

دور برامج التدريب في الحد من آثار ضغوط العمل وتحسين الأداء الوظيفي لدى العاملين في القطاع المصرفي: دراسة آراء مجموعة من الموظفين في البنوك التجارية بولاية الوادي

The role of training programs in reducing the effects of work stress and improving job performance among employees of commercial banks that operate at the level of Eloued

عيسى زين

جامعة باتنة 1 – الجزائر

Aissa.zine@univ-batna.dz

تاريخ النشر: 2023/06/07

يحي عبد اللاوي*

جامعة تمنغست – الجزائر

abd.yahya39@gmail.com

تاريخ القبول للنشر: 2023/04/24

تاريخ الاستلام: 2023/04/04

ملخص:

هدفت هذه الدراسة إلى محاولة إبراز فعالية دور البرامج التدريبية في الحد من آثار ضغوط العمل وتحسين الأداء الوظيفي لدى العاملين بالبنوك التجارية التي تزاوّل نشاطها على مستوى مدينة الوادي، ول معالجة إشكالية الدراسة تم إعداد استبانة تتكون من ثلاث محاور رئيسية تمثل متغيرات الدراسة حيث تم توزيع 75 استمارة على عينة الدراسة ليتم فيما بعد جمعها حيث بلغ عدد الاستمارات القابلة للتحليل 60 استمارة ليتم تحليلها إحصائياً حيث أظهرت النتائج وجود دور فعال لبرامج التدريب على تحسين الأداء الوظيفي لدى العاملين في البنوك التجارية بمدينة الوادي في حين أشارت أيضاً إلى عدم وود علاقة ذات دلالة إحصائية بين البرامج التدريبية وضغوط العمل. الكلمات المفتاحية: البرامج التدريبية؛ ضغوط العمل؛ الأداء الوظيفي. تصنيفات JEL: M53؛ M10؛ J24.

Abstract:

This study aimed at trying to highlight the effectiveness of the role of training programs in reducing the effects of work stress and improving job performance among employees of commercial banks that operate at the level of Eloued city. In order to address the problem of the study, a questionnaire was prepared consisting of three main axes representing the variables of the study, where 75 questionnaires were distributed to the study sample to be collected later, as the number of analyzable forms reached 63 forms to be analyzed statistically. Where the results showed an effective role for training programs in improving job performance among workers in commercial banks in Eloued city, while it also indicated that there is no statistically significant relationship between the training programs and work stress.

Keywords: training programs؛ Work pressure؛ job performance.

Jel Classification Codes: M53 ؛M10 ؛J24.

* المؤلف المراسل.

دور برامج التدريب في الحد من آثار ضغوط العمل وتحسين الأداء الوظيفي لدى العاملين في القطاع المصرفي: دراسة آراء مجموعة من الموظفين في البنوك التجارية بولاية الوادي

1. مقدمة:

أضحى للتدريب أهمية بالغة على مستوى مختلف أنواع المؤسسات في ظل ما يشهده عصرنا الحالي من تطورات تكنولوجية وعلمية متسارعة، وبغرض مواكبة هذه التطورات تسعى المؤسسات إلى تطوير وصقل مهارات عمالها وتحسين معلوماتهم بشكل دوري من خلال إعداد برامج تدريبية تغطي الاحتياجات التدريبية للعاملين بها، بالإضافة إلى سعيها إلى تحسين أداء عمالها بغرض الحفاظ على قدرتها التنافسية واستمراريتها، إلا أن هناك العديد من العوامل التي قد تحول دون تحقيق المؤسسة إلى ما تصبو إليه من خلال هذه البرامج التدريبية والتي قد يكون أهمها ضغوط العمل.

1.1. الإشكالية:

مما تم ذكره سابقا يمكن طرح الإشكالية التالية:

ما هو أثر برامج التدريب في الحد من آثار ضغوط العمل وتحسين الأداء الوظيفي لدى العاملين في القطاع

المصرفي بالجزائر؟

من أجل الإجابة عن الإشكالية أعلاه يجب طرح الأسئلة الفرعية التالية:

- هل هناك دور فعال لبرامج التدريب في الحد من آثار ضغوط العمل لدى العاملين في البنوك التجارية بمدينة الوادي؟.
 - هل هناك دور فعال لبرامج التدريب في تحسين الأداء الوظيفي لدى العاملين في البنوك التجارية بمدينة الوادي؟.
- وللإجابة على هذه التساؤلات نطرح الفرضيات التالية:
- يوجد دور فعال لبرامج التدريب في الحد من آثار ضغوط العمل لدى العاملين في البنوك التجارية بمدينة الوادي.
 - هناك دور فعال للبرامج التدريبية في تحسين الأداء الوظيفي لدى العاملين في البنوك التجارية بمدينة الوادي.

2.1. أهداف الدراسة وأهميتها:

تهدف هذه الدراسة إلى محاولة بيان أثر البرامج التدريبية في التقليل من آثار ضغوط العمل هذا من جهة ومن جهة أخرى إبراز دور هذه البرامج في تحسين أداء الوظيفي، كما تكمن أهمية هذه الدراسة في أهمية ما تحاول معالجته من متغيرات "برامج التدريب، ضغوط العمل، الأداء الوظيفي" والتي تعد محور اهتمام جميع المؤسسات بمختلف أنواعها.

3.1. منهجية وأدوات الدراسة:

تم الاعتماد في هذه الدراسة على المنهج الوصفي فيما تعلق بتعريف وتحديد المفاهيم المتعلقة بمتغيرات الدراسة أم في الجانب التطبيقي منها فتم الاعتماد على المنهج التحليلي الإحصائي وذلك من خلال استخدام ف استمارة الاستبانة لجمع البيانات من عينة الدراسة، كما تم اعتماد الإجابات وفق مقياس ليكرت الخماسي، وتكونت الاستبانة من ثلاث محاور حيث قسم المحور الأول لثلاث أبعاد تمثل عناصر البرامج التدريبية وتكون كل بعد من الأبعاد من 4 فقرات بإجمالي 12 فقرة للمحور ككل أما المحور الثاني والثالث فتكونا من خمس فقرات تعبر عن متغير ضغوط العمل والأداء الوظيفي على التوالي.

