

أسباب ونتائج ضغوط العمل في بيئة المراجعة السعودية دراسة استكشافية

صالح عبدالرحمن السعد و مراد عمر درويش*
أستاذ مساعد- قسم المحاسبة - كلية الاقتصاد والإدارة
جامعة الملك عبدالعزيز - جدة و *محاضر بالكلية التقنية - الإحساء
المملكة العربية السعودية

(قدم للنشر في ٢٧/٧/١٤٢٧هـ وقبل للنشر في ١٦/٩/١٤٢٧هـ)

المستخلص. هدف هذه الدراسة هو التعرف على أسباب ونتائج ضغوط العمل في بيئة المراجعة السعودية، وتأثيرها على أداء المراجعين؛ وعملت الدراسة على تحقيق ذلك من خلال صياغة واختبار مجموعة من الفروض.

واستناداً لطبيعة الدراسة تم إتباع منهاج الاستقراء النظري بهدف الوصول إلى إطار نظري شامل لموضوع الدراسة، من خلال مراجعة الأدبيات ذات العلاقة. كما تم استخدام منهاج وصفي تحليلي في الجانب الميداني بغرض الوصول إلى التعميمات المناسبة.

وخلصت الدراسة إلى وجود علاقة بين ضغوط العمل وأداء المراجع، وكذلك بين ضغوط العمل وتسرب المراجعين من المهنة. كما كشفت نتائج الدراسة أن تقدّم المراجع في العمر، والخبرة، والمركز الوظيفي يتصاحب بشعور أقل بضغوط العمل. وعلى العكس من ذلك بالنسبة للمراجعين الأقل سناً وخبرة ومركزاً وظيفياً؛ حيث تؤثر ضغوط العمل على أدائهم وعلى تسربهم من المهنة. وفي ضوء نتائج الدراسة قدم الباحثان بعض التوصيات التي قد تسهم في تحسين بيئة العمل المهني للمراجعين، وإجراء مزيد من الدراسات المتعلقة بالجوانب السلوكية لمهنة المراجعة.

أولاً: الإطار العام للبحث

١. مقدمة البحث

أشارت بعض الدراسات إلى صعوبة وجود وظيفة أو مهنة خالية من الضغوط، ولكن تختلف حدة هذه الضغوط من مهنة إلى أخرى ومن شخص لآخر؛ وذلك لاختلاف مصادر هذه الضغوط في المنظمات والمهن المختلفة، واختلاف نسبة الاستجابة إلى هذه الضغوط من شخص لآخر؛ نظراً لاختلاف الفروق الفردية فيما بينهم وردود أفعالهم تجاه المواقف الضاغطة. (French et al., 1982؛ عسكر، ١٩٨٨م)؛ ولذلك حظي موضوع ضغوط العمل أو ما يُسمى بضغوط الوظيفة (job stress) باهتمام متزايد من قبل الباحثين في مجالات عديدة: (علم النفس، والطب، والعلوم، والعلوم الإدارية بمختلف فروعها، والإدارة الصحية، وإدارة المستشفيات)، وذلك بعد أن تبين أن ضغوط العمل تمثل تكلفة كبيرة على الفرد والمنظمة والمجتمع من الناحية الصحية والاقتصادية والتنظيمية. فضغوط العمل لها آثار نفسية وفسولوجية (بدنية) ضارة، وبجانب هذه الآثار المرضية فإن لها انعكاسات سلبية على سلوكيات الأفراد ومستوى أدائهم الوظيفي المتمثلة في انخفاض الشعور بالانتماء للوظيفة، وارتفاع معدل الغياب، والتسرب الوظيفي، وزيادة نسبة الأخطاء...إلخ. (حجازي، ٢٠٠٢م). بل إن الآثار السلبية لضغوط العمل تتعدى الفرد والمنظمة لتصل إلى المستوى الوطني والتنظيمي؛ فعلى المستوى الوطني هناك بعض الدراسات التي تشير إلى وجود خسائر اقتصادية كبيرة ناتجة عن تعرض العاملين والموظفين لضغوط العمل. وعلى المستوى التنظيمي فقد اعتبر البعض أن ضغوط العمل هي السبب الرئيس في كثير من المشكلات التنظيمية؛ وبخاصة مشكلة الأداء المنخفض، وإصابات العمل، والتغيب، والتسرب الوظيفي. بل إن الدعاوى المتضمنة تعويضاً بسبب ضغوط العمل من أكثر المطالب نمواً في الولايات المتحدة الأمريكية (هيجان، ١٩٩٨م).

وتشير بعض الدراسات إلى أن الاقتصاد الأمريكي يخسر سنويًا ما بين ١٥٠ إلى ٢٥٠ مليار دولار أمريكي نتيجة لغياب العاملين، وانخفاض الإنتاجية، وحوادث العمل، والتأمين الصحي، وهي أمور مرتبطة بضغوط العمل (Mureau, 2002).

وقد أدركت المجتمعات الغربية خطورة قضية ضغوط العمل منذ بداية القرن العشرين، بعد أن خرجت آثار أو نتائج هذه الضغوط من نطاق معالجة الفرد والمنظمة لتنتقل إلى أروقة المحاكم التي صارت تبت فيها، وكثيرًا ما ترتب على قرارات هذه المحاكم غرامات مالية كبيرة لم تكن تتوقعها المنظمات.

ومعلوم بالإضافة إلى ما تقدم أن المنظمات والوظائف تتباين في درجة تعرضها للضغوط؛ حيث إن كل وظيفة أو مهنة تخلق طلبات فريدة على أعضائها، وهذه الطلبات تخلق مستويات من الضغوط لأعضاء المهنة الواحدة. وكما تختلف العوامل المسببة لضغوط العمل في العمل الواحد وفي المنظمة الواحدة، فإنها تختلف أيضًا من منظمة إلى أخرى، ومن مهنة إلى أخرى، بل ومن شخص إلى آخر.

والمراجعة كغيرها من المهن ليست بمعزلٍ عن هذا كله؛ ومن هنا جاءت فكرة هذا البحث بدراسة أسباب ونتائج ضغوط العمل في بيئة المراجعة السعودية.

٢. طبيعة مشكلة البحث

لقي موضوع ضغوط العمل -كما سبق القول- اهتمامًا متزايدًا من الباحثين في مجالات عديدة، لما للضغوط من آثار نفسية وبدنية ضارة، ولما لها من انعكاساتٍ سلبيةٍ على سلوك الأفراد واتجاهاتهم وأدائهم في العمل؛ وبالتالي على أداء المنظمات بشكل عام؛ لذلك سعت كثير من الدراسات إلى محاولة تحديد أسباب ضغوط العمل والآثار المترتبة عليها واستراتيجيات التعامل معها. وقد تعددت المصادر المسببة لضغوط العمل في الدراسات المختلفة كل حسب توجهه في العمل، أو المهنة التي ينتمي إليها.

والمتتبع لمهنة المراجعة في المملكة يلاحظ أن الاهتمام بجودة الأداء المهني كان ملازمًا لتطور المهنة؛ وذلك للتأكد من التزام المحاسبين القانونيين بالمعايير والقواعد والتعليمات المهنية ذات العلاقة. وعلى الرغم من هذا الاهتمام الملحوظ بالأداء المهني إلا أن هناك بعض الدلالات التي تشير إلى وجود بعض التجاوزات التي تؤثر على كفاءة وأداء ممارسي المهنة في المملكة العربية السعودية (العنقري، ١٤٢٥هـ)؛ ولذلك تزايد الاهتمام في الآونة الأخيرة بدراسة بعض العوامل المؤثرة على كفاءة وأداء ممارسة المهنة، وذلك لوعي المختصين في المجال المحاسبي بما يترتب على هذه العوامل من نتائج سلبية على الفرد والمنظمة على حد سواء، والتي تعوق الطرفين من تحقيق الأهداف المرجوة منهما؛ ومن هذه العوامل التي تؤثر على الأداء ضغوط العمل.

وهذه الضغوط قد ينتج عنها في بعض الحالات أخطاء في التقدير؛ وبالتالي في الحكم المهني، وربما كانت هذه التجاوزات - وهنا مكنم الخطر - غير معلومة أو محسوسة من قبل الفرد على الرغم مما قد يتمتع به من معرفة وخبرة مهنية، فمعظم نتائج البحوث في هذا المجال تشير بوضوح إلى إنه حتى المؤهلين والمدرّبين والمتمرسين قد يقعون بدرجة أو بأخرى تحت تأثير تلك الضغوط (Lee, 1997).

هذا وتشير الدلائل إلى أن المراجعين يواجهون منذ بداية التحاقهم بالمهنة وأثناء فترة تدريبهم وممارستهم للمهنة بعد ذلك أنواعًا مختلفة من الضغوط؛ نظرًا للتغيرات الاقتصادية السريعة التي يشهدها العالم، والتطورات العلمية والتقنية في مختلف المجالات الاقتصادية، وارتفاع حدة المنافسة، وارتفاع مستوى الوعي لدى المستفيدين من خدمات المراجعة، وزيادة توقعاتهم منها؛ الأمر الذي أدى إلى تزايد مسؤوليات المراجع الأخلاقية والقانونية.

وتشير إحدى الدراسات إلى أن معظم التجاوزات التي تؤثر على أداء المراجعين لا تكون غالبًا لنقص في المعرفة الفنية المتخصصة، وإنما بسبب مجموعة من العوامل المحيطة ببيئة العمل، والتي تشكل في مجموعها ضغوطًا تساعد على التراخي في بذل الجهد والعناية اللازمة، وعدم التركيز الكافي، بل قد تتعداها إلى تسرب الكفاءات وتركهم لمهنة المراجعة. وتضيف الدراسة بأن أكثر العوامل تأثيرًا في قياس الضغوط المرتبطة بالعمل المهني والتي لها تأثير على قرار ممارس المهنة بترك العمل المهني أو الاستمرار فيه هو المتغير الخاص بعدم كفاية الأجر، ثم المتغير الخاص بضعف فرص الترقى، ويأتي في المرتبة الثالثة المتغير الخاص بزيادة كم أعباء العمل (يوسف، ١٩٩٣م). يُضاف إلى ذلك ما تعاني منه بيئة المراجعة في المملكة العربية السعودية من انخفاض في الأتعاب الناتجة عن المنافسة العالية بين المكاتب المهنية والتي لها آثارٌ سلبية على مستوى الأداء المهني (العنقري، ١٤٢٥هـ-)، كما تشير دراسة أخرى أجريت في المملكة إلى وجود علاقة طردية بين انخفاض جودة المراجعة وضغوط العمل المرتبطة بالوقت (السعد ومفتي، ٢٠٠١م). وبلا شك فإن انخفاض جودة الأداء أو ارتفاع معدلات ترك المهنة أو البحث عن وظيفة أخرى نتيجة ضغوط العمل ربما يُشير إلى تصدع العلاقة بين مكتب المراجعة والعاملين به الأمر الذي قد يتسبب في تحميل المكتب على وجه الخصوص والمهنة على وجه العموم قدرًا كبيرًا من التكاليف التي تتضمن تكاليف الفرصة الضائعة، وتكاليف إعادة اختيار وتدريب الأفراد، بالإضافة إلى التكاليف الناشئة عن انخفاض الروح المعنوية لباقي العاملين، وترتفع تلك التكاليف عندما يفقد مكتب المراجعة أفرادًا على مستوى عالٍ من الكفاءة؛ الأمر الذي يجب أن يسترعي اهتمام مكاتب المراجعة ذاتها، والقائمين على المهنة بصفة عامة، والباحثين لدراسة هذه المشكلة وإيجاد الحلول المناسبة لها.

