

أثر ضغوط العمل على أداء العاملين بمصرف الصحارى الليبي (ادارة المنطقة الغربية والفروع التابعة لها نموذجا)

د. محمد علي بشينة

كلية الاقتصاد صرمان / جامعة صبراتة

Mohomd2010@yahoo.com

الملخص:

تهدف الدراسة الى إبراز أثر ضغوط العمل على أداء العاملين بالقطاع المصرفي الليبي، واستخدمت فروع المصرف الصحاري في المنطقة الغربية نموذجا، واتبعت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وتم بتوزيع (75) استمارة استبيان على العاملين بمصرف الصحارى محل الدراسة الذين تم اختيارهم وبعد فترة تم الحصول على (65) استمارة استبيان صالحة للتحليل، وتوصلت الدراسة الى مجموعة نتائج منها: معدل الخطاء كبير في انجاز الأعمال، ولا تقدم مقترحات للمديرين لتحسين وتطوير الأداء الوظيفي، وإدارة المصرف لا تتبع سياسة التدريب بشكل مستمر وفق خطة تدريبية مدروسة للمساهمة في تطوير العمل. وتوصلت أيضا الى عدة توصيات أهمها: استخدام تكنولوجيا الاتصال بين الوحدات المختلفة في المصرف الواحد والمصارف الاخرى، والمحافظة على الوقت وتقسيم العمل ووضع الرجل المناسب في المكان والوقت المناسب.

Abstract:

The study aims to highlight the impact of work pressures on the performance of employees in the Libyan banking sector. The Sahara Bank branches in the western region were used as a model. The study followed the descriptive analytical approach, and (75) questionnaires were distributed to the selected employees of Sahara Bank in Sabratha. After a period, (65) valid questionnaires were obtained for analysis. The study reached a number of results, including: a high error rate in completing work, no proposals are provided to managers to improve and develop job performance, and the bank management does not follow a training policy on an ongoing basis according to a well-studied training plan to contribute to the development of work. The study also reached several recommendations, the most important of which are: the use of communication technology between the different units in one bank and other banks, conserving time, dividing work, and putting the right person in the right place at the right time.

المقدمة:

الإنسان محور أي عملية صناعية كانت أو خدمية، ويتعرض خلال فترة وجوده في المؤسسة للعديد من المشاكل والتحديات والضغوط، وهذا يرجع إلى سرعة التطور العلمي في كافة المجالات، أن القطاع المصرفي العالمي شهد تطور متسارع سوء في تقديم الخدمة أو على مستوى العمليات المصرفية في حد ذاتها، والقطاع المصرفي الليبي هو جزء من هذه المنظومة، فقد تم اختيار مصرف الصحارى الليبي لإجراء دراسة بعنوان (ضغوط العمل واثرها على أداء العاملين) لمعرفة التحديات التي تقف عائقاً أمام الوصول إلى تحقيق الأهداف بكفاءة وفاعلية من خلال الضغوطات على العاملين الشيء الذي يحملهم مسؤوليات أكبر من قدراتهم، وهذا يؤدي بدوره إلى مشاكل نفسه للعاملين داخل المصرف قيد الدراسة.

مشكلة الدراسة:

أن التطور التكنولوجي المتسارع يحتم على جميع المنظمات بذل جهد مضاعف لتحقيق الأهداف بكفاءة وفعالية وهذا يأخذنا حتماً إلى اختيار أفراد يتمتعون بكفاءة عالية في إنجاز الأعمال ولديهم القدرة على تحمل ضغوط العمل وأيضاً مواكبة التطورات المستمرة في القطاع المصرفي، وكنتيجة حتمية للأثر السلبي الذي يتركه متغير عنصر ضغوط العمل على سلوكيات العاملين وعلى أدائهم في المصرف قيد الدراسة. سيقوم الباحث بدراسة العلاقة بين المتغير المستقل ضغط العمل والمتغير التابع أداء العاملين في مصرف الصحارى الليبي، وسوف يوضح أهمية ذلك على إنتاجية المصرف في تقديم الخدمات للمستفيدين، ويمكن صياغة التساؤل التالي: هل يوجد أثر لضغوط العمل على أداء العاملين بمصرف الصحارى الليبي؟

أهمية الدراسة: أن أهمية الدراسة تكمن في إنها تسلط الضوء على مفهوم ضغوط العمل الذي أصبح مرتبطاً بالجانب النفسي للإنسان سواء كان في جماعات أو بشكل فردي، والإنسان خلال مراحل حياته يمر بالعديد من التغيرات والمواقف التي تؤثر بشكل مباشر على أدائه بشكل عام وأدائه الوظيفي داخل المؤسسة قيد الدراسة بشكل خاص، وفي نهاية الدراسة سوف يتم تسليط الضوء على مسببات ومصادر ضغوط العمل وكيف يتم معالجة ذلك، وإيجاد الحلول المناسبة بالإضافة الى مساهمة هذه الدراسة في أثر المكتبة العلمية محلياً والاستفادة من النتائج والتوصيات للمصرف قيد الدراسة

أهداف الدراسة:

- 1- إبراز أثر ضغوط العمل على أداء العاملين بالقطاع المصرفي الليبي من خلال اختيار ادارة المنطقة الغربية كعينة للدراسة.
- 2- معرفة هل توجد علاقة بين ضغوط العمل واداء العاملين في القطاع المصرفي الليبي.
- 3- صياغة توصيات بناءً على النتائج التي توصلت لها الدراسة تساعد متخذي القرار للحد من مصادر ضغوط العمل على العاملين بالقطاع المصرفي لتحقيق الأهداف بكفاءة وفاعلية.

فرضيات الدراسة:

- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين ضغوط العمل "عبء العمل - الأجور والمكافآت - الهيكل التنظيمي - بيئة العمل" وأداء العاملين.
- توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين ضغوط العمل وأداء العاملين يعزى للخصائص الشخصية "الجنس - العمر - المستوى التعليمي - عدد سنوات الخبرة - الحالة الاجتماعية".

منهجية الدراسة: تستخدم الدراسة المنهج الوصفي التحليلي وذلك بإجراء دراسة تطبيقية لمعرفة اثر ضغوط العمل على العاملين بمصرف الصحارى ادارة المنطقة الغربية من وجهة نظر العاملين بالمصرف. واعتمدت هذه الدراسة على المنهج الوصفي في عرض المشكلة الذي يعتمد على تجميع الحقائق والبيانات والمعلومات وتفسيرها ووصفها :

مجتمع الدراسة: القطاع المصرفي الليبي المستهدفة من أجل الدراسة ومصرف الصحارى ادارة المنطقة الغربية نموذجاً.

1. وحدة المعاينة : (مدراء الفروع ،مدراء الادارات ،رؤساء الأقسام، موظفين).
2. عينة الدراسة : تتمثل عينة الدراسة في عينة مختارة من مجتمع الدراسة .

حدود الدراسة

- الحدود الموضوعية: تتناول الدراسة اثر ضغوط العمل على اداء العاملين بمصرف الصحارى الليبي وتحديد ادارة المنطقة الغربية والفروع التابعة لها وهي الزاوية-زواره -الجميل
- الحدود المكانية : دراسة ميدانية بمصرف الصحارى الليبي وتحديد ادارة المنطقة الغربية والفروع التابعة لها الزاوية-زواره -الجميل.

الدراسات السابقة.

- دراسة (الحضيري، ودربوك)، بعنوان: " تأثير ضغوط العمل في اداء العاملين بحث تطبيقي على اداء العاملين بالمصرف التجاري الوطني فرع سبها"⁽¹⁾. هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على ضغوط العمل التي يتعرض لها العاملون في المصرف التجاري الوطني بمدينة سبها وتأثير هذه الضغوط في اداء العاملين، والتعرف على مصادر هذه الضغوط حيث تناولت الدراسة ويشكل رئيسي التعرف على مدى تأثير العوامل المتمثلة في (عبء العمل، الهيكل التنظيمي بيئة العمل)، واثرا في اداء العاملين. وكان مجتمع البحث يتكون من العاملين بالمصرف التجاري فرع سبها وتحديد العاملين الذين لديهم خبرة لا تقل عن ثلاثة سنوات. حيث تم جمع البيانات عن طريق اعداد استمارة استبيان وتم توزيعها على عينة ميسرة قوامها 63 مفردة. وتوصل البحث الى وجود علاقة طردية بين كلا من عبء العمل، والهيكل التنظيمي، وبيئة العمل واداء العاملين المستهدفين بذلك.

- دراسة (امال عريدة) بعنوان: "ضغوط العمل وعلاقتها بالأداء الوظيفي لدى موظفي الادارة العامة بجامعة سبها"⁽²⁾. هدف البحث الى الكشف على العلاقة بين ضغوط العمل والاداء الوظيفي لدى موظفي الادارة العامة بجامعة سبها. ولتحقيق هذا الهدف قامت الباحثة بإعداد اداة لجمع المعلومات المتعلقة بموضوع البحث حيث تم جمع البيانات عن طريق اعداد استمارة استبيان وتم توزيعها على عينة ميسرة قوامها 66 مفردة، تم اختيارهم عشوائيا وتوصلت الدراسة الى علاقة ارتباطية بين ضغوط العمل والاداء الوظيفي لدى موظفي الادارة العامة بجامعة سبها..

- دراسة (خيرية الاحرش) بعنوان: "الضغوط التنظيمية واثرا على فاعلية المنظمات دراسة تطبيقية بالمصارف التجارية بشعبية طرابلس"⁽³⁾ هدفت هذه الدراسة الى تحديد العوامل المسببة للضغوط التنظيمية والتعرف على الاسباب الرئيسية لتدني التفاعلية ، وطبيعة العلاقة بين نمط الشخصية ودرجة الضغوط التنظيمية .وقد توصلت الدراسة الى النتائج التالية :ان اغلب افراد العينة هم الاكثر عرضة للضغوط بسبب الانماط السلوكية لديهم وان هناك علاقة ارتباطية موجبة بين نمط الشخصية والضغوط التنظيمية .وان عدم اهتمام الادارة العليا بإدارة الضغوط يرجع الى عدم تفهمها للضغوط التنظيمية واثارها على المنظمة.

الجزء النظري.

المبحث الأول: ضغوط العمل

مفهوم ضغوط العمل: اية خصائص موجودة في بيئة الفرد والتي تخلق تهديدا له (العيان، 2005، ص159) أهمية دراسة ضغوط العمل: موضوع ضغوط العمل محطة اهتمام كبيراً من طرف الأفراد والمنظمات التي يعملون بها، حيث تكمن أهميته في النقاط التالية: (نايف و رمضان، 2009، ص: 127-128).

حماية متخذ القرار، من اتخاذ قرارات خاطئة ناجمة عن التأثير الناجم عن ردود الفعل العصبية للمواقف الحرجة التي تواجهه.

- توفير المناخ الملائم في بيئة العمل، بالشكل الذي يمكن متخذ القرار من اتخاذ قراراته وممارسة سلطاته ومهاراته الإدارية بشكل أفضل.

- تحقيق أهداف المنظمة بالشكل السليم وتعظيم أرباحها وفقاً لما هو مخطط وموضوع بالبرامج التنفيذية.

- حماية المنفذين من عشوائية القرار وارتجالية السياسات والازدواجية الناجمة عن ضيق وقصور دائرة الرؤيا أمام متخذ القرار، نتيجة سيطرة الضغوط والوساوس القهرية عليه رفع دافعية الأفراد وكذا متخذي القرار في المنظمة عن طريق رفع وتحسين قدراتهم على مواجهة ضغوط العمل والمواقف الصعبة التي يواجهونها، مما ينعكس إيجاباً على زيادة الإنتاج وتحسين الانتاجية.

أنواع ضغوط العمل سوف يتناول الباحث نوعين: (عقيلي، 2005، ص. 595).

