

## علاقة الأداء الوظيفي بضغط العمل في المؤسسات الاقتصادية الجزائرية

تطبيقية على مؤسسة سونلغاز فرع المسيلة

دراسة

**The relationship of job performance with work stress in Algerian economic institutions -An applied study on the Sonelgaz Foundation**كروش بن لخضر<sup>1\*</sup>

جامعة البليدة 2- الجزائر eb.benkerrouche@univ-blida2.dz

benkerrouche.benlakhdar@gmail.com

تاريخ النشر: 2023/06/06

تاريخ القبول: 2023/05/07

تاريخ الاستلام: 2023/03/01

**ملخص:**

تهدف الدراسة لتحليل علاقة تحسين الأداء الوظيفي للعاملين بالمؤسسات الاقتصادية الجزائرية بالتخفيف من ضغوط العمل لاسيما وأن هذه المؤسسات تسعى دائما لتحقيق أهدافها من خلال جهود مواردها البشرية، وبالتالي فإن الخلل الذي قد يصيبه نتيجة ضغوط العمل سينعكس على أداء المنظمة، لذا تسعى هذه الأخيرة الى توفير جو مناسب للعمل، واستهدفنا العاملين في مؤسسة سونلغاز ، حيث تم توزيع الاستبيانات عليهم، ومن بين النتائج المتوصل اليها أنّ العاملين يقومون بتأدية الأعمال الموكلة إليهم على بطريقة صحيحة، وأن ضغوط العمل تؤثر سلبا على أداء العاملين ، وقدمنا جملة من التوصيات أهمها على المؤسسة أن تسعى للبحث عن طرق لعلاج ضغوط العمل والتخفيف من حدتها.

**الكلمات المفتاحية:** الأداء الوظيفي، ضغوط العمل.

**تصنيف JEL :** M11;M21**:Abstract**

The study aims to analyze the relationship of improving the job performance of workers in Algerian economic institutions by reducing work pressures, especially since these institutions always seek to achieve their goals through the efforts of their human resources, and therefore the imbalance that may befall them as a result of work pressures will be reflected in the performance of the organization, so the latter seeks to provide an atmosphere It is suitable for work, and we targeted the workers in the Sonelgaz Foundation, where the questionnaires were distributed to them, and among the results reached is that the workers perform the work entrusted to them in a correct manner, and that work pressures negatively affect the performance of the workers, and we presented a number of recommendations, the most important of which is that the institution should seek research About ways to treat work stress and mitigate it.

**Keyword:** Job performance, work stress**Jel Classification Codes :** M11;M21

\* ط د بن كروش بن لخضر ،

## مقدمة:

لقد شكل موضوع ضغوط العمل وتأثيره في العديد من المتغيرات ذات الصلة بسلوك الفرد في المنظمة و يتعلق الأمر بالرضا الوظيفي، الولاء التنظيمي، التسرب الوظيفي، وأداء العاملين حيزا مهماً في أدبيات الفكر الإداري الحديث، سواء على المستوى الأكاديمي أو العملي في المنظمات بشتى أنواعها، بسبب تأثيرها السلبي في العامل، ومادام هذا الأخير هو المسير والمنظم والموجه والمنفذ لكل ما يجري داخل البيئة التنظيمية، كان لزاما على الإدارة إيجاد أفضل وأبجع السبل والوسائل لتحسين أداء الأفراد العاملين وإدارة ضغوط العمل، لاسيما إذا كانت الضغوط التي يتعرض لها سلبية وليست إيجابية، وبذلك تترك آثارا واضحة ومباشرة على حالها الصحية، والنفسية، والسلوكية، ومن ثم على أداء الوظيفي.

## إشكالية الدراسة:

وبناء على ما سبق تتضح معالم إشكالية هذا البحث، والتي يمكن صياغتها في السؤال البحثي الموالي:

ما هي علاقة الأداء الوظيفي بظغوط العمل في الشركة الجزائرية للكهرباء والغاز من وجهة نظر العاملين؟

## فرضية الدراسة:

قصد الإجابة على التساؤل المطروح، قمنا بصياغة الفرضية الأساسية الموالية:

توجد علاقة ترابطية بين الأداء الوظيفي وضغوط العمل من وجهة نظر العاملين في الشركة الجزائرية للكهرباء والغاز

## أهمية الدراسة:

تأتي أهمية هذه الدراسة من خلال:

- التحول من اعتبار العنصر البشري مجرد يد عاملة، إلى النظر إليه كمورد يجب الاستثمار فيه وفرصة يجب استغلالها، كما يجب أن تحظى كل القرارات المتعلقة به باهتمام كافي، باعتباره مصدر الفكر والإبداع، والقادر على تشغيل وتوظيف باقي الموارد المادية المتاحة، ويعتبر المورد الوحيد من بين موارد المنظمة الغير قابل للتناقص والتقدم والتقليد، بل بالعكس فهو يتزايد ويتجدد باستمرار.
- إيجاد أفضل وأبجع السبل والوسائل لإدارة ضغوط العمل، لاسيما إذا كانت الضغوط التي يتعرض لها سلبية وليست إيجابية، والتي تترك آثارا واضحة ومباشرة على حالة المورد البشري الصحية والنفسية والسلوكية، ومن ثم على أداء الوظيفي.

## أهداف الدراسة:

تهدف هذه الدراسة إلى:

- محاولة تسليط الضوء على علاقة تحسن الأداء الوظيفي للعاملين بالمؤسسات الاقتصادية الجزائرية والتخفيف من ضغوط العمل
- الوقوف على ضرورة اهتمام المؤسسات الاقتصادية الجزائرية بالموارد البشري والتركيز على تلبية حاجاته ورغباته باعتباره يمثل أهم وأعلى عناصر الإنتاج لديها، ومن ثم فإن الخلل الذي قد يصيبن نتيجة ضغوط العمل سينعكس بشكل مباشر على أداء المنظمة.
- البحث عن الوسائل والأساليب التي من شأنها أن تساعد على زيادة فعالية أداء العاملين لدى المؤسسات الاقتصادية الجزائرية لتحقيق أهدافها.

## هيكل الدراسة:

للإجابة على الإشكالية محل الدراسة والتأكد من صحة الفرضية تم تقسيم هذا البحث إلى محورين، يحتوي كل منهما على:

**المحور الأول:** التعريف بمتغيرات الدراسة الأداء الوظيفي وضغوط العمل ومحدداتهم.

**المحور الثاني:** علاقة الأداء الوظيفي بظغوط العمل.

## II. المحور الأول: الأداء الوظيفي، وضغوط العمل ومحدداتهم.

نستعرض فيما يلي مفهوم الأداء الوظيفي ومحدداته، وضغوط العمل وأهم مصادره

### II - 1- الأداء الوظيفي

إن الأداء المؤسسي يعتمد بصورة أساسية على مستوى أداء الموارد البشرية العاملة في المؤسسة، ونجاحها في تحقيق أهدافها مرتبط بتوفر أفراد أكفاء قادرين على إنجاز وظائفهم بدرجة عالية من الجودة.

### II - 1-1- مفهوم الأداء الوظيفي

فيما يلي نستعرض أهم التعريفات التي تناولت موضوع الأداء الوظيفي:

يعرفه العوامل على أنه مجموعة السلوكيات الإدارية المعبرة عن قيام الموظف بعمله، وتتضمن جودة الأداء، وحسن التنفيذ والخبرة الفنية في الوظيفة، فضلا عن الاتصال والتفاعل مع بقية أعضاء المؤسسة والالتزام باللوائح الإدارية التي تنظم عمله، والسعي نحو الاستجابة لها بكل حرص. (العوامل، 1996، صفحة 66)

ويعرفه صقر على أنه: قيام الفرد بالأنشطة والمهام المختلفة التي يتكون منها عمله، ويمكننا أن نميز بين ثلاثة ابعاد جزئية يمكن أن يقاس أداء الفرد عليها وهذه الأبعاد هي كمية الجهد المبذول، نوعية الجهد ونمط الأداء. (صقر، 2005، الصفحات 25-26)

ويعرفه الغالي على أنه محصلة أو انعكاس لكيفية استخدام المؤسسة لمواردها المادية والبشرية واستغلالها بالصورة التي تجعلها قادرة على تحقيق أهدافها. (الغالي، 2009، صفحة 38)

من خلال ما سبق نستخلص أن الأداء هو الجهد والنشاط سواء كان هذا الجهد فكريا أو عضليا يبذله المورد البشري من أجل القيام بمهامه الوظيفية المسندة إليه بكفاءة وفعالية، ويحقق من خلاله أهداف المؤسسة.

### II - 1-2- محددات الأداء الوظيفي:

يتأثر أداء الفرد بثلاثة عوامل هي: (سيد، 2000، صفحة 147)

- الرغبة: هي حاجة ناقصة الاشباع تدفع الفرد ليسلك باتجاه إشباعها في بيئة العمل، أو هي تعبير عن دافعية الفرد وتتألف من محصلة اتجاهاته وحاجاته التي يسعى لإشباعها، والمواقف التي يتعامل معها في بيئة العمل ومدى كونه مواتية أو معاكسة لاتجاهاته.
- القدرة: تعبر عن مدى تمكن الفرد فنيا من الأداء وهي محصلة:  
المعرفة أو المعلومات الفنية اللازمة للعمل.

المهارة أي التمكن من ترجمة المعرفة أو المعلومات في أداء عمله، أو مهارة استخدام المعرفة  
حتى وضوح الدور.

- بيئة العمل: تتمثل في ملامح مادية مثل: الاضاءة، التهوية، ساعات العمل، التجهيزات، والأدوات المستخدمة، وأخرى معنوية مثل العلاقات بالرؤساء والزملاء والمرؤوسين.

