

ضغوط العمل وعلاقتها بالأداء الوظيفي لدى موظفي الإدارة العامة بجامعة سبها

آمال محمد بشير اعريدة

قسم التخطيط والإدارة التربوية، كلية الآداب، جامعة سبها، ليبيا.

ama.areedah@sebhau.edu.ly

المستخلص:

هدف البحث إلى الكشف على العلاقة بين ضغوط العمل والأداء الوظيفي لدى موظفي الإدارة العامة بجامعة سبها، ولتحقيق هذا الهدف قامت الباحثة بإعداد أداة لجمع المعلومات المتعلقة بموضوع البحث لمقياسي ضغوط العمل والأداء الوظيفي من إعداد عليمات (2005) وتم تطبيقه على البيئة الليبية لخدمة أهداف البحث، تكونت العينة من (66) موظف وموظفة تم اختيارهم بالطريقة العشوائية البسيطة، وتم استخدام المنهج الوصفي التحليلي ثم تحليل البيانات بواسطة حزمة العلوم الاجتماعية (SPSS) وأسفرت نتائج البحث إلى أن مستوى ضغوط العمل لدى موظفي الإدارة العامة بجامعة سبها جاءت بدرجة مرتفعة ومتوسطة ومنخفضة في ضغوط العمل، وبدرجة مرتفعة ومتوسطة في مستوى الأداء الوظيفي وتوجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين ضغوط العمل والأداء الوظيفي لدى موظفي الإدارة العامة بجامعة سبها، لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين ضغوط العمل والأداء الوظيفي لدى موظفي الإدارة العامة وفقاً لمتغيرات الجنس، والعمر، والمؤهل العلمي، وسنوات الخبرة.

الكلمات المفتاحية: الإدارة العامة ، الأداء الوظيفي، ضغوط العمل، مدينة سبها.

مقدمة:

الضغوطات ظاهرة إنسانية قديمة موجودة مع وجود الإنسان ذاته لقوله الله سبحانه و تعالى (لقد خلقنا الإنسان في كبد) "سورة البلد، الآية 4" إلا أن الاهتمام بها وبوصفها مجالات للدراسة، هو الذي يمكن أن يطلق عليه الحداثة لتغيير سمات المجتمعات في الوقت الراهن بسبب تعقد حياة العصر الحديث والكشف عن وجود تغيرات فسيولوجية، مرتبطة بردود أفعال الجسم اتجاه الضغوط، لها علاقة سببية وثيقة بصحة الإنسان وما يصيبه من أمراض بدنية ونفسية (أندرويد، ومارك، 1991: 180).

تطور الاهتمام بعد ذلك من دراسة الضغوط بصفة عامة، إلى دراسة ضغوط العمل على وجه الخصوص، حيث أثبتت العديد من الدراسات المتخصصة أن ما يتعرض له العاملون غالباً، من ضغوط في بيئات العمل لا يؤثر فقط على حالتهم الصحية والنفسية، من اضطراب وقلق وخوف وإحباط وغضب بل ينعكس أيضاً على مستويات أدائهم لعملهم، وبالتالي تؤثر هذه الاضطرابات والضغوط على المنظمات والمؤسسات في الوصول إلى أهدافها التي تعمل على تحقيقها (برهم، 2006: 53).

وترى الباحثة أن ضغوط العمل من المتغيرات الهامة التي تعتبر أهم محور في ضعف أداء الموظفين وتحقيق أهداف المؤسسة التي يعملون بها في عصرنا الحالي مع التقدم التكنولوجي ومن هذا المنطلق اختارت الباحثة إجراء بحث بعنوان: ضغوط العمل وعلاقته بالأداء الوظيفي لدى موظفي الإدارة العامة بجامعة سبها.

مشكلة البحث

تحدد مشكلة البحث في الإجابة على التساؤل الرئيس التالي:

ما طبيعة العلاقة بين ضغوط العمل والأداء الوظيفي لدى موظفي الإدارة العامة بجامعة سبها.

وتتفرع منه التساؤلات التالية:

- 1- ما مستوى ضغوط العمل والأداء الوظيفي لدى موظفي الإدارة العامة بجامعة سبها؟
- 2 - هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين ضغوط العمل والأداء الوظيفي لدى موظفي الإدارة العامة بجامعة سبها؟
- 3- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين ضغوط العمل والأداء الوظيفي لدى موظفي الإدارة العامة بجامعة سبها وفقاً لمتغير الجنس؟
- 4- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين ضغوط العمل والأداء الوظيفي لدى موظفي الإدارة العامة بجامعة سبها وفقاً لمتغير العمر؟
- 5- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين ضغوط العمل والأداء الوظيفي لدى موظفي الإدارة العامة بجامعة سبها وفقاً لمتغير المؤهل العلمي؟
- 6 - هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين ضغوط العمل والأداء الوظيفي لدى موظفي الإدارة العامة بجامعة سبها وفقاً لمتغير سنوات الخبرة؟

أهداف البحث:

- 1- التعرف على مستوى ضغوط العمل ومستوى الأداء الوظيفي لدى موظفي الإدارة العامة بجامعة سبها.

2- التعرف على العلاقة بين ضغوط العمل والأداء الوظيفي لدى موظفي الإدارة العامة بجامعة سبها.

3- التعرف على الفروق ذات الدلالة الاحصائية بين ضغوط العمل والأداء الوظيفي لدى موظفي الإدارة العامة بجامعة سبها وفقاً لمتغير الجنس.

4- التعرف على الفروق ذات الدلالة الاحصائية بين ضغوط العمل والأداء الوظيفي لدى موظفي الإدارة العامة بجامعة سبها وفقاً لمتغير العمر.

5- التعرف على الفروق ذات الدلالة الاحصائية بين ضغوط العمل والأداء الوظيفي لدى موظفي الإدارة العامة بجامعة سبها وفقاً لمتغير المؤهل العلمي.

6- التعرف على الفروق ذات الدلالة الاحصائية بين ضغوط العمل والأداء الوظيفي لدى موظفي الإدارة العامة بجامعة سبها وفقاً لمتغير سنوات الخبرة.

أهمية البحث:

1- الكشف عن الظروف التي يؤدي فيها الموظف مهامه وذلك لتحديد الظروف المباشرة التي تسبب في الضغط المهني ذلك لأنه يعمل في نظام متكامل يضم مجموعة من الأعضاء تربطهم علاقات اجتماعية.

2- التعرف على العلاقة بين الضغوط المهنية والأداء الوظيفي من أجل تقديم حلول واقتراحات للحد من الضغط أو على الأقل التعامل معه.

3- توجيه أنظار المسؤولين للتعامل مع الضغوط ومحاولة التغلب أو الحد منها لي زيادة فعالية الأداء لموظفيهم وزيادة مستوى إنتاجهم بأقل ما يمكن من الجهد.

4- أهمية الفئة المبحوثة والمتمثلة بالموظفين التنفيذيين من الفنيين والإداريين في تلك المنظمة.

5- تقديم توصيات ومقترحات للجهات المسؤولة للتقليل من ضغوط العمل والرفع من أداء الموظفين.

مصطلحات البحث:

ضغوط العمل:

يعرف بأنه: شعور سلبي غير سار، يتولد نتيجة الإعياء والمهام، وببيئة العمل، والذي من شأنه إن يؤثر علي سير العمل أو يعرقل حسب قوة هذا الشعور (شبير، 2009: 9).

التعريف الإجرائي لضغوط العمل: مجموع درجات استجابات المفحوصين على مقياس ضغوط العمل المعد لهذا الغرض.

الأداء الوظيفي:

مجموعة الأهداف التي تسعى المؤسسة إلى تحقيقها من خلال بعض الأفراد العاملين بها نتيجة التفاعل بين قدرات الفرد ودافعيته نحو العمل (المليجي، 2011: 89).

التعريف الإجرائي للأداء الوظيفي: مجموع درجات استجابات المفحوصين على مقياس الأداء الوظيفي المعد لهذا الغرض.

