

المصادر التنظيمية لضغوط العمل وعلاقتها بالرضا الوظيفي في المؤسسة الصناعية

دراسة حالة محطة توليد الكهرباء "سونلغاز جيجل"

د. شاطر شفيق

أستاذ محاضر "ب"

جامعة جيجل - الجزائر

chater_chafik@yahoo.fr

الملخص:

سعت هذه الدراسة إلى الكشف عن العلاقة بين المصادر التنظيمية لضغوط العمل والرضا الوظيفي في المؤسسة الصناعية من وجهة نظر العاملين. بمحطة توليد الكهرباء - سونلغاز جيجل -. جرى توزيع (65) استبانة أعيد منها (57) استبانة صالحة للتحليل. أشارت نتائج الدراسة إلى وجود مستويات مرتفعة من ضغوط العمل وأن العاملين بالمحطة غير راضين عن وظائفهم. كما أشارت نتائج الدراسة إلى وجود ارتباط سلبي ذو دلالة إحصائية بين المصادر التنظيمية لضغوط العمل والرضا الوظيفي.

الكلمات الدالة: ضغوط العمل، المصادر التنظيمية لضغوط العمل، الرضا الوظيفي، المؤسسة الصناعية، محطة توليد الكهرباء - سونلغاز جيجل -.

Abstract

This study sought to examine the relationship between organizational stressors and job satisfaction in a manufacturing company from the point of view of employees working in electricity power station – SonelgazJijel-. (65) Questionnaires were distributed and (57) out of them were valid for analysis. Results indicate high levels of work stress and employees feel dissatisfied with their jobs. The results also indicate that there is a significant negative relationship between organizational stressors and job satisfaction.

Keywords: Work Stress; Organizational Stressors; Job Satisfaction; Manufacturing Company; Electricity Power Station – SonelgazJijel-.



المصادر التنظيمية لضغوط العمل وعلاقتها بالرضا الوظيفي في المؤسسة الصناعية دراسة حالة محطة توليد الكهرباء "سونلغاز جيجل"

مقدمة

حظي موضوع الرضا الوظيفي منذ بداية الثلاثينات من القرن العشرين باهتمام كبير من قبل الباحثين في مجالات الإدارة والسلوك التنظيمي وعلم النفس الصناعي؛ فلا يكاد يخلو مؤلفاً في هذه المجالات من فصل أو أكثر عن هذا الموضوع، وذلك نظراً لارتباطه بأهم مورد تملكه المؤسسة ألا وهو المورد البشري؛ باعتباره مورداً يلعب دوراً كبيراً في الارتقاء بمستوى الأداء العام للمؤسسة، فجودة أداء هذه الأخيرة يتوقف بشكل كبير على جودة أداء مواردها البشرية، والوصول إلى رضا زبائنها محكوم بالوصول إلى رضا مواردها البشرية.

لذلك ينبغي على المؤسسات الاهتمام بمختلف الظروف والعوامل التي تحيط بمواردها البشرية وتؤثر في مستوى شعورها بالرضا الوظيفي. ومن أهم العوامل التي لها تأثير على الرضا الوظيفي نجد ضغوط العمل، التي أخذت مستوياتها في الارتفاع بين الموارد البشرية في مؤسسات العصر الحديث خاصة المؤسسات الصناعية، نتيجة التطورات والتحول السريعة التي تشهدها البيئة الخارجية والداخلية لهذه المؤسسات.

والعمل في المؤسسات الصناعية يتسم بنوع من الخطورة على العاملين، حيث أن تواصلهم المباشر واليومي مع المواد الكيماوية وآلات الإنتاج، وكذا المستويات المرتفعة للضوضاء المترتبة عن تشغيل عملية الإنتاج، كلها عوامل من شأنها أن تترك أثراً سلبياً على سلوك العاملين، وعلى صحتهم النفسية والجسدية، وهو ما جعلهم أكثر عرضة لضغوط العمل مقارنة بعمال آخرين يعملون خارج القطاع الصناعي.

انطلاقاً مما سبق ذكره، ونظراً لأهمية موضوعي ضغوط العمل والرضا الوظيفي بالنسبة للعامل والمؤسسة، وجهنا اهتمامنا لهذا الموضوع والذي يحمل عنوان "المصادر التنظيمية لضغوط العمل وعلاقتها بالرضا الوظيفي لدى العاملين في المؤسسة الصناعية". وقد وقع اختيارنا على محطة توليد الكهرباء بأشواط - سونلغاز جيجل - لتكون ميداناً للدراسة التطبيقية لتمييز بيئتها الداخلية بمجموعة من الخصائص المادية (مواد كيميائية، آلات ومعدات... الخ) وغير المادية (تغييرات تنظيمية مستمرة، العمل بنظام التناوب على مدار 24 ساعة... الخ) تجعل من إمكانية تعرض العاملين في هذه المؤسسة لضغوط العمل - على الأقل الناجمة عن الظروف المادية للعمل - واردة جداً.

وعليه فقد عملنا على تحليل هذا الموضوع من خلال الإشكالية الرئيسية التالية:

ما علاقة المصادر التنظيمية لضغوط العمل بالرضا الوظيفي لدى العاملين في محطة توليد الكهرباء - سونلغاز جيجل -؟

وتتفرع عن هذه الإشكالية الأسئلة التالية:

- 1- ما علاقة طبيعة الوظيفة كمصدر من المصادر التنظيمية لضغوط العمل بالرضا الوظيفي لدى العاملين في محطة توليد الكهرباء - سونلغاز جيجل -؟
- 2- ما علاقة الظروف المادية للعمل كمصدر من المصادر التنظيمية لضغوط العمل بالرضا الوظيفي لدى العاملين في محطة توليد الكهرباء - سونلغاز جيجل -؟
- 3- ما علاقة عبء العمل كمصدر من المصادر التنظيمية لضغوط العمل بالرضا الوظيفي لدى العاملين في محطة توليد الكهرباء - سونلغاز جيجل -؟
- 4- ما علاقة غموض الدور كمصدر من المصادر التنظيمية لضغوط العمل بالرضا الوظيفي لدى العاملين في محطة توليد الكهرباء - سونلغاز جيجل -؟
- 5- ما علاقة صراع الدور كمصدر من المصادر التنظيمية لضغوط العمل بالرضا الوظيفي لدى العاملين في محطة توليد الكهرباء - سونلغاز جيجل -؟



المصادر التنظيمية لضغوط العمل وعلاقتها بالرضا الوظيفي في المؤسسة الصناعية دراسة حالة محطة توليد الكهرباء "سونلغاز جيجل"

6- ما علاقة التغيير كمصدر من المصادر التنظيمية لضغوط العمل بالرضا الوظيفي لدى العاملين في محطة توليد الكهرباء - سونلغاز جيجل -؟

7- ما علاقة ضعف المشاركة في صنع القرار كمصدر من المصادر التنظيمية لضغوط العمل بالرضا الوظيفي لدى العاملين في محطة توليد الكهرباء - سونلغاز جيجل -؟

8- ما علاقة ضعف المسار الوظيفي كمصدر من المصادر التنظيمية لضغوط العمل بالرضا الوظيفي لدى العاملين في محطة توليد الكهرباء - سونلغاز جيجل -؟

فرضيات الدراسة

تحاول الدراسة الحالية اختبار الفرضية الرئيسية التالية:

- هناك علاقة عكسية (سلبية) ذات دلالة إحصائية عند المستوى ($\alpha \leq 0.05$) بين المصادر التنظيمية الكلية لضغوط العمل والرضا الوظيفي في محطة توليد الكهرباء - سونلغاز جيجل - .
وتتفرع عن هذه الفرضية الرئيسية الفرضيات التالية:

الفرضية الفرعية الأولى:

- هناك علاقة عكسية (سلبية) ذات دلالة إحصائية عند المستوى ($\alpha \leq 0.05$) بين طبيعة الوظيفة والرضا الوظيفي في محطة توليد الكهرباء - سونلغاز جيجل - .

الفرضية الفرعية الثانية:

- هناك علاقة عكسية (سلبية) ذات دلالة إحصائية عند المستوى ($\alpha \leq 0.05$) بين طبيعة الظروف المادية للعمل والرضا الوظيفي في محطة توليد الكهرباء - سونلغاز جيجل - .

الفرضية الفرعية الثالثة:

- هناك علاقة عكسية (سلبية) ذات دلالة إحصائية عند المستوى ($\alpha \leq 0.05$) بين عبء العمل والرضا الوظيفي في محطة توليد الكهرباء - سونلغاز جيجل - .

الفرضية الفرعية الرابعة:

- هناك علاقة عكسية (سلبية) ذات دلالة إحصائية عند المستوى ($\alpha \leq 0.05$) بين غموض الدور والرضا الوظيفي في محطة توليد الكهرباء - سونلغاز جيجل - .

الفرضية الفرعية الخامسة:

- هناك علاقة عكسية (سلبية) ذات دلالة إحصائية عند المستوى ($\alpha \leq 0.05$) بين صراع الدور ودرجة الرضا الوظيفي في محطة توليد الكهرباء - سونلغاز جيجل - .

الفرضية الفرعية السادسة:

- هناك علاقة عكسية (سلبية) ذات دلالة إحصائية عند المستوى ($\alpha \leq 0.05$) بين التغيير والرضا الوظيفي في محطة توليد الكهرباء - سونلغاز جيجل - .

الفرضية الفرعية السابعة:

- هناك علاقة عكسية (سلبية) ذات دلالة إحصائية عند المستوى ($\alpha \leq 0.05$) بين ضعف المشاركة في صنع القرار والرضا الوظيفي في محطة توليد الكهرباء - سونلغاز جيجل - .



المصادر التنظيمية لضغوط العمل وعلاقتها بالرضا الوظيفي في المؤسسة الصناعية دراسة حالة محطة توليد الكهرباء "سونلغاز جيجل"

الفرضية الفرعية الثامنة:

- هناك علاقة عكسية (سلبية) ذات دلالة إحصائية عند المستوى ($\alpha \leq 0.05$) بين ضعف المسار الوظيفي والرضا الوظيفي في محطة توليد الكهرباء - سونلغاز جيجل - .

