

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة عمّار ثليجي الأغواط
كلية العلوم الاجتماعية
قسم علم النفس



العنوان :

ضغوط العمل الاجتماعي والأداء الوظيفي

دراسة ميدانية على عينة من العمال الإداريين بمتوسطة المصالحة بالأغواط

مذكرة لنيل شهادة ماستر علم اجتماع

تخصص: علم الاجتماع تنظيم وعمل

تحت إشراف الاستاذ:

د/ يعقوبي عطاء الله

من إعداد الطلبة:

• جقيدل محمد البشير

الموسم الجامعي 2025/2024

شُكْرٌ وَعِرْفَانٌ

قال الله تعالى " فاذكروني أذكركم و أشكروني و لا تكفرون " و عملا بقوله صلى الله عليه و سلم: " من لم يشكر الناس لم يشكر الله "

الحمد لله العظيم الكريم أحمده و اشكره و استرضيه على فضله وجزيل بذله، الذي وفقني لإنجاز هذا العمل.

أتقدم أولا بالشكر الجزيل إلى من مد يد المساعدة و ساهم معنا في تذليل ما واجهنا من صعوبات الأستاذ المشرف " يعقوبي عطاء الله " على مساعدته لنا دون أن يبخل علينا بتوجيهاته و نصائحه القيمة، وله منا خالص التقدير و الاحترام كما نتقدم بالشكر إلى كل أساتذة قسم علم الاجتماع ونشكر كل من ساعدنا من قريب أو من بعيد و لم نذكره .

إهداء

" و قضى ربك ألا تعبدوا إلا إياه و بالوالدين احسان "

أهدي هذا العمل المتواضع إلى من هي الأولى بصحبتى "أمى الغالية"

-إلى من ربانى صغيرا و أشفق عليا كثيرا ، سندی العزیز "أبی الغالی"

-إلى اخوتى و أخواتى الذین كانوا سنداً و داعمین و عوناً لى

فى حیاتى كلها و مسیرتى

و تحصیلى العلمى خاصة كل واحد باسمه

إلى كل من ساعدنى من قریب أو من بعيد و لو بكلمة

فنسأل الله أن ییسر لنا عملنا هذا و یوفقنا فیہ.



الصفحة	فهرس العام للمحتويات
	الإهداء
	ملخص الدراسة
	خطة البحث
أ	مقدمة
الإطار المنهجي للدراسة	
	الإشكالية
	أسباب اختيار الموضوع
	أهداف الدراسة
	أهمية الدراسة
	تساؤلات الدراسة
	الدراسات السابقة
	تحديد المفاهيم

الاجراءات الميدانية للدراسة

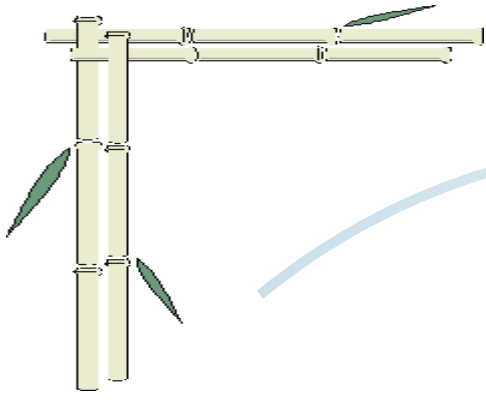
	منهج الدراسة
	عينة الدراسة
	أدوات جمع البيانات
	عرض وتحليل نتائج الاستبيان
	نتائج الدراسة
	خاتمة
	قائمة المراجع
	الملاحق

قائمة الجداول

الصفحة	محتوى الجداول	رقم الجدول
	توزيع افراد عينة الدراسة وفق لمتغير الجنس	(1
	توزيع افراد عينة الدراسة وفقا لمتغير السن	(2
	توزيع افراد العينة حسب وفقا لمتغير	(3
	توزيع افراد العينة حسب وفقا لمتغير	(4
	توزيع افراد العينة حسب	(5
	توزيع افراد العينة حسب	(6
	توزيع افراد العينة حسب	(7
	توزيع افراد العينة حسب	(8
	توزيع افراد العينة حسب	(9
	توزيع افراد العينة حسب	(10
	توزيع افراد العينة حسب	(11

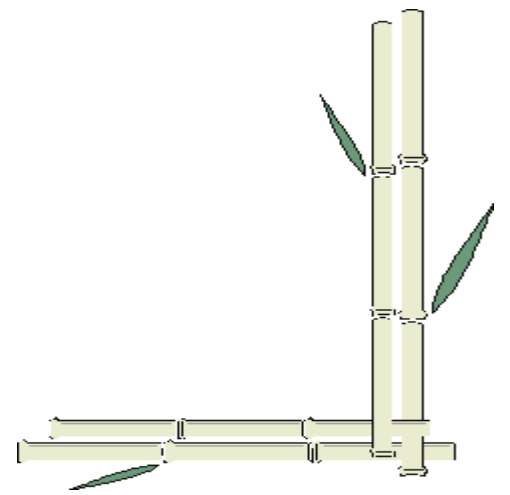
قائمة التمثيلات البيانية

الصفحة	محتوى التمثيلات البيانية	رقم التمثيل البياني
	توزيع افراد عينة الدراسة وفق لمتغير الجنس	1
	توزيع افراد عينة الدراسة وفقا لمتغير السن	2
	توزيع افراد العينة حسب	3
	توزيع افراد العينة حسب	4
	توزيع افراد العينة حسب	5
	توزيع افراد العينة حسب	6
	توزيع افراد العينة حسب	7
	توزيع افراد العينة حسب.	8
	توزيع افراد العينة حسب	8
	توزيع افراد العينة حسب	9
	توزيع افراد العينة حسب	10



الأطار المنهجي

للدراسة



الفصل المنهجي للدراسة

مقدمة:

- الاشكالية
- تساؤلات الدراسة
- فرضيات الدراسة
- أسباب اختيار الموضوع
- أهمية الدراسة
- أهداف الدراسة
- تحديد مفاهيم الدراسة
- منهج وتقنيات الدراسة
- الدراسات السابقة
- صعوبات الدراسة

مقدمة:

يعد نجاح أي مؤسسة في تحقيق أهدافها الإدارية يقاس بمجموعة من المتغيرات، وتعتبر ضغوط العمل الاجتماعي جزءا مهما من هذه المتغيرات، وتعد ضغوط العمل هي أحد الموضوعات الأساسية التي يركز الباحثون في مجال الإدارة على دراستها من حيث المسببات والآثار بإعتبار أن ضغط العمل هو أحد التحديات التي تواجه المنظمات المعاصرة في تحقيق أهدافها الخاصة مع إزدياد حدة المنافسة التي تواجهها، حيث إن وجود مستويات مرتفعة من الضغط الوظيفي قد تؤثر سلبا على الأداء الفردي، وبالتالي على أداء المنظمة ككل.

ومن هنا لقي موضوع ضغوط العمل اهتماما متزايدا من قبل الباحثين في مجالات عدة لما له من انعكاسات سلبية على سلوك الأفراد واتجاهاتهم وأدائهم في العمل نتيجة التأثير بالمشترات والمنبهات البيئية المختلفة، وهذه الضغوط جعلت الفرد يعيش في حالة قلق وتوتر والفعال، مما يؤثر على صحته وتفاعلاته الجسدية، وبالتالي انعكس على مهام وظيفته وعلاقته مع العاملين في المنظمات، وتختلف مصادر ضغط العمل التي يواجهها العاملون بحسب الخصوصية المهنية لكل عمل، كما تتباين درجة الشعور بضغط العمل تبعا لعوامل عديدة تتعلق بالفرد ذاته من حيث شخصيته وجنسه ومستواه التعليم وتعد دراسة ضغوط العمل الاجتماعي من الدراسات المعقدة نوعا ما حيث تم إختيارنا لهذه الدراسة في تحديد تأثير ضغوط العمل الاجتماعي على الأداء الوظيفي التي يتعرض لها العاملين الإداريين في متوسطة المصالححة، وذلك بسبب تعرضهم لحالات من الاضطراب والقلق والإحباط الذي قد يؤثر على حالتهم الصحية والنفسية والفكرية والسلوكية، وبالتالي قد ينعكس على مستوى أدائهم في العمل نظرا لما تتطلبه طبيعة عملهم¹.

1 محسن علي الكتبي، السلوك التنظيمي بين النظرية و التطبيق، المكتبة الأكاديمية، الإسماعيلية، 2005، ص147.

وعليه فإن وجود مستوى معين من الضغوط لا يشكل ظاهرة مقلقة أو غير طبيعية، ولكن ارتفاع مستوى الضغوط العمل الإجتماعي قد يرافقه بعض الآثار السلبية على الفرد والتنظيم، وإن ضغوط العمل ليست بالضرورة ذات تأثيرات سلبية بل قد تؤدي في بعض الأحيان إلى آثار إيجابية ومصدرا دافعا وحافزا لتحسين العمل والأداء.

ومن هنا جاءت فكرة دراسة ضغوط العمل الإجتماعي على أداء الموظفين الإداريين في أثناء قيامهم بواجباتهم الوظيفية، حيث كانت مشكلة الدراسة كالآتي:

هل للضغوط العملية الاجتماعية تأثير على الأداء الوظيفي للموظفين الإداريين في متوسطة المصالححة بالأغواط ؟

حيث كانت التساؤلات كالآتي:

1. هل للتنافس الغير منظم دور على الأداء الوظيفي للموظفين الإداريين في متوسطة المصالححة بالأغواط ؟

2. هل لسوء العلاقات دور على الأداء الوظيفي للموظفين الإداريين في متوسطة المصالححة بالأغواط ؟

3. هل للتحفيز دور على الأداء الوظيفي للموظفين الإداريين في متوسطة المصالححة بالأغواط ؟

فرضيات الدراسة:

- للتنافس الغير منظم دور على الأداء الوظيفي للموظفين الإداريين في متوسطة المصالحة بالأغواط.
- سوء العلاقات لها دور على الأداء الوظيفي للموظفين الإداريين في متوسطة المصالحة بالأغواط.
- للتحفيز دور على الأداء الوظيفي للموظفين الإداريين في متوسطة المصالحة بالأغواط.

➤ أسباب اختيار الموضوع:

❖ الأسباب الذاتية:

- الرغبة في التعرف على سبب في وجود الضغوط العمل الاجتماعي وأثره في الأداء الوظيفي.
- الشغف العلمي والإهتمام الشخصي بالموضوع.

❖ الأسباب الموضوعية:

- ارتباط الدراسة بتخصص علم الاجتماع تنظيم وعمل.
- تزويد مكتبتنا بدراسة تكون بمثابة أرضية خصبة لدراسات جديدة.

أهداف الدراسة:

إن الهدف الأساسي لهذه الدراسة يتمثل في محاولة الكشف عن أثر ضغوط العمل للعاملين على أدائهم الوظيفي، والذي يتمثل.

تطوير إطار نظري متكامل يغطي مجمل أدبيات ضغوط العمل الاجتماعي وما يرتبط به من مفاهيم، وما يتعلق به من موضوعات ذات صلة وتأثير متبادل.

التعرف على مدى علاقة ضغوط العمل الاجتماعي بأبعاده وبيئة العمل على أداء العاملين.

الوصول إلى نتائج تساعد على وضع توصيات قد يكون من شأنها الحد من مسببات ضغط العمل والتخفيف من آثاره السلبية على العاملين لتحقيق مستويات أعلى من الأداء الفردي والمؤسسي.

