

ضغوط العمل وأثرها على أداء العاملين في المصارف التجارية

د. المبروك محمد الشيباني د. ابراهيم البشير جرجر أ. سهام حسن المريمي

ملخص البحث:

تتاول البحث أثر ضغوط العمل على اداء الموظفين بالمصارف التجارية الليبية، وتطرق البحث الى مشكلة البحث التي تمحورت حول أثر ضغوط العمل على اداء الموظفين بالمصارف التجارية الليبية حيث تم وضع اسئلة للوصول لمعالجة مشكلة البحث ما اهم الضغوط التي تواجه الموظفين بمصرف الجمهورية؟ وماهي الاثار المتوقعة الناتجة عن التغيرات السياسية والاقتصادية والاجتماعية الحاصلة في الدولة الليبية خلال فترة البحث، وهدف البحث الى معرفة أثر ضغوط العمل على موظفي مصرف الجمهورية التي تواجههم خلال الفترة، وتوصل البحث الى مجموعة من النتائج والتوصيات من بينها تحسين بيئة العمل بالمصارف التجارية الليبية، وتوفير ما يلزم من احتياجات لتأدية العمل بصورة صحيحة، والتحديد الدقيق للصلاحيات والمسؤوليات بالمصارف التجارية الليبية، وتوزيع اعباء العمل على الموظفين بطريقة منصفة.

أولاً- المقدمة:

تعتبر ضغوط العمل من المتغيرات الهامة التي تستخدم في قياس تحقيق أهداف أي مؤسسة، وحيث أن ضغوط العمل تعتبر من التحديات التي تواجه المنظمات في زمننا الحاضر لتحقيق أهدافها خاصة مع ازدياد حدة المنافسة التي تواجهها المصارف التجارية في ظل الظروف الراهنة والتي أدت الى خلق مستويات كبيرة من الضغوط الوظيفية والتي بدورها اثرت سلبا على أداء العاملين في المصارف التجارية ومن هنا جاءت هذه الدراسة بغية تحديد أثر ضغوط العمل التي يتعرض لها موظفي المصارف على مستوى أدائهم بسبب تعرضهم لحالات من الاضطراب والقلق والإحباط وارتفاع عب العمل والمهيك التنظيمي وعبء العمل والذي يؤثر على حالتهم النفسية والسلوكية وبالتالي على مستوى أدائهم في المصرف.

ثانياً- مشكلة البحث:

ان ما تمر بلادنا خلال الفترة الحالية وخلال الفترة الماضية من احداث، كان لها الاثر في عدم الاستقرار في كافة المجالات السياسية، الاقتصادية والاجتماعية ادى الى زيادة ضغوط العمل على موظفي كافة القطاعات وبالخصوص القطاعات والمؤسسات المالية والتي من بينها المصارف التجارية العامة والخاصة، وكان لها أثار على موظفي القطاع المصرفي الذياسهم في ضعف الاداء، ومن خلال ما تقدم تحددت مشكلة البحث في الاسئلة التالية:

- ما أثر ضغوط العمل على اداء موظفي المصارف التجارية الليبية؟
- ما اهم ضغوط العمل التي تواجه الموظفين في المصارف التجارية الليبية؟
- ماهي الاثار المتوقعة والناجمة عن ضغوط العمل على اداء الموظفين؟

ثالثاً- أهمية البحث:

تكمن أهمية البحث في توضيح ضغوط العمل بأبعاده المختلفة لما لها من أثار سلبية على الفرد والمؤسسة حيث أن ما يشهده قطاع المصارف من ضغوط متعددة المصادر نتيجة لزيادة متطلبات العمل، والوضع السياسي الغير مستقر والسيطرة على المؤسسات بقوة السلاح الغير منظم أدى الى ضعف الخدمات المقدمة للزبائن ومن هنا جاءت هذه الدراسة لتوضيح هذه الضغوط ومصادرها ومحاولة وضع حلول لها من خلال النتائج التي سنتوصل اليها.

رابعاً- أهداف البحث:

الهدف من هذه البحث يتمثل في التعرف على:

- 1- مستويات ضغوط العمل والأداء لدى العاملين بمصرف الجمهورية.
- 2- طبيعة العلاقة بين ضغوط العمل وأداء العاملين بمصرف الجمهورية.
- 3- التعرف على مستوى الأداء الوظيفي لدى العاملين بمصرف الجمهورية.

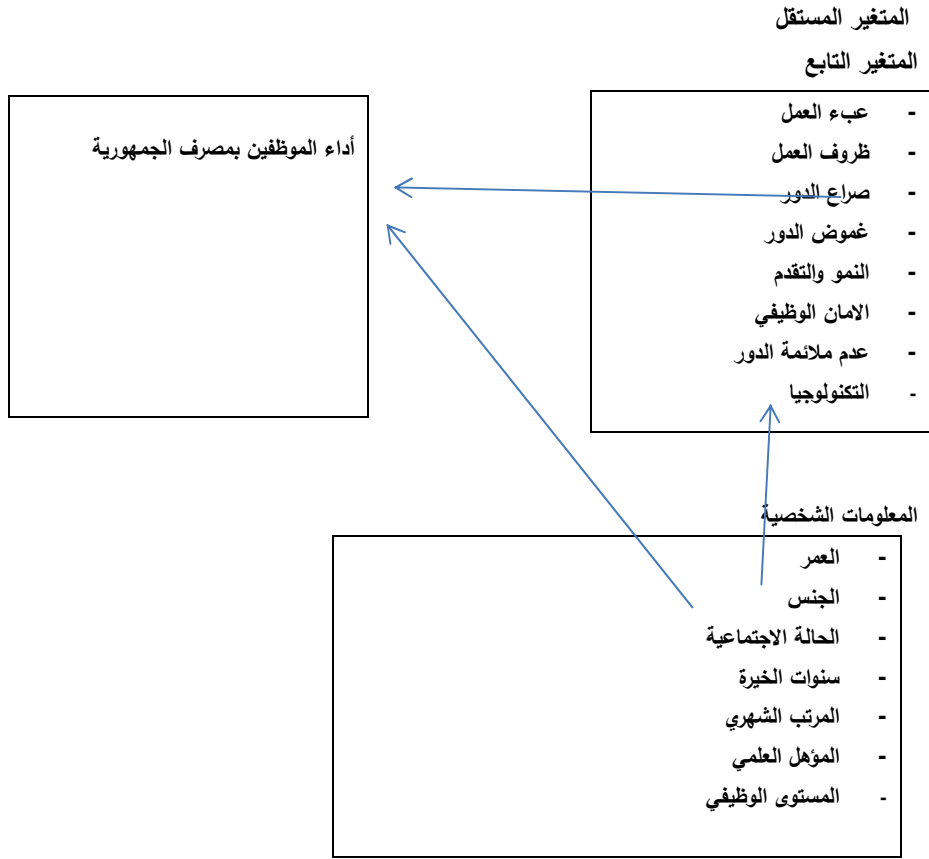
خامساً- فرضيات البحث:

- في ظل مشكلة الدراسة تم صياغة الفرضيات التالية:
- لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين ضغوط العمل المتعلقة بالخصائص الشخصية للموظف.
 - (العمر، الجنس، الحالة الاجتماعية، سنوات الخبرة، المرتب الشهري، المؤهل العلمي، المستوى الوظيفي) وأداء العاملين بمصرف الجمهورية.
 - لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين ضغوط العمل الداخلية بأبعادها المختلفة والأداء الوظيفي لدى العاملين بمصرف الجمهورية.

سادساً- نموذج البحث:

المتغير المستقل:

- ضغوط العمل الداخلية (عبء العمل، ظروف العمل المادية، صراع الدور، غموض الدور، النمو والتقدم، الامان الوظيفي، عدم ملائمة الدور، التكنولوجيا).
- المتغير التابع: الأداء الوظيفي.