4.1. الحدود الزمنية والمكانية للدراسة:

تمثلت فترة إجراء الدراسة بشهري ماي وجوان من سنة 2021، في حين تمثلت الحدود المكانية في مجموعة من

البنوك التجارية بمدينة الوادي وهي (بنك BNA، بنك BADR، بنك BDL، بنك CPA، بنك البركة).

2. الدراسات السابقة:

2.1. إيمان إيربان 2014، "مداخل الجودة في تصميم البرامج التدريبية وأثرها على أداء العاملين بالمؤسسات الاقتصادية":

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على طبيعة العلاقة بين طرق تصميم البرامج التدريبية وفق مداخل الجودة وأداء العاملين في المؤسسات الاقتصادية الجزائرية، حيث تم استخدام قائمة استقصاء وتوزيعها على عينة من العاملين (مدير ونائب مدير رئيس مصلحة، رئيس وحدة، مراقب وحدة) يعملون في 14 مؤسسة. وتوصلت الدراسة إلى وجود علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى $(P < 0.05)$ بين متغيرات أداء العاملين الإبداع والابتكار، كفاءة تنفيذ الأعمال، صنع القرار، كما قدم الباحث مجموعة من التوصيات منها ضرورة خلق الالتزام لدى القيادات العليا في المؤسسات الاقتصادية الجزائرية بالتغيير وتطبيق أحدث البرامج التدريبية من أجل الارتقاء بأداء العاملين بهذه المؤسسات ووضع خطط استراتيجية للتدريب في كل المؤسسات الجزائرية تنطلق من احتياجات المستهلك.

2.2. دراسة خليل بورنان 2021، "دور برامج التدريب في رفع بعض الكفايات الإدارية للعاملين في الإدارات الرياضية":

هدفت الدراسة للتعرف على درجة رفع البرامج التدريبية للكفايات الإدارية للعاملين في الإدارة الرياضية، وتمثل مجتمع الدراسة في العاملين في الإدارات الرياضية الجزائرية، حيث قدر عدد أفراد الدراسة 37 فرد، وزع عليهم استبانة ومن خلال تحليل نتائج الدراسة تم التوصل إلى مجموعة من الاستنتاجات نورد أهمها: البرامج التدريبية تساهم بدرجة متوسطة في رفع الكفاية التنظيمية لدى العاملين في الإدارات الرياضية بمدرية الشباب والرياضة بولاية تبسة، البرامج التدريبية تساهم بدرجة متوسطة في رفع الكفاية الاتصالية لدى العاملين في الإدارات الرياضية بمدرية الشباب والرياضة بولاية تبسة.

3.2. دراسة: عمار شلابي 2019، "أثر ضغوط العمل على أداء العاملين:

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مستويات ضغوط العمل والأداء الوظيفي، وكذلك طبيعة العلاقة بين ضغوط العمل لدى العاملين والأداء الوظيفي، يعد العامل أساس نجاح أي منظمة من خلال العمل الذي يؤديه ومقدار الجهد الذي يبذله، باعتباره القادر الوحيد على إدارة الموارد الأخرى للمنظمة، الأمر الذي استلزم الاهتمام به ومتابعة مستوى أدائه ومستوى ما يعانيه من ضغوط في العمل بالشكل الذي يؤدي إلى رفع روحه المعنوية، وبالتالي مستوى أدائه وأداء المنظمة التي يعمل بها، وفي ختام هذه الدراسة توصلنا إلى أن ضغوط العمل لها أثر على أداء العاملين في المؤسسة، وقد أوصت الدراسة بأهمية الحد من ضغوط العمل من خلال تحسين ظروف العمل وخصائص الوظيفة.

4.2. دراسة بوزكري ج، معروف ر، "البنية العاملية لمقياس ضغوط العمل وعلاقتها بمستوى أداء العاملين في قطاع الصحة:

هدفت هذه الدراسة إلى تحليل ودراسة مصادر ضغوط العمل لدى منتسبي قطاع الصحة في الجزائر، وقد اعتمدنا في دراستنا هذه على المنهج الوصفي التحليلي في عرض مختلف المفاهيم المتعلقة بظغوط العمل وأداء العاملين، كما قمنا بالتحقق من البنية العاملية لمقياس ضغوط العمل باستخدام التحليل العاملي الاستكشافي على عينة الدراسة (81 طبيب وممرض تابعين لقطاع الصحة العمومي في الجزائر)، لنقوم فيما بعد بتحليل العلاقة بين أبعاد ضغوط العمل خمس محاور) وعامل أداء العاملين باستخدام معامل الارتباط لبيرسون والذي بين أن أداء العاملين له علاقة طردية متوسطة مع محوري العلاقات الانسانية والدعم الإداري، تقييم متطلبات الوظيفة، وعلاقة واحدة طردية (ضعيفة) مع محور العبء

دور برامج التدريب في الحد من آثار ضغوط العمل وتحسين الأداء الوظيفي لدى العاملين في القطاع المصرفي: دراسة آراء مجموعة من الموظفين في البنوك التجارية بولاية الوادي

الوظيفي والتقييم الإداري وعلاقة عكسية مع محور ظروف العمل، لتكون في الأخير العلاقة بين أداء العاملين وأثار ضغوط العمل ليست لها دلالة إحصائية عند مستوى دلالة 5. %

3.التدريب:

1.3. مفهوم التدريب:

يعد التدريب من الوظائف الجوهرية للمنظمة، حيث يشير الى التغيير والتحسين والتطوير، فهو يعني التغيير الى الأفضل، أو تطوير الشخص في معلوماته واتجاهاته وقدراته ومهاراته وافكاره، الأمر الذي يؤدي في النهاية الى تحسين مستوى أدائه، وبالتالي زيادة معدلات انتاجه ويعرف التدريب على انه الجهد المنظم والمخطط له لتزويد الموارد البشرية في المنظمة بمعارف معينة وتحسين وتطوير مهاراتها وقدراتها وتغيير سلوكها واتجاهاتها بشكل إيجابي بناء مما قد ينعكس على تحسين الأداء في المنظمة (ترزولت عمروني حورية، 2018، صفحة 844).

