

## أثر ضغوط العمل على أداء العاملين (مصنع أسمنت عطبرة أنموذجاً)

أ.مساعد بكلية العلوم الإدارية والاقتصادية -  
جامعة الشيخ عبدالله البدري

د. إسماعيل محمد عبد الجليل

أ. مساعد كلية العلوم الإدارية والاقتصادية -  
جامعة الشيخ عبدالله البدري

د. عبد الباقي شيخ الدين حبيب الله

أ. مساعد كلية العلوم الإدارية والاقتصادية -  
جامعة الشيخ عبدالله البدري

د. محمد خير عثمان محمد خير

### المستخلص

تناول البحث أثر ضغوط العمل والمتعلقة ببيئة العمل والمتمثلة في (صراع الدور - غموض الدور - الأعباء الزائدة) على أداء العاملين. تتمثل مشكلة البحث في تعرض العاملين بمصنع أسمنت عطبرة إلى مجموعة من الأسباب التي قد تؤدي إلى ضغوط العمل والتي قد تترك آثاراً نفسية واجتماعية على العاملين. هدفت الدراسة إلى التعرف على آثار ضغوط العمل على أداء العاملين بمصنع أسمنت عطبرة وتسليط الضوء على معوقات وعقبات أداء العاملين بالمصنع. وتنبع أهمية البحث من أهمية العامل في نجاح المنظمات لذلك لا بد من الاهتمام به والتعرف على مسببات الضغوط لديه. استخدمت الدراسة في اختبار الفرضية مناهج متعددة الجوانب تشمل أساليب إحصائية وتحليلية ودراسة ميدانية لشركة أسمنت عطبرة، كما أنها استخدمت المنهج التاريخي والاستنباطي والاستقرائي والوصفي التحليلي. توصلت الدراسة إلى عدة نتائج من أهمها: أن هنالك علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة 0.05 ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين غموض الدور وأداء العاملين، كما أظهرت وجود علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة 0.05 ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين عبء الدور وأداء العاملين. أوصت الدراسة بالاهتمام بالبيئة المحيطة بالعمل وتوفير كافة المعينات التي تساعد على أداء العمل، تحديد الوظائف والتكاليف لكل موظف حسب مؤهلاته وخبراته.

### الكلمات المفتاحية:

ضغوط العمل، أداء العمل، بيئة العمل.

### Abstract

The purpose of this study was to examine the impact of work pressures related to the work environment represented in (role conflict - role ambiguity - overburdening) In the performance of the workers. The study problem is represented in the

exposure of workers in Atbara Cement Factory to a allot of reasons that may lead to work pressures, which may leave psychological and social effects on workers, .The study aimed at identifying the reflection of the effect of the work stresses on the performance of the working staff at Atbara Cement Factory, The importance of research stems from the importance of the worker in the success of organizations. Therefore, it is necessary to pay attention to it and to identify the causes of stress, Data were analyzed using the Statistical Package for Social Sciences (SPSS) software. Descriptive and inferential statistics such as the frequencies and percentages were used to describe the data. The study applied Chi square test and t-students test ,.The results of the study : There is a statistically significant relationship at the level of significance .05 between the role burden and the performance of workers, as the value of the significance reached 0.00, which is less than 05. also There is a statistically significant relationship at the level of significance .05 between the ambiguity of the role and the performance of the employees, as the value of the significance reached 0.000, which is less than 05.The study recommended the concern with the work environment (ventilation system – room capacity), provision of all facilities that assist in work performance, specifying task and assignments for each employee according to his qualifications, experience and making training courses to give the working staff the skills and experience and improvement of wages and incentives.

Key word:

Work stress- performance of the working -Work environment

#### المقدمة :-

تعتمد المنظمات على العنصر البشري بصورة رئيسية لتحقيق أهدافها، ويطلب منه أن يقوم بعمله على الوجه الأكمل وبأسلوب فعال، وبالرغم من الرغبة الصادقة من العاملين في أداء مهامهم بفاعليه قد تواجههم صعوبات جزء منها متعلق ببيئة العمل وآخر بالبيئة المحيطة مما يؤثر في أدائهم . وفي هذا البحث تناولت الأسباب التي تؤدي إلى ضغوط العمل والمتعلقة ببيئة العمل والمتمثلة في(صراع الدور-غموض الدور-الأعباء الزائدة) ..

## الدراسات السابقة:-

\* **دراسة عيسى المعشر 2009 بعنوان: (أثر ضغوط العمل على أداء العاملين في الفنادق الأردنية فئة الخمسة نجوم).**

هدفت الدراسة للتعرف على مستوى ضغوط العمل التي يتعرض لها العاملين في القطاع الفندقى الاردنى وأثر هذه الضغوط على ادائهم ، والمحاولة لوضع الحلول العلمية الممكنة. وتوصلت الدراسة الى عدة نتائج منها:  
عدم وجود علاقة بين عبء العمل والهيكل التنظيمى من جهة واداء العاملين في تلك الفنادق من جهة اخرى.

توجد علاقة بين الأجور والمكافآت وبيئة العمل واداء العاملين.

