

ضغوط العمل الإداري وأثرها على الرضا الوظيفي (دراسة ميدانية على شركة هاتف ليبيا)

أ. فاضل الطاهر ارحومة (*)

ملخص الدراسة :

تحاول هذه الدراسة تسليط الضوء على مشكلة من المشاكل التي تواجهها المنظمات الإدارية عامة والمنظمات الليبية خاصة وتتمحور حول ضغوط العمل أو ما يعرف بالضغوط الإدارية وعلاقتها بالرضا الوظيفي، وما قد تسببه هذه الضغوط من إرهاق وإزعاج وقلق للموظفين مما يؤدي إلى انخفاض أداء العمل وتدني مستوى الأداء ويعد هذا عنصراً هاماً ومؤشراً حقيقياً على نجاح أو فشل أي منظمة وتكمن مشكلة الدراسة في السؤال التالي :

(ما أثر ضغوط العمل الإداري على الرضا الوظيفي؟)

اعتمدت الدراسة على الفرضيات التالية :

1 - توجد علاقة طردية بين ضغوط العمل بالشركة وبين الرضا الوظيفي لدى الموظفين

2 - قلة الاهتمام بضغوط العمل بالشركة محل الدراسة أدى إلى تدني الرضا الوظيفي لدى الموظفين.

واعتمد الباحث في مسار تحقيق أهداف الدراسة واختبار الفرضيات الرئيسية لها على استخدام المنهج التحليلي الوصفي و استخدام الأساليب الإحصائية في تحليل البيانات وتوصل إلى أهم النتائج التالية :

(*) كلية الاقتصاد والعلوم السياسية جامعة طرابلس.

1 -الأعمال التي يكلف بها بعض الموظفين لا تكون مناسبة مع عدد ساعات العمل المكلف بها.

2 -بعض الموظفين ليس لديهم الصلاحيات الكافية للقيام بالمسؤوليات

وخلصت الدراسة إلى مجموعة من التوصيات :

(أ) على الشركة أن تدرس مطالب الموظفين و تحل مشاكلهم لكي يشعروا بالرضا اتجاه العمل.

(ب) الاستمرار على نفس الخطة المتبعة بخصوص التدريب الخارجي؛ لأن هذا الاهتمام يزيد من كفاءة الموظفين

المقدمة :

ضغوط العمل أو كما يسميها البعض الضغوط الإدارية أو الضغوط المهنية لها أثر سلبي على الفرد والمنظمة على حد سواء وعلى تحقيق الأهداف المرجوة من خلال عنصر الأداء والأفعال الذي يعد مطلباً هاماً وأساسياً في تحقيق الأهداف، وبما أننا نعيش في مجتمع نواجه فيه وجهاً لوجه وبصفة قد تكون دائمة مواقف ضاغطة لا نستطيع التغلب عليها أو الهروب منها وفي أفضل الأحوال نختار أن نتعايش معها؛ لذا فإن الضغوط لها نتائج سلبية تنعكس على الفرد والمنظمة وأن هذه الضغوط قد تكون عاملاً مهماً وفعالاً في التأثير في عملية اتخاذ القرارات الإدارية. (حريم 2004)

مشكلة الدراسة :

إن التغير المستمر والسريع في المنظمات هو السمة الواضحة لهذا العصر؛ لذا فإن النتيجة الحتمية لذلك هو ما يتعرض له الموظفون بمستويات متفاوتة من الضغوط والتوترات التي تترك آثارها النفسية والاجتماعية على كل من الموظف والمنظمة والمجتمع بصفة عامة، وبما أن الموظف في بيئته الخارجية يتعرض لضغوط متباينة بالإضافة إلى بيئة العمل الداخلية التي تزخر بالعديد من المصادر المتنوعة التأثير على الموظف ومن هنا تكمن مشكلة الدراسة في السؤال التالي: ما أثر ضغوط العمل الإداري على رضا الوظيفي؟

فروض الدراسة :

- 1 - قلة الاهتمام بضغط العمل بالشركة محل الدراسة أدى إلى تدني الرضا الوظيفي بين الموظفين.
- 2 - توجد علاقة طردية بين ضغوط العمل بالشركة وبين الرضا الوظيفي لدى الموظفين.

أهمية الدراسة :

- 1 - تعالج موضوع ضغوط العمل لدى الموظفين
- 2 - التعرف على نقاط القوة والضعف في معالجة وتخفيض حدة ضغوط العمل.

- 3 - الاستفادة مما توصلت إليه من نتائج وتوصيات.

أهداف الدراسة :

- 1 - التعرف على مستوى الرضا الوظيفي لدى الموظفين.
- 2 - التعرف على العلاقة بين متغيرات ضغوط العمل والرضا الوظيفي.
- 3 - الوصول إلى مجموعة نتائج تساهم في التغلب على ضغوط العمل.

منهجية الدراسة :

تم اتباع المنهج الوصفي وذلك من خلال الاطلاع على الكتب العلمية في مجال التخصصات ذات العلاقة بالمتغيرات الدراسية وهي متغير المستقل والضغط الإداري والمتغير التابع وهو الرضا الوظيفي كما اعتمد الباحث على جمع البيانات من خلال صحيفة الاستبيان وتحليلها للوصول إلى أهم النتائج العلمية.

مجتمع وعينة الدراسة :

يتمثل مجتمع الدراسة في جميع الإدارات بشركة هاتف ليبيا ، وكان حجم العينة (112) مفردة وكانت عينة عشوائية بسيطة.

الدراسات السابقة :

(1) دراسة النوشان (2003) :

بعنوان ضغوط العمل وأثرها على عملية اتخاذ القرارات ، حيث تكمن أهداف هذه الدراسة في التعرف على مستوى ضغوط العمل لدى القيادات الإدارية وأيضا التعرف على مدى اتباع القيادات الإدارية لخطوات عملية اتخاذ القرارات.

كما توصلت الدراسة إلى النتائج التالية :

1 – أن مستوى ضغوط العمل لدى القيادات الإدارية بالأجهزة الأمنية و المدنية موضوع الدراسة.