- الضغوط الايجابية: هي عبارة عن تلك الضغوط التي تكون مهمة وضرورية للمورد البشري والمؤسسة. فبالنسبة للمورد البشري تعمل الضغوط الايجابية على رفع دافعيته وتحسين أدائه ومن ثم تحقيق النجاح. أما لنسبة للمؤسسة فان الضغوط الايجابية تكون بمثابة الوسيلة الفعالة للرفع من حيوية وأداء المورد البشري، وكذا كسر الكسل والملل الناتج عن الروتين في العمل، وهو ما ينعكس في الأخير بالإيجاب على كمية وجودة الإنتاج.

- الضغوط السلبية: هي تلك الضغوط التي يكون لها انعكاس سلبي على المورد البشري والمؤسسة حيث تسبب للمورد البشري انخفاض في الدافعية وشعور بالإرهاق والقلق والتشاؤم من المستقبل. أما بالنسبة للمؤسسة فان هذه ضغوط تحملها تكاليف باهظة ناتجة عن انخفاض الرضاء الوظيفي للموارد البشرية و كذا حوادث العمل والتسرب الوظيفي و اللامبالاة والتسيب.

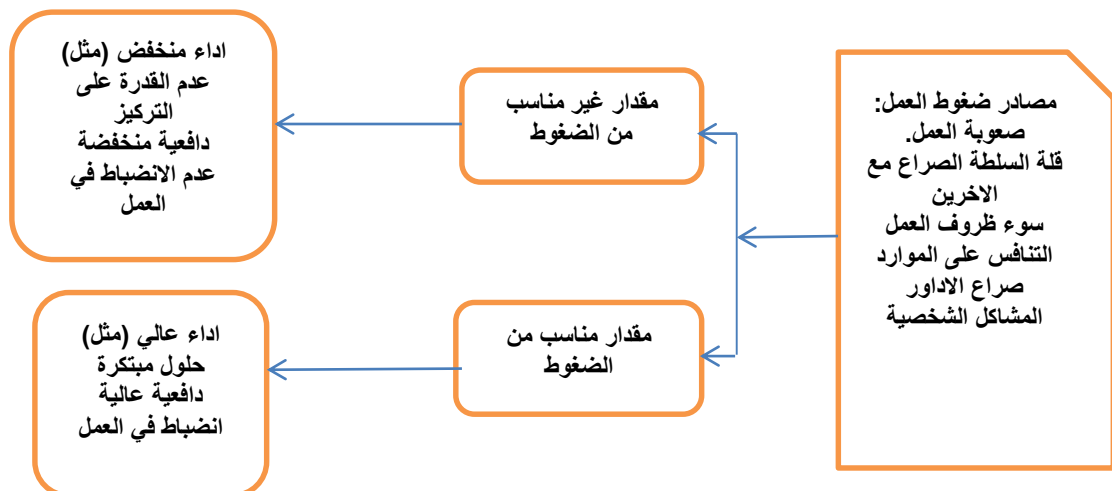
المبحث الثاني: اداء العاملين

مفهوم الاداء: "الاداء هو درجة تحقيق واتمام المهام المكونة لوظيفة الفرد، وهو يعكس الكيفية التي يحقق او يشبع بها الفرد متطلباته." (حسن، 2000، ص. 215).

وهنا وجب علينا ان نوضح الفرق بين الجهد والاداء. فالجهد، يشير الى الطاقة المبذولة، اما الاداء فيقاس على اساس النتائج التي حققها الفرد.

اهمية قياس الاداء: ان اهمية قياس اداء العنصر البشري تحقق جملة من الاهداف يمكن ايجازها في الاتي: (حمود واخرون، 2007، ص. 153)

- 1- الترقية والنقل .
 - 2- تقييم المشرفيين والمديرين.
 - 3- تزويد متخذي القرارات بالمعلومات الواقعية عن اداء العاملين.
 - 4- اجراء تعديلات في الرواتب والاجور.
 - 5- الاختيار والتعيين.
 - 6- اكتشاف الحاجات التدريبية.
 - 7- يساعد الادارة في عملية التخطيط الاستراتيجي ورسم السياسات المستقبلية.
- علاقة ضغوط العمل بالأداء الوظيفي.
- سوف يتم توضيح العلاقة بين ضغوط العمل والاداء الوظيفي من خلال الشكل التالي:-



المصدر: احمد ماهر. السلوك التنظيمي: مدخل بناء المهارات، الدار الجامعية، الاسكندرية، 2003، ص 413

مما لا شك فيه ان الاداء الوظيفي الجيد هو محور بقاء واستمرار المنظمة والتعايش مع البيئة المحيطة ومن هنا جاء الاهتمام بشكل كبير بدراسة العلاقة بين ضغوط العمل ومستوى الاداء ويعتقد الكثير من الباحثين ان ضغوط العمل ليست جميعها ضارة فتمتد تعرض الفرد لضغوط معتدلة يشكل تحديا له مما يجبره على زيادة النشاط والحماس ومواجهة التحديات.

ومن هنا يمكن ان نقول الضغط مثير صحي يشجع الفرد على الاستجابة للتحديات ويستمر الاداء في الارتفاع حتى يبلغ ذروته. وفي حالة تزايد الضغوط واستمرارها يؤدي ذلك الى تدني مستوى الاداء وهذا بطبيعة الحال يسبب في تمادي الفرد في تصرفاته غير المنتجة ويصاحب ذلك اتجاهات وانماط سلوكية سلبية مثل الياس والاحباط والقلق مع ظهور جوانب سلوكية نتيجة تزايد الضغط على الفرد كشرب الخمر والادمان عليه والافراط في تعاطي المخدرات وكثرة التدخين وهذا كله يلحق بالمنظمات اضرارا كبيرة من حيث تدني الانتاج والالتزامات المالية الكبيرة التي تتحملها المنظمة ، وبالمثل فان الضغط الزائد جدا او القليل جدا على الموظف يميل الى خفض ادائه.(حريم ، 2004 ، ص294)

الجزء العملي

اولا: اجراءات الدراسة: قام الباحث بتوزيع (75) استمارة استبيان على العاملين بمصرف الصحارى ادارة المنطقة الغربية والفروع التابعة لها الذين تم اختيارهم وبعد فترة تم الحصول على (65) استمارة استبيان صالحة للتحليل والجدول رقم (1) يبين عدد الاستثمارات الموزعة والمتحصل عليه نسبة الاستثمارات القابلة للتحليل.

جدول رقم (1) عدد الاستثمارات الموزعة والمسترجعة ونسبة الاستثمارات القابلة للتحليل

عدد الاستثمارات الموزعة	عدد الاستثمارات المسترجعة	نسبة المسترجع %
75	65	86.67

من الجدول رقم (1) نلاحظ أن نسبة عدد الاستثمارات القابلة للتحليل 86.67% من عدد الاستثمارات الموزعة وهي نسبة كبيرة.

ثانيا: اختبار الثبات والصدق: Reliability and Validate (البياتي، 2005: 49)

للتأكد من ثبات الاختبار " أداة الدراسة " قام الباحث بحساب درجة الثبات باستخدام معامل كرونباخ ألفا Cornbach Alpha. والصدق الذاتي عن طريق الجذر التربيعي للثبات للتأكد من صدق الاستثمارة

فكانت النتائج كما بالجدول رقم (2)

م	المجموعة	عدد العبارات	معامل الثبات	معامل الصدق
1	مستوى بعد عبء العمل	7	0.667	0.817
2	مستوى بعد بيئة العمل	5	0.699	0.836
3	مستوى بعد الهيكل التنظيمي	5	0.814	0.902
4	مستوى بعد المكافآت والحوافز	7	0.863	0.929
5	مستوى ضغوط العمل	24	0.799	0.894
6	مستوى أداء العاملين	11	0.750	0.866
7	جميع العبارات	35	0.698	0.834

من خلال الجدول رقم (2) نلاحظ أن قيم معامل كرونباخ ألفا (α) (معامل الثبات) ومعامل الصدق لكل مجموعة من عبارات استمارة الاستبيان تتراوح بين (0.667 إلى 0.863) ولجميع المحاور (0.698) وهي قيم كبيرة أكبر من 0.60 وهذا يدل على توفر درجة عالية من الثبات الداخلي في الإجابات. وكذلك فإن معاملات الصدق تتراوح بين (0.817 إلى 0.929) ولجميع المحاور (0.834) وهي كبيرة قريبة من الواحد الصحيح فهذا يدل على توفر درجة عالية من الصدق مما يمكننا من الاعتماد على هذه الإجابات في تحقيق أهداف الدراسة وتحليل نتائجها

ثالثا : خصائص مفردات عينة الدراسة

1- توزيع مفردات عينة الدراسة حسب الجنس:

جدول رقم (3) التوزيع التكراري والنسبي المئوي لمفردات عينة الدراسة حسب الجنس

الجنس	العدد	النسبة %
ذكر	53	81.5
أنثى	12	18.5
المجموع	65	100.0

من خلال الجدول رقم (3) نلاحظ أن معظم مفردات عينة الدراسة هم من الذكور ويمثلون نسبة (81.5 %) من جميع مفردات عينة الدراسة ، والباقي من الإناث ويمثلن نسبة (18.5 %) من جميع مفردات عينة الدراسة

2- توزيع مفردات عينة الدراسة حسب الحالة الاجتماعية:

جدول رقم (4) التوزيع التكراري والنسبي المئوي لمفردات عينة الدراسة حسب الحالة الاجتماعية

الحالة الاجتماعية	العدد	النسبة %
متزوج	43	66.2
أعزب	22	33.8
المجموع	65	100.0

من خلال الجدول رقم (4) نلاحظ أن معظم مفردات عينة الدراسة من المتزوجين ويمثلون نسبة (66.2 %) من جميع مفردات عينة الدراسة والباقي هم من العزاب ويمثلون نسبة (33.8 %) من جميع مفردات عينة الدراسة.

3- توزيع مفردات عينة الدراسة حسب العمر:

جدول رقم (5) التوزيع التكراري والنسبي للمفردات عينة الدراسة حسب العمر

العمر	العدد	النسبة %
أقل من 20 سنة	2	3.1
من 20 إلى 29 سنة	18	27.7
من 30 إلى 39 سنة	15	23.1
من 40 إلى 49 سنة	15	23.1
من 50 سنة فما فوق	15	23.1
المجموع	65	100.0

من خلال الجدول رقم (5) نلاحظ أن معظم مفردات عينة الدراسة أعمارهم من 20 إلى 29 سنة ويمثلون نسبة (27.7 %) من مفردات عينة الدراسة ، تم يليهم ممن أعمارهم من 30 إلى 39 سنة و من 40 إلى 49 سنة و من 50 سنة فما فوق ويمثلون نسبة (23.1 %) لكل فئة من هذه الفئات من جميع مفردات عينة الدراسة والباقي ممن أعمارهم أقل من 20 سنة ويمثلون نسبة (3.1 %) من جميع مفردات عينة الدراسة.

4- توزيع مفردات عينة الدراسة حسب المؤهل العلمي:

جدول رقم (6) التوزيع التكراري والنسبي للمفردات عينة الدراسة حسب المؤهل العلمي

المؤهل العلمي	العدد	النسبة %
دكتوراه	1	1.5
ماجستير	3	4.6
بكالوريوس	38	58.5
تعليم عالي	13	20.0
تعليم متوسط	10	15.4
المجموع	65	100.0

من خلال الجدول (6) نلاحظ أن معظم مفردات عينة الدراسة ممن مؤهلاتهم العلمية بكالوريوس ويمثلون نسبة (58.5 %) من جميع مفردات عينة الدراسة ، يليهم ممن مؤهلاتهم العلمية تعليم عالي ويمثلون نسبة (20 %) من جميع مفردات عينة الدراسة ، تم ممن مؤهلاتهم العلمية تعليم متوسط ويمثلون نسبة (15.4 %) من جميع مفردات عينة الدراسة ، تم ممن مؤهلاتهم العلمية ماجستير ويمثلون نسبة (4.6 %) من جميع مفردات عينة الدراسة ، والباقي هم ممن مؤهلاتهم

العلمية دكتوراه ويمثلون نسبة (1.5%) من جميع مفردات عينة الدراسة .

