

## 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<sup>1\*</sup>، أبوبكر عامر محمد لقمة<sup>2</sup>، محمد مختار إبراهيم أحمد<sup>3</sup>، صديق عبد الرحمن شعيب صالح<sup>4</sup>

<sup>1</sup> جامعة كردفان، كلية الاقتصاد والدراسات التجارية، قسم إدارة الأعمال (السودان)

<sup>2</sup> جامعة السلام، كلية العلوم الإدارية والمالية، قسم إدارة الأعمال (السودان)

<sup>3</sup> جامعة كردفان، كلية الاقتصاد والدراسات التجارية، قسم إدارة الأعمال (السودان)

<sup>4</sup> جامعة البطانة، كلية علوم الإدارة والاقتصاد، قسم إدارة الأعمال (السودان)

Muntasir al-Hadi Malik Bakhit<sup>1,\*</sup>, Abu Bakr Amer Muhammad Lokma<sup>2</sup>, Muhammad Mukhtar Ibrahim Ahmed<sup>3</sup>, Siddiq Abdul Rahman Shuaib Saleh<sup>4</sup>

<sup>1</sup> University of Kordofan, Faculty of Economics and Business Studies, Department of Business Administration (Sudan)

<sup>2</sup> University of Peace, College of Administrative and Financial Sciences, Department of Business Administration (Sudan)

<sup>3</sup> University of Kordofan, Faculty of Economics and Business Studies, Department of Business Administration (Sudan)

<sup>4</sup> 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 وجهت 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 أجل 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](mailto:2medo22@gmail.com)

## I- تمهيد :

إن نجاح المنظمة في تحقيق أهدافها يقاس بمجموعة من المتغيرات، وتعتبر ضغوط العمل جزءاً مهماً 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 سلباً 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 الآثار السلبية على الفرد والتنظيم، وإن ضغوط العمل ليست بالضرورة ذات تأثيرات سلبية بل قد تؤدي في بعض الأحيان الى آثار إيجابية ومصدراً دافعا وحافزا لتحسين العمل والأداء، وتختلف مصادر ضغط العمل التي يواجهها 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 الإنسان منذ وجوده على الأرض وكان هذا العمل ولا يزال مصدراً 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 تبرز 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 تحظى في الوقت الحاضر باهتمام الباحثين في عدد من المجالات ومنها مجال إدارة الأعمال بشكل خاص لما له من آثار 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 على 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 وإمكاناتهم وعليه أتت هذا الدراسة لتوضيح مصادر الضغوط لديهم ومحاولة الوصول الى نتائج، ومن ثم توصيات تساعد في التخفيف من هذه الضغوط ومحاولة علي رفع أدائهم للأفضل .

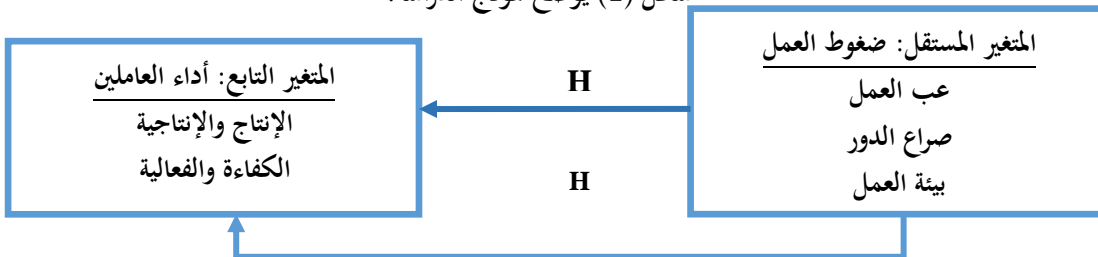
**أهداف الدراسة:** تهدف الدراسة الى تحقيق الأهداف التالية:

- 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 نابغة من داخل الفرد فقط، لكنه 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 مملدة 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، وأحياناً 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 كيميائية 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 مستوى 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 مستوى دلالة 00.5 وانه توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات إجابات المبحوثين عن مستوى 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 مستوى ضغوط العمل على درجة الولاء التنظيمي عند المدراء العاملين في وزارة الداخلية، والأمن بقطاع غزة ومحاولة التعرف على الأسباب التي تزيد من ضغوط العمل. ومن اهم النتائج ان مستوى ضغوط العمل الذي يشعر به المدراء ظهر بوجه عام ضعيف، حيث بلغ الوزن النسبي 53.13% وان عبء العمل هو أكثر من العوامل تأثيراً 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 مستوى 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، والآثار والنتائج المترتبة عليه. 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 الآخرين، 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 مستوى رقم في عملية التحليل وذلك على النحو التالي: (5) أوافق بشدة (4) وأوافق (3) محايد (2) لا أوافق (1) لا أوافق 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 إدارة الدراسة والتأكد من أنها تخدم أهداف الدراسة تم عرضها

على مجموعة من المحكمين من أهل الاختصاص بلغ عددهم (3) محكم في مجال إدارة 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 مكوناتها الأساسية، 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 loading أعلى 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 Alpha لكل عبارة أو متغير 0.60 أو أكثر.
2. أن يكون معامل ارتباط كل عبارة أو متغير بالعامل أكبر من 0.50.
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 واحد في نفس الوقت.
5. ألا تقل قيمة الجين Eigen Value لكل عامل عن واحد 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):**

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

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)

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

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

## الاعتمادية وصلاحيات 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 إلى 1، يعتبر الاتساق الداخلي للمتغيرات كبير، ولاتخاذ قرار بشأن قيمة ألفا كرون باخ المطلوبة يتوقف ذلك على الغرض من الدراسة ففي المراحل الأولى من البحوث الأساسية تشير إلى أن المصدقية من (0.50-0.60) تكفي وأن زيادة المصدقية لأكثر من (0.80) وربما تكون إسراف. جدول (5) يوضح نتائج اختبار ألفا 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	شخصي	.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	مؤسسي	.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 الباحثين. يمكن ترتيب المتغيرات وفقاً لأهميتها النسبية كما يلي المتغير المستقل ضغوط العمل يترتب كالآتي: عبء العمل، صراع الدور، بيئة العمل. المتغير التابع أداء العاملين يترتب كالآتي: 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 أقل من (0.30) ويمكن اعتبارها متوسطة إذا تراوحت قيمة معامل الارتباط بين (0.30 - 0.70) أما إذا 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.

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 العملي 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 الأولى 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)

النتيجة	الإنتاج والإنتاجية			متغيرات الدراسة
	مستوي	قيمة الاختبار	معامل	
لم تتحقق	.060	-5.291	-.035	عبء العمل
تحققت	.011	-1.605	-.107	صراع الدور
تحققت	.004	-2.953	-.205	بيئة العمل
	.176			معامل التحديد (R 2)
	.104			معامل التحديد المعدل (Adjusted R2)
	.066			التغير في معامل التحديد (R 2Δ)
	2.450			قيمة F المحسوبة
	0.019			مستوى معنوية قيمة F المحسوبة

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 اختبار F 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 بأبعاده (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 (-5.291) 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)

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

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

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 اختبار F 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 المتمثلة في معامل التحديد (R 2) فقد بلغت (0.141). 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 (-0.001) 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 والإنتاجية حيث بلغت قيمة بيتا (-0.128) 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 والإنتاجية والإنتاجية حيث بلغت قيمة بيتا (-0.207) 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 مستوى المعنوية (0.011)، وتأثير بيئة العمل على الإنتاج والإنتاجية حيث بلغ مستوى المعنوية (0.004)، وعدم تأثير عبء العمل على الإنتاج والإنتاجية حيث بلغ مستوى المعنوية (0.060).
- توجد علاقة ذات تأثير جزئي بين ضغوط العمل وأداء العاملين بعد (الكفاءة والفعالية)، وعدم تأثير عبء العمل على الكفاءة والفعالية حيث بلغ مستوى المعنوية (0.099)، وعدم تأثير صراع الدور لا تؤثر على الكفاءة والفعالية حيث بلغ مستوى المعنوية (0.077)، وتأثير بيئة العمل على الكفاءة والفعالية حيث بلغ مستوى المعنوية (0.004).

#### 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.

#### 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 مهياً من كل الخدمات وهذا يقلل من ضغط العمل ويساهم في زيادة الإنتاج والإنتاجية، كما يتبين ان صراع الدور من خلال عدم تدخل الموظفين الآخرين 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 تأنيث 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 Marketing 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 Analysis" 5<sup>Th</sup> 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)