سابعاً: حدود البحث:

- الحدود الزمانية للبحث خلال سنة 2020 م
- الحدود المكانية للبحث على بعض فروع مصرف الجمهورية بمنطقة طرابلس والزواوية حيث بلغ مجتمع البحث 192 مفردة وتم توزيع عدد 192 استمارة استبيان تم استرجاع 96 استمارة في حدود 50% من مجتمع البحث.

ثامناً/ الدراسات السابقة:

1: دراسة إسلام مفضي 2011:

تناولت الدراسة أثر ضغوط العمل في الأداء الوظيفي للعاملين في الشركات الاستخراجية هدفت الدراسة إلى معرفة أثر ضغوط العمل في الأداء الوظيفي وتكونت عينة الدراسة من 380 موظف وتوصلت للنتائج التالية احتلال العوامل التنظيمية للمرتبة الأولى من بين العوامل الأخرى للدراسة وجاء ثانياً العوامل البيئية ومن ثم العوامل الاجتماعية وتوصلت الدراسة الى ان اعلى تأثير في ضغوط العمل على الأداء الوظيفي كانت للعوامل التنظيمية واقل تأثير للعوامل البيئية المادية. وتوصلت الدراسة للتوصيات التالية ضرورة توفير الأجهزة الحديثة لإنجاز العمل وعقد دورات تدريبية للعاملين ليستطيعوا مواكبة التطور التكنولوجي.

2: دراسة مسلم 2007 . "عنوان الدراسة مصادر الضغوط المهنية وآثارها"

هدفت الدراسة إلى تحديد مصادر الضغوط المهنية، والآثار المترتبة عليها، وطرق التغلب عليها ومحاولة التعرف إلى الفروق في مجالات الدراسة وفقاً لمتغيرات (الجنس، العمر، الحالة الاجتماعية، عدد أفراد الأسرة، المؤهل العلمي، التخصص، مكان العمل، جهة الإشراف، المسمى الوظيفي، عدد سنوات الخبرة، الراتب الشهري) .

من أهم نتائج الدراسة: أن مصادر الضغوط بشكل إجمالي لا يعتبره العاملون أنها تشكل لهم إحساساً بالضغط، باستثناء ضغوط مهنية يعاني منها العاملين وكان أهم مصادرها تتمثل في الروتين في الأعمال، رواتب العاملين من أمثالهم في مؤسسات أخرى، لا تتوفر حوافز تشجيعية لمكافأة المجتهدين، فرص النمو والترقيات محددة، صعوبة تحقيق طموحات العاملين في أماكن عملهم، ارتباط فرص الترقيات بالشواغر الوظيفية أكثر من ارتباطها بالكفاءة.

3: دراسة عمار 2006:

"عنوان الدراسة" اثر بعض المتغيرات الداخلية على مستوى ضغط العمل"

هدفت الدراسة إلى التعرف على مصادر ضغط العمل ونتائجه وأثاره على الفرد وعلى الجامعات وبلغ مجتمع الدراسة عددهم (1486 فرد وبلغت عينة الدراسة (447 فرد أيما

د.المبروك محمد الشيباني د.إبراهيم البشير جرجر أ.سهام حسن المريمي
ضغوط العمل وأثرها على أداء العاملين في المصارف التجارية

نسبته ٣٠ % من المجتمع الأصلي .كان من أهم نتائج الدراسة أظهرت الدراسة عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين مستويات الشعور بالضغوط وبين المتغيرات الشخصية التالية: (العمر، الجنس، الحالة الاجتماعية، عدد أفراد الأسرة، التخصص، المسمى الوظيفي، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة، مكان العمل)، كما أظهرت الدراسة وجود اختلاف في مستوى الشعور بضغوط العمل يرجع لبعض المتغيرات التنظيمية والوظيفية (صراع الدور، غموض الدور، عدم ملائمة الدور، عبء الدور النوعي والكمي، العلاقات الشخصية، ظروف العمل، المسؤولية تجاه الآخرين، الهيكل التنظيمي، بيئة العمل المادية، الأمان الوظيفي، التكنولوجيا المستخدمة، فرص النمو والتقدم)

4: دراسة زيادات :2006

بعنوان أثر ضغوط العمل على أداء العاملين في المصارف التجارية الأردنية هدفت الدراسة الى تحليل أثر ضغوط العمل الناتج عن المتغيرات التنظيمية في مستوى أداء العاملين في المصارف التجارية وتكونت عينة الدراسة من 400 موظف وتوصلت الى أن هناك أثر سلبي لضغط العمل الناتج عن المتغيرات التنظيمية في مستوى أداء العاملين بالمصارف التجارية الأردنية بالإضافة الى أن أثر ضغط الناتج عن المتغيرات التنظيمية تختلف مجتمعة في مستوى أداء العاملين بهذه المصارف تبعاً لاختلافهم في الجنس.

5: دراسة البشاشة 2005 :

عنوان الدراسة " أثر مصادر ضغوط العمل في السلوك الإبداعي لدى العاملين" هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر مصادر ضغوط العمل في السلوك الإبداعي لدى العاملين وشملت عينة الدراسة (250) مفردة تشكل من مجتمع الدراسة البالغ (769) موظفاً. وتوصلت الدراسة إلى النتائج التالية : وجود علاقة ارتباطية سلبية بين مصادر ضغوط العمل المختلفة التي شملتها الدراسة والسلوك الإبداعي بأبعاده المختلفة، وجود أثر ذي دلالة إحصائية لمصادر ضغوط العمل في أبعاد السلوك الإبداعي.

8: Study Glazer & Gyurak , 2007

" Sources of occupational stress among nurses in five countries"

هدفت الدراسة إلى دراسة مفهوم ضغط العمل بالنسبة لخمس ممرضات من خمس بلدان مختلفة

من أجل تحديد تجاربهن في ضغط العمل. وكانت عينة الممرضات منه نغاريا، إسرائيل، إيطاليا، بريطانيا، وأمريكا. وقد قامت كل واحدة منهن بالإجابة على السؤال التالي والأسباب التي تسبب لك الضغط أو القلق في عملك؟ وأشارت النتائج إلى وجود مصادر داخلية وخارجية لضغوط العمل. ولقد كانت هناك مصادر ضغط مشتركة بين الممرضات، وهي: أداء مهام معينة، ونوع المرضى كمصادر ثابتة بالإضافة إلى أن الممرضة البريطانية أوضحت أن قلة المهارات لدى طاقم العمل أحد أسباب ضغط العمل، والممرضات الهنغاريات أشرن إلى مصدرين لضغط العمل هما: الراتب المتدني، وغياب الموارد. (15)

9: study Boswell, Olson-Buchanan & LePine , (2002)

"Relations between stress and work outcomes: The role of felt challenge, job control, and psychological strain"

لقد افترضت هذه الدراسة نوعان من ضغوطات العمل ذات علاقة متباينة بنتائج العمل تشمل نواحي التحدي والإعاقات وتؤدي إلى نتائج مرضية وغير مرضية، وعلاقة أخرى إيجابية تتعلق بالإرهاق النفسي. كما افترضت أن التحدي الملموس يعتبر آلية يمكن من خلالها أن يؤدي ضغط التحدي إلى نتائج مرضية على التحكم الوظيفي للسيطرة، شملت الدراسة عينة عشوائية مكونة (461) من موظفي الجامعات في الولايات المتحدة الأمريكية دعما لهاتين الفرضيتين. وأظهرت النتائج إن نوعي الضغط كان أثرهما على نتائج العمل بطريقة مختلفة، ولكن كلاهما ارتبط بالإرهاق النفسي. بالإضافة إلى ذلك، فإن الشعور بالتحدي الوظيفي كان له الأثر المباشر على ضغط العمل ونتائجه. (16)