5- توزيع مفردات عينة الدراسة حسب المستوى الوظيفي:

جدول رقم (7) التوزيع التكراري والنسبي المئوي لمفردات عينة الدراسة حسب المستوى الوظيفي

النسبة %	العدد	المستوى الوظيفي
3.1	2	مدير إدارة
6.2	4	مدير فرع
3.1	2	مدير مكتب
30.8	20	رئيس قسم
1.5	1	رئيس وحدة
55.4	36	موظف
100.0	65	المجموع

من خلال الجدول رقم (7) نلاحظ أن معظم مفردات عينة الدراسة ممن مستواهم الوظيفي موظف ويمثلون نسبة (55.4%) من جميع مفردات عينة الدراسة ، تم يليهم ممن مستواهم الوظيفي رئيس قسم ويمثلون نسبة (20.8%) من جميع مفردات عينة الدراسة، تم يليهم ممن مستواهم الوظيفي مدير فرع ويمثلون نسبة (6.2%) من جميع مفردات عينة الدراسة ، تم يليهم ممن مستواهم الوظيفي مدير إدارة و مدير مكتب ويمثلون نسبة (3.1%) لكل مستوى من المستويين من جميع مفردات عينة الدراسة، والباقي ممن مستواهم الوظيفي رئيس وحدة ويمثلون نسبة (1.5%) من جميع مفردات العينة

6- توزيع مفردات عينة الدراسة حسب عدد سنوات الخبرة:

جدول رقم (8) التوزيع التكراري والنسبي المئوي لمفردات عينة الدراسة حسب عدد سنوات الخبرة

النسبة %	العدد	سنوات الخبرة
38.5	25	أقل من 5 سنوات
12.3	8	من 10 سنوات إلى أقل من 15 سنة
15.4	10	من 15 سنوات إلى أقل من 20 سنة
33.8	22	من 20 سنة فأكثر
100.0	65	المجموع

من خلال الجدول رقم (8) نلاحظ أن معظم مفردات عينة الدراسة سنوات خبرتهم أقل من 5 سنوات ويمثلون نسبة (38.5%) من مفردات عينة الدراسة ، تم يليه ممن سنوات خبرتهم من 20 سنة فأكثر ويمثلون نسبة (33.8%) من جميع مفردات عينة الدراسة ، تم يليه ممن سنوات خبرتهم 15 سنوات إلى أقل من 20 سنة ويمثلون نسبة (15.4%) من جميع مفردات عينة الدراسة والباقي ممن سنوات خبرتهم من 10 سنوات إلى أقل من 15 سنة ويمثلون نسبة (12.3%) من جميع مفردات عينة الدراسة.

رابعاً : اختبار الفرضيات الفرعية للدراسة

1- مستويات أبعاد ضغوط العمل بمصرف الصحاري

أولاً- مستوى بعد عبء العمل: لاختبار معنوية درجة الموافقة على كل عبارة من العبارات المتعلقة بمستوى بعد عبء العمل تم استخدام اختبار ولكوكسون حول متوسط المقياس (3) فكانت النتائج كما في الجدول رقم (9)

جدول رقم (9) نتائج اختبار ولكوكسون حول متوسطات إجابات مفردات عينة الدراسة على العبارات

المتعلقة بمستوى بعد عبء العمل

م	العبارة	المتوسط	الانحراف المعياري	إحصائي الاختبار	الدالة المحسوبة
1	العمل المطلوب كثير ويحتاج وقتاً كبير لإنجازه في الوقت المحدد.	3.98	.960	-5.646	.000
2	كمية العمل المطلوب إنجازها لا تتناسب وساعات العمل الرسمية بالمصرف.	3.43	.935	-3.346	.001
3	الأوامر والقرارات والتعليمات غير واضحة لأنها تصدر من عدة مسئولين بالمصرف.	3.14	1.236	-.847	.397
4	لا يقوم المدير من حين لآخر بالاستماع إلى آراء العاملين مباشرة من خلال اجتماعات دورية منتظمة.	3.78	1.111	-4.461	.000
5	خبرتي لا تتناسب والوظيفة المكلف بها لإتمام المهام المطلوبة.	3.11	1.359	-.661	.509
6	يقوم المدير بإسناد أعمال خارجية ليس من طبيعة عملي بالمصرف أثناء الدوام الرسمي.	3.28	1.317	-1.775	.076
7	لا يوجد تقدير للموظف المتميز والمبدع والمبتكر في شكل حوافز مادية ومعنوية .	3.12	1.516	-.888	.375

من خلال الجدول رقم (9) نلاحظ أن :-

أ- الدلالات المحسوبة أقل من مستوى المعنوية (0.05) ومتوسطات إجابات مفردات عينة

الدراسة تزيد عن متوسط المقياس (3) للعبارات التالية :-

1. العمل المطلوب كثير ويحتاج وقتاً كبير لإنجازه في الوقت المحدد.
2. كمية العمل المطلوب إنجازها لا تتناسب وساعات العمل الرسمية بالمصرف.
3. لا يقوم المدير من حين لآخر بالاستماع إلى آراء العاملين مباشرة من خلال اجتماعات دورية منتظمة.

لذلك نرفض الفرضيات الصفرية لهذه العبارات ونقبل الفرضيات البديلة لها وحيث أن متوسطات إجابات مفردات عينة الدراسة على هذه العبارات تزيد عن متوسط المقياس (3) ، فهذا يدل على

ارتفاع درجات الموافقة على هذه العبارات

ب- الدلالات المحسوبة أكبر من مستوى المعنوية (0.05) للعبارات التالية :-

1. الأوامر والقرارات والتعليمات غير واضحة لأنها تصدر من عدة مسئولين بالمصرف.

2. خبرتي لا تتناسب والوظيفة المكلف بها لإتمام المهام المطلوبة.
 3. يقوم المدير بإسناد أعمال خارجية ليس من طبيعة عملي بالمصرف أثناء الدوام الرسمي.
 4. لا يوجد تقدير للموظف المتميز والمبدع والمبتكر في شكل حوافز مادية ومعنوية .
- لذلك لا نرفض الفرضيات الصفرية لهذه العبارات وهذا يدل على أن درجات الموافقة على هذه العبارات متوسطة
- ولاختبار الفرضية الفرعية المتعلقة بمستوى بعد عبء العمل تم استخدام اختبار (Z) حول متوسط المقياس (3) فكانت النتائج كما الجدول رقم (10) نتائج اختبار (Z) حول المتوسط العام لإجابات مفردات عينة الدراسة على جميع العبارات المتعلقة بمستوى بعد عبء العمل

البيان	المتوسط العام	الانحراف المعياري	إحصائي الاختبار	درجات الحرية	الدلالة المحسوبة
مستوى بعد عبء العمل	3.4066	.47530	6.897	64	.000

من خلال الجدول رقم (10) نلاحظ أن قيمة إحصائي الاختبار (6.897) بدلالة محسوبة (0.000) وهي أقل من مستوى المعنوية (0.05) لذلك نرفض الفرضية الصفرية ونقبل الفرضية البديلة، وحيث أن المتوسط العام لإجابات مفردات عينة الدراسة (3.4066) وهو يزيد عن متوسط المقياس (3)، وهذا يشير إلى وجود ارتفاع في مستوى بعد عبء العمل حيث أن:-

- 1- العمل المطلوب كثير ويحتاج وقتاً كبير لانجازه في الوقت المحدد.
- 2- كمية العمل المطلوب انجازها لا تتناسب وساعات العمل الرسمية بالمصرف.
- 3- لا يقوم المدير من حين لآخر بالاستماع إلى آراء العاملين مباشراً من خلال اجتماعات دورية منتظمة.
- 4- في بعض الأحيان الأوامر والقرارات والتعليمات غير واضحة لأنها تصدر من عدة مسئولين بالمصرف.
- 5- في بعض الأحيان الخبرات لا تتناسب والوظيفة المكلف بها الموظفين لإتمام المهام المطلوبة.
- 6- في بعض الأحيان يقوم المدير بإسناد أعمال خارجية ليس من طبيعة أعمال الموظفين بالمصرف أثناء الدوام الرسمي.
- 7- في بعض الأحيان لا يوجد تقدير للموظف المتميز والمبدع والمبتكر في شكل حوافز مادية ومعنوية.

ثانياً- مستوى بعد بيئة العمل: لاختبار معنوية درجة الموافقة على كل عبارة من العبارات المتعلقة بمستوى بعد بيئة العمل تم استخدام اختبار ولكوكسون حول متوسط المقياس (3) فكانت النتائج كما في الجدول رقم (11) جدول نتائج اختبار ولكوكسون حول متوسطات إجابات مفردات عينة الدراسة على العبارات المتعلقة بمستوى بعد بيئة العمل

م	العبارة	المتوسط	الانحراف المعياري	إحصائي الاختبار	الدالة المحسوبة
1	عدد الزبائن يفوق القدرة الاستيعابية لمكان عملي بالمصرف.	3.82	1.117	-4.623	.000
2	لم يواكب المصرف التقدم التقني ومازال يعتمد على النظام اليدوي.	3.12	1.206	-.684	.494
3	بيئة العمل بالمصرف لها تأثير سلبي على انجاز الأعمال.	3.54	1.226	-2.991	.003
4	عندما أتعرض لضغوط عمل داخل المصرف يؤدي ذلك إلى التميز في أداء الأعمال.	3.43	1.104	-2.793	.005
5	عندما أتعرض لضغوط عمل داخل المصرف أخاف كثيراً من الفشل.	3.23	1.284	-1.321	.187

من خلال الجدول رقم (11) نلاحظ أن

أ- الدلالات المحسوبة أقل من مستوي المعنوية (0.05) ومتوسطات إجابات مفردات عينة الدراسة تزيد عن متوسط المقياس (3) للعبارات التالية :

1. عدد الزبائن يفوق القدرة الاستيعابية لمكان عملي بالمصرف.
 2. بيئة العمل بالمصرف لها تأثير سلبي على انجاز الأعمال.
 3. عندما أتعرض لضغوط عمل داخل المصرف يؤدي ذلك إلى التميز في أداء الأعمال.
- لذلك نرفض الفرضيات الصفرية لهذه العبارات ونقبل الفرضيات البديلة لها وحيث أن متوسطات إجابات مفردات عينة الدراسة على هذه العبارات تزيد عن متوسط المقياس (3)، فهذا يدل على ارتفاع درجات الموافقة على هذه العبارات

ب-الدلالات المحسوبة أكبر من مستوى المعنوية (0.05) للعبارات التالية :

1. لم يواكب المصرف التقدم التقني ومازال يعتمد على النظام اليدوي.
 2. عندما أتعرض لضغوط عمل داخل المصرف أخاف كثيراً من الفشل.
- لذلك لا نرفض الفرضيات الصفرية لهذه العبارات وهذا يدل على أن درجات الموافقة على هذه العبارات متوسطة

- ولاختبار الفرضية الفرعية المتعلقة بمستوى بعد بيئة العمل تم استخدام اختبار (Z) حول متوسط المقياس (3) فكانت النتائج كما بالجدول رقم (12) نتائج اختبار (Z) حول المتوسط العام لإجابات مفردات عينة الدراسة على جميع العبارات المتعلقة بمستوى بعد بيئة العمل

البيان	المتوسط العام	الانحراف المعياري	إحصائي الاختبار	الدلالة المحسوبة
مستوى بعد بيئة العمل	3.4277	.80068	4.307	.000

من خلال الجدول رقم (12) نلاحظ أن قيمة إحصائي الاختبار (4.307) بدلالة محسوبة (0.000) وهي أقل من مستوى المعنوية (0.05) لذلك نرفض الفرضية الصفرية ونقبل الفرضية البديلة، وحيث أن المتوسط العام لإجابات مفردات عينة الدراسة (3.4277) وهو يزيد عن متوسط المقياس (3)، وهذا يشير إلى وجود ارتفاع في مستوى بعد بيئة العمل حيث أن: -

1. عدد الزبائن يفوق القدرة الاستيعابية لمكان عمل الموظف بالمصرف.
2. بيئة العمل بالمصرف لها تأثير سلبي على انجاز الأعمال.
3. عندما يتعرض الموظف لضغوط عمل داخل المصرف يؤدي ذلك إلى التميز في أداء الأعمال.
4. في بعض الأحيان لم يواكب المصرف التقدم التقني ومازال يعتمد على النظام اليدوي.
5. عندما يتعرض الموظف لضغوط عمل داخل المصرف يخاف في بعض الأحيان من الفشل.

