جامعة الدكتور يحيى فارس بالمدية

كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير

أثر ضغوط العمل على أداء العاملين في ظل جائحة كورونا

دراسة ميدانية بالمؤسسة الاقتصادية شركة ذات الأسهم

EPE-POVAL-SPA بالبرواقية

مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات نيل شهادة الماستر في علوم التسيير، تخصص إدارة الاعمال

من إعداد الطالبين :

- برماق محمود

- بوراس نور الدين

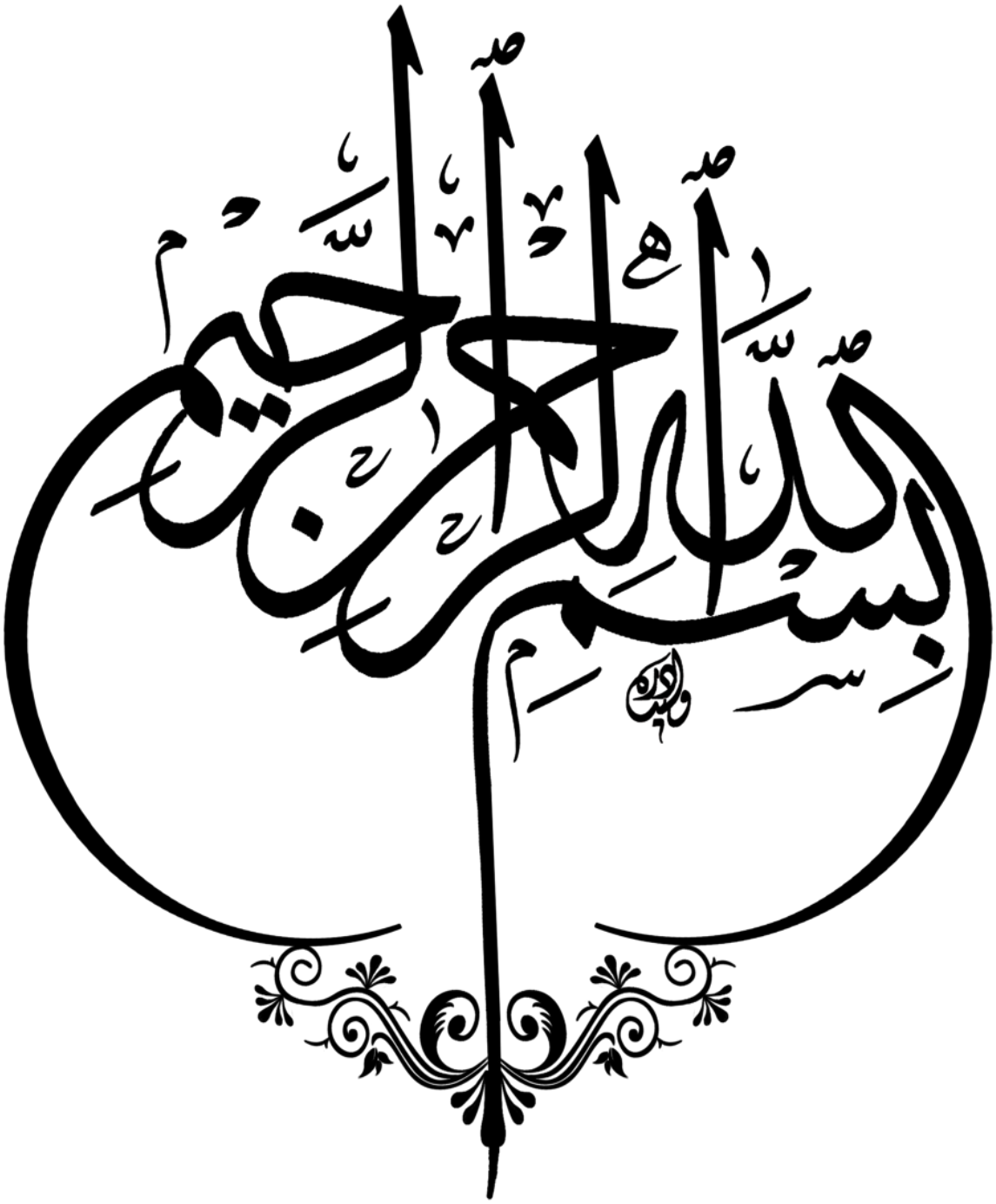
تحت اشراف الدكتور:

- سلام عبد الرزاق

لجنة المناقشة

الرقم	أعضاء اللجنة	الرتبة	الصفة	الجامعة
1	موساوي وردة	أستاذة ودكتورة محاضرة "أ"	رئيساً	يحى فارس - المدية-
2	سلام عبد الرزاق	أستاذ ودكتور تعليم عالي "أ"	مشرفاً	يحى فارس - المدية-
3	حيولة إيمان	أستاذة ودكتورة محاضرة "أ"	عضواً	يحى فارس - المدية-

السنة الجامعية 2022-2023


بسم الله الرحمن الرحيم

شكر وعرفان

الحمد لله رب العالمين والصلاة والسلام على اشرف الخلق والمرسلين سيدنا محمد صلى الله عليه وسلم وآله الطيبين الطاهرين وصحبه أجمعين.

أسجد لله ثناءا وعرفانا على توفيقي في إتمام هذه المذكرة بعد أن من علي بالصبر وألبسني ثياب الصحة والعافية.

يسعدني ان اتقدم بخالص الشكر والتقدير إلى الأستاذ الدكتور المشرف " سلام عبد الرزاق" الذي تفضل بالإشراف على عملنا هذا وتوليه بالعناية والاهتمام لإنجاح هذا العمل والذي لم يبخل علينا أبداً بالوقت والنصح والتوجيه السديد، كما اتوجه بالشكر الجزيل لكافة أساتذة كلية العلوم الإقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير

والشكر موصول إلى كل من أسدى لي نصحا أو توجيها او حتى بالدعاء وساهم في هذا العمل المتواضع.

إهداء

اولا نشكر الله عز وجل الذي رزقنا العمل وحسن التوكل عليه سبحانه وتعالى

فالحمد لله والشكر لله على كل حال

الى من انارا لنا درب العلم وحرص علينا منذ الصغر واجتهد في تربيتنا الوالدان الغاليان القريبان الى قلوبنا إلى امهاتنا الغالية القلب بعطفها و مثابرتها لنا و سهرها على رعايتنا آناء الليل و أطراف النهار

فلا شيئ نفخر به اعظم منهما.

الى مدير المؤسسة المستقبلة عبد المالك يحيى وكل عمال المؤسسة على الوقوف معنا ودعمنا بكل المعلومات اللازمة للموضوع.

الى جميع اخوتنا واصدقائنا والى جميع كافة الاساتذة الكرام الذين اشرفوا على تعليمنا وتوجيهنا منذ الصغر الى الان.

محمود . نورالدين

الملخص:

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر ضغوط العمل على أداء العاملين في ظل جائحة كورونا لدى مؤسسة بوفال بالبرواقية, الواقعة بولاية المدية, ولتحقيق أهداف الدراسة و اختبار فرضياتها, تم تصميم استمارة استبيان موجهة إلى موظفي المؤسسة محل الدراسة وبعد توزيع الاستمارات استردت منه 30 استمارة. وكما تم استخدام أسلوب التحليل الإحصائي الوصفي والاستدلالي لوصف وتحليل بيانات الدراسة, واختبار فرضياتها باستخدام برنامج التحليل الإحصائي.

وقد توصلت النتائج إلى أن شعور المبحوثين بضغوط متوسطة في العمل ولها أثر على أداء العاملين بالمؤسسة وخصوصا في ظل جائحة كورونا, ووجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى ضغط العمل الذي يشعر به المبحوثين تعزى لبعض مصادر ضغوط العمل.

الكلمات الدالة : ضغوط العمل ، عبئ العمل ، صراع وغموض الدور ، ظروف العمل، الهيكل التنظيمي، المؤسسة الاقتصادية شركة ذات الأسهم بوفال بالبرواقية.

Summary:

This study aimed to identify the impact of work pressures on the performance of workers in light of the Corona epidemic in the poval institution in Al-Brouagia in the state of Medea, and to achieve the objectives of the study and test its hypotheses. The descriptive and inferential statistical analysis method was used to describe and analyze the study data, and to test its hypotheses using .the statistical analysis program

The results concluded that the respondents feel moderate pressure at work and it has an impact on the performance of workers in the institution, especially in light of the Corona epidemic, and there are statistically significant differences in the level of work pressure felt by the respondents. Because of .some sources of work stress

Keywords: work pressure, workload, role conflict and ambiguity, working conditions, organizational structure, economic institution, company with shares, poval, in Albrouagia

فهرس المحتويات

الموضوع	الصفحة
الإهداء	
شكر وعرفان	
الملخص	
فهرس المحتويات	**II - I**
قائمة الجداول	**III**
قائمة الأشكال	**IV**
مقدمة	**أ- و**
الفصل الأول: الإطار النظري لضغوط العمل وأداء العاملين	
تمهيد	**2**
المبحث الأول : أساسيات حول ضغوط العمل و جائحة كورونا	**3**
المطلب الأول : مفهوم ضغوط العمل	**3**
المطلب الثاني : عناصر و أنواع ضغوط العمل	**6**
المطلب الثالث : مصادر وآثار ضغوط العمل	**10**
المطلب الرابع : جائحة كورونا وضغوط العمل	**15**
المبحث الثاني : أداء العاملين	**18**
المطلب الاول : مفهوم الأداء واداء العاملين	**18**
المطلب الثاني : عناصر ومحددات الأداء	**21**
المطلب الثالث : طرق تقييم أداء العاملين	**24**
المطلب الرابع : العلاقة بين ضغوط العمل وأداء العاملين	**28**
خلاصة الفصل	**30**

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية بشركة بوفال بالبرواقية المدية	
تمهيد	32
المبحث الأول : تقديم مؤسسة بوفال بالبرواقية	33
المطلب الأول : لمحة عامة عن المؤسسة	33
المطلب الثاني : اهداف ووظائف المؤسسة	35
المطلب الثالث : الهيكل التنظيمي لمؤسسة بوفال وتحليله	36
المبحث الثاني : منهجية الدراسة	38
المطلب الأول: منهجية الدراسة	38
المطلب الثاني : ادوات الدراسة	38
المطلب الثالث : صدق وصحة وثبات اداة الدراسة	39
المبحث الثالث : تحليل و مناقشة نتائج الدراسة	48
المطلب الاول : التحليل الوصفي لنتائج الدراسة	48
المطلب الثاني : التحليل الوصفي لمحاور الدراسة	53
المطلب الثالث : اختبار فرضيات الدراسة	55
خلاصة الفصل	61
خاتمة	63
الاقتراحات و آفاق الدراسة	65
قائمة المراجع والملاحق	

قائمة الجداول

رقم الجدول	عنوان الجدول	الصفحة
1	المقارنة بين الضغوط الإيجابية والسلبية	9
1-2	الخيارات المكونة لمقياس ليكرت الخماسي	39
2-2	قيمة الوسط المرجح ودرجات الموافقة لعينة الدراسة	39
3-2	قائمة الأساتذة المحكمين للاستبيان	41
4-2	اختبار الاتساق الداخلي للعبارات وبعد عبئ العمل	41
5-2	اختبار الاتساق الداخلي للعبارات وبعد ظروف العمل	42
6-2	اختبار الاتساق الداخلي للعبارات وبعد صراع وغموض الدور	43
7-2	اختبار الاتساق الداخلي للعبارات و بعد الهيكل التنظيمي	44
8-2	اختبار الاتساق الداخلي للعبارات ومحور أداء العاملين	45
9-2	اختبار الثبات لأداة الدراسة	46
10-2	اختبار التوزيع الطبيعي	47
1-3	توزيع أفراد العينة حسب متغير الصنف	48
2-3	توزيع أفراد العينة حسب متغير العمر	49
3-3	توزيع أفراد العينة حسب متغير المستوى العلمي	50
4-3	توزيع أفراد العينة حسب متغير الحالة الاجتماعية.	51
5-3	توزيع أفراد العينة حسب متغير سنوات الخبرة	52
1-4	المؤشرات الإحصائية لوصف أبعاد محور ضغوط العمل في ظل جائحة كورونا بالمؤسسة الاقتصادية	53
2-4	المؤشرات الإحصائية لوصف محور أداء العاملين في ظل جائحة كورونا بالمؤسسة الاقتصادية	55
3-4	اختبار الانحدار البسيط للضغوط الناجمة عن عبئ العمل على أداء العاملين	56
4-4	اختبار الانحدار البسيط للضغوط الناجمة عن ظروف العمل على أداء العاملين	57
5-4	اختبار الانحدار البسيط للضغوط الناجمة عن صراع وغموض الدور على أداء العاملين	58
6-4	اختبار الانحدار البسيط للضغوط الناجمة عن الهيكل التنظيمي على أداء العاملين	60

قائمة الاشكال

رقم الشكل	عنوان الشكل	الصفحة
1	عناصر ضغوط العمل	7
2	تأثير الضغوط على الحالة الصحية	7
3	الهيكل التنظيمي للمؤسسة	36
1-4	تمثيل أفراد العينة حسب متغير الصنف	48
2-4	تمثيل أفراد العينة حسب متغير العمر	49
3-4	تمثيل أفراد العينة حسب متغير المستوى العلمي	50
4-4	تمثيل أفراد العينة حسب متغير الحالة الاجتماعية	51
5-4	تمثيل أفراد العينة حسب متغير سنوات الخبرة	52

مقدمة

تمهيد:

تسعى مختلف المنظمات والشركات والمؤسسات على اختلاف أنواعها أو طبيعة الخدمات التي تعرضها وتقدمها إلى تلبية حاجات و رغبات المجتمع. ولتبلغ هذا النجاح وتضمن الاستمرارية والوصول إلى مختلف أهدافها المنشودة لابد من مراعاة مجموعة من الأساليب، وتجاوز العديد من المشاكل التي قد تقف حائلا دون تحقيق مرادها. وتعتبر ضغوط العمل إحدى هذه العقبات والتي أصبحت ملتصقة بطريقة مباشرة مع حياة الموظف أو العامل ،حيث تشهد المؤسسة الواحدة أشكالا مختلفة من الضغوط في مختلف المستويات التنظيمية، كما أن موضوع ضغط العمل لقي اهتماما كبيرا في البحوث و الدارسات الادارية بشكل عام و المتعلق بالموارد البشرية بشكل خاص كما له أهمية بالغة على مستوى الفرد و المؤسسة في تحقيق أهدافها.

من جهة أخرى، تجدر بنا الاشارة إلى ان أداء العاملين ليس بالأمر اليسير اذ يعد مهمة صعبة و ذلك بسبب وجود العديد من العوامل التي تؤثر عليه بما فيها العوامل البيئية و التنظيمية و الفردية، زيادة على ذلك وجود العديد من المشكلات الناتجة عن تقييم الاداء في الحالة الطبيعية، ناهيك عن تعاظم هذه الأهمية في حالة انتشار الأوبئة والأمراض على غرار ما يشهده العالم في الفترة الأخيرة من انتشار فيروس كوفيد 19

حيث مس انتشار هذا الفيروس كافة المنظمات والمؤسسات والمجتمعات ككل، ولعل ابرز المتضررين والذين هم في تماس مباشر والخط الدفاعي الأول عن هذا الوباء الأطقم الطبية والمؤسسات الصحية التي وجدت نفسها في مواجهة مباشرة مع الوباء والمصابين به.

وبالتالي جاءت هذه الدارسة ضغوط العمل وتأثيرها على أداء العاملين في ظل جائحة كورونا دارسة ميدانية بمؤسسة بوفال بالبرواقية، ولمعالجة هذا الموضوع اعتمدنا خطة بحث ضمت فصلين، أما الفصل الأول فخصصناه للاطار التصوري و المفاهيمي لضغوط العمل واثرها على اداء العاملين في ظل جائحة كورونا، اما الفصل الثاني الاجراءات المنهجية للدارسة الميدانية وهي المجال الزمني والمكاني والبشري، عينة الدراسة، المنهج المستخدم وأخيرا الأدوات المستخدمة في جمع البيانات و أهم النتائج التي توصلنا اليها.

أولا : إشكالية البحث

تسعى جميع المنظمات من خلال استغلال راس مالها البشري لتحقيق أهدافها المسطرة و ذلك لضمان سيرورتها، و يتحقق ذلك من خلال عدة شروط أهمها توفر بيئة عمل مناسبة سواء كانت داخل او خارج المنظمة لكن نجد أكثر مشكلات المنظمات تعود الى وجود بيئة عمل غير مناسبة مما يؤدي إلى تكوين مجموعة من الضغوط على العاملين، وكما تشهد المنظمات الخدماتية في وقتنا ال ارهن عدة أشكال من الضغوط و ذلك ارجع لتفشي فيروس كورونا (covid19).

ولقد لقي موضوع ضغوط العمل اهتمام كبير في البحوث والدراسات لما له من أهمية بالغة على مستوى الفرد و المؤسسة و لما له من انعكاسات على سلوك الموظفين واتجاهاتهم وأدائهم في العمل، حيث ينتج عن ضغوط العمل حالات عدم الات ازن النفسي والجسدي والتي تبدو واضحة في العديد من مظاهر الاختلال في أداء العامل، هذا الأمر أدى بالمنظمات الحديثة إلى مجابهة ضغوط العمل التي بدورها تتولد من وجود عدة عوامل إما داخل بيئة العمل أو البيئة المحيطة.

ويجدر بنا الحديث عن الأداء الذي يعتبر نتاج لجهد المورد البشري سواء كان جهد فكري أو عضلي وذلك لإنجاز عمل معين بهدف تحقيق مصلحة عامة تخص المنظمة او خاصة بالعامل نفسه، ويشغل الأداء أهمية كبيرة من قبل المنظمة و تسعى دائما لتعزيزه و تحسينه لأنه يعبر عن درجة فعاليتها وكفاءتها، إلى أن الأداء ليس بالأمر الهين فهو يعد مهمة صعبة لوجود العديد من العوامل التي تؤثر عليه نذكر منها العوامل التنظيمية والبيئية والفردية بالإضافة إلى وجود العديد من المشكلات و المعوقات اخرى.

وفي ظل ما تم تناوله في إشكالية البحث التي تسعى الى توضيح مدى تأثير ضغوط العمل على أداء العاملين في ظل جائحة كورونا (covid 19) و منه نطرح التساؤل الرئيسي التالي:

- **هل تؤثر ضغوط العمل على أداء العاملين في ظل جائحة كورونا لدى المؤسسة الاقتصادية شركة ذات الأسهم بوفال بالبرواقية ؟**

منه نطرح التساؤلات الفرعية التالية :

- هل يوجد اثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) للضغوط الناجمة عن عبئ العمل على أداء العاملين في ظل جائحة كورونا لدى المؤسسة الاقتصادية (EPE-POVAL-SPA)؟

- هل يوجد اثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) للضغوط الناجمة عن ظروف العمل على أداء العاملين في ظل جائحة كورونا لدى المؤسسة الاقتصادية (EPE-POVAL-SPA)؟

- هل يوجد اثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) للضغوط الناجمة عن صراع وغموض الدور على أداء العاملين في ظل جائحة كورونا لدى المؤسسة الاقتصادية (EPE-POVAL-SPA)؟

- هل يوجد اثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) للضغوط الناجمة عن الهيكل التنظيمي على أداء العاملين في ظل جائحة كورونا لدى المؤسسة الاقتصادية (EPE-POVAL-SPA)؟

ثانيا: فرضيات الدراسة

- يوجد اثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) للضغوط الناجمة عن عبئ العمل على أداء العاملين في ظل جائحة كورونا لدى المؤسسة الاقتصادية (EPE-POVAL-SPA).

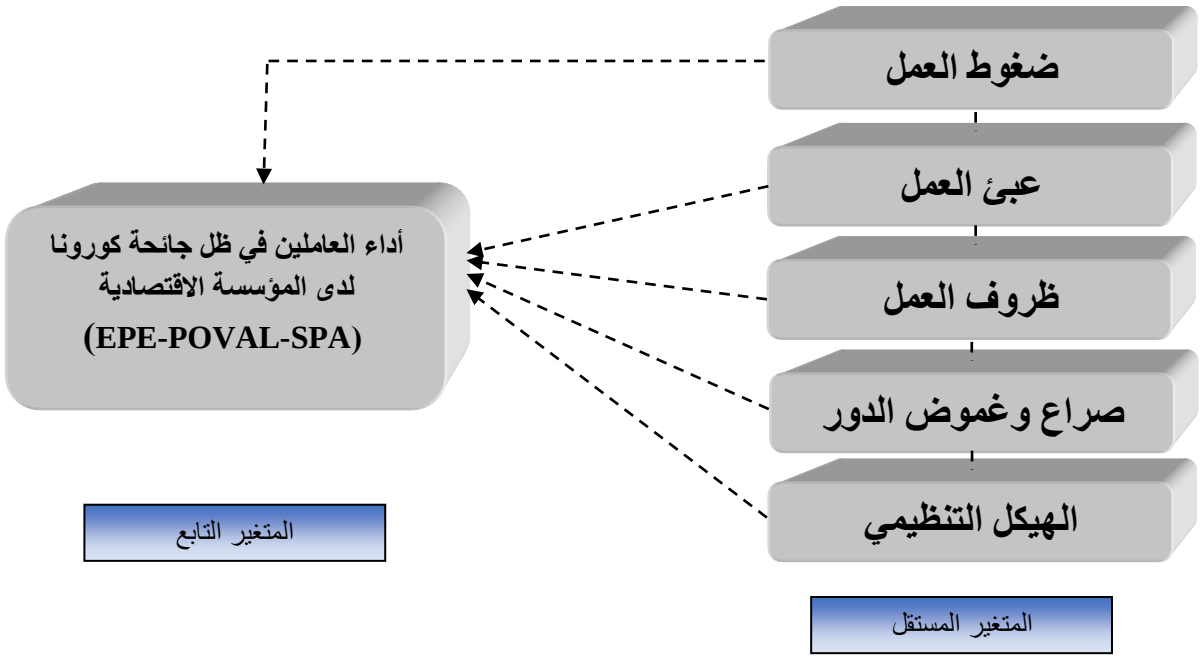
- يوجد اثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) للضغوط الناجمة عن ظروف العمل على أداء العاملين في ظل جائحة كورونا لدى المؤسسة الاقتصادية (EPE-POVAL-SPA).

- يوجد اثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) للضغوط الناجمة عن صراع وغموض الدور على أداء العاملين في ظل جائحة كورونا لدى المؤسسة الاقتصادية (EPE-POVAL-SPA).

- يوجد اثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) للضغوط الناجمة عن الهيكل التنظيمي على أداء العاملين في ظل جائحة كورونا لدى المؤسسة الاقتصادية (EPE-POVAL-SPA).

- يوجد اثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) لضغوط العمل على أداء العاملين في ظل جائحة كورونا لدى المؤسسة الاقتصادية (EPE-POVAL-SPA).

ثالثا: نموذج الدراسة



رابعا : أهمية الدراسة

يتسم موضوع ضغوط العمل بأهمية بالغة لان العديد من المنظمات خاصة في ظل جائحة كورونا تعاني من ازدياد معدلات ضغوط العمل و التي أثرت على اداء العاملين.

بالإضافة إلى ذلك ترجع اهمية الدراسة الى اهمية مجتمع الدراسة المتمثل في عمال مؤسسة بوفال الذي صمدوا وتحملوا الضغطات اثناء الجائحة.

خامسا : أهداف الدراسة

تهدف هذه الدراسة إلى تحقيق الأهداف التالية :

- تهدف الدراسة إلى الكشف عن مدى تأثير ضغوط العمل على أداء العاملين في ظل جائحة كورونا بشكل عام.
- تهدف الدراسة إلى معرفة ما اذا كان عبء العمل يؤثر على أداء العاملين في ظل جائحة كورونا.
- تهدف الدراسة الى معرفة ان كان صراع وغموض الدور تأثير على أداء العاملين
- تهدف الدراسة الى معرفة ما إذا كان الهيكل التنظيمي تأثير على أداء العاملين

سادسا : أسباب اختيار الموضوع

يرجع اختيارنا لهذا الموضوع للأسباب التالية :

- لان موضوع ضغوط العمل من اكثر واهم المواضيع التي لقيت وحظيت بإهتمام الباحثين في الآونة الاخيرة.
- كون الموضوع ينصب في إطار تخصص إدارة الاعمال دور مهم وفعال في تحديد أداء المنظمة.
- رغبة الشخصية وحب الاستفادة من موضوع الدراسة.
- ابراز أهمية ودور العنصر البشري في المنظمة من خلال سلوكه وخصوصاً في جائحة كورونا

سابعا : الدراسات السابقة

1- دراسة شاطر شفيق **"أثر ضغوط العمل على الرضا الوظيفي للموارد البشرية بالمؤسسة الصناعية"**، مذكرة ماجستير في إدارة الأعمال، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية وعلوم التسيير ،جامعة بومرداس ،2010، الذي تناول كذلك ضغوط العمل على أداء الموظفين فقد تطرق في دراسته موضوع ضغوط العمل وبين أهم مصادرها وتأثيرها على أداء العاملين في المنظمة، كرسالة ماجيستير توصل الى أن ضغوط العمل لها عدة اسباب ومصادر التي تؤدي الى الرفع من شدتها.

2- دراسة بن طالب سامية ، **" ضغوط العمل وتأثيرها على أداء العاملين في المنظمة"**، مذكرة ماجستير في العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة بومرداس،2010، التي تناولت آثر ضغوط العمل على اداء الموظفين فقد تناولت ضغوط العمل كمؤشر له اثر على اداء العاملين رسالة ماجيستير توصلت الى أن ضغوط العمل لها تأثير كبير على اداء العاملين.

3- دراسة بن عدة محمد **" اثر ضغوط العمل النفسية و الاجتماعية على أداء المؤسسة الاقتصادية "**، أطروحة دكتورة في علوم التسيير، جامعة ابوبكر بالقايد تلمسان ،2018 ، التي تناولت آثر ضغوط العمل على أداء العاملين فقد تناولت ان ضغوط العمل لها تأثير على أداء العاملين سواء كان التأثير جسمياً او نفسياً وهذا ما يخلق عوائق لدى الفرد والمنظمة كما هدفت الى التعرف على مصادر الضغوط النفسية و الاجتماعية التي تؤثر على أداء العاملين في المؤسسة.

