تأثير الأزمة المرورية على أداء العاملين في مركز تطوير الملاكات
((دراسة إحصائية تطبيقية))

م. م. أمين حسن حمد
الجامعة المستنصرية

تعاني الطرق العامة في مدينة بغداد مشكلات كثيرة تتمثل بالاختناقات المرورية التي تنعكس بشكل مباشر وغير مباشر على المواطنين بشكل عام والعاملين بشكل خاص بسبب ما يولده من تأثير على نفسية العاملين من جهة وعلى مستوى أدائهم الوظيفي من جهة أخرى.

والبحث الحالي محاولة للتعرف على مدى تأثير الأزمة المرورية على أداء العاملين في مركز تطوير الملاكات عن طريق التحقق من هدفي البحث:-

١. يهدف البحث إلى التعرف على مفهوم الأزمة بشكل عام والأزمة المرورية بشكل خاص.
٢. بيان انعكاس الأزمة على أداء العاملين.

وقد صمم استبيان مكون من (١٦) فقرة على وفق المقياس الإحصائي (الثلاثي والخماسي) لعينة حجمها (٢٠) فرد من منتسبي مركز تطوير الملاكات (تدريسيين، فنيين، إداريين)

وأظهرت النتائج عن وجود أثر كبير للأزمة المرورية على أداء العاملين.

المقدمة

تهدف الألفية الثالثة تغيرات عميقة وسريعة للبنية التحتية الداخلية والخارجية للمنظمات الحكومية سواء الخدمية أو الإنتاجية، استوجبت وأحداث تغيرات جوهرية في إدارة الموارد البشرية وإدارة الأزمات، كما أصبحت الأزمة سمه أساسية للمنظمات المعاصرة، إذ تمثل الأزمة التي تمر بها المنظمة نقطة حرجة وحاسمة تختلط فيها الأسباب بالنتائج مما يفقد المدربين قدرتهم على التعامل معها، وعلى الرغم من تعدد وتباين الأزمات المختلفة التي يمكن أن تتعرض لها المنظمات وأن لكل أزمة خصائصها المميزة والتي تتطلب أسلوب عمل معين لإدارتها والتصدي لها، إلا أن كل الأزمات تخضع لمعايير وعناصر مشتركة في التخطيط لها والأعداد الجيد لتجنب الوقوع بها أو التخفيف من آثارها السلبية وزيادة فرص تحويل آثارها لصالح المنظمة ونظراً لقلة البحوث المحلية التي اهتمت بتشخيص وتحليل تأثر الأزمة المرورية على أداء العاملين لذا سع البحث إلى

تقديم إطار نظري وميداني من خلال وصف متغيراتها وتشخيصها فضلاً عن بيان أثر استخدام المقياس الإحصائي الثلاثي أو المقياس الإحصائي الخماسي على دقة نتائج البحث.

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

تناول المبحث الأول عرض منهجية البحث، وتضمن المبحث الثاني موضوع الأزمة والأداء الوظيفي والمفاهيم الإحصائية المستخدمة في البحث، أما المبحث الثالث تناول الجانب التطبيقي العملي للعينة البحث، واختتم البحث بالمبحث الرابع الذي احتوى على الاستنتاجات التي توصل إليها البحث والمقترحات الضرورية للمنظمة المعينة بالبحث.

الشامل ويتم تعميم النتيجة من الجزء المأخوذ على المجتمع الإحصائي الكلي.

المبحث الأول: منهجية البحث :

المشكلة:-

تعاني الطرق العامة في مدينة بغداد مشكلات كثيرة تتمثل بالاختناقات المرورية التي تنعكس بشكل مباشر وغير مباشر على المواطنين بشكل عام والعاملين بشكل خاص بسبب ما يولده من تأثير على نفسية العاملين من جهة وتأخرهم في كثير من الأحيان عن موعد الحضور إلى الدوام الرسمي، وهذا بدوره ينعكس بالتالي على مستوى أداءهم الوظيفي.

أهمية البحث:-

تتبع أهمية البحث من النظرة الحالية للأزمة المرورية وتأثيرها على أداء العاملين بشكل عام وعلى المنظمة المبحوثة بشكل خاص، كما أصبحت الأزمة سمه أساسية للمنظمات المعاصرة وأصبح كل تنظيم لا ينجو من تأثير الأزمة، وبالتالي زاد الاهتمام والبحث في سبل التقليل من أثارها على أداء المنظمة.

وبهذا تستمد أهمية البحث في محاولته لتقديم تصور واضح لدى المديرين في إدارة المنظمات الحكومية بالدراسة عن مفهوم الأزمة بشكل عام ومفهوم الأزمة المرورية بشكل خاص وتأثيرها على أداء العاملين، فضلاً عن البحث سيزود المنظمة (مركز تطوير الملاكات) بمؤشرات إحصائية مستندة إلى ما أسفرت عنه نتائج التحليلات الإحصائية ومحاولة بيان أثر استخدام المقياس الإحصائي الثلاثي أو الخماسي على دقة النتائج.

أهداف البحث:-

١- يهدف البحث إلى التعرف على مفهوم الأزمة بشكل عام والأزمة المرورية بشكل خاص.

٢- بيان انعكاس الأزمة على أداء العاملين في مركز تطوير الملاكات.

الفرضية:-

لتحقيق أهداف البحث يعتمد الباحث الفرضية الرئيسية التالية:-

أن وجود أزمة مرورية واضحة تؤدي إلى انخفاض في مستوى الأداء وتأثير سلبي على نفسية العاملين.

وتتفرع منها الفرضيتين التاليتين وهما:

أ- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الأزمة المرورية وانخفاض مستوى أداء العاملين.

ب- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الأزمة المرورية ونفسية العاملين.

مجتمع البحث:-

تم اتخاذ مركز تطوير الملاكات أحد تشكيلات هيئة التعليم التقني في بغداد كمجتمعاً للبحث، تأسس المركز عام ١٩٧٩ بالتعاون مع منظمة اليونسكو يتكون منتسبوا المركز من التدريسيين والفنيين والإداريين ويعنى بتنفيذ البرامج التدريبية في كافة الاختصاص من (الهندسية والحاسبات والإدارية واللغات والمالية والطبية والزراعية وبرامج عامة أخرى) لمنتسبي هيئة التعليم التقني وكافة دوائر الدولة الهدف منها زيادة خبرة ومهارة العاملين كلاً حسب تخصصه.

وقد أخذت عينة طبقية عشوائية من مجتمع البحث ضمت تدريسيين وفنيين وإداريين والبالغ عددهم (٧٠) سبعون منتسب.

العينة:-

العينة هي مجموعة جزئية من المجتمع الإحصائي تحمل نفس صفات المجتمع أخذت بطريقة علمية وتستخدم طريقة العينة في الحالات التي يتعذر فيها استخدام أسلوب المسح الشامل ويتم تعميم النتيجة من الجزء المأخوذ على المجتمع الإحصائي الكلي.

المبحث الثاني: الإطار النظري

مفهوم الأداء الوظيفي:-

تعرض مفهوم الأداء للدراسة والبحث في وقت مبكر فرضت ضرورة التركيز عليه، وذهب الكثير من الكتاب والباحثين إلى إعطاء تعاريف ومفاهيم عديدة له، وسيتم تقديم بعضاً من وجهات النظر المطروحة:-

يرى الشنواني الأداء على أنه "متغير تابع يعتمد على المهارة الإدارية والدوافع الإدارية وتوافر التنظيم الفعال. (الشنواني، ١٩٨٣، ١٥٩)

أما مفهوم الأداء من وجهة نظر العديلي فهو "النتائج الفعلية والتي ترغب المنظمات قياسها بموضوعية". (العديلي، ١٩٨٣، ٣٦)

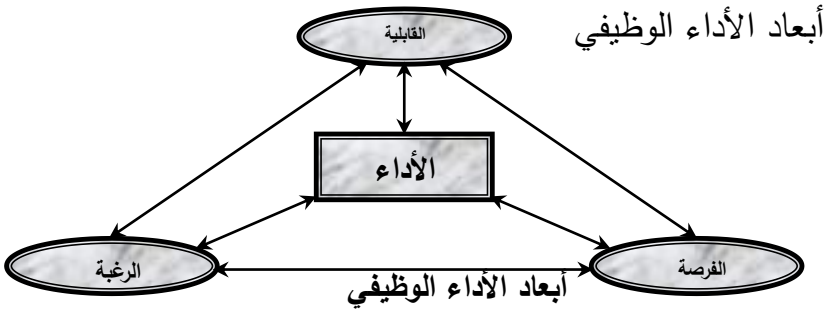
محددات الأداء الوظيفي:-

هنالك العديد من العوامل التي تسهم في تغير الأداء والتي تعد خطوة مهمة باتجاه تحديد جوانب الأداء، والتي ترتبط بأي من المتغيرات الآتية:- (الهنداوي، ١٩٩٩، ٤٨)

فهنالك متغيرات تتعلق بالبيئة المادية للعمل مثل الإضاءة والتهوية، والمعدات المستخدمة ... الخ ومتغيرات تتعلق بالأفراد الذين يكونون البيئة الاجتماعية للعمل مثل المشرفين والرؤساء وجماعات العمل، فضلاً عن المتغيرات التاريخية التي تتعلق بالعمل الماضي وحالات النجاح والفشل الماضية في الأداء.

ويعد السلوك الإنساني العنصر الأساس في أية وحدة إنتاجية أو خدمية كما صورها (Mcreager) التفاعل بين خصائص الفرد التي تشتمل على المعرفة، والمهارة، والخبرة، والاتجاه ... الخ مع خصائص بيئة الوظيفة وهي: المكافأة، وظروف العمل، والقيادة، وبوصف أن سلوك الفرد = خصائص الفرد × خصائص بيئة الوظيفة. (الهنداوي، ١٩٩٩، ٤٨)

والشكل رقم (٢) يوضح أبعاد الأداء الوظيفي



المصدر: (الهنداوي، ١٩٩٩، ٥٢)

مفهوم الأزمة:-

الأزمة هي حادث أو حالة تواجه المنظمة تستدعي اتخاذ قرار سريع لمواجهة التحدي الذي يمثله ذلك الحدث غير أن الاستجابة الروتينية لإدارة المنظمة تجاه الحدث أو التحدي تكون غير كافية فيتحول الحدث حينذاك إلى أزمة تتطلب تحديدات في المنظمة والأساليب الإدارية التي تتبعها تلك المنظمة.