ومن أهم التوصيات: لابد من توفير بيئة عمل تضمن رضاء العاملين.

توضيح المهام الوظيفية لكل وظيفة وشرحها للعاملين.

\* **دراسة خليفات والمطارن 2010 بعنوان: (أثر ضغوط العمل على الاداء الوظيفى) دراسة ميدانية فى المدارس الأساسية الحكومية إقليم جنوب الأردن.**

هدفت الدراسة الى تحديد أثر ضغوط العمل على الاداء الوظيفى لدى مديرى المدارس الحكومية فى اقليم جنوب الأردن .حيث توصلت الدراسة الى نتائج من أهمها:  
ان مصادر ضغوط العمل لدى المديرين كان متوسط وهنالك فروق ذات دلالة إحصائية لمستوى ضغوط العمل يرجع الى متغير الجنس والمستوى التعليمى والعمر والحالة الاجتماعية.

\* **دراسة تابعى وبوسعدية 2015 بعنوان: (ضغوط العمل وعلاقتها بالولاء التنظيمى)**

دراسة سوسيولوجية بالفرع التجارى نفضال لولاية الوادى. هدفت الدراسة الى توضيح العلاقة بين ضغوط العمل والولاء التنظيمى ، وتكمن أهمية الدراسة فى أن تقدم وتطور المنظمات يكون من خلال معرفة المسؤولين بشكل العلاقة والتاثير المتبادل بين متغير ضغوط العمل ومتغير الولاء التنظيمى ومحاولة استثمار تلك العلاقة فى اداء أفضل.وتوصلت الدراسة الى نتائج من أهمها:  
- توجد علاقة إرتباطية ذات دلالة إحصائية بين مستوى ضغوط العمل ودرجة الولاء التنظيمى المعرفى.  
- توجد علاقة إرتباطية ذات دلالة إحصائية بين مستوى ضغوط العمل المتعلقة بالمنظمة ودرجة الولاء التنظيمى.

## الإطار النظري:

### ضغوط العمل:

يتفق عدد كبير من الباحثين فى تعريف ضغوط العمل ، فقد عرفه ، KonoPaske&Ivancevich بأنه الفعل او الموقف الذي يكون فيه عدم الملاءمة بين الفرد ومهنته او بينه وبين متطلباته مما يحدث تأثيرا داخليا يخلق حالة من عدم التوازن النفسى اوالجسمي داخل الفرد<sup>(1)</sup>. كما عرف أيضاً بأنه التعبيرات البيئية المكتشفة التي تمكن الاستجابة غير الموافقة لها وتراكمها مع العوامل

العضوية والنفسية التي تشكل مجتمعه ضاغطة على الفرد ينتهي بعجزه عن الوفاء بالتغيرات البيئية والاجتماعية<sup>(2)</sup>.

### مصادر ضغوط العمل:

يمكن تقسيم مصادر الضغوط في العمل إلى مجموعتين:

-مجموعة العوامل المتعلقة بالعمل.

-مجموعة متعلقة بأمور أخرى في حياة الفرد الشخصية.

وفي هذا البحث سيكون محور اهتمامنا جزء من العوامل المتعلقة بالعمل وهي:

### 1- صراع الدور:

يحدث الصراع بين متطلبات دور الفرد في العمل ودوره في غير العمل مثل واجباته الأسرية مثلاً. فدخل الفرد للعمل طول الوقت قد يخلق نوعاً من التعارض بين متطلبات العمل ومتطلبات الحياة الأسرية. وهذا النوع من صراع الدور يؤدي إلى تزايد الضغوط.

### 2- غموض الدور:

يعني غموض الدور عدم علم الفرد حقيقة ما المطلوب منه على وجه الدقة للقيام بعمله<sup>(3)</sup>.

### 3- عبء العمل:

تحميل الفرد أعباء فوق طاقته يعتبر مصدراً من مصادر الضغوط، فأحياناً يطلب من الفرد أن يقوم بأكثر مما يستطيع إنجازه في الوقت المحدد. وأحياناً يطلب منه القيام بأعمال لا تلائم استعداده وقدراته.

وأيضاً من مصادر ضغوط العمل تحميل الفرد أقل مما يجب سواء من الناحية الكمية أو النوعية، لأن ذلك يعني الاستهانة بقدراته وإمكاناته<sup>(4)</sup>.

### الآثار التي يحدثها ضغط العمل:

أثبتت الدراسات وجود علاقة تربط ضغوط العمل والمشكلات الصحية والنفسية، وأن ضغط العمل يؤدي إلى تضخم عضلة القلب والقرحة وضعف المناعة. وهناك آثار سلوكية يتخذها الفرد ضد نفسه أو ضد المؤسسة التي يعمل بها<sup>(5)</sup>.

