

## أثر تطبيق مفاهيم إدارة الوقت على ضغوط العمل لدى المحاسبين والصيافة العاملين بالبنوك والوزارات الحكومية بمدينة كسلا

حسن محمد أحمد محمد مختار

أستاذ مشارك - كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية - جامعة كسلا - السودان .

خديجة صالح عثمان محمد

طالبة ماجستير إدارة أعمال - كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية - جامعة كسلا - السودان .

### مستخلص الدراسة

يتناول البحث أثر تطبيق مفاهيم إدارة الوقت على ضغوط العمل، لذلك يسعى هذا البحث للربط بين متغيري إدارة الوقت وضغوط العمل في سبيل تحسين بيئة العمل. تتمثل المشكلة الرئيسية لهذا البحث في قلة الدراسات التي تبحث في العلاقة بين إدارة الوقت كمتغير مستقل وضغوط العمل كمتغير تابع، ويهدف البحث لعكس فكرة تطبيق مفاهيم إدارة الوقت داخل مؤسسات الدولة كمدخل علمي لتخفيف حدة ضغوط العمل بهذه المؤسسات. اتبع البحث المنهج الوصفي التحليلي، وتم اختيار عينة البحث وفق أسلوب المسح الشامل وهي تمثل كل المحاسبين والصيافة العاملين بأقسام الحسابات بالقطاع الحكومي وقطاع البنوك بمدينة كسلا كممثل لحالة البحث. وقد تم جمع بيانات البحث الرئيسية بواسطة استبانة تم تصميمها لأغراض هذا البحث، واعتمد البحث في التحليل على أدوات الحزمة الإحصائية للدراسات الاجتماعية SPSS. خرج البحث بمجموعة من النتائج تؤكد في مجملها عدم وجود علاقة ذات دلالة معنوية بين تطبيق مفاهيم إدارة الوقت وآثار ضغوط العمل، وفي الختام قدم البحث عدداً من التوصيات أهمها: خلق بيئة عمل تساعد على تنظيم الوقت من خلال تأهيل الموظفين لتنظيم ساعات العمل. حصر مضيعات الوقت التي تعترض ساعات العمل الرئيسية والعمل على تقليصها. توفير أنشطة علاجية للحد من أعراض ضغوط العمل.

## **Time Management and Professional Stress among Governmental and Bank Accountants in Kassala Town**

**Hassan Mohammed Ahmed Mohammed Mukhtar**

Associate Professor – Faculty of Economics & Administrative Sciences – University of  
Kassala – Sudan

**Khadeeja Salih Osman Mohammed**

Master Degree in Business Administration – Faculty of Economics & Administrative  
Sciences – University of Kassala – Sudan

### **Abstract**

This research focuses on the effects of time management on work stress, i.e. it seeks to improve the working environment through developing the link between the principles of time management and work stress. The main problem justifying this search is the scarcity of search studies on the relationship between time management as independent variable and work stress as a dependant variable. This research aims to study the possibility of adopting the concepts of time management for the purpose of reducing levels of work stress. The research is a descriptive analytical in nature, through adoption of comprehensive survey method, and hence, all accountants in commercial banks and governmental institutions in Kassala town are selected for representing the case of the research. The data was collected via a questionnaire, and analyzed using Statistical Package for Social Sciences (SPSS). The research is based on sub- hypotheses based on the following main hypothesis that: There are significant statistical relationships between adoption of the concepts of time management and the effects of work stress. The study came out with a number of findings: entirely confirming the lack of significant statistical relationships between adoptions the concepts of time management and work stress. The study presents of reasonable recommendations including: improving the work environment through development of staff and training with the best ways for regulating their work time. Determining and minimizing the wasted time that hinders the main working hours. Providing therapeutic activities to reduce the symptoms of job stress.

**المقدمة :**

الوقت هو مادة الحياة ومعنى الوجود وأهم ما يملك الفرد ، لذلك ومنذ الأزل جاء الدين الحنيف ليعرف الناس بأهمية الوقت وكيفية استغلاله بالصورة الأمثل ولقد وردت مفردة الوقت في مواقع كثيرة في القرآن الكريم والسنة النبوية الشريفة. وفي الوقت الحاضر يلاحظ أن الاهتمام بمفاهيم تنظيم الوقت يعد من أهم أولويات الأفراد والمؤسسات على حد سواء وذلك للحد من المشاكل الإدارية بشكل عام وتخفيض ضغوط العمل على وجه الخصوص ، ولا يتسنى ذلك إلا من خلال تنظيم الوقت لإنجاز المهام وترتيبها حسب أولوياتها مع العمل مع تحديد مضيعات الوقت وطرق الحد منها.

**مشكلة البحث :**

بالرغم من أن واقع الحال يشير إلى وجود علاقة بين إدارة الوقت وضغوط العمل ، إلا أن الدراسات العلمية التي تبحث في هذه العلاقة قليلة جداً ، حتى هذه الدراسات القليلة تناولت هذه العلاقة من حيث الإطار العام فقط ولم تغوص في العديد من المتغيرات المتصلة بالمفهومين مثل تنظيم الوقت ومضيعات الوقت من جانب وآثار هذه المتغيرات على الأعراض المرضية والسلوكية السالبة لضغوط العمل من جانب آخر. على هذا تتمثل مشكلة هذا البحث في ندرة الدراسات التي تبحث في أثر إدارة الوقت كمتغير مستقل على ضغوط العمل كمتغير تابع.

**أهمية البحث:**

نسبة لخطورة ضغوط العمل وآثارها على العاملين وعلى حياة المنظمات وتأثيرها المباشر على الأداء العام للمنظمات ، فإن هذا البحث لا يركز على ضغوط العمل بالمنظمات كظاهرة فقط ، وإنما يعمل على سبر أغوار وأسباب نشوء هذه الظاهرة ومحاولة إيجاد صيغة علمية لعلاج هذه الظاهرة من خلال تنظيم الوقت وخلق بيئة العمل من مضيعات الوقت.

## أهداف البحث:

يهدف البحث الى عكس فكرة تطبيق مفاهيم إدارة الوقت داخل مؤسسات الدولة كمدخل علمي لتخفيض حدة ضغوط العمل بهذه المؤسسات من خلال المحاور التالية: التعريف بمفاهيم إدارة الوقت من خلال التركيز على مفاهيم تنظيم الوقت ومضيعات الوقت.

دراسة وتحليل العلاقة بين تطبيق مفاهيم إدارة الوقت كمتغير مستقل وضغوط العمل كمتغير تابع.

تقديم مقترحات وتوصيات من شأنها تخفيض حدة ضغوط العمل.

## فرضيات البحث :

انطلاقاً من مشكلة الدراسة وأهدافها ، تم صياغة فرضية البحث الرئيسية على النحو التالي:

هنالك علاقة ذات دلالة إحصائية بين إدارة الوقت وضغوط العمل.

ومن هذه الفرضية تم استنباط الفرضيات الفرعية التالية :

1. توجد علاقة عكسية بين تنظيم الوقت وظهور الأعراض المرضية لضغوط العمل بين العاملين.
2. توجد علاقة عكسية بين تنظيم الوقت والآثار السلوكية السالبة لضغوط العمل بين العاملين.
3. توجد علاقة طردية بين مضيعات الوقت والأعراض المرضية لضغوط العمل بين العاملين.
4. توجد علاقة طردية بين مضيعات الوقت والآثار السلوكية السالبة لضغوط العمل بين العاملين.

### منهج البحث:

اتبع البحث المنهج الوصفي التحليلي، وتم اختيار عينة البحث وفق أسلوب المسح الشامل وهي تمثل كل المحاسبين والصيافرة العاملين بأقسام الحسابات بالقطاع الحكومي وقطاع البنوك بمدينة كسلا كممثل لحالة البحث.

### مصادر جمع البيانات:

يعتمد الباحث في جمع البيانات على مصدرين هما:

1. البيانات الأولية: تم جمع بيانات البحث الأساسية بأسلوب المسح الشامل على كل مجتمع البحث.
2. البيانات الثانوية: تمثل المراجع والكتب والنشرات والدوريات والمجلات مصدر البيانات الثانوية.

