



إدراك المعوقات النفسية لدى صانع القرار الإداري وعلاقتها بالأداء الوظيفي

فاطمة يوسف التومي

كلية العلوم التقنية مصراتة، إدارة الأعمال، ليبيا

حسن محمد اسميو

كلية العلوم التقنية مصراتة، إدارة الأعمال، ليبيا

المخلص — تناولت مشكلة الدراسة التعرف على مستويات الضغوط النفسية بالعميل والأداء الوظيفي وطبيعة العلاقة بينهما في كلية العلوم التقنية مصراتة. وتطرق لتنشأتها وموقعها وتطورها، والهيكل التنظيمي الإداري والمعوقات بها وعلاقة المعوقات بالأداء الوظيفي وصيغت المشكلة في السؤال التالي (ما مدى تأثير المعوقات النفسية لدى صانع القرار الإداري وما علاقتها بالأداء الوظيفي بكلية العلوم التقنية مصراتة)، هدفت الدراسة إلى التعرف على المعوقات النفسية وأثرها على الأداء الوظيفي ومعرفة المعوقات في الكلية محل الدراسة وافترضت الدراسة بأن المعوقات لها سلبيات على أداء متخذ القرار وتؤثر على أداءه الوظيفي. اعتمدت الدراسة على فرضية رئيسية مفادها وجود المعوقات النفسية بالعميل وعلاقتها بالأداء الوظيفي وهي ذو دلالة معنوية في مستوى الأداء الوظيفي تشمل هذه المتغيرات (طبيعة العمل، صراع الدور، غموض الدور، عبء العمل). لغرض جمع البيانات اللازمة لهذه الدراسة تم توزيع عدد 30 استبانة على أفراد عينة الدراسة من مدرء الإدارة ورؤساء الأقسام بالوحدات الإدارية بكلية العلوم التقنية مصراتة، واستردت جميعها صالحة للتحليل الإحصائي، وتم تحليل البيانات باستخدام أساليب الإحصاء الوصفي واختبار الإشارة وحزمة البرامج الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SBSS) بواسطة الحاسوب. توصلت هذه الدراسة إلى العديد من النتائج، أهمها هناك علاقة عكسية بين المعوقات النفسية والأداء الوظيفي وأداء المؤسسة، وأوصت الدراسة ببناء خطة تدريبية لتأهيل كوادر مستقبلية تكون شاملة للبرامج العلمية التي تواكب التطور في الحد من ضغوط العمل، وتطبيق الأساليب العلمية وتجارب منظمات الأعمال المتميزة لتمكين صناع القرار من الوصول إلى القرار الأمثل.

الكلمات الدالة — القرار الإداري، اتخاذ القرار، الأداء الوظيفي، المعوقات النفسية.

الإداري، مما يجعل القرار غير رشيد ولا يحقق الهدف المطلوب، وأيضاً الجوانب النفسية التي تعيق صانع القرار كالتظاهر الاجتماعية، التي تؤدي أو ينتج عنها السلوك الإداري غير السليم مما يشكل معوقاً لصانع أو متخذ القرار.

من هذا المنطلق فإن الباحث ومن خلال تواجدهم في بيئة العمل بكلية العلوم التقنية ومشاهدة المتغيرات المؤثرة تبلورت لديهم فكرة الدراسة حول دراسة المعوقات النفسية لصانع القرار في المؤسسات الخدمية، لمعرفة ما مدى تأثير المعوقات النفسية في عملية صنع واتخاذ القرار وما علاقتها بالأداء الوظيفي لصانع ومتخذ القرار بكلية العلوم التقنية مصراتة.

الهدف من هذه الدراسة تحديد المعوقات النفسية التي تشكل أبرز معوق لصنع واتخاذ القرار الإداري الرشيد بكلية العلوم التقنية، وفهم وإدراك العلاقة بين معوقات اتخاذ القرار وبيئة العمل. وتكمن أهمية هذه الدراسة في أنها تحاول الكشف عن أبرز المعوقات النفسية التي تعيق صانع القرار حيث يعتبر هو لب وجوهر العملية الإدارية، وتبرز أهمية عملية صناعة القرار على مستوى المؤسسات الإدارية، حيث إن موضوع اتخاذ القرار الإداري من الموضوعات التي اهتم بها الباحثين في علم الإدارة بالدراسة والتحليل، لما لها أهمية في التأثير على الأداء الوظيفي، وكذلك المساهمة في كشف المعوقات النفسية والعمل على تحسين صنع القرار المناسب الذي يساهم في تحقيق الأهداف بكفاءة وفعالية.

