

جامعة ابن خلدون - تيارت
University Ibn Khaldoun of Tiaret



كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
Faculty of Humanities and Social Sciences
قسم علم النفس والفلسفة والأورطفونيا
and Speech Therapy ,Philosophy ,Department of Psychology

مذكرة مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر
تخصص تسيير الموارد البشرية

الموسومة بـ :

ضغوط العمل وانعكاساتها على الأداء الوظيفي

- دراسة ميدانية بالمؤسسة الإستشفائية يوسف دمرجي تيارت -

إشراف:
أ.د. شاتي نجات

إعداد:
■ جيلالي ليندة

لجنة المناقشة

الصفة	الرتبة	الأستاذ (ة)
رئيسا	أستاذ محاضر أ	صدقاوي كمال
مشرفا ومقررا	أستاذ محاضر أ	شاتي نجات
مناقشا	أستاذ محاضر أ	قربني أحمد

الموسم الجامعي: 2025/2024

شكر وتقدير

الحمد لله والشكر لله والصلاة والسلام على رسول الله

أتقدم بجزيل الشكر والعرفان

إلى الدكتورة الفاضلة "شاذلي نجاته"

على قبولها للإشراف على هذا العمل

وعلى توجيهاتها ومساعدتها القيمة

موصول كل الشكر إلى أعضاء لجنة المناقشة

كما أتقدم بجزيل الشكر إلى كل أساتذتنا الكرام الذين

أشرفوا علينا خلال مساراننا الدراسي و كل من ساهم من

قريب أو بعيد فلي إنجاز هذا العمل ولو بالكلمة الطيبة

إهداء

أهدي هذا العمل

إلى والدي اللدِيمِيه أطال الله في عمرهما

إلى إخوتي وأخواتي

إلى كل أفراد عائلتي

إلى كل صديقات العزيرات

إلى كل من ساعدني في إتمام هذا العمل المتواضع

ولو بالكلمة الطيبة

لبندة

العلاقة بين ضغوط العمل والأداء الوظيفي علاقة متداخلة ومعقدة، حيث أثبتت الدراسات أن ارتفاع مستوى الضغوط يؤثر سلبًا على جودة وكفاءة الأداء. فالموظف الذي يعاني من ضغط نفسي مستمر يكون أكثر عرضة للإجهاد الذهني، مما يؤدي إلى بطء في الإنجاز، وكثرة الأخطاء، وتراجع روح المبادرة. كما أن الضغوط المزمنة تقعد الموظف الدافعية وتحفز مشاعر الإحباط، مما ينعكس على سلوكه الوظيفي وتعامله مع الزملاء والعملاء. وبالتالي فإن ضغوط العمل، إن لم تُدار بشكل فعال، قد تتحول إلى عائق حقيقي أمام تحقيق الأهداف التنظيمية، مما يستدعي تدخلًا إداريًا جادًا لضمان بيئة عمل صحية تحافظ على توازن الموظف وكفاءته في الأداء.

أظهرت نتائج الدراسة التطبيقية ما يلي:

- وجود علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين ضغوط العمل والأداء الوظيفي لدى العاملين في المؤسسة العمومية الاستشفائية "يوسف دمرجي" بتيارت.
 - وجود ارتباط طردي ضعيف دال إحصائيًا بين عبء العمل والأداء الوظيفي بمعامل ارتباط (0.283) ومستوى دلالة (0.042)، مما يدل على أن زيادة عبء العمل قد ترفع الأداء حتى حد معين، لكنها قد تتحول إلى عبء سلبي إذا تجاوزت قدرة التحمل، ما يستدعي إدارة متوازنة لعبء العمل.
 - وجود علاقة ارتباط طردية ضعيفة إلى متوسطة ذات دلالة إحصائية بين بيئة العمل والأداء الوظيفي بمعامل ارتباط (0.303) ومستوى دلالة (0.019)، مما يدل على أهمية بيئة العمل الملائمة والمحفزة في رفع مستوى الأداء الوظيفي، حيث تسهم العوامل التنظيمية والمادية في تعزيز الرضا الوظيفي والكفاءة.
 - وجود ارتباط طردي ضعيف دال إحصائيًا بين الهيكل التنظيمي والأداء الوظيفي بمعامل ارتباط (0.277) ومستوى دلالة (0.032). وتُظهر هذه النتيجة أن وضوح الهيكل التنظيمي وتنظيم الأدوار والمسؤوليات يساهمان في تحسين الأداء، ولو بدرجة محدودة، مما يؤكد ضرورة تطوير البنية التنظيمية لدعم الفاعلية والكفاءة.
- الكلمات المفتاحية:** ضغوط العمل - الأداء الوظيفي - مستشفى يوسف دمرجي تيارت.

Abstract

The relationship between work stress and job performance is intertwined and complex. Studies have shown that high levels of stress negatively impact the quality and efficiency of performance. Employees who suffer from persistent psychological pressure are more susceptible to mental fatigue, which leads to slow progress, frequent errors, and a decline in initiative. Chronic stress also causes employees to lose motivation and trigger feelings of frustration, which impacts their work behavior and interactions with colleagues and clients. Therefore, if not managed effectively, work stress can become a real obstacle to achieving organizational goals. This requires serious administrative intervention to ensure a healthy work environment that maintains employee balance and efficient performance.

The results of the applied study showed the following :

- There is a statistically significant correlation between work stress and job performance among employees at the "Youssef Damerji" Public Hospital in Tiaret.
- There is a weak, statistically significant, direct correlation between workload and job performance, with a correlation coefficient of 0.283 and a significance level of 0.042. This indicates that increasing workload may enhance performance up to a certain point, but it can become a negative burden if it exceeds the ability to bear it. This calls for balanced workload management.
- There is a weak to moderate, statistically significant direct correlation between the work environment and job performance, with a correlation coefficient of 0.303 and a significance level of 0.019. This indicates the importance of a suitable and stimulating work environment in raising the level of job performance, as organizational and material factors contribute to enhancing job satisfaction and efficiency.
- There is a weak, statistically significant direct correlation between organizational structure and job performance, with a correlation coefficient of 0.277 and a significance level of 0.032. This result demonstrates that a clear organizational structure and the organization of roles and responsibilities contribute to improving performance, albeit to a limited extent, which underscores the need to develop the organizational structure to support effectiveness and efficiency.

Keywords: Work stress - Job performance - Youssef Damerji Hospital, Tiaret.

شكر

إهداء

ملخص

قائمة المحتويات

قائمة الجداول والأشكال

قائمة الملاحق

أ مقدمة

الفصل الأول: الإطار المنهجي للدراسة

6	أولاً: الإشكالية
7	ثانياً: فرضيات الدراسة
8	ثالثاً: أسباب اختيار الموضوع
8	رابعاً: أهمية الدراسة
8	خامساً: أهداف الدراسة
9	سادساً: تحديد المفاهيم المتعلقة بموضوع الدراسة
10	سابعاً: الدراسات السابقة

الفصل الثاني: ضغوط العمل

14	تمهيد
15	أولاً: تعريف ضغوط العمل
16	ثانياً: أهمية دراسة ضغوط العمل
17	ثالثاً: أنواع ضغوط العمل
19	رابعاً: عناصر ضغوط العمل
20	خامساً: مراحل الإصابة بضغط العمل
22	سادساً: أسباب ضغوط العمل

23	سابعاً: مصادر ضغوط العمل
26	ثامناً: آثار ضغوط العمل
30	خلاصة

الفصل الثالث: الأداء الوظيفي

32	تمهيد
33	أولاً: تعريف الأداء الوظيفي
34	ثانياً: خصائص الأداء الوظيفي
34	ثالثاً: أنواع الأداء الوظيفي
36	رابعاً: عناصر الأداء الوظيفي
39	خامساً: العوامل المؤثرة في الأداء الوظيفي
40	سادساً: تعريف تقييم الأداء الوظيفي
41	سابعاً: فوائد تقييم الأداء
41	ثامناً: الأهداف الإستراتيجية لعملية أداء العاملين
43	تاسعاً: طرق تقييم الأداء
45	عاشراً: مشكلات تقييم الأداء
47	خلاصة

الفصل الرابع: الإجراءات المنهجية للدراسة

49	تمهيد
50	أولاً: منهج الدراسة
50	ثانياً: الدراسة الاستطلاعية
50	ثالثاً: حدود الدراسة
51	رابعاً: أدوات الدراسة
55	خامساً: الدراسة الأساسية

55	سادسا: مجتمع البحث وعينة الدراسة
57	سابعا: الأساليب الإحصائية المستعملة
58	خلاصة

الفصل الخامس: عرض ومناقشة نتائج الدراسة

60	أولا: عرض ومناقشة نتائج الفرضيات
64	ثانيا: الاستنتاج العام
65	ثالثا: المقترحات
67	خاتمة
70	قائمة المصادر والمراجع
77	الملاحق

قائمة الجداول

الصفحة	عنوان الجدول	رقم الجدول
19	يوضح المقارنة بين الضغوط الإيجابية والضغوط السلبية	1-2
52	يمثل الاتساق الداخلي للمقياس	1-4
53	يوضح صدق الاتساق الداخلي لاستبيان الأداء الوظيفي	2-4
54	يوضح معاملات ثبات بطريقة ألفا كرونباخ لاستبيان ضغوط العمل	3-4
54	يوضح معاملات ثبات بطريقة التجزئة النصفية لاستبيان ضغوط العمل	4-4
54	نتائج حساب ألفا كرونباخ لاستبيان الأداء الوظيفي	5-4
54	الثبات بطريقة التجزئة النصفية لاستبيان الأداء الوظيفي	6-4
55	توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس	7-4
56	توزيع أفراد العينة حسب السن	8-4
56	توزيع أفراد العينة حسب الخبرة المهنية	9-4
60	يوضح العلاقة بين ضغوط العمل والأداء الوظيفي	1-5
61	يوضح العلاقة بين عبء العمل والأداء الوظيفي	2-5
62	يوضح العلاقة بين بيئة العمل والأداء الوظيفي	3-5
63	يوضح العلاقة بين الهيكل التنظيمي والأداء الوظيفي	4-5

قائمة الأشكال

الصفحة	عنوان الشكل	رقم الشكل
20	عناصر ضغوط العمل	1-2
22	مراحل الضغوط عند سيلاي	2-2
38	الأداء الفعال	1-3

قائمة الملاحق

الصفحة	عنوان الملحق	رقم الملحق
77	إستمارة الإستمبيان	01
79	الدراسة الاستطلاعية	02
88	الدراسة الأساسية	03

مقدمة

تُعتبر العوامل التي يواجهها العامل في المؤسسة محورية في تحديد أدائه الوظيفي وراحته النفسية، وتشمل هذه العوامل الظروف التنظيمية التي تؤثر في وضوح الأدوار والمسؤوليات داخل العمل، بالإضافة إلى أساليب الإدارة المتبعة في التوجيه والتحفيز، كما تلعب البيئة المادية دورًا مهمًا في توفير الأدوات والموارد اللازمة للعمل بكفاءة. العلاقات الاجتماعية داخل المؤسسة، سواء كانت تعاونية أو مشحونة بالصراعات، تؤثر بشكل كبير على الراحة النفسية للعامل، مما ينعكس بدوره على جودة الأداء الوظيفي، وأخيرًا يمكن أن يؤدي الضغط الناتج عن المهام الثقيلة أو قلة التقدير إلى تدهور الأداء وزيادة مستويات التوتر.

فالأداء الوظيفي ذلك السلوك الصادر عن العامل أثناء تأديته لمهامه اليومية، والذي يعكس مدى فعاليته في تنفيذ الأدوار والمسؤوليات الموكلة إليه داخل المؤسسة. ولا يقتصر الأداء الوظيفي على الكم الإنتاجي فقط، بل يشمل أيضًا الجودة، الالتزام بالمواعيد، التعاون مع الزملاء، احترام قواعد العمل، والإبداع في الحلول. ويُعد الأداء الوظيفي مؤشرًا حيويًا على مدى كفاءة الفرد ونجاحه في التكيف مع متطلبات العمل، كما يُستخدم في تقييم قدرته على المساهمة في تحقيق أهداف المؤسسة.

لقد أصبحت الضغوطات جزءًا لا يتجزأ من حياتنا اليومية ولا يمكن تجنبها، وذلك مع تعدد الحياة وازدياد متطلباتها وما يصحبها من قلق مستمر وتغيّر سريع ومتواصل في جميع المجالات التي يشهدها عالمنا اليوم، وما يتبع ذلك من تعدد حاجات الفرد وأساليب إشباعها في وسط البيئة المتسارعة ومتطلبات الحياة الكثيرة والمتنوعة، حيث خلق معها مجموعة من الآثار التي تتمثل في آثار نفسية وصحية واجتماعية على مستوى الأفراد والجماعات، تنعكس بدورها سلبيًا على فعالية الأداء الوظيفي للعاملين في بيئات العمل المختلفة.

وتُعتبر ضغوط العمل إحدى هذه العقبات التي أصبحت ملتصقة بطريقة مباشرة مع حياة العامل، حيث تشهد المؤسسة الواحدة أشكالًا مختلفة من الضغوط في مختلف المستويات التنظيمية. كما أن موضوع ضغط العمل لقي اهتمامًا كبيرًا في البحوث والدراسات الإدارية بشكل عام، والمتعلقة بالموارد البشرية بشكل خاص، لما له من أهمية بالغة على مستوى الفرد

والمؤسسة في تحقيق الأهداف، خاصة مع زيادة شدة المنافسة والتي قد تؤثر سلبًا على مستوى الأداء الوظيفي للعاملين داخل المؤسسة.

وقد حظيت ضغوط العمل بقدر كبير من الاهتمام من حيث التعرف على أنواعها ومصادرها ومظاهرها والآثار المترتبة عنها وكيفية التعامل معها، ويظل هذا الجانب الأخير بحاجة إلى المزيد من الاهتمام، وذلك لمساعدة الأفراد الذين يتعرضون للضغط في مواجهتها، وتدريبهم على كيفية إدارتها وتحسين قدرتهم على التكيف داخل محيط العمل، لما له من أثر مباشر في الحفاظ على استقرار الأداء الوظيفي وتقليل فرص تدهوره. فالفرد في الغالب يؤدي عمله ضمن شبكة من العلاقات والمسؤوليات والإجراءات، والأهم من ذلك ضمن شبكة من الاتصالات مع الزملاء الذين تتباين دوافعهم وتوقعاتهم، ومن الطبيعي في هذه الظروف أن يواجه الفرد مواقف واستجابات سلوكية لا تلقى القبول لديه، مما يتحول إلى مصادر ضغط تؤثر في صحته النفسية وتضعف من كفاءته الإنتاجية وأدائه الوظيفي.

الفصل الأول

الإطار المنهجي للدراسة

تمهيد

أولاً: الإشكالية

ثانياً: فرضيات الدراسة

ثالثاً: أسباب اختيار الموضوع

رابعاً: أهمية الدراسة

خامساً: أهداف الدراسة

سادساً: تحديد المفاهيم المتعلقة بموضوع الدراسة

سابعاً: الدراسات السابقة

خلاصة

تمهيد

يكتسب الإطار المنهجي للدراسة أهمية كبيرة في البحث العلمي إذ يعتبر الركيزة الأساسية التي يقوم عليها كل بحث علمي، وهذا لإحتوائه على الإشكالية الخاصة بالموضوع والتي تقودنا إلى إدراج فرضيات، كما يسمح لنا أيضا هذا الإطار من معرفة الأهمية التي يكتسيها الموضوع والأسباب التي أدت بالباحث لإختياره، كما يجعل هذا الإطار الباحث أيضا لتحديد أهدافه التي يريد الوصول إليها، وتقديم المفاهيم المتعلقة بموضوع الدراسة، وأخيرا إعطاء بعض الدراسات السابقة.

أولاً: الإشكالية

تعتبر ضغوط العمل من الظواهر المعقدة التي أصبحت تميز بيئات العمل الحديثة في مختلف المؤسسات، سواء كانت إدارية، تعليمية، صحية، أو صناعية، وذلك نتيجة لما يشهده العالم من تحولات اقتصادية وتكنولوجية متسارعة، وتغيرات تنظيمية مستمرة تمس طبيعة المهام، وأساليب الإدارة، وعلاقات العمل، وبيئة الأداء بوجه عام. إن ضغوط العمل لا تتجم عن عامل واحد، بل تتداخل فيها عدة مكونات نفسية، اجتماعية، وتنظيمية، كزيادة عبء العمل، وعدم وضوح الدور الوظيفي، وتضارب التوقعات، والرقابة الصارمة، والانخفاض في درجة الاستقلالية، وصعوبة التوفيق بين الحياة المهنية والشخصية، بالإضافة إلى العلاقات السلبية مع الزملاء أو الرؤساء، مما يضع العامل أمام تحديات متكررة تفوق أحياناً قدراته على المواجهة والتكيف.

وتشكل هذه الضغوط خطراً حقيقياً على الصحة النفسية والجسدية للعامل، حيث تُسهم في زيادة مستويات القلق، التوتر، الإجهاد المزمن، وحتى ظهور أعراض الاحتراق المهني، وهو ما ينعكس مباشرة على الأداء الوظيفي، سواء من حيث الكم أو النوع، إذ يؤدي إلى تراجع الدافعية، وانخفاض التركيز، وكثرة الأخطاء، وتدني مستوى الالتزام والانتماء التنظيمي، بل وقد يصل إلى الانسحاب الكلي من العمل.

غير أن العلاقة بين ضغوط العمل والأداء الوظيفي ليست علاقة خطية بسيطة، بل تحكمها عدة متغيرات وسيطة ومعدلة، كالدعم الاجتماعي داخل المؤسسة، واستراتيجيات التكيف الفردي، ومستوى الذكاء العاطفي، والرضا الوظيفي، والثقافة التنظيمية، ونوع القيادة السائدة، كما أن بعض الضغوط - إذا كانت معتدلة وموجهة بشكل إيجابي - قد تلعب دوراً محفزاً في تحسين الأداء من خلال إثارة التحدي وتنشيط الطاقات الكامنة لدى العاملين.

وعليه ومما سبق يمكننا طرح الإشكالية التالية:

- هل توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين ضغوط العمل والأداء الوظيفي لدى العاملين في المؤسسة العمومية الاستشفائية يوسف دمرجي - تيارت؟
يمكننا تقسيم إشكالية الدراسة إلى أسئلة فرعية، تتضح من خلال ما يلي:
- هل توجد علاقة ارتباطية بين عبء العمل والأداء الوظيفي لدى العاملين في المؤسسة العمومية الاستشفائية يوسف دمرجي - تيارت؟
- هل توجد علاقة ارتباطية بين بيئة العمل والأداء الوظيفي لدى العاملين في المؤسسة العمومية الاستشفائية يوسف دمرجي - تيارت؟
- هل توجد علاقة ارتباطية بين الهيكل التنظيمي والأداء الوظيفي لدى العاملين في المؤسسة العمومية الاستشفائية يوسف دمرجي - تيارت؟

ثانيا: فرضيات الدراسة

للإجابة على الإشكالية العامة وكذا الأسئلة الفرعية نطرح الفرضيات التالية:

1. الفرضية العامة:

- توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين ضغوط العمل والأداء الوظيفي لدى العاملين في المؤسسة العمومية الاستشفائية يوسف دمرجي - تيارت.

2. الفرضيات الفرعية:

- توجد علاقة ارتباطية بين عبء العمل والأداء الوظيفي لدى العاملين المؤسسة العمومية الاستشفائية في يوسف دمرجي - تيارت.
- توجد علاقة ارتباطية بين بيئة العمل والأداء الوظيفي لدى العاملين المؤسسة العمومية الاستشفائية في يوسف دمرجي - تيارت.
- توجد علاقة ارتباطية بين الهيكل التنظيمي والأداء الوظيفي لدى العاملين في المؤسسة العمومية الاستشفائية يوسف دمرجي - تيارت.

ثالثا: أسباب اختيار الموضوع

إن من الأسباب التي دعتنا إلى إختيار موضوع دراستنا هذا كثيرة، ولعل أهمها يكمن في:

- هذا الموضوع يمسّ جانبًا عمليًا وحيويًا داخل المؤسسات، سواء العمومية أو الخاصة، إذ يُسهم فهم العلاقة بين ضغوط العمل والأداء الوظيفي في تطوير استراتيجيات الإدارة.
- تزايد حدة الضغوط داخل بيئات العمل نتيجة تضخم المسؤوليات، وضعف التحفيز، والتغيرات الإدارية، ما جعل الظاهرة ملموسة وتستدعي التحليل العلمي لفهم مسبباتها وانعكاساتها.
- رغبتنا في دراسة هذا الموضوع ما هو إلا لمعرفة تأثير ضغوط العمل التي يصادفها العامل على أدائه الوظيفي.

رابعا: أهمية الدراسة

تكمن أهمية دراستنا في كون موضوع ضغوط العمل من الموضوعات التي تحظى في الوقت الحاضر باهتمام كبير من قبل الباحثين خاصة بعد التغيرات التي طرأت على ظروف العمل.

كما أن هذه الدراسة تكتسب أهميتها أيضا في كونها تحاول الربط بين متغير ضغوط العمل ومتغير الأداء الوظيفي.

خامسا: أهداف الدراسة

نهدف من خلال دراستنا لهذا الموضوع إلى:

- التعرف بضغط العمل بالمستشفى.
- التعرف على الأداء الوظيفي للعاملين بالمستشفى.
- التعرف على انعكاسات ضغوط العمل على الأداء الوظيفي للعاملين بمستشفى يوسف دمرجي - تيارت.

سادسا: تحديد المفاهيم المتعلقة بموضوع الدراسة

1. تعريف ضغوط العمل: يمكن تعريف ضغوط العمال على أنها مجموعة المتغيرات والمواقف التي يتعرض لها الفرد (العامل) أثناء قيام بعمله والتي تسبب له العديد من المشاكل النفسية، الجسدية نتيجة تفاعل ما بين ظروف العمل وشخصية الموظف (العمال).

(جنحي نورة، 2023/2022، 6)

تعرف الضغوط المهنية أيضا على أنها الضغوط الناتجة عن طبيعة الوظيفة التي يؤديها الفرد من حيث مسؤولياتها وأعبائها وأهميتها وعلاقتها بالوظائف الأخرى، والدور الذي يلعبه صاحب الوظيفة وخصائص هذا الدور، ومن أمثلة الضغوط المهنية ما يسود المنظمات من ضغوط تنظيمية ناجمة عن البيروقراطية، أو عدم المشاركة في صنع القرارات وتعدد المستويات التنظيمية وغموض المستقبل الوظيفي، ومنها الضغوط الناتجة عن صراع الدور وغموضه، ومنها أيضا الضغوط المترتبة على ظروف العمل المادية ويرى بعض الباحثين أن الضغوط عبارة عن اختلال وظيفي في المنظمة أو المؤسسة التي يعمل بها الفرد.

(نصر الدين شرقي، عتيقة حريرية، 2023، 151)

وضغوط العمل هي ردود فعل الفرد تجاه ظروف بيئة العمل التي تمثل تهديدا لهم وهي تشير لعدم تناسب قدرات الفرد مع بيئة العمل، وتعرض الفرد لزيادة متطلبات العسل بصفة مستمرة تجعله من الصعب عليه أن يتكيف مع المواقف التي تواجهه.