### أدوات جمع وتحليل بيانات البحث:

تم جمع بيانات البحث الرئيسية بواسطة استبانة تم تصميمها لأغراض هذا البحث، اعتمد البحث على الحزمة الإحصائية للدراسات الإجتماعية SPSS في تحليل بيانات البحث والمتمثلة في الأدوات التالية:

1. المتوسطات والانحرافات المعيارية
2. مقياس ليكارت الخماسي Likert Model
3. تحليل الارتباط Correlations
4. تحليل الانحدار الخطي المتعدد Multiple Regression Model Analysis

### مجتمع وعينة البحث:

تم تطبيق البحث باستخدام أسلوب المسح الشامل لجميع مفردات مجتمع البحث محل الدراسة والذي يتكون من المحاسبين والصيافرة بالقطاعين الحكومي والمصرفي بمدينة كسلا والبالغ عددهم 202 أثناء تطبيق الدراسة. جداول (1) يبين توزيع مفردات العينة حسب البنوك والحكومة.

جدول رقم (1) توزيع مفردات مجتمع البحث

توزيع مفردات عينة القطاع الحكومي		توزيع مفردات عينة البنوك والمصارف	
عدد المفردات	الوزارات	عدد المفردات	البنك / المصرف
18	ديوان الحسابات	9	بنك السودان المركزي
15	وزارة المالية	10	البنك الإسلامي السوداني
11	وزارة التربية والتعليم	8	بنك الخرطوم
15	وزارة الزراعة والثروة الحيوانية	7	بنك فيصل الإسلامي
4	وزارة الشباب والرياضة	8	مصرف الادخار
6	وزارة الثقافة والإعلام والسياحة	8	بنك العمال الوطني
11	وزارة الشؤون الاجتماعية	8	مصرف المزارع التجاري
12	وزارة التخطيط العمراني	11	بنك النيل للتجارة والتنمية
9	وزارة الصحة	10	بنك الشمال الإسلامي
- -	- -	6	بنك التضامن الإسلامي
- -	- -	4	بنك تنمية الصادرات
- -	- -	5	بنك الأسرة
- -	- -	7	البنك الزراعي
101	كلي	101	كلي

المصدر: إعداد الباحثين، 2015م

**حدود البحث:**

1. الحدود المكانية: المحاسبون والصيارفة بالقطاع الحكومي وقطاع البنوك بمدينة كسلا.
2. الحدود الزمانية للبحث: تم جمع بيانات البحث خلال الفترة من العام 2014 - 2016م.
3. الحدود المفاهيمية: حيث إن البحث يدرس العلاقة بين إدارة الوقت (كمتغير مستقل) وآثار ضغوط العمل (كمتغير تابع)، ونسبة لضغوط الزمن والموارد والتوجه العام للبحث؛ فإن البحث سوف يقتصر على دراسة العناصر التالية:
  - أ- تنظيم الوقت، ومضيعات الوقت للتعبير عن مفاهيم إدارة الوقت ويتجاهل العناصر الأخرى.

ب- الأعراض المرضية (مثل الإحساس بالكآبة والضجر والصداع وآلام القولون) والآثار السلوكية السالبة (مثل إنخفاض الدافعية وعدم الانضباط في مواعيد العمل والسعي للمهام السهلة) للتعبير عن آثار ضغوط العمل وتجاهل الآثار الأخرى.

#### الدراسات السابقة:

بالبحث عن الدراسات السابقة والتي تناولت محاور البحث لتمثل نموذجاً لاتجاهات هذه الدراسات؛ لم يوفق الباحث في العثور على دراسات تتناول نفس المتغيرات (كما أشارت مشكلة البحث) غير دراسة واحدة هي: دراسة الرشيد (2003)، بعنوان: إدارة الوقت وعلاقتها بضغوط العمل: دراسة تطبيقية على مديري الإدارات ورؤساء الأقسام حرس الحدود بمدينةنتي الرياض والدمام. توصلت الدراسة إلى وجود ارتباط قوي سالب بين متغيرات إدارة الوقت ومتغير ضغوط العمل. فكلما كانت هناك إدارة جيدة للوقت قل مستوى ضغوط العمل حيث بلغ (معامل بيرسون) بين متغيري الدراسة (0.464).

#### الإطار النظري:

##### إدارة الوقت:

بجانب الأطر المفاهيمية العامة لإدارة الوقت؛ فإن البحث يتناول إدارة الوقت من خلال ثلاث زوايا هي: تخطيط الوقت، تنظيم الوقت، ومضيعات الوقت.

##### مفهوم إدارة الوقت:

عرفت الجمعية البريطانية للعلاقات العامة إدارة الوقت بالقول "أنها أسلوب علمي رفيع لاحتواء الوقت بهدف الانتفاع به أو استثماره لتحقيق أهداف معينة" (العلاق، 2009) كما تعرف إدارة الوقت على أنها "الاستخدام الجيد والصابئ للوقت المحدد والمسموح به لتحقيق غاية ما". وتعريف آخر لإدارة الوقت على أنه "علم وفن الاستخدام الرشيد للوقت. (فرج، 2008).

## تخطيط الوقت:

هو فكرة رسم أهداف مشروعة، مع تحديد الوسائل المتاحة وفق الموارد المتاحة وبذل الطاقات في استثمارها، لتحقيق الأهداف في أقل وقت ممكن. أي محاولة توقع الوقت المتاح في فترة مقبلة والأعمال المطلوبة لإنجاز أهداف محددة وبرمجة كل ذلك في ضوء الفرص المتاحة والقيود المفروضة ويمر بمجموعة من الخطوات أهمها: (الوزان، 2006):

- 1- استطلاع الواقع والظروف المحيطة وتحديد القيود أو المعوقات المفروضة وأساليب تجنبها.
- 2- تحليل ودراسة الإمكانيات ومعرفة نقاط القوة والضعف لتجنبها وتحويلها مستقبلاً لنقاط قوة .
- 3- وضع الأهداف وتحديد الأولويات، واستبعاد غير الضرورية منها.
- 4- تحديد وقت الذروة، وتأجيل الأعمال الروتينية لوقت يكون فيه النشاط أقل.
- 5- واقعية الخطة، أن يتم وضع الخطة في حدود الإمكانيات المادية والمالية والبشرية المتاحة.
- 6- شمولية الخطة ، وهي مجيء الخطة متكاملة ومتوازية.
- 7- المرنة ، وذلك يتم بالتعاطي مع الظروف المتغيرة.
- 8- الأولوية، تعني مراعاة الأسبقية النسبية والقائمة على درجة أهمية الأعمال أو المشروعات.

## تنظيم الوقت:

يعنى بمصطلح تنظيم الوقت المحوران التاليان: (فرج، 2008)

- تحديد ماذا تريد أن تفعل.
- إنجاز ما قمت بتحديد من أفعال.

إن تنظيم الوقت هو الأساس الأول للنجاح في العمل وهو من أهم مقومات النجاح في إدارة الوقت وله فوائد كثيرة منها ما هو مباشر ومنها ما تجد نتائجه على المدى الطويل. (العلاق، 2009).

عليه يتم تنظيم الوقت أن تقوم بعمل سجل يومي لمدة اسبوع مثلاً وتدوّن فيه تفاصيل الأعمال التي قضيت فيها وقتك وكذلك كم أخذ كل عمل من الوقت، فتكتب حتى الأمور البسيطة والصغيرة والتي قد تضيع من وقتك دقائق يومية لكن في نهاية الأسبوع قد تجد هذه الدقائق تحولت لساعات. أنظر الشكل رقم (1)

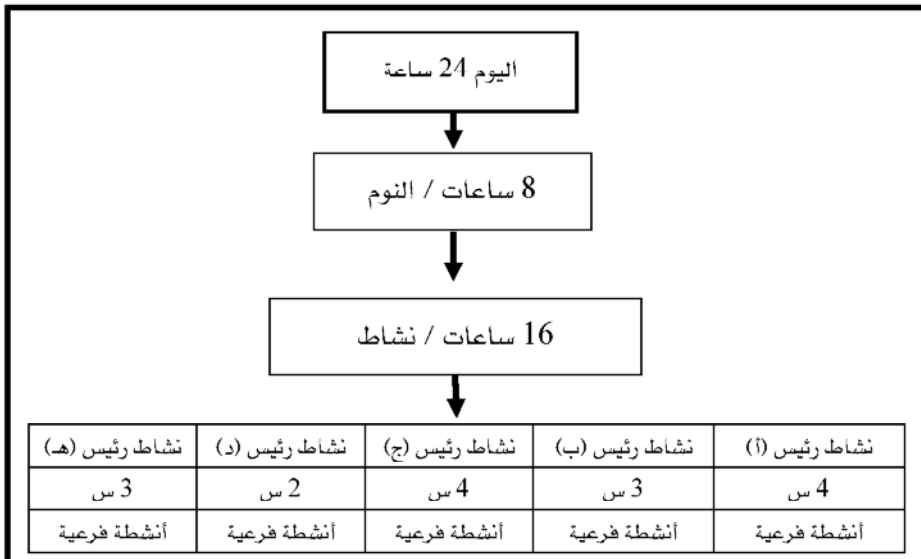
#### طرق تنظيم الوقت :

يتم تنظيم الوقت وفقاً لعدة طرق هي: (فرج، 2008)

أولاً: إدارة الوقت بالأرقام، كما في الجدول رقم (2)

ثانياً: جدول تنظيم الوقت، كما في الشكل رقم (1)

شكل رقم (1) تنظيم وقت ساعات اليوم



المصدر: فرج، 2008.