نجد أن أكثر الآثار تكلفة لضغط العمل هي التأثير على مستوى أداء الفرد بالعمل. حيث تشير الدراسات إلى أن هناك علاقة سلبية بين ضغوط العمل وأداء العاملين. أي أن ضغوط العمل تعيق الفرد والمنظمة على تحقيق أهدافهما. وذلك لأن الأفراد يقضون أغلب وقتهم في معالجة هذه الضغوط وبالتالي ينخفض الأداء، حيث تتسبب الضغوط المرتفعة في كثرة الغياب وترك العمل والعدوانية(العمرى- 2015م). وهناك رأي آخر للباحثين يرون أن وجود ضغوط عمل مناسبة يمثل إثارة للعامل ودافعا أكبر للتحدي ويشعر الفرد بالتجديد<sup>(6)</sup>.

### علاج ضغوط العمل:

ظهرت العديد من طرق علاج ضغوط العمل منها:

1. التأمل: يحقق التأمل حالة من الهدوء والراحة الجسمية، حيث يجلس الفرد مسترخياً ويفرغ ما بذنه فإن ذلك يجعله أكثر تحملاً للضغوط.

2. التدريب على تتبع تغيرات الجسم: هنا يتم استخدام جهاز إلكتروني مصمم لكي يدرب الناس ويزيد وعيهم بأي تغيرات في الجسم . وبناءً على ذلك سيسلك الفرد تصرف معين يحاول أن يسيطر من خلاله على هذه التغيرات.
3. الاسترخاء: يعتمد على الجلوس مسترخياً وهادئاً ثم التفكير في كلمة واحدة أو شخص معين. ويؤدي هذا إلى نفس نتائج التأمل<sup>(7)</sup>.

## أداء العاملين:

### تعريف الأداء:

الأداء لغة: هو إثبات الواجب في وقته وهو ما يؤديه الإنسان على الوجه الذي أمر به<sup>(8)</sup>. والأداء اصطلاحاً: هو انعكاس مدى النجاح أو الفشل في تحقيق الأهداف .ومستوى الأداء هو معدل الإنتاج الذي يجب أن ينتجه الموظف من الناحيتين الكمية والكيفية<sup>(9)</sup>. ويرى عبد المحسن إن الأداء يقصد به المخرجات وتحقيق الأهداف التي يسعى الفرد لتحقيقها. ويشير الأداء إلى درجة تحقيق وإتمام المهام المكونة لوظيفة الفرد وهو يعكس الكيفية التي يحقق أو يُشبع بها الفرد متطلبات الوظيفة، فالأداء يقاس على أساس النتائج<sup>(10)</sup>.

ويعرف د. محمد سعيد أنور سلطان الأداء على أنه يعبر عن الأثر الصافي لجهود الفرد التي تبدأ بالقدرات وإدراك الدور أو المهام والذي بالتالي يشير إلى درجة تحقيق وإتمام المهام المكونة لوظيفة الفرد<sup>(11)</sup>.

1. مكونات الأداء : 1- كمية العمل: يعبر عن مقدار الطاقة العقلية والنفسية والجسمية التي يبذلها الفرد في العمل خلال فترة زمنية محددة. وتعتبر المقاييس التي تقيس سرعة الأداء أو الكمية خلال فترة زمنية محددة عن البعد الكمي للطاقة المبذولة.
2. نوعية العمل: تعني مستوى الدقة، الجودة، وما مدى مطابقتها للمواصفات ففي بعض أنواع الأعمال قد لا يهم كثيراً سرعة الأداء أو كميته، بل ما يهم نوعية وجودة الجهد المبذول، هنالك الكثير من المقاييس التي تقيس درجة مطابقة الإنتاج للمواصفات والتي تقيس درجة الإبداع والابتكار في الأداء.
3. نمط إنجاز العمل: يقصد به الطريقة التي يؤدي بها الفرد عمله وقياسه ببعض الحركات والوسائل والطرق التي قام بها في أدائه لعمله فعلى أساس نمط الإنجاز يمكن قياس الترتيب الذي يمارسه الفرد في أداء حركات أو أنشطة معينة.
4. محددات الأداء:

الأداء هو الأثر الصافي لجهود الفرد التي تبدأ بالقدرات وإدراك الدور أو المهام، ويعني هذا أن الأداء في موقف معين يمكن أن ينظر إليه على أنه نتاج للعلاقة المتداخلة بين كل من الجهد، القدرات، إدراك الدور (المهام).

1. الجهد ويشير الجهد الناتج من حصول الفرد على التدعيم (الحوافز) إلى الطاقة الجسمانية والعقلية التي يبذلها الفرد لأداء مهمته.
2. القدرات: هي الخصائص الشخصية المستخدمة لأداء الوظيفة وتتقلب هذه القدرات عبر فترة زمنية قصيرة.
3. إدراك الدور يشير إلى الاتجاه الذي يعتقد الفرد أنه من الضروري توجيه جهوده في العمل من خلاله: وتقوم الأنشطة والسلوك الذي يعتقد الفرد بأهميتها في أداء مهامه بتعريف إدراك الدور ولتحقيق مستوى مرضي من الأداء لا بد من وجود حد أدنى من الإتقان في كل مكون من مكونات الأداء بمعنى أن الأفراد عندما يبذلون جهوداً فائقة ويكون لديهم قدرات متفوقة، ولكنهم لا يفهمون أدوارهم فإن أداءهم لن يكون مقبولاً من وجهة نظر الآخرين بالرغم من بذل الجهود الكبيرة في العمل فإن هذا العمل لن يكون موجهاً في الطريق الصحيح وبنفس الطريقة فإن الفرد الذي يعمل بجهد كبير ويفهم عمله ولكن تنقصه القدرات، فعادة ما يُقيم مستوى أدائه كأداء منخفض<sup>(12)</sup>.

