



دور الضغوط الوظيفية الداخلية على أداء العاملين دراسة ميدانية على تجميع السيارات في جمهورية مصر العربية

The role of internal job stress on employee performance: A field study on car assembly in the Arab Republic of Egypt

المخلص:

يهدف هذا البحث إلى دراسة دور الضغوط الوظيفية الداخلية على أداء العاملين وذلك دراسة ميدانية على تجميع السيارات في جمهورية مصر العربية.

يهدف هذا البحث بشكل أساسي إلى تقديم إطار يدرس دور التسويق الداخلي على تنمية القدرة التنافسية للشركات بالتطبيق على مجال تجميع السيارات، وتم تصميم نموذج مقترح للبحث لكي يستخدم كدليل لاختبار العلاقة بين أبعاد الضغوط الوظيفية الداخلية عبء العمل، بيئة العمل المادية، صراع الدور، غموض الدور، النمو والتقدم المهني، الأمان الوظيفي، التكنولوجيا، التقييم "تقارير الكفاءة"، الهيكل التنظيمي كأبعاد المتغير المستقل والأداء الوظيفي، وقد تم إعداد قائمة إستقصاء لجمع بيانات الدراسة الميدانية والتي تم إستيفائها من المستقصى منهم من العاملين بشركات تجميع السيارات إلى استخدام الأساليب الإحصائية المتقدمة من خلال برنامج AMOS.version20 (Analysis of Moment Structures)، وفي سبيل تحقيق الدراسة تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي، حيث استخدم الباحث العديد من الأساليب الإحصائية المناسبة لطبيعة بيانات الدراسة.

وقد أوضحت نتائج التحليل الإحصائي وجود ارتباط معنوي بين أبعاد الضغوط الوظيفية الداخلية وأداء العاملين. كما أوضحت وجود دور معنوي إيجابي على أداء العاملين بشركات تجميع السيارات في جمهورية مصر العربية.

الكلمات المفتاحية: الضغوط الوظيفية، أداء العاملين، تجميع السيارات.



Abstract:

This research aims to study the role of internal job pressures on employee performance, a field study on car assembly in the Arab Republic of Egypt.

This research mainly aims to provide a framework that studies the role of internal marketing in developing the competitiveness of companies, applied to the field of car assembly. A proposed model for the research was designed to be used as a guide to test the relationship between the dimensions of internal job pressures (workload, physical work environment, role conflict, role ambiguity, career growth and advancement, job security, technology, evaluation (efficiency reports), organizational structure) as dimensions of the independent variable and job performance. A questionnaire list was prepared to collect field study data, which was completed by the surveyed employees of car assembly companies, using advanced statistical methods through the AMOS.version20 (Analysis of Moment Structures) program. In order to achieve the study, the descriptive analytical approach was used, as the researcher used many statistical methods appropriate to the nature of the study data.

The results of the statistical analysis showed a significant correlation between the dimensions of internal job pressures and employee performance. It also showed a positive moral role on the performance of employees in car assembly companies in the Arab Republic of Egypt.

Keywords: : Job stress, employee performance, car assembly.



المبحث الأول

أولاً: مقدمة

تتسم بيئة العمل في المنظمات المعاصرة بسمات ومعالم فرضت على العامل أن ينتج أكثر وأن يعمل لفترات أطول وأن ينافس للبقاء في الوظيفة، وجاء بتقرير إدارة الصحة والسلامة العالمية (HSE)* أن الإضطراب البيئي والمجتمع له تأثيراً على الصفاء الذهني والنفسي والبدني للعامل، كل ذلك يسبب ضغوطاً تتفاوت في مستوى قوتها من شخص إلى آخر نتيجة المواقف التي يتعرض لها العامل وما يصاحبه من حالات قلق وإحباط وتوتر وغضب مما يؤثر سلباً على مستويات أدائهم في العمل وموقفهم تجاه عملهم ومنظماتهم خاصة إذا أخذنا بنظر الاعتبار أن العاملين يقضون جزءاً كبيراً من حياتهم في تلك المنظمات وبيئتها، لذا إتجه الباحث الى دراسة هذه الضغوط وعلاقتها بمستوى الأداء في المنظمات وقد تم إختيار مجموعة من الأبعاد التي تسبب ضغوط العمل كمتغيرات مستقلة وعلاقتها بمتغير تابع تمثل في الأداء، والمقصود بالأداء هنا هو أداء العاملين بالمنظمة والذي بدوره ينعكس على أداء المنظمة.

ثانياً: مصطلحات الدراسة

- الضغط الوظيفي Job Stress: هو حاله يمر بها الفرد يشعر خلالها بعدم التوازن الانفعالي تسبب انخفاضاً في الرضا وانحرافاً في الأداء نتيجة للتفاعل مع خصائص قد تكون تنظيمية، أو وظيفية، أو ديموغرافية تحتاج إلى استراتيجيات للتخفيف من حدتها.
- الدور Role: يشير مصطلح الدور إلى التوقعات السلوكية التي يتصل بها مختلف الأفراد والجماعات مع الفرد في العمل، فهو "تعبير عن التوقعات التي تتولد في ذهن فرد ما عن سلوك فرد آخر (صاحب



- الدور) حيث يقوم بإرسالها إليه، وأن هذه التوقعات هي انعكاس لنوع الأنشطة التي تربط بينهما، وعلى ذلك كلما زاد عدد الأنشطة تعددت الأدوار وتعددت". أي ما يتوقعه الفرد من سلوك مطلوب.
- عبء العمل Work Overload: "حجم المجهود الذي يتطلبه العمل ممثلاً في ساعات العمل والمناوبات".
- صراع الدور Role conflict: "هو تلك الحالة التي تنشأ عندما تتضمن وظيفة الفرد أدواراً يمكن أن تتعارض مع بعضها البعض بشكل مباشر".
- غموض الدور Role ambiguity: "هو النقص أو العجز في المعلومات المتعلقة بدور الفرد".
- استقلالية القرارات Independent Decisions: "تعني حرية العامل في اتخاذ القرارات المتعلقة بالعمل واختيار الطريقة التي يؤديه بها".
- بيئة العمل المادية Physical Work Conditions: كل ما يحيط بالعامل من أجهزة ومعدات وفرق العمل.
- الرضا الوظيفي Job Satisfaction: "هو الحالة العاطفية الإيجابية أو السارة الناتجة عن تقييم الفرد لوظيفته أو لخبراته الوظيفية".

ثالثاً: الدراسات السابقة

- دراسة (هبة الله غربية ، 2016) هدفت الدراسة إلى مساعدة الجهات المختصة على فهم الأسباب الحقيقية وراء إنخفاض أو ارتفاع مستوى ورفاهة وسلامة أعضاء الهيئة المعاونة كفئة من العاملين الأكاديميين في جامعة القاهرة والتعرف على المعوقات التي حد من التزامهم تجاه الجامعة ومحاولة معالجتها، وضع سياسات لتحسين رفاهة وسلامة أعضاء الهيئة المعاونة بجامعة القاهرة وبالتالي رفع كفاءة وفعالية الأداء في قطاع التعليم العالي الحكومي، مساعدة الجهات المختصة في بناء استراتيجية لوقاية أعضاء الهيئة المعاونة بجامعة القاهرة من الآثار السلبية للضغوط المهنية التي يواجهونها على التزامهم التنظيمي، وأظهرت نتائج الدراسة (يؤثر الضغط المهني على الالتزام التنظيمي للعاملين



الاكاديميين تأثيراً سلبياً معنوياً، يؤثر الضغط المهني على رفاهية وسلامة العاملين الاكاديميين تأثيراً سلبياً معنوياً.

- دراسة (محمد الرمال 2016) هدفت الدراسة إلى الآتي (تحديد مكونات أنظمة العامل عالية الأداء بصورة مفصلة في قطاع الجمارك، تحديد مفاهيم رضا العاملين وكيفية التوصل إلى تلك المفاهيم ومزاياها، تحديد العلاقة بين فرق العمل ورضا العاملين، تحديد العلاقة بين التمكين ورضا العاملين، تحديد العلاقة بين إدارة المعرفة ورضا العاملين، وتوصلت الدراسة إلى النتائج التالية (توجد علاقة ذات ارتباط معنوي ايجابي بين أنظمة العمل عالية الأداء ورضا العاملين، توجد علاقة ذات ارتباط معنوي ايجابي بين إدارة المعرفة ورضا العاملين، الدراسات باللغة الأجنبية)

- دراسة (حاتم محمد حراز 2015) هدفت هذه الدراسة كهدف رئيسي إلى: التعرف على طبيعة العلاقة بين عملية تقويم أداء العاملين وزيادة القدرة التنافسية للمنظمة. وانبثق من الهدف الرئيسي الأهداف الفرعية الآتية(تحديد أبعاد كل من تقويم الأداء والقدرة التنافسية، التعرف على علاقة تقويم الأداء بزيادة القدرة التنافسية، التوصل إلى مؤشرات قياس عملية تقويم الأداء، التوصل إلى مؤشرات قياس القدرة التنافسية، وخلصت هذه الدراسة إلى بعض النتائج من أهمها (وجود علاقة جوهرية ذات دلالة احصائية بين تقويم أداء العاملين وموارد المنظمة ، وجود علاقة جوهرية ذات دلالة احصائية بين تقويم أداء العاملين ومهارات العاملين (المنافسة) بالمنظمة (من منظور العاملين والمديرين)، وجود علاقة جوهرية ذات دلالة احصائية بين تقويم أداء العاملين والتكنولوجيا المستخدمة بالمنظمة.

- دراسة (سعيد منصور 2015) هدفت الدراسة إلى الآتي(التعرف على معوقات نظام تقييم أداء العاملين، التعرف على مقومات تطبيق إستخدام نظام بطاقة الأداء المتوازن في تقييم أداء العاملين، الوصول إلى نظام مقترح يحسن ويطور عملية تقييم أداء العاملين بما يساعد على تحقيق التميز في الأداء، وقد خلصت الدراسة الى النتائج الآتية(لا توجد اختلافات جوهرية بين فئات العاملين من حيث إدراكهم لمعوقات تقييم الأداء الحالي في تقييم أداء العاملين، لا توجد اختلافات جوهرية بين فئات العاملين من حيث إدراكهم لمدى الرضا عن نظام تقييم الأداء، لا توجد اختلافات جوهرية بين فئات



العاملين من حيث توافر مقومات تطبيق نظام بطاقات الأداء المتوازن في تقييم الأداء ، لاتوجد اختلافات جوهرية بين فئات العاملين من حيث التوجه لإستخدام المحاور الأربعة لبطاقة الأداء المتوازن في تقييم الأداء .

- دراسة (نجوى نورالدين، 2012) هدفت هذه الدراسة الى التعرف على العوامل المسببة لضغوط العمل التي يعاني منها الموظفين بمصلحة الضرائب وتحليل مدى تأثير خصائصهم الديموجرافية على العوامل المسببة لضغوط العمل وتحديد مدى إدراك المتعاملين (الممولين) مع مصلحة الضرائب لأبعاد جودة الخدمة وقياس مدى تأثير العوامل المسببة لضغوط العمل على جودة الخدمة، وأظهرت نتائج الدراسة (لا يوجد اختلافات ذات دلالة إحصائية التي يعاني منها الموظفين بمصلحة الضرائب بإختلاف مستوى التعليم، وجود إختلافات ذات دلالة إحصائية في العوامل المسببة لضغوط العمل بإختلاف الفئة العمرية، لايتدور بُعد التعاطف مع العميل بكل أبعاد ضغوط العمل، يوجد دور لصراع الدور كبعد من أبعاد ضغوط العمل على كل الجوانب المادية الملموسة والأمان كأبعاد لجودة الخدمة.

- دراسة (محمد حسين 2011)هدفت هذه الدراسة إلى (التعرف على مدى تأثير جودة الحياة الوظيفية على أداء العاملين في مجموعة شركات مصر للطيران، تحديد مدى تأثير كل بعد من أبعاد جودة الحياة الوظيفية على أداء العاملين في مجموعة شركات مصر للطيران، تحديد ما إذا كانت هناك فروض جوهرية بين آراء العاملين حول جودة الحياة الوظيفية المطبقة في مجموعة شركات مصر للطيران، تقديم نموذج مقترح يصف ويفسر العلاقة ما بين جودة الحياة الوظيفية وأداء العاملين وأهم العوامل المؤثرة في إدراك العاملين في شركة مصر للطيران لجودة الحياة الوظيفية، واختباره ميدانياً لتحديد إمكانية استخدام النموذج في زيادة معدلات أداء العاملين.

- دراسة (سارة عماد 2011) هدفت الدراسة إلى (دراسة دور معرفة العاملين بالبنك المندمج والمستحوذ عليه للعدالة التنظيمية بأنواعها الثلاثة (التوزيعية، الإجرائية، وعدالة التعاملات) والأمان الوظيفي على الأداء الوظيفي، تقديم إطار أو هيكل مرجعي يساعد على إجراء بحوث تطبيقية أخرى مستقبلاً، الخروج



بتوصيات تساعد متخذى القرار على تطوير وتنمية سياسات الموارد البشرية فى البنك المندمج والمستحوذ عليه ودعم الأداء الوظيفى للعاملين، وقد خلصت الدراسة إلى النتائج (أن عملية الاندماج أو الاستحواذ لم تراعى تحقيق مدركات العاملين بالبنك المندمج أو المستحوذ عليه للعدالة التنظيمية بأبعادها المختلفة، أن عملية الاندماج أو الاستحواذ حققت بدرجة متوسطة مشاعر الأمان الوظيفى لدى العاملين بالبنك المندمج أو المستحوذ عليه.

