

## العوامل المؤثرة على اداء العاملين في المعهد التقني المنصور في العراق الازمة المرورية إنموذجاً ( بحث احصائي)

المدرس المساعد

امين حسن حمد

المعهد التقني - الدور

صلاح الدين - العراق

### الخلاصة

يعاني غالبية الموظفين الحكوميين من مشكلة اساسية تؤثر بشكل فعال على اداءهم اليومي الا وهي الازمة المرورية الخانقة. ان للازمة المرورية تأثير فعال على العديد من فعاليات الانسان سواء النفسية او الاجهادية والتي تؤثر بدورها على الناتج الاجمالي لفعالية الدوائر في انجاز مهامها بالشكل المخطط له، حيث استنتج ان الانتاجية تقل بنسبة تكاد تصل الى 65% على ما مخطط له. البحث التالي محاولة للتعرف على مدى تأثير الازمة المرورية على اداء العاملين في المعهد التقني المنصور احدى تشكيلات الجامعة التقنية الوسطى في بغداد عن طريق التحقق من هدفي البحث، وهي التعرف على مفهوم الازمة بشكل عام والازمة المرورية بشكل خاص، وكذلك بيان انعكاس الازمة على اداء الموظفين. كما تم التطرق على مفهوم الاداء الوظيفي بشكل عام، كما وتم الوقوف على مفهوم الازمة بشكل عام والازمة المرورية بشكل خاص من خلال استطلاع ميداني شمل شريحة من منتسبي المعهد اعلاه وجهت لهذه الشريحة 16 سؤالاً مختلفة على وفق المقياس الاحصائي الخماسي لعينة حجمها (30) فرداً من المنتسبين سواء التدريسيين او الفنيين او الاداريين). واطهرت النتائج والمعطيات التي تم الحصول عليها من العمليات الاحصائية باستخدام برنامج SPSS الشهير بنموذجه رقم 23 ، عن وجود تأثير كبير للازمة المرورية على اداء العاملين.

# Effected Factors on the Performance of the Employees of the Technical Institute in Iraq Traffic crisis model (statistical research)

**Assist. Lecturer**  
**Ameen Hassan Hamad**  
Technical Institute – Aldour  
Saladin - Iraq

## **ABSTRACT**

The majority of government employees suffer from a fundamental problem that effectively affects their day-to-day functioning - the stifling traffic crisis. The traffic crisis has an effective effect on many human activities, whether psychological or physical, which affect the overall output of the effectiveness of the departments in accomplishing their tasks in the planned manner, where they found that productivity is reduced by almost 65% on what is planned. The following research is an attempt to identify the impact of the traffic crisis on the performance of workers at the Technical Institute Mansur, one of the formations of the Mid-Technical University - Baghdad by checking the objectives of the research; Understand the concept of the crisis in general and the traffic crisis in particular, and Statement of the reflection of the crisis on the performance of employees. The concept of overall performance was also discussed. The concept of the crisis in general and the traffic crisis in particular were examined through a field survey that included a group of the above-mentioned staff members. This segment was divided into 16 different questions according to the five-digit statistical sample of 20 members (teachers, technicians and administrators). (The results and data obtained from the statistical operations using SPSS program, which is famous for its model number 23, showed that there is a significant impact of the traffic crisis on the performance of workers.

## 1. المقدمة

ان الازمة المرورية اصبحت مشكلة تهدد وتو المواطنين وخاصة في اوقات الذروة مما يتطلب تسليط الضوء على هذه الازمة لوضع الخطط اللازمة لحل المشاكل المسببة لها في هذه الدراسة البحثية الاحصائية التطبيقية سنتعرف بشكل تفصيلي على العوامل المؤثرة على اداء العاملين في المعهد التقني المنصور عن طريق التحقق من اهداف البحث

1- مفهوم الازمة بشكل عام والازمة المرورية بشكل خاص

2- بيان انعكاس الازمة على اداء العاملين والمنتسبين

تم اخذ عينة حجمها 30 عنصرا من المنتسبين التدريسيين والفنيين الاداريين بمختلف الاعمار وتم اجراء استبيان مكون من 16 فقرة على وفق المقياس الاحصائي والخماسي وباستخدام البرنامج الاحصائي الشهير SPSS بنسخته الـ 23 وظهرت نتائج الاستبيان بعد التحليل الاحصائي عن وجود اثر كبير للازمة المرورية على دوائر العاملين

تهدف الالفية الثالثة تغيرات عميقة وسريعة للبنية التحتية الداخلية والخارجية للمنظمات الحكومية سواء الخدمية او الانتاجية ، استوجب احداث تغيرات جوهرية في ادارة الموارد البشرية وادارة الازمات ، كما اصبت الازمة سمة اساسية للمنظمات المعاصرة، اذ تمثل الازمة التي تمر بها المنظمة نقطة حرجة وحاسمة تختلط فيها الاسباب بالنتائج مما يفقد المدربين قدرة التعامل معها ، وعلى الرغم من تعدد وتباين الازمات المختلفة التي يمكن ان تتعرض لها المنظمات وان لكل ازمة خصائصها المميزة والتي تتطلب اسلوب عمل معين لإدارتها والتصدي لها ، الا ان كل الازمات تخضع لمعايير وعناصر مشتركة في التخطيط لها والاعداد الجيد لتجنب الوقوع بها او التخفيف من اثارها السلبية وزيادة فرص تحويل اثارها لصالح المنظمة.

ونظرا لقلة البحوث المحلية التي اهتمت بتشخيص وتحليل تأثير الازمة المرورية على اداء العاملين لذا سعى البحث الى تقديم إطار نظري وميداني من خلال وصف متغيراتها وتشخيصها فضلا عن بيان اثر استخدام المقياس الاحصائي الخماسي على دقة نتائج البحث .

وبناء على ما تقدم انبثقت الفرضية الرئيسية وتتفرع منها فرضيتين اختبرت من خلال أدوات إحصائية للبيانات التي جمعت من المنظمة المعينة بالبحث وأكدت نتائجها دعما لفرضية البحث وأهدافها، بهذا الاتجاه تأطرت محاور البحث ضمن أربعة مباحث .

