كلية التجارة
جامعة المنوفية
قسم إدارة الأعمال

تحليل العلاقة بين الضغوط الوظيفية والانتماء التنظيمي

بالتطبيق على الهيئة القومية للتأمين الاجتماعى
(صندوق القطاع الحكومى بالقاهرة)

رسالة مقدمة للحصول على درجة الماجستير
فى العلوم التجارية تخصص "إدارة الأعمال"

إعداد
محمد عبد الرءوف إبراهيم هيبة

إشراف
الأستاذ الدكتور/ ثابت عبد الرحمن إدريس
أستاذ إدارة الأعمال و التسويق
نائب رئيس جامعة المنوفية
للدراسات العليا والبحوث الأسبق

٢٠١٦م

لجنة المناقشة والحكم

١-الأستاذ الدكتور / ثابت عبد الرحمن إدريس (مشرفاً ورئيساً)

أستاذ إدارة الأعمال والتسويق المتفرغ

ونائب رئيس جامعة المنوفية للدراسات العليا والبحوث الأسبق

٢-الأستاذ الدكتور / أحمد أحمد عبدالله اللحلح (عضواً)

أستاذ ورئيس قسم إدارة الأعمال المتفرغ وعميد الكلية السابق

٣-الأستاذ / إبراهيم حسن سليمان كليب (عضواً)

رئيس الإدارة المركزية لمناطق شرق الدلتا الهيئة القومية للتأمين الاجتماعى

﴿ بِسْمِ اللّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ ﴾

﴿ لَقَدْ خَلَقْنَا الْإِنسَانَ فِي كَبَدٍ ﴾

﴿سورة البلد: الآية ٤﴾

إهداء

إلى أبى غفر الله لـه

إلى أمى بابى إلى الجنـة

إلى زوجتى وأولادى

إلى إخوتى وأهلى وأصهارى

إلى زملائى

شكر وتقدير

الحمد لله رب العالمين والصلاة والسلام على أشرف المرسلين سيدنا محمد صلى الله عليه وسلم وعلى آله وأصحابه أجمعين.

يودّ الباحث أن يوجه خالص شكره وتقديره إلى أستاذه ومعلمه **العالم الجليل الأستاذ الدكتور / ثابت عبد الرحمن إدريس**، أستاذ إدارة الأعمال والتسويق ونائب رئيس جامعة المنوفية للدراسات العليا والبحوث الأسبق ، على ما بذله من جهد ووقت وصبر لتوجيه وإرشاد الباحث مما أدى إلى إثراء الرسالة وزيادة قيمتها من الناحية العلمية والعملية.

كما يشكر الباحث **الأستاذ الدكتور / أحمد أحمد عبدالله اللحلح** أستاذ ورئيس قسم إدارة الأعمال وعميد الكلية السابق بكلية التجارة جامعة المنوفية ، على قبوله مناقشة هذه الرسالة فجزاه الله عني خير الجزاء.

وأيضاً يشكر الباحث **الأستاذ / إبراهيم حسن سليمان كليب** رئيس الإدارة المركزية لمناطق شرق الدلتا الهيئة القومية للتأمين الاجتماعى على موافقته بالمشاركة في لجنة المناقشة والحكم رغم أعبائه الكثيرة.

ولا يفوت الباحث أن يتوجه بعميق شكره وتقديره، إلى كل من ساعده، في إتمام هذه الدراسة، فللجميع كل الشكر والتقدير.

الباحث

أولاً: قائمة محتويات الدراسة

	الصفحة
ملخص الرسالة	ك
الفصل الأول: الإطار العام للدراسة	١
- مقدمة	٢
- مصطلحات أساسية	٣
- الدراسات السابقة	٥
▪ دراسات خاصة بالضغوط الوظيفية	٥
▪ دراسات خاصة بالانتماء التنظيمى	١٠
- الدراسة الاستطلاعية	١٣
- دور التأمينات الاجتماعية في شبكة الأمان الاجتماعي	١٤
- مشكلة الدراسة	٢٢
- أهداف الدراسة	٢٤
- أهمية الدراسة	٢٤
- فروض الدراسة	٢٥
- حدود الدراسة	٢٥
- خطة الدراسة	٢٦
- خريطة تدفق مراحل الدراسة	٢٧
الفصل الثانى: مصادر واثارالضغوط الوظيفية	٢٩
- مقدمة	٣٠
- مفاهيم الضغوط	٣٠
- تعريف الضغوط	٣٢
- مصادر (نماذج) الضغوط الوظيفية	٣٦
- أسباب الضغوط الوظيفية	٤٦
- مراحل حدوث الضغوط	٤٩
- آثار ضغوط العمل	٥٠

- ملخص الفصل الثانى	٥٢
الفصل الثالث: محددات وأهمية الانتماء التنظيمى	٥٣
مقدمة.	٥٤
- مفهوم الانتماء التنظيمي	٥٤
- المفاهيم المرتبطة بالانتماء التنظيمي	٥٦
- أبعاد الانتماء التنظيمي	٥٩
- محددات الانتماء التنظيمي والعوامل المؤثرة عليه	٦١
- تأثير الانتماء التنظيمي على الفرد والمنظمة	٦٤
- أهمية الانتماء التنظيمي	٦٥
- الأسباب والدوافع وراء اهتمام المنظمات بالانتماء التنظيمي	٦٨
- ملخص الفصل الثالث.	٧٠
الفصل الرابع: تصميم الدراسة الميدانية	٧٢
مقدمة.	٧٣
- نوع الدراسة	٧٣
- مجتمع وعينة الدراسة	٧٣
- متغيرات الدراسة و نموذج الدراسة و المقاييس المستخدمة	٧٦
- طرق جمع البيانات	٧٨
- أساليب تحليل البيانات واختبارات فروض الدراسة	٧٩
- ملخص هيكل ومنهجية الدراسة	٨١
- ملخص الفصل الرابع	٨٥
الفصل الخامس: نتائج تحليل البيانات واختبار الفروض	٨٧
مقدمة	٨٨
- جمع البيانات	٨٨
- معدلات استجابة العاملين بالهيئة للاستقصاء	٨٩
- تجهيز البيانات لأغراض التحليل الإحصائى	٨٩

- توصيف مفردات عينة الدراسة	٩٠
- تقييم الثبات والصدق في المقاييس المستخدمة في الدراسة	٩١
- مناقشة نتائج التحليل الإحصائى لمتغيرات الدراسة	١٠٤
▪ مستوي الضغوط الوظيفية للعاملين بالهيئة وفقا لخصائصهم الوظيفية	١٠٤
▪ مصادر ومحددات الضغوط الوظيفية للعاملين بالهيئة	١١٢
▪ مستوي الانتماء التنظيمي للعاملين بالهيئة	١٢٣
▪ العلاقة بين الضغوط الوظيفية والانتماء التنظيمي	١٣٣
- ملخص الفصل الخامس	١٣٩
الفصل السادس النتائج والتوصيات	١٤٢
مقدمة.	١٤٣
- النتائج المتعلقة باختبار الفروض	١٤٣
- النتائج المتعلقة بالدراسة التطبيقية	١٤٥
- توصيات الدراسة.	١٤٧
- توصيات تتعلق ببحوث مستقبلية	١٤٩
قائمة المراجع:	١٥٢
- أولاً: مراجع باللغة العربية	١٥٣
- ثانياً: مراجع باللغة الانجليزية	١٥٧
الملاحق:	١٥٨
- ملحق رقم (١) خطاب موجه من السيد الاستاذ الدكتور / وكيل الكلية للدراسات العليا والبحوث إلى السيد الأستاذ/ رئيس الإدارة المركزية لشئون مكتب رئيس الجهاز المركزى للتعبئة العامة والإحصاء.	
- ملحق رقم (٢) قرار رئيس الجهاز المركزى للتعبئة العامة والإحصاء بالتفويض رقم(١٥٦٩) لسنة ٢٠١٣.	
- ملحق رقم (٣) قائمة الاستقصاء	

ثانياً: قائمة الجداول

رقم الجدول	الجداول	الصفحة
١	أعداد المديرين بالمستويات الإدارية الثلاثة بمناطق القاهرة	٦٨
٢	أعداد موظفي الخط الأمامى بمناطق القاهرة	٧٠
٣	معدلات استجابة العاملين بالهيئة القومية للتأمين الاجتماعي للاستقصاء	٨٤
٤	توصيف مفردات عينة الدراسة من الموظفين وفقاً لخصائصهم الديموجرافية	٨٥
٥	تقييم درجة التناسق الداخلي بين محتويات مقياس مصادر الضغوط الوظيفية باستخدام أسلوب معامل الارتباط ألفا (مخرجات تحليل الاعتمادية Reliability Analysis)	٨٧
٦	تقييم درجة التناسق الداخلي بين محتويات مقياس الانتماء التنظيمي باستخدام أسلوب معامل الارتباط ألفا (مخرجات تحليل الاعتمادية Reliability Analysis)	٩٣
٧	العوامل الرئيسة المستخرجة والخاصة بمصادر الضغوط الوظيفية	٩٥
٨	العوامل الرئيسة المستخرجة والخاصة بالانتماء التنظيمي	٩٨
٩	ملخص تقييم الثبات والصدق فى المقاييس المستخدمة	
١٠	مستوى الضغوط الوظيفية التي يتعرض لها العاملون بالهيئة وفقا للمستوى الوظيفي	١٠٠
١١	مستوى الضغوط الوظيفية التي يتعرض لها العاملون بالهيئة وفقا للمستوى الوظيفي	١٠٠
١٢	مستوى الضغوط الوظيفية التي يتعرض لها العاملون بالهيئة وفقا للنوع (ذكر / أنثى)	١٠١
١٣	مستوى الضغوط الوظيفية التي يتعرض لها العاملون بالهيئة وفقا للحالة الاجتماعية	١٠٢
١٤	تحليل التباين لمستوى الضغوط الوظيفية التي يتعرض لها العاملون بالهيئة وفقا للحالة الاجتماعية	١٠٣
١٥	الوسط الحسابي والانحراف المعياري لمستوى الضغوط الوظيفية التي يتعرض لها العاملون بالهيئة وفقا العمر	١٠٣
١٦	تحليل التباين لمستوى الضغوط الوظيفية التي يتعرض لها العاملون بالهيئة وفقا للعمر	١٠٤
١٧	الوسط الحسابي والانحراف المعياري لمستوى الضغوط الوظيفية التي يتعرض لها العاملون بالهيئة وفقا لإختلاف المستوى التعليمي	١٠٥
١٨	تحليل التباين لمستوى الضغوط الوظيفية التي يتعرض لها العاملون بالهيئة وفقا لاختلاف المستوى التعليمي	١٠٥

١٩	الوسط الحسابي والانحراف المعياري لمستوى الضغوط الوظيفية التي يتعرض لها العاملون بالهيئة وفقا لاختلاف الدخل الشهري	١٠٦
٢٠	تحليل التباين لمستوى الضغوط الوظيفية التي يتعرض لها العاملون بالهيئة وفقا للدخل الشهري	١٠٧
٢١	مصادر ومحددات الضغوط الوظيفية للعاملين بالهيئة	١٠٩
٢٢	الوسط الحسابي لمحددات الضغوط الوظيفية للعاملين بالهيئة وفقا للمستوى الإداري	١١١
٢٣	نتائج تحليل التباين لمصادر ومحددات الضغوط الوظيفية للعاملين بالهيئة وفقا للمستوى الإداري	١١٢
٢٤	الوسط الحسابي لمحددات محددات الضغوط الوظيفية للعاملين بالهيئة وفقا للنوع	١١٣
٢٥	الوسط الحسابي لمحددات الضغوط الوظيفية للعاملين بالهيئة وفقا للعمر	١١٤
٢٦	نتائج تحليل التباين لمصادر ومحددات الضغوط الوظيفية للعاملين بالهيئة وفقا للعمر	١١٥
٢٧	الوسط الحسابي لمحددات الضغوط الوظيفية للعاملين بالهيئة وفقا للحالة الاجتماعية	١١٥
٢٨	نتائج تحليل التباين لمصادر ومحددات الضغوط الوظيفية للعاملين بالهيئة وفقا للحالة الاجتماعية	١١٦
٢٩	الوسط الحسابي لمحددات الضغوط الوظيفية للعاملين بالهيئة وفقا للمؤهل العلمي	١١٧
٣٠	نتائج تحليل التباين لمصادر ومحددات الضغوط الوظيفية للعاملين بالهيئة وفقا للمؤهل العلمي	١١٨
٣١	الوسط الحسابي محددات الضغوط الوظيفية للعاملين بالهيئة وفقا للدخل الشهري	١١٩
٣٢	نتائج تحليل التباين لمصادر ومحددات الضغوط الوظيفية للعاملين بالهيئة وفقا للدخل الشهري	١١٩
٣٣	مستوى الانتماء التنظيمي للعاملين بالهيئة	١٢٠
٣٤	أبعاد الانتماء التنظيمي للعاملين بالهيئة	١٢١
٣٥	مستوى الانتماء التنظيمي للعاملين بالهيئة وفقا لاختلاف المستوى الوظيفي	١٢٣
٣٦	نتائج تحليل التباين لمستوى الانتماء التنظيمي للعاملين بالهيئة المستوى الوظيفي	١٢٣

٣٧	مستوى الانتماء التنظيمي للعاملين بالهيئة وفقا للنوع (ذكر/ أنثى)	١٢٤
٣٨	مستوى الانتماء التنظيمي للعاملين بالهيئة وفقا لاختلاف الحالة الاجتماعية	١٢٥
٣٩	تحليل التباين لمستوى الانتماء التنظيمي للعاملين بالهيئة وفقا لاختلاف الحالة الاجتماعية	١٢٦
٤٠	مستوى الانتماء التنظيمي للعاملين بالهيئة وفقا لاختلاف العمر	١٢٦
٤١	تحليل التباين لمستوى الانتماء التنظيمي للعاملين بالهيئة وفقا لاختلاف العمر	١٢٧
٤٢	مستوى الانتماء التنظيمي للعاملين بالهيئة وفقا لاختلاف المستوى التعليمي	١٢٨
٤٣	تحليل التباين لمستوى الانتماء التنظيمي للعاملين بالهيئة وفقا لاختلاف المستوى التعليمي	١٢٨
٤٤	مستوى الانتماء التنظيمي للعاملين بالهيئة وفقا للدخل الشهري	١٢٩
٤٥	تحليل التباين لمستوى الانتماء التنظيمي للعاملين بالهيئة وفقا لاختلاف الدخل الشهري	١٣٠
٤٦	نتائج تحليل الانحدار والارتباط المتعدد للعلاقة بين الضغوط الوظيفية والانتماء التنظيمي للعاملين بالهيئة (مخرجات أسلوب تحليل الانحدار المتعدد)	١٣٢
٤٧	الخطة التنفيذية المقترحة لتقليل الضغوط الوظيفية وزيادة الانتماء التنظيمي للعاملين بالهيئة القومية للتأمين الاجتماعي	١٤٩

ثالثاً: قائمة الأشكال

رقم الشكل	الشكل	الصفحة
١	خريطة تدفق خطوات الدراسة	٢٢
٢	الأبعاد المكونة لضغوط العمل	٢٩
٣	نموذج (Schuler،1980)للضغوط	٣١
٤	نموذج Newman)،Beeher ،(1978 لتصنيف مصادرضغوط العمل	٣٣
٥	نموذج (Kahn et.al،1964)	٣٤
٦	نموذج الضغوط عند كويك و كويك	٣٧
٧	نموذج NIOSH لضغوط العمل	٣٨
٨	مصادر وآثار الضغوط الوظيفية	٤١
٩	مراحل تتابع ضغوط العمل	٤٤
١٠	منحنى الضغوط وعلاقته بالأداء والحالة الصحية	٤٥
١١	هرم ماسلو للحاجات	٤٨
١٢	محددات وعوامل مؤثرة على الانتماء التنظيمي	٥٧
١٣	نموذج الدراسة	٧٢
١٤	ملخص هيكل ومنهجية الدراسة	٧٧

ملخص الرسالة

اهتمت هذه الدراسة بتحليل العلاقة بين الضغوط الوظيفية - التى يعانى منها العاملون - والانتماء التنظيمى لهؤلاء العاملين بالتطبيق على الهيئة القومية للتأمين الاجتماعى (صندوق القطاع الحكومى بالقاهرة) ، وسعت الدراسة للتحقق من وجود ضغوط وظيفية محددة ، وكذلك عن مدى ارتباطها بمستويات وظيفية معينة ، وتحديد العلاقة بين المصادر المسببة للضغوط الوظيفية للعاملين بالهيئة والانتماء التنظيمى لهذه الهيئة من جانب العاملين بها ، و الأهمية النسبية لهذه المصادر التى تفسر التفاوت فى الانتماء التنظيمى لدى العاملين فى الهيئة ، وأخيراً معاونة القيادات الإدارية بالهيئة على إدارة الضغوط التى يتعرض لها العاملون بالهيئة إضافة إلى دعم وتقوية الانتماء التنظيمي للعاملين .

وقد اعتمد الباحث فى الحصول على البيانات الأولية على أسلوب الاستقصاء الموجه إلى المستقصى منهم المستهدفين من الدراسة. و تم تصنيف مجتمع البحث الخاص بالدراسة الميدانية الحالية إلى **مجتمع المديرين** ويتكون من الإدارة العليا وتضم رؤساء الإدارة المركزية لمناطق القاهرة ، والإدارة الوسطى وتضم مديري عموم ومديري مناطق القاهرة و نواب مديري المناطق ، والإدارة الإشرافية وتضم مديري الإدارات ورؤساء الأقسام . ويبلغ العدد الإجمالى لمجتمع المديرين (٥٨) مفردة وقد تقرر الاعتماد على أسلوب الحصر الشامل لكل مفردات هذه الطبقات ، **ومجتمع الموظفين** ويتكون من الموظفين العاملين فى الخط الأمامى بمناطق الهيئة القومية للتأمين الاجتماعى بالقاهرة ، ويتكون هذا المجتمع من ١٧٩٧موظفا وقد تم الاعتماد على أسلوب العينات لتجميع البيانات الخاصة بالدراسة .

وأظهرت نتائج الدراسة الخاصة بتقييم الثبات والصدق في المقاييس أن المتغيرات المستخدمة لقياس مصادر الضغوط والمتغيرات المستخدمة لقياس مستوى الانتماء التنظيمى تتمتع جميعها بدرجة عالية من الثبات والمصداقية.

ولأغراض التحليل واختبار فروض الدراسة تم إستخدام بعض الأساليب والاختبارات الإحصائية منها الوسط الحسابى ، الانحراف المعياري والتكرارات والنسب وتحليل التباين الأحادى و تحليل الانحدار والارتباط المتعدد ؛ حيث تم اختيار الوسط الحسابى لحساب الأوساط الحسابية لكل متغير من متغيرات الدراسة (كل نوع من أنواع الضغوط – الانتماء) ،

والإنحراف المعيارى لمعرفة تشتت قيم تلك المتغيرات عن أوساطها الحسابية بالاضافة للتكرارات والنسب لإستخراج تحليل وصفى بسيط ، ثم وفقاً لكل خاصية من الخصائص الشخصية والوظيفية لمعرفة الأهمية النسبية لمصادر الضغوط ، كما تم اختيار تحليل التباين الأحادى لتحديد مدى جوهرية الفروق (الاختلافات) بين مصادر الضغوط الوظيفية وفقا للخصائص الشخصية والوظيفية (عدا النوع) مع اختبار ف المصاحب (F test) ، واخيراً تم اختيار تحليل الانحدار والارتباط المتعدد للتحقق من نوع وقوة العلاقة بين الضغوط الوظيفية والانتماء التنظيمى وأيضاً للتنبوء بسلوك الانتماء التنظيمى على أساس سلوك الضغوط الوظيفية ، وتحديد مساهمة الضغوط الوظيفية فى تفسير مستويات الانتماء .

وتوصلت الدراسة إلى أن العاملين بالهيئة باختلاف مستوياتهم الوظيفية (عليا – وسطى – إشرافية – موظفون) خاصة ممن هم فى الخط الأمامى فى التعامل مع الجمهور يعانون من الضغوط الوظيفية الناتجة عن غموض الدور ، و عبء العمل الزائد ، و أسلوب المدير ، والبيئة المادية في مكان العمل ، والعلاقات في العمـــل (مع الرئيس / المرءوسين / الزملاء / الجمهور)، كما أظهرت النتائج أن هناك اختلافاً في اتجاهات المستقصى منهم وفقا لمستوياتهم الوظيفية نحوالأهمية النسبية للمصادر المسببة لتلك الضغوط الوظيفية ، وإلى وجود علاقة موجبة بينها وبين مستويات الانتماء التنظيمي ، حيث إن الضغوط الوظيفية المرتفعة ربما تؤدي إلى ارتفاع مستويات الانتماء التنظيمي، كما أن الأفراد ذوي مستويات الانتماء التنظيمي المرتفع أكثر قدرةً على مواجهة تلك الضغوط الوظيفية بالإضافة إلى العديد من الآثار الايجابية الأخرى.

واختتمت الدراسة بالنتائج والتوصيات اللازمة لتحسين الانتماء التنظيمي التى يجب أن تتم من خلال قيام الهيئة بإدارة عناصرالضغوط التنظيمية ، وفى مقدمة هذه التوصيات :زيادة الاهتمام بالقيم الحميدة الدينية من خلال عمل الندوات و البرامج الهادفة من خلال المتخصصين لدعم هذه القيم فى العمل ، زيادة الاهتمام بالأنشطة الرياضية والترفيهية والثقافية من خلال لجان مختصة ، وزيادة الرعاية الصحية من خلال عقود برامج الرعاية الصحية ،وزيادة الاهتمام بالأجازات والمصايف ، و تصميم برامج لإدارة الضغوط ، و تحسين ظروف العمل المادية ، وزيادة مشاركة العاملين فى اتخاذ القرار.

الفصل الأول

الإطار العام للدراسة

- مقدمة
- مصطلحات أساسية
- الدراسات السابقة
- الدراسة الاستطلاعية
- دور التأمينات الاجتماعية في شبكة الأمان الاجتماعي
- مشكلة الدراسة
- أهداف الدراسة
- أهمية الدراسة
- فروض الدراسة
- حدود الدراسة
- خطة الدراسة
- خريطة تدفق مراحل الدراسة

الفصل الأول

الإطار العام للدراسة

١- مقدمة:

تعتبر الضغوط الوظيفية job stress من أبرز الموضوعات التي لقيت اهتماما كبيراً من قبل الباحثين في موضوع السلوك التنظيمي لما له من أهمية فى مجال التنظيم والسلوك والأداء ، ففي الماضي كان ينظر للمشكلة على أنها ظاهرة ترتبط بالصحة العامة للفرد وضمن اختصاص الطب البشرى أو النفسي أما اليوم فإنه يعد من الموضوعات المرتبطة بالسلوك التنظيمي وإدارة الموارد البشرية فضغوط العمل تؤثر على حسن أداء العاملين ورضاهم كما أن العلاقة قوية بين التوتر والأمراض وحسن أداء العمل (اللحلح ، ٢٠٠٧).

والضغوط لها أثار عضوية ونفسية وذهنية وسلوكية وقد تكون سلبية أو إيجابية ، خاصة بالفرد أو المنظمة.

وتؤكد الدراسات (إدريس ، ١٩٩٢) التى تناولت مصادر الضغوط بالبحث والتحليل أنه ليس هناك قائمة محددة بالعوامل المسببة للضغوط والعوامل التى يمكن قبولها وتعميمها على جميع المنظمات ، وأن كل منظمة لها أوضاعهـــا وظروفها الخاصة التى يجب دراستها على حدة لتحديد عوامل الضغوط الخاصة بها ، كما يتأثر الفرد بالعوامل الضاغطة التى يتعرض لها من البيئة االخارجية المحيطة بالمنظمة ، ومن حياته الشخصية والعائلية ، وأن العلاقة بين مصادر الضغوط الخارجية والداخلية فى المنظمة متبادلة التأثير فى طبيعتها ويصعب الفصل بينها.

ومن جهة أخرى فإن الانتماء التنظيمي Organizational loyalty للفرد يعكس اعتقاده القوى وقبوله لأهداف وقيم المنظمة ورغبته فى بذل أكبر عطاء ممكن لصالح المنظمة التى يعمل فيها ورغبته القوية فى الاستمرار فى عضوية هذه المنظمة (خطاب ، ٢٠٠١).

ومفهوم الانتماء التنظيمي مختلف تماماً عن مفهوم الرضا عن العمل، فقد يكون الفرد راضياً عن عمله ولكنه يكره المنظمة التي يعمل فيها ويرغب في ممارسة العمل نفسه في منظمة أخرى، والعكس صحيح.

وقد يحتمل العامل عدم رضاه عن عمله لفترة طويلة ولكنه لا يستطيع أن يفعل ذلك وهو لايكن أى ولاء لها (سلمان ، ٢٠٠٤).

كما أن الإدارة في المنظمات المتقدمة تهدف إلى تنمية العلاقات بين المنظمة والعاملين لضمان استمرار القوى العاملة بها وخاصة من ذوى المهارات والتخصصات الحاكمة وتنمية السلوك الإبداعي لدى الأفراد، وإيجاد الدافع لديهم لبذل مزيد من الجهد والأداء وأصبح من الوسائل المهمة لذلك تحقيق الرضا عن العمل وتنمية مشاعر الانتماء والسلوك الانتمائي لدى العاملين والقيم الخاصة بالانتماء (Paul & Brian، 2006) .

ومن فلسفة نظام التأمين الاجتماعى مواجهة الضغوط المتمثلة فى مخاطر (الشيخوخة / العجز / الوفاة / المرض / الإصابة / البطالة) للطبقة العاملة خصوصاً وجميع أفراد المجتمع عموماً والتى تؤدي إلى انقطاع الدخل أو انخفاضه ، الأمر الذى ينعكس على تقوية الانتماء بين العاملين ومنظماتهم ، وأفراد المجتمع ووطنهم.

وتؤثر الضغوط الوظيفية و الانتماء التنظيمي على اتجاهات وسلوكيات الأفراد، ويحاول الباحث من خلال الدراسة النظرية والميدانية التعرف على ما إذا كان ثمة علاقة بينها أم لا ؛ وإذا كانت هناك علاقة فما طبيعتها.

٢- مصطلحات أساسية :

- **غموض الدور:** هو الموقف الذى لايحصل فيه الفرد على تعليمات واضحة بخصوص ما هو متوقع منه عن دوره فى وظيفته أو فى المنظمة التى يعمل بها (المرسى ،إدريس،٢٠٠١ ؛ محمد ،٢٠٠٥).
- **عبء العمل الزائد :** أن يطلب من الفرد أداء مهمات أكثر مما يستطيع - فى فترة أقل من الوقت اللازم لإنهائها (المرسى،إدريس،٢٠٠١) .
- **عبء العمل الناقص :** أي أن الفرد لا يؤدي أعمالاً كافية تشغل وقته (النجار،١٩٩٥) .
- **البيئة المادية فى مكان العمل :** وتشمل الظروف البيئية المحيطة بمكان العمل من تصميم مكان العمل والأثاث المكتبى وتوفر الأدوات والمواد والآلات اللازمة للعمل وتوفر شروط السلامة المهنية وما يشيعه جو العمل من راحة نفسية / انزعاج بسبب النظافة ، والإضاءة ، والتهوية ، والتلوث ، والضوضاء (أوتاني ،٢٠٠٩) .
- **العلاقات فى العمل** : وتشمل العلاقات الوظيفية وغير الوظيفية السائدة بين العاملين وكل من الرؤساء والزملاء والمرءوسين من جهة وبين العاملين والجمهور من جهة أخرى (المؤمن عليهم وأصحاب المعاشات والمستحقين) (سلمان،٢٠٠٤) .

- **النمط الإدارى للرئيس المباشر**: يقصد به الطريقة التى يتبعها الرئيس فى حث المرءوسين وتوجيههم نحو إنجاز الأعمال المطلوبة من مشاركة فى اتخاذ القرارات كما فى القيادة الديموقراطية أو السماح للمرءوسين بحرية التصرف واتخاذ القرارات كما فى القيادة المتحررة (غير الموجهه) أو ان يحتفظ المدير بحرية التصرف واتخاذ القرارات كما فى القيادة الاتوقراطية (اللحلح، ٢٠٠٧) .
- **المستوى الإدارى** : ويشير إلى المكانة الوظيفية التى يشغلها الأفراد وإن تباينت درجاتها بين العليا والوسطى والإشرافية التى تفرض على شاغلها عددا من المسئوليات والواجبات وضرورة اتخاذ قرارات (سلمان،٢٠٠٤) .
- **الانتماء التنظيمى** (خطاب ، ٢٠٠١) : يعبر عن استثمار متبادل بين الفرد والمنظمة باستمرار العلاقة التعاقدية يترتب عليه أن يسلك الفرد سلوكا يفوق السلوك الرسمى المتوقع منه والمرغوب فيه من جانب المنظمة ورغبه الفرد فى إعطاء جزء من نفسه من أجل الإسهام فى نجاح واستمرارية المنظمة كالاستعداد لبذل مجهود أكبر والقيام بأعمال تطوعية وتحمل مسئوليات إضافية ، **ويشمل الانتماء التنظيمى العناصر الآتية :**

- قبول كبير لأهداف وقيم المنظمة .
- الرغبة فى بذل مجهود أكبر من أجل المنظمة .
- رغبة كبيرة فى الإستمرار فى العمل فى المنظمة .

كما يتضمن الإنتماء التنظيمى الأبعاد الآتية:

- **الانتماء الوجدانى** : ويشير إلى قوة تطابق والتصاق الفرد مع منظمته وفيه يحافظ الفرد على بقائه فى المنظمة لتوافر الرغبة والاستعداد لديه .
- **الانتماء المستمر** : وهو الإنتماء المترتب على تقدير الفرد للمزايا الوظيفية التى قد يفقدها عن تركه منظمته الحالية وانتقاله إلى منظمة أخرى ، وينطوى هذا الإنتماء على بعدين فرعيين هما : التضحية الشخصية ، ونقص البدائل أى أن الفرد يبقى فى المنظمة لحاجته لذلك ويكون الجهد الذى يبذله محدوداً وبالقدر الذى يضمن له الاستمرار فى المنظمة
- **الانتماء الأدبى** : ويشير إلى إحساس العاملين بالالتزام الأدبى للبقاء فى المنظمة أى أنهم يبقون لأنهم يشعرون أن هذا واجبهم.

٣- الدراسات السابقة :

١/٣ دراسات خاصة بالضغوط الوظيفية:

قام (إدريس ،١٩٩٢) بدراسته للضغوط التنظيمية لمديرى التسويق فى المنظمات الصناعية التابعة لقطاع الأعمال العام بتحليل الأسباب الرئيسية المحتملة التى يمكن أن تفسر ظاهرة الضغوط التنظيمية التى يتعرض لها المسئولين عن النشاط التسويقى فى تلك المنظمات.

وكان من بين أهداف هذه الدراسة التحقق من مدى تعرض مديرى التسويق للضغوط التنظيمية ومعرفة العوامل التنظيمية المسببة للضغوط وأهميتها النسبية وأيضا تحديد أهم الآثار السلبية ذات الطبيعة النفسية والذهنية والفسيولوجية والسلوكية للضغوط التى يتعرض لها هؤلاء المديرون إضافة الى دراسة مدى علاقة الفروق الفردية الديموجرافية والسيكوجرافية بالضغوط التنظيمية .

وتوصلت الدراسة الى وجود نسبة كبيرة (٧٣%) من المديرين فى المنظمات محل الدراسة يشعرون أنهم يتعرضون للضغوط .كما تبين أن هناك علاقة قوية بين ظاهرة التعرض للضغوط وبين العوامل التنظيمية مثل غموض الدور وصراع الدور والهيكل التنظيمى وتأثير الإدارة والعلاقة مع الآخرين .و بينت أيضاً وجود كثير من المحددات التنظيمية التى تتسبب فى حدوث الضغوط بصفة عامة بغض النظر عن نوع المهنة مثل غموض الدور وصراع الدور والجوانب السلبية فى الهيكل التنظيمى البيروقراطى وضخامة عبء العمل وعدم التطور فى المهنة . وأكدت الدراسة على وجود ارتباط قوى بين المشاكل النفسية الذهنية والفسيولوجية والسلوكية التى يعانى منها بعض مديرى التسويق وبين ظاهرة الضغوط ، وأكدت أيضاً على وجود علاقة قوية بين الفروق الفردية (من حيث المستوى الإدارى والسمات الديموجرافية والسيكوجرافية) وبين الاستجابة للضغوط .وأشارت هذه الدراسة الى الآثار السلبية التى يتعرض لها مديرى التسويق وفى مقدمتها القلق النفسى والتوتر العصبى والنزاع مع الآخرين ، والارتباك وصعوبة التركيز ذهنيا ، وربما الإرهاق وعدم القدرة على العمل ، وأخيراً الإصابة بالصداع وفقدان الرغبة فى العمل .

وأوصت الدراسة بتصميم برامج لإدارة الضغوط ، وبإعداد المديرين للضغوط ، وبتخطيط الأداء الفعال من خلال تطبيق برنامج الإدارة بالأهداف ، وبضرورة الاهتمام بالتطوير التنظيمى ، وبأهمية استفادة مديرى التسويق من الأجازات المتاحة للراحة والاستجمام والاستمتاع بالحياة العائلية والاجتماعية.

واستهدفت الدراسة التى قام بها (عواد ،١٩٩٧) تحليل الضغوط الوظيفية الناتجة عن صراع الدور وغموض الدور وعبء الدور وعلاقتها بكل من الأداء والرضا الوظيفى ، حيث تم تطبيق الدراسة على العاملين ببنك التنمية الصناعي المصري ، وتوصلت الدراسة إلى أن أكثر مصادر الضغوط الوظيفيةً لدى العاملين هو عبء الدور يليه صراع الدور ثم غموض الدور والى وجود علاقة عكسية غير خطية بين كل مصدر من المصادر المذكورة وبين الأداء الوظيفي ولوجود علاقة عكسية خطية بين كل مصدر من المصادر المذكورة وبين الرضا الوظيفي وأوصت الدراسة بضرورة قيام القيادات الإدارية بتصميم برامج لإدارة الضغوط ورفع درجة رضا العاملين لأجل رفع مستوى الأداء الوظيفي ، وهى النتيجة التى توصل إليها (زيادات ، ٢٠٠٦) فى دراسة مشابهة لتحليل أثر ضغوط العمل الناتج عن (طبيعة العمل ، والجوانب الإدارية ، وعلاقات العمل) على أداء العاملين فى المصارف التجارية الأردنية وأيضاً النتيجة التى توصل إليها (رزاق وآخرون ،٢٠١٣) فى دراسته لعينة من (٤٢) فرداً يمثلون ١٥% من مجتمع البحث لمعرفة أثر ضغوط العمل على أداء العاملين بمؤسسة الضرائب الجزائرية .

في حين استهدفت دراسة (الجوهرى ، ١٩٩٩) تحديد طبيعة العلاقة بين ضغوط العمل ودرجة الولاء التنظيمى للعاملين وطبق دراسته على العاملين بكليات جامعة القاهرة المختلفة مع بيان أثر بعض العوامل الشخصية (الدخل – الحالة الاجتماعية – المستوى التعليمى - المستوى الوظيفى) كمتغيرات وسيطة لتلك العلاقة وتوصلت الدراسة إلى وجود علاقة عكسية ذات دلالة إحصائية بين مستوى ضغوط العمل ودرجة الولاء التنظيمى وهذه العلاقة لا تزداد بارتفاع المستوى التعليمي للعاملين وعدم وجود تأثير قوى للمتغيرات الوسيطة على العلاقة بين ضغوط العمل ودرجة الولاء التنظيمي ، وأوصت الدراسة المديرين بالعمل على إدارة الضغوط وترتيب أولويات مواجهتها حسب أهميتها النسبية.

وقام (بشير،٢٠٠٠) بدراسة أثر ضغوط العمل على أداء العاملين بالتطبيق على العاملين بإدارة تقنية المعلومات بالخطوط الجوية العربية السعودية. و قد تبين من هذه الدراسة بأنه توجد علاقة بين التوقعات المرتفعة لطلبات العملاء، وبين شعور العاملين بتزايد الضغوط المعنوية عليهم ، وأيضاً بين ممارسة العاملين لوظائفهم الفنية و بين تأثيرها على أوضاعهم الصحية ، وكذلك بين مدى توافر الوسائل الحديثة للربط التقني عن بعد و بين استقطاعها لساعات عمل إضافية من أوقات الراحة الشخصية للعاملين . وتوصلت الدراسة لعدم وجود علاقة بين ظاهرة التقادم المهني المعرفي عند العاملين في مجال المهنة، وبين الإحساس

بارتفاع مستوى الضغوط النفسية عليهم ، و بين إنجاز العاملين بعضاً من أعمالهم الرسمية من منازلهم وخلافه، وبين شعورهم بزيادة حجم الضغط عليهم.

واستهدف (سلمان ، ٢٠٠٤) في دراسته أثر الضغوط الوظيفية على الانتماء التنظيمي فقام بدراسة مصادر الضغوط وأعراضها ثم حدد مفهوم الانتماء وأبعاده وآثاره على الفرد والمنظمة ، وتوصلت الدراسة إلى أن مصادر الضغوط هي عبء العمل الزائد ، عبء العمل الناقص، خصائص الوظيفة ، التغير في أساليب أداء العمل ، الظروف المادية في مكان العمل ، ضغوط الوقت ، العلاقات في العمل ، ضغوط الهيكل التنظيمي ، الضغوط الناتجة عن أسلوب المدير ، ولوجود علاقة عكسية بين الضغوط والانتماء التنظيمي، ولا تختلف هذه العلاقة بين الضغوط و الانتماء بإدخال التخصص الوظيفي والمستوى الإداري كمتغيرين وسيطين فى تلك العلاقة ،ولاختلاف الأهمية النسبية لمصادر الضغوط الوظيفية باختلاف الخصائص الشخصية والوظيفية للعاملين عدا النوع والمستوى التعليمي والمستوى الإداري ، وأوصت الدراسة بضرورةالتخفيف من مصادرالضغوط والإدارة الفعالة لها والعمل على تنمية مشاعر الانتماء وتحويلها إلى طاقة عمل فعالة ومؤثرة ، وفى دراسة مشابهة تناول (أوتاني ، ٢٠٠٩) أثر الضغوط الوظيفية على الانتماء التنظيمي بالتطبيق على المصرف التجاري السوري وتضمن هذا البحث (٨) جوانب فقط من الجوانب التي تسهم في توليد الضغوط الوظيفية لدى الموظفين و هي : عبء العمل الزائد و الناقص ، والتغير في أساليب أداء العمل ،البيئة المادية للعمل ، و أسلوب المدير، و علاقات العمل ، وغموض الدور، و صراع الدور وتوصلت الدراسة لوجود علاقة عكسية بين الضغوط و الانتماء التنظيمي ، ولاختلاف الأهمية النسبية لمصادر الضغوط الوظيفية باختلاف الخصائص الشخصية والوظيفية للعاملين (النوع ، العمر ، عدد سنوات الخبرة ، الحالة الاجتماعية ، المستوى التعليمي ، المستوى الإداري) .

وسعت دراسة (الدوسرى ، ٢٠١٠) لتوضيح العلاقة بين ضغوط العمل والرضا الوظيفى وطبق دراسته على (٤٢٣) فردا من الأفراد العاملين فى مراكز حرس الحدود بمنطقة المدينة المنورة بالسعودية وتوصلت الدراسة إلى ارتفاع مستويات ضغوط العمل بمتوسط حسابى (٣,٧٥ من ٥) وأكدوا على ذلك بموافقتهم على عبارات منها " يأس الأفراد من الحصول على الترقية " بدرجة مرتفعة جداً (٤,٣١ من ٥) وإلى انخفاض مستويات الرضا الوظيفى من خلال موافقتهم بدرجات منخفضة عن عبارات " وجود الحوافز التشجيعية ....." و " هناك قدر كاف من الأجازات " ورغم ذلك توصلت الدراسة إلى عدم وجود علاقة بين ضغوط العمل ومستوى الرضا الوظيفى وأوصت الدراسة بزيادة عدد الأفراد فى مراكز العمل

ليتناسب مع عدد المهام ، وإعداد دورات تدريبية لزيادة القدرة على أداء العمل وكذلك العمل على منحهم قدر كاف من الأجازات للوفاء بالواجبات الأسرية والاجتماعية وتفعيل الحوافز كالترقيات والمكافآت ، فى حين اختلفت معها نتائج دراسة (أحمد ، ٢٠٠٣) ضغوط العمل والرضا الوظيفى وطبق دراسته على القطاع الصحى الحكومى وكشفت عن أن الأطباء يعانون من ضغوط العمل وأنه يوجد تأثير جوهرى لمتغيرات المؤهل العلمى ، والحالة الاجتماعية ، ومدة الخدمة ، والعمر والتخصص الوظيفى ، وتوصلت الدراسة لوجود علاقة عكسية بين الضغوط والرضا الوظيفى ، وكذلك دراسة (خليفة ، ٢٠٠١) لضغوط العمل والرضا الوظيفى للعاملين بمهنة التمريض بالمستشفيات الجامعية بأسيوط الناتجة عن غموض الدور، و صراع الدور ، وكمية العمل وتوصلت لوجود تأثير سلبى للضغوط على الرضا العام .

واستهدفت دراسة (حجاج ، ٢٠٠٧) معرفة تأثير ضغط العمل على كل من الانتماء والرضا الوظيفى للممرضين العاملين بمستشفى الشفاء بغزة وأجرى الدراسة على عينة مكونة من (٩٧) فرداً (نسبة الذكور فيها ٧٠%) وأسفرت النتائج إلى أن العاملين بمهنة التمريض يعانون من مستوى ضغط مرتفع بلغ(٧٩,٢٨)، كما أسفرت عن وجود علاقة عكسية بين ضغط العمل و الانتماء والرضا الوظيفى ،ولم تسجل فروق ذات دلالة إحصائية تعزى إلى متغيرات الجنس ، والمؤهل العلمى ، والحالة الاجتماعية ، ومدة الخدمة ، والعمر ، وأوصت الدراسة بضرورة عمل وصف وظيفى للعاملين فى مهنة التمريض ، وتخفيض عبء العمل عنهم ، وعمل دورات تدريبية لهم ، وتحسين الرواتب وبيئة العمل لهم .

وحول العلاقة بين طول فترة الخدمة فى الوظيفة والتعرض للضغوط توصل (إدريس، ١٩٩٢) إلى أن الذين قضوا فترة خدمة أطول فى الوظيفة أقل تعرضا للضغوط التنظيمية بالمقارنة بزملائهم الذين لهم سنوات أقل فى الخدمة .

ولقد آثار تزايد عدد المديرين من الإناث فى المستويات الإدارية المختلفة اهتمام العديد من الباحثين فى محاولة للتوصل إلى أهم المشكلات التى ربما تواجهن فى وظائفهن الإدارية ؛ فقد توصل (إدريس، ١٩٩٢) الى أن المديرين من الإناث يواجهن بصفة عامة ضغوطاً فى العمل تفوق ما يواجهه المديرون من الذكور وذلك بسبب أنهن ما زلن يعملن فى مهنة تتناسب بدرجة أعلى فى طبيعتها مع الذكور ، وأن معظمهن يتحملن مسئوليات إضافية مثل العناية بالمنزل وبالأطفال ، وهذا فضلاً عن أنهن عادة يشعرن بالضغط الناتج عن رغبتهن فى التفوق فى الأداء عن زملائهن من الذكور، وقد أشارت هذه الدراسة إلى أن ٧١% من عينه المديرين

الإناث (١٣٥ مفردة) أفادوا بأنهن يتعرضن لمشاكل فسيولوجية ونفسية فى العمل مثل ضغط الدم ، القلق والأرق والتوتر النفسى والعصبى والاكتئاب .

واستهدفت دراسة (Johnschaubrock & Fink,1998) آثار تسهيل وإعاقة كل من العمل والدعم الاجتماعى على نتائج الضغط الوظيفي وسلوك الدور للنمط (أ) ، وتوصلت الدراسة إلى وجود مسببات ضغط العمل مع المستويات العالية من الرقابة والدعم الاجتماعي التي تؤدى إلى أداء عمل فعال ، ولوجود آثار إيجابية للدعم الاجتماعى على سلوك الدور في حالة وجود مستويات أقل للرقابة.

وركزت دراسة (Elegovan, 2001) على تحديد طبيعة العلاقة بين الرضا عن العمل والانتماء فيما يتعلق بدوران العاملين باستخدام مدخل تحليل التوازنات الهيكلية لاختبار العلاقة فيما بينها ، وتوصلت إلى وجود علاقة سببية عكسية قوية بين الضغوط والرضا عن العمل ، ولوجود علاقة طردية قوية بين الرضا عن العمل والانتماء ، ولوجود علاقة عكسية قوية بين الانتماء والنية لترك العمل .

وفى دراسة (Kirkaldy etal, 2002) المقارنة بين المديرين الألمان والبريطانيين فيما يتعلق بالضغوط الوظيفية ونتائج الصحة الجسدية ، وأجرى الدراسة على عينة من ١٢٣ من المديرين البريطانيين و١٣٣ من المديرين الألمان أظهر المديرون الألمان بشكل ملموس وأعلى من المديرين البريطانيين مستوى أعلى من الضغوط الخاصة بالعمل والمنزل ، وأظهر المديرون الألمان مستويات أعلى من نفاذ الصبر- للنمط (أ)- من المديرين البريطانيين ، وأظهر المديرون الألمان مستوى أقل من الحاجة للتعرف على إنجازاتهم مقارنة بالمديرين البريطانيين .

ووجدت دراسة (Ruyter et al,2001) على مراكز خدمة العملاء أن التفويض يؤدى لتخفيض ضغط الدور وأن كفاءة التفويض والقيادة الديمقراطية لها آثار إيجابية مباشرة على رضاء العاملين وأدائهم .

وسعت دراسة(Jenniffer,1999) لمعرفة الآثار المترتبة على التعرض المستمر لمسببات الضغوط لدى ممرضى العناية المركزة فى مستشفيات كاليفورنيا ، وتوصلت الدراسة إلى أن ردود فعل الممرضين تجاه الضغوط تتمثل بالإحباط والحزن الشديد والغضب والشعور بعدم القدرة على العمل ، وأوصت بضرورة التركيز على رفع المستوى المهنى للأفراد ، والمحافظة على الروحانيات ، ومحاولة حل المشكلات .

٢/٣ دراسات خاصة بالانتماء التنظيمى :

استهدفت دراسة (يوسف ، ١٩٩٩) معرفة مستويات دافعية العمل الداخلية والالتزام التنظيمي والأداء الوظيفي وإتجاهات العلاقات بينهم ثم تأثير بعض العوامل الشخصية على اتجاهات تلك العلاقة ، وتوصلت الدراسة إلى وجود علاقات ارتباط موجبة بين الدافعية الداخلية وكل من الالتزام التنظيمي والأداء الوظيفي وبين الالتزام التنظيمي والأداء الوظيفي ، ولوجود علاقة ارتباط موجبة بين الالتزام التنظيمي وكل من العمر والخبرة الوظيفية ومدة الخدمة.

وسعت دراسة (ريان ، ٢٠٠١) للإجابة عن تساؤل : هل الإنضباط يؤدى إلى الولاء ؟ أم العكس ؟ أم أن العلاقة بينهما دائرية تبادلية ؟ وتوصلت الدراسة إلى أن الانضباط مفهوم يشمل الإدارة والعاملين ويقتصر على سلوكيات الدور الرسمي ، وأن هناك محددات للانضباط تعمل كمحددات للولاء التنظيمي أيضا وهى العدالة التنظيمية وسلوكيات القدوة والانضباط الذاتي والأداء الوظيفي ، ولوجود علاقة دائرية أو تبادلية بين الانضباط في العمل والولاء التنظيمي.

ثم كان هدف دراسة (السيد ، ٢٠٠٢) معرفة أثر تمكين العاملين والإثراء الوظيفي على ولاء العاملين في ظل تخفيض حجم العمالة وطبق دراسته على شركات قطاع الأعمال العام الصناعي ، وتوصلت الدراسة إلى تأثير تمكين الموظفين والإثراء الوظيفي كل على حدة تأثيراً جوهريا على ولاء الموظفين ، ولوجود علاقة ارتباط معنوية موجبة بين المتغيرين المستقلين (تمكين الموظفين والإثراء الوظيفي) كل على حدة ومجتمعين على المتغير التابع ، وأنه رغم تأثير تمكين الموظفين على الولاء تأثيراً جوهرياً إلا أنه يتحقق من خلال الإثراء الوظيفي مما يؤكد على أن علاقة الإثراء بالولاء أقوى من علاقة التمكين بالولاء .

واستهدفت دراسة (خير ،٢٠١٠) أثر البيئة الداخلية على الالتزام التنظيمي في المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي في المملكة الأردنية الهاشمية وإلى التحقق من أثر عناصر البيئة الداخلية (الهيكل التنظيمي والثقافة التنظيمية) على الالتزام التنظيمي لعينة عشوائية مكونة من (٢٩١) فرداً، وتوصلت الدراسة لوجود أثر ذو دلالة إحصائية لعناصر البيئة الداخلية (الهيكل التنظيمي والثقافة التنظيمية) مجتمعة ومنفردة على مستوى الالتزام التنظيمي في مؤسسة للضمان الاجتماعي وإلى وجود مستوى مقبول من الالتزام التنظيمي بين العاملين في المؤسسة ولعدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين المتغيرات الشخصية (الجنس ، والعمر ، والمستوى التعليمي والموقع الوظيفي والخبرة العملية) وبين الالتزام التنظيمي في المؤسسة وأوصت بتبني

ثقافة الجودة وتطبيق فلسفة التحسين المستمر في المؤسسة وبإجراء إعادة هيكلة Restructuring للمؤسسة العامة للضمان الاجتماعي

واستهدفت دراسة (الجمعان ، ٢٠٠٩) أثر الأنماط القيادية على الانتماء التنظيمي للعاملين بشركات الأعمال بالمملكة العربية السعودية واشتمل مجتمع البحث على أكثر من ألف شركة من الشركات المساهمة والخاصة في المنطقة الشرقية بالمملكة العربية السعودية وتم اختيار عينة عشوائية من (٤٠٠) فرداً من المستويات الوظيفية المختلفة وتوزيع استمارات الاستقصاء على الشركات محل البحث بالنسبة والتناسب بحيث يكون ٧٥% من الاستمارات للعاملين، و٢٥% من الاستمارات للمديرين وتوصلت لوجود تأثير جوهري مرتفع لنمطى القيادة التحويلية والقيادة التبادلية وإلى تأثير جوهري ضعيف لنمط القيادة الاستراتيجية وأوصت الدراسة بأنه على الإدارة إختيار القيادات الإدارية من العاملين الذين تتوافر لديهم سمات القيادة التحويلية والمتمثلة في (الجاذبية الشخصية – الاستثارة العقلية – الشخصية الإلهامية – الاهتمام الإنساني) ، وكذلك البحث عن المهارات والكفاءات والمواهب داخل الشركات وإعدادها وتأهيلها لتولى المناصب القيادية مستقبلا ، وأيضاً تصميم استراتيجية لاستقطاب وتكوين موارد بشرية ، وإلى العمل على تطوير مهارات المديرين .

ركزت دراسة (Subramanima،2001) على أن العلاقة بين الهيكل التنظيمى اللامركزى والمشاركة من جهة وبين الالتزام التنظيمي تتوقف على تكييف دور المديرين وذلك بالتوجه بقيم الابتكار ، وتوصلت الدراسة إلى وجود تأثير معنوي لتكييف قيم الابتكار لدى المديرين على الإنتماء التنظيمي ، ولتفوق المديرين ذوى مستويات التكيف العالي على نظرائهم ذوى مستويات التكيف الأقل في العلاقات ، ولتعزيز انتماء المديرين من خلال مجالات قيم العمل الابتكارية.

وفي دراسة (Bennett،2002) بحثت موضوع الالتزام التنظيمي باعتباره الحل لغياب الإدارة في الحكومة المحلية ، وتوصلت الدراسة إلى أن ظاهرة غياب العاملين يرجع إلى أسلوب الإدارة الديكتاتوري وإلى غياب القيم المشتركة مما يضعف الانتماء.

واستهدفت دراسة Kumar and Giri، (2009) التعرف على تأثير العمر وخبرة العاملين على الرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي، وذلك من خلال دراسة عينة مكونة من (٣٨٠) عاملا في المستويات الإدارية الدنيا والوسطى والعليا من منظمات خاصة وعامة، عاملة في قطاعات المصارف والاتصالات في الهند، وقد توصلت الدراسة إلى أن العمال الأكثر خبرة في العمل لديهم رضا وظيفي والتزام تنظيمي أعلى.

وركزت دراسة (Boon and Arumugam،2006) على تأثير الثقافة المؤسسية على الالتزام التنظيمي لاستقصاء تأثير الأبعاد الأربعة للثقافة المؤسسية (فريق العمل، والاتصال، والاعتراف والمكافأة، والتدريب والتطوير) على الالتزام التنظيمي للعاملين ضمن المنظمات الماليزية الست الرئيسة لتجميع أشباه الموصلات وذلك من خلال دراسة عينة مكونة من (٥٠٠) عاملا وقد أظهرت الدراسة أن الاتصال ، والتدريب والتطوير، والمكافأة والتقدير، وفريق العمل ارتبطت ايجابيا مع إلتزام العاملين.

و استكشفت دراسة ((Lambert) ،et، al،2006معرفة تأثير المركزية ووضع نظام رسمى على الرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي لموظفي مراكز إصلاح الأحداث في الولايات المتحدة وذلك من خلال دراسة عينة مكونة من (٢٧٢) وتوصلت الدراسة لوجود مستويات منخفضة من المشاركة في اتخاذ القرارات واستقلال الوظيفة لدى موظفي مراكز الإصلاح في السجن ولوجود أثر سالب ذو دلالة إحصائية للمركزية على الرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي. ولوجود أثرهام ذو دلالة إحصائية لوضع نظام رسمى على الرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي.

واستهدفت دراسة (et al،Mcmurray 2004) اكتشاف العلاقة بين الالتزام التنظيمي والمناخ التنظيمي (الإبداع، والاستقلالية، والثقة، والعدالة، والدعم، والتماسك، والتقدير، وضغط العمل) على العاملين في شركات تصنيع مكونات السيارات الاسترالية، وذلك من خلال دراسة عينة مكونة من (١٣٨٢) عاملا وتوصلت الدراسة إلى وجود ارتباط مهم بين الالتزام التنظيمي والمناخ التنظيمي .

ويرى الباحث من خلال استعراض الدراسات السابقة أنها لم تتناول علاقة الضغوط بالانتماء باستثناء دراسة (الجوهرى ، ١٩٩٩) ، ودراسة (سلمان ، ٢٠٠٤) ، ودراسة (حجاج ، ٢٠٠٧)، ودراسة (أوتاني ، ٢٠٠٩) إلا أنها – جميعاً - تختلف مع الدراسة الحالية فى مجال التطبيق (الهيئة القومية للتأمين الاجتماعى)، كما تختلف معها فى مصادر الضغوط التى تم دراستها ، وكذلك فى المتغيرات الشخصية والوظيفية .

٤- الدراسة الاستطلاعية :

قام الباحث بدراسة استطلاعية شملت عددا من مناطق ومكاتب التأمين الاجتماعي (صندوق العاملين بالقطاع الحكومى) بالقاهرة الكبرى (القاهرة – الجيزة – القليوبية) وكانت عناصر تلك الدراسة الآتى:

١/٤ أهداف الدراسة الاستطلاعية : استهدفت الدراسة الاستطلاعية بلورة مشكلة و تساؤلات البحث التى سوف تتم الإجابة عنها من خلال الدراسة الميدانية وصياغة الفروض الأساسية للبحث كأسباب محتملة لتفسير مشكلة البحث والتعرف على الخصائص العامة لمجتمع البحث وتكوين صورة مبدئية عنه.

٢/٤ أسلوب الدراسة الاستطلاعية: اعتمدت الدراسة الاستطلاعية على الأساليب الأساسية الآتية:

١/٢/٤ المقابلات الشخصية : التى تمثلت فى بعض المقابلات الشخصية الفردية والجماعية مع عدد من العاملين فى مناطق ومكاتب التأمين الاجتماعى بالقاهرة الكبرى منها مقابلات مع رؤساء سابقين للصندوق ، ومقابلة مع رئيس قطاع الشئون الفنية ، ومقابلة مع رئيس الإدارة المركزية لمناطق شمال وشرق القاهرة ، بالإضافة إلى مقابلات مع مديرى ونواب مناطق (العباسية ، وشمال القاهرة ، وابن سندر ، ووسط القاهرة ، والمعادى ، وشمال الجيزة ، وجنوب الجيزة ، وشبرا الخيمة) ، وكذلك العاملين بالمستويات الإدارية الأدنى بتلك المناطق وغيرها حيث تبين من تلك المناقشات أن بعض العاملين فى هذه الأماكن يتعرضون بدرجة أو باخرى الى بعض الضغوط فبعض العاملين فى المستويات الإدارية الأدنى يشتكون من أن رؤسائهم يعاملونهم معاملة سيئة ويقللون من انجازهم فى العمل وبعض منهم يشتكى من أن رؤسائهم مؤهلاتهم العلمية أقل من مرؤوسيهم فيقوموا بمحاربتهم وإعطائهم جزاءات واخرون يشتكون من أنه لا يأخذ حقه فى الترقيات بسبب النظام الذى يسير فى المناطق الحكومية بالأقدمية والواسطة ومنهم من يشتكى من إهانة أصحاب المعاشات لهم وعدم صبرهم على انجاز مهامهم ومنهم من يشتكى بأن العمل المطلوب منه كثير ويظل يعمل بدون راحة لعدم وجود موظفين يساعدوه ،ويشتكى بعض الرؤساء من أن مرءوسيهم يقضون أوقات العمل فى التحدث مع زملاءهم والتحدث فى الهواتف وترك العمل وتأخيرمصالح الناس وبعضهم يشتكى من رغبة المرؤسين فى المكافات وعزوفهم عن العمل ، ويشتكى رئيس إدارة مركزية من حروب حوله من زملائه.... إلخ

ويرى العاملون أن تلك الضغوط تعوقهم عن حسن أداء العمل وتشعرهم بالغربة والرغبة فى الغياب عن العمل أو تركه نهائياً .