مصادر ضغوط العمل:

هناك العديد من المصادر لضغوط العمل والتي تؤثر على أداء العاملين في المؤسسات:

1- ضغوط العمل:

مجموعة من المثيرات التي تتواجد في بيئة عمل الافراد والتي ينتج عنها مجموعة من ردود الأفعال التي تظهر في سلوك الافراد في العمل أو في حالتهم النفسية والجسمانية أو

في أدائهم لأعمالهم نتيجة تفاعلهم ببيئة عملهم التي تحوي الضغوط. (محسن علي الكتبي. السلوك التنظيمي بين النظرية والتطبيق. كلية التجارة الاسماعلية. جامعة قناة السويس) كما عرف Cooper، Marshal الضغوط الوظيفية بانها مجموعة من العوامل السلبية مثل (غموض الدور، صراع الدور، والاعباء الزائدة) والتي لها علاقة بأداء عمل معين. ولعل من أهم هذه الضغوط ما يلي:

أ- **غموض الدور:** يعتبر من المصادر الرئيسية لضغوط العمل في المؤسسات، فهو يعبر عن عدم وضوح عناصر العمل وعدم تأكد الموظف من اختصاصه، عدم معرفته بما هو مطلوب منه لأداء عمله، بالإضافة لافتقاره للمعلومات في أداء عمله بالمؤسسة، وبما يؤثر في أداء مهامه والشعور بالضغط في مجال العمل وعدم الرضا والميل الى اهمال الوظيفة أو تركه لعمله.

ب- **عبء العمل:** والمقصود به أما ان يكون بزيادة مهام الموظف وبما لا يستطيع إنجازها في الوقت المطلوب والمتاح له، وبالتالي احتياجه لوقت اضافياً لا يتحمله لإنجاز هذه المهام، أو ان يعمل في وظيفة غير الوظيفة الاساسية المكلف بها والتي تناسب مؤهلاته، وقدرتها ومهاراته.

أو يكون العبء بنقص المهام أو انخفاضها حيث تكون الاعمال الموكلة للموظف قليلة ولأنتاسب مع مؤهلاته وطاقاته، مما يجعله يفتقر الى الشعور بأهمية العمل، والملل والعزلة في العمل وهو ما يجعله يزيد من معدلات التأخير في العمل لديه ويكثره غيابه عنه.

ج- **المسؤولية عن الأفراد:** تعد مصدراً لضغوط العمل، فالمسؤولية عن الأفراد تحمل في ثناياها درجة من الضغط ولعل قرار نقل أو فصل موظفاً يتضمن درجة عالية من الضغط الاجتماعي على متخذ هذا القرار نتيجة لتباين الإدراك والتوقعات بين الأفراد، ولعل ذلك يتضح في العديد من نتائج العديد من الدراسات التي توصلت الى أن العديد من المدراء يعانون من التوتر والامراض مثل القرحة وضغط الدم ومرض السكري نتيجة الضغط الكبير الناتج من المسؤوليات الواقعة على عاتقهم عن الافراد.

د- **البيئة المادية:** يقصد بها كل الظروف والعوامل المادية المرتبطة بصحة وسلامة الموظف بدنياً ونفسياً ومنها الضوضاء والاضاءة ودرجة الحرارة والتهوية بالمكاتب، حيث ان

عدم وجود هذه الظروف أو تهيئتها يؤدي بالموظف الى ترك العمل وعدم الرغبة فيه وبما ينعكس على أدائه الوظيفي.

هـ- المشاركة في اتخاذ القرار: يحظى اشراك الموظف في عملية وضع واتخاذ القرار بأهمية كبيرة لما لها من تأثير في الضغوط الواقعة عليه، حيث انه إذا لم يشترك الموظف بأفكاره ومعلوماته في اتخاذ القرار داخل نطاق وظيفته سيؤثر ذلك سلبا في عمله ويخفض من أدائه الوظيفي وذلك نتيجة لإحساسه بالإهمال وفقدانه التحكم في وظيفته.

و- المستقبل الوظيفي: يتعلق المستقبل الوظيفي بالخبرات المختلفة في بيئة العمل والتي من شأنه التأثير في إدراك الموظف لنموه وتطوره الوظيفي إذ أن شعوره بعدم حصوله على فرص لتطوير ذاته في المسار الوظيفي ورفع مستواه يعد مصدراً للقلق والإحباط والهروب من العمل ونفوره، وهو ما يعد مصدراً للضغط الوظيفي للموظف، مما يجعله يضطر لاستعمال أساليب مجازيه كتقليله من الجهد المبذول في عمله، عدم اعطائه للعمل اية أهمية، وبما يجعله يهرب من وظيفته والاعباء المترتبة عليها.⁽⁵⁾

ي-الضوضاء: تعتبر الضوضاء من المصادر الرئيسية لضغوط العمل والتي تؤدي الى ارباك الموظف واعاقته في أداء عمله وبما يؤثر عليه نفسياً وجسماً.

- الإضاءة: تعد من العناصر المهمة افي بيئة العمل المسببة للضغوط، حيث تسبب الإضاءة الرديئة في الشعور بالقلق وزيادة التعب، والشعور بضعف النظر، وبالتالي كثرت الأخطاء لدى الموظف، وزيادة الضغط النفسي لديه والشعور بالملل في أداء مهامه في عمله، في حين أن الإضاءة الجيدة تؤدي الى العكس من ذلك تماماً.⁽⁶⁾

- الحرارة والتهوية: يؤدي ارتفاع الحرارة وقلة التهوية وزيادة الرطوبة في مكان العمل لزيادة مستوى الضغوط لدي الموظف متمثلة في التذمر والقلق والصداع والعرق وبما ينعكس سلبا على أدائه الوظيفي.⁽⁷⁾

أعراض ضغوط العمل: هناك العديد من الاعراض التي تظهر على الموظف نتيجة للضغوط التي يتعرض لها منها:

1- التوتر والعصبية والقلق الدائم.

2-عدم القدرة على الاسترخاء.

3-الاسراف في تعاطي المخدرات.

4-السهر وعدم القدرة على النوم الطبيعي.

5- الانطواء والسلبية عدم الرغبة في التعاون مع الزملاء.

6-الإصابة بأمراض العصر مثل السكري وضغط الدم وصعوبة الهضم والحزن والكآبة.

7-الشعور بالخوف والصعوبة في الحديث والصداع المستمر.

8-الإصابة بالأم القولون والمعدة وفقدان الشهية وزيادة التعرق. (8)

الاثار السلبية لضغوط العمل:

أ-اثار ضغوط العمل على الفرد

1-انخفاض مستوى الإنتاج (9)

2-زيادة الغياب والتأخير والتهرب من قبل الموظفين.

3-زيادة الإصابة بأمراض العصر السكري ضغط الدم والشعور بالملل والاعياء.

4-كثرة الأخطاء لدى الموظف لانخفاض مستوى التركيز لديه.

5- زيادة المشاكل الشخصية والنزاعات في بيئة العمل.

6-كثرة الاستقالات وطلبات التنقل بين الإدارات والاقسام.

7-ارتفاع معدل الشكاوي وتدنى المعنويات والرضا الوظيفي بين الموظفين.(10)

ب-اثار ضغوط العمل على المنظمة:

لضغوط العمل نوعين من الاثار على المنظمة هما الاثار الإيجابي والاثار السلبية وفيما

يلي توضيح لكلاهما:الاثار الإيجابية لضغوط العمل على المنظمة

1-زيادة درجة الانضباط لدى العاملين بها. 2- زيادة مستوى الأداء.