2 – أن تأثير ضغوط العمل على خطوات عملية اتخاذ القرارات سلبي، مما يعني أنه كلما زادت ضغوط العمل لدى القيادات الإدارية كلما انخفض مستوى اتباعهم لخطوات عملية اتخاذ القرارات.

وكذلك خلصت الدراسة إلى أهم التوصيات الآتية :

1 – إصدار الأدلة التنظيمية يؤدي إلى توضيح تفاصيل المهام و النشاطات التي ينبغي على الموظفين إتباعها.

2 – ضرورة العمل على عقد دورات تدريبية متخصصة للقيادات الإدارية كلما أمكن ذلك.

(2) دراسة الشهري (2002) :

بعنوان الرضا الوظيفي و علاقته بالإنتاجية، حيث تكمن أهداف الدراسة في التعرف على واقع الرضا الوظيفي السائد و مستويات الأداء لدى مفتشي الجمارك والتوصل إلى توصيات يمكن أن تساهم في تحسين مستوى الرضا الوظيفي لدى موظفي الجمارك.

كما توصلت الدراسة إلى أهم النتائج التالية :

1 – هناك رضا فيما يتعلق بعلاقة الرؤساء بالمرؤوسين حيث يقوم الرئيس بمساعدة الموظفين.

وكذلك خلصت الدراسة إلى أهم التوصيات الآتية :

1 – تحسين ظروف العمل المادية و الوظيفية و تحسين علاقات الرؤساء بالمرؤوسين.

2 – الاهتمام بالتدريب المستمر و توفير فرص المشاركة في البرامج التعليمية.

أولاً / تعريف ضغوط العمل :

هي حالة ناشئة عن تفاعل الناس وأعمالهم وتتصف بتغييرات داخل الناس تجبرهم على الخروج عن عملهم العادي وهي مجموعة العوامل البيئية السلبية مثل (غموض الدور، الصراع، والأحوال السيئة والأعباء الزائدة والتي لها علاقة بأداء عمل معين (الخضيري: 2001).

ثانياً / أنواع الضغوط العمل :

1- الضغوط الإيجابية :

وهي الضغوط التي لها انعكاسات إيجابية حيث يشعر الفرد بالقدرة على الإنتاج وإنجاز المهام بسرعة.

2- الضغوط السلبية :

وهي الضغوط المؤدية ذات الانعكاسات السلبية على صحة ونفسية الإنسان ومن ثم تنعكس على أدائه وإنتاجيته في العمل. (اللوزي: 2005)

ثالثاً / مصادر ضغوط العمل :

1- غموض الدور :

ينشأ غموض الدور عندما لا يملك الفرد معلومات كافية عن دوره في المنظمة أو القسم الذي يعمل فيه أو عندما تكون أهداف العمل غامضة (العديلي: 2007).

2- صراع الدور :

ويحدث عندما يطلب رئيس العمل مثلاً من مرؤوسيه القيام بواجبين متعارضين.

3- زيادة أعباء الدور (نوعياً) :

وتعني زيادة عبئ الدور بقيام الفرد بمهام لا يستطيع إنجازها في الوقت المحدد أو أن هذه المهام تتطلب مهارات عالية لا يمتلكها الفرد.

4- المسؤولية عن الآخرين :

قد يتحمل الفرد الموظف مسؤوليات عن تأدية مهمات تتعلق بالأشياء المادية كالألات والمواد، أو مسؤولية عن الأفراد الآخرين (علاقي 2006).

5- عدم التوافق بين الفرد وظروف العمل والمنظمة :

قد تؤدي خصائص البيئة وظروف العمل إلى الشعور بالضغوط مثل الحرارة والرطوبة والتهوية والضوء ومن أمثلة عدم التوافق :
أ - شعور الفرد بعدم الاستقرار في عمله.

ب - فرص النمو والترقي المتاحة للفرد في المنظمة.

ج - عدم وجود قواعد وسياسات عمل جيدة بالمنظمة (ناصف :2013).

6- نمط الشخصية :

يقصد بالشخصية مجموعة الخصائص التي تميز الفرد والتي تحدد مدى استعداداته للتفاعل والسلوك.

رابعا / النظريات والنماذج المفسرة للضغوط :

1) نظرية هانز سيللي في الضغط :

قدم سيللي هذه النظرية عام 1936 م وكان متأثراً بفكرة أن معظم الكائنات البشرية لها رد فعل للضغوط عن طريق تنمية أعراض غير نوعية، فتفرض الضغوط على الفرد متطلبات تكون فسيولوجية أو اجتماعية أو نفسية.

2) نظرية التوافق البيئي :

تركز هذه النظرية على محصلة التفاعل المرن بين الفرد والبيئة التي يعمل بها وتأثير كل منهما في الآخر وتهدف إلى تحقيق الانسجام بينهما (عبدالباقي :2006).

3) النظرية المعرفية :

وتستند النظرية المعرفية في تفسيرها للضغوط إلى ثلاث افتراضيات وهي :

(أ) الانفعالات التي تصيب الفرد تمثل انعكاساً لأفكار الفرد حول ذاته والعالم المحيط به.

(ب) إمكانية الفرد في ضبط أفكاره والتي قد تكون سبباً في الانفعالات السلوكية.

(ج) إن السلوك ما هو إلا نتاج لتقييم الموقف الضاغط والاستجابة الأولية له (النوشان: 2003).

خامسا / طرق علاج ضغوط العمل :

1) المساندة الاجتماعية :

إن بناء الموظف علاقات إيجابية بينه وبين جميع الموظفين وأيضاً بينه وبين جميع الرؤساء في المنظمة سيكون له أثر إيجابي على حالته النفسية وإرشاده في كيفية أداء عمله والتشجيع اللازم له. (عاشور: 1985).