(عبد القادر سعيد بنات، 2009، 10)

2. تعريف الأداء الوظيفي: الأداء الوظيفي هو مطابقة العمليات الإنتاجية التي يتم إنجازها في فترة زمنية محدد للخطط الموضوعة مسبقا وتعرف على أوجه القصور ونقاط الضعف، وانحراف على الخطط الموضوعة، ووضع الحلول العلمية التي تكفل تجاوزها القصور وتجنب الانحراف وإنتاج مستقبلا.

(آية قديري، مارية فرجاني، 2022/2021، 46)

الأداء الوظيفي أيضا هو سلوك يؤدي إلى الهدف المسطر بالاستخدام المعقول للموارد المتاحة تبعا للمعايير الموضوعة، والنتاج الحاصل من هذا السلوك معبر عنه بوحدات قياس معينة، تشير إلى درجة إتمام المهام المكونة للوظيفة، خلال فترة زمنية محدّدة.

(مريم أرفيس، 2018، 481)

يعتبر أيضا الوظيفي أحد أهم الركائز التي يستند إليها في عملية تحديد المسار الفعلي للموظفين داخل المؤسسات، كما أنه أداة القياس الأولى لمعرفة مدى إنسجامهم مع العمل وحاجته للتطوير، وكذلك يمكن من خلال الأداء الوظيفي التركيز على مواضع القصور في الأداء، لذلك فهو يمثل أداة الإصلاح والتطوير. (جهاد أحمد عبد الرزاق نعيرات، 2022، 7)

الأداء الوظيفي هو درجة تحقيق وإتمام المهام المكونة للوظيفة وهو يعكس الكيفية التي يحقق بها الفرد متطلبات الوظيفة وغالبا ما يحدث لبس أو تداخل بين الأداء والجهد، فالجهد يشير إلى الطاقة المبذولة، أما الأداء فيقاس على أساس النتائج. (راوية حسن، 2001، 209)

كما يعرف الأداء الوظيفي على أنه الصافي لجهود الفرد التي تبدأ بالقدرات وإدراك الدور والمهام والذي بالتالي يشير إلى درجة تحقيق وإتمام المهام المكونة لوظيفة الفرد.

(عميروش عبد الكريم، ضيف محمد، 2019/2018، 4)

سابعا: الدراسات السابقة

1. الدراسة الثانية: دراسة الباحثتين عائشة مفتاح جبريل، وهي رسالة ماجستير، تحت عنوان "أثر ضغوط العمل في الأداء الوظيفي للعناصر الطبية المساعدة - دراسة ميدانية ببعض المستشفيات العامة بمدينة مصراتة -"، مدرسة العلوم الإدارية والمالية، الأكاديمية الليبية.

جاءت إشكالية هذه الدراسة تتلخص فيما يلي: ما أثر ضغوط العمل في الأداء الوظيفي

للعناصر الطبية المساعدة في بعض المستشفيات العامة بمدينة مصراتة؟

التعرف على أثر ضغوط العمل في الأداء الوظيفي للعناصر الطبية المساعدة في بعض المستشفيات العامة بمدينة مصراتة، كما تسعى إلى محاولة التعرف على مصادر ضغوط العمل التي تتعرض لها العناصر الطبية المساعدة في المستشفيات قيد الدراسة.

استخدمت الباحثة المنهج الوصفي، لجمع بيانات الدراسة وتبويبها وعرضها وتحليلها وتفسيرها.

من نتائج هذه الدراسة وجود علاقة ارتباط عكسية بين ضغوط العمل والأداء الوظيفي.

2. الدراسة الثانية: دراسة الباحثة إيمان بن محمد؛ وهي أطروحة دكتوراه، تحت عنوان " أثر ضغوط العمل على الأداء الوظيفي للعاملين - دراسة حالة ملبنة نوميديا بولاية قسنطينة -"، تخصص إدارة المؤسسات، بجامعة 20 ماي 1955 بقسنطينة.

قامت الطالبة بطرح الإشكالية التالية: ما أثر ضغوط العمل على الأداء الوظيفي للعاملين في ملبنة نوميديا - قسنطينة؟

هدفت هذه الدراسة إلى تسليط الضوء على طبيعة ضغوط العمل ومختلف نماذج دراستها والمفاهيم المرتبة بها، ومستوياتها المختلفة عموماً، كما حاولت هذه الدراسة التعرف على الأداء الوظيفي بمختلف جوانبه النظرية وتقديم طرح شامل لمختلف النظريات والآراء حول طبيعة العلاقة بين متغيري الدراسة.

استخدمت الباحثة في دراستها هذه المنهج الوصفي لشرح الإطار المفاهيمي للدراسة، إضافة إلى المنهج التحليلي والذي استخدمته لتحليل البيانات المتعلقة بإستمارة الإستبيان.

من نتائج هذه الدراسة لضغوط العمل أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0.05 على الأداء الوظيفي تربط بينهم علاقة عكسية قوية.

3. الدراسة الثالثة: دراسة الباحثين بن خيرة عبد الرحمان وبن دراح عبد الله، وهي مذكرة ماستر، تحت عنوان " أثر ضغوط العمل على الرضا الوظيفي لدى العاملين في المؤسسة ذات هدف الوسيلة - دراسة ميدانية بالمؤسسة الاستشفائية بمدينة حاسي ببحج - مصلحة الاستعجالات -"، بجامعة أدرار.

جاءت إشكالية هذه الدراسة كما يلي: كيف يمكن أن تؤثر ضغوط العمل على الرضا الوظيفي لدى العاملين في المؤسسة ذات هدف الوسيلة؟

من بين أهداف هذه الدراسة ترتيب مصادر ضغوط العمل حسب درجة وحدة تأثيرها على مستوى الرضا الوظيفي للعامل في المؤسسة الخدمائية.

إستخدم الطالبين في دراستهما هذه المنهج الوصفي من أجل التعريف بمفاهيم الدراسة، وكذا المنهج التحليلي الذي استخدمه في الجانب التطبيقي من الدراسة.

من نتائج هذه الدراسة أغلبية العمال لا يشعرون بالرضا الوظيفي نتيجة تأثير عبء عليهم التي تؤدي بالعمال إلى الإرهاق والإجهاد.

خلاصة

جاء هذا الفصل لتوضيح الإطار المنهجي للدراسة والذي حاولنا فيه صياغة إشكالية الدراسة، مرفقة بأسئلة فرعية التي تقابلها فرضيات تجيب عليها، إضافة إلى ذلك حاولنا إدراج أسباب إختيار موضوع دراستنا وأهميته والأهداف التي نرغب في الوصول إليها، وكذا تحديد المفاهيم المتعلقة بموضوع الدراسة، وأخيرا أدرجنا بعض الدراسات السابقة المتعلقة بموضوع هذه الدراسة.

الفصل الثاني

ضغوط العمل

تمهيد

أولاً: تعريف ضغوط العمل

ثانياً: أهمية دراسة ضغوط العمل

ثالثاً: أنواع ضغوط العمل

رابعاً: عناصر ضغوط العمل

خامساً: مراحل الإصابة بضغط العمل

سادساً: أسباب ضغوط العمل

سابعاً: مصادر ضغوط العمل

ثامناً: آثار ضغوط العمل

خلاصة

تمهيد

تعتبر دراسة ضغوط العمل من بين أهم ميادين البحث في العلوم الإدارية الحديثة، التي نالت أهمية كبيرة داخل المنظمات، حيث برزت هذه الأهمية نتيجة كبر حجم المنظمات المعاصرة والعمالة النشطة داخلها، وكذا تعقد المحيط الداخلي والخارجي، وسرعة الاتصال والتواصل مع مختلف الأطراف مما يؤدي إلى تنوع الضغوط التي يتعرض لها العمال أثناء تأدية مهامهم الموكلة لهم، إضافة إلى أن ضغوط العمل أصبحت واقع وحياة لازمة ومن الصعب تفاديها، حتى أصبحنا نطلق على عالما الذي نعيشه بعالم الضغوط الذي يحيط بكل منظمانا عامة وبمستشفياتنا خاصة مهما كبر أو صغر حجمه وعليه وفقا لهذه الضغوط من الضروري اتخاذ القرارات المناسبة في الوقت المناسب وبالشكل المناسب و بالتالي أصبح من الضروري الاهتمام بهذا الموضوع وعدم إهماله.

أولاً: تعريف ضغوط العمل

يمكن تعريف ضغوط العمل بأنه "حالة يتعرض فيها العامل للتوتر بشكل دائم بسبب مواقف تتجاوز قدرته على التحمل". (شحاتة ربيع، 2001، ص 251)

وتعرف ضغوط العمل أيضا على أنها: "مجموعة من المثيرات التي تتواجد في بيئة عمل الأفراد والتي ينتج عنها مجموعة من ردود الأفعال التي تظهر في سلوك الأفراد في العمل أو في حالتهم النفسية والجسمانية أوفي أدائهم لأعمالهم". (عبد الباقي، 2001، ص 283)

كما قدم كل من بيير ونيومان تعريف الضغوط العمل بأنها: عبارة عن حالة تنشأ بسبب تفاعل بعض العوامل المتعلقة بالعمل مع خصائص العاملين فتحدث تغييرا في الحالة البدنية أو النفسية للفرد وتدفعه إلى تصرف أو عقلي غير معتاد. (أبو قحف، 2001، ص 171)

كما عرف سيزلاجي & szilagi ولاس walles ضغوط العمل بأنها : "الخبرة الداخلية التي ينشأ عنها اختلال في التوازن الفسيولوجي و السيكلوجي للفرد و تنتج هذه الخبرة الداخلية كنتيجة لعوامل تنشأ عن البيئة الخارجية للفرد ومن المنظمة، والفرد...".

(الصيرفي، سنة 2007، ص 312)

كما عرف غراندجين grandjean ضغوط العمل بأنها: "حالة نفسية ناتجة عن التناقض بين مستوى المتطلبات التي تواجه الفرد وقدرته على تحقيقها".

(عبد الباقي، سنة 2002، ص 283)

ثانياً: أهمية دراسة ضغوط العمل

أصبحت ضغوط العمل سمة من سمات العصر الحديث حيث يطلق عليها الباحثين القاتل الصامت، وأصبحت العديد من المنظمات والمؤسسات تعاني من ازدياد ضغوط العمل وانتشارها بشكل واسع بين العاملين فيها، وثبت أن استمرارها يترك أثارا سلبية على صحتهم البدنية والنفسية ومن ثم أدائهم الوظيفي.

ويرى كل من (Loibaruch) أن أهمية دراسة ضغوط العمل ترجع إلى ما يترتب عليها من تحمل المؤسسات تكلفة غياب العاملين وتركهم العمل، وخقدان الرغبة في الإبداع وانخفاض

الدافعية والالتزام بالعمل، ذلك إلى جانب خطرهما على العاملين والذي يتمثل في عدم الرغبة في الرضا المهني وضعف الدافعية للعمل والشعور بالإرهاك النفسي مما يؤثر على جودة الأداء المطلوب.

(خميسي، 2015، ص66-67)

تكمن أهمية دراسة ضغوط العمل فيما يلي:

1. حماية متخذ القرار، ومن ثم المنظمة من اتخاذ قرار خاطئ ناجم عن انفعالات اللحظة والتأثير العاطفي أو ناجم عن ردود الفعل العصبية التي تواجه متخذ القرار .
 2. تأكيد ربحية المنظمة وتحقيق أهدافها بالشكل السليم ووفق لما هو مخطط وموضوع بالبرامج التنفيذية.
 3. حماية المنفذين من عشوائية القرار ومن ارتجالية السياسات ومن التخبط والازدواجية الناجمة عن قصور الرؤية وضيق دائرتها أماما متخذ القرار نتيجة سيطرة الضغوط والوساوس القهرية عليه.
 4. توفير الظروف المناسبة والجو الصحي المناسب في بيئة العمل بالمنظمة، وبالشكل الذي يجعل لكل مدير جو عمل أفضل، وبما يمكنه من اتخاذ القرارات وممارسة سلطاته ومهامه الإداري بشكل أفضل.
 5. زيادة الإنتاج وتحسين الإنتاجية بتبسيط دوافع متخذي القرار في المنظمة عن طريق رفع قدراته على مواجهة ضغوط العمل والمواقف الصعبة.
- (نايف علوان و رمضان إحميد، 2009، ص127-128)
6. تنمية مهارات التوافق السريع والتعامل الفعال مع الضغوط الداخلية والخارجية التي تواجه متخذ القرار وبالتالي تنمية مهارات التخطيط والتنظيم والتوجيه والرقابة في ظل سيادة جو من الضغوط على متخذ القرار في المنظمة.
 7. إركاء روح التعاون وسيادة روح الفريق بين الرؤساء والمرؤوسين وزيادة التفهم والمشاركة الإيجابية والبناءة، وبما يسهم في رفع الروح المعنوية للعاملين وإحساسهم بالمشاركة الفعالة في صنع حاضرهم ومستقبلهم الوظيفي في المنشأة.

8. تحقيق الرقابة الفعالة للسلوكيات الإدارية للمديرين في كافة مستويات الإدارة (عليا وسطي، تهدي) بشكل يؤكد تنفيذ الخطط. (الصيرفي، 2006، ص325)

ثالثا: أنواع ضغوط العمل

يمكن تقسيم ضغوط من حيث تأثيرها إلى نوعين هما:

1. الضغوط الايجابية: وهي الضغوط المفضلة أو المرغوب فيها، وعلى المستوى الوظيفي قد يتعرض العامل للعديد من هذه الضغوط مثل: اجتياز اختبار ما أو دورة تدريبية معينة للترقي أو للنقل إلى موقع وظيفي أفضل، أو تحقيق معدلات الأداء العادية أو أن يحوز رضا رئيسته المباشر عنه عندما يلتزم بالأداء وفي المواعيد المحددة... إلخ، وقد أوضح بعض الكتاب الحاجة إلى ضغوط مثالية للوظيفة، حيث الهدف من إيجاد وظيفة فعالة للضغوط هي أنها تستخدم كمنبه أو كأداة تحذير المشاكل التي تتعرض لها المنظمة والأفراد بالإضافة إلى تقليل حدة وأثار هذه المشاكل.

وقد أوضح "Forbes" المؤشرات التالية فيما يتعلق بالضغوط الإيجابية التي تحدث بين

الموظفين:

- ارتفاع حجم النشاط وقوته، و زيادة الدوافع.
 - تعلم الهدوء وعدم الإنفعال تحت الضغوط.
 - القدرة على إدراك وتحليل المشاكل.
 - زيادة القدرة على التصرف، وزيادة القدرة على التذكر والتركيز والاسترجاع.
 - التفاوض نحو المستقبل.
- . تساعد الضغوط الإيجابية الفرد على تحديد خطوات المواجهة مثل تاريخ إستحقاق الضرائب وتقديم تقارير أداء الوظيفة وتذكر تاريخ بداية ونهاية العمل.
- تعتبر الضغوط الإيجابية أداة مساعدة للفرد نحو توفير الدافع لحل المواقف المتعارضة مع الآخرين بأقل قدر ممكن من الضرر.

ويمكن للمدير أن يستعين بهته المؤشرات من أجل معرفة مستويات الضغوط التي يتعرض لها العاملين ما إذا كانت إيجابية، أو ينتبه إلى وجود ضغوط سلبية في بيئة العمل يجب معالجتها.

2. الضغوط السلبية: وهي الضغوط غير المفضلة والتي تسبب الضرر والأذى والمرض للأفراد، وتركز معظم الكتابات على التعامل مع الضغوط بمفهومها السلبي.

الضغط السلبي كما عرفه أحد الكتاب هو عبارة عن قليل أو كثير من الاستثارة التي ينتج عنها أذى أو ضرر على عقل أو جسم الفرد مثل: (تعرضه لبعض أمراض القلب وتصلب الشرايين والسكتة). أو من الناحية النفسية مثل: (الفتور واللامبالاة والتسيب والأرق والنظرة التشاؤمية للأمر... إلخ). أو من الناحية الوظيفية مثل: (انخفاض الإنتاجية وزيادة معدلات الغياب وغيرها).

ويستطيع المدير أن يدرك هذه المؤشرات ويتعرف على درجة الضغوط الواقعة على العاملين معه وأن يساعدهم على التعامل مع هذه الضغوط أو التعرف على مصادرها التنظيمية ومحاولة علاجها أو التخفيف منها. (الصيرفي، 2007، ص 51-52-53)

كما نجد هناك تصنيف آخر لأنواع الضغوط وذلك حسب المعيار المستخدم في التصنيف وفق ما يلي:

- **معيار النفع أو الضرر:** بموجب هذا المعيار يكون لدينا ضغط عمل عادي وأثره نافع، حيث يسهم فيخلق عنصر التحدي والإثارة وعدم الملل، ويقع الضغط هنا عادة ضمن إمكانات الفرد المتنوعة، وفي المقابل يكون لدينا ضغط ضار، ويحدث إذا كان خارج نطاق إمكانات الفرد، ويحدث آثار سلبية في صحته ونفسيته.

- **معيار النطاق:** بموجب هذا المعيار يتشكل لدينا ضغط ذو نطاق ضيق أو محدود يشمل فئة من الوظائف والعاملين فيها، أو مجالات عمل محددة. كما يتشكل بموجب هذا المعيار ضغط ذو نطاق واسع يشمل فئات ومجالات عمل متعددة وكثيرة داخل المنظمة.

- **معيار الخطورة:** يصنف ضغط العمل هنا إلى ضغط عمل له آثار وانعكاسات صحية خطيرة على الفرد، وضغط عادي مقبول أثاره ليست بهذه الخطورة.

- معيار المصدر: يمكن تصنيف ضغط العمل من خلال هذا المعيار إلى ضغط ناتج عن الفرد نفسه بسبب ضعف إمكانياته، وضغط ناتج عن وظيفته نفسها حيث تتصف بطابع الصعوبة والتعقيد وسرعة الأداء... وضغط ناتج عن بيئة العمل المادية والاجتماعية.
- معيار الاستمرارية: هناك ضغط عمل مستمر ودائم وهذا يشكل خطرا على الفرد وضغط غير مستمر أي متقطع أثره السلبي أقل من الأول. (وصفي عقيلي، 2009، ص595)

الجدول رقم (2-1): يوضح المقارنة بين الضغوط الإيجابية والضغوط السلبية

الضغوط السلبية	الضغوط الإيجابية
- انخفاض الروح المعنوية.	- تزيد من الدافعية للعمل.
- تجعل الفرد يشعر بتراكم العمل عليه.	- القدرة على التحليل والتفكير.
- الشعور بالأرق والتعب.	- التفاؤل نحو المستقبل.
- الشعور بالقلق.	- تمنح الإحساس بالمتعة.
- الإحساس والشعور بالفشل.	- تمنح الشعور بالإنجاز.
- انخفاض الإنتاجية.	- تمد الفرد بالقوة والثقة.
- النظرة التشاؤمية للمستقبل.	- الهدوء وعدم الانفعال تحت الضغط.

المصدر: نقلا عن خميسي بسمة مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في علم الاجتماع تخصص تنظيم وعمل، جيجل، 2014، ص73.

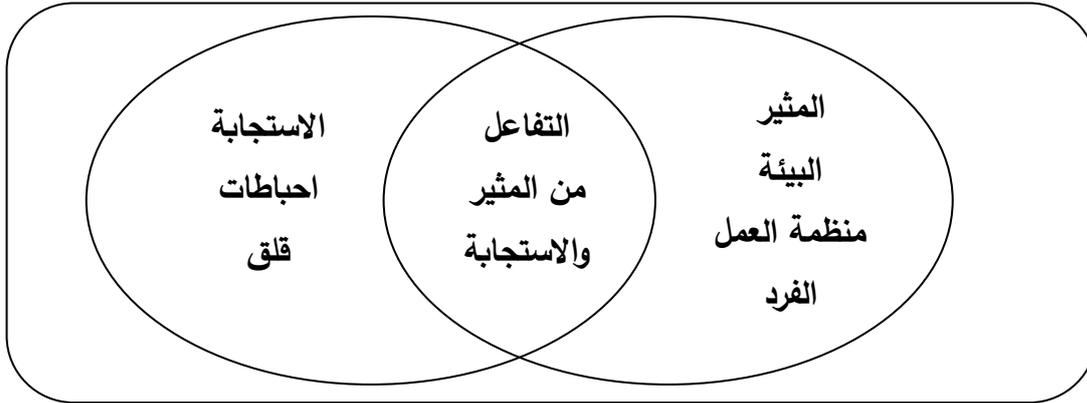
رابعاً: عناصر ضغوط العمل

قد بين الاس و سيزلاجي wallase &SZiIagi أن الضغوط تجارب داخلية تخلق وتولد عدم توازن نفسي أو فيزيولوجي للفرد وهي تكون نتيجة العوامل في البيئة الخارجية (المنظمة أو الشخص)، وهناك عناصر رئيسية ثلاثة للضغوط في العمل تتمثل فيما يلي:

1. عنصر المثير: يمثل المثيرات الأولية الناتجة عن مشاعر الضغوط ويكون مصدرها البيئة أو المنظمة أو الفرد.

2. عنصر الاستجابة: ويمثل ردود الفعل الفيزيولوجية والنفسية والسلوكية التي يبديها الفرد مثل القلق والتوتر والإحباط.

3. **عنصر التفاعل:** وهو التفاعل بين العوامل المثيرة والعوامل المستجيبة وبهذا يكون ضغط العمل يتكون من ثلاثة عناصر هي المشاعر وردود الفعل والتفاعل، بحيث يشعر الفرد بالمشيرات الأولية ثم ينتج عن ذلك الشعور ردود فعل فزيولوجية ونفسية وسلوكية حاصلًا بذلك تفاعل بين العوامل المثيرة والعوامل المستجيبة. (عياصرة. وبني أحمد، 2008، ص112)



الشكل (1-2): عناصر ضغوط العمل

المصدر: محمود فتحي عكاشة، علم النفس الصناعي، مطبعة الجمهورية، الإسكندرية، 1999، ص86.

خامسا: مراحل الإصابة بضغط العمل

يمكن التمييز بين المراحل الآتية والتي تمر بها عملية التعرض والإصابة بالضغط:

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

أهم هذه المظاهر ما يلي:

- زيادة ضربات القلب.
- الأرق وتوتر الأعصاب.
- الضحك الهستيري.
- سوء استغلال الوقت.
- الاستهداف للحوادث.

2 المرحلة الثانية: مرحلة رد الفعل (التعامل مع الضغوط): تبدأ هذه المرحلة فور حدوث التغيرات السابقة، حيث تؤدي إلى إثارة العمليات الدفاعية في الجسم في محاولة للتعامل مع هذه التغيرات وبأخذ رد الفعل أحد الاتجاهين إما المواجهة أو الهروب وذلك في محاولة للتغلب عليها أو الهروب والتخلص منها بسرعة وبذلك يعود الفرد إلى حالة التوازن، وإذا لم ينجح في ذلك ينتقل إلى المرحلة التالية حيث يكون قد تعرض بالفعل أو أصيب بالضغوط.