ثالثاً- مستوى بعد الهيكل التنظيمي:

لاختبار معنوية درجة الموافقة على كل عبارة من العبارات المتعلقة بمستوى بعد الهيكل التنظيمي تم استخدام اختبار ولكوكسون حول متوسط المقياس (3) فكانت النتائج كما في الجدول (13) نتائج اختبار ولكوكسون حول متوسطات إجابات مفردات عينة الدراسة على العبارات المتعلقة بمستوى بعد الهيكل التنظيمي

م	العبارة	المتوسط	الانحراف المعياري	إحصائي الاختبار	الدلالة المحسوبة
1	نظام المركزية المتبع في انجاز الأعمال يقلل من الأداء الوظيفي	3.80	1.078	-4.645	.000
2	لا تتبع إدارة المصرف أسلوب تفويض الصلاحيات بشكل واسع .	3.85	.972	-5.229	.000
3	جميع الأقسام والوحدات الإدارية بالمصرف يغيب عنها الاتصال لحل المشاكل.	3.55	1.118	-3.590	.000
4	لا تقوم إدارة المصرف بمراجعة الوظائف بشكل دوري.	3.26	1.203	-1.523	.128
5	الأوامر والتعليمات والإجراءات الصادرة من الإدارة العليا غير مفهومة وغير واضحة.	3.03	1.262	-.268	.788

من خلال الجدول رقم (13) نلاحظ أن

أ- الدلالات المحسوبة أقل من مستوى المعنوية (0.05) ومتوسطات إجابات مفردات عينة الدراسة

تزيد عن متوسط المقياس (3) للعبارات التالية :-

1. نظام المركزية المتبع في انجاز الأعمال يقلل من الأداء الوظيفي
 2. لا تتبع إدارة المصرف أسلوب تفويض الصلاحيات بشكل واسع .
 3. جميع الأقسام والوحدات الإدارية بالمصرف يغيب عنها الاتصال لحل المشاكل.
- لذلك نرفض الفرضيات الصفرية لهذه العبارات ونقبل الفرضيات البديلة لها وحيث أن متوسطات إجابات مفردات عينة الدراسة على هذه العبارات تزيد عن متوسط المقياس (3) ، فهذا يدل على ارتفاع درجات الموافقة على هذه العبارات

ب-الدلالات المحسوبة أكبر من مستوى المعنوية (0.05) للعبارات التالية :-

1. لا تقوم إدارة المصرف بمراجعة الوظائف بشكل دوري.
 2. الأوامر والتعليمات والإجراءات الصادرة من الإدارة العليا غير مفهومة وغير واضحة.
- لذلك لا نرفض الفرضيات الصفرية لهذه العبارات وهذا يدل على أن درجات الموافقة على هذه العبارات متوسطة

ولاختبار الفرضية الفرعية المتعلقة بمستوى بعد الهيكل التنظيمي تم استخدام اختبار (Z) حول متوسط المقياس (3) فكانت النتائج كما بالجدول رقم (14) نتائج اختبار (Z) حول المتوسط العام لإجابات مفردات عينة الدراسة على جميع العبارات المتعلقة بمستوى بعد الهيكل التنظيمي

البيان	المتوسط العام	الانحراف المعياري	إحصائي الاختبار	الدلالة المحسوبة
مستوى بعد الهيكل التنظيمي	3.4985	.85668	4.691	.000

من خلال الجدول رقم (14) نلاحظ أن قيمة إحصائي الاختبار (4.691) بدلالة محسوبة (0.000) وهي أقل من مستوى المعنوية (0.05) لذلك نرفض الفرضية الصفرية ونقبل الفرضية البديلة، وحيث أن المتوسط العام لإجابات مفردات عينة الدراسة (3.4985) وهو يزيد عن متوسط المقياس (3)، وهذا يشير إلى وجود ارتفاع في مستوى بعد الهيكل التنظيمي حيث أن:-

1. نظام المركزية المتبع في انجاز الأعمال يقلل من الأداء الوظيفي
2. لا تتبع إدارة المصرف أسلوب تفويض الصلاحيات بشكل واسع .

3. جميع الأقسام والوحدات الإدارية بالمصرف يغيب عنها الاتصال لحل المشاكل
4. في بعض الأحيان لا تقوم إدارة المصرف بمراجعة الوظائف بشكل دوري.
5. في بعض الأحيان الأوامر والتعليمات والإجراءات الصادرة من الإدارة العليا غير مفهومة وغير واضحة.

رابعاً- مستوى بعد المكافآت والحوافز:

لاختبار معنوية درجة الموافقة على كل عبارة من العبارات المتعلقة بمستوى بعد المكافآت والحوافز تم استخدام اختبار ولكوكسون حول متوسط المقياس (3) فكانت النتائج كما في الجدول رقم (15).
جدول رقم (15) نتائج اختبار ولكوكسون حول متوسطات إجابات مفردات عينة الدراسة على العبارات المتعلقة بمستوى بعد المكافآت والحوافز

م	العبارة	المتوسط	الانحراف المعياري	إحصائي الاختبار	الدالة المحسوبة
1	لا تقوم الإدارة بتقييم عمل الموظفين دورياً.	3.03	1.299	-.271	.787
2	لا تتم الترقية في العمل بشكل عادل ووفق خطة محددة.	3.15	1.326	-.920	.358
3	المرتب لا يكافئ الجهد المبذول في العمل.	4.02	1.166	-5.050	.000
4	إدارة المصرف لا تقوم بصرف مكافآت وحوافز عادلة ودورية.	3.91	1.155	-4.760	.000
5	لا يتمتع العاملون بالمصرف في الحصول على الإجازات السنوية كاملة.	2.80	1.277	-1.078	.281
6	إدارة المصرف لا تتبع سياسة التدريب بشكل مستمر وفق خطة تدريبية مدروسة للمساهمة تطوير العمل.	3.43	1.199	-2.803	.005
7	عندما يكون هناك عمل إضافي لا يكون الأجر المقدم بكافي الجهد المبذول.	3.89	1.301	-4.491	.000

من خلال الجدول رقم (15) نلاحظ أن
أ- الدلالات المحسوبة أقل من مستوي المعنوية (0.05) ومتوسطات إجابات مفردات عينة الدراسة تزيد عن متوسط المقياس (3) للعبارات التالية:

1. المرتب لا يكافئ الجهد المبذول في العمل.
2. إدارة المصرف لا تقوم بصرف مكافآت وحوافز عادلة ودورية.
3. إدارة المصرف لا تتبع سياسة التدريب بشكل مستمر وفق خطة تدريبية مدروسة للمساهمة تطوير العمل.

4. عندما يكون هناك عمل إضافي لا يكون الأجر المقدم بكافي الجهد المبذول. لذلك نرفض الفرضيات الصفرية لهذه العبارات ونقبل الفرضيات البديلة لها وحيث أن متوسطات إجابات مفردات عينة الدراسة على هذه العبارات تزيد عن متوسط المقياس (3)، فهذا يدل على ارتفاع درجات الموافقة على هذه العبارات

ب-الدلالات المحسوبة أكبر من مستوى المعنوية (0.05) للعبارات التالية :-

1. لا تقوم الإدارة بتقييم عمل الموظفين دورياً.
 2. لا تتم الترقية في العمل بشكل عادل ووفق خطة محددة.
 3. لا يتمتع العاملون بالمصرف في الحصول على الإجازات السنوية كاملة.
- لذلك لا نرفض الفرضيات الصفرية لهذه العبارات وهذا يدل على أن درجات الموافقة على هذه العبارات متوسطة ولاختبار الفرضية الفرعية المتعلقة بمستوى بعد المكافآت والحوافز تم استخدام اختبار (Z) حول متوسط المقياس (3) فكانت النتائج كما بالجدول رقم (16). نتائج اختبار (Z) حول المتوسط العام لإجابات مفردات عينة الدراسة على جميع العبارات المتعلقة بمستوى بعد المكافآت والحوافز

البيان	المتوسط العام	الانحراف المعياري	إحصائي الاختبار	الدلالة المحسوبة
مستوى بعد المكافآت والحوافز	3.4615	.92367	4.029	.000

من خلال الجدول رقم (16) نلاحظ أن قيمة إحصائي الاختبار (4.029) بدلالة محسوبة (0.000) وهي أقل من مستوى المعنوية (0.05) لذلك نرفض الفرضية الصفرية ونقبل الفرضية البديلة ، وحيث أن المتوسط العام لإجابات مفردات عينة الدراسة (3.4615) وهو يزيد عن متوسط المقياس (3) ، وهذا يشير إلى وجود ارتفاع في مستوى بعد المكافآت والحوافز حيث أن:-

1. المرتب لا يكافئ الجهد المبذول في العمل.

2. إدارة المصرف لا تقوم بصرف مكافآت وحوافز عادلة ودورية.
3. إدارة المصرف لا تتبع سياسة التدريب بشكل مستمر وفق خطة تدريبية مدروسة للمساهمة تطوير العمل.

4. عندما يكون هناك عمل إضافي لا يكون الأجر المقدم بكافي الجهد المبذول.

5. في بعض الأحيان لا تقوم الإدارة بتقييم عمل الموظفين دورياً.
 6. في بعض الأحيان لا تتم الترقية في العمل بشكل عادل ووفق خطة محددة.
 7. في بعض الأحيان لا يتمتع العاملين بالمصرف في الحصول على الإجازات السنوية كاملة.
- خامساً - مستوى ضغوط العمل:

لاختبار الفرضية الفرعية المتعلقة بمستوى ضغوط العمل تم استخدام اختبار (Z) حول متوسط المقياس (3) فكانت النتائج كما بالجدول رقم (17) . نتائج اختبار (Z) حول المتوسط العام لإجابات مفردات عينة الدراسة على جميع العبارات المتعلقة بمستوى ضغوط العمل

البيان	المتوسط العام	الانحراف المعياري	إحصائي الاختبار	درجات الحرية	الدلالة المحسوبة
مستوى ضغوط العمل	3.4462	.50758	7.087	64	.000

من خلال الجدول رقم (17) نلاحظ أن قيمة إحصائي الاختبار (7.087) بدلالة محسوبة (0.000) وهي أقل من مستوى المعنوية (0.05) لذلك نرفض الفرضية الصفرية ونقبل الفرضية البديلة، وحيث أن المتوسط العام لإجابات مفردات عينة الدراسة (3.4462) وهو يزيد عن متوسط المقياس (3)، وهذا يشير إلى وجود ارتفاع في مستوى ضغوط العمل حيث أن:-

1. يوجد ارتفاع في مستوى بعد عبء العمل
 2. يوجد ارتفاع في مستوى بعد بيئة العمل
 3. يوجد ارتفاع في مستوى بعد الهيكل التنظيمي
 4. يوجد ارتفاع في مستوى بعد المكافآت والحوافز
- سادساً - مستوى أداء العاملين بمصرف الصحاري:

لاختبار معنوية درجة الموافقة على كل عبارة من العبارات المتعلقة بمستوى أداء العاملين تم استخدام اختبار ولكوكسون حول متوسط المقياس (3) فكانت النتائج كما في الجدول رقم (18) . يبين نتائج اختبار ولكوكسون حول متوسطات إجابات مفردات عينة الدراسة على العبارات المتعلقة بمستوى أداء العاملين

