

جامعة غرداية

كلية العلوم الإقتصادية و التجارية و علوم التسيير

قسم علوم التسيير



مذكرة مقدمة لإستكمال متطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي

الميدان : العلوم الإقتصادية و التجارية و علوم التسيير

الشعبة : علوم التسيير

التخصص : إدارة أعمال

أثر الولاء التنظيمي في تخفيف ضغوط العمل

دراسة حالة المؤسسة العمومية للصحة الجوارية- بمثليي-

تحت إشراف :

د. عادل شنيبي

من إعداد الطالبة :

راجمة مصطفى

أمام اللجنة المكونة من:

الصفة	الجامعة	الرتبة	الإسم اللقب
رئيسا	جامعة غرداية	أستاذ	د. غزيل محمد مولود
مشرفا و مقررا	جامعة غرداية	محاضر أ.	د. عادل شنيبي
ممتحنا ومناقشا	جامعة غرداية	محاضر أ.	د. بوقليمينة عائشة

السنة الجامعية : 2022-2023

جامعة غرداية

كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير

قسم علوم التسيير



مذكرة مقدمة لإستكمال متطلبات شهادة نيل الماستر أكاديمي

الميدان : العلوم الإقتصادية و التجارية و علوم التسيير

الشعبة : علوم التسيير

التخصص : إدارة أعمال

أثر الولاء التنظيمي في تخفيف ضغوط العمل

دراسة حالة المؤسسة العمومية للصحة الجوارية- بمتليلي-

تحت إشراف:

د. عادل شنيبي

من إعداد الطالبة:

راجمة مصطفى

أمام اللجنة المكونة من:

الإسم اللقب	الرتبة	الجامعة	الصفة
د. غزير محمد مولود	أستاذ	جامعة غرداية	رئيسا
د. عادل شنيبي	محاضر أ.	جامعة غرداية	مشرفا و مقررا
د. بوقليمينة عائشة	محاضر أ.	جامعة غرداية	ممتحنا و مناقشا

السنة الجامعية: 2022 - 2023

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

الإهداء

سبحان الله الذي كان سببا في النجاح و التوفيق الذي خلقنا و أثار لنا السير في الطريق المستقيم

أهدي ثمرة عملي هذا :

إلى روح والدي رحمه الله وغفر له و أسكنه فسيح جنانه

إلى و الدتي العزيزة أدامها الله لي و التي أفاضت علينا من فضلها وكرمها وغمرتنا بحبها

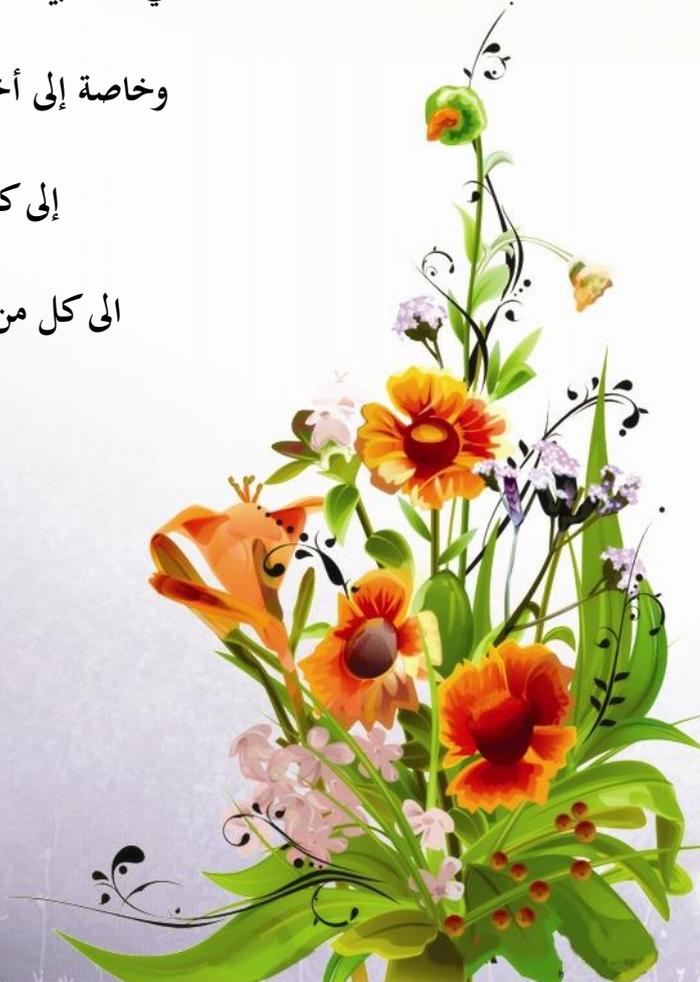
تتناثر الكلمات حبرا و تقديرا على صفائح الأوراق لكل من علمني و من أزال غيمة الجهل
مررت بها بريح العلم الطيبة و لكل من أعاد رسم ملامحي و تصحيح عثراتي من أساتذتي ومعارفي
وأصدقائي وأحبابي والى من وقف معي اخوتي واختي حفظهم الله

وخاصة إلى أخي معمر التي كانت له لمسة خاصة

إلى كل من يحمل لقب مصطفى

إلى كل من وسعهم قلبي ولم يكتبهم قلبي

مصطفى راجمة



شكر وعرفان

الحمد لله عز وجل حمدًا كثيرًا طيبًا مباركًا على توفيقنا لإتمام هذا البحث راجية منه التوفيق والسداد.

كما نتقدم بالشكر الجزيل والثناء الخالص والتقدير إلى كل من مد لي يد المساعدة وساهم في تذليل ما واجهتني من صعوبات طيلة أطوار إنجاز هذا العمل ولو بكلمة طيبة.

وأخص بالذكر

الأستاذ المشرف: **د. شني عادل** الذي كان له الفضل في متابعتنا و الوقوف معنا ولم يبخل علينا بتوجيهاته و آرائه العلمية.

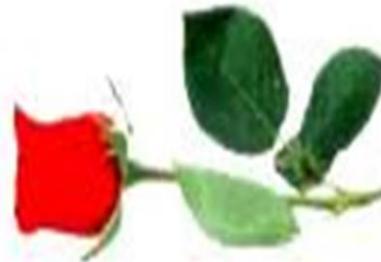
كما اتقدم بالشكر و الإمتنان إلى الأساتذة الأفاضل أعضاء لجنة المناقشة الذي شرفوني بمناقشتهم لبحثي

كذلك أتوجه بعظيم الإمتنان والشكر لكل الأصدقاء والزملاء وأساتذة وإداري كلية العلوم الإقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير على مساعدتنا

كما لا يفوتني أن نتقدم بالشكر الجزيل إلى:

الأستاذة المؤطر وكل موظفي مؤسسة العمومية للصحة الجوارية بمتليلي.

راجمة مصطفى



تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على أثر الولاء التنظيمي في تخفيف ضغوط العمل من وجهة نظر عينة من عمال المؤسسة العمومية للصحة الجوارية بمتليلي، و إتمذت هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي وتصميم إستبانة خاصة تم توزيعها على عينة حجمها (60) مفردة وكان عدد الإستمارات المسترجعة بعد توزيعها (50) بنسبة (83%)، وبعد أن تم إستعراض أدبيات البحث و الإطار النظري ومناقشة النتائج و إختبار فرضيات الدراسة تم التوصل إلى:

- عدم وجود أثر ذو دلالة إحصائية للولاء التنظيمي على ضغوط العمل في مؤسسة محل الدراسة.

وتم تقديم توصيات أساسها ضرورة تقديم المساندة و التحفيز للعامل لضمان بقائه المستمر في المؤسسة

الكلمات المفتاحية: ولاء التنظيمي، ضغوط العمل، بيئة العمل، ولاء العاطفي، ولاء المستمر، ولاء الأخلاقي.

This study aims to identify the impact of organizational loyalty in reducing work pressures from the point of view of a sample of workers at the Public Institution for Neighborhood Health in Metlili. This study relied on the analytical descriptive approach and the design of a special questionnaire that was distributed to a sample of (60) individuals. The number of retrieved forms after they were distributed was (50).at a rate of (83%), and after reviewing the research literature and theoretical framework, discussing the results and testing the study hypotheses, it was concluded:

- with no statistically significant effect of organizational loyalty on work pressures in the institution under study.

Recommendations were made based on the need to provide support and motivation to the worker to ensure his continuous stay in the institution

Keywords: organizational loyalty, work pressure, work environment, emotional loyalty, continuous loyalty, moral loyalty.

فهرس المحتويات

فهرس المحتويات

قائمة المحتويات

I	الإهداء
III	كلمة شكر
VI	الملخص
VIII	قائمة المحتويات
IX	قائمة الجداول
XI	قائمة الأشكال
XI	قائمة الملاحق
أ-د	مقدمة
الفصل الأول: الأدبيات النظرية المتعلقة بالولاء التنظيمي وضغوط العمل والدراسات السابقة	
07	تمهيد
08	المبحث الأول: مدخل حول الولاء التنظيمي وضغوط العمل
27	المبحث الثاني: الدراسات السابقة
31	خلاصة الفصل
الفصل الثاني: الدراسة الميدانية	
33	تمهيد
34	المبحث الأول: مدخل عام حول المؤسسة محل الدراسة
43	المبحث الثاني: الأدوات والإجراءات المتبعة في الدراسة
53	المبحث الثالث: عرض نتائج الدراسة وإختبار الفرضيات
66	خلاصة الفصل
67	خاتمة
70	قائمة المصادر والمراجع
74	الملاحق
88	الفهرس

فهرس المحتويات

قائمة الجداول

رقم الصفحة	عنوان الجدول	الرقم
30	مقارنة الدراسة الحالية بالدراسات السابقة	01
43	يوضح الإحصائيات الخاصة بإستمارة الإستبيان	02
44	توزيع درجات مقياس ليكارت الحماسي	03
44	تحديد الإتجاه المستجوبين حسب قيم المتوسط الحسابي	04
48	يوضح مدى الاتساق الداخلي لعبارات المحور الأول (الولاء التنظيمي)	05
49	يوضح مدى الإتساق الداخلي لعبارات المحور الثاني (ضغوطات العمل)	06
50	نتائج إختبار ثبات وصدق الاستبانة	07
50	توزيع العينة حسب الجنس	08
51	توزيع العينة حسب العمر	09
51	توزيع العينة حسب الوظيفة	10
52	توزيع العينة حسب الخبرة	11
53	إتجاه إجابات العينة حول بعد الولاء العاطفي	12
54	بعد الولاء المستمر	13
55	بعد الولاء الاخلاقي	14
56	محور ضغوط العمل	15
58	إختبار توزيع الطبيعي	16

فهرس المحتويات

59	معامل الارتباط بين متغيرات الدراسة	17
61	إختبار t لإجمالي المحاور مع الجنس	18
62	إختبار الفروق ANOVA بين محاور الدراسة تبعا للعمر	19
62	إختبار الفروق ANOVA بين محاور الدراسة تبعا للخبرة	20
63	إختبار الفروق ANOVA بين محاور الدراسة تبعا للتوظيفة	21
64	نتائج إختبار أثر أبعاد الولاء التنظيمي على ضغوطات العمل	22
65	نتائج الإنحدار المتعدد لأبعاد الولاء التنظيمي على ضغوطات العمل	23

قائمة الاشكال

رقم الصفحة	عنوان الشكل	الرقم
11	مراحل تطور الولاء التنظيمي	01
17	أنواع ضغوط العمل	02
18	سييلي (Seley) انواع ضغوط العمل	03
20	نموذج لبيرونويومان 1978	04
20	Kinicki eitner	05
21	نموذج كوير يوضح بيئة الفرد كنموذج للضغوط	06
22	نموذج "هب" في ضغوط العمل	07
37	الهيكل التنظيمي	08
46	نموذج الدراسة	09
50	توزيع العينة حسب الجنس	10

فهرس المحتويات

51	توزيع العينة حسب العمر	11
51	توزيع العينة حسب الوظيفة	12
52	توزيع عينة حسب الخبرة	13

قائمة الملاحق

الصفحة	عنوان الملحق	الرقم
74	الإستبيان قبل التحكيم	01
77	الإستبيان بعد التحكيم	02
80	قائمة المحكمين	03
80	قاعات العلاج للمؤسسة العمومية للصحة الجوارية	04
81	مخرجات SPSS	05



يعتبر العنصر البشري الركيزة الأساسية في أي منظمة حيث تكمن مصحتها في الإحتفاظ بالعاملين لديها ذوي المهارات و القدرات الفنية و الإدارية لإشباع حاجاتهم و رغباتهم من خلال توفير مناخ تنظيمي جيد يسمح لهم بخلق روح الولاء التنظيمي، ذلك أن الإدارة التي تحقق نجاحات باهرة تعمل على تنمية روح الولاء والإخلاص والكفاءة لدى أفرادها والتي تسعى إلى خلق مناخ جيد ومناسب حيث أن الولاء التنظيمي لا يأتي من العدم بل يأتي من شعور مكتسب من الفرد الذي يوالي من يحسن إليه و يحقق مصالحه من خلال تحقيق مصالح الطرف الآخر، لذا على المنظمة الإهتمام بالفرد وخلق ورفع من الولاء التنظيمي لدى الأفراد إتحاف المنظمة من أجل الإلتزام بالعمل والإستمرار في المنظمة .

تعد ضغوط العمل من الظواهر القديمة، ومن بين أهم المواضيع التي إستحوذت ومازالت تستحوذ على إهتمام الباحثين والدارسين في مجالات عديدة، لاسيما تسيير المورد البشري، نظرا لتأثيرها المباشر و الغير مباشر الذي تسببه هذه الأخيرة مصادرها المختلفة على حياة المنظمات، سواء تلك المتعلقة بالوظيفة أو المؤثرة على الفرد العامل الذي يعتبر مدخلا رئيسا مهما من مدخلات المنظمة و سببا جوهريا في نجاحها.

أولا : الإشكالية

إنطلاقا مما ذكر سابقا تكمن مشكلة الدراسة في طرح التساؤل الرئيسي كما يلي :

مدى تأثير الولاء التنظيمي في تخفيف ضغوط العمل المؤسسة العمومية للصحة الجوارية بمتليلي ؟

ولمعالجة هذه الإشكالية إرتأينا طرح الأسئلة الفرعية الآتية:

- ما مستوى الولاء التنظيمي؟
- ما مستوى ضغوط العمل ؟
- هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين أبعاد الولاء التنظيمي وضغوطات العمل في المؤسسة للصحة الجوارية بمتليلي ولاية غرداية ؟
- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات إجابات العينة تعزى إلى جنس المستجوب ؟
- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات إجابات العينة تعزى إلى خاصية العمر ؟

مقدمة

- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات إجابات العينة تعزى إلى خاصية الخبرة ؟
- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات إجابات العينة تعزى إلى خاصية الوظيفة ؟
- هل يوجد اثر ذو دلالة إحصائية لأبعاد الولاء التنظيمي على ضغوطات العمل في المؤسسة للصحة الجوارية بمتليلي ولاية غرداية ؟

ثانيا : فرضيات الدراسة

- يوجد مستوى من الولاء التنظيمي في المؤسسة محل الدراسة من وجهة نظر عينة
- يوجد مستوى من ضغوط العمل في المؤسسة محل الدراسة من وجهة نظر عينة
- الفرضية الرئيسية الأولى: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين أبعاد الولاء التنظيمي وضغوطات العمل في المؤسسة للصحة الجوارية بمتليلي ولاية غرداية .
- الفرضية الرئيسية الثانية: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات إجابات العينة تعزى الى جنس المستجوب.
- الفرضية الرئيسية الثالثة : لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات اجابات العينة تعزى الى خاصية العمر.
- الفرضية الرئيسية الرابعة : لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات اجابات العينة تعزى الى خاصية الخبرة .
- الفرضية الرئيسية الخامسة : لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات اجابات العينة تعزى الى خاصية الوظيفة
- الفرضية الرئيسية السادسة: لا يوجد اثر ذو دلالة إحصائية لأبعاد الولاء التنظيمي على ضغوطات العمل في المؤسسة للصحة الجوارية بمتليلي ولاية غرداية.

ثالثا: أسباب إختيار الموضوع

إن أي دراسة علمية لا تنطلق من فراغ ، بل لها من الخلفيات ما يشكل جملة من الأسباب ، سواء كانت موضوعية أو ذاتية ، من شأنها أن تدفع وتحفز الباحث على المضي في بحثه وتكشف الحقائق العالقة في ذهنه أو ذات الصلة بواقعه ، يرجع إختيارنا لهذا الموضوع لأسباب التالية :

مقدمة

(أ) أسباب ذاتية: تتمثل في :

- المساهمة في إثراء المكتبة الجامعية .
- من أجل خدمة البحث العلمي و تقديم توصيات تمد مسيري المؤسسات الصحية بنصائح تزيد من ولاء العامل لديها.

(ب) أسباب موضوعية:

- معرفة أسباب ضغوط العمل لدى فئة عمالية في مؤسسة محل الدراسة وما يعيق تحقيق الولاء التنظيمي فيها.
- إيجاد العلاقة بين الولاء التنظيمي و ضغوط العمل.

رابعاً : أهداف الدراسة

- التعرف على مستوى الولاء التنظيمي.
- التعرف على أسس الولاء التنظيمي .
- التعرف على مصادر ضغوط العمل .
- دراسة العلاقة بين الولاء التنظيمي وضغوط العمل في المؤسسة .
- محاولة التخفيف من ضغوط العمل بالنسبة لعمال المؤسسة .

خامساً : أهمية الدراسة

- تنبع أهمية الدراسة من مطالب المجتمع العمالي لتوفير بيئة عمل تساعد على الرفع من أداء العامل وزيادة ولاءه من خلال وضع إستراتيجيات لتخفيف ضغوط العمل بما يتماشى مع أهداف المؤسسة.
- بالإضافة إلى ذلك تكون أهمية الدراسة كونها تنسجم مع متطلبات تحسين الخدمة العمومية لتصدي مشكلة دوران العمل.

- إعتبار الولاء التنظيمي عنصراً مهماً في الربط بين المؤسسة والأفراد العاملين بيها،
- العمل على إظهار أثر الولاء التنظيمي في تخفيف ضغوط العمل في المؤسسة محل الدراسة .

سادساً : حدود الدراسة : وتمثلت حدود الدراسة في :

الحدود المكانية: تمت الدراسة الميدانية المؤسسة العمومية للصحة الجوارية متليلي الشعانبة ولاية غرداية.

الحدود الزمانية: إمتدت الفترة الدراسة الميدانية من شهر ديسمبر 2022 الى جوان 2023.



مقدمة

الحدود البشرية: تناولت الدراسة على مجموعة من العاملين في المؤسسة محل الدراسة.

سابعاً: منهج الدراسة والأدوات المستخدمة

من أجل تحقيق أهداف الدراسة تم إتباع المنهج الوصفي والتحليلي في الدراسة حيث تم إجراء مسح نظري في الأدبيات المتعلقة بالولاء التنظيمي وضغوط العمل وعرض أهم الدراسات السابقة ومن أجل تحقيق نوع من الربط بين التراكم النظري والتطبيقي ، وفي الدراسة التطبيقية تم الإعتماد على المنهج التحليلي في تحليل البيانات وإختبار الفرضيات ، وكذلك تم إستعمال أسلوب الإستبانة في جمع البيانات .

ثامناً : صعوبة الدراسة

لا يخلو أي عمل من صعوبات، ومن الصعوبات التي واجهتنا نذكر:

- صعوبة استرجاع الإستمارات الموزعة .
- سجلت تماطلا في تعبئة الاستبيان من طرف المستجوبين .

تاسعاً: تقسيمات البحث

من أجل معالجة هذا الموضوع تم تقسيم هذه الدراسة على النحو الآتي:

مقدمة: تناولت إشكالية البحث وفرضيات ، **خصصنا الفصل الأول** للإطار النظري والدراسات السابقة، وذلك بالتطرق الى مبحثين رئيسيين، حيث تناول المبحث الأول المفاهيم الأساسية مدخل حول الولاء التنظيمي وضغوط العمل، أما المبحث الثاني فهو تحت عنوان الدراسات السابقة والذي تطرقنا من خلاله إلى الدراسات العربية والدراسات الأجنبية السابقة المرتبطة بموضوع الدراسة مع إجراء المقارنة بين الدراسات الحالية والدراسات السابقة.

اما الفصل الثاني: فكان تحت عنوان: الدراسة الميدانية، وفي الأخير تم ختم موضوعنا هذا بتلخيص وإختبار للفرضيات التي طرحت في مقدمة البحث، ثم عرض للنتائج المتوصل إليها، وأخيراً قمنا بتقديم توصيات بناء على النتائج المتوصل إليها، إضافة إلى آفاق البحث.



الفصل الأول

الأدبيات النظرية المتعلقة بالولاء التنظيمي

وضغوط العمل والدراسات السابقة

تمهيد:

سنحاول خلال هذا الفصل التطرق لدراسة الأدبيات النظرية المتعلقة بالولاء التنظيمي وضغوط العمل والدراسات السابقة المتعلقة بموضوع الدراسة حيث قسمنا هذا الفصل الى مبحثين تطرقنا في المبحث الأول تقديم لمدخل حول الولاء التنظيمي وضغوط العمل ، وذلك بالتطرق لماهية الولاء التنظيمي من مفاهيم و أهمية وخصائص وانواع وأبعاد الولاء التنظيمي ، وكذا التطرق لمفاهيم ضغوط العمل وأنواعه وخصائصه وأهم النماذج والمصادر .

أما المبحث الثاني متعلق بالدراسات السابقة ومنها الدراسات العربية والأجنبية وأهم الفوارق والمقارنة بالدراسة الحالية.

المبحث الأول: مدخل حول الولاء التنظيمي وضغوط العمل

يعتبر الولاء التنظيمي من أهم المواضيع التي لاقت إهتماماً بها من قبل الباحثين في المجال التنظيمي ، والسلوكي في فترة الأخيرة ، فحقيقة إهتمام الباحثين بالولاء التنظيمي راجع إلى العوامل المؤثرة في الفرد وأداء إنتاجه الذي يحدد كفاءة وفعالية المؤسسة.

المطلب الأول : ماهية الولاء التنظيمي

أولاً : مفهوم الولاء التنظيمي

تعددت التعاريف لمفهوم الولاء التنظيمي

إن الولاء يعني : " تجسيد الأبدى في الأفعال التي تقوم بها الذات الإنسانية، فلا يعني الولاء مجرد الإنتماء لفكرة أو الإعتقاد بشيء أبدي ، وإنما التعبير عن الإعتقاد في الحياة العملية للإنسان بضياح جهده ، إلا أن الجهد الإنساني لا يضيع".

وقد إعتبر علماء الإجتماع والسلوك أن الولاء التنظيمي هو "إمتداد للولاء الإجتماعي ، لما يحمله من مشاعر الفرد وولائه وإنتمائه للمجتمع الذي يعيش فيه".¹

عرفه آلن وماير (، Allen Meyer 1991) بأنه : " حالة نفسية تتضمن مجموعة من المواقف والإتجاهات: الرغبة ، الحاجة والواجب تجاه المنظمة".²

وعرفت ماري شيلدون (M.Sheldon) الولاء التنظيمي على " أنه إتجاه الفرد نحو المنظمة والذي يربط بدوره ذات الفرد مع المنظمة التي يعمل بها".³

ويرى كل من ريلي وتشاتمان (rei lly et chatman1990) أن الولاء التنظيمي "يمثل الإلتحام النفسي للفرد مع المنظمة التي عمل بها فأساس هذا الإلتحام مختلف عن الأسباب التي تؤدي إليه أو النتائج التي تترتب

¹ كرمي كريمة ، التغيير التنظيمي واثره على الولاء التنظيمي ، رسالة الماجستير منشورة ، كلية الأدب والعلوم الإنسانية والإجتماعية ، جامعة باجي مختار -عنابة ، 2010/2009 ، ص ص 25،26 .

² احمد بن غربي ، أثر الضغوط المهنية على الولاء التنظيمي لدى الأخصائي النفسي ، مجلة الباحث في العلوم الإنسانية والإجتماعية ، العدد 1121-2170 ، جامعة أوبوكر بلقايد تلمسان (الجزائر) ، 2020 ، ص 128.

³ شريط الشريف محمد ، الإتصال التنظيمي وعلاقته بالولاء التنظيمي ، رسالة ماجستير منشورة، كلية العلوم الإنسانية والعلوم الإجتماعية ، جامعة منتوري محمود قسنطينة ، 2009/2008 ، ص 69.

عليه ، وتبعاً لذلك الأسباب فإنهم يرون أن ولاء الفرد للمنظمة قائم على ثلاثة أسس من الإلتحام هي الخضوع ، والتوحد ، والتدريب أي جعل المنظمة جزءاً من ذات الفرد"¹.

وقد عرفه بورتر وآخرون بأنه "مدى قوة إندماج الفرد مع المنظمة التي يعمل بها وأوضح أن الفرد الذي يمتلك الولاء للمنظمة التي يعمل بها يتمتع بحالة من الإنسجام والرضا والتفاعل مع منظمته والعاملين بها"².

نستنتج من كل تعريفات أن الولاء التنظيمي ينظر إليه بالإهتمام بكل من مكونات العاطفية والسلوكية بالفرد والعامل بمنظمته ومن أهم هذه التعريفات هي :

- شعور الفرد بالفخر والانتماء للمنظمة وإنه يعتبر جزء منها .
- رغبته بالإستمرار والبقاء في المنظمة .
- تكامل وتجانس وتلاحم وتفاعل قيم المنظمة والفرد .
- تطابق العاملين مع المنظمة في الأهداف والمعتقدات والقيم

ثانياً : أهمية وخصائص الولاء التنظيمي ومراحله

2-1 أهمية الولاء التنظيمي

إهتم العديد من الباحثين منذ أمد بعيد إلى يومنا هذا ويعزي هذا إلى الإهتمام إلا أن للولاء التنظيمي تأثيرات هامة على كثير من سلوكيات وإتجاهات الأفراد وماله من إنعكاسات على الفرد والمنظمة .

تتمثل أهمية الولاء التنظيمي فيمايلي:³

- يعتبر الولاء التنظيمي عنصراً مهماً في الربط بين المنظمة والأفراد العاملين فيها لاسيما في الأوقات التي لا تستطيع فيها المنظمات أن تقدم الحوافز الملائمة لدفع هؤلاء الأفراد العاملين للعمل وتحقيق أعلى مستوى من الإنجاز .
- إن ولاء الأفراد للمنظمات التي يعملون فيها يعتبر عاملاً هاماً أكثر من الرضا الوظيفي في التنبؤ ببقائهم في منظماتهم أو تركهم العمل في منظمات أخرى
- يعتبر ولاء الأفراد في منظماتهم عاملاً هاماً في التنبؤ بفاعلية المنظمة .

¹ شريط الشريف ، مرجع سابق ، ص69.

² امانى محمد زيدان ، أثر جودة حياة العمل في مستوى الولاء التنظيمي ، رسالة ماجستير منشورة ، كلية الإقتصاد جامعة دمشق ، سوريا ، 1437 هـ / م 2016/2017 ، ص 97.

³ بسام محمد ظاهر حسان ، واقع العلاقة بين العوامل التنظيمية والولاء التنظيمي وسبل تنميتها لدى العاملين ، رسالة ماجستير منشورة ، عمادة الدراسات العليا ، جامعة القدس ، فلسطين ، 1429 هـ 2008م ، ص ص 27-28 .

