أفراد العينة.

جاءت العبارة "أشعر أنني أقوم بأعمال ومهام غير ضرورية" في المرتبة الرابعة من حيث تسببها في ضغوط العمل حيث قدر المتوسط الحسابي بـ 2,02 وهو يقع ضمن الدرجة المنخفضة أي ما يعادل الدرجة الثانية من سلم ليكارت، حيث قدر الانحراف المعياري بـ 0,821 مما يعني وجود تشتت في إجابة أفراد العينة.

جاءت العبارة "الأعمال المكلف بها غير واضحة" في المرتبة الخامسة من حيث تسببها في ضغوط العمل حيث قدر المتوسط الحسابي بـ 2,00 وهو يقع ضمن الدرجة المنخفضة أي ما يعادل الدرجة الثانية من سلم ليكارت، حيث قدر الانحراف المعياري بـ 0,707 مما يعني وجود تشتت في إجابة أفراد العينة.

4- عبء العمل:

لقياس مستوى الضغوط الصادرة عن عبء العمل تم الإعتماد على 6 عبارات مرقمة من 17 إلى 22 كما هو موضح في الجدول التالي:

الجدول (26): المتوسط والانحراف المعياري لعبء العمل

رقم العبارة	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب
17	الوقت المخصص للعمل لا يسمح لي بأداء كل ما هو مطلوب مني	3,44	1,141	1
18	أشعر بالتعب والإرهاق لكثرة ما يطلب مني من واجبات ومهام	2,76	0,9690	2
19	العمل الموكل لي فوق طاقتي ولا يمكن إنجازه في الوقت المحدد	2,41	0,999	4
20	أعاني من توتر الأعصاب بسبب كثرة المهام الموكلة لي	2,34	1,039	5
21	ليس هناك وقت للراحة أثناء الدوام	2,61	1,137	3
22	أرتكب أخطاء كثيرة نتيجة عبء العمل	1,80	0,749	6
	المتوسط والانحراف المعياري الكلي	2,5610	0,72721	

المصدر: من إعداد الطالب بالإعتماد على مخرجات برنامج SPSS

من خلال الجدول يتضح أن معظم أفراد عينة الدراسة يرون أن عبء العمل تؤدي بدرجة منخفضة إلى شعورهم بضغوط العمل، حيث قدر المتوسط الحسابي بـ 2,5610. وهو يقع ضمن الفئة الثانية من سلم ليكارث الخماسي وهي الفئة التي تشير للخيار غير موافق، كما بلغ الانحراف المعياري 0,72721 مما يعني وجود تشتت في إجابة أفراد العينة.

ومن خلال نتائج الجدول يمكن أيضا تحديد العوامل الفرعية المرتبطة بعبء العمل والتي أدت إلى شعورهم بالضغوط، وهذا من خلال ترتيب العبارات التي يمكن اعتبارها مسببة لضغوط العمل لأفراد عينة الدراسة كما يلي:

جاءت العبارة "الوقت المخصص للعمل لا يسمح لي بأداء كل ما هو مطلوب مني" في المرتبة الأولى من حيث تسببها في ضغوط العمل حيث قدر المتوسط الحسابي بـ 3,44 وهو يقع ضمن الدرجة المرتفعة أي ما يعادل الدرجة الرابعة من سلم ليكارث، حيث قدر الانحراف المعياري بـ 1,141 مما يعني وجود تشتت في إجابة أفراد العينة.

جاءت العبارة "أشعر بالتعب والإرهاق لكثرة ما يطلب مني من واجبات ومهام" في المرتبة الثانية من حيث تسببها في ضغوط العمل حيث قدر المتوسط الحسابي بـ 2,76 وهو يقع ضمن الدرجة المتوسطة أي ما يعادل الدرجة الثالثة من سلم ليكارث، حيث قدر الانحراف المعياري بـ 0,9690 مما يعني وجود تشتت في إجابة أفراد العينة.

جاءت العبارة "ليس هناك وقت للراحة أثناء الدوام" في المرتبة الثالثة من حيث تسببها في ضغوط العمل حيث قدر المتوسط الحسابي بـ 2,61 وهو يقع ضمن الدرجة المتوسطة أي ما يعادل الدرجة الثالثة من سلم ليكارث، حيث قدر الإنحراف المعياري بـ 1,137 مما يعني وجود تشتت في إجابة أفراد العينة.

جاءت العبارة "العمل الموكل لي فوق طاقتي ولا يمكن إنجازه في الوقت المحدد" في المرتبة الرابعة من حيث تسببها في ضغوط العمل حيث قدر المتوسط الحسابي بـ 2,41 وهو يقع ضمن الدرجة المنخفضة أي ما يعادل الدرجة الثانية من سلم ليكارث، حيث قدر الإنحراف المعياري بـ 0,999 مما يعني وجود تشتت في إجابة أفراد العينة.

جاءت العبارة "أعاني من توتر الأعصاب بسبب كثرة المهام الموكلة لي" في المرتبة الخامسة من حيث تسببها في ضغوط العمل حيث قدر المتوسط الحسابي بـ 2,34 وهو يقع ضمن الدرجة المنخفضة أي ما يعادل الدرجة الثانية من سلم ليكارث، حيث قدر الإنحراف المعياري بـ 1,039 مما يعني وجود تشتت في إجابة أفراد العينة.

جاءت العبارة "أرتكب أخطاء كثيرة نتيجة عبء العمل" في المرتبة السادسة من حيث تسببها في ضغوط العمل حيث قدر المتوسط الحسابي بـ 1,80 وهو يقع ضمن الدرجة المنخفضة أي ما يعادل الدرجة الثانية من سلم ليكارث، حيث قدر الإنحراف المعياري بـ 0,749 مما يعني وجود تشتت في إجابة أفراد العينة.

5- الهيكل التنظيمي:

لقياس مستوى الضغوط الصادرة عن الهيكل التنظيمي تم الإعتماد على 5 عبارات مرقمة من 23 إلى 27 كما هو موضح في الجدول التالي:

الجدول (27): المتوسط والإنحراف المعياري لبعده الهيكل التنظيمي

رقم العبارة	العبارة	المتوسط الحسابي	الإنحراف المعياري	الترتيب
23	الاتصال بيني وبين رؤسائي في العمل ضعيف	2,20	1,005	5
24	يوجد ضعف في التنسيق بين الوحدات	2,95	1,182	2
25	يوجد تعسف وعشوائية في ممارسة العمليات الإدارية	2,54	0,925	4
26	لا أشرك في إتخاذ القرارات الخاصة بمجال عملي	2,83	1,138	3
27	ليس لدي الحق في إبداء رأي حول التغييرات التي تمس الهيكل التنظيمي للكلية	3,20	1,269	1
	المتوسط والإنحراف المعياري الكلي	2,7415	0,77233	

من خلال الجدول يتضح أن معظم أفراد عينة الدراسة يرون أن الهيكل التنظيمي تؤدي بدرجة متوسطة إلى شعورهم بضغط العمل، حيث قدر المتوسط الحسابي بـ 2,7415. وهو يقع ضمن الفئة الثالثة من سلم ليكارث الخماسي وهي الفئة التي تشير للخيار محايد، كما بلغ الانحراف المعياري 0,77233 مما يعني وجود تشتت في إجابة أفراد العينة.

ومن خلال نتائج الجدول يمكن أيضا تحديد العوامل الفرعية المرتبطة بالهيكل التنظيمي والتي أدت إلى شعورهم بالضغط، وهذا من خلال ترتيب العبارات التي يمكن اعتبارها مسببة لضغوط العمل لأفراد عينة الدراسة كما يلي:

جاءت العبارة "ليس لدي الحق في إبداء رأي حول التغييرات التي تمس الهيكل التنظيمي للكلية" في المرتبة الأولى من حيث تسببها في ضغوط العمل حيث قدر المتوسط الحسابي بـ 3,20 وهو يقع ضمن الدرجة المتوسطة أي ما يعادل الدرجة الثالثة من سلم ليكارث، حيث قدر الانحراف المعياري بـ 1,269 مما يعني وجود تشتت في إجابة أفراد العينة.