جدول رقم (2) يوضح إدارة الوقت بالأرقام

مقدار الوقت: (64 ساعة) أو (168 ساعة للأسبوع)						
الأنشطة والفعاليات التي يجب القيام بها						
النوم	المدرسة	التلفاز	إستراحة طعام	دروس	أمور أخرى	مجموعة ساعات
8ساعة	5ساعة	2ساعة	2ساعة	4ساعة	3ساعة	24ساعة

المصدر: فرج، 2008.

**سجلات الوقت:**

أول خطوة لتحسين مهارتنا في إدارة الوقت هي تحليل الكيفية التي تقضي بها الوقت المتاح لنا، وتقوم بهذه المهمة من خلال وسيلتين هما: (من الله، 2004)

1. استبيان التقييم الذاتي Questionnaire كما هو مبين بالجدول رقم (3)
2. قائمة سجل الوقت Time log Time Inventory كما هو مبين بالجدول رقم (4)

**تحليل الوقت:**

إن تسجيل الوقت وحده لا يحل المشكلة ولكنه يوضح كيفية استخدام الوقت، ليسهل إعادة تنظيمه وعلى ذلك بعد تسجيل الوقت لأبد من تحليله، وهي الخطوة الأولى لإدارته لأنها تستهدف التعرف على الأنشطة غير المنتجة التي تستنفذ الوقت، والأنشطة التي تسبب ضياعاً ويمكن التخلص منها أو السيطرة عليها. وبناء على ذلك يتوقع الوصول من تحليل الوقت إلى ما يلي: (أبو شيخة، 1991)

1. التعرف على الأنشطة التي لا حاجة للمدير أن يقوم بها ولا ينجم عنها أية نتائج مفيدة.
2. ما هي المهام التي يقوم بها المدير حالياً ويستطيع تفويضها للآخرين ؟
3. ما هي الأنشطة التي تؤدي إلى ضياع وقت المدير والمرؤوسين ويستطيع السيطرة عليها ؟

ويرى عبوي أن دراسة وتحليل الوقت تمر بالخطوات التالية: (عبوي، 2006)

1. تسجيل وتفريغ الأعمال والنشاطات التي تشغل وقت الموظف في جداول إستعداداً لتحليلها.

2. دراسة وتحليل النشاطات والمهام وبيان الأسباب التي أدت إلى هدر الوقت.
3. تقديم الحلول المناسبة لإعادة توزيع الوقت بشكل متوازن على الأعمال.
4. التنفيذ والمتابعة لدراسة الوقت باستمرار للتأكد من كفاءة فعالية الأداء.

#### جدول رقم (3) استبيان التقييم الذاتي

بيان	نعم	لا	نعم
أقوم بمعالجة العمل الورقي بمجرد وقوع نظري عليه			
أواجه مشاكل أكثر مما يجب بسبب ضعف التخطيط			
أحياناً أحتاج لمغادرة الآخرين لإنجاز العمل			
لدى فكرة غير واضحة عن أولوياتي			
أقضى أكثر من نصف ساعة يومياً بحثاً عن أشياء			
اجتماعات تأخذ أكثر مما يجب			
أسمح للآخرين بالتأثير السلبي على كيفية قضاء وقتي			
أبدأ بالقيام بأعمال لا أستطيع إنجازها جميعاً			
أنا دائماً مشغول لكنني دائماً غير منتج			
احتفظ بمهام كان يجب أن تعوض			

المصدر: من الله ، 2004.

#### جدول رقم (4) يوضح السجل اليومي للوقت

الوقت	النشاط	المدة	مخطط له
m.a.8	يتناول القهوة ويتجاذب الأحاديث (دردشة)	15 دقيقة	لا
8.15	البريد	25 دقيقة	نعم
8.40	متابعة المكالمات	5 دقائق	لا
8.45	مكالمات داخلية	5 دقائق	لا
9.00	دخول زميل للحديث في أمر ما	15 دقيقة	لا
10.20	اجتماع	85 دقيقة	نعم
11.45	تعامل مع رسالة بالهات	20 دقيقة	لا

المصدر: من الله ، 2004.

### مضيعات الوقت :

مضيعات الوقت دائماً ما تكون متشابهة وغالباً متطابقة ولقد رتب الإداريون في 14 بلداً مضيعات الوقت كما يلي: (من الله ، 2004).

1. المكالمات الهاتفية.

2. الزوار غير المتوقعين.

3. الاجتماعات المجدولة وغير المجدولة.

4. الأزمات والطوارئ.

5. عدم وجود أهداف وأولويات ومواعيد للإنجاز.

إضافة للمضيعات التالية: مكاتب مزدحمة ومكدسة وعدم تنظيم شخصي - تفويض غير فعال وتدخل في الروتين والتفاصيل - محاولة إنجاز الكثير بسرعة، وتقدير الوقت اللازم دون واقعية. عدم وجود أو عدم وضوح الاتصالات والإرشادات - معلومات غير ملائمة أو غير دقيقة أو متأخرة - التردد والتأجيل والتسويق - عدم القدرة على قول "لا" - مسئولية وسلطة مضطربة - ترك المهام قبل إنجازها - عدم الانضباط الذاتي. غياب التخطيط من أهم المعوقات التي تسبب ضياع الوقت للفرد والجماعات والمنظمات، وبالتالي تعتبر أيضاً عدم إنجاز الأعمال في مواعيدها من الأمور المتعلقة بالإدارة والعاملين، ويمكن التغلب على مضيعات الوقت - بالأساليب التالية: (النجار، 2009)

- تجنب الرغبة في تأخير الأعمال إلى الغد، وذلك بتحديد الرؤية والرسالة والأولويات وتقسيم المهام.
- الزيارات المفاجئة، ويتم التغلب عليها بتحسين الاتصالات، وجدولة الأعمال والاجتماعات.
- عدم التركيز في التفاصيل غير الضرورية.

**ضغوط العمل:****مفهوم ضغوط العمل:**

تفسر ضغوط العمل على أنها قوة خارجية تؤثر على الفرد ويترتب عليها تغييرات تتمثل في صورة إجهاد يعاني منه الفرد. وهي تمثل رد فعل تجاه خصائص بيئة العمل (السيسي، 2009). وهو شعور ينتاب الفرد عندما يواجه بقيود أو فرص أو متطلبات على أشياء هامة يرغب في إنجازها، ولا يضمن في الوقت ذاته عوائدها. (طه، 2009).

بعض الكتاب يفسر ضغوط العمل بالحالة الجسدية والنفسية للشخص والتي تجعله متوتراً وتهدد ببلوغ الحدود القصوى لاحتماله أو تجاوزها". (جاد الرب، 2005). بشكل عام، الضغط يمثل حالة من عدم التوازن النفسى أو الجسمى داخل الفرد تنجم عن عوامل من البيئة الخارجية، أو عن المنظمة التي يعمل بها أو بسبب الفرد نفسه، أو أنه حالة من عدم التوازن بين متطلبات أو احتياجات البيئة وقدرة الفرد على الاستجابة لهذه المتطلبات (نصرالله، 2005).

أول محاولة علمية لتفسير الأمراض المتصلة بالضغط قام بها الطبيب Hans Sale حيث اقترح أن الفرد يمر بثلاث مراحل حينما يتعرض لضغط ما (حريم، 1997).  
- الإنذار Alarm reaction: ففي هذه المرحلة حينما يواجه الفرد ضغطاً بفعل مثير خارجي ينشط نظام الضغط الخارجي ويتم استثارة وسائل الدفاع لدى الفرد مثل ضربات القلب وارتفاع معدل التنفس وارتفاع ضغط الدم. وكلما زادت حالة الإجهاد أو الضغط انتقل الفرد إلى درجة عالية من الشعور بالقلق والتوتر والإرهاق مما يشير إلى مقاومة الفرد لضغوط العمل.

- المقاومة Resistance إذا ما استمر الضغط يستدعى الجسم العضو أو النظام المناسب لمواجهة الضغط والتكيف معه (حريم، 1997).