### علاقة ضغوط العمل بأداء العاملين:

إن التوافق بين العمل الذي يؤديه الفرد وإمكاناته الخاصة يؤدي إلى ارتفاع الأداء والشعور بالرضاء الوظيفي، حيث إن عدم التوازن بين تلك الأطراف يؤدي إلى زيادة حدة الضغوط على العامل وبالتالي ينخفض الرضاء الوظيفي لديه لوجود علاقة بين ضغط العمل ومستوى أداء العاملين . حيث يدل الأداء المنخفض على وجود حالات من الضغوط بمستويات عالية، وبالعكس الأداء المرتفع يدل على وجود ضغوط بمستويات منخفضة . ولكن هذه العلاقة متذبذبة بناءً على اختلاف شخصيات العاملين واستجابتهم والعوامل المؤثرة فيهم<sup>(13)</sup>.

### دراسة الحالة: مصنع أسمنت عطبرة

#### النشأة والتطور:

#### شركة أسمنت عطبرة:

أنشئ مصنع أسمنت عطبرة عام 1947م كقطاع خاص تحت مسمى (أسمنت بورتلاند عطبرة) وكان ملكية إنجليزية، عبارة عن شركة مساهمة برؤوس أموال ذات مصادر أغلبها أجنبية وفي عام 1970 تم تأميم المصنع وسمي باسم ماسيبو للأسمنت، أخذ اسم ماسيبو من الأحرف الأولى للأشهر التي اندلعت فيها الثورات التي كانت تحكم السودان وليبيا ومصر كدعوة للترباط والوحدة وهي أشهر (مايو ، سبتمبر ويوليو) إشارة لثورة مايو في السودان والفتح من سبتمبر في ليبيا ويوليو في مصر . وأضيفت الشركة لمؤسسات القطاع العام ثم صدر قرار جمهوري عام 1983 بتحويل مؤسسة ماسيبو للأسمنت إلى شركة خاصة وسميت شركة ماسيبو للأسمنت لتعمل تحت قانون الشركات لسنة 1925 وفي عام 1985 صدر قرار بتحويل اسم الشركة إلى شركة أسمنت عطبرة المحدودة.

وفي 2002/9/30م صدر قرار إداري رقم (65) ببيع شركة (أسمنت عطبرة) للشركة الإفريقية للتنمية والاستثمار. وبموجبه تم إلغاء جميع الوظائف في الشركة ثم آلت إلى مجموعة شركات

عربية لرجال الأعمال ( الشيخ سليمان الراجحي، الشيخ صالح كامل والشيخ عمر الأفندي). وفي عام 2003م تم عرضها للبيع مرة أخرى عبر الانترنت حيث آلت للشيخ سليمان الراجحي وما زالت تابعة له حتى تاريخ إنهاء هذه الدراسة.

يتمثل الجانب الإداري في شركة أسمنت عطبرة من هيكل إداري منظم ومتناسق يبدأ من رئيس مجلس الإدارة ومجلسه ومن ثم المدير العام والذي تتبع له عدة إدارات على رأس كل إدارة مدير مسؤول عن سير العمل فيها وهؤلاء المدبرون هم \_ مدير المصنع ومدير الشؤون الإدارية والمدير المالي ومدير التسويق والمدير التجاري ومدير التخطيط ورئيس قسم العلاقات العامة وهؤلاء المدبرون هم على رأس إدارات معينة تتكون كل إدارة من عدة أقسام وأهم هذه الإدارات وأكثرها تشعباً هي إدارة المصنع التي يرأسها مدير المصنع وهي تتكون من عدة إدارات تتمثل في (إدارة الإنتاج - إدارة الصيانة - إدارة ضبط الجودة - الإدارة المالية - الإدارة التجارية -- إدارة التخطيط - إدارة الشؤون الإدارية والموارد البشرية).

تتكون الشركة من عدة أقسام يمكن إجمالها وحصرياً في (قسم المحاجر - قسم التشغيل - قسم الصيانة الميكانيكية - قسم الصيانة الكهربائية - قسم محطة توليد الطاقة - قسم الأمن والسلامة المهنية - قسم المخازن - قسم تقنية المعلومات - قسم التدريب - قسم الخدمات العامة).

حسب المواطن فهي شركة سودانية تقع في مدينة عطبرة. ولاية نهر النيل - السودان أما حسب الملكية فهي شركة سعودية يمتلكها السعودي الشيخ سليمان الراجحي ورغم أنها تقوم بأعمالها جميعها داخل السودان إلا أن المراجعة النهائية للحسابات وقائمة المركز المالي وقائمة الأرباح والخسائر تتم في السعودية في جدة<sup>(14)</sup>.