3- زيادة مستوى التطور بالنسبة لمنتجات المنظمة.4- تحسن الموقف التنافسي والريادي

للمنظمات الاثار السلبية لضغوط العمل على المنظمة:(11)

1-عدم قدرة المنظمة على الاستمرار. 2- ضعف المركز التنافسي للمنظمة.

3-زيادة تكاليف الضغوط.

ج: المصادر الخارجية لضغوط العمل:

- العوامل الاقتصادية:

ان للعوامل الاقتصادية تأثيرا كبيرا من بين مصادر الضغوط الخارجية، في تشتت جهد العنصر البشري وازعاج قدرته على التركيز والتفكير، حينما تتعرض الدولة لازمات مالية متلاحقة حيث تؤثر على مواجهة العنصر البشري لمتطلبات الحياة المالية، كما هو حاصل خلال الفترة الزمنية الحالية عند اعداد البحث.

- العوامل السياسية:

للظروف السياسية أشكالها المختلفة لها تأثير على الحياة اليومية لأفراد المجتمع، ووجود الحروب والعلاقات السياسية مع بعض الدول والانقسامات الحاصلة في الدولة لها تأثير سلبياً على المجتمع.

- العوامل الاجتماعية:

للأعراف الاجتماعية في المجتمعات القبلية، كما هو حاصل حالياً في ليبيا التي تعتبر القبيلة لها دور كبير في ليبيا ومؤثري التوجهات الاقتصادية والسياسية التي يتحتم على الفرد الالتزام بها وعدم الخروج عنها، لذلك فهي تعتبر من اسباب الضغوط التي يتعرض لها العنصر البشري.

تعريف الأداء: يعرف الأداء الوظيفي بأنه التفاعل بين السلوك والنتائج مع الميل الى ابراز السلوك أو النتائج وذلك لصعوبة الفصل بينهما. كما عرفه اخرون منهم (12) تعريف Severin : الأداء هو ما يقوم به الفرد من مهام وواجبات ومسؤوليات اثناء ممارسته لعمله وفقا للمعدل المطلوب لإنجازه. فيما عرفه Lusthaus على انه تحقيق المنظمة لأهدافها التي حددتها في رسالتها من خلال إنفاق مستوى مقبول من الموارد التنظيمية لأجل تحقيق هدف الاستمرارية والبقاء في الأمد الطويل للمنظمة.

-مكونات الأداء الوظيفي: هناك العديد من المكونات الأساسية للأداء الوظيفي نذكر منها على سبيل المثال الاتي:

I-كفاءة الموظف: وهي ما يمتلكه الموظف من مهارات ومعلومات وكفاءة في الأداء الذي يقوم به في انجاز عمله.

د.المبروك محمد الشيباني د.إبراهيم البشير جرجر أ.سهام حسن المريمي
ضغوط العمل وأثرها على أداء العاملين في المصارف التجارية

- 2- نوعية العمل: تشمل نوعية العمل النظام والدقة والبراعة والالتقان والقدرة على التنفيذ والتنظيم ومعالجة الأخطاء في أداء العمل.
- 3- حجم العمل المنجز: ويقصد به الحجم الذي يستطيع الموظف إنجاز من المهام المكلف بها خلال الظروف العادية للعمل.
- 4- تحمل المسؤولية: وهي قدرة الموظف على تحمل المسؤولية وإنجاز الاعمال في وقتها المحدد ومدى تقبله للنقد والتوجيه من رؤسائه.
- 5- علاقة ضغوط العمل بأداء العاملين: (13)

إن العلاقة بين ضغوط العمل والأداء ، علاقة سلبية حيث اشار بعض الباحثون الى ان ضغوط العمل عبارة عن عائق للسلوك الإنساني ،وينعكس سلباً على النتائج وعلى الحالة البدنية والنفسية للموظف ،ويجبر الفرد على بذل جهود كبيرة ،وتخصيص وقت كافي للتغلب على الضغوط ، ويرى باحثون اخرين ان العلاقة بين ضغوط العمل والاداء علاقة ايجابية في السلوك ،وتساهم في اداء افضل وتشمل نوعاً من التحدي لسلوك الانسان وتعتبر مشاكل العمر وصعوباته وتوتراته ،بمثابة تحديات الفرد وتودي الى تبنى انماط ايجابية من السلوك وينظر هؤلاء الباحثون ان وجود مستوى منخفض من ضغوط العمل ،حيث ان الافراد يواجهون مستوى محدد من التحدي والاتجاه الاخر يشير الافراد ويجعلهم يواجهون مستوى محدد من التحدي ،والاتجاه الاخر يشير الى عدم وجود علاقة تذكر بين ضغوط العمل والاداء ، ويفترض هذاء الرأي ان الفرد قد التزم ذاتياً بعقد مع المنظمة التي يعمل بها ، فيهبى نفسه جسدياً ونفسياً للعمل في هذه المنظمة وانجاز واجباته ، بغض النظر عما يحيط به من ضغوط ، لان الفرد يتمتع بمستوى معين من الرشد. (14)

جدول رقم (1) العلاقة بين ضغوط العمل والاداء

مستوى عالي من الضغط	مستوى متوسط من الضغط	مستوى منخفض من الضغط
- شعور بالملل	- دافعية عالية	- أرق في التعامل
- انخفاض في الدافعية	- طاقة عمل مرتفعة	- سريع الغضب
- التغيب المتكرر عن العمل	- إدراك وملاحظة جادة	- ارتفاع الاخطاء في الاداء
- لامبالاة في اداء العمل	- ثقة عالية في النفس	- تردد في اتخاذ القرارات

تاسعاً: تحليل بيانات البحث واختبارات الفروض:

تحليل البيانات المتعلقة بالعوامل الديموغرافية لعينة البحث، كما تم ادراجه في الجدول من

(8-2)

جدول رقم (2) التوزيع التكراري للعينة حسب العمر

العمر	العدد	النسبة
اقل من 30 سنة	10	10.4%
31 - 40 سنة	24	25%
41 - 50 سنة	22	22.9%
أكبر من 50 سنة	40	41.7%
المجموع	96	100%

يتضح من خلال الجدول اعلاه ان ما نسبته 10% من افراد العينة، اعمارهم اقل من 30 سنة وان ما نسبته 42% من عينة البحث تجاوز 50 سنة، مما يشير انه في حدود 57% من عينة البحث تقل اعمارهم عن 40 سنة، الامر الذي يعطى دلالة واضحة على توظيف العناصر التي تكون قادرة على تحسين مستوى الاداء.

جدول رقم (3) التوزيع التكراري للعينة حسب الجنس

العمر	العدد	النسبة
ذكور	84	88%
إناث	12	12%
المجموع	96	100%

يتضح من الجدول اعلاه بان ما نسبته 88% من عينة البحث ذكور، وما نسبته 12% من عينة البحث إناث الامر الذي يعطى مؤشر بان العمل المصرفي في ليبيا يعتمد على الذكور، وقد يكون العمل المصرفي غير مرغوب بشكل كبير للعنصر النسائي.

جدول (4) التوزيع التكراري للعينة حسب الحالة الاجتماعية

الحالة الاجتماعية	العدد	النسبة
متزوج	76	79%
أعزب	20	21%
المجموع	96	

د.المبروك محمد الشيباني د.إبراهيم البشير جرجر أ.سهام حسن المريمي
ضغوط العمل وأثرها على أداء العاملين في المصارف التجارية

من خلال الجدول رقم (4) ان معظم افراد البحث متزوجون حيث بلغت ما نسبته 79%، الامر الذي يعطى مؤشر بان اغلبيهم قد يكونوا في عملية نوعية من الاستقرار الوظيفي نظرا لارتباطهم بالأسرة والابناء.