2) رفع مستوى الأمن والسلامة :

يجب على المنظمة الاهتمام بمستوى الأمن والسلامة لكي يشعر الموظف ببيئة خالية من المواد الضارة وذات مستويات مقبولة من الحرارة والرطوبة.
(3) التدريب :

حيث يتم تدريب الموظفين على المهام الموكلة لهم لدى يتمكن الموظف من إنجاز المهام الخاصة به بكفاءة وفاعلية ودون أي ضغوط عليه.
(4) إعادة تصميم العمل :

على المنظمة أن تنظر في إعادة تصميم العمل بحيث تمنع الغموض والصراع داخل المنظمة وأيضاً خفض أعباء العمل.
(5) تطوير نظم الاختيار والتعيين :

وذلك من خلال اختيار موظفين لديهم القدرة على إنجاز الوظائف المطلوبة والعمل على تقليل أعباء الوظيفة وخلق نظم الحوافز المادية والمعنوية وتحفيز نظم المشاركة في اتخاذ القرارات (ماهر: 2009).
(6) التعرف على أسباب الضغوط :

ويكون من خلال الدراسة المستمرة للأسباب المحتملة لضغوط العمل في ضوء التطور الذي تشهده المنظمة والعمل على مواجهتها قبل وقوعها.
(7) الإرشاد :

وذلك من خلال تحسين صحة وسلامة الموظف عقلياً ونفسياً ، بحيث يشعر الموظف بارتياح اتجاه نفسه واتجاه الآخرين.
النتائج والآثار المترتبة جراء ضغوط العمل :

1) نتائج وآثار الضغوط على الفرد : تنعكس على النواحي الجسدية الفسيولوجية والآثار النفسية وتتمثل النتائج الجسدية في أمراض القلب والمعدة والصداع وارتفاع ضغط الدم وارتفاع السكر وغيرها من الأمراض. أما الآثار النفسية فتتمثل في إصابته بالإحباط والقلق والتوتر والاكتئاب (العديلي: 2007).

2) نتائج وآثار الضغوط على المنظمة : تتمثل في تدني مستوى الإنتاج ، والغياب والتسرب الوظيفي والصراع الشخصي في بيئة العمل إلى جانب ارتفاع نسبة حوادث العمل

سادسا / استراتيجيات إدارة ضغوط العمل :

هناك مجموعتين الأولى ترتبط بالفرد نفسه والثانية ترتبط بالتنظيم.

(1) الاستراتيجيات الفردية لإدارة الضغوط :

حيث تعتمد على مجموعة من تصميمات علمية متقدمة مثل :

(أ) التأمل :

هناك طرق عدة منها بعض التمرينات وفيه يجلس الفرد في وضع مستريح

وعيناه مغلقتان وتتوفر هذه الفرصة عندما يوقف أنشطته اليومية (فوزي: 2012).

(ب) ضبط السلوك ذاتيا :

حيث يقوم الفرد بالسيطرة على الأشياء والأمور التي تسبق السلوك والتي

تعقبه ، وبذلك يستطيع السيطرة على سلوكه.

(ج) التركيز :

إن القيام بالتركيز في أداء نشاط ذو معنى وأهمية يمكنه من تخفيف حدة

الضغوط (الشهري: 2002)

(2) الاستراتيجيات التنظيمية لإدارة الضغوط :

(أ) التطبيق الجيد لمبادئ الإدارة والتنظيم :

إن المخالفات التي يقع فيها كثير من المديرين في ممارستهم للعمل؛ بسبب عدم

اتباعهم المبادئ المتعارف عليها. (الخضيري 2001).

(ب) تحديد الأهداف التنظيمية :

هي النتائج المرغوب الوصول إليها وهي نقطة البداية للقيام بأي عمل ذو مغزى

وكما أن تحديد الأهداف عملية مهمة للبدء بوظيفة التخطيط ، فإن عملية تقسيم

الأعمال وتوزيع النشاطات لا تقل أهمية.

أولا / مفهوم الرضا الوظيفي :

هناك من يرى أن ما يقصد بمصطلح الرضا عن العمل هو اتجاه الفرد نحو

عمله ، فالشخص الذي يشعر برضا عن العمل يحمل اتجاهات ايجابية نحو العمل ، بينما

الشخص غير الراضي عن عمله ، فيحمل اتجاهات سلبية نحو العمل. (المعاني: 1996)

ثانيا / قياس الرضا الوظيفي :

1 - المقاييس الموضوعية ، حيث يمكن قياس اتجاهات الموظفين ورضاهم عن

طريق استخدام أساليب قياس معينة مثل معدل الغياب ومعدل ترك الخدمة.

2 - المقاييس التي تعتمد على جمع المعلومات من الموظفين وذلك باستخدام وسائل محددة مثل صحيفة المقابلات الشخصية. (القريوتي: 2002)

ثالثاً / نتائج عدم الرضا عن العمل :

1- الانسحاب من العمل :

وقد يأخذ هذا الانسحاب شكل الغياب عن العمل أو ترك العمل كلية والبحث عن عمل آخر.

2- مستوى أداء العمل :

إن مستوى أداء العمل في بعض الأعمال يكون محدداً بشكل لا يسمح بأيّة تقلبات حيث يكون هناك حد أدنى لأداء العمل لبقاء الفرد في عمله.
رابعاً / تأثير الرضا الوظيفي على الصحة العضوية والعقلية :

لقد أثبتت دراسات عديدة عن عدم زهو الحالة الجسمية لدى المهاجرين بسبب المشاكل الاجتماعية والنفسية التي يعيشونها ، إذاً فإن العضوية بتفاعلها مع محيطها تشكل وحدة وظائفية متنوعة تبعاً لاختلاف الأفراد؛ لأن العضوية توظف معطيات الإدراك للحياة مع مختلف ظواهر البيئة أو المحيط.

حيث أكدت الدراسات أن فقدان الشهية ، عسر الهضم هي أعراض عضوية مرتبطة بحدوث اللارضا عند العمال وأيضاً ارتباط اللارضا الوظيفي بالتنفس ، صداع الرأس ، التعرق (العميان :2007).