أهمية الدراسة:

تكمّن أهمية الدراسة في تناولها لموضوع ضغوط العمل الاجتماعي بإعتباره من الموضوعات التي تحظى في الوقت الحاضر بإهتمام الباحثين في عدد من المجالات ومنها مجال الإدارة بشكل خاص لما له من آثار سلبية على الفرد والمنظمة.

بالإضافة إلى ذلك، فإن مجتمع هذه الدراسة الذي يعد من القطاعات الهامة في الاقتصاد الوطني، وحيث شهدت تغييرات هامة.

التحديد الاجرائي لمفاهيم الدراسة:

التعريفات الإجرائية:

-**ضغوط العمل الاجتماعي:** هو الوضع الذي يشير إلى الموقف الذي يؤثر منه التفاعل ما بين ظروف العمل وشخصية الموظف على حالته النفسية والبدنية وفي حالته مع العمال الآخرين، والتي قد تدفعه إلى تغيير نمط سلوكه الإعتيادي.

-أداء الوظيفي: المخرجات أو الأهداف التي يسعى النظام لتحقيقها أي أن مفهوم يربط بين النشاط وبين الأهداف التي تسعى هذه الأنشطة إلى تحقيقها داخل متوسطة المصالحة بالأغواط.

■ الدراسات السابقة:

تمثل الدراسات السابقة سجلا حافلا بالمعلومات التي يمكن من خلالها رصد وتحديد موقعها في التراث النظري من حيث الاهتمام بها كما تمثل الدراسة نقطة انطلاق للعديد من الدراسات والأبحاث التي تليها لذلك قمنا بجمع بعض الدراسات السابقة التي تناولت متغيرات الدراسة سواء المتغيرين معا أو كل متغير لوحده مع متغيرات أخرى ومن هذه الدراسات نجد ما يلي:

نوعان الدراسة وإسم الباحث	السنة	اللغة	العينة	الأدوات	المنهج	النتائج
دراسة العضائيلة، بعنوان " دراسة تحليلية لضغوط العمل لدى العاملين في الشركات العامة في جنوب	1999	العربية	عينة عشوائية مكونة من (298) مشاركا	إستبيان	وصفي تحليلي	وجود اثر ذي دلالة إحصائية لمتغيرات ضغوط العمل على مستوى ضغط العمل الكلي كما أشارت الدراسة إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متغيرات الفئات العمرية وإدراكهم لمستوى ضغوط العمل إذ أن الفئة العمرية الأقل سنا أكثر تعرضا لضغوط العمل من الفئات

العمرية الأكبر سنا						
وجود علاقة ارتباطية سالبة ذات دلالة إحصائية بين الطلبة في مستوى الضغوط النفسية والصلابة النفسية	وصفي تحليلي	إستبيان	عشوائية	عربية	2006	دخان والحجار، بدراسة عن "الضغوط النفسية لدى طلبة الجامعة الإسلامية وعلاقتها بالصلابة النفسية لديهم
نتائج من أهمها أن الوظائف الغربية تتصف بمستوى عالي من صراع الدور مقارنة مع وظائف المجموعة العربية كما أشارت النتائج إلى أن العمالة الآسيوية أكثر ولاء لمنشئاتها مقارنة مع العمالة الغربية.	المقارن	إستبيان	قصدية	عربية	1995	دراسة المير بعنوان " العلاقة بين ضغوط العمل وبين الولاء التنظيمي والأداء والرضا الوظيفي والصفات الشخصية

<p>أن أكثر العوامل تأثيراً وحسب ترتيب ورودها، كما أشارت أيضاً إلى عدم وجود آليات فاعلة لخفض الشعور بضغط العمل لدى المديرين المشمولين بها</p>	<p>الوصفي التحليلي</p>	<p>إستبيان</p>	<p>عرضية</p>	<p>عربية</p>	<p>2012</p>	<p>دراسة الزغبى : بعنوان " ضغوط العمل لدى المديرين في جهاز الخدمة المدنية في عمان الكبرى : دراسة ميدانية؛ هدفت الدراسة إلى معرفة اسباب ومستوى ضغط العمل لدى المديرين العاملين في الخدمة المدنية في العاصمة</p>
<p>توصلت الدراسة إلى وجود اثر ذي دلالة إحصائية لمتغيرات ضغوط العمل على مستوى ضغط العمل الكلي كما أشارت الدراسة إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متغيرات الفئات العمرية وإدراكهم لمستوى ضغوط العمل إذ أن الفئة العمرية الأقل سنا أكثر تعرضا لضغوط العمل من الفئات العمرية الأكبر سنا.</p>	<p>الوصفي التحليلي</p>	<p>إستبيان</p>	<p>قصدية</p>	<p>عربية</p>	<p>2002</p>	<p>دراسة الحنيطي : بعنوان " أثر العوامل المهنية والشخصية على الضغط الوظيفي في المستشفيات الحكومية بالأردن</p>

أوجه الإستفادة من الدراسات السابقة:

في تحديد المنهج وكذا العينة.

❖ **حدود الدراسة:**

✓ **الحدود البشرية:**

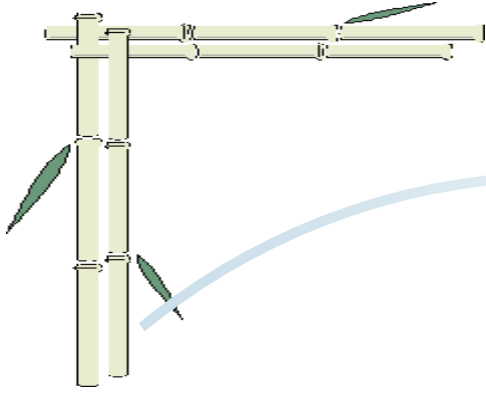
يقصد بها المجال البشري الذي تجرى عليه الدراسة الميدانية، والمتمثلة في العمال الإداريين بمتوسطة المصالحة.

✓ **الحدود المكانية:**

يقصد بها المجال المكاني الذي تجرى فيه الدراسة الميدانية، ويمكن حصر المجال المكاني في منطقة واحدة من الوطن وبالتحديد متوسطة المصالحة ببلدية الأغواط التي تم إختيارها، وعليه فنتائج الدراسة محدودة في نطاق ما تم تطبيق أداة الإستبيان عليهم.

✓ **الحدود الزمنية:**

ونقصد بها الفترة الزمنية التي إستغرقتها الدراسة الميدانية، منذ بدأ تصميم أداة الدراسة الإستبيان بمراحلها المتعددة بدءا بعرضه على الأستاذ المشرف على هذه الدراسة في صيغته الأولية، والتي أسفرت عنها مجموعة من التوجيهات القيمة والملاحظات في صميم الموضوع، ليتم فيما بعد تعديل الإستبيان وفق توجيهات الأستاذ المشرف، ثم عرضه على مجموعة من الأساتذة المحكمين والذين لديهم علاقة مباشرة بتخصص، إلى غاية الصياغة النهائية للإستبيان الذي تم إعتماده بشكل نهائي في الدراسة الحالية، وتم توزيعه على مجموعة تجريبية من المبحوثين، قبل توزيعه النهائي على عينة الدراسة، وذلك إبتداء من تاريخ 2025/04/25 إلى غاية تاريخ 2025/00/00.



الاطار الميداني

للدراسة

✓ منهج الدراسة:

إن من أهم الخطوات التي يتبعها الباحث لإنجاز بحثه هو انتقاء منهج ملائم كونه أداة لاختبار الفروض ولا تتم أي دراسة بحثية إلا به. كما تعد منهجية البحث من أهم أسباب نجاح البحث العلمي، لذا يوليها الباحث أهمية عظمى، قصد اختيار منهج يلائم طبيعة العمل والموضوع في آن واحد، وتختلف المناهج باختلاف المواضيع فلكل منهج وظيفته وخصائصه التي يستخدمها كل باحث في ميدان اختصاصه.² لذا أدرجت هذه الدراسة ضمن الدراسات الوصفية لطبيعة الموضوع الذي يتطلب ذلك، فلمنهج الوصفي هو "المنهج الذي يهدف إلى جمع الحقائق والبيانات عن الظاهرة أو موقف معين مع محاولة تفسير هذه الحقائق تفسيراً كافياً والبحوث الوصفية لا تنحصر أهدافها في مجرد جمع الحقائق، بل ينبغي أن تتجه تصنيف البيانات والحقائق وتحليلها تحليلًا دقيقًا كافياً ثم الوصول إلى التعميمات بشأن الموقف أو الظاهرة موضوع الدراسة"³. كما أنه "تصوير للوضع الراهن وتحديد للعلاقات التي توجد بين الظواهر والاتجاهات".⁴

²عمار بوحوش، محمد محمود الذنبيات، مناهج البحث العلمي وطرق اعداد البحوث، الجزائر، ديوان المطبوعات الجامعية، 1995، ص 92

³عصام حسن احمد الدليمي، علي عبد الرحيم صالح، البحث العلمي اسسه و مناهجه، دار الرضوان للنشر والتوزيع، الطبعة الاولى، عمان، 2014، ص 149

⁴عصام حسن احمد الدليمي، علي عبد الرحيم صالح، نفس المرجع السابق، ص 150

مجتمع الدراسة:

هو الإطار الذي يحتوي على مجال العينة، وفي هذه الدراسة تم إختيار فئة إستنادا إلى أنها من بين الفئات المهمة داخل المجتمع الجزائري. وعليه فمجتمع الدراسة هم العمال الإداريين في متوسطة المصالحة بالأغواط.

✓ عينة الدراسة:

تعرف العينة بأنها "ذلك الجزء من مجتمع البحث الذي سنجمع من خلالها المعطيات، في ميدان العلم، ونتطلع أن تسمح لنا العينة المتكونة من بعض العشرات، المئات أو الآلاف من العناصر وذلك حسب الحالة، والمأخوذة من مجتمع بحث معين بالوصول إلى التقديرات التي يمكن تعميمها على كل مجتمع البحث الأصلي، أي مجموعة فرعية من عناصر مجتمع بحث معين " ⁵ إذ تمثلت عينة دراستنا في جل العمال الإداريين في متوسطة المصالحة بالأغواط.

كما قد تمت الاستعانة بأسلوب المسح الشامل إذ تعرف أنها المسوحات التي تشمل كافة مفردات مجتمع البحث ويقصد بالمجتمع، مجموع وحدات البحث أو الدراسة التي يراد الحصول على معطيات عنها سواء أكانت وحدة العد إنسانا أو نباتا أو جمادا إلا أن عملية العد الكامل (المسوحات الشاملة) باهظة التكاليف سواء من الناحية المالية أو الوقت، وتتعرض لأخطاء كبيرة، كأخطاء الحذف والازدواجية، وأخطاء التسجيل، وأخطاء تجهيز المعطيات وغير ذلك التي من شأنها أن تؤثر على جودة العمل.

