



تأثير ضغوط العمل في أداء العاملين: بحث تطبيقي على العاملين بالمصرف التجاري الوطني فرع سبها/ ليبيا

د.جمعة علي أسويسي دربوك
أستاذ مساعد في علم إدارة الأعمال
Dr. Jumah A ADarbouk
Assistant Professor of Business Administration
dr.Jumahali@gmail.com

د.محمد ابوبكر عثمان الحضيري
أستاذ مساعد في علم إدارة الأعمال
Dr. Mohammad
Assistant Professor of Business Administration
mhoderi@gmail.com

المخلص - يهدف هذا البحث إلى التعرف على ضغوط العمل التي يتعرض لها العاملون في المصرف التجاري الوطني بسببها وتأثير هذه الضغوط في أداء العاملين، والتعرف على مصادر هذه الضغوط، حيث تناول وبشكل رئيسي إلى التعرف على مدى تأثير العوامل المتمثلة في (عبء العمل، الهيكل التنظيمي، بيئة العمل)، وأثرها في أداء العاملين.
وقد تكون مجتمع البحث من العاملين في المصرف التجاري الوطني فرع سبها والذين لديهم خبرة عمل لا تقل عن ثلاثة سنوات، حيث تم جمع البيانات من خلال استمارة استبانة تم تطويرها لهذا الغرض، وأجري التحليل الإحصائي باستخدام الحزمة الإحصائية SPSS على عينة ميسرة قوامها 63 فردة. وتوصل البحث إلى وجود علاقة طردية بين كلا من عبء العمل، الهيكل التنظيمي، بيئة العمل وأداء العاملين المستقصى منهم. واعتماداً على نتائج البحث: تم اقتراح بعض التوصيات للمصرف محل البحث للاستفادة منها في معالجة المشكلات التي تسبب عملية ضغوط العمل بشكل يؤثر في أداء العاملين مستقبلاً.
وخلصت الدراسة إلى العديد من التوصيات أهمها: ضرورة اهتمام الإدارة بموضوع ضغوط العمل لدى العاملين، مع توفير بيئة عمل تضمن رضاهم وإيضاح المهام الوظيفية لهم واتباع الموضوعية في تقييم أدائهم.

ومن ثم فإنها تركزت على ضغوط العمل وتأثيرها بمستوي الأداء، حيث تم اختيار مجموعة من العناصر التي تسبب ضغوط العمل كمتغيرات مستقلة وقياس تأثيرها في المتغير التابع المتمثل في أداء العاملين.

2. مشكلة البحث

إن المتغيرات المتسارعة هي سمة هذا العصر والنتيجة الحتمية بالنسبة للمنظمات الخدمية هي تعرض العاملين في المؤسسات المصرفية لمستويات مختلفة من ضغوط العمل ومؤثراته التي تترك عادة آثار نفسية واجتماعية على العاملين في هذا القطاع والتي تنعكس عادة سلباً أو إيجابياً على مستوي أدائهم.
ونظراً لأرتباط عناصر ضغوط العمل بأداء العاملين، فإن الأمر يحتم على إدارة المصرف قيد البحث ضرورة تقييم نتائج أعمالها من خلال أداء العاملين، ومن هنا يأتي هذا البحث كمحاولة لدراسة عناصر ضغوط العمل المتمثلة في (عبء العمل، الهيكل التنظيمي، بيئة العمل) في أداء العاملين بالمصرف التجاري الوطني فرع سبها. وبشكل أكثر تحديداً فإن مشكلة البحث يمكن تحديدها في الأسئلة البحثية الآتية:

- ما خصائص العناصر المتمثلة في (عبء العمل، الهيكل التنظيمي، بيئة العمل) وماهي أولوية كل منها بالنسبة للعامل؟

1. مقدمة

إن نجاح المنظمة في تحقيق أهدافها يقاس بمجموعة من المتغيرات، وتعتبر ضغوط العمل جزءاً مهماً من هذه المتغيرات، وأحد الموضوعات الأساسية التي يركز الباحثون في مجال الإدارة على دراستها من حيث المسببات والآثار باعتبارها أحد التحديات التي تواجه المنظمات المعاصرة في تحقيق أهدافها، حيث إن وجود مستويات مرتفعة من الضغط الوظيفي قد يؤثر سلباً في الأداء الفردي للعامل، ومن ثم على أداء المنظمة ككل.
ومن هنا لقي موضوع ضغوط العمل اهتماماً متزايداً من قبل الباحثين في مجالات عدة لما له من انعكاسات سلبية على سلوك الأفراد واتجاهاتهم وأدائهم في العمل نتيجة تأثير التغير البيئي المختلف، وهذه الضغوط جعلت الفرد يعيش في حالة قلق وتوتر وانفعال مما يؤثر على صحته وتفاعلاته الجسدية. ومن ثم انعكس على مهام وظيفته وعلاقته مع العاملين في المنظمات. وتختلف مصادر ضغط العمل التي يواجهها العاملون بحسب الخصوصية المهنية لكل عمل. كما تتباين درجة الشعور بضغط العمل تبعاً لعوامل عديدة تتعلق بالفرد ذاته من شخصيته وجنسه ومستواه التعليمي (حريم، حسين، 1997).

وتأتي هذه الدراسة لتحديد تأثير عناصر ضغوط العمل التي يتعرض لها العاملين في المصرف في أدائهم، وذلك بسبب تعرضهم لحالات من الاضطراب والقلق والإحباط الذي قد يؤثر في حالتهم الصحية والنفسية والفكرية والسلوكية، ومن ثم ينعكس على أدائهم في العمل.

هنا لعدم القدرة على التحديد الدقيق لوقت ضغوط العمل والمؤثرة في أدائهم).

أما فيما يتعلق بحجم العينة، فقد تم الاستعانة بالجدول الإحصائية التي يعتمد عليها في تحديد حجم العينة، وذلك بهدف زيادة الثقة في النتائج، حيث وجد أنه عندما يكون مجتمع البحث (75) مفردة، فإن حجم العينة يكون (63) مفردة، وهذه النتائج مبنية على الجداول والتي أشار إليها (Krejcie & Morgan, 1970).

ولمراعاة مألوفية عناصر ضغوط العمل وإمكانية الحكم على نتائجها فقد روعي أن يكون الموظف له أداء وظيفي لأكثر من ثلاثة سنوات ماضية وفي نفس المصرف.

8. حدود البحث

تتمثل حدود هذا البحث فيما يلي:

- الحدود المكانية: اقتصر البحث على العاملين في المصرف سالف الذكر ومن له أداء وظيفي لمدة لا تقل عن ثلاثة سنوات كحد أدنى وذلك مما يؤهله للحكم على سبب اختياره لمستوى الإجابة التي تخدم الأسئلة المقدمة.
- الحدود الزمنية: تم تجميع البيانات الأولية من العاملين في المصرف وذلك خلال الفترة الواقعة من 21 / 10 / 2020 إلى 19 / 10 / 2020.

9. الخلفية النظرية والدراسات السابقة

1.1.9. ضغوط العمل

هناك عدة تصنيفات لمصادر الضغط في العمل، وذلك بسبب الاختلاف في وجهات نظر الباحثين. حيث أشارت العديد من الدراسات التي تعدد مصادر الضغوط داخل العمل فقد قسم إدريس والمرسي (2002) مصادر ضغط العمل إلى: المصادر البيئية - المصادر الفردية - المصادر الجماعية والتنظيمية. كما يرى كلاً من (Robbins, and Gibbsonet, 2005)، أن هناك ثلاثة مجموعات للضغوط وهي (العوامل البيئية، العوامل التنظيمية، والعوامل الشخصية) (جلاّب، 2011).

