

الإجهاد الوظيفي وأثره على أداء العاملين، دراسة حالة المؤسسة العمومية الإستشفائية

صالح حواس - باتنة

Job stress and its impact on the performance of workers, a case study in Saleh Hawass hospital, Batna

خديجة تافاست،* مخبر الدراسات الاقتصادية للصناعة المحلية. جامعة باتنة 1، الجزائر، البريد

.Khadidja.tafsast@univ-batna.dz

سمير صلاحي، مخبر اقتصاديات الاستثمارات في الطاقات المتجددة واستراتيجيات تمويل المناطق

النائية. جامعة باتنة 1، الجزائر، البريد: Samir.salhaoui@univ-batna.dz

تاريخ القبول: 2023/04/29

تاريخ الاستلام: 2023/02/15

ملخص: هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على تأثير الإجهاد الوظيفي على أداء العاملين

بالمؤسسة الإستشفائية صالح حواس باتنة وتحديد طبيعة العلاقة بينهما، وتكون مجتمع الدراسة من جميع الموظفين بالمؤسسة الإستشفائية والبالغ عددهم (602) موظف، ولقد تم أخذ عينة عشوائية بسيطة حجمها (50) مفردة، تم توزيع الإستبانة عليهم جميعا عبر عدة زيارات ميدانية، واسترد منها (32) إستبانة صالحة للتحليل الإحصائي، استخدم في التحليل الإحصائي. وقد توصلت الدراسة إلى وجود أثر معنوي لكل من الإجهاد الوظيفي، طبيعة العمل، غموض الدور وعبء العمل على أداء العاملين في المؤسسة الإستشفائية محل الدراسة.

الكلمات المفتاحية: الإجهاد الوظيفي؛ صراع الدور؛ الغموض؛ عبء العمل؛ أداء العاملين.

تصنيفات JEL: J24 ; J81; J53

Abstract: This study aimed to identify the effect of job stress on the performance of (602) employees of the hospital in Saleh Hawass in Batna, and to determine the nature of the relationship and the effect between them. The (50) questionnaires was distributed to all of them through several field visits, and (32) questionnaires valid for statistical analysis were retrieved from it. Several statistical methods were used in the statistical analysis of the data, including: analysis of variance and descriptive statistics measures (arithmetic mean, standard deviation), and regression analysis.

The study reached several results, the most important of which are: the existence of a significant effect of each of the job stress, the nature of the work, the ambiguity

of the role and the workload on the performance of the workers in the hospital institution under study.

Keywords: Job stress, role conflict, ambiguity, workload, employee performance.

JEL classifications codes: J53; J81; J24.

مقدمة:

يحظى مفهوم الأداء باهتمام الباحثين والمفكرين في مجال الإدارة والتسيير وهذا من منطلق أنه يمثل الدافع الأساسي لوجود أية مؤسسة من عدمه، كما يعتبر العامل الأكثر إسهاما في تحقيق هدفها الرئيسي المتمثل في البقاء والاستمرار. كما يشكل الإجهاد الوظيفي هو الآخر حقلا هاما للدراسة لأهمته البارزة باعتباره من أهم العوامل التي تحدد عامل تعزيز للموظفين من أجل تطور أدائهم، ذلك أن المورد البشري الذي يعد اليوم أهم عوامل التميز لأي مؤسسة مهما كان حجمها أو مجال نشاطها والمعني الأول بالأداء الوظيفي معرض لأخطار عدة من أهمها الإجهاد الوظيفي، والذي تشكل مصدرا هاما للهدر الذي يطال إمكانيات المؤسسة البشرية ويحملها عبئا كبيرا يؤثر بشكل ملموس على أدائها وقدراتها.

أ- الإشكالية:

مما سبق جاءت إشكالية الدراسة على شكل التساؤل الآتي: ما هو أثر الإجهاد الوظيفي على أداء العاملين في المؤسسة العمومية الإستشفائية صالح حواس بانتة؟

ب- الفرضيات:

بهذه الإجابة على الإشكالية الرئيسية تم التطرق إلى الفرضيات الآتية:

الفرضية الرئيسية:

- هناك أثر ذو دلالة إحصائية للإجهاد الوظيفي كمجموعة (طبيعة العمل، غموض الدور، صراع الدور، عبء العمل) على أداء العاملين لدى المؤسسة العمومية الإستشفائية بانتة.

الفرضيات الفرعية:

1. هناك أثر ذو دلالة إحصائية لطبيعة العمل على أداء العاملين بالمؤسسة العمومية الاستشفائية باتنة.
2. هناك أثر ذو دلالة إحصائية لغموض الدور على أداء العاملين بالمؤسسة العمومية الاستشفائية محل الدراسة.
3. هناك أثر ذو دلالة إحصائية لصراع الدور على أداء العاملين بالمؤسسة محل الدراسة.
4. هناك أثر ذو دلالة إحصائية لعبء العمل على أداء العاملين بالمؤسسة محل الدراسة.

ج- أهداف الدراسة:

تهدف هذه الدراسة إلى معرفة مستوى الأداء الوظيفي للعاملين في المؤسسة العمومية الإستشفائية صالح حواس باتنة، وما مدى تأثير الإجهاد الوظيفي على مستوى أداء العاملين في هذه المؤسسة.

د- منهجية الدراسة:

لقد تم التقيد بقواعد المنهج العلمي، والذي يبدأ باختبار المشكلة وصياغتها في صورة سؤال أو أكثر ومن ثم تجزئتها إلى أسئلة فرعية (المنهج التحليلي لديكارت) ووالعمل على الإجابة عليها في شكل فرضية رئيسية وأخرى فرعية كما هو موضح أعلاه.