أهمية الدراسة

تجلى الأهمية العلمية لهذه الدراسة، في كونها تلفت النظر إلى مدى جدية ضغوط العمل وما يمكن أن تُخلفه من آثار سلبية على سلوك الفرد وصحته النفسية والجسدية، وما يترتب عليها من تكاليف باهظة تتحملها المؤسسة في حالة تجاهلها لهذه الضغوط أو سوء إدارتها لها. ضف إلى ذلك ما يمكن أن تقدمه هذه الدراسة من الناحية العملية، حيث ستكشف عن واقع كل من ضغوط العمل والرضا الوظيفي السائدين في محطة توليد الكهرباء، وبناء على هذا الواقع يمكن تقديم بعض الاقتراحات التي يمكن أن تُفيد متخذي القرار في الحد من الآثار السلبية لضغوط العمل، وتحسين مستوى الرضا الوظيفي للعاملين بالمحطة محل الدراسة.

أهداف الدراسة

تهدف الدراسة الحالية إلى التعرف على:

- المستوى الكلي لضغوط العمل لدى العاملين في محطة توليد الكهرباء - سونلغاز جيجل - الناجم عن المصادر التنظيمية؛
- درجة الرضا الوظيفي لدى العاملين في محطة توليد الكهرباء بأشواط - سونلغاز جيجل -؛
- نوع ودرجة الارتباط بين المصادر التنظيمية لضغوط العمل ودرجة الرضا الوظيفي لدى العاملين بمحطة توليد الكهرباء بأشواط - سونلغاز جيجل -.

منهج الدراسة

انطلاقاً من طبيعة موضوع الدراسة والأهداف التي تسعى إلى تحقيقها، فقد استخدم الباحث المنهج الوصفي الذي يعتمد على دراسة الظاهرة كما توجد في الواقع ويهتم بوصفها وصفاً دقيقاً، ويعبر عنها تعبيراً كيفياً وكمياً؛ والمنهج الوصفي لا يتوقف عند حد وصف الظاهرة والتعبير عنها كيفياً وكمياً، بل يتعداه إلى تحليلها وكشف العلاقات الموجودة بين أبعادها وتفسيرها، قصد الوصول إلى نتائج تُسهم في تحسين الواقع وتطويره¹.

وقد تم استخدام في هذه الدراسة مدخلين رئيسيين من مداخل المنهج الوصفي هما:

- **المدخل الوثائقي:** من خلال الرجوع إلى مجموعة من المصادر والمراجع والمتمثلة أساساً في الكتب، الأطروحات والرسائل الجامعية، المجلات والمقتنيات العلمية.
- **مدخل المسح الاجتماعي بالعينة:** من خلال إستبانة يتم توزيعها على عينة عشوائية طبقية من العاملين في محطة توليد الكهرباء - سونلغاز جيجل -.

مشتملات الدراسة

تشتمل الدراسة الحالية على ثلاثة محاور رئيسية، محور خاص بالإطار النظري للدراسة، محور خاص بالإطار المنهجي للدراسة الميدانية ومحور خاص بنتائج الدراسة واختبار الفرضيات.



المصادر التنظيمية لضغوط العمل وعلاقتها بالرضا الوظيفي في المؤسسة الصناعية دراسة حالة محطة توليد الكهرباء "سولغانر جيجل"

أولاً- الإطار النظري للدراسة

أ- ضغوط العمل

لقد تعددت واختلفت التعاريف المتعلقة بضغوط العمل، فلا يوجد هناك تعريف واحد يلقي القبول والإجماع من طرف الباحثين؛ ويرجع السبب في ذلك أساساً لارتباط موضوع ضغوط العمل بعدة علوم، فهو يمثل أحد الاهتمامات المشتركة بين الباحثين في كل من المجالات الطبية والنفسية والاجتماعية والإدارية².

وفيما يلي عرض لأهم التعاريف التي تطرقت لموضوع ضغوط العمل، وهذا كما يلي:

- عرّف بارون وجرينبرج (Baron and Grenberg) ضغوط العمل بأنها "نمط معقد من حالة نفسية وردود فعل فسيولوجية لمجموعة من الضغوط الخارجية"³.

- عرّف سيزلاقيووالاس (Sighlaki and walas) ضغوط العمل بأنها "تجربة ذاتية تحدث احتلالاً نفسياً أو عضوياً لدى الفرد، وتنتج عن عوامل من البيئة الخارجية أو المنظمة أو الفرد نفسه"⁴.

- عرّف دافيد يونج وزملاءه (David Yong Gun et, al) ضغوط العمل بأنها "حالة تنشأ عن التفاعل بين الأفراد ووظيفتهم وتتسم بإحداث تغييرات بداخلهم تدفعهم إلى الانحراف عن أداءهم المعهود"⁵.

- عرّف (محمد العديلي) ضغوط العمل بأنها "تلك التغيرات النفسية التي تحدث داخل الفرد عندما تكون متطلبات العمل التي على الفرد مواجهتها تفوق طاقاته وإمكاناته، وهذا بالنسبة له يعتبر تهديداً يمارس ضغطاً نفسياً عليه"⁶.

- عرّف (سعيد سليمان السالم) ضغوط العمل بأنها "ردود الأفعال التي يبدئها الفرد في المنظمة نتيجة تعرضه لمثيرات أو عوا مل بيئية و/أو ذاتية لا يكون قادراً على التكيف معها بقدراته الفعلية"⁷.

- عرّف كوبر ومارشال (Copper and Marshal) ضغوط العمل بأنها "مجموعة من العوامل البيئية السلبية (مثل غموض الدور، صراع الدور، ظروف العمل، عبء العمل الزائد) والتي لها علاقة بأداء عمل معين"⁸.

انطلاقاً مما سبق ذكره، يمكن تعريف ضغوط العمل بأنها تجربة ذاتية يمر بها الفرد، تحدث نتيجة عوامل مرتبطة بالبيئة الخارجية للمؤسسة و/أو بالبيئة الداخلية للمؤسسة و/أو بالفرد نفسه. يترتب عليها ردود أفعال نفسية و/أو فسيولوجية و/أو سلوكية، تترك في الأخير آثار سلبية أو إيجابية على أداء الأفراد واتجاهاتهم نحو عملهم ومؤسستهم⁹.

وبالنسبة لمصادر ضغوط العمل، لا يوجد هناك اتفاق بين الباحثين والكتاب حول مصادر محددة لضغوط العمل، لا فيما يتعلق بالفئات التي يمكن أن تصنف وفقها تلك المصادر، ولا فيما تتضمنه من عوامل مسببة لضغوط العمل؛ فهناك من يرى أن هذه الأخيرة مصدرها البيئة الداخلية والخارجية للمؤسسة، في حين يرى آخرون أن مصدرها المورد البشري نفسه¹⁰.

وباعتبار أن المؤسسة نظام مفتوح تؤثر وتتأثر بالبيئة المحيطة بها ويتأثر معها الأفراد، فإن التصنيف الأقرب إلى الواقع والأكثر موضوعية هو ذلك التصنيف الذي يأخذ المصادر الثلاثة معاً؛ أي المصادر المرتبطة بالبيئة الخارجية للمؤسسة (متغيرات اقتصادية، متغيرات تكنولوجية، متغيرات سياسية وقانونية، متغيرات ثقافية واجتماعية، منافسون، موردون، زبائن... إلخ) والمصادر المرتبطة بالبيئة الداخلية للمؤسسة أو المصادر التنظيمية والمتمثلة أساساً في (طبيعة الوظيفة، الظروف المادية للعمل، عبء العمل، صراع الدور، غموض الدور، ضعف المشاركة في صنع القرار... إلخ) والمصادر المرتبطة بالفرد نفسه أو المصادر الشخصية (مثل نمط الشخصية، أحداث الحياة الخاصة، الحالة النفسية والجسدية والقدرات والخبرات السابقة... إلخ)¹¹.

وستقتصر الدراسة الحالية على دراسة المصادر التنظيمية لضغوط العمل باعتبارها تحتوي على مجموعة من العوامل المادية وغير المادية التي لها تأثير مباشر على الفرد في المؤسسة. وفيما يلي شرح مختصر لهذه المصادر¹²:



المصادر التنظيمية لضغوط العمل وعلاقتها بالرضا الوظيفي في المؤسسة الصناعية دراسة حالة محطة توليد الكهرباء "سولنغانر جيجل"

- 1- ضغوط العمل الناجمة عن طبيعة الوظيفة : 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، فأني قرار خاطئ قد يؤدي بحياة الآلاف من البشر.¹³
- 2- ضغوط العمل الناجمة عن الظروف المادية للعمل : هناك عدة ظروف مادية يمكن أن تؤدي إلى شعور المورد البشري بضغوط العمل، كسوء التهوية، الضوضاء، تلوث الهواء وضعف الإضاءة. ونظرا لكون هذه الظروف لها علاقة مباشرة بالحالة النفسية والجسدية للمورد البشري، فهي غالبا ما تشكل سببا مهما لضغوط العمل.¹⁴
- 3- ضغوط العمل الناجمة عن عبء الدور : يعتبر عبء الدور أيضا من الأسباب المهمة لضغوط العمل في المؤسسات، ويقصد به مجموعة المهام الوظيفية التي تسند إلى المورد البشري من أجل أدائها، وقد تكون تلك المهام أكثر أو أقل مما يجب القيام به.¹⁵
- 4- ضغوط العمل الناجمة عن غموض الدور: يعد غموض الدور من الأسباب المهمة لضغوط العمل، ويعرف على أنه عبارة عن غياب تصور واضح للمورد البشري لما يجب أن يؤديه في عمله وعلى الأهداف التي ينبغي عليه تحقيقها وعلى المعلومات الخاصة بمحدود سلطته ومسؤوليته.¹⁶
- 5- ضغوط العمل الناجمة عن صراع الدور : يعد صراع الدور أيضا من الأسباب المهمة لضغوط العمل، ويقصد به ذلك التعارض الذي يحدث للمورد البشري نتيجة وجود متطلبات عمل مختلفة.¹⁷
- 6- ضغوط العمل الناجمة عن التغيير: يعرف التغيير بأنه " حالة مستمرة تحصل بفعل إرادي أو غير إرادي عن قصد أو عن غير قصد بتخطيط مسبق أو بصورة عفوية أو بحكم الظروف، وقد يكون في البيئة الداخلية أو الخارجية وبكل انعكاساته السلبية والإيجابية ".¹⁸
- 7- ضغوط العمل الناجمة عن ضعف المشاركة في صنع القرارات: يؤدي تهميش دور المرؤوسين وعدم إشراكهم في صنع القرارات إلى زيادة مقدار شعورهم بضغوط العمل، ويرجع ذلك إلى سببين أساسيين هما:¹⁹
 - أن ضعف مشاركة المرؤوسين في صنع القرارات ينمي فيهم الشعور بعدم الأهمية وبأن أفكارهم ومعلوماتهم ليست لها قيمة، مما يزيد من حدة شعورهم بضغوط العمل؛
 - أنه عندما لا يتاح للمرؤوسين فرصة المشاركة في صنع القرارات المرتبطة بوظيفتهم فإن ذلك يؤدي إلى شعورهم بالإحباط وفقدان التحكم في عملهم، وغالبا ما تؤدي ردود الأفعال تلك إلى زيادة المعاناة من ضغوط العمل.
- 8- 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.²⁰ وحين يشعر المورد البشري بأن فرصته للترقية ضعيفة، أو أنها محدودة وتعارض مع طموحاته، فإن ذلك ولا شك سيؤدي إلى شعوره بضغوط العمل.²¹