كما أشار (عامر، قنديل. 2010) إلى أن مصادر ضغوط العمل هي (عدم وضوح الدور، صراع الدور، زيادة المسؤولية، طبيعة العلاقات بين الأفراد، عدم تطوير الوظيفة، عدم فعالية الهيكل التنظيمي، عدم وجود المناخ التنظيمي الجيد، مشكلات الأفراد الخاصة، العوامل البيئية).

ومن خلال ما تم عرضه يلاحظ أن الباحثين لا يختلفون حول مصادر ضغط العمل، وإن كانوا يختلفون في كيفية تصنيفها. فالباحثون في هذه الدراسات أكدوا على أن ضغوط العمل عبارة عن عائق للسلوك الإنساني وينعكس سلباً على النتائج وعلى الحالة البدنية والنفسية للفرد ويجبره على بذل جهود كبيرة وتكريس أوقات كثيرة للتغلب على هذه الضغوط.

كما نجد أن البعض منها تناول الموضوع من جوانب مختلفة وربطه مع متغيرات متعددة، كالرضا، الولاء، وبعض العوامل الشخصية. كما أن البعض الآخر طبق في بيئات وعلى قطاعات مختلفة، وأكدت جميع هذه الدراسات على وجود الضغط الوظيفي وبنسب متفاوتة على الأداء. وتأتي هذه الدراسة لتكون مكملة في هدفها لما عرض من أهداف وإضافة جديدة لما سبق دراسته.

2.9. تعريف ضغوط العمل

إن من أهم المشكلات التي يواجهها المهتمون بموضوع الضغوط بصفة عامة وضغوط العمل بصفة خاصة: هي محاولة التوصل إلى تعريف متفق عليه لمعنى الضغوط، وذلك أن مصطلح الضغوط وإن أصبح الآن من المصطلحات المألوفة في مجال علم النفس والسلوك الإداري لا يزال يعرف بطريقة متباينة وفي الواقع أن هناك تعريفات متعددة لضغوط العمل.

فقد عرف سمير عسكر (1988) ضغط العمل بأنه (مجموعة من التغيرات الجسمية والنفسية التي تحدث للفرد في ردود أفعاله أثناء مواجهته لمواقف المحيط التي تمثل تهديداً له).

- هل هناك علاقة تأثير لعناصر ضغوط العمل (عبء العمل، الهيكل التنظيمي، بيئة العمل) في أداء العاملين في المصرف قيد البحث؟

3. فرضية البحث

بناءً على مراجعة وتقييم الدراسات السابقة وبما يتناسب مع عنوان البحث تم صياغة فرضية البحث الرئيسية على النحو الآتي:

"يوجد تأثير ذو دلالة معنوية لعناصر ضغوط العمل (عبء العمل، الهيكل التنظيمي، بيئة العمل)، في أداء العاملين في المصرف التجاري الوطني سببها قيد البحث".

4. أهداف البحث

بشكل أكثر تحديداً فإن البحث يعمل على تحقيق الأهداف الآتية:

- التعرف على أثر ضغوط العمل لدى العاملين في المصرف قيد البحث.
- محاولة التوصل إلى مجموعة من النتائج تساعد على وضع توصيات قد يكون من شأنها الحد من مسببات ضغط العمل والتخفيف من آثاره السلبية على العاملين في المصرف لتحقيق مستويات أعلى من الأداء الفردي والمؤسسي.

5. أهمية البحث

تتم أهمية هذا البحث في تناوله لموضوع ضغوط العمل كونه من الموضوعات التي تحظى في الوقت الحاضر باهتمام الباحثين في عدد من المجالات ومنها مجال الإدارة بشكل خاص لما له من آثار سلبية في الفرد والمنظمة. بالإضافة إلى ذلك، فإن مجتمع البحث هو القطاع المصرفي الذي يعد من القطاعات المهمة في الاقتصاد الوطني، وحيث أن المصرف التجاري الوطني فرع سببها من ضمن هذه المصارف وأقدمها في المنطقة ويشهد تغيرات متزايدة في اتساع مجال الخدمات المصرفية. إلا أنه لوحظ أن العاملين بهذا المصرف يتعرضون لضغوط متعددة المصادر نظراً لزيادة متطلبات العمل وتكليفهم بأعباء تتجاوز في كثير من الأحيان قدراتهم وإمكاناتهم. ومن ثم تتحدد أهمية هذا البحث بتحديد وقياس عناصر ضغوط العمل التي تؤثر على أداء العاملين في المصرف قيد البحث، ومحاولة الوصول إلى نتائج، ومن ثم تقديم توصيات تساعد في تحسين أدائهم.

6. منهج البحث

تم الاعتماد عند إعداد هذا البحث على استخدام المنهج الوصفي التحليلي الذي يقوم على جمع البيانات المتصلة بمشكلة البحث وما يرتبط بها من ظواهر مختلفة، ثم تحليل هذه البيانات بطريقة تساهم في إلقاء الضوء على المشكلة محل البحث والدراسة، واختبار الفرضيات وأخيراً التوصل إلى نتائج يستفيد منها المصرف محل البحث والدراسة، وكذلك الأبحاث المستقبلية. كما اعتمدت هذه المنهجية على نوعين أساسيين من البيانات هما:

- **البيانات العامة:** وقد تمت الاستعانة بها في مراجعة الدراسات والأبحاث السابقة التي تناولت موضوع عناصر ضغوط العمل والجوانب الأساسية التي تُحدد أبعادها وطرق قياسها، وكذلك تناول العلاقة بينها وبين أداء العاملين.

- **البيانات الخاصة:** قد قام الباحث بدراسة مسحية من أجل تجميع البيانات الأولية من واقع مجتمع وعينة البحث، والتي تعكس أداء العاملين في المصرف قيد البحث، ومعرفة أكثر العناصر المسببة لضغوط العمل، وقد تم تجميع البيانات الأولية عن طريق تصميم قائمة استبيان مُعدة لهذا الغرض، وذلك من أجل اختبار فرضية البحث باستخدام البرامج والأساليب الإحصائية المناسبة.

7. مجتمع وعينة البحث

يتمثل مجتمع البحث على كافة العاملين في المصرف التجاري الوطني فرع سببها بمختلف أقسامه الإدارية، ونظراً للظروف الصعبة التي تعيشها المدينة فقد تم استخدام أسلوب العينات لتجميع البيانات الخاصة بالبحث، وعينة البحث هي عينة ميسرة (وهي عينة غير احتمالية التي لا تكون فيها فرصة متساوية لكل مفردة من مفردات مجتمع البحث بأن تكون ضمن عينة البحث، وعليه تعتبر الأنسب،

التنظيمي بأنه: "مجموعة الطرق التي تنقسم بها المنظمة أفرادها في مهمات متميزة ومحددة ومن ثم التنسيق بينها ليتشكل لدينا خارطة رسمية تصف كيفية توزيع المهام والمسؤوليات على الأفراد وكذلك تحدد العلاقات الرسمية فيما بينهم.

كما يمكن تعريفه بأنه التسلسل الإداري للمنظمة أو هو الشكل التنظيمي الذي يوضح مواقع الوظائف وارتباطاتها الإدارية والعلاقات بين العاملين كما يوضح خطوط السلطة والمسؤولية داخل التنظيم.

5.9. بيئة العمل

بشير مصطلح بيئة العمل إلى الموقع الذي يتم فيه إكمال مهمة معينة، وتشمل بيئة العمل الموقع الفعلي للعمل، وتضم بيئة العمل، العديد من الجوانب والمعايير المطبقة في المنظمة أو المؤسسة، مثل أساليب وممارسات الإدارة والقيادة وتقييم الأداء، وبرامج التدريب والتطوير والسياسات المحفزة للنجاح، ودعم العمل الجماعي، والرواتب والأجور والحوافز والمكافآت والتقدير المادي والمعنوي، والعلاقة بين الرؤساء والمرؤوسين، وأساليب غرس الانتماء بين الموظفين ومنظمة العمل، ووسائل الترفيه والجوانب الاجتماعية للموظفين وأسرهم، إلى غير ذلك من معايير وعوامل جاذبة تسهم في سعادة ورضا الموظفين وشعورهم بالأمن والأمان الوظيفي، واجتذاب المزيد من الكفاءات والعناصر البشرية المتميزة للعمل بالمؤسسة.

