أثر ضغوط العمل في مستوى الرضا الوظيفي دراسة ميدانية بوزارة المالية بمدينة طرابلس

*د/أحمد البشير الشريف *د/ عبد القادر محمد هويدي

الملخص:

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر ضغوط العمل في مستوى الرضا الوظيفي لدى المدراء العاملين في وزارة المالية بطرابلس؛ حيث تمثلت مشكلة الدراسة في الإجابة عن التساؤل الرئيسي الآتي ما مدى وجود أثر لضغوط العمل من حيث (صراع الدور، غموض الدور، عبء الدور، وبيئة العمل) في مستوى الرضا الوظيفي لدى العاملين بوزارة المالية بمدينة طرابلس؟". اعتمد الباحثان المنهج الوصفي التحليلي بهذه الدراسة فكانت استمارة الاستبيان الأداة الرئيسية لجمع البيانات الأولية. تمثل مجتمع الدراسة في جميع المدراء العاملين بوزارة المالية بطرابلس حيث وزعت الاستمارات على عينة ممثلة للمجتمع قوامها 86 مفردة خضعت جميعها للتحليل باستخدام المقاييس الإحصائية المناسبة وبالاعتماد على برنامج الـ (SPSS)؛ ووفقاً للبيانات المجمعة من الأفراد الخاضعين للدراسة خلصت الدراسة الى وجود أثر ذو دلالة إحصائية لضغوط العمل مجتمعة في مستوى الرضا الوظيفي لدى المدراء العاملين بوزارة المالية بمدينة طرابلس حيث إن ضغوط العمل كانت مسئولة عن تفسير 63.9% من التغير الحاصل في مستوى الرضا الوظيفي لدى العاملين بوزارة المالية بطرابلس. وارتفاع في مستوى ضغوط العمل لدى المدراء العاملين بوزارة المالية بطرابلس. وانخفاض في مستوى الرضا الوظيفي لدى المدراء العاملين بوزارة المالية بطرابلس. وفي ضوء هذه النتائج اوصت الدراسة بوضع إستراتيجية عامة وواضحة تتعلق بضغوط العمل التي قد تنشأ بالوزارة من حيث مصادرها ومسبباتها وطرق التعامل معها والتخلص منها وتوجيهها نحو الاتجاه الايجابي. وتبني سياسة واضحة وعادلة ونزيهة فيما يتعلق بتوزيع المهام والمسؤوليات
والأدوار وأعباء العمل على العاملين وخلق البيئة الملائمة لذلك ما ينعكس على مستوى رضا العاملين داخل الوزارة.

المقدمة:

تواجه المنظمات على اختلاف أنواعها وأحجامها ومهامها تحدياً مشتركاً يتمثل في حاجتها لتحسين مستوي أدائها حتى يتسنى لها التأقلم مع متطلبات التغيير، حيث تعد المتغيرات التنظيمية اللبنة الأولى لاستثمار طاقات الأفراد وتوجيهها في المسار الصحيح نحو التميز والإبداع، ومن هنا تجدر الإشارة بأن الحفاظ على الموارد

*عضوهيئة تدريس كلية الاقتصاد والعلوم السياسية جامعة طرابلس_ليبيا

**عضوهيئة تدريس كلية الاقتصاد والعلوم السياسية جامعة طرابلس_ليبيا

البشرية وتنمية مهاراتهم ورفع كفاءاته واستغلال قدراتهم وتحريكها وتطويرها وإشباع حاجاتها وإيجاد برامج وسياسات خاصة بنمط تحفيز وتنمية العنصر البشري تعد من الأولويات التي ينبغي على المنظمات مراعاتها من أجل تحقيق مستوى معين من الرضا للعاملين بها على وظائفهم ذلك بتوفير البيئة المناسبة لهم والتي من بينها مراعاة الضغوط التي يسببها العمل وكذلك مصادر هذه الضغوط – التي من بينها صراع الدور، غموض الدور، عبء الدور، وبيئة العمل– والتي تعمل بشكل مستقلا وربما تتفاعل معاً في تأثيرها على رضا الأفراد العاملين الأمر الذي ينعكس سلباً على إنتاجية الفرد، المنظمة، والمجتمع ككل.

مشكلة الدراسة: تتسم بيئة العمل في منظماتنا المعاصرة وبشكل عام بسمات ومعالم فرضت على الفرد العامل أن ينتج أكثر وأن يعمل أطول وأن ينافس أشد للبقاء في الوظيفة، حيث يتعرض العاملون لمستويات مختلفة من الضغوط والتوترات التي ينتج عنها أثاراً سلبيةً على نفسية وصحة الفرد العامل وصفائه الذهني والنفسي والبدني كل ذلك يسبب ضغوطاً تتفاوت في مستوى قوتها من شخصا لآخر نتيجة المواقف والظروف العديدة التي يتعرضون لها وما يصاحبها من حالات من القلق والإحباط والتوتر والغضب والخوف والاكتئاب مما يؤثر على حالتهم الصحية والنفسية، وكذلك على علاقاتهم الاجتماعية، وبالتالي ينعكس ذلك على رضائهم عن وظائفهم ويحد من قدرتهم على تحقيق الأهداف التنظيمية فهي تؤثر سلبا على مستويات أدائهم في العمل وموقفهم تجاه عملهم ومنظماتهم وبذلك تعد ضغوط العمل من أبرز التحديات التي تواجه العامل في بيئة عمله حيث يتولد عنها المطالبة بأشياء لا يستطيع العامل تحقيق الاستجابة التلقائية لها مما تظهر لديه العديد من المظاهر كالإرهاق والإجهاد ومشاعر الإحباط والقلق ومن ثم عدم الرضا عن الوظيفة ذاتها.....ولما كانت وزارة المالية واحده من الوزارات الحكومية التي يناط بها العبء الزائد من الأعمال كتنفيذ السياسة المالية للدولة والقيام بالإشراف والرقابة على عمليات تحصيل الإيرادات وتوريدها للخزينة العامة وضبط ومراقبة الإنفاق العام وإعداد مشروعات الموازنات العامة للدولة والحسابات الختامية لها فإن الأمر يتولد عنه ضغوطاً تعود على العاملين بها حيث يتعرض الأفراد العاملين بها لمصادر متعددة من الضغوط وذلك نظراً لطبيعة أعمالهم وخطورتها والتي تتطلب وجوب أخذ الحيطة والانتباه المستمرين خصوصا عندما تزداد الأعباء والمسؤوليات وهذا ما يؤثر في نفسية العامل ويعرقل سعيه إلى تحقيق التفوق في انجاز المهام الموكلة له مما يقلل من مستوى أدائه الجيد، ويترتب عنه نوع من التراخي والكسل وعدم تحمل المسؤولية والهروب من تأدية العمل وهذا التأثير يخلق نتائج سلبية على الفرد من ناحية وعدم رضاه عن وظيفته من ناحية أخرى. ولما كانت وزارة المالية أحد أهم الوزارات العاملة بمدينة طرابلس وكذلك لأهمية الموضوع رأى الباحثان إسقاط هذه الدراسة على هذه الوزارة. وعليه فإنه يمكن صياغة مشكلة الدراسة في التساؤل الآتي: " ما مدى وجود أثر لضغوط العمل

من حيث (صراع الدور، غموض الدور، عبء الدور، وبيئة العمل) في مستوى الرضا الوظيفي بوزارة المالية بمدينة طرابلس؟".

أهداف الدراسة: تهدف هذه الدراسة إلى الآتي:

1- التعرف على أثر ضغوط العمل في مستوى الرضا الوظيفي لدى المدراء العاملين في وزارة المالية.

2- التعرف على مستويات ضغوط العمل لدى المدراء العاملين في وزارة المالية بطرابلس قيد الدراسة.

3- التعرف على مستوى الرضا الوظيفي لدى المدراء العاملين في وزارة المالية بطرابلس قيد الدراسة.

4- تقديم بعض المقترحات والتوصيات في ضوء النتائج المتوصل إليها من هذه الدراسة.