جاءت العبارة "يوجد ضعف في التنسيق بين الوحدات" في المرتبة الثانية من حيث تسببها في ضغوط العمل حيث قدر المتوسط الحسابي بـ 2,95 وهو يقع ضمن الدرجة المتوسطة أي ما يعادل الدرجة الثالثة من سلم ليكارث، حيث قدر الانحراف المعياري بـ 1,182 مما يعني وجود تشتت في إجابة أفراد العينة.

جاءت العبارة "لا أشرك في إتخاذ القرارات الخاصة بمجال عملي" في المرتبة الثالثة من حيث تسببها في ضغوط العمل حيث قدر المتوسط الحسابي بـ 2,83 وهو يقع ضمن الدرجة المتوسطة أي ما يعادل الدرجة الثالثة من سلم ليكارث، حيث قدر الانحراف المعياري بـ 1,138 مما يعني وجود تشتت في إجابة أفراد العينة.

جاءت العبارة "يوجد تعسف وعشوائية في ممارسة العمليات الإدارية" في المرتبة الرابعة من حيث تسببها في ضغوط العمل حيث قدر المتوسط الحسابي بـ 2,54 وهو يقع ضمن الدرجة المنخفضة أي ما يعادل الدرجة الثانية من سلم ليكارث، حيث قدر الانحراف المعياري بـ 0,925 مما يعني وجود تشتت في إجابة أفراد العينة.

جاءت العبارة "الاتصال بيني وبين رؤسائي في العمل ضعيف" في المرتبة الرابعة من حيث تسببها في ضغوط العمل حيث قدر المتوسط الحسابي بـ 2,20 وهو يقع ضمن الدرجة المنخفضة أي ما يعادل الدرجة الثانية من سلم ليكارث، حيث قدر الانحراف المعياري بـ 1,005 مما يعني وجود تشتت في إجابة أفراد العينة.

المطلب الثالث: عرض وتحليل البيانات الخاصة بمحور الأداء الوظيفي

في هذا العنصر يتم عرض وتحليل إجابات أفراد عينة الدراسة حول أبعاد المحور الخاص بالأداء الوظيفي عن طريق حساب المتوسط والانحراف المعياري، وتتمثل هذه الأبعاد فيما يلي:

1- كمية العمل:

لقياس مستوى الأداء الوظيفي حسب كمية العمل المنجزة تم الإعتماد على 5 عبارات مرقمة من 1 إلى 5 كما هو موضح في الجدول التالي:

الجدول (28): المتوسط والانحراف المعياري لكمية العمل

رقم العبارة	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب
1	أبدل الجهد مضاعف لأنجز العمل المكلف به في الوقت المحدد	3,59	0,836	4
2	أتقيد بمواقيت العمل الرسمية	4,29	0,461	1
3	يتم إشراكي في تحديد كمية العمل التي أكلف بإنجازها	2,88	0,954	5
4	لدي القدرة على زيادة حجم العمل	3,76	0,860	3
5	حجم العمل الذي أكلف به قابل للتنفيذ	3,93	0,685	2
	المتوسط والانحراف المعياري الكلي	3,6878	0,40509	

المصدر: من إعداد الطالب بالإعتماد على مخرجات برنامج SPSS

من خلال الجدول يتضح أن معظم أفراد عينة الدراسة يرون أن كمية العمل تتأثر بدرجة مرتفعة بضغوط العمل، حيث قدر المتوسط الحسابي بـ 3,6878 وهو يقع ضمن الفئة الرابعة من سلم ليكارت الخماسي وهي الفئة التي تشير للخيار موافق، كما بلغ الانحراف المعياري 0,40509 مما يعني وجود تشتت في إجابة أفراد العينة.

ويمكن من خلال الجدول ترتيب عبارات بعد كمية العمل تنازليا من أعلى درجة إلى أقل درجة كما يلي:

جاءت العبارة "أتقيد بمواقيت العمل الرسمية" في المرتبة الأولى من حيث تأثر الأداء الوظيفي بضغوط العمل حيث قدر المتوسط الحسابي بـ 4,29 وهو يقع ضمن الدرجة المرتفعة جدا أي ما يعادل الدرجة الخامسة من سلم ليكارت، حيث قدر الانحراف المعياري بـ 0,461 مما يعني وجود تشتت في إجابة أفراد العينة.

جاءت العبارة "حجم العمل الذي أكلف به قابل للتنفيذ" في المرتبة الثانية من حيث تأثر الأداء الوظيفي بضغوط العمل حيث قدر المتوسط الحسابي بـ 3,93 وهو يقع ضمن الدرجة المرتفعة أي ما يعادل الدرجة الرابعة من سلم ليكارت، حيث قدر الانحراف المعياري بـ 0,685 مما يعني وجود تشتت في إجابة أفراد العينة.

جاءت العبارة "لدي القدرة على زيادة حجم العمل" في المرتبة الثالثة من حيث تأثر الأداء الوظيفي بضغوط العمل حيث قدر المتوسط الحسابي بـ 3,76 وهو يقع ضمن الدرجة المرتفعة أي ما يعادل الدرجة الرابعة من سلم ليكارت، حيث قدر الانحراف المعياري بـ 0,860 مما يعني وجود تشتت في إجابة أفراد العينة.

جاءت العبارة "أبدل الجهد مضاعف لأنجز العمل المكلف به في الوقت المحدد" في المرتبة الرابعة من حيث تأثر الأداء الوظيفي بضغوط العمل حيث قدر المتوسط الحسابي بـ 3,59 وهو يقع ضمن الدرجة المرتفعة أي ما يعادل الدرجة الرابعة من سلم ليكارث، حيث قدر الإنحراف المعياري بـ 0,836 مما يعني وجود تشتت في إجابة أفراد العينة.

جاءت العبارة "يتم إشراكي في تحديد كمية العمل التي أكلف بإنجازها" في المرتبة الخامسة من حيث تأثر الأداء الوظيفي بضغوط العمل حيث قدر المتوسط الحسابي بـ 2,88 وهو يقع ضمن الدرجة متوسط أي ما يعادل الدرجة الثالثة من سلم ليكارث، حيث قدر الإنحراف المعياري بـ 0,954 مما يعني وجود تشتت في إجابة أفراد العينة.

2- جودة العمل:

لقياس مستوى الأداء الوظيفي حسب جودة العمل تم الإعتماد على 4 عبارات مرقمة من 6 إلى 9 كما هو موضح في الجدول التالي:

الجدول (29): المتوسط والإنحراف المعياري لجودة العمل

رقم العبارة	العبارة	المتوسط الحسابي	الإنحراف المعياري	الترتيب
6	أحقق مواصفات الجودة في عملي الذي أقدمه	4,12	0,600	2
7	أستخدم الامكانيات والموارد المتاحة لي في عملي بكفاءة وفعالية	4,10	0,625	3
8	لدي القدرة على تقليل الاخطاء والمشاكل في تأدية عملي	4,22	0,571	1
9	إشراكي في تحديد مهام عملي يشعرنني بالأمان الوظيفي والاستقرار النفسي في وظيفتي مما جعلني أؤدي عملي بجودة عالية	3,93	0,848	4
	المتوسط والإنحراف المعياري الكلي	4,0915	0,54988	

المصدر: من إعداد الطالب بالإعتماد على مخرجات برنامج SPSS

من خلال الجدول يتضح أن معظم أفراد عينة الدراسة يرون أن جودة العمل تتأثر بدرجة مرتفعة بضغوط العمل، حيث قدر المتوسط الحسابي بـ 4,0915 وهو يقع ضمن الفئة الرابعة من سلم ليكارث الخماسي وهي الفئة التي تشير للخيار موافق، كما بلغ الإنحراف المعياري 0,54988 مما يعني وجود تشتت في إجابة أفراد العينة.

