

اختبار العلاقة بين صراع الدور وغموض الدور والرضا الوظيفي والصفات الديموغرافية للمهنيين العاملين في مجال الحاسوب في المملكة العربية السعودية: دراسة ميدانية

عبد الله بن حسن العبد القادر

عبد الرحيم بن علي المير

جامعة الملك فهد للبترول والمعادن

المملكة العربية السعودية

تهدف هذه الدراسة إلى اختبار العلاقة بين صراع الدور وغموض الدور والرضا الوظيفي والصفات الديموغرافية للمهنيين العاملين في مجال الحاسوب في العديد من المنشآت بالمملكة العربية السعودية وذلك باستخدام عينة تبلغ مائة وثمانية واربعين فرداً. أظهرت النتائج وجود علاقة إيجابية معنوية ذات دلالة احصائية بين صراع الدور وغموض الدور، وإلى وجود علاقة سلبية معنوية ذات دلالة احصائية بين الرضا الوظيفي وكل من صراع الدور وغموض الدور. كما توصلت الدراسة إلى وجود علاقة إيجابية معنوية بين صراع الدور وكل من الدخل الشهري ومدة الخدمة في المنشأة الحالية، وإلى وجود علاقة ايجابية معنوية بين غموض الدور والدخل الشهري لعينة الدراسة. وكذلك توصلت الدراسة إلى عدم وجود فروق معنوية ذات دلالة إحصائية في متوسطات صراع الدور وغموض الدور والرضا الوظيفي بين أربع فئات وظيفية من مهنيي الحاسوب وهي : ١ - مبرمجو التطبيقات، ٢ - محللو النظم، ٣ - مستشارو الدعم الفني بإدارة الحاسوب.

شهدت العقود الثلاثة الماضية، اهتمام الباحثين في مجالي السلوك التنظيمي وعلم النفس الصناعي والتنظيمي بدراسة ضغوط العمل. ويرجع هذا الاهتمام المتزايد بضغط العمل، والتي تشتمل على صراع الدور وغموض الدور في معظم الدراسات السابقة، إلى ما تتركه هذه الضغوط من آثار سلبية على سلوك الأفراد ومواقفهم تجاه وظائفهم ومنشأتهم. إضافة إلى أن ضغوط العمل

تم استلام البحث في يوليو ١٩٩٥، وأجيز للنشر في فبراير ١٩٩٦.

تكلف الاقتصاد الوطني للدول أموالاً طائلة. فعلى سبيل المثال، تقدر التكاليف التي تسببها ضغوط العمل للاقتصاد الأمريكي بما يزيد عن مائة بليون دولار سنوياً (Kahn et al, 1964; Rizzo et al, 1970؛ المير، ١٩٩٥).

وخلال العقدين الماضيين، أولى الباحثون في مجال تقنية المعلومات الكثير من اهتمامهم لضغوط العمل، وذلك لأن مهنيي الحاسوب أكثر العاملين عرضة لضغوط العمل والاكتواء بآثاره السلبية (Baroudi, 1985; Li and Shani, 1991). فمع ارتفاع المسؤوليات الملقاة على عاتقهم، عليهم أن يرضوا إدارات منشأتهم ويكونوا على المام بالتطورات في تقنية المعلومات التي لا تفتأ تتغير وتتبدل. ومع هذا، لا يوجد الكثير من الدراسات التي تدرس طبيعة ضغوط العمل لدى مهنيي الحاسوب (Li and Shani, 1991). ولا توجد دراسة واحدة تبحث في هذا المجال في عالمنا العربي، بالرغم من أن تقنية المعلومات تلعب دوراً بارزاً في تنمية العمليات ودعم القرارات بالمنشآت العربية (Rahman and Abdul - Gader, 1993). لذا فإن الهدف من هذه الدراسة هو اختبار العلاقة بين ضغوط العمل والرضا الوظيفي والصفات الديموغرافية للعاملين في مجال الحاسوب في المملكة العربية السعودية. وهذه الدراسة تعتبر إضافة جديدة للمكتبة العربية والتي هي في أمس الحاجة لمثل هذه الدراسة. كما أنها تساعد المديرين في مجال تقنية المعلومات على فهم طبيعة هذه العلاقة لكي يبدوا اهتماماً أكبر بضغوط العمل لأنها تؤثر على أداء مرؤوسيه من مهنيي الحاسوب (Ivancevich and Matteson, 1980; Benson et al, 1985; Gibson et al, 1994; Baroudi, 1985; Li and Shani, 1991).

الإطار النظري

يمكن تعريف الضغوط بأنها «استجابة كيفية تتوسطها الفروق الشخصية (الفردية) و أو العمليات السيكولوجية وأنها نتيجة حدث أو فعل بيئي خارجي بحيث تضع متطلبات سيكولوجية أو مادية مفردة على الفرد» (Gibson et al, 1994: 263).

ويرى (Gibson et al, 1994)، أن هذا التعريف يسمح لنا بتوجيه اهتمامنا إلى حالات بيئية معينة على اعتبار أنها مصادر متوقعة للضغوط ويطلق عليها عوامل الضغوط (Stressors) ومنها عوامل ضغوط العمل (Work Stress) التي تسبب بعض الآثار السلبية. ويتوقف تأثير الأفراد بهذه الضغوط على صفاتهم الشخصية والديموغرافية (المير، ١٩٩٥).

وبعد مراجعة مستفيضة للأدبيات المتعلقة بالموضوع لمدة أكثر من عقدين من الزمن طور (Gibson et al 1994) والمير (١٩٩٥) نموذجاً نظرياً يوضح العلاقة بين عوامل ضغوط المهنة المختلفة والضغوط وآثار هذه الضغوط على العمل وتأثير الفروق الفردية (الصفات الشخصية) على هذه

العلاقة (انظر الشكل ١). يتألف النموذج من أربع مجموعات من عوامل ضغوط المهنة هي:

١ - عوامل ضغوط بيئة العمل المادية: وتشتمل على عوامل مثل الضوء والإزعاج والحرارة وتلوث الهواء.

٢ - عوامل ضغوط فردية: وتشتمل على عوامل صراع الدور (Role Conflict) وغموض الدور (Role Ambiguity) والعبء الزائد في العمل وقلة الرقابة والمسؤولية. وسوف تشتمل الدراسة الحالية على صراع الدور وغموض الدور فقط.

٣ - عوامل ضغوط جماعية: وتشتمل على عوامل ضعف العلاقة مع الزملاء في العمل والمرؤوسين والمدير.

٤ - عوامل ضغوط تنظيمية: وتشتمل على عوامل مثل ضعف تصميم الهيكل التنظيمي وعدم وجود سياسات محددة.

وقد اشتمل النموذج على خمس مجموعات من الآثار المترتبة على ضغوط العمل وهي:

١ - آثار ذاتية: مثل العدوانية واللامبالاة والقلق.

٢ - آثار سلوكية: مثل تناول المخدرات والمسكرات والإفراط في الأكل أو التدخين.