ثامنا : منهجية البحث

تم اعتماد المنهج الوصفي التحليلي بغرض دراسة موضوع أثر ضغوط العمل على اداء العاملين في ظل جائحة كورونا، كما تم استخدام منهجية دراسة الحالة لهذا قمنا باستخدام الادوات ومصادر البيانات التالية :

- المسح المكتبي بالإطلاع على مختلف المراجع التي لها علاقة بالموضوع
- وثائق خاصة بالمؤسسة محل الدراسة.
- المقابلة والاستبيان.
- برنامج spss في عرض وتحليل نتائج الاستبيان.

تاسعا : حدود الدراسة

- **الحدود الموضوعية :** ستقتصر الدراسة على تحديد المفاهيم الاساسية لضغوط العمل علاوة على تبيان مضامين الاداء وطرق تقييمه لدى العاملين، ثم نقوم بدراسة اثر ضغوط العمل على أداء العاملين في ظل جائحة كورونا لدى مؤسسة بوفال بالبرواقية.
- **الحدود الزمنية :** المدة التي استغرقتها الدراسة كانت 15 يوم.
- **الحدود المكانية:** مؤسسة بوفال الكائن مقرها بدائرة البرواقية ولاية المدية.

عاشرا : صعوبات الدراسة

واجهتنا بعض صعوبات خلال الدراسة التي قمنا بها، ومن ابرزها

- صعوبة الحصول على بعض البيانات المتعلقة بموضوع البحث، خاصة المتعلقة بالمؤسسة محل الدراسة.
- قلة المراجع المتعلقة بمعلومات جائحة كورونا

الحادي عشر : هيكل البحث

من أجل الإجابة على إشكالنا المطروح، قمنا بتقسيمه الى فصلين يتناول الفصل الاول مفاهيم متعلقة بضغوط العمل واثرها على اداء العاملين في ظل جائحة كورونا، اما الفصل الثاني تناول مجريات الدراسة الميدانية لدى مؤسسة بوفال بالبرواقية.

الفصل الأول

الإطار النظري لضغوط العمل وأداء العاملين

تمهيد:

بطبيعة ان الإنسان يعيش في وسط إجتماعي في ضغط ولكن في الوضع الراهن أصبح يعيش في بيئة تسودها العديد من المثيرات و المنبهات حيث أثرت هذه المنبهات على الفرد وليس بيئته أو في الأماكن العامة فقط , بل تجاوز هذا التأثير إلى بيئة عمله ويمكن أن يؤثر كذلك حتى على أدائه, وبذلك اصبح موضوع ضغوط العمل محل اهتمام العديد من الباحثين. كما أن مفهوم أداء العاملين هو الأخر يحظى باهتمام بالغ من قبل الكتاب والمنظمات و الأفراد. لذا قسمنا هذا الفصل إلى مبحثين, حيث تطرقنا في المبحث الأول إلى الإطار النظري لضغوط العمل في جائحة كورونا اما في المبحث الثاني تطرقنا إلى أداء العاملين .

المبحث الأول : أساسيات حول ضغوط العمل و جائحة كورونا

بما أن موضوع ضغوط العمل أصبح من المواضيع البالغة أهميتها ، واهتم بدراسته العديد من الباحثين ، فقد تطرقوا إلى جميع جوانبه، كذلك هو الأمر بالنسبة لجائحة كورونا ونحن بدورنا قد قسمنا هذا المبحث إلى أربعة مطالب ففي المطلب الأول تناولنا مفهوم ضغوط العمل أما في المطلب الثاني فتطرقنا إلى عناصر وانواع ضغوط العمل وفي المطلب الثالث تناولنا مصادر واثار ضغوط العمل وفي المطلب الآخير تناولنا فيروس كورونا .

المطلب الأول : مفهوم ضغوط العمل

نعيش في عصر مليء بالشقاء والتعب الذي يسبب للإنسان انواعاً شتى من الضغوط وقد ذكره الله تعالى: (ولقد خلقنا الإنسان في كبد) صدق الله العظيم.

اذ يواجه الانسان ضغوطاً اخرى عائلية واجتماعية واقتصادية او ضغوط ناتجة عن مشاكل مرورية او حتى حرارة الجو الشديدة او البرودة الشديدة.

ان مجرد تذكر هذه القضايا يثير الاضطراب لدى الانسان وتعمل على زيادة خفقان القلب والصراع وقد اصبح مفهوم الضغوط يشغل كثير من المهتمين من المؤسسات والمنظمات الانتاجية.

لم يتفق جميع الباحثين على تعريف واحد لضغوط العمل ويعود السبب في هذا الاختلاف إلى نظرة كل باحث إلى ضغوط العمل، فمعظمهم ركز على البيئة الخارجية للفرد واعتبرها مصدر رئيسي لضغط العمل ومنهم من ركز على مقدار الضغوط التي يشعر بها الفرد.

ومن بين المفاهيم المتعددة لضغوط العمل نذكر ما يلي :

ترجع كلمة ضغوط **"stress"** إلى الكلمة اللاتينية **"stringer"** والتي تعني السحب بشدة **"draw tight"**[1].

و عرف هيجان ضغوط العمل بأنها تجربة ذاتية لدى الفرد تحدث نتيجة لعوامل في الفرد لنفسه أو البيئة التي يعمل بها بما في ذلك المنظمة، حيث يترتب على هذه العوامل حدوث آثار أو نتائج جسمية أو نفسية أو سلوكية على الفرد تؤثر بدورها على أدائه في العمل، مما يستلزم معالجة هذه الآثار وإدارتها[2].

[1] - معين محمود و عيا صرة و آخرون" ،**إدارة الصراع و الأزمات و ضغوط العمل"** ، ط 1، دار الحامد للنشر والتوزيع، الأردن،2008،ص106.

[2] - مصلح عايض عبد اللطيف، عبد المغيث يحيى الشمسي، **"ضغوط العمل وعلاقتها بالأداء الوظيفي"**، مجلة الدراسات العلمية، جامعة العلوم والتكنولوجيا، العدد 38، اليمن.

حيث نلاحظ في هذا التعريف:

- اقتصاره على إمكانية حدوث اختلال نفسي للعامل.
- إهمال النتائج الايجابية لضغوط العمل.
- التركيز على النتائج السلبية لضغوط العمل.

ويعتبر (الدوسري) ضغوط العمل على أنها الظروف الغير عادية والتي يتعرض لها العاملون داخل بيئة العمل أو بسببها، فتؤثر على راحتهم النفسية ومشاعرهم و أحاسيسهم و معنوياتهم لتنعكس بدورها على صحتهم العقلية أو الجسدية أو كليهما معا[1].

وقد عرف (لوثانز) ضغط العمل عن انه الاستجابة لموقف او ظرف خارجي ينتج عنه انحراف جسماني او نفساني او سلوكي لافراد المنظمة.

ويعرف (سيزلاجي) وآخرون ضغوط العمل بأنها تجربة ذاتية تحدث اختلالاً نفسياً او عضوياً لدى الفرد وتنتج عن عوامل في البيئة الخارجية أو في المنظمة بيئة العمل نفسه او الفرد نفسه وآخرون يعرفون ضغوط العمل بانها اية خصائص موجودة في بيئة العمل التي تخلق تهديدا للفرد .

وقد عرفها (عبد الباقي) بأنها "عبارة عن ردود فعل الفرد إزاء المؤثرات المادية والمؤثرات النفسية وتكون ردود الفعل هذه متمثلة بالخوف والارتجاف وزيادة ضغط الدم والارتباك وغياب الذاكرة وغيرها كثيرة"[2].

وقد عرفها (حسن) الضغوط النفسية بأنها "مجموعة من التفاعلات بين الفرد وبيئته والتي تتسبب في حالة عاطفية او وجدانية غير سارة ويشمل هاذا التعريف حالات التوتر والقلق التي يشعر بها الفرد نتيجة ضغوط العمل، كما وحددت حسن عدة عوامل يعتمد عليها مدى الضغط الذي يشعر به الفرد متمثلة في مدى ادراك الفرد لهذه الضغوط وتفسيره لها وتقديره لإمكانية مواجهته وفقا لقدراته وإدراك الفرد لمدى افضلية النواتج المحتملة للنجاح في التكيف مع مسببات الضغط"[3].

يوضح (العديلي) ضغط العمل بأنه " الجانب النفسي و التغيرات النفسية التي تحدث داخل الفرد عندما تكون متطلبات بيئة العمل التي على الفرد مواجهتها تفوق طاقته وإمكاناته وهذا بالنسبة له يعتبر تهديدا يمارس ضغطاً نفسيا عليه "[4].

---

[1] - الدوسري مبارك بن فالح، **"ضغوط العمل وعلاقتها بالرضا ال وظيفي للأفراد العاملين في مراكز حرس الحدود"**، رسالة ماجستير في العلوم الإدارية، كلية الدراسات العليا، جامعة نايف العربية، الرياض ، 2010. ص13.

[2] - معين محمود وعياصرة وآخرون، مرجع سابق،ص107.

[3] - حسن، رواية، **"السلوك التنظيمي سلوك الأفراد في المنظمات"**، ط1، دار الحامد للنشر، عمان 2000،ص 365.

[4]- العديلي، ناصر محمد، إدارة السلوك التنظيمي،ط1، الرياض، 1993، ص241.

ويعتبر كوبر{ cooper} : الضغوط المهنية هي عبارة عن مجموعة من العوامل البيئية التي تأثر سلبا على أداء الفرد في العمل منها غموض الدور، صراع الدور، ظروف العمل البيئية، عبء العمل، العلاقات الشخصية في العمل، هذه العناصر تسبب الإجهاد الفسيولوجي للفرد [1].

وعرف الكبيسي ضغوط العمل بأنها ظروف أو مواقف غير عادية يتعرض لها العاملون داخل بيئة العمل أو بسببها فتؤثر سلبا على راحتهم النفسية وعلى مشاعرهم وأحاسيسهم ومعنوياتهم لتنعكس بدورها على صحتهم العقلية والنفسية أو كليهما معا [2].

ومع أن المفهوم الاصطلاحي لضغوط العمل بصورة عامة فقد تعددت تعاريفها ولم يتفق جميع الباحثون على تعريف واحد لها يعود السبب في ذلك لاختلاف نظرة كل باحث إلى ضغوط العمل فبعضهم ركز على البيئة الخارجية للفرد واعتبرها مصدر رئيس لضغوط العمل وبعضهم ركز على مقدار الضغوط التي يشعر بها الفرد وقد اعتبرها ناشئة عن صعوبات ومعوقات تقف أمام الفرد حيث تنشأ الضغوط نتيجة مواقف سلبية والبعض اضاف أنها تنشأ عن فرص يستطيع أن يستغلها الفرد أي مواقف ايجابية[3].

انطلاقا مما سبق ذكره، يمكن تعريف ضغوط العمل على أنها تجربة ذاتية يمر بها العامل تحدث نتيجة لعوامل مرتبطة بالبيئة الخارجية والداخلية للمؤسسة أو بالعامل نفسه يترتب عليها آثار وردود أفعال نفسية وجسمانية وسلوكية وتنظيمية، تترك في الأخير نتائج سلبية أو ايجابية على أداء الأفراد واتجاههم نحو عملهم ومؤسستهم.

[1] - شعبان علي حسين السيسي، **"أسس سلوك الإنسان بين النظرية و التطبيق"**، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية ، مصر ،2002،ص356

[2] - مصلح عايض عبد اللطيف، مرجع سابق،ص38.

[3]- معين محمود وعياصرة وآخرون، مرجع سابق،106.

المطلب الثاني : عناصر و أنواع ضغوط العمل

الفرع الاول : عناصر ضغوط العمل

نتيجة لضغوط العمل الذي يواجهها الفرد في عمله والتي تتفاوت من فرد لآخر فبعضها يكون شديد او متوسط او خفيف وقد تكون دائمة او مؤقتة وكل فرد يستجيب لهذه الضغوط حسب شخصيته وقدراته في الاستجابة والتكيف ومدى تحمله، وتظهر على الفرد أعراض مألوفة مثل: التوتر والقلق والأرق وعدم القدرة على الإسترخاء، والاسراف في تعاطي المسكنات والكحول والمخدرات والشعور بعدم القدرة على التكيف وصعوبات في الجهاز الهضمي وارتفاع ضغط الدم.

وبذا يكون ضغط العمل يتكون من ثلاثة عناصر هي المشاعر وردود الفعل والتفاعل بحيث يشعر الفرد بالمثيرات الاولية ثم ينتج عن ذلك الشعور ردود فعل فيزيولوجية ونفسية وسلوكية حاصلاً بذلك تفاعلاً بين العوامل المثيرة والعوامل المستجيبة [1].

تتكون ضغوط العمل من ثلاث عناصر رئيسة هي عنصر المثير، وعنصر الاستجابة ، وعنصر التفاعل، وفيما يلي شرح لهاته العناصر:

أ / **عنصر المثير :** هو عبارة عن مختلف العوامل المرتبطة بالبيئة الخارجية والداخلية للمؤسسة وكذلك العوامل المرتبطة بالمورد البشري أثناء تعرضه لمجموعة من المثيرات[2]

ب / **عنصر الاستجابة :** هو عبارة عن تلك ردود الأفعال النفسية أو الفسيولوجية والسلوكية التي يبديها المورد البشري أثناء تعرضه لمجموعة من المثيرات[3].

ج / **عنصر التفاعل :** هو التفاعل الذي يحدث بين مثيرات الضغوط سواء كانت عوامل تنظيمية أم بيئية أم علاقات شخصية ومشاعر إنسانية وما يترتب عليها من استجابات[4].

---

[1]- معين محمود وعياصرة وآخرون، مرجع سابق،112.

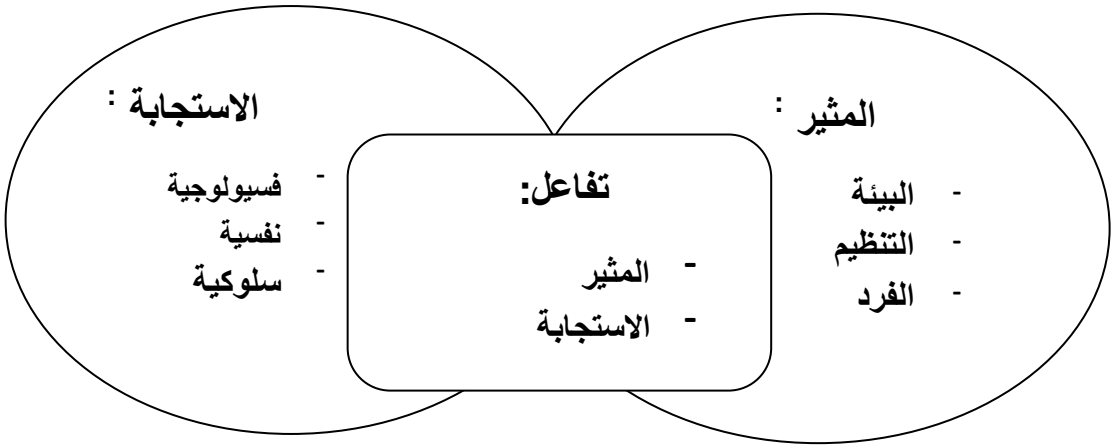
[2] - ماهر احمد ،**"كيفية التعامل مع إدارة ضغوط العمل"**، الدار الجامعية، الإسكندرية ،مصر ،2005،ص10.

[3] - شاطر شفيق، **"أثر ضغوط العمل على الرضا الوظيفي للموارد البشرية بالمؤسسة الصناعية"**، مذكرة ماجستير في إدارة الأعمال، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية وعلوم التسيير ،جامعة بومرداس ،2010، ص 78.

[4] -. منهل محمد عبد الله الحاج صالح ،**"اثر ضغوط العمل على عملية اتخاذ القرارات في البنوك السودانية"**، مذكرة ماجستير في إدارة الأعمال، كلية الدراسات العليا وبحث العلمي، جامعة شندي، السودان ،2019، ص22.

و الشكل التالي يوضح العلاقة بين عناصر ضغط العمل :

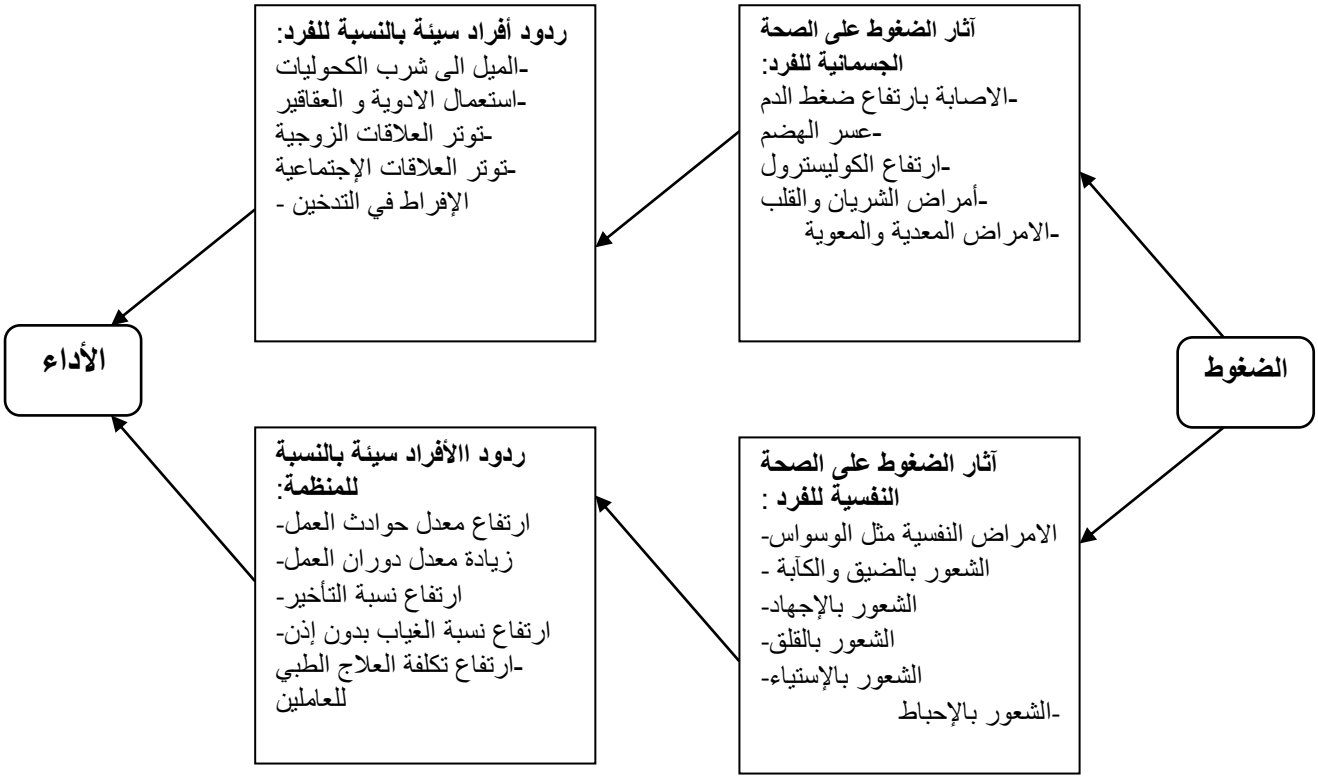
الشكل رقم 01 : عناصر ضغوط العمل



المصدر : معين محمود عيا صرة وآخرون، "إدارة الصراع و الأزمات و ضغوط العمل "، ط 1، دار الحامد للنشر و التوزيع، الأردن،2008ص113.

تأثير الضغوط على الحالة الصحية (الجسمانية و النفسية) للأفراد وردود الأفعال السيئة بالنسبة للفرد و المنظمة :

الشكل رقم 02 : تأثي الضغوط على الحالة الصحية



المصدر : معين محمود عيا صرة وآخرون، "إدارة الصراع و الأزمات و ضغوط العمل "، ط 1، دار الحامد للنشر و التوزيع، الأردن،2008ص113.

الفرع الثاني : أنواع ضغوط العمل

هناك نوعان من الضغوط هما الضغوط الايجابية والضغوط السلبية:

أ- **الضغوط الايجابية:** هي الضغوط المفضلة أو المرغوب فيها، وهي أداة لمساعدة الفرد نحو توفير الدافع لحل المواقف المتعارضة مع الآخرين بأقل قدر ممكن من الضرر، فهي تستخدم كمنبه أو كأداة تخدير للمشاكل التي تتعرض لها المنظمة و الأفراد، حيث تشعر الفرد بالقدرة على الإنتاج وانجاز المهام وتعمل على زيادة إحساسه بالإشباع والرضا والقدرة على الاستعداد للاستجابة و التصرف بطريقة سليمة في المواقف المختلفة، وتساعده على التفكير والمحافظة على تركيزه في العمل، وتمده الثقة والتفاؤل بالمستقبل وتمنحه الإحساس بالمتعة والقدرة على التعبير على انفعالاته وتزوده بالحيوية والدافعية لاتخاذ قرارات رشيدة [1].

هذا وتتسم الضغوط الايجابية بأنها ضغوط معتدلة تثير الحافز إلى النجاح وتعطي الفرد إحساسا للقدرة على الإنتاج وتؤدي إلى ارتفاع مستوى فاعلية الأداء لدى العاملين من الناحية النوعية والكمية

ب- الضغوط السلبية : وتسمى أيضا الضغوط الهدامة، وهي تؤثر على سلوك كل من المدير والعاملين بشكل سيء وضار وتتولد معها من الإجراءات الإدارية التي يرتكز معظمها حول ما يلي:

- فقدان الرغبة في العمل.
- الفروق عن المبادرات الفردية والاستسلام إلى الرقابة ونمطية العمل.
- عدم التوافق والاكتئاب والقلق[2] .

هذا وتركز معظم الكتابات على التعامل مع الضغوط بمفهومها السلبي، حيث توضح الكثير من الدراسات أن مفهوم المدير ينل لضغوط لا يتعدى سوى المفهوم السلبي، ومن ثم فانه يجب التخلص من كل الضغوط التي يتعرضون لها سواء في البيئة الخارجية أو العاملين في المنظمة

كما يمكن التفرقة بين ضغوط العمل الايجابية والضغوط السلبية من خلال المقارنة الواردة في الجدول التالي:

[1] - منهل محمد عبد الله الحاج صالح , مرجع سابق .ص22.

[2] - سعد بن عميقان سعد الدوسري، **"ضغوط العمل و علاقتها بالولاء التنظيمي في الأجهزة الأمنية"** دراسة ميدانية على منسوبي شرطة المنطقة الشرقية، رسالة ماجستير في العلوم الإدارية، جامعة نايف للعلوم الإدارية، السعودية ،2005، ص21.

الجدول رقم 01: المقارنة بين الضغوط الايجابية والسلبية

الضغوط الايجابية	الضغوط السلبية
1- تمنح دافعا للفرد.	1- تسبب انخفاضا في الروح.
2- تساعد على التفكير.	2- تولد ارتباكا.
3- تحافظ على التركيز على النتائج.	3- تدعو للتفكير في الجهد المبذول.
4- تجعل الفرد ينظر إلى العمل بتحد.	4- تجعل الفرد يشعر بتراكم العمل عليه.
5- النوم جيدا.	5- تشعر الفرد بأن كل شيء ممكن أن يقاطعه ويشوش عليه.
6- القدرة على التعبير على الانفعالات.	6- الشعور بالأرق.
7- تمنح الإحساس بالمتعة.	7- ظهور الانفعالات و عدم القدرة على التعبير عليها.
8- تحافظ على التركيز على العمل.	8- الإحساس بالقلق.
9- تمنح الشعور بالانجاز.	9- تؤدي إلى الشعور بالفشل.
10- تمد الفرد بالقوة والثقة.	10- تسبب للفرد الضعف.
11- التفاؤل بالمستقبل.	11- التشاؤم من المستقبل.
12- القدرة على الرجوع إلى الحالة النفسية الطبيعية عند المرور بتجربة غير سارة.	12- عدم القدرة على الرجوع إلى الحالة النفسية الطبيعية عند المرور بتجربة غير سارة.

المصدر : طاهري عبد الغاني "ضغوط العمل وعلاقتها بالرضا الوظيفي" دراسة ميدانية بمؤسسة صناعة الكوابل بسكرة، رسالة ماجستير، قسم علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد خيضر بسكرة ،2008، ص20-22.

المطلب الثالث : مصادر وآثار ضغوط العمل

الفرع الاول : مصادر ضغوط العمل

تختلف مصادر وأسباب ضغوط العمل ، ومن الصعوبة وضع قائمة رئيسية لأسباب هذه الضغوط فهي تختلف باختلاف البيئة والأفراد و كذا الوظيفة، فما يعد مصدرا للضغط لشخص ما لا يكون كذلك لشخص آخر، كما أن ضغوط العمل قد لا تحدث بالضرورة نتيجة لسبب واحد وإنما قد تشترك أسباب وعوامل عديدة في إحداثها، بعضها نابع عن شخصية الفرد والبعض الآخر نابع عن بيئة العمل، ويمكن تصنيف مصادر ضغوط العمل إلى:

1 / **المصادر البيئية :** يمكن أن يكون للبيئة الخارجية تأثيرات متنوعة فيما إذا كان العمال يمرون بمرحلة ضاغطة كحالة مرض الزوجة أو أحد أفراد العائلة، فإذا وقع ذلك فسيكون قويا على نفسية العامل وسلوكه، مما يؤدي إلى ارتفاع مستوى الضغط، ويزداد خاصة إذا كانت الحالة الاقتصادية سيئة[1]، أما المصادر الداخلية للبيئة فتتمثل في العناصر التالية :

أ. **الحرارة :** فهي تشكل مصدرا للضغوط في مكان العمل، بزيادتها زيادة غير مريحة أو العكس فالمراكز العليا للدماغ تتحكم في عملية تنظيم درجة الحرارة للجسم، حيث يتم ضبطها عند 37 درجة تقريبا فكلما انحرفت عن هذه القيمة للأعلى أو الأدنى فان العامل يشعر بالبرد أو الحرارة فيتكون له ضغط في عمله

ب. **الضوضاء :** تعتبر الضوضاء من المصادر الرئيسية لحدوث الضغط سواء تعلق الأمر بشدته أو وقوعه بشكل مفاجئ، وقد وجد بأن الصوت من شأنه استثارة الجهاز العصبي وبالتالي زيادة إفراز هرمون الأدرينالين الذي يحدث أثناء الأزمات، كما يشكل التعرض للمستويات العالية من الصوت العالي مصدرا للضيق والانزعاج، وربما فقدان السمع في حالة التعرض لمستوى أعلى من 75 ديسيل [2].

فالضوضاء الزائدة ليست فقط مزعجة، فقد تتسبب في أضرار نفسية وعضوية تصل إلى تدمير حاسة السمع أحيانا.

ج- **الإضاءة :** تعتبر الإضاءة أيضا من مصادر الضغوط، فنقصها يولد ضعف في مقدرة العيون على الإبصار وزيادة نسبة الحوادث.