أما لجمع البيانات من مجتمع وعينة الدراسة فقد تم الاعتماد على الاستبانة والتي من خلالها يتم تحديد الخصائص الشخصية والوظيفية للمبحوثين ووصف متغيرات الدراسة: الإجهاد الوظيفي والأداء الوظيفي، وسيتم لاحقا شرح هذه الأداة بالتفصيل.

أولاً: الإطار النظري لمتغيرات الدراسة

1.1 الإجهاد الوظيفي:

يعرف الإجهاد الوظيفي على أنه: "حالة ناشئة عن تفاعل العوامل المتعلقة بالعمل مع الفرد كي تتغير حالته النفسية والبدنية بحيث يجبر على التحول عن ممارسته لعمله بصورة طبيعية". (بغو، 2019-2020، صفحة 51)

كما يعرف أيضاً على أنه إدراك الفرد أو شعوره باختلال في حالته البدنية والنفسية كرد فعل للأحداث والظروف الموجودة في بيئة العمل". (بغو، 2019-2020، صفحة 51) وكما أشار إليه selye هو فالإجهاد الوظيفي هو "استجابة جسدية غير محددة لمتطلبات المحيط جعلته يميز نوعين من آثار الإجهاد على الفرد، الإيجابية والسلبية هذه الاستجابة التي تتكون من ردود فعل سماها Selye أعراض التكيف العام". (دراغو و مزيان، 2018، صفحة 420)

ويعرف كذلك على أنه "الموقف الذي يؤثر فيه التفاعل بين ظروف العمل وشخصية الإداري على حالة غير طبيعية طارئة تصيب الفرد نتيجة لمؤثرات داخلية وخارجية مختلفة كما نوعاً، ومختلفة في آثارها ونتائجها على أداء الفرد اعتماداً على الفروق الفردية بين الأفراد وزوال آثار هذه الحالة على الفرد تختلف نوعاً وكما من فرد وآخر". (بن علي و شهيد، 2019، صفحة 404)

2.1 الأداء الوظيفي للعاملين

ويعد موضوع الأداء الوظيفي من الموضوعات الجوهرية التي حظيت باهتمام كبير من طرف الباحثين كونها تلعب دوراً محورياً في تحقيق أهداف المنظمة، باعتباره يحتل مكانة خاصة لديها فهو وسيلة مهمة تساعد على انجاز أعماله لارتباطه بالعديد من الجوانب الإدارية والمحصلة النهائية لجميع الأنشطة فيها.

كما يعرف الأداء الوظيفي على أنه الأثر الصافي لجهود الفرد التي تبدأ بالقدرات وإدراك الدور أو المهام والذي يشير إلى درجة تحقيق وإتمام المهام المكونة لوظيفة الفرد". (العمودي، 2013، صفحة 32)

ويعرف كذلك على أنه "التفاعل بين السلوك والانجاز، حيث يمثل السلوك ما يقوم به الأفراد من أعمال في المنظمة في حين الانجاز هو ما يبقى من أثر أو نتائج بعد أن يتوقف الأفراد عن العمل أي أن الانجاز هو نتائج السلوك والأداء هو مجموع السلوك والنتائج التي تحققت معا".

كما يعرف أيضا على أنه "درجة تحقيق وإتمام المهام المكونة لوظيفة الفرد وهو يعكس الكيفية التي يحقق أو يشبع بها الفرد متطلبات الوظيفة". (حسن محمد، 2004، صفحة 2)

ويعرف كذلك على أنه "النتيجة المحصلة جراء إنجاز عمل ما". (Mougin)

ويقصد بمفهوم الأداء "المخرجات أو الأهداف التي يسعى النظام إلى تحقيقها، لذا فهو مفهوم يعكس كلا من الأهداف والوسائل اللازمة لتحقيقها، أي أنه مفهوم يربط بين أوجه النشاط وبين الأهداف التي تسعى هذه الأنشطة إلى تحقيقها داخل المنظمة". (علي، 2020، صفحة 97)

كما يرى بعض الباحثين أن الأداء هو "الإشارة إلى النتائج المتحققة من خلال إنجاز وظيفة معينة وعلى هذا الأساس فقد عرف الأداء بأنه النتيجة النهائية التي أسفرت عنها الممارسات الفعلية لأوجه الأنشطة المختلفة من حيث الكم والنوع والتكلفة خلال فترة زمنية محددة". (غضبان، 2020، صفحة 219)

ويشمل الأداء الوظيفي على مجموعة من العناصر تتمثل أهمها فيما يلي: (فتوح، 2022، صفحة 45)

- **المعرفة بمتطلبات الوظيفة:** وتشمل على المعارف العامة والمهارات الفنية والمهنية والخلفية العامة عن الوظيفة والمجالات المرتبطة بها.

