

# أثر ضغوط العمل الخارجي على جودة أداء عمل فاحصي الضرائب من وجهة نظر مصلحة الضرائب

(دراسة ميدانية على منطقة ضرائب طرابلس - مصراته وزليتن)

د. محمد فرج شقلوف \* ■ ا. رجب منصور امطير \*\*

تاريخ استلام البحث 2022/07/15 م • تاريخ قبول البحث 2022/09/16 م

## المستخلص:

تعد ضغوط العمل من المواضيع الهامة التي تتعلق بعنصر مهم في المنظمات وهو العنصر البشري الذي يقضي جل وقته في العمل يعتبر الأساس الذي تقوم عليه المنظمات حيث إن الاهتمام بهذا العنصر بشكل فعال ينعكس على الفرد وذلك لتحقيق الأهداف المرجوة لها، وقد هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على تأثير ضغوط العمل على فاحصي الضرائب والتعرف على مسببات ضغوط العمل في مصلحة الضرائب وسبل الحد منها. وقد تم تحليل العلاقة من خلال اتباع المنهج الوصفي التحليلي، وبنيت الدراسة على فرضية رئيسية مفادها (توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية  $\alpha \leq 0.05$ ) بين ضغوط العمل كمتغيرات مستقلة من جهة، وبين جودة أداء عمل فاحصي الضرائب كمتغير تابع من جهة أخرى.

وقد اعتمد في وصف وتحليل البيانات الأولية للبحث والمجمعة بواسطة الاستبيان على برامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS Statistical Package for Social - Science) وتم استخدام عدد من الأساليب الإحصائية ضمن هذا البرنامج التي تمكنا من خلالها من إثبات فرضية الدراسة،

\*أستاذ مشارك بقسم المحاسبة - كلية الاقتصاد والعلوم السياسية E - mail: mohamedshagaluf@yahoo.com

\*\*محاضر بقسم المحاسبة - كلية الاقتصاد والعلوم السياسية E - mail: Ragabmansor78@gmail.com

يتمثل مجتمع الدراسة في فاحصي الضرائب بمنطقة طرابلس وزليتن ومصراته، ولقد قام الباحث بسحب عينة عشوائية بسيطة قوامها 100 مفردة، وتم توزيع عدد 75 استمارة على عينة الدراسة، وقد تم اعتماد أسلوب التوزيع المباشر لاستمارات الاستبيان على مفردات عينة الدراسة، وقد تم استعادة عدد 71 استمارة أي ما نسبته 94 ٪ تقريباً من إجمالي عدد الاستمارات، كما تم استبعاد استمارات لعدم مطابقتها لشروط الصلاحية وخلوها من البيانات الضرورية، أما عدد الاستمارات المتبقية فهي 60 استمارة استبيان ممثلة بذلك ما نسبته 80 ٪ من إجمالي عدد استمارات الاستبيان التي جرى توزيعها على مفردات عينة البحث.

● الكلمات المفتاحية: ضغوط العمل، جودة الأداء، فاحصي الضرائب.

### Abstract:

Work stress is one of the important topics related to an important element in organizations, which is the human element that spends most of his time at work. The impact of work stress on tax examiners and identifying the causes of work stress in the tax authority and ways to reduce them. The relationship was analyzed by following the descriptive analytical approach, and the study was built on a main hypothesis that (there is a statistically significant relationship at a significant level ( $\alpha \leq 0.05$ ) between work stress as independent variables on the one hand, and the quality of tax examiners work performance as a dependent variable on the other hand.

In describing and analyzing the primary data for the research and collected by the questionnaire, it was based on the SPSS Statistical Package for Social Science, and a number of statistical methods were used within this program through which we were able to prove the hypothesis of the study.

The study population is represented by tax examiners in the region of Tripoli, Zliten and Misurata, and the researcher pulled a simple random sample of 100 individuals, and 75 forms were distributed to the study sample. Approximately of the total number of forms, and forms were excluded because they did not conform to the conditions of validity and were devoid

of the necessary data. The number of the remaining forms is 60 questionnaire forms, representing 80% of the total number of questionnaire forms that were distributed to the vocabulary of the research sample.

● **Keywords:** work stress, performance quality, tax examiners.

### ■ المقدمة:

تتصف بيئة العمل في العصر الحديث بخصائص تفرض على الإنسان بشكل عام والموظفين بشكل خاص أن يبذلوا قصارى جهدهم للرفع من كفاءتهم، وأن يحصلوا على المهارات والتي تمكنهم من البقاء في الوظيفة، والحصول على الترقيات، والتدرج الوظيفي الذي يحقق لهم مكاسب مهنية ومادية، ولذلك يتعرض الموظفون لضغوط شتى بسبب عملهم، منها ضغوط متصلة بالصفات الشخصية للموظف، ومنها ما يتصل بالمنظمة التي يعمل فيها الموظف، ومنها ما يتصل بالبيئة الخارجية للمنظمة.. كل ذلك يمكن أن يؤثر سلباً على أداء العاملين.

وفاحصو الضرائب كغيرهم من الموظفين يعدون أحد أهم الركائز التي تعتمد عليهم الدولة في تحصيل الإيرادات التي من شأنها المساهمة في تمويل الميزانية العامة للدولة، ونظراً لما يحيط بالوظائف عموماً ووظيفة فاحصي الضرائب على وجه الخصوص من ضغوط قد تحد من جودة أدائهم وبشكل ينعكس سلباً على الأهداف المطلوب تحقيقها، ومن بين تلك الضغوط ما يتعلق بغموض دور الفاحص، وصراع الدور، وحجم ونوع العمل والأعباء المترتبة عليه، وعدم القدرة على الترقى ومواكبة أحدث التطورات في مجال الفحص، وبالتالي يأتي هذا البحث لدراسة هذه الضغوط وبيان أثرها على جودة عمل فاحصي الضرائب.

### ■ مشكلة البحث

مما تقدم، وبالنظر إلى أدبيات البحث ذات الصلة بمشكلته، يمكن القول بأن لضغوط العمل آثاراً سلبية على أداء العاملين لوظائفهم، وبشكل يؤثر على جودة العمل المكلفين به. وبهذا يمكن حصر مشكلة البحث في طرح التساؤل الرئيس التالي:

● ما أثر ضغوط العمل الخارجية على جودة أداء عمل فاحصي الضرائب في مصلحة

الضرائب؟

■ أهداف البحث

- التعرف على طبيعة ضغوط العمل، وأنواعها، ومصادرها ..
- التعرف على جودة أداء عمل فاحصي الضرائب ..
- التعرف على أثر ضغوط العمل على جودة أداء عمل فاحصي الضرائب كحالة عملية.