م	العبارة	المتوسط	الانحراف المعياري	إحصائي الاختبار	الدلالة المحسوبة
1	ما يطلب مني من أعمال في حدود قدرتي ويتناسب مع صلاحيات عملي.	3.43	1.346	-2.530	.011
2	مكان عملي مجهز بكافة التجهيزات من أثاث وجهاز تكيف تبريد وجهاز حاسوب و نظام اتصالات متكامل للمساعدة في انجاز الأعمال بشكل جيد.	2.57	1.287	-2.432	.015
3	لا يوجد ضوضاء بسبب كثرة المراجعين الشيء الذي لا يسبب عدم انجاز الأعمال .	3.28	1.206	-1.816	.069
4	وقت العمل مقدس وأقوم باستغلاله لإنجاز عملي.	2.23	1.142	-4.338	.000
5	أقوم بإنجاز أعمال إضافية مع ما يسند لي من مهام.	2.37	1.364	-2.960	.003
6	معدل الخطأ بسيط في انجاز الأعمال .	2.45	1.104	-3.564	.000
7	أقدم مقترحات لمديري لتحسين وتطوير الأداء الوظيفي.	2.20	1.121	-4.442	.000
8	عندما أوجه مشكلة استثنائية أقوم بحلها دون الرجوع للمدير	2.68	1.251	-2.088	.037
9	من حين لآخر يتم الاستعانة بقدرتي لإيجاد حل لمشكلة خارج نطاق اختصاصي.	2.57	1.436	-2.201	.028
10	أكلف بمهام ذات طبيعة خاصة بالإضافة لمهامي الرئيسية.	2.82	1.478	-1.003	.316
11	نعمل داخل المصرف بروح الفريق الواحد لإنجاز الأعمال	2.42	1.609	-2.537	.011

من خلال الجدول رقم (18) نلاحظ أن

أ- الدلالة المحسوبة أقل من مستوى المعنوية (0.05) ومتوسط إجابات مفردات عينة الدراسة يزيد عن متوسط المقياس (3) للعبارة التالية :-

1. ما يطلب مني من أعمال في حدود قدرتي ويتناسب مع صلاحيات عملي.
لذلك نرفض الفرضية الصفرية لهذه العبارة ونقبل الفرضية البديلة لها وحيث أن متوسط إجابات مفردات عينة الدراسة على هذه العبارة يزيد عن متوسط المقياس (3)، فهذا يدل على ارتفاع درجة الموافقة على هذه العبارة

ب-الدلالات المحسوبة أكبر من مستوى المعنوية (0.05) للعبارات التالية :-

1. لا يوجد ضوضاء بسبب كثرة المراجعين الشيء الذي لا يسبب عدم انجاز الأعمال .
2. أكلف بمهام ذات طبيعة خاصة بالإضافة لمهامي الرئيسية.
لذلك لا نرفض الفرضيات الصفرية لهذه العبارات وهذا يدل على أن درجات الموافقة على هذه العبارات متوسطة

ت-الدلالات المحسوبة أقل من مستوى المعنوية (0.05) ومتوسطات إجابات مفردات عينة الدراسة تقل عن متوسط المقياس (3) للعبارات التالية :-

1. مكان عملي مجهز بكافة التجهيزات من أثاث وجهاز تكييف تبريد وجهاز حاسوب ونظام اتصالات متكامل للمساعدة في انجاز الأعمال بشكل جيد.
 2. لا يوجد ضوضاء بسبب كثرة المراجعين الشيء الذي لا يسبب عدم انجاز الأعمال .
 3. وقت العمل مقدس وأقوم باستغلاله لإنجاز عملي.
 4. أقوم بإنجاز أعمال إضافية مع ما يسند لي من مهام.
 5. معدل الخطأ بسيط في انجاز الأعمال .
 6. أقدم مقترحات لمديري لتحسين وتطوير الأداء الوظيفي.
 7. عندما أوجه مشكلة استثنائية أقوم بحلها دون الرجوع للمدير
 8. من حين لآخر يتم الاستعانة بقدرتي لإيجاد حل لمشكلة خارج نطاق اختصاصي.
 9. أكلف بمهام ذات طبيعة خاصة بالإضافة لمهامي الرئيسية.
 10. نعمل داخل المصرف بروح الفريق الواحد لإنجاز الأعمال
- لذلك نرفض الفرضيات الصفرية لهذه العبارات ونقبل الفرضيات البديلة لها وحيث أن متوسطات إجابات مفردات عينة الدراسة على هذه العبارات تقل عن متوسط المقياس (3) ، فهذا يدل على انخفاض درجات الموافقة على هذه العبارات
- ولاختبار الفرضية الفرعية المتعلقة بمستوى أداء العاملين تم استخدام اختبار (Z) حول متوسط المقياس (3) فكانت النتائج كما بالجدول رقم (19) . نتائج اختبار (Z) حول المتوسط العام لإجابات مفردات عينة الدراسة على جميع العبارات المتعلقة بمستوى أداء العاملين

البيان	المتوسط العام	الانحراف المعياري	إحصائي الاختبار	الدلالة المحسوبة
مستوى أداء العاملين	2.6364	.70161	-4.179	.000

من خلال الجدول رقم (19) نلاحظ أن قيمة إحصائي الاختبار (-4.179) بدلالة محسوبة (0.000) وهي أقل من مستوى المعنوية (0.05) لذلك نرفض الفرضية الصفرية ونقبل الفرضية البديلة، وحيث أن المتوسط العام لإجابات مفردات عينة الدراسة (2.6364) وهو يقل عن متوسط المقياس (3)، وهذا يشير إلى وجود انخفاض في مستوى أداء العاملين حيث أن:-

1. مكان عملي غير مجهز بكافة التجهيزات من أثاث وجهاز تكييف تبريد وجهاز حاسوب ونظام اتصالات متكامل للمساعدة في انجاز الأعمال بشكل جيد.
2. يوجد ضوضاء بسبب كثرة المراجعين الشيء الذي لا يسبب عدم انجاز الأعمال .
3. وقت العمل لذي الموظف غير مقدس ويقوم باستغلاله لإنجاز عمله.

4. يقوم الموظف بإنجاز أعمال إضافية مع ما يسند له من مهام.
 5. معدل الخطأ كبير في انجاز الأعمال.
 6. لا يقدم مقترحات لمديري لتحسين وتطوير الأداء الوظيفي.
 7. عندما الموظف يواجه مشكلة استثنائية لا يقوم بحلها دون الرجوع للمدير.
 8. من حين لآخر لا يتم الاستعانة بقدرة الموظف لإيجاد حل لمشكلة خارج نطاق اختصاصه.
 9. لا يكلف الموظف بمهام ذات طبيعة خاصة بالإضافة لمهامه الرئيسية.
 10. لا نعمل داخل المصرف بروح الفريق الواحد لإنجاز الأعمال
- خامساً: اختبار الفرضيات الرئيسية للدراسة**

1- أثر مستويات أبعاد ضغوط العمل على مستوى أداء العاملين
أ- أثر مستوى بعد عبء العمل على مستوى أداء العاملين: لتحديد أثر مستوى بعد عبء العمل على مستوى أداء العاملين تم استخدام تحليل الانحدار البسيط على متوسطات إجابات مفردات عينة الدراسة على مستوى أداء العاملين كمتغير تابع و متوسطات إجابات مفردات عينة الدراسة على مستوى بعد عبء العمل كمتغير مستقل بإتباع الخطوات التالية :-

1. تحديد أفضل نموذج لأثر بعد عبء العمل على مستوى أداء العاملين
لتحديد أفضل نموذج لأثر بعد عبء العمل على مستوى أداء العاملين تم استخدام طريقة ملخص لجميع النماذج الخطية وغير الخطية بثابت وبدون ثابت الممكنة على البيانات المجمعة حول المتغيرين فوجد النموذج الخطي البسيط (Linear) بدون ثابت الانحدار هو أفضل نموذج لأثر بعد عبء العمل على مستوى أداء العاملين. نظرا لكونه أبسط نموذج ذو دلالة إحصائية بدلالة معنوية محسوبة (0.000) وهي أقل من مستوى المعنوية 0.05 وقيمة لمربع معامل الارتباط (0.970).

2. توفيق نموذج الانحدار المقدر لأثر بعد عبء العمل على مستوى أداء العاملين
بعد التأكد من تبعية المتغير التابع (مستوى أداء العاملين) للتوزيع الطبيعي وتحديد أفضل نموذج لأثر بعد عبء العمل على مستوى أداء العاملين تم استخدام تحليل الانحدار الخطي لتوفيق النموذج الخطي (Linear) بدون ثابت الانحدار فوجد أن النموذج يأخذ الصورة التالية

$$Y = -0.756X$$

حيث: Y يمثل مستوى أداء العاملين X يمثل مستوى بعد عبء العمل
وهذا يدل على أنه كلما زاد مستوى بعد عبء العمل بوحدة واحدة يقل مستوى أداء العاملين بمقدار (0.756) من الوحدة.

3. القدرة التفسيرية لنموذج لأثر بعد عبء العمل على مستوى أداء العاملين
لمعرفة القدرة التفسيرية لنموذج لأثر بعد عبء العمل على مستوى أداء العاملين تم استخدام
الطرق التفسيرية التالية

- معامل التحديد: من النتائج وجد معامل التحديد (مربع معامل الارتباط) (0.910) وهذا يدل على
أن المتغير المستقل (بعد عبء العمل) يفسر (91%) من التغيرات التي تحدث في المتغير التابع
(مستوى أداء العاملين) إذا لم يتأثر المتغير التابع (مستوى أداء العاملين) إلا بأثر بعد عبء العمل
وهي نسبة كبيرة مما يدل على ارتفاع القدرة التفسيرية للنموذج

- تحليل التباين: لاختبار معنوية معامل الانحدار لأثر بعد عبء العمل على مستوى أداء
العاملين تم استخدام تحليل التباين فكانت النتائج كما في الجدول رقم (20). يوضح تحليل التباين
لاختبار معنوية معامل معادلة الانحدار لأثر بعد عبء العمل على مستوى أداء العاملين

مصدر الاختلاف	مجموع مربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة إحصائي الاختبار	الدالة المعنوية
الانحدار الخطي	439.835	1	439.835	647.925	.000 ^a
الخطأ العشوائي	43.446	64	.679		
المجموع	483.281 ^b	65			

يتضح من الجدول رقم (20) أن قيمة إحصائي الاختبار (647.925) بدلالة معنوية (0.000)
وهي أقل من مستوى المعنوية 0.05 لذلك نرفض الفرضية الصفرية ونقبل الفرضية البديلة وهذا
يدل على معنوية معامل الانحدار لأثر بعد عبء العمل على مستوى أداء العاملين.

- اختبار T: لاختبار معنوية معامل الانحدار لأثر بعد عبء العمل على مستوى أداء العاملين تم استخدام
اختبار T فكانت النتائج كما في الجدول رقم (21)

جدول رقم (21) يوضح اختبار T لمعنوية معامل الانحدار في معادلة أثر بعد عبء العمل على مستوى أداء العاملين

المعامل	قيمة المعامل	قيمة إحصائي الاختبار	الدالة المعنوية
المعامل (b1)	-0.756	-25.454	.000

يتضح خلال الجدول رقم (21) أن قيمة إحصائي الاختبار (-25.454) بدلالة معنوية (0.000)
وهي أقل من مستوى المعنوية 0.05 فهذا يدل على معنوية معامل الانحدار لأثر بعد عبء العمل
على مستوى أداء العاملين

4. اختبارات مدى تحقق بقية فرضيات تحليل الانحدار لأثر بعد عبء العمل على مستوى أداء العاملين

- مدى تحقق فرضية التوزيع الطبيعي للأخطاء (البواقي): لمعرفة ما إذا كانت الأخطاء تتبع التوزيع
الطبيعي تم الاعتماد على اختبار شبيرو ويلك (Shapiro - Wilk) فكانت النتائج كما في الجدول رقم (22).