خصائص الأزمة:-

على الرغم من أن الأزمة هي موقف خطير يواجه الكيان الإداري للمنظمة ويهدد بتدميره فأن أحداثها تتصاعد وتتلاحق، فإن لكل أزمة مجموعة من الخصائص والسمات تتميز بها ومن الممكن تصورها بأنها ذات أحداث متلاحقة إحداها تتبع الأخرى:- (السبعاوي، ٢٠١١، ٧٠-٧١)

١- عدم وضوح الرؤية الناتجة عن حالة عدم التأكد بسبب وجود نوع من الضبابية والشك والغموض وسيادة حالة من الخوف والرعب من المجاهيل وعدم المعرفة الدقيقة للطاقات والموارد.
٢- المفاجأة والناتجة عن النقص أو عدم توفر المعلومات وأحداثها السريعة والمتلاحقة التي سيترتب عليها درجة عالية من التوتر والقلق.
٣- التعقيد والتشابك والتناقض والتداخل وانعدام التوازن في عناصر الأزمة وعواملها وأسبابها وقوى المصالح المتعلقة بها، سواء كانت مؤيدة أم معارضة لها.
٤- صعوبة اتخاذ القرارات والسبب يعود في ذلك إلى ضيق الوقت وصعوبة اختيار البديل من بين البدائل المتاحة والمحدودة ووجود ضغوط مادية واجتماعية.
٥- نقطة تحول فالأزمة مثلما تحتوي على جذور الفشل فأنها تحمل بذور النجاح فأما أن تكون الانعطافة سلبية قد تؤدي إلى انهيار الكيان الإداري أو تكون انعطافة إيجابية باعتبارها فرصة للنجاح والاستثمار والاستفادة من الدروس والعبر المستخلصة من الأزمات ومنها أهمية وضع الشخص المناسب في المكان المناسب (التوظيف) وتقويم الأداء من خلال تجديد الانحرافات بواسطة التغذية العكسية وإجراء تدريب للعاملين في المنظمة على كيفية مواجهة الأزمات ومنحهم المكافآت والحوافز التي تشجع على الابتكار والإبداع.

أسباب الأزمات:-

أشار (Zver, 2007, 12) إلى أن أسباب الأزمات تتمثل بالآتي:-

١- الأسباب الداخلية: وتشمل:

أ- عدم كفاية المهارات الإدارية مثل القرارات الخاطئة، والأداء، وتأخر الإجابات، وانعدام البصيرة.

ب- الهياكل المعرقلة وتعني التعدد في المستويات الهرمية وعدم كفاية الموظفين في مجالات عمل المنظمة، والحلول غير المجدولة وغير المنظمة. سواء كانت الإدارية أم المنظمية.

ت- المشاكل بين الإدارة والعاملين من خلال عدم كفاية المؤهلات، العمر، ضعف الدافع، السلبية في عملية اختيار العاملين، الأساليب المتقادمة في الإدارة.

ث- إهمال الوظيفة المالية والفشل في إدارة الموارد المالية ونقص التمويل الداخلي وعدم وجود نظام للإنذار للنظام المحاسبي.

٢- الأسباب الخارجية: وتشمل:

أ- الكوارث الطبيعية: القوة القاهرة في المنظمة أو البيئة.

ب- الظواهر: مثل حالات الاختطاف والابتزاز والتخريب والإرهاب.

ت- التغيرات السياسية والتوترات من الحرب والمعوقات والتغيرات القانونية.

ث- التدابير الاقتصادية: مثل تكلفة مصادر التمويل، وزيادة العبء الاجتماعي والارتفاعات التي تحصل بين أرباب العمل والموظفين.

<u>أنواع الأزمات</u>:-

تعدد وتنوع الأزمات التي يمكن أن تتعرض لها المنظمة، وعملية تصنيف الأزمات تعد أمراً مهماً وضرورياً نظراً للاختلاف في السمات المميزة لكل نوع منها الأمر الذي يفرض أسلوب ومنهجية للتعامل تختلف من نوع لآخر، وتعد عملية تحديد نوع الأزمة ليست سهلة لأن الأزمة تنطوي على عدة جوانب متشابكة إدارية واقتصادية وإنسانية وجغرافية وعلى هذا الأساس يمكن تصنيف الأزمات استناداً إلى المعايير الآتية: (شومان، ٢٠٠١، ١)

الجدول رقم (١)

يوضح تصنيف الأزمات

ت	الباحث	أنواع الأزمات من حيث
١	(عبد القادر، ٢٠٠٧، ١١)	- معدل تكرارها (متكررة، غير متكررة) - شدة تأثيرها وعمقها (ظرفية، هامشية، جوهرية) - الشمولية (جزئية، كلية) - الموضوع (مادية، معنوية، مزدوجة)
٢	(العزاوي، ٢٠٠٩، ١٠)	- المحتوى (مادي، معنوي، مزدوج) - اماكنية الاستفادة (تنموية، عرضية) - شدة الأثر (شديدة، ضعيفة) - مراحل التكوين (النشوء، التكامل، الاحتواء، النهاية) - البعد الزمني (متكررة، مفاجئة) - كيان الضرر (دولية، قومية، فردية، تنظيمية)

المفاهيم الإحصائية

المتغير المستقل:-

هو المتغير الذي يؤثر في قيمة المتغير التابع عند تغيره ولا يتأثر بالتغير التابع.

المتغير التابع:-

هو المتغير الذي تتأثر قيمته في حالة تغير المتغير المستقل ولا يتأثر به.

(طعمه، ٢٠٠٩، ٢١٤-٢١٥)

الارتباط

يعد موضوع الارتباط من أكثر الطرق الإحصائية شيوعاً واستخداماً في دراسة العلاقة الارتباطية بين المتغيرات المدروسة لمختلف العلوم (طبيعية كانت إنسانية)

وعليه فأن أبرز ما يمكن الاهتمام به عند دراسة الارتباط بشكل عام هو التعرف إلى طبيعة واتجاه العلاقة الارتباطية طردية (موجبة) أو عكسية (سالبة) ومقدار قوتها بين ظاهرتين أو أكثر.

وتتراوح قيمة الارتباط $+1 \geq rp \geq -1$ وهذا يعني كلما اتجهت قيمة معامل الارتباط نحو +١ يكون الارتباط تام طردي وكلما اتجهت قيمة معامل الارتباط نحو -١ يكون الارتباط تام عكسي. (طعمه، ٢٠٠٩، ١٦٨)

$$rp = \frac{s \times y}{\sqrt{s \times y} - \sqrt{syy}}$$

معامل الارتباط (سبيرمان)

هو مؤشر إحصائي يستخدم لقياس الارتباطية بين متغيرين وصفي (أي لا يمكن قياسها كمياً) أو قياس العلاقة بين متغيرين احدهما وصفي والأخر كمي. ويعد من أكثر معاملات الارتباط شيوعاً واستخداماً. (حسين ياسين، ٢٠٠٩، ١٩٤-١٩٥)

الانحدار

هو أسلوب رياضي لتقدير العلاقة بين متغير أو أكثر ويعد الانحدار من المواضيع المهمة والأساسية من النظرية الإحصائية وينجز الانحدار باستخداماته الواسعة في مختلف العلوم الطبيعية والإدارية والاقتصادية إذ يمكن استخدامه للتعبير عن العلاقات التي تربط المتغيرات فيما بينها بصيغة نماذج رياضية يطلق عليها (نماذج الانحدار) ومن ثم تقدير معلمات هذه النماذج واعتمادها لأغراض عملية التنبؤ بأحد المتغيرات باعتباره متغيراً تابعاً عن مستويات محددة لمتغيرات أخرى يطلق عليها المتغيرات المستقلة. (طعمه، ٢٠٠٩، ٢١٣) والانحدار على نوعين:-

أولاً:- الانحدار الخطي البسيط هو عملية تقدير العلاقة الخطية بين متغيرين أحدهما متغيراً والأخر تابعاً.

ثانياً:- الانحدار الخطي المتعدد هو عملية التعبير عن العلاقات التي تربط المتغيرات الاقتصادية فيما بينها بصيغة نماذج رياضية يطلق عليها (نماذج الانحدار) ويتم تقدير معلمات هذه النماذج بالعلاقات الآتية.

الانحدار

متغير تابع yi
متغير مستقل xi
معلمات النموذج B_0 B_1
حد الخطأ العشوائي ei

$$\hat{B}_0 = \bar{y} - \hat{B}_1 \bar{x}$$

$$\hat{B}_1 = \frac{\sum_{i=1}^{n} xiyi - n\bar{x}\bar{y}}{\hat{\sum_{i=1}} xi^2 - n\bar{x}^2}$$

أو $\hat{B}_1 = \frac{sxy}{sxx}$

$$\hat{y}_i = \hat{B}_0 + \hat{B}_1 xi + ei$$

ولاتخاذ القرار الإحصائي حول رفض أو قبول فرضية العدم (HO) يتم مقارنة القيمة المطلقة لاحصاءة الاختيار المحسوبة مع القيمة الجدولية لذلك الاختيار اعتماداً على مستوى معنوية (a) ونوع الفرضية البديلة (H_1)

١- يتم قبول فرضية العدم HO عندما تكون القيمة المطلقة لاحصاءة الاختيار المحسوبة أقل من القيمة الجدولية.