- دراسة (على عبد العزيز بصل، 2010) هدفت هذه الدراسة إلى (دراسة الخصائص التنظيمية والوظيفية التى تسبب الضغط الوظيفى الذى يواجهه الأطباء بالمستشفيات الجامعية، دراسة أوجه الاختلاف بين إدراك الأطباء لمصادر الضغوط الوظيفية التنظيمية والوظيفية، دراسة تأثير الضغط الوظيفى على الرضا الوظيفى للأطباء بالمستشفيات الجامعية، تحديد أوجه الاختلاف بين إدراك الأطباء لاستراتيجيات التخفيف من الضغط الوظيفى، تحديد أكثر الاستراتيجيات أهمية للتخفيف من حدة الضغط الوظيفى الذى يواجهه الأطباء بالمستشفيات الجامعية.

- دراسة (Chrisopoulos Sergio 2010) تناولت هذه الدراسة الأساسيات التى تؤدى إلى ضغوط العمل، وكيف يمكن التخفيف من آثارها السلبية على الوظيفة، وماهى الاحتياجات التى تتناسب مع أداء مهام العمل، واستخدمت هذه الدراسة ثلاثة أبعاد هى: "البعد المعرفى والبعد العاطفى والبعد المادى"، وخلصت هذه الدراسة إلى أن كثرة مطالب العمل من العاملين تؤدى إلى الإختلال النفسى وزيادة الآثار السلبية للعاملين مما يظهر الإرهاق أثناء ممارسة العمل.

- دراسة (بسنت الزياى 2009) هدفت الدراسة إلى (التعرف على مدى تأثير برنامج تنمية الموارد البشرية الخاص ببرنامج تحيث التجميع المصرية على تطوير أداء العاملين من ناحيتى البعد السلوكى والبعد التنظيمى، التعرف على دور برامج الجودة على نظام القيم المرتبطة بثقافة إدارة الجودة الشاملة، التعرف على مدى تفاعل برنامج تنمية الموارد البشرية وبرامج الجودة معاً على كل من البعد السلوكى والبعد التنظيمى ونظام القيم المرتبطة بثقافة إدارة الجودة الشاملة على تطوير أداء العاملين، وتوصلت الدراسة



إلى التوصيات (ضرورة توعية أصحاب الشركات بالبرامج التدريبية والخدمات التي يقدمها مركز تحديث التجميع، توعية العاملين بالشركات بأهمية وأهداف التدريب، أن يفرض إتحاد الصناعات نسبة من الإيرادات لتدريب العاملين، الإهتمام بالتدريب العملى بجانب التدريب النظرى، وخلصت الدراسة إلى النتائج (لايوجد تأثير معنوى ذا دلالة إحصائية لأبعاد جودة الحياة الوظيفية على أداء العاملين، لا توجد فروق معنوية ذات دلالة إحصائية بين آراء العاملين فيما يتعلق بجودة الحياة الوظيفية).

- دراسة (kuchinke. K. Peter 2010) تناولت هذه الدراسة ضغوط العمل التي تواجه المديرين في المستوى الإدارة الوسطى في الولايات المتحدة الأمريكية والبرازيل وكوريا الجنوبية، وخلصت هذه الدراسة إلى بعض النتائج من أهمها (أن هناك انخفاض في مستوى ضغوط العمل التي تواجه المديرين في المستويات الإدارية الوسطى ويرجع السبب إلى أن العمل يتم بالمشاركة من خلال فرق العمل الجماعية، أن هناك زيادة في مستوى ضغوط العمل في الأعمال التي تتم بشكل فردى مما يؤثر على العلاقات بين العاملين فيما بينهم ويؤدى ذلك إلى الضغط النفسى والعصبى، أن إدراك المديرين لأهمية المشاركة في العمل تساعد على إنخفاض حدة الضغوط التي تصيب العاملين بالضرر والضغط النفسى والعصبى.

- دراسة (Yunxia Feng, et.al, 2009) هدفت هذه الدراسة إلى فحص دور الاتجاهات الثقافية على ممارسات تقويم أداء العاملين في ستة شركات، ثلاثة منها صينية الجنسية، وثلاثة أمريكية تعمل أيضاً في الصين، وأظهرت النتائج وجود اختلاف منهجى في ممارسات الأداء الوظيفى بين كل من مجموعتى الشركات، هذا وقد ظهرت الاختلافات الثقافية بشكل أساسى فى السلوك المتبع فى عملية تقويم الأداء وفى درجة إشترك المرؤسين ومستوى الرسمية ، وقد وجد أن الإدارة العليا فى الشركات الصينية تلعب دوراً مسيطراً فى صياغة معايير الأداء، وفى وضع قنوات الاتصال والاتجاهات، فى حين إعتاد العاملون الصينيون الخضوع لبرامج تعليمية دون الإهتمام بالتطوير الذاتى، كما وجد الباحث أيضاً أن الشركات الأمريكية متعددة الجنسيات تركز على الوظائف أكثر من تركيزها على الأشخاص، ويبدو فيها بوضوح عملية إشراك المرؤسين فى عملية التقييم والتي تبدو كعادة مكتسبة فى البيئة الأمريكية.



- دراسة (Kanji, Gobal K & Chopra 2009) ركزت هذه الدراسة على قياس ضغوط العمل والعوامل التي تسببه مما يعرض العاملين لمواجهة بعض التحديات مثل الإجهاد الجسماني والنفسي والعصبى ويرجع ذلك إلى زيادة حدة التوتر، وخلصت هذه الدراسة إلى بعض النتائج من أهمها (يمكن تدمير الفرد صحياً من خلال أداء العمل متدوراً بضغوط العمل، لابد من تنظيم العمل حتى يقوم الفرد بأداء العمل بشكل أفضل في ظل ظروف نفسية واجتماعية، أن التنافس في العمل بين الزملاء من العوامل ذات الصلة بظهور ضغوط نفسية واجتماعية، يجب على المنظمة التعرف على مسببات ضغوط العمل الكامنة في نفوس العاملين والتعرف على مشاكلهم ومواجهتها ودراسة جوانب القوة وجوانب الضعف في شخصيات العاملين وذلك من أجل تحقيق الأهداف العامة للمنظمة والحفاظ على العاملين نفسياً واجتماعياً).

ومما سبق يتضح الآتى:

- اختلفت الدراسات فى عدد ونوعية مصادر الضغوط التى تناولتها.
- اختلفت الدراسات فى تصنيف مصادر الضغوط التى تناولتها.
- تناولت الدراسات الضغوط الوظيفية فى المجالات الإدارية والخدمية.
- اختلفت الدراسات فى عدد ونوعية الآثار الناتجة عن الضغوط التى تناولتها.
- أوجه اختلاف هذه الدراسة عن الدراسات السابقة:
- قام الباحث قدر استطاعته بعمل حصر لكافة الضغوط الوظيفية التى يتعرض لها العاملين وجمعها فى تلك الدراسة.
- قام الباحث بالتعرف على الضغوط الوظيفية التى يتعرض لها العاملين أثناء دوام العمل داخل المنظمة. وعرفها بالضغوط الوظيفية الداخلية وتم حصرها قدر استطاعته فى (عبء العمل، بيئة العمل المادية، صراع الدور، غموض الدور، النمو والتقدم المهني، الأمان الوظيفي، التكنولوجيا، التقييم "تقارير الكفاءة"، الهيكل التنظيمي).



رابعاً: الدراسة الاستطلاعية

من خلال تحليل البيانات الأولية، وكذا الظواهر التي خرج بها الباحث من خلال مقابلاته مع العينة الميسرة والتي تمثلت في عدد (40) من العاملين في مجال تجميع السيارات والظواهر التي خرج بها الباحث يذكر منها الآتي:

- يؤثر حجم العمل وعدد الساعات على درجة الشعور بالضغط الوظيفي.
- الوقت المخصص للعمل لايسمح بأداء كل ما يُطلب من العامل.
- تتضمن وظيفة العامل أدواراً يمكن أن تتعارض مع بعضها البعض.
- يوجد نقص أو عجز في المعلومات المتعلقة بدور العامل.
- بيئة العمل المادية غير مناسبة (الإضاءة - الضوضاء - التهوية - المساحات المخصصة للعامل)
- التعامل مع أكثر من مجموعة عمل ويوجد اختلاف فيما بينها.
- عدم وجود رئيس مباشر يتم الرجوع إليه عند الحاجة.
- ضعف الدخل المادي والحوافز، وعدم وفائهم بالمتطلبات الخاصة بهم.
- لا يوجد للعامل حرية إتخاذ القرارات المتعلقة بالعمل واختيار الطريقة التي يؤديه به.
- الكثير من العاملين يتركون العمل مع عدم اهتمام الادارة البحث عن الأسباب.
- لا يوجد طريقة واضحة لتقييم العاملين.
- عدم وضوح العلاقة بين الإدارات والأقسام.
- لذا فإن من الأهمية بمكان، البحث الضغوط الداخلية الوظيفية: (عبء العمل، بيئة العمل المادية، صراع الدور، غموض الدور، النمو والتقدم المهني، الأمان الوظيفي، التكنولوجيا، التقييم "تقارير الكفاءة"، الهيكل التنظيمي).



خامساً: تساؤلات الدراسة

من خلال الدراسات السابقة التي تناولها الباحث بالبحث والتحليل فقد تبين وجود فجوة نظرية بين الضغوط الوظيفية الداخلية والأداء العاملين.

وتمثلت الفجوة النظرية في أن الدراسات السابقة اختلفت فيما بينها في عدد ونوعية مصادر الضغوط التي تناولتها، وكذلك عدد ونوعية الآثار الناتجة عن الضغوط التي تناولتها، وأيضاً اختلفت الدراسات في نوعية الوظائف ومجتمع الدراسة.

كما تبين من خلال الدراسة الاستطلاعية التي قام بها الباحث وتحليل البيانات الأولية والظواهر التي خرج بها الباحث من خلال مقابلاته مع العينة الميسرة، فقد تبين وجود فجوة تطبيقية بين الضغوط التي يتعرض لها العاملون والأداء.

وأن هناك علاقة بين الضغوط الوظيفية الداخلية والأداء، لذلك فإن تساؤلات الدراسة من وجهة نظر الباحث تتمثل في التساؤل التالي:

ما دور الضغوط الوظيفية الداخلية على الأداء العاملين؟

كما يمكن طرح تساؤل يتطلب مزيداً من النقص والتحليل وتقييم إجابات واضحة له وهو:

ما مصادر الضغوط الوظيفية الداخلية المتوقع أن تكون مصدراً للضغوط الوظيفية ومدى انعكاسها على الأداء؟



سادساً: أهمية الدراسة

الأهمية العلمية

- تمثل الدراسة إضافة إلى مجال تحسين أداء العاملين بقطاع التجميع بمصر .
- تأتي أهمية هذه الدراسة كونها تناقش مصادر الضغوط الوظيفية ومدى تباين تلك الضغوط على الأداء .

الأهمية العملية أو التطبيقية

- ان موضوع الضغوط الوظيفية من أهم الموضوعات التي تساهم في تحقيق كفاءة وفاعلية الموارد البشرية والذي ينعكس بدوره على مستوى الأداء .
- قلة إهتمام المنظمات المختلفة بصفة عامة ومجال التجميع بصفة خاصة بأهمية الضغوط الوظيفية ومدى تأثير تلك الضغوط على الأداء .

سابعاً: أهداف الدراسة

الهدف الأول: دراسة مصادر الضغوط الوظيفية التي يتعرض لها العاملين وتأثير تلك الضغوط على الأداء .

الهدف الثاني: التوصل توصيات ومقترحات تساعد على التخفيف من الضغوط الوظيفية تهدف الى تحسين الأداء .



ثامناً: متغيرات الدراسة

تشمل الدراسة متغيرين أحدهما مستقل والآخر تابع وهما كالتالي:

المتغير المستقل: مصادر الضغوط الوظيفية.

