أثر ضغوط العمل على أداء العاملين بالتطبيق على فروع بنك النيل بولايات كردفان

The impact of work pressures on the performance of workers in the application to the branches of the Nile Bank in the states of Kordofan

منتصر الهادي مالك بخيت[1,*]، أبوبكر عامر محمد لقمة [2]، محمد مختار إبراهيم أحمد [3]، صديق عبد الرحمن شعيب صالح[4]
[1] جامعة كردفان، كلية الاقتصاد والدراسات التجارية، قسم إدارة الأعمال (السودان)
[2] جامعة السلام، كلية العلوم الإدارية والمالية، قسم إدارة الأعمال (السودان)
[3] جامعة كردفان، كلية الاقتصاد والدراسات التجارية، قسم إدارة الأعمال (السودان)
[4] جامعة البطانة، كلية علوم الإدارة والاقتصاد، قسم إدارة الأعمال (السودان)

Muntasir al-Hadi Malik Bakhit [1,*], Abu Bakr Amer Muhammad Lokma [2], Muhammad Mukhtar Ibrahim Ahmed [3], Siddiq Abdul Rahman Shuaib Saleh[4]
[1] University of Kordofan, Faculty of Economics and Business Studies, Department of Business Administration (Sudan)
[2] University of Peace, College of Administrative and Financial Sciences, Department of Business Administration (Sudan)
[3] University of Kordofan, Faculty of Economics and Business Studies, Department of Business Administration (Sudan)
[4] Al Butana University، College of Management and Economics، Department of Business Administration (Sudan)

تاريخ الاستلام (**Received**): 2023/07/24 ؛ تاريخ المراجعة (**Revised**): 2023/09/19 ؛ تاريخ القبول (**Accepted**): 2023/11/26

ملخص : تناولت الدراسة أثر ضغوط العمل على أداء العاملين بالتطبيق على فروع بنك النيل بولايات كردفان. وهدفت الدراسة إلى التعرف على الدراسة أثر ضغوط العمل على أداء العاملين بالتطبيق على فروع بنك النيل بولايات كردفان. واستخدم المنهج الوصفي التحليلي، وصممت استبانة لجمع البيانات، حيث وجهة للموظفين العاملين بفروع بنك النيل بولايات كردفان ويتكون مجتمع الدراسة (107) مفردة وتم توزيع عدد (83) استبانة. وتم استرداد عدد (79) استبانة صالحة للتحليل بنسبة بلغت (95.18%)، وتم اختيار مفرداتها عن طريق أسلوب الحصر. النتائج التي توصلت لها الدراسة: توجد علاقة ذات تأثير جزئي بين ضغوط العمل وأداء العاملين بعد (الإنتاج والإنتاجية)، توجد علاقة ذات تأثير جزئي بين ضغوط العمل وأداء العاملين بعد (الكفاءة والفعالية). وأهم توصيات الدراسة: ضرورة توفير تدريب متقدم للقادة والإداريين من اجل رفع مهاراتهم وقدراتهم حتى يمكن تحسين الإنتاج والإنتاجية، ضرورة ان يعمل التدريب على تقليل القلق الناجم عن عدم المعرفة بالعمل او قلة المهارات التي ينجم عنها ضعف الأداء.

الكلمات المفتاح : أداء العاملين ؛ ضغوط العمل؛ التسويق.
تصنيف JEL : J24 ؛ G21 ؛ O53

Abstract: The study dealt with the impact of work pressures on the performance of employees by applying the Nile Bank branches in Kordofan states. The study aimed to identify the impact of work pressures on the performance of employees by applying the Nile Bank branches in Kordofan states. The analytical descriptive approach was used, and a questionnaire was designed to collect data, as it was directed to employees working in Nile Bank branches in Kordofan states. The study population consisted of (107) individuals, and (83) questionnaires were distributed. A number of (79) valid questionnaires were retrieved for analysis, with a rate of (95.18%), and its items were selected through the inventory method. The results of the study: There is a relationship with a partial effect between work stress and the performance of workers after (production and productivity), and there is a relationship with a partial effect between work stress and the performance of workers after (efficiency and effectiveness). The most important recommendations of the study: the need to provide advanced training for leaders and administrators in order to raise their skills and abilities so that production and productivity can be improved, the need for training to reduce anxiety resulting from lack of knowledge of work or lack of skills that result in poor performance.
Keywords: Employee performance; work stress; Marketing
Jel Classification Codes : J24 ؛ G21 ؛ O53

* Corresponding author, e-mail: 2medo22@gmail.com

This is an open access article under the CC BY-NC license: https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/deed.en

I- تمهيد :

إن نجاح المنظمة في تحقيق أهدافها يقاس بمجموعة من المتغيرات، وتعتبر ضغوط العمل جزءاً مهما من هذه المتغيرات. وتُعد ضغوط العمل هي إحدى الموضوعات الأساسية التي يركز الباحثون في مجال الإدارة على دراستها من حيث المسببات والآثار باعتبار ان ضغط العمل هي أحد التحديات التي تواجه المنظمات المعاصرة في تحقيق أهدافها الخاصة مع ازدياد حدة المنافسة التي تواجهها، إن وجود مستويات مرتفعة من الضغط قد تؤثر سلبا على الأداء الفردي وبالتالي على أداء المنظمة ككل.

