

أثر الالتزام التنظيمي على العلاقة بين ضغوط العمل والأداء التدريسي لأعضاء هيئة التدريس بجامعة الملك فيصل بالمملكة العربية السعودية

أحمد محمد أحمد مصطفى(*)

المخلص: هدفت الدراسة إلى تعرف أثر الالتزام التنظيمي على العلاقة بين ضغوط العمل والأداء التدريسي لأعضاء هيئة التدريس بجامعة الملك فيصل بالمملكة العربية السعودية. فقامت بتطوير استبانة وزعت على عينة عشوائية طبقية مكونة من 322 مفردة، وتم استبعاد 36 قائمة من التحليل الإحصائي لأنها إما أن تكون متحيزة أو غير مكتملة ليصل حجم العينة الخاضع للدراسة إلى (286). وتوصلت الدراسة إلى تميز أعضاء هيئة التدريس بالجامعة بمستوى عالٍ من الالتزام التنظيمي تجاه الجامعة وبصفة خاصة الالتزام المعياري. ووجود علاقة عكسية ذات دلالة إحصائية بين مصادر ضغوط العمل المحددة في الدراسة باستثناء غموض الدور وبين الالتزام التنظيمي. أن الالتزام التنظيمي المعياري أقل بعد من أبعاد الالتزام التنظيمي متأثراً بالمصادر المتنوعة للضغوط المحددة في الدراسة. ووجود تأثير طردي ذي دلالة إحصائية للالتزام التنظيمي بأبعاده المحددة في الدراسة في مستوى الأداء التدريسي لأعضاء هيئة التدريس بالجامعة. تعد طبيعة العمل أهم مصدر من مصادر الضغوط الوظيفية التي تواجه أعضاء هيئة التدريس بالجامعة بينما يعتبر غموض الدور أقل هذه المصادر. وأخيراً، وجود علاقة عكسية غير دالة إحصائياً بين ضغوط العمل والأداء التدريسي لأعضاء هيئة التدريس بالجامعة.

الكلمات المفتاحية: الأداء التدريسي، الالتزام التنظيمي، جامعة الملك فيصل، ضغوط العمل.

The Effect of Organizational Commitment on the Organizational Stress and Teaching Performance Relationship at Faculty members in King Faisal University

Ahmed M. A. Mustafa

Abstract: The study aimed to know the effect of organizational commitment on the relationship between job stress and teaching performance of faculty members at King Faisal University, Saudi Arabia. So she developed a questionnaire distributed to a stratified random sample consisting of 322 single, 36 were excluded from the list of statistical analysis because they are either biased or incomplete, bringing the subject of the study sample size to (286). The study found the characterized by university faculty with a high level of organizational commitment to the university and, in particular, the members of the normative commitment. The presence of statistically significant differences between the sources identified in the study, with the exception of the pressures of work and role ambiguity between organizational commitment is an inverse relationship. That the regulatory standard less commitment after commitment of the organizational dimensions affected by the diverse sources of pressures identified in the study. The presence of extrusive a statistically significant effect of organizational commitment dimensions specified in the study at the level of teaching performance to university faculty members. The nature of the work the most important source of job pressures facing university faculty members while the role ambiguity less these sources. The existence of an inverse relationship isn't statistically significant between the pressures of work and teaching performance of university faculty members.

Keywords: Organizational Commitment, Organizational Stress, Teaching Performance at Faculty members in King Faisal University

(*) مدرس بقسم إدارة الاعمال بكلية التجارة جامعة بني سويف، وأستاذ مساعد بجامعة الملك فيصل، كلية المجتمع سابقاً،
ama_ama2012aaa@yahoo.com

المقدمة:

يرجع الاهتمام بالالتزام التنظيمي كظاهرة إدارية إلى العناية بدور الفرد في المنظمة، حيث أن الفرد هو حجر الأساس في أي منظمة وأهميته تفوق أهمية أي عنصر من عناصر أو وسائل الإنتاج الأخرى، والالتزام التنظيمي يزيد من ارتباط الفرد بعمله، ويجعله يبذل جهوداً عالية لإنجاحه ويبدي رغبة قوية في البقاء فيه، والاستمرار لفترة أطول، والتميز في الأداء، كما يقلل من السلوك السلبي كالإهمال والتقصير في العمل والغياب أو ترك العمل أو الشعور بالإحباط وبتحقق الالتزام التنظيمي للأفراد تحقق الجامعات أهدافها بكفاءة وفعالية، ومن هنا فإن نجاح الجامعة ووصولها إلى أهدافها يرتبط بشكل كبير بمدى إيمان أعضاء هيئة التدريس بتلك الأهداف وقناعتهم بها وسعيهم للوصول لتحقيقها وشعورهم بتطابق هذه الأهداف مع أهدافهم الشخصية أو الذاتية أو على الأقل قربها منها⁽¹⁾.

إذ كلما كان مستوى الالتزام التنظيمي مرتفعاً أدى إلى ارتفاع مستوى الأداء، وكلما انخفض مستوى الالتزام التنظيمي أدى إلى ارتفاع نسبة الغياب والرغبة في البحث عن عمل آخر وعدم القبول بأهداف المنظمة، حيث أوضح Khan et al 2010 أنه توجد علاقة طردية ذات دلالة إحصائية بين الالتزام التنظيمي المعياري Normative Commitment كأحد أبعاد الالتزام التنظيمي والأداء الوظيفي⁽²⁾، بينما أوضح (Darolia et al. (2010)، وجود علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 5% بين الالتزام التنظيمي والدعم التنظيمي مما ينعكس بدوره على تحسين الأداء الوظيفي⁽³⁾.

كما تعد ضغوط العمل أحد الموضوعات التي استحوذت ومازالت على اهتمام الباحثين والدارسين في هذا المجال، وذلك للتأثير المباشر وغير المباشر الذي تسببه ضغوط العمل ومصادره المختلفة سواء منها المتعلقة بالفرد نفسه أو المتعلقة بالوظيفة على المنظمة، وعلى الفرد العامل الذي يعتبر مدخلاً رئيسياً مهماً من مدخلات المنظمة وسبباً جوهرياً في نجاحها، أن ضغوط العمل ليست وليدة العصر الحديث وإنما هي موجودة منذ وجود الإنسان على الأرض، إلا أنها زادت وظهرت بصورة أكثر وضوحاً في العصر الحديث نتيجة لزيادة عدد العاملين في المنظمات وتضخم حجمها وزيادة أعباء العمل وتعقد بيئاتها وكثرة متطلبات الحياة⁽⁴⁾.

وتشهد الجامعات محاولات جادة لتطوير أنظمتها كافة وتحديثها سعياً منها لتعزيز مكانتها التنافسية، وهذا ما فرض عليها دوراً جديداً لتكون قادرة على تلبية احتياجات مجتمع عصر المعلومات والمعرفة، إذ لا تستطيع أي مؤسسة تعليمية أنتظر في تحسين الجودة والكفاءة في أنظمتها دون أن تعطي لأعضاء هيئة التدريس أولوية خاصة، فأعضاء هيئة التدريس يمثلون محوراً أساسياً من محاور الارتكاز في العمل الجامعي، وعليهم تتوقف مدى كفاية التعليم الجامعي لجودته؛ إذ من خلال سمعتهم ومكانتهم وجهودهم تقاس سمعة الجامعة وقوتها⁽⁵⁾. حيث لا تقتصر رسالة الجامعة على تعليم وإعداد المتعلمين فحسب، إنما اتسع نطاقها ليشمل التعليم والبحث وخدمة المجتمع في ضوء رسالة الجامعة والتي تنبثق منها هذه المهام والأدوار المتعددة،

(1) فلمبان، إيناس فؤاد نواوي " الرضا الوظيفي وعلاقته بالالتزام التنظيمي لدى المشرفين التربويين والمشرفات التربويات بإدارة التربية والتعليم بمدينة مكة المكرمة " قدمت هذه الدراسة استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في قسم الإدارة التربوية والتخطيط بجامعة أم القرى، 1428-1429. ص ص 22-23.

(2) Khan, et. al." The impacts of organizational commitment on employee job performance" **European Journal of Social Sciences**, 2010, Vol. 15, No (3), pp. 292-298.

(3) Darolia, et. al." Perceived organizational support, work motivation, and organizational commitment as determinants of job performance" **Journal of the Indian Academy of Applied Psychology**, 2010, Vol. 36, No (1), pp. 69-78.

(4) البشاشة، سامر عبد المجيد " أثر مصادر ضغوط العمل في السلوك الإبداعي لدى العاملين في شركة البوتاس العربية" **دراسات العلوم الإدارية**، المجلد 32، العدد 3، 2005، ص. 328.

(5) زاهر، ضياء الدين " تقويم أداء الأستاذ الجامعي: الأداء البحثي كنموذج" **مجلة المستقبل التربوية العربية**، المجلد 11، العدد 3، ص ص 31-65.

مما أدى بدوره إلى تعرض أعضاء هيئة التدريس بالجامعات إلى أنواع مختلفة من الضغوط الوظيفية⁽⁶⁾، كما أثبتت العديد من الدراسات أن للضغوط آثارا فسيولوجية كما أن للضغوط أيضاً آثارا معرفية وفكرية، ويرى الباحث أن معظم هذه الآثار وبصفة خاصة تلك الآثار المعرفية سوف تساهم بشكل كبير في انخفاض الأداء التدريسي لعضو هيئة التدريس في الجامعة⁽⁷⁾.

مشكلة الدراسة

إن الدور الذي يؤديه الأستاذ الجامعي يعد دوراً مهماً لأنه يمثل المحور الرئيسي في العملية التعليمية التربوية، باعتباره القائد والموجه والمربي لأجيال وقادة المستقبل، ولكي ينجح هذا العضو في أداء دوره بشكل فعال لا بد أن يتمتع بدرجة عالية من الاندماج والالتزام التنظيمي للجامعة التي ينتمي لها، حيث يدفعه هذا الالتزام التنظيمي للسعي الدائم والدؤوب لتحقيق أهدافها⁽⁸⁾، ومن ثم فإن قضية الالتزام التنظيمي لعضو هيئة التدريس بالجامعة يعتبر من العوامل المهمة والمؤثرة في أدائه التدريسي سلباً أو إيجاباً، هذا بالإضافة إلى ما يتعرض له أعضاء هيئة التدريس من ضغوط وظيفية، هذه الضغوط قد تشد همتهم وتشجعهم لتحسين أدائهم التدريسي وأيضاً قد تؤثر سلباً على أدائهم التدريسي.

والجدير بالذكر أنه رغم الاهتمام المتزايد بالآثار السلبية لضغوط العمل، إلا أن جميع نتائجها ليست بالضرورة سلبية أو ضارة، فقد تأخذ العلاقة بين الضغوط والأداء أشكال متعددة، حيث أثبتت العديد من الدراسات وجود علاقة عكسية بين ضغوط العمل والأداء الوظيفي، حيث ينظر إلى ضغوط العمل وفق هذا الاتجاه على أنها عقبات تعيق الفرد عن القيام بعمله بالشكل المطلوب⁽⁹⁾، كما تأخذ العلاقة منحى إيجابي وذلك إذا تم النظر إلى الضغط Stress على أنه تحدي Challenge ففي هذه الحالة فإن الضغوط تدفع الفرد نحو الإنجاز والتفوق وتكون حافزاً له لتحقيق أهدافه وتحفزه للعمل، وذلك لاعتقاد الفرد أنها أساس وجوده، وينظر أصحاب هذا الاتجاه إلى ضغوط العمل التي يواجهها الفرد على أنها بمثابة محفزات لظهور السلوك الإبداعي وزيادة مستوى الأداء، حيث يوجد في بعض المواقف أفراد يؤدون أداء خارقاً في مواقف الضغط الشديدة كما هو الحال بالنسبة للأطباء في حالة العمليات الجراحية المعقدة، ورجال الأمن في حالة الكوارث... الخ، كما أن وجود مستوى منخفض من الضغوط لن يثير أي نوع من التحدي لدى الفرد، ويكون أدائه

(6) الصرايرة، خالد أحمد " الأداء الوظيفي لدى أعضاء الهيئات التدريسية في الجامعات الأردنية الرسمية من وجهة نظر رؤساء الأقسام فيها " مجلة جامعة دمشق، المجلد 27، العدد الأول والثاني، 2011، ص. 602.

(7) لمزيد من التفصيل يمكن الرجوع إلى:

1. مبيضين، عقلة، الحسن، رجي " ضغوط العمل التي يواجهها موظفو الشؤون المالية والإدارة العامة الأردنية " مجلة البرموك، سلسلة العلوم الإنسانية، مجلد 16، عدد 3، 2000، ص ص 145-181.

2. الأحمد، حنان عبد الرحيم " ضغوط العمل لدى الأطباء: المصادر والأغراض، دراسة ميدانية للأطباء العاملين في المستشفيات الحكومية والخاصة بمدينة الرياض" (رسالة ماجستير غير منشورة، معهد الإدارة العامة، 2002)، ص 15

(8) على، أسماء صالح، إبراهيم، إكثار خليل " قياس سمات الشخصية وعلاقتها بالولاء التنظيمي لدى عينة من تدريسي وتدرسيات كلية التربية " قسم العلوم التربوية والنفسية، كلية التربية للعلوم الإنسانية - جامعة البصرة، 2011، ص. 26.

(9) لمزيد من التفصيل يمكن الرجوع إلى:

1. Azmi، Farah Syazreena، et. al.، "The Relationship between Job Stress and Front-liners' Job Performance in a Shared Service Center in Malaysia" International Journal of Social Science and Humanity، Vol. 6، No. 7، July 2016، pp. 410-414.
2. Oi-ling Siu "Job stress and job performance among employees in Hong Kong: The role of Chinese work values and organizational commitment" International Journal Of Psychology، Vol. 38، No 6، 2003، pp. 337-347
3. قطب، خالد عباس متولي " أثر ضغوط العمل على الرضا الوظيفي-دراسة تطبيقية على الهيئة القومية للبريد " بحث مقدم لنيل درجة الدكتوراه المهنية في إدارة الأعمال، جامعة عين شمس، 2012، ص 65.
4. حسين، سحر نور " قياس تأثير ضغوط العمل في مستوى الأداء الوظيفي دراسة استطلاعية تحليلية لأراء عينة من العاملين في هيئة التعليم التقني " مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة، العدد السادس والثلاثون، 2013، ص 213.
5. Muse، L.A.، Harris، S.G. & Field، H.S. "Has the inverted-U theory of stress and job performance had a fair test?" Human Performance، Vol.16، 2003، pp. 349-364.

ضعيفاً، وهذا ما يفسر خطية العلاقة الطردية بين الضغوط والأداء، حيث أكدت دراسة Meglino (1977) B. M. ودراسة Hatton 1983، هذه النتيجة.

ويرى فريق ثالث بأنها تأخذ شكل منحني، حيث إنه عندما يتعرض الفرد لمستوى منخفض أو معدوم من ضغوط العمل، فإن الفرد يحافظ على مستوى الأداء الحالي ولا يبدي أي تحسن فيه، أما إذا تعرض الفرد لمستوى مرتفع من الضغوط، فإن الفرد سيصرف طاقاته في محاولة السيطرة والتكيف مع هذه الضغوط الأمر الذي ينعكس على إنتاجيته وأدائه، أما عندما تكون الضغوط في مستوى معتدل، فإن ذلك يشكل تحدياً للفرد يحفز ويشتت نشاطه للعمل؛ وبالتالي يرتفع مستوى أدائه لأنه يمثل نوعاً من الإثارة داخل العمل يؤدي إلى الشعور بالتحدي والمتعة والتجديد⁽¹⁰⁾.

بينما يرى آخرون عدم وجود علاقة بين الضغوط والأداء⁽¹¹⁾، حيث وصفت إحدى الدراسات العلاقة بين ضغوط العمل والأداء بأنها علاقة متذبذبة يحكمها شدة وقوة ونوعية الضغوط وطبيعة استجابة الأفراد وتأثره بها؛ فإذا كان مستوى الضغط يتراوح ما بين العالي والمنخفض فإن تأثيره على الأداء سوف يكون بشكل عادي ومتوسط حسب طبيعة الفرد في الاستجابة للمؤثر أو المنبه وإن كان من الطبيعي أن يتأثر أداء الفرد بالضغوط فإذا كان مستوى الأداء منخفضاً يعني هذا وجود حالات من الضغوط عالية المستوى بسبب محدودية القدرة والمؤهل والمهارات، وبالعكس فإذا كان مستوى الضغط منخفضاً فإنه يدل على زيادة أداء الأفراد بشكل طبيعي⁽¹²⁾.

يظهر من العرض السابق أن الدراسات المتخصصة التي تناولت علاقة ضغوط العمل بالأداء ما زالت غير مستقرة لتوضيح هذه العلاقة، ولا يمكن الركون إليها لعدم اتفاق نتائجها، وهذا ما يفسر حاجة الباحث الملحة لدراسة هذه العلاقة وبصفة خاصة على السادة أعضاء هيئة التدريس بجامعة الملك فيصل بالمملكة العربية السعودية، كما يسعى الباحث أيضاً إلى تعرف مستوى الالتزام التنظيمي للسادة أعضاء هيئة التدريس بالجامعة، ومن ثم يمكن تحديد مشكلة الدراسة في الإجابة عن السؤالين التاليين:

س 1: ما مستوى الالتزام التنظيمي لأعضاء هيئة التدريس بجامعة الملك فيصل بالمملكة العربية السعودية؟

س 2: ما أثر الالتزام التنظيمي على العلاقة بين ضغوط العمل الوظيفية والأداء التدريسي لهم؟

أهمية الدراسة

تشير أدبيات البحث العلمي إلى أن عملية إعداد الأستاذ الجامعي تمثل إحدى الركائز الأساسية في تطوير التعليم العالي، ويعد الأداء التدريسي لعضو هيئة التدريس حجر الزاوية في تحقيق الكفاءة في التدريس. كما تعد وظيفة التدريس الجامعي من أهم الوظائف التي تؤديها الجامعات وأكثرها فاعلية في إعداد الطلبة للحياة المستقبلية، إذ تزودهم بالمعارف التخصصية والاتجاهات السلوكية الإيجابية والقيمية وكل المهارات العلمية والعملية اللازمة لتأهيلهم كي يصبحوا أعضاء فاعلين في خدمة المجتمع. إن مقياس تفوق الجامعة يعتمد على امتلاكها لأعضاء هيئة تدريس مؤهلين تأهيلاً عالياً، متوفرة لهم جميع الظروف والإمكانات، من جو أكاديمي ملائم وخدمات مختلفة تساهم في جودة العملية التعليمية كي تكون قادرة على تلبية حاجات التنمية الشاملة ومتطلبات العصر المتسارعة⁽¹³⁾، وتبرز أهمية الدراسة في العديد من النقاط الآتية:

(10) عامر، حجل " أثر ضغوط العمل على أداء المراجع الخارجي " رسالة ماجستير مراجعة الحسابات غير منشورة، جامعة دمشق، 2008/2007، ص.31.

(11) المير، عبدالرحيم علي، " العلاقة بين ضغوط العمل وبين الولاء التنظيمي والأداء والرضا الوظيفي والصفات الشخصية: دراسة مقارنة"، مجلة الإدارة العامة، المجلد 35، العدد الثاني، 1995، ص ص 207-241.

(12) فائق، فوزي عبد الخالق، " ضغوط العمل"، آفاق اقتصادية، (مجلد 17، عدد 67-68، 1996)، ص ص 131-158.

(13) الجنابي، عبد الرزاق شنين " تقويم الأداء التدريسي لأعضاء هيئة التدريس في الجامعة وانعكاساته في جودة التعليم العالي " بحث مقدم إلى مؤتمر الجودة في جامعة الكوفة / تشرين الثاني 2009، ص.5.

- 1- أهمية الأداء التدريسي لعضو هيئة التدريس في تحقيق أهداف الجامعة وتحديدًا عملية إعداد وبناء مخرجات مؤهلة كفؤة تلبي حاجات المجتمع ومتطلباته المختلفة.
- 2- تعد وظيفة التدريس الجامعي من أهم الوظائف التي تؤدها الجامعات وأكثرها فاعلية في إعداد الطلبة للحياة المستقبلية، إذ تزودهم بالمعارف التخصصية والاتجاهات السلوكية الإيجابية.
- 3- يمثل أعضاء هيئة التدريس محوراً أساسياً من محاور الارتكاز في العمل الجامعي، وعليهم تتوقف مدى كفاية التعليم الجامعي لجودته؛ إذ من خلال سمعتهم ومكانتهم وجهودهم تقاس سمعة الجامعة وقوتها.
- 4- حداثة موضوع ضغوط العمل عن المجال الخاضع للدراسة من الناحية النظرية والعملية، فالتعريف بمصادر ضغوط العمل في الجامعات تثبت مع مشكلة تصنيفها ووضعها في أطر تبين أنواعها حسبما يدركها أعضاء هيئة التدريس بالجامعة، لا سيما مع عدم وجود قاعدة يبنى عليها، لندرة وجود الدراسات السابقة التي تناولت الموضوع.
- 5- تبرز أهمية الدراسة من كونها من الدراسات الفريدة التي تناولت ضغوط العمل والالتزام التنظيمي معا وتوضح أثرهما في الأداء التدريسي لأعضاء هيئة التدريس بجامعة الملك فيصل، حيث لم يجد الباحث من خلال الاطلاع على الأبحاث والرسائل العلمية التي تناولت موضوعي الالتزام التنظيمي وضغوط العمل لم يجد الباحث دراسة أو بحثا تمت في المجال الأكاديمي وهذا ما يثمن هذه الدراسة لتسد الفجوة البحثية في هذا المجال.
- 6- تكتسب هذه الدراسة أهميتها من خلال مساعدة صانعي ومتخذي القرار في جامعة الملك فيصل في وضع خطط استراتيجية للحد من الضغوط التي يواجهها أعضاء هيئة التدريس بالجامعة في ضوء النتائج التي تتوصل إليها هذه الدراسة مما يمكن الجامعة من تحسين مستوى جودة الأداء التدريسي لأعضاء هيئة التدريس بما يضمن الارتقاء بمستوى الخريج ليكون فاعلا في مجتمعه ليتمثل قيمة مضافة في سوق العمل السعودي.