وبما إن ضغوط العمل أمر مسلم به وقائم في بيئات العمل على اختلاف أنواعها؛ فإن بيئة المراجعة السعودية بطبيعتها تكوينها تفرز نوعاً مميزاً وخاصاً بها من أشكال ضغوط العمل لا تتشابه فيه مع مسببات وأشكال ضغوط العمل القائمة في بيئات أعمال ومهن أخرى، وذلك دون إنكار وجود بعض السمات المشتركة؛ مما يستدعي من وجهة نظر الباحثين الحاجة إلى إجراء دراسة استكشافية للتعرف على أسباب ضغوط العمل ونتائجها في بيئة المراجعة في المملكة العربية السعودية؛ وهنا تتمثل مشكلة البحث.

٣. فروض البحث

على ضوء طبيعة مشكلة البحث؛ تم صياغة فروض البحث على النحو الآتي:

- لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين ضغوط العمل وأداء المراجع الخارجي.
- لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين ضغوط العمل وتسرب المراجعين من المهنة.

- لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين ضغوط العمل وبعض الخصائص الشخصية للمراجعين.

٤. أهداف البحث وتساؤلاته

في ضوء طبيعة مشكلة البحث وفروضه يكون الهدف الرئيس لهذه الدراسة: التعرف على أسباب ونتائج ضغوط العمل في بيئة المراجعة السعودية، وتفصيلاً يهدف البحث إلى الإجابة عن التساؤلات الآتية:

- هل هناك علاقة بين ضغوط العمل من ناحية، وأداء المراجع الخارجي، أو قراره بترك العمل من ناحية أخرى؟ وما نوع هذه العلاقة؟
- هل هناك علاقة بين ضغوط العمل وبعض الخصائص الشخصية للمراجعين؟

٥. أهمية البحث

إدراكاً للدور الهام الذي تلعبه ضغوط العمل في الأداء بشكل عام اتجه جانب من الجهود البحثية الجادة والتميزة إلى دراسة وتحليل أسباب ضغوط العمل في كثير من المجالات للتعرف على مسببات المشكلة وسبل الحد منها، وقد اجتذبت هذه البحوث فريقاً من صفوة الباحثين، وحظيت بدعم مالي وأدبي كبيرين في الغرب. بل إن مجلات ودوريات خصصت بالكامل لدراسة هذه الجوانب، حيث تهتم هذه المجالات بنشر الدراسات والمقالات المتخصصة في الضغوط بشكل عام وضغوط العمل بشكل خاص (هيجان، ١٩٩٨م)؛ ولأهمية الدور الذي يضطلع به المراجعون في المملكة، ولكون ضغوط العمل لها العديد من النتائج والآثار السلبية ليس على المراجع فحسب بل على المهنة بصفة عامة؛ جاءت هذه الدراسة محاولة من الباحثين لسد النقص الواضح في الأبحاث والدراسات العربية لموضوع ضغوط العمل لدى المراجعين، وعلى وجه الخصوص في المملكة العربية السعودية.

٦. نطاق ومحددات البحث

من الناحية النظرية اقتصر نطاق البحث على سبعة أسباب من أسباب ضغوط العمل تم استقرارها من دراسات سابقة وهي: غموض الدور، وصراع الدور، وأعباء العمل، ونوعية العمل، وفرص الترقى، والمسؤولية عن الآخرين، والمتطلبات الوظيفية والمهنية. ومن الناحية الميدانية اقتصر نطاق مجتمع الدراسة على المراجع الخارجي، ولم يمتد إلى المراجع الداخلي.

كما اقتصر نطاق عينة الدراسة من الناحية الجغرافية على مكاتب المراجعة الموجودة في مدينة جدة بمختلف أحجامها؛ وعليه فإن النتائج التي تم التوصل إليها ستكون محدودة بالعينات التي تم جمعها من خلال قائمة الاستبيان؛ ولذا فقد يكون من الصعوبة تعميم هذه النتائج خارج نطاق البيانات التي تم جمعها؛ بمعنى أن تعميم نتائج الدراسة الحالية مشروط أو محدد بأهدافها، ومنهجيتها، والأساليب المستخدمة للوفاء بمتطلباتها.

وفي رأي الباحثين، فإن هذه المحددات لن تقلل من أهمية الدراسة على اعتبار أن نتائج الدراسة التي تم التوصل إليها سوف تزود الباحثين والممارسين والجهات ذات العلاقة بصورة معقولة عن أسباب ونتائج ضغوط العمل في بيئة المراجعة السعودية.

٧. منهج البحث

في ضوء طبيعة مشكلة البحث وأهدافه وأهميته، ونطاقه ومحدداته، تم إتباع منهج الاستقراء النظري - في الجزء النظري من الدراسة - الذي يقوم على استقراء الدراسات السابقة بهدف الوصول إلى إطار نظري شامل لموضوع البحث.

كما اعتمدت الدراسة في جانبها الميداني على المنهج الوصفي التحليلي الذي يقوم على أساس تجميع البيانات المتعلقة بضغوط العمل لدى المراجعين كما توجد في الواقع ومن وجهة نظرهم، وذلك بغرض وصف وتحليل هذه البيانات، ومن ثم تفسيرها للوصول إلى التعميمات المناسبة (المطيري ومتولي، ٢٠٠٢م).

٨. تقسيم البحث

تم تقسيم بقية البحث بخلاف إطاره العام السابق بيانه إلى:

ثانياً: الخلفية النظرية للبحث.

ثالثاً: الدراسات السابقة.

رابعاً: الدراسة الميدانية.

خامساً: نتائج البحث وتوصياته.

ثانياً: الخلفية النظرية للبحث

لم يقتصر الاهتمام بضغوط العمل على المتخصصين في علم النفس والاجتماع، بحكم اهتمامهم بكل ما يرتبط بالإنفس البشرية ونوازعها ودوافعها، بل حظيت باهتمام كبير من قبل الباحثين في شتى المجالات والميادين ليشمل المتخصصين في العلوم الإدارية، لما للضغوط من آثار ونتائج سلبية على الأداء

والإنتاجية على مستوى الفرد والمنظمة على حدٍ سواء. وتتضمن هذه الخلفية عرضاً لأهم مفاهيم ضغوط العمل، وأسبابها، والآثار والنتائج المترتبة عليها؛ وذلك على النحو الآتي:

١. مفهوم ضغوط العمل

لقد تعددت مفاهيم ضغوط العمل واختلفت وفقاً لاتجاهات ومدارس الباحثين والكتاب الذين تناولوا هذا الموضوع. فلا يوجد هناك تعريف محدد ودقيق لهذا المفهوم يتفق عليه الجميع (Quick et al., 2001). ومرد ذلك الاختلاف أساساً إلى ارتباط مفهوم ضغوط العمل بكثير من العلوم المتباينة والمختلفة مثل: الطب وعلم النفس، وعلم الاجتماع، والعلوم الإدارية؛ الأمر الذي تنعكس معه نظرة هؤلاء الكتاب والباحثين لمفهوم الضغوط، وذلك بحكم تباين التخصصات وتنوع الأفكار والآراء واختلاف طريقة تناولهم ودراستهم لموضوع ضغوط العمل؛ فمنهم من عرفها على أساس البيئة الخارجية المحيطة بالفرد دون الأخذ بعين الاعتبار أثر العوامل الأخرى مثل: الخصائص الذاتية للأفراد أو أنواع استجاباتهم أو ردود أفعالهم التي تنتج عن هذه العوامل المختلفة، ومنهم من عرفها على أساس مدى استجابة الفرد للمؤثرات والقوى الخارجية المسببة للضغوط مع إهمال أثر تفاعل العوامل الأخرى مثل: الخصائص الذاتية للفرد مع خصائص وظروف بيئة العمل، والتي يتحدد بناءً عليها مقدار ما يشعر به الفرد من ضغوط، ورأى آخرون أن الضغوط هي نتاج التفاعل بين الفرد والبيئة المحيطة به؛ حيث تأثر أصحاب هذا الاتجاه بالمفاهيم السلوكية السائدة التي تشير إلى أن الضغوط تحدث نتيجة لتفاعل المثير والاستجابة، أي بين البيئة المحيطة والفرد نفسه. ويرى أصحاب هذا الاتجاه أن استجابة الفرد للضغوط تختلف باختلاف الخصائص الذاتية للفرد نفسه مثل نمط الشخصية، والخلفية الثقافية، والبيئة الاجتماعية. (محمد، ١٩٩٢م؛ Cartwright and Cooper, 1998؛ الأحمد، ١٤٢٣هـ؛ مدكور، ٢٠٠٢م).

ز- أسباب ونتائج ضغوط العمل

اختلف الكتاب والباحثون حول أسباب ضغوط العمل التي لها تأثير على الفرد، وذلك بسبب اختلاف المداخل النظرية لدراسة الضغوط والاتجاهات المتبعة في تحديد مفهومها؛ إذ لا يمكن لدراسة أن تحوي جميع مصادر ضغوط العمل ويمكن تطبيقها على جميع الوظائف والمهن؛ وذلك لوجود اختلاف في تأثير تلك المصادر تبعاً لتباين التنظيمات والوظائف والمهن التي تحدث فيها تلك الضغوط وما للفروق الفردية من تأثير في ذلك. فهناك الضغوط المرتبطة بالمهنة أو الوظيفة، وهناك الضغوط المرتبطة بالفرد ذاته، وهناك الضغوط الخارجية. (هيجان، ١٩٩٨م؛ Lussier, 1999؛ هاشم، ٢٠٠٣م).

وعلى اعتبار أن مجال البحث متعلق بالضغوط التنظيمية - كما سبقت الإشارة إلى ذلك - فقد تم اعتماد العوامل المسببة للضغوط التي تم قياسها في دراسات سابقة في مجال مهنة المراجعة لدى كل من: (Hooks and Cheramy, 1988؛ Collins, 1993)؛ وباستثناء الضغوط المرتبطة بالوقت التي تم تناولها في دراسة سابقة (السعد ومفتي، ٢٠٠١م)؛ فقد تم التركيز على سبع مسببات لضغوط العمل وهي:

أ- غموض الدور

يُعد غموض الدور مصدرًا من مصادر ضغوط العمل الرئيسية ومن أكثر مسبباتها للوظائف والمهن المختلفة؛ فقد أوضحت إحدى الدراسات أن غموض الدور الناتج عن عدم كفاية المعلومات المتعلقة بالوظيفة يمثل مصدرًا لضغوط العمل بالنسبة لثلث العاملين من عينة الدراسة. (الهنداوي، ١٩٩٤م). ويرى البعض أن غموض الدور يحدث عندما لا تتوفر معلومات ملائمة عن الدور المطلوب من الفرد القيام به أو طريقة أداء هذا الدور أو عند التعارض بين هذه المعلومات. (Brief et al., 1981).