---

[1] - دوشة ايمان ،**"ضغوط العمل وعلاقتها بالتوافق المهني"** مذكرة ماستر أكاديمي في علم الاجتماع، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة المسيلة ،2017، ص26.

[2] - قوراري حنان ،**"الضغط المهني وعلاقته بدافعية الانجاز لدى أطباء الصحة العمومية"**، رسالة ماجستير، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة محمد خيضر، بسكرة ،2014 .ص 48 .

د- التهوية : حيث أن جو العمل يحتاج إلى تجديد الهواء بصفة مستمرة عن طريق أجهزة تكييف الهواء مثلا.

2 / المصادر التنظيمية: ويقصد بها مختلف العوامل المتعلقة بالمنظمة والتي تكون مصدر ضغط للأفراد العاملين فيها، ومن أهم:

أ / غموض الدور: هو من المصادر الرئيسية المسببة لضغط العمل في مختلف المنظمات ، والذي يشير إلى مجموعة من الأنماط المختلفة للسلوك المتوقع للفرد الذي يحتل مركز وظيفي معين، والذي ينشأ عندما لا يمتلك الفرد معلومات كافية عن دوره في المنظمة التي يعمل فيها ، مثل المعلومات المتعلقة بحدود صلاحيته ومسؤولياته وطرق تقييم الأداء وغيرها [1]

إذن يحدث غموض العمل عندما لا يعرف الفرد بدقة ما هو متوقع منه من قبل الغير أو لا يعرف كيف يحقق العمل المطلوب منه.

ب / صراع الدور : يحدث هذا الصراع بين متطلبات دور الفرد في العمل ودوره في غير العمل، مثل واجباته الأسرية مثلا، فدخول كلا الزوجين للعمل طوال الوقت يخلق نوعا من التعارض بين متطلبات العمل ومتطلبات الحياة الأسرية، فتوقعات الزوج أو الزوجة والأطفال ستتعارض بالطبع مع متطلبات الرؤساء والزملاء في العمل، وبالتالي تزايد الضغوط الواقعة على الفرد بسبب العمل.

- وجود تعارض في متطلبات المنظمة مع مطالب الفرد.
- وجود تعارض في أولويات مطالب العمل.
- وجود تعارض في قيم الفرد مع قيم المنظمة التي يعمل بها[2].

ج / التطور و النمو المهني: يسعى الفرد من خلال فترة حياته العملية للوصول إلى المزيد من المهارات التي تنمي قدراته و تعطيه الفرصة للترقي في السلم الوظيفي وإشباع طموحاته، وإذا ما شعر العامل بعدم حصوله على المهارات الجيدة التي توفر له هذه الفرصة فانه يشعر بعدم تحقيق طموحاته، وتوقعاته في التدرج الوظيفي، وتلعب هذه التوقعات الشخصية دورا هاما، فإذا ما كانت الترقية أو الفرصة المتاحة أقل من التوقعات الشخصية فإنها تساهم في زيادة عدم الرضا الوظيفي[3].

---

[1] - مؤيد عبد الكريم شاكر النقيب ،**"العوامل التنظيمية المسببة لضغط العمل وعلاقتها بالانتماء الوظيفي"**، مجلة جامعة الأنبار للعلوم الاقتصادية والإدارية، المجلد 04، العدد 09.

[2] - راشدي عبد اللطيف وادي ، **"ضغوط العمل و أثرها على الولاء التنظيمي"**، مذكرة ماجستير في إدارة الأعمال، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية، غزة ، 2009، ص15,

[3] - منهل محمد عبد الله الحاج صالح، مرجع سابق ص34.

د / الهيكل والمناخ التنظيمي : يعتبر الهيكل التنظيمي والمناخ التنظيمي أحد مصادر ضغوط العمل، حيث أن تمركز السلطة وعدم تفويضها بشكل ملائم، ووجود درجة من الرسمية ووجود تعليمات مكتوبة بحرفيتها قد يرافقها تهديد لحرية الفرد، ومن ثم فقد تؤثر على حالة الفرد النفسية فالحرية في أداء العمل تعطي الفرد الاستقلالية في تقدير توقيت الواجبات المرتبطة بعمله وكيفية انجازها[1].

إن كِبر حجم المنظمة و ما يفرضه ذلك من اتساع الفجوة بين الإدارة و العاملين من جهة وبين العاملين

أنفسهم من جهة ثانية، و زيادة مشاكل التنسيق و الرقابة، و المركزية و عدم إعطاء الفرصة للمشاركة في اتخاذ القرارت من هنا فإن البيئة الداخلية للمنظمة أو مكان العمل تكون مصدراً لبعض الضغوط التي قد يتعرض لها الفرد[2].

الفرع 02 : آثار ضغوط العمل

تتسم الآثار المترتبة على تعرض الفرد لضغوط العمل بالتعدد والتنوع في ذات الوقت، وبعض هذه الآثار قد يكون ايجابيا مثل : توليد الحافز الذاتي لتحقيق الأهداف الشخصية، إلا أن غالبيتها يساهم في إعاقة الأداء وتنمية أنماط السلوك السلبية والانحراف عن النظم و الإجراءات السليمة للعمل.

ومن ناحية أخرى فان الأفراد يستجيبون للضغط بطرق مختلفة وبالتالي فان الآثار المترتبة عليه سوف تختلف بالضرورة.

وبصفة عامة يمكن التمييز بين نوعين من الآثار الناجمة عن ضغوط العمل وهما الآثار الايجابية والآثار السلبية.

1 / الآثار الايجابية : لم يكن النظر إلى الضغوط من طرف المنظمات على أنها خطر يجب متابعته و مكافحته وذلك نظرا لآثارها السلبية على الفرد والمنظمة معا، ولكن الحقيقة غير، إذ أن لضغوط العمل آثار ايجابية مرغوب فيها، وتتمثل في:

- تحفز على العمل
- تجعل الفرد يركز في العمل
- يزداد تركيز الفرد في العمل

[1] - عاشور خديجة، **"ضغوط العمل - النظريات و النماذج"**، مجلة العلوم الإنسانية، العدد 26، كلية العلوم الاجتماعية و الإنسانية، جامعة بسكرة 2012، ص192.

[2] - أبوشيخة، نادر أحمد؛ **"مدخل إلى إدارة الوقت"**. (ط ،2) ؛ دار المسيرة للنشرو التوزيع عمان ؛2013 ؛ ص 299 .

- النوم بشكل مريح
- المقدرة على التعبير عن الانفعالات والمشاعر
- الشعور بالمتعة والانجاز
- تزويد الفرد بالحيوية و النشاط والثقة
- النظر للمستقبل بتفاؤل المقدرة على العودة إلى الحالة النفسية الطبيعية عند مواجهة تجربة غير سارة[1].

2 / الآثار السلبية : يتفق الكتاب و الباحثون على أن تعرض الناس لضغوط شديدة يمكن أن يتسبب في نشوء نتائج وآثار سلبية ضارة سواء على الفرد أو المنظمة، والتي تتمثل في:

1-2 . آثار الضغوط على الفرد : يمكن عرضها كما يلي:

أ- آثار سلوكية : تتمثل في:

- الزيادة في التدخين نتيجة التعرض لضغوط العمل وذلك بسبب القلق والتوتر الذي تولده تلك الضغوط
- العنف وانتهاك الأنظمة: إن الكثير من الضغوط تعود لممارسة العنف ومخالفة القوانين وخاصة كالضغوط النفسية كالإحباط.
- عادات الأكل والشرب: لقد تبين أن الضغوط تترك آثارا على الفرد من حيث رغبته في الأكل[2].

ب - آثار نفسية: أي نوع من التوتر لابد أن يصاحبه نوع من التغيرات البدنية الظاهرة والتغيرات الفسيولوجية الداخلية، أي عندما يمر الفرد بحالة من الضغط فانه من الممكن أن يتلمس آثار هذه الحالة على ما يجري في جسمه من زيادة ضربات القلب، زيادة ارتفاع ضغط الدم، وزيادة معدل التنفس، وتسبب العرق، و جفاف الحلق، وتطور تلك الآثار الناجمة عن ضغط العمل ببطء محدثة نتائج فسيولوجية واضطرابات نفسية و سلوكية

ج - آثار جسدية : نرى نتيجة تزايد الضغوط على الفرد تحدث بعض الآثار السلبية الضارة على الفرد وسلامته البدنية، و من أهم الأمراض الجسدية التي يمكن أن يعاني منها الفرد بسبب الضغوط

[1] - محمود سليمان العميان،**" السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال"**، دار وائل ، عمان ،2005،، ص 165.
[2] - عيسى إبراهيم المعشر،**" أثر ضغوط العمل على أداء العاملين"**، مذكرة ماجستير في إدارة الأعمال، كلية العلوم الإدارية و المالية، جامعة الشرق الأوسط للدراسات العليا ، 2009،،ص30.

في العمل ما يلي: قرحة المعدة، أمراض القلب، أمراض السكر ،الصداع، ازدياد ضربات القلب، وارتفاع ضغط الدم[1].

2-2 .آثار الضغوط على المنظمة : يمكن عرض الآثار السلبية لضغوط العمل على المنظمة كما يلي:

- صعوبة التركيز في العمل والوقوع في حوادث صناعية.
- الاستياء من جو العمل.
- عدم الرضا الوظيفي.
- ارتفاع معدل الشكاوي و التظلمات.
- عدم الدقة في اتخاذ القرارات.
- سوء العلاقة بين أفراد المنظمة وسوء الاتصال بسبب غموض الدور وتشويه المعلومات[2].

[1] - عبد الرحمان بن احمد بن محمد هيجان، "ضغوط العمل، منهج شامل لدراسة الضغوط مصادرها ونتائجها وكيفية إدارتها، معهد الإدارة العامة، الرياض ،1998ص 257.

[2] - ميسون سليم السقا ،**أثر ضغوط العمل على عملية اتخاذ القرارات"**، مذكرة ماجستير في إدارة الأعمال، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية ،غزة ،2009، ص19

المطلب الرابع : جائحة كورونا

الفرع الأول : تعريف فيروس كورونا

عرف العالم منذ نهاية السنة 2019 وضعا إستثنائيا جراء انتشار وباء كوفيد19 انتشاراً واسعاً وفي فترة وجيزة حيث أعلنت معظم دول العالم اكتشاف حالات الإصابة به لتعلنه منظمة الصحة العالمية في مارس 2020 جائحة عالمية يجب مواجهتها بأخذ التدابير الإحتزازية اللازمة , وتبنت الكثير من الدول حالة طوارئ إلى حين زواله او توفر لقاح له .

أعلنت الصين الحجر الصحي بمدينة ووهان يناير 2020 بعد تفشي وباء غامض اصطلح على تسميته بفيروس كورونا لان الفيروس ينتمي إلى مجموعة من الفيروسات التاجية , لانه يتميز بسلسلة من النتوءات على سطحه تجعله اشبه بالتاج , ولكونه تابع للفيروسات التاجية التي ظهرت منذ بداية الألفية وتطورت في عدة أشكال بالإضافة انه حيواني المنشأ أي ينتقل عبر الحيوانات .

ومنه يمكن تعريف فيروس كورونا هي سلالة واسعة من الفيروسات التي قد تسبب المرض للحيوان و الإنسان ومن المعروف ان عددا من فيروسات كورونا تسبب لدى البشر أمراض تنفسية , تتراوح حدتها من نزلات البرد الشائعة إلى الامراض الأشد ضخامة مثل : متلازمة الشرق الأوسط (ميرس) والمتلازمة التنفسية الحادة (سارس) .

كما تعرفه منظمة الصحة العالمية بأنه مرض معدي يسببه فيروس كورونا سارس وهو أحد العوامل الممرضة التي تصيب الجهاز التنفسي , وقد اكتشفت المنظمة هذا الفيروس الجديد لأول مرة من خلال الحالات التي حدثت في مدينة يوهان الصينية في 31 كانون الأول 2019 [1].

[1] - تيجاني امال , سارة سعيني,**" المعالجة الإعلامية لجائحة كورونا "** مذكرة ماستر في العلوم الإنسانية , كلية العلوم الإنسانية والتجارية والعلوم الإنسانية , جامعة احمد دارية , أدرار , ص20-21.

الفرع الثاني : اسباب إنتشار فيروس كورونا في الجزائر و أعراضه

من بين اسباب انتشار فيروس كورونا في الجزائر نجد:

- عدم غلق المطارات و الموانئ و مداخل البلاد من الوافدين من خارج الجزائر بالرغم من ان الحالات الاولى المسجلة كانت من الوافدين من ايطاليا وفرنسا مع ذلك لم تعلق الحكومة النشاط.
- التأخر في اتخاذ التدابير الصارمة و الاجراءات الاحترازية للوقاية من انتشار فيروس covid19
- نقص الوعي و استهزاء فئة كبيرة من شرائح المجتمع الجزائري بخطورة الفيروس و مواصلتهم حياتهم بشكل عادي.

و تتمثل الاعراض الاكثر شيوعا لمرض covid19 في الحمى و الارهاق و السعال الجاف . و قد يعاني بعض المرضى من الالام و الاوجاع ،او احتقان الانف، او الرشح، او الام الحلق، او الاسهال و عادة ما تكون هذه الاعراض خفيفة و تبدا تدريجيا. و يصاب بعض الناس بالعدوى دون ان تظهر عليهم أي اعراض و دون ان يشعروا بالمرض. و يتعافى معظم الاشخاص نحو 11 % من المرض دون الحاجة الى علاج خاص. و تشتد حدة المرض لدى شخص واحد تقريبا من كل اشخاص يصابون بعدوى حيث يعانون من صعوبة التنفس . و تزداد احتمالات اصابة المسنين و الاشخاص المصابين بمشكلات طبية اساسية مثل ارتفاع ضغط الدم او امراض القلب او داء السكري[1].

الفرع الثالث : التدابير المتخذة للتصدي لتفشي فيروس كورونا في الجزائر

1- على المستوى الصحي : يحتوي القطاع الصحي على المستوى الوطني على 19290 سرير منها 9511 سرير تم تخصيصها للتكفل بالمصابين على مستوى 02 مصلحة للأم ارض المعدية و 922 مصلحة للطب الداخلي و 21 مصلحة أمراض الرئة.

ومن بين التعليمات الصحية لتجنب الاصابة بعدوى الفيروس :

- غسل اليدين بالماء و الصابون او باستخدام معقم باستمرار.
- ترك مسافة امان على الاقل واحد متر مع الاخرين.
- تغطية الفم و الانف عند العطاس او السعال.
- تجنب ملامسة العينين، و الانف.

[1] - سهالية سماح : **الاجراءات الوقائية للتصدي لفيروس كورونا في الجازئر** ، مجلة الرسالة للدراسات و البحوث الانسانية ، كلية العلوم السياسية و العلاقات الدولية ، جامعة الجزائر 12 ، الجزائر، العدد 2 ، اكتوبر 2020 ،ص91.

- استشارة طبيب عند ظهور الأعراض.

2- على المستوى الإجتماعي :

من بين الإجراءات و التدابير التي وضعتها الجهات المعنية في الجزائر ما يلي :

- وقف الدراسة في المدارس و الجامعات لمنع تفشي فيروس كورونا.
- وضع تدابير التباعد الاجتماعي.
- الحجر الصحي وعزل الأشخاص
- تطبيق التدابير لمدة 92 يوما.
- تعليق نشاطات نقل الاشخاص.
- غلق المحلات و المؤسسات[1].

[1] - سهالية سماح, مرجع سابق,ص29.

المبحث الثاني : أداء العاملين

تعرضنا في هذا المبحث إلى أربع مطالب، حيث تناولنا في المطلب الأول مفهوم أداء العاملين ، أما المطلب الثاني فركزنا على عناصره ومحدداته، في حين تطرقنا في المطلب الثالث إلى طرق تقييم أداء العاملين، أما في المطلب الرابع و الأخير فتعرضنا للعلاقة بين ضغوط العمل وأداء العاملين.

المطلب لأول: مفهوم الأداء وأداء العاملين

الفرع الاول : مفهوم الأداء

سوف نحاول إعطاء تعاريف مختلفة للأداء للوصول إلى تعريف شامل وموحد:

أولا: التعريف اللغوي : يعتبر قاموس اللغة الفرنسية larousse كلمة الأداء performance كلمة انجليزية مشتقة من الفرنسية القديمة المأخوذة من كلمة par former والتي تعني اتم أنجز accomplir ويمكن تعريف الأداء بأنه درجة إنجاز الأعمال كما يجب ان تنجز وهذا ينسجم مع اتجاه بعض الباحثين في التركيز على إسهامات الفرد في تحقيق أهداف المنظمة من خلال درجة إتمام مهام وظيفته حيث يعبر الأداء عن السلوك الذي تقاس به قدرة الفرد على الإسهام في تحقيق أهداف المنظمة[1].

ثانيا : التعريف الإصطلاحي:

لقد اختلف الباحثون والكتاب حول إعطاء مفهوم موحد وشامل للأداء، وفيما يلي عرض لأهمها:

- يشير مفهوم الأداء في اللغة إلى عمل أو انجاز أو تنفيذ، والأداء هو الفعل المبذول أو النشاط الذي تم انجازه، فالأداء هو ناتج جهد معين قام ببذله فرد لانجاز عمل معين[2].
- يعرف الأداء على أنه "المستوى الذي يحققه الفرد العامل عند قيامه بعمله من حيث كمية وجودة العمل المقدم من طرفه[3].
- ويعرف أيضا بأنه" ما يقدمه العاملون من مخرجات عم، ونوعية علاقتهم بالآخرين وانضباطهم والتزامهم بالأنظمة والتعليمات[4].

نلاحظ من خلال هذا التعريف الأخير أن الأداء يمثل الوسيلة التي من خلالها يشبع الفرد متطلبات وحاجيات وظيفته، وهو قابل للقياس على أساس النتائج المحققة.

---

[1]- شداني ليلة، **"دور إدارة الكفاءات في رفع أداء المورد البشري"**، مذكرة ماستر، كلية العلوم الإقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة أوكلي محمدولحاج،البويرة،2014،ص53.

[2] - محمود بن عبد الرحمان إبراهيم الشنطي،**" اثر المناخ التنظيمي على أداء الموارد البشرية"**، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية غزة، فلسطين ،2006،ص47.

[3] - حمداوي وسيلة، **"إدارة الموارد البشرية"**، مديرية النشر لجامعة قالمة،2004،ص209.

[4] - مروان محمد النسور " ،**دور الثقافة التنظيمية في تحسين أداء العاملين في القطاع المصرفي الأردني"**، مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات الاقتصادية و الإدارية، المجلد 20، العدد الثاني ،2012، ص192.

ويعرف الأداء أيضا على أنه" ذلك المستوى، الذي يحققه الفرد عند قيامه بعمل ما، فهو يرتبط بتحقيق مستويات مختلفة للمهام المطلوب انجازها، وعلى كل فالأداء يكون نتيجة امتزاج عدة عوامل كالجهد المبذول وإدراك الدور ومستوى القدرات التي يتمتع بها الفرد، كما انه أي نشاط يؤدي إلى نتيجة وخاصة السلوك الذي يغير المحيط بأي شكل من الأشكال[1].

الفرع الثاني : مفهوم أداء العاملين

لقد حظي موضوع أداء العاملين باهتمام كبير من طرف إدارة الموارد البشرية و إدارة الأعمال و كذا السلوك التنظيمي لاتصاله الوثيق بالعنصر البشر ي بشكل خاص و في المؤسسات الإدارية بشكل عام.

إن أداء العاملين هو السلوك الذي يقوم به الفرد في المؤسسة التي يعمل بها بالطريقة الصحيحة و السليمة

هو قيام الفرد بالأنشطة و المهام المختلفة التي يتكون منها عملة و يمكن أن نميز بين كمية و نوعية الجهد المبذول وكذا نمط الأداء المستعمل.

إن أداء العاملين هو مجموعة من السلوكيات الإدارية المعبرة عن قيام الموظف بعمله تتضمن جودة الأداء و حسن التنفيذ و الخبرة في الوظيفة اضافة إلى نمط الاتصال و التفاعل مع أعضاء المنظمة و السعي نحو الاستجابة بكل حرص.

هو عبارة عن قدرة العاملين التي تسمح بالقيام بمها ارت وواجبات الوظيفة بأقل وقت و تكلفة ممكنة و اد اركهم للدور الذي ينبغي القيام به لتحقيق أقصى درجة من الإنتاج.

و هناك من ير ى أن الأداء ناتج عن مقارنة حجم مستو ى ما قام به العامل في عمله مع المنتظر القيام بو كما و كيفا ، ومنه يجسد مدى كفاءة الأف ارد للقيام بالأعمال التي توكل إليهم خلال فترة زمنية محددة مع مراعاة كمية الجهد المبذول و مدى مطابقته مع المواصفات الكمية و النوعية للإنتاج[2].

من هنا يتضح أن مفهوم الأداء يتضمن بعدين : الكفاءة و الفعالية، وهذين المفهومين بينهما اختلاف واضح

[1] - محمد سعيد أنور سلطان، **"السلوك التنظيمي"**، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية، مصر ،2003،ص219.
[2] - عيسى إبراهيم المعشر، مرجع سابق.ص32.

فالكفاءة تعرف بأنها إنجاز الأعمال بالطريقة الصحيحة ،و هي بذلك تشير إلى الطريقة الإقتصادية التي يتم بها إنجاز العمليات المتعلقة بالأهداف، و يمثل إلى حد بعيد نسبة المخرجات للمدخلات

أما الفاعلية فتهتم بقياس بعض الأهداف الواضحة أو غير الواضحة ،أي تحديد نسب و درجات التحقق الفعلي للأهداف المخططة في المجالات الرئيسية مثل الإنتاج .

هو كذلك أداء العمل من حيث الكمية و النوعية المتوقع من كل عامل في المنظمة ، هذه المعايير هي الأساس لتقييم الأداء وفقا لنظرية أداء العمل فإن الأداء هو السلوك أو تصرفات العنصر البشر ي الذي يؤثر على أداء المنظمة ، وهذا السلوك اما أن يكو ن ايجابيا أو سلبيا ، ويكو ن السلوك جزءا من العمل او خارج نطاق الواجبات المنصوص عليها.

و منه نستطيع القول أن أداء العاملين هو أداء الموارد البشرية إلى السيطرة على جميع الموارد الأخر ى المستخدمة في النشاط ، فالفرد الذي يؤدي عملا معينا يستخدم فيها الموارد مادية مالية تقنية ومعلوماتية وغيرها سوف يطبق الاساليب و المعايير المعتمدة في خطة الاداء بما يتضمن الاستخدام الأمثل للموارد المساعدة[1].

[1] - أحمد محمود خالد حلبي" **أثر ضغوط العمل على الأداء الوظيفي** "رسالة ماجستير جامعة الشرق الأوسط، الاردن، قسم إدارة الأعمال ، 2011 ،ص23

المطلب الثاني : عناصر ومحددات الأداء

الفرع الاول : عناصر الأداء

تهتم الإدارة في المؤسسات بتحسين مستوى الأداء فهي المحرك الديناميكي للعملية الإنتاجية بمعنى أنها مصدر الطاقة التي تسيطر على الأداء لمختلف العناصر المنتجة.

ومن جهة أخرى مازالت الكفاءة الإنتاجية تتوقف على الطريقة التي يؤدي بها الأفراد أعمالهم، إذ أن هؤلاء باستخدامهم الآلات أو بتنفيذهم لمراحل الإنتاج يمكنهم أن يؤثروا على كفاءة التجهيزات وبالتالي على الإنتاجية التي أصبح تحسينها يعتمد بشكل أساسي على زيادة القدرة على العمل وكذا الرغبة فيه ومن ثم تحقيق الرضا الوظيفي الذي يتعلق بالأداء الجيد داخل المنظمة.

أولا: القدرة على العمل: هي العنصر الأول من عناصر الأداء وتكتسب القدرة على العمل بالتعلم والخبرة العملية كما أن حسن الاستفادة من مؤهلات العنصر البشري ومهاراته وقدراته التي يتمتع بها تمكن من الوصول إلى تحقيق أهداف المنظمة بأعلى فاعلية وأقصى كفاءة ممكنة ولن يتأتى ذلك إلا من خلال :

1- **حسن اختيار العاملين**: تتضمن عملية اختيار العاملين المفاضلة بين الأفراد المتقدمين لشغل وظيفة معينة من حيث مؤهلاتهم ومهاراتهم وكذا فع القيهم وكفاءتهم في الأداء المناسب فعلى إدارة الموارد البشرية أن تحدد الشروط الواجب توافرها في الشخص الذي يشغل هذه الوظيفة ثم انتقاء أفضلهم وأصلحهم للعمل .

2- **التدريب و التكوين** : في الحديث عن مردودية التدريب يقال أنه لن يكون التدريب بجديا إلا إذا كان مردوده هام بالنسبة إلى العامل والمنظمة وتعتبر وظيفة التدريب إحدى الوسائل الرئيسية لرفع الكفاءة الإنتاجية وزيادة الفعالية كما أنها مكملة لوظيفة الاختيار والتعيين لأن هذه البرامج تساعد على تطوير وزيادة مهارات العاملين وتحسين قدراتهم على أداء الأعمال بالإضافة إلى فأنه وكما يرى " keep " :أن أهداف إستراتيجية تكوين الموارد البشرية هي الحصول على قوة العمل التي تتوفر فيها المواصفات الصحيحة من خصائص شخصية ومهارات و معارف فضلا عن امتلاك القدرة على التقدم الوظيفي والتطور المستقبلي في المهارات والمعارف، كما أن هذه الإستراتيجية تركز على أهمية الموارد البشرية في بناء وتنمية وتفعيل القدرات التنافسية للمنظمة[1].

[1] - محمد هاني محمد، **"إدارة الموارد البشرية"**، دار المعتز للنشر والتوزيع، الأردن،2014 ،ص،262.258.259.

ثانيا: الرغبة في العمل: أن العنصر الثاني في الأداء هو توفر الرغبة في العمل لدي الفرد شاغل الوظيفة فالإدارة بدأت تعترف بأهمية هذا الموضوع فأصبح التعرف على محددات دوافع العمل كوسيلة للتأثير على تلك الرغبة، امرا ضروريا لرفع الكفاءة هذا وتتأثر رغبة الفرد في العمل بمجموعة من العوامل تتلخص فيما يلي:

1- **بيئة العمل الداخلية والخارجية** : تشكل جزءا كبيرا من السلوك البشري فظروف العمل داخل المنظمة يمكن أن تساهم في تخفيض مستوى الأداء كتلك المتعلقة بانعدام التهوية التدفئة... أو عدم التحكم في الضوضاء أو غيرها، أما المحيط الخارجي فتشكل تلك المؤثرات الاجتماعية التي تحد من كفاءة الأفراد الإنتاجية، ومنها التنظيمات الغير الرسمية لجماعات العمال التي يمكن أن تقلص من رغبة الفرد في العمل كما يمكن أن توجه العاملين نحو أفضل سبل الأداء ومساعدتهم على تجنب الأخطاء والسلبيات .