في حين هنالك من يرى أن محددات الأداء تكمن فيما يلي:

- الدافعية: إن الجهد المبذول من طرف الفرد لأداء العمل يمثل حقيقة درجة دافعية الفرد للأداء، فهذا الجهد يعكس في الواقع درجة حماس الفرد لأداء العمل، فبمقدار ما يكتف الفرد جهده بمقدار ما يعكس هذا درجة دافعيته لأداء العمل. (صقر،

(2005، صفحة 39) ويشير الجهد المبذول إلى الطاقة الجسمانية والعقلية التي يبذلها الفرد لأداء مهمته أو وظيفته وذلك للوصول إلى أعلى معدلات عطائه في مجال عمله. (حسن، 2003، صفحة 216)

- **قدرات الفرد وخبراته السابقة:** والتي تحدد درجة فعالية الجهد المبذول، (صقر، 2005، صفحة 39) والقدرات هي الخصائص الشخصية المستخدمة لأداء الوظيفة، التي لا تتغير أو تتقلب خلال فترة زمنية قصيرة (حسن، 2003، صفحة 216)
- **إدراك الفرد لدوره الوظيفي:** ويعني تصورات وانطباعاته عن السلوك والأنشطة التي يتكون منها عمله، وعن الكيفية التي ينبغي أن يمارس بها دوره في المؤسسة، (صقر، 2005، صفحة 39) وإدراك الدور أو المهمة يشير إلى الاتجاه الذي يعتقد الفرد أنه من الضروري توجيه جهوده في العمل من خلاله، وتقوم الأنشطة والسلوك الذي يعتقد الفرد بأهميتها في أداء مهامه بتعريف إدراك الدور، ولتحقيق مستوى مرضي من الأداء لابد من وجود حد أدنى من الإتقان في كل مكون من مكونات الأداء. (حسن، 2003، صفحة 216)

ووفق هذا المنظور يمكن صياغة محددات الأداء في المعادلة التالية:

$$\text{محددات الأداء الوظيفي} = \text{الجهد} + \text{القدرات} + \text{إدراك الدور}$$

## II -2- ضغوط العمل

تتعدد وتختلف التعاريف المتعلقة بضغط العمل، وذلك يرجع أساسا لارتباطه بعدة علوم، إذ يمثل أحد الاهتمامات المشتركة بين الباحثين في كل من المجالات الاقتصادية والاجتماعية وغيرها...، لما له من أثر كبير على الفرد والمؤسسة على حد السواء.

### II -2-1 مفهوم ضغوط العمل

فيما يلي نستعرض أهم التعاريف التي تناولت ضغوط العمل:

يعرف جرينبرج وبارون ضغوط العمل بأنها نمط معقد من حالة نفسية وردود فعل فسيولوجية لمجموعة من الضغوط الخارجية. (بارون، 2004، صفحة 257)

ويرى هانس سيلاي الضغوط بأنها امراض التكيف، وهي عبارة عن تجارب غير محببة، يسعى الفرد الى منع حدوثها مرة أخرى، كما يسعى الى تناسيها. (سامر، 2009، صفحة 134)

ويعرفها غراث: بأنها عبارة عن حالة تنتج عن التفاعل بين الفرد والبيئة بحيث تضع الفرد أمام مطالب أو عوائق أو فرص. (العميان، 2008، صفحة 161)

أما جيسون وزملاؤه فيعرفون الضغط بأنه استجابة متكيفة، تعدلها الفروق الفردية، والعمليات النفسية، والتي تنشأ بنتيجة عمل أو موقف أو حدث يفرض على الفرد مطالب نفسية وجسدية عالية. (حسين، 1997، صفحة 05)

### II -2-2 مصادر ضغوط العمل

يمكن تحديد المصادر وتقسيمها إلى ثلاث فئات رئيسة هي:

**أولاً: العوامل المرتبطة بالخصائص الشخصية للمورد البشري:** هناك مجموعة عوامل أخرى تسبب الضغوط ويكون مصدرها الفرد نفسه، مثل: الحالة الصحية والنفسية والجسدية، نمط الشخصية، الحياة الخاصة للأفراد، القدرات والخبرات السابقة.

**ثانياً: العوامل المرتبطة بالبيئة الخارجية للمؤسسة:** يقصد بها مجموعة العوامل المحيطة بالمؤسسة والتي تؤثر فيها بشكل مباشر أو غير مباشر، وتمثل في المتغيرات العامة (اقتصادي... الخ) والمتغيرات الخاصة (المنافسون، الموردون... الخ) (داودي، 2007، صفحة 39)

**ثالثا: العوامل المرتبطة بالبيئة الداخلية للمؤسسة:** تعتبر البيئة الداخلية للمؤسسة المصدر الرئيسي لضغوط العمل لكونها تحتوي على مجموعة من العوامل التي لها تأثير مباشر على الموارد البشرية، ويختلف مستوى ضغوط العمل من مؤسسة الى اخرى تبعا لعدة اسباب منها: حجم المؤسسة، مناخها التنظيمي السائد، السياسات والاستراتيجيات المتبعة في تنظيم العمل، ومن بين العوامل التي تشكل مصادرا للضغط على الأفراد داخل المؤسسة نذكر:

**1 - ضغوط العمل الناجمة عن طبيعة العمل ومتطلباته:** تختلف ضغوط العمل باختلاف طبيعة العمل ومتطلباته وتختلف ايضا مسببات الضغط لكل وظيفة من حيث تنوع المهام والمسؤوليات، والاستقلال في العمل وحجم الصلاحيات، حيث هناك بعض الوظائف تحتوي بطبيعتها ضغوطا عالية، لما تتضمنه من مسؤولية وتركيز كبيرين مثل العمل كمراقب تقني في محطة نووية، حيث أن حساسية هذه الوظيفة تفرض على هذا المراقب التركيز المستمر على أدوات أو مواد معينة، وكذا الفعالية التامة في اتخاذ القرارات، فأبي قرار خاطئ قد يؤدي بحياة الآلاف من البشر. (بارون، 2004، صفحة 257)

**2 - ضغوط العمل الناجمة عن ظروف بيئة العمل:** يقصد ببيئة العمل من حيث طرق تصميم مكان العمل وموقعه والاثاث والتجهيزات المتاحة والتهوية والرطوبة، والاضاءة.. الخ، فظروف بيئة العمل يمكن أن تؤدي إلى شعور المورد البشري بضغط العمل، كسوء التهوية، الضوضاء، تلوث الهواء وضعف الإضاءة، ونظرا لكون هذه الظروف لها علاقة مباشرة بحالته النفسية والجسدية.

**3 - ضغوط العمل الناجمة عن دور الفرد في المؤسسة :** يعد الدور الوظيفي من المسببات الرئيسة للضغوط على الفرد في المؤسسة لأنه عادة يأخذ أحد الاشكال التالية:

• **ضغوط العمل الناجمة تباين عبء الدور المقصود بعبء الدور** مجموعة المهام الوظيفية المسنودة إلى المورد البشري، بحيث تكون تلك المهام أكثر أو أقل

• **ضغوط العمل الناجمة عن غموض الدور** يعرف غموض الدور على أنه افتقار الفرد للمعلومات التفصيلية عن الدور الوظيفي المتوقع منه او ان تكون اختصاصات مهامه غامضة وغير واضحة

• **ضغوط العمل الناجمة عن صراع الدور** يقصد بصراع الدور ذلك التعارض الذي يحدث للمورد البشري، عندما يطلب منه العديد من الاعمال المتناقضة أو تتعارض مع بعض قيمه ومبادئه أو يفرض عليه القيام بأعمال خارج نطاق عمله

**4 - ضغوط العمل الناجمة عن ضعف المسار الوظيفي:** يعرف المسار الوظيفي بأنه ذلك المسلك الذي يوضح مجموعة الوظائف التي يتدرج فيها المورد البشري أثناء حياته الوظيفية في المؤسسة إما عموديا، عن طريق الترقية، أو أفقيا، عن طريق النقل. (عقيلي، 2005، صفحة 546)، فحين يشعر المورد البشري بأن فرصه للترقية ضعيفة، أو أنها محدودة وتتعارض مع طموحاته، فإن ذلك ولا شك سيؤدي إلى شعوره بضغط العمل. (الكتبي، 2005، صفحة 217)

**5 - ضغوط العمل الناجمة عن نمط القيادة التنظيمية:** إن لسلوك الرئيس واسلوب تعامله مع مرؤوسيه في ادارة العمل أثر ذات أهمية بالغة في نوعية ادائهم فنتيجة لذلك نجد أن العاملين في ظل القيادات المتسلطة يعانون من حالة التوتر والقلق، ويؤدي تهميش دور المرؤوسين وعدم إشراكهم في صنع القرارات إلى زيادة مقدار شعورهم بضغط العمل. (الكتبي، 2005، صفحة 218)

**6 - ضغوط العمل الناجمة عن ضعف الهيكل التنظيمي:** يعد الهيكل التنظيمي من أحد مصادر ضغوط العمل الرئيسة عندما يتصف في درجة عالية من المركزية في صنع القرار وضعف قنوات الاتصال داخل المؤسسة بالإضافة الى ضعف فرص النمو والترقي، والمقصود بالهيكل التنظيمي ذلك البناء الذي يحدد التركيبة الداخلية للعلاقات السائدة في المؤسسة حيث يوضح الوحدات الرئيسية والفرعية التي تتكامل فيما بينها لإنجاز الأنشطة التي تحقق أهداف المؤسسة. (محمود، 2007، صفحة 163)

**7 - ضغوط العمل الناجمة عن طبيعة العلاقات بين الأفراد داخل بيئة العمل:** يلخصها محمود سليمان العميان في قوله: إن العلاقات الشخصية بين الفرد وزملائه في العمل تؤدي دورا هاما في الحياة العملية، فهذه العلاقات قد تتيح له إشباع الحاجات النفسية والاجتماعية كالتقدير والاحترام والصدقة وغيرها، أما إذا أسيء استغلال هذه العلاقات، فإنها بلا شك ستنتصف بسماة العداة والكراهية، وقد تعمق هذه الصفات إلى الحد الذي يؤدي إلى انفصال الفرد أو ما يشبه حالة اغتراب، بسبب ما يعانيه من ضغوط. (العميان، 2008، صفحة 163)

**8 - الأجور والمكافآت:** تعتبر الأجور والمكافآت الهدف الأساسي لعمل الأفراد في المؤسسات، وهي المحدد الرئيسي والأساسي لمستوى معيشة الفرد، وهي من أهم مصادر ضغوط العمل لأنها ترتبط بعملية العدالة والمساواة ومدى إنصافه بالمقارنة مع الزملاء.