أهداف الدراسة:

- 1- تحاول هذه الدراسة تحقيق الأهداف الآتية:
- 1- تعرف أثر ضغوط العمل في مستوى الالتزام التنظيمي لدى أعضاء هيئة التدريس بجامعة الملك فيصل بالمملكة العربية السعودية.
- 2- تعرف أثر الالتزام التنظيمي بأبعاده المختلفة (الالتزام العاطفي، المستمر والالتزام المعياري) على الأداء التدريسي لأعضاء هيئة التدريس بجامعة الملك فيصل بالمملكة العربية السعودية، مع توضيح دور كل بعد من أبعاد الالتزام التنظيمي – على حدا - في تحسين الأداء التدريسي.
- 3- تعرف أثر ضغوط العمل الوظيفية التي تواجه أعضاء هيئة التدريس بجامعة الملك فيصل بالمملكة العربية السعودية والتي حددتها الدراسة في: (طبيعة العمل، تعارض الأدوار، غموض الدور بالإضافة إلى عبء العمل) على أدائهم التدريسي.
- 4- تعرف أثر ضغوط العمل الوظيفية التي تواجه أعضاء هيئة التدريس بجامعة الملك فيصل بالمملكة العربية السعودية والتي حددتها الدراسة في: (طبيعة العمل، تعارض الأدوار، غموض الدور بالإضافة إلى عبء العمل) على الالتزام التنظيمي المحددة في الدراسة وأثرهما معا على الأداء التدريسي.
- 5- تعرف البعد الأكثر تأثيرا من أبعاد ضغوط العمل والمتمثلة في: (طبيعة العمل، صراع الأدوار، غموض الدور، عبء العمل) في مستوى الأداء التدريسي لدى أعضاء هيئة التدريس بجامعة الملك فيصل بالمملكة العربية السعودية.

6- توجيه أنظار المسؤولين ومتخذي القرارات بالجامعة للتعامل مع ضغوط العمل التي تواجه السادة أعضاء هيئة التدريس ومحاولة التغلب عليها أو الحد منها لزيادة فاعلية الأداء التدريسي لديهم.

فروض الدراسة

الفرض الأول:

توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين ضغوط العمل (طبيعة العمل، صراع الأدوار، غموض الدور، وعبء العمل) والالتزام التنظيمي (العاطفي، المستمر، والمعياري) لأعضاء هيئة التدريس بجامعة الملك فيصل بالمملكة العربية السعودية.

الفرض الثاني:

تؤثر ضغوط العمل (طبيعة العمل، صراع الأدوار، غموض الدور، وعبء العمل) تأثيراً جوهرياً في مستوى الالتزام التنظيمي لأعضاء هيئة التدريس بجامعة الملك فيصل بالمملكة العربية السعودية.

وينبثق من الفرض الثاني الفروض الفرعية التالية:

1/2 تؤثر ضغوط العمل (طبيعة العمل، صراع الأدوار، غموض الدور، وعبء العمل) تأثيراً جوهرياً في مستوى الالتزام التنظيمي العاطفي لأعضاء هيئة التدريس بجامعة الملك فيصل بالمملكة العربية السعودية.

2/2 تؤثر ضغوط العمل (طبيعة العمل، صراع الأدوار، غموض الدور، وعبء العمل) تأثيراً جوهرياً في مستوى الالتزام التنظيمي المستمر لأعضاء هيئة التدريس بجامعة الملك فيصل بالمملكة العربية السعودية.

3/2 تؤثر ضغوط العمل (طبيعة العمل، صراع الأدوار، غموض الدور، وعبء العمل) تأثيراً جوهرياً في مستوى الالتزام التنظيمي المعياري لأعضاء هيئة التدريس بجامعة الملك فيصل بالمملكة العربية السعودية.

الفرض الثالث:

تؤثر ضغوط العمل (طبيعة العمل، صراع الأدوار، غموض الدور، وعبء العمل) تأثيراً جوهرياً في مستوى الأداء التدريسي لأعضاء هيئة التدريس بجامعة الملك فيصل بالمملكة العربية السعودية.

وينبثق من الفرض الثالث الفروض الفرعية التالية:

1/3 تؤثر طبيعة العمل كأحد أبعاد ضغوط العمل تأثيراً جوهرياً في مستوى الأداء التدريسي لأعضاء هيئة التدريس بجامعة الملك فيصل بالمملكة العربية السعودية.

2/3 تؤثر صراع الأدوار كأحد أبعاد ضغوط العمل تأثيراً جوهرياً في مستوى الأداء التدريسي لأعضاء هيئة التدريس بجامعة الملك فيصل بالمملكة العربية السعودية.

3/3 يؤثر غموض الدور كأحد أبعاد ضغوط العمل تأثيراً جوهرياً في مستوى الأداء التدريسي لأعضاء هيئة التدريس بجامعة الملك فيصل بالمملكة العربية السعودية.

4/3 يؤثر عبء العمل كأحد أبعاد ضغوط العمل تأثيراً جوهرياً في مستوى الأداء التدريسي لأعضاء هيئة التدريس بجامعة الملك فيصل بالمملكة العربية السعودية.

الفرض الرابع:

يؤثر الالتزام التنظيمي بأبعاده (المعياري، المستمر، والعاطفي) تأثيراً جوهرياً في مستوى الأداء التدريسي لأعضاء هيئة التدريس بجامعة الملك فيصل بالمملكة العربية السعودية.

الفرض الخامس:

يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية بين الالتزام التنظيمي (المعياري، المستمر، والعاطفي) كعامل معدل في أثر ضغوط العمل (طبيعة العمل، صراع الأدوار، غموض الدور، وعبء العمل) على الأداء التدريسي لأعضاء هيئة التدريس بجامعة الملك فيصل بالمملكة العربية السعودية.

الإطار النظري للدراسة:**1- الالتزام التنظيمي Organizational Commitment**

يعد الالتزام التنظيمي من المواضيع التي لاقت اهتماماً واضحاً في حقل الإدارة في العقود الأخيرة، لما لها من علاقة بفعالية المنظمة ودرجة إنجاز العمل فيها؛ إذ يعبر الالتزام التنظيمي عن مدى تطابق الفرد مع المنظمة ودرجة ارتباطه بها واعتقاده القوي بأهدافها وإيمانه بقيمتها والاستعداد لبذل جهده لمصلحتها⁽¹⁴⁾ ويشمل الرغبة القوية في البقاء عضواً فيها، ويظهر الالتزام في بذل العامل جهوداً إضافية في العمل، ويعد الأفراد الملتزمون تجاه منظماتهم مصدر قوة تساعد في بقائها ومنافستها للمنظمات⁽¹⁵⁾.

مفهوم الالتزام التنظيمي

وقبل الوقوف على تعريفات الباحثين للالتزام التنظيمي نتوقف عند مفهوم الالتزام من الناحية اللغوية: حيث يعني العهد، ويلزم الشيء لا يفارقه، والملازم لشيء المداوم عليه⁽¹⁶⁾. أما من الناحية الاصطلاحية فقد تباينت مفاهيم الالتزام التنظيمي نظراً لتباين رؤى الباحثين حوله إلا أن توضيح المفهوم قد لازمه بعض التعقيد ويرى بورتتر Porter، (1968) بأن الالتزام هو "استعداد الفرد لبذل جهود كبيرة لصالح المنظمة، وامتلاك الرغبة القوية في البقاء في المنظمة، والقبول بالقيم والأهداف الرئيسية للمنظمة"⁽¹⁷⁾، وأن الفرد الذي يظهر مستوى عالياً من الولاء التنظيمي تجاه منظمة ما، لديه الصفات التالية⁽¹⁸⁾:

- 1- اعتقاد قوي بقبول أهداف وقيم المنظمة.
- 2- استعداد لبذل أقصى جهد ممكن نيابة عن المنظمة.
- 3- رغبة قوية في المحافظة على استمرار عضويته في المنظمة" بينما قد أوضح آخر أن الولاء التنظيمي هو حاصل تفاعل ثلاثة عناصر أساسية هي:
أولاً: التطابق **Identification**: وتعني درجة تبني الفرد لأهداف وقيم المنظمة التي يعمل بها باعتبارها تمثل أهدافه وقيمه.

ثانياً: الانهماك **Involvement** "الاستغراق": وتعني أن يكون الفرد منهمكاً ومنغمساً بصورة متكاملة في نشاطاته وأدواره التي يقوم بها في المنظمة التي يعمل بها.
ثالثاً: الإخلاص والوفاء **Loyalty**: ويعني الشعور بالارتباط القوي والعاطفة للمنظمة التي يعمل بها ومن ثم يمكن تعريفه بأنه الشعور الإيجابي المتولد لدى الموظف تجاه منظمته والإخلاص

(14) W. Fu، S. P. Deshpande "The Impact of Caring Climate، Job Satisfaction، and Organizational Commitment on Job Performance of Employees in a China's Insurance Company" **J Bus Ethics**، Vol. 124، 2014، p. 341.

(15) Deepa، Palaniswamy and Kuppasamy "Effect of Performance Appraisal System in Organizational Commitment، Job Satisfaction and Productivity" **Contemporary Management Research**، Vol.8، Issue No. 1، 2014، P. 73.

(16) سلامة، انتصار محمد طه "مستوى الانتماء المهني والرضا الوظيفي والعلاقة بينهما لدى أعضاء الهيئة التدريسية في الفلسطينية"، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة النجاح، فلسطين، 2003، ص 41.

(17) ورد هذا التعريف في دراسة:
موسى أحمد خير الدين، محمود أحمد النجار " أثر البيئة الداخلية على الالتزام التنظيمي في المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي في المملكة الأردنية الهاشمية " تمت هذه الدراسة بدعم من عطفة مدير عام المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي في المملكة الأردنية الهاشمية، 2010، ص.10.

(18) شادي حسين " الرضا والولاء الوظيفي " جامعة دمشق، كلية الاقتصاد، رسالة ماجستير غير منشورة، 2010، ص ص 10-11.

لأهدافها والارتباط معها والحرص على البقاء فيها من خلال بذل الجهد بما يعزز من نجاحها وتفضيلها على غيرها (19).

خصائص الالتزام التنظيمي:

يزيد الالتزام التنظيمي من ارتباط الفرد بعمله، ويجعله يبذل جهوداً عالية لإنجاحه ويبيد رغبة قوية في البقاء فيه، والاستمرار لفترة أطول، والتميز في الأداء، كما يقلل من السلوك السلبي كالإهمال والتقصير في العمل والغياب أو ترك العمل أو الشعور بالإحباط ويتحقق الالتزام التنظيمي للأفراد تحقق المنظمات التعليمية أهدافها بكفاءة وفعالية ومن هنا فإن نجاح المنظمة ووصولها إلى أهدافها يرتبط بشكل كبير بمدى إيمان الأفراد العاملين بتلك الأهداف وقناعتهم بها وسعيهم للوصول لتحقيقها وشعورهم بتطابق هذه الأهداف مع أهدافهم الشخصية أو الذاتية أو على الأقل قربها منها (20). ومن خلال الاستعراض السابق لتعريف الالتزام التنظيمي يمكن سرد الخصائص المشتركة التالية والخاصة به وهي (21):

- (1) يعبر الالتزام التنظيمي عن استعداد الفرد لبذل أقصى جهد ممكن لصالح المنظمة، ورغبته الشديدة في البقاء بها، ومن ثم قبوله وإيمانه بأهدافها وقيمها.
- (2) يشير الالتزام التنظيمي إلى الرغبة التي يبديها الفرد للتفاعل الاجتماعي من أجل تزويد المنظمة بالحيوية والنشاط ومنحها الولاء.
- (3) يمثل الالتزام التنظيمي شعور داخلي يضغط على الفرد للارتباط بالمنظمة وللعمل.
- (4) يعبر الالتزام التنظيمي عن حالة غير محسوسة يستدل عليها من خلال ظواهر تنظيمية معينة تتضمن سلوك الأفراد وتصرفاتهم وتجسد مدى ولائهم لمنظماتهم.
- (5) يستغرق الالتزام التنظيمي في تحقيقه وقتاً طويلاً لأنه يجسد حالة قناعة تامة للفرد.

أبعاد الالتزام التنظيمي

تختلف صور التزام الأفراد تجاه المنظمات باختلاف القوة الباعثة والمحركة له وعلى العموم تشير الأدبيات إلى أن هناك أبعاد مختلفة للالتزام التنظيمي وليس بعداً واحداً، ورغم اتفاق غالبية الباحثين في هذا المجال على تعدد أبعاد الالتزام، إلا أنهم يختلفون في تحديد هذه الأبعاد (22).
أولاً: بعد الالتزام العاطفي Affective Commitment، الذي اقترحه آلن وماير (Allen & Meyer، 1990)، حيث رأوا أن الالتزام العاطفي للفرد يتأثر بدرجة إدراكه للخصائص التي تميز عمله من استقلالية، وأهمية، ومهارات مطلوبة، وقرب المشرفين وتوجيههم له (23)، كما يتأثر هذا

(19) بلبل، نادر، " أثر العوامل الشخصية والتنظيمية على الولاء التنظيمي » دراسة ميدانية بالتطبيق على مصرف الشام الإسلامي" : مشروع بحث مقترح للحصول على درجة ماجستير التأهيل والتخصص في الدراسات والبحوث السكانية، المعهد العالي للدراسات والبحوث السكانية، 2008/ 2009م، ص 11-12.

(20) فلمبان، إيناس فؤاد نواوي " مرجع سبق ذكره ص 20-22.

(21) حنون، سامي إبراهيم حماد " قياس مستوى الالتزام التنظيمي لدى العاملين بالجامعات الفلسطينية بقطاع غزة " قدمت هذه الدراسة استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في إدارة الأعمال بكلية التجارة في المدرسة الإسلامية - غزة 2006، ص 13.

(22) موسى أحمد خير الدين، " مرجع سبق ذكره، ص 13.

(23) لمزيد من التفصيل يمكن الرجوع إلى:
 1. عطاري، عارف وآخرون " الولاء التنظيمي للهيئة الإدارية التدريسية بمدارس وزارة التربية والتعليم بسلطنة عمان " مجلة جامعة أم القرى للعلوم التربوية والاجتماعية والإنسانية، 2006، المجلد 18، العدد 2، ص 23.

2. Mowady، R.T، R.M. Steer and L.W. Porter (1982). The Measurement of Organizational Commitment، **Journal of Vocational Behavior**، Vol. 14، pp. 224-247.

3. Wiener، Yoash (1982). Commitment in Organizations: A normative View، **Academy of Management Review**، No. 7، pp. 418-428.

4. Khan، M. R، Ziauddin، Jam، F. A، & Ramay، M. I. (2010). The impacts of organizational commitment on employee job performance. **European Journal of Social Sciences**، 15(3)، 292-298.

5. الدوسري، سعد عفيفا " ضغوط العمل وعلاقتها بالولاء التنظيمي " رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض، 2005، ص 85.

الجانب من الالتزام 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 المحدود. 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.

ثانياً: بعد الالتزام المعياري Normative Commitment، ويقصد به إحساس الفرد بالالتزام بالبقاء في المنظمة، وغالباً ما يعزز هذا الشعور دعم المنظمة الجيد للعاملين فيها، والسماح لهم بالمشاركة والتفاعل الإيجابي، ليس فقط إجراءات تنفيذ العمل؛ بل بالمساهمة في وضع الأهداف والتخطيط ورسم السياسات العامة للمنظمة. ويعبر عنه الارتباط الأخلاقي السامي. وأصحاب هذا التوجه هم الموظفون أصحاب الضمير الذين يعملون وفق مقتضيات الضمير والمصلحة العامة (24)

ثالثاً: بعد الالتزام المستمر Continuance Commitment، وقد اقترح هذا كل من الن وماير Allen & Meyer (1990)، ويتمثل هذا البعد في درجة التزام الفرد تجاه المنظمة التي يعمل فيها وهي القيمة الاستثمارية التي من الممكن أن يحققها لو استمر بالعمل مع المنظمة، مقابل ما سيفقده لو قرر الالتحاق بجهات أخرى، أي أن هذا ارتباط مصلحي يقوم بالدرجة الأولى على المنفعة التي يحصل عليها من المنظمة.

2- ضغوط العمل Job Stress

يعد مفهوم الضغوط بصفة عامة من أكثر المفاهيم غموضاً إذ لم يتوصل الكتاب إلى اتفاق حول معنى محدد له، ويعود ذلك إلى استخدام هذا المفهوم بطرق مختلفة، مما أدى إلى تعدد المفاهيم والتعريفات حول مفهوم الضغوط، وبالرغم من الاهتمام المتزايد بموضوع الضغوط وانتشاره في الوقت الحاضر فإنه يتعرض للخطأ وسوء الفهم وتباين مفهومه من شخص لآخر، حيث يتم تناوله من ثلاثة اتجاهات (25).

- 1- الاتجاه الأول: يتناول الضغوط باعتبارها أحد المثيرات أو المنبهات التي تتواجد في البيئة.
 - 2- الاتجاه الثاني: يرى أن الضغط هو استجابة الفرد للمثيرات (مسببات ضغوط العمل).
 - 3- الاتجاه الثالث: يتناول الضغط باعتباره التفاعل الذي يحدث بين المنبهات والاستجابة.
- ويتعرض الأفراد كافة في حياتهم إلى ضغوط مختلفة تمتد من البساطة إلى التعقيد ومن التحفيز إلى التثبيط ومع التقدم الحضاري والتطور في أساليب العمل تزداد الضغوط على الأفراد وخاصة العاملين في المجال الأكاديمي بالجامعات.

مفهوم ضغوط العمل:

يرى البعض أن ضغوط العمل ما هي إلا استجابة العاملين للجوانب المختلفة لبيئة العمل والتي تثبت الهم لديهم (26)، بينما يرى كل من H. O، & Abimbola، M. P، Ajayi أن ضغوط العمل تتمثل في شعور العامل بالضيق عن عمله وهذا الشعور الذي يمنح إحساسه بالراحة

(24) لمزيد من التفصيل يمكن الرجوع إلى:

1- سلامة، رتيبة "الممارسات الإدارية لمديري المدارس الثانوية العامة في الأردن وعلاقتها بالرضا الوظيفي والولاء التنظيمي للمعلمين" رسالة دكتوراه غير منشورة، جامعة عمان العربية للدراسات العليا، الأردن، 2003، ص. 43.

2- الهدلول، هذلول صالح " الولاء التنظيمي وأثره على مستوى الأداء الوظيفي " رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض، 2002، ص 122.

(25) جاد الله، فاطمة، " دراسة تحليلية لضغوط العمل لدى المرأة المصرية بالتطبيق على ديوان عام هيئة كهرباء مصر"، المجلة العربية للإدارة، العدد 1، 2002، ص 1-36

(26) ورد هذا التعريف في:

A- Dhar، R، & Dhar، M. "Job stress، coping process and intentions to leave: a study on software professionals working in India." Social Sciences Journal، Vol.47، No.(3) 2010، pp..، 560-577

B- Jamal، M" Burnout among Canadian and Chinese employees: a cross-cultural study" European Management Review، Vol. 2، No.(3)، 2005، p p.. 224-230²)

(27). بينما يرى عسكر، وعبدالله 1988 بأن هناك معوقات في بيئة العمل تحول دون قيام العاملين بدورهم بصورة كاملة، وهذا ما يطلق عليه ضغوط العمل Job Stress، وهي بشكل عام تتمثل في مجموعة المتغيرات التي تحيط بالعاملين وتسبب لهم شعوراً بالتوتر، وتكمن خطورة هذا الشعور في نتائجه السلبية التي تتمثل في حالات مختلفة منها القيام بالواجبات بصورة آلية تفتقر إلى الاندماج الوجداني؛ والتشاؤم؛ وقلة الدافعية؛ وفقدان القدرة على الابتكار⁽²⁸⁾. وتعرف الهنداوي ضغوط العمل بأنها تجربة ذاتية تُحدث لدى الفرد محل هذا الضغط اختلالاً نفسياً ويحدث هذا الضغط نتيجة لعوامل قد يكون مصدرها البيئة الخارجية أو المنظمة أو الفرد نفسه، وتختلف المواقف المسببة لضغوط العمل باختلاف مواقع الأفراد وطبيعة عملهم⁽²⁹⁾.

مصادر ضغوط العمل

إن المداخل النظرية التي تدرس مصادر الضغوط تنقسم إلى قسمين: الأولى ترى أن المصدر الرئيسي للضغوط يكمن في المتطلبات الوظيفية ذاتها وتؤكد التأثير الضاغط لهذه المتطلبات التنظيمية في استثارة استجابات التحكم والتوجيه من قبل العاملين، والثانية تركز على اشتراك ظروف العمل والعوامل الشخصية الخاصة لكل فرد في إحداث ردود أفعال وقتية أو مزمنة، ومن ثم فإن الوظائف تختلف في متطلباتها وما تنتجه من فرص الإنجاز وكذلك يختلف المعلمون في قدراتهم وحاجاتهم، فما يشكل ضغطاً لآحد المعلمين قد يكون شكلاً من أشكال التحدي المرغوب فيه لدى معلم آخر⁽³⁰⁾.

كما طور جيسون وآخرون (Gibson, et al., 1994) نموذجاً يوضح العلاقة بين عوامل ضغوط المهنة المختلفة وآثار هذه الضغوط على العمل وتأثير الصفات الشخصية على هذه العلاقة. ويشتمل النموذج على مصدرين أساسيين من المصادر الضاغطة⁽³¹⁾:

- أولاً: ضغوط تتعلق بطبيعة العمل وبيئته ودور العاملين فيها ومن بينها:
- 1) ضغوط تتعلق ببيئة العمل المادية: وتشمل عوامل مثل الضوضاء والحرارة وتلوث الهواء وغيرها.
 - 2) ضغوط فردية: وتتمثل في صراع الدور وغموضه والعبء الزائد في العمل وطبيعة المهنة، وهذه الضغوط ترتبط بالمهنة.
 - 3) ضغوط اجتماعية: وتتمثل في ضعف العلاقة مع الزملاء في العمل والمرؤوسين والمدير.
 - 4) ضغوط تنظيمية: وتتمثل في ضعف تصميم الهيكل التنظيمي.
 - 5) ثانياً: ضغوط ترتبط بالخصائص الشخصية تتمثل في الصفات الذهنية والعاطفية والجسمية (نمط الشخصية ومركز التحكم وقدرات وحاجات الفرد) وأيضاً الديموغرافية التي تؤثر على تفاعل الفرد مع عوامل ضغوط العمل⁽³²⁾.
- إن التعريف بمصادر الضغوط يرشد أو يكشف عن عنصر مهم لا بد من توضيحه عند دراسة الموضوع، وهو التعريف بالعوامل والأسباب التي تؤدي إلى شعور الفرد بضغط العمل،

(27) Ajayi, M. P., & Abimbola, H. O. "Job Satisfaction, Organizational Stress and Employee Performance: A Study of NAPIMS" *Ifè Psychologia*, Vol.21, No (2), September 2013, p. 77.

(28) على عسكر، أحمد عباس عبدالله، "مدى تعرض العاملين لضغوط العمل في بعض المهن الاجتماعية"، *مجلة العلوم الاجتماعية*، المجلد السادس عشر، العدد، (1988)، ص ص 65-87.

(29) الهنداوي، وفيه أحمد مرجع سبق ذكره، ص 91.

(30) عيسى، محمد رفقي، "التوافق المهني وعلاقته بالاحترق النفسي لدى معلمات الرياض"، *المجلة التربوية*، المجلد التاسع، العدد 34، (1995)، ص ص 117-161.