ب- الرضا الوظيفي

- لا يوجد هناك اتفاق بين الكتاب والباحثين حول تعريف الرضا الوظيفي، نظرا لكونه ظاهرة نفسية مرتبطة بالإنسان، الذي يتصف بأنه مخلوق ذو طبيعة نفسية معقدة لديه حاجات ورغبات متعددة ومتغيرة من وقت لآخر. وقد انعكس هذا كله على ظهور العديد من التعريفات التي أعطيت للرضا الوظيفي.
- عرّف إدوين لوك (LockeEdwin) الرضا الوظيفي بأنه " الحالة العاطفية الإيجابية الناتجة عن تقييم الفرد لوظيفته أو ما يحصل عليه من تلك الوظيفة "²².



المصادر التنظيمية لضغوط العمل وعلاقتها بالرضا الوظيفي في المؤسسة الصناعية دراسة حالة محطة توليد الكهرباء "سونلغانر جيجل"

- عرّف بلجن (Blegen) الرضا الوظيفي بأنه " شعور الفرد اتجاه وظيفته وأن هذا الشعور يعكس درجة التفاعل بين خصائص الفرد والوظيفة والمؤسسة"²³.

- عرّفسترونج (Strong) الرضا الوظيفي بأنه "حصيلة العوامل المتعلقة بالوظيفة والتي تجعل الفرد محبا لها مقبلا عليها في بداية يومه دون غضاظة"²⁴.

- عرّف فكتور فروم (Vroom Victor) الرضا الوظيفي بأنه " اتجاه إيجابي من الفرد إلى عمله الذي يمارسه"²⁵.
انطلاقا مما سبق ذكره يمكن تعريف الرضا الوظيفي بأنه ذلك الشعور الإيجابي الذاتي الذي يحمله الفرد لوظيفته عموما (الرضا العام عن الوظيفة) وللعناصر المكونة لها خصوصا (الرضا عن الأجر، محتوى العمل، نمط الإشراف، فرص الترقية، جماعات العمل وظروف العمل)²⁶.

هذا وينظر الباحثون إلى الرضا الوظيفي كمتغير عام يمثل محصلة لعناصر فرعية تتكون من الأجر محتوى العمل، نمط الإشراف، فرص الترقية، جماعات العمل وظروف العمل المادية²⁷. وفيما يلي شرح مختصر لهذه العناصر:

1- الأجر: يُعرف الأجر بأنه ذلك المقابل المادي الذي يدفع للمورد البشري مقابل الجهد البدني و/أو الفكري الذي يبذله لإنتاج السلع والخدمات²⁸. وتكتسي الأجر أهمية بالغة سواء بالنسبة للمورد البشري أو بالنسبة للمؤسسة. فبالنسبة للمورد البشري تعتبر الأجر بمثابة الوسيلة الفعالة لإشباع الحاجات المختلفة كالأكل والشرب والسكن... الخ. أما بالنسبة للمؤسسة فإن الأجر تساعد على جذب الكفاءات للعمل فيها وعلى المحافظة على الكفاءات العاملة حاليا، وهو وسيلة مهمة لنشر العدالة بين الموارد البشرية.²⁹

2- محتوى العمل: يُعبر محتوى العمل عن تلك المتغيرات التي تُكوّن المهام التي يؤديها المورد البشري في عمله ومن بين أهم هذه المتغيرات نجد:³⁰

- السلطة والمسؤولية المرتبطة بالعمل؛

- طبيعة أنشطة العمل؛

- فرص الإنجاز والنمو التي يوفرها العمل.

3- فرص الترقية: يقصد بالترقية نقل المورد البشري إلى مركز أو وظيفة أعلى، وغالبا ما تتم الترقية نتيجة لتقييم الوظائف و/أو تصنيف المهام³¹. ولكي تعطى برامج وخطط الترقية الفوائد المرجوة منها ينبغي أن تبنى على معايير أو أسس موضوعية تفهمها الموارد البشرية وتتقبلها. تنحصر هذه المعايير أو الأسس في:³²

- الأقدمية: حيث يتم ترقية المورد البشري على أساس مدة خدمته في المؤسسة (الخبرة).

- الكفاءة: حيث يتم ترقية المورد البشري الذي يملك قدرات عالية على إنجاز العمل مقارنة مع غيره.

4- نمط الإشراف: يميل أغلب الباحثين إلى تعريف الإشراف بأنه " علاقة عمل رسمية بين شخص مُوجّه (المشرف) وعدد من الأشخاص (المشرف عليهم) يعملون مع جماعات، وتهدف هذه العلاقة إلى مساعدة المشرف عليهم في تحقيق الأهداف المسطرة"³³. وقد قسّم عالم النفس الألماني كيرت لوفين (Kurt Lewin) أنماط الإشراف إلى ثلاثة أنماط رئيسية هي: النمط الأوتوقراطي، النمط الحر (التسويي) والنمط الديمقراطي.

5- جماعات العمل: يميل أغلب الباحثين إلى تعريف جماعات العمل بأنها " وحدة تتكون من فردين أو أكثر تجمعهم علاقة عمل صريحة على نحو يسمح بأن يدرك كل عضو في الجماعة العضو الآخر وأن يؤثر فيه ويتأثر به"³⁴.



المصادر التنظيمية لضغوط العمل وعلاقتها بالرضا الوظيفي في المؤسسة الصناعية دراسة حالة محطة توليد الكهرباء "سولغانر جيجل"

من خلال هذا التعريف تتضح لنا أهمية جماعات العمل في المؤسسة، إذ تؤدي الجماعة المتضامنة والتي يسود بين أعضائها التعاون والثقة المتبادلة إلى شعور المورد البشري بالحب والانتماء، وهو ما ينعكس بالإيجاب على أداءه في العمل ومن ثم على أداء المؤسسة.

6- **ظروف العمل المادية:** وهي تمثل مختلف الظروف المادية التي تتميز بها البيئة الداخلية للمؤسسة مثل الضوضاء الحرارة الإضاءة، ترتيب المكاتب... الخ. وكلما كانت هذه الظروف مساعدة للمورد البشري كلما أدى ذلك إلى زيادة مستوى أدائه.

ج- علاقة ضغوط العمل بالرضا الوظيفي

تشير الجهود البحثية إلى تنوع الآراء بخصوص طبيعة العلاقة التي تربط ضغوط العمل بالرضا الوظيفي والتي يمكن توضيحها في ثلاث اتجاهات رئيسية هي الاتجاه الذي يرى أن هناك علاقة إيجابية بين ضغوط العمل والرضا الوظيفي، الاتجاه الذي يرى أن هناك علاقة سلبية بين ضغوط العمل والرضا الوظيفي، والاتجاه الذي يرى أن هناك علاقة شرطية بين ضغوط العمل والرضا الوظيفي.

1- هناك علاقة إيجابية بين ضغوط العمل والرضا الوظيفي

يرى أنصار هذا الاتجاه أن ضغوط العمل تجعل الفرد ينظر إلى وظيفته بافتخار وعلى أنها مصدر للتحدي والإثارة، حيث أن ضغوط العمل تعطي الفرصة للفرد ليظهر قدراته الإبداعية وطاقاته الكامنة أمام رئيسه وزملائه في العمل، وهو ما يزيد من ثقته. كما أن ضغوط العمل تجعل الفرد أكثر تفكيراً وتركيزاً في العمل، وهو ما ينعكس في الأخير بالإيجاب على رضاه الوظيفي، ولقد لقي هذا الاتجاه تأييداً محدوداً من الباحثين في الدراسات التطبيقية.³⁵

2- هناك علاقة سلبية بين ضغوط العمل والرضا الوظيفي

لقد لقي هذا الاتجاه تأييداً كبيراً من قبل الباحثين في الدراسات التطبيقية، حيث توصل كل من ستيفي وجونز (Steffy and Jones) عام 1988 إلى وجود علاقة سلبية بين ضغوط العمل والرضا الوظيفي، وتبين أيضاً في دراسة أجراها كاربان (Karruppan) عام 1994 على 168 فرد يعمل في مؤسسات تستخدم تكنولوجيا عالية، أن فقدان الأفراد للدعم من قبل الرؤساء والزملاء، وفقدانهم للسيطرة على الأعمال والمهام اليومية، وكذا التزامهم الكبير بتنفيذ القواعد والإجراءات البيروقراطية عزز من شعورهم بعدم الرضا الوظيفي ويحساسهم بضغوط العمل بدرجة أعلى. وذكر أيضاً أريس وأرنيت (Harise and Arnethe) عام 1998 أنه إذا لم يتم الكشف مبكراً عن مستويات ضغوط العمل المرتفعة فإن ذلك سيؤدي إلى عدم الرضا الوظيفي، وما يترتب على ذلك من ارتفاع في معدلات الغياب وترك العمل وانخفاض في الإنتاجية.³⁶