(بلال، 2008، ص44، 45)

3. المرحلة الثالثة: مرحلة المقاومة ومحاولات التكيف: يحاول الفرد في هذه المرحلة علاج الآثار التي حدثت بالفعل ومقاومة أي تدهور أو تطورات إضافية بالإضافة لمحاولة التكيف مع ما حدث فعلاً، فإذا نجح في ذلك قد يستقر الأمر عند هذا الحد وتزداد فرص العودة إلى حالة التوازن، أما في حالة الفشل ينتقل الفرد للمرحلة التالية.

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

- الاستياء من جو العمل.

- انخفاض معدلات الإنجاز.

- التفكير في ترك الوظيفة.

- الإصابة بالأمراض النفسية مثل: النسيان المتكرر، اللامبالاة والاكتئاب.

- الإصابة بالأمراض العضوية مثل: قرحة المعدة، السكر، ضغط الدم.

(أبو قحف، 2001، ص173، 174).

ضغوط العمل عند سيلاي Selye تمر بثلاث مراحل كما في الشكل التالي:

المرحلة 01	المرحلة 02	المرحلة 03
مستوى طبيعة المقاومة		
حركة منبه "الجرس"	المقاومة	إنهاك / تعب
يبدأ الجسم بالتغير في أول كشف للعوامل الضاغطة و كذلك نقل المقاومة	يزداد ظهور عوامل الضغط غير أن المقاومة تزداد أكثر من المعدل	بعد فترة مقاومة يبدأ الجسم في الإحساس بالإنهاك فتقل طاقة المقاومة

الشكل رقم (2-2): مراحل الضغوط عند سيلاي

المصدر: صلاح الدين محمد عبد الباقي، السلوك الإنساني في المنظمات، الدار الجامعية، القاهرة، 2001، ص283.

سادسا: أسباب ضغوط العمل

يرجع الكثير من الباحثين معظم المشاكل والضغوطات النفسية التي يعانيها الموظف إلى الروتين الإداري الذي يقع في أسره معظم الموظفين، ويرجع هؤلاء المشكلة إلى عدة أسباب منها:

- عدم تناسب عدد ساعات العمل مع طاقة الموظف وظروفه.
- عدم تناسب كمية العمل أو نوعيته وقدرات الموظف.
- عدم تناسب كمية العمل وعدد الموظفين.

- عدم تعاون الموظفين.
- ضغط الرئيس أو رب العمل على الموظف (سوء العلاقة بين الموظف والإدارة).
- عدم توفير الوسائل والتسهيلات التي تنهي العمل بمجهود ووقت أقل.
- عدم رضا الموظف عن وضعه الوظيفي.
- عدم تحديد مسؤوليات الموظف.
- عدم مرونة المسؤولين.
- نقص الكفاءة والخبرة.
- عدم تكيف الموظف مع محيطه الاجتماعي داخل المؤسسة.
- شعور العامل بأن نوع العمل الذي يمارسه لا يرقى إلى مستوى طموحه، أو أنه يستحق رتبة وظيفية أعلى داخل المؤسسة.

(الشطي، 2014، ص4، 5)

سابعاً: مصادر ضغوط العمل

1. المصادر التنظيمية لضغوط العمل: تعبر هذه المصادر عن الافتقاد للمشاركة، الهيكل التنظيمي، المستوى الوظيفي، عدم وضوح السياسات والتي نتناول كل منها باختصار:
 - إن عدم المشاركة في اتخاذ القرارات والتي تعبر عن معرفة الشخص وأفكاره و المتضمنة في عمليات القرار قد تصيب بعض الأشخاص بالإحباط بل ويراهم البعض إلى أنها تهديد لحق المشرف أو المدير لقول كلمته النهائية.
 - أبرز الدراسات أن الهياكل التنظيمية البيروقراطية المسطحة يتعرض فيها البائعون لأقل الضغوط ويكونون أكثر رضاء عن الوظيفة، على عكس البائعين الذين يعملون في هياكل طويلة.
 - أثبتت الدراسات أن هناك علاقة بين المستوى التنظيمي ومستوى التأثير على الصحة، حيث تبين أن المشاكل الصحية وخاصة الأمراض القلبية تزداد بزيادة المستوى التنظيمي.
- (المنظمة العربية للتنمية الإدارية، 2006، ص4، 5).

2. المصادر البيئية لضغوط العمل: عادة ما يكون للعوامل البيئية تأثيرات ضاغطة متعددة على الفرد والمنظمة، تشمل هذه العوامل على الحالة الاقتصادية العامة و الاتجاهات السياسية والقانونية والاجتماعية والثقافية، ويمكن أن يسبب التذبذب في الوضع الاقتصادي صعودا أو نزولا للضغط النفسي. فمع الظروف الاقتصادية السيئة ظهر القلق حول الوظائف وسبل العيش فمثلا: يمكن أنتكون حالة الكساد ضاغطة على الأفراد والمنظمات مما يؤدي إلى ظهور أنماط سلوكية واتجاهات غير منتظمة، وكذلك

تحدث الضغوط عندما يكون الاقتصاد مزدهرا وذلك عندما يفكر أحد المديرين في الفرص التي يمكن أن يفيد منها ويقلق بشأن اتخاذ القرار الصحيح.

يمكن للحركات الاجتماعية أن تكون سبب في إحداث الضغط ويتضح ذلك من نتائج الحركات الداعية لحقوق الإنسان والقضاء على الفقر، ودعم أو معارضة الحكومات الأجنبية في طريقة تفكير الناس وأدائهم وسلوكهم أيضا يمكن النظر في الآثار المحتملة للعوامل السياسية والاجتماعية التقنية، فيتزايد الضغط خلال فترة الانتخابات، حيث أن سلوك القادة الجدد الذين يتم انتخابهم غالبا ما يكشفه الغموض، خاصة حينما يكون هذا السلوك مختلفا اختلافا جوهريا عن سلوك السابقين لهم.

ومن الممكن أن تضاعف البيئة الداخلية للضغط أو تخفف من حدته، مما يحدث قلقا حول الوظائف مثلما تفعل التغييرات في مجال العاملين وتقنية المكاتب على أن التأثيرات الضاغطة الناتجة عن التقنية قد تتلاشى بمرور الوقت، أيضا تشمل البيئة الداخلية على مصادر للضغط ترتبط بالصحة والسلامة، حيث أن هناك قلقا متزايدا حول الآثار قصيرة وطويلة المدى من التلوث للتعرض للكيميائيات السامة والإشباع، مما أدى إلى زيادة الاهتمام بتحديد مسؤولية الإدارة من عدم توافر شروط السلامة في مواقع العمل.

(أبو بكر، 2008، ص149، 150)

3. العوامل الضاغطة الجماعية: إن فاعلية أي تنظيم يتأثر بطبيعة العلاقات بين مجموعاته، ولذا أكد مجموعة من العلماء أن العلاقات الطيبة بين الأعضاء في جماعة العمل تعد العنصر

الرئيسي لصحة الفرد، وأن العلاقات المحدودة تؤدي إلى عدم الثقة، وانخفاض المساندة أو التأييد الاجتماعي فضلا عن قصور الإنصات لمشاكل العامل اليومية، وهذا ما توصلت إليه الدراسات التي أوضحت الاستنتاج التالي: "انعدام الثقة في الأشخاص الذين يعمل معهم الشخص يرتبط إيجابيا مع ارتفاع غموض الدور والذي يؤدي بدوره إلى الاتصالات غير الملائمة فيما بين الأشخاص وانخفاض الرضا الوظيفي.

(المنظمة العربية للتنمية الإدارية، 2006، ص4)

4. المصادر الفردية لضغوط العمل: والتي تشمل نوعية العمل، تحمل المسؤولية، صراع الدور، غموض الدور، العمل الزائد:

1.4. نوعية العمل: هناك أشخاص يعانون من ضغط العمل رغم أن عدد ساعات العمل قليلة ولكن أعمالهم تتطلب دقة ومهارة وتتعرض لأخطاء عديدة مثل: أعمال الطيران المدني أو العسكري وأعمال التحاليل الطبية الجراحة ومع ذلك فإن غياب ضغوط العمل بشكل كلي ليس بالمفيد إذ من المرغوب فيه يكون ثمة قدر من التوتر بحيث ستهض دافعية العامل نحو أداء عمله والإجادة فيه.

2.4. تحمل المسؤولية : تحدث ضغوط العمل بسبب شعور الموظف الذي يشغل منصبا رئاسيا إنه مسؤول عن تقييم أشخاص آخرين وكتابة التقارير عنهم من حيث الصلاحيات للعمل أو الاستحقاق لعلاوة أو ترقية أو حتى الفصل من العمل خاصة إذا كان هذا الموظف من ذوي الضمير الحي اليقظ.

(شحاتة ربيع، 2010، ص 258-259-260)

3.4. صراع الدور: يلعب الفرد عدة أدوار، أي أنه يقوم بمحاولة مقابلة التوقعات المختلفة التي تريدها الأطراف المختلفة منه. وأحيانا تكون هذه الأدوار (التوقعات) متعارضة هذا يعني أنه قد يحدث تعارض في مطالب العمل حيث الأولوية وعارض في حاجات الأفراد مع متطلبات المنظمة وتعارض مطالب الزملاء مع تعليمات المنظمة، وتكون الضغوط نتيجة عدم مقدرة الفرد على تحقيق التوقعات المختلفة.

(العميان، 2005، ص 164)

وقد أشارت الأبحاث إلى أن صراع الأدوار يساهم في إيجاد حالة من التوتر العاطفي أو الوجداني، وهو بدوره يؤدي إلى انخفاض الرضا عن العمل، ومن ثم زيادة نية الفرد لترك العمل. (رواية، 2002، ص 401-402)

4.4. غموض الدور: يقصد بغموض الدور عدم فهم الفرد لمضمون عمله ، والذي يتوجب القيام به، وما الذي سوف يتحمل مسؤوليته، وما الذي يتوجب عليه إنجازه، وما هي صلاحياته، وما هي حدودها. وينتج هذا الغموض بسبب عدم وجود تحليل وتوصيف للعمل أو عدم وضوحه. وبسبب غموض الدور يتداخل عمل الفرد مع عمل الآخرين وتحدث صراعات معهم، ويشعر بأنه يعمل في ظل ظروف منعدم التأكد تحيط به وبعمله، وهنا لا يعرف بالتحديد ما يريده رئيسه منه، وما هي توقعاته كذلك، هذه الجوانب مجتمعة تشكل ضغطا على الفرد وظهور أعراض صحية ونفسية سيئة عليه بسبب خوفه وعدم طمأنينته.

(عقيلي، 2005، ص 597)

5.4. العمل الزائد: هو أن مهام وظيفة الفرد ومتطلبات عمله تكون فوق طاقة وتحمل الفرد، ويؤدي ذلك إلى الإرهاق الجسماني والنفسي، وينتج عن ذلك عدم الرضا عن العمل، التوتر في العمل، انخفاض التقدير الذاتي، الشعور بالتهديد والحيرة، ارتفاع معدل الكوليسترول في الدم، زيادة دقات القلب، الإصابة بأمراض تصلب الشرايين، الإصابة بحساسية الجلد ميل الأفراد إلى عادات سيئة كالتدخين.

(عبد الباقي، 2001، ص 287)

ثامنا: آثار ضغوط العمل

لضغوط العمل آثار إيجابية وأخرى سلبية:

1. الآثار الإيجابية: إن العديد من المنظمات إن لم يكن جميعها تنظر إلى ضغوط العمل أنها شر يجب مكافحته وذلك لآثارها السلبية على الفرد والمنظمة معا. ولكن الحقيقة غير ذلك، إذ أن لضغوط العمل آثارا إيجابية مرغوبا فيها إلى جانب السلبية غير المرغوب فيها. ومن الآثار الإيجابية ما يلي:

- تحفز على العمل.

- تجعل الفرد يفكر في العمل.
- يزداد تركيز الفرد على العمل.
- ينظر الفرد إلى عمله بتميز.
- التركيز على نتائج العمل.
- النوم بشكل مريح.
- المقدرة على التعبير عن الانفعالات والمشاعر.
- الشعور بالمتعة.
- الشعور بالإنجاز.
- تزويد الفرد بالحيوية و النشاط والثقة.
- النظر للمستقبل بتفاؤل.
- المقدرة على العودة إلى الحالة النفسية الطبيعية عند مواجهة تجربة غير سارة.

(العميان، 2004، ص165- 166)

2. الآثار السلبية: يترتب على الإحساس بتزايد ضغوط العمل بعض الآثار السلبية الضارة

للفرد والمنظمة، وأهمها ما يلي:

(العميان، 2004، ص166)

أ. آثار ضغوط العمل على الفرد:

- الآثار السلوكية: تتمثل الأعراض السلوكية للضغوط العمل فيما يلي: وجود علاقات متوترة داخل العمل، مشاكل في الأداء، سلوك عدواني أو جاف، إدمان على العقاقير أو المخدرات، الإفراط في التدخين.

(طه، 2007، ص600)

- الآثار الفيزيولوجية: توجهت الاهتمامات الأولية، فيما يتعلق بنتائج الضغوطات، إلى المؤشرات الفيزيولوجية، وقد يعود سبب ذلك الاهتمام بشكل أساسي، إلى حقيقة أن الموضوع تم بحثه من قبل المختصين في العلوم الصحية والطبية. وأدت هذه الأبحاث للاستنتاج، بأن الضغط يمكن أن يؤدي إلى تغيرات في التمثيل الغذائي، وزيادة عدد ضربات القلب وتسارع التنفس، وارتفاع ضغط الدم، و الصداع و يؤدي إلى السكتة القلبية.

- الآثار السيكولوجية: يمكن أن يؤدي الضغط للشعور بعدم الرضا، والضغط المرتبط بالعمل يمكن أن يؤدي إلى عدم الرضا عن العمل. وفي الواقع فإن عدم الرضا عن العمل يعتبر النتيجة الأبسط والأكثر وضوحاً في التأثيرات السيكولوجية للضغط. ويظهر تأثير الضغط في مجالات سيكولوجية أخرى مثل: التوتر والقلق والانفعال الملل والمماطلة.

(العطية، 2003، ص377)

- الآثار الفكرية أو الذهنية: تتمثل أهمها فيما يلي:

- النسيان، الصعوبة في التركيز و الصعوبة في اتخاذ القرارات.

- ذاكرة ضعيفة أو صعوبة في استرجاع الأحداث.

- تزايد عدد الأخطاء و إصدار أحكام غير صائبة.

- الاضطرابات في التفكير و استحواذ فكرة واحدة على الفرد.... إلخ.

- الآثار الخاصة بالعلاقات الشخصية: تتمثل أهم الأعراض فيما يلي:

- عدم الثقة غير المبررة بالآخرين، لوم الآخرين.

- نسيان المواعيد أو إلغائها قبل فترة وجيزة.

- السخرية من الآخرين و تجاهل الآخرين.... إلخ. (عسكر، 2009، ص45-46)

ب. آثار ضغوط العمل على المنظمة: يمكن إيجاز الآثار السلبية لضغوط العمل على المنظمة بما يلي:

- زيادة التكاليف المالية (تكلفة التأخر عن العمل، الغياب والتوقف عن العمل، تشغيل عمال إضافيين، عطل الآلات وإصلاحها، وتكلفة الفاقد من المواد أثناء العمل).

- تدني مستوى الإنتاج وانخفاض جودته.

- صعوبة التركيز على العمل والوقوع في حوادث صناعية.

- الاستياء من جو العمل وانخفاض الروح المعنوية.

- عدم الرضا الوظيفي.

- الغياب والتأخر عن العمل و ارتفاع معدل الشكاوى.

- عدم الدقة في اتخاذ القرارات.
 - تدهور العلاقات بين أفراد المنظمة.
 - سوء الاتصال بسبب غموض الدور وتشويه المعلومات.
 - التسرب الوظيفي (دورات العمل).
 - الشعور بالفشل.
- (العميان، 2004، ص168)

خلاصة الفصل

من خلال ما تناولنا في هذا الفصل "ضغوط العمل" نستخلص أن الأفراد في المؤسسات أو المنظمات المختلفة يتعرضون لشتى أنواع الضغوط حيث تختلف مصادرها وأسبابها فيمكن أن يكون الفرد هو مصدرا لها، أو تكون الوظيفة التي يشغلها أو سياسات المنظمة التي ينتمي إليها بالإضافة إلى جماعة العمل التي يعمل معها، كما يمكن أن تكون البيئة الخارجية مصدرا لها وتختلف استجابات الأفراد لهذه الضغوط. حيث هناك ضغوط إيجابية تنمي روح الإبداع لدى الفرد بالإضافة إلى الضغوط السلبية التي تترك آثار سلبية على نفسية الفرد الواقع تحتها وعلى صحته وسلوكه وأدائه، وهذا ما جعل معظم المنظمات تبحث عن الأساليب التي يمكن من خلالها القضاء أو التخفيف من حدة هذه الضغوط.

الفصل الثالث

الأداء الوظيفي

تمهيد

أولاً: تعريف الأداء الوظيفي

ثانياً: خصائص الأداء الوظيفي

ثالثاً: أنواع الأداء الوظيفي

رابعاً: عناصر الأداء الوظيفي

خامساً: العوامل المؤثرة في الأداء الوظيفي

سادساً: تعريف تقييم الأداء الوظيفي

سابعاً: فوائد تقييم الأداء

ثامناً: الأهداف الإستراتيجية لعملية أداء العاملين

تاسعاً: طرق تقييم الأداء

عاشراً: مشكلات تقييم الأداء

خلاصة

تمهيد

يعتبر موضوع الأداء الوظيفي من الموضوعات التي نالت اهتماما كبيرا من قبل الباحثين والمنظرين والإداريين في المجالات الإدارية، إذ أنه يعد الوسيلة الوحيدة لتحقيق أهداف العمل والعامل بالمنظمات، فهو المحور الرئيسي الذي تنصب حوله جهود المديرين لكونه يشكل عنصر أساسي في المنظمة، فهو تفاعل بين رغبة الفرد وقدرته لإنجاز المهام الموكلة إليه، ومن هنا نجد أن غالبية المسؤولين والإداريين بجميع مستوياتهم يعطون لموضوع أداء العاملين أهمية بالغة لأن الأداء يشير إلى تحقيق المهام المكونة لوظيفة الفرد، وهو يعكس الكيفية التي يحقق بها الفرد متطلبات الوظيفة، حيث أن الأداء يقاس على أساس النتائج التي حققها الفرد.

أولاً: تعريف الأداء الوظيفي

يعرف الأداء الوظيفي بأنه النتيجة النهائية لنشاط منظمة ما لذلك فهو يعبر عن قدرة المنظمة على استخدام مواردها المالية والبشرية والتكنولوجية والمعرفية بالصورة التي تجعلها قادرة على تحقيق أهدافها بطريقة كفؤة وفاعلة وتحقق توقعات وتطلعات أصحاب المصالح كالمستثمرين والعملاء والموظفين والموردين والحكومة والمجتمع بأكمله. (الكساسة، 2011، ص27)

كما يمكن تعريفه أيضاً أنه يرتبط الأداء بالمجهود الذي يبذله كل فرد في المؤسسة وفي نفس الوقت يعبر على المستوى الذي يحققه هذا الفرد سواء من ناحية كمية وجود العمل المطلوب أو الوقت المحدد للقيام به. (غربي وآخرون، 2007، ص130)

ويعرف أيضاً الأداء الوظيفي أنه درجة إتمام المهام المسندة إلى العاملين، من خلال توفير جملة من الشروط الموضوعية كالجهد والقدرات الضرورية والوسائل وإدراك الدور والمهارات والاستعدادات المختلفة. (قاسمي، 2008، ص172)

كما عرف بترسون الأداء الوظيفي على أنه قدرة المنظمة على استخدام مواردها بكفاءة، وإنتاج مخرجات متناغمة مع أهدافها ومناسبة لمستخدميها. (الكساسة، 2011، ص77)

وتعرف راوية حسن الأداء الوظيفي بأنه يشير إلى درجة تحقيق وإتمام المهام المكونة لوظيفة الفرد، وهو يعكس الكيفية التي يحقق ويشبع بها الفرد متطلبات الوظيفة، وغالبا ما يحدث تداخل بين الأداء والجهد، فالجهد يشير إلى الطاقة المبذولة، أما الأداء فيقاس على أساس النتائج التي يحققها الفرد. (راوية، 1999، ص216)

ويعرف أحمد صقر عاشور الأداء الوظيفي هو قيام الفرد بالأنشطة والمهام المختلفة التي يتكون منها عمله ويمكننا أن نميز بين ثلاثة أبعاد يمكن أن يقاس أداء الفرد عليها وهذه الأبعاد: هي كمية الجهد ونوعية الجهد ونمط الأداء. (عاشور، 2005، ص25)

ثانياً: خصائص الأداء الوظيفي

- "الأداء البشري للعمل هو العنصر الأساسي المحدد للإنتاجية والمحرك لقوى الإنتاج والكفاءة في المنشآت، ويتمثل الأداء البشري في مجموع سلوكيات وتصرفات العاملين "هذه السلوكيات تتميز بجملة من الخواص نستطيع أن نوجزها في النقاط التالية:
- سلوك الأداء الإنساني يبدو في شكل تصرفات (أفعال، حركات، أقوال، إيماءات، تلميحات...).
 - سلوك الأداء الإنساني وسيلة نحو تحقيق هدف فالسلوك ليس هدفاً في حد ذاته (لا يعمل الإنسان حبا في العمل ذاته ولكن لتحقيق مآرب أخرى من وراء العمل).
 - سلوك الأداء الإنساني متغير يمكن أن نقول متجدد وفي أحيان أخرى متقلب ولكنه على أي حال ليس ثابت على منوال واحد.
 - سلوك الأداء الإنساني هو سلوك اجتماعي في الأساس بمعنى أن التأثيرات الاجتماعية تؤثر في شكل وتوجيه السلوك في اتجاهات معينة.
 - سلوك الأداء الفردي قد يختلف عن سلوك الأداء في الجماعة بما يعكس أثر الجماعة في تحويل الإنسان عن سلوك يفضل له لو كان منفرداً.
 - لكل سلوك أداء سبب أو أسباب أي له بداية وكذلك لكل سلوك أداء نهاية وغاية يحاول أن يدركها.
- (توهامي وليتيم وبوبكر وبواب، 2013، ص140)

ثالثاً: أنواع الأداء الوظيفي

إن تصنيف الاداء في خانة الظواهر الاقتصادية يستلزم اختيار معيار دقيق وعملي في الوقت ذاته الذي يمكن الاعتماد عليه لتحديد مختلف الأنواع، حيث يرتبط الأداء ارتباطاً وثيقاً بالأهداف فإنه يمكن نقل المعايير المعتمدة في تصنيف هذه الأخيرة ونظراً للتشابه الكبير بينهما سنستخدم المعايير والمصدر والشمولية.