عادة ما يترتب على هذه المقاومة العديد من الظواهر السلبية منها إصدار قرارات متعددة وعاجلة وحدوث مصادمات أو نزاعات قوية، وظهور العديد من المواقف والمتغيرات التي

تخرج عن سيطرة الفرد والمنظمة بصورة قد تؤدي إلى انهيار المقاومة وظهور مجموعة أخرى من المشكلات والأعراض السلبية (المرسى، 2005).

- الاستنزاف Exhaustion، مع استمرار الضغوط وعدم تمكن الفرد من التغلب عليها يستنزف الفرد طاقاته ومقدراته في التكيف والتغلب على الضغوط وتتهار نظم ووسائل التكيف. (حريم، 1997). الشكل رقم (2) يكون إطاراً فكرياً لمسببات ونتائج ضغوط العمل (ماهر، 2003).

**مصادر ضغوط العمل:** يمكن تصنيف ضغوط العمل إلى ثلاث مجموعات رئيسية:

1. ضغوط العمل التي يمكن السيطرة عليها بالكامل.
2. ضغوط العمل التي يمكن فقط تخفيفها .
3. ضغوط العمل التي لا يمكن السيطرة عليها .

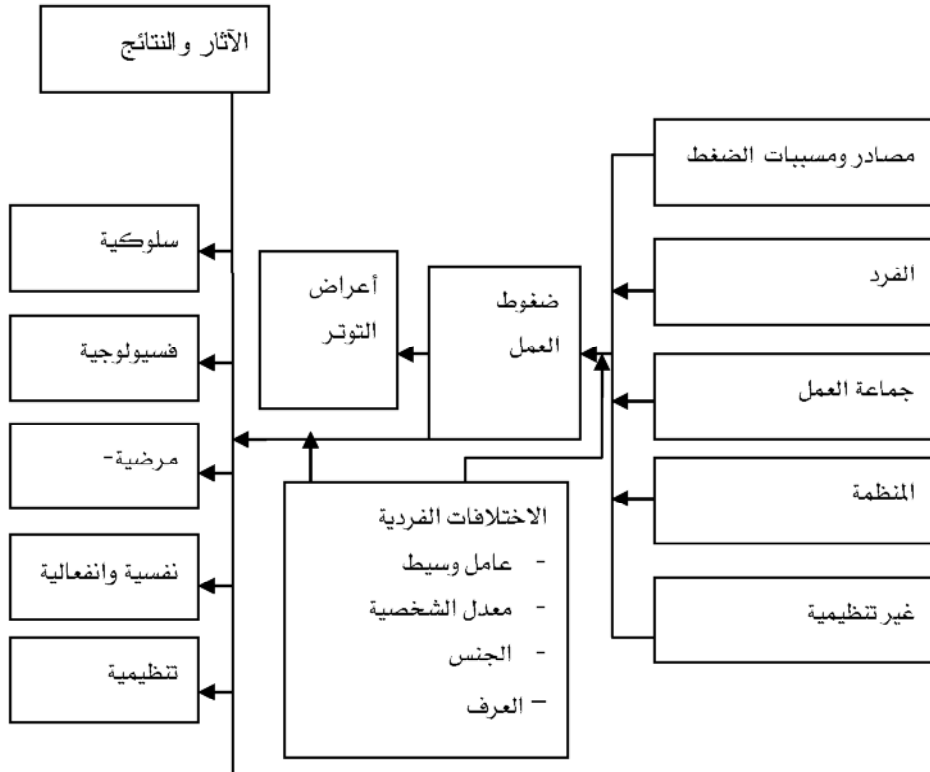
تشير الدراسات والبحوث في مجال ضغوط العمل إلى وجود العديد من العوامل التي تساهم في إحداث الضغوط على الفرد ويمكن تصنيف مصادر ضغوط العمل الى مجموعتين: إحداهما تتعلق ببيئة العمل وتسمى المصادر التنظيمية للضغوط والأخرى تتعلق بسمات الفرد وخصائصه الذاتية وتسمى المصادر الفردية للضغوط. (السيسى، 2009). يشكل الدور الذي يمارسه الفرد داخل المنظمة المصدر الرئيس لضغوط العمل من خلال:

1. صراع الدور : وهو التضارب والتداخل بين التوقعات والأدوار ، ومن أمثلة صراع الدور أن يجد الفرد نفسه ممزقاً بين مطالب متعارضة من الرئيس المباشر أو المشرف عن العمل وبين ضغوطه لمسايرة أفراد أو مجموعة عمل لا يجد الفرد متعة أو انسجام معهم. (المرسى ، 2005).

2. غموض الدور: وهو نتاج الجهل السائد في العلاقات الوظيفية حيث يكون ذلك ناتجاً عن نقص المعلومات المتاحة لتأدية الأهداف المتوقعة، أو جهل الأفراد بالسلوكيات المطلوبة أثناء تأدية العمل. (جاد الرب، 2005). عبء الدور يشكل ضغوطاً على الفرد

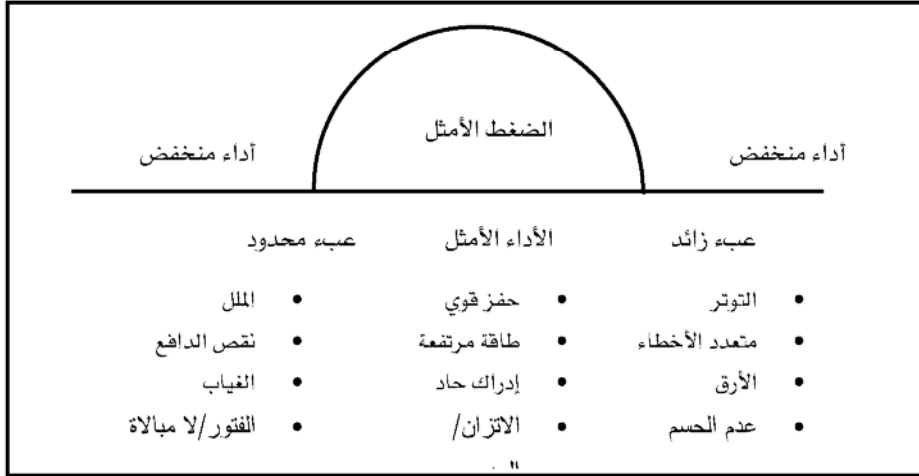
عندما يشعر العامل أن عمله أقل مما يجب أن يقوم به سواء من حيث انخفاض حجم العمل أو الوقت المتاح للعمل. (جاد الرب، 2005) الأشكال (3) و(4)

شكل رقم (2) يوضح مصادر ومسببات الضغوط ونتائجها



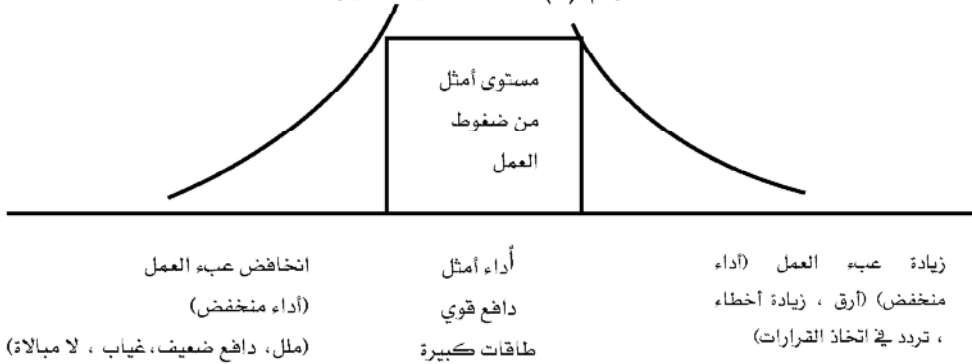
المصدر: ماهر، (2003م).

شكل رقم (3) يوضح منحنى العبء الوظيفي وعلاقته بمخاطر التعرض والأمراض.



المصدر: المرسي ، (2005م).

شكل رقم (4) علاقة ضغوط الدور بالأداء



المصدر: السيسي ، (2009م).