2- **حاجات الافراد** : العنصر الثاني المؤثر في كفاءة الفرد الإنتاجية هو ما يرغب الفرد في تحقيقه من حاجات و رغبات فتتأثر طرق تفكيره وأنماط سلوكه حتى يضع لنفسه مركزا ومستقبلا

3- **التحفيز** : يتمثل في وضع تسهيلات وتشجيعات معينة تهدف إلى تحريك الفرد العامل وتدفعه إلى تحقيق فرص أو نشاط محدد وقد يكون ماديا متمثلا في الرواتب والعلاوات... أو معنويا مثل: الاعتراف والتقدير والمشاركة في اتخاذ القرارات وتترك الحوافز آثارا ايجابية إذا حققت الهدف من ورائها [1].

ويتكون أداء العاملين من مجموعة من العناصر أهمها:

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

- **نوعية العمل:** وتتمثل في مدى ما يدركه الفرد عن عمله الذي يقوم به، وما يمتلكه من رغبة ومهارات وبراعة، على التنظيم وتنفيذ العمل دون الوقوع في الأخطاء.

- **كمية العمل المنجز:** أي مقدار العمل الذي يستطيع الموظف انجازه في الظروف العادية للعمل، ومقدار سرعة هذا الانجاز.

[1]- نايف برنوطي سعاد، إدارة الموارد البشرية، دار وائل للنشر و التوزيع، عمان الاردن،2007،ص386.

- **المثابرة و الثقة:** وتشمل الجدية والتفاني في العمل وقدرة الموظف على تحمل مسؤولية العمل وانجاز الأعمال في أوقاتها المحددة، ومدى حاجة هذا الموظف للإرشاد والتوجيه من قبل المشرفين.

- توضح العناصر السابقة الذكر أن أعلى مستويات الأداء للعامل أو الموظف تعتمد على معارفه والمهارات التي يتقنها، وإدراكه التام للمجالات المرتبطة بمهام وظيفته أيضا، وتعتمد كذلك على إدراك الموظف لنوعية عمله و الأنظمة التي تحدد مسار عمله بما يضمن أن عمله يسير في الاتجاه الصحيح، كما أن القدرة التنفيذية لأي عمل لها دور في الأداء ومدى الانجاز الذي يقوم به الموظف خلال ساعات عمله فكلما زاد إنتاجه كان أداءه أعلى من غيره [1].

الفرع الثاني : محددات الأداء

اعتبر العديد من الباحثين أن الأداء ينتج من تضافر عدة عناصر من شأنها أن تؤثر، ويطلق عليها محددات الأداء، والتي تتمثل في:

1- **الجهد :** وهو الناتج من حصول الفرد على التدعيم (الحافز) إلى الطاقة الجسمية أو العقلية التي يبذلها الفرد لأداء مهمته [2].

2- **القدرات:** وهي نوعان قدرات مكتسبة وقدرات فطرية، فالقدرات المكتسبة التي تلعب فيه البيئة والزمن دورا في تكوينها وصقلها وهي أيضا تؤثر على القدرات الفطرية بتطويرها وتكون عن طريق التعلم والتدريب، أما القدرات الفطرية فهي قدرات عقلية تتجلى في ذكاء الفرد ونباهته، وقدرات غير عقلية تتمثل في قدرات جسمانية كبنية الجسم واللياقة والقدرات الحركية وحدة البصر والسمع[3].

3- **إدراك الدور :** أي مدى إلهام العامل بعمله، بمعنى أن تتجسد في مخيلته تصورات وانطباعات عن السلوك والأنشطة التي يتكون منها عمله، بجانب كيفية ممارسة دوره في المؤسسة.

وعليه يمكن القول أن الأداء هو الأثر الصافي لجهود الفرد والتي تبدأ بالقدرات، وإدراك الدور أو المهام، فهذا يعني أن الأداء هو نتاج للعلاقة المتداخلة بين كل من العناصر الثلاث المذكورة[4]

---

[1] - أسعد أحمد عكاشة، **"أثر الثقافة التنظيمية على مستوى الأداء الوظيفي"**، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية ، غزة، فلسطين ،2008، ص34

[2] - بعجي سعاد ، **"تقييم فعالية نظام تقييم أداء العاملين في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية"**، دراسة حالة مؤسسة نفطال المسيلة، رسالة ماجستير في العلوم التجارية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة المسيلة،2007، ص11.

[3] - بوبرطخ عبد الكريم، **"دراسة فعالية نظام تقييم أداء العاملين في المؤسسات الاقتصادية"**، رسالة ماجستير في علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة قسنطينة ،2012، ص10.

[4] - المجيد بن عبد المحسن بن محمد آل الشيخ، **"معوقات الاتصال الإداري المؤثرة على أداء العاملين في جوازات مدينة الرياض"**، رسالة ماجستير في العلوم الإدارية، كلية الدراسات العليا، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض،2011، ص40.

المطلب الثالث : طرق تقييم أداء العاملين

الفرع الاول : مفهوم عملية تقييم أداء العاملين

يعرف الدكتور عمر وصفي عقيلي تقييم الأداء على أنه: نظام رسمي مصمم من أجل قياس وتقييم أداء وسلوك الأفراد أثناء العمل، وذلك عن طريق الملاحظة المستمرة والمنتظمة لهذا الأداء والسلوك ونتائجهما، وخلال فترات زمنية محددة ومعروفة، يجري في نهاية الملاحظة تقدير جهد ونشاط وسلوك وبالتالي كفاءة كل فرد على مدى وبشكل موضوعي دون تحيز، لتجرى في النهاية مكافأة الفرد بقدر ما يعمل وينتج، ولتحديد نقاط الضعف في أدائه للعمل على تلاقيها مستقبلا، وتمكينه من أداء عمله بفاعلية أكبر، وذلك من أجل مصلحته ومصلحة المنظمة التي يعمل بها والمجتمع عامة[1].

ويعرفه الدكتور صلاح الدين عبد الباقي على النحو التالي: يقصد بتقييم أداء الموارد البشرية دراسة وتحليل أداء العاملين لعملهم وملاحظة سلوكهم وتصرفاتهم أثناء العمل، ذلك للحكم على مدى نجاهم ومستوى كفاءتهم في القيام بأعمالهم الحالية، وأيضا للحكم على إمكانيات النمو والتقدم للفرد في المستقبل وتحمله لمسؤوليات أكبر، أو ترقيته لوظيفة أخرى[2].

وفي الأخير نستطيع القول أن تقييم الأداء هو أحد الأنظمة الفرعية لإدارة الموارد البشرية في المنظمة حيث يحتوي على مجموعة من الأسس والإجراءات و القواعد التي يتم من خلالها متابعة أداء وسلوك الموظفين في جميع المستويات الإدارية.

الفرع الثاني : أهمية عملية تقييم أداء العاملين

تعتبر عملية تقييم الأداء من السياسات الإدارية الهامة والتي لا يمكن للإدارة الاستغناء عنها وذلك نظرا للمعلومات التي توفرها عن الأداء الحالي للأفراد وعن أماكن القصور والقوة في الأداء، وبالتالي العمل على معالجة نقاط القصور وتدعيم نقاط القوة بالإضافة إلى دورها في تطوير وتحسين أداء الأفراد والارتقاء به نحو الأفضل، هذا ويمكننا أن نحدد مدى أهمية هذه العملية من خلال استقراض الفوائد التي تحققها، والتي نذكر منها ما يلي :

1. إشعار الموظف بالمسؤولية : عندما يشعر الموظف أن قيامه بالمهام الموكلة إليه على أكمل وجه سيجلب له الفائدة والتقدير نتيجة موضوعية عملية التقييم وسيزيد من فرص ترقيته إلى وظائف ذات

[1] - راوية محمد حسن، **"إدارة الموارد البشرية"**، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية، مصر ،1999،ص213.
[2] - صلاح الدين محمد عبد الباقي، **"السلوك التنظيمي"**، الدار الجامعية للنشر، الإسكندرية،2003،ص103.

مستويات إدارية على نحو يزيد حس المسؤولية لديه وسيجعله يبذل أعلى طاقاته وقدراته لإتمام عمله بالشكل الذي يرضي رؤسائه في العمل[1].

2. تطوير الرقابة على الأداء : إن قيام الإدارة بتقييم الـأداء يتطلب منها أن تقوم بمراقبة الأفراد وملاحظة أداءهم بشكل دائم ومستمر حتى نتمكن من الاعتماد على معايير موضوعية وصحيحة عند إعطاء الأحكام على هؤلاء الأفراد[2].

3. الموضوعية وتحديد المكافأة التشجيعية : إن قيام نظام تقييم وفق أسس سليمة يخلق شعورا لدى الأفراد أنهم عوملوا معاملة واحدة دون تحيز، وبالتالي فان هذا يولد انطباعا عاما لديهم بان ما يستحقون من مكافآت تشجيعية لأدائهم وكفاءتهم لأن النظام العادل لتقييم الأداء يكافئ كل موظف على أساس مقدرته وجهده و كفاءته في أداء العمل وليس على أساس المصالح الشخصية التي تجعل بعض الموظفين ينالون تقييما أعلى مما يستحقون وعلى حساب زملائهم الذين يبذلون جهودا أعلى ويحصلون على تقييم أقل[3].

الفرع الثالث: طرق قياس الأداء

هناك أكثر من طريقة و أداة لقياس الاداء في المنظمات منها التقليدية و اخرى حديثة

أولا: الطرق التقليدية: هي الأساليب المتبعة في تقييم الأداء في الماضي والتي تعتمد بدرجة كبيرة على آراء وملاحظات الرئيس المباشر ورأيه الشخصي في بعض الصفات التي تتوفر في العامل، أي أن التقييم كان يركز أو ينصب على صفات الشخص وخصائصه من بين هذه الطرق نذكر:

1- **طريقة التدريج البياني**: تقوم هذه الطريقة على أساس تقدير أداء العامل أو صفاته على خط متصل أو مقياس يبدأ بتقدير منخفض وينتهي بتقدير مرتفع، كأن تكون التقديرات ضعيف متوسط جيد جيد جدا ممتاز والتي يعبر عنها بأرقام أو نقاط، ثم يتم جمع ـ التقديرات ويصبح المجموع مماثل للمستوى الذي يعتقد القائم بعملية التقييم أنه يمثل العامل، فمثلا قد تكون الصفات موضع الدراسة كالتعاون والتي يعرب عن تقدير كل منها برقم من 3 إلى 2 أي ضعيف 3 متوسط=2 ، وكمثال على هذه الطريقة نجد التقرير السنوي الذي يستخدم لتقييم أداء العاملين في الجهاز الحكومي في الأردن، وكذلك تقارير الأداء التي تستخدم في الشركات الخاصة وتتميز هذه الطريقة بالسهولة والبساطة، وعادة يتم تقييم أداء العمال بموجب هذه الطريقة بواسطة الرئيس المباشر لهم. رغم بساطة هذه الطريقة إلا أنه يعاب عليها احتمال أن يقوم الشخص القائم بالتقييم

[1] - عمر وصفي عقليي، **" إدارة الموارد البشرية المعاصرة،"** دار وائل للنشر، الأردن،2005 ،ص261.
[2] - ماهر احمد، **" إدارة الموارد البشرية،"** الدار الجامعية للنشر، الإسكندرية، مصر ، 2002 ،ص 140.
[3] - طه طارق، **"التنظيم في الإدارة"** ،الدار الجامعية للنشر، الإسكندرية، مصر، 2007، ص120.

بإعطاء تقدير مرتفع لشخص معني في جميع الصفات أو الخصائص نتيجة لتفوقه في خاصية واحدة، مثال ذلك أن يعتقد الرئيس أن شخصا معينا يتميز في درجة مواظبة على الحضور في مواعيد العمل، وبالتالي يقوم بإعطائه تقديرا مرتفعا في باقي الخصائص.

2- **طريقة الترتيب**: وهذه الطريقة تتلخص خصائصها ببساطة فيما ما يلي أنها أقدم الطرق المستخدمة في تقييم العاملين؛ أن يطلب من كل مشرف القيام بترتيب العمال محل التقييم من الحسن إلى الأسوأ والأساس في الترتيب هنا ليس خصائص معينة أو صفات محددة ولكن الأساس هو الأداء العام للعمل أي يشمل الأداء الكلي للعامل؛ أن هذه الطريقة رغم بساطتها وسهولتها فإنها ما زالت تعاني من نفس العيوب التي تعاني منها الطريقة السابقة، يضاف إليها الصعوبة في تطبيقها في حالة وجود أعداد كبيرة من العمال.

3- **طريقة التقييم بحرية التعبير**: إن استخدام هذه الطريقة لتقييم أداء العاملين لا يتطلب استعمال جداول أو قوائم محددة أو أية وسائل أخرى إنما بكل بساطة تتطلب أن يقوم المشرف أو أي مقيم آخر بكتابة انطباعاته عن العامل على صفحة من الورق، يمكن أن ترتب في مجموعات تحت عناوين مثل طبيعة تقييم الوظيفة أسباب هذا السلوك، صفات العامل، تنمية الحاجات المستقبلية، وحتى يكون التقييم سليما في هذه الطريقة، فإن على المشرف الذي يقوم بالتقييم أن يخصص الوقت الكافي لذلك، وأن يتبع إجراءات وهذا في حد نفسه يعتبر ميزة وعيبا في نفس الوقت لهذه الطريقة، فمن جهة يجعل من الضروري أن يقوم المشرف بالملاحظة والتحليل ومن جهة أخرى فإن ذلك يتطلب من المشرف وقتا أكثر من متوسط الوقت الذي يمكن أن يقضيه في عملية التقييم، كما أن هناك حقيقة أخرى وهي أن نتائج التقييم بموجب هذه الطريقة تعتمد بشكل كبير على مهارة والجهد المقيم[1].

4- **طريقة الوقائع الحرجة** : الهدف من استخدام هذه الطريقة هو استبعاد احتمال التقييم على أسس شخصية بحتة، ويتم تقييم الأداء في هذه الطريقة استنادا إلى سلوكيات العامل أثناء العمل، ويقوم المدير المباشر له بتسجيل الوقائع و الأحداث التي تطرأ خلال عمل العامل سواء كانت "جيدة" أو "سيئة" في ملفه تتميز هذه الطريقة بعدم التحيز الشخصي وعملية التقويم مرتبطة بأحداث جوهرية حصلت طيلة فترة التقويم، إلا أن هذه الطريقة تستدعي نوع من الرقابة المباشرة على العامل[2].

[1]- ناجي سميرة، أثر ضغوط العمل على الاداء الوظيفي، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماسترفي علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة المدية، 2019.2018، ص38.37.

[2]- بوبرطخ عبد الكريم، مرجع سابق،ص112.

ثانيا: الطرق الحديثة: لقد تطورت أساليب التقييم حيث أصبح التقييم يركز على نتائج أداء العاملين وليس على العاملين بحد ذاتهم. وأهم هذه الطرق نذكر:

1- **التقييم بالأهداف أو النتائج**: هذه الطريقة مستنبطة من الأساليب والممارسات الإدارية، وعادة يطلب من الفرد القائم على عملية التقييم أن يقيم ويقيس أداء العامل المطلوب تقييمه طبقا للأهداف المتفق عليها المؤيدون لطريقة التقييم بالنتائج أو الأهداف يؤكدون على أهمية مشاركة العامل المراد تقييمه من اختيار وتحديد المعايير التي سوف تستخدم للحكم على مستوى أدائه.

2- **طريقة البحث الميداني**: تعتمد هذه الطريقة بشكل أساسي على المشاركة الفعالة من قبل إدارة الموارد البشرية في عملية قياس أداء العاملين في المنظمة، ويتم الحصول على البيانات عادة شفهيا ودون استعمال أي نموذج أو التأشير على قوائم محددة وبذلك فإن الرئيس المباشر لا يقوم بتعبئة نماذج أو الإجابة كتابة على قوائم موضوعة بشكل مسبق، وتطبيق هذه الطريقة يتمثل في قيام ممثل أو ممثلين عن إدارة الموارد البشرية بمقابلة كل رئيس في مكتبه وتوجيه بعض الأسئلة والحصول على إجابات عنها بخصوص كل عامل يعمل تحت إشراف هذا الرئيس.

3- **التقييم الذاتي**: هذا المدخل في التقييم يوضح أن العامل المطلوب تقييمه سوف يعطي الفرصة للتعليق على الأداء الخاص به في النموذج المعين المستخدم لتقييم الأداء. وكثيرا من التنظيمات المعاصرة تتجه هذه الأيام إلى إيجاد نوع من التقييم الذاتي داخل أنظمة تقييم الأداء التي تتبعها، وهذا ضروري من أجل تحقيق درجة عالية من الإدارة والعاملين، ومناخا عمليا جيدا في التنظيم. الثقة بين الإدارة والعاملين[1].

الفرع الثالث : مشكلات تقييم أداء العاملين

تواجه عملية تقيم أداء العاملين بعض الصعوبات التي تحول دون تحقيق فعالية الأداء وموضوعية نتائجها، ومن أهم هذه الصعوبات:

1. **عدم وجود معدلات واضحة للأداء** : إن أحد أسباب عدم كفاءة نظام تقييم الأداء هو عدم وجود معدلات ومعايير واضحة ودقيقة للأداء، هذه المعدلات والمعايير ضرورية لتمكين معدي التقارير من مقارنة الأداء الفعلي بالأداء المطلوب[2].

2. **التساهل أو التشدد**: حيث نجد بعض الرؤساء متساهلا ميالا للتغاضي عن ما يكون من قصور في أداء مرؤوسيه فيعطيهم تقديرات أكثر مما يستحقون.

---

[1]- ناجي سميرة، مرجع سابق، ص38.

[2] - بودراع أمينة، **"دور أخلاقيات الأعمال في تحسين أداء العاملين"**، دراسة عينة من البنوك التجارية الجزائرية، مذكرة ماجستير في علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة المسيلة ،2013، ص93.

3. **عدم وضوح الأهداف** : ما لم تكن الأهداف واضحة ومحددة نسبيا فسوف يكون من السهل أن تنطوي هذه الأهداف على اختلافات جادة فالمرؤوس يسعى لتحقيق الهدف كما يراه فقط ثم يجد أن للرئيس هدفا مختلفا تماما، إن الأهداف تعد بالغة الأهمية لانتظام العمل و استمراره، إذ عندما تكون الأهداف واضحة سيتمكن المرؤوسين من تركيز طاقاتهم على تحقيق ما ينتظره الرئيس[1].

4. **أخطاء النسيان** : فمعظم التقديرات عن المرؤ وسين تعد لتغطي فترة ماضية غالبا ما تكون سنة، وعادة ما تمثل المستوى الأوسط أو العام للأداء خلال تلك الفترة، ويميل بعض الرؤساء لتأسيس تقديراتهم على ما يسهل تذكره، أو على التصرفات الأكثر حداثة للمرؤوس، وهذا قد لا يعبر تماما عن خصائص أداءه في الفترة السابقة كلها، لاسيما إذا كان المرؤوس يدرك وقت إعداد التقييم فيتعمد أن يبدو مثاليا في هذا الوقت أو قبله بقليل[2].

5. **اتجاه بعض المنظمات إلى السرية في التقارير**: إن هناك بعض المنظمات تأخذ بالسرية من خلال إخبار العمال أصحاب الأداء غير المرضي بنتائج أداءهم، إلا أن هذه السرية لا تسمح بالوصول إلى الهدف الأساسي من عملية التقييم ألا وهي تحسين الأداء[3].

المطلب الرابع : العلاقة بين ضغوط العمل و أداء العاملين

يمكن توضيح العلاقة بين ضغوط العمل وأداء العاملين من خلال جهود الباحثين في هذا المجال حيث أنه هناك من يؤكد أن توجد علاقة ايجابية بين ضغوط العمل وأداء العاملين.

- توجد علاقة عكسية بين ضغوط العمل وأداء العاملين.
- توجد علاقة منحنية بين ضغوط العمل وأداء العاملين.
- لا توجد علاقة بين ضغوط العمل وأداء العاملين

العلاقة بين ضغوط العمل وأداء العاملين تأخذ أكثر من شكل.

1 . توجد علاقة ايجابية بين ضغوط العمل وأداء العاملين:

يرى بعض الباحثين أن العلاقة بين ضغوط العمل والأداء علاقة ايجابية ويمثل نوع من التحدي للسلوك الإنساني وتعتبر مشاكل العمل وصعوباته وتوتراته بمثابة تحديات الفرد وتؤدي إلى تبني أنماط ايجابية من سلوك وتعطي أداء أفضل. ويرى هؤلاء الباحثون أن وجود مستوى منخفض من ضغوط العمل لا

[1] - أحمد أبو السعود محمد، **"الاتجاهات الحديثة لقياس وتقييم أداء العاملين"**، منشأة المعارف ، الإسكندرية، مصر،2004،ص165

[2] - بن عيشي غمار، **"اتجاهات التدريب وتقييم أداء الأفراد"**، ط 1، دار أسامة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن،2012،ص67.

[3] - بودراع أمينة، مرجع سابق، ص93.

يحفز الأفراد ويجعلهم يواجهون مستوى محدد من التحدي ولكن في حالة زيادة مستوى الضغوط فإنها تؤدي إلى آثار عكسية[1].

2 . توجد علاقة عكسية بين ضغوط العمل وأداء العاملين:

- إن ضغوط العمل الشديدة-خاصة- تخلق الكثير من العوائق والمواقف السيئة داخل المنظمة، مما يؤدي إلى خلق مناخ تنظيمي سيئ وغير محفز على أداء الأفراد لأعمالهم ومهامهم.

- إن كثرة تعرض العاملين لضغوط العمل بصفة دائمة وشديدة ستترك آثار ضارة على صحته النفسية والبدنية مما يؤثر على قدرته في القيام بالكثير من الأعمال[2].

3 . توجد علاقة منحنية بين ضغوط العمل وأداء العاملين:

هذا الاتجاه يفترض إن وجود مستوى منخفض من الضغوط لن يؤدي لتحفيز أفراد العمل، ووجود مستوى عال من الضغوط سوف يؤدي لامتصاص قدرات الأفراد في محاولة مكافحته، وبالتالي استنفاذ هذه القدرات وعدم توفره لانجاز العمل.

لذلك يفترض أصحاب هذا الرأي أن وجود مستوى من ضغوط العمل يساعد الفرد على إيجاد توازن في قواه لتوزيعها بين انجاز عمله ومكافحة هذه الضغوط، وهو الوضع الأمثل لانجاز العمل[3].

4 . لا توجد علاقة بين ضغوط العمل وأداء العاملين:

يرى أصحاب هذا الاتجاه أن أداء العامل لا يتأثر تماما بضغوط العمل ،حيث يؤكدون فكرة عدم وجود علاقة بين ضغوط العمل وأداء العاملين من نظرية العقد أو الاتصال النفسي، حيث تتركز هذه النظرية على وجود عقود نفسية تنشا بين الفرد والمنظمة التي يعمل فيها، وتفترض هذه العقود أن الفرد العامل شخص رشيد وعقلاني يقوم بأداء عمله لأنه يتقاضى أجرا عليه، ومن ثمة فانه يتجاهل أي أحداث سيئة [4].

---

[1] - عيسى إبراهيم المعشر، **" أثر ضغوط العمل على أداء العاملين"**، مذكرة ماجستير في إدارة الأعمال، كلية العلوم الإدارية و المالية، جامعة الشرق الأوسط للدراسات العليا ، 2009 , ص36 .

[2] - بن طالب سامية، **ضغوط العمل وتأثيرها على أداء العاملين في المنظمة"**، مذكرة ماجستير في العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة بومرداس،2010، ص98-99.

[3] - عيسى إبراهيم المعشر، مرجع سابق، ص 37.

[4] - بن طالب سامية، مرجع سابق، ص 101.

خلاصة الفصل

من خلال دراستنا لهذا الفصل يتضح لنا أن ضغوط العمل هي مثيرات تتعلق بالبيئة الداخلية والخارجية للمؤسسة وبالحياة الشخصية والعملية للمورد البشري، ولها أنواع متعددة ومختلفة، كما تصدر الضغوط من مصادر عدة تؤدي إلى تواجدها في بيئة العمل من بينها مصادر داخلية وأخرى خارجية، وهذه الضغوط بدورها تؤثر على كمية ونوعية الجهد المبذول وكذا نمط الأداء المستعمل وخصوصا في جائحة كورونا وتفشي المرض وفقدان الكثير من الأشخاص الذي بدوره يؤثر على معنويات الأفراد، كما أن أداء العاملين هو مجموعة من السلوكيات الإدارية التي قد ينتج عليها آثار سلبية وأخرى ايجابية، هذه الأخيرة قد تكون مرغوبة للعامل و للمؤسسة حيث يتوقف ذلك على مستويات الضغوط التي يتعرض لها المورد البشري وكذا طول مدتها ومدى تكرارها، ومن أجل تفادي بعض المشاكل التنظيمية والتي تنعكس آثارها على الأداء كان لزاما على المؤسسة الاستفادة من وجود نظام لتقييم أداء العاملين من دون استثناء من المشرف إلى المرؤوس وذلك بطريقة منتظمة وفي أزمنة محددة.

الفصل الثانـي

الدراسة الميدانية بشركة بوفال بالبرواقية المدية

تمهيد:

تسعى جميع البلدان خاصة النامية للوصول إلى خلق نظام اقتصادي متكامل وفعال يعمل على تحسين المستوى العام و للقضاء على الوضع المتردي الذي تعيشه خصوصا من الناحية الاقتصادية والاجتماعية .

هذا ما جعل المؤسسات الاقتصادية تعمل على توسيع نشاطها لتحسين وضعيتها المالية ويكمن ذلك في وضع سياسات للتسيير المستقبلي , فالتحكم في تقنيات التسيير أكد بانه الكفيل الوحيد للمنافسة المضمونة على مستوى السوق الذي يلزم على هذه الدول الخروج من دائرة التخلف الاقتصادي إذ يعتبر التسيير طريقة علانية للتنسيق بين الموارد البشرية و المالية والمادية قصد تحقيق الأهداف المرجوة كما يعد في وقتنا الحالي من الأسباب الرئيسية للتقدم وفي إطار التربصات التطبيقية التي يقوم بها طلبة وقع اختيارنا على واحدة من المؤسسات الرائدة والقديمة في هذا المجال الا وهي مؤسسة بوفال (مضخات و صمامات الجزائر) وفي هذا التقرير والتحليل المتواضع نود ان نفيدكم بكل ما امكن الحصول عليه من معلومات تخص المؤسسة .