2.3. أهمية برامج التدريب:

أصبحت البرامج التدريبية من الوسائل التقنية الحديثة والأنشطة التي تساعد على النمو، فمن الواجبات الملحة لأية إدارة هي تنمية مهارات العمل والخبرة واستخدام التكتيكات المطلوبة لانجاز العمل، وهذا بطبيعة الحال لا يمكن تحقيقه ما لم يتم بناء برنامج تدريبي لهؤلاء العاملين يتضمن ما استجد من خبرة في مجال العمل، لان هذه الخبرة تكون ذات فاعلية في تنمية مهارات وكفايات العاملين في تحقيق أهداف مؤسساتهم. (بن عيشي عمار، 2018، صفحة 75). ويمكن إبراز أهمية التدريب بشكل مفصل كما يلي:

1.2.3 بالنسبة للمؤسسة (الخطيب، 1997، صفحة 203):

- ربط أهداف العاملين بأهداف المؤسسة؛
- يساهم التدريب في تحديد وإثراء المعلومات التي تحتاجها المؤسسة لصياغة أهدافها وتنفيذ سياستها؛
- يساعد في خلق اتجاهات إيجابية داخلية وخارجية نحو المؤسسة؛
- زيادة الإنتاجية والأداء التنظيمي.

2.2.3. بالنسبة للعاملين بالمؤسسة (ظهي، 2000، صفحة 51):

- يساعد على تطوير وتحسين كفاءة وقدرات الأفراد؛
- يساعد الأفراد في تحسين قراراتهم وحل مشاكلهم في العمل؛
- يساهم التدريب في تطوير مهارات الاتصال بين الأفراد؛
- يطور الدافعية للأداء، إذ يساعد في تحفيز العمال على تطوير أدائهم؛
- يسمح التدريب بتقليل نقاط الضعف لدى الأفراد ويوفر لهم الفرص للترقية والتميز والتطوير.

3.2.3. بالنسبة لتطوير العلاقات الإنسانية:

- توطيد العلاقة بين الإدارة والأفراد العاملين؛
- تطوير إمكانية الأفراد لقبول التكيف مع التغيرات الحاصلة في المؤسسة؛
- يساعد في تطوير وتنمية عملية التوجيه الذاتي لخدمة المؤسسة؛

– يساهم في تطوير أساليب التفاعل الاجتماعي بين الأفراد العاملين.

3.3. الاحتياجات التدريبية (إيربان، 2014، صفحة 207):

تعتبر الاحتياجات التدريبية عن الفرق بين مستوى الأداء المطلوب بلوغه ومستوى الأداء الفعلي من قبل الأفراد العاملين، أي أن الاحتياج التدريبي هو عبارة عن الفجوة بين متطلبات العمل من معارف ومهارات وبين تلك التي يتمتع بها الفرد القائم بالعمل، ويظهر الاحتياج التدريبي نتيجة تغيرات تطرأ على الفرد من جهة كالانتقال والترقية، وتقويم الأداء وإصابات العمل والتعيين الجديد وتطرأ على المؤسسة من جهة أخرى من حيث تغيير السياسات والأهداف أو اقتناء تكنولوجيا حديثة أو إحداث خدمات ومنتجات جديدة.

4. ضغوط العمل:

1.4. مفهوم ضغوط العمل: (بن نعمان جمال، 2022، صفحة 130)

تعرف ضغوط العمل بأنها "الظروف التي من خلالها يتفاعل عامل أو مجموعة العوامل المرتبطة بالعمل مع شخصية الفرد بالصورة التي تخل من توازنه النفسي أو الفسيولوجي، أو الاثنين معا"، ويمكن القول بأن ضغوط العمل تتمثل في "ردود الأفعال التي يبديها الفرد في المنظمة نتيجة تعرضه لمثيرات أو عوامل بيئية أو ذاتية أو الاثنين معا، لا يستطيع التكيف معها بقدراته الفعلية"، ويمكن تعريفها بأنها "تلك المثيرات النفسية والفيزيولوجية التي تضغط على الفرد وتجعل من الصعب عليه أن يتكيف مع المواقف، وتحول دون أدائه عمله بفاعلية"، وتعرف أيضا بأنها "مجموعة من المثيرات التي تتواجد في بيئة عمل الأفراد ينتج عنها مجموعة من ردود الأفعال التي تظهر في سلوك الأفراد في العمل أو في حالتهم النفسية والجسمانية أو في أدائهم لأعمالهم نتيجة تفاعل الأفراد في بيئة عملهم التي تحتوي الضغوط".

2.4. أنواع ضغوط العمل:

تنقسم ضغوط العمال إلى نوعين كما يلي:

1.2.4. ضغوط العمل الإيجابية:

هي الضغوط التي ينجح الفرد في التكيف الإيجابي معها وتحويلها إلى حافز يستنفذ جهده وطاقته الإبداعية وتؤدي إلى حالة من الحماس والفرح، فالضغط شيء طبيعي في الحياة وقد يواجه البعض الضغط بإيجابية ويكون مصدرا لنجاحهم وذلك في حالة استخدامهم لهذا الضغط كوقود للتحكم في استجاباتهم، فالضغط أحيانا يؤدي لاستثارة الأفراد ورفع معنوياتهم والقضاء على أي تكاسل أو تخاذل يحدثه روتين العمل اليومي، وهذا الضغط يجب أن يكون ضمن الحدود التي يستجوبها العمل وأن يراعى أثناء ممارسة هذا الضغط قدرة العاملين وتحملهم، بحيث لا يحدث لديهم إرهاق يؤثر على ارتباطهم الذاتي بقيمة العمل ويقلل ولائهم للمنظمة، ومن هنا نجد أن من أهداف الضغط الإيجابي أن تنمي قدرة الفرد على العمل الذاتي، دون الاتكال على الآخرين بحيث يكون قادرا على توجيه نشاطاته بنفسه.