أن مقاييس تحديد أفضل بيئة عمل، تشمل موضوعات من بينها الأساليب الإدارية والقيادية، الدور الوظيفي وتطوره، الثقافة العامة وقيم المنظمة، برامج التدريب والتطوير، التواصل الداخلي وتبادل المعلومات، الرواتب والأجور، العلاقة مع الرئيس المباشر، إدارة الأداء والحوافز والمكافآت، سياسات وإجراءات الموارد البشرية (محمد العباس، 2014).

وقد أشار (Michil Bowrshil & Jeinferk, 2020) إن الثقة والاعتزاز والمودة، تحول منظمة العمل إلى أفضل مكان للعمل، ويستكشف الكتاب أبعاد نموذج أفضل بيئة للعمل، التي تدفع الموظفين للثقة في قادتهم والاعتزاز والفخر بما يفعلونه، والاستمتاع بالعمل مع الأفراد الذين يعملون معهم.

وتتمثل أبعاد أفضل أماكن للعمل في الثقة، حيث تعد عنصراً أساسياً في العلاقة بين مكان عمل الموظف وصاحب العمل، وتتألف الثقة من ثلاثة أبعاد، هي: المصادقية، الاحترام، والإنصاف (العدالة). والمصادقية تعني: أن يتواصل المديرين بانتظام مع الموظفين، بخصوص توجهات المؤسسة والتماس أفكارهم وخططهم، كما أنها تنطوي على تنسيق بين أفراد المنظمة والموارد بكفاءة عالية، وأن يعرف الموظفون كيف يتصل عملهم بأهداف المنظمة، ولكي تكون ذا مصادقية يجب أن تتنوع الأقوال والكلمات بالأفعال.

أما الاحترام يعني: إمداد الموظفين بالمعدات والموارد والتدريب اللازم للقيام بعملهم، كما يعني تقدير العمل الجيد والجهد الإضافي، ويشمل الوصول للموظفين وجعلهم شركاء في أنشطة المؤسسة، وتعزيز روح التعاون بين الإدارات والأقسام وخلق بيئة عمل آمنة وصحية.

والإنصاف أو العدالة تعني: أن يكون هناك تقاسم منصف للنجاح الاقتصادي للمنظمة، من خلال برامج التعويضات والأرباح، وأن يعترف الجميع بالحصول على فرص عادلة، وأن يتم اتخاذ قرارات بشأن التوظيف والترقيات من دون تحيز، وأن يسعى مكان العمل لتحرير نفسه من التمييز، وأن تكون هناك إجراءات واضحة للفصل في المنازعات، ولكي تكون منصفاً، يجب أن تكون عادلاً.

أما البعدان الآخران، في نموذج أفضل أماكن للعمل، فهما: الاعتزاز أو الفخر، والمودة أو الصداقة الحميمة.

الاعتزاز يعني: علاقات العمل بين الموظفين ووظائفهم، وتعني أن يفخر ويعتز الموظف بما يقوم به.

كما تعرف على أنها: "الانعكاس السلبي والضرار على صحة الإنسان النفسية والعنصرية نتيجة للمتطلبات المتزايدة في بيئة العمل والتي تفوق قدرة الشخص على العطاء في الكثير من الأحيان" (طاهر، 2005).

أما (Brodzinski, & et, 1994)، عرفوا ضغط العمل بأنه (تفاعل بين الفرد والبيئة ينتج عنه تغيرات جسمية ونفسية تحدث انحرافات في أداء الفرد الطبيعي).

وعرفه العطية (2003) بأنه (حالة ديناميكية يواجه فيها الفرد فرصة ومحددات أو متطلبات مرتبطة بما يرغب به ولكن النتائج المرتبطة بها تدرك على أنها غير مؤكدة ومهمة).

أما (صخر، 2018) فيقول بأن ضغوط العمل هي مجموعة من المثيرات التي تظهر في بيئات العمل وتحدث مجموعة من ردود الأفعال التي تظهر في سلوك الأفراد في العمل، أو في حالتهم النفسية والجسمانية، أو في أدائهم لأعمالهم نتيجة تفاعل الأفراد مع بيئة عملهم التي تحتوي على الضغوط.

كما عرفها بأنها "المواقف المؤثرة في التفاعل ما بين شخصية العامل وظروف العمل والتي تترك أثراً سلبية على الحالة النفسية أو البدنية للعامل وتدفعه إلى اتخاذ سلوكيات مغايرة لما هو معتاد.

3.9. عبء العمل

يعني قياس مقدار العمل الذي ينتجه العامل في الساعة أو في اليوم ويستخدم هذا المصطلح بالنسبة لمستوى الإنتاج المقروض أنه يمثل إنتاجاً معقولاً بعد استئصال قدر مناسب من الوقت بالنسبة لصحة وأمن العمال.

وقد أثبتت بعض الدراسات إن الموظف الذي يتحمل زيادة أعباء كبيرة في عبء الدور يعاني من مستوى عال من الضغوط، ويعرف عبء العمل بأنه: "تعدد أو زيادة المهام المسندة للعامل أو عدم كفاية الوقت المتاح لأداء هذه المهام" (إدريس والمرسي، 2002).

وبهذا نجد أن عبء العمل إلى ظهور ضغط العمل فقط، ولكن أيضاً تحميل الفرد بأقل مما يجب سواء من الناحية الكمية أو النوعية، ويمكن أن يكون مصدراً رئيسياً لضغط العمل في الوظيفة، لأن ذلك يعني استهانة بقدرات الفرد وإمكانياته، وانخفاض الأعباء في العمل تؤدي في كثير من الأحيان إلى آثار سلبية على الفرد، مثل الشعور بالملل والرتابة وعدم الأهمية (شهب، 1996).

4.9. الهيكل التنظيمي

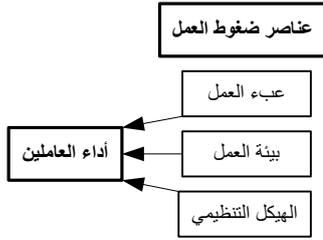
تتفاوت وجهات نظر الباحثون والكتاب على تعريف واحد جامع لمصطلح الهيكل التنظيمي وتفاوت وجهات النظر والمفاهيم التي قدموها من حيث الشمولية والعمق ولكنهم جميعاً يرون بأن الهيكل التنظيمي ماهو إلا وسيلة لتحقيق أهداف المنظمة.

ويقترح الكاتب (Gibson)، بأن الهيكل التنظيمي ينتج عن قرارات تنظيمية تتعلق بأربعة جوانب لأي منظمة: (تقسيم العمل والتخصص، أسس تكوين الوحدات والتنظيم، حجم هذه الوحدات، نطاق الإشراف وتفويض السلطة). (جعفر، 2016).

بينما يقول (Robins, 2005)، بأنه: "الهيكل الذي يوضح ويحدد كيفية توزيع المهام والواجبات، والمسؤول الذي يتبع كل موظف وأدوات التنسيق الرسمية".

أيضاً عرفه (عبد الباري درة) بأنه: "ترتيب للعلاقات المتبادلة بين أجزاء ووظائف التنظيم ويشير هذا المفهوم إلى التسلسل الهرمي للسلطة لغايات تحقيق الأهداف بفعالية".