■ أهمية البحث

من خلال مراجعة أدبيات البحث، وما وقع بين أيدي الباحثان يلاحظ شح الدراسات العربية في هذا المجال فضلاً عن البيئة المحلية، بالتالي تأتي أهمية هذا البحث من خلال التعرف على أثر ضغوط العمل على جودة أداء عمل فاحصي الضرائب حيث إن الاهتمام بالضرائب لكونها إحدى مصادر الإيرادات وحتى يتسنى للدولة تغطية النفقات العامة فلا بد لها من إيرادات عامة تحصل عليها من مصادر مختلفة ومن بين هذه المصادر الضريبية

إن الإدارة الضريبية هي إحدى الإدارات العامة في الدولة والمهمة حيث يناط بها تطبيق القوانين الضريبية وتنفيذها وذلك لتحصيل الإيرادات المستخدمة من قبل الدولة في تمويل نفقاتها العامة، ويتطلب النظام الضريبي السليم ضرورة وجود إدارة ضريبية على قدر عال من الكفاءة تتولى تطبيق التشريع وتنفيذ السياسة الضريبية عن طريق قيامها بعمليات الحصر والفحص والربط والتحصيل من الأشخاص الطبيعيين والمعنويين على أفضل وجه.

■ فرضيات البحث

بالنظر لمشكلة البحث من جهة، وتحقيقاً لأهدافه من جهة ثانية، واعتماداً على أدبياته، تم صياغة الفرض الرئيس التالي:

● توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين ضغوط العمل كمتغيرات مستقلة من جهة، وبين جودة أداء عمل فاحصي الضرائب كمتغير تابع من جهة أخرى.

ولاختبار هذه الفرضية تم صياغة عدد سبع فرضيات فرعية، وذلك على النحو التالي:

1. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين الضغوط السياسية، وبين جودة أداء عمل فاحصي الضرائب.

2. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين الضغوط الثقافية، وبين جودة أداء عمل فاحصي الضرائب.

3. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين الضغوط الاقتصادية، وبين جودة أداء عمل فاحصي الضرائب.

4. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين مستوى الأداء الوظيفي وبين جودة أداء عمل فاحصي الضرائب.

#### ■ منهجية البحث

يعتمد هذا البحث على المنهج الوصفي التحليلي، لمناسبته للظاهرة موضع اهتمام البحث، وللإجابة التساؤل الرئيس والأسئلة الفرعية المتعلقة به، تم استعراض أدبيات البحث ذات الصلة، بهدف حصر المتغيرات المستقلة (ضغوط العمل) والتعرف على علاقتها بجودة عمل المراجعة، ولاختبار الفرض الرئيس والفروض الفرعية المتعلقة به تم استخدام صحائف الاستبيان وتضمينها الأسئلة المتعلقة بضغوط العمل للتعرف على أثرها على مشكلة البحث المتمثلة في جودة عمل فاحصي الضرائب (المتغير التابع) العاملين في الإدارة الضريبية.

#### ■ تقسيمات البحث

قسم هذا البحث إلى ثلاثة أجزاء، هي: الجزء الأول الإطار العام للبحث، والذي يتضمن مشكلة البحث، أهدافه، أهميته، منهجيته، فروضه، وتقسيماتها، الجزء الثاني

الإطار النظري والدراسات السابقة، والذي يتضمن مراجعة أدبيات مشكلة البحث، بهدف فهم طبيعة مشكلة البحث، وصياغة الاستنتاجات النظرية للبحث. الجزء الثالث الإطار العملي للبحث، والذي يتضمن أداة جمع البيانات، ومجتمع وعينة البحث، والتحليلات الإحصائية المناسبة، واستخلاص النتائج.

#### ■ الدراسات السابقة:

##### ● دراسة أبو العلاء 2009

دراسة بعنوان ضغوط العمل وأثرها على الولاء التنظيمي حيث هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر مستوى ضغوط العمل على درجة الولاء التنظيمي عند المدراء العاملين في وزارة الداخلية والأمن بقطاع غزة ومحاولة التعرف على الأسباب التي تزيد من ضغوط العمل، وقد استخدم الباحث وسيلة الاستبيان لجمع المعلومات من عينة قدرها 147 مديراً من مدراء وزارة الداخلية و الأمن، ولقد استنتجت الدراسة بأن عبء العمل وصراع الدور من أكثر العوامل تأثيراً على ضغوط العمل وأوصت هذه الدراسة بعقد برامج تدريبية للمدراء العاملين في الوزارة بشكل عام وعقد ندوات وورش عمل وتوفير بيئة عمل أفضل من البيئة الحالية من خلال توفير احتياجاتهم لتسيير العمل بصورة صحيحة.

##### ● دراسة المعشر (2009)

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مستوى ضغوط العمل التي يتعرض لها العاملون في القطاع الفندقية في الأردن، وبيان أثرها على أدائهم ومصادر هذه الضغوط، وقد اعتمدت الدراسة على استطلاع آراء (197) فرداً من مجتمع الدراسة يمثلون (12) فندقاً في منطقة وسط عمان، ومن أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة: عدم وجود علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (5%) بين كل من عبء العمل، والهيكلة التنظيمية كمتغيرات مستقلة من جهة، وبين أداء العاملين في القطاع الفندقية من جهة أخرى، كما توصلت الدراسة إلى وجود علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية عند

مستوى معنوية (5 %) بين كل من الأجور والمكافآت، وبيئة العمل كمتغيرات مستقلة من جهة، وبين أداء العاملين في القطاع الفندقي من جهة أخرى. وقد أوصت الدراسة من بين ما أوصت به ضرورة توفير بيئة عمل تضمن رضا العامل، والتي بدورها ستؤدي إلى وجود بيئة أفضل للتعامل مع عملاء الفنادق، وضرورة عمل اجتماعات مرة واحدة صباحاً بين الرؤساء ومرؤوسيتهم لإيضاح المهام الوظيفية وشرحها للعاملين بشكل دقيق، وبما يعزز بيئة عمل إيجابية، والتي بدورها تساهم في رفع مستوى أداء العاملين.