٢- يتم رفض فرضية العدم HO عندما تكون القيمة المطلقة لاحصاءه الاختيار المحسوبة أكبر وتساوي القيمة الجدولية وفي كلا الحالتين يعتمد على كيفية اختيار العينة من المجتمع الإحصائي. (طعمه، ٢٠٠٩، ١٧٦-١٧٧)

اختبار T

يعتمد على حجم العينة فعندما يقل حجم العينة يزداد ارتفاع المنحني توزيع (T) عن المحور الأفقي وكلما زاد حجم العينة اقترب طرفي المنحني من المحور الأفقي، إذا كان حجم العينة أكبر أو تساوي (٣٠) فيؤول توزيع T إلى التوزيع الطبيعي. ويستخرج بالعلاقة الآتية:

$$T = A\left(1+\frac{T^2}{v}\right)^{\frac{1}{2}+v-}$$

$\infty > ت > \infty -$

حيث ٧ درجات الحرية A ثابت يعتمد على A ليجعل المساحة تحت المنحني = ١.

(محمد حسين، ٢٠٠٢، ٢٢١)

اختبار F

يوجد لهذا التوزيع عددان من درجات الحرية (V2, v1) ويعتمد عليها في جعل المساحة تحت منحني التوزيع الطبيعي =١

أي كلما زادت درجات الحرية (V2, v1) يقرب التوزيع F من التوزيع الطبيعي والعلاقة هي: (رشيد، ٢٠٠٢، ٢٢٨)

$$F = \frac{AF\frac{2-\mu}{2}}{F\left(v1+v2\right)^{\frac{V_1+V_2}{2}}} \qquad F > 0$$

المبحث الثالث : الجانب التطبيقي العملي

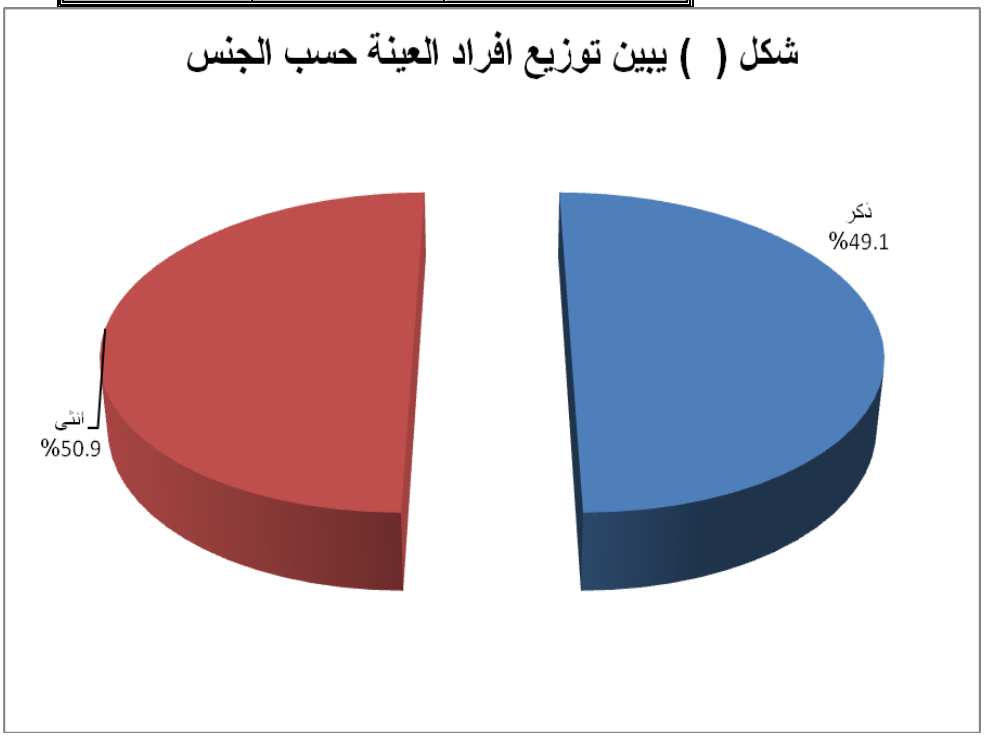
وصف أفراد العينة

١- حسب النوع الاجتماعي:

جدول (١) يبين توزيع أفراد العينة حسب النوع الاجتماعي

النوع الاجتماعي	التكرار	النسبة
ذكر	١٠	%٥٠
أنثى	١٠	%٥٠
المجموع	**٢٠**	**%١٠٠**

شكل ( ) يبين توزيع افراد العينة حسب الجنس



نلاحظ من خلال الجدول رقم (١) والشكل رقم (١) بأن المبحوثين الذين تم اختيارهم بحسب الجنس كانوا متقاربين من حيث العدد حيث كانت نسبة الذكور (٥٠%) أما الإناث فكانت نسبتهم (٥٠%) أيضاً.

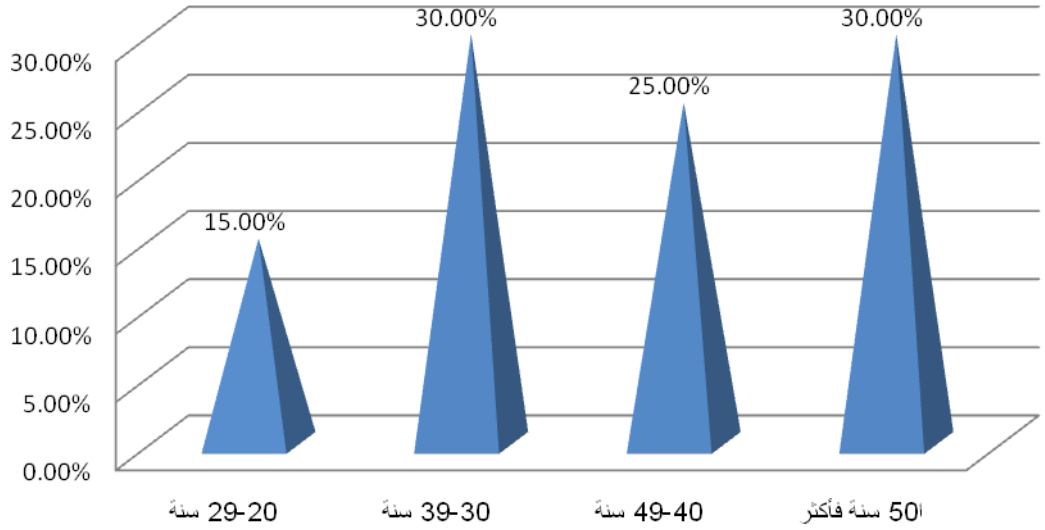
٢- حسب الفئات العمرية:

جدول (٢) يبين توزيع أفراد العينة حسب العمر

الفئات العمرية	التكرار	النسبة
٢٠-٢٩ سنة	٣	%١٥

٣٠-٣٩ سنة	٦	%٣٠
٤٠-٤٩ سنة	٥	%٢٥
٥٠ سنة فأكثر	٦	%٣٠
المجموع	**٢٠**	**%١٠٠**

شكل ( ) يبين توزيع افراد العينة حسب الفئات العمرية



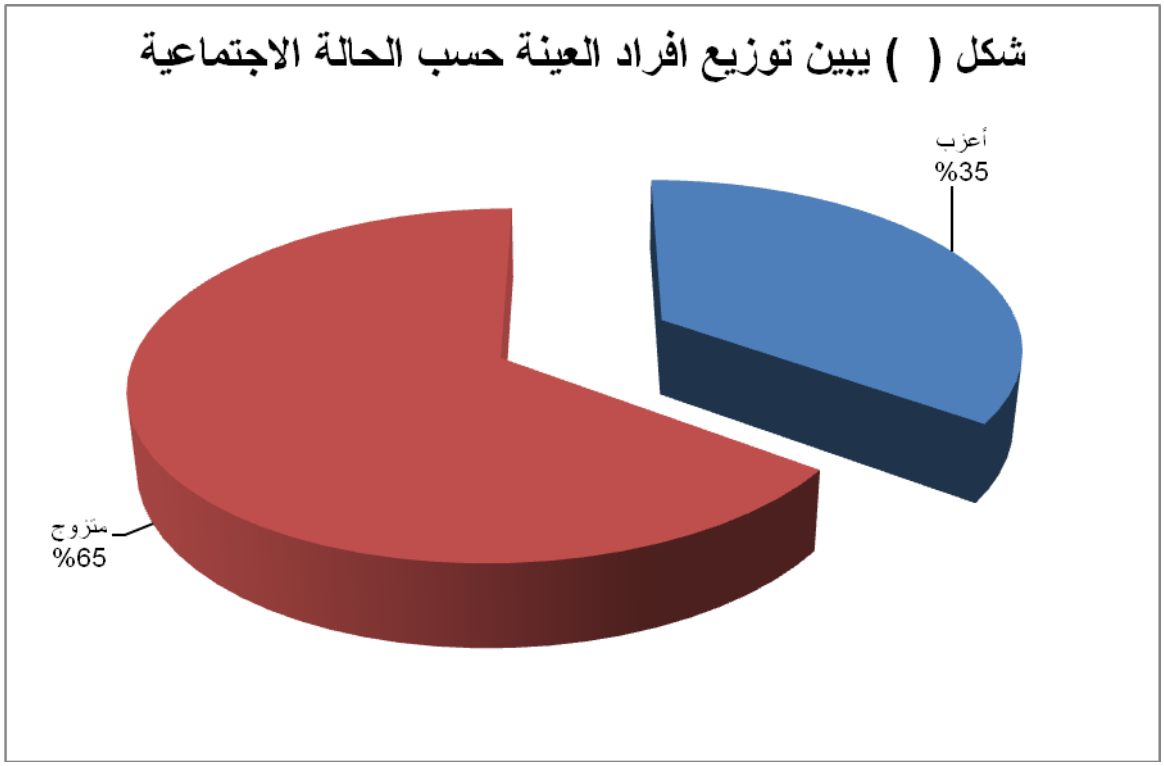
نلاحظ من خلال الجدول رقم (٢) والشكل رقم (٢) بأن النسبة الكبيرة من المبحوثين الذين تم اختيارهم بحسب الفئات العمرية كانت الفئة العمرية (٣٠-٣٩) و(٥٠ فأكثر) سنة وبنسبة (٣٠%) وتليها الفئة العمرية (٤٠-٤٩) سنة وبنسبة (٢٥%) وتليها الفئة (٢٠-٢٩) سنة وبنسبة (١٥%).