ويمكن من خلال الجدول ترتيب عبارات بعد جودة العمل تنازليا من أعلى درجة إلى أقل درجة كما يلي:

جاءت العبارة "الدي القدرة على تقليل الاخطاء والمشاكل في تأدية عملي" في المرتبة الأولى من حيث تأثير الأداء الوظيفي بضغط العمل حيث قدر المتوسط الحسابي بـ 4,22 وهو يقع ضمن الدرجة المرتفعة جدا أي ما يعادل الدرجة الخامسة من سلم ليكارث، حيث قدر الإنحراف المعياري بـ 0,571 مما يعني وجود تشتت في إجابة أفراد العينة.

جاءت العبارة "أحقق مواصفات الجودة في عملي الذي أقدمه" في المرتبة الثانية من حيث تأثير الأداء الوظيفي بضغط العمل حيث قدر المتوسط الحسابي بـ 4,12 وهو يقع ضمن الدرجة المرتفعة أي ما يعادل الدرجة الرابعة من سلم ليكارث، حيث قدر الإنحراف المعياري بـ 0,600 مما يعني وجود تشتت في إجابة أفراد العينة.

جاءت العبارة "أستخدم الامكانيات والموارد المتاحة لي في عملي بكفاءة وفعالية" في المرتبة الثالثة من حيث تأثير الأداء الوظيفي بضغط العمل حيث قدر المتوسط الحسابي بـ 4,10 وهو يقع ضمن الدرجة المرتفعة أي ما يعادل الدرجة الرابعة من سلم ليكارث، حيث قدر الإنحراف المعياري بـ 0,625 مما يعني وجود تشتت في إجابة أفراد العينة.

جاءت العبارة "إشراكي في تحديد مهام عملي يشعرني بالأمان الوظيفي والاستقرار النفسي في وظيفتي مما جعلني أؤدي عملي بجودة عالية" في المرتبة الرابعة من حيث تأثير الأداء الوظيفي بضغط العمل حيث قدر المتوسط الحسابي بـ 3,93 وهو يقع ضمن الدرجة المرتفعة أي ما يعادل الدرجة الرابعة من سلم ليكارث، حيث قدر الإنحراف المعياري بـ 0,848 مما يعني وجود تشتت في إجابة أفراد العينة.

3- السلوك الإبداعي:

لقياس مستوى الأداء الوظيفي حسب السلوك الإبداعي تم الإعتماد على 4 عبارات مرقمة من 10 إلى 13 كما هو موضح في الجدول التالي:

الجدول (30): المتوسط والانحراف المعياري للسلوك الإبداعي

الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبارة	رقم العبارة
1	0,664	4,10	أسعى إلى ايجاد طرق جديدة أكثر فعالية لإنجاز العمل	10
2	0,648	4,07	لدي القدرة على تطوير بدائل عديدة للتعامل مع المشاكل التي تواجهني في العمل	11
3	0,691	3,85	أقدم أفكار بإستمرار تساهم في تطوير العمل وتسهيله	12
4	0,894	3,59	تنسيق المهام مع زملائي في العمل سمح لي بتقديم أفكار جديدة متعلقة بالعمل	13
	0,57249	3,9024	المتوسط والانحراف المعياري الكلي	

المصدر: من إعداد الطالب بالإعتماد على مخرجات برنامج SPSS

من خلال الجدول يتضح أن معظم أفراد عينة الدراسة يرون أن السلوك الإبداعي يتأثر بدرجة مرتفعة بضغوط العمل، حيث قدر المتوسط الحسابي بـ 3,9024 وهو يقع ضمن الفئة الرابعة من سلم ليكارث الخماسي وهي الفئة التي تشير للخيار موافق، كما بلغ الانحراف المعياري 0,57249 مما يعني وجود تشتت في إجابة أفراد العينة.

ويمكن من خلال الجدول ترتيب عبارات بعد السلوك الإبداعي تنازليا من أعلى درجة إلى أقل درجة كما يلي:

جاءت العبارة "أسعى إلى ايجاد طرق جديدة أكثر فعالية لإنجاز العمل" في المرتبة الأولى من حيث تأثر الأداء الوظيفي بضغوط العمل حيث قدر المتوسط الحسابي بـ 4,10 وهو يقع ضمن الدرجة المرتفعة أي ما يعادل الدرجة الرابعة من سلم ليكارث، حيث قدر الانحراف المعياري بـ 0,664 مما يعني وجود تشتت في إجابة أفراد العينة.

جاءت العبارة "لدي القدرة على تطوير بدائل عديدة للتعامل مع المشاكل التي تواجهني في العمل" في المرتبة الثانية من حيث تأثر الأداء الوظيفي بضغوط العمل حيث قدر المتوسط الحسابي بـ 4,07 وهو يقع ضمن الدرجة المرتفعة أي ما يعادل الدرجة الرابعة من سلم ليكارث، حيث قدر الانحراف المعياري بـ 0,648 مما يعني وجود تشتت في إجابة أفراد العينة.

جاءت العبارة "أقدم أفكار بإستمرار تساهم في تطوير العمل وتسهيله" في المرتبة الثالثة من حيث تأثر الأداء الوظيفي بضغوط العمل حيث قدر المتوسط الحسابي بـ 3,85 وهو يقع ضمن الدرجة المرتفعة أي ما يعادل الدرجة الرابعة من سلم ليكارث، حيث قدر الانحراف المعياري بـ 0,691 مما يعني وجود تشتت في إجابة أفراد العينة.

جاءت العبارة "تنسيق المهام مع زملائي في العمل سمح لي بتقديم أفكار جديدة متعلقة بالعمل" في المرتبة الرابعة من حيث تأثير الأداء الوظيفي بضغوط العمل حيث قدر المتوسط الحسابي بـ 3,59 وهو يقع ضمن الدرجة المرتفعة أي ما يعادل الدرجة الرابعة من سلم ليكارث، حيث قدر الإنحراف المعياري بـ 0,894 مما يعني وجود تشتت في إجابة أفراد العينة.

المطلب الرابع: إختبار فرضيات الدراسة

الفرع الأول/ إختبار الفرضيات:

أولاً: التأكد من صلاحية النموذج لإختبار الفرضية الرئيسية:

لإختبار صحة الفرضية الرئيسية تم حساب الإنحذار الخطي المتعدد، حيث كانت صيغة الفرضية الرئيسية كالتالي: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لضغوط العمل على الأداء الوظيفي لأساتذة كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة جيجل عند مستوى الدلالة $(\alpha=0,05)$.

الجدول (31): يوضح نتائج إختبار صلاحية النموذج

معامل التحديد (R^2)		معامل الارتباط (R)		المتغير التابع	
0,123		0,351		الأداء الوظيفي	
مستوى الدلالة	قيمة f المحسوبة	متوسط المربعات	درجة الحرية	مجموع المربعات	مصدر التباين
0,443	0,982	0,178	5	0,889	الإنحذار
-	-	0,181	35	6,341	الخطأ
-	-	-	40	7,230	المجموع الكلي

المصدر: من إعداد الطالب بالإعتماد على مخرجات برنامج SPSS

يتضح من النتائج الواردة في الجدول أعلاه عدم صلاحية النموذج لإختبار الفرضية الرئيسية، حيث بلغت قيمة F المحسوبة (0,982)، عند مستوى الدلالة sig (0,443)، وهي أكبر من مستوى الدلالة المطلوب (0,05)، و عليه نقبل الفرضية الصفرية : لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لضغوط العمل على الأداء الوظيفي لأساتذة كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة جيجل عند مستوى الدلالة $(\alpha=0,05)$.

الجدول (32): نتائج تحليل الإنحدار المتعدد لأثر المتغيرات المستقلة على الأداء الوظيفي.