(31) وردت هذه الدراسة في:

1- العمري، عبيد بن عبدالله " ضغوط العمل عند المعلمين: دراسة ميدانية على المعلمين في مدينة الرياض " *مجلة جامعة الملك*

سعود، الآداب: 1424، ص 7

(32) عبدالله العبد القادر وعبدالرحيم المير، "اختبار العلاقة بين صراع الدور وغموض الدور والرضا الوظيفي والصفات الديموغرافية

للمهنيين العاملين في مجال الحاسوب في المملكة العربية السعودية: دراسة ميدانية"، *المجلة العربية للعلوم الإدارية*، المجلد الثالث، العدد الثاني، (1996)، ص ص 318-319.

ويندر أنجد دراسة بحثت في مجال ضغوط العمل لم تتطرق للكشف عن مصادر تلك الضغوط، لذا ظهرت العديد من النماذج التي وضعها الباحثون لتصنيف مصادر الضغوط تبعاً لمصادر المسببة لها، والتي تباينت بحسب نظرة مصنفها لمصادر الضغوط أو تطويرها بوصفها معايير يمكن بواسطتها قياس الضغوط في الدراسات التطبيقية التي طوعت لتناسب بعض المهن ويرى هيجان (1419هـ) أن الباحثين الذين اجتهدوا في وضع تصانيف لمصادر الضغوط سلكوا ثلاثة مسارات تتكون من التالي (33):

أولاً- النموذج الثنائي: يصنف مصادر ضغوط العمل في مجموعتين. ثانياً- النموذج الثلاثي: يصنف مصادر ضغوط العمل في ثلاث مجموعات رئيسية. ثالثاً- النموذج متعدد الأبعاد: يصنف مصادر ضغوط العمل في أربع مجموعات رئيسية فأكثر. ولقد قام الباحث بقراءة النماذج الثلاثة التي وردت في دراسة هيجان قراءة متعمقة ووجد أنها وإن اختلفت في تحديد مصادر ضغوط العمل إلا أنها اتفقت في معظمها في أربعة متغيرات أساسية والتي اعتمدها عليها الباحث في دراسته وتتمثل هذه المصادر في (34):

(أ) عبء العمل

ويقصد به عبء العمل الذي يتضمن زيادة أو انخفاضاً في الدور الذي يكلف به الموظف. وقد تكون الزيادة كمية كمطالبة الموظف بالقيام بمهام كثيرة لا يستطيع إنجازها في الوقت المحدد من قبل إدارته، أو عبئاً نوعياً كالتكليف بأداء مهام تتطلب قدرات جسمية ومهارات علمية عالية لا يملكها الموظف. أما انخفاض عبء العمل فيقصد به أن الموظف لديه عمل قليل غير كاف لاستيعاب طاقاته وقدراته واهتماماته لأن لديه إمكانيات أكبر من المهام والواجبات المكلف بها. وتسبب كلتا الحالتين شعوراً بعدم الارتياح والملل والرتابة والتضجر والانتقاد مولدة خلفها ضغوط عمل قد تتسبب بتدني المستوى الصحي للفرد، وانخفاض مستوى الأداء على الصعيد الوظيفي، وتكرار الوقوع في الأخطاء نتيجة لعدم إتاحة الفرصة للموظف لإظهار كفاءته لتعجيله في الإنجاز، وعدم أخذ فترات راحة كافية لتجديد نشاطه، بجانب إسناد بعض الأعمال المعقدة إلى من لا تتوفر فيهم الكفاءة المطلوبة للإنجاز، أو اتخاذ قرارات حاسمة، أو لنقص العمل الذي لا يستثير حماس الأفراد ويؤدي بهم للشعور بعدم أهميتهم في المؤسسة (35).

(ب) غموض الدور

يقصد بغموض الدور نقص المعلومات اللازمة للعاملين لأداء عمل محدد أو جهلهم بالمهام التي يفترض أن يقوموا بها أو بحدود صلاحياتهم وسلطاتهم، أو بقلّة المعلومات عن النتائج المتوقع تحقيقها ذات العلاقة المباشرة بأهداف وسياسات المؤسسة التي يعملون بها، مما يجعلهم غير قادرين على الاندماج في العمل، وبالتالي الشعور بالضغط خوفاً من ارتكاب أخطاء تعرضهم للمساءلة

(33) هيجان، عبد الرحمن " ضغوط العمل منهج شامل لدراسة مصادر ونتاجها وكيفية إدارتها" الرياض: معهد الإدارة العامة، 1419، ص 73

(34) لمزيد من التفصيل يمكن الرجوع إلى:

- 1- عسكر، سمير أحمد، مرجع سبق ذكره، ص 10.
 - 2- المير، عبد الرحيم بن علي، مرجع سبق ذكره، ص ص 217-236.
 - 3- حسين، سحراء أنور مرجع سبق ذكره، ص ص 208 – 229.
 - 4- Muhammad Jamal، “ Job Stress، Job Performance and Organizational Commitment in Multinational Company: An Empirical Study in two Countries” Op.Cit، pp. 20-30
 - 5- S. Garg، R.L. Dhar، Op.Cit، pp 64-75
 - 6- & Gonçalves “ Role Stress and Work Engagement as Antecedents of ، Orgambidez-Ramos،Moura “ Europe's Journal of Psychology ، Vol. 10(2)، 2014، Job Satisfaction: Results From Portugal “ 291-300
- (35) لمزيد من التفصيل يمكن الرجوع إلى:
- 1- فائق، فوزي عبد الخالق، “مرجع سبق ذكره، ص 142.
 - 2- Ajayi، M. P.، & Abimbola، H. O Op.Cit، p 77.
 - 3- حسين، سحراء أنور، مرجع سبق ذكره، ص 213.

(36)، ومن ثم يعتبر غموض الدور من مصادر ضغوط العمل الرئيسية في المنظمات. ويحدث عندما لا يعرف الفرد بوضوح ما الذي يتوقعه غيره منه أو قد يعرف ما هو متوقع منه ولكن لا يفهم منه بوضوح كيف يحقق المطلوب منه. حيث أن مطالب العمل التي يجب أن يؤديها غير واضحة لديه وافتقاره إلى المعلومات التي من شأنها أن تبين له، كالمعلومات التي تبين حدود سلطاته ومسؤولياته في العمل والإجراءات والسياسات الخاصة بالمنظمة، مما يؤدي إلى ارتبائه في أداء العمل المنوط به وإحساسه بالضغوط النفسية وعدم الرضا في العمل ومحاولة تركه (37).

(ج) صراع الأدوار

عادة ما يحصل صراع الأدوار عندما تكون هناك متطلبات متعارضة في آن واحد تقع على العامل، سواء من رئيسه أو زميله في العمل أو المرؤوسين، بحيث أن مسابرة العامل لمجموعة من التوقعات ذات الصلة بالعمل تتعارض مع مسابرة مجموعة أخرى من التوقعات مما يؤدي إلى حدوث صراع الأدوار بالنسبة للعامل (38)، أن صراع الأدوار قد يأخذ أكثر من صورة، كالتالي (39).

- 1) صراع الأدوار الذي يكون مصدره شخص واحد، والذي يكون مصدره أكثر من شخص.
- 2) صراع الأدوار الناتج عن التعارض ما بين متطلبات الدور والقيم الشخصية.
- 3) صراع الأدوار الناتج عن تعدد أدوار الفرد وتعارضها.

ويعطي هيجان عدة صور من صراع الأدوار في المنظمات تتكون من العناصر الآتية (40):

- 1) تعارض أولويات مطالب العمل.
 - 2) تعارض حاجات الفرد مع متطلبات المنظمة.
 - 3) تعارض مطالب الزملاء مع تعليمات المنظمة.
 - 4) تعارض قيم الفرد مع قيم المنظمة التي يعمل بها.
- بينما يرى الباحث أن هذا الصراع بين الأدوار يظهر عندما يتصارع دور الفرد في العمل، ودوره خارج العمل، ومن أقرب الأمثلة على هذا: الصراع بين العمل والأسرة وقد يحدث هذا الصراع في حال عدم وجود اتساق بين متطلبات الأدوار. مثل: عضو هيئة تدريس يطلب منه أن يكون باحث ومدرّس وإداري. وهذا الصراع يؤدي لزيادة الضغوط على الفرد، حيث يقوم عضو هيئة التدريس بأربعة أنشطة رئيسية هي: التدريس، والبحث العلمي والإسهامات الفكرية، وخدمة الجامعة والمجتمع، إضافة إلى الإدارة الأكاديمية من خلال قيامه بالإرشاد الأكاديمي للطلاب وأيضاً قيامه بالأنشطة المختلفة داخل الجامعة من خلال انبثاقه في اللجان المتنوعة، إلا أن التركيز على عملية التعليم يأخذ الأهمية القصوى من بين هذه الواجبات والمسؤوليات باعتبارها المهمة الأساسية

(36) لمزيد من التفصيل يمكن الرجوع إلى:

- 1- المرجع السابق، ص. 143.
 - 2- سومر أوتاني "أثر الضغوط الوظيفية على الانتماء التنظيمي بالتطبيق على المصرف التجاري السوري" جامعة دمشق، ماجستير إدارة الأعمال، 2009، ص. 6.
- (37) لمزيد من التفصيل يمكن الرجوع إلى:

- 1- الرشيد، جهاد بن محمد "إدارة الوقت وعلاقتها بضغط العمل (دراسة تطبيقية على مديري الإدارات ورؤساء الأقسام بحرس الحدود بمدينتي الرياض والدمام)، بحث مقدم استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في العلوم الإدارية، أكاديمية نايف العربية للعلوم الأمنية 2003، ص ص 47-48.
- 2- المعاني، أيمن عودة وأخوارشيدة، عبد الحكيم عقلة "تحليل ضغوط العمل لدى الجهاز التمريضي في مستشفى الجامعة الأردنية: دراسة ميدانية" دراسات، العلوم الإدارية، المجلد 33، العدد، 2، 2006، ص 356.
- 3- الشاربي، سالم بن بشير الضبيعان "صراع الأدوار وعلاقته بالسلوك الإداري لمديري التربية والتعليم في المملكة العربية السعودية"، مطلب تكميلي لنيل الدكتوراه، جامعة أم القرى، بدون سنة نشر، ص 4.

(38) العبد القادر، عبدالله والمير، عبدالرحيم "اختبار العلاقة بين صراع الأدوار وغموض الدور والرضا الوظيفي والصفات الديموغرافية للمهنيين العاملين في مجال الحاسوب في المملكة العربية السعودية: دراسة ميدانية،" مجلة العربية للعلوم الإدارية، مجلد 3، عدد 2، 1996، ص ص 317-338

(39) غضية، ناهدة طه "أثر ضغوط العمل على الولاء التنظيمي لدى مديري ومديرات المدارس الحكومية في محافظات جنوب الأردن" رسالة مقدمة إلى عمادة الدراسات العليا استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في الإدارة التربوية قسم الأصول والإدارة التربوية، جامعة مؤتة، 2008 م، ص 13.

(40) هيجان، عبد الرحمن، مرجع سبق ذكره، ص ص 177-178.

للجامعة، ولاشك أن تقويم عملية التعليم من شأنه أن يلقي الضوء على العنصر الأهم في قضية التعليم الجامعي الذي يتمثل في الجودة التعليمية التي ترتبط بشكل مباشر بأعضاء هيئة التدريس.

(د) طبيعة العمل

يرى معظم العاملين أن أعمالهم تشكل أكبر مصدر للضغوط التي يعانون منها؛ إذ أشارت العديد من الدراسات التطبيقية التي تمت في الولايات المتحدة الأمريكية إلى أن ثلاثة من كل أربعة عاملين يعتقدون أن الضغوط الناجمة عن عملهم تشكل مصدر الضغط الأول في حياتهم وفي بريطانيا تشير الدراسات إلى أن ثلاثة من كل خمسة عاملين يعانون من ضغوط مصدرها العمل⁽⁴¹⁾. حيث يتعرض العاملون في المهن والأعمال المختلفة لدرجات متباينة من الضغوط المتعلقة بالعمل تتجم عن أسباب عدة، حيث لا توجد وظيفة أو مهنة خالية من الضغوط، ولكن تختلف حدة هذه الضغوط من مهنة إلى أخرى ومن شخص لآخر؛ وذلك لاختلاف مصادر هذه الضغوط في المنظمات والمهن المختلفة، واختلاف نسبة الاستجابة إلى هذه الضغوط من شخص لآخر؛ نظراً لاختلاف الفروق الفردية فيما بينهم وريود أفعالهم تجاه المواقف الضاغطة وتعد مهنة التدريس الجامعي من أهم الوظائف الأكثر عرضة للضغوط.

كما يتفق عدد كبير من الباحثين في تحديد المقصود بضغوط العمل حيث يشيرون إلى الموقف الذي تكون فيه عدم الملاءمة بين الفرد والمهنة، حيث تحدث تأثيراً داخلياً يخلق حالة من عدم التوازن النفسي أو الجسدي داخل الفرد، حيث تقوم خصائص الفرد الشخصية والخصائص الوظيفية بدور مهم في إحداث ضغوط العمل والإحساس بها⁽⁴²⁾، هذا بالإضافة إلى أن هناك ضغوط في بيئة العمل قد تسبب الشعور بالتوتر وتكمن خطورة الضغوط في الإصابة بالاحترق النفسي والتي تتمثل في حالات التشاؤم واللامبالاة وعدم دقة الأداء وسوء التوافق العام والقيام بالواجبات بصورة تقتصر على الاندماج الوجداني الذي يعتبر أحد الركائز الأساسية في مهنة التدريس والطب وغيرهما⁽⁴³⁾.

3- الأداء التدريسي لعضو هيئة التدريس بالجامعة

يعتبر الأداء القاسم المشترك لجميع الجهود المبذولة من قبل الإدارة والموظفين في جميع المنظمات بمختلف أنواعها، حيث تعرض الأداء في المنظمات إلى تطورات سريعة مع تطور الفكر الإداري والتنظيمي، كما أصبحت النظرة المعاصرة للأداء تستند على حصيلة من المعرفة للسلوك الإنساني للموظفين، حيث أن تحليل عناصر السلوك لدى الموظف وتفسير طبيعته والكشف عن محدداته أصبح ضرورياً لفهم وتفسير جوانب الأداء كافة، وحيث يستخدم مصطلح الأداء على نطاق واسع في ميدان الأعمال، لكن يبقى من الصعب إعطاء تعريف بسيط محدد له وذلك راجع لتعدد الأبعاد التي يتكون منها الأداء الشامل في المنظمات، فمفهوم الأداء يتعدد بتعدد الجماعات

(41) المعاني، أيمن عودة وأخوارشيدة، عبد الحكيم عقلة، مرجع سبق ذكره، ص. 359.

(42) لمزيد من التفصيل يمكن الرجوع إلى:

1- العمري، عبيد بن عبدالله " بناء نموذج سببي لدراسة تأثير كل من الولاء التنظيمي والرضا الوظيفي وضغوط العمل على الأداء الوظيفي والفعالية التنظيمية " مجلة جامعة أم القرى للعلوم التربوية والاجتماعية والإنسانية، المجلد السادس عشر - العدد الأول ذو القعدة 1424 هـ - يناير 2004م.

2- حسين، سحراء أنور، مرجع سبق ذكره، ص. 213.

(43) لمزيد من التفصيل يمكن الرجوع إلى:

1. طه، إسماعيل، الطاف ياسين " الضغوط المهنية وعلاقتها بالتوافق المهني لدى اساتذة الجامعة " مجلة البحوث التربوية والنفسية، جامعة بغداد، العدد 12، 2010، ص 1.

2. Lizhen "Faculty's job stress and performance in the undergraduate education, Jing assessment in China: A mixed-methods study " Educational Research and Review Vol. September 2008, P. 294, No (9)3

والأفراد الذين يستخدمونه فبالنسبة للمدير يعني القدرة على المنافسة وللموظف يعني مناخ العمل، ومن ثم فالأداء إذن مسألة إدراكية يختلف مفهومه من فرد لآخر، ومن فئة لأخرى⁽⁴⁴⁾. حيث يرتبط مفهوم الأداء بكل من سلوك الفرد والمنظمة ويحتل مكانة خاصة داخل أية منظمة باعتباره الناتج النهائي لمحصلة جميع الأنشطة بها وذلك على مستوى الفرد والمنظمة، وقد تعددت تعريفات الباحثين للأداء، حيث عرفا الأداء بأنه تفاعل لسلوك الموظف، وأن ذلك السلوك يتحدد بتفاعل جهده وقدرته⁽⁴⁵⁾، كما عرف الأداء بأنه الناتج الذي يحققه الموظف عند قيامه بأي عمل من الأعمال⁽⁴⁶⁾. بينما يرى آخر أن الأداء عبارة عن سجل بالنتائج المحققة حيث يجسد هذا السجل السلوك الفعلي للفرد ويشير إلى درجة بلوغ الفرد للأهداف المخططة بكفاءة وفعالية⁽⁴⁷⁾. أما الأداء التدريسي فيمكن تعريفه بأنه "درجة قيام عضو هيئة التدريس بتنفيذ المهام التعليمية المنوطة به وما يبذله من ممارسات وأنشطة وسلوكيات تتعلق بمهامه المختلفة تعبيراً سلوكياً"⁽⁴⁸⁾، بينما يرى آخر بأن الأداء التدريسي "وسيلة التعبير عن امتلاك المدرس للمهارات التدريسية تعبيراً سلوكياً"⁽⁴⁹⁾ ويعرفه الجنابي 2009 بأنه "كل أنواع السلوك الصادر عن المدرس والمعبر عنه بأنشطة وممارسات والتي تمكنه من أداء مهامه التعليمية والتربوية بما يحقق أهداف معدة سلفاً"⁽⁵⁰⁾.

أدوار عضو هيئة التدريس

تتكون المهام الأساسية لعضو هيئة التدريس من أربعة أنشطة رئيسية هي: التدريس، والبحث العلمي والإسهامات الفكرية، وخدمة الجامعة والمجتمع، إضافة إلى الإدارة الأكاديمية، وقد يختلف حجم وكفاءة مساهمة عضو هيئة التدريس من نشاط إلى آخر، حيث يعتمد الأداء التدريسي لعضو هيئة التدريس في الجامعات على بعدين أساسيين هما⁽⁵¹⁾:

1- التدريس

يرتكز تقدم الدول والمجتمعات على كفاءة التعليم الجامعي، والذي بدوره يعتمد على كفاءة الأستاذ الجامعي، المنوط به إعداد الكوادر البشرية التي تنهض بمسيرة التنمية في المجتمع، ومن المؤشرات على كفاءة الأستاذ الجامعي، الأداء التدريسي الذي يقوم به، والذي يعتبر من أهم المدخلات في تحقيق الأهداف التربوية، بل يعتبر العمل الرئيسي لأعضاء هيئة التدريس بالجامعات، كما قد يعتبر المؤثر الأقوى في إحداث تغيرات مطلوبة لدى الطلبة الجامعيين. وعليه، لم تعد المحاضرة هي الوسيلة الوحيدة أو الوسيلة الفضلى لشرح المعلومة، بل برزت تقنيات للتعليم جديدة تعتمد على الحاسب الألى والوسائط المتعددة هدفها توسيع مدارك الطالب وإتاحة الفرصة له لتحري جوانب عدة للمعلومة غير متاحة له بطرق التعليم التقليدية، ومن ثم يجب أن تتوفر في عضو هيئة التدريس الكفاية على:

(1) تحديد بصورة واضحة ومختصرة مخرجات التعلم المستهدفة للمقرر.

(44) بلخيري، سهام، عشيط، حنان " أثر الرضا الوظيفي على أداء الموظفين في المؤسسات الجامعية - دراسة حالة جامعة البويرة - " مذكرة لنيل شهادة الماجستير، معهد العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير، الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، 2012/2011، ص 68.

(45) باجابر، عادل، "الاتجاهات نحو المهنة وعلاقتها بالأداء الوظيفي لدى الأخصائيين الاجتماعيين والأخصائيات الاجتماعيات العاملين بالمستشفيات الحكومية المركزية بالمنطقة الغربية" رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة أم القرى، مكة المكرمة، 1416، ص 24

(46) الماضي، مساعد "معوقات الاتصال الإداري انعكاساتها على الأداء الوظيفي: دراسة تحليلية مطبقة على المستويات الإدارية الوسطى والتفزيونية بإمارة منطقة الرياض" رسالة ماجستير، أكاديمية نايف للعلوم الأمنية، الرياض، 1417، ص 13.

(47) مصطفى، أحمد سيد، إدارة الموارد البشرية: الإدارة العصرية، 2004، ص 317.

(48) المعايرة، محمد حسن (2006)، تقدير أعضاء هيئة التدريس بجامعة الإسراء الخاصة بالأردن للمهام التعليمية المناطة بهم من وجهة نظر طلبتهم، *مجلة العلوم التربوية والنفسية/ البحرين/ كلية التربية/ المجلد 7 العدد (3)*، ص 103.

(49) الفراء، إسماعيل صالح (2004)، *تقويم الأداء التدريسي اللفظي الصيفي لمعلمي مرحلة التعليم الأساسي، وثيقة عمل مقدمة لمؤتمر النوعية في التعليم الجامعي الفلسطيني، جامعة القدس للقرنة من 3-5/7/2004*، ص 4.

(50) الجنابي، عبد الرزاق شنين، " تقويم الأداء التدريسي لأعضاء هيئة التدريس في الجامعة وانعكاساته في جودة التعليم العالي، بحث مقدم إلى مؤتمر الجودة في جامعة الكوفة، 2009، ص 7.

(51) غالب، ريدمان محمد سعيد، عالم، توفيق على، مرجع سبق ذكره، ص ص 178-179.

- (2) تحديد واستخدام الطرائق المتبعة في التدريس والتعلم التي تمكن الدارسين من الوصول إلى المخرجات المحددة.
- (3) تحديد طرائق وأساليب التقييم المتبعة التي تدل على تحصيل الطلبة والمستعملة لقياسه.
- (4) ربط مخرجات المقرر مع مخرجات البرنامج ككل في جعل مواصفات البرنامج مفهومة بصورة منطقية.
- (5) توظيف تقنيات المعلومات والاتصال في التعليم.
- (6) التدريب على التقويم.
- (7) تطبيق نظم الإدارة الحديثة على المؤسسات التعليمية.
- (8) إجراء البحوث على مختلف العمليات التعليمية بكليات الجامعة.

2- المنهج:

أصبحت القناعة السائدة لدينا وللأسف أن الجودة مرتبطة بالكمية فكلما زاد عدد المفردات في المادة وكلما زاد عدد الوحدات الدراسية في المنهج تكرست الجودة. ولكننا ونحن في عصر تتقدم فيه العلوم وتتغير المتطلبات بسرعة كبيرة فإن الأهم هو تدريب الطالب ليس على التلقي وحشو الذهن بالمعلومات، بل على البحث عن هذه المعلومات في مضامينها والتفاعل الإبداعي معها.