فان وجود مستوي معين من الضغوط لا يشكل ظاهرة مقلقة أو غير طبيعية، ولكن ارتفاع مستوي الضغوط قد يرافقه بعض الأثار السلبية على الفرد والتنظيم، وإن ضغوط العمل ليست بالضرورة ذات تأثيرات سلبية بل قد تؤدي في بعض الأحيان الى أثار إيجابية ومصدراً دافعا وحافزا لتحسين العمل والأداء، وتختلف مصادر ضغط العمل التي يواجها العاملون بحسب الخصوصية المهنية لكل عمل، كما تتباين درجة الشعور بضغط العمل تبعاً لعوامل عديدة تتعلق بالفرد ذاته من حيث شخصيته وجنسه ومستواه التعليمي. (برهم،2006م).

1.I- مشكلة الدراسة :

تعتبر ضغوط العمل من القضايا التي لازمت الأنسان منذ وجوده على الأرض وكان هذا العمل ولا يزال مصدرا للمتاعب ولقد ترتب على هذا بعض المخاطر والتحديات التي تؤثر على أداء العاملين بالمنظمات، لذلك نحن في أمس الحاجة للدراسة والدراسة لأنها تؤثر تأثير مباشر على الكفاءة والفعالية، وعليه تبرُز مشكلة الدراسة في سؤال رئيسي هو: ما هو أثر ضغوط العمل على أداء العاملين في فروع بنك النيل بولايات كردفان؟ وتتفرع منه الأسئلة التالية:

- ما هو أثر ضغوط العمل على أداء العاملين بعد (الإنتاج والإنتاجية) في فروع بنك النيل بولايات كردفان؟
- ما هو أثر ضغوط العمل على أداء العاملين بعد (الكفاءة والفعالية) في فروع بنك النيل بولايات كردفان؟

أهمية الدراسة: تكمن أهميتها في تناولها لموضوع ضغط العمل باعتباره من الموضوعات التي تحظي في الوقت الحاضر باهتمام الباحثين في عدد من المجالات ومنها مجال إدارة الأعمال بشكل خاص لما له من اثأر سلبية على الفرد والمنظمة.

بالإضافة الى ذلك، فإن مجتمع هذه الدراسة هو القطاع المصرفي الذي يعد من القطاعات الهامة في الاقتصاد الوطني، وحيث شهدت تلك المصارف خلال السنوات الأخيرة تغييرات هامة منها دخول عدد من المصارف الجديدة ذات السمعة الواسعة في القطاع المصرفي العالمي ، وعلاوة علي ما تشهده تلك المصارف من تطورات في مجال الخدمة، فإن العاملين في القطاع المصرفي قد يتعرضون لضغوط متعددة المصادر نظراً لزيادة متطلبات العمل وتكليفهم بأعباء تتجاوز في كثير من الأحيان قدراتهم وإمكانياتهم وعليه أتت هذا الدراسة لتوضيح مصادر الضغوط لديهم ومحاولة الوصول الى نتائج، ومن ثم توصيات تساعد في التخفيف من هذه الضغوط والمحاولة علي رفع أدائهم للأفضل .

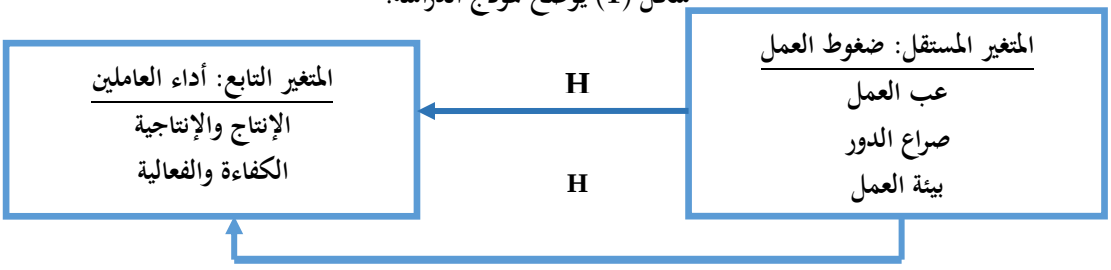
أهداف الدراسة: تهدف الدراسة الى تحقيق الأهداف التالية:

- التعرف على مدي تأثير ضغوط العمل على الموظفين بفروع بنك النيل بولايات كردفان وانعكاسها على أداء العاملين في زيادة الإنتاج والإنتاجية.
- التعرف على مدي تأثير ضغوط العمل على الموظفين بفروع بنك النيل بولايات كردفان وانعكاسها على أداء العاملين من خلال تحسين الكفاءة والفعالية.