ويعتبر التسلسل التنظيمي البناء الذي يحدد التركيب الداخلي للمنظمة، إذ يوضح التقسيمات والتنظيمات والوحدات الفرعية التي تؤدي مختلف الأعمال والأنشطة اللازمة لتحقيق أهداف المنظمة، كما إنها قياس نوعية وطبيعة العلاقة بين أقسامها وطبيعة المسؤوليات والصلاحيات لكل منها، فضلاً عن تحديد أنسب المعلومات بين مختلف المستويات الإدارية في المنظمة (بن حبتو، 2004). ويشكل عام يمكن أن نعرف الهيكل



شكل رقم (1) نموذج متغيرات البحث

وضح النموذج عناصر ضغوط العمل والتي تمثل المتغير المستقل (عبء العمل، الهيكل التنظيمي، وبيئة العمل) ودورها في التأثير على أداء العاملين وهو المتغير التابع.

11. تصميم قائمة الاستقصاء.

تم تصميم قائمة الاستبانة على أن تكون الأسئلة واضحة ومباشرة، بحيث يمكن للمستقصى منه إدراك الهدف منها بوضوح، وتم تقسيمها إلى خمس مجموعات من الأسئلة وهي:

- **المجموعة الأولى:** تتعلق بالخصائص الديموغرافية للعينة، وتشمل الأسئلة من (1 ← 4).
- **المجموعة الثانية:** تقيس عنصر عبء العمل (X1) لمفردات العينة، وتشمل الأسئلة من (X1.1 ← X1.8).
- **المجموعة الثالثة:** تقيس عنصر الهيكل التنظيمي (X2) لمفردات العينة، وتشمل الأسئلة من (X2.1 ← X2.6).
- **المجموعة الرابعة:** تقيس عنصر بيئة العمل (X3) لمفردات العينة، وتشمل الأسئلة من (X3.1 ← X3.6).
- **المجموعة الخامسة:** تختبر أداء العاملين (Y)، وتشمل الأسئلة من (Y1 ← Y11).

12. الطريقة المستخدمة في الإجابة عن أسئلة الاستقصاء

قد تم اختيار طريقة مقياس Likert الخماسي لقياس متوسط إجابات مفردات العينة على العبارات لجميع متغيرات البحث، وذلك لسهولة تطبيقها وملائمتها لمعظم البحوث الإدارية، إذ تم تحويل إجابات أفراد العينة لبيان درجات الموافقة من (1) ← (5) متدرجة على المقياس كما يأتي:

جدول رقم (1) يبين تصنيف درجات الموافقة لقائمة الاستبيان.

غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
1	2	3	4	5

13. حساب درجات المقياس

تم استخدام المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأهمية النسبية لتقييم أسئلة كل متغير من متغيرات البحث، وتم حساب مقياس (ليكرت الخماسي) كما يلي: تعد القيمة (3.40) هي التي تتوسط مقياس ليكرت الخماسي وليست القيمة (3)، حيث أن غير موافق بشدة تبدأ من (1) وليس من (الصفري)، وبالتالي عند تقسيم أربع فترات وهي (2-1)، (3-2)، (4-3)، (5-4). على درجات الإجابة الخمس في مقياس ليكرت يتضح أن قيمة كل فترة هي (0.8) وليست (1) لأن $5 \div 4 = 0.8$ ، وتصبح قيم الإجابات كما هي موضحة في الجدول:

جدول رقم (2) يبين تصنيف درجات الموافقة لقائمة الاستبيان.

غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
من 1 وأقل من 1.80	من 1.80 وأقل من 2.60	من 2.60 وأقل من 3.40	من 3.40 وأقل من 4.20	من 4.20 وأقل إلى 5

كما تم حساب الأهمية النسبية لكل سؤال ولكل متغير بتقسيم الوسط الحسابي على عدد درجات المقياس (5)، وتم وضع تقديرات لكل سؤال ولكل متغير بناءً على الأهمية النسبية لهما كالآتي:

أما المودة فتعني: علاقات الصداقة الحميمة بين الموظف والموظفين الآخرين في منظمة العمل.

6.9. إداء العاملين

الأداء الوظيفي يعبر عن استثمار متبادل بين الفرد والمنظمة باستمرار العلاقة التعاقدية، يترتب عليه أن يسلك الفرد سلوكاً يفوق السلوك الرسمي المتوقع منه والمرغوب فيه من جانب المنظمة، ورغبة الفرد في إعطاء جزء من نفسه من أجل الإسهام في نجاح وإستمرارية المنظمة كالأستمرار لبذل مجهود أكبر والقيام بأعمال تطوعية وتحمل مسؤوليات إضافية (محمد النجار، 1995).

يتم الاهتمام بالأداء الوظيفي لاتصاله الوثيق بمستقبل العنصر البشري في المنظمات الإدارية، ويعد الوسيلة الوحيدة لتحقيق أهداف العمل بالمنظمات ويعبر عن مستوي التقدم الحضاري والاقتصادي لجميع الدول المتقدمة والنامية على حد سواء ومن هنا نجد أن غالبية المسؤولين الإداريين يعطون موضوع الأداء والعوامل المؤثرة فيه الأهمية القصوى، نظراً لأن أداء إدارتهم ما هو إلا انعكاس للأداء الفردي داخلها. كما تتوقف كفاءة أي منظمة على كفاءة مواردها البشرية، والذي يفترض أن تؤدي وظائفها التي تسند إليها بكل فعالية، ولهذا يتعرض العاملون داخل المنظمة إلى ضغوط عمل.

ويعرف أداء العاملين على أنه: "عبارة عن قدرة العاملين على القيام بمهام وواجبات ومسؤوليات الوظيفة الواضحة العناصر والمعالم بأقل وقت وتكلفة لتحقيق أقصى درجة من الإنتاج في ظل بيئة تنظيمية متكاملة تتصف بمناخ ملائم وجيد للعمل مع توافر تعليمات في ظل هيكل تنظيمي يأخذ في الاعتبار كل المتغيرات المحيطة".

أما العوامة فعرفت الأداء الوظيفي على أنه: "مجموعة السلوكيات المعبرة عن قيام الموظف بعمله، وتتضمن جودة الأداء وحسن التنفيذ والخبرة الفنية في الوظيفة، فضلاً عن الاتصال والتفاعل مع بقية أعضاء المنظمة والالتزام باللوائح الإدارية التي تنظم عمله والسعي نحو الاستجابة لها بكل حرص" (عشوش، 2004).

بينما يشير (هلال) إلى تعريفه على أنه: "سلوك وظيفي لا يظهر نتيجة قوي أو ضغوط نابذة من داخل الفرد فقط، لكنه نتيجة تفاعل وتوافق بين القوي الداخلية للفرد والقوي الخارجية المحيطة به" (الطجم، 1996). وبصفة عامة يمكن تعريف الأداء على أنه: "محصلة السلوك الإنساني في ضوء الإجراءات والواجبات والأنشطة والمهام للوصول إلى أقصى إنتاجية في تحقيق أهداف المؤسسة".

10. مبررات الدراسة

نجد أن معظم الدراسات لازالت في مستوي التحليل ولم تنل الدراسات التطبيقية إلا تعبيراً وجزياً إن لم يكن محدوداً من الاهتمام ويعود ذلك لسببين، الأول: هو نوع العوامل المسببة لضغوط العمل وتداخلها وما يثيره من مشكلة فصل كل منهما ودراسة تأثيرها.

أما السبب الثاني: فهو عدم اتفاق الباحثين على مفهوم محدد ودقيق لضغوط العمل (الرفاعي، 1988).

أما من الناحية الذاتية في تطرقنا لهذا البحث لأنها تحظى بالاهتمام الكبير فهي تعكس الجانب المهني على الجانب النفسي والاجتماعي للعاملين المتعرضين للضغوط، أما من الناحية الموضوعية فقد تطرق إليها الكثير من العلماء من مختلف المجالات وبالعديد من الطرق. كما أنها تمكن بقية المصارف من الاستفادة من النتائج والتوصيات التي يمكن التوصل إليها.