- **نوعية العمل:** وتتمثل فيما يدركه الفرد عن عمله الذي يقوم به وما يمتلكه من رغبة ومهارات وبراعة وقدرة على التنظيم وتنفيذ العمل دون الوقوع في أخطاء.
- **كمية العمل المنجز:** مقدار العمل الذي يستطيع الموظف انجازه في الظروف العادية للعمل ومقدار سرعة هذا الانجاز.
- **المثابرة والثوق:** تشمل على الجدية والتفاني في العمل وقدرة الموظف على تحمل مسؤولية العمل وانجاز الأعمال في أوقاتها المحددة، ومدى حاجة هذا الموظف للإرشاد والتوجيه من قبل المشرفين.
- **الموظف:** ما يمتلكه من معرفة ومهارات واهتمامات وقيم واتجاهات ودوافع.
- **الموقف:** وهو ما تتصف به البيئة التنظيمية التي تشمل تضم عوامل داخلية وخارجية، حيث تتمثل الداخلية في أهداف المنظمة وهيكلتها وإجراءاتها، أما الخارجية فتشمل على العوامل الاقتصادية والاجتماعية والتكنولوجية والسياسية. (حفاظ و علي، 2019، صفحة 55)

ثانيا: مجتمع، العينة وأداة الدراسة:

1. مجتمع الدراسة:

يتكون مجتمع البحث المستهدف من جميع الموظفين بالمؤسسة العمومية الاستشفائية باتنة صالح حواس، والبالغ عددهم (602) موظف وموظفة.

2 عينة الدراسة والبيانات الشخصية والوظيفية لأفراد عينة الدراسة

1.2 عينة الدراسة: اعتمدنا طريقة العينة العشوائية البسيطة في اختيار عينة الدراسة، حيث بلغ حجمها (50) موظف وموظفة، وقد تم توزيع الإستبانة عليهم خلال الزيارة الميدانية، واسترد منها (42) استبانة. وبعد فحصها أستبعد منها (07) استبانات نظرا لعدم تحقيقها شروط الإجابة الصحيحة، وبالتالي تم التحصل في النهاية على (32) استبانة اعتمدت للدراسة

2.2 تحليل البيانات الشخصية والوظيفية لأفراد عينة الدراسة:

سيتم التطرق إلى دراسة خصائص أفراد عينة الدراسة حسب المتغيرات الشخصية والوظيفية وذلك بالشكل التالي:.

جدول (1): توزيع أفراد عينة الدراسة حسب المتغيرات الشخصية والوظيفية

المتغير	فئات المتغير	التكرار	النسبة المئوية
الجنس	ذكر	15	46.9%
	أنثى	17	53.1%
	المجموع	32	100%
السن	20-30 سنة	4	12.5%
	30-40 سنة	18	56.3%
	40-50 سنة	8	25%
	أكبر من 50 سنة	2	6.3%
	المجموع	32	100%
المستوى الوظيفي	ممرض	20	62.5%
	طبيب	8	25%
	أعمال أخرى	4	12.5%
	المجموع	32	100%
الأقدمية	أقل من 10 سنوات	10	31.3%
	من 10 إلى أقل من 20 سنوات	14	43.8%
	أكثر من 20 سنة	8	25%
	المجموع	32	100%

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS. V 17

من خلال النتائج المبينة في الجدول (1) يتضح جليا أن (46.9%) من أفراد عينة الدراسة هم من الذكور و (53.1%) هم من الإناث، وأن (12.5%) منهم ينتمون إلى الفئة العمرية (أقل من 30 سنة)، و (56.3%) منهم ينتمون إلى الفئة العمرية (من 30 إلى 40 سنة)، وأن (25%) منهم ينتمون إلى الفئة العمرية (من 40 إلى 50 سنة)، أما المبحوثين الذين تزيد أعمارهم عن الـ 50 سنة فبلغت نسبتهم (6.3%)، وهذه النتيجة تبين أن غالبية المبحوثين هم من الشباب.

بالنسبة للمستوى الوظيفي للمبحوثين فنجد أن ما نسبته (62.5%) هم من الممرضين، و (25%) منهم من الأطباء، فيما جاءت نسبة من يشغلون مناصب وظيفية أخرى عند (12.5%)، وعليه يرجح بأن لأفراد عينة الدراسة مستوى علمي كافٍ لفهم متغيرات البحث الأساسية والإجابة السليمة على عباراتها.

وأخيرا، بالنسبة لمتغير مدة الخدمة للمبحوثين نجد أن (31.3%) منهم لديه خبرة (أقل من 10 سنوات)، و (43.8%) منهم لديه خبرة (من 10 إلى 20 سنة)، وأن (25%) منهم لديه خبرة تفوق الـ 20 سنة.

3. أداة الدراسة ومصادر جمع البيانات والمعلومات:

1.3 أداة الدراسة:

من أجل تحقيق أهداف الدراسة واختبار فرضياتها، ومعرفة مستوى توفر كل من الإجهاد الوظيفي وأداء العاملين بالمؤسسة العمومية الاستشفائية محل الدراسة، تم الاعتماد على الاستبانة كأداة رئيسية لجمع البيانات والمعلومات المطلوبة، تتضمن متغير **الإجهاد الوظيفي** بالأبعاد التالية (طبيعة العمل، غموض الدور، صراع الدور، وعبء العمل). أما متغير **أداء العاملين** فتم الإبقاء عليه كمحور أساسي واحد نظرا لعدم حاجة الدراسة إلى إظهار أبعاده.

تكونت الاستبانة من قسمين، يتضمن القسم الأول البيانات الشخصية والوظيفية للعاملين وهي: "الجنس، السن، المستوى الوظيفي، والأقدمية" أما القسم الثاني فحُصص لمحاور

الاستبانة وتضمن محورين، الأول تطرق إلى **الإجهد الوظيفي** واشتمل على (16) عبارة موزعة على أربعة أبعاد: " طبيعة العمل، غموض الدور، صراع الدور، وععب العمل"، أما المحور الثاني فخصص لأداء العاملين واشتمل على (12) عبارة.