٣- حسب الحالة الاجتماعية:

جدول (٣) يبين توزيع أفراد العينة حسب الحالة الاجتماعية

الحالة الاجتماعية	التكرار	النسبة

أعزب	٧	%٣٥
متزوج	١٣	%٦٥
المجموع	**٢٠**	**%١٠٠**



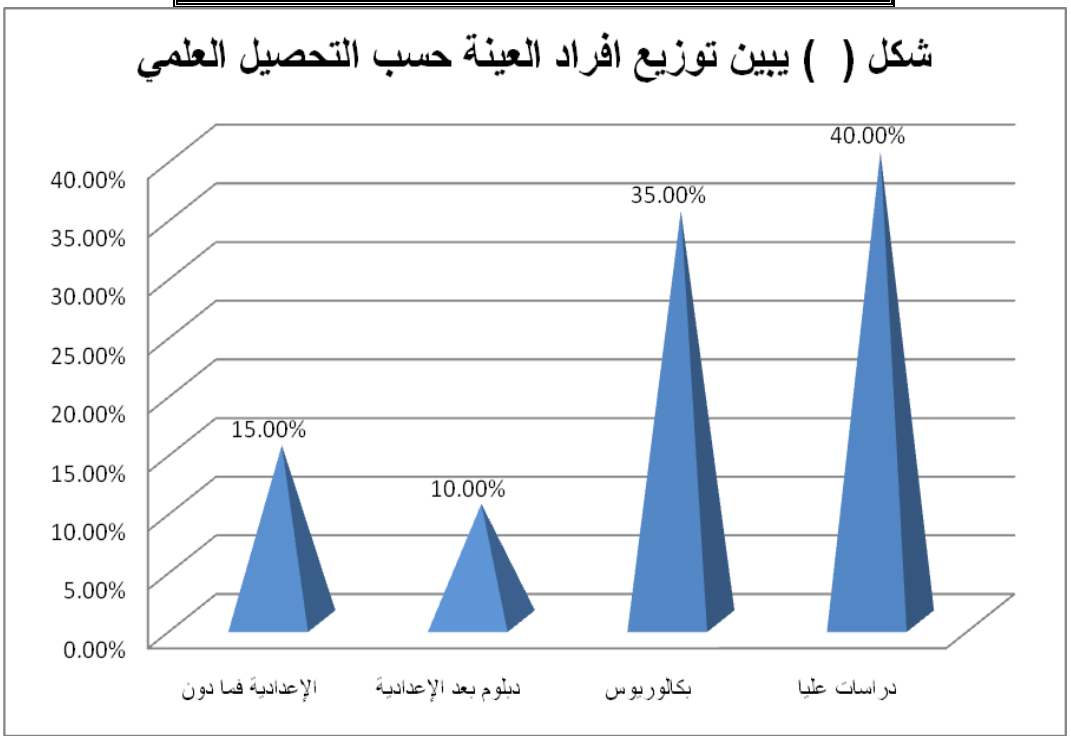
نلاحظ من خلال الجدول رقم (٣) والشكل رقم (٣) بأن النسبة الكبيرة من المبحوثين الذين تم اختيارهم بحسب الحالة الاجتماعية للمتزوجين وبنسبة (٦٥%) والأعزب بنسبة (٣٥%).

٤- حسب التحصيل الدراسي:

جدول (٤) يبين توزيع أفراد العينة حسب التحصيل العلمي

التحصيل العلمي	التكرار	النسبة

الإعدادية فما دون	٣	%١٥
دبلوم بعد الإعدادية	٢	%١٠
بكالوريوس	٧	%٣٥
دراسات عليا	٨	%٤٠
المجموع	**٢٠**	**%١٠٠**

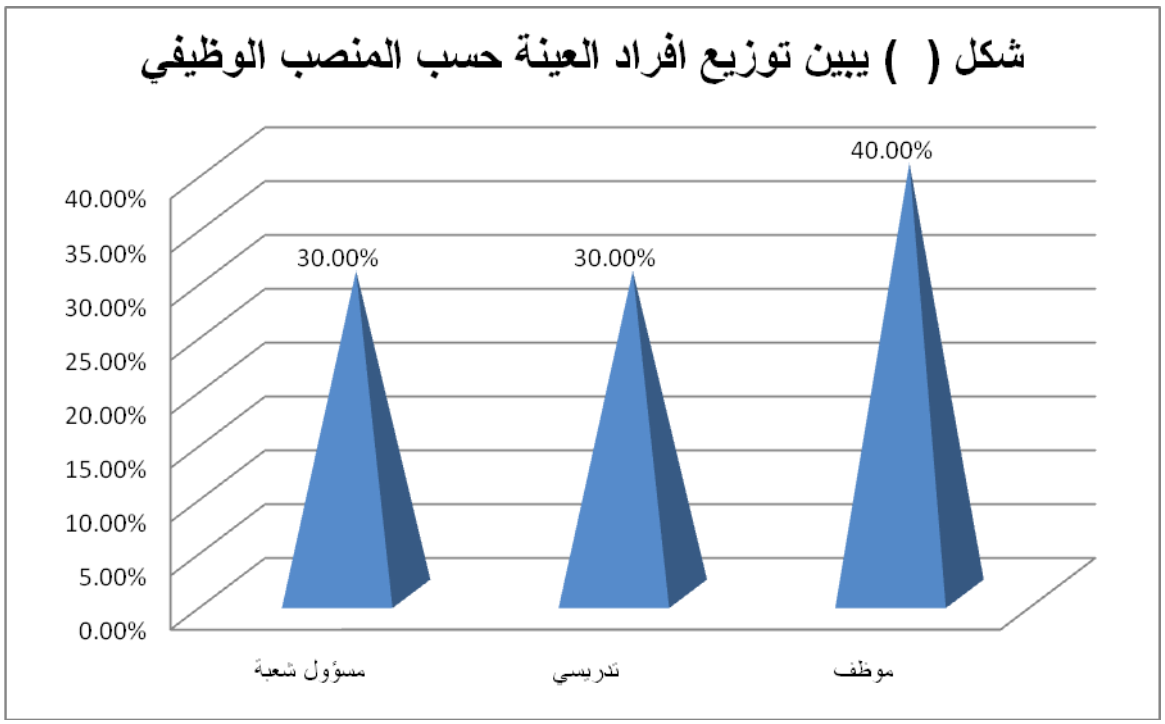


نلاحظ من خلال الجدول رقم (٤) والشكل رقم (٤) بأن النسبة الكبيرة من المبحوثين الذين تم اختيارهم بحسب التحصيل العلمي كانت لحملة شهادة الدراسات العليا وبنسبة (٤٠%) وتليها شهادة البكالوريوس وبنسبة (٣٥%) وبعدها شهادة الإعدادية فما دون وبنسبة (١٥%) وتليها شهادة الدبلوم بعد الإعدادية وبنسبة (١٠%).

٥- حسب المنصب الوظيفي:

جدول (٥) يبين توزيع أفراد العينة حسب المنصب الوظيفي

المنصب الوظيفي	التكرار	النسبة
مسؤول شعبة	٦	%٣٠
تدريسي	٦	%٣٠
موظف	٨	%٤٠
المجموع	**٥٥**	**%١٠٠**



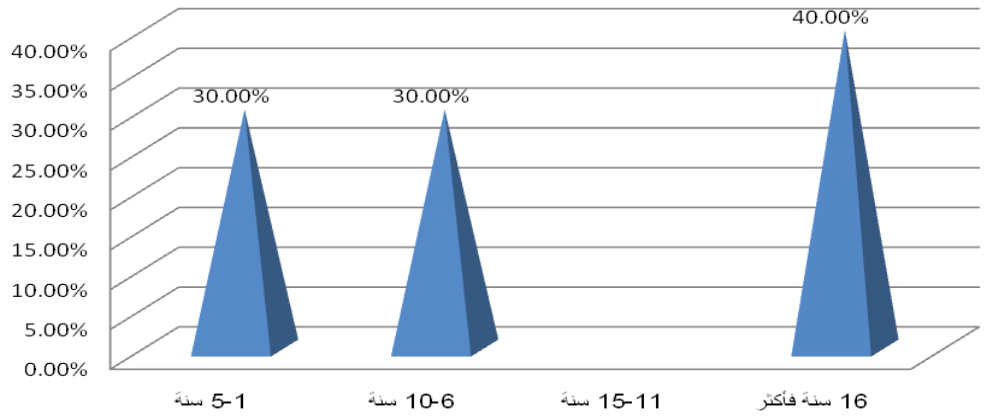
نلاحظ من خلال الجدول رقم (٥) والشكل رقم (٥) بأن النسبة الكبيرة من المبحوثين بحسب المنصب الوظيفي هم من الموظفين وبنسبة (٤٠%) ويليها مسؤول شعبة والتدريسيين وبنسبة (٣٠%) لكل منهما.

٦- حسب مدة الخدمة:

جدول (٦) يبين توزيع أفراد العينة حسب مدة الخدمة

سنوات الخدمة	التكرار	النسبة
١-٥ سنة	٦	%٣٠
٦-١٠ سنة	٦	%٣٠
١١-١٥ سنة	---	---
١٦ سنة فأكثر	٨	%٤٠
المجموع	**٢٠**	**%١٠٠**

شكل ( ) يبين توزيع افراد العينة حسب سنوات الخدمة



نلاحظ من خلال الجدول رقم (٦) والشكل رقم (٦) بأن النسبة الكبيرة من المبحوثين الذين تم اختيارهم بحسب مدة الخدمة كانت لـ (١٦ سنة فأكثر) وبنسبة (٤٠%) وتليها سنوات الخدمة لـ (١-٥) و (٦-١٠) وبنسبة (٣٠%) لكل منهما.