خامساً / عناصر تحسين مستوى الرضا عن العمل

1 - جعل العمل مسلياً : فكثير من الأعمال خاصة الروتينية منها تثير الضجر والملل.

2 - إن من أهم واجبات المدير تحفيز المرؤوسين لبذل أقصى جهد ممكن لتحقيق الأهداف التنظيمية

3 - العدالة في الأجور والمكافآت : حينما يعتقد الناس أنهم يحصلون على أجور ومكافآت غير عادلة فإن ذلك يخلق إحساساً بعدم الرضا.

4 - تجنب التكرار الذي يثير الضجر والملل لدى الأفراد.

5 - تكليف الأفراد بالأعمال التي تستغرق معظم اهتماماتهم (السلمي 1972).

سادسا / نظريات الرضا الوظيفي :

(1) نظرية الحاجات :

وترتكز النظرية على أن الانسان اجتماعي ويعتمد على ما يوجه له من حاجات آنية لم يتم إشباعها ، وهي بالتالي تؤثر على سلوكه حتى يتم إشباعها وتمثل دوافع الفرد. ومأخذ على هذه النظرية ما يلي :

أ) أن حاجات الأفراد لا يمكن ترتيبها بشكل هرمي أو تسلسلي لجميع الأفراد.
ب) أن الحاجات لدى الإنسان متداخلة ومترابطة ومن الصعوبة فصل الحاجات عن بعضها بفواصل.

ج) أن الحاجات تذهب وتجيئ وكذلك فإن اشباع حاجة معينة لا يعني بقاءها بشكل نهائي. (القبلان: 2004).

2- نظرية العامين لهيرزبرغ :

قام هيرزبرج ورفاقه بدراسة شاملة لمائتين من المهندسين والمحاسبين في مدينة بتسبرج بالولايات المتحدة الأمريكية ، لمعرفة دوافع الموظفين ومدى رضاهم الوظيفي تجاه الأعمال التي يمارسونها وثبت من أن مشاعر السعادة والرضا مقترنة بعوامل تتعلق بالعمل نفسه.

ولتحقيق الرضا الوظيفي من خلال إدخال فكرة الإثراء الوظيفي يجب أن يؤخذ في الاعتبار بعض المسائل ومنها :

أ - التخلص من وسائل الرقابة الدقيقة المفروضة على الموظفين واستبدالها بوسائل تعطي الحرية والاستقلال في الأداء.

ب - اطلاع المرؤوسين بصفة دائمة على نتائج أعمالهم وما حققوه من إنجاز (القريوتي 2000).

ج - تقدير جهود الموظف وإسهاماته في أداء العمل والاعتراف بها مهما كان نوع العمل الذي يؤديه.

د - إتاحة الفرص أمام الموظفين للابتكار وتطوير طرق وأساليب أداء العمل.

3- نظرية الإنجاز :

هناك ثلاث حاجات رئيسية غير متسلسلة يسعى الأفراد لإشباعها وهذه الحاجات تعتبر الدافع والمحرك للسلوك الإنساني وهي :

أ - الحاجة إلى القوة : فالحاجة إلى القوة تعني وجود بعض الأفراد لديهم رغبة في إشباع هذه الحاجة من خلال الوصول إلى مركز السلطة في المنظمة.

ب - الحاجة إلى الاندماج : وتعني أن بعض الأفراد لديهم ميل إلى الاندماج وتكوين العلاقات الشخصية ويجدون ذلك في الأعمال التي تؤدي إلى التفاعل مع زملاء العمل (عبدالجواد: 2000).

ج - الحاجة إلى الإنجاز : تعني أن بعض الأفراد يرغبون في إشباع حاجاتهم هذه من خلال الالتحاق بالأعمال التي فيها تحدي وتفوق وهؤلاء يتصفون بصفات المعاصرة في اتخاذ القرارات والرغبة في تحمل المسؤولية (اللوزي 2005) ..

4- نظرية تحديد الهدف :

تهدف هذه النظرية إلى تحقيق الأهداف من خلال الخطوات التالية :

أ - توافر حوافز معينة في البيئة وتتضمن هذه الخطوة عموماً تحديد ما تريد المنظمة عمله وتوضح الحوافز التي ترتبط بما يمكن تحقيقه من أهداف.

ب - تحديد طبيعة الأهداف المقررة وخصائصها ومدى درجة الصعوبة والتحدي والتنافس فيها بين الزملاء.

ج - يتضمن قبول الأهداف المقررة الالتزام من قبل الموظف وعزمه على أداء العمل الذي يحقق هذه الأهداف (هلال 2000) .

د - تتحقق عملية المشاركة في تحديد الأهداف : يتضمن ذلك قيام المرؤوس ورئيسه عادة إما باتخاذ القرارات بصورة مشتركة أو أن تكون العملية ذات اتجاه واحد من الرئيس إلى المرؤوس (حريم: 2004)

الدراسة الميدانية

أولا / (أ) بيئة البحث :

تأسست شركة هاتف ليبيا بموجب قرار من رئيس مجلس الإدارة بالشركة الليبية للبريد والاتصالات وتقنية المعلومات سابقاً رقم (4) لسنة 2008، بعد أن انحلت

الشركة العامة للبريد والاتصالات السلكية واللاسلكية، ولقد أخذت الشركة على عاتقها أعباء الشركة المنحلة من تشغيل وصيانة شبكة وطنية للهاتف، وتشتمل المنظومات المحلية المتمثلة في مقسمات العبور والمقسمات الفرعية ووسائط الربط داخل المدن وتقديم كافة الخدمات لتأمين الخدمة للمشاركين الأفراد والجهات الاعتبارية على أن تسعى الشركة إلى المساهمة في بناء اقتصاد المجتمع، وتتمثل الخدمات التي تقدمها الشركة في :

- 1 - خدمة الهاتف الثابت السلكي واللاسلكي.
- 2 - خدمة بطاقات الدفع المسبق للهاتف السلكي واللاسلكي.
- 3 - الخدمات المضافة.
- 4 - خدمات الانترنت.
- 5 - خدمة المنظومات الناقلة.
- 6 - خدمة الربط الشبكي.
- 7 - خدمة إيجار الألياف البصرية.
- 8 - خدمة التعهيد.
- 9 - خدمة تنفيذ الشبكات النحاسية.
- 10 - خدمة تركيب المقسمات الهاتفية.
- 11 - تركيب الشبكات الداخلية.
- 12 - خدمة إيواء المعدات.
- 13 - خدمة تركيب الوصلات اللاسلكية.