2. مراجعة الأدبيات السابقة

توجد العديد من الدراسات والأبحاث التي تطرقت لتأثير المعوقات النفسية على عملية اتخاذ القرار، لما لها من تأثير على الأداء والوظيفي في المؤسسات الصناعية والخدمية. أراد كلاً من (Nuray and Kubilay) (2016م) معرفة العلاقة بين اتخاذ القرار والتوتر، من خلال تسليط الضوء على مراجعة الأدبيات لصنع القرار تحت الضغوط والتوتر وأثار إجهاد القرار على عملية صنع القرار، حيث كشفت مراجعة الأدبيات أن التوتر يمكن أن يكون له تأثير على كل مرحلة من مراحل عملية صنع القرار، وأن صانعي القرار يمكن أن يعزروا أداء صنع القرار لديهم ومنع فشل القرار المحتمل عن طريق العمل على استراتيجيات المواجهة لتلك الضغوطات [1]. كما قام (شوقي) وآخرون (2017م) بنموذج مقترح لمشاركة العاملين في صنع القرارات، حيث ركز النموذج بشكل أساسي على تحديد تأثير مشاركة الموظفين في صنع القرار، كمتغير وسيط في العلاقة بين صوت

1. المقدمة

تعد عملية صنع واتخاذ القرار من العمليات والمهارات الأساسية والتحديات الكبيرة في مختلف الميادين الحياتية، بما في ذلك الميدان المهني والسياسي وأيضاً الاجتماعي، حيث يمثل هذا الجانب أحد أهم العوامل التي تحدد مدى نجاح وفشل العمليات المختلفة خاصة في ظل صنع واتخاذ القرار الإداري، والذي قد يكون سبباً في نجاح العمل أو فشله في معظم المؤسسات. نظراً لأهمية هذا الجانب سنستعرض ونناقش بالدراسة أبرز المعوقات النفسية لصانع القرار في المؤسسات، حيث عرفت الدراسة اتخاذ القرار الإداري بأنه العملية التي تسعى إلى إيجاد حل جذري لمشكلة ما تتفق عانقاً في وجه سير عمليات المؤسسة والبحث عن الحل الأفضل من بين مجموعة من الحلول المطروحة عن طريق المفاضلة بينها، ويتطلب ذلك من إدارة المؤسسة اختيار البديل الأمثل بكل حيطة وحذر سعياً لحل المشكلة وبالتالي الوصول إلى صنع واتخاذ القرار الرشيد، ومن الجدير بالذكر أن عملية صنع واتخاذ القرار تمر بعدة مراحل وخطوات، أولها تحديد المشكلة واستيعابها، ثم البدء بتحليلها وتقييمها ويبدأ الشخص المخول باتخاذ القرار باستقطاب المعلومات وجمعها وينتقل بعدها لاقتراح الحلول المناسبة وتقييمها ثم اختيار الأفضل من بينها ثم الوصول إلى القرار، أي أن اتخاذ القرار يمثل مرحلة شاقة مليئة بمتغيرات ذات أثر على عملية صنع واتخاذ القرار، ومن هنا ركز الباحث على العوامل والمعوقات النفسية التي تواجه صانعي القرار لأهميتها من بين تلك المتغيرات، ومرحلة اتخاذ القرار هي خلاصة ما يتوصل إليه صانعو القرار.

إن المعوقات النفسية التي تواجه صنع واتخاذ القرار في كلية العلوم التقنية مصراتة ترجع إلى عدم إمكانية توفر البيانات والمعلومات، أو أن يكون القائمون على جمعها وترتيبها غير مؤهلين للقيام بهذه العملية حيث تتم عملية جمع البيانات والمعلومات في وقت ضيق غالباً وأن التردد في اتخاذ القرار كثيراً ما يعرقل اتخاذ القرار في الوقت المناسب، ويبقى صانع القرار في حيرة من اختيار البديل الأفضل، وعدم القدرة على تقييم المزايا المتوقعة والعيوب المتوقعة للبديل المختلفة، مما يخلق عنده عصبية يصاحبها تردد أو ظهور بدائل وتوقعات لم تدرس في المرحلة الأخيرة من مراحل صنع واتخاذ القرار، إن قلة الخبرة لصانع القرار يتولد عندها الخوف والشك والسلبية، وأحياناً أثناء وقت اتخاذ القرار كثير ما تفرض ضغوط على رجال الإدارة لصنع واتخاذ قرار عاجل دون إجراء الدراسة الكافية للموقف

الإرهاق: تظهر هذه المرحلة مع انهيار المقاومة وظهور عديد الأمراض المرتبطة بالضغط النفسي مثل ارتفاع ضغط الدم والصداع المستمر وغير ذلك من المخاطر، ولكي تحقق المؤسسة فعالية في التعامل مع مراحل وأعراض ضغط العمل يتطلب الأمر أن يراعي المدراء مجموعة من الاعتبارات الأساسية، أهمها أن استعدادات وقدرات الفرد الذهنية والجسدية لتحمل ضغوط العمل لها حدود وليست مطلقة.

ج. إدارة الضغوط النفسية بالعمل:

للتغلب على المشاكل التي تواجه الفرد بسبب الضغوط النفسية بالعمل يمكن الأخذ في الاعتبار مبادئ استرشاديه تساعد على سلامة الفرد والمنظمة وهي ضرورة لنجاح جهود إدارة الضغوط النفسية بالعمل ومنها [9]:

- الضغوط والمتاعب لا يمكن تجنبهما.
- الإدارة مسؤولة عن سلامة الأفراد إلى جانب مسؤولية عن ذاته.
- وجود أساليب خاصة بالفرد والمنظمة للاستجابة والتعامل مع هذه الضغوط النفسية.
- المنظمات دائمة التغيير، الفرد مطالب بأدوار تبعاً لهذا التغيير.