3- هناك علاقة شرطية بين ضغوط العمل والرضا الوظيفي

يرى أنصار هذا الاتجاه أن العلاقة بين ضغوط العمل والرضا الوظيفي هي علاقة شرطية ترتبط بثلاث مناطق للضغوط، حيث تمثل المنطقة الأولى منطقة الضغوط المنخفضة السلبية، أين يتعرض الفرد لمستوى منخفض من ضغوط العمل يكون تأثيرها محدود على الرضا الوظيفي، فهي لا تخلق الحماس الكافي الذي يؤدي إلى تحقيق مستويات مثلى من الرضا الوظيفي. أما المنطقة الثانية فهي تمثل منطقة الضغوط المتوسطة الإيجابية، أين يتعرض الفرد لمستويات معتدلة من الضغوط تدفعه للعمل وتنمي شعوره بالمتعة والإثارة والتحدي وهو ما يؤدي إلى تحسين مستوى رضاه الوظيفي. أما المنطقة الثالثة فهي تمثل منطقة الضغوط المرتفعة السلبية التي تزيد عن قدرة تحمل الفرد لها. فعندما يتعرض هذا الأخير لضغوط متزايدة نتيجة عوامل بيئية خارجية و/ أو داخلية و/ أو فردية، فعندئذ تكون ضغوط العمل ذات تأثير سلبي على الرضا الوظيفي.³⁷

مما سبق يتضح أن طبيعة الأثر الذي تخلفه ضغوط العمل على الرضا الوظيفي تحدده مستويات الضغوط التي يتعرض لها الفرد، وكذا معدل تكرارها ومدى استمرارها. فإذا كانت مستويات هذه الضغوط مرتفعة ومعدل تكرارها كبير وتستغرق وقت طویل، فمن



المصادر التنظيمية لضغوط العمل وعلاقتها بالرضا الوظيفي في المؤسسة الصناعية دراسة حالة محطة توليد الكهرباء "سونلغاز جيجل"

المتوقع أن تؤثر سلبا على شعور الفرد بالرضا الوظيفي. أما إذا كانت مستوياها معتدلة ومعدل تكرارها واستمرارها ضعيف فمن المتوقع أن تؤثر بالإيجاب على الرضا الوظيفي.

ثانيا- الإطار المنهجي للدراسة الميدانية

أ- مجتمع وعينة الدراسة

يضم مجتمع الدراسة جميع العاملين بمحطة توليد الكهرباء بأشواط- سونلغاز جيجل-، والبالغ عددهم (238) عامل، ونظرا لصعوبة الوصول إلى كافة العاملين بالمؤسسة محل الدراسة بسبب نظام العمل بالناوبة حيث يوجد عدد كبير من أعوان التحكم والتنفيذ يعملون في المناوبة الليلية (من 20:00 إلى 6:00 صباحا) يصعب الوصول إليهم، تم حصر العينة في 65 مفردة، تم اختيارها عشوائياً من كل الأصناف المهنية (عينة عشوائية طبقية) وزعت عليها الاستبانة، أين أمكن استرجاع (57) استبانة مكتملة البيانات، منها (19) استبانة أجاب عليها الإطارات، (35) استبانة أجاب عليها أعوان التحكم و(3) استبانة أجاب عليها أعوان التنفيذ. وحجم العينة (57) مقبول إحصائياً وملئم للدراسة الحالية، إذ تشير إيما سكران (UmaSekaran) إلى أن العينات التي تتراوح من 30 فردا إلى 500 فرد تكون ملائمة لجميع البحوث الاجتماعية والإنسانية³⁸.

ب- أداة الدراسة

بناء على طبيعة البيانات المراد جمعها، وعلى المنهج المتبع في الدراسة، والوقت المسموح به والإمكانات المادية المتاحة، استخدم الباحث الاستبانة، والتي تم تصميمها بالاعتماد على بعض الدراسات السابقة التي لها علاقة بموضوع الدراسة، وكذا بالاعتماد على خبرة بعض الإطارات في المؤسسة محل الدراسة. وقد احتوت الاستبانة على ثلاث محاور رئيسية على النحو الآتي:

- **المحور الأول:** تضمن قياس الخصائص الشخصية والوظيفية للمبحوثين باستخدام (6) فقرات تشمل على الجنس، السن، الحالة الاجتماعية، الصنف المهني أو الوظيفي، عدد سنوات الخبرة والمستوى التعليمي.

- **المحور الثاني:** تضمن قياس مستوى ضغوط العمل الناجمة عن المصادر التنظيمية، ويضم هذا المحور ثمانية مصادر هي: طبيعة الوظيفة، الظروف المادية للعمل، عبء العمل، غموض الدور، صراع الدور التغيير، ضعف المشاركة في صنع القرار وضعف المسار الوظيفي؛ تحتوي هذه المصادر مجتمعة على (27) عبارة.

- **المحور الثالث:** تضمن قياس مستوى الرضا الوظيفي للمبحوثين، ويضم هذا المحور ستة عناصر هي: الأجر، محتوى العمل، فرص الترقية، نمط الإشراف، جماعات العمل وظروف العمل؛ تحتوي هذه العناصر مجتمعة على (26) عبارة.

وقد قابل عبارات المحور الثاني (ضغوط العمل) والثالث (الرضا الوظيفي) من الاستبانة مجموعة من الدرجات مرتبة وفقاً لمقاس ليكارت الخماسي، والموزعة كما يلي:³⁹

- بالنسبة لمحور ضغوط العمل (موافق بشدة = 5، موافق = 4، محايد = 3، غير موافق = 2، غير موافق بشدة = 1).

- بالنسبة لمحور الرضا الوظيفي (راضٍ جدا = 5، راضٍ = 4، راضٍ إلى حد ما = 3، غير راضٍ = 2، غير راضٍ إطلاقاً = 1).

ولتحديد طول خلايا مقياس ليكارت الخماسي المستخدمة في المحورين الثاني والثالث من الاستبانة تم حساب المدى بين أكبر وأصغر قيمة لدرجات مقياس ليكارت (5-1=4)، ثم تقسيمه على عدد درجات المقياس للحصول في الأخير على طول الخلية الصحيحة أي (4/5=0.80)، بعد ذلك تم إضافة هذه القيمة إلى أقل قيمة في المقياس (1) وذلك لتحديد الحد الأعلى لأول خلية أو فئة (1.8 = 1+0.8) وهكذا أصبح طول الخلايا أو الفئات كما يلي:⁴⁰

- الخلية من 1 إلى 1.80 تمثل (غير موافق بشدة) بالنسبة لمحور ضغوط العمل و(غير راضٍ على الإطلاق) بالنسبة لمحور الرضا

الوظيفي، وهي تُعبّر عن المستوى المنخفض جدا لضغوط العمل والاتجاه غير راضٍ على الإطلاق على عناصر الرضا الوظيفي.



المصادر التنظيمية لضغوط العمل وعلاقتها بالرضا الوظيفي في المؤسسة الصناعية دراسة حالة محطة توليد الكهرباء "سونلغانر جيجل"

- الخلية من 1.81 إلى 2.60 تمثل (غير موافق) بالنسبة لمحور ضغوط العمل و(غير راضٍ) بالنسبة لمحور الرضا الوظيفي، وهي تُعبّر عن المستوى المنخفض لضغوط العمل، والإلتجاه غير راضٍ على عناصر الرضا الوظيفي.
- الخلية من 2.61 إلى 3.40 تمثل (محايد) بالنسبة لمحور ضغوط العمل و(راضٍ إلى حد ما) بالنسبة لمحور الرضا الوظيفي، وهي تُعبّر عن المستوى المتوسط لضغوط العمل، والإلتجاه راضٍ إلى حد ما على عناصر الرضا الوظيفي.
- الخلية من 3.41 إلى 4.20 تمثل (موافق) بالنسبة لمحور ضغوط العمل و(راضٍ) بالنسبة لمحور الرضا الوظيفي، وهي تُعبّر عن المستوى المرتفع لضغوط العمل، والإلتجاه راضٍ على عناصر الرضا الوظيفي.
- الخلية من 4.21 إلى 5.00 تمثل (موافق بشدة) بالنسبة لمحور ضغوط العمل و(راضٍ جدا) بالنسبة لمحور الرضا الوظيفي، وهي تُعبّر عن المستوى المرتفع جدا لضغوط العمل، والإلتجاه راضٍ جدا على عناصر الرضا الوظيفي.

ج- صدق أداة الدراسة وثباتها

ج-1- صدق أداة الدراسة

يقصد بصدق أداة الدراسة "شمول الاستمارة لكل العناصر التي يجب أن تدخل في التحليل من ناحية ووضوح فقراتها ومفرداتها من ناحية ثانية، بحيث تكون مفهومة لكل من يستخدمها"⁴¹. وقد تم عرض الاستبانة على عدد من المختصين في مجال إدارة الأعمال وإدارة الموارد البشرية. وقد كان هناك إجماع على وضوح وملاءمة جميع عبارات الاستبانة.

ج-2- ثبات أداة الدراسة

يقصد بثبات أداة الدراسة أن "الإجابة على عباراتها ستكون واحدة تقريبا إذا تكرر تطبيقها على نفس الأفراد"⁴². وقد تم استخدام معادلة الفاكرنباخ لتحديد درجة ثبات الأداة، حيث بلغت نتيجة الاختبار بالنسبة لمحوري المصادر التنظيمية لضغوط العمل والرضا الوظيفي (0.788) و(0.774) على التوالي، وهما أعلى من الحد الأدنى المقبول وهو (0.60)⁴³، مما يدل على ثبات أداة الدراسة (الاستبانة) وصلاحيته للتطبيق الميداني.

د- أساليب التحليل الإحصائي للبيانات

لتحقيق أهداف الدراسة والإجابة على تساؤلاتها، تم استخدام برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SciencesStatistical Package for Social)، والذي يرمز له اختصارا بالرمز (SPSS)، وقد تم استخدام الأساليب الإحصائية التالية:

- معادلة الفاكرنباخ (Cronbach's Alpha) لقياس درجة ثبات أداة الدراسة.
- التكرارات والنسب المئوية للتعرف على الخصائص الشخصية والوظيفية لأفراد عينة الدراسة.
- المتوسط الحسابي لمعرفة مدى ارتفاع أو انخفاض استجابات أفراد عينة الدراسة عن المحاور الرئيسة والفرعية لأداة الدراسة (متوسط متوسط العبارات).
- الانحراف المعياري لقياس درجة تشتت قيم استجابات أفراد العينة عن الوسط الحسابي.
- معامل ارتباط بيرسون (Pearson Correlation) لاختبار فرضيات الدراسة.