٢/٢/٤ الملاحظة الشخصية: من خلال الملاحظة المباشرة فى مكان العمل (ملاحظة فى البيئة الطبيعية) ظهور صراعات تصل إلى حد الشجار بالأيدى وتبادل السباب بين الزملاء والجمهور ، وبين الزملاء والرؤساء ، وظهور علامات عبوس الوجه إما بسبب عدم رضاء

الجمهور على الخدمة المقدمة لكونها رديئة من وجه نظرهم أو بسبب شكوى الزملاء من الجمهور بسبب المعاملة السيئة ، كما تم ملاحظة إعتراض بعض العاملين على أعباء العمل المتزايدة ومحاولة بعضهم التخلص من أداء أعمال معينة بحجة أنها خارج نطاق إختصاصهم وأيضاً قيام بعض العاملين بطلب نقل إلى أقسام أو إدارات أو مناطق أخرى ولجوء بعض الرؤساء بتوقيع جزاءات وخصومات ، هذا بالإضافة إلى اتجاهات الباحث نفسه بصفته أحد الأعضاء العاملين بالهيئة القومية للتأمين الاجتماعى (صندوق العاملين بالقطاع الحكومى).

٥- دور التأمينات الاجتماعية في شبكة الأمان الاجتماعي (الصياد،٢٠١٠):

إمتدت مظلة التأمين الاجتماعى تشريعيا لتشمل كل مواطن مصرى ، سواء بشكل مباشر (المؤمن عليه وصاحب المعاش) أو بشكل غير مباشر (المستحقين عن المؤمن عليهم وأصحاب المعاشات) .

١/٥ المراحل التى مرت بها نظم المعاشات والتأمين الاجتماعي :

عرفت مصر نظم المعاشات منذ منتصف القرن التاسع عشر كما يلي :

١/١/٥ مرحلة ما قبل ثورة يوليو ١٩٥٢ :

- **اللآئحة السعيدية :**

حيث صدر أول تشريع بنظم المعاشات لبعض فئات موظفي الحكومة في ٢٦ ديسمبر ١٨٥٤ - وكانت هذه المعاشات تمول من خزينة الدولة ولا يساهم الموظفون بأية اشتراكات .

- **المعاشات في عهد اسماعيل :**

عندما ساءت أحوال الدولة المالية فى عهد الخديوى اسماعيل صدر الأمر العالي رقم ٢١ لسنة ١٨٧٠ في ١٦ اكتوبر ١٨٧٠ الذى فرض علي الموظفين أداء اشتراك لحساب المعاشات يعادل ٣,٥ % من المرتبات .

- **المعاشات فى عهد توفيق :**

صدرت لائحة تسوية حالة المستخدمين الملكيين فى ١٠ إبريل ١٨٨٢ حيث قررت فيها المزايا الجديدة ، وفى سبتمبر سنة ١٨٨٤ صدرت لائحة أخرى قسمت الموظفين إلى فئتين:

- داخل الهيئة وهؤلاء يسرى عليهم المعاش .

- خارج الهيئة وهؤلاء ليس لهم حق فى المعاش .

وفى ٢١ يونيو ١٨٨٧ صدرت لائحة توفيق لتقرر نظاماً جديداً للمعاشات كما رفعت الاشتراك إلى ٥ % .

- **قانون سنة ١٩٠٩ :**

صدر القانون رقم ٥ لسنة ١٩٠٩ بشأن قانون المعاشات الملكية متضمناً بعض التطورات والمزايا فى نظام المعاشات .

- **قانون سنة ١٩٢٩ :**

صدر القانون رقم ٢٧ لسنة ١٩٢٩ واستمر تنفيذه حتى سنة ١٩٣٥ حيث أوقف تطبيقه على جميع الموظفين الذين التحقوا بالخدمة بعد هذه السنة ما عدا رجال القضاء والشرطة – وقد زيدت فيه الاشتراكات إلى ٧,٥ % .

٢/١/٥ مرحلة ما بعد ثورة يوليو ١٩٥٢ :

تطورت القوانين والتشريعات واستكملت التأمينات الاجتماعية حلقاتها بصدور القوانين الآتية:

- قانون التأمين الاجتماعى الصادر بالقانون رقم ٧٩ لسنة ١٩٧٥ (ينتفع بهذا القانون كل من يعمل لحساب الغير).
- قانون التأمين الاجتماعى الصادر بالقانون رقم ١٠٨ لسنة ١٩٧٦(ينتفع بهذا القانون على كل من يعمل لحساب نفسه).
- قانون التأمين الاجتماعى الصادر بالقانون رقم ٥٠ لسنة ١٩٧٨ (ينتفع بهذا القانون العاملين المصريين فى الخارج من غير الخاضعين لأحكام القانونين السابقين) .
- قانون التأمين الاجتماعى الصادر بالقانون رقم ١١٢ لسنة ١٩٨٠ (يسرى هذا القانون على فئات العاملين الذين لم تشملهم قوانين المعاشات والتأمين الاجتماعى) .
- قانون التأمين الاجتماعى الصادر بالقانون رقم ٩٠ لسنة ١٩٧٥ (يسري هذا القانون علي الضباط العاملون وضباط الشرف وضباط الصف والجنود المتطوعين ومجددوا الخدمة ذو الرواتب العالية بالقوات المسلحة).
- قانون التأمين الاجتماعى الصادر بالقانون رقم ٧١ لسنة ١٩٦٤ (يجيز هذا القانون منح معاشات ومكافآت استثنائية أو زيادات فى المعاشات للعمال المدنيين (أو أسر من توفوا منهم) الذين انتهت خدمتهم - من أدوا خدمات جليلة للبلاد (أو أسر من توفوا منهم) - أسر من توفوا فى حادث يعتبر من قبيل الكوارث العامة).

- معاش السادات (الضمان الاجتماعى) لمن بلغ ٦٥ سنة أو ثبت عجزه الكامل أو وقعت وفاته.

٢/٥التأمينات الإجتماعية والإستقرار الوظيفي الاجتماعي :

للتأمينات الإجتماعية دور هام في تحقيق الإستقرار الوظيفي والإجتماعي يتضح من الآتى :

١/٢/٥ الإستقرار الوظيفي :

تحقق التأمينات الإجتماعية الإستقرار الوظيفي من خلال :

- **التخفيف عن كاهل اصحاب الاعمال مسئوليات مالية مفاجئة وبالتالي لا يتعرضون لتوقف نشاطهم .**
- **المحافظة علي رأس المال البشري وزيادة إنتاجيته .**
- **إستقرار العاملين بوظائفهم :**و ذلك يكون نتيجه منطقية للاستقرار النفسى للعمال الذين يتم تغطيتهم ضد كافة المخاطر التي تؤدي إلي إنقطاع الدخل (الشيخوخة / العجز / الوفاة / المرض / الإصابة / البطالة) وذلك لاطمئنانهم على يومهم وغدهم ، بالنسبه لهم ولاسرهم من بعدهم ، بالاضافه الى الارتفاع بالمستوى الصحى لهم نتيجة الكشف الدورى عليهم ، لاكتشاف الأمراض المهنية فى مهدها ، بالاضافة الى الانتفاع بتأمين المرض .

٢/٢/٥ الإستقرار الإجتماعي :

تحقق نظم التأمين الإجتماعي الإستقرار الإجتماعي للعامل وإسرته من بعده من خلال :

- **تأمين العامل حال حياته :** ويتمثل فى تأمين العامل حال حياته من خلال تأمينات (إصابات العمل - المرض – البطالة) .
- **تأمين العامل بعد انتهاء الفتره المنتجه من حياته :** ويشمل ذلك تغطية عدة أنواع من الأخطار من خلال تأمينات (العجز الطبيعى - العجز الإصابي - إعانة العجز - بلوغ سن التقاعد - الرعاية الاجتماعية لأصحاب المعاشات)
- **تأمين اسره العامل بعد وفاته :** بالاضافة لأحقية الأسرة فى معاش المؤمن عليه السابق ربطه له حال حياته ، سواء كان ذلك بسبب إصابة عمل أو عجز طبيعى أو شيخوخة – هناك نوع آخر من أنواع التأمين الاجتماعى ، وهو التأمين ضد خطر الوفاة.

٣/٥ خصائص نظم التأمين الاجتماعي :

تتميز نظم التأمين بعدة خصائص نتناولها علي النحو التالي:

١/٣/٥ يتعامل نظام التأمين الإجتماعي مع جميع أفراد المجتمع :

يمكن إيضاح ذلك من خلال تعامل نظام التأمين الإجتماعي مع الفئات الاتية:

- **المؤمن عليهم :** من هم في سن العمل .
- **جهات العمل :** يقصد بها الجهات التي يعمل بها المؤمن عليهم .
- **أصحاب المعاشات:** يقصد بهم الأفراد الذين تحقق لهم شروط إستحقاق المعاش .
- **المستفيدون:** يقصد بهم أفراد أسرة المؤمن عليه أو صاحب المعاش .
- **القائمون بالصرف:** الوكلاء لصرف المعاش عن صاحب المعاش أو المستحقين.

٢/٣/٥ يتعامل نظام التأمين الاجتماعي مع أفراد المجتمع العمر كله قبل الميلاد وبعد الوفاة :

وذلك لأن كل أفراد المجتمع يتعاملون مع النظام بثلاث صفات أساسية كما يلي:

- **بإعتباره مستفيد:** وذلك من لحظة الميلاد حتي بلوغ سن العمل.
- **بإعتباره مؤمنا عليه:** وذلك من لحظة بلوغه سن العمل حتي بلوغ سن التقاعد.
- **بإعتباره صاحب معاش:**وذلك من تحقق إحدي حالات المعاش حتي الوفاة.

وبالتالي فإن أفراد المجتمع يتعاملون مع النظام العمر كله – ويمتد التعامل ليشمل:

- **مرحلة ما قبل الميلاد (الحمل المستكن) :** يراعي نظام التأمين الإجتماعي في توزيع المستحقات التأمينية وجود هذا الحمل – حيث:
  - **بالنسبة للمعاش:**في بعض التشريعات يحجز له نصيب في المعاش يصرف له عند إنفصاله حيا ، وفي بعض التشريعات الأخري يعاد توزيع المعاش عند إنفصاله حيا.
  - **بالنسبة للمبالغ المستحقة دفعة واحدة:**يحجز له نصيب يصرف له عند إنفصاله حيا.
- **مرحلة مابعد الوفاة:**يتم التعامل مع المستحقين من خلال ملف حالة المعاش بإسم المؤمن عليه أو صاحب المعاش.

٣/٣/٥ تعامل نظام التأمين الإجتماعي مع كم كبير من البيانات:

- **بيانات عن جهة العمل .**
- **بيانات عن المؤمن عليه أو صاحب المعاش .**
- **بيانات عن المستحقين .**

٤/٣/٥ إحتياج نظم التأمين الإجتماعي للعديد من الإحصاءات اللازمة لتحديد أعباء النظام:

ويمكن الإشارة إلي بعض هذه الإحصاءات فيما يلي:

- **جداول الحياة.**
- **مقياس تدرج الأجور.**
- **سعر الفائدة.**
- **معدلات ترك الخدمة بسبب العجز.**
- **معدلات ترك الخدمة بالإستقالة قبل بلوغ سن التقاعد.**
- **نسبة** المتزوجين من الوفيات في الأعمار المختلفة من واقع الخبرة الإكتوارية.
- **الفرق** بين سن الزوج وسن الزوجة في المتوسط في الأعمار المختلفة.
- **فارق** السن بين سن المؤمن عليه وسن أصغر الأولاد في المتوسط للأعمار المختلفة.
- **نسبة** الإناث من المؤمن عليهم المشتركين في النظام في الأعمار المختلفة ، وذلك نظرا لأنه غالبا لا ينشا معاش مقابل لمعاش الأرملة في حالة وفاة المؤمن عليها (الأنثي) أثناء الخدمة.

٥/٣/٥ التطور المستمر لنظام التأمين الإجتماعي.:

ويأخذ إتجاهين رئيسيين:

- **التطور الأفقي:**حيث يبدأ تطبيق هذه النظم علي نطاق ضيق ، ثم يتم التوسع في التطبيق ليشمل فئات أخري.
- **التطور الرأسي:**حيث يبدأ تطبيق هذه النظم من خلال عدد محدود من المزايا أو المخاطر ثم يمتد التطبيق إلي مزايا ومخاطر أخرى.

٤/٥ التأمينات الإجتماعية ونظم المعلومات :

يعتمد نظام المعلومات في مجال التأمينات الإجتماعية علي دعامتين رئيسيتين هما:

- **مركزية البيانات (قاعدة البيانات) (Data Base):**

وتعني الإحتفاظ بالبيانات المتعلقة بتطبيق نظام التأمين الإجتماعي والخاصة بكافة المتعاملين مع النظام بمكان واحد (قاعدة البيانات) .

- **لا مركزية التعامل مع البيانات (الإتصال المباشر بالبيانات) (On Line System):**

وذلك من خلال النهايات الطرفية المنتشرة علي مستوي الدولة بالوحدات الفرعية لمنظمة التأمين الإجتماعي والمتصلة بقواعد البيانات السابق الإشارة إليها – حيث يتاح للعاملون بالمنظمة التعامل مع هذه البيانات .

١/٤/٥ النظم الفرعية لنظام المعلومات في مجال التأمين الإجتماعي :

يتكون نظام المعلومات في قطاع التأمين الإجتماعي من أربعة نظم فرعية رئيسية هي:

- **نظام الرقم التأميني للأفراد:**

والمهمة الرئيسية لهذا النظام هي تحديد رقم تأميني لكل مواطن ينفرد به عن باقي المواطنين يمكن له من خلاله التعامل مع نظام التأمين الإجتماعي بأي صفة كانت (مؤمن عليه – صاحب معاش – مستفيد – قائم بالصرف).

ملحوظة: يمكن إستخدام الرقم القومي للأفراد في حالة تطبيقه بالدولة كبديل للرقم التأمينى.

- **نظام الرقم التأميني للمنشأت:**

ويتيح هذا النظام تحديد رقم تأميني لكل منشأة علي حدة أيا كان القطاع الذي تنتمي إليه (عام – حكومي – خاص) ، بحيث يحدد من خلال الرقم التأميني للمنشأة موقفها من نظام التأمين الإجتماعي وبصفة خاصة الموقف المالي من النظام – مالها وما عليها.

- **نظام التغطية التأمينية:**

ويهدف هذا النظام الي تكوين ملف تأميني عن كل مؤمن عليه يتضمن بصفة أساسية مدد إشتراكه بأنواعها المختلفة وتطور أجر إشتراكه وذلك بشكل تفصيلي يتيح تحديد مستحقاته التأمينية فور تحقق أحد الأخطار المؤمن ضد حدوثها.

- **نظام المزايا التأمينية:**

ويهدف هذا النظام إلي تحديد المزايا التأمينية التي يتضمنها نظام التأمين الإجتماعي للمؤمن عليه أو المستحقين عنه بحسب الأحوال .

٥/٥ مزايا قانون التأمين الاجتماعي الصادر بالقانون رقم ٧٩ لسنة ١٩٧٥ :

يعتبر قانون التأمين الاجتماعي رقم ٧٩ لسنة ١٩٧٥ بما يكفله من مزايا تفوق ما تكفله القوانين الأخري القانون الأساس فى نظام التأمين الاجتماعى ، كما أنه بالإضافة إلى قانون التأمين الاجتماعى رقم ٧١ لسنة ١٩٦٤ يمثلان العبء (الضغوط) الرئيس على العاملين بالصندوق الحكومى - من أجل تطبيقه - لعلاج الضغوط الاقتصادية (مخاطر إنقطاع أو نقص الدخل) التى تواجه أفراد المجتمع لذا نعرض لمزاياه .

١/٥/٥ تأمين الشيخوخة والعجز والوفاة :

ويتضمن هذا التأمين العديد من المزايا :

- **المعاش :**وهو الهدف الأساس من هذا التأمين باعتباره تعويضا عن الدخل الدورى الذي ينقطع نتيجة تحقق أى من مخاطر (بلوغ سن التقاعد ـ العجز بنوعيه الجزئي والكلي ـ الوفاة) .
- **تعويض الدفعة الواحدة :** وهو البديل للمعاش فى حالة عدم توافر شروطه.
- **تعويض المدة الزائدة :** وهو مبلغ دفعة واحدة للمدة الزائدة علي الحد الأقصى .
- **المكافأة :** وهو مبلغ دفعة واحدة يصرف مع المعاش أو تعويض الدفعة الواحدة .
- **التعويض الإضافي :** وهو مبلغ من دفعة واحدة يؤدي فى حالات العجز والوفاة .
- **منحة الوفاة :** وتستحق في حالة وفاة المؤمن عليه أو صاحب المعاش .
- **نفقات الجنازة :** وتستحق في حالة وفاة صاحب المعاش .
- **منحة الزواج :** وتستحق في حالة زواج البنت أو الأخت المستحقة في المعاش .
- **منحة القطع :** وتستحق فى حالة قطع معاش الإبن أو الأخ المستحق في المعاش.
- **الاستبدال :** وهو الاقتراض بضمان المعاش للمؤمن عليه أو صاحب المعاش.
- **معونة الفقد :** وتستحق في حالة فقد المؤمن عليه أو صاحب المعاش .

٢/٥/٥ تأمين اصابات العمل :

ويتضمن هذا التــأمين أيضا العديد من المزايا :

- **العلاج والرعاية الطبية .**
- **تعويض الأجر.**
- **مصاريف الانتقال .**
- **المعاش :** معاش العجز الكامل أو الوفاة ـ معاش العجز الجزئي .
- **تعويض الدفعة الواحدة :** يستحق في حالة أن نسبة العجز أقل من ٣٥ %.

٣/٥/٥ تأمين المرض :

ويتضمن المزايا الآتية :

- **العلاج والرعاية الطبية.**
- **تعويض الأجر .**
- **مصاريف الإنتقال .**

٤/٥/٥ تأمين البطالة :

وهو تعويض فى حالة البطالة نسبته٦٠% من الأجر الأخير للمؤمن عليه.

٥/٥/٥ تأمين الرعاية الاجتماعية لأصحاب المعاشات ويشمل :

- إنشاء دور لرعاية أصحاب المعاشات .
- تخفيض في أجور السفر بالسكك الحديدية بنسبة ٥٠% مرتين سنويا .
- تخفيض ٥٠% من أسعار دخول المسارح ودور السينما المملوكة للدولة .
- تخفيض ٥٠% من رسوم دخول المعارض التي تقيمها الهيئة العامة لشئون المعارض.
- تخفيض ٢٠% من نفقات رحلات القطاع العام داخل الجمهورية أو خارجها .
- تخفيض في أجور طائرات مصر للطيران ٥% للرحلات الخارجية و ١٠% للداخلية .

٦/٥/٥ إعانة العجز :

وتستحق لصـــاحب معـــاش العجز الكامل المستديم والولد العاجز عن الكسب .

٦/٥ الهيئة القومية للتأمين الاجتماعى (صندوق العاملين بالقطاع الحكومى) :

- تعد الهيئة القومية للتأمين الاجتماعى (صندوق العاملين بالقطاع الحكومى) إحدى أهم شبكات الضمان الاجتماعي في مصر(*) ، وللتدليل على أهميته نسوق سماته عن عام ٢٠٠٧ ــ ٢٠٠٨ (١):
- يتبـع الصـندوق ٥٦٦٣٧٠٤ مـواطن ، هـم العـاملون بالقطـاع الحكـومي (الـوزارات والهيئات والمؤسسات والوحدات التابع للجهاز الإدارى للدولة).
- يتقاضى نحو ٧٣١٣٦٥ مواطن (عاملون سابقون) ، ١٦٢٢٩٣٣ مواطن (مستحقون عـن عـاملين سـابقين أو أصـحاب معاشـات)، ٦٣٨٤٣٨ أرامـل ،٣٧٨٦ مـواطن ذو معاش استثنائي معاشات وتعويضات تقدر قيمتها سنوياً بمقدار ١٢,٤ مليار جنيه.
- عدد منـاطق الصـندوق ٦٦ منطقـة تغطـي أنحـاء الجمهوريـة ، وعـدد منافـذ الصـرف التابعة للصندوق ٦٣ منفذاً ، وعدد المنافذ الأخرى ٥٥٥٨ منفذاً بالإضـافة إلـي وجود عدد ٤٩١٨ حالة صرف معاش للمسنين بالمنازل .
- تبلغ الإشتراكات التأمينية السنوية التي يدفعها المؤمن عليهم ١٢,٦ مليار جنيه .
- يبلغ عائد الإستثمار على أموال الصندوق ١٣,٥ مليار جنيه .

(*) **(الموسوعة الحرة"ويكيبيديا") : الضمان الاجتماعي** هو مفهوم منصوص عليه في المادة ٢٢ من الإعلان العالمي لحقوق الإنسان " ، لكل شخص بصفته عضواً في المجتمع الحق في الضمانة الاجتماعية وفي أن تحقق بوساطة المجهود القومي والتعاون الدولي وبما يتفق ونظم كل دولة ومواردها الحقوق الاقتصادية والاجتماعية والتربوية التي لاغنى عنها لكرامته وللنمو الحر لشخصيته.....**وقد يشير** مصطلح الضمان الاجتماعي إلى :**التأمين الاجتماعي** مثل معاشات التقاعد والعجز والوفاة .....، **الخدمات مثل الرعاية الاجتماعية وقت الكوارث والبطالة..... ، الأمن الأساسي** مثل الغذاء والملابس والمسكن والتعليم والرعاية الطبية .

١) تقرير الحساب الختامي، الهيئة القومية للتامين الاجتماعي:صندوق القطاع الحكومي ٢٠٠٧ - ٢٠٠٨ .

- تبلغ أرصدة الصندوق لدى بنك الاستثمار القومي ٢٩,١ مليار جنيه بالإضافة لإصدار صك على الخزانة بقيمة ١١٠ مليار جنيه وتبلغ أرصدة الإستثمارات المالية الأخـــرى ١٣١,٩ مليار جنيه .

كما أن نظام التأمين الإجتماعى يشمل التأمينات التالية[١] :

- تأمين الشيخوخة والعجز والوفاة.
- تأمين إصابات العمل.
- تأمين المرض.
- تأمين البطالة.
- تأمين الرعاية الاجتماعية لأصحاب المعاشات.

بالإضافة إلى أن نظام الخدمات التأمينية يشمل أنشطة تغطى تقدير وصرف المعاشات للأنواع السابقة ، والاشتراكات عن المدد المؤهلة لهذه المعاشات مع تحديد مهلة لإنجاز تلك الأنشطة خلالها وإلا اعتبر الموظف مسئولاً عن تأخير العمل ، حيث نص القرار الوزارى ٥٥٤ لعام ٢٠٠٧ – بشأن القواعد المنفذة لأحكام قانون التأمين الاجتماعى رقم٧٩ لعام ١٩٧٥ - فى الباب السادس منه (صرف الحقوق التأمينية) وفى الفصل الأول (مستندات وإجراءات صرف الحقوق التأمينية) بالمادة (١٧٣) على ضرورة تجهيز الملف التأمينى للمؤمن عليه من حيث ضم المدد ومراجعة البيانات والمعلومات الواردة بالملف الورقى مع الملف المسجل آلياً وذلك قبل ثلاثة أشهر من بلوغ المؤمن عليه سن التقاعد ، حتى يمكن صرف المعاش فى نفس اليوم الذى يبلغ فيه المؤمن عليه هذه السن ، وصدرت الكتب الدورية لأجل مسايرة التغيرات فى القانون وفى التعديلات الوزارية بحيث أصبح الموظفون مطالبين بمجاراة هذه التطورات وإلا أصبحوا عرضة للجزاء القانونى والمادى .

٦- مشكلة الدراسة:

اعتماداً على الدراسة الاستطلاعية والدراسات السابقة ذات الصلة فإن مشكلة الدراسة تتمثل فى معاناة العاملين الشكوى المستمرة من جانب العاملين بالهيئة القومية للتأمين الاجتماعى (صندوق العاملين بالقطاع الحكومى) باختلاف كل من مستوياتهم الوظيفية (عليا – وسطى – إشرافية – موظفون خاصة ممن هم فى الخط الأمامى فى التعامل مع الجمهور) ، وتخصصاتهم الوظيفية (تسويات – تفتيش – حسابات --الخ) من الضغوط الوظيفية، حيث

١) قانون التأمين الإجتماعى ٧٩لعام١٩٧٥،الباب الأول ،نظام التأمين الإجتماعى ومجال تطبيقه والتعاريف ، مادة(١).

تتعامل الهيئة مع كل أفراد المجتمع العمر كله إما بإعتباره مستفيد أو بإعتباره مؤمنا عليه أو بإعتباره صاحب معاش وجميعهم يطالب بحقه فى خدمة جيدة . وتقدم الهيئة ما يزيد على (٨٤) خدمة من خلال أربعة أو خمس أقسام أو إدارات الأمر الذى يجعل التزام العاملين بالهيئة نحو تحقيق خدمة جيدة مصدراً للضغوط ، وأيضاً تتسم قوانين التأمين الاجتماعى بالتغير السريع سواء لأهداف تتعلق بتطويرالخدمات التأمينية لرفع المزايا النقدية (كالمعاشات لمواجهة التضخم) أو العينية (كالعلاج والرعاية الطبية) ، أو لتحديد المزايا (مثل رفع المدة المؤهلة للحصول على المعاش المبكر مراعاة للموازنة العامة للدولة) ، أو لأجل مواجهة تكاليف تنفيذ تعديلات قانونية وأحكام دستورية والتى تزيد على (٥٠) حكم دستورى .

ونظرا لكثرة العوامل المسببة للضغوط الوظيفية بصفة عامة مثل عبء العمل الزائد فى فترة صرف المعاشات ، وعدم ميكنة العمل لتسهيل تدفق العمل ، وغموض الدور،و عبء العمل الزائد / الأقل ،و النمط الإداري للرئيس المباشر،و البيئة المادية في مكان العمل،و العلاقات في العمـــل (مع الرئيس / المرءوسين / الزملاء / الجمهور) فإن هذه الدراسة تركز على المسببات Stressors الرئيسة للضغوط الوظيفية التى تتفق ونتائج الدراسة الاستطلاعية للعاملين فى الهيئة الخاضعة للدراسة .

ويمكن ترجمة مشكلة الدراسة فى التساؤلات الآتية:

١/٦ هل يعانى العاملون بالهيئة باختلاف مستوياتهم الوظيفية (عليا / وسطى / إشرافية / موظفون) من ضغوط وظيفية ناتجة عن غموض الدور ، و عبء العمل الزائد / الأقل ، والنمط الإداري للرئيس المباشر ، والبيئة المادية في مكان العمل، والعلاقات في العمـــل (مع الرئيس / المرؤسين / الزملاء / الجمهور) ؟

٢/٦ هل تختلف مسببات الضغوط الوظيفية باختلاف المستوى الوظيفى (عليا / وسطى / إشرافية / موظفون) ؟

٣/٦ ما هي الأهمية النسبية للمصادر المسببة لضغوط الوظيفية التي يعانى منها العاملون بمختلف مستوياتهم الوظيفية ؟

٤/٦ هل هناك علاقة بين الضغوط الوظيفية وبين الانتماء التنظيمى من قبل العاملين نحو الهيئة ؟

٧- أهداف الدراسة: تهدف هذه الدراسة إلى:

١/٧ التحقق من وجود ضغوط وظيفية التي يتعرض لها العاملون بالهيئة باختلاف مستوياتهم الوظيفية (عليا / وسطى / إشرافية / موظفون) .

٧/ ٢تحديد ما اذا كانت الضغوط الوظيفية للعاملين بالهيئة تتفاوت بتفاوت نوع المستوى الوظيفى (عليا / وسطى / إشرافية / موظفون).

٣/٧ الكشف عن طبيعة ونوع العلاقة بين المصادر المسببة للضغوط الوظيفية للعاملين بالهيئة والإنتماء التنظيمى لهذه الهيئة من جانب العاملين بها.

٤/٧ تحديد الأهمية النسبية لمصادر الضغوط الوظيفية التى تفسر التفاوت فى الانتماء التنظيمى لدى العاملين بالهيئة .

٥/٧ معاونة القيادات الإدارية بالهيئة على إدارة الضغوط التى يتعرض لها العاملون بالهيئة إضافة إلى دعم وتقوية الانتماء التنظيمي للعاملين .

٨- أهمية الدراسة:

تتلخص أهمية االدراسة فى النقاط الآتية:

٨ /١ تزايد الاهتمام فى السنوات الاخيرة بتطوير القطاع التامينى وخاصة فى ظل التغيرات الاقتصادية والاجتماعية الجديدة المحلية والعالمية ، وتركيز الاهتمام على التطوير التشريعى والإداري لهذا القطاع ، ومن هنا فإن هذا البحث يعتبر محاولة مكملة للمحاولات الأخرى المبذولة لتطوير العمل الإداري فى هذا القطاع وخاصة تلك المتعلقة بالعنصر البشرى .

٨ /٢ محاولة تقديم مساهمة فى دراسة ظاهرة الضغوط الوظيفية وعلاقتها بالانتماء التنظيمى نظراً لقلة الأبحاث التي تناولت العلاقة بين هاتين الظاهرتين في البيئة العربية وخاصة فى مجال التأمين الاجتماعي ولصالح التأمين الاجتماعي.

٣/٨ أهمية موضوع الضغوط الوظيفية حيث إن زيادة الضغوط أو نقصها عن حد معين يؤدى لنتائج سلبية تكلف المنظمة الكثير من المال والجهد نتيجة للآثار السلبية للضغوط الوظيفية مثل الغياب والتأخر ودوران العمل وإصابات العمل وزيادة نسبة الخطأ من جانب العاملين وانخفاض الإنتاجية ، وإذا تمكنت الإدارة من حصر المصادر المسببة للضغوط تمكنت من الاستفادة من آثارها الإيجابية المحفزة على الأداء.

٤/٨ أهمية موضوع الانتماء فمن المعروف أن الإنسان له جانبان متضادان فى سلوكه الاجتماعي فهو يحب أن يكون له ذاتية وخصوصية وفى نفس الوقت يرغب في أن ينتمي لجماعة.

٥/٨ يهتم المجتمع بنوعية العلاقة بين المنظمة والأفراد لما تبين من الدراسات أن درجة انتماء الأفراد للمنظمات تؤثر على مستوى الأداء والإنتاجية بها وبالتالي على الإنتاج الكلى

للمجتمع ، فتفوق الإنتاجية في اليابان في السبعينيات والثمانينيات من القرن الماضى يرجع في أحد أسبابه إلى ارتفاع درجة انتماء العامل الياباني للمنظمة التي يعمل بها ومن هنا كان اهتمام عديد من الدراسات في السبعينيات والثمانينيات من هذا القرن بهذا الموضوع ، وأظهرت الدراسات أن الشركات التي تحقق نتائج أفضل على مستوى اشراك الموظفين في العمل وزيادة مشاعر الانتماء لديهم تحقق عائدات أعلي من الشركات التي لم تبد نفس القدر من الاهتمام وبعدة أضعاف (صحيفة الاقتصادي الخليج ، العدد ١٠٩٢٥) .

٩ - فروض الدراسة:

تعتمد هذه الدراسة على مجموعة من الفروض التى تم تصميمها فى صيغة العدم وذلك كما يأتى :

١/٩ لاتوجد اختلافات جوهرية فى الضغوط الوظيفية التى يتعرض لها العاملون بالهيئة باختلاف خصائصهم الوظيفية والديموجرافية (المستوى الإداري، والنوع ، والعمر، ومستوى التعليم، والحالة الاجتماعية ، ومستوى الدخل).

٢/٩ لا تختلف الأهمية النسبية لمصادر الضغوط الوظيفية باختلاف الخصائص الشخصية والوظيفية للعاملين فى مجال التأمين الاجتماعى من حيث: النوع ، العمر، مستوى التعليم ، الحالة الاجتماعية ، مستوى الدخل ، المستوى الادارى (الوظيفى) .

٣/٩ لا يختلف الانتماء التنظيمى للهيئة لدى مجموعات المستقصى منهم من العاملين بها والخاضعة للدراسة .

٤/٩ ليس هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين مصادر ومحددات الضغوط الوظيفية التى يتعرض لها العاملون بالهيئة ويبين مستوى الانتماء الوظيفي لديهم .

١٠ - حدود الدراسة:

١/١٠ حدود مكانيـــة : اقتصرت الدراسة على مناطق: شمال القاهرة و شرق القاهرة والعباسية و ابن سندر و مدينة نصر و بركة الحاج و جنوب القاهرة و وسط القاهرة باعتبارها احدى المناطق المركزية للهيئة القومية للتأمين الاجتماعى (الصندوق الحكومى).

٢/١٠ حدود زمنيـــة : تمت الدراسة خلال عام٢٠١٤ وهى الفترة التى تم جمع البيانات الميدانية اللازمة للدراسة وأيضاً البيانات الثانوية والاحصاءات .

١١- خطة الدراسة:

سوف يتناول الباحث فى هذه الدراسة ستة فصول يمكن عرضها كالآتى:

الفصل الأول : الإطار العام للدراسة:

اشتمل هذا الفصل على مقدمة الدراسة، وكلمات أساسية ، والدراسات السابقة ، والدراسة الاستطلاعية ، ومشكلة الدراسة ، وأهداف الدراسة ، وفروض الدراسة ، وأهمية الدراسة ، وحدود الدراسة، ومنهج الدراسة من حيث البيانات المطلوبة للدارسة ومصادرها و مجتمع البحث والعينة ، وطريقة جمع البيانات و متغيرات الدراسة و المقاييس المستخدمة و أساليب تحليل البيانات واختبار فروض الدراسة و خريطة تدفق خطوات الدراسة.

الفصل الثانى : مصادر واثارالضغوط الوظيفية :

اشتمل هذا الفصل على مقدمة ، وتعريف الضغوط ، ومصادر الضغوط الوظيفية ، وأسباب الضغوط ، وأعراض الضغوط (تتابع الضغوط وآثارها) ، و آثار ضغوط العمل ، و خلاصة الفصل الثانى .

الفصل الثالث : محددات وأهمية الانتماء التنظيمى :

اشتمل هذا الفصل على مقدمة ، ومفهوم الانتماء التنظيمي ، وأبعاد الانتماء التنظيمي ، ومحددات الانتماء التنظيمي والعوامل المؤثرة عليه ، وتأثير الانتماء التنظيمي على الفرد والمنظمة ، وأهمية الانتماء التنظيمي ، والأسباب والدوافع وراء اهتمام المنظمات بالانتماء التنظيمي، و خلاصة الفصل الثالث .

الفصل الرابع : تصميم الدراسة الميدانية:

اشتمل هذا الفصل على مقدمة ، ونوع الدراسة ، ومجتمع وعينة الدراسة ، و متغيرات الدراسة ، و أساليب القياس ، وجمع البيانات ، وتجهيز البيانات لأغراض التحليل الإحصائى ، وأساليب تحليل البيانات واختبارات فروض الدراسة ، وملخص هيكل ومنهجية الدراسة ، و خلاصة الفصل الرابع .

الفصل الخامس : نتائج تحليل البيانات واختبار الفروض:

اشتمل هذا الفصل على مقدمة ، ومعدل الاستجابة وتوصيف مفردات عينة الدراسة ، وتقييم الثبات والصدق في المقاييس المستخدمة في الدراسة ، و مستوى ومحددات الضغوط الوظيفية للعاملين بالهيئة وفقا لخصائصهم الديموغرافية والوظيفية ، ومستوى الانتماء التنظيمي للعاملين بالهيئة وفقا لخصائصهم الديموغرافية والوظيفية ، والعلاقة بين مستوى الضغوط الوظيفية والانتماء التنظيمي للعاملين بالهيئة ، و خلاصة الفصل الخامس .

الفصل السادس :النتائج والتوصيات :

اشتمل هذا الفصل على مقدمة ، و نتائج الدراسة ، و توصيات الدراسة ، و خلاصة الفصل السادس .

١٢ – خريطة تدفق مراحل الدراسة:

لأغراض التلخيص والوضوح قام الباحث بإعداد خريطة تدفق توضح المراحل المختلفة التى اشتملت عليها الدراسة الحالية (انظر الشكل رقم ١).

شكل رقم (١)

خريطة تدفق مراحل الدراسة

الفصل الأول
الإطار المنهجى للدراسة

مقدمة، وكلمات أساسية ، والدراسات السابقة ، والدراسة الاستطلاعية ، ومشكلة الدراسة، وأهداف الدراسة، وفروض الدراسة ، وأهمية الدراسة، وحدود الدراسة ومنهج الدراسة من حيث البيانات المطلوبة للدارسة ومصادرها و مجتمع البحث والعينة ، وطريقة جمع البيانات و متغيرات الدراسة و المقاييس المستخدمة و أساليب تحليل البيانات واختبار فروض الدراسة .

الفصل الثانى
مصادر وآثارالضغوط الوظيفية

مقدمة ، وتعريف الضغوط ، ومصادر الضغوط الوظيفية ، وأسباب الضغوط ، وأعراض الضغوط (تتابع الضغوط وآثارها) ، و آثار ضغوط العمل

الفصل الثالث
محددات وأهمية الانتماء التنظيمى

مقدمة ، ومفهوم الانتماء التنظيمي ، وأبعاد الانتماء التنظيمي ، ومحددات الانتماء التنظيمي والعوامل المؤثرة عليه ، وتأثير الانتماء التنظيمي على الفرد والمنظمة ، وأهمية الانتماء التنظيمي ، والأسباب والدوافع وراء اهتمام المنظمات بالانتماء التنظيمي

الفصل الرابع
تصميم الدراسة الميدانية

مقدمة ، ونوع الدراسة ، ومجتمع وعينة الدراسة ، و متغيرات الدراسة ، و أساليب القياس ، وجمع البيانات ، وتجهيز البيانات لأغراض التحليل الإحصائى ، وأساليب تحليل البيانات واختبارات فروض الدراسة ، وملخص هيكل ومنهجية الدراسة

الفصل الخامس
نتائج تحليل البيانات واختبار فروض الدراسة

مقدمة ، ومعدل الاستجابة وتوصيف مفردات عينة الدراسة ، وتقييم الثبات والصدق في المقاييس المستخدمة في الدراسة،ومستوي ومحددات الضغوطالوظيفية للعاملين بالهيئة وفقا لخصائصهم، ومستوي الانتماء التنظيمي للعاملين بالهيئة وفقا لخصائصهم، والعلاقة بين مستوى الضغوط الوظيفية والانتماء التنظيمي للعاملين بالهيئة

الفصل السادس
النتائج والتوصيات

مقدمة
و نتائج الدراسة ، و توصيات الدراسة

الفصل الثانى

مصادر وآثار الضغوط الوظيفية

- مقدمة
- مفاهيم الضغوط
- تعريف الضغوط
- مصادر الضغوط الوظيفية
- أسباب الضغوط
- مراحل حدوث الضغوط
- آثار ضغوط العمل
- ملخص الفصل الثانى

الفصل الثانى

مصادر وآثارالضغوط الوظيفية

١- مقدمة

تعتبر الضغوط من الموضوعات التى لاقت اهتماما كبيراً من جانب الباحثين فى المجالات الطبية والنفسية والاجتماعية وهذا الاهتمام يمكن رده إلى عاملين رئيسيين أولهما الأمراض المترتبة على هذه الضغوط ، وثانيهما التكاليف الناجمة عنها سواء أكان على المستوى القومى أو التنظيمى ، وفيما يتعلق بالأمراض المترتبة على الضغوط فتشمل الأمراض الجسمية والنفسية والعقلية ، أما ما يتعلق بالتكاليف الناجمة عنها فقد أشارت العديد من الدراسات إلى وجود خسائر اقتصادية كبيرة ناتجة عن تعرض العاملين للضغوط . أما على المستوى التنظيمى فقد تزايد التأييد للنظرية التى تقول إن الضغط هو العامل الرئيس فى كثير من المشكلات التنظيمية ، وبخاصة مشكلة الأداء المنخفض ودوران العمل والغياب عن العمل والتسرب الوظيفى .

٢- مفاهيم الضغوط :

" يمكن بصفة عامة التمييز بين اتجاهين فى تعريف الضغوط ، الاتجاه الأول ويتعامل مع الضغوط على أنها تهديد فى حد ذاتها أما الاتجاه الثانى فيتناول الضغوط كاستجابة للتهديد (المرسى،إدريس ،٢٠٠١ ؛اللحلح ، ٢٠٠٧؛ حريم ،٢٠٠٩):

١/٢ الضغوط كتهديد :

ينظر أصحاب هذا الاتجاه للضغوط على أنها موقف أو ظرف أو حدث فى البيئة الخارجية يتسبب فى شعور الفرد بحالة من عدم الارتياح والتوتر وأنه يمكن تصنيف الضغوط فى ثلاث مجموعات هى :

- المسببات المتعلقة بخصائص التنظيم
- المسببات المتعلقة بدور الفرد ومطالب العمل
- المسببات المتعلقة بالفرد

٢/٢ الضغوط كاستجابة للتهديد :

يتعامل مؤيدوا هذا الاتجاه مع الضغوط على أنها ردود الأفعال الناشئة عن المطالب الواقعة على الفرد بمعنى أن الضغوط هى نتيجة للتفاعل بين المؤثرات الخارجية واستجابة

الفرد لهذه المؤثرات فالمؤثرات الخارجية تضع مطالب معينة على الفرد وهذه المطالب تتسبب فى شعور الفرد بالضغوط لأنها تكون خارج نطاق الأحداث المعتادة لدى الفرد مثال ذلك ، استلام وظيفة جديدة ومقابلة لتقييم الأداء وارتكاب خطأ ما وتلك الأحداث تضع مطالب خاصة على الفرد وبذلك تعد مصادراً محتملة للضغوط .

ويجب أن يلاحظ أن ليست كل مصادر الضغوط تتسبب فى إحداث نفس المطالب بالنسبة لكل الأفراد فالاستجابة للأحداث الضاغطة تختلف من فرد لآخر ولكى يتسبب الحدث أو الموقف أو التصرف فى تعرض الفرد لحالة من الضغوط فلابد أن يدرك هذا الفرد بأن شيئا ما يثيره أو يهدده أو يعرضه للإيذاء فاذا لم يدرك هذا الفرد النتائج الجيدة أو السيئة للموقف من غير المحتمل أن يشعر بالضغط .

وهناك ثلاثة عوامل أخرى تؤثر على مستوى شعور الفرد بالضغط هى :

- أهمية الموقف .
- عدم التأكد .
- مدة التعرض للمثير .

وتتعلق الأهمية بمدى جوهرية الحدث بالنسبة للفرد فعلى سبيل المثال الموظف المعرض للفصل من العمل تزداد أهمية الفصل لديه كلما كان معرضا للبطالة لفترة طويلة الأمر الذى يؤدى إلى زيادة احتمال تعرضه للضغوط فى هذا الموقف مما لو كان باستطاعته الحصول على وظيفة أخرى بشكل فورى .

ويشير عدم التأكد إلى غموض المستقبل فالشائعات عن وجود احتمال وشيك لتسريح العمال ربما تكون أكثر ضغطا لبعض الأفراد من حالة توافر معلومات مؤكدة بأنه سوف يتم تسريحهم بالفعل ففى الحالة الأخيرة يمكن لهؤلاء الأفراد أن يضعوا خطا للتعامل مع الموقف . إن الموقف الذى لا تتوافر فيه المعلومات يضع مطالب كثيرة على الأفراد من الموقف التى تتوافر فيه المعلومات حتى لو كانت تلك المعلومات سلبية .

وتعد مدة التعرض للمثير أو الحدث عاملا هاما فى الشعور بالضغوط فكلما زادت مدة التعرض للمثير الخارجى كلما زاد الشعور بالضغوط فعلى سبيل المثال إذا أسند للفرد مهام وظيفية غير مرضية له واستمر ذلك لمدة يوم أو اثنين فإن ذلك يشعره بالإحباط بدرجة متوسطة ولكن إذا استمر الفرد فى أداء تلك المهام لمدة ستة أشهر فربما يؤدى ذلك إلى تعرضه للإنهاك ".

٣/٢ تقييم الفرد للأحداث :

هناك اتجاه ثالث فى تعريف الضغوط (سلمان ،٢٠٠٤) ويهتم بتقييم الفرد للأحداث واعتبارها باعثة للضغط أم لا .

وتؤكد وجهة النظر هذه على أنه من الأفضل النظر إلى الضغوط بصفة عامة وضغوط العمل بصفة خاصة على اعتبار أنها تمثل دافعاً للفرد نحو البقاء فعندما يتعرض الفرد لقوى أو لتأثيرات تهدد بقاءه يتحتم عليه أن يتكيف لاستعادة حالة الثبات ، على أن هذه القوى أو المصادر المسببة لضغوط العمل ليست بالضرورة خارج الفرد فقد تكون كامنة في طبيعة الفرد ذاته تمثل مصدراً للضغوط تدفعه إلى محاولة التكيف والبقاء مع العالم الخارجي.

ويرى الباحث أن هذا الاتجاه يجمع بين الاتجاهين السابقين حيث تعرض لعملية إدراك الضغوط باعتبارها تهديد وأكد على عملية التكيف (الاستجابة) لمواجهة تلك الضغوط .

٣- تعريف الضغوط :

تعددت التعاريف التي تناولت الضغوط ويعرض الباحث فيما يأتى بعضاً منها :

يتفق (إدريس ، ١٩٩٢) و Reitz،(1987) فى تعريف الضغوط بأنها رد الفعل النفسي أو الجسدي أوالسلوكي للتغيرات و الأحداث في البيئة المحيطة بالفرد.

ويؤيد ذلك (Cohen،1980،p.83) فى أنها قد تؤدى فى الأجل القصير الى نتائج إيجابية تنعكس على أداء الفرد مثل المبادرة وحل المشاكل ، والتفكير الإبداعى ، والسرعة فى الإنجاز ، والإصرار .

إلا أنه يؤكد على أنها تسبب بعد فترة من الزمن للفرد العديد من المشاكل النفسية مثل (الإحباط والأرق والقلق والاكتئاب واللامبالاة) والمشاكل الذهنية مثل (صعوبة التركيز وعدم القدرة على التفكير واتخاذ القرارات) والمشاكل الفسيولوجية مثل (الصداع والانهيار العصبى والإرهاق وضغط الدم والأزمات القلبية) والمشاكل السلوكية مثل (الإفراط فى التدخين أو الأكل والاندفاع أو الانفعال أو الشجار)، ومشاكل على مستوى المنظمة مثل ارتفاع معدل الغياب ودوران العمل والشعور بعدم الرضا وانخفاض مستوى الأداء وانخفاض الولاء وارتفاع تكلفة العمل كما أكد البعض على ذلك (e.g.Gibson،Steffy & Tones،et.al1984،1988)

وهو التعريف الذى توصل إليه (عواد ، ١٩٩٧) ، و (خليفة ، ٢٠٠١) ، و (مدكور ،٢٠٠٠).

بينما يضيف (ادريس ،٢٠٠١) فى مفهوم الضغوط فيرى أن الضغط هو استجابة غير محددة لأى مطلب خارجى ، و أشار أيضاً إلى أن الاستجابة غير المحددة هى " مجموعة الأعراض العامة لمحاولات التكيف أو التأقلم مع المتطلبات الملحَّة " ، وتنطوى هذه الأعراض على ثلاث مراحل هى :

- مرحلة رد الفعل التنبيهى The alarm reaction ، أى رد الفعل الواعى ، والمنذر بوجود المشكلة أو الخطر
- مرحلة المقاومة resistance ، أى الصراع النفسى الناشئ عن وجود المشكلة ومحاولة حلها .
- مرحلة استنفاذ الطاقة البدنية والذهنية والعاطفية exhaustion ، أى الإجهاد النفسى التام .

فى حين يحصره (Windsor، 1992) فى تعريفه الضغوط بأنها رد فعل نفسي للمطالب التي تثيرها مسببات الضغوط التي تجعل الفرد يشعر بالتوتر أو القلق لأنه لا يشعر بقدرته على مواجهة هذه المطالب .

وتعرفها Niosh،(1999) بأنها استجابات ضارة حيث ترى ضغوط العمل بأنها استجابات جسدية وشعورية (عاطفية) ضارة تحدث عندما تكون المتطلبات من العمل لا تقابل قدرات أومصادر أوحاجات العامل ، وضغوط العمل قد تؤدي إلى سوء الصحة وحتى إلى المرض ، وتشير إلى وجود خلط بين مفهوم ضغوط العمل والتحدي Challenge الذي ينشط نفسياً وجسدياً ويحفز على تعلم مهارات جديدة وإتقان العمل، وعندما تتم مواجهة التحدي يشعر الفرد بالاسترخاء والرضا، فالتحدي مكّون مهم للصحة والإنتاجية في العمل، وهذا ماقد يشير إليه الناس بقولهم " قليل من الضغوط جيد لك".

ويراها (المشعان ، ١٩٩٧) بأنها متغيرات بيئية مكثفة وإمكانات استجابة غير توافقية أو دون المستوى التوافقي وتراكم لمجموعة من العوامل العضوية والنفسية التي تشكل مجتمعا ضاغطا على الفرد ينتهي بعجز عن الوفاء بالمتغيرات البيئية والاجتماعية .

وأشار إليه (عبد الرحمن- ١٩٩٥) فى تعريفه الضغط بأنه مجموعة المتغيرات الجسمية و النفسية التي تحدث للفرد وردود أفعاله أثناء مواجهته للمواقف المحيطة التي تمثل تهديداً له. وضغط العمل يعكس التوافق الضعيف بين الفرد والمواقف التي يتعرض لها في محيط عمله، ويحدث الضغط في المواقف التي يدرك فيها الفرد أن قدراته لمواجهة متطلبات المحيط تمثل عبئاً كبيراً عليه .

ويراها (الروقى ، ٢٠٠٢) بأنها كل التأثيرات المادية والمعنوية التى تأخذ أشكالاً تؤثر على سلوك متخذ القرار وتعيق توازنه النفسى وتؤدى إلى إحداث توتر أو قلق يجعله غير قادر على اتخاذ القرار بشكل جيد أو القيام بالسلوك الرشيد تجاه المواقف الإدارية .

ويتفق معهم (Cunha & Cooper ، 2002) بأن الضغوط الوظيفية حالة إدراك سلبية تنتج عن عدم التوافق الكافى مع مصادر الضغوط وينتج عنها آثار سلبية على الصحة الذهنية والجسدية. و يقررا (Quick & Quick، 1984) أنها تعبئة عامة نمطية غير واعية لطاقة الفرد عندما يواجه أيّة متطلبات في العمل أو في المنظمة . وتراها (S.Z. Geber، 1999) حالة من اختلالاً أو انعدام التوازن.

ويشخصاها (Savaery & Luks،2001) أنها حالة ذهنية و جسدية تؤثر على إنتاجية الفرد و فعاليته و صحته و نوعية العمل.

ويرى (الروقى،٢٠٠٢) أن الضغط "هو تجربة ذاتية تحدث إختلالاً نفسياً أو عضوياً لدى الفرد وينتج عن عوامل فى البيئة الخارجية أو المنظمة أو الفرد نفسه". ويتابعهما (هيجان ، ١٩٩٨) فيعرف ضغوط العمل بأنها تجربة ذاتية لدى الفرد تحدث نتيجةً لعوامل في الفرد نفسه أوفي البيئة التي يعمل فيها بما في ذلك المنظمة حيث يترتب على هذه العوامل حدوث آثار أونتائج جسمية أونفسية أوسلوكية على الفرد تؤثر بدورها على أدائه للعمل مما يستلزم معالجة هذه الآثار وإدارتها بطريقة سليمة.

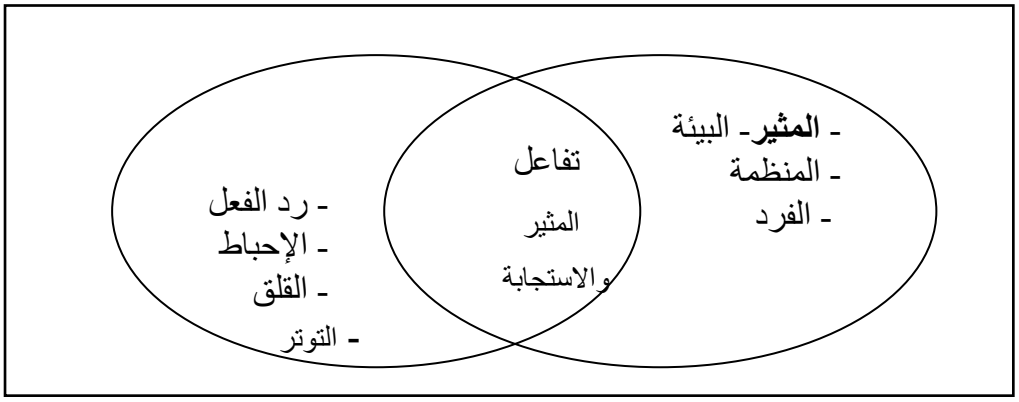
وتؤيد (خطاب ،٢٠٠١) كلا من (السيد،٢٠٠٠) وRobbins، (1989) فى تعريفه لضغوط العمل Work stress بانها تلك الظروف الديناميكية (الحركية) التى يواجه فيها الفرد بفرصة تتضمن مكاسب محتملة له ، وقيود تحد من قدراته على تحقيق ما يرغبه ، ومطالب قد تتسبب فى خسارته وفقده لما يرغب فى تحقيقه ، و لوتانز Luthans، (1985) بان الضغوط تلك الاستجابة التى يقوم بها الأفراد للتكيف مع موقف خارجى والتى ينشأ عنها انحرافات جسدية ونفسيه وسلوكية لأعضاء التنظيم وترى أنه عند محاولة الفرد التكيف والتعايش مع قوى البيئة المحيطة به فأنه يستجيب لمطالبها – ببذل مجهودات بدنية وذهنيه ونفسية – بشكل قد ينتج عنه آثار بدنية وذهنيه وانفعالية متباينة مثل التوتر والقلق والخوف وزيادة ضغط الدم ، والإجهاد والنسيان ، وعسر الهضم والحساسية ، الخ . وتفرق بين ضغوط العمل وبعض المفاهيم الأخرى مثل القلق وتوتر الأعصاب فترى أن القلق ينشأ فى المجال العاطفى والنفسى فقط بينما تنشأ الضغوط فى المجالات العاطفية والنفسية وأيضا فى المجال الفسيولوجى والعضوى بينما ينشأ توتر الأعصاب عن الضغوط

ويعتبر نتيجة لها . وليست الضغوط شيئا يسبب بالضرورة أضراراً ، فقد تخدم الضغوط أغراضاً مفيدة ويكون لها نتائج إيجابية فى العمل – فقد تدور حول المنافسة الشريفة والإبتكار والتطوير ، بيد أنها من جانب أخر قد تؤدى إلى أضرار كثيرة للأفراد والتنظيم .

ويرى Abramis)،(1994 أن الضغط الوظيفى هو خصائص بيئة الوظيفة التى تضع طلبات ترهق موارد وقدرات الفرد اللازمة لتحقيق هذه الطلبات أو من زاوية أخرى تهدد تحقيق حاجات الفرد . ويرى (سلمان ،٢٠٠٤) الضغوط الوظيفية أنها تلك المثيرات البيئية والوظيفية الفردية والتى تضغط على الفرد وتجعل من الصعب عليه التكيف مع المواقف ومن ثم تحول دون أدائه لعمله بفعالية وتجعله غير راضٍ عن وظيفته.

ويرى الباحث من إستعراض التعريفات السابقة أنها تميل فى مجملها إلى تعريف الضغط الوظيفى على أنه نوع من التفاعل بين الشخص و التغيرات والأحداث فى البيئة المحيطة به ويترتب عليها عدم الاستقرار أو انعدام التوازن وقد يقتنص الشخص فرصة أو يواجه قيداً أويتحمل مطلباً جديداً لتلك البيئة وفى الأجل الطويل - على الأقل - قد يصاب بالمرض وقد يؤدى به الإجهاد للوفاة وحيث أن الانسان أهم عناصر الإنتاج فمن المتوقع أن مشاكله تؤثر على إستقرار المنظمة التى يعمل بها .

شكل رقم (٢)
الأبعاد المكونة لضغوط العمل



المصدر : (المرسى ، وإدريس ،٢٠٠١)

ومن وجهة نظر الباحث يمكن تعريف الضغوط الوظيفية بأنها " رد الفعل النفسى والذهنى والعضوى والسلوكى غير الواعى و(أو) غير المنظم لفرد ما فى موقف وزمن ما لمواجهة فرصة أو قيد أو مطلب للتغيرات والاحداث فى البيئة المحيطة به ".