تناول المبحث الاول عرض منهجية البحث ، وتضمن المبحث الثاني موضوع الازمة والاداء الوظيفي والمفاهيم الإحصائية المستخدمة في البحث ، اما المبحث الثالث تناول الجانب التطبيقي العملي للعينة البحث ، واختتم البحث بالمبحث الرابع الذي احتوى على الاستنتاجات التي توصل اليها البحث والمقترحات الضرورية للمنظمة المعينة بالبحث. ويتم تعميم النتيجة من الجزء المأخوذ على المجتمع الاحصائي الكلي.

## المبحث الاول

### 2.1. منهجية البحث

بغداد مدينة كبيرة وواسعة وزحمتها السكاني والمؤسستي واسع جدا وتركيز الدوائر الرسمية وزارات ومؤسسات لها علاقة بحياة المواطن ومعاملاته من جميع المحافظات . كل ذلك جعلها تعاني من مشكلات كثيرة تتمثل بالاختناقات المرورية وتنعكس بشكل مباشر وغير مباشر على المواطنين بشكل عام والعاملين بشكل خاص لتأثرهم نفسيا بذلك وتأخرهم في اغلب الاحيان عن الدوام الرسمي مما ينعكس على مستوى ادائهم الوظيفي.

### 2-2. اهمية البحث

ينبع اهمية البحث من ان ازمة المرور في بغداد مدت جذورها في اغلب المفاصل الحركية للعاصمة مما جعلها توصف احيانا بالمشكلة مما القى ظلاله على اداء العاملين بشكل عام وعلى المنظمة المبحوثة بشكل خاص، كما اصبحت الازمة سمة اساسية للمنظمات المعاصرة وأصبح كل تنظيم لا ينجو من تأثير الازمة، وبالتالي زاد الاهتمام والبحث في سبل التقليل من أثارها على أداء المنظمة. وبهذا ميمز البحث مهم لإعطائه تصور واضح عن مفهوم الازمة بشكل عام ومفهوم الازمة المرورية بشكل خاص وتأثيرها على اداء العاملين ، كذلك ستتعرف جهة البحث ( المعهد التقني المنصور) على تصورات احصائية مستندة الى ما اسفرت عنه نتائج التحليلات الاحصائية ومحاولة بيان اثر استخدام المقياس الاحصائي الخماسي على دقة النتائج.

## المبحث الثاني

### 1-3. مفهوم الازمة

إنها تعبر عن موقف وحالة يواجهها متخذ القرار في أحد الكيانات الإدارية (دولة، مؤسسة، مشروع، أسرة) تتلاحق فيها الأحداث وتتشابك معها الأسباب بالنتائج، ويفقد معها متخذ القرار قدرته على السيطرة عليها، أو على اتجاهاتها المستقبلية" (2.1).

وعلى هذا فإن الازمة إنما تعبر عن لحظة حرجة وخطيرة تنسم بالحسم تواجه الكيان الإداري فتحدد مصيره. وتمثل في الوقت ذاته صعوبة حادة أمام متخذي القرار تضعه في مأزق الاختيار بين ما يمكن أن يتخذه من قرارات في ظل الشعور السائد بعدم التأكد، وقصور المعارف، واختلاط الأمور بعضها مع البعض الآخر بحيث تنداعى أمامه الأحداث، ويلوح أمامه المجهول لما يمكن أن تؤول إليه أمور الازمة فيما بعد وما تتمخض عنه النتائج.

### 2-3.. ابعاد الازمة

لهذا أن الازمة لها بُعدين أساسيين هما:

1. بُعد الرعب والذعر الناجم عن التهديد الخطير للمصالح والأهداف الجوهرية الخاصة بالكيان الإداري الحالية والمستقبلية، الأمر الذي تختل وحدته بالكامل.
2. بُعد الزمن: وهو الوقت المحدود المتاح أمام مدير الأزمات لاتخاذ قرار سريع حازم وصائب لا يتضمن أي خطأ لأنه لا يكون هناك وقت أو مجال للتأخير أو لإصلاح الخطأ لنشوء أزمت جديدة أشد وأصعب من الأولى قد تقضي على الكيان الإداري ذاته (4.2).

### 3-3 خصائص الأزمة

- لا يخلو شيء من صفات وخصائص تميزه عن غيره ولعل من أهم خصائص الأزمة الأساسية هي: (6.3)
- 1- المفاجأة العنيفة عند انفجارها ,
  - 2- إن مصدر الأزمة يمثل نقطة تحول أساسية في أحداث متتابعة في حياة المؤسسة
  - 3- إن الأزمة تسبب في بدايتها صدمة , وضغط , مما يضعف في إمكانية الفصل السريع لمجابهتها .
  - 4- تتميز بتغيرات في العلاقات بين أعضاء المنظمة .
  - 5- إن التصاعد المفاجئ للأزمة يؤدي إلى درجة عالية من الشك في البدائل المطروحة لمواجهة الأحداث المتصارعة ,
  - 6- إن الأزمة تهدد استقرار المؤسسة ومقومات البيئة .
  - 7- إن مواجهة الأزمة تتطلب أنماط تنظيمية غير مألوفة ونظما وأنشطة مبتكرة تمكن من استيعاب ومواجهة الظروف الجديدة المترتبة على التغيرات المفاجئة . (1).

### 4-3 أسباب الأزمة .

- 1- أسباب خارجية عن إدارة المنظمة : مثل الزلازل والبراكين والتقلبات الجوية . (5)
- 2- ضعف الإمكانيات المادية والبشرية للتعامل مع الأزمة .
- 3- تجاهل إشارات الإنذار المبكر التي تشير إلى إمكانية حدوث أزمة , ,
- 4- عدم وضوح أهداف المنظمة .
- 5- الخوف الوظيفي.
- 6- القيادة الإدارية غير الملائمة.
- 7 - ضعف العلاقات بين العاملين .
- 8- عدم ملائمة التخطيط والتدريب والتنمية للتعامل مع الأزمات .