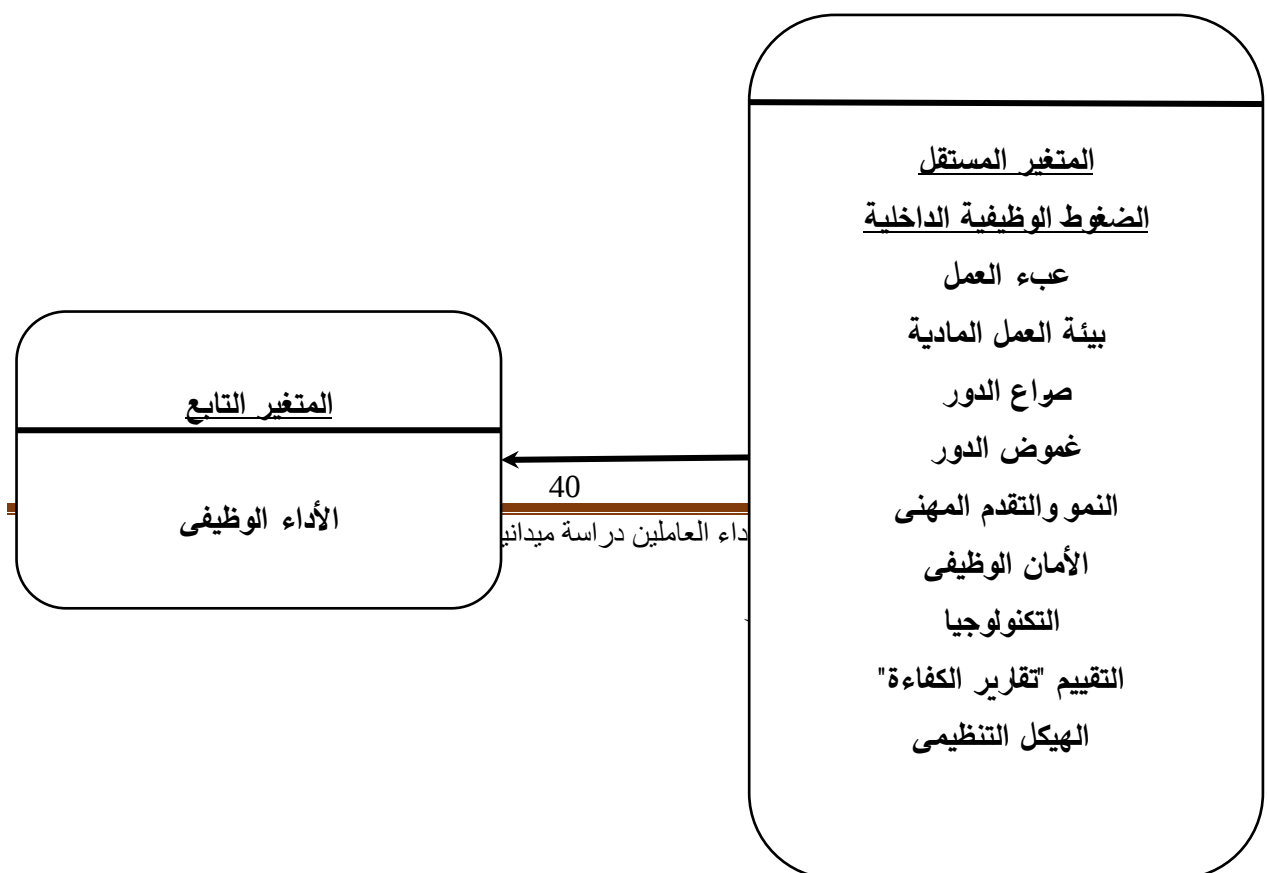
الضغوط الوظيفية الداخلية (عبء العمل، بيئة العمل المادية، صراع الدور، غموض الدور، النمو والتقدم المهني، الأمان الوظيفي، التكنولوجيا، التقييم "تقارير الكفاءة"، الهيكل التنظيمي).

المتغير التابع: الأداء الوظيفي.

تاسعاً: فروضية الدراسة

لا يوجد علاقة ذات دلالة معنوية بين الضغوط الوظيفية الداخلية (عبء العمل، بيئة العمل المادية، صراع الدور، غموض الدور، النمو والتقدم المهني، الأمان الوظيفي، التكنولوجيا، التقييم "تقارير الكفاءة"، الهيكل التنظيمي) وأداء العاملين.

عاشراً: نموذج الدراسة:





المبحث الثانى الدراسة التطبيقية (التحليل الإحصائى)

أولاً: - المقدمة:

تهدف الدراسة الحالية بشكل أساسي إلى تقديم إطار يدرس مدى تباين مصادر الضغوط الوظيفية في التأثير على الأداء بالتطبيق على مجال تجميع السيارات. وقد استخدم الباحث في تحقيق أهداف الدراسة المنهج الوصفي والتحليلي، ومن خلال استخدام العديد من الأساليب الإحصائية ذات العلاقة، بالإضافة إلى استخدام الأساليب الإحصائية المتقدمة من خلال برنامج:

version2_ AMOS: (Analysis of Moment Structures)

حيث اشتمل هذا المبحث على أسلوب الدراسة؛ ومجتمع الدراسة وعينتها؛ وصدق أداة الدراسة وثباتها، وأدوات الدراسة ومصادر الحصول على المعلومات، وأخيراً المعالجات الإحصائية المستخدمة، لاختبارات الفروض

ثانياً: - أسلوب جمع البيانات:

إنطلاقاً من طبيعة الدراسة والمعلومات المراد الحصول عليها من العمال الفنيين بمجال تجميع السيارات في مصر، ومن خلال الأسئلة التي تسعى الدراسة إلى الإجابة عليها، استخدم الباحث المنهج الوصفي والتحليلي، حيث تم استخدام استمارة الاستقصاء في جمع البيانات وتحليلها واختبار الفرضيات من أجل تفسيرها والوصول إلى استنتاجات تسهم في تحسين الواقع وتطويره.



ثالثاً: - مجتمع الدراسة وعينتها:

اقتصرت مجتمع الدراسة على الشركات العاملة في مجال تجميع السيارات ولا تشمل الشركات المستوردة لتلك الأجزاء، ويتكون مجتمع البحث من 407 مفردة كما هو موضح بالجدول رقم (١)، وقد إقتصرت الدراسة على كل من فئة الملاحظين وفئة العمال، حيث تركزت الدراسة على الشركات التي تقع في المدينة الصناعية بالسادس من أكتوبر والمدينة الصناعية بالعاشر من رمضان مع الأخذ في الاعتبار عدم التكرار من حيث النشاط.

جدول رقم (١)

توزيع العينة على الشركات محل الدراسة

الشركة	ملاحظ	عامل	الاجمالي
١ الشركة الهندسية لتصنيع مجموعات التعليق والاتزان للسيارات	10	47	57
٢ شركة اتومكس لتصنيع مسبوكات السيارات وخطوط الطلاء	19	37	56
٣ الشركة الهندسية لتجميع هياكل السيارات	13	58	71
٤ الشركة المصرية الدولية للضفائر الكهربائية	19	52	71
٥ مصر الهندسية للصناعات المغذية للسيارات	14	45	59
٦ المصرية الهندسية للأكساعات	12	38	50
٧ شركة جارسو لتصنيع مطاط السيارات	8	35	43
إجمالي	95	312	407



يرى الباحث أن تلك الشركات يتوافر فيها ما يسعى إليه من مواصفات تتطابق مع الشركات المنتشرة في أنحاء الجمهورية وقد إستهدف الباحث ووفقاً لمجتمع البحث كل من فئتي الملاحظين والعمال مع إعتبار تلك الفئتين وحدة واحدة.

وقد تم تقدير حجم العينة بإستخدام برنامج Easy Sample كما هو موضح بالشكل التالي:

شكل رقم (٩)

برنامج تحديد حجم العينة

Source: <https://www.surveymonkey.com/mp/sample-size-calculator/>

من خلال الشكل السابق كان إجمالي العينة مائة وثمان وتسعون (198) مفردة، والتي تم إجراء التحليل الإحصائي من خلالها وهي تمثل ما نسبته 49 % تقريبا من حجم مجتمع الدراسة وذلك عند مستوى ثقة 95% وهامش خطأ 5. %



رابعاً: - الاحصاءات الوصفية لمتغيرات الدراسة:

تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ومعاملات الاختلاف للعبارات المكونة لكل متغير من متغيرات البحث وكانت النتائج والتي أمكن ترتيبها تنازلياً كما يلي بالنسبة لكل متغير على حدة:

جدول رقم (٢)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية

الترتيب	الأهمية النسبية	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبارات
				ضغوط العمل الداخلية
عبء العمل				
1	88.28%	.74738	4.4141	وقت العمل كافي لأداء كل ما يطلب منى
3	84.44%	.69158	4.2222	العمل الذى يوكل الى فى حدود طاقتى ويمكن إنجازة فى الوقت المحدد
2	85.25%	.76849	4.2626	نظام العمل يسمح باعطاء فترة للراحة
4	82.02%	.88409	4.1010	الاعمال المكلف بها تقع فى مجال تخصصى.
2	0.85	0.77	4.25	المتوسط العام
بيئة العمل المادية				
3	84.44%	.71326	4.2222	الإضاءة فى مكان العمل غير كافية.
1	85.25%	.73472	4.2626	أعانى من كثرة الضوضاء فى مكان العمل
2	84.85%	.69940	4.2424	نظام التهوية فى مكان العمل ملائم



الترتيب	الأهمية النسبية	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبارات
4	84.44%	.75476	4.2222	المساحات المخصصة للعمل لاتناسب عدد الموظفين
5	83.64%	.79801	4.1818	الأثاث والتجهيزات في مكان العمل ملائمة
6	83.64%	.77870	4.1818	مصدر التيار الكهربائي ثابت ومستمر
3	0.84	0.75	4.22	المتوسط العام
صراع الدور				
2	83.54%	.77004	4.1768	أعاني من تدخل الآخرين في عملي
1	84.75%	.76684	4.2374	يطلب مني القيام بتنفيذ أعمال تخالف القيم والمبادئ
5	80.10%	.88700	4.0051	يتدخل المسئولين في عملي بشكل كبير
3	83.13%	.78742	4.1566	اعمل في أكثر من مجموعة عمل ويوجد إختلاف فيما بينها
4	82.42%	.80320	4.1212	هناك صراعات بين الإدارات الأقسام
6	0.83	0.80	4.14	المتوسط العام
غموض الدور				
1	87.47%	.72077	4.3737	الأعمال التي أقوم بها تكون واضحة
3	83.43%	.81907	4.1717	يوجد رئيس مباشر يتم الرجوع اليه عند الحاجة
5	80.10%	.85198	4.0051	وضوح التعليمات ونظام العمل في الشركة
4	81.72%	.91668	4.0859	أعرف الطريقة الصحيحة لأداء المطلوب مني
2	84.55%	.74987	4.2273	تنقصني المعارف والمهارات اللازمة لأداء العمل
4	0.83	0.81	4.17	المتوسط العام
النمو والتقدم المهني				
5	79.19%	.93352	3.9596	يوجد نظام واضح للترقي في الشركة
4	82.42%	.89865	4.1212	أكتسب خبرات إدارية أو فنية خلال عملي الحالي



الترتيب	الأهمية النسبية	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبارات
3	83.03%	1.04093	4.1515	أعمل في وظيفة تتناسب مع طموحاتي وأهدافي
2	83.13%	.92387	4.1566	فرص الترقية تتم على أساس عادل
1	86.46%	.81019	4.3232	أحصل على تدريب خارجي لأداء عملي بدقة
5	0.83	0.92	4.14	المتوسط العام
الأمان الوظيفي				
1	82.22%	.82952	4.1111	أقبل أى مهمة أكلف بها للمحافظة على عملي الحالي
2	80.91%	.73558	4.0455	أشعر بالأمان الوظيفي داخل الشركة
3	79.70%	.79642	3.9848	سأترك العمل الحالي بمجرد الحصول على فرصة عمل أفضل
4	78.28%	.85360	3.9141	غالبية زملائي يفكرون في ترك العمل لو أتاحت لهم فرصة أخرى
5	71.92%	.99153	3.5960	العمل الحالي غير مضمون و أبحث عن وظيفة أخرى
9	0.79	0.84	3.93	المتوسط العام
التكنولوجيا				
3	74.85%	.94483	3.7424	ضعف البرامج تعيق العمل وتخلق العديد من المشاكل.
4	73.33%	1.04225	3.6667	تقوم الشركة بتطوير البرامج والأجهزة بشكل مستمر.
1	75.35%	.91049	3.7677	يتم تدريبى على البرامج الحديثة لتسهيل عملي
2	74.95%	1.01605	3.7475	شبكة إتصالات الاجهزة تعمل بكفاءة.
1	0.94	1.19	4.71	المتوسط العام
التقييم "تقارير الكفاءة"				
6	77.88%	.83323	3.8939	يتم تقييم العمال على أسس علمية ومعايير واضحة.