ويرتكز هذا التعريف على الابعاد الآتية :

- ❖ يرتبط حدوث الضغط الوظيفى بوجود عوامل ضاغطة stressors تنتج من البيئة أو الوظيفة أو الفرد ذاته .
- ❖ يجد الفرد نفسه فى موقف المواجهة مع تلك العوامل الضاغطة.
- ❖ يعبء الفرد كل طاقاته (النفسية والذهنية والعضوية والسلوكية) فى تلك المواجهة .
- ❖ هذه التعبئة قد تكون غير واعية أو غير منظمة أو هما معاً.
- ❖ نتائج هذه المواجهة غير مؤكدة وغير مأمونة وقد تستنفذ كل طاقاته.

وهذا التعريف يتضمن :

- إن الاستجابة للعوامل الضاغطة تأخذ شكل رد فعل .
- إن رد الفعل يتعدى المجال النفسى والعاطفى الى المجالات الذهنية والعضوية والسلوكية .
- إن رد الفعل يكون غير مخطط بل يغلب عليه العشوائية.
- إن رد الفعل يختلف من فرد لآخر لأن ما يعتبر تهديدا لفرد قد لايكون تهديداً لآخر وكذلك درجة التهديد تختلف من شخص لآخر .
- إن رد الفعل يختلف من موقف لآخر بل ولنفس الموقف من زمن لآخر وذلك لتغير إدراكات الفرد وسلوكه حيث إن قدرة الأفراد فى تحمل الضغوط تختلف من وقت لآخر.
- إن رد الفعل فرضته التغيرات والأحداث فى البيئة المحيطة للفرد .
- إن رد الفعل هوحالة استثنائية وليست الأصل وتتسم نتائجه بالغموض.

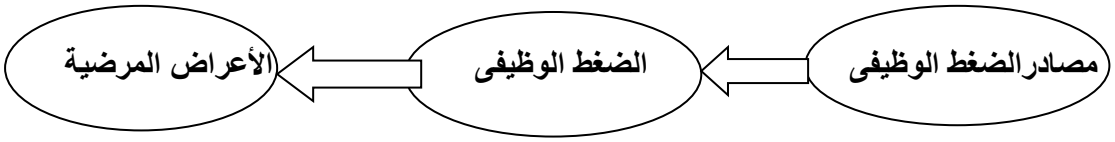
٤- مصادر (نماذج) الضغوط الوظيفية :

لقد حظى موضوع الضغوط الوظيفية بإهتمام الباحثين فى مختلف المجالات والتخصصات: النفسية ، والاجتماعية ، والإدارية ، والطبية ، وغيرها . وقد انعكس ذلك على التباين فى تفسير مفهوم الضغوط ، مما أدى لظهور العديد من النماذج الفكرية منها:

١/٤ نموذج شولر (Schuler ،(1980:

يعتبر هذا النموذج من ابسط و أكثر النماذج استخداما فى مجال بحوث الضغوط الوظيفية ويوضح الشكل التالى هذا النموذج

شكل رقم (٣)
نموذج شولر (Schuler) ،(1980للضغوط



ويقوم هذا النموذج على الفروض الآتية :

- هناك عدة مصادر تؤدى لحدوث الضغط الوظيفى .
- تؤدى حالة الضغط الوظيفى لحدوث مجموعة من الأعراض المرضية .

حيث يقسم Schuler مصادر الضغط الوظيفى إلي :

١/١/٤ المصادر الشخصية Individual Sources وتشمل :

- الحاجات والقيم Needs and values
- القدرات والخبرات Abilities and experiences
- ٣- نمط الشخصية Personality

٢/١/٤ المصادر التنظيمية Organizational sources وتشمل :

- خصائص الدور Role characteristics
- خصائص الوظيفة Task characteristics
- القيادة Leadership
- التفاعلات بين الأفراد Interpersonal conditions
- خصائص القواعد التنظيمية Structural characteristics
- الخصائص المادية لبيئة العمل Physical conditions

٢/٤ نموذج روبرت كان (Robert Kahn) :

يصنف مصادر ضغوط العمل في ثماني فئات رئيسة كما يأتى:

- الحرمان من العمل: و يعني فقدان العمل فعلاً أو نقص الأمان الوظيفي .
- المهنة: لكل مهنة خصائصها لذا تختلف مصادر الضغوط من مهنة لأخرى فالعاملون في مجال الزراعة على سبيل المثال يتعرضون بدرجة أكبر لآلام العضلات نتيجة للضغوط في حين يتعرض العاملون في مهن مكتبية بدرجة أكبر لأمراض القلب و الشرايين نتيجة الضغوط.

- خصائص العمل: تشمل درجة الخطورة والتعقيد والتكرار والاستقلالية والمسؤولية المرتبطة بممارسة مهنة معينة.
- خصائص الدور: تشمل صراع وغموض الدور وزيادة عبء العمل والتعرض المتكرر للمواقف المشحونة بالانفعال.
- العلاقات الشخصية: المنظمات مشروعات إنسانية تتكون وتتشكل وتدوم وفقاً لسلوكيات أعضائها لذا فإن معظم المسببات التنظيمية للضغوط هي في الواقع ناتجة عن تصرفات الأفراد لذلك فإن العلاقات المتوترة خاصة مع الرؤساء تمثل مصدراً للضغوط بينما العلاقات الجيدة تكون عاملاً مخففاً لها.
- عدم توفر الموارد و التكنولوجيا: معظم المشاكل الناجمة عن زيادة عبء العمل سواء من الناحية الكمية أو النوعية هي في الواقع ناجمة عن عدم توافر الإمكانيات سواء البشرية أو التكنولوجية.
- جداول العمل: توقيت العمل وتغير النوبات من المسببات الهامة للضغوط ويسبب العمل الليلي مشاكل صحية واضطرابات في النوم واضطرابات الحياة الزوجية والعائلية.
- مناخ المنظمة: يشمل فرص الترقية والتطور الوظيفي والمنافسة وتشجيع السلوك الذي يعرف بنمط (أ).

٣/٤ نموذج بيير و نيومان،Beeher ، (Newman 1978) :

قام تيري بير بالاشتراك مع جون نيومان John Newman بوضع نموذج صنف فيه مصادر ضغوط العمل في أربع فئات رئيسة(انظر الشكل رقم ٤)

- مطالب أو توقعات الدور.
- مطالب الوظيفة وخصائص المهمة.
- خصائص وظروف المنظمة.
- المطالب والظروف الخارجية للمنظمة.

ويبين شكل رقم (٤) هذه المصادر:

٤/٤ نموذج (Kahn et.al) ، (1964 :

يعتبر هذا النموذج من النماذج الرائدة فى مجال بحوث الضغط الوظيفى وقد قام kahn وزملاؤه بوضع الأساس النظرى لدراسة صراع وغموض الدور فى المنظمات حيث اقترحت هذه الدراسة نموذج الدور المترابط .

ويبين شكل رقم (٥)هذه المصادر:

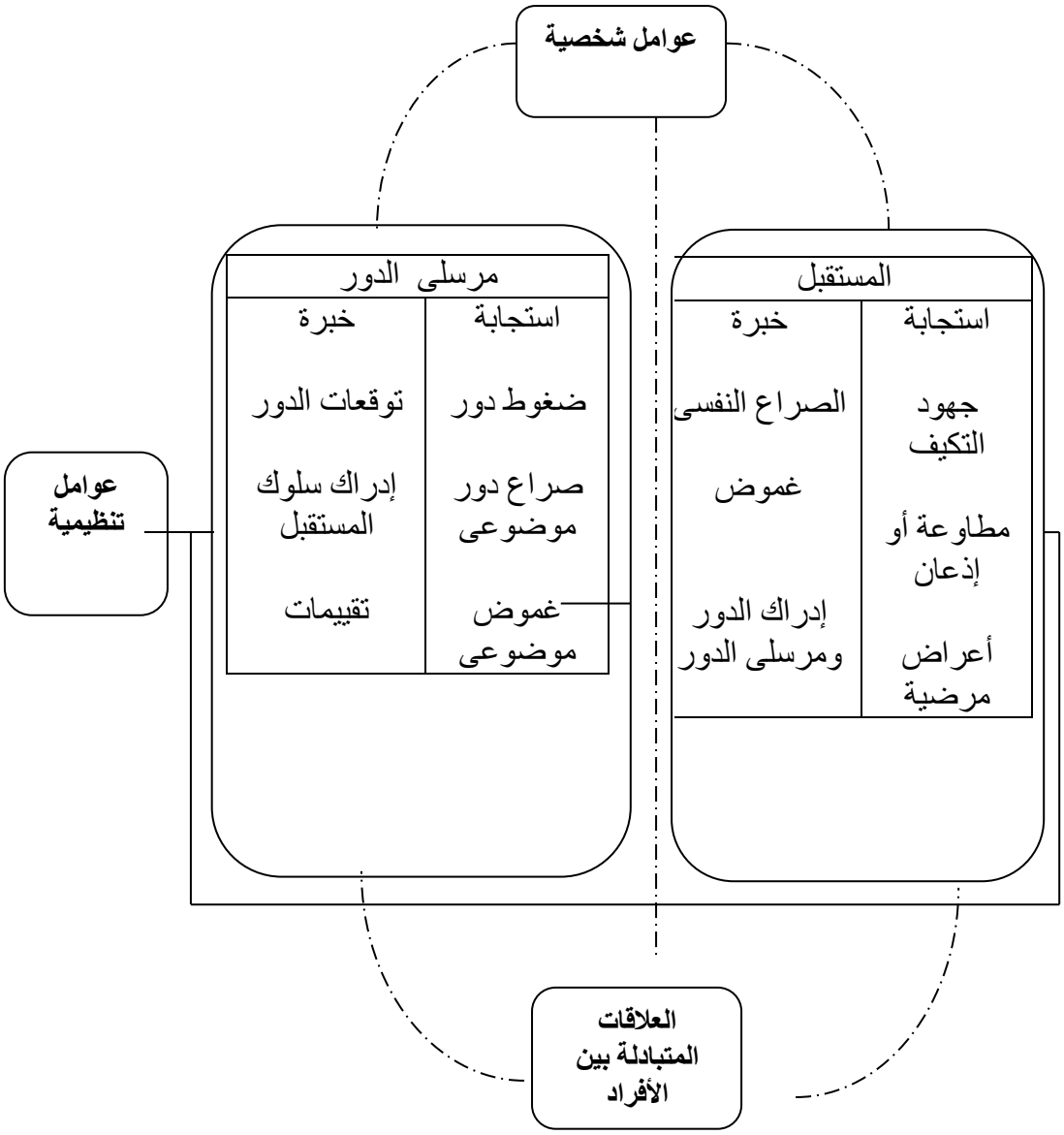
شكل رقم (٤)

مصادر الضغوط الوظيفية، (Newman Beeher)

– **مطالب وتوقعات الدور**	– زيادة عبء الدور – صراع الدور – غموض الدور – العلاقات الرسمية وغير الرسمية بين أطراف الدور – الاتفاقات النفسية كما يراها العاملون
– **مطالب الوظيفة وخصائص المهمة**	– الجدول الأسبوعي للعمل – المسؤولية – زيادة أو نقص الاستغلال للقدرات – السفر المرتبط بالعمل – تفاوت حجم العمل – الجوانب المحفزة في العمل - ايقاع العمل
– **خصائص المنظمة وظروفها**	– حجم المنظمة – العلاقات الداخلية – الأمن الوظيفي – سياسات التوظيف – ساعات ومواعيد العمل – أسلوب الإدارة – نظم التقييم والرقابة – التغييرات التقنية – برامج التدريب – هيكل المنظمة – مناخ المنظمة – الوقت اللازم لأداء المهام – نظم الاتصال – فرص التقدم الوظيفي
– **المطالب والظروف الخارجية المتعلقة بالمنظمة**	– المواصلات من وإلى العمل – عدد وطبيعة العملاء – نظم الدولة - طبيعة الطقس - الموقع الجغرافي - التطورات التقنية

شكل رقم (٥)

نموذج الضغوط الوظيفية لـ (Kahn et.al،1964)



ويقوم هذا النموذج Role Episode Model على الفروض التالية :

- يتفاعل المستقبل (شاغل الوظيفة) Focal Person مع مرسلى الدور Role Senders فى شكل دائرى متأثرين بثلاثة عوامل هى :
- العوامل التنظيمية Organizational Factors مثل حجم التنظيم وعدد المستويات التنظيمية ونظم الاتصالات وأنماط القيادة الإدارية.
- عوامل الشخصية Personal Factors مثل الاتجاهات ، والدوافع والقيم والمعارف .

- عوامل العلاقات الشخصية المتبادلة interpersonal Relations factors مثل الاعتماد المتبادل بين الأفراد والجماعات وقوة التأثير على الآخرين .
- تأخذ توقعات مرسلى الدور بشأن أداء دور المستقبل شكل ضغوط دور Role Pressures وهذه الضغوط تعمل فى شكل قوة تؤثر على سلوك المستقبل وتجعله يتصرف بطريقة تتوافق أو تتعارض مع رغبات مرسل الدور

تتمثل مكونات الدور Role contracts فى صراع الدور وغموض الدورأن أى مكون من مكونات الدور يأخذ أحد شكلين هما :

- الشكل الموضوعى أو البيئى Objective or Environmental component وهو حالة حقيقية يمكن إثبات وجودها فى بيئة العمل
- الشكل الشخصى أو السيكولوجى Subjective or psychological component وهو حالة داخلية لدى المستقبل وهى غير موجودة فى بيئة العمل .

أن كلً من صراع الدور الشخصى وغموض الدور الشخصى يمكن أن يتحول أو لا يتحول إلي نظيره الموضوعى وذلك بالاعتماد على تأثيرات كل من عوامل الشخصية وعوامل العلاقات الشخصية المتبادلة .

ويرى الباحث أنه على الرغم من أهمية نموذج Kahn وزملاءه إلا أن هذا النموذج قد أعاق تفكير الباحثين عن البحث عن مصادر أخرى للضغط الوظيفى بخلاف صراع الدور وغموض الدور .

٥/٤ نموذج كاري كوبر Cary Cooper:

قدم كاري كوبر بالاشتراك مع باحثين آخرين تصورات مختلفة لمصادر الضغوط، المحور الأساسي لهذه التصورات هو أن عدداً من العوامل التي تسمى العوامل الوسيطة تحكم العلاقة بين مصادر الضغوط والأعراض والأمراض الناتجة عنها. وتشمل العوامل الوسيطة:

- نمط الشخصية وخاصة سلوك النمط A
- درجة الرضاء والدافعية
- إضافة إلى العوامل الأسرية والاجتماعية.

تعمل هذه العوامل كوسيط بين الضغوط ونتائجها مما يؤدي إلى وجود فروقات في الاستجابة الفردية للضغوط.

وفي أحد هذه التصورات تم تجميع العوامل الوسيطة تحت مظلة الفرد وتصنيف مصادر الضغوط في ست مجموعات رئيسة هي:

- **أمور داخلية متعلقة بالمنظمة** مثل ظروف العمل المادية -المناوبات - زيادة أو نقص عبء العمل - طول ساعات العمل - السفر المرتبط بالعمل - إدخال تقانة جديدة.
- **الدور في المنظمة**: ترتبط طبيعة الدور في المنظمة بالضغوط وفقاً لمدى الشعور بغموض الدور(عندما لا يعرف الفرد أهداف العمل المطلوب منه و نطاق مسؤولياته) و الشعور بصراع الدور(عندما تكون مطالب العمل متناقصة أو يتلقى تعليمات من جهات مختلفة أوعندما تتناقض قناعاته الشخصية مع العمل الذي يقوم به)، والشعور بالمسؤولية تجاه الأشخاص والأشياء.
- **العلاقات في العمل**: تقل حدة الضغوط لدى المرؤوسين الذين يشعرون بالدعم والثقة والتفهم والمراعاة من جانب الرؤساء في حين تزيد حدة الضغوط عندما تكون العلاقات متوترة بين الرؤساء والمرؤوسين أو بين الزملاء في حال وجود صراعات شخصية أو منافسة حقيقية.
- **التطور الوظيفي**: يكون التطور الوظيفي في السنوات الأولى كبيراً وسريعاً لكنه يقل في السنين التي يسبق مرحلة التقاعد مما ينمي الشعور بالخوف من فقدان العمل والمكانة الاجتماعية، ومن العوامل المسببة للضغوط في هذه المرحلة والمرتبطة بالتطور الوظيفي انعدام الأمن الوظيفي أو الخوف من فقدان العمل والتقاعد وتقويم الأداء.
- **هيكل ومناخ المنظمة**: إن المشاركة في اتخاذ القرارات تنمي الشعور بالمساهمة في نجاح المنظمة وتوجد شعوراً بالانتماء وتحسن قنوات الاتصال داخل المنظمة وينتج عن ذلك شعور بالسيطرة يعد أساسياً لراحة وصحة جميع العاملين.
- **عوامل لا تتعلق بالعمل**: إن بعض ضغوط العمل كفقدان الأمان الوظيفي على سبيل المثال لا ينتهي تأثيرها مع انتهاء يوم العمل بل يمتد ليسبب القلق للأسرة ويفسد مناخ البيت ويؤثر على الدورالذي يمارسه الفرد في حياته الخاصة.

٦/٤ نموذج كويك وكويك (Quick & Quick) :

يرى كويك وكويك أن هناك أربعة مصادر رئيسة للضغوط هي:

- متطلبات المهام: تصنيف المهن- أعمال المديرين- الروتين.
- متطلبات الأدوار: صراع الدور وغموض الدور.
- المتطلبات الجسدية: التكييف والإضاءة والأثاث والأصوات وموقع المكان.
- المتطلبات الشخصية الداخلية: أنماط الشخصية- تعارض المواقف الشخصية.

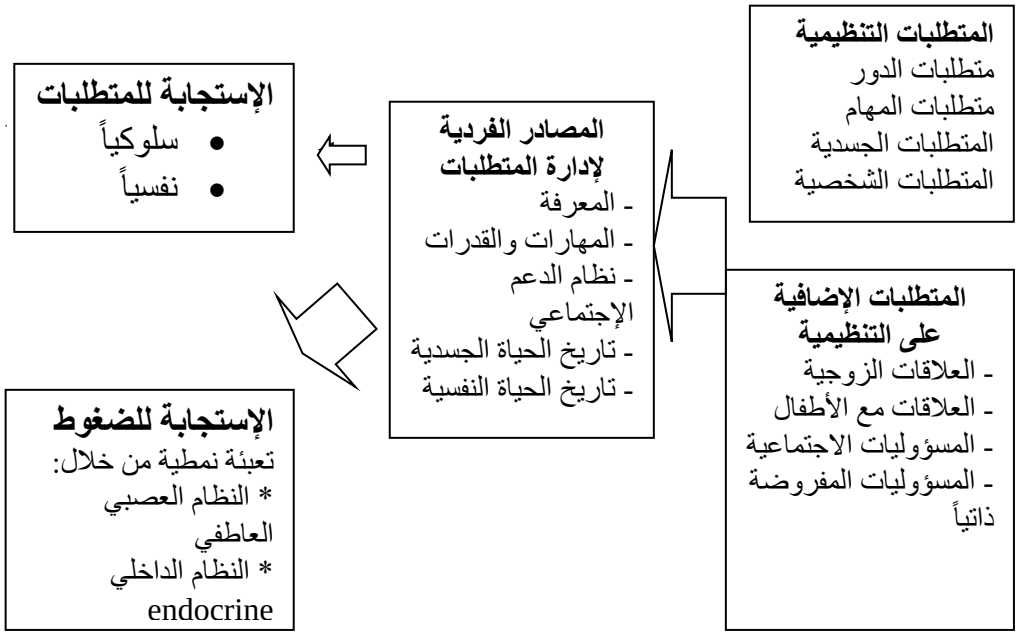
ويضيف النموذج متطلبات أخرى إضافة إلى المتطلبات التنظيمية هي:

١- العلاقات الزوجية والأسرية. ٢- المسؤوليات الاجتماعية . ٣ - متطلبات مفروضة ذاتياً.

و يوضح الشكل رقم (٦) ذلك.

شكل رقم (٦)

نموذج الضغوط ل(Quick & Quick)



فالضغوط تتحذ أصولها من المتطلبات التنظيمية والحياة الشخصية التي تعرف بأنها مثيرات ضاغطة والاستجابة لهذه المثيرات الضاغطة تتحدد في ضوء مصادر الفرد لإدارة هذه المتطلبات مثل: المعلومات المتوفرة- شروط تنفيذ المطلوب- المهارات والقدرات- نظام التأييد الاجتماعي. هذه المصادر تزود كل فرد بأدوات ضرورية لإدارة متطلبات الحياة فكل فرد أمامه مجموعة من الاستجابات السلوكية أو النفسية.

٧/٤ نموذج نيوش (NIOSH):

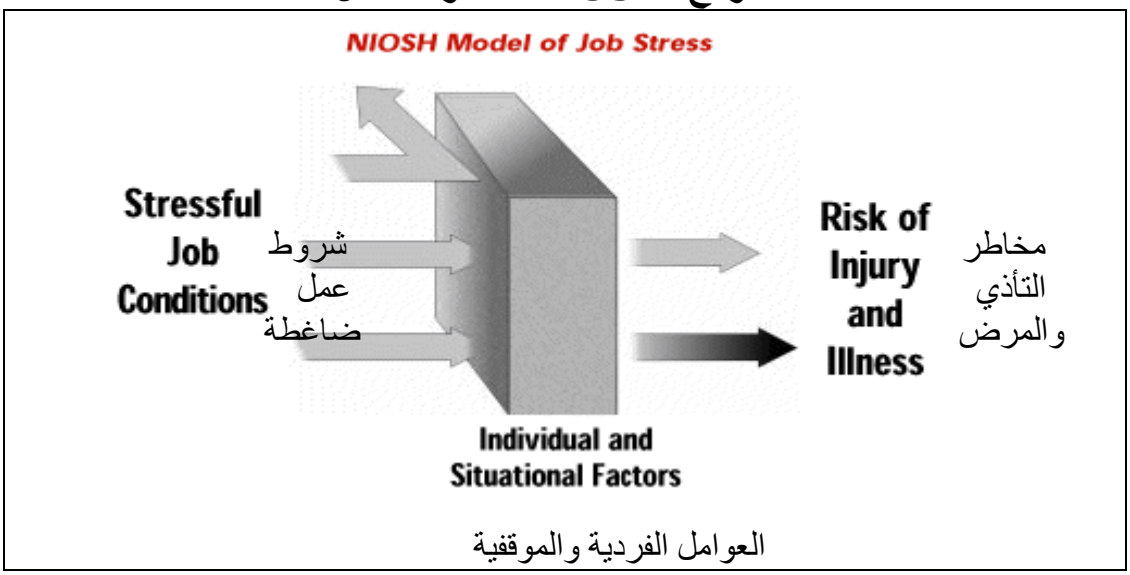
بنـاءً علـى التجـارب والبحـث فـإن Niosh تؤيـد النظـرة التـي مفادهـا أن شـروط العمل Working conditions تلعب الدور الرئيس في إحداث ضغوط العمل، لكنها لا تهمل دور العوامل الشخصية على أية حال.

وحسب Niosh فإن التعرض لأوضاع عمل ضاغطة(تسمى مسببات ضغوط العمل job stressors) قد يكون له تأثير مباشر على أمان العامل وصحته.

لكن وكما يظهر من الشكل رقم (٧) فإن الفرد والعوامل الموقفية (الظرفية) الأخرى يمكن أن تتدخل لتقوية أو لإضعاف هذا التأثير.

شكل رقم (٧)

نموذج NIOSH لضغوط العمل



فمثلاً: حاجة عامل للعناية بأمه المريضة مثال شائع على نطاق واسع كعامل موقفي أو فردي يمكن أن يقوي تأثير أوضاع (شروط) العمل الضاغطة. ومن الأمثلة على العوامل الموقفية والفردية التي يمكن أن تساعد على تخفيض تأثير أوضاع العمل الضاغطة ، ما يأتي:

- التوازن بين العمل والحياة الفردية أوالأسرية.
- شبكة الدعم من الأصدقاء والزملاء في العمل.
- النظرة التفاؤلية والاسترخاء.

ومن أوضاع العمل التي يمكن أن تقود إلى الضغوط:

- تصميم المهام – عبء العمل الثقيل- عدم تكرار فترات الراحة.
- نمط الإدارة ، نقص المشاركة في اتخاذ القرارات.
- العلاقة بين الأفراد، البيئة الاجتماعية الفقيرة، نقص الدعم أو المساعدة من الزملاء والمشرفين.
- أدوار العمل: الصراع أوعدم تحديد توقعات العمل، المسؤولية الزائدة ، تعدد الأدوار.
- اعتبارات المسار الوظيفي عدم الأمان الوظيفي ونقص فرص النمو،التقدم، الترقية، التغيرات السريعة التي لم يعد العمال لها.
- الأوضاع البيئية.
- الأوضاع المادية الخطرة وغير المستحبة كالازدحام والضجيج، تلوث الهواء.

٨/٤ نموذج جيبسون ودونلى (I. and Donnelly،Gibson):

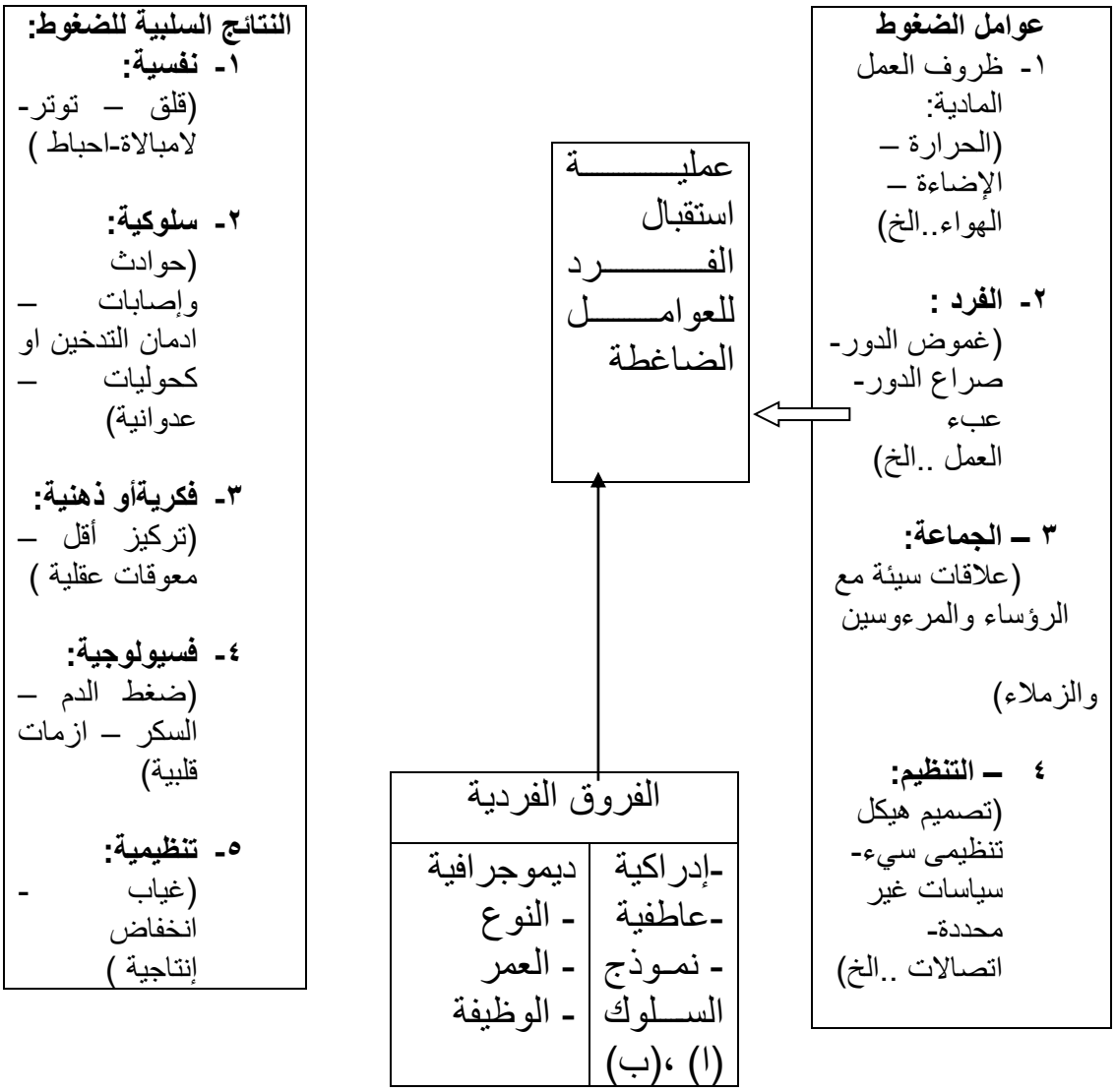
يوضح هذا النموذج مصادر الضغوط الوظيفية المختلفة ، وتأثير عملية إدراك الفرد لهذه الضغوط على مستوى الضغط الذى يشعر به الفرد وبالتالى على نتائج وآثار الضغط . ويشير النموذج إلى دور الفروق الفردية (معرفية / عاطفية وبيولوجية/ ديموجرافية) على إدراك الفرد للظروف الضاغطة التى يواجهها .

و يوضح الشكل رقم (٨) ذلك.

ويرى الباحث من استعراض النماذج السابقة أنه لايوجد اتفاق جامع بين الباحثين حول نموذج واحد يمكن استخدامه لدراسة ضغوط العمل ، وإن كل نموذج يركز على عناصر ومتغيرات معينة .

شكل رقم (٨)

مصادر وآثار الضغوط الوظيفية ل (Gibson،Donnelly and I.)



٥ ـ أسباب الضغوط الوظيفية :

تدل نتائج الدراسات على أن قطاعات كبيرة من العاملين فى المؤسسات المختلفة العامة منها والخاصة يعانون من الإجهاد النفسى ويتعرضون لقدر كبير من الضغوط بغية تحسين الأداء وتطوير أنماط السلوك ، ويعزى قدر كبير منها من هذه الضغوط إلى عدم وضوح الأهداف واستخدام أنماط قيادية وإشرافية غير فعالة

وضعف تماسك الجماعة وعدم التقدير وغموض المهام والأدوار وعدم استقرار العمل بالاضافة إلى الاغتراب فى محيط الاعمال (المرسى ، إدريس،٢٠٠١) .

وبصفة عامة يمكن تصنيف الأسباب التى تؤدى إلى ظهور ضغوط العمل فى الآتى (خطاب،٢٠٠١؛ المرسى ، إدريس،٢٠٠١؛ حريم ،٢٠٠٩)

١/٥ الضغوط الفردية (نمط ومعالم الشخصية) Individual stressors :

يتفاوت الأفراد فى شخصياتهم ، وخصائصهم ، واتجاهاتهم وبالتالى فى استجاباتهم للضغوط ، وقد صنف علماء السلوك التنظيمى أنماط الشخصية إلى :

- النمط (أ) :الذى تتميز شخصيته بالحيوية ، والجدية ، والرغبة فى العمل ، والسباق مع الزمن ، والتحدى ، والمنافسة ، والعدائية ، والشعور بضغط الوقت ، ونفاذ الصبر؛ وبذلك يكون أكثر عرضة للضغوط .
- النمط (ب): الذى تتميز شخصيته بالهدوء ، وتوازن المزاج ، وعدم الرغبة فى العمل ، وا لتراخى ، والشعور بسعة الوقت ، و الصبر؛ وبذلك يكون أقل عرضة للضغوط من النمط الاول.

٢/٥ ضغوط الوظيفة Jop stressors :

وتتعلق هذه العوامل بالوظيفة التى يعمل بها الفرد ومسئولياتها وأعبائها والصلاحيات المعطاة لشغلها ودرجة أهميتها للمنظمة وعلاقاتها بالوظائف الأخرى والدور الذى يلعبه شاغل الوظيفة وخصائص هذا الدور ، فإذا كان عبء الدور قد يشعر الفرد بأنه يؤدى عمل تافه قليل الأهمية ، كذلك قد يؤدى عدم وضوح الدور المطلوب من الفرد إلى زيادة الضغوط الملقاة عليه ، ولا يخفى علينا ما يسببه تناقض توقعات الآخرين بشأن دور الفرد من ضغوط نفسيه عليه ، وقد تكون هذه التوقعات من الرئيس المباشر ، أو بسبب التداخل بين الأدوار الوظيفية وغير الوظيفية (الأسرية / الاجتماعية) .

٣/٥ ضغوط البيئة المادية للعمل Physical environment Stressors:

تتعلق ظروف العمل المادية بموقع مكان العمل وتصميمه وترتيب الأثاث والمعدات والأجهزة والإضاءة والتهوية والرطوبة والضوضاء وغيرها إن عدم التصميم والترتيب الجيد لمكان العمل وعدم توفير الوسائل اللازمة لتحقيق راحة الفرد والإقلال من الطاقة التى يبذلها

ستؤدى إلى ظهور ضغوط العمل ، حيث اتفقت نتائج العديد من الدراسات على أن ضغوط البيئة المادية للعمل هى مصادر محتملة لضغوط العمل.

٤/٥ ضغوط الجماعات Group stressors:

تظهر ضغوط العمل بصورة أكبر فى حلة تفكك جماعة العمل والافتقار إلى تماسكها وترابط أعضائها والافتقار إلى تأييد أفرادها بعضهم لبعض وتعاونهم والصراعات التى تنشأ بين أفراد كل جماعة وبين الجماعات بعضها وبعض داخل التنظيم ، والدعم الذى يقدمه أفراد الجماعة ،وأظهرت نتائج الدراسات بأن الدعم الاجتماعى يحمى أو يحصن الأفرد من الآثار السلبية لمصادر الضغوط ، وقد عكست نتائج الدراسة إلى وجود علاقة قوية بين الدعم الاجتماعى وضغوط العمل فكلما زاد الدعم الاجتماعى كلما قلت الشكاوى الصحية (LaRocco et al ،1991).

٥/٥ الضغوط التنظيمية Organizational stressors :

تشمل الضغوط الناشئة عن التنظيم كل ما يتعلق بسياسات المنظمة وهياكلها التنظيمية والعمليات التى تقوم بها وشبكة الاتصالات ونوع التكنولوجيا التى تعتمد عليها والأهداف التى تسعى إلى تحقيقها وعمر المنظمة وموقعها فى النشاط الذى تعمل فيه ونصيبها من السوق والمناخ التنظيمى السائد فيها .وقد توصلت الدراسات إلى أن العمل فى ظل هياكل تنظيمية مرنة أو مسطحة يقلل من حدوث الضغوط بعكس الهياكل التنظيمية البيروقراطية (Ivancevich and Donnelly،1973). كذلك أكدت نتائج الدراسات الأخرى إلى وجود علاقة ارتباط بين مستوى الوظيفة داخل التنظيم (أو مستوى الراتب أو المزايا الوظيفية) ومدى التعرض لاحتمالات المرض،حيث تزداد هذه العلاقة فى المستويات العليا للتنظيم ومن ثم تبرز شيوع أمراض الضغط والقلب والاصابة بالسكر وذلك مقارنة بالعاملين فى المستويات الأقل . كذلك لوجود علاقة ارتباط بين مستوى الراتب أو المزايا الوظيفية ومدى التعرض لاحتمالات المرض .

٦/٥ ضغوط البيئة الخارجية External Environment stressors

لا تتأثر ضغوط العمل بما يحدث داخل التنظيم فقط بل تتأثر أيضا بالبيئة المحيطة بالتنظيم وما يتفاعل من ظروف اقتصادية واجتماعية وسياسية وتكنولوجية وثقافية فعلى المستوى الاجتماعى يؤثر على نوع الضغوط ودرجتها القيم والمعتقدات السائدة فى المجتمع ودرجة التوافق الاجتماعى وشبكة العلاقات ما بين الأسر والأفراد وغيرها ، ومن ينكر أثر الحالة الاقتصادية العامة ومستويات الأجور والتضخم واتجاهات الأسعار وقلة الوظائف والذى أدى

ظهور أنماط سلوكية سلبية أو غير مقبولة . وعلى النقيض من ذلك فإن حالة الرواج قد تمثل مصدراً للضغوط .

٦ – مراحل حدوث الضغوط :

يمكننا تتبع المراحل المختلفة لحدوث ضغوط العمل والآثار التى تخلفها على الفرد والمنظمة على النحو الواضح فى الشكل التالى الذى يوضح المصادر المختلفة التى يتوقع أن تكون مصدرا لحدوث ضغط العمل والتى سبق أن أوضحناها بصورة مفصلة ومراحل تتابع حدوث الضغوط والتى تتضمن مايأتى (اللحلح ، ٢٠٠٧) ، وذلك كما هو موضح في الشكل رقم (٩):

١/٦ مرحلة الإحساس بالخطر : والتى يكتشف فيها الفرد ما يتعرض له من ضغوط ويدرك ما يمكن أن تسببه له من أضرار فى المستقبل .

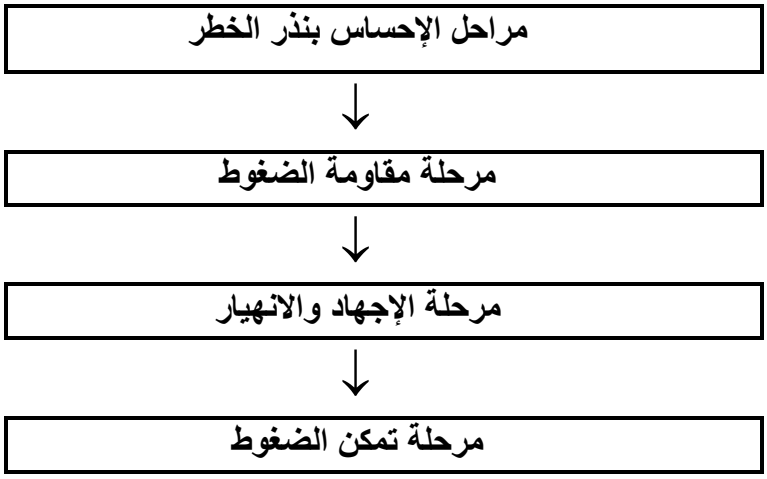
٢/٦ مرحلة مقاومة الضغوط : وفيها يقوم الفرد بتجميع وحشد قدراته ومهاراته وموارده من أجل مواجهة الضغوط والتغلب عليها .

٣/٦ مرحلة الإجهاد والانهيار : وتحدث عندما ينهزم الفرد أمام الضغوط ويصبح معرضا للانهيار.

٤/٦ مرحلة تمكن الضغوط : هنا تظهر آثار الضغوط بشكل واضح على الفرد إيجابيا أو سلبيا .

شكل رقم (٩)

مراحل تتابع ضغوط العمل



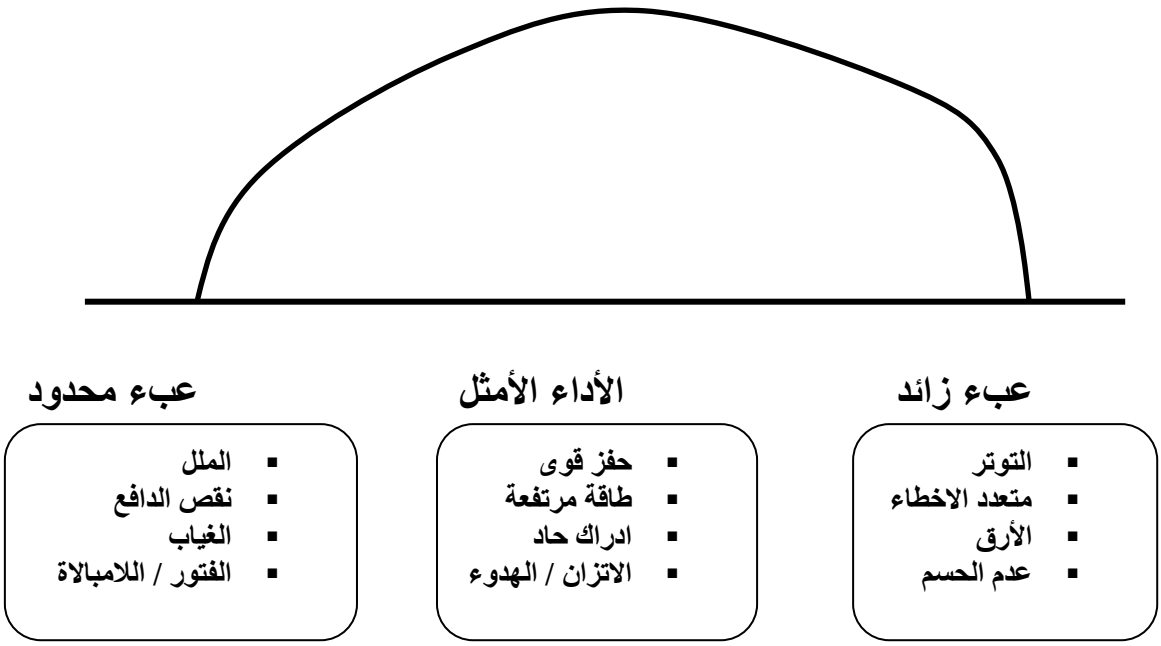
٧- آثار ضغوط العمل :

تصدت إحدى الدراسات (المرسى ، إدريس،٢٠٠١) لفحص العلاقة بين العبء الزائد للعمل والعبء المحدود ، والضغوط بالنسبة ل١٥٤٠ مسئولاً فى إحدى الشركات الكبرى. حيث توصلت إلى أن الفئتين اللتين تقعان فى طرفى محور الضغوط – الأكثر عبئاً وظيفياً والأقل عبئاً – يواجهان مشكلات صحية بدرجة ملحوظة . وتزعم الدراسة أن العلاقة بين مسببات الضغوط والتعرض للأمراض تأخذ شكل منحنى ، بمعنى أن أولئك الذين يضطلعون بمهام محدودة وأولئك الذين يضطلعون بمهام كثيرة يمثلان طرفى المنحنى وأن كلتا الفئتين تتعرضان لاحتمالات متزايدة من مخاطر المشكلات الصحية.

ويعرض الشكل (١٠) منحنى العبء الوظيفى وعلاقته بمخاطرالتعرض للأمراض ، وكما هو واضح فإن المستوى الأمثل للضغط هوالذى يحقق أفضل توازن بين التحدى والمسئولية والمكافأة .

شكل رقم (١٠)

منحنى الضغوط وعلاقته بالأداء والحالة الصحية



المصدر: (المرسى و ادريس،٢٠٠١)

وهذا يقودنا إلى تصنيف الآثار إلى النوعين الآتيين (المرسى و إدريس،٢٠٠١؛حريم ،٢٠٠٩):

١/٧الآثار الإيجابية لضغوط العمل :

إذا كانت ضغوط العمل من النوع الصحى فهى تساعد على التنافس الشريف بين أعضاء التنظيم وزيادة دافعيتهم على العمل ورغبتهم فيه ، وتحقيق الرضا الوظيفى والوصول إلى حلول مبتكرة للمشكلات وتعاون الأفراد وخلق روح الفريق الواحد وانخفاض معدل دوران العمل ، وخلق روح الفريق الواحد ، وانخفاض الغياب والتأخير وزيادة الإنتاجية ورفع مستوى الأداء وجودته وتعميق الشعور بالانتماء والولاء لدى العاملين وهنا يقترب مفهوم الضغوط من مفهوم التحدى .

٢/٧ الآثار السلبية لضغوط لعمل (الفسيولوجية) :

١/٢/٧ الآثار السلبية الخاصة بالفرد :

- الآثار العضوية : مثل الصداع وارتفاع ضغط الدم والقرح والتهاب المفاصل وعسر الهضم والإسهال والحساسية وأمراض القلب .. ألخ
- الآثار النفسية : كالاكتئاب والأرق والقلق والتوتر والإجهاد والشعور بالوحدة والشعور بالذنب .. ألخ وممارسة السلوك الدفاعى (الهجوم – التقهقر – التجميد – التحويل .. ألخ)
- الآثار الذهنية : مثل النسيان ، وفقدان القدرة على التركيز وفقدان القدرة على التفكير والمبالغة فى أحلام اليقظة والحساسية الشديدة ضد النقد .. الخ
- الآثار السلوكية : كفقدان الشهية والإسراف فى الأكل والتدخين وقد يصل إلى إدمان المخدرات وسهولة التعرض للحوادث والرعشة وسرعة الكلام واضطرابات النوم وضعف الآداب وسهولة الانفعال والكحوليات والاستثارة ..الخ

٢/٢/٧ الآثار السلبية الخاصة بالتنظيم :

وتتمثل فى انخفاض الإنتاجية وانخفاض الرضا الوظيفى وسوء المناخ التنظيمى وارتفاع معدلات الغياب التأخير وارتفاع معدل دوران العمالة وزيادة معدلات الحوادث وإصابات العمل وغيرها .

ملخص الفصل الثانى

تناول هذا الفصل مقدمة عن الضغوط باعتبارها من الموضوعات التى لاقت اهتماما كبيراً من جانب الباحثين فى المجالات الطبية والنفسية والاجتماعية والسلوك التنظيمى، وعن مفاهيم الضغوط ونظرة الباحثين إليها باعتبارها تهديداً أوكاستجابة للتهديد أو بحسب تقييم الفرد للأحداث ، وتعريف الضغوط الوظيفية حيث استخلص بأنها " رد الفعل النفسى والذهنى والعضوى والسلوكى غير الواعى و(أو) غير المنظم لفرد ما فى موقف وزمن ما لمواجهة فرصة أو قيد أو مطلب للتغيرات والاحداث فى البيئة المحيطة به " ، ومصادر ونماذج الضغوط الوظيفية ومنها : نموذج (Schuler،1980)، ونموذج (Robert Kahn) ، ونموذج (Newman،Beeher ،1978) ، ونموذج (Kahn et.al،1964) ، ونموذج (Cary Cooper) ، ونموذج (NIOSH)...إلخ ؛ وتوصل الباحث من استعراض النماذج السابقة أنه لايوجد اتفاق جامع بين الباحثين حول نموذج واحد يمكن استخدامه لدراسة ضغوط العمل وأن كل نموذج يركز على عناصر ومتغيرات معينة ، وتناول هذا الفصل أيضاً أسباب الضغوط الوظيفية وهى : الضغوط الذاتية ، و ضغوط الوظيفة ، وضغوط البيئة المادية للعمل ، وضغوط الجماعات ، والضغوط التنظيمية ، وضغوط البيئة الخارجية ، وأشار إلى مراحل حدوث تلك الضغوط وهى : الإحساس بالخطر ، و مقاومة الضغوط ، و الإجهاد والانهيار ، وتمكن الضغوط ، وأخيراً تناول آثار الضغوط الوظيفية ، وأنها تنقسم إلى آثار إيجابية مثل التنافس الشريف بين أعضاء التنظيم وزيادة دافعيتهم على العمل ، وتحقيق الرضا الوظيفى والوصول إلى حلول مبتكرة للمشكلات وتعاون الأفراد وخلق روح الفريق الواحد وانخفاض معدل دوران العمل ، وخلق روح الفريق الواحد ، وانخفاض الغياب والتأخير وزيادة الإنتاجية ورفع مستوى الأداء وجودته وتعميق الشعور بالانتماء والولاء لدى العاملين و آثار سلبية بالنسبة للفرد وهى: الآثار العضوية (مثل الصداع وارتفاع ضغط الدم والقرح.. إلخ) ،والآثار النفسية (كالاكتئاب والأرق والقلق.. الخ)،وممارسة السلوك الدفاعى (الهجوم – التقهقر – التجميد.. إلخ) ،والآثار الذهنية (مثل النسيان ، والحساسية الشديدة ضد النقد .. الخ)، والآثار السلوكية (كفقدان الشهية والإسراف فى الأكل والتدخين ..الخ)، و آثار سلبية بالنسبة للمنظمة وتتمثل فى انخفاض الإنتاجية وانخفاض الرضا الوظيفى وسوء المناخ التنظيمى وارتفاع معدلات الغياب التأخير وارتفاع معدل دوران العمالة وزيادة معدلات الحوادث وإصابات العمل وغيرها .

الفصل الثالث

محددات وأهمية الانتماء التنظيمى

- مقدمة
- مفهوم الانتماء التنظيمي
- المفاهيم المرتبطة بالانتماء التنظيمي
- أبعاد الانتماء التنظيمي
- محددات الانتماء التنظيمي والعوامل المؤثرة عليه
- تأثير الانتماء التنظيمي على الفرد والمنظمة
- أهمية الانتماء التنظيمي
- الأسباب والدوافع وراء اهتمام المنظمات بالانتماء التنظيمي
- ملخص الفصل الثالث

الفصل الثالث
محددات وأهمية الانتماء التنظيمى

١- مقدمة :

حفلت العقود الماضية، باهتمام الباحثين في مجال الإدارة والسلوك التنظيمي وعلم النفس الصناعي وعلم الاجتماع التنظيمي بدراسة العوامل المؤثرة على الأداء الوظيفي والفعالية التنظيمية، والتي تشتمل على متغيرات مثل الانتماء و الرضا والضغوط ، حيث تعد تلك المتغيرات مدخلا من المداخل الحديثة التي نالت حظا وافراً من الاهتمام من قبل العلماء لدراسة المنظمات الاجتماعية الحديثة، ويرجع هذا الاهتمام المتزايد بتلك العوامل إلى ما تتركه هذه المتغيرات من آثار على سلوك الأفراد واتجاهاتهم ، إن علاج الصراع الأبدى الناتج عن التعارض بين أهداف وقيم الأفراد عن المنظمة لأجل تحسين مستوى الأداء الوظيفي يتطلب تعزيز وتدعيم الرضا الوظيفي وترسيخ قيم الانتماء لدي الأفراد .

ويرى (إنجل ، وبيرى ،١٩٨١) أن العلاقة بين الفرد والمنظمة علاقة تبادلية إذ لكل طرف توقعات من الطرف الآخر ، حيث يقدم العاملون الجهد ويقبلون بأهداف المنظمة و يتوقعون الأجر والحوافز المناسبة .

ولقد حدد ماسلو فى نظريته الدافعية الإنسانية (عبدالباقي ، ٢٠٠١) حاجات الانتماء Belonging needs باعتبارها من الدوافع أو الحاجات الإنسانية الأكثر إلحاحاً بعد الحاجات الفسيولوجية و حاجات الأمان .

لهذا حظي موضوع الانتماء التنظيمي باهتمام الباحثين في مجال السلوك التنظيمي لما له من أثر وعلاقة ارتباطية في العديد من الظواهر السلوكية مثل الدوران الوظيفي والرضا والأداء ، إذ كلما كان مستوى الانتماء التنظيمي مرتفعاً أدى إلى ارتفاع مستوى الأداء ، وكلما انخفض مستوى الانتماء التنظيمي أدى إلى ارتفاع نسبة الغياب والرغبة في البحث عن عمل آخر وعدم القبول بأهداف المنظمة (سلطان ،٢٠٠٢) .

ولذلك تعمل المنظمات علي خلق جو تسوده علاقة التعاون والألفة والتكامل لإزالة أي توتر في علاقة المنظمة وأن أهدافهم تتحقق من خلال تحقيق أهداف المنظمة مما يقوي الرغبة لديهم في بذل مزيد من الجهد من أجل المنظمة .

٢- مفهوم الانتماء التنظيمي Organizational Loyalty :

تعدّدت التعريفات المتعلقة بالانتماء التنظيمي تحت مسميات مختلفة منها الانتماء التنظيمي والولاء التنظيمي والالتزام التنظيمي نظراً لتباين رؤى الباحثين حوله كالآتى:

ترى (خطاب ، ٢٠٠١) الانتماء التنظيمى فى أنه أحد أو كل المفاهيم الآتية:

- اتجاه نحو المنظمة يربط بين الفرد والتنظيم .
- رغبة الفرد كدور اجتماعي في بذل طاقته وإخلاصه للمنظمة، كنظام اجتماعي .
- ظاهرة تحدث نتيجة العلاقات التبادلية بين المنظمة والفرد ، يترتب عليها إنفاق استثمار متبادل باستمرار العلاقة التعاقدية.
- العملية التي يحدث فيها التطابق بين أهداف الفرد وأهداف المنظمة.
- السلوك المقبول اجتماعياً من جانب الفرد الذي يفوق السلوك التنظيمي الرسمي المتوقع من الفرد .

وحدد (الصباغ ، ٢٠٠٦) الانتماء التنظيمي على أنه قوة ارتباطية تتعلق باندماج الفرد واستغراقه في منظمته بعينها .

ويرى طبقاً لهذا التعريف أن للانتماء التنظيمي ثلاثة مكوّنات أساسية هي:

- إيمان قوي وقبول لأهداف وقيم المنظمة.
- الاستعداد لبذل جهد كبيرنيابةً عن المنظمة.
- اهتمام قوي أو رغبة في البقاء في المنظمة.

وتوصل (عشوش ، ١٩٩٦) الى أن الانتماء التنظيمي يشير إلى قوة تطابق الفرد مع المنظمة وارتباطه بها أي أنه يعبر عن ميول الفرد المواتية حيال منظمته ،واستجابته لها بصفة عامة وارتباطه بل والتصاقه بها ككل باعتباره مواطناً تنظيمياً .

وبناء على ذلك فإن الأفراد الذين يبدون درجة مرتفعة من الانتماء التنظيمي يتصفون بأن لديهم :

- قبول أهداف وقيم منظماتهم بدرجة ملحوظة والتزامهم بها.
- توفر الرغبة عندهم لبذل أقصى جهد ممكن من أجل صالح تلك المنظمات.
- وجود استعداد قوي لديهم للاستمرار في العمل.

وذلك ما أكده (الخبيلي ، ١٩٩٩) بأن الانتماء التنظيمي هو قوة تطابق الفرد مع منظمته وارتباطه بها، كما أنه استثمار متبادل بين الفرد والمنظمة باستمرار العلاقة التعاقدية بينهما.

إن الموظفين الذين لديهم انتماء تنظيمي يتسمون بالسمات الآتية:

- التطابق الكبير بين أهدافهم الشخصية وأهداف المنظمة ، وغالباً ما يؤدي ذلك إلى رغبة الشخص في المساهمة بشكل فعال لتحقيق أهدافه.

- إن زيادة درجة انتماء الفرد تؤدي إلى تقليل احتمالات تركه العمل أو بحثه عن وظيفة أخرى خاصةً في الحالات التي يزداد فيها الانتماء الأدبي والعاطفى .

٣- المفاهيم المرتبطة بالانتماء التنظيمي:

١/٣ الالتزام التنظيمي Organizational Commitment:

إن توضيح المفهوم قد لازمه بعض التعقيد نتيجة التركيز على الالتزام نحو بيئة العمل وتضمينه مجالات عدة مثل: الالتزام نحو العمل ، والالتزام نحو الواجبات والمهام الداخلية للعمل ، والالتزام نحو المنظمة، والالتزام نحو المهنة، والالتزام نحو جماعة العمل وغيرها ، والتي عبرت عن متغيرات أساسية في الالتزام التنظيمي (حمادات ،٢٠٠٦) .

ويؤكد (الصباغ ، ٢٠٠٦) بأن الالتزام التنظيمي هو القوة النسبية لتماثل الفرد مع منظمة معينة وانخراطه فيها وتوصل إلى أن هناك صفات لها تأثير كبير في تحديدالالتزام التنظيمي للأفراد وهي:

- قبول لأهداف وقيم المنظمة.
- الاستعداد لبذل أقصى جهد ممكن في خدمة المنظمة.
- الرغبة القوية في المحافظة على استمرار عضويته في المنظمة .

أما (خير الدين وآخرون ،٢٠١٠) فينظر للالتزام التنظيمي بوصفه مناصرة الفرد وتأييده للمنظمة ، وأنه نتاج تفاعل ثلاثة عناصر هي :

- التطابق ويعني تبني أهداف وقيم المنظمة باعتبارها أهدافاً وقيماً للفرد العامل فيها.
- الانهماك ويقصد به الاستغراق أو الانهماك النفسي للفرد في أنشطة المنظمة.
- الولاء والمقصود به شعور الفرد بالارتباط العاطفي القوي تجاه المنظمة.

أو أنه ارتباط الموظف بالمنظمة وتطابق أهدافه مع أهدافها وبشكل متزايد عبر الوقت .

ولقد ذهب (الصباغ ، ٢٠٠٦) إلى ما ذهب اليه (Mowday et al 1982)، فذكروا أن من الممكن القول بأن شخصاً ما لديه التزام تنظيمي عندما يرتبط هذا الشخص أو العامل شخصيا بالمنظمة التى يعمل بها ، وعندما يزداد التوافق والتكامل بين أهدافه وأهداف المنظمة .

وحدد (Oreilly&chatmans 1986) الالتزام بأنه الربط النفسى الذى يربط الفرد بالمنظمة مما يدفعه إلى الاندماج فى العمل وتبنى قيم المنظمة .