ثالثا- عرض ومناقشة النتائج واختبار الفرضيات

أ- النتائج المتعلقة بوصف أفراد عينة الدراسة

يمكن تلخيص أهم النتائج الإحصائية التي تم التوصل إليها من الخصائص الشخصية والوظيفية (الجنس، السن، الحالة الاجتماعية، الصنف المهني أو الوظيفي، سنوات الخبرة والمستوى التعليمي) لأفراد العينة في الجدول رقم (01):



المصادر التنظيمية لضغوط العمل وعلاقتها بالرضا الوظيفي في المؤسسة الصناعية دراسة حالة محطة توليد الكهرباء "سونلغانر جيجل"

الجدول رقم (01): توزيع أفراد العينة حسب المتغيرات الشخصية والوظيفية

المتغير	فئات المتغير	العدد	النسبة المئوية
الجنس	ذكر	54	94.7%
	أنثى	3	5.3%
السن	أقل من 30 سنة	6	10.5%
	من 30 إلى 40 سنة	19	33.3%
	أكثر من 40 سنة	32	56.2%
الحالة الاجتماعية	أعزب	3	5.3%
	متزوج	54	94.7%
الصنف المهني أو الوظيفي	إطار	19	33.3%
	عون تحكم	35	61.4%
	عون تنفيذ	3	5.3%
	عدد سنوات الخبرة	5	8.8%
عدد سنوات الخبرة	من 5 إلى 10 سنوات	9	15.8%
	أكثر من 10 سنوات	43	75.4%
	ثانوي أو أقل	19	33.3%
المستوى التعليمي	جامعي (مستوى التدرج)	36	63.2%
	جامعي (مستوى ما بعد التدرج)	2	3.5%

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات SPSS.

يشير الجدول رقم (1) إلى ما يلي:

- أن النسبة الكبيرة من عينة الدراسة هي من الذكور، حيث بلغت (94.7%) من الحجم الإجمالي للعينة. ويمكن تبرير زيادة عدد الذكور على الإناث إلى طبيعة العمل بمحطة توليد الكهرباء، والذي هو عمل يحتاج في كثير من الأحيان إلى الجهد العضلي للتعامل مع الآلات والمعدات.
- أن النسبة الكبيرة من عينة الدراسة هي من الفئة العمرية (أكثر من 40 سنة)، حيث بلغت (56.2%) من الحجم الإجمالي للعينة. وهي نتيجة تعكس النضج الفكري والبدني لأفراد عينة الدراسة.
- أن النسبة الكبيرة من عينة الدراسة متزوجون، حيث بلغت (94.7%) من الحجم الإجمالي للعينة. ويمكن إرجاع هذه النتيجة إلى أن غالبية أفراد عينة الدراسة تزيد أعمارهم عن (30) سنة، وهو السن المتوقع للزواج.
- أن النسبة الكبيرة من عينة الدراسة هي من أعوان التحكم، حيث بلغت (61.4%) من الحجم الإجمالي للعينة. وهذه النتيجة منطقية باعتبار أن المكون البشري للمؤسسة محل دراسة، أصلا موزع بـ (55%) لصنف أعوان التحكم، يليها صنف الإطارات بـ (26%) وأخيرا صنف أعوان التنفيذ بـ (19%).
- أن النسبة الكبيرة من عينة الدراسة هي ممن تزيد خبرتهم عن 10 سنوات، حيث بلغت (75.4%) من الحجم الإجمالي للعينة. وهذا عامل مهم يساعد المؤسسة محل الدراسة في ضمان استمرارية العملية الإنتاجية وفي التقليل من احتمال وقوع الأخطاء التي تُسبب حوادث العمل.
- أن غالبية أفراد العينة مستواهم التعليمي جامعي، حيث بلغت نسبة الأفراد الذين يحوزون على شهادات التدرج (63.2%)، ونسبة الأفراد الذين يحوزون على شهادات ما بعد التدرج (3.5%) من الحجم الإجمالي للعينة. ويمكن إرجاع ذلك إلى



المصادر التنظيمية لضغوط العمل وعلاقتها بالرضا الوظيفي في المؤسسة الصناعية دراسة حالة محطة توليد الكهرباء "سونلغاز جيجل"

أن تشغيل العملية الإنتاجية وضمان استمرارها في المؤسسة محل الدراسة يحتاج إلى أفراد متخصصين ذوي مستوى تعليمي جيد يستعطون من خلاله التحكم في آلات ومعدات الإنتاج وصيانتها.

ب- النتائج المتعلقة بمستوى ضغوط العمل في محطة توليد الكهرباء - سونلغاز جيجل-

للتعرف على المستوى الكلي لضغوط العمل في محطة توليد الكهرباء - سونلغاز جيجل- والناجمين العوامل التنظيمية، تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمحور المصادر التنظيمية لضغوط العمل، وجاءت النتائج كما يوضحها الجدول رقم (2):

الجدول رقم (02): مستويات ضغوط العمل الكلية لدى العاملين بمحطة توليد الكهرباء - سونلغاز جيجل - والناجمة عن العوامل التنظيمية

مصادر ضغوط العمل	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوى الذي يُعبر عنه المتوسط الحسابي
طبيعة الوظيفة	3.78	0.56	مرتفع
الظروف المادية للعمل	3.54	0.71	مرتفع
عبء العمل	3.78	0.44	مرتفع
غموض الدور	3.51	0.58	مرتفع
صراع الدور	3.50	0.59	مرتفع
التغيير	3.93	0.48	مرتفع
ضعف المشاركة في صنع القرار	3.95	0.50	مرتفع
ضعف المسار الوظيفي	4.16	0.46	مرتفع
ضغوط العمل الكلية	3.77	0.35	مرتفع

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات SPSS.

يتضح من نتائج الجدول رقم (2) أن المستوى الكلي لضغوط العمل في محطة توليد الكهرباء - سونلغاز جيجل - والناجم عن العوامل التنظيمية يميل إلى أن يكون مرتفعاً، حيث بلغ المتوسط الحسابي الكلي (3.77)، وقد احتل ضعف المسار الوظيفي المرتبة الأولى بين المصادر التنظيمية لضغوط العمل بمتوسط حسابي بلغ (4.16)، يليه ضعف المشاركة في صنع القرار بمتوسط حسابي بلغ (3.95)، ثم التغيير بمتوسط حسابي بلغ (3.93)، ثم عبء العمل بمتوسط حسابي بلغ (3.78)، ثم طبيعة الوظيفة بمتوسط حسابي بلغ (3.78)، ثم الظروف المادية للعمل بمتوسط حسابي بلغ (3.54)، ثم غموض الدور بمتوسط حسابي بلغ (3.51)، وأخيراً صراع الدور بمتوسط حسابي بلغ (3.50)، وجميع قيم هذه المتوسطات تشير إلى المستوى المرتفع.

ج- النتائج المتعلقة بمستوى الرضا الوظيفي في محطة توليد الكهرباء - سونلغاز جيجل-

للتعرف على المستوى الكلي للرضا الوظيفي في محطة توليد الكهرباء - سونلغاز جيجل - ، تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمحور الرضا الوظيفي بعناصره الستة، وجاءت النتائج كما يوضحها الجدول رقم (3):



المصادر التنظيمية لضغوط العمل وعلاقتها بالرضا الوظيفي في المؤسسة الصناعية دراسة حالة محطة توليد الكهرباء "سونلغاز جيجل"

الجدول رقم (03): المستوى الكلي للرضا الوظيفي لدى العاملين بمحطة توليد الكهرباء - سونلغاز جيجل -

عناصر الرضا الوظيفي	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاتجاه الذي يُعبر عنه المتوسط الحسابي
الأجر	1.88	0.43	غير راضٍ
محتوى العمل	2.45	0.38	غير راضٍ
الترقية	1.74	0.40	غير راضٍ على الإطلاق
نمط الإشراف	2.05	0.36	غير راضٍ
جماعات العمل	3.65	0.47	راضٍ
ظروف العمل	2.15	0.39	غير راضٍ
المستوى الكلي للرضا الوظيفي	2.24	0.25	غير راضٍ

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات SPSS.

من خلال نتائج الجدول (3) يتضح أن العاملين بمحطة توليد الكهرباء - سونلغاز جيجل - غير راضين عن وظائفهم، حيث بلغ المتوسط الحسابي الكلي لمحور الرضا الوظيفي 2.24.

كما يتضح من نتائج الجدول (3) أن العاملين بمحطة توليد الكهرباء - سونلغاز جيجل - غير راضين عن جميع عناصر الرضا الوظيفي، ماعدا عنصر "جماعات العمل"؛ الرضا عن هذا العنصر كان نتاج الأخوة والثقة الكبيرتين اللتين تشكلتا بين العاملين في المحطة محل الدراسة، حيث أن أغلب العاملين ينحدرون من منطقة واحدة، صُف إلى ذلك أنهم يعملون مع بعضهم البعض منذ فترة طويلة.

د- اختبار فرضيات الدراسة

لاختبار الفرضية الرئيسية للدراسة وفرضياتها الفرعية، تم استخدام معامل ارتباط بيرسون لقياس قوة واتجاه العلاقة الخطية بين المصادر التنظيمية لضغوط العمل والرضا الوظيفي. وقد جاءت النتائج كما يوضحها الجدول رقم (4):

جدول رقم (04): معاملات الارتباط بين المصادر التنظيمية لضغوط العمل والرضا الوظيفي في محطة توليد الكهرباء - سونلغاز

جيجل -

العلاقة بين كل من	والرضا الوظيفي
طبيعة الوظيفة	-0.548**
الظروف المادية للعمل	-0.530**
عبء العمل	-0.491**
غموض الدور	-0.275*
صراع الدور	-0.477**
التغيير	-0.350**
ضعف المشاركة في صنع القرار	-0.327*
ضعف المسار الوظيفي	-0.429**
المصادر التنظيمية الكلية لضغوط العمل	-0.675**

* ارتباط دال عند مستوى 0.05. ** ارتباط دال عند مستوى 0.01.

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات SPSS.



المصادر التنظيمية لضغوط العمل وعلاقتها بالرضا الوظيفي في المؤسسة الصناعية دراسة حالة محطة توليد الكهرباء "سونلغاز جيجل"

د-1- نتائج اختبار الفرضية الرئيسية للدراسة

يتضح من نتائج الجدول رقم (04) أن هناك علاقة عكسية قوية⁴⁴ بين المصادر التنظيمية الكلية لضغوط العمل والرضا الوظيفي في محطة توليد الكهرباء - سونلغاز جيجل-، حيث بلغ معامل ارتباط بيرسون بين المتغيرين (-0.675) وهو دال إحصائيا عند المستوى (0.01)؛ وهذا يعني أنه كلما زادت مستويات الضغوط التي يتعرض لها العاملين بمحطة توليد الكهرباء - سونلغاز جيجل- كلما انخفض مستوى رضاهم الوظيفي.