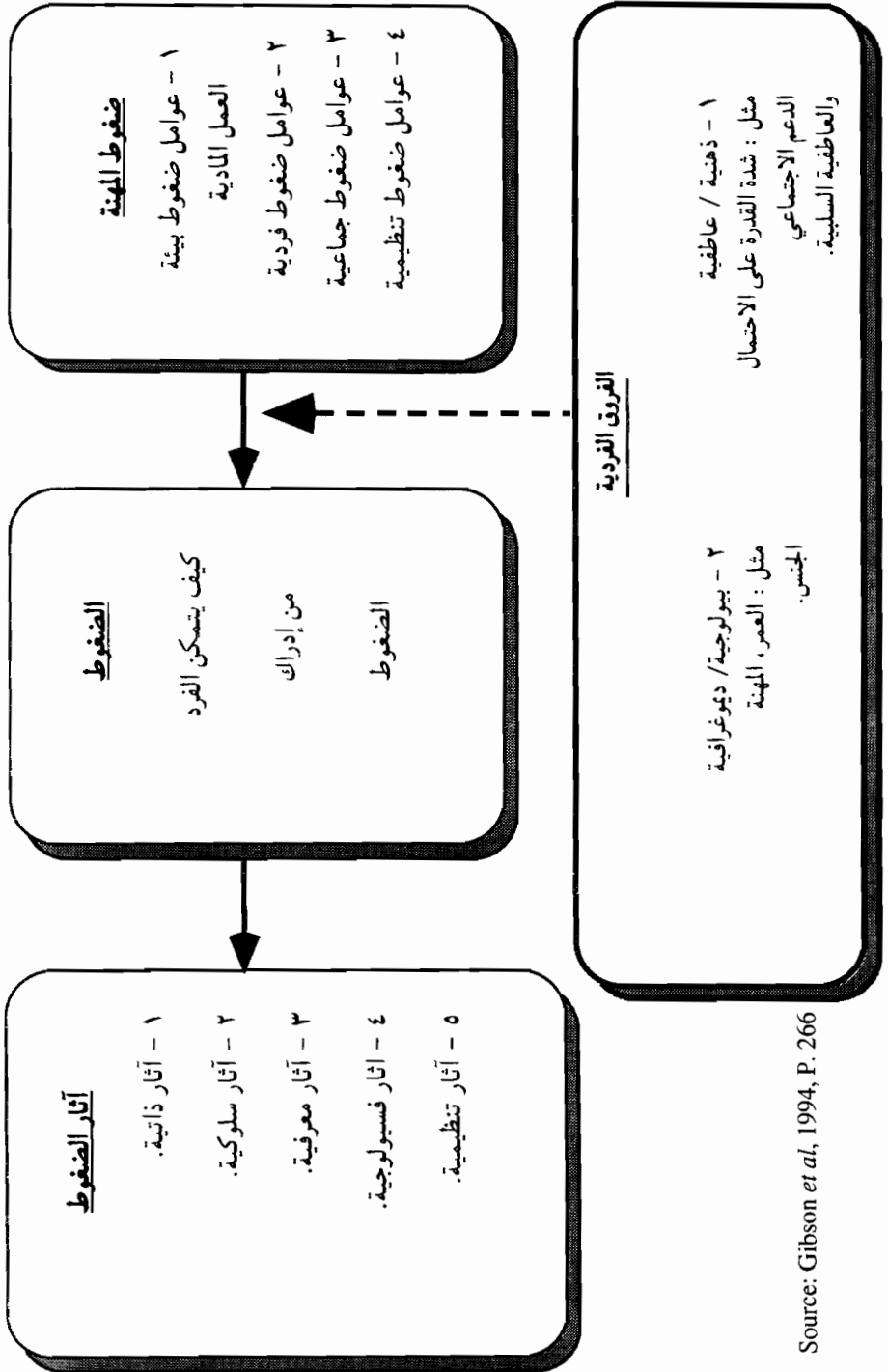
٣ - آثار معرفية: مثل عدم القدرة على اتخاذ قرارات صائبة وعدم القدرة على التركيز.

٤ - آثار فسيولوجية: مثل زيادة ضغط الدم وزيادة دقات القلب.

٥ - آثار تنظيمية: مثل ضعف الأداء الوظيفي والغياب وعدم الرضا الوظيفي. وسوف تشتمل الدراسة الحالية على الرضا الوظيفي كأثر من آثار ضغوط العمل.

أما فيما يتعلق بالصفات الشخصية، فقد اشتمل النموذج على بعض الصفات الذهنية/العاطفية، والبيولوجية/ الديموغرافية التي تؤثر على تفاعل الفرد مع عوامل ضغوط العمل، وسوف تركز الدراسة الحالية على بعض الصفات الديموغرافية مثل العمر والخبرة الوظيفية ومدة الخدمة في المنشأة الحالية والدخل الشهري وعلاقتها مع صراع الدور وغموض الدور والرضا الوظيفي لعينة البحث.

شكل ١ نموذج «جيسون وآخرون» في طبيعة العلاقة بين الضغوط والعمل



Source: Gibson et al, 1994, P. 266

الدراسات السابقة

أجريت العديد من الدراسات لمعرفة مسببات ضغوط العمل وآثار هذه الضغوط. وقد تركزت معظم هذه الدراسات على عاملين من عوامل ضغوط العمل هما صراع الدور (Role Conflict) وغموض الدور (Role Ambiguity) باعتبارهما من أكثر مسببات ضغوط العمل وارتفاع مستواه يؤدي إلى نتائج سلبية بالنسبة للأفراد والجماعات (Baroudi, 1985; Kahn et al, 1964; Rizzo et al, 1970; Schuler et al 1977; Nicholson and Goh, 1983).

يمكن اعتبار صراع الدور وغموض الدور مظهرين من مظاهر الضغوط الفردية ذات الصلة بوظيفة الفرد في المنشآت الحديثة، وأن صراع الدور وغموض الدور أمران لا بد منهما كما أنهما نتيجة ثانوية للحياة الصناعية والتنظيمية المعاصرة ذات التأثير السلبي على إنتاجية الفرد ورضائه الوظيفي (Baroud, 1985; Michaels et al, 1988). وقد أرجع Rizzo et al (1970) حدوث هذه الظاهرة في المنشآت الحديثة إلى عدم تطبيق بعض مبادئ الإدارة مثل مبدأ تدرج السلطة (Chain of Command) ومبدأ وحدة اصدار الأوامر (Unity of Command) كما أن بعض تصاميم الهيكل التنظيمي للمنشآت قد تتسبب في ظهور حالات من صراع الدور وغموضه (Rizzo et al, 1970).

عادة ما يحصل صراع الدور عندما تكون هناك متطلبات متعارضة في آن واحد تقع على الفرد سواء من رئيسته أو زميله في العمل أو الرؤوسين، بحيث أن مسيرة الفرد لمجموعة التوقعات ذات الصلة بالعمل تتعارض مع مسيرة مجموعة أخرى من التوقعات مما يؤدي الى حدوث صراع الدور بالنسبة لهذا الفرد (Kahn et al, 1964; Li and Shani, 1991; Weiss, 1983). وقد توصل Kahn et al (1964) إلى وجود علاقة سلبية معنوية ذات دلالة احصائية بين صراع الدور والرضا الوظيفي. كما أشار Cooper and Marshall, (1978) إلى أن موظفي الأعمال الإدارية والمهنية أكثر عرضة للتأثر بالنتائج السلبية لصراع الدور، مما يشير الى احتمال وجود فروق في العلاقة بين صراع الدور والرضا الوظيفي باختلاف فئات الأعمال.