X1.4	تعدد اجتماعات كثيرة أثناء العمل الرسمي	2.75	.936	55%	منخفض
X1.5	أفتقد للخبرة المطلوبة لتنفيذ المهام الموكلة لي	3.02	1.008	60.4%	منخفض
X1.6	أكلف بههام خارج نطاق عملي وعلى حساب وقت عملي الرسمي	2.55	.952	51%	متدني
X1.7	أكلف بههام خارج نطاق عملي وعلى حساب وقت عملي الرسمي	4.35	.482	87%	عال
X1.8	تتناسب العلاوات والامتيازات وحوافز لأصحاب الأفكار الجديدة	1.26	.691	25.2%	متدني
	المتوسط الكلي لمتغير عنصر عبء العمل	2.67	.59976	53%	منخفض
				.4	ضمة

تقيس العبارات من (X1.1←X1.8) واقع خصائص عنصر عبء العمل في المصرف محل البحث، حيث تراوحت المتوسطات الحسابية لعبارات هذا العنصر بين (4.35←1.26)، وتبين إن العاملين الذين وقع عليهم البحث لديهم معرفة سابقة عن العناصر المتعلقة بهذا البُعد بدليل درجات الموافقة العالية والمتدنية على كل العبارات، ويرى العاملين بالمصرف بأن واقع خصائص بُعد عبء العمل بدرجة منخفضة، حيث بلغ المتوسط الكلي (2.6731) وبانحراف معياري (59976). وهي تفوق درجة الموافقة المتدنية للمقياس (أقل من 2.60).

2) العبارات التي تقيس متغير (عنصر الهيكل التنظيمي) (X2) في المصرف (13، 14، 15، 16، 17، 18) حسب تسلسل استمارة الاستبيان والتي نتاجها معروضة في الجدول:

رمز تحليل	العبرة	وسط حسابي	انحراف معياري	القيمة النسبية	التقدير
X2.1	إن المركزية المتبعة في العمل تحد من قدرتي على الأداء	2.43	.901	48.6%	متدني
X2.2	عدم تفويض صلاحيات كافية لإنجاز عملي بدقة	2.57	.883	51.4%	متدني
X2.3	غياب التنسيق ما بين الأفراد في الوحدات الإدارية	2.57	.935	51.4%	متدني
X2.4	عدم وضوح إجراءات العمل	2.98	.800	59.6%	منخفض
X2.5	أشعر بالملل بسبب تكرار نفس المهام في عملي وعدم تجديدها	2-71	.964	54.2%	منخفض
X2.6	تقدم الإدارة امتيازات وحوافز لأصحاب الأفكار الجديدة	1.88	1.125	37.6%	متدني
	المتوسط الكلي لعنصر الهيكل التنظيمي	2.52	.64407	50%	متدني
		31		.46	

التقدير	الأهمية النسبية	المتوسط
متدني	أقل من 52%	2.60
منخفض	من 52% وأقل من 68%	من 2.60 وأقل من 3.40
متوسط	من 68% وأقل من 84%	من 3.40 وأقل من 4.20
عال	من 84% فأكثر	من 4.20 فأكثر

أما بالنسبة للانحرافات المعيارية: فإذا كانت منخفضة تدل على توافق المستجيبين على إجاباتهم وانسجامها وعدم وجود تشتت فيها، بينما القيم المرتفعة تدل على عدم التوافق وعدم الانسجام ووجود تشتت فيها. وتم جمع البيانات مباشرة من العاملين الموجودين في المصرف المذكور سابقاً حيث بلغ حجم العينة 63 مفردة، ومن أجل تحليل الإجابات من قائمة الاستبانة، بأستخدام المتوسطات الحسابية والانحراف المعياري باستخدام البرنامج الإحصائي SPSS 22.

14. دراسة صدق وثبات أداة البحث

بعد دراسة الصدق الظاهري لأداة البحث كما ذكر سابقاً، تم اختبار الثبات والاتساق الداخلي لأسئلة الاستبانة لتحديد مدى ارتباطها مع بعضها البعض بحيث لا تتغير إذا طبقت في ظروف مختلفة، وتم استخدام معامل (ألفا كرونباخ Cronbachs' Alpha)، لهذا الغرض كما هو موضح بالجدول:

المتغير	عدد العبارات	معامل ألفا كرونباخ
متغير عبء العمل X ₁ (المجموعة الثانية)	8	0.786
متغير الهيكل التنظيمي X ₂ (المجموعة الثالثة)	6	0.774
متغير بيئة العمل X ₃ (المجموعة الرابعة)	6	0.781
متغير أداء العاملين Y (المجموعة الخامسة)	11	0.720

نلاحظ من خلال الجدول السابق بأن قيمة ألفا كرونباخ قد تراوحت بين (0.786←0.720) مما يعني إن مجموعات أسئلة الاستبانة المستخدمة في جمع البيانات تتمتع بمعامل ثبات مقبول، وهي أعلى من القيمة المطلوبة إحصائياً والتي أشار إليها (Narver & Slater, 1990) بأن تكون أكبر من (0.70). وبهذا يخلص البحث إلى إن هناك اتساقاً داخلياً بين جميع عبارات الاستبانة وأنها تصلح كأداة للدراسة.

15. النتائج والمناقشة

بناءً على نتائج الاستقصاء تم تقسيم هذا الجزء الرئيسي من البحث إلى قسمين مهمين:

1.15. الإحصاءات الوصفية

يهدف هذا الجزء من البحث إلى تحديد قيم الإحصاءات الوصفية (الوسط الحسابي، والانحراف المعياري، القيم النسبية، الترتيب، ودرجة الموافقة) لكل عبارة من عبارات المقاييس، ولكل متغير من متغيرات البحث.

1) العبارات التي تقيس متغير (عنصر عبء العمل) (X1) في المصرف (5، 6، 7، 8، 9، 10، 11، 12) حسب تسلسل استمارة الاستبيان والتي نتاجها معروضة في الجدول:

رمز تحليل	العبرة	وسط حسابي	انحراف معياري	القيمة النسبية	التقدير
X1.1	توكل لي أعمال كثيرة تتطلب الإنجاز في نفس الوقت	3.00	1.118	60%	منخفض
X1.2	إن وقت الدوام الرسمي لا يكفي لإنهاء العمل المطلوب	2.69	1.131	53.8%	منخفض
X1.3	تلقي تعليمات متعارضة من أكثر من مسؤول	1.75	1.076	35%	متدني

جدول رقم (8) الإحصاء الوصفي لإجابات المبحوثين لعنصر جانب أداء العاملين.