الموظف:

هو كل فرد يلحق بأداة قانونية بصفة غير عارضة، بعمل دائم، في خدمة مرفق عام، يديره شخص اعتباري من أشخاص القانون العام بالطريق المباشر (الجمال، 1999: 163).

حدود البحث:

الحدود البشرية: موظفي الإدارة العامة بجامعة سبها.

الحدود المكانية: الإدارة العامة بجامعة سبها.

الحدود الزمنية: 2022 - 2023م

الإطار النظري

الضغوط المهنية:

تعتبر الضغوط المهنية من المظاهر التي لا يمكن تجنبها في المنظمات، حيث إنها تؤثر على كل الأعضاء في المنظمة سواء كانوا رؤساء أو مرؤوسين ولكن بدرجات متفاوتة، حيث يستجيب الأفراد لتلك الضغوط بأساليب مختلفة فمنهم من تدفعهم تلك الضغوط إلى المثابر والجدية لتحقيق الأهداف المنشودة وقد تدفع البعض الآخر إلى الإحباط واليأس وانخفاض الإنتاجية وارتفاع معدل دوران العمل (عسكر، 2003: 100).

تعريف الضغوط:

تعرف الضغوط بأنها تغيير داخلي أو خارجي من شأنه أن يؤدي إلى استجابة انفعالية حادة ومستمرة (المير، 1995: 25).

وهي تكوين فرضي وليس شيئاً ملموساً واضح المعالم من السهل قياسه فغالبا ما يستدل على وجود الضغوط من خلال استجابات سلوكية معينة (عسكر، 2003: 9).

يتضح لنا من خلال ما سبق بأن (ضغوط العمل) هي تجارب غير محببة يسعى الفرد إلى منع حدوثها مرة أخرى، كما يسعى إلى تناسبها.

أنواع الضغوط:

يحاول الباحثون تقسيم الضغوط إلى أنواع وذلك حسب معايير تصنيف معين، وإن الضغوط ليست بالضرورة شيئاً سلبياً بل تكون في بعض الأحيان دافعا للإنجاز والأداء وعلى هذا الأساس يمكن تصنيف الضغوط إلى نوعين كما أشار لها، وهما ضغوط إيجابية - ضغوط سلبية (حمادات، 2007: 167):

1- ضغوط إيجابية: وهذه الضغوط تعد حافزاً يدفع الفرد "الموظف" نحو الأداء الأفضل ويساعدهم على الإبداع والثقة بالنفس.

2- ضغوط سلبية: وهي الصورة المدمرة لضغوط تؤدي إلى اختلال وظيفي في تكييف الكائن.

الضغوط لدى الموظفين:

يعتبر العمل في مجال المؤسسات الحكومية مصدراً للضغوط، إذ يشعر كثير من الموظفين في المؤسسة بالإرهاق و حالات عدم الاتزان النفسي والجسمي مما يؤثر عليهم و على مستوى الأداء الذي يقومون به بشكل سلبي مما أصبحت الضغوط مشكلة رئيسية، لكل الموظفين فالمشاعر السلبية التي تصاحبها الضغوط يمكن أن تكون غير سارة ومدعاة للكآبة والحزن لي هؤلاء العاملين ومن المعروف أن الضغوط الحادة ربما تسبب أمراض ومن هنا فإن الضغوط عرفت بأنها "رد فعل نفسي اتجاه أي مطالب موروثة عن المواقف الضاغطة والتي لديها القدرة على التوافق مع هذا المطالب (حسين، 2004: 145).

الضغوط الوظيفية:

هي تجربة ذاتية لدى الفرد تحدث نتيجة لعوامل في الفرد نفسه، أو في البيئة التي يعمل فيها بما في ذلك المنظمة حيث يترتب على هذه العوامل حدوث آثار، أو نتائج جسمية، أو نفسية أو سلوكية على الفرد تؤثر بدورها على أدائه للعمل مما يستلزم معالجة هذه الآثار وإدارتها بطريقة سليمة (هيجان، 1998: 41).

مسببات الضغوط:

غالباً ما يؤدي الفرد عمله في المنظمة ضمن جماعة عمل معينة، وتشير الدراسات العديدة إلى التأثير الكبير للجماعة على الفرد، ولذلك نجد بعض الضغوط التي يعمل معها ومن أهمها (خضير، 2009: 267):

- 1- التنافس والصراع بين أفراد الجماعة.
- 2- ممارسة إشراف وتوجيه غير مناسب.
- 3- التركيز على السلبيات وفي نفس الوقت إغفال الأداء الجيد.

- 4- الفروق الفردية في درجات التفريغ أو التخلص من التوتر، وتدخل ضمن ذلك درجة القدرة على ترك هموم العمل في المكتبة مع نهاية الدوام وتنمية أنشطة أو هوايات تنسي القرد تلك الهموم.
- 5- القدرات والحاجات ومدى توافقها مع متطلبات المنظمة، فالتوافق الذي يحققه الفرد من خلال حاجاته وشعوره وكفاءته وأهليته لي القيام بالعمل المطلوب ومنه مما يؤدي إلى تقليل معاناته من ضغوط العمل.

الأداء الوظيفي:

إن تطور الموارد البشرية يعتبر أحد العوامل التي تساعد بشكل كبير على تطوير المنظمات، ومن أهم عوامل التطوير هو " تقيم أداء الموظفين" (بوقطف، 2014: 32).

مفهوم الأداء:

إن الأداء عبارة عن نظام متكامل يمثل الأداء الفردي العنصري الأساسي فيه، وهذا يرجع إلى العنصر البشري "هو العنصر الفعال في الأداء لما يتمتع به من خبرات وقدرات لإنجاز الأعمال" (لصفر، 2010: 10).

نستخلص من السابق أن الأداء هو الأساليب لمساعدة المؤسسة على تحقيق أهدافها وتهتم بوجود فهم مشترك بين المديرين وفريق عملهم، عما يجب تحقيقه ثم إدارة وتطوير العاملين بطريقة تزيد من احتمال إنجازها على المدى القصير والطويل.

محددات الأداء:

لكي يتم تحديد مستوى أداء الموظفين لابد من معرفة العوامل التي تحدد هذا المستوى، لذلك إن الأداء يتحدد من خلال ثلاث عوامل هي (منصور، 2013: 56):

1- الدافع الفردي للعمل. يقصد به مجموعة القوى الداخلية التي تتبع من ذاتية الفرد، والتي تحرك وتوجه سلوكه في اتجاه معين.

2- مناخ العمل (بيئة العمل): إن بيئة العمل تتكون من جزئين هما البيئة الداخلية للمنظمة والبيئة الخارجية المحيطة بها، فالداخلية تتمثل في جميع مكونات المنظمة من سياسات وقيادات وأنظمة وغيرها، أما الخارجية نجد أنها تتكون من ثلاث بيئات وهي البيئة العالمية والبيئة الإقليمية، والبيئة المحلية كلها لها تأثير على المنظمة.

3- القدرة على أداء العمل: على إدارة المنظمة أن تكون على معرفة بقدرات الأفراد ودوافعهم واتجاهاتهم وذلك لكي تستطيع توزيع العمل والمهام على العاملين بطريقة صحيحة أي وضع الرجل المناسب في المكان المناسب (منصور، 2013: 56).

نستخلص مما سبق أن الأداء يمكن الفرد من تحقيق أهداف مرتبطة به والتي قد تكون أهداف اقتصادية أو اجتماعية أو نفسية، تساعده في حياته العملية، كما أنه يعتبر انعكاس لقدرة المنظمة ودرجة فاعليتها ويعتبر أحد العوامل المهمة في تقييم المنظمة.