أما غموض الدور فيمكن تعريفه بأنه نقص في المعلومات الواضحة بخصوص: ١ - التوقعات المرتبطة بالدور ٢ - طرق انجاز توقعات الدور المعروفة، ٣ - نتائج أداء الدور (Kahn et al, 1964). وبناءً على ذلك، فيمكن القول أن غموض الدور عبارة عن نقص في معرفة الواجبات والامتيازات والالتزامات المطلوبة من الفرد لكي يقوم بأداء عمله. وقد توصل Kahn et al (1964) الى وجود علاقة سلبية معنوية ذات دلالة احصائية بين غموض الدور والرضا الوظيفي. كما توصل French and Caplan (1970) إلى نتيجة مماثلة باستخدام عينة من المهندسين والعلماء والإداريين.

أما فيما يتعلق بطبيعة العلاقة بين صراع الدور وغموض الدور والصفات الديموغرافية التي اشتملت عليها الدراسة (الخبرة الوظيفية، ومدة الخدمة في المنشأة الحالية، والدخل الشهري، والعمر)

فإن الدراسات السابقة لم تتوصل إلى نتائج حاسمة (Abdel - Halim, 1981; Li and Shani, 1991; المير، ١٩٩٥ Rizzo et al, 1964)، بل تباينت النتائج بين مثبت للعلاقات الارتباطية ونافيا لها، الأمر الذي أدى إلى عدم القدرة على تحديد اتجاه فرضيات البحث الحالي ذات الصلة بالعلاقة بين صراع الدور وغموض الدور والصفات الديموغرافية. فعلى سبيل المثال، أجرى Abdel - Halim (1981) دراسة لاختبار العلاقة بين صراع الدور وغموض الدور والعمر باستخدام عينتين، أحدهما تتألف من ٨٩ فرداً من العاملين في مجال الانتاج في شركة أمريكية تصنع المعدات الثقيلة والعينة الأخرى تتألف من ٨١ فرداً من العاملين في خمسة بنوك أمريكية. وقد توصلت الدراسة إلى وجود علاقة سلبية معنوية ذات دلالة احصائية بين صراع الدور والعمر لأفراد العينة الصناعية، في حين توجد علاقة سلبية غير معنوية بين صراع الدور والعمر بالنسبة لأفراد العينة البنكية. كما أشارت النتائج إلى وجود علاقة سلبية معنوية ذات دلالة احصائية بين غموض الدور والعمر لأفراد العينة الصناعية.

وفي دراسة أخرى المير (١٩٩٥)، أجريت لاختبار العلاقة بين صراع الدور وغموض الدور والعمر باستخدام أربع عينات من المملكة العربية السعودية، ودول آسيوية وعربية وغربية، أشارت النتائج إلى وجود علاقة سلبية غير معنوية بين صراع الدور والعمر لأفراد العينات الأربع. كما أشارت النتائج إلى وجود علاقة ايجابية غير معنوية بين غموض الدور والعمر لأفراد العينة السعودية والعربية والغربية، في حين تدل النتائج على وجود علاقة سلبية معنوية ذات دلالة احصائية بين غموض الدور والعمر لأفراد العينة الآسيوية.

السؤال الذي يطرح نفسه على الباحثين والمهتمين بتقنية المعلومات والحاسوب وكذلك مديري المنشآت ذات الصلة بتقنية المعلومات والحاسوب في المملكة العربية السعودية هو: ما هي طبيعة العلاقة بين صراع الدور وغموض الدور والرضا الوظيفي والصفات الديموغرافية للمهنيين العاملين في مجال الحاسوب؟ وما هذا البحث إلا محاولة للإجابة على هذا السؤال.

أهداف البحث

يهدف هذا البحث إلى الأمور الآتية:

- ١ - دراسة واختبار طبيعة العلاقة بين صراع الدور، وغموض الدور والرضا الوظيفي والصفات الديموغرافية (الخبرة الوظيفية، مدة الخدمة في المنشأة الحالية، الدخل الشهري، والعمر) للمهنيين العاملين في مجال تقنية المعلومات والحاسوب في المملكة العربية السعودية.
- ٢ - دراسة واختبار مقارنة طبيعة العلاقة بين صراع الدور وغموض الدور والرضا الوظيفي بين أربع فئات وظيفية ضمن تقنية المعلومات والحاسوب (١- مبرمجو التطبيقات، ٢ - محللو النظم، ٣ - مستشارو الدعم الفني للمستخدمين، و ٤ - مستشارو الدعم الفني بإدارة الحاسوب).

٣ - دراسة واختبار ومقارنة بين متوسطات صراع الدور وغموض الدور والرضا الوظيفي بين الفئات الأربع.

فرضيات البحث

تأسيساً على ما تم مناقشته وتمشياً مع أهداف البحث، فإن الفرضيات الأساسية لهذه الدراسة هي:
الفرضية الأولى : أن هناك علاقة ايجابية معنوية ذات دلالة احصائية بين صراع الدور وغموض الدور لعينة البحث.

الفرضية الثانية: أن هناك علاقة سلبية معنوية ذات دلالة احصائية بين صراع الدور والرضا الوظيفي لعينة البحث.

الفرضية الثالثة: أن هناك علاقة سلبية معنوية ذات دلالة احصائية بين غموض الدور والرضا الوظيفي لعينة البحث.

الفرضية الرابعة : أن العلاقة بين صراع الدور وغموض الدور والرضا الوظيفي تختلف باختلاف الفئة الوظيفية لمهنيي الحاسوب.

الفرضية الخامسة : أن هناك فروقاً معنوية في متوسطات صراع الدور وغموض الدور والرضا الوظيفي بين الفئات الأربع.

الفرضية السادسة: أن هناك علاقة معنوية بين صراع الدور والصفات الديموغرافية لعينة البحث.

الفرضية السابعة: أن هناك علاقة معنوية بين غموض الدور والصفات الديموغرافية لعينة البحث.

الفرضية الثامنة: أن هناك علاقة معنوية بين الرضا الوظيفي والصفات الديموغرافية لعينة البحث.

منهج البحث

العينة واجراءات الدراسة

شارك في هذه الدراسة ١٤٨ رجلاً من المهنيين العاملين في مجال الحاسوب في العديد من المنشآت بالمنطقة الشرقية من المملكة العربية السعودية (شركات صناعة ونفط، مؤسسات خدمات عامة، مؤسسات تجارية وحكومية وغيرها). وقد تم اختيار هذه العينة بطريقة غير عشوائية وذلك لعدم وجود قائمة شاملة لجميع مهنيي الحاسوب بالمملكة العربية السعودية.

