



جامعة دمشق
كلية الاقتصاد
قسم إدارة الأعمال

أثر ضغوط العمل في الرضا الوظيفي بالمصارف التجارية الليبية - دراسة تطبيقية -

أطروحة مقدمة لنيل درجة الدكتوراه في إدارة الأعمال

إعداد الطالب:
سعد محمد امبارك محمد

إشراف:
أ. د. سليمان خليل الفارس
الأستاذ في قسم إدارة الأعمال
جامعة دمشق - سورية

المشرف المشارك
د. أبو القاسم علي الشعواني
الأستاذ المشارك في قسم إدارة الأعمال
جامعة الجبل الغربي - ليبيا

2009 م



﴿سُبْحَانَكَ لَا عِلْمَ لَنَا إِلَّا مَا عَلَّمْتَنَا إِنَّكَ أَنْتَ

الْعَلِيمُ الْحَكِيمُ﴾

صدق الله العظيم

[البقرة: 32 / 2]

الإهداء

إلى أبي وأمي
أطال الله في عمرهما

و إلى جميع أفراد أسرتي
أخوتي وأخواتي

وإلى أسرتي الصغيرة
زوجتي وابني فراس

و إلى جميع الأصدقاء والأحباب
أهدي ثمرة جهدي هذا

الباحث

الشكر والتقدير

الحمد لله رب العالمين، والصلاة والسلام على خاتم الأنبياء والمرسلين، محمد بن عبد الله، وعلى آله وصحبه أجمعين.

أما بعد؛.....

الحمد لله أولاً وأخيراً ودائماً، الذي من علي بنعمته وأعاني على إتمام هذا العمل وشملي بتوفيقه. بكل الوفاء وصادق العرفان وعظيم الامتنان أتقدم بأسمى آيات الشكر والتقدير إلى الأستاذ الدكتور سليمان خليل الفارس المحترم المشرف على هذه الأطروحة، الذي تكرم علي وقدم لي كل الرعاية والتوجيه الحكيم، مما كان له عظيم الأثر في إثراء معارفي لاستكمال هذا العمل. و أتقدم بأسمى معاني الشكر والامتنان للدكتور أبو القاسم علي الشعواني المحترم المشرف المشارك على هذه الأطروحة، على ما تكرم به من وقت وجهد ونصائح كان لها عميق الأثر في إتمام هذا العمل. وأتقدم بالشكر والتقدير والامتنان للأساتذة الكرام أعضاء لجنة الحكم والمناقشة على تفضلهم بمناقشة وتحكيم هذا العمل المتواضع وتقديم الملاحظات والتوجيهات البناءة التي ستسهم في إثرائه. كما أتقدم بالشكر والتقدير والامتنان للأساتذة الكرام في قسم إدارة الأعمال بكلية الاقتصاد جامعة دمشق الذين أكرموني بتقديم المشورة والمناقشة الصادقة البناءة التي ساعدتني في إتمام هذا العمل. و أتقدم بالشكر والتقدير والامتنان للأساتذة الكرام في قسم الإحصاء، وأخص بالذكر الدكتور عدنان غانم المحترم الذي قام بمراجعة الجزء العملي والتحليل الإحصائي في هذه الدراسة وتقديم المشورة والمناقشة الصادقة البناءة التي ساعدتني في إتمام هذا العمل. والشكر موصول إلى الأستاذ الدكتور محمد موعد المحترم أستاذ النحو والصرف في قسم اللغة العربية - كلية الآداب، جامعة دمشق، الذي قام بمراجعة وتدقيق الأطروحة من الناحية اللغوية.

وأخيراً أتقدم بخالص شكري وعظيم امتناني لكل من كان له جهد أو نصيحة في سبيل إتمام هذا العمل فله مني كل شكر وتقدير واحترام.

والله ولي الهداية والتوفيق

الباحث

قائمة المحتويات

البند	المحتويات	رقم الصفحة
1	الآية القرآنية	أ
2	الإهداء	ب
3	الشكر والتقدير	ج
4	قائمة المحتويات	د
5	قائمة الجداول	ز
6	قائمة الأشكال	ي
7	قائمة الملاحق	ك
8	المستخلص	ل
9	المقدمة	1
❖ القسم الأول: الجزء النظري		
الفصل الأول: الإطار العام للدراسة والدراسات السابقة		
10	المبحث الأول: الإطار العام للدراسة	5
11	أولاً: مشكلة الدراسة	5
12	ثانياً: أهمية الدراسة	5
13	ثالثاً: أهداف الدراسة	6
14	رابعاً: فرضيات الدراسة	7
15	خامساً: نموذج الدراسة	8
16	سادساً: متغيرات الدراسة	9
17	سابعاً: مصادر جمع البيانات	10
18	ثامناً: منهجية الدراسة	10
19	تاسعاً: حدود الدراسة	11
20	عاشراً: مصطلحات الدراسة	12
21	المبحث الثاني: الدراسات السابقة	14
22	أولاً: الدراسات التي تناولت موضوع ضغوط العمل	14
23	ثانياً: الدراسات التي تناولت موضوع الرضا الوظيفي	20
24	ثالثاً: الدراسات التي تناولت أثر ضغوط العمل في الرضا الوظيفي	25
25	رابعاً: التعليق على الدراسات السابقة	30

البند	المحتويات	رقم الصفحة
الفصل الثاني: الأبعاد الأساسية لضغوط العمل		
26	المبحث الأول: مفهوم ونماذج ضغوط العمل	34
27	أولاً: مفهوم ضغوط العمل	34
28	ثانياً: نماذج ضغوط العمل	37
29	المبحث الثاني: تصنيف ومصادر ضغوط العمل	45
30	أولاً: تصنيف مصادر ضغوط العمل	45
31	ثانياً: مصادر ضغوط العمل	51
32	المبحث الثالث: آثار واستراتيجيات ضغوط العمل	59
33	أولاً: آثار ضغوط العمل	59
34	ثانياً: استراتيجيات ضغوط العمل	62
الفصل الثالث: الأبعاد الأساسية للرضا الوظيفي		
35	المبحث الأول: مفهوم الرضا الوظيفي وأهميته	69
36	أولاً: مفهوم الرضا الوظيفي	69
37	ثانياً: أهمية الرضا الوظيفي	70
38	المبحث الثاني: عناصر وطرائق قياس الرضا الوظيفي	73
39	أولاً: عناصر الرضا الوظيفي	73
40	ثانياً: طرائق قياس الرضا الوظيفي	76
41	المبحث الثالث: نظريات الرضا الوظيفي	78
42	أولاً: نظرية الإدارة العلمية	78
43	ثانياً: نظرية العلاقات الإنسانية	78
44	ثالثاً: نظريات الدافعية والحاجات الإنسانية	79
45	المبحث الرابع: العلاقة بين ضغوط العمل والرضا الوظيفي	83
❖ القسم الثاني: الجزء العملي		
الفصل الرابع: نبذة عن المصارف التجارية الليبية ومنهجية الدراسة		
46	المبحث الأول: نبذة عن المصارف التجارية الليبية العامة	91
47	المبحث الثاني: منهجية الدراسة	98
48	أولاً: منهج الدراسة	98
49	ثانياً: مجتمع الدراسة	98
50	ثالثاً: عينة الدراسة	99
51	رابعاً: أداة الدراسة	101
52	خامساً: أدوات التحليل الإحصائي	105
53	سادساً: صدق وثبات مقاييس الدراسة	106
الفصل الخامس: تحليل وعرض نتائج الدراسة الميدانية		
54	المبحث الأول: خصائص عينة الدراسة ووصف متغيراتها	119
55	أولاً: خصائص عينة الدراسة	119
56	ثانياً: وصف متغيرات الدراسة	121

البند	المحتويات	رقم الصفحة
57	المبحث الثاني: اختبار الفرضيات	133
	الفصل السادس: النتائج والتوصيات	
58	أولاً: النتائج	164
59	ثانياً: التوصيات	168
60	المراجع	171
61	الملاحق	181

قائمة الجداول

الرقم	محتويات الجدول	الصفحة
1	إجراءات توزيع مفردات عينة الدراسة وحركة الاستبيان	101
2	تركيبة استمارة الاستبيان	104
3	الفقرات المعدلة والمحدوفة في استمارة الاستبيان	106
4	معاملات الارتباط بين فقرات مقياس ضغوط العمل والدرجة الكلية للمقياس	107
5	معاملات الارتباط بين فقرات متغير صراع الدور والدرجة الكلية للمتغير	108
6	معاملات الارتباط بين فقرات متغير غموض الدور والدرجة الكلية للمتغير	109
7	معاملات الارتباط بين فقرات متغير عبء الدور والدرجة الكلية للمتغير	109
8	معاملات الارتباط بين فقرات متغير الراتب والحوافز المادية والدرجة الكلية للمتغير	110
9	معاملات الارتباط بين فقرات متغير المشاركة في اتخاذ القرارات والدرجة الكلية للمتغير	110
10	معاملات الارتباط بين فقرات متغير ظروف العمل المادية والدرجة الكلية للمتغير	111
11	معاملات الارتباط بين فقرات متغير الترقيات والتطور المهني والدرجة الكلية للمتغير	111
12	معاملات الارتباط بين فقرات متغير العلاقات في العمل والدرجة الكلية للمتغير	112
13	معاملات الارتباط بين متغيرات ضغوط العمل والدرجة الكلية للمقياس	112
14	معاملات الارتباط بين فقرات متغير مقياس الرضا الوظيفي والدرجة الكلية للمقياس	113
15	الثبات بالاتساق الداخلي لمتغيرات الدراسة	114
16	الثبات بالتجزئة النصفية لمتغيرات الدراسة	115
17	توزيع عينة الدراسة حسب الخصائص الشخصية والوظيفية	119
18	الوسط الحسابي والانحراف المعياري واختبار T لعينة وحدة على فقرات متغير صراع الدور	121
19	الوسط الحسابي والانحراف المعياري واختبار T لعينة وحدة على فقرات متغير غموض الدور	122
20	الوسط الحسابي والانحراف المعياري واختبار T لعينة وحدة على فقرات متغير عبء الدور	123
21	الوسط الحسابي والانحراف المعياري واختبار T لعينة وحدة على فقرات متغير الراتب والحوافز المادية	124
22	الوسط الحسابي والانحراف المعياري واختبار T لعينة وحدة على فقرات متغير المشاركة في اتخاذ القرارات	125
23	الوسط الحسابي والانحراف المعياري واختبار T لعينة وحدة على فقرات متغير ظروف العمل المادية	126
24	الوسط الحسابي والانحراف المعياري واختبار T لعينة وحدة على فقرات متغير الترقيات والتطور المهني	127
25	الوسط الحسابي والانحراف المعياري واختبار T لعينة وحدة على فقرات متغير العلاقات في العمل	129

الرقم	محتويات الجدول	الصفحة
26	الوسط الحسابي والانحراف المعياري والأهمية النسبية للمتغيرات المستقلة الفرعية	130
27	الوسط الحسابي والانحراف المعياري واختبار T لعينة وحدة للمتغير التابع الرضا الوظيفي	131
28	اختبار معامل تضخم التباين والتباين المسموح به للمتغيرات المستقلة الفرعية	134
29	نتائج تحليل معامل الالتواء لمتغيرات الدراسة	134
30	معامل الارتباط بيرسون بين ضغوط العمل والرضا الوظيفي	135
31	نتائج تحليل التباين للانحدار للتأكد من صلاحية النموذج لاختبار الفرضية الرئيسية الأولى	136
32	نتائج تحليل الانحدار البسيط لاختبار أثر ضغوط العمل في الرضا الوظيفي	136
33	معامل الارتباط بيرسون بين صراع الدور والرضا الوظيفي	137
34	نتائج تحليل التباين للانحدار للتأكد من صلاحية النموذج لاختبار الفرضية الفرعية الأولى	138
35	نتائج تحليل الانحدار البسيط لاختبار أثر صراع الدور في الرضا الوظيفي	138
36	معامل الارتباط بيرسون بين غموض الدور والرضا الوظيفي	139
37	نتائج تحليل التباين للانحدار للتأكد من صلاحية النموذج لاختبار الفرضية الفرعية الثانية	140
38	نتائج تحليل الانحدار البسيط لاختبار أثر غموض الدور في الرضا الوظيفي	140
39	معامل الارتباط بيرسون بين عبء الدور والرضا الوظيفي	141
40	نتائج تحليل التباين للانحدار للتأكد من صلاحية النموذج لاختبار الفرضية الفرعية الثالثة	142
41	نتائج تحليل الانحدار البسيط لاختبار أثر عبء الدور في الرضا الوظيفي	142
42	معامل الارتباط بيرسون بين الراتب والحوافز المادية والرضا الوظيفي	143
43	نتائج تحليل التباين للانحدار للتأكد من صلاحية النموذج لاختبار الفرضية الفرعية الرابعة	144
44	نتائج تحليل الانحدار البسيط لاختبار أثر الراتب والحوافز المادية في الرضا الوظيفي	144
45	معامل الارتباط بيرسون بين المشاركة في اتخاذ القرارات والرضا الوظيفي	145
46	نتائج تحليل التباين للانحدار للتأكد من صلاحية النموذج لاختبار الفرضية الفرعية الخامسة	146
47	نتائج تحليل الانحدار البسيط لاختبار أثر المشاركة في اتخاذ القرارات في الرضا الوظيفي	146
48	معامل الارتباط بيرسون بين ظروف العمل المادية والرضا الوظيفي	147
49	نتائج تحليل التباين للانحدار للتأكد من صلاحية النموذج لاختبار الفرضية الفرعية السادسة	148
50	نتائج تحليل الانحدار البسيط لاختبار أثر ظروف العمل المادية في الرضا الوظيفي	148
51	معامل الارتباط بيرسون بين الترقيات والتطور المهني والرضا الوظيفي	149
52	نتائج تحليل التباين للانحدار للتأكد من صلاحية النموذج لاختبار الفرضية الفرعية السابعة	150
53	نتائج تحليل الانحدار البسيط لاختبار أثر الترقيات والتطور المهني في الرضا الوظيفي	150
54	معامل الارتباط بيرسون بين العلاقات في العمل والرضا الوظيفي	151
55	نتائج تحليل التباين للانحدار للتأكد من صلاحية النموذج لاختبار الفرضية الفرعية الثامنة	152
56	نتائج تحليل الانحدار البسيط لاختبار أثر العلاقات في العمل في الرضا الوظيفي	152
57	نتائج اختبار T لاختبار الفروق في ضغوط العمل لمتغير الجنس	153
58	نتائج اختبار T لاختبار الفروق في ضغوط العمل لمتغير الحالة الاجتماعية	153
59	نتائج تحليل التباين الأحادي لاختبار الفروق في ضغوط العمل لمتغير سنوات الخبرة الوظيفية	154
60	نتائج اختبار شيفه	154

الرقم	محتويات الجدول	الصفحة
61	نتائج تحليل التباين الأحادي لاختبار الفروق في ضغوط العمل لمتغير المستوى الوظيفي	155
62	نتائج تحليل التباين الأحادي لاختبار الفروق في ضغوط العمل لمتغير المؤهل العملي	155
63	نتائج اختبار شيفه	156
64	نتائج تحليل التباين الأحادي لاختبار الفروق في ضغوط العمل لمتغير مكان العمل	156
65	نتائج اختبار T لاختبار الفروق في مستوى الرضا الوظيفي لمتغير الجنس	157
66	نتائج اختبار T لاختبار الفروق في مستوى الرضا الوظيفي لمتغير الحالة الاجتماعية	157
67	نتائج تحليل التباين الأحادي لاختبار الفروق في مستوى الرضا الوظيفي لمتغير سنوات الخبرة الوظيفية	158
68	نتائج اختبار شيفه	158
69	نتائج تحليل التباين الأحادي لاختبار الفروق في مستوى الرضا الوظيفي لمتغير المستوى الوظيفي	159
70	نتائج تحليل التباين الأحادي لاختبار الفروق في مستوى الرضا الوظيفي لمتغير المؤهل العملي	160
71	نتائج اختبار شيفه	160
72	نتائج تحليل التباين الأحادي لاختبار الفروق في مستوى الرضا الوظيفي لمتغير مكان العمل	161

قائمة الأشكال

الرقم	المحتويات	الصفحة
1	نموذج الدراسة	9
2	نموذج ميتشجان (كاتز وكان) لضغوط العمل	39
3	نموذج (ماكجراث) الخاص باختبار استجابة الضغوط	41
4	نموذج ضغوط العمل (لبير و نيومان)	43
5	مصادر ضغوط العمل	47
6	نموذج مصادر الضغوط في مجال العمل	49

قائمة الملاحق

رقم الملحق	المحتويات
1	قائمة بأسماء المحكمين
2	استمارة الاستبيان
3	نموذج تسهيل المهمة للباحث
4	الهيكل التنظيمية للمصارف محل الدراسة
5	المستخلص باللغة الانجليزية

المستخلص Abstract

تهدف هذه الدراسة إلى معرفة أثر ضغوط العمل في مستوى الرضا الوظيفي للعاملين في الإدارات العامة بالمصارف التجارية العامة في ليبيا، ودراسة أثر الاختلاف في الخصائص الشخصية والوظيفية للعاملين في ضغوط العمل وفي مستوى الرضا الوظيفي للعاملين في هذه المصارف.

واعتمد الباحث المنهج الوصفي، مستخدماً استمارة استبيان أعدت خصيصاً كأداة لجمع بيانات الدراسة، وزعت على عينة حجمها (345) مفردة اختيرت بطريقة العينة العشوائية البسيطة، وتمثل ما نسبته (15%) من حجم المجتمع الأصلي البالغ (2300) عامل وعاملة من جميع المستويات الوظيفية، وقد بلغ عدد الاستثمارات الخاضعة للتحليل (314) استثماراً، شكلت ما نسبته (91%) من الاستثمارات الموزعة، وتم تحليل بيانات الدراسة واختبار فرضياتها من خلال تطبيق بعض أدوات التحليل الإحصائي الوصفي والاستدلالي الأكثر ملاءمة لطبيعة تلك البيانات، وذلك باستخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية والمعروف اختصاراً (SPSS).

ومن أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة:

- تعرض الأفراد عينة الدراسة لضغوط عمل مرتفعة من المصادر التالية (صراع الدور - غموض الدور - عبء الدور - الراتب والحوافز المادية - المشاركة في اتخاذ القرارات - الترقّيات والتطور المهني)، وضغوط عمل متوسطة من المصادر التالية (ظروف العمل المادية - العلاقات في العمل)، وبشكل عام تعرض الأفراد عينة الدراسة لضغوط عمل مرتفعة.
- اتضح أن ترتيب المصادر المسببة لضغوط العمل حسب أهميتها النسبية من الأعلى إلى الأقل على التوالي كالآتي (الراتب والحوافز المادية - الترقّيات والتطور المهني - عبء الدور - المشاركة في اتخاذ القرارات - غموض الدور - صراع الدور - العلاقات في العمل - ظروف العمل المادية).
- تبين أن الأفراد عينة الدراسة يشعرون بمستوى منخفض من الرضا الوظيفي عن عناصر الرضا الفرعية التالية (طبيعة العمل - الراتب وملحقاته - الترقّيات والتطور المهني - الأمن والاستقرار في العمل)، ويشعرون بمستوى متوسط من الرضا الوظيفي عن (ظروف العمل المادية - العلاقات في العمل)، وبشكل عام يشعرون بمستوى منخفض من الرضا الوظيفي.
- وجود علاقة تأثير قوية لضغوط العمل والمصادر المسببة لها التي سبق الإشارة إليها في الرضا الوظيفي للعاملين في الإدارات العامة بالمصارف التجارية العامة في ليبيا.

- وجود علاقة ارتباط عكسية بين ضغوط العمل والمصادر المسببة لها التي سبق الإشارة إليها وبين الرضا الوظيفي للعاملين في الإدارات العامة بالمصارف التجارية العامة في ليبيا.
- عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في ضغوط العمل تعزى للمتغيرات الشخصية والوظيفية التالية (الجنس - الحالة الاجتماعية - المستوى الوظيفي - مكان العمل).
- وجود فروق ذات دلالة إحصائية في ضغوط العمل تعزى للمتغيرات الشخصية والوظيفية التالية (سنوات الخبرة الوظيفية - المؤهل العلمي).
- عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الرضا الوظيفي تعزى للمتغيرات الشخصية والوظيفية التالية (الجنس - الحالة الاجتماعية - المستوى الوظيفي - مكان العمل).
- وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الرضا الوظيفي تعزى للمتغيرات الشخصية والوظيفية التالية (سنوات الخبرة الوظيفية - المؤهل العلمي).

وختاماً فقد خلصت الدراسة إلى مجموعة من التوصيات التي جرى استخلاصها في ضوء النتائج التي توصلت إليها الدراسة.

المقدمة

Introduction

يُعدّ العنصر البشري أحد الركائز الأساسية التي تؤدي دوراً كبيراً في قيام كافة المنظمات بأعمالها وأنشطتها المختلفة، وترتبط كفاءة وفاعلية تلك المنظمات بمدى كفاءة وفاعلية هذا العنصر، لذلك سعت المنظمات في الماضي، وما زالت تسعى جاهدة للاهتمام بالأفراد العاملين فيها، وحثهم على الارتقاء بكفاءة وفاعلية المنظمات، ولتحقيق أهداف المنظمات لابد من توفير بيئة عمل مناسبة للأفراد العاملين فيها، حيث توجد بعض المعوقات التي تحول دون تحقيقها، منها ضغوط العمل، وعدم الرضا الوظيفي اللذان يتعرض لهما الأفراد العاملين.

ويتميز عصرنا هذا بتزايد ضغوط العمل على الأفراد العاملين في كافة المنظمات سواء أكانت خدمية أم إنتاجية، خاصة أم عامة، وتعمل المنظمات جاهدة لمواجهة تلك الضغوط بما يضمن لها تحقيق أهدافها، ويساعدها على ذلك معرفة ضغوط العمل التي يتعرض لها العاملون ومحاولة إزالتها، والتخفيف من حدة آثارها بما يساعدهم على تحسين أدائهم، وزيادة فاعليته، بالتالي الرضا الوظيفي، وهو ما تسعى إليه المنظمات لتحقيق أهدافها بكفاءة وفاعلية.

وإن تعدد المثيرات البيئية سواء المادية منها أم النفسية جعلت الإنسان اليوم يتأثر بهذه المثيرات، ولا يقف هذا التأثير في البيت أو في الحياة العامة بل ينتقل إلى بيئة العمل ويتمثل هذا التأثير في حدوث الضغوط الإنسانية التي تجعل الإنسان قلقاً وسهل الاستثارة والانفعال الأمر الذي ينعكس على أدائه في العمل وعلاقاته مع العاملين بالمنظمة وربما صحته النفسية والجسدية.

وتعد ضغوط العمل من أهم الموضوعات السلوكية التي نالت مؤخراً اهتماماً كبيراً من قبل المتخصصين في إدارة السلوك التنظيمي لما له من أهمية كبيرة في مجالات التنظيم والسلوك والأداء.

ويعبر الرضا الوظيفي عن شعور الفرد العامل نحو العمل الذي يقوم به، وهذا الشعور قد يكون خارجياً أو داخلياً، ويعبر عن مدى ما يجنيه الفرد من ثمرات نتيجة العمل الذي يقوم به من أجل تلبية حاجاته المادية والمعنوية، وكلما كان الرضا عن الوظيفة عالياً كان أداء الفرد أفضل، والعكس صحيح ودرجة الإشباع التي يحصل عليها العامل من عمله تؤدي دوراً مهماً في مفهوم الرضا الوظيفي.

وقد أشار تقرير لمنظمة الصحة العالمية إلى تزايد شعور الأفراد في المنظمات بضغط العمل، وانخفاض الرضا الوظيفي لديهم، حيث بينت نتائج هذا التقرير أن (50%) من الأفراد العاملين غير راضين عن وظائفهم، وأن (90%) منهم يقضون معظم أوقاتهم في أعمال لا تشبع

حاجاتهم الوظيفية، وأن (70%) منهم يواجهون مشاكل في العمل، تجعلهم يفقدون الشعور بالرضا الوظيفي (Luthans,2008,65).

وحيث إن ضغوط العمل والرضا الوظيفي من الموضوعات السلوكية التي تؤثر في سلوكيات الأفراد العاملين، لذا سيجادل الباحث من خلال هذه الدراسة التعرف على أثر ضغوط العمل في الرضا الوظيفي بالمصارف التجارية العامة العاملة في ليبيا. وقد جاءت هذه الدراسة في قسمين نظري و عملي في ستة فصول ومقدمة، تناول الباحث في الفصل الأول الإطار العام للدراسة، والدراسات السابقة، أما الفصل الثاني فقد تناول فيه الباحث الأبعاد الأساسية لضغوط العمل، وخصص الفصل الثالث للأبعاد الأساسية للرضا الوظيفي، بينما خصص الفصل الرابع لنبذة عن المصارف التجارية الليبية العامة ومنهجية الدراسة، أما الفصل الخامس فخصص لتحليل وعرض نتائج الدراسة الميدانية ، وأخيراً الفصل السادس والذي يتناول فيه الباحث النتائج والتوصيات.

القسم الأول

الجزء النظري

الفصل الأول: الإطار العام للدراسة والدراسات السابقة

الفصل الثاني: الأبعاد الأساسية لضغوط العمل

الفصل الثالث: الأبعاد الأساسية للرضا الوظيفي

الفصل الأول

الإطار العام للدراسة والدراسات السابقة

المبحث الأول: الإطار العام للدراسة

أولاً: مشكلة الدراسة

ثانياً: أهمية الدراسة

ثالثاً: أهداف الدراسة

رابعاً: فرضيات الدراسة

خامساً: نموذج الدراسة

سادساً: متغيرات الدراسة

سابعاً: مصادر جمع البيانات

ثامناً: منهجية الدراسة

تاسعاً: حدود الدراسة

عاشراً: التعاريف الإجرائية

المبحث الثاني: الدراسات السابقة

أولاً: الدراسات التي تناولت موضوع ضغوط العمل

ثانياً: الدراسات التي تناولت موضوع الرضا الوظيفي

ثالثاً: الدراسات التي تناولت أثر ضغوط العمل في الرضا الوظيفي

رابعاً: التعليق على الدراسات السابقة

المبحث الأول

الإطار العام للدراسة

أولاً: مشكلة الدراسة

تؤدي المصارف التجارية العامة دوراً كبيراً في تنمية الاقتصاد الليبي، لما تقوم به من أعمال تجارية، وما تقدمه من خدمات مختلفة للأفراد والمجتمع، لذلك فإن الاهتمام بالعاملين داخل هذه المصارف من حيث الجوانب السلوكية والنفسية يعد من الأمور الهامة والتي تحتاج إلى دراسة من قبل الباحثين والمتخصصين، فالوظائف المصرفية تحتاج إلى دقة ومهارة لأدائها، لذا قد يترتب على ممارستها ضغوط في العمل ناتجة عن طبيعة هذه الوظائف مما يؤثر في كثير من الأحيان في الرضا الوظيفي للعاملين في هذه المصارف وبالتالي على تحقيق أهدافها.

ومن خلال الدراسة الاستطلاعية التي قام بها الباحث للمصارف التجارية الليبية العامة، والمقابلات الشخصية مع بعض العاملين في الإدارات العامة في هذه المصارف، لاحظ الباحث أن العاملين يتعرضون لضغوط في العمل، ويشعرون بعدم الرضا الوظيفي.

وبالتالي تمثلت مشكلة الدراسة في الإجابة على التساؤل الرئيسي التالي:

ما أثر ضغوط العمل في مستوى الرضا الوظيفي للعاملين بالمصارف التجارية الليبية العامة؟

وينبثق عن هذا التساؤل مجموعة من التساؤلات على النحو التالي:

1. هل يعاني العاملون في المصارف التجارية الليبية من ضغوط في العمل ناتجة عن المصادر الوظيفية التالية (صراع الدور - غموض الدور - عبء الدور - الراتب والحوافز المادية - المشاركة في اتخاذ القرارات - ظروف العمل المادية - الترقّيات والتطور المهني - العلاقات في العمل)؟

2. ما الأهمية النسبية للمصادر المسببة لضغوط العمل في المصارف التجارية الليبية العامة؟

3. ما مستوى الرضا الوظيفي للعاملين في المصارف التجارية الليبية العامة؟

ثانياً: أهمية الدراسة

تتبع أهمية الدراسة من النقاط التالية:

1. أهمية الموضوعات السلوكية المتعلقة بضغط العمل، والرضا الوظيفي، حيث ازداد في الآونة الأخيرة الاهتمام من قبل الباحثين والمنظمات خاصة في الدول المتقدمة بهذه الموضوعات لما لها من أثر كبير في نجاح هذه المنظمات وتحقيق أهدافها، فالإدارة الجيدة لضغوط العمل تمكن المنظمات من معرفة سلوكيات العاملين لديها، ومن ثم توجيههم لصالح خدمتها، ومحاولة التعرف على أسبابها وآثارها السلبية ومعالجتها بالطرائق السليمة.
2. محاولة تزويد المكتبة العلمية بهذا الجهد المتواضع والمتعلق بدراسة أثر ضغوط العمل في الرضا الوظيفي وبالتطبيق على قطاع هام في المجتمع وهو المصارف التجارية العامة العاملة في ليبيا خاصة مع قلة الأبحاث في البيئة المحلية (ليبيا) في هذا المجال.
3. محاولة الاستفادة من تطبيق نتائج هذه الدراسة على جزء من المنظمات الخدمية الاقتصادية في المجتمع وهي المصارف التجارية حيث يتعرض العاملون فيها إلى كثير من ضغوط في العمل مما يؤثر في رضاهم الوظيفي ومن ثم في أدائهم، وبما ينعكس سلباً على أهداف المصارف التجارية العامة في ليبيا.
4. لفت نظر المعنيين لأهمية نتائج أثر ضغوط العمل في الرضا الوظيفي، وتحفيزهم لدراساتها بهدف إثراء وتعميق المعرفة العلمية التي يمكن أن تكون مرجعاً مفيداً لكل المهتمين بالتعرف على ماهية ضغوط العمل في البيئة الليبية وتأثيراتها السلبية في مستوى الرضا الوظيفي.

ثالثاً: أهداف الدراسة

تسعى هذه الدراسة إلى تحقيق الهدف الرئيسي التالي وهو معرفة أثر ضغوط العمل في مستوى الرضا الوظيفي للعاملين بالمصارف التجارية العامة العاملة في ليبيا، كما يسعى الباحث إلى تحقيق الأهداف التالية:

1. محاولة تقديم مساهمة نظرية متواضعة للمكتبة العلمية، في مجال ضغوط العمل وأثرها في الرضا الوظيفي.
2. التعرف على مصادر ضغوط العمل التي يتعرض لها العاملون بالمصارف التجارية الليبية العامة.
3. التعرف على الأهمية النسبية للمصادر المسببة لضغوط العمل التي تؤثر في الرضا الوظيفي للعاملين بالمصارف التجارية الليبية العامة.
4. التعرف على مستوى الرضا الوظيفي للعاملين بالمصارف التجارية الليبية العامة.
5. دراسة أثر الاختلاف في الخصائص الشخصية والوظيفية للعاملين في ضغوط العمل بالمصارف التجارية الليبية العامة.
6. دراسة أثر الاختلاف في الخصائص الشخصية والوظيفية للعاملين في مستوى الرضا الوظيفي بالمصارف التجارية الليبية العامة.

7. تقديم جملة من النتائج و التوصيات للمصارف التجارية الليبية العامة "محل الدراسة" بشكل خاص، وللقطاع المصرفي في ليبيا بشكل عام والتي من شأنها تمكين هذه المصارف من تحسين أدائها، والوصول إلى أهدافها بكفاءة وفاعلية.

رابعاً: فرضيات الدراسة

❖ الفرضية الرئيسية الأولى

"توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين ضغوط العمل الناتجة عن طبيعة الوظيفة ومستوى الرضا الوظيفي للعاملين بالمصارف التجارية الليبية العامة ". وينبثق عنها مجموعة من الفرضيات الفرعية التالية:

1. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين صراع الدور و مستوى الرضا الوظيفي للعاملين بالمصارف التجارية الليبية العامة.
2. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين غموض الدور و مستوى الرضا الوظيفي للعاملين بالمصارف التجارية الليبية العامة.
3. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين عبء الدور و مستوى الرضا الوظيفي للعاملين بالمصارف التجارية الليبية العامة.
4. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الراتب والحوافز المادية و مستوى الرضا الوظيفي للعاملين بالمصارف التجارية الليبية العامة.
5. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين المشاركة في اتخاذ القرارات و مستوى الرضا الوظيفي للعاملين بالمصارف التجارية الليبية العامة.
6. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين ظروف العمل المادية و مستوى الرضا الوظيفي للعاملين بالمصارف التجارية الليبية العامة.
7. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الترقيات والتطور المهني و مستوى الرضا الوظيفي للعاملين بالمصارف التجارية الليبية العامة.
8. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين العلاقات في العمل ومستوى الرضا الوظيفي للعاملين بالمصارف التجارية الليبية العامة.

❖ الفرضية الرئيسية الثانية

"توجد فروق ذات دلالة إحصائية في ضغوط العمل للعاملين بالمصارف التجارية الليبية العامة تعزى للخصائص الشخصية والوظيفية للعاملين ". وينبثق عنها مجموعة من الفرضيات الفرعية التالية:

1. توجد فروق ذات دلالة إحصائية في ضغوط العمل للعاملين بالمصارف التجارية الليبية العامة تعزى لمتغير الجنس.

2. توجد فروق ذات دلالة إحصائية في ضغوط العمل للعاملين بالمصارف التجارية الليبية العامة تعزى لمتغير الحالة الاجتماعية.
3. توجد فروق ذات دلالة إحصائية في ضغوط العمل للعاملين بالمصارف التجارية الليبية العامة تعزى لمتغير سنوات الخبرة الوظيفية.
4. توجد فروق ذات دلالة إحصائية في ضغوط العمل للعاملين بالمصارف التجارية الليبية العامة تعزى لمتغير المستوى الوظيفي.
5. توجد فروق ذات دلالة إحصائية في ضغوط العمل للعاملين بالمصارف التجارية الليبية العامة تعزى لمتغير المؤهل العلمي.
6. توجد فروق ذات دلالة إحصائية في ضغوط العمل للعاملين بالمصارف التجارية الليبية العامة تعزى لمتغير مكان العمل.

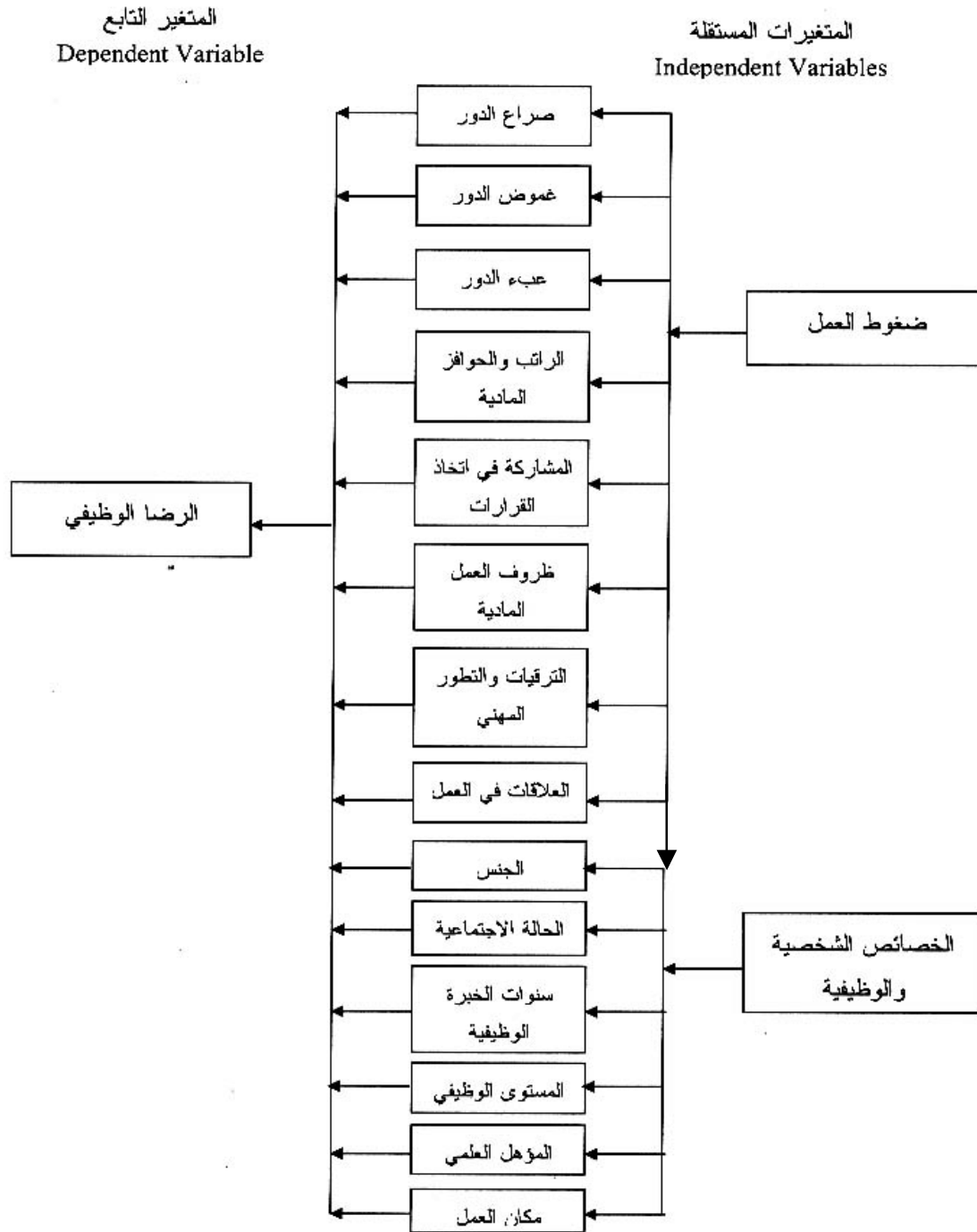
❖ الفرضية الرئيسية الثالثة

"توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الرضا الوظيفي للعاملين بالمصارف التجارية الليبية العامة تعزى للخصائص الشخصية والوظيفية للعاملين". وينبثق عنها مجموعة من الفرضيات الفرعية التالية:

1. توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الرضا الوظيفي للعاملين بالمصارف التجارية الليبية العامة تعزى لمتغير الجنس.
2. توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الرضا الوظيفي للعاملين بالمصارف التجارية الليبية العامة تعزى لمتغير الحالة الاجتماعية.
3. توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الرضا الوظيفي للعاملين بالمصارف التجارية الليبية العامة تعزى لمتغير سنوات الخبرة الوظيفية.
4. توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الرضا الوظيفي للعاملين بالمصارف التجارية الليبية العامة تعزى لمتغير المستوى الوظيفي.
5. توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الرضا الوظيفي للعاملين بالمصارف التجارية الليبية العامة تعزى لمتغير المؤهل العلمي.
6. توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الرضا الوظيفي للعاملين بالمصارف التجارية الليبية العامة تعزى لمتغير مكان العمل.

خامساً: نموذج الدراسة

في ضوء مشكلة وأهداف وفرضيات الدراسة قام الباحث بتصميم النموذج التالي للدراسة الشكل رقم (1) والذي يعكس العلاقات المتوقعة بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع في الدراسة.



الشكل (1) نموذج الدراسة

المصدر: إعداد الباحث

سادساً: متغيرات الدراسة

تتمثل متغيرات الدراسة في الآتي:

❖ المتغير المستقل

هو المتغير الذي يؤثر في المتغيرات الأخرى، والذي تمثل في هذه الدراسة بالآتي:

1. المتغير المستقل الرئيسي " ضغوط العمل " وتتفرع عنه مجموعة من المتغيرات الفرعية المستقلة وهي: (صراع الدور، غموض الدور، عبء الدور، الراتب والحوافز المادية، المشاركة في اتخاذ القرارات، ظروف العمل المادية، الترقيات والتطور المهني، العلاقات في العمل).

2. المتغير المستقل الآخر " العوامل الشخصية والوظيفية " وتتفرع عنه مجموعة من المتغيرات الفرعية وهي: (الجنس، الحالة الاجتماعية، سنوات الخبرة الوظيفية، المستوى الوظيفي، المؤهل العلمي، مكان العمل).

❖ المتغير التابع

هو المتغير الذي يتأثر بتغير المتغيرات المستقلة، والذي تمثل في هذه الدراسة بالمتغير التابع "الرضا الوظيفي".

سابعاً: مصادر جمع البيانات

تأسيساً على ما تقدم وبناءً على تصميم هذه الدراسة وأقسامها ونوع البيانات المطلوبة لتحقيق أهدافها، فقد تطلب إنجاز هذه الدراسة الاستناد في استسقاء معلوماتها وبياناتها إلى مصدرين متكاملين هما:

- المصادر الثانوية: وتم الحصول عليها من خلال الاطلاع على أدبيات الموضوع وذلك من خلال المتاح من المصادر المتعلقة بموضوع الدراسة من دراسات وأبحاث عربية وأجنبية منشورة وغير منشورة، وكذلك على الكتب العلمية المتخصصة في الموضوع، والدوريات العلمية المتخصصة، كما اعتمد الباحث على بعض المواقع العلمية في الشبكة العالمية الإنترنت.

- المصادر الأولية: وذلك من العينة التي تم اختيارها واستهدافها بالدراسة، وما تم الحصول عليه من بيانات أساسية تم جمعها ميدانياً، من خلال توزيع أداة الدراسة "استمارة استبيان" وضعت خصيصاً لهذا الموضوع.

ثامناً : منهجية الدراسة

المنهجية هي الإستراتيجية أو التصميم أو خطة العمل أو الخطة العلمية التي تقف وراء اختيار واستخدام طرائق معينة لتجميع وتحليل البيانات وربط هذا الاختيار والطرائق المستخدمة بالنتائج المرجوة، لذا فإن المنهجية هي تصميم الدراسة بشكل يقود الباحث إلى اختيار الطرائق والإجراءات لتجميع وتحليل البيانات المتعلقة بالدراسة التي يقوم به (فوكله، بيت المال، 2007، 52).

❖ منهج الدراسة

استخدم الباحث المنهج الوصفي، سواء ماتعلق بالجزء النظري أم العملي لجمع بيانات الدراسة وتبويبها وعرضها وتحليلها وتفسيرها.

❖ مجتمع الدراسة

يشمل مجتمع الدراسة جميع العاملين في الإدارات العامة في المصارف التجارية الليبية العامة العاملة في ليبيا، علماً بأن عدد العاملين في هذه المصارف (2300) عاملاً وعاملة في جميع المستويات الوظيفية.

❖ عينة الدراسة

تم اختيار عينة حجمها (345) مفردة بطريقة العينة العشوائية البسيطة من جميع العاملين في الإدارات العامة في المصارف التجارية الليبية العامة محل الدراسة، وبنسبة (15%) من حجم المجتمع الأصلي.

❖ الأساليب الإحصائية المستخدمة

لغرض إجراء التحليل الإحصائي اللازم للدراسة، فإنه تم الاعتماد على تطبيق أساليب التحليل الإحصائي باستخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية " Statistical Package For Social Sciences " والمعروف اختصاراً ببرنامج (SPSS)، وتحديد الإصدار الثالث عشر، حيث يعد هذا البرنامج من أكثر البرامج الإحصائية شيوعاً واستخداماً في جميع المجالات التربوية والاجتماعية والاقتصادية والطبيعية والهندسية، لإجراء التحليلات الإحصائية اللازمة باستخدام الحاسب الآلي (حميدان وآخرون، 2006، 465).

تاسعاً : حدود الدراسة

اقتصرت هذه الدراسة على عينة من العاملين في الإدارات العامة في المصارف التجارية العامة العاملة في ليبيا، لذلك لا يمكننا تعميم نتائجها إلا على مجتمعها الإحصائي والمجتمعات المماثلة لها في الخصائص، وفي حال استخدام الأدوات التي ستستخدم في هذه الدراسة، ويمكن تفصيل هذه الحدود كما يلي:

1. الحدود البشرية: حيث ستكون عينة الدراسة من عينة من جميع العاملين في الإدارات العامة في المصارف التجارية العامة العاملة في ليبيا.

2. الحدود المكانية: وتشمل الإدارات العامة في المصارف التجارية العاملة في ليبيا وهي (مصرف الجمهورية - مصرف الصحاري - مصرف الوحدة - المصرف التجاري الوطني).

3. الحدود الزمنية: تتمثل في الفترة من 2007-5-30 ولغاية 2009-7-30م.

4. الحدود الموضوعية: تمثلت في ضغوط العمل الناتجة عن المصادر الوظيفية التالية (صراع الدور - غموض الدور - عبء الدور - الراتب والحوافز المادية - المشاركة في اتخاذ القرارات - ظروف العمل المادية - الترقيات والتطور المهني - العلاقات في العمل)، وأثرها في مستوى الرضا الوظيفي العام.

عاشراً: التعاريف الإجرائية

❖ ضغوط العمل

هي عبارة عن عمليات التفاعل بين المثيرات التي يتعرض لها الفرد في بيئة العمل، وبين الاستجابة لهذه المثيرات، وما ينتج عن هذا التفاعل من تغيرات سلوكية وجسمانية ونفسية تؤدي في أغلب الأحيان إلى صعوبة التوافق بين الفرد ومتطلبات عمله.

❖ صراع الدور

يقصد بصراع الدور الصراع بين متطلبات العمل نفسه، أو الصراع بين مطالب العمل ومطالب العامل.

❖ غموض الدور

يقصد بغموض الدور الافتقار إلى المعلومات والبيانات التي يحتاجها العامل لأداء عمله في المنظمة.

❖ عبء الدور

يقصد بعبء الدور الزيادة أو النقص في المسؤوليات والواجبات التي تسند للعامل في أثناء قيامه بعمله في المنظمة.

❖ الراتب والحوافز المادية

الراتب هو تعويض نقدي مباشر يتقاضاه العامل من المنظمة نتيجة العمل الذي يقدمه لها، أما الحوافز المادية فتعني المكافآت والمزايا الإضافية التي يحصل عليها الموظف غير الراتب.

❖ المشاركة في اتخاذ القرارات

المشاركة في اتخاذ القرارات تعني قدرة العاملين على المساهمة في صنع واتخاذ القرار في المنظمة التي يعملون فيها.

❖ ظروف العمل المادية

ظروف العمل المادية تعني بيئة العمل المادية من إضاءة وتهوية وتدفئة والوضوء والتجهيزات المكتبية المناسبة.

❖ الترقّيات والتطور المهني

الترقية هي نقل الموظف من مستوى وظيفي إلى مستوى أعلى وغالباً ما يصاحبها زيادة في السلطات والمسؤوليات، أما التطور المهني فهو الفرص التي توفرها المنظمة لزيادة المعلومات والخبرات اللازمة لأداء العمل.

❖ العلاقات في العمل

تتمثل في كل العلاقات الوظيفية، بين الزملاء بعضهم بعضاً، وبين المرؤوس والرئيس المباشر، وبين المرؤوسين والإدارة، أي العلاقات العمودية والأفقية بين مختلف العاملين.

❖ الرضا الوظيفي

هو الشعور الناتج كرد فعل تجاه ما يحصل عليه الفرد من وظيفته مقارنة بما يتوقع الحصول عليه من إجمالي عوامل الرضا المتاحة وذلك من خلال قيامه بأداء وظيفته.

❖ المصارف التجارية العامة

هي مؤسسات مالية تخدم النشاط الاقتصادي في الدولة، وتمتلك فيها الدولة 51% من رأس مالها، وتم دمج المصارف التجارية العامة (الحكومية) في ليبيا في أربعة مصارف هي (مصرف الجمهورية، مصرف الوحدة، مصرف الصحاري، المصرف التجاري الوطني).

المبحث الثاني

الدراسات السابقة

يعتبر موضوع ضغوط العمل والرضا الوظيفي من الموضوعات السلوكية التي نالت اهتماماً كبيراً من قبل الباحثين والمتخصصين في علوم الإدارة والسلوك التنظيمي بشكل خاص لما لها من علاقة مباشرة بنجاح العملية الإدارية في جميع جوانبها التنظيمية والتخطيطية والإشرافية وعلى مستوى اتخاذ القرار.

وبتواصل البحوث والدراسات في هذا المجال تراكم قدر كبير من المعرفة النظرية والتجريبية حول مفاهيم وعناصر هذه الموضوعات فتحوّلت إلى مجال أكاديمي مثير للاهتمام وفرع معرفي معترف به.

وأهم البحوث والدراسات العربية والأجنبية التي عالجت موضوع ضغوط العمل على حدة، أو موضوع الرضا الوظيفي، أو أثر ضغوط العمل في الرضا الوظيفي وهو محور هذه الدراسة.

أولاً - الدراسات المتعلقة بموضوع ضغوط العمل

الدراسات العربية

1- دراسة (الحبوني، 2008) بعنوان: "العوامل المهنية المؤدية للضغط الوظيفي وعلاقتها ببعض المتغيرات الديمغرافية: دراسة ميدانية على عينة من الممرضات الليبيات العاملات بالمستشفيات العامة بمدينة بنغازي" في ليبيا، وهدفت هذه الدراسة إلى معرفة العوامل المهنية المؤدية للضغط الوظيفي للممرضات الليبيات العاملات بالمستشفيات العامة بمدينة بنغازي، وهذه العوامل هي: طبيعة العمل، العلاقات داخل بيئة العمل، الصحة والسلامة المهنية، بيئة العمل، وطبيعة المستفيدين من الخدمة، كما سعت الدراسة لمعرفة العلاقة بين العوامل المؤدية للضغط الوظيفي وبعض المتغيرات الديمغرافية المتمثلة في: العمر، الحالة الاجتماعية، مدة الخدمة، والمؤهل العلمي.

وتوصلت هذه الدراسة إلى مجموعة من النتائج، أهمها ما يلي:

- أن هناك عوامل مهنية مؤدية للضغط الوظيفي لدى الممرضات محل الدراسة، كانت أهمها مرتبة ترتيباً تنازلياً كما يلي: طبيعة تعامل المستفيدين من الخدمة، طبيعة العمل، الصحة والسلامة المهنية، بيئة العمل المادية، العلاقات داخل بيئة العمل.

- لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين العوامل المهنية المؤدية للضغط الوظيفي لدى المرضات محل الدراسة وبعض المتغيرات الديمغرافية والمتمثلة في: العمر، الحالة الاجتماعية، مدة الخدمة، والمؤهل العلمي.

2- دراسة (درة، 2007) بعنوان: "أثر تطبيق العدالة التنظيمية على إدارة ضغوط العمل: دراسة ميدانية على المستشفيات الجامعية" في مصر، وهدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أبعاد العدالة التنظيمية، ودراسة مصادر ضغوط العمل التي تواجه (الأطباء، وهيئة التمريض، والإداريين) في مستشفيات جامعة عين شمس، وتحديد الأهمية النسبية لكل بعد من أبعاد العدالة التنظيمية، ومدى ارتباط كل منها بضغط العمل، ومعرفة مدى تأثير أبعاد العدالة التنظيمية على مصادر ضغوط العمل لدى (الأطباء، وهيئة التمريض، والإداريين) في المستشفيات الجامعية محل الدراسة.

وتوصلت هذه الدراسة إلى مجموعة من النتائج، أهمها ما يلي:

- أن العدالة التوزيعية تؤثر تأثيراً عكسياً في جميع مصادر ضغوط العمل محل البحث (صراع الدور، عبء الدور الزائد، بيئة العمل المادية).
- أن العدالة الإجرائية تؤثر تأثيراً عكسياً في صراع الدور فقط، بينما عدالة التعاملات تؤثر عكسياً في عبء الدور الزائد فقط.
- وجود فروق جوهريّة ذات دلالة إحصائية بين مدركات العاملين لمصادر ضغوط العمل، تعزى لمتغير (الوظيفة الحالية).
- أن أكثر مصادر ضغوط العمل وجوداً لدى العاملين هو بيئة العمل المادية، يليه عبء الدور الزائد، وأخيراً صراع الدور.

3- دراسة (السعودي، 2006) بعنوان: "أثر مصادر ضغوط العمل و مستوى الضغط المدرك في الالتزام التنظيمي لدى العاملين في كليات المجتمع الحكومية التابعة لجامعة البلقاء التطبيقية: دراسة تحليلية ميدانية" في الأردن، وهدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر مصادر ضغوط العمل و مستوى الضغط المدرك في الالتزام التنظيمي لدى العاملين في كليات المجتمع الحكومية التابعة لجامعة البلقاء التطبيقية.

وتوصلت هذه الدراسة إلى مجموعة من النتائج، أهمها ما يلي:

- وجود علاقة ارتباطيه سلبية بين مصادر ضغوط العمل المختلفة التي تشملها الدراسة و الالتزام التنظيمي بأبعاده المختلفة.
- وجود أثر هام ذي دلالة إحصائية لمصادر ضغوط العمل في أبعاد الالتزام التنظيمي.

4- دراسة (التوايهة، 2006) بعنوان: "أثر ضغط العمل لدى العاملين بالإدارة العامة لشرطة أبو ظبي على أدائهم الوظيفي" في الإمارات العربية المتحدة، هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر ضغط العمل لدى العاملين بالإدارة العامة لشرطة أبو ظبي على الأداء الوظيفي.

وتوصلت هذه الدراسة إلى مجموعة من النتائج، أهمها ما يلي:

- جاء ترتيب ضغط العمل لدى أفراد العينة حسب ترتيب الوسيط من الأعلى إلى الأدنى و على النحو التالي طبيعة العمل، وعدم التقدم المهني، وعدم التنظيم، وضعف الولاء الوظيفي، وتزايد حجم العمل، وضعف الأمن الوظيفي، وصراع الدور، وغموض الدور و ذلك باستخدام اختبار تحليل التباين.
- وتبين أن ضغط العمل موجود لدى المجموعات جميعها من مواطنين و غير مواطنين، ويؤثر ذلك على أدائهم الوظيفي على الرغم من وجود فروق بسيطة بينهم.
- أنه لا يمكن لأي فرد القدرة على تجنب ضغط العمل خلال فترة حياته العملية، ولكن إمكانية العمل على إدارة الضغط و التخفيف منه على العامل في الأجهزة الأمنية، وذلك من خلال توفير الدورات التدريبية المناسبة و إكسابهم الخبرات و توفير الفرص المتساوية في الترقيات والمكافآت، ودعم القدرات الشابة لتطوير العمل وتعزيزه بقدرات وأفكار جديدة تتناسب مع تطور الحياة العملية المعاصرة، وهذا قد يخفف ضغط العمل لديهم و يزيدهم إنتاجية ويطور أداءهم الوظيفي.

5- دراسة (المعاني، أخوا رشيدة، 2006) بعنوان: "تحليل ضغوط العمل لدى الجهاز التمريضي في مستشفى الجامعة الأردنية: دراسة ميدانية " في الأردن، وهدفت هذه الدراسة إلى تحليل ضغوط العمل التي يشعر بها الجهاز التمريضي في مستشفى الجامعة الأردنية، وذلك من خلال التعرف على مصادرها، وبيان أثر تلك المصادر على مستوى ضغط العمل الكلي، واختبار الفروق في مستوى ضغط العمل الذي يشعر به المبحوثون تبعاً لاختلاف خصائصهم الديمغرافية.

وتوصلت هذه الدراسة إلى مجموعة من النتائج، أهمها ما يلي:

- وجود أثر ذي دلالة إحصائية لمتغيرات ضغط العمل موضع الدراسة على مستوى ضغط العمل الكلي.
- عدم وجود فروق دالة إحصائية في مستوى ضغط العمل الذي يشعر به المبحوثين تعزى لخصائصهم الديمغرافية باستثناء متغيري المهنة والمؤهل العلمي.

6- دراسة (البشاشة، 2005) بعنوان: " أثر مصادر ضغوط العمل في السلوك الإبداعي لدى العاملين في شركة البوتاس العربية " في الأردن، وهدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر مصادر ضغوط العمل في السلوك الإبداعي لدى العاملين في شركة البوتاس العربية.

وتوصلت هذه الدراسة إلى مجموعة من النتائج، أهمها ما يلي:

- وجود علاقة ارتباطية سلبية بين مصادر ضغوط العمل المختلفة التي تشملها الدراسة والسلوك الإبداعي بأبعاده المختلفة.
- وجود أثر هام ذي دلالة إحصائية لمصادر ضغوط العمل في أبعاد السلوك الإبداعي.

7- دراسة (الكبيسي، 2004) بعنوان: " ضغوط العمل وتأثيرها على الأداء الوظيفي: دراسة ميدانية على قطاع البنوك القطرية " في قطر. وتناولت الدراسة موضوع ضغوط العمل ومسبباتها وتأثيرها على الأداء الوظيفي للعاملين في قطاع البنوك بدولة قطر، الدراسة أوضحت بأن ضغط العمل يفرض على العاملين طلباً في الأداء قد لا يتناسب مع طاقات و قدرات العاملين و يتسبب بحدوث إجهاد وضغوط بدرجات متفاوتة تعتمد على قدراتنا الشخصية على تحمل هذه الضغوط والتكيف معها، وتم سحب عينة من قطاع المصارف القطرية، وتوصلت الدراسة إلى نتائج كان من أهمها:

- أن غموض الدور المناط بالعاملين وكمية العمل المطلوب إنجازها لها علاقة طردية مع ضغط العمل.
- أن ضغط العمل عموماً يؤثر سلباً على أداء العاملين، كذلك فإن إدراك العاملين لضغوط العمل يتأثر بمسماياتهم الوظيفية.

8- دراسة (الطقي، 2003) بعنوان: "العلاقة بين ضغوط العمل و الولاء التنظيمي: دراسة تطبيقية بقطاع التعليم - شعبية نالوت من 2001 إلى 2003" في ليبيا، تناولت هذه الدراسة ضغوط العمل وعلاقتها بالولاء لدى المعلمين بمجتمع الدراسة بمرحلة التعليم المتوسط (شعبية نالوت)، وأهم ما تهدف إليه هذه الدراسة التعرف على مستوى ضغوط العمل التي يتعرض لها المعلمون من مصادر الضغوط محل الدراسة وتأثيرها على الولاء التنظيمي في مجتمع الدراسة.

وتوصلت هذه الدراسة إلى مجموعة من النتائج، أهمها ما يلي:

- يتعرض المعلمون لمصادر ضغوط العمل محل الدراسة لمستويات مختلفة من الضغوط حيث اتضح أن مصدر البيئة الداخلية المادية أعلى درجة من المصدرين الآخرين علاقات العمل وعبء العمل.
- وجود علاقة ارتباط بين مصادر ضغوط العمل محل الدراسة بأنواعها المختلفة والولاء التنظيمي للمنظمة.
- أن ضغوط علاقات العمل وعبء العمل أكثر تأثيراً على مستوى الولاء التنظيمي مقارنة بتأثير ضغوط البيئة الداخلية المادية.

9- دراسة (جودة، أليافي، 2002) بعنوان: " ضغوط العمل وعلاقتها بالتوجه البيروقراطي، وعدم الرضا الوظيفي: دراسة ميدانية " في مصر، وهدف هذا البحث إلى دراسة ضغوط العمل وعلاقتها بالتوجه البيروقراطي لدى الفرد، وعدم الرضا الوظيفي، وبعض الخصائص الشخصية. وتوصل البحث إلى مجموعة من النتائج أهمها:

- وجود علاقة بين مستوى عدم الرضا الوظيفي، وبين ضغوط العمل.
- لا توجد علاقة بين توجه الفرد للعمل في منظمة بيروقراطية وبين ضغوط العمل.
- وجدت فروق جوهريّة بين متوسطات ضغوط العمل وبين العمر والمركز الوظيفي.

10- دراسة (المسدي، 2001) بعنوان: " أثر ضغوط العمل على درجة الإحباط الوظيفي: دراسة ميدانية على شركات قطاع الأعمال العام المصري للأدوية " في مصر، وهدفت هذه الدراسة إلى محاولة الربط بين ضغوط العمل ودرجة الإحباط الوظيفي التي تصيب الأفراد العاملين بالشركات محل الدراسة.

و توصلت هذه الدراسة إلى مجموعة من النتائج، أهمها ما يلي:

- معنوية جميع المتغيرات التنظيمية من حيث التأثير على درجة الإحباط الوظيفي للأفراد العاملين.
- أثبتت النتائج الإحصائية لتقديرات الخصائص الفردية للأفراد العاملين عن وجود أثر ذي دلالة معنوية على درجة الإحباط الوظيفي وذلك فيما يتعلق بالحاجات الشخصية والقدرات الفردية والخبرة السابقة.

الدراسات الأجنبية

1- دراسة (Shuan، 2005) بعنوان: " ضغوط العمل لدى مساعدات الرعاية في منازل التمريض في تايوان "، هدفت إلى دراسة ضغوط العمل والعوامل التي لها علاقة بها لدى عينة الدراسة المكونة من (110) مساعدات رعاية تمريضية يعملن في تسع منازل للتمريض في تايوان. وتوصلت هذه الدراسة إلى مجموعة من النتائج، أهمها ما يلي:

- وجود نسبة عالية من ضغوط العمل لدى المبحوثات.
- و أن العوامل التالية تعتبر أبرز مسببات الضغط من وجهة نظرهن وهي: الدوام الليلي وعدم توافر التسهيلات الملائمة وحجم العمل الكبير وقلة الالتزام الديني وسوء الإدارة.

2- دراسة (Larson.2004) بعنوان: " مصادر الضغوط التي يتعرض لها الموظفون، في شركة لتدقيق الحسابات " في أمريكا، وهدفت هذه الدراسة إلى معرفة مصادر الضغوط التي يتعرض لها الموظفون في عملهم.

وقد توصلت هذه الدراسة إلى مجموعة من النتائج، أهمها ما يلي:

- أن أكثر مصادر ضغوط العمل هي، ضغط الوقت، وعبء الدور الزائد الذي يتحمله المحاسبون، بالإضافة إلى قلة فرص التطوير والتدريب، وعدم المشاركة في اتخاذ القرارات المتعلقة بوظائفهم بشكل مناسب.

3- دراسة (Barber ، 2004) بعنوان: " ضغوط العمل: الاهتمام المتزايد دراسة مقارنة بين الشركات الكبيرة والصغيرة الحجم " في بريطانيا، وهدفت إلى تحليل ضغوط العمل لدى عينة الدراسة والتعرف على أكثر مصادر العمل تأثيراً عليهم.

و توصلت هذه الدراسة إلى مجموعة من النتائج، أهمها ما يلي:

- أن العاملين في الشركات الصغيرة أقل تأثراً بالضغط من العاملين في الشركات الكبيرة، إذ إن 58% من المبحوثين يشعرون بضغط في العمل مقابل 63% في الشركات التي يزيد عدد موظفيها عن 1000 موظف.

- كما بينت أن التكاليف المالية الناجمة عن الآثار السلبية لضغوط العمل مثل: الإجازات المرضية و انخفاض الإنتاجية و تكاليف المعالجات الطبية تزيد عن 6.5 مليون جنيه إسترليني سنوياً.

- وأظهرت الدراسة كذلك أن ساعات العمل الطويلة و حجم العمل المتزايد تشكل أكبر مصادر ضغوط العمل تأثيراً، و أوصت أرباب العمل بضرورة الاهتمام بتدريب العاملين و تحسين ظروف عملهم.

4- دراسة (Cousins, 2004) بعنوان: "المعايير الإدارية و ضغوط العمل في بريطانيا: دراسة تطبيقية"، شملت الدراسة 22 منظمة مختلفة تعمل في القطاعين العام و الخاص بهدف استطلاع أكثر مصادر ضغوط العمل تأثيراً على العاملين و التعرف على الاستراتيجيات لإدارة هذه الضغوط و تطوير مقياس يتم اعتماده للتعرف على مستوى ضغوط العمل لدى العاملين في بريطانيا.

و توصلت هذه الدراسة إلى مجموعة من النتائج، أهمها ما يلي:

- أن أكثر مصادر ضغوط العمل تأثيراً على العاملين هي: الحاجات المادية والضبط ودعم الإدارة ودعم زملاء العمل و خصائص الدور و العلاقات في العمل و التغيير.
- وتم تطوير مقياس مكون من عدة عوامل و 35 سؤالاً لقياس تلك العوامل.

5- دراسة (Kivimki, et. al, 2002) بعنوان: "تأثير ضغوط العمل وخطر التعرض لأمراض مميتة للعاملين في الصناعة" في فنلندا، وهدفت الدراسة إلى معرفة الارتباط بين ضغوط العمل وخطر مواجهة أمراض مميتة.

و توصلت هذه الدراسة إلى مجموعة من النتائج، أهمها ما يلي:

- أظهرت هذه الدراسة من خلال المتابعة المستمرة طيلة فترة الدراسة أن حوالي (73) حالة وفاة حدثت بين أفراد عينة الدراسة نتيجة لأمراض مميتة ناتجة عن ضغوط العمل، مثل ارتفاع ضغط الدم وأمراض القلب، وبعد ضبط عنصري العمر والنوع وجد أن مخاطر الموت ترتفع نتيجة لارتفاع مستوى التوتر في الوظيفة وانخفاض السيطرة عليها، وعدم مكافأة العاملين مادياً ومعنوياً.

- أوضحت الدراسة أن العاملين الذين سجلوا مستوى أعلى للتوتر الوظيفي وعدم الرضا عن المكافآت المادية والمعنوية، يعانون من مخاطر الموت ضعف زملائهم الذين يعانون مستوى أقل من التوتر وعدم الرضا عن المكافأة المادية والمعنوية.

6- دراسة (Van Velethoven.et.al.2002) بعنوان: " العلاقة بين الظروف النفسية للوظيفة وضغوط العمل " في هولندا، وهدفت هذه الدراسة لتحديد العلاقات بين المطالب النفسية للوظيفة وضغوط العمل المترتبة عليها، ومقدار توزيع الضغوط على مستويات الدراسة الثلاثة، الأفراد، الأقسام، المنظمة.

و توصلت هذه الدراسة إلى مجموعة من النتائج، أهمها ما يلي:

- إن الدعم الاجتماعي على المستويات الثلاثة مرتبط بشكل قوي مع كون التعامل تعاونياً أو لا تعاونياً من ضغوط العمل، فإذا كان هناك دعم إيجابي في العمل فإن الشعور بالضغط يتناقص والعكس بالعكس.

ثانياً – الدراسات المتعلقة بموضوع الرضا الوظيفي

الدراسات العربية

1- دراسة (نصر، 2007) بعنوان: " الغياب عن العمل وعلاقته بالرضا المهني والولاء التنظيمي: دراسة ميدانية في بعض معامل مدينة السويداء " في سورية، وهدفت هذه الدراسة إلى التعرف على العلاقة بين غياب العامل عن العمل والرضا المهني والولاء التنظيمي في عدد من معامل مدينة السويداء، والتعرف على الفروق في الغياب عن العمل بين مرتفعي الرضا المهني و منخفضيه.

وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها:

- توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين الغياب عن العمل والرضا المهني بأبعاده.
- توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين الذكور والإناث في الرضا المهني وهذه الفروق لصالح الذكور.
- توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الغياب عن العمل بين مرتفعي الرضا المهني ومنخفضيه.
- توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين الرضا المهني والولاء التنظيمي.

2- دراسة (الشامي، 2007) بعنوان: " مستوى الشعور بالرضا الوظيفي لدى معلمي ومعلمات المدارس الابتدائية " في العراق، وهدفت هذه الدراسة إلى تحديد درجات الرضا الوظيفي لدى كل من معلمي ومعلمات المدارس الابتدائية في مركز محافظة كربلاء في العراق، ومعرفة دلالة الفرق المعنوي بين درجات الرضا الوظيفي لمعلمي المدارس الابتدائية ودرجات الرضا الوظيفي لدى معلمات المدارس الابتدائية في مركز محافظة كربلاء.

وتوصلت الدراسة إلى أن هناك العديد من المعلمين والمعلمات أبدوا شعوراً بعدم الرضا تجاه عملهم في مهنة التعليم، وأن المعلمات هن أكثر شعوراً بالرضا الوظيفي تجاه عملهن من المعلمين.

3- دراسة (الحداي، عكاشة، 2006) بعنوان: " الرضا الوظيفي لأعضاء هيئة التدريس بجامعة العلوم والتكنولوجيا وعلاقته ببعض المتغيرات المهنية والديموغرافية " في اليمن، وهدفت

الدراسة إلى التعرف على مدى الاستقرار، والتغير في مستويات الرضا الوظيفي لأعضاء هيئة التدريس بالجامعة، وأي من مكونات أم مجالات الجنس أو الجنسية أو الرتبة العلمية أو التخصص أو مكان التأهيل في مستوى الرضا الوظيفي لدى عضو هيئة التدريس بالجامعة، واعتمدت الدراسة في قياس الرضا الوظيفي على بناء استبانة تشمل على سبعة محاور هي:

الرضا عن الراتب والحوافز، وبرامج التأهيل والتدريب، وظروف العمل، والإدارة العليا والمسئول المباشر، والسياسات العليا للجامعة، والخدمات والمنافع التي تقدمها الجامعة لعضو هيئة التدريس، وأخيراً بيئة العمل.

وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها:

- تحسن المعدل العام لمستوى الرضا الوظيفي لدى أعضاء هيئة التدريس بالجامعة.
- أن أكثر المجالات إسهاماً في مستوى الرضا الوظيفي هي بيئة وظروف العمل والإدارة العليا والراتب.
- أن الذكور كانوا أكثر رضا عن وظائفهم من الإناث.

4- دراسة (الأحمدي، 2006) بعنوان: "الرضا الوظيفي والولاء التنظيمي للعاملين في الرعاية الصحية الأولية في المملكة العربية السعودية" وهدفت هذه الدراسة إلى تحديد مستويات الرضا الوظيفي والولاء التنظيمي للعاملين في مراكز الرعاية الصحية الأولية في المملكة العربية السعودية، والعلاقة بينهما وبين بعض المتغيرات الشخصية والوظيفية.

وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها:

- وجود مستويات متوسطة من الرضا الوظيفي الكلي والولاء التنظيمي.
- وجود اختلافات جوهرية في مستويات الرضا الوظيفي والولاء التنظيمي وفقاً لعدد من الخصائص الشخصية والوظيفية.
- وجود علاقة طردية بين الرضا الوظيفي والولاء التنظيمي.

5- دراسة (العباسي، 2006) بعنوان: "الرضا الوظيفي لدى ضابط الأمن الكويتي" في الكويت، وهدفت هذه الدراسة إلى التعرف على درجة الرضا الوظيفي للضباط العاملين بوزارة الداخلية الكويتية وأثر الخصائص الشخصية والوظيفية على الرضا الوظيفي والولاء.

وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج كان أهمها:

- نسبة الموافقة على الرضا الوظيفي الكلي تمثل 70%، والولاء الكلي 73%، والرغبة في ترك العمل 36%.
- هناك علاقة طردية ومعنوية بين الرضا الوظيفي الكلي والولاء الكلي، ونظام الاتصال، في حين كانت العلاقة عكسية بينهما جميعاً وبين الرغبة في ترك العمل.

- للخصائص الشخصية والوظيفية فروقاً معنوية على الرضا الوظيفي ما عدا الحالة الاجتماعية.

6- دراسة (السعودي، 2005) بعنوان: " العلاقة بين الثقة التنظيمية والرضا الوظيفي لدى العاملين في الوزارات الأردنية " وهدفت هذه الدراسة إلى تحليل العلاقة بين الثقة التنظيمية والرضا الوظيفي في الوزارات الأردنية. وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها.

- وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين أبعاد الثقة التنظيمية مجتمعة والرضا الوظيفي.
- أن هذه الأبعاد مجتمعة تفسر ما مقداره (26.8%) من التباين في الرضا الوظيفي.
- وجود علاقة ذات أبعاد إحصائية بين أبعاد الثقة التنظيمية كل على حدة وبين الرضا الوظيفي وكان أكثر الأبعاد تفسيراً للتباين في الرضا الوظيفي بعد الثقة في السياسات الإدارية حيث فسر ما مقداره (23.5%) من التباين في المتغير التابع الرضا الوظيفي.

7- دراسة (شحادة، 2002) بعنوان: " دور الإدارة المدرسية في توفير المناخ التنظيمي السليم وتحقيق الرضا الوظيفي في الأردن " وهدفت الدراسة إلى التعرف على واقع ما تقوم به الإدارات المدرسية في الأردن من سلوكيات إنسانية وإجراءات إدارية يتبعونها في حدود مهامهم وصلاحياتهم في توفير المناخ التنظيمي السليم ومقدار ما حققه من رضا وظيفي لدى المعلمين، وكذلك التعرف على أثر متغيرات الجنس والمؤهل العلمي والخبرة وحجم المدرسة على مقدار ما يتخذونه من إجراءات وسلوكيات في بناء المناخ التنظيمي السليم وعلى مقدار ما تحققه من رضا وظيفي لدى المعلمين.

وتوصلت هذه الدراسة إلى النتائج التالية:

- توجد فروق ذات دلالة إحصائية في درجة ما يقوم به المديرون من إجراءات حسب الجنس بشكل عام لصالح الإناث، ولا توجد فروق في درجات الرضا الوظيفي الذي تحقق للمعلمين تعزى إلى الجنس.
- لا توجد فروق في درجة ما يقوم به المديرون من إجراءات تعزى إلى المؤهل العلمي، ولا توجد فروق في درجات الرضا الوظيفي لدى المعلمين بشكل عام إلا في مجال العدالة فقط، حيث أشارت النتائج إلى أنه كلما زاد المؤهل العلمي لدى المعلمين كلما قلت درجة الرضا لديهم في هذا المجال.
- لا توجد فروق في درجات تنفيذ المديرين من إجراءات تعزى إلى مدة الخبرة باستثناء مجال الإرشاد، فكلما زادت مدة الخبرة كلما زادت درجة التنفيذ في هذا المجال، ولا توجد فروق في درجات رضا المعلمين تعزى إلى مدة الخبرة باستثناء مجال القدوة، فكلما زادت مدة الخبرة للمعلمين كلما زادت درجة الرضا لديهم.

8- دراسة (سعود، 2001): " الرضا الوظيفي لدى أعضاء الهيئات التدريسية في الجامعات الأهلية الأردنية " وهدفت الدراسة إلى التعرف على مستوى الرضا الوظيفي لدى أعضاء الهيئات التدريسية في الجامعات الأهلية الأردنية، وعلاقته ببعض المتغيرات وهي: الجنس، الحالة الاجتماعية، والعمر، والرتبة الأكاديمية، وسنوات الخدمة في الجامعة، ونوع الكلية.

وخلصت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها:

- درجة الرضا الوظيفي لدى أعضاء الهيئات التدريسية كانت متوسطة في مجالات العلاقات مع الزملاء، والإدارة الأكاديمية، وظروف العمل، في حين كانت قليلة في مجالي الراتب والحوافز والترقية.

- وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغيري الجنس ونوع الكلية في الرضا الوظيفي.

9- دراسة (العريضي، 2000) بعنوان: " الرضا الوظيفي لمعلمي المرحلة الثانوية وعلاقته بإدراكهم للسلوك القيادي لمديرهم في الجمهورية اليمنية "، وهدفت هذه الدراسة إلى معرفة درجة الرضا الوظيفي لمعلمي المرحلة الثانوية وعلاقته بإدراكهم للسلوك القيادي لمديرهم في الجمهورية اليمنية من خلال الأبعاد التالية: طبيعة العمل وظروفه، والراتب، وفرص الترقية، والنمو والإنجاز، والعلاقة الإنسانية والاجتماعية.

وخلصت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها:

- المعلمات أكثر رضاً من المعلمين عن طبيعة عمل المعلم وظروفه وعن العلاقة الإنسانية والاجتماعية.

- المعلمات أكثر رضاً من المعلمين عن الراتب وعن الفرص المتاحة للتقدم والنمو والإنجاز.

- أظهر المعلمون عدم الرضا عن المهنة وأظهرت المعلمات رضاً متوسطاً عن المهنة.

- المعلمون والمعلمات ذوي الخبرة القليلة لديهم رضاً عن طبيعة العمل وظروفه أقل من المعلمين والمعلمات ذوي الخبرة الطويلة.

- أظهر المعلمون والمعلمات على مختلف خبراتهم رضاً متوسطاً عن العلاقات الإنسانية والاجتماعية.

10- دراسة (المساعدة، 1998) بعنوان: " الرضا الوظيفي لدى الموظفين الإداريين في جامعة اليرموك " في الأردن، وهدفت هذه الدراسة إلى قياس الرضا الوظيفي وتحليله لدى الموظفين الإداريين في جامعة اليرموك وعلاقة ذلك بكل من متغيرات: مسمى الوظيفة، والجنس، والدرجة العلمية، وسنوات الخدمة، ومكان العمل، والراتب الشهري.

وتوصلت الدراسة إلى نتائج كان من أهمها:

- هناك انخفاضاً عاماً في مستوى الرضا الوظيفي لدى الموظفين الإداريين في الجامعة على كل من المجالات التالية: الراتب الشهري، ومكان العمل.

- وجود فروق ذات دلالة إحصائية لكل من متغيرات: مسمى الوظيفة، والدرجة العلمية، وسنوات الخدمة، على مستوى الرضا الوظيفي للموظفين.
- عدم وجود فروق ذات دلالة على كل من متغيري الجنس، ومكان العمل.

الدراسات الأجنبية

1- دراسة (Terpstra, et al, 2004) بعنوان: "مستويات الرضا الوظيفي و الرضا عن الراتب لأعضاء هيئة التدريس بالجامعات الأمريكية في ضوء متغيري التخصص والمنطقة الجغرافية"، استهدفت الدراسة التعرف على مستويات الرضا الوظيفي لدى أعضاء هيئة التدريس بالجامعات، ودراسة الفروق في مستويات الرضا عن الراتب كدالة لكل من التخصص والمنطقة الجغرافية. وتوصلت الدراسة إلى نتائج كان من أهمها:

- هناك علاقة ارتباط قوية بين الرضا الوظيفي والرضا عن الراتب.
 - أعضاء هيئة التدريس راضيين عن وظائفهم بشكل عام أكثر من رضاهم عن وضعهم المالي.
- 2- دراسة (Murray, et, al, 2004) بعنوان: " الرضا الوظيفي لأعضاء هيئة التدريس بكليات المجتمع الريفية الجديدة " في بريطانيا، وقام الباحث بدراسة لعدد (45) عضو هيئة في سبع من كليات المجتمع من بين أعضاء هيئة التدريس الذين تراوحت خبرتهم بين (4-5) سنوات، شملت العينة (22) من الذكور، (23) من الإناث، من بينهم (8) يحملون الدكتوراه، و(28) يحملون الماجستير، والبقية مؤهلاتهم بين البكالوريوس والدبلوم. وتوصلت الدراسة إلى نتائج كان من أهمها:

- أوضحت الدراسة بشكل عام رضاهم عن أدوارهم كمدرسين في كليات المجتمع.
- وجد أن مصدر رضاهم هو العمل مع الطلاب، حيث ارتباط الرضا الوظيفي عند الذكور من أعضاء هيئة التدريس بمستوى التحصيل الأكاديمي للطلاب، في حين كان مصدر الرضا عند الإناث منهن ينبع من العلاقات التي قمن ببنائها مع الطلاب من خلال نموهم الشخصي وليست فقط بالاعتماد على النمو المهني، فلم يقتصر مصدر الرضا على التحصيل بل امتد ليشمل الشخصية بشكل عام.

3- دراسة (Huang, 2001) بعنوان: " الرضا الوظيفي لدى معلمات رياض الأطفال والحاجة إلى التعليم المستمر في جنوب تايوان- الصين"، وهدفت هذه الدراسة إلى تحديد ومقارنة درجة الرضا وعدم الرضا الوظيفي لدى معلمات رياض الأطفال في مدارس جنوب تايوان، كما هدفت هذه الدراسة إلى تحديد العلاقة بين الرضا الوظيفي لدى المعلمات ومشاركتهن في التعليم المستمر في جنوب تايوان.

وتوصلت الدراسة إلى نتائج كان من أهمها:

- المعلمات كن راضيات عن عملهن، وعن النمو المهني، ولديهن شعور بالإنجاز.
- إن العلاقات الشخصية مع الطلبة، وأولياء الأمور، وزملاء كانت جيدة.
- إن المعلمات اللواتي يقمن بإعداد برامج التعليم المستمر لديهن درجة عالية من الرضا الوظيفي من اللواتي لم يقمن بإعداد برامج التعليم المستمر، وأن هناك علاقة إيجابية بين مستوى الرضا الوظيفي، والمشاركة في برامج التعليم المستمر.
- 4- دراسة (Kalantan, et al, 1999) بعنوان: "الرضا الوظيفي لدى أطباء الرعاية الصحية الأولية في مدينة الرياض بالمملكة العربية السعودية"، استهدفت الدراسة عينة مكونة من (330) من أطباء الرعاية الصحية الأولية في مدينة الرياض بالمملكة العربية السعودية.
- وتوصلت الدراسة إلى نتائج كان من أهمها:
 - وجود درجة من الرضا عن روح الفريق والعمل الجماعي.
 - إن عدة عوامل تحد من الرضا الوظيفي وهي ساعات العمل وعدم وجود حوافز، وقصور دعم القيادات، ونقص الإمكانيات الطبية والتجهيزات، وعدم القدرة على تطبيق الإجراءات التثقيفية والوقائية بسبب عبء العمل، والشعور بأن الرعاية الصحية الأولية أقل مكانة من التخصصات الطبية الأخرى، وعدم تقدير المجتمع للعاملين في الرعاية الصحية الأولية.
- 5- دراسة (Adams, et al, 1996) بعنوان: "العلاقة بين الرضا الوظيفي والرضا عن الحياة في بعض المنظمات الخدمية في بريطانيا"، وتناولت الدراسة العلاقة بين الرضا الوظيفي والرضا عن الحياة وكل من الاهتمام بالوظيفة والاهتمام بالأسرة والدعم الأسري الاجتماعي والصراع بين بيئة العمل والأسرة.
- وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها:
 - أن اهتمام الفرد بوظيفته يعتبر مؤشراً للرضا الوظيفي.
 - أن هناك ارتباط إيجابي بين الرضا الوظيفي والرضا عن الحياة فالأفراد الذين يتمتعون بالرضا الوظيفي يشعرون بالسعادة أكثر من غيرهم.

ثالثاً - الدراسات المتعلقة بأثر ضغوط العمل في الرضا الوظيفي

الدراسات العربية

- 1- دراسة (الشاعر، 2007) بعنوان: "علاقة الإجهاد المهني بالرضا عن العمل لدى مديري الإدارة الوسطى: مسح شامل لمديري الإدارة الوسطى بالشركات النفطية الليبية بمدينة بنغازي" في ليبيا، وتهدف الدراسة إلى معرفة علاقة بعض العوامل المولدة للشعور بالإجهاد المهني وهي (غموض الدور، وصراع الدور، الدعم الاجتماعي من الرؤساء وزملاء، المشاركة في صنع القرارات) بالشعور بالرضا عن العمل، ومحاولة الوصول إلى مجموعة من النتائج والتوصيات التي قد تساهم في التعرف على بعض العوامل المولدة للشعور بالإجهاد المهني وبالتالي الشعور بعدم الرضا عن العمل.

وتوصلت الدراسة إلى نتائج كان من أهمها:

- وجود علاقة ارتباط سلبية بين متغيري غموض الدور وصراع الدور، والشعور بالرضا عن العمل.
- وجود علاقة ارتباط موجبة بين الدعم الاجتماعي من الرؤساء، والدعم الاجتماعي من الزملاء، والمشاركة في صنع القرارات والشعور بالرضا عن العمل.

2- دراسة (رفاعي، 2004) بعنوان: "تأثير الرضا عن العمل كمتغير وسيط في العلاقة بين متغيرات ضغوط العمل والاحتراق النفسي لدى الأطباء: دراسة ميدانية" في مصر، وهدفت هذه الدراسة إلى تحليل طبيعة الاختلاف في إدراك الأطباء لمتغيرات ضغوط العمل تبعاً للمتغيرات الشخصية والوظيفية، واختبار العلاقة بين متغيرات ضغوط العمل لدى الأطباء وكل من الرضا عن العمل و الاحتراق النفسي لديهم، كذلك اختبار دور الرضا عن العمل كمتغير وسيط في العلاقة بين متغيرات ضغوط العمل والاحتراق النفسي.

وتوصلت إلى مجموعة من النتائج أهمها:

- وجود اختلافات جوهرية في إدراك الأطباء لمتغيرات ضغوط العمل تبعاً للمتغيرات الوظيفية، بينما كان الاختلاف في إدراكهم لهذه المتغيرات تبعاً للمتغيرات الشخصية محدوداً.
- هناك علاقة ارتباط سلبية دالة إحصائياً بين إدراك الأطباء لمتغيرات ضغوط العمل والرضا عن العمل لديهم.
- الرضا عن العمل كمتغير وسيط يقلل من قوة العلاقة الإيجابية بين متغيرات ضغوط العمل وأبعاد الاحتراق النفسي.

3- دراسة (العطوى، 2004) بعنوان: "أثر ضغوط العمل في الرضا الوظيفي المؤسسة العامة للتعليم في السعودية"، وهدفت هذه الدراسة إلى معرفة أثر ضغوط العمل في الرضا الوظيفي في المؤسسة العامة للتعليم الفني والتدريب المهني في المملكة العربية السعودية.

وتوصلت الدراسة إلى نتائج كان من أهمها:

- وجود علاقة ارتباطيه سلبية بين مصادر ضغوط العمل والرضا الوظيفي.
- وجود أثر ذي دلالة إحصائية لمصادر ضغوط العمل في الرضا الوظيفي.
- عدم وجود فروقات ذات دلالة إحصائية بين تصورات الباحثين تجاه مصادر ضغوط العمل والرضا الوظيفي تعزى للمتغيرات الديمغرافية.

4- دراسة (العبيدي، 2003) بعنوان: "العوامل المسببة لضغط العمل وعلاقتها بشعور المديرين بالرضا عن العمل: دراسة ميدانية على مديري الإدارات الوسطى بالشركات الصناعية الليبية العاملة بمدينة بنغازي" في ليبيا، وهدفت الدراسة إلى التعرف على طبيعة العلاقة بين العوامل المسببة لضغط العمل، وبين الشعور بالرضا عن العمل لدى المديرين في الشركات الصناعية الليبية العاملة بمدينة بنغازي، ومدى تأثير تلك العوامل على الشعور بالرضا عن العمل.

وتوصلت الدراسة إلى نتائج كان من أهمها:

- هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين المتغيرات المستقلة المتمثلة في غموض الدور، وتعارض الدور، والدعم الاجتماعي من الرؤساء، والمشاركة في اتخاذ القرارات، والمتغير التابع الشعور بالرضا الوظيفي.
- لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين زيادة عبء العمل والشعور بالرضا عن العمل.
- هناك تأثير معنوي لتعارض الدور، وغموض الدور، والمشاركة في اتخاذ القرارات، والدعم الاجتماعي من الرؤساء، في الشعور بالرضا عن العمل.
- هناك إمكانية للقيام بدراسات أخرى مكملية في هذا الخصوص، تتناول علاقة عوامل أخرى لمسببات ضغط العمل بالشعور بالرضا عن العمل، أو القيام بالدراسة نفسها ولكن في قطاعات أخرى.

5- دراسة (أحمد، 2003) بعنوان: "ضغوط العمل وأثرها على الرضا الوظيفي: دراسة تطبيقية على القطاع الصحي الحكومي" في مصر، وهدفت الدراسة إلى التعرف على أنواع الضغوط التي يتعرض لها الأطباء في القطاع الصحي الحكومي، ودراسة تأثير هذه الضغوط على الرضا الوظيفي. وتوصلت الدراسة إلى نتائج كان من أهمها:

- يعاني الأطباء في المستشفيات الحكومية من ضغوط العمل الناجمة عن صراع الدور وغموض الدور ولا يعانون من ضغوط عبء الدور الزائد.
- يوجد تأثير جوهري لعامل السن والحالة الاجتماعية والمؤهل العلمي والخبرة ونوع الوظيفة على ضغوط العمل.
- توجد علاقة جوهريّة بين عوامل البيئة الخارجية وضغوط العمل.
- توجد علاقة جوهريّة عكسية بين ضغوط العمل والرضا الوظيفي.
- إن أهم عوامل الرضا عن المكانة الاجتماعية ثم الزملاء ثم الإشراف ثم فرص النمو.
- إن أهم عوامل انخفاض الرضا هي الأجور والمزايا، وبيئة العمل المادية.

6- دراسة (ناصر، 2002) بعنوان: "أثر سياسات تخفيض العمالة على ضغوط العمل والرضا الوظيفي: بالتطبيق على قطاع الغزل والنسيج والملابس الجاهزة بجمهورية مصر العربية"، وهدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أهم الضغوط الناجمة عن تخفيض العمالة، والتعرف على مدى التباين بين الأفراد في التأثر بضغوط العمل الناجمة عن تخفيض العمالة، والتعرف على العلاقة بين ضغوط العمل والرضا الوظيفي في ظل سياسات تخفيض العمالة.

ومن أهم النتائج التي تم التوصل إليها في هذه الدراسة:

- إن أكثر مصادر الضغط الوظيفي تأثراً بسياسات تخفيض العمالة هي زيادة عبء العمل الكمي، وانخفاض فرص التقدم الوظيفي.

- توجد علاقة عكسية ذات دلالة إحصائية بين زيادة ضغوط العمل والرضا الوظيفي في ظل سياسات تخفيض العمالة.

7- دراسة (خليفة، 2001) بعنوان: "أثر ضغوط العمل على الرضا الوظيفي في مهنة أخصائيات التمريض بالمستشفيات الجامعية بأسسيوط" في مصر، وهدفت الدراسة إلى توصيف ودراسة تأثير الضغوط الناتجة عن كمية العمل، وصراع الدور، وغموض الدور، وعدم التقدم المهني، على الرضا عن العمل في مهنة أخصائيات التمريض بالمستشفيات الجامعية بأسسيوط.

وتوصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

- تعدد ضغوط العمل في مهنة أخصائيات التمريض، وتفاوتت الأهمية النسبية لها على الترتيب (صراع الدور، عدم التقدم المهني، كمية العمل، غموض الدور).

- وجود تأثير سلبي جوهري لضغوط غموض الدور، كمية العمل، صراع الدور على الرضا الوظيفي العام.

- تؤثر الحالة الاجتماعية على ضغوط صراع الدور، وغموض الدور، كما أن الأصغر سناً أكثر تأثراً بضغوط العمل، والأكبر سناً أقل رضا عن العمل.

8- دراسة (عواد، 1997) بعنوان: "علاقة الضغط الوظيفي بكل من الأداء والرضا الوظيفي: دراسة تطبيقية على بنك التنمية الصناعية المصري"، وهدفت إلى دراسة الضغط الوظيفي الناتج عن ثلاثة مصادر هي غموض الدور، وعبء الدور، وصراع الدور، ومدى ارتباط الأداء والرضا الوظيفي بكل منها.

وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج كان من أهمها:

- إن عبء الدور الزائد أكثر ملاحظة لدى العاملين يليه صراع الدور ثم غموض الدور.

- توجد علاقة عكسية غير خطية بين الأداء والرضا الوظيفي وكل من مصادر الضغط.

- توجد علاقة ارتباط متعدد معنوية بين كل من المصادر الثلاثة وبين كل من الأداء والرضا الوظيفي.

9- دراسة (العبد القادر، المير، 1996) بعنوان: "اختبار العلاقة بين صراع الدور وغموض الدور والرضا الوظيفي والصفات الديمغرافية للمهنيين العاملين في مجال الحاسوب في المملكة العربية السعودية: دراسة ميدانية"، وهدفت الدراسة إلى اختبار العلاقة بين صراع الدور وغموض الدور والرضا الوظيفي والصفات الديمغرافية للمهنيين العاملين في مجال الحاسوب في العديد من المنشآت بالمملكة العربية السعودية.

وأظهرت الدراسة النتائج التالية:

- وجود علاقة إيجابية معنوية ذات دلالة إحصائية بين صراع الدور وغموض الدور.

- وجود علاقة سلبية معنوية ذات دلالة إحصائية بين الرضا الوظيفي وكل من صراع الدور وغموض الدور.

- وجود علاقة إيجابية معنوية بين صراع الدور وكل من الدخل الشهري ومدة الخدمة.
- عدم وجود فروق معنوية ذات دلالة إحصائية في متوسطات صراع الدور والرضا الوظيفي.

الدراسات الأجنبية

1- دراسة (Jamal, 2005) بعنوان: "المخرجات الوظيفية والشخصية المتعلقة بضغوط الوظيفة" في كندا، هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على المخرجات الوظيفية والشخصية المتعلقة بضغوط الوظيفة في دراسة أجريت على موظفين من كندا والصين، وقامت هذه الدراسة بفحص العلاقة بين ضغط العمل في جزأيه الرئيسيين (ضغط الوقت وعامل التنافسية) والاحتراق النفسي والرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي.

وتوصلت نتائج هذه الدراسة إلى:

- إن الموظفين الكنديين يعانون ضغطاً وظيفياً أكثر من الموظفين الصينيين، وأشارت أيضاً إلى وجود علاقات ارتباطية سلبية بين ضغوط العمل والرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي.

2- دراسة (Visser & Oort, 2003) بعنوان: "الضغوط الوظيفية والرضا الوظيفي لدى الأخصائيين الطبيين" في هولندا، وهدفت الدراسة إلى تحديد مستويات الضغوط الوظيفية والرضا الوظيفي لدى الأخصائيين الطبيين، وأيضاً التعرف على العوامل المساهمة في الضغوط والرضا الوظيفي على حدوث الاحتراق النفسي.

وتوصلت هذه الدراسة إلى النتائج التالية:

- وجود مستويات مرتفعة من الضغوط في العمل لدى الأخصائيين، وتمثلت العوامل في الشعور بسوء الإدارة، ونقص الموارد والدعم الإداري، والضغوط الاجتماعية، والنواحي المالية وزيادة عبء العمل، والمشكلات مع الزملاء وبقية العاملين.
- إن أهم عوامل الرضا تضمنت فرص النمو الشخصي، والشعور بالتقدير على المساهمة الإيجابية في العمل، والأمان الوظيفي.
- هناك علاقة عكسية سلبية بين الرضا الوظيفي وضغوط العمل.

3- دراسة (Bratt, et, al. 2000) بعنوان: "تأثير ضغوط العمل والقيادات التمريضية في الرضا الوظيفي لدى ممرضات العناية المركزة بالأطفال" في كندا، وهدفت هذه الدراسة إلى معرفة مدى تأثير ضغوط العمل وسلوك القيادات التمريضية في الرضا الوظيفي والقناعة بالوظيفة.

وتوصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

- إن الممرضات اللاتي يعملن في مراكز العناية الخاصة بالأطفال يتعرضن لضغوط صعبة، وأن أكثر ثلاثة عناصر تأثيراً هي، التعامل مع أسر الأطفال المرضى، التعامل مع مجموعة العمل، حدوث حالات الموت داخل العناية المركزة.

- إن القيادات التمريضية تؤثر على مدى رضا الممرضات بمهنتهن، وأن الأسلوب في التعامل المتبع في الإدارة يرتبط ارتباطاً وثيقاً بمدى رضا أو رفض الممرضات لوظيفتهن، فالممرضات اللاتي تتعامل معهن الإدارة بشكل إيجابي لديهن درجة رضا أعلى من الممرضات اللاتي تتعامل معهن الإدارة بشكل متسلط.

4- دراسة (Girunfeld et, al.2000) بعنوان: "انتشار الإجهاد والضغط الوظيفي والرضا الوظيفي بين العاملين في مراكز رعاية أمراض السرطان" في كندا، وهدفت هذه الدراسة لقياس الضغط الوظيفي والإجهاد والرضا الوظيفي بين العاملين في الرعاية الصحية للأورام في مدينة اونتاريو (كندا).

وتوصلت هذه الدراسة إلى النتائج التالية:

- إن ثلث عينة الدراسة يعانون من الإجهاد ويتعرضون لضغوط في العمل.
 - إن هناك ارتباطاً سلبياً بين ضغط العمل ومستوى الرضا الوظيفي.
- 5- دراسة (Abouserie, 1996) بعنوان: "الضغوط واستراتيجيات العلاج والرضا الوظيفي" لأعضاء هيئة التدريس في بريطانيا، وهدفت الدراسة للتعرف على مستويات ومصادر ضغوط العمل ومستويات التوتر التابعة لها، واستراتيجيات المعالجة ومعرفة العلاقة بين مستويات التوتر والرضا الوظيفي.

وتوصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

- إن (74%) من عينة الدراسة يعانون من ضغوط في العمل.
- عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين الذكور والإناث في التعرض لضغوط في العمل.
- هناك علاقة عكسية واضحة بين الضغوط في العمل والرضا الوظيفي، وأنه كلما زادت الضغوط انخفض الرضا الوظيفي.

رابعاً: التعليق على الدراسات السابقة

أ - التعقيب على الدراسات السابقة.

- تنوع الدراسات السابقة التي تناولها الباحثون بين دراسات أجريت في بيئات عربية مختلفة، ودراسات أجريت في بيئات أجنبية.
- طبقت الدراسات السابقة في قطاعات ومجالات عمل مختلفة، منها الخدمية والإنتاجية مثل قطاع الصحة، والتعليم، والمصارف، وقطاعات الصناعة المختلفة.
- أن غالبية الدراسات السابقة تكاد تتشابه في بعض أهدافها وتختلف في بعضها الآخر.
- تتفق الدراسات السابقة إلى حد كبير في المنهج البحثي المستخدم، وأدوات وطريقة جمع البيانات، والتحليل الإحصائي، إلا أنها تختلف بشأن بعض الجوانب كأحجام العينات وطرق اختيارها.

- ركزت الدراسات السابقة على متغيرات هذه الدراسة بشكل مباشر، فتناولت المتغير المستقل ضغوط العمل وعلاقته ببعض المتغيرات، وكذلك المتغير التابع الرضا الوظيفي وعلاقته ببعض المتغيرات، كما ركزت على أثر ضغوط العمل في الرضا الوظيفي، وهو الهدف الأساسي لهذه الدراسة.
- هناك اختلاف واضح في النتائج التي توصلت إليها هذه الدراسات، لذلك أوصت العديد من الدراسات بزيادة البحث والدراسة في موضوع ضغوط العمل وعلاقتها بالرضا الوظيفي.

ب - مجالات الاستفادة من الدراسات السابقة.

- تمكن الباحث وبعد استقراء الدراسات السابقة من اختيار المنهج العلمي الأكثر ملاءمة وهو المنهج الوصفي، حيث يعد واحداً من المناهج الأكثر شيوعاً واستخداماً لمثل هذه الدراسات.
- بعد استقراء الدراسات السابقة بشكل دقيق من قبل الباحث، استفاد منها في إثراء ودعم الجانب النظري للدراسة.
- استفاد الباحث من المقاييس المستخدمة في الدراسات السابقة، لغرض تصميم وتطوير أداة الدراسة التي اعتمد عليها الباحث (الاستبيان) في هذه الدراسة.
- استفاد الباحث من خلال اطلاعه على الدراسات السابقة من الأدوات والأساليب الإحصائية المستخدمة في معالجة وتحليل البيانات.
- استفاد الباحث من الدراسات السابقة، في توضيح فكرة هذه الدراسة وذلك من خلال رسم متغيراتها وعلاقتها ببعضها.

ج - ما يميز هذه الدراسة عن الدراسات السابقة.

- تختلف الدراسة الحالية للباحث عن الدراسات السابقة من حيث المكان، فقد تمت الدراسات السابقة في بيئات مختلفة عن البيئة الليبية الأمر الذي يصعب معه استخدام نتائجها وتعميمها في المنظمات الليبية، وهذا ما تحاول الدراسة الوصول إليه.
- تختلف الدراسة الحالية للباحث عن الدراسات السابقة من حيث الزمان، حيث تمت الدراسات السابقة في فترات زمنية سابقة، وتتم هذه الدراسة في الفترة الحالية من (2007 إلى 2009 ف) والتي تشهد تطورات مختلفة في البيئة الليبية وخاصة قطاع المصارف.
- تختلف الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة في مجال التطبيق، حيث تطبق على المصارف التجارية العامة العاملة في ليبيا وهي (مصرف الجمهورية، مصرف الصحاري، مصرف الوحدة، المصرف التجاري الوطني).
- تحاول هذه الدراسة التعرف على الضغوط التي يتعرض لها جميع الموظفين في المصارف التجارية العاملة في ليبيا (المديرون، رؤساء الأقسام، الموظفون)، وأثرها في الرضا الوظيفي لديهم.

الفصل الثاني

الأبعاد الأساسية لضغوط العمل

المبحث الأول: مفهوم ونماذج ضغوط العمل

أولاً: مفهوم ضغوط العمل

ثانياً: نماذج ضغوط العمل

المبحث الثاني: تصنيف ومصادر ضغوط العمل

أولاً: تصنيف مصادر ضغوط العمل

ثانياً: مصادر ضغوط العمل

المبحث الثالث: آثار واستراتيجيات ضغوط العمل

أولاً: آثار ضغوط العمل

ثانياً: استراتيجيات ضغوط العمل

الفصل الثاني

الأبعاد الأساسية لضغوط العمل Work Stress

يعتبر موضوع ضغوط العمل من الموضوعات التي نالت اهتماماً كبيراً في أدبيات الفكر الإداري المعاصر، وبدأ هذا الاهتمام يظهر بشكل واضح وجدير بالدراسة بعد حدوث التغيرات والتطورات الكبيرة في مختلف نواحي الحياة وازدياد وتعقد حجم ونوع المنظمات الخدمية والإنتاجية بشكل كبير، مما جعل هذه المنظمات تعمل جاهدة من أجل تحسين وتطوير كافة أنشطتها بشكل يلائم متطلبات الظروف الراهنة.

ويؤثر ضغط العمل بمصادره المختلفة، تأثيراً مباشراً وغير مباشر على العاملين، ويمتد التأثير للمنظمات والمجتمع الذي تعمل فيه، لذلك حظيت ضغوط العمل باهتمام كبير من قبل الباحثين والمختصين في العديد من المجالات، خصوصاً في مجال الإدارة، فضغوط العمل تؤثر بشكل كبير في سلوكيات العنصر البشري، الذي يعتبر رأس المال المعرفي والركيزة الأساسية في العمل وأساس وجوهر نجاح أو فشل أي منظمة خصوصاً المنظمات التي تحتاج أعمالها إلى دقة ومهارة عالية.

فضغوط العمل كظاهرة سلوكية أصبحت مألوفة ومن الصعب تفاديها بين الأفراد العاملين داخل منظمات العصر الحديث تبعاً لتنوع العوامل والظروف والمؤثرات التي يمكن أن تكون مصدراً للضغوط، فمنها ما هو ناشئ عن خصائص الدور الذي يمارسه الفرد، أو عن الراتب والحوافز المادية التي يحصل عليها العامل، والمشاركة في اتخاذ القرارات، وظروف العمل المادية، والترقيات والتطور المهني، والعلاقات في العمل، ومنها ما يتعلق بحياة الفرد الخاصة التي قد تسبب الضغوط التي يواجهها، ومما لا شك فيها أن مصادر ضغوط العمل هي من أشد العوامل التي تؤثر على الفرد والمنظمة، ولهذه الضغوط أثر مباشر على الرضا الوظيفي لأفراد المنظمة، وعلى كفاءة المنظمة وفعاليتها في سعيها لتحقيق أهدافها.

ومن هذا المنطلق جاء هذا الفصل لدراسة الأبعاد الأساسية لضغوط العمل من خلال ثلاثة مباحث، تناول المبحث الأول مفهوم ونماذج ضغوط العمل، وخصص المبحث الثاني لتصنيف ومصادر ضغوط العمل، أما المبحث الثالث فتناول آثار واستراتيجيات ضغوط العمل.

المبحث الأول

مفهوم ونماذج ضغوط العمل

أولاً: مفهوم ضغوط العمل Concept of Work Stress

أولى الباحثون في مجال الإدارة وخاصة المهتمون بالسلوك التنظيمي اهتماماً كبيراً بدراسة موضوع ضغوط العمل لما له من آثار نفسية وجسمانية وسلوكية على الأفراد، لذلك حظي هذا الموضوع باهتمام متزايد من قبل الباحثين والمختصين في هذا المجال خاصة في السنوات الأخيرة، إلا أنه مازال هناك اختلاف كبير بين المهتمين بهذا الموضوع حول صياغة ووضع تعريف موحد وشامل لضغوط العمل، ويمكن تحديد محاولات الباحثين والمتخصصين لوضع تعريف واضح ودقيق لمفهوم ضغوط العمل في ثلاثة اتجاهات هي:

الاتجاه الأول: ضغوط العمل هي مجموعة من المثيرات والقوى البيئية المحيطة بالفرد.

يرى أنصار هذا الاتجاه أن الضغوط هي عبارة عن مجموعة من المثيرات أو القوى البيئية ذات التأثيرات الإيجابية والسلبية على الفرد من الناحية النفسية والجسمانية والسلوكية مما يؤثر على الفرد ويسبب له إجهاداً ومشقة، ويركز هذا الاتجاه على المثير Stimulus ويطلق على هذه المثيرات مسببات (مصادر) ضغوط العمل، وتختلف هذه المثيرات البيئية حسب طبيعة العمل، والضغوط تمثل قوة خارجية تحدث عملها في النظام سواء أكان فرداً أم منظمة، وهذه القوى الخارجية يترتب عليها تغيرات داخلية تتمثل في صورة إجهاد، وتنشأ هذه الضغوط من مطالبة العامل بمجهود غير عادي أو فرض مزيد من القيود على أدائه، وعدم إعطائه الحرية الكافية عند القيام بمهام وظيفته (درة، 2007، 61)، ويمكن تعريف ضغوط العمل وفقاً لهذا الاتجاه بما يلي:

- " ضغوط العمل هي عبارة عن مجموعة من المؤثرات الخارجية تؤدي إلى إحداث تغيير سيكولوجي سلوكي بدرجات مختلفة على الأفراد طبقاً لقدراتهم الجسمية والشخصية على التوافق مع هذه المؤثرات " (هلال، 2006، 15).
- " هي مجموعة من المتغيرات الجسمية والنفسية للفرد في أثناء مواجهته لمواقف محيطة قد تشكل نوعاً من التهديد على الاستمرارية في أدائه أو تخفض أدائه الوظيفي " (التوايهة، 2006، 146).

- " ضغوط العمل هي الأحداث التي تتحدى الفرد وتتطلب التكيف الفسيولوجي أو المعرفي أو السلوكي " (يوسف، 2004، 17).
 - " هي مجموعة من المثيرات التي يتعرض لها الفرد، والنتيجة عن المصادر البيئية والتنظيمية والوظيفية والفردية، وتحدث آثاراً نفسية وجسمانية وسلوكية وتنظيمية، ويختلف هذا التأثير من فرد لآخر، وتحدث تأثيراً إيجابياً وسلبياً، فتؤثر سلبياً على فاعلية أداء الفرد إذا ما زادت عن قدرة تحمله " (عبد الوهاب، 2003، 48).
 - " هي مجموعة من العوامل والمؤثرات الزمنية والمعلوماتية والنفسية والاجتماعية التي تواجه الفرد وتقلل من قدراته على تحقيق المسؤوليات والوظائف المكلف بأدائها " (الوطيان، 2003، 8).
 - " هي أي مؤثر خارجي يسبب الإرهاق البدني والنفسي مما يؤدي إلى ضعف الفرد " (Maud, 2001, 282).
 - " تلك الحالة التي يواجه فيها الفرد بفرصة تتضمن مكاسب محتملة له، وقيوداً تحد من قدراته على تحقيق ما يرغبه، ومطالب قد تسبب في خسارته وفقده لما يرغب في تحقيقه " (Decenzo&Robbins, 1999, 438).
 - " تلك المثيرات البيئية والوظيفية والفردية، والتي تضغط على الفرد وتجعل من الصعب عليه التكيف مع المواقف، ومن ثم تحول دون أدائه لعمله بفعالية وتجعله غير راضٍ عن وظيفته " (عواد، 1997، 25).
 - " مؤثرات تشكل حالة من التوتر التي يتعرض لها الفرد الذي يواجه قيوداً أو فرصاً أو متطلبات ملحة " (Schermerhorn, 1996, 401).
 - " المثيرات النفسية والفسيولوجية التي تضغط على الفرد وتجعله يصعب عليه التكيف مع المواقف وتحول دون أدائه بفعالية " (العديلي، 1995، 132).
- ويتضح من التعريفات السابقة أن أنصار هذا الاتجاه قد ركزوا على العوامل أو المتغيرات أو المثيرات التي تتسبب في الضغوط، ومن ثم فقد أهملوا ردود الأفعال التي تصدر عن الفرد نتيجة تعرضه للمثيرات والقوى البيئية، كما أهملوا الخصائص الذاتية للفرد ومدى توافقها مع البيئة المحيطة.

الاتجاه الثاني: ضغوط العمل هي مجموعة من ردود الأفعال التي تصدر عن الفرد نتيجة تعرضه للمثيرات والقوى البيئية.

يرى أنصار هذا الاتجاه أن الضغوط هي عبارة عن ردود الأفعال الجسمانية والنفسية والسلوكية التي تحدث للفرد نتيجة تعرضه لقوى ومثيرات خارجية، حيث يركز هذا الاتجاه على الاستجابة Response التي يظهرها الفرد نحو المثير أو المسبب، كما يركز هذا الاتجاه أيضاً على الإجهاد الذي يشير إلى درجة الانحراف النفسي والجسماني والسلوكي عن الأداء السوي للفرد،

وقد ينشأ الإجهاد من حدث أو مجموعة أحداث ضاغطة لا يستطيع الفرد تحملها وتظهر في شكل اضطرابات سلوكية ونفسية وجسمانية (المسدي، 2001، 8)، ويمكن تعريف ضغوط العمل وفقاً لهذا الاتجاه بما يلي:

- " الضغوط هي الاستجابة النفسية والجسدية للفرد عند تعرضه لمجموعة من المثيرات في بيئة عمله " (Larson, 2004, 112).
- " هي الاستجابات الجسمانية والنفسية التي تحدث عندما تكون متطلبات الوظيفة غير متناسبة مع قدرات وإمكانات وحاجات الفرد، ويترتب عليها آثار سلبية على صحة الفرد " (Branner, 2002, 11).
- "هي استجابة الفرد النفسية للمثيرات التي يتعرض لها وتحدث متطلبات نفسية وجسمانية على الفرد وتؤدي إلى عدم قدرته على أداء مهام عمله بفاعلية " (Daft & Noe, 2001, 481).
- "هي تجربة ذاتية لدى الفرد تحدث نتيجة لعوامل في الفرد نفسه أو البيئة التي يعمل فيها بما في ذلك المنظمة " (الهيجان، 1998، 23).
- " الضغوط تشير إلى نموذج معقد لحالات عاطفية، وردود فعل سيكولوجية ناجمة عن الاستجابة لمتطلبات الضغوط الخارجية " (Greenberg & Baron, 1997, 230).
- "هي استجابة الجسم غير المحدودة نحو أي مطلب يفرض عليه " (Ivancevich & Matteson, 1996, 650).
- "هي تجربة ذاتية تحدث للفرد الذي يتعرض لهذا الضغط، وبالتالي يحدث لديه اختلال نفسي كالتوتر والقلق والإحباط أو اختلال عضوي كسرعة ضربات القلب، وضغط الدم " (الهندواي، 1994، 91).

ويتضح من التعريفات السابقة أن أنصار هذا الاتجاه قد ركزوا فقط على استجابة الأفراد لمصادر الضغوط، بينما أهملوا أثر تفاعل الخصائص الذاتية مع خصائص وظروف العمل والتي يتحدد على ضوءها مقدار ما يشعر به الفرد من ضغوط في العمل.

الاتجاه الثالث: الضغوط هي نتاج التفاعل وعدم التوافق بين الفرد وبيئته.

يرى أنصار هذا الاتجاه أن الضغوط تحدث عندما تفرض البيئة أعباءً وقيوداً يدركها الفرد على أنها خارج نطاق قدراته وإمكاناته، وتحدث الضغوط أيضاً عندما تكون هناك فجوة بين توقعات الفرد من البيئة المحيطة به وبين ما يحصل عليه فعلاً منها، ويركز هذا الاتجاه على التفاعل Interaction والضغوط هي نتاج لتفاعل الأفراد مع خصائص البيئة التي تفرض التهديد، وتشير الضغوط إلى عدم التوافق بين الفرد والبيئة عندما يكون هناك أعباء زائدة أو يكون الأفراد غير مستعدين للتعامل مع المواقف وغير قادرين على الاستجابة للمثير البيئي دون تحمل خسائر نفسية أو جسمانية (درة، 2007، 61)، ويمكن تعريف ضغوط العمل وفقاً لهذا الاتجاه بما يلي:

- " ضغوط العمل هي مجموعة من التفاعلات بين الفرد وبيئته والتي تتسبب في حالة عاطفية أو وجدانية غير سارة من التوتر والقلق أو الشعور بالامتهان، فعادة ما يحدث شيء ما والذي يجعل الفرد يواجهه بطلب معين أو قيد أو فرصة معينة للقيام بسلوك معين" (حسن، 2002، 399).
 - " هي مجموعة من المثيرات التي توجد في بيئة عمل الأفراد والتي ينتج عنها مجموعة من ردود الأفعال التي تظهر في سلوك الأفراد في العمل أو في حالتهم النفسية أو الجسمانية أو في أدائهم لأعمالهم نتيجة تفاعل الأفراد مع بيئة عملهم التي تحوي ضغوط " (الحناوي، 1999، 187).
 - " عبارة عن حالة تنشأ بسبب تفاعل بعض العوامل المتعلقة بالعمل مع خصائص العاملين فتحدث تغييراً في الحالة البدنية أو النفسية للفرد وتدفعه إلى تصرف بدني وعقلي غير معتاد " (Beehr & Newman, 1995, 667).
 - " هي استجابة جسدية ونفسية لعدم التوافق بين مهارات وقدرات وبين متطلبات الوظيفة، وكذلك ضعف التوافق بين حاجات الفرد وبين الإشباع الذي يحصل عليه الفرد لحاجاته من بيئة العمل " (Geogory & Neale, 1994, 218).
 - " عبارة عن تجارب ذاتية تؤدي إلى عدم توازن سيكولوجي وفسيولوجي للفرد، وهي مجموعة من العوامل التي يتعرض لها الفرد من البيئة الخارجية والمنظمة والفرد ذاته " (سيرلاقي، والاس، 1987، 180).
- ويتفق الباحث إلى حد كبير مع أنصار هذا الاتجاه حيث يرى أن ضغوط العمل ما هي إلا نتاج التفاعل وعدم التوافق بين الفرد وبيئته.
- واعتماداً على ذلك، نرى أن ضغوط العمل "هي عبارة عن عمليات التفاعل بين المثيرات التي يتعرض لها الفرد في بيئة العمل، وبين الاستجابة لهذه المثيرات، وما ينتج عن هذا التفاعل من تغيرات سلوكية وجسمانية ونفسية تؤدي في أغلب الأحيان إلى صعوبة التوافق بين الفرد ومتطلبات عمله.

ثانياً: نماذج ضغوط العمل Models of Work Stress

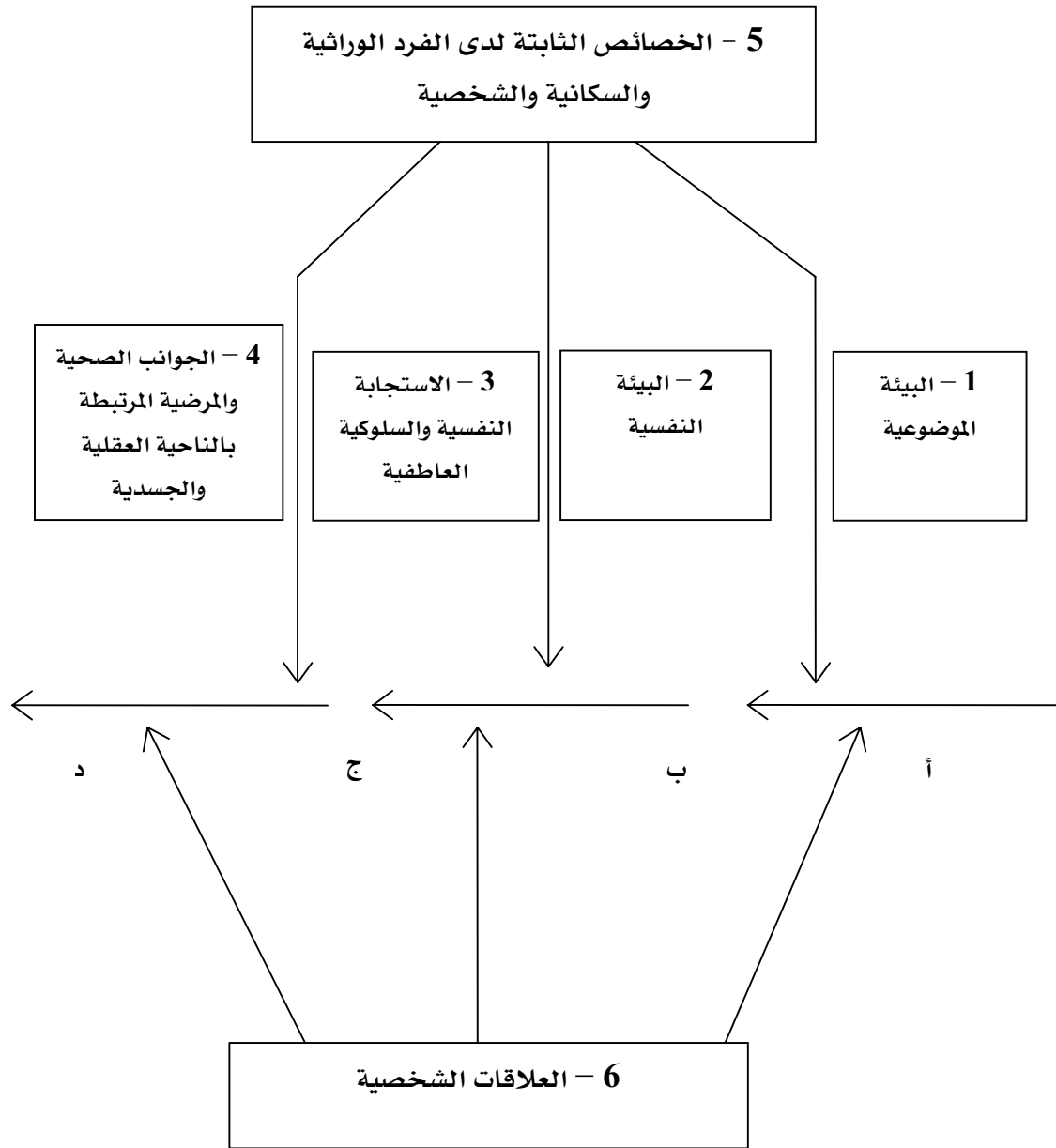
يعتبر موضوع ضغوط العمل من الموضوعات التي حظيت باهتمام العديد من الباحثين والمختصين في هذا المجال، والذين قاموا خلال السنوات الماضية بتطوير العديد من النماذج المتعلقة بدراسة ضغوط العمل، وقد قامت هذه النماذج على الكثير من الافتراضات الأساسية والمختلفة، ويسعى كل نموذج لبلوغ هدفين أساسيين هما: الفهم والتوقع، حيث يتعامل الفهم مع قيمة جانب أو أكثر من الجوانب التي يحتويها النموذج مثل العوامل الضاغطة وزملاء العمل، أما التوقع فإنه يتعرض للنتائج، ففي حين ينطوي هدف الفهم على فهم تفاعل المتغيرات، والسبب في تفاعلها، والعوامل التي ترفع احتمالية حدوث هذا التفاعل، ومتى يكون أكثر أهمية، فإن هدف التوقع يتضمن النتائج التي يحتمل أن تترتب على هذا التفاعل (العبيدي، 2003، 18).

ويوجد عدد من النماذج المتخصصة في دراسة ظاهرة ضغوط العمل يرى الباحث أن أهمها ما يلي:

1- نموذج ميتشجان

سمى بنموذج ميتشجان نسبة إلى جامعة ميتشجان، حيث ظهر هذا النموذج نتيجة للدراسات العديدة التي قام بها معهد البحث الاجتماعي التابع للجامعة، ويسمى بالنموذج الاجتماعي البيئي الذي اقترحه كل من (كاتز وكان Katz and Kahn - 1978م)، ويمثل هذا النموذج محاولة مبكرة لفهم عمليات ضغوط العمل من خلال التركيز على تأثير البيئة مصدر الضغوط وعلى إدراك الفرد لهذه البيئة، حيث يؤثر هذا الإدراك بدوره على استجابات الفرد لهذه المثيرات والتي تؤثر في نهاية المطاف على صحته.

وحسب هذا النموذج هناك عدة عوامل تؤثر على درجة تعرض الفرد للضغوط واستجابته لها، أولى هذه العوامل هي عوامل البيئة والتي تتضمن نوعين: الأول هو البيئة الموضوعية وما تحويه من عوامل متعلقة ببيئة العمل المادية، مثل المكتب ووسائل الصحة والسلامة في المنظمة، والنوع الثاني هو البيئة النفسية، مثل القلق والشعور بالاكتئاب وعدم الاستقرار واضطرابات النوم والتي تقود في نهاية الأمر إلى تذبذب إنتاجية الفرد، هذا التأثير لهذه العوامل على درجة الضغوط لدى الفرد أو الأفراد، يتوقف على مدى إدراكهم لها والذي يتأثر بدوره بالفروق الفردية بينهم والتي مصدرها طبيعة الاستجابات النفسية والسلوكية والعاطفية الموجودة لدى الأفراد، والتي تؤثر على الأسلوب الذي يستجيب به الأفراد نحو هذه المثيرات البيئية، وكذلك الجوانب الصحية والمرضية المرتبطة بالناحية العقلية والجسدية لهم، بالإضافة إلى طبيعة الخصائص الثابتة لدى الفرد والمتمثلة في الخصائص الوراثية والسكانية والشخصية، وأخيراً العلاقات التي يتمتع بها الأفراد في محيطهم البيئي حيث من الممكن أن تغير هذه العوامل استجابات الأفراد نحو المثيرات التي يتعرضون لها في داخل بيئة العمل (هيجان، 1998، 57) والشكل رقم (2) يبين ذلك .



الشكل رقم (2)

نموذج ميتشجان (كاتز وكان) لضغوط العمل

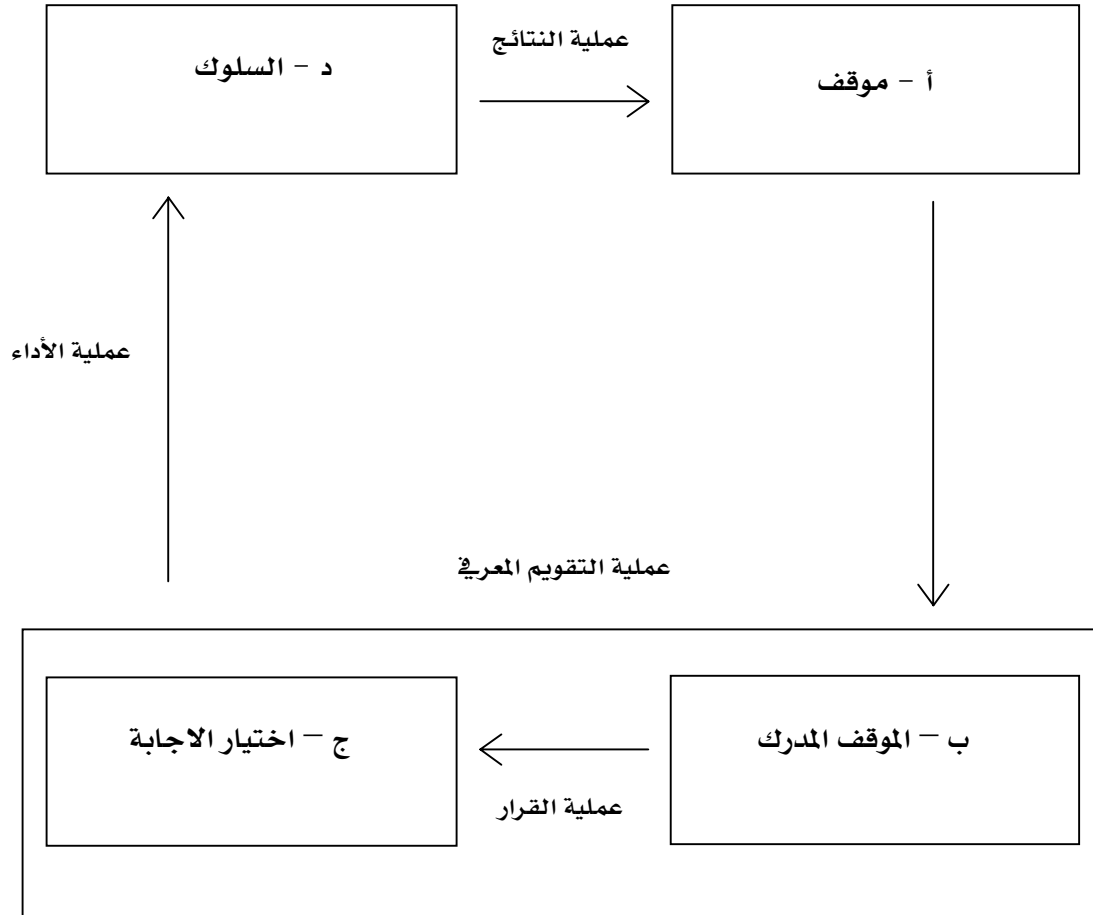
المصدر: ضغوط العمل، عبد الرحمن بن أحمد هيجان، ص (57).

2 - نموذج المواءمة بين الفرد والبيئة

يقدم هذا النموذج توضيحاً موضوعياً وذاتياً لخصائص الفرد وبيئته، حيث يشير إلى وجود نوعين من عدم المواءمة بين الفرد والبيئة، الأمر الذي قد ينجم عنه تأثير سلبي على صحته ورضائه، النوع الأول من عدم المواءمة يتمثل في عدم تطابق حاجات الفرد وتفضيلاته مع مكافآت المنظمة أو الوظيفة وما تقدمه من مزايا جانبية، أما النوع الثاني فيتمثل في عدم التطابق بين مهارات الفرد وقدراته ومتطلبات وشروط الوظيفة أو العمل، وفي كلا النوعين فإن الخلل المتمثل في عدم تطابق حاجات الفرد ومكافآت المنظمة وشروط الوظيفة، قد يؤدي إلى حدوث الضغوط لدى الفرد في العمل، على أن هذه المواءمة بين الفرد وبيئته ليست مطلقة في كل الحالات، وإنما مرتبطة بتوافر شروط محددة يتعلق بعضها بطبيعة الأعمال التي يمارسها الفرد والكيفية التي تنجز بها هذه الأعمال والمواعيد النهائية المخصصة لإنجازها، وبعضها مرتبط بالفرد ذاته من حيث خصائصه الشخصية أو الصحية (العبيدي، 2003، 19).

3 - نموذج الضغوط المهنية

صدر هذا النموذج من دراسات ماكجراث (McGrath , 1976) لدراسة ضغط العمل، والذي يرى أن الضغط مكون من أربع مراحل تراكمية، والشكل رقم (3) يوضح هذا النموذج، حيث تمثل المرحلة (أ) الظروف أو الحالات الموجودة في البيئة المحيطة بالفرد، سواء أكانت اجتماعية أم طبيعية، وقبل الوصول للمرحلة (ب) يمر الفرد بعملية تقييم معرفي للموقف (قد تم بطريقة صحيحة أو خاطئة)، وتعتبر عملية التقييم هذه العملية الأولى التي يمر عبرها الفرد للمرحلة (ب)، وهي وصول الفرد لموقف محدد بناءً على تقييمه المسبق، عند هذا الموقف يشعر الفرد بعدم الراحة، مما ينقله للعملية الثانية، وهي عملية اتخاذ القرار تجاه هذا الموقف غير المريح، حيث يتم ربط الموقف المدرك بالبدائل المتوافرة، وهنا تأتي المرحلة (ج) وهي الاستجابة لهذا الموقف، ومحاولة تلافي المظاهر غير المرغوبة منه، ونصل للعملية الثالثة وهي عملية الأداء التي ينتج عنها مجموعة من السلوكيات يمكن تقسيمها من الناحية الكمية والكيفية، وهذه السلوكيات تمثل المرحلة (د) والأخيرة، والتي تنقلنا إلى العملية الرابعة وهي عملية النتيجة التي تمثل دور البسيط بين السلوك والموقف، ويوضح النموذج أن المدى الذي يتم فيه اختيار الاستجابة السلوكية المرغوبة يتوقف على قدرات الفرد على القيام بالأداء (السلوك) (كشرود، 1995، 327).



الشكل رقم (3)

نموذج (ماكجراث) الخاص باختبار استجابة الضغوط

المصدر: ضغوط العمل، عبد الرحمن بن أحمد هيجان، ص (59).

4- نموذج عدم التأكد

إن استخدام مصطلح عدم التأكد - كأساس لتفسير ظاهرة ضغوط العمل - يشير إلى إن الكثير من أنواع الضغوط ، من وجهة نظر علم النفس التنظيمي، إنما هي في مجملها نتيجة لوجود هذا العامل سواء لدى الفرد، أم في داخل بيئة العمل أم خارجها، هذا العامل - عدم التأكد - يرتبط بدرجة قدرة الفرد أو المنظمة على تحقيق أهدافها، لهذا، فإن هذا النموذج - والذي هو مستمد من نظرية التوقع في الدوافع - يفسر الضغوط على أساس الطريقة التي يمكن بها تحقيق الأهداف. ذلك أن الضغوط تبعاً لتفسيرات هذا النموذج إنما تحدث للأفراد بسبب أهداف يودون تحقيقها، وهم يحاولون عمل شيء ما، أو ينتظرون حدوث شيء ما، من أجل تحقيق هذه الأهداف، وبالتالي فإن أي شيء يعوق تحقيق هذه الأهداف، قد يعد سبباً من أسباب حدوث الضغوط لدى الفرد في العمل (Beehr & Bhagat, 1985, 8).

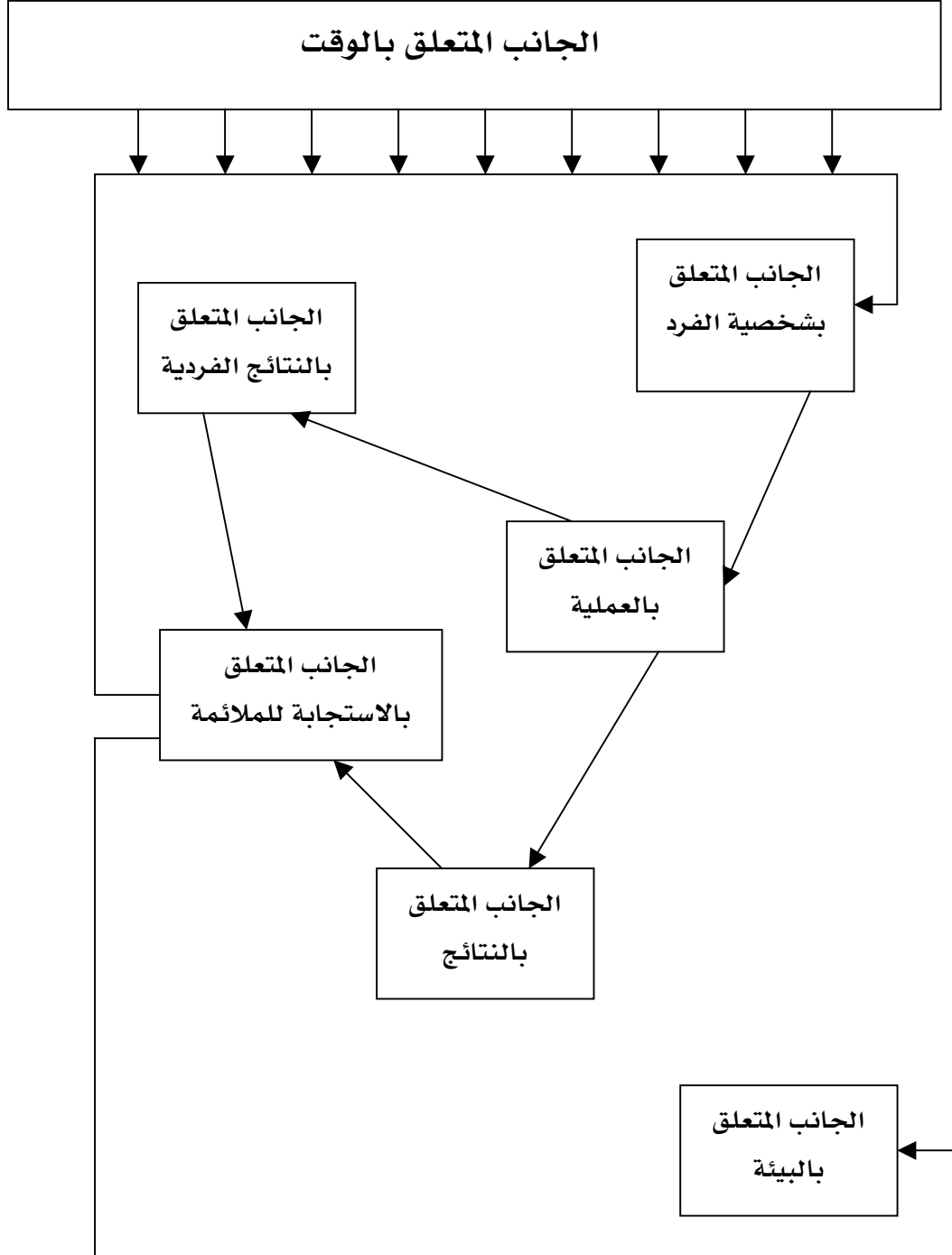
إن نموذج عدم التأكد يتفق في كثير من أطروحاته مع نموذج الضغوط المهنية الذي تم تطويره من قبل (ماكجرات Mcgrath - 1976) الذي سبقت الإشارة إليه والذي يتعرض فيه الفرد لضغوط محتملة بناء على إدراكه للمواقف المسببة للضغوط، حيث يؤكد به ذلك إلى تقويم الموقف، ثم القيام بالتصرف الملائم. على إن نموذج عدم التأكد يختلف عن نموذج الضغوط المهنية في كونه يؤكد على أن الأفراد يميلون إلى المبادرة في تصرفاتهم، كاستجابة للمواقف الضاغطة، بدلاً من أن تكون استجاباتهم مجرد ردود أفعال، فإن حالة عدم التأكد التي يخبرها الفرد في المواقف المختلفة قد تحد من قدرته على اتخاذ القرارات الملائمة فيما يتعلق بالتصرف الذي ينبغي اتخاذه (هيجان، 1998، 60).