(مزهوده، 2011، ص89)

يمكن تصنيف وتقسيم الأداء إلى أنواع حسب معيار المصدر وحسب معيار الشمولية:

1. حسب معيار المصدر: وبدوره ينقسم إلى نوعين هما: أداء داخلي و أداء خارجي.

1.1. الأداء الداخلي: ويطلق عليه أيضا اسم "أداة الوحدة" أي أنه ينتج بفضل ما تملكه المؤسسة من الموارد فهو ينتج أساسا من ما يلي:

أ. الأداء البشري: هو أداء أفراد المؤسسة الذين يمكن اعتبارهم مورد استراتيجي قادر على صنع القيمة وتحقيق الأفضلية التنافسية من خلال تسيير مواردهم.

ب. الأداء المالي: ويكمن في فعالية تعبئة واستخدام للوسائل المادية المتاحة.

فالأداء الداخلي هو أداء متأتي من مواردها الضرورية لسير نشاطها من موارد بشرية، موارد مالية، موارد مادية.

2.1. الأداء الخارجي: هو الأداء الناتج عن التغيرات التي تحدث في المحيط الخارجي، فالمؤسسة لا تتدخل في إحداثه ولكن المحيط الخارجي هو الذي يولده، فهذا النوع بصفة عامة يظهر في النتائج الجيدة التي تتحصل عليها المؤسسة، فبقاء المؤسسة مرهون بالأداء الداخلي الذي يمكن الحفاظ عليه وتطويره عكس الأداء الخارجي. (عشي، 2001، ص17، 18)

2.3. حسب معيار الشمولية: حسب هذا المعيار ينقسم الأداء إلى أداء كلي أداء جزئي:

أ. الأداء الكلي: ويتجسد في الإنجازات التي ساهمت جميع العناصر والوظائف أو الأنظمة الفرعية للمؤسسة في تحقيقها، ويعود إنجازها إلى مساهمة كل العناصر ولا يمكن حصرها في عنصر واحد فقط، وفي إطار هذا النوع من الأداء يمكن الحديث عن مدى و كفاءات بلوغ المؤسسة أهدافها الشاملة كالاستمرارية، الشمولية.

ب. الأداء الجزئي: يتحقق على مستوى الأنظمة الفرعية للمؤسسة وينقسم بدوره إلى عدة أنواع تختلف باختلاف المعيار المعتمد لتقسيم عناصر المؤسسة، حيث يمكن أن ينقسم حسب المعيار الوظيفي إلى أداء الوظيفة المالية، أداء وظيفة الأفراد، أداء وظيفة التموين وأداء وظيفة الإنتاج.

فالأداء الكلي للمؤسسة في الحقيقة هو نتيجة تفاعل أداءات أنظمتها الفرعية، كما يؤكد كذلك أحد الباحثين الذي يرى أن دراسة الأداء الشامل للمؤسسة يفرض أيضا دراسة الأداء على مستوى مختلف وظائفها. (مزهوده، 2011، ص89)

رابعاً: عناصر الأداء الوظيفي

للأداء الوظيفي عناصر أو مكونات أساسية لا يمكن التحدث بدونها عن وجود أداء فعال، ويعود ذلك إلى أهميتها في قياس وتحديد مستوى أداء العاملين في المؤسسات، وقد إتجه الباحثون للتعرف على عناصر أو مكونات الأداء من أجل الخروج بمزيد من المساهمات لدعم وتنمية فاعلية الأداء الوظيفي للعاملين، ومن هذه العناصر ما يلي:

1. **كفايات الموظف:** وهي تعني ما لدى الموظف من معلومات ومهارات واتجاهات وقيم، وهي تمثل خصائصه الأساسية التي تنتج أداء فعالاً يقوم به ذلك الموظف. (المالكي، 2018، ص124)
2. **متطلبات العمل أو الوظيفة:** حسب الواجبات والمسؤوليات والأدوات والخبرات والمهارات، إضافة إلى الطرق والأساليب والأدوات والمعدات المستخدمة في ممارسة العامل لمهامه وأعماله. (المحاسنة، 2013، ص114)
3. **كمية العمل المنجز:** وتشمل على حجم العمل المنجز في الظروف العادية وسرعة الإنجاز.
4. **نوعية العمل:** وتشمل الدقة والنظام والإتقان والبراعة والتمكن الفني والقدرة على تنفيذ وتنظيم العمل والتحرر من الأخطاء.
5. **بيئة التنظيم الداخلية:** وتتضمن العوامل الداخلية التي تؤثر في الأداء مثل التنظيم وهيكله وموارده ومركزه الإستراتيجي والإجراءات المستخدمة والعوامل الخارجية مثل: العوامل الاقتصادية والاجتماعية والتكنولوجية والحضارية والسياسية والقانونية. (الحراشنة، 2014، ص26، 25)
6. **عناصر أخرى للأداء الوظيفي:** كما توجد عناصر أخرى للأداء الوظيفي بالإضافة إلى العناصر السابقة وهي كالتالي:
 - أ. **أنشطة العمل والجوانب الثابتة والمتغيرة فيها:** إن تحديد أنشطة العمل والأهداف التي تخدمها، وأهميتها النسبية من حيث الوقت الذي يستغرقه، والآثار المترتبة عليها هي البداية في تحليل مكونات العمل، ومن خلال هذا حاولت بعض الدراسات تحديد المكونات المستقرة نسبياً في أداء العمل وتحديد الأنشطة التي تتغير مع الزمن وذلك كالآتي:

- **الأنشطة التي تتغير بتغير الزمن:** وهي الأنشطة التي تتصف بأنها متغيرة بتغير الزمن بفعل متطلبات الوقت الذي يؤدي فيه العمل مثل تغير مهام الموظف في آخر السنة عن مهامه الأخرى خلال السنة حيث قد تتغير هذه الأنشطة مع الزمن نتيجة زيادة خبرة الفرد من ممارسة للعمل فبحدوث التغيير عن طرق أداء الفرد مثل درجة اعتماده على رئيسته في الحصول على المساعدة بتغيير أداءه بفعل زيادة خبرته من خلال ممارسته للعمل.

- **الأنشطة التي تتغير بتغيير أو تفاوت الأفراد الذين يؤدون العمل:** وهذا يحدث تفاوت الأفراد الذين يؤدون العمل وما يجلبونه إلى أعمالهم من خصائص متميزة وخبرات خاصة، وهذا الاختلاف في الأداء بين الأفراد في هذه الأعمال أو الأنشطة قائم على افتراض أن كثيرا من الأعمال لها أكثر من طريقة أو أسلوب لإنجاز العمل والوصول للأهداف، كما وأن الأعمال نفسها تختلف في درجة إعطائها الحرية للفرد في اختيار وسيلة الأداء الملائم له. فهناك أعمال تتيح للأفراد حريات كبيرة في تكييف نشاط الأداء بما يتناسب مع خصائص الفرد وإمكانياته.

- **الأنشطة التي تتغير بتغير الظروف أو المواقف المحيطة بالأداء:** وهي التغيرات الناتجة من طبيعة البيئة الحركية والتي تؤدي فيها الأعمال، وأن هذه البيئة الحركية لها تأثير على الأنشطة والأعمال المختلفة، وهناك عدة عوامل تكون هذه الظروف أو المواقف والتي يمكن أن تسهم في تغيير الأداء وهذه العوامل هي:

- متغيرات تتعلق بالبيئة المادية للعمل مثل الإضاءة، التهوية والضوضاء، والمعدات المستخدمة.

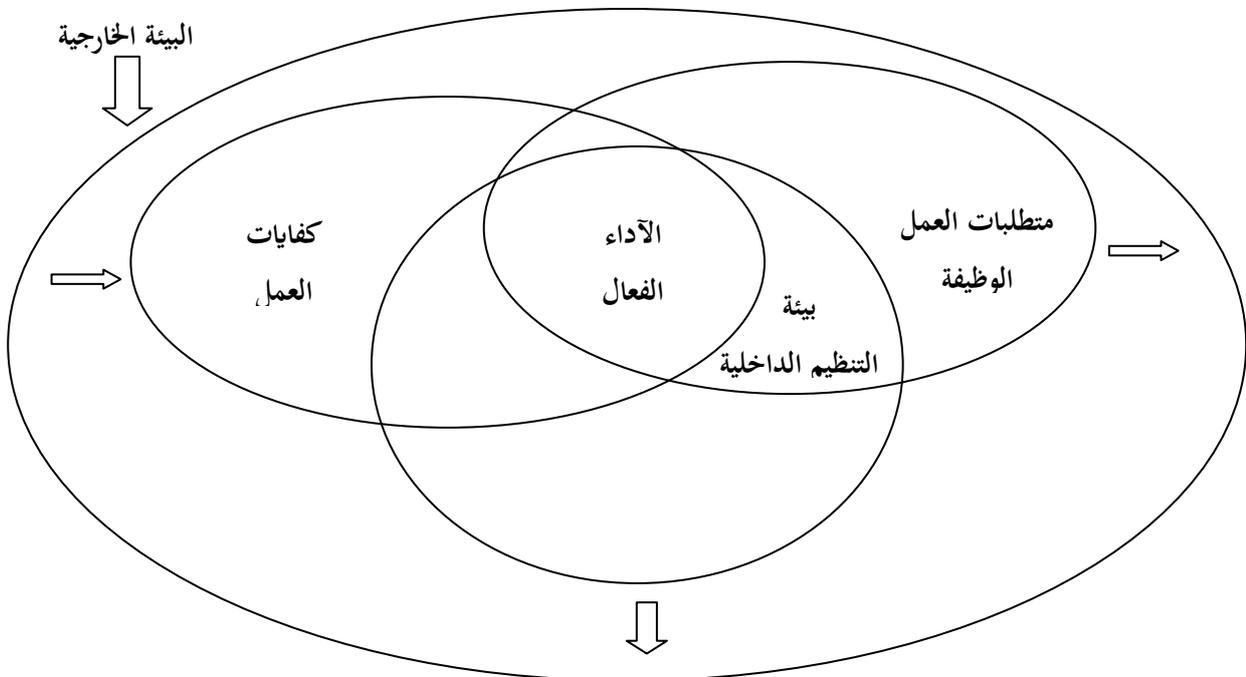
- متغيرات تتعلق بالأفراد الذين يكونون البيئة الاجتماعية للعمل مثل المشرفين والرؤساء، والأفراد الذين يتعامل معهم، وجماعات العمل، وخصائص هؤلاء الأفراد الجماعات وطبيعة نفوسهم وتأثيراتهم على شاغل العمل، ونمط علاقاتهم وتفاعلهم معه.

- متغيرات كيفية مثل تلك التي تتعلق بتكوين أنشطة العمل في الأزمنة المختلفة، وطبيعة ضغوط العمل، والأزمات التي تكشف الأداء. (مفتاح جبريل، 2015، ص49، 50)

ب. العلاقة بين أنشطة مهام العمل والتصميم المناسب للعمل: إن معرفة الأنشطة يكون عن طريق تجميع هذه الأنشطة إلى مهام والمهام إلى أعمال ويقوم هذا على أساس حديد علاقات التجانس والتكامل أو القدرات بين هذه الأنشطة ليس فقط على الأنشطة والمهام التي تنتمي إلى عمل معين بل إلى العلاقات بين الأعمال المختلفة ومعرفة العلاقات الداخلية والخارجية بين الأنشطة مما قد يترتب على ذلك إعادة تصميم العمل وأحيانا إعادة تصميم التنظيم ككل.

ج. الموصفات المطلوبة في الفرد الذي يؤدي العمل: إن هذا العنصر يعتبر بمثابة همزة الوصل التي تربط بين بحوث تحليل الأداء ومكوناته وبحوث الاختبار فعل ضوء أنشطة الأداء الثابتة والمتغيرات يمكن تحديد الموصفات المطلوبة التي يجب أن تتوفر فيالفرد الذي يقوم بأداء هذه الأنشطة، وهذه الموصفات تعتبر أساس لبحوث الاختبار، والتي يجب أن تقوم على دراسة شاملة متأنية لمختلف جوانب الأداء وربط هذه الجوانب المتعلقة بأداء الموصفات الفردية.

(مفتاح جبريل، 2015، ص51)



الشكل رقم (3-1): الأداء الفعال

المصدر: عبد الباري إبراهيم درة، تكنولوجيا الأداء البشري في المنظمات، منشورات المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة،

2003، ص120.

خامسا: العوامل المؤثرة في الأداء الوظيفي

هي العوامل أو العمليات التي تؤثر على أداء العامل مباشرة ويقيم على أساسها الفرد، مثل كمية الإنتاج ونوعيته، الخدمة المقدمة للعملاء، المعرفة الجيدة للعمليات والاستعداد للتطور، الكفاءة... إلخ، وتعتبر عوامل الأداء المعبرة عن سلوك الفرد في عمله في إطار أسلوب التسيير بالأهداف، أهدافا موضوعة مسبقا في بداية فترة التقييم يتعين على العامل تحقيقها خلال فترة زمنية معينة (حمداوي، 2004، ص125)، حيث تتمثل هذه العوامل فيما يلي:

1. **تحديد أهداف المنظمة:** إن المنظمات التي تعمل دون أن يكون لديها خطط واضحة ومعدلات إنتاج محددة، فإنها لا تستطيع أن تقيس مدى ما تحقق من إنجازات، وهذا بدوره ينعكس على أداء الموظفين فيها.

2. **مشاركة المستويات الإدارية المختلفة في التخطيط وصنع القرارات:** لا شك بأن ضعف مشاركة المستويات الإدارية المختلفة في التخطيط وصنع القرارات، ساهم في إيجاد فجوة بين الإدارة العليا والموظفين، والذي ينعكس بدوره على أداء المنظمة ككل.

3. **الرضا الوظيفي:** إن انخفاض الرضا يعتبر من العوامل الأساسية في تدني معدلات الأداء.

4. **التسيب الإداري:** يعتبر التسيب الإداري من الظواهر الإدارية التي لها تأثير كبير في انخفاض معدلات أداء الموظفين.

5. **التطور التنظيمي:** إن المشكلات الناتجة عنه لها أثر واضح في انخفاض معدلات أداء الموظفين.

6. **البيئة المادية:** إن عجز المنظمة عن توفير بيئة عمل مادية مناسبة للعاملين، يترك آثارا سيئة في نفوس العاملين، مما يؤدي إلى ضعف مستوى أدائهم الوظيفي.

(حاج محمد، 2016، ص30، 31)

7. **نطاق الإشراف:** يلعب نطاق الإشراف دورا هاما في التأثير على الأداء الوظيفي، حيث يترتب على عدم وجود الإشراف الجيد انخفاض الروح المعنوية للموظفين، وخلق جو من عدم الثقة وبالتالي يترك أثرا على أداء الموظفين.

8. نظام الحوافز: على إختلاف أنواعها يسهم في تحفيز العاملين، ويساهم في حثهم على رفع كفاءة أدائهم ويزيد من درجة رضاهم عن العمل. (حاج محمد، 2016، ص31)

سادسا: تعريف تقييم الأداء الوظيفي

هناك عدة تعاريف لتقييم أداء العاملين، نذكر منها:

يعرف تقييم أداء العاملين بأنه قياس مدى قيام العاملين بالوظائف المسندة إليهم وتحقيقهم للأهداف المطلوبة منهم، ومدى تقدمهم في العمل وقدرتهم على الإستفادة من فرصة الترقية وزيادة الأجور. (بن عيشي، 2012، ص15)

ويقصد بتقييم أداء العاملين هو تلك العملية التي تعني بقياس كفاءة العاملين وصلاحياتهم وإنجازاتهم و سلوكهم في عملهم الحالي للتعرف على مدى مقدرتهم على تحمل مسؤولياتهم الحالية واستعدادهم لتقليد مناصب أعلى مستقبلاً. (حجيم الطائي وآخرون، 2006، ص226)

كما يقصد بتقييم الأداء أنه الطريقة أو العملية التي يستخدمها أرباب الأعمال لمعرفة أي من الأفراد أنجز العمل وفقا لما ينبغي له أن يؤدي، ويترتب على هذا التقييم وصف الفرد بمستوى كفاية أو جدارة واستحقاق معين (ممتاز، جيدا جدا، جيد، مقبول، ضعيف، ضعيف جدا...).

(حنفي، 2008، ص272)

إن عملية تقييم الأداء تنطوي على مهمة تحديد وقياس إدارة أداء العاملين في المنظمة، وهذا المفهوم يشمل ثلاثة مكونات أساسية هي:

1. الأداء المؤثر على فاعلية الأداء التنظيمي.
 2. قياس درجة جودة الأداء الفعلي قياسا بما تم تخطيطه.
 3. مقارنة الأداء الفعلي بالمعايير المعتمدة واتخاذ الإجراءات الضرورية لتحسين وتطوير الأداء.
- (محمد عباس، 2006، ص138)

سابعاً: فوائد تقييم الأداء

تتمثل فوائد تقييم الأداء الوظيفي فيما يلي:

1. تزويد المدراء ومتخذي القرار عن مستوى أداء الموظفين في المنظمة.
2. يساعد تقييم الأداء على معرفة مدى مساهمة الموظفين في تحقيق أهداف المنظمة ومدى ملائمة الموظف للوظيفة التي يشغلها بشكل موضوعي وعادل.
3. إشعار الموظفين بالمسؤولية وإعلامهم أنه سيتم تقدير جهودهم من قبل الإدارة وأن عملية الترقية والنقل والعلاوات لا تتم إلا عن طريقا ذلك وتزويدهم بمعلومات عن مستوى أدائهم.
4. تقييم أداء الموظفين يساعد المدراء على اتخاذ قرارات بشأن تحسين وتطوير أداء الموظفين واقتراحا لمكافئات المالية بناء على مستوى الأداء وتميزه مما يساعد على رفع الروح المعنوية وتقليل معدل دوران العمل.
5. يزود تقييم الأداء إدارة الموارد البشرية بمعلومات واقعية عن أداء العاملين في المنظمة وما يجب على إدارة الموارد البشرية في عملية تخطيط الموارد البشرية ومدى إحتياج الفرد لبرامج التدريب بناء على ذلك.

(حسونة، 2008، ص147)

ثامناً: الأهداف الإستراتيجية لعملية أداء العاملين

يمكن التطرق إلى الأهداف التي تحققها عملية تقييم الأداء وفقاً لثلاث مستويات هي:

المنظمة، المديرين، المرؤوسين:

1. أهداف تقييم الأداء على مستوى المنظمة: من بين أهم الأهداف التي تسعى إدارة الموارد البشرية إلى تحقيقها على مستوى المنظمة ما يلي:
 - خلق مناخ من الثقة والتعامل الأخلاقي عن طريق تأكيد الأسس العلمية في التقويم والموضوعية في إصدار الأحكام مما يبعد عن المنظمة إحتتمالات شكوى العاملين أو إتهامها بالمحاباة وتفضيل بعضهم على بعض لإعتبارات شخصية وليست علمية أو موضوعية.
 - النهوض بمستوى العاملين من خلال إستثمار قدراتهم الكامنة وتوظيف طموحاتهم بأساليب تؤهلهم للتقدم، وكذلك تطوير من يحتاج منهم إلى تدريب أكثر.

- وضع معدلات موضوعية لأداء العمل من خلال دراسة تحليلية للعمل ومستلزماته.
 - تقديم برامج وأساليب إدارة الموارد البشرية، لأن عملية التقويم مقياس مباشر للحكم على مدى سلامة ونجاح الطرق المستخدمة في هذه الإدارة.
 - تحديد تكاليف العمل الإنساني، وإمكانية ترشيد سياسيات الإنتاج وسياسات التوظيف عن طريق الربط بين التكلفة والعائد.
- 2. أهداف تقييم الأداء على مستوى المديرين:** إن قيام المديرين والمشرفين بعملية تقييم أداء المرؤوسين والحكم على كل منهم بأنه ممتاز أو وسط أو ضعيف ليس بالشيء السهل لاسيما عندما يطالب ذلك المدير أو المشرف من جهات إدارية أعلى بوضع تقرير عن أسباب أداء الموظف بهذا المستوى أو ذلك. وهذا ما يدفع المديرين في حقيقة الأمر إلى تنمية مهاراتهم وقدراتهم في المجالات الآتية:
- التعرف على كيفية أداء الموظف بشكل علمي وموضوعي.
 - الإرتفاع بمستوى العلاقات مع الموظفين من خلال تهيئة الفرصة الكاملة لمناقشة مشاكل العمل مع أي منهم، الأمر الذي يقود في النهاية إلى أن تكون عملية التقويم وسيلة جيدة لزيادة التعارف بين المدير والموظفين.
 - تنمية قدرات المدير في مجالات الإشراف والتوجيه واتخاذ القرارات الواقعية فيما يتعلق بالعاملين. (حروش صالح وسعيد سالم، 2006، ص104، 103)
- 3. أهداف تقييم الأداء على مستوى المرؤوسين:** أما أبرز الأهداف التي يسعى المقيمون إلى تحقيقها بين العاملين بواسطة عملية تقييم الأداء فهي:
- تعزيز الشعور بالمسؤولية لدى المرؤوسين من خلال توليد القناعة الكاملة لديهم من أن الجهود التي يبذلونها في سبيل تحقيق أهداف المنظمة ستقع تحت عملية التقييم، الأمر الذي يجعلهم يجتهدون في العمل ويطوروا مستويات أدائهم ليفوزوا بالمكافآت ويتجنبوا العقوبات.
 - تساهم عملية تقييم الأداء في إقتراح مجموعة من الوسائل والطرق المناسبة لتطوير سلوك الموظفين وتطوير بيئتهم الوظيفية أيضا بأساليب علمية بصورة مستمرة. (سعيد سالم، 2009، ص240)

تاسعا: طرق تقييم الأداء

هناك أكثر من طريقة وأداة لتقييم أداء العاملين، سواء في أدب الإدارة أو في الواقع التطبيقي، بعض هذه الطرق توفر مجموعة من البيانات يهتم العاملين التعرف عليها للوقوف على تقدمهم في الأداء ولكنها لا توفر مجموعة البيانات اللازمة لمتخذي القرارات في مجال شؤون الأفراد، والبعض الآخر تعتمد عليه الإدارة في تنمية العنصر البشري. كل طرق وإجراءات تقييم الأداء المتاحة لها مزاياها ولها عيوبها، وبعض المنظمات تستخدم أكثر من طريقة لتحسين نظم تقييم الأداء بها. (بن عيشي، 2012، ص40، 41)

وهذه الطرق كالتالي:

1. طريقة المقاييس المتدرجة: حين يقوم المشرف ببحث درجة توافق كل سمة أو خاصية في الموظف أو التعامل المطلوب تقييمه، هذا وتوجد طرق عديدة للميزان أو المقياس المتدرج في التقييم، الاختلافات بين هذه الطرق ترجع إلى:

- نوع وحجم وعدد الخصائص والسمات المطلوب تقديرها.
- عدد أو حجم الدرجات التي تعكس كل صفة من هذه الصفات "5" نقاط مثلا أو "3" وهذا يرتبط بعلاقة الصفة أو السمة بأداء الموظف مثل القيادة والإبداع والأمانة وغيرها.
- درجة وضوح نقاط وجوانب التقييم على المقياس المتدرج. (جاد الرب، 2009، ص71)

2. طريقة الترتيب: يقوم الرئيس المباشر طبقا لهذه الطريقة بترتيب مرؤوسيه تنازليا من الأحسن إلى الأسوأ ولا يتم الاعتماد هنا على معايير، وإنما يتم الترتيب على أساس الأداء العام أو الأداء الكلي، ويتم التوصل إلى قائمة ترتيب العاملين بحسب أدائهم.