#### ● دراسة عامر حجل (2008)

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على تأثير ضغوط العمل على أداء والتزام المراجع الخارجي بوظيفته وقيامه بالمهام المسندة إليه في سورية ومعرفة أثر ضغوط العمل على والتزام المراجع الخارجي بتحقيق أهداف المنظمة بكفاءة وفاعلية، وعملت هذه الدراسة على تحقيق مجموعة من الفرضيات، واستناداً على طبيعة هذه تم اتباع منهج التحليل الوصفي بهدف الوصول إلى إطار نظري شامل لموضوع الرسالة وخلصت هذه الدراسة إلى وجود علاقة بين ضغوط العمل وأداء المراجع وأوصت بالاهتمام بتحديد إجراءات العمل بدقة وتحديد المسؤوليات والسلطات تحديداً دقيقاً وتوزيع الواجبات والقيام بالتفويض لتخفيف عبء العمل.

#### ● دراسة السعد، ودرويش (2008)

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أسباب ونتائج ضغوط العمل في البيئة السعودية، والتعرف على أثر ضغوط العمل على أداء المراجعين وقراراتهم بترك العمل، واعتمدت الدراسة على منهج الاستقراء النظري لصياغة إطار نظري شامل للدراسة، كما اعتمدت على المنهج الوصفي التحليلي في الجانب العملي للوصول إلى تعميمات مناسبة. وتمثل مجتمع الدراسة في العاملين في مكاتب المراجعة المرخص لها في المملكة العربية السعودية، وقد اشتملت عينة الدراسة على أغلب مكاتب المراجعة في مدينة جدة، وقد تم تحليل عدد (112) استبانة من إجمالي الاستبانات الموزعة، وقد توصلت الدراسة إلى وجود علاقة بين ضغوط العمل وأداء المراجع، وبين ضغوط العمل وترك المراجعين للعمل في

مهنة المراجعة، كما بينت نتائج الدراسة أن تقدم المراجع في العمر والخبرة الطويلة ومركزه الوظيفي يتصاحب بشعور أقل بضغط العمل، بينما بالنسبة للمراجعين الأصغر سناً والأقل خبرة ومركزاً وظيفياً تؤثر ضغوط العمل على تسربهم من العمل في المهنة.

#### ● مفهوم ضغوط العمل:

يعاني العاملون في حياتهم اليومية من ضغوط منها الضغوط الاجتماعية والأمنية والأوضاع المالية الصعبة والتلوث البيئي. وتعود كلمة ضغوط Stress لغوياً إلى الكلمة اللاتينية Stringer وتعني السحب بشدة (عياصرة وأحمد 2008: 106).

لقد تعددت مفاهيم ضغوط العمل وبالرغم من أن اللفظ شائع الاستخدام في حياتنا اليومية إلا إن المتخصصين يعرفون الضغوط تعريفاً دقيقاً لتمييزه عن بعض المفاهيم الأخرى مثل الإجهاد. (p.257) ويرى مجموعة من الباحثين بأن الضغوط هي شعور بعدم الراحة مؤقتاً قد يزول بزوال المشكلات المسببة له وقد يتفاقم إذا ما اشتدت تلك المشكلات (الغيص، 199، ص 37) وتعرف ضغوط العمل بالانعكاس السلبي والضار على صحة الإنسان النفسية والعضوية نتيجة للمتطلبات المتزايدة في بيئة العمل والتي تفوق قدرة الشخص على العطاء في الكثير من الأحيان (ميسرة طاهر 2005: ص 29)

#### ■ الإطار العملي (التحليل الإحصائي لفقرات الدراسة):

تمهيد: بعد الانتهاء من توزيع الاستبيانات على المشاركين في الدراسة والحصول على البيانات المطلوبة، تم تفرغها باستخدام الحاسوب من أجل معالجتها حسب الأساليب الإحصائية المناسبة لتوجهات الدراسة، بقصد بلوغ النتائج واختبار الفرضيات التي تم صياغتها.

#### ● وصف خصائص المشاركين في الدراسة:

القسم الأول من قائمة الاستبيان تم تخصيصه للأسئلة العامة، والتي تهدف إلى جمع بيانات والتي يمكن من خلالها التعرف على خصائص عينة الدراسة، ولقد تم تحديد هذه الخصائص وبياناتها كالتالي:

## ● المنطقة

يعكس الجدول رقم (1) توزيع المشاركين في الدراسة حسب المنطقة.

جدول رقم (1) تصنيف المشاركين في الدراسة حسب المنطقة

النسبة %	العدد	
55.0	33	طرابلس
20.0	12	زليتن
25.0	15	مصراة
100.0	60	الإجمالي

يلاحظ أن أعلى نسبة 55% تقريبا من المشاركين في الدراسة من منطقة طرابلس.

## ■ التحليل الإحصائي لفقرات الدراسة

مقدمة: بعد جمع بيانات الدراسة، قام الباحثان بمراجعتها تمهيداً لإدخالها للحاسوب، وقد تم إدخالها للحاسوب بإعطائها أرقاماً معينة، أي بتحويل الإجابات اللفظية إلى رقمية، وفي هذا الجزء أعطيت الإجابة «غير موافق بشدة» درجة واحدة، «غير موافق» درجتين، وأعطيت الإجابة «محايد» 3 درجات، 4 درجات للإجابة «موافق»، فيما أعطت الإجابة «موافق بشدة» 5 درجات، بحيث كلما زادت درجة الإجابة زادت درجة الموافقة عليها والعكس صحيح. وهذه الدرجات تمثل إجابات المشاركين في الدراسة على الأسئلة الواردة بقائمة الاستبانة مخرجات الدراسة الميدانية، وهي ذاتها تعد مدخلات التحليل الإحصائي، والذي يهدف إلى استخلاص النتائج من خلال تحليل هذه المدخلات، وقد تم إحصائياً احتساب المتوسطات، والانحرافات المعيارية، ونسبة الإجابات لكل فقرة.

واستخدم الباحث اختبار T للعينة الواحدة One Sample T - Test، وذلك لاختبار

فقرات كل مجال من مجالات الاستبانة، ومعرفة معنوية (دلالة) آراء المشاركين في الدراسة على محتوى كل فقرة، وتكون الفقرة إيجابية بمعنى أن أفراد عينة الدراسة موافقون على محتواها إذا كانت قيمة الدلالة الإحصائية للفقرة أصغر من مستوى المعنوية 0.05 والمتوسط الحسابي المرجح للفقرة أكبر من 3، وتكون الفقرة سلبية بمعنى أن أفراد عينة الدراسة غير موافقين على محتواها إذا كانت قيمة الدلالة الإحصائية للفقرة أصغر من مستوى المعنوية 0.05 والمتوسط الحسابي المرجح للفقرة أصغر من 3، وتكون آراء أفراد عينة الدراسة محايد إذا كانت قيمة الدلالة الإحصائية أكبر من مستوى المعنوية 0.05، وهذا ينطبق على جميع الفقرات في استبانة الدراسة.