الترتيب	الأهمية النسبية	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبارات
2	80.40%	.87236	4.0202	يتم تقييم أدائي بطريقة تختلف عن زملائي في نفس الوظيفة.
7	77.78%	.84167	3.8889	بمنحني رئيسي المباشر ما استحق عند تقييم أدائي.
3	80.30%	.84588	4.0152	من حقى الإعتراض على نتيجة التقييم.
5	78.99%	.84750	3.9495	المسئول عن تقييم أدائي له صله بعملى.
1	80.81%	.83598	4.0404	شارك فى اعداد معايير الأداء وإبداء الرأى.
4	79.60%	.79312	3.9798	يتم مناقشتى فى نتائج التقرير.
8	0.79	0.84	3.97	المتوسط العام
الهيكل التنظيمي				
3	83.23%	.80867	4.1616	الهيكل التنظيمى فى الشركة واضح.
5	81.21%	.94861	4.0606	الهيكل التنظيمى الحالى ملائم لفرص الترقية.
1	85.96%	.81676	4.2980	الهيكل التنظيمى يعيق وصول الأفكار من العمال للإدارة العليا.
7	79.70%	.93155	3.9848	وضوح العلاقة بين الأقسام يقلل من مشاكل العمل.
2	85.05%	.77843	4.2525	هناك وحدات تنظيمية لتلقى شكاوى العمال.
4	82.93%	.83924	4.1465	هناك وحدات تنظيمية لتلقى مقترحات التطوير من قبل العمال.
6	80.81%	.82375	4.0404	لايوجد تداخل فى المستويات بين الوحدات التنظيمية.
8	79.60%	.86652	3.9798	سلطات الرؤساء تتسم بالوضوح.
7	0.82	0.85	4.12	المتوسط العام

من خلال الجدول السابق (٢) يتضح الآتي:



بالنسبة للضغوط الداخلية التي يتعرض لها العمال يلاحظ ما يلي:

متغير (التكنولوجيا) كأحد أبعاد ضغوط العمل الداخلية التي يتعرض لها العاملون بالشركات محل الدراسة جاء في المرتبة الأولى وفقاً لوصف آراء عينة البحث بمتوسط حسابي بلغ مقداره 4.71 وانحراف معياري قدره 1.19 حيث جاءت العبارة يتم تدريبي علي البرامج الحديثة لتسهيل عملي في مقدمة ترتيب آراء تلك العينة لذلك المتغير/البعد التكنولوجيا بمتوسط حسابي مقداره 3.77 بما يفيد متوسط موافقة تتراوح بين درجات المحايد والموافقة يليه العبارة شبكة إتصالات الأجهزة تعمل بكفاءة بمتوسط حسابي مقداره 3.75 بما يفيد الموافقة بين آراء تلك العينة في حين نجد أن العبارة تقوم الشركة بتطوير البرامج والأجهزة بشكل مستمر جاءت في ترتيب متأخر بمتوسط حسابي مقداره 3.67 بالرغم من ذلك فهي تفيد الموافقة وفقاً لآراء العينة .

متغير (عبء العمل) كأحد أبعاد ضغوط العمل الداخلية التي يتعرض لها العاملون بالشركات محل الدراسة جاء في المرتبة الثانية وفقاً لوصف آراء عينة البحث بمتوسط حسابي بلغ مقداره 4.25 وانحراف معياري قدره 0.77 حيث جاءت العبارة وقت العمل كافي لأداء كل ما يطلب مني في مقدمة ترتيب آراء تلك العينة لذلك المتغير/البعد عبء العمل بمتوسط حسابي مقداره 4.41 بما يفيد متوسط موافقة تتراوح بين درجات الموافقة والموافقة بشدة يليه العبارة العمل الذي يوكل إلي في حدود طاقتي ويمكن إنجازه في الوقت المحدد بمتوسط حسابي مقداره 4.26 بما يفيد الموافقة بين آراء تلك العينة في حين نجد أن العبارة نظام العمل يسمح بإعطاء فترة للراحة جاءت في ترتيب متأخر بمتوسط حسابي مقداره 4.10 بالرغم من ذلك فهي تفيد الموافقة وفقاً لآراء العينة .

متغير (بيئة العمل المادية) كأحد أبعاد ضغوط العمل الداخلية التي يتعرض لها العاملون بالشركات محل الدراسة جاء في المرتبة الثالثة وفقاً لوصف آراء عينة البحث بمتوسط حسابي بلغ مقداره



4.22 وانحراف معياري قدره 0.75 حيث جاءت العبارة أعاني من كثرة الضوضاء في مكان العمل في مقدمة ترتيب آراء تلك العينة لذلك المتغير/البعد بيئة العمل المادية بمتوسط حسابي مقداره 4.26 بما يفيد متوسط موافقة تتراوح بين درجات الموافقة والموافقة بشدة يليه العبارة نظام التهوية في مكان العمل ملائم بمتوسط حسابي مقداره 4.24 بما يفيد الموافقة بين آراء تلك العينة في حين نجد أن العبارة مصدر التيار الكهربائي ثابت ومستمر جاءت في ترتيب متأخر بمتوسط حسابي مقداره 4.18 بالرغم من ذلك فهي تقيد الموافقة وفقاً لآراء العينة .

متغير (غموض الدور) كأحد أبعاد ضغوط العمل الداخلية التي يتعرض لها العاملون بالشركات محل الدراسة جاء في المرتبة الرابعة وفقاً لوصف آراء عينة البحث بمتوسط حسابي بلغ مقداره 4.17 وانحراف معياري قدره 0.81 حيث جاءت العبارة الأعمال التي أقوم بها تكون واضحة في مقدمة ترتيب آراء تلك العينة لذلك المتغير/البعد غموض الدور بمتوسط حسابي مقداره 4.37 بما يفيد متوسط موافقة تتراوح بين درجات الموافقة والموافقة بشدة يليه العبارة تنقصني المعارف والمهارات اللازمة لأداء العمل بمتوسط حسابي مقداره 4.23 بما يفيد الموافقة بين آراء تلك العينة في حين نجد أن العبارة وضوح التعليمات ونظام العمل في الشركة جاءت في ترتيب متأخر بمتوسط حسابي مقداره 4.00 بالرغم من ذلك فهي تقيد الموافقة وفقاً لآراء العينة .

متغير (النمو والتقدم المهني) كأحد أبعاد ضغوط العمل الداخلية التي يتعرض لها العاملون بالشركات محل الدراسة جاء في المرتبة الخامسة وفقاً لوصف آراء عينة البحث بمتوسط حسابي بلغ مقداره 4.14 وانحراف معياري قدره 0.92 حيث جاءت العبارة أحصل علي تدريب خارجي لأداء عملي بدقة في مقدمة ترتيب آراء تلك العينة لذلك المتغير/البعد النمو والتقدم المهني بمتوسط حسابي مقداره 4.32 بما يفيد متوسط موافقة تتراوح بين درجات الموافقة والموافقة بشدة يليه العبارة فرص الترقية تتم علي أساس عادل بمتوسط حسابي مقداره 4.16 بما يفيد الموافقة بين



أراء تلك العينة في حين نجد أن العبارة يوجد نظام واضح للترقي في الشركة جاءت في ترتيب متأخر بمتوسط حسابي مقداره 3.96 بالرغم من ذلك فهي تفيد الموافقة وفقاً لآراء العينة .

متغير (صراع الدور) كأحد أبعاد ضغوط العمل الداخلية التي يتعرض لها العاملون بالشركات محل الدراسة جاء في المرتبة السادسة وفقاً لوصف آراء عينة البحث بمتوسط حسابي بلغ مقداره 4.14 وانحراف معياري قدره 0.80 حيث جاءت العبارة يطلب مني القيام بتنفيذ أعمال تخالف القيم والمبادئ في مقدمة ترتيب آراء تلك العينة لذلك المتغير/البعد صراع الدور بمتوسط حسابي مقداره 4.24 بما يفيد متوسط موافقة تتراوح بين درجات الموافقة والموافقة بشدة يليه العبارة أعاني من تدخل الآخرين في عملي بمتوسط حسابي مقداره 4.18 بما يفيد الموافقة بين آراء تلك العينة في حين نجد أن العبارة يتدخل المسؤولون في عملي بشكل كبير قد جاءت في ترتيب متأخر بمتوسط حسابي مقداره 4.00 بالرغم من ذلك فهي تفيد الموافقة وفقاً لآراء العينة .

متغير (الهيكل التنظيمي) كأحد أبعاد ضغوط العمل الداخلية التي يتعرض لها العاملون بالشركات محل الدراسة جاء في المرتبة السابعة وفقاً لوصف آراء عينة البحث بمتوسط حسابي بلغ مقداره 4.12 وانحراف معياري قدره 0.85 حيث جاءت العبارة الهيكل التنظيمي يعيق وصول الأفكار من العمال للإدارة العليا في مقدمة ترتيب آراء تلك العينة لذلك المتغير/البعد الهيكل التنظيمي بمتوسط حسابي مقداره 4.30 بما يفيد متوسط موافقة تتراوح بين درجات الموافقة والموافقة بشدة يليه العبارة هناك وحدات تنظيمية لتلقي شكاوي العمال بمتوسط حسابي مقداره 4.25 بما يفيد الموافقة بين آراء تلك العينة في حين نجد أن العبارة سلطات الرؤساء تتسم بالوضوح قد جاءت في ترتيب متأخر بمتوسط حسابي مقداره 3.98 بالرغم من ذلك فهي تفيد الموافقة وفقاً لآراء العينة .



متغير (التقييم/تقارير الكفاءة) كأحد أبعاد ضغوط العمل الداخلية التي يتعرض لها العاملون بالشركات محل الدراسة جاء في المرتبة الثامنة وفقاً لوصف آراء عينة البحث بمتوسط حسابي بلغ مقداره 3.97 وانحراف معياري قدره 0.84 حيث جاءت العبارة أشارك في إعداد معايير الأداء وإبداء الرأي في مقدمة ترتيب آراء تلك العينة لذلك المتغير/البعد التقييم/تقارير الكفاءة بمتوسط حسابي مقداره 4.04 بما يفيد متوسط موافقة تتراوح بين درجات الموافقة والموافقة بشدة يليه العبارة يتم تقييم أدائي بطريقة تختلف عن زملائي في نفس الوظيفة بمتوسط حسابي مقداره 4.02 بما يفيد الموافقة بين آراء تلك العينة في حين نجد أن العبارة يمنحني رئيسي المباشر ما استحق عند تقييم أدائي قد جاءت في ترتيب متأخر بمتوسط حسابي مقداره 3.89 بالرغم من ذلك فهي تفيد الموافقة وفقاً لآراء العينة .

متغير (الأمان الوظيفي) كأحد أبعاد ضغوط العمل الداخلية التي يتعرض لها العاملون بالشركات محل الدراسة جاء في المرتبة التاسعة والأخيرة وفقاً لوصف آراء عينة البحث بمتوسط حسابي بلغ مقداره 3.93 وانحراف معياري قدره 0.84 حيث جاءت العبارة أقبل أي مهمة أكلف بها للمحافظة علي عملي الحالي في مقدمة ترتيب آراء تلك العينة لذلك المتغير/البعد الأمان الوظيفي بمتوسط حسابي مقداره 4.11 بما يفيد متوسط موافقة تتراوح بين درجات الموافقة والموافقة بشدة يليه العبارة أشعر بالأمان الوظيفي داخل الشركة بمتوسط حسابي مقداره 4.05 بما يفيد الموافقة بين آراء تلك العينة في حين نجد أن العبارة العمل الحالي غير مضمون وأبحث عن وظيفة أخرى قد جاءت في ترتيب متأخر بمتوسط حسابي مقداره 3.60 بالرغم من ذلك فهي تفيد الموافقة وفقاً لآراء العينة.



بالنسبة للاداء الوظيفي للعمال:

يلاحظ وفقاً لوصف آراء عينة البحث فقد بلغ المتوسط الحسابي ما مقداره 4.20 وانحراف معياري قدره 0.77 حيث جاءت العبارة ألتزم بتنفيذ الواجبات والتعليمات في مقدمة ترتيب آراء تلك العينة لذلك المتغير الاداء الوظيفي بمتوسط حسابي مقداره 4.41 بما يفيد متوسط موافقة تتراوح بين درجات الموافقة والموافقة بشدة يليه العبارة لدي القدرة علي التكيف وإنجاز الأعمال في الحالات الطارئة بمتوسط حسابي مقداره 4.37 بما يفيد الموافقة بين آراء تلك العينة في حين نجد أن العبارة أقدم مقترحات من أجل رفع كفاءة الاداء قد جاءت في ترتيب متأخر بمتوسط حسابي مقداره 4.01 بالرغم من ذلك فهي تفيد الموافقة وفقاً لآراء العينة .

خامساً: - صدق أداة الدراسة وثباتها:

إختبار الثبات:

استخدم الباحث أسلوب ألفا كرونباخ (α - Cronbach's Alpha)، ويمكن حساب معامل الثبات / الإعتمادية عن طريق المعادلة التالية:



(Hair et al., 1998) (١):

$$\alpha = NP / [1 + P(N-1)]$$

حيث N: عدد بنود المقياس

P: متوسط الارتباط بين البنود

وإذا كان الارتباط بين بنود كل مقياس كبيراً فإن معامل الثبات / الإعتدالية يكون كبيراً أما إذا كان الارتباط صغيراً فإن معامل الثبات / الإعتدالية يكون صغيراً .

ويقصد به إختبار أداة جمع البيانات والمعلومات للتأكد من درجة الإتساق، بما يتيح قياس ما تقيسه من ظاهرات ومتغيرات بدرجة عالية من الدقة والحصول على نتائج متطابقة ومتشابهة إذا تكرر إستخدامها أكثر من مرة في جمع نفس المعلومات أو قياس نفس المتغيرات سواء من الباحثين في مختلف أوقات وظروف متباينة. أعتمد الباحث علي طريقة الإتساق الداخلي Internal Consistency لقياس معامل الثقة / الثبات بالنسبة للمقاييس المجمعة بهدف تقليل أخطاء القياس العشوائية وبحيث يمكن الإعتماد على مقاييس الدراسة.