معايير الأداء الوظيفي:

يتطلب تحديد مستوى الأداء الفردي المرغوب فيه معرفة العوامل التي تحدد هذا المستوى وماهية التفاعل بينهما، وفي هذا الجانب يرى أن أداء الفرد يقرن بالجهد، الذي يبذله سواء تعلق الأمر بالإنتاجية أو الحركة أو القدرة التنافسية أو انجاز المهام المطلوبة و يمكن الحكم على أداء الفرد من خلال ثلاث معايير هي، "الملائمة الفعالية الكفاءة (الشامي، 2009: 73).

اختلف الباحثون حول معايير الأداء فقد حصرها بعضهم بما يأتي: -

1- الجودة: هي المؤثر الخاص بكيفية الحكم على جودة الأداء من حيث درجة الإلتقان وجودة المنتج لذلك يجب أن يتناسب مستوى الجودة مع الإمكانيات المتاحة.

2- الكمية: هي الاتفاق على كمية وحجم العمل المنجز كدافع لتحقيق معدل مقبول النمو في معدل الأداء بما يناسب مع ما يكتسبه الفرد من خبراته.

3- الوقت: فهو أهم المؤثرات التي يستند عليها في الأداء فهو بيان توقعي يحدد متى يتم تنفيذ مسؤوليات العمل لذلك يراعي الإنفاق على الوقت المناسب.

4- الإجراءات: عبارة عن خطوات مرتبة لتطبيق العمل للمهارات الواجب القيام بها لذلك يجب الاتفاق على الطرق والأساليب المسموح بها لتحقيق الأهداف في إنجاز العمل ولضمان الاتفاق وعدم مخالفته لنظام (ابو قطف، 2004: 55).

العوامل المؤثرة في الأداء .

1- غياب الأهداف المحددة: فالمنظمة التي لا تمتلك خطط تفصيلية لعملها و أهدافها ومعدلات الإنتاج المطلوب أدائها، لن تستطيع قياس ما تحقق من إنجاز أو محاسبة موظفيها على مستوى أدائهم، لعدم وجود معايير محدد مسبقا لذلك، فلا تملك المنظمة.

2- عدم المشاركة في الإدارة: إن عدم مشاركة العاملين في المستويات الإدارية المختلفة في التخطيط، وصنع القرارات يساهم في وجود فجوة بين القيادة الإدارية والموظفين في مستويات الدنيا بالتالي " يؤدي إلى ضعف الشعور بالمسؤولية والعمل الجماعي لتحقيق أهداف المنظمة.

3- اختلاف مستويات الأداء: من العوامل المؤثرة عدم نجاح الأساليب الإدارية التي ترتبط بين معدلات الأداء والمردود المادي، والمعنوي الذي يحصلون عليه فكلما ارتبط مستوى الأداء للموظف، والعلاوات

التي يحصل عليها كلما كانت عوامل التحفيز، غير مؤثر بالعاملين، وهذا يتطلب نظاماً مثيراً لتقييم أداء الموظفين ليتم التميز.

4- التسبب الإداري: يعني النظام المتسبب أي الضياع لساعات العمل في أمور غير منتجة، بل قد تكون مؤثرة بشكل سلبي على أداء الموظفين الآخرين، وقد ينشأ التسبب الإداري نتيجة الأسلوب القيادية أو الإشراف أو الثقة التنظيمية السائدة في المنظمة (بوقطف، 2014: 65).

مما سبق نستخلص أن الأداء الوظيفي مجموعة من الأنشطة والمهام التي يقوم بها الأفراد داخل المنظمة، من أجل تحقيق أهداف خاصة به و أخرى خاصة بالمنظمة مع التطرق إلى مختلف جوانبه، عناصره معايير وأهم العوامل التي تؤثر على أداء الفرد كما يجب الإشارة إلى أهمية إبراز قيمة العنصر البشري، في العملية التنظيمية لأي منظمة، تسعى لتحقيق السيرة التنافسية ضمن عالم المؤسسات من خلال أداء أفرادها العالي، الذي يفرض على المنظمة الاهتمام بالفرد أو العنصر البشري، بصفته المحرك الأساسي الهام في سبيل الرقي بالمنظمة.

الدراسات السابقة:

1— دراسة الشيباني وآخرون (2020) ضغوط العمل وأثرها على أداء العاملين في المصارف التجارية الليبية"

هدفت الدراسة إلى تناول أثر ضغوط العمل على أداء الموظفين بالمصارف التجارية الليبية، ومعرفة أثر ضغوط العمل على موظفي مصرف الجمهورية التي تواجهه خلال الفترة، وتكونت عينة الدراسة من (192) مفردة من الموظفين بمصرف الجمهورية بمنطقة طرابلس والزواوية واستخدمت الاستمارة كأداة لجمع البيانات، وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج 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 أعباء العمل على الموظفين بطريقة منصفة.

2— دراسة زيادات (2006) "بغوان أثر ضغوط العمل على أداء العاملين في المصارف التجارية الأردنية."

هدف الدراسة: تحليل أثر ضغط العمل الناتج عن المتغيرات التنظيمية في مستوى أداء العاملين في المصارف التجارية وتمثلت تلك المتغيرات في طبيعة العمل والجوانب الإدارية وعلاقات العمل، وأيضاً معرفة إذا كان هناك اختلاف في أثر ضغط العمل التنظيمي في أداء العاملين تبعاً لاختلافهم في كل من (الجنس، المؤهل العلمي، الحالة الاجتماعية، المستوى الإداري، سنوات الخبرة)، استخدم المنهج الوصفي التحليلي، وتمثلت أداة الدراسة في الاستبانة، وتكونت عينة الدراسة من 400 موظف يعملون في تلك

المصارف، ومن أبرز النتائج: توصلت الدراسة إلى هناك اثر سلبي لضغط العمل الناتج عن المتغيرات التنظيمية في مستوى أداء العاملين في المصارف التجارية الأردنية في حين لم يثبت متغير التكنولوجيا المستخدمة أثر دال إحصائياً في مستوى الأداء .

3- دراسة برهم (2006) بعنوان ضغوط العمل وأثرها على أداء العاملين: دراسة حالة الموارد البشرية في شركة الاتصالات الأردنية .

هدف الدراسة: معرفة أهم مصادر ضغوط العمل وأثره على الأداء من خلال دراسة حالة الموارد البشرية في شركة الاتصالات الأردنية، وأيضاً معرفة أهم آراء الباحثين والمفكرين في تحديد أسباب ضغوط العمل و طرق معالجته و مدى أثره على الأداء، استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وتمثلت أداة الدراسة في الاستبانة، وتكونت عينة الدراسة من (496) موظف وموظفة من العاملين في شركة الاتصالات الأردنية بجميع فئاتهم الإدارية و مواقعهم الوظيفية موزعين على كافة محافظات المملكة، ومن أبرز النتائج: وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين العوامل التنظيمية بدرجات متفاوتة و مستوى أداء العاملين في شركة الاتصالات الأردنية.

4. دراسة عليمات (2005) بعنوان ضغوط العمل وأثرها على أداء الحكام الإداريين في الأردن "

هدف الدراسة: قياس مدى تأثير ضغوط العمل التنظيمية في مجالات (عبئ العمل، عملية اتخاذ القرارات، علاقات العمل، الاستقرار الوظيفي، بيئة العمل، الهيكل التنظيمي) وضغوط العمل الاجتماعية (الواسطة وجماعات الضغط و الزيارات و الاتصالات الشخصية) في مستوى أداء الحكام الإداريين في الأردن، واستخدم المنهج الوصفي التحليلي، استخدم الباحث الاستبانة، اشتملت الدراسة على كافة الحكام الإداريين في الأردن من هم في رتبة (محافظ، متصرف، مدير قضاء) و البالغ عددهم 191 حاكماً إدارياً، ومن أبرز النتائج : عدم وجود علاقة ما بين ضغوط العمل التنظيمية في مجالي (علاقات العمل، بيئة العمل) ومستوى أداء الحكام الإداريين في الأردن.

5- دراسة أبو رمضان (2004) بعنوان: قياس مستوى الأداء الوظيفي لدى العاملين في الجامعات الفلسطينية في قطاع غزة.