وزعت قائمة الاستقصاء على الراغبين في المشاركة في هذا البحث من المهنيين العاملين في مجال الحاسوب في أماكن عملهم، وطلب منهم الإجابة على أسئلة الاستبانة، وقد تم تجميعها بواسطة عدد من الأشخاص المتعاونين مع فريق البحث. وقد بلغت نسبة التجاوب ٧٢٪.

أظهرت الإحصائيات أن ٤٧,٣٪ من العينة من السعوديين و ٢٥,٦٪ من الآسيويين، و ٢٠,٣٪ من الدول الغربية، و ٦,٨٪ من الدول العربية. كما دلت الاحصائيات على أن حوالي ٨٧٪ من المشاركين حاصلون على مؤهل جامعي أو أعلى وأن دخلهم الشهري يتراوح بين ٢٠٠ و أكثر من ١٥٠٠٠ ريال سعودي، وأن أعمارهم تتراوح بين ٢٢ و ٥٥ سنة ويمتوسط قدره ٣٥,٧ سنة. كما أن الاحصائيات أشارت إلى أن المشاركين امضوا فترة تتراوح بين عام وعشرين عاماً في المنشأة الحالية ويمتوسط قدره ٦,٨٦ سنوات. كما أمضوا فترة تتراوح بين عام وثلاثين عاماً في نفس طبيعة الوظيفة الحالية (الخبرة الوظيفية) ويمتوسط قدره ١١,١٩ سنة. وقد تم تصنيف وظائف العينة إلى أربع فئات هي:

- ١ - مبرمجو التطبيقات (Application Programmers): وتكونت هذه الفئة من ٣٢ فرداً ونسبة ٢١,٦٪ من اجمالي عينة الدراسة.
- ٢ - محللو نظم (System Analysis): وتكونت هذه الفئة من ٣٠ فرداً ونسبة تبلغ ٢٠,٣٪ من عينة الدراسة.
- ٣ - مستشارو الدعم الفني للمستخدمين (User Technical Support) : وتكونت هذه الفئة من ٣٦ فرداً ونسبة ٢٤,٣٪ من عينة الدراسة.
- ٤ - مستشارو الدعم الفني بإدارة الحاسوب (System Support) : تكونت هذه الفئة من ٥٠ فرداً ونسبة ٣٣,٨٪ من عينة الدراسة.

القياسات

تم جمع البيانات عن طريق قوائم استقصاء (استبيانات) لقياس متغيرات البحث.

صراع الدور وغموض الدور: تتألف قائمة الاستقصاء التي استخدمت لقياس هذين المتغيرين من ٨ جمل لقياس صراع الدور و ٦ جمل لقياس غموض الدور. وقد طور Rizzo et al (1970) هذه الأداة واختبرت في العديد من الدراسات.

وقد وجد Rizzo et al (1970) أن هذه الأداة تتصف بدرجة عالية من الثبات (Reliability)، حيث يساوي ٧٨ر. بالنسبة لصراع الدور و ٨٢ر. بالنسبة لغموض الدور. كما أشار Schuler et al (1977) و Smith et al (1993) إلى أن هذه الأداة تعتبر من أحسن أدوات قياس صراع الدور وغموض الدور. وقد وجد أن معامل الفا (Cronbach Alpha) لهذه الأداة باستخدام عينة الدراسة الحالية تساوي ٠,٨ بالنسبة لصراع الدور و ٠,٧٨ بالنسبة لغموض الدور (انظر الملحق ١ و٢).

ولقياس مستوى صراع الدور وغموض الدور لدى عينة البحث، فقد طلب من كل مشارك بيان مدى موافقته أو عدم موافقته مع جمل الأداة باستخدام مقياس ليكرت ذي النقاط السبع ، وتتراوح القياسات بين علامة واحدة وتعني أن الفرد موافق بشدة على محتوى الجملة وعلامة سبعة وتعني أن الفرد غير موافق بشدة على محتوى الجملة.

الرضا الوظيفي: استخدمت قائمة استقصاء لقياس رضا المشارك عن وظيفته. وهذه القائمة هي جزء من قائمة الاستقصاء المسماة: دليل وصف الوظيفة (JDI) (Job Descriptive Index) (Smith et al, 1969). وقد أظهرت الدراسات السابقة (Johnson et al (1982 أن هذه الأداة تعتبر من أحسن أدوات قياس الرضا الوظيفي . وقد تم حذف خمس جمل من الأداة لأنها لا تتناسب مع طبيعة عمل عينة الدراسة. وقد وجد أن درجة ثبات هذه الأداة باستخدام عينة البحث تساوي ٨٣,٠ (انظر الملحق ٣).

الصفات الديموغرافية: اشتملت قائمة الاستقصاء على العديد من الصفات الديموغرافية مثل : العمر، والجنسية ، المستوى التعليمي، وطبيعة الوظيفة، والخبرة الوظيفية، ومدة الخدمة في المنشأة الحالية، والدخل الشهري. وقد اشتملت الدراسة الحالية على أربع متغيرات فقط هي: العمر والخبرة الوظيفية ومدة الخدمة في المنشأة الحالية والدخل الشهري. وقد تم قياس الصفات الديموغرافية الثلاث الأولى بالسنوات في حين تم قياس الدخل الشهري بالريال السعودي حسب التصنيف التالي:

(١) أقل من ٢٠٠٠ ، (٢) ٢٠٠١ - ٥٠٠٠ ، (٣) ٥٠٠١ - ١٠٠٠٠ ، (٤) ١٠٠٠١ - ١٥٠٠٠ ، و (٥) أكثر من ١٥٠٠٠ ريال سعودي.

التحليل الاحصائي

استخدم ارتباط بيرسون لاختبار طبيعة العلاقة بين صراع الدور وغموض الدور والرضا الوظيفي والصفات الديموغرافية لأفراد العينة والفئات الأربع، كما تم استخدام طريقة الانحدار التدريجي (Stepwise Regression) لاختبار المتغيرات المستقلة (صراع الدور وغموض الدور والصفات الديموغرافية) والتي تفسر معنوياً التباين (Variance) في الرضا الوظيفي (المتغير المعتمد) لأفراد العينة. كما استخدم تحليل التباين الأحادي اثر المتغير المستقل (فئة الوظيفة) على المتغيرات المعتمدة : صراع الدور وغموض الدور والرضا الوظيفي.

النتائج

يبين جدول ١ المتوسط والانحراف المعياري ومعاملات ارتباط بيرسون بين صراع الدور وغموض الدور والرضا الوظيفي والخبرة الوظيفية ومدة الخدمة في المنشأة الحالية والدخل الشهري والعمر لعينة البحث.

تدل النتائج على أن هناك علاقة ايجابية معنوية ذات دلالة احصائية بين صراع الدور وغموض الدور ($P < 0.005$). كما تشير النتائج إلى وجود علاقة سلبية معنوية ذات دلالة احصائية بين الرضا الوظيفي وكل من صراع الدور وغموض الدور ($P < 0.0001$) وقد تمكن البحث من دعم النتائج السابقة باستخدام طريقة الانحدار التدريجي . فعند اعتبار الرضا الوظيفي متغيراً معتمداً والمتغيرات الأخرى متغيرات مستقلة، كان لصراع الدور وغموض الدور النصيب الأكبر في شرح التباين في الرضا الوظيفي كما هو مبين في جدول ٢.