فرضيات الدراسة:

- الفرضية الرئيسية أولى: تنص على انه توجد علاقة إيجابية ذات تأثير معنوي بين ضغوط العمل بأبعاده (عبء العمل، صراع الدور، بيئة العمل) وأداء العاملين بعد (الإنتاج والإنتاجية).
- الفرضية الرئيسية الثانية: تنص على انه توجد علاقة إيجابية ذات تأثير معنوي بين ضغوط العمل بأبعاده (عبء العمل، صراع الدور، بيئة العمل) وأداء العاملين بعد (الكفاءة والفعالية)

شكل (1) يوضح نموذج الدراسة:



المصدر: إعداد الباحثين من بيانات الدراسة الميدانية (2023م)

2.1- الإطار المفاهيمي للدراسة :

ضغوط العمل: هو مجموعة من المتغيرات الجسمية والنفسية التي تحدث للفرد في ردود أفعاله أثناء مواجهته لمواقف المحيط التي تمثل تهديدا له. (عسكر ،1988م، ص10).

أداء العاملين: بانه سلوك وظيفي هادف لا يظهر نتيجة قوي أو ضغوط نابعة من داخل الفرد فقط، لكنة نتيجة تفاعل وتوافق بين القوي الداخلية للفرد والقوي الخارجية المحيطة به. (هلال ،1999م، ص19).

عبء العمل: الأفراد غالباً ما يكونون سعداء في أعمالهم، عندما لا تكون هذه الأعمال تحمل طابع الضغط عليهم أو أنها مملة لدرجة أنهم يفقدون الحماس في أدائها. (هيجان، 1998م، ص8).

صراع الدور: يلعب الفرد عدة أدوار، أي انه يقوم بمحاولة مقابلة التوقعات المختلفة التي تريدها الأطراف المختلفة منه، وأحيانا تكون هذه الأدوار(التوقعات) متعارضة، هذا يعني انه قد يحدث تعارض في مطالب العمل من حيث الأولوية وتعارض في حاجات الأفراد مع متطلبات المنظمة وتعارض مطالب الزملاء مع تعليمات المنظمة وتكون الضغوط نتيجة لعدم مقدرة الفرد على تحقيق التوقعات المختلفة. (العميان ،2005م، ص164).

بيئة العمل: أي مكان غير مجهز من تهوية ورطوبة وإضاءة ودرجة الحرارة العالية أو التعامل مع مواد كيمائية تؤدي الى الشعور بعدم مناسبة العمل وظروفه فإنها يمكن ان تكون مصدر أساسي من مصادر ضغوط العمل. (ماهر ،2002م، ص71).

الدراسات السابقة:

دراسة (السقا، 2009م): هدفت الدراسة الى التعرف علي أبرز ضغوط العمل التي تواجهها القيادة الإدارية في المصارف العامة قطاع غزة. وأهم النتائج التي توصلت لها الدراسة ان مستوي ضغط العمل لدي أفراد العينة يعد مقبول ،وكذلك أظهرت النتائج وجود مؤشرات بمستوي مقبول لضغوط العمل علي عملية اتخاذ القرارات .كما بينت ان هنالك علاقة ذات دلالة إحصائية بين ضغوط العمل وعملية اتخاذ القرارات عند مستوي دلاله 00.5 وانه توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات إجابات المبحوثين عن مستوي ضغط العمل تعزي الى (الجنس الحالة الاجتماعية ،العمر، الراتب الشهري، عدد أفراد الأسرة، المؤهل العلمي، المسمى الوظيفي، سنوات الخبرة) باستثناء متغير عدد أفراد الأسرة والمسمى الوظيفي زججت فروق لبعض مجالات ضغوط العمل.

دراسة (أبو العلا، 2009م): هدفت الدراسة الى التعرف علي أثر مستوي ضغوط العمل على درجة الولاء التنظيمي عند المدراء العامين في وزارة الداخلية، والأمن بقطاع غزة ومحاولة التعرف على الأسباب التي تزيد من ضغوط العمل. ومن اهم النتائج ان مستوي ضغوط العمل الذي يشعر به المدراء ظهر بوجه عام ضعيف، حيث بلغ الوزن النسبي 53.13% وان عبء العمل هو أكثر من العوامل تأثيرا على ضغوط العمل ثم صراع الدور، ثم الثقافة التنظيمية، كما خلصت الدراسة الى وجود درجة عالية من الولاء التنظيمي لدي المدراء بنسبة 82.49% كما خلصت الدراسة الى عدم وجود فروق بين مفردات العينة حول أثر مستوي ضغوط العمل على درجة الولاء التنظيمي تعزي للمتغيرات الشخصية والوظيفية. أوصت الدراسة بعقد برامج تدريبية للمدراء في الوزارة بشكل عام والذين يحملون درجة الثانوية العامة بشكل خاص حيث نسبتهم مرتفعة مقارنة بالأجهزة الأخرى وتشجيعهم على إكمال الدراسة الجامعية.