وهدف هذه الدراسة للتعرف على اتجاهات العاملين في الجامعات الفلسطينية نحو عملهم وتحليل وقياس مستوى الأداء الوظيفي من خلال بعض المتغيرات كظروف العمل والاستقرار الوظيفي وعدد الأبناء وسنوات الخبرة... الخ، وتكونت العينة من (1673) موظف وموظفة، وتم استخدام مقياس مستوى الأداء الوظيفي، واعتمد الباحث على المنهج التحليلي، وأسفرت النتائج إلى: عدم وجود فروق ذات دلالة احصائية تعزى لمتغير العمر وعدد الأبناء والمؤهل العلم وسنوات الخبرة، ووجود فروق ذات دلالة

احصائية في مستوى الأداء الوظيفي للعاملين تعزى لمتغير الجنس وذلك لصالح الذكور، ومتغير الحالة الاجتماعية ولصالح المتزوجين.

التعقيب على الدراسات السابقة:

أوجه التشابه:

تشابه البحث الحالي مع الدراسات السابقة في استخدام المنهج الوصفي التحليلي، ومن حيث الأداة استخدم البحث الحالي الاستبيان حيث تشابه مع أغلب الدراسات السابقة في الأداة المستخدمة.

ومن حيث عينة الدراسة اتفق البحث الحالي مع دراسة (الشيباني وآخرون، 2020) ودراسة (زيادات، 2006) حيث تمثلت عينة الدراستين في الموظفين والموظفات.

أوجه الاختلاف:

اختلف البحث الحالي من حيث الهدف مع كل الدراسات السابقة التي تناولت أثر ضغوط العمل على الأداء الوظيفي، حيث تمثل هدف البحث في التعرف على العلاقة بين ضغوط العمل والأداء الوظيفي لدى الموظفين.

أوجه الاستفادة من الدراسات السابقة:

استفادت الباحثة من الدراسة السابقة في الاطلاع على أدبيات الدراسات، والربط بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة.

إجراءات البحث الميدانية:

تتمثل إجراءات البحث الميدانية في أداة البحث التي تم تطبيقها على مجتمع البحث بالإضافة إلى الأساليب الإحصائية الملائمة التي تم استخدامها بعد تطبيق وتقرير البيانات ثم معالجتها، حيث تتضمن إجراءات البحث فيما يلي:

أولاً: منهج البحث: اعتمد هذا البحث على المنهج الوصفي والتحليلي، فهو ملائم للبحث من حيث الوصف والتحليل واستخراج النتائج.

ثانياً: مجتمع البحث: شمل مجتمع البحث جميع موظفي الإدارة العامة بجامعة سبها، للعام الجامعي (2022-2023)، والبالغ عددهم (220) موظف وموظفة.

ثالثاً: عينة البحث: قامت الباحثة بتوزيع الاستبيان على عينة البحث وتحديد موظفي الإدارة العامة من أجمالي العينة، وتم اختيارهم بالطريقة العشوائية، وقد بلغ عددهم (66) موظف وموظفة وبنسبة (30%)، منهم (25) من الذكور و(41) من الإناث.

رابعاً: أداة جمع البيانات: قامت الباحثة بتوظيف هذه الأدوات لتوفير بياناتها وذلك وفقاً لمقتضيات البحث وكانت الأدوات كالآتي:

1- البيانات الشخصية: والتي تضمنت المعلومات الأساسية التي تشمل بيانات البحث وقد شملت، الجنس، والعمر، والمؤهل العلمي، وسنوات الخبرة.

2- قامت الباحثة باستخدام مقياسين من إعداد (عليما، 2005) كأداة لجمع المعلومات المتعلقة بموضوع البحث وهي كالآتي:

أولاً: مقياس ضغوط العمل: والذي تكون من (20) فقرة، وأمام كل فقرة مجموعة من البدائل (نعم، أحياناً، لا).

ثانياً: مقياس الأداء الوظيفي: والذي تكون من (19) فقرة، وأمام كل فقرة مجموعة من البدائل (نعم، أحياناً، لا).

خامساً: صدق وثبات الأداة:

أ- الصدق:

1- الصدق الظاهري (المحتوى): تم التحقق منه من خلال عرض المقياس على مجموعة من المحكمين في موضوع البحث والذين أدلوا برأيهم على فقرات المقياس ومدى ما تتصف به الفقرات من دقة في التعبير، وبذلك اعتبر المقياس صادقاً بناءً على تلك الآراء، وبذلك قامت الباحثة بإجراء بعض التعديلات التي اقترحتها المحكمون على بعض فقرات مقياس ضغوط العمل وفقرات مقياس الأداء الوظيفي.

2- صدق المقارنة الطرفية (الصدق التمييزي):

تم حساب صدق المقارنة الطرفية (التمييزي) للمقارنة بين المجموعتين العليا والدنيا من العينة الاستطلاعية البالغ عددها (30) مفردة، وقد تم التعامل مع المجموعتين ذلك باختيار أعلى (27%) وأدنى (27%) من العينة الاستطلاعية فكان عدد كل مجموعة (8) مفردات، وللمقارنة بين المجموعتين تم استخدام اختبار (ت) فكانت النتائج وفق الجدول التالي:

جدول رقم (1)

يبين اختبار (ت) للمقارنة بين المجموعتين العليا والدنيا مقياس ضغوط العمل و الأداء الوظيفي

المقياس	المجموعة	ن	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	ت	مستوى الدلالة	الاستنتاج
ضغوط العمل	العليا	8	29.88	3.44	12.11	0.00	دالة
	الدنيا	8	51.25	3.61			
	العليا	8	44.13	2.80	9.52	0.00	دالة

الأداء الوظيفي	الدنيا	8	54.13	0.99			
الكلية	العليا	8	80.25	1.48	10.03	0.00	دالة
	الدنيا	8	102.13	5.98			

يتضح من الجدول السابق بأنه توجد فروق بين المجموعتين العليا والدنيا، وهذه الفروق لصالح المجموعة العليا، حيث تصل قيمة (ت) على مقياس ضغوط العمل ككل (12.11)، وعند مستوى دلالة (0.00) وهي أقل من مستوى الدلالة المعتمد بالبرنامج الاحصائي (SPSS) (0.05)، وتصل قيمة (ت) على مقياس الأداء الوظيفي (9.52) وعند مستوى دلالة (0.00)، وهي أقل من مستوى الدلالة المعتمد بالبرنامج الاحصائي (spss) (0.05)، وبالتالي فإن المقياس ككل ميزت بين المجموعتين العليا والدنيا، وبهذا تعتبر الأداة صادقة من حيث المقارنة الطرفية.

3- صدق الاتساق الداخلي:

حيث تم التحقق منه باستخدام معامل ارتباط بيرسون للتعرف على درجة كل فقرة من فقرات مقياس ضغوط العمل وفقرات مقياس الأداء الوظيفي والأداة ككل، فكانت النتائج وفق الجدول التالي:

جدول رقم (2)

يبين معامل ارتباط بيرسون للتعرف على الاتساق الداخلي لضغوط العمل والأداء الوظيفي

المقياس	ن	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
ضغوط العمل	20	0.88	0.00
الأداء الوظيفي	19	0.50	0.00
الكلية	39	0.75	0.00

يتضح من الجدول السابق أن قيمة معامل الارتباط على مقياس ضغوط العمل ومقياس الأداء الوظيفي مناسبة ودالة احصائياً، حيث تصل قيمة معامل الارتباط على مقياس ضغوط العمل (0.88) وعند مستوى دلالة (0.00)، وعلى مقياس الأداء الوظيفي (0.50) وعند مستوى دلالة (0.00)، وهو أقل من مستوى الدلالة المعتمد بالبرنامج الاحصائي (spss) وهو (0.05)، مما يدل ذلك على إيجابية كل من فقرات مقياس ضغوط العمل وفقرات مقياس الأداء الوظيفي، وبالتالي تعتبر الأداة صادقة من حيث الاتساق الداخلي.