جدول (5) التوزيع التكراري للعينة حسب سنوات العمل بالمصرف

سنوات العمل في المصرف	العدد	النسبة
اقل من 5 سنوات	6	6%
من 6 - 10 سنوات	22	23%
أكثر من 10 سنوات	68	71%

يتضح من الجدول رقم (5) ان ما نسبته 71% من عينة البحث البالغة، لهم سنوات عمل بالمصرف أكبر من 10 سنوات الامر الذي يعطى مؤشر أكثر من جيد بان العاملين بمصرف الجمهورية لهم خبرة كبيرة في العمل المصرفي، مما يحافظ المصرف على حصة سوقية في القطاع المصرفي.

جدول (6) التوزيع التكراري للعينة حسب المرتب الشهري

المرتب الشهري	العدد	النسبة
اقل من 1000 دينار	27	28%
من 1001 - 2500 دينار	28	29%
من 2501 - 5000 دينار	41	43%
أكثر من 5001 دينار	0	

يتبين في الجدول رقم (5) ان ما نسبته 28% من عينة البحث رواتبهم اقل من 1000 ألفدينار، وان ما نسبته 43% من عينة البحث مرتباتهم تتراوح بين 2501 الى اقل من 5000 خمسة الاف دينار، وان مستويات المرتبات لها انعكاسات على تحديد المرتبات، تعتمد على المستوى الوظيفي، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة.

جدول (7) التوزيع التكراري للعينة حسب المؤهل العلمي

المؤهل العلمي	العدد	النسبة
شهادة اعدادية	0	
شهادة ثانوية	7	7%

د.المبروك محمد الشيباني د.إبراهيم البشير جرجر أ.سهام حسن المريمي
ضغوط العمل وأثرها على أداء العاملين في المصارف التجارية

دبلوم متوسط	16	18%
دبلوم عالي	10	10%
بكالوريوس	59	61%
ماجستير	4	4%
دكتوراه	0	

من أكثر افراد العينة متحصلين على درجة البكالوريوس حيث بلغت ما نسبته 61%، والمتحصلين على الاجازة العليا بنسبة 4% الامر الذي يعطى مؤشر بان مصرف الجمهورية اعتماداً على عينة البحث بان المصرف يستقطب ويوظف حاملي الشهادات العليا، مما قد ينعكس على مستوى تقديم الخدمات المصرفية وتحقيق جودة عالية من مستوى الاداء المالي التشغيلي والاستراتيجي.

جدول (8) التوزيع التكراري للعينة حسب المستوى الوظيفي

المستوى الوظيفي	العدد	النسبة
موظف	17	18%
رئيس قسم	32	33%
مساعد مدير	28	29%
نائب مدير	19	20%

ان ما نسبته 82% من عينة البحث في وظيفة مسؤولين في المصرف، من رؤساء اقسام ومساعدتي ونواب مدير للفروع المبحوثة، مما يعطى بيانات ذات درجة عالية من الثقة نظراً لسنوات الخبرة المصرفية والضغوط التي واجهتهم في مجال العمل المصرفي.

عاشراً: قياس أثر عناصر ضغوط العمل على فاعلية الاداء الوظيفي

جدول (9) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ومربع كائ عن مستوى المتغير المستقل (ضغوط العمل) عبء العمل

ت	البيان	المتوسط الحسابي	التباين	الانحراف المعياري	الاهمية النسبية	مربع كائ
1	الوقت المخصص للعمل بأداء كل المطلوب	3.027	1.460	1.208	5	74
2	أشعر بالتعب والارهاق لكثرة العمل المطلوب	3.710	2.510	1.584	1	95

د.المبروك محمد الشيباني د.إبراهيم البشير جرجر أ.سهم حسن المريمي
ضغوط العمل وأثرها على أداء العاملين في المصارف التجارية

71	2	1.581	2.499	3.526	الاعمال المؤكدة لي غير واضحة	3
86	3	1.529	2.338	3.520	العمل المؤكل لي يفوق طاقتي ولا يمكنني اتجاوزه في الوقت المحدد	4
121	4	2.488	6.191	3.188	لا يوجد وقت للراحة اثناء الدوام الرسمي	5

ينبين من الجدول رقم (9) ان أعلى متوسط حسابي لبعء عبء العمل، حيث بلغت
الفقرة (أشعر بالتعب والارهاق لكثرة العمل المطلوب) في المرتبة الاولى بمتوسط حسابي 3.710
وبانحراف معياري 1.584، وفي المرتبة الثانية الفقرة الدالة على (الاعمال المؤكدة لي غير واضحة)
بمتوسط حسابي 3.526 وبانحراف معياري 1.581.

جدول (10) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ومربع كائ عن مستوى المتغير

المستقل (ضغوط العمل)

ت	البيان	المتوسط الحسابي	التباين	الانحراف المعياري	الاهمية النسبية	مربع كائ
1	الاضاءة بالمكتب الذي اشغل فيه سيئة	4.156	6.148	2.480	1	81
2	الضوضاء كثيرة في مكان العمل	3.188	1.243	1.115	5	65
3	المكاتب ضيقة ولأتناسب عدد الموظفين بها	3.531	1.835	1.355	2	89
4	نظام التهوية غير مناسب بالمكتب الذياعمل فيه	2.844	1.053	1.026	6	90
5	المكتب الذي أعمل فيه يعاني من كثرة الرطوبة	3.510	1.979	1.407	3	77
6	الاثاث والاجور والتجهيزات لا تلائم طبيعة عملي	3.500	1.474	1.214	4	102
	بشكل أجمالي					

ينبين من الجدول رقم (10) ان أعلى متوسط حسابي لبعء ظروف العمل، حيث بلغت
الفقرة (الاضاءة بالمكتب الذي اشغل فيه سيئة) في المرتبة الاولى بمتوسط حسابي 4.156
وبانحراف معياري 2.480، وفي المرتبة الثانية الفقرة الدالة على (المكاتب ضيقة ولأتناسب
عدد الموظفين بها) بمتوسط حسابي 3.531 وبانحراف معياري 1.355.

د.المبروك محمد الشيباني د.إبراهيم البشير جرجر أ.سهام حسن المريمي
ضغوط العمل وأثرها على أداء العاملين في المصارف التجارية

جدول (11) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ومربع كائ عن مستوى المتغير
المستقل (ضغوط العمل) وصراع الدور.

ت	البيان	المتوسط الحسابي	التباين	الانحراف المعياري	الاهمية النسبية	مربع كائ
1	يطلب منى القيام بأعمال تتنافى مع القيم والمبادئ العامة	1.844	6.148	2.480	6	90
2	تدخل الاخرين في مجال عملي يمنعني من الاداء بالوجه المطلوب	3.521	1.243	1.115	1	113
3	يطلب منى تنفيذ امال متعددة غير العمل المكلف به من عدة رؤساء	2.218	1.835	1.355	5	74
4	يتدخل المسئولين في اداء عملي بشكل كبير يؤثر في الاداء	2.542	1.053	1.026	3	115
5	العمل المكلف به لا يتماشى مع مؤهلاتي وخبرتي ومهاراتي	2.271	1.979	1.407	4	89
6	تنقصني الخبرة والمهارات اللازمة لأداء عملي	3.510	1.243	1.115	2	102

ينبين من الجدول رقم (11) ان أعلى متوسط حسابي لبعده ظروف العمل، حيث بلغت الفقرة (تدخل الاخرين في مجال عملي يمنعني من الاداء بالوجه المطلوب) في المرتبة الاولى بمتوسط حسابي 3.521 وانحراف معياري 1.115، وفي المرتبة الثانية الفقرة الدالة على (تنقصني الخبرة والمهارات اللازمة لأداء عملي) بمتوسط حسابي 3.510 وانحراف معياري 1.115.