## II - 3 تعريف الشركة الوطنية للكهرباء والغاز سونلغاز (سونلغاز)

كرس عام 1969 حلّ شركة كهرباء وغاز الجزائر (أو جي يا)، وتم استبدالها بإنشاء الشركة الوطنية للكهرباء والغاز (سونلغاز)، وذلك بموجب المرسوم رقم 69-59 المؤرخ في 28 جويلية 1969، وبموجب ذات القانون، منحت للشركة الجديدة حق احتكار إنتاج، نقل، توزيع، استيراد وتصدير الكهرباء، فضلاً عن احتكار توزيع الغاز الطبيعي وبيعه في البلاد، وبصورة مشرفة منذ انطلاقتها، دخلت سونلغاز حقبة تاريخية جديدة بقوى عاملة قوامها 6.000 مستخدم، يعملون لصالح توفير الخدمة لـ 700.000 زبون، بمعدل كهرباء يصل إلى 40%، حيث كانت الشركة تحوز على 626 ميغاوات من الطاقة الكهربائية المركبة، بالإضافة إلى امتلاكها لشبكة نقل للغاز بطول 575 كم وشبكة توزيع للغاز بطول 1.590 كم، تزود 168.032 أسرة، وبالموازاة مع النمو الاقتصادي والتطور الصناعي الذي حقّقه الجزائر وما رافقه من نمو ديموغرافي وتطور المستوى المعيشي للسكان، كل هذه المعطيات سمحت لسونلغاز طيلة الخمسين سنة الأولى أن تضع لنفسها مكانة راسخة وتصبح المجتمع الصناعي الأول على الصعيد الوطني والدولي.

وبتاريخ 2 ماي 2011 تم تعديل النظام الأساسي لشركة سونلغاز، المعتمد في عام 2002 من قبل مجلس الوزراء، ليصبح متماشيا وفقا لأحكام القانون رقم 02-01 المؤرخ 5 فيفري 2002، والمتعلق بتوزيع الكهرباء والغاز عن طريق الأنابيب، ومنذ ذلك التاريخ أصبحت سونلغاز، شركة ذات أسهم في شكل شركة قابضة دون انشاء شركة معنوية جديدة، كما تشكل الشركة القابضة سونلغاز وشركاتها الفرعية مجموعة تحت تسمية "مجمع".

## المحور الثاني: علاقة الأداء الوظيفي بضغط العمل.

للإجابة على التساؤل المطروح واختبار صحة الفرضية التي اعتمدها في مقدمة البحث سنحاول القيام بالتحليل الإحصائي للبيانات وربط المعلومات والحقائق التي تم الوصول إليها والهدف الأساسي دراسة علاقة الأداء الوظيفي بضغط العمل في المؤسسات الاقتصادية الجزائرية.

## III المحددات الميدانية للدراسة:

تهدف هذه الدراسة الى معرفة علاقة الأداء الوظيفي بضغط العمل في المؤسسات الاقتصادية الجزائرية من خلال قياس توقعات وآراء العاملين في مؤسسة سونلغاز، وقصد الحصول على التفسيرات الصحيحة قمنا باستعمال أداة من تصميم الباحث عبارة عن استبيان واستقصاء لآراء العاملين حول موضوع الدراسة، وتحدد نتائج هذه الدراسة بطريقة اختيار العينة ومدى تمثيلها لمجتمع الدراسة وكذلك بمدى صدق تقييم أفراد العينة كما عبروا عنها في مقياس الدراسة.

### III-1 مجتمع وعينة الدراسة

مجتمع الدراسة يتمثل في العاملين في مؤسسة سونلغاز المسيلة، وتلبية لأغراض هذه الدراسة تم توزيع استبيان على عينات من هؤلاء العاملين، تم اختيارهم بطريقة عشوائية من مختلف فروع ووحدات المؤسسة المنتشرة في الولاية، وبالرغم من قيدي التكلفة والوقت، فقد سعى الباحث جاهداً بأن يقوم بتوزيع استمارات الاستبيان وجمعها، دون اللجوء إلى استخدام الوسائل الأخرى، حيث تم توزيع 180 استمارة على عمال الشركة الوطنية للكهرباء والغاز (سونلغاز) لولاية المسيلة، واستعيد منها 85 استمارة معبأة، وصالحة للتحليل الإحصائي، أي بمعدل 47,23% من إجمالي الاستمارات المرسله.

### III-2 أداة الدراسة

بناء على طبيعة البيانات التي المراد جمعها، وخصائص مجتمع الدراسة الذين يعرف عنهم انشغالهم الدائم بسبب كثرة مسؤولياتهم، حيث من الصعب إجراء مقابلات معهم، وملاحظة تصرفاتهم وعلى المنهج المتبع في الدراسة، والوقت المسموح له، والإمكانيات المادية المتاحة، وجدنا أن الأداة الأكثر ملائمة لتحقيق أهداف هذه الدراسة هي قائمة الاستقصاء (الاستبانة)، إضافة إلى صعوبة الحصول عليها عن طريق المقابلات الشخصية، أو الملاحظة الشخصية، وعليه قمنا بتصميم قائمة استقصاء معتمدين في ذلك على الدراسات التي تناولت موضوع الدراسة، وقد ارتبطت عبارات الاستبيان بمقياس ليكرت الخماسي حيث تراوحت بين رقم (1)، الذي يعبر على عدم الموافقة المطلقة على كل عبارة، والرغم (5) الذي يعبر عن الموافقة المطلقة عليها، في حين يعبر الرقم (3) عن الحيادية التامة. وبهذا تم تقسيم الاستبيان إلى ثلاث أقسام:

- **القسم الأول:** يمثل المعلومات والبيانات الشخصية لعينة الدراسة الممثلة في العاملين في مؤسسة سونلغاز، وتشمل:
  - **الجنس:** مقسم إلى مجموعتين: ذكر، أنثى.
  - **العمر:** مقسم على أربع مجموعات: أقل من 30 سنة، من 31-40 سنة، من 41-50 سنة، أكثر من 50 سنة.
  - **المستوى التعليمي:** مقسم إلى أربع مجموعات: متوسط، ثانوي، جامعي. دراسات عليا.
  - **الأقدمية في العمل:** قسم إلى خمس فئات هي: أقل من 05 سنوات، من 05-09 سنوات، من 10 - 14 سنة، من 15 - 19 سنة، أكثر من 20 سنة
  - **المهام المسندة:** (السلم الوظيفي الحالي) وقسم إلى ثلاث فئات هي: إطار، عون تحكم، عون تنفيذ.

**القسم الثاني والثالث:** ويشمل العبارات التي تمثل الابعاد للمتغير المستقل الأداء الوظيفي، والمتغير التابع ضغوط العمل.

### III-3 أدوات التحليل الإحصائي

بعد تطبيق أداة القياس الممثلة في الاستبيان وتوزيعه على عينة من العاملين في مؤسسة سونلغاز وجمع البيانات والمعلومات والحقائق التي تم الوصول إليها وقصد الحصول على الاستنتاجات الخاصة التي من خلالها نستطيع فهم الظاهرة التي نقوم بدراستها تم معالجة البيانات باستخدام برنامج الرزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS وربطها مع المؤشرات العلمية وذلك حسب أغراض الدراسة، باستخدام الأساليب الإحصائية وللمتمثلة في المتوسطات الحسابية؛ والانحرافات المعيارية.

### IV الخصائص الديمغرافية لعينة الدراسة

إن السعي نحو الإلمام بجوانب موضوع الدراسة يتطلب منا عرضاً لأهم الخصائص الديمغرافية التي تتميز بها عينة الدراسة

**IV-1 توزيع عينة الدراسة حسب الجنس:** والناتج موضحة في الجدول التالي:

جدول رقم (01): توزيع عينة الدراسة حسب الجنس

النسبة المئوية	التكرار	الفئة	الجنس
87,1%	74	ذكر	
12,9%	11	أنثى	
100%	85	المجموع	

المصدر: من إعداد الباحث بناء على نتائج الاستبيان ومخرجات برنامج SPSS

من خلال النتائج في الجدول أعلاه نلاحظ أن نسبة عالية من أفراد العينة فيما يتعلق بالجنس من الذكور حيث بلغ عددهم 74 بنسبة (87,1%)، في حين كان عدد الإناث 11 ما يمثل نسبة (12,9%) وهذه النتائج تعكس أن غالبية أفراد عينة الدراسة من فئة الذكور.