#### ■ المحور الأول: الضغوط السياسية:

يركز هذا الجزء على دراسة الضغوط السياسية، من خلال الفقرات التي استطاع الباحث تجميعها والتي تمثل هذا المحور، حيث يتبين من خلال البيانات الواردة بالجدول رقم (2) التحليل الإحصائي لإجابات المشاركين في الدراسة حول فقرات هذا المحور.

جدول رقم (2): المتوسط المرجح والانحراف المعياري ونتائج اختبار T لفقرات المحور الأول

X01	الفقرة	المتوسط المرجح	الانحراف المعياري	إحصاء الاختبار	الدلالة الإحصائية	الاتجاه السائد
1	الانقسام الداخلي للدولة له تأثير كبير على العمل الحالي	4.20	1.005	9,248	* 0.000	موافق
2	يوجد تمييز من قبل الإدارة بين الموظفين بناء على الانتماء السياسي	3.88	1,209	5,661	* 0.000	موافق
3	إغلاق الطرق له تأثير سلبي على عملي الحالي	3.97	0.901	8,307	* 0.000	موافق

X01	الفقرة	المتوسط المرجح	الانحراف المعياري	إحصاءة الاختبار	الدلالة الإحصائية	الاتجاه السائد
4	العلاقة بين الموظفين المختلفين فكريا سيئة	3.58	1.253	3.607	0.001 *	موافق
5	تسود علاقات غير طيبة بيني وبين زملائي للاختلافات الأيدولوجية	3.57	1.307	3.359	0.001 *	موافق

\* دال إحصائيا عند مستوى المعنوية 0.05

من خلال البيانات الواردة بالجدول السابق يتضح أن جميع الفقرات المتعلقة بالمحور (الضغوط السياسية) تمت الموافقة عليها، حيث سجلت قيم الدلالة الإحصائية لها أصغر من مستوى المعنوية 0.05، وقيمة المتوسطات الحسابية المناظرة لها أكبر من متوسط أداة القياس «3».

✓ أكثر الفقرات التي تمت الموافقة عليها هي الفقرة رقم (1) والتي تنص على " الانقسام الداخلي للدولة له تأثير كبير على العمل الحالي." حيث سجلت قيمة المتوسط الحسابي المناظر لها 4.20 بانحراف معياري 1.005

✓ أقل الفقرات التي تمت الموافقة عليها هي الفقرة رقم (5) والتي تنص على " تسود علاقات غير طيبة بيني وبين زملائي للاختلافات الأيدولوجية" حيث سجلت قيمة المتوسط الحسابي لها 3.57 وانحراف معياري 1.307.

#### ■ المحور الثاني: الضغوط الثقافية:

يركز هذا الجزء على دراسة الضغوط الثقافية، من خلال الفقرات التي استطاع الباحث تجميعها والتي تمثل هذا المحور، حيث يتبين من خلال البيانات الواردة بالجدول رقم (3) التحليل الإحصائي لإجابات المشاركين في الدراسة حول فقرات هذا المحور.

جدول رقم (3): المتوسط المرجح والانحراف المعياري ونتائج اختبار T لفقرات المحور الثاني

X02	الفقرة	المتوسط المرجح	الانحراف المعياري	إحصاء الاختبار	الدلالة الإحصائية	الاتجاه السائد
1	غياب فن التواصل بين الزملاء داخل الشركة	3.80	1.054	5.877	* 0.000	موافق
2	عدم تفهم الجهات الخارجية (محل المراجعة) لقوانين الضرائب وقراراتهم يولد خلافات في التعامل معهم ويشكل ضغطاً على موظفي الإدارة	4.07	0.841	9.824	* 0.000	موافق
3	يوجد خلاف مستمر مع الإدارة نتيجة عدم القيام بإجراءات تتناسب مع ميولها وقناعاتها	3.72	1.010	5.496	* 0.000	موافق
4	العلاقة الشخصية والفكرية هي التي تحكم رضا رؤسائي عني	3.67	1.115	4.632	* 0.000	موافق
5	يوجد تمييز في الإدارة على أساس قبلي وجهوي	3.43	1.140	2.943	* 0.005	موافق
6	يوجد تمييز في الإدارة على أساس الجنس ذكر - أنثي	3.37	1.149	2.471	* 0.016	موافق
7	اعاني من عدم انتظام الممولين وسرعة انفعالهم	3.95	0.946	7.775	* 0.000	موافق

\* دال إحصائياً عند مستوى المعنوية 0.05

من خلال البيانات الواردة بالجدول السابق يتضح أن جميع الفقرات المتعلقة بالمحور

(الضغوط الثقافية) تمت الموافقة عليها، حيث سجلت قيم الدلالة الإحصائية لها أصغر من مستوى المعنوية 0.05، وقيمة المتوسطات الحسابية المناظرة لها أكبر من متوسط أداة القياس «3».

✓ أكثر الفقرات التي تمت الموافقة عليها هي الفقرة رقم (2) والتي تنص على " عدم تفهم الجهات الخارجية (محل المراجعة) لقوانين الضرائب وقراراتهم يولد خلافات في التعامل معهم ويشكل ضغطاً على موظفي الإدارة." حيث سجلت قيمة المتوسط الحسابي المناظر لها 4.07 بانحراف معياري 0.741

✓ اقل الفقرات التي تمت الموافقة عليها هي الفقرة رقم (6) والتي تنص على يوجد تمييز في الإدارة على أساس الجنس (ذكر - أنثى) " حيث سجلت قيمة المتوسط الحسابي لها 3.37 وانحراف معياري 1.149

#### ● المحور الثالث: الضغوط الاقتصادية:

يركز هذا الجزء على دراسة الضغوط الاقتصادية، من خلال الفقرات التي استطاع الباحث تجميعها والتي تمثل هذا المحور، حيث يتبين من خلال البيانات الواردة بالجدول رقم (4) التحليل الإحصائي لإجابات المشاركين في الدراسة حول فقرات هذا المحور.