كما تشير النتائج إلى وجود علاقة ايجابية معنوية ذات دلالة احصائية بين الدخل الشهري لعينة الدراسة وكل من صراع الدور وغموض الدور ($P < 0.05$) ، وإلى وجود علاقة إيجابية معنوية ذات دلالة احصائية بين صراع الدور ومدة الخدمة في المنشأة الحالية ($P < 0.1$).

جدول ١

المتوسطات والانحرافات المعيارية ومعاملات ارتباط بيرسون بين المتغيرات لأفراد العينة (عدد الأفراد ١٤٨)

المتغيرات	المتوسط	الانحراف المعياري	١	٢	٣	٤	٥	٦	٧
١ - صراع الدور	٣١.٢٨	٩.٥٦	---						
٢ - غموض الدور	١٤.١٦	٥.٤٩	٠.٢٥٣	---					
٣ - الرضا الوظيفي	٢٩.٥١	٨.٨١	٠.٣٦٦	٠.٣١٩	---				
٤ - الخبرة الوظيفية	١١.١٩	٧.٠٥	٠.١٥	٠.١٥	٠.١٢٩	---			
٥ - مدة الخدمة في المنشأة الحالية	٦.٨٦	٥.١٨	٠.١٥٠	٠.١٢١	٠.١١٦	٠.٤١٩	---		
٦ - الدخل الشهري	٣.٤٠	٠.٩٦	٠.٢٠٠	٠.٢٧٦	٠.٢٢٢	٠.٤١٢	٠.٤٢٤	---	
٧ - العمر	٣٥.٧٠	٧.٠٥	٠.٠٠٧	٠.٠١٩	٠.٠٥٩	٠.٨٦٣	٠.٤٢٢	٠.٤٤٣	---

* $P < 0.1$ ** $P < 0.05$

*** $P < 0.005$ **** $P < 0.0005$

***** $P < 0.0001$

جدول ٢

نتائج تحليل الانحدار التدريجي لتأثير صراع الدور وغموض الدور والصفات الديموغرافية على الرضا الوظيفي

المتغير الداخلى	معامل التحديد (R^2)	قيمة ف (F - Value)	مستوى الدلالة
١ - صراع الدور	٠.١٢٥	١٩.٤٥	٠.٠٠٠١
٢ - غموض الدور	٠.١٧٨	٨.٧٤	٠.٠٣٧
٣ - الرضا الوظيفي	٠.٢٠٢	٣.٩٩	٠.٤٧٩

يبين الجدول ٣ العلاقة بين صراع الدور وغموض الدور والرضا الوظيفي للفئات الوظيفية الأربع اضافة الى المتوسطات والانحرافات المعيارية لهذه المتغيرات.

يبدو من جدول ٣ أن هناك علاقة سلبية معنوية ذات دلالة احصائية بين الرضا الوظيفي لفئة مبرمجي التطبيقات وكل من صراع الدور ($P < 0.05$) وغموض الدور ($P < 0.0001$). كما أن هناك علاقة إيجابية معنوية ذات دلالة إحصائية بين صراع الدور وغموض الدور لفئة محللي النظم ($P < 0.1$)، وهناك علاقة سلبية معنوية ذات دلالة احصائية بين الرضا الوظيفي وصراع الدور لفئة مستشاري الدعم الفني للمستخدمين ($P < 0.05$).

كما أن هناك علاقة إيجابية معنوية ذات دلالة احصائية بين صراع الدور وغموض الدور ($P < 0.05$) لمستشاري الدعم الفني بإدارة الحاسوب. كما تدل النتائج على وجود علاقة سلبية معنوية ذات دلالة إحصائية بين الرضا الوظيفي وكل من صراع الدور ($P < 0.0001$) وغموض الدور ($P < 0.05$) عند هذه الفئة من مهنيي الحاسوب.

يوضح جدول ٤ مقارنة متوسطات كل من صراع الدور وغموض الدور والرضا الوظيفي بين الفئات الوظيفية الأربع. وتبين الجداول ٥، ٦، ٧ نتيجة استخدام طريقة تحليل التباين الأحادي لتحديد أثر فئة الوظيفة على المتغيرات المعتمدة، وهي صراع الدور وغموض الدور والرضا الوظيفي.

جدول ٣

المتوسطات والانحرافات المعيارية ومعاملات ارتباط بيرسون بين صراع الدور وغموض الدور والرضا الوظيفي لفئات مهنيي الحاسوب الأربع

الفئات	المتغيرات	المتوسط	الانحراف المعياري	١	٢	٣
فترة مبرمجي التطبيقات (عدد = ٣٢)	١ - صراع الدور	٢٩,٥٩	٨,٥٣	---		
	٢ - غموض الدور	١٤,٥٦	٦,٣٤	٠,٢٨٤	---	
	٣ - الرضا الوظيفي			**	*****	
فترة محللي النظم (عدد = ٣٠)	١ - صراع الدور	٣١,٣٠	٨,٢٩	---		
	٢ - غموض الدور	١٤,١٦	٥,٦٠	٠,٣٥١	---	
	٣ - الرضا الوظيفي	٣١,١٠	٧,٥٥	٠,١٠٤	٠,٧٢	---
فترة مستشاري الدعم الفني للمستخدمين (عدد = ٣٦)	١ - صراع الدور	٣١,٧٢	١١,١٤	---		
	٢ - غموض الدور	١٤,٤٤	٥,٩٤	٠,٠٨٥	---	
	٣ - الرضا الوظيفي	٢٨,٦٤	٨,٧٣	٠,٣٧٩	٠,٦٢	---
فترة مستشاري الدعم الفني بإدارة الحاسوب (عدد = ٥٠)	١ - صراع الدور	٣٢,٠٤	٩,٨٢	---		
	٢ - غموض الدور	١٣,٧٠	٤,٥٨	٠,٣٨٢	---	
	٣ - الرضا الوظيفي	٣٠,٢٨	٨,١٠	٠,٥٣٤	٠,٣١٢	---

* $P < 0.1$ ** $P < 0.05$ *** $P < 0.005$ **** $P < 0.0005$ ***** $P < 0.0001$

يتضح من جدول ٥ أن قيمة (ف) للتباين في متوسطات صراع الدور بين الفئات قد بلغت ٠,٤٦. وهذه القيمة ليست ذات دلالة إحصائية معنوية عند المستوى (٠,٠٥) $P < 0.05$ ، مما يعني عدم وجود فروق معنوية ذات دلالة إحصائية في متوسط صراع الدور بين الفئات الوظيفية الأربع. أما الجدول ٦ فإنه يبين أن قيمة (ف) للتباين في متوسطات غموض الدور بين الفئات قد بلغت ٠,٢٠، وهذه القيمة ليست ذات دلالة إحصائية معنوية عند المستوى (٠,٠٥) $P < 0.05$ ، مما يعني عدم وجود فروق معنوية ذات دلالة إحصائية في متوسط غموض الدور بين الفئات الوظيفية الأربع أيضاً. كما يبين جدول ٧

كما أن قيمة (ف) للتباين في متوسطات الرضا الوظيفي بين الفئات الوظيفية الأربع ليست ذات دلالة إحصائية معنوية عند المستوى ($P < 0.05$) حيث بلغت ٠.٩٧ ، مما يعني عدم وجود فروق معنوية ذات دلالة إحصائية في متوسط الرضا الوظيفي بين الفئات الأربع.