جدول (12) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ومربع كائ عن مستوى المتغير
المستقل (ضغوط العمل) وغموض الدور.

ت	البيان	المتوسط الحسابي	التباين	الانحراف المعياري	الاهمية النسبية	مربع كائ
1	عدم وضوح الصلاحيات والمسئوليات الملقاة على عاتقي لأداء عملي	3.729	3.107	1.763	1	74
2	عدم وضوح طبيعة العمل الذي اقوم به في المصرف	2.500	1.621	1.273	5	86

د.المبروك محمد الشيباني د.إبراهيم البشير جرجر أ.سهم حسن المريمي
ضغوط العمل وأثرها على أداء العاملين في المصارف التجارية

126	4	.916	.839	2.610	3 لا يوجد رئيس مباشر يمكنني الرجوع اليه عند الحاجة للمشورة
96	2	.837	.700	3.208	4 الانظمة والتعليمات والمناشير بالمصرف التي تسيير العمل غير واضحة
92	3	1.066	1.137	3.165	5 لا توجد طريقة محددة لأداء العمل المطلوب مني
86	6	1.512	2.287	2.365	6 لا يفهمالمسؤولين طبيعة العمل المكلف به مما يؤثر على سلباً على الاداء

ينبين من الجدول رقم (12) ان أعلى متوسط حسابي لبعده ظروف العمل، حيث بلغت الفقرة (عدم وضوح الصلاحيات والمسئوليات الملقاة على عاتقي لأداء عملي) في المرتبة الاولى بمتوسط حسابي 3.729 وبانحراف معياري 1.763، وفي المرتبة الثانية الفقرة الدالة على (الانظمة والتعليمات والمناشير بالمصرف التي تسيير العمل غير واضحة) بمتوسط حسابي 3.208 وبانحراف معياري 0.837.

جدول (13) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ومربع كائ عن مستوى المتغير

المستقل (ضغوط العمل) والنمو والتقدم

ت	البيان	المتوسط الحسابي	التباين	الانحراف المعياري	الاهمية النسبية	مربع كائ
1	لا يوجد نظام واضح للترقية في المصرف	3.344	1.189	1.090	5	99
2	لا احصل على فرصة كافية للتدريب في مجال عملي لأداء مهامي	4.188	6.149	2.480	2	121
3	لم اكتسب خبرة واسعة في مجال عملي الحالي	2.573	1.363	1.167	6	89
4	الوظيفة التي اعمل بها حالياً لا تتناسب مع طموحاتي وأهدافي	4.198	6.382	2.526	1	102
5	فرص الترقية لدرجة أعلى لا تمنح على اسس عادلة	3.674	2.886	1.699	4	71
6	ترتيب فرص الترقية الى الوظيفة الشاغرة ليس على الكفاءة	2.365	2.287	1.512	7	86
	تمنح إدارة المصرف ترقية استثنائية للمتميزين في اعمالهم	3.674	2.887	1.699	3	71
	بشكل إجمالي					

د.المبروك محمد الشيباني د.إبراهيم البشير جرجر أ.سهم حسن المريمي
ضغوط العمل وأثرها على أداء العاملين في المصارف التجارية

يتبين من الجدول رقم (13) ان أعلى متوسط حسابي لبعده ظروف العمل، حيث بلغت الفقرة (الوظيفة التي اعمل بها حالياً لا تتناسب مع طموحاتي وأهدافي) في المرتبة الاولى بمتوسط حسابي 4.198 وانحراف معياري 2.526، وفي المرتبة الثانية الفقرة الدالة على (لا احصل على فرصة كافية للتدريب في مجال عملي لأداء مهماتي) بمتوسط حسابي 4.188 وانحراف معياري 2.480.

جدول (14) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ومربع كائ عن مستوى المتغير المستقل (ضغوط العمل) والامان

ت	البيان	المتوسط الحسابي	التباين	الانحراف المعياري	الاهمية النسبية	مربع كائ
1	أقربأي مهمة جديدة أكلف بها من المصرف من اجل المحافظة على وظيفتي	3.260	1.311	1.145	3	69
2	لدى احساس بالامان الوظيفي داخل المصرف	2.760	1.300	1.140	4	79
3	إذا سنحت لي الفرصة في الحصول على عمل جديد سأترك العمل في المصرف	4.240	6.816	2.611	1	94
4	العمل بالمصرف غير مريح لذا ابحت عن عمل اخر في مكان مختلف	3.625	2.363	1.537	2	83
	بشكل إجمالي					

يتبين من الجدول رقم (14) ان أعلى متوسط حسابي لبعده ظروف العمل، حيث بلغت الفقرة (إذا سنحت لي الفرصة في الحصول على عمل جديد سأترك العمل في المصرف) في المرتبة الاولى بمتوسط حسابي 4.240 وانحراف معياري 2.611، وفي المرتبة الثانية الفقرة الدالة على (العمل بالمصرف غير مريح لذا ابحت عن عمل اخر في مكان مختلف) بمتوسط حسابي 3.625 وانحراف معياري 1.537.

جدول (15) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ومربع كائ عن مستوى المتغير المستقل (ضغوط العمل) وعدم ملائمة الدور .

ت	البيان	المتوسط الحسابي	التباين	الانحراف المعياري	الاهمية النسبية	مربع كائ
1	لم تتيج لي الفرصة لتحمل المسئوليات تتناسب	3.063	.686	.828	4	81

د.المبروك محمد الشيباني د.إبراهيم البشير جرجر أ.سهم حسن المريمي
ضغوط العمل وأثرها على أداء العاملين في المصارف التجارية

مع القدرات المهنية					
2	الوظيفة الحالية لا تتناسب مع مؤهلاتي العلمية والشخصية	3.677	2.916	2.341	3
3	أشعر بأنني في المكان الغير مناسب بالمصرف	4.073	5.479	2.341	1
4	لدى طاقة عالية لم يتم الاستفادة منها فيعملي	3.843	3.789	1.947	2
	بشكل إجمالي				

يتبين من الجدول رقم (15) ان أعلى متوسط حسابي لبعده ظروف العمل، حيث بلغت الفقرة (أشعر بانني في المكان الغير مناسب بالمصرف) في المرتبة الاولى بمتوسط حسابي 4.073 وبانحراف معياري 2.341، وفي المرتبة الثانية الفقرة الدالة على (لدى طاقة عالية لم يتم الاستفادة منها في عملي) بمتوسط حسابي 3.843 وبانحراف معياري 1.947. جدول (16) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ومربع كائ عن مستوى المتغير المستقل (ضغوط العمل) التكنولوجيا.

ت	البيان	المتوسط الحسابي	التباين	الانحراف المعياري	الاهمية النسبية	مربع كائ
1	كثرة الاعطال بالمنظومة تأخر وتكدس العمل اليومي وازداد المشاكل	4.521	9.769	3.126	1	113
2	ينتظر الزبائن وقت طويل بسبب بطء الاجهزة والاعطال المتكررة	4.396	8.454	2.908	2	105
3	التوقف المستمر بالمنظومة يسبب لي مشاكل شخصية مع الزبائن	4.229	6.580	2.565	3	102
4	الاجهزة التي اشتغل عليها قديمة ولا يتم تطويرها بشكل مستمر	3.448	1.735	1.317	5	77
5	لم تتيح لي فرصة للتدريب على الاجهزة والمنظومات بالمصرف لتسهيل عملي	4.010	5.042	2.002	4	89
6	لا يسمح لي باستعمال المنظومات الموجودة بالمصرف	2.740	1.500	1.655	6	90
	بشكل إجمالي					

د.المبروك محمد الشيباني د.إبراهيم البشير جرجر أ.سهام حسن المريمي
ضغوط العمل وأثرها على أداء العاملين في المصارف التجارية

يتبين من الجدول رقم (16) ان أعلى متوسط حسابي لبعء ظروف العمل، حيث بلغت الفقرة (كثرة الاعطال بالمنظومة تأخر ونكدس العمل اليومي ونزايء المشاكل) في المرتبة الاولى بمتوسط حسابي 4.521 وبانحراف معياري 3.126، وفي المرتبة الثانية الفقرة الدالة على (ينتظر الزبائن وقت طويل بسبب بطف الاجهزة والاعطال المتكررة) بمتوسط حسابي 4.396 وبانحراف معياري 2.908.