(ب) الهيكلية :

يتوافق نموذج الإدارة المستخدم في شركة هاتف ليبيا تماماً مع الإطار القانوني الليبي ولوائح شركات قطاع الاتصالات التابعة للشركة الليبية القابضة للاتصالات والمعلوماتية، حيث يترأس الهرم التنظيمي رئيس مجلس الإدارة والمسئول عن الاستراتيجية الشاملة للشركة يليه مدير عام الشركة. يتكون الهيكل التنظيمي للشركة من مجموعة من المكاتب وهي :

(1) المكاتب : وتشمل شؤون مجلس الإدارة، المراجعة الداخلية ومراقبة الأداء،

منسق شؤون المناطق، التخطيط والمشروعات.

(2) الإدارات : وتشمل الموارد البشرية والخدمات المالية، الاتصالات، الشبكات

التجارية، المشتريات، تقنية المعلومات.

(3) مناطق الاتصالات : وتشمل اتصالات طرابلس، اتصالات بنغازي، اتصالات

سبها، اتصالات خليج سرت، اتصالات الجبل الأخضر، اتصالات الجبل

الغربي، اتصالات الزاوية.

ثانيا / التحليل الإحصائي لعينة الدراسة :

تحليل الأسئلة المهنية بالدراسة المتعلقة بضغط العمل ومعرفة آراء واتجاهات

المستجيبين للاستبيان وسيتم استخدام مقياس ليكارت الخماسي بحساب متوسط

المرجع.

المحور الأول : ضغوط العمل.

جول (1)

متوسط ونتائج اختبار حول العبارات المتعلقة بضغط العمل

لا أوافق على الإطلاق		لا أوافق		غير متأكد		أوافق		أوافق بشدة		العبارة
النسبة	العدد	النسبة	العدد	النسبة	العدد	النسبة	العدد	النسبة	العدد	
0.0	0	13.4	15	50.0	56	26.8	30	9.8	11	مهام وأهداف العمل الذي أقوم به واضحة بالنسبة لي
28.6	32	62.5	70	8.9	10	0.0	0	0.0	0	أعرف بالتحديد ما هو الدور المتوقع مني في الإدارة التي أعمل بها
0.0	0	0.0	0	8.9	10	71.4	80	19.6	22	أجد نفسي في مأزق بين مديري المباشر والموظفين
26.8	30	37.5	42	35.7	40	0.0	0	0.0	0	لدي أعمال كثيرة يمكن إنجازها خلال ساعات الدوام الرسمي
0.0	0	0.0	0	8.9	10	71.4	80	19.6	22	أشعر بالإرهاك والتعب في نهاية الدوام
0.0	0	7.1	8	58.0	65	25.9	29	80.9	10	هل تقوم بعمل عدة أشياء في العمل في آن واحد
3.6	4	25.0	28	28.6	32	35.7	40	7.1	8	هل تعتقد أن سبب عدم إنجاز أعمالك هو تعدد الإجراءات الإدارية
0.0	0	7.1	8	28.6	32	50.9	57	13.4	15	هل تتمتع بالصلاحيات الكافية للقيام بالمسؤوليات الملقاة على عاتقك
0.0	0	12.5	14	61.6	69	15.2	17	10.7	12	هل تشعر بصعوبة المهام المسندة إليك
0.0	0	3.6	4	8.9	10	15.2	17	72.3	81	هل تتحرى عن السبب الرئيسي لظهور المشكلة ومعرفة أعراضها وآثارها

66.1	74	25.0	28	8.9	10	0.0	0	0.0	0	هل تعمل على تحديد أطراف المشكلة تحديداً دقيقاً وواضحاً
0.0	0	10.7	12	30.4	34	41.1	46	17.9	20	هل تتابع تنفيذ القرار بدقة لتصحيح الأخطاء إن وجدت وتفادي تكرار حدوثها مستقبلاً
16.1	18	13.4	15	3.6	4	20.5	23	46.4	52	مؤهلي العلمي يتناسب مع الوظيفة التي أقوم بها.
17.0	19	10.7	12	46.4	52	11.6	13	14.3	16	توجد خلافاً مهنية بيني وبين زملاء العمل في الإدارة
0.0	0	28.6	32	63.4	71	8.0	9	0.0	0	هل تستطيع الحصول على وقت راحة أثناء الدوام.
0.0	0	4.5	5	17.0	19	56.3	63	22.3	25	هل فريق العمل الذي تعمل معه يرغب في إنجاز الأعمال بتميز
3.6	4	25.0	28	7.1	8	28.6	32	35.7	40	هل يمكنك التوجه إلى رئيسك المباشر في العمل عندما تواجه مشكلة ما

من خلال الجدول (1) نلاحظ أن التوزيع التكراري للإجابات حول العبارة 10 مرتفع في فئة لا أوافق على الإطلاق و ينخفض تدريجياً في فئات الموافقة العالية، مما يشير إلى عدم الموافقة بشدة على ما ورد في العبارة المذكورة و أن المنوال الإجابة يساوي 1 (لا أوافق على الإطلاق).

ونلاحظ أن التوزيع التكراري للإجابات حول العبارات 1، 4، 5، 8، 13، 14 مرتفع في فئة غير متأكد و ينخفض تدريجياً في فئة الموافقة العالية، مما يشير إلى متوسط الإجابة في فئة غير متأكد على ما ورد في العبارات المذكورة و أن المنوال الإجابات يساوي 2 (غير متأكد).