من النتائج السابقة يتم قبول الفرضية الرئيسية التي تنص على أن: " هناك علاقة عكسية (سلبية) ذات دلالة إحصائية عند المستوى ($\alpha \leq 0.05$) بين المصادر التنظيمية الكلية لضغوط العمل والرضا الوظيفي في محطة توليد الكهرباء - سونلغاز جيجل- ".
 د-1-1- نتائج اختبار الفرضية الفرعية الأولى

يتضح من نتائج الجدول رقم (04) أن هناك علاقة عكسية قوية بين طبيعة الوظيفة والرضا الوظيفي في محطة توليد الكهرباء - سونلغاز جيجل-، حيث بلغ معامل ارتباط بيرسون بين المتغيرين (-0.548) وهو دال إحصائيا عند المستوى (0.01)؛ وهذا يعني أنه كلما زاد مستوى ضغط العمل الناجم عن طبيعة الوظيفة انخفض مستوى الرضا الوظيفي للعاملين بمحطة توليد الكهرباء سونلغاز جيجل. ويمكن إرجاع ذلك إلى المسؤولية الكبيرة الواقعة على عاتق العاملين بهذه المحطة (مسؤولية على تجهيزات الإنتاج وعلى الأشخاص)، وكذا إلى تعاملهم اليومي مع المواد الكيماوية والآلات (خطر التعرض لإصابات العمل).

من النتائج السابقة يتم قبول الفرضية الفرعية الأولى التي تنص على أن: " هناك علاقة عكسية (سلبية) ذات دلالة إحصائية عند المستوى ($\alpha \leq 0.05$) بين طبيعة الوظيفة والرضا الوظيفي في محطة توليد الكهرباء - سونلغاز جيجل- ".
 د-1-2- نتائج اختبار الفرضية الفرعية الثانية

يتضح من نتائج الجدول رقم (04) أن هناك علاقة عكسية قوية بين طبيعة الظروف المادية للعمل والرضا الوظيفي في محطة توليد الكهرباء - سونلغاز جيجل-، حيث بلغ معامل ارتباط بيرسون بين المتغيرين (-0.530) وهو دال إحصائيا عند المستوى (0.01)؛ وهذا يعني أنه كلما زاد مستوى ضغط العمل الناجم عن الظروف المادية للعمل انخفض مستوى الرضا الوظيفي للعاملين بمحطة توليد الكهرباء سونلغاز جيجل. ويمكن إرجاع ذلك لارتفاع مستوى الضوضاء وضعف التهوية، خاصة بالنسبة للعاملين الذين يعملون في الورشات.

من النتائج السابقة يتم قبول الفرضية الفرعية الثانية التي تنص على أن: " هناك علاقة عكسية (سلبية) ذات دلالة إحصائية عند المستوى ($\alpha \leq 0.05$) بين طبيعة الظروف المادية للعمل والرضا الوظيفي في محطة توليد الكهرباء - سونلغاز جيجل- ".
 د-1-3- نتائج اختبار الفرضية الفرعية الثالثة

يتضح من نتائج الجدول رقم (04) أن هناك علاقة عكسية ومتوسطة بين عبء العمل والرضا الوظيفي في محطة توليد الكهرباء - سونلغاز جيجل-، حيث بلغ معامل ارتباط بيرسون بين المتغيرين (-0.491) وهو دال إحصائيا عند المستوى (0.01)؛ وهذا يعني أنه كلما زاد مستوى ضغط العمل الناجم عن عبء العمل انخفض مستوى الرضا الوظيفي للعاملين بمحطة توليد الكهرباء سونلغاز جيجل. ويمكن إرجاع ذلك لكثرة عدد ساعات العمل الإضافية (حسب آراء بعض أعوان التنفيذ تصل في كثير من الأحيان الساعات الإضافية لأكثر من 75 ساعة في الشهر) بالإضافة لطبيعة العمل في هذه المحطة والذي يتطلب جهد فكري وعقلي كبيرين.

من النتائج السابقة يتم قبول الفرضية الفرعية الثالثة التي تنص على أن: " هناك علاقة عكسية (سلبية) ذات دلالة إحصائية عند المستوى ($\alpha \leq 0.05$) بين عبء العمل والرضا الوظيفي في محطة توليد الكهرباء - سونلغاز جيجل- ".
 د-1-4- نتائج اختبار الفرضية الفرعية الرابعة



المصادر التنظيمية لضغوط العمل وعلاقتها بالرضا الوظيفي في المؤسسة الصناعية دراسة حالة محطة توليد الكهرباء "سونلغاز جيجل"

يتضح من نتائج الجدول رقم (04) أن هناك علاقة عكسية ضعيفة بين غموض الدور والرضا الوظيفي في محطة توليد الكهرباء - سونلغاز جيجل - ، حيث بلغ معامل ارتباط بيرسون بين المتغيرين (-0.275) وهو دال إحصائياً عند المستوى (0.05)؛ وهذا يعني أنه كلما زاد مستوى ضغط العمل الناجم عن غموض الدور انخفض مستوى الرضا الوظيفي للعاملين بمحطة توليد الكهرباء سونلغاز جيجل. ويمكن إرجاع هذه النتيجة أساساً إلى عدم وجود تصوّر واضح للعاملين لحدود مسؤولياتهم وسلطاتهم. من النتائج السابقة يتم قبول الفرضية الفرعية الرابعة التي تنص على أن: " هناك علاقة عكسية (سلبية) ذات دلالة إحصائية عند المستوى ($\alpha \leq 0.05$) بين غموض الدور والرضا الوظيفي في محطة توليد الكهرباء - سونلغاز جيجل - ".

د-1-5- نتائج اختبار الفرضية الفرعية الخامسة

يتضح من نتائج الجدول رقم (04) أن هناك علاقة عكسية متوسطة بين صراع الدور والرضا الوظيفي في محطة توليد الكهرباء - سونلغاز جيجل - ، حيث بلغ معامل ارتباط بيرسون بين المتغيرين (-0.477) وهو دال إحصائياً عند المستوى (0.01)؛ وهذا يعني أنه كلما زاد مستوى ضغط العمل الناجم عن صراع الدور انخفض مستوى الرضا الوظيفي للعاملين بمحطة توليد الكهرباء سونلغاز جيجل. ويمكن إرجاع ذلك لقيام العاملين في كثير من الأحيان بتأدية أعمال يروها خارج حدود مهامهم الوظيفية، بالإضافة لمواجهتهم العديد من طلبات العمل المتناقضة سواء من الزملاء أو من الرئيس المباشر. من النتائج السابقة يتم قبول الفرضية الفرعية الخامسة التي تنص على أن: " هناك علاقة عكسية (سلبية) ذات دلالة إحصائية عند المستوى ($\alpha \leq 0.05$) بين صراع الدور والرضا الوظيفي في محطة توليد الكهرباء - سونلغاز جيجل - ".

د-1-6- نتائج اختبار الفرضية الفرعية السادسة

يتضح من نتائج الجدول رقم (04) أن هناك علاقة عكسية متوسطة بين التغيير والرضا الوظيفي في محطة توليد الكهرباء - سونلغاز جيجل - ، حيث بلغ معامل ارتباط بيرسون بين المتغيرين (-0.350) وهو دال إحصائياً عند المستوى (0.01)؛ وهذا يعني أنه كلما زاد مستوى ضغط العمل الناجم عن التغيير انخفض مستوى الرضا الوظيفي للعاملين بمحطة توليد الكهرباء سونلغاز جيجل. ويمكن إرجاع ذلك لضعف إشراك إدارة المحطة عمالها في عملية التغيير، وكذا لعدم شرحها للسبب أو الهدف من وراء التغيير المحدث. من النتائج السابقة يتم قبول الفرضية الفرعية السادسة التي تنص على أن: " هناك علاقة عكسية (سلبية) ذات دلالة إحصائية عند المستوى ($\alpha \leq 0.05$) بين التغيير والرضا الوظيفي في محطة توليد الكهرباء - سونلغاز جيجل - ".

د-1-7- نتائج اختبار الفرضية الفرعية السابعة

يتضح من نتائج الجدول رقم (04) أن هناك علاقة عكسية متوسطة بين ضعف المشاركة في صنع القرار والرضا الوظيفي في محطة توليد الكهرباء - سونلغاز جيجل - ، حيث بلغ معامل ارتباط بيرسون بين المتغيرين (-0.327) وهو دال إحصائياً عند المستوى (0.05)؛ وهذا يعني أنه كلما زاد مستوى ضغط العمل الناجم عن ضعف المشاركة في صنع القرار انخفض مستوى الرضا الوظيفي للعاملين بمحطة توليد الكهرباء سونلغاز. ويمكن تفسير هذه النتيجة بأن ضعف فرص العاملين في المشاركة في صنع القرارات -خاصة تلك التي تمسهم مباشرة- يؤدي بهم إلى الشعور بالإهمال وعدم الأهمية.

من النتائج السابقة يتم قبول الفرضية الفرعية السابعة التي تنص على أن: " هناك علاقة عكسية (سلبية) ذات دلالة إحصائية عند المستوى ($\alpha \leq 0.05$) بين ضعف المشاركة في صنع القرار والرضا الوظيفي في محطة توليد الكهرباء - سونلغاز جيجل - ".

د-1-8- نتائج اختبار الفرضية الفرعية الثامنة

يتضح من نتائج الجدول رقم (04) أن هناك علاقة عكسية متوسطة بين ضعف المسار الوظيفي والرضا الوظيفي في محطة توليد الكهرباء - سونلغاز جيجل - ، حيث بلغ معامل ارتباط بيرسون بين المتغيرين (-0.429) وهو دال إحصائياً عند المستوى (0.01)؛



المصادر التنظيمية لضغوط العمل وعلاقتها بالرضا الوظيفي في المؤسسة الصناعية دراسة حالة محطة توليد الكهرباء "سونلغاز جيجل"

وهذا يعني أنه كلما زاد مستوى ضغط العمل الناجم عن ضعف المسار الوظيفي انخفض مستوى الرضا الوظيفي للعاملين. بمحطة توليد الكهرباء سونلغاز جيجل. ويمكن إرجاع ذلك خصوصا لضعف فرص الترقية وعدم وضوحها بالخطوة. من النتائج السابقة يتم قبول الفرضية الفرعية الثامنة التي تنص على أن: "هناك علاقة عكسية (سلبية) ذات دلالة إحصائية عند المستوى ($\alpha \leq 0.05$) بين ضعف المسار الوظيفي والرضا الوظيفي في محطة توليد الكهرباء - سونلغاز جيجل -".