دراسة (جلعود، 2008م) : هدفت الدراسة الى معرفة العلاقة بين مضيعات الوقت وضغط العمل ومعرفة المؤشرات الدالة عليه، والأثار والنتائج المترتبة علية. أهم نتائج الدراسة: توجد علاقة بين درجة ضغط العمل وكل من ترك العمل وعدم الرضا الوظيفي وانخفاض الإنتاجية وكل من تسويغ الأخطاء واتخاذ مواقف دفاعية غير عقلانية، وعدم تعاون الموظف مع الأخرين، وعدم تقديم المسؤول المباشر للدعم والمساندة. ومن أهم توصيات الدراسة: العمل على إعطاء الموظف صلاحيات وسلطات كافية للقيام بمهامه وضرورة توفير بيئة عمل مناسبة وتوفير وسائل تكنولوجية متطورة وكافية وإعادة النظر في مستويات الرواتب.

II – منهجية الدراسة وتحليل البيانات :

منهجية الدراسة:

اعتمدت هذه الدراسة على المنهج الوصفي من خلال استخدام أدوات الإحصاء الوصفي التحليلي، وقد اعتمد على نوعين من البيانات هي البيانات الأولية والثانوية، وتم الاعتماد على الاستبانة كأداة رئيسية في جمع البيانات الأولية، حيث صممت الاستبانة وفق مقياس ليكرت الخماسي المتدرج الذي يتكون من خمسة مستويات وتم إعطاء كل مستوي رقم في عملية التحليل وذلك على النحو التالي: (5) أوافق بشدة (4) وأوافق(3) محايد(2) لا أوافق(1) لا وافق بشدة. وتمت مراعات كل الجوانب الأساسية في صياغة الأسئلة لتحقيق الترابط بين الموضوع، بعد الانتهاء من إعداد الصيغة الأولية لمقاييس الدراسة ومن اجل التحقق من صدق أداة الدراسة والتأكد من أنها تخدم أهداف الدراسة تم عرضها

This is an open access article under the CC BY-NC license: https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/deed.en

على مجموعة من المحكمين من أهل الاختصاص بلغ عددهم (3) محكم في مجال أدارة الأعمال، وبعد استرجاع الاستبانة من جميع المحكمين تم إجراء التصويبات المقترحة. وبذلك تم تصميم الاستبانة في صورتها النهائية ويتكون مجتمع الدراسة (107) مفردة وتم توزيع عدد (83) استبانة. وتم استرداد عدد 79 استبانة صالحة للتحليل بنسبة (95.18%)، ويتكون مجتمع الدراسة من الموظفين، والمحاسبين، والتقنيين بشركة سكر كنانة المحدودة، والمنهج المتبع هو المنهج الوصفي التحليلي، وتم اختيار مفرداتها عن طريق أسلوب الحصر الشامل.

التحليل العاملي الاستكشافي لمتغيرات الدراسة:

تأتي أهمية هذا الأجراء لاستبانة الدراسة لقياس الاختلافات بين العبارات التي تقيس كل متغير من متغيرات الدراسة حيث يتم توزيع عبارات الاستبانة على متغيرات معيارية يتم فرضها وتوزع عليها العبارات التي تقيس كل متغير على حسب انحرافها عن الوسط الحسابي وتكون العلاقة بين المتغيرات داخل العامل الواحد أقوى من العلاقة مع المتغيرات في العوامل الأخرى. أي أن التحليل العاملي الاستكشافي للمكونات الأساسية يهدف إلى التحويل الرياضي لعدد كبير من المتغيرات وعدد قليل من المكونات (العوامل) المستقلة المتعامدة ويتم ذلك التحويل على مصفوفة الارتباطات بين المتغيرات وكل مكون أو عمود يتكون من متغيرات شديدة الترابط مع مكونها الأساسي، قليلة الترابط مع المكونات الأخرى. وتحقق طريقة التباين الأقصى Varimax لتدوير المحاور عمودياً ذلك الهدف على نحو كبير ويمكن الحكم على أن متغير ما ينتمي إلى مكون معين من خلال تحميله loadingعلى ذلك العامل وكلما زادت القيمة المطلقة للتحميل زادت المعنوية الإحصائية.

وبمراعاة الشروط التي حددها (Churchill,1979) و(Hair et al, 2010) التي تتمثل في النقاط التالية:

1. أن يكون معامل الثبات Alphaلكل عباره أو متغير 0.60 أو أكثر.
2. أن يكون معامل ارتباط كل عبارة أو متغير بالعامل أكبر من0.50
3. أن يكون معامل تحميل العبارة أو المتغير على العامل الواحد 0.50 أو أكثر.
4. ألا تكون العبارة قد تم تحميلها على أكثر من عامل وأحد في نفس الوقت.
5. ألا تقل قيمة ايجن Eigen Value لكل عامل عن وأحد صحيح.