5- نموذج ضغوط العمل لبير ونيومان

لقد ظهر نموذج بير ونيومان نتيجة للعديد من الدراسات المتعلقة بضغوط العمل التي تمت في الفترة ما قبل (1978)، حيث يمثل نقطة البداية لتطوير العديد من الفروض والنماذج والنظريات التي من الممكن أن تكون مفيدة بالنسبة للدراسات التجريبية في هذا المجال، ويركز هذا النموذج على تصنيف المتغيرات التي يهتم بها الباحثون عادة في مجال ضغوط العمل، حيث يعرض هذه المتغيرات بطريقة تبين منهج التفكير المعتاد بالنسبة لمعظم الباحثين والمنظرين بل وللتطبيقات في مجال ضغوط العمل. ذلك أن الإشارة، على سبيل المثال، إلى جانب المتغير المتعلق بالبيئة كشيء سابق على الجانب المتعلق بالنتائج الفردية المترتبة على ضغوط العمل في فترة زمنية معينة وافترض العلاقة بينهما - إنما تؤكد في حقيقة الأمر على أحد تعاريف ضغوط العمل الذي يشير إلى أن العوامل الفردية والبيئية قد تقود إلى التوتر والضغوط، وبعبارة أخرى فإن النموذج يفترض أن الضغوط التي يتعرض لها الأفراد في بيئة العمل إنما تأتي من مصدرين رئيسيين هما: الفرد، والمنظمة، حيث إن التفاعل بين هذين المصدرين في زمن محدد قد يؤدي إلى أن تترك هذه الضغوط آثارها على كل من الفرد والمنظمة، مما قد يدفع كلا منهما إلى تبني الاستجابة الملائمة لهذه الضغوط.

ومع أن هذا النموذج من وجهة نظر كل من بير ونيومان يعد نموذجاً شاملاً لفهم ضغوط العمل، فإن العديد من الدراسات التي تستخدم هذا النموذج عادة ما تركز على أجزاء منه دون أن تحاول

دراسة جميع الجوانب الواردة فيه المتعلقة بالبيئة والفرد. لهذا يطرح بير ونيومان ضرورة دراسة جميع العوامل الواردة في هذا النموذج، حيث إنه من الممكن أن يعمل كدليل أو موجه رئيسي في فهم التفكير الاعتيادي بخصوص ضغوط العمل والشكل رقم (4) يبين ذلك (هيجان، 1998، 61).



الشكل (4)

نموذج ضغوط العمل (لبير ونيومان)

المصدر: ضغوط العمل ، عبد الرحمن هيجان، ص (62).

وإجمالاً يمكن القول أن هناك اختلاف واضح بين المختصين والباحثين حول استخدام نموذج محدد لدراسة وتفسير ضغوط العمل كظاهرة سلوكية، غير أن هذا الاختلاف في وجهات النظر يكون في كثير من جوانبه نوع من التكامل في الجهود للوصول إلى تفسير منطقي وواضح لهذه الظاهرة السلوكية الجديرة بالاهتمام والبحث المتواصل من قبل الباحثون والمهتمون.

المبحث الثاني

تصنيف ومصادر ضغوط العمل

أولاً: تصنيف مصادر ضغوط العمل Sources Classification of Wor Stress

إن معرفة المسببات أو المصادر التي تؤدي إلى ضغوط العمل ليس بالأمر الهين، وذلك بسبب اختلاف وجهات نظر الباحثين والمتخصصين في موضوع ضغوط العمل.

ويمكن تحديد ثلاثة نماذج رئيسية لمصادر ضغوط العمل وذلك على النحو التالي:

- النموذج الأول (النموذج الثنائي): تصنيف مصادر ضغوط العمل إلى مجموعتين رئيسيتين.
- النموذج الثاني (النموذج الثلاثي): تصنيف مصادر ضغوط العمل إلى ثلاثة مجموعات رئيسية.
- النموذج الثالث (النموذج متعدد الأبعاد): تصنيف مصادر ضغوط العمل إلى أربعة مجموعات رئيسية أو أكثر.

النموذج الأول: تصنيف مصادر ضغوط العمل إلى مجموعتين رئيسيتين.

يرى الكثير من المتخصصين والباحثين في دراسة ضغوط العمل أنه من الممكن تصنيف مسببات أو مصادر ضغوط العمل إلى مجموعتين رئيسيتين، ومن أبرز هؤلاء.

- صنف (Kahn & Cooper, 1993, 31-58) مسببات أو مصادر ضغوط العمل في مجموعتين رئيسيتين هما.

أ- العوامل المتعلقة بالعمل ذاته وهي:

1. العوامل المتعلقة بالوظيفة ذاتها مثل ظروف العمل، وتكنولوجيا المعلومات، وعبء العمل سواء أكان ذلك من حيث زيادته أم نقصه، ثم ساعات العمل من حيث طولها أو قصرها.
2. العوامل المتعلقة بدور الفرد في المنظمة مثل صراع الدور، غموض الدور، والمسؤولية عن الآخرين، والمكانة الوظيفية وخاصة المكانة الإدارية.
3. التطور الوظيفي ويشمل عوامل مثل الترقية أو الإنزال إلى درجة أو مرتبة أقل من المرتبة الحالية، والأمان الوظيفي، والكساد المالي للمنظمة الذي يحول دون مكافآت الموظفين، وعدم وجود فرص للترقية الوظيفية.

4. العلاقات مع الآخرين في العمل مثل العلاقة مع المدير المباشر، وعدم انسجام الفرد في بيئة العمل.

5. البناء والمناخ التنظيمي مثل المشاركة في اتخاذ القرار، وتقويم الأداء، والثقافة التنظيمية.

6. أن طبيعة بعض الأعمال والتي تجعل بعض الأزواج يعملون طويلاً خارج المنزل قد تؤثر على حياتهم الأسرية وعلى أدائهم الوظيفي.

ب - العوامل المتعلقة بشخصية الفرد:

تتضمن عوامل مثل، نوع شخصية الفرد سواء أكان من النمط (أ) والذي يتميز بأنه مخلص وسريع الكلام والحركة، وحريص على إنجاز الأعمال في موعدها، ويميل إلى التفكير وإنجاز عدة أشياء في آن واحد، وحاد المزاج ومتوتر، أو النمط (ب) والذي يتميز بأنه غير حساس تجاه الوقت، ولديه المقدرة على العمل دون إثارة أو توتر أو عصبية، كما يميل إلى مناقشة الإنجازات فقط عندما يتطلب الموقف ذاته، والانطواء، ودرجة القلق، الاستقرار، ومركز التحكم، والصلابة، والنوع (ذكر، أنثى)، ثم العمر، الخبرة، ومستوى القدرة والمساندة الاجتماعية، وأخيراً مدى توافر الأساليب الملائمة لدى الفرد والتي يمكنه توظيفها للتكيف مع الضغوط.

- وقام (Moorhead & Griffin, 1992, 457:464) بتقسيم مصادر ضغوط العمل إلى فئتين رئيسيتين هما:

أ - المصادر التنظيمية مثل ظروف العمل المادية، والعلاقات في العمل.

ب - مصادر ضغوط الحياة مثل المشكلات الأسرية، وأحداث الحياة.

- وصنف (Baron & Greenberg, 1990, 226:231) مصادر ضغوط العمل إلى مجموعتين كما يلي:

أ - المصادر المرتبطة بالعمل مثل غموض الدور، وعبء الدور، وصراع الدور.

ب - المصادر المرتبطة بالفرد مثل أحداث الحياة، وشخصية الفرد.

النموذج الثاني: تصنيف مصادر ضغوط العمل في ثلاثة مجموعات رئيسية.

وفقاً لهذا النموذج تم تصنيف مسببات ومصادر ضغوط العمل من قبل الباحثين إلى ثلاثة مجموعات ومن أبرز هؤلاء .

- اتفق كل من (درة، 2007، 70) و (أحمد، 2003، 46) على تصنيف مصادر ضغوط العمل إلى ثلاثة مجموعات رئيسية هي:

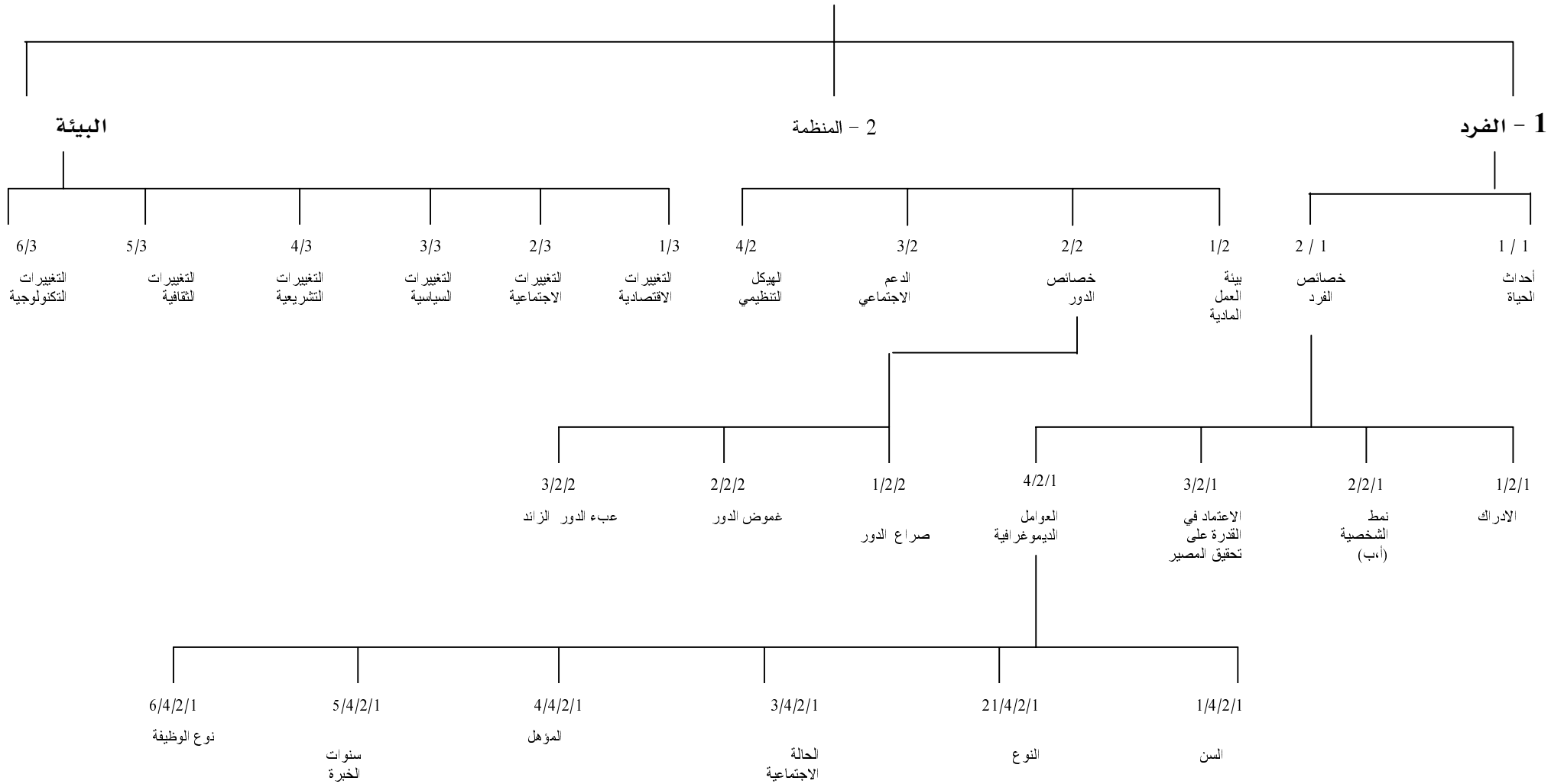
أ - المصادر المتعلقة بالمنظمة.

ب - المصادر المتعلقة بالفرد.

ج - المصادر المتعلقة بالبيئة.

والشكل رقم (5) يوضح مجموعات المصادر الثلاثة.

مصادر ضغوط العمل



نموذج مصادر ضغوط العمل الشكل رقم (5)

مصادر ضغوط العمل

المصدر: محمد عبد القادر أحمد، (47).

- وصنف (Vecchio,1995,498:507) مصادر ضغوط العمل كما يلي:
 - أ - المصادر الشخصية مثل نمط الشخصية، والتغيرات في الحياة.
 - ب - العلاقات الشخصية في العمل.
 - ج - المصادر التنظيمية مثل ظروف العمل، وخصائص الدور.
- وقام (سيزلاقي ووالاس، 1987، 182) بتصنيف مصادر ضغوط العمل إلى ثلاثة مجموعات رئيسية على النحو التالي:
 - أ - المصادر البيئية مثل الظروف السياسية، والظروف الاقتصادية.
 - ب - المصادر التنظيمية مثل خصائص الدور، والسياسات التنظيمية.
 - ج - المصادر الفردية مثل أحداث الحياة، والمشكلات الأسرية.
- وصنف (Abelson,1986,61:71) مصادر ضغوط العمل كما يلي:
 - أ - المصادر التنظيمية مثل العمل الزائد، فرص الترقية.
 - ب - المصادر الفردية مثل غموض الدور، صراع الدور، الإحباط الوظيفي.
 - ج - المصادر البيئية مثل بيئة العمل المادية، وأساليب أداء العمل.
- وقام (Brief ,et .al 1981,26-28) بتصنيف مصادر ضغوط العمل إلى ثلاثة مصادر رئيسية:
 - أ - المصادر المتعلقة بالخصائص التنظيمية والعمليات وهي:
 1. السياسات التنظيمية وتشمل عدم فاعلية نظام تقييم الأداء، وعدم المساواة في الأجور، وغموض السياسات، وتقييم العمل بصفة مستمرة، والوصف الوظيفي المثالي.
 2. البناء التنظيمي ويشمل المركزية في اتخاذ القرارات، وزيادة حجم المنظمة، والتخصص الدقيق للعمل وتقسيم الموظفين تبعاً لهذه التخصصات، والتداخل بين الوحدات التنظيمية.
 3. العمليات التنظيمية وتشمل ضعف الاتصالات، والأهداف الغامضة أو المتعارضة، والتفويض غير الفعال، وبرامج التدريب.
 - ب - المصادر المتعلقة بمطالب وخصائص الدور وهي:
 1. بيئة العمل المادية وتشمل ظروف العمل، الازدحام، وشدة الحرارة أو البرودة، والضوضاء، والإضاءة، وتلوث الهواء.
 2. العلاقات الشخصية وتشمل عدم كفاءة المشرفين، وعدم وجود التقدير، وضعف الثقة، والتنافس، والصعوبات في تفويض المسؤوليات، والصراعات بين المجموعات وداخلها.
 3. مطالب الوظيفة وتشمل العمل المتكرر، وضغوط الوقت والمواعيد النهائية لإنجاز الأعمال، وعدم توافر المهارات المطلوبة، المسؤولية عن الآخرين.

4. خصائص الدور وتشمل صراع الدور، وغموض الدور، عبء الدور الزائد والناقص، وعدم تجانس الدور مع الكفاءة الوظيفية.

ج - المصادر المتعلقة بخصائص الفرد وتوقعاته:

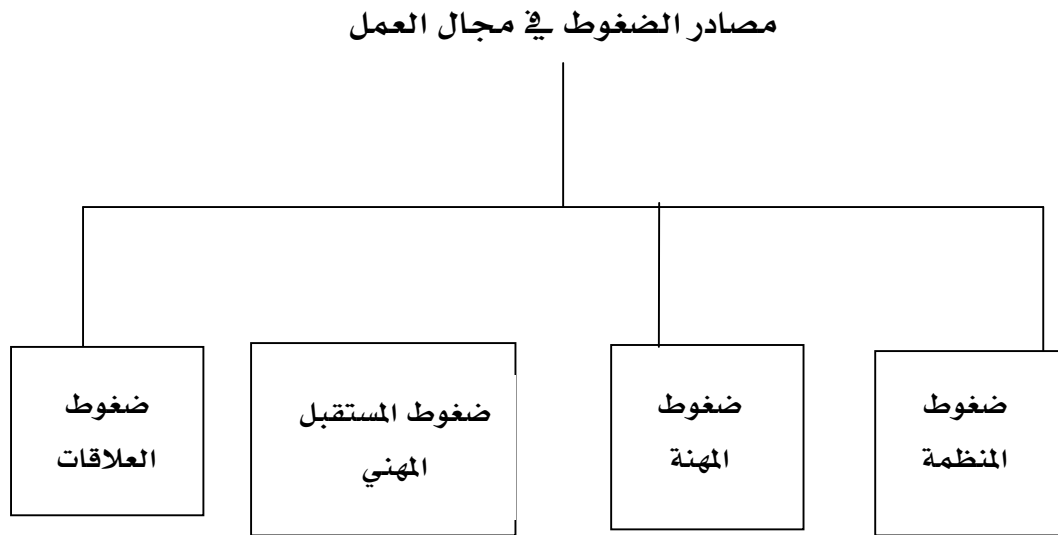
1. الخصائص الفردية وتشمل نمط الشخصية " أ " والقلق، وعدم التسامح في حالة وجود الغموض، والمرونة الزائدة أو التشدد المفرط، والانطواء والانبساط الزائد.

2. التوقعات وتشمل مهام الوظيفة، والترقية لأعلى أو تخفيض الدرجة الحالية، والأزمات التي تحدث في منتصف حياة الإنسان العملية، وعدم إنجاز الأهداف غير المتوقعة، والشعور بعدم الأمان الوظيفي.

النموذج الثالث: تصنيف مصادر ضغوط العمل إلى أربع مجموعات رئيسية أو أكثر.

يعتقد أنصار هذا النموذج بأن مسببات أو مصادر ضغوط العمل كثيرة ومتنوعة، وبالتالي فإنه من الصعب حسب اعتقادهم حصرها في فئتين أو ثلاثة، لذا فإن أي محاولة لتصنيف مصادر أو مسببات ضغوط العمل لا بد أن تأخذ النموذج متعدد الأبعاد، ومن أهم من نادى بهذا النموذج.

- صنف (يوسف، 2004، 35) مصادر ضغوط العمل، وفقاً لنموذج يشمل عدداً أكبر من هذه المصادر، ويوضح الشكل التالي هذا التصنيف:



الشكل رقم (6)

نموذج مصادر الضغوط في مجال العمل

المصدر: جمعة سيد يوسف، ص (35).

وتتضمن كل فئة من الفئات السابقة عدداً من مصادر الضغوط وذلك على النحو التالي:

- أ - ضغوط المنظمة وتشمل الروتين والبيروقراطية، والتغيير في المنظمة، والمناخ السائد في المنظمة، وسياسات المنظمة، ومستوى التكنولوجيا.
- ب - ضغوط المهنة وتشمل ظروف بيئة العمل مثل (الإضاءة - التهوية - الحرارة - النظافة - الضوضاء)، كمية العمل، التغيير في نمط العمل، وعبء العمل الزائد، عدم الأمان في العمل.
- ج - ضغوط المستقبل المهني وتشمل صراع الدور وغموضه، تأثير البطالة، والتدريب غير الكافي، ضعف الإدارة، والتنافس.
- د - ضغوط العلاقة في مجال العمل وتشمل المشكلات مع المشرفين، والمشكلات مع المساعدين، والصراع مع الزملاء، والعجز عن تطوير علاقات اجتماعية مرضية في العمل.
- وقام (Daft & Noe, 2001, 482) بتصنيف مصادر ضغوط العمل كما يلي:

- أ - التغيير التنظيمي.
- ب - المصادر الوظيفية مثل: متطلبات الوظيفة، ظروف بيئة العمل المادية.
- ج - خصائص الأدوار مثل: غموض الدور، صراع الدور.
- د - خبرات الحياة مثل: أحداث الحياة، الصراع بين متطلبات العمل والأسرة.
- هـ - العلاقات الشخصية.
- وصنف (Greenberg, 1996, 248) ضغوط العمل إلى خمسة مصادر هي:
- أ - طبيعة الوظيفة وتشمل ضعف بيئة العمل المادية، وعبء العمل الزائد، ضغط الوقت، المخاطر الطبيعية.
- ب - دور التنظيم ويشمل غموض الدور، وصراع الدور، المسؤولية عن الآخرين، والصراع بين المنظمات.
- ج - التطور الوظيفي ويشمل الترقية للأعلى، وخفض الترقية، نقص الأمان الوظيفي، وانخفاض الطموح.
- د - علاقات العمل وتشمل ضعف العلاقات مع الرؤساء والمرؤوسين والزملاء، وصعوبات تفويض السلطة.
- هـ - المناخ والهيكل التنظيمي ويشمل عدم المشاركة في اتخاذ القرارات، والقيود على السلوك، وسياسات العمل.

- وقام (Mc Shane & Glinow, 2009, 231) بتصنيف مصادر ضغوط العمل كما يلي:

- أ - مصادر البيئة الخارجية مثل: الظروف الاقتصادية، والتغيرات السياسية.
- ب - المصادر التنظيمية مثل: الهيكل التنظيمي، ونظام المرتبات.

- ج - المصادر الوظيفية مثل: ظروف العمل المادية، صراع الدور.
- د - العلاقات في العمل مثل: العلاقة مع الرؤساء والزملاء والمرؤوسين.
- هـ - المصادر العائلية مثل: المشكلات العائلية.
- و - المصادر الشخصية مثل: نمط الشخصية، وقدرات ودوافع الفرد.
- وصنف (Cherrington , 1994 ,330) مصادر ضغوط العمل إلى خمسة مصادر، وذلك على النحو التالي.
- البيئة الطبيعية وتشمل المخاطر الوظيفية، والطرق المزدحمة، والجو العاصف.
- المصادر الفردية وتشمل نوع الشخصية (أ)، وانخفاض القدرة على احتمال الضغوط.
- المصادر الوظيفية وتشمل ضغط الوقت، وضغوط الأداء والتعامل مع الجمهور، والتحكم المحدود في الأشياء الهامة، زيادة عبء العمل وانخفاضه.
- المصادر التنظيمية وهي عدم كفاءة إجراءات العمل، والسياسات والممارسات غير العادلة في العمل، وسياسات المكافآت، وصراع الدور.
- أحداث الحياة وهي موت أحد الأزواج، وإصابة أحد الأزواج بمرض خطير، الخلاف وصراع الأسرة، المشاكل المالية، مشاكل الحمل والأطفال.
- وقام (Gibson ,2009,192) بتصنيف مصادر ضغوط العمل إلى:
- أ - مصادر الدور مثل: غموض الدور، عبء الدور الزائد، صراع الدور.
- ب - مصادر المهمة مثل: نظم تقييم الأداء، فرص التقدم الوظيفي.
- ج - المصادر المرتبطة ببيئة العمل مثل: الإضاءة، الحرارة، البرودة.
- د - المصادر الشخصية مثل: الدعم الاجتماعي، ضغوط الجماعة.
- وبناءً على التصنيفات السابقة يمكن القول إن مصادر ضغوط العمل هي الفرد العامل في حد ذاته، أو المنظمة التي يعمل فيها، أو بيئة العمل الداخلية والخارجية التي تؤثر في هذا العامل.

ثانياً: مصادر ضغوط العمل Sources of Work Stress

إن موضوع ضغوط العمل يعد من الموضوعات المهمة للباحثين في مجال السلوك التنظيمي، لما لضغوط العمل من تأثير في الفرد والمنظمة، ولكن موضوع الضغوط يعتبر من الموضوعات المتشعبة، والتي من الصعوبة بمكان على أي باحث أن يغطي الحقول التي تناولتها بالدراسة، ولأن الضغوط هي عبارة عن تجارب الفرد مع العديد من المواقف والمتطلبات، لذلك فإن ثمة متطلبات عديدة يواجهها الفرد في حياته اليومية في بيته أو عمله أو حياته العامة، وبسبب تشعب الموضوع نلاحظ أن من أهم العوائق والصعوبات التي تواجه الباحثين هي تصنيف مصادر ضغوط العمل، وحتى نستطيع تكوين

صورة واضحة يجب أن نتعرف على المقصود بالمواقف الضاغطة حيث نعني بها الحالات التي يعزى لها سبب الضغط، وهي عبارة عن متطلبات موقفية تحتاج للتكيف الفردي معها، ويجب أن نعلم أن موقفاً ضاغطاً واحداً قد يسبب ضغطاً رئيسياً ومباشراً على الفرد، وعادة ما تتحد المواقف الضاغطة مع التوتر لدى العامل بطرق متنوعة حتى يتطور الضغط لديه، وقام الباحث في هذه الدراسة بالتركيز على مصادر ضغوط العمل المتعلقة بالمنظمة وهي (صراع الدور - غموض الدور - عبء الدور - الراتب والحوافز المادية - المشاركة في اتخاذ القرارات - ظروف العمل المادية - الترقيات والتطور المهني - العلاقات في العمل)، على اعتبار أن هذه المصادر من أكثر المصادر المسببة للضغوط حسب ما جاء في الدراسات السابقة، وكذلك يمكن حصرها، أما المصادر التي تسبب ضغوط العمل للفرد وتكون نابعة من أمور خارج المنظمة فمن الصعب حصرها.

1 - صراع الدور Role Conflict

الدور هو مجموعة المتطلبات والتوقعات المطلوب أداؤها من العامل في وظيفته والتي يحددها الأفراد الآخرون داخل المنظمة (الرئيس، الرؤوس، الزملاء) أو من خارج المنظمة (العملاء، الموردون) (عبد الوهاب، 2003، 60).

ويحدث صراع الدور إذا ما واجه العامل الذي يؤدي دوراً معيناً في العمل طلبات متعارضة من زملاء العمل أو المسؤولين في المنظمة، أو عندما يُطلب منه أعمال لا يرغب أن يؤديها ويعتقد أنها تخرج عن نطاق عمله.

صراع الدور بوجه عام هو عدم التوافق المدرك من قبل الفرد من جهة وبين توقعات الأطراف الأخرى عن دور العامل في وظيفته أو في المنظمة التي يعمل بها من جهة أخرى، ومن أمثلة صراع الدور إدراك الموظف بعدم التوافق بين مسؤولياته الوظيفية حسب ما هو مبين في بطاقة الوصف الوظيفي، وبين المسؤوليات الملقاة على عاتقه من قبل رئيسه بالعمل، حيث عدم وضوح الموقف الوظيفي بالنسبة للفرد ممكن أن يتسبب في إدراكه لصراع الدور (محمد، 2005، 39).

وينشأ صراع الدور أيضاً عندما يواجه الموظف توقعات غير منسجمة، بحيث لو استجاب لأحد التوقعات لأصبح من الصعب عليه الاستجابة بفاعلية لتوقع آخر (العجمي، 2005، 9).

ويمكن تقسيم صراع الدور إلى ثلاثة أنواع هي (عبد الوهاب، 2003، 61):

أ - الصراع داخل الدور

يحدث هذا النوع من الصراع للفرد عندما تكون طلبات أو توقعات الآخرين لدوره في العمل متعارضة، فيكون من الصعب تحقيق كل هذه المتطلبات معاً.

ب - الصراع بين الفرد والدور

يحدث عندما تتعارض متطلبات الدور مع قيم ومعتقدات وحاجات واتجاهات الفرد.

ج - الصراع بين الأدوار

ينشأ عن تعدد الأدوار التي يقوم بها الفرد، فتتعارض متطلبات دورين أو أكثر معاً، ويمكن أن يحدث الصراع بين الأدوار في العمل عندما يوجد عدم اتساق بين متطلبات هذه الأدوار هذا التناقض بين الأدوار يستهلك الوقت والجهد من الفرد، وبالتالي لا يجد الوقت الكافي للراحة والاسترخاء في آخر اليوم.

وأظهرت دراسة (أحمد، 2003) أن الأطباء في المستشفيات الحكومية في مصر يعانون من صراع الدور كمصدر من مصادر ضغوط العمل.

وبينت دراسة (خليفة، 2001) أن صراع الدور يأتي في المرتبة الأولى كمصدر لضغوط العمل في مهنة أخصائيات التمريض بالمستشفيات الجامعية بأسسيوط في مصر.

كما وجد (عواد، 1997) أن صراع الدور يأتي مباشرة بعد عبء الدور الزائد لدى العاملين في بنك التنمية الصناعية المصري كمصدر لضغوط العمل.

2 - غموض الدور Role Ambiguity

ينشأ غموض الدور عندما لا يمتلك العامل المعلومات الكافية والواضحة التي تساعد على أداء عمله بصورة تامة، فالعامل في هذه الحالة لا يعلم ما هي أهداف العمل، ولا يعرف الإجراءات التي يجب أن يتبعها لتحقيق تلك الأهداف، أو قد يكون غير متأكد من مجال مسؤوليات عمله، كما أن العامل الذي لا يحصل على التغذية العكسية التي تبين له نتائج الأداء، وما يترتب على هذا الأداء يسبب له الغموض، الذي يمثل في الواقع مصدراً من مصادر الضغوط (الشديفات، 1999، 30).

كما أن أسلوب العمل ومستويات الأداء المطلوبة يجب أن تكون واضحة ومحددة بدقة حتى يستطيع العامل القيام بها على أكمل وجه دون التعرض لضغوط عدم إلمامه بمتطلبات الدور الذي يقوم به (الطبلأوي، 2000، 43).

وقد ينشأ غموض الدور في بداية استلام عمل جديد، أو الترقية لوظيفة أعلى، أو النقل إلى عمل آخر، أو تعيين رئيس جديد، أو التغيير في البيئة التنظيمية.

وأوضحت دراسة (الكبيسي، 2004)، أن غموض الدور المناط بالعاملين وكمية العمل المطلوب إنجازها لها علاقة طردية مع ضغوط العمل في المصارف القطرية.

وأظهرت دراسة (التوايهة، 2006)، أن غموض الدور من المصادر المسببة لضغوط العمل لدى العاملين بالإدارة العامة لشرطة أبوظبي، وإن كان أقل هذه المصادر وجوداً.

كما وجد (أحمد، 2003)، أن الأطباء في المستشفيات الحكومية في مصر يعانون من ضغوط في العمل ناجمة عن غموض الدور كمصدر لهذه الضغوط.

ويرى الباحث أن لغموض الدور عدة أسباب من أهمها:

- نقص وعدم وضوح المعلومات التي يحتاجها العامل عن الدور الذي يقوم به في العمل، ويأتي ذلك مع وجود خلل في الوصف الوظيفي داخل المنظمة.

- حدوث تغيرات تكنولوجية أو تنظيمية في المنظمة تتطلب تغيير الأدوار التي يقوم بها العاملون في المنظمة.
- عدم وجود تحديد واضح ومكتوب للمسؤوليات والسلطات داخل المنظمة.

3 - عبء الدور Role load

يتمثل عبء الدور في الزيادة أو الانخفاض التي يعاني منها الموظف حينما يكلف بأعمال معينة لا يمكن أداءها في الوقت المحدد، فزيادة عبء العمل تعني قيام الفرد بمهام لا يستطيع إنجازها في الوقت المتاح، أو أن هذه المهام تتطلب مهارات عالية لا يملكها الفرد، وتنقسم زيادة عبء الدور إلى:

أ - عبء الدور الكمي:

ويحدث عندما يسند إلى الموظف مهام كثيرة يجب عليه إنجازها في وقت غير كافٍ.

ب - عبء الدور النوعي:

ويحدث عندما يشعر الفرد أن المهارات المطلوبة لإنجاز مستوى أداء عمل معين أكبر من قدراته، أي أن الفرد يفتقر إلى القدرة اللازمة لأداء العمل.

ويقصد بانخفاض عبء الدور أن الفرد لديه عمل قليل، أو أن عمله غير كافٍ لاستيعاب طاقاته وقدراته واهتماماته، فالعامل الذي يستخدم قدرة واحدة من قدراته يكون عرضة للشعور بالملل والرتابة، وبالتالي يفتقر الفرد إلى الشعور بالأهمية أو التحدي أو الإثارة في عمله، كما يؤدي انخفاض عبء الدور إلى انخفاض شعور الفرد بتقدير ذاته وزيادة الشكوى والعصبية والغياب والعزلة (عبد الرحمن، 1995، 4).

وتوصلت دراسة (عواد، 1997)، إلى أن عبء الدور الزائد أكثر وجوداً لدى العاملين في مصرف التنمية الصناعية المصري.

كما أظهرت دراسة (درة، 2007)، أن أكثر مصادر ضغوط العمل وجوداً لدى العاملين في المستشفيات الجامعية في مصر هو بيئة العمل المادية، يليه عبء الدور الزائد.

وأوضحت دراسة (Shuan, 2005)، أن أبرز مسببات ضغوط العمل لدى مساعدات الرعاية في منازل التمريض في تايوان هو حجم العمل الكبير الذي يقمن به.

و بينت دراسة (Larson, 2004)، أن أكثر مصادر ضغوط العمل للموظفين الذين يعملون في تدقيق الحسابات في إحدى الشركات بأمريكا هو عبء الدور الزائد.

4 - الراتب والحوافز المادية Materialistic Incentives and Wage

يقصد بالراتب المبلغ النقدي الذي يحصل عليه العامل شهرياً مقابل أداء عمله في المنظمة، أما الحوافز المادية فهي المزايا الإضافية والمكافآت الإستثنائية والتشجيعية التي يحصل عليها العامل، فعدم تناسب الراتب مع الجهد الذي يبذله العامل في العمل، وكذلك إذا كان الراتب لا يلبي

الاحتياجات والطموحات المعيشية للعامل، بالإضافة إلى قلة الحوافز المادية والمتمثلة في المزايا الإضافية والمكافآت الإستثنائية والتشجيعية التي يحصل عليها العامل، كل ذلك من شأنه أن يؤدي إلى شعور العاملين بضغط في العمل، مما يؤثر في كثير من الأحيان على رضاهم الوظيفي، بينما وجود الراتب والحوافز المادي الجيد يجعل العامل متفائلاً في عمله وبعيداً عن أسباب ومظاهر القلق والتوتر وغيرها من الأسباب التي تؤدي إلى ضعف أدائه.

ويرتبط نظام الرواتب والحوافز المادية مباشرة بضغط العمل، حيث إن إحساس الفرد بعدم عدالة النظام يجعله يشعر بضغط في العمل، إذ يترتب عليها أن يصبح الفرد شارد الذهن والتفكير في كيفية إشباع حاجاته من أجر غير كافٍ، مما يؤدي إلى التأثير السلبي على حالته النفسية، الأمر الذي يترتب عليه ارتفاع معدلات دوران العمل والغياب، نتيجة عدم استقرار أوضاع العاملين، مما يؤثر سلباً على نتائج أعمال المنظمات المختلفة.

وأظهرت دراسة (Kivimki, et al, 2002)، أن العاملين في الصناعة في فنلندا غير الراضين عن المكافآت المادية والمعنوية، يعانون من مخاطر الموت ضعف زملائهم الراضين عن المكافآت المادية والمعنوية.

ويرى الباحث أن ضعف وعدم ملاءمة نظام الرواتب والحوافز المادية يعتبر من أهم مصادر ضغوط العمل التي يشعر بها العاملون في الكثير من المنظمات، خصوصاً إذا كانت هذه الوظائف تتطلب دقة ومهارة عالية مثل الوظائف المصرفية.

5 - المشاركة في اتخاذ القرارات Participative in Decisions Making

ويقصد بها مدى قدرة العاملين على المساهمة في صنع واتخاذ القرارات في المنظمة التي يعملون بها، لذا فإن عدم مشاركة العامل في اتخاذ القرارات التنظيمية لها تأثيرات كبيرة عليه، فعدم إفساح المجال لهذا العامل لإبراز قدراته وعدم إعطائه الفرصة للتأثير في الأحداث المهمة المرتبطة بوظيفته قد يشعره بأنه مهمل ويؤدي ذلك إلى شعوره بالمعاناة السلبية، وأن عدم مشاركة العاملين في اتخاذ القرارات الخاصة بأعمالهم يرتبط بشكل وثيق بعدم الرضا الوظيفي، حيث تنعكس عدم مشاركة العاملين في اتخاذ القرارات على الحالة النفسية للعاملين وعلى أدائهم.

كما أن مشاركة العاملين في اتخاذ بعض القرارات قد يكشف عن مواضع الشكوى في المنظمة ومعرفة أسبابها وعلاجها، كما أن مساهمة العاملين في اتخاذ القرارات يمكن أن يؤدي إلى تنمية الاحترام المتبادل بين العاملين والإدارة وإرساء مناخ السماحة والألفة والمحبة بينهم مما يساهم في زيادة الترابط داخل المنظمة.

ومما لا شك فيه أن تنفيذ الرؤساء لبعض الآراء أو المقترحات المفيدة والتي مصدرها العاملون يؤدي إلى إشعار العاملين بقيمتهم عند الإدارة، مما يؤدي إلى رضاهم الوظيفي وكسب ثقتهم ويدعم انتماءهم لمنظمتهم وولاءهم لها (الكاساني، 2000، 28).

وتؤكد ذلك بعض الدراسات مثل دراسة (Larson, 2004) التي بينت أن عدم المشاركة في اتخاذ القرارات تعتبر من أكثر المصادر المسببة لضغوط العمل للموظفين الذين يعملون في تدقيق الحسابات في إحدى الشركات بأمریکا.

مما تقدم يتضح أن عدم مشاركة العاملين في اتخاذ القرارات والأخذ بآرائهم ومقترحاتهم، قد تكون من المصادر المهمة لضغوط العمل داخل المنظمات وبالتالي تؤثر على الرضا الوظيفي للعاملين.

6 - ظروف العمل المادية: Physical Working Environment

يقصد بظروف العمل المادية ما يحيط بالعامل في مكان عمله من تجهيزات ومعدات مكتبية، بالإضافة إلى الإضاءة والضوضاء والتهوية ودرجة الحرارة، وإذا كانت هذه الظروف غير ملائمة ومناسبة في مكان العمل فإنها تسهم في زيادة ضغوط العمل التي يتعرض لها العاملون حيث يشعرون بعدم الارتياح مما يؤثر على رضاهم الوظيفي وبالتالي على أدائهم الوظيفي، وفيما يلي عرض موجز لهذه الظروف.

❖ التجهيزات المكتبية

تعتبر تجهيزات المكتب الذي يؤدي فيه العامل عمله اليومي من أثاث وقرطاسية وأجهزة كمبيوتر وتصميم المكتب، من الأشياء الهامة التي يحتاجها للقيام بعمله، فوجود خلل أو نقص في هذه التجهيزات قد يكون سبباً لضغوط العمل التي يتعرض لها العامل وتؤثر سلباً عليه.

❖ الضوضاء

تعتبر الضوضاء أحد مصادر ضغوط العمل وتظهر آثارها في سرعة تعب الأفراد ومللهم من العمل وفي أعصابهم المتوترة، وفي عدم الرغبة في العمل ومحاولة ترك مكان العمل. وتوصلت دراسة (Daniells, 2001) إلى أن استمرار تعرض الفرد لشدة الضوضاء في عمله تتسبب في فقد السمع، وتؤثر على أدائه في العمل.

❖ الإضاءة

تعتبر الإضاءة مصدراً آخر من مصادر الضغوط في بيئة العمل حيث إن الإضاءة السيئة تؤثر على العين وتؤدي إلى ضعف في قوة الإبصار، وإلى زيادة معدل الحوادث.

❖ التهوية والحرارة

تؤثر درجة الحرارة تأثيراً كبيراً في أداء العامل ونشاطه وسلوكه عموماً، وإن سوء التهوية سرعان ما يؤدي إلى الشعور بالنعاس والخمول والتعب والإرهاق والضعف والملل والضيق والتفكير في ترك العمل. وقد أشارت دراسة (درة، 2007)، أن أكثر مصادر ضغوط العمل وجوداً لدى العاملين في المستشفيات الجامعية في مصر هو ظروف العمل المادية. وبينت دراسة (الجبوني، 2008)، أن من أهم العوامل المؤدية للضغط الوظيفي للممرضات الليبيات العاملات بالمستشفيات العامة في مدينة بنغازي ظروف العمل المادية.

وأظهرت دراسة (الطقي، 2003)، أن ظروف العمل المادية الداخلية لدى المعلمين بمرحلة التعليم المتوسط في شعبية نالت في ليبيا من أكثر المصادر المؤدية لضغوط العمل. لذلك فإن اختلال ظروف العمل المادية من تجهيزات مكتبية وإضاءة وحرارة ورطوبة وضوضاء، وغيرها من الظروف يمكن أن يؤدي إلى شعور الفرد بعدم مناسبة العمل وظروفه، ويؤدي هذا بالطبع إلى زيادة الشعور بالتوتر والقلق وبالتالي إلى الضغوط.

7 - الترقّيات والتطور المهني: Career Development

الترقية هي نقل الموظف من مستوى وظيفي إلى مستوى أعلى وغالباً ما يصاحبها زيادة في السلطات والمسؤوليات، أما التطور المهني فهو الفرص التي توفرها المنظمة لزيادة المعلومات والخبرات اللازمة لأداء العمل.

وتعتبر الترقية في المنظمات مصدراً من مصادر ضغوط العمل إذا كانت تتم وفقاً لمعايير غير واضحة وغير عادلة أو تكون الفرص المتاحة للعامل قليلة وغير مناسبة (Colquitt, 2009, 145).

كما تعتبر الترقية طويلة الأمد والتي تكون بعد فترة طويلة قاتلة لطموح العاملين، خاصة إذا كانت الترقية لا تعتمد على شروط مناسبة ومقياس موضوعي وهو الأداء والكفاءة وإثبات الذات، فالترقية التي تعتمد على الأقدمية أو المحسوبية تكون في غالب الأحيان مصدر ضغط على الأفراد العاملين في المنظمات (الكاساني، 2000، 30).

كذلك فإن إحساس العامل بضعف التطور والتقدم المهني، فيما يتعلق بزيادة المعلومات والخبرات الضرورية والتي يحتاجها لأداء العمل، وقلة الدورات التدريبية داخل وخارج المنظمة، تجعله يشعر بضعف في التقدم والتطور المهني في الوظيفة التي يشغلها، كل ذلك من شأنه أن يجعل مصادر الضغوط في العمل تؤثر في رضا العامل عن وظيفته.

وأكدت دراسة (التوايهة، 2006)، أن من أهم أسباب ضغوط العمل لدى العاملين بالإدارة العامة لشرطة أبو ظبي هو عدم التقدم المهني.

كما توصلت دراسة (Larson, 2004)، إلى أن أكثر مصادر ضغوط العمل لدى العاملين في تدقيق الحسابات في إحدى الشركات الأمريكية هو قلة فرص التطوير والتدريب.

ويمكن القول أن الترقّيات والتطور المهني من المصادر التنظيمية التي تؤدي دوراً كبيراً في تعرض العاملين لضغوط في العمل، خصوصاً مع وجود نظام غير موضوعي للترقية، وشعور العاملين بصعوبة في تطوير مهاراتهم الوظيفية، كل ذلك يؤثر سلباً على العامل ويشعره بضغوط في العمل.

8 - العلاقات في العمل: Interpersonal Relationships

إن العلاقات في العمل قد تكون مصدراً رئيسياً للضغوط إذا كانت تسودها الخلافات والصراعات والتنافس، أو نقص التعاون أو عدم كفاية الدعم الاجتماعي بين الأفراد، أو إذا كانت طبيعة العمل تعوق إمكانية تفاعل الفرد مع زملائه في العمل.

وتوجد ثلاثة أشكال للعلاقات داخل العمل:

❖ العلاقات مع الزملاء

إن فقدان الدعم الاجتماعي الكافي من الزملاء، ووجود صراعات شخصية بينهم، وانخفاض روح التعاون خاصة في المواقف الصعبة، وبشكل عام وجود مناخ عمل غير ملائم لإقامة علاقات جيدة مع الزملاء في العمل يعتبر أحد الأسباب الهامة لضغوط العمل مما يولد حالات من القلق والانفعال وعدم الرضا الوظيفي.

❖ العلاقات مع الرئيس المباشر

تعتبر علاقة الرئيس المباشر بالمرؤوسين سبباً من أسباب ضغوط العمل عندما يكون الرئيس متسلطاً وغير متعاوناً مع المرؤوسين ولا يراعي مشاعرهم ويعاملهم بتحييز ومحاباة ولا يشركهم في اتخاذ القرارات يشعرون بضغوط في العمل أكبر من العاملين الذين يكون رئيسهم يتميز بالسلوك المتعاطف Considerate ويهتم بهم ويشعرهم بالثقة والاحترام ويعدل فيما بينهم ويتعاون معهم ويفسح المجال لهم في اتخاذ القرارات المرتبطة بعملهم (الطبلوي، 2000، 49).

وعندما يجد المرؤوس صعوبة في التعامل مع الرئيس المباشر، ويعارض ولا يقدر الجهود التي يبذلها يشعر بضغوط تحول دون الرضا عن لعمل ومن ثم يقل الأداء مما ينعكس ذلك سلباً على المنظمة.

❖ العلاقات مع المرؤوسين

لا يكتمل عمل الرئيس إلا عندما يمارس وظيفة الإشراف على أعمال مرؤوسيه وتوجيههم نحو تحقيق الأهداف المحددة مسبقاً، وأصبح من المقبول أن عدم تفويض المدير لجزء من سلطاته للمرؤوسين يخلق صعوبات كثيرة في مسارات عمله اليومي، فإذا كان الرئيس لا يمتلك المهارات الجيدة في إدارة التفاعلات البشرية من خلال المشاركة مع المرؤوسين سوف يواجه ضغوط في العمل تؤثر على أدائه الوظيفي (السالم، 1990، 86).

وأظهرت دراسة (الحبوني، 2008)، أن من أهم العوامل المؤدية للضغط الوظيفي للممرضات الليبيات العاملات بالمستشفيات العامة في مدينة بنغازي هي العلاقات داخل بيئة العمل.

وبعد استعراض مصادر ضغوط العمل المتعلقة بالمنظمة يرى الباحث أن هذه المصادر تختلف من بيئة إلى أخرى، ومن منظمة لأخرى وفقاً لاختلاف الظروف المحيطة، من سياسات ومناخ تنظيمي، وكذلك طبيعة ومتطلبات كل وظيفة، كما تختلف المصادر المتعلقة بالفرد من فرد لآخر وفقاً للخصائص الشخصية والديموغرافية لكل فرد، فالأفراد لا يستجيبون بنفس الدرجة للضغوط التي يتعرضون لها في وظائفهم.

المبحث الثالث

آثار واستراتيجيات ضغوط العمل

أولاً: الآثار المترتبة على ضغوط العمل Effects of Work Stress

تؤثر الضغوط بشكل عام وضغوط العمل بشكل خاص على الأفراد في المنظمات المختلفة، وليس شرطاً أن تكون هذه التأثيرات سلبية دائماً بل يمكن أن تكون إيجابية في بعض الأحيان، إذ إنها قد تعطي نوعاً من التحدي والإثارة للعاملين في المنظمة، ويمكن القول بأن كل شيء إذا زاد عن حده ينقلب ضده، فازدياد الضغوط في العمل على الأفراد بشكل كبير يمكن أن يؤدي إلى بعض الظواهر السلبية والتي تؤثر على الفرد والمنظمة والمجتمع على حد سواء.

ويمكن تصنيف الآثار المترتبة على ضغوط العمل إلى ثلاث مجموعات هي:

1. آثار ضغوط العمل على مستوى الفرد.
2. آثار ضغوط العمل على مستوى المنظمة.
3. آثار ضغوط العمل على مستوى المجتمع.

1- آثار ضغوط العمل على مستوى الفرد

يوجد العديد من الآثار السلبية لضغوط العمل على مستوى الفرد وهي.

أ - الآثار النفسية (السيكولوجية) Psychological effects

تحدث هذه الآثار نتيجة التعرض المستمر لضغوط العمل والتي تفوق قدرة تحمل الفرد فتتبعكس على حالة الفرد النفسية مثل: الاكتئاب، عدم الرغبة في العمل، التردد والسلبية وعدم المشاركة في اتخاذ القرارات، القلق والشعور بالإجهاد (عبد الوهاب، 2003، 49).

ب - الآثار الجسمية (الفسيولوجية) Physiological effects

وتحدث هذه الآثار عندما يتعرض الفرد لزيادة الضغوط في العمل فتتبعكس على حالته الجسمية وتزيد من قابلية الجسم للتعرض للأمراض ومنها: الصداع المزمن، عسر الهضم، قرحة المعدة، ارتفاع ضغط الدم، الأزمات القلبية، جلطات المخ، وغير ذلك من الأمراض (Coleman, 1988, 47).

ج - الآثار السلوكية Behavioral effects

وتنقسم هذه الآثار إلى آثار سلوكية شخصية وآثار سلوكية تنظيمية:

- الآثار السلوكية الشخصية

تمثل الآثار السلوكية الشخصية نمطاً من الاستجابات التي يلجأ إليها الأفراد الذين يعانون وطأة ضغوط العمل وأهم هذه الآثار هي: الإفراط بالتدخين، وتعاطي الكحول والمخدرات، وفقدان الشهية للطعام، سرعة الكلام والعصبية، والتغير السريع في المزاج واضطرابات النوم (السيد، سالم، 2000، 212).

- الآثار السلوكية التنظيمية

هناك العديد من الآثار التي تتركها ضغوط العمل داخل المنظمة مثل: ارتفاع معدلات الغياب، والتسرب الوظيفي، وزيادة التكاليف المالية، وانخفاض الأداء كمياً ونوعاً، وانخفاض الإنتاجية، وعدم الدقة في اتخاذ القرارات، وارتفاع معدل الشكاوى وأحداث العمل، والصراع الشخصي في بيئة العمل مع المديرين والمشرفين أو مع الزملاء (هيجان، 1998، 267).

وإجمالاً يمكن القول أن ضغوط العمل لها آثار نفسية وجسمانية وسلوكية، تؤثر سلباً على أداء العامل الوظيفي، لذا يجب على المنظمات أن تعمل على إدارة ضغوط العمل بشكل جيد حتى تستطيع الحد من هذه الآثار التي تكون في كثير من الأحوال عائقاً أمام نجاحها وتقدمها.

2- آثار ضغوط العمل على مستوى المنظمة Organizational effects

تلحق ضغوط العمل خسائر جسيمة بالأفراد والمنظمات، وقد كشف تقرير لإحدى شركات التأمين صدر في الولايات المتحدة الأمريكية عام (1984) أن هناك مليون عامل يتغيبون يومياً بسبب ضغوط العمل، وبتكلفة تقدر سنوياً بمائة وخمسون مليون دولار. ويشمل هذا الرقم تكاليف الغياب، وترك العمل، وانخفاض مستوى الإنتاجية، وطلبات التعويض والتأمين التي يتقدم بها الموظفون، ونفقات العلاج (العتيبي، 1997، 179).

وقد تناول الباحثون آثار ضغوط العمل على مستوى المنظمة، حيث تتمثل هذه الآثار في النقاط التالية (عبد الوهاب، 2003، 51).

أ - عدم الدقة في اتخاذ القرارات

إن تعرض الفرد للضغوط في العمل تجعله في حالة عدم اتزان نفسي فلا يستطيع أن يجد حلاً للمشكلات التي تواجهه، وبالتالي يتخذ القرارات بصورة غير سليمة، مما يؤدي إلى آثار سلبية على الفرد والمنظمة معاً.

ب - زيادة معدلات الشكاوى وحوادث العمل

الشكاوى هي تظلم الفرد بسبب زيادة الضغوط التي تواجهه في أثناء أدائه لعمله مثل: زيادة أعباء العمل المكلف بها، وسوء ظروف العمل المادية... وغير ذلك، وإذا وجد الفرد أن الشكاوى لم تؤدِ إلى

حل المشكلات فيلجأ إلى العنف وارتكاب حوادث العمل مثل: محاولة التخريب وإتلاف الأجهزة والمعدات ... وغير ذلك.

ج - زيادة التكاليف المالية التي تتحملها المنظمة

يترتب على الآثار السلبية لضغوط العمل تكاليف مالية كبيرة تتحملها المنظمة، وتنقسم هذه التكاليف إلى قسمين هما:

- التكاليف المباشرة مثل: تكلفة انخفاض كمية وجودة الإنتاجية، وتكلفة الإصابات وحوادث العمل.

- التكاليف غير المباشرة مثل: انخفاض الدافعية أو الحافز للعمل، وسوء العلاقات في العمل.

د - زيادة معدلات الغياب ودوران العمل

إن زيادة ضغوط العمل تدفع الفرد للغياب وترك العمل هروباً من ضغوط العمل، ويرجع ذلك إلى عدم قدرة الفرد على التكيف مع بيئة العمل أو عندما تكون طبيعة العمل معقدة ويترتب على ذلك تكاليف مادية بالنسبة للمنظمة ونفسية ومادية بالنسبة للفرد.

هـ - انخفاض مستوى الأداء الوظيفي

إن تعرض الفرد في عمله لمقدار مناسب من الضغوط يؤدي إلى زيادة مستوى أدائه في العمل، وعندما تكون مصادر الضغوط ذات مقدار غير مناسب سواء كان مرتفعاً أم منخفضاً فيؤدي ذلك إلى انخفاض مستوى أداء الفرد في العمل.

3- آثار ضغوط العمل على مستوى المجتمع

يتكون المجتمع من مجموع أفراد، وتمثل القوى البشرية إحدى إمكانياته، وهي حجر الزاوية في نهضته وتقدمه واحتلاله مكانة متميزة بين الأمم، كما تسعى كل الدول والمجتمعات إلى تنويع مصادر ثرواتها ودخلها وذلك بتنويع الأعمال وإقامة الصناعات وتحديثها وتطويرها لتجني منها أفضل الثمار، ويؤدي التفاعل الجيد بين الإنسان وبيئة العمل إلى زيادة الإنتاج وجودته، ويعم خير ذلك على كل أفراد المجتمع، ومن ثم فمن المهم بمكان أن يكون الأفراد أصحاء جسدياً ونفسياً، ويتمتعون بالرضا عن أنفسهم وعن أعمالهم ويشعرون بالانتماء لمجتمعهم، كما أن العكس صحيح تماماً، فالأفراد المرضى والمضطربين وغير الراضين عن أعمالهم وغير المتوافقين مع هذه الأعمال، يسهمون في تدهور الأداء وانخفاض كمية الإنتاج وانخفاض جودته، كما يحملون المجتمع تكاليف باهظة للحصول على الخدمات الصحية والاجتماعية، وتحمل كل الخسائر التي يتسببون فيها. ومن ثم فإن الآثار السلبية على كل منظمة تضاف إلى الآثار السلبية في بقية المنظمات لتمثل في النهاية الفاتورة التي ينبغي على المجتمع أن يدفعها سواء كانت مالية أم معنوية كما تتمثل في سمعة المجتمع بين المجتمعات الأخرى باعتباره مجتمعاً مستهلكاً، مستورداً، ضعيف الإنتاج، لا يتمتع أفراداه بالكفاءة المطلوبة، غير قادر على التنافس، والمشاركة (يوسف، 2004، 55).

من خلال دراسة آثار ضغوط العمل على مستوى الفرد والمنظمة والمجتمع، يتضح أن هناك العديد من الآثار السلبية للضغوط والتي يصعب حصرها، كما أن الفرد قد يتعرض أو لا يتعرض لكل من هذه الآثار السلبية معاً في وقت واحد، وتختلف آثار الضغوط السلبية على الفرد تبعاً لاختلاف ظروف وطبيعة العمل، كما يختلف الأفراد في مدى تأثرهم بالضغوط السلبية تبعاً لاختلاف قدرتهم على التحمل والتكيف مع هذه الضغوط.

ثانياً: استراتيجيات التعامل مع ضغوط العمل Strategies Work Stress

إن ضغوط العمل كالمريض فكلما اكتشف مبكراً كان علاجه أسهل، لهذا فإن اختيار الطريقة الأفضل لكي نتعامل مع تلك الضغوط تتوقف أولاً وأخيراً على المرحلة من حيث شدتها ومدى تطورها، وهناك مجموعة من الطرائق والاستراتيجيات التي يمكن أن يتبعها الفرد والمنظمة للحد من آثار ونتائج تلك الضغوط، مع ملاحظة أنه ليس بالضرورة أن تكون الإستراتيجية الفعالة في بيئة ما فعالة في بيئة أخرى، ذلك أن الإستراتيجية الملائمة تعتمد أساساً على نوع الضغط وخصائص الفرد وبيئة العمل، وهذه العوامل تختلف من بيئة لأخرى لهذا فإن الإستراتيجية التي يجب أن نختارها يجب أن تكون مختلفة هي أيضاً، وهناك نوعان من الإستراتيجيات للتعامل مع ضغوط العمل:

1- استراتيجيات التعامل مع الضغوط على مستوى الفرد

يمكن للفرد القيام بالعديد من الإجراءات لمواجهة الآثار المترتبة على ضغوط العمل وأهمها:

أ - **الفرع إلى الله:** إن الإيمان بالله والفرع إليه يعتبر جزءاً من العلاج الطبي والنفسي في مواجهة الهموم والضغوط، لهذا يجب على الفرد حتى يتخلص من تلك الضغوط وآثارها بأن يتقي الله عز وجل أولاً ثم يتوجه له بالدعاء حين الاضطرار كما يجب عليه الإكثار من الاستغفار والتوسل إليه بالعمل الصالح (هيجان، 1998، 297).

ب - **التمرينات الرياضية:** لها دور هام في مواجهة الآثار الجانبية السيئة لضغوط العمل حيث تؤدي ممارسة التمرينات الرياضية إلى رفع فعالية أعضاء الجسم بالشكل الذي يؤدي إلى مقاومتها للإجهاد، وتعتبر وسيلة للتركيز والاسترخاء وصرف العقل عن أي متاعب أو توتر (درة، 2007، 81).

ج - **الدعم الاجتماعي:** أثبتت الأبحاث أن الفرد الذي يمتلك علاقات جيدة وحميمة مع زملائه في العمل يكون أكثر مقدرة على مقاومة الآثار السلبية التي تنتجها مسببات ضغوط العمل المختلفة (الشديفات، 1999، 43).

د - **الراحة والاسترخاء:** إن الحصول على فترات راحة مناسبة في شكل إجازة من العمل، وعدم التفكير في مشكلاته وممارسة بعض الهوايات والأنشطة بعيداً عن جو العمل تبعث في النفس الهدوء ومزيداً من القدرة على مقاومة ضغوط العمل (المعاني، أخوارشيدة، 2006، 360).

هـ - **النظام الغذائي:** ويقصد بذلك أنواع وكميات الغذاء التي تدخل إلى الجسم فالغذاء المتكامل

ضروري لوظائف أعضاء الجسم، ولإعطاء الطاقة والحيوية اللازمة لأداء العمل، وبالتالي يعمل الفرد على مواجهة الضغوط السلبية (ماهر، 2005، 99).

و - التركيز: إن قيام الفرد بالتركيز في أداء نشاط ذي معنى وأهمية ولمدة معينة يساعد في تخفيف حدة ضغوط العمل، وتعتمد طريقة التركيز من حيث المبدأ على نفس الفكرة تقريباً التي تعتمد عليها طريقة الراحة والاسترخاء، والتركيز يصرف الفرد عن التفكير في مصادر الضغوط، ويؤدي به إلى قيامه بعمل خلاق وإنجاز يساعد على الشعور بالتقدير والاحترام وتحقيق الذات (العميان، 2008، 168).

2- استراتيجيات التعامل مع الضغوط على مستوى المنظمة

لا يستطيع العاملون مواجهة بعض ضغوط العمل من تلقاء أنفسهم ولا يستطيعون التخلص من كل مسببات هذه الضغوط، مما يحتم على منظماتهم التدخل للحد من آثارها مستخدمة أساليب أهمها:

أ - إدارة ثقافة المنظمة: إن إدارة ثقافة المنظمة تقتضي أن تقوم الإدارة بتحديد أهم القيم التنظيمية السائدة فيها، من أجل أن تخلق نوعاً من التطابق بين هذه القيم وقيم الأفراد العاملين لتصبح جزءاً من قيمهم وسلوكهم، فإدارة ثقافة المنظمة هي انعكاس لقيم الإدارة وسياساتها وإجراءاتها المتبعة في تحقيق أهدافها، وكذلك علاقتها بالأفراد العاملين فيها، فأى إدارة أو مواجهة لضغوط العمل تتطلب من المنظمة توظيف ثقافتها الحالية من أجل التعامل مع الضغوط (هيجان، 1998، 366).

ب - إعادة تصميم الوظائف: إن إعادة تصميم الوظيفة تعد مطلباً أساسياً للتخفيف من حدة ضغوط العمل الناجمة عن واجبات ومسؤوليات وصلاحيات الوظائف وتشمل إعادة تصميم الوظائف، إعادة النظر في محتوى الوظيفة ومهامها، والعلاقات المطلوبة بين الأشخاص لأداء العمل، ونتائج الأداء، والتغذية المرتدة، ويجب أن تضمن إعادة تصميم الوظيفة تزويد شاغلها بالعديد من الأنشطة والمهام البعيدة عن الروتين، والتي تخفف من حدة التخصص (الشديفات، 1999، 44).

ج - إعادة تصميم الهيكل التنظيمي: إن التغيرات في الهياكل التنظيمية والعلاقات والسياسات والإجراءات يؤدي إلى إلقاء مزيداً من الضغوط على العاملين، ويمكن التخفيف من حدة هذه الضغوط من خلال إضافة مستوى تنظيمي جديد، أو تخفيض مستوى الإشراف، أو القيام بعمليات دمج الوظائف، أو إنشاء وظائف جديدة يمكن أن تحل كثيراً من المشاكل، كما يمكن إعادة تصميم إجراءات العمل وتبسيطها، وإعادة النظر في هيكل المقررات الوظيفية حتى يتناسب مع حجم عبء العمل في كل وحدة تنظيمية (ماهر، 1997، 420).

د - الإشراف الناجح: إن لبيئة العمل الملائمة التي يوفرها المشرف، وأسلوب الإشراف الذي يتبعه أثراً كبيراً في درجة الضغوط التي يواجهها العاملون في العمل، فإذا أراد المشرف من موظفيه أن يطلعوه على اهتماماتهم ومشكلاتهم وجب عليه أن يوفر لهم المناخ الملائم للعمل، وهذا يتحقق من

خلال قبول المشرف للموظفين ودعمهم ومنحهم الثقة، فالإشراف الناجح القائم على القبول والدعم والثقة يعتبر عاملاً أساسياً في مواجهة حدة ضغوط العمل أو التخفيف منها (المعاني، أخوارشيدة، 2006، 361).

هـ - توفير المناخ الملائم للتقويم والتطوير الوظيفي: إن تقويم الأداء عملية صعبة بسبب العوامل الكثيرة التي تؤثر في الأداء كما أنها عملية يتم بموجبها الحصول على المعلومات المرتدة حول فاعلية الموظفين، وعلى أساسها يتم اتخاذ قرارات تتعلق بترقية الموظف أو إنهاء خدمته أو تشخيص الحاجات التدريبية أو اتخاذ قرارات الاختيار والتعيين، وبسبب كل ذلك نلاحظ أن عملية تقويم الأداء من أهم مسببات ضغوط العمل التنظيمية، ولهذا فإنها يجب أن تكون مبنية على الحوار المباشر والاقتناع المتبادل بين الرئيس والمرؤوس، كما أنها يجب أن تتضمن أسئلة لقياس مدى تعرض المرؤوس للإرهاق وضغوط العمل (السالم، 1990، 90).

و - أساليب المشاركة في اتخاذ القرارات: تؤدي مشاركة الأفراد في اتخاذ القرارات إلى زيادة اندماج الفرد في الوظيفة وإزالة الغموض والصراع وتخفيف المعاناة من ضغط العمل (عسكر، 1988، 58).

ز - تحسين ظروف العمل المادية: حيث تشكل ظروف العمل المادية من ضوضاء وحرارة وتهوية وإضاءة وأجهزة ومعدات مصدراً من مصادر ضغوط العمل التي ينبغي الاهتمام بها إذا ما أرادت المنظمات تكامل جهودها في سبيل الحد من هذه الضغوط وتوفير بيئة عمل ملائمة للعاملين فيها (الكاساني، 2000، 40).

ح - برامج التدريب: وضع برامج خاصة تهدف إلى تنمية قدرات الفرد في التعامل مع المشكلات الخاصة بالعمل، وتنمية مهارات المتدرب على إدارة الذات، وإدارة طريقة حياته بإمداده بالأساليب والمفاهيم التي تساعد على عيش حياة أقل تأثراً بضغوط العمل داخل المنظمات (Cooper, 1997, 10). من خلال الطرائق والاستراتيجيات سابقة الذكر، سواء كانت فردية أم تنظيمية تستطيع المنظمة أن تختار الطريقة الملائمة للتغلب على الآثار التي تخلقها ضغوط العمل، وتوفر للفرد فرصاً أكبر للتكيف والتعايش مع تلك الضغوط، بحيث يصبح قادراً على الاستفادة منها وذلك بجعلها مواقف تحفز الفرد لتحقيق طموحاته، وتصبح مساهمته في أداء العمل مساهمة إيجابية.