ب- ثبات الأداة:

للتأكد من ثبات الأداة تم استخدام لذلك طريقتان وهما معامل ألفا كرونباخ، وطريقة التجزئة النصفية وكانت النتائج وفق الجدول التالي:

جدول رقم (3)

يبين معامل ثبات مقياس ضغوط العمل والأداء الوظيفي

المقياس	ن	قيمة ألفا كرونباخ	قيمة التجزئة النصفية
ضغوط العمل	20	0.86	0.90
الأداء الوظيفي	19	0.64	0.50
الكلية	39	0.77	0.57

يتضح من خلال الجدول السابق بأن جميع قيم ألفا كرونباخ وقيم التجزئة النصفية لمقياس ضغوط العمل والأداء الوظيفي مناسبة جداً للثبات، لا سيما معامل ألفا كرونباخ، حيث تصل قيمة ألفا كرونباخ لمقياس ضغوط العمل (0.86) وقيمة التجزئة النصفية (0.90)، وتصل قيمة ألفا كرونباخ لمقياس الأداء الوظيفي (0.64) وقيمة التجزئة النصفية (0.50)، وبالتالي يمكن تطبيقه على عينة البحث. وبعد التحقق من صدق وثبات مقياس ضغوط العمل ومقياس الأداء الوظيفي، يمكننا القول بأن الأداة صالحة للتطبيق على عينة البحث الأساسية.

سادساً: الأساليب الإحصائية المستخدمة في البحث:

قامت الباحثة بتصحيح فقرات مقياس ضغوط العمل وفقرات مقياس الأداء الوظيفي، ورصد البيانات المتحصل عليها من الأداة لموظفي الإدارة العامة، وتصحيح الأداة باستخدام برنامج (SPSS) لتحليل البيانات ومعالجتها احصائياً، وذلك من خلال استخدام معامل ارتباط بيرسون، والانحراف المعياري، والمتوسطات الحسابية، وللتحقق من ثبات الأداة استخدمت الباحثة معادلة ألفا كرونباخ، وطريقة التجزئة النصفية، واختبار (ت) (T-Test) وذلك للدلالة على الفروق بين متوسط عينتين مستقلتين، وتحليل التباين البسيط الأحادي (ANOVA) للتعرف على الفروق بين متوسط ثلاث عينات فأكثر.

تحليل النتائج وتفسيرها:

يتناول عرض ومناقشة نتائج فروض البحث من خلال عرض النتائج التي أسفرت عنها المعالجات الإحصائية التي تهدف للتحقق من صحة الفروض، باستخدام أساليب الإحصاء الوصفي والتحليلي، وستقوم الباحثة بعرض النتائج وتفسيرها في ضوء الإطار النظري والدراسات السابقة ذات العلاقة بموضوع البحث، وقد جاءت النتائج كما يلي:

عرض نتائج التساؤل الأول:

ما مستوى ضغوط العمل والأداء الوظيفي لدى موظفي الإدارة العامة بجامعة سبها؟ تم استخدام جدول التوزيع التكراري والنسبة المئوية والمتوسط الحسابي والانحراف المعياري ومعرفة درجة كل فقرة من مقياس ضغوط العمل ودرجة كل فقرة من مقياس الأداء الوظيفي لإجابات عينة البحث حول فقرات المقاييس.

جدول رقم (4)

يبين التكرارات والنسبة المئوية والمتوسط الحسابي والانحراف المعياري لإجابات عينة البحث حول فقرات مقياس ضغوط العمل وفقرات الأداء الوظيفي

ت	الفقرات	نعم	أحيانا	لا	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	العلاقة
		العدد	العدد	العدد			
		%	%	%			
أولاً: مقياس ضغوط العمل							
1	مهام عملي غير واضحة	6	18	42	552.	660.	مرتفعة
		9.1	27.3	63.6			
2	عدم القدرة على إنهاء العمل في أوقات الدوام المحدد	13	32	21	122.	710.	متوسطة
		19.7	48.5	31.8			
3	ينقصني التدريب على بعض المهارات الحديثة التي تناسب مع عملي	29	28	9	701.	700.	متوسطة
		43.9	42.4	13.6			
4	اشعر بالملل نظرا لتكرار نفس المهام و عدم التجديد في العمل	28	23	15	80.1	80.7	متوسطة
		42.4	34.8	22.7			
5	تصدر لي تعليمات متعارضة من أكثر من مسئول	17	11	38	2.32	860.	مرتفعة
		25.8	16.7	57.6			
6	ساعات ومواعيد العمل غير مناسبة لظروفي الاجتماعية	16	23	26	2.08	0.84	متوسطة
		24.2	34.8	39.4			
7	تغيب العدالة في الحصول على الترقية	17	21	28	2.17	0.81	مرتفعة
		25.8	31.8	42.4			
8	عدم تفويض صلاحيات كافية لي انجاز عملي بدقة	16	23	27	2.17	0.79	متوسطة
		24.2	34.8	40.9			
9	الراتب لا يتناسب مع احتياجاتي المادية والأسرية	30	15	21	1.86	0.87	متوسطة
		45.5	22.7	31.8			
10	عدم وضوح إجراءات المكافآت والحوافز	42	15	9	1.50	0.72	منخفضة
		63.6	22.7	13.6			
11		40	15	11	1.56	0.76	متوسطة

			16.7	22.7	60.6	لا توجد عدالة في توزيع الحوافز والمكافآت	
متوسطة	860.	92.1	22	17	27	الراتب لا يشجع على القيام بالعمل بشكل أفضل	12
			33.3	25.8	40.9		
متوسطة	870.	86.1	16	25	25	لا يهيئ العمل فرص لتطوير وسائل جديدة وأفضل لأداء العمل	13
			24.2	37.9	37.9		
متوسطة	780.	86.1	16	25	25	لا يوجد تنسيق بين مختلف الأقسام في العمل	14
			24.2	37.9	37.9		
مرتفعة	800.	442.	42	11	13	لا يساعدني رئيس المباشر عندما أجد صعوبة في العمل	15
			63.6	16.7	19.7		
متوسطة	740.	032.	19	30	17	لا توجد عدالة في توزيع الفرص التدريبية والتطويرية	16
			28.8	45.5	25.8		
متوسطة	0.85	1.77	18	15	33	ظروف العمل المادية من حيث الإضاءة والتهوية والأثاث غير جيدة	17
			27.3	22.7	50.3		
متوسطة	0.79	2.02	21	25	20	أرى أن مؤهلاتي تفوق العمل الذي أقوم به	18
			31.8	37.9	30.3		
متوسطة	0.85	2.21	32	16	18	تؤثر طبيعة عملي سلباً على حياتي الاجتماعية	19
			48.5	24.2	27.3		
مرتفعة	0.70	2.52	42	16	8	تسود بعض الخلافات بيني وبين زملاء العمل	20
			63.6	24.2	12.1		
مرتفعة	8.44		40.45	473	404	440	الكلبي لضغوط العمل
			35.83	30.60	33.33		
ثانياً: مقياس الأداء الوظيفي							
مرتفعة	430.	2.80	1	11	54	أحرص باستمرار على استغلال وقت العمل	1
			1.5	16.7	81.8		
مرتفعة	0.60	622.	4	17	45	لدي الاستعداد والرغبة للقيام بأي مهام إضافية يتم تكليفي بها	2
			6.1	25.8	68.2		
مرتفعة	0.72	2.39	9	22	35	أجز في العادة عملاً يفوق توقعات رؤسائي	3
			13.6	33.3	53.0		
مرتفعة	0.76	2.42	11	16	39		4