<u>وصف إجابات العينة حسب فقرات المقياس الثلاثي</u>

تم استخدام النسب والتكرارات والوسط الحسابي المرجح ومقارنته مع الوسط الفرضي والبالغ (٢) لمعرفة اتجاهات أفراد العينة، فإذا كان الوسط الحسابي المرجح أكبر من الوسط الفرضي هذا يعني بأن اتجاهات الإجابة لأفراد العينة كانت متجهة نحو الاتفاق التام والعكس صحيح، أما إذا كان الوسط الحسابي المرجح مساوي للوسط الفرضي فهذا يعني بأن الاتجاهات في الإجابة متمركزة في المحايد، وكذالك تم استخدام الانحراف المعياري لمعرفة مدى تجانس الإجابات لأفراد العينة، وكانت النتائج كما موضحة في الجدول رقم (٧):

جدول (٧) يبين وصف عام لفقرات المتعلقة بقياس مدى تأثير أو انعكاس أزمة المرور على الأداء في مركز تطوير الملاكات

الفقرات	أتفق تماما		محايد		لا أتفق		الوسط الحسابي	الانحراف المغياري
	ت	%	ت	%	ت	%		
تؤدي أزمة المرور إلى توتر عصبي يؤثر على عملي	٨	٤٠,٠	٨	٤٠,٠	٤	٢٠,٠	٢,٢٠	٠,٧٧
تؤدي أزمة المرور إلى توتر يؤثر على علاقتي بزملائي في العمل	٤	٢٠,٠	٥	٢٥,٠	١١	٥٥,٠	١,٦٥	٠,٨١
تؤدي أزمة المرور إلى توتر يؤدي إلى مشاكل مع رئيسي المباشر	٧	٣٥,٠	٦	٣٠,٠	٧	٣٥,٠	٢,٠٠	٠,٨٦
تؤدي أزمة المرور إلى توتر يؤدي إلى تأخير العمل المكلف به	٤	٢٠,٠	٩	٤٥,٠	٧	٣٥,٠	١,٨٥	٠,٧٥
تؤدي أزمة المرور إلى توتر يؤدي إلى انخفاض مستوى أدائي	٢	١٠,٠	٥	٢٥,٠	١٣	٦٥,٠	١,٤٥	٠,٦٩
تؤدي أزمة المرور إلى توتر يؤدي إلى زيادة الأخطاء في عملي	١	٥,٠	٢	١٠,٠	١٧	٨٥,٠	١,٢٠	٠,٥٢
لا تؤثر أزمة المرور على أدائي بشكل عام	٥	٢٥,٠	٧	٣٥,٠	٨	٤٠,٠	١,٨٥	٠,٨١
تؤدي أزمة المرور إلى إضعاف ثقة الإدارة بي	٣	١٥,٠	٨	٤٠,٠	٩	٤٥,٠	١,٧٠	٠,٧٣
تجعلني أزمة المرور غير راض على أدائي الوظيفي	٣	١٥,٠	٨	٤٠,٠	٩	٤٥,٠	١,٧٠	٠,٧٣
ليس لأزمة المرور علاقة بمستوى أدائي الوظيفي	٥	٢٥,٠	٣	١٥,٠	١٢	٦٠,٠	١,٦٥	٠,٨٨
وجود نقاط تفتيش غير ضرورية في الشوارع يؤدي إلى زيادة التوتر العصبي	١٥	٧٥,٠	٢	١٠,٠	٣	١٥,٠	٢,٦٠	٠,٧٥
يؤدي تعامل بعض العاملين في نقاط التفتيش بشكل غير مقبول إلى زيادة التوتر العصبي	١٣	٦٥,٠	٥	٢٥,٠	٢	١٠,٠	٢,٥٥	٠,٨٩
لا تؤثر أزمة المرور على علاقتي بزملائي في العمل	٧	٣٥,٠	٧	٣٥,٠	٦	٣٠,٠	٢,٠٥	٠,٨٣
ليس لأزمة المرور علاقة بتأخير العمل المكلف به	٣	١٥,٠	٩	٤٥,٠	٨	٤٠,٠	١,٧٥	٠,٧٢
أزمة المرور تخلق لدي التحدي في إنجاز عملي بشكل مرضي	٦	٣٠,٠	٥	٢٥,٠	٩	٤٥,٠	١,٨٥	٠,٨٨
انخفاض مستوى الأداء بسبب أزمة المرور يؤدي إلى الإحباط	٤	٢٠,٠	٤	٢٠,٠	١٢	٦٠,٠	١,٦٠	٠,٨٢

١- اتجهت إجابات العينة لفقرة (تؤدي أزمة المرور إلى توتر عصبي يؤثر على عملي) نحو الاتفاق التام وبنسبة (٤٠,٠%) وهذا ما أكده الوسط الحسابي والذي بلغت قيمته (٢,٢٠) وهي اكبر من قيمة الوسط الفرضي.

٢- اتجهت إجابات العينة لفقرة (تؤدي أزمة المرور إلى توتر يؤثر على علاقتي بزملائي في العمل) نحو عدم الاتفاق وبنسبة (٥٥,٠%) وهذا ما أكده الوسط الحسابي والذي بلغت قيمته (١,٦٥) وهي أصغر من قيمة الوسط الفرضي.

٣- تمركزت إجابات العينة لفقرة (تؤدي أزمة المرور إلى توتر يؤدي إلى مشاكل مع رئيسي المباشر) في المحايد وبنسبة (٣٠,٠%) وهذا ما أكده الوسط الحسابي والذي بلغت قيمته (٢,٠٠) وهي مساوية لقيمة الوسط الفرضي.

٤- اتجهت إجابات العينة لفقرة (تؤدي أزمة المرور إلى توتر يؤدي إلى تأخير العمل المكلف به) نحو عدم الاتفاق وبنسبة (٣٥,٠%) وهذا ما أكده الوسط الحسابي والذي بلغت قيمته (١,٨٥) وهي أصغر من قيمة الوسط الفرضي.

٥- اتجهت إجابات العينة لفقرة (تؤدي أزمة المرور إلى توتر يؤدي إلى انخفاض مستوى أدائي) نحو عدم الاتفاق وبنسبة (٦٥,٠%) وهذا ما أكده الوسط الحسابي والذي بلغت قيمته (١,٤٥) وهي أصغر من قيمة الوسط الفرضي.

٦- اتجهت إجابات العينة لفقرة (تؤدي أزمة المرور إلى توتر يؤدي إلى زيادة الأخطاء في عملي) نحو عدم الاتفاق وبنسبة (٨٥,٠%) وهذا ما أكده الوسط الحسابي والذي بلغت قيمته (١,٢٠) وهي أصغر من قيمة الوسط الفرضي.

٧- اتجهت إجابات العينة لفقرة (لا تؤثر أزمة المرور على أدائي بشكل عام) نحو عدم الاتفاق وبنسبة (٤٠,٠%) وهذا ما أكده الوسط الحسابي والذي بلغت قيمته (١,٨٥) وهي أصغر من قيمة الوسط الفرضي.

٨- اتجهت إجابات العينة لفقرة (تؤدي أزمة المرور إلى إضعاف ثقة الإدارة بي) نحو عدم الاتفاق وبنسبة (٤٥,٠%) وهذا ما أكده الوسط الحسابي والذي بلغت قيمته (١,٧٠) وهي أصغر من قيمة الوسط الفرضي.

٩- اتجهت إجابات العينة لفقرة (تجعلني أزمة المرور غير راض على أدائي الوظيفي) نحو عدم الاتفاق وبنسبة (٤٥,٠%) وهذا ما أكده الوسط الحسابي والذي بلغت قيمته (١,٧٠) وهي أصغر من قيمة الوسط الفرضي.

١٠- اتجهت إجابات العينة لفقرة (ليس لأزمة المرور علاقة بمستوى أدائي الوظيفي) نحو عدم الاتفاق وبنسبة (٦٠,٠%) وهذا ما أكده الوسط الحسابي والذي بلغت قيمته (١,٦٥) وهي أصغر من قيمة الوسط الفرضي.

١١- اتجهت إجابات العينة لفقرة (وجود نقاط تفتيش غير ضرورية في الشوارع يؤدي إلى زيادة التوتر العصبي) نحو الاتفاق التام وبنسبة (٧٥,٠%) وهذا ما أكده الوسط الحسابي والذي بلغت قيمته (٢,٦٠) وهي اكبر من قيمة الوسط الفرضي.

١٢- اتجهت إجابات العينة لفقرة (يؤدي تعامل بعض العاملين في نقاط التفتيش بشكل غير مقبول إلى زيادة التوتر العصبي) نحو الاتفاق التام وبنسبة (٦٥,٠%) وهذا ما أكده الوسط الحسابي والذي بلغت قيمته (٢,٥٥) وهي أكبر من قيمة الوسط الفرضي.

١٣- اتجهت إجابات العينة لفقرة (لا تؤثر أزمة المرور على علاقتي بزملائي في العمل) نحو الاتفاق التام وبنسبة (٣٥,٠%) وهذا ما أكده الوسط الحسابي والذي بلغت قيمته (٢,٠٥) وهي أكبر من قيمة الوسط الفرضي.

١٤- اتجهت إجابات العينة لفقرة (ليس لأزمة المرور علاقة بتأخير العمل المكلف به) نحو عدم الاتفاق وبنسبة (٤٠,٠%) وهذا ما أكده الوسط الحسابي والذي بلغت قيمته (١,٧٥) وهي أصغر من قيمة الوسط الفرضي.

١٥- اتجهت إجابات العينة لفقرة (أزمة المرور تخلق لدي التحدي في إنجاز عملي بشكل مرضي) نحو عدم الاتفاق وبنسبة (٤٥,٠%) وهذا ما أكده الوسط الحسابي والذي بلغت قيمته (١,٨٥) وهي أصغر من قيمة الوسط الفرضي.