4. اتخاذ القرار والمعوقات النفسية

إن صنع القرار هي عملية جوهرية في الإدارة ولهذا فهي تقع على عائق القادة الإداريين في كل المستويات التنظيمية، فالقرارات تمثل صلب العملية الإدارية وجوهرها، إذ يتوقف عليها مدى نجاح المؤسسة وتحقيق الأهداف المنشودة، حيث إن العملية الإدارية تعني إدارة وممارسة وظائف التخطيط والتنظيم والتوجيه والرقابة، وإن كل عملية من هذه العمليات تنطوي على قرار سليم، مما ينعكس على الأداء الوظيفي [10]، ومن هذا المنطلق وجب التعرف أكثر على صنع القرار في المؤسسات الخدمية وأثره على الأداء الوظيفي بها.

أ. أهمية صنع القرار الإداري:

إن أهمية صنع القرارات الإدارية تزداد بازدياد درجة تعقيدها، نتيجة تضخم حجم المؤسسات وانفتاحها على البيئات المختلفة، وسرعة التغيرات التي أصبحت تتميز بها الحركة العامة، ويرجع السبب في أهمية صنع اتخاذ القرارات التنظيمية إلى أنها تتأثر بالأفراد والجماعات داخل المؤسسة وخارجها، فتؤثر في الوضع الاجتماعي والاقتصادي للمجتمع ككل [10].

ب. معوقات عملية صنع القرار:

إن وجود مزايا لمبدأ المشاركة في اتخاذ القرارات سواء على مستوى الفرد أو على مستوى الجماعة لا يعني أنه لا توجد معوقات تصاحب تطبيق هذا المبدأ ومن هذه المشاكل أو المعوقات ما يلي [11]:

- قلة البيانات والمعلومات
- التردد (عدم الحسم)
- ضعف الثقة المتبادلة
- الجوانب النفسية والشخصية لصانع القرار

5. الأداء الوظيفي

يرتبط مفهوم الأداء بكل من سلوك الفرد والمؤسسة ويحتل مكانة خاصة داخل أي منظمة باعتبارها الناتج النهائي لمحصلة جميع الأنشطة بها، وذلك على مستوى الفرد والمؤسسة والدولة وقد تعددت تعريفات الباحثين للأداء الوظيفي الذي يشير إلى محصلة السلوك الإنساني في ضوء الإجراءات والتقنيات التي توجه العمل نحو تحقيق الأهداف المرغوبة [12].

أ. العلاقة بين ضغوط العمل والأداء الوظيفي:

دلّت الدراسات واختلاف وجهات النظر بين الباحثين على وجود علاقة بين ضغوط العمل والأداء الوظيفي، ولإلقاء الضوء على ضغوط العمل وآثارها على الأداء الوظيفي، لا بد من توضيح طبيعة العلاقة بينهما، ومن خلال ذلك تبين أن هناك اتجاهات متعددة على النحو التالي:

الموظفين وولائهم تجاه المؤسسة قيد الدراسة، جمعت بيانات الدراسة من خلال استبيان تم تصميمه على أساس عدد من المقاييس مع اختبار الثبات والموثوقية لتلك المقاييس باستخدام معامل ألفا كرونباخ للاتساق الداخلي وحلّت البيانات التي تم جمعها باستخدام التحليل متعدد المتغيرات. أظهرت نتائج تلك الدراسة أن هناك علاقة ارتباط إيجابية بين جميع متغيرات الدراسة، وأن هناك تأثيراً إيجابياً غير مباشر بين صوت الموظفين وولائهم لمنظمتهم عندما يشاركون في صنع القرار في تلك العلاقة [2].

وهفت (المعمرية)، (2014م) إلى تقدير ضغوط العمل وعلاقتها بالالتزام التنظيمي لدى معلمي مدارس التعليم ما بعد الأساسي، والتحقق من وجود فروق ذات دلالة إحصائية على ضغوط العمل والالتزام التنظيمي، تُعزى لمتغيرات النوع والمؤهل العلمي وسنوات الخبرة. وتوصلت إلى وجود ضغوط العمل بدرجة متوسطة لدى معلمي التعليم ما بعد الأساسي، الإلتزام التنظيمي تراوح بين المرتفع والمتوسط في تقدير وجودها لدى معلمي التعليم ما بعد الأساسي، ووجود علاقة ارتباط موجبة وطردية بين ظروف العمل والالتزام التنظيمي [3]. وقام (حنّ) (2015م) بالتعرف على مدى مشاركة العاملين في اتخاذ القرارات وعلاقتها بالرضا الوظيفي وذلك بالإجابة على التساؤل الرئيسي: هل لمشاركة العاملين في اتخاذ القرار علاقة برضاؤهم الوظيفي؟ اعتمد الباحث على أداة الإستمارة، مع استخدام المنهج الوصفي الارتباطي وذلك لتناسبه مع متطلبات الدراسة، وتوصل إلى وجود علاقة ارتباطية بين مشاركة العاملين في اتخاذ القرار ورضائهم عن بيئة العمل [4].