ومن أبرز السمات التي يجب أن تنسم بها المناهج الجامعية في ظل مفهوم الجودة هي تنوع مصادر التعلم، ومصادر الحصول على المعلومات، وهنا يجب أن يحسن المنهج الاستفادة من كثير من مصادر التعلم المتاحة وبالأخص شبكات الاتصال الدولية وهذا يتطلب من عضو هيئة التدريس القيام بما يلي :

- (1) القدرة على رسم جوانب المنهج وتقويمه، وتوجيهه نحو خدمة المجتمع في حدود ما تسمح به المعايير الدولية المعتبرة.
- (2) القدرة على التخطيط والتحليل، وتشخيص الخلل ومواقع الضعف، وتحديد تفاصيل البرنامج من حيث عدد الوحدات الدراسية ونوعية المواد المطلوبة للتخرج، ومواءمة المنهج ومفردات مواد متطلبات التخصص وسوق العمل.
- (3) القدرة على تخطيط المناهج الدراسية على أسس تربوية.

لا تقتصر رسالة الجامعة على تعليم وإعداد المتعلمين فحسب، إنما اتسع نطاقها ليشمل التعليم والبحث وخدمة المجتمع والسعي إلى تطويره نحو الأمتل في إطار مثله العليا نحو عمليات التنمية الشاملة في شتى المجالات وبالرغم من أهمية ما تقوم به الجامعة، إلا أن التركيز على عملية التعليم يأخذ الأهمية القصوى من بين هذه الواجبات والمسؤوليات باعتبارها المهمة الأساسية للجامعة، ولاشك أن تقويم عملية التعليم من شأنه أن يلقي الضوء على العنصر الأهم في قضية التعليم الجامعي الذي يتمثل في الجودة التعليمية التي ترتبط بشكل مباشر بأعضاء هيئة التدريس وأدائهم حيث أن عضو هيئة التدريس يمثل مركز ثقل للعملية التعليمية مدرساً وباحثاً وعضو تغيير أساسي في المجتمع، وهو الذي يتحمل العبء الأكبر في عملية صناعة العقول وتزكية النفوس وتشكيل الملكات الذهنية المفتحة المقبلة على التحصيل بإتقان وإبداع. ولما كانت جودة التعليم الذي تقدمه الجامعة تتأثر بأداء الأساتذة أكثر من تأثرها بأي من العناصر الأخرى، فقد أصبح أداءهم أساساً لتحديد مدى هذه الجودة⁽⁵²⁾

(52) الصباطي، إبراهيم سالم، عبد الحافظ، شحته عبد المولي " دراسة تأثير بعض المتغيرات في تقييم طلبة الجامعة لأداء عضو هيئة التدريس " المجلة العلمية لجامعة الملك فيصل (العلوم الإنسانية والإدارية)، المجلد الثامن، العدد الأول، 1428 هـ / 2007 م، ص 98 - 99.

ومما سبق يمكن القول بأن الأداء التدريسي لأعضاء هيئة التدريس بالجامعة أصبح العنصر الأهم من عناصر الأداء الوظيفي لهم، ولذلك فقد اعتمد الباحث في دراسته على الأداء التدريسي فقط تاركا الأداء البحثي وخدمة المجتمع لدراسات أخرى.

الدراسات السابقة

دراسة العمري، عبيد بن عبدالله 1424هـ (53)

استهدفت هذه الدراسة اختبار العلاقة بين المتغيرات الديموغرافية والمتغيرات الوظيفية من جهة وضغوط العمل من جهة أخرى بمدارس الرياض الحكومية. وذلك باستخدام عينة عشوائية بلغت 472 معلماً. اشتملت الاستبانة على ثلاثة أجزاء: (1) مقياس ضغوط العمل، (2) المتغيرات الوظيفية للمعلمين (عبء العمل، صراع الدور، غموض الدور، طبيعة العمل، الأمان الوظيفي)، (3) المتغيرات الديموغرافية (العمر، الراتب الشهري، مدة الخدمة). تم استخدام الانحدار المتعدد لتحليل البيانات. وأظهرت النتائج وجود علاقة سلبية ذات دلالة إحصائية بين المتغيرات الديموغرافية (العمر، الراتب الشهري، ومدة الخدمة) وضغوط العمل. كما توصلت الدراسة إلى وجود علاقة إيجابية بين المتغيرات الوظيفية (عبء العمل، صراع الدور، غموض الدور، طبيعة العمل، الأمان الوظيفي) وضغوط العمل عند المعلمين. وأخيراً، تبين أن المتغيرات الوظيفية أكثر تأثيراً على ضغوط العمل من المتغيرات الديموغرافية.

دراسة عسكر، سمير أحمد 1988 (54)

يمكن القول بأن الدراسة الأولى والرائدة لضغوط العمل كانت تلك التي قام بها سمير أحمد عسكر - 1409 والتي تم نشرها في مجلة الإدارة العامة تحت عنوان " متغيرات ضغوط العمل: دراسة نظرية وتطبيقية في قطاع المصارف بدولة الإمارات العربي المتحدة "، فقد استهدفت هذه الدراسة توضيح طبيعة ضغوط العمل ومصادرها المختلفة في المنظمة والآثار المترتبة عليها، كما استهدفت أيضاً النماذج المختلفة التي تناولت توصيف ضغوط العمل، ثم تحديد الاستراتيجيات العامة للتعامل مع ضغط العمل على مستوى الفرد والمنظمة، وذلك بناء على النتائج التي تم التوصل إليها والتي تشير بصفة عامة إلى تباين أفراد عينة الدراسة من حيث إدراكهم وشعورهم بالضغوط الناجمة عن العمل.

دراسة المير، عبد الرحيم بن علي 1995 (55)

أجريت دراسة بعنوان " العلاقة بين ضغوط العمل وبين الولاء التنظيمي والأداء والرضا الوظيفي والصفات الشخصية - دراسة مقارنة "، تضمنت أهدافها قياس ومقارنة مستويات صراع الدور وغموض الدور بين أربع مجموعات من القوى العاملة هي: المجموعة السعودية والمجموعة العربية والمجموعة الآسيوية والمجموعة الغربية. وإلى جانب هذا الهدف حاولت الدراسة مقارنة طبيعة العلاقة الارتباطية بين صراع الدور وغموض الدور والولاء التنظيمي والأداء الوظيفي والرضا الوظيفي والصفات الشخصية (العمر، ومدة الخدمة في الوظيفة الحالية، وطبيعة الوظيفة، والحالة الاجتماعية) بين المجموعات الأربع، وأشارت نتائجها إلى أن هناك فروق جوهرية ذات دلالة إحصائية في مستوى صراع الدور بين المجموعة العربية والمجموعة الغربية وبين المجموعة الآسيوية والمجموعة الغربية. فقد تبين أن مستوى صراع الدور لأفراد المجموعة الغربية أعلى من مستوى غموض الدور لأفراد المجموعة السعودية والمجموعة الآسيوية والمجموعة العربية. هذه الاختلافات بين نتائج الأفراد تدل على أهمية التكوين الثقافي والصفات الشخصية في تحديد سلوك ومواقف الأفراد، الأمر الذي أدى إلى وجود مستويات مختلفة من صراع الدور وغموض الدور في وظائف أفراد المجموعات الأربع.

(53) العمري، عبيد بن عبدالله " ضغوط العمل عند المعلمين: دراسة ميدانية " مجلة جامعة الملك سعود (الأداب) 1424.

(54) عسكر، سمير أحمد مرجع سبق ذكره، ص 7-65.

(55) المير، عبد الرحيم بن علي مرجع سبق ذكره، ص 207-252.

دراسة عبد الفتاح صالح خليفات، شرين محمد المطارنة 2010⁽⁵⁶⁾

هدفت هذه الدراسة إلى تعرف أثر ضغوط العمل في الأداء الوظيفي لدى مد يري المدارس الحكومية في إقليم جنوب الأردن وقد توصلت الدراسة إلى أن مستوى الضغوط في الأداء لدى المديرين كان متوسطاً وهناك فروق ذات دلالة إحصائية لمستوى ضغوط العمل تعزى لمتغير الجنس والمستوى التعليمي والخبرة والعمر والحالة الاجتماعية وفي ضوء ذلك توصي الدراسة بتوفير فرص النمو المهني بما يساعد المديرين على إدارة العمل بشكل فعال مما يحد من مستوى الضغوط لديهم.

دراسة النقيب، مؤيد عبد الكريم شاكر 2012

هدفت هذه الدراسة إلى تعرف مستوى ضغط العمل الناتج من بعض العوامل التنظيمية التي حددتها الدراسة في: صراع الدور، غموض الدور بالإضافة إلى بيئة العمل المادية كما هدفت أيضاً معرفة أثر ضغط العمل على الالتزام التنظيمي في المؤسسات الصحية في محافظة الأنبار بالعراق، وتوصلت الدراسة إلى⁽⁵⁷⁾:

- 1) وجود علاقة عكسية ذات دلالة إحصائية بين متغيرات الدراسة
- 2) وجود علاقة عكسية ذات دلالة إحصائية بين ضغط العمل والالتزام التنظيمي

دراسة حسين، سحراء أنور 2013

استهدفت الدراسة تعرف مستوى ضغوط العمل لدى عينة الدراسة وما مدى تأثيره في مستوى الأداء الوظيفي وقد توصلت الدراسة إلى مجموعة من الاستنتاجات أهمها⁽⁵⁸⁾:

- 1) أن المستويات الخاصة لضغوط العمل التي يعاني منها أفراد عينة الدراسة كانت مرتفعة بشكلها العام سواء ما كان منها ناتج عن طبيعة العمل أو غموض وصراع الدور أو عبء العمل.
- 2) وجود تأثير ذو دلالة معنوية للأبعاد الفرعية لضغوط العمل والمتمثلة في طبيعة العمل، صراع الدور، غموض الدور، عبء العمل في المتغير التابع (الأداء الوظيفي)

وبناء على الاستنتاجات فقد اقترحت الدراسة مجموعة من التوصيات أهمها:

1. تفعيل مفهوم العلاقات الإنسانية في الإدارة لما في ذلك من أثر في تعزيز دافعية العاملين.
2. إيجاد البنية المناسبة في التعامل الفعال مع الضغوط وتحويلها إلى محفزات للعمل

دراسة المعاني، أيمن عودة وأخوار شديدة، عبد الحكيم عقلة 2006

هدفت هذه الدراسة إلى تحليل ضغوط العمل التي يشعر بها الجهاز التمريضي في مستشفى الجامعة الأردنية، وذلك من خلال تعرف مصادرها، وبيان أثر تلك المصادر على مستوى ضغط العمل الكلي، واختبار الفروق في مستوى ضغط العمل الذي يشعر به المبحوثون تبعاً لاختلاف خصائصهم الديمغرافية. شملت الدراسة عينة عشوائية بلغت (300) ممرض / ممرضة من العاملين في المستشفى. واعتمد تحليل بياناتها على التحليل الإحصائي الوصفي، ومعامل الانحدار، وتحليل وكانت أهم نتائجها⁽⁵⁹⁾:

- 1- وجود أثر ذي دلالة إحصائية لمتغيرات ضغط العمل موضع الدراسة على مستوى ضغط العمل الكلي.
- 2- عدم وجود فروق دالة إحصائية في مستوى ضغط العمل الذي يشعر به المبحوثون تعزى لخصائصهم الديمغرافية باستثناء متغيري المهنة والمؤهل العلمي.

⁽⁵⁶⁾ خليفات، عبد الفتاح صالح، المطارنة، شرين محمد المطارنة، مرجع سبق ذكره، ص ص 599-642.

⁽⁵⁷⁾ النقيب، مؤيد عبد الكريم شاكر، مرجع سبق ذكره، ص ص 147-168.

⁽⁵⁸⁾ حسين، سحراء أنور، مرجع سبق ذكره، ص ص 208 - 229

⁽⁵⁹⁾ المعاني، أيمن عودة وأخوار شديدة، عبد الحكيم عقلة، مرجع سبق ذكره، ص ص 355-379.

وخلصت الدراسة إلى العديد من التوصيات أهمها: إعادة النظر في الرواتب والحوافز، وإيجاد وصف وظيفي للممرضين، وتحسين ظروف العمل، والاهتمام بتطوير قدرات الممرضين وتدريبهم.

دراسة حجاج، خليل 2007

هدفت هذه الدراسة إلى تعرف مستوى الضغوط الوظيفية التي يتعرض لها العاملون في مهنة التمريض في مستشفيات قطاع غزة الفلسطينية، كما تهدف إلى الكشف عن مدى وجود علاقة بين ضغط العمل وكل من الانتماء والرضا الوظيفي وعن مدى وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى ضغط العمل تعزى لمتغير (العمر، الجنس، المؤهل العلمي، الحالة الاجتماعية، مدة الخبرة) وتوصلت الدراسة إلى النتائج التالية⁽⁶⁰⁾:

- (1) إن العاملين في مهنة التمريض في مستشفى الشفاء بغزة يعانون من مستوى ضغط مرتفع
- (2) وجود علاقة عكسية ذات دلالة إحصائية بين ضغط العمل والرضا الوظيفي.
- (3) وجود علاقة عكسية غير دالة إحصائياً بين ضغط العمل والانتماء التنظيمي.
- (4) كذلك فقد توصلت الدراسة إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى ضغط العمل تعزى لمتغير (العمر، الجنس، المؤهل العلمي، الحالة الاجتماعية، مدة الخبرة).

دراسة العمري، عبيد بن عبدالله 2004⁽⁶¹⁾

هدفت هذه الدراسة إلى اختبار نموذج سببي لدراسة تأثير كل من بناء نموذج سببي لدراسة تأثير كل من الولاء التنظيمي والرضا الوظيفي وضغوط العمل على الأداء الوظيفي والفعالية التنظيمية. تم جمع البيانات من خلال استبانة وزعت على عينة عشوائية من العاملين السعوديين بالبنوك السعودية بمدينة الرياض لعام 1422هـ. وقد بلغ العائد من الاستبانات 611 استبانة تشكل عينة الدراسة. استخدم أسلوب تحليل المسار لاختبار النموذج السببي المقترح. وقد كشفت النتائج عن مجموعة من العلاقات السببية المعنوية في النموذج. حيث اتضح أن متغير الرضا الوظيفي يتحدد بكل من العمر والخدمة والراتب الشهري وصراع الدور وغموض الدور ومتغير الأداء الوظيفي. كما تبين أن متغير الولاء التنظيمي يتحدد بكل من العمر والخدمة والراتب الشهري وصراع الدور وغموض الدور ومتغير الرضا الوظيفي. أما متغير ضغوط العمل فتحدد بكل من العمر والخدمة والراتب الشهري وصراع الدور وغموض الدور ومتغير الولاء التنظيمي. كما اتضح أن متغير الأداء الوظيفي يتحدد بكل من الولاء التنظيمي ومتغير ضغوط العمل والعمر والخدمة. وأخيراً كشفت النتائج أن متغير الفعالية التنظيمية كمتغير نهائي في النموذج يتحدد بكل من الرضا الوظيفي والولاء التنظيمي وضغوط العمل ومتغير الأداء الوظيفي. وقد أوصت الدراسة بأنه يجب على الإدارة تحسين مستوى إدراك العاملين بالأدوار العملية التي يؤديونها، والمنظمة التي يعملون فيها، إذ أن ذلك قد يكون عاملاً مؤثراً على رفع الرضا الوظيفي والولاء التنظيمي والأداء الوظيفي وبالتالي الفعالية التنظيمية.

دراسة القيسي 2001

هدفت هذه الدراسة إلى تعرف آراء شاغلي الوظائف الإشرافية في مديريات التربية بمحافظة إربد في الأردن أهم مصادر الإجهاد الوظيفي على عينة قوامها (257) شخصاً، وقد شملت أداة الدراسة مجالات: (غموض الدور وصراع الدور وعبء الدور والتطور المهني والمسؤولية تجاه الآخرين والهيكل التنظيمي)، وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج منها وجود فروق ذات دلالة إحصائية في تقديرات أفراد مجتمع الدراسة في مجالات صراع الدور والهيكل التنظيمي والتطور المهني تعزى للمؤهل العلمي، كما كانت الفروق تميل لصالح درجة الدبلوم بالنسبة لمجال صراع الدور، في حين

(60) حجاج، خليل، مرجع سبق ذكره، ص 95 - 118.

(61) العمري، عبيد بن عبدالله " بناء نموذج سببي لدراسة تأثير كل من الولاء التنظيمي والرضا الوظيفي وضغوط العمل على الأداء الوظيفي والفعالية التنظيمية " مجلة جامعة أم القرى للعلوم التربوية والاجتماعية والإنسانية المجلد السادس عشر - العدد الأول ذو القعدة 1424هـ - يناير 2004م.

كانت الفروق بالنسبة لمجالي الهيكل التنظيمي والتطور المهني لصالح حملة درجة البكالوريوس⁽⁶²⁾.

دراسة سلمان، أحمد عيسى 2004

هدفت الدراسة إلى تعرف⁽⁶³⁾:

- (1) الضغوط الوظيفية التي يتعرض لها العاملون في مستشفيات جامعة عين شمس بالقاهرة.
 - (2) علاقة الضغوط الوظيفية بالانتماء التنظيمي.
 - (3) مدى وجود علاقة بين مستوى الضغوط ومتغير الجنس، العمر، مدة الخبرة، الحالة الاجتماعية، مستوى التعليم والتخصص الوظيفي والمستوى الإداري.
- وقد توصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

- (1) توجد علاقة ارتباطية عكسية جوهرية عند مستوى معنوية بين الضغوط الوظيفية والانتماء التنظيمي.
- (2) توجد اختلافات جوهرية في الأهمية النسبية لمصادر الضغوط الوظيفية.
- (3) توجد اختلافات جوهرية في الأهمية النسبية لمصادر الضغوط الوظيفية باختلاف لخصائص الشخصية للعاملين في المستشفيات ما عدا النوع والمستوى التعليمي والمستوى الإداري.

دراسة حجاج، خليل 2007

استهدفت هذه الدراسة تعرف مستوى الضغوط الوظيفية التي يتعرض لها العاملون في مهنة التمريض في مستشفيات قطاع غزة الفلسطينية، كما تهدف إلى الكشف عن مدى وجود علاقة بين ضغط العمل وكل من الانتماء والرضا الوظيفي وعن مدى وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى ضغط العمل تعزى لمتغير (العمر، الجنس، المؤهل العلمي، الحالة الاجتماعية، مدة الخبرة) وتوصلت الدراسة إلى النتائج التالية⁽⁶⁴⁾:

- (1) وجود علاقة عكسية ذات دلالة إحصائية بين ضغط العمل والرضا الوظيفي.
- (2) وجود علاقة عكسية غير دالة إحصائياً بين ضغط العمل والانتماء التنظيمي.
- (3) كذلك فقد توصلت الدراسة إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى ضغط العمل تعزى لمتغير العمر، الجنس، المؤهل العلمي، الحالة الاجتماعية، مدة الخبرة

دراسة Muhammad Jamal 2011⁽⁶⁵⁾

هدفت هذه الدراسة إلى التي طبقت على شركات متعددة الجنسيات في كل من ماليزيا وباكستان دراسة العلاقة بين ضغوط العمل والأداء الوظيفي، والعلاقة بين الالتزام التنظيمي والأداء، وتوصلت إلى أن ضغوط العمل الوظيفية المتمثلة في: غموض الدور، تعارض الدور، عبء العمل الزائد، عدم كفاية الموارد وعدم ملاءمتها سوف تؤثر في الأداء الوظيفي والالتزام التنظيمي، وأثبتت الدراسة وجود علاقة عكسية ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 1% بين ضغوط العمل والأداء الوظيفي للعاملين في كلا البلدين، وكذلك أثبتت الدراسة وجود علاقة طردية ذات دلالة إحصائية بين الالتزام التنظيمي والأداء الوظيفي عند مستوى معنوية 1%، أما إذا تم إدخال متغير الالتزام التنظيمي كمتغير وسيط بين ضغوط العمل والأداء فإن التحليل الإحصائي

(62) القيسي، علي محمد " مصادر الإجهاد الوظيفي: دراسة ميدانية من وجهة نظر شاغلي الوظائف الإشرافية في مديريات التربية والتعليم لمحافظة أريحا" رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة اليرموك، الأردن، 2001.

(63) سلمان، أحمد عيسى "تأثير الضغوط الوظيفية على الانتماء التنظيمي بالتطبيق على مستشفيات جامعة عين شمس"، رسالة ماجستير غير منشورة. مكتبة كلية التجارة، جامعة عين شمس، 2004.

(64) حجاج، خليل" تأثير ضغط العمل على كل من الانتماء والرضا الوظيفي للممرضين العاملين بمستشفى الشفاء بغزة" مجلة جامعة الأزهر - غزة، سلسلة العلوم الإنسانية" ٢٠٠٧، المجلد ٩، العدد ٢، ص 85-118.

(65) Muhammad Jamal, " Job Stress, Job Performance and Organizational Commitment in Multinational Company: An Empirical Study in two Countries " **International Journal of Business and Social Science**, Vol. 2 No. 20; November 2011, pp. 20-30--

أثبت أن العلاقة بين عبء العمل الزائد فقط كأحد أبعاد الضغوط والأداء علاقة معنوية أما الأبعاد الأخرى للضغوط فعلاقتها بالأداء ليست معنوية.

دراسة **R.L. Dhar, S. Garg** 2014⁽⁶⁶⁾

هدفت هذه الدراسة إلى تعرف العوامل التي تؤثر في مستوى الالتزام التنظيمي وتحديد أثر ذلك الالتزام التنظيمي على جودة الخدمة المقدمة، وطبقت هذه الدراسة على 36 فندق صغير ومتوسط الحجم في ولاية دلفي في الهند، واعتمدت الدراسة على استخدام الالتزام التنظيمي كمتغير بسيط يوضح العلاقة بين ثلاثة متغيرات مستقلة وهي: التغيير في أعضاء القيادة (exchange member leader)، ضغوط العمل (job stress)، والدعم التنظيمي المدرك ((perceived organizational support)) والمتغير التابع الذي حددته الدراسة يتمثل في مستوى جودة الخدمة المقدمة، وتوصلت الدراسة إلى وجود علاقة طردية ذات دلالة إحصائية بين التغيير في أعضاء القيادة والدعم التنظيمي المدرك ومستوى الالتزام التنظيمي، بينما توصلت الدراسة إلى وجود علاقة عكسية ذات دلالة إحصائية بين ضغوط العمل والالتزام التنظيمي، كما توصلت الدراسة إلى وجود علاقة طردية ذات دلالة إحصائية بين الدعم التنظيمي لجودة الخدمة المقدمة.

دراسة **Nazim Ali & Shahid Jan Kakakhel**

هدفت هذه الدراسة إلى توضيح العلاقة بين ضغوط العمل الوظيفية والتي حددتها الدراسة في ضغوط سيكولوجية وضغوط فسيولوجية والالتزام التنظيمي وطبقت هذه الدراسة على قطاع صناعة الأدوية، حيث استخدمت عينة من مكاتب ووكلاء وممثلين عن شركات الدواء العالمية التي تعمل في باكستان وتوصلت الدراسة إلى وجود علاقة عكسية ما بين الضغوط السيكولوجية والفسولوجية والالتزام التنظيمي، كما توصلت الدراسة إلى أن معامل التحديد **R2** يشير إلى أنما قيمته 65% من التغيرات في الالتزام التنظيمي في القطاع الدوائي في باكستان ناتجا عن التغيير في مستوى الضغوط الوظيفية (السيكولوجية والفسولوجية)⁽⁶⁷⁾.