2.2.4. ضغوط العمل السلبية:

ويقصد بها باقي أنواع الضغوط التي تؤثر بشكل سلبي على كل من متخذي القرار والعاملين به مما يولد عددا من المشكلات الإدارية والنفسية تبرز فيما يلي:

– انعدام الرغبة في العمل وكبت جميع دوافع الإبداع؛

– إتباع الأسلوب الروتيني في العمل والكف عن أي مبادرة فردية؛

– زيادة الشعور بالإحباط والعدوانية وتحقير الذات.

دور برامج التدريب في الحد من آثار ضغوط العمل وتحسين الأداء الوظيفي لدى العاملين في القطاع المصرفي: دراسة آراء مجموعة من الموظفين في البنوك التجارية بولاية الوادي

3.4.3. مصادر ضغوط العمل: (مزرارة، 2021، الصفحات 448-449):

1.3.4. الاختلاف المهني:

هناك اختلافًا في مصادر الضغط لكل وظيفة، فالوظائف الإدارية مثلاً تعاني من مستوى عالٍ من الضغوط بسبب الوقت والمقابلات الكثيرة وتحقيق معايير إنتاجية مناسبة، أما الوظائف التي يمكن أن توصف بأنها ذات مستوى ضغط منخفض فإن سبب الضغوط غالباً ما يكون فيها مشكلات فنية مثل تعطل الآلة أو إحباط الدور مثل انخفاض المكانة الاجتماعية أو الإشراف غير الملائم.

2.2.4. عبء الدور:

ويقصد بعبء العمل الذي يتضمن حالتين زيادة أو انخفاضاً في الدور الذي يكلف به العامل، وقد تكون الزيادة كمية كمطالبة العامل بالقيام بمهام كثيرة لا يستطيع إنجازها في الوقت المحدد من قبل إدارته أو عبئاً نوعياً كالتكليف بأداء مهام تتطلب قدرات ومهارات علمية عالية لا يملكها العامل، وتسبب كلتا الحالتين شعوراً بعدم الارتياح والملل، والرتابة والتضجر والانتقاد، مخلفة وراءها ضغوط عمل قد تسبب بتدني المستوى الصحي للفرد، وانخفاض مستوى الأداء على الصعيد الوظيفي

3.2.4. غموض الدور وتعددده:

يقصد بغموض الدور نقص المعلومات اللازمة للعاملين لأداء عمل محدد أو جهلهم بالمهام التي يفترض أن يقوموا بها أو حدود صلاحياتهم، أو قلة المعلومات عن النتائج المتوقعة تحقيقها ذات العلاقة المباشرة بأهداف وسياسات المؤسسة التي يعملون بها مما يجعلهم غير قادرين على الاندماج في العمل وبالتالي الشعور بالضغط خوفاً من ارتكاب أخطاء.

4.2.4. صراع الدور:

نعني به التعارض بين الواجبات والممارسات والمسؤوليات التي تصدر في وقت واحد من الرئيس المباشر للعامل، أو من تعدد التوجهات عندما يكون الرؤساء المشرفون أكثر من شخص مما يشعره بعدم الاستقرار ويجعله يقع تحت ضغوط مستمرة تستلزم إعادة توفيقها للتخلص من الضغط.

5.2.4. بيئة العمل المادية:

ويقصد بها الظروف المادية للعمل وما تحتويه من عوامل مادية مثل طريقة تصميم المكتب ومستوى الإضاءة، ودرجة الحرارة، والخدمات المساندة، ووسائل الصحة والسلامة من احتمال التعرض لأيّة مخاطر أو أمراض مهنية، وغيرها من العوامل التي يكون تأثيرها مباشراً على العاملين ومستوى أدائهم وحيهم لعملهم أو النفور منه.

6.2.4. المساندة الاجتماعية:

يقصد بها العلاقات التي يتمتع بها الفرد في محيط بيئته التي من شأنها تنشيط استجابته نحو مثيرات ضغوط العمل أو تخفيفها فالإنسان عادة لا يستطيع أن يبذل إلا بعد إشباع حاجاته الخاصة للحب والنماء، ويدعمها الانتماء إلى العائلة وتكوين أصدقاء وهي ما تسمى بالحاجات الفسيولوجية حتى إن البعض قد يتخذ سلوكاً مخالفاً لاتجاهاته الأصلية من أجل إرضاء أصدقائه والمحافظة على انتمائه لهم.

1.5 الأداء الوظيفي:

1.5 مفهوم الأداء الوظيفي:

يعرف (بوخلوة باديس، 2016، صفحة 167) الأداء الوظيفي بأنه مخرجات العمل الفعلية ويقترح البعض بأن الأداء هو ما يبقى في نهاية العمل، كما عرف معجم المصطلحات الإدارية الأداء بأنه "القيام بالأعباء الوظيفية من مسؤوليات وواجبات وفقا للعمل المفروض أداؤه من قبل العامل الكفاء المدرب"، فالأداء الوظيفي يعني "قيام الفرد بالأنشطة والمهام المختلفة التي يتكون منها عمله خلال فترة محددة". ويقصد بالأداء الوظيفي في هذه الدراسة: "قيام العاملين بتنفيذ المهام والواجبات المنوطة بهم في حدود مسؤولياتهم بكفاءة وفعالية".

2.5 محددات الأداء الوظيفي: (عبدالعالي خبار، 2022، صفحة 48)

1.2.5 الجهد:

ويشير إلى الناتج من حصول الفرد على التدعيم (الحوافز) من طاقة جسمانية وعقلية والتي يبذلها الفرد لأداء مهمته وهناك من يعبر عن هذا بالدافعية البارزة لمدى الرغبة الموجودة لدى الفرد للعمل، والتي يمكن أن تلاحظ جليا من خلال حماسه وإقباله على العمل الذي يتوافق مع ميوله واتجاهاته.