وأخيراً أشار (Mayer ،Allen & smith ،1993) للالتزام التنظيمي بأنه تماثل قيم الفرد ومعتقداته وأهدافه مع قيم المنظمة ومعتقداتها وأهدافها وإلى بذل أقصى جهد مستطاع

لتحقيق أهدافها والمحافظة على العضوية فيها ، ويحدد (ماير وزميلاه) ثلاثة أبعاد للالتزام التنظيمي وهى :

- الالتزام العاطفى (Affective Commitment) : ويتمثل فى شعور الفرد بالارتباط بمنظمته ومعرفته بخصائص عمله .
- الالتزام المستمر (Continuance Commitment) : ويتمثل فى شعور الفرد بالقيمة الإستثمارية لاستمراره فى المنظمة التى يعمل بها مقابل ما يفقجه فى حالة تركه لها .
- الالتزام المعيارى (Normative Commitment) : ويتمثل فى شعور الفرد بالانقياد الذاتى لأهداف منظمته وحتمية البقاء فيها واستمراره كعضو فيها (الجميلى ،٢٠١٢)

٢/٣ الولاء التنظيمي Organizational Loyalty :

يتفق (العتيبي ،١٩٩٣) مع (خير الدين وآخرون ،٢٠١٠) فى أن الولاء التنظيمي هوقوة تطابق الفرد مع منظمته وارتباطه بها. كما أن الفرد الذي يظهر مستوى عالياً من الولاء التنظيمي تجاه منظمة مّا لديه مايأتى :

- اعتقاد قوي بقبول أهداف وقيم المنظمة.
- استعداد لبذل أقصى جهد ممكن نيابة عن المنظمة.
- رغبة قوية في المحافظة على استمرارعضويته في المنظمة.

بينما يرى (خليفات وآخرون،٢٠٠٩) أن الولاء التنظيمي هو" قوة تطابق الفرد مع منظمته وارتباطه بها" .

ويعرف (آلن وماير)Allen and Meyer) ، (1990الولاء التنظيمي بأنه عبارة عن "حالة نفسية تعكس علاقة الفرد بالمنظمة التي يعمل فيها "

وقد أضافا (آلن وماير) ثلاثة أبعاد يرتكز عليها الولاء التنظيمي وهي :

- الولاء التنظيمي العاطفي (Affective Commitment):وهو يعكس مدى انتماء الأفراد للمنظمة ، وارتباطهم مع أهدافها والسعي لتحقيقها، والرغبة في إستمرارية العضوية فيها بصرف النظر عن القيم المادية التي تحقق من خلال العمل فيها .
- الولاء المستمر(Continuous Commitment): ويتعلق بتقييم الفرد للتكاليف المرتبطة بترك المنظمة ومنافع البقاء فيها .
- الولاء المعياري (Normative Commitment): وينتج عن مشاعر الالتزام الأخلاقي، وشعور الفرد بالالتزام بالبقاء في المنظمة.

وهى الأبعاد التى ذهب إليها (الردايدة ، ١٩٨٨) والمتمثلة فى الآتى :

▪ الولاء المستمر : ويقصد به تخصيص الفرد لحياته من أجل بقاء حياة الجماعة واستمرارها ، ويتم هذا من خلال تضحية الفرد واستثماراته الشخصية .

▪ الولاء التنظيمي التلاحمي : وهو ارتباط الفرد بعلاقات اجتماعية متمثلة بسلوك الفرد المؤدي إلى تقويم الإحساس بتماسك وتلاحم المجموعة، والتخلي عن السلوك المؤدي إلى التفكك والانفصال عن الجماعة .

▪ الولاء التنظيمي المنضبط : وهو الارتباط بمبادئ الجماعة وبمعاييرها من خلال تنصل الفرد لمبادئه السابقة، واستسلامه الكامل لقرارات وسلطة الجماعة .

ويشير (النجار ،١٩٩٥) بأن الولاء التنظيمي للفرد يعكس مدى انتمائه للمنظمة وأهدافها ورغبته في استمرار العضوية فيها.

أما (حريم ، ١٩٩٧) فيعرف الولاء التنظيمي بأنَّه " إتجاه حول ولاء الفرد للمنظمة، وهو عملية مستمرة يقوم العاملون في المنظمة من خلالها بالتعبير عن اهتمامهم وحرصهم على المنظمة واستمرار نجاحها وبقائها ."(خليفات وآخرون،٢٠٠٩)

ويفصُّل (الجوهري ،١٩٩٩) فيرى الولاء التنظيمي بأنه "الحب والإخلاص والموالاة والارتباط بالمنظمة والناتج عن مجموعة من العوامل بعضها ينبع من الفرد والبعض الآخر ينبع من المنظمة والآخر ينبع من البيئة المحيطة والذي يؤدي إلى التزام الفرد بأداء مايطلب منه من أعمال بأعلى مستوى من الكفاءة والفعالية مما يؤدي إلى زيادة تطابقه مع المنظمة وقيمها"

ويؤيده (ريان ،٢٠٠١) بأن الولاء للمنظمة " يعني إخلاص الفرد لهذه المنظمة ورغبته في تحقيق أهدافها وشعوره بالفخر والاعتزاز بالانتماء إليها كما أنه يعكس شعوراً عاطفياً بالارتباط بالمنظمة".

ويعرّف (السيد ، ٢٠٠٢) الولاء للمنظمة بأنه "اعتزاز الفرد بعضويته في المنظمة ومواقفه الإيجابية تجاهها، وإدراكه للمزايا والفوائد الناتجة عن انضمامه لها" ، ويختصره بأنه " السلوك الإيجابي الذي يعبر عن الاعتزاز بالمنظمة ومحاولة دعمها "

ويراه (العطية ، ٢٠٠٣) بأنه "حالة توحد العامل مع المنظمة التي يعمل فيها، ومع أهدافها ورغبته بالمحافظة على عضويته فيها "

مما سبق يمكن القول بأنه تعدّدت التعريفات المتعلقة بالانتماء التنظيمي تحت مسميات مختلفة منها الانتماء التنظيمي والولاء التنظيمي والالتزام التنظيمي : وذلك اما بسبب الإختلاف في ترجمة المصطلحات من اللغة الإنجليزية حيث أن الانتماء التنظيمي والولاء

التنظيمي هما ترجمتان مختلفتان لمصطلح واحد هو: Organizational Loyalty ، كما أنهما يدلان على مفهوم واحد في الدراسات العربية التي تتناول أحدهما ؛ واما بسبب استخدام تلك المفاهيم ـ الثلاثة ـ كمرادفات كما هو الحال عند استخدام مصطلح "الالتزام التنظيمي "Organizational commitment" للإشارة الى الانتماء التنظيمي أوالولاء التنظيمي ، الا أن هناك دراسات تشير إلى أن مفهوم الولاء مفهوم أعم وأشمل من الآخرين بينما تشير بعض الدراسات بأنه المفهوم الأضيق.

ويقر الباحث بوجود تباين بين مفاهيم الانتماء التنظيمي و الولاء التنظيمى من جهة وبين مفهوم الالتزام التنظيمي من جهة أخرى رغم أن هناك تداخلاً كبيراً في مفهوم الولاء(الانتماء) Loyalty مع مفهوم الالتزام commitment بسبب الطبيعة المتقاربة لهم ، إلا أنه سيتم التعامل معها باعتبارها مفهوما واحدا يشير الى " ارتباط الشخص أو العامل شخصيا بالمنظمة التى يعمل بها ، وعندها يزداد التوافق والتكامل بين أهدافه وأهداف المنظمة ".

ويتضمن هذا التعريف ثلاثة عناصر وهى :

- اعتقاد قوي بقبول أهداف وقيم المنظمة.
- استعداد لبذل أقصى جهد ممكن نيابة عن المنظمة.
- رغبة قوية في المحافظة على استمرارعضويته في المنظمة.

ويعنى ذلك اتفاق الباحث على ماذهب إليه معظم الباحثين فى أن الانتماء التنظيمي يعبر عن استثمار متبادل بين الفرد والمنظمة باستمرارالعلاقة التعاقدية، يترتب عليه أن يسلك الفرد سلوكا يفوق السلوك الرسمي المتوقع منه والمرغوب فيه من جانب المنظمة ، ورغبة الفرد في إعطاء جزء من نفسه من أجل الإسهام في نجاح واستمرارية المنظمة ، كالاستعداد لبذل مجهود أكبر والقيام بأعمال تطوعية ، وتحمل مسئوليات إضافية .

٤ـ أبعاد الانتماء التنظيمي :

ركزت الدراسات المبكرة على بعدين أساسيين للانتماء التنظيمي (سلمان ، ٢٠٠٤) و(الصباغ ،٢٠٠٦) وهما :

- الانتماء الاتجاهي (Attitudinal Commitment): فيمكن النظر للانتماء بأنه القوة النسبية لتماثل الفرد مع منظمة معينة وانخراطه فيها ، أو هو العمليات التي من خلالها تتطابق أهداف الفرد مع أهداف وقيم المنظمة وتزداد رغبته في البقاء والاستمرار بها.

▪ الانتماء السلوكي (Behavioral Commitment): ويقصد به العمليات التي من خلالها يصبح الفرد مرتبطاً بالمنظمة، نتيجة لسلوكه السابق، فالجهد والوقت الذي استثمره الفرد داخل المنظمة يجعله يتمسك بها وبعضويتها.

وبناء على ذلك عرّف (Darwish،2002) الانتماء التنظيمي على أنه مشاعرالعاملين بالالتزام بالبقاء بالمنظمة والناتجة من الاندماج النفسي من خلال الجهود الفعالة المبذولة من قبل الفرد في فترة سابقة ولاحقة .

وترى (خطاب ، ٢٠٠١) وجود علاقة تدعيم دائرية متبادلة بين الانتماء الإتجاهي و الانتماء السلوكي مما يزيد الانتماء التنظيمى تدريجياً .

ويرى كل من Coopey & Meyer)،(1991 أن الأخذ بالمدخلين (الاتجاهي و السلوكي) يكون له قيمة أكبر فى دراسات الانتماء التنظيمى .

وأكد (الن وماير) Allen&Meyer،(1990)على ثلاثة أبعاد للانتماء (أحمد عيسى سلمان ، ٢٠٠٤ ؛ الصباغ،٢٠٠٦ ؛ خير وآخرون ،٢٠١٠) وقد اتفقت معظم الدراسات على تناولها وهى :

- الانتماء العاطفي (الوجداني / الفعّال) Affective Commitment : وهو يعكس مدى انتماء الأفراد للمنظمة، وارتباطهم مع أهدافها والسعي لتحقيقها، والرغبة في استمرارية العضوية فيها بصرف النظر عن القيم المادية التي تحقق من خلال العمل فيها، حيث رأوا أن الانتماء العاطفي للفرد يتأثر بدرجة إدراكه للخصائص التي تميز عمله من استقلالية، وأهمية، ومهارات مطلوبة، وقرب المشرفين وتوجيههم له . كما يتأثر هذا الجانب من الانتماء بدرجة إحساس الفرد بأن البيئة التنظيمية التي يعمل بها تسمح له بالمشاركة الفعالة في مجريات اتخاذ القرارات سواء ما يتعلق منها بالعمل أو ما يخصه؛ أي هو الارتباط المحدد .وأصحاب هذا التوجه هم الذين يعملون وفق تقييم ذاتي للمتطلبات التي تتطلبها ظروف العمل المختلفة فيكون الارتباط بين الفرد والمنظمة وفق ما تقدمه لهم منظماتهم . ويرجع الانتماء العاطفي إلى الشعور بالولاء والالتصاق النفسي بالمنظمة موادي وآخرون (Mowady et al.1982).
- الانتماء المعياري(الأدبي/ الطبيعي)Normative Commitment: ويقصد به حساس الفرد بالالتزام بالبقاء في المنظمة، وغالباً ما يعزز هذا الشعور دعم المنظمة الجيد للعاملين فيها، والسماح لهم بالمشاركة والتفاعل الإيجابي، ليس فقط في إجراءات تنفيذ العمل؛ بل بالمساهمة في وضع الأهداف والتخطيط ورسم السياسات العامة

للمنظمة ، أو قد يعزز هذا الشعور وجود اصدقاء أو أقارب للفرد يعملون لفترة طويلة بالمنظمة ويعبر عنه بالارتباط الأخلاقي السامي .وأصحاب هذا التوجه هم الموظفون أصحاب الضمير الذين يعملون وفق مقتضيات الضميروالمصلحةالعامة، وينر(Wiener)،(1982 والن و ماير Allen&Meyer،(1990) .

- الانتمـــــاء المســـــتمر(البقائي/ الاســـــتمراري) ContinuanceCommitment: ويقصد هذا البعد بأن ما يتحكم في درجة الانتماء للفرد تجاه المنظمة التي يعمل فيها هي القيمة الاستثمارية التي من الممكن أن يحققها لو استمر بالعمل مع المنظمة ، مقابل ما سيفقده لو قرر الالتحاق بجهات أخرى .أي أن هذا ارتباط نفعى يقوم بالدرجة الأولى على المنفعة التي يحصل عليها من المنظمة، فما دامت المنظمة التي يعمل فيها تقدم له من المنافع والعوائد (مالية ، غير مالية) ما يفوق ما يمكن أن تقدمه المنظمات الأخرى فسيستمر بالارتباط بها، أما إذا لاحت بالأفق أي عوائد أفضل من التي تقدمه له المنظمة التي يعمل فيها فإنه لن يتردد بالانتقال إلى الوضع الآخر، وهو يقوم على أسس منطقية ، وأصحاب هذا الارتباط هم النفعيون الإنتهازيون وأصحاب الطموحات العالية (Allen&Meyer،(1988.

وعموما ورغم اتفاق غالبية الباحثين في هذا المجال على تعدد أبعاد الانتماء ، إلا أنهم يختلفون في تحديد هذه الأبعاد لاختلاف صور انتماء الأفراد تجاه المنظمات باختلاف القوة الباعثة والمحركة له ، وقد يكتفي بعض الباحثين بالإشارة إلى البعدين الأول والثالث عند تناولهم موضوع الانتماء التنظيمي حيث إن الأول الانتماء الوجداني يعكس الرغبة في البقاء في خدمة المنظمة، والثالث الانتماء المستمر يعكس الحاجة إلى البقاء في المنظمة (ريان ، ٢٠٠١).

بينما يكتفي البعض الآخر بدراسة البعد الأول لأنه يمثل النمط الذي يجب أن تسعى المنظمات إلى تعزيزه بين أعضائها (نعساني ،٢٠٠١).

وكما أشار آخرون فان العاملين ذوى الانتماء العاطفى القوى يستمرون فى عملهم لانهم يريدون ذلك ، وأن ذوى الانتماء المستمر العالى يستمرون فى عملهم لأنهم يحتاجون الى ذلك ، أما ذوى الانتماء المعيارى القوى يستمرون فى عملهم لأنهم يشعرون أن عليهم التزامات بذلك ، وهذا يعنى إجمالا أن الانتماء التنظيمى بأبعاده الثلاثة يقيس مدى ارتباط الفرد بالمنظمة لأنه

يريد ويحتاج وينبغى عليه أن يرتبط بالمنظمة (الصباغ ،٢٠٠٦) ، ويرى الباحث أنه ينبغى الأخذ بأحد أو كل هذه الأبعاد.

٥- محددات الانتماء التنظيمي والعوامل المؤثرة عليه:

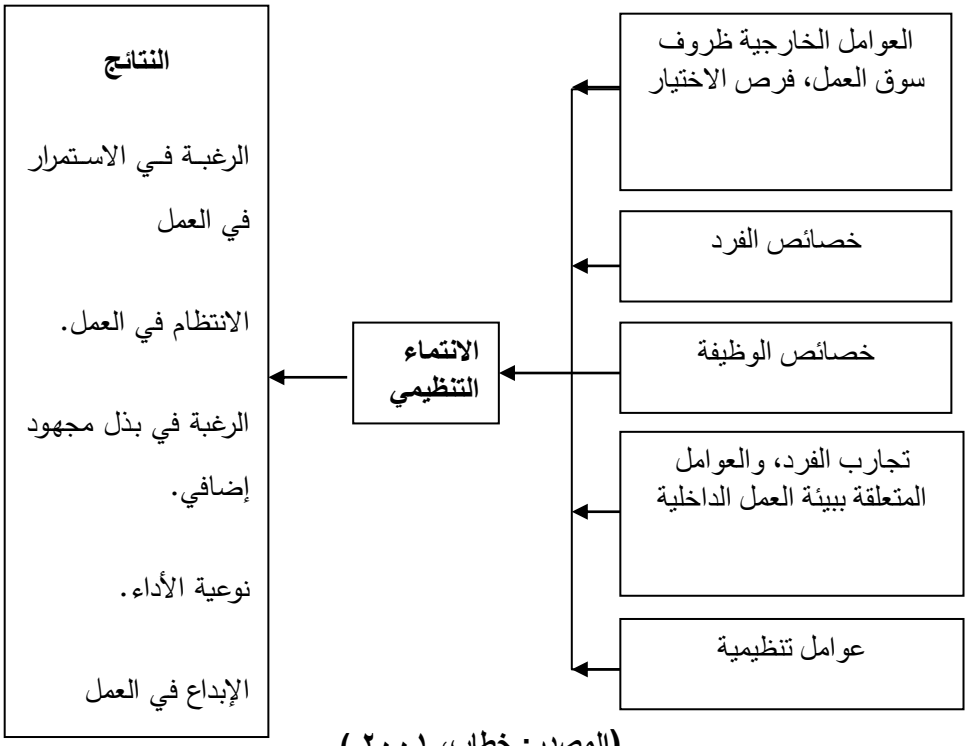
١/٥ محددات الانتماء التنظيمي من جانب المنظمة والفرد:

أوضحت (خطاب،٢٠٠١) أن الانتماء التنظيمي يتأثر بعدة محددات وذلك كما هو موضح في الشكل رقم (١٢) .

هذه المحددات بعضها يتعلق بالبيئة الخارجية للمنظمة وبعضها الآخر يتعلق بخصائص الفرد والوظيفة وتجاربه وإدراكه للظروف وبيئة العمل بالإضافة إلى العوامل التنظيمية .

ويشير (الجزار، ٢٠٠٥) إلى المحددات والعوامل المؤثرة على الانتماء التنظيمي كالآتى:

شكل رقم (١٢)
محددات وعوامل مؤثرة على الانتماء التنظيمي



(المصدر: خطاب، ٢٠٠١)

١/١/٥ عوامل تنظيمية ترجع إلى المنظمة نفسها(تتعلق بنواحي الممارسات والأداء) :

- محتوى الوظيفة والقدر الذي توفره المنظمة من التنوع الذي يؤدي بالمرؤوسين إلى اتخاذ القرارات بأنفسهم واستخدام مهاراتهم وقدراتهم المختلفة.
- مدى وضوح تخطيط المسار الوظيفي وما توفره المنظمة من فرص للترقي والتقدم للمناصب الأعلى داخل المنظمة.
- القدر الذي تتيحه وتوفره المنظمة من مناخ اجتماعي متعلق بالاتصال الجيد بين الأفراد والزملاء ووجود علاقة طيبة بينهم تتسم بالصداقة والألفة والتعاون.
- مدى ما يقدمه الرؤساء للمرؤوسين في العمل من دعم شخصي ومسانده لهم.
- نظام وأسلوب المكافآت والأجور التي تقدمها المنظمة للعاملين، والمكافآت التي تقدمها المنظمة نظير المستوى العالي من الأداء.

وهذه العوامل والمحددات الخاصه بجانب المنظمة تتعلق بنواحي الممارسات والأداء وهي الوظيفة وتخطيط المسار ونواحٍ تحفيزية مثل المكافآت ، ونواح خاصة بالقيادة وهي المناخ الاجتماعي والدعم الشخصي .

٢/١/٥ عوامل سلوكية ترجع إلى الفرد نفسه:

- مدى ما يظهره الفرد من مستويات خاصه بالأداء الوظيفي والقيام بالعمل بكفاءة وجودة وما يظهره الفرد من استجابة لمتطلبات الأداء المتغيرة التي تفرضها المنظمة على العاملين.
- السلوكيات الخاصه بالدور الإضافي وما يقوم به من أداء بعض المهام الإضافية البعيدة عن الوصف الوظيفي الرسمي مثل المساعدة والتعاون مع الزملاء ومشاركتهم المعلومات.
- درجة المرونة التي يظهرها الأفراد وهي القابلية لأداء المهام المختلفة وفي ساعات العمل الإضافية سواء في مكان العمل أو المنزل والعمل خلال العطلات.
- أخلاقيات العمل المرتبطة بالفرد وهي ما يظهره الفرد من المحافظة على صورة المنظمة تجاه المنظمات الأخرى وتجاه الآخرين والمحافظة على أسرار العمل واستخدام ممتلكات المنظمة الاستخدام الأمثل واستخدام العامل الموارد المتاحة له بضمير مع اتباع سياسات المنظمة.

- درجة إخلاص الفرد للمنظمة ويقصد به البقاء بالمنظمة لمدة معينة وعدم السعي حثيثاً إلى إيجاد وظيفة أخرى في مكان آخر.
- مدى ما يتبناه الفرد من تطوير ذاتي ورغبته في زيادة مهاراته وقدراته على المنافسة من خلال إقباله على المشاركة في الدورات التدريبية والمحاولة المستمرة للاستزادة من المعلومات وزيادة المعرفة.

٣/١/٥ المحددات الخاصة بالنواحي التنظيمية والمناخ التنظيمي السائد بالمنظمات المؤثرة على الانتماء التنظيمي :

تعيش كافة المنظمات في بيئة مفتوحة يتأثر كلٌ منها بالأخرى ويؤثر فيها، ويعد المناخ التنظيمي لأي منظمة نظاماً مفتوحاً يتأثر بكثير من المتغيرات ويؤثر فيها، ويقصد بالنظام المفتوح ذلك النظام الذي يهتم بالعلاقات المتبادلة مع البيئة الخارجية.

ونورد أهم العناصر المؤثرة من هذا المنظور وهى (مصطفى،٢٠٠٥):

- السياسات والمحددات والممارسات الإدارية.
- الهيكل التنظيمي ودرجة المركزية واللامركزية.
- نظام الاتصالات بالمنظمة.
- درجة التكنولوجيا المستخدمة ودرجة الآلية في العمل.
- طبيعة العمل الذي يقوم به الفرد.
- نظام اتخاذ القرارات ومدى مشاركة الأفراد فيه.
- العناصر البيئية الخارجية مثل البيئة الاقتصادية- الثقافية – الاجتماعية - التكنولوجية.
- النواحي النفسية المؤثرة على الأداء مثل الضغط الوظيفي والصراع النفسي والضيق والقلق لدى العاملين.
- عناصر خاصة بنوع العمل والمستوى الوظيفي ومستوى التعليم وعدد سنوات الخبرة.

٦- تأثير الانتماء التنظيمي على الفرد والمنظمة :

إن الانتماء أحد الأهداف الإنسانية الذي تسعى جميع المنظمات إلى تحقيقه لما له من آثار إيجابية علي الفرد والمنظمة في الوقت نفسه، حيث يساعد على استقرار العمل فضلاً عن تنمية الدوافع الإيجابية لدى العاملين وزيادة رضاهم ، وقد لا تستطيع المنظمات تحقيقه .

١/٦ تأثير الانتماء التنظيمي على الفرد:

قد يأخذ تأثير الانتماء التنظيمي على الفرد خارج العمل شكلاً إيجابياً أو سلبياً (سلمان ،٢٠٠٤):

فمن الناحية الإيجابية يقوي الانتماء التنظيمي رغبة الفرد في الإستمرار في العمل في المنظمة، كما يجعله يستمتع عند أدائه لعمله، الأمر الذي ينعكس على رضاه الوظيفي. ورضا الفرد الوظيفي يجعله يتبنى أهداف المنظمة ويعتبرها أهدافه وبالتالي يعمل جاهداً لتحقيق هذه الأهداف، وهذا الشعور بالمتعة والرضا والإنجاز في العمل ينعكس على حياة الفرد الخاصة ويضفي عليها نوعاً من المتعة والرضا والسعادة وبالتالي على عائلته وأصدقائه ومن ثم على المجتمع.

أما من الناحية السلبية، فالانتماء التنظيمي يجعل الفرد يوجه ويستثمر جميع طاقاته للعمل ولا يترك أي وقت للنشاطات خارج العمل، هذا بدوره يجعل الفرد يعيش في عزلة عن الآخرين ، إضافةً إلى ذلك فإن العمل وهمومه يسيطر على تفكيره خارج العمل وبالتالي يصبح دائم التفكير في عمله.

٢/٦ تأثير الانتماء التنظيمي على المنظمة:

يؤثر الانتماء التنظيمي على فاعلية وكفاءة المنظمات لما له من تأثير على أداء العاملين ، فقد تبين أن العاملين المنتمين هم أكثر استعداداً لتحقيق أهداف المنظمة مقارنةً بالعاملين غير المنتمين (سلمان ،٢٠٠٤).

وقد توصلت إحدى الدراسات (أبو رمان وآخرون ،٢٠١١) إلى أن للانتماء التنظيمي تأثيراً مباشراً على الأداء الوظيفي بغض النظر عن المتغيرات الشخصية (الخبرة، مستوى التعليم، الجنسية، العمر).

ويعزي بعض الباحثين زيادة إنتاجية المصانع اليابانية على نظيرتها الأمريكية إلى زيادة مستوى الانتماء التنظيمي عند العمالة اليابانية ، كما أن زيادة الانتماء التنظيمي لدى العاملين يقلل معدلات دوران العمل.

وتشير دراسات أخرى (عبد الباقي،٢٠٠٥ ؛ القاضي، ٢٠٠٦) إلى أن الانتماء التنظيمي يؤثر بشكل مباشر على نية ترك العمل، فالانتماء التنظيمي له تأثير سلبي قوي على نية ترك العمل فالعامل الأقل انتماءً أكثر ميلاً لترك العمل ، كما أن الانتماء التنظيمي يساعد إلى حد كبير على انخفاض نسبة الغياب والحد من مشكلة التأخر عن العمل.

٧- أهمية الانتماء التنظيمي:

يمكن إظهار أهمية الانتماء التنظيمي من خلال الآراء الآتية:

١/٧ أهمية الانتماء التنظيمي في ضوء التأثير على الأفراد تجاه المنظمة:

إن الانتماء التنظيمي يؤدي إلى تحقيق ثلاثة عوامل هامة تؤدي إلى تفعيل أداء الأفراد بالمنظمة وهي كما يأتى (Darwish،2002):

- الهوية : وهي تعبر عن اعتقاد قوى من جانب الأفراد بقيم وأهداف المنظمة وقبول هذه الأهداف والقيم ومن ثم التوافق سلوكياً معها.
- المشاركة: وتعبر عن الرغبة في بذل مجهود كبير في سبيل مصلحة المنظمة.
- الولاء: ويعبر عن نية أو رغبة قوية في البقاء بالمنظمة.

ويرى الباحث أن أهمية الولاء تظهر من منطلق أنه يؤدي إلى التأثير على الأفراد في نواحٍ هامة تخدم أهداف التنظيمات الإدارية وتساعد في حفز الأفراد نحو الأداء الفعال حيث يهم المنظمة أن يقتنع الأفراد لديها بأهدافها وقيمها وكذلك بذل مجهود كبير ووجود نية في البقاء في المنظمة حتى لا تخسر جهودهم في حالة الانتقال إلى منظمات أخرى وترك المنظمة لأن ذلك يمثل تكلفة على المنظمة متمثلة في إعداد وتدريب كوادر جديدة، هذا بجانب خسارة المنظمة لهذه الخبرات.

٢/٧ أهمية الانتماء التنظيمي لتحقيق الإذعان والتوافق والتبني والاستيعاب :

حيث تظهر هذه الأهمية في النواحي الآتية (لوتاه ، ٢٠٠٢) :

- الإذعان : ويقصد به الرابطة الجوهرية التي يتعهد الفرد بالحفاظ عليها لكي يحصل على مكافآت معينة، فيكون ولاء الفرد مبنياً على الفوائد التي يحصل عليها من المنظمة فهو يتقبل سلطة الآخرين ويلتزم بما يطلبونه منه مقابل الحصول على المزايا المختلفة التى يتوقعها.

  وبالتالي فإن الباحث يشير إلى أن هذه الأهمية تظهر في وجود نوع من تبادل المنافع بالنسبة للفرد والمنظمة ومن ثم فإن عنصر التبادل هنا يؤدي إلى تحقيق تفاعل كبير من جانب الأفراد والإذعان إلى الإجراءات الملزمة لهم والتي من خلالها يتم تحقيق أهداف المنظمة.

- التوحد أو التطابق بين الفرد والمنظمة، ويكون ولاء الفرد للمنظمة بسبب الرغبة في الانتماء للآخرين وهو يشير إلى الرابطة المستندة إلى الرغبة في الانتماء والانتساب للمنظمة وهنا يتقبل الفرد سلطة الآخرين لأجل رغبته في الاستمرار بالعمل في المنظمة لأنها تشبع حاجاته للانتماء وبالتالي فهو يشعر بالفخر لأنه أصبح جزءاً من هذه المنظمة ويعمل على تبني قيمها وإنجازاتها كما لو كانت ملكاً له.

ويشير الباحث هنا إلى أن تحقيق التطابق بين الفرد والمنظمة من الأشياء الهامة جداً التي يدعمها الانتماء التنظيمي وهو ما يظهر أهمية الانتماء التنظيمي بالنسبة للفرد والمنظمة على حد سواء.

- الاستيعاب أو التبني ويكون ذلك نتيجة توافق أهداف المنظمة وقيمها مع أهداف وقيم الفرد.

ومن ثم يؤكد الباحث أن أهمية الانتماء التنظيمي تظهر في عاملين هما الإذعان للعوامل والمتغيرات التنظيمية والتوحد والتطابق بين أهداف وقيم الفرد والمنظمة.

٣/٧ أهمية الانتماء التنظيمي لتأثيره على تفاعلات الأفراد داخل المنظمة:

وتظهر هذه الأهمية في النواحي التالية (ريان، ٢٠٠٠):

- التفاعل الاجتماعي فيما بين الموظف وزملاء العمل من جهة والموظف وقيادته المباشرة من جهة أخرى، حيث إن الزمالة في العمل والعلاقات الاجتماعية التي يكونها الفرد مع زملاء العمل سواء داخل العمل أو خارجه فكلما زادت هذه العلاقات الاجتماعية زاد استثمار الفرد للوقت والجهد، مما يؤدي إلى وجود ارتباط نفسي بالمنظمة.

ومن ثم يرى الباحث أن هذه التفاعلات والعلاقات التي تظهر من خلال الانتماء التنظيمي تؤدي إلى زيادة الجهد لدى الأفراد وزيادة مخرجات أدائه.

- تزايد خبرة الفرد في أداء العمل مع طول فترة وجوده في محيط العمل مما يساعد على اكتسابه للطرق والأساليب الجديدة للتعامل مع زملاء العمل نتيجة لاستمراره في المنظمة وهو ما يؤدي إليه الانتماء التنظيمي.
- ونظراً لأهمية عنصر الخبرة في أداء الأفراد فهو يؤدي إلى خفض تكلفة أداء إجراءات العمل والانعكاس إيجابياً على تكلفة أنشطة المنظمة.

٤/٧ أهمية الانتماء التنظيمي بالنسبة لجوانب تهم المنظمة والموارد البشرية:

وتظهر هذه الأهمية في النواحي الآتية: (جيرالد، روبرت، ٢٠٠٥) (القاضي، ٢٠٠٦):

- تخفيض نسبة الغياب ودوران العمل في المنظمة وهو ما ينعكس إيجابياً على أداء الأفراد وأداء المنظمة.
- التقليل من المصروفات الإدارية المرتبطة بعملية التوظيف والاختبار والتدريب.

- المنظمة التي يتصف أفرادها بالانتماء المرتفع تصبح حلم جميع الأفراد الذين سيحاولون الانضمام لها، هذا بدوره يسهل على المنظمة اختيار مرشحين جدد ذوى مهارة عالية.
- عدم شعور الفرد داخل المنظمة بالضغط المستمر لتحسين الأداء الفردي أو الجماعي.

ويلخص الباحث أهمية الانتماء التنظيمي في أنها تنبع من كونه يساهم في تحسين أداء الفرد إيجابياً وتحقيق أهداف المنظمة من خلال هذا التحسين.

فى حين يرى (خير الدين وآخرون ،٢٠١٠)هذه الأهمية فى الأسباب الآتية :

- أنه يمثل أحد المؤشرات الأساسية للتنبؤ بالعديد من النواحي السلوكية، وخاصة معدل دوران العمل، حيث يفترض أن يكون الأفراد الملتزمون أطول بقاء في المنظمة، وأكثر عملا نحو تحقيق أهدافها.
- إن مجاله قد جذب كلا من المديرين وعلماء السلوك الإنساني؛ نظرا لكونه سلوكا مرغوبا به من قبل المنظمات (نعسانى ، ٢٠٠١).
- يعتبر التزام الأفراد تجاه المنظمات مؤشراً أقوى من الرضا الوظيفي لاستمرار وبقاء العاملين في أماكن عملهم .
- إنه يمثل عنصراًهاما في الربط بين المنظمة والأفراد العاملين فيها، لاسيما في الأوقات التي لا تستطيع المنظمات أن تقدم الحوافز الملائمة لدفع هؤلاء الأفراد للعمل وتحقيق مستويات عالية من الأداء .
- كما يعتبر التزام الأفراد تجاه منظماتهم عاملا هاما في التنبؤ بفعالية المنظمة (عبد الباقي ، ٢٠٠٥) .

٨- الأسباب والدوافع وراء اهتمام المنظمات بالانتماء التنظيمي:

هناك العديد من الأسباب لاهتمام المنظمات بالانتماء التنظيمي ولعل من أهم هذه الأسباب ما يأتى (أبو النصر، ٢٠٠٥) :

- إن العامل هو الأساس لوجود المنظمة وشعوره بالانتماء إليها يحفزه نحو العمل على بقاء المنظمة واستمرارها في مجال الأعمال.
- إن عبء تحقيق أهداف المنظمة يقع أساساً على عاتق العاملين ومن خلال جهودهم وإبداعهم واقتراحاتهم وهذا سيساهم في تحقيق أهداف المنظمة بأعلى قدر من الكفاءة والفاعلية.

- ضمان استمرار القوى العاملة بالمنظمة وخاصة من ذوى المهارات والتخصصات الحاكمة، حيث ازدادت حاجة المنظمات اليوم خاصة في ظل التطور التكنولوجي واعتمادها على عنصر تكنولوجيا المعلومات في أدائها مهامها على هذا التطور.
- تنمية السلوك الإبداعي لدى الأفراد حرصاً على رفع مستوى المنظمة التي ينتمون إليها وتحسين الأداء من خلال هذا السلوك الإبداعي حيث يعد عنصر الإبداع لدى المورد البشري من مكونات الميزة التنافسية لدى المنظمات. إيجاد الدافع لدى العاملين لبذل مزيد من الجهد والأداء حيث تنشد المنظمات باستمرار تطوير وتحسين أدائها بشكل عام ولا يتأتي ذلك إلا من خلال تحسين أداء الأفراد وزيادة جهودهم على الرغم من أن تحقيق الأهداف يحتاج إلى ضرورة توافر الموارد المادية (مواد – خام – آلات – معدات – رأس المال.. الخ) إلا أن العنصر البشري ممثلاً في العاملين في المنظمة هو المسيطر على هذه الموارد المادية وهو الذي يستطيع أن يوجهها الوجهة الصحيحة ويستخدمها أفضل استخدام.
- إن شعور الأفراد بالانتماء التنظيمي يزيد من درجة الرضا لديهم مما يحفزهم على بذل مزيد من الجهد والعمل للمنظمة.
- إن شعور العاملين بالولاء والانتماء للمنظمة يخفف من عبء الرؤساء في توجيه المرؤوسين حيث إن الأفراد يستجيبون لتعليمات الرئيس بطريقة أفضل ويحاولون العمل بكفاءة أفضل، وذلك يحقق الثقة والود بين الرئيس والمرؤوسين.
- كلما زادت درجة انتماء العاملين للمنظمة زاد شعورهم بالارتياح والاستقرار والأمان في العمل، مما ينعكس بدوره على الأداء والإنتاجية بشكل إيجابي.
- كلما زاد شعور العاملين بالانتماء للمنظمة ساعد ذلك على تقبل العاملين لأي تغيير يكون في صالح المنظمة ومن أجل تقدمها وازدهارها إيماناً منهم بأن أي ازدهار للمنظمة يعود عليهم بالخير والازدهار لأحوالهم أيضاً.

ويخلص الباحث هنا إلى أن الأسباب والعوامل السابق الإشارة إليها معظمها سلوكية وتحفيزيه وإبداعية لدى الأفراد من أجل تنمية المورد البشري وتحقيق أهداف المنظمة.

ملخص الفصل الثالث

تناول هذا الفصل مقدمة عن الانتماء باعتباره أحد الحاجات الإنسانية ولذلك فقد حظي باهتمام الباحثين في مجال السلوك التنظيمي لما له من أثر وعلاقة ارتباطية مع العديد من الظواهر السلوكية مثل دوران العاملين والرضا والأداء والغياب ، ومفهوم الانتماء التنظيمي ، والمفاهيم المرتبطة بالانتماء التنظيمي (الالتزام التنظيمي ، الولاء التنظيمى)، وتوصل الباحث إلى أن مفهوم الانتماء التنظيمي يشير إلى " ارتباط الشخص أو العامل شخصيا بالمنظمة التى يعمل بها ، وعندها يزداد التوافق والتكامل بين أهدافه وأهداف المنظمة ".

ويتضمن هذا التعريف ثلاثة عناصر وهى :

- اعتقاد قوي بقبول أهداف وقيم المنظمة.
- استعداد لبذل أقصى جهد ممكن نيابة عن المنظمة.
- رغبة قوية في المحافظة على استمرار عضويته في المنظمة.

ويعنى ذلك اتفاق الباحث على ماذهب إليه جل الباحثين ، وتناول هذا الفصل أبعاد الانتماء التنظيمي وهى : الالتزام العاطفى ، والالتزام المستمر، و الالتزام المعيارى ، ومحددات الانتماء التنظيمي وهى تتضمن : محددات الانتماء التنظيمي من جانب المنظمة (عوامل تنظيمية ترجع إلى المنظمة نفسها مثل محتوى الوظيفة ، ومدى وضوح تخطيط المسار الوظيفي ، وما توفره المنظمة من فرص للترقي والتقدم للمناصب الأعلى داخل المنظمة ..الخ) والفرد (عوامل سلوكية ترجع إلى الفرد نفسه مثل مدى ما يظهره الفرد من مستويات خاصه بالأداء الوظيفي ، والسلوكيات الخاصه بالدور الإضافي ، ودرجة المرونة ..الخ) ، والمحددات الخاصة بالنواحي التنظيمية والمناخ التنظيمي السائد بالمنظمات مثل (السياسات والمحددات والممارسات الإدارية - الهيكل التنظيمي ودرجة المركزية واللامركزية - نظام الاتصالات بالمنظمة - درجة التكنولوجيا المستخدمة ودرجة الآلية في العمل ..الخ) ، و تناول أيضاً تأثير الانتماء التنظيمي على الفرد والمنظمة فمن الناحية الايجابية يقوي الانتماء التنظيمي رغبة الفرد في الإستمرار في العمل في المنظمة مما ينعكس على ادائه ورضاه ، والاستعداد لتحقيق أهداف المنظمة ، أما من الناحية السلبية فانه يجعل الفرد يعيش في عزلة عن الآخرين و يصبح دائم التفكير في عمله بينما ، فالانتماء التنظيمي يجعل الفرد والمنظمة ، وتناول أهمية الانتماء التنظيمى فى ضوء (التأثير على الأفراد تجاه المنظمة ، وتحقيق الإذعان والتوافق والتبني والاستيعاب ، وتأثيره على تفاعلات

الأفراد داخل المنظمة ، ومن جهة الجوانب التى تهم المنظمة والموارد البشرية)، وتوصل الباحث إلى أن أهمية الانتماء التنظيمي تنبع من كونه يساهم في تحسين أداء الفرد إيجابياً وتحقيق أهداف المنظمة من خلال هذا التحسين ، وأخيراً بيّن الفصل الأسباب والدوافع وراء اهتمام المنظمات بالانتماء التنظيمي منها إن العامل هو الأساس لوجود المنظمة ، و تحقيق أهدافها يقع أساساً على عاتقه ، وشعوره بالانتماء التنظيمي يزيد من درجة الرضا والأداء والإنتاجية ، ومستوى الأداء ، وبالتالى تسعى لضمان استمرار القوى العاملة بها وخاصة من ذوى المهارات لتنمية المورد البشري ، و تدعيم الميزة التنافسية لدى المنظمات ، وتحقيق أهداف المنظمة.

الفصل الرابع

تصميم الدراسة الميدانية

- مقدمة
- نوع الدراسة
- مجتمع وعينة الدراسة
- متغيرات الدراسة ونموذج الدراسة والمقاييس المستخدمة
- طرق جمع البيانات
- أساليب تحليل البيانات واختبارات فروض الدراسة
- ملخص هيكل ومنهجية الدراسة
- ملخص الفصل الرابع

الفصل الرابع

تصميم الدراسة الميدانية

١- مقدمة:

يقصد بتصميم الدراسة الإطار العام Framework أو الخطة Plan الخاصة بالدراسة ، ويعتبر تصميم الدراسة من المراحل الأساسية الهامة في إعداد وتنفيذ الدراسة، حيث تستخدم كمرشد للمراحل والخطوات اللاحقة مثل مجتمع وعينة الدراسة، ونوع البيانات اللازمة وطريقة جمعها وتحليلها ، فهى تؤكد أن الدراسة سوف تكون متصلة بمشكلة الدراسة وأن المتغيرات والبيانات التي سوف يتم جمعها تساعد في الإجابة عن أسئلة الدراسة وتحقيق الأهداف المخططة ، وأن أساليب التحليل التي سوف يتم استخدامها سوف تساعد على إستخلاص النتائج التي تحقق أهداف الدراسة (إدريس ،٢٠٠٧، ص ١٣٥- ١٣٦).

ويتناول هذا الفصل : نوع الدراسة، مجتمع وعينة الدراسة ، متغيرات الدراسة، وأساليب القياس ، وكذلك أساليب جمع البيانات وتجهيز البيانات لأغراض التحليل الإحصائي، وأخيراً أساليب تحليل واختبار فروض الدراسة.

٢- نوع الدراسة:

تتعلق هذه الدراسة بتحليل العلاقة بين الضغوط الوظيفية والانتماء التنظيمى بالتطبيق على الهيئة القومية للتأمين الاجتماعى (صندوق القطاع الحكومى بالقاهرة) وبالتالي فإن تصميم هذه الدراسة يعتمد على المدخل الوصفي، ويقصد بالدراسة الوصفية الدراسة التي يتم تصميمها بغرض التركيزعلى الوصف الدقيق للخصائص والمتغيرات الخاصة بمشكلة الدراسة ، وكذلك العلاقات والاختلافات بين هذه المتغيرات ، التي تتمثل في تحديد مستويات الضغوط الوظيفية وكذلك مستويات الانتماء التنظيمى بأبعاده المختلفة ، وكذلك التوصل إلى مصادر ومحددات الضغوط الوظيفية ، والكشف عن نوع ودرجة العلاقة بين مصادر الضغوط الوظيفية وبين الانتماء التنظيمى .

٣- مجتمع وعينة الدراسة:

١/٣مجتمع الدراسة :

يمكن تعريف مجتمع الدراسة من وجهة نظر إحصائية على أنه (إدريس ،٢٠٠٧)

" جميع المفردات التي تمثل الظاهرة موضوع الدراسة وتشترك فى صفة معينة أو أكثر ، والتي مطلوب جمع البيانات حولها ".

وقد تم تصنيف مجتمع الدراسة الخاص بالدراسة الميدانية الحالية إلى :

- **مجتمع المديرين :** ويتكون من الإدارة العليا وتضم رؤساء الإدارة المركزية لمناطق القاهرة ، والإدارة الوسطى وتضم مديري عموم ومديري مناطق القاهرة و نواب مديري المناطق ، والإدارة الإشرافية وتضم مديري الإدارات ورؤساء الأقسام . ويبلغ العدد الإجمالى لمجتمع المديرين (٥٨) مفردة هو مبين فى الجدول رقم (١) .

جدول رقم (١)

أعداد المديرين بالمستويات الإدارية الثلاثة بمناطق القاهرة

المستوى الإدارى / المنطقة التامينية	عليا	وسطى	إشرافية	اجمالى
وسط القاهرة	١	٢	٥	٨
جنوب القاهرة		٢	٥	٧
شرق القاهرة	١	٢	٥	٨
شمال القاهرة		٢	٥	٧
العباسية		٢	٥	٧
ابن سندر		٢	٥	٧
مدينة نصر		٢	٥	٧
بركة الحاج		٢	٥	٧
إجمالى	٢	١٦	٤٠	٥٨

المصدر: سجلات شئون العاملين الهيئة القومية للتأمين الاجتماعى

ونظراً لصغرحجم طبقات مجتمع المديرين الذى يضم موظفى الإدارة العليا والإدارة الوسطى والإدارة الإشرافية فقد تقرر الاعتماد على أسلوب الحصر الشامل لكل مفردات هذه الطبقات .

- **مجتمع الموظفين :** ويتكون من الموظفين العاملين فى الخط الأمامى بمناطق الهيئة القومية للتأمين الاجتماعى بالقاهرة ، ويتكون هذا المجتمع من ١٧٩٧موظفا توزيعهم كما فى الجدول رقم (٢).

٢/٣ تحديد حجم عينة الموظفين :

تم تحديد حجم العينة وفقاً لإحدى الطرق التى تعتمد على النظرية الإحصائية وهى طريقة حجم العينة بمعلومية حجم المجتمع (إدريس ، ٢٠٠٧):

جدول رقم (٢)

أعداد موظفي الخط الأمامى بمناطق القاهرة

المنطقة التأمينية	موظفون
وسط القاهرة	٣٨٢
جنوب القاهرة	٣٠٨
شرق القاهرة	٣٩٣
شمال القاهرة	٣٣٢
العباسية	٨٣
ابن سندر	١٣٣
مدينة نصر	٨٣
بركة الحاج	٨٣
إجمالى	١٧٩٧

المصدر : جدول من سجلات شئون العاملين الهيئة القومية للتأمين الاجتماعى

$$n = \frac{N\,[Z^2.\ P\,(1-P}{Ne^2+Z^2.P(1-P)}$$

حيث أن :

n = حجم العينة .

N = حجم مجتمع الدراسة

Z = حدود الخطأ المعيارى وهى ١,٩٦ وذلك عند درجة الثقة ٩٥%.

P = نسبة الذين تتوافر فيهم الخاصية موضوع الدراسة في مجتمع البحث .

(1- p) = نسبة الذين لا تتوافر فيهم الخاصية موضوع الدراسة في مجتمع البحث.

e = مقدار الخطأ المسموح به عند التقدير.

$$n = \frac{1797 \text{ x } \{(1.96)^2.\ (.50\text{x}.50)\}}{1797\text{x}(.05)^2+\{(1.96)^2} = 316$$

ولزيادة درجة الثقة والمصداقية فى البيانات قرر الباحث زيادة حجم العينة إلى٣٥٠مفردة.

ويجدر الإشارة إلى :

Z = ١،٩٦ وذلك عند درجة ثقة ٩٥ % .

p = ٥٠ % نظرا لعدم وجود دراسات سابقة عن تباين المجتمع لذلك يفترض الباحث أن أسوأ الحالات (عندما يكون تباين المجتمع في أقصاه) والتي تحدث عندما تكون النسبة في

المجتمع تساوى ٥٠ % .

e = ٥ %

٣/٣ وحدة المعاينة :

تتمثل وحدة المعاينة فى هذا البحث فى كل عضو من أعضاء الإدارة العليا والوسطى الإشرافية ، إضافة إلى كل موظف فى الخط الأمامى الذى يتعامل مع الجمهور فى الهيئة القومية للتأمين الاجتماعى.

فى حين أنه بالنسبة لمجتمع الموظفين والذى يضم موظفى الخط الأمامى بمناطق القاهرة تقرر الاعتماد بسبب قيود الوقت والتكلفة على أسلوب العينة العشوائية البسيطة لتمثيل المجتمع الخاص بهم .

٤- متغيرات الدراسة ونموذج الدراسة والمقاييس المستخدمة:

يتناول هذا الجزء من تصميم الدراسة كلاً من متغيرات الدراسة الميدانية، وأساليب قياس هذه المتغيرات.

١/٤ متغيرات الدراسة:

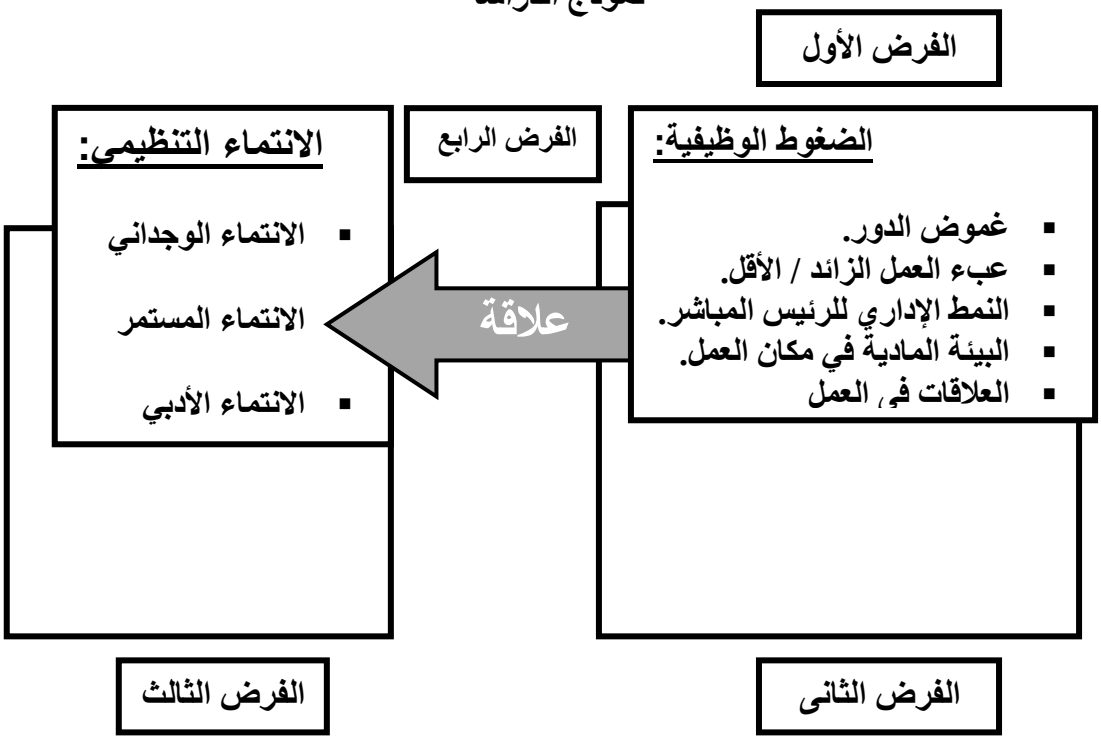
فى ضوء مشكلة وأهداف وفروض البحث ، يمكن تصنيف متغيرات الدراسة إلى أربعة مجموعات كما يأتى :

- **مصادرالضغوط :** التى اشتملت على غموض الدور ، و عبء العمل الزائد / الأقل ، والنمط الإداري للرئيس المباشر ، والبيئة المادية في مكان العمل، والعلاقات في العمـــل (مع الرئيس / المرؤسين / الزملاء/ الجمهور) .
- **الانتماء التنظيمى**: و يتكون من ثلاثة أبعاد رئيسة هى :
- -الانتماء الاستمراري .
  - الانتماء الأدبي .
  - الانتماء الوجداني .
- **المستوى الوظيفي :** (إدارة عليا / وسطى / إشرافية / موظفو خط أمامى).
- **متغيرات شخصية :** النوع ، والعمر ، ومستوى التعليم ، والحالة الاجتماعية ، ومستوى الدخل .

٢/٤ نموذج الدراسة:

يمكن تلخيص متغيرات الدراسة وطبيعة الاختلافات والعلاقات التى اشتملت عليها فروض الدراسة فى الشكل رقم (٣) الموضح أدناه .

شكل رقم (٣)
نموذج الدراسة



٣/٤ المقاييس المستخدمة فى الدراسة:

تم استخدام عدة مقاييس لمقياس الخصائص موضع الاهتمام في الدراسة الحالية وذلك على النحو الآتى:

١/٣/٤ مقياس ليكرت Likert Scale ، تم استخدام مقياس ليكرت المتدرج من خمس نقاط (غير موافق تماما / غير موافق / الى حد ما / موافق / موافق تماماً) بصفة خاصة فى قياس اتجاهات المستقصى منهم نحو مصادر الضغوط وفى ظله يقوم المستقصى منه بالإشارة إلى درجة الموافقة أو عدم الموافقة على مجموعة من العبارات التي تتعلق بالعبارات ذات الصلة .

٢/٣/٤ مقياس الأهمية ، حيث سوف يتم إستخدام هذا المقياس والمتدرج من خمس نقاط (غير هام على الإطلاق / غير هام / الى حد ما / هام / هام جداً) لقياس إدراكـــات المستقصى منهم للأهمية النسبية لمصادرالضغوط الوظيفية التى يتعرضون لها.

٣/٣/٤ مقياس الانتماء التنظيمى على وزن مقياس ليكرت والمتدرج من خمس نقاط (غير موافق تماما / غير موافق / الى حد ما / موافق / موافق تماماً).

٤/٣/٤ أسئلة مغلقة النهايات وذات إستجابات متعددة ومحددة سلفاً لقياس كل من الخصائص الوظيفية (المستوى الوظيفى) ، والخصائص الشخصية (النوع ، والعمر ، ومستوى التعليم ، والحالة الاجتماعية ، ومستوى الدخل).

٥- طرق جمع البيانات :

تم الاعتماد على الكتب والمراجع العربية والأجنبية والدوريات والنشرات والمقالات والأبحاث المنشورة وغير المنشورة لبناء الإطار النظري للدراسة.كما تم الاعتماد على الدراسة الميدانية لجمع البيانات الأولية اللازمة لتحقيق أهداف الدراسة

١/٥ البيانات الثانوية :

استخدم الباحث فى تكوين الإطار النظري للدارسة على العديد من الدوريات والمجلات العلمية المتخصصة والدراسات السابقة والكتب والمراجع العربية والأجنبية والمقالات والأبحاث المنشورة وغير المنشورة التي تناولت موضوع الضغوط وعلاقة الضغوط بالانتماءالتنظيمي.

٢/٥ البيانات الأولية :

اعتمد الباحث فى الحصول على البيانات الأولية على إسلوب الاستقصاء الموجه إلى المستقصى منهم المستهدفين من الدراسة،والذين تمثلوا في عينة الدراسة من العاملين بالإدارات والأقسام المختلفة بالهيئة القومية للتأمين الاجتماعى فى بعض مناطق القاهرة المختلفة.

كما قام الباحث بإجراء مسح واسع للدراسات العربية والأجنبية المنشورة والتي تتعلق بالضغوط الوظيفية والانتماء التنظيمي والتي ساعدت علي تنمية متغيرات الاستقصاء فى هذه الدراسة ، كما قام بعرض قائمة الاستقصاء التى تم تصميمها علي مجموعة من أعضاء هيئة التدريس بكلية التجارة جامعة المنوفية ، إضافة الى إختبار قائمة الاستقصاء علي عدد محدود من مفردات مجتمعى البحث من المديرين والموظفين (٣٠ مفردة) وذلك لاختبارها . وفى ضوء ذلك قام الباحث بإجراء التعديلات التالية على قائمة الاستقصاء:

- عبارات تم تعديلها : حيث تم تعديل بعض العبارات من حيث الصياغة أو بعض الكلمات التى لا تعبر بشكل واضح عن المعنى المقصود ، إضافة إلى تعديلات لغوية .
- عبارات تم حذفها أو إضافتها : تم حذف بعض العبارات التى تبين أن ليس لها علاقة بالمتغيرات الخاضعة للدراسة ، وتم إضافة لبعضها الآخر لأهميته لتحقيق أهداف الدراسة .

- مقدمة الاستقصاء :تم إختصارها وتعديل الصياغة .

وفى ضوء ماسبق أمكن تخفيض عدد صفحات الاستقصاء إلى (٤) صفحات بعد أن كان (٧) صفحات ، وتم تخفيض العبارات بالاستقصاء إلى (٧٥) عبارة بدلاً من (١٠٥) عبارة ؛ حيث بلغت العبارات المحذوفة (٤٢) عبارة ، والمضافة (١٢) عبارة ، والمعدلة (٢٦) عبارة .

وتم بعد ذلك تصميم قائمة الاستقصاء فى شكلها النهائى لتشتمل على أربع صفحات (منها صفحة الغلاف وتقديم الباحث لنفسه وطلب التعاون لاستيفاء الاستقصاء) حيث يتضمن الجزء الأول (٤٨) عبارة تغطى ثمانية أنواع من الضغوط ، بالإضافة إلى (٨) عبارات تتعلق بالأهمية النسبية للضغوط بالجزء الثانى ، كما يتضمن الجزء الثالث (١٢) عبارة تتعلق بالانتماء بصورة تفصيلية . أما الجزء الرابع فقد تضمن سؤالاً واحداً فقط عن الانتماء بصفة إجمالية . وتنتهى الإستمارة بالجزء الخامس والأخير الذى يتضمن (٦) أسئلة متعلقة بالخصائص الديموجرافية (المستوى الادارى - النوع - الحالة الاجتماعية - العمر ...إلخ) (انظر ملحق رقم [٣] قائمة الاستقصاء) .