مستوى الدلالة	قيمة T المحسوبة	المعاملات غير النمطية		النموذج	
		المعاملات النمطية	المعاملات غير النمطية		
		Bêta	الخطأ المعياري	A	
0,000	9,909	-	0,396	3,926	الثبات
0,204	1,296	0,211	0,098	0,127	ظروف العمل
0,454	0,757	0,226	0,170	0,129	صراع الدور
0,422	-0,813	-0,232	0,176	-0,143	غموض الدور
0,506	-0,672	-0,150	0,130	-0,088	عبء العمل
0,409	-0,835	-0,172	0,113	-0,095	الهيكل التنظيمي

المصدر: من إعداد الطالب بالإعتماد على مخرجات برنامج SPSS

ثانيا: إختبار الفرضيات الفرعية

1- إختبار الفرضية الفرعية الأولى: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لظروف العمل على الأداء الوظيفي لأساتذة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة جيجل عند مستوى الدلالة ($\alpha=0,05$).

يتضح من النتائج الواردة في الجدول أعلاه أن قيمة T المحسوبة بلغت (1,296)، عند مستوى الدلالة (0,278) وهي أكبر من مستوى الدلالة المطلوب (0,05)، وبالتالي نرفض الفرضية البديلة H1 وهي: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لظروف العمل على الأداء الوظيفي لأساتذة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة جيجل عند مستوى الدلالة ($\alpha=0,05$).

2- إختبار الفرضية الثانية: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لصراع الدور على الأداء الوظيفي لأساتذة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة جيجل عند مستوى الدلالة ($\alpha=0,05$).

يتضح من النتائج الواردة في الجدول أعلاه أن قيمة T المحسوبة بلغت (0,757)، عند مستوى الدلالة (0,454) وهي أكبر من مستوى الدلالة المطلوب (0,05)، وبالتالي نرفض الفرضية البديلة H1 وهي: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لصراع الدور على الأداء الوظيفي لأساتذة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة جيجل عند مستوى الدلالة ($\alpha=0,05$).

3- إختبار الفرضية الثالثة: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لغموض الدور على الأداء الوظيفي لأساتذة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة جيجل عند مستوى الدلالة ($\alpha=0,05$).

يتضح من النتائج الواردة في الجدول أعلاه أن قيمة T المحسوبة بلغت (-0,813)، عند مستوى الدلالة (0,422) وهي أكبر من مستوى الدلالة المطلوب (0,05)، وبالتالي نرفض الفرضية البديلة H1 وهي: يوجد أثر ذو دلالة

إحصائية لغموض الدور على الأداء الوظيفي لأساتذة كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة جيجل عند مستوى الدلالة ($\alpha=0,05$).

4- إختبار الفرضية الرابعة: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لعبء العمل على الأداء الوظيفي لأساتذة كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة جيجل عند مستوى الدلالة ($\alpha=0,05$).

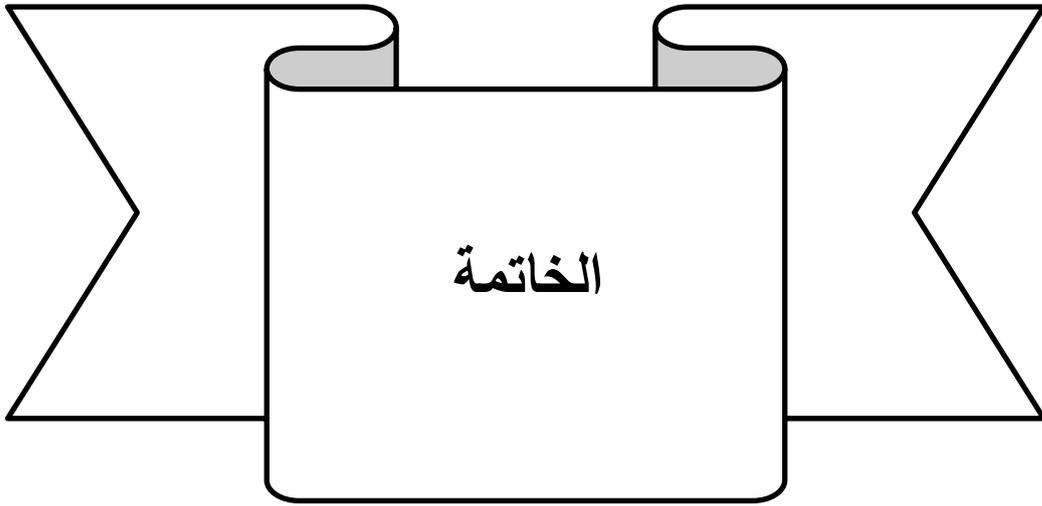
يتضح من النتائج الواردة في الجدول أعلاه أن قيمة T المحسوبة بلغة (-0,672)، عند مستوى الدلالة (0,506) وهي أكبر من مستوى الدلالة المطلوب (0,05)، وبالتالي نرفض الفرضية البديلة H1 وهي: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لعبء العمل على الأداء الوظيفي لأساتذة كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة جيجل عند مستوى الدلالة ($\alpha=0,05$).

5- إختبار الفرضية الرابعة: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للهيكل التنظيمي على الأداء الوظيفي لأساتذة كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة جيجل عند مستوى الدلالة ($\alpha=0,05$).

يتضح من النتائج الواردة في الجدول أعلاه أن قيمة T المحسوبة بلغة (-0,835)، عند مستوى الدلالة (0,409) وهي أكبر من مستوى الدلالة المطلوب (0,05)، وبالتالي نرفض الفرضية البديلة H1 وهي: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للهيكل التنظيمي على الأداء الوظيفي لأساتذة كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة جيجل عند مستوى الدلالة ($\alpha=0,05$).

الخلاصة:

لقد سعينا في هذا الفصل إلى معرفة أثر ضغوط العمل على الأداء الوظيفي لأساتذة كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة جيجل، وقد إعتدنا في إنجاز هذا البحث على الإستبيان الذي وزعناه على عينة الدراسة والذي إحتوى على محورين رئيسيين وهما ضغوط العمل بأبعاده (ظروف العمل، غموض الدور، صراع الدور، عبء العمل والهيكل التنظيمي) والأداء الوظيفي، هدفنا من خلالها إلى الإجابة على إشكالية الدراسة: هل يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لضغوط العمل على الأداء الوظيفي لأساتذة كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة جيجل عند مستوى الدلالة ($\alpha=0,05$)، بعد إسترجاع الإستبيان قمنا بتفريغ وتحليل البيانات بإستخدام أساليب إحصائية عديدة كالنسب المئوية والمتوسط الحسابي، الإنحراف المعياري، ألفا كرونباخ، تحليل الانحدار المتعدد...، ثم قمنا بعرض وتحليل نتائج الدراسة وإختبار صحة الفرضيات، وتوصلنا إلى عدم قبول الفرضية الرئيسية، حيث توصلنا إلى أن ضغوط العمل ليس له أثر على الأداء الوظيفي لأساتذة كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة جيجل.



الخاتمة:

نظرا لما يكتسبه موضوع ضغوط العمل والأداء والوظيفي من أهمية في الوقت الحاضر جعل دراستنا تتجه لهذا الموضوع، ذلك أن مصادر ضغوط العمل مثل (غموض الدور، صراع الدور، عبئ العمل، ظروف العمل) لها علاقة ودور كبيرة في تحديد مستوى الأداء الوظيفي للمورد البشري، وقد تناولنا في موضوعنا ضغوط العمل بجامعة محمد الصديق بن يحيى بجيجل وبالتحديد كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير وأثرها على الأداء الوظيفي لدى الأساتذة الجامعيين.

وكان الهدف الرئيسي من هذه الدراسة هو التعرف على أثر ضغوط العمل على الأداء الوظيفي، حيث أن نجاح المنظمات اليوم يعتمد بشكل رئيسي على استثمارها الجيد في الموارد البشرية برفع كفاءتها وزيادة فعالية أدائها والذي يعكس أداء المنظمة ككل وذلك بتوفير ظروف عمل مناسبة تساعد على العطاء وبذل أقصى الجهود أثناء القيام بمتطلبات الوظيفة. ومن خلال دراستنا لهذا الموضوع استخلصنا جملة من النتائج والتوصيات.