- الولاء التنظيمي هو من أكثر المسائل التي أخذت تشتغل بال إدارة المنظمات كونها أصبحت تتولى مسؤولية المحافظة على المنظمة في حالة صحية وسليمة تمكنها من الإستمرار والبقاء وإنطلاقا من ذلك برزت الحاجة لدراسة السلوك الإنساني في تلك المنظمات والغرض منها هو تحفيز وزيادة درجات ولائه بأهدافها وقيمتها .
- يعتبر ولاء الأفراد في منظمة أيضا عاملا مهما في ضمان نجاح تلك المنظمات وإستمرارها وزيادة إنتاجها .
- الولاء التنظيمي يساعد في إنخفاض بند الغياب والحد من مشكلة التأخير عن الدوام وتحسين الأداء الوظيفي .
- يساهم الموظفون ذوو الولاء التنظيمي المرتفع في النمو الإقتصادي وإرتفاع معدلات الإنتاج القومي في بلادهم .

2-2 خصائص الولاء التنظيمي

تتميز خاصية الولاء التنظيمي في نقاط التالية :¹

- يشير الولاء التنظيمي إلى الرغبة التي يبديها الفرد للتفاعل الإجتماعي من أجل تزويد المنظمة بالحوية والنشاط .
- يعتبر الولاء التنظيمي حصيلة تفاعل العديد من العوامل الإنسانية والتنظيمية وعدة ظواهر أخرى داخل التنظيم .
- إن مستوى الولاء لدى الفرد الموظف يكون ثابت نسبيا لأنه قابل للتغيير وهذا حسب درجة تأثير العوامل الأخرى فيه .
- الولاء التنظيمي يستغرق وقتا طويلا في تحقيقه بسبب تجسيد حالة قناعة تامة للفرد ويصعب تنحيته إلا بتأثير إستراتيجيات ضاغطة ، كما أنه يتجسد في سلوكيات العامل داخل المنظمة كمواظبة الحضور والإلتزام بالمهام والحماس ، والدافعية في العمل والإخلاص والتميز في الأداء والرغبة في الإستمرار والبقاء بالمنظمة .
- إن الولاء التنظيمي ليس بفطرة بل يصنع ويكتسب بالفرد العامل بالمنظمة .
- حالته غير ملموسة ، ولكن يستدل من خلال سلوك العاملين وتصرفاتهم في المنظمة التي تجسد مدى ولائهم .

¹ شلاي وليد ، دور الولاء التنظيمي في تنمية سلوك المواطنة التنظيمية ، رسالة الماجستير غير منشور ، كلية العلوم الإنسانية والإجتماعية ، جامعة محمد خيضر بسكرة ، 2015/2016 ، ص 48 .

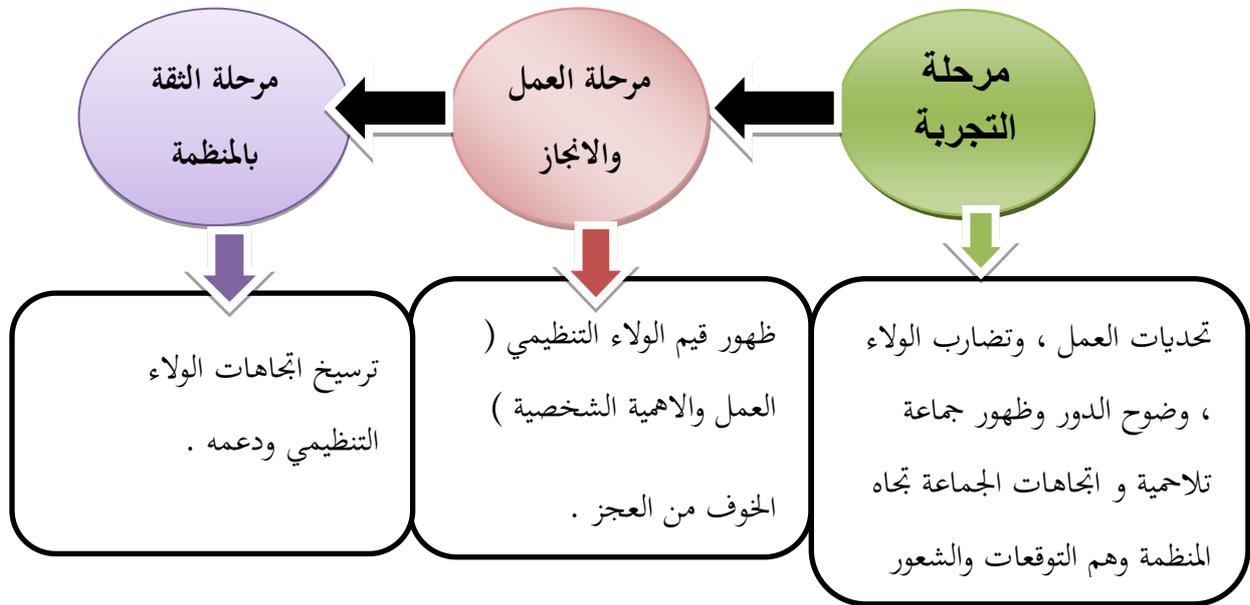
2-3 مراحل الولاء التنظيمي

إن عملية و تكوين ونمو وتطور الولاء التنظيمي ، تعتبر عملية بالدرجة كبيرة من التعقيد ، وتناول بعض الباحثين هذا الموضوع بالأبحاث والتعرف على أهم مراحل التي يمر بها الولاء التنظيمي ونذكر منها :¹

(1) مرحلة التجربة : إمتدت هذه المرحلة بعام واحد أي قبل دخول للعمل ، بحيث تعتمد على ما يتوفر لدى الفرد من خبرات بالعمل السابقة لأن الأفراد يدخلون المنظمات بدرجات ومستويات مختلفة من الإستعداد للولاء التنظيمي ناجمة عن توقعات الفرد وظروف العمل وطبيعة البيئة الإجتماعية وما تمثله من قيم وإتجاهات وأفكار ، والهدف في هذه المرحلة من توجيهه نحو العمل لتحقيق الأمن والإستقرار وشعوريه بالمسؤولية ، للحصول على القبول من التنظيم ، وبذل الجهود للتعاش مع بيئة العمل التي يعمل بها .

(2) مرحلة العمل و الإنجاز : تتضمن خبرة العمل المتعلقة بالأشهر الأولى من تاريخ بداية العمل ، وتتراوح الفترة الزمنية لهذه المرحلة من عامين الى أربعة أعوام ، وتظهر من خلالها خصائص مميزة لها تتمثل في الأهمية الشخصية ، والخوف من العجز ، وظهور قيم الولاء التنظيمي .

(3) مرحلة الثقة في التنظيم : تبدأ هذه المرحلة من السنة الخامسة من تاريخ إلتحاق الفرد بالعمل ، بحيث تزداد الإتجاهات التي تعبر عن زيادة بالدرجات للولاء التنظيمي ، بزيادة نمو هذا الولاء حتى يصل لمرحلة النضج ، ثم يدعم الولاء من خلال إستثمارات الفرد في التنظيم ، وتقييم عملية التوازن بين الجهود (التكلفة) والإغراءات المعطاة للأفراد الشكل (01): يوضح مراحل تطور الولاء التنظيمي



المصدر : من إعداد الطالبة إعتد على بوسكار فريد ، جودة حياة العمل وإنعكاساتها على الولاء التنظيمي للعاملين ، ماستر ، كلية العلوم الإنسانية والعلوم الإجتماعية - جامعة محمد خيضر بسكرة ، 2018/2019 ، ص 61.

¹ إسماعيل محمود علي الشرقاوي ، إدارة الأعمال من منظور إقتصادي ، ط 1 ، دار غيداء للنشر والتوزيع ، 1437 هـ / 2016 م ، ص ص 286-287 .

ثالثا: أنواع وأبعاد الولاء التنظيمي

3-1 أنواع الولاء التنظيمي :

تعددت الكثير من الأنواع للولاء التنظيمي من وجهات نظر الباحثين لدى العامل نذكر منها :¹

1-الولاء الموقفي : هو بمثابة صندوق أسود بحيث يحتوي هذا الصندوق على عوامل تنظيمية وشخصية ، مثل السمات الشخصية ، وخصائص الدور الوظيفي ، الخصائص التنظيمية وخبرات العمل ، بالمقابل فإن مستوى الولاء الناجم عن هذه الخصائص يحدد سلوكيات الأفراد في المؤسسة من حيث التسرب الوظيفي والحضور والغياب والجهود التي تبذل في العمل ، ومقدار المساندة التي يقدمها الأفراد لمؤسساتهم .

2- الولاء السلوكي : يعكس هذا النوع من الولاء يعكس وجهة نظر علماء النفس الاجتماعي الذي يقوم على أساس العمليات التي يعمل من خلالها السلوك الفردي ، وتحديد الخبرات المكتسبة على تطوير علاقة الفرد حيث يصبح الأفراد مقيدين بأنواع خاصة من السلوك أو التصرف داخل المؤسسة ، نتيجة إستفادتهم من بعض المزايا والمكافآت على هذا السلوك ، مما يخلق لديهم الخوف من فقدان هذه المزايا بالإقلاع عن هذا السلوك .

3- الولاء التلاحمي : ويتمثل بالعلاقة النفسية الاجتماعية التي تنشأ بين الفرد ومؤسسته ، والتي يتم تعزيزها من خلال المناسبات الاجتماعية التي تقيمها المؤسسة ، وتعترف فيها بجهود الأفراد العاملين إضافة إلى بطاقات الإمتيازات التي تمنحها تلك المؤسسات كإعطاء البطاقات الشخصية .

4-الولاء المستديم : ويمثل المدى الذي يستطيع فيه الأفراد التضحية بجهودهم وطاقاتهم مقابل إستمرار المؤسسة التي يعملون فيها ، لذا فإن هؤلاء الأفراد يعتبرون أنفسهم جزءا من مؤسساتهم وبالتالي يجدون صعوبة في تركها .

5-الولاء الإغترابي : ويمثل الجانب السلبي في علاقة الموظف مع المؤسسة التي يعمل فيها ، بحيث يندمج الفرد مع مؤسسته غالبا ما يكون خارج عن إرادته، وذلك نظرا لطبيعة القيود التي تفرضها المؤسسة على الفرد من جهة وضغوط سوق العمل من جهة اخرى.

¹ أحمد سوسي ، تأثير الثقافة التنظيمية على الولاء التنظيمي للعاملين بالمؤسسة ، دكتوراه في العلوم الاجتماعية والإنسانية ، جامعة زيان عاشور جلفة ، 2018/2017 ، ص ص 134-135 .

3-2 أبعاد الولاء التنظيمي :

يوجد هناك أبعاد مختلفة للولاء التنظيمي صنفها بعض الباحثين ونذكر منها :¹

● **الولاء العاطفي (الشعوري):** يمثل هذا البعد لدى الفرد بمدى معرفته بالخصائص المميزة لعمله ودرجة إستقلاليته وأهميته وتنوع مهاراته المطلوبة وقرب المشرفين وتوجيههم له ، كما يتأثر بدرجة إحساس الفرد بأن البيئة التنظيمية التي يعمل بها تسمح لهم بالمشاركة الفعالة في إتخاذ القرارات سواء ما تعلق بالعمل أو ما يخصه هو ، ويجعله يفخر بالإنتماء للمنظمة وعرض أهم النشاطات بشكل إيجابي عند الحديث للآخرين وتبني مشاكلها كما لو كانت مشاكله الخاصة والشعور بوجود جو أخوي يربطه بعمله .

● **الولاء المستمر :** هو تكريس الفرد بالبقاء والإستمرار في المنظمة ودرجته تقاس بالقيمة الإستثمارية التي يمكن أن يحققها الفرد لو إستمر في المنظمة مقابل ما سيفقده لو قرر الإلتحاق بجهات أخرى ، فتقيم الفرد له أهمية في البقاء في المنظمة، يتأثر بمجموعة من العوامل ومنها التقدم في العمر ، ومدة الخدمة والتي تعتبر من المؤشرات الرئيسية لرغبته في الإستمرار في عمله ، بحيث أن الفرد إستثمرا جزءا من حياته في المنظمة وأي تفریط يؤدي به بالخسارة له خاصة إذا كانت أوجه الإستثمار هذه غير قابلة للنقل إلى عمل آخر وبما إن الفرد يعطي قيمة للعلاقات الشخصية مع زملاء العمل والتي بنيت عبر السنين ، فنظام التقاعد يختلف من منظمة لأخرى والمهارات النادرة قد ترتبط بمنظمة دون الأخرى ، فالأفراد الذين تقدم بهم العمر قد يفضلون البقاء والإستمرار بالمنظمة نظرا لتضائل فرص العمل بالنسبة لهم في أماكن أخرى .

● **الولاء الأخلاقي (المعياري):** هو الإحساس الذي يتولد لدى الفرد العامل بالإلتزام نحو البقاء في المنظمة وفي أغلب الأحيان يتعزز هذا الشعور عن طريق الدعم الجيد الذي يتلقاه الأفراد من التنظيم ، والسماح لهم بالمشاركة والتفاعل الإيجابي، ليس فقط في تطبيق الإجراءات وإنجاز العمل ، بل أيضا في الإسهام في وضع الأهداف والتخطيط ورسم السياسات العامة للمنظمة .

إن هذا البعد من أبعاد الولاء التنظيمي يعكس الإحساس بالمسؤولية باتجاه العمل في المؤسسة.²

¹ إيهاب أحمد عويضة ، أثر الرضا الوظيفي على الولاء التنظيمي لدى العاملين في المنظمات الأهلية ، رسالة ماجستير منشورة ، في كلية التجارة ، الجامعة الإسلامية ، غزة /1429 هـ /2008 م ، ص ص 35-36 .

² ماهر علي الصالح سالم ، الولاء التنظيمي لدى مدرسي التعليم الثانوي العام وعلاقته بالمشاركة في إتخاذ القرار ، رسالة ماجستير منشورة ، كلية التربية ، جامعة دمشق ، 2014/2015 ، ص 52 .

المطلب الثاني : ماهية ضغوط العمل

إن الإنسان يواجه في حياته ضغوط مختلفة سواء كانت إقتصادية أو إجتماعية أو نفسية ، لما لها من أثر كبير على الفرد والمنظمة ككل فستتطرق في هذا المطلب على التعاريف المتعلقة بضغوط العمل ، وأهم أنواعه وخصائصه وأهم مصادرها.

أولاً : مفهوم ضغوط العمل

لقد أصبح مفهوم ضغوط يشغل الكثير من المهتمين به من المنظمات والمؤسسات الإنتاجية . تعود كلمة ضغوط (Stress) لغويا إلى كلمة اللاتينية (Stringer) وتعني يسحب بشدة .

تعددت تعارف ضغوط إصطلاحا ولم يتفق جميع الباحثين على تعريف واحد لها :

عرف (لوتار) ضغط العمل على أنه " الإستجابة لموقف أو ظرف خارجي ينتج عنه إنحراف جسماني أو نفساني أو سلوكي لأفراد المنظمة " .¹

يعرف الضغط " بأنه شعور ذاتي بالتوتر أو الإثارة ينجم عن موقف يحتمل أن يكون مرهقا ، نظرا لأنه يحفز اليقظة والتحفيز العقلي ، فقد يكون للضغط تأثيرا إيجابيا على أداء الموظف ورضاه ومع ذلك ، عندما يصبح هذا الضغط شديدا ومستمرا ولا يمكن تخفيفه ، فقد يؤدي إلى التقليد والخوف والإحباط والعدوان والتوتر"² .

أما فوزي عبد الخالق فائق يعرف ضغوط العمل على أنه " مجموعة من المواقف أو الحالات التي يتعرض لها الانسان في مجال عمله ، والتي تؤدي إلى تغيرات نفسية وجسمية نتيجة لردود أفعاله لمواجهتها ، فتكون هذه المواقف على درجة كبيرة من التهديد ، فتسبب الإرهاق والقلق والتعب من حيث التأثير فتولد شيئا من الإنزعاج " .³

¹ معن محمود عياصرة وآخرون ، إدارة الصراع والأزمات وضغوط العمل والتغيير ، ط 1 ، دار حامد للنشر والتوزيع ، عمان ، 2008 ، ص ص 106-107.

² Smruti Rekha Sahoo, Management of Stress at Workplace, Global Journal of Management and Business Research: Administration and Management, Volume 16 Issue 6 Version 1.0 Year 2016,, Type: Double Blind Peer Reviewed International Research Journal, Publisher: Global Journals Inc. (USA),3

³ عمر واحمد بدران ، إستراتيجيات رجال الأعمال للسيطرة على الضغوط النفسية ، ط 1 ، مكتبة حزيرة الورد ، مصر ، ص 40.

وأيضاً تعرف ضغوط العمل بأنها " المتغيرات التي تحيط بالعاملين وتسبب لهم الشعور بالتوتر وخطورته تكمن في نتائجها السلبية التي تتمثل في حالات مختلفة منها القيام بالواجبات إليه ، وتفترق إلى الاندماج الوجداني والتشاؤم وقلة الدافعية و فقدان الإبتكار "1.

يرى آخرون أيضاً بأن ضغوط العمل : تظهر بعد تفاعل العاملين مع بعضهم متأثرين بصفاتهم الشخصية ، وبالأعمال التي يعملونها ، مما يحدث تغييرات مختلفة بينهم تضغط عليهم وترهقهم ثم تقودهم للانحراف عن الإلتزام بواجباتهم اليومية "2.

ويرى البعض أن ضغوط العمل يمكن تصنيفها إلى ثلاث معاني ونذكرها :3

أ) المفهوم الذاتي للضغوط: ينظر أصحاب هذا الإتجاه بالتعامل مع الضغوط باعتبارهم ردود الأفعال البدنية والنفسية والسلوكية التي تصدر عن الفرد نتيجة لتعرضه لمثيرات معينة .

ب) المفهوم البيئي للضغوط : يعتبر مجموعة من العناصر والمثيرات والقوى البيئية التي تؤثر على الفرد ، ومن أصحاب هذا الرأي (مانس) الذي جعل من الضغوط قوة خارجية تؤثر على النظام سواء كان فرداً أو منظمة وتؤدي إلى حدوث تغييرات داخلية في صورة إجهاد.

ت) المفهوم المتكامل للضغوط:(ذاتية وبيئية) "وينظر إلى ضغوط العمل من هذا المنظور على أنه يحدث نتيجة لتفاعل الخصائص الذاتية للفرد مع الظروف البيئية الخارجية المحيطة به ،وبالتالي تعرف ضغوط العمل على أنها عبارة عن حالة تنتج من التفاعل بين الظروف الموجودة في العمل وخصائص العامل ويترتب عليها خلل في الإلتزان الفيزيولوجي النفسي لذلك الفرد".

ثانياً : أنواع وخصائص ضغوط العمل

1-2 أنواع ضغوط العمل :

يمكن تقسم ضغوط العمل من حيث الآثار الى نوعين ضغوط إيجابية وضغوط سلبية

1) الضغوط الإيجابية : وهي تزويد الفرد بالطاقة التي يحتاجها بحيث يستطيع القيام بأعماله بكفاءة ، فعلى المستوى الوظيفي قد يتعرض العامل للعديد من الضغوط مثل :إختبار ما أودورة تدريبية معينة للترقية أو للنقل إلى

1 محمود الفاتح ، بشير المغربي ، السلوك التنظيمي ، ط1 دار الجنان للنشر والتوزيع ، الاردن ، 2016 ، ص 71 .

2 فاروق عبده فليبه وآخرون ، السلوك التنظيمي في إدارة المؤسسات التعليمية ، ط 1 ، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة ، 1426/2005 هـ ، ص 305.

3 ابن خروور خير الدين ، علاقة ضغوط العمل بالرضا الوظيفي للمدرسين ، رسالة ماجستير منشورة، كلية العلوم الإجتماعية والإنسانية ، جامعة محمد خيضر - بسكرة ، 2011/2010 ، ص ص 38-39 .

موقع وظيفي أفضل أو ينال رضا رئيسه عندما يلتزم بالأداء ويكون منضبطا في مواعيده ، وأوضح بعض الباحثين الحاجة إلى ضغوط مثالية للوظيفة بحيث أن الهدف من إيجاد وظيفة فعالة للضغوط هو أنها تستخدم كمنبه أو كأداة تحذير للمشاكل التي يمكن أن تتعرض لها المنظمة أو الأفراد ، للتقليل من حدتها وآثارها .

أوضح (فوربس FORBES) مؤشرات تتعلق بضغوط الإيجابية التي تحدث بين الموظفين وهي :

- إرتفاع مستوى الأداء .
- زيادة الدوافع للإنجاز .
- القدرة على إدراك وحل المشاكل ¹.

(2) الضغوط السلبية : لها تأثير سلبي على نفسية وصحة الفرد وتؤثر على أدائه وإنتاجيته في العمل كالضغوط التي تدفعه للواقع ثمنها بالإحباط وعدم الرضا بالعمل وبالإضافة إلى النظرة السلبية تجاه قضايا العمل ، وقد تصدر الضغوط السلبية في مجال العمل بسبب تغيرات الحياة التي تنتج قيودا أو مطالب غير مرغوبة ومفرطة على الفرد كالتعرض للجزاءات والعقوبات ، لنقص مشاعر الأمان المهني بسبب الفصل أو إنهاء الخدمة ، صراع الدور أو غموضه وخاصة في بداية تعيينه وضعف ملائمة البيئة لطبيعة العمل ². وتقسم تبعاً للفترة الزمنية:

ويمكن تقسيمها تبعاً إلى الفترة الزمنية التي تستغرقها الشدة أو التوتر الناتج عنها بحيث يقسم جينز (JAINS) الضغوط إلى ثلاثة أنواع وهي ³:

1- ضغوط البسيطة : وهي تستمر من ثوان قليلة إلى ساعات طويلة نتيجة المضايقات الصادرة من أشخاص تافهين ، أو أحداث قليلة الأهمية في الحياة.

2- الضغوط المتوسطة : وهي التي تستمر من ساعات إلى أيام مثل فترة العمل الإضافية ، أو زيارة شخص غير مرغوب فيه ، أو الآلام الصادرة عن مرض ما في المعدة أو الأمعاء .

3- الضغوط الشديدة : وتستمر عادة من أسابيع لأشهر بل سنوات مثل الإيقاف عن العمل أو النقل من العمل حتى زوال السبب .

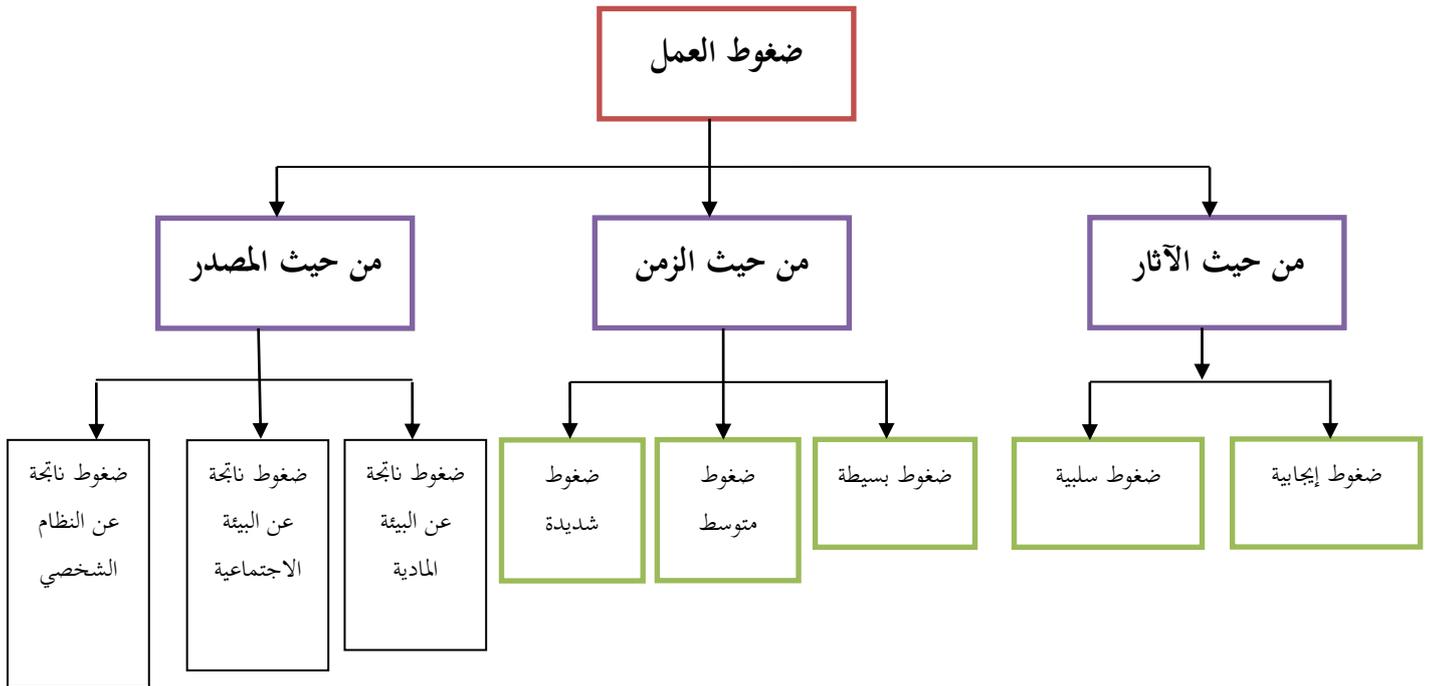
¹ عاشور خديجة ، ضغوط العمل وإنعكاساتها على أداء الهيئة الإدارية في المنظمة الجزائرية ، أطروحة دكتوراه ، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية ، جامعة محمد خيضر - بسكرة ، 2014 / 2015 ، ص 41.

² حدة متلف ، ضغوط العمل وأثرها على أداء أعمال الصحة ، دراسة ميدانية ، مجلة الاقتصاد الصناعي ، المجلد 12 / العدد : 01 ، 2022 ، ص 406.

³ لعجايلية يوسف ، مصادر ضغوط العمل لدى عمال الصحة وسبل مواجهتها في المصالح الإستعمالية ، رسالة ماجستير منشورة ، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية ، جامعة محمد خيضر بسكرة ، 2014 / 2015 ، ص ص 36-37 .