وفي هذا الإطار تم إستخدام معامل الثبات ألفا كرونباخ Cronbach's Alpha بإعتباره أكثر أساليب تحليل الإعتدالية دلالة في تقييم درجة التناسق الداخلي بين محتويات أو بنود المقياس الخاضع للإختبار، وفي تحديد مدي تمثيل مجتمعات أو بنود المقياس للخاصية Construct محل



الدراسة، وتتراوح قيمة معامل ألفا بين (0,1) فكلما إقتربت من الواحد الصحيح دلت على وجود ثبات عالي وكلما إقتربت من الصفر دلت على عدم وجود ثبات.

ويوضح الجدول التالي نتائج تحليل الثبات بإستخدام معامل ألفا لمقياس عوامل الضغوط الداخلية.

جدول رقم (٣)

نتائج إختبار الثبات للمقياس عوامل الضغوط الداخلية

بند بالدرجة الكلية للمقياس	إرتباط بند بالمقياس	بنود المقياس
معامل ألفا		قيمة ألفا للمقياس
.961		قيمة ألفا للمقياس
		- عوامل الضغوط الداخلية:
$\alpha = 0.740$ عبء العمل		
.646	.595	وقت العمل كافى لأداء كل ما يطلب منى.
.723	.452	وقت العمل كافى لأداء كل ما يطلب منى.
.642	.599	العمل الذى يوكل الى فى حدود طاقتى ويمكن إنجازة فى الوقت المحدد.
.706	.501	نظام العمل يسمح باعطاء فترة للراحة.
$\alpha = 0.855$ بيئة العمل المادية		
.833	.629	الإضاءة فى مكان العمل غير كافية.



بنود المقياس	إرتباط البند بالدرجة الكلية للمقياس	معامل ألفا
أُعاني من كثرة الضوضاء في مكان العمل.	.660	.827
نظام التهوية في مكان العمل ملائم.	.724	.816
المساحات المخصصة للعمل لاتناسب عدد الموظفين	.692	.821
الأثاث والتجهيزات في مكان العمل ملائمة.	.632	.833
مصدر التيار الكهربائي ثابت ومستمر.	.529	.852
$\alpha = 0.859$ صراع الأدوار		
أُعاني من تدخل الآخرين في عملي	.690	.826
يطلب مني القيام بتنفيذ أعمال تخالف القيم والمبادئ.	.668	.832
يتدخل المسئولين في عملي بشكل كبير	.658	.836
اعمل في أكثر من مجموعة عمل ويوجد إختلاف فيما بينها	.689	.826
هناك صراعات بين الإدارات الأقسام.	.680	.828
$\alpha = 0.757$ غموض الدور		
الأعمال التي أقوم بها تكون واضحة.	.491	.726
يوجد رئيس مباشر يتم الرجوع اليه عند الحاجة.	.563	.700



بنود المقياس	إرتباط البند بالدرجة الكلية للمقياس	معامل ألفا
وضوح التعليمات ونظام العمل فى الشركة.	.454	.740
أعرف الطريقة الصحيحة لأداء المطلوب منى.	.520	.718
تنقصنى المعارف والمهارات اللازمة لأداء العمل.	.615	.684
$\alpha = 0.756$ النمو والتقدم المهني		
يوجد نظام واضح للترقى فى الشركة.	.367	.766
أكتسب خبرات إدارية أو فنية خلال عملى الحالى.	.327	.777
أعمل فى وظيفة تتناسب مع طموحاتى وأهدافى.	.658	.657
فرص الترقية تتم على أساس عادل.	.665	.659
أحصل على تدريب خارجى لأداء عملى بدقة.	.638	.677
$\alpha = 0.829$ الأمان الوظيفي		
أقبل أى مهمة أكلف بها للمحافظة على عملى الحالى.	.483	.834
أشعر بالأمان الوظيفى داخل الشركة.	.695	.780
سأترك العمل الحالى بمجرد الحصول على فرصة عمل أفضل	.758	.759
غالبية زملائى يفكرون فى ترك العمل لو أتاحت لهم فرصة أخرى.	.734	.764



بنود المقياس	إرتباط البند بالدرجة الكلية للمقياس	معامل ألفا
العمل الحالي غير مضمون وأبحث عن وظيفة أخرى	.520	.834
$\alpha=0.818$ التكنولوجيا		
ضعف البرامج تعيق العمل وتخلق العديد من المشاكل.	.643	.769
تقوم الشركة بتطوير البرامج والاجهزة بشكل مستمر	.702	.739
يتم تدريبى على البرامج الحديثة لتسهيل عملى	.771	.713
شبكة إتصالات الاجهزة تعمل بكفاءة	.467	.850
$\alpha=0.864$ التقييم "تقارير الكفاءة"		
يتم تقييم العمال على أسس علمية ومعايير واضحة	.573	.853
يتم تقييم أدائى بطريقة تختلف عن زملائى فى نفس الوظيفة	.546	.857
يمنحنى رئيسى المباشر ما استحق عند تقييم أدائى	.720	.832
من حقى الاعتراض على نتيجة التقييم	.737	.830
المسئول عن تقييم أدائى له صله بعملى	.489	.864
اشارك فى اعداد معايير الأداء وإبداء الرأى	.708	.834
يتم مناقشتى فى نتائج التقرير	.678	.839



بنود المقياس	إرتباط البند بالدرجة الكلية للمقياس	معامل ألفا
$\alpha=0.885$ الهيكل التنظيمي		
الهيكل التنظيمي في الشركة واضح	.688	.868
الهيكل التنظيمي الحالي ملائم لفرص الترقية	.591	.879
الهيكل التنظيمي يعيق وصول الأفكار من العمال للإدارة العليا	.657	.871
وضوح العلاقة بين الأقسام يقلل من مشاكل العمل	.569	.881
هناك وحدات تنظيمية لتلقى شكاوى العمال	.705	.867
هناك وحدات تنظيمية لتلقى مقترحات التطوير من قبل العمال	.763	.860
لايوجد تداخل في المستويات بين الوحدات التنظيمية	.608	.876
سلطات الرؤساء تتسم بالوضوح	.687	.868
الهيكل التنظيمي في الشركة واضح	.688	.868

المصدر: - نتائج التحليل الإحصائي

ويتضح من الجدول السابق رقم (٣) أن كل معاملات ارتباط البند بالدرجة الكلية للمقياس Correlated Item–Total Correlation معنوية عند مستوى 0.01 ، وهذا يعتبر مؤشراً



للاتساق الداخلي للمقياس (العباسي، ٢٠١٠) (٢) كما تشير النتائج المبينة في الجدول السابق أيضاً أن قيمة معامل ألفا كرونباخ α - Cronbach's Alpha كلها أكبر من (0.6) وهو الحد الأدنى المقبول ، كما أن حذف أي بند من بنود المقياس سوف يؤثر تأثيراً سلبياً على المقياس ، وبالتالي يمكن القول بأن مقياس عوامل الضغوط الداخلية يتمتع بالثبات الداخلي لعبارته .

ويوضح الجدول التالي نتائج تحليل الثبات لمقياس عوامل الضغوط الداخلية

جدول رقم (٤)

نتائج إختبار الثبات للمقياس الأداء الوظيفي

معامل ألفا	إرتباط البند بالدرجة الكلية للمقياس	بنود المقياس
.860		قيمة ألفا للمقياس
		- الأداء الوظيفي للعمال: (المحاولة الأولى)
.845	.610	الالتزم بتنفيذ الواجبات والتعليمات
.855	.434	أراعى التوقيتات المطلوبة لإنجاز الأعمال المكلف بها
.846	.583	أحرص على تحسين مستوى أدائي لعملي
.845	.598	أنفذ الأعمال المطلوبة بكفاءة
.845	.619	أعتمد على نفسي في إنجاز الأعمال
.845	.606	أفضل إنجاز عملي من خلال مجموعات العمل
.842	.669	أتعرف على متطلبات عملي وأقوم بحل مشاكلها
.848	.548	اللتزم بتوقيتات الحضور والانصراف



بنود المقياس	إرتباط البند بالدرجة الكلية للمقياس	معامل ألفا
ألتزم بجودة العمل في الوقت المحدد.	581.	846.
لدى القدرة على التكيف وإنجاز الأعمال في الحالات الطارئة.	571.	847.
أسعى دائماً لتطوير معارفى ذات الإتصال بعملى.	567.	847.
أقدم مقترحات من أجل رفع كفاءة الأداء.	321.	863.
أبتادل الخبرات والمعلومات مع زملائى عن أداء العمل.	182.	871.
قيمة ألفا للمقياس		871.
- الأداء الوظيفي للعمال: (المحاولة الثانية)		
ألتزم بتنفيذ الواجبات والتعليمات.	617.	858.
أراعى التوقيتات المطلوبة لإنجاز الأعمال المكلف بها.	452.	867.
أحرص على تحسين مستوى أدائى لعملى.	574.	860.
أنفذ الأعمال المطلوبة بكفاءة.	586.	860.
أعتمد على نفسى فى إنجاز الأعمال.	626.	858.
أفضل إنجاز عملى من خلال مجموعات العمل.	605.	859.
أتعرف على متطلبات عملى وأقوم بحل مشاكلها.	662.	856.
ألتزم بتوقيتات الحضور والإنصراف.	555.	862.
ألتزم بجودة العمل فى الوقت المحدد.	583.	860.
لدى القدرة على التكيف وإنجاز الأعمال فى الحالات الطارئة.	577.	860.
أسعى دائماً لتطوير معارفى ذات الإتصال بعملى.	583.	860.
أقدم مقترحات من أجل رفع كفاءة الأداء.	329.	877.
أبتادل الخبرات والمعلومات مع زملائى عن أداء العمل.	-----.	-----.



المصدر: - الباحث (نتائج التحليل الإحصائي)

بنود تم إستبعادها لتحسين مؤشرات ألفا كرونباخ لباقي بنود المقياس

إختبار الصدق للنموذج بالتحليل العاملي التأكيدي:

تم إستخدام أسلوب نمذجة المعادلات الهيكلية (SEM) Structural Equation Modeling بواسطة برنامج (AMOS.20.0) Analysis Of Moment Structures وهو عبارة عن علاقة المتغيرات الخارجية الظاهرة (الصريحة) Exogenous Variable Manifest مع المتغيرات الضمنية Latent Variable ويطلق عليها أحياناً النموذج التوكيدي (Confirmatory) ، ففي حالة وجود معلومات مسبقة لدي الباحث عن هيكل البيانات بناءً علي نتائج أبحاث سابقة يمكن إستخدام التحليل العاملي التأكيدي لإختبار إمكانية تجميع بعض البيانات وتمثيلها بعامل أو عدة عوامل وبالتالي يكون الهدف هو إختبار تمثيل البيانات للهيكل المتوقع (٣) من خلال المؤشرات التالية :

مؤشر χ^2 المعياري Normed Chi-Square:

وهو معيار لقياس جودة النموذج النظري مع البيانات الفعلية وتتراوح قيمته 2،3.

مؤشر جودة التوافق (GFI) Goodness of Fit Index:

يوضح الدرجة الكلية لتوافق مربع البواقي المحسوب من البيانات المقدرة من خلال النموذج إلى مربع البواقي المحسوب من البيانات الفعلية، دون حاجته إلى التعديل بدرجات الحرية، هذا وتتراوح



قيمته بين (0 ، 1) وكلما إقتربت قيمته من الواحد الصحيح دل ذلك علي جودة توافق النموذج المقدر لبيانات عينة البحث.

مؤشر جودة التوافق المعدل (Adjusted Goodness of Fit Index (AGFI):

تعديل مؤشر جودة التوافق (GFI) بدرجات الحرية، هذا وتتراوح قيمته بين (0 ، 1)، وكلما إقتربت قيمته من الواحد الصحيح دل ذلك علي جودة توفيق النموذج المقدر لبيانات عينة البحث.

مؤشر جودة التوافق المعياري (Normed Fit Index (NFI):

تتراوح قيمته بين (0 ، 1)، وكلما إقتربت قيمته من الواحد الصحيح دل ذلك علي جودة توافق النموذج المقدر لبيانات عينة البحث.

مؤشر جودة التوافق المقارن (Comparative Fit Index (CFI):

يحسب بمقارنة النموذج المقدر إلى النموذج الأساسي; Baseline Mode كنموذج العدم Null Model وتتراوح قيمته بين (0 ، 1)، وكلما إقتربت قيمته من الواحد الصحيح دل ذلك علي جودة توافق النموذج المقدر لبيانات عينة البحث.

مؤشر جودة التوافق (Tucker Lewis Index (TLI):

من الممكن أن تتراوح قيم مؤشر (TLI) بين (0 ، 1)، وكلما إقتربت قيمته من الواحد الصحيح دل ذلك علي جودة توافق النموذج المقدر لبيانات عينة البحث.

مؤشر جودة التوافق المتزايد (Incremental Fit Index (IFI):



تتراوح قيمته بين (0، 1)، وكلما إقتربت من الواحد الصحيح دل ذلك علي جودة توافق النموذج المقدر لبيانات عينة البحث.