### تحليل البيانات واختبار الفرضيات

تضمنت الدراسة عرضاً لتحليل البيانات واختبار فرضيات الدراسة , وذلك من خلال إجابات المبحوثين على أسئلة الدراسة واستعراض أبرز النتائج التي تم التوصل إليها من خلال تحليل جميع فقرات الاستبيان والتعرف على مختلف متغيرات الدراسة. وقد تم استخدام برنامج الحزم الإحصائية (Statistical Package for Social Sciences) SPSS لإجراء المعالجات للبيانات التي تم جمعها من مجتمع الدراسة والذي استهدف موظفي و إداريي قطاع شركة اسمنت عطبرة بالسودان للحصول على نتائج الدراسة التي يتم عرضها في هذا المبحث. وذلك عن طريق استخدام معامل اسبيرمان للرتب (Spearman's test). وتم اختيار عينة تتكون من 80 فرداً من مجموع 211. تعتبر منهجية تحليل الدراسة من المحاور الأساسية باعتبارها المرتكز الأساسي لمخرجات الدراسة من الناحية التطبيقية وكذلك تعتبر كأداة في عملية جمع البيانات المطلوبة لإجراء التحليل الإحصائي ومن ثم التوصل للنتائج وتفسيرها . وبناءً على مشكلة الدراسة وأهدافها فان مجتمع الدراسة المستهدف هو عينة من العاملين بشركة قطاع اسمنت عطبرة بالسودان, وقد تم استخدام أسلوب العينة والتي من خلاله يتم جمع البيانات باستخدام عدد محدود من مفردات الإطار

ثم تعمم نتائج الدراسة على جميع مفردات المجتمع , حيث تم توزيع 80 إستبانة على مجتمع الدراسة وقد تم الحصول عليها جميعاً أي بنسبة 100 % .  
تم استخدام مقياس ليكرت الخماسي لقياس استجابات المبحوثين لفقرات الاستبانة حسب الجدول التالي

جدول (1) مقياس ليكرت الخماسي

الدرجة	1	2	3	4	5
الاستجابة	لا أوافق مطلقاً	لا أوافق	محايد	أوافق	أوافق بشدة

• إجراء اختبار معامل الصدق و الثبات ( Reliability & Validity ):-

تم إجراء اختبار الثبات **Reliability** لأسئلة الاستبيان المستخدمة من جميع البيانات , وذلك باستخدام احد معامل الثبات ( ألفا كرونباخ ) (Cranach's Alpha), ومعامل الثبات يأخذ قيمة تتراوح بين الصفر والواحد الصحيح. فإذا لم يكن هناك ثبات في البيانات فان قيمة المعامل تكون مساوية للصفر, وعلى العكس إذا كان هناك ثبات تام في البيانات فان قيمة المعامل تساوي الواحد الصحيح . كما يمكن حساب معامل الصدق **Validity** عن طريق حساب جذر معامل الثبات , وهو يعرف بصدق المحك.

**صدق وثبات الاستبيان :-**

صدق الاستبانة يعني التأكد من أنها سوف تقيس ما أعدت لقياسه وقد قام الباحث بالتأكد من صدق الاستبانة بطريقتين كما يلي :-

**1 - الصدق الظاهري:**

قام الباحث بعرض أداة الدراسة في صورتها الأولية على مجموعة من المحكمين تألفت من عدد من أعضاء هيئة التدريس في مختلف الجامعات السودانية والمعاهد العليا متخصصين في المحاسبة والإدارة و الإحصاء. وقد طلب الباحث من المحكمين إبداء آرائهم في مدى ملائمة العبارات لقياس ما وضعت لأجله, ومدى وضوح صياغة العبارات ومدى مناسبة كل عبارة للمحور الذي تنتمي إليه, و كفاية العبارات لتغطية كل محور من محاور متغيرات الدراسة الأساسية هذا بالإضافة إلى اقتراح ما يروونه ضرورياً من تعديل صياغة العبارات أو حذفها, أو إضافة عبارات جديدة لأداة الدراسة واستناداً إلى الملاحظات والتوجيهات التي أبداها المحكمون قام الباحث بإجراء ما يلزم من حذف وتعديل في ضوء مقترحاتهم وبذلك خرجت الاستبانة في صورتها النهائية.

**صدق المقياس :-**

صدق الاتساق الداخلي لفقرات الاستبانة :

ويقصد به مدى اتساق كل فقرة من فقرات الاستبانة مع المجال الذي تنتمي إليه هذه الفقرة وقد قام الباحث بحساب الاتساق الداخلي لفقرات الاستبيان على عينة استطلاعية بلغ حجمها 80 مفردة, وذلك بحساب معاملات الارتباط بين كل فقرة والدرجة الكلية للمجال التابع له .

جدول (2) يوضح معامل الفاكرونباخ للاستبيان

المقياس	عدد العبارات	معامل الثبات	معامل الصدق
الفاكرونباخ	13	0.786	0.886

يوضح الجدول رقم (2) نتائج طريقة الاتساق الداخلي لقياس معامل الثبات لأداة الدراسة (الاستبيان) ويتضح من الجدول أن قيمة معامل الفاكرونباخ بلغت 0.886 وهذا يشير إلى أن الاستبيان يتمتع بدرجة عالية من الثبات.