أهمية الدراسة: تأتي أهمية الدراسة في كونها تتناول موضوع ضغوط العمل وأثرها في مستوى الرضا الوظيفي الذي يحظى مؤخرا باهتمام الباحثين لاسيما في مجال الإدارة لما لضغوط العمل من آثار سلبية على الفرد والمنظمة على حد سواء. وكذلك للأهمية التي تحظى بها وزارة المالية من بين الوزارات الأخرى بليبيا حيث يرتكز معظم نشاط وإعمال هذه الوزارة في التعامل المباشر مع الجمهور والمستفيدين من خدماتها.

فرضيات الدراسة: تُبنى هذه الدراسة على فرضية رئيسية مفادها أنه "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لضغوط العمل من حيث (صراع الدور، غموض الدور، عبء الدور، وبيئة العمل) في مستوى الرضا الوظيفي لدى المدراء العاملين بوزارة المالية بمدينة طرابلس". وينبثق منها فرضيات فرعية وهي كالتالي:

الفرضية الفرعية الأولي: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لضغوط صراع الدور في مستوى الرضا الوظيفي لدى المدراء العاملين بوزارة المالية بمدينة طرابلس.

الفرضية الفرعية الثانية: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لضغوط غموض الدور في مستوى الرضا الوظيفي لدى المدراء العاملين بوزارة المالية بمدينة طرابلس.

الفرضية الفرعية الثالثة: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لضغوط عبء الدور في مستوى الرضا الوظيفي لدى المدراء العاملين بوزارة المالية بمدينة طرابلس.

الفرضية الفرعية الرابعة: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لضغوط بيئة العمل في مستوى الرضا الوظيفي لدى المدراء العاملين بوزارة المالية بمدينة طرابلس.

منهجية الدراسة: استناداً إلى طبيعة المشكلة قيد الدراسة وأهدافها اتبع الباحثان المنهج الوصفي التحليلي الذي يعتمد على الوصف والتحليل، حيث تم اعتماد استمارة الاستبيان كأداة رئيسية في تجميع البيانات الأولية للدراسة ومن تم تصنيف البيانات المجمعة وتحليلها وتفسيرها بدقة وبالتالي اختبار فرضيات الدراسة، للتوصل إلى نتائج

مهمة قد تساهم في اقتراح بعض التوصيات.

مصادر جمع البيانات: تم الاعتماد على مصدرين رئيسيين في جمع بيانات الدراسة هما:

- المصادر الأولية: والتي تتمثل في مفردات عينة الدراسة المتمثلة في العاملين بوزارة المالية قيد الدراسة.
- المصادر الثانوية: تتمثل في الكتب، الدوريات، المجلات العلمية، والدراسات السابقة ذات العلاقة.

مجتمع وعينة الدراسة: تمثل مجتمع الدراسة في جميع المدراء العاملين بوزارة المالية بطرابلس و عددهم فعليا 110 فرداً. أما عينة الدراسة فقد أعتمد الباحثان في تحديدها على جدول (Krejicie & Morgan،1970) حيث كانت العينة المستخدمة لهذه الدراسة تتكون من 86 مفردة.

أساليب القياس والتحليل الإحصائي: تمثلت المقاييس والأساليب الإحصائية في الآتي:

أ- اختبار كرونباخ ألفا: استخدم لمعرفة مدى ثبات استمارة الاستبيان وللحكم على مدى معوَّليتها.

ب- المقاييس الوصفية: استخدمت النسب المئوية والتكرارات والمتوسطات الحسابية، لوصف طبيعة إجابات مفردات عينة الدراسة عن أسئلة الاستبيان المتعلقة بالبيانات الأساسية و وصف متغيرات الدراسة.

ج- تحليل الانحدار الخطي البسيط: استخدم لاختبار فرضيات الدراسة.

حدود الدراسة: تمثلت حدود الدراسة في الحدود التالية:

- الحدود المكانية: تمثلت الحدود المكانية في وزارة المالية بمدينة طرابلس.
- الحدود الزمنية: امتدت الحدود الزمنية للدراسة من2022/01/15م إلى2022/03/15م.
- حدود الموضوع: اقتصرت الحدود الموضوعية لهذه الدراسة على دراسة موضوع أثر ضغوط العمل في مستوى الرضا الوظيفي لدى المدراء العاملين دون غيره من الموضوعات.

مفاهيم ومصطلحات الدراسة:

- ضغوط العمل: وهي الضغوط الناتجة عن طبيعة الوظيفة التي يؤديها الفرد من حيث مسئولياتها وأعبائها وعلاقتها بالوظائف الأخرى والدور الذي يلعبه الفرد وخصائص هذا الدور(عريفي2019، ص13).
- صراع الدور: هو تعرض الفرد في عمله لمجموعة من التوقعات المتضاربة بحيث يواجه الفرد العديد من متطلبات العمل المتناقضة أو يقوم بعمل لا يرغب فيه أو يعتقد أنه ليس جزء كمن مهامه أو خارج عن إرادته أو القيام بأعمال غير متجانسة (عريفي 2019، ص11).
- غموض الدور: هو نقص المعلومات التي يحتاجها الفرد لأداء عمله وعدم وضوح سلطاته ومسئولياته وصلاحياته مما ينجم عنه حالة من عدم التأكد والتوتر (عليمات 2014، ص66).

- عبء الدور: هو إسناد مهام كثيرة على الفرد في أقل مما هو متاح ويتطلب مهارات وقدرات لا تتوافر لدى الفرد العامل (الخشروم2010، ص37).
- بيئة العمل: هي الوسط الذي يعمل به الفرد ويتفاعل معه و يتعرض له داخل المنظمة أثناء ممارسته مسؤولياته ومهام وظيفته (محمد 2016، ص21).
- الرضا الوظيفي: هو جميع ما يحمله الأفراد العاملون من مشاعر ذاتية ووجدانية تجاه وظائفهم والتي تتولد عند إدراكهم لما تقدمه لهم هذه الوظائف التي ينتمون إليها(حريم 2004، ص97).

الدراسات السابقة:

- دراسة (رحيل والشيخ، 2021) بعنوان "العلاقة بين ضغوط العمل والرضا الوظيفي– دراسة ميدانية على العاملين بمركز طرابلس الطبي" هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على العلاقة بين ضغوط العمل من حيث صراع الدور وغموض الدور وعبء الدور والرضا الوظيفي لدى العاملين بمركز طرابلس الطبي اعتمد الباحثان المنهج الوصفي بهذه الدراسة حيث وزعت استمارة الاستبيان على عينة قوامها 175 مفردة وبالتحليل للبيانات المجمعة كانت النتيجة الرئيسية تشير إلى وجود علاقة عكسية ذات دلالة إحصائية بين متغيرات الدراسة باستثناء متغير زيادة عبء العمل حيث كانت العلاقة موجبة بينه وبين الرضا الوظيفي.
- دراسة (اسويب، 2020) بعنوان "الضغوط المهنية وعلاقتها بالرضا الوظيفي لدى أعضاء هيئة التدريس بكلية التربية بجامعة بنغازي" هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مدى وجود علاقة بين الضغوط المهنية والرضا الوظيفي لدى أساتذة الكلية حيث اعتمدت الباحثة المنهج الوصفي بهذه الدراسة فاستخدمت استمارة الاستبيان كأداة رئيسية لجمع البيانات الأولية وبتحليل البيانات توصلت الدراسة إلى جملة من النتائج أهمها أنه توجد علاقة ارتباطيه بين الضغوط المهنية والرضا الوظيفي حيث كانت العلاقة سالبة دالة بين الدرجة الكلية لمقياس الضغوط المهنية والرضا الوظيفي، وكذلك أظهرت الدراسة أن مستوى الضغوط المهنية في المتوسط والرضا الوظيفي يفوق المتوسط لدى أساتذة كلية التربية بجامعة بنغازي وفقاً للبيانات المجمعة.
- دراسة (شفيق، 2018) بعنوان "المصادر التنظيمية لضغوط العمل وعلاقتها بالرضا الوظيفي في المؤسسات الصناعية/ دراسة حالة محطة توليد الكهرباء سونلفاز جيجل"، سعت هذه الدراسة إلى الكشف عن العلاقة بين المصادر التنظيمية لضغوط العمل والرضا الوظيفي في المؤسسات الصناعية من وجهة نظر العاملين وزع عدد 65 استبانه خضع منها 57 للتحليل لتتوصل الدراسة إلى نتائج تشير إلى وجود مستويات مرتفعة من ضغوط العمل وأن العاملين بالمحطة غير راضين عن وظائفهم. كما أشارت نتائج الدراسة أيضا إلى وجود ارتباط سلبي

ذو دلالة إحصائية بين المصادر التنظيمية لضغوط العمل والرضا الوظيفي بمحطة سونلغاز جيجل لتوليد الكهرباء قيد الدراسة.