3. طريقة قوائم المراجعة: تقوم هذه القوائم بشرح جوانب كثيرة من سلوك المرؤوسين في العمل، والصفات الواجب توافرها فيهم، ووضعها في قائمة، مع تحديد أهمية كل عنصر في تأثيره على الأداء للوظيفة، وتوضع قيمة كل عنصر أو صفة أمامه حسب أهميته، بحيث لا يعرف هذه القيم إلا مدير الموارد البشرية، وما على الرئيس المباشر إلا أن يحدد تلك الصفات

التي تتوفر في أداء مرؤوسين بوضع علامة (X) مثلا، ويقوم مدير الموارد البشرية بعد ذلك بوضع القيمة المناظرة لكل عنصر يتوافر في أداء المرؤوسين. (ماهر، 2003، ص376، 379)

4. طريقة التوزيع الإجباري: تستند هذه الطريقة على ظاهرة التوزيع الطبيعي ومدلول هذه الظاهرة أن توزيع مستوى الكفاءة بأخذ شكل المنحنى الطبيعي ويتم توزيع درجات التقييم بشكل إجباري من لمجموعة أدائهم أعلى من 20% ومن عدد الموظفين 10% قبل المقيم لإعطاء مجموعة الممتازين نسبة 10% لمجموعة أدائهم تحت المتوسط وأخيرا 20% لمجموعة أدائهم متوسط وإعطاء 40% المتوسط ولمجموعة أدائهم ضعيف، فالأساس في هذه الطريقة إجباري المقيم على إعطاء نسب محددة للمستويات (الدرجات) المختلفة. (حسونه، 2008، ص153)

5. طريقة الاختيار الإجباري: تقوم هذه الطريقة على جمع عدد كبير من العبارات التي تصف أداء الفرد ويتم توزيع تلك العبارات في الثنائيات كل منها يعبر عن ناحيتين من النواحي الطيبة في الفرد والثنائيات كل منها يعبر عن ناحيتين من النواحي غير المرغوب فيها مثال ذلك:

- هذا الشخص سريع الملاحظة والفهم.

- إنه شخص حاضر البديهة.

- هذا الشخص يميل إلى التأجيل في اتخاذ القرارات الهامة.

- من صفاته التردد في أوقات الأزمات (نواحي غير مرغوب فيها). (نوري، 2010، ص349)

6. طريقة التقرير المكتوب: وهي طريقة بسيطة حيث يقوم المدير أو المشرف بكتابة تقرير تفصيلي عن الموظف يصف فيه نقاط القوة ونقاط الضعف التي يتمتع بها إضافة إلى ما يمتلكه من مهارات يمكن تطويرها مستقبلا، ومدى إمكانية التقدم الوظيفي والترقية لهذا الموظف. بالرغم من غزارة المعلومات التي يمكن أن يتضمنها التقرير وعكس ما يمتلك به المشرف من أفكار وأسلوب وطريقة كتابة، لكن هذه الطريقة لا تمتلك مواصفات معيارية خاصة بشكل التقرير وما هي مكوناته ومدى طولها، أضف إلى ذلك أن هذا التقرير يعتمد على مهارة القائم بإعداده، ولعل هذه الأسباب نفقد التقرير عنصر المقارنة مع التقارير الأخرى التي يعدها مشرفين مختلفين. (حرحوش صالح وسعيد السالم، 2006، ص113، 114)

7. **طريقة الأهداف والنتائج:** تركز هذه الطريقة على النتائج التي يحققها المرؤوسون وفق الأهداف التي وضعت لهم: بالاتفاق بينهم وبين رؤسائهم: ويتم القياس في النهاية دون النظر إلى الأساليب والإجراءات المتبعة، إدارة بالأهداف والنتائج، ثم اكتشاف الانحرافات سواء سلبية أو إيجابية، واتخاذ الإجراءات اللازمة (عملية تقييمية).

تصلح هذه الطريقة مع أعداد العاملين القليلة نسبيا حيث تتطلب من الرئيس أن يقوم بشرح الأهداف المطلوبة، والاتفاق عليها. تمتاز هذه الطريقة بالتعرف على الأهداف، والبعد عن الأداء بالمحاولة و التجريب كما توفر الأمان للمرؤوسين، لشعورهم بعدالة التقييم، وتزيل حرج الرئيس من بعض المرؤوسين الذين يودون التحيز لصالحهم لسبب أو لآخر.

(حجازي، 2007، ص288، 287)

عاشرا: مشكلات تقييم الأداء

تواجه عملية تقييم الأداء كغيرها من نشاطات إدارة الموارد البشرية مجموعة من المشاكل يمكن تلخيصها فيما يلي:

1. **التأثر بالهدف من إجراء التقييم:** قد يؤثر الهدف من التقييم على إتجاهات القائم به فإذا كان التقييم يتم من أجل الترقية، فسيختلف الحال عنه بالنسبة لتحديد الإحتياجات التدريبية ولعلاج مثل هذه الأخطاء يجب أن يدرّب المدير على عملية إجراء التقييم بصورة مجردة.
2. **عدم فهم المقيمين لمعايير التقييم وكيفية قياسها:** يضيق فهم بعض المديرين عن إستيعاب مفهوم بعض معايير التقييم مثل: القدرة الإبداعية، القدرة التحليلية، التعاون والمبدأ، هذا بالإضافة إلى غموض مدلول عملية القياس بالنسبة لهم.

(المغربي عبد الفتاح، 2007، ص170، 171)

3. **تأثير الهالة:** تظهر تلك المشكلة بسبب تأثير القائم بالتقييم ببعض الصفات أو الخصائص التي يتميز بها من يقوم بتقييمه مما تظهر النتائج بغير ما قصد بعملية التقييم، وقد تظهر النتائج إيجابية في حالة التأثير الإيجابي أو سلبية في حالة التأثير السلبي، وفي الحالتين يعتبر

الأمر مشكلة وذلك لأن العملية ستخالف واحد من أهم مقوماتها الأساسية والمتمثل بعدالة ودقة التقويم والحيادية في النظر إلى الشخص المقيم.

4. النزعة المركزية: وتسمى أيضا بالميل نحو الوسط، وتظهر بسبب ميل القائم بالتقويم إلى إصدار أحكام متوسطة وعامة تجاه المقومين دون تمايز ملحوظ. وغالب ما تظهر هذه المشكلة أثناء عملية قياس الأداء، إذ يعطي الأداء القيمة الوسيطة في سلم التقييم، ومثل هذه المشكلة تنعكس بنتائج سلبية على الأحكام النهائية المتعلقة بتحديد نقاط قوة وضعف الأداء. حيث يصعب على الإدارة تحديد الوضع الحقيقي لأداء العاملين مما يترتب بنتائج سلبية على نشاطات إدارة الموارد البشرية التي تخطط وتنفذ اعتمادا على نتائج تقويم الأداء كالتدريب مثلا. (الهيبي، 2003، ص214)

5. التحيز: إن شعور المشرف تجاه كل شخص من مرؤوسيه، سواء كان ذلك الشعور بالولاء أما الكره له تأثير كبير على تقديراته لأدائهم، ويظهر ذلك بوضوح في المواقف التي تكون فيها المقاييس الموضوعية لأداء غير متاحة أو من الصعب إعدادها.

6. الميل للتساهل أو التشدد: يتجه بعض المشرفين إلى السخاء أو التشدد في تقديراتهم، معنى ذلك أنهم يعطون تقديرات عالية أو منخفضة لمرؤوسيه. إن ذلك يعتبر خطأ شائعا بدرجة كبيرة في برنامج التقييم، الأمر الذي يقلل من قيمته ويكون سببا في نشوء النزاعات الشخصية للفرد القائم بالتقدير. (عبد المطلب عامر، 2010، ص233)

خلاصة

بعد التطرق في هذا الفصل إلى مختلف عناصر الأداء الوظيفي، تبين أهمية هذا العنصر داخل المنظمات، ذلك أن الاهتمام بأداء الموظف وطبيعة الأداء هي التي تحدد مكانة المؤسسة وفعاليتها، وهذا لا يتحقق إلا إذا فرت هذه الأخيرة الظروف الملائمة والجيدة للعمل، ولهذا تعتمد المؤسسات على عملية تقييم الأداء من أجل تحديد نقاط القوة والضعف، أو النقص الموجودة في أداء الأفراد والعمل على تطويرها وتحسينها مما يحقق الأهداف المرجوة للمؤسسة، وبالتالي تضمن لنفسها البقاء والاستمرار والتطور.

الفصل الرابع

الإجراءات المنهجية للدراسة

تمهيد

أولاً: منهج الدراسة

ثانياً: الدراسة الاستطلاعية

ثالثاً: حدود الدراسة

رابعاً: أدوات الدراسة

خامساً: الدراسة الأساسية

سادساً: مجتمع البحث وعينة الدراسة

سابعاً: الأساليب الإحصائية المستعملة

خلاصة

تمهيد

في الفصول السابقة، تناولنا الجانب النظري لموضوع البحث بهدف تحقيق فهمٍ أعمق والوصول إلى نتائج عملية ودقيقة. أمّا في هذا الفصل، فسنعرض أهم الإجراءات المنهجية للدراسة، بدءاً بشرح المنهج العلمي المُتَّبَع، ثمّ نتطرق إلى الدراسة الاستطلاعية وحدود البحث، بالإضافة إلى خصائص العينة وطريقة اختيارها. كما سنتناول أداة الدراسة ونتحقق من خصائصها السيكومترية (الصدق والثبات)، لنختتم بالأساليب الإحصائية المستخدمة لاختبار فرضيات البحث.

أولاً: منهج الدراسة

اعتمدنا في هذه الدراسة المنهج الوصفي، الذي يُعدّ من أبرز المناهج العلمية المُستخدمة في البحوث، نظراً لقدرته على تحليل ظاهرة الدراسة ووضعها في إطارها الصحيح، مع تفسير العوامل والظروف المحيطة بها. ويُمثّل هذا المنهج الخطوة الأساسية للوصول إلى نتائج بحثية يمكن تعميمها، تمهيداً لصياغة الحلول والتوصيات التي يُقدّمها الباحث للإجابة على فرضيات الدراسة.

ثانياً: الدراسة الاستطلاعية

أهداف الدراسة الاستطلاعية:

- التعرف على مكان العمل.
- تحديد المجتمع الأصلي للدراسة واختيار عينة البحث المناسبة.
- اختيار المنهج العلمي الملائم لطبيعة الدراسة وأهدافها.
- بناء أداة الدراسة والتحقق من خصائصها السيكمترية (الصدق والثبات).

ثالثاً: حدود الدراسة

1. المجال المكاني: لقد أجريت الدراسة ضغوط العمل وعلاقتها بالأداء الوظيفي لدى العاملين بالمؤسسة العمومية الاستشفائية يوسف دمرجي - تيارت.
- التعريف بالمؤسسة العمومية الاستشفائية يوسف دمرجي:
2. موقع: المؤسسة العمومية الاستشفائية يوسف دمرجي - تيارت.
3. المجال البشرية: تتكون عينة الدراسة الاستطلاعية من (30) موظف ب المؤسسة العمومية الاستشفائية يوسف دمرجي - تيارت تم اختيارهم بطريقة عشوائية.

رابعاً: أدوات الدراسة

1. صدق الأداة:

1.1. الاستبيان الأول: ضغوط العمل:

تم الاعتماد على استبيان خاص بـ **ضغوط العمل**، ويتكون من 15 عبارة، حيث تم تقسيمه إلى ثلاث أبعاد (عبء العمل، بيئة العمل، الهيكل التنظيمي).

تتضح الخصائص السيكومترية لأداة الدراسة من خلال:

أ. **صدق الاتساق الظاهري**: لضمان الصدق الظاهري (Face Validity) للأداة البحثية، خضعت استمارة الاستبيان لعملية تحكيم علمي من قبل متخصصين في مجال علم النفس عمل وتنظيم بجامعة ابن خلدون - تيارت. وأسماءهم: الأستاذة بوشريط تخصص علم النفس عمل وتنظيم، والأستاذ لصفير رضا تخصص علم النفس عمل وتنظيم، قاما بتقييم الأداة وفق المحاور التالية:

- مدى ملاءمة فقرات الاستبيان لمتغيرات البحث.
- درجة تمثيل الأداة لأهداف الدراسة.
- وضوح صياغة الفقرات ودلالاتها.
- شمولية الأداة لمختلف جوانب الظاهرة المدروسة.

ب. صدق الاتساق الداخلي لمقياس ضغوط العمل:

الجدول رقم (4-1): يمثل الاتساق الداخلي للمقياس

الرقم	العبارات	علاقة العلاقة مع المقياس	علاقة العلاقة مع المقياس
عبء العمل			
1.	كثرة الأعمال التي تتطلب أكثر من مسؤول	,927**	,929**
2.	تلقي تعليمات وتوجيهات متعارضة من أكثر من مسؤول	,927**	
3.	كثرة مهام عمل الموظفين في نفس التخصص	,927**	
4.	عدم القدرة على إنهاء العمل في أوقات الدوام المحددة	,927**	
5.	أشعر بالملل نظرًا لتكرار نفس المهام وعدم التجديد في عملي	,932**	
بيئة العمل			
6.	أعاني من سوء الإضاءة	,922**	,935**
7.	أعاني من كثرة الضوضاء	,927**	
8.	نظام التهوية غير مناسب في مكان العمل	,927**	
9.	عادةً ما يتوقف العمل بسبب نقص في الاحتياجات	,922**	
10.	مساحات المكاتب لا تتناسب مع عدد الموظفين	,922**	
الهيكل التنظيمي			
11.	كثرة القيود الرسمية والإجراءات في الهيكل التنظيمي	,933**	,933**
12.	عدم وضوح إجراءات العمل	,932**	
13.	أجد صعوبة في الانتقال إلى عمل آخر	,927**	
14.	نظام الاتصال ضعيف بيني وبين الزملاء	,927**	
15.	الواجبات الملقاة على عاتقي أكبر من الصلاحيات الممنوحة لي	,932**	

* دالة عند 0.05

** دالة عند 0.01 مخرجات spss vr21

في الجدول رقم (4-1) تم حساب صدق الاتساق الداخلي وعرضه أين توصلنا الى ان جميع عبارات مقياس ضغوط العمل صادقة ودالة إحصائيا عند 0.01، وهي صادقة وتؤكد على صلاحيتها.

2.1. الاستبيان الثاني: الأداء الوظيفي

تم الاعتماد على استبيان خاص الأداء الوظيفي، ويتكون من 12 عبارة.

صدق الاتساق الداخلي لمقياس الأداء الوظيفي:

الجدول رقم (4-2): يوضح صدق الاتساق الداخلي لاستبيان الأداء الوظيفي

الرقم	العبارات	علاقة العلاقة مع المقياس	علاقة العلاقة مع المقياس
16.	أنجح في تخطيط عملي بحيث يتم إنجازه في الوقت المحدد.	,737**	,928**
17.	أحتفظ دائماً في ذهني بالنتائج التي يجب أن أحققها في عملي.	,724**	
18.	أنجح في أداء عملي بالمستشفى بكفاءة مع تقليل الوقت والجهد إلى الحد الأدنى.	,734**	
19.	أتحمل مسؤوليات إضافية.	,737**	
20.	أبدأ بنفسني مهام جديدة عندما أننيهي مهامي السابقة.	,724**	
21.	أتمكن من إيجاد حلول إبداعية للمشكلات الجديدة.	,734**	
22.	أواصل البحث عن تحديات جديدة في عملي.	,737**	
23.	أشارك بفعالية في اجتماعات العمل.	,829**	
24.	لا أشتكي أبداً من أمور غير مهمة في العمل.	,734**	
25.	أساعد زملائي تلقائياً عندما تكون لديهم أعباء عمل كبيرة.	,737**	

*دالة عند 0.05

**دالة عند 0.01 مخرجات spss vr21

في الجدول رقم (4-2) تم حساب صدق الاتساق الداخلي وعرضه أين توصلنا الى ان عبارات استبيان الأداء الوظيفي صادقة ودالة احصائيا عند 0.01، وهي صادقة وتؤكد على صلاحيتها.

2.4. ثبات الأداة:

الجدول رقم (4-3): يوضح معاملات ثبات بطريقة ألفا كرونباخ لاستبيان ضغوط العمل

أبعاد ضغوط العمل	عدد الفقرات	قيمة ألفا
عبء العمل	05	0.999
بيئة العمل	05	0.986
الهيكل التنظيمي	05	0.996
ضغوط العمل	15	0.998

نلاحظ من خلال الجدول رقم (4-3) أنه لمقياس ضغوط العمل لها مستوى عالي من الثبات وهي تدل على أن مقياس ثابت وصلاحيته للقياس.

الجدول رقم (4-4): يوضح معاملات ثبات بطريقة التجزئة النصفية لاستبيان ضغوط العمل

مقياس	غوتمان
ضغوط العمل	0.984

نلاحظ من خلال الجدول رقم (4-4) أن مقياس ضغوط العمل يتمتع بدرجة اعلى من المتوسط من الثبات أي أنه صالح نظرا لقيمة معامل غوتمان وقيمة معامل سبيرمان العالية.

الجدول رقم (4-5): نتائج حساب ألفا كرونباخ لاستبيان الأداء الوظيفي

مقياس	قيمة ألفا
الأداء الوظيفي	0.834

نلاحظ من خلال الجدول رقم (4-5) أن استبيان الأداء الوظيفي له مستوى عالي من الثبات وهي تدل على أن مقياس ثابت وصلاحيته للقياس.

الجدول رقم (4-6): الثبات بطريقة التجزئة النصفية لاستبيان الأداء الوظيفي

مقياس	غوتمان
الأداء الوظيفي	0.837

نلاحظ من خلال الجدول رقم (4-6) أن استبيان الأداء الوظيفي يتمتع بدرجة عالية من الثبات أي أنه صالح نظرا لقيمة معامل غوتمان وقيمة معامل سبيرمان العالية.

خامسا: الدراسة الأساسية

1. المجال المكاني: تم إجراء هذه الدراسة الميدانية المؤسسة العمومية الاستشفائية يوسف دمرجي - تيارت.

2. المجال الزمني: تم إجراء هذه الدراسة بتاريخ 2025/04/10 من خلال توزيع الاستبيانات على المبحوثين واسترجاعهم بتاريخ 2025/04/26.

3. المجال البشري: تعد إجراءات اختيار مجتمع الدراسة من الخطوات الضرورية لإجراء البحث الميداني التطبيقي، وحسب دراستنا فإن مجتمع دراستنا يتكون من مجموعة من العمال، وعددهم 60 عاملا على اختلاف مستوياتهم المهنية.

سادسا: مجتمع البحث وعينة الدراسة

الجدول رقم (4-7): توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس

النسبة المئوية	التكرارات	الجنس
25%	15	ذكر
75%	45	أنثى
100%	60	المجموع

يوضح الجدول توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس لموظفي المؤسسة العمومية الاستشفائية "يوسف دمرجي" بتيارت، حيث تمثل الإناث نسبة كبيرة بلغت 75% من إجمالي العينة، بينما يشكل الذكور 25% فقط. هذا التوزيع يعكس غلبة العنصر النسائي في العينة، وهو أمر شائع في كثير من المؤسسات الصحية التي غالبًا ما تتسم بتواجد نسائي أكبر، خاصة في الوظائف المرتبطة بالرعاية الصحية والتمريض.

الجدول رقم (4-8): توزيع أفراد العينة حسب السن

النسبة المئوية	التكرارات	السن
8,3	05	أقل من 30 سنة
38,3	23	من 30 إلى 39 سنة
33,3	20	من 40 إلى 49 سنة
20,0	12	من 50 سنة فما فوق
100%	60	المجموع

يوضح الجدول توزيع أفراد العينة حسب متغير السن لموظفي المؤسسة العمومية الاستشفائية "يوسف دمرجي" بتيارت، حيث تبين أن الفئة العمرية من 30 إلى 39 سنة تشكل النسبة الأكبر من العينة بنسبة 38.3%، تليها الفئة العمرية من 40 إلى 49 سنة بنسبة 33.3%. في حين تمثل الفئة الأقل من 30 سنة 8.3%، والفئة من 50 سنة فما فوق 20%. هذا التوزيع يشير إلى أن أغلب العاملين ينتمون إلى الفئات العمرية الوسطى، ما يعكس وجود خبرة عملية متوسطة ومستوى نضج مهني ملائم، وهو ما يمكن أن يؤثر إيجابيًا على الأداء الوظيفي ومستوى التكيف مع متطلبات العمل في المؤسسة.

الجدول رقم (4-9): توزيع أفراد العينة حسب الخبرة المهنية

النسبة المئوية	التكرارات	الخبرة
6,7	04	أقل من 05 سنوات
46,7	28	من 06 إلى 10 سنوات
31,7	19	من 11 إلى 15 سنة
15,0	09	من 16 سنة فما فوق
100%	60	المجموع

يوضح الجدول توزيع أفراد العينة حسب متغير الخبرة المهنية لموظفي المؤسسة العمومية الاستشفائية "يوسف دمرجي" بتيارت. حيث تبين أن أغلب الموظفين لديهم خبرة مهنية تتراوح بين 6 إلى 10 سنوات، بنسبة 46.7%، تليها الفئة التي تمتلك خبرة من 11 إلى 15 سنة بنسبة 31.7%. وتشكل الفئة ذات الخبرة الأقل من 5 سنوات نسبة صغيرة بلغت 6.7%،

في حين تبلغ نسبة الموظفين ذوي الخبرة التي تزيد عن 16 سنة حوالي 15%. هذا التوزيع يشير إلى أن غالبية العاملين يمتلكون خبرة مهنية متوسطة إلى طويلة، مما يعزز من قدراتهم وكفاءتهم في أداء مهامهم الوظيفية داخل المؤسسة، ويدعم الاستقرار المهني والتكيف مع متطلبات العمل.

سابعاً: الأساليب الإحصائية المستعملة

تعتبر الأساليب الإحصائية من أهم وسائل تحليل البيانات الخامة إلى نتائج ذات معنى، والتي تساعد في تحليل وتفسير موضوع الدراسة ثم الحكم عليها بكل موضوعية، ولقد اعتمدنا في هذه الدراسة على الأساليب الإحصائية التالية:

- معامل غوتمان.
- معامل ألفا كرونباخ.
- معامل الارتباط بيرسون.
- وتم تحليل البيانات في استخدام الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS).

خلاصة

من خلال هذا الفصل تم الاستعانة في هذه الدراسة بالمنهج الوصفي كونه الملائم لأهداف الدراسة وبعينة قوامها 60 موظف الدراسة الميدانية المؤسسة العمومية الاستشفائية يوسف دمرجي ، حيث طبق عليهم استبيان (ضغوط العمل وعلاقتها بالأداء الوظيفي) تم التأكد من صلاحيتها السيكو مترية (الصدق والثبات) والنتائج التي تفسر عنها نتائج التحليل الإحصائي سوف يتم عرضها وتحليلها وتفسيرها ومناقشتها في الفصل الموالي.