خلاصة الفصل الثاني

تم تخصيص هذا الفصل للمتغير المستقل في هذه الدراسة وهو ضغوط العمل، فقد حظي موضوع ضغوط العمل باهتمام كبير من الباحثين في مجال الإدارة وخاصة المهتمين بالسلوك التنظيمي، إلا أنه مازال هناك اختلاف بينهم حول صياغة ووضع تعريف موحد وشامل لضغوط العمل، فتوجد ثلاثة اتجاهات في هذا المجال، يرى أنصار الاتجاه الأول أن ضغوط العمل هي مجموعة من المثيرات والقوى البيئية المحيطة بالفرد، بينما يرى أنصار الاتجاه الثاني أن ضغوط العمل هي مجموعة ردود الأفعال التي تصدر عن الفرد نتيجة تعرضه للمثيرات والقوى البيئية، أما أنصار الاتجاه الثالث فيعتبرون الضغوط نتاج التفاعل وعدم التوافق بين الفرد وبيئته، وخلص الباحث إلى أن ضغوط العمل "هي عبارة عن عمليات التفاعل بين المثيرات التي يتعرض لها الفرد في بيئة العمل، وبين الاستجابة لهذه المثيرات، وما ينتج عن هذا التفاعل من تغيرات سلوكية وجسمانية ونفسية تؤدي في أغلب الأحيان إلى صعوبة التوافق بين الفرد ومتطلبات عمله".

كما تبين وجود عدد من النماذج المتخصصة في دراسة ظاهرة ضغوط العمل من أهمها: نموذج ميتشجان، نموذج المواءمة بين الفرد والبيئة، نموذج الضغوط المهنية، نموذج عدم التأكد، ونموذج ضغوط العمل لبير ونيومان.

وبناءً على تصنيف مصادر (مسببات) ضغوط العمل اتضح أن هناك ثلاثة مصادر هي الفرد العامل ذاته، والمنظمة التي يعمل فيها، وبيئة العمل الداخلية والخارجية التي تؤثر في هذا العمل، وقام الباحث بدراسة مصادر ضغوط العمل المتعلقة بالمنظمة وهي (صراع الدور - غموض الدور - عبء الدور - الراتب والحوافز المادية - المشاركة في اتخاذ القرارات - ظروف العمل المادية - الترقيات والتطور المهني - العلاقات في العمل)، على اعتبار أن هذه المصادر من أكثر المصادر المسببة للضغوط حسب ما جاء في الدراسات السابقة، وتختلف هذه المصادر من بيئة إلى أخرى، ومن منظمة لأخرى وفقاً لاختلاف الظروف المحيطة، من سياسات ومناخ تنظيمي، وكذلك طبيعة ومتطلبات كل وظيفة.

كما تبين أن لضغوط العمل آثاراً نفسية وجسمانية وسلوكية على الفرد العامل، تؤثر سلباً على أدائه الوظيفي، لذا يجب على المنظمات أن تعمل على إدارة ضغوط العمل بشكل جيد حتى تستطيع الحد من هذه الآثار التي تكون في كثير من الأحوال عائقاً أمام نجاحها وتقدمها، وأيضاً لها آثار سلبية على مستوى المنظمة حيث تؤدي إلى عدم الدقة في اتخاذ القرارات، وزيادة معدلات الشكاوى

وحوادث العمل، وزيادة التكاليف المالية التي تتحملها المنظمة، وزيادة معدلات الغياب ودوران العمل، وانخفاض مستوى الأداء الوظيفي، ومن ثم فإن الآثار السلبية على كل فرد ومنظمة تضاف إلى الآثار السلبية في بقية المنظمات لتمثل في النهاية الفاتورة التي ينبغي على المجتمع أن يدفعها سواء كانت مالية أم معنوية.

وتبين أن هناك استراتيجيات للتعامل مع الضغوط على مستوى الفرد لمواجهة الآثار المترتبة عليها وهي الفرع إلى الله، والتمرينات الرياضية، والدعم الاجتماعي، والراحة والاسترخاء، والنظام الغذائي الجيد، والتركيز في العمل، واستراتيجيات للتعامل مع الضغوط على مستوى المنظمة لمواجهة الآثار السلبية وهي إدارة ثقافة المنظمة، وإعادة تصميم الوظائف، وإعادة تصميم الهيكل التنظيمي، والإشراف الجيد، وتوفير المناخ الملائم للتقويم والتطوير الوظيفي، وأساليب المشاركة في اتخاذ القرارات، وتحسين ظروف العمل المادية، وبرامج التدريب.

الفصل الثالث

الأبعاد الأساسية للرضا الوظيفي

المبحث الأول: مفهوم الرضا الوظيفي وأهميته

أولاً: مفهوم الرضا الوظيفي

ثانياً: أهمية الرضا الوظيفي

المبحث الثاني: عناصر وطرائق قياس الرضا الوظيفي

أولاً: عناصر الرضا الوظيفي

ثانياً: طرائق قياس الرضا الوظيفي

المبحث الثالث: نظريات الرضا الوظيفي

أولاً: نظرية الإدارة العلمية

ثانياً: نظرية العلاقات الإنسانية

ثالثاً: نظريات الدافعية والحاجات الإنسانية

المبحث الرابع: العلاقة بين ضغوط العمل والرضا الوظيفي

الفصل الثالث

الأبعاد الأساسية للرضا الوظيفي

Job Satisfaction

حظي موضوع الرضا الوظيفي باهتمام الباحثين في العلوم السلوكية والتنظيمية منذ بداية القرن الماضي لما له من آثار إيجابية في تطور المنظمات وتقدمها، فقد رأت المدرسة التقليدية في الإدارة أن هناك علاقة بين الحوافز المادية والرضا الوظيفي، في حين رأت مدرسة العلاقات الإنسانية أن هناك علاقة طردية بين الرضا الوظيفي والعلاقات بين العاملين، وربطت المدرسة السلوكية بين الرضا الوظيفي وعدة عوامل كالأجر والترقية وطبيعة العمل ونمط القيادة وزملاء العمل.

ويعبر الرضا الوظيفي إجمالاً عن مشاعر العاملين تجاه أعمالهم نتيجة إدراكهم لما تقدمه الوظيفة لهم ولما ينبغي أن يحصلوا عليه منها، كما أنه الحالة التي يتكامل فيها الفرد مع وظيفته، فيصبح إنساناً تستغرقه الوظيفة ويتفاعل معها من خلال طموحه الوظيفي ورغبته في النمو والتقدم وتحقيق أهدافه الاجتماعية، ولاشك أن الرضا عن العمل أو عدمه ليس مطلقاً، بل هو مسألة نسبية، إذ إنه نتيجة تفاعل بين ما يريده الفرد وما يحصل عليه فعلاً.

ومن هذا المنطلق جاء هذا الفصل لدراسة الأبعاد الأساسية للرضا الوظيفي من خلال أربعة مباحث، تناول المبحث الأول مفهوم الرضا الوظيفي وأهميته، وخصص المبحث الثاني لعناصر الرضا الوظيفي وطرائق قياسه، أما المبحث الثالث فتناول نظريات الرضا الوظيفي، وأخيراً جاء المبحث الرابع لبحث العلاقة النظرية بين ضغوط العمل والرضا الوظيفي.

المبحث الأول

مفهوم الرضا الوظيفي وأهميته

أولاً: مفهوم الرضا الوظيفي Concept of Job Satisfaction

هناك عدد من المصطلحات التي شاع استخدامها لتعبر عن المشاعر التي يشعر بها الفرد تجاه عمله مثل الروح المعنوية والرضا الوظيفي، هذه المصطلحات وإن اختلفت تفصيلات مدلولاتها، إلا أنها تشير بصفة عامة إلى مجموع المشاعر الوجدانية التي يشعر بها الفرد في الوظيفة التي يشغلها حالياً، والتي قد تكون سلبية أو إيجابية، وهي تعبر عن مدى الإشباع الذي يتوقع الفرد أن يحققه من عمله، فكلما توقع الفرد أن عمله يحقق إشباعاً أكثر لحاجاته كانت مشاعره إيجابية نحو العمل، أي كان راضياً عن عمله، وكلما توقع الفرد أن عمله لا يحقق له الإشباع المناسب لحاجاته وأن هذا العمل يحرمه من هذا الإشباع كانت مشاعره نحو هذا العمل سلبية، أي كان غير راضٍ عن عمله (محمد، 2003، 769).

وهناك عدة تعريفات للرضا الوظيفي تدور حول هذا المفهوم:

فبعضهم يشير إلى أن رضا الفرد عن العمل " هو محصلة لعدد من الخبرات المحبوبة وغير المحبوبة المرتبطة بالعمل، ومن تقديره للعمل وإدارته ومن مدى نجاحه الشخصي أو فشله في تحقيق الأهداف الشخصية في الحياة " (فيله، عبد المجيد، 2009، 259).

كما يعرفه آخر بأنه " الدرجة التي يشعر فيها الفرد بإشباع حاجاته النفسية، بحيث يكون ممثلاً لقدراته وميوله مما يؤدي إلى احترام الفرد لذاته ولغيره ويؤدي إلى عقد علاقات اجتماعية متينة مع الزملاء والرؤساء وينتج عنه انبثاق الحماس في نفسه ويبعد عنه التهديد الذي قد يؤدي إلى مشكلات اقتصادية أو اجتماعية أو نفسية " (الشرايدة، 2008، 65).

ويعرف بأنه " هو تقبل العمل بوجه عام وتكيف الفرد مع ظروف وبيئة العمل من ناحية الإشراف، والزملاء والإدارة والعلاقات وأجور ساعات العمل ونوعه " (الشامي، 2007، 128).

كما ويعرف بأنه " استجابات الفرد الوجدانية الإيجابية نحو وظيفة معينة، تنتج تلك الاستجابات من مقارنة الفرد للنتائج الفعلية بالنتائج المرغوب فيها أو المتوقعة أو التي يستحقها " (Oshagbemi, 2000, 331).

وهناك من يقول بأنه "مجموع المشاعر الإيجابية أو السلبية التي يشعر بها العاملون تجاه الوظائف التي يشغلونها" (الرفاعي، الخولي، 2004، 38).

ويعرف أيضاً بأنه " هو ذلك الإحساس بالرضا الذي يشعر به الفرد في عمله أو وظيفته بسبب عوامل تتعلق بهذا العمل أو الوظيفة " (العباسي، 2004، 873).

ويعرف بأنه " مجموع المشاعر الوجدانية التي يشعر بها الفرد نحو عمله الذي يشغله حالياً، وهي تعبر عن مدى الإشباع الذي يتصور الفرد أنه يحققه من هذا العمل " (حجازي، 2004، 28).
ويعرف بأنه " حالة عاطفية إيجابية ناتجة من تقييم الشخص لوظيفته أو تجاربه في الوظيفة " (اليامي، 2003، 34).

ويعرف بأنه " تعبير عن السعادة التي تتحقق عن طريق العمل، وبالتالي فهو مفهوم يشير إلى مجموع المشاعر الوظيفية أو الحالة النفسية التي يشعر بها الفرد نحو عمله " (الخطاب، 1999، 16).
وعلى هذا الأساس يمكن تعريف الرضا الوظيفي بما يلي " الرضا الوظيفي هو الشعور الناتج كرد فعل تجاه ما يحصل عليه الفرد من وظيفته مقارنة بما يتوقع الحصول عليه من إجمالي عوامل الرضا المتاحة وذلك من خلال قيامه بأداء وظيفته ".

وفي ضوء ما سبق نرى أن مفهوم الرضا الوظيفي يتضمن الأبعاد التالية:

1. إن الرضا الوظيفي هو الشعور الناتج لما يحصل عليه الفرد من وظيفته ومن إشباع لحاجاته من هذه الوظيفة.
2. إن الرضا الوظيفي ما هو إلا انعكاس لمشاعر الفرد الإيجابية أو السلبية تجاه المتغيرات المادية والمعنوية المرتبطة بالوظيفة .
3. هناك ارتباط مباشر بين درجة الرضا الوظيفي للفرد وبين قدراته وميوله وسماته الشخصية وقيمه.
4. تؤثر عوامل أو عناصر الرضا الوظيفي المتاحة سواء البيئية أم التنظيمية على الشعور بالرضا الوظيفي.
5. تقاس درجة الرضا الوظيفي للفرد بالفرق بين توقعاته من الوظيفة وما يحصل عليه فعلاً من نفس الوظيفة.

ثانياً: أهمية الرضا الوظيفي Importance of Job Satisfaction

يعتبر موضوع الرضا الوظيفي من الموضوعات الهامة، التي خصها المهتمون بالعديد من البحوث والدراسات العلمية على المستويين النظري والعملي، وذلك فيما يتعلق بالكشف عن اتجاهات الأفراد نحو وظائفهم ونحو المنظمات التي يعملون بها، ويرجع ذلك إلى أن ما يشعر به العاملون نحو وظائفهم هو موضوع هام في حد ذاته سواء كان يشعر العاملون بأن وظائفهم مرضية أم محبطة، تشير التحدي أم أنها عديمة التأثير، كذلك يتعلق باهتمام إدارة المنظمة بأثر اتجاهات العاملين نحو وظائفهم ونحو المنظمة.

وبشكل عام يمكن القول بأن الرضا الوظيفي يعد مسألة هامة بالنسبة للأفراد والمنظمات والمجتمعات على حد سواء (النعمي، 2000، 53).

1- أهمية الرضا الوظيفي للفرد:

تهدف الإدارة في المنظمات المتقدمة إلى تحقيق الرضا الوظيفي للأفراد العاملين بها وتنمية مشاعر الانتماء والسلوك الانتمائي لديهم، وذلك لضمان استمرار العاملين بهذه المنظمات وخاصة ذوي المهارات والتخصصات النادرة، وتنمية السلوك الإبداعي لدى الأفراد وإيجاد الدافع لديهم لبذل مزيد من الجهد والأداء، فالإنتاجية في اليابان خلال السبعينيات والثمانينيات من القرن الماضي تعود إلى ارتفاع مستوى الرضا الوظيفي للأفراد العاملين في مختلف المنظمات التي يعملون بها.

ولقد أكدت دراسات عديدة تم الإشارة إليها على أهمية الرضا الوظيفي لما له من تأثير مباشر على الفرد بما يحققه له من إشباع لحاجاته، الأمر الذي يجعله أكثر سعادة وإيجابية، وبالتالي تهيئة الظروف التي تضمن حسن استغلاله لقدراته وإمكانياته مما يزيد من قدراته على الأداء.

كما وأن رضا الفرد عن عمله من الأهمية بمكان لارتفاع الكفاءة الإنتاجية في المنظمات المختلفة سواء الخدمية منها أم الإنتاجية، فالفرد الراضي عن عمله يقبل عليه في همة ويكون سعيداً مما يزيد الإنتاجية ويقلل من حوادث العمل، أما عدم الرضا عن العمل فينتج عن سوء تكيف أو توافق الفرد مع العمل، فإذا لم يكن الفرد راضياً عن عمله يكون غير متوازن وانفعالياً، ويظهر كثيراً من الضجر والملل وينساق وراء أحلام اليقظة.

2- أهمية الرضا الوظيفي للمنظمة:

إن تحقيق مستوى عال من الرضا الوظيفي للأفراد هام جداً بالنسبة للمنظمة فقد أثبتت الدراسات أن الرضا الوظيفي المرتفع يقلل من معدل دوران العمالة، وينقص نسبة الغياب، ويرفع الروح المعنوية للعاملين ويجعل الحياة ذات معنى عند الأفراد.

وهذا من شأنه أن يجنب المنظمات إنفاق المبالغ المالية الكبيرة سنوياً على التدريب، والذي أصبح بنداً رئيسياً في ميزانية معظم المنظمات بهدف إحداث تغيير في السلوك الوظيفي وتحسين مستويات أداء العاملين بما يؤدي إلى الارتقاء بمستوى كفاءة هذه المنظمات، هذا من ناحية، ومن ناحية أخرى فإن المستوى العالي من الرضا الوظيفي من شأنه أن يقلل النفقات التي تتحملها هذه المنظمات بسبب الترك الاختياري والغياب والتأخر عن مواعيد العمل الرسمية والشكاوى إلى غير ذلك من أعراض عدم الرضا الوظيفي، وبالتالي زيادة فاعلية هذه المنظمات وتحقيق أهدافها.

3- أهمية الرضا الوظيفي للمجتمع:

إن المستوى العالي من الرضا الوظيفي أمر مهم أيضاً بالنسبة للمجتمع ككل حيث إن عدم الرضا يمكن أن يؤدي إلى الانحراف الوظيفي لبعض أفراد القوى العاملة، فالصراع بين الحق والباطل وبين الفضيلة والرذيلة أصبح سمة أساسية من سمات مجتمعاتنا المعاصر، وإذا ما نظرنا إلى الموظف في أي

قطاع من قطاعات الأعمال نجده يعيش قمة هذا الصراع بين الالتزام بأداء الواجب والأمانة والإخلاص في العمل، وبين ما يدور حوله من ضغوط " جماعات " السوء المحيطة به التي انحرفت بأفكارها وبمبادئها عن الطريق السليم، والتي تسعى إلى تحقيق أهدافها الخاصة على حساب المصلحة العامة للدولة، وعلى الرغم من أن الانحراف الوظيفي قد يكون نتيجة لسوء الإدارة أو لغياب الضمير، فإنه قد يكون أيضاً نتيجة لعدم الرضا الوظيفي فكثيراً ما كانت انحرافات الراشدين ومشكلاتهم راجعة إلى إحساسهم بأن هذا العمل لم يكن العمل الذي يريدون، أو أن ما يوفره العمل لا يشبع حاجاتهم ولا يرضي طموحاتهم، لذلك نلاحظ في الحياة العملية أن أكثر من نصف أفراد القوى العاملة يحاولون أن يغيروا عملهم بعد فترات تختلف من شخص لآخر، وذلك دليل عدم الرضا عن الوظائف التي يعملون بها حالياً.

ويهتم المجتمع بنوعية العلاقة بين المنظمة والقوى العاملة بها، لما تبين من الدراسات أن مستوى الرضا الوظيفي للأفراد ودرجة انتمائهم للمنظمات تؤثر على مستوى الأداء والإنتاجية، وبالتالي على الإنتاج الكلي للمجتمع.

أي أن عدم رضا الأفراد بالمنظمات المختلفة عن عملهم من شأنه أن يجعل الطاقات البشرية في المجتمع طاقات معطلة تفقد قيمتها كعامل مؤثر في فعالية الاستثمار القومي لتحقيق الكفاءة الإنتاجية.

المبحث الثاني

عناصر وطرائق قياس الرضا الوظيفي

أولاً: عناصر الرضا الوظيفي Elements of Job Satisfaction

تظهر نتائج مراجعة الدراسات السابقة أن الرضا الوظيفي يتحقق من خلال عدة عناصر أساسية يسهم كل منها بشكل مباشر في تحقيق الرضا الوظيفي العام، ومن أهم هذه العناصر، الرضا عن طبيعة العمل وبيئته المادية، والرضا عن الراتب وملحقاته، والرضا عن الترقية والنمو المهني، والرضا عن الرئيس المباشر، والرضا عن الزملاء في العمل، والرضا عن الأمن والاستقرار في العمل.

1- الرضا عن طبيعة العمل وظروفه المادية:

يقصد بطبيعة العمل العوامل التي تتبع من الوظيفة نفسها والمتتمثلة في مدى التوافق بين متطلبات العمل وقدرات العامل من حيث درجة صعوبة مسؤولياته، وكذلك مدى التوافق بين متطلبات العمل وقدرات العامل من حيث كم العمل نفسه، وساعات العمل فإطالة وقت العمل يؤدي إلى الإجهاد وبالتالي انخفاض الرضا الوظيفي، ومقدار ما يتيح العمل للفرد من إشباع حاجاته الابتكارية والإبداعية كل ذلك يؤدي إلى التأثير في الرضا الوظيفي للأفراد داخل منظمات الأعمال (أحمد، 1995، 86).

وأظهرت دراسة (Kalantan, et al, 1999) أن ساعات العمل من أهم العوامل التي تحد من الرضا الوظيفي لأطباء الرعاية الصحية الأولية في مدينة الرياض بالمملكة العربية السعودية.

ويقصد بظروف العمل المادية كعامل مؤثر في الرضا الوظيفي، مدى رضا الفرد عن الظروف التي يعمل فيها الموظف مثل الضوضاء، والإضاءة، ودرجة الحرارة والتهوية، والتجهيزات المكتبية المختلفة، أي أن ظروف العمل المادية التي يعمل في ظلها العامل وتؤثر في مستوى رضائه الوظيفي، ومن ثم على مستوى أدائه في العمل، وبالتالي على أهداف المنظمة التي يعمل فيها (النعيمة، 2000، 131).

وأظهرت دراسة (الحدابي، عكاشة، 2006) أن أكثر العناصر إسهاماً في مستوى الرضا الوظيفي لأعضاء هيئة التدريس بجامعة العلوم والتكنولوجيا في اليمن هي بيئة وظروف العمل المادية.

وبينت دراسة (أحمد، 2003) أن أهم عوامل انخفاض الرضا الوظيفي لأطباء القطاع الصحي الحكومي في مصر هي بيئة العمل المادية.

كما وجد (المساعدة، 1998) أن أهم عوامل انخفاض الرضا الوظيفي لدى الموظفين الإداريين في جامعة اليرموك في الأردن هو مكان العمل.

2- الرضا عن الراتب وملحقاته:

الراتب هو العائد أو المقابل المادي الذي يحصل عليه العامل نتيجة ما يقدم من أعمال، أما ملحقاته فتعني العوائد المادية المرتبطة بالمكافآت والعلاوات والبدايات بالإضافة إلى الحوافز المادية الأخرى والتي يحصل عليها الموظف من المنظمة التي يعمل فيها.

ويقصد بالرضا الوظيفي عن الراتب وملحقاته مدى رضا الموظف عن الراتب من حيث تناسبه مع نفقات المعيشة، ومدى موضوعية نظام الرواتب المعمول به في المنظمة، ومدى حصول العامل على المكافآت والعلاوات والبدايات التي تمنحها المنظمة للعاملين، ومدى تناسب الأجر مع الجهود المبذولة (النعمي، 2000، 120).

وأظهرت دراسة (سعود، 2001) أن مستوى الرضا الوظيفي كان منخفضاً لدى أعضاء الهيئات التدريسية في الجامعات الأهلية الأردنية بسبب قلة الرواتب والحوافز التي يحصلون عليها.

كما وجد (Terpstra, et al, 2004) أن هناك ارتباطاً قوياً بين الرضا الوظيفي والرضا عن الراتب لأعضاء هيئة التدريس بالجامعات الأمريكية، وأن أعضاء هيئة التدريس راضون عن وظائفهم بشكل عام أكثر من رضاهم عن وضعهم المالي.

وبينت دراسة (أحمد، 2003) أن أهم عوامل انخفاض الرضا الوظيفي لأطباء القطاع الصحي الحكومي في مصر هي الأجور والمزايا.

وأظهرت دراسة (المساعدة، 1998) أن أهم عوامل انخفاض الرضا الوظيفي لدى الموظفين الإداريين في جامعة اليرموك في الأردن هو الراتب الشهري.

3- الرضا عن الترقية والنمو المهني:

الترقية هي حصول الموظف على منصب وظيفي أعلى، ويعتمد ذلك على مدة خدمة الموظف وحصوله على مؤهلات وخبرات في مجال عمله ويعتمد كذلك على نظم المنظمة في الترقية ويرتبط أيضاً بالقوانين التي تسنها الدولة في مؤسسات القطاع العام.

ويعتقد الكثير أنه كلما ارتقى الموظف إلى منصب أعلى زاد رضاه الوظيفي أما إذا تأخرت عملية ترقيته لأي سبب من الأسباب كان ذلك مصدر انزعاج له وهذه طبيعة النفس البشرية، وكذلك عملية خفض المستوى الوظيفي للموظف نتيجة لخطأ ما ارتكبه أو لأسباب تعود إلى المنظمة فإن ذلك يؤدي إلى عدم رضاه، فالترقية تعتبر من الحوافز المادية والمعنوية بالنسبة للموظف، لأنها تزيد من دخله المادي وتساهم في تقدمه الوظيفي وتمكنه من تحمل مسؤوليات أكبر، وتعتبر من العوامل الدافعة، لأن وجودها ورضا الموظف عنها يدفعه إلى العمل بحماس أكبر (الخييلي، 1999، 62).

كما أظهرت دراسة (سعود، 2001) أن مستوى الرضا الوظيفي كان منخفضاً لدى أعضاء الهيئات التدريسية في الجامعات الأهلية الأردنية بسبب نظام الترقية في هذه الجامعات.

4- الرضا عن الرئيس المباشر:

يقصد بذلك مدى رضا العامل عن رئيسه المباشر في العمل، حيث إن الرئيس في العمل من أهم عوامل الرضا الوظيفي للعاملين من خلال الأسلوب الذي يتبعه في التوجيه والرقابة والمتابعة وحل المشاكل والإبلاغ عن المعلومات المرتدة، كما أن نمط القيادة المستخدم من قبل الرئيس له تأثير على مستوى الرضا الوظيفي، وأن الرضا عن الرئيس يتضمن ثلاثة عوامل أساسية هي: صفات الرئيس القائد، ومقومات تدعيم النظرة الابتكارية للرئيس، والنمط السلطوي وتأثيره السلبي على الرضا الوظيفي (الخييلي، 1999، 64).

وبينت دراسة (العبيدي، 2003) أن هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين الدعم الاجتماعي من الرؤساء لمديري الإدارات الوسطى بالشركات الصناعية الليبية العاملة بمدينة بنغازي في ليبيا وبين رضاهم الوظيفي.

وأظهرت دراسة (Bratt, et al, 2000) أن الرضا الوظيفي لدى ممرضات العناية المركزة الخاصة بالأطفال في كندا واللاتي تتعامل معهن الإدارة بشكل إيجابي لديهن درجة رضا وظيفي أعلى من الممرضات اللاتي تتعامل معهن بشكل متسلط.

5- الرضا عن الزملاء في العمل:

هو عبارة عن تحقيق رضا المرؤوسين من خلال تفاعلهم مع بعضهم بعضاً، وهذا يخلق مناخاً إيجابياً يتحقق فيه إشباع حاجات الأفراد لتكوين علاقات وصدقات، وحاجاتهم للانتماء والحماية في ظل مجموعة العمل، ويؤثر ذلك إيجابياً على مستوى الإنتاجية والأداء وهي المحصلة النهائية التي تعمل الإدارات للوصول إليها (الخييلي، 1999، 64).

وأظهرت دراسة (Huang, 2001) أن العلاقة الجيدة مع الزملاء كانت من أهم أسباب الرضا الوظيفي لدى معلمات رياض الأطفال والحاجة إلى التعليم المستمر في جنوب تاوان.

وأوضحت دراسة (Kalantan, et al, 1999) أن روح الفريق والعمل الجماعي من أهم عوامل الرضا الوظيفي لأطباء الرعاية الصحية الأولية في مدينة الرياض بالملكة العربية السعودية.

وبينت دراسة (الشاعر، 2007) أن هناك علاقة ارتباط موجبة بين الدعم الاجتماعي من الزملاء لمديري الإدارة الوسطى بالشركات النفطية الليبية بمدينة بنغازي وبين رضاهم الوظيفي.

كما وجد (أحمد، 2003) أن أهم عوامل الرضا الوظيفي لأطباء القطاع الصحي الحكومي في مصر هي المكانة الاجتماعية والعلاقة مع الزملاء.

6- الرضا عن الأمن والاستقرار في العمل:

مما لا جدال فيها أن الشعور بالأمن والاستقرار في الوظيفة التي يشغلها الفرد له تأثير كبير على مستوى الرضا الوظيفي، فالموظف يبحث دائماً عن الوظيفة التي توفر له الاستقرار المادي والنفسي في أثناء حياته الوظيفية، والتي تعمل على تأمين مستقبله، فالمنظمات التي يتوافر لديها نظام جيد للتأمينات والمعاشات، ونظام جيد للرعاية الصحية والاجتماعية، وتحرص على الاهتمام بموظفيه الأكفاء يشعر فيه الموظفون بمستوى عالٍ من الرضا الوظيفي.

وأظهرت دراسة (Visser & Oort, 2003) أن أهم عوامل الرضا الوظيفي لدى الأشخاص الطيبين في هولندا هو الشعور بالتقدير على المساهمة الإيجابية في العمل، والأمان الوظيفي.

ثانياً: طرائق قياس الرضا الوظيفي

إن القياس الدقيق للرضا الوظيفي يتطلب اتخاذ بعض الترتيبات والإجراءات الخاصة، على نحو يكفل إمداد الإدارة بمعلومات دقيقة ومنتظمة حول شعور العاملين تجاه وظائفهم، والظروف السائدة في منظماتهم، وهناك مجموعة من الطرائق تستخدم لقياس الرضا الوظيفي أهمها:

1- طريقة تحليل ظواهر الرضا:

وهي أكثر طرق القياس بساطة وانتشاراً، حيث تعتمد على تحليل عدد من الظواهر المعبرة عن درجة رضا الفرد، ومشاعره تجاه عمله، ومن الظواهر التي تساعد على تلمس درجة الرضا الوظيفي معدل دوران العمل والغياب، فقد أظهر تحليل هذه الظواهر أن الأفراد الذين يبدون درجة عالية من الرضا الوظيفي لا يتجاوز غيابهم إلا نسبة ضئيلة، فضلاً عن انخفاض معدل دوران العمل بينهم بصورة لا نجدها بين الذين يبدون درجة منخفضة من الرضا الوظيفي، ومن مزايا هذه الطريقة دقة المعلومات، وسهولة تصنيفها، والابتعاد عن التحيز، ولكن مشكلتها في عدم وجود وسيلة للتأكد من صحة البيانات المتعلقة بالغياب ودوران العمل داخل المنظمة، إضافة إلى صعوبة ترجمة بعض البيانات (الشرايدة، 2008، 107).

2- طريقة الاستقصاء:

وتعتمد هذه الطريقة على استقصاء آراء العينة المستهدف قياس رضاها من خلال نماذج لاستطلاع الرأي، وتصاغ محتوياتها وتصمم عناصرها على النحو الذي يخدم أهداف الباحثين، ويتلاءم مع مستويات الذين يتم استطلاع آرائهم، وتأخذ هذه النماذج أشكالاً عدة مثل: نموذج فروم، أو نموذج التوقعات، أو قائمة تكساس لقياس الرضا عن العمل أو قائمة وصف الوظيفة وهذه القوائم النموذجية تقيس درجة الرضا الوظيفي عن معظم العوامل التنظيمية المتعلقة بالوظيفة نفسها مثل الهيكل التنظيمي أو طبيعة الوظيفة أو العوامل المرتبطة بالوظيفة مثل الترقيات، أو العلاقات الوظيفية، وأيضاً بمقدور الباحث أن يصمم قائمة تتضمن عوامل الرضا الوظيفي التي يراها مناسبة لطبيعة الدراسة التي يقوم بها ورضها.

ومن مزايا هذه الطريقة سهولة تصنيف البيانات كمياً، وإمكانية استخدامها في حالات العينات الكبيرة، وقلة التكلفة، وخصوصية المعلومات التي يتم الحصول عليها (الرفاعي، 2005، 43).

3- طريقة المقابلة الشخصية:

حيث يناقش الرئيس مع مرؤوسيه وجهاً لوجه بعض الأمور المتعلقة بالعمل، وبناءً على الإجابات التي يتم تحليلها يمكن معرفة مدى رضا العاملين، وأي عناصر العمل التي ينظر إليها برضا تام وأي عناصر ينظر إليها برضا أقل (الشرايدة، 2008، 108).

4- طريقة المواقف الحرجة:

وقد استخدمها هيرزبيرغ، وتعتمد هذه الطريقة على أن يطلب من أفراد العينة في مقابلات شخصية أن يتذكروا الأوقات التي شعروا فيها أنهم راضون عن عملهم، وكذلك الأوقات التي أحسوا فيها بعدم رضاهم، ثم يطلب منهم استرجاع الأسباب التي كانت وراء هذا الرضا أو الاستياء، وانعكاس هذا الشعور على أدائهم إيجابياً أو سلبياً.

ومن الانتقادات التي وجهت لهذه الطريقة هي أن المعلومات المقدمة من أفراد العينة المدروسة تفتقر إلى قدر قليل من الموضوعية، لاعتمادها على النظرة التقديرية (الرفاعي، 2005، 44).

إن استخدام طريقة من طرق قياس درجة الرضا الوظيفي يتحدد بجملة من العوامل منها: طبيعة المعلومات التي يراد الحصول عليها، من حيث اتصافها بالدقة والموضوعية، والتكلفة المادية والزمنية، وحجم المنظمة التي يراد قياس درجة رضا العاملين فيها، فيختار الباحث الطريقة التي تناسب طبيعة بحثه والغرض منه، وفي ضوء الإمكانيات المتاحة له باستخدام كل طريقة، فطريقة الاستقصاء ربما تكون أفضل الطرق لقياس درجة الرضا الوظيفي كونها تمتاز بالشمول في تناولها جوانب الرضا الوظيفي المختلفة، وتمكن من تصنيف البيانات كمياً، ويمكن استعمالها مع أعداد من المفردات، وغير مكلفة نسبياً، وبوجه عام يمكن تحديد أسس المفاضلة بين طريقة وأخرى بما يلي:

- ملاءمتها لمجتمع الدراسة وأفراد العينة التي يتم اختيارها.
- التسهيلات والإمكانيات المتاحة باستخدام الطريقة التي يراها الباحث أكثر ملاءمة من غيرها.
- نقاط القوة ونقاط الضعف التي تنطوي عليها كل طريقة.
- درجة الدقة والموضوعية التي يتوخاها الباحث لنتائجه، وطبيعة المؤشرات التي يسعى للوصول إليها، من حيث كونها مؤشرات كمية أو نوعية.

المبحث الثالث

نظريات الرضا الوظيفي

Job Satisfaction of Theories

هناك العديد من الدراسات والنظريات التي قامت بإلقاء الضوء على العوامل المهمة المؤدية إلى تحقيق الرضا الوظيفي أو عدمه، وعلى الرغم من الاختلاف بين هذه الدراسات في تحديد نوعية هذه العوامل، إلا أنها قد اتفقت على أن الرضا الوظيفي يعد من العناصر التي تساعد في الحث على الإنتاج واستمرارية المنظمة، وزيادة فاعليتها وكفاءتها، ونستعرض هذه النظريات بشيء من الإيجاز*:

أولاً: نظرية الإدارة العلمية Scientific Management Theory

تعتبر هذه النظرية من النظريات الأولى التي حاولت تفسير الرضا الوظيفي وعوامله ومسبباته على يد روادها تاييلور وهنري فايول وماكس فيبر، إذ اعتبرت الحوافز المادية العنصر الوحيد المحقق للرضا الوظيفي، وحاولت توفير كافة السبل المادية التي ترفع من كفاية العامل وتجعله يؤدي عمله بإتقان وبسرعة فائقة، محققاً أعلى إنتاجية ممكنة، ومع أهمية ما جاءت به هذه النظرية، إلا أنها لم تستطع تحقيق الرضا الوظيفي المطلوب للعمال، ومن ثم لم ترتق بالإنتاج إلى الحدود المطلوبة، إضافة إلى إهمالها للجوانب الإنسانية من حياة العمال.

ثانياً: نظرية العلاقات الإنسانية Human Relations Theory

جاءت هذه النظرية كرد فعل لنظرية الإدارة العلمية، فقد أولت الجوانب الإنسانية من حياة العاملين اهتماماً كبيراً، على يد أشهر روادها مثل التون مايو، فولت، هيرزبيرغ، وماكريجور، وتفسر هذه النظرية الرضا الوظيفي كنتيجة حتمية للعلاقات الإيجابية التي تربط العامل برئيسه من خلال خفض المراقبة والمتابعة والسلطة إلى أدنى مستوى ممكن، وتؤكد أن العوامل المادية لم تكن الحافز الوحيد المحقق لرضا العمال وسعادتهم، بل أن هناك عوامل متعددة أخرى كالإدارة الديمقراطية، والحوافز المعنوية وغيرها من العوامل.

❖ راجع الباحث في ذلك:

(سعود، 2001)، (الرفاعي، 2005)، (آل ناجي، 1993)، (بشايرة، 2003)، (الشرايدة، 2008)، (الطويل، 2001).

ثالثاً: نظريات الدافعية والحاجات الإنسانية

1- نظرية تدرج الحاجات لمازلو (Maslow)

قد قدم مازلو نظرية تحدد مجموعات الحاجات الإنسانية والأهمية النسبية لكل منها في تدرج الإشباع وعلاقة هذا بالدافعية للقيام بسلوك معين، والحاجات التي حددتها هذه النظرية هي:

أ - الحاجات الفسيولوجية:

وتتضمن الحاجات الجسمية الأساسية للحياة مثل الحاجة إلى الطعام والماء والجنس والنوم، وهي حاجات أساسية يشترك فيها كل البشر، ولذلك فهي تأتي في قاعدة هرم الحاجات.

ب - حاجات الأمان:

وتعبر عن حاجات الفرد أن يكون بمأمن من الأخطار، وأن يشعر بقدر من الاطمئنان والتأكد فيما يتعلق بالبيئة المحيطة به، ولا يقتصر الشعور بالأمن والاطمئنان على الكيان المادي للفرد وإنما يتضمن الأمن النفسي والمعنوي أيضاً.

ج - الحاجات الاجتماعية:

وهي تتضمن حاجات الفرد أن يشعر بأن الآخرين يبادلونه الود والحب، وأن ينتمي إلى جماعة، وأن يكون له أصدقاء، وأن يتصل ويتفاعل مع الآخرين.

د - حاجات التقدير:

وهي حاجة الفرد بأن يشعر بأنه محل تقدير، وعندما ينبع هذا التقدير من الفرد نفسه يكون التقدير ذاتياً، أما عندما يكون مصدره الآخرين من حيث المكانة الاجتماعية التي يسبغونها على الفرد أو الاحترام الذي يعطونه إياه، فإن التقدير يكون خارجياً.

هـ - حاجات تحقيق الذات:

وهي تعبر عن حاجة الفرد أن ينطلق بقدراته ومواهبه إلى آفاق تتيح له أن يكون ما يمكنه استعداداته أن يكون، وأن يمارس الأعمال والأنشطة بما يتفق والاستخدام الأمثل لإمكانياته ومواهبه وطاقاته.

ويلاحظ من التدرج الهرمي السابق أن الرضا الوظيفي في مستوى الحاجات الدنيا "الفسيولوجية والأمان" يتحقق من خلال ما تقدمه المنظمة من مرتبات ومكافآت مناسبة للعاملين أو ما توفره لهم من نظم تأمين صحي ورعاية طبية " الحاجة إلى الأمان "، والاستقرار في العمل.

أما الحاجات العليا في مدرج مازلو فيكون إشباعها عن طريق عوامل أخرى تؤدي إلى الرضا الوظيفي مثل تفويض السلطة والمشاركة في اتخاذ القرار والقدرة على تحقيق المساهمة الفعالة في المنظمة.

2- نظرية العاملين (Herzberg)

تعد نظرية هيرزبيرج من أشهر نظريات التي ترى في الرضا الوظيفي دافعاً قوياً للعمل، فقد أسهمت بشكل فعال في توضيح العلاقة بين الرضا الوظيفي والإنتاجية، وتعتمد هذه النظرية على تفسير الدوافع بناء على نوعين من القوى: القوى الداخلية الكامنة في الفرد نفسه، سواء كانت قوى فسيولوجية أم قوى سيكولوجية، والقوى الخارجية وهي عبارة عن الدوافع السيكولوجية التي يكتسبها الفرد من علاقته بالبيئة التي يعيش فيها، ويؤكد هيرزبيرج في نظريته على أن الرضا وعدم الرضا لا يوجدان على متصل واحد يمتد من الرضا غير المحايد إلى عدم الرضا، فالرضا الوظيفي وعدم الرضا الوظيفي في رأي هيرزبيرج مصطلحان غير متقابلين، بل هما مفهومين مختلفان ويتأثران بعوامل مختلفة، وبما أن مصدر الرضا الوظيفي هو العمل فإن عدم الرضا عن العمل ينبع من البيئة التي يحدث فيها هذا العمل.

ويرى هيرزبيرج أن العوامل التي تؤثر على رضا الفرد عن العمل تدفعه لزيادة الإنتاج تتعلق بالعمل نفسه، مثل الاعتراف والتقدير الذي يحظى به العامل، والشعور بالإنجاز في العمل، والمسؤولية، والعمل نفسه، وقد أطلق عليها هيرزبيرج العوامل المحفزة أو الدافعة، في حين أن العوامل التي تؤدي إلى عدم الرضا لدى العاملين تتعلق ببيئة العمل، مثل الأنظمة والعلاقة مع الرؤساء والزملاء، والرواتب، وظروف العمل المادية، والبيئة الاجتماعية من تقدير واحترام، والضمانات في العمل، وقد أطلق عليها هيرزبيرج العوامل الصحية، ويؤكد هيرزبيرج في نظريته على أن عدم توافر العوامل الصحية يؤدي إلى ظهور علامات عدم الرضا عن العمل، مما يؤدي إلى نتائج سلبية تجاه العمل، كالتغيب والتقاعد والتخريب، ويرى هيرزبيرج أن عدم قدرة بعض الإداريين على دفع العاملين للعمل ناتج من اعتمادهم على العوامل الصحية التي من شأنها تقليل الشعور بعدم الرضا الوظيفي، إلا أنها لا تؤثر في تحفيز العاملين لزيادة الإنتاج.

3- نظرية (X) ونظرية (Y) لدوجلاس ماكر ويجور (Douglas McGregor):

حيث تقوم نظرية (X) على الافتراضات التالية:

1. إن الناس لا يحبون العمل ويتجنبونه كلما استطاعوا ذلك.
2. إن معظم الناس لا يعملون إلا إذا أجبروا على ذلك، وتحت المراقبة والتهديد.
3. إن معظم الناس يرغبون في أن يكونوا موجهين، ولا يتحملون المسؤولية، وقليلو الطموح، ويهتمون بالأمن إلى حد كبير.

أما نظرية (Y) فتقوم على الافتراضات التالية:

1. إن معظم الناس يوجهون أنفسهم لإنجاز الأهداف التي التزموا بتحقيقها، وإن هذا الالتزام يزداد مع المكافأة المصاحبة لإنجاز هذه الأهداف.
2. إن معظم الناس متميزون في العمل، ولكن طاقتهم الابتكارية في أغلب المؤسسات مستثمرة جزئياً.

وتعتبر هذه النظرية العمل بالنسبة للأفراد أمراً طبيعياً ذاتياً، وإنهم لا يعملون لتجنب العقاب، ولكن لإنجاز شيء ذي قيمة ومعنى بالنسبة لهم، وهذه الافتراضات هي التي أكسبت هذه النظرية الأهمية في الأبحاث السلوكية المتعلقة بالعمل.

4- نظرية القيمة

وضع لوك Locke نظرية أطلق عليها اسم نظرية القيمة عام 1976م لتحديد مفهوم الرضا الوظيفي، وتفسر هذه النظرية أن الرضا الوظيفي ما هو إلا حالة عاطفية سارة سببها مدى إدراك الفرد أن الوظيفة التي يشغلها تتيح له ممارسة القيمة الوظيفية التي تتسجم مع حاجاته، ويميز لوك بين القيمة والحاجة فاعتبر الحاجات عنصر أساسي لاستمرارية حياة الإنسان، وأنها موجودة بمعزل عن رغباته، بينما القيم لها صفة الفردية وتمثل رغبات الفرد أياً كان وضعه، كما بين لوك بأن الرضا الوظيفي لا يعتبر مجموع حالات الرضا للفرد من العناصر الفردية التي تحتويها وظيفته، بل الأهم هو الأهمية النسبية لكل العوامل في تحديد المستوى الكلي للرضا الوظيفي، ولتوضيح ذلك نسوق المثال التالي: إذا كانت علاقتك مع رئيسك أكثر أهمية من علاقتك مع مرؤوسيك فعلاقتك مع رئيسك يجب أن يعطى لها وزن أكبر من علاقتك مع مرؤوسيك في تحديد رضائك الكلي.

لذلك فإن الفرد يسعى دوماً إلى تحقيق نتائج ذات قيمة عالية، وإن تحقيقه لهذه القيم يشبع حاجاته ورغباته مما ينعكس إيجابياً على الوضع النفسي له، وبالتالي تحقيق الرضا الوظيفي.

5- نظرية التوقع : Expectancy Theory

يفترض واضح هذه النظرية فروم Froom بأن سلوك الأشخاص هو نتيجة لاختيار واع من بين عدة بدائل، وأن هذه السلوكيات مرتبطة بعمليات نفسية، وبشكل خاص بالمعتقدات والاتجاهات الهدف من هذه السلوكيات هو الحصول على أكبر فائدة إيجابية أو تقليل أو تجنب الشعور بالألم لأدنى حد، وتركز نظرية التوقع على ثلاث مسلمات هي:

أ - أن الأفراد لا يستجيبون للأحداث بعد أن تقع، بل يتوقعون حصول أحداث معينة، كما يتوقعون سلوك استجابة معينة لها، وما يمكن أن تقود إليه من نتائج متباً بها.

ب - أن الإنسان يتعامل عادة مع بدائل السلوك وما تحتمله من نتائج بطرق وأساليب عقلانية.

ج - أن الإنسان يتعلم من خلال الخبرة، ومن خلال توقع النتائج المحتملة لبدايل التعامل مع الأحداث، وعن طريق هذا التعلم يعدل من استجاباته.

وعلى الرغم من تعدد نماذج نظرية التوقع إلا أن أكثرها شهرة واستخداماً النموذج الذي طوره فروم والتي ركزت أعماله بشكل خاص على دافعية العاملين في المؤسسات، والأفكار الرئيسية لهذه النظرية تدور حول:

أ - أن الفرد يعيش دوافع بدرجات متنوعة، ويعتمد ذلك على التفاعل المعقد للعلاقات بين درجة التفضيل والتوقع والفائدة المرجوة.

- ب - أن الفرد سيختار سلوكا يستجيب فيه لعوامل الدافعية الأقوى.
- ج - أن دوافع الفرد في الاختيار ما بين بدائل سبل التعامل يتأثر بالأحداث المتوقعة، وبالنتائج الممكنة لبدايل سبل التعامل.
- ويلاحظ أن هذه النظرية قد أدخلت أبعاداً جديدة يجب مراعاتها لدى تطوير أنظمة الحوافز لدى الأفراد في المؤسسات، منها أهمية الربط بين القدرة، والرغبة في العمل كمحددات أساسية لإنتاجية الفرد، والتعرف على درجة تفضيل العاملين لأنواع الحوافز المختلفة، والسرعة في دفع الحوافز، وتوقع الحصول على المكافآت.

6- نظرية Z

وضع هذه النظرية العالم وليام أوشي (William Ouchi, 1981) حيث قام بإجراء عدة بحوث ودراسات في الولايات المتحدة الأمريكية واليابان لمعرفة السر وراء نجاح الإدارة اليابانية وكفاءة منظماتها.

ولقد أدرك أوشي أن كثيراً من المشكلات الإنتاجية التي تواجه منظمات الأعمال الأمريكية هي مسألة إنسانية قبل أن تكون مالية أو استثمارية، وتقوم هذه النظرية على ثلاثة مبادئ:

أ - الثقة: فالإنتاجية والثقة شيء واحد لا يمكن فصلهما، والمؤسسات اليابانية تعتمد على الإداري الذي يؤكد على جو الثقة بين العاملين في المؤسسة.

ب - الحذق والمهارة: فالعلاقات بين الناس متغيرة ومتقلبة من وقت لآخر، لكن المشرف الجيد هو الذي يعرف عامله حق المعرفة ويعرف خصائصهم، مما يساعده على تكوين فرق عمل قادرة على تحقيق الفعالية الإدارية.

ج - الألفة والمودة: تركز على الاهتمام بالآخرين ودعم مشاعر النظام وعدم الأنانية، مما يترتب على ذلك العيش في حياة آمنة وإقامة صداقات وعلاقات حميمة.

وبذلك فإن نظرية (Z) ماهي إلا نموذج للإدارة الحديثة التي تسعى إلى التميز في ظل التطورات العالمية والتغيرات الاقتصادية المتمثلة في ظهور التكتلات الاقتصادية الدولية والمنظمات العالمية التي لا يمكن لأي مؤسسة مجاراتها دون أن تميز أداؤها لكي تخلق فرص النجاح التي تشعر العاملين فيها بالأمن والاستقرار الوظيفي مما يؤدي بالتالي إلى الشعور بالرضا الوظيفي لديهم.

المبحث الرابع

العلاقة بين ضغوط العمل والرضا الوظيفي Relationship Between Work Stress and Job Satisfaction

إن العلاقة بين ضغوط العمل والرضا الوظيفي علاقة وثيقة باعتبار أن كل منهما له علاقة مباشرة، ويؤثر في العنصر البشري أساس العملية الإدارية والتنظيمية في أي منظمة سواء كانت هذه المنظمة تقدم سلعة أم خدمة.

لذلك فإن العنصر البشري (العامل) الذي يشعر بضغوط في العمل نتيجة مصدر من المصادر التنظيمية أو الفردية يعني في كثير من الأحيان بانخفاض في الرضا الوظيفي الذي يشعر به، ولتوضيح العلاقة النظرية بين ضغوط العمل والرضا الوظيفي، تطرق الباحث لنتائج بعض الدراسات التي من شأنها توضيح طبيعة ونوع العلاقة بين ضغوط العمل والمصادر المسببة له وبين مستوى الرضا الوظيفي الذي يشعر به العاملون في العديد من المنظمات، وفيما يلي أمثلة عن هذه الدراسات من بيئات عربية واجنبية.

فقد أشارت دراسة (الشاعر، 2007)، إلى وجود علاقة بين الإجهاد المهني والرضا الوظيفي من خلال:

- وجود علاقة ارتباط سلبية بين متغيري غموض الدور وصراع الدور وهما مصدران من مصادر ضغوط العمل، والشعور بالرضا الوظيفي، بمعنى أن تعرض أفراد العينة لزيادة في الإجهاد الوظيفي الناتجة عن غموض الدور وصراع الدور أدى ويؤدي إلى انخفاض الرضا الوظيفي لديهم.

- وجود علاقة ارتباط موجبة بين الدعم الاجتماعي من الرؤساء والزملاء، والمشاركة في صنع واتخاذ القرارات وهي أيضاً من المصادر المسببة لضغوط العمل، والشعور بالرضا الوظيفي، أي أن الدعم الاجتماعي من الرؤساء والزملاء لأفراد العينة، ومشاركتهم في صنع واتخاذ القرارات، يؤدي إلى زيادة الرضا الوظيفي لدى الأفراد المبحوثين.

أما دراسة (Jamal, 2005)، فقد بينت وجود علاقة بين ضغوط العمل والرضا الوظيفي من خلال:

- وجود علاقة ارتباط سلبية بين ضغوط العمل بشكل عام والرضا الوظيفي، وهذا يعني أن زيادة ضغوط العمل التي يتعرض لها الموظفون عينة الدراسة تؤدي إلى انخفاض رضاهم الوظيفي.

- كما أظهرت دراسة (رفاعي، 2004)، أن العلاقة بين ضغوط العمل والرضا الوظيفي كالتالي:
- هناك علاقة ارتباط سلبية دالة إحصائياً بين إدراك الأطباء لمتغيرات ضغوط العمل المختلفة والرضا الوظيفي، بمعنى أن ضغوط العمل التي يعاني منها الأطباء في هذه الدراسة تجعلهم يشعرون برضا وظيفي منخفض.
 - و أوضحت دراسة (العطوي، 2004)، أن العلاقة بين ضغوط العمل والرضا الوظيفي تتضح من خلال:
 - وجود علاقة ارتباطيه سلبية بين مصادر جميع ضغوط العمل والرضا الوظيفي، وهذا يعني أن زيادة مصادر ضغوط العمل التي يتعرض لها العاملون عينة الدراسة تؤدي إلى انخفاض رضاهم الوظيفي.
 - وجود أثر ذي دلالة إحصائية لجميع مصادر ضغوط العمل في الرضا الوظيفي، وهذا يعني أن مسببات أو مصادر ضغوط العمل في المؤسسة العامة للتعليم الفني والتدريب المهني في المملكة العربية السعودية، تؤثر بشكل مباشر في الرضا الوظيفي الذي يشعرون به.
 - أما دراسة (Visser & Oort , 2003)، فقد توصلت إلى أن العلاقة بين ضغوط العمل والرضا الوظيفي كالتالي:
 - هناك علاقة عكسية سلبية بين الرضا الوظيفي وضغوط العمل، ويدل هذا على أن الزيادة في ضغوط العمل التي يتعرض لها الأخصائيين الطبيين في هولندا تؤدي إلى انخفاض الرضا الوظيفي لديهم.
 - وأيضاً أشارت دراسة (العبيدي، 2003)، إلى أن وجود علاقة بين ضغوط العمل والرضا الوظيفي من خلال:
 - وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين المتغيرات المستقلة المتمثلة في غموض الدور، وتعارض الدور، والدعم الاجتماعي من الرؤساء، والمشاركة في اتخاذ القرارات وهي من المصادر المسببة لضغوط العمل، والمتغير التابع الشعور بالرضا الوظيفي، مما يعني أن المصادر المسببة لضغوط العمل والتي سبق الإشارة إليها لها تأثير في الرضا الوظيفي لدى الأفراد المبحوثين.
 - لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين زيادة عبء العمل وهو من المصادر المسببة لضغوط العمل والشعور بالرضا الوظيفي، وهذا يعني أن عبء العمل الزائد لا يؤثر في الشعور بالرضا الوظيفي لمديري الشركات الصناعية الليبية العاملة بمدينة بنغازي.
 - هناك تأثير معنوي لتعارض الدور، وغموض الدور، والمشاركة في اتخاذ القرارات، والدعم الاجتماعي من الرؤساء وهي من المصادر المسببة لضغوط العمل، في الشعور بالرضا الوظيفي لدى عينة الدراسة.

كما بينت دراسة (أحمد، 2003)، وجود علاقة بين ضغوط العمل والرضا الوظيفي تأخذ الشكل التالي:

- توجد علاقة عكسية بين ضغوط العمل والرضا الوظيفي، وهذا يعني أنه كلما زادت ضغوط العمل للأطباء في القطاع الصحي الحكومي في مصر، انخفض الرضا الوظيفي الذي يشعرون به.

أما دراسة (ناصر، 2002)، أوضحت أن العلاقة بين ضغوط العمل والرضا الوظيفي كالتالي:

- توجد علاقة عكسية ذات دلالة إحصائية بين زيادة ضغوط العمل والرضا الوظيفي في ظل سياسات تخفيض العمالة، وهذا يعني أنه كلما زادت ضغوط العمل للعاملين في قطاع الغزل والنسيج والملابس الجاهزة بمصر، انخفض الرضا الوظيفي الذي يشعرون به في ظل سياسات تخفيض العمالة.

كما أظهرت دراسة (خليفة، 2001)، وجود علاقة بين ضغوط العمل والرضا الوظيفي من خلال:

- وجود تأثير سلبي جوهري لضغوط غموض الدور، كمية العمل، وصراع الدور وهي من المصادر المسببة لضغوط العمل على الرضا الوظيفي العام لدى الافراد عينة الدراسة.

وبينت دراسة (Girunfeld, et al, 2000)، أن العلاقة بين ضغوط العمل والرضا الوظيفي كالتالي:

- هناك ارتباط سلبي بين ضغط العمل ومستوى الرضا الوظيفي، أي أنه كلما زادت الضغوط انخفض الرضا الوظيفي لدى الأفراد المبحوثين.

أما دراسة (عواد، 1997)، ذكرت أن العلاقة بين الضغط الوظيفي والرضا الوظيفي كالتالي:

- توجد علاقة عكسية بين الرضا الوظيفي وكل من مصادر الضغط الوظيفي، أي أنه كلما زادت الضغوط الناتجة عن غموض الدور، وعبء الدور، وصراع الدور وهي من المصادر المسببة لضغوط العمل انخفض الرضا الوظيفي للعاملين في بنك التنمية الصناعية في مصر.

وأظهرت دراسة (Abouserie, 1996)، وجود علاقة بين ضغوط العمل والرضا الوظيفي من خلال:

- هناك علاقة عكسية واضحة بين الضغوط في العمل والرضا الوظيفي، أي أنه كلما زادت الضغوط في العمل انخفض الرضا الوظيفي لأعضاء هيئة التدريس في بريطانيا .

وأخيراً وجدت دراسة (العبد القادر، المير، 1996)، أن العلاقة بين ضغوط العمل والرضا الوظيفي كالتالي:

- توجد علاقة سلبية معنوية ذات دلالة إحصائية بين الرضا الوظيفي وكل من الصراع الدور وغموض الدور وهما مصدران من مصادر ضغوط العمل، أي أنه كلما زادت الضغوط الناتجة عن صراع الدور وغموض الدور، انخفض الرضا الوظيفي للعاملين في مجال الحاسوب في العديد من المنشآت بالمملكة العربية السعودية.

يتضح من استعراض الدراسات السابقة والمتعلقة بدراسة العلاقة بين ضغوط العمل أو المصادر المسببة له والرضا الوظيفي، أن غالبية هذه الدراسات تؤكد على وجود علاقة بين هذين المتغيرين، كما تؤكد على وجود أثر هام للضغوط من خلال المصادر المسببة لها في الرضا الوظيفي للعاملين في مختلف المنظمات التي أجريت فيها هذه الدراسات، وتشير أغلب هذه الدراسات إلى أن العلاقة بين ضغوط العمل بشكل عام وبين الرضا الوظيفي، وكذلك بين كل مصدر من مصادر ضغوط العمل على حدة أو بعض هذه المصادر مجتمعة وبين الرضا الوظيفي هي علاقة ارتباط عكسية، بمعنى أن تعرض العاملين لضغوط في العمل ناتجة عن المصادر التالية:

صراع الدور، غموض الدور، عبء الدور، الراتب والحوافز المادية، المشاركة في اتخاذ القرارات، وظروف العمل المادية، الترقّيات والتطور المهني، والعلاقات في العمل وغيرها من المصادر الأخرى، تؤدي إلى شعورهم بانخفاض في الرضا الوظيفي في المنظمات التي يعملون فيها سواء كانت هذه المنظمات خدمية أم إنتاجية.

كما سنبين لاحقاً في الدراسة الحالية المتعلقة بدراسة أثر ضغوط العمل في الرضا الوظيفي للعاملين بالمصارف التجارية العامة في ليبيا، أن هناك علاقة بين ضغوط العمل والرضا الوظيفي للعاملين بالمصارف التجارية الليبية العامة، حيث وجد من خلال الدراسة الميدانية أن هناك أثراً هاماً لضغوط العمل التي يتعرض لها العاملون في المصارف التجارية الليبية العامة والناجمة عن المصادر التالية:

صراع الدور، غموض الدور، عبء الدور، الراتب والحوافز المادية، المشاركة في اتخاذ القرارات، وظروف العمل المادية، الترقّيات والتطور المهني، والعلاقات في العمل، في الرضا الوظيفي الذي يشعرون به، كما وجد أن هناك علاقة ارتباط عكسية بين ضغوط العمل التي يتعرض لها العاملون في المصارف التجارية الليبية العامة والناجمة عن المصادر التالية:

صراع الدور، غموض الدور، عبء الدور، الراتب والحوافز المادية، المشاركة في اتخاذ القرارات، وظروف العمل المادية، الترقّيات والتطور المهني، والعلاقات في العمل، والتي كان لها علاقة عكسية كلاً على حدة، وبين الرضا الوظيفي الذي يشعرون به، بمعنى أنه كلما زاد ضغط العمل الذي يتعرض له العاملون في المصارف التجارية الليبية العامة والناجمة عن المصادر السابق الإشارة إليها انخفض الرضا الوظيفي الذي يشعرون به.

خلاصة الفصل الثالث

تم تخصيص الفصل الثالث للمتغير التابع في الدراسة وهو الرضا الوظيفي، حيث حظي موضوع الرضا الوظيفي باهتمام الباحثين في العلوم السلوكية والإدارية منذ بداية القرن الماضي لما له من آثار إيجابية في تطور المنظمات وتقدمها، وإجمالاً يعبر الرضا الوظيفي عن مشاعر العاملين تجاه أعمالهم نتيجة إدراكهم لما تقدمه الوظيفة لهم ولما ينبغي أن يحصلوا عليه منها.

وعلى هذا الأساس عرف الباحث الرضا الوظيفي بأنه " الشعور الناتج كرد فعل تجاه ما يحصل عليه الفرد من وظيفته مقارنة بما يتوقع الحصول عليه من إجمالي عوامل الرضا المتاحة وذلك من خلال قيامه بأداء وظيفته ".

وتبين أن الرضا الوظيفي مسألة هامة للفرد العامل داخل أي منظمة، ومن ثم تنعكس أهميتها على المنظمة وعلى المجتمع الذي تعمل فيه بشكل عام.

كما تبين أن الرضا الوظيفي يتحقق من خلال عدة عناصر أساسية يسهم كل منه بشكل مباشر في تحقيق الرضا الوظيفي العام، هذه العناصر هي: الرضا عن طبيعة العمل وظروفه المادية، الرضا عن الراتب وملحقاته، الرضا عن الترقية والنمو المهني، الرضا عن الرئيس المباشر، الرضا عن الزملاء في العمل، والرضا عن الأمن والاستقرار في العمل.

واتضح أن هناك عدداً من الطرائق لقياس الرضا الوظيفي أهمها: طريقة تحليل ظواهر الرضا، طريقة الاستقصاء، طريقة المقابلة الشخصية، وطريقة المواقف الحرجة.

كما تناولت العديد من النظريات الرضا الوظيفي من خلال إلقاء الضوء على العوامل المهمة المؤدية إلى تحقيق الرضا الوظيفي أو عدمه، مثل نظرية الإدارة العلمية، ونظرية العلاقات الإنسانية، ونظريات الدافعية والحاجات الإنسانية.

وأظهرت العديد من الدراسات التي تناولها الباحث وجود علاقة عكسية بين ضغوط العمل والمصادر المسببة له وبين الرضا الوظيفي، أكد ذلك دراسة الباحث حيث توصل من خلال دراسته إلى وجود علاقة أثر وارتباط عكسي بين ضغوط العمل التي يتعرض لها العاملون في المصارف التجارية الليبية العامة والناجمة عن المصادر التالية: صراع الدور، غموض الدور، عبء الدور، الراتب والحوافز المادية، المشاركة في اتخاذ القرارات، وظروف العمل المادية، الترقيات والتطور المهني، والعلاقات في العمل، وبين الرضا الوظيفي الذي يشعرون به.

بمعنى أنه كلما زاد ضغط العمل الذي يتعرض لها العاملون في المصارف التجارية الليبية العامة انخفض الرضا الوظيفي.

القسم الثاني

الجزء العملي

الفصل الرابع: نبذة عن المصارف التجارية الليبية ومنهجية الدراسة

الفصل الخامس: تحليل وعرض نتائج الدراسة الميدانية

الفصل السادس: النتائج والتوصيات

الفصل الرابع

نبذة عن المصارف التجارية الليبية ومنهجية الدراسة

المبحث الأول: نبذة عن المصارف التجارية الليبية العامة

المبحث الثاني: منهجية الدراسة

الفصل الرابع

نبذة عن المصارف التجارية الليبية ومنهجية الدراسة

يهدف هذا الفصل إلى تقديم نبذة عن المصارف التجارية الليبية العامة ومنهجية الدراسة، وقد قسم إلى مبحثين: يستعرض المبحث الأول نبذة مختصرة عن المصارف التجارية الليبية العامة محل الدراسة وهي مصرف الجمهورية، مصرف الوحدة، مصرف الصحاري، المصرف التجاري الوطني، والتطور التاريخي للمصارف التجارية في ليبيا. بينما يصف المبحث الثاني منهجية الدراسة من خلال منهج الدراسة، ومجتمع الدراسة، وعينة الدراسة، وأداة الدراسة، والأدوات الإحصائية المستخدمة في الدراسة، وأخيراً صدق وثبات مقاييس الدراسة.

المبحث الأول

نبذة عن المصارف التجارية الليبية العامة❖

يرجع وجود المصارف في ليبيا إلى العهد العثماني، حيث تم إنشاء مؤسسات مالية تخدم النشاط الاقتصادي الذي كان يغلب عليه الطابع الزراعي، فكان ظهور المصرف الزراعي في بنغازي عام 1868 وفي طرابلس عام 1906، كما تم افتتاح المصرف العثماني (البنك العثماني) باتخاذ فرعين له في البلاد بدأ الأول عمله في طرابلس سنة 1906 والثاني في بنغازي سنة 1911.

وتمهيداً للاحتلال الإيطالي قام مصرف روما (بانكادي روما) بفتح فرع له في كل من طرابلس وبنغازي في عام 1907، وفرع في درنة عام 1912. كما قام مصرف نابولي بافتتاح فرع له في طرابلس عام 1913، تبعه مصرف سيشيليا ومصرف إيطاليا، وقد زاولت هذه المصارف على نطاق متفاوت عمليات الإقراض قصير الأجل للقطاع التجاري والزراعي، وذلك لتمكين الوافدين الطليان من الاستيطان داخل البلاد.

وفي عهد الإدارة العسكرية البريطانية والفرنسية (1943. 1951) اقتصر النشاط المصرفي على المصرف باركليز (بنك باركليز) الذي افتتح فرعين له في طرابلس وبنغازي، بالإضافة إلى استئناف بعض المصارف الإيطالية لأعمالها (بنك روما، بنك نابولي، بنك سيشيليا) وذلك بموجب التراخيص التي منحت لها بتاريخ 1951.05.22، استناداً إلى المادة رقم (3) من الإعلان رقم (211) الصادر في 1950.11.11، الذي ينظم الأعمال المصرفية، كما منح في ذات التاريخ تصريح للمصرف العربي.

القطاع المصرفي قبل التأميم:

الفترة من 1952 – 1963:

في 1952.06.17 منح ترخيص للشركة الفرنسية (المصرف العقاري التونسي الجزائري)، وفي شهر (أكتوبر) من نفس العام منح ترخيص لكل من مصرف مصر والمصرف البريطاني للشرق

❖ راجع الباحث:

(الأرباح، 1985)، (الشريف، 2002)

<http://www.Wahdabank.org/index.asp>
<http://www.Sahara bank.com.ly/>
<http://www.Gumhouria-bank.com.ly>
<http://www.Ncd.ly/>

الأوسط بمزاولة الأعمال المصرفية في ليبيا، كما رُخص في فترة لاحقة لكل من بنك أف أمريكا وبنك مورجان جارانتني.

والجدير بالذكر أن طيلة هذه الفترة لم يكن هناك أي وجود لمصارف ليبية، مما دفع إلى التفكير بضرورة إنشاء مصرف مركزي وطني، وبالفعل تم إنشاء المصرف الوطني الليبي بموجب القانون رقم (30) لسنة 1955 وبأشر نشاطه في بداية شهر (ابريل) سنة 1956 في مدينة طرابلس، وافتتح فرعاً له في مدينة بنغازي عام 1957. وقد آلت إليه مهام لجنة النقد الليبية كسلطة وحيدة كانت مسؤولة عن إصدار أوراق النقد والعملة المعدنية في ليبيا.