ضغوط العمل وعلاقتها بالأداء الوظيفي لدى موظفي الإدارة العامة بجامعة سبها

			16.7	24.2	59.1	سبق لي أن تقدمت بأفكار ومقترحات كانت مفيدة في تطوير أدائي	
مرتفعة	0.66	2.48	6	22	38	لا أجد صعوبة في التعامل مع الحالات الاستثنائية ومعالجتها	5
			9.1	33.3	57.6		
مرتفعة	0.68	2.33	8	28	30	يتم تكلفي في كثير من الحالات بمهام إضافية ذات أهمية خاصة	6
			12.1	42.4	45.5		
مرتفعة	0.77	2.26	13	23	30	لا انظر عادة إلى أي تغيرات محتملة على أنها تمثل تهديدا لعملي	7
			19.7	34.8	45.5		
مرتفعة	0.66	2.53	6	19	41	أفضل إنجاز المهام الوظيفية من خلال فرق العمل	8
			9.1	28.8	62.1		
متوسطة	0.76	2.00	19	28	19	يتم تكلفي أحيانا بإيجاد حلول لمشكلات رغم أنها خارج نطاق عملي	9
			28.8	42.4	28.8		
متوسطة	0.83	1.98	23	21	22	أواجه مشكلات تعيق أدائي الوظيفي	10
			34.8	31.8	33.3		
مرتفعة	580.	702.	4	12	50	أعتمد على نفسي في إنجاز ما أكلف به من عمل	11
			6.1	18.2	75.8		
مرتفعة	520.	762.	3	10	53	الالتزام بأوقات الدوام الرسمي	12
			4.5	15.2	80.3		
مرتفعة	380.	912.	2	2	62	أحرص على تحسين مستوى أدائي في مجال العمل	13
			3.0	3.0	93.9		
مرتفعة	0.48	2.71	1	17	48	أخطط جيدا للأعمال قبل تنفيذها	14
			1.5	25.8	72.7		
مرتفعة	0.33	2.91	1	4	61	أتبع تعليمات الرؤساء بكل جدية وإخلاص	15
			1.5	6.1	92.4		
مرتفعة	0.46	2.82	2	8	56	لدي رغبة في تطوير مهنتي إلى الفضل	16
			3.0	12.1	84.8		
مرتفعة	0.49	2.82	3	6	57	أعمل على تكوين علاقات جيدة مع زملاء العمل	17
			4.5	9.1	86.4		

مرتفعة	0.46	2.86	3	3	60	أعرف جيداً ما لي وما علي في العمل	18
			4.5	4.5	90.9		
مرتفعة	380.	682.	1	7	58	أهتم بأن أكون متميزاً في عملي	19
			1.5	10.6	87.9		
مرتفعة	4.34	49.18	120	276	897	الكلي للأداء الوظيفي	
			9.56	22.00	71.53		
مرتفعة	9.44	89.64	593	276	1337	الكلي للمقياسين	
			23.03	10.72	51.94		

يتضح من خلال الجدول السابق أن المتوسطات الحسابية جاءت ما بين مرتفعة ومتوسطة ضمن فقرات الأداة التي تقيس ضغوط العمل والأداء الوظيفي لدى موظفي الإدارة العامة بجامعة سبها ضمن استجابات عينة البحث.

ففي مقياس ضغوط العمل كانت أغلب الفقرات مستواها ما بين مرتفع ومتوسط ومنخفض، فقد سجلت أعلى درجة للمتوسطات في الفقرة رقم (1) والتي تنص على: مهام عملي غير واضحة، وبمتوسط حسابي (2.55) في المرتبة الأولى وبدرجة مرتفعة، بينما سجلت أدنى درجة في الفقرة رقم (10) والتي تنص على: عدم وضوح إجراءات المكافآت والحوافز، وبمتوسط حسابي (1.50) وبدرجة منخفضة.

أما في مقياس الأداء الوظيفي كانت أغلب الفقرات مستواها ما بين مرتفع ومتوسط، وقد سجلت أعلى درجة للمتوسطات في الفقرة رقم (13) والتي تنص على: احرص على تحسين مستوى أدائي في مجال العمل، وفي الفقرة رقم (15) التي تنص على: اتبع تعليمات الرؤساء بكل جدية وإخلاص، وبمتوسط حسابي (2.91) في المرتبة الأولى وبدرجة مرتفعة، بينما سجلت أدنى درجة في الفقرة رقم (10) التي تنص على: أواجه مشكلات تعيق أدائي الوظيفي، وبمتوسط حسابي (1.98) وبدرجة متوسطة.

حيث كان المتوسط الحسابي لضغوط العمل ككل (40.45) وبانحراف معياري (8.44)، في فقرات مقياس ضغوط العمل والتي كانت درجة مستواها لدى الموظفين مرتفعة، أما المتوسط الحسابي للأداء الوظيفي (49.18) وبانحراف معياري (4.34)، في فقرات مقياس الأداء الوظيفي والذي كان مستواه لدى الموظفين ما بين مرتفع ومتوسط.

وبهذا تختلف هذه النتيجة مع نتائج الدراسات السابقة التي تم تناولها في هذا البحث. وبالتالي نجد أنه أن المتوسطات الحسابية التي تقيس مستوى ضغوط العمل الأداء الوظيفي لدى موظفي الإدارة العامة بجامعة سبها جاءت بدرجة نسبياً.

عرض نتائج التساؤل الثاني

هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين ضغوط العمل والأداء الوظيفي لدى موظفي الإدارة العامة بجامعة سبها؟ للإجابة عن هذا التساؤل تم استخدام معامل ارتباط بيرسون فكانت النتائج وفق الجدول التالي:

جدول رقم (5) يبين العلاقة بين ضغوط العمل والأداء الوظيفي لدى موظفي الإدارة العامة بجامعة سبها

المقياس	ن	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
ضغوط العمل	20	0.88	0.00
الأداء الوظيفي	19	0.50	0.00
الكلية	39	0.80	0.00

يتضح من الجدول السابق بأنه توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين ضغوط العمل والأداء الوظيفي لدى موظفي الإدارة العامة عند ارتباطهم بالدرجة الكلية للأداة، حيث أن جميع قيم معاملات الارتباط دالة إحصائياً وعند مستوى دلالة (0.00) وهي أقل من مستوى الدلالة المعتمد بالبرنامج الإحصائي وهو (0.05)، أي أنه توجد علاقة بين ضغوط العمل والأداء الوظيفي وقد يرجع ذلك إلى أن ضغوط العمل تؤثر بشكل مباشر على موظفي إدارة الجامعة، وكلما قل ضغط العمل زادت الأداء لدى موظفي الإدارة العامة بجامعة سبها، وتختلف هذه النتيجة مع دراسة (عليقات، 2005) بالأردن، بعدم وجود علاقة في ضغوط العمل التنظيمية.

وبالتالي نجد بأنه توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين ضغوط العمل والأداء الوظيفي لدى موظفي الإدارة العامة بجامعة سبها، وهذا ما حققته الفرضية الأولى.

عرض نتائج التساؤل الثالث:

هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية على مقياس ضغوط العمل والأداء الوظيفي لدى موظفي الإدارة العامة وفقاً لمتغير الجنس؟ للإجابة عن هذا التساؤل تم استخدام اختبار (ت) للتعرف على الفروق ذات الدلالة الإحصائية على مقياس ضغوط العمل والأداء الوظيفي وفقاً لمتغير الجنس، والجدول (6) يبين ذلك:

جدول رقم (6) يبين اختبار (ت) للتعرف على الفروق في مقياس ضغوط العمل والأداء الوظيفي وفقاً لمتغير الجنس

المقياس	الجنس	ن	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	ت	مستوى الدلالة	الاستنتاج
ضغوط العمل	نكر	25	40.36	8.49	0.07	0.94	غير دالة
	أنثى	41	40.51	8.52			

الأداء الوظيفي	نكر	25	50.24	4.51	1.56	0.12	غير دالة
	أثنى	41	48.54	4.16			
الكلية	نكر	25	90.60	10.25	0.64	0.52	غير دالة
	أثنى	41	89.05	8.98			

يتضح من خلال الجدول أعلاه بأنه لا توجد فروق على مقياس ضغوط العمل والأداء الوظيفي والأداة ككل وفقاً لمتغير الجنس، حيث تصل مستوى الدلالة (0.94, 0.12, 0.52) وهي أكبر من (0.05) مستوى الدلالة المعتمد بالعلوم الاجتماعية والتربوية بالبرنامج الإحصائي (SPSS)، وقد يرجع ذلك إلى أن جميع الموظفين يسعون لإنجاز المهام الوظيفية من خلال فرق العمل حتى لا يشعرون بالملل نظراً لتكرار نفس المهام وعدم التجديد في العمل.