جدول رقم (22) يوضح نتائج اختبار شبيرو ويلك (Shapiro - Wilk) على الأخطاء لمعادلة انحدار لأثر بعد عبء العمل على مستوى أداء العاملين

البيان	قيمة إحصائي الاختبار	حجم العينة	الدالة المعنوية
الأخطاء	.989	65	.846

يتضح الجدول رقم (22) أن قيمة إحصائي الاختبار (.989) بدلالة معنوية (0.846) وهي أكبر من أي مستوى معنوي معروف لذلك لا نرفض الفرضية الصفرية وهذا يدل على أن الأخطاء تتبع التوزيع الطبيعي

ب- أثر مستوى بعد بيئة العمل بعد على مستوى أداء العاملين: لتحديد أثر مستوى بعد بيئة العمل على مستوى أداء العاملين تم استخدام تحليل الانحدار البسيط على متوسطات إجابات مفردات عينة الدراسة على مستوى أداء العاملين كمتغير تابع و متوسطات إجابات مفردات عينة الدراسة على مستوى بعد بيئة العمل كمتغير مستقل بإتباع الخطوات التالية:-

1. تحديد أفضل نموذج لأثر بعد بيئة العمل على مستوى أداء العاملين: لتحديد أفضل نموذج لأثر بعد بيئة العمل على مستوى أداء العاملين تم استخدام طريقة ملخص لجميع النماذج الخطية وغير الخطية بثابت وبدون ثابت الممكنة على البيانات المجمعة حول المتغيرين فوجد النموذج الخطي البسيط (Linear) بدون ثابت الانحدار هو أفضل نموذج لأثر بعد بيئة العمل على مستوى أداء العاملين نظرا لكونه أبسط نموذج ذو دلالة إحصائية بدلالة معنوية محسوبة (0.000) وهي أقل من مستوى المعنوية 0.05 وقيمة لمربع معامل الارتباط (0.903).

2. توفيق نموذج الانحدار المقدر لأثر بعد بيئة العمل على مستوى أداء العاملين: بعد التأكد من تبعية المتغير التابع (مستوى أداء العاملين) للتوزيع الطبيعي وتحديد أفضل نموذج لأثر بعد بيئة العمل على مستوى أداء العاملين تم استخدام تحليل الانحدار الخطي لتوفيق النموذج الخطي (Linear) بدون ثابت الانحدار فوجد أن النموذج يأخذ الصورة التالية $Y = -0.736X$

حيث ان: y يمثل مستوى أداء العاملين X يمثل مستوى بعد بيئة العمل وهذا يدل على أنه كلما زاد مستوى بعد بوحدة واحدة يقل مستوى أداء العاملين بمقدار (0.736) من الوحدة. 3. القدرة التفسيرية لنموذج لأثر بعد بيئة العمل على مستوى أداء العاملين: لمعرفة القدرة التفسيرية لنموذج لأثر بعد على مستوى أداء العاملين تم استخدام الطرق التفسيرية التالية - معامل التحديد: من النتائج وجد معامل التحديد (مربع معامل الارتباط) (0.903) وهذا يدل على

أن المتغير المستقل (90.3) يفسر (%) من التغيرات التي تحدث في المتغير التابع (مستوى أداء العاملين) إذا لم يتأثر المتغير التابع (مستوى أداء العاملين) إلا بأثر المتغير المستقل (بعد بيئة العمل) وهي نسبة كبيرة مما يدل على ارتفاع القدرة التفسيرية للنموذج

- تحليل التباين: لاختبار معنوية معاملات الانحدار لأثر بعد على مستوى أداء العاملين تم استخدام تحليل التباين فكانت النتائج كما في الجدول رقم (23) يوضح تحليل التباين لاختبار معنوية معاملات معادلة الانحدار لأثر بعد بيئة العمل على مستوى أداء العاملين

مصدر الاختلاف	مجموع مربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة إحصائي الاختبار	الدلالة المعنوية
الانحدار الخطي	436.287	1	436.287	594.164	.000 ^a
الخطأ العشوائي	46.994	64	.734		
المجموع	483.281 ^b	65			

يتضح من الجدول رقم (23) أن قيمة إحصائي الاختبار (594.164) بدلالة معنوية (0.000) وهي أقل من مستوى المعنوية 0.05 لذلك نرفض الفرضية الصفرية ونقبل الفرضية البديلة وهذا يدل على معنوية معامل الانحدار لأثر بعد بيئة العمل على مستوى أداء العاملين .

- اختبار T: لاختبار معامل الانحدار لأثر بعد بيئة العمل على مستوى أداء العاملين تم استخدام اختبار T فكانت النتائج كما في الجدول رقم (24) اختبار T لمعنوية معاملات الانحدار لمعادلة أثر بعد على مستوى أداء العاملين

المعامل	قيمة المعامل	قيمة إحصائي الاختبار	الدلالة المعنوية
المعامل (b1)	-0.736	-24.375	.000

من خلال الجدول رقم (24) نلاحظ أن قيمة إحصائي الاختبار (-24.375) بدلالة معنوية (0.000) وهي أقل من مستوى المعنوية 0.05 فهذا يدل على معنوية معامل الانحدار لأثر بعد بيئة العمل على مستوى أداء العاملين

4. اختبارات مدى تحقق بقية فرضيات تحليل الانحدار لأثر بعد بيئة العمل على مستوى أداء العاملين

- مدى تحقق فرضية التوزيع الطبيعي للأخطاء (البواقي): لمعرفة ما إذا كانت الأخطاء تتبع التوزيع الطبيعي تم الاعتماد على اختبار شبيرو ويلك (Shapiro - Wilk) فكانت النتائج كما في الجدول رقم (25) نتائج اختبار شبيرو ويلك (Shapiro - Wilk) على الأخطاء لمعادلة انحدار لأثر بعد بيئة العمل على مستوى أداء العاملين

البيان	قيمة إحصائي الاختبار	حجم العينة	الدلالة المعنوية
الأخطاء	.943	65	.055

من الجدول رقم (25) نلاحظ أن قيمة إحصائي الاختبار (943). بدلالة معنوية (0.055) وهي أكبر من أي مستوى معنوي معروف لذلك لا نرفض الفرضية الصفرية وهذا يدل على أن الأخطاء تتبع التوزيع الطبيعي

فهذا يدل على ثبات تباين الأخطاء

النتيجة (2): يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية 0.05 لمستوى بعد بيئة العمل على مستوى أداء العاملين حيث أن (90.3 %) من التغير في المتغير التابع (مستوى أداء العاملين) يعود إلى التغير في (مستوى بعد بيئة العمل) إذا لم يتأثر (مستوى أداء العاملين) إلا بأثر مستوى بعد بيئة العمل. حيث كلما زاد مستوى بعد بيئة العمل بوحدة واحدة يقل مستوى أداء العاملين بمقدار (0.736) من الوحدة.

5. أثر مستوى بعد الهيكل التنظيمي. على مستوى أداء العاملين: لتحديد أثر مستوى بعد الهيكل التنظيمي. على مستوى أداء العاملين تم استخدام تحليل الانحدار البسيط على متوسطات إجابات مفردات عينة الدراسة على مستوى أداء العاملين كمتغير تابع وعلى مستوى بعد كمتغير مستقل بإتباع الخطوات التالية :-

1. تحديد أفضل نموذج لأثر مستوى بعد الهيكل التنظيمي. على مستوى أداء العاملين: لتحديد أفضل نموذج لأثر مستوى بعد الهيكل التنظيمي. على مستوى أداء العاملين تم استخدام طريقة ملخص لجميع النماذج الخطية وغير الخطية بثابت وبدون ثابت الممكنة على البيانات المجمعة حول المتغيرين هو النموذج الخطي البسيط (Linear) بدون ثابت الانحدار نظرا لكونه أبسط نموذج ذو دلالة إحصائية بدلالة معنوية محسوبة (0.000) وهي أقل من مستوى المعنوية 0.05 وقيمة لمربع معامل الارتباط (0.886).

2. توفيق نموذج الانحدار المقدر لأثر مستوى بعد الهيكل التنظيمي. على مستوى أداء العاملين: بعد التأكد من تبعية المتغير التابع (مستوى أداء العاملين) للتوزيع الطبيعي وتحديد أفضل نموذج لأثر مستوى بعد الهيكل التنظيمي. على مستوى أداء العاملين تم استخدام تحليل الانحدار الخطي لتوفيق النموذج الخطي (Linear) بدون ثابت الانحدار فوجد أن النموذج يأخذ الصورة التالية

$$Y = -0.713X$$

حيث ان: y يمثل مستوى أداء العاملين X يمثل مستوى بعد الهيكل التنظيمي

وهذا يدل على أنه كلما زاد مستوى بعد الهيكل التنظيمي بوحدة واحدة يقل مستوى أداء العاملين بمقدار (0.713) القدرة التفسيرية لنموذج لأثر بعد الهيكل التنظيمي على مستوى أداء العاملين: لمعرفة القدرة التفسيرية لنموذج لأثر بعد على مستوى أداء العاملين تم استخدام الطرق التفسيرية التالية - معامل التحديد: من النتائج وجد أن معامل التحديد (مربع معامل الارتباط) (0.886) وهذا يدل على أن المتغير المستقل (بعد الهيكل التنظيمي) يفسر (88.6%) من التغيرات التي تحدث في المتغير التابع (مستوى أداء العاملين) إذا لم يتأثر المتغير التابع (مستوى أداء العاملين) إلا بأثر المتغير المستقل (بعد الهيكل التنظيمي) وهي نسبة كبيرة مما يدل على ارتفاع القدرة التفسيرية للنموذج - تحليل التباين: لاختبار معنوية معاملات الانحدار لأثر بعد الهيكل التنظيمي على مستوى أداء العاملين تم استخدام تحليل التباين فكانت النتائج كما في الجدول رقم (26). يوضح تحليل التباين لاختبار معنوية معاملات معادلة الانحدار لأثر بعد الهيكل التنظيمي على مستوى أداء العاملين

مصدر الاختلاف	مجموع مربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة إحصائي الاختبار	الدالة المعنوية
الانحدار الخطي	428.170	1	428.170	497.236	.000 ^a
الخطأ العشوائي	55.111	64	.861		
المجموع	483.281 ^b	65			

يتضح من الجدول رقم (26) أن قيمة إحصائي الاختبار (497.236) بدلالة معنوية (0.000) وهي أقل من مستوى المعنوية 0.05 لذلك نرفض الفرضية الصفرية ونقبل الفرضية البديلة وهذا يدل على معنوية معامل الانحدار لأثر بعد الهيكل التنظيمي على مستوى أداء العاملين .