- دراسة (بن خيرة، 2017) بعنوان " أثر ضغوط العمل على الرضا الوظيفي لدى العاملين بالمؤسسة " هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر ضغوط العمل على أداء العاملين بالمؤسسة الاستشفائية بحاسي بحبح/ الجزائر، اعتمدت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي باستخدام استمارة الاستبيان كأداة لجمع البيانات التي وزعت على عينة عشوائية قوامها 50 فرداً وبتحليل البيانات المجمعة توصلت الدراسة إلى جملة من النتائج أبرزها وجود علاقة دالة إحصائياً بين ضغوط العمل المتمثلة في عبء العمل وغموض الدور ومستوى الرضا الوظيفي لدى العاملين بالمؤسسة بما يحقق جزئياً الفرضية العامة التي تقوم عليها الدراسة.
- دراسة (زوزو، 2016) بعنوان "أثر ضغوط العمل على الرضا الوظيفي في المؤسسة العمومية للصحة الجوارية– بسكرة" حيث سعت هذه الدراسة للتعرف على أراء النساء العاملات في المؤسسة العمومية للصحة نحو ضغوط العمل وأثر ذلك على مستوى رضاهم عن وظائفهم حيث وزعت 90 استبانه شخصياً على عينة عشوائية منم النساء العاملات بالمؤسسة استرجع منها 71 خضعت للتحليل الذي كشف عن نتائج عدة أهمها وجود أثر لضغوط العمل لدى المرأة العاملة في الرضا الوظيفي بالمؤسسة قيد الدراسة مع وجود فروقات في مستوى الضغوط والرضا الوظيفي تعزو للاختلاف في العوامل الشخصية للمبحوثين.
- دراسة (الخشروم، 2010) بعنوان " أثر ضغوط الدور على الرضا الوظيفي بالمستشفيات الحكومية في بمحافظة حلب" هدفت الدراسة إلى التعرف على مصادر ضغوط الدور الناتجة عن صراع الدور، غموض الدور، وعبء الدور التي تواجه العاملين في مستشفى الباب الوطني و الرضا الوظيفي و معرفة مدى وجود تأثير لهذه الضغوط في مستوى الرضا الوظيفي. طبقت الدراسة على 122 مفردة وبتحليل البيانات توصلت الدراسة لمجموعة من النتائج أهمها أنه يوجد تأثيراً عكسياً لضغوط الدور في مستوى الرضا الوظيفي وأن صراع الدور كان من أكثر مصادر الضغوط تأثيراً على الرضا الوظيفي للعاملين بالمستشفى.

أوجه الاختلاف والتشابه بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة وما يميزها عنها:

على الرغم من أنه هناك بعض أوجه التشابه بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة من حيث تطرقها لدراسة العلاقة بين بعض متغيرات الدراسة إلا أن الدراسة الحالية تميزت عن الدراسات السابقة في كونها تناولت جميع الضغوط مجتمعة خصوصا بيئة العمل كما اختلفت الدراسة الحالية في حدودها المكانية حيث أجريت بوزارة

المالية طرابلس/ليبيا وعلى حسب علم الباحثان لم تجرى أياً من الدراسات السابقة على نفس المجتمع ما أدى إلى خلق فجوة علمية تتطلب البحث والاهتمام.

الإطار النظري للدراسة:

اولاً: ضغوط العمل:

- **مفهوم وتعريف ضغوط العمل:**

على الرغم من أهمية دراسة موضوع ضغوط العمل باعتباره أحد أهم المجالات الأساسية والحديثة في مجال الفكر الإداري إلا أنه لا يوجد اتفاق بين الباحثين على مفهوم محدد ودقيق لضغوط العمل الذي يرى البعض أن مرده إلى كثرة العوامل المسببة للضغوط وتداخلها (العميان 2005، ص9). فقد عرفت بأنها مجموعة من المثيرات التي تتواجد في بيئة عمل الأفراد والتي ينتج عنها مجموعة من ردود الأفعال التي تظهر في سلوكهم في العمل، أو في حالتهم النفسية والجسمانية أو في أدائهم لأعمالهم نتيجة تفاعل الأفراد مع بيئة عملهم التي تحوي الضغوط (عباس، 2018، ص18)، أما (الخشروم، 2010، ص37) يرى أن ضغوط العمل هي تلك المجموعة من المثيرات التي يتعرض لها الفرد في بيئة عمله وينتج عنها مجموعة من ردود الأفعال تظهر في سلوك الفرد وتسبب التوتر والإرهاق البدني والنفسي مما يؤدي إلى صعوبة توافق الفرد مع عمله. ووضع (السيسي2002، ص356) تعريفاً شاملاً لضغوط العمل ليوضح أهم العناصر المكونة لها ينص على أن ضغوط العمل هي عبارة عن مجموعة العوامل البيئية التي تؤثر سلباً على أداء الفرد في العمل ومنها غموض الدور، صراع الدور، ظروف العمل البيئية، وعبء العمل.

- **أهداف دراسة ضغوط العمل بالمنظمات:** أوجزها (عباس 2018، ص23) العمل في الآتي:

– استيعاب وامتصاص الضغوط الإدارية أياً كان حجمها ومصدرها ودرجة تأثيرها ومحاولة تخفيضها.

– فهم وإدراك العلاقات المتداخلة التي تمثلها قوى الضغط الإداري.

– تحليل الضغوط الإدارية بشكل يمتد إلى الإحاطة بمسبباتها والبيئة التي أوجدتها.

– إيجاد نظام مرن لاستيعاب الضغوط والتوافق معها بشكل سريع وفعال.

– حماية المنظمة وكذلك متخذ القرار من النتائج السلبية التي قد تنجم عن ضغوط العمل.

- **أنواع ضغوط العمل:**

هناك أنواع متعددة لضغوط العمل يمكن تصنيفها وفقاً لعدة معايير أتفق أغلب الباحثون من بينهم (محمد، 2016) و(عبد الرحمن وعبد الله، 2017) على أنها تتمثل في الآتي:

1- أنواع ضغوط العمل حسب معيار الآثار المترتبة عليها: حيث قسمت الضغوط وفقاً لهذا المعيار إلى نوعين هما الضغوط الإيجابية والضغوط السلبية.

2- أنواع ضغوط العمل حسب معيار السبب: تتمثل الضغوط وفقاً لهذا المعيار إلى الضغوط الأسرية، ضغوط نقص الممتلكات والأصدقاء، ضغوط العدوان، وضغوط السيطرة.

3- أنواع ضغوط العمل حسب معيار شدة الضغوط: وتضم ضغوط ناتجة عن الصراعات الداخلية، ضغوط ذات أصل خارجي، وضغوط ذات جهد مرتبط بالحاجة إلى الإبداع.

4- أنواع ضغوط العمل حسب معيار الفترة الزمنية: وهي الضغوط البسيطة وتستمر من ثوان إلى ساعات، ضغوط متوسط من ساعات إلى أيام، وضغوط مضاعفة وتستمر للأسابيع أو لأشهر.

5- أنواع ضغوط العمل حسب معيار المصدر :تقسم الضغوط وفقاً لهذا المعيار لتشمل الضغوط الناتجة عن النظام الشخصي للفرد، الضغوط الناتجة عن البيئة الاجتماعية، والضغوط الناتجة عن بيئة العمل التي يتعرض لها الفرد أثناء ممارسته لمهام ومسئوليات وظيفته.