IV-2 توزيع عينة الدراسة حسب السن: والنتائج موضحة في الجدول التالي:

جدول رقم (02): توزيع عينة الدراسة حسب السن

النسبة المئوية	التكرار	الفئة	السن
18,8%	16	أقل من 30 سنة	
37,6%	32	31-40 سنة	
41,2%	35	41-50 سنة	
2,4%	02	أكثر من 50 سنة	
100%	85	المجموع	

المصدر: من إعداد الباحث بناء على نتائج الاستبيان ومخرجات برنامج SPSS

من خلال النتائج في الجدول نلاحظ أن أكبر عدد من التكرارات في الفئة (41-50 سنة) حيث بلغ مجموع تكراراتها 35 بنسبة (41,2%)، في حين حلت فئة (31-40 سنة) ثانية حيث بلغ مجموع تكراراتها 32 فردا بنسبة (37,6%)، بينما حلت فئة (أقل من 30 سنة) ثالثة وبلغ مجموع تكراراتها 16 فردا بنسبة (18,8%)، في حين حلت فئة (أكثر من 50 سنة) رابعة حيث بلغ مجموع تكراراتها 02 فردا بنسبة (2,4%) وهذه النتائج تعكس أن غالبية أفراد عينة الدراسة من فئة الشباب.

IV-3 توزيع عينة الدراسة حسب المستوى التعليمي: والنتائج موضحة في الجدول التالي:

جدول رقم (03): توزيع عينة الدراسة حسب المستوى التعليمي

النسبة المئوية	التكرار	الفئة	المستوى التعليمي
10,6%	09	متوسط	
36,5%	31	ثانوي	
45,9%	39	جامعي	
7,1%	06	دراسات عليا	
100%	85	المجموع	

المصدر: من إعداد الباحث بناء على نتائج الاستبيان ومخرجات برنامج SPSS

من خلال النتائج في الجدول أعلاه نلاحظ أن أكبر عدد من التكرارات من فئة الجامعي حيث بلغ مجموع تكراراتها 39 بنسبة (45,9%) من مجموع أفراد العينة، يليها فئة الثانوي حيث بلغ مجموع تكراراتها 31 فردا بنسبة (36,5%)، بينما حلت

فئة المتوسط ثالثة وبلغ مجموع تكراراتها 09 افراد بنسبة (6,10%)، في حين جاءت فئة الدراسات العليا رابعة حيث بلغ مجموع تكراراتها 06 فردا بنسبة (1,7%) وهذه النتائج تعكس بأن غالبية عينة الدراسة هم من فئة الثانوي والجامعي.

**IV-4 توزيع عينة الدراسة حسب الاقدمية في العمل:** والنتائج موضحة في الجدول التالي:

**جدول رقم (04): توزيع عينة الدراسة حسب الاقدمية في العمل**

النسبة المئوية	التكرار	الفئة	الأقدمية في العمل
25.9%	22	اقل من 05 سنوات	
15.3%	13	من 05 ال 10 سنوات	
34.1%	29	من 10 الى 15 سنة	
17.6%	15	من 15 الى 20 سنة	
07.1%	06	اكثر من 20 سنة	
100%	85	المجموع	

**المصدر:** من إعداد الباحث بناء على نتائج الاستبيان ومخرجات برنامج SPSS

من خلال النتائج في الجدول أعلاه نلاحظ أن أكبر عدد من التكرارات من فئة (من 10 الى 15 سنة) حيث بلغ مجموع تكراراتها 29 بنسبة (1,34%) من مجموع أفراد العينة، في حين حلت فئة من (اقل من 05 سنوات) ثانياً حيث بلغ مجموع تكراراتها 22 فردا بنسبة (9,25%)، بينما حلت الفئتين (من 15 الى 20 سنة) ثالثة وبلغ مجموع تكراراتها 15 فردا بنسبة (6,17%)، في حين جاءت فئة (من 05 الى 10 سنوات) رابعة حيث بلغ مجموع تكراراتها 13 فردا بنسبة (3,15%)، في حين جاءت فئة (اكثر من 20 سنة) خامسة حيث بلغ مجموع تكراراتها 06 أفراد بنسبة (1,07%) وهذه النتائج والنسب تعكس بأن غالبية العينة هم مزيغ بين من يملكون خبرة تتراوح بين 10 الى 15 سنة، وبين من يملكون خبرة تقل عن 05 سنوات

**IV-5 توزيع عينة الدراسة حسب المهام الوظيفية:** والنتائج موضحة في الجدول التالي:

**جدول رقم (05): توزيع عينة الدراسة حسب المهام الوظيفية**

النسبة المئوية	التكرار	الفئة	المهام الوظيفية
22.4%	19	اطار	
29.4%	25	عون تحكم	
48.2%	41	عون تنفيذ	
100%	85	المجموع	

**المصدر:** من إعداد الباحث بناء على نتائج الاستبيان ومخرجات برنامج SPSS

من خلال النتائج في الجدول أعلاه نلاحظ أن أكبر عدد من التكرارات من فئة اعوان التنفيذ حيث بلغ مجموع تكراراتها 41 بنسبة (2,48%) من مجموع أفراد العينة، في حين حلت فئة أعوان التحكم ثانياً حيث بلغ مجموع تكراراتها 25 فردا بنسبة (4,29%)، بينما حلت فئة الإطارات ثالثة وبلغ مجموع تكراراتها 19 افراد بنسبة (4,22%) وهذه النتائج والنسب تعكس بأن غالبية عينة الدراسة هم من فئة اعوان التنفيذ.

**V. المعالجة الإحصائية لإجابات أفراد العينة**

بهدف التحقق من ثبات المقياس من ناحية الاتساق الداخلي واختبار الصدق البنائي نقوم باحتساب ما يلي:

**V-1 ثبات المقياس:** بهدف التحقق من ثبات المقياس من ناحية الاتساق الداخلي نقوم بحساب معامل ألفا كرونباخ ، وفي دراستنا هذه تم توزيع الاستبيان على عينة تجريبية من العمال واحتساب معامل الثبات الفا كرونباخ الذي بلغت قيمته 0.727 وهي قيمة ذات دلالة إحصائية عالية، مما يشير إلى علاقة ثبات وترابط عالي بين عبارات الاستبيان، فهذه النسبة والبالغة 72 % مقبولة إحصائيا، وهذا يعتبر كافيا للحكم على أن القياس يتمتع بدلالات ثبات مقبولة.

**V-2 صدق الاتساق الداخلي لقائمة الاستقصاء:** لاختبار الصدق البنائي لقائمة الاستقصاء، نقوم بحساب درجة ارتباط كل بعد بالدرجة الكلية للمتغير الذي ينتمي إليه، لكل من محور من محاور الدراسة.

**V-2-1 المحور الأول: المتغير المستقل الأداء الوظيفي:** والنتائج مبينة في الجدول التالي:

**جدول رقم (06):** درجة الارتباط بين المتغير المستقل الأداء الوظيفي وأبعاده (عند مستوى المعنوية 0.000)

الأبعاد	مستوى الدافعية	التقدم الوظيفي	القدرة على الانجاز	جودة العمل	السلوك الإبداعي
معامل الارتباط لبيرسون مع الأداء الوظيفي	0.641**	0.208**	0.774**	0.511**	0.747**

\*\*دال إحصائيا عند مستوى معنوية 0.01

**المصدر:** من إعداد الباحث بناء على نتائج الاستبيان ومخرجات برنامج SPSS

يبين الجدول أعلاه وجود ارتباط بين المتغير المستقل (الأداء الوظيفي) وأبعاده المختلفة وهي (مستوى الدافعية، النمو والتقدم الوظيفي، القدرة على الانجاز، جودة العمل، السلوك الإبداعي)، وهذا عند مستوى معنوية 0.01

**V-2-2 المحور الثاني: المتغير التابع ضغوط العمل:** والنتائج مبينة في الجدول التالي:

**جدول رقم (07):** درجة الارتباط بين المتغير التابع ضغوط العمل وأبعاده (عند مستوى المعنوية 0.000)

الأبعاد (الضغوط المرتبطة بـ)	البيئة الخارجية	طبيعة العمل	دور الفرد	ظروف بيئة العمل	الهيكلة التنظيمي والسلطة
معامل الارتباط لبيرسون	0.682**	0.712**	0.758**	0.654**	0.688**

\*\*دال إحصائيا عند مستوى معنوية 0.01

**المصدر:** من إعداد الباحث بناء على نتائج الاستبيان ومخرجات برنامج SPSS

يبين الجدول أعلاه وجود ارتباط بين المتغير التابع (ضغوط العمل) وأبعاده المختلفة وهي: الضغوط المرتبطة ب (البيئة الخارجية للمؤسسة، طبيعة العمل، ظروف بيئة العمل، دور الفرد، الهيكلة التنظيمي والسلطة)، وهذا عند مستوى معنوية 0.01

**VI. تقييم العاملين لعلاقة الأداء الوظيفي بضغط العمل**

فيما يلي عرض نتائج التحليل الإحصائي الوصفي لإجابات عينة الدراسة (فقرات الاستبيان) المتعلقة بعلاقة الأداء الوظيفي بضغط العمل، من خلال تحديد المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابة العاملين لكل بعد من أبعاد متغيرات الدراسة، وبناء على ذلك تم تحديد درجة استجابة أو عدم استجابة العاملين نحو الفقرات من خلال الأوزان التالية:

**جدول رقم (08):** المتوسط الحسابي الموزون ودرجة الموافقة

المتوسط الحسابي الموزون	(01 - 2,33)	(2,34 - 3,67)	(3.68 - 05)
مستوى درجة الموافقة	منخفضة	متوسطة	مرتفعة

**المصدر:** من إعداد الباحث بناء على نتائج الاستبيان ومخرجات برنامج SPSS

وفيما يلي عرض تفصيلي وتحليل لكل بعد من أبعاد الأداء الوظيفي محل الدراسة من وجهة نظر العاملين:

#### VI-1 التحليل الإحصائي الوصفي للمتغير التابع (الأداء الوظيفي) وأبعاده الفرعية

فيما يلي سنقوم باحتساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لجميع العبارات والأسئلة الخاصة بكل الأبعاد الفرعية للمتغير التابع (الأداء الوظيفي)، ومن ثم سنقوم باحتساب المتوسطات الحسابية لكل بعد عن طريق جمع المتوسطات الحسابية لل فقرات المكونة لكل بعد وقسمتها على عدد الفقرات، مع الأخذ بعين الاعتبار أن يدرج المقياس المتضمن المتوسطات المرجحة.