رمز تحليل	العبارة	وسط حسابي	انحراف معياري	القيم النسبية	التقدير
Y1	الواجبات الملقاة على عاتقي أكبر من الصلاحيات الموكلة لي	3.92	.924	%78.4	متوسط
Y2	التجهيزات التكنولوجية والمكتبية تتناسب مع طبيعة عملي	2.89	.937	%57.8	منخفض
Y3	كثرة المكالمات والاستفسارات تعيق عملي	2.89	1.002	%57.8	منخفض
Y4	أحرص باستمرار على استغلال وقت العمل	2.91	.897	%58.2	منخفض
Y5	أنجز في العادة عملاً يفوق توقعات رؤسائي	2.98	.800	%59.6	منخفض
Y6	أرى أن معدل أخطائي في العمل محدود مقارنة بزملائي	1.85	.939	%37	متدني
Y7	أساهم في تقديم أفكار ومقترحات مفيدة في تطوير أدائي	2.43	.901	%48.6	متدني
Y8	لا أجد صعوبة في التعامل مع الحالات الاستثنائية ومعالجتها	2.57	.883	%51.4	متدني
Y9	يتم تكليفي أحياناً بإيجاد حلول لمشكلات خارج نطاق العمل	2.57	.935	%51.4	متدني
Y10	يتم تكليفي في كثير من الحالات بمهام إضافية ذات أهمية خاصة	2.98	.800	%59.6	منخفض
Y11	أتواصل مع زملائي وأعمل معهم بروح الفريق	2.71	.984	%54.2	منخفض
	المتوسط الكلي لعدد أداء العاملين	2.791	.46680	%55.83	منخفض

تقيس العبارات من (Y11←Y1) واقع خصائص بُعد أداء العاملين في المصرف محل البحث، حيث تراوحت المتوسطات الحسابية لعبارات هذا البُعد بين (3.92←1.85)، وتبين إنَّ الزبائن الذين وقع عليهم البحث لديهم معرفة سابقة عن العناصر المتعلقة بهذا البُعد بدليل درجة الموافقة المتوسطة والمتدنية على كل العبارات، ويرى العاملون بالمصرف بأنَّ واقع خصائص بُعد أداء العاملين بدرجة منخفضة، حيث بلغ المتوسط الكلي (2.7916) وانحراف معياري (0.46680). وهي تفوق درجة الموافقة المتدنية للمقياس (أقل من 2.60).

تقيس العبارات من (X2.1←X2.6) واقع خصائص عنصر الهيكل التنظيمي في المصرف محل البحث، حيث تراوحت المتوسطات الحسابية لعبارات هذا العنصر بين (2.98 ← 1.88)، وتبين إنَّ العاملين الذين وقع عليهم البحث لديهم معرفة سابقة عن العناصر المتعلقة بهذا البُعد بدليل درجات الموافقة المنخفضة والمتدنية على كل العبارات، ويرى العاملون بالمصرف بأنَّ واقع خصائص بُعد الهيكل التنظيمي بدرجة متدنية، حيث بلغ المتوسط الكلي (2.5231) وانحراف معياري (0.64407). وهي تندرج تحت درجة الموافقة المتدنية للمقياس (أقل من 2.60).

3) العبارات التي تقيس متغير (عنصر بيئة العمل) (X3) في المصرف (19، 20، 21، 22، 23، 24) حسب تسلسل استمارة الاستبيان والتي نتائجها معروضة في الجدول:

جدول رقم (7) الإحصاء الوصفي لإجابات المبحوثين لعنصر بيئة العمل.

رمز تحليل	العبارة	وسط حسابي	انحراف معياري	القيمة النسبية	التقدير
X3.1	ازدحام العملاء في مكان العمل	1.85	.939	%37	متدني
X3.2	عدم استعمال التقدم التكنولوجي في العمل	2.43	.901	%48.6	متدني
X3.3	تواجهني تأثيرات بيئية سلبية في مكان العمل	2.57	.883	%51.4	متدني
X3.4	تؤدي ضغوط بيئة العمل الى زيادة مهاراتي العلمية	2.57	.935	%51.4	متدني
X3.5	تؤدي ضغوط بيئة العمل الى اكتشاف قدراتي المتميزة	2.98	.800	%59.6	منخفض
X3.6	تؤدي ضغوط بيئة العمل الى الخوف من الفشل	2.71	.964	%54.2	منخفض
	المتوسط الكلي لعنصر بيئة العمل	2.518	.62578	%50.358	متدني

تقيس العبارات من (X3.6←X3.1) واقع خصائص عنصر بيئة العمل في المصرف محل البحث، حيث تراوحت المتوسطات الحسابية لعبارات هذا العنصر بين (2.98 ← 1.85)، وتبين إنَّ العاملين الذين وقع عليهم البحث لديهم معرفة سابقة عن العناصر المتعلقة بهذا البُعد بدليل درجات الموافقة المنخفضة والمتدنية على كل العبارات، ويرى العاملون بالمصرف بأنَّ واقع خصائص بُعد بيئة العمل بدرجة متدنية، حيث بلغ المتوسط الكلي (2.2578) وانحراف معياري (0.62578). وهي تندرج تحت درجة الموافقة المتدنية للمقياس (أقل من 2.60).

4) العبارات التي تقيس متغير (بُعد أداء العاملين) (Y) في المصرف (25، 26، 27، 28، 29، 30، 31، 32، 33، 34، 35) حسب تسلسل استمارة الاستبيان والتي نتائجها معروضة في الجدول:

ويتضح من خلاله أنّ معامل الارتباط بين المتغير المستقل X2 (عنصر الهيكل التنظيمي) والمتغير التابع Y (أداء العاملين) بنسبة (86%) وهو ارتباط طردي قوي ودال إحصائياً بمستوى معنوية (Sig = 0.000)، كما نلاحظ أيضاً أنّ معامل الارتباط بين المتغير المستقل X3 (عنصر بيئة العمل) والمتغير التابع (Y) بنسبة (85.4%) وهو أيضاً ارتباط طردي قوي ودال إحصائياً بمستوى معنوية (Sig = 0.000). أما معامل الارتباط بين المتغير المستقل X1 (عنصر عبء العمل)، والمتغير التابع (Y) جاء في المرتبة الثالثة وبنسبة (34%) وهو ارتباط طردي ولكن أقل من المتغيرات المستقلة الأخرى، وبمستوى المعنوية (Sig = 0.003) وهذا يعني أن جميع معامل الارتباط بين المتغيرات المستقلة (X1, X2, X3) والمتغير التابع (Y) دالة إحصائية وارتباط طردي قوي ومستوى معنوية تفوق درجة (Sig = 0.05). وعليه لمعرفة كيفية أسهام عناصر ضغوط العمل في تباين تحقيق أداء العاملين ننقل إلى الجدول التالي:

جدول رقم (10) Variables Entered / Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	X2		Stepwise (Criteria: Probability-of-F-to-enter <= .050, Probability-of-F-to-remove >= .100).
2	X3		Stepwise (Criteria: Probability-of-F-to-enter <= .050, Probability-of-F-to-remove >= .100).

a. Dependent Variable: Y

يوضح الجدول رقم (10) المتغيرات التي أدخلت في معادلة انحدار المتغير التابع Y (أداء العاملين) وبطريقة Stepwise، والتي تم استبعادها. وعليه نلاحظ أنّ متغير المستقل X2, X3 هما المتغيرات التي أدخلت في المعادلة، ولمعرفة بقية المتغيرات التي تم استبعادها ننقل إلى الجدول التالي:

جدول رقم (11) Excluded Variables^a

Model		Beta	t	Sig.	Partial Correlation	Collinearity Statistics
						Tolerance
1	X1	.036 ^b	.524	.602	.066	.871
	X3	.393 ^b	2.184	.033	.267	.120
2	X1	.019 ^c	.276	.783	.035	.858

a. Dependent Variable: Yb. Predictors in the Model:

(Constant), X2

c. Predictors in the Model: (Constant), X2, X3

2.15. اختبار فرضيات البحث

"يوجد تأثير ذو دلالة معنوية لعناصر ضغوط العمل (عبء العمل، الهيكل التنظيمي، بيئة العمل)، في أداء العاملين للمصرف قيد البحث": المتغير المستقل: إجمالي عناصر ضغوط العمل (X)، المتغير التابع: أداء العاملين للمصرف قيد البحث (Y).

وعليه فإن: الفرض الصفري H0: إن الانحدار بين المتغير التابع (Y) والمتغيرات المستقلة (X) يساوي صفر، أي أن الانحدار غير معنوي والمتغيرات المستقلة غير مرتبطة بالمتغير التابع.

أما الفرض البديل H1: إن الانحدار بين المتغير التابع (Y) والمتغيرات المستقلة (X) لا يساوي صفر، أي أن الانحدار معنوي والمتغيرات المستقلة مرتبطة بالمتغير التابع.