- **مصادر ضغوط العمل:**

يتعرض الأفراد في أعمالهم إلى ضغوط تأتي من مصادر مختلفة لم يتفق الباحثون على نموذج موحد لتحديد مصادرها ولكن يوجد بعض التقارب بين مصادرها. وبعد الاطلاع على عدد من البحوث وأدبيات ضغوط العمل من حيث مصادرها. حيث تمثلت أهم مصادر هذه الضغوط في الآتي:

1- صراع الدور: هو تلك الحالة التي تنشأ إذا كان هناك تعارض بين متطلبات العمل الذي يقوم به الفرد داخل وظيفته، فصراع الدور يحدث عندما يواجه الفرد متطلبات وظيفية متناقضة أو عندما يكون مطلوب منه القيام بأعمال لا يرغب في أدائها لأنه يعتقد أنها ليست جزءا من عمله وقد تنشأ أيضاً عندما يتلقى طلبات عمل متناقضة بين متطلبات عمله وطلبات أخرى مختلفة من مسئولين حول نفس العمل (لبسيس ونصرالله 2018، ص10).

2- غموض الدور: وهي تلك الحالة التي تحدث نتيجة لعدم حصول الفرد على تعليمات واضحة ودقيقة بخصوص مهامه وواجباته وسلطته الوظيفية، حيث يرى (فودة 2020، ص8) أن هذه الضغوط تنشأ نتيجة غياب الوضوح حول الدور أو المهمة المطلوب أدائها من قبل الفرد مما يؤدي إلى شعور الفرد بعدم سيطرته على عمله ومن ثم زيادة التوتر وانخفاض مستوى الرضا الوظيفي لديه.

3- عبء الدور: إن عبء العمل يعني زيادة أو انخفاض في حجم أعباء العمل المنوط بها للفرد فزيادة حجم أعباء العمل عن المعدل المقبول تتسبب في إحداث الضغوط في العمل وهذه الزيادة تكون إما زيادة كمية عن طريق إسناد أعمال جديدة يلزم إنجازها في وقت محدد أو زيادة نوعية عن طريق إسناد أعمال لا يملك الفرد القدرات والمهارات اللازمة للقيام بها (السهلي والعمري 2016، ص22).

4- بيئة العمل: تؤثر بيئة العمل بصورة مباشرة على الأفراد العاملين وتزيد من حدة الضغوط التي يتعرض لها ومن أبرز أبعاد بيئة العمل الضوضاء وضعف الإضاءة أو زيادتها وكذلك درجات الحرارة غير الملائمة ووجود بعض المخاطر التي تهدد الأمن والسلامة المهنية وكذلك مدى وفرة الموارد ومستلزمات العمل اللازمة لأداء الفرد لوظيفته، حيث تمثل بيئة العمل الوسط الذي يعمل به الفرد ويتفاعل معه ويتعرض له داخل المنظمة أثناء ممارسته مسؤولياته ومهام وظيفته (محمد 2016، ص21).

ثانياً الرضا الوظيفي:

- **مفهوم الرضا الوظيفي**

إن مفهوم الرضا الوظيفي متعدد الجوانب والأبعاد ويتأثر بعوامل يعود بعضها إلى العمل ذاته بينما يتعلق البعض الآخر بجماعة العمل وبيئة العمل المحيطة. لذلك يعتبر الرضا الوظيفي من أكثر المواضيع غموضاً ذلك لأنه حالة انفعالية متعلقة بالمورد البشري يصعب فهمها ناهيك عن كيفية قياسها بكل موضوعية ولعل هذا الغموض أدى إلى ظهور العديد من الدراسات حول هذا الموضوع إذ لا يوجد حتى الآن اتفاق بين الباحثين حول مفهوم وتعريف متفق عليه لمعنى الرضا الوظيفي ويرجع ذلك إلى اختلاف الأبحاث والدراسات وتعدد المجالات العلمية التي تناولته فلقد أورد الباحثون تعريفات متعددة للرضا الوظيفي كلُ من وجهة نظر معينة، فيرى (حريم 2004، ص97) أن الرضا الوظيفي هو جميع ما يحمله الأفراد العاملون من مشاعر ذاتية ووجدانية تجاه وظائفهم والتي تتولد عند إدراكهم لما تقدمه لهم هذه الوظائف. وفي تعريف أخر للرضا الوظيفي يرى (Stoon) أن الرضا الوظيفي هو الحالة التي يتكامل فيها الفرد مع وظيفته بحيث يصبح أنسانا تستغرقه الوظيفة ويتعامل معها من خلال طموحه الوظيفي ورغبته في التقدم وتحقيق أهدافه الاجتماعية من خلالها(سلطان 2004، ص 195). وبالرغم من اختلاف الكتاب في تحديد تعريف محدد للرضا الوظيفي إلا أنه يمكن النظر له على أنه عبارة عن مستوى درجة إشباع حاجات الفرد والذي يتحقق من عوامل متعددة منها ما يتعلق ببيئة العمل وبعضها يتعلق بالوظيفة التي يشغلها الفرد داخل المنظمة وهذه العوامل تجعل الفرد راضياً عن عمله ومحققاً لرغباته.

- **أهمية الرضا الوظيفي:**

يكتسب الرضا الوظيفي أهمية لكل من الموظف والمؤسسة والمجتمع كالآتي: (بشير 2015، ص18)

1- أهمية الرضا الوظيفي للموظف: وفقاً لهذا المعيار نجد الرضا الوظيفي يؤدي لزيادة قدرة الفرد على التكيف مع بيئة العمل ورغبته في الإبداع فشعور العامل بأن حاجاته المادية من أكل وشرب وسكن وغير المادية من تقدير واحترام وآمان وظيفي الخ مشبعة بشكل كافي تزيد رغبته في أداء عمله بطريقة مميزة.

2- أهمية الرضا الوظيفي للمنظمة: إن رضا الفرد العامل على وظيفته يخلق لديه الرغبة في الإنجاز وتحسين الأداء وتخفيض التكاليف وارتفاع مستوى الولاء بما ينعكس على أداء المنظمة ككل.

3- أهمية الرضا الوظيفي للمجتمع: إن انعكاس أهمية الرضا الوظيفي على الفرد والمنظمة له ايجابيات عامة تنعكس على المجتمع ككل في العديد من الجوانب منها الارتفاع في معدلات الإنتاج وارتفاع معدلات النمو والتطور وتحقيق الفعالية الاقتصادية للمجتمع.

- **العوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي:**

هناك عدد من العوامل المؤثرة على درجة الرضا الوظيفي التي لابد للإدارة أن تركز عليها لتحقيق الرضا الوظيفي للعاملين وأهم هذه العوامل ما يلي: (بشير 2015، ص25)

1- العوامل المرتبطة بالوظيفة: تتعلق هذه العوامل بتصميم الوظيفة مثل تنوع أنشطتها وعمقها ومدى إشباعها للحاجات الفردية ومن أمثلتها مدى اكتساب المعرفة الجديدة من خلال الوظيفة ومدى السيطرة على الوظيفة والنظرة الاجتماعية لشاغلها والمستوى الإداري للوظيفة.

2- عوامل مرتبطة بمحيط الوظيفة: تشمل ما يحصل عليه الفرد من امتيازات نتيجة عمله بهذه الوظيفة مثل الإجازات، التأمين الصحي، فرص الترقية، والعلاقات مع الآخرين.

3- عوامل تنظيمية تتعلق بسياسات المنظمة: منها ساعات العمل وظروفه وإجراءاته ونظم الاتصال المتبعة بالمنظمة.

4- عوامل تنظيمية تتعلق بالفرد نفسه: تتمثل في شخصيته ودرجة استقراره في حياته والسن والمؤهل العلمي وأهمية العمل بالنسبة له.

5- العوامل البيئية: وتتمثل في العوامل المرتبطة ببيئة العمل والتي تؤثر في مستوى رضا الفرد عن الوظيفة كدرجة التكيف مع العمل ونظرة المجتمع إلى الموظف وما يسود البيئة من قيم ومعتقدات حول الوظيفة.