**التعريف ببيئة الدراسة الميدانية :**

**ديوان الحسابات ولاية كسلا:**

يهدف عمل ديوان الحسابات إلى تحقيق أهداف ومهام في وزارة المالية والاقتصاد والقوى العاملة مع التركيز على الأهداف الأساسية المتمثلة في: (ديوان الحسابات، 2015):

1. تنفيذ الموازنة العامة المجازة عبر السلطة التشريعية وإحكام الرقابة على الأداء الفعلي.
2. حفظ وحسن استخدام الأموال والممتلكات العامة والتأكد من سلامة قيدها بالدفاتر وفق التوجيه المحاسبي السليم والالتزام التام بتطبيق سياسة الانضباط المالي والمحاسبي.
3. أعداد البيانات والقوائم المالية الخاصة بالحسابات الشهرية والحساب الختامي للوزارات والوحدات بالولاية وفق جدول زمني محدد.
4. توفير الكفاءات والخبرات في مجال المحاسبة والتدريب.
5. الشروع في مشروع حوسبة الحسابات بجميع الإدارات التابعة للديوان.
6. التدريب.

يتبع لديوان الحسابات الإدارات التالية:

1. إدارة السياسات والنظم المحاسبية.
  2. إدارة الحسابات الختامية.
  3. إدارة الشؤون الإدارية وشؤون المحاسبين.
- بالإضافة للإدارات المقترحة التالية:
1. وحدة الحاسوب وتقنية المعلومات.
  2. المكتب التنفيذي.
  3. وحدة الأمن.

#### **البنوك العاملة بمدينة كسلا:**

بالإضافة لبنك السودان، تتمثل البنوك والمصارف العاملة بمدينة كسلا في البنوك التالية:

1. بنك السودان المركزي
2. البنك الإسلامي السوداني
3. بنك الخرطوم
4. بنك فيصل الإسلامي
5. مصرف الادخار

6. بنك العمال الوطني
7. مصرف المزارع التجاري
8. بنك النيل للتجارة والتنمية
9. بنك الشمال الإسلامي
10. بنك التضامن الإسلامي
11. بنك تنمية الصادرات
12. بنك الأسرة
13. البنك الزراعي

### الإطار التحليلي:

#### حساب المتوسط المرجح لاستجابات مفردات العينة:

يتم حساب المتوسط الحسابي (المتوسط المرجح) لتحديد اتجاه الاستجابات حسب قيم المتوسط المرجح وفقاً لمقياس ليكارت الخماسي كما في الجدول (5).

جدول رقم (5) المتوسط المرجح وفقاً لمقياس ليكارت الخماسي

النتيجة	المتوسط المرجح	الوزن
أوافق بشدة	من 1- 1.80	1
أوافق	من 1.81- 2.60	2
لا أدري	من 2.61- 3.40	3
لا أوافق	من 3.41- 4.20	4
لا أوافق إطلاقاً	من 4.21- 5	5

المصدر: بيانات الدراسة الميدانية، 2015م

#### تفريغ بيانات البحث:

الجدول رقم (6) يوضح التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية والانحراف المعياري لإستجابات أفراد عينة الدراسة على عبارات محور تنظيم الوقت وفقاً للعبارة والقطاع، ومن خلال نتائج الجدول يتضح أن معظم أفراد العينة كانت استجاباتهم بأوافق وأوافق بشدة علي جميع عبارات المحور المختلفة، أما النتيجة الإجمالية لهذا المحور تدل على الموافقة لأنه حصل على متوسط مقداره 2.1703 وهذه القيمة تقع ضمن

## المدى أوافق وفقاً لمقياس ليكارت الخماسي.

### جدول رقم (6) إستجابات مفردات العينة لأسئلة محور تنظيم الوقت

العبارة	القطاع	المقياس	أوافق بشدة	أوافق	لا أدري	لا أوافق	لا أوافق إطلاقاً	المتوسط	الانحراف المعياري	النتيجة
أصنف مهامى الأسبوعية وفقاً للأهمية	حكومي	التكرار	53	44	2	1	1	1.5446	.68593	أوافق بشدة
			%	52.5	43.6	2.0	1.0			
	بنوك	التكرار	57	32	4	6	2	1.6535	.95326	أوافق بشدة
			%	56.4	31.7	4.0	5.9			
	الإجمالي	التكرار	110	76	6	7	3	1.6980	1.59692	أوافق بشدة
			%	54.5	37.6	3.0	3.5			
أعد جدول أخصص فيه زمن محدد لكل مهمة	حكومي	التكرار	22	57	6	13	3	2.1881	1.01698	أوافق
			%	21.8	56.4	5.9	12.9			
	بنوك	التكرار	28	45	13	14	1	2.1584	1.01718	أوافق
			%	27.7	44.6	12.9	13.9			
	الإجمالي	التكرار	50	102	19	27	4	2.1733	1.01466	أوافق
			%	24.8	50.5	9.4	13.4			
أحتفظ بمساحات زمنية لمقابلة الأزمان الطارئة	حكومي	التكرار	23	49	15	13	1	2.2079	.97280	أوافق
			%	22.8	48.5	14.9	12.9			
	بنوك	التكرار	33	43	12	12	1	2.0594	1.00818	أوافق
			%	32.7	42.6	11.9	11.9			
	الإجمالي	التكرار	56	92	27	25	2	2.1337	.99098	أوافق
			%	27.7	45.5	13.4	12.4			
مراجعة ورصد الزمن المستغرق فعلاً لكل مهمة	حكومي	التكرار	19	51	10	18	3	2.3564	1.07317	أوافق
			%	18.8	50.5	9.9	17.8			
	بنوك	التكرار	21	41	18	20	1	2.3960	1.05905	أوافق
			%	20.8	40.6	17.8	19.8			
	الإجمالي	التكرار	40	92	28	38	4	2.3762	1.06366	أوافق
			%	19.8	45.5	13.9	18.8			
أسجل الانحرافات عن الجدول المخطط	حكومي	التكرار	13	48	18	17	5	2.5347	1.07298	أوافق
			%	12.9	47.5	17.8	16.8			
	بنوك	التكرار	18	34	22	24	3	2.6040	1.12320	أوافق
			%	17.8	33.7	21.8	23.8			
	الإجمالي	التكرار	31	82	40	41	8	2.5693	1.09619	أوافق
			%	15.3	40.6	19.8	20.3			
تنظيم الوقت								2.1703	.68728	أوافق

المصدر: تحليل بيانات الدراسة الميدانية، 2015م

الجدول رقم (7) يوضح التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية والانحراف المعياري لاستجابات أفراد عينة الدراسة على عبارات محور مضيعات الوقت

وفقاً للعبارة والقطاع، ومن خلال نتائج الجدول يتضح أن معظم أفراد العينة كانت استجاباتهم بأوافق وأوافق بشدة علي جميع عبارات المحور المختلفة، أما النتيجة الإجمالية لهذا المحور تدل على الموافقة لأنه حصل على متوسط مقداره 2.1901 وهذه القيمة تقع ضمن المدى أوافق وفقاً لمقياس ليكارت الخماسي.

جدول رقم (7) استجابات مفردات العينة لأسئلة محور مضيعات الوقت

العبارة	القطاع	المقياس	أوافق بشدة	أوافق	لا أدري	لا أوافق	لا أوافق بشدة	المتوسط	الانحراف المعياري	النتيجة
تنظيم مكالماتي الهاتفية أثناء ساعات العمل	حكومي	التكرار	36	44	4	13	4	2.0594	1.12979	أوافق
		%	35.6	43.6	4.0	12.9	4.0			
	بنوك	التكرار	48	32	7	12	2	1.8911	1.09454	أوافق
%	47.5	31.7	6.9	11.9	2.0					
الإجمالي	التكرار	84	76	11	25	6	1.9752	1.11274	أوافق	
	%	41.6	37.6	5.4	12.4	3.0				
أضع خطة لأولويات أعمالي اليومية والأسبوعية	حكومي	التكرار	39	55	3	3	1	1.7327	.74687	أوافق بشدة
		%	38.6	54.5	3.0	3.0	1.0			
	بنوك	التكرار	43	44	4	7	3	1.8416	.99732	أوافق
%	42.6	43.6	4.0	6.9	3.0					
الإجمالي	التكرار	82	99	7	10	4	1.787	.88054	أوافق بشدة	
	%	40.6	49.0	3.5	5.0	2.0				
أحتفظ بمساحات زمنية لمقابلة الأزمات الطارئة	حكومي	التكرار	42	37	11	9	2	1.9307	1.03206	أوافق
		%	41.6	36.6	10.9	8.9	2.0			
	بنوك	التكرار	40	36	9	12	4	2.0495	1.15218	أوافق
%	39.6	35.6	8.9	11.9	4.0					
الإجمالي	التكرار	82	73	20	21	6	1.9901	1.09267	أوافق	
	%	40.6	36.1	9.9	10.4	3.0				
أتجنب المناقشات الجانبية أثناء الاجتماعات	حكومي	التكرار	54	43	2	2	0	1.5248	.64178	أوافق بشدة
		%	53.5	42.6	2.0	2.0	.0			
	بنوك	التكرار	46	40	4	8	3	1.8317	1.03024	أوافق
%	45.5	39.6	4.0	7.9	3.0					
الإجمالي	التكرار	100	83	6	10	3	1.6782	.86985	أوافق	
	%	49.5	41.1	3.0	5.0	1.5				
اختار الأوقات الملائمة للزيارات الاجتماعية والتسوق	حكومي	التكرار	50	37	6	5	3	1.7525	.98393	أوافق
		%	49.5	36.6	5.9	5.0	3.0%			
	بنوك	التكرار	49	37	5	7	3	1.7921	1.02291	أوافق
%	48.5	36.6	5.0	6.9	3.0					
الإجمالي	التكرار	99	74	11	12	6	1.7723	1.00130	أوافق	
	%	49.0	36.6	5.4	5.9	3.0				
مضيعات الوقت								2.1901	.74880	أوافق