⁵موريس انجس، منهجية البحث العلمي في العلوم الإنسانية، ت: بوزيد صحراوي واخرون، دار القصة للنشر طبعة الثانية منقحة،

وتتبع هذه الأخطاء أساساً من صعوبة الإشراف السليم على مثل هذه العمليات الإحصائية الكبيرة. لذا فكثيراً ما تسفر مسوحات العينة عن نتائج أكثر دقة من التعدادات، لأن المسح بالعينة يتيح الوقت للإشراف الدقيق على الأعمال الميدانية وتجهيز النتائج وتقليل الأخطاء البشرية. وشهدت السنين الأخيرة تناقصاً تدريجياً في عدد المسوحات الشاملة نتيجة العوامل التالية:

- التطور الكبير في العمل الإداري وما أدى ذلك من انتظام السجلات الإدارية وسهولة الحصول على المعطيات الإحصائية.
- زيادة الوعي الثقافي والاجتماعي للأفراد وإدراكهم أهمية إعطاء المعطيات الصحيحة، لازدياد حاجتهم إلى الخدمات الرسمية التي تتوقف على الحصول على معطيات مدونة عن الأفراد وممتلكاتهم وأسرهم وعناوينهم وما إلى ذلك.
- تقدم الأدوات الإحصائية والرياضية من أجل شيوخ استنتاجات العينة وتأسيس التوقعات والتقديرات، وقد ساعد على ذلك بدرجة كبيرة التوسع في استخدام الحاسب الآلي.⁶

⁶مدحت جمال، البلداوي، عبد الحميد عبد المجيد (2007). أساليب البحث العلمي والتحليل الإحصائي: التخطيط للبحث وجمع وتحليل البيانات يدوياً وباستخدام SPSS. عمان: دار الشروق. <https://www.maktabtk.com/>. اخر زيارة للموقع في

✓ أدوات جمع البيانات:

يتوقف نجاح أي دراسة علمية على مدى استعداد الباحث على استغلال العقلاني للتقنيات والأدوات المنهجية التي تدخل في مجال البحث حتى يكون بحثه متكاملًا موضوعيًا إلى حد ما، إذ تتطلب الدراسات في العلوم الإنسانية والاجتماعية من الباحث الاستعانة بأدوات معينة لجمع المعلومات الضرورية الخاصة بدراسته وتختلف أهمية هذه الأدوات بالنسبة للباحث وذلك لارتباطها بطبيعة مشكلة البحث وفروض الدراسة والأهداف المتوخى تحقيقها من هذه الدراسة لذلك يستعين الباحث بأداة أو أدوات معينة دونما غيرها من الأدوات.

وعليه قد استخدمنا في الدراسة على استمارة الاستبيان تعرف على أنها " وهي تقنية مباشرة لطرح الأسئلة على الأفراد وبطريقة موجهة، ذلك لان صيغ الإجابات تحدد مسبقًا، هذا ما يسمح بالقيام بمعالجة كمية بهدف اكتشاف علاقات رياضية وإقامة مقارنات كمية.

ان الاستبار هي وسيلة للدخول في اتصال بالمخبرين بواسطة طرح أسئلة عليهم واحدا واحدا وبنفس الطريقة، بهدف استخلاص اتجاهات وسلوكيات مجموعة كبيرة من الافراد، انطلاقا من الأجوبة المتحصل عليها.⁷

كون نفس الأسئلة تطرح على كل مخبر وبنفس الصيغة، وان كل واحد منهم يمكنه ان يختار من ضمن نفس قائمة الإجابات، فإننا نستطيع القيام بالمقارنات بأكثر سهولة مما هو عليه الحال في مقابلة البحث، وكذا القيام بتجميع الرقمي وحساب نسب مئوية في علاقاتها بهذا أو ذاك المتغير المتضمن في فرضية الانطلاق، هكذا فكلما طبقت المعيارية على الأسئلة كلما اتسع مجال المقارنة.⁸

⁷موريس انجوس، منهجية البحث العلمي في العلوم الإنسانية، ت: بوزيد صحراوي واخرون، دار القصبة للنشر طبعة الثانية منقحة، الجزائر 2004-2006، ص204

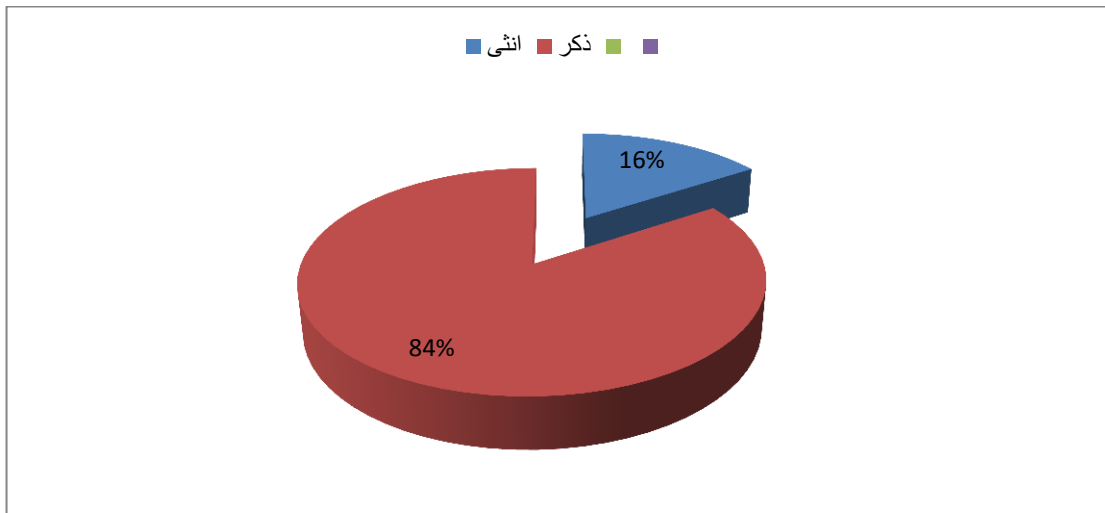
⁸موريس انجوس، مرجع سابق، ص208

عرض و تحليل البيانات العامة :

جدول رقم 1: يمثل توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس

النسبة %	التكرار	الجنس
84 %	03	انثى
16 %	16	ذكر
100 %	19	المجموع

يتضح من الجدول رقم (01) الخاص بتوزيع عينة حسب الجنس أن نسبة (84%) هم ذكور، ونسبة (16%) هو إناث، ومنه يتضح لنا أن نسبة الإناث أكبر من نسبة الذكور.



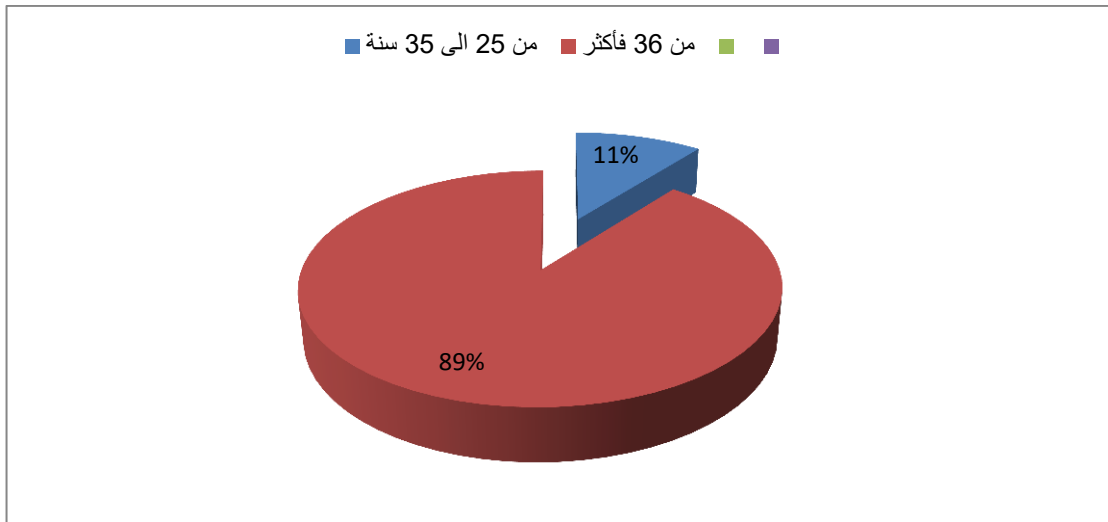
يتضح من التمثيل البياني رقم (01) الخاص بتوزيع عينة حسب الجنس أن نسبة (84%) هم ذكور، ونسبة (16%) هو إناث، ومنه يتضح لنا أن نسبة الذكور أكبر

من نسبة الإناث وهذا راجع لطبيعة نشاط المؤسسة الذي يتطلب الأولوية في التوظيف الذكور على الإناث.

جدول رقم 2: يمثل توزيع أفراد العينة حسب متغير السن

النسبة %	التكرار	السن
11 %	02	من 25 الى 35 سنة
89 %	17	من 36 فأكثر
100 %	19	المجموع

يوضح الجدول رقم (02) مختلف الفئات العمرية لعينة البحث ونلاحظ أن الفئة العمرية من 36 فأكثر تمثل نسبة 89 % وهي أكبر، ثم تليها الفئة العمرية من 25 الى 35 بنسبة 11 %.



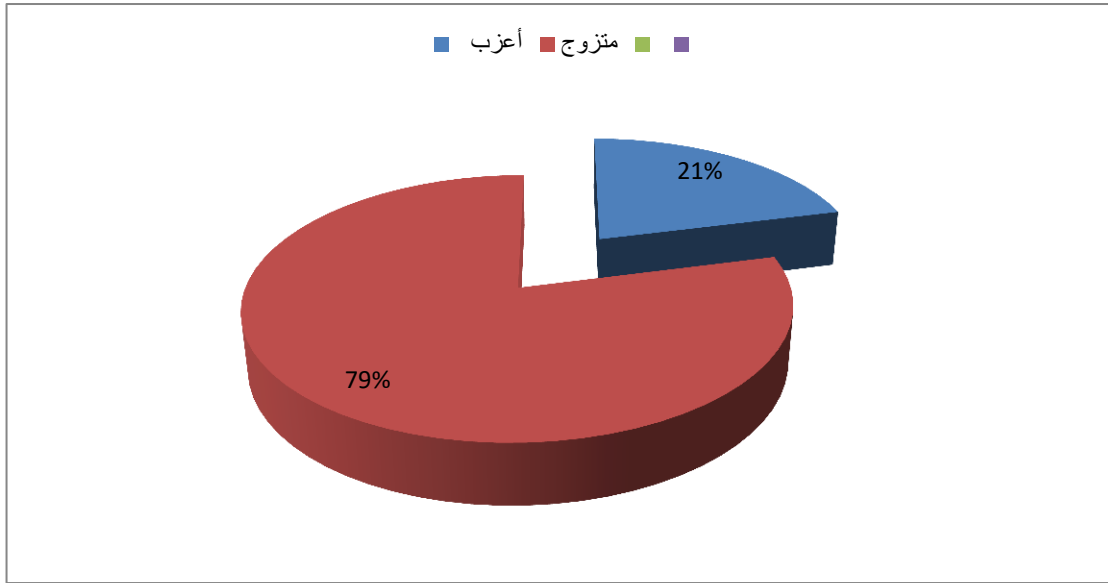
يوضح التمثيل البياني رقم (02) مختلف الفئات العمرية لعينة البحث ونلاحظ أن الفئة العمرية من 36 فأكثر تمثل نسبة 89 % وهي أكبر، ثم تليها الفئة العمرية من 25 الى 35 بنسبة 11 %.

ومنه يلاحظ أن نسبة العمال الإداريين الكهول هي أكبر نسبة في المؤسسة، إذن فالمؤسسة لا يغلب عليها عنصر الشباب وهذا راجع إلى أن هذا العمل يحتاج إلى عمال إداريين ذوي خبرة طويلة.

جدول رقم 3: يمثل توزيع أفراد العينة حسب متغير الحالة المدنية

النسبة	التكرار	الحالة المدنية
21 %	04	أعزب
79 %	15	متزوج
100 %	19	المجموع

وضح الجدول رقم (03) رتبة افراد عينة البحث، فنلاحظ أن نسبة 79 % تمثل العمال الإداريين المتزوجين وهي أكبر نسبة، وتليها نسبة (21%) وهي تمثل العمال الإداريين العزب.