عرض وتحليل البيانات الأولية:

أولاً/ جمع البيانات: استُخدمت استمارة الاستبيان كأداة لجمع البيانات الأولية، حيث قُسمت إلى ثلاثة محاور رئيسية يضم الأول منها عدد من الفقرات حول البيانات الشخصية للمستجوبين والمحور الثاني يشمل 20 عبارة تعكس مدى تعرض الأفراد العاملين بالوزارة لضغوط عمل بوظائفهم حيث خصصت خمس عبارات للحكم على كل نوع من أنواع ضغوط العمل الأربعة الخاضعة للدراسة، في حين أشتمل المحور الثالث على 12عبارة للحكم على مستوى الرضا الوظيفي بالوزارة. وحرصا على الحصول على البيانات الدقيقة ومن مصدرها الصحيح وفي أقل وقت أعتمد الباحثان طريقة التوزيع والتجميع الشخصي لاستمارات الاستبيان حيث وزع عدد 86 استمارة استبيان تم استعادتها بالكامل، ولم يستبعد أياً من الاستمارات المجمعة وبذلك يكون عدد الاستمارات الخاضعة للتحليل 86 استمارة استبيان ممثلة ما نسبته 100% من إجمالي عدد الاستمارات الموزعة وتُعد هذه النسبة ممتازة ويعوّل عليها كما موضح بالجدول(1):

جدول(1) حركة توزيع و تجميع استمارات الاستبيان

البيان	الموزعة	المجمعة	الفاقد	المستب	الخاضعة للتحليل
العدد	86	86	0	0	86
النسبة	%100	%100	%0	%0	%100

ولترميز البيانات استخدم مقياس ليكرت (Likert) ذي الأوزان الخمسة في ترميز البيانات حيث تدرجت الأوزان المعطاة على النحو المبين في الجدول(2):

جدول(2) توزيع الدرجات على الإجابات المتعلقة بمقياس(ليكرت) الخماسي

الإجابة	غير موافق شدة	غير موافق	موافق إلى حد ما	موافق	موافق بشدة
الدرجة	1	2	3	4	5

اعتمدت الدرجة (3) كمتوسط مرجح لدرجات الموافقة عن العبارات؛ فإذا كان متوسط درجة إجابات مفردات العينة يزيد عن 3 فيدل على ارتفاع درجة الموافقة؛ وإذا قل عن 3 فيدل على انخفاض درجة الموافقة؛ في حين إذا كان المتوسط لا يختلف عن 3 فيدل على أن درجة الموافقة متوسطة.

ثانياً نتائج اختبار كرونباخ ألفا (Cronbach Alpha) للصدق والثبات: استخدم هذا المقياس للتحقّق من درجة الارتباط الداخلي بين إجابات عناصر العينة في الدراسة وكانت النتائج كما في جدول(3).

جدول(3) نتائج اختبار كرونباخ ألفا (α)

م	المتغير	عدد العبارات	قيمة معامل ألفا
1	ضغوط صراع الدور	5	0.973
2	ضغوط غموض الدور	5	0.974

3	ضغوط عبء الدور	5	0.972
4	ضغوط بيئة العمل	5	0.975
5	ضغوط العمل مجتمعة	20	0.992
6	الرضا الوظيفي	12	0.984
7	جميع عبارات الاستمارة	32	0.864

نلاحظ من البيانات الواردة في الجدول(3) أن قيم ألفا كانت أكبر من القيمة (0.60) لجميع العبارات المتعلقة بكل محور من محاور الاستبيان كل على حدا وكذلك لجميع عبارات المحاور (0.864) وهي قيمة ثبات عاليةُ ومقبولة في العرف الإحصائي وتدل على وجود ارتباط بين إجابات مفردات العينة.

ثالثاً تحليل البيانات واختبار فرضيات الدراسة:

أ) خصائص مفردات عينة الدراسة: يبين الجدول (4) التوزيع التكراري والنسبة المئوية لمفردات عينة الدراسة حسب خصائص مفردات العينة من حيث الجنس، العمر، سنوات الخبرة، والمؤهل العلمي

جدول (4) التوزيع التكراري لمفردات عينة الدراسة حسب الجنس، العمر، سنوات الخبرة، المؤهل العلمي.

ت	السؤال	الفئة	التكرار	النسبة المئوية
1	الجنس	ذكر	70	%81.4
		أنثى	16	%18.6
		المجموع	86	%100
2	العمر	أقل من 30 سنة	5	%5.8
		من 30 إلى أقل40	15	%17.4
		من 40 إلى أقل من 50	40	%46.5
		50 سنة فأكثر	26	%30.2
		المجموع	86	%100
3	سنوات الخبرة	أقل من 5 سنوات	0	%0
		من 5 إلى أقل من 10	3	%3.5
		من 10 إلى أقل من 15	27	%31.4
		15سنة فأكثر	56	%65.1
		المجموع	86	%100
4	المؤهل العلمي	تعليم متوسط	1	%1.2
		دبلوم عالي	8	%9.3

		جامعي	41	%47.7
		ماجستير فأعلى	36	%41.9
		المجموع	86	%100

1. توزيع مفردات عينة الدراسة حسب الجنس:من البيانات الواردة بالجدول (4) يتبين أن عدد الذكور أكبر من عدد الإناث حيث كان عددهم 70 فردا ممثلاً ما نسبته 81.4% من مجمل مفردات عينة الدراسة في حين شكل الإناث باقي مفردات العينة وعددهم 61 فرداً بنسبة 5.8 من مجمل مفردات العينة الكلية.
2. توزيع مفردات عينة الدراسة حسب العمر: من الجدول (4) يتضح أنّ معظم مفردات عينة الدراسة وعددهم 40 مفردة تتراوح أعمارهم من 40 إلى أقل من 50 سنة ويمثلون مانسبة 46.5% من مفردات العينة يليهم ممن أعمارهم 50 سنة فأكثر وعددهم 26 فرداً ويمثلون نسبة 30.2%، في حين كانت أعمار باقي مفردات العينة تقل عن 40 سنة مشكلين مانسبته23.2 من العينة الكلية الممثلة للمجتمع.
3. توزيع مفردات العينة حسب سنوات الخبرة: من الجدول (4) نجد أن أغلب مفردات العينة يتمتعون بخبرة تفوق الـ 15 سنة وعددهم 56 مفردة بنسبة 65.1' يليهم الأفراد الذين تتراوح خبرتهم من 10 إلى أقل من 15سنة وعددهم 27 فرداً ممثلين 31.4%، في حين قلت خبرة باقي مفردات العينة عن 10 سنوات .
4. توزيع مفردات عينة الدراسة حسب المؤهل العلمي: يبين الجدول (4) أن أغلب أفراد العينة وعددهم 41 من حملة الشهادات الجامعية يليهم 36 فرداً من حملة الماجستير فما بنسبة 47.7% و 41.9% على التوالي. في حين كان باقي مفردات العينة وعددهم 9 من حملة الدبلوم العالي والمتوسط و مثلت نسبتهم فقط 10.5% من عينة الدراسة.

ب) وصف متغيرات الدراسة:

لقد خصصت هذه الفقرة لحساب المتوسطات العامة فقط لأنواع ضغوط العمل منفصلة والمتوسط العام لضغوط العمل مجتمعة والممثلة للمتغير المستقل و حساب المتوسط العام للمتغير التابع المتمثل في الرضا الوظيفي بما يساعد الباحثان في تحقيق الأهداف الفرعية للدراسة والمتمثلة في: التعرف على مستويات ضغوط العمل لدى المدراء العاملين في وزارة المالية وكذلك التعرف على مستوى الرضا الوظيفي لدى المدراء العاملين في وزارة المالية. وكانت نتائج التحليل كما هو موضح بالجول(5):

جدول(5) المتوسط الحسابي العام للإجابات المتعلقة بمتغيرات الدراسة

ر.م	البيان	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
1	المتوسط الحسابي العام للإجابات المتعلقة بمستوى ضغوط صراع الدور	3.5256	1.6306
2	المتوسط الحسابي العام للإجابات المتعلقة بمستوى ضغوط غموض الدور	3.5419	1.6143
3	المتوسط الحسابي العام للإجابات المتعلقة بمستوى ضغوط عبء الدور	3.6047	1.5366
4	المتوسط الحسابي العام للإجابات المتعلقة بمستوى ضغوط بيئة العمل	3.5651	1.6280

5	المتوسط الحسابي العام للإجابات المتعلقة بمستوى ضغوط العمل مجتمعة	3.5593	1.5640
6	المتوسط الحسابي العام للإجابات المتعلقة بمستوى الرضا الوظيفي لدى ال	2.5940	1.1812