أولاً: النتائج

من خلال دراسة هذا الموضوع تم التوصل الى مجموعة من النتائج، تتمثل فيما يلي:

1. النتائج النظرية:

- ضغوط العمل عبارة عن تجارب ذاتية تختلف من فرد إلى آخر، تعمل على احداث اختلالات سواء كانت نفسية، جسدية، سلوكية.

- تتكون ضغوط العلم من ثلاثة عناصر أساسية تتمثل في: المثير، الاستجابة، التفاعل.

- تمر ضغوط العمل بثلاث مراحل أساسية تتمثل في مرحلة الإنذار ثم مرحلة المقاومة والتكيف وصولاً الى مرحلة الإرهاق.

- هناك ثلاث مستويات لضغوط العمل هي المستوى المرتفع والمستوى المنخفض والمستوى المقبول وتختلف درجة تأثير الضغوط باختلاف مستواها.

- هناك عدة أنواع للضغوط تقسم بشكل أكثر تفصيلاً حسب ثلاث معايير أساسية متمثلة في معيار التأثير، حيث نجد فيه السلبية والإيجابية. معيار الشدة ونجد فيه المنخفضة، المتوسطة، المرتفعة، ومن حيث محور الضغوط نجد المادية والمعنوية، السلوكية والوظيفية.

- توجد عدة نماذج خاصة بدراسة وتفسير ضغوط العمل نذكر منها نموذج "نيومان" و "ليبر"، نموذج "جيسون" وزملائه، نموذج "هيجان".

- ضغوط العمل تختلف باختلاف العوامل المؤثرة على الفرد والمنظمة منها ما يتعلق بالعمل بسياسات المنظمة، وعوامل أخرى متعلقة بالفرد، أما مصادر ضغوط العمل التنظيمية تتمثل في عبئ العمل، صراع الدور، طبيعة الهيكل التنظيمي، غموض الدور عبئ العمل، ظروف العمل...، أما فيما يخص المصادر التي ترتبط بشخصية الفرد سواء كانت مرتبطة بقدرات الفرد أو بشخصيته أو الأحداث الضاغطة في حياته... الخ. وأخيرا المصادر المتعلقة بالبيئة الخارجية فتتمثل في المتغيرات التكنولوجية والاقتصادية والثقافية.

- الأداء هو الجهد الذي يقدمه العامل من أجل القيام بعمله بأعلى جودة وفي أقل وقت.

- تتمثل محددات الأداء الوظيفي في المحددات الداخلية (الجهد، القدرة، إدراك الدور) والمحددات الخارجية كمتطلبات العمل، البيئة التنظيمية والبيئة الخارجية.

- هناك طرق ومؤشرات لقياس الأداء الوظيفي فبالنسبة للمؤشرات فتتمثل في المؤشرات التقديرية، أما الطرق فهناك التقليدية كطرق الصفات أو السمات، طرق ترتيبية، طرق حديثة كطرق الإدارة بالأهداف وطريقة مراكز التقييم.

- تقييم الأداء الوظيفي هو التأكد من كيفية استخدام الموارد المتاحة بأفضل استخدام لتحقيق الأهداف المخططة من خلال دراسة مدى جودة الأداء، وإيجاد القرارات الصحيحة لإعادة توجيه مسارات الأنشطة بالمنظمة لما يحقق الأهداف المرجوة منها، ولهذا تقييم الأداء له أهمية كبيرة في المنظمة.

- إن لضغوط العمل أثر على الأداء الوظيفي تختلف طبيعته وتأثيره باختلاف مصادره التنظيمية والشخصية والبيئية.

2. النتائج التطبيقية:

- المؤهل العلمي الغالب لدى أفراد الدراسة هو المستوى الجامعي حيث أن غالبية أفراد الدراسة متحصلون على درجة دكتوراه وهذا راجع إلى أن طبيعة القطاع تحتاج مؤهلات علمية عالية.

- لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لضغوط العمل على الأداء الوظيفي لأساتذة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة جيجل.

- لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لظروف العمل على الأداء الوظيفي لأساتذة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة جيجل.

- لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لصراع الدور على الأداء الوظيفي لأساتذة كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة جيجل.
- لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لغموض الدور على الأداء الوظيفي لأساتذة كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة جيجل.
- لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لعبء العمل على الأداء الوظيفي لأساتذة كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة جيجل.
- لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للهيكلة التنظيمي على الأداء الوظيفي لأساتذة كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة جيجل.

ثانيا: الإقتراحات

- من خلال النتائج المتوصل إليها يمكن إدراج مجموعة من الإقتراحات من أجل الحفاظ على مستوى الأداء الحالي والتحسين منه، وكذا التقليل أكثر من أثر الضغوط التي يتعرض لها الأساتذة:
- محاولة الحفاظ على مستوى الضغوط في الكلية أو تخفيضها إلى أقصى حد ممكن من أجل زيادة حجم الأداء.
- ينبغي على إدارة الكلية الإهتمام بالجانب النفسي والسلوكي للأستاذ قبل الإهتمام بالزامية إنجاز المهام والأعمال المطلوبة منه، لأن الإهتمام يولد الشعور بالحماس والرغبة في العمل.
- تحسين ظروف العمل المادية.
- توفير الحد الأدنى من الدعائم البيداغوجية اللازمة للأستاذ الجامعي.
- إشراك الأستاذ الجامعي في عملية صنع القرار وفي ممارسة مختلف العمليات الإدارية.



أولاً: الكتب

- 1- الحراشة محمد حسني، إدارة الجودة الشاملة والأداء الوظيفي، الطبعة الأولى، دار جليس الزمان للنشر والتوزيع، الأردن، 2014.
- 2- الحميري عدنان عبد الجبار موفق، المؤمني أحمد محبوب أيمن، هندسة الموارد البشرية في قطاع الفنادق، الطبعة الأولى، إثراء للنشر والتوزيع، الأردن، 2011.
- 3- السالم سعيد مؤيد، صالح حرحوش عادل، إدارة الموارد البشرية مدخل إستراتيجي، الطبعة الثانية، عالم الكتب الحديث للنشر والتوزيع، أريد، الأردن، 2006.
- 4- القحطاني بن دليم محمد، إدارة الموارد البشرية (نحو منهج إستراتيجي متكامل)، الطبعة الثانية، العبيكان للنشر، الرياض، المملكة العربية السعودية، 2008.
- 5- اللبدي عوني نزار، تنمية الأداء الوظيفي والإداري، الطبعة الأولى، دار دجلة، عمان، الأردن، 2015.
- 6- المحاسنة محمد إبراهيم، إدارة وتقييم الأداء الوظيفي (بين النظرية والتطبيق)، الطبعة الأولى، دار جرير، عمان، الأردن، 2013.
- 7- الهييتي عبد الرحيم مطر خالد، إدارة الموارد البشرية مدخل إستراتيجي، الطبعة الثانية، دار وائل للنشر، عمان، الأردن، 2005.
- 8- بوشمال عبد الغاني، زرزار العياشي، إدارة رأس المال الفكري وإنعكاساته على الأداء الوظيفي، الطبعة الأولى، ألفا للوثائق، عمان، الأردن، 2020.
- 9- حسن قدرى محمد، إدارة الأداء المتميز (قياس الأداء - تحسين الأداء مؤسسيا وفرديا)، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية، مصر، 2014.
- 10- حسونة فيصل، إدارة الموارد البشرية، الطبعة الأولى، دار أسامة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2008.
- 11- خبراء مركز الخبرات المهنية للإدارة بملك، العمل تحت الضغط، الطبعة الأولى، مركز الخبرات المهنية للإدارة PMEC، القاهرة، 2007.
- 12- عبد الحميد المغربي عبد الفتاح، دليل الإدارة الذكية لتنمية الموارد البشرية، الطبعة الأولى، المكتبة العصرية، مصر، 2007.
- 13- عياصرة محمود معن، بني أحمد محمد مروان، إدارة الصراع والأزمات وضغوط العمل والتغيير، الطبعة الأولى، دار الحامد للنشر والتوزيع، الأردن، 2008.