الدراسة التطبيقية

تهدف هذه الدراسة إلى تعرف مستوى الالتزام التنظيمي ومستوى ضغوط العمل الوظيفية التي تواجه أعضاء هيئة التدريس بجامعة الملك فيصل بالمملكة العربية السعودية، وآثارهما في الأداء التدريسي لأعضاء هيئة التدريس بالجامعة ولتحقيق هذا الهدف اعتمد الباحث على المنهج الوصفي والمنهج التحليلي بالاعتماد على الأساليب الإحصائية المختلفة، ويتضمن هذا الجزء ما يلي:

- 1- منهج الدراسة.
- 2- مجتمع وعينة الدراسة ووحدة المعاينة.
- 3- أدوات ومصادر الحصول على البيانات.
- 4- الأساليب الإحصائية المستخدمة في هذه الدراسة.
- 5- التحليل الوصفي والتحليلي لمتغيرات الدراسة لاختبار فروض الدراسة.

1- منهج الدراسة

اعتمد الباحث في هذه الدراسة على المنهج الوصفي والتحليلي والتحليل السببي، حيث يهدف التحليل الوصفي للبيانات إلى تلخيص ووصف الظاهرة أو الموقف محل الدراسة، أما التحليل السببي فتم الاعتماد عليه لتوضيح العلاقات السببية بين الالتزام التنظيمي كمتغير معدل لتوضيح أثر

⁽⁶⁶⁾ S. Garg, R.L. Dhar "Effects of stress, LMX and perceived organizational support on service quality: Mediating effects of organizational commitment" **Journal of Hospitality and Tourism Management**, Vol.21 (2014),pp 64-75

⁽⁶⁷⁾ Nazim Ali & Shahid Jan Kakakhel "Relationship between Occupational Stress and Organizational Commitment (Empirical Evidence from Pharmaceuticals Industry)", **Journal of Managerial Sciences**, Vol. 7, NO. 2, July 2013, PP.. 282-292.

ضغوط العمل والأداء التدريسي لأعضاء هيئة التدريس بجامعة الملك فيصل، وقد اعتمدت الدراسة في تحقيق أهدافها على:

1. الأسلوب النظري، حيث سعي الباحث إلى الاطلاع على العديد من الدراسات والمراجع ذات الصلة بموضوع الدراسة.
2. أسلوب المسح الميداني، حيث قام الباحث بصياغة قائمة استقصاء تحتوي على متغيرات الدراسة وذلك بغرض تعرف العلاقات التي تربط بين هذه المتغيرات وتم اختيار عينة ممثلة لمجتمع الدراسة للإجابة على الأسئلة الواردة في هذه القائمة.

2- مجتمع وعينة الدراسة ووحدة المعاينة

(1) مجتمع الدراسة

تكون مجتمع الدراسة من أعضاء هيئة التدريس بجامعة الملك فيصل بالمملكة العربية السعودية وذلك خلال الفصل الدراسي الثاني للعام الأكاديمي 1436/1435 هجرية وقد بلغ عددهم 1973 عضواً والجدول التالي يوضح كليات الجامعة وأعداد أعضاء هيئة التدريس بها حسب الدرجة العلمية.

جدول رقم (1)

كليات الجامعة وأعداد السادة أعضاء هيئة التدريس بها حسب الدرجة العلمية
عن العام الأكاديمي 1435/ 1436 هجرية

الإجمالي	أستاذ	أستاذ مشارك	أستاذ مساعد	محاضر	مدرس	معيد	اسم الكلية
123					123		عمادة السنة التحضيرية
190	5	48	14	50		63	كلية إدارة الأعمال
390	10	158	57	78	19	68	كلية الآداب
267	6	92	19	87	4	53	كلية التربية
17		4	1	9		3	كلية الحقوق
13		3	10				كلية الدراسات التطبيقية وخدمة المجتمع
59		29	3	11		16	كلية الصيدلة الإكلينيكية
190	7	66	15	23	1	78	كلية الطب
75	11	31	21	4		8	كلية الطب البيطري والثروة الحيوانية
274	11	119	22	66	1	55	كلية العلوم
173	20	66	36	24	2	26	كلية العلوم الزراعية والأغذية
30		7		8	3	12	كلية العلوم الطبية التطبيقية
58	4	19	8	22		5	كلية الهندسة
2					1	1	كلية طب الأسنان
93	1	24	9	42		17	كلية علوم الحاسب وتقنية المعلومات
18			5	13			كلية المجتمع بأبقيق
1973	77	668	210	454	143	421	الإجمالي

(2) عينة الدراسة

يصل حجم العينة إلى 322 مفردة وذلك عند مستوى ثقة 95% وحجم مجتمع يصل إلى 1973 مفردة، وقد راعى الباحث أن تكون العينة ممثلة لأغلب كليات الجامعة النظرية والعملية وأيضاً لمعظم الدرجات الوظيفية، وقد تم استبعاد 36 قائمة من التحليل الإحصائي لأنها إما أن تكون متحيزة أو غير مكتملة ليصل حجم العينة الخاضع للدراسة إلى 286 مفردة وكانت بياناتها كالتالي:

جدول (2)

عينة الدراسة حسب التخصص والدرجة الوظيفية

المتغيرات	أقسام المتغير	العدد	النسبة
تخصص الكلية	أدبية	147	52%
	علمية	139	48%
الدرجة الوظيفية	أستاذ	10	3%
	أستاذ مشارك	90	32%
	أستاذ مساعد	27	9%
	محاضر	60	22.5%
	معيد	74	25%
	مدرس لغة	25	8.5%

3) وحدة المعاينة

تتمثل وحدة المعاينة لهذه الدراسة في أعضاء هيئة التدريس ومن في حكمهم فقط، وقد عرفتهم المادة الأولى من "اللائحة المنظمة لشؤون منسوبي الجامعات ومن في حكمهم" الصادرة بقرار مجلس التعليم العالي رقم (1417/6/4) كالتالي:
أعضاء هيئة التدريس هم:
1. الأساتذة.

2. الأساتذة المشاركون.

3. الأساتذة المساعدون.

ونصت المادة الثانية من نفس اللائحة على ما يلي: "يلحق بأعضاء هيئة التدريس في أحكام هذه اللائحة المحاضرون والمعيدون، ومدرسو اللغات، ومساعدو الباحثين".
وبالتالي فإن نطاق هذه الدراسة يشمل الأساتذة، والأساتذة المشاركين، والأساتذة المساعدون، والمحاضرون، والمعيدون، ومدرسو اللغات، ومساعدو الباحثين، ويرى الباحث أنه وطبقاً للبيانات التي توفرت عن مجتمع الدراسة فلم يتواجد ضمن هذه البيانات مساعدو الباحثين ومن ثم خلت عينة الدراسة من هذه الفئة، كما يرى الباحث اختيار العينة على أساس طبقي حتى تكون أكثر تمثيلاً لمجتمع الدراسة.

3- أدوات ومصادر الحصول على البيانات

لتحقيق أهداف الدراسة لجا الباحث إلى مصدرين أساسيين للحصول على البيانات هما:

1- المصادر الثانوية: حيث توجه الباحث في معالجة الإطار النظري للدراسة إلى مصادر البيانات الثانوية والتي تتمثل في الكتب والمراجع العربية والأجنبية ذات العلاقة بموضوع الدراسة وكان الباحث يستهدف من خلال اطلاعه على المصادر المتنوعة للبيانات الثانوية تعرف الأسس والطرق العلمية السليمة في كتابة هذه الدراسة بالإضافة إلى أخذ تصور عام عن آخر التطورات التي حدثت في موضوع الدراسة.

2- المصادر الأولية: حتى تتم معالجة الجوانب التحليلية لموضوع الدراسة تم اللجوء إلى جمع البيانات الأولية من خلال قائمة استقصاء قام الباحث بإعدادها كأداة رئيسية للدراسة والتي شملت على عدد من العبارات التي تعكس أهداف الدراسة وتم الاعتماد على مقياس Likert الخماسي. واشتملت القائمة على أربعة أجزاء هي:

الجزء الأول: ضغوط العمل الوظيفية: حيث قام الباحث بصياغة 17 عنصر لتعبر عن ضغوط العمل الوظيفية التي تواجه أعضاء هيئة التدريس بجامعة الملك فيصل، حيث قام الباحث بتصميم هذه المقاييس في هذا الجزء معتمداً على الكتب والمراجع ذات الصلة بالموضوع، ويتألف هذا الجزء من المقاييس التالية:

1. طبيعة العمل (4 عبارات)
2. صراع الأدوار (4 عبارات)
3. غموض الدور (4 عبارات)
4. عبء العمل (7 عبارات)

الجزء الثاني: الالتزام التنظيمي: قام الباحث بصياغة 20 عنصرا تم تقسيمها إلى:

الالتزام العاطفي (8 عبارات)، الالتزام المستمر (6 عبارات)، الالتزام المعياري (6 عبارات) وقد اعتمد الباحث في قياس الالتزام التنظيمي على قائمة الاستقصاء التي صممها (68) لقياس الأبعاد الرئيسية للانتماء (عاطفي، مستمر، معياري).

الجزء الثالث: الأداء التدريسي لأعضاء هيئة التدريس، حيث اعتمد الباحث في قياس هذا المتغير على صياغة 16 عبارة توضح أداء عضو هيئة التدريس سواء تلك المتعلقة بمجال الإعداد والتحضير ومجال أداء المحاضرة بالإضافة إلى الأنشطة المتعلقة بإعداد الامتحانات وإعطاء الدرجات وقد اعتمد الباحث في قياس هذا المتغير على مجموعة من الدراسات التي تناولت أداء عضو هيئة التدريس في بعض الجامعات العربية (69).

4- الأساليب الإحصائية المستخدمة في هذه الدراسة

يمكن تعريف التحليل الإحصائي بأنه مجموعة من الأساليب الإحصائية التي يتم استخدامها في ضوء طبيعة ونوع البيانات والقياس وحجم العينة وعدد متغيرات الدراسة (70)، وفي ضوء أهداف الدراسة، وإثبات صحة فروضها سوف يتم الاستعانة بالأساليب الإحصائية الآتية:

1. معامل ألفا كرونباخ: Alpha Cronbach Coefficient

يهدف هذا التحليل إلى تحديد درجة ثبات واتساق المقاييس المستخدمة في الدراسة حيث يقيس درجة الاتساق والتناسق الداخلي بين العناصر التي تقيس متغيرات الدراسة وذلك من خلال دراسة الارتباط بين العناصر التي تقيس كل بعد على حده وقياس الارتباط بين كل العناصر التي تقيس محاور الدراسة.

2. الانحراف المعياري.

(68) نقلا عن:

- 1- سومر أوتاني، مرجع سبق ذكره، ص ص 13-15
 - 2- خليفات، عبد الفتاح صالح، الملاحظة، مني خلف، مرجع سبق ذكره، ص ص 311-313
 - 3- حنون، سامي إبراهيم حماد، مرجع سبق ذكره، ص ص 71-76.
 - 4- فليح، محمد حكمت محمد" تحليل العلاقة بين الثقة التنظيمية والالتزام التنظيمي دراسة استطلاعية في دائرتي التقاعد والرعاية الاجتماعية في مدينة تكريت"، مجلة الإدارة والاقتصاد، 2010، العدد، 83، ص ص 179-181.
 - 5- النقيب، مؤيد عبد الكريم شاكر، مرجع سبق ذكره، ص ص 157-162.
- (69) لمزيد من التفصيل يمكن الرجوع إلى:**
- 1- عزيز، حاتم جاسم " تقويم أداء أعضاء هيئة التدريس في الجامعة من وجهة نظر الطلبة دراسة ميدانية في جامعة ديالى "، العدد الخمسون **مجلة الفتح**، آب لسنة ٢٠١٢، ص ص 115-191.
 - 2- الصباطي، إبراهيم سالم، عبد الحافظ، شحته عبد المولي، مرجع سبق ذكره، ص ص 100-103.
 - 3- غالب، ردمان محمد سعيد، عالم، توفيق علي، مرجع سبق ذكره، ص ص 177-180.
 - 4- الناجم، سعد عبد الرحمن، الزكي، احمد عبد الفتاح " دور جامعة الملك فيصل في تحقيق التنمية المهنية لأعضاء هيئة التدريس بها " **المجلة العلمية لجامعة الملك فيصل (العلوم الإنسانية والإدارية)**، المجلد الثالث عشر، العدد الثاني، 1433 هـ / 2012 م، ص ص 368 - 372.
 - 5- نماذج تقييم أداء أعضاء هيئة التدريس بالجامعات السعودية
- (70) لمزيد من التفصيل يمكن الرجوع إلى:**
- 1- العباسي، محمد عبد الحميد " الأسلوب الإحصائي: التحليل والتفسير باستخدام الحاسب الآلي وبرنامج SPSS " (جامعة القاهرة، معهد الدراسات والبحوث الإحصائية بدون ناشر) 2013، ص ص 32-63.
 - 2- امين، اسامة ربيع " التحليل الإحصائي للمتغيرات المتعددة باستخدام برنامج SPSS " (القاهرة، جامعة المنوفية، بدون ناشر، 2008)، ص ص 4-143.

يُغنى تحليل الانحدار بدراسة العلاقة بين متغيرين أو أكثر بحيث يمكن التنبؤ بقيمة المتغير التابع بمعرفة قيمة المتغير المستقل.

3. تحليل الارتباط البسيط Simple Correlation Analysis

يتعلق الارتباط البسيط بتحديد قوة العلاقة بين متغيرين عندما لا تكون لأحدهما قيمة محددة مسبقاً، ويتمثل تحليل الارتباط البسيط والذي يعرف بمعامل الارتباط Correlation Coefficient.

4. أسلوب تحليل التباين (ANOVA) Analysis of Variance

حيث أُستخدم هذا الأسلوب في التحقق من وجود اختلافات جوهرية بين مجموعة من المتغيرات المستقلة وعدد من المتغيرات التابعة.

5. اختبار T

يُستخدم هذا الاختبار في توضيح العلاقة بين كل متغير مستقل على حده والمتغير التابع، وكذلك توضيح اتجاه هذه العلاقة.

6. اختبار F ويستخدم هذا الاختبار في توضيح العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع.

7. مصفوفة الارتباط:

استخدمت مصفوفة الارتباط لتحديد درجة الارتباط بين المتغيرات المستقلة بعضها البعض وكذلك علاقات الارتباط بين المتغيرات التابعة.

8. معامل التحديد R^2 .

يوضح معامل التحديد النسبة المئوية التي تفسر بها المتغيرات المستقلة الزيادة أو النقص في المتغيرات التابعة.

5- التحليل الوصفي والتحليلي لمتغيرات الدراسة لاختبار فروض الدراسة.

1/5 معامل الثبات لمتغيرات الدراسة. تم حساب معامل الثبات لعناصر قائمة الاستقصاء باستخدام معامل α ألفا كرونباخ والجدول رقم (3) يوضح هذه المعاملات لمتغيرات الدراسة التي وضعت في قائمة الاستقصاء التي اعتمدها الباحث في تجميع البيانات الأولية.

جدول رقم (3)

معاملات الثبات والصدق لعناصر القائمة

مسلسل	المتغيرات الرئيسية	عدد العبارات	قيمة α ألفا
1	طبيعة العمل	4	0.79
2	صراع الأدوار	4	0.81
3	غموض الدور	4	0.89
4	عبء العمل	7	0.81
5	ضغوط العمل الإجمالية	19	0.85
6	الالتزام العاطفي	8	0.80
7	الالتزام المستمر	6	0.78
8	الالتزام المعياري	6	0.77
9	الالتزام التنظيمي الإجمالي	20	0.83
10	الأداء التدريسي	16	0.81
11	القائمة ككل	45	0.76

يتضح من الجدول رقم (3) مدى ثبات بنود محاور قائمة الاستقصاء حيث بلغت نتائج التحليل الإحصائي لاختبار تحليل الثبات Reliability Analysis أكثر من 0.6 في جميع البنود التي شملتها القائمة، مما يعني أن قائمة الاستقصاء كمقياس تتمتع بدرجة عالية جداً من الثبات، حيث يرى الكتاب أن معامل ألفا يجب أن يتراوح ما بين 0.5 و 0.60 ليكون مقبولاً إحصائياً وبصفة خاصة في العلوم الإدارية والتطبيقية وإذا ما وصل معامل ألفا إلى 0.8 يعتبر ذا مستوى ممتاز من الثقة والثبات⁽⁷¹⁾.

2/5 التحليل الوصفي لمتغيرات الدراسة

يهدف التحليل الوصفي للبيانات إلى تلخيص ووصف الظاهرة أو الموقف محل الدراسة حيث يتم الاعتماد على أساليب التحليل الإحصائي الوصفية التي تتمثل في (المتوسطات والوسيط والانحراف المعياري) في توصيف متغيرات الدراسة. حيث يوضح الجدول رقم (4) المتوسط والانحراف المعياري لعناصر إدارة الجودة الشاملة كما وردت في قائمة الاستقصاء.

جدول (4)

المتوسط والانحراف المعياري لمتغيرات الدراسة

Std. Deviation	Mean	Maximum	Minimum	المتغيرات
.65958	3.375	4.50	2.25	طبيعة العمل
.76260	2.9528	4.65	1.25	صراع الأدوار
.57749	2.6494	3.71	1.50	غموض الدور
.51520	3.4374	4.57	2.29	عبء العمل
.89804	3.0912	4.21	2.38	الضغوط الإجمالية
.85452	3.7746	4.75	1.00	العاطفي
.72966	3.8684	4.33	1.00	المستمر
.92224	3.9600	4.00	1.83	المعياري
.98293	3.8661	3.89	1.44	الالتزام التنظيمي الإجمالي
.41494	4.5303	5.00	3.76	الأداء التدريسي

يتضح من الجدول رقم (4) أن متغيرات الدراسة تتراوح ما بين 2.95 و 4.53 - حيث أن أكبر قيمة هي (5) نقاط طبقاً لمقياس ليكرت الخماسي - وكان أعلى متغير هو الأداء التدريسي لأعضاء هيئة التدريس بجامعة الملك فيصل وهذا المتغير يمثل المتغير التابع ويعني ارتفاع مستوى الأداء التدريسي، ويتضح من الجدول أيضاً انخفاض مستوى الضغوط الوظيفية التي تواجه السادة أعضاء هيئة التدريس بالجامعة حيث تراوحت ما بين 2.95 لغموض الدور إلى 3.44 لطبيعة العمل ومن ثم يمكن القول بأن أكثر المصادر المسببة للضغوط لأعضاء هيئة التدريس بجامعة الملك فيصل تتمثل في طبيعة العمل وأقلها ظهوراً تتمثل في غموض الدور وهذا دليل على أن الدور الذي يقوم به عضو هيئة التدريس واضح كما أن الواجبات والمسؤوليات والمهام المنوط بأدائها ليس فيها لبس أو غموض.

بينما يتضح من الجدول أن مستويات الالتزام التنظيمي بأبعاده المختلفة: العاطفي، المستمر، والمعيارية مرتفعة حيث تراوحت ما بين 3.96 و 3.77 وهذا مؤشر على ولاء أعضاء هيئة التدريس وحبهم للجامعة وهذا ما انعكس بدوره على ارتفاع الأداء التدريسي لهم، وهذا الأمر

(71) لمزيد من التفصيل يمكن الرجوع إلى:

- 1- إدريس، ثابت عبد الرحمن " بحوث التسويق: أساليب القياس والتحليل واختبار الفروض " (القاهرة: الدار الجامعية، 2003/2002)، ص 423.
- 2- الصحن، محمد فريد، أبو بكر، محمد محمود " بحوث التسويق: مدخل تطبيقي لفاعلية القرارات التسويقية " (القاهرة: الدار الجامعية، 2003)، ص 211.

لا يتحقق بين عشية وضحاها، بل قامت الجامعة بسلسلة من الإجراءات والبرامج، لكي تتال ولاء موظفيها وحبهم، وفي الوقت ذاته، تقنعهم بولائها وحبها لها، إذا فالعملية تبادلية بين الطرفين، ولن يستطيع عضو هيئة التدريس الاستمرار في العطاء من أجل جامعة لا تقدم له ما يتناسب مع عطائه.

3/5 اختبار فروض الدراسة

اختبار صحة الفرض الأول:

توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين ضغوط العمل (طبيعة العمل، صراع الدور، غموض الدور، وعبء العمل) والالتزام التنظيمي (العاطفي، المستمر، والمعياري) لأعضاء هيئة التدريس بجامعة الملك فيصل بالمملكة العربية السعودية.

بالنسبة إلى الفرض الأول والذي يشير إلى وجود علاقة ارتباط تنبؤية جوهرية بين ضغوط العمل (طبيعة العمل، صراع الأدوار، غموض الدور، وعبء العمل) والالتزام التنظيمي (العاطفي، المستمر، والمعياري) لأعضاء هيئة التدريس بجامعة الملك فيصل بالمملكة العربية السعودية حيث يمكن القول بأن نتائج الدراسة الميدانية أيدت هذه العلاقة جزئياً؛ وهو الأمر الذي يتضح من النتائج الواردة في الجدول رقم (5).

جدول (5)

استخدام معامل الارتباط الجزئي لإيجاد معاملات الارتباط بين ضغوط العمل والالتزام التنظيمي

ضغوط العمل	الالتزام العاطفي	الالتزام المستمر	الالتزام المعياري	الالتزام التنظيمي
طبيعة العمل	-0.48**	-0.44**	-0.05	-0.42**
صراع الأدوار	-0.52**	-0.35**	-0.16*	-0.48**
غموض الدور	-0.04	-0.22**	-0.10*	-0.04
عبء العمل	-0.56**	-0.43**	-0.02	-0.48**
الضغوط الإجمالية	-0.65**	-0.43**	-0.01	-0.57**

*دال عند مستوى 0.05، ** دال عند مستوى 0.01

يتضح من الجدول السابق وجود علاقة عكسية بين ضغوط العمل التي تتمثل في (طبيعة العمل، صراع الأدوار، عبء العمل) وأبعاد الالتزام التنظيمي المحددة في الدراسة وهذه العلاقة عكسية وذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 1% و5%، حيث يوضح الجدول رقم (5) النتائج الآتية:

- 1- توجد علاقة عكسية ذات دلالة إحصائية بين طبيعة العمل كأحد مصادر ضغوط العمل والالتزام التنظيمي العاطفي والمستمّر، الالتزام التنظيمي الإجمالي، حيث يصل معامل الارتباط لبيرسون إلى (-0.48) و(-0.44) و(-0.42) على الترتيب، ($P < 0.01$) بينما العلاقة بالالتزام التنظيمي المعياري - على الرغم من عكسية العلاقة - إلا أنها غير معنوية عند المستويات المقبولة إحصائياً حي وصلت مستوى العلاقة بينهما إلى (-0.05) فقط.
- 2- توجد علاقة عكسية ذات دلالة إحصائية بين صراع الأدوار كأحد مصادر ضغوط العمل والالتزام التنظيمي العاطفي والمستمّر، المعياري، والالتزام التنظيمي الإجمالي، حيث يصل معامل الارتباط لبيرسون إلى (-0.52) و(-0.36) و(-0.16) و(-0.48) على الترتيب، ($P < 0.01$) أي أن صراع الأدوار يشكل مصدراً أساسياً لضغط العمل الذي يواجهه السادة أعضاء هيئة التدريس بجامعة الملك فيصل.