لاختبار هذه الفرضية تم الاعتماد على اختبار نموذج الانحدار الخطي المتعدد Multiple Linear Regression، والذي يأخذ في حسابه أكثر من متغير مستقل X، ويتم تحليل الانحدار للتنبؤ بقيمة المتغير التابع Dependent Variable، من خلال مجموعة من المتغيرات المستقلة Independent Variable.

ويتم ذلك من خلال تمثيل العلاقة بين المتغير التابع Y والمتغيرات المستقلة بالمعادلة الخطية التالية:

$$Y = \alpha_0 + \alpha_1 X_1 + \alpha_2 X_2 + \alpha_3 X_3 + e$$

حيث إن:

Y: هو المتغير التابع المعبر عن أداء العاملين في المصرف.

X₁: هو المتغير المستقل المعبر عن عنصر عبء العمل.X₂: هو المتغير المستقل المعبر عن عنصر الهيكل التنظيمي.X₃: هو المتغير المستقل المعبر عن عنصر بيئة العمل.

α_i: تمثل معاملات الانحدار الخاصة Partial Regression Coefficient، أو الميول الخاصة لكل من المتغيرات المستقلة.

e: يمثل الخطأ العشوائي، ويكون عدد معالم النموذج الخطي هو P = n + 1، حيث إن n: يمثل عدد المتغيرات المستقلة في النموذج، ومتغير تابع واحد.

ولإيجاد أفضل نموذج انحدار تم استخدام طريقة الانحدار التدريجي Stepwise Regression، وذلك للتخلص من الأزواج الخطي بين المتغيرات المستقلة في النموذج المقدر، بمعنى إدخال المتغيرات واحداً بعد الآخر بخطوات متسلسلة إلى النموذج مع استبعاد المتغير الذي يصبح غير مؤثر بوجود المتغير الآخر.

وقد بينت نتائج تحليل الانحدار المطبق بهذه الطريقة أنّ نموذج الانحدار أظهر عدة نماذج.

جدول رقم (9) يبين مصفوفة ارتباطات المتغيرات Correlations

		Y	X1	X2	X3
Pearson Correlation	Y	1.000	.340	.860	.854
	X1	.340	1.000	.359	.376
	X2	.860	.359	1.000	.938
	X3	.854	.376	.938	1.000
Sig. (1-tailed)	Y	.	.003	.000	.000
	X1	.003	.	.002	.001
	X2	.000	.002	.	.000
	X3	.000	.001	.000	.

يوضح الجدول رقم (9) Correlations مصفوفة الارتباط الجزئية بين جميع المتغيرات المبحوثة وقيمة الدلالة الإحصائية Sig للارتباط.

يبين الجدول رقم (11) أن المتغيرات المدخلة والتي تم استبعادها باستخدام الطريقة التدريجية (Stepwies)، هي (X1) عبء العمل، و(X3) بيئة العمل.

وذلك لأن الارتباط الجزئي بينهم وبين أداء العاملين ظهرت نتائج تحليله (Partial Correlation: X1 = 6.6%, X3 = 26.7%) وهو ارتباط ضعيف جداً، وكذلك درجة المعنوية أو الأهمية لكل متغير غير دالة إحصائياً وهي تفوق درجة 0.05.

جدول رقم (13) ANOVA^a

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	10.32	1	10.32	179.52	.000 ^b
Residual	3.623	63	.058		
Total	13.94	64			
2 Regression	10.58	2	5.291	97.522	.000 ^c
Residual	3.364	62	.054		
Total	13.94	64			

a. Dependent Variable: Yb. Predictors: (Constant), X2c.

Predictors: (Constant), X2, X3

يوضح الجدول نتائج تحليل التباين ANOVA لاختبار معنوية الانحدار، ونلاحظ أن قيمة (F = 97.522) بقيمة احتمالية (Sig = .000) وهي أصغر من (0.05)، وبالتالي نرفض الفرض الصفري ونقبل الفرض البديل وهو أن الانحدار معنوي لا يساوي (صفر) وبالتالي توجد علاقة بين المتغير التابع (أداء العاملين) والمتغيرات المستقلة الثلاثة (عبء العمل، الهيكل التنظيمي، بيئة العمل). لكننا لا نعرف تحديداً أي المتغيرات المستقلة الثلاثة (عبء العمل، الهيكل التنظيمي، بيئة العمل) هو الذي أضاف تفسيراً جوهرياً للتباين في المتغير التابع (أداء العاملين) لذلك نذهب إلى جدول تفصيل معاملات معادلة الانحدار ليتضح لنا ذلك الأمر

جدول الارتباط رقم (12) Model Summary^c

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.860 ^a	.740	.736	.23980
2	.871 ^b	.759	.751	.23293

a. Predictors: (Constant), X2b. Predictors: (Constant),

X2, X3c. Dependent Variable: Y

تظهر نتائج جدول الارتباط رقم (12) إن هناك علاقة طردية قوية بين المتغير التابع (أداء العاملين Y) وبين المتغير المستقل (الهيكل التنظيمي X2، وبيئة العمل X3) بنسبة 87.1%، كما أنها تسهم بنسبة 75.9% من التباين الذي يحصل في (المتغير التابع Y). وهذا يعني أنه كلما كان هناك اختلاف في المتغيرات المستقلة مختلف كلما برز الاختلاف في متغير أداء العاملين. وهذا يدل على أن نسبة 24.1% ترجع إلى متغيرات أخرى لم تكن مأخوذة في الحساب أو ترجع لعامل الصدفة.

جدول رقم (14) Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Correlations		
		B	Std. Error	Beta			Zero-order	Partial	Part
1	(Constant)	1.218	.121		10.058	.000			
	X2	.624	.047	.860	13.399	.000	.860	.860	.860
2	(Constant)	1.154	.121		9.519	.000			
	X2	.356	.130	.492	2.733	.008	.860	.328	.170
	X3	.293	.134	.393	2.184	.033	.854	.267	.136

a. Dependent Variable: Y

وهذا يعني أن كلما يتغير متغير الهيكل التنظيمي بدرجة يتغير أداء العاملين بنسبة 35.6% درجة. بينما التغير الذي يحصل في متغير بيئة العمل بمقدار درجة يتغير أداء العاملين بنسبة 29.3%.

16. الاستنتاجات والتوصيات

1.1.6 الاستنتاجات

من خلال الإحصاءات الوصفية لمتغيرات الدراسة والتحليل الإحصائي تم التوصل إلى الآتي:

يبين الجدول رقم (14) أن المتغيرين المستقلين (الهيكل التنظيمي، وبيئة العمل) يؤثران في المتغير التابع (أداء العاملين)، ويتضح أن متغير الهيكل التنظيمي كأحد المتغيرات المستقلة هو الأكثر تأثيراً، إذ يؤثر معنوياً في أداء العاملين، فقد بلغت قيمته الإحصائية (t = 2.733) يقابلها مستوى معنوية (.000) Predicted Value، وهي أقل من (0.05)، ولذلك نرفض فرض العدم، ونقبل الفرض البديل، ومن تم تصبح معادلة خط الانحدار التي تعبر عن الفرضية كما يلي:

$$Y = 1.154 + .356 (X_2) + .293 (X_3)$$

مقارنة بين المصارف ومحاولة اكتشاف مسببات ضغوط العمل لدى الأفراد في تلك المصارف.