وكذلك هدف (رمزي) (2017م) إلى استقصاء العلاقة بين ضغوط العمل والأداء الوظيفي لدى مديري المدارس الثانوية الحكومية في عمان، من وجهة نظر العاملين، بحسب متغيرات الجنس، والمسمى الوظيفي، والتخصص، والمؤهل العلمي، وعدد سنوات الخبرة لهؤلاء العاملين، وتوصل الباحث إلى أن مستوى ضغوط العمل لدى مديري المدارس الثانوية الحكومية في محافظة عمان، من وجهة نظر العاملين فيها جاءت بمستوى متوسط، في حين جاء مستوى الأداء الوظيفي بمستوى مرتفع، وتوجد علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) بين مستوى ضغوط العمل ومستوى الأداء الوظيفي [5].

3. المعوقات النفسية

عندما نتحدث عن المعوقات النفسية فإننا نتحدث عن قضية لازمت الإنسان في حياته منذ زمن، فأحيانا تعرض الإنسان للعديد من المخاطر والتحديات وتراكم المشكلات، يؤدي إلى ازدياد الضغط النفسي مما جعل المهنيين يحنارون في وضع وصف دقيق لمعنى الضغط النفسي.

أ. مفهوم المعوقات النفسية بالعمل:

تعددت المفاهيم والمصطلحات لموضوع المعوقات النفسية بالعمل واختلافت التعاريف للعديد من الباحثين والكتب في هذا المجال، فليس هناك تعريف محدد وديق لهذا المفهوم يقبل به الجميع ويرجع ذلك أساساً إلى ارتباط موضوع ضغوط العمل بكثير من العلوم الأخرى ويمكن تعريف المعوقات "بأنها عبارة عن حاجز أو مانع مادي أو معنوي وأحيانا نفسي أو اجتماعي يقف كالحسد بين المرء وبين طموحه أو تحقيق حاجاته [6]، ويمكن النظر إليها على أنها المسبب للفجوة بين مستوى الإنجاز الفعلي أو على أنها الانحراف في الأداء عن المعيار المحدد مسبقاً [7].

ب. مراحل الضغوط النفسية بالعمل:

يمكن تحديد المراحل التي ينتج عنها ردود الأفعال النفسية والجسدية للضغوط النفسية بالعمل في النقاط التالية [8]:

التنبيه بالخطر (الإنذار): وهي تشمل مرحلة ردود الفعل الأولى اتجاه ضغوط العمل والتي تتمثل في التفاعلات الجسمانية والنفسية الداخلية والتي يترتب عليها تؤثر الأعصاب وارتفاع ضغط الدم وزيادة معدل التنفس وغير ذلك من الأمراض.

المقاومة: تبدأ هذه المرحلة مع تزايد ضغوط العمل وارتفاع مستوى القلق والتوتر وعادة ما يترتب على هذه المقاومة من ظواهر السلبية منها إصدار قرارات متعددة وعاجلة وحوادث مصادمات قوية، وقد تؤدي إلى انهيار المقاومة وظهور مجموعة أخرى من المشكلات والأعراض السلبية.

معامل ألفا كرونباخ الذي يأخذ القيمة من 0 إلى 1، فإذا كان المعامل = 0 فإن ثبات الاستبانة معدوم وإذا كان = 1 فإن الثبات يكون في أعلى حالاته. الجدول 1 التالي يبين معامل ألفا كرونباخ للاستبانة المستعملة.

جدول 1. نتيجة اختبار معامل ألفا كرونباخ

| عدد العناصر | معامل ألفا كرونباخ |
|-------------|--------------------|
| 26 | 0.904 |

من خلال النتائج الواردة بالجدول (1) يلاحظ أن قيمة معامل ألفا كرونباخ تساوي 0.904 وهي قيمة تدل على ملائمة الاستبانة للتحليل. ولمعرفة خصائص عينة الدراسة تم استخراج التوزيع التكراري لأفراد عينة الدراسة و حسب السمات الشخصية لأفراد عينة الدراسة.

• تحليل مفردات عينة الدراسة حسب الجنس

الجدول التالي رقم (2) يوضح التوزيع التكراري لجنس أفراد عينة الدراسة.

جدول (2): التوزيع التكراري لجنس أفراد عينة الدراسة

| الجنس | التكرار | النسبة المئوية % |
|---------|---------|------------------|
| ذكر | 22 | 73.3% |
| أنثى | 8 | 26.7% |
| المجموع | 30 | 100% |

• تحليل مفردات عينة الدراسة حسب الفئة العمرية

الجدول التالي رقم (3) يوضح التوزيع التكراري لفئات أعمار أفراد عينة الدراسة.

جدول (3): يوضح التوزيع التكراري لفئات أعمار أفراد عينة الدراسة

| العمر | العدد | النسبة المئوية % |
|-------------------------|-------|------------------|
| أقل من 25 سنة | 1 | 3.3% |
| من 25 إلى أقل من 30 سنة | 2 | 6.7% |
| من 30 إلى أقل من 35 سنة | 8 | 26.7% |
| من 35 إلى أقل من 40 سنة | 6 | 20.0% |
| من 40 سنة فأكثر | 13 | 43.3% |

من الجدول رقم (3) بخصوص توزيع عينة الدراسة حسب الفئات العمرية يدل تحليل عينة الدراسة حسب الفئات العمرية على تنوع أعمار عينة الدراسة مما ساهم في نجاح الدراسة.