يتضح من البيانات الواردة بالجدول (5) أن قيمة المتوسط الحسابي العام للإجابات المتعلقة بمستوى ضغوط صراع الدور أكبر من المتوسط المقياس المعتمد (3)؛ حيث كان المتوسط العام للإجابات المتعلقة بهذا البعد (3.525) ما يشير إلى ارتفاع درجات الموافقة على هذه العبارات ويدل بذلك على ارتفاع مستوى ضغوط صراع الدور لدى العاملين الخاضعين للدراسة بوزارة المالية. وبالنظر إلى قيمة المتوسط الحسابي العام للإجابات حول مستوى ضغوط غموض الدور والتي تساوي (3.541) نجد أنها أكبر من المتوسط المعتمد (3) ما يشير إلى ارتفاع درجات الموافقة على هذه العبارات ويدل على وجود ارتفاع في مستوى ضغوط غموض الدور لدى العاملين بالوزارة. ويتبين أيصاً أنّ قيمة المتوسط الحسابي العام لإجابات جميع العبارات المتعلقة ضغوط عبء الدور تساوي (3.604) وهي تزيد عن متوسط درجة الموافقة المعتمد؛ وهذا يشير إلى ارتفاع درجات الموافقة على هذه العبارات عموماً ويدل على ارتفاع مستوى ضغوط عبء الدور لدى العاملين بالوزارة. وبالنظر إلى قيمة المتوسط الحسابي العام للإجابات المتعلقة بمستوى ضغوط بيئة العمل لدى العاملين بالجدول (5)، نجد أنها تفوق المتوسط المعتمد إذ تساوي (3.565) وهذا يشير إلى ارتفاع درجات الموافقة على هذه العبارات عموماً ويدل على ارتفاع مستوى ضغوط بيئة العمل لدى العاملين بالوزارة قيد الدراسة.

لقد تم احتساب قيمة المتوسط العام لجميع العبارات المتعلقة بمدى تعرض العاملين لضغوط العمل مجتمعة فكانت القيمة المحسوبة كما هو موضح بالجدول (5) تساوي (3.559) وهي أكبر من المتوسط المقياس المعتمد (3) و يشير ذلك إلى أن مستوى تعرض العاملين بوزارة المالية بطرابلس لضغوط العمل مجتمعة مرتفع على وجه العموم لا التجزئة، وبذلك يتحقق الهدف الثاني للدراسة. وبناءاً على ما دلت عليه إجابات مفردات العينة الخاضعة للدراسة، وبالنظر إلى قيمة المتوسط الحسابي العام لإجابات مفردات العينة مجتمعة حول مستوى الرضا الوظيفي لدى المدراء العاملين في وزارة المالية بطرابلس قيد الدراسة والتي تساوي (2.594) وهي تقل عن المتوسط المقياس المعتمد (3)، نجد أنه هناك انخفاض في درجات الموافقة عموماً على عبارات هذا المتغير ويدل ذلك على انخفاض مستوى الرضا الوظيفي لدى المدراء العاملين في الوزارة وبذلك يتحقق الهدف الثالث للدراسة.

ج) اختبار فرضيات الدراسة:

1) اختبار الفرضية الرئيسية للدراسة: تنص الفرضية الرئيسية للدراسة على أنه " يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لضغوط العمل من حيث (صراع الدور، غموض الدور، عبء الدور، وبيئة العمل) في مستوى الرضا الوظيفي

لدى المدراء العاملين بوزارة المالية بمدينة طرابلس". ولاختبار هذه الفرضية البحثية أعيد صياغتها في صورة فرضية إحصائية كما يلي:

الفرضية الصفرية H0: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لضغوط العمل من حيث (صراع الدور، غموض الدور، عبء الدور، وبيئة العمل) في مستوى الرضا الوظيفي لدى المدراء العاملين بوزارة المالية طرابلس".

الفرضية البديلة H1: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لضغوط العمل من حيث (صراع الدور، غموض الدور، عبء الدور، وبيئة العمل) في مستوى الرضا الوظيفي لدى المدراء العاملين بوزارة المالية بمدينة طرابلس".

تم استخدام تحليل الانحدار الخطي البسيط لاختبار ما إذا كان هناك أثر ذو دلالة إحصائية للمتغير المستقل المتمثل في ضغوط العمل في المتغير التابع المتمثل في الرضا الوظيفي، وكانت النتائج كما في الجدول(6)

جدول(6) نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط لإيجاد أثر ضغوط العمل كافة في مستوى الرضا الوظيفي

البيان	معامل الارتباط R	معامل التحديد R^2	اختبار F	مستوى المعنوية المشاهد
أثر ضغوط العمل في مستوى الرضا الوظيفي	−0.799	0.639	148.441	0.000

من البيانات الواردة بالجدول(6) يتضح أن قيمة معامل الارتباط تساوي (0.799−) ما يدل على وجود علاقة عكسية بين ضغوط العمل مجتمعة ومستوى رضا العاملين بالوزارة قيد الدراسة وبالنظر إلى قيمة معامل التحديد (R^2) نجد أنها تساوي (0.639) ما يعني أن ضغوط العمل بوزارة المالية بطرابلس قيد الدراسة مسئولة عن تفسير (63.9%) من التغير الحاصل في مستوى الرضا الوظيفي، و ما نسبته (36.1%) يرجع لعوامل أخرى خلاف هذا المتغير.

ولما كانت قيمة (F) المحسوبة تساوي (148.441) بمستوى معنوية مشاهد (0.000) والذي يقل عن مستوى المعنوية (0.05) فذلك يسمح برفض الفرضية الصفرية ومن ثم قبول الفرضية البديلة، أي أنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لضغوط العمل من حيث (صراع الدور، غموض الدور، عبء الدور، وبيئة العمل) في مستوى الرضا الوظيفي لدى المدراء العاملين بوزارة المالية بمدينة طرابلس ما يساعد على أثبات صحة الفرضية الرئيسية للدراسة و تحقيق الهدف الرئيسي لها.

2) اختبار الفرضيات الفرعية للدراسة:

تنص الفرضية الفرعية الأولى على أنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لضغوط صراع الدور في مستوى الرضا الوظيفي لدى المدراء العاملين بوزارة المالية بمدينة طرابلس. ولاختبار هذه الفرضية أعيد صياغتها في صورة فرضية إحصائية كما يلي:

الفرضية الصفرية H0: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لضغوط صراع الدور في مستوى الرضا الوظيفي لدى المدراء العاملين بوزارة المالية بمدينة طرابلس.

الفرضية البديلة H1: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لضغوط صراع الدور في مستوى الرضا الوظيفي لدى المدراء العاملين بوزارة المالية بمدينة طرابلس.

ولاختبار صحة الفرضيتين، استخدم تحليل الانحدار الخطي البسيط وكانت النتائج كما بالجدول (7):

جدول (7) نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط لإيجاد أثر ضغوط صراع الدور في مستوى الرضا لوظيفي

البيان	معامل الارتباط	معامل التحديد	اختبار	مستوى المعنوية
أثر ضغوط صراع الدور في	−0.794	0.630	143.001	0.000

من البيانات الواردة بالجدول(7) يتضح أن قيمة معامل الارتباط تساوي (0.794−) ما يدل على وجود علاقة عكسية بين ضغوط صراع الدور ومستوى رضا العاملين بالوزارة قيد الدراسة وبالنظر إلى قيمة معامل التحديد (R^2) نجد أنها تساوي (0.630) ما يعني أن ضغوط صراع الدور بوزارة المالية بطرابلس قيد الدراسة مسئولة عن تفسير (63%) من التغير الحاصل في مستوى الرضا الوظيفي، وما نسبته (37%) يرجع لعوامل أخرى خلاف هذا المتغير. ولما كانت قيمة (F) المحسوبة تساوي (143.001) بمستوى معنوية مشاهد (0.000) والذي يقل عن مستوى المعنوية (0.05) فذلك يسمح برفض الفرضية الصفرية ومن ثم قبول الفرضية البديلة، أي أنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لضغوط صراع الدور في مستوى الرضا الوظيفي لدى المدراء العاملين بوزارة المالية بمدينة طرابلس ما يساعد على أثبات صحة الفرضية الفرعية الأولى للدراسة.