احدى عشر- اختبار فرضيات البحث:

اولاً- اختبار الفرضية الفرعية الاولى: لا يوجد تأثير ذو دلالة احصائية بين عبء العمل واداء موظفي مصرف الجمهورية:

جدول رقم (17) نتائج اختبار الفرضية الفرعية الاولى بين عبء العمل والاداء

النتيجة	مربع كائ	الانحراف	التباين	المتوسط
رفض	348	1.642	2.695	3-643

نتيجة التحليل الإحصائي لمربع كائ يشير الى ان القيمة الاحصائية المحسوبة 348 أكبر من القيمة الجدولية، فان القيمة الاحصائية وقعت في منطقة الرفض بذلك نرفض فرض العدم ونقبل الفرض البديل، يوجد تأثير ذو دلالة احصائية بين عبء العمل واداء موظفي مصرف الجمهورية، أحد ابعاد ضغوط العمل.

ثانياً- اختبار الفرضية الفرعية الثانية: لا يوجد تأثير ذو دلالة احصائية بين ظروف العمل واداء موظفي مصرف الجمهورية:

جدول رقم (18) نتائج اختبار الفرضية الفرعية الثانية بين ظروف العمل والاداء

النتيجة	مربع كائ	الانحراف	التباين	المتوسط
قبول	124	1.389	1.930	3.508

نتيجة التحليل الإحصائي لمربع كائ يشير الى ان القيمة الاحصائية المحسوبة 124 اقل من القيمة الجدولية، فان القيمة الاحصائية وقعت في منطقة قبول بذلك نقبل فرض العدم ونرفض الفرض البديل، لا يوجد تأثير ذو دلالة احصائية بين ظروف العمل واداء موظفي مصرف الجمهورية، أحد ابعاد ضغوط العمل.

د.المبروك محمد الشيباني د.إبراهيم البشير جرجر أ.سهم حسن المريمي
ضغوط العمل وأثرها على أداء العاملين في المصارف التجارية

ثالثا- اختبار الفرضية الفرعية الثالثة: لا يوجد تأثير ذو دلالة احصائية بين صراع الدور واداء موظفي مصرف الجمهورية:

جدول رقم (19) نتائج اختبار الفرضية الفرعية الثالثة بين صراع الدور والاداء

المتوسط	التباين	الانحراف	مربع كاي	النتيجة
2.657	1.449	1.204	402	رفض

نتيجة التحليل الإحصائي لمربع كاي يشير الى ان القيمة الاحصائية المحسوبة 402 أكبر من القيمة الجدولية، فان القيمة الاحصائية وقعت في منطقة الرفض بذلك نرفض فرض العدم ونقبل الفرض البديل، يوجد تأثير ذو دلالة احصائية بين صراع الدور واداء موظفي مصرف الجمهورية، احد ابعاد ضغوط العمل.

رابعا- اختبار الفرضية الفرعية الرابعة: لا يوجد تأثير ذو دلالة احصائية بين غموض الدور واداء موظفي مصرف الجمهورية:

جدول رقم (20) نتائج اختبار الفرضية الفرعية الرابعة بين غموض الدور والاداء

المتوسط	التباين	الانحراف	مربع كاي	النتيجة
3.036	.987	.993	124	قبول

نتيجة التحليل الإحصائي لمربع كاي يشير الى ان القيمة الاحصائية المحسوبة 124 اقل من القيمة الجدولية، فان القيمة الاحصائية وقعت في منطقة قبول بذلك نقبل فرض العدم ونرفض الفرض البديل، لا يوجد تأثير ذو دلالة احصائية بين غموض الدور واداء موظفي مصرف الجمهورية، أحد ابعاد ضغوط العمل.

خامسا- اختبار الفرضية الفرعية الخامسة: لا يوجد تأثير ذو دلالة احصائية بين النمو والتقدم واداء موظفي مصرف الجمهورية:

جدول رقم (21) نتائج اختبار الفرضية الفرعية الخامسة بين النمو والتقدم والاداء

المتوسط	التباين	الانحراف	مربع كاي	النتيجة
3.503	2.078	1.441	124	قبول

نتيجة التحليل الإحصائي لمربع كاي يشير الى ان القيمة الاحصائية المحسوبة 124 اقل من القيمة الجدولية، فان القيمة الاحصائية وقعت في منطقة قبول بذلك نقبل فرض العدم ونرفض الفرض البديل، لا يوجد تأثير ذو دلالة احصائية بين النمو والتقدم واداء موظفي مصرف الجمهورية، أحد ابعاد ضغوط العمل.

د.المبروك محمد الشيباني د.إبراهيم البشير جرجر أ.سهام حسن المريمي
ضغوط العمل وأثرها على أداء العاملين في المصارف التجارية

سادسا- اختبار الفرضية الفرعية السادسة: لا يوجد تأثير ذو دلالة احصائية بين الامان الوظيفي واداء موظفي مصرف الجمهورية:

جدول رقم (22) نتائج اختبار الفرضية الفرعية السادسة بين الامان الوظيفي والاداء

المتوسط	التباين	الانحراف	مربع كائ	النتيجة
3.459	2.027	1.423	124	قبول

نتيجة التحليل الإحصائي لمربع كائ يشير الى ان القيمة الاحصائية المحسوبة 124 اقل من القيمة الجدولية، فان القيمة الاحصائية وقعت في منطقة القبول بذلك نقبل فرض العدم ونرفض الفرض البديل، لا يوجد تأثير ذو دلالة احصائية بين الامان الوظيفي واداء موظفي مصرف الجمهورية، أحد ابعاد ضغوط العمل.

سابعا- اختبار الفرضية الفرعية السابعة: لا يوجد تأثير ذو دلالة احصائية بين الامان الوظيفي واداء موظفي مصرف الجمهورية:

جدول رقم (23) نتائج اختبار الفرضية الفرعية السابعة بين عدم ملائمة الدور والاداء

المتوسط	التباين	الانحراف	مربع كائ	النتيجة
3.664	2.770	1.664	124	قبول

نتيجة التحليل الإحصائي لمربع كائ يشير الى ان القيمة الاحصائية المحسوبة 124 اقل من القيمة الجدولية، فان القيمة الاحصائية وقعت في منطقة القبول بذلك نقبل فرض العدم ونرفض الفرض البديل، لا يوجد تأثير ذو دلالة احصائية بين عدم ملائمة الدور واداء موظفي مصرف الجمهورية، أحد ابعاد ضغوط العمل.

ثامنا- اختبار الفرضية الفرعية السابعة: لا يوجد تأثير ذو دلالة احصائية بين التكنولوجيا واداء موظفي مصرف الجمهورية:

جدول رقم (24) نتائج اختبار الفرضية الفرعية الثامنة بين التكنولوجيا والاداء

المتوسط	التباين	الانحراف	مربع كائ	النتيجة
3.891	4.312	2.076	124	قبول

نتيجة التحليل الإحصائي لمربع كائ يشير الى ان القيمة الاحصائية المحسوبة 124 اقل من القيمة الجدولية، فان القيمة الاحصائية وقعت في منطقة القبول بذلك نقبل فرض

د.المبروك محمد الشيباني د.إبراهيم البشير جرجر أ.سهام حسن المريعي
 ضغوط العمل وأثرها على أداء العاملين في المصارف التجارية

العدم ونرفض الفرض البديل، لا يوجد تأثير ذو دلالة احصائية بين التكنولوجيا واداء موظفي مصرف الجمهورية، أحد ابعاد ضغوط العمل.