المبحث الأول : تقديم مؤسسة بوفال بالبرواقية

اعتمدت الجزائر بعد الاستقلال سياسة تنموية من اجل مواكبة العصر بتطوراته الاقتصادية وغيرها , فانتهجت بذلك النهج الاشتراكي باتباع المخططات الثلاثية والرباعية...الخ.

من بين كبرى الهياكل التي أنشأت في تلك المرحلة نجد المناطق الصناعية المنتشرة عبر المستوى الوطني ومنها مركب الصمامات و المضخات حيث اقترح انجاز هذا المشروع من طرف الحكومة سنة 1969 ببلدية البرواقية ولاية المدية لتظهر بعد إصلاحات سنة 1997 مؤسسة بوفال .

المطلب الأول : لمحة عامة عن المؤسسة

الفرع الأول : نبذة تاريخية

نشأة مؤسسة بوفال بموجب قانون التسيير الاشتراكي للمؤسسات سنة 1975، كانت تسمى آنذاك المؤسسة الوطنية لصناعات الميكانيكية (صدر المرسوم 83/01 المؤرخ في 01 جانفي 1989) المتضمن إعادة هيكلة المؤسسة الوطنية لإنتاج عتاد الري ENPMH التي أوكلت لها مهمة إنتاج عتاد الري . وذلك في إطار المخطط الوطني للتنمية الاقتصادية التي قامت بها الدولة الجزائرية أصبحت في سنة 1997 مؤسسة عمومية اقتصادية شركة ذات أسهم برأس مال اجتماعي يقدر بـ2155063000.00 دج تحت اسم مؤسسة مضخات وصمامات الجزائر

(POMPE Et VANNES ALGERIE) POVAL

تابعة للشركة القابضة اليتافيك HOLDING وهي مقسمة إلى ستة وحدات إنتاجية متخصصة تساهم بطريقة مباشرة في تنمية الاقتصاد الوطني وخاصة في مجالات الري والمحروقات، وهي اليوم مؤسسة مستقلة ذاتيا في تسيير شؤونها الداخلية والخارجية لكنها لا تزال تابعة للقطاع العام أي هي ملك للدولة[1].

[1] - من وثائق المؤسسة الاقتصادية شركة ذات الأسهم بوفال بالبرواقية، المدية ،2023 .

الفرع الثاني : تعريف المؤسسة

بوفال هي مؤسسة عمومية اقتصادية ذات أسهم رأسمالها يقدر بـ 120 مليار سنتيم متخصصة في إنتاج عتاد الري، تقع في المنطقة الصناعية بالبرواقية ولاية المدية ومقرها المركزي متواجد بالرويبة في الجزائر العاصمة تقوم هذه المؤسسة بعدة أنشطة في مجال الري والمحروقات حيث أنها تنتج المضخات والصمامات بمختلف أنواعها وأشكالها، ولها ورشات خاصة بصيانة العتاد ووحدات تقوم بتحويل المواد الأولية إلى منتجات على الأسواق المحلية والأسواق الخارجية أي

أنها تسوق إلى مختلف ولايات الوطن وتصدر إلى الخارج إلى مجموعة من الدول مثل إيطاليا، البرتغال...الخ.

كان عدد عمالها في سنة 1975 عند إنشائها 3600 عامل موزعين على وحدات وبعد الإصلاحات الاقتصادية ودخول الدولة الجزائرية في مرحلة اقتصاد السوق ثم التقليص من عدد العمال ليصبح سنة 1996 حوالي 1400 عامل، وذلك لعدة أسباب منها انتهاج الجزائر لسياسة الخوصصة والشروط التي فرضت عليها من صندوق النقد الدولي FMI من بينها تسريح العمال.

وتضم مؤسسة "بوفال" ستة وحدات إنتاجية هي:

- ✓ **وحدة المسبك بالبرواقية.**
- ✓ **وحدة الصمامات بالبرواقية.**
- ✓ **وحدة المضخات بالبرواقية.**
- ✓ **وحدة الصيانة بالبرواقية.**

بالإضافة إلى المديرية العامة بالبرواقية ولاية المدية[1].

[1] - من وثائق المؤسسة الاقتصادية شركة ذات الأسهم بوفال بالبرواقية، المدية ،2023 .

المطلب الثاني : أهداف ووظائف المؤسسة

الفرع الأول : أهداف المؤسسة

أنشأت مؤسسة بوفال كباقي المؤسسات الصناعية الأخرى من أجل تحقيق جملة من الأهداف نذكر منها:

- تلبية متطلبات السوق الوطنية والدولية بمختلف منتجات الصمامات والمضخات التي تستعمل في الري باعتبارها قطاع هام في الاقتصاد العالمي والوطني.

- المساهمة في قطاع المحروقات وتزويده بالمنتجات (الموارد) التي يحتاجها حيث أنه من بين منتجات المؤسسة ما يستخدم لذلك، وبذلك فإنها تساهم في الصناعات البترولية.

- تغطية السوق الداخلية بمختلف المنتجات التي تلبي متطلبات القطاع التي يحتاج إليها، ومحاولة التخلص من الاعتماد على الخارج.

- الاندماج مع المؤسسات الوطنية الكبرى في تطوير وتنمية الدولة الجزائرية من الناحية الاقتصادية، والمساهمة في تحقيق مخطط التنمية الذي تنتهجه الجزائر.

- تحسين نوعية المنتجات بشتى أصنافها قصد مواجهة المنافسة.

- السعي إلى المحافظة على وفاء الزبون بتقديم الخدمة الحسنة لما بعد البيع.

الفرع الثاني : وظائف المؤسسة

من التعريف السابق لمؤسسة "بوفال" نستنتج أن مهمتها أو وظيفتها الرئيسية هي العملية الإنتاجية، أي أنها تقوم بعملية تحويل المدخلات من شكل أو نمط إلى آخر والمتمثل في المنتجات النهائية الموجهة للبيع ، وتعتمد على طريقتين في الإنتاج حسب الطلب ، والإنتاج الدائم (المستمر)، حيث أنها تنتهج الطريقة الأولى للمنتجات الغير مطلوبة في السوق بكثرة ، أما الثانية فتنتهجها للمنتجات المطلوبة بكثرة ، ويتم التعرف على الطلب الدائم من خلال الدراسات التي يقوم بها مسيرو المؤسسة والقيام ببعض الدراسات التي تخص أذواق المستهلكين وذلك عبر مصالحها الخاصة بدراسة السوق ومتطلباتها ، وبما أن مؤسسة **"بوفال"** هي مؤسسة إنتاجية فإنها تقوم بجميع الوظائف الأخرى التي تعتمدها المؤسسات الصناعية وذلك حتى تستطيع تحقيق وظيفتها الرئيسية[1].

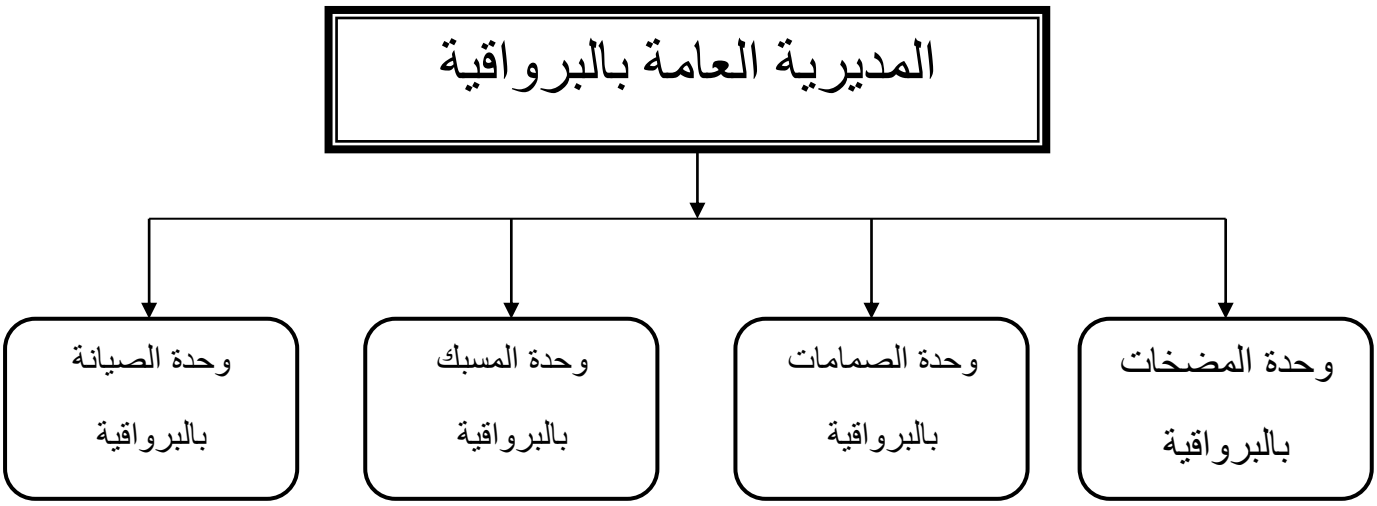
[1] - من وثائق المؤسسة الاقتصادية شركة ذات الأسهم بوفال بالبرواقية، المدية ،2023 .

وتتمثل هذه الوظائف في :

- الشراء: ومهمتها تموين المؤسسة بكل متطلبات الإنتاج.
- التخزين: وتعتبر وظيفة مكملة الشراء والإنتاج.
- الإنتاج: وتهتم بتحويل المدخلات.
- التوزيع : ومهمتها صرف المنتجات إلى الأسواق ودراسة هذه الأخيرة[1].

المطلب الثالث : الهيكل التنظيمي لمؤسسة بوفال وتحليله

يمثل التنظيم الهيكلي توزيع الصلاحيات و المسؤوليات والتدفق المعلوماتي بالاظافة إلى الطريقة التي مر بها التدرج في المسؤوليات ,ويعتبر التنظيم الهيكلي للمؤسسة من النوع الهرمي الذي تختلف فيه المسؤوليات حسب الناصب وهذا يساعد عل تسهيل الاتصال عبر مختلف مستويات الهيكل التنظيمي.



الشكل رقم 03: الهيكل التنظيمي للمؤسسة

[1] - من وثائق المؤسسة الاقتصادية شركة ذات الأسهم بوفال بالبرواقية، المدية ،2023 .

تحتوي بوفال على أربعة وحدات و تقوم كل واحدة بإنتاج و توزيع ما تنتجه ما عدا وحدة الصيانة التي تعد وحدة خدماتية. وهذه الوحدة مستقلة في الإنتاج و التسيير وذلك حسب نشاط كل وحدة ,إضافة إلى مديرية عامة تتحكم في جميع الوحدات ونلخص المديرية ووحدات المؤسسة كما يلي:

- **المديرية العامة :** تتواجد بالجزائر العامة وهي تتحكم في جميع الوحدات وتتخذ القرارات الخاصة بهذه الوحدات سواء كانت لصالحها أو ضدها في حالة سوء التسيير او المشاكل التي تنجم عنها :ومهمتها الرئيسية هي التسيير العام للمؤسسة.
- **وحدات إنتاج المضخات:** تختص في إنتاج المضخات بمختلف أنواعها, وأشكالها وأحجامها, وتعتمد في شراء بعض المواد الخام الأولية من وحدة المسبك بالاضافة إلى اعتمادها على السوق الخارجية و المحلية أيضا, وتتحكم في نشاطها المتمثل في الإنتاج والبيع من خلال التسيير الذاتي كما تعتبر هذه الوحدة مستقلة ذاتيا وماليا في تسيير شؤونها الداخلية و الخارجية.
- **وحدة إنتاج الصمامات:** وحدة الصمامات بالبرواقية تختص في إنتاج الصمامات بمختلف أنواعها وأشكالها وأحجامها وتعتمد في شراء المواد الأولية الخام المتمثلة في جميع الأجسام الصمامات من وحدة المسبك بالاظافة إلى اعتمادها على السوق الخارجية و المحلية أيضا, وتتحكم في نشاطها المتمثل في الإنتاج والبيع من خلال التسيير الذاتي كما تعتبر هذه الوحدة مستقلة ذاتيا وماليا في تسيير شؤونها الداخلية و الخارجية.
- **وحدة الصيانة بالبرواقية :** وتهتم هذه الوحدة بصيانة الآلات والمعدات الثابتة و المتحركة المتوفرة لدى المؤسسة.
- **وحدة المسبك بالبرواقية :** تقوم هذه الوحدة بتحويل المواد الخام إلى منتجات نصف مصنعة وأخرى تامة الصنع ,تتمثل النصف مصنعة في أجسام الصمامات مثلا التي تعتبر بمثابة المادة الأولية بالنسبة لوحدة الصمامات, وتعتمد هذه الوحدة في توزيع منتجاتها على البيع المباشر لوحدات المؤسسة أو السوق الخارجي ,كما لديها هيكل إداري خاص بها و استقلالية في التسيير.

- هذا فيما يخص تحليل الهيكل التنظيمي لمؤسسة بوفال

المبحث الثاني : منهجية الدراسة

المطلب الأول : منهج ومجتمع وعينة الدراسة

نتناول في هذا المطلب إيضاحاً لنموذج الدراسة ومجتمع وعينة الدراسة بالإضافة أداة الدراسة وهي الإستبيان وهو الاسلوب المعتمد لجمع المعلومات من أجل تحقيق أهداف الدراسة.

- **منهج الدراسة :** المنهج المتبع في الدراسة هو المنهج التحليلي الذي يقوم على دراسة حالة المؤسسة الاقتصادية POVAL بالبرواقية , وتحليل النتائج المتوصل اليها.
- **مجتمع الدراسة :** مجتمع الدراسة وهو يخص جميع الأفراد العاملين في المؤسسة الاقتصاديةPOVAL بالبرواقية والمقدر عددهم 820عامل.
- **عينة الدراسة** : من العوامل الأساسية التي يجب على اي باحث تحديدها قبل البدء في دراسته هي حصر مجتمع الدراسة, وعليه فإن مجتمع الدراسة يتمثل في موظفي المؤسسة ولقد تم اختيار عينة مكونة من 30 فرد من مجتمع الدراسة وهذا بصفة عشوائية, وبعد توزيع الاستبانات تم استرجاع 30 استمارة اي استبانة.

المطلب الثاني : ادوات الدراسة

لجمع البيانات المتعلقة بالدراسة استخدمنا الاستبيان الذي يعد من أكثر أدوات البحث شيوعا في مجال الدراسات والبحوث المسحية، كما قمنا بتصميمه في ضوء الدراسات السابقة التي تناولت الموضوع.

أولا: مضمون الاستبيان

بناءً على مشكلة الدراسة وأهدافها، وبناءً على أدبيات الدراسة، قمنا بتصميم استبيان طبقا للمحاور الأساسية، وقد قسمنا الاستبيان إلى جزئيين نعرضها كاللاتي:

الجزء الأول يتعلق بالبيانات الشخصية لعينة الدراسة.

كما قاما الطالبين بتخصيص الجزء الثاني لمحورين:

المحور الأول، ضغوط العمل في ظل جائحة كورونا بالمؤسسة الاقتصادية **(EPE-POVAL-SPA)** (المتغير المستقل)، حيث اشتمل على (17) عباراة تتضمن أربعة أبعاد.

المحور الثاني، أداء العاملين في ظل جائحة كورونا بالمؤسسة الاقتصادية **(EPE-POVAL-SPA)** (المتغير التابع)، اشتمل على(11) عبارة.

واشتملت الاستبيان ككل على (28) عبارة، تم صياغتها بالأسلوب الثابت الايجابي، حتى يمكن معالجتها وفقا الأساليب الإحصائية و السلم المستخدم.

ثانيا: المقياس المستخدم.

تم استخدام مقياس ليكرت الخماسي لقياس استجابة العينة على عبارات الاستبيان، ويعتبر هذا المقياس أكثر المقاييس استخداما، وهو يتكون من خمس خيارات **أوافق بشدة، أوافق، محايد، لا أوافق، لا أوافق بشدة** كما يوضحه الجدول الأتي:

جدول رقم (2-1): الخيارات المكونة لمقياس ليكرت الخماسي.

العبارات	أوافق بشدة	أوافق	محايد	لا أوافق	لا أوافق بشدة
الدرجة	5	4	3	2	1

المصدر: من اعدد الطالبين بناء على تحليل الاستبيان ببرنامج(spss).

وحتى يمكن قياس اتجاهات أفراد العينة تم إعطاء نقاط لهذه الاختيارات، وتم تقسيم السلم إلى خمس مجالات لتحديد درجة الموافقة كما يوضحه الجدول الأتي:

جدول رقم(2-2):قيمة الوسط المرجح ودرجات الموافقة لعينة الدراسة.

الاتجاه	الوسط المرجح	درجة الموافقة
الاتجاه الأول	1 اقل 1.8	ضعيفة جدا
الاتجاه الثاني	1.8 اقل 2.6	ضعيفة
الاتجاه الثالث	2.6 اقل 3.4	متوسطة
الاتجاه الرابع	3.4 اقل 4.2	عالية
الاتجاه الخامس	4.2 إلى 5	عالية جدا

المصدر: إعداد الطالبين بناءا على برنامج (spss)

واعتبرا الطالبين المتوسطات في الجدول رقم (2-2) هي الحد الفاصل بين مستوى الاستجابات في أداة الدراسة وذلك لمتوسط الاستجابة للبعد أو المحور

ثالثا: الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة.

اعتمدت الدراسة على برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية: S.P.S.S(الإصدار20) للقيام بعملية التحليل الإحصائي للبيانات والتوصل إلى الأهداف الموضوعة في إطار هذه الدراسة، كما تم اعتماد مستوى دلالة (0.05) الذي يقابله مستوى ثقة (0.95) لتفسير نتائج كل الاختبارات التي تم إجراؤها، واعتمدت الدراسة على الاختبارات المعلمية لأنها اختبارات مناسبة في حالة وجود بيانات ترتيبية، حيث أن مقياس ليكرت المستخدم في الدراسة يعتبر مقياسا ترتيبيا، كما اعتمدت على الأدوات الإحصائية التالية:

1- قياس الاتساق الداخلي.

2- قياس معامل الثبات.

3- اختبار التوزيع الطبيعي.

4- التحليل الوصفي للبيانات الشخصية.

5- التحليل الوصفي للمتغيرات المستقلة والتابعة.

6- تحليل معامل الانحدار الخطي البسيط لاختبار فرضيات الدراسة.

المطلب الثالث: صدق وثبات أداة الدراسة.

استعانا الطالبين لصدق أداة الاستبيان، في عينة الدراسة الاستطلاعية البالغ حجمها 30 مفردة، بحساب معاملات الارتباط و معامل الثبات.

أولا: تحكيم أداة الاستبيان.

اعتمدا الطالبين في تحكيم الاستبيان على مجموعة من الأساتذة المختصين الذين لهم دراية بتفاصيل الموضوع للأخذ با أرائهم، حيث تم تثبيت العبارات المتفق عليها اغلب المحكمين وتم تعديل ما تم الاختلاف فيه ثم أعيد عرض الاستبيان مرة أخرى للتحكيم النهائي على الأساتذة، المبين أسمائهم في الجدول الأتي:

جدول رقم (2-3): قائمة الأساتذة المحكمين للاستبيان.

الاسم واللقب	الرتبة	الجامعة
مراد جبارة	أستاذ محاضر	جامعة المدية
محمد الزاهي	أستاذة محاضر	جامعة المدية
محمد بن لكحل	أستاذة محاضر	جامعة المدية

المصدر: من إعداد الطالبين.

ثانيا: الاتساق الداخلي لعبارات أبعاد محور ضغوط العمل في ظل جائحة كورونا بالمؤسسة الاقتصادية.

لتحديد مختلف النتائج المتعلقة بدرجة الارتباط ودرجة المعنوية بين العبارات وأبعاد محور ضغوط العمل في ظل جائحة كورونا بالمؤسسة الاقتصادية **(EPE-POVAL-SPA)**، اعتمدت الدراسة على معامل سبيرمان (Spearman) لقياس قيمة الارتباط بين العبارات والبعد التي تنمي إليه.

1- الاتساق الداخلي لبعد عبئ العمل:

اعتمدت الدراسة على معامل الارتباط Spearman تم تحديد مختلف النتائج المتعلقة بدرجة الارتباط ودرجة المعنوية بين العبارات وبعد عبئ العمل، كما يبينه الجدول الأتي:

الجدول رقم (2-4):اختبار الاتساق الداخلي للعبارات وبعد عبئ العمل.

رقم	العبارات	معامل الارتباط	القيمة الاحتمالية
	بعد عبئ العمل	**1**	**-**
01	العمل الموكل إلي فوق طاقتي و لا يمكن إنجازه في الوقت المحدد	0,628**	0,000
02	ليس هناك وقت للراحة أثناء الدوام	0,509**	0,000
03	أعاني من توتر الأعصاب بسبب العمل الذي أقوم به	0,840**	0,000
04	أشعر بالتعب والإرهاق لكثرة مايطلب مني من مهام	0,882**	0,000

05	يوجد ثقل كبير بالعمل لنقص الموارد البشرية بعد إعفاء بعضهم من العمل أثناء الجائحة	0,499**	0,005

المصدر: من إعداد الطالبين بناء على نتائج برنامج (spss).

يشير الجدول رقم (2-4) أن قيمة معامل الارتباط لعبارات البعد محصورة بين (**0,499**) (**0,882**) ذات دلالة إحصائية اقل من (**0.05**) ما يدل على وجود ارتباط مقبول بين العبارات المتضمنة بعد عبئ العمل.

2- الاتساق الداخلي لبعد ظروف العمل:

بالاعتماد على معامل الارتباط Spearman تم تحديد مختلف النتائج المتعلقة بدرجة الارتباط ودرجة المعنوية بين العبارات و بعد ظروف العمل، كما يبينه الجدول الأتي:

الجدول رقم (2-5):اختبار الاتساق الداخلي للعبارات وبعد ظروف العمل.

رقم العبارة	العبارات	معامل الارتباط	القيمة الاحتمالية
	بعد ظروف العمل	**1**	**-**
06	نظام التهوية غير ملائم في مكان العمل خاصة بعد تفشي الفيروس	0,913**	0,000
07	أعاني من سوء الإضاءة في مكان العمل	0,843**	0,000
08	أشعر بالضغط من كثرة الضوضاء أثناء العمل	0,618**	0,000
09	قلة التجهيزات الملائمة لطبيعة عملي	0,799**	0,000

المصدر: من إعداد الطالبين بناء على نتائج برنامج (spss)

يشير الجدول رقم (2-5) أن قيمة معامل الارتباط لعبارات البعد محصورة بين (**0,618**) (**0,913**) ذات دلالة إحصائية اقل من (**0.05**) ما يدل على وجود ارتباط قوي بين العبارات المتضمنة بعد ظروف العمل.

3- الاتساق الداخلي لبعد صراع وغموض الدور:

بالاعتماد على معامل الارتباط Spearman تم تحديد مختلف النتائج المتعلقة بدرجة الارتباط ودرجة المعنوية بين العبارات وبعد صراع وغموض الدور، كما يبينه الجدول الأتي:

الجدول رقم (2-6): اختبار الاتساق الداخلي للعبارات وبعد صراع وغموض الدور.

الرقم	العبارات	معامل الارتباط	القيمة الاحتمالية
	بعد صراع وغموض الدور	**1**	**-**
10	هناك تداخل في المهام بيني و بين زملائي في العمل	0,913**	0,000
11	يطلب مني تنفيذ أعمال متعددة من عدة رؤساء	0,892**	0,000
12	عدم وضوح المسؤوليات و المهام الموكلة إليك	0,854**	0,000
13	توجد مهام جديدة لا أفهمها نتيجة لجائحة كورونا	0,654**	0,000

المصدر: من إعداد الطالبين بناء على نتائج برنامج (spss).

يشير الجدول رقم (2-6) أن قيمة معامل الارتباط لعبارات البعد محصورة بين (**0,654**) (**0,913**) ذات دلالة إحصائية اقل من (**0.05**) ما يدل على وجود ارتباط قوي بين العبارات المتضمنة بعد صراع وغموض الدور.

4- الاتساق الداخلي لبعد الهيكل التنظيمي:

بالاعتماد على معامل الارتباط Spearman تم تحديد مختلف النتائج المتعلقة بدرجة الارتباط ودرجة المعنوية بين العبارات وبعد الهيكل التنظيمي، كما يبينه الجدول الأتي:

الجدول رقم (2-7):اختبار الاتساق الداخلي للعبارات و بعد الهيكل التنظيمي.

رقم العبارة	العبارات	معامل الارتباط	القيمة الاحتمالية
	بعد الهيكل التنظيمي	**1**	**-**
14	يوجد ضعف في التنسيق بين الأفراد في مختلف الوحدات بعد إجراءات التباعد للحد من الفيروس	0,664**	0,000
15	تعتبر إجراءات العمل غير واضحة بشكل كافي	0,661**	0,000
16	لا يوجد تطوير في الوظيفة التي أمارسها	0,667**	0,000
17	لا أشارك في إتخاذ القرارات بمجال عملي و مهامي التي كلفت بها	0,552**	0,000

المصدر: من إعداد الطالبين بناء على نتائج برنامج (spss).

يشير الجدول رقم (2-7) أن قيمة معامل الارتباط للعبارات البعد محصورة بين (**0,552**) (**0,664**) ذات دلالة إحصائية (**0,000**) ما يدل على وجود ارتباط قوي بين العبارات المتضمنة بعد الهيكل التنظيمي.

ثالثا: الاتساق الداخلي لعبارات محور أداء العاملين في ظل جائحة كورونا بالمؤسسة الاقتصادية.

لتحديد مختلف النتائج المتعلقة بدرجة الارتباط ودرجة المعنوية بين العبارات ومحور أداء العاملين في ظل جائحة كورونا بالمؤسسة الاقتصادية **(EPE-POVAL-SPA)**، اعتمدت الدراسة على معامل سبيرمان **(Spearman)** لقياس قيمة الارتباط بين العبارات والمحور، حيث حذفت العبارات (22-24-25) لعدم ارتباطهم مع المحور، انظر ملحق رقم (06) مع الاحتفاظ بالعبارات المرتبطة بالمحور، كما يبينه الجدول الأتي:

الجدول رقم (2-8):اختبار الاتساق الداخلي للعبارات ومحور أداء العاملين.