اختبار الفرضية الفرعية الثانية: تنص الفرضية الفرعية الثانية على أنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لضغوط غموض الدور في مستوى الرضا الوظيفي لدى المدراء العاملين بوزارة المالية بمدينة طرابلس. ولاختبار هذه الفرضية قام الباحثان بإعادة صياغتها في صورة فرضية إحصائية كما يلي:

الفرضية الصفرية H0: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لضغوط غموض الدور في مستوى الرضا الوظيفي لدى المدراء العاملين بوزارة المالية بمدينة طرابلس.

الفرضية البديلة H1: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لضغوط غموض الدور في مستوى الرضا الوظيفي لدى العاملين بوزارة المالية. و باستخدام تحليل الانحدار الخطي البسيط كانت النتائج كما في الجدول(8).

جدول (8) نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط لإيجاد أثر ضغوط غموض الدور في مستوى الرضا الوظيفي

البيان	معامل الارتباط R	معامل التحديد R^2	اختبار F	مستوى المعنوية

أثر ضغوط غموض الدور في مستوى الرضا الوظيفي	−0.816	0.666	167.759	0.000

من البيانات الواردة بالجدول(8) يتضح أن قيمة معامل الارتباط تساوي (0.816−) ما يدل على وجود علاقة عكسية بين ضغوط غموض الدور ومستوى رضا العاملين بالوزارة، وبالنظر إلى قيمة معامل التحديد (R^2) نجد أنها تساوي (0.666) ما يعني أن ضغوط غموض الدور مسئولة عن تفسير (66.6%) من التغير في مستوى الرضا الوظيفي، و ما نسبته (33.4%) يرجع لعوامل أخرى خلاف هذا المتغير. ولما كانت قيمة (F) المحسوبة تساوي (167.759) بمستوى معنوية مشاهد (0.000) والذي يقل عن مستوى المعنوية (0.05) فذلك يسمح برفض الفرضية الصفرية ومن ثم قبول الفرضية البديلة، أي أنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لضغوط غموض الدور في مستوى الرضا الوظيفي لدى المدراء العاملين بوزارة المالية بمدينة طرابلس وذلك يساعد على أثبات صحة الفرضية الفرعية الثانية للدراسة.

اختبار الفرضية الفرعية الثالثة: تنص الفرضية الفرعية الثالثة على أنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لضغوط عبء الدور في مستوى الرضا الوظيفي لدى المدراء العاملين بوزارة المالية بمدينة طرابلس. ولاختبار هذه الفرضية قام الباحثان بإعادة صياغتها في صورة فرضية إحصائية كما يلي:

الفرضية الصفرية H0: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لضغوط عبء الدور في مستوى الرضا الوظيفي لدى المدراء العاملين بوزارة المالية بمدينة طرابلس.

الفرضية البديلة H1: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لضغوط عبء الدور في مستوى الرضا الوظيفي لدى المدراء العاملين بوزارة المالية بمدينة طرابلس. ولاختبار هاتين الفرضيتين استخدم تحليل الانحدار الخطي البسيط وكانت النتائج كما في الجدول (9):

جدول (9) نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط لإيجاد أثر ضغوط عبء الدور في مستوى الرضا الوظيفي

البيان	معامل الارتباط R	معامل التحديد R^2	اختبار F	مستوى المعنوية المشاهد
أثر ضغوط عبء الدور في مستوى الرضا الوظيفي	−0.676	0.458	70.859	0.000

من البيانات الواردة بالجدول السابق يتضح أن قيمة معامل الارتباط تساوي (0.676−) ما يدل على وجود علاقة عكسية بين ضغوط عبء الدور ومستوى رضا العاملين بالوزارة، وبالنظر إلى قيمة معامل التحديد (R^2) والتي تساوي (0.458) ما يعني أن ضغوط عبء الدور مسئولة عن تفسير (45.8%) من التغير الحاصل في مستوى الرضا الوظيفي، و ما نسبته (45.8%) يرجع لعوامل أخرى خلاف هذا المتغير.

ولما كانت قيمة (F) المحسوبة تساوي (70.859) بمستوى معنوية مشاهد (0.000) والذي يقل عن مستوى

المعنوية (0.05) فإنه يمكن رفض الفرضية الصفرية ومن ثم قبول الفرضية البديلة، أي أنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لضغوط عبء الدور في مستوى الرضا الوظيفي لدى المدراء العاملين بوزارة المالية بمدينة طرابلس ما يساعد على أثبات صحة الفرضية الفرعية الثالثة للدراسة.

اختبار الفرضية الفرعية الرابعة: تنص الفرضية الفرعية الرابعة على أنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لضغوط بيئة العمل في مستوى الرضا الوظيفي لدى المدراء العاملين بوزارة المالية بمدينة طرابلس. ولاختبار هذه الفرضية قام الباحثان بإعادة صياغتها في صورة فرضية إحصائية كما يلي:

الفرضية الصفرية H0: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لضغوط بيئة العمل في مستوى الرضا الوظيفي لدى المدراء العاملين بوزارة المالية بمدينة طرابلس

الفرضية البديلة H1: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لضغوط بيئة العمل في مستوى الرضا الوظيفي لدى المدراء العاملين بوزارة المالية بمدينة طرابلس. ولاختبار صحة هاتين الفرضيتين، تم استخدام تحليل الانحدار الخطي البسيط وكانت النتائج كما في الجدول (10):

جدول (10) نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط لإيجاد أثر ضغوط بيئة العمل في مستوى الرضا الوظيفي

البيان	معامل الارتباط R	معامل التحديد R^2	اختبار F	مستوى المعنوية المشاهد
أثر ضغوط بيئة العمل في مستوى الرضا الوظيفي	−0.828	0.686	183.302	0.000

من البيانات الواردة بالجدول السابق يتضح أن قيمة معامل الارتباط تساوي (0.828−) ما يدل على وجود علاقة عكسية بين ضغوط بيئة العمل ومستوى رضا العاملين بالوزارة قيد الدراسة وبالنظر إلى قيمة معامل التحديد (R^2) نجد أنها تساوي (0.686) ما يعني أن ضغوط بيئة العمل بوزارة المالية بطرابلس قيد الدراسة مسئولة عن تفسير (68.6%) من التغير الحاصل في مستوى الرضا الوظيفي، و ما نسبته (31.4%) يرجع لعوامل أخرى خلاف هذا المتغير. ولما كانت قيمة (F) تساوي (183.302) بمستوى معنوية مشاهد (0.000) والذي يقل عن مستوى المعنوية (0.05) فذلك يسمح برفض الفرضية الصفرية ومن ثم قبول الفرضية البديلة، أي أنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لضغوط بيئة العمل في مستوى الرضا الوظيفي لدى المدراء العاملين بوزارة المالية بمدينة طرابلس ما يساعد على أثبات صحة الفرضية الفرعية الرابعة للدراسة.

النتائج والتوصيات:

1) نتائج الدراسة: توصلت الدراسة إلى جملة من النتائج يمكن عرض أهمها كالآتي:

أ) النتائج المتعلقة بوصف متغيرات الدراسة: من خلال وصف متغيرات الدراسة تم التوصل إلى الآتي:

1- يوجد ارتفاع في مستوى ضغوط صراع الدور لدى المدراء العاملين بالوزارة.
2- هناك ارتفاع في مستوى ضغوط غموض الدور لدى المدراء العاملين بالوزارة.
3- يعد مستوى ضغوط عبء الدور مرتفعاً لدى المدراء العاملين بالوزارة.
4- وجود ارتفاع في مستوى ضغوط بيئة العمل لدى المدراء العاملين بالوزارة.
5- هناك ارتفاع في مستوى ضغوط العمل من حيث "صراع الدور، غموض الدور، عبء الدور، وبيئة العمل" لدى المدراء العاملين بوزارة المالية الخاضعين للدراسة على وجه العموم لا التجزئة.
6- هناك انخفاض في مستوى الرضا الوظيفي لدى المدراء العاملين في وزارة المالية طرابلس وفقاً للبيانات المجمعة من الأفراد الخاضعين للدراسة.