2.3 مصادر جمع البيانات والمعلومات

تم الإعتماد على المصادر الأولية والثانوية في جمع البيانات والمعلومات وذلك كما يلي:

أ. **المصادر الأولية:** تم الحصول عليها من خلال تصميم إستبانة وتوزيعها على عينة من مجتمع الدراسة، ثم تفرغها وتحليلها باستخدام برنامج التحليل الإحصائي: SPSS.V17، بالاعتماد على الاختبارات الإحصائية المناسبة للوصول إلى دلالات ذات قيمة، ومؤشرات تدعم موضوع الدراسة.

ب. **المصادر الثانوية:** تم الحصول عليها من خلال الكتب والدوريات والمنشورات الورقية والإلكترونية والرسائل الجامعية والمقالات المتعلقة بالموضوع قيد الدراسة، من أجل أخذ تصور عام حول موضوع الدراسة وكذا الإحاطة بمختلف المستجدات التي حدثت ولا زالت تحدث في مجال البحث.

4 التوزيع الطبيعي لمتغيرات الدراسة (اختبار كولمجروف-سمرنوف: One-S

Sample K-S

ويوضح الجدول (2) نتائج الاختبار، حيث أن قيمة مستوى الدلالة المحسوب أكبر من المستوى المعتمد (0.05)، وهذا يدل على أن البيانات تتبع التوزيع الطبيعي.

جدول (2): اختبار التوزيع الطبيعي (One-Sample Kolmogorov-Smirnov)

المتغير	قيمة Z	مستوى الدلالة (Sig)
الإجهد الوظيفي	0.962	0.313
أداء العاملين	0.879	0.423

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS. V 17

5. صدق أداة الدراسة وثباتها

أ. **صدق الأداة:** يقصد بصدق الأداة قدرة الاستبانة على قياس المتغيرات التي صممت لقياسها، وللتحقق من صدق الاستبانة المستخدمة في البحث اعتمدنا على صدق المحك، حيث تم حساب معامل صدق المحك من خلال أخذ الجذر التربيعي لمعامل الثبات "ألفا كرونباخ"، وذلك كما هو موضح في الجدول (3) إذ نجد أن معامل الصدق الكلي لأداة الدراسة بلغ (0.906) وهو معامل جيد ومناسب لأغراض وأهداف هذه الدراسة كما نلاحظ أيضاً أن جميع معاملات الصدق لمحاوَر البحث مناسبة لأهدافه وبهذا نكون قد تأكدنا من صدق الأداة.

ب. **ثبات الأداة:** تم قياس ثبات أداة البحث باستخدام معامل ألفا كرونباخ الذي يحدد مستوى قبول أداة القياس بمستوى (0.60) فأكثر، حيث كانت النتائج كما يلي:

الجدول (3): معاملات الثبات والصدق

المتغير	عدد العبارات	معامل الثبات ألفا كرونباخ	معامل الصدق
الإجتهاد الوظيفي	16	0.821	0.906
أداء العاملين	12	0.747	0.864
الإستبانة ككل	28	0.663	0.814

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS. V 17

من خلال هذا الجدول نلاحظ أن معامل الثبات الكلي لأداة الدراسة بلغ (0.663) وهو معامل ثبات مناسب لأغراض البحث، كما تعتبر جميع معاملات الثبات لمحوري الدراسة مرتفعة ومناسبة، وبهذا نكون قد تأكدنا من ثبات أداة الدراسة مما يجعلنا على ثقة كاملة بصحتها وصلاحياتها لتحليل النتائج.

ثالثاً: نتائج التحليل الإحصائي للدراسة واختبار الفرضيات

1.1 نتائج التحليل الإحصائي للدراسة:

تم استخدام مقاييس الإحصاء الوصفي باستخراج المتوسط الحسابي والانحراف المعياري (بالاعتماد على مقياس ليكارت الخماسي: 1-5) لإجابات أفراد عينة الدراسة عن عبارات الإستبانة المتعلقة بالمحورين "الإجتهاد الوظيفي وأداء العاملين"، وقد تقرر أن يكون المتوسط الحسابي لإجابات الباحثين عن كل عبارة من: (1 أقل من 2.33) دالا على مستوى "منخفض" من القبول، ومن (2.33 أقل من 3.66) دالا على مستوى "متوسط"، ومن (3.66-5) دالا على مستوى "مرتفع". ويظهر الجدولين (4) و(5) تلك النتائج كما يلي:

1.1.1 تحليل المحور الأول للإجابة عن السؤال التالي:

ما مستوى الإجتهاد الوظيفي بأبعاده المختلفة في المؤسسة محل الدراسة؟

جدول (4): الاتجاه العام لإجابات أفراد عينة الدراسة عن عبارات محور الإجتهاد الوظيفي

الرقم	أبعاد الإجتهاد الوظيفي وعبارات القياس	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية	مستوى التوفر
	أولاً. طبيعة العمل	1.94	0.822	3	منخفض
1	تتكيف مع عملك بسهولة	1.63	0.877	4	منخفض
2	كفاءاتك ومهاراتك ملائمة لوظيفتك	1.80	0.994	3	منخفض
3	يتطلب عملك درجة عالية من التركيز والانتباه	2.00	1.138	2	منخفض
4	عملك يلقي التقدير الكافي من الزملاء والإدارة	2.34	1.327	1	متوسط
	ثانياً. غموض الدور	1.66	0.675	4	منخفض