أنواع ضغوط العمل وفق معيار المصدر: هنا نجد إختلاف كبير بين الباحثين نظرا لتعدد مصادر ضغوط العمل، ومن بين هذه التصنيفات نجد الضغوط الناتجة عن البيئة المادية، الضغوط الناتجة عن البيئة الإجتماعية والضغوط الناتجة عن النظام الشخصي للمورد البشري.¹

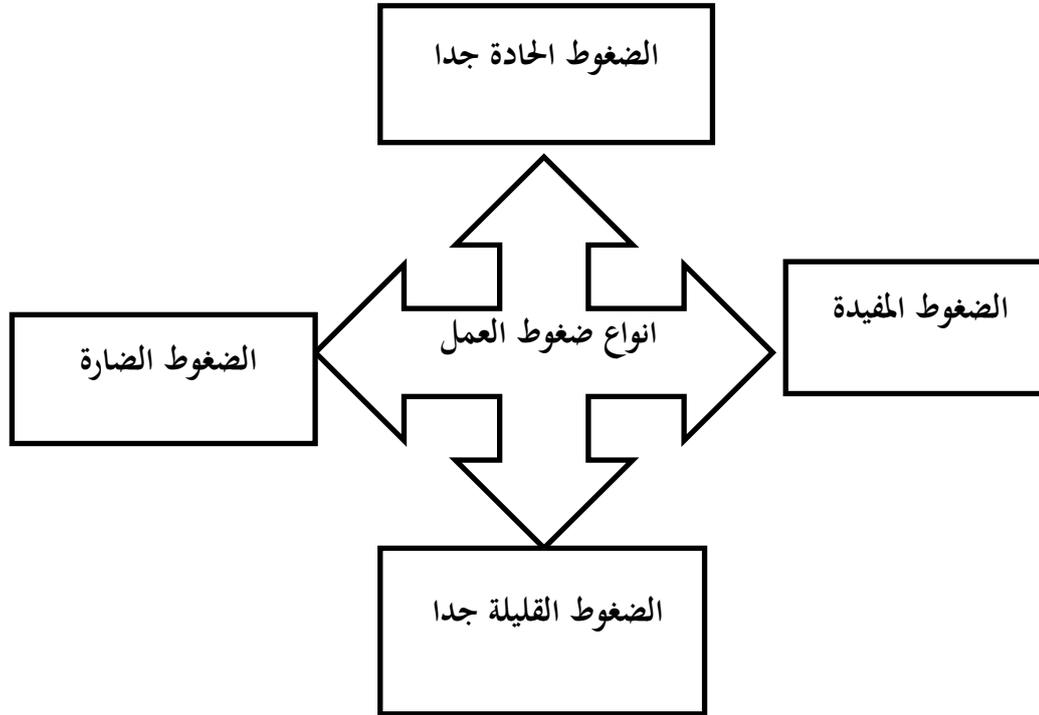
- الضغوط الناتجة عن البيئة المادية: هي تلك الضغوط التي يتعرض لها المورد البشري نتيجة توفر ظروف مادية غير ملائمة، مثل ضعف الإضاءة، الضوضاء... الخ.
 - الضغوط الناتجة عن البيئة الإجتماعية: هي تلك الضغوط الناتجة عن التفاعلات الإجتماعية ما بين الموارد البشرية داخل مواقع العمل مثل الصراعات التي قد تحدث بين الأفراد أو الجماعات، خلاف مع الرئيس المباشر... الخ؛
 - الضغوط الناتجة عن النظام الشخصي للمورد البشري: هي تلك الضغوط التي تنتج عن الفروقات الفردية ما بين الموارد البشرية، مثل الإختلاف في الجنس، الإختلاف في العرق و الديانة... الخ
- والشكل (02) التالي يلخص أنواع ضغوط العمل :



المصدر: حنيشي مسعود ، الرمة عبد الحفيظ ، علاقة ضغوط العمل بالتقاعد النسبي ، ماستر كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير ، جامعة غرداية، 2019/2018 ، ص 19

¹ حنيشي مسعود ، الرمة عبد الحفيظ ، علاقة ضغوط العمل بالتقاعد النسبي ، مذكرة ماستر كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير ، جامعة غرداية، 2019/2018 ، ص 18-19 .

حاول سيلبي (Seley) أن يميز أربعة أنواع رئيسية من الضغوط وهي: الشكل رقم (03)



المصدر : من إعداد الطالبة اعتمادا على خالد عيادة عليمات ، ضغوط العمل وأثرها على الأداء ط1، دار الخليج للنشر والتوزيع ، عمان ، 2015، ص 55.

2-2 خصائص ضغوط العمل

تمتاز ضغوط العمل بعدد من الخصائص المشتركة يمكن توضيحها كما يلي:¹

- إن ضغوط العمل موجودة بكثرة في مكان العمل بشكل أو بآخر ، فيزدحام المكاتب أو زيادة طلبات الجمهور ، أو تغيير مواعيد دوريات العمل أو تكاثر الواجبات وتعاضم المسؤوليات ، أو زيادة الضوضاء ، كل ذلك يشكل ضغط على تفكير الفرد وأعصابه وحالته المزاجية.
- تتفاوت ضغوط العمل من حيث طبيعتها ودرجة تأثيرها على الأفراد ، فقد تخدم الضغوط أغراضا مفيدة ، فقد تكون دافعا لإجادة العمل والمنافسة والتفوق ، وقد تشكل فرصا للتحسن والتطوير ، وقد تكون مصدرا للإبتكار وتطبيق الأفكار الإبداعية ، ولكنها من جهة أخرى قد تسبب أضرارا كثيرة على المستوى الشخصي والتنظيمي ، لذلك فإن هناك قدرا مقبولا أو صحيا للضغوط ينتج عنه آثار إيجابية ، فإذا قلت الضغوط زادت عن هذا القدر أصبحت ضارة وخطيرة.

¹ يزن رزق محمود قاسم ، أثر تمكين العاملين في تحقيق ضغوط العمل في مستشفى الملك المؤسس عبد الله الجامعي ، رسالة ماجستير منشورة ، كلية الإقتصاد والعلوم الإدارية ، جامعة آل البيت ، 2019/2018، ص ص 31-32 .

- إختلاف الناس في إستجابتهم وردود أفعالهم إبتجاه الضغوط ، وذلك ناتج عن إدراكهم لهذه الضغوط والمعاني التي يعطونها ، فكثرة العمل وإزدحام جداوله يؤدي بالقلق والتوتر عند البعض ، بينما آخرون يعتبرو الضغوطات فرصة للتحدي وإثبات الذات ، وقلة العمل عن القدر المطلوب يعتبرها بعضهم سوء تقدير لمهارتهم وغيابا لفرص النجاح ، وينظر إليها آخرون على أنها فرصة للراحة وعدم مواجهة المشكلات ، لذلك نجد أن الضغوط التي تسبب أثار نفسية ضارة عند البعض ، وقد تصبح هي نفسها مصدرا للطاقة والنشاط عن آخريين .

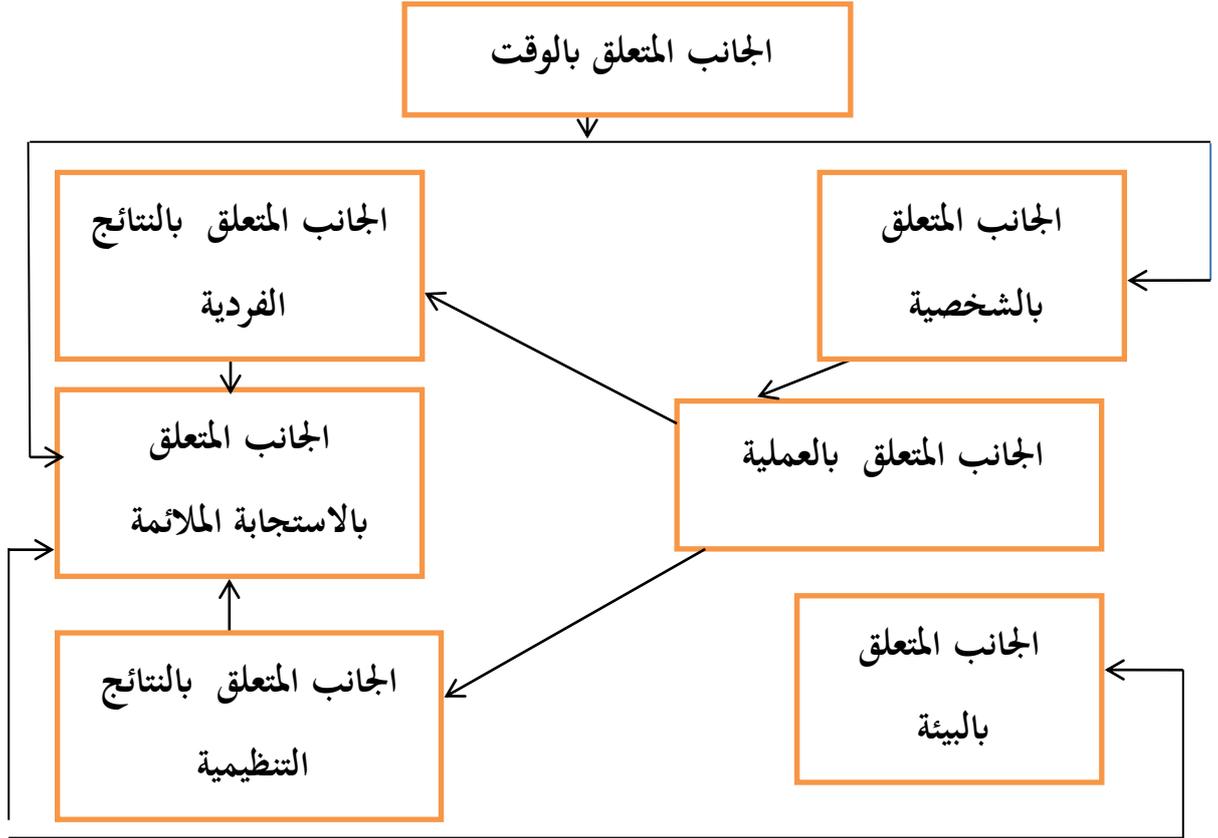
ثالثا : نماذج ومصادر ضغوط العمل وأثاره

3-1 نماذج ضغوط العمل

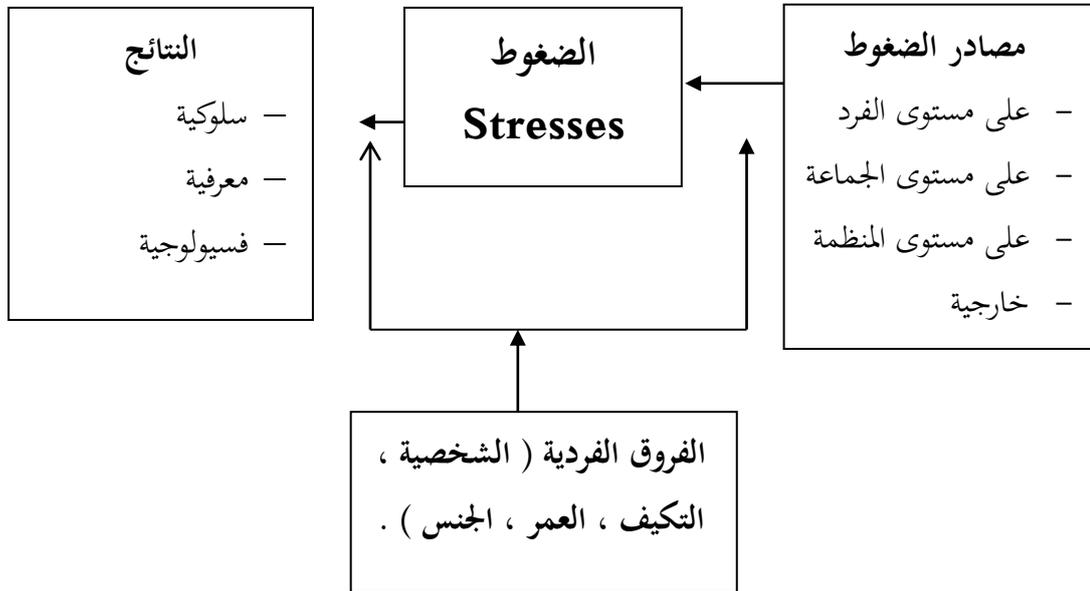
لضغوط العمل عدة نماذج نذكر منها ¹:

- (1) نموذج لبيرونويومان 1978 : إن هذا النموذج يقوم على إفتراض أن الضغوط التي يتعرض لها الفرد في بيئة عمله لها مصدران هما : الفرد والمنظمة ، بحيث أن تفاعل هذين العنصرين في زمن محدد، قد يؤدي إلى ضغوط تترك أثارها على كل من الفرد والمنظمة ، وهذا يدفع كلا منهما إلى الإستجابة لهذه الضغوط بالشكل الملائم ، وهذا ما يوضحه الشكل الموالي: رقم (04)

¹ عثمان مريم ، الضغوط المهنية وعلاقتها بدافعية الإنجاز ، رسالة ماجستير منشورة ، كلية العلوم الإنسانية والإجتماعية ، جامعة الإخوة منتوري - قسنطينة ، 2009-2010 ، ص 48 .



(2) نموذج Kinicki، Kreituner الشكل رقم (05)



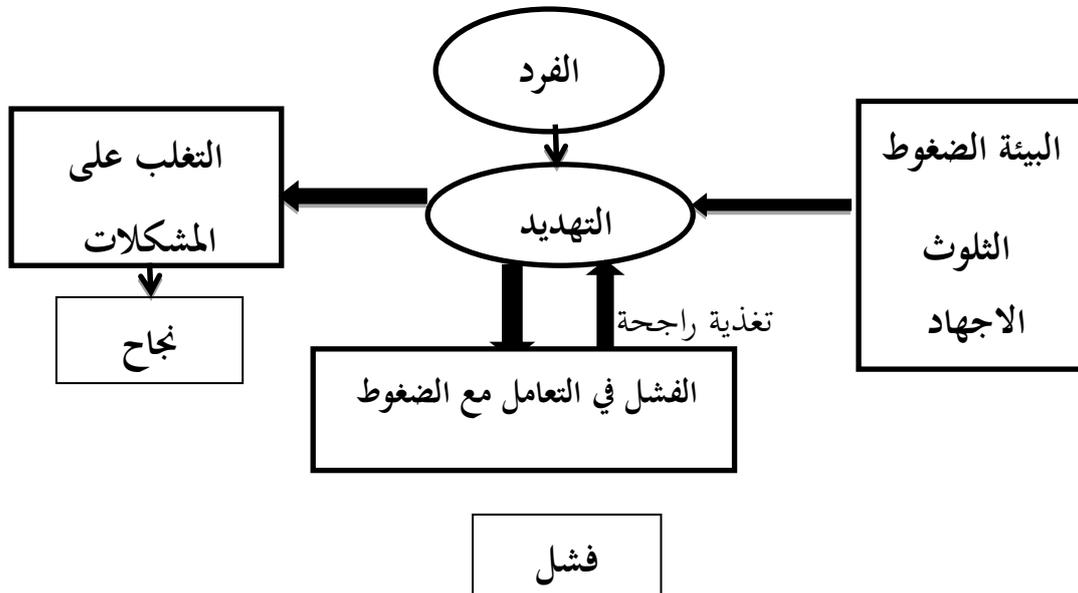
المصدر : عبد القادر سعيد بنات ، ضغوط العمل وأثرها على أداء الموظفين ، رسالة ماجستير ، كلية التجارة ، قسم إدارة أعمال ، الجامعة الإسلامية ، غزة - فلسطين 1430هـ / 2009 ، ص 12.

ولقد إعتد في تطوير نموذجها على النموذج الذي طوره invancecich, john, matteson في عام 1979 ونموذج كرايتر وكينيكي لا يختلف كثيرا عن نموذج جيبسون وزملائه، حيث يوضح النموذج مسببات الضغوط التنظيمية (عمل الفرد ، الجماعة ، المنظمة) والخارجية (الأوضاع الإقتصادية ، والأسرية ونوعية الحياة وغيرها) وهناك الفروق الفردية ونتائجها ، كما يناقش النموذج إدارة ضغوط على مستوى الفرد والمنظمة.¹

(3) نموذج كوبر :

يوضح كوبر أسباب وتأثير الضغوط على الفرد، ويذكر (كوبر) أن بيئة الفرد تعتبر مصدرا للضغوط مما يؤدي إلى وجود تهديد لحاجة من حاجات الفرد أو يشكل خطرا يهدد الفرد وأهدافه في الحياة فيشعر بحالة الضغط ، ويحاول إستخدام بعض الإستراتيجيات للتوافق مع الموقف ، وإذا لم ينجح في التغلب على المشكلات وإستمرت الضغوط لفترات طويلة ، فإنها تؤدي إلى بعض الأمراض مثل أمراض القلب ، والأمراض العقلية ، وتؤدي لزيادة القلق والإكتئاب ، وإنخفاض تقدير الذات ، ويمكن رصد (كوبر) في الشكل الموالي :²

الشكل رقم (06) نموذج كوبر يوضح بيئة الفرد كنموذج للضغوط



المصدر : فاروق السيد عثمان ، القلق وإدارة ضغوط العمل النفسية ، ط 1 ، دار الفكر العربي ، القاهرة ، 1421هـ/2001، ص 103 .

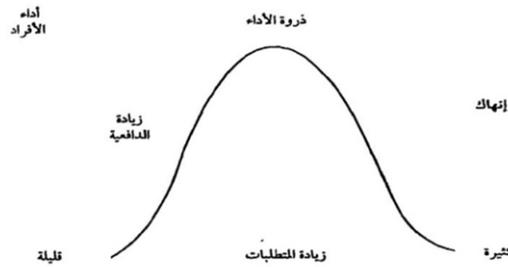
¹ عبد القادر سعيد بنات ، ضغوط العمل وأثرها على أداء الموظفين ، رسالة ماجستير منشورة ، كلية التجارة قسم إدارة أعمال ، الجامعة الاسلامية غزة - فلسطين ، 1430 هـ / 2009 م ، ص 12 .

² فاروق السيد عثمان ، القلق وإدارة الضغوط النفسية ، ط 1 ، دار الفكر العربي ، القاهرة ، 1421 هـ/ 2001 م ، ص 103 .

4) نموذج " هب " :

إهتم " هب " HEBB بدراسة العلاقة بين الأداء الخاص بدور المدير والمتطلبات الملقاة على عاتقه من ضغوط العمل ، ولقد أكد " هب " أن العمل من متطلبات القليلة التي تؤدي للملل حيث إن زيادة في هذه المتطلبات تعتبر نوعاً من الحوافز والمنشطات ، وإذا زادت قدرة الفرد على إستجابة لها والتوافق معها فإنها قد تؤدي إلى مستوى عالٍ من القلق ، وبالتالي تقل قدرة الفرد على التركيز وتقل قدراته على الأداء بوجه عام ، ويؤدي بالزيادة المستمرة في هذه المتطلبات الزائدة عن قدرات الفرد بالتعب وفقدان الرغبة في العمل ككل ، وتؤدي إلى إتهاك النفسي ، وما يتبعه من أعراض كالإنطواء والإثارة لأتفه الأسباب وعدم القدرة على الأداء والإستيعاب والشكل يوضح ذلك¹

الشكل رقم (07) نموذج " هب " في ضغوط العمل :



المصدر : فاروق السيد عثمان ، القلق وإدارة الضغوط النفسية ، ط 1 ، دار الفكر العربي ، القاهرة ، 1421 هـ / 2001 م ، ص 104.

2- مصادر ضغوط العمل :

إن الضغوط هي عبارة عن تجارب الفرد مع العديد من المواقف والمتطلبات ، فإن ثمة متطلبات عديدة يواجهها في حياته اليومية ، والتي تنتج عنها مصادر عديدة للضغوط من بينها :

1) المصادر البيئية : وتشمل كل التغيرات في دورة نشاط الأعمال والنشاط الإقتصادي يمر بدورة عامة ، فأحيانا يكون النشاط الإقتصادي مزدهرا وأحيانا منكشما وعند الإنكماش يشكل قلق للأفراد ويعانون من ضغوط

¹ فاروق عثمان ، مرجع سابق ذكره ، ص 104 .

كثيرة بسبب أمائم الوظيفي، فإنخفاض هذا النشاط يصاحبه تخفيض في القوى العاملة ، وتسريح مؤقت للعاملين وتخفيض في المرتبات.¹

(2) المصادر التنظيمية لضغوط العمل: وهي الضغوط التي ينتج عنها سياسات وظيفية داخل المنظمة وتتفرع هذه المصادر إلى عدة فروع منها :

(1) طبيعة العمل ومتطلباته : في بعض الأحيان تختلف ضغوط العمل باختلاف طبيعة العمل ومتطلباته وقد تختلف أيضا مسببات الضغوط لكل وظيفة من حيث تنوع المهام والمسؤوليات ، وحجم الصلاحيات الموكلة للفرد ، فكل هذه الأسباب تساعد في نشوء الضغط النفسي والجسدي لدى الفرد في المنظمة .²

(2) دور الفرد في المنظمة: يلعب الدور الوظيفي عاملا مهما من العوامل المسببة للضغوط على الفرد في المنظمة ولهذا فهو يتخذ عدة أشكال منها :

- غموض الدور : يقصد به إفتقار الفرد للمعلومات التفصيلية عن الدور المتوقع منه

- صراع الدور : ينتج نتيجة لطلب العديد من الأعمال المتناقضة من الفرد أو عندما تتعارض توقعات الدور مع بعض قيم الفرد ومبادئه ، أو عند ما يفرض عليه القيام بأعمال بإعتقاده أنها خارج نطاق عمله.

- عبئ العمل : هناك علاقة وطيدة بين مستويات ضغوط العمل وكمية المسؤوليات التي يتكلف بها الفرد ، حيث أنه كلما إرتفعت كمية المسؤوليات إرتفعت نسبة الضغوط في العمل وأثبتت الدراسات أن هؤلاء الأفراد يعانون من حالات توتر شديدة إنعكست على صحتهم الجسدية مثل (إرتفاع ضغط الدم ، زيادة نسبة السكر في الدم وغيرها من الأمراض).

3- طبيعة العلاقة بين الافراد في بيئة العمل : إن العلاقة بين العاملين في المنظمة لها دور مهم في إشباع الحاجات النفسية والاجتماعية لديهم ، ولكن قد تنشأ الضغوط عندما تكون العلاقات سيئة بين الأفراد داخل المنظمة ، مما قد يؤدي بالعزلة والشعور بالإغتراب الوظيفي .

¹ منصور محمد ، إسماعيل العريقي ، السلوك التنظيمي ، ط2 ، دار الكتاب الجامعي ، صنعاء ، 1435/2013 هـ ، ص 222.

² لبي زيد خالد الساكت ، أثر ضغوط العمل على الأداء الوظيفي ، رسالة ماجستير منشورة، كلية الأعمال قسم الإدارة ، جامعة عمان العربية ، الأردن ، 2014 ، ص ص 19-20-21

4- الهيكل التنظيمي : يعد من أحد مصادر ضغوط العمل الرئيسية عندما يتصف في درجة عالية من المركزية في صنع القرار وضعف قنوات الإتصال داخل المنظمة بالإضافة إلى ضعف في درجة عالية من المركزية في صنع القرار وضعف قنوات الإتصال داخل المنظمة بالإضافة إلى ضعف فرص النمو والترقي هذا كله يؤدي إلى أن يصاب الفرد بضغط النفسي داخل المنظمة .

5- نمط القيادة التنظيمية :

إن السلوك الرئيس وأسلوب تعامله مع مرؤسيه في إدارة العمل أثر ذات أهمية بالغة في نوعية أدائهم فنتيجة لذلك نجد أن العاملين في ظل القيادات المتسلطة يعانون من حالته التوتر والقلق وبالتالي يؤدي إلى ضغوط العمل .

6- الأجور والمكافآت :

تعتبر الهدف الأساسي لعمل الأفراد في المنظمات ، وهي المحدد الرئيسي والأساسي لمستوى معيشة الفرد ، وإنها المؤشر الرئيسي للمركز الوظيفي .¹

(3) المصادر الشخصية :ومن أهم صفاتها:²

1- نمط الشخصية : لها دور في تأثير على إدراكه للضغوط وتحديد طبيعة الإستجابة لها وهناك نمطان من الشخصية وهما النمط الاول أ ويتميز الفرد الذي ينتهي لهذا النمط بأنه يميل للعمل بمفرده ويستطيع إنجاز مهام كثيرة في وقت قصير وعادة ما يؤخذ عليه أنه عنيد وغيور وغير صبور وعدواني ودائما له حب السيطرة.

يتميز الفرد بالعمل الجماعي في هذا النمط (ب) اذا هو صبور وهادئ أما نمط (أ) الأفراد ينتمون إليه بأقل تكيفا مع الضغوط من الشخصية (ب) فهم أكثر عرضة تأثيرا بالأمراض الناتجة عن الضغوط العمل مثل : أمراض القلب وضغط الدم.

¹ عيسى ابراهيم المعشر ، أثر ضغوط العمل على أداء العاملين ، رسالة ماجستير منشورة ، كلية العلوم الإدارية والمالية ، جامعة الشرق الوسط للدراسات العليا ، الأردن ، 2009 ، ص ص 21-22 .

² ليلى صالح حسين الطالب ، أثر ضغوط العمل على الأداء الوظيفي ، المجلة العربية للنشر العلمي ، الإصدار الخامس العدد خمسون ، مجلس الخدمات المشتركة ، 2022 ، ص ص 484-485

2- الإدراك : عملية الضغط تحدث في المواقف التي يدرك فيها الفرد أن قدرته لمواجهة مطلب معين تمثل عبئا كبيرا عليه فتنعدم عمليات الإدراك للمواقف الضاغطة على السن والخبرة والحالة النفسية والسلوكية للفرد في تلك اللحظة.

3- الخبرة : تعد الخبرات المكتسبة التي يمتلكها الفرد من العوامل المؤثرة على إستجابته نحو ضغوط العمل وتحدد الخبرة درجة صعوبة مسببات الضغط أو سهولتها بالنسبة للفرد كما أن لها دور مؤثر في خفض الضغط الناتج في بيئة العمل إذا يشعر الفرد برضى من المواجهة المتكررة لمصدر الضغط والتدريب على الإستجابة للتعامل مع الموقف وبهذا يكون الفرد قد تكيف مع الموقف الضاغط وتخلص من الشعور بالضغط عند موجه الموقف نفسه .

4- مستوى الثقة في النفس :

نجد أنه كلما زاد التوافق بين قدرات الفرد ومتطلبات العمل إزدادت ثقة الفرد بنفسه فلا يشعر بضغط وتوتر نفسي في حين أن الفرد الذي يفتقد شعور الثقة بالنفس يستجيب بصورة سلبية للمواقف الضاغطة التي تتطلب نوع من التحدي ويكون أكثر عرضة لضغوط العمل .

رابعا : آثار ضغوط العمل :

لضغوط العمل آثار سلبية وإيجابية نذكر منها :

(أ) الآثار الإيجابية : عندما تكون نسبة الضغط مقبولة¹

- التحفيز على العمل .
- الشعور بالمتعة والإنجاز .
- زيادة تركيز الفرد للعمل .
- نظرة الفرد للعمل بتميز .
- التركيز على النتائج العمل .
- التعاون والتضافر (العمل الجماعي)
- النوم بشكل مريح والنظر للمستقبل بتفاؤل

¹ عبد الحكيم احمد مهنا الحراشنة، أثر ضغوط العمل على أداء الأطباء في المستشفيات الحكومية ، رسالة الماجستير منشورة كلية إدارة المال والأعمال ، جامعة آل البيت ، الأردن 2014 ، ص 19 .