2.2.5 القدرات:

فهي الخصائص الشخصية المستخدمة لأداء الوظيفة وهي لا تتغير عبر فترة زمنية.

3.2.5 إدراك الدور:

أي إدراك الفرد لدوره الوظيفي، أي الاتجاه الذي يعتقد الفرد أنه من الضروري توجيه جهوده في العمل من خلاله.

3.5 عناصر الأداء الوظيفي: (عبدالعالي خبار، 2022، صفحة 48):

1.3.5 المعرفة بمتطلبات الوظيفة:

وتشمل المعارف العامة والمهارات الفنية والمهنية والخلقية العامة عن الوظيفة والمجالات المرتبطة بها.

2.3.5 نوعية العمل:

وتتمثل في مدى ما يدركه الفرد عن عمله الذي يقوم به وما يمتلكه من رغبة ومهارات وبراعة وقدرة على التنظيم وتنفيذ العمل دون الوقوع في الأخطاء. كمية العمل المنجز أي مقدار العمل الذي يستطيع الموظف إنجازه في الظروف العادية للعمل ومقدار سرعة هذا الإنجاز.

3.3.5 المثابرة والوثوق:

وتشمل الجاذبية والتفاني في العمل وقدرة الموظف على تحمل مسؤولية العمل وإنجاز الأعمال في أوقاتها المحددة، ومدى حاجة هذا الموظف للإرشاد والتوجيه من قبل المشرفين.

5. الدراسة التطبيقية:

1.5 الطريقة والادوات:

1.1.5 أداة الدراسة:

استخدم في هذه الدراسة استمارة الاستبانة لجمع البيانات من عينة الدراسة، كما تم اعتماد الإجابات وفق مقياس ليكرت الخماسي كما تم افرغ البيانات وتحليلها باستخدام برنامجي التحليل الاحصائي SPSS25.

دور برامج التدريب في الحد من آثار ضغوط العمل وتحسين الأداء الوظيفي لدى العاملين في القطاع المصرفي: دراسة آراء مجموعة من الموظفين في البنوك التجارية بولاية الوادي

2.1.5. مجتمع وعينة الدراسة:

مثل مجتمع الدراسة الموظفين لدى البنوك التجارية التي تزاوّل نشاطها على مستوى مدينة الوادي، حيث تم انتهاز طريقة العينة المستهدفة حيث كانت العينة المستهدفة الموظفين لدى خمسة من البنوك التجارية وهي كما يلي (بنك BNA وبنك BADR، بنك BDL، بنك CPA، بنك البركة) حيث تم توزيع 75 استمارة عليهم ليتم جمعها بعد ذلك حيث بلغ عدد الاستمارات المسترجعة 63 استمارة، كما كان عدد الاستمارات القابلة للتحليل 60 بنسبة استجابة بلغت 80%.

3.2.5. صدق وثبات أداة الدراسة:

لقياس مدى ثبات أداة الدراسة (الاستبانة) تم استخدام معامل الثبات ألفا كرونباخ (Cronbach Alpha)، على العينة المستجوبة، وكانت النتائج كما هي موضحة الملحق رقم (01)، حيث بلغ معامل الثبات الكلي بلغ 0.812، مما يدل على أن الاستبانة تتمتع بدرجة عالية من الثبات كما نجد أن معامل الصدق يساوي 0.901، ما يدل على أن الاستبانة على درجة عالية من الصدق.

4.2.5. خصائص عينة الدراسة:

كان توزيع العينة وفقا للعمر والمستوى التعليمي والأقدمية المهنية كما هو موضح في الجدول التالي:

الجدول 01: خصائص عينة الدراسة

النسبة	التكرار	البيان	
16,7%	10	أقل من 30 سنة	العمر
51,7%	31	أكبر من 30 وأقل من 40	
31,7%	19	أكبر من 40 سنة	
100%	60	الإجمالي	
21,7%	13	أقل من 5 سنوات	الأقدمية
31,7%	19	أكبر من 5 وأقل من 10	
46,7%	28	أكثر من 10 سنوات	
100%	60	الإجمالي	
35,0%	21	ليسانس	المستوى الدراسي
48,3%	29	ماستر	
10,0%	06	ماجستير	
6,7%	04	دكتوراه	
100%	60	الإجمالي	

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات برنامج spss25

من الجدول أعلاه نلاحظ أن أغلب أفراد العينة تتراوح أعمارهم بين 30 و40 سنة بنسبة تمثل 51,7% من إجمالي أفراد العينة كما أن من لديهم خبرة أكثر من 5 سنوات يشكلون نسبة 78,4% من إجمالي أفراد العينة في حين كان أغلب أفراد العينة يحوزون على شهادة ماستر بنسبة قدرت بلغت 48,3%.

6. مناقشة النتائج:

بغرض تحديد ما إذا كانت البيانات تتبع التوزيع الطبيعي أم لا تم إجراء اختبار "كولجروف- سمرنوف"، حيث كانت نتائج الاختبار تدل بأن جميع البيانات تتبع التوزيع الطبيعي كما هو موضح في الجدول الموالي:

الجدول 02: اختبار كولجروف- سمرنوف

البيان	Statistiques	ddl	Sig.
بعد الحاجة إلى التدريب	,103	60	,175
بعد ملائمة برامج التدريب	,113	60	,055
بعد البيئة التدريبية	,112	60	,059
المحور الأول ككل "البرامج التدريبية"	,113	60	,053
المحور الثاني "ضغوط العمل"	,106	60	,092
المحور الثالث "الأداء الوظيفي"	,103	60	,178

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات برنامج spss25

1.6. النتائج المتعلقة بتصورات أفراد عينة الدراسة حول المحور المتعلق بالبرامج التدريبية