14. ماهر أحمد، السلوك التنظيمي (مدخل بناء المهارات)، الطبعة الثامنة، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2002.

ثانياً: المقالات

- 1- بن محمد إيمان، العوامل المؤثرة على الأداء الوظيفي (دراسة ميدانية لمدينة نومديا بقسنطينة)، مجلة الأصيل للبحوث الإقتصادية والإدارية، الجزائر، (دون مجلد)، العدد الثالث، 2018.
- 2- بوزكري جمال، معروف رابح، البنية العملية لمقياس ضغوط العمل وعلاقتها بمستوى أداء العاملين في قطاع الصحة، المجلة الجزائرية للإقتصاد والإدارة، الجزائر، المجلد 15، العدد 02، 2021.
- 3- بوكردون يوسف، علي خالد، سليمة طبائية، الإدارة بعواطف الأمومة كمتغير تفاعلي بين ضغوط العمل والإحترق النفسي للطاقم الطبي بمستشفى التيجاني هدام - بئر العاتر، مجلة معهد العلوم الإقتصادية، المجلد 24، العدد 01، 2021.
- 4- تلي سعيدة، عواطف محسن، ميمون صابرين، أثر ضغوط العمل على مشاركة المعرفة لدى الأطباء بالمؤسسة العمومية الإستشفائية بغرداية، مجلة العلوم الإدارية والمالية، الجزائر، المجلد 05، العدد 02، 2021.
- 5- حليلو نبيل، معمري محمد، ضغوط العمل - الأسباب والآثار، مجلة تاريخ العلوم، الجزائر، (دون مجلد)، العدد الخامس، 2018.
- 6- حماش علي، تخطيط المسار الوظيفي ودوره في تحسين الأداء الوظيفي في المنظمة، مجلة القبس للدراسات النفسية والإجتماعية، الجزائر، (دون مجلد)، العدد الثامن، 2020.
- 7- دن أحمد، أثر ممارسات إدارة الموارد البشرية في تخفيض من ضغوط العمل (دراسة حالة إتصالات الجزائر)، مجلة البشائر الإقتصادية، الجزائر، المجلد الرابع، العدد 03، 2019.
- 8- شاطر شفيق، المصادر التنظيمية لضغوط العمل وعلاقتها بالرضا الوظيفي في المؤسسة الصناعية (دراسة حالة محطة توليد الكهرباء سونلغاز جيجل)، مجلة نماء للإقتصاد والتجارة، الجزائر، (دون مجلد)، العدد الرابع، 2018.
- 9- شيلابي عمار، أثر ضغوط العمل على أداء العاملين، مجلة البحوث والدراسات الإنسانية، الجزائر، المجلد 09، العدد 18، 2019.

- 10- صوار يوسف، ستي سيد أحمد، أثر صراع الدور على الإلتزام الوظيفي بوجود الرضا الوظيفي كمتغير وسيط باستخدام منهجية لدى موظفي الإدارات العمومية بسعيدة، المجلة الجزائرية للموارد البشرية، الجزائر، المجلد الأول، العدد الثاني، 2016.
- 11- عبد المجيد عبد التواب أشرف، مستويات ضغوط العمل لدى أعضاء هيئة التدريس بجامعة تبوك (دراسة ميدانية)، مجلة كلية التربية بجامعة الأزهر، مصر، (دون مجلد)، العدد 173، الجزء الثاني، 2017.
- 12- عميري عبد الوهاب، الإرتباط الشرطي بين العدالة التنظيمية والأداء الوظيفي، مجلة أبعاد إقتصادية، الجزائر، المجلد 11، العدد 02، 2021.
- 13- قاجة كلثوم، مصادر ضغوط العمل على معلمي المرحلة الابتدائية (دراسة استكشافية بمدينة ورقلة)، مجلة العلوم الإنسانية والإجتماعية، الجزائر، (دون مجلد)، عدد خاص بالملتقى الدولي حول المعاناة في العمل، 2010.
- 14- قاسمي فيصل، بلخير عبد القادر، علاقة إدارة الوقت بمستوى ضغوط العمل من جهة نظر عمال المركبات الرياضية (دراسة ميدانية بمركبات ولايتي سطيف والمسيلة)، مجلة الإبداع الرياضي، الجزائر، (دون مجلد)، العدد الخامس، 2012.
- 15- قهواجي أمينة، صراع الدور وتأثيره على الأداء الوظيفي، مجلة دراسات علم إجتماع المنظمات، الجزائر، المجلد 02، العدد 12، 2018.
- 16- كعبار جمال، ضغوط العمل وأثرها على القيادة الإدارية لدى رؤساء المجالس الشعبية البلدية بولاية جيجل، مجلة أبحاث نفسية وتربوية، الجزائر، المجلد 12، العدد الأول، 2017.
- 17- مخلوف سعاد، عيواج صونيا، دور التمكين الإداري في تخفيض ضغوط العمل، المجلة الدولية للإتصال الإجتماعي، الجزائر، المجلد 07، العدد 05، 2020.
- 18- مخلوفي سعيد، ضغوط العمل وعلاقتها بالدافعية للإنجاز وإستراتيجيات مواجهتها لدى مديري التعليم المتوسط (دراسة ميدانية بمتوسطات مدينة باتنة)، مجلة الساورة للدراسات الإنسانية والإجتماعية، الجزائر، (دون مجلد)، العدد الأول، 2015.
- 19- مزرارة نعيمة، مصادر ضغوط العمل لدى معلمي التربية الخاصة المتواجدين بالمراكز النفسية البيداغوجية = الجزائر وسط أنموذج، مجلة الروافد للدراسات والأبحاث العلمية في العلوم الإجتماعية والإنسانية، الجزائر، المجلد 05، (دون عدد)، 2021.

ثالثاً: الرسائل الجامعية

1. سلامي باهي، مصادر الضغوط المهنية والإضطرابات السيكوسماتية لدى مدرسي الابتدائي والمتوسط والثانوي، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في علم النفس، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة الجزائر، الجزائر، 2008.
2. علاونة محمد عطية صفاء، ضغوط العمل الإداري لدى مديري المدارس الأساسية الحكومية في محافظة أربد وعلاقتها بالروح المعنوية لديهم، أطروحة مقدمة إكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الدكتوراه الفلسفة في تخصص الإدارة التربوية، كلية التربية، جامعة اليرموك، الأردن، 2013.
3. نور التبيدي محمد حنضي محمد، أثر الإدارة الإستراتيجية على كفاءة وفعالية الأداء (دراسة قطاع الاتصالات السودانية)، أطروحة مقدمة لنيل درجة الدكتوراه الفلسفة في إدارة الأعمال، مدرسة العلوم الإدارية، السودان، 2010.
4. أبو شرخ حامد عبد الرزاق نادر، تقييم أثر الحوافز على مستوى الأداء الوظيفي في شركة الاتصالات الفلسطينية من جهة نظر العاملين، رسالة مقدمة إكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في إدارة الأعمال، كلية الإقتصاد والعلوم الإدارية، جامعة الأزهر، غزة، فلسطين، 2010.
5. الساكت زياد خالد لبنى، أثر ضغوط العمل على الأداء الوظيفي (دراسة تطبيقية على مجموعة الاتصالات الأردنية)، رسالة مقدمة إكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في الإدارة، كلية الأعمال، جامعة عمان العربية، الأردن، 2014.
6. العزام أحمد إسلام، أثر مصادر ضغوط العمل في الأداء الوظيفي للعاملين في الشركة الإستخراجية العاملة في إقليم الجنوب، رسالة مقدمة إكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في إدارة الأعمال، كلية إدارة المال والأعمال، جامعة آل البيت، 2010.
7. العيدروس بنت سالم مصطفى أغادير، ضغوط العمل التي تواجهها القيادات التربوية النسائية بجامعة أم القرى في عصر عولمة السلوك الإنساني، رسالة مقدمة إكمالاً لمتطلبات نيل درجة الماجستير في تخصص الادارة التربوية والتخطيط، كلية التربية، جامعة أم القرى، المملكة العربية السعودية، 1425هـ.
8. بن جميل حمدان رشا بنت طلال، ضغوط العمل لدى أعضاء هيئة التدريس في جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية (مستوياتها وأساليبه ومواجهتها)، رسالة مكملة لنيل درجة الماجستير في التربية، كلية العلوم الإجتماعية، جامعة محمد بن سعود الإسلامية، المملكة العربية السعودية، 2010.