التحليل العاملي للمتغير المستقل ضغوط العمل:

من خلال استخدام طريقة التباين الأقصى Varimax لتدوير المحاور عمودياً تم حذف بعض العبارات التي لم تستوفي الشروط.

الجدول (1) يوضح التحليل العاملي لضغوط العمل (حجم العينة:)

المتغيرات	العبارات	العوامل		
		الأول	الثاني	الثالث
عبء العمل	B1	.739		
	B4	.722		
	B6	.693		
صراع الدور	C7		.718	
	C8		.636	
	C9		.737	
بيئة العمل	D1			.792
	D3			.626
	D4			.829
Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy			.759	
Bartlett's Test of Sphericity			86.329	
Total Variance Explained			70.562	

المصدر: إعداد الباحثين من بيانات الدراسة الميدانية (2023م)

التحليل العاملي للمتغير التابع أداء العاملين: من خلال استخدام طريقة التباين الأقصى Varimax لتدوير المحاور عمودياً تم حذف بعض العبارات التي لم تستوفي الشروط.

الجدول (2) يوضح التحليل العاملي لأداء العاملين (حجم العينة: 89)

المتغيرات	العبارات	العوامل	
		الأول	الثاني
الإنتاج والإنتاجية	F1	.730	
	F2	.778	
	F3	.720	
	F4	.834	
	F5	.631	
	F6	.605	
الكفاءة والفعالية	G2		.859
	G3		.700
	G4		.615
Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy			.759
Bartlett's Test of Sphericity			86.329
Total Variance Explained			70.562

المصدر: إعداد الباحثين من بيانات الدراسة الميدانية (2023م)

الاعتمادية وصلاحية متغيرات الدراسة:

يستخدم تحليل الاتساق للعثور على الاتساق الداخلي للبيانات ويتراوح من (0 إلى 1)، تم احتساب قيمة (ألفا كرون باخ) للعثور على اتساق البيانات الداخلي، إذا كانت قيم معامل ألفا كرون باخ أقرب إلي1، يعتبر الاتساق الداخلي للمتغيرات كبير، ولاتخاذ قرار بشأن قيمة الفا كرون باخ المطلوبة يتوقف ذلك على الغرض من الدراسة ففي المراحل الأولى من البحوث الأساسية تشير إلى أن المصداقية من(0.50-0.60) تكفي وأن زيادة المصداقية لأكثر من (0.80) وربما تكون إسراف. جدول (5) يوضح نتائج اختبار الفا كرونباخ بعد إجراء التحليل العاملي الاستكشافي واختبار المتوسطات والانحرافات المعيارية لمتغيرات الدراسة.

جدول (3) يوضح الاعتمادية والمتوسطات والانحرافات المعيارية لكل متغيرات الدراسة

المتغيرات	النوع	الاعتمادية	المتوسطات	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية
عبء العمل	مستقل	.768	4.05	0.75	1=%0.81
صراع الدور		.617	3.82	0.81	2=%0.76
بيئة العمل		.668	3.05	0.83	3=%0.61
الإنتاج والإنتاجية	تابع	.617	3.12	0.80	2=%0.62
الكفاءة والفعالية		.701	4.00	0.77	1=%0.80

المصدر: إعداد الباحثين من بيانات الدراسة الميدانية (2023م)

يتضح من نتائج الجدول أعلاه أن اختبار الاعتمادية كان مرتفعاً والوسط الحسابي لجميع المتغيرات أكبر من الوسط الفرضي 3 مما يدل على قوة وتجانس العبارات. أما الانحراف المعياري فنجد كل المتغيرات كانت مرتفعة مما يدل على وجود تجانس بين إجابات المبحوثين. يمكن ترتيب المتغيرات وفقاً لأهميتها النسبة كما يلي المتغير المستقل ضغوط العمل يرتب كالاتي: عبء العمل، صراع الدور، بيئة العمل. المتغير التابع أداء العاملين يرتب كالاتي: الكفاءة والفعالية، الإنتاج والإنتاجية.

تحليل الارتباط (Person Correlation):

تم استخدام تحليل الارتباط بين متغيرات الدراسة بهدف التعرف على العلاقة الارتباطية بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع والوسيط، فكلما كانت درجة الارتباط قريبة من الواحد الصحيح فإن ذلك يعني أن الارتباط قوياً بين المتغيرين وكلما قلت درجة الارتباط عن الواحد الصحيح كلما ضعفت العلاقة بين المتغيرين وقد تكون العلاقة طردية أو عكسية ، وبشكل عام تعتبر العلاقة ضعيفة إذا كانت قيمة معامل الارتباط اقل من (0.30) ويمكن اعتبارها متوسطة اذا تراوحت قيمة معامل الارتباط بين (0.30 – 0.70) أما اذا كانت قيمة الارتباط أكثر من (0.70) تعتبر العلاقة قوية بين المتغيرين. أوضح اختبار تحليل الارتباط بين متغيرات الدراسة من خلال الجدول (4) أدناه أن جميع الارتباطات ضعيفة بين متغيرات الدراسة.