### 5-3 تصنيف الازمات

#### 1-5-3 أنواع الأزمة (6.2)

يمكن تصنيف الأزمات وفقاً للأنواع التالية:

- 1- حسب شدة
- 2- حسب المستوى
- 3- حسب البعد الزمني
- 4- حسب المراحل
- 5- حسب الآثار الناجمة عنها

#### 2-5-3 مفهوم الأداء (9.7)

- إن تقييم أداء الموظفين هو عبارة عن مراجعة لما أنجزوه بالاعتماد على وصفهم الوظيفي ومعايير عملهم، كما يوفر تقييم الأداء معلومات عن المهارات التي يحتاجونها للقيام بمهامهم على أكمل وجه.
- يرتبط مفهوم الأداء بسلوك الفرد والمنظمة، ويحتل مكانة خاصة داخل أية مؤسسة باعتباره الناتج النهائي لمحصلة جميع الأنشطة بها، وقد تعددت تعريفات الباحثين للأداء، ومن بين هذه التعاريف نذكر:
- 1- تعريف بدوي: الأداء الوظيفي يعني « القيام بأعباء الوظيفة من مسؤوليات وواجبات وفقاً للمعدل المفروض أدائه من العامل الكفاء المدرب

2- تعريف هلال: الأداء الوظيفي هو تنفيذ الموظف لأعماله ومسؤولياته التي تكلفه بها المنظمة أو الجهة التي ترتبط وظيفته بها، ويعني النتائج التي يحققها الموظف في المنظمة

### 3-5-3. عناصر الأداء: (10)

يتكون الأداء بشكل عام من عدة عناصر يمكن تلخيصها فيما يلي:

1- المعرفة بمتطلبات الوظيفة

2- نوعية العمل

3- كمية العمل

3- المثابرة والوثوق

### 3-6. محددات الأداء: (11.2)

يرى هلال أن السلوك الإنساني هو المحدد للأداء الوظيفي، وهو محصلة التفاعل بين طبيعة الفرد ونشأته والموقف الذي يوجد فيه، والأداء لا يظهر نتيجة لقوى أو ضغوط نابعة من داخل الفرد نفسه فقط، ولكن نتيجة لعملية التفاعل والتوافق بين القوى الداخلية للفرد والقوى الخارجية المحيطة به. ويوضح السلمي أن المقدرة والرغبة في العمل يتفاعلان معا في تحديد مستوى الأداء، أي أن تأثير المقدرة على العمل على مستوى الأداء يتوقف على درجة رغبة الشخص في العمل، وبالعكس فإن تأثير الرغبة في العمل على مستوى الأداء يتوقف على مدى مقدرة الشخص على القيام بالعمل، ويلخص ذلك من خلال المعادلة التالية:

$$\text{مستوى الأداء} = \text{المقدرة على العمل} \times \text{الرغبة في العمل}$$

و لا يوجد اتفاق موحد بين الكتاب والباحثين حول محددات الأداء، ويعود ذلك إلى عدة أسباب منها أن هذه المحددات تختلف باختلاف فئات العمال، وتختلف أيضا من مؤسسة إلى أخرى، كما أن العوامل البيئية الخارجية لها تأثير في تحديد محددات الأداء. (6.1)

ويلخص نموذج بورتر ولولر (Porter & Lawler) محددات الأداء الوظيفي في ثلاثة عوامل رئيسية:

1- الجهد المبذول

2- قدرات الفرد وخبراته السابقة

3- إدراك الفرد لدوره الوظيفي وتصورات وانطباعاته عن السلوك والنشاطات التي يتكون منها عمله والكيفية التي ينبغي أن يمارس بها دوره في المنظمة.

### 4. قياس وتقويم الأداء

#### 4-1. التعريف والأهمية

تعد عملية قياس الأداء من العمليات الصعبة والمهمة والمعقدة أيضا، فهي مهمة لأنها الوسيلة التي تدفع الإدارات للعمل بحيوية ونشاط حيث تجبر الرؤساء على متابعة وملاحظة أداء مرؤوسيهم بشكل مستمر ومن بين تعريفات تقييم الأداء الوظيفي نذكر: (8.4)

1- تعريف درة والصباغ: عملية إصدار حكم على أداء وسلوك العاملين في العمل.

2- تعريف أحمد ماهر: « نظام يتم من خلاله تحديد مدى كفاءة أداء العاملين لأعمالهم

3- تعريف زويلف: هو ذلك الإجراء الذي يهدف إلى تقييم منجزات الأفراد عن طريق وسيلة

أما بالنسبة لطرق قياس وتقييم الأداء فنذكر هنا فقط أهم الطرق المستخدمة دون الخوض في تفاصيلها : (10.3)

2-4. الطرق التقليدية في قياس الأداء:

أ- طريقة ميزان القياس المتدرج:

ب- طريقة الترتيب:

ج- طريقة التوزيع الإلزامي:

د- طريقة التقارير

3-4. الطرق الحديثة في قياس الأداء:

ا- التقييم على أساس النتائج:

ب- طريقة الأحداث الجوهرية

ج- طريقة الإدارة بالأهداف:

د- الاتجاه السلوكي في قياس الأداء

#### 4-4. مشاكل عملية تقييم الأداء: (7.1)

يمكن تصنيف هذه المشاكل إلى مشاكل ذاتية تتعلق بالمسؤول عن عملية التقييم، وأخرى موضوعية تتعلق بعملية الأداء في حد ذاتها:

أ- المشاكل الذاتية: وتتعلق بما يلي:

- 1- خصائص وصفات المقوم، وترتبط هذه الصفات بمدى مهارة وخبرة المقوم لممارسته للمهمة؛
- 2- التساهل والرفق، حيث يميل بعض المقومين إلى التعامل برفق مع المرؤوسين في هذه العملية؛
- 3- النزعة المركزية، وهو أن يميل المقوم إلى إعطاء أحكام متوسطة وعامة تجاه أداء الأفراد؛
- 4- التحيز الشخصي: لصالح الفرد المراد تقييم أداءه بسبب القرابة أو الصداقة أو الجنس أو الوطن.
- 5- الأولوية والحدثة، حيث يتم بالأخذ الأولي لأداء الفرد دون النظر إلى التطورات اللاحقة لأول تقييم، أو
- 6- يهمل أداء الفرد السابق ويعمد المقوم إلى إعطاء صورة عن أحدث مستوى للأداء.

ب- المشاكل الموضوعية: تتعلق بالعملية في حد ذاتها؛ وتتمثل فيما يلي (5.2)

- 1- عدم الوضوح في أهداف العملية يعطي نوع من العشوائية
- 2- عدم دقة المعايير وعدم قدرتها على التعبير الحقيقي للأداء
- 3- عدم وجود تعليمات سليمة وكافية في أسلوب التقييم
- 4- عدم دقة درجات القياس في التمييز بين العاملين.

### المبحث الثالث

#### 5. الجانب التطبيقي العملي

تم اخذ 30 عينة من مختلف شرائح المنتسبين الى المعهد التقني الطبي ووجه لهم استبيان مكون من 16 رفقرة سيأتي ذكرها لاحقا .