رقم	العبارات	معامل الارتباط	القيمة الاحتمالية
	محور أداء العاملين	**1**	**-**
18	ألتزم بمواقيت العمل الرسمية في ظل الجائحة	0,615**	0,000
19	أبذل الجهد الكافي لإنجاز الأعمال المكلف بها في الوقت المحدد	0,609**	0,000
20	أعتمد على الذات في إنجاز المهام	0,814**	0,000
21	أستخدم الموارد المتاحة في عملي بكفاءة و فعالية	0,648**	0,000
23	القدرة على التكيف و إنجاز الأعمال في الحالات الطارئة	0,562**	0,001
26	أسعى إلى إيجاد طرق جديدة أكثر فعالية لإنجاز الأعمال	0,461*	0,010
27	لدي القدرة على زيادة حجم العمل	0,585**	0,001
28	أتطلع إلى مسؤوليات جديدة إضافة إلى مهامي الحالية	0,530**	0,003

المصدر: من إعداد الطالبين بناء على نتائج برنامج (spss).

يشير الجدول رقم (2-8) أن قيمة معامل الارتباط لعبارات البعد محصورة بين (**0,461***) (**0,814****) ذات دلالة إحصائية اقل من (**0.05**) ما يدل على وجود ارتباط مقبول بين العبارات المتضمنة محور أداء العاملين.

رابعا: ثبات أداة الدراسة.

من أشهر مقاييس الثبات الداخلي مقياس ألفا كرونباخ (Cronbach's Alpha Coefficient) الذي يستخدم في حالة وجود أكثر من بديلين للإجابة، وهذا لمعاجلة عبارات أداة الدراسة للتأكد من ثباتها وبعدها نحصل على معامل الثبات الكلي، كما يوضحه الجدول الأتي:

جدول رقم (2-9) اختبار الثبات لأداة الدراسة.

المحاور	عدد العبارات	معامل الثبات
ضغوط العمل في ظل جائحة كورونا بالمؤسسة الاقتصادية	17	0,886
أداء العاملين في ظل جائحة كورونا بالمؤسسة الاقتصادية	8	0,729
أداة الدراسة	25	0,850

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على نتائج البرنامج (Spss).

يتضح من خلال النتائج المعروضة في الجدول رقم **(2-9)** أن معامل ثبات محور ضغوط العمل بلغ قيمة **(0,886)** كما بلغ معامل ثبات محور أداء العاملين **(0,729)** وبلغ معامل ثبات أداة الدراسة ككل **(0,850)** ومنه فان جميع القيم المتحصل عليها في مستوى أكبر من **70%** ما يشير للثبات وصدق عبارات أداة الدراسة لقياس المقصود من قياسه، وإمكانية تطبيق الأداة في الظروف المماثلة.

خامسا: اختبار التوزيع الطبيعي.

اعتمد الدراسة على اختبار شابيرو في التوزيع الطبيعي لعينة الدراسة كما يبينه الجدول الأتي:

الجدول رقم(2-10):اختبار التوزيع الطبيعي.

متغيرات الدراسة	قيمة الاختبار	القيمة الاحتماليةSig.
بعد عبئ العمل	0,974	0,653
بعد ظروف العمل	0,972	0,651
بعد صراع وغموض الدور	0,971	0,645
بعد الهيكل التنظيمي	0,961	0,392
محور ضغوط العمل	0,964	0,396
محور أداء العاملين	0,950	0,165

المصدر: من إعداد الطالبين بناء على نتائج برنامج (spss).

يشير الجدول رقم (2-10) أن اختبار التوزيع الطبيعي شابيرو (**Shapiro-Wilk**) لجميع متغيرات الدراسة بلغ قيمة احتمالية اكبر من **0.05** وعلية فعينة الدراسة تتبع التوزيع الطبيعي من ما يسمح بإجراء باقي الاختبارات.

المبحث الثالث : تحليل ومناقشة النتائج

المطلب الاول : التحليل الوصفي لنتائج الدراسة

أولا : التحليل الوصفي لمتغيرات البيانات الشخصية.

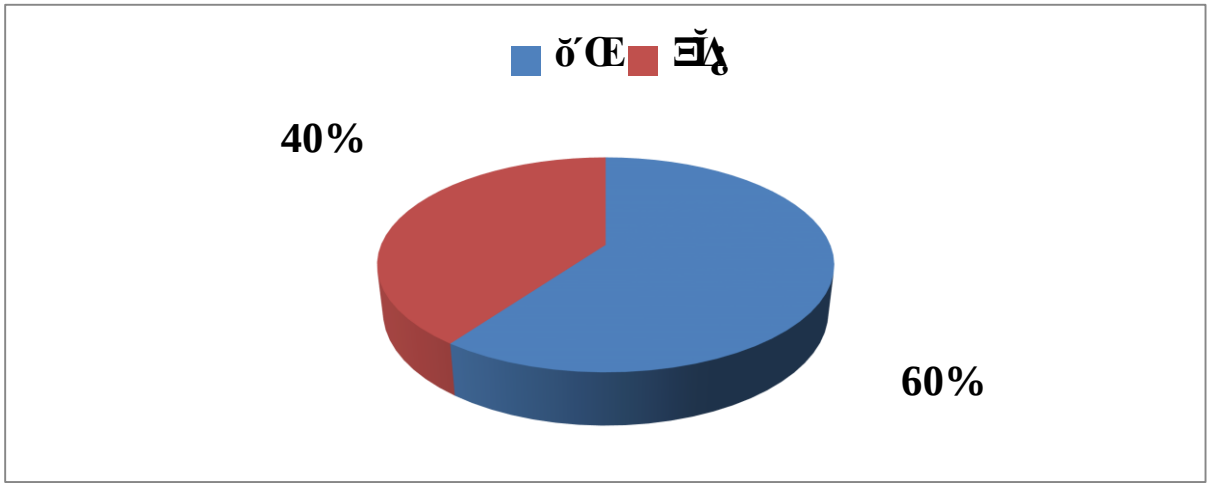
سنتناول من خلال هذا العنصر التحليل الوصفي للبيانات الشخصية الذي يشكل الجزء الأول من الاستبيان.

1- متغير الصنف:

الجدول رقم(1-3): توزيع أفراد العينة حسب متغير الصنف.
المصدر: من إعداد الطالبين بناءا على نتائج برنامج (spss).

الصنف	التكرار	النسبة
ذكر	18	60%
أنثى	12	40%
المجموع	30	**100%**

الشكل رقم(1-4): تمثيل أفراد العينة حسب متغير الصنف.



المصدر: من إعداد الطالبين بناء على نتائج برنامج (spss)

من الجدول والشكل رقم (1-3) (1-4) نلاحظ أن 18 من العاملين ذكور يمثلون ما نسبته **60%** من إجمالي أفراد عينة الدراسة وهم الفئة الأغلب، في المقابل يوجد 12 منهم يمثلون ما نسبته **40%** من العاملين إناث.

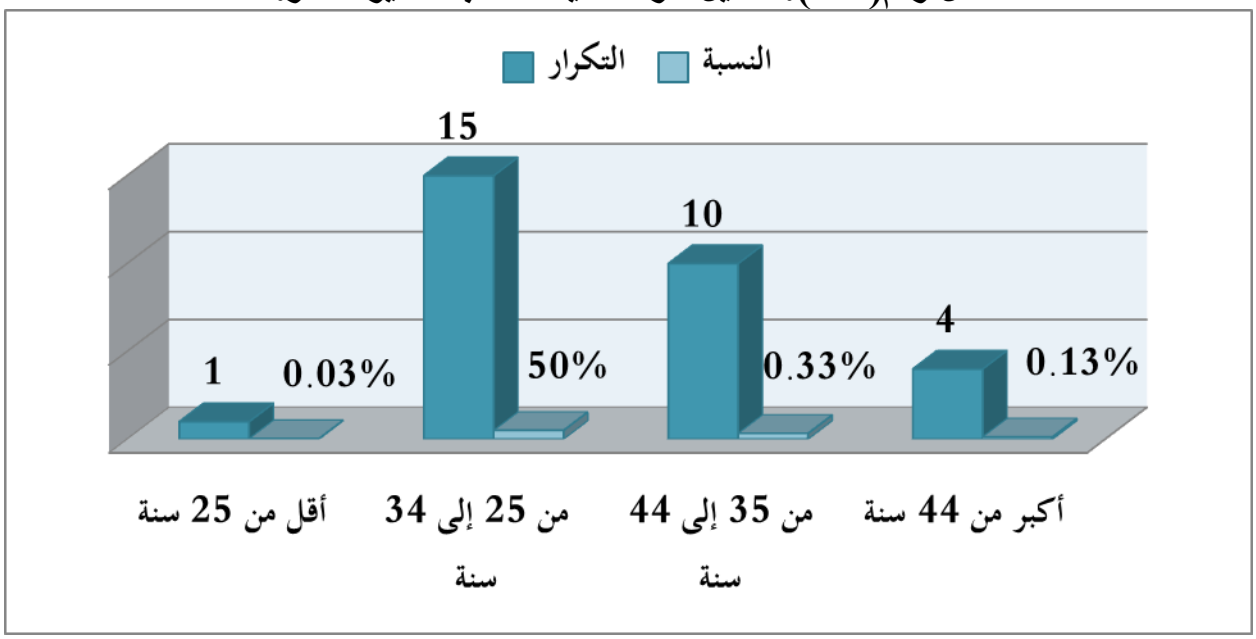
2- متغير العمر:

الجدول رقم(4-2): توزيع أفراد العينة حسب متغير العمر.

العمر	التكرار	النسبة
أقل من 25 سنة	1	3,3%
من 25 إلى 34 سنة	15	50%
من 35 إلى 44 سنة	10	33,3%
أكبر من 44 سنة	4	13,3%
المجموع	**30**	**100%**

المصدر: من إعداد الطالبين بناء على نتائج برنامج (spss)

الشكل رقم(4-2): تمثيل أفراد العينة حسب متغير العمر.



المصدر: من إعداد الطالبين بناء على نتائج برنامج (spss)

من الجدول والشكل رقم (2-3) (2-4) نلاحظ أن 15 من العاملين يمثلون ما نسبته **50%** من إجمالي أفراد عينة الدراسة أعمارهم من 25 إلى 34 سنة وهم الفئة الأغلب، يليها 10 من العاملين أعمارهم من 35 إلى 44 سنة يمثلون ما نسبته **33,3%** في مقابل يوجد 4 من العاملين أعمارهم أكبر من 44 سنة يمثلون ما نسبته **13,3%** ويوجد 1 من العاملين أعمارهم أقل من 25 سنة يمثلون ما نسبته **3,3%.**

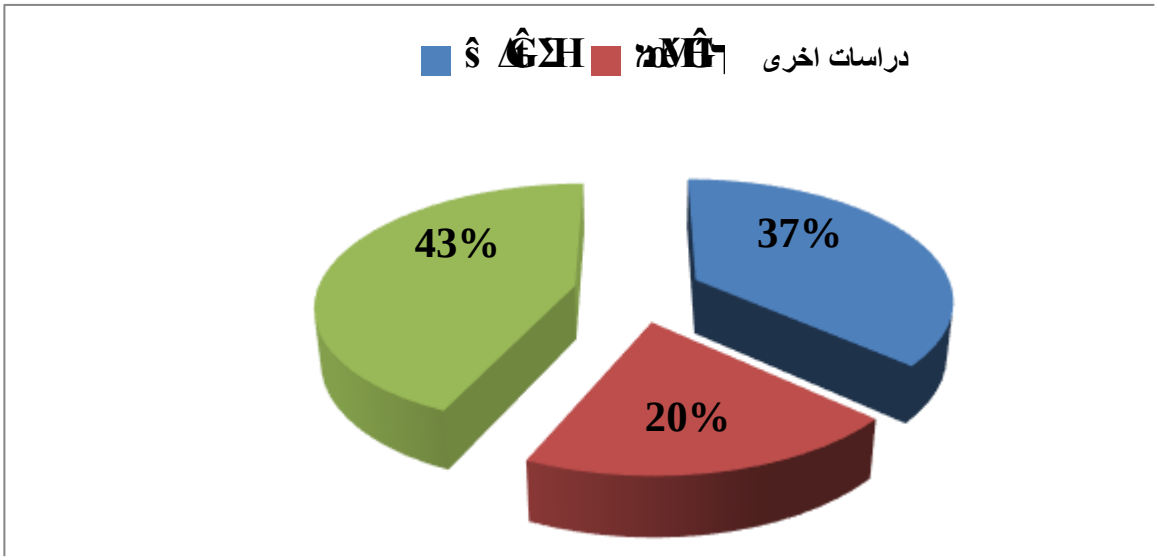
3- متغير المستوى العلمي:

الجدول رقم(3-3): توزيع أفراد العينة حسب متغير المستوى العلمي.

المستوى العلمي	التكرار	النسبة
ليسانس	11	36,7%
باكالوريا	6	20%
دراسات أخرى	13	43,3%
المجموع	**30**	**100%**

المصدر: من إعداد الطالبين بناء على نتائج برنامج (spss)

الشكل رقم(4-3): تمثيل أفراد العينة حسب متغير المستوى العلمي.



المصدر: من إعداد الطالبين بناء على نتائج برنامج (spss)

من الجدول والشكل رقم (3-3) (3-4) نلاحظ أن **13** من العاملين مستواهم التعليمي في الدراسات الأخرى يمثلون ما نسبته **43,3%** من إجمالي أفراد عينة الدراسة وهم الفئة الأغلب في المقابل يوجد **10** من العاملين يمثلون ما نسبته **36,7%** مستواهم التعليمي ليسانس ، ويوجد **6** من العاملين يمثلون ما نسبته **20%** مستواهم التعليمي باكالوريا.

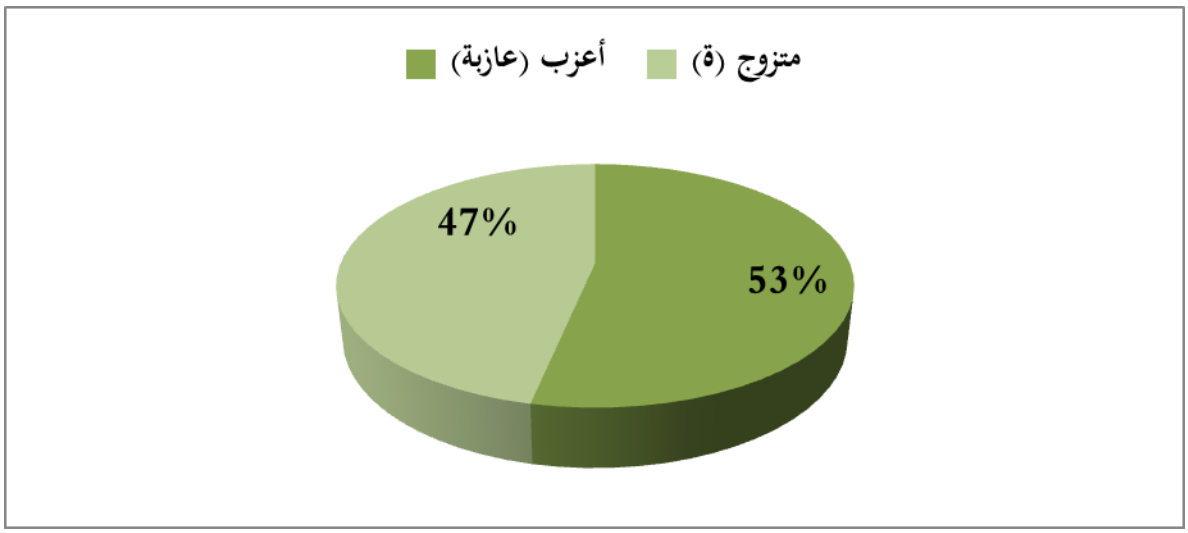
4- متغير الحالة الاجتماعية:

الجدول رقم(4-3): توزيع أفراد العينة حسب متغير الحالة الاجتماعية.

الحالة الاجتماعية	التكرار	النسبة
أعزب (عازبة)	16	53,3%
متزوج (ة)	14	46,7%
المجموع	30	**100%**

المصدر: من إعداد الطالبين بناءا على نتائج برنامج (spss).

الشكل رقم(4-4): تمثيل أفراد العينة حسب متغير الحالة الاجتماعية.



المصدر: من إعداد الطالبين بناء على نتائج برنامج (spss)

من الجدول والشكل رقم (4-3) (4-4) نلاحظ أن 16 من العاملين عزاب يمثلون ما نسبته **53,3%** من إجمالي أفراد عينة الدراسة وهم الفئة الأغلب، في المقابل يوجد 14 منهم يمثلون ما نسبته **46,7%** من العاملين متزوجين.

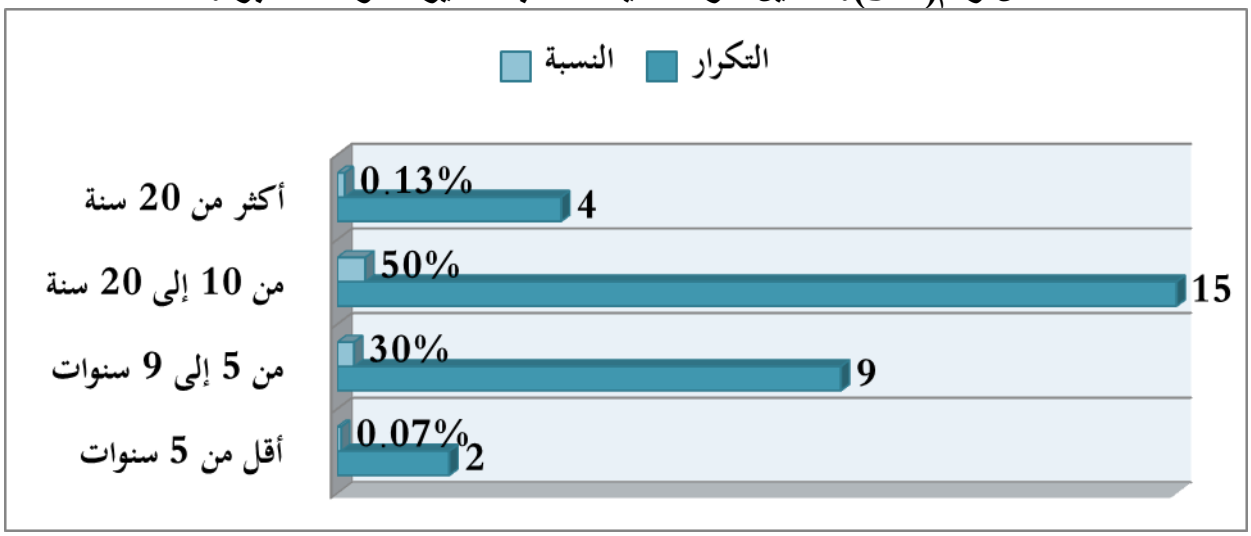
5- متغير سنوات الخبرة:

الجدول رقم(5-3): توزيع أفراد العينة حسب متغير سنوات الخبرة.

سنوات الخبرة	التكرار	النسبة
أقل من 5 سنوات	2	6,7%
من 5 إلى 9 سنوات	9	30%
من 10 إلى 20 سنة	15	50%
أكثر من 20 سنة	4	13,3%
المجموع	**30**	**100%**

المصدر: من إعداد الطالبين بناء على نتائج برنامج (spss)

الشكل رقم(4-5): تمثيل أفراد العينة حسب متغير سنوات الخبرة.



المصدر: من إعداد الطالبين بناء على نتائج برنامج (spss)

من الجدول والشكل رقم (5-3) (5-4) نلاحظ أن 15 من العاملين يمثلون ما نسبته **50%** لديهم من 10 إلى 20 سنة خبرة وهي أعلى نسبة من إجمالي أفراد عينة الدراسة، يليها **9** من العاملين يمثلون ما نسبته **30%** لديهم من 5 إلى 9 سنوات خبرة، وفي المقابل يوجد **4** من العاملين يمثلون ما نسبته **13,3%**لديهم أكثر من 20 سنة خبرة، **يليها** 2 من العاملين يمثلون ما نسبته **6,7%** لديهم أقل من 5 سنوات خبرة.

المطلب الثاني: التحليل الوصفي لمحاور الدراسة.

أولا: التحليل الوصفي للأبعاد محور ضغوط العمل في ظل جائحة كورونا بالمؤسسة الاقتصادية.

اعتمدت الدراسة في وصف أبعاد محور ضغوط العمل في ظل جائحة كورونا بالمؤسسة الاقتصادية **(EPE-POVAL-SPA)**، الذي اشتمل على أربعة أبعاد، على المتوسطات الحسابية والانحراف المعياري ودرجة الموافقة،كما يبينه الجدول الأتي:

جدول رقم(4-1): المؤشرات الإحصائية لوصف أبعاد محور ضغوط العمل في ظل جائحة كورونا بالمؤسسة الاقتصادية.

الرقم	الأبعاد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	درجة الموافق
1	بعد عبئ العمل	3,26	0,801	1	متوسطة
2	بعد ظروف العمل	2,99	0,985	3	متوسطة
3	بعد صراع وغموض الدور	2,72	0,943	4	متوسطة
4	بعد الهيكل التنظيمي	3,17	0,828	2	متوسطة
	محور ضغوط العمل في ظل جائحة كورونا بالمؤسسة الاقتصادية	3,03	0,717	-	متوسطة

المصدر: من إعداد الطالبين بناء على نتائج برنامج (spss)

يشير الجدول رقم (4-1) أن تقديرات العاملين لمحور ضغوط العمل، بلغت درجات موافقة متوسطة، حيث تم ترتيبها وفقا المتوسط الحسابي ودرجات الموافقة المعتمدة كالأتي:

1- بلغ المتوسط الحسابي لبعد عبئ العمل **3,26** بدرجة موافقة متوسطة، ما يشير إلى وجود مستوى متوسط في الضغوط الناجمة عن عبئ العمل في ظل جائحة كورونا لدى المؤسسة الاقتصادية (EPE-POVAL-SPA)، كما بلغ الانحراف المعياري لهذا البعد **0,801** ما يشير إلى عدم تشتت أراء العاملين وقربها من المتوسط الحسابي.

2- بلغ المتوسط الحسابي لبعد الهيكل التنظيمي **3,17** بدرجة موافقة متوسطة، ما يشير إلى وجود مستوى متوسط في الضغوط الناجمة عن الهيكل التنظيمي في ظل جائحة كورونا لدى المؤسسة الاقتصادية (EPE-POVAL-SPA)، كما بلغ الانحراف المعياري لهذا البعد **0,828** ما يشير إلى عدم تشتت أراء العاملين وقربها من المتوسط الحسابي.

3- بلغ المتوسط الحسابي لبعد ظروف العمل **2,99** بدرجة موافقة متوسطة، ما يشير إلى وجود مستوى متوسط في الضغوط الناجمة عن ظروف العمل في ظل جائحة كورونا لدى المؤسسة الاقتصادية (EPE-POVAL-SPA)، كما بلغ الانحراف المعياري لهذا البعد **0,985** ما يشير إلى عدم تشتت أراء العاملين وقربها من المتوسط الحسابي.

4- بلغ المتوسط الحسابي لبعد صراع وغموض الدور **2,72** بدرجة موافقة متوسطة، ما يشير إلى وجود مستوى متوسط في صراع وغموض الدور في ظل جائحة كورونا لدى المؤسسة الاقتصادية (EPE-POVAL-SPA)، كما بلغ الانحراف المعياري لهذا البعد **0,943** ما يشير إلى عدم تشتت أراء العاملين وقربها من المتوسط الحسابي.

كما بلغ المتوسط الحسابي لمحور ضغوط العمل **3,03** بدرجة موافقة متوسطة، ما يدل على وجود مستوى متوسط في ضغوط العمل في ظل جائحة كورونا لدى المؤسسة الاقتصادية (EPE-POVAL-SPA)، حيث بلغ الانحراف المعياري **0,717** ما يشير لعدم تشتت تقديرات العاملين وقربها من المتوسط الحسابي.

ثانيا: التحليل الوصفي لمحور أداء العاملين في ظل جائحة كورونا بالمؤسسة الاقتصادية.

اعتمدت الدراسة في وصف محور أداء العاملين في ظل جائحة كورونا بالمؤسسة الاقتصادية(EPE-POVAL-SPA)، على المتوسطات الحسابية والانحراف المعياري ودرجة الموافقة،كما يبينه الجدول الأتي:

جدول رقم(4-2): المؤشرات الإحصائية لوصف محور أداء العاملين في ظل جائحة كورونا بالمؤسسة الاقتصادية.

المحور	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	درجة الموافق
أداء العاملين في ظل جائحة كورونا بالمؤسسة الاقتصادية	3,95	0,448	-	**عالية**

المصدر: من إعداد الطالبين بناء على نتائج برنامج (spss)

يشير الجدول رقم (4-2) أن المتوسط الحسابي لمحور أداء العاملين بلغ قيمة **3,95** بدرجة موافقة عالية، ما يدل على وجود مستوى عالي في أداء العاملين في ظل جائحة كورونا لدى المؤسسة الاقتصادية (EPE-POVAL-SPA)، حيث بلغ الانحراف المعياري **0,448** ما يشير لعدم تشتت تقديرات العاملين وقربها من المتوسط الحسابي.

المطلب الثالث: اختبار فرضيات الدراسة.

أولا: اختبار الفرضيات الفرعية الأولى.

الفرضية الصفرية (H0): لا يوجد اثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) للضغوط الناجمة عن عبئ العمل على أداء العاملين في ظل جائحة كورونا لدى المؤسسة الاقتصادية (EPE-POVAL-SPA).

الفرضية البديلة (H1): يوجد اثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) للضغوط الناجمة عن عبئ العمل على أداء العاملين في ظل جائحة كورونا لدى المؤسسة الاقتصادية (EPE-POVAL-SPA).

جدول رقم(4-3): اختبار الانحدار البسيط للضغوط الناجمة عن عبئ العمل على أداء العاملين في ظل جائحة كورونا لدى المؤسسة الاقتصادية (EPE-POVAL-SPA).

البيان	المتغير المستقل الفرعي: الضغوط الناجمة عن عبئ العمل				
المتغير التابع: أداء العاملين في ظل جائحة كورونا لدى المؤسسة الاقتصادية (EPE-POVAL-SPA).	R معامل الارتباط	R^2 معامل التحديد	B معامل الانحدار	T المحسوبة	دلالة T
	,075a0	,0060	,0420	,3980	,6930
	F المحسوبة		دلالة F		
	,1590		,693b0		

المصدر: إعداد الطالبين اعتمادا على مخرجات البرنامج الإحصائي Spss.