This is an open access article under the CC BY-NC license: https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/deed.en

الجدول (4) يوضح تحليل الارتباط بين متغيرات الدراسة

المتغيرات	عبء العمل	صراع الدور	بيئة العمل	الإنتاج والإنتاجية	الكفاءة والفعالية
عبء العمل	1				
صراع الدور	.474**	1			
بيئة العمل	.591**	.672**	1		
الإنتاج والإنتاجية	.503**	.680**	.599**	1	
الكفاءة والفعالية	.600**	.683**	.678**	.719**	1

المصدر: إعداد الباحثين من بيانات الدراسة الميدانية (2023م)

اختبار فرضيات الدراسة: يتناول هذا الجزء من الدراسة اختبار فرضيات الدراسة التي تمت صياغتها بعد إجراء التحليل العاملي لأداة الدراسة، سيتم استخدام الانحدار المتعدد لاختبار العلاقة بين المتغير المستقل ضغوط العمل بأبعاده (عبء العمل، صراع الدور، بيئة العمل) والمتغير التابع أداء العاملين بأبعاده (الإنتاج والإنتاجية، الكفاءة والفعالية).

اختبار الفرضية الرئيسية الأولي العلاقة بين ضغوط العمل وأداء العاملين بعد (الإنتاج والإنتاجية): تنص على انه توجد علاقة ذات تأثير معنوي بين ضغوط العمل بأبعاده (عبء العمل، صراع الدور، بيئة العمل) وأداء العاملين بعد (الإنتاج والإنتاجية). ويتضح ذلك من خلال الجدول (5) أدناه.

الجدول (5) نتائج تحليل العلاقة بين ضغوط العمل وأداء العاملين بعد (الإنتاج والإنتاجية)

متغيرات الدارسة	الإنتاج والإنتاجية			النتيجة
	معامل	قيمة الاختبار	مستوي	
عبء العمل	-.035	-.5291	.060	لم تتحقق
صراع الدور	-.107	-1.605	.011	تحققت
بيئة العمل	-.205	-2.953	.004	تحققت
معامل التحديد(R 2)	.176			
معامل التحديد المعدل(Adjusted R2)	.104			
التغير في معامل التحديد(△R 2)	.066			
قيمة F المحسوبة	2.450			
مستوي معنوية قيمة F المحسوبة	0.019			

مستوى المعنوية:*p<0.10, **p<0.05,***p<0

المصدر: إعداد الباحثين من بيانات الدراسة الميدانية (2023م)

ويلاحظ من الجدول أعلاه ان نتائج تحليل الانحدار المتعدد انه تم التوصل الى أنه توجد علاقة ذات تأثير جزئي بين ضغوط العمل وأداء العاملين بعد (الإنتاج والإنتاجية) حيث كانت قيم مستوى الدلالة أقل من مستوى الدلالة المعتمد (0.05) في هذه الدراسة. وقد اشار اختبارF الى أن نموذج الانحدار ذو دلالة إحصائية، حيث بلغت قيمة F المحسوبة (2.450) بمستوى دلالة (sig=.019) وهي أقل من مستوى الدلالة المعتمد في هذه الدراسة (0.05)، أما القابلية التفسيرية لنموذج الانحدار والمتمثلة في معامل التحديد (R 2) فقد بلغت (.176) مما يشير إلى أن 17% تقريبا من التغير في الإنتاج والإنتاجية تفسرها ضغوط العمل. والمتبقي 73% تفسرها عوامل أخرى خارج موضوع الدراسة بالإضافة إلى الأخطاء العشوائية الناجمة عن دقة اختيار العينة ودقة وحدات القياس وغيرها وهي عوامل عشوائية ترجع للصدفة وغير جوهرية. أما على مستوى العلاقة التفصيلية بين ضغوط العمل بأبعادها (عبء العمل، صراع الدور، بيئة العمل) والإنتاج والإنتاجية فقد أشارت النتائج الموضحة في الجدول رقم (5) ويلاحظ العلاقة بين عبء العمل والإنتاج والإنتاجية حيث بلغت قيمة بيتا (-.035) وقيمة اختبار T(-.5291) ومستوى المعنوية (.060) مما يشير الى ان عبء العمل لا يؤثر على الإنتاج والإنتاجية. ويلاحظ العلاقة بين صراع الدور والإنتاج والإنتاجية حيث بلغت قيمة بيتا (-.107) وقيمة اختبار T(-1.6051) ومستوى المعنوية (.110) مما يشير الى ان بيئة العمل تؤثر على الإنتاج والإنتاجية. ويلاحظ العلاقة بين صراع الدور والإنتاج والإنتاجية حيث بلغت قيمة بيتا (-.205) وقيمة اختبار T(-2.953) ومستوى المعنوية (.004) مما يشير الى ان بيئة العمل يؤثر على الإنتاج والإنتاجية.