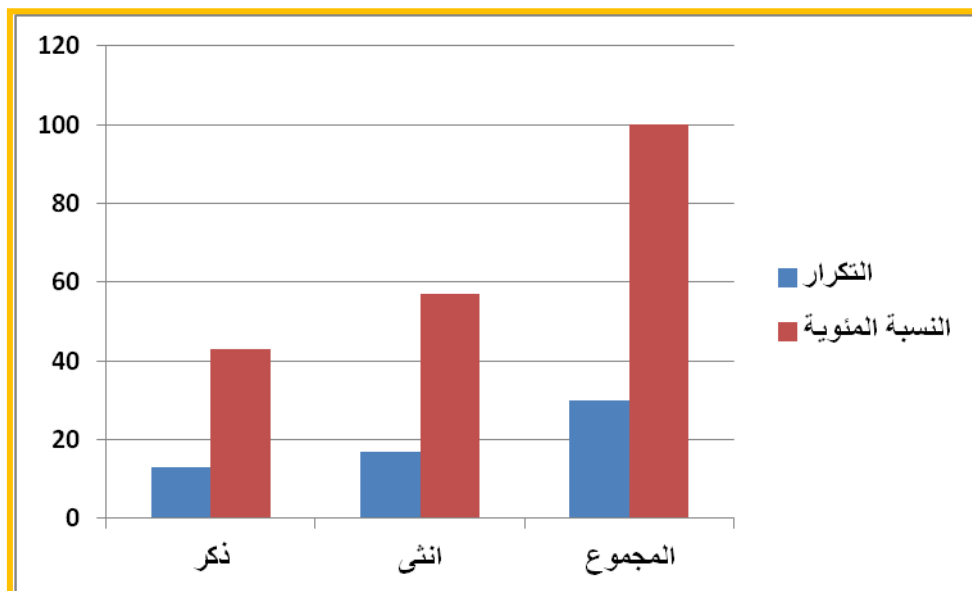
#### 1-5. وصف افراد العينة

##### 1- حسب النوع الاجتماعي

جدول رقم (1) توزيع افراد العينة حسب النوع الاجتماعي ( الجنس )

النوع الاجتماعي	التكرار	النسبة المئوية
ذكر	13	43
انثى	17	57
المجموع	30	100

شكل رقم (1) يبين توزيع افراد العينة حسب ( الجنس )





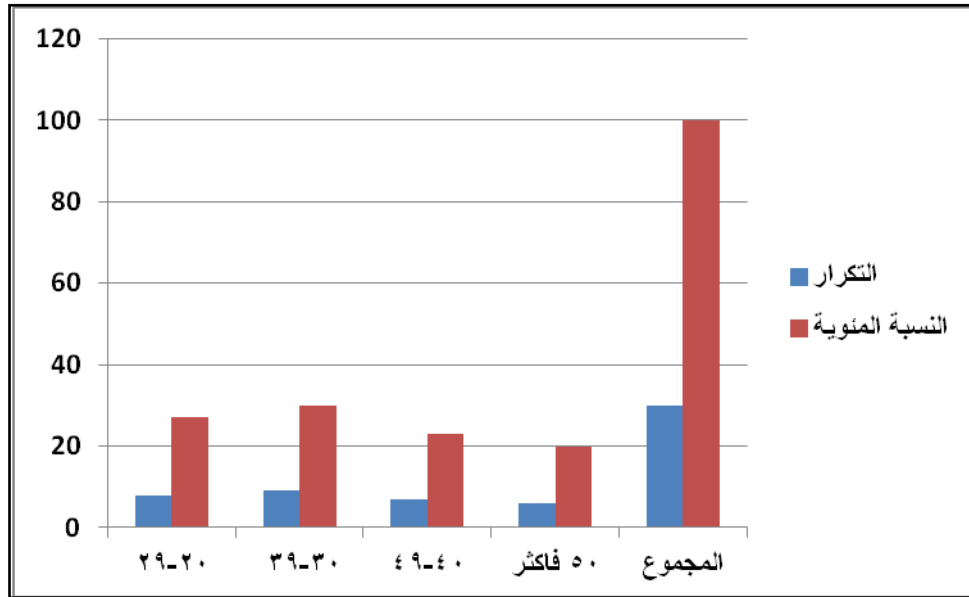
نلاحظ من الجدول رقم (1) والشكل رقم ( 1 ) بان العينات التي تم انتخابها لهذه الدراسة بحسب الجنس كانوا بنسب متقاربة حيث اخذت نسبة 43% للذكور و 57% للذكور مما يحقق نوع من التجانس في الدراسة.

## 2- حسب الفئات العمرية

جدول رقم (2) يبين توزيع افراد العينة حسب العمر

النسبة المئوية	التكرار	الفئة العمرية/سنة
27	8	20-29
30	9	30-39
23	7	40-49
20	6	50 فأكثر
100	30	المجموع

شكل رقم ( 2 ) يبين توزيع افراد العينة حسب العمر



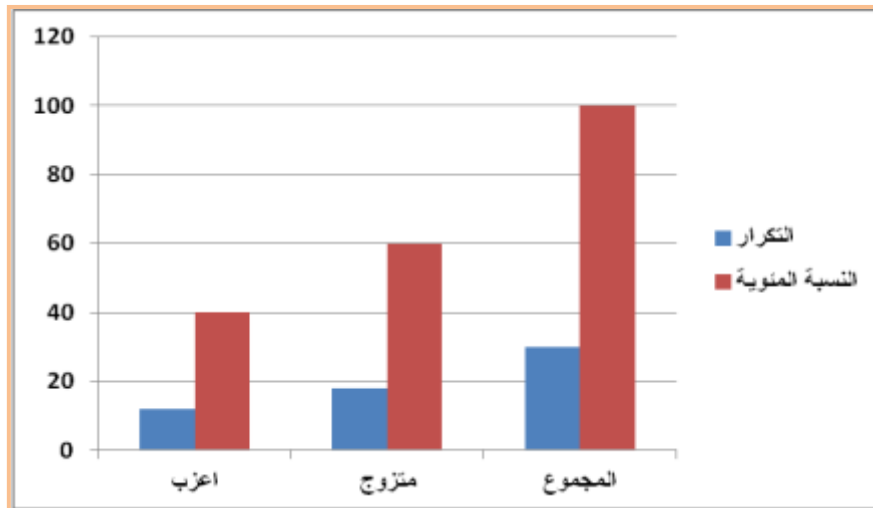
نلاحظ من الجدول رقم (2) والشكل رقم (2) بان النسبة الاكبر من العينة التي تم اختيارها هي للفئات العمرية التي تتراوح (30-39) سنة تليها الفئات العمرية (20-29) سنة ومن ثم الفئات (40-49) وتأتي الفئة التي يتراوح عمرها 50 فأكثر هي الأقل رغم انه لا يوجد تفاوت كبير يمكن ملاحظته بين نسب الفئات العمرية وتكاد تكون متساوية.