9. بن ناصر الشريف ريم بن عمر، دور إدارة التطوير الإداري في تحسين الأداء الوظيفي (دراسة تطبيقية على الموظفين الإداريات في جامعة الملك عبد العزيز بجدة)، رسالة مقدمة إكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في الإدارة العامة، كلية الاقتصاد والإدارة، جامعة الملك عبد العزيز، جدة، السعودية، 2013.
10. سيد علي حمزة سيد علي محمد، مستوى الأداء الوظيفي في المكتبات الجامعية بدولة الكويت وعلاقتها ببعض المتغيرات التنظيمية المختارة، رسالة مقدمة لنيل متطلبات الحصول على درجة الماجستير في علوم المكتبات والمعلومات، كلية الدراسات العليا، الجامعة الأردنية، الأردن، 2001.
11. علي الباسطي باسم مصطفى علي، أثر التدريب الإداري على الأداء الوظيفي (دراسة تطبيقية على العاملين بجمعية تنمية المشروعات الصغيرة ببور سعيد)، جزء من متطلبات الحصول على درجة الماجستير المهني في إدارة الأعمال، كلية التجارة، جامعة المنصورة، مصر، 2021.
12. هروم عزالدين، واقع الأداء الوظيفي للموارد البشرية في المؤسسة الاقتصادية (دراسة ميدانية بمركب المجارف والرافعات CPG . قسنطينة)، مذكرة مقدمة إكمالاً لمتطلبات الحصول على شهادة الماجستير في علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة منتوري، قسنطينة، الجزائر، 2008.
13. بعبو أسماء، بومزير دلال، أثر ضغوط العمل على الأداء الوظيفي (دراسة حالة شركة الخزف الصحي بالميلية)، مذكرة مقدمة إكمالاً لمتطلبات نيل شهادة الماستر في علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة جيجل، الجزائر، 2017.

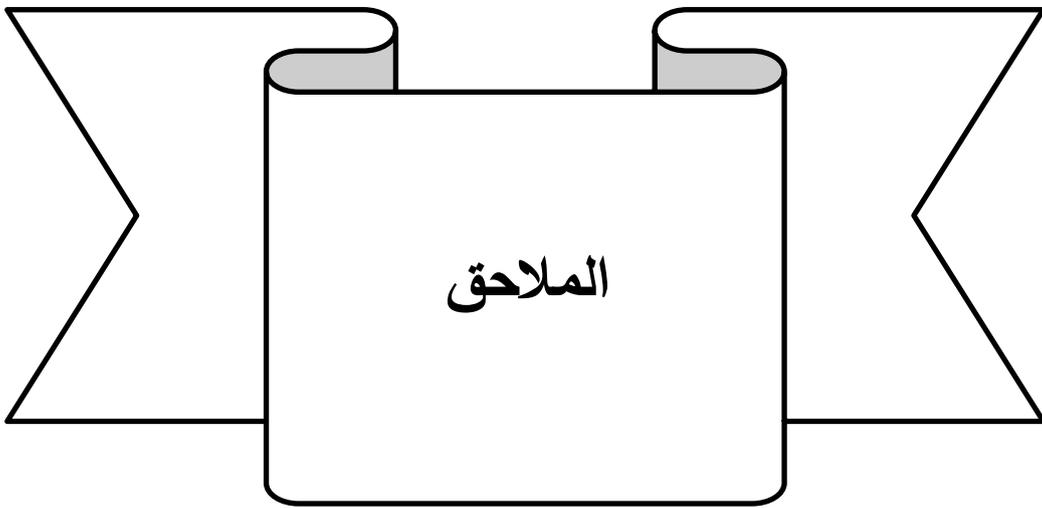
ثالثاً: الوثائق

1. وثائق داخلية خاصة بمصلحة المستخدمين بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة جيجل.

رابعاً: المواقع الإلكترونية

1. موقع: <https://fsecsg.univ-jijel.dz/index.php/accuoil/mot-du-doyen>: تاريخ التصفح

2022/04/22 الساعة 19:35.



الملحق رقم 01: الإستبيان



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي



جامعة محمد الصديق بن يحيى - جيجل

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

- قسم علوم التسيير -

تخصص: إدارة الموارد البشرية

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته

أستاذي، أستاذتي الفاضلة، تحية طيبة وبعد:

في إطار تحضير مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر في إدارة الموارد البشرية، قسم علوم التسيير، بجامعة جيجل. سوف نقوم بإجراء دراسة ميدانية حول موضوع: أثر ضغوط العمل على الأداء الوظيفي للموارد البشرية (دراسة حالة أساتذة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة محمد الصديق بن يحيى - جيجل)، لذا نرجو من سيادتكم بالمشاركة في إثراء بحثنا هذا من خلال تفضلكم بإبداء آراءكم حول العبارات الموجودة بهذه الاستمارة بدقة وذلك بوضع علامة (X) في الخانة المناسبة. مع العلم أن صحة نتائج هذه الدراسة تعتمد بدرجة كبيرة على صحة إجاباتكم، هذا ولن نستخدم إلى لأغراض البحث العلمي فقط. في الأخير تفضلوا بقبول فائق الاحترام والتقدير....

الطالب:

. بوعيطة علاء الدين

المحور الأول: البيانات الشخصية

1. الجنس: ذكر أنثى

2. العمر:

أقل من 30 سنة من 30 سنة الى 40 سنة
من 41 سنة الى 50 سنة أكثر من 50 سنة

3. الحالة الاجتماعية:

أعزب متزوج
أرمل مطلق

4. المؤهل العلمي:

ماجستير دكتوراه تأهيل جامعي

5. عدد سنوات العمل:

أقل من 5 سنوات
من 5 سنوات الى 9 سنوات
من 10 سنوات الى 19 سنة
20 سنة فما فوق

6. الرتبة الوظيفية:

. أستاذ مساعد (ب) . أستاذ مساعد (أ)
. أستاذ محاضر (ب) . أستاذ محاضر (أ)
. أستاذ التعليم العالي

المحور الأول: ضغوط العمل

غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	الأسئلة	الرقم
بيئة العمل: ظروف العمل						
					أعاني من سوء الإضاءة في مكان العمل	01
					أعاني من كثرة الضوضاء في مكان العمل	02
					نظام التهوية في مكان العمل غير ملائم	03
					كثيرا ما يتوقف العمل بسبب نقص في الاحتياجات المطلوبة	04
					عدم توفر الأثاث والتجهيزات الخاصة بطبيعة عملي	05
بيئة العمل: صراع الدور						
					يوجد تداخل في المهام بيني وبين زملائي في العمل	06
					تدخل الآخرين في عملي لا يتيح لي أداءه بأسلوب سليم	07
					الأعمال المكلف بها بعيدة عن خبراتي ومهاراتي	08
					أتعامل مع أكثر من مجموعة عمل ويوجد اختلاف فيم بيننا	09
					يتدخل المسؤولين بأداء عملي بشكل كبير	10
					أكلف بأداء عدة مهام بأمر من عدة رؤساء وفي وقت محدد.	11
بيئة العمل: غموض الدور						
					الأعمال المكلف بها غير واضحة	12
					أواجه صعوبة في إيصال المعلومات لزملاء العمل	13
					لا أشعر بوجود هدف معين من عملي	14
					إجراءات وسياسات العمل غير واضحة	15
					أشعر أنني أقوم بأعمال ومهام غير ضرورية	16