أما بالنسبة لنتائج غموض الدور فقد أشار عسكر (١٩٨٨م) إلى أن غموض الدور يؤدي إلى زيادة التوتر والشعور بعدم الجدوى والأهمية وانخفاض الدافعية والرضاء والثقة في النفس. ويضيف كل من كارتريت وكوبر (Cartwright and Cooper, 1998) أن غموض الدور يسبب الاكتئاب، وفقدان الثقة بالنفس وانخفاض الدافعية يؤدي إلى الرغبة في ترك العمل. وتشير إحدى الدراسات إلى أن هناك علاقة سالبة ذات دلالة إحصائية بين غموض الدور وكل من الولاء الوظيفي والرضاء الوظيفي للموظفين السعوديين. (المير، ١٩٩٥م)؛ وعليه فإن غموض الدور هو أحد المتغيرات الأساسية التي تنتج عنها ضغوط العمل التنظيمية، والتي قد تؤثر على الأداء بل قد تتعدها إلى ترك العمل.

ب- صراع الدور

يحدث صراع الدور عندما تكون مطالب العمل متناقضة، أو عندما تتناقض القناعات الشخصية للفرد مع مطالب العمل الذي يقوم به، أو عند شعور الفرد بالالتزام تجاه جهات مختلفة ومتباينة (الأحمدي، ١٤٢٣هـ). ويرى هيجان (١٩٩٨هـ) أن صراع الدور يحدث عندما تتعارض مطالب العمل التي يجب على الفرد القيام بها وفقاً لتعليمات وتوجيهات المنظمة، وبعض المواقف أو المطالب الأخرى داخل المنظمة والتي تختلف عن عمله الأساسي أو تتعارض مع قناعاته الشخصية.

ج- أعباء العمل

يعتبر عبء العمل الزائد سبباً أساسياً من أسباب ضغوط العمل التي حازت على اهتمام كبير من قبل الباحثين والمتخصصين في هذا المجال؛ وذلك لما يترتب على عبء العمل من تدنٍ في الأداء واعتلالٍ في صحة الفرد. ويقصد بزيادة كم أعباء العمل: كثرة الأعمال والواجبات والمهام المطلوب من الفرد القيام بها في وقت محدد، أو عدم تناسب إمكانات الفرد العلمية والمهنية للقيام

بهذه الواجبات (الشقيرات وآخرون، ٢٠٠٣م). كما أظهرت نتائج دراسة عسكر، (١٩٨٨م) أن ضغوط العمل الناتجة عن زيادة كم أعباء العمل تحتل المرتبة الأولى من بين المتغيرات الأخرى المستخدمة في الدراسة. كما تشير نتائج إحدى الدراسات التي تمت في الولايات المتحدة الأمريكية إلى أن زيادة أعباء العمل وتعارض متطلبات العمل مع المتطلبات الشخصية من أهم أسباب ضغوط العمل عند المراجعين. (Collins, 1993).

د- نوعية العمل

يحدث عبء العمل النوعي عندما يفتقر الفرد إلى المؤهلات العلمية والمهنية والفنية اللازمة لأداء العمل المطلوب منه؛ وبمعنى آخر عندما يشعر الفرد أن المهارات المطلوبة لأداء مهمته أكبر من قدراته. ويرى هيجان (١٩٩٨م) أن من أهم العوامل التي تسهم في مشكلة ضغوط العمل وزيادة حدتها هو تعقد العمل نفسه، إذ قد يكون العمل معقدًا بدرجة كبيرة، ويتطلب درجةً عاليةً من المهارات لأدائه قد لا تتوفر لدى الفرد مما يجعله تحت تأثير هذه الضغوط. وقد أظهرت نتائج إحدى الدراسات أن ضغوط العمل عند المراجعين ترجع إلى عدة أسباب منها: متطلبات بيئة العمل المهني، والعمل لساعات طويلة خلال فترات معينة من السنة. (Collins and Killough, 1989)؛ وعليه فإن عبء العمل النوعي الناتج عن تعقد الوظيفة المطلوب القيام بها يعتبر سبباً رئيساً من أسباب ضغوط العمل في كثير من المنظمات والمهن.

هـ. فرص الترقى

يعتبر التطور الوظيفي أمراً هاماً لكثير من الأفراد ليس فقط لأنهم يحصلون على دخل مادي أكبر ولكن لأنهم يحققون مكانة أفضل، ويواجهون تحدياً جديداً؛ ولذلك فإن عدم القدرة على تعزيز المكانة المهنية والمستقبل الوظيفي ومواكبة المستجدات في مجال التخصص يمثل مصدرًا من مصادر ضغوط العمل

(الأحمدي، ١٤٢٣هـ). ويرى النمر (النمر، ١٩٩٤م) أن الوظيفة تُعد مصدرًا من مصادر تحقيق الذات والتقدم المهني والوظيفي للفرد، وإذا فقد هذا المصدر أو جزء منه تحول العمل إلى مصدر ضغط في الحياة اليومية. وقد أشارت نتائج إحدى الدراسات إلى أن من أهم مصادر ضغوط العمل لدى المراجعين انخفاض فرص الترقى؛ الأمر الذي ينعكس على قرارهم بترك العمل (Collins, 1993).

و- المسؤولية عن الآخرين

المسؤولية عن الآخرين هي الالتزام الذي يقع على عاتق الفرد للقيام بواجباته، ويكون مسؤولاً عن جميع الإجراءات والقرارات التي يتخذها هو ومن يرأسهم. وعندما تظهر مشاعر الخوف بين الفرد ورئيسه، وتقل ثقة الرئيس في مرؤوسيه تبدأ مشاعر التوتر والقلق والضغط في الظهور. (ماهر، ١٩٨٨م). وترى حنان الأحمدي (١٤٢٣هـ) أن هناك نوعين من المسؤولية في المنظمات: إحدهما عن الأفراد، أما الأخرى فعن الأشياء، وقد أوضحت الدراسة أن خصائص الدور، والتي من بين عواملها (المسؤولية) تحتل المرتبة الأولى بين مصادر ضغوط العمل. كما يرى هيجان (١٩٩٨م) أن عدم وضوح الدور بالنسبة للمسؤولين عن الآخرين، والذي يمكن الفرد من القيام بمسؤولياته على الوجه الصحيح، وعدم تقيده بقواعد العلاقة بينه وبين المرؤوسين يعد من الأسباب الشائعة للصراع فيما يتعلق بعلاقة الرئيس بالمرؤوسين والتي قد تؤدي إلى إيجاد نوع من الضغوط في بيئة العمل.

ز- المتطلبات الوظيفية والمهنية

يقصد بمتطلبات الوظيفة: القدرة على تعزيز المكانة المهنية بتطوير القدرات واكتساب خبرات جديدة ومواكبة التطورات العلمية والمهنية. وترى حنان الأحمدي (١٤٢٣هـ) إن مواكبة المستجدات في مجال التخصص ضرورة حتمية، إلا أن ذلك قد يتعذر لأسباب مختلفة، أهمها ضيق الوقت وكثرة الأعباء،

ولذلك يعد السعي لمواكبة المستجدات، وتطوير المهارات مصدرًا من مصادر الضغوط. كما أشارت دراسة يوسف (١٩٩٣م) إلى أن زيادة متطلبات الوظيفة يمثل أحد المتغيرات الرئيسة التي تؤثر في قياس الضغوط المرتبطة بالعمل المهني، والتي لها تأثير على قرار المراجع بترك العمل المهني أو الاستمرار فيه.

٣. العلاقة بين ضغوط العمل والأداء

حظي موضوع العلاقة بين ضغوط العمل والأداء باهتمام عدد كبير من الباحثين إلا أنهم لم يتفقوا على شكل العلاقة بين ضغوط العمل والأداء؛ حيث يعتبرها البعض علاقة خطية سالبة، ويُنظر إلى ضغوط العمل وفق هذا الاتجاه على أنها عقبات تعيق الفرد عن القيام بعمله بالشكل المطلوب. ويرى البعض الآخر أنها علاقة خطية موجبة، وينظر أصحاب هذا الاتجاه إلى ضغوط العمل التي يواجهها الفرد على أنها بمثابة محفزات لظهور السلوك الإبداعي وزيادة مستوى الأداء، فوجود مستوى منخفض من الضغوط لن يثير أي نوع من التحدي لدى الفرد، ويكون أداؤه ضعيفاً. ويرى فريق ثالث بأنها تأخذ شكل منحنى، وأنه عندما يتعرض الفرد لمستوى منخفض أو معدوم من ضغوط العمل، فإن الفرد يحافظ على مستوى الأداء الحالي ولا يبدي أي تحسن فيه، أما إذا تعرض الفرد لمستوى مرتفع من الضغوط، فإن الفرد سيصرف طاقاته في محاولة السيطرة والتكيف مع هذه الضغوط الأمر، الذي ينعكس على إنتاجيته وأدائه، أما عندما تكون الضغوط في مستوى معتدل، فإن ذلك يشكل تحدياً للفرد يحفزه ويستثير نشاطه للعمل؛ وبالتالي يرتفع مستوى أدائه لأنه يمثل نوعاً من الإثارة داخل العمل يؤدي إلى الشعور بالتحدي والمتعة والتجديد. أما الاتجاه الرابع فيرى مؤيدوه أنه لا توجد علاقة بين ضغوط العمل والأداء. (Greenberg and Baron, 1984؛ المير، ١٩٩٥م؛ Kahn and Cooper, 1993).

٤. العلاقة بين ضغوط العمل والخصائص الشخصية

أجرى الباحثون في مجالات مختلفة من العلوم العديد من الدراسات للتعرف على طبيعة العلاقة بين ضغوط العمل، والصفات الشخصية للفرد من حيث: النوع والعمر والجنسية والمؤهلات العلمية والمهنية والدرجة الوظيفية؛ وتوصلوا إلى نتائج مختلفة. (يوسف، ١٩٩٣م؛ العتيبي، ١٩٩٨م؛ حيدر، ٢٠٠٠م؛ حجازي، ٢٠٠٢م؛ جودة واليافي، ٢٠٠٢م؛ هاشم، ٢٠٠٣م).