• تحليل مفردات عينة الدراسة حسب المؤهل العلمي

الجدول رقم (4) يوضح التوزيع التكراري لأفراد عينة الدراسة حسب المستوى التعليمي.

الاتجاه الأول: التأكيد من قبل بعض الباحثين على وجود علاقة سلبية بينهما تخلق نوع من الاحتياط.

الاتجاه الثاني: يرى البعض وجود علاقة إيجابية بينهما، تؤدي إلى تبني أنماط إيجابية بينهما من السلوك.

الاتجاه الثالث: عدم وجود علاقة بينهما، يفرض أن الفرد التزم ذاتيا بعقد مع المنظمة.

الاتجاه الرابع: وجود علاقة خطية منحنية بينهما، تفترض وجود مستوى منخفض لا يؤدي للتحفيز، ووجود مستوى عالي من الضغوط يؤدي لامتناس القدرات [14].

ب. تقييم الأداء الوظيفي:

يسعى تقييم الأداء لتحقيق أهداف عديدة سواء على مستوى الكفاءة الإنتاجية أو مستوى الأفراد بالمنظمة، ومن هذه الفوائد [13]:

- تزويد متخذي القرارات في المؤسسة بمعلومات عن مستوى أداء العاملين.
- اقتراح الإجراءات اللازمة لتحسين أداء العاملين عن طريق التدريب داخل المؤسسة أو خارجها.
- الحكم على مدى إسهام العاملين في تحقيق أهداف المؤسسة.
- اقتراح المكافآت المالية والحوافز المناسبة للعاملين في ضوء المعلومات المتوفرة عن عملية التقييم.
- الكشف عن قدرات العاملين .
- إن عملية التقييم تمثل أداة اتصال بين العاملين ورؤسائهم تسهم في تحسين الفهم المشترك بين الطرفين.
- تنمية المنافسة بين الأفراد وتشجيعهم على بذل مجهود أكبر، حتى يتم البناء عليها لترقية الأجور.

6. الحالة الدراسية

في هذه الدراسة تم اعتماد المنهج الوصفي التحليلي المعتمد على العلاقات الارتباطية في تحليل بيانات الدراسة، وتتمثل الحالة الدراسية في المعهد العالي للمهن الشاملة الذي تأسس سنة 1992م، وكانت عدد التخصصات آنذاك ثلاثة بواقع شعبة واحدة في كل تخصص، بينما يوجد حالياً عدد (5) تخصصات علمية وهي تخصصات المهن المالية والإدارية، تقنيات الهندسة الميكانيكية، تقنيات هندسة العمارة والإنشاءات، تقنيات الحاسوب والمعلومات، تقنيات الهندسة الكهربائية والإلكترونية، وتتشعب هذه التخصصات إلى (15) شعبة تخصصية، بعد صدور قرار مجلس الوزراء رقم (106) لسنة 2016م بشأن تحويل المعهد العالي للمهن الشاملة مصراتاً إلى كلية العلوم التقنية مصراتاً. تعتمد الكلية نظام الدراسة الفصلي وهي ثمانية فصول دراسية طبقاً للنظام الدراسي المغلق لنيل درجة البكالوريوس في مجال العلوم التقنية.

أ. الأداة المستخدمة لجمع بيانات الدراسة:

تم الاعتماد على أسلوب الاستبانة كأداة رئيسية لجمع البيانات اللازمة لإجراء الدراسة باعتبارها أكثر الأدوات استخداماً للحصول على المعلومات وقياس آراء الباحثين. فقد تم تصميم الاستبانة بعد الاطلاع على بعض الدراسات السابقة وصياغة فقراتها بما يتوافق مع أسئلة وفرضيات وأهداف الدراسة، كما خضعت الاستبانة إلى التحكم من خلال إطلاع بعض الأكاديميين على محتواها، وإبداء ملاحظاتهم وأخذها بعين الاعتبار. تم استخدام التحليل الإحصائي المناسب وهو اختبار الإشارة واختبار معامل ارتباط بيرسون وذلك لدراسة إدراك المعوقات النفسية لدى صانع القرار الإداري وعلاقتها بالأداء الوظيفي. يتمثل مجتمع الدراسة في جميع المدراء ورؤساء الأقسام والوحدات الإدارية بكلية العلوم التقنية مصراتاً البالغ عددهم (30) مفردة تم اختيارهم بطريقة المسح الشامل.

ب. تحليل البيانات:

تمت دراسة خصائص العينة وتبويب البيانات باستخدام برنامج الحزم الإحصائية (SPSS)، ولقياس صدق وثبات الاستبانة تم استخدام اختبار

ج- عرض و تحليل إجابات المبحوثين على فقرات محاور الاستبانة

من خلال التحليل الإحصائي الذي أجرى باستعمال البرنامج الإحصائي SPSS على استمارات الاستبانة التي أجاب عليها أفراد العينة والذين سيشار إليهم بالمبحوثين يتم في الفقرات التالية استعراض إجابات المبحوثين:

• دراسة الفرضية الفرعية الأولى:

تمت دراسة هذه الفرضية في مجتمع الدراسة عن طريق عينة الدراسة لاختبار الفرضية التي تنص على (لا يوجد دور للضغط النفسي بالعمل) وتم اختبار هذه الفرضية لكل فقرة من فقرات الاستبيان الخاصة بهذه الفرضية عن طريق اختبار الإشارة وأجريت الحسابات عن طريق البرنامج الإحصائي SPSS وكانت النتائج كما هي موضحة بالجدول رقم (7).