الفصل الخامس

عرض ومناقشة نتائج الدراسة

أولاً: عرض ومناقشة نتائج الفرضيات

ثانياً: الاستنتاج العام

ثالثاً: الاقتراحات

أولاً: عرض ومناقشة نتائج الفرضيات

1. عرض نتائج الفرضية العامة: والتي تنص على أنه توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين ضغوط العمل والأداء الوظيفي لدى العاملين المؤسسة العمومية الاستشفائية يوسف دمرجي - تيارت.

الجدول رقم (5-1): يوضح العلاقة بين ضغوط العمل والأداء الوظيفي

المتغيرات	متوسط	الانحراف	متوسط الفرضي	معامل الارتباط بيرسون	الدلالة الإحصائية
ضغوط العمل	45,90	6,36	45	*0.280	0.030
الأداء الوظيفي	60,86	19,57	30		

أظهرت نتائج الجدول أن متوسط ضغوط العمل لدى العاملين في المؤسسة العمومية الاستشفائية "يوسف دمرجي" بتيارت بلغ 45.90 بانحراف معياري قدره 6.36، وهو ما يشير إلى مستوى متوسط من الضغوط مقارنة بالمتوسط الفرضي المحدد بـ 45. أما متوسط الأداء الوظيفي فقد بلغ 60.86 بانحراف معياري مرتفع نسبياً (19.57)، ما يدل على أن الموظفين يحققون أداءً وظيفياً جيداً رغم وجود تلك الضغوط. كما كشف معامل الارتباط لبيرسون عن وجود علاقة ارتباط طردية ضعيفة بين ضغوط العمل والأداء الوظيفي بقيمة بلغت (0.280)، لكنها ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0.030)، وتفسّر هذه النتيجة بإمكانية وجود ضغوط عمل تحفز العاملين وتدفعهم إلى رفع مستوى أدائهم، لاسيما في بيئة حساسة كالمستشفى، حيث تمثل المسؤولية والالتزام المهني عاملاً محفزاً في بعض الأحيان.

ويُفسّر هذا الارتباط بأن ضغوط العمل، رغم أنها تمثل تحدياً، قد تؤدي في بعض السياقات، لاسيما في البيئة الصحية، إلى رفع مستوى التركيز والانضباط المهني، مما ينعكس إيجاباً على الأداء. فقد تكون هذه الضغوط بمثابة محفز إيجابي يدفع العاملين لبذل جهود إضافية استجابةً للمسؤوليات المهنية العالية الملقاة على عاتقهم، خاصة في بيئة تتطلب سرعة

الاستجابة ودقة التنفيذ. كما قد تعكس النتيجة وجود آليات داخلية أو تنظيمية تمكن الموظفين من التكيف مع الضغوط، وتحويلها إلى طاقة محفزة بدلاً من أن تكون عائقاً.

هذه الفرضية توصلت لنفس نتيجة الباحثة إيمان بن محمد؛ تحت عنوان " أثر ضغوط العمل على الأداء الوظيفي للعاملين - دراسة حالة ملبنة نوميديا بولاية قسنطينة، والتي أكدت على أن لضغوط العمل أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0.05 على الأداء الوظيفي تربط بينهم علاقة عكسية قوية.

2. عرض نتائج الفرضية الفرعية الأولى: والتي تنص على أنه توجد علاقة ارتباطية بين عبء العمل والأداء الوظيفي لدى العاملين المؤسسة العمومية الاستشفائية يوسف دمرجي - تيارت.

الجدول رقم (5-2): يوضح العلاقة بين عبء العمل والأداء الوظيفي

المتغيرات	معامل الارتباط بيرسون	الدلالة الإحصائية
عبء العمل	*0.283	0.042
الاداء الوظيفي		

أظهرت نتائج الجدول المتعلق باختبار الفرضية الفرعية الأولى، والتي تنص على وجود علاقة ارتباطية بين عبء العمل والأداء الوظيفي لدى العاملين في المؤسسة العمومية الاستشفائية "يوسف دمرجي" بتيارت، أن معامل الارتباط بيرسون بلغ (0.283)، وهو معامل ارتباط طردي ضعيف. وقد جاءت هذه القيمة دالة إحصائياً عند مستوى معنوية (0.042)، أي أقل من 0.05، مما يشير إلى أن العلاقة بين المتغيرين ذات دلالة إحصائية وليست ناتجة عن الصدفة. وبناءً على هذه النتيجة، يمكن القول إن هناك علاقة ارتباطية ضعيفة لكنها معنوية بين عبء العمل ومستوى الأداء الوظيفي، ما يعني أن زيادة عبء العمل قد تكون لها تأثيرات على أداء العاملين، سواء بالإيجاب من خلال التحفيز على الإنجاز، أو بالسلب إذا تجاوزت قدرة التحمل الوظيفي.

ويمكن تفسير ذلك بأن عبء العمل قد يُسهم بدرجة معينة في رفع مستوى الأداء لدى بعض العاملين من خلال خلق نوع من الضغط الإيجابي الذي يحفزهم على الإنجاز وتحقيق

الأهداف. غير أن هذه العلاقة تبقى محدودة، ما يشير إلى أن تجاوز عبء العمل للحدود المقبولة قد يؤدي إلى نتائج عكسية، كالإرهاق وتراجع الكفاءة. ومن ثم، فإن إدارة عبء العمل بشكل متوازن يعد عاملاً مهماً للحفاظ على مستوى أداء وظيفي فعال دون الإضرار بصحة العاملين النفسية والجسدية

3. عرض نتائج الفرضية الفرعية الثانية: والتي تنص على أنه توجد علاقة ارتباطية بين بيئة العمل والأداء الوظيفي لدى العاملين المؤسسة العمومية الاستشفائية يوسف دمرجي - تيارت.

الجدول رقم (5-3): يوضح العلاقة بين بيئة العمل والأداء الوظيفي

المتغيرات	معامل الارتباط بيرسون	الدالة الإحصائية
بيئة العمل	0.303*	0.019
الأداء الوظيفي		

أظهرت نتائج الجدول المتعلق باختبار الفرضية الفرعية الثانية، والتي تنص على وجود علاقة ارتباطية بين بيئة العمل والأداء الوظيفي لدى العاملين في المؤسسة العمومية الاستشفائية "يوسف دمرجي" بتيارت، أن معامل الارتباط بيرسون بلغ (0.303)، وهو معامل ارتباط طردي ضعيف إلى متوسط. وقد تبين أن هذه العلاقة دالة إحصائياً عند مستوى معنوية (0.019)، وهي أقل من 0.05، مما يدل على وجود علاقة ارتباطية معنوية بين بيئة العمل والأداء الوظيفي. وتشير هذه النتيجة إلى أن تحسن بيئة العمل ينعكس إيجابياً، ولو بدرجة محدودة، على أداء العاملين، مما يؤكد أهمية توفير بيئة عمل ملائمة ومحفزة من أجل الرفع من مستوى الإنتاجية والرضا الوظيفي داخل المؤسسات الصحية.

أن بيئة العمل تؤثر بشكل ملحوظ - ولو بدرجة غير قوية - في مستوى أداء العاملين؛ فكلما توفرت بيئة مهنية آمنة، مريحة ومحفزة، انعكس ذلك إيجاباً على مردودية الموظفين، شعورهم بالرضا، والتزامهم بمهامهم. ورغم أن الارتباط ليس قوياً، إلا أنه يكشف عن أهمية العوامل التنظيمية والمادية في بيئة العمل كالإضاءة، التهوية، العلاقات بين الزملاء، والدعم

الإداري، في تحسين الأداء العام داخل المؤسسات الاستشفائية التي تتطلب ظروفًا نفسية ومهنية مستقرة لضمان جودة الخدمات الصحية المقدمة.

4. عرض نتائج الفرضية الفرعية الثالثة: والتي تنص على أنه: توجد علاقة ارتباطية بين الهيكل التنظيمي والأداء الوظيفي لدى العاملين المؤسسة العمومية الاستشفائية يوسف دمرجي_تيارت.

الجدول رقم (5-4): يوضح العلاقة بين الهيكل التنظيمي والأداء الوظيفي

المتغيرات	معامل الارتباط بيرسون	الدلالة الإحصائية
الهيكل التنظيمي	*0.277	0.032
الأداء الوظيفي		

أظهرت نتائج اختبار الفرضية الفرعية الثالثة، والتي تنص على وجود علاقة ارتباطية بين الهيكل التنظيمي والأداء الوظيفي لدى العاملين في المؤسسة العمومية الاستشفائية "يوسف دمرجي" بتيارت، أن معامل الارتباط بيرسون بلغ (0.277)، وهو معامل ارتباط طردي ضعيف. وقد جاءت قيمة الدلالة الإحصائية (0.032)، وهي أقل من مستوى الدلالة المعتمد (0.05)، مما يشير إلى وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الهيكل التنظيمي والأداء الوظيفي. وتدلل هذه النتائج على أن وضوح الهيكل التنظيمي وتنظيم الأدوار والمسؤوليات داخل المؤسسة يساهم - ولو بدرجة محدودة - في تحسين أداء العاملين، مما يعزز أهمية تطوير البنية التنظيمية كعامل داعم للكفاءة والفاعلية الوظيفية.

إن وضوح الهيكل التنظيمي وتنظيم الأدوار والمسؤوليات داخل المؤسسة يساهم بشكل إيجابي، وإن بدرجة محدودة، في تعزيز أداء العاملين. فكلما كان الهيكل التنظيمي واضحًا ومحددًا، زادت قدرة الموظفين على فهم مهامهم والتنسيق مع زملائهم، مما يقلل من الارتباك ويعزز الفاعلية الوظيفية. وعلى الرغم من أن قوة الارتباط ليست عالية، إلا أن هذه العلاقة تؤكد أهمية تحسين التنظيم الداخلي للمؤسسة كعامل دعم رئيسي لتحسين الأداء وتعزيز الكفاءة التشغيلية في بيئات العمل الحساسة كالمؤسسات الاستشفائية.

ثانياً: الاستنتاج العام

- أظهرت الدراسة وجود علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين ضغوط العمل والأداء الوظيفي لدى العاملين في المؤسسة العمومية الاستشفائية "يوسف دمرجي" بتيارت، حيث بلغ معامل الارتباط بيرسون (0.280)، وهو ارتباط طردي ضعيف لكنه معنوي إحصائياً عند مستوى (0.030). وهذا يشير إلى أن ضغوط العمل قد تشكل محفزاً إيجابياً يدفع الموظفين لتحسين أدائهم، خاصة في بيئة عمل حساسة مثل المستشفى.
- بينت نتائج الفرضية الفرعية الأولى وجود ارتباط طردي ضعيف دال إحصائياً بين عبء العمل والأداء الوظيفي بمعامل ارتباط (0.283) ومستوى دلالة (0.042)، مما يدل على أن زيادة عبء العمل قد ترفع الأداء حتى حد معين، لكنها قد تتحول إلى عبء سلبي إذا تجاوزت قدرة التحمل، ما يستدعي إدارة متوازنة لعبء العمل.
- أظهرت الفرضية الفرعية الثانية علاقة ارتباط طردية ضعيفة إلى متوسطة ذات دلالة إحصائية بين بيئة العمل والأداء الوظيفي بمعامل ارتباط (0.303) ومستوى دلالة (0.019)، مما يدل على أهمية بيئة العمل الملائمة والمحفزة في رفع مستوى الأداء الوظيفي، حيث تسهم العوامل التنظيمية والمادية في تعزيز الرضا الوظيفي والكفاءة.
- كشفت نتائج الفرضية الفرعية الثالثة عن وجود ارتباط طردي ضعيف دال إحصائياً بين الهيكل التنظيمي والأداء الوظيفي بمعامل ارتباط (0.277) ومستوى دلالة (0.032). وتُظهر هذه النتيجة أن وضوح الهيكل التنظيمي وتنظيم الأدوار والمسؤوليات يساهمان في تحسين الأداء، ولو بدرجة محدودة، مما يؤكد ضرورة تطوير البنية التنظيمية لدعم الفاعلية والكفاءة.

ثالثاً: المقترحات

في ضوء النتائج التي أظهرت وجود علاقات ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين ضغوط العمل، عبء العمل، بيئة العمل، والهيكل التنظيمي مع الأداء الوظيفي، تُوصى المؤسسة بما يلي:

- إدارة ضغوط العمل: وضع برامج دعم نفسي وتدريب على إدارة الضغوط لتعزيز قدرة الموظفين على تحويل الضغوط إلى حافز إيجابي، مع توفير بيئة داعمة تضمن التوازن بين متطلبات العمل وراحة العاملين.
- توازن عبء العمل: تصميم آليات متوازنة لتوزيع عبء العمل بحيث يُحفز على الإنجاز دون أن يصل إلى حد الإرهاق، مع مراقبة مستمرة لظروف العمل وتوفير دعم إداري وموارد كافية للموظفين.
- تحسين بيئة العمل: الاستثمار في تحسين البيئة المادية (الإضاءة، التهوية، النظافة) وتنمية بيئة اجتماعية إيجابية من خلال تعزيز العلاقات المهنية والدعم الإداري، مما يساهم في رفع رضا الموظفين وتحسين الأداء.
- تطوير الهيكل التنظيمي: إعادة النظر في الهيكل التنظيمي للمؤسسة لتوضيح الأدوار والمسؤوليات بدقة، وتسهيل التنسيق بين الوحدات الإدارية، بالإضافة إلى تبني نظم تواصل داخلية فعالة تساعد على رفع كفاءة العمل وتقليل الارتباك الوظيفي.
- برامج تدريبية وتوعوية: تنظيم ورش عمل ودورات تدريبية للعاملين والإداريين حول مهارات إدارة العمل والضغط والتنظيم، لتعزيز مهارات التعامل مع بيئة العمل وتحسين الأداء الوظيفي بشكل مستدام.
- متابعة وتقييم الأداء: تطبيق نظام تقييم دوري وشفاف لأداء الموظفين يأخذ بعين الاعتبار ظروف العمل والضغوط المختلفة، مع تقديم التغذية الراجعة البناءة والدعم اللازم لتحسين الأداء

الختامة

في خضم التحديات التي تواجهها المؤسسات الاستشفائية، يبرز موضوع ضغوط العمل كعامل حاسم في تحديد جودة الأداء الوظيفي للعاملين. وقد تناولت هذه الدراسة أبعادًا مختلفة لهذه الظاهرة، مركزة على المؤسسة العمومية الاستشفائية "يوسف دمرجي" بتيارت كنموذج واقعي لقياس العلاقة بين ضغوط العمل ومستوى الأداء الوظيفي، وقد أظهرت النتائج أن العلاقة بين المتغيرين قائمة، لكنها تتفاوت في شدتها حسب طبيعة الضغط ومصدره.

أثبتت الدراسة أن ضغوط العمل ليست دائمًا ذات أثر سلبي، بل قد تكون محفزًا إيجابيًا يدفع الموظفين إلى بذل مجهود إضافي وتحقيق أداء متميز، خصوصًا في بيئات العمل التي تتطلب يقظة مهنية مستمرة مثل المستشفيات، فعندما تُدار هذه الضغوط بطرق فعالة، فإنها تُسهم في تحسين الإنتاجية ورفع مستوى الكفاءة.

كما أظهرت النتائج أن عبء العمل، رغم كونه أحد أهم مصادر الضغط، يمكن أن يكون دافعًا لتحسين الأداء إذا تم ضبطه ضمن حدود قدرة الموظفين على التحمل، وقد تم تسجيل علاقة ارتباط ضعيفة لكنها دالة إحصائيًا بين زيادة العبء وارتفاع الأداء، وهو ما يسلط الضوء على أهمية توزيع المهام بشكل عادل ومتوازن بين الأفراد.

من جهة أخرى، تلعب بيئة العمل التنظيمية والمادية دورًا حاسمًا في تشكيل تجربة الموظف داخل المؤسسة، حيث تبين أن بيئة العمل المريحة والمحفزة تؤثر إيجابًا على جودة الأداء، فالتحفيز المهني، والدعم الإداري، وشروط العمل المناسبة تُعد من العوامل الأساسية التي تقلل من التوتر وتُعزز الإنتاجية.

أما الهيكل التنظيمي، فقد أظهرت الدراسة ارتباطه الوثيق بالأداء، إذ أن وضوح المهام والمسؤوليات، وتنظيم العلاقات بين الوحدات، يُقلل من التداخل والارتباك في الأدوار، مما يُساهم في تحسين فاعلية الموظفين ويُعزز من جودة الخدمات المقدمة، ومن هذا المنطلق فإن تحسين البنية الإدارية للمؤسسة يُعد ضرورة ملحة.

انطلاقًا من هذه المعطيات، توصي الدراسة المؤسسات الاستشفائية بضرورة تبني سياسات واستراتيجيات فعالة لإدارة ضغوط العمل، عبر تقديم الدعم النفسي، والتكوين المستمر،

وتحسين ظروف العمل، وتوفير موارد بشرية كافية لضمان توزيع عادل للمهام. كما يُستحسن تفعيل قنوات التواصل الداخلي لخلق جو من التعاون والثقة بين الإدارة والموظفين. وفي الختام فإن موضوع ضغوط العمل في المؤسسات الصحية يظل من المواضيع الجوهرية التي تستدعي اهتمامًا دائمًا، لما له من تأثير مباشر على نوعية الرعاية الصحية المقدمة للمواطن. ومن خلال اعتماد منهج علمي في معالجة هذه الظاهرة، يمكن للمؤسسات الصحية أن ترتقي بأدائها وتُحقق التوازن المنشود بين راحة العاملين وجودة الخدمات.

قائمة

المصادر والمراجع

الكتب:

1. أبو قحف عبد السلام. 2001. محاضرات فى السلوك التنظيمى. د.ط. الإسكندرية. الدار الجامعية.
2. اسماعيل بلال محمد. 2008. السلوك التنظيمى بين النظرية والتطبيق. د. ط. الإسكندرية. دار الجامعة الجديدة.
3. بن عيشي عمار. 2012. إتجاهات التدريب وتقييم أداء الأفراد ط1. الأردن دار أسامة للنشر والتوزيع.
4. توهامي إبراهيم وليتيم ناجي بوبكر. هشام بواب. 2013. رضوان قضايا سوسيو تنظيمية. ط. الجزائر البدر الساطع.
5. جاد الرب سيد محمد. 2009. إستراتيجيات تطوير وتحسين الأداء (الأطر المنهجية والتطبيقات العلمية). دون. ط. مصر. جامعة قناة السويس.
6. حافظ حجازي محمد. 2000. إدارة الموارد البشرية، ط1. الإسكندرية دار الوفاء.
7. حجيم الطائي يوسف. وآخرون. 2006. إدارة الموارد البشرية مدخل إستراتيجي متكامل. ط1. عمان مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع.
8. حروش صالح عادل سعيد سالم. مؤيد. 2006. إدارة الموارد البشرية مدخل إستراتيجي. دون. ط الأردن. عالم الكتب الحديث للنشر والتوزيع.
9. حسن محمد رواية، 1999. إدارة الموارد البشرية، ط1. الإسكندرية دار المكتب الجامعي الحديث.
10. حسونة فيصل. 2088. إدارة الموارد البشرية، ط1. الأردن. دار أسامة للنشر والتوزيع.
11. حمداوي. وسيلة. 2004. إدارة الموارد البشرية دون ط. الجزائر. مديرية النشر قالمة 8 ماي.
12. الخواجة. عبد الفتاح. 2010. الإدارة الذكية المطورة للمرؤوسين والتعامل مع الضغوط النفسية. ط1. عمان. دار البداية ناشرون وموزعون.

13. درة إبراهيم عبد الباري، 2003. تكنولوجيا الأداء البشري في المنظمات دون. ط. منشورات المنظمة العربية للتنمية الإدارية. مصر.
14. راوية حسن، 2001. إدارة الموارد البشرية رؤية مستقبلية، الدار الجامعية للنشر والتوزيع، الإسكندرية، مصر.
15. سعيد سالم مؤيد، 2009. إدارة الموارد البشرية مدخل إستراتيجي متكامل. ط1. الأردن. إثراء للنشر والتوزيع.
16. شحاتة ربيع محمد. 2010. النفس الصناعي والمهني. ط1. الأردن. دار السيرة للنشر والتوزيع.
17. صفر عاشور أحمد، 2005. السلوك الإنساني في المنظمات دون ط. الإسكندرية دار المعرفة الجامعية.
18. صنفي علي. 2008. الجوانب النظرية والتطبيقية في إدارة الموارد البشرية دون ط. الجزائر. دار الكتاب الحديث.
19. الصيرفي محمد. 2007. الضغط والقلق الإداري. الإسكندرية. مؤسسة حورس الدولية، د. ط.
20. طه طارق. 2007. السلوك التنظيمي في بيئة العولمة والانترنت. د.ط. الإسكندرية. دار الجامعة الجديدة.
21. عبد الباقي صلاح الدين. 2001. السلوك الإنساني في المنظمات. د. ط. الإسكندرية. الدار الجامعية.
22. عبد الباقي محمد صلاح الدين. 2002. السلوك الفعال في المنظمات. د.ط. الإسكندرية. الدار الجامعية الجديدة.
23. عبد المطلب عامر سامح. 2011. إستراتيجيات إدارة الموارد البشرية ط1. الأردن. دار الفكر ناشرون وموزعون.

24. عسكري علي. 2009. ضغوط الحياة و أساليب مواجهتها - الصحة النفسية والبدنية فى عصر التوتر والقلق. الجزائر. دار الكتاب الحديث، دط.
25. عكاشة، محمود فتحي. علم النفس الصناعي. الإسكندرية. مطبعة الجمهورية، دط، 1999.
26. العميان محمود سلمان. 2005. السلوك التنظيمى فى منظمات الأعمال. ط3. الأردن. دار وائل للنشر.
27. عياصرة معن محمود. بني أحمد محمد. مروان. 2008. إدارة الصراع والأزمات وضغوط العمل. د. ط. عمان. دار الحامد.
28. غربي علي وآخرون. 2007. تنمية الموارد البشرية، ط1. القاهرة دار الفجر للنشر والتوزيع.
29. قاسمي ناصر. 2008. إدارة الموارد البشرية إتجاهات وممارسات ط1، بيروت. المؤسسة الجامعية للدراسات والنشر والتوزيع.
30. الكساسية وصفي. 2011. تحسين فاعلية الأداء المؤسسي من خلال تكنولوجيا المعلومات، ط1. عمان. دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع.
31. ماهر أحمد. 2003. الاستخبارات واستخدامها في إدارة الموارد البشرية والأفراد. د ط. الإسكندرية الدار الجامعية.
32. المحاسنة محمد إبراهيم، 2013. إدارة وتقييم الأداء الوظيفي بين النظرية والتطبيق. ط1. مصر. دار جرير.
33. محمد عباس سهيلة، 2006. إدارة الموارد البشرية مدخل إستراتيجي. ط2. الأردن دار وائل للنشر.
34. محمود أبو بكر مصطفى. 2008. الموارد البشرية مدخل تحقيق الميزة التنافسية. د. ط. الإسكندرية. دار الجامعة.