١٦- اتجهت إجابات العينة لفقرة (انخفاض مستوى الأداء بسبب أزمة المرور يؤدي إلى الإحباط) نحو عدم الاتفاق وبنسبة (٦٠,٠%) وهذا ما أكده الوسط الحسابي والذي بلغت قيمته (١,٦٠) وهي أصغر من قيمة الوسط الفرضي.

ومن خلال قيم الانحراف المعياري والتي تتراوح بين (٠,٥٢-٠,٨٩) نستنتج بان إجابات العينة كانت متجانسة.

اختبار فرضيات الارتباط

لمعرفة العلاقة الارتباطية بين متغيرات الدراسة والمتمثلة بـ (الإبداع ونفسية العاملين) مع متغير الأزمة تم استخدام معامل ارتباط سبيرمان وكذلك الاختبار التائي لاختبار معامل الارتباط بين المتغيرات وكانت النتائج كما يلي:

أولاً: الارتباط بين الأزمة والأداء

نصت الفرضية الأولى (هناك علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين الأزمة المرورية والأداء) ومن الجدول رقم (٨) نلاحظ:

جدول (٨) يبين معامل ارتباط سبيرمان مع الاختبار التائي للارتباط بين الأزمة المرورية مع الأداء ونفسية العاملين

	r	t-test	الدلالة
الأداء	٠,٢٥٩	١,١٣٨	عدم وجود ارتباط
نفسية العاملين	٠,٥٠٢	٢,٤٦٣	وجود ارتباط

القيمة التائية الجدولية عند مستوى دلالة ٠,٠٥ ودرجة حرية ١٨ = ٢,١٠١

لقد بلغت قيمة معامل الارتباط بين الأزمة المرورية والأداء (٠,٢٥٩) وهي قيمة غير دالة حيث بلغت القيمة التائية المحسوبة (١,١٣٨) وهي اصغر من قيمتها الجدولية عند مستوى دلالة (٠,٠٥) ودرجة حرية (١٨) والبالغة (٢,١٠١)، وهذا يعني عدم وجود علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين الأزمة المرورية والأداء.

ثانياً: الارتباط بين الأزمة ونفسية العاملين

نصت الفرضية الثانية (هناك علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين الأزمة المرورية ونفسية العاملين) ومن الجدول رقم (٨) نلاحظ بأن قيمة معامل الارتباط بين الأزمة المرورية ونفسية العاملين بلغت (٠,٥٠٢) وهي قيمة موجبة دالة حيث بلغت القيمة التائية المحسوبة (٢,٤٦٣) وهي اكبر من قيمتها الموجبة عند مستوى دلالة (٠,٠٥) ودرجة حرية (١٨) والبالغة (٢,١٠١)، وهذا يعني وجود علاقة ارتباط طردية بين الأزمة المرورية ونفسية العاملين، أي أن كلما زادت الأزمة المرورية زاد التدهور في نفسية العاملين.

اختبار فرضيات الانحدار

تم استخدام الانحدار الخطي البسيط لاختبار تأثير متغيرات الدراسة (المتغيرات المستقلة) والمتمثلة في متغير (الأزمة المرورية) في المتغير المعتمد والمتمثل في متغير (أداء العاملين مرة ونفسية العاملين) وكانت النتائج كما يلي:

أولاً: تأثير متغير الأزمة المرورية على أداء العاملين

نصت الفرضية الثالثة (هناك تأثير ذات دلالة معنوية لمتغير الأزمة المرورية في أداء العاملين) من خلال الجدول رقم (٩) نلاحظ بأن:

جدول (٩) يبين تأثير متغير الأزمة المرورية في أداء ونفسية العاملين

المتغيرات المستقلة	المتغير المعتمد	قيمة الثابت	قيمة معامل بيتا	قيمة معامل التحديد %	القيمة الفائية المحسوبة	الدلالة
الأزمة المرورية	أداء العاملين	١,٤٣٢	٠,١٦٣	٠,٠٦٧	١,٢٩١	عدم وجود تأثير
	نفسية العاملين	١,٣٤٩	٠,٦٤٠	٠,٢٥٢	٦,٠٥٠	وجود تأثير

قيمة F المحسوبة عند مستوى دلالة ٠,٠٥ ودرجة حرية (١٩ ، ١) = ٤,٣٨

بلغت قيمة F المحسوبة (١,٢٩١) هي اصغر من قيمتها الجدولية عند مستوى دلالة (٠,٠٥) ودرجة حرية (١٩،١) والبالغة (٤,٣٨)، وهذا يعني لا يوجد تأثير ذات دلالة معنوية للازمة المرورية في أداء العاملين، وهذا يعني بأنه عندما تكون هناك أزمة مرورية فأن أداء العاملين يبقى لا يتأثر في هذه الأزمة، أما معادلة الانحدار فكانت بالشكل التالي:

$$Y1 = 1.432 + 0163.\ X$$

حيث إن:

Y1: تمثل أداء العاملين

X: تمثل الأزمة المرورية

ثانياً: تأثير متغير الأزمة المرورية على نفسية العاملين

نصت الفرضية الرابعة (هناك تأثير ذات دلالة معنوية لمتغير الأزمة المرورية في نفسية العاملين) من خلال الجدول رقم (٩) نلاحظ بأن قيمة F المحسوبة والبالغة (٦,٠٥٠) هي اكبر من قيمتها الجدولية عند مستوى دلالة (٠,٠٥)، والبالغة (٤,٣٨) وهذا يعني بان هناك تأثير ذات

دلالة معنوية للازمة المرورية في نفسية العاملين، وبما إن قيمة معامل بيتا موجبة هذا يعني التأثير ايجابي، وقد بلغت قيمة معامل التحديد (٠,٢٥٢) وهذا يعني بان تغيير وحدة واحدة في الأزمة المرورية سوف يفسر بمقدار (٢٥%) من نفسية العاملين، وقد بلغت قيمة معامل بيتا (٠,٦٤٠) وهذا يعني عند تغيير وحدة واحدة في الأزمة المرورية يكون هناك زيادة بمقدار (٦٤%) في نفسية العاملين، أما معادلة الانحدار فكانت بالشكل التالي:

$$Y2 = 1.349 + 0٦٤. X$$

حيث إن:

Y2: تمثل نفسية العاملين

وصف إجابات العينة حسب فقرات المقياس الخماسي

تم استخدام النسب والتكرارات والوسط الحسابي المرجح ومقارنته مع الوسط الفرضي والبالغ (٣) لمعرفة اتجاهات أفراد العينة، فإذا كان الوسط الحسابي المرجح أكبر من الوسط الفرضي هذا يعني بأن اتجاهات الإجابة لأفراد العينة كانت متجهة نحو الاتفاق والاتفاق التام والعكس صحيح، أما إذا كان الوسط الحسابي المرجح مساوي للوسط الفرضي فهذا يعني بأن الاتجاهات في الإجابة متمركزة في المحايد، وكذالك تم استخدام الانحراف المعياري لمعرفة مدى تجانس الإجابات لأفراد العينة، وكانت النتائج كما موضحة في الجدول رقم (١٠):

جدول (١٠) يبين وصف عام لفقرات المتعلقة بقياس

مدى تأثير أو انعكاس أزمة المرور على الأداء في مركز تطوير الملاكات

الفقرات	اتفق تماما		اتفق		محايد		لا اتفق		لا اتفق تماما		الوسط الحسابي	الانحراف المغياري
	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%		
تؤدي أزمة المرور إلى توتر عصبي يؤثر على عملي	٩	٤٥,٠	٦	٣٠,٠	٤	٢٠,٠	١	٥٠,٠	--	--	٤,١٥	٠,٩٣
تؤدي أزمة المرور إلى توتر يؤثر على علاقتي بزملائي في العمل	٣	١٥,٠	٥	٢٥,٠	٤	٢٠,٠	٨	٤٠,٠	--	--	٣,١٥	١,١٤
تؤدي أزمة المرور إلى توتر يؤدي إلى مشاكل مع رئيسي المباشر	١٠	٥٠,٠	٣	١٥,٠	١	٥,٠	٦	٣٠,٠	--	--	٣,٨٥	١,٣٥
تؤدي أزمة المرور إلى توتر يؤدي إلى تأخير العمل المكلف به	٥	٢٥,٠	٩	٤٥,٠	١	٥,٠	٤	٢٠,٠	١	٥,٠	٣,٦٥	١,٢٣