جدول رقم (4): المتوسط المرجح والانحراف المعياري ونتائج اختبار T لفقرات المحور الثالث

X03	الفقرة	المتوسط المرجح	الانحراف المعياري	إحصاء الاختبار	الدلالة الإحصائية	الاتجاه السائد
1	قلة الراتب مقارنة بالجهات الإدارية الأخرى	4.50	0.701	16.573	* 0.000	موافق
2	العائد المادي لا يتناسب مع حجم العمل داخل الإدارة	4.35	0.633	16.517	* 0.000	موافق

X03	الفقرة	المتوسط المرجح	الانحراف المعياري	إحصاءة الاختبار	الدلالة الإحصائية	الاتجاه السائد
3	العائد المادي لا يتناسب مع خبرتي ومؤهلي العلمي	4.40	0.867	12.501	0.000 *	موافق
4	ارتفاع مستوى الأسعار مع بقاء المرتبات على ماهي	4.07	0.899	9.186	0.000 *	موافق

من خلال البيانات الواردة بالجدول السابق يتضح أن جميع الفقرات المتعلقة بالمحور (الضغوط الاقتصادية) تمت الموافقة عليها، حيث سجلت قيم الدلالة الإحصائية لها أصغر من مستوى المعنوية 0.05، وقيمة المتوسطات الحسابية المناظرة لها أكبر من متوسط أداة القياس «3».

✓ أكثر الفقرات التي تمت الموافقة عليها هي الفقرة رقم (2) والتي تنص على "قلة الراتب مقارنة بالجهات الإدارية الأخرى" حيث سجلت قيمة المتوسط الحسابي المناظر لها 4.50 وانحراف معياري 0.701

✓ أقل الفقرات التي تمت الموافقة عليها هي الفقرة رقم (4) والتي تنص على "ارتفاع مستوى الاسعار مع بقاء المرتبات على ماهي" حيث سجلت قيمة المتوسط الحسابي لها 4.07 وانحراف معياري 0.899.

#### ● المحور الرابع: مستوى الأداء الوظيفي:

يركز هذا الجزء على دراسة مستوى الأداء الوظيفي، من خلال الفقرات التي استطاع الباحث تجميعها والتي تمثل هذا المحور، حيث يتبين من خلال البيانات الواردة بالجدول رقم (5) التحليل الإحصائي لإجابات المشاركين في الدراسة حول فقرات هذا المحور.

جدول رقم (5): المتوسط المرجح والانحراف المعياري ونتائج اختبار T لفضرات المحور الرابع

Y	الفقرة	المتوسط المرجح	الانحراف المعياري	إحصاء الاختبار	الدلالة الإحصائية	الاتجاه السائد
1	التزم بتنفيذ الواجبات والتعليمات المنظمة لعملية	3.98	0.948	8.038	* 0.000	موافق
2	أراعي التوقيت المطلوب لإنجاز الأعمال المكلف بها	3.83	1.028	6.280	* 0.000	موافق
3	أحرص على تحسين مستوى أدائي	3.98	0.833	9.139	* 0.000	موافق
4	أخطط جيداً للأعمال قبل تنفيذها	3.88	0.993	6.890	* 0.000	موافق
5	أنفذ الأعمال المطلوبة بكفاءة وفعالية	3.68	0.948	5.586	* 0.000	موافق
6	الاعتماد على الذات في إنجاز الأعمال	3.65	0.988	5.093	* 0.000	موافق
7	أفضل إنجاز المهام الوظيفية من خلال فرق العمل	3.65	1.022	4.925	* 0.000	موافق
8	أواجه مشكلات تعيق أدائي الوظيفي	3.53	1.081	3.822	* 0.000	موافق
9	التزم بأوقات الدوام الرسمي	3.70	1.253	4.328	* 0.000	موافق
10	الدقة في إنجاز الأعمال بالوقت المحدد	3.62	1.180	4.047	* 0.000	موافق
11	القدرة على التكيف وإنجاز الأعمال في الحالات الطارئة	3.45	1.213	2.873	* 0.006	موافق
12	القدرة على الحوار وإدارة النقاش والتواصل مع الزملاء	3.63	1.193	4.113	* 0.000	موافق

\* دال إحصائياً عند مستوى المعنوية 0.05

من خلال البيانات الواردة بالجدول السابق يتضح أن جميع الفقرات المتعلقة بالمحور (مستوى الأداء الوظيفي) تمت الموافقة عليها، حيث سجلت قيم الدلالة الإحصائية لها أصغر من مستوى المعنوية 0.05، وقيمة المتوسطات الحسابية المناظرة لها أكبر من متوسط أداة القياس «3».

✓ أكثر الفقرات التي تمت الموافقة عليها هي الفقرة رقم (1) والتي تنص على "التزم بتنفيذ الواجبات والتعليمات المنظمة لعملي" حيث سجلت قيمة المتوسط الحسابي المناظر لها 3.98 بانحراف معياري 0.948

✓ أقل الفقرات التي تمت الموافقة عليها هي الفقرة رقم (11) والتي تنص على "القدرة على التكيف وإنجاز الأعمال في الحالات الطارئة" حيث سجلت قيمة المتوسط الحسابي لها 3.45 وانحراف معياري 1.213.

#### ■ القسم الثالث: اختبار فرضيات الدراسة:

##### ● دراسة ضغوط العمل الخارجية وأثرها في مستوى الأداء الوظيفي:

تركز هذا الجزء على دراسة ضغوط العمل الخارجية (الضغوط السياسية X1، الضغوط الثقافية X2، الضغوط الاقتصادية X3) وأثرها على مستوى الأداء الوظيفي وذلك باختبار الفرضية الرئيسية للدراسة والتي تنص على:

يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لضغوط العمل الخارجية في مستوى الأداء الوظيفي

وقد قام الباحث بتقسيم هذا الفرض إلى ثلاثة فروض فرعية وذلك وفقاً لأبعاد ضغوط العمل الخارجية:

الفرضية الفرعية الأولى: يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لـ الضغوط السياسية في مستوى الأداء الوظيفي

الفرضية الفرعية الثانية: يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لـ الضغوط الثقافية في مستوى الأداء الوظيفي

الفرضية الفرعية الثالثة: يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لـ الضغوط الاقتصادية في مستوى الأداء الوظيفي

وقد استخدم الباحث أسلوب معامل ارتباط بيرسون Pearson Correlation لمعرفة معنوية (دلالة) العلاقة بين المتغيرات؛ ولمعرفة نسبة تفسير التباين في المتغير التابع من قبل المتغير المستقل قام الباحث باستخدام أسلوب الانحدار البسيط Simple Regression، واستخدم الباحث كذلك أسلوب الانحدار المتعدد Multiple Regression لمعرفة التأثيرات المباشرة بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع.

● دراسة ضغوط العمل الخارجية وعلاقته بـ مستوى الأداء الوظيفي باستخدام معامل ارتباط بيرسون Pearson Correlation

يحاول الباحث في هذه الفقرة دراسة ضغوط العمل الخارجية (بأبعادها المختلفة) وعلاقته بـ مستوى الأداء الوظيفي باستخدام معامل ارتباط بيرسون Pearson Correlation، الجدول رقم (6) يوضح قيمة معامل ارتباط بيرسون والدلالة الإحصائية المناظرة لكل معامل.