#### VI-1-1 التحليل الإحصائي الوصفي لبعدها الدافعية:

نتائج تقييم أفراد العينة لبعدها الدافعية في المؤسسة موضحة في الجدول التالي:

جدول رقم (09): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد العينة

العبارات	م حسابي	إ معياري	الاتجاه
أحظى بتقدير رؤسائي عندما احقق أفضل من الاداء	3.1647	0.84300	متوسطة
نتائج تقييم الاداء غير مرتبطة بتحفيز مادي او معنوي	2.5176	0.79600	متوسطة
تحفزي التقويمات المعنوية على الاداء الافضل	3.5176	0.60968	متوسطة
توزيع العمل بين العاملين غير عادل	3.0824	0.69371	متوسطة
تمنحي المؤسسة حوافز تشجيعية مناسبة	2.8118	0.98191	متوسطة
لا يتم منحي فرصة لتحمل مسؤوليات تتناسب مع قدراتي	2.7412	0.84731	متوسطة
	2.9725		متوسطة

المصدر: من إعداد الباحث بناء على نتائج الاستبيان ومخرجات برنامج SPSS

من خلال النتائج سالفة الذكر يتضح لنا أن درجة موافقة أفراد العينة لبعدها الدافعية في المؤسسة كانت متوسطة ويؤكد

ذلك المتوسط الحسابي المحسوب المقدر ب: 2.9725

#### VI-1-2 التحليل الإحصائي الوصفي لبعدها التقدم الوظيفي:

نتائج تقييم أفراد العينة لبعدها التقدم الوظيفي في المؤسسة موضحة في الجدول التالي:

جدول رقم (10): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد العينة

العبارات	م حسابي	إ معياري	الاتجاه
يساعدني عملي في الحصول على الخبرة المطلوبة للتقدم الوظيفي	3.4588	0.85291	متوسطة
يوفر لي عملي الفرصة للتقدم الوظيفي بحسب استحقاقي	3.2353	0.90826	متوسطة
بقائي في رتبتي الحالية مدة طويلة دون ترقية يسبب لي الملل	2.6118	1.00112	متوسطة
فرصة الترقية ضعيفة نتيجة شدة التنافس مع الزملاء في العمل	3.0706	0.78359	متوسطة
أشعر بالإحباط لأن عملي لا يمنحني فرصة للنمو والتطوير	2.8824	1.16916	متوسطة
لا يوجد ارتباط بين اتقان العمل والترقية الوظيفية	2.4000	1.03740	متوسطة
نتائج تقييم الاداء غير مرتبطة بتحفيز مادي او معنوي	2.4353	1.00531	متوسطة
	2.8706	1.04144	متوسطة

المصدر: من إعداد الباحث بناء على نتائج الاستبيان ومخرجات برنامج SPSS

من خلال النتائج سالفة الذكر يتضح لنا أن درجة موافقة أفراد العينة لبعدهم التقديم الوظيفي في المؤسسة كانت متوسطة ويؤكد ذلك المتوسط الحسابي المحسوب المقدر بـ: 2.8706

### VI-1-3 التحليل الإحصائي الوصفي لبعدهم القدرة على الانجاز

نتائج تقييم أفراد العينة لبعدهم القدرة على الانجاز في المؤسسة موضحة في الجدول التالي:

جدول رقم (11): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد العينة

العبارات	م حسابي	إ معياري	الاتجاه
أبدل الجهد الكافي لأبجز العمل المكلف به في الوقت المحدد	3.9176	0.80492	مرتفعة
طاقتي تسمح لي بالقيام باعمال أكثر صعوبة واهمية من اعمالي الحالية	3.6353	0.81426	متوسطة
يتناسب مستوى تأهلي الوظيفي مع الواجبات المنوطة بي	3.5529	0.77928	متوسطة
امتلك القدرات التي تتطلبها الوظيفة التي أشغلها	3.6706	0.86449	مرتفعة
تتم سياسة المؤسسة بخصوص ادارة الافراد بتنمية القدرات لدى العاملين	3.2706	1.07336	متوسطة
أؤدي مهامي المحددة والتزم بتنفيذها بدقة متناهية	3.8000	0.97346	مرتفعة
	3.6412		متوسطة

المصدر: من إعداد الباحث بناء على نتائج الاستبيان ومخرجات برنامج SPSS

من خلال النتائج سالفة الذكر يتضح لنا أن درجة موافقة أفراد العينة لبعدهم القدرة على الانجاز في المؤسسة كانت متوسطة ويؤكد ذلك المتوسط الحسابي المحسوب المقدر بـ: 3.6412

### VI-1-4 التحليل الإحصائي الوصفي لبعدهم جودة العمل:

نتائج تقييم أفراد العينة لبعدهم جودة العمل في المؤسسة موضحة في الجدول التالي:

جدول رقم (12): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد العينة

العبارات	م حسابي	إ معياري	الاتجاه
أحقق مواصفات الجودة في عملي الذي أقدمه	3.9412	0.89113	مرتفعة
أستخدم الإمكانيات والموارد المتاحة لي في عملي بكفاءة وفعالية	3.8706	0.82791	مرتفعة
لدى القدرة على تقليل الأخطاء والمشاكل في تأدية عملي	3.8000	0.70373	مرتفعة
أحرص بصفة مستمرة على تحسين أدائي	3.8588	0.87495	مرتفعة
	3.8676		مرتفعة

المصدر: من إعداد الباحث بناء على نتائج الاستبيان ومخرجات برنامج SPSS

من خلال النتائج سالفة الذكر يتضح لنا أن درجة موافقة أفراد العينة لبعدهم جودة العمل في المؤسسة كانت مرتفعة ويؤكد ذلك المتوسط الحسابي المحسوب المقدر بـ: 3.8676

### VI-1-5 التحليل الإحصائي الوصفي لبعدهم السلوك الإبداعي:

نتائج تقييم أفراد العينة لبعدهم السلوك الإبداعي في المؤسسة موضحة في الجدول التالي:

جدول رقم (13): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد العينة

العبارات	م حسابي	إ معياري	الاتجاه
لدى القدرة على تطوير بدائل عديدة للتعامل مع المشكلات التي تواجهني في العمل	3.4235	0.83633	متوسطة
أقدم أفكارا باستمرار تساهم في تطوير العمل وتسهيله	3.3412	0.89380	متوسطة
أنافس مع زملائي في العمل من أجل تقديم أفكار جديدة متعلقة بالعمل	3.6706	0.94350	مرتفعة
أقوم بتأدية الأعمال الموكلة إلي على أكمل وجه وبطريقة صحيحة	4.0941	0.89474	مرتفعة
	3.6323		متوسطة

المصدر: من إعداد الباحث بناء على نتائج الاستبيان ومخرجات برنامج SPSS

من خلال النتائج سالفة الذكر يتضح لنا أن درجة موافقة أفراد العينة لبعده السلوك الإبداعي في المؤسسة كانت متوسطة

ويؤكد ذلك المتوسط الحسابي المحسوب المقدر ب: 3.6323

VI-2 التحليل الإحصائي الوصفي للمتغير التابع (ضغوط العمل) وأبعاده الفرعية

فيما يلي سنقوم باحتساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لجميع العبارات والأسئلة الخاصة بكل الأبعاد الفرعية للمتغير التابع، ومن ثم سنقوم باحتساب المتوسطات الحسابية لكل بعد عن طريق جمع المتوسطات الحسابية للفقرات المكونة لكل بعد وقسمتها على عدد الفقرات، مع الأخذ بعين الاعتبار أن يدرج المقياس المتضمن المتوسطات المرجحة والاتجاه الموافق لها.