الفقرات	اتفق تماما		اتفق		محايد		لا اتفق		لا اتفق تماما		الوسط الحسابي	الانحراف المغياري
	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%		
تـؤدي أزمـة المـرور إلـى تـوتر يـؤدي إلـى انخفـاض مسـتوى أدائي	٤	٢٠,٠	٦	٣٠,٠	٦	٣٠,٠	٣	١٥,٠	١	٥,٠	٣,٤٥	١,١٥
تـؤدي أزمـة المـرور إلـى تـوتر يـؤدي إلـى زيـادة الأخطـاء فـي عملي	٢	١٠,٠	٢	١٠,٠	٧	٣٥,٠	٩	٤٥,٠	--	--	٢,٨٥	٠,٩٩
لا تؤثر أزمة المرور على أدائي بشكل عام	٤	٢٠,٠	٤	٢٠,٠	٣	١٥,٠	٦	٣٠,٠	٣	١٥,٠	٣,٠٠	١,٤١
تؤدي أزمة المرور إلى إضعاف ثقة الإدارة بي	٤	٢٠,٠	٥	٢٥,٠	٤	٢٠,٠	٧	٣٥,٠	--	--	٣,٣٠	١,١٧
تجعلني أزمة المرور غير راض على أدائي الوظيفي	٧	٣٥,٠	٣	١٥,٠	٤	٢٠,٠	٤	٢٠,٠	٢	١٠,٠	٣,٤٥	١,٤٣
لـيس لأزمـة المـرور علاقـة بمستوى أدائي الوظيفي	٤	٢٠,٠	٤	٢٠,٠	٢	١٠,٠	٦	٣٠,٠	٤	٢٠,٠	٢,٩٠	١,٤٨
وجود نقاط تفتيش غير ضرورية فـي الشـوارع يـؤدي إلـى زيـادة التوتر العصبي	١٣	٦٥,٠	٢	١٠,٠	٣	١٥,٠	٢	١٠,٠	--	--	٤,٣٠	١,٠٨
يؤدي تعامل بعض العاملين في نقاط التفتيش بشكل غير مقبول إلى زيادة التوتر العصبي	٩	٤٥,٠	٨	٤٠,٠	١	٥,٠	٢	١٠,٠	--	--	٤,٢٠	٠,٩٥
لا تـؤثر أزمـة المـرور علـى علاقتي بزملائي في العمل	٤	٢٠,٠	١٠	٥٠,٠	٢	١٠,٠	١	٥,٠	٣	١٥,٠	٣,٥٥	١,٣٢
لـيس لأزمـة المـرور علاقـة بتأخير العمل المكلف به	٢	١٠,٠	٨	٤٠,٠	٢	١٠,٠	٦	٣٠,٠	٢	١٠,٠	٣,١٠	١,٢٥
أزمة المرور تخلق لدي التحدي في إنجاز عملي بشكل مرضي	١	٥,٠	٦	٣٠,٠	٦	٣٠,٠	٥	٢٥,٠	٢	١٠,٠	٢,٩٥	١,٠٩
انخفـاض مسـتوى الأداء بسـبب أزمة المرور يؤدي إلى الإحباط	٥	٢٥,٠	٧	٣٥,٠	٤	٢٠,٠	٣	١٥,٠	١	٥,٠	٣,٦٠	١,١٩

١- اتجهت إجابات العينة لفقرة (تؤدي أزمة المرور إلى توتر عصبي يؤثر على عملي) نحو الاتفاق والاتفاق التام وبنسبة (٧٥,٠%) وهذا ما أكده الوسط الحسابي والذي بلغت قيمته (٤,١٥) وهي اكبر من قيمة الوسط الفرضي.

٢- اتجهت إجابات العينة لفقرة (تؤدي أزمة المرور إلى توتر يؤثر على علاقتي بزملائي في العمل) نحو الاتفاق والاتفاق التام وبنسبة (٤٠,٠%) وهذا ما أكده الوسط الحسابي والذي بلغت قيمته (٣,١٥) وهي اكبر من قيمة الوسط الفرضي.

٣- تمركزت إجابات العينة لفقرة (تؤدي أزمة المرور إلى توتر يؤدي إلى مشاكل مع رئيسي المباشر) نحو الاتفاق والاتفاق التام وبنسبة (٦٥,٠%) وهذا ما أكده الوسط الحسابي والذي بلغت قيمته (٣,٨٥) وهي اكبر من قيمة الوسط الفرضي.

٤- اتجهت إجابات العينة لفقرة (تؤدي أزمة المرور إلى توتر يؤدي إلى تأخير العمل المكلف به) نحو الاتفاق والاتفاق التام وبنسبة (٧٠,٠%) وهذا ما أكده الوسط الحسابي والذي بلغت قيمته (٣,٦٥) وهي اكبر من قيمة الوسط الفرضي.

٥- اتجهت إجابات العينة لفقرة (تؤدي أزمة المرور إلى توتر يؤدي إلى انخفاض مستوى أدائي) نحو الاتفاق والاتفاق التام وبنسبة (٥٠,٠%) وهذا ما أكده الوسط الحسابي والذي بلغت قيمته (٣,٤٥) وهي اكبر من قيمة الوسط الفرضي.

٦- اتجهت إجابات العينة لفقرة (تؤدي أزمة المرور إلى توتر يؤدي إلى زيادة الأخطاء في عملي) نحو عدم الاتفاق وعدم الاتفاق التام وبنسبة (٤٥,٠%) وهذا ما أكده الوسط الحسابي والذي بلغت قيمته (٢,٨٥) وهي أصغر من قيمة الوسط الفرضي.

٧- بلغت قيمة الوسط الحسابي لفقرة (لا تؤثر أزمة المرور على أدائي بشكل عام) (٣,٠٠) وهذا يعني بأن الإجابات تمركزت في المحايد ولكن من ملاحظة النسب المبينة في الجدول نلاحظ بأن مانسبته (٤٥,٠%) اتجهت نحو عدم الاتفاق وعدم الاتفاق التام ومانسبته (٤٠,٠%) اتجهت نحو الاتفاق والاتفاق التام، ومن هذه النسب ستكون إجابات العينة متجه نحو عدم الاتفاق وعدم الاتفاق التام.

٨- اتجهت إجابات العينة لفقرة (تؤدي أزمة المرور إلى إضعاف ثقة الإدارة بي) نحو الاتفاق والاتفاق التام وبنسبة (٤٥,٠%) وهذا ما أكده الوسط الحسابي والذي بلغت قيمته (٣,٣٠) وهي اكبر من قيمة الوسط الفرضي.

٩- اتجهت إجابات العينة لفقرة (تجعلني أزمة المرور غير راض على أدائي الوظيفي) نحو الاتفاق والاتفاق التام وبنسبة (٥٠,٠%) وهذا ما أكده الوسط الحسابي والذي بلغت قيمته (٣,٤٥) وهي اكبر من قيمة الوسط الفرضي.

١٠- اتجهت إجابات العينة لفقرة (ليس لأزمة المرور علاقة بمستوى أدائي الوظيفي) نحو عدم الاتفاق وعدم الاتفاق التام وبنسبة (٥٠,٠%) وهذا ما أكده الوسط الحسابي والذي بلغت قيمته (٢,٩٠) وهي أصغر من قيمة الوسط الفرضي.

١١- اتجهت إجابات العينة لفقرة (وجود نقاط تفتيش غير ضرورية في الشوارع يؤدي إلى زيادة التوتر العصبي) نحو الاتفاق والاتفاق التام وبنسبة (٧٥,٠%) وهذا ما أكده الوسط الحسابي والذي بلغت قيمته (٤,٣٠) وهي اكبر من قيمة الوسط الفرضي.

١٢- اتجهت إجابات العينة لفقرة (يؤدي تعامل بعض العاملين في نقاط التفتيش بشكل غير مقبول إلى زيادة التوتر العصبي) نحو الاتفاق والاتفاق التام وبنسبة (٨٥,٠%) وهذا ما أكده الوسط الحسابي والذي بلغت قيمته (٤,٢٠) وهي أكبر من قيمة الوسط الفرضي.

١٣- اتجهت إجابات العينة لفقرة (لا تؤثر أزمة المرور على علاقتي بزملائي في العمل) نحو الاتفاق والاتفاق التام وبنسبة (٧٠,٠%) وهذا ما أكده الوسط الحسابي والذي بلغت قيمته (٣,٥٥) وهي أكبر من قيمة الوسط الفرضي.

١٤- اتجهت إجابات العينة لفقرة (ليس لأزمة المرور علاقة بتأخير العمل المكلف به) نحو الاتفاق والاتفاق التالم وبنسبة (٥٠,٠%) وهذا ما أكده الوسط الحسابي والذي بلغت قيمته (٣,١٠) وهي اكبر من قيمة الوسط الفرضي.

١٥- اتجهت إجابات العينة لفقرة (أزمة المرور تخلق لدي التحدي في إنجاز عملي بشكل مرضي) نحو عدم الاتفاق وعدم الاتفاق التام وبنسبة (٣٥,٠%) وهذا ما أكده الوسط الحسابي والذي بلغت قيمته (٢,٩٥) وهي أصغر من قيمة الوسط الفرضي.

١٦- اتجهت إجابات العينة لفقرة (انخفاض مستوى الأداء بسبب أزمة المرور يؤدي إلى الإحباط) نحو الاتفاق والاتفاق التام وبنسبة (٦٠,٠%) وهذا ما أكده الوسط الحسابي والذي بلغت قيمته (٣,٦٠) وهي اكبر من قيمة الوسط الفرضي.

ومن خلال قيم الانحراف المعياري والتي تتراوح بين (٠,٩٣-١,٤٨) نستنتج بان إجابات العينة كانت متجانسة.

اختبار فرضيات الارتباط

لمعرفة العلاقة الارتباطية بين متغيرات الدراسة والمتمثلة بـ (الإبداع ونفسية العاملين) مع متغير الأزمة تم استخدام معامل ارتباط سبيرمان وكذلك الاختبار التائي لاختبار معامل الارتباط بين المتغيرات وكانت النتائج كما يلي:

أولاً: الارتباط بين الأزمة والأداء

نصت الفرضية الأولى (هناك علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين الأزمة المرورية والأداء) ومن الجدول رقم (١١) نلاحظ:

جدول (١١) يبين معامل ارتباط سبيرمان مع الاختبار التائي للارتباط بين الأزمة المرورية مع الأداء ونفسية العاملين

	r	t-test	الدلالة
الأداء	٠,١٢٧	٠,٥٤٣	عدم وجود ارتباط
نفسية العاملين	٠,٥٦٣	٢,٨٩٠	وجود ارتباط

القيمة التائية الجدولية عند مستوى دلالة ٠,٠٥ ودرجة حرية ١٨ = ٢,١٠١

لقد بلغت قيمة معامل الارتباط بين الأزمة المرورية والأداء (٠,١٢٧) وهي قيمة غير دالة حيث بلغت القيمة التائية المحسوبة (٠,٥٤٣) وهي اصغر من قيمتها الجدولية عند مستوى دلالة (٠,٠٥) ودرجة حرية (١٨) والبالغة (٢,١٠١)، وهذا يعني عدم وجود علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين الأزمة المرورية والأداء.