مما سبق يمكننا استنتاج أنه لا يبدو أن هناك فروقاً معنوية ذات دلالة إحصائية في متوسطات صراع الدور وغموض الدور والرضا الوظيفي بين هذه الفئات الوظيفية الأربع من مهنيي الحاسوب.

جدول ٤

مقارنة بين متوسطات صراع الدور وغموض الدور والرضا الوظيفي للفئات الأربع

الفئة	متوسط صراع الدور	متوسط غموض الدور	متوسط الرضا الوظيفي
ميرمحو التطبيقات	٢٩ر٥٩	١٤ر٥٦	٢٧ر٨١
محللو النظم	٣١ر٣٠	١٤ر١٧	٣١ر١٠
مستشارو الدعم الفني للمستخدمين	٣١ر٧٢	١٤ر٤٤	٢٨ر٦٤
مستشارو الدعم الفني بإدارة الحاسوب	٣٢ر٠٤	١٣ر٧٠	٣٠ر٢٨
المتوسط الاجمالي	٣١ر٢٨	١٤ر١٦	٢٩ر٥١

جدول ٥

نتائج تحليل التباين الاحادي للفروق في متوسطات صراع الدور بين الفئات الأربع

مصدر التباين	درجات الحرية	مجموع المربعات	قيمة ف (F - Value)	مستوى الدلالة
بين المجموعات	٣	١٢٦ر٩٢	٠ر٤٦	٠ر٧١
داخل المجموعات	١٤٤	١٣٣١٧ر١٦		
الاجمالي	١٤٧	١٣٤٤٤ر٠٨		

جدول ٦

نتائج تحليل التباين الأحادي للفروق في متوسطات غموض الدور بين الفئات الأربع

مصدر التباين	درجات الحرية	مجموع المربعات	قيمة ف (F - Value)	مستوى الدلالة
بين المجموعات	٣	١٨ر٦٨	٠ر٢٠	٠ر٨٩
داخل المجموعات	١٤٤	٤٤١٧ر٤٣		
الاجمالي	١٤٧	٤٤٣٦ر١١		

جدول ٧
نتائج تحليل التباين الأحادي للفروق في متوسطات الرضا الوظيفي بين الفئات الأربع

مصدر التباين	درجات الحرية	مجموع المربعات	قيمة ف (F - Value)	مستوى الدلالة
بين المجموعات	٣	٢٢٥,٠١	٠,٩٧	٠,٤١
داخل المجموعات	١٤٤	١١٧١,٩٦		
الاجمالي	١٤٧	١١٣٩٦,٩٧		

المناقشات والتوصيات

تهدف هذه الدراسة الى اختبار طبيعة العلاقة بين صراع الدور وغموض الدور والرضا الوظيفي والصفات الديموغرافية لعينة من المهنيين العاملين في مجال الحاسوب في عدد من المنشآت بالملكة العربية السعودية. إضافة الى تقرير طبيعة العلاقة بين صراع الدور وغموض الدور والرضا الوظيفي بين أربع فئات وظيفية من مهنيي الحاسوب.

أظهرت النتائج وجود علاقة إيجابية معنوية ذات دلالة أحصائية بين صراع الدور وغموض الدور لمهنيي الحاسوب، مما يعني أن الفرضية الأولى قد تم تدعيمها باستخدام عينة البحث، وهذه النتيجة تتفق مع نتائج دراسات سابقة عديدة حول هذه العلاقة (Kahn et al, 1964; Rizzo et al, 1970).

تشير نتائج طريقتي بيرسون والانحدار التدريجي الى وجود علاقة سلبية معنوية ذات دلالة إحصائية بين الرضا الوظيفي وكل من صراع الدور وغموض الدور لعينة البحث. وتدعم هذه النتائج الفرضيتين الثانية والثالثة، كما أنها تدعم ماسبق وأن توصلت اليه العديد من الدراسات حول هذه العلاقة (Kahn et al, 1964; Rizzo et al, 1970; Li and Shani, 1991).

بالرغم من أن نتائج الدراسة الحالية تدل على أن طبيعة العلاقة الارتباطية بين صراع الدور وغموض الدور والرضا الوظيفي تختلف باختلاف مهنيي الحاسوب، كما هو موضح في الجدول ٣، إلا أن نتائج استخدام طريقة تحليل التباين الأحادي في متوسطات هذه المتغيرات بين الفئات الوظيفية لمهنيي الحاسوب لم تثبت وجود اختلاف معنوي في متوسطات هذه المتغيرات بين هذه الفئات الوظيفية لمهنيي الحاسوب كما هو مبين في الجداول ٥، ٦، ٧، وهذه النتائج تدعم الفرضية الرابعة ولا تدعم الفرضية الخامسة.

أفادت نتائج الدراسة أن هناك علاقة إيجابية معنوية ذات دلالة إحصائية بين غموض الدور والدخل الشهري لعينة البحث، وهذا يعني أنه كلما زاد دخل مهني الحاسوب كلمها زاد غموض دوره، وحيث أن المهنيين العاملين في مجال الحاسوب يشغلون وظائف ذات مستوى وظيفي عال في منشأتهم، كما يعكسه ارتفاع رواتبهم، فبالتالي يتوقع ارتفاع مستوى غموض الدور لديهم. وهذه النتيجة تتفق مع ما توصل إليه (Kahn et al (1964)، (Hamner and Tosi, (1974). كذلك تشير

النتائج إلى وجود علاقة إيجابية معنوية ذات دلالة احصائية بين صراع الدور وكل من الدخل الشهري ومدة الخدمة في المنشآت الحالية. ويمكن تفسير هذه النتيجة كسابقتها ولكنها لم تدعم بالدراسات السابقة، وبذلك يمكن القول أن الفرضيتين السادسة والسابعة قد تم تدعيمها جزئياً باستخدام عينة الدراسة.

أما فيما يتعلق بالفرضية الثامنة، فإن نتائج الدراسة لم تتمكن من دعم أي علاقة معنوية بين الرضا الوظيفي والصفات الديموغرافية، مما يدل على أن نتائج الدراسة الحالية لم تدعم هذه الفرضية. ويبين الجدول ٨ ملخص نتائج الدراسة.