3- توجد علاقة عكسية ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 1% و5% بين غموض الدور كأحد مصادر ضغوط العمل والالتزام التنظيمي المستمر، المعياري، حيث يصل معامل الارتباط لبيرسون إلى (-0.22) و(-0.13) على لترتيب، بينما العلاقة بين غموض الدور والالتزام العاطفي والإجمالي على الرغم من أنها علاقة عكسية أيضاً إلا أنها غير معنوية وهذه النتيجة تؤكد وضوح الدور الذي يؤديه السادة أعضاء هيئة التدريس بجامعة الملك فيصل، حيث تتشكل الأدوار في ضوء نظم أكاديمية مستقرة ومحددة طبقاً للقانون والاعراف الجامعية ومن ثم فإن أعضاء هيئة التدريس يعرفون جيداً مسؤولياتهم جيداً وواجباتهم الوظيفية ووضوح صلاحياتهم أيضاً.

4- توجد علاقة عكسية ذات دلالة إحصائية بين عبء العمل كأحد مصادر ضغوط العمل والالتزام التنظيمي العاطفي والمستمر، الالتزام التنظيمي الإجمالي، حيث يصل معامل الارتباط لبيرسون إلى (-0.56) و(-0.43) و(-0.48) على الترتيب، ($P < 0.01$) بينما العلاقة بالالتزام التنظيمي المعياري فإنه على الرغم من عكسية العلاقة إلا أنها غير معنوية عند المستويات المقبولة إحصائياً حيث وصل مستوى العلاقة بينهما إلى (-0.02) فقط.

5- توجد علاقة عكسية ذات دلالة إحصائية بين ضغوط العمل الإجمالية والالتزام التنظيمي العاطفي والمستمر، الالتزام التنظيمي الإجمالي، حيث يصل معامل الارتباط لبيرسون إلى (-0.65) و(-0.43) و(-0.57) على الترتيب، ($P < 0.01$)، وهذه النتيجة الإحصائية تقضي بارتفاع ضغوط العمل التي تواجه السادة أعضاء هيئة التدريس بجامعة الملك فيصل، بينما العلاقة بالالتزام التنظيمي المعياري فإنه على الرغم من عكسية العلاقة إلا أنها غير معنوية عند المستويات المقبولة إحصائياً حيث وصل مستوى العلاقة بينهما إلى (-0.01) فقط.

اختبار صحة الفرض الثاني:

تؤثر ضغوط العمل (طبيعة العمل، صراع الأدوار، غموض الدور، وعبء العمل) تأثيراً جوهرياً في مستوى الالتزام التنظيمي لأعضاء هيئة التدريس بجامعة الملك فيصل بالمملكة العربية السعودية.

بالنسبة إلى الفرض الثاني والذي يشير إلى وجود تأثير جوهري لضغوط العمل بأبعاده المحددة في الدراسة في مستوى الالتزام التنظيمي لأعضاء هيئة التدريس بجامعة الملك فيصل، حيث يمكن القول بأن نتائج الدراسة الميدانية أيدت هذا الأثر العكسي؛ وهو الأمر الذي يتضح من النتائج الواردة في جدول (6) والذي يوضح تحليل الانحدار المتعدد لاختبار العلاقة التنبؤية بين ضغوط العمل كمتغير مستقل ومستوى الالتزام التنظيمي كمتغير تابع، فقد تحققت قيمة F (30.420) كقيمة معنوية لهذه العلاقة حيث أن ($P < 0.05$)، كما أن معامل التحديد R^2 أن يشير إلى أن قيمته 34.5% من التغيرات في الالتزام التنظيمي لأعضاء هيئة التدريس بجامعة الملك فيصل في المملكة العربية السعودية ناتجة عن التغير في مستوى ضغوط العمل التي تواجههم أثناء أدائهم ووظائفهم.

جدول رقم (6)

تحليل الانحدار المتعدد للعلاقة بين ضغوط العمل والالتزام التنظيمي لأعضاء هيئة التدريس بجامعة الملك فيصل بالمملكة العربية السعودية

معامل التحديد R^2	معامل الانحدار R	قيمة اختبار (F) F	مستوى المعنوية P *
0.345	0.587	30.420	0.000

ولاختبار اتجاه أثر ضغوط العمل على مستوى الالتزام التنظيمي تم استخدام تحليل معامل ارتباط $Beta$ واختبار (T) بقسمة معامل الانحدار على الخطأ المعياري، وحساب معاملات الارتباط الفرعية، ويوضح جدول (7) نتائج هذه التحليلات.

جدول رقم (7)
معاملات الارتباط بين ضغوط العمل والالتزام التنظيمي
لأعضاء هيئة التدريس بجامعة الملك فيصل بالمملكة العربية السعودية

مستوى المعنوية	قيمة اختبار (T)	معامل ارتباط beta الفرعي	الخطأ المعياري SE	معامل ارتباط بيتا B	ضغوط العمل
0.001	30.41	0.22-	0.56	0.19-	طبيعة العمل
0.000	4.07	0.26-	0.45	0.18-	صراع الأدوار
0.18	2.38	0.14-	0.57	0.13-	غموض الدور
0.000	3.78	0.27-	0.77	0.28-	عبء العمل

يتضح من الجدول (7) وجود تأثير عكسي لضغوط العمل كل على حدا على الالتزام التنظيمي لأعضاء هيئة التدريس بجامعة الملك فيصل وكان التأثير دالا إحصائيا عند مستوى معنوية 1% لكل من طبيعة العمل، صراع الأدوار، وعبء العمل على الالتزام التنظيمي، بينما تأثير غموض الدور على الالتزام التنظيمي غير دال إحصائيا سواء عند مستوى معنوية 5% و1%.

اختبار صحة الفرض الفرعي 1/2

تؤثر ضغوط العمل (طبيعة العمل، صراع الدور، غموض الدور، وعبء العمل) تأثيرا جوهريا في مستوى الالتزام التنظيمي العاطفي لأعضاء هيئة التدريس بجامعة الملك فيصل بالمملكة العربية السعودية.

بالنسبة إلى الفرض الفرعي الأول والذي يشير وجود تأثير جوهري لضغوط العمل بأبعاده المحددة في الدراسة في مستوى الالتزام التنظيمي العاطفي لأعضاء هيئة التدريس بجامعة الملك فيصل حيث يمكن القول بأن نتائج الدراسة الميدانية أيدت هذه العلاقة؛ وهو الأمر الذي يتضح من النتائج الواردة في جدول (8) والذي يوضح تحليل الانحدار المتعدد لاختبار العلاقة التنبؤية بين ضغوط العمل بأبعادها الأربعة المحددة في الدراسة كمتغير مستقل والالتزام التنظيمي العاطفي كمتغير تابع، فقد تحققت قيمة $F(46.864)$ كقيمة معنوية لهذه العلاقة حيث أن $(P < 0.05)$ ، كما أن معامل التحديد R^2 يشير إلى أنما قيمته 43.8% من التغيرات في الالتزام التنظيمي العاطفي لأعضاء هيئة التدريس بجامعة الملك فيصل ناتجا عن التغير في مستوى ضغوط العمل التي تواجههم أثناء أدائهم ووظائفهم.

جدول رقم (8)

تحليل الانحدار المتعدد للعلاقة بين ضغوط العمل والالتزام التنظيمي العاطفي
لأعضاء هيئة التدريس بجامعة الملك فيصل بالمملكة العربية السعودية

معامل التحديد R^2	معامل الانحدار R	قيمة اختبار (F)	مستوى المعنوية P *
0.438	0.669	46.864	0.000

ولاختبار اتجاه أثر ضغوط العمل على مستوى الالتزام التنظيمي العاطفي تم استخدام تحليل معامل ارتباط $Beta$ واختبار (T) بقسمة معامل الانحدار على الخطأ المعياري، وحساب معاملات الارتباط الفرعية، ويوضح جدول (9) نتائج هذه التحليلات، يتضح من الجدول (9) وجود تأثير عكسي لضغوط العمل على الالتزام التنظيمي العاطفي كأحد أبعاد الالتزام التنظيمي لأعضاء هيئة التدريس بجامعة الملك فيصل وكان التأثير دالا إحصائيا عند مستوى معنوية 1% لكل من طبيعة

العمل، صراع الأدوار، وعبء العمل، بينما تأثير غموض الدور غير دال إحصائياً سواء عند مستوى معنوية 5% و 1%.

جدول رقم (9)

معاملات الارتباط بين ضغوط العمل والالتزام التنظيمي العاطفي
لأعضاء هيئة التدريس بجامعة الملك فيصل بالمملكة العربية السعودية

مستوى المعنوية	قيمة اختبار (T)	معامل ارتباط beta الفرعي	الخطأ المعياري SE	معامل ارتباط بيتا B	ضغوط العمل
0.001	4.23	0.26-	0.79	0.33-	طبيعة العمل
0.000	4.23	0.25-	0.64	0.27-	صراع الأدوار
0.91	2.22	0.18-	0.80	0.10-	غموض الدور
0.000	5.42	0.36-	0.11	0.59-	عبء العمل

اختبار صحة الفرض الفرعي 2/2

تؤثر ضغوط العمل (طبيعة العمل، صراع الأدوار، غموض الدور، وعبء العمل) تأثيراً جوهرياً في مستوى الالتزام التنظيمي المستمر لأعضاء هيئة التدريس بجامعة الملك فيصل بالمملكة العربية السعودية.

بالنسبة إلى الفرض الفرعي الثاني والذي يشير وجود تأثير جوهري لضغوط العمل بأبعاده المحددة في الدراسة في مستوى الالتزام التنظيمي المستمر لأعضاء هيئة التدريس بجامعة الملك فيصل، حيث يمكن القول بأن نتائج الدراسة الميدانية أيدت هذا التأثير ما بين المتغيرات المستقلة المتمثلة في ضغوط العمل والمتغير التابع المتمثل في الالتزام التنظيمي المستمر؛ وهو الأمر الذي يتضح من النتائج الواردة في جدول (10) والذي يوضح تحليل الانحدار المتعدد لاختبار العلاقة التنبؤية، فقد تحققت قيمة $F (21.218)$ كقيمة معنوية لهذه العلاقة حيث أن $(P < 0.05)$ ، كما أن معامل التحديد R^2 يشير إلى أنما قيمته 26.9% من التغيرات في الالتزام التنظيمي المستمر لأعضاء هيئة التدريس بجامعة الملك فيصل ناتجا عن التغير في مستوى ضغوط العمل التي تواجههم أثناء أدائهم وظائفهم.

جدول رقم (10)

تحليل الانحدار المتعدد للعلاقة بين ضغوط العمل والالتزام التنظيمي المستمر
لأعضاء هيئة التدريس بجامعة الملك فيصل بالمملكة العربية السعودية

معامل التحديد R^2	معامل الانحدار R	قيمة اختبار (F) F	مستوى المعنوية P *
0.269	0.518	21.218	0.000

ولاختبار اتجاه أثر ضغوط العمل على مستوى الالتزام التنظيمي المستمر تم استخدام تحليل معامل ارتباط $Beta$ واختبار (T) بقسمة معامل الانحدار على الخطأ المعياري، وحساب معاملات الارتباط الفرعية، ويوضح جدول (11) نتائج هذه التحليلات.

جدول رقم (11)
معاملات الارتباط بين ضغوط العمل والالتزام التنظيمي المستمر
لأعضاء هيئة التدريس بجامعة الملك فيصل بالمملكة العربية السعودية

مستوى المعنوية	قيمة اختبار (T)	معامل ارتباط beta الفرعي	الخطأ المعياري SE	معامل ارتباط بيتا B	ضغوط العمل
0.001	3.61	0.25-	0.08	0.280-	طبيعة العمل
0.014	2.47	0.17-	0.06	0.16-	صراع الأدوار
0.317	1.03	0.06-	0.08	0.79-	غموض الدور
0.013	2.50	0.19-	0.11	0.27-	عبء العمل

كما يتضح من هذا الجدول وجود تأثير عكسي لضغوط العمل كل على حدا على الالتزام التنظيمي المستمر كأحد أبعاد الالتزام التنظيمي لأعضاء هيئة التدريس بجامعة الملك فيصل وكان التأثير دالا إحصائيا عند مستوى معنوية 1% لكل من طبيعة العمل، صراع الأدوار، وعبء العمل على الالتزام التنظيمي العاطفي، بينما تأثير غموض الدور غير دال إحصائيا عند مستوى معنوية 5% و1%.

اختبار صحة الفرض الفرعي 2/3

تؤثر ضغوط العمل (طبيعة العمل، صراع الأدوار، غموض الدور، وعبء العمل) تأثيرا جوهريا في مستوى الالتزام التنظيمي المعياري لأعضاء هيئة التدريس بجامعة الملك فيصل بالمملكة العربية السعودية

بالنسبة إلى الفرض الفرعي الثالث والذي يشير وجود تأثير جوهري لضغوط العمل بأبعاده المحددة في الدراسة في مستوى الالتزام التنظيمي المعياري لأعضاء هيئة التدريس بجامعة الملك فيصل، حيث يمكن القول بأن نتائج الدراسة الميدانية أيدت هذا التأثير ما بين المتغيرات المستقلة المتمثلة في ضغوط العمل والمتغير التابع المتمثل في الالتزام التنظيمي المعياري في بعدين فقط من الأبعاد الأربعة وهما (صراع الأدوار وغموض الدور)؛ وهو الأمر الذي يتضح من النتائج الواردة في جدول (12) والذي يوضح تحليل الانحدار المتعدد لاختبار العلاقة التنبؤية، فقد تحققت قيمة F (2.988) كقيمة معنوية لهذه العلاقة حيث أن $(P < 0.05)$ ، كما أن معامل التحديد R^2 يشير إلى أنما قيمته 4.9% من التغيرات في الالتزام التنظيمي المعياري لأعضاء هيئة التدريس بجامعة الملك فيصل ناتجا عن التغير في مستوى ضغوط العمل التي تواجههم أثناء أدائهم وظائفهم.

جدول رقم (12)

تحليل الانحدار المتعدد للعلاقة بين ضغوط العمل والالتزام التنظيمي المعياري
لأعضاء هيئة التدريس بجامعة الملك فيصل بالمملكة العربية السعودية

معامل التحديد R^2	معامل الانحدار R	قيمة اختبار (F) F	مستوى المعنوية P *
0.049	0.222	2.988	0.02

ولاختبار اتجاه أثر ضغوط العمل على مستوى الالتزام التنظيمي المعياري تم استخدام تحليل معامل ارتباط $Beta$ واختبار (T) بقسمة معامل الانحدار على الخطأ المعياري، وحساب معاملات الارتباط الفرعية، ويوضح جدول (13) نتائج هذه التحليلات.

جدول رقم (13)
معاملات الارتباط بين ضغوط العمل والالتزام التنظيمي المعياري
أعضاء هيئة التدريس بجامعة الملك فيصل بالمملكة العربية السعودية

مستوى المعنوية	قيمة اختبار (T)	معامل ارتباط beta الفرعي	الخطأ المعياري SE	معامل ارتباط بيتا B	ضغوط العمل
0.241	1.18	0.09-	0.09	0.10-	طبيعة العمل
0.016	2.44	0.19-	0.07	0.18-	صراع الأدوار
0.051	1.47	0.10-	0.09	0.13-	غموض الدور
0.884	0.20	0.02-	0.12	0.02-	عبء العمل

يتضح من الجدول (13) وجود تأثير عكسي لأبعاد ضغوط العمل كل على حدا على الالتزام التنظيمي المعياري كأحد أبعاد الالتزام التنظيمي لأعضاء هيئة التدريس بجامعة الملك فيصل وكان التأثير دالا إحصائيا عند مستوى معنوية 5% فقط لصراع الأدوار، بينما تأثير عبء العمل وطبيعة العمل، وغموض الدور تأثيرهم على الالتزام التنظيمي المعياري غير دال إحصائيا سواء عند مستوى معنوية 5% و 1%.

اختبار صحة الفرض الثالث:

تؤثر ضغوط العمل (طبيعة العمل، صراع الأدوار، غموض الدور، وعبء العمل) تأثيرا جوهريا في مستوى الأداء التدريسي لأعضاء هيئة التدريس بجامعة الملك فيصل بالمملكة العربية السعودية.

قبل تعرف تأثير ضغوط العمل على الأداء التدريسي ينبغي علينا أولا تعرف علاقة ضغوط العمل بالأداء، حيث إنه كل علاقة تأثير لا بد أن يسبقها علاقة ارتباط ومن ثم يوضح الجدول (14) معاملات الارتباط الجزئية ما بين المتغيرات المستقلة المتمثلة في أبعاد ضغوط العمل المحددة في الدراسة وبين الأداء التدريسي الذي يعبر عن المتغير التابع.

جدول (14)

استخدام معامل الارتباط الجزئي لإيجاد معاملات الارتباط بين
ضغوط العمل والأداء التدريسي لأعضاء هيئة التدريس بجامعة الملك فيصل

الأداء التدريسي	ضغوط العمل
0.04-	طبيعة العمل
0.04-	صراع الأدوار
0.04-	غموض الدور
* 0.33-	عبء العمل

*دال عند مستوى 0.05

يتضح من الجدول (14) وجود علاقة عكسية بين ضغوط العمل كل على حدا والأداء التدريسي لأعضاء هيئة التدريس بجامعة الملك فيصل ولم تكن هذه العلاقة دالة إحصائيا عند مستوى معنوية 5% و 1% لكل أبعاد ضغوط العمل ما عدا عبء العمل، وهذا يعني أن انخفاض ضغوط العمل التي تواجه السادة أعضاء هيئة التدريس بجامعة الملك فيصل يؤدي إلى ارتفاع مستوى الأداء التدريسي لهم.

أما بالنسبة إلى الفرض الثالث والذي يشير وجود تأثير جوهري لضغوط العمل بأبعاده المحددة في الدراسة في مستوى الأداء التدريسي لأعضاء هيئة التدريس بجامعة الملك فيصل، حيث يمكن القول بأن نتائج الدراسة الميدانية لم تؤيد هذا التأثير ما بين المتغيرات المستقلة المتمثلة في ضغوط العمل والمتغير التابع المتمثل في الأداء التدريسي؛ وهو الأمر الذي يتضح من النتائج الواردة في جدول (15) والذي يوضح تحليل الانحدار المتعدد لاختبار العلاقة التنبؤية بين ضغوط العمل بأبعاده الأربعة المحددة في الدراسة كمتغير مستقل والأداء التدريسي كمتغير تابع، فقد وصلت قيمة F (0.624) كقيمة غير معنوية لهذه العلاقة حيث أن $(P < 0.05)$ ، كما أن معامل التحديد R^2 يشير إلى أن قيمته 2% من التغيرات في الأداء التدريسي لأعضاء هيئة التدريس بجامعة الملك فيصل ناتجة عن التغير في مستوى ضغوط العمل التي تواجههم أثناء أدائهم وظائفهم.

جدول رقم (15)

تحليل الانحدار المتعدد للعلاقة بين ضغوط العمل والأداء التدريسي لأعضاء هيئة التدريس بجامعة الملك فيصل بالمملكة العربية السعودية

معامل التحديد R^2	معامل الانحدار R	قيمة اختبار (ف) F	مستوى المعنوية P *
0.002	0.046	0.624	0.430

ولاختبار اتجاه أثر ضغوط العمل على مستوى الأداء التدريسي لأعضاء هيئة التدريس تم استخدام تحليل معامل ارتباط $Beta$ واختبار (T) بقسمة معامل الانحدار على الخطأ المعياري، وحساب معاملات الارتباط الفرعية، ويوضح جدول (15) نتائج هذه التحليلات. كما يتضح من الجدول (16) وجود تأثير عكسي لضغوط العمل على الأداء التدريسي لأعضاء هيئة التدريس بجامعة الملك فيصل وكان التأثير غير دال إحصائياً مما يعني رفض الفرض الثالث.

جدول رقم (16)

استخدام معامل الارتباط الجزئي لإيجاد معاملات الارتباط بين ضغوط العمل والأداء التدريسي

النموذج	معامل ارتباط بيتا B	الخطأ المعياري SE	معامل ارتباط $beta$ الفرعي	قيمة اختبار (T)	مستوى المعنوية
الثابت	4.386	0.197-		22.279	0.000
ضغوط العمل	0.049-	0.063	0.046-	0.790	0.430

اختبار صحة الفرض الفرعي الأول

أما بالنسبة إلى الفرض الفرعي الأول والذي يشير وجود تأثير جوهري لطبيعة العمل كأحد أبعاد ضغوط العمل في مستوى الأداء التدريسي لأعضاء هيئة التدريس بجامعة الملك فيصل، حيث يمكن القول بأن نتائج الدراسة الميدانية لم تؤيد هذا التأثير ما بين طبيعة العمل كمتغير مستقل والأداء التدريسي كمتغير تابع؛ وهو الأمر الذي يتضح من النتائج الواردة في جدول (17) والذي يوضح تحليل الانحدار المتعدد لاختبار العلاقة التنبؤية، حيث بلغت قيمة F (3.573) كقيمة غير معنوية لهذه العلاقة حيث أن $(P \leq 0.05)$ ، كما أن معامل التحديد R^2 يشير إلى أن قيمته 0.1% من التغيرات في الأداء التدريسي لأعضاء هيئة التدريس بجامعة الملك فيصل ناتجة عن التغير في مستوى طبيعة العمل كأحد مصادر الضغوط التي تواجههم أثناء أدائهم وظائفهم.

جدول رقم (17)

تحليل الانحدار المتعدد للعلاقة بين طبيعة العمل والأداء التدريسي لأعضاء هيئة التدريس بجامعة الملك فيصل بالمملكة العربية السعودية

معامل التحديد R^2	معامل الانحدار R	قيمة اختبار (F)	مستوى المعنوية P *
0.001	0.038	0.415	0.520

ولاختبار اتجاه أثر طبيعة العمل على مستوى الأداء التدريسي لأعضاء هيئة التدريس تم استخدام تحليل معامل ارتباط **Beta** واختبار (T) بقسمة معامل الانحدار على الخطأ المعياري، وحساب معاملات الارتباط الفرعية، ويوضح جدول (18) نتائج هذه التحليلات، كما يتضح من الجدول (18) وجود تأثير عكسي لضغوط العمل على الأداء التدريسي لأعضاء هيئة التدريس بجامعة الملك فيصل ولكن هذا التأثير غير دال إحصائياً عند مستوى معنوية 1% و5%. وهذا ما يدعونا إلى عدم قبول الفرض الفرعي الأول.