ملخص النتائج والاقتراحات

يمكن تلخيص النتائج التي توصلت إليها الدراسة فيما يلي:

- أن المستوى الكلي لضغوط العمل في محطة توليد الكهرباء - سونلغاز جيجل - والناجم عن العوامل التنظيمية يميل إلى أن يكون مرتفعاً، حيث بلغ المتوسط الحسابي الكلي (3.77)؛
- احتل ضعف المسار الوظيفي المرتبة الأولى بين المصادر التنظيمية لضغوط العمل. بمتوسط حسابي بلغ (4.16)، يليه ضعف المشاركة في صنع القرار بمتوسط حسابي بلغ (3.95)، ثم التغيير بمتوسط حسابي بلغ (3.93)، ثم عبء العمل بمتوسط حسابي بلغ (3.78)، ثم طبيعة الوظيفة بمتوسط حسابي بلغ (3.78)، ثم الظروف المادية للعمل بمتوسط حسابي بلغ (3.54)، ثم غموض الدور بمتوسط حسابي بلغ (3.51)، وأخيراً صراع الدور بمتوسط حسابي بلغ (3.50)، وجميع قيم هذه المتوسطات تشير إلى المستوى المرتفع.
- أن العاملين بمحطة توليد الكهرباء - سونلغاز جيجل - غير راضين عن جميع عناصر الرضا الوظيفي، ماعداً عنصر "جماعات العمل"؛
- أن هناك علاقة عكسية (سلبية) ذات دلالة إحصائية عند المستوى ($\alpha \leq 0.05$) بين المصادر التنظيمية لضغوط العمل والرضا الوظيفي للعاملين في محطة توليد الكهرباء - سونلغاز جيجل -؛
- وعلى ضوء النتائج المتوصل إليها، نقدم بعض الاقتراحات التي نأمل أن تساعد متخذي القرار في المحطة محل الدراسة على التخفيف من شعور العاملين بضغوط العمل وعلى الرفع من مستوى شعورهم بالرضا الوظيفي، وهي:
- تنظيم دورات تكوينية ومحاضرات توعية يقدمها متخصصون، لتعريف العاملين بأهم الأساليب التي يمكن من خلالها التعامل مع ضغوط العمل؛
- تنظيم دورات تكوينية للقادة الإداريين، بغية تعريفهم بأهمية الرضا الوظيفي والمداخل الإدارية الحديثة التي تساهم في تحقيقه وتنميته؛
- إعطاء استقلالية أكبر للمرؤوسين في اتخاذ القرارات المرتبطة بعملهم؛
- تعيين أخصائيين في علم النفس الصناعي والاجتماعي، يتولون مهمة المتابعة المستمرة للحالة النفسية والاجتماعية للعاملين داخل وخارج العمل؛
- تقليل ساعات عمل المناوبة لقسم الاستغلال، بحيث لا تتجاوز فترة العمل أكثر من ست ساعات لكل مناوبة، حيث أن تجاوز فترة المناوبة أكثر من ذلك يؤدي إلى إرهاق العاملين وشعورهم بالإجهاد، خاصة في المناوبات الليلية، وهو ما يؤثر سلباً على أداءهم في العمل؛
- وضع نظام عادل للترقية، تكون فيه الأولوية للأفراد ذوي الكفاءة العالية والأداء المتميز، خاصة وأن نتائج الدراسة قد توصلت إلى أن هذا العنصر يحتل الصدارة بين عناصر الرضا الوظيفي من حيث درجة عدم الرضا؛



المصادر التنظيمية لضغوط العمل وعلاقتها بالرضا الوظيفي في المؤسسة الصناعية دراسة حالة محطة توليد الكهرباء "سونلغانر جيجل"

- رفع الحد الأدنى للأجور بما يضمن المحافظة على الكفاءات الموجودة حالياً بالمؤسسة وجذب الكفاءات من خارج المؤسسة؛
- وضع نظام موضوعي للمكافآت يكون مربوط بالأداء المتميز، بعيداً عن المحسوبية؛
- الاستمرار ومضاعفة الجهد في تحسين وسائل الأمن والسلامة في العمل، لتقليل من حوادث وإصابات العمل؛
- تعميق الوعي بأهمية العلاقات الإنسانية في العمل، لما لها من دور كبير في التقليل من حدة شعور العاملين بضغوط العمل، ومن رفع مستوى شعورهم بالرضا الوظيفي خاصة وأن نتائج الدراسة التطبيقية أثبتت أن عنصر جماعات العمل كان العنصر الوحيد الذي لقي مستوى مقبول من الرضا (3.65 من 5).

قائمة المراجع:

- 1 الغندور، محمد جلال، البحث العلمي بين النظرية والتطبيق، الطبعة الأولى، دار الجوهرة للنشر والتوزيع، مصر، 2015، ص: 41.
- 2 الكتيبي محسن علي، السلوك التنظيمي بين النظرية والتطبيق، المكتبة الأكاديمية، الإسماعيلية، 2005، ص: 211.
- 3 جرينبرج، جيرالدو روبرت، إدارة السلوك في المنظمات، ترجمة رفاعي، محمد رفاعي وإسماعيل، علي بسيوني، دارالمريخ، الرياض، 2004، ص: 257.
- 4 سيزلاقي، أندرو دي ومارك، جي والاس، السلوك التنظيمي والأداء، ترجمة جعفر، أبو القاسم أحمد، معهد الإدارة العامة، الرياض، بدون سنة نشر، ص: 180.
- 5 David Yong Gun et .al, A study of job stress on job satisfaction among university staff in Malaysia: Empirical study, European Journal of Social Sciences, Volume 8, Number1, 2009, P: 122.
- 6 العديلي، ناصر محمد، إدارة السلوك التنظيمي، دار مرمر للنشر والتوزيع، الرياض، 1993، ص: 241.
- 7 السالم، مؤيد سعيد سليمان، التوتر التنظيمي، مجلة الإدارة العامة، العدد 67، الجامعة الأردنية، الأردن، أكتوبر 1990، ص: 81.
- 8 بلال، محمد إسماعيل، السلوك التنظيمي بين النظرية والتطبيق، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية، 2005، ص: 42.
- 9 شاطر، شفيق، أثر ضغوط العمل على الرضا الوظيفي للموارد البشرية بالمؤسسة الصناعية : دراسة ميدانية بمؤسسة إنتاج الكهرباء - سونلغانر جيجل -، مذكرة ماجستير في علوم التسيير (غير منشورة)، جامعة أحمد بوقرة، بومرداس، الجزائر، 2010، ص: 76.
- 10 الكتيبي، محسن علي، مراجع سبق ذكره، ص: 214.
- 11 شاطر، شفيق، مراجع سبق ذكره، ص: 83.
- 12 الكتيبي، محسن علي، مراجع سبق ذكره، ص: 215 - 220.
- 13 جرينبرج، جيرالدو روبرت، مراجع سبق ذكره، ص: 257.
- 14 Sekiou Lakhdar et.al, gestion des ressources humaines, 2^{ème} édition, de Boeck, Bruxelles, 2001, p : 677.
- 15 فالح عبد الله الحربي، ضغوط العمل وعلاقتها بالتعامل مع الجمهور: دراسة ميدانية على العاملين بالمنافذ الحدودية للجوازات، رسالة ماجستير في العلوم الإدارية (غير منشورة)، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض، 2009، ص: 27.
- 16 الكتيبي، محسن علي، مراجع سبق ذكره، ص: 215.
- 17 Stora, Jean- Benjamain, le stress, 2^{ème} édition, édition dahleb, Alger, 1993,, p : 16.
- 18 براق، محمد وحوتيه، القيادة وإدارة التغيير بالمؤسسات الاقتصادية، المنتدى الوطني الثاني للمؤسسات، بعنوان: تسيير التغيير في المؤسسات، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة عنابة، من 30 نوفمبر إلى 1 ديسمبر 2004، بدون رقم للصفحة.
- 19 الكتيبي، محسن علي، مراجع سبق ذكره، ص: 218.
- 20 عقيلي، عمر وصفي، إدارة الموارد البشرية المعاصرة: بعد إستراتيجي، داروائل للنشر، الأردن، 2005، ص: 546.
- 21 الكتيبي، محسن علي، مراجع سبق ذكره، ص: 217.



المصادر التنظيمية لضغوط العمل وعلاقتها بالرضا الوظيفي في المؤسسة الصناعية دراسة حالة محطة توليد الكهرباء "سولنغانر جيجل"