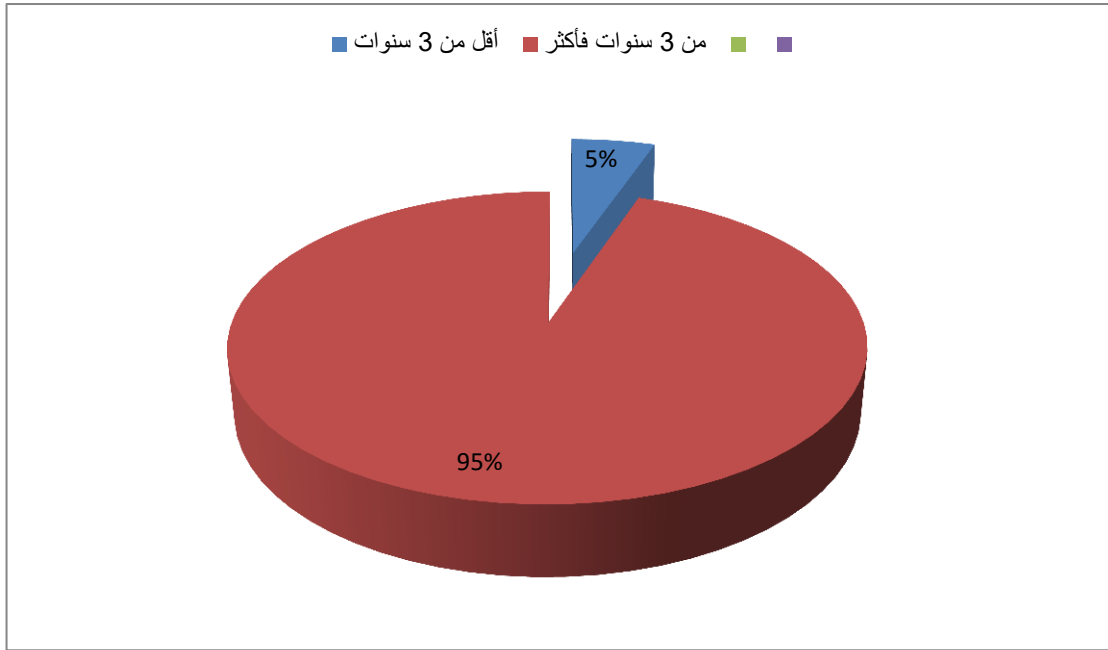


وضح التمثيل البياني رقم (03) رتبة افراد عينة البحث، فنلاحظ أن نسبة 79 % تمثل العمال الإداريين المتزوجين وهي أكبر نسبة، وتليها نسبة (21%) وهي تمثل العمال الإداريين العزب وهذا راجع إلى سنهم.

جدول رقم4:يمثل توزيع أفراد العينة حسب متغير الخبرة المهنية

الخبرة المهنية	التكرار	النسبة
أقل من 3 سنوات	1	05 %
من 3 سنوات فأكثر	18	95 %
المجموع	19	100 %

يوضح الجدول رقم (04) توزيع الافراد العينة حسب الخبرة المهنية، فنلاحظ الفئة التي تتراوح أقدميتها أكثر من 3 سنوات وتمثل أكبر نسبة والتي تمثل ب (95%)، ثم تليها الفئة التي تتراوح أقدميتها أقل من 3 سنوات نسبة (05%).

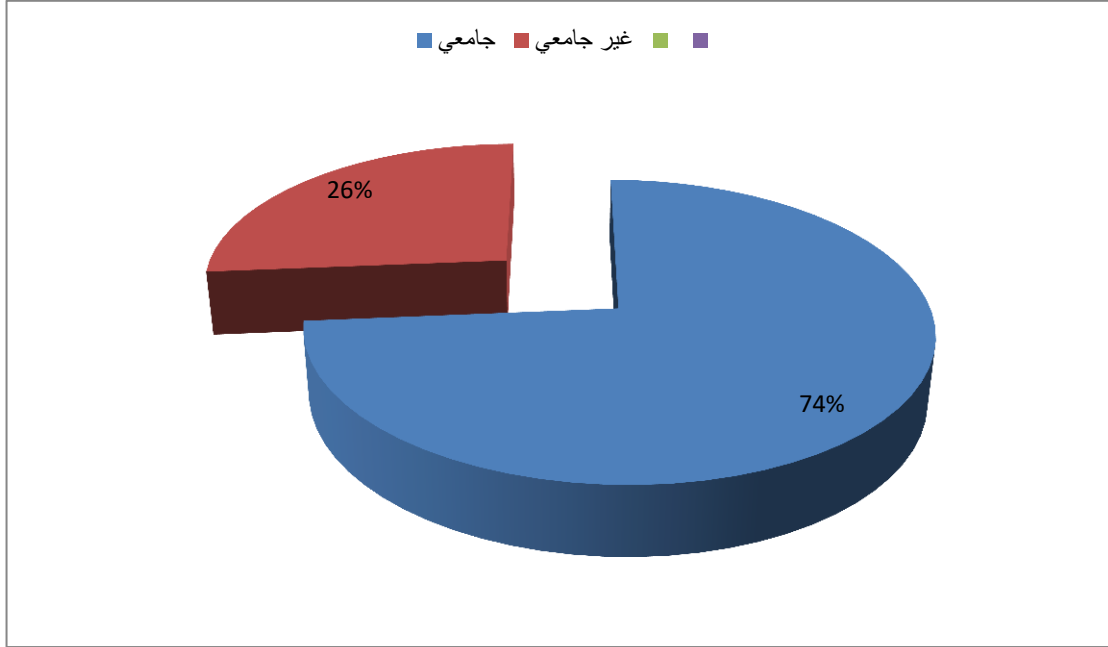


يوضح التمثيل البياني رقم (04) توزيع الافراد العينة حسب الخبرة المهنية، فنلاحظ الفئة التي تتراوح أقدميتها أكثر من 3 سنوات وتمثل أكبر نسبة والتي تمثل ب (95%)، ثم تليها الفئة التي تتراوح أقدميتها أقل من 3 سنوات نسبة (05%) وبالتالي نستنتج أن العمال الإداريين ذوي الخبرة أغلبهم خبرتهم أكثر من 3 سنوات وهذا ما سببه العمل الذي هم فيه يقتضي ذلك.

جدول رقم 5: يمثل توزيع أفراد العينة حسب متغير المستوى التعليمي.

النسبة	التكرار	المستوى التعليمي
74 %	14	جامعي
26 %	05	غير جامعي
100 %	19	المجموع

يوضح الجدول رقم (05) المستوى التعليمي لأفراد عينة البحث، نلاحظ أن ما نسبته 74 % تمثلت في المستوى الجامعي، وتليها نسبة 26 % من العمال اللذين مستواهم غير جامعي.



يوضح التمثيل البياني رقم (05) المستوى التعليمي لأفراد عينة البحث، نلاحظ أن ما نسبته 74 % تمثلت في المستوى الجامعي، وتليها نسبة 26 % من العمال اللذين مستواهم غير جامعي وهذا يدل إلى أن نظام التوظيف يلزم الشهادة المناسبة لذلك المنصب.

المحور الثاني: ضغوط العمل الإجتماعي

جدول رقم 06: يمثل توزيع أفراد العينة حسب كيف ترى كثرة الاعمال التي تتطلب الانجاز في نفس الوقت منهكة كثيرا.

النسبة	التكرار	
% 100	19	نعم
% 00	00	لا
% 00	00	محايد
% 100	19	المجموع

يتضح من خلال الجدول اعلاه كيف ترى كثرة الاعمال التي تتطلب الانجاز في نفس الوقت منهكة كثيرا بأن النسبة المرتفعة من العمال اللذين أجابوا بنعم هم أعلى نسبة ب 100 %، تليها نسبة 00 % من العمال صرحوا بمحايد وبلا.



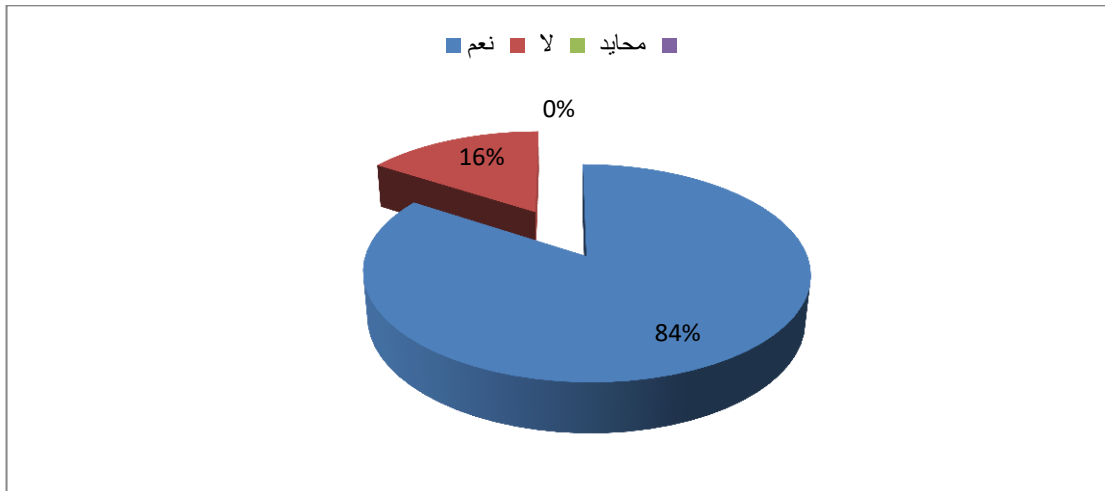
يتضح من خلال التمثيل البياني أن تعدد المهام وكثرة الأعمال المطلوب إنجازها في نفس الوقت تُشكّل عبئًا كبيرًا على العمال، حيث صرّحت أعلى نسبة منهم، وبنسبة بلغت 100%، بأنهم يجدون ذلك منهكًا. وتشير هذه النتيجة إلى أن العمل

تحت ضغط تعدد المهام يؤثر سلباً على أداء وراحة العاملين. في المقابل، لم تُسجَل أي نسبة تُذكر لمن أجابوا بـ "محايد" أو "لا"، ما يُعزز من وضوح الرأي العام بين العمال حول هذا الموضوع، ويبرز الحاجة إلى إعادة النظر في توزيع المهام وتحسين بيئة العمل لتفادي الإرهاق والإجهاد المهني.

جدول رقم 07: يمثل توزيع أفراد العينة حسب رؤية عدم القدرة على إنهاء العمل في أوقات الدوام المحدودة وتسبب لك المشاكل.

التكرار	النسبة	
16	84 %	نعم
03	16 %	لا
00	00 %	محايد
19	100 %	المجموع

يتضح من خلال الجدول اعلاه حسب رؤية عدم القدرة على إنهاء العمل في أوقات الدوام المحدودة تسبب لك المشاكل بأن النسبة المرتفعة من العمال اللذين أجابوا بنعم هم أعلى نسبة بـ 84 %، تليها نسبة 16 % من العمال صرحوا بلا، تليها اللذين صرحوا بمحايد بنسبة 00 %.