- القدرة على التعبير عن المشاعر والإنفعالات
- القدرة للعودة للحالة النفسية الطبيعية ، عند المواجهة.
- ب) الآثار السلبية : تكمن عند زيادة نسبة الضغوط عن الحد وللضغوط آثار سلبية على الفرد وكذلك تنعكس عن المنظمة وهي¹:
- جسمية : ضربات القلب عالية ، صعوبة في التنفس ، إرتفاع ضغط الدم ، القرحة .
- شخصية : إحباط ، توتر ، قلق ، إكتئاب ، عصبية ، شعور بالذنب .
- سلوكية : فقدان الشهية ، التدخين ، ضعف الأداء .
- ذهنية : الشرود النسيان ، عدم القدرة على إتخاذ القرارات.
- ث) آثار ضغوط العمل على المنظمة (السلبية):²
- زيادة التكاليف المالية، تكلفة التأخر عن العمل، الغياب والتوقف عن العمل، تشغيل عمال إضافيين، عطل الآلات وإصلاحها، وتكلفة الفاقد من المواد أثناء العمل.
- صعوبة التركيز في العمل والوقوع في حوادث صناعية.
- إرتفاع معدل الشكاوي وعدم الرضا الوظيفي.
- عدم الدقة في إتخاذ القرارات.
- سوء العلاقات بين أفراد المنظمة والإتصال بسبب غموض الدور.
- تدني مستوى الإنتاج وإنخفاض جودته.
- إنخفاض مستوى الرضا لدى زبائن المنظمة وإحتمال فقدان جزء منهم بسبب سوء معاملتهم من قبل العاملين.
- التسرب الوظيفي .
- الشعور بالفشل .

¹ محمود عبد الفتاح رضوان ، مهارات التكيف مع ظروف العمل ، ط 1 ، المجموعة العربية للتدريب و النشر ، القاهرة ، مصر ، 2002 ص 70

² محمد صلاح الدين ابو العلا ، ضغوط العمل وأثرها على الولاء التنظيمي ، رسالة الماجستير منشورة ، كلية التجارة قسم إدارة الأعمال ، جامعة الإسلامية غزة فلسطين ، 1430 هـ/2009 م ، ص ص 20-21 .

المبحث الثاني : الدراسات السابقة

سنقوم في هذا المبحث بالتعرف على الدراسات السابقة التي تناولت موضوع بحثنا والتي اختلفت بين أبحاث جامعية ومجالات علمية ، ومن تم نقوم بمقارنتها بالدراسة الحالية .

المطلب الأول : الدراسات العربية

أولا : دراسة (عائشة مفتاح جبريل، 2015): بعنوان أثر ضغوط العمل في الأداء الوظيفي للعناصر الطبية المساعدة : دراسة ميدانية ببعض المستشفيات العامة بمدينة مصراته، مذكرة مقدمة للإستكمال متطلبات الحصول على درجة الإجازة العالية ، رسالة ماجستير قسم الإدارة الصحية كلية العلوم الإدارية والمالية الأكاديمية الليبية فرع مصراته. تهدف هذه الدراسة إلى معرفة العلاقة بين ضغوط العمل والأداء الوظيفي ببعض مستشفيات العامة بمدينة مصراته ، ومن أجل تحقيق هذه الأهداف إستخدمت الباحثة الإستبيان كأداة لجمع البيانات ، التي وزعت على عينة حجمها (218) مفردة أختيرت بطريقة العينة العشوائية البسيطة ، وتمثل مانسبته (43%) من حجم المجتمع الأصلي البالغ 507 موظف ، وقد بلغ عدد الإستمارات الخاضعة لتحليل (201) إستمارة ، شكلت ما نسبته 90.5 من الإستمارات الموزعة وإعتمدت الباحثة المنهج الوصفي في معالجة دراستها ، ثم تحليل بيانات الدراسة وإختبار فرضياتها من خلال تطبيق بعض أدوات التحليل الإحصائي الوصفي والإستدلالي الأكثر ملائمة لطبيعة تلك البيانات، وذلك بالإعتماد على برنامج spss وتوصلت الدراسة إلى نتائج أهمها :

- شعور الأفراد عينة الدراسة بضغوط عمل مرتفعة في المستشفيات محل الدراسة من خلال مصادر ضغوط العمل المختلفة (صراع الدور ، غموض الدور ، عبء الدور ، بيئة العمل المادية)، العلاقات في العمل)
- شعور الأفراد عينة الدراسة بمستوى منخفض من الأداء الوظيفي للموظفين ببعض المستشفيات العامة بمدينة مصراته
- وجود علاقة إرتباط عكسية بين ضغوط العمل والأداء الوظيفي ، حيث بلغت قيمة معامل الارتباط (-0.463) وهي ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0.05)
- وجود علاقة تأثير قوية للضغوط العمل في الأداء الوظيفي .

ثانيا : دراسة فوزية بنت صالح الشمري وآخرون ، بعنوان الولاء التنظيمي لأعضاء هيئة التدريس بجامعة الأميرة نورة بنت عبد الرحمن وفقا لنموذج إتريني ، مجلة التربوية السعودية – العدد التاسع وسبعون نوفمبر 2020م .

هدفت هذه الدراسة إلى كشف عن واقع الولاء التنظيمي لدى أعضاء هيئة التدريس بجامعة الأميرة نورة بنت عبد الرحمن وفقا لأبعاد نموذج إتريني للولاء التنظيمي وهي : البعد المعنوي (الأخلاقي ، وبعد الولاء التبادلي) القائم على حساب المزايا المتبادلة ، وبعد الولاء الإغترابي) .

وإتبعت هذه الدراسة المنهج الوصفي التحليلي ، و تم إختيار العينة بطريقة عشوائية من خلال الصيغة الإلكترونية لإستبانة الدراسة التي تم تعميم رابطها بواسطة البحث العلمي على البريد الإلكتروني وتوصلت هذه الدراسة لعدد من النتائج أبرزها :

إستجابات الأفراد عينة الدراسة إلى موافقتهم بدرجة مرتفع على العبارات الواردة في أبعاد الولاء وتم حصر مقترحات أعضاء هيئة التدريس بجامعة الأميرة نورة بنت عبد الرحمن ، لتحسين ولائهن التنظيمي في أربعة جوانب : (مادية ، معنوية ، إدارية ، إجتماعية) .

ثالثا : دراسة محمد صلاح الدين أبو العلا بعنوان ضغوط العمل وأثرها على الولاء التنظيمي : دراسة تطبيقية على المدراء العاملين في وزارة الداخلية في قطاع غزة ، بحث مقدم لإستكمال متطلبات الحصول على درجة الماجستير في إدارة الأعمال كلية التجارة 1430 هـ /2009 .

هدفت هذه الدراسة للتعرف على أثر مستوى ضغوط العمل على درجة الولاء التنظيمي عند المدراء العاملين في وزارة الداخلية والأمن الوطني بقطاع غزة ومحاولة التعرف على الأسباب التي تزيد من ضغوط العمل ، والتعرف على فروق المتوسطات في ضغط العمل والولاء التنظيمي للعاملين في وزارة الداخلية بقطاع غزة ، والتي تعزي للمتغيرات الشخصية والوظيفية .

وإستخدم الباحث في هذه الدراسة الإستبانة لجمع المعلومات وإقتصرت عملية التوزيع على أسلوب العينة العشوائية الطبقية ، حيث أن عدد أفراد مجتمع الدراسة يضم 147 مدير من مدراء وزارة الداخلية والأمن الوطني من مختلف الأجهزة والإدارات والمديريات المدنية منها والعسكرية .

توصلت الدراسة إلى نتائج أهمها :

إن مستوى ضغوط العمل الذي يشعر به المدراء ظهر بوجه عام ضعيف ، حيث بلغ الوزن النسبي 53.13% وأن عبء العمل هو أكثر العوامل تأثيراً على الضغوط ثم صراع الدور ، ثم الثقافة التنظيمية ، كما خلصت الدراسة إلى وجود درجة عالية من الولاء التنظيمي لدى المدراء بنسبة 82.49% ، كما خلصت الدراسة إلى عدم وجود فروق بين مفردات العينة حول أثر مستوى ضغوط العمل على درجة الولاء التنظيمي تعزى للمتغيرات الشخصية والوظيفية .

المطلب الثاني: الدراسات الأجنبية :

أولاً: Ashraf Elsafty, Lydia shafik, the Impact of Job stress on Employee's performance at one of private Banks in Egypt during COVID-19 pandemic, International Business Research, Vol 15, No 2 ;2022

. هدفت هذه الدراسة إلى التحقيق في تصور موظفي أحد البنوك الخاصة في مصر وأدائهم في ظل ضغوط العمل في فترة عدم اليقين لوباء فيروس كورونا ، حددت مراجعة الأدبيات ضغوطات العمل التي تتمثل في غموض الدور ، وقلة استخدام المهارات ، وعبء العمل الزائد.

تم استخدام إستبيان إستقصائي تم توزيعه على موظفي البنك في جميع الإدارات وكانت الردود المجمعدة 51 مشاركا تم أخذها من إجمالي عدد السكان البالغ 1100 موظف إنقسم الإستبيان ال إلى قسمين ، الملف الديمغرافي والأسئلة المتعلقة بالمتغيرات قيد الدراسة ، تم استخدام الإحصاء الوصفي ، وتوصلت هذه الدراسة الى النتائج التالية :

إن ضغوط العمل " غموض الدور وقلة استخدام المهارات ليس لها تأثير على أداء الموظفين في المجال المصرفي في مصر ، ومع ذلك ، فقد وجد أن عبء العمل الزائد له تأثير على أداء الموظفين وأكثر من ذلك في عصر كوفيد 19.

ثانياً : MUHAMMAD RIAZ, et al, Impact of Job Stress on Employee Job Satisfaction, Pakistan, International Review of management and Business Research, Vol 5 issue 4, .December 2016

هدفت هذه الدراسة إلى تحديد العلاقة بين ضغوط العمل ورضا الموظف الوظيفي ، أجريت هذه الدراسة في قطاع التمريض في مستشفى DHQ في أوكارا .

فضغوط العمل هو المتغير المستقل والرضا الوظيفي للموظف متغيرا تابع .

تم استخدام البحث الكمي وتم استخدام الإستبيان يتكون حجم العينة من 100 ممرضة من مستشفى DHQ في أوكارا، تم تحليل البيانات من خلال برنامج SPSS

وتوصلت هذه الدراسة لنتائج أهمها: أن ضغوط العمل تؤثر بشكل إيجابي على الرضا الوظيفي للموظف.

المطلب الثالث : مقارنة الدراسة الحالية بالدراسات السابقة

جدول رقم (01)

البيان	الدراسة الحالية	الدراسات السابقة
من حيث الهدف	هدفت دراسة الحالية إلى معرفة أثر الولاء التنظيمي في تخفيف ضغوط العمل	إن الهدف الرئيسي لأغلب الدراسات هو التعرف على أثر وتحديد مستويات والعلاقات لضغوط العمل بين الموظفين
من حيث مجتمع الدراسة	تم إنجاز الدراسة الحالية على عينة بالمؤسسة العمومية للصحة الجوارية بمتليلي دراسة حالة	تنوعت الدراسات السابقة في عدة مجتمعات من سنة 2009 الى 2022 وشملت الأماكن التالية كل من السعودية، ليبيا، مصر ، باكستان ، فلسطين .
من حيث منهج الدراسة	إعتمدت الدراسة الحالية على المنهج الوصفي في الجزء النظري، وأسلوب دراسة الحالة في جانب الإستبانة كأداة رئيسية للبحث وتوزيعها على عينة من عمال وموظفي المؤسسة العمومية للصحة الجوارية بمتليلي مع دراستها الإحصائية باستخدام برنامج التحليل الإحصائي SPSS في الجانب التطبيقي	تتشابه معظم الدراسات في استخدام أسلوب دراسة الحالة باستخدام أداة الإستبانة
من حيث متغيرات الدراسة	المتغير المستقل هو الولاء التنظيمي المتغير التابع ضغوط العمل	تطرقت متغيرات الدراسات السابقة إلى متغيرات متنوعة
من حيث القطاع	إستهدفت الدراسة مؤسسة عمومية	إستهدفت الدراسات السابقة قطاعات مختلفة

خلاصة الفصل:

تناولنا في هذا الفصل مفهوم الولاء التنظيمي باعتباره شعور الفرد بقوة إرتباطه وإلتزامه إتجاه منظمته بجميع مستوياتها، بإعتبارها توفر له مجموعة من الميزات الأساسية، وقد فمنا بعرض مجموعة من المفاهيم المتعلقة بهذا الموضوع من جوانبه المختلفة لاسيما التطرق لأهم أبعاد الولاء التنظيمي التي شملت الولاء العاطفي و الأخلاقي و المستمر، وتم تناول أيضا ضغوط العمل بإعتبارها حالة تنشأ عن ضعف الإنسجام وعدم توافق الأفراد في محيط عملهم ولا يتم تجنب ذلك إلا من خلال العمل على إشباع حاجات الفرد و إنتهاج أسلوب المشاركة في إتخاذ القرارات، كم اتم عرض تفصيلي للدراسات السابقة العربية و الأجنبية ومقارنتها بدراستنا الحالية.

الفصل الثاني

الدراسة الميدانية

تمهيد :

بعد التطرق للدراسة والتحليل لمختلف الجوانب النظرية ذات العلاقة بموضوع الدراسة و المتمثل في أثر الولاء التنظيمي في تخفيف ضغوط العمل ، سيتم من خلال هذا الفصل التطبيقي إسقاط العناصر النظرية على أرض الواقع من خلال تقديم المؤسسة العمومية للصحة الجوارية بمتليلي ولاية غرداية محل للدراسة ، ولا يمكن القيام بهذه الدراسة دون إتباع إجراءات منهجية تسمح بتجديد الخطوات التي يجب المرور بها والمعلومات التي يمكن الحصول عليها، وسنحاول التطرق إلى الإطار الميداني للبحث من خلال عرض وتحليل نتائج الدراسة الميدانية للمؤسسة العمومية للصحة الجوارية وذلك من خلال تقسيم الفصل إلى ثلاث مباحث:

المبحث الأول: مدخل عام حول المؤسسة محل الدراسة

المبحث الثاني : الأدوات والإجراءات المتبعة في الدراسة.

المبحث الثالث : عرض نتائج الدراسة وإختبار الفرضيات

المبحث الاول : مدخل عام حول المؤسسة محل الدراسة

سنتناول في هذا المبحث دراسة عن كل ما يخص المؤسسة العمومية للصحة الجوارية وذلك من خلال التعرض لها من الناحية التاريخية، والتعريف بها، كما سنتطرق الى المراحل التي مرت بها إضافة إلى دراسة هيكلها التنظيمي وكذلك سنتطرق إلى مهام وأهداف المديرية.

المطلب الاول : مفاهيم الصحة

أولا : مفهوم الصحة

لا يوجد هناك إتفاق حول تعريف موحد للصحة ، فقد يعتبرها البعض أنها خلو الانسان من الأمراض وتمتعه بالصحة الجيدة ، بينما يرى آخرون أنها توافق الإنسان مع البيئة المحيطة ، أو أنها حالة من التكامل بين الوظائف الجسمية والنفسية للفرد ، كما ينظر إليها في المبادئ النظرية الحديثة إلى أنها حالة فردية من الإحساس بالعافية ، يكون الفرد فيها قادرا على تحقيق التوازن بطريقة مناسبة بين المتطلبات الجسدية الداخلية والمتطلبات الخارجية للبيئة ، حيث يعكس بذلك مفهوم الصحة التأثير المتبادل لعدد كبير من العوامل الإجتماعية والنفسية والمحيطية.¹

ثانيا: تعريف المؤسسة العمومية للصحة

تعتبر المؤسسات العمومية للصحة مؤسسات ذات طابع إداري تتمتع بالشخصية المعنوية والإستقلالية المالية وتخضع في تسييرها إلى وزارة الصحة والسكان وإصلاح المستشفيات وتوضع تحت وصاية الوالي وهي على مستويات أربع بدءا بالمؤسسات الجوارية ثم الإستشفائية ثم المتخصصة فالمرافق الإستشفائية الجامعية.²

¹ حريوش سميرة ، الصحة والمرض بمنظار علم النفس الصحة ، مجلة روافد كلية العلوم الانسانية والإجتماعية ، العدد ثاني ، جامعة سطيف ، ديسمبر 2017.

² بن محمود بوعلام ، تسيير المؤسسات العمومية للصحة في الجزائر بين تحديات الواقع ومقاربات التحديث ، ملتقى الوطني الاول حول تسيير الصحي كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التجارية وعلوم التسيير ، جامعة قلمة ، ص02

المطلب الثاني : تقديم المؤسسة محل الدراسة

اولا : نشأة المؤسسة

أنشأت المؤسسة بموجب مرسوم التنفيذي رقم 07-140 القاضي بإنشاء المؤسسات العمومية للصحة الجوارية و المؤسسات العمومية الإستشفائية و المؤسسات العمومية الإستشفائية المتخصصة الذي صدر بتاريخ 2007/05/19 و منذ ذلك الحين تولت المؤسسة مسؤولية ضمان التغطية الصحية و التكفل بجميع الخدمات الصحية الجوارية للسكان المتواجدين بالبلديات التابعة للمؤسسة و هي متليلي ، زلفانة ، منصوره ، سبب ، حاسي لفحل. على مساحة تقدر بـ 28375 كلم² حيث يقدر عدد سكان هذه البلديات بحوالي 85955 نسمة. كما يبعد مقر إدارة المؤسسة بحوالي 645 كلم عن مقر العاصمة و حوالي 45 كلم عن مقر الولاية.

يحد المؤسسة من الشرق المؤسسة العمومية للصحة الجوارية القرارة

- من الغرب المؤسسة العمومية للصحة الجوارية بريزينة بولاية البيض
- من الشمال المؤسسة العمومية للصحة الجوارية بغرداية ولاية غرداية
- من الجنوب المؤسسة العمومية للصحة الجوارية بالمنيعه ولاية المنيعه

تتضمن المؤسسة عدة وحدات صحية منتشرة على تراب البلديات التابعة لها و تتمثل هذه الوحدات في :

◀ 09 عيادات متعددة الخدمات منها:

05 عيادات تضمن المناوبة 24/24 ساعة مقسمة على البلديات الخمس تقدم هذه العيادات الخدمات

التالية:

1. الطبية الاستعجالية و الأولية
2. الطبية العامة
3. جراحة الأسنان
4. الشبه طبية
5. حماية الامومة و الطفولة

◀ 04 عيادات تضمن العمل لمدة 12 ساعة يوميا بها الخدمات التالية:

1. الطبية العامة

2. جراحة الأسنان

3. الشبه طبية

4. حماية الامومة و الطفولة

◀ 24 قاعة علاج مقسمة على البلديات الخمس حسب الكثافة السكانية تقدم هذه القاعات الخدمات

الصحية التالية

1. الطبية العامة

2. الشبه طبية

3. جراحة الاسنان في البعض

◀ مصلحة الوقاية : التي تشرف على عمليات التلقيح و مراقبة الامراض المتنقلة و كذا التحقيقات الوبائية و

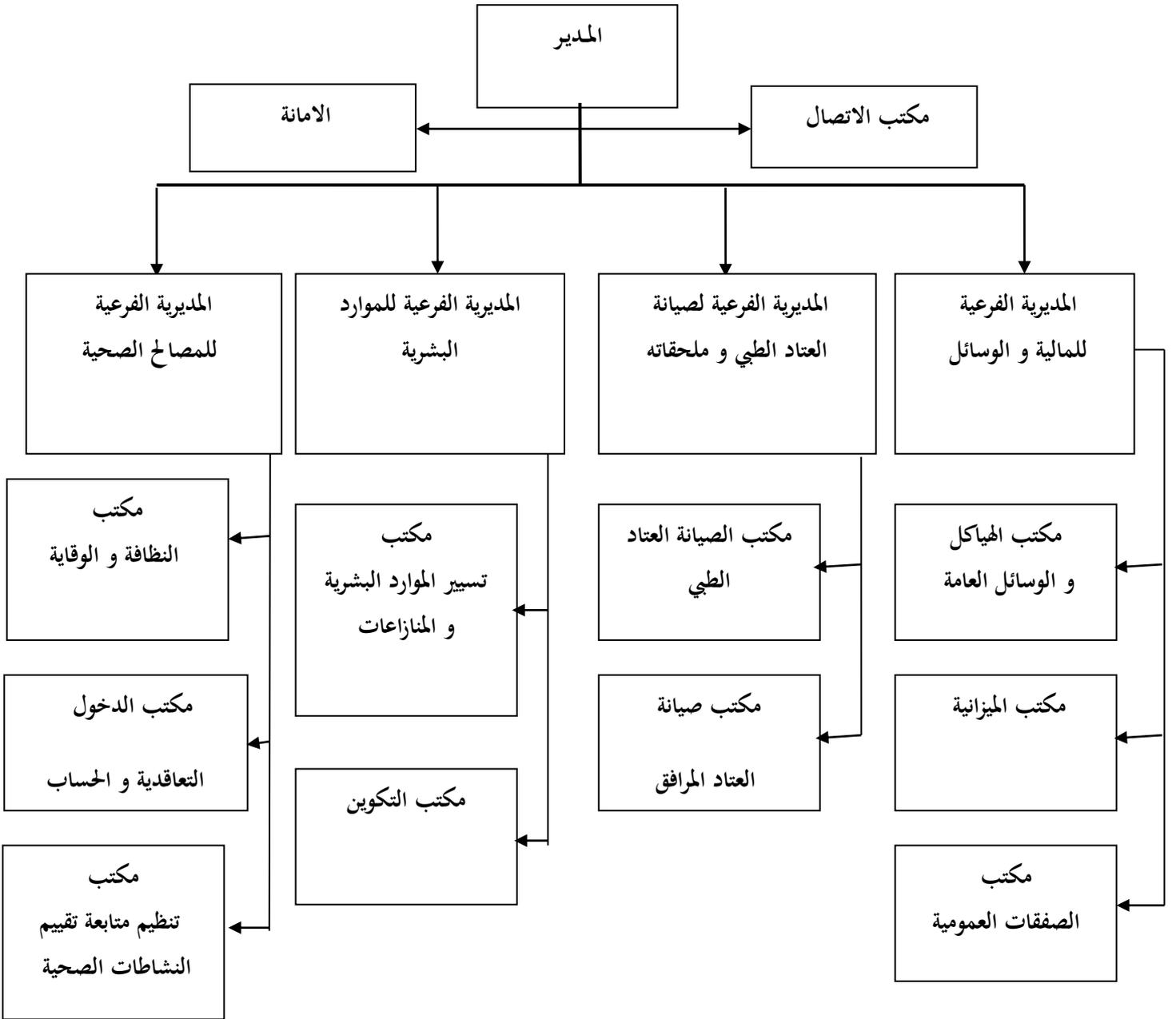
نشاطات حماية الامومة و الطفولة. الصحة المدرسية ، طب العمل و كذا مركز العبور للصحة العقلية.

ان المؤسسة العمومية الصحة الجوارية على غرار المؤسسات العمومية الأخرى تتبع نظاما اداريا من النظامين

المعتمدين في تسيير المؤسسات و هما النظام المركزي الذي يتبع الأوامر من وزارة الصحة نزولا إلى المديرية الولائية

للصحة و السكان

ثانيا : الهيكل التنظيمي شكل رقم: (08)



المدير: المسؤول الأول و المباشر عن ادارة المؤسسة العمومية للصحة الجوارية يراس المؤسسة و تحت تصرفه مباشرة عدة مديريات و من اهم ما يقوم به السهر الجيد على السير الحسن لمختلف مصالح المؤسسة

الامانة العامة : ومن اهم ما تقوم به:

- معالجة البريد الصادر
- حفظ الملفات و السجلات
- تنظيم الاجتماعات
- الاستقبال و التوجيه

المصالح التابعة للمؤسسة:

المديرية الفرعية الموارد البشرية: DRH)

تعريفها : هي مصلحة ذات صلة مباشرة بالحياة المهنية للموظفين . و هي المحرك الأساسي للمؤسسة ووظائفها : موظفوها يسهرون على ما يلي :

الترقية والترقية السلمية. أي الترقية في الرتبة و الترقية في الدرجة الإدماج والتوظيف والتثبيت.

العقوبات الإدارية(المجلس التأديبي).(استخراج الوثائق الخاصة بالموظفين و العمال المهنيين و كذا المتعاقدين.

الأجازات والعطل المرضية(استقبال ملفات و طلبات العمال ودراستها).

الارشيف : و يتم فيه حفظ السجلات و المستندات التي تم التعامل معها

د-السجلات الموجودة و الوثائق الصادرة منها:

- سجل خاص برخصة الغياب.
- سجل خاص بالانجازات السنوية.
- سجل خاص بالعقوبات الإدارية.
- سجل خاص بالخصومات (عقوبات إدارية+ شهادة طبية)
- سجل خاص بشهادة العمل.
- سجل خاص بمقررات التحويل الداخلي و الخارجي
- سجل خاص بتعداد المستخدمين..

المديرية الفرعية للمصالح الصحية:

مديرية تهتم بمتابعة النشاطات الصحية على مستوى إقليم المؤسسة العمومية للصحة الجوارية.

أقسامها:

مصلحة طب العمل مصلحة الطب المدرسي

مصلحة مكافحة داء السل مصلحة علم الأوبئة والطب الوقائي

مصلحة طب العمل:

وهي مصلحة تعني بالمتابعة الصحية لكافة المستخدمين الطبيين وشبه الطبيين والإداريين على مستوى المؤسسة والمتابعة الصحية لبعض المؤسسات الخارجية (الأمن، التكوين المهني، بعض المؤسسات الخاصة).

مصلحة مكافحة داء السل:

وهي مصلحة تعني بمتابعة داء السل والأمراض التنفسية وذلك من خلال تقديم الفحوصات والتحليل وإعطاء الأدوية مجاناً والمتابعة الدقيقة والمستمرة للمرض.

مصلحة الطب المدرسي :

وهي مصلحة تعني بمتابعة الأطفال المتدربين في كل الأطوار ابتداء من الطور الابتدائي إلى الثانوي وذلك من خلال المتابعة الصحية من فحوصات و تلقيحات وطب الأسنان و القيام بالعديد من النشاطات داخل الوسط الداخلي وذلك من خلال الأيام الوطنية و العالمية الخاصة بالصحة العمومية . مصلحة علم الأوبئة والطب الوقائي: هي مصلحة علم الأوبئة و الطب الوقائي تعني بالوقاية من العديد من الأمراض و المتابعة الميدانية لمختلف البرامج الصحية و تتكون من العديد من المكاتب.

مصلحة الوقاية:

- مكتب علم الأوبئة مكتب متابعة الأمومة والطفولة
- مكتب النظافة والتطهير مكتب متابعة برنامج ضبط المواليد
- مكتب الإحصائيات

الشهادات التي تستخرج من مصلحة الوقاية :

- شهادات التلقيحات
- شهادة المطابقة

- شهادة الطبية ما قبل الزواج
- شهادة الدخول المدرسي

وظائفها :

- مراقبة المحلات التجارية.
- مراقبة الآبار و المياه الصالحة للشرب.
- إجراء التحقيقات الخاصة بالحيوانات المريضة (علم الأوبئة).
- مراقبة شبكة صرف المياه لتفادي اختلاط المياه الصالحة بغيرها.

مديرية الفرعية للمالية و الوسائل :

فروعها : تحوي هذه عدة مكاتب و هي:

أ – مكتب الجرد : وهي مصلحة متخصصة في العمليات التي تجعل الوقوف على الوضعية الحقيقية للمؤسسة في نهاية الدورة ويمكننا جمع و احصاء المعدات و التوجيهات التابعة للمؤسسة (ادوات، ااثث، عقار، وسائل متنقلة وغيرها) و لديها سجلات و بطاقات خاصة بها منها : بطاقة الجرد، بطاقة المخزون، وصولات الاستلام و التسليم.