● الضغوط السياسية وعلاقته بمستوى الأداء الوظيفي: يتضح من البيانات الواردة بالجدول رقم (6) أن قيمة معامل الارتباط تساوي 0.702 - وقيمة الدلالة الإحصائية المناظرة له 0.000 وحيث إن قيمة الدلالة الإحصائية أصغر من مستوى المعنوية 5٪ مما يدل على وجود علاقة بين الضغوط السياسية ومستوى الأداء الوظيفي، وبما أن قيمة معامل الارتباط سالبة مما يشير إلى أن هذه العلاقة عكسية.

جدول رقم (6): العلاقة بين ضغوط العمل الخارجية ومستوى الأداء الوظيفي باستخدام معامل ارتباط بيرسون

ت	المتغير	رمز المتغير	العدد	معامل ارتباط بيرسون	الدلالة الاحصائية
1	الضغوط السياسية	X1	60	- 0.702	* 0.000
2	الضغوط الثقافية	X2	60	- 0.560	* 0.000
3	الضغوط الاقتصادية	X3	60	- 0.476	* 0.000

\* دال احصائياً عند مستوى المعنوية 0.05

● **الضغوط الثقافية وعلاقته بمستوى الأداء الوظيفي:** يتضح من البيانات الواردة بالجدول رقم (6) أن قيمة معامل الارتباط تساوي 0.560 - وقيمة الدلالة الإحصائية المناظرة له 0.000 وحيث إن قيمة الدلالة الإحصائية أصغر من مستوى المعنوية 5 % مما يدل على وجود علاقة بين الضغوط الثقافية ومستوى الأداء الوظيفي، وبما أن قيمة معامل الارتباط سالبة مما يشير إلى أن هذه العلاقة عكسية.

● **الضغوط الاقتصادية وعلاقته بمستوى الأداء الوظيفي:** يتضح من البيانات الواردة بالجدول رقم (6) أن قيمة معامل الارتباط تساوي 0.476 - وقيمة الدلالة الإحصائية المناظرة له 0.000 وحيث إن قيمة الدلالة الإحصائية أصغر من مستوى المعنوية 5 % مما يدل على وجود علاقة بين الضغوط الاقتصادية ومستوى الأداء الوظيفي، وبما أن قيمة معامل الارتباط سالبة مما يشير إلى أن هذه العلاقة عكسية.

■ **دراسة ضغوط العمل الخارجية وأثرها في مستوى الأداء الوظيفي باستخدام أسلوب**

### تحليل الانحدار البسيط Simple regression analysis

يحاول الباحثون في هذه الفقرة دراسة ضغوط العمل الخارجية (الضغوط السياسية X1، الضغوط الثقافية X2، الضغوط الاقتصادية X3) وأثرها في مستوى الأداء الوظيفي

باستخدام أسلوب تحليل الانحدار البسيط Simple regression analysis، وبالتالي معرفة دور ضغوط العمل الخارجية (كمتغير مستقل) في مستوى الأداء الوظيفي (كمتغير تابع)، وكذلك معرفة نسبة تفسير التباين في المتغير التابع من قبل المتغير المستقل.

● الضغوط السياسية وأثرها في مستوى الأداء الوظيفي باستخدام أسلوب تحليل الانحدار البسيط Simple regression analysis

استخدم الباحثون أسلوب تحليل الانحدار البسيط Simple linear regression لمعرفة دور الضغوط السياسية (كمتغير مستقل) في مستوى الأداء الوظيفي (كمتغير تابع) وذلك بتوفيق نموذج انحدار المتغير التابع على المتغير المستقل، وقد قام الباحث بتوفيق هذا النموذج، ولاختبار معنوية (دلالة) النموذج الموفق استخدم الباحث أسلوب تحليل التباين ANOVA، من خلال البيانات الواردة بالجدول التالي، سجلت قيمة إحصاء اختبار F 56.232 بمستوى دلالة إحصائية 0.000، مما يشير إلى أن النموذج الموفق معنوي (دال إحصائياً).

جدول (7): اختبار تحليل التباين (ANOVA) وبعض الإحصاءات المتعلقة بنموذج انحدار

معامل ارتباط بيرسون R	R Square معامل التحديد	Std. Error of the Estimate الخطأ المعياري للتقدير	F - Test إحصاء الاختبار	P - value الدلالة الإحصائية
0.702	0.492	0.610	56.232	* 0.000

كما يتبين من البيانات الواردة بالجدول السابق، أن قيمة متوسط الخطأ المعياري للتقدير Standard Error of the Estimate، أو ما يسمى بـ "خطأ التقدير"، هو مقياس لدرجة دقة القيم المتنبأ بها ويساوي 0.610 وهو مقدار صغير نسبياً، مما يدل على جودة النموذج المستخدم في التنبؤ. وتشير كذلك النتائج الواردة بالجدول إلى قيمة معامل ارتباط بيرسون ومعامل التحديد، حيث سجلت قيمة معامل ارتباط بيرسون

0.702 وكذلك معامل التحديد 0.492 وهذا يعني 49.2 % من التباينات في المتغير التابع (مستوى الأداء الوظيفي)، يُفسرها التباين في المتغير المستقل (الضغوط السياسية). ولاختبار معنوية معامل انحدار النموذج الموفق لانحدار المتغير التابع (مستوى الأداء الوظيفي) على المتغير المستقل (الضغوط السياسية)، استخدم الباحث اختبار T وتحصل على النتائج المدونة بالجدول رقم (7)، حيث سجلت قيمة إحصاء الاختبار 7.499 - وقيمة الدلالة الإحصائية المناظرة لها 0.000، مما يشير إلى معنوية معامل الانحدار، ويعني ذلك أن المتغير المستقل (الضغوط السياسية) له تأثير معنوي على المتغير التابع (مستوى الأداء الوظيفي).

جدول (8): نتائج تقدير معاملات انحدار المتغير المستقل على المتغير التابع ( $\beta_0, \beta_1$ )

معاملات الانحدار B	الخطأ المعياري Std. Error	معاملات الانحدار المعيارى Beta	قيمة إحصاء الاختبار T	الدلالة الإحصائية P - Value
(Constant)	6.362		17.602	* 0.000
الضغوط السياسية	0.689 -	0.702 -	7.499 -	* 0.000

يتضح من النتائج الإحصائية المدونة بالجدول السابق أن إشارة معامل الانحدار في النموذج الموفق سالبة (( - ) 0.689) يشير ذلك إلى أن تأثير الضغوط السياسية (كمتغير مستقل) في مستوى الأداء الوظيفي (كمتغير تابع) سلبي، أي كلما ارتفعت قيم "الضغوط السياسية" انخفضت قيم "مستوى الأداء الوظيفي".