5	تعرف مسؤوليات عملك بالتحديد	1.66	0.873	3	منخفض
6	تعرف ما يجب القيام به في عملك على أكمل وجه	1.71	0.860	2	منخفض
7	العمل الذي ينبغي عليك تأديته واضح بدقة	1.57	0.850	4	منخفض
8	متأكد من حدود صلاحياتك في عملك	1.71	0.987	1	منخفض
ثالثا. صراع الدور		2.77	0.961	2	متوسط
9	تعمل وفق توجيهات وإرشادات متعارضة	2.31	1.231	4	منخفض
10	تتلقى أوامر غير متوافقة مع قناعاتك	3.17	1.445	1	متوسط
11	التزاماتك الأسرية تؤثر في عملك	2.60	1.397	3	متوسط
12	يطلب منك القيام ببعض الأعمال بطرق لا تتناسبك	3.00	1.475	2	متوسط
رابعا. عبء العمل		3.18	1.191	1	متوسط
13	حجم العمل الذي تقوم به يفوق طاقتك	3.11	1.471	3	متوسط
14	الوقت ضيق لأداء كل ما هو مطلوب منك	3.26	1.314	2	متوسط
15	يعتبك العمل في وقت الراحة	3.09	1.560	4	متوسط
16	كمية المسؤوليات الملقاة على عاتقك تفوق قدراتك	3.75	1.299	1	مرتفع
الإجهاد الوظيفي ككل		2.39	0.568	/	متوسط

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS. V 17

يتضح من خلال الجدول أعلاه أن:

أ. **عبء العمل:** جاء بالترتيب الأول من حيث الأهمية النسبية المعطاة له من قبل أفراد عينة الدراسة، إذ بلغ الوسط الحسابي للإجابات عن هذا البُعد (3.185) بانحراف معياري قدره (1.191) ووفقا لمقياس الدراسة فإن هذا البُعد يُشير إلى نسبة قبول "متوسطة" كما نلاحظ من متوسطات إجابات أفراد عينة الدراسة على عبارات هذا البُعد أنها تحظى هي الأخرى بمستوى قبول متوسط كذلك، حيث تراوحت المتوسطات ما بين (3.09-3.75) وتراوحت انحرافات المعيارية ما بين (1.299-1.560). تدل هذه النتيجة الأثر الذي يتركه العمل وأعباءه الثقيلة على العاملين في المؤسسة الاستشفائية محل الدراسة والذي من شأنه أن ينعكس سلبا على أدائهم ودافعيتهم للعمل.

ب. **صراع الدور:** جاء بالترتيب الثاني من حيث الأهمية النسبية المعطاة له من قبل أفراد عينة الدراسة، إذ بلغ الوسط الحسابي للإجابات عن هذا البُعد (2.771) بانحراف معياري (0.961) ووفقا لمقياس الدراسة فإن هذا البُعد يُشير إلى نسبة قبول "متوسطة". لولئك الملاحظ أيضا من متوسطات إجابات أفراد عينة الدراسة على عبارات هذا البُعد أنها تشكل قبولاً متوسطاً إجمالاً، حيث تراوحت المتوسطات ما بين (2.31 - 3.17) بانحرافات معيارية محصورة ما بين (1.231 - 1.4751). تدل هذه النتيجة على أن العاملين في المؤسسة محل الدراسة يعانون من تعارض القناعات في مكان العمل، كما تشير أيضاً أن على هذه الأخيرة أن تولي الاهتمام اللازم للعاملين واحتياجاتهم البدنية والنفسية وأن تعمل على إعادة النظر في تصميم الوظائف بالطريقة التي من شأنها أن تعزز من الرضا الوظيفي للعاملين.

ت. **طبيعة العمل:** جاءت بالترتيب الثالث من حيث الأهمية النسبية المعطاة لها من قبل المبحوثين، إذ بلغ الوسط الحسابي للإجابات عن هذا البُعد (1.942) بانحراف معياري (0.822) ووفقا لمقياس الدراسة فإن هذا البُعد يُشير إلى نسبة قبول "منخفضة". كما نلاحظ من متوسطات إجابات أفراد عينة الدراسة على عبارات هذا البُعد أنها تشكل قبولاً

منخفضا إجمالاً أيضاً، حيث تراوحت المتوسطات ما بين (1.63 - 2.34) وتراوحت انحرافات المعيارية ما بين (0.877 - 1.327).

ث. **غموض الدور:** جاءت بالترتيب الرابع من حيث الأهمية النسبية المعطاة لها من قبل المبحوثين، إذ بلغ الوسط الحسابي للإجابات عن هذا البُعد (1.664) بانحراف معياري (0.675) وفقاً لمقياس الدراسة فإن هذا البُعد يُشير إلى نسبة قبول "منخفضة". كما نلاحظ من متوسطات إجابات أفراد عينة الدراسة على عبارات هذا البُعد أنها تشكل قبولاً **منخفضاً** أيضاً، حيث تراوحت المتوسطات ما بين (1.57 - 1.71) وتراوحت انحرافات المعيارية ما بين (0.850 - 0.987).

بناء على ما تقدم، يتضح أن مستوى الإجهاد الوظيفي بالمؤسسة العمومية الاستشفائية صالح حواس بانتة جاء متوسطاً وفقاً لمقياس الدراسة، حيث بلغ الوسط الحسابي لإجابات المبحوثين عن عبارات محور إدارة المواهب مجتمعة (2.391) بانحراف معياري قدره (0.568).

2.1.1 تحليل المحور الثاني للإجابة عن السؤال التالي:

ما مستوى أداء العاملين في المؤسسة العمومية الاستشفائية محل الدراسة؟

للإجابة عن هذا السؤال يجب دراسة وتحليل النتائج الموضحة في الجدول الموالي.