وبالتالي نجد بأنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية على مقياس ضغوط العمل والأداء الوظيفي لدى موظفي الإدارة العامة وفقاً لمتغير الجنس، وبهذا تختلف هذه النتيجة مع دراسة (أبو رمضان، 2004)، بوجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الأداء الوظيفي للعاملين تعزى لمتغير الجنس وذلك لصالح الذكور.

عرض نتائج التساؤل الرابع:

هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية على مقياس ضغوط العمل والأداء الوظيفي لدى موظفي الإدارة العامة وفقاً لمتغير العمر؟ للإجابة عن هذا التساؤل تم استخدام اختبار (ف) تحليل التباين البسيط للمقارنة بين المجموعات على مقياس ضغوط العمل والأداء الوظيفي، فكانت النتائج وفق الجدول التالي:

جدول رقم (7) يبين اختبار (ف) للتعرف على الفروق بين ضغوط العمل والأداء الوظيفي وفقاً لمتغير العمر

المقياس	العمر	ن	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	ف	مستوى الدلالة	الاستنتاج
ضغوط العمل	أقل من 40 سنة	39	40.62	8.67	0.92	0.40	غير دالة
	من 40 - 50 سنة	21	39.05	7.87			
	أكثر من 50 سنة	6	44.33	8.95			
الأداء الوظيفي	أقل من 40 سنة	39	48.46	4.79	1.78	0.17	غير دالة
	من 40 - 50 سنة	21	49.81	3.31			
	أكثر من 50 سنة	6	51.67	3.67			
الكلية	أقل من 40 سنة	39	89.08	1.50	1.52	0.22	غير دالة
	من 40 - 50 سنة	21	88.86	1.94			
	أكثر من 50 سنة	6	96.00	4.38			

يتضح من خلال الجدول أعلاه بأنه لا توجد فروق بين المجموعات فيما يتعلق بضغوط العمل والأداء الوظيفي والأداة ككل وفقاً لمتغير العمر، حيث يصل مستوى الدلالة (0.40، 0.17، 0.22) وهي أكبر من (0.05) مستوى الدلالة المعتمد بالعلوم الاجتماعية والتربوية بالبرنامج الإحصائي (SPSS). وهذه النتيجة مؤشر جيد بأن جميع الفئات العمرية للموظفين في الإدارة على قدر جيد من الوعي بأسباب ضغوط العمل وأثاره على أدائهم اليومي.

وبالتالي نجد بأنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية على مقياس ضغوط العمل والأداء الوظيفي لدى موظفي الإدارة العامة وفقاً لمتغير العمر، وبهذا تتفق هذه النتيجة مع دراسة (أبو رمضان، 2004)، بعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغير العمر.

عرض نتائج التساؤل الخامس:

هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية على مقياس ضغوط العمل والأداء الوظيفي لدى موظفي الإدارة العامة وفقاً لمتغير المؤهل العلمي؟ للإجابة عن هذا التساؤل تم استخدام اختبار (ت) للتعرف على الفروق بين المجموعتين على مقياس ضغوط العمل والأداء الوظيفي، فكانت النتائج وفق الجدول التالي:

جدول رقم (8) يبين اختبار (ت) للتعرف على الفروق بين ضغوط العمل والأداء الوظيفي وفقاً لمتغير المؤهل العلمي

المقياس	المؤهل العلمي	ن	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	ت	مستوى الدلالة	الاستنتاج
ضغوط العمل	ليسانس	27	40.52	8.61	0.05	0.96	غير دالة
	بكالوريوس	39	40.41	8.44			
الأداء الوظيفي	ليسانس	27	48.37	4.90	1.26	0.20	غير دالة
	بكالوريوس	39	49.74	3.87			
الكلي	ليسانس	27	88.89	9.65	0.53	0.59	غير دالة
	بكالوريوس	39	90.15	9.38			

يتضح من الجدول أعلاه بأنه لا توجد فروق بين المجموعات فيما يتعلق بضغوط العمل والأداء الوظيفي والأداة ككل وفقاً لمتغير المؤهل العلمي، حيث تصل مستوى الدلالة (0.96، 0.20، 0.59) وهي أكبر من (0.05) مستوى الدلالة المعتمد بالعلوم الاجتماعية والتربوية بالبرنامج الإحصائي (SPSS)، وهذه النتيجة مؤشر جيد على أن الموظفين بإدارة الجامعة على قدر جيد من التأهيل العلمي الذي يؤهلهم للعمل في الإدارة، وهم على كفاءة مما يؤدي إلى إتقان العمل وهذا لملاءمة مؤهلات ومتطلبات الوظيفة مما يقلل الموظف التعرض لضغوط العمل وعدم النفور من عمله. واختلفت هذه النتيجة مع كل الدراسات السابقة التي تم تناولها في هذا البحث.

وبالتالي نجد بأنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية على مستوى ضغوط العمل والأداء الوظيفي لدى موظفي الإدارة العامة وفقاً لمتغير المؤهل العلمي، وتتفق هذه النتيجة مع دراسة (أبو رمضان، 2004)، بعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغير المؤهل العلمي.

عرض نتائج التساؤل السادس:

هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية على ضغوط العمل والأداء الوظيفي لدى موظفي الإدارة العامة وفقاً لمتغير سنوات الخبرة؟ للإجابة عن هذا التساؤل تم استخدام اختبار (ف) تحليل التباين البسيط للمقارنة بين المجموعات على مقياس ضغوط العمل والأداء الوظيفي، فكانت النتائج وفق الجدول التالي: جدول رقم (9) يبين اختبار (ف) للتعرف على الفروق بين ضغوط العمل والأداء الوظيفي وفقاً لمتغير سنوات الخبرة

المقياس	سنوات الخبرة	ن	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	ف	مستوى الدلالة	الاستنتاج
ضغوط العمل	أقل من 5 سنوات	24	39.96	7.68	0.61	0.60	غير دالة
	من 5 - 10 سنوات	17	41.65	9.42			
	من 11 - 15 سنة	3	34.67	9.60			
	أكثر من 15 سنة	22	40.86	8.56			
الأداء الوظيفي	أقل من 5 سنوات	24	48.63	4.73	0.20	0.89	غير دالة
	من 5 - 10 سنوات	17	49.59	4.36			
	من 11 - 15 سنة	3	49.67	3.51			
	أكثر من 15 سنة	22	49.41	4.19			
الكلية	أقل من 5 سنوات	24	88.58	8.41	0.60	0.61	غير دالة
	من 5 - 10 سنوات	17	91.24	10.02			
	من 11 - 15 سنة	3	84.33	11.93			
	أكثر من 15 سنة	22	90.27	10.02			

يتضح من خلال الجدول أعلاه بأنه لا توجد فروق بين المجموعات فيما يتعلق بضغوط العمل والأداء الوظيفي والأداة ككل وفقاً لمتغير سنوات الخبرة، حيث يصل مستوى الدلالة (0.60، 0.89، 0.61) وهي أكبر من (0.05) مستوى الدلالة المعتمد بالعلوم الاجتماعية والتربوية بالبرنامج الإحصائي (SPSS)، وقد يرجع ذلك إلي أن جميع الموظفين والموظفات على حسب خبرتهم قد يتعرضون لكثرة المهام والأعمال الموكلة إليهم، فيواجهون ضغوط في بعض الأوقات ينتج عنها أداء عمل أقل أو أكثر طيلة سنوات العمل في الإدارة وهذا أمر متوقع في مجال عملهم.