اختبار الفرضية الرئيسية الثانية العلاقة بين ضغوط العمل وأداء العاملين بعد (الكفاءة والفعالية): تنص على انه توجد علاقة ذات تأثير معنوي بين ضغوط العمل بأبعاده (عبء العمل، صراع الدور، بيئة العمل) وأداء العاملين بعد (الكفاءة والفعالية). ويتضح ذلك من خلال الجدول(6) أدناه.

الجدول (6) نتائج تحليل العلاقة بين ضغوط العمل وأداء العاملين بعد (الكفاءة والفعالية)

متغيرات الدارسة	الكفاءة والفعالية			النتيجة
	معامل	قيمة الاختبار	مستوي	
عبء العمل	-.001	-1.685	0.099	لم تتحقق
صراع الدور	-.128	-1.675	0.097	لم تتحقق
بيئة العمل	-.207	-2.918	0.004	تحققت
معامل التحديد(R 2)	.141			
معامل التحديد المعدل(Adjusted R2)	.067			
التغير في معامل التحديد(△R 2)	.776			
قيمة F المحسوبة	1.894			
مستوي معنوية قيمة F المحسوبة	0.040			

مستوى المعنوية:$^{*}p<0.10, ^{**}p<0.05, ^{***}p<0$

المصدر: إعداد الباحثين من بيانات الدراسة الميدانية (2023م)

ويلاحظ من الجدول أعلاه ان نتائج تحليل الانحدار المتعدد انه تم التوصل الى أنه توجد علاقة ذات تأثير جزئي بين ضغوط العمل وأداء العاملين بعد (الكفاءة والفعالية) حيث كانت قيم مستوى الدلالة أقل من مستوى الدلالة المعتمد (0.05) في هذه الدراسة. وقد اشار اختبارF الى أن نموذج الانحدار ذو دلالة إحصائية، حيث بلغت قيمة F المحسوبة (1.894) بمستوى دلالة (sig=.040) وهي أقل من مستوى الدلالة المعتمد في هذه الدراسة (0.05)، أما القابلية التفسيرية لنموذج الانحدار والمتمثلة في معامل التحديد (R 2) فقد بلغت (.141) مما يشير إلى أن 14% تقريبا من التغير في الكفاءة والفعالية تفسرها ضغوط العمل. والمتبقي 86% تفسرها عوامل أخرى خارج موضوع الدراسة بالإضافة إلى الأخطاء العشوائية الناجمة عن دقة اختيار العينة ودقة وحدات القياس وغيرها وهي عوامل عشوائية ترجع للصدفة وغير جوهرية. أما على مستوى العلاقة التفصيلية بين ضغوط العمل بأبعادها (عبء العمل، صراع الدور، بيئة العمل) والكفاءة والفعالية فقد أشارت النتائج الموضحة في الجدول رقم (5) ويلاحظ العلاقة بين عبء العمل الكفاءة والفعالية حيث بلغت قيمة بيتا (-.001) وقيمة اختبار T(-1.685) ومستوى المعنوية (0.099) مما يشير الى ان عبء العمل لا يؤثر على الكفاءة والفعالية. ويلاحظ العلاقة بين صراع الدور والإنتاج والإنتاجية حيث بلغت قيمة بيتا (-.128) وقيمة اختبار T(-1.675) ومستوى المعنوية (0.097) مما يشير الى ان بيئة العمل لا تؤثر على الكفاءة والفعالية. ويلاحظ العلاقة بين صراع الدور والإنتاج والإنتاجية حيث بلغت قيمة بيتا (-.207) وقيمة اختبار T(-2.918) ومستوى المعنوية (0.004) مما يشير الى ان بيئة العمل تؤثر على الكفاءة والفعالية.

III- النتائج ومناقشتها :

خلاصة النتائج:

- توجد علاقة ذات تأثير جزئي بين ضغوط العمل وأداء العاملين بعد (الإنتاج والإنتاجية)، وتبين تأثير صراع الدور على الإنتاج والإنتاجية حيث بلغ مستوي المعنوية (.011)، وتأثير بيئة العمل على الإنتاج والإنتاجية حيث بلغ مستوي المعنوية (.004)، وعدم تأثير عبء العمل على الإنتاج والإنتاجية حيث بلغ مستوي المعنوية (.060).
- توجد علاقة ذات تأثير جزئي بين ضغوط العمل وأداء العاملين بعد (الكفاءة والفعالية)، وعدم تأثير عبء العمل على الكفاءة والفعالية حيث بلغ مستوي المعنوية (.099)، وعدم تأثير صراع الدور لا تؤثر على الكفاءة والفعالية حيث بلغ مستوي المعنوية (.077)، وتأثير بيئة العمل على الكفاءة والفعالية حيث بلغ مستوي المعنوية (.004)

التوصيات:

- ضرورة توفير تدريب متقدم للقادة والإداريين من اجل رفع مهاراتهم وقدراتهم حتى يمكن تحسين الإنتاج والإنتاجية.
- توحيد الآراء والتعليمات والتوجيهات من قبل الإدارة للعاملين لزيادة الإنتاج والإنتاجية.
- مراعاة تناسب الأجر المدفوع مع الجهد المبذول من اجل رفع الكفاءة والفعالية.
- تقليل ساعات العمل والمكالمات الهاتفية أثناء العمل والاهتمام بإدارة الوقت من اجل رفع الكفاءة والفعالية.
- ضرورة ان يعمل التدريب على تقليل القلق الناجم عن عدم المعرفة بالعمل او قلة المهارات التي ينجم عنها ضعف الأداء.