لقد ظل (البنك الوطني الليبي) عاجزاً عن تحقيق الأهداف التي انيطت به، حيث وجد أمامه فروعاً لمصارف أجنبية لا سبيل للسيطرة عليها إلا باتباع أسلوب الإقناع الأدبي الذي لم يحقق النتائج المرجوة، مما حال دون تحقيق سياسة محكمة تخدم السياسة الاقتصادية العامة للبلاد، وقد سمح له القانون بممارسة الأعمال المصرفية التجارية العادية ولم يسمح له بتنظيم أعمال المصارف التجارية أو الإشراف عليها، كما لم يمكنه من استخدام الوسائل والأدوات التي تؤثر في حجم الائتمان الذي تمنحه المصارف التجارية الأجنبية أو في جمع البيانات والإحصاءات المصرفية التي تساعد في وضع سياسة نقدية فعالة، مما شجع المصارف الأجنبية على العمل وفق رغباتها، حيث اقتصر نشاطها على تمويل النشاط التجاري ذي العائد السريع والمضمون ولم تول الأنشطة الاقتصادية الإنتاجية كالزراعة والصناعة أي أهمية.

الفترة 1963 – 1970:

شهد عام 1963 صدور قانون المصارف رقم (4) لسنة 1963 الذي كان يهدف إلى بناء وتنظيم الجهاز المصرفي بصفة عامة، وقد اشترط على المصارف التي تكون مراكزها الرئيسية في ليبيا أن تأخذ شكل شركات مساهمة يمتلك الليبيون فيها ما لا يقل عن 51% من رؤوس أموالها، أما تلك التي تكون مراكزها الرئيسية خارج البلاد فقد أوجب عليها أن تحتفظ بصفة دائمة في ليبيا بأموال تعادل قيمتها على الأقل مجموع التزاماتها المستحقة الأداء علاوة على مبلغ يساوي رأسمال المصرف. وحرصاً من مصرف ليبيا المركزي على تنفيذ سياسة تلييب القطاع المصرفي استناداً إلى القانون رقم (4) لسنة 1963، فقد استجابت ثلاثة مصارف من أصل أحد عشر مصرفاً أجنبياً وتحولت إلى شركات مساهمة ليبية، حيث أنشئ مصرف الصحاري ليحل محل مصرف سيشيليا يمتلك فيه الليبيون 51% من رأس المال، كما تم تحويل المصرف العقاري الجزائري التونسي إلى شركة مساهمة ليبية تحت اسم الشركة المصرفية الأفريقية يمتلك الليبيون فيها 51% من رأس المال، وفي سنة 1966 استجاب المصرف البريطاني للشرق الأوسط لسياسة التلييب وأخذ شكل شركة مساهمة ليبية تحت اسم مصرف شمال أفريقيا يمتلك فيه الليبيون 51% من رأس المال. وفي المقابل لم يستجب كل من بنك روما وباركليز ونابولي لسياسة التلييب وبذلك ظل نشاط بنك ليبيا محدوداً ولم يشمل كل المصارف الموجودة في البلاد آنذاك.

وبعد قيام ثورة الفاتح من سبتمبر في عام 1969، صدرت بعض التشريعات التي أحدثت تغييرات جوهرية في النظام المصرفي ليتماشى مع السياسة العامة للدولة ومن هذه التشريعات:

- صدور قرار مجلس قيادة الثورة 1969.11.13، بتلييب جميع فروع المصارف الأجنبية بحيث تتخذ شكل شركات مساهمة ليبية لا يقل ما يملكه الليبيون فيها عن 51%، وتكون أعضاء مجالس الإدارة فيها من الليبيين.

وبموجب هذا القرار تم تحويل فروع المصارف الأجنبية إلى مصارف ليبية تمتلك الدولة نسبة 51% من رأسمالها في حين ظلت النسبة الباقية في أيدي العناصر الأجنبية التي أصرت على تجاهل احتياجات البلاد ومصالحها بالرغم من أن غالبية التمثيل كان للجانب الليبي، كما استمرت تلك الفروع في وضع العراقيل والعقبات في طريق أداء السياسة النقدية. وأمام هذه التجاوزات أصبح إنهاء مصالح المصارف الأجنبية في القطاع المصرفي أمراً لا مفر منه، وذلك بصور قانون تأميم المصارف.

بتاريخ 1970.12.22 صدر القانون رقم (153) بتأميم الحصص الأجنبية في المصارف التجارية، وإعادة تنظيمها، وتحديد مساهمات الليبيين فيها. وبموجب هذا القانون أصبح رأس مال جميع المصارف التجارية العاملة في ليبيا مملوكاً لليبيين حكومة وأفراداً، وحظر القانون على الشركات غير المملوكة بالكامل لليبيين مزاوله الأعمال المصرفية، كما تضمن دمج المصارف التجارية السابقة في أربعة مصارف وهي:

أولاً: مصرف الجمهورية

في إطار تنفيذ الإستراتيجية التي اعتمدها مصرف ليبيا المركزي لإعادة هيكلة وتطوير وتحديث القطاع المصرفي الليبي الهادفة إلى الارتقاء بالخدمات المصرفية على المستوى المحلي والعالمي، وإلى ما انتهت إليه الجمعية العمومية لكلا المصرفين (مصرف الجمهورية ومصرف الأمة) بشأن الموافقة على دمج المصرفين في كيان مصرفي موحد، واستناداً على قرار مجلس إدارة مصرف ليبيا المركزي رقم (74) لسنة (2007 ف) بالإذن بذلك، وقرار مجلس إدارة مصرف ليبيا المركزي رقم (8) لسنة (2008 ف) بشأن تصنيف ذلك ضمن الحالات المنصوص عليها في المادة (62) من قانون المصارف، فقد صدر قرار دمج المصرفين في مصرف واحد تحت اسم مصرف الجمهورية وتكليف لجنة مؤقتة لإدارة المصرف، وتقع الإدارة العامة في مدينة غريان.

وبهذا الاندماج ظهر للوجود مصرف ليبي موحد بميزانية تفوق (8) مليارات دينار ليبي، وبشبكة فروع عددها (146) فرعاً، وبلغ عدد الموظفين به (5800) موظف وموظفة، وبذلك يكون أحد أكبر المصارف الليبية حيث سيحدث طفرة في العمل المصرفي، كما سيصبح ضمن المصارف العشرة الكبرى في منطقة المغرب العربي وشمال أفريقيا وذلك استناداً لحجم إجمالي الأصول في العام (2008 ف).

وسيحقق هذا الاندماج الاستفادة لجميع الأطراف المعنية خصوصاً العملاء الحاليين والمستقبليين بأن يتيح لهم فرصة الحصول على خدمات متطورة وجودة عالية وبالتالي زيادة رضا العملاء وذلك

من خلال تسريع وتسهيل الإجراءات والمعاملات المصرفية بالإضافة إلى التعامل مع شبكة أوسع وأكثر انتشاراً للفروع على المستوى المحلي، كما أن الموظفين بهذا المصرف ستتوافر لهم فرص مهنية أفضل، وستكون أكبر وأسرع نمواً حيث سيعمل على الاهتمام بالعنصر البشري نظراً لأنه الركيزة الأساسية في العمل، وذلك من خلال فتح مجالات التدريب أمام كافة الموظفين ومنح الحوافز التشجيعية لهم لبذل المزيد من العطاء.

بالإضافة إلى ما تقدم سيشهد الاقتصاد الوطني استفادة كبيرة من اندماج هذين المصرفين إذ ستوفر هذه العملية أمام القطاع الأهلي فرصة الحصول على خدمات مصرف ليبي رائد يعمل بوتيرة مستدامة في بيئة السوق التنافسية الجديدة، حيث من المتوقع أن يواصل المصرف الجديد تحقيق معدلات نمو كبيرة ومتسارعة في القطاع المالي والمصرفي الناتجة عن العمل باقتصاديات فيما يتعلق بالتكلفة والعائدات وإعادة الهيكلة الإدارية إضافة إلى زيادة نطاق عمل المصرف الجديد مما يفتح مجالاً واسعاً أمام تقديم القروض لقاعدة عريضة من المؤسسات والشركات الليبية.

كما أن مصرف ليبيا المركزي ينوي طرح أسهم المصرف الجديد في مرحلة لاحقة بعد إنجاز عملية إعادة الهيكلة للاكتتاب العام للمواطنين الليبيين مما سيعزز من تطور دور القطاع الأهلي ويمنح المواطنين ومؤسسات القطاع الأهلي فرصة للمشاركة في منافع النمو الاقتصادي، إذ يستهدف مصرف ليبيا المركزي في غضون السنوات القليلة القادمة مصرفاً حديث يتمتع بربحية عالية محققاً أفضل المعايير الدولية من خلال اختيار العناصر الكفؤة لشغل المناصب الرئيسية في إدارة المصرف الجديد، بالإضافة إلى تطوير دور وعمل التقنيات الجديدة والقنوات البديلة لتقديم الخدمة وتحديث العمليات واتباع أفضل الممارسات في مجالي المبيعات والتسويق.

❖ مصرف الوحدة

مصرف الوحدة شركة مساهمة ليبية تأسست بموجب القانون رقم (153) لسنة (1970) الصادر بتاريخ (1970/12/22).

رأس مال المصرف المدفوع (108.000.000 د.ل) مائة وثمانية مليون دينار ليبي، ويقدم المصرف الخدمات المصرفية بجميع أنواعها من خلال الفروع والوكالات التابعة له والبالغ عددها (74) فرعاً ووكالة والمنشرة في جميع مدن وقرى الجماهيرية ومزودة بأحدث الأجهزة اللازمة للعمل المصرفي، وتقع الإدارة العامة في مدينة بنغازي .

ويعتبر مصرف الوحدة من المصارف الرائدة في تقديم الخدمات المصرفية المتميزة باستخدام أحدث الأساليب التقنية الحديثة ويمتلك نخبة من الكفاءات المتخصصة والمؤهلة في جميع العمليات المصرفية وفق القواعد والمعايير الدولية بكل دقة وسر وبأعلى مستويات الأداء والمهارة المطلوبتين بهدف تقديم خدمات شاملة ومتميزة تلبي احتياجات زبائن المصرف على كافة مستوياتهم بأسلوب علمي متطور وله مسيرة مستندة على تاريخ راسخ الجذور ومكانة مالية مرموقة وكفاءة مصرفية عالية وأداء متميز ومتجدد يطور مستوى خدماته ليشكل ملامح الانطلاقة الجديدة للقطاع المصرفي

في خدمة الاقتصاد الوطني وفق المتغيرات الإيجابية على الساحة الاقتصادية العالمية ليكون شريكا مؤهلا وفاعلا في منظومة الاقتصاد العالمي بمفاهيمه الجديدة.

وتسعى إدارة المصرف بخطوات متقدمة إلى اتباع أحدث أساليب الميكنة الحديثة بهدف تحسين وتطوير الخدمات المصرفية في شتى المجالات.

ويمتاز المصرف بربط المنظومة الدولية السويقت مع شبكة واسعة من المراسلين في جميع أنحاء العالم وذلك لسرعة تناسب كافة العمليات المصرفية مع الخارج.

ويعمل المصرف على مواكبة التطور المستمر في مجال تقديم الخدمة المصرفية والاستثمارية، وذلك بإعداد وخلق الكوادر المصرفية المؤهلة جيداً من خلال العديد من البرامج المعتمدة في هذا المجال وتدريب العاملين بالداخل والخارج وباستخدام أحدث ما توصلت إليه تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بهدف تحقيق:

- متابعة ودعم وتحسين الصورة العامة للمصرف.
- زيادة حصة المصرف في السوق المصرفي والوصول إلى أعلى معدلات النمو.
- تحقيق أعلى عائد ممكن على الأصول وحقوق الملكية والمواءمة بين مصادر الأموال والاستخدام الأمثل لها.
- التمتع بالمرونة الكافية في تنفيذ العمليات المصرفية في ظل الضوابط الرقابية الأساسية ومتطلبات الإفصاح وفق المعايير الدولية.
- استخدام الأساليب الحديثة المتطورة لتوفير أفضل الخدمات المصرفية.

❖ مصرف الصحاري

تأسس مصرف الصحاري وبدأ نشاطه خلال سنة 1964 برأسمال مختلط ساهم فيه مواطنون ليبيا مع بعض المصارف الأجنبية، وبموجب تأميم المصارف صدر قرار تأميم حصة الأجنبي وآلت حصته إلى مصرف ليبيا المركزي وقد قام المصرف منذ تأسيسه بتقديم الخدمات المصرفية لعملائه، حيث قام بتمويل العديد من المؤسسات والشركات العامة والخاصة سواء منها الإنتاجية والخدمية بالشكل الذي مكن تلك الجهات من تنفيذ برامجها خدمة للتنمية الاقتصادية في البلاد.

وفي إطار توسيع قاعدة الملكية وتعظيماً لدور القطاع الأهلي وفتح المجال أمامه للاستثمار في كافة الأنشطة الاقتصادية ومساهمته في تنفيذ خطط التنمية الاقتصادية، وسعيًا إلى تطوير المصارف وإعادة هيكلتها بما يحقق منافسة تنعكس على كفاءة استخدام الموارد وتقديم خدمات مصرفية ومالية مميزة تخدم الهدف من إنشائها .

ويقوم المصرف بجميع الأعمال المصرفية الخاصة بالمصارف التجارية والتي منها قبول الودائع تحت الطلب أو لأجل وفتح الحسابات الجارية ومنح القروض والتسهيلات وخضم الأوراق التجارية، وكذلك أعمال الصرف الأجنبي وغيرها من الأنشطة المنصوص عليها في نظامه الأساسي.

وبالنظر إلى تحقيق المصرف لأرباح في معظم سنوات نشاطه السابقة تم توزيع بعض تلك الأرباح المحققة على المساهمين والبعض الآخر أضيف إلى الاحتياطات سواء التي نص القانون التجاري على وجوب تكوينها أو الاحتياطات الاختيارية التي تم تكوينها قصد تدعيم المركز المالي للمصرف، وقد تطور رأس مال المصرف إلى 126 مليون دينار ليبي موزعة على 12.600.000 سهماً، بقيمة اسمية قدرها 10 دنانير للسهم على أن توزع الزيادة في رأس المال في شكل أسهم على مساهمي المصرف. يبلغ عدد فروع المصرف في مختلف مناطق ليبيا 46 فرعاً، وتقع الإدارة العامة للمصرف في مدينة طرابلس.

ويسعى مصرف الصحاري إلى تقديم أفضل الخدمات المصرفية لزيائته الكرام من أفراد وشركات ومؤسسات وذلك من خلال توظيف أحدث الوسائل التقنية وذلك سعياً منه لإرضاء زبائنه الكرام.

❖ المصرف التجاري الوطني

يعتبر المصرف التجاري الوطني شركة مساهمة ليبية مملوكة بالكامل للدولة أنشئ بموجب القانون رقم (153) لسنة (1970 ف) الصادر في (1970/12/22 ف) والقاضي بتأميم الحصص الأجنبية في المصارف وإعادة تنظيمها وتحديد مساهمات الليبيين فيها حيث تم فصل إدارة العمليات التجارية بمصرف ليبيا المركزي ودمجها مع كل من مصرف العروبة ومصرف الاستقلال "نابولي سابقاً" ورأس مال قدره (250.000) مليون دينار ليبي مدفوع بالكامل من مصرف ليبيا المركزي وموزع على أسهم أسمية عددها (250.000) سهم قيمة السهم الاسمية عشرة دينار ليبي.

إن القانون المشار إليه لم يحقق فقط التحرر الوطني والسيادة العربية الليبية على القطاع المصرفي وإنما شكل أيضاً دفعا قويا، وأعطى جرعات كبيرة من الثقة بالنفس لآلاف الشباب الليبيين الذين شمرّوا عن سواعدهم، ويعتبر المصرف التجاري الوطني دعامة من دعائم الاقتصاد كما يعتبر مصدرا من مصادر الائتمان لمختلف الأنشطة لتقديم كافة الخدمات المصرفية والتسهيلات الائتمانية وبالتالي تذليل كافة الصعوبات أمام العديد من المنشآت والمؤسسات العامة والتشاريكات والأفراد.

وقد قدم المصرف بالفعل قروضاً مختلفة على سبيل المثال لا الحصر قروضا طويلة الأجل للعديد من الجهات المتخصصة في التوسع والتطوير العمراني كمساهمة من المصرف لدعم النهضة الشاملة التي تشهدها ليبيا في هذا القطاع، وكذلك قدم المصرف قروضا عقارية لمئات المواطنين لتمكينهم من بناء مساكن صحية لائقة.

ونظراً للدور الحيوي الهام الذي يقوم به المصرف التجاري الوطني في تنشيط الحركة الاقتصادية، وفي تحقيق التنمية السريعة لما يقوم به من تجميع للمدخرات من سائر القطاعات، ودفعها إلى قنوات الاستثمار المختلفة عن طريق القروض والتسهيلات الائتمانية والخدمات المصرفية التي يقدمها المصرف للمجتمع تم نقل الإدارة العامة إلى مدينة البيضاء شرق مدينة بنغازي.

هذا وقد ازداد عدد فروع المصرف التجاري الوطني العاملة من (16) فرعاً ووكالة في عام (1970 م) إلى (57) فرعاً ووكالة بنهاية عام (2008 م) موزعة على مختلف مناطق ليبيا لتقديم الخدمات المصرفية.

أما عدد العاملين فقد ازداد تبعا لذلك من (846) عامل وعاملة في عام (1970 م) إلى (2016) في عام (2008 م).

المبحث الثاني

منهجية الدراسة

The Study Methodology

يقصد بالمنهجية " علم البحث في حقيقة الظواهر المحيطة بالإنسان والبيئة، أو هي نظام واضح للإجراءات والقواعد التي يتم الالتزام بها في أثناء مراحل البحث " (خشيم، 2002، 55).

أولاً: منهج الدراسة The Study Method

منهج الدراسة هو الطريق أو المسلك الذي يسير فيه الباحث للوصول إلى المعرفة، وذلك عن طريق اتباع مجموعة من القواعد والعمليات التي يتبعها العقل والحس للوصول إلى غاية أو نتيجة محددة (أبوشعيش، 2003، 2)، ونتيجة لطبيعة الأهداف التي تسعى إليها هذه الدراسة في الكشف عن أثر ضغوط العمل في مستوى الرضا الوظيفي بالمصارف التجارية الليبية العامة، ومن خلال الأسئلة التي تسعى هذه الدراسة للإجابة عليها فقد استخدم الباحث المنهج الوصفي Descriptive بأسلوبه المسحي الذي يعد مناسباً لطبيعة هذه الدراسة، حيث يتلائم الأسلوب الوصفي مع الهدف النظري المتمثل بالتعرف على مفهوم كل من ضغوط العمل والرضا الوظيفي، في حين يتلائم الأسلوب التحليلي مع الهدف العملي المتمثل بالتعرف على أثر ضغوط العمل في الرضا الوظيفي، ولا يتوقف المنهج الوصفي عند جمع البيانات والمعلومات المتعلقة بالظاهرة من أجل استقصاء مظاهرها وعلاقاتها المختلفة، بل يتعداه إلى تحليل الظاهرة وتفسيرها والوصول إلى استنتاجات تسهم في تطوير الواقع وتحسينه.

ثانياً: مجتمع الدراسة The Study Population

يقصد بالمجتمع، مجموع وحدات البحث أو الدراسة التي يراد الحصول على معطيات عنها سواء أكانت وحدة العد إنساناً أم نباتاً أم جماداً (البلداوي، 2005، 49)، ويشمل مجتمع هذه الدراسة الأصلي جميع العاملين في الإدارات العامة في المصارف التجارية الليبية العامة وهي:

- مصرف الجمهورية ويبلغ عدد العاملين في الإدارة العامة (1100) عاملاً.
- مصرف الوحدة ويبلغ عدد العاملين في الإدارة العامة (500) عاملاً.

- مصرف الصحاري ويبلغ عدد العاملين في الإدارة العامة (380) عاملاً.
- المصرف التجاري الوطني ويبلغ عدد العاملين في الإدارة العامة (320) عاملاً.
- وقد بلغ عدد أفراد المجتمع الأصلي (2300) عاملاً خلال فترة الدراسة.

ثالثاً: عينة الدراسة The Study Sample

العينة عبارة عن جزء أو مجموعة فرعية من المجتمع (سيكاران، 2006، 381)، أو هي مجموعة من مفردات المجتمع الإحصائي يتم جمعها بحيث تكون ممثلة تمثيلاً صحيحاً له، بقصد دراسة ظاهرة معينة على هذه المجموعة من المفردات للوصول إلى نتائج يمكن تعميمها على ذلك المجتمع الذي أُخذت منه عند احتمال ما (حميدان وآخرون، 2006، 23)، وعن طريق دراسة العينة يتمكن الباحث من الوصول إلى استنتاجات قابلة للتطبيق على كل أفراد المجتمع، وباعتبار أن مجتمع الدراسة مجتمع متجانس في الخصائص، نظراً لطبيعة الموضوع وظروف العمل لجميع العاملين في الإدارات العامة في المصارف التجارية للبنية العامة التي تخضع لرقابة مصرف ليبيا المركزي، وكذلك لأن وحدة المعاينة Subject في هذه الدراسة هو الفرد العامل في الإدارة العامة في أحد المصارف التجارية العامة على اختلاف ظروفه الوظيفية والشخصية، لذا تم اختيار عينة الدراسة بطريقة العينة العشوائية البسيطة المتناسبة مع حجم المجتمع الأصلي، وتم تحديد حجم العينة باستخدام المعادلة التالية (الهميلي، 2008، 229).

$$n = \frac{p(1-p)}{\frac{p(1-p)}{N} + \frac{E^2}{SD^2}}$$

حيث إن

n: حجم عينة الدراسة

N: حجم مجتمع الدراسة، والذي يبلغ 2300 عاملاً.

SD: الدرجة المعيارية والقيمة الجدولية المقابلة لدرجة الثقة، وهي تساوي (1.96) عند معامل (درجة) ثقة (95%).

P: قيمه احتمالية تتراوح بين الصفر والواحد الصحيح، حيث كلما اقتربت قيمة (P) من الصفر والواحد الصحيح كلما صغر حجم العينة، وكلما اقتربت قيمة (P) من النصف كلما زاد حجم العينة، وبالتالي تم اختيار قيمة (P) بحيث تساوي (0.5) حتى يضمن الباحث الحصول على أكبر حجم للعينة.

E: الحد الأقصى للخطأ المسموح به في تحديد حجم العينة، حيث تم الافتراض أن الحد الأقصى للخطأ المسموح به يساوي حوالي (0.05).

وبالتطبيق في المعادلة السابقة نحصل على حجم عينة الدراسة المطلوب كما يلي:

$$n = \frac{0.5 (1 - 0.5)}{\frac{0.5 (1 - 0.5)}{2300} + \frac{(0.05)^2}{(1.96)^2}}$$

$$n = \frac{(0.5 \times 0.5)}{\frac{(0.5 \times 0.5)}{2300} + \frac{(0.0025)}{(3.8416)}}$$

$$n = \frac{(0.25)}{(0.0001087) + (0.00065077)}$$

$$n = \frac{(0.25)}{(0.00075947)}$$

$$n = 329.176926$$

$$n = 330$$

إذاً بلغ حجم عينة الدراسة (330) مفردة (عاملاً وعاملة) من المجتمع الأصلي، وتشكل ما نسبته (14.35%) من حجم المجتمع الكلي البالغ (2300) مفردة، ولزيادة الدقة قام الباحث بأخذ نسبة (15%) من المجتمع الأصلي بدل النسبة (14.35%)، وبذلك يكون حجم العينة (345) مفردة من المجتمع الأصلي، ولضمان تمثيل العينة للمصارف المكونة للمجتمع الكلي قام الباحث بأخذ نسبة (15%) من كل مصرف مراعيًا أن تمثل هذه النسبة كل المستويات الإدارية عن طريق الاختيار العشوائي، وهذا ما اتضح فعلاً في أثناء عرض خصائص العينة، حيث جاءت العينة ممثلة للخصائص الشخصية والوظيفية للعاملين في هذه المصارف بشكل جيد، حيث يؤخذ عدداً من كل مصرف يتناسب مع حجم المصرف في المجتمع الكلي، ويمكن الوصول إلى العدد المطلوب من كل مصرف حسب القانون التالي (النجار، النجار والزعبي، 2009، 97):

عدد العناصر من كل مصرف = (حجم المصرف ÷ حجم المجتمع) × حجم العينة المطلوب.

ومن ثم سحب عينة عشوائية بسيطة بنسبة (15%) من كل مصرف من المصارف محل الدراسة على النحو التالي.

عدد العاملين من مصرف الجمهورية = $1100 \div 345 \times 2300 = 165$ عاملاً.

عدد العاملين من مصرف الوحدة = $500 \div 345 \times 2300 = 75$ عاملاً.

عدد العاملين من مصرف الصحاري = $380 = 345 \times 2300 \div 57$ عاملاً.

عدد العاملين في المصرف التجاري الوطني = $320 = 345 \times 2300 \div 48$ عاملاً.

وبالتالي كان إجمالي حجم العينة من المجتمع الأصلي (345) عاملاً.

وبذلك قد وزعت (345) استمارة استبيان على المصارف محل الدراسة، شكلت ما نسبته (15%) من المجتمع الكلي، وقد استعيد منها (325) استمارة بنسبة (94%) من إجمالي الاستثمارات الموزعة، واستبعدت (11) استمارة لعدم صلاحيتها، وكانت عدد الاستثمارات التي خضعت للتحليل (314) استمارة، بنسبة (91%) من إجمالي الاستثمارات الموزعة. والجدول التالي يبين إجراءات توزيع عينة الدراسة وحركة الاستبيان.

الجدول (1) إجراءات توزيع عينة الدراسة وحركة الاستبيان

اسم المصرف	عدد العاملين في الإدارة العامة	الاستبيانات الموزعة	الاستبيانات المفقودة	الاستبيانات غير الصالحة	الاستبيانات الخاضعة للتحليل
مصرف الجمهورية	1100	165	5	2	158
مصرف الوحدة	500	75	6	2	67
مصرف الصحاري	380	57	7	3	47
المصرف التجاري الوطني	320	48	2	4	42
الإجمالي	2300	345	20	11	314

المصدر: إعداد الباحث

رابعاً: أداة الدراسة:

تمثلت أداة الدراسة في استمارة الاستبيان والتي تعد أسلوباً مناسباً في مثل هذه الدراسات لجمع البيانات وآراء المبحوثين حول ظاهرة أو موقف معين من خلال الإجابة على مجموعة الأسئلة التي تمثل "فقرات الاستبيان" والتي تقدم لهم في صفحات محددة تسمى استمارة استبيان يتم إعدادها وتصميمها لتشكل أداة الدراسة لقياس متغيرات الدراسة والوصول إلى حقائق علمية حولها.

وبعد الاطلاع واستقراء العديد من الدراسات السابقة في مجالي ضغوط العمل والرضا الوظيفي مثل (درة، 2007)، (نصر، 2007)، (السعودي، 2006)، (المعاني، أخوار شيدة، 2006)، (جودة، اليا، 2002)، (Larson, 2004)، (Cousins, 2004)، (الشامي، 2007)، (الأحمدي، 2006)، (سعود، 2001)، (Terpstra, 2004)، (العطوي، 2004)، (أحمد، 2004)، (ناصر، 2003)، (Jamal, 2005).

تم تصميم استمارة استبيان خاصة من النوع المقفل كأداة لجمع البيانات من عينة الدراسة تتكون من ثلاثة أقسام:

القسم الأول: البيانات الشخصية والوظيفية

يحتوي هذا القسم على البيانات الشخصية والوظيفية لأفراد عينة الدراسة وهي الجنس (ذكر، أنثى) والحالة الاجتماعية (أعزب، متزوج) وسنوات الخبرة الوظيفية (أقل من 5 سنوات، من 5 إلى أقل من 15 سنة، 15 سنة فأكثر) والمستوى الوظيفي (مدير إدارة، رئيس قسم، موظف) والمستوى

الدراسي (ثانوي أو متوسط وأقل، جامعي، ماجستير أو دكتوراه) ومكان العمل (مصرف الجمهورية، مصرف الوحدة، مصرف الصحاري، المصرف التجاري الوطني).

القسم الثاني: مقياس ضغوط العمل

يحتوي مقياس ضغوط العمل المتغير المستقل الرئيسي في الدراسة على سبع وثلاثين فقرة بهدف التعرف على مستوى ضغوط العمل التي يشعر بها أفراد عينة الدراسة، وقد تم تحديد ثمانية مصادر مفترضة لضغوط العمل تم اختيارها بناء على مراجعة أدبيات موضوع الدراسة والدراسات السابقة، ويعتقد الباحث أنها تشمل أهم المصادر المحتملة لضغوط العمل المرتبطة بممارسة الوظائف المصرفية، وتم توزيع فقرات مقياس ضغوط العمل على المتغيرات المستقلة الفرعية التالية.

1. صراع الدور: وتمثله الفقرات (1، 2، 3، 4).
 2. غموض الدور: وتمثله الفقرات (5، 6، 7، 8).
 3. عبء الدور: وتمثله الفقرات (9، 10، 11، 12).
 4. الراتب والحوافز المادية: وتمثله الفقرات (13، 14، 15، 16).
 5. المشاركة في اتخاذ القرارات: وتمثله الفقرات (17، 18، 19، 20).
 6. ظروف العمل المادية: وتمثله الفقرات (21، 22، 23، 24).
 7. الترقيات والتطور المهني: وتمثله الفقرات (25، 26، 27، 28، 29، 30، 31).
 8. العلاقات في العمل: وتمثله الفقرات (32، 33، 34، 35، 36، 37).
- ويجب أفراد العينة عن فقرات الاستبيان وفقاً لمقياس ليكرت الخماسي الرتب، وقد تم تحديد أوزان فقرات الاستبيان على النحو التالي:
- خمس نقاط للإجابة (أوافق بشدة)، وأربع نقاط للإجابة (أوافق)، وثلاث نقاط للإجابة (محايد)، وإعطاء نقطتين للإجابة (غير موافق)، ونقطة واحدة للإجابة (غير موافق بشدة*).

❖ لتوخي الدقة والموضوعية في الوصف النظري لنتائج الاستبيان كما بينتها المتوسطات الحسابية قام الباحث بإيجاد القيم الحسابية الفعلية للخيارات المتاحة للمبحوثين للإجابة على فقرات الاستبيان وفقاً لمقياس ليكرت الخماسي الذي استخدم لمقياس المتغير المستقل ضغوط العمل، وذلك من خلال تحويل المسافات بين الخيارات إلى (4) مستويات بحيث تمثل المسافة من (1-2) المستوى رقم (1) والمسافة من (2-3) المستوى رقم (2) والمسافة من (3-4) المستوى رقم (3) والمسافة من (4-5) المستوى رقم (4) ولتوزيع مدى الدرجات 4=1-5 على خمسة خيارات من الموافقة يتضح إلى أطوال كل مستوى يساوي $0.8=5/4$

فيصبح كل مستوى على النحو التالي:

المستوى الأول: المدى من (1) إلى أقل من (1.8) = منخفض بشدة

المستوى الثاني: المدى من (1.8) إلى أقل من (2.6) = منخفض

المستوى الثالث: المدى من (2.6) إلى أقل من (3.4) = متوسط

المستوى الرابع: المدى من (3.4) إلى أقل من (4.2) = مرتفع

المستوى الخامس: المدى من (4.2) إلى أقل من (5) = مرتفع بشدة

وقام الباحث بتحديد مستويات المتوسطات الحسابية على النحو التالي:

1. الوسط الحسابي أقل من (2.6) يمثل مستوى ضغط عمل منخفض.
2. الوسط الحسابي (من 2.6 إلى أقل من 3.4) نقاط) يمثل مستوى ضغط عمل متوسط.
3. الوسط الحسابي (من 3.4 إلى 5) يمثل مستوى ضغط عمل مرتفع.

القسم الثالث: مقياس الرضا الوظيفي

يحتوي مقياس الرضا الوظيفي المتغير التابع الرئيسي في الدراسة على ثلاثين فقرة بهدف التعرف على مستوى الرضا الوظيفي الذي يشعر به أفراد عينة الدراسة، وتعتبر هذه الفقرات عن الرضا الوظيفي العام للعامل من خلال عناصر أو عوامل الرضا الفرعية:

- 1- طبيعة العمل وبيئته المادية وتمثله الفقرات (1،2،3،4،5).
 - 2- الرضا عن الراتب وملحقاته وتمثله الفقرات (6،7،8،9،10).
 - 3- الرضا عن الترقية والتطور المهني وتمثله الفقرات (11،12،13،14،15).
 - 4- الرضا عن الرئيس المباشر وتمثله الفقرات (16،17،18،19،20).
 - 5- الرضا عن الزملاء في العمل وتمثله الفقرات (21،22،23،24،25).
 - 6- الرضا عن الأمن والاستقرار في العمل وتمثله الفقرات (26،27،28،29،30).
- ويجب أفراد العينة عن فقرات الاستبيان وفقاً لمقياس ليكرت الخماسي الرتب، وبما أن جميع عبارات المقياس إيجابية فقد تم تحديد أوزان فقرات الاستبيان على النحو التالي:
- نقطة واحدة للإجابة (غير راض أبداً)، وإعطاء نقطتين للإجابة (غير راض)، وثلاث نقاط للإجابة (محايد)، وأربع نقاط للإجابة (راض)، وخمس نقاط للإجابة (راض جداً)*.

❖ لتوخي الدقة والموضوعية في الوصف النظري لنتائج الاستبيان كما بينتها المتوسطات الحسابية قام الباحث بإيجاد القيم الحسابية الفعلية للخيارات المتاحة للمبحوثين للإجابة على فقرات الاستبيان وفقاً لمقياس ليكرت الخماسي الذي استخدم لمقياس المتغير التابع الرضا الوظيفي، وذلك من خلال تحويل المسافات بين الخيارات إلى (4) مستويات بحيث تمثل المسافة من (1-2) المستوى رقم (1) والمسافة من (2-3) المستوى رقم (2) والمسافة من (3-4) المستوى رقم (3) والمسافة من (4-5) المستوى رقم (4) ولتوزيع مدى الدرجات 4=1-5 على خمسة خيارات من الموافقة يتضح إلى أطوال كل مستوى يساوي $0.8=5/4$ فيصبح كل مستوى على النحو التالي:

- المستوى الأول: المدى من (1) إلى أقل من (1.8) = منخفض بشدة
المستوى الثاني: المدى من (1.8) إلى أقل من (2.6) = منخفض
المستوى الثالث: المدى من (2.6) إلى أقل من (3.4) = متوسط
المستوى الرابع: المدى من (3.4) إلى أقل من (4.2) = مرتفع
المستوى الخامس: المدى من (4.2) إلى أقل من (5) = مرتفع بشدة

وقام الباحث بتحديد مستويات المتوسطات الحسابية على النحو التالي:

1. الوسط الحسابي أقل من (2.6) يمثل مستوى منخفضاً من الرضا الوظيفي.
 2. الوسط الحسابي (من 2.6 إلى أقل من 3.4) يمثل مستوى متوسطاً من الرضا الوظيفي.
 3. الوسط الحسابي (من 3.4 إلى 5) يمثل مستوى عالٍ من الرضا الوظيفي.
- والجدول رقم (2) يبين تركيبة استمارة الاستبيان المستخدمة في هذه الدراسة.

الجدول (2) تركيبة استمارة الاستبيان

الترتيب	المحاور	المتغيرات الرئيسية	المتغيرات الفرعية	عدد الفقرات
أولاً	الخصائص	الخصائص الشخصية والوظيفية	الجنس	1
			الحالة الاجتماعية	1
			سنوات الخبرة الوظيفية	1
			المستوى الوظيفية	1
			المؤهل العلمي	1
			مكان العمل	1
	إجمالي الفقرات			6
ثانياً	مقياس ضغوط العمل	ضغوط العمل	صراع الدور	4
			غموض الدور	4
			عبء الدور	4
			الراتب والحوافز المادية	4
			المشاركة في اتخاذ القرارات	4
			ظروف العمل المادية	4
			الترقيات والتطور المهني	7
			العلاقات في العمل	6
	إجمالي فقرات ضغوط العمل			37
ثالثاً	مقياس الرضا الوظيفي	الرضا الوظيفي		30
	إجمالي فقرات الرضا الوظيفي			30
	إجمالي فقرات الاستبيان			73

المصدر: إعداد الباحث

وقد صممت استمارة الاستبيان وفقاً لأنموذج مقياس ليكرت الخماسي (أوافق بشدة، أوافق، محايد، غير موافق، غير موافق تماماً) بالنسبة للمتغير المستقل ضغوط العمل، و(غير راض أبداً، غير راض، محايد، راض، راض جداً) بالنسبة للمتغير التابع الرضا الوظيفي.

خامساً: أدوات التحليل الإحصائي Statistical Analysis Tools

استخدم الباحث لتحليل إجابات أفراد العينة الأدوات الإحصائية الآتية:

- النسبة المئوية **Percentage**: تستخدم لمعرفة التوزيع النسبي لأفراد العينة حسب الخصائص الشخصية والوظيفية.
- الوسط الحسابي **Mean The**: يستخدم لقياس متوسط إجابات أفراد العينة على فقرات الاستبيان.
- الانحراف المعياري **The Standard Divation**: يستخدم لقياس الانحرافات في إجابات أفراد العينة على فقرات الاستبيان.
- معامل كرونباخ ألفا **Cronbach Alpha Coefficient**: للتحقق من مقدار الاتساق الداخلي لأداة الدراسة (استمارة الاستبيان).
- اختبار معامل تضخم التباين **Variance Inflation Factor**: لاختبار مدى الارتباط بين المتغيرات المستقلة.
- اختبار التباين المسموح به **Tolerance**: لاختبار مدى الارتباط بين المتغيرات المستقلة.
- اختبار معامل الالتواء **Skewness**: للتأكد من أن البيانات تتبع التوزيع الطبيعي.
- معامل الارتباط **Coefficient of correlation**: يستخدم لاختبار الفرضية الرئيسية الأولى والفرضيات المتفرعة عنها، لغرض تحديد العلاقة بين ضغوط العمل والرضا الوظيفي.
- تحليل الانحدار البسيط **Simple Regression Analysis**: يستخدم لاختبار أثر متغير مستقل واحد في المتغير التابع الرضا الوظيفي .
- اختبار **T** للعينة الواحدة **One Sample T-Test**: لمعرفة إن كان أفراد عينة الدراسة يشعرون بضغط في العمل أم لا.
- تحليل التباين الأحادي **(ANOVA) One – Way**: وذلك لمعرفة ما إذا كانت هناك فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الرضا الوظيفي تعزى لاختلاف العوامل الشخصية والوظيفية التالية (مكان العمل - المستوى الوظيفي - المؤهل العلمي - سنوات الخبرة الوظيفية).
- اختبار شيفه **(Seheffe Test)**: يستخدم اختبار شيفه للمقارنات البعدية أي بعد معرفة نتيجة تحليل التباين الأحادي لتحديد موقع الفروق الدالة الخاصة بالمتغيرات المستقلة بالدراسة.

- اختبار T للعينات المستقلة : **Independent Samples – T-Test** : وذلك لمعرفة ما إذا كانت هناك فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الرضا الوظيفي في العمل تعزى لاختلاف العوامل الشخصية والوظيفية التالية (الجنس - الحالة الاجتماعية).

سادساً: صدق وثبات مقاييس الدراسة

أولاً: الصدق Validity

يقصد بصدق المقياس مدى قدرته على قياس الشيء المراد قياسه بدقة، وللتحقق من صدق الأداة المستخدمة في الدراسة والتأكد من دقة فقرات المقياس وتناسقها وتوافقها ووضوحها وملاءمتها للبيئة البحثية قام الباحث باختبارات الصدق التالية:

❖ الصدق الظاهري (صدق المحكمين)

للتأكد من صدق مقياس ضغوط العمل ومقياس الرضا الوظيفي قام الباحث بعرض استمارة الاستبيان على مجموعة من المحكمين من ذوي الخبرة والاختصاص في كل من جامعة دمشق سورية - جامعة الفاتح ليبيا - جامعة الجبل الغربي ليبيا - جامعة السابع من أبريل ليبيا - وبعض مدراء الإدارات في المصارف التجارية محل الدراسة. انظر الملحق رقم (1) وذلك لإبداء رأيهم وتقديم مقترحاتهم حول استمارة الاستبيان، والاستفادة من خبراتهم في الحكم على المقاييس المستخدمة ومدى ملاءمتها للتطبيق في الدراسة وقد طلب من المحكمين الآتي:

- مدى مصداقية وصلاحيّة الفقرات، وصياغتها.
 - مدى انتماء الفقرات للمتغير أو المقياس المدرجة تحته.
 - إضافة أو تعديل أو حذف ماتفرونه مناسباً.
- وبناء على الملاحظات القيمة الواردة من المحكمين تم إجراء بعض التعديلات على استمارة الاستبيان بشكلها النهائي، والجدول التالي يعرض بشكل موجز بعض هذه التعديلات.

الجدول (3) الفقرات المعدلة والمحوطة في استمارة الاستبيان

الفقرات المحذوفة	الفقرات قبل التعديل	الفقرات بعد التعديل
يتصف التنظيم في المصرف بوجود كثير من الروتينية.	أقوم بمهام وأعمال أشعر أنها غير ضرورية وليست من تخصصي.	إن معظم الأعمال التي أقوم بها لا تتناسب في الواقع مع طبيعة تخصصي.
عدم تقييم رؤسائي لأدائي في العمل.	لا أتمتع بالسلطات الكافية للقيام بالمسؤوليات الملقاة على عاتقي.	السلطات الممنوحة لي تتعارض مع طبيعة المسؤوليات الموكلة إلي.
هناك غموض في مسؤوليات وظيفتي في المصرف.	عدم مشاركة العاملين في صنع واتخاذ القرارات داخل المصرف.	ضعف مشاركة العاملين في اتخاذ القرارات داخل المصرف.
	أشعر بأن الراتب الذي أتقاضاه لا يتناسب مع الجهد الذي أبذله.	الراتب الشهري الذي أتقاضاه لا يتناسب مع الجهد الذي أبذله.
	ما يتيح لك العمل من فرص لتكون متميزاً.	فرص التميز والإبداع داخل المصرف.
	روتين العمل داخل المصرف.	نظام العمل اليومي داخل المصرف.

المصدر: إعداد الباحث

❖ صدق الاتساق الداخلي

قام الباحث بعد إتمام إجراءات الصدق الظاهري (صدق المحكمين) بتوزيع عدد (60) استمارة استبيان على عينة من المجتمع الأصلي وذلك لحساب صدق الاتساق الداخلي للمقاييس المستخدمة في الدراسة من خلال حساب معامل الارتباط بين كل فقرة والدرجة الكلية للمقياس، والجدول التالي يوضح ذلك.

الجدول (4) معاملات الارتباط بين فقرات مقياس ضغوط العمل والدرجة الكلية للمقياس

الارتباط		ضغوط العمل
مستوى المعنوية	القيمة	
0.000	0.719	1. يطلب مني أداء أعمال متناقضة من عدة أشخاص مسؤولين في إدارة المصرف في وقت واحد.
0.000	0.828	2. إن معظم الأعمال التي أقوم بها لا تتناسب في الواقع مع طبيعة تخصصي.
0.000	0.711	3. خبرتي في مجال العمل المصرفي غير كافية لأداء واجباتي الوظيفية في المصرف.
0.000	0.791	4. مسؤوليات وظيفتي في المصرف غير محددة وغير واضحة.
0.000	0.645	5. المهام التي أقوم بها في المصرف غير واضحة تماماً.
0.000	0.717	6. أجهل في بعض الأحيان الدور الذي أقوم به في المصرف.
0.000	0.760	7. أرى عدم وجود تحديد واضح ومكتوب لمسؤوليات كل وظيفة في المصرف.
0.000	0.793	8. السلطات الممنوحة لي تتعارض مع طبيعة المسؤوليات الموكلة إلي.
0.000	0.870	9. توزيع أعباء العمل على العاملين في المصرف غير متكافئة.
0.000	0.863	10. وقت العمل الرسمي المحدد من إدارة المصرف لا يكفي لأداء العمل اليومي.
0.000	0.866	11. الأعمال التي نقوم بها في المصرف تتطلب الاعتماد على استخدام تكنولوجيا متقدمة.
0.000	0.871	12. بعض متطلبات عملي تفوق قدراتي وإمكانياتي.
0.000	0.625	13. الراتب الشهري الذي أتقاضاه لا يتناسب مع الجهد الذي أبذله.
0.000	0.579	14. راتبي الشهري لا يلبي احتياجاتي وطموحاتي المعيشية.
0.000	0.735	15. الحوافز والمكافآت التشجيعية للعاملين المتميزين قليلة.
0.000	0.653	16. المكافآت والمزايا الإضافية التي أحصل عليها من المصرف قليلة.
0.000	0.615	17. القرارات داخل المصرف تتخذ بشكل مركزي.
0.000	0.826	18. عدم وجود تفويض كاف للسلطات داخل المصرف.
0.000	0.705	19. ضعف مشاركة العاملين في اتخاذ القرارات داخل المصرف.
0.000	0.774	20. قلة اهتمام الرؤساء بآراء ومقترحات العاملين بخصوص العمل.
0.000	0.799	21. مكان عملي في المصرف يفتقر إلى التجهيزات والمعدات المكتبية المناسبة.
0.000	0.743	22. أتعرض لمستويات عالية من الضوضاء داخل المصرف.
0.000	0.773	23. سوء الإضاءة من معوقات العمل.
0.000	0.778	24. أعاني من سوء التهوية بمكان العمل.
0.000	0.676	25. فرص الترقية محدودة وغير كافية في المصرف.
0.000	0.894	26. يجب اعتماد الأداء كمعيار أساسي للترقية داخل المصرف.
0.000	0.727	27. شروط الترقية للعاملين داخل المصرف لا تتصف بالموضوعية.
0.000	0.854	28. وجود صعوبة في تطوير مهاراتي في ظل وظيفتي الحالية.
0.000	0.877	29. قلة الدورات التدريبية للعاملين داخل المصرف.
0.000	0.751	30. قلة الدورات التدريبية للعاملين خارج المصرف.
0.000	0.774	31. أشعر بضعف التقدم والتطور في حياتي الوظيفية في المصرف.
0.000	0.658	32. توجد صراعات شخصية مع زملائك في العمل.

الارتباط		ضغوط العمل
مستوى المعنوية	القيمة	
0.000	0.667	33. انخفاض روح التعاون بينك وبين زملائك في المصرف.
0.000	0.733	34. مناخ العمل غير ملائم لإقامة علاقات جيدة مع زملائك في المصرف.
0.000	0.682	35. وجود صعوبة في تعاملك مع رئيسك المباشر في العمل.
0.000	0.708	36. يعارض رئيسك المباشر الجهود التي تبذلها في العمل.
0.000	0.589	37. رئيسك المباشر لا يقدر الجهود التي تبذلها في العمل.

دال إحصائياً عند مستوى معنوية 0.01 المصدر: إعداد الباحث بالاعتماد على نتائج برنامج (SPSS)

بالنظر في الجدول السابق والذي يوضح صدق الاتساق الداخلي للفقرات التي تقيس مصادر ضغوط العمل لعينة الدراسة الاستطلاعية يتضح الآتي:

تراوحت معاملات الارتباط بين (0.579) و (0.894)، وجميعها دالة إحصائياً عند مستوى معنوية (0.01) على وجود علاقات ارتباط طردية وقوية بين جميع الفقرات التي تقيس مصادر ضغوط العمل والدرجة الكلية لضغوط العمل، وهذا بدوره يؤكد صدق الاتساق الداخلي لمقياس ضغوط العمل المتغير المستقل الرئيسي في الدراسة.

كما تبين الجداول التالية معاملات الارتباط بين كل فقرة والمتغير الذي تنتمي إليه:

الجدول (5) معاملات الارتباط بين فقرات متغير صراع الدور والدرجة الكلية للمتغير

الارتباط		صراع الدور
مستوى المعنوية	القيمة	
0.000	0.876	1. يطلب مني أعمال متناقضة من عدة أشخاص في إدارة المصرف في وقت واحد.
0.000	0.875	2. إن معظم الأعمال التي أقوم بها لا تناسب في الواقع مع طبيعة تخصصي.
0.000	0.779	3. خبرتي في مجال العمل المصرفي غير كافية لأداء واجباتي الوظيفية في المصرف.
0.000	0.898	4. مسؤوليات وظيفتي في المصرف غير محددة وغير واضحة.

دال إحصائياً عند مستوى معنوية 0.01 المصدر: إعداد الباحث بالاعتماد على نتائج برنامج (SPSS)

بالنظر إلى الجدول السابق والذي يوضح صدق الاتساق الداخلي للفقرات التي تقيس متغير صراع الدور لعينة الدراسة الاستطلاعية يتضح الآتي:

تراوحت معاملات الارتباط بين (0.779) و (0.898) وجميعها دالة إحصائياً عند مستوى معنوية (0.01) على وجود علاقات ارتباط طردية وقوية بين جميع الفقرات التي تقيس متغير صراع الدور والدرجة الكلية للمتغير، وهذا بدوره يؤكد صدق الاتساق الداخلي لمتغير صراع الدور المتغير المستقل الفرعي الأول في الدراسة.

**الجدول (6) معاملات الارتباط بين فقرات متغير غموض الدور
والدرجة الكلية للمتغير.**

الارتباط		غموض الدور
مستوى المعنوية	القيمة	
0.000	0.900	1. المهام التي أقوم بها في المصرف غير واضحة تماماً.
0.000	0.778	2. أجهل في بعض الأحيان الدور الذي أقوم به في المصرف.
0.000	0.885	3. أرى عدم وجود تحديد واضح ومكتوب لمسؤوليات كل وظيفة في المصرف.
0.000	0.910	4. السلطات الممنوحة لي تتعارض مع طبيعة المسؤوليات الموكلة إلي.

دال إحصائياً عند مستوى معنوية 0.01 المصدر: إعداد الباحث بالاعتماد على نتائج برنامج (SPSS)

بالنظر إلى الجدول السابق والذي يوضح صدق الاتساق الداخلي للفقرات التي تقيس متغير غموض الدور لعينة الدراسة الاستطلاعية يتضح الآتي:

تراوحت معاملات الارتباط بين (0.778) و(0.910) وجميعها دالة إحصائياً عند مستوى معنوية (0.01) على وجود علاقات ارتباط طردية وقوية بين جميع الفقرات التي تقيس متغير غموض الدور والدرجة الكلية للمتغير، وهذا يؤكد صدق الاتساق الداخلي لمتغير غموض الدور المتغير الفرعي المستقل الثاني في الدراسة.

**الجدول (7) معاملات الارتباط بين فقرات متغير عبء الدور
والدرجة الكلية للمتغير**

الارتباط		عبء الدور
مستوى المعنوية	القيمة	
0.000	0.956	1. توزيع أعباء العمل على العاملين في المصرف غير متكافئة.
0.000	0.924	2. وقت العمل الرسمي المحدد من إدارة المصرف لا يكفي لأداء العمل اليومي.
0.000	0.942	3. الأعمال التي نقوم بها في المصرف تتطلب الاعتماد على استخدام تكنولوجيا متقدمة.
0.000	0.921	4. بعض متطلبات عملي تفوق قدراتي وإمكاناتي.

دال إحصائياً عند مستوى معنوية 0.01 المصدر: إعداد الباحث بالاعتماد على نتائج برنامج (SPSS)

بالنظر إلى الجدول السابق والذي يوضح صدق الاتساق الداخلي للفقرات التي تقيس متغير عبء الدور لعينة الدراسة الاستطلاعية يتضح الآتي:

تراوحت معاملات الارتباط بين (0.921) و(0.956) وجميعها دالة إحصائياً عند مستوى معنوية (0.01) على وجود علاقات ارتباط طردية وقوية بين جميع الفقرات التي تقيس متغير عبء الدور والدرجة الكلية للمتغير، وهذا يؤكد صدق الاتساق الداخلي لمتغير عبء الدور المتغير الفرعي المستقل الثالث في الدراسة.

الجدول (8) معاملات الارتباط بين فقرات متغير الراتب والحوافز المادية والدرجة الكلية للمتغير.

الارتباط		الراتب والحوافز المادية
مستوى المعنوية	القيمة	
0.000	0.832	1. الراتب الشهري الذي أقتضاه لا يتناسب مع الجهد الذي يبذله.
0.000	0.803	2. راتبي الشهري لا يلبي احتياجاتي وطموحاتي المعيشية.
0.000	0.829	3. الحوافز والمكافآت التشجيعية للعاملين المتميزين قليلة.
0.000	0.890	4. المكافآت والمزايا الإضافية التي احصل عليها من المصرف قليلة.

دال إحصائياً عند مستوى معنوية 0.01 المصدر: إعداد الباحث بالاعتماد على نتائج برنامج (SPSS)

بالنظر إلى الجدول السابق والذي يوضح صدق الاتساق الداخلي للفقرات التي تقيس متغير الراتب والحوافز المادية لعينة الدراسة الاستطلاعية يتضح الآتي:

تراوحت معاملات الارتباط بين (0.803) و(0.890) وجميعها دالة إحصائياً عند مستوى معنوية (0.01) على وجود علاقات ارتباط طردية وقوية بين جميع الفقرات التي تقيس متغير الراتب والحوافز المادية والدرجة الكلية للمتغير، وهذا يؤكد صدق الاتساق الداخلي لمتغير الراتب والحوافز المادية المتغير الفرعي المستقل الرابع في الدراسة.

الجدول (9) معاملات الارتباط بين فقرات متغير المشاركة في اتخاذ القرارات والدرجة الكلية للمتغير.

الارتباط		المشاركة في اتخاذ القرارات
مستوى المعنوي	القيمة	
0.000	0.860	1. القرارات داخل المصرف تتخذ بشكل مركزي.
0.000	0.811	2. عدم وجود تفويض كاف للسلطات داخل المصرف.
0.000	0.860	3. ضعف مشاركة العاملين في اتخاذ داخل المصرف.
0.000	0.843	4. قلة اهتمام الرؤساء بآراء ومقترحات العاملين بخصوص العمل.

دال إحصائياً عند مستوى معنوية 0.01 المصدر: إعداد الباحث بالاعتماد على نتائج برنامج (SPSS)

بالنظر إلى الجدول السابق والذي يوضح صدق الاتساق الداخلي للفقرات التي تقيس متغير المشاركة في اتخاذ القرارات لعينة الدراسة الاستطلاعية يتضح الآتي:

تراوحت معاملات الارتباط بين (0.811) و(0.860) وجميعها دالة إحصائياً عند مستوى معنوية (0.01) على وجود علاقات ارتباط طردية وقوية بين جميع الفقرات التي تقيس متغير المشاركة في اتخاذ القرارات والدرجة الكلية للمتغير، وهذا يؤكد صدق الاتساق الداخلي لمتغير المشاركة في اتخاذ القرارات المتغير الفرعي المستقل الخامس في الدراسة.

الجدول (10) معاملات الارتباط بين فقرات متغير ظروف العمل المادية والدرجة الكلية للمتغير.

الارتباط		ظروف العمل المادية
مستوى المعنوية	القيمة	
0.000	0.932	1. مكان عملي في المصرف يفتقر إلى التجهيزات والمعدات المكتبية المناسبة.
0.000	0.960	2. أتعرض لمستويات عالية من الضوضاء داخل المصرف.
0.000	0.955	3. سوء الإضاءة من معوقات العمل.
0.000	0.952	4. أعاني من سوء التهوية بمكان العمل.

دال إحصائياً عند مستوى معنوية 0.01 المصدر: إعداد الباحث بالاعتماد على نتائج برنامج (SPSS)

بالنظر إلى الجدول السابق والذي يوضح صدق الاتساق الداخلي للفقرات التي تقيس متغير ظروف العمل المادية لعينة الدراسة الاستطلاعية يتضح الآتي:

تراوحت معاملات الارتباط بين (0.932) و(0.960) وجميعها دالة إحصائياً عند مستوى معنوية (0.01) على وجود علاقات ارتباط طردية وقوية بين جميع الفقرات التي تقيس متغير ظروف العمل المادية والدرجة الكلية للمتغير، وهذا يؤكد صدق الاتساق الداخلي لمتغير ظروف العمل المادية المتغير الفرعي المستقل السادس في الدراسة.

الجدول (11) معاملات الارتباط بين فقرات متغير الترقيات والتطور المهني والدرجة الكلية للمتغير.

الارتباط		الترقيات والتطور المهني
مستوى المعنوية	القيمة	
0.000	0.884	1. فرص الترقية محدودة وغير كافية في المصرف.
0.000	0.908	2. يجب اعتماد الأداء كمعيار أساسي للترقية داخل المصرف.
0.000	0.873	3. شروط الترقية للعاملين داخل المصرف لا تتصف بالموضوعية.
0.000	0.894	4. وجود صعوبة في تطوير مهاراتي في ظل وظيفتي الحالية.
0.000	0.932	5. قلة الدورات التدريبية للعاملين داخل المصرف.
0.000	0.810	6. قلة الدورات التدريبية للعاملين خارج المصرف.
0.000	0.859	7. أشعر بضعف التقدم والتطور في حياتي الوظيفية في المصرف.

دال إحصائياً عند مستوى معنوية 0.01 المصدر: إعداد الباحث بالاعتماد على نتائج برنامج (SPSS)

بالنظر إلى الجدول السابق والذي يوضح صدق الاتساق الداخلي للفقرات التي تقيس متغير الترقيات والتطور المهني لعينة الدراسة الاستطلاعية يتضح الآتي:

تراوحت معاملات الارتباط بين (0.810) و(0.932) وجميعها دالة إحصائياً عند مستوى معنوية (0.01) على وجود علاقات ارتباط طردية وقوية بين جميع الفقرات التي تقيس متغير الترقيات والتطور المهني والدرجة الكلية للمتغير، وهذا يؤكد صدق الاتساق الداخلي لمتغير الترقيات والتطور المهني المتغير الفرعي المستقل السابع في الدراسة.

الجدول (12) معاملات الارتباط بين فقرات متغير العلاقات في العمل والدرجة الكلية للمتغير.

الارتباط		العلاقات في العمل
مستوى المعنوية	القيمة	
0.000	0.827	1. توجد صراعات شخصية مع زملائك في العمل.
0.000	0.816	2. انخفاض روح التعاون بينك وبين زملائك في المصرف.
0.000	0.845	3. مناخ العمل غير ملائم لإقامة علاقات جيدة مع زملائك في المصرف.
0.000	0.849	4. وجود صعوبة في تعاملك مع رئيسك المباشر في العمل.
0.000	0.844	5. يعارض رئيسك المباشر الجهود التي تبذلها في العمل.
0.000	0.797	6. رئيسك المباشر لا يقدر الجهود التي تبذلها في العمل.

دال إحصائياً عند مستوى معنوية 0.01 المصدر: إعداد الباحث بالاعتماد على نتائج برنامج (SPSS)

بالنظر إلى الجدول السابق والذي يوضح صدق الاتساق الداخلي للفقرات التي تقيس متغير العلاقات في العمل لعينة الدراسة الاستطلاعية يتضح الآتي:

تراوحت معاملات الارتباط بين (0.797) و(0.849) وجميعها دالة إحصائياً عند مستوى معنوية (0.01) على وجود علاقات ارتباط طردية وقوية بين جميع الفقرات التي تقيس متغير العلاقات في العمل والدرجة الكلية للمتغير، وهذا يؤكد صدق الاتساق الداخلي لمتغير العلاقات في العمل المتغير الفرعي المستقل الثامن في الدراسة.

كما يبين الجدول التالي معاملات الارتباط بين أبعاد ضغوط العمل والدرجة الكلية للمقياس.

الجدول (13) معاملات الارتباط بين متغيرات ضغوط العمل والدرجة الكلية للمقياس

الارتباط		متغيرات ضغوط العمل
مستوى المعنوية	القيمة	
0.000	0.888	1. صراع الدور.
0.000	0.836	2. غموض الدور .
0.000	0.927	3. عبء الدور.
0.000	0.772	4. الراتب والحوافز المادية.
0.000	0.866	5. المشاركة في اتخاذ القرارات.
0.000	0.814	6. ظروف العمل المادية.
0.000	0.899	7. الترقبات والتطور المهني.
0.000	0.810	8. العلاقات في العمل.

دال إحصائياً عند مستوى معنوية 0.01 المصدر: إعداد الباحث بالاعتماد على نتائج برنامج (SPSS)

بالنظر في الجدول السابق والذي يوضح صدق الاتساق الداخلي للمتغيرات التي تقيس ضغوط العمل لعينة الدراسة الاستطلاعية يتضح الآتي:

تراوحت معاملات الارتباط بين (0.772) و(0.927)، وجميعها دالة إحصائياً عند مستوى معنوية (0.01) على وجود علاقات ارتباط طردية وقوية بين جميع المتغيرات التي تقيس ضغوط

العمل والدرجة الكلية لضغوط العمل، وهذا بدوره يؤكد صدق الاتساق الداخلي لمقياس لضغوط العمل المتغير المستقل الرئيسي في الدراسة.

ويبين الجدول التالي صدق الاتساق الداخلي لمقياس الرضا الوظيفي المتغير التابع في الدراسة .

الجدول (14) معاملات الارتباط بين فقرات مقياس الرضا الوظيفي والدرجة الكلية للمقياس.

الارتباط		الرضا الوظيفي
مستوى المعنوية	القيمة	ما هي درجة رضاك عن
0.000	0.648	1. توافق متطلبات وظيفتك مع قدراتك ومهارتك.
0.000	0.675	2. نظام العمل اليومي داخل المصرف.
0.000	0.658	3. القوانين والقرارات واللوائح المعمول بها في المصرف.
0.000	0.635	4. دور وظيفتك في تنمية مهاراتك الإبداعية والابتكارية.
0.000	0.653	5. ظروف العمل المادية من إضاءة وضوضاء وتهوية.
0.000	0.617	6. كفاية راتبك الشهري لسد احتياجاتك المعيشية.
0.000	0.528	7. تناسب راتبك الشهري مع مقدار الجهد الذي تبذله.
0.000	0.744	8. قيمة العلاوة السنوية التي تحصل عليها.
0.000	0.592	9. المكافآت الإضافية التي تحصل عليها من المصرف.
0.000	0.700	10. تناسب راتبك مع رواتب موظفين آخرين في منظمات أخرى.
0.000	0.741	11. فرص الترقية المتاحة لك في المصرف.
0.000	0.731	12. الفترة الزمنية المحددة للترقية في المصرف.
0.000	0.849	13. الأسس والمعايير المعتمدة للترقية في المصرف.
0.000	0.775	14. مستوى التدريب والنمو المهني في المصرف.
0.000	0.768	15. فرص التميز والإبداع داخل المصرف.
0.000	0.779	16. أسلوب تعامل رئيسك المباشر معك في العمل.
0.000	0.751	17. مستوى تعاون رئيسك المباشر مع الرؤوسين في العمل.
0.000	0.811	18. دور رئيسك المباشر في تخفيض الإجراءات الروتينية في العمل.
0.000	0.789	19. إتاحة رئيسك المباشر الفرص للرؤوسين لتقديم مقترحاتهم.
0.000	0.846	20. رغبة رئيسك المباشر في السيطرة وتركيز السلطة.
0.000	0.776	21. الاحترام المتبادل بينك وبين زملائك في العمل.
0.000	0.767	22. مستوى تعاون زملاء العمل فيما بينهم داخل المصرف.
0.000	0.856	23. حدوث خلافات بين الزملاء في العمل.
0.000	0.783	24. وقوف زملائك إلى جانبك في أوقات الأزمات التي تتعرض لها.
0.000	0.844	25. زملائك في العمل كمصدر للرضا عن العمل.
0.000	0.809	26. الاستقرار النفسي والمادي الذي توفره لك الوظيفة في المصرف.
0.000	0.825	27. ما توفره لك الوظيفة في المصرف من تأمين للمستقبل.
0.000	0.818	28. نظام التقاعد الذي يوفره لك المصرف بعد بلوغ سن التقاعد.
0.000	0.874	29. الرعاية الصحية والاجتماعية التي يوفرها المصرف للعاملين.
0.000	0.725	30. حرص المصرف على الاحتفاظ بالزملاء المتميزين.

المصدر: إعداد الباحث بالاعتماد على نتائج برنامج (SPSS)

دال إحصائياً عند مستوى معنوية 0.01

بالنظر في الجدول السابق والذي يوضح صدق الاتساق الداخلي للفقرات التي تقيس الرضا الوظيفي لعينة الدراسة الاستطلاعية يتضح الآتي:

تراوحت معاملات الارتباط بين (0.528) و(0.874)، وجميعها دالة إحصائياً عند مستوى معنوية (0.01) على وجود علاقات ارتباط طردية وقوية بين جميع الفقرات التي تقيس مستوى الرضا الوظيفي والدرجة الكلية للرضا الوظيفي، وهذا بدوره يؤكد صدق الاتساق الداخلي لمقياس الرضا الوظيفي المتغير التابع في الدراسة.

ثانياً: الثبات Reliability

يعد اختبار الثبات من أكثر الأساليب الإحصائية استخداماً للتأكد من الاتساق الداخلي لأداة القياس التي تتضمن عدداً من العناصر (Sekaran.2002.291)، ويعد الثبات من المفاهيم الأساسية التي يتعين توافرها في المقياس حتى يكون صالحاً للاستخدام، ويقصد بثبات المقياس الاتساق الداخلي بين عباراته، ولثبات المقياس جانبان الأول هو استقرار المقياس كأن يتم الحصول على ذات النتائج إذا قيس المتغير مرات متتالية، أما الجانب الآخر لثبات المقياس فهو الموضوعية، وهو أن يتم الحصول على ذات الدرجة بصرف النظر عن الشخص الذي يطبق الاختبار أو الذي يصممه، وقد جرى التحقق من ثبات المقاييس المستخدمة في الدراسة كما يلي:

❖ الثبات بدلالة الاتساق الداخلي

اعتمد الباحث على عينة الدراسة الاستطلاعية في استخراج الثبات بالاتساق الداخلي باستخدام معادلة كرونباخ ألفا، ويشير (Sekaran.2002.291) إلى أن اختبار المصدقية ألفا يعتبر ضعيفاً إذا كان أقل من (60%)، ومقبولاً إذا كان ما بين (60% و 70%)، وجيداً إذا كان ما بين (70% و 80%)، وإذا زاد عن (80%) يعتبر ممتازاً، وكلما اقترب المقياس من الواحد الصحيح تعتبر النتائج الخاصة بالاختبار أفضل. وقد بلغت قيمة الثبات لمقياس ضغوط العمل (0.978)، كما تراوحت قيمة الثبات لإبعاد مقياس ضغوط العمل بين (0.858) و(0.963).