### 3- حسب الحالة الاجتماعية

شكل رقم (3) يبين توزيع افراد العينة حسب الحالة الاجتماعية

الحالة الاجتماعية	التكرار	النسبة المئوية
اعزب	12	40
متزوج	18	60
المجموع	30	100

شكل رقم (3) يبين توزيع افراد العينة حسب الحالة الاجتماعية



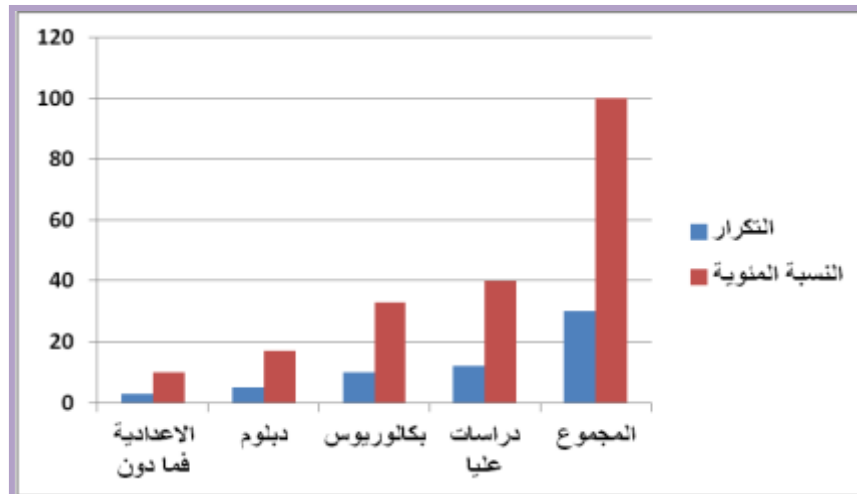
من الجدول رقم (3) والشكل رقم (3) نلاحظ بان العينات التي تم انتخابها لهذه الدراسة بحسب الحالة الاجتماعية تتراوح بين 40% للعزاب و 60% للمتزوجين وهو تفاوت كبير يشير الى زيادة عدد المتزوجين على العزاب.

## 4- حسب التحصيل الدراسي:

جدول رقم (4) يبين توزيع افراد العينة حسب التحصيل الدراسي

التحصيل العلمي	التكرار	النسبة المئوية
الاعدادية فما دون	3	10
دبلوم	5	17
بكالوريوس	10	33
دراسات عليا	12	40
المجموع	30	100

شكل رقم (4) يبين توزيع افراد العينة حسب التحصيل الدراسي

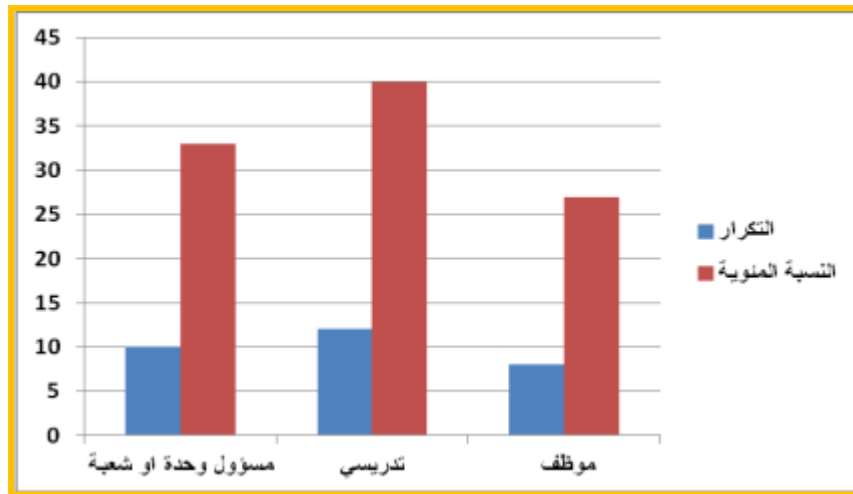


نلاحظ من خلال الجدول رقم (4) والشكل رقم (4) بان النسبة الكبيرة من المبحوثين كانوا من حملة الشهادات العليا بنسبة (40%) تليها حملة شهادة البكالوريوس بنسبة (33%) ثم الدبلوم بنسبة (17%) والاعدادية فما دون بنسبة (10%) مما يعني غلبة البكالوريوس فما فوق على الفئة المنتخبة.

جدول رقم (5) يبين توزيع افراد العينة حسب المنصب الوظيفي

المنصب الوظيفي	التكرار	النسبة المئوية
مسؤول وحدة او شعبة	10	33
تدريسي	12	40
موظف	8	27
المنصب الوظيفي	التكرار	النسبة المئوية

شكل رقم (5) يبين توزيع افراد العينة حسب المنصب الوظيفي



نلاحظ من الجدول رقم (5) والشكل رقم (5) بان النسبة الكبيرة من المبحوثين هم من التدريسيين وبنسبة 40% الا انها متقاربة من نسبة بقية المبحوثين من مسؤولي الشعب والوحدات.

### 2-5. وصف اجابات العينة حسب فقرات المقياس الخماسي

بعد جمع اجابة العينات الماخوذة من منتسبي المعهد التقني المنصور تم ادخال هذه البيانات في البرنامج الاحصائي الشهير IPM SPSS Statistics 23 وتم استحصال العديد من العوامل المهمة التي سنناقشها في الفقرات القادمة.