ب) النتائج المتعلقة باختبار فرضيات الدراسة: من خلال اختبار الفرضيات التي تبنى عليها الدراسة تم التوصل إلى الآتي:

1. وجود أثر ذو دلالة إحصائية لضغوط العمل من حيث (صراع الدور، غموض الدور، عبء الدور، وبيئة العمل) في مستوى الرضا الوظيفي لدى المدراء العاملين بوزارة المالية بمدينة طرابلس حيث إن ضغوط العمل مسئولة عن تفسير 63.9% من التغير الحاصل في مستوى الرضا الوظيفي لدى العاملين إذا لم يتأثر مستوى الرضا الوظيفي إلا بمستوى تأثير متغير ضغوط العمل.
2. وجود أثر ذو دلالة إحصائية لضغوط صراع الدور في مستوى الرضا الوظيفي لدى المدراء العاملين بوزارة المالية بطرابلس حيث إن ضغوط صراع الدور مسئولة عن تفسير 63% من التغير الحاصل في مستوى الرضا الوظيفي إذا لم يتأثر مستوى الرضا الوظيفي إلا بتأثير ضغوط صراع الدور .
3. يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لضغوط غموض الدور في مستوى الرضا الوظيفي لدى المدراء العاملين بوزارة المالية بطرابلس حيث إن ضغوط غموض الدور مسئولة عن تفسير 66.6% من التغير الحاصل في مستوى الرضا الوظيفي إذا لم يتأثر مستوى الرضا الوظيفي إلا بتأثير ضغوط غموض الدور .
4. يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لضغوط عبء الدور في مستوى الرضا الوظيفي لدى المدراء العاملين بوزارة المالية بطرابلس حيث إن ضغوط عبء الدور مسئولة عن تفسير 45.8% من التغير الحاصل في مستوى الرضا الوظيفي إذا لم يتأثر مستوى الرضا الوظيفي إلا بتأثير ضغوط عبء الدور.

5. وجود أثر ذو دلالة إحصائية لضغوط بيئة العمل في مستوى الرضا الوظيفي لدى المدراء العاملين بوزارة المالية بطرابلس حيث إن ضغوط بيئة العمل مسئولة عن تفسير 45.8% من التغير الحاصل في مستوى الرضا الوظيفي إذا لم يتأثر مستوى الرضا الوظيفي إلا بتأثير ضغوط بيئة العمل.

2) التوصيات: في ضوء النتائج السابقة أوصى الباحثان بالآتي:

1- البحث عن آليات فعلية ومناسبة واضحة لتحديد متطلبات الأعمال وتوزيعها على الأفراد العاملين بشكل يكفل توزيع الأدوار بينهم والتقليل من ضغوط الصراع حولها.

2- التحديد الدقيق لمتطلبات كل وظيفة على حدة وبدقة متناهية داخل الوزارة بما يمنع أي تداخل في الاختصاصات بينها وبين الوظائف الأخرى ويقلل من ضغوط غموض الدور التي قد تنشأ عن ذلك.

3- مراعاة النزاهة والدقة في توزيع المهام والواجبات بين الأفراد العاملين بشكل يتناسب مع مهاراتهم وقدراتهم ما يخف من أعباء العمل التي تسبب في ضغوط عبء العمل لدى الأفراد العاملين.

4- العمل على تحسين بيئة العمل بالشكل الذي يمكن الأفراد من أداء أعمالهم بسهولة ويسر ويجعلهم أقل عرضة للمخاطر والأضرار وضغوط بيئة العمل.

5- وضع إستراتيجية عامة وواضحة تتعلق بضغوط العمل التي قد تنشأ بالوزارة من حيث مصادرها ومسبباتها وطرق التعامل معها والتخلص منها وتوجيهها نحو الاتجاه الايجابي.

6- تبني سياسة واضحة وعادلة ونزيهة فيما يتعلق بتوزيع المهام والمسؤوليات والأدوار وأعباء العمل على العاملين وخلق البيئة الملائمة لذلك ما ينعكس على مستوى رضا العاملين داخل الوزارة.

قائمة المراجع:

- ابراهيم عطا فودة، 2020، ضغوط العمل والرضا عن العمل لدى عينة من العاملين بجامعة المنوفية، مجلة بحوث كلية الآداب، المجلد 31، العدد 122' ص3-ص31.
- اسمهان سهل، 2017، الخدمات الإلكترونية وأثرها في جودة الخدمات المصرفية: دراسة ميدانية بالمصرف التجاري الوطني فرع المدينة، رسالة ماجستير بالأكاديمية الليبية، طرابلس، ليبيا.
- جيدة العريفي، 2019، صراع الدور وانعكاساته على ضغوط العمل، جامعة 8 ماي، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، قالمة.
- حامد صبحي عليوي حسن، 2019، أثر ضغوط العمل على أداء العاملين في المستشفيات العراقية، رسالة ماجستير غير منشورة، العراق.

- حسن حريم، 2004، سلوك الأفراد والجماعات في منظمات الأعمال، دار الحامد للنشر، عمان.
- خالد علي سعد الحوتي، 2018، الرضا الوظيفي وعلاقته بفاعلية أداء العمل الإدارة الحكومية، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الاقتصاد جامعة بنغازي.
- خالد عليمات، 2014، أثر غموض الدور الوظيفي على الأداء، عمان، دار الخليج للنشر، عمان.
- شاطر شفيق، 2018، المصادر التنظيمية لضغوط العمل وعلاقتها بالرضا الوظيفي– دراسة حالة محطة توليد الكهرباء سونلغاز جيجل، مجلة نماء للاقتصاد والتجارة، الجزائر، العدد4، ديسمبر 2018، ص42–62.
- شعبان علي السيسي، 2002، أسس السلوك الإنساني بين النظرية والتطبيق، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية، مصر.
- عبدالرحمن بن خيرة، 2017، أثر ضغوط العمل على الرضا الوظيفي لدى العاملين في مؤسسة ذات هدف الوسيلة، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة زيان عاشور الجلفة، الجزائر.
- عبدالسلام يونس رحيل والدويني محمد الشيخ، 2021، العلاقة بين ضغوط العمل والرضا الوظيفي دراسة ميدانية على عينة من العاملين بمركز طرابلس الطبي، مجلة تنمية الموارد البشرية للدراسات والأبحاث، المركز الديمقراطي العربي، برلين، العدد11، يناير 2021.
- عبيد السهلي ومحمد العمري، 2016، أثر ضغوط العمل على درجة الولاء التنظيمي: دراسة ميدانية على العاملين بالقطاع الخاص، مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، المجلد 31، العدد 39، ص15–ص85.
- عفاف لبسيس و عائدة نصر الله، 2018، أثر ضغوط العمل على أداء العاملين دراسة ميدانية بالمؤسسة الإستشفائية، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الشهيد حمه لخضر، الجزائر.
- فراس حاج محمد، 2016، أثر ضغوط العمل في مستوى أداء العاملين في القطاع الصحي دراسة ميدانية في مشافي وزارة التعليم العالي بدمشق، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الافتراضية السورية، دمشق.
- ماجدة حمد بوكر اسويب، 2020، الضغوط المهنية وعلاقتها بالرضا الوظيفي لدى أعضاء هيئة التدريس بجامعة بنغازي– دراسة حالة لكلية التربية بنغازي، مجلة جامعة الزيتونة، العدد34، يونيو 2020، ص210–230.
- محمد أبو العلا، 2009، ضغوط العمل وأثرها على الولاء التنظيمي، رسالة ماجستير غ.م، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية، غزة.
- محمد سعيد سلطان، 2004، السلوك الإنساني في المنظمات، الدار الجامعية للنشر، الإسكندرية.

- محمد مصطفى الخشروم، 2010، أثر ضغوط الدور على الرضا الوظيفي- دراسة ميدانية على المستشفيات الحكومية، مجلة جامعة تشرين للبحوث والدراسات العلمية، المجلد 32، العدد 2، ص31-53.
- محمود العميان، 2005، السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال، ط1، دار وائل للنشر، عمان.
- مروى زوزو، 2016، أثر ضغوط العمل على الرضا الوظيفي بالمؤسسة العمومية الجوارية، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة محمد خيضر، بسكرة، الجزائر.
- وئام الفاتح عباس، 2018، ضغوط العمل وأثرها على الرضا الوظيفي_ دراسة حالة شركة أسواق للحراسة الأمنية، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة السودان.
- يوسف حسن آدم بشير، 2015، أثر الرضا الوظيفي على أداء العاملين في مؤسسات التعليم العالي، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا، السودان.