This is an open access article under the CC BY-NC license: https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/deed.en

IV- الخلاصة :

تناولت الدراسة أثر ضغوط العمل على أداء العاملين بالتطبيق على فروع بنك النيل بولايات كردفان، من خلال طرح التساؤلات التالية: ما هو أثر ضغوط العمل على أداء العاملين بعد (الإنتاج والإنتاجية) في فروع بنك النيل بولايات كردفان؟ للإجابة على هذا السؤال تم تحليل بيانات الدراسة الميدانية التي جمعت عن طريق الاستبانة وتم التوصل الى ان ضغوط العمل لها تأثير جزئي على أداء العاملين (الإنتاج والإنتاجية) ويتضح ان بيئة العمل مهيأ من كل الخدمات وهذا يقلل من ضغط العمل ويساهم في زيادة الإنتاج والإنتاجية، كما يتبن ان صراع الدور من خلال عدم تدخل الموظفين الأخرين في مجال عمل الموظف يتيح له إنجاز عمله بأسلوب سليم ينعكس ذلك زيادة إنتاجه، كم تبين عدم تأثير عبء العمل لان وقت العمل المخصص للموظفين يسمح بأداء كل ما هو مطلوب منهم لذلك ليس له تأثير في زيادة الإنتاج والإنتاجية.

أما السؤال الثاني: ما هو أثر ضغوط العمل على أداء العاملين بعد (الكفاءة والفعالية) في فروع بنك النيل بولايات كردفان؟ وتبين انه توجد علاقة ذات تأثير جزئي بين تأثير جزئي بين ضغوط العمل وأداء العاملين بعد (الكفاءة والفعالية)، وعدم تأثير عبء العمل على الكفاءة والفعالية مما يشير الى ان عدم وضوح الأعمال التي يكلف بها الموظف ينتج عنها زيادة في ضغط العمل وتقل كفاءته، وعدم تأثير صراع الدور على الكفاءة والفعالية لان الموظف مدرب بحيث يتعامل مع أكثر من مجموعة عمل التي ويوجد اختلاف فيما بينها، وتأثير بيئة العمل على الكفاءة والفعالية ويتبين في حالة عدم تأثيث المكاتب بما يتناسب مع الوظيفة يؤدي الى ضغط العمل.

- الإحالات والمراجع:

1. Abdul Rahman's rampage. (1998). Work pressures, their sources, results and how to manage them, Saudi Arabia, Riyadh, Institute of Public Administration, Research Center, p.8. (Written in Arabic)
2. Abul Ela Mohammed. (2009). Work pressures and their impact on organizational loyalty, an applied study on general managers in the Ministry of Interior in the Gaza Strip, master's thesis in a publication, University, Gaza(Written in Arabic)
3. Askar Samir. (1988). Work pressure variables, a theoretical and practical study in the banking sector in the United Arab Emirates, Public Administration, Riyadh, Institute of Public Administration, Issue 60, p. 10. (Written in Arabic)
4. Barham. (2006). Work stress and its impact on performance, a case study of human resources in the Jordan Telecom Company, an unpublished master's study, Al al-Bayt University, Amman, Jordan, p. 3. (Written in Arabic)
5. Churchill, G.A. (1979), "**A paradigm for developing better measures of marketing constructs**", Journal of Mar kiting Research, Vol.16.No. 2, pp.64-73.
6. Gilad Marwan. (2008) Means of addressing work pressure among university administrators in Hebron Governorate, their indicators and results, Al-Quds Open University Journal for Research and Studies, a peer-reviewed scientific journal, Palestine, No. 23. (Written in Arabic)
7. Hair, J. f, Anderson, R.E, Tat ham, R.L and Black, w.c. (2010) "**Multivariate Data Anal y sis** "5 Th Ed, NJ :Prentice - Hall, Inc. p 10.
8. Hilal Muhammad. (1999). Performance management skills, first edition, Cairo, Performance and Development Center, p. 19. (Written in Arabic)
9. Maher Ahmed. (2002). Organizational behavior, an introduction to building skills, Egypt, Alexandria, University House, p. 71. (Written in Arabic)
10. The blind Mahmoud. (2005). Organizational behavior in business organizations, Jordan, Amman, Wael Publishing House, p. 164. (Written in Arabic)
11. Watering Mason. (2009). The impact of work pressures on decision-making, a field study on public banks in the Gaza Strip, an unpublished master's thesis, the Islamic University, Gaza. (Written in Arabic)