35. المغربي عبد الفتاح عبد الحميد، 2007. دليل الإدارة الذكية لتنمية الموارد البشرية، دون ط. مصر في المنظمات المعاصرة جامعة المنصورة.
36. المنظمة العربية للتنمية الإدارية. 2006. ضغوط وصراعات العمل. جمهورية مصر العربية. القاهرة.
37. نوري منير. 2010. تسيير الموارد البشرية دون ط. الجزائر. ديوان المطبوعات الجامعية.
38. الهيتي خالد عبد الرحيم. 2003. إدارة الموارد البشرية، ط1. الأردن دار وائل للنشر والتوزيع.
39. وصفي عقيلي عمر. 2009. إدارة الموارد البشرية المعاصرة بعد إستراتيجى. ط2. عمان. دار وائل للنشر.
- الرسائل والمذكرات الجامعية:
أ/ رسائل الماجستير:
40. أحمد مهن الحراحشة عبد الحكيم، 2014. "أثر ضغوط العمل على أداء الأطباء في المستشفيات الحكومية رسالة ماجستير، تخصص الإدارة العامة، كلية إدارة المال والأعمال، جامعة آل البيت. الأردن.
41. حاج محمد فراس، 2016. "أثر ضغوط العمل في مستوى أداء العاملين في القطاع الصحي". رسالة ماجستير، تخصص إدارة الأعمال، الجامعة السورية. سوريا.
42. خميسي بسمة، 2015. ضغوط العمل وعلاقتها بحوادث العمل لدى عمال التنفيذ، رسالة ماجستير، تخصص تنظيم وعمل، جامعة جيجل.
43. عبد القادر سعيد بنات، 2009. ضغوط العمل وأثرها على أداء الموظفين في شركة الاتصالات الفلسطينية في منطقة قطاع غزة، رسالة ماجستير، تخصص إدارة الأعمال، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين.
44. عشي عادل، 2001. الأداء المالي للمؤسسة الإقتصادية قياس وتقييم". رسالة ماجستير. كلية الحقوق والعلوم الإقتصادية، جامعة بسكرة. الجزائر.

45. مفتاح جبريل عائشة، 2015. "أثر ضغوط العمل في الأداء الوظيفي للعناصر الطبية المساعدة". رسالة ماجستير، مدرسة العلوم الإدارية والمالية قسم الإدارة الصحية. فرع مصراتة الأكاديمية الليبية. ليبيا.

ب/ مذكرات الماجستير:

46. آية قديري، مارية فرجاني، 2022/2021. الضغوط المهنية لدى المرأة العاملة وانعكاسها على الأداء الوظيفي - دراسة ميدانية على عاملات مستشفى بشري بن ناصر بالوادي -، مذكرة ماستر، تخصص تنظيم وعمل، جامعة الشهيد حمه لخضر، الوادي.

47. جنيحي نورة، 2023/2022. إنعكاسات ضغوط العمل على الأداء الوظيفي - دراسة ميدانية بمؤسسة أقرودات للتعليب وإنتاج التمور بولاية بسكرة -، مذكرة ماستر، تخصص علم الاجتماع تنظيم وعمل، جامعة محمد خيضر، بسكرة.

48. عميروش عبد الكريم، ضيف محمد، 2019/2018. العوامل الداخلية المؤثرة في فعالية الأداء الوظيفي لموظفي المحافظة العقارية بقالمة، مذكرة ماستر، تخصص إدارة الأعمال، جامعة 08 ماي 1945، قالمة.

المقالات العلمية:

49. بنت عبد الله المالكي شريفة. 2018. "الأنماط القيادية لقائدات المدارس وعلاقتها بالأداء الوظيفي". مجلة البحث العلمي في التربية المملكة العربية السعودية. ع19.

50. جهاد أحمد عبد الرزاق نعييرات، 2022. العوامل المؤثرة على الأداء الوظيفي في المؤسسات العامة، المجلة الإلكترونية الشاملة متعددة الاختصاصات، ع46.

51. مريم أرفيس، 2018. الأداء الوظيفي للعاملين في المنظمة - دراسة نظرية -، مجلة التغير الاجتماعي، ع6.

52. مزهوده عبد المليك. 2011. "الأداء بين الكفاءة والفاعلية". مجلة العلوم الإنسانية كلية الحقوق والعلوم الاقتصادية ع1.

53. نصر الدين شرقي، عتيقة حرايرية، 2023. ضغوط العمل وانعكاساتها على الأداء الوظيفي بالمؤسسات الاقتصادية الجزائرية - دراسة ميدانية بشركة سوميفوس بئر العاتر-، مجلة تطوير، ع1.

المحاضرات:

54. الشطبي صنفار. 2014. محاضرة ضغوط العمل. الدورة التدريبية. وزارة التربية التوجيه الفني العام للاقتصاد المنزلي.

الملاحق

الملحق رقم (01): إستمارة الإستبيان

المحور الأول: البيانات الشخصية

الجنس:

السن:

الاقدمية:

المحور الثاني: ضغوط العمل

ملاحظة	لا تعديل	تعديل	لا تقيس	تقيس	العبارات
عبء العمل					
					كثرة الأعمال التي تتطلب أكثر من مسؤول
					تلقي تعليمات وتوجيهات متعارضة من أكثر من مسؤول
					كثرة مهام عمل الموظفين في نفس التخصص
					عدم القدرة على إنهاء العمل في أوقات الدوام المحددة
					أشعر بالملل نظرًا لتكرار نفس المهام وعدم التجديد في عملي
بيئة العمل					
					أعاني من سوء الإضاءة
					أعاني من كثرة الضوضاء
					نظام التهوية غير مناسب في مكان العمل
					عادةً ما يتوقف العمل بسبب نقص في الاحتياجات
					مساحات المكاتب لا تتناسب مع عدد الموظفين
الهيكل التنظيمي					
					كثرة القيود الرسمية والإجراءات في الهيكل التنظيمي
					عدم وضوح إجراءات العمل

					أجد صعوبة في الانتقال إلى عمل آخر
					نظام الاتصال ضعيف بيني وبين الزملاء
					الواجبات الملقاة على عاتقي أكبر من الصلاحيات الممنوحة لي
					كثرة القيود الرسمية والإجراءات في الهيكل التنظيمي
المحور الثالث: الأداء المهني					
					أنجح في تخطيط عملي بحيث يتم إنجازه في الوقت المحدد.
					أحتفظ دائماً في ذهني بالنتائج التي يجب أن أحققها في عملي.
					أنجح في أداء عملي بالمستشفى بكفاءة مع تقليل الوقت والجهد إلى الحد الأدنى.
					أتحمل مسؤوليات إضافية.
					أبدأ بنفسني مهام جديدة عندما أنهى المهام السابقة.
					أتمكن من إيجاد حلول إبداعية للمشكلات الجديدة.
					أواصل البحث عن تحديات جديدة في عملي.
					أشارك بفعالية في اجتماعات العمل.
					لا أشتكي أبداً من أمور غير مهمة في العمل.
					أساعد زملائي تلقائياً عندما تكون لديهم أعباء عمل كبيرة.

الملحق رقم (02): الدراسة الاستطلاعية

```

DATASET ACTIVATE Ensemble_de_donnees1.
SAVE OUTFILE='D:\FAROUK\SPSS\الاستطلاعية\مليون.sav'
/COMPRESSED.
COMPUTE (05ف+04ف+03ف+02ف+01ف)=01ب.
EXECUTE.
COMPUTE (10ف+09ف+08ف+07ف+06ف)=02ب.
EXECUTE.
COMPUTE (15ف+14ف+13ف+12ف+11ف)=03ب.
EXECUTE.
COMPUTE (03ب+02ب+01ب)=ضغوط.
EXECUTE.
COMPUTE (25ف+24ف+23ف+22ف+21ف+20ف+19ف+18ف+17ف+16ف)=الاداء.
EXECUTE.
COMPUTE Q=(ضغوط+الاداء).
EXECUTE.
CORRELATIONS
/VARIABLES=ضغوط 01ب 05ف 04ف 03ف 02ف 01ف Q
/PRINT=TWOTAIL NOSIG
/MISSING=PAIRWISE.
    
```

Corrélations

		Remarques
Résultat obtenu		26-MAY-2025 02:09:25
Commentaires		
Entrée	Données Ensemble de données actif Filtrer Poids Scinder fichier N de lignes dans le fichier de travail	D:\FAROUK\SPSS\الاستطلاعية\مليون.sav Ensemble_de_donnees1 <aucune> <aucune> <aucune>
Traitement valeurs manquantes	Définition de manquante Observations utilisées	Les valeurs manquantes définies par l'utilisateur sont traitées comme manquantes. Les statistiques pour chaque paire de variables sont basées sur toutes les observations comportant des données valides pour cette paire.
Syntaxe		CORRELATIONS /VARIABLES= 04ف 03ف 02ف 01ف 05ف 01ب-ضغوط Q /PRINT=TWOTAIL NOSIG /MISSING=PAIRWISE.
Ressources	Temps de processeur Temps écoulé	00:00:00,00 00:00:00,00

[Ensemble_de_donnees1] D:\FAROUK\SPSS\الاستطلاعية\مليون.sav

Corrélations

		01ب	02ب	03ب	04ب	05ب	01ب	1	2
01ب	Corrélation de Pearson	1	,000 ^{**}	,000 ^{**}	,000 ^{**}	,988 ^{**}	,000 ^{**}	,997 ^{**}	,927 ^{**}
	Sig. (bilatérale)		,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
02ب	Corrélation de Pearson	,000 ^{**}	1	,000 ^{**}	,000 ^{**}	,988 ^{**}	,000 ^{**}	,997 ^{**}	,927 ^{**}
	Sig. (bilatérale)	,000		,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
03ب	Corrélation de Pearson	,000 ^{**}	,000 ^{**}	1	,000 ^{**}	,988 ^{**}	,000 ^{**}	,997 ^{**}	,927 ^{**}
	Sig. (bilatérale)	,000	,000		,000	,000	,000	,000	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
04ب	Corrélation de Pearson	,000 ^{**}	,000 ^{**}	,000 ^{**}	1	,988 ^{**}	,000 ^{**}	,997 ^{**}	,927 ^{**}
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000		,000	,000	,000	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
05ب	Corrélation de Pearson	,988 ^{**}	,988 ^{**}	,988 ^{**}	,988 ^{**}	1	,992 ^{**}	,996 ^{**}	,932 ^{**}
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000	,000		,000	,000	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
01ب	Corrélation de Pearson	,000 ^{**}	,000 ^{**}	,000 ^{**}	,000 ^{**}	,992 ^{**}	1	,996 ^{**}	,929 ^{**}
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000	,000	,000		,000	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
1	Corrélation de Pearson	,997 ^{**}	,997 ^{**}	,997 ^{**}	,997 ^{**}	,996 ^{**}	,996 ^{**}	1	,934 ^{**}
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000	,000	,000	,000		,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
2	Corrélation de Pearson	,927 ^{**}	,927 ^{**}	,927 ^{**}	,927 ^{**}	,932 ^{**}	,929 ^{**}	,934 ^{**}	1
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30

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

```

CORRELATIONS
/VARIABLES=Q ف06 ف07 ف08 ف09 ف10 ف02 ف01 ف02
/PRINT=TWOTAIL NOSIG
/MISSING=PAIRWISE.
    
```

Corrélations

Remarques		26-MAY-2025 02:09:50
Résultat obtenu		
Commentaires		
Entrée	Données Ensemble de données actif Filtrer Poids Scinder fichier N de lignes dans le fichier de travail	D:\FAROUK\SPSS\المستطالبة\ملبيون.sav Ensemble_de_données1 <aucune> <aucune> <aucune> 30
Traitement valeurs manquantes	Définition de manquante Observations utilisées	Les valeurs manquantes définies par l'utilisateur sont traitées comme manquantes. Les statistiques pour chaque paire de variables sont basées sur toutes les observations comportant des données valides pour cette paire. CORRELATIONS /VARIABLES= Q ف06 ف07 ف08 ف09 ف10 ف02 ف01 ف02 /PRINT=TWOTAIL NOSIG /MISSING=PAIRWISE.
Syntaxe		
Ressources	Temps de processeur Temps écoulé	00:00:00,00 00:00:00,00

[Ensemble_de_données1] D:\FAROUK\SPSS\المستطالبة\ملبيون.sav

Corrélations		06 ف	07 ف	08 ف	09 ف	10 ف	02 ف	1	2
06 ف	Corrélation de Pearson	1	,953 ^{**}	,953 ^{**}	1,000 ^{**}	1,000 ^{**}	,989 ^{**}	,975 ^{**}	,922 ^{**}
	Stg. (bilatérale)		,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
07 ف	Corrélation de Pearson	,953 ^{**}	1	1,000 ^{**}	,953 ^{**}	,953 ^{**}	,988 ^{**}	,997 ^{**}	,927 ^{**}
	Stg. (bilatérale)	,000		,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
08 ف	Corrélation de Pearson	,953 ^{**}	1,000 ^{**}	1	,953 ^{**}	,953 ^{**}	,988 ^{**}	,997 ^{**}	,927 ^{**}
	Stg. (bilatérale)	,000	,000		,000	,000	,000	,000	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
09 ف	Corrélation de Pearson	1,000 ^{**}	,953 ^{**}	,953 ^{**}	1	1,000 ^{**}	,989 ^{**}	,975 ^{**}	,922 ^{**}
	Stg. (bilatérale)	,000	,000	,000		,000	,000	,000	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
10 ف	Corrélation de Pearson	1,000 ^{**}	,953 ^{**}	,953 ^{**}	1,000 ^{**}	1	,989 ^{**}	,975 ^{**}	,922 ^{**}
	Stg. (bilatérale)	,000	,000	,000	,000		,000	,000	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
02 ف	Corrélation de Pearson	,989 ^{**}	,988 ^{**}	,988 ^{**}	,989 ^{**}	,989 ^{**}	1	,997 ^{**}	,935 ^{**}
	Stg. (bilatérale)	,000	,000	,000	,000	,000		,000	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
1	Corrélation de Pearson	,975 ^{**}	,997 ^{**}	,997 ^{**}	,975 ^{**}	,975 ^{**}	,997 ^{**}	1	,934 ^{**}
	Stg. (bilatérale)	,000	,000	,000	,000	,000	,000		,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
2	Corrélation de Pearson	,922 ^{**}	,927 ^{**}	,927 ^{**}	,922 ^{**}	,922 ^{**}	,935 ^{**}	,934 ^{**}	1
	Stg. (bilatérale)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30

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

CORRELATIONS
 /VARIABLES=خطوط 03 ف15 ف14 ف13 ف12 ف11 ق
 /PRINT=TWOTAIL NOSIG
 /MISSING=PAIRWISE.

Corrélations

		Remarques
Résultat obtenu		28-MAY-2025 02:10:09
Commentaires		
Entrée	Données	D:\FAROUK\SPSS\الاستطلاعية.sav
	Ensemble de données actif	Ensemble_de_données1
	Filtrer	<aucune>
	Poids	<aucune>
	Scinder fichier	<aucune>
Traitement valeurs manquantes	N de lignes dans le fichier de travail	30
	Définition de manquante	Les valeurs manquantes définies par l'utilisateur sont traitées comme manquantes.
Syntaxe	Observations utilisées	Les statistiques pour chaque paire de variables sont basées sur toutes les observations comportant des données valides pour cette paire. CORRELATIONS /VARIABLES= 03 ف15 ف14 ف13 ف12 ف11 ق خطوط Q /PRINT=TWOTAIL NOSIG /MISSING=PAIRWISE.
	Temps de processeur	00:00:00,00
Ressources	Temps écoulé	00:00:00,00

[Ensemble_de_données1] D:\FAROUK\SPSS\الاستطلاعية\مليون.sav

		11-ف	12-ف	13-ف	14-ف	15-ف	03-ب	1	2
11-ف	Corrélation de Pearson	1	,987 ^{**}	,990 ^{**}	,990 ^{**}	,987 ^{**}	,994 ^{**}	,995 ^{**}	,933 ^{**}
	Stg. (bilatérale)		,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
12-ف	Corrélation de Pearson	,987 ^{**}	1	,988 ^{**}	,988 ^{**}	1,000 ^{**}	,998 ^{**}	,998 ^{**}	,932 ^{**}
	Stg. (bilatérale)	,000		,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
13-ف	Corrélation de Pearson	,990 ^{**}	,988 ^{**}	1	1,000 ^{**}	,988 ^{**}	,997 ^{**}	,997 ^{**}	,927 ^{**}
	Stg. (bilatérale)	,000	,000		,000	,000	,000	,000	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
14-ف	Corrélation de Pearson	,990 ^{**}	,988 ^{**}	1,000 ^{**}	1	,988 ^{**}	,997 ^{**}	,997 ^{**}	,927 ^{**}
	Stg. (bilatérale)	,000	,000	,000		,000	,000	,000	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
15-ف	Corrélation de Pearson	,987 ^{**}	1,000 ^{**}	,988 ^{**}	,988 ^{**}	1	,998 ^{**}	,998 ^{**}	,932 ^{**}
	Stg. (bilatérale)	,000	,000	,000	,000		,000	,000	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
03-ب	Corrélation de Pearson	,994 ^{**}	,998 ^{**}	,997 ^{**}	,997 ^{**}	,998 ^{**}	1	1,000 ^{**}	,933 ^{**}
	Stg. (bilatérale)	,000	,000	,000	,000	,000		,000	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
1	Corrélation de Pearson	,995 ^{**}	,998 ^{**}	,997 ^{**}	,997 ^{**}	,998 ^{**}	1,000 ^{**}	1	,934 ^{**}
	Stg. (bilatérale)	,000	,000	,000	,000	,000	,000		,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
2	Corrélation de Pearson	,933 ^{**}	,932 ^{**}	,927 ^{**}	,927 ^{**}	,932 ^{**}	,933 ^{**}	,934 ^{**}	1
	Stg. (bilatérale)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30

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

CORRELATIONS
 /VARIABLES=الاداء 25 ف 24 ف 23 ف 22 ف 21 ف 20 ف 19 ف 18 ف 17 ف 16 ف Q
 /PRINT=TWOTAIL NOSIG
 /MISSING=PAIRWISE.

Corrélations

Remarques		26-MAY-2025 02:10:42
Résultat obtenu		
Commentaires		
Entrée	Données Ensemble de données actif Filtre Poids Schéma de fichier N de lignes dans le fichier de travail	D:\FAROUK\SPSS\ملبيون الاستطلاعية.sav Ensemble_de_données1 <aucune> <aucune> <aucune> 30
Traitement valeurs manquantes	Définition de manquante Observations utilisées	Les valeurs manquantes définies par l'utilisateur sont traitées comme manquantes. Les statistiques pour chaque paire de variables sont basées sur toutes les observations comportant des données valides pour cette paire. CORRELATIONS /VARIABLES= 21 ف 20 ف 19 ف 18 ف 17 ف 16 ف الاداء /PRINT=TWOTAIL NOSIG /MISSING=PAIRWISE.
Syntaxe		
Ressources	Temps de processeur Temps écoulé	00:00:00,00 00:00:00,00

[Ensemble_de_données1] D:\FAROUK\SPSS\ملبيون الاستطلاعية.sav

Corrélations

	16 ف	17 ف	18 ف	19 ف	20 ف	21 ف	22 ف	23 ف	24 ف	25 ف	الاداء	Q	
16 ف	Corrélation de Pearson	1	,953 ^{**}	,983 ^{**}	1,000 ^{**}	,953 ^{**}	,983 ^{**}	1,000 ^{**}	,241	,983 ^{**}	1,000 ^{**}	,737 ^{**}	,922 ^{**}
	Sig. (bilatérale)		,000	,000	,000	,000	,000	,199	,000	,000	,000	,000	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
17 ف	Corrélation de Pearson	,953 ^{**}	1	,988 ^{**}	,953 ^{**}	1,000 ^{**}	,988 ^{**}	,953 ^{**}	,225	,988 ^{**}	,953 ^{**}	,724 ^{**}	,927 ^{**}
	Sig. (bilatérale)	,000		,000	,000	,000	,000	,000	,233	,000	,000	,000	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
18 ف	Corrélation de Pearson	,983 ^{**}	,988 ^{**}	1	,983 ^{**}	,988 ^{**}	1,000 ^{**}	,983 ^{**}	,229	1,000 ^{**}	,983 ^{**}	,734 ^{**}	,932 ^{**}
	Sig. (bilatérale)	,000	,000		,000	,000	,000	,000	,224	,000	,000	,000	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
19 ف	Corrélation de Pearson	1,000 ^{**}	,953 ^{**}	,983 ^{**}	1	,953 ^{**}	,983 ^{**}	1,000 ^{**}	,241	,983 ^{**}	1,000 ^{**}	,737 ^{**}	,922 ^{**}
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000		,000	,000	,000	,199	,000	,000	,000	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
20 ف	Corrélation de Pearson	,953 ^{**}	1,000 ^{**}	,988 ^{**}	,953 ^{**}	1	,988 ^{**}	,953 ^{**}	,225	,988 ^{**}	,953 ^{**}	,724 ^{**}	,927 ^{**}
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000	,000		,000	,000	,233	,000	,000	,000	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
21 ف	Corrélation de Pearson	,983 ^{**}	,988 ^{**}	1,000 ^{**}	,983 ^{**}	,988 ^{**}	1	,983 ^{**}	,229	1,000 ^{**}	,983 ^{**}	,734 ^{**}	,932 ^{**}
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000	,000	,000		,000	,224	,000	,000	,000	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
22 ف	Corrélation de Pearson	1,000 ^{**}	,953 ^{**}	,983 ^{**}	1,000 ^{**}	,953 ^{**}	,983 ^{**}	1	,241	,983 ^{**}	1,000 ^{**}	,737 ^{**}	,922 ^{**}
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000	,000	,000	,000		,199	,000	,000	,000	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
23 ف	Corrélation de Pearson	,241	,225	,229	,241	,225	,229	,241	1	,229	,241	,829 ^{**}	,562 ^{**}
	Sig. (bilatérale)	,199	,233	,224	,199	,233	,224	,199		,224	,199	,000	,001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
24 ف	Corrélation de Pearson	,983 ^{**}	,988 ^{**}	1,000 ^{**}	,983 ^{**}	,988 ^{**}	1,000 ^{**}	,983 ^{**}	,229	1	,983 ^{**}	,734 ^{**}	,932 ^{**}
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,224		,000	,000	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
25 ف	Corrélation de Pearson	1,000 ^{**}	,953 ^{**}	,983 ^{**}	1,000 ^{**}	,953 ^{**}	,983 ^{**}	1,000 ^{**}	,241	,983 ^{**}	1	,737 ^{**}	,922 ^{**}
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,199	,000		,000	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
الاداء	Corrélation de Pearson	,737 ^{**}	,724 ^{**}	,734 ^{**}	,737 ^{**}	,724 ^{**}	,734 ^{**}	,737 ^{**}	,829 ^{**}	,734 ^{**}	,737 ^{**}	1	,928 ^{**}
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000		,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Q	Corrélation de Pearson	,922 ^{**}	,927 ^{**}	,932 ^{**}	,922 ^{**}	,927 ^{**}	,932 ^{**}	,922 ^{**}	,562 ^{**}	,932 ^{**}	,922 ^{**}	,928 ^{**}	1
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,001	,000	,000	,000	,000	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30

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

```
RELIABILITY
/VARIABLES=05 ف04 ف03 ف02 ف01
/SCALE ('1-') ALL
/MODEL=ALPHA.
```

Fiabilité

		Remarques
Résultat obtenu		26-MAY-2025 02:12:16
Commentaires		
Entrée	Données	D:\FAROUK\SPSS\المليون\المستطلة\مليون.sav
	Ensemble de données actif	Ensemble_de_données1
	Filter	<aucune>
	Poids	<aucune>
	Scinder fichier	<aucune>
Gestion des valeurs manquantes	N de lignes dans le fichier de travail	30
	Entrée de la matrice	
Syntaxe	Définition de valeur manquante	Les valeurs manquantes définies par l'utilisateur sont traitées comme manquantes. Les statistiques reposent sur l'ensemble des observations dotées de données valides pour toutes les variables dans la procédure.
	Observations prises en compte	RELIABILITY /VARIABLES=05 ف04 ف03 ف02 ف01 /SCALE('1-') ALL /MODEL=ALPHA.
Ressources	Temps de processeur	00:00:00,00
	Temps écoulé	00:00:00,00

[Ensemble_de_données1] D:\FAROUK\SPSS\المليون\المستطلة\مليون.sav

Echelle : 1

Récapitulatif de traitement des observations

		N	%
Observations	Valide	30	100,0
	Exclus ^a	0	,0
	Total	30	100,0

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

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,999	5

```
RELIABILITY
/VARIABLES=10 ف09 ف08 ف07 ف06
/SCALE ('2-') ALL
/MODEL=ALPHA.
```

Fiabilité

		Remarques
Résultat obtenu		26-MAY-2025 02:12:37
Commentaires		
Entrée	Données	D:\FAROUK\SPSS\المليون\المستطلة\مليون.sav
	Ensemble de données actif	Ensemble_de_données1
	Filter	<aucune>
	Poids	<aucune>
	Scinder fichier	<aucune>
Gestion des valeurs manquantes	N de lignes dans le fichier de travail	30
	Entrée de la matrice	
Syntaxe	Définition de valeur manquante	Les valeurs manquantes définies par l'utilisateur sont traitées comme manquantes. Les statistiques reposent sur l'ensemble des observations dotées de données valides pour toutes les variables dans la procédure.
	Observations prises en compte	RELIABILITY /VARIABLES=10 ف09 ف08 ف07 ف06 /SCALE('2-') ALL /MODEL=ALPHA.
Ressources	Temps de processeur	00:00:00,00
	Temps écoulé	00:00:00,00

[Ensemble_de_données1] D:\FAROUK\SPSS\المليون\المستطلة\مليون.sav

Echelle : 2-

Récapitulatif de traitement des observations

		N	%
Observations	Valide	30	100,0
	Exclus ^a	0	,0
	Total	30	100,0

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

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,996	5

RELIABILITY

/VARIABLES=15 في 14 في 13 في 12 في 11 في
/SCALE('3-') ALL
/MODEL=ALPHA.