جدول (7): يبين نتائج التحليل الإحصائي للفرضية الفرعية الأولى في مجال الضغط النفسي

| الرتبة | مستوى المعنوية p-value | الوسط Mean | العبارة |
|--------|------------------------|------------|--|
| 3 | 0.043 | 2.3667 | 1 يتم استعدائي للعمل أيام إجازاتي |
| 14 | 0.143 | 3.3000 | 2 أستطيع الحصول على وقت راحة أثناء النوم |
| 12 | 1.000 | 3.0333 | 3 حجم العمل الذي أقوم به لا يستنزف أوقات إضافية |
| 1 | 0.000 | 1.8276 | 4 يوجد خلافات مهنية بيني وبين زملاء العمل في المنظمة |
| 4 | 0.064 | 2.4000 | 5 يتنابني شعور بالضيق عندما أفوض صلاحيتي لأحد زملائي |
| 2 | 0.000 | 1.9000 | 6 أجد نفسي بعض الأحيان في مأزق بين مديري المباشر و زملائي في العمل |
| 17 | 0.007 | 3.7241 | 7 مؤهلي العلمي يتناسب مع الوظيفة التي أقوم بها |
| 16 | 0.238 | 3.3448 | 8 القواعد والإجراءات والأوامر في المنظمة مفهومة للجميع |
| 9.5 | 1.000 | 2.9333 | 9 يتم تكليفي بأعمال أكثر من الوقت المحدد لها |
| 9.5 | 1.000 | 2.9333 | 10 ترتبط فرص الترقى بالكفاءة أكثر من ارتباطها بالشواغر الوظيفية |
| 8 | 0.664 | 2.8667 | 11 أشعر بالفرص المتاحة لي في تعلم مهارات جديدة في وظيفتي |
| 15 | 0.078 | 3.3103 | 12 فريق العمل الذي أعمل فيه يرغب في إنجاز الأعمال بتميز |
| 5 | 0.503 | 2.5862 | 13 يقع على عاتقي مسؤولية تطوير العديد من الموظفين |
| 11 | 1.000 | 2.9655 | 14 يتحتم على تقديم الرأي والمشورة للموظفين العاملين معي |
| 18 | 0.001 | 3.7931 | 15 يمكنني التوجه إلى رئيسي في العمل عندما تواجهني مشكلة ما |
| 6 | 0.286 | 2.6552 | 16 عدم اكتظاظ (ازدحام) الغرفة الواحدة بالموظفين |
| 7 | 0.824 | 2.8000 | 17 طبيعة الديكورات والترتيبات داخل المكتب مناسبة |
| 13 | 1.000 | 3.1000 | 18 الأدوات المستخدمة في العمل مناسبة |
| - | 0.186 | 2.8781 | المتوسط |

جدول (4): التوزيع التكراري للمؤهل العلمي لأفراد عينة الدراسة

| النسبة المئوية% | العدد | المؤهل العلمي |
|-----------------|-------|-----------------------|
| 3.3% | 1 | تعليم أساسي |
| 26.7% | 8 | تعليم متوسط |
| 56.7% | 17 | دبلوم عالي وبكالوريوس |
| 13.3% | 4 | ماجستير |
| 100% | 40 | المجموع |

يتبين من الجدول (4) ويتضح من التحليل أن أغلبية المبحوثين يحملون مستوى تعليم بكالوريوس وماجستير (70%) وهذه النسبة الكبرى من المبحوثين لهم القدرة على تفهم وإدراك موضوع الدراسة.

• تحليل مفردات عينة الدراسة حسب المسمى الوظيفي

الجدول رقم (5) التالي يوضح التوزيع التكراري لأفراد عينة الدراسة حسب المسمى الوظيفي.

جدول (5): التوزيع التكراري لدخل أفراد عينة الدراسة

| النسبة المئوية% | العدد | المسمى الوظيفي |
|-----------------|-------|------------------|
| 15.0% | 3 | مدير مكتب |
| 15.0% | 3 | نائب مدير مكتب |
| 50.0% | 10 | رئيس قسم |
| 20.2% | 4 | رئيس وحدة إدارية |
| 100% | 20 | مجموع |

يتضح من الجدول رقم (5) ومن التحليل السابق أن أعلى نسبة رئيس قسم 50.0% ويليهما فئة رئيس وحدة إدارية بنسبة 20.2% ويليهما بنفس نسبة مدير مكتب ونائب مدير مكتب 15.0%.

• تحليل مفردات عينة الدراسة حسب سنوات الخبرة

الجدول رقم (6) التالي يوضح التوزيع التكراري لأفراد عينة الدراسة حسب سنوات الخبرة.