ونلاحظ أن التوزيع التكراري للإجابات حول العبارات 3، 7، 9، 11، 12، 16، 17 مرتفع في فئة أوافق بشدة و ينخفض تدريجياً في فئة غير متأكد مما يشير إلى درجة الموافقة العالية في هذه الفئات و أن المنوال الإجابات يساوي 3 (موافق بشدة).

جدول (2)

متوسط نتائج اختبار Z حول العبارات المتعلقة بضغط العمل

مستوى الدلالة	Z	95% فترة ثقة للمتوسط		الانحراف المعياري	المتوسط	العبارة
		الحد الأدنى	الحد الأعلى			
1,000	0,697	1,93	1,72	1,19	2,49	مهام وأهداف العمل الذي أقوم به واضحة بالنسبة لي
0,983	0,891	2,54	2,30	1,33	2,98	أعرف بالتحديد ما هو الدور المتوقع مني في الإدارة التي أعمل بها

0,670	0,782	3,07	2,80	0,82	2,79	أجد نفسي في مآزق بين مديري المباشر والموظفين
0,983	2,16-	3,48	3,18	0,83	3,33	لدي أعمال كثيرة يمكن إنجازها خلال ساعات الدوام الرسمي
0,532	1,21-	3,40	3,10	0,97	3,49	أشعر بالإرهاك والتعب في نهاية الدوام
0,828	1,91	-	3,20	1,01	4,36	هل تقوم بعمل عدة أشياء في العمل في آن واحد
0,910	0,699	-	2,40	1,20	3,60	هل تعتقد أن سبب عدم إنجاز أعمالك هو تعدد الإجراءات الإدارية
0,896	2,271	1,71	2,50	1,07	3,39	هل تتمتع بالصلاحيات الكافية للقيام بالمسؤوليات الملقاة على عاتقك
0,000	7,19-	3,50	3,20	0,81	3,21	هل تشعر بصعوبة المهام المسندة إليك
0,004	3,90-	9,40	4,10	0,84	2,91	هل تتحرى عن السبب الرئيسي لظهور المشكلة
0,272	0,76-	1,15	3,20	0,91	2,65	هل تعمل على تحديد أطراف المشكلة تحديداً دقيقاً وواضحاً
1,000	1,50-	2,40	2,30	0,79	2,47	هل تتابع تنفيذ القرار بدقة لتصحيح الأخطاء إن وجدت ونفاذي تكرار حدوثها مستقبلاً
1,000	2,610	3,30	2,90	0,57	2,11	مؤهلي العلمي يتناسب مع الوظيفة التي أقوم بها.
1,231	3,410	2,14	2,12	0,82	2,51	توجد خلافات مهنية بيني وبين زملاء العمل في الإدارة
0,913	4,19-	1,21	1,92	1,34	3,18	هل تستطيع الحصول على وقت راحة أثناء الدوام.
0,532	2,19-	-	2,20	1,61	3,08	هل فريق العمل الذي تعمل معه يرغب في إنجاز الأعمال يتميز
0,492	0,731	2,91	3,11	1,24	3,40	هل يمكنك التوجه إلى رئيسك المباشر في العمل عندما تواجه مشكلة ما

من خلال الجدول (2) نلاحظ أن متوسط الموافقة على العبارات 4، 5، 7، 8، 9 أكبر من 3 أي أكبر من غير متأكد و متوسط الموافقة على العبارات 1,2,3,10 أكبر من 2 و أقل من 3 أقل من غير متأكد و أن متوسط العبارة أيضا 11، 12، 14 أكبر من 2 و أقل من 3 أي أكبر من غير متأكد.

و نلاحظ أيضا أن متوسط الموافقة على العبارات 15، 16، 17 أكبر من 3، 18، 3، 08 و 3، 40 على التوالي أكبر من غير متأكد و أن متوسط الإجابة يساوي 3 مما يدل على الموافقة العالية على العبارات المذكورة.

ووجد أن فترة الثقة حول العبارة 4 مما يشير إلى أن درجة موافقة المجتمع على ما ورد في تلك العبارة متوسط (غير متأكد) و وجد أن الحد الأدنى إلى فترة الثقة حول العبارات 15، 16، 17 أكبر من 3، مما يشير إلى أن درجة موافقة المجتمع على ما ورد في تلك العبارة عال (أكبر من غير متأكد).

ولاختبار الفرضية أن متوسط درجة الموافقة حول العبارات المتعلقة بضغوط العمل المختلفة أكبر من 3,5 (غير متأكد) تم إجراء اختبار Z و حيث أن قيمة

الاختبار المقابلة إلى جميع العبارات أقل من قيمة – 1,43 مما يشير إلى أن العبارات التي تم الموافقة عليها بدرجة منخفضة (غير متأكد).

جدول (3)