كما تم استخراج الثبات بالاتساق الداخلي باستخدام معادلة كرونباخ ألفا لمقياس الرضا الوظيفي وكانت قيمته (0.973)، والجدول التالي يبين قيم ألفا كرونباخ للمقاييس المستخدمة في الدراسة.

الجدول (15) الثبات بالاتساق الداخلي لمتغيرات الدراسة

المتغيرات	قيمة ألفا كرونباخ
ضغوط العمل	0.978
صراع الدور	0.880
غموض الدور	0.892
عبء الدور	0.952
الراتب والحوافز المادية	0.858
المشاركة في اتخاذ القرارات	0.863
ظروف العمل المادية	0.963

المتغيرات	قيمة ألفا كرونباخ
الترققيات والتطور المهني	0.951
العلاقات في العمل	0.908
الرضا الوظيفي	0.973

المصدر: إعداد الباحث بالاعتماد على نتائج برنامج (SPSS)

وبالنظر إلى الجدول السابق نجد أن جميع مؤشرات الثبات مرتفعة وذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (0.01) وهي مؤشرات جيدة ومطمئنة ويمكن الوثوق بها، وتعطي مؤشراً جيداً على ثبات المقاييس.

❖ الثبات بدلالة التجزئة النصفية

اعتمد الباحث لحساب الثبات بالتجزئة النصفية على عينة الدراسة الاستطلاعية، وتم حساب معاملات ثبات التجزئة النصفية وصحت بمعادلة سبيرمان بروان، وقد بلغت قيمة الثبات لمقياس ضغوط العمل (0.921)، كما تراوحت قيمة الثبات لأبعاد مقياس ضغوط العمل بين (0.885) و(0.974).

كما تم حساب الثبات بالتجزئة النصفية وصح بمعادلة سبيرمان بروان لمقياس الرضا الوظيفي وبلغت قيمته (0.910). والجدول التالي يبين الثبات بالتجزئة النصفية للمقاييس المستخدمة في الدراسة.

الجدول (16) الثبات بالتجزئة النصفية لمتغيرات الدراسة.

المتغيرات	الثبات بالتجزئة النصفية
ضغوط العمل	0.921
صراع الدور	0.937
غموض الدور	0.951
عبء الدور	0.972
الراتب والحوافز المادية	0.885
المشاركة في اتخاذ القرارات	0.911
ظروف العمل المادية	0.974
الترققيات والتطور المهني	0.947
العلاقات في العمل	0.933
الرضا الوظيفي	0.910

المصدر: إعداد الباحث بالاعتماد على نتائج برنامج (SPSS)

وبالنظر إلى الجدول السابق نجد أن جميع مؤشرات الثبات مرتفعة وذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (0.01) وهي مؤشرات جيدة ومطمئنة ويمكن الوثوق بها، وتعطي مؤشراً جيداً على ثبات المقاييس.

خلاصة الفصل الرابع

تم عرض نبذة موجزة عن المصارف التجارية الليبية العامة محل الدراسة، وهي مصرف الجمهورية، ومصرف الوحدة، ومصرف الصحاري، والمصرف التجاري الوطني، تناول فيها الباحث تطور هذه المصارف ورأسمالها، وأهم خصائص ونشاطات هذه المصارف.

وتناول الباحث في هذا الفصل منهجية الدراسة من خلال المنهج العلمي وهو المنهج الوصفي والذي يعد مناسباً لطبيعة هذه الدراسة، وشمل مجتمع الدراسة جميع العاملين في الإدارات العامة في المصارف التجارية الليبية العامة والبالغ عددهم (2300) عاملاً خلال فترة الدراسة، وحدد حجم العينة (345) مفردة من المجتمع الأصلي اختيرت بطريقة العينة العشوائية البسيطة وشكلت ما نسبته (15%) من المجتمع الأصلي، وقد وزعت (345) استمارة استبيان علي المصارف محل الدراسة، وقد استعيد منها (325) استمارة بنسبة (94%) من إجمالي الاستمارات الموزعة، واستبعدت (11) استمارة لعدم صلاحيتها، وكانت عدد الاستمارات التي خضعت للتحليل (314) استمارة، بنسبة (91%) من إجمالي الاستمارات الموزعة، وتمثلت أداة الدراسة في استمارة الاستبيان التي تعد أسلوباً مناسباً في مثل هذه الدراسات لجمع آراء المبحوثين حول موضوع الدراسة، صممت استمارة استبيان خاصة من النوع المقفل كأداة لجمع البيانات من عينة الدراسة قسمت إلى ثلاثة أقسام، تناول القسم الأول البيانات الشخصية والوظيفية، والقسم الثاني مقياس ضغوط العمل، والقسم الثالث مقياس الرضا الوظيفي، واستخدمت العديد من الأدوات الإحصائية في عملية تحليل البيانات مثل الإحصاء الوصفي ممثلاً بالنسب المئوية، والوسط الحسابي، والانحراف المعياري، والإحصاء الاستدلالي ممثلاً بمعامل كرونباخ ألفا، ومعامل تضخم التباين، واختبار التباين المسموح به، واختبار معامل الالتواء، ومعامل الارتباط بيرسون، وتحليل الانحدار البسيط، واختبار T للعينات المستقلة، وتحليل التباين الأحادي، واختبار شففيه.

وتم قياس صدق مقاييس الدراسة من خلال الصدق الظاهري وصدق الاتساق الداخلي، وثباتها من خلال حساب معادلة كرونباخ ألفا، والتجزئة النصفية، وكانت جميع المؤشرات جيدة ومطمئنة ويمكن الوثوق بها، وتعطي مؤشراً جيداً على صدق ثبات المقاييس المستخدمة في الدراسة.

الفصل الخامس

تحليل وعرض نتائج الدراسة الميدانية

المبحث الأول: خصائص عينة الدراسة ووصف متغيراتها

المبحث الثاني: اختبار الفرضيات

الفصل الخامس

تحليل وعرض نتائج الدراسة الميدانية

يهدف هذا الفصل إلى تحليل وعرض نتائج الدراسة الميدانية، وقد قسم إلى مبحثين: يستعرض المبحث الأول خصائص عينة الدراسة من حيث (الجنس، الحالة الاجتماعية، سنوات الخبرة الوظيفية، المستوى الوظيفي، المؤهل العلمي، مكان العمل)، ووصف متغيراتها المتمثلة بضغوط العمل المتغير المستقل الرئيسي ومتغيراته الفرعية (صراع الدور، غموض الدور، عبء الدور، الراتب والحوافز المادية، المشاركة في اتخاذ القرارات، ظروف العمل المادية، الترققيات والتطور المهني، العلاقات في العمل)، بالإضافة إلى المتغير التابع الرضا الوظيفي بمقاييس النزعة المركزية، ممثلة بالوسط الحسابي، ومقاييس التشتت المطلق، ممثلة بالانحراف المعياري، واختبار t لعينة واحدة. بينما يصف المبحث الثاني اختبار الفرضيات الرئيسية والفرعية للدراسة، وتم استخدام الأساليب الإحصائية المناسبة لاختبار الفرضيات وهي معامل الارتباط بيرسون، وتحليل الانحدار البسيط Simple Regression Analysis، واختبار T-Test Independent –Samples (T)، وتحليل التباين الحادي (ANOVA).

المبحث الأول

خصائص عينة الدراسة ووصف متغيراتها

يهدف هذا المبحث إلى استعراض خصائص عينة الدراسة ووصف متغيراتها، وقد قسم إلى جزأين يتناول الأول تحليل خصائص الأفراد عينة الدراسة البالغ عددهم (314) عاملاً، من حيث الجنس والحالة الاجتماعية وسنوات الخبرة الوظيفية والمستوى الوظيفي والمؤهل العلمي ومكان العمل الذي يعمل فيه العامل، بينما يصف الجزء الثاني متغيرات الدراسة، المتمثلة بضغوط العمل المتغير المستقل الرئيسي ومتغيراته الفرعية (صراع الدور، غموض الدور، عبء الدور، الراتب والحوافز المادية، المشاركة في اتخاذ القرارات، ظروف العمل المادية، الترقيات والتطور المهني، العلاقات في العمل)، بالإضافة إلى المتغير التابع الرضا الوظيفي العام.

أولاً: خصائص عينة الدراسة: تتمثل خصائص الأفراد عينة الدراسة بالفقرات الآتية.

الجدول (17) توزيع عينة الدراسة حسب الخصائص الشخصية والوظيفية

المتغير	فئات المتغير	العدد	النسبة
الجنس	ذكر	204	64.97%
	أنثى	110	35.03%
	المجموع	314	100%
الحالة الاجتماعية	أعزب	140	44.59%
	متزوج	174	55.41%
	المجموع	314	100%
سنوات الخبرة الوظيفية	أقل من 5 سنوات	88	28.03%
	من 5 إلى أقل من 15 سنة	135	42.99%
	15 سنة فأكثر	91	28.98%
	المجموع	314	100%
المستوى الوظيفي	مدير إدارة	16	5.10%
	رئيس قسم	34	10.82%
	موظف	264	84.08%
	المجموع	314	100%
المؤهل العلمي	ثانوي أو متوسط وأقل	136	43.31%
	جامعي	163	51.91%
	ماجستير أو دكتوراه	15	4.78%
	المجموع	314	100%

المتغير	فئات المتغير	العدد	النسبة
مكان العمل	مصرف الجمهورية	158	%50.32
	مصرف الصحاري	47	%14.97
	مصرف الوحدة	67	%21.34
	المصرف التجاري الوطني	42	%13.37
	المجموع	314	%100
الإجمالي		314	%100

المصدر: إعداد الباحث

التوزيع حسب الجنس: بالنظر في الجدول السابق يتضح أن عدد الذكور في عينة الدراسة (204) عامل بنسب (65%)، وعدد الإناث (110) عاملة بنسبة (35%) من جملة عينة الدراسة التي تبلغ (314) عامل وعاملة بنسبة (100%)، وهذا يؤكد وجود المرأة إلى جانب الرجل في المصارف عينة الدراسة.

التوزيع حسب الحالة الاجتماعية: بالنظر في الجدول السابق يتضح أن عدد الغير متزوجين في عينة الدراسة (140) فرد بنسبة (45%)، وعدد المتزوجين (174) فرد بنسبة (55%) من جملة عينة الدراسة التي تبلغ (314) فرد بنسبة (100%)، وهذا يؤكد وجود الفئتان بشكل متقارب في عينة الدراسة.

التوزيع حسب سنوات الخبرة الوظيفية: بالنظر في الجدول السابق يتضح أن عدد الأفراد الذين خبرتهم الوظيفية أقل من 5 سنوات (88) فرداً بنسبة (28%)، وعدد الأفراد الذين خبرتهم الوظيفية من 5 إلى أقل من 15 سنة (135) فرداً بنسبة (43%)، وعدد الأفراد الذين خبرتهم الوظيفية أكثر من 15 سنة (91) فرداً بنسبة (29%)، من جملة عينة الدراسة التي تبلغ (314) فرداً بنسبة (100%)، وهذا يدل على وجود سنوات خبرة متفاوتة بين الأفراد عينة الدراسة.

التوزيع حسب المستوى الوظيفي: بالنظر في الجدول السابق يتضح أن عدد مدراء الإدارات (16) مديراً بنسبة (5%)، وعدد رؤساء الأقسام (34) رئيس قسم بنسبة (11%)، وعدد الموظفين (264) موظفاً بنسبة (84%)، من جملة عينة الدراسة التي تبلغ (314) فرداً بنسبة (100%)، وهذا أمر طبيعي لأن فئتي (مدير، رئيس قسم) تضمان عدداً محدوداً من العاملين بخلاف المستويات الإدارية الأخرى كما هو قائم في الواقع الإداري.

التوزيع حسب المؤهل العلمي: بالنظر في الجدول السابق يتضح أن عدد الذين يحملون مؤهل علمياً ثانوياً أو متوسطاً وأقل (136) شخصاً بنسبة (43%)، وعدد الذين لديهم مؤهلات علمية جامعية (163) شخصاً بنسبة (52%)، وعدد الذين يحملون مؤهلات علمية عليا ماجستير أو دكتوراه (15) شخص بنسبة (5%)، من جملة عينة الدراسة التي تبلغ (314) شخصاً بنسبة (100%)، وهذا مؤشر جيد على أن أفراد عينة الدراسة على قدر جيد من التأهيل العلمي يؤهلهم للإجابة على أسئلة الاستبيان .

التوزيع حسب مكان العمل: بالنظر إلى الجدول السابق يتضح أن عدد العاملين في مصرف الجمهورية (158) عاملاً بنسبة (50%)، وعدد العاملين في مصرف الصحاري (47) عاملاً بنسبة

(15%)، وعدد العاملين في مصرف الوحدة (67) عاملاً بنسبة (21%)، وعدد العاملين في المصرف التجاري الوطني (42) عاملاً بنسبة (14%)، من جملة عينة الدراسة التي تبلغ (314) عاملاً بنسبة (100%)، وتعكس هذه النسب واقع المصارف حيث جاءت أكبر نسبة لمصرف الجمهورية الذي يعتبر أكبر المصارف بعد ضم مصرفي (الأمة والجمهورية) في مصرف واحد.

ثانياً: وصف متغيرات الدراسة Description of Study's Variables

توصف متغيرات الدراسة في هذا الجزء بمقاييس النزعة المركزية، ممثلة بالوسط الحسابي، ومقاييس التشتت المطلق، ممثلة بالانحراف المعياري، كما يلي:

وصف متغير ضغوط العمل

تعد ضغوط العمل المتغير المستقل الرئيسي في هذه الدراسة، وتتفرع عنها ثمانية متغيرات هي (صراع الدور، وغموض الدور، وعبء الدور، والراتب والحوافز المادية، والمشاركة في اتخاذ القرارات، وظروف العمل المادية، والترقيات والتطور المهني، والعلاقات في العمل)، جمعت البيانات عنها من عينة الدراسة، عن طريق (37) فقرة من فقرات الاستبيان، وبعد تحليل البيانات باستخدام البرنامج الإحصائي (SPSS) ظهرت نتائج التحليل الوصفي لها بدلالة الوسط الحسابي، والانحراف المعياري واختبار t لعينة واحدة، للإجابة على تساؤل الدراسة الفرعي الأول "هل يعاني العاملون في المصارف التجارية الليبية العامة من ضغوط في العمل ناتجة عن طبيعة المصادر الوظيفية التالية (صراع الدور - غموض الدور - عبء الدور - الراتب والحوافز المادية - المشاركة في اتخاذ القرارات - ظروف العمل المادية - الترقيات والتطور المهني - العلاقات في العمل" كما يلي:

❖ المتغير المستقل الفرعي الأول (صراع الدور)

تم قياس المتغير الفرعي صراع الدور بأربع فقرات والجدول التالي يبين فقرات قياس هذا المتغير والوسط الحسابي والانحراف المعياري وقيمة t.

الجدول (18) الوسط الحسابي والانحراف المعياري واختبار t لعينة واحدة على

فقرات متغير صراع الدور

الفقرات	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	متوسط الفرق	قيمة t	مستوى الدلالة	مستوى الضغط
1- يطلب مني أداء أعمال متناقضة من عدة أشخاص مسؤولين في إدارة المصرف في وقت واحد.	3.538	1.380	0.138	1.775	0.077	مرتفع
2- إن معظم الأعمال التي أقوم بها لا تتناسب في الواقع مع طبيعة تخصصي.	3.484	1.359	0.084	1.096	0.274	مرتفع
3- خبرتي في مجال العمل المصرفي غير كافية لأداء واجباتي الوظيفية في المصرف.	3.506	1.485	0.106	1.269	0.205	مرتفع
4- مسؤوليات وظيفتي في المصرف غير محددة وغير واضحة.	3.510	1.406	0.110	1.381	0.168	مرتفع
صراع الدور	3.510	1.334	0.110	1.455	0.147	مرتفع

المصدر: إعداد الباحث بالاعتماد على نتائج برنامج spss

يتضح من الجدول رقم (18) أن الفقرة رقم (1) والتي تنص على أن: (يطلب مني أداء أعمال متناقضة من عدة أشخاص مسؤولين في إدارة المصرف في وقت واحد) حصلت على المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (3.538) وانحراف معياري (1.380)، مما يدل على أن الأفراد عينة الدراسة يطلب منهم أداء أعمال متناقضة من عدة أشخاص مسؤولين في إدارة المصرف في وقت واحد، كما بلغ متوسط الفرق بين هذه الفقرة وقيمة الاختبار المعتمد وهو الوسط النظري (3.4) بفرق بلغ (0.138) وبلغت قيمة t عند هذا المستوى من الفرق (1.775) وهي غير دالة إحصائياً عند مستوى (0.05)، في حين حصلت الفقرة رقم (2) والتي تنص على ما يلي: (إن معظم الأعمال التي أقوم بها لا تتناسب في الواقع مع طبيعة تخصصي) حصلت على المرتبة الأخيرة، من بين جميع فقرات هذا المتغير، بمتوسط حسابي (3.484) وانحراف معياري (1.359)، مما يدل على أن معظم الأعمال التي يقوم بها العاملون في المصارف التجارية الليبية عينة الدراسة لا تتناسب في الواقع مع طبيعة تخصصاتهم، كما بلغ متوسط الفرق بين هذه الفقرة وقيمة الاختبار المعتمد وهو الوسط النظري (3.4) بفرق بلغ (0.084) وبلغت قيمة t عند هذا المستوى من الفرق (1.096) وهي غير دالة إحصائياً عند مستوى (0.05)، وبمقارنة المتوسطات الحسابية لجميع فقرات متغير صراع الدور بالوسط النظري المعتمد في الدراسة نلاحظ تعرض أفراد عينة الدراسة لضغوط عمل مرتفعة لجميع الفقرات، وكانت أكثر الفقرات اتفاقاً بين أفراد عينة الدراسة الفقرة رقم (2) حيث بلغ الانحراف المعياري لهذه الفقرة (1.359)، وأخيراً بلغ المتوسط الحسابي الكلي لمتغير صراع الدور (3.510) وبانحراف معياري (1.334)، مما يؤكد تعرض العاملين في المصارف التجارية الليبية عينة الدراسة لضغوط مرتفعة في العمل ناتجة عن صراع الدور، كما بلغ متوسط الفرق بين الدرجة الكلية لمتغير صراع الدور وقيمة الاختبار المعتمد وهو الوسط النظري (3.4) بفرق بلغ (0.110) وهو أكثر من الوسط النظري وبلغت قيمة t عند هذا المستوى من الفرق (1.455) وهي غير دالة إحصائياً عند مستوى (0.05).

❖ المتغير المستقل الفرعي الثاني (غموض الدور)

تم قياس المتغير الفرعي غموض الدور بأربع فقرات والجدول التالي يبين فقرات قياس هذا المتغير والوسط الحسابي والانحراف المعياري وقيمة t .

الجدول (19) الوسط الحسابي والانحراف المعياري واختبار t لعينة واحدة على

فقرات متغير غموض الدور

الفقرات	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	متوسط الفرق	قيمة t	مستوى الدلالة	مستوى الضغط
5- المهام التي أقوم بها في المصرف غير واضحة تماماً.	3.580	1.338	0.180	2.378	0.018	مرتفع
6- أجهل في بعض الأحيان الدور الذي أقوم به في المصرف.	3.506	1.509	0.106	1.249	0.212	مرتفع
7- أرى عدم وجود تحديد واضح ومكتوب لمسؤوليات كل وظيفة في المصرف.	3.583	1.359	0.183	2.383	0.018	مرتفع
8- السلطات الممنوحة لي تتعارض مع طبيعة المسؤوليات الموكلة إلي.	3.557	1.491	0.157	1.870	0.062	مرتفع
غموض الدور	3.557	1.356	0.157	2.045	0.042	مرتفع

المصدر: إعداد الباحث بالاعتماد على نتائج برنامج spss

يتضح من الجدول رقم (19) أن الفقرة رقم (7) والتي تنص على أن: (أرى عدم وجود تحديد واضح ومكتوب لمسؤوليات كل وظيفة في المصرف) حصلت على المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (3.583) وانحراف معياري (1.359)، مما يدل على أن الأفراد عينة الدراسة يرون عدم وجود تحديد واضح ومكتوب لمسؤوليات وظائفهم في المصرف، كما بلغ متوسط الفرق بين هذه الفقرة وقيمة الاختبار المعتمد وهو الوسط النظري (3.4) بفرق بلغ (0.183) وبلغت قيمة t عند هذا المستوى من الفرق (2.383) وهي قيمة ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0.05)، في حين حصلت الفقرة رقم (6) والتي تنص على ما يلي: (أجهل في بعض الأحيان الدور الذي أقوم به في المصرف) حصلت على المرتبة الأخيرة، من بين جميع فقرات هذا المتغير، بمتوسط حسابي (3.506) وانحراف معياري (1.509)، مما يدل على أن العاملين في المصارف التجارية الليبية عينة الدراسة يجهلون في بعض الأحيان الأدوار التي يقومون به في المصرف، كما بلغ متوسط الفرق بين هذه الفقرة وقيمة الاختبار المعتمد وهو الوسط النظري (3.4) بفرق بلغ (0.106) وبلغت قيمة t عند هذا المستوى من الفرق (1.249) وهي غير دالة إحصائية عند مستوى (0.05)، وبمقارنة المتوسطات الحسابية لجميع فقرات متغير غموض الدور بالوسط النظري المعتمد في الدراسة نلاحظ تعرض أفراد عينة الدراسة لضغوط عمل مرتفعة لجميع الفقرات، وكانت أكثر الفقرات اتفاقاً بين أفراد عينة الدراسة الفقرة رقم (5) حيث بلغ الانحراف المعياري لهذه الفقرة (1.338)، وأخيراً بلغ المتوسط الحسابي الكلي لمتغير غموض الدور (3.557) وبانحراف معياري (1.356)، مما يؤكد تعرض العاملين في المصارف التجارية الليبية عينة الدراسة لضغوط مرتفعة في العمل ناتجة عن غموض الدور، كما بلغ متوسط الفرق بين الدرجة الكلية لمتغير غموض الدور وقيمة الاختبار المعتمد وهو الوسط النظري (3.4) بفرق بلغ (0.157) وهو أكثر من الوسط النظري وبلغت قيمة t عند هذا المستوى من الفرق (2.045) وهي قيمة ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0.05).

❖ المتغير المستقل الفرعي الثالث (عبء الدور)

تم قياس المتغير الفرعي عبء الدور بأربع فقرات والجدول التالي يبين فقرات قياس هذا المتغير والوسط الحسابي والانحراف المعياري وقيمة t .

الجدول (20) الوسط الحسابي والانحراف المعياري واختبار t لعينة واحدة على

فقرات متغير عبء الدور

الفقرات	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	متوسط الفرق	قيمة t	مستوى الدلالة	مستوى الضغط
9- توزيع أعباء العمل على العاملين في المصرف غير متكافئة.	3.621	1.281	0.221	3.057	0.002	مرتفع
10- وقت العمل الرسمي المحدد من إدارة المصرف لا يكفي لأداء العمل اليومي.	3.583	1.326	0.183	2.443	0.015	مرتفع
11- الأعمال التي نقوم بها في المصرف تتطلب الاعتماد على استخدام تكنولوجيا متقدمة.	3.656	1.468	0.256	3.090	0.002	مرتفع
12- بعض متطلبات عملي تفوق قدراتي وإمكاناتي.	3.589	1.335	0.189	2.511	0.013	مرتفع
عبء الدور	3.612	1.270	0.212	2.960	0.003	مرتفع

المصدر: إعداد الباحث بالاعتماد على نتائج برنامج spss

يتضح من الجدول رقم (20) أن الفقرة رقم (11) والتي تنص على أن: (الأعمال التي نقوم بها في المصرف تتطلب الاعتماد على استخدام تكنولوجيا متقدمة) حصلت على المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (3.656) وانحراف معياري (1.468)، مما يدل على أن الأفراد عينة الدراسة يؤكدون أن الأعمال المصرفية تتطلب الاعتماد على استخدام تكنولوجيا متقدمة، كما بلغ متوسط الفرق بين هذه الفقرة وقيمة الاختبار المعتمد وهو الوسط النظري (3.4) بفرق بلغ (0.256) وبلغت قيمة t عند هذا المستوى من الفرق (3.090) وهي قيمة ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0.05)، في حين حصلت الفقرة رقم (10) والتي تنص على ما يلي: (وقت العمل الرسمي المحدد من إدارة المصرف لا يكفي لأداء العمل اليومي) حصلت على المرتبة الأخيرة، من بين جميع فقرات هذا المتغير، بمتوسط حسابي (3.583) وانحراف معياري (1.326)، مما يدل على أن العاملين في المصارف التجارية الليبية عينة الدراسة يؤكدون أن وقت العمل الرسمي المحدد من إدارة المصرف لا يكفي لأداء أعمالهم اليومية، كما بلغ متوسط الفرق بين هذه الفقرة وقيمة الاختبار المعتمد وهو الوسط النظري (3.4) بفرق بلغ (0.183) وبلغت قيمة t عند هذا المستوى من الفرق (2.443) وهي قيمة ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0.05)، وبمقارنة المتوسطات الحسابية لجميع فقرات متغير عبء الدور بالوسط النظري المعتمد في الدراسة نلاحظ تعرض أفراد عينة الدراسة لضغوط عمل مرتفعة لجميع الفقرات، وكانت أكثر الفقرات اتفاقاً بين أفراد عينة الدراسة الفقرة رقم (9) حيث بلغ الانحراف المعياري لهذه الفقرة (1.281). وأخيراً بلغ المتوسط الحسابي الكلي لمتغير عبء الدور (3.612) وبانحراف معياري (1.270)، مما يؤكد تعرض العاملين في المصارف التجارية الليبية عينة الدراسة لضغوط مرتفعة في العمل ناتجة عن عبء الدور، كما بلغ متوسط الفرق بين الدرجة الكلية لمتغير عبء الدور وقيمة الاختبار المعتمد وهو الوسط النظري (3.4) بفرق بلغ (0.212) وهو أكثر من الوسط النظري وبلغت قيمة t عند هذا المستوى من الفرق (2.960) وهي قيمة ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0.05).

❖ المتغير المستقل الفرعي الرابع (الراتب والحوافز المادية)

تم قياس المتغير الفرعي الراتب والحوافز المادية بأربع فقرات والجدول التالي يبين فقرات قياس هذا المتغير والوسط الحسابي والانحراف المعياري وقيمة t .

الجدول (21) الوسط الحسابي والانحراف المعياري واختبار t لعينة واحدة على

فقرات متغير الراتب والحوافز المادية

الفقرات	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	متوسط الفرق	قيمة t	مستوى الدلالة	مستوى الضغط
13- الراتب الشهري الذي أتقاضاه لا يتناسب مع الجهد الذي أبذله.	3.815	1.227	0.218	5.997	0.000	مرتفع
14- راتبي الشهري لا يلبي احتياجاتي وطموحاتي المعيشية.	3.774	1.393	0.148	4.758	0.00	مرتفع
15- الحوافز المكافآت التشجيعية للعاملين المتميزين قليلة.	3.764	1.197	0.364	5.393	0.000	مرتفع
16- المكافآت والمزايا الإضافية التي أحصل عليها من المصرف قليلة.	3.828	1.381	0.428	5.493	0.000	مرتفع
الراتب والحوافز المادية	3.795	1.206	0.395	5.808	0.000	مرتفع

المصدر: إعداد الباحث بالاعتماد على نتائج برنامج spss

يتضح من الجدول رقم (21) أن الفقرة رقم (16) والتي تنص على أن: (المكافآت والمزايا الإضافية التي أحصل عليها من المصرف قليلة) حصلت على المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (3.828) وانحراف معياري (1.381)، مما يدل على أن الأفراد عينة الدراسة يؤكدون أن المكافآت والمزايا الإضافية التي يحصلون عليها من المصرف قليلة، كما بلغ متوسط الفرق بين هذه الفقرة وقيمة الاختبار المعتمد وهو الوسط النظري (3.4) بفرق بلغ (0.428) وبلغت قيمة t عند هذا المستوى من الفرق (5.493) وهي قيمة ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0.05)، في حين حصلت الفقرة رقم (15) والتي تنص على ما يلي: (الحوافز والمكافآت التشجيعية للعاملين المتميزين قليلة) حصلت على المرتبة الأخيرة، من بين جميع فقرات هذا المتغير، بمتوسط حسابي (3.764) وانحراف معياري (1.197)، مما يدل على أن العاملين في المصارف التجارية الليبية عينة الدراسة يؤكدون أن الحوافز والمكافآت التشجيعية التي يحصل عليها العاملين المتميزين قليلة، كما بلغ متوسط الفرق بين هذه الفقرة وقيمة الاختبار المعتمد وهو الوسط النظري (3.4) بفرق بلغ (0.364) وبلغت قيمة t عند هذا المستوى من الفرق (5.393) وهي قيمة ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0.05)، وبمقارنة المتوسطات الحسابية لجميع فقرات متغير الراتب والحوافز المادية بالوسط النظري المعتمد في الدراسة نلاحظ تعرض أفراد عينة الدراسة لضغوط عمل مرتفعة لجميع الفقرات، وكانت أكثر الفقرات اتفاقاً بين أفراد عينة الدراسة الفقرة رقم (15) حيث بلغ الانحراف المعياري لهذه الفقرة (1.197). وأخيراً بلغ المتوسط الحسابي الكلي لمتغير الراتب والحوافز المادية (3.795) وبانحراف معياري (1.206)، مما يؤكد تعرض العاملين في المصارف التجارية الليبية عينة الدراسة لضغوط مرتفعة في العمل ناتجة عن الراتب والحوافز المادية، كما بلغ متوسط الفرق بين الدرجة الكلية لمتغير الراتب والحوافز المادية وقيمة الاختبار المعتمد وهو الوسط النظري (3.4) بفرق بلغ (0.395) وهو أكثر من الوسط النظري وبلغت قيمة t عند هذا المستوى من الفرق (5.808) وهي قيمة ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0.05).

❖ المتغير المستقل الفرعي الخامس (المشاركة في اتخاذ القرارات)

تم قياس المتغير الفرعي المشاركة في اتخاذ القرارات بأربع فقرات والجدول التالي يبين فقرات قياس هذا المتغير والوسط الحسابي والانحراف المعياري وقيمة t .

الجدول (22) الوسط الحسابي والانحراف المعياري واختبار t لعينة واحدة على

فقرات متغير المشاركة في اتخاذ القرارات

الفقرات	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	متوسط الفرق	قيمة t	مستوى الدلالة	مستوى الضغط
17- القرارات داخل المصرف تتخذ بشكل مركزي.	3.618	1.357	0.218	2.845	0.005	مرتفع
18- عدم وجود تفويض كاف للسلطات داخل المصرف.	3.548	1.375	0.148	1.904	0.058	مرتفع
19- ضعف مشاركة العاملين في اتخاذ القرارات داخل المصرف.	3.551	1.409	0.151	1.898	0.059	مرتفع
20- قلة اهتمام الرؤساء بآراء ومقترحات العاملين بخصوص العمل.	3.548	1.361	0.148	1.924	0.055	مرتفع
المشاركة في اتخاذ القرارات	3.566	1.290	0.166	2.282	0.023	مرتفع

المصدر: إعداد الباحث بالاعتماد على نتائج برنامج SPSS

يتضح من الجدول رقم (22) أن الفقرة رقم (17) والتي تنص على أن: (القرارات داخل المصرف تتخذ بشكل مركزي) حصلت على المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (3.618) وانحراف معياري (1.357)، مما يدل على أن الأفراد عينة الدراسة يؤكدون أن القرارات داخل المصرف تتخذ بشكل مركزي، كما بلغ متوسط الفرق بين هذه الفقرة وقيمة الاختبار المعتمد وهو الوسط النظري (3.4) بفرق بلغ (0.218) وبلغت قيمة t عند هذا المستوى من الفرق (2.845) وهي قيمة ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0.05)، في حين حصلت الفقرة رقم (20) والتي تنص على ما يلي: (قلة اهتمام الرؤساء بآراء ومقترحات العاملين بخصوص العمل) حصلت على المرتبة الأخيرة، من بين جميع فقرات هذا المتغير، بمتوسط حسابي (3.548) وانحراف معياري (1.361)، مما يدل على أن العاملين في المصارف التجارية الليبية عينة الدراسة يؤكدون على قلة اهتمام الرؤساء بآراء ومقترحات العاملين في هذه المصارف بخصوص العمل، كما بلغ متوسط الفرق بين هذه الفقرة وقيمة الاختبار المعتمد وهو الوسط النظري (3.4) بفرق بلغ (0.148) وبلغت قيمة t عند هذا المستوى من الفرق (1.924) وهي غير دالة إحصائياً عند مستوى (0.05)، وبمقارنة المتوسطات الحسابية لجميع فقرات متغير المشاركة في اتخاذ القرارات بالوسط النظري المعتمد في الدراسة نلاحظ تعرض أفراد عينة الدراسة لضغوط عمل مرتفعة لجميع الفقرات، وكانت أكثر الفقرات اتفاقاً بين أفراد عينة الدراسة الفقرة رقم (17) حيث بلغ الانحراف المعياري لهذه الفقرة (1.357). وأخيراً بلغ المتوسط الحسابي الكلي لمتغير المشاركة في اتخاذ القرارات (3.566) وبانحراف معياري (1.290) كما بلغ متوسط الفرق بين الدرجة الكلية لمتغير المشاركة في اتخاذ القرارات وقيمة الاختبار المعتمد وهو الوسط النظري (3.4) بفرق بلغ (0.166) وهو أكثر من الوسط النظري وبلغت قيمة t عند هذا المستوى من الفرق (2.282) وهي قيمة ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0.05).

❖ المتغير المستقل الفرعي السادس (ظروف العمل المادية)

تم قياس المتغير الفرعي ظروف العمل المادية بأربع فقرات والجدول التالي يبين فقرات قياس هذا المتغير والوسط الحسابي والانحراف المعياري وقيمة t .

الجدول (23) الوسط الحسابي والانحراف المعياري واختبار t لعينة واحدة على

فقرات متغير ظروف العمل المادية

الفقرات	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	متوسط الفرق	قيمة t	مستوى الدلالة	مستوى الضغط
21- مكان عملي في المصرف يفتقر إلى التجهيزات والمعدات المكتبية المناسبة.	3.159	1.441	-0.241	-2.960	0.003	متوسط
22- أتعرض لمستويات عالية من الضوضاء داخل المصرف.	3.064	1.581	-0.336	-3.768	0.000	متوسط
23- سوء الإضاءة من معوقات العمل.	3.131	1.436	-0.269	-3.324	0.001	متوسط
24- أعاني من سوء التهوية بمكان العمل.	3.147	1.522	-0.253	-2.951	0.003	متوسط
ظروف العمل المادية	3.125	1.432	-0.275	-3.404	0.001	متوسط

المصدر: إعداد الباحث بالاعتماد على نتائج برنامج SPSS

يتضح من الجدول رقم (23) أن الفقرة رقم (21) والتي تنص على أن: (مكان عملي في المصرف يفتقر إلى التجهيزات والمعدات المكتبية المناسبة) حصلت على المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (3.159) وانحراف معياري (1.441)، مما يدل على أن الأفراد عينة الدراسة يؤكدون أن مكان عملهم في المصرف يفتقر إلى التجهيزات والمعدات المكتبية المناسبة، كما بلغ متوسط الفرق بين هذه الفقرة وقيمة الاختبار المعتمد وهو الوسط النظري (3.4) بفرق بلغ (-0.241) وبلغت قيمة t عند هذا المستوى من الفرق (-2.960) وهي قيمة ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0.05)، في حين حصلت الفقرة رقم (22) والتي تنص على ما يلي: (أتعرض لمستويات عالية من الضوضاء داخل المصرف) حصلت على المرتبة الأخيرة، من بين جميع فقرات هذا المتغير، بمتوسط حسابي (3.064) وانحراف معياري (1.581)، مما يدل على أن العاملين في المصارف التجارية الليبية عينة الدراسة يؤكدون تعرضهم لمستويات عالية من الضوضاء داخل المصرف، كما بلغ متوسط الفرق بين هذه الفقرة وقيمة الاختبار المعتمد وهو الوسط النظري (3.4) بفرق بلغ (-0.336) وبلغت قيمة t عند هذا المستوى من الفرق (-3.768) وهي قيمة ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0.05)، وبمقارنة المتوسطات الحسابية لجميع فقرات متغير ظروف العمل المادية بالوسط النظري المعتمد في الدراسة نلاحظ تعرض أفراد عينة الدراسة لضغوط عمل متوسطة لجميع الفقرات، وكانت أكثر الفقرات اتفاقاً بين أفراد عينة الدراسة الفقرة رقم (23) حيث بلغ الانحراف المعياري لهذه الفقرة (1.436). وأخيراً بلغ المتوسط الحسابي الكلي لمتغير ظروف العمل المادية (3.125) وبانحراف معياري (1.432) مما يؤكد تعرض العاملين في المصارف التجارية الليبية عينة الدراسة لضغوط متوسطة في العمل ناتجة عن ظروف العمل المادية.

كما بلغ متوسط الفرق بين الدرجة الكلية لمتغير ظروف العمل المادية وقيمة الاختبار المعتمد وهو الوسط النظري (3.4) بفرق بلغ (-0.275) وهو أقل من الوسط النظري وبلغت قيمة t عند هذا المستوى من الفرق (-3.404) وهي قيمة ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0.05).

❖ المتغير المستقل الفرعي السابع (الترقيات والتطور المهني)

تم قياس المتغير الفرعي الترقيات والتطور المهني بسبع فقرات والجدول التالي يبين فقرات قياس هذا المتغير والوسط الحسابي والانحراف المعياري وقيمة t .

الجدول (24) الوسط الحسابي والانحراف المعياري واختبار t لعينة واحدة على

فقرات متغير الترقيات والتطور المهني

المتغيرات	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	متوسط الفرق	قيمة t	مستوى الدلالة	مستوى الضغط
25- فرص الترقية محدودة وغير كافية في المصرف.	3.803	1.281	0.403	5.568	0.000	مرتفع
26- يجب اعتماد الأداء كمعيار أساسي للترقية داخل المصرف.	3.777	1.254	0.377	5.327	0.000	مرتفع
27- شروط الترقية للعاملين داخل المصرف لا تتصف بالموضوعية.	3.796	1.311	0.396	5.360	0.000	مرتفع

المتغيرات	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	متوسط الفرق	قيمة t	مستوى الدلالة	مستوى الضغط
28- وجود صعوبة في تطوير مهاراتي في ظل وظيفتي الحالية.	3.790	1.335	0.390	5.173	0.000	مرتفع
29- قلة الدورات التدريبية للعاملين داخل المصرف.	3.857	1.270	0.457	6.374	0.000	مرتفع
30- قلة الدورات التدريبية للعاملين خارج المصرف.	3.799	1.287	0.399	5.499	0.000	مرتفع
31- أشعر بضعف التقدم والتطور في حياتي الوظيفية في المصرف.	3.736	1.303	0.336	4.566	0.000	مرتفع
الترقيات والتطور المهني	3.794	1.200	0.394	5.815	0.000	مرتفع

المصدر: إعداد الباحث بالاعتماد على نتائج برنامج spss

يتضح من الجدول رقم (24) أن الفقرة رقم (29) والتي تنص على أن: (قلة الدورات التدريبية للعاملين داخل المصرف) حصلت على المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (3.857) وانحراف معياري (1.270)، مما يدل على أن الأفراد عينة الدراسة يؤكدون أن الدورات التدريبية التي يحصلون عليها داخل المصرف قليلة، كما بلغ متوسط الفرق بين هذه الفقرة وقيمة الاختبار المعتمد وهو الوسط النظري (3.4) بفرق بلغ (0.457) وبلغت قيمة t عند هذا المستوى من الفرق (6.374) وهي قيمة ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0.05)، في حين حصلت الفقرة رقم (31) والتي تنص على ما يلي: (أشعر بضعف التقدم والتطور في حياتي الوظيفية في المصرف) حصلت على المرتبة الأخيرة، من بين جميع فقرات هذا المتغير، بمتوسط حسابي (3.736) وانحراف معياري (1.303)، مما يدل على أن العاملين في المصارف التجارية الليبية عينة الدراسة يؤكدون على وجود صعوبات تحول دون تقدم وتطور حياتهم الوظيفية في المصرف، كما بلغ متوسط الفرق بين هذه الفقرة وقيمة الاختبار المعتمد وهو الوسط النظري (3.4) بفرق بلغ (0.336) وبلغت قيمة t عند هذا المستوى من الفرق (4.566) وهي قيمة ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0.05)، وبمقارنة المتوسطات الحسابية لجميع فقرات متغير الترقيات والتطور المهني بالوسط النظري المعتمد في الدراسة نلاحظ تعرض أفراد عينة الدراسة لضغوط عمل مرتفعة لجميع الفقرات، وكانت أكثر الفقرات اتفاقاً بين أفراد عينة الدراسة الفقرة رقم (26) حيث بلغ الانحراف المعياري لهذه الفقرة (1.254). وأخيراً بلغ المتوسط الحسابي الكلي لمتغير الترقيات والتطور المهني (3.794) وبانحراف معياري (1.200) مما يؤكد تعرض العاملين في المصارف التجارية الليبية عينة الدراسة لضغوط مرتفعة في العمل ناتجة عن الترقيات والتطور المهني، كما بلغ متوسط الفرق بين الدرجة الكلية لمتغير الترقيات والتطور المهني وقيمة الاختبار المعتمد وهو الوسط النظري (3.4) بفرق بلغ (0.394) وهو أكثر من الوسط النظري وبلغت قيمة t عند هذا المستوى من الفرق (5.815) وهي قيمة ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0.05).

❖ المتغير المستقل الفرعي الثامن (العلاقات في العمل)

تم قياس المتغير الفرعي العلاقات في العمل بست فقرات والجدول التالي يبين فقرات قياس هذا المتغير والوسط الحسابي والانحراف المعياري وقيمة t.

الجدول (25) الوسط الحسابي والانحراف المعياري واختبار t لعينة واحدة على فقرات متغير العلاقات في العمل

المتغيرات	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	متوسط الفرق	قيمة t	مستوى الدلالة	مستوى الضغط
32- توجد صراعات شخصية مع زملائك في العمل.	3.369	1.404	-0.031	-0.386	0.700	متوسط
33- انخفاض روح التعاون بينك وبين زملائك في المصرف.	3.283	1.506	-0.117	-1.372	0.171	متوسط
34- مناخ العمل غير ملائم لإقامة علاقات جيدة مع زملائك في المصرف.	3.204	1.561	-0.196	-2.227	0.027	متوسط
35- وجود صعوبة في تعاملك مع رئيسك المباشر في العمل.	3.299	1.504	-0.101	-1.186	0.237	متوسط
36- يعارض رئيسك المباشر الجهود التي تبذلها في العمل.	3.328	1.411	-0.072	-0.904	0.367	متوسط
37- رئيسك المباشر لا يقدر الجهود التي تبذلها في العمل.	3.382	1.450	-0.018	-0.218	0.828	متوسط
العلاقات في العمل	2.838	1.405	-0.562	-8.269	0.000	متوسط

المصدر: إعداد الباحث بالاعتماد على نتائج برنامج spss

يتضح من الجدول رقم (25) أن الفقرة رقم (37) والتي تنص على أن: (رئيسك المباشر لا يقدر الجهود التي تبذلها في العمل) حصلت على المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (3.382) وانحراف معياري (1.450)، مما يدل على أن الأفراد عينة الدراسة يؤكدون أن رؤسائهم المباشرين لا يقدرّون الجهود التي يبذلونها في العمل، كما بلغ متوسط الفرق بين هذه الفقرة وقيمة الاختبار المعتمد وهو الوسط النظري (3.4) بفرق بلغ (-0.018) وبلغت قيمة t عند هذا المستوى من الفرق (-0.018) وهي غير دالة إحصائياً عند مستوى (0.05)، في حين حصلت الفقرة رقم (34) والتي تنص على ما يلي: (مناخ العمل غير ملائم لإقامة علاقات جيدة مع زملائك في المصرف) حصلت على المرتبة الأخيرة، من بين جميع فقرات هذا المتغير، بمتوسط حسابي (3.204) وانحراف معياري (1.561)، مما يدل على أن العاملين في المصارف التجارية الليبية عينة الدراسة يؤكدون على أن مناخ العمل غير ملائم لإقامة علاقات جيدة مع زملاء العمل في المصرف، كما بلغ متوسط الفرق بين هذه الفقرة وقيمة الاختبار المعتمد وهو الوسط النظري (3.4) بفرق بلغ (-0.196) وبلغت قيمة t عند هذا المستوى من الفرق (-2.227) وهي قيمة ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0.05)، وبمقارنة المتوسطات الحسابية لجميع فقرات متغير العلاقات في العمل بالوسط النظري المعتمد في الدراسة نلاحظ تعرض أفراد عينة الدراسة لضغوط عمل متوسطة لجميع الفقرات، وكانت أكثر الفقرات اتفاقاً بين أفراد عينة الدراسة الفقرة رقم (32) حيث بلغ الانحراف المعياري لهذه الفقرة (1.404). وأخيراً بلغ المتوسط الحسابي الكلي لمتغير العلاقات في العمل (2.838) وبانحراف معياري (1.405) مما يؤكد تعرض العاملين في المصارف التجارية الليبية عينة الدراسة لضغوط متوسطة في العمل ناتجة عن العلاقات في العمل، كما بلغ متوسط الفرق بين الدرجة الكلية لمتغير العلاقات في العمل

وقيمة الاختبار المعتمد وهو الوسط النظري (3.4) بفرق بلغ (-0.562) وهو أقل من الوسط النظري وبلغت قيمة t عند هذا المستوى من الفرق (-8.269) وهي قيمة ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0.05).

ترتيب المتغيرات المستقلة الفرعية حسب الأهمية النسبية

لمعرفة ترتيب المتغيرات المستقلة الفرعية حسب الأهمية النسبية والإجابة عن التساؤل الفرعي الثاني في الدراسة (ما هي الأهمية النسبية للمصادر المسببة لضغوط العمل في المصارف التجارية الليبية العامة) تم حساب الوسط الحسابي والانحراف المعياري والأهمية النسبية للمتغيرات المستقلة الفرعية لمعرفة ترتيبها حسب أهميتها النسبية كما في الجدول التالي:

الجدول (26) الوسط الحسابي والانحراف المعياري والأهمية النسبية للمتغيرات المستقلة الفرعية

المتغير	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية	ترتيب المتغيرات	مستوى الضغط
الراتب والحوافز المادية	3.795	1.206	44.1%	1	مرتفع
الترقّيات والتطور المهني	3.794	1.200	44.12%	2	مرتفع
عبء الدور	3.612	1.270	47.76%	3	مرتفع
المشاركة في اتخاذ القرارات	3.566	1.290	48.68%	4	مرتفع
غموض الدور	3.557	1.356	48.86%	5	مرتفع
صراع الدور	3.510	1.334	49.8%	6	مرتفع
العلاقات في العمل	3.125	1.405	53.78%	7	متوسط
ظروف العمل المادية	2.875	1.432	57.5%	8	متوسط

المصدر: إعداد الباحث بالاعتماد على نتائج برنامج spss

يتضح من الجدول (26) أن متغير الراتب والحوافز المادية كمصدر من المصادر المسببة لضغوط العمل جاء في المرتبة الأولى من بين المتغيرات المستقلة الفرعية بوسط حسابي بلغ (3.795) وأهمية نسبية (44.1%) وانحراف معياري (1.206)، يليه متغير الترقّيات والتطور المهني بمتوسط حسابي (3.794) وأهمية نسبية (44.12%) وانحراف معياري (1.200)، يليه متغير عبء الدور بمتوسط حسابي (2.388) وأهمية نسبية (47.76%) وانحراف معياري (1.270)، يليه متغير المشاركة في اتخاذ القرارات بمتوسط حسابي (3.566) وأهمية نسبية (48.68%) وانحراف معياري (1.290)، يليه متغير غموض الدور بمتوسط حسابي (3.557) وأهمية نسبية (48.86%) وانحراف معياري (1.356)، يليه متغير صراع الدور بمتوسط حسابي (3.510) وأهمية نسبية (49.8%) وانحراف معياري (1.334)، يليها متغير العلاقات في العمل بمتوسط حسابي (3.125) وأهمية نسبية (53.78%) وانحراف معياري (1.405)، وأخيراً متغير ظروف العمل المادية بمتوسط حسابي (2.838) وأهمية نسبية (57.5%) وانحراف معياري (1.432). كما يلاحظ من خلال الجدول أن آراء عينة الدراسة كانت أكثر اتفاقاً على متغير الترقّيات والتطور المهني، حيث بلغ الانحراف المعياري لهذا المتغير (1.200).

وصف متغير الرضا الوظيفي

يعتبر الرضا الوظيفي المتغير التابع في هذه الدراسة، جمعت البيانات عنه من عينة الدراسة، عن طريق (30) فقرة من فقرات الاستبيان، وبعد تحليل البيانات باستخدام البرنامج الإحصائي (SPSS) ظهرت نتائج التحليل الوصفي لها بدلالة الوسط الحسابي، والانحراف المعياري واختبار t لعينة الواحدة، وللإجابة على تساؤل الدراسة الفرعي الثالث "ما مستوى الرضا الوظيفي للعاملين في المصارف التجارية الليبية العامة" كما يلي:

الجدول (27) الوسط الحسابي والانحراف المعياري واختبار t للمتغير التابع الرضا الوظيفي

المتغير	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	متوسط الفرق	قيمة t	مستوى الدلالة	مستوى الرضا
الرضا الوظيفي	2.453	1.090	-0.947	-15.388	0.000	منخفض
1- توافق متطلبات وظيفتك مع قدراتك ومهاراتك.	2.369	1.322	-1.031	-13.812	0.000	منخفض
2- نظام العمل اليومي داخل المصرف.	2.503	1.374	-0.897	-11.570	0.000	منخفض
3- القوانين والقرارات واللوائح المعمول بها في المصرف.	2.506	1.455	-0.894	-10.884	0.000	منخفض
4- دور وظيفتك في تنمية مهاراتك الإبداعية والابتكارية .	2.341	1.477	-1.059	-12.711	0.000	منخفض
5- ظروف العمل المادية من إضاءة وضوضاء وتهوية.	2.920	1.466	-0.480	-5.796	0.000	متوسط
6- كفاية راتبك الشهري لسد احتياجاتك المعيشية.	2.121	1.201	-1.279	-18.872	0.000	منخفض
7- تناسب راتبك الشهري مع مقدار الجهد الذي تبذله.	2.089	1.278	-1.311	-18.170	0.000	منخفض
8- قيمة العلاوة السنوية التي تحصل عليها.	2.175	1.337	-1.225	-16.236	0.000	منخفض
9- المكافآت الإضافية التي تحصل عليها.	2.150	1.254	-1.250	-17.672	0.000	منخفض
10- تناسب راتبك مع رواتب موظفين آخرين في منظمات أخرى.	2.188	1.158	-1.212	-18.544	0.000	منخفض
11- فرص الترقية المتاحة لك في المصرف.	2.156	1.337	-1.244	-16.489	0.000	منخفض
12- الفترة الزمنية المحددة للترقية في المصرف.	2.210	1.241	-1.190	-16.988	0.000	منخفض
13- الأسس والمعايير المعتمدة للترقية في المصرف.	2.229	1.301	-1.171	-15.950	0.000	منخفض
14- مستوى التدريب والنمو المهني في المصرف.	2.201	1.311	-1.199	-16.205	0.000	منخفض
15- فرص التميز والإبداع داخل المصرف.	2.309	1.293	-1.091	-14.956	0.000	منخفض
16- أسلوب تعامل رئيسك المباشر معك في العمل.	2.691	1.438	-0.709	-8.737	0.000	متوسط
17- مستوى تعاون رئيسك المباشر مع الرؤوسين في العمل.	2.768	1.536	-0.632	-7.299	0.000	متوسط
18- دور رئيسك المباشر في تخفيض الإجراءات الروتينية في العمل.	2.710	1.494	-0.690	-8.182	0.000	متوسط
19- إتاحة رئيسك المباشر الفرص للمرؤوسين لتقديم مقترحاتهم.	2.672	1.436	-0.728	-8.985	0.000	متوسط
20- رغبة رئيسك المباشر في السيطرة وتركيز السلطة.	2.729	1.450	-0.671	-8.197	0.000	متوسط
21- الاحترام المتبادل بينك وبين زملائك في العمل.	2.666	1.508	-0.734	-8.629	0.000	متوسط
22- مستوى تعاون زملاء العمل فيما بينهم داخل المصرف.	2.608	1.411	-0.792	-9.946	0.000	متوسط
23- حدوث خلافات بين الزملاء في العمل.	2.748	1.490	-0.652	-7.748	0.000	متوسط
24- وقوف زملائك إلى جانبك في أوقات الأزمات التي تتعرض لها.	2.726	1.532	-0.674	-7.795	0.000	متوسط
25- زملائك في العمل كمصدر للرضا عن العمل.	2.736	1.433	-0.664	-8.213	0.000	متوسط
26- الاستقرار النفسي والمادي الذي توفره لك الوظيفة في المصرف.	2.420	1.483	-0.980	-11.704	0.000	منخفض
27- ما توفره لك الوظيفة في المصرف من تأمين للمستقبل.	2.398	1.302	-1.002	-13.628	0.000	منخفض
28- نظام التقاعد الذي يوفره لك المصرف بعد بلوغ سن التقاعد.	2.350	1.514	-1.050	-12.286	0.000	منخفض
29- الرعاية الصحية والاجتماعية التي يوفرها المصرف للعاملين.	2.357	1.314	-1.043	-14.075	0.000	منخفض
30- حرص المصرف على الاحتفاظ بالزملاء المتميزين.	2.557	1.310	-0.843	-11.395	0.000	منخفض

المصدر: إعداد الباحث بالاعتماد على نتائج برنامج spss

يتضح من الجدول رقم (27) أن الفقرة رقم (7) والتي تنص على أن: (تتناسب راتبك الشهري مع مقدار الجهد الذي تبذله) حصلت على المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (2.089) وانحراف معياري (1.278)، مما يدل على أن الأفراد عينة الدراسة يؤكدون عدم تناسب راتبهم الشهري مع الجهد الذي يبذلونه في العمل، كما بلغ متوسط الفرق بين هذه الفقرة وقيمة الاختبار المعتمد وهو الوسط النظري (3.4) بفرق بلغ (-1.311) وبلغت قيمة t عند هذا المستوى من الفرق (-18.170) وهي قيمة ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0.05)، في حين حصلت الفقرة رقم (5) والتي تنص على ما يلي: (درجة الرضا عن ظروف العمل المادية من إضاءة وضوضاء وتهوية) حصلت على المرتبة الأخيرة، من بين جميع فقرات هذا المتغير، بمتوسط حسابي (2.920) وانحراف معياري (1.466)، مما يدل على أن العاملين في المصارف التجارية الليبية عينة الدراسة يؤكدون على ظروف العمل المادية من إضاءة وضوضاء وتهوية غير ملائمة في المصرف، كما بلغ متوسط الفرق بين هذه الفقرة وقيمة الاختبار المعتمد وهو الوسط النظري (3.4) بفرق بلغ (-0.480) وبلغت قيمة t عند هذا المستوى من الفرق (-5.796) وهي قيمة ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0.05)، وبمقارنة المتوسطات الحسابية لجميع فقرات متغير الرضا الوظيفي بالوسط النظري المعتمد في الدراسة نلاحظ شعور أفراد عينة الدراسة بمستوى منخفض من الرضا الوظيفي لجميع الفقرات، باستثناء الفقرات (5) والفقرات من (16 إلى 25) حيث يلاحظ شعور الأفراد عينة الدراسة بمستوى متوسط من الرضا الوظيفي على هذه الفقرات، والتي تمثل الرضا الوظيفي عن ظروف العمل المادية، والرضا عن العلاقات في العمل كما يتضح من الجدول السابق، وهذا يؤكد تطابق إجابات العينة على المتغيرات المدروسة في هذه الدراسة. وكانت أكثر الفقرات اتفاقاً بين أفراد عينة الدراسة الفقرة رقم (10) حيث بلغ الانحراف المعياري لهذه الفقرة (1.158). وأخيراً بلغ المتوسط الحسابي الكلي للمتغير التابع الرضا الوظيفي (2.454) وبانحراف معياري (-1.090) مما يؤكد شعور العاملين في المصارف التجارية الليبية عينة الدراسة بمستوى منخفض من الرضا الوظيفي، كما بلغ متوسط الفرق بين الدرجة الكلية لمتغير الرضا الوظيفي وقيمة الاختبار المعتمد وهو الوسط النظري (3.4) بفرق بلغ (-0.947) وهو أقل من الوسط النظري وبلغت قيمة t عند هذا المستوى من الفرق (-15.388) وهي قيمة ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0.05).

المبحث الثاني

اختبار الفرضيات

Testing Hypotheses

لاختبار صحة فرضية الدراسة عند مستوى الثقة (99%) و(95%) ومستوى الدلالة (0.01) و(0.05) والتي نقبل عندها وجود علاقات بين متغيرات الدراسة من عدمها، تم استخدام البرنامج الإحصائي (SPSS) لإيجاد القيم المحسوبة لمعاملات كل من الارتباط (بيرسون) ومعامل الانحدار البسيط ومستوى التباين للقيمة (F)، ومقارنتها بقيمة الدلالة الإحصائية (0.01) و(0.05) المعتمدة لقبول أو رفض الفرضيات وذلك كما يلي:

- قبول الفرضية إذا كانت قيمة مستوى الدلالة المحسوبة لأي اختبار أقل من قيمة مستوى الدلالة الإحصائية (0.01) و(0.05).

- رفض الفرضية إذا كانت قيمة مستوى الدلالة المحسوبة لأي اختبار أكبر من قيمة مستوى الدلالة الإحصائية (0.01) و(0.05).

وقبل تطبيق تحليل الانحدار لاختبار فرضيات قام الباحث بإجراء بعض الاختبارات، وذلك من أجل ضمان ملاءمة البيانات لافتراضات تحليل الانحدار وهي:

1- للتأكد من عدم وجود علاقة ارتباط شديدة بين المتغيرات المستقلة في الدراسة (Multicollinearity)، قام الباحث بإجراء اختبار معامل تضخم التباين (Variance Inflation Factor) الذي يرمز له اختصاراً بالرمز (VIF) للمتغيرات المستقلة، واختبار التباين المسموح به (Tolerance) لكل متغير من المتغيرات المستقلة.

ويشير (أبوعلام، 2006، 188) إلى أنه إذا كان معامل تضخم التباين (VIF) أكبر من (10)، وكانت قيمة التباين المسموح به أقل من (0.05)، فإنه يمكن القول بأن هذا المتغير له ارتباط عال مع متغيرات أخرى، ومن ثم سيؤدي إلى حدوث مشكلة في تحليل الانحدار، واعتمد الباحث في هذه الدراسة على هذه القاعدة لاختبار الارتباط بين المتغيرات المستقلة، والجدول رقم (28) يوضح ذلك:

الجدول (28) اختبار معامل تضخم التباين والتباين

المسموح به للمتغيرات المستقلة الفرعية

الرقم	المتغيرات المستقلة الفرعية	(VIF)	Tolerance
1	صراع الدور	6.118	0.163
2	غموض الدور	9.249	0.108
3	عبء الدور	8.226	0.128
4	الراتب والحوافز المادية	2.396	0.417
5	المشاركة في اتخاذ القرارات	2.727	0.367
6	ظروف العمل المادية	2.098	0.477
7	الترققيات والتطور المهني	3.602	0.278
8	العلاقات في العمل	2.996	0.334

المصدر: إعداد الباحث بالاعتماد على نتائج برنامج (SPSS)

يتضح من الجدول السابق أن قيمة معامل تضخم التباين (VIF) لجميع المتغيرات المستقلة الفرعية كانت أقل من (10)، وتراوح بين (2.098) و(9.249)، كما يتضح أيضاً أن قيمة التباين المسموح به لجميع المتغيرات المستقلة الفرعية كانت أكبر من (0.05)، وتراوح بين (0.108) و(0.477)، وهذا يؤكد عدم وجود مشكلة تتعلق بوجود ارتباط عال بين متغيرات الدراسة المستقلة الفرعية.

من أجل التحقق من افتراض التوزيع الطبيعي للبيانات، قام الباحث باحتساب قيمة معامل الالتواء (Skewness) لجميع متغيرات الدراسة، ويشير (ناشمياز وناشمياز، 2004، 467) إلى أن البيانات تقترب من التوزيع الطبيعي إذا كانت قيمة معامل الالتواء أقل من (1.96) وأكبر من (-1.96)، عند مستوى معنوية (0.05)، والجدول رقم (29) يوضح ذلك.

الجدول (29) نتائج تحليل معامل الالتواء لمتغيرات الدراسة

الرقم	متغيرات الدراسة	Skewness
1	ضغوط العمل	0.875
2	صراع الدور	0.642
3	غموض الدور	0.705
4	عبء الدور	0.830
5	الراتب والحوافز المادية	1.145
6	المشاركة في اتخاذ القرارات	0.705
7	ظروف العمل المادية	0.064
8	الترققيات والتطور المهني	1.220
9	العلاقات في العمل	0.324
10	الرضا الوظيفي	0.798

المصدر: إعداد الباحث بالاعتماد على نتائج برنامج (SPSS)

يتضح من الجدول السابق أن قيمة معامل الالتواء لجميع متغيرات الدراسة كانت أقل من (1.96) وأكبر من (-1.96)، حيث تراوحت بين (0.064) و(1.145) لذا يمكن القول بأنه لا توجد مشكلة تتعلق بافتراض التوزيع الطبيعي لبيانات متغيرات الدراسة.

الفرضية الرئيسية الأولى

"توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين ضغوط العمل الناتجة عن طبيعة الوظيفة ومستوى الرضا الوظيفي للعاملين بالمصارف التجارية الليبية العامة"

وتهدف هذه الفرضية إلى معرفة العلاقة بين ضغوط العمل الناتجة عن طبيعة الوظيفة ومستوى الرضا الوظيفي في المصارف التجارية الليبية العامة، وقد أظهرت الاختبارات الإحصائية لهذه الفرضية النتائج التالية:

تم استخدام معامل الارتباط بيرسون لإيجاد علاقة الارتباط بين ضغوط العمل كمتغير مستقل والرضا الوظيفي كمتغير تابع، كما هو موضح في الجدول رقم (30).

الجدول (30) معامل الارتباط بيرسون بين ضغوط العمل والرضا الوظيفي.

ضغوط العمل	
أبعاد المتغير	معامل الارتباط بالرضا الوظيفي
صراع الدور	-0.732
غموض الدور	-0.803
عبء الدور	-0.835
الراتب والحوافز المادية	-0.656
المشاركة في اتخاذ القرارات	-0.787
ظروف العمل المادية	-0.710
الترقّيات والتطور المهني	-0.882
العلاقات في العمل	-0.884
الارتباط الكلي لمتغير ضغوط العمل	-0.976
عدد العلاقات المعنوية	9
الأهمية النسبية	100%

المصدر: إعداد الباحث بالاعتماد على نتائج برنامج spss

❖ دال إحصائياً عند مستوى معنوية 0.01

يتضح من الجدول السابق أن هناك علاقة ارتباط معنوية (عكسية قوية) بين جميع أبعاد المتغير المستقل الفرعية ضغوط العمل والمتغير التابع الرضا الوظيفي، حيث تراوحت قيم هذه العلاقة بين (-0.656) و(-0.884) بمستوى معنوية (0.01)، كما بلغت علاقة الارتباط بين إجمالي متغير ضغوط العمل المتغير المستقل الرئيسي والمتغير التابع الرضا الوظيفي (-0.976) بمستوى معنوية (0.01) وهي علاقة ارتباط معنوية (عكسية قوية) تعني أنه كلما زادت ضغوط العمل للعاملين في المصارف محل الدراسة قل مستوى الرضا الوظيفي لديهم، كما بلغت الأهمية النسبية لتلك العلاقات (100%)، مما يعنى وجود علاقة عكسية قوية بين ضغوط العمل الناتجة عن طبيعة الوظيفة ومستوى الرضا الوظيفي في المصارف التجارية الليبية العامة.

ولغرض اختبار الفرضية الرئيسية الأولى، تم استخدام تحليل التباين للانحدار (Analysis of Variance) وذلك لإثبات صلاحية النموذج لاختبار الفرضية الرئيسية الأولى، كما هو مبين بالجدول رقم (31).

**الجدول (31) نتائج تحليل التباين للانحدار للتأكد من صلاحية النموذج
لاختبار الفرضية الرئيسية الأولى**

المصدر	درجات الحرية	مجموع المربعات	متوسط المربعات	قيمة F المحسوبة	مستوى دلالة F	معامل التحديد R ²
الانحدار	1	354.429	354.429	6359.116	0.000	0.953
الخطأ	312	17.390	.056			
المجموع	313	371.819				

المصدر: إعداد الباحث بالاعتماد على نتائج برنامج (SPSS)

يتضح من الجدول السابق ثبات صلاحية النموذج لاختبار الفرضية الرئيسية الأولى استناداً إلى ارتفاع قيمة (F) المحسوبة والبالغة (6359.116) بمستوى دلالة محسوب (0.000) وهو أقل من مستوى قيمة الدلالة الإحصائية المعتمد (0.01) ودرجات حرية (312،1)، ويتضح من الجدول نفسه أن المتغير المستقل الرئيسي (ضغوط العمل) في هذا النموذج يفسر ما مقداره (95.3%) من التباين في المتغير التابع (الرضا الوظيفي) وهي قوة تفسيرية مرتفعة، مما يدل على أن هناك أثراً هاماً للمتغير المستقل الرئيسي ضغوط العمل في المتغير التابع الرضا الوظيفي.

وبناءً على ثبات صلاحية النموذج، نستطيع اختبار صحة الفرضية الرئيسية الأولى، باستخدام أسلوب تحليل الانحدار البسيط (Simple Regression Analysis)، لذلك فإن المعادلة التي تمثل العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع تكون على الشكل التالي:

$$\text{المتغير التابع} = \alpha + \beta \times \text{المتغير المستقل} + \text{الخطأ العشوائي}$$

حيث:

α تمثل قيمة الثابت، و β ميل الخط المستقيم (معامل الانحدار).