جدول (6): التوزيع التكراري لسنوات خبرة عينة الدراسة

| النسبة المئوية% | العدد | المسمى الوظيفي |
|-----------------|-------|--------------------------|
| 6.7% | 2 | أقل من 5 سنوات |
| 43.3% | 13 | من 5 إلى أقل من 10 سنوات |
| 13.3% | 4 | من 10 إلى أقل من 15 سنة |
| 36.7% | 11 | من 15 سنة فأكثر |
| 100% | 30 | المجموع |

يتضح من الجدول رقم (6) أعلى نسبة للسنوات الخبرة كانت من 5 إلى أقل من 10 سنوات بنسبة 43.3% ومن 15 سنة فأكثر بنسبة 13.3% تم يليها أقل من 5 سنوات بنسبة 6.7%.

الموافقة على هذه العبارة لا تختلف عن عدم الموافقة أي أن الاتجاه العام حول العبارات هي متوسطة. أما قيمة مستوى المعنوية المشاهد لباقي العبارات أقل من 0.05 مما يدل على رفض الفرض الصفري وقبول البديل والنظر إلى متوسط لعدد القيم نجد الاتجاه العام حول هذه العبارات كبيرة. بصفة عامة نجد أقل من 0.05 مما يدل على رفض الفرض الصفري وقبول البديل والنظر إلى متوسط لعدد القيم نجد الاتجاه العام حول هذه العبارات كبيرة. وبذلك يمكن اتخاذ قرار بصفة عامة حول هذه الفرضية بأنه (يوجد دور للأداء الوظيفي).

• دراسة الفرضية الرئيسية

تمت دراسة هذه الفرضية في مجتمع الدراسة عن طريق عينة الدراسة لاختبار الفرضية التي تنص على (لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين المعوقات النفسية و الأداء الوظيفي) وتم اختبار هذه الفرضية عن طريق حساب معامل الارتباط وكانت النتائج كما بالجدول رقم (9).

جدول رقم (9) نتائج التحليل الإحصائي للفرضية الرئيسية

| قيمة معامل الارتباط لبيرسون | مستوى المعنوية p-value |
|-----------------------------|------------------------|
| -0.693 | 0.000 |

قيمة مستوى المعنوية المشاهد (Sig) P-value للعلاقة بين علاقات النفسية و الأداء الوظيفي فنلاحظ أن العلاقة بينهما أقل من 0.05 فهذا يدل أن هذه العلاقة معنوية، مما يدل على وجود علاقة بين المعوقات النفسية و الأداء الوظيفي والنظر إلى قيمة معامل الارتباط نجدها تساوي (-0.693) وهي قيمة سالبة مما يعني هناك علاقة عكسية بين المعوقات النفسية و الأداء الوظيفي .

7. الخلاصة

توضح هذه الدراسة الكشف عن مستوى الضغوط النفسية لدى صانع القرار الإداري بكلية العلوم التقنية مصراتة ومدى علاقتها بالأداء الوظيفي، في حين أن بعض الضغوط النفسية في العمل قد تكون أمر طبيعي ولكن الضغط المفرط يمكن أن يؤثر على عملية اتخاذ القرار و الأداء الوظيفي بالمؤسسة. لقد خلصت نتائج الدراسة إلى وجود دور للضغط النفسي بالعمل على الأداء الوظيفي لمتخذي القرار بالكلية، وذلك بوجود علاقة عكسية بين المعوقات النفسية و الأداء الوظيفي وأداء المؤسسة. يمكن لهذه الدراسة أن تكون مساعدة لإدارة كلية العلوم التقنية مصراتة في العمل على خلق بيئة عمل مناسبة تقلص من ضغوط العمل لدى صانع القرار.

المراجع

- [1] Kubilay Gok and Nuray Atsan. 2016. Decision-Making under Stress and Its Implications for Managerial Decision-Making. International Journal of Business and Social Research Volume 06 ، Issue 03 ، (2016).
- [2] شوقي الصباغ، عبد العزيز مرزوق و ثروت صبري، (2017)، نموذج مقترح لمشاركة العاملين في صنع القرارات كمتغير وسيط في العلاقة بين صوت العاملين والولاء التنظيمي، مجلة اقتصاديات شمال إفريقيا، العدد 17، ص 141-158.
- [3] موزة المعمري، (2014)، ضغوط العمل وعلاقتها بالالتزام التنظيمي لدى معلمي مدارس التعليم ما بعد الأساسي، مسقط، سلطنة عمان، جامعة نزوى.

من خلال النتائج بالجدول السابق نجد أن : قيمة مستوى المعنوية المشاهد (Sig) P-value للعبارات (6،4،1) أقل من 0.05 مما يدل على رفض الفرض الصفري وقبول البديل والنظر إلى متوسط عدد القيم نجد الاتجاه العام حول هذه العبارات بقليلة. إن قيمة مستوى المعنوية المشاهد للعبارتين (7،15) أقل من 0.05 مما يدل على رفض الفرض الصفري وقبول البديل والنظر إلى متوسط عدد القيم نجد الاتجاه العام حول هذه العبارات كبيرة. أما قيمة مستوى المعنوية المشاهد لغالب العبارات أكبر من 0.05 فهذا يدل على قبول الفرض الصفري أي أن متوسط المجتمع لا يختلف عن قيمة النظرية الموضوعية في الفرض الصفري، وهذا يعني أن نسبة الموافقة على هذه العبارة لا تختلف عن عدم الموافقة أي أن الاتجاه العام حول العبارات هي متوسطة .