#### التحليل الإحصائي المستخدم في الدراسة :-

- اختبار ألفا كرونباخ للتحقق من مصداقية أداة الدراسة
  - اختبار (كولمنغروف- سمير نوف) (Kolmingrow - smirnov) , لاكتشاف ما إذا كانت إجابات العينة على الأسئلة تحقق شروط التوزيع الطبيعي .
  - الوسط الحسابي كمعيار لقياس الوزن النسبي أو درجة الموافقة النسبية لمضمون كل فقرة من الفقرات .
  - الانحراف المعياري، وكموشر لقياس مدى الاتساق لكل الفقرات .
- بما أن إجابات عينة الدراسة لا توفر شروط ومتطلبات التوزيع الطبيعي لذا تم استخدام (اختبار معامل اسبيرمان) ( Spearman's test ) لاختبار الفرضية الرئيسية وفروعها.

#### تحليل البيانات واختبار الفرضيات:-

يتضمن هذا المبحث عرضاً لتحليل البيانات واختبار فرضيات الدراسة، وذلك من خلال إجابات المبحوثين على أسئلة الدراسة واستعراض أبرز النتائج التي تم التوصل إليها من خلال تحليل جميع فقرات الاستبانة والتعرف على مختلف متغيرات الدراسة. وقد تم استخدام برنامج الحزم الإحصائية (Statistical Package for Social Sciences) ( SPSS ) لإجراء المعالجات للبيانات التي تم جمعها من مجتمع الدراسة والذي استهدف موظفي وإداريي مصنع أسمنت عطبرة بالسودان للحصول على نتائج الدراسة التي يتم عرضها في هذا الفصل والذي يشتمل على:-

#### اختبار مصداقية أداة الدراسة واستكشاف مدى ملاءمة فقراتها لشروط التوزيع الطبيعي .

حيث تم إخضاع فقرات الاستبانة لاختبار ألفا كرونباخ فكانت قيمة ألفا (0.854) والتي تدل على أن أداة الدراسة تتمتع بمصداقية عالية نسبياً . وبإخضاع تلك الفقرات لاختبار (Kolmingrow - smirnov) كشف الاختبار أن بيانات الدراسة لا تتوزع توزيعاً طبيعياً .

التقييم النسبي لكل من المتغيرات الرئيسية المستقلة الثلاثة على المتغير التابع ( أداء العاملين) , وقد تم استخدام الأوساط الحسابية للفقرات والخاصة بكل المتغيرات الثلاثة وذلك بموجب المقياس النسبي التالي للأهمية النسبية :-

#### جدول رقم (3) يوضح المقياس النسبي للأهمية النسبية

من 5 - 4.5	موافق بشدة
3.5 - 4.49	موافق
2.5 - 3.49	محايد
2.0 - 2.49	غير موافق
اقل من 2	غير موافق بشدة

حيث إن مدى المتوسط الحسابي لمستوى التأثير على الأداء من 1-2.4 دالا على مستوى متدن , ومن 2.5-3.4 دالا على مستوى متوسط , ومن 3.5-5 دالا على مستوى مرتفع .

\* تقييم متغير صراع الدور في الفقرات (1-3) فكانت نتائج الاستجابات كما هي موضحة بالجدول

التالي :

جدول رقم (4) يوضح تقييم صراع الدور من وجهة المستجيبين على أداة الدراسة

الأهمية النسبية	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	الفقرات
غير موافق	1.58	2.82	عملي بالمصنع يؤثر على التزاماتي الأسرية
غير موافق	1.4	2.83	أتلقي أوامر عملي من عدة جهات مختلفة
غير موافق	1.23	2.5	اعمل في ظل سياسات وإرشادات غير متوافقة
غير موافق	1.20	2.72	صراع الدور

Source. SPSS Results based On. Own Survey

بالنظر الجدول رقم ( 4 ) أعلاه يتضح أن :-

المتوسطات الحسابية للفقرات تراوحت بين -2.8 2.5, يدل الوسط الحسابي للفقرات جميعها كوحدة واحدة وهو ( 2.72 ) على أن أفراد العينة بالمجمل اعتبروا أنصراع الدور لا يشكل عبء في إكمال مهامهم الموكلة لهم بالمؤسسة , بمعنى أنه لا يشكل ضعفا .

تقييم متغير غموض الدور في الفقرات (6-4 ) وكانت نتائج الاستجابات كما يلي :-

جدول رقم (5) يوضح تقييم غموض الدور من وجهة المستجيبين على أداة الدراسة

الأهمية النسبية	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	الفقرات
غير موافق	1.22	2.66	عملي بالمصنع يؤثر على التزاماتي الأسرية
غير موافق	1.17	3.05	أتلقي أوامر عملي من عدة جهات مختلفة
غير موافق	1.25	2.68	اعمل في ظل سياسات وإرشادات غير متوافقة
غير موافق	1.04	2.8	غموض الدور

Source. SPSS Results based On. Own Survey

بالنظر الجدول رقم ( 5 ) أعلاه يتضح أن :-

من خلال النظر إلى الجدول أعلاه يتبين أن المتوسطات الحسابية في أبعاد المتغير المستقل تراوحت بين -2.66 3.05 في بعد غموض الدور, يشير إلى ان الوسط الحسابي للفقرات جميعها كوحدة واحدة وهو ( 2.8 ) على ان أفراد العينة بالمجمل اعتبروا ان غموض الدور ليس له ارتباط بالأداء .