18. المراجع والمصادر

أ. المراجع العربية

- [1]. أدریس ثابت عبد الرحمن. المرسي، جمال الدين محمد. (2002). السلوك التنظيمي: نظريات ونماذج. الإسكندرية. دار الجامعة.
- [2]. جلاب، إحسان دهش. (2011). إدارة السلوك التنظيمي في عصر التغيير، عمان، الاردن، دار صفا للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى.
- [3]. جعفر عبدالله موسى إدريس. (2016). أصول التنظيم وأساليب العمل. جامعة الطائف - قسم إدارة الأعمال، برليه.
- [4]. رفاعي، محمد. (1988). السلوك التنظيمي. المطبعة الكمالية. القاهرة.
- [5]. طاهر، ميسره. (2005). ضغوط العمل وأثاره على العلاقات الأسرية. جامعة الملك عبد العزيز. الرياض. السعودية.
- [6]. صخر، عبد ربه اليزابعي. (2018). صحيفة الرأي، (<http://aiirai.com>) " العلاقة بين ضغوط العمل والرضا الوظيفي".
- [7]. الطجم، عبدالله عبد الغني . (1996). قياس مدي قدرة العوامل التنظيمية والديموغرافية في التنبؤ بمستوي الانتماء التنظيمي بالأجهزة الإدارية. المجلة العربية للعلوم الإدارية. الرياض. السعودية.
- [8]. عامر، سامح عبد المطلب. قنديل، علاء محمد سعيد. التطوير التنظيمي، عمان، الاردن، دار الفكر ناشرون وموزعون، الطبعة الأولى.
- [9]. عبد الباري درة وآخرون. (1994). الإدارة الحديثة، المفاهيم والعمليات، الطبعة الأولى، المركز العربي للخدمات الطلابية، عمان.
- [10]. عشوش، محمد عبد اللطيف. (2004). الانتماء التنظيمي وعلاقته بالرضا الوظيفي والأداء الوظيفي والخصائص الديموغرافية للقوي العاملة. المجلة العلمية للاقتصاد والتجارة، جامعة عين شمس. مصر.
- [11]. محمد، آل عباس. (2014). نحو معايير لبيئة العمل التي تضيف قيمة للمنظمات الاقتصادية. جريدة العرب الاقتصادية الدولية. السعودية. 2014/8/31.
- [12]. العطيبة، ماجد. (2003). سلوك المنظمة: سلوك الفرد والجماعة. الطبعة الأولى. دار الشروق للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
- [13]. النجار، محمد عدنان. (1995). إدارة الموارد البشرية والسلوك التنظيمي، منشورات جامعة دمشق، دمشق، سورية.
- [14]. بن حبتور، عبد العزيز صالح. (2004). الإدارة الإستراتيجية: إدارة جديدة في عالم متغير. دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة. عمان. الأردن.
- [15]. حريم، حسين. (1997). السلوك التنظيمي سلوك الأفراد في المنظمات. دار زهران للنشر والتوزيع. عمان. الاردن.
- [16]. شهباب محمد علي، وآخرون. (1996) العلاقات الانسانية: مدخل سلوكي. الشركة العربية للنشر.
- [17]. عسكر، سمير. (1998). متغيرات ضغط العمل: دراسة نظرية وتطبيقية في قطاع المصارف بدولة الامارات العربية المتحدة. الادارة العامة. معهد الادارة العامة. الرياض. السعودية.

ب. المراجع الاجنبية

- [18]. Krejcie, R., & Morgan, D., (1970) Determining Sample Size for Research Activitie. Educational and Psychological Measurement.
- [19]. Michil Bowrshil & JeiferK Robin. (2020) Best Place of Work. University of New Yourk.
- [20] Robins, Stephen P. (2005) Organizational Behavior, (10thEd). New York: Prentice Hall.
- [21]. Brodzinski. J. MScheter. R. And Grayer. K. (1994). work Place stress. Personal Administration.
- [22]. Narver, J. C., & Siater, S. F. (1990). The effect of a market orientation on business profitability, The Journal of Marketing. Vol. 54, No. 4, pp.20-35.

1. أن 53% من العاملين أجابوا بان عبء العمل يؤثر في أدائهم في العمل، وأن أغلب العاملين والبالغ نسبتهم 87% أفادوا بأنهم يكلفون بمهام خارج نطاق عملهم وعلى حساب وقت عملهم الرسمي، بينما 60% من العاملين يفتقدون للخبرة المطلوبة لتنفيذ المهام الموكلة لهم، وأن 75% من العاملين أجابوا بأن العلاوات والامتيازات والحوافز غير مناسبة مع أصحاب الأفكار الجديدة. ومن تم فإن عنصر بيئة العمل يشكل أحد العناصر التي تؤثر في أداء العاملين بالمصرف.

2. أفاد حوالي 50% من العاملين بأن الهيكل التنظيمي للمصرف من العوامل التي تؤثر في أدائهم، فقد أجاب حوالي 60% من العاملين بعدم وضوح إجراءات العمل، وأن 54% من العاملين بأنهم يشعرون بالملل في العمل بسبب تكرار نفس المهام وعدم تجديدها. في حين أن حوالي 50% من العاملين أجابوا بأن المركزية المتبعة في العمل تحد من قدراتهم على الأداء وأنهم غير مفوضين بصلاحيات كافية لإنجاز عملهم بدقة بالإضافة إلى غياب التنسيق ما بين الأفراد في الوحدات الإدارية. وبهذا فإننا نستنتج أن نصف عدد العاملين يعتبرون أن الهيكل التنظيمي للمصرف أحد الأسباب التي تؤثر في أدائهم بالعمل.

3. وضح حوالي 50% من العاملين بأن ضغوط بيئة العمل تؤثر في أدائهم، حيث كانت إجابة معظمهم ونسبة 60% بأن ضغوط بيئة العمل تؤدي إلى اكتشاف قدراتهم المتميزة، تليها نسبة 54% منهم أجابوا بأن ضغوط بيئة العمل تؤدي الى الخوف من الفشل، بينما 63% من العاملين بينوا بأنه لا يوجد ازدحام للعملاء على المصرف. وبالتالي فإن ذلك يعطي مؤشر على أن عنصر بيئة العمل له تأثير متوسط في أدائهم.

4. أفاد أغلب العاملين ونسبة 78% بأن الواجبات الملقاة على عاتقهم أكبر من الصلاحيات الموكلة لهم، تليها ما نسبته 60% تقريبا من العاملين بينت بأنها تنجز في العادة عملاً يفوق توقعات الرؤساء، بينما بلغت أدنى نسبة وهي 37% من العاملين بأن معدل أخطائهم محدود. وبهذا نجد أن 56% تقريبا من العاملين راضين على إنجاز أداء عملهم بالمصرف. ومن ثم فإننا من خلال هذا التحليل نستنتج أنه يوجد تأثير ذو دلالة معنوية لعناصر ضغوط العمل، عبء العمل، الهيكل التنظيمي، وبيئة العمل في أداء العاملين بالمصرف التجاري الوطني بسبها.

2.16 التوصيات

وعلى ضوء نتائج البحث، فقد تم التوصل إلى عدة توصيات أهمها ما يلي:

- 1- أنه لا بد من توفير بيئة عمل تضمن رضي العاملين، ومنحهم صلاحيات لمواجهة الأعباء التي تؤثر على أدائهم.
- 2- توصي الدراسة بعمل اجتماعات بين المرؤوسين والرؤساء مما يعزز بيئة عمل ايجابية والذي من دوره تساهم في رفع مستوى الأداء.
- 3- إيضاح المهام الوظيفية لكل وظيفة على حده وشرحها للعاملين بشكل دقيق نظراً لتداخل وترابط المهام الوظيفية في المصرف بغرض السرعة في خدمة الزبائن.
- 4- الالتزام بالنزاهة والموضوعية في تقييم أداء العاملين والوضوح في منح المكافآت المادية والحوافز وأن تمنح للعاملين بناء على كفاءتهم في الأداء.

17. مقترحات الدراسات مستقبلية

توصي الدراسة بالقيام بمزيد من الأبحاث والدراسات حول ضغوط العمل في مجالات أخرى لم تتمكن هذه الدراسة من تناولها، أو إجراء دراسات