٦- أساليب تحليل البيانات واختبارات فروض الدراسة :

طبقاً لنوع البيانات وفروض الدراسة المتوفرة فى حزمة التحليل الإحصائى SPSS ، وحسب طبيعة متغيرات الدراسة وأساليب القياس ، ونوع العينة المستخدمة فى الدراسة ، ولأغراض التحليل واختبار فروض الدراسة تم استخدام الأساليب والاختبارات الإحصائية التالية (إدريس ،٢٠٠٧):

١/٦ أسلوب معامل الارتباط ألفا :

تم استخدام أسلوب معامل الارتباط ألفا وذلك بغرض التحقق من درجة الثقة/الثبات في المقاييس المستخدمة وتتسم بدرجة عالية من الدقة من حيث قدرتها على قياس درجة الاتساق أو التوافق فيما بين المحتويات المتعددة للمقياس المستخدم .

٢/٦ الوسط الحسابى ، الانحراف المعيارى والتكرارات والنسب :

الوسط الحسابى هو أهم مقاييس النزعة المركزية (الوسط الحسابي والوسيط والمنوال) و كلاً منها يحاول أن يصف نقطة تجمع مشاهدات التوزيع ، وتم حساب الأوساط الحسابية لكل متغير من متغيرات الدراسة (كل نوع من أنواع الضغوط – الانتماء) لاستخراج تحليل وصفى بسيط ، ثم وفقاً لكل خاصية من الخصائص الشخصية والوظيفية لمعرفة الأهمية

النسبية لمصادر الضغوط ، بينما يعتبر الانحراف المعيـاري أحد مقاييس التشتت (المدى – الانحراف المعيارى – نصف المدى الربيعى) وتم حساب الانحراف المعيارى لكل متغير من متغيرات الدراسة (كل نوع من أنواع الضغوط – الانتماء) لمعرفة تشتت قيم المتغيرات عن أوساطها الحسابية لاستخراج تحليل وصفى بسيط و لمعرفة الأهمية النسبية للضغوط .

٣/٦ أسلوب تحليل العوامل :

يعتبر أسلوب تحليل العوامل أحد أساليب التحليل الإحصائى للمتغيرات المتعددة ويعتبر أسلوب تحليل العناصر (PCA) من أكثر صور أسلوب تحليل العوامل استخداماً فى البحوث الاجتماعية بصفة عامة ، ويركز هذا الأسلوب على استخراج العناصر الرئيسة من البيانات الخاضعة للتحليل مع ترتيبها بشكل تنازلى حسب نسبة مساهمة كل منها فى تفسير التباين الكلى فى المتغيرات الأصلية الخاضعة للتحليل ، وتم إستخدام أسلوب تحليل العوامل بغرض التحقق من درجة الصلاحية للمجموعات المختلفة من المتغيرات المستخدمة فى الدراسة وذلك من خلال الكشف عن الأبعاد الحقيقية لكل مجموعة من هذه المتغيرات ومقارنتها بالمبادىء التى تم افتراضها عند تصميم قائمة الاستقصاء بالإضافة إلى محاولة تخفيض البيانات وذلك باستبعاد المتغيرات التى تكون ذات درجة ارتباط ضعيفة بباقى المتغيرات الأخرى فى نفس المجموعة (إدريس ،٢٠٠٧) .

٤/٦ تحليل التباين الأحادى One-way ANOVA

تم استخدام تحليل التباين الأحادى لتحديد مدى جوهرية الفروق (الاختلافات) بين مصادر الضغوط الوظيفية وفقا للخصائص الشخصية والوظيفية (عدا النوع) مع اختبار ف المصاحب (F test) ، وفى حال كون هذه الفروق جوهرية يتم استخدام أسلوب المقارنات البعدية المعروف بالفرق المعنوى الأقل Least significant difference (LSD) وذلك لتحديد المجموعات التى تختلف عن بعضها البعض .

٥/٦ تحليل الانحدار والارتباط المتعدد:

يعتبر تحليل الانحدار المتعدد من الأساليب الإحصائية التنبؤية حيث يمكن من خلال التنبؤ بالمتغيرالتابع على أساس قيم عدد من المتغيرات المستقلة ولذلك تتمثل الإستخدامات الرئيسة لأساليب تحليل الانحدار والارتباط المتعدد فيما يأتى:

- تفهم نوع العلاقة بين مجموعة من المتغيرات التابعة والمستقلة .
- التحقق من درجة قوة العلاقة بين المتغير التابع والمتغيرات المستقلة .
- التنبوء بسلوك المتغير التابع على أساس عدد من المتغيرات المستقلة .

- تحديد الأهمية النسبية للمتغيرات المستقلة فى ضوء ما يتمتع به كل منها من قوة تأثير فى المتغير التابع .

وسوف يتم استخدام أسلوب تحليل الانحدار والارتباط فى الدراسة للتحقق من نوع وقوة العلاقة بين الضغوط الوظيفية والانتماء التنظيمى وأيضاً للتنبوء بسلوك الانتماء التنظيمى على أساس سلوك الضغوط الوظيفية ، وتحديد مساهمة الضغوط الوظيفية فى تفسير مستويات الانتماء .

٧- ملخص هيكل ومنهجية الدراسة :

يعرض هذا الجزء ملخصاً لهيكل ومنهجية البحث، الذي يشمل تساؤلات وأهداف وفروض ومتغيرات البحث ، بالإضافة إلى القياس وأساليب التحليل والاختبارات الإحصائية التي تم استخدامها وذلك كما هو موضح في الجدول رقم (١٤) .

جدول رقم (١٤) ملخص هيكل ومنهجية الدراسة

تساؤلات مشكلة البحث	أهداف البحث	فروض البحث	متغيرات البحث المرتبطة بالفروض	المقاييس المستخدمة	أساليب تحليل البيانات واختبار فروض البحث
١- هل يعانى العاملون فى الهيئة القومية للتامين الاجتماعى من الضغوط الوظيفية الناتجة عن غموض الدور،عبء العمل الزائد/ الأقل ، نمط الادارة ، البيئة المادية في مكان العمل، العلاقات في العمل (مع الرئيس / المرءوسين/ الزملاء/الجمهور)؟ ٢- هل تختلف مسببات الضغوط الوظيفية باختلاف المستوى	١- التحقق من الضغوط الوظيفية التي يتعرض لها العاملون باختلاف مستوياتهم الوظيفية (إدارة عليا- وسطي- إشرافية- موظفين). ٢- تحديد ما اذا كانت الضغوط الوظيفية للعاملين بالهيئة	١- لاتوجد إختلافات جوهرية فى الضغوط الوظيفية التى يتعرض لها العاملون بالهيئة بإختلاف مستوياتهم الوظيفية (عليا – وسطى – إشرافية – موظفون) . ٢- لا تختلف الأهمية النسبية لمصادر الضغوط الوظيفية باختلاف الخصائص الشخصية	**أ) المتغيرات المستقلة :** مصادر الضغوط الوظيفية [غموض الدور، عبء العمل الزائد / الأقل ، نمط الإدارة ، البيئة المادية في مكان العمل، العلاقات في العمل(مع الرئيس / المرؤسين/ الزملاء/الجمهور)] . **ب)المتغير التابع :** الانتماء التنظيمى وهو يتكون من ثلاثة أبعاد	**اولاً : مقياس ليكرت** likert Scale المتدرج من خمس نقاط (غير موافق تماما ، غير موافق ،الى حد ما ، موافق، موافق تماماً) **ثانياً : مقياس الاهمية** ، حيث سوف يتم استخدام هذا المقياس	- الوسط الحسابى - الانحراف المعياري - أسلوب معامل الارتباط (ألفا) - أسلوب التحليل العاملى

الإدارى (إدارة عليا- وسطي- إشرافية- موظفون فى الخط الأمامى) ؟	تتفاوت بتفاوت نوع المستوى الوظيفى (عليا / وسطى / إشرافية / موظفون).	والوظيفية للعاملين فى مجال التأمين الاجتماعى من حيث: النوع ، العمر، مستوى التعليم ، الحالة الاجتماعية ، مستوى الدخل، المستوى الإدارى.	(عوامل) رئيسية هى : ١) الانتماء الاستمراري . ٢) الانتماء الأدبي . ٣) الانتماء الوجداني .	والمتدرج من خمس نقاط (غير هام على الإطلاق ، غير هام ، إلى حد ما، هام، هام جداً)	- تحليل التباين الأحادى (باستخدام One-way ANOVA مع(LSD) و(F(test-
٣ - ما هي الأهمية النسبية للمصادر المسببة لضغوط الوظيفية التي يعانى منها العاملون بمختلف تخصصاتهم ومستوياتهم الإدارية ؟	٣- الكشف عن طبيعة ونوع العلاقة بين المصادر المسببة للضغوط الوظيفية للعاملين بالهيئة والانتماء التنظيمى لهذه الهيئة من جانب العاملين بها.	٣- لا يختلف الانتماء التنظيمى للهيئة لدى مجموعات المستقصى منهم من العاملين بها والخاضعة للدراسة .	**ج) متغيرات وظيفية** : المستوى الإداري (إدارة عليا - وسطى - إشرافية – موظفون خط أمامى).	**ثالثاً : مقياس الانتماء التنظيمى** على وزن مقياس ليكرت والمتدرج من خمس نقاط (غير موافق تماما ، غير موافق ، الى حد ما ، موافق، موافق تماماً).	- الانحدار والارتباط المتعدد مع اختبارات ف (F test) ت (Ttest) المصاحبين .

٤ - هل هناك علاقة بين الضغوط الوظيفية وبين الانتماء التنظيمى من قبل العاملين نحو الهيئة؟	٤- تحديد الأهمية النسبية لمصادر الضغوط الوظيفية التى تفسر التفاوت فى الانتماء التنظيمى لدى العاملين فى الهيئة . ٥- معاونة القيادات الإدارية بالهيئة على إدارة الضغوط وتقوية الانتماء التنظيمي لدى العاملين .	٤- ليس هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين مصادر ومحددات الضغوط الوظيفية التى يتعرض لها العاملون بالهيئة ويبين مستوى الانتماء الوظيفي لديهم .	**د) متغيرات ديموجرافية**: النوع ، والعمر ، ومستوى التعليم ، والحالة لاجتماعية، ومستوى الدخل ، المستوى الإدارى .	**رابعاً :اسئلة مغلقة النهايات** وذات استجابات متعددة ومحددة سلفاً لقياس الخصائص الديموجرافية .	

ملخص الفصل الرابع

تناول هذا الفصل الخطوات العلمية التي اتبعها الباحث لتصميم الدراسة باعتبارها الخطة Plan الخاصة بالدراسة ، ويعتبر تصميم الدراسة من المراحل الأساسية الهامة في إعداد وتنفيذ الدراسة ، حيث تستخدم كمرشد للمراحل والخطوات اللاحقة ، وأنه يعتمد على المدخل الوصفي المصمم بغرض التركيزعلى الوصف الدقيق للخصائص والمتغيرات الخاصة بمشكلة الدراسة ، وكذلك العلاقات والاختلافات بين هذه المتغيرات ، التي تتمثل في تحديد مستويات الضغوط الوظيفية وكذلك مستويات الانتماء التنظيمى بأبعاده المختلفة ، وكذلك التوصل إلى مصادر ومحددات الضغوط الوظيفية ، والكشف عن نوع ودرجة العلاقة بين مصادر الضغوط الوظيفية وبين الانتماء التنظيمى ، وأشار لمجتمع الدراسة و تصنيفه إلى مجتمع المديرين (وتم الاعتماد على أسلوب الحصر الشامل لكل مفرداته نظراً لصغر حجمها) ، ومجتمع الموظفين فى الخط الأمامى (وتم الاعتماد على أسلوب العينة العشوائية بسبب قيود الوقت والتكلفة) ، وتناول متغيرات الدراسة وهى : مصادر الضغوط الوظيفية [غموض الدور - عبء العمل الزائد / الأقل- النمط الإداري للرئيس المباشر- والبيئة المادية في مكان العمل - العلاقات فى العمـــل (مع الرئيس / المرؤسين / الزملاء/ الجمهور)] ، والانتماء التنظيمى [الانتماء الاستمراري - الانتماء الأدبي - الانتماء الوجداني] ، و المستوى الوظيفي [إدارة عليا / وسطى / إشرافية / موظفو خط أمامى] ، ومتغيرات شخصية [النوع ، والعمر ، ومستوى التعليم ، والحالة الاجتماعية ، ومستوى الدخل] ، وتم تلخيص متغيرات الدراسة وطبيعة الاختلافات والعلاقات التى اشتملت عليها فروض الدراسة فى نموذج الدراسة ، وحدد المقاييس المستخدمة فى الدراسة وهى : مقياس ليكرت [المتدرج من خمس نقاط (غير موافق تماما / غير موافق / الى حد ما / موافق / موافق تماماً) بصفة خاصة فى قياس اتجاهات المستقصى منهم نحو مصادر الضغوط] ، و مقياس الأهمية [المتدرج من خمس نقاط (غير هام على الإطلاق / غير هام / الى حد ما / هام / هام جداً) لقياس إدراكـــات المستقصى منهم للأهمية النسبية لمصادرالضغوط الوظيفية التى يتعرضون لها] ، ومقياس الانتماء التنظيمى [على وزن مقياس ليكرت والمتدرج من خمس نقاط (غير موافق تماما / غير موافق / الى حد ما / موافق / موافق تماماً)] ، وأسئلة مغلقة النهايات وذات إستجابات متعددة ومحددة سلفاً [لقياس كل من الخصائص الوظيفية (المستوى الوظيفى) ، والخصائص الشخصية (النوع ، والعمر ، ومستوى التعليم ، والحالة الاجتماعية ، ومستوى الدخل)] ، وعرض لطرق جمع البيانات وهى : البيانات الثانوية (من خلال الدوريات والمجلات العلمية المتخصصة والدراسات السابقة

والكتب والمراجع العربية والأجنبية والمقالات والأبحاث المنشورة وغير المنشورة التي تناولت موضوع الضغوط وعلاقة الضغوط بالانتماءالتنظيمي) ، و البيانات الأوليــة (اعتمد الباحث على إسلوب الاستقصاء) ، واستخدم الباحث لتحليل البيانات واختبارات فروض الدراسة الأساليب الاحصائية : أسلوب معامل الارتباط ألفا (بغرض التحقق من درجة الثقة/الثبات في المقاييس المستخدمة) ، و الوسط الحسابـــى ، الانحراف المعيــاري والتكرارات والنسب (لاستخراج تحليل وصفى بسيط ، ثم وفقاً لكل خاصية من الخصائص الشخصية والوظيفية لمعرفة الأهمية النسبية لمصادر الضغوط) ، أسلوب تحليل العوامل (يركز هذا الأسلوب على استخراج العناصر الرئيسة من البيانات الخاضعة للتحليل مع ترتيبها بشكل تنازلى حسب نسبة مساهمة كل منها فى تفسير التباين الكلى فى المتغيرات الأصلية الخاضعة للتحليل ، وسوف يتم إستخدام أسلوب تحليل العوامل بغرض التحقق من درجة الصلاحية للمجموعات المختلفة من المتغيرات المستخدمة فى الدراسة بالإضافة إلى محاولة تخفيض البيانات وذلك باستبعاد المتغيرات التى تكون ذات درجة ارتباط ضعيفة بباقى المتغيرات الأخرى فى نفس المجموعة) ، تحليل التباين الأحادى (لتحديد مدى جوهرية الفروق (الاختلافات) بين مصادر الضغوط الوظيفية وفقا للخصائص الشخصية والوظيفية (عدا النوع) مع اختبار ف المصاحب [F test]) ، وأخيراً تم استخدام تحليل الانحدار والارتباط المتعدد (للتحقق من نوع وقوة العلاقة بين الضغوط الوظيفية والانتماء التنظيمى و للتنبوء بسلوك الانتماء التنظيمى على أساس سلوك الضغوط الوظيفية ، ولتحديد مساهمة الضغوط الوظيفية فى تفسير مستويات الانتماء) ، واختتم الفصل بملخص هيكل ومنهجية الدراسة الذي يشمل تساؤلات وأهداف وفروض ومتغيرات البحث ، بالإضافة إلى القياس وأساليب التحليل والاختبارات الإحصائية التي تم استخدامها وذلك موضح في جدول فى نهاية الفصل .

الفصل الخامس

نتائج تحليل البيانات واختبار الفروض

- مقدمة.
- جمع البيانات.
- معدلات استجابة العاملين بالهيئة للاستقصاء .
- تجهيز البيانات لأغراض التحليل الإحصائى.
- توصيف مفردات عينةالدراسة.
- تقييم الثبات والصدق في المقاييس المستخدمة في الدراسة.
- مناقشة نتائج التحليل الإحصائى لمتغيرات الدراسة:
  - مستوي الضغوط الوظيفية للعاملين بالهيئة وفقا لخصائصهم الوظيفية
  - مصادر ومحددات الضغوط الوظيفية للعاملين بالهيئة
  - مستوي الانتماء التنظيمي للعاملين بالهيئة
  - العلاقة بين الضغوط الوظيفية والانتماء التنظيمي للعاملين بالهيئة.
- ملخص الفصل الخامس .

الفصل الخامس

نتائج تحليل البيانات واختبار الفروض

١- مقدمة:

يتناول الباحث في هذا الفصل عملية تحليل البيانات الأولية الخاصة بهذه الدراسة ، حيث تتمثل الخطوة الأولى في محاولة توصيف مفردات عينة الدراسة ومعدل الاستجابة . ثم تقييم الثبات والصدق في المقاييس التي اعتمدت عليها الدراسة الحالية. كما يتناول هذا الفصل الإجابة عن أسئلة البحث ، والخاصة بمستوى ومحددات الضغوط الوظيفية للعاملين بالهيئة القومية للتأمين الاجتماعي وفقا لخصائصهم الديموغرافية والوظيفية ومستوى الانتماء التنظيمي للعاملين بالهيئة وفقا لخصائصهم الديموغرافية والوظيفية.

كما يسعي هذا الفصل أيضا إلى الإجابة عن السؤال الثالث لهذه الدراسة الذي يتعلق بنوع وقوة العلاقة بين مستوى الضغوط الوظيفية وبين الانتماء التنظيمي لنفس العاملين بالهيئة القومية للتأمين الاجتماعي.

٢- جمع البيانات :

تم جمع البيانات الأولية من خلال قائمة الاستقصاء التى تم تصميمها وتوجيهها إلى مجتمع المديرين وعددهم (٥٨) ، وعينة الموظفين فى الخط الأمامى وعددهم (٣٥٠) من العاملين بالإدارات والأقسام المختلفة بالهيئة بمناطق القاهرة حيث قام الباحث مع مجموعة من الزملاء العاملين بالصندوق والذين تم تدريبهم جيداً – من خلال المقابلة الشخصية – بشرح وتفسير القائمة وكذلك كيفية قيام المستقصى منهم بتسجيل آرائهم ووجهات نظرهم مع التأكيد على سرية هذه الآراء وأنها سوف تستخدم لأغراض علمية ، مع تواجد الباحث والزملاء المعاونين مع مفردات العينة للرد على أى استفسار ، بالإضافة لقيامهم بجمع القوائم خلال ثلاثة أيام لإتاحة الفرصة لمفردات العينة فى التفكير والتعبير حيث بلغ عددها (٣٧٣) ، وتم مراجعة قوائم الاستقصاء التي تم جمعها كما تم استبعاد (٥٨) استمارة من المجتمعين (المديرون/ موظفو الخط الامامى) لعدم الجدية أو لعدم استيفاءها لجميع البيانات المطاوبة ليصل عدد الاستمارات المستوفاة إلى (٣١٥) استمارة .

٣- معدلات استجابة العاملين بالهيئة للاستقصاء :

يعتبر معدل الاستجابة من المؤشرات الأساسية لنجاح الاستقصاء، ويتم حساب معدل الاستجابة كنسبة مئوية تشير إلى عدد قوائم الاستقصاء المستوفاة أو التى تم جمعها من المستقصى منهم منسوبة إلى العدد الإجمالى للقوائم التى تم توزيعها والتى تمثل فى نفس

الوقت حجم العينة المختارة للدراسة(إدريس، ٢٠٠٧) . ويمكن توضيح معدلات استجابة العاملين بالهيئة محل الدراسة لقائمة الاستقصاء الأولي من خلال الجدول رقم (٣) .

جدول رقم (٣)
معدلات استجابة العاملين بالهيئة القومية للتأمين الاجتماعي للاستقصاء

المستوى الوظيفي	عدد القوائم الموزعة	عدد القوائم التي تم تجميعها	عدد القوائم الغير مستوفاة بالكامل	عدد القوائم المستوفاة بالكامل	معدل الاستجابة
عليا	٢	٢	٠	٢	%١٠٠
وسطى	١٦	١٣	٣	١٠	%٦٣
إشرافية	٤٠	٣٦	٧	٢٩	%٧٣
موظفون الخط الامامى	٣٥٠	٣٢٢	٤٨	٢٧٤	%٧٨
الإجمالي	٤٠٨	٣٧٣	٥٨	٣١٥	%٨٤

٤- تجهيزالبيانات لأغراض التحليل الإحصائى:

بعد جمع البيانات تم ترميز المتغيرات التي اشتملت عليها قائمة الاستقصاء ثم إدخالها في الحاسب الآلي باستخدام حزمة أساليب التحليل الإحصائى للعاوم الإجتماعية SPSS لتكون جاهزة للتحليل ، ويمكن توضيح ذلك من خلال الخطوات الآتية (إدريس ،٢٠٠٧) :

١/٤ مراجعة تحرير البيانات :

وتتمثل مراجعة تحرير البيانات في تحديد كل الإجابات المحذوفة، وكذلك التي تنطوى على لبس أو أخطاء وبمراجعة تحرير البيانات فقد وجد أن هناك عدد14 استمارة لا تصلح للتحليل وذلك لعدم جدية المستقصى منه أو لعدم استكمال البيانات المطاوبة.

٢/٤ ترميز البيانات :

وفي هذه الخطوة تم القيام بالترميز اللازم للمتغيرات المختلفة للاستقصاء، من عملية تسمية المتغيرات ، وتحديد عدد الأعمدة التي يحتاجها كل سؤال ، وترقيم الأسئلة التي تحتوى عليها قا ئمة الاستقصاء، من خلال الصفحة الخاصة بعملية ادخال البيانات Variable View المتوافر في حزمة أساليب التحليل الإحصائي للعاوم الإجتماعية SPSS الإصدار (١٩) .

٣/٤ إدخال البيانات مباشرة فى الحاسب :

وقد تم إدخال كافة البيانات التي سبق التأكد من صلاحيتها لأغراض التحليل في الحاسب الآلي وذلك بعد اتباع الخطوات اللازمة لهذه المرحلة ، حيث تم إدخال البيانات من خلال الصفحة الخاصة بعملية إدخال البيانات Data View المتوافر في حز مة أساليب التحليل الإحصائى للعلوم الإجتماعية SPSS الإصدار(٢٠) .

٥- توصيف مفردات عينة الدراسة:

العينة هي جزء من المجتمع يختار بطريقة علمية محددة للحكم على المجتمع محل الدراسة، وهي نموذج يشمل جانبا أو جزءا من المجتمع الأصلي المعني بالبحث تكون ممثلة له بحيث تحمل صفاته المشتركة وهذا النموذج يغني الباحث عن دراسة كل وحدات ومفردات مجتمع الدراسة، ولكن يجب التأكد من تمثيل العينة لمجتمع البحث، حيث يشترط لتعميم نتائج البحث المطبق على عينة أن تكون تلك العينة ممثِلة لمجتمع الدراسة (إدريس ،٢٠٠٧). ويبين جدول رقم (٤) مواصفات عينة البحث.

جدول رقم (٤)

توصيف مفردات عينة الدراسة من الموظفين وفقاً لخصائصهم الديموجرافية

المتغيرات	الفئة من الموظفين	التكرار	النسبة
النوع	ذكر	٢٥	%٩
	أنثى	٢٤٩	%٩١
إجمالى الموظفين		٢٧٤	%١٠٠
الفئة العمرية	أقل من ٣٠ سنة	٤٩	%١٨
	٣١-٤٠ سنة	٩٠	%٣٣
	٤١-٦٠ سنة	١٣٥	%٤٩
إجمالى الموظفين		٢٧٤	%١٠٠
الحالة الاجتماعية	متزوج	١٥٩	%٥٨
	أعزب	٧١	%٢٦
	مطلق / أرمل	٤٤	%١٦
إجمالى الموظفين		٢٧٤	%١٠٠
المستوى التعليمى	بدون مؤهل/ اعدادية	**٤٤**	**%١٦**
	تعليم متوسط	**١٠١**	**%٣٧**
	تعليم جامعى	٨٠	%٢٩
	ماجستير او دكتوراه	٤٩	%١٨
إجمالى الموظفين		٢٧٤	%١٠٠
مستوى الدخل	حتى ٢٠٠٠جنية	٤١	%١٥
	من ٢٠٠١ الى ٣٠٠٠	٦٣	%٢٣
	أكثر من ٣٠٠٠ جنية	١٧٠	%٦٢
اجمالى الموظفين		٢٧٤	%١٠٠

ويعتقد الباحث أن مفردات عينة الدراسة تتقارب إلى حد كبير مع مجتمع الدراسة من الموظفين بالهيئة القومية للتامين الاجتماعي (صندوق العاملين بالقطاع الحكومي)، حيث إن نسب خصائص العينة تقترب بشكل كبير من المجتمع الأصلى للدراسة.

٦- تقييم الثبات والصدق في المقاييس المستخدمة في الدراسة:

تمثلت الخطوة الأولى في عملية تحليل البيانات الأولية الخاصة بهذه الدراسة في تقييم كل من الثبات أو الاعتمادية Reliability والصدق أو الصلاحية Validity للمقاييس المستخدمة في الدراسة الحالية. والهدف من هذه الخطوة هو الرغبة في تقليل أخطاء القياس العشوائية والمنتظمة في المقاييس المستخدمة في الدراسة من ناحية ، والتوصل إلى مقاييس يمكن الاعتماد عليها في دراسات مستقبلية تتعلق بالضغوط الوظيفية و الانتماء التنظيمي.

٦/١: تقييم الثبات / الاعتمادية في المقاييس:

لتقييم الثبات / الاعتمادية في المقاييس المستخدمة في الدراسة الحالية تم استخدام أسلوب معامل الارتباط ألفا Alpha Correlation Coefficient باعتباره أكثر أساليب تحليل الاعتمادية دلالة في تقييم درجة التناسق الداخلي بين محتويات أو بنود المقياس للبنية الأساسية المطلوب قياسها وليس شيئا آخر (Aaker، et.al،2011)، ووفقا للمبادئ العامة لتنمية واختبار المقاييس في البحوث الاجتماعية والتسويقية فقد تقرر استبعاد أي متغير من المتغيرات الخاضعةلاختبار الثقة الذي يحصل على معامل ارتباط إجمالي بينه وبين المتغيرات الأخرى في نفس المقياس أقل من (٠,٣٠) وثبات المقياس هو تحقيق الاتساق الداخلي بين عباراته، والمقياس الثابت يعطي نفس النتائج إذا قاس نفس الشيء مرات متتالية، وباستخدام نفس مجموعة المستقصى منهم (إدريس ،٢٠٠٧) .

وقد تم تطبيق أسلوب معامل الارتباط ألفا ثمانية مرات منفصلة وذلك للتحقق من درجة الاتساق الداخلي ، ومن ثم من مستوى الثبات أو الاعتمادية في كل مقياس فرعي من المقاييس الخاضعة للدراسة والمستخدمة لقياس مصادر الضغوط الوظيفية، وتضم قياس غموض الدور في العمل (٨ متغيرات) ، وعبء العمل الزائد / الأقل (٦ متغيرات) ، والنمط الإداري للرئيس المباشر (٩ متغيرات) ، والبيئة المادية في مكان العمل (٧ متغيرات) ، والعلاقة مع المرؤوسين في العمل (٦ متغيرات) ، و العلاقة مع الرؤساء في العمل (٤ متغيرات) ، والعلاقة مع الزملاء في العمل (٤ متغيرات) ، والعلاقة مع الجمهور في العمل (٤ متغيرات) بالإضافة إلي مرة تاسعة على المقياس المستخدم ككل (٤٨ متغير) .

كما تم تطبيق أسلوب معامل الارتباط ألفا على مقياس الانتماء التنظيمي (١٢ متغير). قبل إجراء هذا التحليل، فقد تقرر استبعاد أي متغير يحصل على معامل ارتباط إجمالي Item

Total Correlation–أقل من (٠,٣٠) بينه وبين باقي المتغيرات في نفس المقياس المستخدم. ويمكن توضيح درجة الاتساق الداخلي بين محتويات المقاييس المستخدمة في الدراسة باستخدام معامل الارتباط ألفا وذلك من خلال جدول رقم (٥) وجدول رقم (٦).

ولقد كشف تحليل الثبات لمقياس غموض الدور في العمل أن درجة الاتساق الداخلي بين عباراته تقع في المدى المتوسط حيث بلغت قيمة معامل ألفا (٠,٦٦) وبفحص معاملات الارتباط الإجمالية (Item -total Correlation) لكل متغير من متغيرات هذه المجموعة (٨ متغيرات)، تبين أن هناك (متغيراً واحداً) منها لم تتمكن من مقابلة المعيار السابق تحديده (ذات معامل ارتباط أقل من ٠,٣٠)، لذلك تقرر استبعاده من المقياس، وبذلك أصبح عدد المتغيرات التي يتكون منها المقاييس هو (٧ متغيرات) بدلاً من (٨ متغيرات). ورغبة في تحسين درجة الاعتمادية لنفس المقياس بعد تعديله فقد تقرر تطبيق أسلوب معامل الارتباط ألفا مرة ثانية حيث ارتفع معامل ألفا للمقياس ككل من (٠,٦٦) إلى (٠,٩١) ويعكس معامل ألفا الذي تم التوصل إليه درجة عالية من الثبات أو الاعتمادية في المقاييس المستخدمة في البحوث الإنسانية والتسويقية.

كما كشف تحليل الثبات لمقياس عبء العمل الزائد أن درجة الاتساق الداخلي بين عباراته تقع في المدى المرتفع حيث بلغت قيمة معامل ألفا (٠,٨٩)٠ وبفحص معاملات الارتباط الإجمالية لكل متغير من متغيرات هذه المجموعة تقرر عدم استبعاد أي متغير، نظرا لأنها جميعا فى حدود المعيار الذي سبق تحديده (٠,٣٠) وبذلك يكون عدد المتغيرات التي يتكون منها المقاييس هو ٦ متغيرات.

كما كشف تحليل الثبات لمقياس النمط الإداري للرئيس المباشر أن درجة الاتساق الداخلي بين عباراته تقع في المدى المتوسط حيث بلغت قيمة معامل ألفا(٠,٦٩)٠ وبفحص معاملات الارتباط الإجمالية لكل متغير من متغيرات هذه المجموعة، تبين أن هناك (متغيرين اثنين) منها لم يتمكنا من مقابلة المعيار السابق تحديده ؛ لذلك تقرر استبعادهما من المقياس ، وبذلك أصبح عدد المتغيرات التي يتكون منها المقاييس هو (٧ متغيرات) بدلاً من (٩ متغيرات). ورغبة في تحسين درجة الاعتمادية لنفس المقياس بعد تعديله فقد تقرر تطبيق أسلوب معامل الارتباط ألفا مرة ثانية حيث ارتفع معامل ألفا للمقياس ككل من(٠,٦٩) إلى (٠,٨٦) ويعكس معامل ألفا الذي تم التوصل إليه درجة عالية من الثبات أو الاعتمادية في المقاييس المستخدمة في البحوث الإنسانية والتسويقية.

واظهر تحليل الثبات لمقياس البيئة المادية في مكان العمل أن درجة الاتساق الداخلي بين عباراته تقع في المدى المرتفع حيث بلغت قيمة معامل ألفا(٠,٨٨). وبفحص معاملات

الارتباط الإجمالية لكل متغير من متغيرات هذه المجموعة تقرر عدم استبعاد أي متغير، نظرا لعدم وجود معامل ارتباط إجمالي بين أي متغير والمتغيرات الأخرى في نفس المقياس أقل من (٠,٣٠) وبذلك يكون عدد المتغيرات التي يتكون منها المقاييس هو (٧ متغيرات).

جدول رقم (٥)

تقييم درجة التناسق الداخلي بين محتويات مقياس مصادر الضغوط الوظيفية باستخدام أسلوب معامل الارتباط ألفا (مخرجات تحليل الاعتمادية Reliability Analysis)

مصادر الضغوط الوظيفية	المحاولة الأولى		المحاولة الثانية	
	معامل الارتباط لكل بند مع البنود الأخرى	معامل ألفا لكل بند من بنود المقياس	معامل الارتباط لكل بند مع البنود الأخرى	معامل ألفا لكل بند من بنود المقياس
(١) غموض الدور في العمل (٨):		٠,٦٦٤		٠,٩١٢
– لا أعرف بالضبط مهام وظيفتي.	٠,٧٢٦		٠,٧٨٩	
– يتم تكليفي أحيانا بأنشطة ليست من صميم عملي.	٠,٧١٨		٠,٧٨٩	
– يحدث صدام بين واجبات وظيفتي وبين واجبات وظائف زملائي.	٠,٧٥٩		٠,٨٥٩	
– أحيانا أقوم بدور زملائي بالإضافة لوظيفتي.	٠,٨٤٩		٠,٩٤٧	
– لا توجد لوائح – عندنا –تحدد اختصاصات الوظيفة.	٠,٨٧٩		٠,٨٨٩	
– نؤدي أعمالنا مثلما تعلمنا من زملائنا القدامى.	٠,٧٩٦		٠,٨٤٥	
– لا أعرف بالضبط مهام زملائي أو رؤسائي.	٠,٢١٩		-----	
– أحيانا يوجه لي رئيسي اللوم لقيامي بواجبات يعتبرها خارج نطاق وظيفتي.	٠,٨٤٨		٠,٨٩٩	
(٢) عبء العمل الزائد (٦):		٠,٨٩٤		
– يحتاج عملي أداء عدد كبير من الأنشطة في وقت غير كافي	٠,٨٨٦		٠,٨٨٦	٠,٨٩٤
– أشعر أني أستطيع القيام بأكثر من مهام وظيفتي.	٠,٨٤٨		٠,٨٤٨	
– أشعر أن العمل الذي أقوم به أقل من قدراتي	٠,٨٧٦		٠,٨٧٦	
– أشعر بالإجهاد بعد انتهاء ساعات العمل.	٠,٨٥٨		٠,٨٥٨	
– أشعر بعدم قدرتي على ملاحقة العمل.	٠,٨٩٩		٠,٨٩٩	
– لا تستغرق مهام وظيفتي كامل وقت العمل	٠,٧٧٩		٠,٧٧٩	
(٣) النمط الإداري للرئيس المباشر (٩):		٠,٦٨٦		٠,٨٥٩
– يتخذ المدير القرارات بشكل فردى.	٠,٧٥٨		٠,٧٦٩	

مصادر الضغوط الوظيفية	المحاولة الأولى		المحاولة الثانية	
	معامل الارتباط لكل بند مع البنود الأخرى	معامل ألفا لكل بند من بنود المقياس	معامل الارتباط لكل بند مع البنود الأخرى	معامل ألفا لكل بند من بنود المقياس
– أشعر بأن المدير غير جدير بمنصبه.	٠,٦٧٦		٠,٧٥٨	
– يعتبر المدير نفسه صاحب سلطة لا تقبل أي معارضة.	٠,٨٤٧		٠,٨٧٨	
– لايلتفت المدير للأداء الجيد بينما يتعامل بقسوة مع المخالفات.	٠,٩٢٤		٠,٩٥٨	
– لا يهتم المدير سوي بالانضباط في المواعيد.	٠,٧٨٩		٠,٨٧٧	
– لا يساعد المدير فى حل المشكلات التى أتعرض لها فى العمل.	٠,٩٦٥		٠,٩٧٨	
– يحابي المدير بعض موظفيه.	٠,٢١٢		------	
– أشعر بعدم الارتياح تجاه المدير.	٠,٢٠٤		------	
– أشعر بأن العمل يمكن أن يسير بدون المدير.	٠,٨٨٩		٠,٨٩٨	
(٤) البيئة المادية في مكان العمل (٧)		٠,٨٧٨		٠,٨٧٨
– الإضاءة غير كافية.	٠,٨٥٧		٠,٨٥٧	
– مكان العمل غير نظيف.	٠,٧٤٥		٠,٧٤٥	
– مكان العمل غير صحي من حيث التهوية	٠,٧٨٦		٠,٧٨٦	
– لا تتوافر اللوحات الإرشادية فى مكان العمل.	٠,٨٨٥		٠,٨٨٥	
– مكان العمل لا يشعرني بالراحة النفسية.	٠,٧٥٩		٠,٧٥٩	
– تصميم المكان لا يسمح بالحركة والتنقل بسهولة.	٠,٧٨٦		٠,٧٨٦	
– الأجهزة والأدوات اللازمة للعمل غير متوافرة.	٠,٨٤٨		٠,٨٤٨	
(٥) العلاقة مع المرؤوسين في العمل (٦):		٠,٦٤٨		٠,٨٧٤
– يفتقر معظم المرؤوسين العاملين معي المعرفة الكافية بمهام وظائفهم.	٠,٧٤٧		٠,٧٨٩	
– يفتقر معظم المرؤوسين العاملين معي المهارات الكافية لأداء وظائفهم.	٠,٧٤٨		٠,٧٨٥	
– يفتقر معظم المرؤوسين العاملين معي الخبرة الكافية فى العمل.	٠,٧٨٩		٠,٨٨٩	
– تتسم علاقتي مع بعض المرؤوسين بالتوتر.	٠,١٨٧		-----	
– بعض المرؤوسين يثيرون عادة النزاعات والصراعات	٠,٨٧٨		٠,٧٨٩	
– لا يتعاون بعض المرؤوسين معي فى العمل.	٠,٧٢٥		٠,٩٤٥	
(٦) العلاقة مع الرؤساء في العمل (٤):		٠,٨٩٨		٠,٨٩٨

مصادر الضغوط الوظيفية	المحاولة الأولى		المحاولة الثانية	
	معامل الارتباط لكل بند مع البنود الأخرى	معامل ألفا لكل بند من بنود المقياس	معامل الارتباط لكل بند مع البنود الأخرى	معامل ألفا لكل بند من بنود المقياس
– لا يسعى رئيسي إلى تشجيعي وتحفيزي عند انجاز مهام وظيفي بشكل جيد.	٠,٨٨٤		٠,٨٨٤	
– تتصف علاقتي مع رئيسي فى العمل من حين لآخر بالتوتر.	٠,٨٤٥		٠,٨٤٥	
– يفتقر رئيسي للمهارات والخبرة الكافية لأداء وظيفته.	٠,٨٧٢		٠,٨٧٢	
– يتعمد رئيسي فى العمل التقليل من دوري والتعمد فى احباطى.	٠,٧٧٤		٠,٧٧٤	
(٧) العلاقة مع الزملاء في العمل (٤):		٠,٨٨٤		٠,٨٨٤
– زملائي يتحدثون عنى من ورائي.	٠,٨٨٠		٠,٨٨٠	
– يتقرب زملائي إلى رئيسي على حسابي.	٠,٨٥٤		٠,٨٥٤	
– لا يتعاون معي زملائي فى العمل.	٠,٨٤٧		٠,٨٤٧	
– يقوم بعض الزملاء بتضييع أوقات العمل فى أحاديث غير مفيدة.	٠,٧٦٥		٠,٧٦٥	
(٨) العلاقة مع الجمهور في العمل (٤):		٠,٨٨٢		٠,٨٨٢
– الجمهور يحب المراوغة وكثرة الأسئله.	٠,٨٧٨		٠,٨٧٨	
– يتعامل الجمهور أحيانا بتطاول.	٠,٨٦٨		٠,٨٦٨	
– يتعجل الجمهور الحصول على الخدمة.	٠,٨٥٤		٠,٨٥٤	
– الجمهور لا يقدم البيانات المطلوبة لانجاز خدمته.	٠,٧٨٧		٠,٧٨٧	
المقياس الكلي	-----	٠,٧٦٤	-----	٠,٨٨٦

وأظهر تحليل الثبات لمقياس العلاقة مع المرؤوسين في العمل أن درجة الاتساق الداخلي بين عباراته تقع في المدى المتوسط حيث بلغت قيمة معامل ألفا(٠,٦٥)، وبفحص معاملات الارتباط الإجمالية لكل متغير من متغيرات هذه المجموعات، تبين أن هناك (متغير) منها لم يتمكن من مقابلة المعيار السابق تحديده (ذات معامل ارتباط أقل من ٠,٣٠). لذلك تقرر استبعاده من المقياس، وبذلك أصبح عدد المتغيرات التي يتكون منها المقاييس هو (٥ متغيرات) بدلاً من (٦ متغيرات). ورغبة في تحسين درجة الإعتمادية لنفس المقياس بعد تعديله فقد تقرر تطبيق أسلوب معامل الارتباط ألفا مرة ثانية حيث ارتفع معامل ألفا للمقياس ككل من (٠,٦٥) إلى (٠,٨٧). ويعكس معامل ألفا الذي تم التوصل إليه درجة عالية من الثبات أو الاعتمادية في المقاييس المستخدمة في البحوث الإنسانية والتسويقية.

إضافة إلى ما سبق فإن تحليل الثبات لمقياس العلاقة مع الرؤساء في العمل توصل الى أن درجة الاتساق الداخلي بين عباراته تقع في المدى المرتفع حيث بلغت قيمة معامل ألفا (٠,٩٠). وبفحص معاملات الارتباط الإجمالية لكل متغير من متغيرات هذه المجموعة تقرر عدم استبعاد أي متغير، نظرا لأنها جميعا فى حدود المعيار الذي سبق تحديده (٠,٣٠)، وبذلك يكون عدد المتغيرات التي يتكون منها المقاييس هو (٤ متغيرات).

كما كشف تحليل الثبات لمقياس العلاقة مع الزملاء في العمل أن درجة الاتساق الداخلي بين عباراته تقع في المدى المرتفع حيث بلغت قيمة معامل ألفا(٠,٨٨) وبفحص معاملات الارتباط الإجمالية لكل متغير من متغيرات هذه المجموعة تقرر عدم استبعاد أي متغير، نظرا لمقابلتها للمعيار المحدد سلفا وبذلك يكون عدد المتغيرات التي يتكون منها المقاييس هو (٤ متغيرات).

جدول رقم (٦)

تقييم درجة التناسق الداخلي بين محتويات مقياس الانتماء التنظيمي باستخدام أسلوب

معامل الارتباط ألفا (مخرجات تحليل الاعتمادية Reliability Analysis)

الانتماء التنظيمي	المحاولة الأولى		المحاولة الثانية	
	معامل الارتباط لكل بند مع البنود الأخرى	معامل ألفا لكل بند من بنود المقياس	معامل الارتباط لكل بند مع البنود الأخرى	معامل ألفا لكل بند من بنود المقياس
– أشعر بأهمية وقيمة العمل بالصندوق.	٠,٧٧٨		٠,٧٨٨	
– لا أرغب فى الإنتقال لعمل آخر لقلة الوظائف بالمجتمع.	٠,٧٤٥		٠,٧٩٤	
– ألتزم أخلاقياً بالبقاء بالصندوق بقية حياتي.	٠,٧٧٧		٠,٨٦٤	
– أرتبط بالصندوق الاجتماعي عاطفياً.	٠,٨٥٦		٠,٩١٢	
– أحصل على مزايا ماديه ومعنوية من الصندوق لا يمكن تعويضها من أي عمل بديل.	٠,٨٤٥		٠,٨٦٩	
– انتقال الموظف من جهة عمل لأخرى فى فترات قصيرة شيء لا يعكس الولاء.	٠,٦٤٥		٠,٧٤٨	
– لدى الفخر والإعجاب عند الحديث مع الآخرين عن عملي بالصندوق.	٠,٦٩٧		٠,٨٢٤	
– يصعب أن أترك العمل بالصندوق.	٠,٣٠		-----	
– لو حصلت على عقد لوظيفة أعلى أجراً فإني أشعر بأن مغادرتي بالصندوق ليس معقولاً.	٠,٨٤٥		٠,٨٧٨	

- فـــى رأيـــي أن مشـــكلات الصـــندوق هـــي مشـــكلاتي الشخصية.	٠,٨٤٦		٠,٨٨٤	
- إذا تركـــت الصـــندوق فسأضـــحي بمســـاري الـــوظيفي والمهني.	٠,٨٩٥		٠,٨٩٩	
- من الأفضل أن أنتقل من مكان لآخر بدلاً من البقاء هنا للأبد.	٠,٨٤٢		٠,٨٨٤	
المقياس الإجمالى	----	٠,٦٩٦	----	٠,٨٥٤

وأخيرا تبين من تحليل الثبات لمقياس العلاقة مع الجمهور في العمل أن درجة الاتساق الداخلي بين عباراته تقع في المدى المرتفع حيث بلغت قيمة معامل ألفا (٠,٨٨) وبفحص معاملات الارتباط الإجمالية لكل متغير من متغيرات هذه المجموعة تقرر عدم استبعاد أي متغير، نظرا لمقابلتها للمعيار المحدد سلفا وبذلك يكون عدد المتغيرات التي يتكون منها المقاييس هو (٤ متغيرات).

وأظهرت نتائج تحليل الثبات أن معامل ألفا للمقياس ككل (مصادر الضغوط الوظيفية) قد ارتفع من (٠,٧٦) إلى (٠,٨٩). وذلك بعد استبعاد أربع متغيرات (معامل ارتباطها أقل من ٠,٣٠). ويعكس معامل ألفا الذي تم التوصل إليه درجة عالية من الثبات أو الاعتمادية في المقاييس المستخدمة في البحوث الإنسانية والتسويقية، وبالتالي أصبح عدد المتغيرات التي يتكون منها المقياس (٤٤ متغير) بدلا من (٤٨ متغير).

ولقد كشف تحليل الثبات لمقياس الانتماء التنظيمي أن درجة الاتساق الداخلي بين عباراته تقع في المدى المتوسط حيث بلغت قيمة معامل ألفا (٠,٧٠) وبفحص معاملات الارتباط الإجمالية (Item -total Correlation) لكل متغير من متغيرات هذه المجموعات، تبين أن هناك (متغيراً واحداً) منها لم تتمكن من مقابلة المعيار السابق تحديده (ذات معامل ارتباط أقل من ٠,٣٠)، لذلك تقرر استبعاده من المقياس وبذلك أصبح عدد المتغيرات التي يتكون منها المقاييس هو(١١متغيراً) بدلاً من (١٢ متغيراً). ورغبة في تحسين درجة الاعتمادية لنفس المقياس بعد تعديله فقد تقرر تطبيق أسلوب معامل الارتباط ألفا مرة ثانية حيث ارتفع معامل ألفا للمقياس ككل من (٠,٧٠) إلى (٠,٨٥). ويعكس معامل ألفا الذي تم التوصل إليه درجة عالية من الثبات أو الاعتمادية في المقاييس المستخدمة في البحوث الإنسانية والتسويقية.

٢/٦: تقييم الصدق في المقاييس:

يشير مفهوم المصداقية إلي مدي قدرة المقياس على قياس ما يفترض قياسه، وبغرض زيادة التحقق من درجة مصداقية المقياس الخاضع للاختبار تقرر اتباع أكثر من طريقة.

وتمثلت الطريقة الأولي التي تم اتباعها للتحقق من صدق المقياس المستخدم في الاستقصاء في طريقة صدق المحتوي Content Validity، وذلك من خلال قيام الباحث ببعض الإجراءات التي تبدو مختلفة ولكنها تتكامل مع بعضها لتحقيق أكبر درجة من مصداقية المحتوى. فقد حاول الباحث إجراء مسح واسع للدراسات العربية والأجنبية المنشورة والتي تتعلق بالضغوط الوظيفية والانتماء التنظيمي والتي على أساسها تم تنمية المفاهيم والتعريفات والمتغيرات الخاصة بالدراسة الحالية. وتمثلت الطريقة الثانية فى الصدق الظاهري Face Validity وذلك من خلال عرض قائمة الاستقصاء على مجموعة من أعضاء هيئة التدريس بكلية التجارة جامعة المنوفية، إضافة الى اختبار القائمة على عدد محدود من مفردات العينة (٣٠ مفردة) ، وبعد الحصول على ردود أفعالهم تم إجراء بعض التعديلات في بنود المقياس ككل (إدريس ، ٢٠١٢) .

وتمثلت الطريقة الثالثة والأخيرة فى استخدام أسلوب التحليل العاملي الاستكشافى Exploratory Factor Analysis وذلك في محاولة للتوصل إلى الأبعاد الحقيقية في كل مجموعة من البيانات الخاضعة للتحليل وبما يساعد على استخدام عدد أقل ولكن ذو درجة عالية من الصلاحية من المتغيرات في نماذج التحليل التنبؤية في المراحل اللاحقة (Aaker et. Op. cit،al ،.) .

لقد تم تطبيق أسلوب التحليل العاملي الاستكشافى على مقياس مصادر الضغوط الوظيفية ، واعتمد الباحث علي طريقة المكونات الأساسية لاستخلاص العوامل بشرط ألا تقل قيمة إيجن (Eigen Value)لها عن الواحد الصحيح، وعلى طريقة تدوير المحاور بطريقة Varimaxعند تدوير هذه العوامل، وألا يقل معامل التحميل " التشبع " على العوامل عن (٠,٦٠) مع عدم تحميل أي متغير على أكثر من عامل بشكل معنوي.

ولقد تم تطبيق أسلوب تحليل العوامل على المتغيرات الخاصة بمقياس مصادر الضغوط الوظيفية (٤٤ متغير) التي تمثل مخرجات تحليل الثبات السابق التوصل إليها (ارجع للجدول رقم ٣)، وتوصل الباحث إلي النتائج التالية من خلال مخرجات أسلوب التحليل العاملى الاستكشافى (أنظر الجدول رقم ٧).

إن هناك عدد كبير من المتغيرات التي خضعت للتحليل وتمتلك معاملات ارتباط عالية، وبالتالي يمكن أن تشكل عددا من العوامل الرئيسة المستقلة التي يمكن الإبقاء عليها لصلاحيتها في قياس ما يجب قياسه.

تمثلت الأبعاد الرئيسة المشتقة من البيانات في ثمانية عوامل مستقلة تضم (٤٠متغيراً)، فالعامل المستخرج رقم (١) والمسمي " غموض الدور في العمل " يضم (٧ متغيرات) كما هو

دون تغيير لأن معاملات التحميل الخاصة بهذه المتغيرات هي (٠,٦٠) فأكثر . أما العامل المستخرج رقم (٢) والمسمي " عبء العمل الزائد " فيضم (٥ متغيرات فقط)؛ حيث تم استبعاد المتغير رقم (١٢) حيث إن معاملات التحميل الخاصة بهذا المتغير هي أقل من (٠,٦٠). وبالنسبة للعامل المستخرج رقم (٣) والمسمي " النمط الإداري للرئيس المباشر"

فيضم (٧ متغيرات) حيث إن معاملات التحميل الخاصة بهذه المتغيرات هي (٠,٦٠) فأكثر، وبالنسبة للعامل المستخرج رقم (٤) والمسمي " البيئة المادية في مكان العمل " فانه يضم (٥ متغيرات فقط)؛ حيث تم استبعاد المتغيرين رقم (٢٢،٢١) حيث إن معاملات التحميل الخاصة بهذين المتغيرين هي أقل من (٠,٦٠). وبالنسبة للعامل المستخرج رقم (٥) والمسمي " العلاقة مع المرؤوسين في العمل " فيضم (٥ متغيرات) حيث إن معاملات التحميل الخاصة

جدول رقم (٧)

العوامل الرئيسة المستخرجة والخاصة بمصادر الضغوط الوظيفية

(مخرجات أسلوب التحليل العاملي الاستكشافى Exploratory Factor Analysis)

المتغيرات الأصلية	العامل (١)	العامل (٢)	العامل (٣)	العامل (٤)	العامل (٥)	العامل (٦)	العامل (٧)	العامل (٨)
١-لا أعرف بالضبط مهام وظيفتي.	٠,٧٥	٠,١٩	٠,١٦	٠,٢٢	٠,١٤	٠,٢٤	٠,١٨	٠,٢٦
٢-يتم تكليفي أحيانا بأنشطة ليست من صميم عملي	٠,٧٠	٠,٣٢	٠,٢٢	٠,١٨	٠,١٦	٠,١٧	٠,٣٢	٠,١٢
٣-يحدث صدام بين واجبات وظيفتي وبين واجبات وظائف زملائي	٠,٦٧	٠,١٤	٠,٣٣	٠,٢٣	٠,١٩	٠,٢٦	٠,١٨	٠,١٦
٤-أحيانا أقوم بدور زملائي بالإضافة لوظيفتي.	٠,٧٨	٠,١٨	٠,٣٠	٠,٢٢	٠,٤٠	٠,٢٩	٠,١٩	٠,١٤
٥-لا توجد لوائح – عندنا-تحدد اختصاصات الوظيفة.	٠,٦٦	٠,٤٨	٠,٢٤	٠,٣٣	٠,١٤	٠,٣٢	٠,٣٨	٠,١٢
٦-نؤدي أعمالنا مثلما تعلمنا من زملاءنا القدامى	٠,٦٨	٠,٣٠	٠,١٨	٠,١٦	٠,١٧	٠,٢٠	٠,٣١	٠,١٦
٧-أحيانا يوجه لي رئيسي اللوم لقيامي بواجبات يعتبرها خارج نطاق وظيفتي	٠،٧٢	٠,٣٢	٠,٢٦	٠,١٨	٠,٤٠	٠,١٨	٠,٢٩	٠,١٤
٨-يحتاج عملي أداء عدد كبير من الأنشطة في وقت غير كافي	٠,١٦	٠,٦٩	٠,١٢	٠,١٩	٠,١٤	٠,١٦	٠,١٨	٠,٣٢
٩-أشعر أني أستطيع القيام بأكثر من مهام وظيفتي	٠,١٩	٠,٦٨	٠,٢٣	٠,٢٩	٠,٣٣	٠,٢٨	٠,٢١	٠,٣٣
١٠-أشعر أن العمل الذي أقوم به أقل من قدراتي	٠,١٦	٠,٦٥	٠,٤٠	٠,١٢	٠,١٣	٠,٤٢	٠,٢٢	٠,١٤

١١-أشعر بالإجهاد بعد انتهاء ساعات العمل.	٠,٢٣	٠,٦٧	٠,٣٣	٠,١٨	٠,٢١	٠,٢٣	٠,١٨	٠,١٦
١٢-أشعر بعدم قدرتي على ملاحقة العمل.	٠,٢٠	٠,٤٨	٠,٣٤	٠,٣٣	٠,١٩	٠,٢٧	٠,٢٣	٠,١٩
١٣-لا تستغرق مهام وظيفتي كامل وقت العمل.	٠,١٨	٠,٦٨	٠,١٣	٠,٣٦	٠,٢٢	٠,٢٣	٠,٢٢	٠,٤٠
١٤-يتخذ المدير القرارات بشكل فردى.	٠,١٦	٠,١٤	٠,٧٢	٠,٣٢	٠,١٩	٠,١٨	٠,٣١	٠,١٤
١٥-أشعر بأن المدير غير جدير بمنصبه.	٠,٢٨	٠,١٦	٠,٧٤	٠,٢٣	٠,١٨	٠,١٦	٠,٢٦	٠,٣٣
١٦-يعتبر المدير نفسه صاحب سلطة لا تقبل أي معارضة	٠,٤٥	٠,٢٠	٠,٦٨	٠,١٨	٠,٤١	٠,٢٨	٠,٠٨	٠,١٣
١٧-لا يلتفت المدير للأداء الجيد بينما يتعامل بقسوة مع المخالفات	٠,٢٩	٠,١٥	٠,٦٦	٠,١٤	٠,١٦	٠,٤٠	٠,٢٣	٠,٢١
١٨-لا يهتم المدير سوي بالانضباط في المواعيد	٠,٣١	٠,١٤	٠,٧٥	٠,٠٩	٠,٢٨	٠,٢٠	٠,٤١	٠,١٩
١٩-لا يساعد المدير فى حل المشكلات التى أتعرض لها فى العمل	٠,١٨	٠,٢٣	٠,٦٦	٠,٠٨	٠,٤١	٠,١٨	٠,٢٥	٠,٠٨
٢٠-أشعر بأن العمل يمكن أن يسير بدون المدير	٠,٣٢	٠,١٤	٠,٦٨	٠,٠٩	٠,٢٠	٠,١٦	٠,٢١	٠,٢٠
٢١-الإضاءة غير كافية.	٠,٢٢	٠,٤١	٠,٢٣	٠,٤٥	٠,٣٢	٠,٢٩	٠,٣٨	٠,١٨
٢٢-مكان العمل غير نظيف.	٠,٢٥	٠,١٦	٠,١٩	٠,٤٤	٠,٢٩	٠,١٦	٠,٢٣	٠,١٦
٢٣- مكان العمل غير صحي من حيث التهوية .	٠,٢٨	٠,١٢	٠,٢٢	٠,٧٢	٠,٢٣	٠,١٥	٠,١٩	٠,٢٨
٢٤- لا تتوافر اللوحات الإرشادية فى مكان العمل	٠,١٣	٠,١٧	٠,٤٨	٠,٨٤	٠,٢٦	٠,١٩	٠,١٨	٠,٤٥
٢٥- مكان العمل لا يشعرني بالراحة النفسية	٠,٣٨	٠,٣٨	٠,١٦	٠,٧٢	٠,٢٤	٠,٢٩	٠,١١	٠,٢٠
٢٦- تصميم المكان لا يسمح بالحركة والتنقل بسهولة	٠,١٩	٠,٢٤	٠,١٧	٠,٦٩	٠,٣٧	٠,١٤	٠,١٢	٠,٣٣
٢٧- الأجهزة والأدوات اللازمة للعمل غير متوافرة	٠,١٣	٠,٢٣	٠,٢٢	٠,٦٦	٠,٢٧	٠,٢٨	٠,١٩	٠,٢٥
٢٨- يفتقر معظم المرؤوسين العاملين معي المعرفة الكافية بمهام وظائفهم	٠,٢٥	٠,١٨	٠,١٤	٠,١٦	٠,٧٥	٠,٢٣	٠,١٩	٠,٢٩
٢٩- يفتقر معظم المرؤوسين العاملين معي المهارات الكافية لأداء وظائفهم	٠,٢٩	٠,٣٢	٠,٢٢	٠,٢٨	٠,٧٣	٠,٢٦	٠,٣٢	٠,١٩
٣٠- يفتقر معظم المرؤوسين العاملين معي الخبرة الكافية فى العمل	٠,٢٤	٠,١٤	٠,٣٣	٠,١٨	٠,٦٨	٠,٢١	٠,١٨	٠,١٦
٣١- بعض المرؤوسين يثيرون عادة النزاعات والصراعات	٠,١٨	٠,١٨	٠,٣٠	٠,١٥	٠,٧٧	٠,٢٦	٠,١٩	٠,١٤
٣٢- لا يتعاون بعض	٠,١٦	٠,٤٨	٠,٢٤	٠,١٦	٠,٦٥	٠,٣١	٠,٣٨	٠,١٢

المرؤوسين معي فى العمل								
٣٣- لا يسعى رئيسي إلى تشجيعي وتحفيزي عند انجاز مهام وظيفي بشكل جيد	٠,٢٨	٠,٣٠	٠,١٨	٠,٢٩	٠,١٤	٠,٦٤	٠,٣١	٠,١٦
٣٤- تتصف علاقتي مع رئيسي فى العمل من حين لآخر بالتوتر	٠,٣٢	٠,٣٢	٠,٢٦	٠,١٩	٠,٢٣	٠,٧٠	٠,٢٩	٠,١٤
٣٥- يفتقر رئيسي للمهارات والخبرة الكافية لأداء وظيفته	٠,١٦	٠,٣٣	٠,١٢	٠,٢٨	٠,١٤	٠,٦٥	٠,١٨	٠,١٢
٣٦- يتعمد رئيسي فى العمل التقليل من دوري والتعمد فى احباطى	٠,١٩	٠,٤٨	٠,٢٣	٠,١٦	٠,١٦	٠,٦٨	٠,٢١	٠,٣٨
٣٧- زملائي يتحدثون عنى من ورائي	٠,١٦	٠,٢٢	٠,٤٠	٠,٣٦	٠,١٧	٠,١٦	٠,٦٥	٠,١٤
٣٨- يتقرب زملائي إلى رئيسي على حسابي	٠,٢٣	٠,١٨	٠,٣٣	٠,١٦	٠,١٦	٠,١٨	٠,٦٧	٠,١٨
٣٩- لا يتعاون معي زملائي فى العمل	٠,٢٠	٠,٢٣	٠,٣٤	٠,١٥	٠,١٩	٠,٠٨	٠,٦٦	٠,١٩
٤٠- يقوم بعض الزملاء بتضييع أوقات العمل فى أحاديث غير مفيدة	٠,١٨	٠,٢٢	٠,١٣	٠,١٩	٠,٤٠	٠,٤١	٠,٦٨	٠,٤٢
٤١- الجمهور يحب المراوغة وكثرة الأسئلة	٠,١٦	٠,١٤	٠,١٣	٠,٢٢	٠,١٩	٠,٢٧	٠,٣١	٠,١٤
٤٢- يتعامل الجمهور أحيانا بتطاول .	٠,٢٨	٠,١٦	٠,٢٦	٠,٢٤	٠,٣٧	٠,٤٦	٠,٣٣	٠,٧٢
٤٣- يتعجل الجمهور الحصول على الخدمة	٠,٤٥	٠,٢٠	٠,٠٨	٠,١٧	٠,٤٣	٠,١١	٠,١٣	٠,٦٩
٤٤- الجمهور لا يقدم البيانات المطلوبة لانجاز خدمته	٠,٢٩	٠,١٥	٠,٢٣	٠,٠٩	٠,٢٦	٠,١٨	٠,٢١	٠,٦١
نسبة التباين الذي تم تفسيره لكل عامل مستخرج	٣٠,١٤	٦,١٤	٦,٠٢	٥,٨٨	٥,٦٦	٥,١٢	٤,٨٦	٤,١٨
النسبة المتجمعة للتباين الذي تم تفسيره لجميع العوامل المستخرجة	٣٠,١٤	٣٦,٢٨	٤٢,٣	٤٨,١٨	٥٣,٨٤	٥٨,٩٦	٦٣,٨٢	٦٨

العوامل التي تم استخراجها من المتغيرات الأصلية:

- العامل المستخرج رقم (١) : غموض الدور في العمل ، العبارات ١، ٢، ٣، ٤، ٥،٦، ٧.
- العامل المستخرج رقم (٢) : عبء العمل الزائد ، العبارات٨، ٩، ١٠، ١١،١٣.
- العامل المستخرج رقم (٣) النمط الإداري للرئيس المباشر، العبارات ١٤، ١٥، ١٦، ١٧،١٨،١٩،٢٠.
- العامل المستخرج رقم (٤) البيئة المادية في مكان العمل، العبارات ٢٣،٢٤،٢٥،٢٦،٢٧.
- العامل المستخرج رقم (٥) العلاقة مع المرؤوسين في العمل، العبارات ٢٨،٢٩،٣٠،٣١،٣٢.
- العامل المستخرج رقم (٦) : العلاقة مع الرؤساء في العمل ، العبارات ٣٣،٣٤،٣٥،٣٦.
- العامل المستخرج رقم (٧) : العلاقة مع الزملاء في العمل ، العبارات ٣٧،٣٨،٣٩،٤٠.
- العامل المستخرج رقم (٨) : العلاقة مع الجمهور في العمل ، العبارات٤٢،٤٣،٤٤.