ب- مكتب المالية و المحاسبة : و هي المصلحة المتخصصة في الاتفاقيات و الاستشارات و الفواتير الخاصة بمقتنيات المؤسسة و لها سجل خاص و مهمة القائمون على هذا المكتب هو تسجيل العمليات المحاسبية و كذا بطاقة الإلتزام و الدفع –

مكتب الصفقات : حيث يقوم موظفو هذه المصلحة على إبرام الصفقات و تزوير المؤسسة كل ما تحتاج اليه مصلحة الاجور: و هي من أهم و أنشط تالمصالح التي يقوم الموظفوها بترتيب و تصفية الاجور لكافة الموظفين بالمؤسسة.

د- المخزن : المخزن المتخصص في ادخال و اخراج المعدات الخاصة بالمؤسسة.

هـ- مخازن الورق و الادوات المكتبية : يسهر القائمون على تسيير هذا المخزن بتوفير جميع المتطلبات و المستلزمات المكتبية و السجلات و الوثائق اللازمة لكل مصلحة ، مثل : الوثائق و المطبوعات

مصلحة الصيدلية

السجلات و المستندات التي تم التعامل معها

د- السجلات الموجودة و الوثائق الصادرة منها

- سجل خاص برخصة الغياب
- سجل خاص بالانجازات السنوية .
- سجل خاص بالعقوبات الإدارية
- سجل خاص بالخصومات (عقوبات إدارية+ شهادة طبية).
- سجل خاص بشهادة العمل
- سجل خاص بمقررات التحويل الداخلي و الخارجي
- سجل خاص بتعداد المستخدمين

المديرية الفرعية للمصالح الصحية

مديرية تهتم بمتابعة النشاطات الصحية على مستوى إقليم المؤسسة العمومية للصحة الجوارية

أقسامها:

- مصلحة طب العمل مصلحة الطب المدرسي
- مصلحة مكافحة داء السل مصلحة علم الأوبئة والطب الوقائي

مصلحة طب العمل

وهي مصلحة تعني بالمتابعة الصحية لكافة المستخدمين الطبيين وشبه الطبيين والإداريين على مستوى المؤسسة والمتابعة الصحية لبعض المؤسسات الخارجية(الأمن، التكوين المهني، بعض المؤسسات الخاصة.....)

مصلحة مكافحة داء السل: وهي مصلحة تعني بمتابعة داء السل والأمراض التنفسية وذلك من خلال تقديم الفحوصات والتحليل وإعطاء الأدوية مجاناً والمتابعة الدقيقة والمستمرة للمرض

مصلحة الطب المدرسي: وهي مصلحة تعني بمتابعة الأطفال المتدرسين في كل الأطوار ابتداء من الطور الابتدائي إلى الثانوي وذلك من خلال المتابعة الصحية من فحوصات و تلقيحات وطب الأسنان و القيام بالعديد من

النشاطات داخل الوسط الداخلي وذلك من خلال الأيام الوطنية و العالمية الخاصة بالصحة العمومية . مصلحة علم الأوبئة والطب الوقائي: هي مصلحة علم الأوبئة و الطب الوقائي تعني بالوقاية من العديد من الأمراض و المتابعة الميدانية لمختلف البرامج الصحية و تتكون من العديد من المكاتب.

مصلحة الوقاية:

- مكتب علم الأوبئة مكتب متابعة الأمومة والطفولة
- مكتب النظافة والتطهير مكتب متابعة برنامج ضبط المواليذ
- مكتب الإحصائيات

الشهادات التي تستخرج من مصلحة الوقاية :

- مراقبة الآبار و المياه الصالحة للشرب
- إجراء التحقيقات الخاصة بالحيوانات المريضة (علم الأوبئة)
- مراقبة شبكة صرف المياه لتفادي اختلاط المياه الصالحة بغيرها

المبحث الثاني: الأدوات والإجراءات المتبعة في الدراسة.

تتمحور الدراسة الميدانية بشكل أساسي على دراسة أثر الولاء التنظيمي في تخفيف ضغوط العمل، من وجهة نظر المدراء، ورؤساء المصالح، والموظفين العاملين في المؤسسة العمومية للصحة الجوارية بمتليلي لولاية غرداية، حيث اشتمل هذا المبحث على الأدوات والإجراءات المتبعة في جمع البيانات المتعلقة بالدراسة.

المطلب الاول : الطريقة المتبعة في الدراسة

تهدف الدراسة في هذا الجزء إلى أثر الولاء التنظيمي في تخفيف ضغوط العمل في المؤسسة العمومية للصحة الجوارية بمتليلي لولاية غرداية، حيث اشتمل هذا العنصر على الأدوات والإجراءات المتبعة في جمع البيانات المتعلقة بالدراسة، وإستخدامنا المنهج الوصفي والتحليلي في تحليل البيانات وإختبار الفرضيات، حيث تم إستخدام إستبانة في جمع البيانات من أجل تفسيرها والوصول إلى إستنتاجات تساهم في تحسين الواقع وتطويره .

الفرع الأول: مجتمع الدراسة وطريقة سحب العينة

أولاً/ مجتمع الدراسة : كون الظاهرة المدروسة تتعلق بأثر الولاء التنظيمي في تخفيف ضغوط العمل، فإن المجتمع المحدد للدراسة يتمثل في الموظفين في المؤسسة العمومية للصحة الجوارية بمتليلي بولاية غرداية .

ثانياً / عينة الدراسة : بما أنه تم الإعتماد على أسلوب الإستبيان في جمع المعلومات والبيانات فقد إرتأينا توزيع وإجراء الإستبيان، وهذا راجع لطبيعة الأسئلة المطروحة في الإستمارة تتطلب أشخاص ذوي خبرة عالية ولديهم دراية كافية حول أثر الولاء التنظيمي في تخفيف ضغوط العمل . تم توزيع 60 إستمارة واسترجعت 50 إستمارة وجدول التالي يوضح ما يلي:

الجدول رقم (02): يوضح الإحصائيات الخاصة بإستمارة الإستبيان

النسبة	العدد	البيان
100%	60	عدد الاستمارات الموزعة
83.33%	50	عدد الاستمارات المسترجعة
16.66%	10	عدد الاستمارات الغير مسترجعة
83.33%	50	عدد الاستمارات المقبولة

المصدر : من إعداد الطالبة

وقد كانت إجابات كل فقرة وفق مقياس ليكارت (Likert Scale) الخماسي، بحيث يقابل كل عبارة قائمة تحمل الإختيارات التالية): موافق بشدة، موافق، محايد، غير موافق، غير موافق بشدة (وتمثل رقميا (1،2،3،4،5) على التوالي:

جدول رقم (03): توزيع درجات مقياس ليكارت الخماسي

بدائل القياس	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
الدرجة/الترميز	01	02	03	04	05

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

لإعداد دليل الموافقة لتحليل إجابات أفراد العينة الدراسة على عبارات الإستبيان: فإنه تم اعتماد على أدوات الإحصائية التالية: المدى، المتوسط الحسابي، الإنحراف المعياري حيث: المدى: لتحديد مجالات ل مقياس ليكارت الخماسي المستخدم في الإستبيان الدراسة حيث تم حساب المدى و يساوي = (أعلى درجة في مقياس- أدنى درجة في مقياس = 4= (1-5) (وللحصول على طول الفئة للتنقل بين المجالات الموافقة نقوم بقسمة المدى على عدد درجات الموافقة وذلك على نحو التالي: طول الفئة = المدى / عدد درجات المقياس، طول الفئة = $4/5=0.8$ وبإضافة هذه القيمة في كل مرة للحد الأدنى لدرجة الموافقة نحصل على الحد الأعلى لكل مجال مثلا $1+0.8=1.80$: فنحصل على مجال [1- 1.80] وهو مجال موافقة بدرجة منخفضة جدا . وهكذا مع كل مجالات الموافقة، وتفيد هذه العملية في التعرف على موقف المشترك لإجمالي أفراد العينة على كل عبارة وعلى كل محور حيث نحصل على المجالات كما يلي:

جدول رقم (04): تحديد الاتجاه المستجوبين حسب قيم المتوسط الحسابي

مجال المتوسط الحسابي	درجة الموافقة	الاتجاه(التقييم)
من 01 إلى 1.80 درجة	غير موافق بشدة	درجة منخفضة جدا
من 1.81 إلى 2.60 درجة	غير موافق	درجة منخفضة
من 2.61 إلى 3.40 درجة	محايد	درجة متوسطة
من 3.41 إلى 4.20 درجة	موافق	درجة عالية
من 4.21 إلى 5 درجة	موافق بشدة	درجة عالية جدا

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على المرجع: د. ضو نصر ، محاضرات في مقياس تقنيات الاستقصاء ، مقدمة للسنة

الأولى ماستر اقتصاد كمي ، كلية العلوم الاقتصادية ، جامعة الشهيد حمه الأخضر بالوادي ، 2018

إضافة إلى تحديد إتجاهات العينة نحو مدى موافقتهم على عبارات الإستبيان فإننا أيضا نقوم بترتيب العبارات من خلال أهميتها في المحور بالاعتماد على أكبر قيمة متوسط حسابي في المحور وعند تساوي المتوسط الحسابي بين عبارتين فإنه يأخذ بعين الاعتبار أقل قيمة للانحراف المعياري بينهما.

الفرع الثاني : إستبانة

أولاً: منهج البحث:

أن لهذه الدراسة بعد ميداني تطبيقي كونها تتعلق بأثر الولاء التنظيمي في تخفيف ضغوط العمل في المؤسسة العمومية للصحة الجوارية، لذلك اعتمدنا على المنهج التحليلي في تحليل البيانات، و المعلومات المحصل عليها من خلال استبيان ثم إعدادها لهذا الغرض و تحليلها باستخدام البرنامج الإحصائي SPSS.

تمثل إستمارة الإستبيان الأداة الرئيسية التي تم الإعتماد عليها في الدراسة لجمع البيانات و المعلومات من الواقع، و المتمثلة في آراء و جهات نظر موظفي حول مشكلة الدراسة.

■ ولكي تكون الإستمارة دقيقة و منظمة في شكلها العلمي من حيث البساطة و الوضوح و المضمون، فقد تم تصميمها على ثلاثة مراحل.

تعتبر هذه المرحلة الخطوة الأولى في إعداد الإستمارة، و إنطلاقاً من الجانب النظري تم صياغة مجموعة من الأسئلة مراعين في ذلك إشكالية البحث و الفرضيات الموضوعية، و لقد راعينا في إعداد الأسئلة ما يلي:

● إستعمال لغة سليمة؛

● صياغة أسئلة بسيطة و غير قابلة للتأويل؛

● ترتيب الأسئلة و تسلسلها و ربطها بالأهداف المرجوة من الدراسة الميدانية.

ثانياً/ إعداد إستمارة الإستبيان : قمنا بتصميم و توزيع إستبيان كأداة لجمع البيانات و المعلومات المتعلقة بالدراسة، وذلك بناء على فرضيات الدراسة و متغيراتها المستقلة، ويتكون هذا الإستبيان من قسمين على النحو التالي :

القسم الأول: وهو عبارة عن السمات الشخصية عن المستجيب (الجنس، العمر ، الوظيفة ، سنوات الخبرة)

القسم الثاني: وهو عبارة عن محاور الدراسة و تتكون الإستبانة من 31 فقرة موزعة على محورين رئيسيين هما المحور

الأول : الولاء التنظيمي ، والمحور الثاني : ضغوطات العمل كما هو موضح في الملحق رقم 1 (الاستمارة)

المحور الأول: أبعاد الولاء التنظيمي وينقسم إلى ثلاثة أبعاد:

- البعد الأول: الولاء العاطفي ويتكون من (05) فقرات.

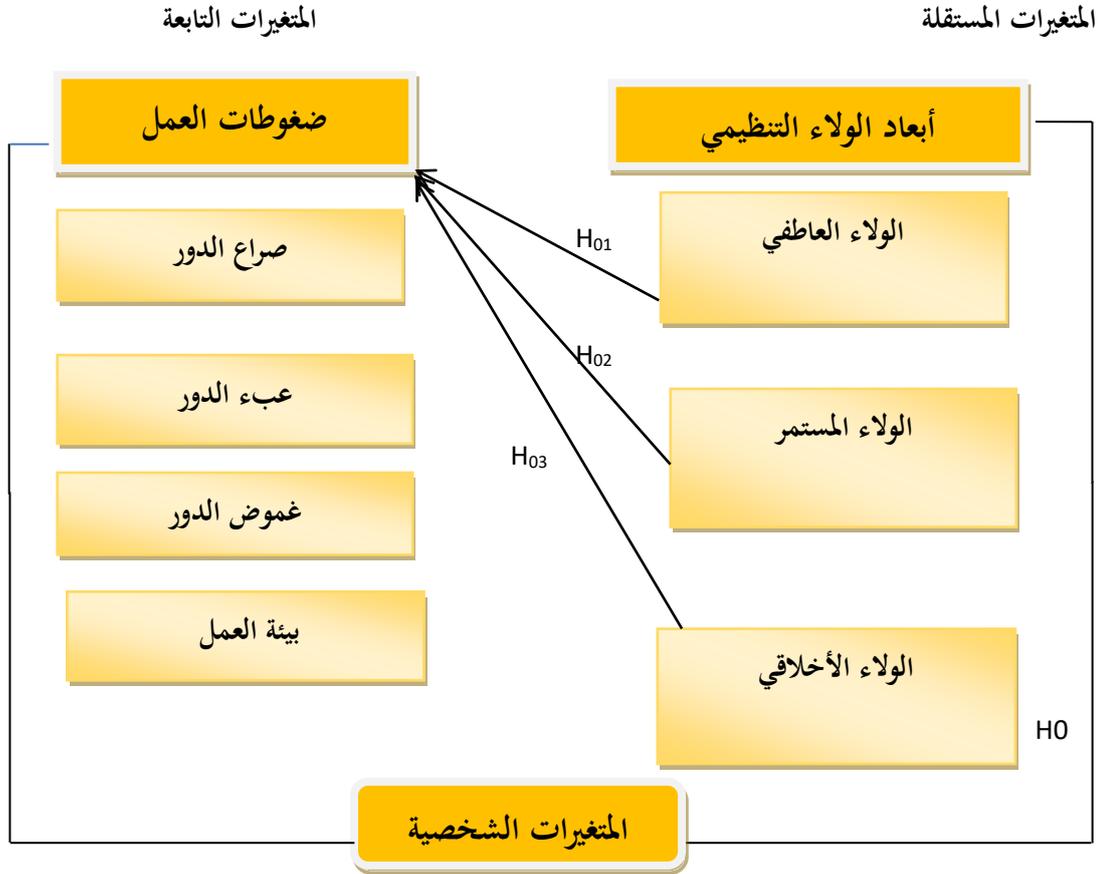
- البعد الثاني: الولاء المستمر، ويتكون من (05) فقرات.

- البعد الثالث: الولاء الأخلاقي، ويتكون من (04) فقرات.

المحور الثاني: ضغوطات العمل ، ويتكون من (17) فقرة.

ثالثا / نموذج الدراسة المتغيرات المستقلة : سوف نقوم بوضع نموذج الدراسة بين المتغيرات المستقلة والمتغيرات التابعة وفق الشكل رقم (09). والذي بدوره يوضح اختبار فرضيات الدراسة التطبيقية كما يلي :

الشكل رقم (09) نموذج الدراسة



المصدر : من اعداد الطالبة

المطلب الثاني : أدوات الدراسة

من أجل تسهيل عملية تحليل ومناقشة النتائج تم الإستعانة بكل من برنامج **Excel** وبرنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الإجتماعية: **spss21** لمعالجة البيانات وتحليلها وإستخراج نتائج الدراسة، وقد تم أيضا إستخدام عدد من الأساليب الإحصائية والتي تتناسب مع متغيرات الدراسة وهي : التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية وإستخدم الإنحرافات المعيارية ومعامل الارتباط لكشف العلاقة بين المتغيرات، صحة وثبات أداة الدراسة وإختبار أداة القياس تم إستخدام معامل المصدقية ألفا كرونباخ لقياس درجة مصداقية الإجابات على فقرات الإستبيان.

وبهدف الوصول إلى نتائج معتمدة تحقق أهداف الدراسة وتختبر فرضياتها، تم تفرغ البيانات الواردة بالإستبيان وتبويبها وجدولتها، ليسهل التعامل معها بواسطة جهاز الكمبيوتر، وتمت معالجة البيانات بغية إختبار نموذج الدراسة وفرضياتها وذلك باستخدام برنامج الحزم الإحصائية SPSS إصدار 21، لتحليل بيانات الإستبيان والحصول على أجوبة بغية التعرف على مدى موافقة أفراد العينة لها إستخدمنا الأدوات والأساليب الإحصائية التالية :

✓ المتوسط الحسابي و الانحراف المعياري: لتحديد أهمية الدراسة النسبية لإستجابات أفراد عينة الدراسة إتجاه محاور و أبعاد الدراسة.

✓ التكرارات و النسب المئوية: ذلك لوصف الخصائص الشخصية و الوظيفية لأفراد العينة.

✓ الاختبارات الإحصائية :والتي من بينها إختبار الطبيعة ، فإذا كان التوزيع طبيعي إستخدمنا الإختبارات المعلمية وإلا فنستخدم الإختبارات اللامعلمية.

المطلب الثالث : صدق المحتوى وخصائص العينة

وهنا إعتدنا على الصدق الظاهري كمرحلة أولى ثم قيمنا الصدق والثبات عن طريق الأساليب الإحصائية

كما يلي:

اولا / الصدق الظاهري :

عرض الإستبيان على مجموعة من المحكمين تألفت من (03) أعضاء في هيئة التدريس، لأخذ بملاحظاتهم في بناء الإستبيان، والتأكد من صدق وملائمة فقرات الإستبيان لتحقيق الأهداف البحثية المتوخاة من الدراسة، حيث تم إجراء ما يلزم من حذف وتعديل، وبذلك خرج الإستبيان في صورته النهائية..

ثانيا / الصدق البنائي: يقصد بصدق أداة الدراسة؛ أن تقيس عبارات الإستبيان ما وضعت لقياسه، وقمنا بالتأكد من صدق الإستبيان من خلال صدق الإتساق الداخلي لعبارات الإستبيان.

صدق الإتساق الداخلي ووفقا لمعامل الارتباط بيرسون يهدف إلى معرفة مدى قدرة كل مجموعة من عبارات المحور على قياس متغير بوضوح حيث عندما يتم حساب معامل الارتباط بيرسون بين متغيرين فإن هذا المعامل يتراوح في كل الحالات بين (-1) و(+1)، لكن هذا المعامل لا يكتسب دلالة من قيمته المطلقة، ويتعين أن يتم تفحص دلالة معامل الارتباط بيرسون وهذا من خلال مقارنة القيمة الاحتمالية (sig) * لكل معامل

* - القيمة الاحتمالية (Sig): أو ما يسمى ب (إحتمال الخطأ) (P-value): تظهر في مخرجات البرامج الإحصائية مثل برنامج Spss، وعلى أساسها يتم إختبار دلالة الإحصائية لنتائج الدراسة الميدانية نقلا عن عبد الكريم بوحفص: الأساليب الإحصائية وتطبيقاتها يدويا وباستخدام Spss، الجزء 02، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2013، ص: 24.

إرتباط مع مستوى الدلالة 0.05، فإذا كانت قيمة (sig) أقل أو تساوي مستوى الدلالة () * : 0.05 فإن معامل الارتباط بيرسون ذو دلالة إحصائية أي توجد علاقة بين العبارة ومحورها أي بعبارة أخرى أن العبارة صادقة ومتسقة لما وضعت لقياسه أي أن مضمون العبارة يتلاءم مع مفهوم المحور الذي تنتمي إليه .

1- صدق الإتساق الداخلي: للمحور الأول: والجدول التالي يوضح ذلك.

الجدول رقم (05) يوضح مدى الاتساق الداخلي لعبارات المحور الأول (الولاء التنظيمي)

النتيجة	قيمة المعنوية	معامل الارتباط	النتيجة	قيمة المعنوية	معامل الارتباط
العبارة رقم 01	0.000	**0.780	العبارة رقم 08	0.000	**0.766
العبارة رقم 02	0.000	**0.548	العبارة رقم 09	0.000	**0.772
العبارة رقم 03	0.000	**0.584	العبارة رقم 10	0.000	**0.810
العبارة رقم 04	0.021	**0.555	العبارة رقم 11	0.000	**0.721
العبارة رقم 05	0.000	**0.746	العبارة رقم 12	0.000	**0.766
العبارة رقم 06	0.000	**0.599	العبارة رقم 13	0.000	**0.776
العبارة رقم 07	0.000	**0.564	العبارة رقم 14	0.000	**0.598

دال: أي يوجد ارتباط معنوي بين العبارة والدرجة الكلية لمحورها
 ** تدل في برنامج SPSS على وجود دلالة الإحصائية وعدم وجود ** تدل على عدم وجود دلالة الإحصائية
 قاعدة: إذا كانت قيمة احتمال الخطأ (Sig. or P-value) أقل من أو تساوي مستوى الدلالة، 0.05 فإنه يوجد ارتباط معنوي. بين العبارة والدرجة الكلية لمحورها

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS V .21

من النتائج الارتباطات الثنائية المبينة أعلاه نلاحظ أن: عبارات المتعلقة بالمحور الأول الولاء التنظيمي تمتاز بالإتساق الداخلي مع محورها حيث أن علاقة الارتباط بين الدرجة الكلية للمحور وعباراته دالة إحصائية، إذ أن قيمة المعنوية (القيمة الاحتمالية) للقيم الإحصائية لمعاملات الارتباط بيرسون (Correlation de Pearson) المحسوبة في كل عبارة من عبارات المحور هي أقل من مستوى دلالة 0.05 فمثلا معامل الارتباط للعبارة رقم 01

* - مستوى الدلالة الإحصائية (0.05) وهي قيمة يختارها الباحث في بحثه وعادة في دراسات العلوم الإنسانية والاجتماعية يتم اختبار مستوى الدلالة شائع الاستخدام وهو 0.05 ويعني ذلك أن الباحث يشك في النتائج الميدانية بنسبة 5% ويعني ذلك أن الاحتمال المقبول بالخطأ في المعايير، يجب ألا يزيد عن 0.05 أو بمعنى آخر يُقبل مقدار خطأ في صحة النتائج إذا كانت قيمة sig لا تزيد عن 0.05، نقلا عن عبد الكريم بوحفص: الأساليب الإحصائية وتطبيقاتها يدويا وباستخدام Spss، الجزء 02، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2013، ص: 24.

مع محورها بلغ قيمة $r=0.766$ وهو دال إحصائياً حيث قيمة $\text{sig}=0.000$ أقل من 0.05 ونفس المقارنة مع باقي العبارات ومنه عبارات المحور الأولى صادقة ومتسقة، لما وضعت لقياسه.

2- صدق الإتساق الداخلي: للمحور الثاني: والجدول التالي يوضح ذلك

الجدول رقم (06) يوضح مدى الإتساق الداخلي لعبارات المحور الثاني ضغوطات العمل

النتيجة	قيمة المعنوية	معامل الإرتباط	النتيجة	قيمة المعنوية	معامل الإرتباط	النتيجة	قيمة المعنوية	معامل الإرتباط
دال	0.000	**0.487	العبارة رقم 10	دال	0.000	**0.585	العبارة رقم 01	
دال	0.000	**0.359	العبارة رقم 11	دال	0.000	**0.636	العبارة رقم 02	
دال	0.000	**0.492	العبارة رقم 12	دال	0.003	**0.418	العبارة رقم 03	
دال	0.000	**0.605	العبارة رقم 13	دال	0.002	**0.418	العبارة رقم 04	
دال	0.000	**0.498	العبارة رقم 14	دال	0.002	**0.422	العبارة رقم 05	
دال	0.000	**0.522	العبارة رقم 15	دال	0.000	**0.578	العبارة رقم 06	
دال	0.001	**0.516	العبارة رقم 16	دال	0.000	**0.611	العبارة رقم 07	
دال	0.002	**0.693	العبارة رقم 17	دال	0.000	**0.541	العبارة رقم 08	
				دال	0.000	**0.620	العبارة رقم 09	

دال: أي يوجد إرتباط معنوي بين العبارة والدرجة الكلية لمحورها

** تدل في برنامج SPSS على وجود دلالة الإحصائية وعدم وجود ** تدل على عدم وجود دلالة الإحصائية

قاعدة: إذا كانت قيمة احتمال الخطأ (Sig. or P-value) أقل من أو تس

اوي مستوى الدلالة، 0.05 فانه يوجد إرتباط معنوي. بين العبارة والدرجة الكلية لمحورها

المصدر: من إعداد الطالبة بالإعتماد على مخرجات برنامج SPSS V. 21

من النتائج الإرتباطات الثنائية المبينة أعلاه نلاحظ أن: عبارات المتعلقة بالمحور الثاني (ضغوطات العمل) تمتاز بالإتساق الداخلي مع محورها حيث أن علاقة الإرتباط بين الدرجة الكلية للمحور وعباراته دالة إحصائياً، إذ أن قيمة المعنوية (القيمة الإحصائية) للقيم الإحصائية لمعاملات الإرتباط بيرسون (Correlation de Pearson) المحسوبة في كل عبارة من عبارات المحور هي أقل من مستوى دلالة 0.05 فمثلاً معامل الإرتباط للعبارة رقم 01 مع محورها بلغ قيمة $r=0.585$ وهو دال إحصائياً حيث قيمة $\text{sig}=0.000$ أقل من 0.05 ونفس المقارنة مع باقي العبارات ومنه عبارات المحور الثاني صادقة ومتسقة، لما وضعت لقياسه.

ثالثا/ قياس ثبات الإستبانة: يقصد بثبات الإستبيان أن تعطي هذه الإستبانة نفس النتيجة لو تم إعادة توزيع الإستبيان أكثر من مرة تحت نفس الظروف والشروط، ويكون من خلال معامل ألفا كرونباخ (Cronbach's Alpha). الذي يعد من أفضل المقاييس للدلالة على ثبات وصدق الإستبانة، وقد قدر هذا المقياس بواسطة برنامج (SPSS)، حيث قيمته موضحة لكل بعد ومحور كما في الجدول التالي و الذي يوضح إختبار الثبات والصدق لمحاور الدراسة.

جدول رقم (07): نتائج اختبار ثبات وصدق الاستبانة.

المحاور	الأبعاد	عدد العبارات	معامل الثبات	معامل الصدق
المحور الأول	الولاء العاطفي	05	0.895	0.946
	الولاء المستمر	05	0.770	0.877
	الولاء الأخلاقي	04	0.585	0.764
إجمالي محور الولاء التنظيمي		14	0.904	0.950
إجمالي محور ضغوطات العمل		17	0.758	0.870
الإجمالي		31	0.848	0.920

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على مخرجات spss

تدل معاملات الثبات علي ثبات المحتوى بصورة عامة نظرا لأن معامل الثبات عال ويقترّب

للوحد الصحيح وهذا يدل على قدرة الأداة في تحقيق أغراض الدراسة، حيث يتضح من الجدول السابق أن أعلى معامل ثبات فيما يتعلق بأبعاد الولاء التنظيمي هو (0.895) ويتعلق ببعد الولاء العاطفي، بينما نلاحظ أن أقل معامل ثبات قدر ب (0.585) ويتعلق ببعد الولاء الأخلاقي، بينما كان معامل الثبات لإجمالي المحاور عال جد حيث بلغ (0.920). مما يدل على ثبات أسئلة الإستبانة، وإن الإستبيان يقيس ما أستخدم لأجله .