- اختبار T: لاختبار معامل الانحدار لأثر بعد الهيكل التنظيمي على مستوى أداء العاملين تم استخدام اختبار T فكانت النتائج كما في الجدول رقم (27) اختبار T لمعنوية معاملات الانحدار لمعادلة أثر بعد على مستوى أداء العاملين

المعامل	قيمة المعامل	قيمة إحصائي الاختبار	الدالة المعنوية
المعامل (b1)	-0.713	-22.299	0.000

من خلال الجدول رقم (27) نلاحظ أن الدلالة المعنوية المحسوبة (0.000) وهي أقل من مستوى المعنوية 0.05 فهذا يدل على معنوية معامل الانحدار لأثر بعد على مستوى أداء العاملين . اختبارات مدى تحقق بقية فرضيات تحليل الانحدار لأثر بعد الهيكل التنظيمي على مستوى أداء العاملين - مدى تحقق فرضية التوزيع الطبيعي للأخطاء (البواقي): لمعرفة ما إذا كانت الأخطاء تتبع التوزيع

الطبيعي تم الاعتماد على اختبار شبيرو ويلك (Shapiro - Wilk) فكانت النتائج كما في الجدول رقم (28) . يوضح نتائج اختبار شبيرو ويلك (Shapiro - Wilk) على الأخطاء لمعادلة انحدار لأثر بعد الهيكل التنظيمي على مستوى أداء العاملين

البيان	قيمة إحصائي الاختبار	حجم العينة	الدلالة المعنوية
الأخطاء	.965	65	.066

من الجدول رقم (28) نلاحظ أن قيمة إحصائي الاختبار (.965) بدلالة معنوية (0.066) وهي أكبر من أي مستوى معنوي معروف لذلك لا نرفض الفرضية الصفرية وهذا يدل على أن الأخطاء تتبع التوزيع الطبيعي

6. أثر مستوى بعد المكافآت والحوافز على مستوى أداء العاملين: لتحديد أثر مستوى بعد المكافآت والحوافز على مستوى أداء العاملين تم استخدام تحليل الانحدار البسيط على متوسطات إجابات مفردات عينة الدراسة على مستوى أداء العاملين كمتغير تابع و متوسطات إجابات مفردات عينة الدراسة على مستوى بعد المكافآت والحوافز كمتغير مستقل بإتباع الخطوات التالية :-

1. تحديد أفضل نموذج لأثر بعد المكافآت والحوافز على مستوى أداء العاملين
لتحديد أفضل نموذج لأثر بعد المكافآت والحوافز على مستوى أداء العاملين تم استخدام طريقة ملخص لجميع النماذج الخطية وغير الخطية بثابت وبدون ثابت الممكنة على البيانات المجمعة حول المتغيرين هو النموذج الخطي البسيط (Linear) بدون ثابت الانحدار نظرا لكونه أبسط نموذج ذو دلالة إحصائية بدلالة معنوية محسوبة (0.000) وهي أقل من مستوى المعنوية 0.05 وقيمة لمربع معامل الارتباط (0.918).

2- توفيق نموذج الانحدار المقدر لأثر بعد المكافآت والحوافز على مستوى أداء العاملين: بعد التأكد من تبعية المتغير التابع (مستوى أداء العاملين) للتوزيع الطبيعي وتحديد أفضل نموذج لأثر بعد المكافآت والحوافز على مستوى أداء العاملين تم استخدام تحليل الانحدار الخطي لتوفيق النموذج الخطي (Linear) بدون ثابت الانحدار فوجد أن النموذج يأخذ الصورة التالية

$$Y = -0.730X$$

حيث ان: Y يمثل مستوى أداء العاملين X يمثل مستوى بعد المكافآت والحوافز وهذا يدل على أنه كلما زاد مستوى بعد المكافآت والحوافز بوحدة واحدة يقل مستوى أداء العاملين بمقدار (0.730) من الوحدة.

3. القدرة التفسيرية لنموذج لأثر بعد المكافآت والحوافز على مستوى أداء العاملين: لمعرفة القدرة التفسيرية لنموذج لأثر بعد المكافآت والحوافز على مستوى أداء العاملين تم استخدام الطرق التفسيرية التالية - معامل التحديد: من النتائج نجد أن معامل التحديد (مربع معامل الارتباط) (0.918) وهذا يدل على أن المتغير المستقل (بعد المكافآت والحوافز) يفسر (91.8%) من التغيرات التي تحدث في المتغير التابع (مستوى أداء العاملين) إذا لم يتأثر المتغير التابع (مستوى أداء العاملين) إلا بأثر المتغير المستقل (بعد المكافآت والحوافز) وهي نسبة كبيرة مما يدل على ارتفاع القدرة التفسيرية للنموذج - تحليل التباين: لاختبار معنوية معاملات الانحدار لأثر بعد المكافآت والحوافز على مستوى أداء العاملين تم استخدام تحليل التباين فكانت النتائج كما في الجدول رقم (29) يوضح تحليل التباين لاختبار معنوية معاملات معادلة الانحدار لأثر بعد المكافآت والحوافز على مستوى أداء العاملين

مصدر الاختلاف	مجموع مربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة إحصائي الاختبار	الدالة المعنوية
الانحدار الخطي	443.611	1	443.611	715.683	.000 ^a
الخطأ العشوائي	39.670	64	.620		
المجموع	483.281 ^b	65			

يتضح من الجدول رقم (29) أن قيمة إحصائي الاختبار (715.683) بدلالة معنوية (0.000) وهي أقل من مستوى المعنوية 0.05 لذلك نرفض الفرضية الصفرية ونقبل الفرضية البديلة وهذا يدل على معنوية معامل الانحدار لأثر بعد المكافآت والحوافز على مستوى أداء العاملين.

- اختبار T: لاختبار معامل الانحدار لأثر بعد المكافآت والحوافز على مستوى أداء العاملين تم استخدام اختبار T فكانت النتائج كما في الجدول رقم (30) يوضح اختبار T لمعنوية معامل الانحدار لمعادلة أثر بعد المكافآت والحوافز على مستوى أداء العاملين

المعامل	قيمة المعامل	قيمة إحصائي الاختبار	الدالة المعنوية
المعامل (b1)	-0.730	-26.752	0.000

من خلال الجدول رقم (27) نلاحظ أن الدلالة المعنوية المحسوبة (0.000) وهي أقل من مستوى المعنوية 0.05 فهذا يدل على معنوية معامل الانحدار لأثر بعد المكافآت والحوافز على مستوى أداء العاملين

5. اختبارات مدى تحقق بقية فرضيات تحليل الانحدار لأثر بعد المكافآت والحوافز على مستوى أداء العاملين

- مدى تحقق فرضية التوزيع الطبيعي للأخطاء (البواقي) لمعرفة ما إذا كانت الأخطاء تتبع التوزيع

الطبيعي تم الاعتماد على اختبار شيبورو ويلك (Shapiro - Wilk) فكانت النتائج كما في الجدول رقم (28). يوضح نتائج اختبار شيبورو ويلك (Shapiro - Wilk) على الأخطاء لمعادلة انحدار لأثر بعد المكافآت والحوافز على مستوى أداء العاملين

البيان	قيمة إحصائي الاختبار	حجم العينة	الدلالة المعنوية
الأخطاء	.967	65	.080

من الجدول رقم (28) نلاحظ أن قيمة إحصائي الاختبار (.967) بدلالة معنوية (0.080) وهي أكبر من أي مستوى معنوي معروف لذلك لا نرفض الفرضية الصفرية وهذا يدل على أن الأخطاء تتبع التوزيع الطبيعي

النتيجة (4): يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية 0.05 لمستوى بعد المكافآت والحوافز على مستوى أداء العاملين حيث أن (91.8 %) من التغير في المتغير التابع (مستوى المسؤولية الاجتماعية) يعود إلى التغير في (مستوى بعد المكافآت والحوافز) إذا لم يتأثر (مستوى أداء العاملين) إلا بأثر مستوى بعد المكافآت والحوافز. حيث كلما زاد مستوى بعد المكافآت والحوافز بوحدة واحدة يقل مستوى أداء العاملين بمقدار (0.730) من الوحدة.

4. أثر مستويات أبعاد ضغوط العمل معاً على مستوى أداء العاملين: لتحديد أثر مستويات أبعاد ضغوط العمل معاً على مستوى أداء العاملين تم استخدام تحليل الانحدار البسيط على متوسطات إجابات مفردات عينة الدراسة على مستوى أداء العاملين كمتغير تابع ومتوسطات إجابات مفردات عينة الدراسة على مستويات أبعاد ضغوط العمل معاً كمتغير مستقل بإتباع الخطوات التالية: -
1. تحديد أفضل نموذج لأثر مستويات أبعاد ضغوط العمل معاً على مستوى أداء العاملين: لتحديد أفضل نموذج لأثر مستويات أبعاد ضغوط العمل معاً على مستوى أداء العاملين تم استخدام طريقة ملخص لجميع النماذج الخطية وغير الخطية بثابت وبدون ثابت الممكنة على البيانات المجمعة حول المتغيرين هو النموذج الخطي البسيط (Linear) بدون ثابت الانحدار نظراً لكونه أبسط نموذج ذو دلالة إحصائية بدلالة معنوية محسوبة (0.000) وهي أقل من مستوى المعنوية 0.05 وقيمة لمربع معامل الارتباط (0.931).

2. توفيق نموذج الانحدار المقدر لأثر مستويات أبعاد ضغوط العمل معاً على مستوى أداء العاملين: بعد التأكد من تبعية المتغير التابع (مستوى أداء العاملين) للتوزيع الطبيعي وتحديد أفضل نموذج لأثر مستويات أبعاد ضغوط العمل معاً على مستوى أداء العاملين تم استخدام تحليل

الانحدار الخطي لتوفيق النموذج الخطي (Linear) بدون ثابت الانحدار فوجد أن النموذج يأخذ

$$Y = -0.755X$$

الصورة التالية

حيث ان: y يمثل مستوى أداء العاملين X يمثل مستوى بعد المكافآت والحوافز
وهذا يدل على أنه كلما زاد مستويات أبعاد ضغوط العمل معا بوحدة واحدة يقل مستوى أداء العاملين
بمقدار (0.755) من الوحدة.

3. القدرة التفسيرية لنموذج لأثر مستويات أبعاد ضغوط العمل معا على مستوى أداء العاملين: لمعرفة
القدرة التفسيرية لنموذج لأثر مستويات أبعاد ضغوط العمل معا على مستوى أداء العاملين تم
استخدام الطرق التفسيرية التالية.

- معامل التحديد: من النتائج نجد أن معامل التحديد (مربع معامل الارتباط) (0.931) وهذا يدل
على أن المتغير المستقل (مستويات أبعاد ضغوط العمل معا) يفسر (93.1%) من التغيرات التي
تحدث في المتغير التابع (مستوى أداء العاملين) إذا لم يتأثر المتغير التابع (مستوى أداء العاملين)
إلا بأثر المتغير المستقل (مستويات أبعاد ضغوط العمل معا) وهي نسبة كبيرة مما يدل على ارتفاع
القدرة التفسيرية للنموذج

- تحليل التباين: لاختبار معنوية معاملات الانحدار لأثر مستويات أبعاد ضغوط العمل معا على
مستوى أداء العاملين تم استخدام تحليل التباين فكانت النتائج كما في الجدول رقم (29) يوضح
تحليل التباين لاختبار معنوية معاملات معادلة الانحدار لأثر مستويات أبعاد ضغوط العمل معا على
مستوى أداء العاملين

مصدر الاختلاف	مجموع مربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة إحصائي الاختبار	الدالة المعنوية
الانحدار الخطي	449.816	1	449.816	860.256	.000 ^a
الخطأ العشوائي	33.465	64	.523		
المجموع	483.281 ^b	65			

يتضح من الجدول رقم (29) أن قيمة إحصائي الاختبار (860.256) بدلالة معنوية (0.000)
وهي أقل من مستوى المعنوية 0.05 لذلك نرفض الفرضية الصفرية ونقبل الفرضية البديلة وهذا يدل
على معنوية معامل الانحدار لأثر مستويات أبعاد ضغوط العمل معا على مستوى أداء العاملين.
- اختبار T: لاختبار معامل الانحدار لأثر بعد المكافآت والحوافز على مستوى أداء العاملين تم

استخدام اختبار T فكانت النتائج كما في الجدول رقم (30) يوضح اختبار T لمعنوية معامل الانحدار لمعادلة أثر مستويات أبعاد ضغوط العمل معا على مستوى أداء العاملين

المعامل	قيمة المعامل	قيمة إحصائي الاختبار	الدلالة المعنوية
المعامل (b1)	0.755-	29.330-	0.000

من خلال الجدول رقم (30) نلاحظ أن الدلالة المعنوية المحسوبة (0.000) وهي أقل من مستوى المعنوية 0.05 فهذا يدل على معنوية معامل الانحدار لأثر مستويات أبعاد ضغوط العمل معا على مستوى أداء العاملين

4. اختبارات مدى تحقق بقية فرضيات تحليل الانحدار لأثر مستويات أبعاد ضغوط العمل على مستوى أداء العاملين.