Fiabilité

		Remarques	26-MAY-2025 02:12:57
Resultat obtenu			
Commentaires			
Entrée	Données Ensemble de données actif Filtrer Poids Scinder fichier N de lignes dans le fichier de travail Entrée de la matrice	D:\FAROUK\SPSS\الاستطلاعية\مليون.sav Ensemble_de_données1 <aucune> <aucune> <aucune>	30
Gestion des valeurs manquantes	Définition de valeur manquante Observations prises en compte	Les valeurs manquantes définies par l'utilisateur sont traitées comme manquantes. Les statistiques reposent sur l'ensemble des observations dotées de données valides pour toutes les variables dans la procédure. RELIABILITY	
Syntaxe		/VARIABLES= 15 في 14 في 13 في 12 في 11 في /SCALE("3-") ALL /MODEL=ALPHA.	
Ressources	Temps de processeur Temps écoulé		00:00:00,00 00:00:00,00

[Ensemble_de_données1] D:\FAROUK\SPSS\الاستطلاعية\مليون.sav

Echelle : 3-

Récapitulatif de traitement des observations

		N	%
Observations	Valide	30	100,0
	Exclus ^a	0	,0
	Total	30	100,0

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

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,996	5

RELIABILITY

/VARIABLES=15 في 14 في 13 في 12 في 11 في 10 في 09 في 08 في 07 في 06 في 05 في 04 في 03 في 02 في 01 في
/SCALE('مخطوط') ALL
/MODEL=ALPHA.

Fiabilité

		Remarques	26-MAY-2025 02:13:17
Resultat obtenu			
Commentaires			
Entrée	Données Ensemble de données actif Filtrer Poids Scinder fichier N de lignes dans le fichier de travail Entrée de la matrice	D:\FAROUK\SPSS\الاستطلاعية\مليون.sav Ensemble_de_données1 <aucune> <aucune> <aucune>	30
Gestion des valeurs manquantes	Définition de valeur manquante Observations prises en compte	Les valeurs manquantes définies par l'utilisateur sont traitées comme manquantes. Les statistiques reposent sur l'ensemble des observations dotées de données valides pour toutes les variables dans la procédure. RELIABILITY	
Syntaxe		/VARIABLES= 06 في 05 في 04 في 03 في 02 في 01 في 15 في 14 في 13 في 12 في 11 في 10 في 09 في 08 في 07 في /SCALE("مخطوط") ALL /MODEL=ALPHA.	
Ressources	Temps de processeur Temps écoulé		00:00:00,00 00:00:00,00

[Ensemble_de_données1] D:\FAROUK\SPSS\الاستطلاعية\مليون.sav

عشلة : ضغوط

Récapitulatif de traitement des observations

	N	%
Observations Valide	30	100,0
Observations Exclues ^a	0	,0
Total	30	100,0

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

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,998	15

RELIABILITY

/VARIABLES=25 ف 24 ف 23 ف 22 ف 21 ف 20 ف 19 ف 18 ف 17 ف 16 ف
/SCALE ('الادوية') ALL
/MODEL=ALPHA .

Fiabilité

		Remarques
Résultat obtenu		26-MAY-2025 02:13:39
Commentaires		
Entrée	Données Ensemble de données actif Filtrer Poids Scinder fichier N de lignes dans le fichier de travail Entrée de la matrice	D:\FAROUK\SPSS\الاستطلاعية.sav Ensemble_de_données1 <aucune> <aucune> <aucune> 30
Gestion des valeurs manquantes	Définition de valeur manquante Observations prises en compte	Les valeurs manquantes définies par l'utilisateur sont traitées comme manquantes. Les statistiques reposent sur l'ensemble des observations dotées de données valides pour toutes les variables dans la procédure. RELIABILITY
Syntaxe		/VARIABLES= 21 ف 20 ف 19 ف 18 ف 17 ف 16 ف 25 ف 24 ف 23 ف 22 ف /SCALE ('الادوية') ALL /MODEL=ALPHA .
Ressources	Temps de processeur Temps écoulé	00:00:00,00 00:00:00,00

[Ensemble_de_données1] D:\FAROUK\SPSS\الاستطلاعية.sav

عشلة : الالام

Récapitulatif de traitement des observations

	N	%
Observations Valide	30	100,0
Observations Exclues ^a	0	,0
Total	30	100,0

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

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,834	10

RELIABILITY

/VARIABLES=25 ف 24 ف 23 ف 22 ف 21 ف 20 ف 19 ف 18 ف 17 ف 16 ف
/SCALE ('الالام') ALL
/MODEL=SPLIT .

Fiabilité

		Remarques
Résultat obtenu		26-MAY-2025 02:14:13
Commentaires		
Entrée	Données Ensemble de données actif Filtrer Poids Scinder fichier N de lignes dans le fichier de travail Entrée de la matrice	D:\FAROUK\SPSS\الاستطلاعية.sav Ensemble_de_données1 <aucune> <aucune> <aucune> 30
Gestion des valeurs manquantes	Définition de valeur manquante Observations prises en compte	Les valeurs manquantes définies par l'utilisateur sont traitées comme manquantes. Les statistiques reposent sur l'ensemble des observations dotées de données valides pour toutes les variables dans la procédure. RELIABILITY
Syntaxe		/VARIABLES= 21 ف 20 ف 19 ف 18 ف 17 ف 16 ف 25 ف 24 ف 23 ف 22 ف /SCALE ('الالام') ALL /MODEL=SPLIT .
Ressources	Temps de processeur Temps écoulé	00:00:00,00 00:00:00,00

[Ensemble_de_données1] D:\FAROUK\SPSS\الاستطلاعية.sav

الإداء : Echelle

Récapitulatif de traitement des observations

		N	%
Observations	Valide	30	100,0
	Exclus ^a	0	,0
	Total	30	100,0

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

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Partie 1	Valeur	,989
		Nombre d'éléments	5 ^a
	Partie 2	Valeur	,853
		Nombre d'éléments	5 ^b
		Nombre total d'éléments	10
Corrélation entre les sous-échelles			,817
Coefficient de Spearman-Brown	Longueur égale		,881
	Longueur inégale		,881
Coefficient de Guttman split-half			,837

a. Les éléments sont : 20, 19, 18, 17, 16.

b. Les éléments sont : 25, 24, 23, 22, 21.

RELIABILITY

```

/VARIABLES=15 في 14 في 13 في 12 في 11 في 10 في 09 في 08 في 07 في 06 في 05 في 04 في 03 في 02 في 01 في
/SCALE ('مقياس') ALL
/MODEL=SPLIT.
    
```

Fiabilité

		Remarques
Resultat obtenu		28-MAY-2025 02:14:32
Commentaires		
Entrée	Données	D:\FAROUK\SPSS\الميلون\الميلون.sav
	Ensemble de données actif	Ensemble_de_données1
	Filtre	<aucune>
	Poids	<aucune>
	Scinder fichier	<aucune>
Gestion des valeurs manquantes	N de lignes dans le fichier de travail	30
	Entrée de la matrice	
	Définition de valeur manquante	Les valeurs manquantes définies par l'utilisateur sont traitées comme manquantes.
Syntaxe	Observations prises en compte	Les statistiques reposent sur l'ensemble des observations dotées de données valides pour toutes les variables dans la procédure.
		RELIABILITY
		في 01 في 02 في 03 في 04 في 05 في 06 في 07 في 08 في 09 في 10 في 11 في 12 في 13 في 14 في 15
Ressources	Temps de processeur	00:00:00,00
	Temps écoulé	00:00:00,00

[Ensemble_de_données1] D:\FAROUK\SPSS\الميلون\الميلون.sav

Echelle : ضغط

Récapitulatif de traitement des observations

	N	%
Observations Valide	30	100,0
Exclus ^a	0	,0
Total	30	100,0

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

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Partie 1	Valeur	,997
		Nombre d'éléments	8 ^a
	Partie 2	Valeur	,994
		Nombre d'éléments	7 ^b
	Nombre total d'éléments		15
Corrélation entre les sous-échelles			,998
Coefficient de Spearman-Brown	Longueur égale		,998
	Longueur inégale		,998
Coefficient de Guttman split-half			,984

a. Les éléments sont : 08, 07, 06, 05, 04, 03, 02, 01.

b. Les éléments sont : 15, 14, 13, 12, 11, 10, 09, 08.

الملحق رقم (03): الدراسة الأساسية

```

COMPUTE PERFORMANCE=25*ج1+24*ج2+23*ج3+22*ج4+21*ج5+20*ج6+19*ج7+18*ج8+17*ج9+16*ج10.
EXECUTE.
COMPUTE PRI=B01+B02+B03.
EXECUTE.
CORRELATIONS
/VARIABLES=B01 B02 B03 PRI PERFORMANCE
/PRINT=TWOTAIL NOSIG
/MISSING=PAIRWISE.
    
```

Corrélations

Remarques		
Resultat obtenu		26-MAY-2025 02:23:42
Commentaires		
Entrée	Données	D:\FAROUK\SPSS\الاساسية\مليون.sav
	Ensemble de données actif	Ensemble_de_données1
	Filtrer	<aucune>
	Poids	<aucune>
	Scinder fichier	<aucune>
Traitement valeurs manquantes	N de lignes dans le fichier de travail	60
	Définition de manquante	Les valeurs manquantes définies par l'utilisateur sont traitées comme manquantes. Les statistiques pour chaque paire de variables sont basées sur toutes les observations comportant des données valides pour cette paire.
	Observations utilisées	CORRELATIONS
Syntaxe		/VARIABLES=B01 B02 B03 PRI PERFORMANCE
		/PRINT=TWOTAIL NOSIG /MISSING=PAIRWISE.
Ressources	Temps de processeur	00:00:00,00
	Temps écoulé	00:00:00,00

[Ensemble_de_données1] D:\FAROUK\SPSS\الاساسية\مليون.sav

Corrélations

		B01	B02	B03	PRI	PERFORMANCE
B01	Corrélation de Pearson	1	,996**	,999**	,999**	,263*
	Sig. (bilatérale)		,000	,000	,000	,042
	N	60	60	60	60	60
B02	Corrélation de Pearson	,996**	1	,998**	,999**	,303*
	Sig. (bilatérale)	,000		,000	,000	,019
	N	60	60	60	60	60
B03	Corrélation de Pearson	,999**	,998**	1	1,000**	,277*
	Sig. (bilatérale)	,000	,000		,000	,032
	N	60	60	60	60	60
PRI	Corrélation de Pearson	,999**	,999**	1,000**	1	,280*
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000		,030
	N	60	60	60	60	60
PERFORMANCE	Corrélation de Pearson	,263*	,303*	,277*	,280*	1
	Sig. (bilatérale)	,042	,019	,032	,030	
	N	60	60	60	60	60

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

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

```
T-TEST
/TESTVAL=0
/MISSING=ANALYSIS
/VARIABLES=PERFORMANCE PRI
/CRITERIA=CI (.95).
```

Test-t

		Remarques
Résultat obtenu		26-MAY-2025 02:24:16
Commentaires		
Entrée	Données	D:\FAROUK\SPSS\الاساسية\مليون.sav
	Ensemble de données actif	Ensemble_de_données1
	Filtrer	<aucune>
	Poids	<aucune>
	Scinder fichier	<aucune>
N de lignes dans le fichier de travail		60
	Definition de manquante	Les valeurs manquantes définies par l'utilisateur sont traitées comme manquantes. Les statistiques de chaque analyse sont basées sur les observations ne comportant aucune donnée manquante ou hors intervalle pour aucune variable de l'analyse.
Traitement des valeurs manquantes	Observations prises en compte	T-TEST /TESTVAL=0 /MISSING=ANALYSIS /VARIABLES=PERFORMANCE PRI /CRITERIA=CI(.95).
Syntaxe		
Ressources	Temps de processeur	00:00:00,00
	Temps écoulé	00:00:00,00

[Ensemble_de_données1] D:\FAROUK\SPSS\الاساسية\مليون.sav

Statistiques sur échantillon unique

	N	Moyenne	Ecart-type	Erreur standard moyenne
PERFORMANCE	60	45,90000	6,38116	,82122
PRI	60	60,86667	19,57295	2,52686

Test sur échantillon unique

	Valeur du test = 0					
	t	ddl	Sig. (bilatérale)	Différence moyenne	Intervalle de confiance 95% de la différence	
					Inférieure	Supérieure
PERFORMANCE	55,892	59	,000	45,90000	44,2567	47,5433
PRI	24,088	59	,000	60,86667	55,8104	65,9229

```
DESCRIPTIVES VARIABLES=05 ف04 ف03 ف02 ف01
/STATISTICS=MEAN STDDEV MIN MAX.
```

Descriptives

		Remarques
Résultat obtenu		26-MAY-2025 02:24:32
Commentaires		
Entrée	Données	D:\FAROUK\SPSS\الاساسية\مليون.sav
	Ensemble de données actif	Ensemble_de_données1
	Filtrer	<aucune>
	Poids	<aucune>
	Scinder fichier	<aucune>
N de lignes dans le fichier de travail		60
	Definition des valeurs manquantes	Les valeurs manquantes définies par l'utilisateur sont traitées comme manquantes. Toutes les données non manquantes sont utilisées.
Gestion des valeurs manquantes	Observations prises en compte	DESCRIPTIVES VARIABLES= 03 ف02 ف01 ف05 ف04 /STATISTICS=MEAN STDDEV MIN MAX.
Syntaxe		
Ressources	Temps de processeur	00:00:00,00
	Temps écoulé	00:00:00,00

[Ensemble_de_données1] D:\FAROUK\SPSS\الاساسية\مليون.sav

Statistiques descriptives

	N	Minimum	Maximum	Moyenne	Ecart type
01	60	1,00	5,00	4,0000	1,42615
02	60	1,00	5,00	4,0000	1,42615
03	60	1,00	5,00	4,0000	1,42615
04	60	1,00	5,00	4,0000	1,42615
05	60	1,00	5,00	4,0333	1,36502
N valide (listwise)	60				

DESCRIPTIVES VARIABLES=10 ف09 ف08 ف07 ف06
/STATISTICS=MEAN STDDEV MIN MAX.

Descriptives

		Remarques
Résultat obtenu		26-MAY-2025 02:24:50
Commentaires		
	Données	D:\FAROUK\SPSS\الاسمية.sav
	Ensemble de données actif	Ensemble_de_données1
Entrée	Filtrer	<aucune>
	Poids	<aucune>
	Scinder fichier	<aucune>
	N de lignes dans le fichier de travail	60
Gestion des valeurs manquantes	Définition des valeurs manquantes	Les valeurs manquantes définies par l'utilisateur sont traitées comme manquantes. Toutes les données non manquantes sont utilisées.
	Observations prises en compte	
Syntaxe		DESCRIPTIVES VARIABLES= 08 ف07 ف06 ف10 ف09 /STATISTICS=MEAN STDDEV MIN MAX.
Ressources	Temps de processeur	00:00:00,00
	Temps écoulé	00:00:00,00

[Ensemble_de_données1] D:\FAROUK\SPSS\الاسمية \ مليون .sav

Statistiques descriptives

	N	Minimum	Maximum	Moyenne	Ecart type
06	60	2,00	5,00	4,2000	1,02180
07	60	1,00	5,00	4,0000	1,42615
08	60	1,00	5,00	4,0000	1,42615
09	60	2,00	5,00	4,2000	1,02180
10	60	2,00	5,00	4,2000	1,02180
N valide (listwise)	60				

DESCRIPTIVES VARIABLES=15 ف14 ف13 ف12 ف11
/STATISTICS=MEAN STDDEV MIN MAX.

Descriptives

		Remarques
Résultat obtenu		26-MAY-2025 02:25:05
Commentaires		
	Données	D:\FAROUK\SPSS\الاسمية.sav
	Ensemble de données actif	Ensemble_de_données1
Entrée	Filtrer	<aucune>
	Poids	<aucune>
	Scinder fichier	<aucune>
	N de lignes dans le fichier de travail	60
Gestion des valeurs manquantes	Définition des valeurs manquantes	Les valeurs manquantes définies par l'utilisateur sont traitées comme manquantes. Toutes les données non manquantes sont utilisées.
	Observations prises en compte	
Syntaxe		DESCRIPTIVES VARIABLES= 13 ف12 ف11 ف15 ف14 /STATISTICS=MEAN STDDEV MIN MAX.
Ressources	Temps de processeur	00:00:00,00
	Temps écoulé	00:00:00,00

[Ensemble_de_données1] D:\FAROUK\SPSS\الاسمية \ مليون .sav

Statistiques descriptives

	N	Minimum	Maximum	Moyenne	Ecart type
11-	60	2,00	5,00	4,1667	1,07619
12-	60	1,00	5,00	4,0333	1,36502
13-	60	1,00	5,00	4,0000	1,42615
14-	60	1,00	5,00	4,0000	1,42615
15-	60	1,00	5,00	4,0333	1,36502
N valide (listwise)	60				

DESCRIPTIVES VARIABLES=25-16 ف17 ف18 ف19 ف20 ف21 ف22 ف23 ف24 ف25
/STATISTICS=MEAN STDDEV MIN MAX.

Descriptives

Remarques

Résultat obtenu		26-MAY-2025 02:25:18
Commentaires		
Entrée	Données	D:\FAROUK\SPSS\الامامية\ملبيون.sav
	Ensemble de données actif	Ensemble_de_données1
	Filtrer	<aucune>
	Poids	<aucune>
	Scinder fichier	<aucune>
	N de lignes dans le fichier de travail	60
Gestion des valeurs manquantes	Définition des valeurs manquantes	Les valeurs manquantes définies par l'utilisateur sont traitées comme manquantes.
	Observations prises en compte	Toutes les données non manquantes sont utilisées.
Syntaxe		DESCRIPTIVES VARIABLES= 18-17-16-15-25-24-23-22-21-20-19-18-17-16 /STATISTICS=MEAN STDDEV MIN MAX.
Ressources	Temps de processeur	00:00:00,00
	Temps écoulé	00:00:00,00

[Ensemble_de_données1] D:\FAROUK\SPSS\الامامية\ملبيون.sav

Statistiques descriptives

	N	Minimum	Maximum	Moyenne	Ecart type
16-	60	2,00	5,00	4,6000	,58802
17-	60	1,00	5,00	4,5833	,67124
18-	60	1,00	5,00	4,5833	,67124
19-	60	2,00	5,00	4,6000	,58802
20-	60	1,00	5,00	4,5833	,67124
21-	60	1,00	5,00	4,5833	,67124
22-	60	2,00	5,00	4,6000	,58802
23-	60	1,00	5,00	4,5833	,67124
24-	60	1,00	5,00	4,5833	,67124
25-	60	2,00	5,00	4,6000	,58802
N valide (listwise)	60				

الملحق رقم (03): تصريح شرفي بالالتزام بالنزاهة العلمية لإنجاز بحث

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
جامعة ابن خلدون تيارت

تصريح شرفي

خاص بالالتزام بقواعد النزاهة العلمية لإنجاز بحث

(ملحق القرار الوزاري رقم 1082 المؤرخ في 2020/12/27 المتعلق بالوقاية ومحاربة السرقة العلمية)

أنا الممضي أدناه،

السيد(ة) جيلالي البند
الحامل لبطاقة التعريف الوطنية رقم والصادرة بتاريخ
المسجل(ة) بكلية: العلوم الإنسانية
و المكلف بإنجاز أعمال بحث مذكرة التخرج ماستر
عنوانها:
28 MAI 2021

أصرح بشرفي أنني ألتزم بمراعاة المعايير العلمية والمنهجية ومعايير الأخلاقيات المهنية النزاهة الأكاديمية المطلوبة في إنجاز البحث المذكور أعلاه.

التاريخ
28 MAI 2021
إمضاء المعني

بوئليجة هنيذ
عمود تنفيذ