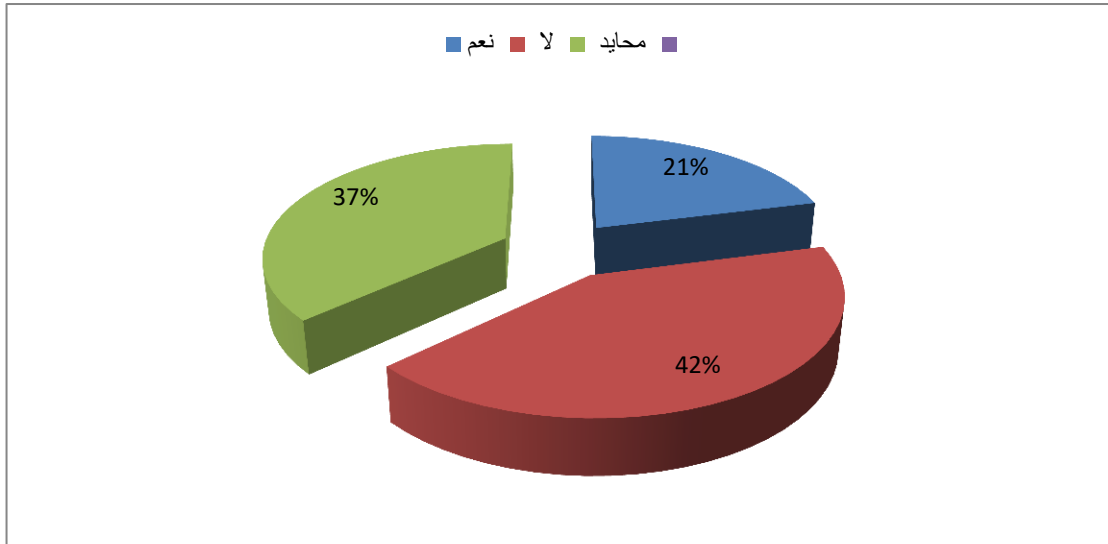


يتبين من خلال التمثيل البياني أن غالبية العمال، بنسبة 84%، يرون أن عدم القدرة على إنهاء العمل ضمن ساعات الدوام المحددة يسبب لهم مشاكل، مما يدل على وجود ضغط كبير في بيئة العمل أو سوء في تنظيم الوقت والمهام. وتُعد هذه النسبة المرتفعة مؤشراً واضحاً على وجود تحديات حقيقية تؤثر على إنتاجية الموظفين وراحتهم النفسية، في المقابل صرح 16% فقط بعدم مواجهتهم لمثل هذه المشاكل، بينما لم يُبدِ أي من العمال موقفاً محايداً، ما يعكس استقطاباً واضحاً في الآراء ويدعو إلى ضرورة مراجعة سياسات العمل، وتحديدًا ما يتعلق بكمية المهام وملاءمتها للوقت المتاح.

جدول رقم 08: يمثل توزيع أفراد العينة حسب كثرة مهام عمل الموظفين في نفس التخصص.

النسبة	التكرار	
21 %	04	نعم
42 %	08	لا
37 %	07	محايد
100 %	19	المجموع

يتضح من خلال الجدول اعلاه حسب كثرة مهام عمل الموظفين في نفس التخصص بأن النسبة المرتفعة من العمال اللذين أجابوا بلا هم أعلى نسبة ب 42 %، تليها نسبة 37 % من العمال صرحوا بمحايد، تليها اللذين صرحوا بنعم بنسبة 21 %.

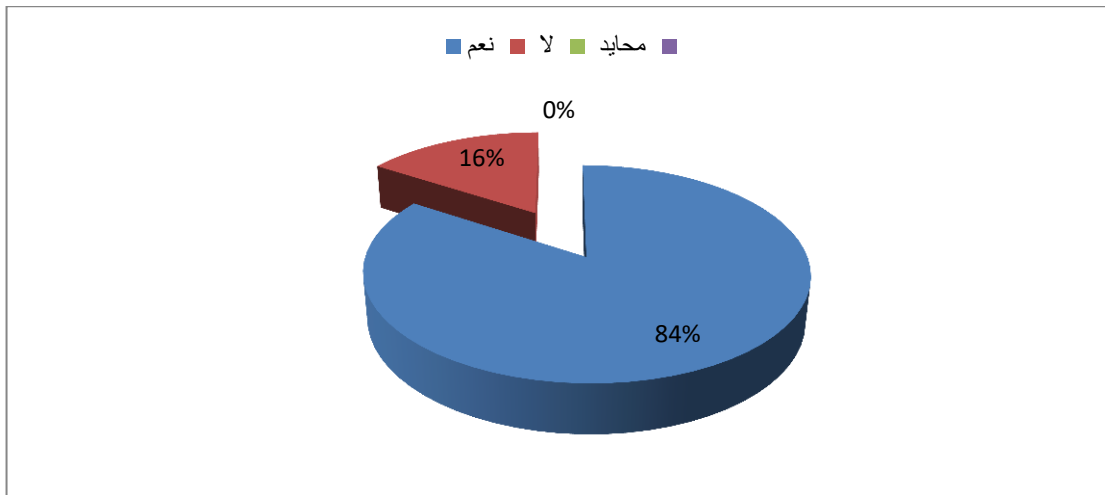


يتضح من خلال التمثيل البياني أن غالبية العمال، بنسبة 42%، لا يواجهون كثرة في المهام المتعلقة بنفس التخصص، مما يشير إلى أن توزيع المهام قد يكون متوازناً إلى حد ما في بعض بيئات العمل. كما أن نسبة 37% من العمال الذين عبّروا عن موقف "محايد" تعكس وجود شريحة غير متأكدة من مدى تكدّس المهام أو ربما تتفاوت لديهم الأحمال من وقت لآخر، أما نسبة من صرّحوا بـ"نعم"، والتي بلغت فقط 21%، فهي ضئيلة وتشير إلى أن قلة قليلة تشعر بأن المهام الكثيرة ضمن نفس التخصص تشكل عبئاً عليهم، بشكل عام، يُظهر هذا التوزيع أن مشكلة كثرة المهام في نفس التخصص ليست من أبرز التحديات التي يواجهها معظم العمال، لكنها لا تزال حاضرة لدى فئة صغيرة، مما يستدعي متابعة دورية لتقييم التوازن في المهام حسب التخصص.

جدول رقم 09: يمثل توزيع أفراد العينة حسب كثرة الإجتماعات في أوقات الدوام يعود لي بالتعب.

النسبة	التكرار	
% 84	16	نعم
% 16	03	لا
% 00	00	محايد
% 100	19	المجموع

يتضح من خلال الجدول اعلاه حسب كثرة الإجتماعات في أوقات الدوام يعود لي بالتعب بأن النسبة المرتفعة من العمال اللذين أجابوا بنعم هم أعلى نسبة ب 84 %، تليها نسبة 16 % من العمال صرحوا بلا، تليها اللذين صرحوا بمحايد بنسبة 00 %.

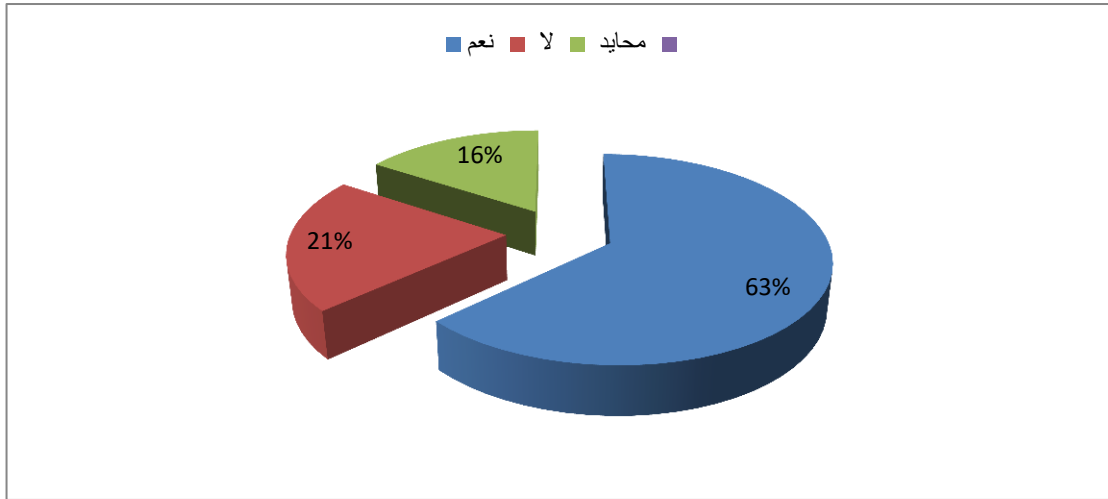


يتضح من خلال التمثيل البياني أن 84% من العمال يرون أن كثرة الاجتماعات خلال أوقات الدوام تسبب لهم التعب، ما يشير إلى أن الاجتماعات قد تعقد بشكل مفرط أو في أوقات غير مناسبة تؤثر على تركيزهم وأدائهم هذا يعكس خلافاً في إدارة الوقت داخل بيئة العمل، حيث قد تستهلك ساعات طويلة في الاجتماعات على حساب إنجاز المهام الأساسية، في المقابل صرح 16% فقط بأنهم لا يجدون مشكلة في ذلك، بينما لم يبد أي من المشاركين رأياً محايداً، مما يدل على اتفاق شبه جماعي حول تأثير الاجتماعات المفرطة سلباً على راحة الموظفين وتبرز هذه النتائج الحاجة إلى إعادة تقييم سياسة الاجتماعات داخل المؤسسة لضمان فعاليتها وتقليل تأثيرها السلبي على إنتاجية العاملين.

جدول رقم 10: يمثل توزيع أفراد العينة حسب ازدحام العملاء في مكان العمل.

النسبة	التكرار	
63 %	12	نعم
21 %	04	لا
16 %	03	محايد
100 %	19	المجموع

يتضح من خلال الجدول اعلاه حسب ازدحام العملاء في مكان العمل بأن النسبة المرتفعة من العمال اللذين أجابوا بنعم هم أعلى نسبة ب 63 %، تليها نسبة 21 % من العمال صرحوا بلا، تليها اللذين صرحوا بمحايد بنسبة 16 %.