المصدر: تحليل بيانات الدراسة الميدانية، 2015م

الجدول رقم (8) يوضح التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية والانحراف المعياري لاستجابات أفراد عينة الدراسة على عبارات محور ضغوط العمل وفقاً للعبارة والقطاع، ومن خلال نتائج الجدول يتضح أن معظم أفراد العينة كانت استجاباتهم بلا أوافق ولا أدري علي جميع عبارات المحور المختلفة لأن متوسطاتها حصلت على النتيجة لأوافق ولا أدري وفقاً لمقياس ليكارت الخماسي، أما النتيجة الإجمالية لهذا المحور تدل على أن المبحوثين لا يعلمون إن كانت هذه الأعراض هي أعراض مرضية ناتجة من ضغط العمل، لأنه حصل على متوسط مقداره 3.2851 وهذه القيمة تقع ضمن المدى لا أدري وفقاً لمقياس ليكارت الخماسي.

الجدول رقم (9) يوضح التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية والانحراف المعياري لاستجابات أفراد عينة الدراسة على عبارات. محور الآثار السلوكية السالبة لضغوط العمل وفقاً للعبارة والقطاع، ومن خلال نتائج الجدول يتضح أن معظم أفراد العينة كانت استجاباتهم بلا أوافق ولا أوافق بشدة علي جميع عبارات المحور المختلفة لأن متوسطاتها حصلت على النتيجة لا أوافق ولا أوافق بشدة وفقاً لمقياس ليكارت الخماسي، أما النتيجة الإجمالية لهذا المحور تدل على عدم الموافقة لأنه حصل على متوسط مقداره 3.0000 وهذه القيمة تقع ضمن المدى لا أوافق وفقاً لمقياس ليكارت الخماسي.

من خلال النتائج الموضحة في الجدول رقم (10) يتضح ضعف العلاقة بين جميع المحاور الأربعة عند مستوى معنوية، عدا العلاقة بين الآثار السلوكية لضغوط العمل والشعور بالأعراض المرضية لضغوط العمل بنسبة 0.54 وهي علاقة متوسطة. للتعرف على دلالة العلاقة بين هذه المحاور عند مستوى المعنوية 5% و1%، فإن بيانات الجدول تعبر عن عدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية لأن قيم مستويات الدلالة لها أكبر من 0.05.

جدول رقم (8) استجابات مفردات العينة لأسئلة محور الأعراض المرضية لضغوط

العبارة	القطاع	المقياس	أوافق بشدة	أوافق	لا أدري	لا أوافق	لا أوافق بشدة	المتوسط	الانحراف المعياري	النتيجة
الصداع	حكومي	التكرار	33	34	4	13	17	2.4752	1.48050	أوافق
		%	32.7	33.7	4.0	12.9	16.8			
	بنوك	التكرار	20	38	6	26	11	2.7030	1.33824	لا أدري
		%	19.8	37.6	5.9	25.7	10.9			
	الإجمالي	التكرار	53	72	10	39	28	2.5891	1.41227	أوافق
		%	26.2	35.6	5.0	19.3	13.9			
آلام القولون	حكومي	التكرار	7	18	15	33	28	3.5644	1.26028	لا أوافق
		%	6.9	17.8	14.9	32.7	27.7			
	بنوك	التكرار	12	16	14	35	24	3.4257	1.32926	لا أوافق
		%	11.9	15.8	13.9	34.7	23.8			
	الإجمالي	التكرار	19	34	29	68	52	3.4950	1.29387	لا أوافق
		%	9.4	16.8	14.4	33.7	25.7			
الإحساس بالكتابة والضجر	حكومي	التكرار	13	21	8	33	26	3.3762	1.39894	لا أدري
		%	12.9	20.8	7.9	32.7	25.7			
	بنوك	التكرار	14	27	9	31	20	3.1584	1.38371	لا أدري
		%	13.9	26.7	8.9	30.7	19.8			
	الإجمالي	التكرار	27	48	17	64	46	1.9901	1.09267	أوافق
		%	13.4	23.8	8.4	31.7	22.8			
أفقد السيطرة على أعصابي	حكومي	التكرار	12	20	8	32	29	3.4554	1.39660	لا أوافق
		%	11.9	19.8	7.9	31.7	28.7			
	بنوك	التكرار	9	13	7	36	36	3.7624	1.30498	لا أوافق
		%	8.9	12.9	6.9	35.6	35.6			
	الإجمالي	التكرار	21	33	15	68	65	3.6089	1.35695	لا أوافق
		%	10.4	16.3	7.4	33.7	32.2			
جفاف الفم	حكومي	التكرار	9	21	9	35	27	3.4950	1.32381	لا أوافق
		%	8.9	20.8	8.9	34.7	26.7			
	بنوك	التكرار	14	19	8	29	31	3.4356	1.44510	لا أوافق
		%	13.9	18.8	7.9	28.7	30.7			
	الإجمالي	التكرار	23	40	17	64	58	3.4653	1.38265	لا أوافق
		%	11.4	19.8	8.4	31.7	28.7			
ضعف العمل								3.2851	1.01269	لا أدري

المصدر: تحليل بيانات الدراسة الميدانية، 2015م

جدول رقم (9) استجابات مفردات العينة لأسئلة محور الآثار

السلوكية السالبة لضغوط العمل

العبارة	القطاع	المقياس	أوافق بشدة	أوافق	لا ادري	لا أوافق	لا أوافق بشدة	المتوسط	الانحراف المعياري	النتيجة
عدم القدرة على التركيز في بعض الأعمال	حكومي	التكرار %	22	39	1	27	12	2.6832	1.38514	لاادري
			21.8	38.6	1.0	26.7	11.9			
	بنوك	التكرار %	21	39	3	29	9	2.6634	1.32874	لاادري
			20.8	38.6	3.0	28.7	8.9			
	الإجمالي	التكرار %	43	78	4	56	21	2.6733	1.35389	لاادري
			21.3	38.6	2.0	27.7	10.4			
انخفاض الدافعية لأداء أعمال معينة	حكومي	التكرار %	13	44	6	27	11	2.7921	1.27528	لاادري
			12.9	43.6	5.9	26.7	10.9			
	بنوك	التكرار %	17	31	10	29	14	2.9208	1.35413	لاادري
			16.8	30.7	9.9	28.7	13.9			
	الإجمالي	التكرار %	30	75	16	56	25	2.8564	1.31360	لاادري
			14.9	37.1	7.9	27.7	12.4			
أشعر فيه بالتوتر والضغط	حكومي	التكرار %	22	37	7	23	12	2.6634	1.35851	لاادري
			21.8	36.6	6.9	22.8	11.9			
	بنوك	التكرار %	21	33	10	25	12	2.7426	1.35391	لاادري
			20.8	32.7	9.9	24.8	11.9			
	الإجمالي	التكرار %	43	70	17	48	24	2.7030	1.35342	لاادري
			21.3	34.7	8.4	23.8	11.9			
عدم الانضباط في مواعيد العمل	حكومي	التكرار %	10	24	5	36	26	3.4356	1.35953	لاادري
			9.9	23.8	5.0	35.6	25.7			
	بنوك	التكرار %	13	16	3	40	28	3.6238	1.61772	لاوافق
			12.9	15.8	3.0	39.6	27.7			
	الإجمالي	التكرار %	23	40	8	76	54	3.5297	1.49347	لاوافق
			11.4	19.8	4.0	37.6	26.7			
أسعى فيه للمهام السهلة والتي لا تتطلب التفكير الكثير	حكومي	التكرار %	17	23	5	35	21	3.1980	1.43541	لاادري
			16.8	22.8	5.0	34.7	20.8			
	بنوك	التكرار %	14	22	10	32	23	3.2772	1.39369	لاادري
			13.9	21.8	9.9	31.7	22.8			
	الإجمالي	التكرار %	31	45	15	67	44	3.2376	1.41174	لاادري
			15.3	22.3	7.4	33.2	21.8			
الآثار السلوكية لضغوط العمل							3.0000	.99651	لاادري	

المصدر: تحليل بيانات الدراسة الميدانية، 2015م.