الجدول 03: اختبار T-test للعينة الواحدة للمحور الأول: البرامج التدريبية

مستوى الدلالة	قيمة T	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	العبارات	
				البعد الأول: الحاجة إلى التدريب	
,000	5,483	,683	3,68	01	ايجاد حلول للمشكلات التي قد تواجهها أثناء أداء مهامك الوظيفية
,000	7,177	,850	3,85	02	تحسين المعلومات وصقل مهارات الوظيفية
,001	3,482	,500	3,50	03	التخفيف من روتين الوظيفة وضغوطها
,000	3,944	,550	3,55	04	زيادة الثقة بالنفس من خلال ما تكتسبه من معارف ومهارات جديدة
البعد الثاني: ملائمة برامج التدريب					
,004	2,982	,433	3,43	05	تتلاءم وسائل التدريب مع محتوى البرنامج التدريبي
,025	2,305	,350	3,35	06	يشمل برنامج التدريب على الجانبين النظري والتطبيقي
,000	4,907	,667	3,67	07	تحقق برامج التدريب المختلفة التكامل فيما بينها
,000	5,952	,733	3,73	08	يركز محتوى البرامج التدريبية على الاحتياجات الوظيفية
البعد الثالث: البيئة التدريبية					
,003	3,156	,433	3,43	09	مكان التدريب ملائم لتحقيق أهداف المرجوة من البرنامج التدريبي
,000	4,319	,583	3,58	10	أماكن التدريب توفر خدمات الترفيه والراحة للمتدربين
,000	5,636	,700	3,70	11	فترة برنامج التدريب كافية لتغطية كافة عناصر المحتوى التدريبي
,000	5,350	,700	3,70	12	يتخلل برنامج التدريب فترات للراحة والترفيه عن المتدربين
,000	7,496	,59861	3,5986	المحور ككل	

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات برنامج spss25

يتضح من الجدول رقم (03) الذي يبين آراء المستجوبين حول المحور المتعلق بالبرامج التدريبية أن قيم الوسط الحسابي لمختلف فقرات المحور محصورة بين (3,35، 3,85) ومستوى الدلالة لمختلف فقرات المحور كانت أقل من 0,05، كما

دور برامج التدريب في الحد من آثار ضغوط العمل وتحسين الأداء الوظيفي لدى العاملين في القطاع المصرفي: دراسة آراء مجموعة من الموظفين في البنوك التجارية بولاية الوادي

أن الوسط الحسابي للمحول ككل بلغ 3.59 وقيمة T المحسوبة 7,496 وهي أكبر من قيمة T الجدولية أي أن أغلب إجابات أفراد العينة حول المحور المتعلق بالبرامج التدريبية تتجه نحو الاتجاه الإيجابي.

2.6. النتائج المتعلقة بتصورات أفراد عينة الدراسة حول المحور الثاني المتعلق بضغط العمل:

الجدول 04: اختبار T-test للعينة الواحدة للمحور الثاني: ضغوط العمل

العبارة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة T	مستوى الدلالة
13	3,35	,350	2,333	,023
14	3,42	,417	3,185	,002
15	3,63	,633	5,333	,000
16	3,42	,417	2,871	,006
17	3,62	,617	4,984	,000
المحور ككل	3,4867	,48667	4,819	,000

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات برنامج spss25

يتضح من الجدول رقم (04) الذي يبين آراء المستجوبين حول المحور المتعلق بضغط العمل أن قيم الوسط الحسابي لمختلف فقرات المحور محصورة بين (3.35، 3.63) ومستوى الدلالة لمختلف فقرات المحور كانت أقل من 0.05، كما أن الوسط الحسابي للمحول ككل بلغ 3.486 وقيمة T المحسوبة 4,819 وهي أكبر من قيمة T الجدولية أي أن أغلب إجابات أفراد العينة حول المحور المتعلق بضغط العمل تتجه نحو الاتجاه الإيجابي.

كما أن نتائج تحليل الانحدار الخطي المتعدد أظهرت عدم وجود علاقة بين برامج التدريب وضغوط العمل حيث نلاحظ من الجدول أدناه بأن قيمة $\text{sig} = ,545$ وهي أكبر من مستوى دلالة 0,05، والجدول الموالي يوضح ذلك:

الجدول 05: تحليل التباين (ANOVA TABLE) للمتغير التابع ضغوط العمل

ANOVA ^a						
	Modèle	Somme des carrés	ddl	Carré moy	F	Sig.
1	Régression	1,338	3	,446	,718	,545 ^b
	de Student	34,771	56	,621		
	Total	36,109	59			

a. Variable dépendante : B ضغوط العمل

b. Prédicteurs : (Constante), A1 الحاجة إلى التدريب، A2 ملائمة برامج التدريب، A3 البيئة التدريبية، (Constante)

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات برنامج spss25

الجدول 06: اختبار العلاقة بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع ضغوط العمل

Coefficients ^a					
Modèle	Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
	B	Erreur standard	Bêta		
(Constante)	3,187	,617		5,164	,000
A1	-,130	,164	-,120	-,792	,432
A2	,197	,155	,207	1,271	,209
A3	,021	,164	,020	,129	,898

a. Variable dépendante : B ضغوط العمل

b. Prédicteurs : (Constante), A1 الحاجة إلى التدريب, A2 ملائمة برامج التدريب, A3 البيئة التدريبية

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات برنامج spss25

كما نلاحظ من الجدول أعلاه أن جميع قيم مستوى الدلالة المعنوية للمتغيرات المستقلة أكبر من مستوى الدلالة $\text{sig} = 0,05$ وهي غير دالة إحصائياً أي أنه يمكن القول بعدم وجود دور فعال لبرامج التدريب في الحد من آثار ضغوط العمل لدى العاملين بالبنوك التجارية التي تزاوّل نشاطها على مستوى مدينة الوادي.