متوسط و نتائج اختبار حول العبارات المتعلقة بالرضا الوظيفي

العبارة	أوافق بشدة		أوافق		غير متأكد		لا أوافق		لا أوافق على الإطلاق	
	العدد	النسبة	العدد	النسبة	العدد	النسبة	العدد	النسبة	العدد	النسبة
أشعر بالرضا عن شروط وظيفتي	30	33,6	8	7,14	13	11,6	60	53,5	9	8,1
أشعر أن وظيفتي أكثر مناسبة لي من غيرها	10	8,9	17	15,2	81	72,3	4	3,6	0	0,0
أرى أن مرتبي يتناسب مع جهدي بالمنظمة	0	0,0	0	0,0	0	0,0	104	92,9	8	7,1
لا أشعر باتعدام وجود فرص لمستقبل وظيفتي لي في هذه المنظمة	69	61,6	14	12,5	0	0,0	12	10,7	17	15,2
مكان العمل الذي أعمل به يتميز بأنه مريح وآمن	62	55,4	17	15,2	15	13,4	12	10,7	6	5,4
التضاييق من أخطاء زملائي في العمل تجاه جمهور المراجعين	18	16,1	52	46,4	23	20,5	4	3,6	15	13,4
أحدثت باعتزاز لأصدقائي عن عملي فيالمؤسسة	52	46,4	19	17,0	12	10,7	13	11,6	16	14,3
لدي ثقة بأن هذه المنظمة أكثر أمن من المنظمات الأخرى	46	41,1	20	17,9	34	30,4	12	10,7	0	0,0
لن أترك العمل في هذه المنظمة في هذه المرحلة	0	0,0	0	0,0	30	26,8	50	44,6	32	28,6
في حالة توفرت فرصة عمل مشابهة أفضل الاستمرار في عملي	0	0,0	0	0,0	22	19,6	80	71,4	10	8,9
أشعر بالانتماء لهذه المنظمة	0	0,0	0	0,0	7	6,3	62	55,4	43	38,4
برامج التدريب الخارجي لتحديث المعلومات	55	49,1	10	8,9	29	25,9	10	8,9	8	7,1
برامج التدريب الداخلي متاحة	40	35,7	32	28,6	8	7,1	28	25,0	4	3,6
فرص الترقية المتاحة باستمرار أثناء الاستحقاق	0	0,0	12	10,7	12	10,7	59	52,7	29	25,9
ملاءمة الوظيفة الحالية لسنوات الخبرة	11	9,8	15	13,4	56	50,0	30	26,8	0	0,0
فرص حضور المؤتمرات و الندوات في مجال العمل	0	0,0	0	0,0	9	8,0	71	63,4	32	28,6

ومن الجدول (3) نلاحظ أن التوزيع التكراري حول العبارات 1، 9,10,11، 14 مرتفع في فئة لا أوافق على الإطلاق و ينخفض تدريجيا في فئات

الموافقة العالية مما يشير إلى عدم الموافقة بشدة على ما ورد في العبارات المذكورة وأن منوال الإجابة يساوي (1). (لا أوافق على الإطلاق).

نستنتج من خلال هذا التحليل الإحصائي أن الشركة لا تقوم بإعطاء شروط وظيفية جيدة و أيضا أن الموظفين يفكرون بترك العمل في هذه الشركة حاليا إذا توفرت فرص أخرى وكثير من الموظفين أيضا لا يوجد لديهم انتماء لهذه المنظمة و لا توجد فرص ترقية متاحة باستمرار أثناء الاستحقاق، و نلاحظ أن التوزيع التكراري حول العبارات 2، 15 مرتفع في فئة غير متأكد و ينخفض تدريجيا في فئات الموافقة أوافق، مما يشير إلى درجة الموافقة المنخفضة على ما ورد في العبارات المذكورة و أن المنوال الإجابة يساوي 3 غير متأكد.

نستج من خلال هذا التحليل الإحصائي أن الشركة تقوم بتوفير الوظائف المناسبة للموظفين بنسبة قليلة و أيضا الشركة تلائم الوظائف الحالية لسنوات الخبرة بنسبة قليلة أيضا، و نلاحظ أيضا أن التوزيع التكراري حول العبارات 4، 5، 7، 8، 12، 13 مرتفع في فئة أوافق بشدة و ينخفض تدريجيا في فئات أوافق، مما يشير إلى الموافقة العالية بشدة على ما ورد في العبارات المذكورة و أن منوال الإجابة يساوي 5 أوافق بشدة نستنتج من خلال هذا التحليل الإحصائي أن الشركة لا توفر فرص لمستقبل الموظفين و أيضا لا توفر مكان للعمل مميز و يلاحظ أن أغلبية الموظفين لديهم ولاء للمنظمة عندما يتحدث عنها.

جدول (4)

متوسط نتائج اختبار Z حول العبارات المتعلقة بالرضا الوظيفي

العبارة	المتوسط	الانحراف المعياري	95% فترة ثقة للمتوسط		Z	مستوى الدلالة
			الحد الأدنى	الحد الأعلى		
أشعر بالرضا عن شروط وظيفتي	3,1	0,89	2,20	1,70	0,782	1,320
أشعر أن وظيفتي أكثر مناسبة لي من غيرها	2,69	1,20	1,92	2,13	0,810	0,813
أرى أن مرتبي يتناسب مع جهدي بالمنظمة	2,11	1,70	3,1	3,01	0,561	0,541
لا أشعر بالعدم وجود فرص لمستقبل وظيفتي لي في هذه المنظمة	3,49	0,69	4,10	3,19	2,19-	0,451
مكان العمل الذي أعمل به يتميز بانه مريح وأمن	3,24	0,57	2,50	0,92-	2,510	1,000
أتضايق من أخطاء زملائي في العمل تجاه جمهور المراجعين	2,9	1,12	3,17	7,60-	3,210	0,000
أحدث باعتزاز لأصدقائي عن عملي في المؤسسة	3,11	1,79	2,29	8,13-	4,218-	0,737
لدي ثقة بأن هذه المنظمة أكثر أمن من المنظمات الأخرى	3,21	0,70	1,71	0,72-	2,217-	0,760
لن أترك العمل في هذه المنظمة في هذه المرحلة	2,33	0,63	4,07	2,30	0,711	0,893
في حالة توفرت فرصة عمل مشابهة أفضل الاستمرار في	2,01	1,34	1,81	3,18	1,31	0,394

عملي						
أشعر بالانتماء لهذه المنظمة	2,19	1,15	3,1	1,29	2,391	1,320
برامج التدريب الخارجي لتحديث المعلومات	2,50	1,26	3,14	0,78-	3,72-	0,722
برامج التدريب الداخلي متاحة	2,69	1,01	2,11	2,61	1,99	0,352
فرص الترقية متاحة باستمرار أثناء الاستحقاق	3,16	1,13	1,80	3,60	7,32-	0,389
ملاءمة الوظيفة الحالية لسنوات الخبرة	2,71	0,91	2,29	2,79	0,82-	0,729
فرص حضور المؤتمرات و الندوات في مجال العمل	2,89	0,82	2,79	3,21	0,943	0,629