- 22الباحسين، سامي بن عبد الله ، الرضا الوظيفي لمنذوبي المبيعات في القطاع الخاص السعودي ، المجلة العربية للعلوم الإدارية ، مجلد 14، عدد 02، جامعة الكويت، الكويت، ماي 2007، ص: 243.
- 23 الأحمدى، حنان عبد الرحيم، الرضا الوظيفي والولاء التنظيمي للعاملين في الرعاية الصحية الأولية في المملكة العربية السعودية، المجلة العربية للعلوم الإدارية ، مجلد 13، عدد 03، جامعة الكويت، الكويت، سبتمبر 2006، ص: 308.
- 24سلطان، محمد سعيد، السلوك الإنساني للمنظمات، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية، 2004، ص 196.
- 25 المرجع السابق، ص: 195.
- 26 شاطر، شفيق، مرجع سبق ذكره، ص: 5.
- 27عاشور، أحمد صقر، السلوك الإنساني في المنظمات، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية، 2005، ص: 140.
- 28 لبصير، شهرزاد، عوامل الرضا الوظيفي لدى العامل الصناعي في المؤسسة المخصوصة: دراسة حالة مؤسسة Sopromac بميله، مذكرة ماجستير في علم الاجتماع التنظيم والعمل (غير منشورة)، جامعة باتنة، 2002، ص: 67.
- 29 ماهر، أحمد، إدارة الموارد البشرية، الدار الجامعية، الإسكندرية، ص: 187.
- 30 عاشور، أحمد صقر ، مرجع سبق ذكره، ص: 144.
- 31حنفي، عبد الغفار، السلوك التنظيمي وإدارة الأفراد، الدار الجامعية للطباعة والنشر، بيروت، 1997، ص: 397.
- 32 المرجع السابق، ص: 398.
- 33لبصير، شهرزاد، مرجع سبق ذكره، ص: 71.
- 34 المرجع السابق، ص: 79.
- 35Gillet, Anne, stressez pour la bonne cause, Revue Française du Management, N° :164, mai 2009, P :5.
- 36جودة، إيمان والياقي، رندة ، ضغوط العمل وعلاقتها بالتوجه البيروقراطي وعدم الرضا الوظيفي ، مجلة جامعة دمشق ، المجلد 18 ، العدد الأول، سورية 2002 ، ص ص : 78 – 79.
- 37Harper, Sally, personnel management hand book, Gower publishing company, England, 1987,,P :255.
- 38 Uma, Sekaran, Research Methods for Business: a Skill Building Approach, 4th Edition, John Wiley & Sons Inc, USA, 2003, p: 296.
- 39Ibid , p: 197.
- 40 العمر، بدران بن عبد الرحمن، التحليل الإحصائي للبيانات في البحث العلمي باستخدام SPSS، إصدارات معهد الدراسات الصحية، السعودية، 2004، ص: 127.
- 41عبيدات، ذوقان وآخرون، البحث العلمي: مفهومه وأدواته وأساليبه، الطبعة السادسة، دار الفكر للطباعة والنشر والتوزيع، الأردن 1998، ص: 179.
- 42المرجع السابق، ص: 180.
- 43Uma, Sekaran, Op.Cit, p: 311.
- 44حسب Cohen يكون معامل الارتباط ضعيفا إذا كان $R = -0.10$ to -0.29 or $R = 0.10$ to 0.29 ؛ ويكون متوسطا إذا كان $R = -0.30$ to -0.49 or $R = 0.30$ to 0.49 ؛ ويكون قويا إذا كان $R = -0.50$ to -1.0 or $R = 0.50$ to 1.0 ؛ أنظر في هذا المجال: Pallant, Julie, SpssSurvival Manual : a Step by Step Guide to Data Analysis Using SPSS for Windows (Version 12), 2nd Edition, Allen &UnwinInc, Australia, 2005,p :126.



المصادر التنظيمية لضغوط العمل وعلاقتها بالرضا الوظيفي في المؤسسة الصناعية دراسة حالة محطة توليد الكهرباء "سونلغانر جيجل"

ملحق الاستبانة

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته وبعد:

نظرا لخبرتك في المجال العملي، يكون لنا الشرف الكبير، أن تكون ممن يساعد على تحقيق أهداف هذه الدراسة، عندما تجيب على أسئلة الاستبانة بكل دقة وموضوعية.

طلي ورجائي منك أن تعطيني بعض دقائق من وقتك للإجابة على هذه الاستبانة، الذي حاولت جاهدا أن أصممها بطريقة لا تتطلب وقتا طويلا، علما بأن إجابتك سوف تحاط بالسرية التامة، ولن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي.

شاكرين تعاونكم وثقتكم... وتقبلوا مني فائق التقدير والاحترام

ملاحظة: لا داعي لكتابة اسمك ولقبك.

المحور الأول: البيانات الشخصية والوظيفية

الغرض من هذا المحور هو معرفة بعض المعلومات الشخصية والوظيفية الخاصة بكم.

فالرجاء وضع علامة (√) في المكان الذي يناسبك.

1- الجنس:

☐ ذكر ☐ أنثى

2-

السن:

☐ أقل من 30 سنة ☐ من 30 إلى 40 سنة ☐ أكثر من 40 سنة

3- الحالة الاجتماعية:

☐ أعزب ☐ متزوج

4- الصنف المهني:

☐ إطار ☐ عون تحكم ☐ عون تنفيذ

5- عدد سنوات الخبرة :

☐ أقل من 5 سنوات ☐ من 5 إلى 10 سنوات ☐ أكثر من 10 سنوات

6- المستوى التعليمي:

☐ ثانوي أو أقل ☐ جامعي (مستوى التدرج) ☐ جامعي (ما بعد التدرج)



المصادر التنظيمية لضغوط العمل وعلاقتها بالرضا الوظيفي في المؤسسة الصناعية دراسة حالة محطة توليد الكهرباء "سونلغانر جيجل"

اختر الثاني: ضغوط العمل

ضع علامة (√) في خانة واحدة فقط، من الخانات التي تعبر أكثر عن رأيك، أمام كل عبارة من العبارات التالية:

المصادر	رقم العبارة	العبارة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
طبيعة الوظيفة	1	أشعر بأن مسؤولياتي كبيرة على الآخرين وعلى تجهيزات الشركة					
	2	يحتاج عملي لكثير من التركيز والانتباه					
	3	ينتابني الشعور بعدم الأمن عندما أكون في عملي					
الظروف المادية للعمل	4	مستوى التهوية في مكان عملي غير مناسب					
	5	أعاني من كثرة الضجيج في مكان عملي					
	6	أعاني من سوء تصميم مكان عملي					
عبء العمل	7	أشعر بالملل والروتين في عملي					
	8	أضطر أحيانا للعمل لساعات إضافية					
	9	أشعر بالتعب والإرهاق بعد نهاية العمل					
	10	كمية العمل الموكلة إلي أكبر من اللازم					
	11	أشعر بأن طاقاتي وقدراتي غير مستغلة جيدا					
غموض الدور	12	أعاني من نقص المعلومات الخاصة بأداء عملي					
	13	لا يوجد هناك تحديد واضح للأهداف التي ينبغي علي تحقيقها					
	14	مسؤولياتي وصلاحياتي غير محددة تحديدا دقيقا					
صراع الدور	15	أتلقي أوامر متعارضة من شخصين أو أكثر					
	16	كثيرا ما أقوم بتأدية أعمال لا أعتبرها جزءا من مهام وظيفتي					
	17	أعاني من صراع الأدوار بين عملي وواجباتي العائلية					
	18	أتلقي أوامر متعارضة من نفس الشخص					
التغيير	19	كثيرا ما تقوم الإدارة بإحداث تغييرات في مفاهيم العمل وإجراءاته					
	20	أرى أن كثيرا من تغييرات العمل التي تحدثها الإدارة ليست في محلها					
	21	عند قيام الإدارة بإحداث تغييرات لا تأخذ برأينا					
ضعف المشاركة في صنع القرار	22	لا يتم تشجيعي على إبداء رأيي ومقترحاتي					
	23	لا تتاح لي فرصة المشاركة في صنع القرار					
	24	القرارات التي تصدرها الإدارة لا تخدم المهدف الذي وضعت من أجله					
ضعف المسار الوظيفي	25	فرصة التقدم الوظيفي غير واضحة في الشركة					
	26	أشعر بأن فرص التقدم الوظيفي في وظيفتي ، أقل منها في الوظائف الأخرى					
	27	لا يتيح لي عملي فرصة التدريب ، أو إكمال التعليم					



المصادر التنظيمية لضغوط العمل وعلاقتها بالرضا الوظيفي في المؤسسة الصناعية دراسة حالة محطة توليد الكهرباء "سونلغانر جيجل"

اخور الثالث: الرضا الوظيفي

ضع علامة (√) في خانة واحدة فقط، من الخانات التي تعبر أكثر عن رأيك، أمام كل عبارة من العبارات التالية:

العنصر	رقم العبارة	العبارة	راضٍ جداً	راضٍ	راضٍ إلى حد ما	غير راضٍ	غير راضٍ على الإطلاق
الرضا عن الأجر	1	مدى رضاك عن تناسب الأجر الذي تتقاضاه مع متطلبات المعيشة					
	2	مدى رضاك عن عدالة الأجر الذي تتقاضاه مقارنة بزملائك في العمل					
	3	مدى رضاك عن تناسب الأجر الذي تتقاضاه مع أهمية العمل الذي تقوم به					
	4	مدى رضاك عن الأجر الذي تتقاضاه مقارنة بوظائف أخرى خارج القطاع الذي تعمل فيه (مثلاً: التعليم، الصحة، ...)					
الرضا عن محتوى العمل	5	مدى رضاك عن تمتعك بالحرية في اختيار طرق أداء العمل					
	6	مدى رضاك عن درجة تنوع المهام التي تقوم بها					
	7	مدى رضاك عن توافق عملك مع قدراتك وإمكانياتك					
	8	مدى رضاك عن سهولة إجراءات العمل الذي تقوم به					
	9	مدى رضاك عن وضوح أهداف عملك					
الرضا عن فرص الترقية	10	مدى رضاك عن عدالة سياسة الترقية في الشركة					
	11	مدى رضاك عن توفر فرص الترقية في عملك					
	12	مدى رضاك عن توافق سياسة الترقية مع طموحاتك					
	13	مدى رضاك عن توفر الفرص المتاحة للتدريب الذي يؤهلك للترقية					
	14	مدى رضاك عن ملائمة وظيفتك الحالية مع سنوات الخبرة التي تتمتع بها					
	15	مدى رضاك عن طريقة معاملة المشرف					
الرضا عن نظم الإشراف	16	مدى رضاك عن استماع مشرفك لأرائك ومقترحاتك لتطوير أداء العمل					
	17	مدى رضاك عن كفاءة مشرفك في اتخاذ القرارات					
	18	مدى رضاك عن طريقة تفويض مشرفك لبعض صلاحياته					
	19	مدى رضاك عن مساعدة المشرف لك في حل المشكلات التي تواجهها في العمل					
	20	مدى رضاك عن وضوح التعليمات التي تصدر عن المشرف					
الرضا عن	11	مدى رضاك عن حصولك على الدعم والمساعدة من الزملاء في العمل					
	22	مدى رضاك عن حصولك على التقدير والاحترام من قبل زملائك في العمل					
	23	مدى رضاك عن علاقتك على العموم مع زملائك في العمل					
الرضا عن ظروف	24	مدى رضاك عن عدد أيام العمل في الأسبوع					
	25	مدى رضاك عن ساعات العمل اليومي					
	26	مدى رضاك عن الظروف المادية للعمل (الضوضاء، التهوية، الإضاءة، ...)					