جدول (5): الإتجاه العام لإجابات أفراد عينة الدراسة عن عبارات محور أداء العاملين

الرقم	عبارات القياس لمحور أداء العاملين	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية	مستوى التوفر
1	توزيع العمل بين الأفراد يتم بعدالة	3.29	1.516	2	متوسط
2	يخضع الجميع لمقاييس تقييم أداء دقيقة	3.23	1.454	3	متوسط
3	تحصل على حوافز تشجيعية ملائمة	3.06	1.501	5	متوسط
4	يشجعك التحفيز المعنوي على تقديم	3.57	1.669	1	متوسط

				أفضل أداء	
5	يعد الراتب عامل محفز للإبداع في العمل	2.49	1.618	7	متوسط
6	قدرتك على الانجاز جيدة لأنك تعمل بكل امكانياتك	2.97	1.314	6	متوسط
7	تقدم أداء أفضل في المواقف الضاغطة	2.09	1.269	9	منخفض
8	يتناسب مستوى تأهيلك العلمي مع واجباتك	2.09	1.124	10	منخفض
9	تهتم الادارة بتنمية قدرات العاملين	1.83	1.248	11	منخفض
10	تؤدي مهامك دون الحاجة الى أحد	3.17	1.157	4	متوسط
11	تعد المسؤولية الأخلاقية العامل الأساسي الذي يدفعني لبذل كل مجهودي في العمل	2.11	0.964	8	منخفض
12	تقدير المجتمع لمجهودي في العمل يعد عامل أساسي للرضا	1.80	10.43	12	منخفض
أداء العاملين ككل		2.43	0.618	/	متوسط

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS. V 17

يتضح من خلال هذا الجدول أن محور أداء العاملين بالمؤسسة العمومية الإستشفائية باتتة صالح حواس جاء متوسطا وفقا لمقياس الدراسة، حيث بلغ الوسط الحسابي لإجابات المبحوثين عن عبارات هذا المحور مجتمعة بلغت (2.435) بانحراف معياري قدره (0.618).

جاءت بالترتيب الأول من حيث الأهمية النسبية المعطاة لها من قبل أفراد عينة الدراسة العبارة الرابعة والمتعلقة بـ "يشجعك التحفيز المعنوي على تقديم أفضل أداء" إذ بلغ وسطها الحسابي (3.57) بانحراف معياري قدره (1.669). ووفقا لمقياس الدراسة فإن هذه العبارة

تشير إلى نسبة قبول "متوسطة"، في حين جاءت العبارة رقم 12 كأقل العبارات قبولا بمتوسط حسابي قدره (1.80) وبانحراف معياري يبلغ (0.618).

وعموما نلاحظ من متوسطات إجابات أفراد عينة الدراسة على عبارات هذا المحور أنها تتمايز بين القبول المتوسط إلى المنخفض، حيث تراوحت المتوسطات ما بين (1.57 - 3.57) وتراوحت انحرافات المعيارية ما بين (0.964 - 1.669).

2.2 إختبار الفرضيات

1.2.2 اختبار الفرضية الرئيسية:

استخدم تحليل الانحدار الخطي البسيط واختبار (F) لاختبار الفرضية الرئيسية الأولى بفروعها المختلفة، وتنص الفرضية الرئيسية الأولى على الآتي: "هناك أثر ذو دلالة إحصائية للإجهاد الوظيفي كمجموعة (طبيعة العمل، غموض الدور، صراع الدور، عبء العمل) على أداء العاملين لدى المؤسسة العمومية الاستشفائية باتنة.

لاختبار هذه الفرضية يجب دراسة وتحليل النتائج الموضحة في الجدول الموالي:

الجدول (6): نتائج تحليل الانحدار البسيط لتوضيح أثر الإجهاد الوظيفي كمجموعة

في أداء العاملين لدى المؤسسة العمومية الاستشفائية باتنة

المتغير المستقل	constant	الاجهاد الوظيفي (X)	قيمة F	مستوى المعنوية	معامل الارتباط R	معامل التحديد R ²
المتغير التابع	b ₀	b ₁	المحسوبة			
أداء العاملين	2.661	0.631	11.003	0.000	0.631	0.398

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS. V 17

نلاحظ أيضا أن قيمة (F) المحسوبة بلغت (11.003) وبمستوى معنوية (0.000) وهو أقل من المستوى المعتمد (0.05)، وبهذا نستدل على معنوية أو صلاحية نموذج الانحدار البسيط؛ أي أن هناك علاقة معنوية بين المتغيرين محل الدراسة "الاجهاد الوظيفي وأداء العاملين" بلغت قوتها (0.631)، بعبارة أخرى يمكن القول أن "للاجهاد الوظيفي" تأثير معنوي على أداء العاملين بالمؤسسة الاستشفائية المذكورة ومحل الدراسة. وتشير قيمة معامل التحديد إلى أن (39.8%) من التغيرات الحاصلة في أداء العاملين يفسره الإجهاد الوظيفي، بينما النسبة المتبقية (60.2%) فتعود إلى مساهمة متغيرات أخرى لم يتضمنها نموذج الدراسة الحالي.

2.2.2 اختبار الفرضيات الفرعية:

أ. إختبار الفرضية الفرعية الأولى: تنص هذه الفرضية على الآتي:

"هناك أثر ذو دلالة إحصائية لطبيعة العمل على أداء العاملين لدى المؤسسة العمومية الاستشفائية باتنة".

لاختبار هذه الفرضية يجب دراسة وتحليل النتائج الموضحة في الجدول الموالي:

الجدول (7): نتائج تحليل الانحدار البسيط لتوضيح أثر طبيعة العمل على أداء

العاملين لدى المؤسسة العمومية الاستشفائية باتنة.