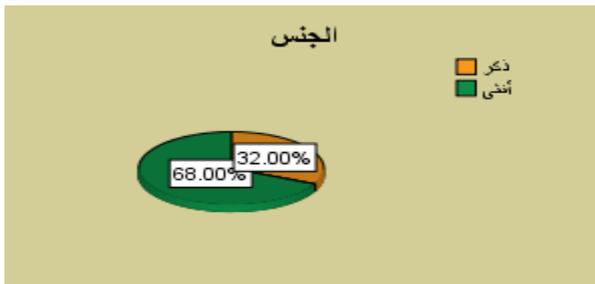
أما معامل الصدق فهو الجذر التربيعي لمعامل الثبات ونلاحظ أن معامل الصدق لكل المحاور في الدراسة تعدى 0.750 وصولا إلى 0.950 مما يعني صدق المحتوى لكل المحاور .

الفرع الثاني : خصائص العينة

أولا-توزيع أفراد العينة تبعا للجنس: وهي كما يوضحها الجدول التالي:

الشكل رقم: (10): توزيع عينة دراسة حسب الجنس

جدول رقم:(08): توزيع عينة دراسة حسب الجنس

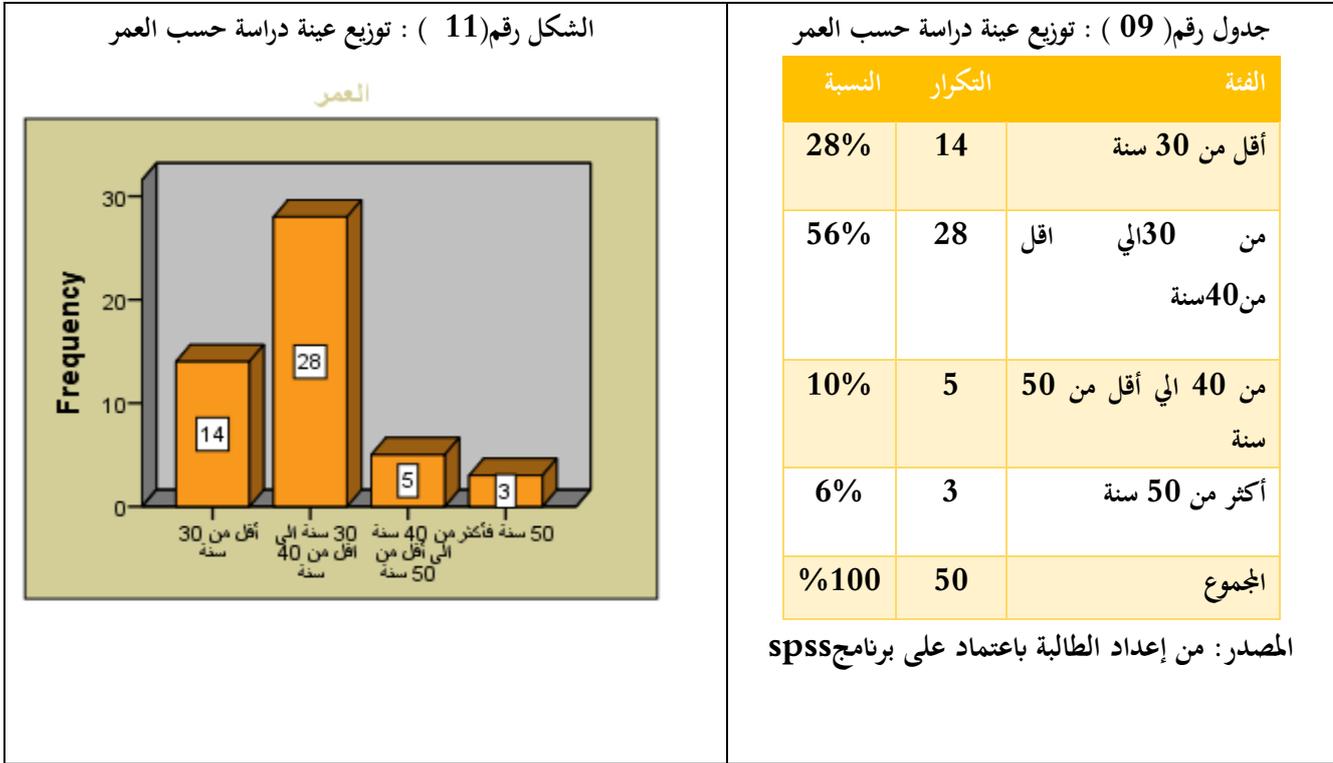


الجنس	التكرار	النسبة
ذكر	16	32%
أنثى	34	68%
المجموع	50	100%

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على مخرجات spss

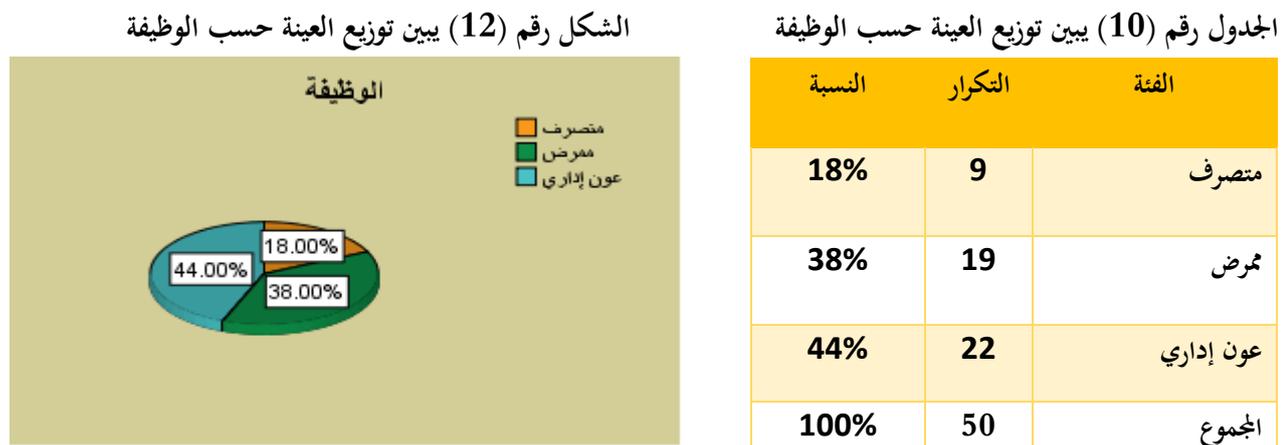
تتكون عينة الدراسة من (50) فرد ، منهم 16 ذكور و34 أنثى ، حيث يوضح الشكل أعلاه والممثل في توزيع عينة الدراسة حسب متغير الجنس، إن نسبة الإناث كانت مرتفعة مقارنة بنسبة الذكور حيث بلغت نسبة الإناث 68%، في حين قدرت نسبة الذكور بحوالي 32% .

ثانيا: توزيع أفراد العينة تبعا العمر: وهي كما يوضحها الجدول التالي:



من خلال الجدول أعلاه والخاص بالمعلومات حسب متغير العمر نلاحظ تباين في الأعمار ، وأن الفئة العمرية الأكثر هي (من 30 الى اقل من 40 سنة) بنسبة مئوية 56%، تليها الفئة العمرية (الأقل من 30 سنة (بنسبة مئوية 28% ، ثم تأتي الفئة (من 40 الى اقل من 50 سنة) والتي قدرت بنسبة 10%، وفي أخير تأتي الفئة أكثر من 50 سنة والتي قدرت بنسبة 6% ، ومنه فإن الفئة العمرية الأكثر تكرار تميل إلى أعمار الشبابية مما يعني أن لها خبرة معتبرة في التعامل ميدانيا وهذا ما يمكن أن ينعكس إيجابيا على نتائج البحث .

ثالثا: توزيع أفراد العينة تبعا للوظيفة : وهي كما يوضحها الجدول التالي:



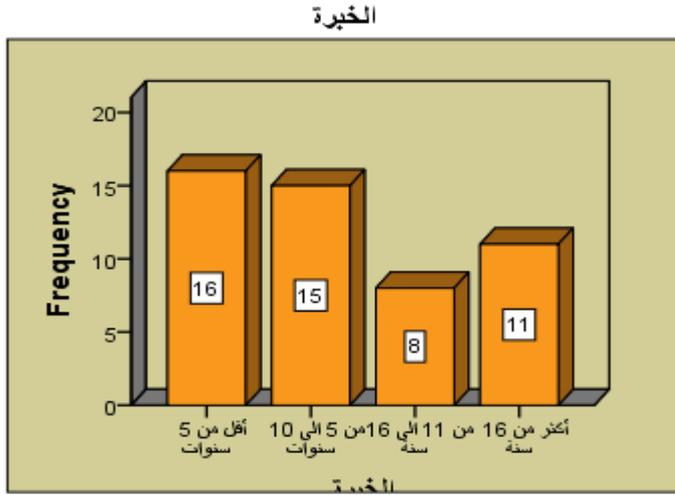
المصدر: من اعداد الطالبة من مخرجات SPSS

من الجدول والشكل السابقين يتضح توزيع الأفراد العينة حسب الوظيفة بنسب متفاوتة، حيث أن الموظفين الإداريين يمثلون أكبر نسبة 44% ، أما ممرضون يمثلون نسبة 38% و بالنسبة للموظفين برتبة متصرف يمثلون نسبة 18% و سبب هذا التفاوت هو طبيعة هيكلها التنظيمي.

رابعا - توزيع أفراد العينة تبعا الخبرة المهنية : وهي كما يوضحها الجدول التالي:

الشكل رقم (13) : توزيع عينة دراسة حسب الخبرة

جدول رقم (11) : توزيع عينة دراسة حسب الخبرة



النسبة	التكرار	البيان
32%	16	أقل من 5 سنوات
30%	15	بين 5 و 10 سنوات
16%	8	بين 11 و 16 سنة
22%	11	أكثر من 16 سنة
%100	50	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبة باعتماد على برنامج spss

يمثل الجدول توزيع حسب متغير الخبرة، حيث نجد أن أغلب أفراد العينة لديهم خبرة في العمل أقل من 05 سنوات حيث قدرت بـ 32% وهي تدل على أن عينة الدراسة ليست لها خبرة كبيرة في مجال عملهم ، ثم تليها نسبة الأفراد الأقل (بين 5 و 10 سنوات) نسبة مئوية 30%، تليها الأفراد الذين تتراوح خبرتهم (أكثر من 16 سنة) بنسبة مئوية تقدر بـ 22%، ثم أولئك الذين تتراوح خبرتهم (من 11 و 16 سنة) مئوية قدرت بـ 16%.

المبحث الثاني : عرض نتائج الدراسة وإختبار الفرضيات

بعد عملية إسترجاع الإستبيانات وتشفيرها وتفرغها في البرنامج الإحصائي spss21 تتم عملية عرض النتائج من خلال تحديد إتجاهات إجابات العينة حول كل العبارات والمحاور لنصل في الأخير لإختبار فرضيات الدراسة كما يلي :

المطلب الاول : إتجاه إجابات العينة على أسئلة الإستبيان حسب مقياس ليكارت

في هذا المطلب سوف نقوم بحساب المتوسطات المرجحة لعبارات كل بعد على حدى لمعرفة إتجاه إجابات العينة حسب مقياس ليكارت الخماسي وسوف نقوم بتحديد إتجاهات إجابات العينة للأبعاد الخاصة بولاء التنظيمي وضغوطات العمل إجمالاً دون التفصيل .

الفرع الاول : دراسة إتجاهات إجابات العينة حول محور الولاء التنظيمي

لدينا في محور الولاء التنظيمي ثلاثة أبعاد وسوف نفضل في كل بعد على حدى لمعرفة إتجاهات الإجابات فيه حسب مقياس ليكارت الخماسي كما يلي :

أولا/ النتائج المتعلقة حول إدراك عينة الدراسة لبعء الولاء العاطفي :

يشير الجدول التالي إلى مدى إدراك أفراد عينة الدراسة لبعء الولاء العاطفي كما يلي :

الجدول رقم (12.): إتجاه إجابات العينة حول بعد الولاء العاطفي

بعد الولاء العاطفي	المتوسط المرجح	الانحراف المعياري	الترتيب	الأهمية	الإتجاه
افضل العمل في هذه المؤسسة دون غيرها	3.620	1.007	03	عالية	موافق
أشعر بالفخر والانتماء لهذه المؤسسة	3.800	0.832	01	عالية	موافق
المؤسسة لها مكانة كبيرة في نفسي	3.640	1.025	02	عالية	موافق
أشعر بالرغبة في قضاء ما تبقى من الحياة المهنية في المنظمة	3.160	1.184	05	متوسطة	محايد
احس بارتباط عاطفي بالمؤسسة التي اعمل بها	3.460	1.014	04	عالية	موافق
الإجمالي	3.536	0.855	/	/	موافق

المصدر: من إعداد الطالبة بناء علي مخرجات spss

من خلال البيانات السابقة نجد أن بعد الولاء العاطفي أن أغلبية إجاباتهم كانت تتجه نحو موافق ما عدا عبارة واحدة تضمنت محايد وهي العبارة الرابعة مما يعني أفراد العينة ليس لديهم قرار واضح حول البقاء فيما تبقى في حياتهم المهنية داخل المنظمة ، وإجمالاً كان المتوسط الحسابي المرجح يساوي (3.536) والانحراف المعياري قدره (0.588) وهذه تقع في المجال (3.41- 4.20) أي أن الوسط الحسابي قريب من الوسط الحسابي النظري(4).

ولقد احتلت الفقرة الثانية المرتبة الأولى بإنحراف معياري يقدر بـ (0.832) حيث أقرروا أنهم يشعرون بالفخر والانتماء لهذه المؤسسة ، بينما احتلت الفقرة الثالثة المرتبة الثانية بإنحراف معياري قدره (1.025) حيث أقرروا أن المؤسسة لها مكانة كبيرة في نفسي ، واحتلت الفقرة الرابعة المرتبة الأخيرة بإنحراف معياري قدره (1.184).

الإستنتاج: من خلال الإجابات عموماً نجد أن مؤسسة العمومية للصحة الجوارية بمتليلي بولاية غرداية تعتمد على الولاء العاطفي كأحد أبعاد ولاء التنظيمي.

ثانياً/ النتائج المتعلقة حول إدراك عينة الدراسة لبعده الولاء المستمر

يشير الجدول التالي إلى مدى إدراك أفراد عينة الدراسة لبعده الولاء المستمر كما يلي :

الجدول رقم (13): بعد الولاء المستمر

الأهمية	الاتجاه	الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط المرجح	بعد الولاء المستمر
موافق	عالية	03	1.263	3.420	أرغب في البقاء والاستمرار بالمؤسسة حتى التقاعد
محايد	متوسطة	05	1.131	3.160	أشعر بالخوف من ترك العمل في المنظمة لصعوبة الحصول على عمل آخر
محايد	متوسطة	04	1.178	3.000	أشعر بالمزايا المقدمة في المؤسسة أكثر من المقدمة في المؤسسات الأخرى
موافق	عالية	02	0.879	3.960	أشعر بالاستقرار في وظيفتي ، لانني غير مهددة بانتهاء مهامي
موافق	عالية	01	0.886	4.100	اختياري للعمل في المؤسسة كان بقناعة شخصية
موافق			0.779	3.528	الإجمالي

المصدر: من إعداد الطالبة باعتماد على برنامج spss

توضح البيانات السابقة أن بعد الولاء المستمر، أن أغلبية إجاباتهم كانت موافق ماعدا عبارتين تضمنت محايد والعبارات هي الثانية والثالثة ، حيث ليس هناك تمسك واضح لعينة الدراسة في البقاء في المؤسسة ، وكذا عدم الإحساس بالمزايا المقدمة من طرف مؤسستهم ، وإجمالاً كانت قيمة المتوسط الحسابي الإجمالي (3.528) ويقدر الانحراف المعياري (0.779) وهذه تقع في المجال (3.41- 4.20) أي أن الوسط الحسابي قريب من الوسط الحسابي النظري(4).

ولقد احتلت الفقرة الخامسة المرتبة الأولى بإنحراف معياري يقدر ب(0.886)، وتشير إلى أن إختيارهم للعمل في المؤسسة كان بقناعة شخصية ، بينما احتلت الفقرة الرابعة المرتبة الثانية بإنحراف معياري قدره (0.879) حيث أنهم يشعرو بالاستقرار في وظيفتهم ، لأنني غير مهددة بإنهاء مهامي ، واحتلت الفقرة الثالثة المرتبة الأخيرة بإنحراف معياري قدره(1.178).

الإستنتاج: من خلال الإجابات عموماً نجد أن مؤسسة العمومية للصحة الجوارية بمتليلي بولاية غرداية تعتمد على الولاء المستمر كأحد أبعاد ولاء التنظيمي.

ثالثاً/ النتائج المتعلقة حول إدراك عينة الدراسة لبعده الولاء الأخلاقي

يشير الجدول التالي إلى مدى إدراك أفراد عينة الدراسة لبعده الولاء الأخلاقي كما يلي:

الجدول رقم (14): بعد الولاء الأخلاقي

الاتجاه	الأهمية	الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط المرجح	بعد الولاء الأخلاقي
موافق	عالية جداً	01	0.490	4.620	أتمتع بأخلاقيات المهنة اتجاه وظيفة
موافق	عالية	02	1.102	3.640	أشعر ادبياً بضرورة الاستمرار في عملي حتى مع وجود عروض عمل أفضل في مكان آخر
موافق	عالية	03	1.033	3.560	أنظر للمشكلات التي تواجهها المؤسسة على أنها جزء من مشكلات الشخصية
محايد	متوسطة	04	1.058	3.320	أشعر بتأنيب الضمير إذا تركت العمل بهذه المؤسسة
موافق	/		0.636	3.785	الإجمالي

المصدر: من إعداد الطالبة باعتماد على برنامج spss

تمثل البيانات السابقة أن بعد الولاء الأخلاقي نرى أن آراء عينة الدراسة مالت إلى موافق، ماعدا عبارة واحدة تضمنت محايدة وهي العبارة الرابعة ، وهو ما يتوافق مع البعدين السابقين حيث لا يوجد قرار واضح في التمسك بالوظيفة في المؤسسة ولم يبدي عينة الدراسة رغبتهم او عدم رغبتهم في الاحتفاظ بمنصبهم الحالي ، وعموما بلغت قيمة المتوسط الحسابي الإجمالي (3.785) وقدر الانحراف المعياري (0.636) وهذه تقع في المجال (3.41 - 4.20) أي أن الوسط الحسابي قريب من الوسط الحسابي النظري(4).

ولقد احتلت الفقرة الأولى المرتبة الأولى بإنحراف معياري يقدر (0.490)، التي تشير إلى أنه يتم التمتع بأخلاقيات المهنية إتجاه وظيفة ، بينما احتلت الفقرة الثانية المرتبة الثانية بإنحراف معياري قدره (1.102) حيث أنهم يشعرو أديبا بضرورة الإستمرار في عملهم حتى مع وجود عروض عمل أفضل في مكان آخر ، واحتلت الفقرة الرابعة المرتبة الأخيرة بإنحراف معياري قدره (1.058) .

الإستنتاج: من خلال الإجابات عموما نجد أن مؤسسة العمومية للصحة الجوارية بمتليلي بولاية غرداية تعتمد على الولاء الاخلاقي كأحد أبعاد الولاء التنظيمي.

الفرع الثاني : دراسة إتجاهات إجابات العينة حول محور ضغوطات العمل

يشير الجدول التالي إلى مدى إدراك أفراد عينة الدراسة لمحور ضغوطات العمل كما يلي :

الجدول رقم (15): محور ضغوطات العمل

الاتجاه	الأهمية	الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط المرجح	محور ضغوطات العمل
موافق	عالية	02	1.038	3.680	أتعامل مع أكثر من مجموعة عمل ويوجد اختلاف فيما بينهما
موافق	عالية	07	0.8609	3.440	أشعر بتعارض بين كيفية انجازك للأعمال المطلوبة منك وآرائك الخاصة
غير موافق	منخفضة	13	1.073	2.900	اعاني من صراع الادوار بين عملك وواجباتك العائلية
موافق	عالية	04	1.104	3.620	أتلقي في بعض الاحيان توجيهات وتعليمات متناقضة من أكثر من طرف
موافق	عالية	05	0.989	3.600	كثيرا ما تقوم بتأدية اعمال لا تعتبرها جزء من عملك
موافق	عالية	01	0.829	3.920	أشعر بالتعب والارهاق عند الانتهاء من العمل

متوسطة	09	1.173	3.360	تعاني من توتر الاعصاب بسبب العمل الذي تقوم به
منخفضة	11	1.133	2.980	وقت العمل المخصص لا يسمح بأداء كل ما هو مطلوب مني
منخفضة	12	1.185	2.940	مدة الراحة الممنوحة اثناء فترة الدوام غير كافية
عالية	06	1.129	3.480	اكلف بعدة مهام في وقت واحد
منخفضة	14	0.973	2.520	لا يوجد رئيس مباشر يتم الرجوع اليه وقت الحاجة
منخفضة	15	0.952	2.520	أجد صعوبات في الحصول على المعلومات لأداء وظائفك
منخفضة	16	1.005	2.360	الاعمال المكلف بها بعيدة عن خبراتك ومهاراتك
منخفضة	13	1.108	2.580	الاضاءة والتهوية ودرجة الحرارة في مكتبك غير مناسبة لطبيعة عملك
متوسطة	10	1.159	3.040	اعاني من كثرة الضجيج في عملك
عالية	08	0.970	3.420	تتوفر ظروف الامن والسلامة أثناء عملك
عالية	03	1.005	3.640	بيئة العمل مريحة بالنسبة لك
محايد		0.473	3.176	الإجمالي

المصدر: من إعداد الطالبة باعتماد على برنامج spss

من خلال البيانات السابقة نلاحظ أن محور ضغوطات العمل تتجه إجابات أفراد العينة فيه إلى المحايد حيث لم يبدي أفراد العينة رأيهم على العبارات ، وهذا نظرا لعدة إعتبارات ممكن أن نوجزها في التخوف من الإجابة على هذا المحور خصوصا ، أو أن الضغوطات التي إقترحناها غير مؤسسة في هذه المؤسسة حيث بلغ المتوسط الحسابي الإجمالي (3.176) وقدر الإنحراف المعياري ب (0.473) وهذه تقع في المجال (3.41- 4.20) أي أن الوسط الحسابي قريب من الوسط الحسابي النظري(3).

ولقد احتلت الفقرة السادسة المرتبة الأولى بإنحراف معياري يقدر ب، (0.829) التي تشير إلى شعور بالتعب والإرهاق عند الإنتهاء من العمل ، بينما احتلت الفقرة الأولى المرتبة الثانية بإنحراف معياري قدره

(1.038) ، حيث أن أتعامل مع أكثر من مجموعة عمل ويوجد إختلاف فيما بينهما ، واحتلت الفقرة الثالثة عشر المرتبة الأخيرة بإنحراف معياري قدره (1.005) .

الإستنتاج :من خلال ما سبق نجد أن إجابات العينة على محور ضغوطات العمل تراوحت بين عدم الموافقة والموافقة على بعض العبارات ، وعموما إعترف أفراد العينة ببعض الضغوطات وأنكرو وجود البعض الأخر مما يجعلنا نستنتج أن ضغوطات العمل في مؤسسة الصحة الجوارية بمتليبي ليست بالحجم الكبير الذي نتصوره فيما بعض الصعوبات التي لا تؤثر على سيرورة العمل.

المطلب الثاني : مناقشة نتائج التحليل إختبار الفرضيات

قبل إختبار الفرضيات وتطبيق الأدوات الإحصائية والإختبارات يجب أولا معرفة ما إذا كانت البيانات تتبع توزيعا طبيعيا أو لا ، ولأن حجم العينة يفوق 30 إذا البيانات تقترب للتوزيع الطبيعي وسوف نتأكد من ذلك من خلال إختبارات شايبرو وسميرنوف وذلك قصد معرفة تطبيق الإختبارات المناسبة.

الفرع الاول : إختبار التوزيع الطبيعي

نستخدم هذا الإختبار لمعرفة ما إذا كانت البيانات تتبع توزيعا طبيعيا أولا ولمعرفة ذلك نستخدم إختبارين معروفين هما Kolmogorov-Smirnov وإختبار Shapiro-Wilk وهذا بوضع الفرضيتين التاليتين عند مستوى دلالة 0.05 :

H_0 : البيانات تتبع توزيعا طبيعيا

H_1 : البيانات لا تتبع توزيعا طبيعيا

في دراستنا لدينا ثلاثة أبعاد خاصة بالولاء التنظيمي ومحورين المحور الأول هو الولاء التنظيمي إجمالاً بأبعاده الثلاثة والمحور الثاني هو ضغوطات العمل ، وبعد إدخال البيانات للبرنامج الإحصائي spss تحصلنا على النتائج التالية:

الجدول رقم (16): إختبار التوزيع الطبيعي

إختبار شايبرو		إختبار سميرنوف		المحاور والأبعاد
مستوى الدلالة	قيمة الإحصائية	مستوى الدلالة	قيمة الإحصائية	
0.053	0.952	0.087	0.150	ولاء العاطفي
0.135	0.964	0.085	0.117	ولاء المستمر
0.068	0.957	0.055	0.152	ولاء الأخلاقي
0.540	0.980	0.200	0.084	المحور الاول ولاء التنظيمي
0.068	0.935	0.200	0.087	المحور الثاني ضغوطات العمل

المصدر: من إعداد الطالبة باعتماد على برنامج spss

من نتائج الجدول نلاحظ أن القيم المعنوية لإحصائية سميرونوف للمحاور والأبعاد كانت كلها بمستوى معنوية أكبر من 0.05 مما يجعلنا نقبل بالفرض الصفري أي أن البيانات تتبع توزيعاً طبيعياً حسب اختبار سميرونوف ، وبنفس الطريقة وحسب معنوية القيم الإحصائية شابيرو فكانت كلها أكبر من 0.05 أي كل البيانات تتبع توزيعاً طبيعياً وبنفس الحالة نقبل بالفرض الصفري القائل أن البيانات تتبع توزيعاً طبيعياً . وبعد إختبار الطبيعة ووجدنا أن البيانات تتوزع طبيعياً وجب علينا إستخدام الإختبارات المعلمية للدراسة

الفرع الثاني : إختبار المعلمية

تستخدم هذه الإختبارات في حالة واحدة عندما تكون البيانات تتبع توزيعاً طبيعياً والعينة كبيرة ومن بين أهم هذه الإختبارات هي إختبار t لعينتين مستقلتين ، وإختبار تحليل التباين الأحادي ANOVA ، وفي دراستنا سوف نختبر ثلاث أنواع من الفرضيات وهي فرضية العلاقة ، وفرضية الفرق ، وفرضية التأثير . فرضية العلاقة نستخدم فيها اختبار معامل الارتباط بيرسون لأن التوزيع طبيعياً ، بينما فرضية الفرق نستخدم فيها اختبار t لعينتين مستقلتين ، واختبار ANOVA ، أما فرضية التأثير سوف نستخدم الانحدار المتعدد . أولاً / اختبار فرضيات العلاقة : سوف نقوم هنا بحساب مصفوفة الارتباطات لبيرسون لأن التوزيع طبيعياً نختبر معامل الارتباط لمعرفة الدلالة الإحصائية له كالتالي :

$$H_0: \text{لا توجد علاقة بين المتغيرات } r = 0$$

$$H_1: \text{توجد علاقة بين المتغيرات } r \neq 0$$

من مخرجات spss تحصلنا على الجدول التالي :

الجدول رقم (17): معامل الإرتباط بين متغيرات الدراسة

إجمالي محور ضغوطات العمل		أبعاد الولاء التنظيمي
مستوى الدلالة	معامل الإرتباط	
0.222	0.176	بعد الولاء العاطفي
0.625	0.071	بعد الولاء المستمر
0.077	0.295	بعد الولاء الاخلاقي
0.195	0.186	إجمالي المحور الأول الولاء التنظيمي

المصدر من إعداد الطالبة بناء على مخرجات SPSS (انظر الملحق 03)

من خلال الجدول السابق وجدنا ما يلي:

❖ العلاقة بين بعد الولاء العاطفي وإجمالي ضغوطات العمل كانت طردية ضعيفة ومعامل الارتباط مساوي إلى (0.176) وهذا الارتباط ليست له دلالة إحصائية عند مستوى دلالة 5% ، لأن قيمة sig=0.222 وهي أكبر من 0.05 أي نقبل بالفرض الصفري.