جدول رقم (18)

استخدام معامل الارتباط الجزئي لإيجاد معاملات الارتباط بين طبيعة العمل والأداء التدريسي

مستوى المعنوية	قيمة اختبار (T)	معامل ارتباط beta الفرعي	الخطأ المعياري SE	معامل ارتباط بيتا B	النموذج
0.000	35.495		0.130	4.578	الثابت
0.520	0.644	-0.038	0.036	-0.023	طبيعة العمل

اختبار صحة الفرض الفرعي الثاني

أما بالنسبة إلى الفرض الفرعي الثاني والذي يشير وجود تأثير جوهري لصراع الأدوار كأحد أبعاد ضغوط العمل في مستوى الأداء التدريسي لأعضاء هيئة التدريس بجامعة الملك فيصل، حيث يمكن القول بأن نتائج الدراسة الميدانية لم تؤيد هذا التأثير ما بين صراع الأدوار كمتغير مستقل والأداء التدريسي كمتغير تابع؛ وهو الأمر الذي يتضح من النتائج الواردة في جدول رقم (19) والذي يوضح تحليل الانحدار المتعدد لاختبار العلاقة التنبؤية بين المتغيرين، حيث بلغت قيمة F (3.779) كقيمة غير معنوية لهذه العلاقة حيث أن $(P \leq 0.05)$ ، كما أن معامل التحديد R^2 يشير إلى أن قيمته 0.2% من التغيرات في الأداء التدريسي لأعضاء هيئة التدريس بجامعة الملك فيصل ناتجة عن التغير في مستوى صراع الأدوار كأحد مصادر الضغوط التي تواجههم أثناء أدائهم وظائفهم.

جدول رقم (19)

تحليل الانحدار المتعدد للعلاقة بين صراع الأدوار والأداء التدريسي لأعضاء هيئة التدريس بجامعة الملك فيصل بالمملكة العربية السعودية

معامل التحديد R^2	معامل الانحدار R	قيمة اختبار (F)	مستوى المعنوية P *
0.002	0.041	0.489	0.485

ولاختبار اتجاه التأثير لصراع الأدوار على مستوى الأداء التدريسي لأعضاء هيئة التدريس تم استخدام تحليل معامل ارتباط **Beta** واختبار (T) بقسمة معامل الانحدار على الخطأ المعياري، وحساب معاملات الارتباط الفرعية، ويوضح جدول (20) نتائج هذه التحليلات.

جدول رقم (20)

استخدام معامل الارتباط الجزئي لإيجاد معاملات الارتباط بين
صراع الأدوار والأداء التدريسي

مستوى المعنوية	قيمة اختبار (T)	معامل ارتباط beta الفرعي	الخطأ المعياري SE	معامل ارتباط بيتا B	النموذج
0.000	50.97		0.90	4.61	الثابت
0.485	0.70	0.04-	0.03	0.02-	صراع الأدوار

يتضح من الجدول (20) وجود تأثير عكسي لصراع الأدوار على الأداء التدريسي لأعضاء هيئة التدريس بجامعة الملك فيصل ولكن هذا التأثير غير دال إحصائياً عند مستوى معنوية 1% و5%. وهذا ما يدعونا إلى عدم قبول الفرض الفرعي الثاني.

اختبار صحة الفرض الفرعي الثالث

أما بالنسبة إلى الفرض الفرعي الثالث والذي يشير وجود تأثير جوهري غموض الدور كأحد أبعاد ضغوط العمل في مستوى الأداء التدريسي لأعضاء هيئة التدريس بجامعة الملك فيصل، حيث يمكن القول بأن نتائج الدراسة الميدانية لم تؤيد هذا التأثير ما بين طبيعة العمل كمتغير مستقل والأداء التدريسي كمتغير تابع؛ وهو الأمر الذي يتضح من النتائج الواردة في جدول (21) والذي يوضح تحليل الانحدار المتعدد لاختبار العلاقة التنبؤية، حيث بلغت قيمة F (0.814) كقيمة غير معنوية لهذه العلاقة حيث أن $(P \leq 0.05)$ ، كما أن معامل التحديد R^2 يشير إلى أنما قيمته 0.3 % من التغيرات في الأداء التدريسي لأعضاء هيئة التدريس بجامعة الملك فيصل ناتجا عن التغير في مستوى غموض الدور كأحد مصادر الضغوط التي تواجههم أثناء أدائهم وظائفهم.

جدول رقم (21)

تحليل الانحدار المتعدد للعلاقة بين غموض الدور والأداء التدريسي
لأعضاء هيئة التدريس بجامعة الملك فيصل بالمملكة العربية السعودية

معامل التحديد R^2	معامل الانحدار R	قيمة اختبار (F) F	مستوى المعنوية P *
0.003	0.054	0.81	0.368

ولاختبار اتجاه التأثير لغموض الدور على مستوى الأداء التدريسي لأعضاء هيئة التدريس تم استخدام تحليل معامل ارتباط $Beta$ واختبار (T) بقسمة معامل الانحدار على الخطأ المعياري، وحساب معاملات الارتباط الفرعية، ويوضح جدول (22) نتائج هذه التحليلات، حيث يتضح وجود تأثير عكسي لغموض الدور على الأداء التدريسي لأعضاء هيئة التدريس بجامعة الملك فيصل ولكن هذا التأثير غير دال إحصائياً عند مستوى معنوية 1% و5%. وهذا ما يدعونا إلى عدم قبول الفرض الفرعي الثالث.

جدول رقم (22)

استخدام معامل الارتباط الجزئي لإيجاد معاملات الارتباط بين غموض الدور والأداء التدريسي

مستوى المعنوية	قيمة اختبار (T)	معامل ارتباط beta الفرعي	الخطأ المعياري SE	معامل ارتباط بيتا B	النموذج
0.000	33.569		0.134	4.508	الثابت
0.368	0.902	0.054-	0.041	0.037-	غموض الدور

اختبار صحة الفرض الفرعي الرابع

أما بالنسبة إلى الفرض الفرعي الرابع والذي يشير وجود تأثير جوهري لعبء العمل كأحد أبعاد ضغوط العمل في مستوى الأداء التدريسي لأعضاء هيئة التدريس بجامعة الملك فيصل، حيث يمكن القول بأن نتائج الدراسة الميدانية أيدت هذا التأثير ما بين عبء العمل كمتغير مستقل والأداء التدريسي كمتغير تابع؛ وهو الأمر الذي يتضح من النتائج الواردة في جدول (23) والذي يوضح تحليل الانحدار المتعدد لاختبار العلاقة التنبؤية، حيث بلغت قيمة F (4.904) كقيمة غير معنوية لهذه العلاقة حيث أن $(0.05 \leq P)$ ، كما أن معامل التحديد R^2 يشير إلى أنما قيمته 1.8 % من التغيرات في الأداء التدريسي لأعضاء هيئة التدريس بجامعة الملك فيصل ناتجا عن التغير في مستوى عبء العمل كأحد مصادر الضغوط التي تواجههم أثناء أدائهم وظائفهم.

جدول رقم (23)

تحليل الانحدار المتعدد للعلاقة بين عبء العمل والأداء التدريسي
لأعضاء هيئة التدريس بجامعة الملك فيصل بالمملكة العربية السعودية

معامل التحديد R^2	معامل الانحدار R	قيمة اختبار (F) F	مستوى المعنوية P *
0.018	0.133	4.904	0.028

ولاختبار اتجاه التأثير لعبء العمل كأحد أبعاد ضغوط العمل على مستوى الأداء التدريسي لأعضاء هيئة التدريس تم استخدام تحليل معامل ارتباط $Beta$ واختبار (T) بقسمة معامل الانحدار على الخطأ المعياري، وحساب معاملات الارتباط الفرعية، ويوضح جدول (24) نتائج هذه التحليلات، حيث يتضح وجود تأثير عكسي لعبء العمل على الأداء التدريسي لأعضاء هيئة التدريس بجامعة الملك فيصل ولكن هذا التأثير دال إحصائيا عند مستوى معنوية 2.8% وهذا ما يدعونا إلى قبول الفرض الفرعي الثالث.

جدول رقم (24)

استخدام معامل الارتباط الجزئي لإيجاد معاملات الارتباط بين
عبء العمل والأداء التدريسي

مستوى المعنوية	قيمة اختبار (T)	معامل ارتباط beta الفرعي	الخطأ المعياري SE	معامل ارتباط بيتا B	النموذج
0.000	41.402		0.101	4.508	الثابت
0.028	2.214	0.133-	0.035	0.037-	عبء العمل

اختبار صحة الفرض الرابع

يؤثر الالتزام التنظيمي بأبعاده (المعياري، المستمر، والعاطفي) تأثيرا جوهريا في مستوى الأداء التدريسي لأعضاء هيئة التدريس بجامعة الملك فيصل بالمملكة العربية السعودية قبل تعرف تأثير الالتزام التنظيمي على الأداء التدريسي ينبغي علينا أولا تعرف علاقة أبعاد الالتزام التنظيمي المحددة في الدراسة بالأداء التدريسي، حيث إنه كل علاقة تأثير لا بد أن

يسبقها علاقة ارتباط ومن ثم يوضح الجدول (25) معاملات الارتباط الجزئية ما بين المتغيرات المستقلة المتمثلة في أبعاد الالتزام التنظيمي المحددة في الدراسة وبين الأداء التدريسي الذي يعبر عن المتغير التابع.

كما يتضح من الجدول (25) أيضاً وجود علاقة طردية بين الالتزام التنظيمي بأبعاده المختلفة كل على حدا والأداء التدريسي لأعضاء هيئة التدريس بجامعة الملك فيصل وكانت هذه العلاقة دالة إحصائياً عند مستوى معنوية 1% وهذا يعني أن ارتفاع مستوى الالتزام التنظيمي لدي السادة أعضاء هيئة التدريس بالجامعة سوف يؤدي حتماً إلى تحسن في أدائهم التدريسي.

جدول (25)

استخدام معامل الارتباط الجزئي لإيجاد معاملات الارتباط بين
الالتزام التنظيمي والأداء التدريسي لأعضاء هيئة التدريس بجامعة الملك فيصل

الأداء التدريسي	الالتزام التنظيمي	المعياري	المستمر	العاطفي	
0.52**	0.029	0.21**	0.08	1	العاطفي
0.26**	0.44**	0.17	1	0.08	المستمر
0.39**	0.51**	1	0.17	0.21**	المعياري
0.31**	1	0.51**	0.44**	0.02	الالتزام التنظيمي
1	0.31**	0.39**	0.26**	0.52**	الأداء التدريسي

*دال عند مستوى 0.05، ** دال عند مستوى 0.01

أما بالنسبة إلى الفرض الرابع والذي يشير وجود تأثير جوهري للالتزام التنظيمي بأبعاده المحددة في الدراسة في مستوى الأداء التدريسي لأعضاء هيئة التدريس بجامعة الملك فيصل، حيث يمكن القول بأن نتائج الدراسة الميدانية أيدت هذا التأثير ما بين المتغيرات المستقلة المتمثلة في الالتزام التنظيمي والمتغير التابع المتمثل في الأداء التدريسي؛ وهو الأمر الذي يتضح من النتائج الواردة في جدول (26) والذي يوضح تحليل الانحدار المتعدد لاختبار العلاقة التنبؤية بين الالتزام التنظيمي بأبعاده المحددة في الدراسة كمتغير مستقل والأداء التدريسي كمتغير تابع، فقد تحققت قيمة F (49.34) كقيمة معنوية لهذه العلاقة حيث أن $(P < 0.05)$ ، كما أن معامل التحديد R^2 يشير إلى أنما قيمته 9.7% من التغيرات في الأداء التدريسي لأعضاء هيئة التدريس بجامعة الملك فيصل ناتجا عن التغير في مستوى الالتزام التنظيمي للسادة أعضاء هيئة التدريس بالجامعة.

جدول رقم (26)

تحليل الانحدار المتعدد للعلاقة بين الالتزام التنظيمي والأداء التدريسي
لأعضاء هيئة التدريس بجامعة الملك فيصل بالمملكة العربية السعودية

معامل التحديد R^2	معامل الانحدار R	قيمة اختبار (F) F	مستوى المعنوية P *
0.097	0.313	49.34	0.000

المصدر: من نتائج البرنامج الإحصائي

ولاختبار اتجاه التأثير الالتزام التنظيمي على الأداء التدريسي لأعضاء هيئة التدريس تم استخدام تحليل معامل ارتباط $Beta$ واختبار (T) بقسمة معامل الانحدار على الخطأ المعياري، وحساب معاملات الارتباط الفرعية، ويوضح جدول (27) نتائج هذه التحليلات، حيث يتضح وجود تأثير طردي لكل أبعاد الالتزام التنظيمي المحددة في الدراسة على الأداء التدريسي لأعضاء هيئة التدريس بجامعة الملك فيصل وهذا التأثير دال إحصائياً عند مستوى معنوية 1% وهذا ما يدعونا إلى قبول الفرض الرابع.

جدول رقم (27)
استخدام معامل الارتباط الجزئي لإيجاد معاملات الارتباط بين
الالتزام التنظيمي والأداء التدريسي

مستوى المعنوية	قيمة ت	Standardized Coefficients		Unstandardized Coefficients		Model
		Beta	Std. Error	B		
0.017	2.39		.0.37	0.90	(Constant)	1
0.000	9.10	0.53	0.07	0.60	العاطفي	
0.000	4.04	0.27	.0.02	0.7	المستمر	
0.000	4.67	0.39	0.04	0.21	المعياري	

اختبار صحة الفرض الخامس: يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية بين الالتزام التنظيمي كمعامل معدل في أثر ضغوط العمل (طبيعة العمل، صراع الأدوار، غموض الدور، وعبء العمل) على الأداء التدريسي لأعضاء هيئة التدريس بجامعة الملك فيصل بالمملكة العربية السعودية أما بالنسبة إلى الفرض الخامس والذي يشير إلى وجود تأثير جوهري للالتزام التنظيمي كمعامل معدل في أثر العلاقة بين ضغوط العمل والأداء التدريسي لأعضاء هيئة التدريس بجامعة الملك فيصل، حيث يمكن القول بأن نتائج الدراسة الميدانية أكدت هذا التأثير ما بين المتغيرات المستقلة المتمثلة في كل بعد من أبعاد ضغوط العمل المحددة في الدراسة مع الأخذ في الاعتبار تعديل هذا التأثير بإدخال مستوى الالتزام التنظيمي والمتغير التابع المتمثل في الأداء التدريسي؛ وهو الأمر الذي يتضح من النتائج الواردة في جدول (28) والذي يوضح تحليل الانحدار المتعدد لاختبار العلاقة التنبؤية بين متغيرات الدراسة، فقد تحققت قيمة $F(2.398)$ كقيمة معنوية للعلاقة بين طبيعة العمل كأحد متغيرات ضغوط العمل بعد تعديل هذه العلاقة من خلال إدخال الالتزام التنظيمي، كما تحققت قيمة $F(2.233)$ كقيمة معنوية للعلاقة بين صراع الأدوار كأحد متغيرات ضغوط العمل بعد تعديل هذه العلاقة من خلال إدخال الالتزام التنظيمي حيث أن $(P < 0.05)$ ، كما لم تحقق قيمة $F(0.576)$ كقيمة غير معنوية للعلاقة بين غموض الدور كأحد متغيرات ضغوط العمل بعد تعديل هذه العلاقة من خلال إدخال الالتزام التنظيمي حيث أن $(P < 0.05)$ ، بينما تحققت قيمة $F(2.386)$ كقيمة معنوية للعلاقة بين عبء العمل كأحد متغيرات ضغوط العمل بعد تعديل هذه العلاقة من خلال إدخال الالتزام التنظيمي.

جدول (28)

تحليل الانحدار المتعدد للعلاقة بين الالتزام التنظيمي كمعامل معدل في أثر ضغوط العمل (طبيعة العمل، صراع الأدوار، غموض الدور، وعبء العمل) على الأداء التدريسي لأعضاء هيئة التدريس بجامعة الملك فيصل بالمملكة العربية السعودية

مستوى المعنوية	قيمة (F)	ضغوط العمل
0.001	2.398	طبيعة العمل
0.003	2.233	صراع الأدوار
0.931	0.756	غموض الدور
0.003	2.386	عبء العمل

يرى الباحث انه على الرغم من أن ضغوط العمل تأثيرها عكسي على الأداء التدريسي وان كان هذا التأثير غير معنوي لثلاثة أبعاد من أبعاد الضغوط وهي طبيعة العمل، صراع الأدوار،

بالإضافة إلى غموض الدور بينما كان التأثير معنويا فقط لعبء العمل، كما اظهر ذلك التحليل الإحصائي، كما أثبتت الدراسة العلاقة العكسية بين أبعاد ضغوط العمل والالتزام التنظيمي وكانت العلاقة ذات دلالة إحصائية أيضا لثلاثة أبعاد وهي: طبيعة العمل، صراع الأدوار، وعبء العمل، بينما كانت العلاقة غير معنوية بين غموض الدور والالتزام التنظيمي. كما أوضح نتائج التحليل الإحصائي وجود أثر ذي علاقة جوهرية للالتزام التنظيمي على الأداء التدريسي للسادة أعضاء هيئة التدريس بجامعة الملك فيصل ويسبق هذا التأثير وجود علاقة طردية ذات دلالة إحصائية بين الالتزام التنظيمي بأبعاده: المستمر، العاطفي، والمعياري والأداء التدريسي، إلا أن إدخال الالتزام التنظيمي كعامل معدل في توضيح أثر ضغوط العمل على الأداء التدريسي فقد أوضحت النتائج المنبثقة من البرنامج الإحصائي SPSS وجود أثر طردي للأبعاد الأربعة المحددة في الدراسة والتي تمثل مصادر ضغوط العمل حيث يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لثلاثة أبعاد وهي: طبيعة العمل، صراع الأدوار، وعبء العمل بينما التأثير غير معنوي لغموض الدور.

نتائج الدراسة

توصل الباحث إلى العديد من النتائج كان أهمها:

- 1- تعد طبيعة العمل أهم مصدر من مصادر الضغوط الوظيفية التي تواجه أعضاء هيئة التدريس بجامعة الملك فيصل بينما يعتبر غموض الدور أقل هذه المصادر.
- 2- يتميز أعضاء هيئة التدريس بمستوى عالٍ من الالتزام التنظيمي تجاه الجامعة وبصفة خاصة الالتزام المعياري
- 3- وجود علاقة عكسية ذات دلالة إحصائية بين مصادر ضغوط العمل المحددة في الدراسة باستثناء غموض الدور والالتزام التنظيمي، ويرى الباحث أن عدم معنوية العلاقة بين مصادر ضغوط العمل المحددة في الدراسة والالتزام التنظيمي المعياري يؤكد النتيجة سالفة الذكر من ارتفاع الالتزام التنظيمي المعياري لدى أعضاء هيئة التدريس بجامعة الملك فيصل.
- 4- تؤثر مصادر ضغوط العمل المحددة في الدراسة على الالتزام التنظيمي وهذا التأثير عكسي ذو دلالة إحصائية باستثناء غموض الدور فأنها أقل المصادر تأثيرا على الالتزام التنظيمي ليس له دلالة إحصائية.
- 5- يختلف مستوى التأثير لمصادر الضغوط على أبعاد الالتزام التنظيمي حيث أثبتت الدراسة أن الالتزام التنظيمي المعياري أقل بعدد من أبعاد الالتزام التنظيمي تأثرا بالمصادر المتنوعة للضغوط المحددة في الدراسة، كما أوضحت الدراسة أيضا أن صراع الأدوار فقط كمصدر من مصادر ضغوط العمل الوظيفية هو الذي له تأثير معنوي بينما تأثير المصادر الثلاثة الأخرى تأثيرها غير معنوي.
- 6- وجود علاقة عكسية بين ضغوط العمل والأداء التدريسي لأعضاء هيئة التدريس بجامعة الملك فيصل وهذه العلاقة غير دالة إحصائيا في كل المصادر باستثناء عبء العمل بينما تأثير مصادر الضغوط الأخرى التي تتمثل في: (طبيعة العمل، غموض، صراع الأدوار) وان كانت عكسية إلا أنها غير دالة إحصائيا. ويرى الباحث أن هذه النتيجة التي تم التوصل إليها تبرز إلى حد كبير أهمية أعباء العمل وتأثيرها الكبير على الأداء التدريسي وهذا الأمر يتفق مع المنطق العقلي حيث إنه كلما زادت الأعباء والمسؤوليات والواجبات الوظيفية التي يؤديها أعضاء هيئة التدريس بجامعة الملك فيصل سوف يؤدي هذا الأمر بالضرورة انخفاض مستوى جودة الأداء التدريسي لهم.
- 7- وجود تأثير طردي ذي دلالة إحصائية للالتزام التنظيمي بأبعاده المحددة في الدراسة في مستوى الأداء التدريسي لأعضاء هيئة التدريس بجامعة الملك فيصل، وهذه النتيجة تتفق مع العديد من الدراسات التي تناولت العلاقة بين الالتزام التنظيمي والأداء وكذلك الدراسات التي تناولت علاقة الالتزام التنظيمي بالجودة بالإضافة إلى علاقته بالرضا الوظيفي.

8- وجود تأثير جوهري للالتزام التنظيمي كعامل معدل في أثر العلاقة بين ضغوط العمل والأداء التدريسي لأعضاء هيئة التدريس بجامعة الملك فيصل، حيث يمكن القول بأن نتائج الدراسة الميدانية أكدت هذا التأثير ما بين المتغيرات المستقلة المتمثلة في كل بعد من أبعاد ضغوط العمل المحددة في الدراسة مع الأخذ في الاعتبار تعديل هذا التأثير بإدخال مستوى الالتزام التنظيمي والمتغير التابع المتمثل في الأداء التدريسي، حيث توصلت الدراسة إلى أن إدخال الالتزام التنظيمي بأبعاده المحددة في الدراسة كعامل معدل أحدث تعديلا في العلاقة بين ضغوط العمل والأداء التدريسي، حيث تحولت العلاقة من عكسية - وان كانت غير معنوية - في ثلاثة مصادر إلى علاقة طردية ذات دلالة إحصائية لجميع مصادر الضغوط ما عدا غموض الدور، ومن ثم يمكن القول أن طردية العلاقة بين الالتزام التنظيمي والأداء التدريسي ساهم في تغيير التأثير العكسي لمصادر الضغوط.