تم استخدام النسب والتكرارات والوسط الحسابي المرجح ومقارنته مع الوسط الفرضي لمعرفة اتجاهات العينة افراد العينة ، فمثلا اذا كان الوسط الحسابي المرجح اكبر من الوسط الفرضي هذا يعني ان اتجاهات الاجابة لافراد العينة كانت تتجه نحو الاتفاق والاتفاق التام والعكس صحيح، اما اذا كان الوسط الحسابي المرجح مساوي للوسط الفرضي فهذا يعني بان الاتجاهات في الاجابة متمركزة في المحايد، وكذلك تم استخدام الانحراف المعياري (Standard Deviation (SD لمعرفة مدى تجانس الاجابات لافراد العينة وكانت النتائج كما موضحة بالجدول رقم ( 6 ) التالي:

جدول رقم (6) تحليل العينات

تأثير الازمة المرورية على أداء العاملين في مركز تطوير الملاكات (( دراسة احصائية تطبيقية))												الفقرات	ت
الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	لا اتفق تماماً		لا اتفق		محايد		اتفق		اتفق تماماً			
		%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت		
5.523	2.47	0	0	3	1	20	6	36	11	40	12	تؤدي ازمة المرور الى توتر عصبي يؤثر على عملي	1

3.937	1.76 1	0	0	16	5	33	10	20	6	30	9	تؤدي ازمة المرور الى توتر يؤثر على علاقتي بزملائي في العمل	2
5.431	2.42 9	0	0	6	2	23	7	23	7	46	14	تؤدي ازمة المرور الى توتر يؤدي الى مشاكل مع رئيسي المباشر	3
4.062	1.81 7	3	1	13	4	23	7	40	12	20	6	تؤدي ازمة المرور الى توتر يؤدي الى تأخير العمل المكلف به	4
4.472	2	3	1	10	3	40	12	30	9	16	5	تؤدي أزمة المرور الى توتر يؤدي الى انخفاض مستوى أدائي	5
5.612	2.51	0	0	13	4	46	14	16	5	23	7	تؤدي ازمة المرور الى توتر يؤدي الى زيادة الاخطاء في عملي	6
3	1.34 2	10	3	20	6	36	11	16	5	16	5	لا تؤدي ازمة المرور على أدائي بشكل عام	7
3.464	1.54 9	0	0	23	7	23	7	24	7	30	9	تؤدي ازمة المرور الى اضعاف ثقة الادارة بي	8
3.391	1.51 7	7	2	13	4	20	6	24	7	36	11	تجعلني ازمة المرور غير راض على أدائي الوظيفي	9
2.121	0.94 9	10	3	17	5	21	6	26	8	26	8	ليس لأزمة المرور علاقة بمستوى أدائي	10

												الوظيفي		
8.031	3.59 2	0	0	6	2	10	3	17	5	67	20	وجود نقاط تفتيش غير ضرورية في الشوارع يؤدي الى زيادة التوتر العصبي	11	
5.701	2.55	0	0	6	2	13	4	36	11	45	13	يؤدي تعامل بعض العاملين في نقاط التفتيش بشكل غير مقبول الى زيادة التوتر العصبي	12	
4.95	2.21 4	10	3	3	1	20	6	47	14	20	6	لا تؤثر ازمة المرور على علاقتي بزملائي في العمل	13	
3.674	1.64 3	6	2	20	6	16	5	42	12	16	5	ليس لأزمة المرور علاقة بتأخير العمل المكلف به	14	
4.637	2.07 4	6	2	16	5	43	13	26	8	6	2	ازمة المرور تخلق لدي التحدي في انجاز عملي بشكل مرضي	15	
4	1.78 9	3	1	10	3	26	8	36	11	23	7	انخفاض مستوى الاداء بسبب ازمة المرور يؤدي الى الاحباط	16	

- وقبل البدء بمناقشة اجوبة العينات ونسب الاجابات في الاتفاق والاتفاق التام والمحايد وغيرها لاحظنا ان اتجاهات الاجابة الى فقرة عدم الاتفاق تماما قد كانت النسبة الاقل في الاجابات حيث كانت 10% بعدها الاعلى وغالبيتها 0% ولذا سنركز في المناقشة القادمة على الفرات الاربعة الاولى وهي (الاتفاق التام والاتفاق والمحايد وعدم الاتفاق) مع ملاحظة ان الاجابة على بعض الفقرات تؤثر عليه بعض العوامل الاجتماعية والسياسية الراهنة.
- 1- اتجهت اجابة العينة لفقرة (تؤدي ازمة المرور الى توتر عصبي يؤثر على عملي) نحو الاتفاق والاتفاق التام وبنسبة 76%.
  - 2- اتجهت اجابة العينة لفقرة (تؤدي ازمة المرور الى توتر يؤثر على علاقتي بزملائي في العمل) بنسب متفاوتة حيث كانت للاتفاق والاتفاق التام بنسبة 50% والمحايد بنسبة 33%.
  - 3- تمركزت اجابة العينة لفقرة (تؤدي ازمة المرور الى توتر يؤدي الى مشاكل مع رئيسي المباشر) بنسبة 69% للاتفاق والاتفاق التام.
  - 4- اتجهت اجابات العينة (تؤدي ازمة المرور الى توتر يؤدي الى تأخير العمل المكلف به) باتجاه الاتفاق والاتفاق التام بنسبة 60%.
  - 5- اما بالنسبة لاجابة العينة على فقرة (تؤدي أزمة المرور الى توتر يؤدي الى انخفاض مستوى أدائي) فلميحصل اتفاق او اتفاق تام عليها فقد كانت مجموع نسبتيهما تساوي 46% واتجهت النسبة الكبرى بين المحايد وعدم الاتفاق حيث بلغت مجموع نسبتيهما 50% مع فرضية ان قسم من نسبة المحايد المترددة قد تتجه نحو الاتفاق.
  - 6- اتجهت اجابات العينة على فقرة (تؤدي ازمة المرور الى توتر يؤدي الى زيادة الاخطاء في عملي) الى اتجاه المحايد وعدم الاتفاق بنسبة 59% بينما كانت نسبة الاتفاق والاتفاق التام 39%.
  - 7- واتجهت اجابة العينة على فقرة (لا تؤدي ازمة المرور على أدائي بشكل عام) الى الحيايد وعدم الاتفاق وبنسبة 56% في حين كانت نسبة الاجابة للاتفاق التام والاتفاق بحدود 32%.
  - 8- اما فقرة (تؤدي ازمة المرور الى اضعاف ثقة الادارة بي) فاتجهت اجابات العينة عليها بنسبة 54% نحو الاتفاق والاتفاق التام وهو الاكثر وبنسبة 46% لاتجاه المحايد وعدم الاتفاق.
  - 9- واتجهت اجابة العينة على فقرة (تجعلني ازمة المرور غير راض على أدائي الوظيفي) الى الاتفاق والاتفاق التام وبنسبة 60% في حين كانت نسبة الحيايد ولا اتفاق بنسبة 33%؟
  - 10- (ليس لأزمة المرور علاقة بمستوى أدائي الوظيفي) فقرة اخرى سالت بها العينة وكانت اتجاه اجاباتها نحو الاتفاق التام والاتفاق وبنسبة 52% وبنسبة 37% للمحايد ولا اتفاق.
  - 11- اما فقرة (وجود نقاط تفتيش غير ضرورية في الشوارع يؤدي الى زيادة التوتر العصبي) فكانت نسبة الاتجاه نحو للاتفاق التام والاتفاق بنسبة كبيرة جدا وصلت الى 84% وهية غالبية كبرى فيما تراوحت نسبة المحايد ولا اتفاق 16% فقط.
  - 12- اما اتجاه العينة للاجابة على فقرة (يؤدي تعامل بعض العاملين في نقاط التفتيش بشكل غير مقبول الى زيادة التوتر العصبي) فكانت 81% للاتفاق التام والاتفاق على هذه الفقرة في حين كان اتجاه المحايد وعدم الاتفاق على ما جاء بالفقرة بنسبة 19% فقط.
  - 13- اما فقرة (لا تؤثر ازمة المرور على علاقتي بزملائي في العمل) فكانت اجابة العينة عليها متفاوتة بين الاتفاق التام والاتفاق بنسبة 67% وللاتجاه المحايد ولا اتفاق بنسبة 23%.
  - 14- واتجهت اجابة العينة لفقرة ( ليس لأزمة المرور علاقة بتأخير العمل المكلف به) الى الاتفاق التام والاتفاق بنسبة 68% ومحايد ولا اتفاق بنسبة 36%.
  - 15- وكانت اتجاه اجابة العينة على فقرة (ازمة المرور تخلق لدي التحدي في انجاز عملي بشكل مرضي) فكانت تميل الى الحاييد ولا اتفاق وبنسبة 59% اما اتجاه الاتفاق التام والاتفاق فكانت النسبة 32%.
  - 16- اما اتجاه اجابة العينة على فقرة (انخفاض مستوى الاداء بسبب ازمة المرور يؤدي الى الاحباط) وهي الاخيرة بالاستطلاع فكانت تميل نحو الاتفاق التام والاتفاق وبنسبة 59% في حين كان اتجاه الحيايد ولا اتفاق بنسبة 36%