VI-2-1 التحليل الإحصائي الوصفي لبعده العوامل المرتبطة بالبيئة الخارجية للمؤسسة

نتائج تقييم أفراد العينة لبعده العوامل المرتبطة بالبيئة الخارجية للمؤسسة في المؤسسة موضحة في الجدول التالي:

جدول رقم (14): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد العينة

العبارات	م حسابي	إ معياري	الاتجاه
عدم كفاية الدخل (الراتب الشهري) مع المتطلبات العامة للعيش الكريم	3.3882	0.93978	متوسطة
التأمين الصحي والخدمات الاجتماعية لا يلبيان احتياجات الموظفين	3.5882	1.13698	متوسطة
	3.4882		متوسطة

المصدر: من إعداد الباحث بناء على نتائج الاستبيان ومخرجات برنامج SPSS

من خلال النتائج سالفة الذكر يتضح لنا أن درجة موافقة أفراد العينة لبعده العوامل المرتبطة بالبيئة الخارجية للمؤسسة في

المؤسسة كانت متوسطة ويؤكد ذلك المتوسط الحسابي المحسوب المقدر ب: 3.4882

VI-2-2 التحليل الإحصائي الوصفي لبعده ضغوط العمل الناجمة عن طبيعة العمل:

نتائج تقييم أفراد العينة لبعده ضغوط العمل الناجمة عن طبيعة العمل في المؤسسة موضحة في الجدول التالي:

جدول رقم (15): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد العينة

العبارات	م حسابي	إ معياري	الاتجاه
حساسية الوظيفة تفرض عليا التركيز المستمر.	3.6706	0.99269	مرتفعة
طبيعة وظيفتي تتطلب فعالية في اتخاذ القرارات	3.4588	0.69954	متوسطة
راتبي لا يتناسب مع الجهد المبذول في العمل.	3.2235	0.87799	متوسطة
يتكرر استدعائي للعمل أيام عطائتي بصورة كبيرة.	3.5882	0.89035	متوسطة
تتسم الإدارة بتحقيق الاهداف دون النظر الى احتياجات الموظفين	3.5059	1.03076	متوسطة
	3.4894		متوسطة

**المصدر:** من إعداد الباحث بناء على نتائج الاستبيان ومخرجات برنامج SPSS

من خلال النتائج سألنا الذكر يتضح لنا أن درجة موافقة أفراد العينة لبعء ضغوط العمل الناجمة عن طبيعة العمل في المؤسسة كانت متوسطة ويؤكد ذلك المتوسط الحسابي المحسوب المقدر بـ: 3.4894

### VI-2-3 التحليل الإحصائي الوصفي لبعء العوامل المرتبطة بدور الفرد في المؤسسة

نتائج تقييم أفراد العينة لبعء العوامل المرتبطة بدور الفرد في المؤسسة موضحة في الجدول التالي:

**جدول رقم (16): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد العينة**

العبارات	م حسابي	إ معياري	الاتجاه
أشعر بالتعب والإرهاق لكثرة الواجبات والمهام أثناء الدوام	3.5059	0.82554	متوسطة
العمل الموكل الي فوق طاقتي ولا يمكن إنجازه في الوقت المحدد	3.9412	0.71302	مرتفعة
إجراءات وسياسات العمل (الأعمال المكلف بها) غير واضحة	3.3529	0.90903	متوسطة
اشعر بالعزلة والاعتراب داخل المؤسسة نتيجة صعوبة التكيف مع مجموعة العمل	3.0706	0.82791	متوسطة
الوظيفة الحالية لا تتناسب مع مؤهلاتي العلمية والشخصية والمهنية	3.1529	0.99410	متوسطة
	3.4047		متوسطة

**المصدر:** من إعداد الباحث بناء على نتائج الاستبيان ومخرجات برنامج SPSS

من خلال النتائج سألنا الذكر يتضح لنا أن درجة موافقة أفراد العينة لبعء العوامل المرتبطة بدور الفرد في المؤسسة كانت متوسطة ويؤكد ذلك المتوسط الحسابي المحسوب المقدر بـ: 3.4047

### VI-2-4 التحليل الإحصائي الوصفي لبعء ضغوط العمل الناجمة عن ظروف بيئة العمل:

نتائج تقييم أفراد العينة لبعء ضغوط العمل الناجمة عن ظروف بيئة العمل في المؤسسة موضحة في الجدول التالي:

**جدول رقم (17): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد العينة**

العبارات	م حسابي	إ معياري	الاتجاه
أعاني من كثرة الضوضاء في مكان العمل	3.6353	1.11106	متوسطة
مكان عملي غير مريح بسبب درجة الحرارة غير المعتدلة فيه	3.3529	0.84100	متوسطة
مساحات الغرف لا تتناسب مع عدد الموظفين	3.4471	0.94499	متوسطة
لا يتلاءم الأثاث والتجهيزات مع طبيعة عملي	2.5765	0.96826	متوسطة
تسعى المؤسسة الى توفير كافة التسهيلات للعاملين لإنجاز اعمالهم	3.1765	0.84764	متوسطة
	3.2377		متوسطة

**المصدر:** من إعداد الباحث بناء على نتائج الاستبيان ومخرجات برنامج SPSS

من خلال النتائج سألنا الذكر يتضح لنا أن درجة موافقة أفراد العينة لبعء ضغوط العمل الناجمة عن ظروف بيئة العمل في المؤسسة كانت متوسطة ويؤكد ذلك المتوسط الحسابي المحسوب المقدر بـ: 3.2377

### VI-2-5 التحليل الإحصائي الوصفي لبعء العوامل المرتبطة الهيكل التنظيمي والسلطة:

نتائج تقييم أفراد العينة لبعء العوامل المرتبطة الهيكل التنظيمي والسلطة في المؤسسة موضحة في الجدول التالي:

جدول رقم (18): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد العينة

العبارات	م حسابي	إ معياري	الاتجاه
الاتصال بيني وبين رؤسائي في العمل ضعيف	3.4706	0.94602	متوسطة
تحميش دور المرؤوسين وعدم إشراكهم في صنع القرارات الخاصة بمجال عملهم	2.9882	0.91929	متوسطة
لا تمنحني إدارة المؤسسة الفرصة لتقديم الأفكار الإبداعية لتحسين وتطوير العمل	2.7647	0.88165	متوسطة
تدخل الآخرين في مجال عملي لا يتيح لي أداءه بأسلوب سليم	3.1765	0.77423	متوسطة
	3.10		متوسطة

المصدر: من إعداد الباحث بناء على نتائج الاستبيان ومخرجات برنامج SPSS

من خلال النتائج سالفة الذكر يتضح لنا أن درجة موافقة أفراد العينة لبعدها العوامل المرتبطة الهيكل التنظيمي والسلطة في المؤسسة كانت متوسطة ويؤكد ذلك المتوسط الحسابي المحسوب المقدر ب: 3.10

### VII دراسة العلاقة بين متغيرات الدراسة الاداء الوظيفي وضغوط العمل:

من خلال هذا العنصر سنقوم بدراسة العلاقة الترابطية بين أبعاد المتغير (الاداء الوظيفي) بمجموعة وأبعاد المتغير التابع (ضغوط العمل) بمجموعة في مؤسسة سونلغاز محل الدراسة وباستخدام اختبار بيرسون، ومن ثم سنحاول التفصيل بدراسة ارتباط أبعاد المتغير بأبعاد المتغير التابع، إضافة الى ذلك دراسة أي الأبعاد الفرعية للمتغير المستقل على علاقة اقوى مع المتغير التابع ككل.

### VII-1 علاقة الاداء الوظيفي بضغوط العمل

لمعرفة العلاقة بين المتغير والمتغير التابع قمنا بحساب معامل الارتباط بيرسون والنتائج موضحة في الجدول التالي:

جدول رقم (19): درجة الارتباط بين الاداء الوظيفي وضغوط العمل

مستوى المعنوية	معامل الارتباط بيرسون مع ضغوط العمل	
0.000	0.723**	الاداء الوظيفي
		** دال إحصائيا عند مستوى معنوية 0.01

المصدر: من إعداد الباحث بناء على نتائج الاستبيان ومخرجات برنامج SPSS

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن معامل الارتباط لبيرسون يساوي 0.723، وهو يعني وجود علاقة بين الأداء الوظيفي وضغوط العمل، مما يدل على وجود علاقة ارتباطية عند مستوى معنوية 0.01 بينهما.

### VII-2 علاقة أبعاد الاداء الوظيفي بأبعاد ضغوط العمل

بعد دراسة العلاقة بين المتغيرين الاداء الوظيفي وضغوط العمل نحاول ابراز العلاقة بين مختلف الأبعاد لكلا المتغيرين، للوقوف على أهم العناصر المتعلقة بالأداء الوظيفي التي على علاقة مع ضغوط العمل وأبعاده، والنتائج موضحة في الجدول التالي:

جدول رقم(20): درجة الارتباط بين ابعاد الاداء الوظيفي وأبعاد ضغوط العمل

الهيكل التنظيمي والسلطة	ظروف بيئة العمل	دور الفرد في المؤسسة	طبيعة العمل	البيئة الخارجية للمؤسسة	ضغوط العمل المرتبطة بـ	
					الاداء الوظيفي	
0.415**	0.214*	0.506**	0.043	0.194	معامل الارتباط بيرسون	مستوى الدافعية
					مستوى المعنوية	
0.645**	0.627**	0.679**	-0.318**	0.174	معامل الارتباط بيرسون	التقدم الوظيفي
					مستوى المعنوية	
0.242**	0.050	0.520**	0.363**	0.434**	معامل الارتباط بيرسون	القدرة على الانجاز
					مستوى المعنوية	
0.338**	0.305**	0.268*	-0.094	0.109	معامل الارتباط بيرسون	جودة العمل
					مستوى المعنوية	
0.372**	0.147	0.648**	-0.006	0.440**	معامل الارتباط بيرسون	السلوك الإبداعي
					مستوى المعنوية	
* . دال إحصائيا عند مستوى معنوية 0.05						
** . دال إحصائيا عند مستوى معنوية 0.01						

المصدر: من إعداد الباحث بناء على نتائج الاستبيان ومخرجات برنامج SPSS

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه وجود علاقة الارتباط بين الابعاد الفرعية للمتغير المستقل والابعاد الفرعية للمتغير التابع.