التوصيات

في ضوء النتائج التي انتهت إليها الدراسة يوصي الباحث بما يلي:

- 1) إعداد برامج خاصة لتدريب أعضاء هيئة التدريس حديثي التعيين لتنمية مهاراتهم في التعامل مع ضغوط العمل الوظيفية بحيث تخف حدا الضغوط لديهم في بداية حياتهم المهنية، وذلك باتباع إجراءات إدارية وفق مبادئ الإدارة الحديثة ومنهج الإدارة الإنسانية ومن هذه الإجراءات على سبيل المثال:
 - أ- إيجاد البنية المناسبة لمساعدة أعضاء هيئة التدريس على اطلاق هذه الطاقة وتوظيفها لمزيد من الإنتاج والإبداع وتحسين مستوى الأداء التدريسي.
 - ب- توفير خدمات مساندة لأعضاء هيئة التدريس أثناء عملهم تعينهم على التعامل الإيجابي مع متطلبات العمل كمارسة الرياضة وإقامة سفريات ترفيهية خارج أوقات الدوام الرسمي
 - ت- إعداد برامج خاصة لتنمية مهارات أعضاء هيئة التدريس في التعامل مع ضغوط العمل وبإشراف متخصصين في مجال العلوم النفسية والإدارية والاجتماعية في إدارة مواجهة ضغوط العمل.
- 2) تخفيف مستوى غموض الدور عند عضو هيئة التدريس من خلال ما يلي:
 - أ- التحديد الواضح للمسؤوليات والواجبات والصلاحيات لعضو هيئة التدريس حسب الدرجات الوظيفية
 - ب- تحديد أهداف وغايات العمل.
 - ت- تحديد إجراءات العمل وتوضيحها بشكل جيد.
- 3) تخفيف مستوى صراع الأدوار عند عضو هيئة التدريس من خلال ما يلي:
 - أ- إلا يؤثر عملي في الجامعة على التزاماتي العائلية
 - ب- أن تكون الأوامر التي تصدر من الإدارة العليا غير متعارضة
 - ت- تحديد سياسات وإرشادات العمل، والتأكد من عدم تعارضها وتضاربها
- 4) التوازن الأمثل لعبء العمل الكمي والنوعي (ويقصد به عبء العمل الذي يتضمن زيادة أو انخفاضاً في الدور الذي يكلف به عضه هيئة التدريس، ويمكن إحداث التوازن من خلال ما يلي:
 - أ- عدم مطالبة عضو هيئة التدريس بالقيام بمهام كثيرة لا يستطيع إنجازها في الوقت المحدد من قبل إدارته.
 - ب- عدم تكليفه بأداء مهام تتطلب قدرات جسمية ومهارات علمية عالية لا يملكها الموظف
 - ت- عدم مطالبة عضو هيئة التدريس بعمل قليل غير كاف لاستيعاب طاقاته وقدراته واهتماماته لأن لديه إمكانات أكبر من المهام والواجبات المكلف بها.

- حيث أثبتت الدراسة أن كلتا الحالتين تسببان شعوراً بعدم الارتياح والملل والرتابة والتضجر والانتقاد مولدة خلفها ضغوط عمل قد تتسبب بتدني مستوى الأداء التدريسي وأيضاً مستوى الالتزام التنظيمي لأعضاء هيئة التدريس بجامعة الملك فيصل.
- (5) العمل على زيادة وبناء العلاقات الإنسانية بين الرؤساء والمرؤوسين من خلال عقد لقاءات ودية بعيداً عن جو العمل ومشاكله.
- (6) تخفيف ضغوط العمل الناشئة من طبيعة العمل من خلال ما يلي:
- أ- أن يكون الوقت المخصص لإنجاز المهام المكلف بها كافياً.
- ب- أن تستغل إمكانياتي وقدراتي الفكرية والعلمية بالشكل السليم.
- ت- أن يلقي عملي التقدير الكافي من الإدارة.
- ث- إعادة تصميم الوظائف بالشكل الذي يؤدي إلى تحسين فاعلية الأداء وتخفيض مستوى الضغوط.
- (7) التغيير في طبيعة العمل والذي أثبتت الدراسة انه المسبب الأول لضغوط العمل وتحويل العمل من واجبات فقط يجب أن نؤدي لإدارة الجامعة إلى أفكار ومقترحات وإبداعات لما يملكه أعضاء هيئة التدريس في تجديد وإبداع تتحكم بها إدارة المنظمة.
- (8) تفعيل مفهوم العلاقات الإنسانية بين الإدارات العليا (ممثلة في معالي مدير الجامعة والسادة وكلاء الجامعة وعمداء الكليات بالإضافة إلى رؤساء الأقسام العلمية) وأعضاء هيئة التدريس بالجامعة لما في ذلك من أثر في تعزيز دافعيتهم وتحسين أدائهم التدريسي.
- (9) إصدار كتيبات تحمل إرشادات لأعضاء هيئة التدريس حول أهمية التوافق المهني والتخلص من الضغوط المهنية وتنظيم عمله بشكل يخفف عنه الأعباء الوظيفية.
- (10) ضرورة إجراء المزيد من الدراسات التي تتناول مصادر ضغوط العمل الخارجية ومقارنة نتائجها مع هذه الدراسة ومعرفة أيهما أكثر مسبباً لضغوط العمل على اعتبار أنها ركزت على المصادر ذات العلاقة بالعمل.
- (11) أهمية العمل على تعزيز الالتزام التنظيمي بأبعاده المختلفة (العاطفي، المستمر، والمعياري) لدي السادة أعضاء هيئة التدريس بجامعة الملك فيصل لما لهذا الالتزام من آثار إيجابية على الأداء التدريسي.

قائمة المراجع

أولاً: المراجع العربية

- (1) الأحمدى، حنان عبد الرحيم " ضغوط العمل لدى الأطباء: المصادر والأغراض، دراسة ميدانية للأطباء العاملين في المستشفيات الحكومية والخاصة بمدينة الرياض" (رسالة ماجستير غير منشورة، معهد الإدارة العامة، 2002).
- (2) الدوسري، سعد عميقاً " ضغوط العمل وعلاقتها بالولاء التنظيمي" رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض، 2005.
- (3) إدريس، ثابت عبد الرحمن " بحوث التسويق: أساليب القياس والتحليل واختبار الفروض" (القاهرة: الدار الجامعية، 2003/2002).
- (4) البشايشة، سامر عبد المجيد " أثر مصادر ضغوط العمل في السلوك الإبداعي لدى العاملين في شركة اليوتاس العربية" دراسات، العلوم الإدارية، المجلد 32، العدد 3، 2005 .
- (5) البيانات المنشورة لإدارتي الإحصاء والبيانات وشؤون الموظفين بجامعة الملك فيصل للعام الأكاديمي 1435/1436.
- (6) الجنابي، عبد الرزاق شنين، " تقويم الأداء التدريسي لأعضاء هيئة التدريس في الجامعة وانعكاساته في جودة التعليم العالي، بحث مقدم إلى مؤتمر الجودة في جامعة الكوفة، 2009.
- (7) الرشيد، جهاد بن محمد " إدارة الوقت وعلاقتها بضغط العمل (دراسة تطبيقية على مد يري الإدارات ورؤساء الأقسام بحرس الحدود بمدينتي الرياض والدمام)، بحث مقدم استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في العلوم الإدارية، أكاديمية نايف العربية للعلوم الأمنية 2003.

- (8) الشراري، سالم بن بشير الضبيعان "صرع الدور وعلاقته بالسلوك الإداري لمد يري التربية والتعليم في المملكة العربية السعودية، مطلب تكميلي لنيل الدكتوراه، جامعة أم القرى، بدون سنة نشر.
- (9) الصباطي، إبراهيم سالم، عبد الحافظ، شحته عبد المولي " دراسة تأثير بعض المتغيرات في تقييم طلبة الجامعة لأداء عضو هيئة التدريس " المجلة العلمية لجامعة الملك فيصل (العلوم الإنسانية والإدارية)، المجلد الثامن، العدد الأول، 1428 هـ / 2007 م.
- (10) الصحن، محمد فريد، أبو بكر، محمد محمود " بحوث التسويق: مدخل تطبيقي لفاعلية القرارات التسويقية" (القاهرة: الدار الجامعية، 2003).
- (11) الصرايرة، خالد أحمد " الأداء الوظيفي لدى أعضاء الهيئات التدريسية في الجامعات الأردنية الرسمية من وجهة نظر رؤساء الأقسام فيها " مجلة جامعة دمشق، المجلد 27، العدد الأول والثاني، 2011.
- (12) العباسي، محمد عبد الحميد " الأسلوب الإحصائي: التحليل والتفسير باستخدام الحاسب الآلي وبرنامج SPSS " (جامعة القاهرة، معهد الدراسات والحوث الإحصائية بدون ناشر) 2013.
- (13) العمارة، محمد حسن " تقدير أعضاء هيئة التدريس بجامعة الإسراء الخاصة بالأردن للمهام التعليمية المناطة بهم من وجهة نظر طلبتهم"، مجلة العلوم التربوية والنفسية/ البحرين/ كلية التربية/ المجلد 7 العدد (3)، 2006.
- (14) العمري، عبيد بن عبدالله "ضغوط العمل عند المعلمين: دراسة ميدانية" مجلة جامعة الملك سعود (الأداب) 1424.
- (15) العمري، عبيد بن عبدالله " بناء نموذج سببي لدراسة تأثير كل من الولاء التنظيمي والرضا الوظيفي وضغوط العمل على الأداء الوظيفي والفعالية التنظيمية " مجلة جامعة أم القرى للعلوم التربوية والاجتماعية والإنسانية، المجلد السادس عشر -العدد الأول ذو القعدة 1424 هـ - يناير 2004م.
- (16) الفراء، إسماعيل صالح (2004)، تقويم الأداء التدريسي اللفظي الصيفي لمعلمي مرحلة التعليم الأساسي، وثيقة عمل مقدمة لمؤتمر النوعية في التعليم الجامعي الفلسطيني، جامعة القدس للفترة من 3-2004/7/5
- (17) القيسي، على محمد " مصادر الإجهاد الوظيفي: دراسة ميدانية من وجهة نظر شاغلي الوظائف الإشرافية في مديريات التربية والتعليم لمحافظة اربد" رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة اليرموك، الأردن، 2001.
- (18) الماضي، مساعد " معوقات الاتصال الإداري انعكاساتها على الأداء الوظيفي: دراسة تحليلية مطبقة على المستويات الإدارية الوسطى والتنفيذية بإمارة منطقة الرياض" رسالة ماجستير، أكاديمية نايف للعلوم الأمنية، الرياض. 1417.
- (19) المعاني، أيمن عودة وأخوارشيدة، عبد الحكيم عقلة " تحليل ضغوط العمل لدى الجهاز التمرضي في مستشفى الجامعة الأردنية: دراسة ميدانية " دراسات، العلوم الإدارية، المجلد 33، العدد، 2، 2006.
- (20) المير، عبدالرحيم على، " العلاقة بين ضغوط العمل وبين الولاء التنظيمي والأداء والرضا الوظيفي والصفات الشخصية: دراسة مقارنة"، مجلة الإدارة العامة، المجلد 35، العدد الثاني، 1995.
- (21) الناجم، سعد عبد الرحمن، الزكي، احمد عبد الفتاح " دور جامعة الملك فيصل في تحقيق التنمية المهنية لأعضاء هيئة التدريس بها " المجلة العلمية لجامعة الملك فيصل (العلوم الإنسانية والإدارية)، المجلد الثالث عشر، العدد الثاني، 1433 هـ / 2012 م.
- (22) الهدلول، هذلول صالح " الولاء التنظيمي وأثره على مستو بالأداء الوظيفي " رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض، 2002،
- (23) أمين، أسامة ربيع " ال تحليل الإحصائي للمتغيرات المتعددة باستخدام برنامج SPSS (القاهرة، جامعة المنوفية، بدون ناشر، 2008)
- (24) باجاير، عادل، " الاتجاهات نحو المهنة وعلاقتها بالأداء الوظيفي لدى الأخصائيين الاجتماعيين والأخصائيات الاجتماعيات العاملين بالمستشفيات الحكومية المركزية بالمنطقة الغربية" رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة أم القرى، مكة المكرمة. 1416
- (25) بلبل، نادر، أثر ال عوامل الشخصية والتنظيمية على الولاء التنظيمي» دراسة ميدانية بالتطبيق على مصرف الشام الإسلامي «: مشروع بحث مقترح للحصول على درجة ماجستير التأهيل والتخصص في الدراسات والبحوث السكانية، المعهد العالي للدراسات والبحوث السكانية، 2008/ 2009م.
- (26) بلخ يري، سهام، عشيط، حنان " أثر الرضا الوظيفي على أداء الموظفين في المؤسسات الجامعية - دراسة حالة جامعة البويرة - " مذكرة لنيل شهادة الماجستير، معهد العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسويق، الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، 2011/2012،

- (27) جاد الله، فاطمة، " دراسة تحليلية لضغوط العمل لدى المرأة المصرية بالتطبيق على ديوان عام هيئة كهرباء مصر"، المجلة العربية للإدارة، المجلد 22، العدد 1، 2002.
- (28) حجاج، خليل " تأثير ضغط العمل على كل من الانتماء والرضا الوظيفي للممرضين العاملين بمستشفى الشفاء بغزة" مجلة جامعة الأزهر - غزة، سلسلة العلوم الإنسانية 2007، المجلد 9، العدد 2.
- (29) حسين، سحراء أنور " قياس تأثير ضغوط العمل في مستوى الأداء الوظيفي دراسة استطلاعية تحليلية لأراء عينة من العاملين في هيئة التعليم التقني " مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة، العدد السادس والثلاثون، 2013.
- (30) حنون، سامي إبراهيم حماد " قياس مستوى الالتزام التنظيمي لدى العاملين بالجامعات الفلسطينية بقطاع غزة " قدمت هذه الدراسة استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في إدارة الأعمال بكلية التجارة في المدرسة الإسلامية- غزة 2006
- (31) زاهر، ضياء الدين " تقويم أداء الأستاذ الجامعي: الأداء البحثي كنموذج " مجلة المستقبل التربوية العربية، المجلد 11، العدد 3.
- (32) سلامة، رتيبة " الممارسات الإدارية لمدى يرى المدارس الثانوية العامة في الأردن وعلاقتها بالرضا الوظيفي والولاء التنظيمي للمعلمين " رسالة دكتوراه غير منشورة، جامعة عمان العربية للدراسات العليا، الأردن، 2003.
- (33) سلامه، انتصار محمد طه " مستوى الانتماء المهني والرضا الوظيفي والعلاقة بينهما لدى أعضاء الهيئة التدريسية في الفلسطينية "، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة النجاح، فلسطين. 2003.
- (34) سلمان، أحمد عيسى " تأثير الضغوط الوظيفية على الانتماء التنظيمي بالتطبيق على مستشفيات جامعة عين شمس "، رسالة ماجستير غير منشورة. مكتبة كلية التجارة، جامعة عين شمس. 2004.
- (35) سومر أوتاني " أثر الضغوط الوظيفية على الانتماء التنظيمي بالتطبيق على المصرف التجاري السوري " جامعة دمشق، ماجستير إدارة الأعمال، 2009.
- (36) شادي حسين " الرضا والولاء الوظيفي " جامعة دمشق، كلية الاقتصاد، رسالة ماجستير غير منشورة، 2010.
- (37) طه، إسماعيل، الطاف ياسين " الضغوط المهنية وعلاقتها بالتوافق المهني لدى أساتذة الجامعة " مجلة البحوث التربوية والنفسية، جامعة بغداد، العدد 12، 2010.
- (38) عامر حجل " أثر ضغوط العمل على أداء المراجع الخارجي " رسالة ماجستير مراجعة الحسابات غير منشورة، جامعة دمشق، 2008/2007.
- (39) عبدالله العبد القادر وعبدالرحيم المير، " اختبار العلاقة بين صراع الدور وغموض الدور والرضا الوظيفي والصفات الديموغرافية للمهنيين العاملين في مجال الحاسوب في المملكة العربية السعودية: دراسة ميدانية، " المجلة العربية للعلوم الإدارية، المجلد الثالث، العدد الثاني، (1996).
- (40) عزيز، حاتم جاسم " تقويم أداء أعضاء هيئة التدريس في الجامعة من وجهة نظر الطلبة -دراسة ميدانية في جامعة ديالى "، العدد الخمسون مجلة الفتح، آب لسنة 2012.
- (41) عطاري، عارف وآخرون " الولاء التنظيمي للهيئة الإدارية التدريسية بمدارس وزارة التربية والتعليم بسلطنة عمان " مجلة جامعة أم القرى للعلوم التربوية والاجتماعية والإنسانية، 2006، المجلد 18، العدد 2
- (42) على عسكر، أحمد عباس عبدالله، "مدى تعرض العاملين لضغوط العمل في بعض المهن الاجتماعية،" مجلة العلوم الاجتماعية، المجلد السادس عشر، العدد، (1988).
- (43) على، أسماء صالح، إبراهيم، إكثار خليل " قياس سمات الشخصية وعلاقتها بالولاء التنظيمي لدى عينة من تدريسيين وتدرسيات كلية التربية " قسم العلوم التربوية والنفسية، كلية التربية للعلوم الإنسانية - جامعة البصرة، 2011.
- (44) عيسى، محمد رفقي، "التوافق المهني وعلاقته بالاحترق النفسي لدى معلمات الرياض، " المجلة التربوية، المجلد التاسع، العدد 34، (1995).
- (45) غضية، ناهدة طه " أثر ضغوط العمل على الولاء التنظيمي لدى مديري ومديرات المدارس الحكومية في محافظات جنوب الأردن " رسالة مقدمة إلى عمادة الدراسات العليا استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في الإدارة التربوية قسم الأصول والإدارة التربوية، جامعة مؤتة، 2008 م.
- (46) فائق، فوزي عبد الخالق، " ضغوط العمل "، أفاق اقتصادية، (مجلد 17، عدد 67-68، 1996).
- (47) فلمبان، إيناس فؤاد ناوي " الرضا الوظيفي وعلاقته بالالتزام التنظيمي لدى المشرفين التربويين والمشرفات التربويات بإدارة التربية والتعليم بمدينة مكة المكرمة " قدمت هذه الدراسة استكمالاً

- لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في قسم الإدارة التربوية والتخطيط بجامعة أم القرى، 1428-1429.
- (48) فليح، محمد حكمت محمد" تحليل العلاقة بين الثقة التنظيمية والالتزام التنظيمي دراسة استطلاعية في دائرتي التقاعد والرعاية الاجتماعية في مدينة تكريت"، مجلة الإدارة والاقتصاد، 2010، العدد، 83.
- (49) قطب، خالد عباس متولي " أثر ضغوط العمل على الرضا الوظيفي-دراسة تطبيقية على الهيئة القومية للبريد " بحث مقدم لنيل درجة الدكتوراه المهنية في إدارة الأعمال، جامعة عين شمس، 2012
- (50) مبيضين، عقلة، الحسن، ربحي " ضغوط العمل التي يواجهها موظفو الشؤون المالية والإدارة العامة الأردنية " مجلة اليرموك، سلسلة العلوم الإنسانية، مجلد 16، عدد 3، 2000.
- (51) مصطفى، أحمد سيد، إدارة الموارد البشرية: الإدارة العصرية، 2004، .
- (52) موسى أحمد خير الدين، محمود أحمد النجار " أثر البيئة الداخلية على الالتزام التنظيمي في المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي في المملكة الأردنية الهاشمية " تمت هذه الدراسة بدعم من عطفة مدير عام المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي في المملكة الأردنية الهاشمية، 2010 .
- (53) نماذج تقييم أداء أعضاء هيئة التدريس بالجامعات السعودية
- (54) هيجان، عبد الرحمن" ضغوط العمل منهج شامل لدراسة مصادرها ونتائجها وكيفية إدارتها" الرياض: معهد الإدارة العامة، 1419.

ثانيا المراجع الأجنبية:

- 1) Ajayi, M. P. & Abimbola, H. O "Job Satisfaction, Organizational Stress and Employee Performance: A Study of NAPIMS " Ife Psycholog IA, Vol.21, No (2), September 2013.
- 2) Azmi, Farah Syazreena, et. al., The Relationship between Job Stress and Frontliners' Job Performance in a Shared Service Center in Malaysia" International Journal of Social Science and Humanity, Vol. 6, No. 7, July 2016..
- 3) Darolia, et. al." Perceived organizational support, work motivation, and organizational commitment as determinants of job performance" Journal of the Indian Academy of Applied Psychology, 2010, Vol. 36, No.
- 4) Deepa, Palaniswamy and Kuppusamy "Effect of Performance Appraisal System in Organizational Commitment, Job Satisfaction and Productivity" Contemporary Management Research, Vol.8, Issue No. 1, 2014. P. 73.
- 5) Jing, Lizhen "Faculty's job stress and performance in the undergraduate education assessment in China: A mixed-methods study " Educational Research and Review Vol. 3, No. 9, September 2008
- 6) Dhar, R. & Dhar, M. "Job stress, coping process and intentions to leave: a study on software professionals working in India." Social Sciences Journal, Vol.47, No.(3) 2010.
- 7) Jamal, M" Burnout among Canadian and Chinese employees: a cross-cultural study" European Management Review, Vol. 2, No.(3), 2005
- 8) Khan, et. al." The impacts of organizational commitment on employee job performance" European Journal of Social Sciences, 2010, Vol. 15, No (3),
- 9) Khan, M. R., Ziauddin, Jam, F. A., & Ramay, M. I " The impacts of organizational commitment on employee job performance." European Journal of Social Sciences, 15(3), 2010.
- 10) Moura, Orgambídez-Ramos, & Gonçalves " Role Stress and Work Engagement as Antecedents of Job Satisfaction: Results From Portugal " Europe's Journal of Psychology, 2014, Vol. 10, No.2
- 11) Mowady, R.T, R.M. Steer and L.W. Porter " The Measurement of Organizational Commitment, Journal of Vocational Behavior, Vol. 14 1982.

- 12) Muhammad Jamal, “ Job Stress, Job Performance and Organizational Commitment in Multinational Company: An Empirical Study in two Countries “**International Journal of Business and Social Science**, Vol. 2 No. 20; November 2011.
- 13) Muse, L.A., Harris, S.G. & Field, H.S. “Has the inverted-U theory of stress and job performance had a fair test? **Human Performance**, Vol.16, 2003.
- 14) Nazim Ali & Shahid Jan Kakakhel “Relationship between Occupational Stress and Organizational Commitment (Empirical Evidence from Pharmaceuticals Industry),” **Journal of Managerial Sciences**, Vol. 7, NO. 2, July 2013.
- 15) Oi-ling Siu “Job stress and job performance among employees in Hong Kong: The role of Chinese work values and organizational commitment” **International Journal Of Psychology**, Vol. 38, No 6, 2003, pp. 337–347
- 16) S. Garg, R.L. Dhar” Effects of stress, LMX and perceived organizational support on service quality: Mediating effects of organizational commitment “**Journal of Hospitality and Tourism Management**, Vol.21 (2014).
- 17) W. Fu, S. P. Deshpande “The Impact of Caring Climate, Job Satisfaction, and Organizational Commitment on Job Performance of Employees in a China’s Insurance Company “**J Bus Ethics**, Vol. 124, 2014.
- 18) Wiener, Yoash “ Commitment in Organizations: A normative View, **Academy of Management Review**, No. 7, 1982