ثالثاً: الدراسات السابقة

حظي موضوع ضغوط العمل باهتمام متزايد من قبل الباحثين في مجالات عديدة، وأجريت دراسات متعددة منها: (العجمي، ٢٠٠١م؛ جودة واليافي، ٢٠٠٢م؛ الأحمد، ١٤٢٣هـ؛ مذكور، ٢٠٠٢م؛ اللوزي والحنيطي، ٢٠٠٣م؛ الشقيرات وآخرون، ٢٠٠٣م؛ العنزي، ٢٠٠٣م؛ Al-Omar, 2003). أما في مجال المراجعة فعلى الرغم من اهتمام الفكر المحاسبي بدراسة أثر بعض العوامل المرتبطة بالأداء المهني إلا أن هناك ندرة في الدراسات التي تناولت موضوع ضغوط العمل وأثرها على المراجع، وخاصة الدراسات العربية، وعلى وجه أخص بيئة المراجعة السعودية. وفيما يلي عرضاً لبعض الدراسات التي أمكن الحصول عليها مما له علاقة مباشرة بموضوع البحث:

١. دراسة (Gaertner and Ruhe (1981)

هدفت هذه الدراسة إلى تحديد مصادر ضغوط العمل الشخصية والتنظيمية لدى المراجعين وفقاً لنوع المكتب (محلي، أو إقليمي، أو وطني) ولنوع الوظيفة (المهنة)، وللمستوى الوظيفي (المهني). ومن ثم تحديد الاستراتيجيات العامة للتخلص من ضغوط العمل وإدارتها على المستوى الفردي والمستوى التنظيمي. وتحقيقاً لأهداف الدراسة أعد الباحثان قائمة استقصاء لتحديد مصادر ضغوط العمل عند المراجعين بناءً على قوائم الاستقصاء الواردة في الدراسات السابقة

وبالأخص نموذج معهد البحوث الاجتماعية في جامعة متشجن لقياس ضغوط العمل. وتتكون عينة الدراسة من سبعة مكاتب مراجعة مكونة من ثلاثة مكاتب وطنية وأربعة مكاتب محلية وإقليمية، وذلك في المناطق الغربية من الولايات المتحدة الأمريكية. وتم توزيع ٣٩٨ استبانة، وكانت الاستبانات المستلمة الصالحة للتحليل ١٩٣ استبانة، أي بنسبة (٤٨,٥٪).

وقد أظهرت نتائج الدراسة أن هناك اختلافاً في مصادر ضغوط العمل لدى المراجعين وفقاً لنوع المكتب وحجمه. كما أظهرت النتائج أنه لا توجد أي فروق ذات دلالة إحصائية في مصادر ضغوط العمل وفقاً لنوع الوظيفة (المهنة). كما وجد أن هناك اختلافاً في مصادر ضغوط العمل لدى المراجعين وفقاً للوضع الوظيفي (المهني) عموماً. كم أظهرت نتائج الدراسة أن المراجعين الأقل خبرة يشعرون بضغط عمل أعلى من غيرهم من المراجعين الأكثر خبرة.

٢. دراسة (Choo 1986)

هذه الدراسة عبارة عن دراستين: كان هدف الأولى منهما التعرف على أسباب ونتائج ضغوط العمل المتعلقة بمهنة المراجعة، والتي تكون ناتجة من الخصائص الشخصية للمراجع وذلك بالتركيز على أربعة عوامل. وتحقيقاً لأهداف الدراسة قام الباحث بإعداد قائمة استقصاء وزعت على عينة عشوائية مكونة من ٣١٥ مراجعاً موزعين على مكاتب مراجعة صغيرة وكبيرة. وتم استلام ١٧٢ استبانة صالحة للتحليل، أي بنسبة (٥٤,٦٪). وأظهرت نتائج الدراسة وجود علاقة قوية سالبة بين ضغوط العمل والخصائص الشخصية لأفراد العينة.

أما الدراسة الثانية فهدفت إلى التعرف على شكل العلاقة بين ضغوط العمل والأداء. وتحقيقاً لأهداف الدراسة أعد الباحث قائمة استقصاء أرسلت إلى عينة عشوائية مكونة من ٤٣٣ مراجع من المراجعين العاملين في مكاتب المراجعة

(كبيرة وصغيرة). وقد استلم الباحث ١٦٧ استبانة سليمة صالحة للتحليل، أي بنسبة (٣٨,٥٧٪). وقد أظهرت نتائج الدراسة أن العلاقة بين ضغوط العمل والأداء علاقة خطية منحنية.

٣. دراسة Collins and Killough (1989)

هدفت الدراسة إلى التعرف على أهم الاستراتيجيات التي يمكن اتباعها على المستوى التنظيمي (مكاتب المراجعة) وعلى المستوى الفردي لإدارة ضغوط العمل والسيطرة عليها، وذلك بعد التعرف على أسباب ضغوط العمل لدى المراجعين. وتحقيقاً لأهداف الدراسة أعد الباحثان قائمة استقصاء كأداة لجمع البيانات، والتعرف على أسباب ضغوط العمل التي يعاني منها المراجعون والتي قد تؤدي إلى تركهم العمل. وقد وزع الباحثان ١٥٩٣ استبانة على مراجعين يعملون في مكاتب المراجعة، كما وزع الباحثان ٣٤٠ استبانة على عدد من المراجعين السابقين ممن تركوا المهنة والتحقوا بأعمال أخرى. وتم استلام ١٢٠٠ استبانة سليمة صالحة للتحليل؛ أي بنسبة (٦٢٪)، وكان جميع أفراد العينة الذين شملهم الاستقصاء يعملون في مكاتب المراجعة بمتوسط خمس سنوات ونصف. وأظهرت نتائج الدراسة أن ضغوط العمل عند المراجعين ترجع لسببين رئيسيين هما:

- متطلبات بيئة العمل المهني والعمل لساعاتٍ طويلة خصوصاً خلال أوقات معينة من السنة، وتكرار الأعمال، والضغوط المتعلقة بالوقت.
- تعارض العمل مع المتطلبات والمسؤوليات الأسرية الناتج من قلة الوقت الكافي للراحة والنشاطات الأسرية.

وبناءً على النتائج السابقة قدم الباحثان مجموعة من الاقتراحات لإدارة هذه الضغوط مؤيدة بالأمثلة الواقعية لبعض الشركات ومكاتب المراجعة، وذلك على المستويين الفردي والتنظيمي.

٤. دراسة (Collins 1993)

تناولت الدراسة ضغوط العمل المرتبطة ببيئة العمل وأثرها على معدل دوران التوظيف لدى المراجعين، وذلك في إطار اختلاف النوع (ذكر أو أنثى) والمستوى الوظيفي للمراجع، ومن العناصر الأساسية التي تعرضت لها الدراسة ما يلي:

• أثر ضغوط العمل الناتجة من متطلبات الوظيفة على قرار المراجع بترك العمل.

• أثر اختلاف النوع (ذكر وأنثى) في إدراك ضغوط العمل. وتحقيقاً لأهداف الدراسة أعد الباحث قائمة استقصاء كأداة لجمع البيانات، وقد اعتمد الباحث في إعداد هذه القائمة على الدراسات السابقة. وذلك بالتركيز على ثمانية عناصر رئيسة هي: غموض الدور، وزيادة كم أعباء العمل، وصراع الدور، وزيادة نوعية العمل، وفرص الترقى، والمسؤولية عن الآخرين، والضغط المرتبط بالزمن، ومتطلبات الوظيفة. وقد تم تجميع البيانات الخاصة بهذه الدراسة من خلال قائمتي استقصاء: أولية (قبلية) أرسلت إلى عينة مكونة من ١٥٩٣ مراجع، وكانت الاستبانة المستلمة الصالحة للتحليل ٩٥٦ استبانة، أي بنسبة (٦٠٪) تقريباً. وقائمة استقصاء ثانية (بعديّة) أرسلت بعد مرور سنة إلى عينة مكونة من ٩٥٦ مراجع، وهم الذين استجابوا للقائمة الأولى، وذلك للتأكد مما إذا كانوا ما زالوا يعملون في نفس المهنة أم لا. وكانت الاستبانة المستلمة ٦٧٠ استبانة، أي بنسبة (٧٠٪) وهذه النسبة هي التي خضعت للتحليل. وقد توصلت الدراسة إلى عدد من النتائج أهمها:

• تؤثر ضغوط العمل على الإناث بشكل أكبر من الذكور؛ وبالتالي على قرارهم بترك العمل.

• من أهم مصادر ضغوط العمل لدى المراجعين انخفاض فرص الترقى؛ وبالتالي اتخاذ قرارهم بترك العمل.

- إن زيادة أعباء العمل وتعارض متطلبات العمل مع المتطلبات الشخصية من أهم أسباب ضغوط العمل لدى الإناث؛ وبالتالي اتخاذ قرارهم بترك العمل.

٥. دراسة يوسف (١٩٩٣م)

تناولت هذه الدراسة عددًا من العوامل المسببة لضغوط العمل في بيئة العمل المصرية والتي لها تأثير على كفاءة وفعالية الأداء المهني، وذلك وفقًا لنوع ممارس المهنة (ذكرًا أو أنثى). وكان هدف الدراسة توضيح العلاقة بين بعض المتغيرات المرتبطة بالأداء المهني وفقًا لنوع ممارس المهنة، كما اهتمت الدراسة ببيان العلاقة بين نوع ممارس المهنة ومجالات العمل المهني. وقد قام الباحث بإعداد قائمة استقصاء كأداة لجمع البيانات، وتم توزيع ٩٠ استبانة على المراجعين. وبلغ عدد الاستبانات المستلمة الصالحة للتحليل ٦٦ استبانة، أي بنسبة (٧٣٪).

وكان من أهم نتائج الدراسة إثبات إمكانية القياس الإحصائي للمتغيرات التي تؤثر على درجة التوتر المصاحبة للعمل المهني؛ وبالتالي في قرار المراجع بترك العمل أو الاستمرار فيه. كما أظهرت نتائج الدراسة وجود علاقة بين نوع ممارس المهنة وبين المجال المهني المناسب.

٦. دراسة السعد ومفتي (٢٠٠١م)

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على معرفة أسباب ونتائج ضغوط موازنة الوقت في بيئة المراجعة السعودية، وفقًا لأربعة متغيرات هي حجم المكتب، المنافسة في بيئة المراجعة، والمشاركة في إعداد موازنة الوقت، درجة صعوبة الأهداف التي تتضمنها موازنة الوقت. وقد استخدم الباحثان قائمة استقصاء كوسيلة لجمع البيانات تحتوي على ٣٩ فقرة تدور حول أسباب ونتائج ضغوط موازنة الوقت. وتم توزيع ٢٢٠ استبانة، وتم استلام ١٠٥ استبانة سليمة صالحة للتحليل، أي بنسبة استجابة (٤٨٪). وكان من أهم نتائج الدراسة أن أغلب

المراجعين يواجهون ضغوطاً حقيقية في موازنة الوقت عند قيامهم بأداء مهامهم المهنية. كما أظهرت نتائج الدراسة ما يلي:

- يؤدي ارتفاع حدة المنافسة إلى ضغوط في موازنة الوقت.
- لا توجد علاقة ارتباط بين متغيري حجم المكتب ودرجة المشاركة مع الضغوط المرتبطة بالوقت.
- كلما زادت الضغوط المرتبطة بالوقت بالنسبة للمراجع كلما أدى ذلك إلى التوقف عن عملية المراجعة قبل إتمامها.
- كلما زادت الضغوط المرتبطة بالوقت كلما أدى ذلك إلى انخفاض جودة المراجعة.