نتائج تحليل الفرضية الفرعية الأولى: قبول الفرضية الفرعية الأولى والتي تنص على وجود أثر سلبي ذا دلالة إحصائية لـ الضغوط السياسية في مستوى الأداء الوظيفي.

● الضغوط الثقافية وأثرها في مستوى الأداء الوظيفي باستخدام أسلوب تحليل

الانحدار البسيط Simple regression analysis

استخدم الباحثون أسلوب تحليل الانحدار البسيط Simple linear regression لمعرفة دور الضغوط الثقافية (كمتغير مستقل) في مستوى الأداء الوظيفي (كمتغير تابع) وذلك بتوفيق نموذج انحدار المتغير التابع على المتغير المستقل، وقد قام الباحث بتوفيق هذا النموذج، ولاختبار معنوية (دلالة) النموذج الموفق استخدم الباحث أسلوب تحليل التباين ANOVA، من خلال البيانات الواردة بالجدول التالي، سجلت قيمة إحصاء اختبار  $F 26.512$  بمستوى دلالة إحصائية  $0.000$ ، مما يشير إلى أن النموذج الموفق معنوي (دال إحصائياً).

جدول (9): اختبار تحليل التباين (ANOVA) وبعض الإحصاءات المتعلقة بنموذج انحدار

معامل ارتباط بيرسون R	R Square معامل التحديد	Std. Error of the Estimate الخطأ المعياري للتقدير	F - Test إحصاء الاختبار	P - value الدلالة الإحصائية
0.560	0.314	0.709	26.512	* 0.000

كما يتبين من البيانات الواردة بالجدول السابق، أن قيمة متوسط الخطأ المعياري للتقدير Standard Error of the Estimate، أو ما يسمى بـ "خطأ التقدير"، هو مقياس لدرجة دقة القيم المتنبأ بها ويساوي  $0.709$  وهو مقدار صغير نسبياً، مما يدل على جودة النموذج المستخدم في التنبؤ. وتشير كذلك النتائج الواردة بالجدول إلى قيمة معامل ارتباط بيرسون ومعامل التحديد، حيث سجلت قيمة معامل ارتباط بيرسون  $0.560$  وكذلك معامل التحديد  $0.314$  وهذا يعني  $31.4\%$  من التباينات في المتغير التابع (مستوى الأداء الوظيفي)، يُفسرها التباين في المتغير المستقل (الضغوط الثقافية). ولاختبار معنوية معامل انحدار النموذج الموفق لانحدار المتغير التابع (مستوى الأداء

الوظيفي) على المتغير المستقل (الضغوط الثقافية)، استخدم الباحث اختبار T وتحصل على النتائج المدونة بالجدول رقم (10)، حيث سجلت قيمة إحصاء الاختبار 5.149 - وقيمة الدلالة الإحصائية المناظرة لها 0.000، مما يشير إلى معنوية معامل الانحدار، ويعني ذلك أن المتغير المستقل (الضغوط الثقافية) له تأثير معنوي على المتغير التابع (مستوى الأداء الوظيفي).

جدول (10): نتائج تقدير معاملات انحدار المتغير المستقل على المتغير التابع ( $\hat{\beta}_0, \hat{\beta}_1$ )

الدلالة الإحصائية P-Value	قيمة إحصاء الاختبار T	معاملات الانحدار المعياري Beta	الخطأ المعياري Std. Error	معاملات الانحدار B	(Constant)
* 0.000	13.185		0.457	6.020	(Constant)
* 0.000	5.149 -	0.560 -	0.120	0.620 -	الضغوط الثقافية

\* دال إحصائياً عند مستوى المعنوية 0.05

يتضح من النتائج الإحصائية المدونة بالجدول السابق أن إشارة معامل الانحدار في النموذج الموفق سالبة (( - 0.620) يشير ذلك إلى أن تأثير الضغوط الثقافية (كمتغير مستقل) في مستوى الأداء الوظيفي (كمتغير تابع) سلبي، أي كلما ارتفعت قيم "الضغوط الثقافية" انخفضت قيم "مستوى الأداء الوظيفي".

نتائج تحليل الفرضية الفرعية الثانية: قبول الفرضية الفرعية الثانية والتي تنص على وجود أثر سلبي ذا دلالة إحصائية لـ الضغوط الثقافية في مستوى الأداء الوظيفي.

● الضغوط الاقتصادية وأثرها في مستوى الأداء الوظيفي باستخدام أسلوب تحليل

الانحدار البسيط Simple regression analysis

استخدم الباحثون أسلوب تحليل الانحدار البسيط Simple linear regression لمعرفة دور الضغوط الاقتصادية (كمتغير مستقل) في مستوى الأداء الوظيفي (كمتغير تابع) وذلك بتوفيق نموذج انحدار المتغير التابع على المتغير المستقل، وقد قام الباحث بتوفيق هذا النموذج، ولاختبار معنوية (دلالة) النموذج الموفق استخدم الباحث أسلوب تحليل التباين ANOVA، من خلال البيانات الواردة بالجدول التالي، سجلت قيمة إحصاء اختبار F 17.014 بمستوى دلالة إحصائية 0.000، مما يشير إلى أن النموذج الموفق معنوي (دال إحصائياً).

جدول (11): اختبار تحليل التباين (ANOVA) وبعض الإحصاءات المتعلقة بنموذج انحدار

معامل ارتباط بيرسون R	R Square معامل التحديد	Std. Error of the Estimate الخطأ المعياري للتقدير	F - Test إحصاء الاختبار	P - value الدلالة الإحصائية
0.476	0.227	0.752	17.014	* 0.000

كما يتبين من البيانات الواردة بالجدول السابق، أن قيمة متوسط الخطأ المعياري للتقدير Standard Error of the Estimate، أو ما يسمى بـ "خطأ التقدير"، هو مقياس لدرجة دقة القيم المتنبأ بها ويساوي 0.373 وهو مقدار صغير نسبياً، مما يدل على جودة النموذج المستخدم في التنبؤ. وتشير كذلك النتائج الواردة بالجدول إلى قيمة معامل ارتباط بيرسون ومعامل التحديد، حيث سجلت قيمة معامل ارتباط بيرسون 0.476 وكذلك معامل التحديد 0.227 وهذا يعني 22.7 % من التباينات في المتغير التابع (مستوى الأداء الوظيفي)، يُفسرها التباين في المتغير المستقل (الضغوط الاقتصادية). ولاختبار معنوية معامل انحدار النموذج الموفق لانحدار المتغير التابع (مستوى الأداء

الوظيفي) على المتغير المستقل (الضغوط الاقتصادية)، استخدم الباحث اختبار T وتحصل على النتائج المدونة بالجدول رقم (12)، حيث سجلت قيمة إحصاء الاختبار  $4.125 -$  وقيمة الدلالة الإحصائية المناظرة لها  $0.000$ ، مما يشير إلى معنوية معامل الانحدار، ويعني ذلك أن المتغير المستقل (الضغوط الاقتصادية) له تأثير معنوي على المتغير التابع (مستوى الأداء الوظيفي).