جدول ٨
نتائج اختبار فرضيات البحث

الفرضية	المتغيرات	العلاقة المفترضة	النتيجة
الأولى	صراع الدور وغموض الدور	إيجابية معنوية	مدعومة
الثانية	صراع الدور والرضا الوظيفي	سلبية معنوية	مدعومة
الثالثة	غموض الدور والرضا الوظيفي	سلبية معنوية	مدعومة
الرابعة	صراع الدور وغموض الدور	تختلف العلاقة	مدعومة
باختلاف الفئة الوظيفية			
الخامسة	صراع الدور وغموض الدور	تختلف المتوسطات	غير مدعومة
والرضا الوظيفي			
باختلاف الفئة الوظيفية			
السادسة	صراع الدور والصفات الديموغرافية	معنوية	مدعومة جزئياً
السابعة	غموض الدور والصفات الديموغرافية	معنوية	مدعومة جزئياً
الثامنة	الرضا الوظيفي والصفات الديموغرافية	معنوية	غير مدعومة

وحيث أن صراع الدور وغموض الدور يعتبران مظهرين من مظاهر ضغوط العمل الفردية ذات صلة بوظيفة الفرد في المنشآت الحديثة وأن لهما أثراً سلبياً على الرضا الوظيفي وبالتالي أداء الفرد وانتاجيته، على قيادي إدارات الحاسوب العمل على التصدي لهذه الظاهرة باتخاذ الإجراءات التالية:

١ - تقرير مستويات متغيرات ضغوط العمل (صراع الدور وغموض الدور) لمعرفة ما إذا كانت هذه المستويات تحتاج إلى عناية خاصة، ويفضل أن يكون هذا القياس على فترات متباعدة حتى يتم رصد المتغيرات في مستوياتها.

٢ - العمل على التقليل من مستويات صراع الدور، وغموض الدور وذلك بتبني توصيف وظيفي واضح للفئات الوظيفية في المنشآت والتأكد من أن مهنيي الحاسوب على علم ودراية به حتى يتم

تطبيقه بفعالية كما أن مشاركة مهنيي الحاسوب في إعداد هذا الوصف الوظيفي سيكون مدعاة لنجاحه عند التطبيق.

وقد تبين من ملاحظات عينة الدراسة أن هناك رسائل متضاربة من رؤسائهم عن طبيعة العمل وما هو متوقع منهم، مما يؤدي إلى زيادة وارتفاع مستويات صراع الدور وغموض الدور وبالتالي انخفاض مستوى رضاهم الوظيفي.

٣ - العمل على تطبيق بعض مبادئ الإدارة مثل مبدأ تدرج السلطة ومبدأ وحدة اصدار الأوامر حتى لا تتعارض التوقعات فتؤدي الى الضغوط الوظيفية.

٤ - إذا كان لا بد من وضع أولويات لاهتمام قيادي بإدارات الحاسوب بمتغيرات الدراسة، فلعله من المفيد التركيز على صراع الدور وغموض الدور لدى مهنيي الحاسوب ذوي الطبيعة التقنية مثل مبرمجي التطبيقات ومستشاري الدعم الفني بإدارات الحاسوب وذلك لكون العلاقة بين صراع الدور وغموض الدور والرضا الوظيفي معنوية ذات دلالة احصائية كما تدل على ذلك نتائج الدراسة الحالية. وبالنظر إلى فرضيات البحث، في ضوء نتائج هذه الدراسة، فإن على المهتمين والباحثين في مجال تقنية المعلومات والحاسوب والسلوك التنظيمي إجراء المزيد من الدراسات المستقبلية وأن يراعي:

١ - دراسة تأثير المزيد من الصفات الشخصية والديموغرافية على العلاقة بين ضغوط العمل والآثار المترتبة عليها. فعلى سبيل المثال، أبدى الباحثون الغربيون في مجال السلوك التنظيمي اهتماماً شديداً بدراسة تأثير بعض الصفات الفردية مثل مركز الرقابة (Locus of Control)، وتقدير انذات (Self - Esteem)، والحاجة للإنجاز (Need for Achievement)، والحاجة للوضوح (Need for Clarity)، والحاجة إلى الاستقلالية (Need for Autonomy)، وقوة حاجة النمو (Growth Need Strength) على العلاقة بين ضغوط العمل والرضا الوظيفي والأداء الوظيفي.

٢ - دراسة تأثير بعض العوامل التنظيمية للمنشأة على العلاقة بين ضغوط العمل والآثار المترتبة عليها. من هذه العوامل، على سبيل المثال، الأسلوب القيادي والمستوى الوظيفي، ووصف الوظيفة، وسياسات وإجراءات المنشأة.

وأخيراً، لقد حرصت الدراسة على اتباع طرق بحثية دقيقة سواء على مستوى اختيار وتصميم أدوات القياس ومن بعد ذلك في المعالجة الاحصائية لبيانات الدراسة، إلا أنه لا بد من الإشارة إلى بعض المحددات التي قد تحد من تعميم نتائج الدراسة الحالية:

أولاً: تعاني الدراسة الحالية معاناة جميع الدراسات التي تجري في وقت واحد (Cross Section) مقارنة بالدراسات ذات الطابع متعدد الزمن (Longitudinal)، فعليه، لا يمكن ادعاء علاقات سببية بين المتغيرات بل يكتفى بعلاقات ارتباطية.

ثانياً: هذه العلاقات الارتباطية والتي أيدتها الدراسة الحالية تقتصر على عينة الدراسة ولا يجوز

تعميمها وذلك لأن العينة تم اختيارها بطريقة غير عشوائية، لعدم وجود قائمة شاملة لجميع مهني الحاسوب بالملكة العربية السعودية.

وبناء على ذلك، فإن البحث يؤكد على أن العلاقات الارتباطية المعنوية تدل على دعم أو رفض فرضيات البحث المبينة أساساً على دراسات سابقة، الأمر الذي يستوجب إجراء دراسات مستقبلية تختبر نماذج سببية (خطية وخلافها) على عينات مختلفة حتى تزداد المعرفة بطبيعة العلاقة بين ضغوط العمل والآثار المترتبة عليها وتأثير المتغيرات الشخصية والوظيفية والتنظيمية على هذه العلاقة.

إن إجراء مثل هذه الدراسات، سوف يشري المكتبة العربية التي تفتقر لمثلها في مجالي تقنية المعلومات والحاسوب والسلوك التنظيمي، وستكون نتائجه عوناً للمدير العربي في تعامله المستمر مع تقنية المعلومات والحاسوب وما تسببه من ضغوط له وللمهنيين العاملين في هذا المجال الحيوي.

المراجع

عبد الرحيم بن علي المير، ١٩٩٥، العلاقة بين ضغوط العمل وبين الولاء التنظيمي والأداء والرضا الوظيفي والصفات الشخصية: دراسة مقارنة، الإدارة العامة، المجلد الخامس والثلاثون، العدد الثاني: ٢٠٧ - ٢٥٢.

Abdel-Halim, A. 1981. Effects of Role Stress - Job Design - Technology Interaction on Employee Work Satisfaction. *Academy of Management Journal*, 24 (2): 260 - 273.

Baroudi, J. 1985. The Impact of Role Variables on IS Personnel Work Attitudes and Intentions. *MIS Quarterly*, 4 : 341 - 356.

Benson, P., Kemery, H. E., Sanser, W. and Tankesley, K. 1985. Need for Clarity as a Moderator of the Role Ambiguity - Job Satisfaction Relationship. *Journal of Management*, 11(3): 125 - 130.

Cooper, C. and Marshall, J. 1978. Sources of Managerial and White Collar Stress. In *Stress at Work*, Cooper, C. and Payne, R(Eds). Chichester, New York: John Wiley & Sons.