جدول (25) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ومربع كاي عن مستوى المتغير المستقل (ضغوط العمل)الاداء الوظيفي.

ت	البيان	المتوسط الحسابي	التباين	مربع كاي
1	التزم بكافة المناشير والتعليمات المنظمة لسير العمل بالمصرف	3.188	.969	76
2	لا تتجاوز المواعيد المطلوبة لإجازة عملي بالمصرف	2.521	1.222	115
3	دائماً أسمى الى تحسين أدائني العمل	3.302	1.466	86
4	اقوم بتنفيذ الاعمال المؤكدة لي بكفاءة وفاعلية	4.073	5.269	121
5	اعتمد على نفسي في اتمام الاعمال المؤكدة لي	4.229	6.412	89
6	أفضل اتمام الاعمال بروح الفريق الواحد	3.365	1.213	77
7	انشاء تاديتي لعملي تتواجهني بعض المشاكل التي تعيق أدائي	3.510	1.979	78
8	اسعى دائما للتعرف على احتياجات الزبائن وحل مشاكلهم	3.563	1.991	89
9	احافظ دائماً على مظهري ولبائتي عند التعامل مع الزبائن	4.010	5.042	113
10	التزم بمواعيد الحضور والانصراف للدوام الرسمي	4.229	6.454	105
11	التزم بالدقة في اتمام الاعمال المؤكدة لي	4.302	7.403	65
12	لدى القدرة على التكيف واطمئنان الاعمال في الحالات الطارئة	2.979	2.359	75
13	لدى القدرة على الحوار وادارة النقاش والتواصل مع الزملاء	3.750	3.137	

أثني عشر - النتائج:

من خلال مراجعة نتائج الفرضيات الفرعية المتعلقة بأبعاد ضغوط العمل وأثرها على

الاداء ما يلي:

- ان عبء العمل يؤثر بشكل كبير على اداء العاملين في مصرف الجمهورية للعينة المعتمدة للبحث.
- ان ظروف العمل لا يؤثر على اداء العاملين في مصرف الجمهورية للعينة المعتمدة للبحث.

- اتضح ان صراع الدور يؤثر بشكل كبير على اداء العاملين في مصرف الجمهورية للعينة المعتمدة للبحث.
 - كما ان غموض الدور لا يؤثر على اداء العاملين في مصرف الجمهورية للعينة المعتمدة للبحث.
 - من خلال النتائج ان النمو والتقدم لا يؤثر على اداء العاملين في مصرف الجمهورية للعينة المعتمدة للبحث.
 - ان الامان الوظيفي لا يؤثر على اداء العاملين في مصرف الجمهورية للعينة المعتمدة للبحث.
 - ان عدم ملائمة الدور لا يؤثر على اداء العاملين في مصرف الجمهورية للعينة المعتمدة للبحث.
 - ان التكنولوجيا لا يؤثر على اداء العاملين في مصرف الجمهورية للعينة المعتمدة للبحث.
- ثلاثة عشر - التوصيات:**
- دراسة مسببات ضغوط العمل بأبعادها المختلفة، ومحاولة ايجاد الحلول المناسبة لتحسين مستوى الاداء.
 - توفير البيانات والمعلومات الدقيقة وتوفير المناشير المتعلقة بأداء الاعمال للرفع من مستوى الاداء.
 - تحسين عمليات الاتصال بين المستويات الادارية المختلفة.
 - وضع دليل عمل وقواعد تحكم العمل الوظيفي بمصرف الجمهورية.
 - تقديم الحوافز والمكافأة بشكل عادل لكل الموظفين الذين لديهم كفاءة وفاعلية للعمل المصرفي.
 - منح فرص متساوية لعملية التدريب الداخلي والخارجي، الامر الذي يساهم في تحقيق العبء المرتفع على موظفي مصرف الجمهورية.
 - تحسين بيئة العمل بالمصارف التجارية الليبية.
 - توفير ما يلزم من احتياجات لتأدية العمل بصورة صحيحة.

- توزيع اعباء العمل على الموظفين بالمصارف التجارية الليبية بطريقة عادلة.
- تحسين العلاقات الاجتماعية بين الموظفين قد تخفف من ضغوط العمل.

أ- الهوامش:

- 1- مسلم عبد القادر، " مصادر الضغوط المهنية وأثارها في الكليات التقنية في المحافظات، الجامعة الإسلامية - غزة، 2007، ص 45.
- 2- عمار تغريد، "اثر بعض المتغيرات الداخلية على مستوى ضغط العمل لدى الهيئة الإدارية والأكاديمية في الجامعات الفلسطينية في قطاع غزة"، الجامعة الإسلامية - غزة، 2006، ص 123
- 3- خليفة الزيادات، أثر ضغوط العمل على أداء العاملين في المصارف، رسالة ماجستير، جامعة عمان، عمان، الاردن، 2006، ص 29.
- 4- البشابشة، "اثر مصادر ضغوط العمل في السلوك الإبداعي لدى العاملين في شركة. البوتاس العربية"، دراسات العلوم الادارية، 2005، ص32.
- 5 الشامان أمل، "مصادر ضغوط العمل التنظيمية لدى مديرات المدارس في مدينة. الرياض"، مجلة مستقبل التربية العربية، 2005 ص11.
- 6 - جاد الله فاطمة، " دراسة تحليلية لضغوط العمل لدى المرأة المصرية بالتطبيق على ديوان عام هيئة كهرباء مصر"، المجلة العربية للإدارة، 2002 ص22.
- 7- محمد إسماعيل، السلوك التنظيمي بين النظرية والتطبيق، الدار الجامعية الجديدة، القاهرة، مصر، 2005، ص 97.
- 8- فاروق عبده وعبد المجيد، السلوك التنظيمي في إدارة المؤسسات، دار المسيرة للنشر والتوزيع، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، الاردن، 2005، ص 98.
- 9 - احمد ابراهيم، الإدارة المدرسية في مطلع القرن الحادي والعشرين، دار الفكر العربي، القاهرة، 2003، ص 112.
- 10- أحمد قواسمة، تقييم الأداء الوظيفي من وجهة نظر المعلمين، مجلة الدراسات العلوم التربوية، مجلد 30، عدد1، عمان، الاردن، 2003، ص 17.
- 11- راوية حسن، السلوك التنظيمي المعاصر، دار الجامعة، القاهرة، 2002، ص 55.
- 12- توفيق محمد عبد المحسن، تقييم الأداء :داخل جديدة لعالم جديد، دار الفكر العربي ودار النهضة العربية، 2002، ص 125.

د.المبروك محمد الشيباني د.إبراهيم البشير جرجر أ.سهام حسن المريمي
ضغوط العمل وأثرها على أداء العاملين في المصارف التجارية

13- ربحي مصطفى، أبو زيد، محمد خير، ضغوط العمل لدى العاملين في المكتبات الجامعية الحكومية والخاصة في الأردن، 2002، ص334.

14 ياسين سالم، الجهني مصادر التوتر النفسي لدي مديري المدارس الحكومية، الجامعة الأردنية، عمان، الاردن، 2001 ، ص 65.

ب - المراجع الاجنبية

15- Glazer Sharon, Gyurak Anett, " Sources of occupational stress among nurses in five countries", International Journal of Intercultural Relations2008, p23.

16- Boswell Wendy, Olson-Buchanan Julie, LePine Marcie, "Relations between stress and work outcomes: The role of felt challenge, job control, and psychological strain", Journal of Vocational Behavior ،2004، p 9.