بهذه المتغيرات هي(٠,٦٠) فأكثر، وبالنسبة للعامل المستخرج رقم (٦) والمسمي " العلاقة مع الرؤساء في العمل " فيضم (٤ متغيرات) حيث إن معاملات التحميل الخاصة بهذه المتغيرات هي (٠,٦٠) فأكثر، وبالنسبة للعامل المستخرج رقم (٧) والمسمي " العلاقة مع الزملاء في العمل " فيضم (٤ متغيرات) حيث إن معاملات التحميل الخاصة بهذه المتغيرات هي (٠,٦٠) فأكثر، وأخيرا هناك العامل المستخرج رقم (٨) والمسمي " العلاقة مع العملاء في العمل " فإنه يضم (٣ متغيرات فقط) ؛ حيث تم استبعاد المتغير رقم (٤١)حيث إن معاملات التحميل الخاصة بهذا المتغيرهي أقل من (٠,٦٠).

جدول رقم (٨)

العوامل الرئيسة المستخرجة والخاصة بالانتماء التنظيمي

(مخرجات أسلوب التحليل العاملي Factor Analysis)

المتغيرات الأصلية	العامل (١)	العامل (٢)	العامل (٣)
الانتماء الوجداني			
١) أشعر بأهمية وقيمة العمل بالصندوق	٠,٧٨	٠,١٦	٠,٢١
٢) أرتبط بالصندوق الاجتماعى عاطفياً	٠,١٧	٠,٦٩	٠,١١
٣) لدى الفخر والإعجاب عند الحديث مع الآخرين عن عملى بالصندوق	٠,٢٣	٠,٦٧	٠,١٧
الانتماء الأدبي			
٤) ألتزم أخلاقياً بالبقاء بالصندوق بقية حياتى	٠,٧١	٠,١٩	٠,٢٧
٥) انتقال الموظف من جهة عمل لأخرى فى فترات قصيرة شئ لا يعكس الولاء	٠,٢٣	٠,١٧	٠,١٢
٦) لو حصلت على عقد لوظيفة أعلى أجراً فإنى أشعر بأن مغادرتى بالصندوق ليس معقولاً	٠,١٦	٠,١٤	٠,٧٦
٧) من الافضل أن أنتقل من مكان لآخر بدلاً من البقاء هنا للأبد	٠,٤٥	٠,٢٠	٠,٦٩
الانتماء الاستمراري			
٨) لا أرغب فى الانتقال لعمل آخر لقلة الوظائف بالمجتمع	٠,٧٤	٠,٢٤	٠,١٩
٩) أحصل علي مزايا ماديه ومعنوية من الصندوق لايمكن تعويضها من أى عمل بديل	٠,١٨	٠,٦٨	٠,٢١
١٠) إذا تركت الصندوق فسأضحى بمسارى الوظيفى والمهنى	٠,٢٨	٠,١٦	٠,٧٢
نسبة التباين الذي تم تفسيره لكل عامل مستخرج	٦٢,٣	١٦,٣	٧,٤
النسبة المتجمعة للتباين الذي تم تفسيره لجميع العوامل المستخرجة	٦٢,٣	٧٩,٨	٨٤,٦

العوامل التي تم استخراجها من المتغيرات الأصلية:

- **العامل المستخرج رقم (٢): الانتماء الأدبي ، العبارة (٥) انتقال الموظف من جهة عمل لأخرى فى فترات قصيرة شئ لا يعكس الولاء)**

ساهمت العوامل المستخرجة في تفسير نحو ٦٨% من التباين الكلي في المتغيرات الأصلية الخاضعة للتحليل، وتشير هذه النتيجة إلى نجاح أسلوب تحليل العوامل في تحقيق الهدف الأول من استخدامه والذي يتمثل في استخراج الأبعاد الرئيسة في البيانات الخاضعة للتحليل، كما نجح هذا الأسلوب أيضا في تخفيض عدد المتغيرات الخاضعة للتحليل إلى عدد اقل ولكن أكثر صلاحية وبالتالي تم التخلص من المتغيرات التي تمثل نوعا من البيانات الزائدة حيث تم تخفيض المتغيرات من (٤٤ متغيراً) إلى (٤٠ متغيراً).

بناءعلى ما تم التوصل إليه من نتائج استخدام أسلوب تحليل العوامل يتضح أن المقاييس الخاضعة للدراسة والخاصة بمصادر الضغوط الوظيفية والتى تضم (٤٠ متغيراً) فقط بدلا من (٤٤ متغيراً) تتمتع بدرجة عالية من الثبات والمصداقية ، ويمكن استخدامها في مراحل التحليل اللاحقة.

- ومن ناحيةأخرى فقد تم تطبيق أسلوب التحليل العاملى الاستكشافى على مقاييس الانتماء التنظيمي (١١ متغيراً) وبنفس الطريقة السابقة أمكن التوصل الى النتائج التالية (انظر الجدول رقم ٨).
- تمثلت الأبعاد الرئيسة للانتماء التنظيمى والمشتقة من البيانات في ثلاثة عوامل مستقلة هى الإنتماء الوجداني ، والانتماء الأدبي ، والانتماء الاستمراري وهى تضم ١٠متغيرات ، فالعامل المستخرج رقم (١) والمسمى " الانتماء الوجداني " يضم (٣ متغيرات) كما هو دون تغيير لأن معاملات التحميل الخاصة بهذه المتغيرات هي (٠,٦٠) فأكثر. أما العامل المستخرج رقم (٢) والمسمى " الانتماء الأدبي " فيضم (٣ متغيرات فقط) بدلا من (٤متغيرات) حيث تم استبعاد المتغير رقم (٥) حيث إن معاملات التحميل الخاصة بهذا المتغير هي أقل من (٠,٦٠). وبالنسبة للعامل المستخرج رقم (٣) والمسمى " الانتماء الاستمراري" فيضم (٣ متغيرات) كما هو دون تغيير لأن معاملات التحميل الخاصة بهذه المتغيرات هي (٠,٦٠) فأكثر.
- ساهمت العوامل المستخرجة في تفسير نحو ٦٢% من التباين الكلي في المتغيرات الأصلية الخاضعة للتحليل، وتشير هذه النتيجة إلى نجاح أسلوب تحليل العوامل في تحقيق الهدف الأول من استخدامه الذي يتمثل في استخراج الأبعاد الرئيسة في البيانات الخاضعة للتحليل، كما نجح هذا الأسلوب أيضا في تخفيض عدد المتغيرات الخاضعة للتحليل إلى عدد أقل ولكن أكثر صلاحية وبالتالي تم التخلص من المتغيرات التي تمثل نوعا من البيانات الزائدة، حيث تم تخفيض المتغيرات من (١١ متغيراً) إلى (١٠ متغيرات).
- بناء على ما تم التوصل إليه من نتائج استخدام أسلوب تحليل العوامل اتضح أن المقاييس الخاضعة للدراسة والخاصة بمصادر الانتماء التنظيمي تضم (١٠ متغيرات فقط) بدلا من

(١٢ متغيراً) والتى تتمتع بدرجة عالية من الثبات والمصداقية ويمكن استخدامها في مراحل التحليل اللاحقة.

٣/٦ ملخص تقييم الثبات والصدق في المقاييس المستخدمة:

تم تخفيض عدد المتغيرات بعد اجراء تحليلى الصدق والثبات إلى (٤٠) متغيراً يمثلون مصادر الضغوط الوظيفية ، و(١٠) متغيرات يمثلون الانتماء التنظيمي ويبين جدول رقم (٩) ملخص تقييم الثبات والصدق في المقاييس المستخدمة كالآتى :

جدول (٩)

ملخص تقييم الثبات والصدق في المقاييس المستخدمة

نوع المتغيرات	قبل التقييم (عدد المتغيرات)	بعد التقييم (عدد المتغيرات)	ملاحظات
مصادر الضغوط الوظيفية	(٤٤)	(٤٠)	تم استبعاد (٤) متغيرات
الانتماء التنظيمي	(١٢)	(١٠)	تم استبعاد (٢) متغيراً

٧- مناقشة نتائج التحليل الإحصائي لمتغيرات الدراسة:

١/٧ - مستوى الضغوط الوظيفية للعاملين بالهيئة وفقا لخصائصهم الوظيفية والديموجرافية :

يناقش هذا الجزء نتائج التحليل الإحصائي الخاصة بالإجابة عن السؤال الأول لهذه الدراسة والذي يتعلق بالكشف عن مستوى ومحددات الضغوط الوظيفية للعاملين بالهيئة، وأيضا اختبار صحة / عدم صحة الفرض الأول الذي ينص على " عدم وجود اختلافات جوهرية في الضغوط الوظيفية التي يتعرض لها العاملون بالهيئة باختلاف خصائصهم الوظيفية والديموجرافية (المستوى الإداري، والنوع، والعمر، ومستوى التعليم، والحالة الاجتماعية، ومستوى الدخل)". ولتحقيق ذلك فقد استعان الباحث بعدد من الأساليب الإحصائية التحليلية مثل أسلوب تحليل التباين أحادي الاتجاه One –Way ANOVA واختبار t-test، واختبار F-test وذلك للتعرف على مدى اختلاف الضغوط الوظيفية التي يتعرض لها العاملون بالهيئة وفقالاختلاف خصائصهم الوظيفية والديموجرافية.

ولمزيد من التفاصيل يعرض الباحث الاختلاف في مستوى الضغوط الوظيفية التي يتعرض لها العاملون بالهيئة بالنسبة لكل متغير ديموجرافي على حدة.

١/١/٧ مستوى الضغوط الوظيفية التي يتعرض لها العاملون بالهيئة وفقا للمستوى الوظيفي:

تم تطبيق تحليل التباين أحادي الاتجاه وذلك بغرض تحديد مدى وجود اختلاف في مستوى الضغوط الوظيفية التي يتعرض لها العاملون بالهيئة وفقا لإختلاف المستوى الوظيفي (إدارة عليا، إدارة وسطي، إدارة إشرافية، موظفون). وقد تم استخدام تحليل الوسط الحسابي والانحراف المعياري لبيان الفروق والاختلافات في مستوى الضغوط الوظيفية التي يتعرض لها العاملون بالهيئة باختلاف المستوى الوظيفي (انظر الجدول رقم ١٠).

جدول رقم (١٠)

مستوى الضغوط الوظيفية التي يتعرض لها العاملون بالهيئة وفقا للمستوى الوظيفي

المتغير (المستوى الإداري)	الوسط الحسابي*	الانحراف المعياري
– إدارة عليا	٤,٤٥	٠,٤١٩
– إدارة وسطي	٣,١٦	٠,٣٥٢
– إدارة إشرافية	٣,٥٦	٠,٣٢٥
– موظفون	٢,٨٥	٠,٢٤٢

*** المقياس المستخدم يمتد من ١–٥، حيث أن الرقم (١) يشير إلى غير موافق تماما، بينما الرقم (٥) يشير إلى موافق تماما مع وجود درجة حيادية في المنتصف.**

ومن خلال الجدول السابق يتضح ان هناك اختلاف فى الوسط الحسابى لمستوى الضغوط الوظيفية التى يتعرض لها العاملون بالهيئة وفقا لإختلاف المستوى الوظيفي ، حيث اتضح أنه كلما زاد المستوى الوظيفي ازدادت الضغوط الوظيفية.و يرى الباحث أنه مع تزايد المستوى الوظيفي يزيد مستوى الضغوط نظرا لزيادة الأعباء والمسئوليات الملقاة على عاتق المستوى الوظيفي الأعلى مقارنة بالمستويات الإدارية الأقل والموظفين التي غالبا ما تقوم بعملية تنفيذ التعليمات التي تتلقاها من المستويات الأعلى وبالتالي يقل مستوى ضغوط العمل بالنسبة لهذه المستويات (الأقل).

وحتى يمكن إثبات هذه الاختلافات إحصائيا تم تطبيق أسلوب تحليل التباين حيث تشير الى أن هناك اختلافاً ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ١% بين مستوى الضغوط الوظيفية التى يتعرض لها العاملون بالهيئة باختلاف مستوياتهم الوظيفية (انظر الجدول رقم ١١).

جدول رقم (١١)

مستوى الضغوط الوظيفية التي يتعرض لها العاملون بالهيئة وفقا للمستوى الوظيفي

المتغير	مصدر التباين	درجات الحرية	مجوع المربعات	متوسط المربعات	قيمة ف المحسوبة	مستوى المعنوية
المستوى الوظيفي	بين المجموعات	٣	٩,٥٤٦	٣,١٨٢	٦,٥٠٧	٠,٠٠**
	داخل المجموعات	٣١٥	١٥٤,١٥	٠,٤٨٩		
	الإجمالي	٣١٨	١٦٣,٦٩٦			

**** تشير إلى دلالة إحصائية عند ٠,٠١طبقا لاختبار ف.**

وفى ضوء ذلك فانه يمكن رفض فرض العدم الأول لهذه الدراسة بشكل جزئي (أى بالنسبة للمستوى الوظيفي) حيث تبين أن هناك اختلافاً حقيقياً فى مستوى الضغوط الوظيفية وفقاً لاختلاف المستوى الوظيفي.

٢/١/٧ مستوى الضغوط الوظيفية التي يتعرض لها العاملون بالهيئة وفقا للنوع:

تم تطبيق اختبار (ت) t-test وذلك بغرض تحديد مدى وجود اختلاف في الضغوط الوظيفية التي يتعرض لها العاملون بالهيئة وفقا لاختلاف النوع (ذكر/ أنثي) وذلك كما هو مبين بالجدول رقم (١٢).

يتضح من الجدول التالى أن الوسط الحسابي لمستوى الضغوط الوظيفية التي يتعرض لها العاملون بالهيئة بالنسبة للذكور هو (٣,٧) وللإناث (٢,٩). أي أن مستوى الضغوط الوظيفية التى يشعر بها الذكور أعلى من مستوى الضغوط الوظيفية التى يشعر بها الإناث من العاملين بالهيئة.

جدول رقم (١٢)

مستوى الضغوط الوظيفية التي يتعرض لها العاملون بالهيئة وفقا للنوع (ذكر / أنثي)

المتغيرات	النوع	الوصف الإحصائي		t-test (ت)(د.ح)	مستوى الدلالة
		وسط حسابي *	انحراف معياري		
مستوى ضغوط وظيفية	ذكور	٣,٦٩	٠,٣٩	٣,٣٩(٣١٥)	٠,٠١
	إناث	٢,٨٩	٠,٤٢		

*** المقياس المستخدم يمتد من ١-٥، حيث أن الرقم (١) يشير إلى غير موافق تماما، بينما الرقم (٥) يشير إلى موافق تماما مع وجود درجة حيادية في المنتصف.**

وفي ضوء ذلك فإنه يمكن القول أن هناك إختلافاً ذو دلالة إحصائية في مستوى الضغوط الوظيفية التي يتعرض لها العاملون بالهيئة وفقا لاختلاف النوع (عند مستوى دلالة إحصائية ٠,٠١)، ولذلك يجب رفض فرض العدم الأول في هذه الدراسة جزئيا وذلك فيما يتعلق بمستوي الضغوط الوظيفية وفقا للنوع (ذكوراً/ إناثاً).

ويرى الباحث أن زيادة نسبة تحمل الذكورللضغوط مقارنة بالإناث قد يرجع من وجهة نظر الباحث الى طبيعة المجتمع المصرى حيث يغلب عليه تحمل الذكور للمسئوليات مقارنة بالإناث وبالتالي يزيد مستوى الضغوط على الذكور مقارنة بالإناث.

٣/١/٧ مستوى الضغوط الوظيفية التي يتعرض لها العاملون بالهيئة وفقا للحالة الاجتماعية:

تم تطبيق تحليل التباين أحادي الاتجاه وذلك بغرض تحديد مدلا وجود اختلاف في مستوى الضغوط الوظيفية التي يتعرض لها العاملون بالهيئة وفقا لاختلاف حالتهم الاجتماعية، وبصفة عامة فإن تحليل الوسط الحسابى والانحراف المعيارى يشير إلى أن مستوى الضغوط الوظيفية تختلف باختلاف الحالة الاجتماعية (انظر الجدول رقم ١٣).

ويتضح من خلال الجدول التالى أنه يوجد اختلاف فى الوسط الحسابى لمستوى الضغوط الوظيفية التي يتعرض لها العاملون بالهيئة وفقا لاختلاف الحالة الاجتماعية، حيث اتضح أن المتزوجون يشعرون بدرجة كبيرة من الضغوط الوظيفية، بينما يأتي فى المرتبة الثانية من ناحية الشعور بالضغوط الوظيفية المطلق / الأرمل، فى حين نلاحظ أن أقل الفئات شعورا بالضغوط الوظيفية هو الأعزب.

يرى الباحث أن السبب فى ذلك يرجع الى اختلاف الأعباء الاقتصادية لهذه الفئات حيث

جدول رقم (١٣)

مستوى الضغوط الوظيفية التي يتعرض لها العاملون بالهيئة وفقا للحالة الاجتماعية

المتغير (الحالة الاجتماعية)	الوسط الحسابي*	الانحراف المعياري
– متزوج.	٣,٩٦	٠,٣١٥
– أعزب.	٣,١٢	٠,١٢٣
– مطلق / أرمل.	٣,٣٦	٠,٣١٩

*** المقياس المستخدم يمتد من ١–٥، حيث أن الرقم (١) يشير إلى غير راضٍ تماما، بينما الرقم (٥) يشير إلي راضي تماما مع وجود درجة حيادية في المنتصف.**

تزيد للمتزوج عن الفئتين الآخرتين نسبياً. وتؤكد نتائج أسلوب تحليل التباين هذا الاختلاف (انظر الجدول رقم ١٤) .

ويتضح من خلال الجدول الآتى وجود اختلافات ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية

جدول رقم (١٤)

تحليل التباين لمستوى الضغوط الوظيفية التي يتعرض لها العاملون بالهيئة وفقا للحالة الاجتماعية

المتغير	مصدر التباين	درجات الحرية	مجموع المربعات	متوسط المربعات	قيمة ف المحسوبة	مستوى المعنوية
الحالة الاجتماعية	بين المجموعات	٢	٦,٤١٢	٣,٢٠٦	٦,٥٤٢	**٠,٠٤
	داخل المجموعات	٣١٥	١٥٤,٤٦	٠,٤٩٠		
	الإجمالي	٣١٧	١٦٠,٨٧٢			

**** تشير إلى دلالة إحصائية عند ٠,٠٥طبقا لاختبار ف.**

٥% اختبار (ف) في مستوى الضغوط الوظيفية التي يتعرض لها العاملون بالهيئة وفقا لاختلاف الحالةالاجتماعية. وفي ضوء ذلك فإنه يمكن رفض فرض العدم الأول لهذه الدراسة بشكل جزئي حيث تبين أنه يوجد اختلاف حقيقي في مستوى الضغوط الوظيفية التي يتعرض لها العاملون بالهيئة وفقا لاختلاف الحالة الاجتماعية.

٤/١/٧ مستوى الضغوط الوظيفية التي يتعرض لها العاملون بالهيئة وفقا للعمر:

تم تطبيق تحليل التباين أحادي الاتجاه وذلك بغرض تحديد مدى وجود اختلاف في مستوى الضغوط الوظيفية التي يتعرض لها العاملون بالهيئة وفقا لإختلاف مستوى العمر، ويشير الوسط الحسابى والانحراف المعيارى إلى أن هناك إختلافاً في الوسط الحسابي لمستوى الضغوط الوظيفية التي يتعرض لها العاملون بالهيئة وفقا لاختلاف العمر، كما هو مبين فى الجدول (انظر الجدول رقم ١٥) . فبينما يشعر الموظفون الذين تتراوح أعمارهم بين ٣١ إلى ٤٠ سنة بالضغوط الوظيفية بصفة عامة (قيمة الوسط الحسابي ٣,٦)، فإن الموظفين الذين تقل أعمارهم عن ٣٠ سنة يشعرون بالضغوط الوظيفية إلى حد ما، وأخيراً فإن الموظفين الذين تتراوح أعمارهم بين ٤١-٦٠ سنة لا يشعرون بالضغوط الوظيفية إلا بمستوى قليل.

جدول رقم (١٥)

الوسط الحسابي والانحراف المعياري لمستوى الضغوط الوظيفية التي يتعرض لها العاملون بالهيئة وفقا العمر

المتغير (العمر)	الوسط الحسابي*	الانحراف المعياري
- أقل من ٣٠ سنة	٣,٢٩	٠,٤١٢
- من ٣١-٤٠ سنة	٣,٦٤	٠,٤٣٥
- من ٤١-٦٠ سنة	٢,٤٢	٠,٤٢٦

*** المقياس المستخدم يمتد من ١-٥، حيث أن الرقم (١) يشير إلى غير موافق تماما، بينما الرقم (٥) يشير إلى موافق تماما مع وجود درجة حيادية في المنتصف.**

ويعتقد الباحث أن ذلك الشعور قد يرجع إلى أن الموظفين فى العمر (من ٣١ :٤٠ سنة) هم فى العمر الذي يبحث عن بدائل للعمل سواء داخل أو خارج الهيئة بينما هناك حالة من الدعة أو الرضا بالعمل للموظفين الأكبر سناً، فى حين أن الموظفين فى العمر (أقل من ٣٠ سنة) لديهم استعداد أكبر لقبول أى عمل والرضا به وتؤكد نتائج تحليل التباين بالجدول رقم (١٦) هذه الاختلافات.

جدول رقم (١٦)

تحليل التباين لمستوى الضغوط الوظيفية التي يتعرض لها العاملون بالهيئة وفقا للعمر

المتغير	مصدر التباين	درجات الحرية	مجوع المربعات	متوسط المربعات	قيمة ف المحسوبة	مستوى المعنوية
العمر	بين المجموعات	٢	٤,١٩	٢,٠٩٥	٤,٥٣٥	٠,٠٢*
	داخل المجموعات	٣١٥	١٤٥,٥٦	٠,٤٦٢		
	الإجمالي	٣١٧	١٤٩,٧٥			

* تشير إلى دلالة إحصائية عند ٠,٠٥طبقا لاختبار ف.

ويتضح من الجدول السابق وجود اختلاف ذو دلالة إحصائية في مستوى الضغوط الوظيفية التي يتعرض لها العاملون بالهيئة وفقا لاختلاف العمر، حيث إن قيمة (ف) معنوية عند مستوى دلالة إحصائية ٠,٠٥ وفقا لاختبار (ف). وفي ضوء ذلك فانه يمكن رفض فرض العدم الأول لهذه الدراسة بشكل جزئي حيث تبين أن هناك اختلافاً حقيقياً فى مستوى الضغوط الوظيفية التي يتعرض لها العاملون بالهيئة وفقا لاختلاف العمر.

٥/١/٧ مستوى الضغوط الوظيفية التي يتعرض لها العاملون بالهيئة وفقا للمستوى التعليمي:

تم تطبيق تحليل التباين أحادي الاتجاه وذلك بغرض تحديد مدي وجود اختلاف في مستوى الضغوط الوظيفية التي يتعرض لها العاملون بالهيئة وفقا لاختلاف المستوى التعليمي، ويشير الوسط الحسابى والانحراف المعيارى إلى أن هناك اختلاف في الوسط الحسابي لمستوى الضغوط الوظيفية التي يتعرض لها العاملون بالهيئة وفقا لاختلاف المستوى التعليمي كما هومبين (انظر الجدول رقم ١٧).

ومن خلال الجدول الآتى يتضح أن هناك اختلافاً في الوسط الحسابي لمستوى الضغوط الوظيفية التي يتعرض لها العاملون بالهيئة وفقا لاختلاف المستوى التعليمي.

حيث اتضح أنه بينما يشعر الموظفون الحاصلون على ماجستير أو دكتوراه بالضغوط الوظيفية بمستوى مرتفع جدا (قيمة الوسط الحسابي حوالي ٤,٢)، فإن الموظفين الحاصلين على تعليم جامعي وتعليم متوسط يشعرون بالضغوط الوظيفية إلى حد ما، وأخيرا فإن الموظفين الحاصلين على الإعدادية أو بدون مؤهل لا يشعرون بالضغوط الوظيفية إلا بمستوي قليل.

جدول رقم (١٧)

الوسط الحسابي والانحراف المعياري لمستوى الضغوط الوظيفية التي يتعرض لها العاملون بالهيئة وفقا لإختلاف المستوى التعليمي

المتغير (المستوى التعليمي)	الوسط الحسابي*	الانحراف المعياري
– إعدادية / بدون مؤهل	٢,٢٢	٠,٤٤٥
– تعليم متوسط.	٣,٣٩	٠,٤١٠
– تعليم جامعي.	٣,٤٩	٠,٣٢٦
– ماجستير أو دكتوراه.	٤,١٦	٠,٢٤٩

*** المقياس المستخدم يمتد من ١–٥، حيث أن الرقم (١) يشير إلى غير موافق تماما، بينما الرقم (٥) يشير إلى موافق تماما مع وجود درجة حيادية في المنتصف.**

ويعتقد الباحث أن العاملين ذوى مستويات التعليم المرتفعة يزداد إدراكهم واحساسهم بالمسئولية وبالمهام المطلوبة منهم وتزداد رغبتهم فى إثبات الذات وتقديرالآخرين بصورة أكبر من العاملين ذوى مستويات التعليم الأقل، وبالتالي يزداد مستوى الضغوط الوظيفية التي يشعر بها العاملون ذو مستويات التعليم المرتفعة ويمكن توضيح نتائج تحليل التباين للمستوى التعليمى مع مستوى الضغوط الوظيفية التي يتعرض لها العاملون بالهيئة وذلك من خلال الجدول رقم (١٨) .

جدول رقم (١٨)

تحليل التباين لمستوى الضغوط الوظيفية التي يتعرض لها العاملون بالهيئة وفقا لاختلاف المستوى التعليمي

المتغير	مصدر التباين	درجات الحرية	مجموع المربعات	متوسط المربعات	قيمة ف المحسوبة	مستوى المعنوية
المستوى التعليمي	بين المجموعات	٣	٩,١٢٦	٣,٠٤٢	٦,٦١٣	٠,٠٤٥**
	داخل المجموعات	٣١٥	١٤٥,١٢٤	٠,٤٦٠		
	الإجمالي	٣١٨	١٦٣,٥٤٥			

**** تشير إلى دلالة إحصائية عند ٠,٠٥طبقا لاختبار ف.**

ويتضح من الجدول السابق وجود اختلاف ذو دلالة إحصائية في مستوى الضغوط الوظيفية التي يتعرض لها العاملون بالهيئة وفقا لاختلاف المستوى التعليمي، حيث إن قيمة (ف) معنوية عند مستوي دلالة إحصائية ٠,٠١.

وفى ضوء ذلك فإنه يمكن رفض فرض العدم الأول لهذه الدراسة بشكل جزئي (أي بالنسبة للمستوى التعليمي) ، حيث تبين ان هناك إختلافاً حقيقياً في مستوى الضغوط الوظيفية التي يتعرض لها العاملون بالهيئة وفقا لاختلاف المستوى التعليمي ٠

٦/١/٧ مستوى الضغوط الوظيفية التي يتعرض لها العاملون بالهيئة وفقا لمستوى الدخل الشهري:

تم تطبيق تحليل التباين أحادي الاتجاه وذلك بغرض تحديد مدي وجود اختلاف في مستوى الضغوط الوظيفية التي يتعرض لها العاملون بالهيئة وفقا لاختلاف الدخل الشهري ، ويشير الوسط الحسابى والانحراف المعيارى إلى وجود اختلاف في الوسط الحسابي لمستوى الضغوط الوظيفية التي يتعرض لها العاملون بالهيئة وفقا لاختلاف الدخل الشهري وذلك كما هو موضح بالجدول رقم (١٩).

جدول رقم (١٩)

الوسط الحسابي والانحراف المعياري لمستوى الضغوط الوظيفية التي يتعرض لها العاملون بالهيئة وفقا لاختلاف الدخل الشهري

المتغير (الدخل الشهري)	الوسط الحسابي*	الانحراف المعياري
- حتى ٢٠٠٠جنيه.	**٣,٨٩**	**٠,٣٥٤**
- من ٢٠٠١-٣٠٠٠	**٣,٤٥**	**٠,٣٥٩**
- أكثر من ٣٠٠٠جنيه	**٤,٥٦**	**٠,٤٢٦**

ومن خلال الجدول السابق يتضح أن هناك اختلافاً في الوسط الحسابي لمستوي الضغوط لوظيفية التي يتعرض لها العاملون بالهيئة وفقا لاختلاف الدخل الشهري ويتضح أنه بينما يشعر الموظفون الذي يبلغ دخلهم الشهري أكثر من ٣٠٠٠جنيه بالضغوط الوظيفية بمستوى مرتفع جدا (قيمة الوسط الحسابي حوالي ٤,٢)، فإن الموظفين الذين يبلغ دخلهم الشهري حتى ٢٠٠٠جنيه وما بين ٢٠٠١-٣٠٠٠جنيه يشعرون بالضغوط الوظيفية إلى حد ما.

ويرى الباحث من وجهة نظره أنه مع ارتفاع مستوى الدخل ترتفع ضغوط العمل نتيجة زيادة الأعباء الوظيفية فضلاً عن الضغوط الناشئة بسبب ظهور حاجات (إرتباطات) جديدة ذات تكاليف إقتصادية مما يجعل الدخل عصب حياته وخصوصاً فى المرحلة التى بدأ يشعر

فيها بدخله، ففي المجتمعات النامية يبحث معظم السكان عن إشباع الحاجات الأساسية فى بيئة يسودها انخفاض الدخل والتضخم والبطالة، وبالتالي زيادة الإحساس بضغوط العمل.

وتوضح نتائج تحليل التباين للدخل الشهري مع مستوى الضغوط الوظيفية التي يتعرض لها العاملون بالهيئة هذه الاختلافات وذلك من خلال الجدول (انظر الجدول رقم٢٠) . ويتضح من الجدول التالى وجود اختلاف ذو دلالة إحصائية في مستوى الضغوط الوظيفية التى يتعرض لها العاملون بالهيئة وفقا لاختلاف الدخل الشهري، حيث إن قيمة (ف) معنوية عند مستوى دلالة إحصائية ٠,٠٥.

جدول رقم (٢٠)

تحليل التباين لمستوى الضغوط الوظيفية التي يتعرض لها العاملون بالهيئة وفقا للدخل الشهري

المتغير	مصدر التباين	درجات الحرية	مجموع المربعات	متوسط المربعات	قيمة ف المحسوبة	مستوي المعنوية
الدخل الشهري	بين المجموعات	٢	٤,١٢٦	٢,٠٦٣	٥,٠٨١	*٠,٠٠٣
	داخل المجموعات	٣١٥	١٢٨,١٦	٠,٤٠٦		
	الإجمالي	٣١٧	١٦٧,٩٥			

*** تشير إلى دلالة إحصائية عند ٠,٠٥طبقا لاختبار ف.**

ومما سبق وبناءً على نتائج الاختبارات الاحصائية المستخدمة لاختبار الفرض الأول الذي ينص على عدم وجود اختلافات جوهرية في الضغوط الوظيفية التي يتعرض لها العاملون بالهيئة القومية للتأمين الاجتماعي باختلاف خصائصهم الوظيفية والديموجرافية (المستوى الإداري، والنوع، والعمر، ومستوى التعليم، والحالة الاجتماعية ، ومستوى الدخل)، تقرر رفض فرض العدم وقبول الفرض البديل مأخوذا بصورة فردية.

ويرى الباحث أن العاملين بالهيئة يشعرون بمستويات من الضغوط بغض النظر عن خصائصهم الوظيفية والديموجرافية ويدركون وجودها سواء كتهديد أو كمؤثرات ينبغى التعامل والتكيف معها ، مع التأكيد على أن نتائج الشعور بالضغوط أو ردود أفعالها قد تختلف باختلاف خصائصهم الوظيفية والديموجرافية ويجب البحث عن مصادر ومحددات تلك الضغوط .

٢/٧- مصادر ومحددات الضغوط الوظيفية للعاملين بالهيئة:

يناقش هذا الجزء نتائج التحليل الإحصائي الخاصة بالإجابة عن السؤال الثاني لهذه الدراسة الذي يتعلق بالكشف عن مصادر ومحددات الضغوط الوظيفية للعاملين بالهيئة ،

واختبار صحة/ عدم صحة الفرض الثانى الذي ينص على" **لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين محددات الضغوط الوظيفية للعاملين بالهيئة القومية للتأمين الاجتماعي وفقا لخصائصهم الديموغرافيــة والوظيفيــة (المســتوى الإداري، والنــوع، والعمــر، ومســتوى التعلــيم، والحالــة الاجتماعية، ومستوى الدخل)**". ولتحقيق ذلك فقد استخدم الباحث أسلوب تحليل التباين أحادي الاتجاه One–Way ANOVA، واختبار " ت" t-test، واختبار" ف" F-test وذلك لتحديد مدى اختلاف محددات الضغوط الوظيفية للعاملين بالهيئة القومية للتأمين الاجتماعي وفقا لاختلاف خصائصهم الديموغرافية والوظيفية.وقبل عرض ما سبق يوضح الجدول رقم (٢١) مصادر ومحددات الضغوط الوظيفية بالتفصيل وفقا لإستجابات المستقصي منهم من العاملين بالهيئة ومرتبة وفقا لدرجة الموافقة عليها، والتي تمثلت في الآتى:

- **غموض الدور في العمل: ويتجسد هذا المصدر في الآتى:**
- **توجيه اللوم للقيام بواجبات يعتبرها الرئيس خارج نطاق وظيفة المرؤوس.**
- **عدم معرفة الموظف لمهام وظيفته.**
- **القيام بدور الزملاء إضافة إلي دور الموظف نفسه.**
- **عدم معرفة الموظف لمهام زملائه ورؤسائه.**

- **عبء العمل الزائد: ويتجسد هذا المصدر في الآتى:**
- **أداء الموظف عدداً كبيراً من الأنشطة في وقت غير كافٍ.**
- **عدم قدرة الموظف على القيام بأكثر من مهام وظيفته.**

- **النمط الإداري للرئيس المباشر: ويتجسد هذا المصدر في الآتى:**

- **اتخاذ المدير القرارات بشكل فردى**
- **المدير غير جدير بمنصبه.**
- **اهتمام المدير في المقام الأول بالانضباط في المواعيد.**

جدول رقم (٢١)

مصادر ومحددات الضغوط الوظيفية للعاملين بالهيئة

محددات الضغوط الوظيفية	الوسط الحسابي*	الانحراف المعياري
(١) غموض الدور في العمل:		
- لا أعرف بالضبط مهام وظيفتي.	٤,٢٩	٠,٤٩
- يتم تكليفي أحيانا بأنشطة ليست من صميم عملي.	٣,١٩	٠,٣٣
- يحدث صدام بين واجبات وظيفتي وبين واجبات وظائف زملائي	٣,١٢	٠,٥٨
- أحيانا أقوم بدور زملائي بالإضافة لوظيفتي.	٤,١٩	٠,٥٦
- لا توجد لوائح – عندنا-تحدد اختصاصات الوظيفة.	٣,٢٦	٠,٤٦
- نؤدي أعمالنا مثلما تعلمنا من زملاءنا القدامى	٤,١٩	٠,٨٠
- أحيانا يوجه لي رئيسي اللوم لقيامي بواجبات يعتبرها خارج نطاق وظيفتي.	٤,٤٣	٠,٤٦
(٢) عبء العمل الزائد / الأقل:		
- يحتاج عملي أداء عدد كبير من الأنشطة في وقت غير كافي.	٤,٤٨	٠,٥٨
- أشعر أني أستطيع القيام بأكثر من مهام وظيفتي	٣,٤٢	٠,٦٠
- أشعر أن العمل الذي اقوم به أقل من قدراتي.	٢,١٩	٠,٤٥
- أشعر بالإجهاد بعد انتهاء ساعات العمل.	١,١٩	٠,٤٩
- لا تستغرق مهام وظيفتي كامل وقت العمل.	٢,١٤	٠,٤٠
(٣) النمط الإداري للرئيس المباشر:		
- يتخذ المدير القرارات بشكل فردى.	٤,٧٠	٠,٤٢
- أشعر بأن المدير غير جدير بمنصبه.	٣,٤٩	٠,٧٠
- يعتبر المدير نفسه صاحب سلطة لا تقبل أي معارضة	٣,١٩	٠,٦٩
- لا يلتفت المدير للأداء الجيد بينما يتعامل بقسوة مع المخالفات	٢,٠٩	٠,٨٠
- لا يهتم المدير سوى بالانضباط في المواعيد.	٣,٤٢	٠,٤٧
- لا يساعد المدير فى حل المشكلات التى أتعرض لها فى العمل	١,٥٦	٠,٤٤
- أشعر بأن العمل يمكن أن يسير بدون المدير.	٢،٤٢	٠،٤٥
٤-البيئة المادية في مكان العمل.		
- مكان العمل غير صحي من حيث التهوية.	٤,١٩	٠,٤٦
- لا تتوافر اللوحات الإرشادية فى مكان العمل	٢,٨٠	٠,٤٥

محددات الضغوط الوظيفية	الوسط الحسابي*	الانحراف المعياري
- مكان العمل لا يشعرني بالراحة النفسية	١,٤٦	٠,٦٠
- تصميم المكان لا يسمح بالحركة والتنقل بسهولة	١,١٩	٠,٤٠
- الأجهزة والأدوات اللازمة للعمل غير متوافرة	٣,١٢	٠,١٩
(٥) العلاقة مع المرؤوسين في العمل: - يفتقر معظم المرؤوسين العاملين معي المعرفة الكافية بمهام وظائفهم	٢,١٢	٠,٢٩
- يفتقر معظم المرؤوسين العاملين معي المهارات الكافية لأداء وظائفهم	٢,٤٦	٠,٤٦
- يفتقر معظم المرؤوسين العاملين معي الخبرة الكافية فى العمل	١,٩٥	٠,٤٨
- بعض المرؤوسين يثيرون عادة النزاعات والصراعات	٣,٤٣	٠,٣٤
- لا يتعاون بعض المرؤوسين معي فى العمل	٢,٢٢	٠,٣٩
(٦) العلاقة مع الرؤساء في العمل: - لا يسعى رئيسي الى تشجيعي وتحفيزي عند انجاز مهام وظيفي بشكل جيد	٣,٨٢	٠,٣٤
- تتصف علاقتي مع رئيسي فى العمل من حين لأخر بالتوتر	٢,١٩	٠,٣٨
- يفتقر رئيسي للمهارات والخبرة الكافية لأداء وظيفته	٣,٢٩	٠,٤٨
- يتعمد رئيسى فى العمل التقليل من دورى والتعمد فى إحباطي	٢,٨٣	٠,٤٦
(٧) العلاقة مع الزملاء في العمل: - زملائي يتحدثون عنى من ورائي	٤,١٦	٠,٧٢
- يتقرب زملائي إلى رئيسى على حسابى	٣,٦٦	٠,٤٩
- لا يتعاون معي زملائي فى العمل	٢,٧٨	٠,٥٩
- يقوم بعض الزملاء بتضييع اوقات العمل فى أحاديث غير مفيدة	٣,٨٩	٠,٨١
- يتعامل الجمهور أحيانا بتطاول.	٢,٢٧	٠,٣٢
- يتعجل الجمهور الحصول على الخدمة	٢,١٩	٠,٤٣
- الجمهور لا يقدم البيانات المطلوبة لانجاز خدمته	٤,٤٥	٠,٤٩

*** المقياس المستخدم يمتد من ١-٥، حيث أن الرقم (١) يشير إلى غير موافق تماما، بينما الرقم (٥) يشير إلى موافق تماما مع وجود درجة حيادية في المنتصف.**

- **البيئة المادية في مكان العمل: ويتجسد هذا المصدر في الآتى:**
  - مكان العمل غير صحي من حيث التهوية.
  - مكان العمل غير نظيف.
- **العلاقة مع المرؤوسين في العمل: ويتجسد هذا المصدر في الآتى:**
  - بعض المرؤوسين يثيرون عادة النزاعات والصراعات.

- **العلاقة مع الرؤساء في العمل: ويتجسد هذا المصدر في الآتى:**
- عدم سعى الرئيس المباشر إلى تشجيع وتحفيز الموظف عند انجاز مهام وظيفته بشكل جيد.
- افتقار الرئيس للمهارات والخبرة الكافية لأداء وظيفته.
- **العلاقة مع الزملاء في العمل: ويتجسد هذا المصدر في الآتى:**
- قيام الزملاء بالتحدث عن الموظف من ورائه.
- قيام الزملاء بتضييع أوقات العمل فى أحاديث غير مفيدة.
- **العلاقة مع الجمهور في العمل: ويتجسد هذا المصدر في الآتى:**
- عدم قيام الجمهور بتقديم البيانات المطلوبة لإنجاز خدمته.

١/٢/٧ مصادر ومحددات الضغوط الوظيفية وفقا للمستوى الوظيفى للعاملين بالهيئة :

لتحديد مدى وجود اختلاف في محددات الضغوط الوظيفية للعاملين بالهيئة وفقالاختلاف المستوى الإداري، قام الباحث باستخدام الوسط الحسابي لاستجابات كل مستوى إداري بالإضافة إلى اختبار (ف) f-test حيث جاءت النتائج كما هو موضح بالجدول رقم (٢٢).

ومن خلال الجدول رقم (٢٢) يتضح أن هناك إختلافاً في الوسط الحسابى لمصادر ومحددات الضغوط الوظيفية للعاملين بالهيئة وفقاً لاختلاف المستوى الإداري.

جدول رقم (٢٢)

الوسط الحسابي لمحددات الضغوط الوظيفية للعاملين بالهيئة وفقا للمستوى الوظيفى

محددات الضغوط الوظيفية	الوسط الحسابي لاستجابات للمستوي الوظيفى أ				الوسط الحسابي الإجمالي
	إدارة عليا	وسطي	إشرافية	موظفون	
١-غموض الدور في العمل.*	٢,٦٦	٣,٤٦	٣,١٨	٣,٤٦	٣,٢٤
٢-عبء العمل الزائد / الأقل.*	٣,٢٨	٣,٢٩	٢,٢٨	٢,٤٢	٢,٨٩
٣-النمط الإداري للرئيس المباشر *	٣,٢٦	٣,٢٩	٣,٨٤	٣,٢٨	٣,١٦
٤-البيئة المادية في مكان العمل.*	٣,٤٢	٣,٤٥	٣,٢٩	٣,٢٣	٣,٣٤
٥-العلاقة مع المرؤوسين في العمل.*	٣,٧٢	٣,٤٩	٢,٨٠	٣,٢٢	٣,٣٢
٦-العلاقة مع الرؤساء في العمل. *	٣,٤٥	٣,١٦	٣,٤١	٣,١٢	٣,١٨
٧-العلاقة مع الزملاء في العمل.*	٢,٧٨	٣,٤٩	٣,٧٨	٢,٨٩	٣,١٩
٨-العلاقة مع الجمهور في العمل.*	٢,٧٨	٣,٤٩	٣,٧٨	٢,٨٩	٣,١٩
محددات الضغوط الوظيفية بشكل إجمالي *	٣,٦٥	٣,٥٤	٣,٦٢	٣,٣٦	٣,٥٨

أ –المقياس المستخدم يمتد من ١–٥، حيث أن الرقم (١) يشير إلى غير موافق تماما، بينما الرقم (٥) يشير إلى موافق تماما مع وجود درجة حيادية في المنتصف. * ذات دلالة إحصائية عند مستوى ١% وفقا لاختبار ف.

ويرى الباحث أنه مع ارتفاع المستوى الإداري ترتفع نسبة ضغوط العمل نتيجة تحمل العديد من الأعباء الوظيفية التي تؤدى الى مزيد من الضغوط بمختلف أبعادها من زيادة العبء الوظيفى والعلاقة مع المرؤوسين والعلاقة مع الزملاء والجمهور.

وقد تم التحقق من النتائج السابقة باستخدام أسلوب تحليل التباين كما هو موضح فى الجدول رقم (٢٣). وتؤكد نتائج الجدول التالى علي وجود اختلافات ذات دلالة احصائية بين مصادر ومحددات الضغوط الوظيفية مأخوذا بشكل إجمالي، ونحو كل متغير من متغيراتها على حدة، وذلك باختلاف المستوى الإداري، عند مستوى معنوية ١% وفقا لاختبار ف ، وفي ضوء ذلك فانه يمكن رفض فرض العدم الثاني لهذه الدراسة بشكل جزئي (أي بالنسبة للمستوى الإداري)، حيث تبين أن هناك اختلافاً حقيقياً في محددات الضغوط الوظيفية للعاملين بالهيئة وفقا لاختلاف المستوى الإداري.

جدول رقم (٢٣)

نتائج تحليل التباين لمصادر ومحددات الضغوط الوظيفية للعاملين بالهيئة وفقا للمستوى الإداري

المتغير	مصدر التباين	درجات الحرية	مجموع المربعات	متوسط المربعات	قيمة ف المحسوبة	مستوي المعنوية
المستوى الإداري	بين المجموعات	٣	١١,٢٤٨	٣,٧٤٩	٧,٥٥٨	*٠,٠٠
	داخل المجموعات	٣١٥	١٥٦,١٢٥	٠,٤٩٦		
	الإجمالي	٣١٨	١٦٧,٣٧٣			

*** ذات دلالة إحصائية عند مستوي ١% وفقا لاختبار ف.**

٢/٢/٧ مصادر ومحددات الضغوط الوظيفية وفقا للنوع :

لتحديد مدى وجود اختلاف في محددات الضغوط الوظيفية للعاملين بالهيئة بشكل كلي وفقا لاختلاف النوع (ذكر، أنثي)، قام الباحث باستخدام الوسط الحسابي بالإضافة إلى اختبار (ت) t-test حيث جاءت النتائج كما هو موضح بالجدول رقم (٢٤).

وتؤكد نتائج الجدول التالى علي وجود اختلافات ذات دلالة إحصائية بين محددات الضغوط الوظيفية للعاملين بالهيئة مأخوذا بشكل إجمالي، ونحو كل متغير من متغيراتها على حدة، وذلك باختلاف النوع ، عند مستوى معنوية ١%، وفقا لاختبار (ت).

جدول رقم (٢٤)

الوسط الحسابي لمحددات محددات الضغوط الوظيفية للعاملين بالهيئة وفقا للنوع

محددات الضغوط الوظيفية	الوسط الحسابي للاستجابات وفقا للنوع		الوسط الحسابي الإجمالي
	ذكر	أنثي	
١-غموض الدور في العمل.*	٣,٠٢	٣,٢٨	٣,١٤
٢-عبء العمل الزائد / الأقل.*	٣,٠٩	٣,٢٤	٣,٢٢
٣-النمط الإداري للرئيس المباشر *	٣,٤٩	٣,٦١	٣,٥٢
٤-البيئة المادية في مكان العمل.*	٤,١٢	٣,١٦	٣,٨٢
٥-العلاقة مع المرؤوسين في العمل.*	٣,٥٨	٢,٥٨	٢,٩٤
٦-العلاقة مع الرؤساء في العمل. *	٣,٤٢	٣,١٢	٣,٣٦
٧-العلاقة مع الزملاء في العمل.*	٣,١٤	٤,٤٨	٣,٩٨
٨-العلاقة مع الجمهور في العمل.*	٣,١٢	٣,١٩	٣,٩٨
محددات الضغوط الوظيفية بشكل إجمالي *	٣,٢٢	٣,٤٢	٣,٦٤

المقياس المستخدم يمتد من ١-٥، حيث أن الرقم (١) يشير إلى غير موافق تماما، بينما الرقم (٥) يشير إلى موافق تماما مع وجود درجة حيادية في المنتصف.

*** ذات دلالة إحصائية عند مستوى ١% وفقا لاختبار ف**

واشارت النتائج الى أن الوسط الحسابي لمحددات الضغوط الوظيفية للعاملين بالهيئة بشكل إجمالي بالنسبة للذكور هو (٣,٢٢) وللإناث (٣,٤٢). أي أن محددات الضغوط الوظيفية للعاملين بالهيئة عندالإناث أكبر من محددات الضغوط الوظيفية للعاملين بالهيئة عند الذكور .ويعتقد الباحث أن الإناث أكثر عرضة لضغوط العمل مقارنة بالرجال وقد يرجع ذلك لعدم قدرة الإناث على تحمل العبء الزائد في العمل أو معرفة الدور المطلوب منهن وأيضا تكاليف (ضغوط) الطاعة فى التعامل مع الرؤساء المباشرين وكذلك ضغوط العمل المرتبطة بالجمهور.

وفي ضوء ذلك فإنه يمكن القول أن هناك إختلافاً ذا دلالة إحصائية في مستوى محددات الضغوط الوظيفية للعاملين بالهيئة الخاضعة للدراسة وفقا لاختلاف النوع (عند مستوى دلالة إحصائية ٠,٠١)، ولذلك يجب رفض فرض العدم الثاني في هذه الدراسة جزئيا وذلك فيما يتعلق بمحددات الضغوط الوظيفية للعاملين بالهيئة وفقا للنوع (ذكوراً/ إناثاً).

٣/٢/٧ مصادر ومحددات الضغوط الوظيفية وفقا للعمر:

لتحديد مدي وجود اختلاف في محددات الضغوط الوظيفية للعاملين بالهيئة بشكل كلي وفقا لاختلاف العمر، قام الباحث باستخدام الوسط الحسابي بالإضافة إلى اختبار (ف) f-test حيث جاءت النتائج كما هو موضح بالجدول رقم (٢٥).

جدول رقم (٢٥)

الوسط الحسابي لمحددات الضغوط الوظيفية للعاملين بالهيئة وفقا للعمر

محددات الضغوط الوظيفية	الوسط الحسابى لكل فئة عمرية			
	أقل من ٣١	من ٣١-٤٠	من ٤١-٦٠	الوسط
١-غموض الدور في العمل.*	٣,٧٢	٣,٧٠	٣,٢١	٣,٥٢
٢-عبء العمل الزائد / الأقل.*	٣,١٢	٣,٠٦	٢,٤٢	٣,١٨
٣-النمط الإداري للرئيس المباشر *	٣,٥١	٣,٤٧	٣,٢٢	٣,٢٩
٤-البيئة المادية في مكان العمل.*	٣,١٦	٣,٨٥	٣,٤٤	٣,٢٨
٥-العلاقة مع المرؤوسين في العمل.*	٣,١٩	٣,٤٤	٢,٨٩	٢,٩٩
٦-العلاقة مع الرؤساء في العمل. *	٣,١٨	٢,٨٨	٢,٤٨	٢,١٨
٧-العلاقة مع الزملاء في العمل.*	٣,٤٥	٣,٤٩	٣,١٩	٢,٧٩
٨-العلاقة مع الجمهور في العمل.*	٣,٤٨	٣,٧٨	٣,٤٩	٣,١٥
محددات الضغوط الوظيفية بشكل إجمالي *	٣,٥٢	٣,١٥	٢,٤٨	٣,١٩

أ-المقياس المستخدم يمتد من ١-٥، حيث أن الرقم (١) يشير إلى غير موافق تماما، بينما الرقم (٥) يشير إلى موافق تماما مع وجود درجة حيادية في المنتصف.

ومن خلال الجدول السابق يتضح أن هناك إختلافاً فى الوسط الحسابى لمصادر ومحددات الضغوط الوظيفية للعاملين بالهيئة وفقاً لاختلاف العمر.