### VII-3 علاقة أبعاد الاداء الوظيفي بضغط العمل:

نقوم بدراسة العلاقة الترابطية بين أبعاد المتغير (الاداء الوظيفي) مع المتغير التابع (ضغوط العمل) باستخدام اختبار بيرسون، ومن ثم سنعرف أي من أبعاد المتغير المستقل على علاقة ترابطية أقوى مع المتغير التابع، والنتائج موضحة في الجدول التالي:

جدول رقم(21): درجة الارتباط بين ابعاد الاداء الوظيفي وضغوط العمل

السلوك الإبداعي	جودة العمل	القدرة على الانجاز	التقدم الوظيفي	مستوى الدافعية	أبعاد الاداء الوظيفي
0.560**	0.373**	0.745**	0.017	0.401**	معامل الارتباط لبيرسون مع ضغوط العمل
0.000	0.000	0.000	0.876	0.000	مستوى المعنوية

\*\* دال إحصائيا عند مستوى معنوية 0.01

المصدر: من إعداد الباحث بناء على نتائج الاستبيان ومخرجات برنامج SPSS

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه وجود علاقة الارتباط بين الابعاد الفرعية للمتغير (الاداء الوظيفي) والمتغير التابع (ضغوط العمل) فيما عدا بعد التقدم الوظيفي.

### VIII تحليل ومناقشة النتائج :

نستعرض فيما يلي بالتحليل أهم النتائج المحصل عليها:

اتجاهات آراء أفراد عينة الدراسة للمتغير التابع الأداء الوظيفي قد كشفت عن موافقتهم المرتفعة لبعده جودة العمل فحاء في المرتبة الأولى حاملا متوسطا حسابيا قدره ( $M = 3.8676$ )، ما يدل على أنه من أولويات العاملين في المؤسسة هو جودة العمل، وكشفت أيضا عن موافقتهم المتوسطة لكل الأبعاد الأخرى الخاصة به ، فحاء بعد القدرة على الانجاز في المرتبة الثانية حاملا

متوسطا حسابيا قدره ( $M = 3.6412$ )، ما يدل على أن مفردات العينة أكدوا على قدرتهم على إنجاز مختلف الأعمال الملقاة على عاتقهم، يليه من حيث الموافقة بعد السلوك الإبداعي بمتوسط حسابي قدره ( $M = 3.6323$ ) وتفسر هذه النتيجة على أن الأفراد العاملين قد أبدوا موافقتهم المتوسطة على أن المؤسسة تتيح للعاملين المجال للأبداع والتميز وطرح الأفكار التي تساعد في إنجاز مختلف الأعمال، وأتى رابعا بعد مستوى الدافعية فحصل على متوسط حسابي قدره ( $M = 2.9725$ ) مما دل على الموافقة المتوسطة لمفردات العينة على مستوى الدافعية للأفراد العاملين في المؤسسة تجاه العمل متوسط، أما بعد التقدم الوظيفي فجاء خامسا بمتوسط حسابي قدره ( $M = 2.8706$ ) وبهذا يكون هذا البعد قد حصل على أقل نسبة مقارنة بباقي الأبعاد الفرعية للمتغير التابع الأداء الوظيفي وعليه يجب إعادة النظر في الأساليب المتبعة في عمليات الترقية والتحفيز في المؤسسة. واتجاهات آراء أفراد عينة الدراسة للمتغير التابع ضغوط العمل قد كشفت عن موافقتهم المتوسطة لكل الأبعاد الخاصة به، فجاء بعد ضغوط العمل الناجمة عن طبيعة العمل في المؤسسة في المرتبة الأولى حاملا متوسطا حسابيا قدره ( $M = 3.4894$ )، ما يدل على أن مفردات العينة أكدوا على أكبر الضغوط التي يتعرضون إليها ناجمة عن طبيعة العمل في المؤسسة، يليه من حيث الموافقة بعد العوامل المرتبطة بالبيئة الخارجية للمؤسسة بمتوسط حسابي قدره ( $M = 3.4882$ ) وتفسر هذه النتيجة على أن الأفراد العاملين قد أبدوا موافقتهم المتوسطة على أن البيئة الخارجية للمؤسسة تشكل ضغوطا عليهم بنسبة أقل من البعد السابق، وأتى ثالثا بعد العوامل المرتبطة بجور الفرد في المؤسسة فحصل على متوسط حسابي قدره ( $M = 2.4047$ ) مما دل على الموافقة المتوسطة لمفردات العينة على العوامل المرتبطة بجور الفرد في المؤسسة تشكل ضغوطا على الأفراد العاملين بنسب أقل من الأبعاد السابقة، أما بعد ضغوط العمل الناجمة عن ظروف بيئة العمل في المؤسسة تشكل ضغوطا بنسب أقل من الأبعاد السابقة، أما ما يدل على أفراد العينة أكدوا على أن ظروف بيئة العمل في المؤسسة تشكل ضغوطا بنسب أقل من الأبعاد السابقة الذكر، أما بعد ضغوط العمل الناجمة عن العوامل المرتبطة بالهيكل التنظيمي والسلطة في المؤسسة فجاء خامسا بمتوسط حسابي قدره ( $M = 3.10$ ) وبهذا يكون هذا البعد قد حصل على أقل نسبة مقارنة بباقي الأبعاد الفرعية للمتغير التابع ضغوط العمل ما يؤكد على أنه أقل بعد في نظر أفراد عينة الدراسة تشكيلا لضغوط العمل.

#### VIII-1 علاقة المتغير (الأداء الوظيفي) بالمتغير التابع (ضغوط العمل):

لاختبار العلاقة بين المتغير (الأداء الوظيفي) بالمتغير التابع (ضغوط العمل)، قمنا باستخدام اختبار بيرسون، ومن خلال النتائج المحصل عليها يتبين أن معامل الارتباط لبيرسون يساوي 0.723 وهي قيمة موجبة عند مستوى معنوية 0.000، مما يدل على وجود علاقة ترابطية قوية بين الأداء الوظيفي وضغوط العمل، وهو ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0.01.

#### VIII-2 علاقة أبعاد المتغير (الأداء الوظيفي) بأبعاد المتغير التابع (ضغوط العمل):

لاختبار العلاقة بين أبعاد الأداء الوظيفي وأبعاد ضغوط العمل قمنا باستخدام اختبار بيرسون، والنتائج موضحة كما يلي:

#### VIII-1-1 علاقة بعد مستوى الدافعية بأبعاد المتغير التابع (ضغوط العمل):

من خلال النتائج المحصل عليها يتبين وجود علاقة ارتباطية بين بعد مستوى الدافعية وأبعاد المتغير التابع (ضغوط العمل) وهي في مجملها علاقة ترابطية متوسطة حيث قدر معامل الارتباط بينه وبين بعد الضغوط المرتبطة بدور الفرد في المؤسسة بـ 0.506 وهو ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0.01 أما معامل الارتباط بينه وبين بعد الضغوط المرتبطة ببيئة العمل بـ 0.214 وهو ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0.05 أما معامل الارتباط بينه وبين بعد الضغوط المرتبطة بالهيكل التنظيمي والسلطة فقد قدر بـ 0.415 وهو ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0.01، بينما لا توجد علاقة ترابطية بينه وبين بعد الضغوط المرتبطة بظروف طبيعة العمل وبعد الضغوط المرتبطة بالبيئة الخارجية للمؤسسة .

### VIII-1-2 علاقة بعد التقدم الوظيفي بأبعاد المتغير التابع (ضغط العمل):

من خلال النتائج المحصل عليها يتبين وجود علاقة ارتباطية بين بعد التقدم الوظيفي وأبعاد المتغير التابع (ضغط العمل) وهي في مجملها علاقة ارتباطية متوسطة حيث قدر معامل الارتباط بينه وبين بعد الضغوط المرتبطة بدور الفرد في المؤسسة بـ 0.679 وهو ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0.01 أما معامل الارتباط بينه وبين بعد الضغوط المرتبطة بطبيعة العمل بـ 0.318 وهو ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0.01 وهي علاقة ارتباطية عكسية أما معامل الارتباط بينه وبين بعد الضغوط المرتبطة بالهيكل التنظيمي والسلطة فقد قدر بـ 0.645 وهو ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0.01، أما معامل الارتباط بينه وبين بعد الضغوط المرتبطة بظروف بيئة العمل فقد قدر بـ 0.627 وهو ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0.01 بينما لا توجد علاقة ارتباطية بينه وبين بعد الضغوط المرتبطة بالبيئة الخارجية للمؤسسة .

### VIII-1-3 علاقة بعد القدرة على الانجاز بأبعاد المتغير التابع (ضغط العمل):

من خلال النتائج المحصل عليها يتبين وجود علاقة ارتباطية بين بعد القدرة على الانجاز وأبعاد المتغير التابع (ضغط العمل) وهي في مجملها علاقة ارتباطية متوسطة حيث قدر معامل الارتباط بينه وبين بعد الضغوط المرتبطة بظروف طبيعة العمل بـ 0.363 وهو ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0.01 أما معامل الارتباط بينه وبين بعد الضغوط المرتبطة بالبيئة الخارجية للمؤسسة بـ 0.434 وهو ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0.01 أما معامل الارتباط بينه وبين بعد الضغوط المرتبطة بدور الفرد في المؤسسة بـ 0.520 وهو ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0.01 أما معامل الارتباط بينه وبين بعد الضغوط المرتبطة بالهيكل التنظيمي والسلطة فقد قدر بـ 0.242 وهو ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0.01، بينما لا توجد علاقة ارتباطية بينه وبين بعد الضغوط المرتبطة ببيئة العمل.