٧. دراسة (Fisher 2001)

كان هدف هذه الدراسة التعرف على مدى تأثير نمط الشخصية على العلاقة بين ضغوط العمل وكلاً من الرضا الوظيفي والأداء عند المراجع الخارجي. وتحقيقاً لأهداف الدراسة قام الباحث بإعداد قائمة استقصاء وُزعت على عينة عشوائية مكونة من ١٦٩ مراجع يعملون في اثنين من أكبر ستة مكاتب مراجعة في نيوزلندا. وتم استلام ١٢٣ استبانة صالحة للتحليل، أي بنسبة (٧٢,٧٨٪).

وقد أظهرت نتائج الدراسة أن هناك تأثيراً إيجابياً بين ضغوط العمل وكلاً من الرضا الوظيفي والأداء عند المراجعين أصحاب نمط الشخصية (أ)، ولا توجد مثل هذه العلاقة عند المراجعين أصحاب نمط الشخصية (ب).

٨. دراسة الرجبي (٢٠٠٤م).

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على وجهات نظر المراجعين والمحاسبين الأردنيين تجاه متغيرات الصراع المهني والتنظيمي وعلاقته مع مستوى التزامهم الوظيفي والمهني، ومدى تأثير ذلك على ولائهم الوظيفي، وقراراتهم

بترك العمل. وقد أعد الباحث قائمة استقصاء مكونة من ٤٠ سؤالاً لقياس متغيرات الدراسة. وتم توزيع ٣٠٠ استبانة، واستلم الباحث ١٩٣ استبانة سليمة قابلة للتحليل، أي بنسبة استجابة (٦٤,٣٪). كما قام بتوزيع ٢٥ استبانة على المحاسبين العاملين في ١٥ شركة من الشركات الصناعية التي تتجاوز حقوق الملكية فيها ١٥ مليون دينار أردني، وذلك لضمان وجود أكثر من خمسة محاسبين في كل شركة، وقد استلم الباحث ١٥٣ استبانة سليمة صالحة للتحليل، وكانت نسبة الاستجابة (٦١,٢٪).

وكان من أهم نتائج الدراسة: أن الصراع يرتبط بعلاقة عكسية مع كل من الالتزام التنظيمي والولاء الوظيفي. كما يرتبط بعلاقة موجبة مع كل من الالتزام المهني والرغبة في ترك العمل. كما وجد أن الصراع يتأثر بالتفاعل بين الالتزام المهني والالتزام التنظيمي. ووجد أن المراجعين والمحاسبين يختلفون عن بعضهم البعض بصورة جوهرية من حيث الصراع والالتزام التنظيمي، ولا يختلفون بالنسبة للالتزام المهني.

رابعاً: الدراسة الميدانية

في هذا الجزء من البحث تم تناول الأسلوب المتبع في إعداد الدراسة بدءاً بمجتمعها وعينتها، وأداتها، والأساليب الإحصائية المستخدمة في معالجة وتحليل بياناتها، ثم عرضاً ومناقشةً للنتائج التي تم التوصل إليها.

١ - مجتمع وعينة الدراسة

مجتمع الدراسة هو العاملون في مكاتب المراجعة المرخص لها، والمعتمدة من قبل الهيئة السعودية للمحاسبين القانونيين في المملكة العربية السعودية. وقد اشتملت عينة الدراسة على أغلب مكاتب المراجعة الموجودة في مدينة جدة؛ وذلك لأن مكاتب المراجعة الموجودة في مدينة جدة إما أن تكون مكاتب رئيسة ولها فروع في أنحاء المملكة أو العكس، أي فروع لمكاتب رئيسة موجودة في أنحاء

المملكة. وتم توزيع مائتي استبانة على المراجعين بشكل مباشر، وبعد متابعة مستمرة لفترة امتدت إلى ثلاثة أسابيع تم جمع الاستبانات، فكان المسترجع منها ١١٦ استبانة، أي بنسبة (٥٨٪) من إجمالي الاستبانات الموزعة، وتم استبعاد ٤ استبانات لعدم اكتمال إجابتها؛ وبالتالي أصبح عدد الاستبانات المستلمة الصالحة للتحليل ١١٢ استبانة، أي بنسبة (٥٦٪) من إجمالي الاستبانات الموزعة، وهي نسبة جيدة إحصائياً في العلوم الاجتماعية (أبو شعر، ١٤١٨هـ). ويوضح الجدول رقم (١) عينة الدراسة وعدد الاستبانات الموزعة والمستلمة.

جدول (١). عينة الدراسة والاستبانات الموزعة والمستلمة.

عدد الاستبانات الموزعة	عدد الاستبانات المستلمة	نسبة الاستبانات الموزعة إلى المستلمة	عدد الاستبانات الصالحة للتحليل	نسبة الاستبانات الصالحة إلى المستلمة	نسبة الاستبانات الصالحة إلى الموزعة
٢٠٠	١١٦	٥٨٪	١١٢	٩٦,٥٪	٥٦٪

٢- أداة جمع البيانات

استخدم الباحثان الاستبانة كأداة لجمع البيانات اللازمة، وقد تم الاستفادة من بعض الدراسات السابقة في هذا المجال، بعد تعديلها بشكل ينسجم مع أغراض هذه الدراسة. وللتحقق من مدى صدق المحتوى وفق المعايير العلمية المستخدمة، تم عرض الاستبانة على مجموعة من أساتذة المحاسبة في جامعة الملك عبدالعزيز، وذلك بغرض معرفة مدى ملاءمة عبارات الاستبانة لقياس ما وضعت لأجله، ومدى وضوح هذه العبارات، وخلوها من المصطلحات الغامضة. وبناءً على ما ورد من ملاحظات، قام الباحثان بتعديل صياغة بعض العبارات واستبعاد أو دمج البعض الآخر، حتى أصبحت الاستبانة في شكلها النهائي.

كما تم التأكد من مدى صدق وثبات الاستبانة باستخدام اختبار ألفا كرونباخ، وهذا المعامل يأخذ قيمةً تتراوح بين الصفر والواحد الصحيح. فإذا لم يكن هناك صدق أو ثبات في البيانات فإن قيمة المعامل تساوي صفراً، وعلى العكس إذا كان هناك صدق وثبات تام في البيانات فإن قيمة المعامل تساوي الواحد الصحيح. أي أن زيادة قيمة معامل ألفا كرونباخ تعني زيادة مصداقية البيانات، وقد بلغ مجموع معامل ألفا ٠,٩٦٣، للصدق و٠,٩٨١، للثبات، مما يعني أن المقياس ذو درجة صدق وثبات عالية.

وتتكون الاستبانة من جزأين: تناول الجزء الأول الخصائص الشخصية لأفراد العينة: الجنسية، والعمر، والمؤهل العلمي والمهني، وسنوات الخبرة، والمسمى الوظيفي.

ويتكون الجزء الثاني من سبعة محاور يشتمل كل محور على مجموعة من الأسئلة تتعلق بموضوع البحث بهدف التعرف على مدى تأثير ضغوط العمل على أداء المراجع، وعلى قراره بترك العمل المهني. وقد تم استخدام مقياس ليكرت الخماسي المتدرج لتحديد إجابات أفراد العينة؛ بحيث تكون الدرجة (٥) دالة على الموافقة المطلقة، والدرجة (١) دالة على عدم الموافقة المطلقة، ويتم تحديد درجة الموافقة وفقاً للمتوسط المرجح لإجابات العينة على النحو الآتي: (الصياد، ١٤٢٢هـ).

مدى المتوسط المرجح	درجة الموافقة
٤,٢ - ٥,٠٠	موافق مطلقاً
٣,٤ - ٤,١٩	موافق
٢,٦ - ٣,٣٩	محايد
١,٨ - ٢,٥٩	غير موافق
١,٠ - ١,٧٩	غير موافق إطلاقاً

٣- أسلوب معالجة وتحليل البيانات

لتحقيق هدف البحث والإجابة عن تساؤلاته، تم استخدام بعض الأساليب الإحصائية من مجموعة البرامج الإحصائية الجاهزة (spss)، حيث تم ترميز بيانات أداة الدراسة وفقاً للدرجات المحددة في الإجابة الواردة في الاستبانة، وتم تحليل البيانات باستخدام العمليات الإحصائية حيث تم إجراء اختبار الصدق والثبات لأسئلة الاستبانة المستخدمة في جمع البيانات باستخدام معامل ألفا كرونباخ، كما سبقت الإشارة إلى ذلك، كما تم إجراء اختبار الفرق بين متوسطين (ت)، وذلك لتحديد مدى وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مصادر ضغوط العمل وفقاً للخصائص الشخصية التي تحتوي على مجموعتين فقط: (الجنسية، والمؤهلات العلمية)، وفي حالة مقارنة أكثر من مجموعتين، تم استخدام تحليل التباين الأحادي (ف)، للتعرف على مدى اختلاف أثر ضغوط العمل باختلاف الخصائص الشخصية للعينة، وفقاً لعددٍ من المتغيرات (العمر، والمؤهلات المهنية، وسنوات الخبرة، والمسمى الوظيفي)، كما تم إجراء اختبار مربع كاي (كأ) للاستقلال بين إجابات العينة على الأسئلة المتعلقة بمحاور الدراسة السبعة.

٤. عرض ومناقشة نتائج الدراسة

في ضوء طبيعة مشكلة البحث وأهدافه، وبناءً على نتائج المعالجة الإحصائية التي تم استخدامها؛ سوف يتم عرض النتائج وتفسيرها ومناقشتها على النحو الآتي:

أ. الخصائص الشخصية لأفراد عينة البحث

يوضح الجدول رقم (٢) بعض خصائص أفراد عينة البحث من حيث؛ الجنسية، والعمر، والمؤهلات العلمية والمهنية، وعدد سنوات الخبرة، ومسمى الوظيفة.

جدول (٢). بعض خصائص أفراد عينة البحث.