الجذر التربيعي لمتوسط مربعات البواقي (RMR) Root Mean Square Residual:

لا يوجد حد معين للقبول، ولكن كلما إنخفضت قيمة (RMR) دل ذلك علي جودة توافق النموذج المقدر لبيانات عينة البحث.

معاملات الانحدار المعيارية standardized Loading Estimates:

تسمي معاملات الانحدار المعيارية المقدرة بمعاملات التشبع على العوامل الكامنة Factor Loading، وكلما زادت قيم تشبعات المتغيرات على العوامل الكامنة دل ذلك على صدق الإتساق الداخلي لمقياس البحث، ويجب ألا تقل قيمة المعلمات الانحدارية المعيارية عن (0.50) والقيمة المثلي هي (0.70).

هذا ويمكن القول بأن أفضل النماذج المقدرة من حيث جودة التوافق لبيانات عينة البحث هو الذي يتميز بتوفر أفضل قيم لأكبر عدد من مؤشرات التقييم ولا يتم الحكم علي النموذج في ضوء مؤشر بمفرده دون الآخر.

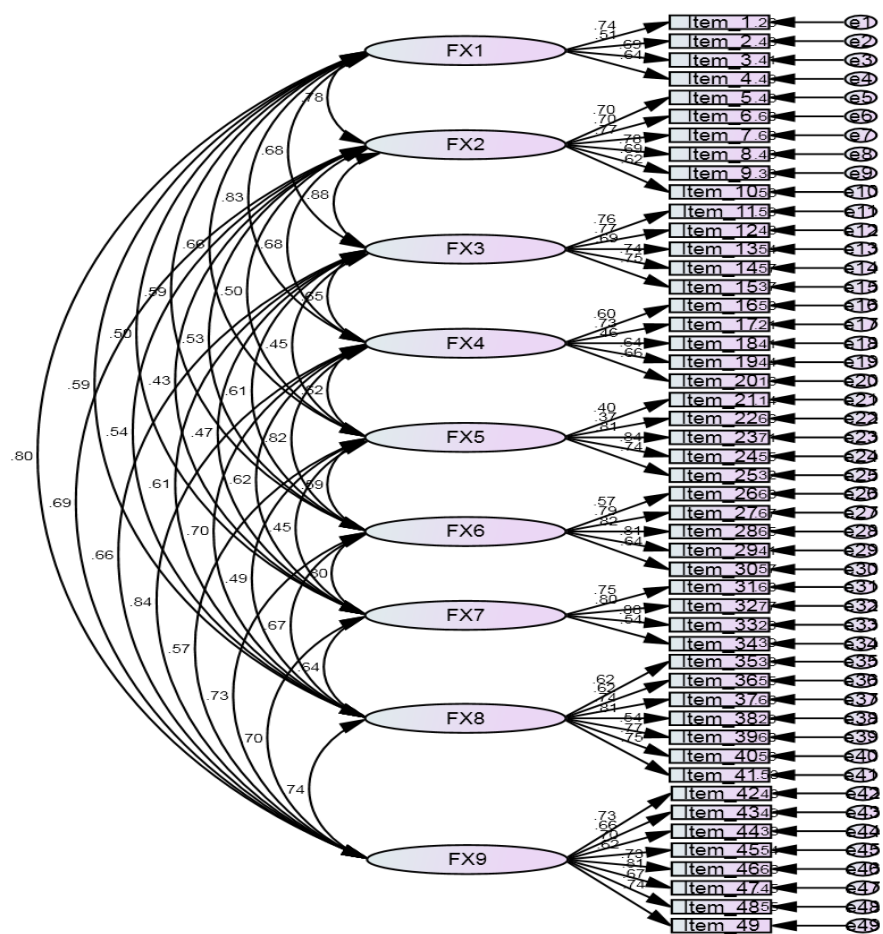
نتائج التحليل العاملي التأكيدي لمقاييس أبعاد عوامل الضغوط الداخلية:

يوضح الشكل التالي (2) مخرجات التحليل العاملي التأكيدي لمقاييس الضغوط الداخلية حيث يوضح الشكل المسار التخطيطي لنموذج التحليل العاملي التأكيدي لمتغيرات أداة القياس حيث بلغت قيمة كا^٢ (2329.663) بدرجات حرية 1091 ومستوي معنوية 0.000.



شكل رقم (٩)

نموذج نتائج التحليل العنبري التأكدي لمقاييس عوامل الضغوط الداخلية



جدول رقم (٥)



تقديرات معاملات نموذج التحليل العائلي التأكدي لعوامل الضغوط الداخلية

المعنوية	قيمة ت	الخطأ المعياري	المسار المعياري	المسار	بيان المسار		
			.745	1.000	Item_1	<----	FX1
***	6.633	.095	.505	.628	Item_2	<----	FX1
***	8.931	.107	.695	.959	Item_3	<----	FX1
***	8.175	.125	.644	1.023	Item_4	<----	FX1
			.703	1.000	Item_5	<----	FX2
***	9.212	.111	.695	1.019	Item_6	<----	FX2
***	10.194	.106	.774	1.080	Item_7	<----	FX2
***	9.973	.117	.777	1.170	Item_8	<----	FX2
***	8.940	.123	.694	1.104	Item_9	<----	FX2
***	7.906	.121	.615	.955	Item_10	<----	FX2
			.760	1.000	Item_11	<----	FX3
***	10.943	.092	.766	1.004	Item_12	<----	FX3
***	9.627	.109	.693	1.050	Item_13	<----	FX3
***	10.188	.097	.737	.991	Item_14	<----	FX3
***	10.603	.098	.753	1.034	Item_15	<----	FX3
			.604	1.000	Item_16	<----	FX4
***	8.039	.170	.727	1.366	Item_17	<----	FX4
***	5.472	.163	.455	.891	Item_18	<----	FX4
***	7.163	.189	.642	1.351	Item_19	<----	FX4
***	7.380	.154	.661	1.137	Item_20	<----	FX4



المعنوية	قيمة ت	الخطأ المعياري	المسار المعياري	المسار	بيان المسار		
			.401	1.000	Item_21	<----	FX5
***	3.880	.231	.373	.895	Item_22	<----	FX5
***	5.243	.430	.811	2.256	Item_23	<----	FX5
***	5.243	.396	.840	2.074	Item_24	<----	FX5
***	5.258	.305	.741	1.605	Item_25	<----	FX5
			.566	1.000	Item_26	<----	FX6
***	7.952	.157	.794	1.245	Item_27	<----	FX6
***	8.047	.173	.819	1.390	Item_28	<----	FX6
***	8.053	.183	.808	1.470	Item_29	<----	FX6
***	6.819	.197	.637	1.345	Item_30	<----	FX6
			.752	1.000	Item_31	<----	FX7
***	11.079	.105	.795	1.166	Item_32	<----	FX7
***	11.802	.095	.877	1.124	Item_33	<----	FX7
***	7.301	.106	.543	.776	Item_34	<----	FX7
			.623	1.000	Item_35	<----	FX8
***	7.455	.139	.618	1.039	Item_36	<----	FX8
***	8.457	.143	.745	1.208	Item_37	<----	FX8
***	8.845	.150	.814	1.327	Item_38	<----	FX8
***	6.612	.134	.543	.887	Item_39	<----	FX8
***	8.680	.144	.774	1.247	Item_40	<----	FX8
***	8.357	.137	.747	1.141	Item_41	<----	FX8
			.725	1.000	Item_42	<----	FX9



المعنوية	قيمة ت	الخطأ المعياري	المسار المعياري	المسار	بيان المسار		
***	9.091	.117	.656	1.061	Item_43	<---	FX9
***	9.586	.102	.703	.979	Item_44	<---	FX9
***	8.407	.117	.620	.985	Item_45	<---	FX9
***	9.987	.097	.733	.973	Item_46	<---	FX9
***	10.985	.106	.813	1.164	Item_47	<---	FX9
***	9.081	.104	.670	.941	Item_48	<---	FX9
***	10.120	.108	.742	1.097	Item_49	<---	FX9

المصدر: الباحث (نتائج التحليل الإحصائي).

البنود التي لم يظهر لها معنوية قيمتها المبدئية تساوي 1 لبءء الحل.

مؤشرات جودة التوافق الكلية لنموذج القياس (عوامل الضغوط الداخلية):

يوضح الجدول التالى مؤشرات جودة التوفيق الكلية لنموذج القياس:



جدول رقم (٦)

مؤشرات جودة التوفيق الكلية لنموذج القياس عوامل الضغوط الداخلية

القيمة	المؤشر
2329.663	Chi-Square قيمة مربع كاي
1091	Degree of Freedom درجات الحرية
.000	Level of Significance مستوى المعنوية
2.135	Normed Chi-Square قيمة مربع كاي المعياري
.691	Goodness of Fit Index (GFI) مؤشر جودة التوفيق
.653	Adjusted Goodness of Fit Index (AGFI) مؤشر جودة التوفيق المصحح
.663	Normed Fit Index (NFI) مؤشر جودة التوفيق المعياري
.637	Relative Fit Index (RFI) مؤشر جودة التوفيق النسبي
.787	Incremental Fit Index (IFI) مؤشر جودة التوفيق المتزايد
.768	Tucker Lewis Index (TLI) مؤشر توكر لويس
.784	Comparative Fit Index (CFI) مؤشر جودة التوفيق المقارن
.056	Root Mean Square Residual (RMR) الجذر التربيعي لمتوسط مربعات البواقي

المصدر: - الباحث (نتائج التحليل الإحصائي)

من الجدولين (6) و (7) السابقين يتضح أن:

جميع قيم المعلمات المقدرة للانحدار المعياري معنوية



قيمة مربع كاي 2329.663 ومستوى المعنوية 0.000 وأن قيمة مربع كاي المعياري 2.135.

أن جميع مؤشرات جودة التوفيق مقبولة إلى حد ما سواء مؤشر جودة التوفيق 0.69 أو مؤشر جودة التوفيق المصحح 0.65 أو مؤشر جودة التوفيق المعياري 0.66 أو مؤشر جودة التوفيق النسبي 0.64 أو مؤشر جودة التوفيق المتزايد 0.79 أو مؤشر توكر لويس 0.77 أو مؤشر جودة التوفيق المقارن 0.78

أن الجذر التربيعي لمتوسط مربعات البواقي كانت قيمته في الحدود المسموح بها حيث بلغ 0.056 وبالتالي فإن: ما سبق يدل على جودة توفيق وتماسك داخلي قوى الي حد ما للمقياس ومن ثم يمكن الاعتماد عليه.

من الجدولين (٦) و (٧) السابقين يتضح أن:

جميع قيم المعلومات المقدرة للانحدار المعياري معنوية

قيمة مربع كاي 0.75 ومستوى المعنوية 0.000 وأن قيمة مربع كاي المعياري 3.775

أن جميع مؤشرات جودة التوفيق مقبولة إلى حد ما سواء مؤشر جودة التوفيق 0.75 أو مؤشر جودة التوفيق المصحح 0.69 أو مؤشر جودة التوفيق المعياري 0.71 أو مؤشر جودة التوفيق النسبي 0.68 أو مؤشر جودة التوفيق المتزايد 0.77 أو مؤشر توكر لويس 0.74 أو مؤشر جودة التوفيق المقارن 0.77

أن الجذر التربيعي لمتوسط مربعات البواقي كانت قيمته في الحدود المسموح بها حيث بلغ 0.06



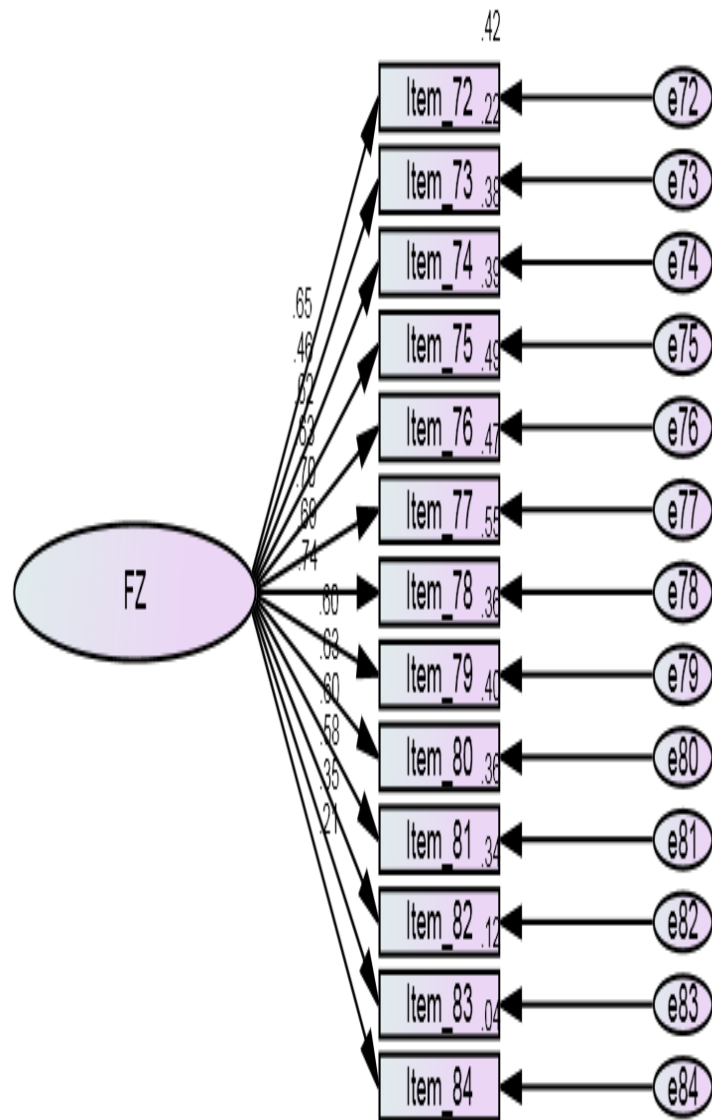
وبالتالي فإن: ما سبق يدل على جودة توفيق وتماسك داخلي قوى الي حد ما للمقياس ومن ثم يمكن الإعتماد عليه.