❖ العلاقة بين بعد الولاء المستمر وإجمالي ضغوطات العمل كانت طردية ضعيفة جدا ، حيث بلغ معامل الارتباط (0.071) وهو ليست له دلالة إحصائية عند مستوى 5% ، لأن قيمة $\text{sig} = 0.625$ وهي أكبر من 0.05، اي نقبل الفرض الصفري .

❖ العلاقة بين بعد الولاء الأخلاقي وإجمالي ضغوطات العمل طردية متوسطة لان معامل الارتباط يساوي (0.295) وهذا الارتباط ليست له دلالة إحصائية عند مستوى 5% لأن قيمة $\text{sig} = 0.077$ وهي أكبر من 0.05 أي نقبل الفرض الصفري.

❖ وجدنا أن معامل الارتباط بين بعد إجمالي أبعاد الولاء التنظيمي وإجمالي ضغوطات العمل يساوي (0.186) وهو ارتباط طردي ضعيف وليست دلالة إحصائية عند مستوى 5% ، نظرا لأن قيمة $\text{sig} = 0.195$ وهي أكبر من 0.05 أي نقبل الفرض الصفري.

كنتيجة نهائية نقول انه ليست هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين أبعاد الولاء التنظيمي و وضغوطات العمل في المؤسسة للصحة الجوارية بمتليلي ولاية غرداية .

ثانيا/ اختبار فرضيات الفرق : لاستخدام هذا الاختبار لدينا اختبارين مهمين هما اختبار t لعينتين مستقلين ، واختبار تحليل التباين الاحادي ANOVA كما يلي :

1- اختبار t لعينتين مستقلين: هذا الاختبار من الاختبارات المعلمية ويستخدم لمعرفة الفروقات في متوسطات اجابات العينة حسب خاصية تقسم العينة إلى قسمين فقط ، وفي دراستنا توجد خاصية واحدة تقسم العينة لقسمين وهي الجنس ، اذا ستكون هناك فرضية رئيسية واحدة وفرضيتين جزئيتين .

1-1/ الفرضية الرئيسية : لا توجد فروقات بين متوسطات إجابات العينة ترجع الى جنس المستجوب ، وانطلاقا من هذه الفرضية سوف نقسمها الى فرضيتين جزئيتين.

1-2/ الفرضية الجزئية الاولى : لا توجد فروقات بين متوسطات اجابات العينة على ابعاد الولاء التنظيمي ترجع الى جنس المستجوب .

1-3/ الفرضية الجزئية الثانية : لا توجد فروقات بين متوسطات اجابات العينة على ضغوطات العمل ترجع الى جنس المستجوب.

ولالإجابة على كل هذه الفرضيات استخدمنا اختبار t للاستقلالية للمحورين مع متغيرة الجنس ، وتحصلنا على الجدول التالي الشامل من مخرجات spss عند مستوى دلالة 0.05 كما يلي :

الجدول رقم (18) إختبار t لإجمالي المحاور مع الجنس

الأقسام	إختبار تجانس التباين F	مستوى دلالة	إختبار t لعينتين مستقلتين	مستوى دلالة
أبعاد الولاء التنظيمي	0.114	0.737	-0.137	0.892
ضغوطات العمل	0.814	0.371	0.902	0.372

المصدر : من إعداد الطالبة بناء على مخرجات البرنامج الإحصائي SPSS (انظر الملحق 03)

من الجدول السابق نلاحظ أن قيمة إختبار التجانس للمحور الأول $F = 0.114$ وهي ليست معنوية عند مستوى دلالة 0.05 لأن القيمة المعنوية أكبر من 0.05 أي أن التباين متساوي ونقبل الفرض الصفري القائل أن التباين متساوي أي أن العينتين من مجتمعين غير مختلفين ومنه نختار السطر الأول في جدول إختبارات للاستقلالية (انظر الملحق)، وكذلك بالنسبة لمحور ضغوطات العمل الذي نقبل فيه الفرض الصفري لأن القيمة المعنوية لقيمة F أكبر من 0.05 ومنه نقول ان التباين متساوي ونختار السطر الأول من جدول الإختبارات للاستقلالية .

وبناء على إختبار التجانس كانت نتائج الإختبارات t كانت كما يلي وعلى الترتيب (-0.137، 0.902) وكلها بمستويات معنوية كالاتي وعلى الترتيب (0.372، 0.892) وكلها أكبر من 0.05، مما يعني قبول كل الفرضيات الجزئية القائلة بأنه لا توجد فروقات بين متوسطات إجابات العينة على المحورين ترجع جنس المستجوب، وعليه لا توجد هناك إختلاف بين إجابات العينة للمحورين وهذا منطقي كون العينتين غير مستقلتين.

2- إختبار تحليل التباين الأحادي : هذا الإختبار من الإختبارات المعلمية ويستخدم لمعرفة الفروقات في متوسطات إجابات العينة حسب خاصية تقسيم العينة إلى أكثر من قسمين، وفي دراستنا ثلاثة خواص تقسم العينة لأكثر من قسمين هما (العمر، الوظيفة، الخبرة)، إذا ستكون هناك ثلاثة فرضيات رئيسية وكل فرضية متبوعة بفرضيتين جزئيتين كالاتي :

1-2/ الفرضية الرئيسية الأولى : لا توجد فروقات بين متوسطات إجابات العينة ترجع إلى خاصية العمر، وإنطلاقاً من هذه الفرضية سوف نقسمها إلى فرضيتين جزئيتين .

2-2/ الفرضية الجزئية الأولى : لا توجد فروقات بين متوسطات إجابات العينة على أبعاد الولاء التنظيمي ترجع للعمر .

3-2/ الفرضية الجزئية الثانية : لا توجد فروقات بين متوسطات إجابات العينة على ضغوطات العمل ترجع للعمر .

ولالإجابة على كل هذه الفرضيات إستخدمنا إختبار ANOVA للمحورين مع متغيرة العمر، وتحصلنا على الجدول التالي الشامل من مخرجات spss عند مستوى دلالة 0.05 كما يلي :

الجدول رقم (19): اختبار الفروق ANOVA بين محاور الدراسة تبعا للعمر

الأقسام	اختبار ANOVA	مستوى دلالة
ابعاد الولاء التنظيمي	1.577	0.208
ضغوطات العمل	2.780	0.052

المصدر : من إعداد الطالبة بناء على مخرجات SPSS (انظر الملحق 03)

من نتائج الإختبار كانت القيمة الإحصائية F للمحورين على التوالي كما يلي (1.577 ، 2.780) و كلها بمستويات معنوية على التوالي (0.208 ، 0.052) وهي أكبر من 0.05 مما يجعلنا بقبول كل الفرضيات الجزئية بأنه لا توجد فروقات بين متوسطات إجابات العينة على محاور الدراسة ترجع إلى خاصية العمر .

4-2/ الفرضية الرئيسية الثانية: لا توجد فروقات بين متوسطات إجابات العينة ترجع إلى خاصية الخبرة ، وإطلاقاً من هذه الفرضية سوف نقسمها إلى فرضيتين جزئيتين .

5-2/ الفرضية الجزئية الاولى: لا توجد فروقات بين متوسطات إجابات العينة على أبعاد الولاء التنظيمي ترجع للخبرة .

6-2/ الفرضية الجزئية الثانية: لا توجد فروقات بين متوسطات إجابات العينة على ضغوطات العمل ترجع للخبرة .

ولالإجابة على كل هذه الفرضيات إستخدمنا إختبار ANOVA للمحورين مع متغيرة الخبرة ، وتحصلنا على الجدول التالي الشامل من مخرجات spss عند مستوى دلالة 0.05 كما يلي :

الجدول رقم (20): اختبار الفروق ANOVA بين محاور الدراسة تبعا للخبرة

الأقسام	اختبار ANOVA	مستوى دلالة
ابعاد الولاء التنظيمي	0.710	0.551
ضغوطات العمل	1.194	0.322

المصدر : من إعداد الطالبة بناء على مخرجات SPSS (انظر الملحق 03)

من نتائج الإختبار كانت قيمة الإحصائية F للمحورين على التوالي كما يلي (0.710 ، 1.194) و كلها بمستويات معنوية على التوالي (0.551 ، 0.322) وهي أكبر من 0.05 مما يجعلنا بقبول كل الفرضيات الجزئية بأنه لا توجد فروقات بين متوسطات إجابات العينة على محاور الدراسة ترجع إلى خاصية الخبرة عند مستوى دلالة 0.05.

2-7/ الفرضية الرئيسية الثالثة: لا توجد فروقات بين متوسطات إجابات العينة ترجع إلى خاصية الوظيفة وإنطلاقاً من هذه الفرضية سوف نقسمها إلى فرضيتين جزئيتين .

2-8/ الفرضية الجزئية الأولى: لا توجد فروقات بين متوسطات إجابات العينة على أبعاد الولاء التنظيمي ترجع للوظيفة .

2-9/ الفرضية الجزئية الثانية: لا توجد فروقات بين متوسطات إجابات العينة على ضغوطات العمل ترجع للوظيفة .

ولالإجابة على كل هذه الفرضيات استخدمنا اختبار ANOVA للمحورين مع متغيرة الوظيفة ، وتحصلنا على الجدول التالي الشامل من مخرجات spss عند مستوى دلالة 0.05 كما يلي :

الجدول رقم (21): اختبار الفروق ANOVA بين محاور الدراسة تبعا للوظيفة

الأقسام	اختبار ANOVA	مستوى دلالة
ابعاد الولاء التنظيمي	2.750	0.074
ضغوطات العمل	0.800	0.455

المصدر : من إعداد الطالبة بناء على مخرجات SPSS (انظر الملحق 03)

من نتائج الإختبار كانت قيمة الإحصائية F للمحورين على التوالي كما يلي (2.750 ، 0.800) و كلها بمستويات معنوية على التوالي (0.074 ، 0.455) وهي أكبر من 0.05 مما يجعلنا بقبول كل الفرضيات الجزئية بأنه لا توجد فروقات بين متوسطات إجابات العينة على محاور الدراسة ترجع إلى خاصية الوظيفة عند مستوى دلالة 0.05.

ثالثا : فرضية التأثير: من خلال فرضيات التأثير سوف نحاول الإجابة على فرضيات الدراسة ، والمتمثلة في الفرضيات الرئيسية التالية باستخدام معادلة الانحدار البسيط بين كل من إجمالي محور أبعاد الولاء التنظيمي كمتغير مستقل ، ومحور ضغوطات العمل كمتغير تابع ثم بعد ذلك نبين تأثير كل بعد من أبعاد الولاء التنظيمي على إجمالي محور ضغوطات العمل كما يلي :

1- إختبار الأثر باستخدام الإنحدار البسيط بين إجمالي أبعاد الولاء التنظيمي و ضغوطات العمل :

في هذا العنصر سوف نستخدم معادلة الإنحدار البسيط بين محور الولاء التنظيمي إجمالاً مع محور ضغوطات العمل عبر طرح الفرضية الرئيسية التالية :

الفرضية الصفرية الرئيسية H_0 : لا يوجد اثر ذو دلالة إحصائية لأبعاد الولاء التنظيمي على ضغوطات العمل في المؤسسة للصحة الجوارية بتمليلي ولاية غرداية .

لاختبار هذه الفرضية تم استخدام تحليل الإنحدار البسيط، كما هو موضح في الجدول التالي :

الجدول رقم (22) : نتائج إختبار أثر ابعاد الولاء التنظيمي على ضغوطات العمل

المتغير التابع	(R)	(R2)	F	DF	Sig	β	Sig
	الارتباط	معامل التحديد	المحسوبة	درجات الحرية	مستوى الدلالة	معامل الانحدار	مستوى الدلالة
ضغوطات العمل Y	0.186	0.035	1.724	1	0.195	0.129	0.195
				48			
				49			

المصدر : من إعداد الطالبة بناء على مخرجات SPSS (انظر الملحق 04)

معادلة الإنحدار البسيط كانت كالآتي :

$$Y=2.711+0.129X$$

$$T=(7.520) .(1.313)$$

تشير النتائج الجدول السابق وفقا لآراء أفراد عينة الدراسة عدم وجود أثر ذو دلالة إحصائية لعناصر الولاء التنظيمي على ضغوطات العمل في المؤسسة للصحة الجوارية إذ بلغ معامل ارتباط (r = 0.186) وهو ارتباط طردي ضعيف عند مستوى دلالة 5% ، أما معامل التحديد R^2 بلغ (0.035) حيث أن 5.3% من التغير في ضغوطات العمل يرجع للتغير في عناصر الولاء التنظيمي ، وقد بلغت قيمة درجة التأثير ($\beta = 0.129$) ، وهذا يعني أن الزيادة بدرجة واحدة في الاهتمام بعناصر الولاء التنظيمي بمكوناتها يؤدي الي زيادة ضغوطات العمل بقيمة (0.129). ويؤكد معنوية أثر عناصر إدارة المعرفة على الثقافة التنظيمية قيمة F المحسوبة والتي بلغت (1.724=F) وهي ليست دالة إحصائية بمستوى معنوية 5% لان قيمة (sig = 0.195) ، وهذا يؤكد صحة قبول الفرضية الرئيسية وعليه نقبل الفرضية الصفرية ونقول لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لعناصر الولاء التنظيمي على ضغوطات العمل في المؤسسة للصحة الجوارية عند مستوى دلالة 5%.

3-2- إختبار الأثر باستخدام الانحدار المتعدد بين أبعاد عناصر الولاء التنظيمي وضغوطات العمل

ولبيان درجة تأثير كل بعد من أبعاد عناصر الولاء التنظيمي في مؤسسة للصحة الجوارية على ضغوطات العمل ، تم استخدام الانحدار المتعدد ، عبر طرح الفرضية الرئيسية التالية :

الفرضية الصفرية الرئيسية H_0 : لا يوجد أثر ذي دلالة إحصائية لأبعاد الولاء التنظيمي المتمثلة في

(الولاء العاطفي ، الولاء المستمر ، الولاء الأخلاقي) على ضغوطات العمل في المؤسسة للصحة الجوارية بمتليي

ونتائج الإختبار موضحة بالجدول التالي :

الجدول رقم (23) نتائج الإنحدار المتعدد لأبعاد الولاء التنظيمي على ضغوطات العمل

المتغير التابع	(R)	(R2)	F	DF	Sig	β	Sig
الإرتباط	معامل	المحسوبة	درجات الحرية	مستوى	معامل الإنحدار	مستوى	الدلالة
ضغوطات العمل Y	0.369	0.136	2.411	3	0.079	ولاء العاطفي	0.087
				46		ولاء المستمر -	0.220
				49		ولاء الأخلاقي	0.337
							0.443
							0.115
							0.057

المصدر : من إعداد الطالبة بناء على مخرجات SPSS

معادلة الإنحدار المتعدد كانت كالآتي :

$$\hat{Y} = 2.369 + 0.087X_1 + 0.220X_2 + 0.337X_3$$

$$T = (6.025) (0.774) (1.607) (2.228)$$

تشير النتائج بالجدول السابق وفق آراء أفراد عينة الدراسة على عدم وجود أثر ذو دلالة إحصائية لأبعاد الولاء التنظيمي على ضغوطات العمل في المؤسسة الجوارية للصحة ، إذ بلغ معامل إرتباط (0.369) وهو إرتباط طردي متوسط ، أما معامل التحديد فقد بلغ (0.136) أي أن 13.6% من التغير في ضغوطات العمل ناتج عن تغير في الإهتمام بولاء التنظيمي وأبعادها ، كما بلغت قيمة التأثير (β1=0.087) لبعده الولاء العاطفي أي أن الزيادة بوحدة واحدة في بعد الولاء العاطفي يؤدي إلى الزيادة في ضغوطات العمل في المؤسسة للصحة الجوارية 08.7% ، أما عن قيمة التأثير لبعده الولاء المستمر فقد بلغ (β2=0.220) وهذا يعني أن الزيادة بوحدة واحدة في الولاء المستمر لدى مؤسسة للصحة الجوارية يؤدي إلى الزيادة في ضغوطات العمل بـ 22% ، وبالنسبة لبعده الولاء الأخلاقي فقد بلغت قيمة التأثير (β3=0.337) مما يعني أن الزيادة في الإهتمام ببعده الولاء الأخلاقي كعنصر من عناصر ولاء التنظيمي في زيادة ضغوطات العمل بـ 33.7% .

الإستنتاج: من خلال العلاقة الإنحدارية وبناء على ما وجدنا من إجابات أفراد العينة توصلنا إلى نتيجة مفادها أن ليس هناك أثر ذو دلالة إحصائية للولاء التنظيمي على ضغوط العمل في مؤسسة الصحة الجوارية بمتليلي ، مما يعني أن الولاء التنظيمي ليست له علاقة بضعفات العمل أو كما قلنا سابقا أن لا أثر لضغوطات العمل في مؤسسة الصحة الجوارية .

خلاصة الفصل :

خلال هذا الفصل تم إسقاط الجانب النظري على المؤسسة العمومية للصحة الجوارية بتمثيلي التي تم إجراء الدراسة الميدانية فيها، حيث قمنا بتعريف المؤسسة و تبيان هيكلها التنظيمي و عرض لأهم الوحدات التابعة لها وما تقدمه من خدمات عبر تراب البلدية، حيث إعتمدنا على الإستبيان كأداة للدراسة و التي تم تفصيل عباراتها في هذا الفصل وقد جري توزيعها على عمال المؤسسة محل الدراسة، وتوصلنا في هذا الفصل إلى معرفة واقع الولاء التنظيمي لدى المؤسسة من خلال أبعاده وتبين لنا من خلال التحليل الإحصائي بإستخدام **SPSS** إلى عدم وجود أثر للولاء التنظيمي على ضغوط العمل لدى عينة المدروسة التي كانت نتيجة إجابة على الإشكالية الرئيسية للدراسة.

خاتمة

خاتمة

خاتمة:

ختاماً تناولنا في هذه المذكرة من خلال طرح الإشكالية: مامدى تأثير الولاء التنظيمي في تخفيف ضغوط العمل لمجموعة من المفاهيم و الأدبيات النظرية المتعلقة بمتغيرات الدراسة بالإضافة إلى عرض مجموعة من الدراسات السابقة التي كانت لها علاقة بالموضوع و التطرق إلى الجانب الميداني الذي شمل كل من الطريقة و الإجراءات المتبعة في الدراسة، حيث تم عرض بعض النتائج المتوصل إليها.

النتائج :

من خلال الدراسة الميدانية توصلنا في نهاية البحث إلى جملة من النتائج أهمها:

- يوجد مستوى من الولاء التنظيمي في المؤسسة محل الدراسة من وجهة نظر عينة
- يوجد مستوى من ضغوط العمل في المؤسسة محل الدراسة من وجهة نظر عينة
- لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين أبعاد الولاء التنظيمي وضغوطات العمل في المؤسسة للصحة الجوارية بمتليلي ولاية غرداية .
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات إجابات العينة تعزى الى جنس المستجوب.
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات اجابات العينة تعزى الى خاصية العمر .
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات اجابات العينة تعزى الى خاصية الخبرة .
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات اجابات العينة تعزى الى خاصية الوظيفة
- لا يوجد اثر ذو دلالة إحصائية لأبعاد الولاء التنظيمي على ضغوطات العمل في المؤسسة للصحة الجوارية بمتليلي ولاية غرداية.

التوصيات:

إعتماداً على نتائج الدراسة ولتتمين البحث نتقدم ببعض التوصيات التي نضعها بين يدي المسؤولين على المؤسسة الإستشفائية إعتقاداً منا أنها ستفيدهم في معرفة أثر الولاء التنظيمي في تخفيف ضغوط العمل الذي انصب بحثنا عليها ومن أهمها:

- ضمان ولاء العامل يتطلب من المسير الإهتمام بالجانب النفسي و العاطفي للعمال لتعزيز الشعور بالفخر لديه وزيادة إنتمائه للمؤسسة .
- تقديم المساندة والتحفيز للبقاء المستمر في المؤسسة.

خاتمة

- يجب على المؤسسة تخفيف عبء العمل وتقليل ساعات العمل والعمل بالمناوبات.
- تحسين ظروف العمل (التهوية، والإضاءة المناسبة، ومكان العمل).
- تنويع وتوزيع المهام والإبتعاد عن الاعمال الروتينية .
- توصي الدراسة على خلق أجواء عمل مناسبة لتعزز الولاء التنظيمي لدى العاملين، وتحسين معارفهم، والسعي على تطوير قدراتهم، ودافعيتهم للعمل، والسعي إلى تحقيق المناخ الذي يساعد على انتمائهم للمنظمة.

آفاق الدراسة :

لأن موضوع بحثنا متعدد الجوانب ولا يمكن لهذه الدراسة أن توفيقها فإننا نعتقد أنها يمكن أن تفتح شهية الباحثين إلى تناول الموضوع من جوانب أخرى حتى تكتمل صورته وأهم المحاور التي نرى أنها يمكن أن تكون محاور بحوث مستقبلية نقترح منها:

- إدارة ضغوط العمل ودورها في تخفيف عبء العمل.
- الولاء التنظيمي وعلاقته ببرجعية المؤسسة.
- دور الولاء التنظيمي في كفاءة إتخاذ القرار.

قائمة المصادر

و المراجع

أولا: المراجع باللغة عربية

أ-الكتب

1. إسماعيل محمود علي الشرقاوي ، إدارة الأعمال من منظور إقتصادي ، ط 1 ، دار غيداء للنشر والتوزيع ، 1437 هـ /2016 م .
2. عمر وأحمد بدران ، إستراتيجيات رجال الأعمال للسيطرة على الضغوط النفسية ، ط 1 ، مكتبة حزيرة الورد ، مصر .
3. فاروق السيد عثمان ، القلق وإدارة الضغوط النفسية ، ط 1 ، دار الفكر العربي ، القاهرة ، 1421 هـ/2001 م
4. فاروق عبده فليه وآخرون ، السلوك التنظيمي في إدارة المؤسسات التعليمية ، ط 1 ، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة ، 1426/2005 .
5. محمود عبد الفتاح رضوان ، مهارات التكيف مع ظروف العمل ، ط 1 ، المجموعة العربية للتدريب و النشر ، القاهرة ، مصر ، 2002
6. محمود الفاتح ، بشير المغربي ، السلوك التنظيمي ، ط1 دار الجنان للنشر والتوزيع ، الاردن ، 2016 .
7. معن محمود عياصرة وآخرون ، إدارة الصراع والأزمات وضغوط العمل والتغيير ، ط 1 ، دار حامد للنشر والتوزيع ، عمان ، 2008 .
8. منصور محمد ، إسماعيل العريقي ، السلوك التنظيمي ، ط2 ، دار الكتاب الجامعي ، صنعاء ، 1435/2013 .

ب-البحوث العلمية:

1. ابن خروور خير الدين ، علاقة ضغوط العمل بالرضا الوظيفي للمدرسين ، رسالة ماجستير غير منشور ، كلية العلوم الإجتماعية والإنسانية ، جامعة محمد خيضر - بسكرة ، 2011/2010 .
2. أحمد سوسي ، تأثير الثقافة التنظيمية على الولاء التنظيمي للعاملين بالمؤسسة ، دكتوراء في العلوم الإجتماعية والإنسانية ، جامعة ويان غاشور جلفة ، 2018/2017 .
3. أماني محمد زيدان ، أثر جودة حياة العمل في مستوى الولاء التنظيمي ، رسالة ماجستير غير منشور ، كلية الإقتصاد جامعة دمشق ، سوريا ، 1437 م / 1438 هـ ، 2017/2016 .
4. إيهاب أحمد عويضة ، أثر الرضا الوظيفي على الولاء التنظيمي لدى العاملين في المنظمات الأهلية ، رسالة ماجستير غير منشور ، في كلية التجارة ، الجامعة الاسلامية ، غزة /1429 هـ /2008 م .
5. بسام محمد ظاهر حسان ، واقع العلاقة بين العوامل التنظيمية والولاء التنظيمي وسبل تنميتها لدى العاملين ، رسالة ماجستير غير منشور، عمادة الدراسات العليا ، جامعة القدس ، فلسطين ، 1429 هـ 2008م

قائمة المصادر والمراجع

6. شريط الشريف محمد ، الإتصال التنظيمي وعلاقته بالولاء التنظيمي ، رسالة ماجستير غير منشور ، كلية العلوم الإنسانية والعلوم الإجتماعية ، جامعة منتوري محمود قسنطينة ، 2009/2008 .
7. شلابي وليد ، دور الولاء التنظيمي في تنمية سلوك المواطنة التنظيمية ، رسالة الماجستير غير منشور ، كلية العلوم الإنسانية والإجتماعية ، جامعة محمد خيضر بسكرة ، 2016/2015 .
8. عاشور خديجة ، ضغوط العمل وانعكاساتها على أداء الهيئة الإدارية في المنظمة الجزائرية ، أطروحة دكتوراه ، كلية العلوم الإنسانية والإجتماعية ، جامعة محمد خيضر - بسكرة ، 2015 / 2014 .
9. عبد الحكيم أحمد مهنا الحراحشة، أثر ضغوط العمل على أداء الاطباء في المستشفيات الحكومية ، رسالة الماجستير غير منشور كلية إدارة المال والأعمال ، جامعة آل البيت ، الأردن 2014 .
10. عبد القادر سعيدينات ، ضغوط العمل وأثرها على أداء الموظفين ، رسالة ماجستير غير منشور ، كلية التجارة قسم إدارة اعمال ، الجامعة الإسلامية غزة - فلسطين ، 1430 هـ / 2009 م .
11. عثمان مريم ، الضغوط المهنية وعلاقتها بدافعية الإنجاز ، رسالة ماجستير غير منشور ، كلية العلوم الإنسانية والإجتماعية ، جامعة الإخوة منتوري - قسنطينة ، 2010-2009 .
12. عيسى إبراهيم المعشر ، أثر ضغوط العمل على أداء العاملين ، رسالة ماجستير غير منشور ، كلية العلوم الإدارية والمالية ، جامعة الشرق الوسط للدراسات العليا ، الارد ، 2009 .
13. كرمي كريمة ، التغيير التنظيمي وأثره على الولاء التنظيمي ، رسالة الماجستير غير منشور، كلية الأدب والعلوم الإنسانية والإجتماعية ، جامعة باجي مختار -عنابة ، 2010/2009 .
14. لبني زيد خالد الساكت ، أثر ضغوط العمل على الأداء الوظيفي ، رسالة ماجستير غير منشور، كلية الأعمال قسم الإدارة ، جامعة عمان العربية ، الاردن ، 2014 .
15. لعجاليية يوسف ، مصادر ضغوط العمل لدى عمال الصحة وسبل مواجهتها في المصالح الإستعجالية ، رسالة ماجستير غير منشور ، كلية العلوم الإنسانية والإجتماعية ، جامعة محمد خيضر بسكرة ، 2015/ 2014 ،
16. ماهر علي الصالح السالم ، الولاء التنظيمي لدى مدرسي التعليم الثانوي العام وعلاقته بالمشاركة في إتخاذ القرار ، رسالة ماجستير غير منشور ، كلية التربية ، جامعة دمشق ، 2015/2014 .
17. محمد صلاح الدين أبو العلا ، ضغوط العمل وأثرها على الولاء التنظيمي ، رسالة الماجستير غير منشور ، كلية التجارة قسم إدارة الأعمال ، جامعة الإسلامية غزة فلسطين ، 1430 هـ/ 2009 م .
18. يزن رزق محمود قاسم ، أثر تمكين العاملين في تحقيق ضغوط العمل في مستشفى الملك المؤسس عبد الله الجامعي ، رسالة ماجستير غير منشور، كلية الإقتصاد والعلوم الإدارية ، جامعة آل البيت ، 2019/2018 .