النسبة %	العدد	المتغير	الخصائص
٢١,٤	٢٤	سعودي	الجنسية
٧٨,٦	٨٨	غير سعودي	
٣٦,٦	٤١	أقل من ٣٠ سنة	العمر
٣٩,٣	٤٤	من ٣٠ إلى أقل من ٤٠ سنة	
١٤,٣	١٦	من ٤٠ إلى أقل من ٥٠ سنة	
٩,٨	١١	٥٠ سنة فأكثر	
٨٠,٤	٩٠	جامعي	المؤهل العلمي
١٩,٦	٢٢	فوق الجامعي	
٥,٤	٦	زمالة سعودية (SOCPA)	المؤهلات المهنية
٤,٥	٥	زمالة أمريكية (CPA)	
٠,٩	١	زمالة بريطانية	
١٧,٩	٢٠	زمالة عربية	
٧١,٤	٨٠	بدون	
١٧,٠	١٩	أقل من ٣ سنوات	عدد سنوات الخبرة
٢٥,٠	٢٨	من ٣ إلى أقل من ٦ سنوات	
١٧,٩	٢٠	من ٦ سنوات إلى أقل من ١٠ سنوات	
٤٠,١	٤٥	عشر سنوات فأكثر	
٤,٥	٥	صاحب مكتب	الوظيفة التي تشغلها في مكتب المراجعة
٠,٩	١	شريك	
٥,٤	٦	مدير تنفيذي	
١٦,١	١٨	مدير تدقيق	
٣٤,٨	٣٩	مدقق رئيسي	
٢٥,٩	٢٩	مدقق	
٨,٩	١٠	مساعد مدقق	
٣,٦	٤	تحت التمرين	

يتضح من الجدول رقم (٢) الآتي:

• إن غالبية أفراد العينة من غير السعوديين، وبنسبة بلغت (٧٨,٦٪)، في حين بلغت نسبة السعوديين (٢١,٤٪) فقط وهي نسبة تثير بعض التساؤلات حول الأسباب التي تحول دون التحاق السعوديين بهذه المهنة.

• إن ما نسبته (٢٤,١٪) من المراجعين ممن شملتهم الدراسة أعمارهم أربعون سنة فأكثر؛ منهم ما نسبته (٩,٨٪) أعمارهم تزيد عن خمسين سنة، في حين أن حوالي (٧٥,٩٪) أعمارهم أقل من ٤٠ سنة، منهم (٣٦,٦٪) أعمارهم أقل من ٣٠ سنة؛ وهذا يعني أن نسبة كبيرة من العاملين من غير السعوديين في هذه المكاتب هم من حديثي التخرج نسبيًا. كما يشير ذلك إلى ارتفاع معدل التعيين في هذه المكاتب لحديثي التخرج، الأمر الذي يبرر التساؤلات التي تثار حول الأسباب التي تحول دون توظيف السعوديين في هذه المكاتب.

• إن غالبية عينة البحث وبنسبة بلغت (٨٠,٤٪) من الحاصلين على مؤهلات جامعية (بكالوريوس)، في حين أن باقي أفراد العينة من الحاصلين على مؤهلات فوق الجامعية (ماجستير، ودكتوراه) بنسبة بلغت (١٩,٦٪). ومعنى ذلك أن النسبة الكبرى ممن يعملون في هذا القطاع من غير السعوديين يحملون درجة البكالوريوس، مما يؤكد وجود مشكلة تحول دون التحاق السعوديين بهذا القطاع إذا أخذ في الاعتبار ارتفاع أعداد خريجي قسم المحاسبة من الجامعات السعودية.

• إن ما نسبته (١٧,٩٪) من أفراد العينة حاصلون على زمالة عربية، و(٥,٤٪) حاصلون على زمالة سعودية، ثم (٤,٥٪) حاصلون على الزمالة الأمريكية، (٠,٩٪) حاصلون على الزمالة البريطانية، في حين أن (٧١,٤٪) من أفراد العينة لا يحملون مؤهلات مهنية.

• إن ما نسبته (٤٠,٢٪) من العينة زادت خبرتهم عن عشر سنوات، يليهم (٢٥,٠٪) تتراوح مدة خبرتهم بين ثلاث إلى أقل من ست سنوات، يليهم (١٧,٨٪) تراوحت مدة خبرتهم بين ست إلى أقل من عشر سنوات، وأخيرًا (١٧,٠٪) مدة خبرتهم أقل من ثلاث سنوات. مما سبق نستنتج أن الغالبية

العظمي من أفراد العينة يملكون خبرة نقل عن عشر سنوات، وبنسبة بلغت (٥٩,٨٪) من إجمالي أفراد العينة.

• فيما يخص المركز الوظيفي تبين أن (٣٤,٨٪) من المرجعين ممن شملتهم الدراسة يشغلون وظيفة مدقق رئيس، يليهم (٢٥,٩٪) بوظيفة مدقق، ثم (١٦,١٪) وظيفتهم مدير تدقيق، ثم (٨,٩٪) مساعد مدقق. فيما جاءت وظائف مدير تنفيذي، صاحب مكتب، تحت التمرين بنسب أقل: (٥,٤٪)، (٣,٦٪) على التوالي، وأخيراً شريك بنسبة (٠,٩٪) فقط.

ب. العلاقة بين ضغوط العمل من ناحية وأداء المراجع أو قراره بترك العمل من ناحية أخرى

باستخدام اختبار مربع كاي (كا^٢) تم اختبار العلاقة بين ضغوط العمل من ناحية وأداء المراجع أو قراره بترك العمل من ناحية أخرى، (أي العلاقة بين الأسباب والنتائج)؛ وذلك على النحو الآتي:

• العلاقة بين ضغوط العمل وأداء المراجع الخارجي

يوضح الجدول رقم (٣) نتيجة اختبار العلاقة بين ضغوط العمل وأداء المراجع باستخدام اختبار مربع كاي (كا^٢):

جدول (٣). العلاقة بين ضغوط العمل وأداء المراجع الخارجي.

م	ضغوط العمل	قيمة كا ^٢	احتمال المعنوية	الدلالة
١	غموض الدور	٣٣,٤٧	٠,٠٠٠	دال *
٢	صراع الدور	٤٤,٢٨	٠,٠٠٠	دال *
٣	أعباء العمل	٢٤,٢٥	٠,٠٠٠	دال *
٤	نوعية العمل	٢٦,٦٨	٠,٠٠٠	دال *
٥	فرص الترقى	٢٣,٢٥	٠,٠٠٠	دال *
٦	المسؤولية عن الآخرين	١٦,١٢	٠,٠٠٣	دال *
٧	المتطلبات الوظيفية والمهنية	٩,٢٨٨	٠,٠٥٤	غير دال

- العلاقة بين ضغوط العمل وتسرب المراجعين من المهنة
يوضح الجدول رقم (٤) نتيجة اختبار العلاقة بين ضغوط العمل وتسرب
المراجعين من المهنة (ترك العمل) باستخدام اختبار مربع كاي (كا^٢):
جدول (٤). العلاقة بين ضغوط العمل وتسرب المراجعين من المهنة.

م	ضغوط العمل	قيمة كا ^٢	احتمال المعنوية	الدلالة
١	غموض الدور	٢٤,٤٤	٠,٠٠٠	دال*
٢	صراع الدور	٣٢,٢٦	٠,٠٠٠	دال*
٣	أعباء العمل	١٦,٤٠	٠,٠٠٣	دال*
٤	نوعية العمل	١٩,٩٩	٠,٠٠٠	دال*
٥	فرص الترقى	٢٢,٤٦	٠,٠٠٠	دال*
٦	المسؤولية عن الآخرين	٢٠,٩٠	٠,٠٠٠	دال*
٧	المتطلبات الوظيفية والمهنية	٢٣,٦٦	٠,٠٠٠	دال*

من الجدول رقم (٤) يتضح وجود علاقة بين ضغوط العمل وتسرب المراجعين من المهنة. أي أن الضغوط التي يواجهها المراجع الخارجي لها تأثير معنوي ذو دلالة إحصائية على قراره بترك العمل؛ وبناءً عليه تم رفض الفرضية الثانية بصيغتها الصفرية وقبول الفرضية البديلة التي تنص على وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين ضغوط العمل وتسرب المراجعين من المهنة.

ج - العلاقة بين ضغوط العمل والخصائص الشخصية للمراجعين

تم في هذا الجزء من الدراسة إجراء اختبار الفرق بين متوسطين (ت) لمعرفة هل يوجد فرق معنوي (جوهري) بين متوسط إجابات العينة عن أسئلة محاور الدراسة، وكل من: الجنسية، والمؤهل العلمي؛ وذلك على النحو الآتي:

- الجنسية: بإجراء الاختبار، تم الحصول على قيم (ت) المحسوبة لجميع العبارات المتعلقة بمحاور الدراسة، والتي يوضحها الجدول رقم (٥)، على النحو الآتي:

جدول (٥). اختبار الفرق بين متوسطي (ت) إجابات العينة حسب الجنسية.

م	ضغوط العمل	ت	احتمال المعنوية	الدلالة
١	غموض الدور	٠,٨٨٥	٠,٣٧٨	غير دال
٢	صراع الدور	١,٤٢٤	٠,١٥٧	غير دال
٣	أعباء العمل	٠,٨٧١	٠,٣٨٥	غير دال
٤	نوعية العمل	٢,٣٨٧	٠,٠١٩	دال *
٥	فرص الترقى	١,٦٨٨-	٠,٠٩٤	غير دال
٦	المسؤولية عن الآخرين	١,١٥٤	٠,٢٥١	غير دال
٧	المتطلبات الوظيفية والمهنية	٠,٣١٦	٠,٧٥٣	غير دال

من الجدول رقم (٥) يتضح وجود اختلاف معنوي ذو دلالة إحصائية بين متوسط إجابات العينة حسب الجنسية (سعودي، أو غير سعودي) بالنسبة لنوعية العمل فقط، حيث بلغ احتمال المعنوية (٠,٠١٩) أي أقل من (٠,٠٥)، مما يعني أن اختلاف الجنسية بين عينة الدراسة له تأثير معنوي ذو دلالة إحصائية على إجابات العينة بالنسبة لرأيها في العبارات المتعلقة بنوعية العمل فقط، في حين لم تظهر أي اختلافات معنوية ذات دلالة إحصائية بين متوسط إجابات العينة حسب الجنسية بالنسبة لباقي محاور الدراسة. وهذه النتيجة تعد مؤشراً هاماً حول أسباب شعور السعوديين بضغط العمل الناشئة من نوعية العمل التي يمكن أن يكون أحد أسبابها افتقارهم إلى المهارات المطلوبة للعمل في هذا المجال.

• **المؤهلات العلمية:** بإجراء اختبار الفرق بين متوسطين (ت)، تم الحصول على قيم (ت) المحسوبة لجميع العبارات المتعلقة بمحاور الدراسة، والتي يوضحها الجدول رقم (٦):

جدول (٦). اختبار الفرق بين متوسطي (ت) إجابات العينة حسب المؤهلات العلمية.