بصفة عامة نجد أكبر من 0.05 فهذا يدل على قبول الفرض الصفري، أي أن متوسط المجتمع لا يختلف عن قيمة النظرية الموضوعية في الفرض الصفري، وهذا يعني أن نسبة الموافقة على هذه العبارة لا تختلف عن عدم الموافقة أي أن الاتجاه العام حول العبارات هي متوسطة. وبذلك يمكن اتخاذ قرار بصفة عامة حول هذه الفرضية بأنه يوجد دور بالضغط النفسي بالعمل بشكل ضعيف جدا) .

• دراسة الفرضية الفرعية الثانية

تمت دراسة هذه الفرضية في مجتمع الدراسة عن طريق عينة الدراسة لاختبار الفرضية التي تنص على (لا يوجد دور للأداء الوظيفي) وتم اختبار هذه الفرضية لكل فقرة من فقرات الاستبيان الخاصة بهذه الفرضية عن طريق اختبار الإشارة الإحصائي وكانت النتائج كما هي موضحة بالجدول رقم (8).

جدول رقم (8) نتائج التحليل الإحصائي للفرضية الفرعية الثانية في مجال الأداء الوظيفي

| العبارة | الوسط Mean | مستوى المعنوية | الرتبة |
|---|------------|----------------|--------|
| 1 يتم في المنظمة تحديد الهدف المراد الوصول إليه قبل اتخاذ القرار | 3.1000 | 0.359 | 1 |
| 2 تبدي المنظمة استعدادها لمواجهة المشكلة التي تتطلب اتخاذ قرار حاسم | 3.3333 | 0.307 | 3 |
| 3 تعتمد المنظمة على أسلوب المفاضلة بين البدائل المختلفة عند اتخاذ القرارات الإدارية | 3.4000 | 0.780 | 4 |
| 4 عملية صنع القرارات في منظمنا تعتمد على معلومات دقيقة ومتكاملة | 3.3103 | 0.093 | 2 |
| 5 استعين بأراء الخبراء أو المستشارين عندما اتخذ قرارات صعبة | 3.7333 | 0.007 | 7 |
| 6 التخطيط الجيد لتحسين تطبيق الاساليب العلمية في اتخاذ القرار | 3.7000 | 0.000 | 5 |
| 7 أقوم باتخاذ القرارات بناء على خطوات المنظمة | 3.7667 | 0.000 | 8 |
| 8 لا أشعر بضغط من قبل الرؤساء عند اتخاذ للقرارات | 3.7241 | 0.002 | 6 |
| العمام | 3.5119 | 0.005 | - |

من خلال النتائج بالجدول السابق نجد أن : قيمة مستوى المعنوية المشاهد (Sig) P-value للعبارات (4،3،2،1) أكبر من 0.05 فهذا يدل على قبول الفرض الصفري، وهذا يعني أن نسبة

- [4] محمد حند، (2015)، مشاركة العاملين في اتخاذ القرارات وعلاقته بالرضا الوظيفي، ولاية الوادي، الجزائر، جامعة الشهيد حمة الوادي.
- [5] رمزي أبوغزالة (2017)، ضغوط العمل لدى مديري المدارس الثانوية الحكومية وعلاقتها بأدائهم الوظيفي، عمان، جامعة الشرق الأوسط.
- [6] نزيهة بن الشارف، (2015)، معوقات الاتصال المتعلقة بالعمل وتأثيره على الأداء، جامعة محمد خضير، بسكرة الجزائر.
- [7] يوسف بن محمد بن محمد بن موسى العمري، (2014)، معوقات تطبيق الأساليب العلمية في اتخاذ القرار الإداري، جامعة أم القرى بمكة المكرمة.
- [8] مصطفى محمود أبو بكر، (2016)، الموارد البشرية مدخل تحقيق الميزة التنافسية، الدار الجامعة الإسكندرية.
- [9] ناصر حمد القبيس، (2006)، إدارة الوقت وضغوط العمل، الرياض، الطبعة الأولى دار الزهراء.
- [10] محمد عبد الفتاح ياغي، (2010)، اتخاذ القرارات التنظيمية، دار وائل للنشر والتوزيع.
- [11] نوال عبد الرحمن الحوراني، (2013)، مقارنة بين كيفية اتخاذ القرار بين المدراء والمديرين، غزة، كلية التجارة.
- [12] محمد بن إبراهيم الربيع، (2004)، العوامل المؤثرة في فاعلية الأداء الوظيفي للقيادات الامنية، جامعة نايف العربية للعلوم الامنية.
- [13] نوري منير كورتل، (2011)، إدارة الموارد البشرية، مكتبة المجتمع العربي للنشر والتوزيع.
- [14] أحمد ماهر، (2003)، السلوك التنظيمي مدخل بناء المهارات، الإسكندرية، الدار الجامعية للطبع والنشر والتوزيع.