نتائج التحليل العاملي التأكدي لمقاييس الأداء الوظيفي للعمال:

يوضح الشكل التالي (٤) مخرجات التحليل العاملي التأكدي لمقاييس الأداء الوظيفي حيث يوضح الشكل المسار التخطيطي لنموذج التحليل العاملي التأكدي لمتغيرات أداة القياس حيث بلغت قيمة كا^٢ (179.995) بدرجات حرية 65 ومستوي معنوية 0.000.

شكل رقم (١٠)

نموذج نتائج التحليل العاملي التأكدي لمقاييس الأداء الوظيفي





ويوضح الجدول التالي مؤشرات جودة التوفيق الكلية لنموذج القياس:

جدول رقم (٨)

مؤشرات جودة التوفيق الكلية لنموذج القياس متغير الأداء الوظيفي

القيمة	المؤشر
179.995	Chi-Square قيمة مربع كاي
65	Degree of Freedom درجات الحرية
.000	Level of Significance مستوى المعنوية
2.769	Normed Chi-Square قيمة مربع كاي المعياري
.871	Goodness of Fit Index (GFI) مؤشر جودة التوفيق
.819	Adjusted Goodness of Fit Index (AGFI) مؤشر جودة التوفيق المصحح
.802	Normed Fit Index (NFI) مؤشر جودة التوفيق المعياري
.762	Relative Fit Index (RFI) مؤشر جودة التوفيق النسبي
.863	Incremental Fit Index (IFI) مؤشر جودة التوفيق المتزايد
.834	Tucker Lewis Index (TLI) مؤشر توكر لويس
.861	Comparative Fit Index (CFI) مؤشر جودة التوفيق المقارن
.038	Root Mean Square Residual (RMR) الجذر التربيعي لمتوسط مربعات البواقي

المصدر: - الباحث (نتائج التحليل الإحصائي).

من الجدولين (١٠) و (١١) السابقين يتضح أن:



جميع قيم المعلمات المقدرة للانحدار المعياري معنوية.

قيمة مربع كاي 179.995 ومستوى المعنوية 0.000 وأن قيمة مربع كاي المعياري 2.769

أن جميع مؤشرات جودة التوفيق مقبولة إلي حد ما سواء مؤشر جودة التوفيق 0.87 أو مؤشر جودة التوفيق المصحح 0.82 أو مؤشر جودة التوفيق المعياري 0.80 أو مؤشر جودة التوفيق النسبي 0.76 أو مؤشر جودة التوفيق المتزايد 0.86 أو مؤشر توكر لويس 0.83 أو مؤشر جودة التوفيق المقارن 0.86.

أن الجذر التربيعي لمتوسط مربعات البواقي كانت قيمته في الحدود المسموح بها حيث بلغ 0.038

وبالتالي فإن: ما سبق يدل على جودة توفيق وتماسك داخلي قوى الي حد ما للمقياس ومن ثم يجب تعديله لتحسين مؤشرات حتى يمكن الإعتماد عليه.

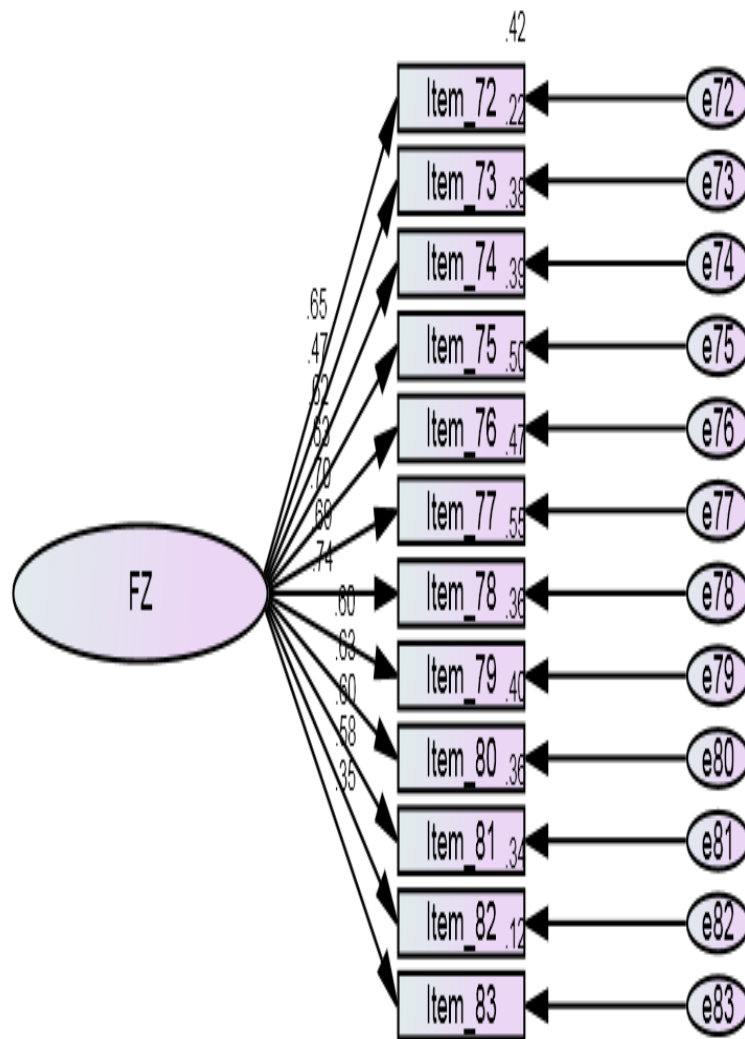
نتائج التحليل العاملي التأكدي لمقاييس الأداء الوظيفي للعمال (بعد التحسين):

الشكل التالي (٥) مخرجات التحليل العاملي التأكدي لمقاييس الأداء الوظيفي (بعد التحسين للمؤشرات) حيث يوضح الشكل المسار التخطيطي لنموذج التحليل العاملي التأكدي لمتغيرات أداة القياس حيث بلغت قيمة كا^٢ (166.061) بدرجات حرية 54 ومستوي معنوية 0.000.



شكل رقم (١١)

نموذج نتائج التحليل العاملي التأكدي لمقاييس الأداء الوظيفي (بعد التحسين)





جدول رقم (٩)

تقديرات معاملات نموذج التحليل العاملي التأكيدي لمتغير الأداء الوظيفي (بعد التحسين)

المعنوية	قيمة ت	الخطأ المعياري	المسار المعياري	المسار	بيان المسار		
			.646	1.000	Item_72	<---	FZ
***	5.969	.112	.468	.670	Item_73	<---	FZ
***	7.630	.129	.617	.981	Item_74	<---	FZ
***	7.604	.150	.625	1.144	Item_75	<---	FZ
***	8.248	.126	.704	1.039	Item_76	<---	FZ
***	8.126	.128	.686	1.043	Item_77	<---	FZ
***	8.575	.125	.740	1.071	Item_78	<---	FZ
***	7.207	.137	.604	.984	Item_79	<---	FZ
***	7.477	.140	.630	1.047	Item_80	<---	FZ
***	7.328	.122	.599	.894	Item_81	<---	FZ
***	7.163	.138	.585	.991	Item_82	<---	FZ
***	4.484	.136	.347	.612	Item_83	<---	FZ

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي.

البنود التي لم يظهر لها معنوية قيمتها المبدئية تساوي 1 لبءء الحل.



مؤشرات جودة التوافق الكلية لنموذج القياس (بعد التحسين):

ويوضح الجدول التالي مؤشرات جودة التوفيق الكلية لنموذج القياس (بعد التحسين) :



جدول رقم (١٠)

مؤشرات جودة التوفيق الكلية لنموذج القياس متغير الأداء الوظيفي (بعد التحسين)

القيمة	المؤشر
166.061	Chi-Square قيمة مربع كاي
54	Degree of Freedom درجات الحرية
.000	Level of Significance مستوى المعنوية
3.075	Normed Chi-Square قيمة مربع كاي المعياري
.869	Goodness of Fit Index (GFI) مؤشر جودة التوفيق
.811	Adjusted Goodness of Fit Index (AGFI) مؤشر جودة التوفيق المصحح
.813	Normed Fit Index (NFI) مؤشر جودة التوفيق المعياري
.771	Relative Fit Index (RFI) مؤشر جودة التوفيق النسبي
.865	Incremental Fit Index (IFI) مؤشر جودة التوفيق المتزايد
.833	Tucker Lewis Index (TLI) مؤشر توكر لويس
.863	Comparative Fit Index (CFI) مؤشر جودة التوفيق المقارن
.039	Root Mean Square Residual (RMR) الجذر التربيعي لمتوسط مربعات البواقي

المصدر: - الباحث (نتائج التحليل الإحصائي)

من الجدولين (١٢) و (١٣) السابقين يتضح أن:

جميع قيم المعلمات المقدرة للانحدار المعياري معنوية

قيمة مربع كاي 166.061 ومستوى المعنوية 0.000 وأن قيمة مربع كاي المعياري 3.075



أن جميع مؤشرات جودة التوفيق مقبولة إلى حد ما سواء مؤشر جودة التوفيق 0.87 أو مؤشر جودة التوفيق المصحح 0.81 أو مؤشر جودة التوفيق المعياري 0.81 أو مؤشر جودة التوفيق النسبي 0.77 أو مؤشر جودة التوفيق المتزايد 0.87 أو مؤشر توكر لويس 0.83 أو مؤشر جودة التوفيق المقارن 0.86.

أن الجذر التربيعي لمتوسط مربعات البواقي كانت قيمته في الحدود المسموح بها حيث بلغ 0.039 وبالتالي فإن: ما سبق يدل على جودة توفيق وتماسك داخلي قوى الي حد ما للمقياس ومن ثم يمكن الإعتماد عليه.

سادساً: - المعالجة الإحصائية المستخدمة:

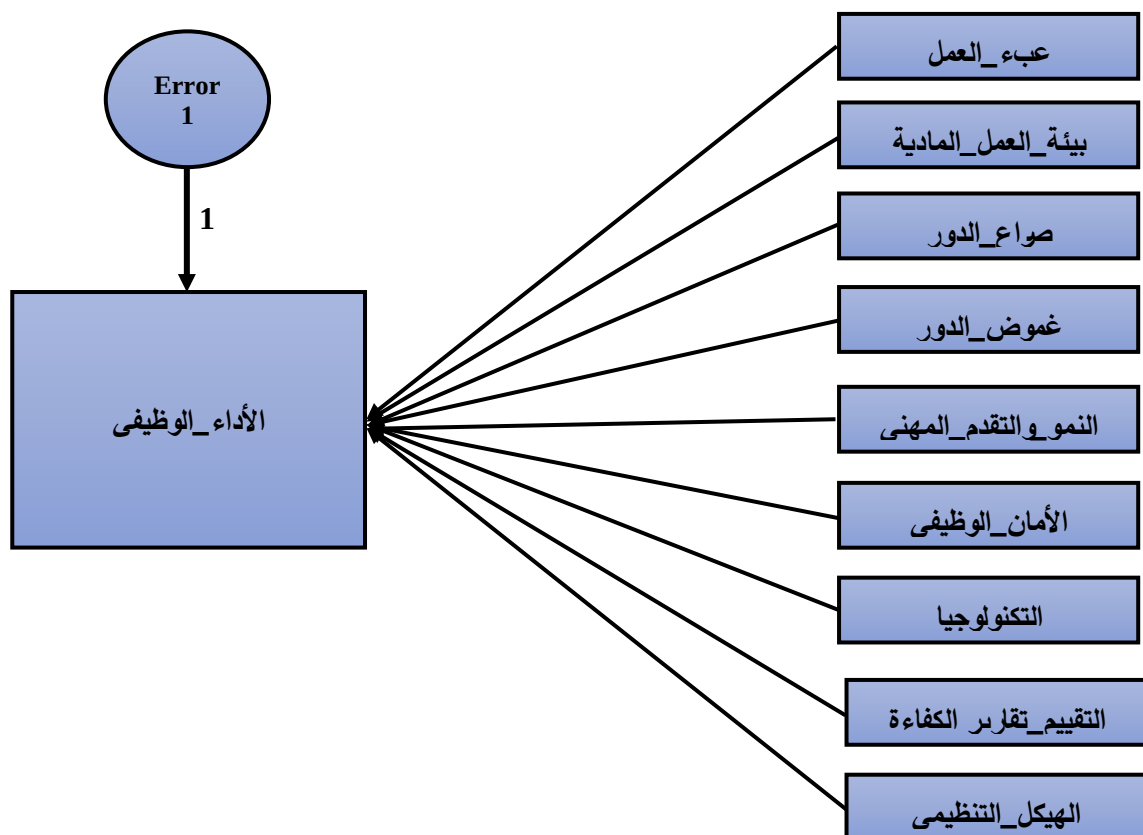
لقد تم استخدام الحزمة الإحصائية للعلوم الإجتماعية (SPSS) Statistical Package for Social Sciences for التحليل الإحصائي، وتم الإعتماد على مستوى دلالة (0.05) لتفسير نتائج الاختبارات وذلك من خلال الإعتماد على أسلوب الإنحدار المتعدد (Multiple Regression) لدراسة دور مجموعة متغيرات مستقلة على متغير تابع واحد بطريقتي (Enter) و (StepWise) بالإضافة الي تحليل الإنحدار المتعدد من خلال برنامج AMOS كطريقة Enter وفقاً لتحليل برنامج SPSS كأسلوب إحصائي أكثر دقة في النتائج يمكن الإعتماد عليه.