م	المحور	ت	احتمال المعنوية	الدلالة
١	غموض الدور	١,٤٥٥	٠,١٤٩	غير دال
٢	صراع الدور	٠,٨٧٤	٠,٣٨٤	غير دال
٣	أعباء العمل	٠,٤٢٢	٠,٦٧٤	غير دال
٤	نوعية العمل	١,١٥٩	٠,٢٤٩	غير دال
٥	فرص الترقى	١,٤٩٢	٠,١٣٩	غير دال
٦	المسؤولية عن الآخرين	٠,٠٧٦	٠,٩٣٩	غير دال
٧	المتطلبات الوظيفية والمهنية	٠,٢١٨-	٠,٨٢٨	غير دال

من الجدول رقم (٦) يتضح عدم وجود اختلاف معنوي ذي دلالة إحصائية بين متوسط إجابات العينة حسب المؤهل العلمي (جامعي أو فوق الجامعي)؛ أي أن اختلاف المؤهل العلمي لعينة الدراسة ليس له تأثير ذو دلالة إحصائية على رأي العينة بالنسبة لجميع محاور الدراسة. وهذا يعني أن المؤهل العلمي المطلوب للوفاء بمتطلبات العمل المهني في بيئة العمل السعودية هو درجة البكالوريوس.

كما تم إجراء اختبار تحليل التباين الأحادي (ف) لمعرفة هل يوجد فرق معنوي (جوهري) بين متوسط إجابات العينة عن الأسئلة المتعلقة بمحاور الدراسة، وكل من: العمر، والمؤهلات المهنية، وعدد سنوات الخبرة، والمسمى الوظيفي؛ فجاءت النتائج على النحو الآتي:

- العمر: بإجراء اختبار تحليل التباين الأحادي (ف)، تم الحصول على قيم (ف) المحسوبة لجميع العبارات المتعلقة بمحاور الدراسة، والتي يوضحها الجدول رقم (٧) على النحو الآتي:

جدول (٧). اختبار تحليل التباين تبعا للعمر.

م	المحور	ت	احتمال المعنوية	الدلالة
١	غموض الدور	٢,٣٧٣	٠,٠٧٤	غير دال
٢	صراع الدور	٤,٥٩٤	٠,٠٠٥	دال *
٣	أعباء العمل	٢,٩٦٠	٠,٠٣٦	دال *
٤	نوعية العمل	٢,٦٦٣	٠,٠٥٢	غير دال
٥	فرص الترقى	٣,٢٥٣	٠,٠٢٥	دال *
٦	المسؤولية عن الآخرين	٠,٤٥٠	٠,٧١٨	غير دال
٧	المتطلبات الوظيفية والمهنية	٠,٨١١	٠,٤٩٠	غير دال

من الجدول رقم (٧)، يتضح الآتي:

- لا يوجد فرق معنوي ذو دلالة إحصائية بسبب اختلاف العمر بين متوسط إجابات العينة عن الأسئلة المتعلقة بغموض الدور، نوعية العمل، المسؤولية عن الآخرين، والمتطلبات الوظيفية والمهنية؛ حيث كان احتمال المعنوية أكبر من (٠,٠٥)؛ أي أن اختلاف العمر بالنسبة لعينة الدراسة ليس له تأثير معنوي ذو دلالة إحصائية على إجابات العينة بالنسبة للمحاور السابقة.

- يوجد فرق معنوي ذو دلالة إحصائية بين متوسط إجابات عينة الدراسة يرجع إلى اختلاف أعمار العينة على الأسئلة المتعلقة بصراع الدور، أعباء العمل، فرص الترقى؛ حيث كان احتمال المعنوية أقل من (٠,٠٥)، أي أن اختلاف العمر بالنسبة للعينة له تأثير معنوي أو جوهري على إجابات عينة الدراسة بالنسبة للمحاور السابقة.

ولمعرفة أي فئات العمر يوجد بينها هذا الفرق أو الاختلاف، تم إجراء اختبار أقل فرق ممكن (Least Significant difference (L.S.D) لمعرفة مصدر الاختلاف. وقد أظهرت نتيجة الاختبار وجود فروق ذات دلالة إحصائية كما يتضح من الجدول رقم (٨):

جدول (٨). اختبار أقل فرق ممكن (L.S.D) للفئات العمرية.

م	المحور	مستوى ضغوط أعلى
١	صراع الدور	أقل من ٣٠ سنة
٢	أعباء العمل	أقل من ٣٠ سنة
		من ٣٠ إلى أقل من ٤٠ سنة
٣	فرص الترقى	أقل من ٣٠ سنة
		من ٣٠ إلى أقل من ٤٠ سنة

يتضح من الجدول رقم (٨) إن تقدم المراجع في العمر يتصاحب بشعور أقل لضغوط العمل الناشئة عن صراع الدور، وأعباء العمل، وفرص الترقى. بمعنى أن حدة تأثير هذه المصادر تقل مع تقدم العمر، وأنها تكون أقوى ما تكون لدى الفئات العمرية الأقل سناً، وخاصة من تقل أعمارهم عن ٣٠ سنة. وفي الواقع فإن هذه النتيجة منطقية، إذ أن تقدم العمر يرتبط في غالب الأمر بالتقدم والاستقرار الوظيفي وزيادة الخبرة، مما يحد من تأثير مسببات الضغوط.

• **المؤهلات المهنية:** بإجراء الاختبار، تم الحصول على قيم (ف) المحسوبة لجميع العبارات المتعلقة بمحاور الدراسة، والتي يوضحها الجدول رقم (٩) على النحو الآتي:

جدول (٩). اختبار تحليل التباين تبعا للمؤهلات المهنية.

م	المحور	ت	احتمال المعنوية	الدلالة
١	غموض الدور	٠,٦٨٤	٠,٦٠٥	غير دال
٢	صراع الدور	٠,٤٠٨	٠,٨٠٢	غير دال
٣	أعباء العمل	٠,٦٣٩	٠,٦٣٦	غير دال
٤	نوعية العمل	٠,٢٣٠	٠,٩٢١	غير دال
٥	فرص الترقى	٠,٧٢٨	٠,٥٧٥	غير دال
٦	المسؤولية عن الآخرين	١,٦١١	٠,١٧٧	غير دال
٧	المتطلبات الوظيفية والمهنية	٠,١٥٠	٠,٩٦٣	غير دال

من الجدول رقم (٩) يتضح عدم وجود فرق معنوي ذي دلالة إحصائية بسبب اختلاف المؤهلات المهنية بين متوسط إجابات العينة عن الأسئلة المتعلقة بجميع محاور الدراسة؛ بمعنى أن اختلاف المؤهلات المهنية بين عينة الدراسة ليس له تأثير معنوي ذو دلالة إحصائية على إجابات العينة بالنسبة لجميع محاور الدراسة (أسباب ضغوط العمل).

• عدد سنوات الخبرة: بإجراء الاختبار، تم الحصول على قيم (ف) المحسوبة لجميع العبارات المتعلقة بمحاور الدراسة، والتي يوضحها الجدول رقم (١٠) على النحو الآتي:

جدول (١٠). اختبار تحليل التباين تبعا لسنوات الخبرة.

م	المحور	ف	احتمال المعنوية	الدلالة
١	غموض الدور	٢,٩٧٤	٠,٠٣٥	دال *
٢	صراع الدور	٤,٠٩٦	٠,٠٠٩	دال *
٣	أعباء العمل	٤,٢٠٦	٠,٠٠٧	دال *
٤	نوعية العمل	٣,٥٠٨	٠,٠١٨	دال *
٥	فرص الترقى	٢,١٩٣	٠,٠٩٣	غير دال
٦	المسؤولية عن الآخرين	٠,٤٨١	٠,٦٩٦	غير دال
٧	المتطلبات الوظيفية والمهنية	٠,٣١٩	٠,٨١١	غير دال

من الجدول رقم (١٠)، يتضح عدم وجود فرق معنوي ذي دلالة إحصائية بين متوسط إجابات عينة الدراسة بسبب اختلاف سنوات الخبرة فيما يخص الأسئلة المتعلقة بفرص الترقى، والمسؤولية عن الآخرين، والمتطلبات الوظيفية والمهنية؛ بمعنى أن اختلاف سنوات الخبرة بالنسبة لعينة الدراسة ليس له تأثير معنوي ذو دلالة إحصائية على إجابات العينة بالنسبة للمحاور السابقة. بينما يوجد فرق معنوي ذو دلالة إحصائية بين متوسط إجابات عينة الدراسة بسبب اختلاف سنوات الخبرة فيما يخص الأسئلة المتعلقة بغموض الدور، وصراع الدور،

وأعباء العمل، ونوعية العمل؛ بمعنى أن اختلاف سنوات الخبرة بالنسبة للعينة له تأثير معنوي ذو دلالة إحصائية على إجابات عينة الدراسة بالنسبة لهذه المحاور.

ولمعرفة أي سنوات الخبرة التي يوجد بينها هذا الفرق أو الاختلاف، تم إجراء اختبار أقل فرق ممكن (L.S.D) لمعرفة مصدر الاختلاف. وقد أظهرت نتيجة الاختبار وجود فروق ذات دلالة إحصائية كما يتضح من الجدول رقم (١١) على النحو الآتي:

جدول (١١). جدول أقل فرق ممكن (L.S.D) لسنوات الخبرة.

م	المحور	مستوى ضغوط أعلى
١	غموض الدور	أقل من ٣ سنوات
٢	صراع الدور	أقل من ٣ سنوات
		من ٣ إلى أقل من ٦ سنوات
٣	أعباء العمل	من ٣ إلى أقل من ٦ سنوات
		من ٦ إلى أقل من ١٠ سنوات
٤	نوعية العمل	أقل من ٣ سنوات

يتضح من الجدول رقم (١١) إن زيادة خبرة المراجع تتصاحب بشعور أقل لضغوط العمل الناشئة من غموض الدور، وصراع الدور، وأعباء العمل، ونوعية العمل. وعلى العكس كلما قلت خبرة المراجع زادت ضغوط العمل من وجهة نظره. بمعنى أن حدة تأثير هذه المصادر تقل مع زيادة خبرة المراجع، وأنها تكون أقوى ما تكون لدى الفئات الأقل خبرة، وخاصة الفئة التي تقل خبرتها عن ٣ سنوات. وفي الواقع فإن هذه النتيجة منطقية، إذ أن زيادة الخبرة ترتبط في غالب الأمر بالتقدم الوظيفي واكتساب المهارات، مما يحد من تأثير مسببات ضغوط العمل.

• **المركز الوظيفي:** بإجراء الاختبار، تم الحصول على قيم (ف) المحسوبة لجميع العبارات المتعلقة بمحاور الدراسة، والتي يوضحها الجدول رقم (١٢) على النحو الآتي:

جدول (١٢). اختبار تحليل التباين تبعا للمركز الوظيفي.