3.6 النتائج المتعلقة بتصورات أفراد عينة الدراسة حول المحور المتعلق بالأداء الوظيفي:

الجدول 07: اختبار T-test للعينة الواحدة للمحور الثالث: الأداء الوظيفي

مستوى الدلالة	قيمة T	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	العبارات	
,000	4,380	,617	3,62	تحاول القيام بمهامك الوظيفية بكفاءة وفعالية	13
,000	5,496	,717	3,72	تسعى للتحسين من أدائك الوظيفي من خلال بتطبيق ما اكتسبته من مهارات ومعارف في التدريب	14
,000	4,002	,550	3,55	ندرة ادراكك ضمن المشاركين في البرامج التدريبية يقلل من قدرتك على تحسين أدائك الوظيفي	15
,001	3,432	,450	3,45	الضغوط التي تواجهها أثناء أداء مهامك الوظيفية يآثر سلباً على أدائك	16
,001	3,344	,467	3,47	تحاول القيام بمهامك الوظيفية بكفاءة وفعالية	17
,000	6,045	,560	3,56	المحور ككل	

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات برنامج spss25

يتضح من الجدول رقم (07) الذي يبين آراء المستجوبين حول المحور المتعلق بالأداء الوظيفي أن قيم الوسط الحسابي لمختلف فقرات المحور محصورة بين (3.45، 3.72) ومستوى الدلالة لمختلف فقرات المحور كانت أقل من 0.05، كما أن الوسط الحسابي للمحول ككل بلغ 3.56 وقيمة T المحسوبة 6,045 وهي أكبر من قيمة T الجدولية أي أن أغلب إجابات أفراد العينة حول المحور المتعلق بضغط العمل تتجه نحو الاتجاه الإيجابي،

كما أن نتائج تحليل الانحدار الخطي المتعدد أظهرت وجود علاقة بين برامج التدريب والأداء الوظيفي بأن قيمة 0,002،

$\text{sig} =$ وهي أصغر من مستوى دلالة 0,05، والجدول الموالي يوضح ذلك:

دور برامج التدريب في الحد من آثار ضغوط العمل وتحسين الأداء الوظيفي لدى العاملين في القطاع المصرفي: دراسة آراء مجموعة من الموظفين في البنوك التجارية بولاية الوادي

الجدول 08: تحليل التباين (ANOVA TABLE) للمتغير التابع الأداء الوظيفي

ANOVA ^a						
Modèle		Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
1	Régression	10,858	8	1,357	3,545	,002 ^b
	de Student	19,526	51	,383		
	Total	30,384	59			

a. Variable dépendante : C الأداء الوظيفي

b. Prédicteurs : (Constante), A1 الحاجة إلى التدريب, A2 ملائمة برامج التدريب, A3 البيئة التدريبية, (Constante), المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات برنامج spss25

الجدول 09: اختبار العلاقة بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع الأداء الوظيفي

Coefficients ^a						
Modèle		Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
		B	Erreur standar	Bêta		
1	(Constante)	3,414	,576		5,925	,000
	A1	,270	,080	,418	3,370	,001
	A2	,465	,154	,623	3,013	,004
	A3	,287	,107	,444	2,672	,010

a. Variable dépendante : C الأداء الوظيفي

b. Prédicteurs : (Constante), A1 الحاجة إلى التدريب, A2 ملائمة برامج التدريب, A3 البيئة التدريبية, المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات برنامج spss25

من الجدول أعلاه نلاحظ أن مختلف قيم مستوي الدلالة الإحصائية للمتغيرات المستقل أصغر من 0.05 ونلاحظ أيضا وجود علاقة طردية بين المتغير التابع وكل بعد من أبعاد المتغير المستقل "برامج التدريب" والمتمثلة في "الحاجة إلى التدريب X1، ملائمة التدريب X2، البيئة التدريبية X3" أي أنه كلما كانت هناك حاجة أكثر للتدريب وكلما كانت برامج تدريبية أكثر ملائمة وكانت البيئة تدريبية أفضل كان هناك تحسن في مستوى الأداء الوظيفي لدى المتدربين ويمكن التعبير عن هذه العلاقة بالمعادلة التالية:

$$Y1=3.414+0.270X1+0.465X2+0.287X3$$

من هنا يمكن القول بوجود دور فعال لبرامج التدريب في تحسين الأداء الوظيفي لدى العاملين بالبنوك التجارية التي تزاوّل نشاطها على مستوى مدينة الوادي.

7. الخاتمة

من خلال ما تم التطرق إليه في هذه الدراسة في شقها النظري والتطبيقي والتي كانت محاولة للإجابة عن إشكالية تتكون من مجموعة من المتغيرات بالغة الأهمية بالنسبة لمختلف المؤسسات وخاصة الاقتصادية منها، ومن خلال نتائج الاختبارات الإحصائية التي تم إجراؤها خلصت الدراسة إلى:

— أن نتائج تحليل الانحدار الخطي المتعدد اظهرت عدم وجود علاقة بين برامج التدريب وضغوط العمل حيث كانت قيمة $\text{sig} = 0.545$ وهي أكبر من مستوى دلالة 0.05 وأن جميع قيم مستوى الدلالة المعنوية للأبعاد الثلاثة للمتغير المستقل أكبر من مستوى الدلالة $\text{sig} = 0.05$ وهي غير دالة إحصائياً أي أنه يمكن القول بعدم وجود دور فعال لبرامج التدريب في الحد من آثار ضغوط العمل لدى العاملين بالبنوك التجارية التي تزاوّل نشاطها على مستوى مدينة الوادي وهذا ما يثبت خطأ الفرضية الأولى.