والجدول التالي جدول رقم ( 7 ) يبين احصائيات من اجابات المبحوثين على فقرات البحث الاحصائي ويبين فيه العديد من العوامل التي تعطي انطبعا وتحليلا لاتجاهات عينات البحث.

جدول ( 7 ) يوضح الوصف الاحصائي لاتجاهات عينة البحث

### Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean		Std. Deviation	Variance
	Statistic	Statistic	Statistic	Statistic	Std. Error	Statistic	Statistic
Q1	5	.00	12.00	6.0000	2.46982	5.52268	30.500
Q2	5	.00	14.00	6.0000	2.25832	5.04975	25.500
Q3	5	.00	14.00	6.0000	2.42899	5.43139	29.500
Q4	5	1.00	12.00	6.0000	1.81659	4.06202	16.500
Q5	5	1.00	12.00	6.0000	2.00000	4.47214	20.000
Q6	5	.00	14.00	6.0000	2.50998	5.61249	31.500
Q7	5	3.00	11.00	6.0000	1.34164	3.00000	9.000
Q8	5	.00	9.00	6.0000	1.54919	3.46410	12.000
Q9	5	2.00	11.00	6.0000	1.51658	3.39116	11.500
Q10	5	3.00	8.00	6.0000	.94868	2.12132	4.500
Q11	5	.00	20.00	6.0000	3.59166	8.03119	64.500
Q12	5	.00	13.00	6.0000	2.54951	5.70088	32.500
Q13	5	1.00	14.00	6.0000	2.21359	4.94975	24.500
Q14	5	2.00	12.00	6.0000	1.64317	3.67423	13.500
Q15	5	2.00	13.00	6.0000	2.07364	4.63681	21.500
Q16	5	1.00	11.00	6.0000	1.78885	4.00000	16.000
Valid N (list wise)	5						

### 3-5. فرضيات الارتباط

لغرض الوقوف على العلاقة الارتباطية بين متغيرات الدراسة المتمثلة بالفقرتين الخاصة بنفسية العاملين والاداء مع متغير الازمة واستخدام معامل ارتباط سبيرمان الذي يستخدم في حالة عدم التوزيع الطبيعي للبيانات التي خلفها يستخدم معامل ارتباط بيرسون ولقد استخدم برنامج SPSS كما ذكر سابقا لتحليل البيانات وكانت النتائج كما موضح ادناه:



جدول (8) يبين معامل ارتباط سبيرمان بين الازمة المرورية مع الاداء ونفسية العاملين

			الاداء	نفسية العاملين	الازمة المرورية
Spearman's rho	الاداء	Correlation Coefficient	1.000	.600	.600
		Sig. (2-tailed)	.	.285	.285
		N	5	5	5
	نفسية العاملين	Correlation Coefficient	.600	1.000	1.000
		Sig. (2-tailed)	.285	.	.
		N	5	5	5
	الازمة المرورية	Correlation Coefficient	.600	1.000	1.000
		Sig. (2-tailed)	.285	.	.
		N	5	5	5

لقد بلغة قيمة معامل ارتباط سبيرمان (0.600) وهي قيمة موجبة اكبر من 0.5 وبالتالي تدل على ان هناك ارتباط كبيرا بين الازمة المرورية ونفسية العاملين وهي بذات الدرجة مما يشير ايضا الى ان هناك ارتباطا وثيقا بين الازمة المرورية ونفسية العاملين واداءهم .