19. القيمة الإحصائية (Sig): أو ما يسمى ب (إحتمال الخطأ) (P-value): تظهر في مخرجات البرامج الإحصائية مثل برنامج Spss، وعلى أساسها يتم إختبار دلالة الإحصائية لنتائج الدراسة الميدانية نقلا عن عبد الكريم بوحفص: الأساليب الإحصائية وتطبيقاتها يدويا وباستخدام Spss، الجزء 02، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2013.
20. مستوى الدلالة الإحصائية (0.05) وهي قيمة يختارها الباحث في بحثه وعادة في دراسات العلوم الإنسانية والاجتماعية يتم إختبار مستوى الدلالة شائع الإستخدام وهو 0.05 ويعني ذلك أن الباحث يشك في النتائج الميدانية بنسبة 5% ويعني ذلك أن الإحتمال المقبول بالخطأ في المعايينة، يجب ألا يزيد عن 0.05 أو بمعنى آخر يُقبل مقدار خطأ في صحة النتائج اذا كانت قيمة sig لا تزيد عن 0.05، نقلا عن عبد الكريم بوحفص: الأساليب الإحصائية وتطبيقاتها يدويا وباستخدام Spss، الجزء 02، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2013.

ح- المجالات والملتقيات :

1. محمد بن غربي ، أثر الضغوط المهنية على الولاء التنظيمي لدى الأخصائي النفسي ، مجلة الباحث في العلوم الإنسانية والاجتماعية ، العدد 1121-2170 ، جامعة أوبوكر بلقايد تلمسان (الجزائر) ، 2020 .
2. ليلي صالح حسين الطالب ، أثر ضغوط العمل على الأداء الوظيفي ، المجلة العربية للنشر العلمي ، الإصدار الخامس العدد خمسون ، مجلس الخدمات المشتركة ، 2022 .
3. حدة متلف، ضغوط العمل وأثرها على أداء أعمال الصحة ، دراسة ميدانية ، مجلة الإقتصاد الصناعي ، المجلد 12 / العدد : 01 ، 2022 .
4. حربوش سمية ، الصحة والمرض بمنظار علم النفس الصحة ، مجلة روافد كلية العلوم الانسانية والاجتماعية ، العدد ثاني ، جامعة سطيف ، ديسمبر 2017.
5. بن محمود بوعلام ، تسيير المؤسسات العمومية للصحة في الجزائر بين تحديات الواقع ومقاربات التحديث ، ملتقى الوطني الاول حول تسيير الصحي كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التجارية وعلوم التسيير ، جامعة قلمة .

ثانيا :المراجع باللغة الاجنبية :

1. Smruti Rekha Sahoo.Management of Stress at Workplace,Global Journal of Management and Business Research: AAdministration and Management, Volume 16 Issue 6 Version 1.0 Year 2016., Type: Double Blind Peer Reviewed International Research Journal, Publisher: Global Journals Inc. (USA),3

الملاحق

ملحق رقم (01)

الاستبيان قبل التحكيم

وزارة التعليم والبحث العلمي

جامعة غرداية

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم علوم التسيير



الاخ الفاضل / الاخت الفاضلة

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته

في إطار التحضير لمذكرة نهاية الدراسة لنيل شهادة ماستر في علوم التسيير حول موضوع " أثر الولاء التنظيمي في تخفيف ضغوط العمل دراسة حالة المؤسسة العمومية للصحة الجوارية " ولكونكم المعنيين بالأمر والأخذ من غيركم على تشخيص الواقع وتقديم البيانات الحقيقية، لذا نتوجه إليكم بهذه الاستبانة راجين منكم قراءتها بتمعن ابداء رأيكم جميع فقراتها بوضوح ودقة وذلك بوضع علامة (X) في الخانة التي تمثل رأيكم علما أن المعلومات الواردة في الاستبانة هي فقط لأغراض البحث العلمي وسيتم التعامل معها بسرية تامة.

إشراف الاستاد: د. شنيبي عادل

من اعداد الطالبة : مصطفى راجمة

البيانات الشخصية:

- 1- الجنس: ذكر () أنثى ()
- 2- الفئة العمرية: أقل من 30 سنة () 30 سنة إلى أقل من 40 سنة ()
من 40 سنة إلى أقل من 50 سنة () 50 سنة فأكثر ()
- 3- الحالة الاجتماعية: أعزب/ة () متزوج\ة () مطلق\ة () أرمل\ة ()
- 4- عدد سنوات الخبرة: أقل من 5 سنوات () من 5 سنوات إلى 10 سن ()
من 11 إلى 16 () أكثر من 16 سنة ()
- 5- نوع الوظيفة: () () ()

المحور الاول : ابعاد الولاء التنظيمي

رقم	العبارات	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق بشدة	غير موافق بشدة
الولاء العاطفي						
01	من وجهة نظري افضل هذه المؤسسة العمل بما					
02	الشعور بالفخر والانتماء لهذه المؤسسة					
03	المؤسسة لها مكانة كبيرة في نفسي					
04	الشعور بالعمل في هذه المؤسسة					
05	الشعور بالرغبة في قضاء ما تبقى من الحياة المهنية في المنظمة					
06	احس بارتباط عاطفي بالمؤسسة التي اعمل بها					
الولاء المستمر						
07	ارغب في البقاء والاستمرار بالمؤسسة					
08	شعور بالخوف من ترك العمل في المنظمة لصعوبة الحصول على عمل آخر					
09	شعور بالمزايا المقدمة في المؤسسة اكثر من المقدمة في المنظمات اخرى					
10	الشعور بالاستقرار في وظيفتي ، لانني غير مهددة بانتهاء اعمالي في هذه المؤسسة					
11	حسن اختياري للعمل فيها كان بقناعة شخصية					
الولاء الاخلاقي						
12	اشعر بالتزام اخلاقي يدفعني للاستمرار في عملي					
13	اشعر ادبيا بضرورة الاستمرار في عملي حتى مع وجود عروض عمل افضل في مكان آخر					
14	انظر للمشكلات التي تواجهها المؤسسة على انها جزء من مشكلات الشخصية					
15	الشعور بتنايب الضمير ادا تركت العمل بمهده المؤسسة					

المحور الثاني : ابعاد ضغوط العمل

رقم	العبارات	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
صراع الدور						
01	تتعامل مع أكثر من مجموعة عمل ويوجد اختلاف فيما بينهما					
02	تشعر بتعارض بين كيفية إنجازك للأعمال المطلوبة منك وآرائك الخاصة					
03	اعاني من صراع الادوار بين عملك وواجباتك العائلية					
04	تتلقى في بعض الاحيان توجيهات وتعليمات متناقضة من أكثر من طرف					
05	كثيرا ما تقوم بتأدية اعمال لا تعتبرها جزء من عملك					
عبء الدور						
06	تشعر بالتعب والارهاق عند الانتهاء من العمل					
07	تعاني من توتر الاعصاب بسبب العمل الذي تقوم به					
08	وقت العمل المخصص لا يسمح بأداء كل ما هو مطلوب منك					
09	مدة الراحة الممنوحة اثناء فترة الدوام غير كافية					
10	أكلف بعدة مهام في وقت واحد					
غموض الدور						
11	تنقصك المعارف والمهارات اللازمة لأداء العمل					
12	لا يوجد رئيس مباشر يتم الرجوع اليه وقت الحاجة					
13	تجد صعوبات في الحصول على المعلومات لأداء وظائفك					
14	الاعمال المكلف بها بعيدة عن خبراتك ومهاراتك					
بيئة العمل						
15	الاضاءة والتهوية ودرجة الحرارة في مكتبك غير مناسبة لطبيعة عملك					
16	تعاني من كثرة الضجيج في عملك					
17	تتوفر ظروف الامن والسلامة اثناء عملك					

ملحق رقم (02)

الاستبيان بعد التحكيم

وزارة التعليم والبحث العلمي

جامعة غرداية

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم علوم التسيير



الأخ الفاضل /الأخت الفاضلة

السلام عليكم ورحمة الله تعالى وبركاته.

في إطار التحضير لمذكرة نهاية الدراسة لنيل شهادة ماستر في علوم التسيير حول موضوع " أثر الولاء التنظيمي في تخفيف ضغوط العمل دراسة حالة المؤسسة العمومية للصحة الجوارية " ولكونكم المعنيين بالأمر والأخذ من غيركم على تشخيص الواقع وتقديم البيانات الحقيقية، لذا نتوجه إليكم بهذه الاستبانة راجين منكم قراءتها بتمعن ابداء رأيكم جميع فقراتها بوضوح ودقة وذلك بوضع علامة (X) في الخانة التي تمثل رأيكم علما أن المعلومات الواردة في الاستبانة هي فقط لأغراض البحث العلمي وسيتم التعامل معها بسرية تامة.

إشراف الاستاد: د. شنيبي عادل

الطالبة: مصطفى راجمة

البيانات الشخصية:

- 1- الجنس: ذكر () أنثى ()
- 2- الفئة العمرية: أقل من 30 سنة () 30 سنة إلى أقل من 40 سنة ()
- من 40 سنة إلى أقل من 50 سنة () 50 سنة فأكثر ()
- 3- عدد سنوات الاقدمية: أقل من 5 سنوات () من 5 سنوات إلى 10 سن ()
- من 11 إلى 16 () أكثر من 16 سنة ()
- 4- نوع الوظيفة: متصرف () ممرض () عون اداري ()

المحور الاول : ابعاد الولاء التنظيمي

رقم	العبارات	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق بشدة	غير موافق بشدة
الولاء العاطفي						
01	أفضل العمل في هذه المؤسسة دون غيرها					
02	أشعر بالفخر والانتماء لهذه المؤسسة					
03	المؤسسة لها مكانة كبيرة في نفسي					
04	أشعر بالرغبة في قضاء ما تبقى من الحياة المهنية في المؤسسة					
05	أحس بإرتباط عاطفي بالمؤسسة التي اعلم بها					
الولاء المستمر						
06	أرغب في البقاء والإستمرار بالمؤسسة حتى التقاعد					
07	أشعر بالخوف من ترك العمل في المنظمة لصعوبة الحصول على عمل آخر					
08	أشعر بالمزايا المقدمة في المؤسسة أكثر من المقدمة في المؤسسات الأخرى					
09	أشعر بالإستقرار في وظيفتي ، لانني غير مهددة بإنهاء مهامي					
10	إختياري للعمل في المؤسسة كان بقناعة شخصية					
الولاء الاخلاقي						
11	أتمتع بأخلاقيات المهنية إتجاه وظيفة					
12	أشعر أديبا بضرورة الإستمرار في عملي حتى مع وجود عروض عمل أفضل في مكان آخر					
14	أنظر للمشكلات التي تواجهها المؤسسة على أنها جزء من مشكلات الشخصية					
15	أشعر بتأنيب الضمير إذا تركت العمل بهذه المؤسسة					

المحور الثاني : ابعاد ضغوط العمل

رقم	العبارات	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
01	أتعامل مع أكثر من مجموعة عمل ويوجد إختلاف فيما بينهما					
02	أشعر بتعارض بين كيفية إنجازك للأعمال المطلوبة منك وآرائك الخاصة					
03	أعاني من صراع الأدوار بين عملك وواجباتك العائلية					
04	أتلقي في بعض الأحيان توجيهات وتعليمات متناقضة من أكثر من طرف					
05	كثيرا ما تقوم بتأدية أعمال لا تعتبرها جزء من عملك					
06	أشعر بالتعب والإرهاق عند الإنتهاء من العمل					
07	تعاني من توتر الأعصاب بسبب العمل الذي تقوم به					
08	وقت العمل المخصص لا يسمح بأداء كل ما هو مطلوب مني					
09	مدة الراحة الممنوحة أثناء فترة الدوام غير كافية					
10	أكلف بعدة مهام في وقت واحد					
11	لا يوجد رئيس مباشر يتم الرجوع إليه وقت الحاجة					
12	أجد صعوبات في الحصول على المعلومات لأداء وظائفك					
13	الأعمال المكلف بها بعيدة عن خبراتك ومهاراتك					
14	الإضاءة والتهوية ودرجة الحرارة في مكتبك غير مناسبة لطبيعة عملك					
15	أعاني من كثرة الضجيج في عملك					
16	تتوفر ظروف الأمن والسلامة أثناء عملك					
17	بيئة العمل مريحة بالنسبة لك					

ملحق رقم (03)

قائمة المحكمين

اسم المحكم	الجامعة
طالب أحمد نور الدين	جامعة غرداية
بن أوزينة بوحفص	جامعة غرداية
شنيبي عادل	جامعة غرداية

ملحق رقم : 04 قاعات العلاج للمؤسسة العمومية للصحة الجوارية بمتليلي

الدائرة	البلدية	عيادة	قاعة علاج	وحدات صحية أخرى
		وسط المدينة	الرزقي	الوقاية
			القمقومة	
		الحديقة	السواني	طب العمل
			شعاب لعريق	وحدة الكشف عن الامراض الصدرية
		السوارق	اللبة	وحدة فحص عنق الرحم
			الدخلة	
		لكحيلة	الزاوية	مركز العبور للصحة العقلية
			القعدة	
		سبب	شعاب العرقوب	/
			شعاب العرقوب 2	
			البرج	
			الجديد	
			لحريث	
			المنصورة الجديدة	
عين اللصيق	المنصورة	المنصورة	حي بن النذير	

الملاحق

	حي لمصيف			
	حي الزاوي			
	بوضياف محمد	حاسي لفحل	حاسي الفحل	
الوقاية	لقويغلة	زلفانة	زلفانة	زلفانة
	حي المجاهدين			
	حاسي النور			
	المصالحة			

ملحق رقم 05 مخرجات

SPSS

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.895	5

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.770	5

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.585	4

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.904	14

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.758	17

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.848	31

الملاحق

الجنس

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
ذكر	16	32.0	32.0	32.0
Valid أنثى	34	68.0	68.0	100.0
Total	50	100.0	100.0	

الوظيف

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
متصرف	9	18.0	18.0	18.0
Valid ممرض	19	38.0	38.0	56.0
إداري عون	22	44.0	44.0	100.0
Total	50	100.0	100.0	

العمر

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
سنة 30 من أقل	14	28.0	28.0	28.0
Valid سنة 40 من أقل الى سنة 30	28	56.0	56.0	84.0
سنة 50 من أقل الى سنة 40 من	5	10.0	10.0	94.0
فأكثر سنة 50	3	6.0	6.0	100.0
Total	50	100.0	100.0	

الخبرة

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
سنوات 5 من أقل	16	32.0	32.0	32.0
Valid سنوات 10 الى 5 من	15	30.0	30.0	62.0
سنة 16 الى 11 من	8	16.0	16.0	78.0
سنة 16 من أكثر	11	22.0	22.0	100.0
Total	50	100.0	100.0	

Statistics

	N		Mean	Std. Deviation
	Valid	Missing		
دون المؤسسة هذه في العمل افضل غيرها	50	0	3.6200	1.00793
المؤسسة لهذه والانتماء بالفخر أشعر	50	0	3.8000	.83299

الملاحق

نفسى في كبيرة مكانة لها المؤسسة	50	0	3.6400	1.02539
من تبقى ما قضاء في بالرغبة أشعر	50	0	3.1600	1.18425
المنظمة في المهنية الحياة				
التي بالمؤسسة عاطفي بارتباط احس	50	0	3.4600	1.01439
بها اعمل				
العاطفي، ولاء	50	0	3.5360	.85566

Statistics

	N		Mean	Std. Deviation
	Valid	Missing		
بالمؤسسة والاستمرار البقاء في أرغب	50	0	3.4200	1.26314
التقاعد حتى				
في العمل ترك من بالخوف أشعر				
عمل على الحصول لصعوبة المظمة	50	0	3.1600	1.13137
أخر				
أكثر المؤسسة في المقدمة بالمزايا أشعر	50	0	3.0000	1.17803
الأخرى المؤسسات في المقدمة من				
لأنني ، وظيفتي في بالاستقرار أشعر	50	0	3.9600	.87970
مهامي بانها مهتدة غير				
بقناعة كان المؤسسة في للعمل اختياري	50	0	4.1000	.88641
شخصية				
المستمر، ولاء	50	0	3.5280	.77907

Statistics

	N		Mean	Std. Deviation
	Valid	Missing		
وظيفة إتجاه المهنية بأخلاقيات أتمتع	50	0	4.6200	.49031
في الاستمرار بضرورة ادبيا أشعر				
عمل عروض وجود مع حتى عملي	50	0	3.6400	1.10213
أخر مكان في أفضل				
المؤسسة تواجهها التي للمشكلات أنظر	50	0	3.5600	1.03332
الشخصية مشكلات من جزء انها على				
العمل تركت إذا الضمير بتأنيب أشعر	50	0	3.3200	1.05830
المؤسسة بهذه				
الأخلاقي، ولاء	50	0	3.7850	.63690

Statistics

	N		Mean	Std. Deviation
	Valid	Missing		

الملاحق

عمل مجموعة من اكثر مع أنتعامل بينهما فيما اختلاف ويوجد	50	0	3.6800	1.03884
انجازك كيفية بين بتعارض أشعر الخاصة وأرائك منك المطلوبة للأعمال	50	0	3.4400	.86094
عملك بين الادوار صراع من اعاني العائلية وواجباتك	50	0	2.9000	1.07381
توجيهات الاحيان بعض في أتلقى طرف من اكثر من متناقضة وتعليمات	50	0	3.6200	1.10454
تعتبرها لا اعمال بتأدية تقوم ما كثيرا عملك من جزء	50	0	3.6000	.98974
من الانتهاء عند والارهاق بالتعب أشعر العمل	50	0	3.9200	.82906
العمل بسبب الاعصاب توتر من تعاني به تقوم الذي	50	0	3.3600	1.17387
بأداء يسمح لا المخصص العمل وقت مني مطلوب هو ما كل	50	0	2.9800	1.13371
الدوام فترة اثناء الممنوحة الراحة مدة كافية غير	50	0	2.9400	1.18511
واحد وقت في مهام بعدة اكلف اليه الرجوع يتم مباشر رئيس يوجد لا	50	0	2.5200	.97395
الحاجة وقت على الحصول في صعوبات أجد وظائفك لأداء المعلومات	50	0	2.5200	.95276
خبراتك عن بعيدة بها المكلف الاعمال ومهاراتك	50	0	2.3600	1.00529
في الحرارة ودرجة والتهوية الاضاءة عملك لطبيعة مناسبة غير مكتبك	50	0	2.5800	1.10823
عملك في الضجيج كثرة من اعاني أثناء والسلامة الامن ظروف تتوفر	50	0	3.0400	1.15987
عملك لك بالنسبة مريحة العمل بيئة العمل.ظغوط.2محور	50	0	3.4200	.97080
	50	0	3.6400	1.00529
	50	0	3.1765	.47373

Tests of Normality

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
العاطفي.ولاء	.150	50	.007	.952	50	.043
المستمر.ولاء	.117	50	.085	.964	50	.135
الأخلاقي.ولاء	.152	50	.005	.957	50	.068
التنظيمي.ولاء.1محور	.084	50	.200 [*]	.980	50	.540
العمل.ظغوط.2محور	.087	50	.200 [*]	.935	50	.008

*. This is a lower bound of the true significance.

الملاحق

a. Lilliefors Significance Correction

Correlations

		العاطفي، ولاء	المستمر، ولاء	الأخلاقي، ولاء	ولاء 1 محور التنظيمي	ظغوط 2 محور العمل
العاطفي، ولاء	Pearson Correlation	1	.723**	.618**	.906**	.176
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.222
	N	50	50	50	50	50
المستمر، ولاء	Pearson Correlation	.723**	1	.704**	.918**	.071
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.625
	N	50	50	50	50	50
الأخلاقي، ولاء	Pearson Correlation	.618**	.704**	1	.830**	.295*
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.077
	N	50	50	50	50	50
التنظيمي، ولاء 1 محور	Pearson Correlation	.906**	.918**	.830**	1	.186
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.195
	N	50	50	50	50	50
العمل، ظغوط 2 محور	Pearson Correlation	.176	.071	.295*	.186	1
	Sig. (2-tailed)	.222	.625	.037	.195	
	N	50	50	50	50	50

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Independent Samples Test

		Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means						
		F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
									Lower	Upper
محور 1، ولاء، التنظيمي	Equal variances assumed	.114	.737	-.137	48	.892	-.02862	.20927	-.44939	.39214
	Equal variances not assumed			-.140	31.178	.890	-.02862	.20465	-.44592	.38867
محور 2، ظغوط، العمل	Equal variances assumed	.814	.371	.902	48	.372	.12976	.14389	-.15956	.41908
	Equal variances not assumed			1.063	44.165	.293	.12976	.12205	-.11619	.37571

ANOVA

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
التنظيمي، ولاء 1 محور	Between Groups	2.134	3	.711	1.577	.208
	Within Groups	20.746	46	.451		
	Total	22.880	49			
العمل، ظغوط 2 محور	Between Groups	1.688	3	.563	2.780	.052
	Within Groups	9.309	46	.202		
	Total	10.997	49			

ANOVA

الملاحق

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
التنظيمي، ولاء 1 محور	Between Groups	1.013	3	.338	.710	.551
	Within Groups	21.867	46	.475		
	Total	22.880	49			
العمل، ظفوط، 2 محور	Between Groups	.795	3	.265	1.194	.322
	Within Groups	10.202	46	.222		
	Total	10.997	49			

ANOVA

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
التنظيمي، ولاء 1 محور	Between Groups	2.397	2	1.199	2.750	.074
	Within Groups	20.482	47	.436		
	Total	22.880	49			
العمل، ظفوط، 2 محور	Between Groups	.362	2	.181	.800	.455
	Within Groups	10.634	47	.226		
	Total	10.997	49			

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.186 ^a	.035	.015	.47027

a. Predictors: (Constant) • التنظيمي، ولاء 1 محور

ANOVA^a

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	.381	1	.381	1.724	.195 ^b
1 Residual	10.615	48	.221		
Total	10.997	49			

a. Dependent Variable: العمل، ظفوط، 2 محور

b. Predictors: (Constant) • التنظيمي، ولاء 1 محور

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2.711	.361		7.520	.000
	التنظيمي، ولاء 1 محور	.129	.098	.186	1.313	.195

a. Dependent Variable: العمل، ظفوط، 2 محور

Model Summary

الملاحق

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.369 ^a	.136	.080	.45450

a. Predictors: (Constant)، ولاء الأَخلاقي، ولاء العاطفي، ولاء المستمر.

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1.494	3	.498	2.411	.079 ^b
	Residual	9.502	46	.207		
	Total	10.997	49			

a. Dependent Variable: العمل.ظغوط.2محور

b. Predictors: (Constant)، ولاء الأَخلاقي، ولاء العاطفي، ولاء المستمر.

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2.369	.393		6.025	.000
	العاطفي.ولاء	.087	.113	.157	.774	.443
	المستمر.ولاء	-.220	.137	-.362	-1.607	.115
	الأَخلاقي.ولاء	.337	.147	.453	2.288	.057

a. Dependent Variable: العمل.ظغوط.2محور

فهرس المحتويات

I	الإهداء
III	كلمة شكر
IV	الملخص
VI	قائمة المحتويات
VII	قائمة الجداول
IX	قائمة الأشكال
X	قائمة الملاحق
أ- د	مقدمة
الفصل الأول: الادبيات النظرية المتعلقة بالولاء التنظيمي وضغوط العمل	
07	تمهيد
08	المبحث الأول: مدخل حول لولاء التنظيمي وضغوط العمل
08	المطلب الأول: ماهية الولاء التنظيمي
08	أولاً: مفهوم الولاء التنظيمي
09	ثانياً: أهمية وخصائص الولاء التنظيمي ومراحله
12	ثالثاً: أنواع وأبعاد الولاء التنظيمي
14	المطلب الثاني: ماهية ضغوط العمل
14	أولاً: مفهوم ضغوط العمل
15	ثانياً: أنواع وخصائص ضغوط العمل
19	ثالثاً: نماذج ومصادر ضغوط العمل وأثاره
27	المبحث الثاني: الدراسات السابقة
27	المطلب الأول: الدراسات العربية
29	المطلب الثاني: الدراسات الاجنبية
30	المطلب الثالث: فوارق الدراسات السابقة مقارنة بالدراسة الحالية
31	خلاصة الفصل
الفصل الثاني: الدراسة الميدانية	
33	تمهيد

34	المبحث الأول: مدخل عام حول المؤسسة محل الدراسة
34	المطلب الأول: مفاهيم حول الصحة
34	أولا: مفهوم الصحة
34	ثانيا: تعريف المؤسسة العمومية للصحة
35	المطلب الثاني: تقديم مؤسسة العمومية للصحة الجوارية
35	أولا: النشأة
37	ثانيا: الهيكل التنظيمي
43	المبحث الثاني: ادوات والاجراءات المتبعة في الدراسة
43	المطلب الأول: طريقة المتبعة في الدراسة
45	أولا: مجتمع الدراسة وطريقة سحب العينة
46	ثانيا: نموذج الدراسة وإستبانة
46	المطلب الثاني : أدوات الدراسة
47	المطلب الثالث : صدق المحتوى وخصائص العينة
53	المبحث الثالث : عرض نتائج الدراسة واختبار الفرضيات
53	المطلب الاول : اتجاه اجابات العينة على اسئلة الاستبيان
53	أولا : دراسة اتجاهات اجابات العينة حول محور الولاء التنظيمي
55	ثانيا : دراسة اتجاهات اجابات العينة حول محور ضغوط العمل
58	المطلب الثاني : مناقشة نتائج تحليل واختبار الفرضيات
59	أولا : إختبار فرضيات العلاقة
60	ثانيا : إختبار فرضيات الفرق
63	ثالثا : إختبار فرضيات التأثير
66	خلاصة الفصل
67	خاتمة
70	قائمة المصادر والمراجع
74	الملاحق