## جدول رقم (10) تحليل الارتباط بين محاور البحث

الأثار السلوكية السالبة لضغوط العمل	ضغوط العمل	مضيقات الوقت	تنظيم الوقت		
			1.000	قيمة معامل الارتباط	تنظيم الوقت
			.	مستوى المعنوية	
			202	حجم العينة	
		1.000	0.336**	قيمة معامل الارتباط	مضيقات الوقت
		.	0.000	مستوى المعنوية	
		202	202	حجم العينة	
	1.000	0.069-	0.059-	قيمة معامل الارتباط	الأعراض المرضية لضغوط العمل
	.	0.329	0.407	مستوى المعنوية	
	202	202	202	حجم العينة	
1.000	0.543**	0.121-	0.098-	قيمة معامل الارتباط	الأثار السلوكية لضغوط العمل
.	0.000	0.086	0.167	مستوى المعنوية	
202	202	202	202	حجم العينة	

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

\* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

المصدر: تحليل بيانات الدراسة الميدانية، 2015م.

الجدول رقم (11) يوضح بعض المقاييس الإحصائية الهامة في نموذج الانحدار الخطي المتعدد بين المتغيرات المستقلة المتمثلة في مضيقات الوقت، تنظيم الوقت مع المتغير الوسيط ضغوط العمل ومن خلال النتائج الموضحة في الجدول نجد أن قيمة معامل الارتباط بين انخفاض الشعور بالأعراض المرضية لضغوط العمل والمتغيرات المستقلة مجتمعة<sup>a</sup> 0.077. وهذا يدل على وجود علاقة ضعيفة بين انخفاض الشعور بالأعراض المرضية لضغوط العمل والمتغيرات المستقلة وقيمة معامل التحديد 0.006. وهذا يدل على أن 0.06% من التغير الذي يحدث في المتغير الوسيط سببت المتغيرات المستقلة بينما 94% من التغير في المتغير الوسيط تسببه متغيرات أخرى غير شاملة في النموذج. وقيمة معامل التحديد المعدل -0.004- وقيمة الخطأ المعياري للتقدير 1.01476.

جدول رقم (11) نتائج تحليل الانحدار

خطأ التقدير	معامل التحديد المعدل	معامل التحديد	معامل الارتباط	النموذج
1.01476	0.004-	0.006	0.077a	1

المصدر: تحليل بيانات الدراسة الميدانية، 2015م.

جدول رقم (12) تحليل أنوفا ANOVA

Sig.	F	متوسط المربعات	درجات الحرية	مجموع المربعات	المصدر
0.554a	0.592	.609	2	1.218	1 الانحدار
		1.030	199	204.917	البواقي
			201	206.135	الكلية

Dependent Variable: ضغوط العمل

المصدر: تحليل بيانات الدراسة الميدانية، 2015م.

الجدول رقم (12) يوضح نتائج تحليل التباين لنموذج الانحدار الخطي المتعدد والذي من خلاله نختبر المعنوية الكلية للنموذج وبمقارنة قيمة مستوى الثقة  $\alpha = 0.554$  مع مستوى الدلالة القياسية 0.05 نجد أن قيمة مستوى الثقة أكبر بكثير من قيمة مستوى الدلالة القياسية وهذا يدل على عدم معنوية نموذج الانحدار المقدر.

جدول رقم (13) نتائج تحليل الانحدار

خطأ التقدير	معامل التحديد المعدل	معامل التحديد	معامل الارتباط	النموذج
0.98648	0.020	0.030	0.173a	1

المصدر: تحليل بيانات الدراسة الميدانية، 2015م.

الجدول رقم (13) يوضح بعض المقاييس الإحصائية الهامة في نموذج الانحدار الخطي المتعدد بين المتغيرات المستقلة المتمثلة في مضيعات الوقت، تنظيم الوقت مع المتغير

الوسيط انخفاض الآثار السلوكية لضغوط العمل ومن خلال النتائج الموضحة في الجدول نجد أن قيمة معامل الارتباط بين الشعور بالأعراض المرضية لضغوط العمل والمتغيرات المستقلة مجتمعة  $^{a}173$ . وهذا يدل على وجود علاقة ضعيفة بين انخفاض الأعراض المرضية لضغوط العمل والمتغيرات المستقلة معامل التحديد 0.030. وهذا يدل على أن 3% من التغير الذي يحدث في المتغير الوسيط سببت المتغيرات المستقلة بينما 94% من التغير في المتغير الوسيط تسببه متغيرات أخرى غير شاملة في النموذج. وقيمة معامل التحديد المعدل 0.020، وقيمة الخطأ المعياري للتقدير 98648.

جدول رقم (14) تحليل أنوفا<sup>b</sup> ANOVA

Sig.	F	متوسط المبيعات	درجات الحرية	مجموع المبيعات	المصدر
0.049a	3.054	2.972	2	5.944	1 الانحدار
		0.973	199	193.656	البواقي
			201	199.600	الكلية

المصدر: تحليل بيانات الدراسة الميدانية، 2015م.

الجدول رقم (14) يوضح نتائج تحليل التباين لنموذج الانحدار الخطي المتعدد والذي من خلاله نختبر المعنوية الكلية للنموذج وبمقارنة قيمة مستوى الثقة  $^{a}0.049$  مع Sig. مستوى الدلالة القياسية 0.05 نجد أن قيمة مستوى الثقة أقل من قيمة مستوى الدلالة القياسية وهذا يدل على معنوية نموذج الانحدار المقدر.

جدول رقم (15) قيم معاملات النموذج المقدر

Sig.	t	المعاملات غير معيارية			Model
		المعاملات المعيارية	Std. Error	B	
0.000	14.047		0.253	3.551	1 الثابت
0.474	0.718-	0.055-	0.111	0.080-	تنظيم الوقت
0.064	1.860-	0.143-	0.110	0.205-	مضيقات الوقت

Dependent Variable: الآثار السلوكية السالبة لضغوط العمل

المصدر: تحليل بيانات الدراسة الميدانية، 2015م.

الجدول رقم(15) يوضح قيم معاملات النموذج المقدر (المعاملات المعيارية والمعاملات غير المعيارية) والأخطاء المعيارية لها وقيمة t المحسوبة وقيمة مستوى الدلالة Sig. لكل معلمة وتستخدم المعاملات غير معيارية في كتابة النموذج المقدر ومستوى الدلالة لاختبار معنوية المعاملات المقدره ومن خلال نتائج الجدول نلاحظ أن قيمة الثابت 3.551 (Constant) أي عند انعدام تأثير المتغيرات المستقلة تكون قيمة المتغير الوسيط هو 3.498 وقيمة مستوى المعنوية لها 0.000. مما يدل على معنوية الثابت (تنظيم الوقت) وقيمة المعامل (-)  $B1 = -0.004$  بمستوى معنوية 0.969. مما يدل على عدم معنوية المعامل وبالتالي عدم معنوية العلاقة بين متغير تنظيم الوقت. انخفاض الآثار السلوكية لضغوط العمل.

وقيمة معامل مضيعات الوقت  $(B2 = -0.205)$  بمستوى معنوية 0.064. مما يدل على عدم معنوية المعامل وبالتالي عدم معنوية العلاقة بين متغير مضيعات الوقت والآثار السلوكية لضغوط العمل. ومن خلال نتائج الجدول يمكن كتابة معادلة الانحدار الخطي المتعدد المقدر والذي يأخذ الشكل  $Y_i = a + B1X1 + B2X2$

حيث:  $Y_i$  تمثل المتغير الوسيط و  $a$  تمثل الحد الثابت و  $X_i$  تمثل المتغيرات المستقلة و  $B_i$  تمثل معاملات المتغيرات المستقلة. وبتعويض قيم المعالم المقدره في الصورة العامة للنموذج تصبح النموذج المقدر:  $Y_i = 3.551 + (-0.080)X1 + (-0.205)X2$   
حيث:  $Y_i$  تمثل الآثار السلوكية لضغوط العمل و  $X1$  تنظيم الوقت و  $X2$  مضيعات الوقت، (الإشارة السالبة في المعاملات تدل على العلاقة العكسية).