## جدول رقم (6) يوضح تقييم عبء العمل من وجهة المستجيبين على أداة الدراسة

الأهمية النسبية	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	الفقرات
غير موافق	1.39	2.47	حجم العمل الذي أقوم به أكثر من المقرر لائتيا
غير موافق	1.15	2.83	كمية العمل المطلوب مني أداؤها لا تناسب مقدراتي
غير موافق	1.25	2.55	أضحى بوقت راحتي في سبيل إكمال عملي
غير موافق	1.04	2.62	عبء العمل

Source. SPSS Results based On. Own Survey

بالنظر الجدول رقم (6) أعلاه يتضح أن :-

المتوسطات الحسابية للفقرات جميعها كوحدة واحدة وهو (2.62) على أن أفراد العينة بالمجمل اعتبروا ان الأعمال التي توكل إليهم لا تشكل عبئاً عليهم , بمعنى أنها لا تشكل ضعفاً .

## جدول رقم (7) يوضح الجدول التالي يبين المتوسطات الحسابية للمتغيرات مجتمعاً

الأهمية النسبية	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	الفقرات
غير موافق	1.2	2.72	صراع الدور
غير موافق	1.04	8.2	غموض الدور
غير موافق	1.04	2.62	عبء العمل

Source. SPSS Results based On. Own Survey

من خلال جدول (7) السابق نجد ان المتوسطات الحسابية في أبعاد المتغير المستقل تراوحت بين 2.6-2.8 مما يشير إلى ان افراد العينة يعتبرون ان عبء العمل ,صراع الدور و غموض الدور ليس له ارتباط بالأداء من وجهة نظر العاملين.

**اختبار فرضية الدراسة :**

لاختبار فرضيات الدراسة الرئيسية والفرعية ونظراً لعدم توزع الاستجابات توزيعاً طبيعياً , فقد تم استخدام الاختبارات الإحصائية اللامعلمية المتمثلة في اختبار Spearman's test لاختبار العلاقة بين متغيرات الدراسة الرئيسية والفرعية .

\* أولاً اختبار الفرضية الرئيسية حيث يتضح انه لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة  $\alpha \leq 0.05$  بين ضغوط العمل بأبعاده ( صراع الدور , غموض الدور و عبء العمل ) وأداء العاملين.

**\* الفرضية الفرعية في الفرضية الرئيسية الأولى :-**

لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة  $\alpha \leq 0.05$  بين صراع الدور وأداء

العاملين إذ بلغت قيمة المعنوية 0.10 وهي أكبر من 0.05.

جدول رقم (6) يوضح جدول يوضح اختبار اسبيرمان للعلاقة بين صراع الدور والأداء

Source. SPSS Results based On. Own Survey

اختبار اسبيرمان		صراع الدور	الأداء
صراع الدور	معامل الارتباط	1.000	185.-
	مستوى المعنوية	1	101.
	العدد	80	80
الأداء	معامل الارتباط	185.-	1
	مستوى المعنوية	101.	
	العدد	80	80

تبين من نتائج اختبار اسبيرمان بالجدول رقم ( 6 ) أعلاه انه لا توجد علاقة ذات دلالة معنوية عند مستوى دلالة إحصائية  $\alpha = 0.05$  بين صراع الدور وأداء العاملين حيث إن قيمة 101. عند مستوى دلالة إحصائية 05 غير دالة إحصائياً وعليه يتم قبول فرضية العدم , أي صراع الدور لا يؤثر على أداء العاملين بمصنع أسمنت عطبرة .

\* الفرضية الفرعية في الفرضية الرئيسية الثانية :-

توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة  $\alpha \leq 0.05$  بين غموض الدور وأداء العاملين إذ بلغت قيمة المعنوية 0.00 وهي اقل من 05.

جدول رقم (7) يوضح جدول يوضح اختبار اسبيرمان للعلاقة بين غموض الدور والأداء

اختبار اسبيرمان		صراع الدور	الأداء
غموض الدور	معامل الارتباط	1.000	-300.
	مستوى المعنوية		007.
	العدد	80	80
الأداء	معامل الارتباط	-300.	1.000
	مستوى المعنوية	007.	80
	العدد	80	

Source. SPSS Results based On. Own Survey

تبين من نتائج اختبار اسبيرمان بالجدول رقم ( 7 ) أعلاه انه توجد علاقة ذات دلالة معنوية عند مستوى دلالة إحصائية  $\alpha \geq 0.05$  بين غموض الدور وأداء العاملين حيث إن قيمة 007. عند مستوى دلالة إحصائية 05 دالة إحصائياً وعليه يتم رفض فرضية العدم , أي أن صراع الدور يؤثر بشكل مباشر على أداء العاملين بمصنع اسمنت عطبرة .