— أن نتائج تحليل الانحدار الخطي المتعدد اظهرت وجود علاقة بين برامج التدريب والأداء الوظيفي حيث كانت قيمة مستوى الدلالة $\text{sig} = 0.002$ وهي أصغر من مستوى دلالة 0.05 وأن مختلف قيم مستوى الدلالة الإحصائية للمتغيرات المستقلة أصغر من 0.05 ونلاحظ أيضاً وجود علاقة طردية بين المتغير التابع وكل بعد من أبعاد المتغير المستقل "برامج التدريب" والمتمثلة في "الحاجة إلى التدريب X1، ملائمة برامج التدريب X2، البيئة التدريبية X3" أي أنه كلما كانت هناك حاجة أكثر للتدريب وكلما كانت برامج تدريبية أكثر ملائمة وكانت البيئة تدريبية أفضل كان هناك تحسن في مستوى الأداء الوظيفي لدى المتدربين ويمكن التعبير عن هذه العلاقة بالمعادلة التالية:

$$Y1=3.414+0.270X1+0.465X2+0.287X3$$

وتوافق هذه النتائج مع ما تم التوصل إليه من نتائج في دراسة "إيمان إريان 2014" خاصة فيما تعلق بمحتوى البرنامج التدريبي من هنا يمكن القول بوجود دور فعال لبرامج التدريب في تحسين الأداء الوظيفي لدى العاملين بالبنوك التجارية التي تزاوّل نشاطها على مستوى مدينة الوادي وهذا ما يثبت صحة الفرضية الثانية.

8. قائمة المراجع

1. أحمد الخطيب، رداح الخطيب. (1997). الحقائق التدريبية (المجلد 1). عمان، الأردن: دار المستقبل للنشر والتوزيع.
2. إيمان إريان. (2014). مداخل الجودة في تصميم البرامج التدريبية وأثرها على أداء العاملين بالمؤسسات الاقتصادية. مجلة دفاتر اقتصادية الصفحات 201-218.
3. بن عيشي بشير بن عيشي عمار. (2018). أهمية البرامج التدريبية السياحية في تحسين أداء وكالات السياحة والأسفار دراسة حالة وكالات السياحة والأسفار لولاية بسكرة. مجلة اقتصاد المال والأعمال، 1، الصفحات 73-88.
4. بوزيدة حميد بن نعمان جمال. (ديسمبر، 2022). ضغوط العمل بين الأسباب، الآثار وسبل إدارتها. مجلة الإدارة والتنمية للبحوث والدراسات، 2، الصفحات 125-146.
5. شهادة ظمي. (2000). إدارة الموارد البشرية. عمان، الأردن: دار صفاء للنشر والتوزيع.
6. عطاوي عصام ترزولت عمروني حورية. (سبتمبر، 2018). مفهوم الإحتياجات التدريبية وأساليب وأسس تحديدها في المنظمات. الباحث في العلوم الانسانية والاجتماعية(35)، الصفحات 843-854.
7. قمو سهيلة بوخلوة باديس. (جوان، 2016). أثر الرضا الوظيفي على الأداء الوظيفي في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة دراسة مقارنة بين مؤسستي مطاحن الواحات العمومية ومطاحن جديع الخاصة بتقترت. المجلة الجزائرية للدراسات المحاسبية والمالية، 2، الصفحات 161-182.

دور برامج التدريب في الحد من آثار ضغوط العمل وتحسين الأداء الوظيفي لدى العاملين في القطاع المصرفي: دراسة آراء مجموعة من الموظفين في البنوك التجارية بولاية الوادي

8. قودة عزيز عبدالعالي خبار. (2022). دور ثقافة المؤسسة في تحسين الأداء الوظيفي للمورد البشري دراسة ميدانية بمؤسسة سوناطراك، المديرية الجهوية غرد النص. مجلة الباحث في العلوم الانسانية والاجتماعية، 04، الصفحات 43-54.
9. نعيمة مزرارة. (ديسمبر، 2021). مصادر ضغوط العمل لدى معلمي التربية الخاصة المتواجدين بالمراكز النفسية البيداغوجية -الجزائر وسط أنموذجا. مجلة روافد، 2، الصفحات 439-478.

9. الملاحق:

الملحق رقم 1: معامل ألفا كرونباخ واختبار التوزيع الطبيعي: المحور الأول

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,833	12

المحور الثاني

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
808,	5

المحور الثالث

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,762	5

الاستبانة ككل

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,812	22

التوزيع الطبيعي
Tests de normalité

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Statistiques	ddl	Sig.	Statistiques	ddl	Sig.
A1	,103	60	,175	,965	60	,085
A2	,113	60	,055	,966	60	,090
A3	,112	60	,059	,967	60	,107
A	,113	60	,053	,970	60	,146
B	,106	60	,092	,965	60	,079
C	,103	60	,178	,970	60	,148

a. Correction de signification de Lilliefors

الملحق رقم 02: الانحدار الخطي المتعدد
ضغوط العمل:

Récapitulatif des modèles^b

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,193 ^a	,037	-,015	,78798

ANOVA^a

	Modèle	Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
1	Régression	1,338	3	,446	,718	,545 ^b
	de Student	34,771	56	,621		
	Total	36,109	59			

a. Variable dépendante : B

b. Prédicteurs : (Constante), A3, A1, A2

Coefficients^a

Modèle		Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés		
		B	Erreur standard	Bêta	t	Sig.
1	(Constante)	3,187	,617		5,164	,000
	A1	-,130	,164	-,120	-,792	,432
	A2	,197	,155	,207	1,271	,209
	A3	,021	,164	,020	,129	,898

a. Variable dépendante : B

دور برامج التدريب في الحد من آثار ضغوط العمل وتحسين الأداء الوظيفي لدى العاملين في القطاع المصرفي: دراسة آراء مجموعة من الموظفين في البنوك التجارية بولاية الوادي

الأداء الوظيفي:

Récapitulatif des modèles^b

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,598 ^a	,357	,257	,61877

a. Prédicteurs : (Constante), A3, A1, A2

b. Variable dépendante : C

ANOVA^a

Modèle	Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
1 Régression	10,858	8	1,357	3,545	,002 ^b
de Student	19,526	51	,383		
Total	30,384	59			

a. Variable dépendante : C

b. Prédicteurs : (Constante), A3, A1, A2

Coefficients^a

Modèle	Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés		Sig.
	B	Erreur standard	Bêta	t	
1 (Constante)	3,414	,576		5,925	,000
A1	,270	,080	,418	3,370	,001
A2	,287	,107	,444	2,672	,010
A3	,465	,154	,623	3,013	,004

a. Variable dépendante : C