ثانياً: الارتباط بين الأزمة ونفسية العاملين

نصت الفرضية الثانية (هناك علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين الأزمة المرورية ونفسية العاملين) ومن الجدول رقم (١١) نلاحظ بأن قيمة معامل الارتباط بين الأزمة المرورية ونفسية العاملين بلغت (٠,٥٦٣) وهي قيمة موجبة دالة حيث بلغت القيمة التائية المحسوبة (٢,٨٩٠) وهي اكبر من قيمتها الجدولية عند مستوى دلالة (٠,٠٥) ودرجة حرية (١٨) والبالغة (٢,١٠١)، وهذا يعني وجود علاقة ارتباط طردية بين الأزمة المرورية ونفسية العاملين، أي أن كلما زادت الأزمة المرورية زاد التدهور في نفسية العاملين.

اختبار فرضيات الانحدار

تم استخدام الانحدار الخطي البسيط لاختبار تأثير متغيرات الدراسة (المتغيرات المستقلة) والمتمثلة في متغير (الأزمة المرورية) في المتغير المعتمد والمتمثل في متغير (أداء العاملين مرة ونفسية العاملين) وكانت النتائج كما يلي:

أولاً: تأثير متغير الأزمة المرورية على أداء العاملين

نصت الفرضية الثالثة (هناك تأثير ذات دلالة معنوية لمتغير الأزمة المرورية في أداء العاملين) من خلال الجدول رقم (١٢) نلاحظ بأن:

جدول (١٢) يبين تأثير متغير الأزمة المرورية في أداء ونفسية العاملين

المتغيرات المستقلة	المتغير المعتمد	قيمة الثابت	قيمة معامل بيتا	قيمة معامل التحديد %	القيمة الفائية المحسوبة	الدلالة
الأزمة المرورية	أداء العاملين	٢,٩١٦	٠,١٠٤	٠,٠١٦	٠,٢٩٧	عدم وجود تأثير
	نفسية العاملين	١,٧٤١	٠,٧٤١	٠,٣١٧	٨,٣٤٠	وجود تأثير

قيمة F المحسوبة عند مستوى دلالة ٠,٠٥ ودرجة حرية (١٩ ، ١) = ٤,٣٨

بلغت قيمة F المحسوبة (٠,٢٩٧) هي اصغر من قيمتها الجدولية عند مستوى دلالة (٠,٠٥) ودرجة حرية (١٩،١) والبالغة (٤,٣٨)، وهذا يعني لا يوجد تأثير ذات دلالة معنوية للازمة المرورية في أداء العاملين، وهذا يعني بأنه عندما تكون هناك أزمة مرورية فأن أداء العاملين يبقى لا يتأثر في هذه الأزمة، أما معادلة الانحدار فكانت بالشكل التالي:

$$Y1 = 2.916 + 0104. X$$

حيث إن:

Y1: تمثل أداء العاملين

X: تمثل الأزمة المرورية

ثانياً: تأثير متغير الأزمة المرورية على نفسية العاملين

نصت الفرضية الرابعة (هناك تأثير ذات دلالة معنوية لمتغير الأزمة المرورية في نفسية العاملين) من خلال الجدول رقم (١٢) نلاحظ بأن قيمة F المحسوبة والبالغة (٨,٣٤٠) هي اكبر

من قيمتها الجدولية عند مستوى دلالة (٠,٠٥)، والبالغة (٤,٣٨) وهذا يعني بان هناك تأثير ذات دلالة معنوية للازمة المرورية في نفسية العاملين، وبما إن قيمة معامل بيتا موجبة هذا يعني التأثير ايجابي، وقد بلغت قيمة معامل التحديد (٠,٣١٧) وهذا يعني بان تغيير وحدة واحدة في الأزمة المرورية سوف يفسر بمقدار (٣٢%) من نفسية العاملين، وقد بلغت قيمة معامل بيتا (٠,٧٤١) وهذا يعني عند تغيير وحدة واحدة في الأزمة المرورية يكون هناك زيادة بمقدار (٧٤%) في نفسية العاملين، أما معادلة الانحدار فكانت بالشكل التالي:

$$Y2 = 2.741 + 0741. X$$

حيث إن:

Y2: تمثل نفسية العاملين

المبحث الرابع : الاستنتاجات والمقترحات :

عرض البحث محاولة منهجية في تشخيص وتحليل مجموعة من المتغيرات الرئيسية والفرعية، وبناءاً على ما تم التوصل إليه من النتائج، يعرض المبحث الحالي أهم الاستنتاجات والمقترحات التي قدمها البحث.

أولاً: <u>الاستنتاجات</u>

خلص البحث إلى مجموعة من الاستنتاجات ممثلة بالآتي:

١. اتضح من خلال وصف التشخيص للمتغيرات البحث وفيما يتعلق بالمقياس الثلاثي والمقياس الخماسي.
   أ. تؤدي أزمة المرور إلى انخفاض مستوى الاداء.
   ب.تؤدي أزمة المرور إلى زيادة الاخطاء في العمل الوظيفي.
   ج-تؤدي أزمة المرور إلى توتر يؤدي إلى المشاكل في العمل.
   د- وجود نقاط تفتيش غير ضرورية في الشوارع تؤدي إلى زيادة التوتر العصبي.
   هـ- لا تؤثر أزمة المرور على العلاقة مع زملاء العمل.
   و- هنالك علاقة ذات ارتباط دلالة معنوية بين الأزمة المرورية والأداء.
٢. هنالك علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين الازمة المرورية ونفسية العاملين.
٣. كما أظهرت نتائج التحليل أن عملية تقويم الأداء تؤثر وبشكل قوي في إدارة الازمات في المنظمات العامة والمنظمة المعنية بالبحث.

ثانياً: المقترحات

بناءاً على الاستنتاجات التي جرى طرحها، نعرض بعض المقترحات الضرورية لمنظمة مجتمع البحث التي تم التوصل إليها:-

١. نشر ثقافة إدارة الأزمات في المنظمات بشكل عام والمنظمة المبحوثة بشكل خاص وتعريف العاملين بمفهومها وخصائصها وأسبابها وأنواعها وكيفية معالجتها.
٢. ضرورة إيجاد نظام إداري متخصص ومتطور يمكن المنظمة من التعرف على المشاكل والأزمات وتحليلها وإيجاد الحلول لها، بالتعاون والتنسيق مع الكفاءات المختصة في إدارة المنظمة.
٣. من المبادئ المهمة في إدارة الأزمات هي تقدير ومكافأة الأفراد العاملين واحترامهم واعتماد معايير موضوعية عند تقييم الأداء للعاملين واستخدام المعايير العلمية في عمليات تقويم الأداء للارتقاء بالعمل الوظيفي في كافة المنظمات العامة.

المصادر :

١- العديلي، ناصر محمد، الدوافع والحوافز والرضا الوظيفي في الأجهزة الحكومية في المملكة العربية السعودية، مجلة الإدارة العامة، العدد السادس والثلاثون، شباط، ١٩٨٣.
٢- الشنواتي، صلاح، إدارة الأفراد، العلاقات الإنسانية مدخل أهداف، مؤسسة شباب الجامعة للطباعة والنشر والتوزيع الاسكندرية، ١٩٨٣.
٣- الهنداوي، سوسن عبد الأمير، ١٩٩٩، الرضا الوظيفي وعلاقته بأداء العاملين في جامعة بغداد، دراسة تشخيصية تحليلية، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة بغداد.
٤- شومان، محمد، (٢٠٠١)، الأزمات وأنواعها، صحيفة الجزيرة، العدد ١٠٣٢٥.
5- Bergron, R., (2003), Leadership in A Emergent Crisis, the 2003 Annual confererke of the international Leadership Association, www.ila.net.org/publications/proceeding/2003/bergeon.
٦- رشيد، محمد حسين، الإحصاء في التربية، الطبعة الأولى، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، ٢٠٠٢.

٧- الصيرفي، محمد عبد الفتاح، (٢٠٠٣)، مفاهيم إدارية حديثة، ط١، الدار العلمية الدولية للنشر والتوزيع ودار الثقافة للنشر والتوزيع، الأردن.

٨- الرفاعي، حسن محمد، (٢٠٠٦)، الاستثمار في الاقتصاد الإسلامي، ط١، دار النفائس للطباعة والنشر والتوزيع، بيروت، لبنان.

9- Zver,B.,(2007),Crisis Management in Business,Master Thesis,university of Marlborn,http://old.epf.uni-mb.si/ediplome/pdfs/zver-bostjan-pdf.

١٠- عبد القادر، نادية، (٢٠٠٧)، إدارة الأزمات وحل المشكلات، محاضرة وزارة التربية والتعليم، الكويت.

١١- العزاوي، نجم، (٢٠٠٩)، أثر التخطيط الاستراتيجي على إدارة الأزمة، المؤتمر العلمي السابع لكلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، جامعة الزرقاء الخاصة، الأردن.

١٢- السبعاوي، إبراهيم محمد جاسم "إستراتيجية إدارة الموارد البشرية وإسهاماتها في إدارة أزماتها"، دراسة تحليلية"، رسالة ماجستير غير منشورة، ٢٠١١م، جامعة الموصل، كلية الإدارة والاقتصاد.

١٣- طعمه، حسين ياسين، أساليب الإحصاء التطبيقي، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، الطبعة ٢٠٠٩.

Abstract

Public roads in the city of Baghdad suffer a lot of problems such as traffic crisis which is to be reflected ,directly or indirectly, on citizens in general and workers in particular; that generates the impact on the workers' psychology, on one side, and their carrier performance on the other.

The recent research is trying to identify the effect of traffic crisis on the workers' performance in Teaching Staff Centre through accomplishing the following items of the research:

1. Identifying the concept of crisis in general and the traffic crisis in particular.
2. The effect of crisis on the workers performance.

The questionnaire is designed of 16 items according to the statistical scale (of three and five) to a specimen that constitute 20members of the teaching staff centre (lecturers, technicians, & administrators) .

The results have shown that there is a big impact of traffic crisis on workers' performance.