**الجدول (32) نتائج تحليل الانحدار البسيط
لاختبار أثر ضغوط العمل في الرضا الوظيفي**

المتغير المستقل	معامل الانحدار β	الخطأ العشوائي	Beta	قيمة T المحسوبة	مستوى دلالة T
الثابت	5.977				
ضغوط العمل	-0.994	0.012	-0.976	-79.744	0.000

المصدر: إعداد الباحث بالاعتماد على نتائج برنامج (SPSS)

يتضح من الجدول السابق أن العلاقة بين المتغير المستقل (ضغوط العمل)، والمتغير التابع (الرضا الوظيفي) يمكن تمثيلها بالمعادلة التالية:

$$\text{الرضا الوظيفي} = 5.977 + (-0.994 \times \text{ضغوط العمل}) + 0.012$$

أي أن هناك أثراً هاماً وقوياً للمتغير المستقل (ضغوط العمل) في المتغير التابع الرضا الوظيفي، حيث بلغت قيمة معامل (Beta) (-0.976) وبدلالة قيمة (T) المحسوبة (-79.744) بمستوى دلالة محسوب (0.000) وهو أقل من مستوى قيمة الدلالة الإحصائية المعتمد (0.01) ودرجة حرية (313).

وبناءً على نتائج الاختبارات الإحصائية السابقة للفرضية الرئيسية الأولى يتم قبول الفرضية التي تنص على وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين ضغوط العمل الناتجة عن طبيعة الوظيفة ومستوى الرضا الوظيفي للعاملين بالمصارف التجارية الليبية العامة.

الفرضيات الفرعية

الفرضية الفرعية الأولى

"توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين صراع الدور ومستوى الرضا الوظيفي للعاملين بالمصارف التجارية الليبية العامة"

وتهدف هذه الفرضية إلى معرفة العلاقة بين صراع الدور ومستوى الرضا الوظيفي في المصارف التجارية الليبية العامة، وقد أظهرت الاختبارات الإحصائية لهذه الفرضية النتائج التالية: سيتم استخدام معامل الارتباط بيرسون لإيجاد علاقة الارتباط بين صراع الدور كمتغير مستقل فرعي والرضا الوظيفي كمتغير تابع، كما هو موضح في الجدول رقم (33).

الجدول (33) معامل الارتباط بيرسون بين صراع الدور والرضا الوظيفي.

صراع الدور	
معامل الارتباط بالرضا الوظيفي	فقرات المتغير
❖❖-0.715	1- يطلب مني أداء أعمال متناقضة من عدة أشخاص مسؤولين في إدارة المصرف في وقت واحد.
❖❖-0.676	2- إن معظم الأعمال التي أقوم بها لا تتناسب في الواقع مع طبيعة تخصصي.
❖❖-0.694	3- خبرتي في مجال العمل المصرفي غير كافية لأداء واجباتي الوظيفية في المصرف.
❖❖-0.690	4- مسؤوليات وظيفتي في المصرف غير محددة وغير واضحة.
❖❖-0.732	الارتباط الكلي لمتغير صراع الدور
4	عدد العلاقات المعنوية
%100	الأهمية النسبية

المصدر: إعداد الباحث بالاعتماد على نتائج برنامج spss

❖❖ دال إحصائياً عند مستوى معنوية 0.01

يتضح من الجدول السابق أن هناك علاقة ارتباط معنوية (عكسية قوية) بين جميع فقرات متغير صراع الدور والمتغير التابع الرضا الوظيفي، حيث تراوحت قيم هذه العلاقة بين (-0.676) و(-0.715) بمستوى معنوية (0.01)، كما بلغت علاقة الارتباط بين إجمالي متغير صراع الدور المتغير المستقل الفرعي الأول والمتغير التابع الرضا الوظيفي (-0.732) بمستوى معنوية (0.01) وهي علاقة ارتباط معنوية (عكسية قوية) تعني أنه كلما زادت ضغوط العمل الناتجة عن صراع الدور للعاملين في المصارف محل الدراسة قل مستوى الرضا الوظيفي لديهم، كما بلغت الأهمية النسبية لتلك العلاقات (100%)، مما يعني وجود علاقة عكسية قوية بين صراع الدور ومستوى الرضا الوظيفي في المصارف التجارية الليبية العامة.

ولغرض اختبار الفرضية الفرعية الأولى، تم استخدام تحليل التباين للانحدار (Analysis of Variance) وذلك لإثبات صلاحية النموذج لاختبار الفرضية الفرعية الأولى، كما هو مبين بالجدول رقم (34).

الجدول (34) نتائج تحليل التباين للانحدار للتأكد من صلاحية النموذج لاختبار الفرضية الفرعية الأولى.

المصدر	درجات الحرية	مجموع المربعات	متوسط المربعات	قيمة F المحسوبة	مستوى دلالة F	معامل التحديد R ²
الانحدار	1	199.255	199.255	360.259	0.000	0.536
الخطأ	312	172.564	.553			
المجموع	313	371.819				

المصدر: إعداد الباحث بالاعتماد على نتائج برنامج (SPSS)

يتضح من الجدول السابق ثبات صلاحية النموذج لاختبار الفرضية الفرعية الأولى استناداً إلى ارتفاع قيمة (F) المحسوبة والبالغة (360.259) بمستوى دلالة محسوب (0.000) وهو أقل من مستوى قيمة الدلالة الإحصائية المعتمد (0.01) ودرجات حرية (312،1)، ويتضح من الجدول نفسه أن المتغير المستقل الفرعي الأول (صراع الدور) في هذا النموذج يفسر ما مقداره (53.6%) من التباين في المتغير التابع (الرضا الوظيفي) وهي قوة تفسيرية مرتفعة، مما يدل على أن هناك أثراً هاماً للمتغير المستقل الفرعي الأول صراع الدور في المتغير التابع الرضا الوظيفي.

وبناءً على ثبات صلاحية النموذج، نستطيع اختبار صحة الفرضية الفرعية الأولى، باستخدام أسلوب تحليل الانحدار البسيط (Simple Regression Analysis).

الجدول (35) نتائج تحليل الانحدار البسيط لاختبار أثر صراع الدور في الرضا الوظيفي.

المتغير المستقل	معامل الانحدار β	الخطأ العشوائي	Beta	قيمة T المحسوبة	مستوى دلالة T
الثابت	4.552				
صراع الدور	-0.598	0.032	-0.732	-18.980	0.000

المصدر: إعداد الباحث بالاعتماد على نتائج برنامج (SPSS)

يتضح من الجدول السابق أن العلاقة بين المتغير المستقل الفرعي الأول (صراع الدور)، والمتغير التابع (الرضا الوظيفي) يمكن تمثيلها بالمعادلة التالية:

$$\text{الرضا الوظيفي} = 4.552 + (-0.598 \times \text{صراع الدور}) + 0.032$$

أي أن هناك أثراً هاماً وقوياً للمتغير المستقل الفرعي الأول (صراع الدور) في المتغير التابع الرضا الوظيفي، حيث بلغت قيمة معامل (Beta) (-0.732) وبدلالة قيمة (T) المحسوبة (-18.980) بمستوى دلالة محسوب (0.000) وهو أقل من مستوى قيمة الدلالة الإحصائية المعتمد (0.01) ودرجة حرية (313).

وبناءً على نتائج الاختبارات الإحصائية السابقة للفرضية الفرعية الأولى يتم قبول الفرضية التي تنص على وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين صراع الدور ومستوى الرضا الوظيفي للعاملين بالمصارف التجارية الليبية العامة.

الفرضية الفرعية الثانية

"توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين غموض الدور ومستوى الرضا الوظيفي للعاملين بالمصارف التجارية الليبية العامة"

وتهدف هذه الفرضية إلى معرفة العلاقة بين غموض الدور ومستوى الرضا الوظيفي في المصارف التجارية الليبية العامة، وقد أظهرت الاختبارات الإحصائية لهذه الفرضية النتائج التالية:

تم استخدام معامل الارتباط بيرسون لإيجاد علاقة الارتباط بين غموض الدور كمتغير مستقل فرعي والرضا الوظيفي كمتغير تابع، كما هو موضح في الجدول رقم (36).

الجدول (36) معامل الارتباط بيرسون بين غموض الدور والرضا الوظيفي

غموض الدور	
معامل الارتباط بالرضا الوظيفي	فقرات المتغير
❖❖-0.778	5- المهام التي أقوم بها في المصرف غير واضحة تماماً.
❖❖-0.735	6- أجهل في بعض الأحيان الدور الذي أقوم به في المصرف.
❖❖-0.790	7- أرى عدم وجود تحديد واضح ومكتوب لمسؤوليات كل وظيفة في المصرف.
❖❖-0.760	8- السلطات الممنوحة لي تتعارض مع طبيعة المسؤوليات الموكلة إلي.
❖❖-0.803	الارتباط الكلي لمتغير غموض الدور
4	عدد العلاقات المعنوية
%100	الأهمية النسبية

المصدر: إعداد الباحث بالاعتماد على نتائج برنامج spss

❖❖دال إحصائية عند مستوى معنوية 0.01

يتضح من الجدول السابق أن هناك علاقة ارتباط معنوية (عكسية قوية) بين جميع فقرات متغير غموض الدور والمتغير التابع الرضا الوظيفي، حيث تراوحت قيم هذه العلاقة بين (-0.735) و(-0.790) بمستوى معنوية (0.01)، كما بلغت علاقة الارتباط بين إجمالي متغير غموض الدور المتغير المستقل الفرعي الثاني والمتغير التابع الرضا الوظيفي (-0.803) بمستوى معنوية (0.01) وهي علاقة ارتباط معنوية (عكسية قوية) تعني أنه كلما زادت ضغوط العمل الناتجة عن غموض الدور للعاملين في المصارف محل الدراسة قل مستوى الرضا الوظيفي لديهم، كما بلغت الأهمية النسبية لتلك العلاقات (100%)، مما يعني وجود علاقة عكسية قوية بين غموض الدور ومستوى الرضا الوظيفي في المصارف التجارية الليبية العامة.

ولغرض اختبار الفرضية الفرعية الثانية، تم استخدام تحليل التباين للانحدار (Analysis of Variance) وذلك لإثبات صلاحية النموذج لاختبار الفرضية الفرعية الثانية، كما هو مبين بالجدول رقم (37).

الجدول (37) نتائج تحليل التباين للانحدار للتأكد من صلاحية النموذج

لاختبار الفرضية الفرعية الثانية

المصدر	درجات الحرية	مجموع المربعات	متوسط المربعات	قيمة F المحسوبة	مستوى دلالة F	معامل التحديد R ²
الانحدار	1	239.874	239.874	567.210	0.000	0.645
الخطأ	312	131.945	.423			
المجموع	313	371.819				

المصدر: إعداد الباحث بالاعتماد على نتائج برنامج (SPSS)

يتضح من الجدول السابق ثبات صلاحية النموذج لاختبار الفرضية الفرعية الثانية استناداً إلى ارتفاع قيمة (F) المحسوبة والبالغة (567.210) بمستوى دلالة محسوب (0.000) وهو أقل من مستوى قيمة الدلالة الإحصائية المعتمد (0.01) ودرجات حرية (312،1)، ويتضح من الجدول نفسه أن المتغير المستقل الفرعي الثاني (غموض الدور) في هذا النموذج يفسر ما مقداره (64.5%) من التباين في المتغير التابع (الرضا الوظيفي) وهي قوة تفسيرية مرتفعة، مما يدل على أن هناك أثراً هاماً للمتغير المستقل الفرعي الثاني غموض الدور في المتغير التابع الرضا الوظيفي. وبناءً على ثبات صلاحية النموذج، نستطيع اختبار صحة الفرضية الفرعية الثانية، باستخدام أسلوب تحليل الانحدار البسيط (Simple Regression Analysis).

الجدول (38) نتائج تحليل الانحدار البسيط لاختبار أثر غموض

الدور في الرضا الوظيفي

المتغير المستقل	معامل الانحدار β	الخطأ العشوائي	Beta	قيمة T المحسوبة	مستوى دلالة T
الثابت	4.750				
غموض الدور	-0.646	0.027	-0.803	-23.816	0.000

المصدر: إعداد الباحث بالاعتماد على نتائج برنامج (SPSS)

يتضح من الجدول السابق أن العلاقة بين المتغير المستقل الفرعي الثاني (غموض الدور)، والمتغير التابع (الرضا الوظيفي) يمكن تمثيلها بالمعادلة التالية:

$$\text{الرضا الوظيفي} = 4.750 + (-0.646 \times \text{غموض الدور}) + 0.027$$

أي أن هناك أثراً هاماً وقوياً للمتغير المستقل الفرعي الثاني (غموض الدور) في المتغير التابع الرضا الوظيفي، حيث بلغت قيمة معامل (Beta) (-0.803) وبدلالة قيمة (T) المحسوبة (-23.816) بمستوى دلالة محسوب (0.000) وهو أقل من مستوى قيمة الدلالة الإحصائية المعتمد (0.01) ودرجة حرية (313).

وبناءً على نتائج الاختبارات الإحصائية السابقة للفرضية الفرعية الثانية يتم قبول الفرضية التي تنص على وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين غموض الدور ومستوى الرضا الوظيفي للعاملين بالمصارف التجارية الليبية العامة.

الفرضية الفرعية الثالثة

"توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين عبء الدور ومستوى الرضا الوظيفي للعاملين بالمصارف التجارية الليبية العامة"

وتهدف هذه الفرضية إلى معرفة العلاقة بين عبء الدور ومستوى الرضا الوظيفي في المصارف التجارية الليبية العامة، وقد أظهرت الاختبارات الإحصائية لهذه الفرضية النتائج التالية:

تم استخدام معامل الارتباط بيرسون لإيجاد علاقة الارتباط بين عبء الدور كمتغير مستقل فرعي والرضا الوظيفي كمتغير تابع، كما هو موضح في الجدول رقم (39).

الجدول (39) معامل الارتباط بيرسون بين عبء الدور والرضا الوظيفي

عبء الدور	
معامل الارتباط بالرضا الوظيفي	فقرات المتغير
❖❖-0.775	9- توزيع أعباء العمل على العاملين في المصرف غير متكافئة.
❖❖-0.821	10- وقت العمل الرسمي المحدد من إدارة المصرف لا يكفي لأداء العمل اليومي.
❖❖-0.778	11- الأعمال التي تقوم بها في المصرف تتطلب الاعتماد على استخدام تكنولوجيا متقدمة.
❖❖-0.765	12- بعض متطلبات عملي تفوق قدراتي وإمكاناتي.
❖❖-0.835	الارتباط الكلي لمتغير عبء الدور
4	عدد العلاقات المعنوية
%100	الأهمية النسبية

المصدر: إعداد الباحث بالاعتماد على نتائج برنامج SPSS

❖❖ دال إحصائياً عند مستوى معنوية 0.01

يتضح من الجدول السابق أن هناك علاقة ارتباط معنوية (عكسية قوية) بين جميع فقرات متغير عبء الدور والمتغير التابع الرضا الوظيفي، حيث تراوحت قيم هذه العلاقة بين (-0.765) و(-0.821) بمستوى معنوية (0.01)، كما بلغت علاقة الارتباط بين إجمالي متغير عبء الدور المتغير المستقل الفرعي الثالث والمتغير التابع الرضا الوظيفي (-0.835) بمستوى معنوية (0.01) وهي علاقة ارتباط معنوية (عكسية قوية) تعني أنه كلما زادت ضغوط العمل الناتجة عن عبء الدور للعاملين في المصارف محل الدراسة قل مستوى الرضا الوظيفي لديهم، كما بلغت الأهمية النسبية لتلك العلاقات (100%)، مما يعنى وجود علاقة عكسية قوية بين عبء الدور ومستوى الرضا الوظيفي في المصارف التجارية الليبية العامة.

ولغرض اختبار الفرضية الفرعية الثالثة، تم استخدام تحليل التباين للانحدار (Analysis of Variance) وذلك لإثبات صلاحية النموذج لاختبار الفرضية الفرعية الثالثة، كما هو مبين بالجدول رقم (40).

**الجدول (40) نتائج تحليل التباين للانحدار للتأكد من صلاحية النموذج
لاختبار الفرضية الفرعية الثالثة.**

المصدر	درجات الحرية	مجموع المربعات	متوسط المربعات	قيمة F المحسوبة	مستوى دلالة F	معامل التحديد R ²
الانحدار	1	259.462	259.462	720.493	0.000	0.698
الخطأ	312	112.357	.360			
المجموع	313	371.819				

المصدر: إعداد الباحث بالاعتماد على نتائج برنامج (SPSS)

يتضح من الجدول السابق ثبات صلاحية النموذج لاختبار الفرضية الفرعية الثالثة استناداً إلى ارتفاع قيمة (F) المحسوبة والبالغة (720.493) بمستوى دلالة محسوب (0.000) وهو أقل من مستوى قيمة الدلالة الإحصائية المعتمد (0.01) ودرجات حرية (312،1)، ويتضح من الجدول نفسه أن المتغير المستقل الفرعي الثالث (عبء الدور) في هذا النموذج يفسر ما مقداره (69.8%) من التباين في المتغير التابع (الرضا الوظيفي) وهي قوة تفسيرية مرتفعة، مما يدل على أن هناك أثراً هاماً للمتغير المستقل الفرعي الثالث عبء الدور في المتغير التابع الرضا الوظيفي. وبناءً على ثبات صلاحية النموذج، نستطيع اختبار صحة الفرضية الفرعية الثالثة، باستخدام أسلوب تحليل الانحدار البسيط (Simple Regression Analysis).

**الجدول (41) نتائج تحليل الانحدار البسيط لاختبار
أثر عبء الدور في الرضا الوظيفي**

المتغير المستقل	معامل الانحدار β	الخطأ العشوائي	Beta	قيمة T المحسوبة	مستوى دلالة T
الثابت	5.042				
عبء الدور	-0.717	0.027	-0.805	-26.842	0.000

المصدر: إعداد الباحث بالاعتماد على نتائج برنامج (SPSS)

يتضح من الجدول السابق أن العلاقة بين المتغير المستقل الفرعي الثالث (عبء الدور)، والمتغير التابع (الرضا الوظيفي) يمكن تمثيلها بالمعادلة التالية:

$$\text{الرضا الوظيفي} = 5.042 + (-0.717 \times \text{عبء الدور}) + 0.027$$

أي أن هناك أثراً هاماً وقوياً للمتغير المستقل الفرعي الثالث (عبء الدور) في المتغير التابع الرضا الوظيفي، حيث بلغت قيمة معامل (Beta) (-0.805) وبدلالة قيمة (T) المحسوبة (-26.842) بمستوى دلالة محسوب (0.000) وهو أقل من مستوى قيمة الدلالة الإحصائية المعتمد (0.01) ودرجة حرية (313).

وبناءً على نتائج الاختبارات الإحصائية السابقة للفرضية الفرعية الثالثة يتم قبول الفرضية التي تنص على وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين عبء الدور ومستوى الرضا الوظيفي للعاملين بالمصارف التجارية الليبية العامة.

الفرضية الفرعية الرابعة

"توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الراتب والحوافز المادية ومستوى الرضا الوظيفي للعاملين بالمصارف التجارية الليبية العامة"

وتهدف هذه الفرضية إلى معرفة العلاقة بين الراتب والحوافز المادية ومستوى الرضا الوظيفي في المصارف التجارية الليبية العامة، وقد أظهرت الاختبارات الإحصائية لهذه الفرضية النتائج التالية:

تم استخدام معامل الارتباط بيرسون لإيجاد علاقة الارتباط بين الراتب والحوافز المادية كمتغير مستقل فرعي والرضا الوظيفي كمتغير تابع، كما هو موضح في الجدول رقم (42).

الجدول (42) معامل الارتباط بيرسون بين الراتب والحوافز المادية والرضا الوظيفي

الراتب والحوافز المادية	
معامل الارتباط بالرضا الوظيفي	فقرات المتغير
❖❖-0.631	13- الراتب الشهري الذي أتقاضاه لا يتناسب مع الجهد الذي أبذله.
❖❖-0.554	14- راتبي الشهري لا يلبي احتياجاتي وطموحاتي المعيشية.
❖❖-0.618	15- الحوافز والمكافآت التشجيعية للعاملين المتميزين قليلة.
❖❖-0.637	16- المكافآت والمزايا الإضافية التي أحصل عليها من المصرف قليلة.
❖❖-0.656	الارتباط الكلي لمتغير الراتب والحوافز المادية
4	عدد العلاقات المعنوية
%100	الأهمية النسبية

المصدر: إعداد الباحث بالاعتماد على نتائج برنامج SPSS

❖❖ دال إحصائياً عند مستوى معنوية 0.01

يتضح من الجدول السابق أن هناك علاقة ارتباط معنوية (عكسية قوية) بين جميع فقرات متغير الراتب والحوافز المادية والمتغير التابع الرضا الوظيفي، حيث تراوحت قيم هذه العلاقة بين (-0.554) و(-0.637) بمستوى معنوية (0.01)، كما بلغت علاقة الارتباط بين إجمالي متغير الراتب والحوافز المادية المتغير المستقل الفرعي الرابع والمتغير التابع الرضا الوظيفي (-0.656) بمستوى معنوية (0.01) وهي علاقة ارتباط معنوية (عكسية قوية) تعني أنه كلما زادت ضغوط العمل الناتجة عن الراتب والحوافز المادية للعاملين في المصارف محل الدراسة قل مستوى الرضا الوظيفي لديهم، كما بلغت الأهمية النسبية لتلك العلاقات (100%)، مما يعنى وجود علاقة طردية قوية بين الراتب والحوافز المادية ومستوى الرضا الوظيفي في المصارف التجارية الليبية العامة.

ولغرض اختبار الفرضية الفرعية الرابعة، تم استخدام تحليل التباين للانحدار (Analysis of Variance) وذلك لإثبات صلاحية النموذج لاختبار الفرضية الفرعية الرابعة، كما هو مبين بالجدول رقم (43).

**الجدول (43) نتائج تحليل التباين للانحدار للتأكد من صلاحية النموذج
لاختبار الفرضية الفرعية الرابعة.**

المصدر	درجات الحرية	مجموع المربعات	متوسط المربعات	قيمة F المحسوبة	مستوى دلالة F	معامل التحديد R ²
الانحدار	1	159.926	159.926	235.481	0.000	0.430
الخطأ	312	211.893	.679			
المجموع	313	371.819				

المصدر: إعداد الباحث بالاعتماد على نتائج برنامج (SPSS)

يتضح من الجدول السابق ثبات صلاحية النموذج لاختبار الفرضية الفرعية الرابعة استناداً إلى ارتفاع قيمة (F) المحسوبة والبالغة (720.493) بمستوى دلالة محسوب (0.000) وهو أقل من مستوى قيمة الدلالة الإحصائية المعتمد (0.01) ودرجات حرية (312،1)، ويتضح من الجدول نفسه أن المتغير المستقل الفرعي الرابع (الراتب والحوافز المادية) في هذا النموذج يفسر ما مقداره (43.%) من التباين في المتغير التابع (الرضا الوظيفي) وهي قوة تفسيرية متوسطة، مما يدل على أن هناك أثراً للمتغير المستقل الفرعي الرابع الراتب والحوافز المادية في المتغير التابع الرضا الوظيفي. وبناءً على ثبات صلاحية النموذج، نستطيع اختبار صحة الفرضية الفرعية الرابعة، باستخدام أسلوب تحليل الانحدار البسيط (Simple Regression Analysis).

**الجدول (44) نتائج تحليل الانحدار البسيط لاختبار
أثر الراتب والحوافز المادية في الرضا الوظيفي.**

المتغير المستقل	معامل الانحدار β	الخطأ العشوائي	Beta	قيمة T المحسوبة	مستوى دلالة T
الثابت	4.702				
الراتب والحوافز المادية	-0.593	0.039	-0.656	-15.345	0.000

المصدر: إعداد الباحث بالاعتماد على نتائج برنامج (SPSS)

يتضح من الجدول السابق أن العلاقة بين المتغير المستقل الفرعي الرابع (الراتب والحوافز المادية)، والمتغير التابع (الرضا الوظيفي) يمكن تمثيلها بالمعادلة التالية:

$$\text{الرضا الوظيفي} = 4.702 + (-0.593 \times \text{الراتب والحوافز المادية}) + 0.039$$

أي أن هناك أثراً هاماً وقوياً للمتغير المستقل الفرعي الرابع (الراتب والحوافز المادية) في المتغير التابع الرضا الوظيفي، حيث بلغت قيمة معامل (Beta) (-0.656) وبدلالة قيمة (T) المحسوبة (-15.345) بمستوى دلالة محسوب (0.000) وهو أقل من مستوى قيمة الدلالة الإحصائية المعتمد (0.01) ودرجة حرية (313).

وبناءً على نتائج الاختبارات الإحصائية السابقة للفرضية الفرعية الرابعة يتم قبول الفرضية التي تنص على وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الراتب والحوافز المادية ومستوى الرضا الوظيفي للعاملين بالمصارف التجارية الليبية العامة.

الفرضية الفرعية الخامسة

"توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين المشاركة في اتخاذ القرارات ومستوى الرضا الوظيفي للعاملين بالمصارف التجارية الليبية العامة"

وتهدف هذه الفرضية إلى معرفة العلاقة بين المشاركة في اتخاذ القرارات ومستوى الرضا الوظيفي في المصارف التجارية الليبية العامة، وقد أظهرت الاختبارات الإحصائية لهذه الفرضية النتائج التالية:

تم استخدام معامل الارتباط بيرسون لإيجاد علاقة الارتباط بين المشاركة في اتخاذ القرارات كمتغير مستقل فرعي والرضا الوظيفي كمتغير تابع، كما هو موضح في الجدول رقم (45).

الجدول (45) معامل الارتباط بيرسون بين المشاركة في اتخاذ القرارات والرضا الوظيفي

المشاركة في اتخاذ القرارات	
فقرات المتغير	معامل الارتباط بالرضا الوظيفي
17-القرارات داخل المصرف تتخذ بشكل مركزي.	-0.729
18- عدم وجود تفويض كاف للسلطات داخل المصرف.	-0.770
19- ضعف مشاركة العاملين في اتخاذ القرارات داخل المصرف.	-0.741
20- قلة اهتمام الرؤساء بأراء ومقترحات العاملين بخصوص العمل.	-0.710
الارتباط الكلي لمتغير المشاركة في اتخاذ القرارات	-0.787
عدد العلاقات المعنوية	4
الأهمية النسبية	100%

المصدر: إعداد الباحث بالاعتماد على نتائج برنامج SPSS

❖ دال إحصائيا عند مستوى معنوية 0.01

يتضح من الجدول السابق أن هناك علاقة ارتباط معنوية (عكسية قوية) بين جميع فقرات متغير المشاركة في اتخاذ القرارات والمتغير التابع الرضا الوظيفي، حيث تراوحت قيم هذه العلاقة بين (-0.710) و(-0.770) بمستوى معنوية (0.01)، كما بلغت علاقة الارتباط بين إجمالي متغير المشاركة في اتخاذ القرارات المتغير المستقل الفرعي الخامس والمتغير التابع الرضا الوظيفي (-0.787) بمستوى معنوية (0.01) وهي علاقة ارتباط معنوية (عكسية قوية) تعني أنه كلما زادت ضغوط العمل الناتجة عن المشاركة في اتخاذ القرارات للعاملين في المصارف محل الدراسة قل مستوى الرضا الوظيفي لديهم، كما بلغت الأهمية النسبية لتلك العلاقات (100%)، مما يعنى وجود علاقة عكسية قوية بين المشاركة في اتخاذ القرارات ومستوى الرضا الوظيفي في المصارف التجارية الليبية العامة.

ولغرض اختبار الفرضية الفرعية الخامسة، تم استخدام تحليل التباين للانحدار (Analysis of Variance) وذلك لإثبات صلاحية النموذج لاختبار الفرضية الفرعية الخامسة، كما هو مبين بالجدول رقم (46).

**الجدول (46) نتائج تحليل التباين للانحدار للتأكد من صلاحية النموذج
لاختبار الفرضية الفرعية الخامسة.**

المصدر	درجات الحرية	مجموع المربعات	متوسط المربعات	قيمة F المحسوبة	مستوى دلالة F	معامل التحديد R ²
الانحدار	1	230.030	230.030	506.173	0.000	0.619
الخطأ	312	141.788	.454			
المجموع	313	371.819				

المصدر: إعداد الباحث بالاعتماد على نتائج برنامج (SPSS)

يتضح من الجدول السابق ثبات صلاحية النموذج لاختبار الفرضية الفرعية الخامسة استناداً إلى ارتفاع قيمة (F) المحسوبة والبالغة (506.173) بمستوى دلالة محسوب (0.000) وهو أقل من مستوى قيمة الدلالة الإحصائية المعتمد (0.01) ودرجات حرية (312،1)، ويتضح من الجدول نفسه أن المتغير المستقل الفرعي الخامس (المشاركة في اتخاذ القرارات) في هذا النموذج يفسر ما مقداره (61.9%) من التباين في المتغير التابع (الرضا الوظيفي) وهي قوة تفسيرية مرتفعة، مما يدل على أن هناك أثراً للمتغير المستقل الفرعي الخامس المشاركة في اتخاذ القرارات في المتغير التابع الرضا الوظيفي.

وبناءً على ثبات صلاحية النموذج، نستطيع اختبار صحة الفرضية الفرعية الخامسة، باستخدام أسلوب تحليل الانحدار البسيط (Simple Regression Analysis).

**الجدول (47) نتائج تحليل الانحدار البسيط لاختبار أثر المشاركة في
اتخاذ القرارات في الرضا الوظيفي.**

المتغير المستقل	معامل الانحدار β	الخطأ العشوائي	Beta	قيمة T المحسوبة	مستوى دلالة T
الثابت	4.824				
المشاركة في اتخاذ القرارات	-0.665	0.030	-0.787	-22.498	0.000

المصدر: إعداد الباحث بالاعتماد على نتائج برنامج (SPSS)

يتضح من الجدول السابق أن العلاقة بين المتغير المستقل الفرعي الخامس (المشاركة في اتخاذ القرارات)، والمتغير التابع (الرضا الوظيفي) يمكن تمثيلها بالمعادلة التالية:

$$\text{الرضا الوظيفي} = 4.824 + (-0.665 \times \text{المشاركة في اتخاذ القرارات}) + 0.030$$

أي أن هناك أثراً هاماً وقوياً للمتغير المستقل الفرعي الخامس (المشاركة في اتخاذ القرارات) في المتغير التابع الرضا الوظيفي، حيث بلغت قيمة معامل (Beta) (-0.787) وبدلالة قيمة (T) المحسوبة (-22.498) بمستوى دلالة محسوب (0.000) وهو أقل من مستوى قيمة الدلالة الإحصائية المعتمد (0.01) ودرجة حرية (313).

وبناءً على نتائج الاختبارات الإحصائية السابقة للفرضية الفرعية الخامسة يتم قبول الفرضية التي تنص على وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين المشاركة في اتخاذ القرارات ومستوى الرضا الوظيفي للعاملين بالمصارف التجارية الليبية العامة.

الفرضية الفرعية السادسة

"توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين ظروف العمل المادية ومستوى الرضا الوظيفي للعاملين بالمصارف التجارية الليبية العامة"

وتهدف هذه الفرضية إلى معرفة العلاقة بين ظروف العمل المادية ومستوى الرضا الوظيفي في المصارف التجارية الليبية العامة، وقد أظهرت الاختبارات الإحصائية لهذه الفرضية النتائج التالية:

تم استخدام معامل الارتباط بيرسون لإيجاد علاقة الارتباط بين ظروف العمل المادية كمتغير مستقل فرعي والرضا الوظيفي كمتغير تابع، كما هو موضح في الجدول رقم (48).

الجدول (48) معامل الارتباط بيرسون بين ظروف العمل المادية والرضا الوظيفي.

ظروف العمل المادية	
معامل الارتباط بالرضا الوظيفي	فقرات المتغير
❖❖-0.679	21- مكان عملي في المصرف يفتقر إلى التجهيزات والمعدات المكتبية المناسبة.
❖❖-0.683	22- أتعرض لمستويات عالية من الضوضاء داخل المصرف.
❖❖-0.644	23- سوء الإضاءة من معوقات العمل .
❖❖-0.710	24- أعاني من سوء التهوية بمكان العمل .
❖❖-0.710	الارتباط الكلي لمتغير ظروف العمل المادية
4	عدد العلاقات المعنوية
%100	الأهمية النسبية

المصدر: إعداد الباحث بالاعتماد على نتائج برنامج SPSS

❖❖ دال إحصائياً عند مستوى معنوية 0.01

يتضح من الجدول السابق أن هناك علاقة ارتباط معنوية (عكسية قوية) بين جميع فقرات متغير ظروف العمل المادية والمتغير التابع الرضا الوظيفي، حيث تراوحت قيم هذه العلاقة بين (-0.644) و(-0.710) بمستوى معنوية (0.01)، كما بلغت علاقة الارتباط بين إجمالي متغير ظروف العمل المادية المتغير المستقل الفرعي السادس والمتغير التابع الرضا الوظيفي (-0.710) بمستوى معنوية (0.01) وهي علاقة ارتباط معنوية (عكسية قوية) تعني إنه كلما زادت ضغوط العمل الناتجة عن ظروف العمل المادية للعاملين في المصارف محل الدراسة قل مستوى الرضا الوظيفي لديهم، كما بلغت الأهمية النسبية لتلك العلاقات (100%)، مما يعنى وجود علاقة عكسية قوية بين ظروف العمل المادية ومستوى الرضا الوظيفي في المصارف التجارية الليبية العامة.

ولغرض اختبار الفرضية الفرعية السادسة، تم استخدام تحليل التباين للانحدار (Analysis of Variance) وذلك لإثبات صلاحية النموذج لاختبار الفرضية الفرعية السادسة، كما هو مبين بالجدول رقم (49).

الجدول (49) نتائج تحليل التباين للانحدار للتأكد من صلاحية النموذج لاختبار الفرضية الفرعية السادسة.

المصدر	درجات الحرية	مجموع المربعات	متوسط المربعات	قيمة F المحسوبة	مستوى دلالة F	معامل التحديد R ²
الانحدار	1	187.204	187.204	316.374	0.000	0.503
الخطأ	312	184.615	.592			
المجموع	313	371.819				

المصدر: إعداد الباحث بالاعتماد على نتائج برنامج (SPSS)

يتضح من الجدول السابق ثبات صلاحية النموذج لاختبار الفرضية الفرعية السادسة استناداً إلى ارتفاع قيمة (F) المحسوبة والبالغة (316.374) بمستوى دلالة محسوب (0.000) وهو أقل من مستوى قيمة الدلالة الإحصائية المعتمد (0.01) ودرجات حرية (312،1)، ويتضح من الجدول نفسه أن المتغير المستقل الفرعي السادس (ظروف العمل المادية) في هذا النموذج يفسر ما مقداره (50.3%) من التباين في المتغير التابع (الرضا الوظيفي) وهي قوة تفسيرية مرتفعة، مما يدل على أن هناك أثراً للمتغير المستقل الفرعي السادس ظروف العمل المادية في المتغير التابع الرضا الوظيفي. وبناءً على ثبات صلاحية النموذج، نستطيع اختبار صحة الفرضية الفرعية السادسة، باستخدام أسلوب تحليل الانحدار البسيط (Simple Regression Analysis).

الجدول (50) نتائج تحليل الانحدار البسيط لاختبار أثر ظروف العمل المادية في الرضا الوظيفي.

المتغير المستقل	معامل الانحدار β	الخطأ العشوائي	Beta	قيمة T المحسوبة	مستوى دلالة T
الثابت	4.142				
ظروف العمل المادية	-0.540	0.030	-0.710	-17.787	0.000

المصدر: إعداد الباحث بالاعتماد على نتائج برنامج (SPSS)

يتضح من الجدول السابق أن العلاقة بين المتغير المستقل الفرعي السادس (ظروف العمل المادية)، والمتغير التابع (الرضا الوظيفي) يمكن تمثيلها بالمعادلة التالية:

$$\text{الرضا الوظيفي} = 4.142 + (-0.540 \times \text{ظروف العمل المادية}) + 0.030$$

أي أن هناك أثراً هاماً وقوياً للمتغير المستقل الفرعي السادس (ظروف العمل المادية) في المتغير التابع الرضا الوظيفي، حيث بلغت قيمة معامل (Beta) (-0.710) وبدلالة قيمة (T) المحسوبة (-17.787) بمستوى دلالة محسوب (0.000) وهو أقل من مستوى قيمة الدلالة الإحصائية المعتمد (0.01) ودرجة حرية (313).

وبناءً على نتائج الاختبارات الإحصائية السابقة للفرضية الفرعية السادسة يتم قبول الفرضية التي تنص على وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين ظروف العمل المادية ومستوى الرضا الوظيفي عن العمل في المصارف التجارية الليبية العامة.

الفرضية الفرعية السابعة

"توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الترقيات والتطور المهني ومستوى الرضا الوظيفي للعاملين بالمصارف التجارية الليبية العامة"

وتهدف هذه الفرضية إلى معرفة العلاقة بين الترقيات والتطور المهني ومستوى الرضا الوظيفي في المصارف التجارية الليبية العامة، وقد أظهرت الاختبارات الإحصائية لهذه الفرضية النتائج التالية:

تم استخدام معامل الارتباط بيرسون لإيجاد علاقة الارتباط بين الترقيات والتطور المهني كمتغير مستقل فرعي والرضا الوظيفي كمتغير تابع، كما هو موضح في الجدول رقم (51).

الجدول (51) معامل الارتباط بيرسون بين الترقيات والتطور المهني والرضا الوظيفي

الترقيات والتطور المهني	
معامل الارتباط بالرضا الوظيفي	فقرات المتغير
❖❖-0.791	25- فرص الترقية محدودة وغير كافية في المصرف
❖❖-0.837	26- يجب اعتماد الأداء كمعيار أساسي للترقية داخل المصرف.
❖❖-0.851	27- شروط الترقية للعاملين داخل المصرف لا تتصف بالموضوعية.
❖❖-0.835	28- وجود صعوبة في تطوير مهاراتي في ظل وظيفتي الحالية.
❖❖-0.818	29- قلة الدورات التدريبية للعاملين داخل المصرف.
❖❖-0.794	30- قلة الدورات التدريبية للعاملين خارج المصرف.
❖❖-0.810	31- أشعر بضعف التقدم والتطور في حياتي الوظيفية في المصرف.
❖❖-0.882	الارتباط الكلي لمتغير الترقيات والتطور المهني
7	عدد العلاقات المعنوية
%100	الأهمية النسبية

المصدر: إعداد الباحث بالاعتماد على نتائج برنامج SPSS

❖❖دال إحصائيا عند مستوى معنوية 0.01

يتضح من الجدول السابق أن هناك علاقة ارتباط معنوية (عكسية قوية) بين جميع فقرات متغير الترقيات والتطور المهني والمتغير التابع الرضا الوظيفي، حيث تراوحت قيم هذه العلاقة بين (-0.791) و(-0.851) بمستوى معنوية (0.01)، كما بلغت علاقة الارتباط بين إجمالي متغير الترقيات والتطور المهني المتغير المستقل الفرعي السابع والمتغير التابع الرضا الوظيفي (-0.882) بمستوى معنوية (0.01) وهي علاقة ارتباط معنوية (عكسية قوية) تعني إنه كلما زادت ضغوط العمل الناتجة عن الترقيات والتطور المهني للعاملين في المصارف محل الدراسة قل مستوى الرضا الوظيفي لديهم، كما بلغت الأهمية النسبية لتلك العلاقات (100%)، مما يعنى وجود علاقة عكسية قوية بين الترقيات والتطور المهني ومستوى الرضا الوظيفي في المصارف التجارية الليبية العامة.

ولغرض اختبار الفرضية الفرعية السابعة، تم استخدام تحليل التباين للانحدار (Analysis of Variance) وذلك لإثبات صلاحية النموذج لاختبار الفرضية الفرعية السابعة، كما هو مبين بالجدول رقم (52).

الجدول (52) نتائج تحليل التباين للانحدار للتأكد من صلاحية النموذج لاختبار الفرضية الفرعية السابعة.

المصدر	درجات الحرية	مجموع المربعات	متوسط المربعات	قيمة F المحسوبة	مستوى دلالة F	معامل التحديد R ²
الانحدار	1	289.166	289.166	1091.543	0.000	0.778
الخطأ	312	82.653	.265			
المجموع	313	371.819				

المصدر: إعداد الباحث بالاعتماد على نتائج برنامج (SPSS)

يتضح من الجدول السابق ثبات صلاحية النموذج لاختبار الفرضية الفرعية السابعة استناداً إلى ارتفاع قيمة (F) المحسوبة والبالغة (1091.543) بمستوى دلالة محسوب (0.000) وهو أقل من مستوى قيمة الدلالة الإحصائية المعتمد (0.01) ودرجات حرية (312،1)، ويتضح من الجدول نفسه أن المتغير المستقل الفرعي السابع (الترققيات والتطور المهني) في هذا النموذج يفسر ما مقداره (77.8%) من التباين في المتغير التابع (الرضا الوظيفي) وهي قوة تفسيرية مرتفعة، مما يدل على أن هناك أثراً هاماً للمتغير المستقل الفرعي السابع الترققيات والتطور المهني في المتغير التابع الرضا الوظيفي. وبناءً على ثبات صلاحية النموذج، نستطيع اختبار صحة الفرضية الفرعية السابعة، باستخدام أسلوب تحليل الانحدار البسيط (Simple Regression Analysis).

الجدول (53) نتائج تحليل الانحدار البسيط لاختبار أثر الترققيات والتطور المهني في الرضا الوظيفي.

المتغير المستقل	معامل الانحدار β	الخطأ العشوائي	Beta	قيمة T المحسوبة	مستوى دلالة T
الثابت	5.492				
الترققيات والتطور المهني	-0.801	0.024	-0.882	-33.039	0.000

المصدر: إعداد الباحث بالاعتماد على نتائج برنامج (SPSS)

يتضح من الجدول السابق أن العلاقة بين المتغير المستقل الفرعي السابع (الترققيات والتطور المهني)، والمتغير التابع (الرضا الوظيفي) يمكن تمثيلها بالمعادلة التالية:

$$\text{الرضا الوظيفي} = 5.492 + (-0.801 \times \text{الترققيات والتطور المهني}) + 0.024$$

أي أن هناك أثراً هاماً وقوياً للمتغير المستقل الفرعي السابع (الترققيات والتطور المهني) في المتغير التابع الرضا الوظيفي، حيث بلغت قيمة معامل (Beta) (-0.882) وبدلالة قيمة (T) المحسوبة (-33.039) بمستوى دلالة محسوب (0.000) وهو أقل من مستوى قيمة الدلالة الإحصائية المعتمد (0.01) ودرجة حرية (313).

وبناءً على نتائج الاختبارات الإحصائية السابقة للفرضية الفرعية السابعة يتم قبول الفرضية التي تنص على وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الترققيات والتطور المهني ومستوى الرضا الوظيفي للعاملين المصارف التجارية الليبية العامة.

الفرضية الفرعية الثامنة

"توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين العلاقات في العمل ومستوى الرضا الوظيفي للعاملين بالمصارف التجارية الليبية العامة"

وتهدف هذه الفرضية إلى معرفة العلاقة بين العلاقات في العمل ومستوى الرضا الوظيفي في المصارف التجارية الليبية العامة، وقد أظهرت الاختبارات الإحصائية لهذه الفرضية النتائج التالية:

تم استخدام معامل الارتباط بيرسون لإيجاد علاقة الارتباط بين العلاقات في العمل كمتغير مستقل فرعي والرضا الوظيفي كمتغير تابع، كما هو موضح في الجدول رقم (54).

الجدول (54) معامل الارتباط بيرسون بين العلاقات في العمل والرضا الوظيفي.

العلاقات في العمل	
معامل الارتباط بالرضا الوظيفي	فقرات المتغير
❖❖-0.829	32- توجد صراعات شخصية مع زملائك في العمل.
❖❖-0.854	33- انخفاض روح التعاون بينك وبين زملائك في المصرف.
❖❖-0.809	34- مناخ العمل غير ملائم لإقامة علاقات جيدة مع زملائك في المصرف.
❖❖-0.867	35- وجود صعوبة في تعاملك مع رئيسك المباشر في العمل.
❖❖-0.828	36- يعارض رئيسك المباشر الجهود التي تبذلها في العمل.
❖❖-0.873	37- رئيسك المباشر لا يقدر الجهود التي تبذلها في العمل.
❖❖-0.884	الارتباط الكلي لمتغير العلاقات في العمل
6	عدد العلاقات المعنوية
%100	الأهمية النسبية

المصدر: إعداد الباحث بالاعتماد على نتائج برنامج SPSS

❖❖ دال إحصائياً عند مستوى معنوية 0.01

يتضح من الجدول السابق أن هناك علاقة ارتباط معنوية (طردية عكسية) بين جميع فقرات متغير العلاقات في العمل والمتغير التابع الرضا الوظيفي، حيث تراوحت قيم هذه العلاقة بين (-0.809) و(-0.873) بمستوى معنوية (0.01)، كما بلغت علاقة الارتباط بين إجمالي متغير العلاقات في العمل والمتغير الفرعي الثامن والمتغير التابع الرضا الوظيفي (-0.884) بمستوى معنوية (0.01) وهي علاقة ارتباط معنوية (عكسية قوية) تعني إنه كلما زادت ضغوط العمل الناتجة عن العلاقات في العمل للعاملين في المصارف محل الدراسة قل مستوى الرضا الوظيفي لديهم، كما بلغت الأهمية النسبية لتلك العلاقات (100%)، مما يعني وجود علاقة عكسية قوية بين العلاقات في العمل ومستوى الرضا الوظيفي في المصارف التجارية الليبية العامة.

ولغرض اختبار الفرضية الفرعية الثامنة، تم استخدام تحليل التباين للانحدار (Analysis of Variance) وذلك لإثبات صلاحية النموذج لاختبار الفرضية الفرعية الثامنة، كما هو مبين بالجدول رقم (55).

الجدول (55) نتائج تحليل التباين للانحدار للتأكد من صلاحية النموذج لاختبار الفرضية الفرعية الثامنة.

المصدر	درجات الحرية	مجموع المربعات	متوسط المربعات	قيمة F المحسوبة	مستوى دلالة F	معامل التحديد R ²
الانحدار	1	290.555	290.555	1115.542	0.000	0.781
الخطأ	312	81.264	.260			
المجموع	313	371.819				

المصدر: إعداد الباحث بالاعتماد على نتائج برنامج (SPSS)

يتضح من الجدول السابق ثبات صلاحية النموذج لاختبار الفرضية الفرعية الثامنة استناداً إلى ارتفاع قيمة (F) المحسوبة والبالغة (1115.542) بمستوى دلالة محسوب (0.000) وهو أقل من مستوى قيمة الدلالة الإحصائية المعتمد (0.01) ودرجات حرية (312،1)، ويتضح من الجدول نفسه أن المتغير المستقل الفرعي الثامن (العلاقات في العمل) في هذا النموذج يفسر ما مقداره (78.1%) من التباين في المتغير التابع (الرضا الوظيفي) وهي قوة تفسيرية مرتفعة، مما يدل على أن هناك أثراً هاماً للمتغير المستقل الفرعي الثامن العلاقات في العمل في المتغير التابع الرضا الوظيفي. وبناءً على ثبات صلاحية النموذج، نستطيع اختبار صحة الفرضية الفرعية الثامنة، باستخدام أسلوب تحليل الانحدار البسيط (Simple Regression Analysis).

الجدول (56) نتائج تحليل الانحدار البسيط لاختبار أثر العلاقات في العمل في الرضا الوظيفي

المتغير المستقل	معامل الانحدار β	الخطأ العشوائي	Beta	قيمة T المحسوبة	مستوى دلالة T
الثابت	4.724				
العلاقات في العمل	-0.800	0.021	-0.884	-33.400	0.000

المصدر: إعداد الباحث بالاعتماد على نتائج برنامج (SPSS)

يتضح من الجدول السابق أن العلاقة بين المتغير المستقل الفرعي الثامن (العلاقات في العمل)، والمتغير التابع (الرضا الوظيفي) يمكن تمثيلها بالمعادلة التالية:

$$\text{الرضا الوظيفي} = 4.724 + (-0.800 \times \text{العلاقات في العمل}) + 0.021$$

أي أن هناك أثراً هاماً وقوياً للمتغير المستقل الفرعي الثامن (العلاقات في العمل) في المتغير التابع الرضا الوظيفي، حيث بلغت قيمة معامل (Beta) (-0.884) وبدلالة قيمة (T) المحسوبة (-33.400) بمستوى دلالة محسوب (0.000) وهو أقل من مستوى قيمة الدلالة الإحصائية المعتمد (0.01) ودرجة حرية (313).

وبناءً على نتائج الاختبارات الإحصائية السابقة للفرضية الفرعية الثامنة يتم قبول الفرضية التي تنص على وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين العلاقات في العمل ومستوى الرضا الوظيفي للعاملين بالمصارف التجارية الليبية العامة.

الفرضية الرئيسية الثانية

توجد فروق ذات دلالة إحصائية في ضغوط العمل للعاملين بالمصارف التجارية الليبية العامة تعزى للخصائص الشخصية والوظيفية للعاملين.

تم اختبار الفرضية الرئيسية الثانية من خلال اختبار الفرضيات الفرعية المنبثقة عنها.

الفرضية الفرعية الأولى

توجد فروق ذات دلالة إحصائية في ضغوط العمل للعاملين في المصارف التجارية الليبية العامة تعزى لمتغير الجنس.

الجدول (57) نتائج اختبار (T) لاختبار الفروق في مستوى

ضغوط العمل لمتغير الجنس

الجنس	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة T	مستوى الدلالة المحسوبة	مستوى الدلالة المعتمد
الذكور	2.380	0.962	-1.631	0.105	0.05
الإناث	2.601	1.238			

المصدر: إعداد الباحث بالاعتماد على نتائج برنامج (SPSS)

لاختبار الفرضية الفرعية الأولى استخدم الباحث Independent – Samples T – Test

ونلاحظ من الجدول السابق أن قيمة (-1.631)، ومستوى الدلالة المحسوبة (0.105) وهي أكبر من مستوى الدلالة المعتمد في الدراسة (0.05)، وبذلك نرفض الفرضية التي نصها " توجد فروق ذات دلالة إحصائية في ضغوط العمل للعاملين بالمصارف التجارية الليبية العامة تعزى لمتغير الجنس".

الفرضية الفرعية الثانية

توجد فروق ذات دلالة إحصائية في ضغوط العمل للعاملين في المصارف التجارية الليبية العامة تعزى لمتغير الحالة الاجتماعية.

الجدول (58) نتائج اختبار (T) لاختبار الفروق في مستوى

ضغوط العمل لمتغير الحالة الاجتماعية

الحالة الاجتماعية	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة T	مستوى الدلالة المحسوبة	مستوى الدلالة المعتمد
أعزب	2.578	1.054	1.794	0.074	0.05
متزوج	2.360	1.076			

المصدر: إعداد الباحث بالاعتماد على نتائج برنامج (SPSS)

لاختبار الفرضية الفرعية الثانية استخدم الباحث Independent – Samples T – Test

ونلاحظ من الجدول السابق أن قيمة (1.794)، ومستوى الدلالة المحسوبة (0.074) وهي أكبر من مستوى الدلالة المعتمد في الدراسة (0.05)، وبذلك نرفض الفرضية التي نصها " توجد فروق

ذات دلالة إحصائية في ضغوط العمل للعاملين بالمصارف التجارية الليبية العامة تعزى لمتغير الحالة الاجتماعية".

الفرضية الفرعية الثالثة

توجد فروق ذات دلالة إحصائية في ضغوط العمل للعاملين بالمصارف التجارية الليبية العامة تعزى لمتغير سنوات الخبرة الوظيفية.

الجدول (59) نتائج تحليل التباين الأحادي (ANOVA) لاختبار

الفروق في مستوى ضغوط العمل لمتغير سنوات الخبرة الوظيفية

مصدر التباين	درجات الحرية	مجموع المربعات	متوسط المربعات	قيمة F	مستوى الدلالة
بين المجموعات	2	18.142	9.071	8.291	0.000
داخل المجموعات	311	340.270	1.094		
المجموع	313	358.412			

المصدر: إعداد الباحث بالاعتماد على نتائج برنامج (SPSS)

استخدم الباحث تحليل التباين الأحادي (ANOVA) لاختبار الفرضية الفرعية الثالثة، وقد تبين من نتائج الجدول السابق وجود فروق ذات دلالة إحصائية، حيث بلغت قيمة (8.291)، ومستوى الدلالة المحسوبة (0.000) وهو أقل من مستوى الدلالة المعتمد في الدراسة (0.05).

وبما أن نتائج اختبار F تشير إلى وجود فروق معنوية بين متوسط الفئات في الفرضية السابقة، لا بد من استخدام أحد اختبارات المقارنات البعدية Multiple Comparisons، لذا استخدم الباحث اختبار شيفه (Scheffe)، لفحص الفروق الدالة إحصائياً بين متوسط الفئات والجدول التالي يوضح ذلك.

الجدول (60) نتائج اختبار شيفه (Scheffe)

سنوات الخبرة الوظيفية		المتوسطات الحسابية	
		2	1
أقل من 5 سنوات			2.186
15 سنة فأكثر			2.202
من 5 إلى أقل من 15 سنة		2.724	

المصدر: إعداد الباحث بالاعتماد على نتائج برنامج (SPSS)

ويتبين من الجدول السابق أن هناك فروقاً معنوية ذات دلالة في مستوى ضغوط العمل للعاملين في المصارف التجارية الليبية بين من هم (أقل من 5 سنوات و15 سنة فأكثر) من جهة وبين من هم (من 5 إلى أقل من 15 سنة) من جهة أخرى لصالح من هم (من 5 إلى أقل من 15 سنة).

وهذا يعني أن العاملين الذين خبرتهم الوظيفية (من 5 إلى أقل من 15 سنة) يتعرضون لمستوى أعلى من ضغوط العمل حيث كان الوسط الحسابي لهذه الفئة (2.724)، من العاملين الذين خبرتهم الوظيفية (أقل من 5 سنوات و15 سنة فأكثر) حيث كان الوسط الحسابي لهما (2.186 و2.202)،

كما يبين الجدول عدم وجود فروق معنوية بين من خبرتهم الوظيفية (أقل من 5 سنوات) وبين من خبرتهم الوظيفية (15 سنة فأكثر)، وبذلك نقبل الفرضية التي نصها "توجد فروق ذات دلالة إحصائية في ضغوط العمل للعاملين بالمصارف التجارية الليبية العامة تعزى لمتغير سنوات الخبرة الوظيفية".

الفرضية الفرعية الرابعة

توجد فروق ذات دلالة إحصائية في ضغوط العمل للعاملين بالمصارف التجارية الليبية العامة تعزى لمتغير المستوى الوظيفي.

الجدول (61) نتائج تحليل التباين الأحادي (ANOVA) لاختبار الفروق في مستوى ضغوط العمل لمتغير المستوى الوظيفي

مصدر التباين	درجات الحرية	مجموع المربعات	متوسط المربعات	قيمة F	مستوى الدلالة
بين المجموعات	2	3.091	1.545	1.353	0.260
داخل المجموعات	311	355.321	1.143		
المجموع	313	358.412			

المصدر: إعداد الباحث بالاعتماد على نتائج برنامج (SPSS)

استخدم الباحث تحليل التباين الأحادي (ANOVA) لاختبار الفرضية الفرعية الرابعة، وقد تبين من نتائج الجدول السابق عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية، حيث بلغت قيمة (1.353)، ومستوى الدلالة المحسوبة (0.260) وهو أكبر من مستوى الدلالة المعتمد في الدراسة (0.05)، وبذلك نرفض فرضية الدراسة والتي نصها "توجد فروق ذات دلالة إحصائية في ضغوط العمل للعاملين بالمصارف التجارية الليبية العامة تعزى لمتغير المستوى الوظيفي".

الفرضية الفرعية الخامسة

توجد فروق ذات دلالة إحصائية في ضغوط العمل للعاملين بالمصارف التجارية الليبية العامة تعزى لمتغير المؤهل العلمي.

الجدول (62) نتائج تحليل التباين الأحادي (ANOVA) لاختبار الفروق في مستوى ضغوط العمل لمتغير المؤهل العلمي.

مصدر التباين	درجات الحرية	مجموع المربعات	متوسط المربعات	قيمة F	مستوى الدلالة
بين المجموعات	2	10.198	5.099	4.554	0.011
داخل المجموعات	311	348.214	1.120		
المجموع	313	358.412			

المصدر: إعداد الباحث بالاعتماد على نتائج برنامج (SPSS)

استخدم الباحث تحليل التباين الأحادي (ANOVA) لاختبار الفرضية الفرعية الخامسة، وقد تبين من نتائج الجدول السابق وجود فروق ذات دلالة إحصائية، حيث بلغت قيمة (4.554)، ومستوى الدلالة المحسوبة (0.011) وهو أقل من مستوى الدلالة المعتمد في الدراسة (0.05).

وبما أن نتائج اختبار F تشير إلى وجود فروق معنوية بين متوسط الفئات في الفرضية السابقة، لا بد من استخدام أحد اختبارات المقارنات البعدية Multiple Comparisons ، لذا استخدم الباحث اختبار شيفه (Scheffe) ، لفحص الفروق الدالة إحصائياً بين متوسط الفئات والجدول التالي يوضح ذلك.

الجدول (63) نتائج اختبار شيفه (Scheffe)

المتوسطات الحسابية		سنوات الخبرة الوظيفية
2	1	
	2.337	ماجستير أو دكتوراة
2.925		ثانوي أو متوسط وأقل
3.151		جامعي

المصدر: إعداد الباحث بالاعتماد على نتائج برنامج (SPSS)

ويتبين من الجدول السابق أن هناك فروقاً معنوية ذات دلالة في مستوى ضغوط العمل للعاملين في المصارف التجارية الليبية بين من يحملون مؤهلاً علمياً (ماجستير أو دكتوراه) من جهة وبين من يحملون مؤهلاً علمياً (ثانوي أو متوسط وأقل وجامعي) من جهة أخرى لصالح من يحملون مؤهل علمي (ثانوي أو متوسط وأقل وجامعي).

وهذا يعني أن العاملين الذين يحملون مؤهلاً علمياً (ثانوي أو متوسط وأقل وجامعي). يتعرضون لمستوى أعلى من ضغوط العمل حيث كان الوسط الحسابي لهما (2.925 و 3.151)، من العاملين الذين يحملون مؤهلاً علمياً (ماجستير أو دكتوراه) حيث كان الوسط الحسابي لهذه الفئة (2.337)، كما يبين الجدول عدم وجود فروق معنوية بين من يحملون مؤهلاً علمياً (ثانوي أو متوسط وأقل) وبين من مؤهلهم العلمي (جامعي). وبذلك نقبل الفرضية التي نصها " توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى ضغوط العمل للعاملين في المصارف التجارية الليبية العامة تعزى لمتغير المؤهل العلمي".

الفرضية الفرعية السادسة

توجد فروق ذات دلالة إحصائية في ضغوط العمل للعاملين بالمصارف التجارية الليبية العامة تعزى لمتغير مكان العمل.

الجدول (64) نتائج تحليل التباين الأحادي (ANOVA) لاختبار

الفروق في مستوى ضغوط العمل لمتغير مكان العمل.

مصدر التباين	درجات الحرية	مجموع المربعات	متوسط المربعات	قيمة F	مستوى الدلالة
بين المجموعات	2	5.056	1.685	1.479	0.220
داخل المجموعات	311	353.356	1.140		
المجموع	313	358.412			

المصدر: إعداد الباحث بالاعتماد على نتائج برنامج (SPSS)

استخدم الباحث تحليل التباين الأحادي (ANOVA) لاختبار الفرضية الفرعية السادسة، وقد تبين من نتائج الجدول السابق عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية، حيث بلغت قيمة (F) (1.479)،

ومستوى الدلالة المحسوبة (0.220) وهو أكبر من مستوى الدلالة المعتمد في الدراسة (0.05)، وبذلك نرفض الفرضية التي نصها " توجد فروق ذات دلالة إحصائية في ضغوط العمل للعاملين بالمصارف التجارية الليبية العامة تعزى لمتغير مكان العمل".

الفرضية الرئيسية الثالثة

توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الرضا الوظيفي للعاملين بالمصارف التجارية الليبية العامة تعزى للخصائص الشخصية والوظيفية للعاملين.

تم اختبار الفرضية الرئيسية الثالثة من خلال اختبار الفرضيات الفرعية المنبثقة عنها.

الفرضية الفرعية الأولى

توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الرضا الوظيفي للعاملين بالمصارف التجارية الليبية العامة تعزى لمتغير الجنس.

الجدول (65) نتائج اختبار (T) لاختبار الفروق في مستوى الرضا الوظيفي لمتغير الجنس.

الجنس	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة T	مستوى الدلالة المحسوبة	مستوى الدلالة المعتمد
الذكور	2.405	0.970	- 0.995	0.321	0.05
الإناث	2.543	1.283			

المصدر: إعداد الباحث بالاعتماد على نتائج برنامج (SPSS)

استخدم الباحث Independent –Samples T-Test لاختبار الفرضية الفرعية الأولى ونلاحظ من نتائج الجدول السابق أن قيمة T (-0.995)، ومستوى الدلالة المحسوبة (0.321) وهي أكبر من مستوى الدلالة المعتمد في الدراسة (0.05)، وبذلك نرفض الفرضية التي نصها " توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الرضا الوظيفي للعاملين بالمصارف التجارية الليبية العامة تعزى لمتغير الجنس".

وهذا يؤكد أنه لا توجد فروق في متغير الجنس تعزى إلى أثر ضغوط العمل في الرضا الوظيفي للعاملين بالمصارف التجارية الليبية العامة.

الفرضية الفرعية الثانية

توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الرضا الوظيفي للعاملين بالمصارف التجارية الليبية العامة تعزى لمتغير الحالة الاجتماعية.

الجدول (66) نتائج اختبار (T) لاختبار الفروق في مستوى الرضا الوظيفي

لمتغير الحالة الاجتماعية.

الحالة الاجتماعية	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة T	مستوى الدلالة المحسوبة	مستوى الدلالة المعتمد
أعزب	2.529	1.123	1.102	0.271	0.05
متزوج	2.393	1.062			

المصدر: إعداد الباحث بالاعتماد على نتائج برنامج (SPSS)

استخدم الباحث Independent –Samples T-Test لاختبار الفرضية الفرعية الثانية ونلاحظ من نتائج الجدول السابق أن قيمة T (1.102)، ومستوى الدلالة المحسوبة (0.271) وهي أكبر من مستوى الدلالة المعتمد في الدراسة (0.05)، وبذلك نرفض الفرضية التي نصها " توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الرضا الوظيفي للعاملين بالمصارف التجارية الليبية العامة تعزى لمتغير الحالة الاجتماعية".

وهذا يؤكد أنه لا توجد فروق في متغير الحالة الاجتماعية تعزى إلى أثر ضغوط العمل في الرضا الوظيفي للعاملين بالمصارف التجارية الليبية العامة.

الفرضية الفرعية الثالثة

توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الرضا الوظيفي للعاملين بالمصارف التجارية الليبية العامة تعزى لمتغير سنوات الخبرة الوظيفية.

الجدول (67) نتائج تحليل التباين الأحادي (ANOVA) لاختبار الفروق في مستوى الرضا الوظيفي لمتغير سنوات الخبرة.

مصدر التباين	درجات الحرية	مجموع المربعات	متوسط المربعات	قيمة F	مستوى الدلالة
بين المجموعات	2	22.345	11.173	9.943	0.000
داخل المجموعات	311	349.474	1.124		
المجموع	313	371.819			

المصدر: إعداد الباحث بالاعتماد على نتائج برنامج (SPSS)

استخدم الباحث تحليل التباين الأحادي (ANOVA) لاختبار الفرضية الفرعية الثالثة ، وقد تبين من نتائج الجدول السابق وجود فروق ذات دلالة إحصائية، حيث بلغت قيمة F (9.943)، ومستوى الدلالة المحسوبة (0.000) وهو أقل من مستوى الدلالة المعتمد في الدراسة (0.05)، وبذلك نقبل الفرضية والتي نصها " توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الرضا الوظيفي للعاملين في المصارف التجارية الليبية العامة تعزى لمتغير سنوات الخبرة الوظيفية".

وبما أن نتائج اختبار (F) تشير إلى وجود فروق معنوية بين متوسط الفئات في الفرضية السابقة، لا بد من استخدام أحد اختبارات المقارنات البعدية Multiple Comparisons، لذا استخدم الباحث اختبار شيفه (Scheffe Test)، لفحص الفروق الدالة إحصائياً بين متوسط الفئات والجدول التالي يوضح ذلك.

الجدول (68) نتائج اختبار شيفه (Scheffe)

سنوات الخبرة الوظيفية		المتوسطات الحسابية	
		2	1
من 5 إلى أقل من 15 سنة			2.147
15 سنة فأكثر		2.659	
أقل من 5 سنوات		2.724	

المصدر: إعداد الباحث بالاعتماد على نتائج برنامج (SPSS)

ويتبين من الجدول السابق أن هناك فروقاً معنوية ذات دلالة في مستوى الرضا الوظيفي للعاملين في المصارف التجارية الليبية بين من خبرتهم الوظيفية (من 5 إلى أقل من 15 سنة) من جهة وبين من خبرتهم الوظيفية (15 سنة فأكثر وأقل من 5 سنوات) من جهة أخرى لصالح من خبرتهم الوظيفية (15 سنة فأكثر وأقل من 5 سنوات).

وهذا يعني أن العاملين الذين خبرتهم الوظيفية (من 5 إلى أقل من 15 سنة) يشعرون بمستوى أقل من الرضا الوظيفي حيث كان الوسط الحسابي لهذه الفئة (2.147)، من العاملين الذين خبرتهم الوظيفية (أقل من 5 سنوات و15 سنة فأكثر) حيث كان الوسط الحسابي لهما (2.659 و2.724)، كما يبين الجدول عدم وجود فروق معنوية بين من خبرتهم الوظيفية (أقل من 5 سنوات) وبين من خبرتهم الوظيفية (15 سنة فأكثر). وبذلك نقبل الفرضية التي نصها "توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الرضا الوظيفي للعاملين بالمصارف التجارية الليبية تعزى لمتغير سنوات الخبرة الوظيفية".

وهذا يؤكد أن هناك فروقاً في متغير سنوات الخبرة الوظيفية تعزى إلى أثر ضغوط العمل في الرضا الوظيفي للعاملين بالمصارف التجارية الليبية العامة، حيث يتضح من خلال اختبار الفرضيات المتعلقة بهذا المتغير أن العاملين الذين خبرتهم الوظيفية (من 5 إلى أقل من 15 سنة) هم أكثر تعرضاً لضغوط العمل، وبالتالي يشعرون بمستوى منخفض من الرضا الوظيفي، بينما العاملين الذين خبرتهم الوظيفية (أقل من 5 سنوات و15 سنة فأكثر) أقل تعرضاً لضغوط العمل، وبالتالي يشعرون بمستوى أعلى من الرضا الوظيفي مقارنة بالفئة الأولى.