### VIII-1-4 علاقة بعد جودة العمل بأبعاد المتغير التابع (ضغط العمل):

من خلال النتائج المحصل عليها يتبين وجود علاقة ارتباطية بين بعد جودة العمل وأبعاد المتغير التابع (ضغط العمل) وهي في مجملها علاقة ارتباطية منخفضة نسبيا حيث قدر معامل الارتباط بينه وبين بعد الضغوط المرتبطة بظروف بيئة العمل بـ 0.305 وهو ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0.01 أما معامل الارتباط بينه وبين بعد الضغوط المرتبطة بدور الفرد في المؤسسة بـ 0.268 وهو ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0.05، أما معامل الارتباط بينه وبين بعد الضغوط المرتبطة بالهيكل التنظيمي والسلطة فقد قدر بـ 0.338 وهو ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0.01، بينما لا توجد علاقة ارتباطية بينه وبين بعدي الضغوط المرتبطة بالبيئة الخارجية للمؤسسة، والضغوط المرتبطة بطبيعة العمل

### VIII-1-5 علاقة بعد السلوك الإبداعي بأبعاد المتغير التابع (ضغط العمل):

من خلال النتائج المحصل عليها يتبين وجود علاقة ارتباطية بين بعد السلوك الإبداعي وأبعاد المتغير التابع (ضغط العمل) وهي في مجملها تتأرجح بين علاقة ارتباطية متوسطة ومرتفعة نسبيا، حيث قدر معامل الارتباط بينه وبين بعد الضغوط المرتبطة بالبيئة الخارجية للمؤسسة بـ 0.440 وهو ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0.01 أما معامل الارتباط بينه وبين بعد الضغوط المرتبطة بدور الفرد في المؤسسة بـ 0.648 وهو ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0.01 أما معامل الارتباط بينه وبين بعد الضغوط المرتبطة بالهيكل التنظيمي والسلطة فقد قدر بـ 0.372 وهو ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0.01، بينما لا توجد علاقة ارتباطية بينه وبين بعدي الضغوط المرتبطة بظروف بيئة العمل والضغوط المرتبطة بطبيعة العمل.

### VIII-3 علاقة أبعاد المتغير (الأداء الوظيفي) بالمتغير التابع (ضغوط العمل):

من خلال النتائج المحصل عليها يتبين وجود علاقة ارتباطية بين أبعاد المتغير (الأداء الوظيفي) والمتغير التابع (ضغوط العمل) وهي في مجملها علاقة ترابطية مرتفعة نسبياً، حيث قدر معامل الارتباط بين بعد مستوى الدافعية وبين المتغير التابع (ضغوط العمل) بـ 0.401 وهو ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0.01، وقدر معامل الارتباط بين بعد القدرة على الإنجاز والمتغير التابع (ضغوط العمل) بـ 0.745 وهو ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0.01 أما معامل الارتباط بين بعد جودة العمل والمتغير التابع (ضغوط العمل) فقد قدر بـ 0.373 وهو ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0.01، أما معامل الارتباط بين بعد السلوك الإبداعي والمتغير التابع (ضغوط العمل) فقد قدر بـ 0.560 وهو ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0.01 .

نستخلص مما سبق أن كلا الأبعاد الخاصة بالمتغير (الأداء الوظيفي) على علاقة ترابطية مع المتغير التابع (ضغوط العمل) يأتي في مقدمتها بعد القدرة على الإنجاز، يليه في المرتبة الثانية بعد السلوك الإبداعي بينما حل بعد مستوى الدافعية في المرتبة الثالثة، في حين جاء بعد جودة العمل في المرتبة الرابعة، في حين لا تربطه أي علاقة بعد التقدم الوظيفي وهذه النتائج تعكس الواقع حيث أن عينة الدراسة اتفقت في مجملها على أن ضغوط العمل يتوقف بدرجة كبيرة على القدرة على الإنجاز لمختلف الاعمال في المؤسسة، وجمعوا أيضاً ان علاقة بعد التقدم الوظيفي لا علاقة له بضغوط العمل.

### IX خاتمة:

يعد موضوع ضغوط العمل من المواضيع البارزة والحساسة التي لقيت اهتماماً كبيراً في المنظمات المعاصرة، لاسيما وأن الفرد يمثل الوحدة الأساسية التي تحدد سلوك المنظمة، وفي ضوء السلوك الفردي تستطيع المنظمة تحقيق أهدافها، وأن هذه الأخيرة تسعى دائماً لتحقيق أهدافها من خلال جهود مواردها البشرية، فال مورد البشري يمثل أهم وأعلى عناصر الإنتاج لديها، ومن ثم فإن الحل الذي قد يصيبه نتيجة ضغوط العمل سينعكس بشكل مباشر على أداء المنظمة، لذا تسعى هذه الأخيرة بشتى الوسائل إلى إحداث موازنة بين حاجاتها وحاجات ورغبات عاملها، وتوفير جو مناسب للعمل، لينعكس هذا على رفع معدلات أدائهم، ومن ثم على مدى تحقيق أهدافها.

### IX-1 نتائج الدراسة:

لقد حاولنا في بحثنا دراسة وتحليل علاقة الأداء الوظيفي بضغط العمل في المؤسسات الاقتصادية الجزائرية من وجهة نظر العاملين وذلك عبر عينة من عمال الشركة الوطنية للكهرباء الغاز سونلغاز وتوصلنا الى جملة من النتائج تمثلت فيما يلي:

✓ وجود علاقة ارتباطية بين أبعاد المتغير (الأداء الوظيفي) والمتغير التابع (ضغوط العمل) وهي في مجملها علاقة ترابطية مرتفعة نسبياً، تختلف قوة الارتباط من بعد لآخر.

- ✓ تؤكد عينة الدراسة على أن العاملين يقومون بتأدية الأعمال الموكلة إليهم على أكمل وجه وبطريقة صحيحة
- ✓ يتعرض العمال لكثير من الضغوط بسبب طبيعة العمل وهذا ما يؤثر في بعض الأحيان على أداء العمال داخل المؤسسة
- ✓ يجمع العاملون على أن ضغوط العمل تؤثر سلباً على أداء العاملين وبالتالي على أداء المؤسسة.
- ✓ تؤكد عينة الدراسة على أن المؤسسة تهمش دور المرؤوسين ولا يتم إشراكهم في صنع القرارات الخاصة بمجال عملهم
- ✓ ترى عينة الدراسة أن المؤسسة نتائج تقييم الاداء غير مرتبطة بتحفيز مادي او معنوي ولا تمنحهم المؤسسة حوافز تشجيعية مناسبة ولا فرص لتحمل مسؤوليات تتناسب مع قدراتهم
- ✓ تجمع عينة الدراسة على أن بقاء العامل في رتبته الحالية مدة طويلة دون ترقية يسبب له الملل ويثير الإحباط إذا كان عمله لا يمنحهم فرصة للنمو والتطوير

## IX-2 التوصيات:

- بناء على النتائج التي توصلنا إليها ضمن هذه الدراسة نقدم ضمن هذه الفقرة توصيات يمكن الاستفادة منها، ومن أهم التوصيات التي يمكن تقديمها هي:
- ✓ على المؤسسة أن تربط نتائج تقييم الاداء بتحفيز مادي او معنوي وتمنح للعاملين حوافر تشجيعية مناسبة وتعطيهم فرص لتحمل مسؤوليات تتناسب مع قدراتهم، وأن تعي أن بقاء العامل في رتبها الحالية مدة طويلة دون ترقية يسبب له الملل ويشعر بالإحباط إذا كان عمله لا يمنحه فرصة للنمو والتطوير.
- ✓ على المؤسسة تفعيل دور المرؤوسين وإشراكهم في صنع القرارات الخاصة بمجال عملهم، وأن تسعى دائما للبحث عن طرق لعلاج ضغوط العمل التي يعاني منها العاملون والتخفيف من حدتها، لأن هذا سينعكس بالإيجاب على أدائهم.

### المراجع بالعربية

### المراجع باللغة الأجنبية

1. الطيب داودي. (2007). أثر تحليل البيئة الخارجية والداخلية في صياغة الإستراتيجية. مجلة الباحث، صفحة 39.
2. الموقع الرسمي لشركة سونلغاز. (بلا تاريخ). تم الاسترداد من <https://www.sonelgaz.dz/ar>
3. جرينبرج جيرالد، روبرت بارون. (2004). إدارة السلوك في المنظمات. (رفاعي محمد رفاعي، وإسماعيل علي بسيوني، المترجمون) الرياض: دار المريخ.
4. جلدة سامر. (2009). السلوك التنظيمي والنظريات الادارية الحديثة. عمان: دار اسامة للنشر.
5. حريم حسين. (1997). السلوك التنظيمي سلوك الأفراد في المنظمات. الأردن: دار زهرات للنشر والتوزيع.
6. خليل محمد حسن الشماع، خضير كاظم محمود. (2007). نظرية المنظمة. عمان: دار المسيرة.
7. راوية حسن. (2003). إدارة الموارد البشرية رؤيا مستقبلية. الدار الجامعية.
8. عاشور أحمد صقر. (2005). السلوك الانساني في المنظمات. الاسكندرية: دار المعرفة الجامعية.
9. عمر وصفي عقيلي. (2005). إدارة الموارد البشرية المعاصرة بعد إستراتيجي. الأردن: دار وائل للنشر.
10. محسن على الكتيبي. (2005). السلوك التنظيمي بين النظرية والتطبيق. الإسماعيلية: المكتبة الأكاديمية.
11. محمود سليمان العميان. (2008). السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال. الأردن: دار وائل للنشر.
12. مصطفى أحمد سيد. (2000). إدارة السلوك التنظيمي رؤية معاصرة.
13. نائل العوامله. (1996). مبادئ في الإدارة العامة. عمان: مركز أحمد ياسين.
14. وائل محمد صبحي إدريس طاهر محمد منصور الغالي. (2009). أساسيات الأداء وبطاقة التقييم المتوازن. عمان: دار وائل للنشر.