French, J. and Caplan, R. 1970. Psychological Factors in Coronary Heart Disease. *Industrial Medicine*, 39: 383 - 397.

Gibson, J., Ivancovich, J. and Donnelly, J. 1994. *Organizations : Behavior, Structure, and Process*. Illinois: Irwin.

Hamner, W. and Tosi, H. 1974. Relationship or Role Conflict and Role Ambiguity to Job Involvement Measures. *Journal of Applied Psychology*, 59: 497 - 499.

- Ivancevich, J. and Matteson, M. 1980. *Stress and Work: A Managerial Perspective*. Glenview, IL: Scott, Foresman and Company.
- Johnson, S., Smith, P. and Tucker, S. 1982. Response Format of the Job Descriptive Index : Assessment of Reliability and Validity by the Multitrait - Multimethod Matrix. *Journal of Applied Psychology*, 67: 500 - 505.
- Kahn, R., Wolfe, D., Quinn, R., Snock, J. and Rosenthal, R. 1964. *Organizational Stress*. New York: John Wiley & Sons.
- Li, Y. and Shani, A. 1991. Stress Dynamics of Informations Systems Managers: A Contingency Model. *Journal of Management Information Systems*, 7 (4) : 107 - 130.
- Michaels, R., Cron, W., Dubinsky, A. and Joachimsthaler, E. 1988. Influence of Formalization on the Organization Commitment and Work Alienation of Salespeople and Industrial Buyers. *Journal of Marketing Research*, 25: 376 - 383.
- Nicholson, P. and Goh, S. 1983. The Relationship of Organizational Structure and Interpersonal Attitudes to Role Conflict and Ambiguity in Different Work Environments. *Academy of Management Journal*, 26 (1): 148 - 155.
- Rahman, M. and A. Abdul - Gader. 1993. Knowledge workers' Use of Support Software in Saudi Arabia. *Information and Management*, 25 (6): 303 - 311.
- Rizzo, J. House, R. and Lirtzman, S. 1970. Role Conflict and Ambiguity in Complex Organizations. *Administrative Science Quarterly*, 15 (4): 150 - 163.
- Schuler, R., Aldag, R. and Brief, A. 1977. Role Conflict and Ambiguity: A Scale Analysis. *Organizational Behavior and Human Performance*, 20: 113 - 125.
- Smith, C., J. Tisak, and Schmieder, R. 1993. The Measurement Properties of the Role Conflict and Role Ambiguity Scales: A Review and Extension of the Empirical Research. *Journal of Organizational Behavior*, 14: 37 - 48.
- Smith, P., Kendall, L. and Hullin, C. 1969. *The Measurement of Satisfaction in Work and Retirement*, Chicago: Rand - McNally.
- Weiss, M. 1983. Effects of Work Stress and Social Support on Information Systems Managers. *MIS Quarterly*, 7 (1) : 29 - 43.

عبد الله بن حسن العبد القادر (دكتوراة الفلسفة في إدارة الأعمال، جامعة كلورادور، الولايات المتحدة الأمريكية، ١٩٨٨)، أستاذ مشارك، كلية الإدارة الصناعية، جامعة الملك فهد للبترول والمعادن، له اهتمامات بحثية في مجالات استخدامات تقنية المعلومات بالمنشآت وخاصة مجال التحسين بالمستخدم النهائي والاتصالات والنظم الخبيرة.

عبد الرحيم بن علي المير (دكتوراة الفلسفة في إدارة الأعمال، جامعة ولاية اريزونا، الولايات المتحدة الأمريكية، ١٩٨٣)، أستاذ مشارك، كلية الإدارة الصناعية، جامعة الملك فهد للبترول والمعادن، له اهتمامات بحثية في مجالات السلوك التنظيمي (القيادة، والدوافع والخوافز، والولاء التنظيمي، والرضا والأداء الوظيفي، وضغوط العمل) والإدارة الدولية، والإدارة المقارنة.

ملحق ١

درجة الثبات لمقياس صراع الدور

ITEM TO TOTAL CORRELATION AND RELIABILITY
COEFFICIENT OF ROLE CONFLICT SCALE

ITEM	ITEM TO TOTAL CORRELATION	RELIABILITY COEFFICIENT
		0.80
I have to do things that should be differently	0.38	(١) ينبغي على عمل أشياء بطريقة مغايرة.
I receive an assignment without the manpower to Complete it	0.46	(٢) اعطي مسؤوليات بدون موارد بشرية كافية لاقامها.
I work under incompatible policies and guidelines	0.57	(٣) اعمل تحت سياسات وارشادات غير متوافقة.
I work with two or more groups who operate quite differently	0.56	(٤) اعمل مع أكثر من مجموعة تختلف في طريقة عملها.
I receive incompatible requests from two or more	0.56	(٥) اتلقى طلبات غير متوافقة من شخصين أو أكثر.
I do things that are apt to be accepted by one person and not be others	0.60	(٦) انفذ اشياء ترضي طرفاً ولا ترضي الأطراف الأخرى.
I receive an assignment without adequate resources and material to execute it	0.52	(٧) اعطي مسؤوليات بدون موارد أو مواد كافية لتنفيذها.
I work on unnecessary things	0.40	(٨) انفذ بعض الأعمال غير الضرورية.

ملحق ٢

درجة الثبات لمقياس غموض الدور

ITEM TO TOTAL CORRELATION AND RELIABILITY
COEFFICIENT OF ROLE AMBIGUITY SCALE

ITEM	ITEM TO TOTAL CORRELATION	RELIABILITY COEFFICIENT
		0.78
I have clear, planned goals and objectives for my job	0.44	١ - لدى أهداف وغايات محددة لعملتي.
I know that I have divided my time properly	0.35	٢ - اقوم بتنظيم وقتي بطريقة صحيحة.
I know what my responsibilities are	0.71	٣ - أعرف مسؤولياتي بالتحديد.
I know exactly what is expected from me	0.61	٤ - أعلم جيداً ما هو متوقع مني.
I feel certain about how much authority I have on the job	0.55	٥ - أنا واثق تماماً بمدى صلاحياتي.
Explanation is clear of what has to be done	0.51	٦ - ما ينبغي علي عمله موضح تماماً.

ملحق ٣

درجة الثبات لمقياس الرضا الوظيفي

ITEM TO TOTAL CORRELATION AND RELIABILITY
COEFFICIENT OF JOB SATISFACTION SCALE

ITEM	ITEM TO TOTAL CORRELATION	RELIABILITY COEFFICIENT
		0.83
Fascinating	0.39	مثير
Routine	0.47	روتيني
Satisfying	0.56	مرضي
Boring	0.60	مل
Good	0.63	جيد
Creative	0.63	مبدع
Respected	0.32	يؤدي للإحترام
Pleasant	0.45	ملائم
Useful	0.49	مفيد
Challenging	0.59	مثير للتحدي
Frustrating	0.28	تحت ضغط نفسي عال
Simple	0.32	بسيط
Gives sense of accomplishment.	0.65	يعطي احساس بالإنجاز