جدول ( 9 ) يبين معامل ارتباط سبيرمان بين تأثير نقاط التفتيش والازمة المرورية و الاداء

			الاداء	المرورية الازمة	التفتيش
Spearman's rho	الاداء	Correlation Coefficient	1.000	.600	.700
		Sig. (2-tailed)	.	.285	.188
		N	5	5	5
	المرورية الازمة	Correlation Coefficient	.600	1.000	.900
		Sig. (2-tailed)	.285	.	.037
		N	5	5	5
	التفتيش	Correlation Coefficient	.700	.900	1.000
		Sig. (2-tailed)	.188	.037	.
		N	5	5	5

اظهر الجدول رقم ( 9 ) اعلاه معامل ارتباط سبيرمان فيما يخص العلاقة بين وجود نقاط التفتيش في الشوارع والازمة المرورية واداء العاملين فاننا نلاحظ قيمة معامل الارتباط 0.700 فيما يخص العلاقة بين نقاط التفتيش واداء العاملين وهي نسبة عالية ايجابيا اكبر من 0.500 وقريبه من ال 1.00 . وهنا نقول ايضا ان العلاقة قوية جدا بين وجود نقاط التفتيش والازمة المرورية حيث كان معامل الارتباط 0.900 وهو قريب من 1.00+ وهي اعلى قيمة لاي معامل ارتباط.

واكتفينا بهذه العوامل من الناحية التطبيقية لادراجها هنا لمحدودية مجال البحث رغم تحليلها جميعا. وهذه العوامل تعطي صورة واضحة لتأثير الازمة المرورية على اداء العاملين من مختلف الجوانب.

## المبحث الرابع

### 6. الاستنتاجات والمقترحات

من خلال هذا البحث تم عرض منهجية في تشخيص وتحليل مجموعة من المتغيرات الرئيسية والفرعية، واستنادا الى النتائج التي تم استخلاصها من اجوبة المبحوثين وكذلك من خلال التحليل الاحصائي باستخدام برنامج SPSS الشهير، نعرض خلال هذا المبحث اهم الاستنتاجات والمقترحات.

#### 1-6. الاستنتاجات

خلص البحث الى جملة من الاستنتاجات نلخصها بما يلي:

1- اتضح من خلال وصف التشخيص لمتغيرات البحث فيما يتعلق بالمقياس الخماسي:

- أ- تؤدي ازمة المرور الى انخفاض مستوى الاداء
  - ب- تؤدي ازمة المرور الى زيادة الاخطاء بالعمل الوظيفي
  - ت- تؤدي ازمة المرور الى توتر يثير مشاكل في العمل
  - ث- وجود نقاط التفتيش غير الضرورية يؤدي بشكل كبير الى ازمة مرورية خانقة
  - ج- وجود نقاط التفتيش غير الضرورية تؤدي الى زيادة التوتر العصبي للعاملين.
  - ح- لا تؤثر ازمة المرور على العلاقة بين زملاء العمل
  - خ- هناك علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين الازمة المرورية والاداء.
- 2- هناك علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين الازمة المرورية ونفسية العاملين.

3- كما اظهرت نتائج التحليل ان عملية تقويم الاداء تؤثر وبشكل قوي في ادارة الازمات في المنظمات العامة والمنظمة المعنية بالبحث.

#### 2-6. المقترحات

بعد ان تم طرح مجموعة من الاستنتاجات ندرج هنا جملة من المقترحات التي نراها ضرورية للمنظمة (مجتمع البحث) والتي تم التوصل اليها لغرض فائدتها.

- 1- نشر ثقافة ادارة الازمات في المنظمات بشكل عام والمنظمة المبحوثة بشكل خاص وتعريف العاملين بمفهومها وخصائصها واسبابها وانواعها وكيفية معالجتها.
- 2- ضرورة ايجاد نظام اداري متخصص ومتطور يمكن المنظمة من التعرف على المشاكل والازمات وتحليلها وايجاد الحلول لها، بالتعاون والتنسيق مع الكفاءات المختصة في ادارة المنظمة.
- 3- من المباديء المهمة في ادارة الازمات هي تقدير ومكافئة الافراد العاملين واحترامهم واعتماد معايير موضوعية عند تقييم الاداء للعاملين واستخدام المعايير العلمية في عمليات تقويم الاداء للارتقاء بالعمل الوظيفي في كافة المنظمات العامة.

## 7. المراجع

- (1) بدوي أحمد زكي: «معجم مصطلحات العلوم الإدارية»، دار الكتاب المصري، القاهرة، 1984
- (2) هلال محمد عبد الغني: «مهارات إدارة الأداء»، مركز تطوير الأداء والتنمية، القاهرة، 1996
- (3) مدينة الملك عبد العزيز للعلوم والتقنية: «الأداء وعناصره»، إدارة التطوير الإداري، نشرة أفكار إدارية، عدد 203، 2007
- (4) علي السلمي: «إدارة الأفراد والكفاءة الإنتاجية»، دار غريب، القاهرة، 1989
- (5) عاشور أحمد صقر: «السلوك الإنساني في المنظمات»، الدار الجامعية، بيروت، 1989
- (6) زويلف مهدي حسن: «إدارة الأفراد في منظور كمي»، مكتبة الأقصى، عمان، 1983
- (7) ناصر محمد العديلي: «إدارة السلوك التنظيمي»، مرامر للطباعة الإلكترونية، الرياض، 1993
- (8) أحمد ماهر: «إدارة الموارد البشرية»، الدار الجامعية، الإسكندرية، 1999
- (9) خالد ماضي أبو ماضي: «معوقات تقييم أداء العاملين في الجامعات الفلسطينية وسبل علاجها»، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الإسلامية، غزة، 2007
- (10) مدينة الملك عبد العزيز للعلوم والتقنية: «تقويم أداء الموظفين»، إدارة التطوير الإداري، نشرة أفكار إدارية، عدد 51، 2007، الموقع الإلكتروني:  
<http://www.kacst.edu.sa/Ar/aboutkacst/media/Lists/List3/Attachments/55/tip51.pdf>
- (11) مدينة الملك عبد العزيز للعلوم والتقنية: «الأداء وعناصره 7/5»، إدارة التطوير الإداري، نشرة أفكار إدارية، عدد 207، 2007، الموقع الإلكتروني:  
<http://www.kacst.edu.sa/Ar/aboutkacst/media/Lists/List3/Attachments/203/tip207.pdf>
- (12) مدينة الملك عبد العزيز للعلوم والتقنية: «الأداء وعناصره 7/6»، إدارة التطوير الإداري، نشرة أفكار إدارية، عدد 208، 2007، الموقع الإلكتروني:  
<http://www.kacst.edu.sa/Ar/aboutkacst/media/Lists/List3/Attachments/204/tip208.pdf>
- (13) مقال بعنوان: «تقييم أداء العاملين»، منشور في الموقع الإلكتروني لمجموعة إدارة الموارد البشرية:  
<http://www.hrm-group.com/vb/showthread.php?t=16945>