اختبار فرضيات البحث:

الفرضية الرئيسية: هنالك علاقة ذات دلالة إحصائية بين إدارة الوقت وضغوط العمل.  
من خلال النظر للجدول (16) يمكن التعميم بعدم صحة الفرضية الرئيسية والفرضيات الفرعية الأربع.

جدول رقم (16) اختبار فرضيات البحث

النتيجة	مستوى المعنوية	قيمة معامل الارتباط	الفرضيات الفرعية
عدم معنوية العلاقة	0.407	0.059	توجد علاقة عكسية بين تنظيم الوقت والأعراض المرضية لضغوط العمل.
عدم معنوية العلاقة	0.167	0.098-	توجد علاقة عكسية بين تنظيم الوقت والآثار السلوكية السالبة لضغوط العمل.
عدم معنوية العلاقة	0.329	0.069-	توجد علاقة طردية بين مضيعات الوقت والأعراض المرضية لضغوط العمل.
عدم معنوية العلاقة	0.086	0.121-	توجد علاقة طردية بين مضيعات الوقت والآثار السلوكية السالبة لضغوط العمل.

المصدر: تحليل بيانات الدراسة الميدانية، 2015م

## النتائج والتوصيات

### نتائج البحث:

من خلال التحليل والمعالجة الإحصائية لطبيعة العلاقة محل الدراسة توصل البحث إلى مجموعة من النتائج هي:

- يؤكد معظم أفراد العينة بأنهم يعملون على تنظيم وقت أعمالهم بشكل جيد.
- أفاد أغلب أفراد عينة البحث بأنهم يتجنبون مضيعات الوقت بشكل جيد.
- أغلب أفراد العينة يقرون بأنهم لا يدرون عما إذا كانوا يشعرون بالأعراض المرضية لضغوط الوقت أم لا.
- معظم أفراد العينة لا يوافقون على أنهم يمارسون سلوكيات ناتجة عن ضغوط العمل.

جاء شكل العلاقات التبادلية بين محاور البحث على النحو التالي:

- تنظيم الوقت ومضيعات الوقت ضعيفة.
- لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تنظيم الوقت ومضيعات الوقت
- لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تنظيم الوقت والأعراض المرضية لضغوط العمل.
- لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين مضيعات الوقت والأعراض المرضية لضغوط العمل.
- لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين مضيعات الوقت والآثار السلوكية لضغوط العمل.
- العلاقة بين الآثار السلوكية لضغوط العمل والأعراض المرضية لضغوط العمل متوسطة.

## مناقشة النتائج:

بالنظر إلى بيانات البحث ونتائج تحليلها يتوجب علينا مناقشة الأمور التالية:

أولاً: جاءت نتائج هذا البحث على غير المتوقع من الباحثين، ذلك أن التفكير المنطقي يقود إلى فكرة أن الفرد الذي يقوم بتنظيم وقت عمله فإنه حتماً لا يشعر بضغوط العمل وبالتالي لا يشعر بأي أعراض مرضية أو سلوكية خلال العمل الذي يقوم بتنفيذه.

ثانياً: نتائج البحث والتي تشير إلى عدم وجود علاقة بين إدارة الوقت وضغوط العمل، لا يمكن التعويل عليها بشكل كامل واعتمادها كأساس لدراسات متقدمة وذلك لعدة أسباب أهمها، مشكلة عدم حيادية أداة الاستبيان، ذلك أن معظم مفردات العينة تحاول التجميل باختيار العبارات التي تعطي طابع الجدية والدقة (خاصة فيما يختص بمضيعات الوقت).

ثالثاً: أشارت مشكلة البحث لعدم توفر الأدبيات التي توثق لهذه العلاقة، وكمثال لذلك يمكن الرجوع للشكل رقم (2) والذي لا يشير لمتغير إدارة الوقت ضمن المسببات لضغوط العمل وهو أمر يثير العجب.

رابعاً: من خلال النظر إلى القطاع الحكومي وقطاع البنوك قد يتبادر إلى الذهن عدم تجانس استجابة مفردات العينة من القطاعين الحكومي والمصرفي، وذلك لاختلاف طبيعة عمل كل قطاع، إلا أن الدراسة أثبتت عدم وجود فروق معنوية بين مجتمعَي الدراسة، ويمكن أن يعزى ذلك للمشكلة المشار إليها في ثانياً، ذلك أن أمر الاعتماد على أداة الاستبيان في بيئتنا المحلية يكتنفه الكثير من المعوقات السلوكية.

### توصيات البحث:

- يقدم البحث مجموعة من التوصيات للقائمين بأمر إدارة المنظمات السودانية تتمثل في:
- تمليك العاملين معلومات تتعلق بالأعراض المرضية الناتجة عن ضغوط العمل.
- مساعدة العاملين للكشف عن الأعراض الناتجة عن ضغوط العمل وعدم التكتم عنها.
- تنظيم سمنارات دورية داخل منظمات الأعمال للتعريف بالسلوكيات الموجبة وتلك السالبة والتي تنتج عن ضغوط العمل وأساليب تعزيز السلوكيات الموجبة وتخفيض السلوكيات السالبة.
- خلق بيئة عمل تساعد على تنظيم الوقت من خلال تأهيل الموظفين لتنظيم ساعات العمل.
- حصر مضيعات الوقت التي تعترض ساعات العمل الرئيسية.
- تقليص مضيعات وقت أداء المهام والتركيز على أداء المهام في وقته المحدد.
- توفير أنشطة علاجية للحد من أعراض ضغوط العمل.
- تعزيز قدرة العاملين للتخلص من ضغوط العمل.

### مقترحات للدراسات المستقبلية:

- يقترح البحث المجالات التالية ليتم تناولها بالدراسات المستقبلية:
- البحث عن علاقة إدارة الوقت بضغط العمل باعتماد متغيرات أخرى تعبر عن ضغوط العمل.
- استكشاف متغيرات إضافية للتعبير عن الآثار السلوكية لضغوط العمل .
- تطبيق البحث على عينة مختلفة (غير المحاسبين والسيارفة) لتقدير مدى شعولية نتائج البحث.

## المراجع والمصادر :

1. أبو شيخة، نادر أحمد (1991)، إدارة الوقت، دار مجدلاوى للنشر والتوزيع، عمان.
2. الرشيد، جهاد بن محمد (2003)، إدارة الوقت وعلاقتها بضغوط العمل: دراسة تطبيقية على مديري الإدارات ورؤساء الأقسام حرس الحدود بمدينة الرياض والدمام .
3. السيسي، شعبان على حسين (2009)، السلوك التنظيمي بين النظرية والتطبيق، المكتب الجامعي الحديث.
4. العلاق، بشير (2009)، أساسيات إدارة الوقت، الطبعة العربية، داراليازوري العلمية للنشر والتوزيع.
5. المرسي، جمال الدين محمد، ثابت عبدالرحمن إدريس (2005)، السلوك التنظيمي نظريات ونماذج وتطبيق على إدارة السلوك في المنظمة، الدار الجامعية، الإسكندرية.
6. النجار، فريد (2009)، إدارة الوقت في المجتمع العربي، الدار الجامعية، الإسكندرية.
7. الوزان، خالد (2006)، المناخ التنظيمي، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية.
8. جاد الرب، سيد محمد (2005)، السلوك التنظيمي، مطبعة العشري، الأردن، عمان.
9. جمهورية السودان (2015م)، وزارة المالية والقوى العاملة، ديوان الحسابات كسلا.
10. حريم، حسين (1997)، السلوك التنظيمي: سلوك الأفراد في المنظمات، دار الزهران.
11. طه، طارق (2009)، السلوك التنظيمي في بيئة العولمة والانترنت، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية.
12. عبوي، زيد منير (2006)، إدارة الوقت، الطبعة الأولى، دار كنوز المعرفة للنشر والتوزيع.
13. فرج، ياسر أحمد (2008)، إدارة الوقت ومواجهة ضغوط العمل، الطبعة الأولى، دار الحامد للنشر والتوزيع، الأردن، عمان.
14. ماهر، أحمد (2003)، السلوك التنظيمي مدخل بناء المهارات، الدار الجامعية، الإسكندرية.
15. من الله، شيخ الدين يوسف (2004)، إدارة الوقت، الطبعة الثالثة، مطابع السودان للعملة المحدودة، الخرطوم.
16. نصر الله، حنا (2005)، مبادئ إدارة الوقت، الطبعة الثانية، دار التقدم العلمي.