\* الفرضية الفرعية في الفرضية الرئيسية الثانية :-

توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة  $\alpha \leq 0.05$  بين عبء الدور وأداء العاملين إذ بلغت قيمة المعنوية 0.000 وهي اقل من 05.

جدول رقم (8) يوضح جدول يوضح اختبار اسبيرمان للعلاقة بين عبء الدور والأداء

الأداء	صراع الدور	اختبار اسيرمان
46. 000. 80	1.000  80	معامل الارتباط مستوى المعنوية العدد عبء الدور
1.000  80	46. 000. 80	معامل الارتباط مستوى المعنوية العدد الأداء

Source. SPSS Results based On. Own Survey

تبين من نتائج اختبار اسيرمان بالجدول رقم (8) أعلاه انه توجد علاقة ذات دلالة معنوية عند مستوى دلالة إحصائية  $\alpha \geq 0.05$  بين عبء الدور وأداء العاملين حيث إن قيمة 0000 عند مستوى دلالة إحصائية 05 دالة إحصائياً وعليه يتم رفض فرضية العدم وقبول الفرضية البديلة والدالة على وجود ارتباط بين صراع الدور و أداء العاملين بمصنع اسمنت عطبرة حيث يؤثر عبء الدور على الأداء .

### النتائج

- من خلال الدراسة النظرية والدراسة الميدانية توصلت الدراسة إلى عدد من النتائج وهي:
- لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0.05 ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين ضغوط العمل بأبعاده ( صراع الدور , غموض الدور و عبء العمل ) وأداء العاملين.
  - لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية  $\alpha = 0.05$  بين صراع الدور وأداء العاملين حيث إن قيمة 101.
  - هنالك علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة إحصائية  $\alpha \geq 0.05$  بين غموض الدور وأداء العاملين حيث إن قيمة 007.
  - توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية  $\alpha \geq 0.05$  بين عبء الدور وأداء العاملين حيث إن قيمة 000. توجد علاقة ذات دلالة معنوية عند مستوى دلالة إحصائية  $\alpha \geq 0.05$  بين عبء الدور وأداء العاملين حيث إن قيمة 0000 عند مستوى دلالة إحصائية 05. دالة إحصائياً وعليه يتم رفض فرضية العدم وقبول الفرضية البديلة والدالة على وجود ارتباط بين صراع الدور و أداء العاملين بمصنع اسمنت عطبرة حيث يؤثر عبء الدور على الأداء .

### التوصيات

- بناءً على نتائج الدراسة يوصي الباحثون بالآتي :
- الاهتمام بالبيئة المحيطة بالعمل وتوفير كافة المعينات التي تساعد على أداء العمل
  - تحديد الوظائف والتكاليف لكل موظف حسب مؤهلاته وخبراته
  - إقامة الدورات التدريبية لإكساب العاملين المهارات والخبرات وتحسين الأجور والحوافز

## المصادر والمراجع

- (1) I Vancerich.G&Kono Paske, D.,(2006),Organization Behavior. Strucher and process, Mc Graw Hillcom Companies. Twelfth ed. North America, P.P 190
- (2) جيرالد جرينبرج و ربرت بارون تعريب وترجمة اسماعيل بسيوني، (2015):ادارة السلوك في المنظمات، الرياض، دار المريخ للنشر، ص257
- (3) راوية محمد حسن، (2002):ادارة الموارد البشرية، الاسكندرية، الدار الجامعية، ص263
- (4) مرجع سبق ذكره، ص259
- (5) كامل مغربي، (1990):اساسيات الادارة، بغداد، دار الفكر للطباعة والتوزيع، ص64.
- (6) جمعة سيد يوسف، (2007):ادارة الضغوط، مركز تطوير الدراسات العليا والبحوث في العلوم الهندسية، جامعة القاهرة، ط1، ص45.
- (7) عبيد بن عبدالله العمرى، ():بناء نموذج سببي لدراسة تأثير كل من الولاء التنظيمي والرضا الوظيفي والفعالية التنظيمية، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة المللك سعود، الرياض، السعودية، ص78.
- (8) الجرجاني الحنفي، (2000):التعريفات، بيروت، دار الجيل، ص50.
- (9) يسري السيد جودة، الاطار الفكري لماهية الاداء، مجلة البحوث التجارية، ص2 ع2، ص58.
- (10) توفيق محمد عبدالمحسن، (2005): اتجاهات حديثة في التقييم والتميز في الاداء» ستة سيجما وبطاقة الأداء المتوازن»، دار النهضة العربية، القاهرة، ص4.
- (11) حمد سعيد أنور، (2003):السلوك التنظيمي، الدار الجامعية الجديدة، الاسكندرية، ص21.
- (12) احمد صقر عاشور، (1983):ادارة الفوى العاملة«الأسس السلوكية وأدوات البحث التطبيقي»، دار النهضة العربية، لبنان، بيروت، ص50-52.
- (13) احمد ماهر، (2009):السلوك التنظيمي، ط4، جامعة الاسكندرية، مصر، ص125.
- (14) منشورات شركة أسمنت عطبة 2019م.