جدول (12): نتائج تقدير معاملات انحدار المتغير المستقل على المتغير التابع  $(\beta_0, \beta_1)$

معاملات الانحدار B	الخطأ المعياري Std. Error	معاملات الانحدار المعيارى Beta	قيمة إحصاء الاختبار T	الدلالة الإحصائية P - Value
Constant	6.507	0.683	9.521	* 0.000
الضغوط الاقتصادية	0.645 -	0.156	4.125 -	* 0.000

\* دال إحصائياً عند مستوى المعنوية 0.05

يتضح من النتائج الإحصائية المدونة بالجدول السابق أن إشارة معامل الانحدار في النموذج الموفق موجبة ((- 0.645)) يشير ذلك إلى أن تأثير الضغوط الاقتصادية (كمتغير مستقل) في مستوى الأداء الوظيفي (كمتغير تابع) سلبي، أي كلما ارتفعت قيم "الضغوط الاقتصادية" انخفضت قيم "مستوى الأداء الوظيفي".

نتائج تحليل الفرضية الفرعية الثالثة: قبول الفرضية الفرعية الثالثة والتي تنص على وجود أثر ذا دلالة إحصائية لـ الضغوط الاقتصادية في مستوى الأداء الوظيفي.

## ■ النتائج والتوصيات:

## ● أولاً: النتائج:

2- 1: دراسة ضغوط العمل الخارجية وعلاقته ب مستوى الأداء الوظيفي باستخدام معامل ارتباط بيرسون Pearson Correlation

1. وجود علاقة عكسية بين الضغوط السياسية ومستوى الأداء الوظيفي، حيث سجلت قيمة معامل الارتباط 0.702 - بدلالة إحصائية 0.000 أي كلما زادت الضغوط السياسية قل مستوى الأداء الوظيفي.

2. وجود علاقة عكسية بين الضغوط الثقافية ومستوى الأداء الوظيفي، حيث سجلت قيمة معامل الارتباط 0.560 - بدلالة إحصائية 0.000 أي كلما زادت الضغوط السياسية قل مستوى الأداء الوظيفي.

3. وجود علاقة عكسية بين الضغوط السياسية ومستوى الأداء الوظيفي، حيث سجلت قيمة معامل الارتباط 0.476 - بدلالة إحصائية 0.000 أي كلما زادت الضغوط السياسية قل مستوى الأداء الوظيفي.

2- 2: دراسة ضغوط العمل الخارجية وأثرها في مستوى الأداء الوظيفي باستخدام أسلوب تحليل الانحدار البسيط Simple regression analysis

1. قبول الفرضية الفرعية الأولى والتي تنص على: وجود أثر ذا دلالة إحصائية ل الضغوط السياسية على مستوى الأداء الوظيفي، حيث سجلت قيمة معامل ارتباط بيرسون 0.702 - وكذلك معامل التحديد 0.492

2. قبول الفرضية الفرعية الثانية والتي تنص على: وجود أثر ذا دلالة إحصائية ل الضغوط السياسية على مستوى الأداء الوظيفي، حيث سجلت قيمة معامل ارتباط بيرسون 0.560 - وكذلك معامل التحديد 0.314

3. قبول الفرضية الفرعية الثالثة والتي تنص على: وجود أثر ذا دلالة إحصائية ل

الضغوط السياسية على مستوى الأداء الوظيفي، حيث سجلت قيمة معامل ارتباط بيرسون 0.476 - وكذلك معامل التحديد 0.227

#### ● ثانياً: التوصيات:

ضغوط العمل الخارجية لها أثر سلبي ومباشر في مستوى الأداء الوظيفي من خلال الضغوط السياسية، والضغوط الاقتصادية، حيث سجلت قيمة معامل التحديد لكل منها 49.2 %، 3.8 % على التوالي، وبالتالي فإن ضغوط العمل الخارجية تؤثر بشكل سلبي في مستوى الأداء الوظيفي بنسبة 53.0 %، وان 47.0 % عليه نوصي الإدارة على خلق مناخ ملائم للعمل للحد من الضغوط الخارجية التي تؤثر سلباً على مستوى الأداء الوظيفي. كما نوصي بدراسة التغيرات التي تطرأ على مستوى الأداء الوظيفي نتيجة متغيرات أخرى لم يتم تناولها في هذه الدراسة.

#### ■ قائمة المراجع:

1. المعشر، عيسى إبراهيم (2009)، أثر ضغوط العمل على أداء العاملين في الفنادق الأردنية، (رسالة ماجستير غير منشورة)، جامعة الشرق الأوسط للدراسات العليا، كلية العلوم الإدارية والمالية.
2. السعد، صالح بن عبد الرحمن، ودرويش، مراد بن عمر (2008)، أسباب ونتائج ضغوط العمل في بيئة المراجعة السعودية، مجلة الاقتصاد والإدارة، جامعة الملك عبد العزيز، المجلد (22)، العدد (1)، ص 63 - 108.
3. جاسم دواي و سعد عبد عابر، مصادر ضغوط العمل التي يتعرض لها العاملون في القطاع الحكومي في العراق، المجلة العراقية للعلوم الإدارية العدد السابع والعشرون، بغداد 2010
4. عامر حجل، أثر ضغوط العمل على أداء المراجع الخارجي رسالة ماجستير منشورة بجامعة دمشق 2008.
5. ميسرة طاهر، ضغوط العمل و آثاره على العلاقات الأسرية(الرياض: جامعة الملك عبد العزيز، 2005، ص 29 .
6. جرينبرغ جيرالد وبارون روبرف، تعريب رفاعي محمد وإسماعيل بسيوني، إدارة السلوك في المنظمات، السعودية، الرياض، دار المريخ للنشر، 2004.
7. أبو العلا محمد، ضغوط العمل و أثرها على الولاء التنظيمي دراسة تطبيقية على المدراء العاملين في وزارة الداخلية في قطاع غزة، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الإسلامية، 2009.