ويعتقد الباحث أن العاملين من الفئة العمرية الأقل من ٣٠ عام أكثر عرضة لضغوط العمل مقارنة بالفئة العمرية الأعلى وقد يرجع ذلك من وجهة نظر الباحث إلى قلة الخبرة لهذه الفئة في التعامل مع ضغوط العمل المرتبطة بالجمهور أو بالدور المطلوب منهم أو فى تحمل العبء الزائد في العمل، أو نتيجة العلاقات مع الرؤساء والمرؤوسين والزملاء.

وقد تم التحقق من النتائج السابقة باستخدام أسلوب تحليل التباين الذي أكد وجود الاختلافات المشار اليها سابقاً كما هو موضح فى الجدول رقم (٢٦) . وتؤكد نتائج الجدول التالى علي وجود اختلافات ذات دلالة إحصائية بين محددات الضغوط الوظيفية للعاملين بالهيئة مأخوذا بشكل إجمالي، ونحو كل متغير من متغيراتها على حدة، وذلك باختلاف الفئة العمرية، حيث إن قيمة (ف) معنوية عند مستوى معنوية ١%، ٥%.

جدول رقم (٢٦)

المتغير	مصدر التباين	درجاتحرية	مجموع مربعات	م.مربعات	قيمة ف محسوبة	مستوي معنوية
العمر	بين مجموعات	٣	٨,٤٢٩	٢,٨٠٩	٥,٨٠٩	*٠,٠٠
	داخلمجموعات	٣١٥	١٥٢,١٤٥	٠,٤٨٣		
	الإجمالي	٣١٨	١٦٠,٥٧٤			

نتائج تحليل التباين لمصادر ومحددات الضغوط الوظيفية للعاملين بالهيئة وفقا للعمر

في ضوء ذلك فإنه يمكن القول أن هناك اختلافاً ذا دلالة إحصائية في مستوى محددات الضغوط الوظيفية للعاملين بالهيئة الخاضعة للدراسة وفقا لاختلاف العمر (عند مستوي دلالة إحصائية ٠,٠١، ٠,٠٥). ولذلك يجب رفض فرض العدم الثاني في هذه الدراسة جزئيا وذلك فيما يتعلق بمحددات الضغوط الوظيفية للعاملين بالهيئة وفقا للعمر.

٤/٢/٧ مصادر ومحددات الضغوط الوظيفية وفقا للحالة الاجتماعية :

لتحديد مدى وجود اختلاف في محددات الضغوط الوظيفية للعاملين بالهيئة بشكل كلي وفقا لاختلاف الحالة الاجتماعية، قام الباحث باستخدام الوسط الحسابي بالإضافة إلى اختبار (ف) f-test حيث جاءت النتائج كما هو موضح بالجدول رقم (٢٧) . ومن خلال الجدول التالى يتضح أن هناك إختلافاً فى الوسط الحسابى لمصادر ومحددات الضغوط الوظيفية للعاملين بالهيئة وفقاً لاختلاف الحالة الاجتماعية.

جدول رقم (٢٧)

الوسط الحسابي لمحددات الضغوط الوظيفية للعاملين بالهيئة وفقا للحالة الإجتماعية

محددات الضغوط الوظيفية	الوسط الحسابي لكل حالة اجتماعية			
	متزوج	أعزب	أرمل/ مطلق	الوسط الحسابي الإجمالي
١-غموض الدور في العمل.*	٣,٩٦	٣,١٣	٣,٨١	٣,٦٣
٢-عبء العمل الزائد / الأقل.*	٢,٣١	٣,٠٩	٣,٢٣	٢,٨٧
٣-النمط الإداري للرئيس المباشر *	٣,١١	٣,٣٨	٣,٦١	٣,٣٦
٤-البيئة المادية في مكان العمل.*	٣,٣٣	٣,٧٦	٣,٣٦	٣,٤٨
٥-العلاقة مع المرؤوسين في العمل.*	٢,٧٨	٣,٣٢	٣,١٢	٣,٠٧
٦-العلاقة مع الرؤساء في العمل. *	٢,٣٧	٢,٦٧	٣,٢١	٢,٧٥
٧-العلاقة مع الزملاء في العمل.*	٣,٠٨	٣,٣٨	٣,٤٩	٣,٣١
٨-العلاقة مع الجمهور في العمل.*	٣,٣٨	٣,٦٤	٣,٥٢	٣,٥١
محددات الضغوط الوظيفية بشكل إجمالي *	٢,٤٨	٣,١٥	٣,٦٣	٣,٠٨

أ – المقياس المستخدم يمتد من ١–٥، حيث أن الرقم (١) يشير إلى غير موافق تماما، بينما الرقم (٥) يشير إلى موافق تماما مع وجود درجة حيادية في المنتصف.

ويعتقد الباحث أن العاملين من الفئة أرمل ومطلق أكثر عرضة لضغوط العمل مقارنة بالفئة الأخرى وقد يرجع ذلك من وجهة نظر الباحث الى الضغوط الاجتماعية لهذه الفئة التي تظهر بصورة أكبر مع ضغوط العمل المرتبطة بالجمهور، أو نتيجة العلاقات مع الرؤساء والمرؤوسين والزملاء.

وقد تم التحقق من النتائج السابقة باستخدام أسلوب تحليل التباين الذي أكد وجود الاختلافات المشار إليها سابقاً كما هو موضح فى الجدول رقم (٢٨).

جدول رقم (٢٨)

نتائج تحليل التباين لمصادر ومحددات الضغوط الوظيفية للعاملين بالهيئة وفقا للحالة الإجتماعية

المتغير	مصدر التباين	درجات الحرية	مجموع المربعات	متوسط المربعات	قيمة ف المحسوبة	مستوي المعنوية
العمر	بين المجموعات	٣	٨,٥٣٨	٢,٧١٨	٥,٧١٨	*٠,٠٠
	داخل المجموعات	٣١٥	١٥٤,٢٥٧	٠,٤٧٤		
	الإجمالي	٣١٨	١٦٢,٦٨٥			

وتؤكد نتائج الجدول السابق علي وجود اختلافات ذات دلالة إحصائية بين محددات الضغوط الوظيفية للعاملين بالهيئة مأخوذا بشكل إجمالي، ونحو كل متغير من متغيراتها على حدة ، وذلك باختلاف الحالة الاجتماعية، حيث إن قيمة (ف) معنوية عند مستوى معنوية ١%، ٥%.

في ضوء ذلك فإنه يمكن القول إن هناك اختلافاً ذا دلالة إحصائية في مستوى محددات الضغوط الوظيفية للعاملين بالهيئة الخاضعة للدراسة وفقا لاختلاف الحالة الاجتماعية (عند مستوى دلالة إحصائية ٠,٠١، ٠,٠٥). ولذلك يجب رفض فرض العدم الثاني في هذه الدراسة جزئيا وذلك فيما يتعلق بمحددات الضغوط الوظيفية للعاملين بالهيئة وفقا للحالة الاجتماعية.

٥/٢/٧ مصادر ومحددات الضغوط الوظيفية وفقا للمؤهل العلمي :

لتحديد مدى وجود اختلاف في محددات الضغوط الوظيفية للعاملين بالهيئة بشكل كلي وفقا لإختلاف المؤهل العلمي، قام الباحث باستخدام الوسط الحسابي بالإضافة إلى اختبار (ف) f-test حيث جاءت النتائج كما هو موضح بالجدول رقم (٢٩).ومن خلال الجدول التالى يتضح أن هناك اختلافاً فى الوسط الحسابى لمصادر ومحددات الضغوط الوظيفية للعاملين بالهيئة وفقاً للمؤهل العلمي.

ويعتقد الباحث أن العاملين من أصحاب المستوى التعليمى المرتفع أكثر عرضة لضغوط العمل مقارنة مع مستويات التعليم الأقل وقد يرجع ذلك من وجهة نظر الباحث الى زيادة قدرة هذه الفئة على تحمل أعباء ومهام مسئوليات العمل بشكل أكبر مما يجعلهم عرضة لضغوط

العمل خاصة في التعامل مع ضغوط العمل المرتبطة بالجمهور وعلى تحمل العبء الزائد في العمل، والعلاقات مع الرؤساء والمرؤوسين.

جدول رقم (٢٩)

الوسط الحسابي لمحددات الضغوط الوظيفية للعاملين بالهيئة وفقا للمؤهل العلمي

محددات الضغوط الوظيفية	الوسط الحسابي للاستجابات وفقا للمؤهل العلمي أ				
	إعدادية / بدون مؤهل	مؤهل متوسط	تعليم جامعي	ماجستير أو دكتوراه	الوسط الحسابي الإجمالي
١-غموض الدور في العمل.*	٣,٤٢	٢,٨٥	٢,٤٩	٣,٨٢	٣,٦٢
٢-عبء العمل الزائد / الأقل.*	٣,٤٨	٣,١٦	٣,٤٥	٣,٧٢	٣,٥٥
٣-النمط الإداري للرئيس المباشر *	٣,٢٩	٣,٠٩	٣,١٨	٣,٤٦	٣,٢٤
٤-البيئة المادية في مكان العمل.*	٣,٨٩	٣,٠٢	٣,٢٩	٣,٣٦	٣,٢٢
٥-العلاقة مع المرؤوسين في العمل.*	٣,٧٨	٣,١٦	٣,٥٥	٣,٦٨	٣,٤٥
٦-العلاقة مع الرؤساء في العمل. *	٣,١٩	٤,١٨	٣,٤٨	٣,١٥	٣,٤٠
٧- العلاقة مع الزملاء في العمل.*	٣,٤٨	٣,١٩	٢,٨٩	٣,٤٩	٣,٢٨
٨ - العلاقة مع الجمهور في العمل.*	٤,١٦	٤,٧٥	٣,١٧	٣,٤٩	٣,٢٨
محددات الضغوط الوظيفية بشكل إجمالي *	٣,٤٨	٢,٨٥	٣,٤٦	٣,٩١	٣,٨٢

أ- المقياس المستخدم يمتد من ١- ٥، حيث أن الرقم (١) يشير إلى غير موافق تماما، بينما الرقم (٥) يشير إلى موافق تماما مع وجود درجة حيادية في المنتصف.

ويمكن توضيح نتائج تحليل التباين لمصادر ومحددات الضغوط الوظيفية للعاملين بالهيئة وفقا للمؤهل العلمي وذلك من خلال الجدول رقم (٣٠) .

جدول رقم (٣٠)

نتائج تحليل التباين لمصادر ومحددات الضغوط الوظيفية للعاملين بالهيئة وفقا للمؤهل العلمي

المتغير	مصدر التباين	درجات الحرية	مجموع المربعات	متوسط المربعات	قيمة ف المحسوبة	مستوي المعنوية
المستوي التعليمي	بين المجموعات	٣	٨,٣٢١	٢,٧٧٣	٥,٨٧٥	*٠,٠١
	داخل المجموعات	٣١٥	١٤٨,٥٤٦	٠,٤٧٢		
	الإجمالي	٣١٨	١٥٦,٨٦٧			

*** تشير إلى دلالة إحصائية عند مستوي ١% وفقا لاختبار ف**

وتؤكد نتائج الجدول السابق علي وجود اختلافات ذات دلالة إحصائية بين محددات الضغوط الوظيفية للعاملين بالهيئة مأخوذا بشكل إجمالي، ونحو كل متغير من متغيراتها على

حده، وذلك باختلاف المؤهل العلمي، حيث إن قيمة (ف) معنوية عند مستوى معنوية ١%، ٥%.

وفي ضوء ذلك فإنه يمكن القول إن هناك إختلاف ذو دلالة إحصائية في مستوي محددات الضغوط الوظيفية للعاملين بالهيئة الخاضعة للدراسة وفقا لاختلاف المؤهل العلمي (عند مستوي دلالة إحصائية ٠,٠١، ٠,٠٥). ولذلك يجب رفض فرض العدم الثاني في هذه الدراسة جزئيا وذلك فيما يتعلق بمحددات الضغوط الوظيفية للعاملين بالهيئة وفقا للمؤهل العلمي.

٦/٢/٧ مصادر ومحددات الضغوط الوظيفية للعاملين بالهيئة وفقا للدخل الشهري :

لتحديد مدى وجود اختلاف في محددات الضغوط الوظيفية للعاملين بالهيئة بشكل كلي وفقا للحالة الاجتماعية، قام الباحث باستخدام الوسط الحسابي بالإضافة إلى إختبار (ف) f-test حيث جاءت النتائج كما هو موضح بالجدول رقم (٣١) .

ومن خلال الجدول الآتى يتضح أن هناك اختلافاً فى الوسط الحسابى لمصادر ومحددات الضغوط الوظيفية للعاملين بالهيئة وفقاً للدخل الشهري .

جدول رقم (٣١)

الوسط الحسابي محددات الضغوط الوظيفية للعاملين بالهيئة وفقا للدخل الشهري

محددات الضغوط الوظيفية	الوسط الحسابي للاستجابات وفقا للدخل الشهري			
	حتى ٢٠٠٠ جنيه	من ٢٠٠١- ٣٠٠٠	أكثر من ٣٠٠٠ جنيه	الوسط الحسابي الإجمالي
١-غموض الدور في العمل.*	٤,١٢	٣,٤٥	٣,٠٦	٣,٥٦
٢-عبء العمل الزائد / الأقل.*	٣,٢٥	٢,١٩	٣,٠٩	٣,١٦
٣-النمط الإداري للرئيس المباشر *	٣,٤٠	٢,٤٩	٣,١٦	٣,٢٦
٤-البيئة المادية في مكان العمل.*	٣,١٩	٢,٧٨	٣,٢٤	٣,٢٢
٥-العلاقة مع المرؤوسين في العمل.*	٣,٢٤	٢,٤٩	٢,٨٩	٣,٠٢
٦-العلاقة مع الرؤساء في العمل. *	٣,٤٨	٢,٨٨	٣,١٩	٣,١٢
٧-العلاقة مع الزملاء في العمل.*	٣,٤٩	٢,٤٩	٣,٤٩	٣,١٥
٨-العلاقة مع الجمهور في العمل.*	٣,٨٨	٢,٩٤	٣,٤٧	٣,٣٦
محددات الضغوط الوظيفية بشكل إجمالي *	٣,٩٦	٣,٠٢	٣,١٨	٣,٥٦

أ-المقياس المستخدم يمتد من ١-٥، حيث أن الرقم (١) يشير إلى غير موافق تماما، بينما الرقم (٥) يشير إلى موافق تماما مع وجود درجة حيادية في المنتصف.

*** تشير إلى دلالة إحصائية عند ٠,٠١طبقا لاختبار ف .**

ويعتقد الباحث أن العاملين من أصحاب مستوى الدخل الأقل هم أكثر عرضة لضغوط العمل مقارنة مع مستويات الدخل الأعلى وقد يرجع ذلك من وجهة نظر الباحث الى انخفاض العائد المادي أو عدم تساوى الجهد المبذول مع مستوى الدخل مما يجعلهم عرضة لضغوط العمل خاصة في التعامل مع ضغوط العمل المرتبطة بالجمهور وعلى تحمل العبء الزائد في العمل، والعلاقات مع الرؤساء والمرؤوسين.

ويمكن توضيح نتائج تحليل التباين لمصادر ومحددات الضغوط الوظيفية للعاملين بالهيئة وفقا للدخل الشهري وذلك من خلال الجدول رقم (٣٢) .

جدول رقم (٣٢)

نتائج تحليل التباين لمصادر ومحددات الضغوط الوظيفية للعاملين بالهيئة وفقا للدخل الشهري

المتغير	مصدر التباين	درجات الحرية	مجموع المربعات	متوسط المربعات	قيمة ف المحسوبة	مستوي المعنوية
الدخل الشهري	بين المجموعات	٣	٦,٢٤٨	٢,٠٩٤	٤,٢٧٣	*٠,٠٠٠
	داخل المجموعات	٣١٥	١٥٤,٢٥٤	٠,٤٩٠		
	الإجمالي	٣١٨	١٦٠,٥٣٨			

*** تشير إلى دلالة إحصائية عند مستوى ١% وفقا لاختبار ف**

وتؤكد نتائج الجدول السابق علي وجود اختلافات ذات دلالة إحصائية بين محددات الضغوط الوظيفية للعاملين بالهيئة مأخوذا بشكل إجمالي، ونحو كل متغير من متغيراتها على حده، وذلك باختلاف الدخل الشهري، حيث إن قيمة (ف) معنوية عند مستوى معنوية ١%.

وفي ضوء ذلك فإنه يمكن القول أن هناك إختلافاً ذا دلالة إحصائية في مستوى محددات الضغوط الوظيفية للعاملين بالهيئة الخاضعة للدراسة وفقا لاختلاف الدخل الشهري (عند مستوى دلالة إحصائية ٠,٠١). ولذلك يجب رفض فرض العدم الثاني في هذه الدراسة جزئيا وذلك فيما يتعلق محددات الضغوط الوظيفية للعاملين بالهيئة وفقا للدخل الشهري.

ومما سبق وبناءا على نتائج الاختبارات الإحصائية المستخدمة لاختبار الفرض الثاني الذي ينص على أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين مصادر ومحددات الضغوط الوظيفية للعاملين بالهيئة القومية للتأمين الاجتماعي وفقا لخصائصهم الديموغرافية والوظيفية (المستوى الإداري، والنوع، والعمر، والحالة الاجتماعية ومستوى التعليم، ومستوى الدخل). تقرر رفض فرض العدم وقبول الفرض البديل ،مأخوذة بصورة فردية. (أى أن هناك اختلافاً حقيقياً في

مستوى محددات الضغوط الوظيفية للعاملين بالهيئة الخاضعة للدراسة وفقا لخصائصهم الديموغرافية والوظيفية).

٣/٧ – مستوى الإنتماء التنظيمي للعاملين بالهيئة:

يسعي هذا الجزء إلى التعرف على مستوى الانتماء التنظيمي للعاملين بالهيئة، ويمكن توضيح الوسط الحسابي والانحراف المعياري لمستوي الانتماء التنظيمي للعاملين بالهيئة وذلك من خلال الجدول رقم (٣٣).

جدول رقم (٣٣)

مستوى الانتماء التنظيمي للعاملين بالهيئة

مستويات شعور الفرد بالانتماء التنظيمي	العدد	النسبة %
– لا أشعر بالانتماء مطلقا.	٢٢	%٧
– لا أشعر بالانتماء.	٨٩	%٢٨،٣
– أشعر إلى حد ما.	١٠٢	%٣٢،٤
– أشعر بالانتماء.	٨٢	%٢٦
– أشعر بالانتماء تماما.	٢٠	%٦،٣
الإجمالي	٣١٥	%١٠٠

***لمقياس المستخدم يمتد من ١–٥، حيث أن الرقم (١) يشير إلى لا أشعر بالانتماء مطلقا، بينما الرقم (٥) يشير إلي أشعر بالانتماء تماما.**

ويتضح من الجدول السابق أن نسبة عدم شعور العاملين بالهيئة بالانتماء التنظيمي كانت مرتفعة (٣٥،٣%)، في حين كانت مستويات شعور العاملين بالهيئة بالانتماء التنظيمي كانت قليلة (٣٢،٣%)، بينما نجد أن (٣٢،٤%) من العاملين يشعرون بالانتماء التنظيمي إلى حد ما. وقبل عرض مستوى الانتماء التنظيمي للعاملين بالهيئة وفقا لخصائصهم الديموغرافية والوظيفية يوضح الجدول (٣٤) أبعاد الانتماء التنظيمي وفقا لاستجابات المستقصي منهم من العاملين بالهيئة.

جدول رقم (٣٤)

أبعاد الانتماء التنظيمي للعاملين بالهيئة

أبعاد مستوي الانتماء التنظيمي	الوسط الحسابي*	الانحراف المعياري
- أشعر بأهمية وقيمة العمل بالصندوق	٢,١٨	٠,٤١
- لا أرغب فى الانتقال لعمل آخر لقلة الوظائف بالمجتمع	٣,١٦	٠,٤٩
- ألتزم أخلاقياً بالبقاء بالصندوق بقية حياتي	٤,٢٦	٠,٥٢
- أرتبط بصندوق التأمين الاجتماعى عاطفياً	٣,٢٨	٠,٦٥
- أحصل على مزايا ماديه ومعنوية من الصندوق لا يمكن تعويضها من أى عمل بديل	٤,١٦	٠,٧٤
- فى رأيي أن مشكلات الصندوق هى مشكلاتي الشخصية	١,٢٢	٠,٢٩
- لدى الفخر والاعجاب عند الحديث مع الآخرين عن عملي بالصندوق	٤,١٩	٠,٦٨
- لو حصلت على عقد لوظيفة أعلى أجراً فإني أشعر بأن مغادرتي بالصندوق ليس معقولاً	٢,٤٦	٠,٦٤
- إذا تركت الصندوق فسأضحى بمساري الوظيفى والمهني	٣,٢٨	٠,٤٦
- من الافضل أن أنتقل من مكان لآخر بدلاً من البقاء هنا للأبد	٤,١٥	٠,٦٢

المقياس المستخدم يمتد من ١-٥، حيث أن الرقم (١) يشير إلى غير موافق تماما، بينما الرقم (٥) يشير إلى موافق تماما مع وجود درجة حيادية في المنتصف.

ويتضح من الجدول السابق أن أهم الأبعاد أو العوامل التي تحظي بمستوى عالٍ من الانتماء التنظيمي للعاملين بالهيئة هي:

- الالتزام الأخلاقي من جانب العاملين للبقاء بالصندوق بقية حياته.
- الفخر والإعجاب عند حديث الموظف مع الآخرين.
- المزايا المادية والمعنوية التي يحصل عليها الموظف من الصندوق.
- تفضيل الموظف الانتقال من مكان لآخر بدلا من ا لبقاء بالصندوق للأبد
- تضحية الموظف بمساره الوظيفي والمهني بتركه العمل في الصندوق.
- حب الموظف العمل بصندوق التأمين الاجتماعي وارتباطه به عاطفيا.
- خوف الموظف لترك العمل بالصندوق لعدم توفر وظائف بالمجتمع

ويعتقد الباحث أن على الهيئة لكى تحصل على مستوى عال من الانتماء التنظيمي للعاملين بها أن تسعى الى زيادة شعورهم بالانتماء من خلال وضع وتنفيذ برامج للاختبار والتعيين والتدريب والترقية تتميز بالشفافية والوضوح وكذلك الحرص على زيادة المزايا المادية

والمعنوية التي يحصل عليها الموظف ، والحرص على تعميمها على أكبر عدد من العاملين بما يحقق العدالة والمساواة ، وتقديم خدمات جديدة للعاملين تساعد على الفخر والإعجاب عند حديث الموظف مع الآخرين عن الهيئة ، وكذلك الحرص على نشر ثقافة تنظيمية إيجابية تساعد على رفع مستوى الالتزام الأخلاقي من جانب العاملين للبقاء بالصندوق.

١/٣/٧ مستوى الانتماء التنظيمي وفقا لخصائص العاملين الديموغرافية والوظيفية :

يناقش هذا الجزء نتائج التحليل الإحصائي الخاصة بالإجابة عن السؤال الثالث لهذه الدراسة الذي يتعلق بالكشف عن مستوى الانتماء التنظيمي للعاملين بالهيئة، واختبار صحة الفرض الثالث الذي ينص على " لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين مستوى الانتماء التنظيمي للعاملين بالهيئة وفقا لخصائصهم الديموغرافية والوظيفية (المستوى الإداري، والنوع، والعمر، ومستوى التعليم، والحالة الاجتماعية، ومستوى الدخل)". ولتحقيق ذلك فقد استعان الباحث بعدد من الأساليب الإحصائية التحليلية مثل أسلوب تحليل التباين أحادي الاتجاه One Way ANOVA– واختبار t-test وذلك للتعرف على مدى وجود اختلاف في مستوى الإنتماء التنظيمي للعاملين بالهيئة وفقا لإختلاف خصائصهم الديموجرافية والوظيفية.

ولمزيد من التفاصيل يعرض الباحث الاختلاف في مستوى الانتماء التنظيمي للعاملين بالهيئة بالنسبة لكل متغير ديموجرافي على حدة.

٢/٣/٧مستوي الانتماء التنظيمي للعاملين بالهيئة وفقا للمستوى الوظيفي :

تم تطبيق تحليل التباين أحادي الاتجاه وذلك بغرض تحديد مدي وجود اختلاف في مستوى الانتماء التنظيمي للعاملين بالهيئة وفقا لاختلاف المستوى الإداري (إدارة عليا، إدارة وسطي، إدارة إشراقية، موظفون). وحتى يمكن التحقق من الفروق والإختلافات في مستوى الانتماء التنظيمي للعاملين بالهيئة باختلاف المستوى الوظيفي فقد تم استخدام الوسط الحسابي والانحراف المعياري ، ويمكن توضيح الوسط الحسابي والانحراف المعياري لمستوى الانتماء التنظيمي للعاملين بالهيئة وذلك من خلال الجدول رقم (٣٥) .

جدول رقم (٣٥)

مستوي الانتماء التنظيمي للعاملين بالهيئة وفقا لاختلاف المستوى الوظيفي

المتغير (المستوى الوظيفي)	الوسط الحسابي*	الانحراف المعياري
– إدارة عليا.	٤,٢٨	٠,٤١٢
– إدارة وسطي.	٣,٠٤	٠,٣٤١
– إدارة إشراقية.	٣,٥٢	٠,٣١٦
– موظفون.	٣,٤٨	٠,٢٨٩

*** المقياس المستخدم يمتد من ١–٥، حيث أن الرقم (١) يشير إلى غير موافق تماما، بينما الرقم (٥) يشير إلى موافق تماما مع وجود درجة حيادية في المنتصف.**

فمن خلال هذا الجدول يتضح أن هناك اختلافاً في الوسط الحسابي لمستوى الانتماء التنظيمي للعاملين بالهيئة وفقا لاختلاف المستوى الوظيفي.

ويعتقد الباحث أن العاملين في المستويات الوظيفية الأعلى هم أكثر انتماء الى المنظمة مقارنة مع المستويات الوظيفية الأدنى وقد يرجع ذلك من وجهة نظر الباحث الى زيادة الإحساس بالمسئولية نتيجة الفترة الزمنية التي قضاها داخل الهيئة حتى الوصول الى المستويات العليا ، وكذلك لأنهم أكثر الفئات انتفاعاً بالمزايا المادية والمعنوية مما يزيد مستوى الانتماء التنظيمي لديهم نسبياً . حيث اتضح أنه كلما زاد المستوى الوظيفي زاد الانتماء التنظيمي .

ويمكن توضيح نتائج تحليل التباين لعامل المستوى الوظيفي مع مستوى الانتماء التنظيمي للعاملين بالهيئة من خلال الجدول رقم (٣٦).

حيث يتضح من الجدول السابق وجود اختلاف ذو دلالة إحصائية في مستوى الانتماء التنظيمي للعاملين بالهيئة وفقا للمستوي الوظيفي عند مستوى دلالة إحصائية ٠,٠١ وفقا لاختبار (ف).

جدول رقم (٣٦)

نتائج تحليل التباين لمستوى الانتماء التنظيمي للعاملين بالهيئة المستوى الوظيفي

المتغير	**مصدر التباين**	**درجات الحرية**	**مجموع مربعات**	**متوسط المربعات**	**قيمة ف المحسوبة**	**مستوى المعنوية**
المستوى الاداري	**بين المجموعات**	**٣**	**٨,١٤٥**	**٢,٧١٥**	**٥,٩٠٢**	**٠,٠٠****
	داخل المجموعات	**٣١٥**	**١٤٥,١٢**	**٠,٤٦٠**		
	الإجمالي	**٣١٨**	**١٥٣,٢٦٥**			

**** تشير إلى دلالة إحصائية عند ٠,٠١طبقا لاختبار ف.**

وفي ضوء ذلك فانه يمكن رفض فرض العدم الثالث لهذه الدراسة بشكل جزئي (أي بالنسبة للمستوى الإداري) ، حيث تبين أن هناك اختلافاً حقيقياً في مستوى الانتماء التنظيمي الذى يشعر به العاملون بالهيئة وفقا لاختلاف المستوى الإدارى.

٣/٣/٧ مستوي الانتماء التنظيمي للعاملين بالهيئة وفقا للنوع :

لقد تم تطبيق اختبار(ت) t-test وذلك بغرض تحديد مدي وجود إختلاف في مستوي الإنتماء التنظيمي للعاملين بالهيئة وفقا لإختلاف النوع (ذكر/أنثي). ويمكن توضيح نتائج إختبار(ت) t من خلال الجدول رقم (٣٧).

جدول رقم (٣٧)

مستوي الانتماء التنظيمي للعاملين بالهيئة وفقا للنوع (ذكر/ أنثي)

المتغيرات	النوع	الوصف الإحصائي		t-test (ت) (د.ح)	مستوى الدلالة
		الوسط الحسابي *	الانحراف المعياري		
مستوى الانتماء التنظيمي	ذكور	٣,٨٥	٠,٣٨	٣,٤٥ (٣١٥)	٠,٠١
	إناث	٣,١٢	٠,٤٦		

*** المقياس المستخدم يمتد من ١-٥، حيث أن الرقم (١) يشير إلى غير موافق تماما، بينما الرقم (٥) يشير إلى موافق تماما مع وجود درجة حيادية في المنتصف.**

ويتضح من الجدول السابق أن الوسط الحسابي لمستوي الانتماء التنظيمي للعاملين بالهيئة بالنسبة للذكور هو (٣,٨٥) وللإناث (٣,١٢). أي أن الذكور لديهم انتماء تنظيمي أكبر مما لدى الإناث. ويعتقد الباحث أن العاملين في الذكور هم أكثر انتماء الى المنظمة مقارنة مع الاناث وقد يرجع ذلك من وجهة نظر الباحث إلى طبيعة المجتمع المصرى حيث تكون الوظيفة بالنسبة للذكور أكثر أهمية من الإناث وبالتالي تزيد نسبة الانتماء التنظيمي للذكور عن الإناث.

وفي ضوء ذلك فإنه يمكن القول أن هناك إختلافاً ذا دلالة إحصائية في مستوى الانتماء التنظيمي للعاملين بالهيئة وفقا لاختلاف النوع (عند مستوى دلالة إحصائية ٠,٠١). ولذلك يجب رفض فرض العدم الثالث في هذه الدراسة جزئيا وذلك فيما يتعلق بمستوى الانتماء التنظيمي للعاملين بالهيئة وفقا للنوع (ذكور/ إناث).

٤/٣/٧ مستوى الانتماء التنظيمي للعاملين بالهيئة وفقا للحالة الاجتماعية :

تم تطبيق تحليل التباين أحادي الاتجاه وذلك بغرض تحديد مدى وجود اختلاف في مستوى الانتماء التنظيمي للعاملين بالهيئة وفقا لاختلاف الحالة الاجتماعية، وحتى يمكن

التحقق من الفروق والاختلافات في مستوى الانتماء التنظيمي للعاملين بالهيئة باختلاف الحالة الاجتماعية فقد تم استخدام الوسط الحسابي والانحراف المعياري وذلك كما هو مبين فى الجدول (رقم ٣٨) .

جدول رقم (٣٨)

مستوى الانتماء التنظيمي للعاملين بالهيئة وفقا لاختلاف الحالة الاجتماعية

المتغير (الحالة الاجتماعية)	الوسط الحسابي*	الانحراف المعياري
- متزوج.	٣,٧٨	٠,٣٨٧
- أعزب.	٣,١٩	٠,٢١٥
- مطلق / أرمل.	٣,١٢	٠,٣٨٧

*** المقياس المستخدم يمتد من ١-٥، حيث أن الرقم (١) يشير إلى غير راضي تماما، بينما الرقم (٥) يشير إلي راضي تماما مع وجود درجة حيادية في المنتصف.**

ومن خلال الجدول السابق يتضح أنه يوجد اختلاف في الوسط الحسابي لمستوى الانتماء التنظيمي للعاملين بالهيئة وفقا لاختلاف الحالة الاجتماعية. حيث اتضح أن المتزوجين يشعرون بدرجة كبيرة من الانتماء التنظيمي، بينما يأتي في المرتبة الثانية من ناحية الشعور بالانتماء التنظيمي الأعزب، في حين نلاحظ أن أقل الفئات شعورا بالانتماء التنظيمي هو المطلق / الأرمل.

ويعتقد الباحث أن السبب فى ذلك ربما يرجع إلى أن الانتماء كاتجاه له صفة الخصوصية ثم ينتهى إلى التعميم فالانتماء للأسرة سبب للانتماء التنظيمى الذى هو سبب للانتماء للمجتمع ، أو أن التوازن الاجتماعى يؤدى إلى توازنات أخرى كالانتماء التنظيمى ، ويمكن توضيح نتائج تحليل التباين للحالة الاجتماعية مع مستوى الانتماء التنظيمي للعاملين بالهيئة وذلك من خلال الجدول رقم (٣٩).

ويتضح من خلال الجدول السابق وجود اختلافات ذو دلالة إحصائية في مستوى الانتماء التنظيمي للعاملين بالهيئة وفقا لاختلاف الحالة الاجتماعية، حيث إن قيمة(ف) معنوية عند مستوي دلالة ٠,٠١.

جدول رقم (٣٩)

تحليل التباين لمستوى الانتماء التنظيمي للعاملين بالهيئة وفقا لاختلاف الحالة الاجتماعية

المتغير	مصدر التباين	درجات الحرية	مجموع المربعات	متوسط المربعات	قيمة ف المحسوبة	مستوى المعنوية
الحالة الإجتماعية	بين المجموعات	٢	٥,١٦	٢,٥٨	٥,٥٩٦	**٠,٠٠٠
	داخل المجموعات	٣١٥	١٤٥,٢٤	٠,٤٦١		
	الإجمالي	٣١٧	١٥٠,٤			

**** تشير إلى دلالة إحصائية عند ٠,٠١طبقا لاختبار ف.**

وفي ضوء ذلك فانه يمكن رفض فرض العدم الثالث لهذه الدراسة بشكل جزئي (أي بالنسبة للحالة الاجتماعية)، حيث تبين أنه يوجد اختلاف حقيقي في مستوى الانتماء التنظيمي للعاملين بالهيئة وفقا لاختلاف الحالة الاجتماعية.

٥/٣/٧ مستوي الانتماء التنظيمي للعاملين بالهيئة وفقا للعمر :

تم تطبيق تحليل التباين أحادي الاتجاه وذلك بغرض تحديد مدى وجود اختلاف في مستوى الانتماء التنظيمي للعاملين بالهيئة وفقا لاختلاف العمر وحتى يمكن التحقق من الفروق والاختلافات في التنظيمي للعاملين بالهيئة باختلاف العمر فقد تم استخدام الوسط الحسابي والانحراف المعياري وذلك كما هو مبين فى الجدول (رقم ٤٠) .

جدول رقم (٤٠)

مستوى الانتماء التنظيمي للعاملين بالهيئة وفقا لاختلاف العمر

المتغير (العمر)	الوسط الحسابي*	الانحراف المعياري
– أقل من ٣٠ سنة	٣,٤٥	٠,٤١٩
– من ٣١–٤٠ سنة	٣,٨٨	٠,٤١٢
– من ٤١–٦٠ سنة	٤,١٩	٠,٤٢٨

*** المقياس المستخدم يمتد من ١–٥، حيث أن الرقم (١) يشير إلى غير موافق تماما، بينما الرقم (٥) يشير إلى موافق تماما مع وجود درجة حيادية في المنتصف.**

ومن خلال الجدول السابق يتضح أن هناك اختلافاً في الوسط الحسابي لمستوى الانتماء التنظيمي للعاملين بالهيئة وفقا لاختلاف العمر، حيث اتضح أنه كلما زاد العمر كلما زاد مستوى الانتماء التنظيمي.

ويعتقد الباحث ان العاملين من الفئات العمرية الأكبر هم أكثر انتماء الى الهيئة مقارنة مع الفئات العمرية الأقل وقد يرجع ذلك من وجهة نظر الباحث الى الفترة الزمنية التي قضاها داخل الهيئة مما يزيد نسبة الانتماء التنظيمي لدى العاملين.

ويمكن توضيح نتائج تحليل التباين للعمر مع مستوى الانتماء التنظيمي للعاملين بالهيئة وذلك من خلال الجدول (رقم ٤١). ويتضح من الجدول التالى وجود اختلاف ذو دلالة إحصائية في مستوى الانتماء التنظيمي للعاملين بالهيئة وفقا لاختلاف العمر، حيث إن قيمة (ف) معنوية عند مستوى دلالة إحصائية ٠,٠١.

جدول رقم (٤١)

تحليل التباين لمستوى الانتماء التنظيمي للعاملين بالهيئة وفقا لاختلاف العمر

المتغير	مصدر التباين	درجات الحرية	مجوع المربعات	متوسط المربعات	قيمة ف المحسوبة	مستوي المعنوية
العمر	بين المجموعات	٢	٥,٤٨	٢,٧٤	٥,٦٧	٠,٠١*
	داخل المجموعات	٣١٥	١٥٢,١٦	٠,٤٨٣		
	الإجمالي	٣١٧	١٥٧,٦٤			

* تشير إلى دلالة إحصائية عند ٠,٠٥طبقا لاختبار ف.

وفي ضوء ذلك فإنه يمكن رفض فرض العدم الثالث لهذه الدراسة بشكل جزئي (أي بالنسبة للعمر)، حيث تبين أن هناك اختلافاً حقيقياً في مستوى الانتماء التنظيمي للعاملين بالهيئة وفقا لاختلاف العمر.

٦/٣/٧ مستوى الانتماء التنظيمي للعاملين بالهيئة وفقا للمستوى التعليمي :

تم تطبيق تحليل التباين أحادي الاتجاه وذلك بغرض تحديد مدى وجود اختلاف في مستوى الانتماء التنظيمي للعاملين بالهيئة وفقا لاختلاف المستوى التعليمي ، وحتى يمكن التحقق من الفروق والاختلافات في مستوى الانتماء التنظيمي للعاملين بالهيئة بإختلاف المستوى التعليمي فقد تم استخدام الوسط الحسابي والانحراف المعياري وذلك كما هو مبين فى الجدول (رقم ٤٢) .

جدول رقم (٤٢)

مستوى الانتماء التنظيمي للعاملين بالهيئة وفقا لاختلاف المستوى التعليمي

المتغير (المستوى التعليمي)	الوسط الحسابي*	الانحراف المعياري
– إعدادية / بدون مؤهل	٢,٥٨	٠,٤١٢
– تعليم متوسط.	٣,٧٨	٠,٤١٩
– تعليم جامعي.	٣,٩٨	٠,٣٤٨
– ماجستير أو دكتوراه.	٤,٤٩	٠,٢٩٨

* المقياس المستخدم يمتد من ١–٥، حيث أن الرقم (١) يشير إلى غير موافق تماما، بينما الرقم (٥) يشير إلى موافق تماما مع وجود درجة حيادية في المنتصف.

ومن خلال الجدول السابق يتضح أن هناك إختلاف في الوسط الحسابي لمستوى الانتماء التنظيمي للعاملين بالهيئة وفقا لاختلاف المستوى التعليمي. حيث اتضح أنه كلما زاد المستوى

التعليمي زاد مستوى الانتماء التنظيمي ويمكن توضيح نتائج تحليل التباين للعمر مع مستوى الانتماء التنظيمي للعاملين بالهيئة وذلك من خلال الجدول الآتى:

ويعتقد الباحث أن العاملين في الهيئة من المستوى التعليم الأعلى هم أكثر انتماء إلى الهيئة مقارنة مع المستويات التعليمية الأقل وقد يرجع ذلك من وجهة نظر الباحث الى زيادة الإحساس بالمسئولية، ولرغبتهم فى إثبات الذا ت وتقدير الآخرين من خلال العمل بالهيئة .

ويمكن توضيح نتائج تحليل التباين لمستوي الانتماء التنظيمي للعاملين بالهيئة وفقا لاختلاف المستوى التعليمي وذلك من خلال الجدول (رقم ٤٣).

جدول رقم (٤٣)

تحليل التباين لمستوي الانتماء التنظيمي للعاملين بالهيئة وفقا لاختلاف المستوى التعليمي

المتغير	مصدر التباين	درجات الحرية	مجموع المربعات	متوسط المربعات	قيمة ف المحسوبة	مستوي المعنوية
المستوي التعليمي	بين المجموعات	٣	٨,١٨	٢,٧٣	٥,٦٥٢	٠,٠١**
	داخل المجموعات	٣١٥	١٥٢,١٦	٠,٤٨٣		
	الإجمالي	٣١٨	١٦٠,٣٤			

** تشير إلى دلالة إحصائية عند ٠,٠١طبقا لاختبار ف.

ويتضح من الجدول السابق وجود اختلاف ذو دلالة إحصائية في مستوي الانتماء التنظيمي للعاملين بالهيئة وفقا لاختلاف المستوى التعليمي، حيث إن قيمة (ف) معنوية عند مستوى دلالة إحصائية ٠,٠١.

وفي ضوء ذلك فإنه يمكن رفض فرض العدم الثالث لهذه الدراسة بشكل جزئي (أي بالنسبة للمستوي التعليمي)، حيث تبين أن هناك اختلافاً حقيقياً لمستوى الإنتماء التنظيمي للعاملين بالهيئة وفقا لاختلاف المستوى التعليمي.

٧/٣/٧ مستوى الانتماء التنظيمي للعاملين بالهيئة وفقا لمستوى الدخل الشهري:

تم تطبيق تحليل التباين أحادي الاتجاه وذلك بغرض تحديد مدى وجود اختلاف في مستوى الانتماء التنظيمي للعاملين بالهيئة وفقا لاختلاف الدخل الشهري، وحتى يمكن التحقق من الفروق والاختلافات في مستوي الانتماء التنظيمي للعاملين بالهيئة باختلاف مستوي الدخل الشهري فقد تم استخدام الوسط الحسابي والانحراف المعياري وذلك كما هو مبين فى الجدول (رقم ٤٤) . ومن خلال الجدول التالى يتضح أن هناك اختلافاً في الوسط الحسابي لمستوى الانتماء التنظيمي للعاملين بالهيئة وفقا لاختلاف مستوى الدخل الشهري .

ويعتقد الباحث ان العاملين أصحاب مستويات الدخل الأعلى هم أكثر انتماء الى المنظمة مقارنة مع مستويات الدخل الأقل وقد يرجع ذلك من وجهة نظر الباحث الى زيادة العائد المادي الممنوح مقابل العمل مقارنة مع مستويات الدخل الأقل التي تشعر بانها تحصل على دخل اقل من المجهود الذي تبذله داخل الهيئة.

جدول رقم (٤٤)

مستوى الانتماء التنظيمي للعاملين بالهيئة وفقا للدخل الشهري

المتغير (الدخل الشهري)	الوسط الحسابي*	الانحراف المعياري
- حتى ٢٠٠٠جنيه.	**٣,٧٨**	**٠,٢٥٤**
- من ٢٠٠١-٣٠٠٠	**٣,٩٨**	**٠,٤١٢**
- أكثر من ٣٠٠٠جنيه	**٤,١٨**	**٠,٤٣٤**

*** المقياس المستخدم يمتد من ١-٥، حيث أن الرقم (١) يشير إلى غير موافق تماما، بينما الرقم (٥) يشير إلى موافق تماما مع وجود درجة حيادية في المنتصف.**

ويمكن توضيح نتائج تحليل التباين لمستوى الانتماء التنظيمي للعاملين بالهيئة وفقا لإختلاف مستوى الدخل الشهري وذلك من خلال الجدول (رقم ٤٥) .

جدول رقم (٤٥)

تحليل التباين لمستوى الانتماء التنظيمي للعاملين بالهيئة وفقا لاختلاف الدخل الشهري

المتغير	مصدر التباين	درجات الحرية	مجموع المربعات	متوسط المربعات	قيمة ف المحسوبة	مستوى المعنوية
الدخل الشهري	بين المجموعات	٢	٤,١٩	٢,٠٩٥	٤,٦٤٥	*٠,٠٠٤
	داخل المجموعات	٣١٥	١٤٢,١٨	٠,٤٥١		
	الإجمالي	٣١٧	١٦٧,٩٥			

*** تشير إلى دلالة إحصائية عند ٠,٠٥طبقا لاختبار ف.**

ويتضح من الجدول السابق وجود إختلاف ذو دلالة إحصائية في مستوي الإنتماء التنظيمي للعاملين بالهيئة وفقالاختلاف الدخل الشهري، حيث إن قيمة (ف) معنوية عند مستوى دلالة إحصائية ٠,٠٥.

وفي ضوء ذلك فانه يمكن رفض فرض العدم الثالث لهذه الدراسة بشكل جزئي (أي بالنسبة لمستوي الدخل الشهري)، حيث تبين أن هناك اختلاف حقيقي فى مستوى الانتماء التنظيمي للعاملين بالهيئة وفقا لاختلاف الدخل الشهري.

ومما سبق وبناء على نتائج الاختبارات الإحصائية المستخدمة لاختبار الفرض الثالث والذي ينص على عدم وجود اختلافات جوهرية في مستوى الانتماء التنظيمي للعاملين بالهيئة وفقا لاختلاف خصائصهم الوظيفية والديموجرافية (المستوى الإداري، والنوع، والعمر، ومستوى التعليم، والحالة الاجتماعية، ومستوى الدخل)، تقرر رفض فرض العدم وقبول الفرض البديل.

ويرى الباحث بوجود اختلافات بين العاملين بالهيئة وفقالاختلاف خصائصهم الوظيفية والديموجرافية حيث إن العاملين في المستويات الوظيفية الأعلى هم أكثر انتماء إلى المنظمة مقارنة مع المستويات الوظيفية الأدنى ، وكان العاملون من الذكور هم أكثر انتماء إلى المنظمة مقارنة مع الإناث ويرى الباحث من وجهة نظر أن السبب في ذلك قد يرجع إلى طبيعة المجتمع المصرى حيث تكون الوظيفة بالنسبة للذكور أكثر أهمية من الإناث وبالتالي تزيد نسبة الانتماء التنظيمي للذكور عن الإناث، كذلك يشعر المتزوجون بدرجة كبيرة من الانتماء التنظيمي.

أيضاً إن العاملين من الفئات العمرية الأكبر هم أكثر انتماء إلى الهيئة مقارنة مع الفئات العمرية الأقل والذى يرجع من وجهة نظر الباحث إلى الفترة الزمنية التي قضاها داخل الهيئة مما يزيد نسبة الانتماء التنظيمي لدى العاملين. كذلك العاملين في الهيئة من مستوى التعليم الأعلى هم أكثر انتماء الى الهيئة مقارنة مع المستويات التعليمية الأقل وذلك نتيجة زيادة الإحساس بالمسئولية، ولرغبتهم فى إثبات الذات وتقدير الآخرين من خلال العمل بالهيئة . وأخيراً العاملين أصحاب مستويات الدخل الأعلى هم أكثر إنتماء إلى المنظمة مقارنة مع مستويات الدخل الأقل نتيجة زيادة العائد المادي الممنوح مقابل العمل مقارنة مع مستويات الدخل الأقل التي تشعر بأنها تحصل على دخل أقل من المجهود الذي تبذله داخل الهيئة.

٧/٤- العلاقة بين الضغوط الوظيفية والانتماء التنظيمي:

يناقش هذا الجزء نتائج التحليل الإحصائي الخاصة بالإجابة عن السؤال الرابع لهذه الدراسة الذي يتعلق بتحديد نوع ودرجة العلاقة بين الضغوط الوظيفية والانتماء التنظيمي اضافة إلي اختبار صحة / عدم صحة الفرض الرابع من فروض الدراسة الذي ينص على: " لا توجد علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين الضغوط الوظيفية والانتماء التنظيمي للعاملين بالهيئة القومية للتأمين الاجتماعي" ولقد تم استخدام أسلوب تحليل الانحدار والارتباط المتعدد لتوضيح درجة ونوع العلاقة بين الضغوط الوظيفية والانتماء التنظيمي للعاملين بالهيئة .

٧/٤/١ نوع وقوة العلاقة:

بلـغ عـدد المتغيـرات المسـتقلة (٤٠ متغيـراً) وهـي تشـمل مصـادر ومحـددات الضـغوط الوظيفية ، و متغيراً تابعًا واحداً وذلك بعد حساب الوسط العام Grand mean لجميع متغيرات

جدول رقم (٤٦)

نتائج تحليل الانحدار والارتباط المتعدد للعلاقة بين الضغوط الوظيفية والانتماء التنظيمي للعاملين بالهيئة (مخرجات اسلوب تحليل الانحدار المتعدد)

محددات الضغوط الوظيفية	معامل الانحدار β	معامل الارتباط R	معامل التحديد R2
١-لا أعرف بالضبط مهام وظيفتي.	٠,٣٤١**	٠,٧٧٤	٠,٥٩٩
٢-يتم تكليفي أحيانا بأنشطة ليست من صميم عملي	٠,٢١٨**	٠,٦٢١	٠,٣٨٥
٣-يحدث صدام بين واجبات وظيفتي وبين واجبات وظائف زملائي	٠,٣٥٩**	٠,٤٤١	٠,١٩٤
٤-أحيانا أقوم بدور زملائي بالإضافة لوظيفتي.	٠,٢١٩**	٠,٧١٤	٠,٥٠٩
٥-لا توجد لوائح – عندنا-تحدد اختصاصات الوظيفة.	٠,١١٧*	٠,٣٨٤	٠,١٤٧
٦-نؤدي أعمالنا مثلما تعلمنا من زملاءنا القدامى	٠,٢٨٩**	٠,٣٧٤	٠,١٤٠
٧-أحيانا يوجه لي رئيسي اللوم لقيامي بواجبات يعتبرها خارج نطاق وظيفتي	٠,٠٦٨	٠,١٤٣	٠,٠٢٠
٨-يحتاج عملي أداء عدد كبير من الأنشطة في وقت غير كافي	٠,٤٨٤**	٠,٢٠٩	٠,٠٤٣
٩-أشعر أني أستطيع القيام بأكثر من مهام وظيفتي	٠,٠١٨	٠,٧٣٤	٠,٥٣٨
١٠-أشعر أن العمل الذي أقوم به أقل من قدراتي	٠,٠١٦	٠,٣٢٦	٠,١٠٦
١١-أشعر بالإجهاد بعد انتهاء ساعات العمل.	٠,٣٤٨**	٠,١٦٠	٠,٠٢٥
١٢-لا تستغرق مهام وظيفتي كامل وقت العمل.	٠,٠٠٨	٠,٣٨١	٠,١٤٥
١٣-يتخذ المدير القرارات بشكل فردى.	٠,٣٤٢**	٠,٧٢٠	٠,٥١٨
١٤-أشعر بأن المدير غير جدير بمنصبه.	٠,٣٢١**	٠,٣٦٥	٠,١٣٣
١٥-يعتبر المدير نفسه صاحب سلطة لا تقبل أي معارضة	٠,٠٠٧	٠,٢٢١	٠,٠٤٩
١٦-لا يلتفت المدير للأداء الجيد بينما يتعامل بقسوة مع المخالفات	٠,٢٥٩**	٠,٣٢٦	٠,١٠٦
١٧-لا يهتم المدير سوي بالانضباط في المواعيد	٠,٢٣٧**	٠,٥٠١	٠,٢٥١
١٨-لا يساعد المدير فى حل المشكلات التى أتعرض لها فى العمل	٠,٢٦٨**	٠,٤٢٦	٠,١٨١
١٩-أشعر بأن العمل يمكن أن يسير بدون المدير	٠,٠٠٤	٠,٦٠١	٠,٣٦١
٢٠-مكان العمل غير صحي من حيث التهوية.	٠,٢٣٦**	٠,٧٧٤	٠,٦٠٦
٢١-لا تتوافر اللوحات الإرشادية فى مكان العمل	٠,٠١٦	٠,٥٠٨	٠,٢٥٨
٢٢-مكان العمل لا يشعرني بالراحة النفسية	٠,٠١١	٠,٥٦٥	٠,٣١٩
٢٣-تصميم المكان لا يسمح بالحركة والتنقل بسهولة	٠,٠٤٩	٠,٤٥٩	٠,٢١٨
٢٤-الأجهزة والأدوات اللازمة للعمل غير متوافرة	٠،٠٨٢	٠,٤٦٠	٠,٢١٩
٢٥-يفتقر معظم المرؤوسين العاملين معي المعرفة الكافية بمهام وظائفهم	٠,١٤٥*	٠,٣٥٤	٠,١٣٨

٢٦-يفتقر معظم المرؤوسين العاملين معي المهارات الكافية لأداء وظائفهم	٠,٢٦٩**	٠,٤٨٥	٠,٢٢٧
٢٧-يفتقر معظم المرؤوسين العاملين معي الخبرة الكافية فى العمل	٠,٠٠٩	٠,٢٢٣	٠,٠٧٨
٢٨-بعض المرؤوسين يثيرون عادة النزاعات والصراعات	٠,٢٦٨**	٠,٥٣٠	٠,٣١٩
٢٩-لا يتعاون بعض المرؤوسين معي فى العمل	٠,٢٤٥**	٠,٤٦٠	٠,٢١٩
٣٠-لا يسعى رئيسي إلى تشجيعي وتحفيزي عند انجاز مهام وظيفي بشكل جيد	٠,١٦٩*	٠,٣٢٣	٠,١٠٤
٣١-تتصف علاقتي مع رئيسي فى العمل من حين لآخر بالتوتر	٠,٠٠٦	٠,٣٢٨	٠,١٠٥
٣٢-يفتقر رئيسي للمهارات والخبرة الكافية لأداء وظيفته	٠,٠١٦	٠,٤٩٨	٠,٢٤٩
٣٣-يتعمد رئيسي فى العمل التقليل من دوري والتعمد فى إحباطي	٠,٢٣١**	٠,٥٠٧	٠،٢٥٤
٣٤-زملائي يتحدثون عنى من ورائي	٠,٠٩٣	٠,١٤٣	٠,٠٢٠
٣٥-يتقرب زملائي إلى رئيسي على حسابي	٠,٢١٤**	٠,٣٢٣	٠,١٠٤
٣٦-لا يتعاون معي زملائي فى العمل	٠,٣٢١**	٠,٦٤١	٠,٤٠٧
٣٧-يقوم بعض الزملاء بتضييع أوقات العمل فى أحاديث غير مفيدة	٠,٢٧٤**	٠,٤٦٩	٠,٢٢٠
٣٨-يتعامل الجمهور أحيانا بتطاول.	٠,١٩٨*	٠,٥٠١	٠,٢٥١
٣٩-يتعجل الجمهور الحصول على الخدمة	٠,٠٢٥	٠,٤٢٦	٠,١٨١
٤٠-الجمهور لا يقدم البيانات المطلوبة لإنجاز خدمته	٠,٤٢٣*	٠,٣٤٥	٠,١١٩
معامل الإرتباط في النموذج R	٠,٦٨		
معامل التحديد في النموذج R2	٠,٤٦		
قيمة ف المحسوبة	١٨,١٥		
درجات الحرية	٣١٥,٤٠		
مستوي الدلالة الإحصائية	٠,٠٥		

*ذو دلالة إحصائية عند مستوي معنوية ٠,٠١ وفقا لاختبار (ت) t-test

**ذو دلالة إحصائية عند مستوي معنوية ٠,٠٥ وفقا لاختبار (ت) t-test

الانتماء التنظيمى وذلك لكل مفردة خاضعة للدراسة .

وتتلخص نتائج تطبيق أسلوب تحليل الانحدار والارتباط المتعدد على العلاقة بين الضغوط الوظيفية والانتماء التنظيمي للعاملين بالهيئة في الجدول رقم (٤٦) حيث تبين أن هناك علاقة موجبة وذات دلالة إحصائية بين عناصر ضغوط العمل الخاضعة للدراسة

(مأخوذة بشكل إجمالى)، والانتماء التنظيمي عند مستوى (١%) وفقا لاختبار (ف) ، و أن هذه العلاقة ذات قوة تصل إلى حوالي (٦٨%) وفقاً لمعامل الارتباط R في نموذج تحليل الانحدار ككل.

إضافة إلى ما سبق فإن هذه الأبعاد تتمتع بقدرة متوسطة فى تفسيرالتباين تصل إلى حوالي (٤٦%) وفقاً لمعامل التحديد R^2 في نموذج تحليل الانحدار ككل، فى الانتماء التنظيمي للعاملين بالهيئة.

٢/٤/٧ الأهمية النسبية للضغوط الوظيفية:

وفقا لمخرجات طريقة الخطوات المتتالية Stepwise لأسلوب تحليل الانحدار وكما يظهر فى الجدول رقم (٤٦) فإن من بين عناصر ضغوط العمل المستخدمة فى التحليل (٤٠) متغيراً هناك (٢٥) متغيراً تتمتع بعلاقة ذات دلاله احصائية عند مستوى الدلالة ما بين

(١%)، و(٥%) وفقا لاختبار ت ، بينها وبين الانتماء التنظيمي، و ذلك بصورة فردية (كل متغير على حدة). كما أن قوة العلاقة (معاملات الارتباط) بين كل العناصر و الانتماء التنظيمي تمتد ما بين (٧٧%) و(١٤%) ، وأن نسبة التباين المفسر فى المتغير التابع (الانتماء التنظيمي) عن طريق هذه العناصر والأبعاد (مأخوذة بصورة فردية) تتراوح ما بين (٦٠%) ، و (٢%). أنظر الجدول رقم (٤٦).