- مدى تحقق فرضية التوزيع الطبيعي للأخطاء (البواقي): لمعرفة ما إذا كانت الأخطاء تتبع التوزيع الطبيعي تم الاعتماد على اختبار شبيرو ويلك (Shapiro - Wilk) فكانت النتائج كما في الجدول رقم (31)

جدول رقم (31) يوضح نتائج اختبار شبيرو ويلك (Shapiro - Wilk) على الأخطاء لمعادلة انحدار لأثر مستويات أبعاد ضغوط العمل معا على مستوى أداء العاملين

البيان	قيمة إحصائي الاختبار	حجم العينة	الدلالة المعنوية
الأخطاء	.971	65	.132

من الجدول رقم (31) نلاحظ أن قيمة إحصائي الاختبار (.971) بدلالة معنوية (0.132) وهي أكبر من أي مستوى معنوي معروف لذلك لا نرفض الفرضية الصفرية وهذا يدل على أن الأخطاء تتبع التوزيع الطبيعي

النتيجة (4): يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية 0.05 لمستويات أبعاد ضغوط العمل معا على مستوى أداء العاملين حيث أن (93.1 %) من التغير في المتغير التابع (مستوى أداء العاملين) يعود إلى التغير في (مستويات أبعاد ضغوط العمل معا) إذا لم يتأثر (مستوى أداء العاملين) إلا بأثر مستوى بعد المكافآت والحوافز. حيث كلما زاد مستويات أبعاد ضغوط العمل معا بوحدة واحدة يقل مستوى أداء العاملين بمقدار (0.755) من الوحدة.

2- أثر المتغيرات الشخصية على مستوى ضغوط العمل: لاختبار الفرضية الرئيسية الثانية

المتعلقة بأثر المتغيرات الديموغرافية على مستوى ضغوط العمل تم استخدام تحليل التباين على متوسطات إجابات مفردات العينة على جميع العبارات المتعلقة مستوى ضغوط العمل كمتغير تابع والمتغيرات الديموغرافية كمتغيرات مستقلة فكانت النتائج كما في الجدول رقم (32) حيث كانت: الفرضية الصفرية: - لا يوجد أثر ذو دلالة معنوية للمتغير الديموغرافي على مستوى ضغوط العمل مقابل الفرضية البديلة: - يوجد أثر ذو دلالة معنوية للمتغير الديموغرافي على مستوى ضغوط العمل. جدول رقم (32) يوضح نتائج تحليل التباين المتعلقة بأثر المتغيرات الديموغرافية على مستوى ضغوط العمل

المتغير الديموغرافي	الصفات	المتوسط	الانحراف المعياري	إحصائي الاختبار F	الدلالة المعنوية المحسوبة Sig
الجنس	ذكر	3.4395	.50568	-.222	0.825
	أنثى	3.4757	.53756		
الحالة الاجتماعية	متزوج	3.4254	.49238	-.458	0.648
	أعزب	3.4867	.54560		
العمر	أقل من 20 سنة	3.0625	.26517	2.722	.038
	من 20 إلى 29 سنة	3.3241	.50052		
	من 30 إلى 39 سنة	3.5556	.55404		
	من 40 إلى 49 سنة	3.7306	.44345		
	من 50 سنة فما فوق	3.2500	.42898		
المستوى التعليمي	دكتوراه	3.2500	.60095	1.337	.267
	ماجستير	3.1250	.60093		
	بكالوريوس	3.4737	.49769		
	تعليم عالي	3.6314	.47533		
	تعليم متوسط	3.2167	.53135		
المستوى الوظيفي	مدير إدارة	3.4462	.50758	.743	.595
	مدير فرع	3.7604	.73470		
	مدير مكتب	3.7708	.02946		
	رئيس قسم	3.5104	.41730		
	رئيس وحدة	3.2083	.		
	موظف	3.3669	.54879		
سنوات الخبرة	أقل من 5 سنوات	3.3150	.55526	6.078	.001
	من 10 سنوات إلى أقل من 15 سنوات	3.9115	.28647		
	من 15 سنوات إلى أقل من 20 سنة	3.7667	.28342		
	من 20 سنة فأكثر	3.2803	.43628		

من خلال الجدول رقم (32) نلاحظ أن

- 1- قيمة إحصائي الاختبار لأثر الجنس على مستوى ضغوط العمل (-0.222) بدلالة معنوية محسوبة (0.825) وهي أكبر من مستوى المعنوي (0.05) لذلك لا نرفض الفرضية الصفرية وهذا يدل على عدم وجود أثر ذو دلالة إحصائية للجنس على مستوى ضغوط العمل
- 2- قيمة إحصائي الاختبار لأثر الحالة الاجتماعية على مستوى ضغوط العمل (-0.458) بدلالة معنوية محسوبة (0.648) وهي أكبر من مستوى المعنوي (0.05) لذلك لا نرفض الفرضية الصفرية وهذا يدل على عدم وجود أثر ذو دلالة إحصائية للحالة الاجتماعية على مستوى ضغوط العمل
- 3- قيمة إحصائي الاختبار لأثر العمر على مستوى ضغوط العمل ((2.722 بدلالة معنوية محسوبة (0.038) وهي أقل من مستوى المعنوي (0.05) لذلك نرفض الفرية الصفرية ونقبل الفرضية البديلة وهذا يدل على وجود أثر ذو دلالة إحصائية للعمر على مستوى ضغوط العمل. وباستخدام اختبار المقارنات المتعددة (S.D.L) وجود هناك اختلاف بين الذين أعمارهم من 20 إلى 29 سنة والذين أعمارهم من 40 إلى 49 سنة وبين الذين أعمارهم من 40 إلى 49 سنة والذين أعمارهم من 50 سنة فما فوق
- 4- قيمة إحصائي الاختبار لأثر المستوى التعليمي على مستوى ضغوط العمل (1.337) بدلالة معنوية محسوبة (0.267) وهي أكبر من مستوى المعنوي (0.05) لذلك لا نرفض الفرضية الصفرية وهذا يدل على عدم وجود أثر ذو دلالة إحصائية للمستوى التعليمي على مستوى ضغوط العمل.
- 5- قيمة إحصائي الاختبار لأثر المستوى الوظيفي على مستوى ضغوط العمل (0.743) بدلالة معنوية محسوبة (0.565) وهي أكبر من مستوى المعنوي (0.05) لذلك لا نرفض الفرضية الصفرية وهذا يدل على عدم وجود أثر ذو دلالة إحصائية للمستوى الوظيفي على مستوى ضغوط العمل.
- قيمة إحصائي الاختبار لأثر سنوات الخبرة على مستوى ضغوط العمل (6.078) بدلالة معنوية محسوبة (0.001) وهي أقل من مستوى المعنوي (0.05) لذلك نرفض الفرية الصفرية ونقبل الفرضية البديلة وهذا يدل على وجود أثر ذو دلالة إحصائية لسنوات الخبرة على مستوى ضغوط العمل.. وباستخدام اختبار المقارنات المتعددة (S.D.L) وجود هناك اختلاف بين كل من الذين سنوات خبرتهم أقل من 5 سنوات وكل من الذين سنوات خبرتهم م من 10 سنوات إلى أقل من 15 سنة و من 15 سنوات إلى أقل من 20 سنة. وبين كل من الذين سنوات خبرتهم أقل من 10 سنوات إلى أقل من 15 سنة والذين سنوات خبرتهم من 10 سنوات إلى أقل من 15 سنة

سادساً: - النتائج والتوصيات

أولاً/النتائج: توصلت الدراسة الى مجموعة من النتائج منها على سبيل المثال لا الحصر:

- 1- يوجد ضوضاء بسبب كثرة المراجعين الشيء الذي لا يسبب عدم انجاز الأعمال.
- 2- وقت العمل لدي الموظف غير مقدس ويقوم باستغلاله لإنجاز عمله.
- 3- معدل الخطاء كبير في انجاز الأعمال.
- 4- لا تقدم مقترحات للمديرين لتحسين وتطوير الأداء الوظيفي.
- 5- إدارة المصرف لا تتبع سياسة التدريب بشكل مستمر وفق خطة تدريبية مدروسة للمساهمة تطوير العمل.
- 6- في بعض الأحيان لا تقوم الإدارة بتقييم عمل الموظفين دورياً.
- 7- في بعض الأحيان لا تتم الترقية في العمل بشكل عادل ووفق خطة محددة.
- 8- نظام المركزية المتبع في انجاز الأعمال يقلل من الأداء الوظيفي
- 9- جميع الأقسام والوحدات الإدارية بالمصرف يغيب عنها الاتصال لحل المشاكل.
- 10- كمية العمل المطلوب انجازها لا تتناسب وساعات العمل الرسمية بالمصرف.
- 11- لا يقوم المدير من حين لآخر بالاستماع إلى آراء العاملين مباشراً من خلال اجتماعات دورية منتظمة.
- 12- في بعض الأحيان الأوامر والقرارات والتعليمات غير واضحة لأنها تصدر من عدة مسئولين بالمصرف.

ثانياً/ التوصيات:

- 1- وضع خطة تدريبية مناسبة للمساهمة في تطوير العمل داخل المصرف.
- 2- استخدام نموذج القيادة الديمقراطية لسماع شكاوى وازاء العاملين من قبل الرؤساء والمديرين
- 3- استخدام تكنولوجيا الاتصال بين الوحدات المختلفة في المصرف الواحد والمصارف الاخرى.
- 4- تفويض الصلاحيات واستخدام اللامركزية في اتخاذ القرار.
- 5- المحافظة على الوقت وتقسيم العمل ووضع الرجل المناسب في المكان والوقت المناسب.
- 6- القضاء على معدل الخطأ الوظيفي وذلك باستخدام اجهزة ومعدات إلكترونية في العمل.
- 7- وضع نظام حوافز وترقيات عادل من شأنه يزيد من مستوى الاداء الوظيفي للعاملين داخل المصرف.

قائمة المراجع :

- 1- مجلة البحوث الاكاديمية(العلوم التطبيقية) - العدد 17 - يناير 2021 ،ليبيا
- 2- مجلة العلوم التربوية(كلية التربية) ،الجلد (5)- العدد(1)- 2024 ،الجامعة الاسمرية، ليبيا.
- 3- رسالة ماجستير غير منشورة (الاكاديمية الليبية) ، 2002 ، جنزور ،ليبيا.
- 4- محمود سلمان العميان ،السلوك التنظيمي في منظمات الاعمال، (دار وائل للنشر، الاردن- عمان 2005، ط3).
- 5- قاسم نايف علوان ونجوى رمضان احمد ، إدارة الوقت : مفاهيم ، عمليات ، تطبيقات ،(دار الثقافة للنشر والتوزيع ، الأردن-عمان،2009).
- 6- عمر وصفي عقيلي، إدارة الموارد البشرية المعاصرة: بعد استراتيجي ، (دار وائل للنشر ، الأردن -عمان ،2005)
- 7- راوية حسن ادارة الموارد البشرية ، (الدار الجامعية ،مصر - الاسكندرية ،2000)
- 8- خضير حمود واخرون ،ادارة الموارد البشرية،(دار الميسرة للنشر والطباعة،الاردن- عمان،2007)
- 9- احمد ماهر. السلوك التنظيمي :مدخل بناء المهارات، (الدار الجامعية، الاسكندرية- مصر،2003)
- 10- حسن حريم ، السلوك التنظيمي لسلوك الأفراد و الجماعات في منظمات الأعمال، (دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان - الاردن،2004)
- 11- عبد الحميد عبد المجيد البلداوي، الإحصاء للعلوم الإدارية والتطبيقية،(دار الشروق للنشر والتوزيع، عمان-الاردن ، ط1، 1997)
- 12- محمود مهدي البياتي ، تحليل البيانات الإحصائية باستخدام البرنامج الإحصائي SPSS ،(دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان-الاردن، ط1 ، 2005)