المتغير المستقل	Constant	طبيعة العمل (X)	قيمة F	مستوى معنوية	معامل الارتباط R	معامل التحديد R ²
المتغير التابع	b ₀	b ₁	المحسوبة			
أداء العاملين	2.138	0.696	8.568	0.000	0.696	0.484

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS. V 17

نلاحظ أيضا أن قيمة (F) المحسوبة بلغت (8.568) وبمستوى معنوية (0.000) وهو أقل من المستوى المعتمد (0.05)، وبهذا نستدل على معنوية أو صلاحية نموذج الانحدار البسيط أي أن هناك علاقة معنوية بين المتغيرين محل الدراسة " طبيعة العمل وأداء العاملين " بلغت قوتها (0.696)؛ بعبارة أخرى يمكن القول أن " لطبيعة العمل " تأثير معنوي على أداء العاملين في المؤسسة الاستشفائية محل الدراسة. حيث تشير قيمة معامل التحديد إلى أن (48.4%) من التغيرات الحاصلة في أداء العاملين سببه أو تفسره التغيرات الحاصلة في طبيعة العمل، بينما النسبة المتبقية (51.6%) فتعود إلى مساهمة متغيرات أخرى غير موجودة في النموذج الحالي.

ب. إختبار الفرضية الفرعية الثانية: تنص هذه الفرضية على الآتي:

"هناك أثر ذو دلالة إحصائية لغموض الدور على أداء العاملين لدى المؤسسة العمومية الاستشفائية محل الدراسة".

لاختبار هذه الفرضية يجب دراسة وتحليل النتائج الموضحة في الجدول الموالي:

الجدول (8) نتائج تحليل الانحدار البسيط لتوضيح أثر غموض الدور على أداء

العاملين بالمؤسسة العمومية الاستشفائية محل الدراسة.

المتغير المستقل	Constant	غموض الدور (X)	قيمة F	مستوى معنوية	معامل الارتباط R	معامل التحديد R ²
المتغير التابع	b ₀	b ₁	المحسوبة			
أداء العاملين	2.945	0.456	8.670	0.006	0.456	0.208

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS. V 17

نلاحظ أن قيمة (F) المحسوبة بلغت (8.670) وبمستوى معنوية (0.006) وهو أقل من المستوى المعتمد (0.05)، وبهذا نستدل على معنوية أو صلاحية نموذج الانحدار البسيط أي أن هناك علاقة معنوية بين المتغيرين محل الدراسة " غموض الدور وأداء العاملين " بلغت قوتها (0.456)؛ بعبارة أخرى يمكن القول أن " لغموض الدور " تأثير معنوي على أداء العاملين في المؤسسة الاستشفائية محل الدراسة. حيث تشير قيمة معامل التحديد إلى أن (20.8%) من التغيرات الحاصلة في أداء العاملين سببه أو تقسره التغيرات الحاصلة في طبيعة العمل، بينما النسبة المتبقية (79.2%) فتعود إلى مساهمة متغيرات أخرى غير موجودة في النموذج الحالي.

ج. اختبار الفرضية الفرعية الثالثة: تنص هذه الفرضية على الآتي:

"هناك أثر ذو دلالة إحصائية لصراع الدور على أداء العاملين لدى المؤسسة محل الدراسة".

الجدول (9): نتائج تحليل الانحدار البسيط لتوضيح أثر صراع الدور على أداء العاملين لدى المؤسسة محل الدراسة.

المتغير المستقل / المتغير التابع	Constant t	صراع الدور (X) b1	قيمة F المحسوبة	مستوى معنوية	معامل الارتباط R	معامل التحديد R ²
أداء العاملين	2.336	0.242	2.044	0.162	0.242	0.058

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS. V 17

نلاحظ أن قيمة (F) المحسوبة بلغت (2.044) وبمستوى معنوية (0.162) وهو أكبر من المستوى المعتمد (0.05)، وبهذا نستدل على عدم معنوية أو عدم صلاحية نموذج

الإنحدار البسيط، ومن ثم نحكم بعدم وجود علاقة معنوية بين المتغيرين "صراع الدور واداء العاملين"؛ بعبارة أخرى يمكن القول أنه لا يوجد أثر معنوي "لصراع الدور" في أداء العاملين لدى المؤسسة العمومية الاستشفائية باتنة صالح حواس.

د. إختبار الفرضية الفرعية الرابعة: تنص هذه الفرضية على الآتي:

"هناك أثر ذو دلالة إحصائية لعبء العمل على أداء العاملين لدى المؤسسة محل الدراسة".

لاختبار هذه الفرضية يجب دراسة وتحليل النتائج الموضحة في الجدول الموالي:

الجدول (10): نتائج تحليل الانحدار البسيط لتوضيح أثر عبء العمل على أداء

العاملين لدى المؤسسة محل الدراسة.

المتغير المستقل	Constant	عبء العمل (X)	قيمة F	مستوى المعنوية	معامل الارتباط R	معامل التحديد R ²
المتغير التابع	b ₀	b ₁	المحسوبة			
أداء العاملين	1.618	0.271	2.359	0.024	0.271	0.073

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS. V 17

نلاحظ أيضا أن قيمة (F) المحسوبة بلغت (2.359) وبمستوى معنوية (0.024) وهو أقل من المستوى المعتمد (0.85)، وبهذا نستدل على معنوية أو صلاحية نموذج الإنحدار البسيط؛ أي أن هناك علاقة معنوية بين المتغيرين "عبء العمل وأداء العاملين" بلغت قوتها (0.271)؛ بعبارة أخرى يمكن القول أن "عبء العمل" تأثير معنوي على أداء العاملين في المؤسسة الاستشفائية محل الدراسة. وتشير قيمة معامل التحديد إلى أن (7.3%) من التغيرات الحاصلة في أداء العاملين سببه أو تفسره التغيرات الحاصلة في عبء العمل، بينما

النسبة المتبقية (92.7%) تعود إلى مساهمة متغيرات أخرى غير موجودة في النموذج الحالي.