فى ضوء ما كشفت عنه نتائج العلاقة بين بين الضغوط الوظيفية والانتماء التنظيمي للعاملين بالهيئة، فإن عناصر ضغوط العمل الأكثر أهمية التى تتسبب فى الضغوط الوظيفية التى يعانى منها العاملون بالهيئة تشتمل على مايأتى:

- عدم التعريف الدقيق لمهام الوظيفية.
- التكليف بأنشطة ليست من صميم العمل .
- الصدام بين واجبات الوظيفة وبين واجبات الوظائف الأخرى .
- القيام بمهام الزملاء بالإضافة للوظيفة الأساسية.
- عدم وضع لوائح تحدد اختصاصات الوظيفة.
- عدم تجنب أداء الأعمال مثلما تعلمنا من زملائنا القدامى .
- أداء عدد كبير من الأنشطة في وقت غير كافٍ .
- الشعور بالإجهاد بعد انتهاء ساعات العمل.
- اتخاذ المدير القرارات بشكل فردى.
- الشعور بأن المدير غير جدير بمنصبه.
- عدم اهتمام المدير بالأداء الجيد ولا يتعامل بقسوة مع المخالفات .
- عدم اهتمام المدير بالانضباط في المواعيد والأعمال الأخرى .
- تجاهل المدير حل المشكلات التى يتعرض لها العاملون .
- عدم توفير مكان عمل صحي من حيث التهوية.
- عدم المعرفة الكافية للمرؤوسين بمهام وظائفهم .
- عدم امتلاك معظم المرؤوسين العاملين المهارة الكافية بمهام وظائفهم .
- إثارة النزاعات والصراعات من جانب المرؤوسين .
- عدم تعاون المرؤوسين فى العمل .
- عدم سعى الرئيس إلى التشجيع والتحفيز عند انجاز مهام وظيفي بشكل جيد .

- تعمد الرئيس فى العمل التقليل من دور العاملين والتعمد فى إحباطهم .
- سعى الزملاء التقرب الى الرئيس على حساب زملائهم.
- عدم تعاون الزملاء فى العمل .
- قيام بعض الزملاء بتضييع أوقات العمل فى أحاديث غير مفيدة .
- عدم حث الجمهور على التعامل مع العاملين باحترام.
- عدم توضيح البيانات المطلوبة للمعاملات حتى يتم إنجاز الخدمة للجمهور .

- اختبار صحة/ عدم صحة الفرض الرابع:

وبالتالي من خلال النتائج السابقة اتضح أن هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين الضغوط الوظيفية والانتماء التنظيمي للعاملين بالهيئة (مأخوذة بصورة إجمالية). وأن هذه العلاقة طردية وذات دلالة إحصائية عند مستوى ٥% وفقا لاختبار (ف). كما تتصف العلاقة السابقة بقوة تصل إلى ٦٨%. وتساهم المتغيرات المستقلة مجتمعة في تفسير حوالي ٤٦% من التباين الكلي في بيانات المتغير التابع (الانتماء التنظيمي).

بناء على النتائج الواردة بالجدول رقم (٤٦) نستنتج أن:

هناك ٢٥ متغيراً فقط (من بين ٤٠ متغيرا تمثل محددات الضغوط الوظيفية) تتمتع بعلاقة طردية قوية ذات دلالة إحصائية بينها وبين الانتماء التنظيمي عند مستوى معنوية ٠,٠١، ٠,٠٥

وأخيراً فإن هناك ١٥ متغيراًمن محددات الضغوط الوظيفية ليست ذات دلالة إحصائية من حيث علاقتها بمحددات الانتماء التنظيمي للعاملين بالهيئة القومية للتأمين الاجتماعي.

وبناءً على ماسبق فإنه يمكن رفض فرض العدم وقبول الفرض البديل مأخوذاً بصورة إجمالية، وذلك بعد أن أظهر نموذج تحليل الانحدار المتعدد أن هناك علاقة جوهرية عند مستوى دلالة إحصائية ٠,٠٥ (وفقا لاختبار ف) بين الضغوط الوظيفية والانتماء التنظيمي للعاملين بالهيئة القومية للتأمين الاجتماعي. كما تقرر رفض فرض العدم وقبول الفرض البديل بالنسبة لعدد٢٥ متغيراً فقط من العدد الإجمالي للمتغيرات المستقلة في نموذج تحليل الانحدار (٤٠ متغيراً)، وذلك لوجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين كل منهم وبين المتغير التابع (الانتماء التنظيمي) عند مستوى دلالة إحصائية ٠,٠١، ٠,٠٥، وذلك وفقا لاختبار t-test (انظر جدول رقم ٤٦).

وبلغة غير إحصائية فإنه يمكن القول أن العاملين بالهيئة باختلاف مستوياتهم الوظيفية (عليا – وسطى – إشرافية – موظفون [خاصة ممن هم فى الخط الامامى فى التعامل مع الجمهور]) يعانون - بمستويات مختلفة - من الضغوط الوظيفية الناتجة عن [غموض الدور ، و عبء العمل الزائد ، و أسلوب المدير ، والبيئة المادية في مكان العمل، والعلاقات في العمـــل (مع الرئيس / المرءوسين / الزملاء / الجمهور)] ، وإلى اختلاف الأهمية النسبية للمصادر المسببة لتلك الضغوط الوظيفية وإلى وجود علاقة ارتباط موجبة بينها وبين مستويات الإنتماء التنظيمي ، حيث إن الضغوط الوظيفية المرتفعة تؤدي إلى إنخفاض مستويات الإنتماء التنظيمي، كما أن الأفراد ذوي مستويات الانتماء التنظيمي المرتفع أكثر قدرةً على مواجهة تلك الضغوط الوظيفية بالإضافة إلى العديد من الآثار الإيجابية الأخرى.

وتؤكد هذه النتائج أن التعرض للضغوط من مصادره المتنوعة يفسر نسبة غير قليلة (تصل أحياناً) إلى ٦٠% من التباين الكلى فى مستوى الانتماء التنظيمى لدى العاملين بالهيئة . الأمر الذى يؤكد ما تم إفتراضة فى هذه الدراسة والمتمثل فى أن الضغوط الوظيفية قد تؤدى إلى التأثير السلبى على الإنتماء التنظيمى .

ومقارنة بدراسة (الجوهرى ، ١٩٩٩)، (سلمان ، ٢٠٠٤) ، (حجاج ، ٢٠٠٧) ، (أوتاني ، ٢٠٠٩) فإنه يتضح أن ارتفاع مستوى الضغوط الوظيفية يقلل من درجة الانتماء التنظيمى ، حيث يكون العاملون الذين يعانون من الضغوط الوظيفية أقل انتماء لوظائفهم ولمنظماتهم، حيث يتعرض العاملون بالهيئة الى ضغوط عمل مختلفة من غموض الدور، و عبء العمل الزائد ، و أسلوب المدير ، والبيئة المادية في مكان العمل، والعلاقات في العمـــل، تؤثر بالسلب على الانتماء التنظيمى.

ويرى الباحث أنه على الرغم من تعرض العاملين لمثل هذه الضغوط نلاحظ وجود درجة من الانتماء لدى بعض العاملين ويمكن أن يرجع ذلك إلى عدم وفرة فرص العمل في أماكن أخرى وارتفاع نسبة البطالة التي يعانى منها المجتمع والتي تدفع العاملين إلى القبول بالأمر الواقع حتى وإن تعرضوا لمثل هذه الضغوط .

ملخص الفصل الخامس

تم تخصيص الفصل الخامس في هذه الدراسة لعرض عملية تحليل الدراسة الميدانية، حيث تناول جمع البيانات حيث تم جمع البيانات الأولية من خلال قائمة الاستقصاء التى تم تصميمها وتوجيهها إلى مجتمع المديرين وعددهم (٥٨) ، وعينة الموظفين فى الخط الأمامى وعددهم (٣٥٠) من العاملين بالإدارات والأقسام المختلفة بالهيئة بمناطق القاهرة وقد تم جمع القوائم حيث بلغ عددها (٣٧٣) ، وبعد مراجعتها تم استبعاد (٥٨) استمارة من المجتمعين (المديرون/ موظفو الخط الامامى) لعدم الجدية أو لعدم استيفاءها لجميع البيانات المطاوبة ليصل عدد الاستمارات المستوفاة إلى (٣١٥) استمارة ، وبذلك يكون معدل الاستجابة للاستقصاء ٨٤%، وهي نسبة مرتفعة ، وبعد المراجعة تم ترميز البيانات ثم إدخال البيانات التي سبق التأكد من صلاحيتها لأغراض التحليل في الحاسب الآلي من خلال الصفحة الخاصة بعملية إدخال البيانات Data View المتوافر في حز مة أساليب التحليل الإحصائى للعلوم الإجتماعية SPSS الإصدار(٢٠) ، وكذلك تم توصيف عينة الدراسة وفقاً للخصائص الديموجرافية (النوع ، السن ، الوظيفة ، الحالة الاجتماعية ، مستوى التعليم ، ومستوى الدخل) لمفرداتها وقد تم التحقق من تمثيلها للخصائص فى مجتمع الدراسة.

كما تناول تقييم الثبات والمصداقية فى المقاييس المستخدمة فى هذه الدراسة ، حيث اتضح إمكانية الاعتماد على (٤٠) متغيراً فقط ، من أصل (٤٨) متغيراً لقياس مصادر الضغوط الوظيفية ، وإمكانية الاعتماد على (١٠) متغيراً فقط من أصل (١٢) متغيراً لقياس الانتماء التنظيمى.

ثم تم مناقشة نتائج التحليل الإحصائي لمتغيرات الدراسة حيث تم مناقشة مستوى الضغوط الوظيفية للعاملين بالهيئة وفقا لخصائصهم الوظيفية والديموجرافية (المستوى الإداري ، والنوع، والعمر، ومستوى التعليم، والحالة الاجتماعية، ومستوى الدخل) وذلك لاختبار صحة / عدم صحة الفرض الأول الذي ينص على " عدم وجود اختلافات جوهرية في الضغوط الوظيفية التي يتعرض لها العاملون بالهيئة باختلاف خصائصهم الوظيفية والديموجرافية ....." ، و تقرر رفض فرض العدم وقبول الفرض البديل مأخوذا بصورة فردية ، للتأكيد على أن نتائج الشعور بالضغوط أو ردود أفعالها قد تختلف باختلاف خصائص العاملين الوظيفية والديموجرافية.

وبالبحث عن مصادر ومحددات تلك الضغوط لاختبار صحة/ عدم صحة الفرض الثانى الذي ينص على" لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين محددات الضغوط الوظيفية للعاملين بالهيئة وفقا لخصائصهم الديموغرافية والوظيفية (المستوى الإداري، والنوع ، والعمر، ...الخ)" ، ولتحقيق ذلك فقد تم استخدام أسلوب تحليل التباين أحادي الاتجاه ، واختبار " ت" t-test، واختبار" ف" F-test ، تبين أن مصدرغموض الدور يتجسد في (توجيه اللوم للقيام بواجبات يعتبرها الرئيس خارج نطاق وظيفة المرؤوس- عدم معرفة الموظف لمهام وظيفته- القيام بدور الزملاء إضافة إلي دور الموظف نفسه - عدم معرفة الموظف لمهام زملائه ورؤسائه) ، بينما عبء العمل الزائد يتجسد في (أداء الموظف عدداً كبيراً من الأنشطة في وقت غير كافٍ- عدم قدرة الموظف على القيام بأكثر من مهام وظيفته) ، والنمط الإداري للرئيس المباشر يتجسد في (اتخاذ المدير القرارات بشكل فردى - المدير غير جدير بمنصبه - اهتمام المدير في المقام الأول بالانضباط في المواعيد) ، والبيئة المادية في مكان العمل ويتجسد في (مكان العمل غير صحي من حيث التهوية- مكان العمل غير نظيف) ، والعلاقة مع المرؤوسين في العمل ويتجسد في (بعض المرءوسين يثيرون عادة النزاعات والصراعات) ، والعلاقة مع الرؤساء في العمل ويتجسد في (عدم سعى الرئيس المباشر إلى تشجيع وتحفيز الموظف عند انجاز مهام وظيفته بشكل جيد- افتقار الرئيس للمهارات والخبرة الكافية لأداء وظيفته) ، وهنا تقرر رفض فرض العدم وقبول الفرض البديل (أى أن هناك اختلافاً حقيقياً في مستوى محددات الضغوط الوظيفية للعاملين بالهيئة الخاضعة للدراسة وفقا لخصائصهم الديموغرافية والوظيفية).

ثم كانت محاولة التعرف على مستوى الانتماء التنظيمي للعاملين بالهيئة وفقاً لخصائصهم الديموجرافية والوظيفية لاختبار صحة الفرض الثالث الذي ينص على " لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين مستوى الانتماء التنظيمي للعاملين بالهيئة وفقا لخصائصهم الديموغرافية والوظيفية (المستوى الإداري ، والنوع ، والعمر...الخ) " ، وتبين أن هناك اختلاف حقيقي فى مستوى الانتماء التنظيمي للعاملين بالهيئة وفقا لاختلاف خصائصهم الديموغرافية والوظيفية وتقرر رفض فرض العدم وقبول الفرض البديل.

وأخيرا تناول الفصل الخامس العلاقة بين الضغوط الوظيفية والانتماء التنظيمي للإجابة على السؤال الرابع لهذه الدراسة الذي يتعلق بتحديد نوع ودرجة العلاقة بين الضغوط الوظيفية والانتماء التنظيمي اضافة إلي اختبار صحة / عدم صحة الفرض الرابع من فروض الدراسة

الـذي يـنص علـى: " لا توجـد علاقـة ذات دلالـة إحصـائية بـين الضـغوط الوظيفيـة والانتمـاء التنظيمي للعاملين بالهيئة " ولقد تم استخدام أسلوب تحليل الانحدار والارتباط المتعدد لتوضـيح درجة ونوع العلاقة بين الضغوط الوظيفية والانتماء التنظيمي للعاملين بالهيئة حيث أتضـح أن من بين عناصر ضغوط العمل المستخدمة فى التحليل (٤٠) متغيراً هنـاك (٢٥) متغيراً تتمتـع بعلاقة قوية بينها وبين الانتماء التنظيمـي ، وبنـاءً علـى ماسبق فإنـه يمكن رفض فرض العدم وقبول الفرض البديل مـأخوذاً بصـورة إجماليـة ، وذلـك بعد أن أظهـر نمـوذج تحليـل الانحـدار المتعدد أن هنـاك علاقـة جوهريـة عنـد مستوى دلالـة إحصـائية ٠,٠٥ (وفقـا لاختبـار ف) بـين الضغوط الوظيفية والانتماء التنظيمي للعاملين بالهيئة ، وفى ضوء ما كشفت عنه نتائج العلاقة بين الضغوط الوظيفية والانتماء التنظيمي للعاملين بالهيئة، فإن عناصـر ضـغوط العمـل الأكثـر أهمية التى تتسبب فى الضغوط الوظيفية التى يعانى منها العاملون بالهيئة منهـا (عدم التعريـف الدقيق لمهام الوظيفية- التكليف بأنشطة ليست من صميم العمل - الصدام بـين واجبـات الوظيفـة وبين واجبات الوظائف الأخرى - القيام بمهام الزملاء بالإضافة للوظيفة الأساسية - عدم وضـع لـوائح تحـدد اختصاصـات الوظيفـة - عـدم تجنـب أداء الأعمـال مثلمـا تعلمنـا مـن زملائنـا القدامى. ..الخ) .

الفصل السادس

النتائج والتوصيات

- مقدمة
- النتائج المتعلقة باختبار الفروض
- النتائج المتعلقة بالدراسة التطبيقية
- توصيات الدراسة.
- توصيات تتعلق ببحوث مستقبلية

الفصل السادس

النتائج والتوصيات

١ – مقدمة :

يتناول الجزء الأول من هذا الفصل النتائج التي توصلت إليها الدراسة وذلك فيما يتعلق بتحليل العلاقة بين الضغوط الوظيفية – التى يعانى منها العاملون – والانتماء التنظيمى لهؤلاء العاملين بالتطبيق على الهيئة القومية للتأمين الاجتماعى (صندوق القطاع الحكومى بالقاهرة) ، والتحقق من وجود ضغوط وظيفية محددة ، وكذلك مدى ارتباطها بمستويات وظيفية معينة ، وتحديد العلاقة بين المصادر المسببة للضغوط الوظيفية للعاملين بالهيئة والانتماء التنظيمى لهذه الهيئة من جانب العاملين بها ، و الأهمية النسبية لهذه المصادر التى تفسر التفاوت فى الانتماء التنظيمى لدى العاملين فى الهيئة ، وأخيرً معاونة القيادات الإدارية بالهيئة على إدارة الضغوط التى يتعرض لها العاملون بالهيئة إضافة إلى دعم وتقوية الانتماء التنظيمي للعاملين .

أما الجزء الثاني فيتناول توصيات الدراسة لتقليل الضغوط الوظيفية وزيادة الانتماءالتنظيمى للعاملين بالهيئة القومية للتأمين الاجتماعى ، حيث يعرض الباحث التوصيات المتعلقة بضغوط العمل وزيادة الانتماء التنظيمى ومتطلبات تنفيذها في شكل خطة عمل تنفيذية يتحدد فيها التوصية ومجال تطبيقها وطريقة تنفيذها والمسئول عن التنفيذ من داخل الهيئة القومية للتأمين الإجتماعى.

وفي نهاية هذا الفصل يقترح الباحث عدداً من البحوث التي تتعلق بموضوع الدراسة ويمكن القيام بها مستقبلاً.

٢ – النتائج المتعلقة باختبار الفروض :

٢/١– نتائج الدراسة بالنسبة للفرض الأول:

" لاتوجد اختلافات جوهرية فى الضغوط الوظيفية التى يتعرض لها العاملون بالهيئة باختلاف خصائصهم الوظيفية والديموجرافية (المستوى الإداري، والنوع، والعمر، ومستوى التعليم، والحالة الاجتماعية، ومستوى الدخل) "تبين وجود اختلافات جوهرية في الضغوط الوظيفية التي يتعرض لها العاملون بالهيئة القومية للتأمين الاجتماعي باختلاف خصائصهم

الوظيفية والديموجرافية (المستوى الإدارى، والنوع ، والعمر، ومستوى التعليم، والحالة الاجتماعية ، ومستوى الدخل) مأخوذة بصورة فردية. **وبالتالى تقرر رفض فرض العدم وقبول الفرض البديل.**

٢/٢ نتائج الدراسة بالنسبة للفرض الثانى :

"لا تختلف الأهمية النسبية لمصادر الضغوط الوظيفية باختلاف الخصائص الشخصية والوظيفية للعاملين فى مجال التأمين الاجتماعى من حيث: النوع ، العمر، مستوى التعليم ، الحالة الاجتماعية ، مستوى الدخل " اتضح وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين مصادر ومحددات الضغوط الوظيفية للعاملين بالهيئة القومية للتأمين الاجتماعي وفقا لخصائصهم الديموغرافية والوظيفية (المستوى الإداري، والنوع، والعمر، والحالة الاجتماعية ومستوى التعليم، ومستوى الدخل)، مأخوذة بصورة فردية. **وبالتالى تقرر رفض فرض العدم وقبول الفرض البديل.**

٣/٢ نتائج الدراسة بالنسبة للفرض الثالث :

_" **لا يختلف الانتماء التنظيمى للهيئة لدى مجموعات المستقصى منهم من العاملين بها والخاضعة للدراسة** " أظهرت النتائج أن نسبة عدم شعور العاملين بالانتماء التنظيمي كانت مرتفعة (٣٥,٣%) ، في حين كانت مستويات شعور العاملين بالانتماء التنظيمي كانت منخفضة (٣٢,٣%)، بينما نجد أن (٣٢,٤%) من العاملين يشعرون بالانتماء التنظيمي إلى حد ما، وإلى وجود اختلافات جوهرية في مستوي الانتماء التنظيمي للعاملين بالهيئة وفقا لاختلاف خصائصهم الوظيفية والديموجرافية (المستوى الإداري، والنوع ، والعمر، ومستوى التعليم، والحالة الاجتماعية ، ومستوى الدخل)، وهى نسب لا يمكن تجاهلها فى منظمات مدنية . **وبالتالى تقرر رفض فرض العدم وقبول الفرض البديل.**

٤/٢ نتائج الدراسة بالنسبة للفرض الرابع :

"ليس هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين مصادر ومحددات الضغوط الوظيفية التى يتعرض لها العاملون بالهيئة ويبين مستوى الانتماء الوظيفي لديهم "

يعانى العاملون بالهيئة باختلاف مستوياتهم الوظيفية (عليا – وسطى – إشرافية – موظفون [خاصة ممن هم فى الخط الأمامى فى التعامل مع الجمهور]) – بمستويات مختلفة – من الضغوط الوظيفية الناتجة عن [غموض الدور ، و عبء العمل الزائد ، و أسلوب المدير ،

والبيئة المادية في مكان العمل، والعلاقات في العمـل (مع الرئيس / المرءوسين / الزملاء / الجمهور)] ، وإلـى اختلاف الأهمية النسبية للمصـادر المسببة لتلك الضـغوط الوظيفيـة وإلـى وجود علاقة ارتباط موجبة بينها وبين مستويات الانتماء التنظيمي ، حيث إن الضغوط الوظيفية المرتفعـة تـؤدي إلـى ارتفـاع مسـتويات الانتمـاء التنظيمـي . وتؤكـد هـذه النتـائج أن التعـرض للضـغوط من مصـادره المتنوعة يفسر نسبة غير قليلة (تصل أحياناً) إلى ٦٠% من التباين الكلى فى مستوى الانتماء التنظيمى لدى العاملين بالهيئة ، الأمر الذى يؤكد ما تم إفتراضه فى هذه الدراسـة والمتمثل فـى أن الضـغوط الوظيفيـة قد تـؤدى إلـى التـأثير السلبى علـى الإنتمـاء التنظيمى . كما أن الأفراد ذوي مستويات الانتماء التنظيمي المرتفع أكثر قدرةً على مواجهة تلك الضغوط الوظيفية بالإضافة إلى العديد من الآثار الإيجابية الأخرى. **وبالتالى تقرر رفض فرض العدم وقبول الفرض البديل.**

٣- النتائج المتعلقة بالدراسة التطبيقية :

٣/١ مستوى الضغوط الوظيفية التى يتعرض لها العاملون بالهيئة :

يشعر العاملون بالهيئة بمستويات متباينة من الضغوط الوظيفية تتراوح بين المتوسطة والمرتفعة جداً (٣ : ٥) وذلك من (٥) درجات ، حيث أظهرت النتائج أن الضغوط تتزايد على الطبقة العليا بمستويات مرتفعة جداً ، ثم الإشرافية بمستويات مرتفعة ، ثم بمستويات متوسطة للطبقة الوسطى وموظفي الخط الأمامى ، كما أظهرت النتائج أن مستوى شعور الذكور بالضغوط (كان عند المستويات المرتفعة) أعلى منه عند الإناث (كان عند المستويات المتوسطة) ، وأكدت على أن الضغوط ترتفع بالنسبة للفئة العمرية المتوسطة بينما هى فى حدود المتوسط للفئتين العمريتين الأخريتين ، وكشفت ارتفاع مستويات الضغوط لفئة المتزوجين وأنها لا تتجاوز المتوسط لفئات الأرمل /المطلق والأعزب ، وبينت ارتفاع مستويات الضغوط لفئة الماجستير/ الدكتوراه ثم لذوى التعليم الجامعى (مستويات مرتفعة) بينما هى فى حدود المتوسط بالنسبة للمؤهل المتوسط ثم تنخفض عن المتوسط بالنسبة للإعدادية / بدون مؤهل ، وأوضحت أن ذوى الدخول المنخفضة يشعرون بمستويات ضغوط مرتفعة وكذلك الفئة الوسطى بينما هى منخفضة لذوى الدخول المرتفعة .

٣/٢- مصادر الضغوط الوظيفية التى تعرض لها العاملون بالهيئة :

توصلت النتائج إلى أن أكثر مصادر الضغوط أهمية والتى يعانى منها العاملون بالهيئة هى :

- **غموض الدور :**

توصلت النتائج إلى إرتفاع مستوى غموض الدور بالنسبة للمستويات الادارية الوسطى ولموظفى الخط الأمامى (٤) درجات يليهما موظفى الادارة الاشرافية (٣) درجات تقريباً ثم المستويات الإدارية العليا حيث تقترب من المتوسط ، ويرى العاملون محددات غموض الدور فى: عدم التعريف الدقيق لمهام الوظيفة أو القيام بمهام الزملاء بالإضافة للوظيفة الاساسية ، أو الحيرة والارتباك مما يدفعهم لأداء الاعمال مثلما تعلموا من زملائهم القدامى ، أو فى توجيه اللوم لهم من رؤساءهم لقيامهم بأعمال يعتبرونها خارج نطاق وظيفتهم ، ويرون بعض الأعمال التى يقومون بها تعنى التكليف بأنشطة ليست من صميم العمل ، مما يترتب عليه وجود صدام بين واجبات الوظيفة وبين واجبات الوظائف الأخرى .

- **عبء العمل الزائد :**

أظهرت نتائج البحث معاناة العاملين من عبء العمل الزائد ، وتتمثل محددات الضغوط فى أداء عدد كبير من الأنشطة في وقت غير كافٍ ، الشعور بالاجهاد بعد انتهاء ساعات العمل .

- **النمط الإدارى للرئيس المباشر :**

بينت النتائج أن بعض العاملين غير راضين عن النمط الإدارى للرئيس المباشر، والسبب فى ذلك اتخاذ المدير القرارات بشكل فردى ، وأنه ينظر فقط للأداء الجيد ويتعامل بقسوة مع المخالفات ، كما ينصب اهتمام المدير بالانضباط في المواعيد فقط وعدم الاهتمام بالأعمال الأخرى ، ويتجاهل المدير حل المشكلات التى يتعرض لها العاملون .

- **البيئة المادية فى مكان العمل :**

أظهرت نتائج البحث معاناة العاملين من البيئة المادية فى مكان العمل بسبب عدم توفير مكان عمل صحي من حيث التهوية ، وعدم توفر الأدوات والأجهزة اللازمة للعمل .

- **العلاقات فى العمل :**

يشعر الرؤساء فى المستويات الوظيفية المختلفة بمستويات متباينة من الضغوط الوظيفية المتعلقة بعلاقة الرئيس مع المرءوسين وتتمثل محددات هذه الضغوط فى عدم المعرفة الكافية للمرءوسين بمهام وظائفهم ، وعدم امتلاك معظم المرؤوسين العاملين المهارة الكافية بمهام

وظـائفهم ، واثـارة النزاعـات والصـراعات مـن جانـب المرءوسـين ، وعـدم تعـاون المرءوسـين فـى العمل .

بينما يشعر المرءوسين بمستويات متباينة من الضغوط الوظيفية المتعلقة بعلاقتهم مع الرئيس بسبب:

عدم سعى الرئيس إلى التشجيع والتحفيز عند إنجاز مهام الوظيفة بشكل جيد ، وتعمد الرئيس فى العمل التقليل من دور العاملين والتعمد فى إحباطهم .

فى حين يجد الزملاء ضغوطاً وظيفية مصدرها زملاءهم وتتمثل محدداتها فى سعى الزملاء للتقرب الى الرئيس على حساب زملائهم ، عدم تعاون الزملاء فى العمل ، قيام بعض الزملاء بتضييع أوقات العمل فى أحاديث غير مفيدة .

وأخيراً يشعر العاملون بالهيئة بمستويات متباينة من الضغوط الوظيفية مصدرها الجمهور الخارجى وتتمثل محدداتها فى عدم حث الجمهور على التعامل مع العاملين باحترام ، و عدم توضيح البيانات المطلوبة للمعاملات حتى يتم إنجاز الخدمة للجمهور .

٣/٣- مستوى الانتماء التنظيمي لدى العاملين بالهيئة:

كما أظهرت النتائج أن نسبة عدم شعور العاملين بالهيئة بالانتماء التنظيمي كانت مرتفعة

حيث وصلت الى حوالى (٣٥%) وأكدت على أن العاملين فى المستويات الوظيفية الأعلى هم الأكثر انتماءً مقارنة بالعاملين فى المستويات الأقل ، وأن الذكور لديهم انتماء تنظيمي أكبر من الاناث ، و أن المتزوجين يشعرون بدرجة كبيرة من الانتماء التنظيمي مقارنة بغير المتزوجين أوذوى الحالات الاجتماعية الأخرى، و اتضح أن العاملين من الفئات العمرية الأكبر سناً هم أكثر انتماء الى الهيئة مقارنة مع الفئتين العمريتين الأقل ، وأن ذوى المستويات التعليمية الأعلى هم الأكثر انتماءً إلى الهيئة مقارنة بالمستويات التعليمية الأقل ، وأخيراً فإن العاملين أصحاب مستويات الدخل الأعلى هم الأكثر انتماءً الى الهيئة مقارنة بمستويات الدخل الأقل .

٤ – توصيات الدراسة:

فى هذه النتائج السابقة أمكن التوصل إلى مجموعة من التوصيات التى يمكن أن تساهم فى معالجة الضغوط الوظيفية التى يعانى منها العاملون أو على الأقل الحد من آثارها السلبية بالاضافة إلى تنمية الانتماء لصندوق التأمين الاجتماعى وتتلخص هذه التوصيات فى الآتى :

- ضرورة انشاء ادارة متخصصة فى الموارد البشرية تتولى إنشاء مرصد لمتابعة الموارد البشرية والعمل على تنميتها.
- استخدام تكنولوجيا المعلومات التى يمكن ان تخفف الضغوط على العاملين.
- وضع لوائح تحدد اختصاصات الوظائف المختلفة من حيث المحتوى وطريقة الاداء لازالة الغموض بها .
- تخطيط الأداء الفعال من خلال تطبيق برنامج الإدارة بالأهداف ، ووضوح الأهداف.
- حصول العاملين على المهارات والخبرة فى العمل من خلال دورات تدريبية منتظمة .
- تزويد العاملين بالمعلومات والبيانات الكافية عن وظائفهم وعن الهيئة التي يعملون بها، وهذا يؤدي بدوره لتقليل الضغوط ، كما يؤدي إحاطة العاملين بكل ما يجري داخل المنظمة التي يعملون بها إلى شعورهم بالانتماء لهذه المنظمة وإلى إحساسهم بقيمتهم وذلك يؤدي بدوره إلى رفع روحهم المعنوية وزيادة أدائهم وكفاءتهم الإنتاجية ، حيث إن وضوح الأهداف وتحديد الأدوار يزيد الانتماء كما أوضحت الدراسات وكلما كانت الأهداف التي تسعى إليها المنظمة واضحة كي يستطيع الفرد فهمها وكذلك كلما كانت أدوار العاملين واضحة ومحددة وذلك لتجنب حالة الصراع التي تحدث في حالة غموض أدوار العاملين وذلك للتخفيف من ضغوط تتعلق ب:

- عدم التعريف الدقيق لمهام الوظيفة.
- التكليف بأنشطة ليست من صميم العمل .
- الصدام بين واجبات الوظيفة وبين واجبات الوظائف الأخرى.
- القيام بمهام الزملاء بالإضافة للوظيفة الأساسية.
- عدم وجود لوائح تحدد اختصاصات الوظيفة.
- إعطاء عدد كبير من المهام في وقت غير كافٍ .
- عدم امتلاك المرؤوسين المعرفة الكافية بمهام وظائفهم.
- عدم تعاون الزملاء فى العمل .

- قيام المرءوسين بإثارة النزاعات والصراعات.
- أداء الأعمال مثلما تعلموا من زملائهم القدامى.

- زيادة مشاركة العاملين ووضع نظام اتصال فعال داخل الهيئة : حيث إن إتاحة الفرصة للعاملين للمساهمة بأفكارهم وتشجيعهم لتحمل المسئولية من شأنها تقوية الروابط وإيجاد الجو النفسي والاجتماعي البناء في بيئة العمل ، وتنمية الانتماء لصندوق التأمين الاجتماعى، حيث تعرف المشاركة بأنها اندماج الفرد العقلي والعاطفي في عمل الجماعة بعد أن تتاح له الفرص المناسبة في المسئوليات ، ووضع نظام اتصال فعال داخل المنظمة يزود العاملين بالمعلومات اللازمة عن المنظمة وعن أعمالهم ، وكلما كان الاتصال مبنياً على أساس الثقة والتفاهم ساعدعلى رفع الروح المعنوية للعاملين وتغيير سلوكهم واتجاههم نحو الاتجاه المرغوب والصحيح وذلك للتقليل من :

- اتخاذ المدير القرارات بشكل فردى.
- عدم اهتمام المدير بالأداء الجيد والتعامل بقسوة مع المخالفات
- اهتمام المدير بالانضباط في المواعيد فقط.
- عدم سعى المدير فى حل المشكلات التى يتعرض لهاالعاملون فى العمل.
- عدم سعى الرئيس إلى التشجيع والتحفيز عند إنجاز مهام وظيفي بشكل جيد
- تعمد الرئيس التقليل من دور العاملين وإحباطهم.

- توفير مكان عمل صحي من حيث النظافة والتهوية ، تحسين ظروف العمل المادية : وتتمثل في الضوضاء والإضاءة والحرارة والرطوبة والتلوث والأجهزة والمعدات والصوت وتصميم أماكن ومكاتب العمل مصدرا من مصادر ضغوط العمل التي ينبغي الاهتمام بها إذا ما أرادت المنظمات تكامل جهودها في سبيل الحد من هذه الضغوط وتوفير البيئة الملائمة لموظفيها .
- وضع لوحات إرشادية ، والتعامل مع الجمهور على أساس الثقة ، والتفاهم ، والشفافية من أجل التقليل من :

- عدم تعامل الجمهور مع العاملين باحترام.
- عدم توضيح البيانات المطلوبة للمعاملات حتى يتم إنجاز الخدمة للجمهور .

- تنمية وتدعيم قيم الانتماء لصندوق التأمين الاجتماعى من خلال الآتي :

- إشباع الحاجات الإنسانية للعاملين في المنظمة من الحاجات التي يسعى إلى إشباعها عن طريق المنظمة، فإذا أشبعت تلك الحاجات بمساندة تلك المنظمة فإنه يتولد لدى الفرد ذلك الشعور بالرضا والاطمئنان ومن ثم الانتماء.
- إيجاد نظام مناسب للحوافز : يعبر الحافز عن تلك الوسائل أو الأسلوب أو الأداة التي تقدم للفرد الإشباع المطلوب – بدرجات متفاوتة – لحاجاته الناقصة، ويجب أن تتعامل أنظمة الحوافز مع الأسباب التي تدفع الناس للاستمرار في العمل وأسباب تركهم له. فإذا توافرت تلك الأنظمة يؤدى إلى الرضا عن الكيان التنظيمي وزيادة الولاء وزيادة معدلات الإنتاج وانخفاض التكاليف.
- المشاركة.

- الدعم الاجتماعي : وهي الوسيلة لعلاج الآثار السلبية للضغوط التي يتعرض لها الفرد في العمل ، وتقوم فكرته على إشباع حاجات الفرد من العواطف والمعلومات ، والنواحي المادية والتقييم ، وبذلك يشعر الفرد أنه في آمان من مخاطر الضغوط النفسية ، والفسيولوجية.
- زيادة الاهتمام بالقيم الحميدة الدينية من خلال عمل الندوات والبرامج الهادفة من خلال المتخصصين لدعم هذه القيم فى العمل .
- زيادة الاهتمام بالأنشطة الرياضية والترفيهية والثقافية من خلال لجان مختصة .
- زيادة الاهتمام بالأجازات والمصايف .
- زيادة الرعاية الصحية من خلال عقود برامج الرعاية الصحية .

وقد أمكن عرض التوصيات السابق الإشارة إليها ومجالها ومتطلبات تنفيذها والجهة المسئولة عن تنفيذها (بعد تصنيفها) في شكل خطة عمل تنفيذية على النحو المبين في الجدول رقم (٤٦).

٥- توصيات تتعلق ببحوث مستقبلية:

بالرغم من أن هذه الدراسة حاولت تحليل العلاقة بين الضغوط الوظيفية والانتماء التنظيمى بالتطبيق على الهيئة القومية للتأمين الاجتماعى إلا أن نطاق الدراسة والأساليب المستخدمة فيها والنتائج التي توصلت إليها تشير إلى وجود مجالات لدراسات أخرى مستقبلية لا تقل أهمية في هذا الصدد ومن بين هذه المجالات البحثية ما يأتي:

- إمكانية التحقق من صلاحية المقياس الذي تم التوصل إليه في هذه الدارسة والخاص بقياس ضغوط العمل، وذلك من خلال استخدامه في منظمات خدمية أخرى.

- العلاقة بين أنماط القيادة وضغوط العمل والانتماء التنظيمى فى المنظمات الخدمية .
- العلاقة بين الثقافة التنظيمية الخارجية وبيئة العمل ومستويات الانتماء التنظيمي لدي العاملين.
- العلاقة بين الإنتاجية ومستويات الأداء ومستويات الانتماء التنظيمي لدى العاملين .
- مقارنة مستويات الانتماء التنظيمي وضغوط العمل لدى العاملين بالقطاع العام والخاص.

جدول رقم (٤٦)

الخطة التنفيذية المقترحة لتقليل الضغوط الوظيفية وزيادة الانتماء التنظيمى للعاملين بالهيئة

مجال التوصية	التوصية	متطلبات التنفيذ	المسئول عن التنفيذ
إدارة الضغوط وتقوية الانتماء	ضرورة انشاء ادارة متخصصة فى الموارد البشرية تتولى إنشاء مرصد لمتابعة الموارد البشرية والعمل على تنميتها.	- موارد مالية. - دورات تدريبية للعاملين للقيام بمهام الادارة مثل (الاختيار – التدريب – التعيين – الترقية..الخ).	- الإدارة العليا.
إدارة الضغوط	استخدام تكنولوجيا المعلومات التى يمكن ان تخفف الضغوط على العاملين.	- موارد مالية.	- ادارة الحاسب الآلى.
إدارة الضغوط	-عمل توصيف وظيفى. - تخطيط الأداء الفعال من خلال تطبيق برنامج الإدارة بالأهداف، ووضوح الأهداف. - حصول العاملين على المهارات والخبرة فى العمل من خلال دورات تدريبية منتظمة .	- عمل بطاقات وصف وظيفى ولوائح تحدد اختصاصات الوظائف المختلفة من حيث المحتوى وطريقة الاداء لازالة الغموض بها . - دورات تدريبية.	- ادارة الموارد البشرية. - ادارة التنظيم. - ادارة التدريب. - الادارات الفنية.
إدارة الضغوط وتقوية الانتماء	- تزويد العاملين بالمعلومات والبيانات الكافية عن وظائفهم وعن الهيئة التي يعملون بها .. - زيادة مشاركة العاملين ووضع نظام اتصال فعال داخل الهيئة....	- دورات تدريبية	- ادارة الموارد البشرية. - ادارة التنظيم.
إدارة الضغوط	توفير مكان عمل صحي من حيث النظافة والتهوية ، تحسين ظروف العمل المادية .	- موارد مالية. - دورات تدريبية.	- ادارة الشئون الادارية
إدارة الضغوط	وضع لوحات إرشادية .... من أجل توضيح البيانات والمستندات المطلوبة من الجمهور للمعاملات المختلفة .	- موارد مالية. - دورات تدريبية.	-ادارة العلاقات العامة. - ادارة الشئون الادارية.

مجال التوصية	التوصية	متطلبات التنفيذ	المسئول عن التنفيذ
تقوية الانتماء	- إشباع الحاجات الإنسانية للعاملين. - إيجاد نظام مناسب للحوافز .... - المشاركة.....	- موارد مالية - دورات تدريبية للعاملين - ندوات و برامج هادفة من خلال المتخصصين	-الإدارة العليا - إدارة الموارد البشرية - صندوق الرعاية الاجتماعية
إدارة الضغوط	الدعم الاجتماعى لعلاج الآثار السلبية للضغوط التي يتعرض لها العاملون في العمل	- موارد مالية - تصميم برنامج لاستفادة العاملين من الأجازات المتاحة للراحة والاستجمام والاستمتاع بالحياة العائلية والاجتماعية	- إدارة الموارد البشرية - صندوق الرعاية الاجتماعية
إدارة الضغوط وتقوية الانتماء	- زيادة الاهتمام بالقيم الحميدة الدينية - زيادة الاهتمام بالأنشطة الرياضية والترفيهية والثقافية. - إستفادة العاملين من الأجازات المتاحة للراحة والاستجمام والاستمتاع بالحياة العائلية والاجتماعية. - زيادة الرعاية الصحية. - الدعم الاجتماعى لعلاج الآثار السلبية للضغوط التي يتعرض لها العاملون في العمل	- موارد مالية. - ندوات و برامج هادفة من خلال المتخصصين لدعم هذه القيم فى العمل . - الاشتراك فى الأندية الرياضية والاجتماعية. - تحسين عقود برامج الرعاية الصحية.	- الإدارة العليا. -إدارة الموارد البشرية. -ادارة العلاقات العامة. -اللجنة الرياضية - صندوق الرعاية الاجتماعية.

قائمـــة المراجـــــع

- أولا : مراجع باللغة العربية
- ثانياً : مراجع باللغة الانجليزية

أولا : مراجع باللغة العربية:

أ-الكتب:

- أبو النصر ، مدحت محمد ، (٢٠٠٥) : تنمية مهارات بناء وتدعيم الولاء المؤسسي لدى العاملين داخل المنظمة ، القاهرة: إيتراك للنشر.
- أبو رمان ، اسعد حماد ؛ والحوري ، فالح عبد القادر ؛ و البوريني ، فيصل عبد الرحمن ، (٢٠١١) : العلاقة بين الدعم التنظيمي المدرك والالتزام التنظيمي: دراسة ميدانية في المستشفيات الأردنية .
- إدريس، ثابت عبد الرحمن ، (٢٠٠٧): بحوث التسويق أساليب القياس والتحليل واختبار الفروض، الدار الجامعية ، الإسكندرية .
- الجمعان ، صالح عيسى أحمد (٢٠٠٩) : أثر الأنماط القيادية على الانتماء التنظيمي للعاملين على شركات الأعمال بالمملكة العربية السعودية دراسة ميدانية، جامعة عين شمس كلية التجارة إدارة الأعمال .
- العطية ، ماجدة ، (٢٠٠٣) : سلوك المنظمة ، سلوك الفرد والجماعة ، عمان ، دار الشروق للنشر والتوزيع.
- القاضي ، فؤاد، (٢٠٠٦): السلوك التنظيمي والإدارة، مكتبة عين شمس ، القاهرة .
- اللحلح ، أحمد أحمد ، (٢٠٠٧): السلوك التنظيمي وتطبيقات فى المنظمات الحديثة، مكتبة عين شمس، القاهرة .
- المرسى ، جمال الدين محمد ؛ و إدريس ، ثابت عبد الرحمن (٢٠٠١) : السلوك التنظيمي، نظريات ونماذج وتطبيق عملى لإدارة السلوك فى المنظمة ، الدار الجامعية ، الإسكندرية، جمهورية مصر العربية.
- جيرالد، روبرت ؛ و جرينبرج ، بارون، (٢٠٠٥): إدارة السلوك في المنظمات، ترجمة رفاعي محمد، إسماعيل على، الرياض: دار المريخ للنشر.
- حريم ، حسين ، (٢٠٠٩): إدارة المنظمات : منظور كلي ، دار حامد للنشر والتوزيع ، الطبعة الثانية ،عمان ، الأردن.
- حمادات ، محمد حسن (٢٠٠٦): قيم العمل والالتزام التنظيمي لدى المديرين والمعلمين في المدارس ، دار الحامد للنشر ، عمان .

- خطاب ، عايدة سيد ، (٢٠٠١): العولمة ومشكلات إدارة الموارد البشرية ، مكتبة عين شمس، القاهرة .
- خيرالدين ، موسى أحمد ؛ و النجار، محمود أحمد ، (٢٠١٠) : أثر البيئة الداخلية على الالتزام التنظيمي في المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي في المملكة الأردنية الهاشمية جامعة البترا ـ عمان ـ المملكة الأردنية الهاشمية .
- ربيع، أسامة ، (٢٠٠٨): التحليل الإحصائى للمتغيرات المتعددة باستخدام برنامج SPSS، بدون ناشر.
- سلطان ، محمد سعيد ،(٢٠٠٢) : السلوك الانسانى فى المنظمات ، الدار الجامعية، الإسكندرية، جمهورية مصر العربية .
- صحة المديرين بين الضغط والضبط ، ROBERT S. ELYOTT ، ترجمة علا احمد إصلاح ، مراجعة عبد الرحمن توفيق ، مركز الخبرات المهنية للإدارة "بميك "، القاهرة ، ١٩٩٨.
- عبد الباقي، صلاح الدين (٢٠٠٥): مبادئ السلوك التنظيمي، الدار الجامعية، الإسكندرية، جمهورية مصر العربية.
- كردى ، أحمد السيد ، ٢٠١١ ، السلوك التنظيمي ، غير معروف جهة النشر.

ب-الدوريات :

- إدريس، ثابت عبد الرحمن، (١٩٩٢):"تحليل الضغوط التنظيمية لمديري التسويق في المنظمات الصناعية لقطاع الأعمال العام"، آفاق جديدة، كلية التجارة جامعة المنوفية، السنة الرابعة، العدد الأول، يناير.
- السيد ، محمود محمد ، (٢٠٠٢): تأثير التمكين والإثراء الوظيفي على ولاء العاملين في ظل تخفيض حجم العمالة – دراسة تطبيقية على شركات قطاع الأعمال العام الصناعي، المجلة العلمية للاقتصاد والتجارة، كلية التجارة، جامعة عين شمس، العدد ٢.
- الصباغ ، ٢٠٠٦ آفاق جديدة، كلية التجارة جامعة المنوفية .
- العتيبي ، آدم غازي ، (١٩٩٣) : أثر الولاء التنظيمي والعوامل الشخصية على الأداء الوظيفي لدى العمالة الكويتية والعمالة العربية الوافدة في القطاع الجكومي لدولة الطويت، المجلة العربية للعلوم الإدارية المجلد الأول ، العدد الأول .

- المشعان ، عويد ، (٢٠٠٠) : "مصادر الضغوط االمهنية لدى المدرسين فى المرحلة المتوسطة بدولة الكويت وعلاقتها بالاضطرابات النفسية الجسمية " ، مجلة العلوم الإجتماعية ، جامعة الكويت ، المجلد ٢٨، العدد١، ربيع .
- المير ، عبد الرحمن على (١٩٩٥) ، العلاقة بين ضغوط العمل وبين الولاء التنظيمي والاداء الوظيفى والرضا الوظيفي والصفات الشخصية ، مجلة الادارة العامة ، معهد الادارة العامة ، مج ٣٥،ع٢، سبتمبر، الرياض ، السعودية.
- النجار ، محمد عدنان: " إدارة الموارد البشرية والسلوك التنظيمى" ، منشورات جامعة دمشق، دمشق ،١٩٩٥.
- الهنداوي ، وفية احمد ، (١٩٩٤) :إستراتيجيات التعامل مع الضغوط ، مجلة الادارى ، معهد الادارة العامة ، العدد٥٨ ، سبتمبر ، مسقط ، عمان.
- حجاج ، خليل جعفر (٢٠٠٧): تأثير ضغط العمل على كل من الانتماء التنظيمي والرضا الوظيفي للممرضين العاملين بمستشفى الشفاء بغزة، مجلة جامعة الازهر _ غزة ، سلسلة العلوم الانسانية ، المجلد ٩، العدد٢.
- خليفات ، عبد الفتاح صالح ؛ و الملاحمة ، منى خلف (٢٠٠٩) : الولاء التنظيمى وعلاقته بالرضا الوظيفى لدى أعضاء هيئة التدريس فى الجامعات الاردنية، مجلة العلوم التربوية والنفسية ،ع ٣٨.
- خليفة، أحمد مصطفى السيد(٢٠٠١):أثر ضغط العمل على الرضا الوظيفي فى مهنة التمريض بالمستشفيات الجامعية بأسيوط، المجلة العلمية لكلية التجارة بجامعة أسيوط، العدد٣٠.
- عشوش ، محمد أيمن عبد اللطيف ، (١٩٩٦) : الإنتماء التنظيمي و علاقته بالرضا الوظيفي والأداء الوظيفي والخصائص الديموغرافية للقوى العاملة ، المجلة العلمية للاقتصاد و التجارة : جامعة عين شمس .
- محمد ، عادل ريان، (٢٠٠١) : العلاقة بين الانضباط في العمل و الولاء للمنظمة ،المجلة العلمية لكلية التجارة ،جامعة أسيوط،السنة١٩، العدد٣١، ديسمبر.
- يوسف ، درويش عبد الرحمن ،(١٩٩٩): العلاقة بين الإحساس بفاعلية وموضوعية نظام تقييم الأداء والولاء التنظيمي والرضا والأداء الوظيفى، دراسة ميدانية ،المجلة العربية للعلوم الإدارية ، مجلد٦،عدد٢،مايو.

جـ - الرسائل العلمية:

- أوتاني ، سومر (٢٠٠٩) : أثر الضغوط الوظيفية على الانتماء التنظيمي بالتطبيق على المصرف التجاري السوري رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التجارة والاقتصاد ، جامعة دمشق.
- الجوهرى ، حاتم عثمان على سالم ،(١٩٩٩) : أثر العوامل الشخصية كمتغيرات وسيطة علي قوة العلاقة بين ضغوط العمل ودرجة الولاء التنظيمى للعاملين، دراسة ميدانية بالتطبيق على كليات جامعة القاهرة ، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التجارة ، جامعة القاهرة.
- الخبيلي ، مغير خميس، (١٩٩٩): أثر الرضا الوظيفي على الانتماء التنظيمي بالتطبيق على الدوائر المحلية لأمارة أبو ظبي، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التجارة، جامعة عين شمس.
- الدوسرى ، مبارك بن فالح بن مبارك ، (٢٠١٠) : ضغوط العمل وعلاقتها بالرضا الوظيفى للأفراد العاملين فى مراكز حرس الحدود بالمدينة المنورة ، رسالة ماجستير غير منشورة ، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية ، كلية الدراسات العليا ، قسم العلوم الإدارية ، الرياض ، المملكة العربية السعودية.
- الردايدة ، صالح حسن ١٩٨٨، الولاء التنظيمى وعلاقته بالإنتاجية لاعضاء الهيئات التدريسية فى كليات المجتمع الحكومية ، رسالة ماجستير غير منشورة ، جامعة اليرموك.
- الروقى ،سعد بن معتاد ، (٢٠٠٢) : ضغوط العمل وعلاقتها بالاداء والرضا الوظيفى للأفراد العاملين فى مراكز حرس الحدود بالمدينة المنورة ، رسالة ماجستير غير منشورة ، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية ، كلية الدراسات العليا ، قسم العلوم الإدارية ، الرياض ، المملكة العربية السعودية.
- بشير، طارق ، (٢٠٠٠) : أثر ضغوط العمل على أداء العاملين دراسة ميدانية على العاملين بإدارة تقنية المعلومات بالخطوط الجوية العربية السعودية ، رسالة ماجستير غير منشورة،جامعة الملك عبد العزيز،الرياض.

- سلمان، أحمد عيسى، (٢٠٠٤): تأثير الضغوط الوظيفية على الانتماء التنظيمي – بالتطبيق على مستشفيات جامعة عين شمس، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التجارة، جامعة عين شمس.
- عواد ، عمرو محمد احمد ، (١٩٩٧) : علاقة الضغط الوظيفى بكل من الأداء والرضا الوظيفي ، دراسة تطبيقية علي بنك التنمية الصناعية المصري ، رسالة ماجستير غير منشورة ، مكتبة كلية التجارة ، جامعة عين شمس.
- لوتاه، حمده محمد، (٢٠٠٢): العلاقة بين الولاء التنظيمي وأداء العاملين في القطاع الحكومي في دولة الإمارات العربية المتحدة، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الاقتصاد والعلوم السياسية، جامعة القاهرة.

د- أخرى :

- تقرير الحساب الختامي، الهيئة القومية للتامين الاجتماعي:صندوق القطاع الحكومي ٢٠٠٧ - ٢٠٠٨ .
- قانون التأمين الإجتماعى ٧٩ لعام ١٩٧٥ ، الباب الأول ، نظام التأمين الإجتماعى ومجال تطبيقه والتعاريف ، مادة (١) .

ثانياً : مراجع باللغة الانجليزية:

- Aaker، D.A.، Kumar، V. and Day، G.S.،(2011)، Marketing Research (10th edition)، John Wiley and Son Inc.، New York.
- Bennett،H.،(2002)،"Employee Commitment:The Key to Absence Management in local Government?"، leadership and Organizational Development Journal، Volume 23،8،pp.71-83.
- Drucker P.F (1992)، The New Society of Organizations، Harvard University.UK.
- Elegovan،A.R.،(2001)،"Causal Ordering of Stress، Satisfaction& Commitment،and Intention to quit: A Structural Equations Analysis"، leadership& Organizational

Development Journal، Volume 22،4،pp.159-165.

- James C. Q. and Jonathan D. Q. ،(1984)،Organizational Stress and Preventive Management، (McGraw-Hill Book Co).، New York.
- Kirkaldy،B.D.،et al.، (2002)، "Occupational Stress and Health Outcome Among British and German Managers"، Journal Of Managerial Psychology، Volume 17،6، pp. 491-505.
- Kumar، B. P. and Vijai N. G.، (2009)،" Effects of Age and Experience on Job Satisfaction and Organizational Commitment"، The ICFAI (Institute of Chartered Financial Analysts of India)،University Journal of Organizational Behavior، Vol. VIII، 1، pp. 28-36.
- Lambert،E.P.،E. and Hogane ،N.،(2006)،"The Impact of Centralization and Formalization on Correctional Staff Job Satisfaction and Organizational Commitment: An Exploratory Study، Criminal Justice Studies"،Vol.19، 1، pp.23-44.
- McMurray،A. J.، Scott، D.R.and Pace، R. W.(2004)،" The Relationship between Organizational Commitment and Organizational Climate in Manufacturing"، Human Resource Development Quarterly، Vol.15، 4، pp.89-94.
- Schaubrock ،J .and Fink ، L.S.،(1998)، "Facilating & Inhabiting Effects of Job Control &Social Support on Stress Outcomes & Role Behavior: A Contingency Model"، Journal of Organizational Bbehavior، Volume 19، 20، pp.167-195.

- Subramanima،N.andMia،I.،(2001)،"The Relation Between Decentralized Structure، Budgetary Participation and Organizational Commitment : The Moderating Role Of Managers' Value Orientation Towards Innovation"،Accounting، Auditing & Aaccountability Journal، Volume 14، 1 ،pp.190-196.
- White Barbara.et al.،"Stress In Female Doctors"،Woman In Management Review. Volume 12، 8 ،pp.325-334.
- Yousef، D.،A.، " Organizational Commitment : A Mediator Of The Relationships Of leadership Behavior With job Satisfaction and Performance in Non- Western Country"، Journal of Managerial Psychology، Volume 15، 1،pp.259-275.

increased workload، management style، physical working environment، and work relations. The findings also indicated that there is a significant difference in the respondents' attitudes towards the stressors caused the job stress they suffer from according to their job levels، gender، age، marital status، qualification، and income per capita. It has been proved statistically that there is a positive relationship between job stress and organizational loyalty (high job stress may lead to high organizational loyalty).

The study concluded that any attempt to improve organizational loyalty in NASI- The Governmental Sector Fund in Cairo should take into account job stress. Namely، The administration of such organization should implementing effective programs to handle the various stressors that cause job stress to their employees and their superiors. The suggested programs should focus on both the individuals and groups. Some of the recommended contents of such programs might be orientation to more faith in God، social support، social interaction، relaxation، quality of life، and family stability. Also، such program might attempt to improve working conditions، working hours، participation and delegation systems، motivation levels، and employees' skills. Role clarification، workload، and job satisfaction are also should be of particular importance to and program aimed to improve organizational loyalty in NASI- The Governmental Sector Fund in Cairo.

Abstract

This study focuses on analyzing the relationship between job stress and organizational loyalty in the National Authority of Social Insurance (NASI)- The Governmental Sector Fund in Cairo. The study sought to find out whether the employees (managers and executive employees) in this public organization are subject to job stress، and whether there is a relationship between the perceived job stressors by those employees and their loyalty to their organization.

In order to collect the needed primary data for this study، the researcher developed a structured questionnaire to be directed to the target respondents (58 managers and 350 employees working for NASI- The Governmental Sector Fund in Cairo. The questionnaire was tested by using a pilot study with a limited number of subjects similar to the sampling units. The total response rate was 84%.

The internal consistency of the developed job stress، and organizational loyalty measures were assessed by using Cronbach' Alpha Coefficient as the most common reliability method used in the literature. In addition، the face، content، and construct validity of the outputs of reliability analysis (i..e.، job stress، and organizational loyalty measures) were assessed by using different methods. The reliable and valid measures employed in the further analysis to achieve the study objectives.

The survey data were analyzed by different statistical methods; including Mean، Standard Deviation، and Multiple Regression Analysis. Also، the hypotheses of this study were statistically tested by using t-test، and F-test.

.

The findings of the study revealed that the employees، particularly those who are in the front line with the public، as well as many of their managers suffered from job stress ; including role ambiguity،

Menoufiya University
Faculty of Commerce
Department of Business Administration

Analysis of The Relationship between Job Stress and Organizational Loyalty: An Applied Study on the National Authority of Social Insurance - Governmental Sector Fund in Cairo

A Thesis Submitted in Fulfillment of the Requirements of the Degree of Master in Commercial Sciences: Business Administration

By
Muhammad AbdelRaouf Ibrahim Hiba

Under Supervision of
Prof. Dr. Thabet Abdel Rahman Edrees
Professor of Business Administration & Marketing
Former Vice-President for Post-Graduate Studies & Research
Menoufiya University

(2016)