وبالتالي نجد بأنه لا توجد فروق ذات دلالة احصائية على مقياس ضغوط العمل والأداء الوظيفي لدى موظفي الإدارة العامة وفقا لمتغير سنوات الخبرة، وتتفق هذه النتيجة مع دراسة (أبو رمضان، 2004)، بعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغير سنوات الخبرة.

النتائج:

1. مستوى ضغوط العمل لدى موظفي الإدارة العامة بجامعة سبها جاءت بمستوى مرتفع، ومستوى الأداء الوظيفي لدى موظفي الإدارة العامة بجامعة سبها جاءت بمستوى مرتفع ومتوسط في الأداء الوظيفي.
2. توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين ضغوط العمل والأداء الوظيفي لدى موظفي الإدارة العامة بجامعة سبها.
3. لا توجد فروق ذات دلالة احصائية على مقياس ضغوط العمل والأداء الوظيفي لدى موظفي الإدارة العامة وفقاً لمتغير الجنس.
4. لا توجد فروق ذات دلالة احصائية على مقياس ضغوط العمل والأداء الوظيفي لدى موظفي الإدارة العامة وفقاً لمتغير العمر.
5. لا توجد فروق ذات دلالة احصائية على مقياس ضغوط العمل والأداء الوظيفي لدى موظفي الإدارة العامة وفقاً لمتغير المؤهل العلمي.
6. لا توجد فروق ذات دلالة احصائية على مقياس ضغوط العمل والأداء الوظيفي لدى موظفي الإدارة العامة وفقاً لمتغير سنوات الخبرة.

التوصيات:

- 1- ضرورة تعريف المسؤولين عن مسببات الضغوط الداخلية والخارجية وإبعادها عن الموظفين.
- 2- إعداد دورات تدريبية ومحاضرات عن التغيرات الحديثة لموظفي الجامعة وتطبيقها من أجل التطور.
- 3- توفير النواقص والتغيير في المكاتب وتحسين مظهرها للأفضل.
- 4- توضيح مدى أهمية معالجة الضغوط وإبعادها من أجل تقديم خدمات أفضل للعاملين في المستقبل لدى موظفين بمدينة سبها.
- 5- وضع إستراتيجية لتطوير الأداء الوظيفي في المؤسسات الحكومية.

المراجع:

- أبو رمضان، نجوى نعيم (2004) قياس مستوى الاداء الوظيفي لدى العاملين في الجامعات الفلسطينية في قطاع غزة، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الاسلامية، غزة - فلسطين.
- اندرودي، سيزلاقي ومارك، جي والأس (1991). السلوك التنظيمي والأداء. (ترجمة: جعفر أبو القاسم أحمد). السعودية: معهد الإدارة العامة.
- برهم، جلال (2006). ضغوط العمل وأثرها على الأداء. دراسة حالة الموارد البشرية في شركة الاتصالات الأردنية، جامعة آل البيت، عمان، الأردن
- بوقطف، محمود (2014)، التكوين أثناء الخدمة ودوره في تحسين أداء الموظفين بالمؤسسة الجامعية، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في علم الاجتماع تنظيم وعمل، جامعة محمد خضير، بسكرة.
- الجمل، محمد حامد (1999)، الموظف العام فقهاء وقضاء"، الجزء الأول، الطبعة الثانية، القاهرة: دار النهضة العربية.
- حمادات، محمد حسن محمد (2007). السلوك التنظيمي والتحديات المستقبلية في المؤسسات التربوية، عمان دار حامد للنشر.
- حسين، سلامة عبدالعظيم (2004)، ضغوط العمل وعلاقتها بالرضا الوظيفي: دراسة ميدانية لدى العاملين في مجال الإدارة المدرسية، المؤتمر العلمي السنوي لقسم أصول التربية: التعليم والتنمية المستدامة، قسم أصول التربية، كلية التربية، جامعة الزقازيق.
- خضير، كاظم وآخرون (2009)، السلوك التنظيمي _ مفاهيم معاصرة، عمان: إثراء للنشر والتوزيع.
- زيادات، خليفة (2006). أثر ضغوط العمل على أداء العاملين في المصارف التجارية الأردنية، جامعة عمان العربية للدراسات العليا، عمان الأردن.
- شامي، صليحة (2009)، المناخ التنظيمي وتأثيره على الأداء الوظيفي للعاملين، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة بومرداس.
- شبير، محمد (2009)، ضغوط العمل لدى مديري المدارس الحكومية بمحافظة غزة وسبيل التغلب عليها، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التربية الجامعة الاسلامية، غزة.
- الشيباني، المبروك محمد وآخرون (2020) ضغوط العمل وأثرها على أداء العاملين في المصارف التجارية الليبية، مجلة كلية الآداب العدد التاسع والعشرون، الجزء الثاني، جامعة الزاوية.
- عسكر، علي (2000) ضغوط الحياة وأساليب مواجهتها، ط2، دار الكتاب الحديث، الكويت.
- العضايلة، علي (1999). دراسة تحليلية لضغوط العمل لدى العاملين في الشركات العامة الكبرى وفي جنوب الأردن، جامعة مؤتة الكرك، الأردن.
- نصفر، رضا (2010)، علاقة فعالية الأداء الفردي بالميزة التنافسية للمؤسسة، رسالة ماجستير غير منشورة في علم النفس العمل والتنظيم، جامعة وهران: وهران.
- المليجي، رضا إبراهيم (2011) معجم المصطلحات في الإدارة التربوية والمدرسية، الإسكندرية: دار الجامعة الجديدة.

- منصور، ريم عمر (2013)، دور إدارة التطوير الإداري في تحسين الأداء الوظيفي: دراسة تطبيقية على الموظفين الإداريات في جامعة الملك عبد العزيز بجدة، رسالة ماجستير، جامعة الملك عبد العزيز بجدة. كلية الاقتصاد والإدارة.
- المير، عبد الرحيم (1995)، العلاقة بين ضغوط العمل والأداء الوظيفي والولاء التنظيمي والرضا والصفات الشخصية، الإسكندرية: دار الفكر.
- النميان، عبد الله عبد الرحمن (2003). الرقابة الإدارية وعلاقتها بالأداء الوظيفي في الأجهزة الأمنية. دراسة مكملة استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في العلوم الإدارية، أكاديمية نايف العربية للعلوم الأمنية.
- هيجان، عبد الرحمن بن حمد (1998)، ضغوط العمل - منهج شامل لدراسة الضغوط مصادرها ونتائجها وكيفية إدارتها - الرياض معهد الإدارة العامة

Work stress and its relationship to job performance among public administration employees at Sebha University

Amal Muhammad Bashir Areida

Department of Educational Planning and Administration, Faculty of Arts, Sebha University, Libya

ama.areedah@sebhau.edu.ly

Abstract:

The goal of the research to reveal the relationship is the pressures of work and job performance among the employees of the General Administration at the University of Sebha, and to achieve this goal, the researcher prepared a tool to collect information related to the topic of research for the work of work pressures and job performance from the preparation of (Alemeat, 2005) and was applied to the Libyan environment to serve the research goals, and form The sample is from (66) employees and employees who were chosen in the simple random method, and the descriptive analytical curriculum was used and then the data analysis by the Social Sciences package (SPSS). The search results resulted in the arithmetic averages between work pressure and job performance among the employees of the General Administration at the University of Sabha came with a high and medium degree It is low in work pressures, and to a high and moderate degree in job performance, there is a statistically significant correlation between work pressures and job performance among the employees of the General

Administration at Sebha University, there are no statistically significant differences between work pressures and job performance among the employees of the General Administration in accordance with sex variables, age, And the scientific qualification, and years of experience

Keywords: Public Administration, Job Performance, Work pressure, Sabha City.