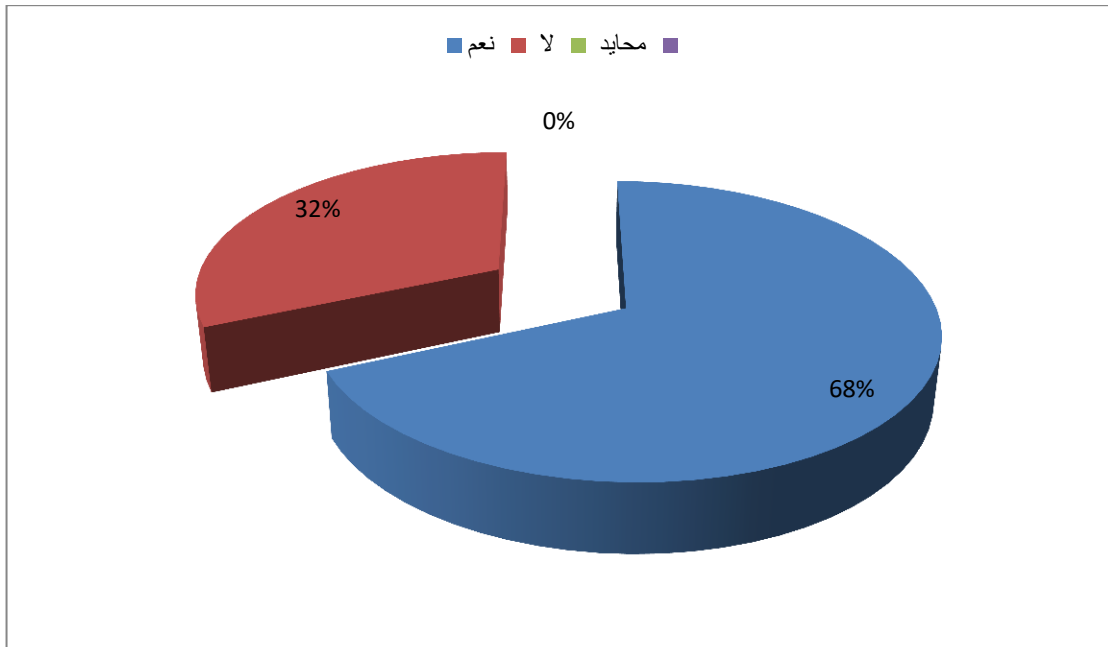


يتضح من خلال التمثيل البياني أن ازدحام العملاء في مكان العمل يشكّل مصدر ضغط واضح على الموظفين، حيث أشار 63% من العمال إلى أن هذا الازدحام يسبب لهم التعب أو يؤثر سلبيًا على أدائهم وتعكس هذه النسبة المرتفعة وجود بيئة عمل مزدحمة قد تفتقر إلى التنظيم الكافي أو الموارد اللازمة للتعامل مع كثافة العملاء، في المقابل صرح 21% من العمال بأنهم لا يواجهون مشكلة مع الازدحام، ما قد يشير إلى اختلاف في طبيعة المهام أو مستوى التحمل بين الموظفين. أما نسبة من أجابوا بـ"محايد" (16%)، فتمثل شريحة غير حاسمة، قد تكون تأثرت بشكل متباين حسب الظروف بشكل عام، تبرز هذه النتائج أهمية تحسين إدارة أماكن استقبال العملاء وتوفير الدعم الكافي للموظفين للتقليل من آثار الضغط الناتج عن الاكتظاظ.

جدول رقم 11: يمثل توزيع أفراد العينة حسب كثرة المكالمات الهاتفية أو نظام الرد الآلي أثناء العمل.

النسبة	التكرار	
% 68	13	نعم
% 32	06	لا
% 00	00	محايد
% 100	19	المجموع

يتضح من خلال الجدول اعلاه حسب كثرة المكالمات الهاتفية أو نظام الرد الآلي أثناء العمل بأن النسبة المرتفعة من العمال اللذين أجابوا بنعم هم أعلى نسبة ب 68 %، تليها نسبة 32 % من العمال صرحوا بلا، تليها اللذين صرحوا بمحايد بنسبة 00 %.

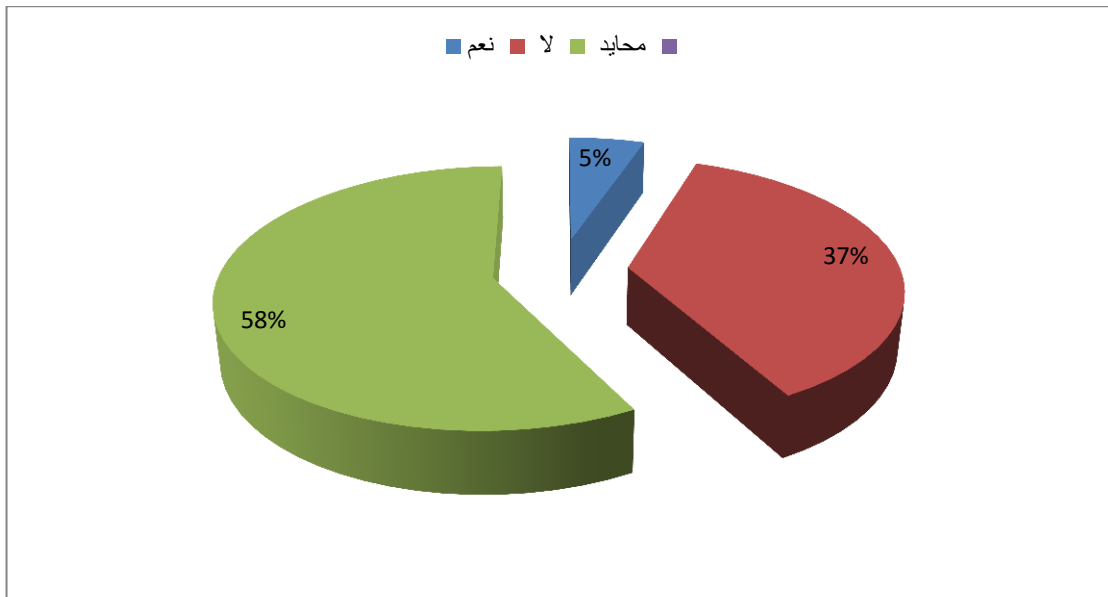


يتضح من خلال التمثيل البياني أن 68% من العمال يرون أن كثرة المكالمات الهاتفية أو التعامل مع نظام الرد الآلي أثناء العمل تؤثر عليهم سلبًا، ما يشير إلى أن هذه المهام تُعتبر مصدر إزعاج أو تشتيت للتركيز خلال أداء المهام الأساسية. وتعكس هذه النسبة المرتفعة وجود خلل محتمل في توازن المهام أو في تنظيم آلية استقبال المكالمات داخل بيئة العمل. في المقابل، صرّح 32% من العمال بأنهم لا يواجهون مشكلة مع هذه المكالمات، ما قد يدل على اختلاف في طبيعة الوظائف أو توزيع المهام بين الموظفين. من اللافت أيضًا أن نسبة المحايدون كانت 0%، مما يعكس وضوحًا في مواقف الموظفين تجاه هذه المسألة. وتشير هذه النتائج إلى ضرورة إعادة تقييم آلية التواصل الهاتفي داخل المؤسسة لضمان عدم تأثيرها على كفاءة الموظفين وراحتهم أثناء العمل.

جدول رقم 12: يمثل توزيع أفراد العينة حسب وجود صعوبة في الانتقال إلى عمل آخر أو وحدة أخرى.

النسبة	التكرار	
% 05	01	نعم
% 37	07	لا
% 58	11	محايد
% 100	19	المجموع

يتضح من خلال الجدول اعلاه حسب وجود صعوبة في الانتقال إلى عمل آخر أو وحدة أخرى بأن النسبة المرتفعة من العمال اللذين أجابوا بمحايد هم أعلى نسبة ب 58 %، تليها نسبة 37 % من العمال صرحوا بلا، تليها اللذين صرحوا بنعم بنسبة 05 %.



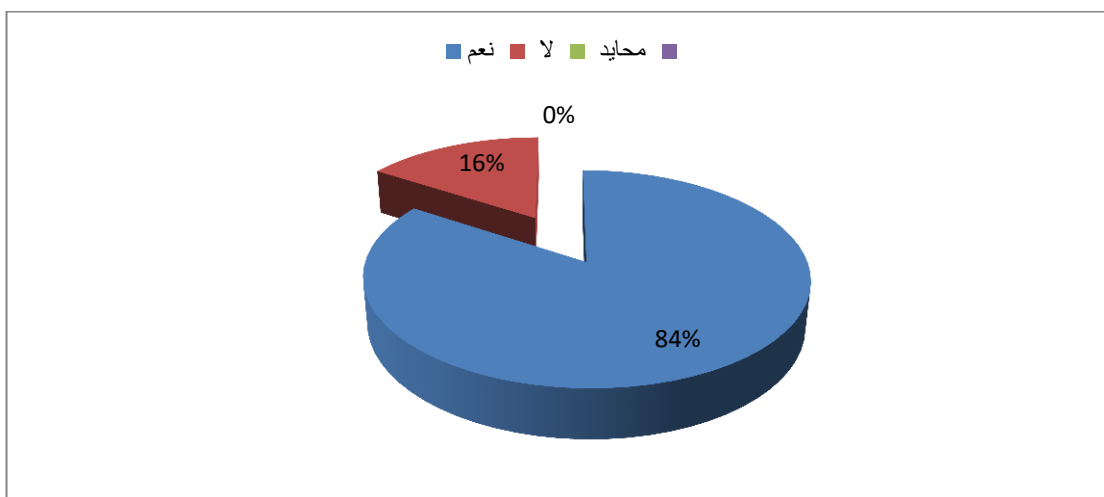
يتضح من خلال التمثيل البياني أن النسبة الأكبر من العمال، بنسبة 58%، عبّروا عن موقف محايد تجاه وجود صعوبة في الانتقال إلى عمل آخر أو وحدة أخرى، مما يدل على وجود حالة من التردد أو عدم الوضوح لديهم حول سهولة أو صعوبة هذا الانتقال. قد يُعزى ذلك إلى غياب المعلومات أو الإجراءات الواضحة المتعلقة بالتنقل الوظيفي داخل المؤسسة. في المقابل، أشار 37% من العمال إلى عدم وجود صعوبة في الانتقال، ما يشير إلى أن فئة لا بأس بها ترى أن بيئة العمل مرنة وتوفر فرصًا للتنقل. أما نسبة من أكدوا وجود صعوبة، فقد بلغت 5% فقط، وهي نسبة منخفضة، مما قد يدل على أن المشكلة ليست واسعة النطاق، لكنها لا تزال قائمة. بشكل عام، تعكس النتائج أهمية تحسين وضوح السياسات الداخلية المتعلقة بالتنقل الوظيفي وتوفير بيئة تدعم التطوير والتنوع المهني.

المحور الثالث: الأداء الوظيفي

جدول رقم 13: يمثل توزيع أفراد العينة حسب الحرص باستمرار على الاستغلال وقت العمل.

النسبة	التكرار	
% 84	16	نعم
% 16	03	لا
% 00	00	محايد
% 100	19	المجموع

يتضح من خلال الجدول اعلاه حسب الحرص باستمرار على الاستغلال وقت العمل بأن النسبة المرتفعة من العمال اللذين أجابوا بنعم هم أعلى نسبة ب 84 %، تليها نسبة 16 % من العمال صرحوا بلا، تليها اللذين صرحوا بمحايد بنسبة 00 %.

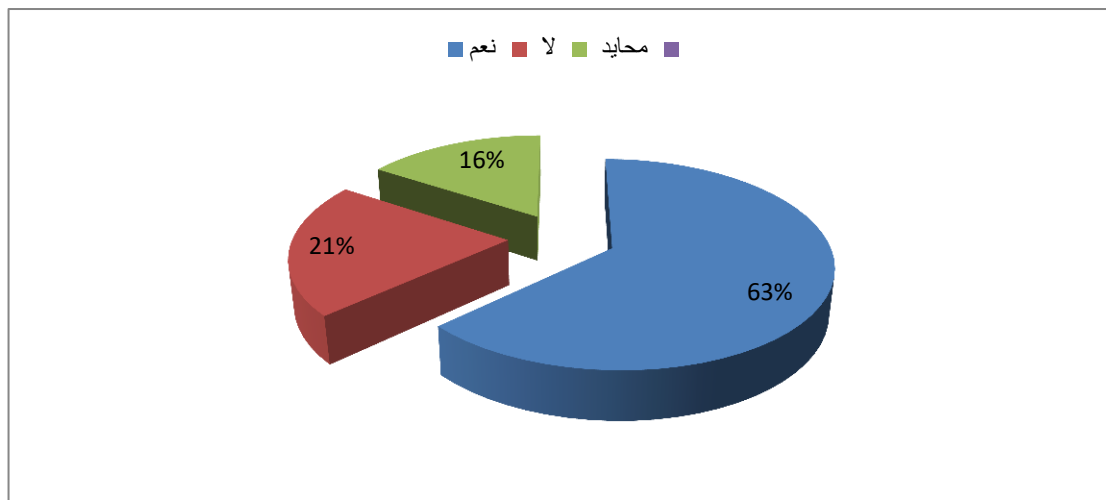


يتضح من خلال التمثيل البياني أن هناك التزامًا عاليًا من قبل العمال في استغلال وقت العمل بفعالية، حيث بلغت نسبة الذين أجابوا بـ"نعم" 84%، مما يشير إلى وعيهم بأهمية استثمار الوقت خلال ساعات الدوام. بينما صرح 16% من العمال بعدم حرصهم على ذلك، وهو ما قد يُعزى إلى ظروف العمل أو طبيعة المهام الموكلة إليهم. ومن اللافت للنظر أن نسبة الذين اختاروا "محايد" كانت 0%، ما يدل على وضوح الرؤية لدى جميع المشاركين في الاستبيان وعدم ترددهم في اتخاذ موقف واضح تجاه هذا السلوك. تعكس هذه النتائج مستوى جيدًا من الانضباط والالتزام في بيئة العمل، مع وجود نسبة محدودة تحتاج إلى دعم أو توعية أكبر بأهمية إدارة الوقت.