يوضح الجدول أعلاه رقم (4-3) اثر الضغوط الناجمة عن عبئ العمل على أداء العاملين في ظل جائحة كورونا لدى المؤسسة الاقتصادية (EPE-POVAL-SPA)، حيث أظهرت نتائج التحليل الإحصائي ما يلي:

- قيمة معامل الارتباط R= **0,075a** بين الضغوط الناجمة عن عبئ العمل وأداء العاملين في ظل جائحة كورونا لدى المؤسسة الاقتصادية (EPE-POVAL-SPA)، ومنه يتضح وجود علاقة بين المتغيرين بالارتباط ضعيف جدا.

- وبلغت قيمة معامل الانحدار B = **0,042** وهي غير دالة عند مستوى معنوية 0.05 حيث بلغت قيمة T المحسوبة **0,398** عند مستوى معنوية **0,693**

- كما بلغت قيمة F المحسوبة **0,159** عند مستوى معنوية **0,693b** وهي غير دالة عند مستوى معنوية 0.05 ومنه نرفض الفرضية البديلة ونقبل الفرضية العدمية التي تنص على انه **لا يوجد اثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) للضغوط الناجمة عن عبئ العمل على أداء العاملين في ظل جائحة كورونا لدى المؤسسة الاقتصادية (EPE-POVAL-SPA).**

ثانيا: الفرضية الفرعية الثانية.

الفرضية الصفرية (H0): لا يوجد اثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) للضغوط الناجمة عن ظروف العمل على أداء العاملين في ظل جائحة كورونا لدى المؤسسة الاقتصادية (EPE-POVAL-SPA).

الفرضية البديلة (H1): يوجد اثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) للضغوط الناجمة عن ظروف العمل على أداء العاملين في ظل جائحة كورونا لدى المؤسسة الاقتصادية (EPE-POVAL-SPA).

جدول رقم(4-4): اختبار الانحدار البسيط للضغوط الناجمة عن ظروف العمل على أداء العاملين في ظل جائحة كورونا لدى المؤسسة الاقتصادية (EPE-POVAL-SPA).

البيان	المتغير المستقل الفرعي: الضغوط الناجمة عن ظروف العمل				
المتغير التابع: أداء العاملين في ظل جائحة كورونا لدى المؤسسة الاقتصادية (EPE-POVAL-SPA).	R معامل الارتباط	معامل التحديد	B معامل الانحدار	T المحسوبة	دلالة T
	,135a0	,0180	,0610	,7210	,4770
	F المحسوبة		دلالة F		
	,5200		,477b0		

المصدر: إعداد الطالبين اعتمادا على مخرجات البرنامج الإحصائي Spss.

يوضح الجدول أعلاه رقم (4-4) اثر الضغوط الناجمة عن ظروف العمل على أداء العاملين في ظل جائحة كورونا لدى المؤسسة الاقتصادية (EPE-POVAL-SPA)، حيث أظهرت نتائج التحليل الإحصائي ما يلي:

- قيمة معامل الارتباط R= **0,135a** بين الضغوط الناجمة عن ظروف العمل وأداء العاملين في ظل جائحة كورونا لدى المؤسسة الاقتصادية (EPE-POVAL-SPA)، ومنه يتضح وجود علاقة بين المتغيرين بالارتباط ضعيف جدا.

- كما بلغت قيمة معامل الانحدار B = **0,061** وهي غير دالة عند مستوى معنوية 0.05 حيث بلغت قيمة T المحسوبة **0,721** عند مستوى معنوية **0,477** ومنه نرفض الفرضية البديلة ونقبل الفرضية

العدمية التي تنص على انه **لا يوجد اثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) للضغوط الناجمة عن ظروف العمل على أداء العاملين في ظل جائحة كورونا لدى المؤسسة الاقتصادية (EPE-POVAL-SPA).**

ثالثا: اختبار الفرضية الفرعية الثالثة.

الفرضية الصفرية (H0): لا يوجد اثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) للضغوط الناجمة عن صراع وغموض الدور على أداء العاملين في ظل جائحة كورونا لدى المؤسسة الاقتصادية (EPE-POVAL-SPA).

الفرضية البديلة (H1): يوجد اثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) للضغوط الناجمة عن صراع وغموض الدور على أداء العاملين في ظل جائحة كورونا لدى المؤسسة الاقتصادية (EPE-POVAL-SPA).

جدول رقم(4-5): اختبار الانحدار البسيط للضغوط الناجمة عن صراع وغموض الدور على أداء العاملين في ظل جائحة كورونا لدى المؤسسة الاقتصادية (EPE-POVAL-SPA).

البيان	المتغير المستقل الفرعي: الضغوط الناجمة عن صراع وغموض الدور				
المتغير التابع: أداء العاملين في ظل جائحة كورونا لدى المؤسسة الاقتصادية (EPE-POVAL-SPA).	R معامل الارتباط	R^2 معامل التحديد	B معامل الانحدار	T المحسوبة	دلالة T
	,072a0	,0050	,0340	,3800	,7070
	F المحسوبة		دلالة F		
	,1440		,707b0		

المصدر: إعداد الطالبين اعتمادا على مخرجات البرنامج الإحصائي Spss.

يوضح الجدول أعلاه رقم (4-5) اثر الضغوط الناجمة عن صراع وغموض الدور على أداء العاملين في ظل جائحة كورونا لدى المؤسسة الاقتصادية (EPE-POVAL-SPA)، حيث أظهرت نتائج التحليل الإحصائي ما يلي:

- قيمة معامل الارتباط R= **0,072a** بين الضغوط الناجمة عن صراع وغموض الدور وأداء العاملين في ظل جائحة كورونا لدى المؤسسة الاقتصادية (EPE-POVAL-SPA)، ومنه يتضح وجود علاقة بين المتغيرين بالارتباط ضعيف جدا.

- وبلغت قيمة معامل الانحدار B = **0,034** وهي غير دالة عند مستوى معنوية 0.05 حيث بلغت قيمة T المحسوبة**0,380** عند مستوى معنوية **0,707**

- كما بلغت قيمة F المحسوبة **0,144** عند مستوى معنوية **0,707b** وهي غير دالة عند مستوى معنوية 0.05 ومنه نرفض الفرضية البديلة ونقبل الفرضية العدمية التي تنص على انه **لا يوجد اثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) للضغوط الناجمة عن صراع وغموض الدور على أداء العاملين في ظل جائحة كورونا لدى المؤسسة الاقتصادية (EPE-POVAL-SPA).**

رابعا: اختبار الفرضية الفرعية الرابعة.

الفرضية الصفرية (H0): لا يوجد اثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) للضغوط الناجمة عن الهيكل التنظيمي على أداء العاملين في ظل جائحة كورونا لدى المؤسسة الاقتصادية (EPE-POVAL-SPA).

الفرضية البديلة (H1): يوجد اثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) للضغوط الناجمة عن الهيكل التنظيمي على أداء العاملين في ظل جائحة كورونا لدى المؤسسة الاقتصادية (EPE-POVAL-SPA).

جدول رقم(4-6): اختبار الانحدار البسيط للضغوط الناجمة عن الهيكل التنظيمي على أداء العاملين في ظل جائحة كورونا لدى المؤسسة الاقتصادية (EPE-POVAL-SPA).

البيان	المتغير المستقل الفرعي: الضغوط الناجمة عن الهيكل التنظيمي				
المتغير التابع: أداء العاملين في ظل جائحة كورونا لدى المؤسسة الاقتصادية EPE-POVAL-)	R معامل الارتباط	R^2 معامل التحديد	B معامل الانحدار	T المحسوبة	دلالة T
	,060a0	,0040	,0330	,3180	,7520
	F المحسوبة		دلالة F		

.(SPA	,1010	,752b0

المصدر: إعداد الطالبين اعتمادا على مخرجات البرنامج الإحصائي Spss.

يوضح الجدول أعلاه رقم (4-6) اثر الضغوط الناجمة عن الهيكل التنظيمي على أداء العاملين في ظل جائحة كورونا لدى المؤسسة الاقتصادية (EPE-POVAL-SPA)، حيث أظهرت نتائج التحليل الإحصائي ما يلي:

- قيمة معامل الارتباط R= **0,060a** بين الضغوط الناجمة عن الهيكل التنظيمي وأداء العاملين في ظل جائحة كورونا لدى المؤسسة الاقتصادية (EPE-POVAL-SPA)، ومنه يتضح وجود علاقة بين المتغيرين بالارتباط ضعيف جدا.

- وبلغت قيمة معامل الانحدار B = **0,033** وهي غير دالة عند مستوى معنوية 0.05 حيث بلغت قيمة T المحسوبة **0,318** عند مستوى معنوية **0,752**

- كما بلغت قيمة F المحسوبة **0,101** عند مستوى معنوية **0,752b** وهي غير دالة عند مستوى معنوية 0.05 ومنه نرفض الفرضية البديلة ونقبل الفرضية العدمية التي تنص على انه **لا يوجد اثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) للضغوط الناجمة عن الهيكل التنظيمي على أداء العاملين في ظل جائحة كورونا لدى المؤسسة الاقتصادية (EPE-POVAL-SPA).**

- كما تتمثل معادلة الانحدار التي تربط بين المتغير التابع و المستقل في شكل : $Yi = A + B\ xi$

Yi: المتغير التابع الذي يتأثر والمتمثل في اداء العاملين في المؤسسة الاقتصادية

Xi: المتغير المستقل الذي يؤثر (ضغوط وعبئ وظروف العمل والهيكل التنظيمي)

A.B: ثوابت (معلمات)

خلاصة الفصل:

لقد تطرقنا في هذا الفصل الذي تمحور حول دراسة لأثر ضغوط العمل على اداء العاملين في ظل جائحة كورونا لمؤسسة بوفال بالبرواقية حيث قدمنا لمحة عن المؤسسة والإحصائيات اللازمة لعدد الموظفين الذين يمثلون مجتمع الدراسة ثم وضحنا المنهج والأدوات المستخدمة المتمثلة في الاستبيان، ثم

اعتمدنا على وصف تحليل متغيرات الدراسة ثم التحقق من الفرضيات و من خلال معالجة الموضوع في الجانب التطبيقي توصلت الدراسة إلى النتائج الآتية:

أولا: نتائج وصف متغيرات الدراسة:

1- وجود مستوى متوسط في الضغوط الناجمة عن عبئ العمل في ظل جائحة كورونا لدى المؤسسة الاقتصادية (EPE-POVAL-SPA).

2- وجود مستوى متوسط في الضغوط الناجمة عن الهيكل التنظيمي في ظل جائحة كورونا لدى المؤسسة الاقتصادية (EPE-POVAL-SPA).

3- وجود مستوى متوسط في الضغوط الناجمة عن ظروف العمل في ظل جائحة كورونا لدى المؤسسة الاقتصادية (EPE-POVAL-SPA).

4- وجود مستوى متوسط في صراع وغموض الدور في ظل جائحة كورونا لدى المؤسسة الاقتصادية (EPE-POVAL-SPA).

5- وجود مستوى متوسط في ضغوط العمل في ظل جائحة كورونا لدى المؤسسة الاقتصادية (EPE-POVAL-SPA).

6- وجود مستوى عالي في أداء العاملين في ظل جائحة كورونا لدى المؤسسة الاقتصادية (EPE-POVAL-SPA).

ثانيا: نتائج التحقق من الفرضيات.

1- لا يوجد اثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) الضغوط الناجمة عن عبئ العمل على أداء العاملين في ظل جائحة كورونا لدى المؤسسة الاقتصادية (EPE-POVAL-SPA)

2- لا يوجد اثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) الضغوط الناجمة عن ظروف العمل على أداء العاملين في ظل جائحة كورونا لدى المؤسسة الاقتصادية (EPE-POVAL-SPA)

3- لا يوجد اثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) للضغوط الناجمة عن صراع وغموض الدور على أداء العاملين في ظل جائحة كورونا لدى المؤسسة الاقتصادية **(**EPE-POVAL-SPA)

4- لا يوجد اثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) للضغوط الناجمة عن الهيكل التنظيمي على أداء العاملين في ظل جائحة كورونا لدى المؤسسة الاقتصادية (EPE-POVAL-SPA).

5- لا يوجد اثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) لضغوط العمل على أداء العاملين في ظل جائحة كورونا لدى المؤسسة الاقتصادية (EPE-POVAL-SPA).

خاتمة

من خلال ما تطرقنا إليه في بحثنا هذا بجانبيه النظري والتطبيقي يمكن القول أن ضغوط العمل من مكونات البيئة الداخلية للمنظمة والتي تأثر على السلوك التنظيمي للأفراد و أداء المورد البشري، إذ أنه لا توجد منظمة سواء كانت خدماتية أو إنتاجية خالية من ضغوط العمل، ولكن ذلك لا يعني أن التحكم فيها مستحيل، يكفي فقط أن تتوفر المنظمة على كفاءات للحد منها على الأقل و يتوقف ذلك على فعالية الإدارة وطريقة الإشراف على الأفراد من خلال المساهمة في تحقيق اندماج الأفراد و انتمائهم لمنظمتهم مما يخلق لديهم الشعور بالولاء والإخلاص في تحقيق الأهداف المسطرة لكل فرد ومنه تحقيق أهداف المنظمة

و حاولنا من خلال هذه الدارسة التوصل الى تحديد المصدر الأساسي لضغوط العمل ومدى تأثيرها على موظفي مؤسسة بوفال بالبرواقية في ظل أنتشار وباء كورونا المستجد، حيث وجدنا أن الموظفون أثناء فترة انتشار الوباء يعانون من ضغوط كبيرة تتعدد مصادرها من نفسية إلى جسدية وكذا العبء الملقى عليهم بسبب ما فرضه الوباء من إجراءات وقائية واحتزازية حالت بينهم وبين تحقيق الاستقرار الوظيفي والأداء بكل كفاءة وفعالية، كما أن النقص التي تعاني منه المؤسسة في كافة الأصعدة هو الآخر عزز من هاته الضغوط وتسبب في تغللها داخل الموظفين.

وبعد تحليل وتفريغ البيانات ومعالجتها إحصائيا وتفسيرها على ضوء الدراسات السابقة توصلنا إلى النتائج التالية:

1- النتائج النظرية :

- ضغوط العمل لها تأثير على أداء العاملين في ظل جائحة كورونا سواء جسميا او فكريا، وهذا ما يخلق عوائق لدى الفرد و المنظمة.
- لتحسين أداء العاملين يجب الحد و التخفيف من ضغوط العمل داخل المنظمة.
- يوجد اثر لمصدر عبء العمل على أداء العاملين
- يوجد اثر لمصدر ظروف العمل على أداء العاملين
- يوجد اثر لمصدر لصراع وغموض الدور العمل على أداء العاملين
- يوجد اثر لمصدر عبء العمل على أداء العاملين

- **النتائج التطبيقية:**

1- تفسير ومناقشة نتائج التحليل الوصفي:

- أظهرت النتائج وجود مستوى متوسط في الضغوط الناجمة عن عبئ العمل في ظل جائحة كورونا لدى المؤسسة الاقتصادية (EPE-POVAL-SPA)، لموافقة من طرف عينة الدراسة

- أظهرت النتائج وجود مستوى متوسط في الضغوط الناجمة عن الهيكل التنظيمي في ظل جائحة كورونا لدى المؤسسة الاقتصادية (EPE-POVAL-SPA)، لموافقة من طرف عينة الدراسة

- أظهرت النتائج وجود مستوى متوسط في الضغوط الناجمة عن ظروف العمل في ظل جائحة كورونا لدى المؤسسة الاقتصادية (EPE-POVAL-SPA)، لموافقة من طرف عينة الدراسة.

- أظهرت النتائج وجود مستوى متوسط في صراع وغموض الدور في ظل جائحة كورونا لدى المؤسسة الاقتصادية (EPE-POVAL-SPA)، لموافقة من طرف عينة الدراسة.

- أظهرت النتائج وجود مستوى متوسط في ضغوط العمل في ظل جائحة كورونا لدى المؤسسة الاقتصادية (EPE-POVAL-SPA)، لموافقة من طرف عينة الدراسة

- أظهرت النتائج وجود مستوى عالي في أداء العاملين في ظل جائحة كورونا لدى المؤسسة الاقتصادية (EPE-POVAL-SPA)، لموافقة من طرف عينة الدراسة.

2- تفسير ومناقشة نتائج اختبار الفرضيات:

- أظهرت النتائج عدم تحقق الفرضية الفرعية الأولى التي تنص على انه يوجد اثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) للضغوط الناجمة عن عبئ العمل على أداء العاملين في ظل جائحة كورونا لدى المؤسسة الاقتصادية (EPE-POVAL-SPA).

- أظهرت النتائج عدم تحقق الفرضية الفرعية الثانية التي تنص على انه يوجد اثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) للضغوط الناجمة عن ظروف العمل على أداء العاملين في ظل جائحة كورونا لدى المؤسسة الاقتصادية (EPE-POVAL-SPA).

- أظهرت النتائج عدم تحقق تحقق الفرضية الفرعية الثالثة التي تنص على انه يوجد اثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) للضغوط الناجمة عن صراع وغموض الدور على أداء العاملين في ظل جائحة كورونا لدى المؤسسة الاقتصادية (EPE-POVAL-SPA).

- أظهرت النتائج عدم تحقق الفرضية الرئيسية التي تنص على انه يوجد اثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) لضغوط العمل على أداء العاملين في ظل جائحة كورونا لدى المؤسسة الاقتصادية (EPE-POVAL-SPA).

الاقتراحات :

- الاهتمام أكثر بالعمل في المؤسسة لأن طبيعة العمل فيه جيدة.
- تسليم كل عامل لعمله المناسب.
- تقسيم الأعمال بشكل مناسب ومنتظم .
- تحسين الظروف المادية للعمل.
- محاولة التصدي لمصادر الضغوط في المؤسسة.
- الاهتمام أكثر بالجانب الترفيهي والتنويع في الأعمال الروتينية لان ذلك يؤدي إلى تحسين الحياة الوظيفية لهم ومنه شعورهم بالتحدي والمتعة في العمل بقلل من الملل والاكتئاب المتراكم الناتج عن التكرار والنمطية.
- الاهتمام ورفع الحد الأدنى من للأجور يضمن المحافظة على الكفاءات الموجودة بالمؤسسات.

آفاق الدراسة :

- أثر ضغوط العمل على الإحباط الوظيفي في المؤسسات في ظل جائحة كورونا.
- أثر ضغوط العمل على أداء العاملين بين المؤسسات الاقتصادية و الخدماتية.
- الاستراتجيات المساعدة على التصدي لضغوط العمل في المؤسسات.

قائمة المراجع

الكتب:

1- أبوشيخة، نادر أحمد؛ **"مدخل إلى إدارة الوقت"**. (ط ،2) ؛ دار المسيرة للنشر و التوزيع عمان.

2- حسن، رواية، **"السلوك التنظيمي سلوك الأفراد في المنظمات"**، ط1، دار الحامد للنشر، عمان 2000.

3- راوية محمد حسن، **"إدارة الموارد البشرية"**، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية، مصر ،1999.

4- الشعبان علي حسين السيسي، **"أسس سلوك الإنسان بين النظرية و التطبيق"**، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية ، مصر ،2002.

5- صلاح الدين محمد عبد الباقي، **"السلوك التنظيمي"**، الدار الجامعية للنشر، الإسكندرية،2003

6- طه طارق، **"التنظيم في الإدارة"** ،الدار الجامعية للنشر، الإسكندرية، مصر، 2007.

7- العديلي، ناصر محمد، إدارة السلوك التنظيمي،ط1، الرياض، 1993.

8- عمر وصفي عقليي،**" إدارة الموارد البشرية المعاصرة،"** دار وائل للنشر، الأردن،2005 .

9- ماهر احمد ،**"كيفية التعامل مع إدارة ضغوط العمل"**، الدار الجامعية، الإسكندرية ،مصر ،2005.

10- ماهر احمد،**" إدارة الموارد البشرية،"** الدار الجامعية للنشر، الإسكندرية، مصر ، 2002

11- محمد سعيد أنور سلطان، **"السلوك التنظيمي"**، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية، مصر ،2003.

12- محمد هاني محمد، **"إدارة الموارد البشرية"**، دار المعتز للنشر والتوزيع، الأردن،2014.

13- محمود سليمان العميان،**" السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال"**، دار وائل ، عمان ،2005.

14- معين محمود و عيا صرة و آخرون" ،**إدارة الصراع و الأزمات و ضغوط العمل"** ، ط 1، دار الحامد للنشر والتوزيع، الأردن،2008.

15- نايف برنوطي سعاد ، إدارة الموارد البشرية، دار وائل للنشر و التوزيع، عمان الاردن،2007

المذكرات:

1- أحمد محمود خالد حلبي" **أثر ضغوط العمل على الأداء الوظيفي** "رسالة ماجستير جامعة الشرق الأوسط، الاردن، قسم إدارة الأعمال ، 2011.

2- أسعد أحمد عكاشة، **"أثر الثقافة التنظيمية على مستوى الأداء الوظيفي"**، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية ، غزة، فلسطين ،2008.

3- تيجاني امال, سارة سعيني**," المعالجة الإعلامية لجائحة كورونا "** مذكرة ماستر في العلوم الإنسانية , كلية العلوم الإنسانية والتجارية والعلوم الإنسانية , جامعة احمد دارية , أدرار،2021.

4- دوشة ايمان ،**"ضغوط العمل وعلاقتها بالتوافق المهني"** ،مذكرة ماستر أكاديمي في علم الاجتماع، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة المسيلة ،2017.

5-بن طالب سامية، **ضغوط العمل وتأثيرها على أداء العاملين في المنظمة"**، مذكرة ماجستير في العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة بومرداس،2010.

6- بوبرطخ عبد الكريم، **"دراسة فعالية نظام تقييم أداء العاملين في المؤسسات الاقتصادية"**، رسالة ماجستير في علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة قسنطينة ،2012.

7-بودراع أمينة ،**"دور أخلاقيات الأعمال في تحسين أداء العاملين"**، دراسة عينة من البنوك التجارية الجزائرية، مذكرة ماجستير في علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة المسيلة ،2013.

8- الدوسري مبارك بن فالح، **"ضغوط العمل وعلاقتها بالرضا ال وظيفي للأفراد العاملين في مراكز حرس الحدود"**، رسالة ماجستير في العلوم الإدارية، كلية الدراسات العليا، جامعة نايف العربية، الرياض ، 2010.

9- راشدي عبد اللطيف وادي، **"ضغوط العمل و أثرها على الولاء التنظيمي"**، مذكرة ماجستير في إدارة الأعمال، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية، غزة ، 2009.

10- بعجي سعاد ، **"تقييم فعالية نظام تقييم أداء العاملين في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية"**، دراسة حالة مؤسسة نفطال المسيلة، رسالة ماجستير في العلوم التجارية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة المسيلة،2007.

11- سعد بن عميقان سعد الدوسري، **"ضغوط العمل و علاقتها بالولاء التنظيمي في الأجهزة الأمنية "**دراسة ميدانية على منسوبي شرطة المنطقة الشرقية، رسالة ماجستير في العلوم الإدارية، جامعة نايف للعلوم الإدارية، السعودية ،2005.

12- شاطر شفيق، **"أثر ضغوط العمل على الرضا الوظيفي للموارد البشرية بالمؤسسة الصناعية"**، مذكرة ماجستير في إدارة الأعمال، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية وعلوم التسيير ،جامعة بومرداس ،2010.

13- شداني ليلة، **"دور إدارة الكفاءات في رفع أداء المورد البشري"**، مذكرة ماستر، كلية العلوم الإقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة أوكلي محمدولحاج،البويرة،2014.

14- عيسى إبراهيم المعشر،**" أثر ضغوط العمل على أداء العاملين"**، مذكرة ماجستير في إدارة الأعمال، كلية العلوم الإدارية و المالية، جامعة الشرق الأوسط للدراسات العليا ، 2009.

15- عيسى إبراهيم المعشر،**" أثر ضغوط العمل على أداء العاملين"**، مذكرة ماجستير في إدارة الأعمال، كلية العلوم الإدارية و المالية، جامعة الشرق الأوسط للدراسات العليا ، 2009 .

16- قوراري حنان ،**"الضغط المهني وعلاقته بدافعية الانجاز لدى أطباء الصحة العمومية"**، رسالة ماجستير، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة محمد خيضر، بسكرة ،2014.

17- المجيد بن عبد المحسن بن محمد آل الشيخ، **"معوقات الاتصال الإداري المؤثرة على أداء العاملين في جوازات مدينة الرياض"**، رسالة ماجستير في العلوم الإدارية، كلية الدراسات العليا، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض،2011.

18- محمود بن عبد الرحمان إبراهيم الشنطي،**" اثر المناخ التنظيمي على أداء الموارد البشرية"**، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية غزة، فلسطين ،2006.

19- منهل محمد عبد الله الحاج صالح ،**"اثر ضغوط العمل على عملية اتخاذ القرارات في البنوك السودانية"**، مذكرة ماجستير في إدارة الأعمال، كلية الدراسات العليا وبحث العلمي، جامعة شندي، السودان ،2019.

20- ميسون سليم السقا ،**أثر ضغوط العمل على عملية اتخاذ القرارات"**، مذكرة ماجستير في إدارة الأعمال، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية ،غزة ،2009.

المجلات:

1- - سهالية سماح ،**"الاجارءات الوقائية للتصدي لفيروس كورونا في الجزائر"** ، مجلة الرسالة للدراسات و البحوث الانسانية ، كلية العلوم السياسية و العلاقات الدولية ، جامعة الجزائر 12 ، الجزائر، العدد 2 ، اكتوبر 2020.

2- عاشور خديجة، **"ضغوط العمل - النظريات و النماذج"**، مجلة العلوم الإنسانية، العدد 26، كلية العلوم الاجتماعية و الإنسانية، جامعة بسكرة 2012.

3- عبد الرحمان بن احمد بن محمد هيجان، "ضغوط العمل، منهج شامل لدراسة الضغوط مصادرها ونتائجها وكيفية إدارتها، معهد الإدارة العامة، الرياض ،1998.

4- عبد اللطيف مصلح عايض، عبد المغيث يحيى الشمسي، **"ضغوط العمل وعلاقتها بالأداء الوظيفي"**، مجلة الدراسات العلمية، جامعة العلوم والتكنولوجيا، العدد 38، اليمن.

5- محمد النسور مروان " **دور الثقافة التنظيمية في تحسين أداء العاملين في القطاع المصرفي الأردني"**، مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات الاقتصادية و الإدارية، المجلد 20، العدد الثاني ،2012.

6- مؤيد عبد الكريم شاكر النقيب ،**"العوامل التنظيمية المسببة لضغط العمل وعلاقتها بالانتماء الوظيفي"**، مجلة جامعة الأنبار للعلوم الاقتصادية والإدارية، المجلد 04، العدد 09.