شكل (١٣)

نموذج الدراسة المقترح (أ)

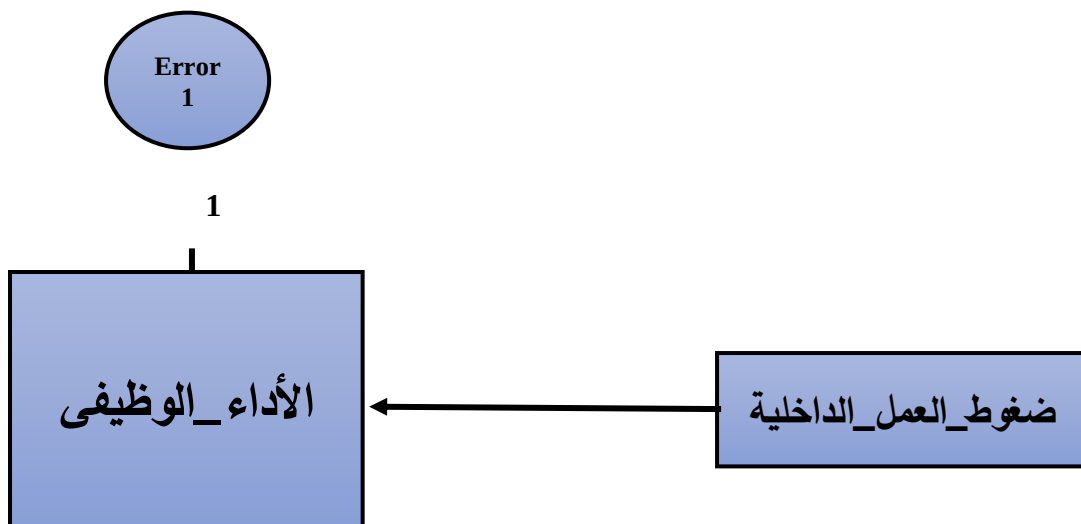
شكل النموذج المقترح:





شكل (١٤)

نموذج الدراسة المقترح (ب)



إختبار فروض الدراسة:

عمل الباحث في هذا الجانب على إختبار فرضيات الدراسة، حيث تركزت مهمة هذه الفقرة على إختبار مدى قبول أو رفض فرضيات الدراسة، وذلك كما يلي:

لإختبار فرضية الدراسة تم إستخدام تحليل الإنحدار المتعدد من خلال البرنامج الإحصائي AMOS والذي تعد مؤشراتته بمثابة الإنحدار المتعدد المستخدم بواسطة برنامج الحزمة الإحصائية



للعلوم الإجتماعية SPSS حيث طريقة Enter ، ولكن لكي يتم إستبعاد المتغيرات من النموذج الكلي والاقتصار علي المتغيرات ذات العلاقة بالمتغير التابع فمن الممكن ان يتم حذف تلك المتغيرات والتي تزيد عن المعنوية ٥٪ بما يفيد أن تلك المتغيرات غير جوهرية من خلال النموذج أو بإستخدام طريقة Stepwise والتي تقلل المتغيرات من خلال مجموعة من النماذج بحيث تصبح المتغيرات ذات العلاقة بينها وبين المتغير التابع ضمن النموذج النهائي وبالتالي تصبح هذه المعادلة هي النموذج الذي يحكم العلاقة بين أبعاد المتغير المستقل والمتغير التابع.

فرضية الدراسة:

لايوجد علاقة ذات دلالة معنوية بين مصادر الضغوط الوظيفية الداخلية (عبء العمل، بيئة العمل المادية، صراع الدور، غموض الدور، النمو والتقدم المهني، الأمان الوظيفي، التكنولوجيا، التقييم "تقارير الكفاءة" الهيكل التنظيمي) والأداء.

جدول رقم (١١)

تقديرات معاملات النموذج للعلاقات بين أبعاد ضغوط العمل الداخلية والأداء الوظيفي للعمال

المسار	بيان المسار	المسار	الخطأ المعياري	قيمة ت	المعنوية
معلمات الإنحدار B		المسار المعياري			
.322	الأداء_الوظيفي	.598	.019	16.909	***
	عبء_العمل				



المعنوية	قيمة ت	الخطأ المعياري	المسار المعياري	المسار معلمات الانحدار B	بيان المسار		
***	12.181	.022	.487	.268	الأداء_الوظيفي	<---	بيئة_العمل_المادية
***	7.065	.018	.266	.129	الأداء_الوظيفي	<---	صراع_الدور
***	12.852	.020	.468	.252	الأداء_الوظيفي	<---	غموض_الدور
.347	-.941-	.015	-.030-	-.014-	الأداء_الوظيفي	<---	النمو_والتقدم_المهني
.567	-.573-	.020	-.024-	-.012-	الأداء_الوظيفي	<---	الأمان_الوظيفي
.975	.032	.015	.001	.000	الأداء_الوظيفي	<---	التكنولوجيا
.527	-.632-	.018	-.022-	-.011-	الأداء_الوظيفي	<---	التقييم_تقارير_الكفاءة
.041	2.043	.021	.086	.042	الأداء_الوظيفي	<---	الهيكل_التنظيمي

المصدر: الباحث (نتائج التحليل الإحصائي).

جدول رقم (١٢)

نتائج نوع ودرجة العلاقة بين أبعاد متغير ضغوط العمل الداخلية والأداء الوظيفي للعمال بطريقة

Stepwise

النموذج	R	R2	Adjusted R2	F	Sig-F	معادلة النموذج
الأول	.859a	.737	.736	549.432	.000a	$1.101 + 0.732 \text{ الأداء الوظيفي} = \text{عبء العمل}$



الثاني	.943b	.889	.888	784.248	.000b	$0.459 + 0.405$ لأداء الوظيفي = بيئة العمل 0.441 عبء العمل + المادية
الثالث	.972c	.945	.944	1112.425	.000c	$0.341 + 0.105$ لأداء الوظيفي = بيئة العمل 0.368 عبء العمل + غموض الدور 0.265 المادية +
الرابع	.978d	.957	.956	1064.661	.000d	$0.328 + 0.078$ لأداء الوظيفي = بيئة العمل 0.272 عبء العمل + غموض الدور 0.254 + المادية + صراع الدور 0.129

يتضح من الجدول السابق رقم (١٢) أن المتغيرات (عبء العمل، بيئة العمل المادية، غموض الدور، صراع الدور) لهما علاقة بالمتغير التابع الأداء الوظيفي للعمال

غموض الدور 0.254 بيئة العمل المادية + 0.272 عبء العمل + 0.328 + 0.078 لأداء الوظيفي =
صراع الدور 0.129 +

مما سبق يتم رفض الفرض الأول وقبول الفرض البديل بأنه:

يوجد علاقة ذات دلالة معنوية بين مصادر الضغوط الوظيفية الداخلية والأداء الوظيفي للعمال.

وترجع تلك العلاقة إلى (عبء العمل، بيئة العمل المادية، غموض الدور، وصراع الدور)



الخلاصة:

رفض فرضية:

لا يوجد علاقة ذات دلالة معنوية بين مصادر الضغوط الوظيفية الداخلية (عبء العمل، بيئة العمل المادية، صراع الدور، غموض الدور، النمو والتقدم المهني، الأمان الوظيفي، التكنولوجيا، التقييم "تقارير الكفاءة" الهيكل التنظيمي) والأداء

وقبول الفرض البديل بأنه: يوجد علاقة ذات دلالة معنوية بين مصادر الضغوط الوظيفية الداخلية والأداء الوظيفي للعمال.



المراجع

المراجع باللغة العربية

- ١- أحمد جعفر عيسى إبراهيم (2008)، إدارة الانطباعات والخوف الوظيفي كمحددin لأداء العاملين ، دراسة تطبيقية على الهيئة العامة لحماية الثروة البحرية والبيئية والحياة الفطرية بمملكة البحرين. رسالة ماجستير غير منشورة ، كلية التجارة ، جامعة عين شمس
- ٢- بسنت عادل رمضان الزياى (2009) ، أثر برنامج تحديث الصناعة على تطوير أداء العاملين بالتطبيق على شركات الغزل والنسيج والملابس بالقطاع الخاص، رسالة ماجستير غير منشورة ، كلية التجارة ، جامعة عين شمس.
- ٣- حاتم محمد حراز (2015) دور تقويم أداء العاملين فى زيادة القدرة التنافسية للمنظمة بالتطبيق على شركات مصر للطيران بجمهورية مصر العربية، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التجارة ، جامعة عين شمس
- ٤- سارة عماد إبراهيم البط (2011) ، أثر العدالة التنظيمية والأمان الوظيفي على أداء العاملين فى ظل الإندماج والإستحواذ ، دراسة تطبيقية على قطاع البترول، رسالة ماجستير غير منشورة ، كلية التجارة ، جامعة عين شمس،
- ٥- عبدالقادر سعيد بنات (2009)، ضغوط العمل وأثرها على أداء الموظفين، رسالة ماجستير غير منشورة ، كلية التجارة ، جامعة عين شمس.



منشورة.

- ٦- محمد حسين صالح عبدالغفور برسى (2011) نموذج مقترح لقياس تأثير جودة الحياة الوظيفية على أداء العاملين في شركات مصر للطيران، دراسة ميدانية ،رسالة ماجستير غير منشورة ، كلية التجارة ،جامعة عين شمس
- ٧- محمد سعيد محمد محمد منصور (2015) مدخل مقترح لتطبيق نظام بطاقة الأداء المتوازن على تقييم أداء العاملين دراسة تطبيقية على الجمعية التعاونية للبترول ، رسالة ماجستير غير منشورة ، كلية التجارة ،جامعة عين شمس
- ٨- محمود عبد الوهاب محمد مصطفى (2007) تأثير الإثراء والتمكين على مواجهة الضغوط الوظيفية ، دراسة تطبيقية على شركات التشييد والبناء ،رسالة ماجستير غير منشورة،كلية التجارة ،جامعة عين شمس
- ٩- محمد عبدالعزيز محمد مشهور (2015)، دور المتغيرات الإقتصادية الدولية على صناعة السيارات في مصر، رسالة ماجستير غير منشورة ، كلية التجارة ،جامعة عين شمس
- ١٠- على عبد العزيز على بصل (2010) محددات ونتائج الضغوط الوظيفية ، بالتطبيق على الأطباء بقطاع المستشفيات الجامعية بالقاهرة الكبرى ،رسالة غير منشورة مقدمة للحصول على درجة التخصص (ماجستير) في إدارة الأعمال ، كلية التجارة ،قسم إدارة الأعمال، جامعة الأزهر.



١١- نجوى محمد أحمد نور الدين (2012) أثر ضغوط العمل على جودة الخدمة، دراسة ميدانية على

مصلحة الضرائب المصرية، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التجارة، جامعة عين شمس



المراجع باللغة الأجنبية:

kuchinke. K. peter (2010), "All Work And no Play? The Meaning Of Work And Work Stress Of Mid-Level Managers In The United States, Brazil, And Korea, Human resource Development International".

- 1- Chrisopoulos Sergio, Dollard, Muareen F., Winefield. Anthony H.: Dorman, Christian., (2010), "Increasing the probability of finding an interaction in work stress research: A two –wave longitudinal test of the triple-match principle.
- 2- Kanji, Gobal K., & Chopra Parvesh K, (2009), "Psychosocial system for work well-being: On measuring work stress", VOL.20 Issue 5
- 3- Bindu Gupta, Archana Tyagi (2009), "Employees perception of workplace stressors their attitude towards work and organization: a study of Indian managers, International journal of Indian culture & Business management., VOL.2 NO.6, pp. 686-706.
- 4- Baehler, Karen Bryson, June, (2008) "Stress Minister: government policy advisors and work stress" , international journal of Public Sector Management, VOL.21 Issue3, pp. 257-270.
- 5- Manivannan, et, al (2007) managing stress among the Employees icfai, journal of organizational behavior., VOL.6 no2, pp. 53-59.
- 6- Kuel. Yun Lu, et al, (2007) relationship between professional commitment, job-satisfaction, and work stress in public health nurses in Taiwan "public health jo