جدول رقم 14: يمثل توزيع أفراد العينة حسب لدي الاستعداد والرغبة للقيام بآية مهام إضافية يتم تكليفي بها.

النسبة	التكرار	
63 %	12	نعم
21 %	04	لا
16 %	03	محايد
100 %	19	المجموع

يتضح من خلال الجدول اعلاه حسب لدي الاستعداد والرغبة للقيام بآية مهام إضافية يتم تكليفي بها بأن النسبة المرتفعة من العمال اللذين أجابوا بنعم هم أعلى نسبة بـ 63 %، تليها نسبة 21 % من العمال صرحوا بلا، تليها اللذين صرحوا بمحايد بنسبة 16 %.

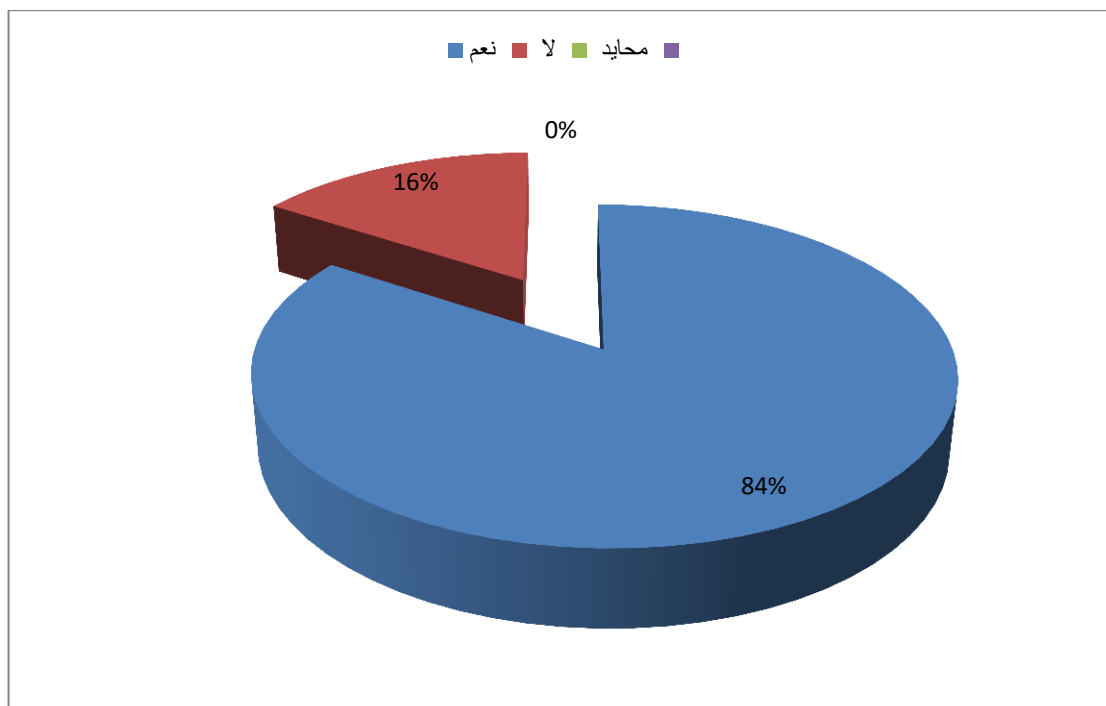


يتضح من خلال التمثيل البياني أن غالبية العمال يتمتعون بالاستعداد والرغبة في القيام بمهام إضافية يتم تكليفهم بها، حيث بلغت نسبة من أجابوا بـ"نعم" 63%، ما يعكس روح المبادرة والإيجابية لديهم، إضافة إلى استعدادهم لتحمل المسؤوليات خارج نطاق مهامهم الأساسية. في المقابل، صرح 21% من العمال بعدم استعدادهم للقيام بمهام إضافية، وهو ما قد يرتبط بعوامل مثل ضغط العمل أو ضعف الحوافز. أما نسبة المحايدون فبلغت 16%، ما يشير إلى وجود شريحة مترددة قد تحتاج إلى توضيح طبيعة المهام الإضافية أو تحفيز أكبر. تعكس هذه النتائج ميولاً إيجابية عامة بين العاملين، مع وجود بعض الجوانب التي يمكن تحسينها لتعزيز روح التعاون والمبادرة.

جدول رقم 15: يمثل توزيع أفراد العينة حسب التطلع إلى مسؤوليات جديدة إضافة إلى مهامي الحالية.

النسبة	التكرار	
% 84	16	نعم
% 16	03	لا
% 00	00	محايد
% 100	19	المجموع

يتضح من خلال الجدول اعلاه حسب التطلع إلى مسؤوليات جديدة إضافة إلى مهامي الحالية بأن النسبة المرتفعة من العمال اللذين أجابوا بنعم هم أعلى نسبة بـ 84 %، تليها نسبة 16 % من العمال صرحوا بلا، تليها اللذين صرحوا بمحايد بنسبة 00 %.

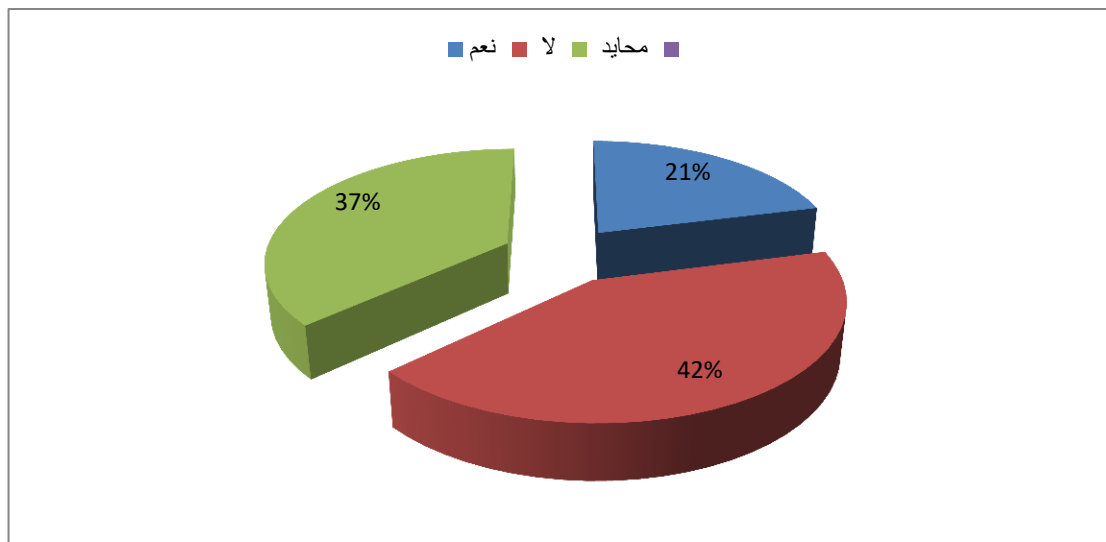


يتضح من خلال التمثيل البياني أن هناك توجهاً قوياً بين العمال نحو التطلع إلى تحمل مسؤوليات جديدة بالإضافة إلى مهامهم الحالية، حيث بلغت نسبة الذين أجابوا بـ"نعم" 84%، مما يدل على مستوى عالٍ من الطموح والاستعداد للتطور المهني والمساهمة بشكل أكبر في بيئة العمل. أما نسبة من أجابوا بـ"لا" فبلغت 16%، وهو ما قد يُعزى إلى أسباب تتعلق بضغط المهام الحالية أو عدم وضوح المسارات المهنية. في المقابل، لم يُبد أي من المشاركين موقفاً محايداً، ما يعكس وضوح الرؤية والاتجاهات لدى جميع العمال تجاه هذه المسألة. تعكس هذه النتائج بيئة عمل تشجع على النمو المهني وتُظهر وجود روح إيجابية عالية لدى معظم العاملين.

جدول رقم 16: يمثل توزيع أفراد العينة حسب انجز في العادة عملاً عملاً يفوق توقعات رؤسائي.

النسبة	التكرار	
21 %	04	نعم
42 %	08	لا
37 %	07	محايد
100 %	19	المجموع

يتضح من خلال الجدول اعلاه حسب انجز في العادة عملاً عملاً يفوق توقعات رؤسائي بأن النسبة المرتفعة من العمال اللذين أجابوا بلا هم أعلى نسبة بـ 42 %، تليها نسبة 37 % من العمال صرحوا بمحايد، تليها اللذين صرحوا بنعم بنسبة 21 %.

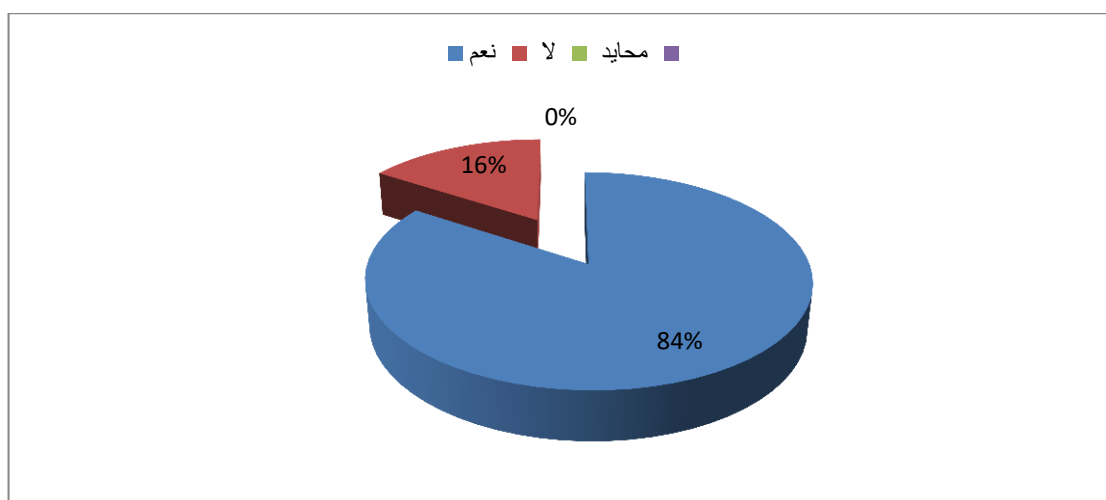


يتضح من خلال التمثيل البياني أن نسبة كبيرة من العمال لا يرون أن أداءهم يفوق توقعات رؤسائهم، حيث بلغت نسبة من أجابوا بـ"لا" 42%، وهي النسبة الأعلى، مما يشير إلى وجود فجوة محتملة بين أداء الموظفين وتوقعات الإدارة، أو إلى ضعف الثقة بالنفس لدى بعض العاملين. كما أن نسبة المحايدون كانت مرتفعة أيضاً، حيث بلغت 37%، ما يدل على تردد أو عدم وضوح في تقييم الذات من قبل هؤلاء الموظفين. في المقابل، صرح 21% فقط بأنهم ينجزون أعمالاً تفوق التوقعات، وهي نسبة منخفضة نسبياً تعكس حاجة لتحفيز أكبر وتقدير الجهود المبذولة. تعكس هذه النتائج أهمية تعزيز ثقافة التقدير والتغذية الراجعة البناءة داخل بيئة العمل لتحسين الأداء وزيادة ثقة الموظفين في قدراتهم.