الفرضية الفرعية الرابعة

توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الرضا الوظيفي للعاملين بالمصارف التجارية الليبية العامة تعزى لمتغير المستوى الوظيفي.

الجدول (69) نتائج تحليل التباين الأحادي (ANOVA) لاختبار الفروق في مستوى الرضا

الوظيفي لمتغير المستوى الوظيفي.

مصدر التباين	درجات الحرية	مجموع المربعات	متوسط المربعات	قيمة F	مستوى الدلالة
بين المجموعات	2	4.184	2.092	1.770	0.172
داخل المجموعات	311	367.635	1.182		
المجموع	313	371.819			

المصدر: إعداد الباحث بالاعتماد على نتائج برنامج (SPSS)

استخدم الباحث تحليل التباين الأحادي (ANOVA) لاختبار الفرضية الفرعية الرابعة، وقد تبين من نتائج الجدول السابق عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية، حيث بلغت قيمة F (1.770) ومستوى الدلالة المحسوبة (0.172) وهو أكبر من مستوى الدلالة المعتمد في الدراسة (0.05)، وبذلك نرفض الفرضية والتي نصها "توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الرضا الوظيفي للعاملين بالمصارف التجارية الليبية العامة تعزى لمتغير المستوى الوظيفي".

وهذا يؤكد أنه لا توجد فروق في متغير المستوى الوظيفي تعزى إلى أثر ضغوط العمل في الرضا الوظيفي للعاملين في المصارف التجارية الليبية العامة.

الفرضية الفرعية الخامسة

توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الرضا الوظيفي للعاملين بالمصارف التجارية الليبية العامة تعزى لمتغير المؤهل العلمي.

الجدول (70) نتائج تحليل التباين الأحادي (ANOVA) لاختبار الفروق في مستوى الرضا الوظيفي لمتغير المؤهل العلمي.

مصدر التباين	درجات الحرية	مجموع المربعات	متوسط المربعات	قيمة F	مستوى الدلالة
بين المجموعات	2	11.764	5.882	5.080	0.007
داخل المجموعات	311	360.055	1.158		
المجموع	313	371.819			

المصدر: إعداد الباحث بالاعتماد على نتائج برنامج (SPSS)

استخدم الباحث تحليل التباين الأحادي (ANOVA) لاختبار الفرضية الفرعية الخامسة، وقد تبين من نتائج الجدول السابق وجود فروق ذات دلالة إحصائية، حيث بلغت قيمة $F(5.882)$ ، ومستوى الدلالة المحسوبة (0.007) وهو أقل من مستوى الدلالة المعتمد في الدراسة (0.05) وبذلك نقبل الفرضية التي نصها " توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين المؤهل العلمي للعامل (ثانوي أو متوسط، جامعي، ماجستير أو دكتوراه) ومستوى الرضا الوظيفي بالمصارف التجارية الليبية العامة".

وبما أن نتائج اختبار (F) تشير إلى وجود فروق معنوية بين متوسط الفئات في الفرضية السابقة، لا بد من استخدام أحد اختبارات المقارنات البعدية Multiple Comparisons، لذا استخدم الباحث اختبار شيفه (Scheffe Test)، لفحص الفروق الدالة إحصائياً بين متوسط الفئات والجدول التالي يوضح ذلك.

الجدول (71) نتائج اختبار شيفه (Scheffe)

المتوسطات الحسابية		سنوات الخبرة الوظيفية
2	1	
	2.328	جامعي
	2.521	ثانوي أو متوسط وأقل
3.209		ماجستير أو دكتوراه

المصدر: إعداد الباحث بالاعتماد على نتائج برنامج (SPSS)

ويتبين من الجدول السابق أن هناك فروقاً معنوية ذات دلالة في مستوى الرضا الوظيفي للعاملين في المصارف التجارية الليبية بين من يحملون مؤهلاً علمياً (ثانوي أو متوسط وأقل وجامعي) من جهة وبين من يحملون مؤهلاً علمياً (ماجستير أو دكتوراه) من جهة أخرى لصالح من يحملون مؤهلاً علمياً (ماجستير أو دكتوراه).

وهذا يعني أن العاملين الذين يحملون مؤهلاً علمياً (ثانوي أو متوسط وأقل وجامعي) يشعرون بمستوى أقل من الرضا الوظيفي حيث كان الوسط الحسابي لهما (2.328 و 3.521)، من العاملين الذين يحملون مؤهلاً علمياً (ماجستير أو دكتوراه) حيث كان الوسط الحسابي لهذه الفئة (3.209)، كما يبين الجدول عدم وجود فروق معنوية بين من يحملون مؤهلاً علمياً (ثانوي أو متوسط وأقل) وبين من مؤهلهم العلمي (جامعي)، وبذلك نقبل الفرضية التي نصها " توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الرضا الوظيفي للعاملين بالمصارف التجارية الليبية العامة تعزى لمتغير المؤهل العلمي".

وهذا يؤكد أن هناك فروقاً في متغير المؤهل العلمي تعزى إلى أثر ضغوط العمل في الرضا الوظيفي للعاملين في المصارف التجارية الليبية العامة، حيث يتضح من خلال اختبار الفرضيات المتعلقة بهذا المتغير أن العاملين الذين مؤهلهم العلمي (ثانوي أو متوسط وأقل وجامعي) هم أكثر تعرضاً لضغوط العمل، وبالتالي يشعرون بمستوى منخفض من الرضا الوظيفي، بينما العاملين الذين مؤهلهم العلمي (ماجستير أو دكتوراه) أقل تعرضاً لضغوط العمل، وبالتالي يشعرون بمستوى أعلى من الرضا الوظيفي مقارنة بالفئتين الأولى والثانية.

الفرضية الفرعية السادسة

توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الرضا الوظيفي للعاملين بالمصارف التجارية الليبية العامة تعزى لمتغير مكان العمل.

الجدول (72) نتائج تحليل التباين الأحادي (ANOVA) لاختبار الفروق في مستوى الرضا

الوظيفي لمتغير مكان العمل.

مصدر التباين	درجات الحرية	مجموع المربعات	متوسط المربعات	قيمة F	مستوى الدلالة
بين المجموعات	3	5.531	1.844	1.560	0.199
داخل المجموعات	310	366.288	1.182		
المجموع	313	371.819			

المصدر: إعداد الباحث بالاعتماد على نتائج برنامج (SPSS).

استخدم الباحث تحليل التباين الأحادي (ANOVA) لاختبار الفرضية الفرعية السادسة، وقد تبين من نتائج الجدول السابق عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية، حيث بلغت قيمة F (1.560)، ومستوى الدلالة المحسوبة (0.199) وهو أكبر من مستوى الدلالة المعتمد في الدراسة (0.05)، وبذلك نرفض الفرضية التي نصها " توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الرضا الوظيفي للعاملين بالمصارف التجارية الليبية العامة تعزى لمتغير مكان العمل".

وهذا يؤكد أنه لا توجد فروق في متغير مكان العمل تعزى إلى أثر ضغوط العمل في الرضا الوظيفي للعاملين بالمصارف التجارية الليبية العامة.

خلاصة الفصل الخامس

تبين من خلال خصائص عينة الدراسة في المصارف التجارية الليبية العامة أن الذكور يمثلون (65%) من العينة والباقي من الإناث، ويمثل المتزوجون (55%) من العينة والباقي من العازبين، كما بلغ الذين لديهم خبرة وظيفية أكثر من خمس سنوات (72%)، ويمثل الموظفون (84%) من عينة الدراسة، وتمتلك كوادراً بشرية مؤهلة تأهيلاً عالياً بنسبة (57%) من عينة الدراسة، وكانت النسبة الأكبر من المشاركين من مصرف الجمهورية بلغت (50%) باعتباره أكبر المصارف التجارية.

وتشير نتائج التحليل الوصفي لمتغيرات الدراسة تعرض عينة الدراسة في المصارف التجارية الليبية العامة لضغوط عمل مرتفعة ناتجة عن المصادر التالية (صراع الدور - غموض الدور - عبء الدور - الراتب والحوافز المادية - المشاركة في اتخاذ القرارات - الترقيات والتطور المهني)، وضغوط عمل متوسطة من المصادر التالية (ظروف العمل المادية - العلاقات في العمل)، وبشكل عام تعرض الأفراد عينة الدراسة لضغوط عمل مرتفعة، والشعور بمستوى منخفض من الرضا الوظيفي لعينة الدراسة.

وأظهرت نتائج التحليل الوصفي ترتيب المصادر المسببة لضغوط العمل حسب أهميتها النسبية من الأعلى إلى الأقل على التوالي كالآتي (الراتب والحوافز المادية - الترقيات والتطور المهني - عبء الدور - المشاركة في اتخاذ القرارات - غموض الدور - صراع الدور - العلاقات في العمل - ظروف العمل المادية).

وأوضحت نتائج اختبار الفرضيات باستخدام معامل الارتباط بيرسون وجود علاقة ارتباط معنوية قوية عكسية بين المتغير المستقل لضغوط العمل وجميع المتغيرات الفرعية المستقلة، والمتغير التابع الرضا الوظيفي.

وبينت نتائج اختبار الفرضيات باستخدام تحليل الانحدار البسيط وجود أثر هام للمتغير المستقل لضغوط العمل وجميع المتغيرات الفرعية المستقلة في المتغير التابع الرضا الوظيفي.

كما أظهرت نتائج اختبار الفرضيات عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في ضغوط العمل تعزى للمتغيرات الشخصية والوظيفية التالية (الجنس - الحالة الاجتماعية - المستوى الوظيفي - ومكان العمل)، وجود فروق ذات دلالة إحصائية في ضغوط العمل تعزى للمتغيرات الشخصية والوظيفية التالية (مستوى الخبرة الوظيفية - والمؤهل العلمي).

كما أظهرت نتائج اختبار الفرضيات عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الرضا الوظيفي تعزى للمتغيرات الشخصية والوظيفية التالية (الجنس - الحالة الاجتماعية - المستوى الوظيفي - ومكان العمل)، وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الرضا الوظيفي تعزى للمتغيرات الشخصية والوظيفية التالية (مستوى الخبرة الوظيفية - والمؤهل العلمي).

الفصل السادس

النتائج والتوصيات

أولاً: الاستنتاجات Conclusions

استنتج الباحث من خلال الدراسة النظرية الآتي:

- 1- إن ضغوط العمل من الظواهر التي يتعرض لها العاملون في كافة المنظمات، ولكن بدرجات متفاوتة، وتحتاج هذه الظاهرة إلى دراسة ومعالجة من المختصين والباحثين خاصة في منظمات العصر الحديث.
- 2- اتضح من خلال الأدب الإداري والدراسة الاستطلاعية للمصارف التجارية الليبية أن أهم المصادر المسببة لضغوط العمل هي (صراع الدور- غموض الدور- عبء الدور- الراتب والحوافز المادية - المشاركة في اتخاذ القرارات - ظروف العمل المادية - الترقيات والتطور المهني - العلاقات في العمل).
- 3- إن ضغوط العمل قد تقف عائقاً أمام نجاح المنظمات باعتبارها تسبب آثاراً سلبية في أغلب الأحيان على الفرد ومن ثم على المنظمة.
- 4- اتضح أيضاً أن المنظمات تستطيع أن تحد أو تقلل من ضغوط العمل التي يتعرض لها العاملون في المنظمات، من خلال اتباع بعض الاستراتيجيات التي تحد وتقلل من ضغوط العمل بالنسبة للفرد أو المنظمة.
- 5- اتضح من خلال عرض العديد من الدراسات السابقة أن هناك علاقة عكسية بين ضغوط العمل وبين الرضا الوظيفي، بمعنى أن الزيادة في ضغوط العمل تؤدي إلى انخفاض الرضا الوظيفي للعاملين، والعكس صحيح.
- 6- تبين أن نجاح المنظمات بشكل عام يعتمد إلى حد كبير على الرضا الوظيفي للعاملين فيها.

ثانياً: النتائج Results

كما توصل الباحث من خلال الدراسة العملية إلى النتائج الآتية:

- 1- أظهرت نتائج الاستبيان، فيما يتعلق بخصائص عينة الدراسة أن ما يقارب من ثلثي عينة الدراسة من الذكور، والثلث الآخر من الإناث، كما بينت النتائج أن نصف عينة الدراسة تقريباً من المتزوجين، والنصف الآخر من غير المتزوجين، ويرى الباحث أن هذه النسب تخدم أهداف الدراسة.
- 2- أظهرت نتائج الاستبيان، فيما يتعلق بخصائص عينة الدراسة أن (43%) من عينة الدراسة خبرتهم الوظيفية بين (5 و 15 سنة)، و(28%) من عينة الدراسة خبرتهم الوظيفية (أقل من 5 سنوات)، و(29%) من عينة الدراسة خبرتهم الوظيفية (أكثر من 15 سنة)، وهذا يؤكد تمثيل العينة لجميع الفئات بما يخدم أهداف الدراسة.

- 3- أظهرت نتائج الاستبيان، فيما يتعلق بخصائص عينة الدراسة أن (84%) من عينة الدراسة من الموظفين، (16%) من مدراء الإدارات ورؤساء الأقسام، وهذا يؤكد إلى حد كبير طبيعة خصائص المجتمع المدروس، باعتبار أن الفئة الأخيرة تشكل عدداً بسيطاً في الهيكل الإداري.
- 4- أظهرت نتائج الاستبيان، فيما يتعلق بخصائص عينة الدراسة أن (43%) من عينة الدراسة مؤهلهم العلمي ثانوي أو متوسط، و(52%) من عينة الدراسة مؤهلهم العلمي جامعي، و(5%) من عينة الدراسة مؤهلهم العلمي ماجستير أو دكتوراه، وهذا يؤكد تمثيل العينة لجميع الفئات بما يخدم أهداف الدراسة.
- 5- أظهرت نتائج الاستبيان، فيما يتعلق بخصائص عينة الدراسة أن النسبة الأكبر من العاملين المشاركين في الدراسة كانت من مصرف الجمهورية حيث بلغت (50%)، باعتبار أنه من أكبر المصارف في ليبيا بعد دمج مصرفي (الجمهورية، والأمة)، ثم جاءت مشاركة المصارف الأخرى على التوالي، مصرف الوحدة (21%)، ومصرف الصحاري (15%)، والمصرف التجاري الوطني (14%)، وهذا يؤكد وجود المصارف حسب حجمها في المجتمع الأصلي.
- 6- أظهرت نتائج التحليل الوصفي لفقرات الاستبيان، تعرض الأفراد عينة الدراسة لضغوط في العمل من المصادر التالية (صراع الدور - غموض الدور - عبء الدور - الراتب والحوافز المادية - المشاركة في اتخاذ القرارات - ظروف العمل المادية - الترقيات والتطور المهني - العلاقات في العمل).
- 7- أظهرت نتائج التحليل الوصفي لفقرات الاستبيان، تعرض الأفراد عينة الدراسة لضغوط عمل مرتفعة من المصادر التالية (صراع الدور - غموض الدور - عبء الدور - الراتب والحوافز المادية - المشاركة في اتخاذ القرارات - الترقيات والتطور المهني)، وضغوط عمل متوسطة من المصادر التالية (ظروف العمل المادية - العلاقات في العمل)، وبشكل عام تعرض الأفراد عينة الدراسة لضغوط عمل مرتفعة.
- 8- أظهرت نتائج التحليل الوصفي لفقرات الاستبيان، ترتيب المصادر المسببة لضغوط العمل حسب أهميتها النسبية من الأعلى إلى الأقل على التوالي كالآتي (الراتب والحوافز المادية - الترقيات والتطور المهني - عبء الدور - المشاركة في اتخاذ القرارات - غموض الدور - صراع الدور - العلاقات في العمل - ظروف العمل المادية).
- 9- أظهرت نتائج التحليل الوصفي لفقرات الاستبيان، أن الأفراد عينة الدراسة يشعرون بمستوى منخفض من الرضا الوظيفي عن عناصر الرضا الوظيفي الفرعية التالية (طبيعة العمل، الراتب والحوافز المادية، الترقيات والتطور المهني، الأمن والاستقرار في العمل)، ويشعرون بمستوى متوسط من الرضا الوظيفي عن (ظروف العمل المادية، والعلاقات في العمل)، وبشكل عام يشعر الأفراد عينة الدراسة بمستوى منخفض من الرضا الوظيفي.

- 10- تشير نتائج التحليل الإحصائي إلى وجود علاقة ارتباط عكسية بين ضغوط العمل والرضا الوظيفي، حيث بلغت قيمة معامل الارتباط بيرسون (-0.976 ، $\diamond\diamond$)، وهي ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0.01).
- 11- أظهرت نتائج التحليل الإحصائي وجود علاقة تأثير قوية لضغوط العمل في الرضا الوظيفي.
- 12- تشير نتائج التحليل الإحصائي إلى وجود علاقة ارتباط عكسية بين صراع الدور والرضا الوظيفي، حيث بلغت قيمة معامل الارتباط بيرسون (-0.732 ، $\diamond\diamond$)، وهي ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0.01).
- 13- أظهرت نتائج التحليل الإحصائي وجود علاقة تأثير قوية لصراع الدور في الرضا الوظيفي.
- 14- تشير نتائج التحليل الإحصائي إلى وجود علاقة ارتباط عكسية بين غموض الدور والرضا الوظيفي، حيث بلغت قيمة معامل الارتباط بيرسون (-0.803 ، $\diamond\diamond$)، وهي ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0.01).
- 15- أظهرت نتائج التحليل الإحصائي وجود علاقة تأثير قوية لغموض الدور في الرضا الوظيفي.
- 16- تشير نتائج التحليل الإحصائي إلى وجود علاقة ارتباط عكسية بين عبء الدور والرضا الوظيفي، حيث بلغت قيمة معامل الارتباط بيرسون (-0.805 ، $\diamond\diamond$)، وهي ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0.01).
- 17- أظهرت نتائج التحليل الإحصائي وجود علاقة تأثير قوية لعبء الدور في الرضا الوظيفي.
- 18- تشير نتائج التحليل الإحصائي إلى وجود علاقة ارتباط عكسية بين الراتب والحوافز المادية والرضا الوظيفي، حيث بلغت قيمة معامل الارتباط بيرسون (-0.656 ، $\diamond\diamond$)، وهي ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0.01).
- 19- أظهرت نتائج التحليل الإحصائي وجود علاقة تأثير قوية للراتب والحوافز المادية في الرضا الوظيفي.
- 20- تشير نتائج التحليل الإحصائي إلى وجود علاقة ارتباط عكسية بين المشاركة في اتخاذ القرارات والرضا الوظيفي، حيث بلغت قيمة معامل الارتباط بيرسون (-0.787 ، $\diamond\diamond$)، وهي ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0.01).
- 21- أظهرت نتائج التحليل الإحصائي وجود علاقة تأثير قوية للمشاركة في اتخاذ القرارات في الرضا الوظيفي.
- 22- تشير نتائج التحليل الإحصائي إلى وجود علاقة ارتباط عكسية بين ظروف العمل المادية والرضا الوظيفي، حيث بلغت قيمة معامل الارتباط بيرسون (-0.710 ، $\diamond\diamond$)، وهي ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0.01).

- 23- أظهرت نتائج التحليل الإحصائي وجود علاقة تأثير قوية لظروف العمل المادية في الرضا الوظيفي.
- 24- تشير نتائج التحليل الإحصائي إلى وجود علاقة ارتباط عكسية بين الترقيات والتطور المهني والرضا الوظيفي، حيث بلغت قيمة معامل الارتباط بيرسون (-0.882 ، $\diamond\diamond$)، وهي ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0.01).
- 25- أظهرت نتائج التحليل الإحصائي وجود علاقة تأثير قوية للترقيات والتطور المهني في الرضا الوظيفي.
- 26- تشير نتائج التحليل الإحصائي إلى وجود علاقة ارتباط عكسية بين العلاقات في العمل والرضا الوظيفي، حيث بلغت قيمة معامل الارتباط بيرسون (-0.884 ، $\diamond\diamond$)، وهي ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0.01).
- 27- أظهرت نتائج التحليل الإحصائي وجود علاقة تأثير قوية للعلاقات في العمل في الرضا الوظيفي.
- 28 - أظهرت نتائج التحليل الإحصائي عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في ضغوط العمل تعزى للمتغيرات الشخصية التالية (الجنس - الحالة الاجتماعية).
- 29 - أظهرت نتائج التحليل الإحصائي عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في ضغوط العمل تعزى للمتغيرات الشخصية التالية (المستوى الوظيفي - مكان العمل).
- 30 - أظهرت نتائج التحليل الإحصائي وجود فروق ذات دلالة إحصائية في ضغوط العمل تعزى لمتغير (سنوات الخبرة الوظيفية)، حيث بينت نتائج الدراسة أن الفئة من 5 إلى أقل 15 سنة يتعرضون لمستوى أعلى من ضغوط العمل، ثم تليهم الفئتان 15 سنة فأكثر، وأقل من 5 سنوات.
- 31- أظهرت نتائج التحليل الإحصائي وجود فروق ذات دلالة إحصائية في ضغوط العمل تعزى لمتغير (المؤهل العلمي)، حيث بينت نتائج الدراسة أن الفئتين ثانوي أو متوسط وأقل وجامعي يتعرضون لمستوى أعلى من ضغوط العمل، ثم تليهم فئة ماجستير ودكتوراة.
- 32- أظهرت نتائج التحليل الإحصائي عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الرضا الوظيفي تعزى للمتغيرات الشخصية التالية (الجنس - الحالة الاجتماعية).
- 33- أظهرت نتائج التحليل الإحصائي عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الرضا الوظيفي تعزى للمتغيرات الشخصية التالية (المستوى الوظيفي - مكان العمل).
- 34- أظهرت نتائج التحليل الإحصائي وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الرضا الوظيفي تعزى لمتغير (سنوات الخبرة الوظيفية)، حيث بينت نتائج الدراسة أن الفئتين أقل من 5 سنوات و15 سنة فأكثر هم من أكثر الفئات شعوراً بمستوى الرضا الوظيفي، الفئة من 5 إلى أقل من 5 سنة.

35- أظهرت نتائج التحليل الإحصائي وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الرضا الوظيفي تعزى لمتغير (المؤهل العلمي)، حيث بينت نتائج الدراسة أن فئة المؤهل العلمي ماجستير أو دكتوراه هم من أكثر الفئات شعوراً بمستوى الرضا الوظيفي، ثم تليهم الفئتان ثانوي أو متوسط وأقل وجامعي.

ثالثاً: التوصيات Recommendations

في ضوء النتائج التي توصلت إليها الدراسة يوصي الباحث بما يلي:

- 1- ضرورة اهتمام إدارات المصارف التجارية الليبية محل الدراسة، بدراسة ومعالجة المصادر المسببة لضغوط العمل للأفراد العاملين فيه، باعتبار أن هذه المصادر تؤثر سلباً في الرضا الوظيفي للعاملين، وبالتالي تؤثر في أداء هذه المصارف.
- 2- تحديد واجبات ومسؤوليات العاملين في المصارف التجارية الليبية محل الدراسة، بشكل دقيق وواضح يخفف من شعورهم بالضغوط الناتجة عن صراع الدور وغموض الدور، والتي تؤثر سلباً في رضاهم الوظيفي عن العمل.
- 3- توزيع أعباء العمل ووقته على العاملين في المصارف التجارية الليبية محل الدراسة، بشكل مناسب بما يقلل من شعورهم بالضغوط الناجمة عن عبء الدور، والتي يؤثر سلباً في الرضا الوظيفي للعاملين في هذه المصارف.
- 4- إعادة النظر في الرواتب والحوافز المادية التي يحصل عليها العاملون في المصارف التجارية الليبية محل الدراسة، بما يتناسب مع الجهود التي يبذلونها ويلبي احتياجاتهم وطموحاتهم المعيشية، وتقديم الحوافز المادية، المكافآت والمزايا الإضافية والتشجيعية خاصة للعاملين المتميزين، بما يخفف من شعورهم بالضغوط الناتجة عن الراتب والحوافز المادية، والتي تؤثر سلباً في الرضا الوظيفي للعاملين في هذه المصارف.
- 5- إيجاد آلية مناسبة لمشاركة العاملين في المصارف التجارية الليبية محل الدراسة في اتخاذ القرارات داخل هذه المصارف، مع تفويض بعض السلطات، والاهتمام بآراء ومقترحات العاملين بخصوص العمل، بما يخفف من شعورهم بالضغوط الناتجة عن عدم المشاركة في اتخاذ القرارات، والتي تؤثر سلباً في الرضا الوظيفي للعاملين في هذه المصارف.
- 6- تحسين ظروف العمل المادية للعاملين في المصارف التجارية الليبية محل الدراسة، وذلك من خلال توفير التجهيزات والمعدات المكتبية المناسبة، وتوفير الإضاءة الجيدة، والتهوية المناسبة، والتقليل من الضوضاء في مكان العمل، بما يؤدي إلى التقليل من ضغوط العمل الناتجة عن عدم وجود بيئة عمل مادية مناسبة، والتي تؤثر سلباً في الرضا الوظيفي للعاملين في هذه المصارف.

- 7- وضع وتطبيق نظام ترقية ملائم للعاملين في المصارف التجارية الليبية محل الدراسة، وذلك من خلال توفير فرص ترقية جيدة وكافية للعاملين، واعتماد الأداء كمعيار أساسي للترقية داخل المصارف، وتوفير شروط ترقية تتصف بالموضوعية، بما يؤدي إلى التقليل من ضغوط العمل الناتجة عن عدم وجود فرص ترقية مناسبة، والتي تؤثر سلباً في الرضا الوظيفي للعاملين في هذه المصارف.
- 8- الاهتمام بتطوير العاملين في المصارف التجارية الليبية محل الدراسة، وذلك من خلال تدريبهم في دورات في الداخل والخارج لتنمية وتطوير مهاراتهم وجعلهم يشعرون بالتقدم والتطور في وظائفهم الحالية، بما يؤدي إلى التقليل من ضغوط العمل الناتجة عن عدم وجود فرص للتطور المهني المناسب، والتي تؤثر سلباً في الرضا الوظيفي للعاملين في هذه المصارف.
- 9- العمل على تحسين العلاقات بين الزملاء في المصارف التجارية الليبية محل الدراسة، وذلك من خلال إيجاد مناخ عمل ملائم لإقامة علاقات جيدة بين الزملاء في المصارف، وبث روح التعاون وتقليل الصراعات الشخصية بين الزملاء، بما يؤدي إلى التقليل من ضغوط العمل الناتجة عن عدم وجود علاقات جيدة بين الزملاء في العمل، والتي تؤثر سلباً في الرضا الوظيفي للعاملين في هذه المصارف.
- 10- العمل على تحسين العلاقة بين المرؤوسين والرئيس المباشر في المصارف التجارية الليبية محل الدراسة، وذلك من خلال تذليل الصعاب أمام المرؤوسين، وعدم معارضة وتقدير جهودهم خصوصاً إذا كانت هذه الجهود محل احترام وتقدير، بما يؤدي إلى التقليل من ضغوط العمل الناتجة عن عدم وجود علاقة جيدة بين المرؤوسين والرئيس المباشر في العمل، والتي تؤثر سلباً في الرضا الوظيفي للعاملين في هذه المصارف.
- 11- يوصي الباحث بضرورة التركيز على الرضا الوظيفي للعاملين في المصارف التجارية الليبية باعتبار أن العمل في القطاع المصرفي يجب أن يتميز عن مجالات العمل الأخرى، وذلك من خلال التركيز في مجموعة من العناصر التي تسهم في تشكيله وتكوينه لدى الأفراد ويوصي الباحث بضرورة تركيز الانتباه على الاهتمام بها وهي:
 - أ - طبيعة العمل وبيئته المادية، وذلك من خلال توافق متطلبات الوظيفة مع قدرات ومهارات العاملين، وتحسين نظام العمل اليومي، ومتابعة القوانين والقرارات واللوائح المعمول بها في المصرف، وتهيئة بيئة عمل مادية مناسبة من إضاءة وتهوية وتقليل الضوضاء للعاملين.
 - ب - الراتب وملحقاته، وذلك من خلال كفاية الراتب لسد الاحتياجات المعيشية للعامل، ومناسبتها مع الجهد المبذول، وتقديم العلاوات السنوية والمكافآت الإضافية في الوقت المناسب.
 - ج - الترقية والتطور المهني، وذلك من خلال إتاحة فرص ترقية مناسبة للعاملين، والاعتماد على أسس ومعايير مناسبة للترقية، وتدريب العاملين ومنحهم فرص للتمييز والإبداع.

- د - العلاقة مع الرئيس المباشر، وذلك من خلال تحسين العلاقة بين الرئيس والمرؤوسين، وتخفيض الإجراءات الروتينية للمرؤوسين، وتفويض السلطة لهم.
- هـ - العلاقة مع الزملاء، وذلك من خلال بث روح التعاون والاحترام المتبادل بين العاملين، وتقليل الخلافات بين الزملاء، والوقوف معهم أوقات الأزمات التي يتعرضون لها.
- و - الأمن والاستقرار الوظيفي، وذلك من خلال توفير الاستقرار النفسي والمادي للعاملين، وتوفير الرعاية الصحية والاجتماعية للعاملين، والحرص على الاحتفاظ بالمتميزين منهم، وإيجاد نظام تقاعد مناسب، وتأمين المستقبل لهم.

قائمة المراجع

قائمة المراجع

المراجع العربية

1- الكتب

1. أبوعلام، رجاء محمود (2006)، التحليل الإحصائي للبيانات باستخدام برنامج SPSS، الطبعة الثانية، دار النشر للجامعات، القاهرة.
2. الأرياح، صالح الأمين (1985)، الجهاز المصري في الجماهيرية العربية الليبية الشعبية الاشتراكية العظمى، الطبعة الأولى، الدار العربية للموسوعات، بيروت.
3. البلداوي، عبد الحميد عبد المجيد (2005)، أساليب البحث العلمي والتحليل الإحصائي، الطبعة الأولى، دار الشرق للنشر والتوزيع، القاهرة.
4. حسن، راوية (2002)، السلوك التنظيمي المعاصر، الدار الجامعية، الإسكندرية.
5. حميدان، عدنان عباس وآخرون (2006)، الإحصاء التطبيقي، جامعة دمشق، دمشق.
6. الحناوي، محمد صالح (1999)، أساسيات السلوك التنظيمي، الدار الجامعية، الإسكندرية.
7. خشيم، مصطفى عبدالله (2002)، مناهج وأساليب البحث السياسي، الهيئة القومية للبحث العلمي، طرابلس.
8. الخطاب، عائدة سيد (1999)، الإدارة الإستراتيجية للموارد البشرية في ظل إعادة الهيكلة، دار النهضة العربية، القاهرة.
9. السيد، محمود سالم محمد (2000)، الإدارة: الاستخدام الأمثل للعناصر المادية والإشباع الأمثل للحاجات والرغبات الإنسانية، جامعة عين شمس، القاهرة.
10. سيزلاقي، أندرو دي، والاس، مارك جي (1987)، السلوك التنظيمي والأداء، ترجمة: جعفر أبو القاسم أحمد، معهد الإدارة العامة، الرياض.
11. سيكاران، أوما (2006)، طرق البحث في الإدارة مدخل لبناء المهارات البحثية: تعريف إسماعيل علي بسيوني، دار المريخ، الرياض.
12. الشرايدة، سالم تيسير (2008)، الرضا الوظيفي أطر نظرية وتطبيقات عملية، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان.
13. الطويل، هاني عبد الرحمن (2001)، الإدارة التربوية والسلوك التنظيمي، الطبعة الثالثة، دار وائل للنشر، عمان، الأردن.

14. عبد المعطي، حسن مصطفى (2006)، ضغوط الحياة وأساليب مواجهتها، مكتبة زهراء الشرق، القاهرة.
15. العديلي، ناصر محمد (1995)، السلوك الإنساني والتنظيمي، معهد الإدارة العامة، الرياض.
16. العميان، محمود سلمان (2008)، السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال، الطبعة الرابعة، دار وائل للنشر، عمان، الأردن.
17. فلييه، فاروق عبده، عبد المجيد، السيد محمد (2009)، السلوك التنظيمي في إدارة المؤسسات التعليمية، الطبعة الثانية. دار المسرة، عمان.
18. كشرود، عمار الطيب، (1995)، علم النفس الصناعي والتنظيمي الحديث، جامعة قاريونس، بنغازي، ليبيا.
19. ماهر، أحمد (1997)، السلوك التنظيمي: مدخل بناء المهارات، الطبعة السادسة، مركز التنمية الإدارية، الإسكندرية.
20. ماهر، أحمد (2005)، كيفية التعامل مع إدارة ضغوط العمل، الدار الجامعية، الإسكندرية.
21. ناشميان، شافا مرانكفورت، ناشميان، دافيد (2004)، طرائق البحث في العلوم الاجتماعية، ترجمة ليلي الطويل، الطبعة الأولى، بتر للنشر والتوزيع، دمشق، سوريا.
22. النجار، فايز جمعة، النجار، نبيل جمعة، الزعبي، ماجد راضي (2009)، أساليب البحث العلمي منظور تطبيقي، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
23. النجار، محمد عدنان (1995)، إدارة الموارد البشرية والسلوك التنظيمي، منشورات جامعة دمشق، دمشق.
24. هلال، محمد عبد الغني حسن (2006)، مهارات إدارة الضغوط، الطبعة الثانية، مركز تطوير الأداء والتنمية، القاهرة.
25. هيجان، عبد الرحمن بن أحمد (1998)، ضغوط العمل، معهد الإدارة العامة، الرياض.
26. يوسف، جمعة السيد (2004)، إدارة ضغوط العمل، ايتراك للنشر والتوزيع، القاهرة.

2- المجلات

1. الأحمد، حنان عبد الرحيم (2006)، " الرضا الوظيفي والولاء التنظيمي للعاملين في الرعاية الصحية الأولية في المملكة العربية السعودية "، المجلة العربية للعلوم الإدارية، جامعة الكويت، المجلد 13، العدد 3.
2. آل ناجي، محمد عبد الله (1993)، " تطبيق نظرية هيرزبرج لقياس الرضا عن العمل "، مجلة الإدارة العامة، العدد 80.

3. البشباشة، سامر عبد الحميد (2005)، "أثر مصادر ضغوط العمل في السلوك الإبداعي لدى العاملين في شركة البوتاس العربية"، دراسات للعلوم الإدارية، المجلد 32، العدد 2.
4. التوايهة، عبادة (2006)، "أثر ضغط العمل لدى العاملين بالإدارة العامة لشرطة أبوظبي على أدائهم الوظيفي"، مجلة مؤتة للبحوث والدراسات، المجلد 21، العدد 3.
5. جودة، أيمن، ورندة اليا في (2002)، "ضغوط العمل وعلاقتها بالتوجه البيروقراطي، وعدم الرضا الوظيفي - دراسة ميدانية"، مجلة جامعة دمشق، المجلد 18، العدد 1.
6. حجازي، محمد حافظ (2004)، "أثر الثقافة التنظيمية على الرضا الوظيفي"، مجلة كلية التجارة للبحوث العلمية، جامعة الإسكندرية، المجلد 41، العدد 2.
7. الحدابي، داود عبد الملك، عكاشة، محمود فتحي (2006)، "الرضا الوظيفي لأعضاء هيئة التدريس بجامعة العلوم والتكنولوجيا وعلاقته ببعض المتغيرات المهنية والديمقراطية"، مجلة اتحاد الجامعات العربية، العدد 47.
8. خليفة، أحمد مصطفى (2001)، "أثر ضغوط العمل على الرضا الوظيفي في مهنة أخصائيات التمريض بالمستشفيات الجامعية بأسسوط"، المجلة العلمية لكلية التجارة جامعة أسسوط، العدد 30.
9. رفاعي، رجب حسنين (2004)، "تأثير الرضا عن العمل كمتغير وسيط في العلاقة بين متغيرات ضغوط العمل والاحترق النفسي لدى الأطباء: دراسة تطبيقية"، مجلة أفاق جديدة للدراسات التجارية، جامعة المنوفية، العدد 43.
10. الرفاعي، يعقوب السيد يوسف، خولي، سيد محمود سيد (2004)، "مدى تأثير تنوع الموارد البشرية على عناصر الرضا الوظيفي: دراسة تطبيقية"، المجلة العلمية للاقتصاد والتجارة، جامعة عين شمس.
11. السالم، مؤيد سعيد (1990)، "التوتر التنظيمي، مفاهيمه وأسبابه واستراتيجيات إدارته"، الإدارة العامة، العدد 68.
12. سعود، راتب (2001)، "الرضا الوظيفي لدى أعضاء هيئة التدريس في الجامعات الأهلية الأردنية"، مجلة أبحاث اليرموك، العدد 17.
13. السعودي، موسى أحمد (2006)، "أثر مصادر ضغوط العمل ومستوى الضغط المدرك في الالتزام التنظيمي لدى العاملين في كليات المجتمع الحكومية التابعة لجامعة البلقاء التطبيقية"، مجلة دراسات للعلوم الإدارية، المجلد 33، العدد 2.
14. السعودي، موسى أحمد (2005)، "العلاقة بين الثقة التنظيمية والرضا الوظيفي لدى العاملين في الوزارات الأردنية"، مجلة دراسات للعلوم الإدارية، المجلد 32، العدد 1.
15. الشامي، كاظم هاتف (2007)، "مستوى الشعور بالرضا الوظيفي لدى معلمي ومعلمات المدارس الابتدائية"، المجلة العراقية للعلوم الإدارية، المجلد 4، العدد 17.

16. الشريف، مصطفى بدالسلام (2002)، "المصارف التجارية الليبية التطور والتفعيل"، مجلة اتحاد المصارف العربية، العدد 259.
17. العباسي، عبد الحميد محمد (2004)، "الرضا الوظيفي لدى ضابط الأمن الكويتي"، مجلة العلوم الاجتماعية، جامعة الكويت، المجلد 32، العدد 4.
18. عبد الرحمن، أحمد عبد الكريم (1995)، "مصادر ضغوط العمل: دراسة ميدانية بالتطبيق على العاملين بجامعة جنوب الوادي"، مجلة البحوث التجارية المعاصرة، كلية التجارة بسوهاج، جامعة جنوب الوادي.
19. العبد القادر، عبد الله بن حسن، المير، عبد الرحيم علي (1996)، "اختبار العلاقة بين صراع الدور وغموض الدور والرضا الوظيفي والصفات الديمغرافية للمهنيين العاملين في مجال الحاسوب في المملكة العربية السعودية: دراسة ميدانية"، المجلة العربية للعلوم الإدارية، المجلد 3، عدد 2.
20. العتيبي، آدم (1997)، "علاقة ضغوط العمل بالاضطرابات السيكوسوماتية والغياب الوظيفي لدى العاملين في القطاع الصحي الحكومي في الكويت"، مجلة العلوم الاجتماعية، المجلد 25، العدد 2.
21. العجمي، راشد شبيب (2005)، "التأثير الوسيط لنمط السلوك (أ) على العلاقة بين ضغوط الدور والرضا الوظيفي والأداء لمدقي الحسابات في دولة الكويت"، المجلة العربية للعلوم الإدارية، المجلد 12، العدد 1.
22. العريقي، عائدة محمد (2000)، "الرضا الوظيفي لمعلمي المرحلة الثانوية وعلاقته بإدراكهم للسلوك القيادي لمديريهم في الجمهورية اليمنية"، مجلة الدراسات والبحوث التربوية، العدد 15.
23. عسكر، سمير (1988)، "متغيرات ضغط العمل: دراسة نظرية وتطبيقية في قطاع المصارف بدولة الإمارات العربية المتحدة"، الإدارة العامة، العدد 60.
24. فوكله، مصطفى محمد، بيت المال، أحمد عبد الله (2007)، "منهجية البحث العلمي بين الافتراضات والتطبيق العلمي"، مجلة البحوث الاقتصادية، المجلد 18، العدد 2.
25. الكبيسي، موفق محمد (2004)، "ضغوط العمل وتأثيرها على الأداء الوظيفي: دراسة ميدانية على البنوك القطرية"، المجلة العلمية للبحوث والدراسات والتجارية، العدد 20.
26. محمد، علي حسين (2005)، "علاقة غموض الدور وصراع الدور بالاتجاهات الوظيفية لدى العاملين: دراسة تطبيقية على منظمات الأعمال الكويتية"، مجلة آفاق جديدة، العدد 3-4.
27. المساعدة، عبد الحميد (1998)، "الرضا الوظيفي لدى الموظفين الإداريين في جامعة اليرموك"، مجلة مؤتة للبحوث والدراسات، جامعة اليرموك، الأردن، المجلد 13، العدد 6.

28. المسدي، عادل عبد المنعم (2001)، " أثر ضغوط العمل على درجة الإحباط الوظيفي: دراسة ميدانية على شركات القطاع العام المصري للأدوية "، المجلة العلمية للتجارة والتمويل، جامعة طنطا، العدد 2.
29. المعاني، أيمن عودة، وعبد الحكيم عقله آخوا رشيدة (2006)، " تحليل ضغوط العمل لدى الجهاز التمريضي في مستشفى الجامعة الأردنية - دراسة ميدانية "، مجلة دراسات للعلوم الإدارية، المجلد 33، العدد 2.
30. الهندواي، وفيه أحمد (1994)، " استراتيجيات التعامل مع ضغوط العمل "، مجلة الإداري، معهد الإدارة العامة، العدد 58، عمان.
31. اليامي، أحمد مداوس (2007)، " العلاقة بين أبعاد التغذية العكسية عن الأداء وبين أداء المرؤوسين ورضاهم الوظيفي "، المجلة العربية للعلوم الإدارية، المجلد 14، العدد 1.

3- البحوث والرسائل العلمية

1. أحمد، سوسن عبد الفتاح (1995)، " أثر التفاعل بين أنماط السلوك القيادي والمناخ التنظيمي على الرضا الوظيفي: دراسة تطبيقية على البنوك التجارية بمصر "، رسالة دكتوراه، كلية التجارة، جامعة عين شمس.
2. أحمد، محمد عبد القادر (2003)، " ضغوط العمل وأثرها على الرضا الوظيفي: دراسة تطبيقية على القطاع الصحي الحكومي "، رسالة ماجستير، كلية التجارة، جامعة عين شمس.
3. بشايرة، أحمد إبراهيم (2003)، "أثر المناخ التنظيمي على الرضا الوظيفي لدى الموظفين الإداريين في جامعة آل البيت وجامعة جرش الأهلية "، رسالة ماجستير، جامعة آل البيت، الأردن.
4. الحبوني، طاهر فرج (2008)، " العوامل المهنية المؤدية للضغط الوظيفي وعلاقتها ببعض المتغيرات الديمغرافية: دراسة ميدانية على عينة من الممرضات الليبيات العاملات بالمستشفيات العامة بمدينة بنغازي "، رسالة ماجستير، جامعة قاريونس، ليبيا.
5. الخيلي، مغير خميس (1999)، " أثر الرضا الوظيفي على الانتماء التنظيمي بالتطبيق على الدوائر المحلية لإمارة أبو ظبي "، رسالة ماجستير، كلية التجارة، جامعة عين شمس.
6. دره، عمر محمد (2007)، " أثر تطبيق العدالة التنظيمية على إدارة ضغوط العمل: دراسة ميدانية على المستشفيات الجامعية "، رسالة ماجستير، كلية التجارة، جامعة عين شمس.
7. الرفاعي، جاسر صالح (2005)، " أثر المناخ التنظيمي على الرضا الوظيفي لدى أعضاء هيئة التدريس في الجامعات الأردنية الخاصة "، رسالة دكتوراه، الجامعة الأردنية.
8. الشاعر، آمال مفتاح (2007)، " علاقة الإجهاد المهني بالرضا عن العمل لدى مديري الإدارة الوسطى: مسح شامل لمديري الإدارة الوسطى بالشركات النفطية الليبية بمدينة بنغازي، رسالة ماجستير، جامعة قاريونس، ليبيا.

9. شحادة، حسين عبد القادر (2002)، " دور الإدارة المدرسية في توفير المناخ التنظيمي السليم وتحقيق الرضا الوظيفي للمعلمين في الأردن"، رسالة دكتوراه، جامعة النيلين، السودان.
10. الشديفات، عواطف محمد (1999)، " ضغوط العمل وأثرها على أداء القيادة الإشرافية في مديريات التربية والتعليم في محافظة إربد"، رسالة ماجستير، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، جامعة آل البيت.
11. الطقي، عمر المبروك (2003)، " العلاقة بين ضغوط العمل والولاء التنظيمي: دراسة تطبيقية بقطاع التعليم – شعبية نالوت من 2001 إلى 2003"، رسالة ماجستير، أكاديمية الدراسات العليا، طرابلس، ليبيا.
12. عبد الوهاب، نانيس عبد الحافظ (2003)، " علاقة ضغوط العمل بفاعلية الأداء الوظيفي للمرأة العاملة: دراسة تطبيقية على كليات جامعات القاهرة الكبرى"، رسالة ماجستير، كلية التجارة، جامعة عين شمس.
13. العبيدي، سليمان جمعة (2003)، " العوامل المسببة لضغط العمل وعلاقتها بشعور المديرين بالرضا عن العمل: دراسة ميدانية على مديري الإدارات الوسطى بالشركات الصناعية الليبية العاملة بمدينة بنغازي"، رسالة ماجستير، جامعة قاريونس، ليبيا.
14. العطوي، محمد إبراهيم (2004)، " أثر ضغوط العمل في الرضا الوظيفي لدى القيادات الإدارية في المؤسسة العامة للتعليم الفني والتدريب المهني في المملكة العربية السعودية"، رسالة ماجستير، جامعة مؤتة.
15. عواد، عمرو محمد أحمد (1997)، " علاقة الضغط الوظيفي بكل من الأداء والرضا الوظيفي: دراسة تطبيقية على بنك التنمية الصناعية المصري"، رسالة ماجستير، كلية التجارة، جامعة عين شمس.
16. الكاساني، مراد ناصر (2000)، " أثر ضغوط الوظيفة على الولاء التنظيمي: دراسة حالة لمعلمي المدارس الحكومية في محافظة الزرقاء"، رسالة ماجستير، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، جامعة آل البيت.
17. ناصر، فداء محمد (2002)، " أثر سياسات تخفيض العمالة على ضغوط العمل والرضا الوظيفي بالتطبيق على قطاع الغزل والنسيج والملابس الجاهزة بجمهورية مصر العربية"، رسالة ماجستير، كلية التجارة، جامعة عين شمس.
18. نصر، علا دارب (2007)، " الغياب عن العمل وعلاقته بالرضا المهني والولاء التنظيمي: دراسة ميدانية في بعض معامل مدينة السويداء"، رسالة ماجستير، كلية التربية، جامعة دمشق.

19. النعيمي، ماجد بن سعيد (2000)، "محددات الرضا الوظيفي للعمالة الوطنية والعمالة الوافدة بدولة الإمارات العربية: دراسة تطبيقية على قطاع المصارف"، رسالة ماجستير، كلية التجارة، جامعة عين شمس.
20. الهمياني، الطاهر محمد (2008)، "الإعلان عبر الرائي وأثره في سلوك المستهلك، دراسة تحليلية ميدانية لطلاب جامعتي الفاتح وقاريونس في ليبيا"، أطروحة دكتوراة، كلية الاقتصاد، جامعة دمشق.
21. الوطيان، باسمه عبد الله (2003)، "العلاقة بين الثقافة التنظيمية وضغوط العمل على العاملين في المؤسسات المالية بدولة الكويت"، رسالة ماجستير، كلية التجارة، جامعة عين شمس.

ثانياً: المراجع الأجنبية

Books

1. Baron. R & Greenberg. J (1990), Behavior In Organizations Understanding And Managing The Human Side Of Work, Allyn and Bacon, Boston.
2. Brief. A & et. al (1981), Managing Job Stress, Little Br0wn,Brown.
3. Coleman. V (1988), Stress Management Techniques: Managing People for Healthy Profits, Mercury Books, London.
4. Colquitt. J (2009), Organizational Behavior, Mc Graw Hill, USA.
5. Decenzo .D & Robbin .S (1999) ,Human Resource M management .John Wiley And Sons .INC .
6. Doft. R & Noe. R (2001), Organizational Behavior. Harcourt College Publishers. New York .
7. Gibson .J (2009), Organizationas, Mc Graw Hill, USA.
8. Greenbrg .J & Baron. R (1997), Behavior In Organization. Prcntic. Hall .Internalonal .INC.
9. Greenbrg. J (1996), Comprehensive: Stress Management, Brown E Benchmark Publishers.
10. Ivancevich .J & Matteson .M (1996), Organizational Behavior Management. Irwin. USA.
11. Kahn .H & Cooper. G (1993), Stress In The Dealing Room; High Performances Under Pressure, Rout Ledge, London.
12. Luthans.F (2008), Organizational Behavior, Mc Graw Hill, USA.
13. Maunad. L. (2001), An Introduction To Human Resource Management, (Printed And Bound In Great Britain By Scott Print).
14. Mc Shane. S & Glinow. M (2009), Organizational Behavior, Mc Graw Hill, USA.
15. Moorhead.G & Griffin.P (1992), Organizations Behavior Managing People And Organization, New Jersey,Houghton Company Boston Toronto, Third Edition.

16. Northcraft. G & Neale. M (1994), Organizational Behavior Management Challenge . The Dryden Press .
17. Schermerhorn .J.(1999), Management,For Productivity.(John wiley and sons .INC).
- 18.Sekaran U(2002), Rescarch Methods For Business' Skill-Building Approach,Second Edition,John Wiley and Sons,Inc,New York.
- 19.Vecchio.R(1995),Organizational Behavior ,Harcourl Brace College Publishers ,3rded .

Periodicals':

1. Abelson .M(1986),Strategies Management Of Turnover:A moder for the health service a dministrator,Health Care Management ,V.11,n.2. 61-71.
2. Abouserie .R (1996) , " Stress Coping Strategies and Satisfaction University Academic Staff " , Educational Psychology ,(1) 16.
3. AL-Mashaan .O (2001),"Job Stress And Job Satisfaction And Their Relation To Neuroticism Type A Behavior , And Locus Of Control Among Kuwaiti Personnel" ,Psychological Repots , No .188 –pp1145- 1153.
4. Antoniou.A.et .al (2003) ,"Occupational Stress Job Satisfaction And Health State In Male And Female Junior Hospital In Greece", Journal Of Managerial psychology. No,16.
5. Beehr .T& Newman. J (1995) ,"Job Stress Employee Health And Organizational Effectiveness", Personal Psychology
6. Branner .M (2002), " Job Stress Workers Of Jough Professions Talk Abut How Thee " . Knight Ridder Tribune Business News , Washington ,Oct 13.
7. Bratt .M (2000) , "Influences of Stress and Nursing Leadership on Job Satisfaction Pediatric Intensive Care Unit Nurses " , American Journal of Critical Care , Aliso, Viejo, Sep.
8. Cooper .L (1997)," An Intervention Strategy for Workplace Stress " , journal of Psychosomatic Research ,No 43.
9. Daniells. A (2001),"Mitigating Noise-Induced Hearing Loss", Occupational Health, Safety ,Waco, Vol,70,No,6,pp 131-133.
10. Grunfeld .E (2000) ," Prevalence of Burnout, Job Stress and Job Satisfaction , Candian Medical Asscioation Journal ,Ottawa ,(25) .
- 11.Huang .H (2001),"Kindergaren Teacher Job Satisfaction and the Need for Continuing Education in Southern Taiwan ,(China) ph.D. Dissertation University of South Dakota .
- 12.Kivimki.M ,et ,al (2002) ,"Work Stress and Risk of Cardiovascular Mortality ,BMG .British Medical Journal.
13. Larson .L (2004) ,"Internal Auditors And Job Stress". Managerial Auditig Journal .Vol .19 .Iss.9 pp1119:1130.
14. Muhammad .J(2005), " Personal and Organizational Outcomes Related to Job Stress and Type – A behavior : A study of Canadian and Chinese Employees ,Stress and Health .

15. Murray .J,et ,al (2004), "New Rural Community College Faculty Members & Job Satisfaction Community College " ,Vol ,32,Lss,2.
16. Van Veldhoven. M, et. al (2002), "Specific Relationship Between Psychology Job Conditions and Job Stress, Marital Work and Stress", July, Vol, 16, No, 3.
17. Visser .M & Oort .J (2003) ," Stress Satisfaction and Barmout Among Dutch Medical Specialists ,Canadian Medical Association " , 168 ,(3).
18. Vol .31.no 4.pp 665:669.

Internet:

1. <http://www.Wahdabank.org/index.asp>
2. <http://www.Saharabank.com.ly/>
3. <http://www.Gumhouria-bank.com.ly>
4. <http://www.Ncd.ly/>

الملاحق

الملاحق رقم (1)
قائمة بأسماء المحكمين

قائمة بأسماء المحكمين الأكاديميين

الاسم	الدرجة العلمية	التخصص	جهة العمل
سليمان الفارس	أستاذ	إدارة أعمال	كلية الاقتصاد، جامعة دمشق، سورية
أمل الأحمد	أستاذ	علم النفس	كلية التربية، جامعة دمشق، سورية
البهلول شلابي	أستاذ	إحصاء	كلية العلوم، جامعة الفاتح، ليبيا
عبد الرزاق النصيري	أستاذ	لغة عربية	كلية الآداب، جامعة السابع من أبريل، ليبيا
أبو القاسم الشعواني	أستاذ مشارك	إدارة أعمال	كلية المحاسبة، جامعة الجبل الغربي، ليبيا
جمال اليوسف	أستاذ مساعد	إدارة أعمال	كلية الاقتصاد، جامعة دمشق، سورية
محمد الجاسم	أستاذ مساعد	إدارة أعمال	كلية الاقتصاد، جامعة دمشق، سورية
عدنان غانم	أستاذ مساعد	إحصاء	كلية الاقتصاد، جامعة دمشق، سورية
محمد سعدا	أستاذ مساعد	علم النفس	كلية التربية، جامعة دمشق، سورية
محمد عياد	أستاذ مساعد	لغة عربية	كلية إعداد المعلمين، جامعة السابع من أبريل، ليبيا
فداء ناصر	مدرس	إدارة أعمال	كلية الاقتصاد، جامعة دمشق، سورية
بسام التزه	مدرس	إدارة أعمال	كلية الاقتصاد، جامعة دمشق، سورية
أيمن ديوب	مدرس	إدارة أعمال	كلية الاقتصاد، جامعة دمشق، سورية
الطاهر الهميلي	مدرس	إدارة أعمال	كلية الاقتصاد، جامعة الفاتح، ليبيا
محمد يونس	مدرس	إدارة أعمال	كلية الاقتصاد، جامعة الفاتح، ليبيا

قائمة بأسماء المحكمين من المصارف محل الدراسة

الاسم	الوظيفة	مكان العمل
هدية منصور	مدير عام إدارة الموارد البشرية	مصرف الجمهورية
نجيب البرعصي	مدير عام إدارة التدريب	مصرف الوحدة
فاضل برشان	مدير عام إدارة الموارد البشرية	مصرف الصحاري
إدريس عبد الله	رئيس قسم التدريب في الإدارة العامة	المصرف التجاري الوطني

الملحق رقم (2)
استمارة الاستبيان

استبيان

أخي الكريم / أختي الكريمة

تحية طيبة وبعد ...

يقوم الباحث بإعداد أطروحة دكتوراه بعنوان:

"أثر ضغوط العمل في الرضا الوظيفي بالمصارف التجارية الليبية - دراسة تطبيقية"

نظراً لأهمية إجاباتكم على أسئلة هذا الاستبيان الذي أتمنى أن تسهم نتائجه في دعم وتطوير الخدمات التي يقدمها القطاع المصرفي التجاري العام في ليبيا للمستفيدين منه، نأمل منكم التعاون معنا في استقاء البيانات الواردة في هذا الاستبيان الذي بين أيديكم بكل دقة، ونود أن نؤكد لكم أن البيانات التي سيتم الحصول عليها ستعامل بكتمان، وسيُنحصر استخدامها لأغراض البحث العلمي فقط.

مع خالص شكري وتقديري لكم سلفاً، والله الموفق.

الباحث

الجزء الأول: البيانات الشخصية والوظيفية

يرجى التكرم بالإجابة عن الأسئلة التالية حسبما تقتضيه طبيعة كل سؤال:

- | | | | | | |
|--------------------------|-----------------------|------------------------|--------------------------|---------------------------|--------------------------|
| ☐ | الجنس | 1- ذكر | ☐ | 2- أنثى | ☐ |
| ☐ | الحالة الاجتماعية | 1- أعزب | ☐ | 2- متزوج | ☐ |
| ☐ | سنوات الخبرة الوظيفية | 1- أقل من 5 سنوات | ☐ | 2- من 5 إلى أقل من 15 سنة | ☐ |
| ☐ | | 3- 15 سنة فأكثر | ☐ | | |
| ☐ | المستوى الوظيفي | 1- مدير إدارة | ☐ | 2- رئيس قسم | ☐ |
| ☐ | | 3- موظف | ☐ | | |
| ☐ | المؤهل العلمي | 1- ثانوي أو متوسط وأقل | ☐ | 2- جامعي | ☐ |
| ☐ | | 3- ماجستير أو دكتوراه | ☐ | | |
| ☐ | مكان العمل | 1- مصرف الجمهورية | ☐ | 2- مصرف الوحدة | ☐ |
| ☐ | | 3- مصرف الصحاري | ☐ | 4- المصرف التجاري الوطني | ☐ |

الجزء الثاني: مقياس ضغوط العمل

فيما يلي مجموعة من العبارات التي تقيس شعورك تجاه ضغوط العمل السائدة في المصرف، أرجو منك قراءة العبارة جيداً، ووضع علامة (صح) في الخانة التي تتفق مع رأيك.

المتغيرات	أوافق بشدة	أوافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
1- يطلب مني أداء أعمال متناقضة من عدة أشخاص مسئولين في إدارة المصرف في وقت واحد.					
2- إن معظم الأعمال التي أقوم بها لا تتناسب في الواقع مع طبيعة تخصصي.					
3- خبرتي في مجال العمل المصرفي غير كافية لأداء واجباتي الوظيفية في المصرف.					
4- مسؤوليات وظيفتي في المصرف غير محددة وغير واضحة .					
5- المهام التي أقوم بها في المصرف غير واضحة تماماً.					
6- اجهل في بعض الأحيان الدور الذي أقوم به في المصرف.					
7- أرى عدم وجود تحديد واضح ومكتوب لمسؤوليات كل وظيفة في المصرف.					
8- السلطات الممنوحة لي تتعارض مع طبيعة المسؤوليات الموكلة إلي.					
9- توزيع أعباء العمل على العاملين في المصرف غير متكافئة.					
10- وقت العمل الرسمي المحدد من إدارة المصرف لا يكفي لأداء العمل اليومي.					
11- الأعمال التي نقوم بها في المصرف تتطلب الاعتماد على استخدام تكنولوجيا متقدمة.					
12- بعض متطلبات عملي تفوق قدراتي وإمكاناتي.					
13- الراتب الشهري الذي أتقاضاه لا يتناسب مع الجهد الذي أبذله.					
14- راتبي الشهري لا يلبي احتياجاتي وطموحاتي المعيشية .					
15- الحوافز والمكافآت التشجيعية للعاملين المتميزين قليلة.					
16- المكافآت والمزايا الإضافية التي أحصل عليها من المصرف قليلة.					
17- القرارات داخل المصرف تتخذ بشكل مركزي.					
18- عدم وجود تفويض كاف للسلطات داخل المصرف.					
19- ضعف مشاركة العاملين في اتخاذ القرارات داخل المصرف.					
20- قلة اهتمام الرؤساء بآراء ومقترحات العاملين بخصوص العمل.					
21- مكان عملي في المصرف يفتقر إلى التجهيزات والمعدات المكتبية المناسبة.					
22- أتعرض لمستويات عالية من الضوضاء داخل المصرف.					
23- سوء الإضاءة من معوقات العمل.					
24- أعاني من سوء التهوية بمكان العمل.					
25- فرص الترقية محدودة وغير كافية في المصرف.					
26- يجب اعتماد الأداء كمعيار أساسي للترقية داخل المصرف.					
27- شروط الترقية للعاملين داخل المصرف لا تتصف بالموضوعية.					
28- وجود صعوبة في تطوير مهاراتي في ظل وظيفتي الحالية.					
29- قلة الدورات التدريبية للعاملين داخل المصرف.					
30- قلة الدورات التدريبية للعاملين خارج المصرف.					
31- أشعر بضعف التقدم والتطور في حياتي الوظيفية في المصرف.					
32- توجد صراعات شخصية مع زملائك في العمل.					
33- انخفاض روح التعاون بينك وبين زملائك في المصرف.					
34- مناخ العمل غير ملائم لإقامة علاقات جيدة مع زملائك في المصرف.					
35- وجود صعوبة في تعاملك مع رئيسك المباشر في العمل.					
36- يعارض رئيسك المباشر الجهود التي تبذلها في العمل.					
37- رئيسك المباشر لا يقدر الجهود التي تبذلها في العمل.					

الجزء الثالث: مقياس الرضا الوظيفي

فيما يلي مجموعة من العبارات التي تعكس درجة رضاك أو عدم رضاك عن الوظيفة التي تشغلها حالياً في المصرف، الرجاء منك اختيار الإجابة التي تعبر عن رأيك الشخصي بدقة.

ما هي درجة رضاك عن	غير راض أبداً	غير راض	محايد	راض	راض جداً
1- توافق متطلبات وظيفتك مع قدراتك ومهاراتك.					
2- نظام العمل اليومي داخل المصرف.					
3- القوانين والقرارات واللوائح المعمول بها في المصرف.					
4- دور وظيفتك في تنمية مهاراتك الإبداعية والابتكارية.					
5- ظروف العمل المادية من إضاءة وضوضاء وتهوية.					
6- كفاية راتبك الشهري لسد احتياجاتك المعيشية.					
7- تناسب راتبك الشهري مع مقدار الجهد الذي تبذله.					
8- قيمة العلاوة السنوية التي تحصل عليها.					
9- المكافآت الإضافية التي تحصل عليها.					
10- تناسب راتبك مع رواتب موظفين آخرين في منظمات أخرى.					
11- فرص الترقية المتاحة لك في المصرف.					
12- الفترة الزمنية المحددة للترقية في المصرف.					
13- الأسس والمعايير المعتمدة للترقية في المصرف.					
14- مستوى التدريب والنمو المهني في المصرف.					
15- فرص التميز والإبداع داخل المصرف.					
16- أسلوب تعامل رئيسك المباشر معك في العمل.					
17- مستوى تعامل رئيسك المباشر مع المرؤوسين في العمل.					
18- دور رئيسك المباشر في تخفيض الإجراءات الروتينية في العمل.					
19- إتاحة رئيسك المباشر الفرص للمرؤوسين لتقديم مقترحاتهم.					
20- رغبة رئيسك المباشر في السيطرة وتركيز السلطة.					
21- الاحترام المتبادل بينك وبين زملائك في العمل.					
22- مستوى تعاون زملاء العمل فيما بينهم داخل المصرف.					
23- حدوث خلافات بين الزملاء في العمل.					
24- وقوف زملائك إلى جانبك في أوقات الأزمات التي تتعرض لها.					
25- زملائك في العمل كمصدر للرضا عن العمل.					
26- الاستقرار النفسي والمادي الذي توفره لك الوظيفة في المصرف.					
27- ما توفره لك الوظيفة في المصرف من تأمين للمستقبل.					
28- نظام التقاعد الذي يوفره لك المصرف بعد بلوغ سن التقاعد.					
29- الرعاية الصحية والاجتماعية التي يوفرها المصرف للعاملين.					
30- حرص المصرف على الاحتفاظ بالزملاء المتميزين.					

الملاحق رقم (3)

الهيكل التنظيمية للمصارف محل الدراسة

الهيكل التنظيمي لمصرف الوحدة

الهيكل التنظيمي لمصرف الجمهورية

الهيكل التنظيمي لمصرف الصحاري

الهيكل التنظيمي للمصرف التجاري الوطني

الملاحق رقم (4)
نموذج تسهيل المهمة للباحث

الملحق رقم (5)
المستخلص باللغة الإنجليزية

Abstract

The aim of this study is to know the effect of work stress on the level of job satisfaction in the General Administration of Public Commercial banking in Libya. Second, It seeks to study the effect of difference in the personal, functional characterizes of employees on work stress and job satisfaction of employees of the banking as well.

The researcher adopted the descriptive analytical analysis using questionnaire as a tool for study data collection. It is distributed on a sample of 345 individuals chosen randomly and simply. It consists about (15 %) of the basic census of the population, Meanly, 2300 employees in all field of employment. The number of questionnaires used for analysis is (314). Meanly, it is about (91%) of the distributed questionnaires. The data of this study were analyzed. Besides, its hypnosis was examined by the application of the most suitable some descriptive statistic deductive analysis for theses data. This is by using statistical package for social sciences (SPSS).

The main results were the followings:

- The study sample individuals were exposed to high work stress such as (role conflict, role ambiguity, role load, salary and materialistic incentives, decision making in participative, career development, promotion), as well as medium work stress from the following sources (materialistic work circumstances, relationship in work). Generally speaking, the study sample were subject o high stress.
- It was indicated that the sources of work stress could be classified from the most important ones to less ones as follows (salary, materialistic incentives, promotion, career development, role load, decision making in participative, role ambiguity, role conflict, relationships in work, the circumstances of material work).
- In addition to that, the individual of sample study indicated that they feel a low job satisfaction as a result of the following factors (the nature of work, salary, promotion, career development, safety and settlement in work). They feel also a medium job satisfaction as a result of (material circumstances of the work, relationship in work). Generally speaking, they feel a low level of job satisfaction.

- There is a strong efficacy relation between work stress and its causes that were mentioned in the job satisfaction of General Administration of General Commercial Banking in Libya.
- There is a reverse relation between work pressure and its causes that were mentioned and job satisfaction in General Administration of General Commercial Banking in Libya.
- There are no differences of statistic indications in work stress that are attributed to personal and functional changes (sex, social status, job level, place of work).
- There are differences of statistic indications in work stress that are attributed to personal and functional changes (years of experience, scientific qualification).
- There are no differences of statistic indications in job satisfaction that are attributed to personal and functional changes (sex, social status, job level, place of work).
- There are differences of statistic indications in job satisfaction that are attributed to personal and functional changes (years of experience, scientific qualification).

Finally, the study reaches to a set of recommendations that were extracted in the light of the results of the study.

**Damascus University
Faculty of Economic
Business Administration Department**

**The Effect of Work Stress on Job
Satisfaction on Commerce Banking Libya
- An Applied Study -**

A Ph. D. Dissertation in Business Administration

Prepared By

Saad Mohamed Moubarak Mohamed

Advisory of Professor

**Dr. Suleiman AL Fares
Dr. Abu AL Gassim AL Shawni**

2009