ملاحق الدراسة

الملحق رقم 01 : الرخصة الموافقة على اجراء دراسة حالة.

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
République Algérienne Démocratique et Populaire
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
Ministère de l'enseignement Supérieur et de la recherche scientifique

جامعة يحي فارس بالمدية
كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير
قسم علوم التسيير

Université Yahia Farès de Médéa
Faculté des sciences économique et des sciences Commerciales et des sciences de gestion

الرقم: 51
المدية في: 2023/03/01

إلى السيد: مدير شركة بوفال بالبرواقية

الموضوع: السماح للطلبة بإجراء " دراسة حالة "

سيادة المدير المحترم، في إطار التنسيق والتعاون بين الجامعة والمؤسسات الاقتصادية والإدارية، وبهدف الرفع من المستوى العلمي للطالب وتوطيد التكامل بين الجانب النظري والتطبيقي ومن أجل إجراء مذكرة التخرج : الموسوم بعنوان: " **أثر ضغوط العمل على أداء العمال في ظل جائحة كورونا** ".

فإننا نرجو من سيادتكم السماح للطلبة الآتية أسمائهم بإجراء دراسة حالة في مؤسستكم.

إسم واللقب	تاريخ الإزياد	مكان الميلاد	رقم التسجيل
بوراس نور الدين	1998/09/16	البرواقية	181832039503
برماق محمود	1999/09/09	المدية	181832039810
المسجلين في السنة الثانية ماستر		تخصص : إدارة الأعمال	
السنة الجامعية: 2023/2022			

كما نعلمكم أن التربص مزمع إجرائه محدد في الفترة بين: من 2023.03.23 إلى 2023.03.19.
وفي الأخير تقبلوا منا سيادة المدير أسمى عبارات الاحترام والتقدير.

رئيس القسم:
رئيس قسم علوم التسيير
د. [illegible] محمد الامين

مدير المؤسسة المستقبلة
UVB
عمالة الموارد البشرية
Dpt. GRH
Unité Vannes
EPE - PONAL - SPA
Chef de Département GRH
ABDELMALEK YAHIA

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

الملحق رقم 02 : الإستبيان الموجه لعينة الدراسة.

جامعة الدكتور يحي فارس - المدية -

كلية العلوم الإقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير

استبيان

في إطار انجاز مذكرة لنيل شهادة ماستر تحت عنوان :

أثر ضغوط العمل على أداء العاملين في ظل جائحة كورونا

دراسة ميدانية بالمؤسسة الإقتصادية شركة ذات الأسهم

EPE-POVAL-SPA

من إعداد الطالبين :

. برماق محمود

. بوراس نورالدين

لنا الشرف العظيم ان نضع بين أيديكم هذه الإستمارة ونرجو مساعدتكم وذلك بالإجابة عن الأسئلة الاتية

.الرجاء وضع علامة [x] امام العبارة المناسبة

.اجابتكم تستخدم في اطار البحث العلمي ومعلوماتك ستبقى سرية.

المحور الأول : البيانات الشخصية

1)- الجنس :

. ذكر ☐

. انثى ☐

2)- السن :

. اقل من 25 سنة ☐

. من 25 الى 34 سنة ☐

. من 35 الى 44 سنة ☐

. 44 فما فوق ☐

3)- المؤهل العلمي :

. ليسانس ☐

. بكالوريا ☐

. دراسات أخرى ☐

4)- الحالة الاجتماعية :

. اعزب (عزباء) ☐

. متزوج(ة) ☐

. مطلق(ة) ☐

5)- عدد سنوات العمل :

. اقل من 5 سنوات ☐

. من 5 الى 9 سنوات ☐

. من 10 الى 20 سنة ☐

. من 20 سنة فما فوق ☐

المحور الثاني : ضغوط العمل في ظل جائحة كورونا

الرقم	الأسئلة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
*ضغوط العمل الناجمة عن :عبئ العمل						
1	العمل الموكل إلي فوق طاقتي و لا يمكن إنجازه في الوقت المحدد					
2	ليس هناك وقت للراحة أثناء الدوام					
3	أعاني من توتر الأعصاب بسبب العمل الذي أقوم به					
4	أشعر بالتعب والإرهاق لكثرة مايطلب مني من مهام					
5	يوجد ثقل كبير بالعمل لنقص الموارد البشرية بعد إعفاء بعضهم من العمل أثناء الجائحة					
* ضغوط العمل الناجمة عن بيئة العمل : ظروف العمل						
6	نظام التهوية غير ملائم في مكان العمل خاصة بعد تفشي الفيروس					
7	أعاني من سوء الإضاءة في مكان العمل					
8	أشعر بالضغط من كثرة الضوضاء أثناء العمل					
9	قلة التجهيزات الملائمة لطبيعة عملي					
*ضغوط العمل الناجمة عن بيئة العمل : صراع و غموض الدور						
10	هناك تداخل في المهام بيني و بين زملائي في العمل					
11	يطلب مني تنفيذ أعمال متعددة من عدة رؤساء					
12	عدم وضوح المسؤوليات و المهام الموكلة إليك					
13	توجد مهام جديدة لا أفهمها نتيجة لجائحة كورونا					
* ضغوط العمل الناجمة عن : الهيكل التنظيمي						
14	يوجد ضعف في التنسيق بين الأفراد في مختلف الوحدات بعد إجراءات التباعد للحد من الفيروس					
15	تعتبر إجراءات العمل غير واضحة بشكل كافي					
16	لا يوجد تطوير في الوظيفة التي أمارسها					
17	لا أشارك في إتخاذ القرارات بمجال عملي و مهامي التي كلفت بها					

المحور الثالث : أداء العاملين

الرقم	الأسئلة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
1	ألتزم بمواقيت العمل الرسمية في ظل الجائحة					
2	أبذل الجهد الكافي لإنجاز الأعمال المكلف بها في الوقت المحدد					
3	أعتمد على الذات في إنجازالمهام					
4	أستخدم الموارد المتاحة في عملي بكفاءة و فعالية					
5	الخوف من العدوى وكثرة الوفيات بسبب الجائحة أثر على أدائك في العمل					
6	القدرة على التكيف و إنجاز الأعمال في الحالات الطارئة					
7	لدي القدرة على تقليل الأخطاء في تأدية عملي					
8	يتدخل أكثر من طرف في تقييم أدائي وليس لهم صلة بعملي					
9	أسعى إلى إيجاد طرق جديدة أكثر فعالية لإنجازالأعمال					
10	لدي القدرة على زيادة حجم العمل					
11	اتطلع إلى مسؤوليات جديدة إضافة إلى مهامي الحالية					

وفي الأخير نشكركم جزيل الشكر على صبركم معنا و إفادتنا بمعلوماتكم القيمة

تقبلو منا فائق الإحترام و التقدير

ملحق رقم (3): نتائج اختبار الاتساق الداخلي بين العبارات وبعد عبئ العمل.

Correlations

			العبارة 1	العبارة 2	العبارة 3	العبارة 4	العبارة 5	البعد1
Spearman's rho	العبارة1	Correlation Coefficient	1,000	,429*	,480**	,446*	-,043	,628**
		Sig. (2-tailed)	.	,018	,007	,013	,822	,000
		N	30	30	30	30	30	30
	العبارة2	Correlation Coefficient	,429*	1,000	,158	,308	-,045	,509**
		Sig. (2-tailed)	,018	.	,406	,098	,812	,004
		N	30	30	30	30	30	30
	العبارة3	Correlation Coefficient	,480**	,158	1,000	,828**	,401*	,840**
		Sig. (2-tailed)	,007	,406	.	,000	,028	,000
		N	30	30	30	30	30	30
	العبارة4	Correlation Coefficient	,446*	,308	,828**	1,000	,421*	,882**
		Sig. (2-tailed)	,013	,098	,000	.	,020	,000
		N	30	30	30	30	30	30
	العبارة5	Correlation Coefficient	-,043	-,045	,401*	,421*	1,000	,499**
		Sig. (2-tailed)	,822	,812	,028	,020	.	,005
		N	30	30	30	30	30	30
	البعد 1	Correlation Coefficient	,628**	,509**	,840**	,882**	,499**	1,000
		Sig. (2-tailed)	,000	,004	,000	,000	,005	.
		N	30	30	30	30	30	30

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

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

ملحق رقم (3): نتائج اختبار الاتساق الداخلي بين العبارات وبعد ظروف العمل.

Correlations

	العبارة6	العبارة7	العبارة8	العبارة9	البعد2

Spearman's rho	العبارة 6	Correlation Coefficient	1,000	,734**	,486**	,743**	,913**
		Sig. (2-tailed)	.	,000	,007	,000	,000
		N	30	30	30	30	30
	العبارة 7	Correlation Coefficient	,734**	1,000	,480**	,523**	,843**
		Sig. (2-tailed)	,000	.	,007	,003	,000
		N	30	30	30	30	30
	العبارة 8	Correlation Coefficient	,486**	,480**	1,000	,226	,618**
		Sig. (2-tailed)	,007	,007	.	,231	,000
		N	30	30	30	30	30
	العبارة 9	Correlation Coefficient	,743**	,523**	,226	1,000	,799**
		Sig. (2-tailed)	,000	,003	,231	.	,000
		N	30	30	30	30	30
	البعد2	Correlation Coefficient	,913**	,843**	,618**	,799**	1,000
		Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	.
		N	30	30	30	30	30

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

ملحق رقم (4): نتائج اختبار الاتساق الداخلي بين العبارات وبعد صراع وغموض الدور.

Correlations

			العبارة 10	العبارة 11	العبارة 12	العبارة 13	البعد3
Spearman's rho	العبارة 10	Correlation Coefficient	1,000	,809**	,700**	,535**	,913**
		Sig. (2-tailed)	.	,000	,000	,002	,000
		N	30	30	30	30	30
	العبارة 11	Correlation Coefficient	,809**	1,000	,692**	,489**	,892**
		Sig. (2-tailed)	,000	.	,000	,006	,000
		N	30	30	30	30	30
	العبارة 12	Correlation Coefficient	,700**	,692**	1,000	,514**	,854**

		Sig. (2-tailed)	,000	,000	.	,004	,000
		N	30	30	30	30	30
	العبارة 13	Correlation Coefficient	,535**	,489**	,514**	1,000	,654**
		Sig. (2-tailed)	,002	,006	,004	.	,000
		N	30	30	30	30	30
	البعد3	Correlation Coefficient	,913**	,892**	,854**	,654**	1,000
		Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	.
		N	30	30	30	30	30

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

ملحق رقم (5): نتائج اختبار الاتساق الداخلي بين العبارات وبعد الهيكل التنظيمي.

Correlations

			العبارة 14	العبارة 15	العبارة 16	العبارة 17	البعد4
Spearman's rho	العبارة 14	Correlation Coefficient	1,000	,701**	,129	,031	,664**
		Sig. (2-tailed)	.	,000	,496	,870	,000
		N	30	30	30	30	30
	العبارة 15	Correlation Coefficient	,701**	1,000	,131	-,059	,661**
		Sig. (2-tailed)	,000	.	,491	,758	,000
		N	30	30	30	30	30
	العبارة 16	Correlation Coefficient	,129	,131	1,000	,592**	,667**
		Sig. (2-tailed)	,496	,491	.	,001	,000
		N	30	30	30	30	30
	العبارة 17	Correlation Coefficient	,031	-,059	,592**	1,000	,552**
		Sig. (2-tailed)	,870	,758	,001	.	,002
		N	30	30	30	30	30
	البعد4	Correlation Coefficient	,664**	,661**	,667**	,552**	1,000
		Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,002	.
		N	30	30	30	30	30

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

ملحق رقم (6):نتائج اختبار الاتساق الداخلي بين العبارات المحذوفة ومحور أداء العاملين.

Correlations

			العبارة 18	العبارة 19	العبارة 20	العبارة 21	العبارة 22	العبارة 23	العبارة 24	العبارة 25	العبارة 26	العبارة 27	العبارة 28	المحور 2
Spearman's rho	العبارة 18	Correlation Coefficient	1,000	,618**	,412*	,413*	,496**	,251	,161	,073	,593**	,050	,096	,677**
		Sig. (2-tailed)	.	,000	,024	,023	,005	,180	,397	,701	,001	,795	,613	,000
		N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
	العبارة 19	Correlation Coefficient	,618**	1,000	,506**	,417*	,353	,262	,076	,081	,505**	-,018	,126	,626**
		Sig. (2-tailed)	,000	.	,004	,022	,056	,162	,690	,672	,004	,926	,506	,000
		N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
	العبارة 20	Correlation Coefficient	,412*	,506**	1,000	,615**	-,185	,536**	-,108	-,044	,365*	,530**	,533**	,729**
		Sig. (2-tailed)	,024	,004	.	,000	,328	,002	,571	,817	,047	,003	,002	,000
		N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
	العبارة 21	Correlation Coefficient	,413*	,417*	,615**	1,000	-,047	,448*	,184	,082	,242	,392*	,197	,684**
		Sig. (2-tailed)	,023	,022	,000	.	,805	,013	,331	,666	,197	,032	,296	,000
		N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30

العبارة 22	Correlation Coefficient	,496**	,353	-,185	-,047	1,000	-,076	,133	-,027	,219	-,602**	-,126	,198
	Sig. (2-tailed)	,005	,056	,328	,805	.	,689	,485	,889	,245	,000	,505	,294
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
العبارة 23	Correlation Coefficient	,251	,262	,536**	,448*	-,076	1,000	,389*	,115	,305	,294	,182	,649**
	Sig. (2-tailed)	,180	,162	,002	,013	,689	.	,034	,545	,102	,115	,336	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
العبارة 24	Correlation Coefficient	,161	,076	-,108	,184	,133	,389*	1,000	,318	-,241	-,060	,040	,333
	Sig. (2-tailed)	,397	,690	,571	,331	,485	,034	.	,087	,199	,754	,832	,072
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
العبارة 25	Correlation Coefficient	,073	,081	-,044	,082	-,027	,115	,318	1,000	-,228	-,112	-,115	,177
	Sig. (2-tailed)	,701	,672	,817	,666	,889	,545	,087	.	,225	,556	,543	,350
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
العبارة 26	Correlation Coefficient	,593**	,505**	,365*	,242	,219	,305	-,241	-,228	1,000	-,032	-,198	,412*
	Sig. (2-tailed)	,001	,004	,047	,197	,245	,102	,199	,225	.	,865	,295	,024
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
العبارة 27	Correlation Coefficient	,050	-,018	,530**	,392*	-,602**	,294	-,060	-,112	-,032	1,000	,518**	,387*
	Sig. (2-tailed)	,795	,926	,003	,032	,000	,115	,754	,556	,865	.	,003	,035

		N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
	العبارة 28	Correlation Coefficient	,096	,126	,533**	,197	-,126	,182	,040	-,115	-,198	,518**	1,000	,452*
		Sig. (2-tailed)	,613	,506	,002	,296	,505	,336	,832	,543	,295	,003	.	,012
		N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
	المحور2	Correlation Coefficient	,677**	,626**	,729**	,684**	,198	,649**	,333	,177	,412*	,387*	,452*	1,000
		Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,294	,000	,072	,350	,024	,035	,012	.
		N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30

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

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

Correlations

			العبارة 18	العبارة 19	العبارة 20	العبارة 21	العبارة 23	العبارة 24	العبارة 26	العبارة 27	العبارة 28	المحور2
Spearman's rho	العبارة 18	Correlation Coefficient	1,000	,618**	,412*	,413*	,251	,161	,593**	,050	,096	,595**
		Sig. (2-tailed)	.	,000	,024	,023	,180	,397	,001	,795	,613	,001
		N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
	العبارة 19	Correlation Coefficient	,618**	1,000	,506**	,417*	,262	,076	,505**	-,018	,126	,592**
		Sig. (2-tailed)	,000	.	,004	,022	,162	,690	,004	,926	,506	,001
		N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30

العبارة 20	Correlation Coefficient	,412*	,506**	1,000	,615**	,536**	-,108	,365*	,530**	,533**	,769**
	Sig. (2-tailed)	,024	,004	.	,000	,002	,571	,047	,003	,002	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
العبارة 21	Correlation Coefficient	,413*	,417*	,615**	1,000	,448*	,184	,242	,392*	,197	,682**
	Sig. (2-tailed)	,023	,022	,000	.	,013	,331	,197	,032	,296	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
العبارة 23	Correlation Coefficient	,251	,262	,536**	,448*	1,000	,389*	,305	,294	,182	,645**
	Sig. (2-tailed)	,180	,162	,002	,013	.	,034	,102	,115	,336	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
العبارة 24	Correlation Coefficient	,161	,076	-,108	,184	,389*	1,000	-,241	-,060	,040	,300
	Sig. (2-tailed)	,397	,690	,571	,331	,034	.	,199	,754	,832	,108
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
العبارة 26	Correlation Coefficient	,593**	,505**	,365*	,242	,305	-,241	1,000	-,032	-,198	,387*
	Sig. (2-tailed)	,001	,004	,047	,197	,102	,199	.	,865	,295	,034
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
العبارة 27	Correlation Coefficient	,050	-,018	,530**	,392*	,294	-,060	-,032	1,000	,518**	,534**
	Sig. (2-tailed)	,795	,926	,003	,032	,115	,754	,865	.	,003	,002

		N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
	العبارة 28	Correlation Coefficient	,096	,126	,533**	,197	,182	,040	-,198	,518**	1,000	,529**
		Sig. (2-tailed)	,613	,506	,002	,296	,336	,832	,295	,003	.	,003
		N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
	المحور 2	Correlation Coefficient	,595**	,592**	,769**	,682**	,645**	,300	,387*	,534**	,529**	1,000
		Sig. (2-tailed)	,001	,001	,000	,000	,000	,108	,034	,002	,003	.
		N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30

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

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

ملحق رقم (7): نتائج اختبار الاتساق الداخلي بين العبارات ومحور أداء العاملين.

Correlations

			العبارة 18	العبارة 19	العبارة 20	العبارة 21	العبارة 23	العبارة 26	العبارة 27	العبارة 28	المحور 2
Spearman's rho	العبارة 18	Correlation Coefficient	1,000	,618**	,412*	,413*	,251	,593**	,050	,096	,615**
		Sig. (2-tailed)	.	,000	,024	,023	,180	,001	,795	,613	,000
		N	30	30	30	30	30	30	30	30	30

العبارة 19	Correlation Coefficient	,618**	1,000	,506**	,417*	,262	,505**	-,018	,126	,609**
	Sig. (2-tailed)	,000	.	,004	,022	,162	,004	,926	,506	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
العبارة 20	Correlation Coefficient	,412*	,506**	1,000	,615**	,536**	,365*	,530**	,533**	,814**
	Sig. (2-tailed)	,024	,004	.	,000	,002	,047	,003	,002	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
العبارة 21	Correlation Coefficient	,413*	,417*	,615**	1,000	,448*	,242	,392*	,197	,648**
	Sig. (2-tailed)	,023	,022	,000	.	,013	,197	,032	,296	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
العبارة 23	Correlation Coefficient	,251	,262	,536**	,448*	1,000	,305	,294	,182	,562**
	Sig. (2-tailed)	,180	,162	,002	,013	.	,102	,115	,336	,001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
العبارة 26	Correlation Coefficient	,593**	,505**	,365*	,242	,305	1,000	-,032	-,198	,461*
	Sig. (2-tailed)	,001	,004	,047	,197	,102	.	,865	,295	,010
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
العبارة 27	Correlation Coefficient	,050	-,018	,530**	,392*	,294	-,032	1,000	,518**	,585**
	Sig. (2-tailed)	,795	,926	,003	,032	,115	,865	.	,003	,001

		N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
	العبارة 28	Correlation Coefficient	,096	,126	,533**	,197	,182	-,198	,518**	1,000	,530**
		Sig. (2-tailed)	,613	,506	,002	,296	,336	,295	,003	.	,003
		N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
	المحور2	Correlation Coefficient	,615**	,609**	,814**	,648**	,562**	,461*	,585**	,530**	1,000
		Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,001	,010	,001	,003	.
		N	30	30	30	30	30	30	30	30	30

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

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

ملحق رقم (8): نتائج اختبار ثبات الاستبيان.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,886	17

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,729	8

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,850	25

ملحق رقم (9): نتائج اختبار التوزيع الطبيعي.

Tests of Normality

	Kolmogorov-Smirnov[a]			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
البعد1	,098	30	,200*	,974	30	,653
البعد2	,174	30	,021	,972	30	,651
البعد3	,279	30	,000	,971	30	,645
البعد4	,150	30	,082	,961	30	,392
المحور1	,152	30	,076	,964	30	,396
المحور2	,142	30	,124	,950	30	,165

*. This is a lower bound of the true significance.
a. Lilliefors Significance Correction

ملحق رقم (10): نتائج التحليل الوصفي للمتغيرات الشخصية.

الصنف

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ذكر	18	60,0	60,0	60,0
	أنثى	12	40,0	40,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

العمر

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	أقل من 25 سنة	1	3,3	3,3	3,3
	من 25 إلى 34سنة	15	50,0	50,0	53,3
	من 35 إلى 44سنة	10	33,3	33,3	86,7
	أكبر من 44 سنة	4	13,3	13,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

المؤهل

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ليساانس	11	36,7	36,7	36,7
	باكالوريا	6	20,0	20,0	56,7
	أخرى	13	43,3	43,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

الحالة

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	أعزب(ة)	16	53,3	53,3	53,3
	متزوج(ة)	14	46,7	46,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

العمل

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	أقل من 5 سنوات	2	6,7	6,7	6,7

	من 5 إلى 9 سنوات	9	30,0	30,0	36,7
	من 10 إلى 20سنة	15	50,0	50,0	86,7
	أكثر من 20 سنة	4	13,3	13,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

ملحق رقم (11): نتائج التحليل الوصفي لأبعاد محور ضغوط العمل في ظل جائحة كورونا بالمؤسسة الاقتصادية (EPE-POVAL-SPA).

One-Sample Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
عبئ العمل	30	3,2600	,80198	,14642
ظروف العمل	30	2,9917	,98586	,17999
صراع وغموض الدور	30	2,7250	,94310	,17219
الهيكل التنظيمي	30	3,1750	,82825	,15122
ضغوط العمل	30	3,0379	,71785	,13106

ملحق رقم (12): نتائج التحليل الوصفي لمحور أداء العاملين في ظل جائحة كورونا بالمؤسسة الاقتصادية (EPE-POVAL-SPA).

One-Sample Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
أداء العاملين	30	3,9542	,44828	,08184

ملحق رقم (13): نتائج اختبار الانحدار البسيط للضغوط الناجمة عن عبئ العمل على أداء العاملين في ظل جائحة كورونا لدى المؤسسة الاقتصادية (EPE-POVAL-SPA).

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,075[a]	,006	-,030	,45492

a. Predictors: (Constant), عبئ العمل

ANOVA[a]

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	,033	1	,033	,159	,693[b]
	Residual	5,795	28	,207		
	Total	5,828	29			

a. Dependent Variable: أداء العاملين

b. Predictors: (Constant), عبئ العمل

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3,817	,353		10,805	,000
	عبئ العمل	,042	,105	,075	,398	,693

a. Dependent Variable: أداء العاملين

ملحق رقم (14): نتائج اختبار الانحدار البسيط للضغوط الناجمة عن ظروف العمل على أداء العاملين في ظل جائحة كورونا لدى المؤسسة الاقتصادية (EPE-POVAL-SPA).

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,135[a]	,018	-,017	,45203

a. Predictors: (Constant), ظروف العمل

ANOVA[a]

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	,106	1	,106	,520	,477[b]
	Residual	5,721	28	,204		
	Total	5,828	29			

a. Dependent Variable: أداء العاملين

b. Predictors: (Constant), ظروف العمل

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	4,138	,268		15,453	,000
	ظروف العمل	-,061	,085	-,135	-,721	,477

a. Dependent Variable: أداء العاملين

ملحق رقم (15): نتائج اختبار الانحدار البسيط للضغوط الناجمة عن صراع وغموض الدور على أداء العاملين في ظل جائحة كورونا لدى المؤسسة الاقتصادية (EPE-POVAL-SPA).

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,072[a]	,005	-,030	,45504

a. Predictors: (Constant), صراع وغموض الدور

ANOVA[a]

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	,030	1	,030	,144	,707[b]
	Residual	5,798	28	,207		
	Total	5,828	29			

a. Dependent Variable: أداء العاملين

b. Predictors: (Constant), صراع وغموض الدور

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	4,047	,258		15,692	,000
	صراع وغموض الدور	-,034	,090	-,072	-,380	,707

a. Dependent Variable: أداء العاملين

ملحق رقم (16): اختبار الانحدار البسيط للضغوط الناجمة عن الهيكل التنظيمي على أداء العاملين في ظل جائحة كورونا لدى المؤسسة الاقتصادية (EPE-POVAL-SPA).

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,060[a]	,004	-,032	,45539

a. Predictors: (Constant), الهيكل التنظيمي

ANOVA[a]

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	,021	1	,021	,101	,752[b]
	Residual	5,807	28	,207		
	Total	5,828	29			

a. Dependent Variable: أداء العاملين

b. Predictors: (Constant), الهيكل التنظيمي

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3,851	,335		11,507	,000
	الهيكل التنظيمي	,033	,102	,060	,318	,752

a. Dependent Variable: أداء العاملين

ملحق رقم (17): نتائج اختبار الانحدار البسيط لضغوط العمل على أداء العاملين لدى المؤسسة الاقتصادية (EPE-POVAL-SPA).

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,032[a]	,001	-,035	,45598

a. Predictors: (Constant), ضغوط العمل

ANOVA[a]

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	,006	1	,006	,028	,868[b]
	Residual	5,822	28	,208		
	Total	5,828	29			

a. Dependent Variable: أداء العاملين

b. Predictors: (Constant), ضغوط العمل

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	4,014	,368		10,911	,000
	ضغوط العمل	-,020	,118	-,032	-,167	,868

a. Dependent Variable: أداء العاملين

الملحق رقم 18: استمارة تحكيم الإستبيان

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

جامعة يحيى فارس بالمدية كلية العلوم الإقتصادية و التجارية و علوم التسيير

قسم : إدارة الأعمال

عنوان الدراسة : أثر ضغوط العمل على أداء العاملين في ظل جائحة كورونا

قائمة الأساتذة المحكمين لإستمارة الإستبيان:

الرقم	الأستاذ	الرتبة	الملاحظة	الإمضاء
1	مراد جباية	أستاذ محاضر أ	مقبول	
2	محمد زاهي	" " "	مقبول	
3	محمد أمين بن لكحل	أستاذ محاضر أ	مقبول	

من إعداد الطالبين :

- بوراس نورالدين
- برماق محمود

الأستاذ المشرف :

- سلام عبد الرزاق

السنة الجامعية 2022-2023