الخاتمة:

تم التوصل من خلال هذه الدراسة إلى النتائج التالية:

- مستوى الإجهد الوظيفي بالمؤسسة العمومية الاستشفائية باتنة صالح حواس كان متوسطا وفقا لمقياس الدراسة، حيث بلغ الوسط الحسابي لإجابات المبحوثين عن عبارات محور الإجهد الوظيفي مجتمعة (2.391) بانحراف معياري (0.568).
- مستوى طبيعة العمل بالمؤسسة العمومية الاستشفائية باتنة جاء منخفضا وفقا لمقياس الدراسة.
- مستوى غموض الدور بالمؤسسة العمومية الاستشفائية باتنة جاء منخفضا وفقا لمقياس الدراسة.
- مستوى صراع الدور بالمؤسسة العمومية الاستشفائية باتنة جاء متوسطا وفقا لمقياس الدراسة.
- مستوى عبء العمل بالمؤسسة العمومية الاستشفائية باتنة جاء متوسطا وفقا لمقياس الدراسة.
- مستوى أداء العاملين بالمؤسسة العمومية الاستشفائية باتنة صالح حواس كان متوسطا وفقا لمقياس الدراسة، حيث بلغ الوسط الحسابي لإجابات المبحوثين عن عبارات محور الإجهد الوظيفي مجتمعة (2.435) بانحراف معياري (0.618).
- للإجهد الوظيفي تأثير معنوي على أداء العاملين بالمؤسسة محل الدراسة، إذ أن (39.8%) من التغيرات الحاصلة في أداء العاملين سببه أو تفسره الإجهد الوظيفي.
- هناك علاقة معنوية بين " طبيعة العمل وأداء العاملين " بالمؤسسة محل الدراسة بلغت قوتها (0.696).

- هناك علاقة معنوية بين " غموض الدور وأداء العاملين " بالمؤسسة العمومية محل الدراسة بلغت قوتها (0.456).
- ليس هناك علاقة معنوية بين "صراع الدور وأداء العاملين " بالمؤسسة محل الدراسة.
- هناك علاقة معنوية بين " عبء العمل وأداء العاملين " بالمؤسسة العمومية الإستشفائية محل الدراسة بلغت قوتها (0.271).

1. قائمة المراجع:

- Yvon Mouglin. (بلا تاريخ). processus, Les outils d'optimisation de la performance .Edition d'organisation.
- حماش علي. (2020). تخطيط المسار الوظيفي ودوره في تحسين الأداء الوظيفي في المنظمة. مجلة القبس للدراسات النفسية والإجتماعية (الثامن) .
- خالد فتوح. (2022). وظائف إدارة الكفاءات وأثرها على تحسين الأداء الوظيفي دراسة عينة من مؤسسات تلمسان. مجلة دراسات العدد الاقتصادي ، 13 (01) .
- رانية حفاظ، و عبد الله علي. (2019). دور التعليم التنظيمي في تحسين الأداء البشري - دراسة ميدانية بشركة اسمنت عين التوتة باتنة. مجلة دراسات وأبحاث اقتصادية في الطاقات المتجددة ، 06 (02).
- رابوية حسن محمد. (2004). إدارة الموارد البشرية رؤية مستقبلية. الاسكندرية: الدار الجامعية.
- سعيد سمير أبو جليلة. (2018). أثر استراتيجيات إدارة الموارد البشرية على أداء العاملين في سركو الاتصالات الليبية (مذكرة ماجستير). كلية العمال جامعة الشرق الأوسط.
- سليمان ناصر. (2006). تجربة البنوك الإسلامية في الجزائر واقع وآفاق من خلال دراسة تقييمية مختصرة. مجلة الباحث (04)، 28-29.
- عبد الرزاق بن علي، و هدى شهيد. (2019). مسببات الإجهاد الوظيفي وأثرها على الأداء الوظيفي للعاملين في شركة الساورة الاسمنت بشار. مجلة معهد العلوم الاقتصادية ، 22 (02) .

- فطيمة دراعو، و محمد مزيان. (جوان، 2018). الإجهاد المهني لدى أساتذة التعليم العالي. مجلة اقتصاديات المال والأعمال (السادس) .
- ليلي غضبان. (2020). دور الترقية في تحسين أداء الموارد البشرية " دراسة ميدانية بمؤسسة نفضال باتنة". مجلة دراسات وأبحاث اقتصادية في الطاقات المتجددة ، 07 (02).
- محمد زكي العمودي. (ديسمبر، 2013). مستوى كفاءة الأداء الوظيفي وعلاقته بالأنماط القيادية السائدة لدى القيادات الإدارية دراسة تطبيقية على سلطة الترخيص بوزارة النقل والمواصلات في قطاع غزة مذكرة ماجستير. أكاديمية الإدارة والسياسة للدراسات العليا بالمشاركة مع جامع الأفضى.
- هوارى بغو. (2019-2020). الإجهاد المهني لدى إطارات الجماعات المحلية دراسة ميدانية بولاية أم البواقي أطروحة دكتوراه. جامعة العربي بن مهيدي ، أم البواقي.