عبء العمل						
					الوقت المخصص للعمل لا يسمح لي بأداء كل ما هو مطلوب مني	17
					أشعر بالتعب والإرهاق لكثرة ما يطلب مني من واجبات ومهام	18
					العمل الموكل لي فوق طاقتي ولا يمكن إنجازه في الوقت المحدد	19
					أعاني من توتر الأعصاب بسبب كثرة المهام الموكلة لي	20
					ليس هناك وقت للراحة أثناء الدوام	21
					أرتكب أخطاء كثيرة نتيجة عبء العمل	22
الهيكل التنظيمي						
					الاتصال بيني وبين رؤسائي في العمل ضعيف	23
					يوجد ضعف في التنسيق بين الوحدات	24
					يوجد تعسف وعشوائية في ممارسة العمليات الإدارية	25
					لا أشترك في إتخاذ القرارات الخاصة بمجال عملي	26
					ليس لدي الحق في إبداء رأي حول التغييرات التي تمس الهيكل التنظيمي للمؤسسة	27

المحور الثاني: الأداء الوظيفي

غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	الأسئلة	الرقم
كمية العمل						
					أبدل الجهد مضاعف لأنجز العمل المكلف به في الوقت المحدد	01
					أتقيد بمواقيت العمل الرسمية	02
					يتم إشراكي في تحديد كمية العمل التي أكلف بإنجازها	03
					لدي القدرة على زيادة حجم العمل	04
					حجم العمل الذي أكلف به قابل للتنفيذ	05
جودة العمل						
					أحقق مواصفات الجودة في عملي الذي اقدمه	06
					أستخدم الامكانيات والموارد المتاحة لي في عملي بكفاءة وفعالية	07
					لدي القدرة على تقليل الاخطاء والمشاكل في تأدية عملي	08
					إشراكي في تحديد مهام عملي يشعرنني بالأمان الوظيفي والاستقرار النفسي في وظيفتي مما جعلني أؤدي عملي بجودة عالية	09
السلوك الإبداعي						
					اسعى الى ايجاد طرق جديدة اكثر فعالية لإنجاز العمل	10
					لدي القدرة على تطوير بدائل عديدة للتعامل مع المشاكل التي تواجهني في العمل	11
					اقدم افكار باستمرار تساهم في تطوير العمل وتسهيله	12
					تنسيق المهام مع زملائي في العمل سمح لي بتقديم أفكار جديدة متعلقة بالعمل	13

الملحق رقم 02: حساب معامل الصدق والثبات:

- ألفا كرومباخ لبعء ظروف العمل:

Statistiques de fiabilité	
Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,665	5

- ألفا كرومباخ لبعء صراع الدور:

Statistiques de fiabilité	
Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,801	6

- ألفا كرومباخ لبعء غموض الدور:

Statistiques de fiabilité	
Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,917	5

- ألفا كرومباخ لبعء عبء العمل:

Statistiques de fiabilité	
Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,811	6

- ألفا كرومباخ لبعء الهيكل التنظيمي:

Statistiques de fiabilité	
Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,733	5

- ألفا كرومباخ لمحور ضغوط العمل:

Statistiques de fiabilité	
Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,904	27

- ألفا كرومباخ لمحور الأداء الوظيفي:

Statistiques de fiabilité	
Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,836	13

- ألفا كرومباخ الإجمالي:

Statistiques de fiabilité	
Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,862	40

الملحق رقم 03: الإتساق الداخلي لمحاوَر الإستبيان

1. الإتساق الداخلي لمحور ضغوط العمل:

Corrélations

	العمل_ظروف	الدور_صراع	الدور_غموض	العمل_عبء	التنظيمي_الهيكل	العمل_ضغوط	
العمل_ظروف	Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale) N	1 ,131 41	,131 ,416 41	,106 ,508 41	,084 ,601 41	,230 ,148 41	,391* ,011 41
الدور_صراع	Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale) N	,131 ,416 41	1 ,816** 41	,816** ,000 41	,673** ,000 41	,545** ,000 41	,871** ,000 41
الدور_غموض	Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale) N	,106 ,508 41	,816** ,000 41	1 ,607** 41	,607** ,000 41	,572** ,000 41	,840** ,000 41
العمل_عبء	Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale) N	,084 ,601 41	,673** ,000 41	,607** ,000 41	1 ,530** 41	,530** ,000 41	,804** ,000 41
التنظيمي_الهيكل	Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale) N	,230 ,148 41	,545** ,000 41	,572** ,000 41	,530** ,000 41	1 ,776** 41	,776** ,000 41
العمل_ضغوط	Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale) N	,391* ,011 41	,871** ,000 41	,840** ,000 41	,804** ,000 41	,776** ,000 41	1 ,000 41

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

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

2. الإتساق الداخلي لمحور الأداء الوظيفي:

Corrélations

	العمل_كمية	العمل_جودة	الإبداعي_السلوك	الوظيفي_الأداء
العمل_كمية	Corrélacion de Pearson Sig. (bilatérale) N	1 ,474** 41	,410** ,008 41	,725** ,000 41
العمل_جودة	Corrélacion de Pearson Sig. (bilatérale) N	,474** ,002 41	,828** ,000 41	,915** ,000 41
الإبداعي_السلوك	Corrélacion de Pearson Sig. (bilatérale) N	,410** ,008 41	1 ,828** 41	,894** ,000 41
الوظيفي_الأداء	Corrélacion de Pearson Sig. (bilatérale) N	,725** ,000 41	,894** ,000 41	1 ,000 41

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

الملحق رقم 04: إختبار الفرضيات

1. إختبار الفرضية الرئيسية:

Récapitulatif des modèles^b

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,351 ^a	,123	-,002	,42564

ANOVA^a

Modèle	Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	d	Sig.
1 Régression	,889	5	,178	,982	,443 ^b
1 Résidu	6,341	35	,181		
Total	7,230	40			

2. إختبار الفرضيات الفرعية: (الإنبذار الخطي المتعدد)

Coefficients^a

Modèle	Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
	A	Erreur standard	Bêta		
(Constante)	3,926	,396		9,909	,000
1 ظروف_العمل	,127	,098	,211	1,296	,204
1 صراع_الدور	,129	,170	,226	,757	,454
1 غموض_الدور	-,143	,176	-,232	-,813	,422
1 عبء_العمل	-,088	,130	-,150	-,672	,506
1 الهيكل_التنظيمي	-,095	,113	-,172	-,835	,409

الملخص:

الهدف الرئيسي لهذه الدراسة هو معرفة أثر ضغوط العمل على الأداء الوظيفي للموارد البشرية. وقد تمت الدراسة في جامعة جيجل، حيث تم إختيار أساتذة كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير كمجتمع للدراسة، حيث إعتدنا على دراسة كمية، وإستخدما الإستبيان كأدات لجمع المعلومات والبيانات، وطبقت هذه الدراسة على عينة عشوائية مكونة من 41 أستاذ، وتم تحليل البيانات بإستخدام برنامج spss.

وخلصت الدراسة لعدد من النتائج أهمها أنه لا يوجد أثر لضغوط العمل بأبعاده (ظروف العمل، صراع الدور، غموض الدور، عبء العمل، الهيكل التنظيمي) على الأداء الوظيفي للأساتذة.

الكلمات المفتاحية: ضغوط العمل، مصادر ضغوط العمل، تحسين الأداء، الأداء الوظيفي، تقييم الأداء الوظيفي.

Abstract:

The main purpose of this study is to recognize the impact of job stress on job performance of human resources.

It took place at the University of Jijel. The professors of the Faculty of Economic Sciences, Trade and Management were the community of the study. We relied on a quantitative study, we used the questionnaire as a tool to collect data from a random sample of 41 professor. This data has been analyzed using the computer software "SPSS".

Eventually, this study revealed the absence of impact of all the aspects of job stress (Work conditions, role struggle, role ambiguity, workload, organizational chart) on job performance at the Faculty of Economic Sciences, Trade and Management.

Keyword work: stress, sources of work stress, improve the performance, functionality, job performance evaluation.