من خلال الجدول (4) نلاحظ أن متوسط الموافقة على العبارات 4، 5، 8 أكبر من 3 (أي أكبر من غير متأكد قليلاً) ومتوسط الموافقة على العبارات 2، 3، 6، 9 ما بين غير متأكد ولا أوافق ومن خلال إجابات عينة الدراسة تم التنبؤ بـ 95% فترة ثقة لمتوسط درجة موافقة المجتمع الدراسي على العبارات المتعلقة برضا الوظيفي ووجد أن الحد الأعلى إلى فترة الثقة حول العبارات 2، 3، 6، 10 أقل من الرقم 3,0، مما يشير إلى أن درجة موافقة المجتمع على ما ورد في تلك العبارات منخفضة (أقل من غير متأكد)، وهذا يدل على أن الشركة غير مهتمة بعملية الرضا الوظيفي ووجد أن فترة الثقة حول العبارة 1 تضم الرقم 3,1 مما يشير إلى أن درجة موافقة المجتمع على ما ورد في تلك العبارة متوسط (غير متأكد) وهذا يدل على أن الموظفين غير راضيين عن الوظيفة.

ولاختبار الفرضية أن متوسط درجة الموافقة حول العبارات المتعلقة برضا الوظيفي أكبر من 3,4 غير متأكد تم إجراء اختبار Z وحيث أن قيمة الاختبار المقابلة إلى جميع العبارات أقل من 1,50 مما يشير إلى أن العبارات التي تم الموافقة عليها بدرجة منخفضة (غير متأكد).

النتائج والتوصيات :

أولا / النتائج :

1. كثير من الموظفين لا يشعرون بالرضا الوظيفي وليس لديهم الثقة بأن هذه المنظمة أكثر أمناً وظيفياً.
2. قلة فرص الترقية المتاحة باستمرار أثناء الاستحقاق و أيضاً قلة فرص حضور المؤتمرات و الندوات في مجال العمل.
3. يوجد برامج للتدريب الخارجي لتحديث المعلومات.
4. قليل ما تكون المهام و أهداف العمل الذي يقوم بها الموظف واضحة.

5. الأعمال التي يكلف بها بعض الموظفين لا تكون مناسبة مع عدد ساعات العمل المكلف بها.

6. بعض الموظفين ليس لديهم صلاحيات كافية للقيام بالمسؤوليات.

7. بعض الموظفين يشعرون بصعوبة المهام المسندة إليهم.

ثانيا / التوصيات :

1. على الشركة أن تدرس مطالب الموظفين و تحل مشاكلهم لكي يشعر الموظف بالرضا اتجاه العمل.

2. الاهتمام بفرص الترقية باستمرار أثناء الاستحقاق و الاهتمام أيضا بحضور الموظفين للمؤتمرات و الندوات في مجال العمل.

3. الاستمرار على نفس الخطة المتبعة بخصوص التدريب الخارجي؛ لأن هذا الاهتمام يزيد من كفاءة الموظفين.

4. على الشركة الاهتمام أكثر بتحديد المهام وأهداف العمل الذي يقوم به الموظف.

5. على الشركة إعطاء ساعات إضافية لكي يتمكن الموظفون من إنجاز أعمالهم المسندة إليهم

المراجع :

- 1- الخضير محسن أحمد (2001)، ط2، الضغوط الإدارية، مكتبة مدبولي للنشر و التوزيع.
- 2- السلمي، علي (1972)، السلوك الانساني في الإدارة، دار المعارف للنشر، القاهرة.
- 3- العديلي ناصر محمد (2007)، ط3، ضغوط العمل الإدارية بين النظرية و التطبيق مرام للنشر و التوزيع، الرياض.
- 4- العميان (2007)، السلوك التنظيمي في المنظمات، دار وائل للنشر، ط3، عمان.
- 5- القبلان نجاح (2004)، الضغوط المهنية في المكتبات، مكتبة الملك فهد الوطنية للنشر، الرياض.
- 6- القريوتي (2002)، سلوك الفرد و الجماعة، دار المستقبل للنشر، عمان.
- 7- اللوزي موسى (2005)، السلوك التنظيمي، دار وائل للنشر، عمان.
- 8- حريم حسين (2004)، السلوك التنظيمي، دار حامد للنشر، عمان.
- 9- عاشور، أحمد صقر (1985)، السلوك الانساني في المنظمات، المعرفة الجامعية للنشر، الاسكندرية.
- 10- عبد الباقي صلاح (2006)، السلوك الفعال، دار الجامعة للنشر الاسكندرية.
- 11- عبد الجواد محمد (2000)، أسرار النجاح و منطلقات التميز، دار البشير للثقافة و العلوم، مصر.

- 12- علاقي عبدالقادر (2006) الادارة دراسة تحليلية للوظائف و القرارات الادارية ط6 زهران للنشر و التوزيع، جدة.
- 13- علي بن حمد النوشان، ضغوط العمل و أثرها على عملية اتخاذ القرارات (الرياض، أكاديمية نايف العربية للعلوم الامنية)، 2003، رسالة ماجستير غير منشورة.
- 14- علي بن يحيى الشهري، الرضا الوظيفي و علاقته بالإنتاجية (الرياض، أكاديمية نايف العربية للعلوم الامنية)، 2002، رسالة ماجستير غير منشورة. عودة أيمن (1996)، الولاء التنظيمي، الجامعة الاردنية للنشر، عمان.
- 15- فوزي عبد الخالق (2012)، ضغوط العمل الوظيفي، مطابع الفرزدق للنشر، الرياض.
- 16- ماهر أحمد (2009)، السلوك التنظيمي دار الجامعة للنشر و التوزيع، الاسكندرية.
- 17- ناصف عبدالرحيم (2013)، الرضا الوظيفي في الادارة عين الشمس للنشر و التوزيع، القاهرة.
- 18- هلال محمد (2000)، إدارة الضغوط، مركز تطوير الاداء للنشر، مصر.