جدول رقم 17: يمثل توزيع أفراد العينة حسب رؤية أن معدل اخطائي في العمل تعتبر محدودة مقارنة بزملائي.

النسبة	التكرار	
% 84	16	نعم
% 16	03	لا
% 00	00	محايد
% 100	19	المجموع

يتضح من خلال الجدول اعلاه حسب رؤية أن معدل اخطائي في العمل تعتبر محدودة مقارنة بزملائي بأن النسبة المرتفعة من العمال اللذين أجابوا بنعم هم أعلى نسبة ب 84 %، تليها نسبة 16 % من العمال صرحوا بلا، تليها اللذين صرحوا بمحايد بنسبة 00 %.

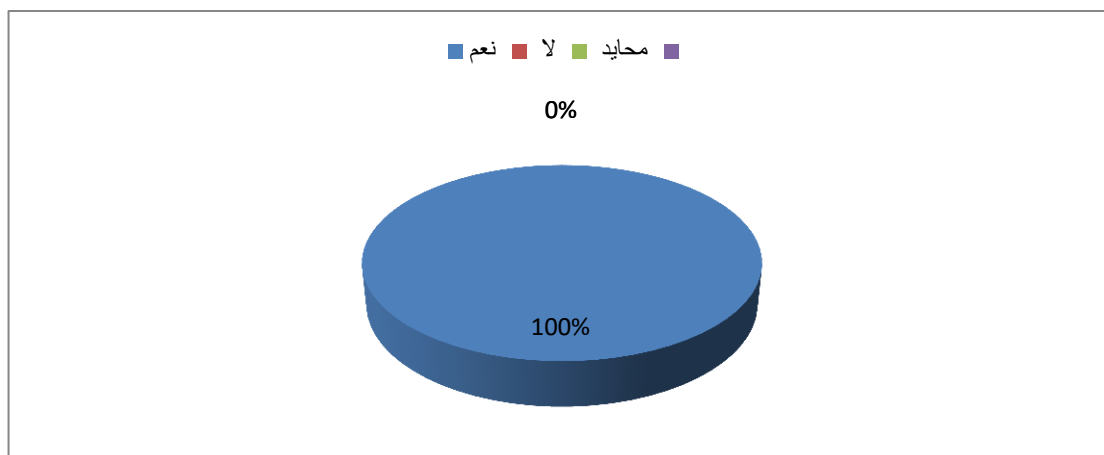


يتضح من خلال التمثيل البياني أن غالبية العمال يرون أن معدل أخطائهم في العمل محدود مقارنة بزملائهم، حيث بلغت نسبة من أجابوا بـ"نعم" 84%، مما يعكس ثقة عالية في الأداء والدقة، وقد يشير أيضًا إلى التزام قوي بالمعايير المهنية والحرص على تجنب الأخطاء. في المقابل، صرح 16% بأنهم لا يرون أن معدل أخطائهم منخفض، وهو ما قد يرتبط بعوامل مثل ضغط العمل أو الحاجة إلى تدريب إضافي. ومن اللافت عدم وجود أي نسبة لمحايدين، ما يدل على أن المشاركين لديهم رأي واضح في تقييم أدائهم. تعكس هذه النتائج وجود وعي ذاتي جيد لدى العاملين، وتشير إلى بيئة عمل يغلب عليها الانضباط والدقة في تنفيذ المهام.

جدول رقم 18: يمثل توزيع أفراد العينة حسب سبق لي أن تقدمت بأفكار ومقترحات كانت مفيدة في تطوير أدائي.

النسبة	التكرار	
100 %	19	نعم
00 %	00	لا
00 %	00	محايد
100 %	19	المجموع

يتضح من خلال الجدول اعلاه كيف سبق لي أن تقدمت بأفكار ومقترحات كانت مفيدة في تطوير أدائي بأن النسبة المرتفعة من العمال اللذين أجابوا بنعم هم أعلى نسبة بـ 100 %، تليها نسبة 00 % من العمال صرحوا بمحايد وبلا.

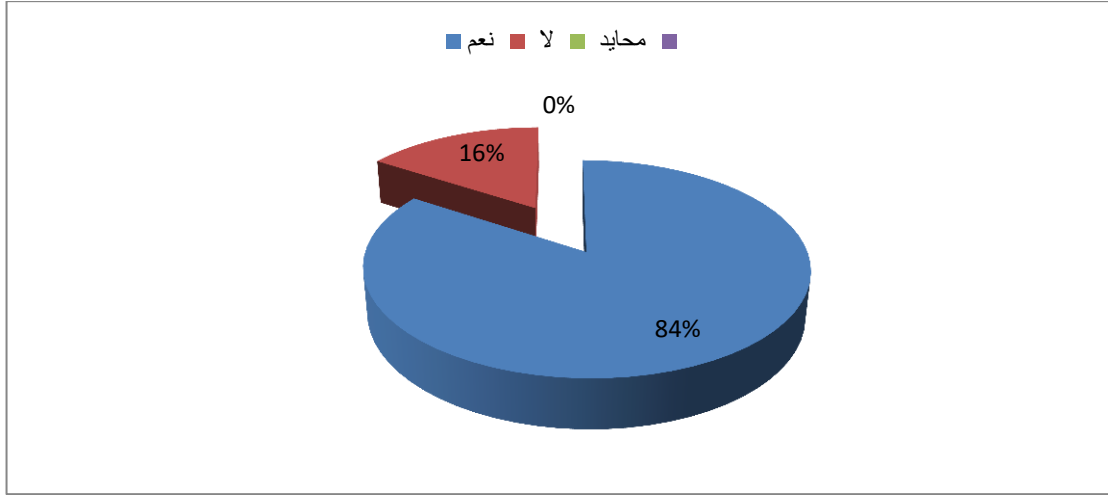


يتضح من خلال التمثيل البياني أن جميع العمال بنسبة 100% أكدوا أنهم سبق أن تقدموا بأفكار ومقترحات ساهمت في تطوير أدائهم، ما يعكس بيئة عمل داعمة ومحفزة على الإبداع والمبادرة. هذه النتيجة الإيجابية تعكس أيضاً وعي الموظفين بأهمية دورهم في تحسين مستوى الأداء والحرص على تطوير الذات من خلال المساهمة الفعالة. ومن الجدير بالذكر أن عدم وجود أي نسبة لمحايدين أو من أجابوا بـ"لا" يدل على اتفاق جماعي وثقة واضحة في تأثير هذه المقترحات على تحسين الكفاءة والإنتاجية. تعكس هذه النتائج ثقافة تنظيمية تشجع على التفكير الابتكاري وتقدر مساهمات الأفراد في تطوير بيئة العمل.

جدول رقم 19: يمثل توزيع أفراد العينة حسب لا أتردد في عرض ومناقشة أي افكار جديدة مع زملائي للتطوير العمل.

النسبة	التكرار	
84 %	16	نعم
16 %	03	لا
00 %	00	محايد
100 %	19	المجموع

يتضح من خلال الجدول اعلاه حسب لا أتردد في عرض ومناقشة أي افكار جديدة مع زملائي للتطوير العمل بأن النسبة المرتفعة من العمال اللذين أجابوا بنعم هم أعلى نسبة ب 84 %، تليها نسبة 16 % من العمال صرحوا بلا، تليها اللذين صرحوا بمحايد بنسبة 00 %.



يتضح من خلال التمثيل البياني أن غالبية العمال يتمتعون بروح المبادرة والتعاون، حيث بلغت نسبة من أجابوا ب"نعم" 84%، مما يدل على وجود بيئة عمل تشجع على تبادل الأفكار والانفتاح على النقاش البناء من أجل تطوير العمل. هذه النسبة المرتفعة تعكس مستوى جيداً من الثقة بين الزملاء، بالإضافة إلى الرغبة في تحسين الأداء الجماعي من خلال التواصل الفعال. في المقابل، صرح 16% بأنهم لا يشاركون أفكارهم مع زملائهم، وهو ما قد يشير إلى حواجز في التواصل أو شعور بعدم التقدير. أما غياب النسبة المحايدة (0%) فيُظهر أن جميع الموظفين لديهم موقف واضح من هذه المسألة. تشير هذه النتائج إلى أهمية تعزيز ثقافة الحوار وتقدير المساهمات الفردية لتحفيز الجميع على المشاركة الفعالة في تطوير بيئة العمل.

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة عمار ثليجي بالأغواط

كلية العلوم الاجتماعية

قسم علم الاجتماع



ضغوط العمل الاجتماعي والأداء الوظيفي

دراسة ميدانية على عينة من العمال الإداريين بمتوسطة المصالحة بالأغواط

مذكرة لنيل شهادة ماستر علم اجتماع

تخصص: علم النفس

إشراف الأستاذ:

أعداد الطلبة:

تم هذا الاستبيان في إطار نيل شهادة ماستر علم الاجتماع يرجى وضع العلامة x في مكان
الاجابة ومع العلم أن هذه الاجابات تحمل في مجال العلم فقط وشكرا.

السنة الجامعية: 2025/2024

محور البيانات الشخصية:

الجنس: ذكر أنثى

السن: من 25-35 سنة من 36 فما فوق

المستوى التعليمي: جامعي غير جامعي

الحالة الاجتماعية: أعزب متزوج

الخبرة: أقل من 3 سنوات أكثر من 3 سنوات

السؤال رقم	المحور الثاني: ضغوط العمل الإجتماعي	نعم	لا	أحيانا
1	كيف ترى كثرة الاعمال التي تتطلب الانجاز في نفس الوقت منهكة كثيرا			
2	إذا ترى عدم القدرة على انهاء العمل في أوقات الدوام المحدودة وتسبب لك المشاكل			
3	كثرة مهام عمل الموظفين في نفس التخصص			
4	كثرة الإجتماعات في أوقات الدوام يعود لي بالتعب			
5	ازدحام العملاء في مكان العمل			
6	كثرة المكالمات الهاتفية أو نظام الرد الآلي التثاء العمل			
7	اجد صعوبة في الانتقال إلى عمل آخر أو وحدة اخرى			

السؤال رقم	المحور الثالث: الأداء الوظيفي	موافق	محايد	غير موافق
1	الحرص باستمرار على الاستغلال وقت العمل			
2	لدي الاستعداد والرغبة للقيام باية مهام اضافية يتم تكليفي بها			
3	التطلع إلى مسؤوليات جديدة إضافة إلى مهامي الحالية			
4	انجز في العادة عملاً عملاً يفوق توقعات رؤسائي			
5	ارى أن معدل اخطائي في العمل تعتبر محدودة مقارنة بزملائي			
6	سبق لي أن تقدمت بافكار ومقترحات كانت مفيدة في تطوير أدائي			
7	لا أتردد في عرض ومناقشة أي افكار جديدة مع زملائي للتطوير العمل			