م	المحور	ف	احتمال المعنوية	الدلالة
١	غموض الدور	٢,٧٣٦	٠,٠١٢	دال *
٢	صراع الدور	٣,٠٨١	٠,٠٠٥	دال *
٣	أعباء العمل	١,٥٢٤	٠,١٦٧	غير دال
٤	نوعية العمل	٣,٢٢١	٠,٠٠٤	دال *
٥	فرص الترقى	٢,١٩٨	٠,٠٤٠	دال *
٦	المسؤولية عن الآخرين	٢,٤٤٤	٠,٠٢٣	دال *
٧	المتطلبات الوظيفية والمهنية	١,٨٤٨	٠,٠٨٦	غير دال

من الجدول رقم (١٢) يتضح عدم وجود فرق معنوي ذي دلالة إحصائية بين متوسط إجابات عينة الدراسة بسبب اختلاف الوظيفة فيما يخص الأسئلة المتعلقة بالمحاور: أعباء العمل، والمتطلبات الوظيفية والمهنية؛ بمعنى أن اختلاف الوظيفة التي يشغلها أفراد عينة الدراسة ليس له تأثير معنوي ذو دلالة إحصائية على إجاباتهم بالنسبة للمحورين السابقين؛ بينما يوجد فرق معنوي ذو دلالة إحصائية بين متوسط إجابات عينة الدراسة بسبب اختلاف الوظيفة فيما يخص الأسئلة المتعلقة بالمحاور: غموض الدور، وصراع الدور، ونوعية العمل، وفرص الترقى، والمسؤولية عن الآخرين؛ بمعنى أن اختلاف الوظيفة التي يشغلها أفراد عينة الدراسة له تأثير معنوي ذو دلالة إحصائية على إجابات العينة بالنسبة لهذه المحاور.

ولمعرفة أي الوظائف يوجد بينها هذا الفرق أو الاختلاف، تم إجراء اختبار أقل فرق ممكن (L.S.D) لمعرفة مصدر الاختلاف. وقد أظهرت نتيجة الاختبار وجود فروق ذات دلالة إحصائية؛ كما يتضح من الجدول رقم (١٣).

يتضح من الجدول رقم (١٣)، إن التقدم الوظيفي للمراجع يتصاحب بشعور أقل لضغوط العمل الناشئة من: غموض الدور، وصراع الدور، ونوعية العمل، وفرص الترقى، والمسؤولية عن الآخرين، وعلى العكس من ذلك، فإن عدم التقدم الوظيفي للمراجع يؤدي إلى شعوره بضغوط العمل بصورة أكبر.

جدول (١٣). جدول أقل فرق ممكن (L.S.D) للمركز الوظيفي.

م	المحور	مستوى ضغوط أعلى
١	غموض الدور	مساعد مدقق
		تحت التمرين
٢	صراع الدور	مساعد مدقق
		تحت التمرين
		مدقق رئيسي
٣	نوعية العمل	مساعد مدقق
		تحت التمرين
٤	فرص الترقى	مدقق رئيسي
٥	المسؤولية عن الآخرين	مدير تدقيق
		مدقق رئيسي
		مساعد مدقق
		مدقق

هذا ويمكن تلخيص نتائج اختبار الفرق بين ضغوط العمل وبعض الخصائص الشخصية للمراجعين من خلال الجدول رقم (١٤).

وبناءً على نتائج الجدول رقم (١٤) وباستثناء ضغوط العمل المرتبطة بالمتطلبات الوظيفية والمهنية، تم رفض الفرضية الثالثة بصيغتها الصفرية، وقبول الفرضية البديلة التي تنص على: وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين ضغوط العمل وبعض الخصائص الشخصية للمراجعين.

جدول (١٤). اختبار الفرق بين ضغوط العمل وبعض الخصائص الشخصية للمراجعين.

م	المحاور	الجنسية	العمر	المؤهل العلمي	المؤهلات المهنية	سنوات الخبرة	المركز الوظيفي
١	غموض الدور	-	-	-	-	*	*
٢	صراع الدور	-	*	-	-	*	*
٣	أعباء العمل	-	*	-	-	*	-
٤	نوعية العمل	*	-	-	-	*	*
٥	فرص الترقى	-	*	-	-	-	*
٦	المسؤولية عن الآخرين	-	-	-	-	-	*
٧	المتطلبات الوظيفية والمهنية	-	-	-	-	-	-

(* تشير إلى وجود اختلافات جوهرية في الشعور بضغوط العمل وفقاً للخصائص الشخصية.

(-) تشير إلى عدم وجود أي اختلافات جوهرية في الشعور بضغوط العمل وفقاً للخصائص الشخصية.

خامساً: نتائج البحث وتوصياته

في ضوء طبيعة مشكلة الدراسة وأهدافها وتساؤلاتها، تم التوصل إلى عدد من النتائج متبوعة ببعض المقترحات والدراسات المستقبلية على النحو الآتي:

١. نتائج البحث

• غالبية العاملين في مكاتب المراجعة في المملكة العربية السعودية من غير السعوديين، وبنسبة بلغت (٦٨,٦٪)، مع ملاحظة أن نسبة كبيرة منهم من حديثي التخرج نسبياً؛ حيث كانت نسبة من تقل أعمارهم عن ٣٠ سنة (٣٦,٦٪)؛ بينما لم تتجاوز نسبة السعوديين (٢١,٤٪).

• الحد الأدنى للمؤهلات العلمية المطلوبة للوفاء بمتطلبات العمل المهني في بيئة المراجعة السعودية هو الدرجة الجامعية؛ حيث بلغت نسبة من يحملون هذه الدرجة (البكالوريوس) (٨٠,٤٪) من إجمالي أفراد العينة.

• انخفاض نسبة الحاصلين على الزمالة السعودية SOCPA التي تعتبر شرطاً للحصول على الترخيص في المملكة؛ حيث لم تتجاوز نسبتهم (٤,٥٪) من إجمالي المراجعين ممن شملتهم الدراسة.

• غالبية المراجعين الذين شملتهم الدراسة نقل خبرتهم عن عشر سنوات؛ الأمر الذي يشير إلى انخفاض نسبة الاستمرارية في العمل المهني بعد عشر سنوات.

• غالبية المراجعين الذين شملتهم الدراسة يشغلون وظيفة مدقق رئيس تليها وظيفة مدقق؛ الأمر الذي يشير إلى انخفاض فرص الترقى بعد هذه الوظائف.

• هناك اختلاف معنوي ذو دلالة إحصائية بين إجابات العينة حسب الجنسية (سعودي، أو غير سعودي) بالنسبة للأسئلة المتعلقة بمحور نوعية العمل فقط؛ في حين لم تظهر أي اختلافات معنوية ذات دلالة إحصائية بين متوسط إجابات العينة حسب الجنسية بالنسبة لباقي محاور الدراسة.

• يوجد فرق معنوي ذو دلالة إحصائية بين متوسط إجابات العينة يرجع إلى اختلاف الفئات العمرية بالنسبة للأسئلة المتعلقة بصراع الدور، وأعباء العمل، وفرص الترقى. كما اتضح أن تقدم المراجع في العمر يتصاحب بشعور أقل لضغوط العمل الناشئة عن المحاور السابقة، على عكس المراجع الأصغر سناً.

• لا يوجد فرق معنوي ذو دلالة إحصائية بين متوسط إجابات العينة عن الأسئلة المتعلقة بجميع محاور الدراسة يرجع إلى اختلاف المؤهلات العلمية أو المهنية للمراجعين الذين شملتهم الدراسة.

• يوجد فرق معنوي ذو دلالة إحصائية بين متوسط إجابات عينة الدراسة يرجع إلى اختلاف عدد سنوات الخبرة بالنسبة للأسئلة المتعلقة بغموض الدور، وصراع الدور، وأعباء العمل، ونوعية العمل. وكان الاختلاف لصالح الفئة الأقل خبرة، بمعنى أن زيادة خبرة المراجع تتصاحب بشعور أقل لضغوط العمل الناشئة عن المحاور السابقة، وعلى العكس بالنسبة للمراجع الأقل خبرة.

• يوجد فرق معنوي ذو دلالة إحصائية بين متوسط إجابات عينة الدراسة يرجع إلى اختلاف المركز الوظيفي بالنسبة للأسئلة المتعلقة بغموض الدور، وصراع الدور، ونوعية العمل، وفرص الترقى، والمسؤولية عن الآخرين، وقد اتضح إن التقدم الوظيفي للمراجع يتصاحب بشعور أقل لضغوط العمل الناشئة عن المحاور السابقة، وعلى العكس بالنسبة لمن تقل أمامهم فرص الترقى.

• اتضح وجود علاقة بين ضغوط العمل وبين أداء المراجع الخارجي بالنسبة لمعظم محاور الدراسة فيما عدا الضغوط المتعلقة بالمتطلبات الوظيفية والمهنية. ولعل ذلك يرجع إلى أن المتطلبات الوظيفية والمهنية تزيد من إمكانيات ومهارات المراجع الخارجي. الأمر الذي ينعكس بشكل إيجابي على أدائه. وهذا يعني رفض الفرض الأول من فروض الدراسة، الذي يشير إلى عدم وجود علاقة بين ضغوط العمل وأداء المراجع الخارجي، وقبول الفرض البديل وهو: وجود علاقة بين ضغوط العمل وأداء المراجع الخارجي.

• اتضح وجود علاقة بين ضغوط العمل وتسرب المراجعين من المهنة؛ أي أن الضغوط التي يتعرض لها المراجع أثناء تأديته لعمله لها تأثير معنوي ذو دلالة إحصائية على قراره بترك العمل. وهذا يعني رفض الفرض الثاني من فروض الدراسة، الذي يشير إلى عدم وجود علاقة بين ضغوط العمل وتسرب المراجعين من المهنة، وقبول الفرض البديل وهو: وجود علاقة بين ضغوط العمل وتسرب المراجعين من المهنة.

• اتضح وجود علاقة بين ضغوط العمل وتسرب المراجعين من المهنة؛ أي أن الضغوط التي يتعرض لها المراجع أثناء تأديته لعمله لها تأثير معنوي ذو دلالة إحصائية على قراره بترك العمل. وهذا يعني رفض الفرض الثاني من فروض الدراسة، الذي يشير إلى عدم وجود علاقة بين ضغوط العمل وتسرب المراجعين من المهنة، وقبول الفرض البديل وهو: وجود علاقة بين ضغوط العمل وتسرب المراجعين من المهنة.

• باستثناء ضغوط العمل المرتبطة بالمتطلبات الوظيفية والمهنية؛ اتضح وجود علاقة بين ضغوط العمل وبعض الخصائص الشخصية للمراجعين؛ وهذا يعني رفض الفرض الثالث من فروض الدراسة الذي يشير إلى وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين ضغوط العمل وبعض الخصائص الشخصية للمراجعين، وقبول الفرض البديل وهو: وجود علاقة بين ضغوط العمل وبعض الخصائص الشخصية للمراجعين.

٢. توصيات البحث

في ضوء النتائج التي انتهت إليها الدراسة يقترح الباحث ما يلي:

• إعداد برامج خاصة لتدريب المراجعين حديثي التعيين لتنمية مهاراتهم في التعامل مع ضغوط العمل بحيث تخف حدة الضغوط لدى المراجعين في بداية حياتهم المهنية، وهذه التوصية تأتي في إطار ما تم التوصل إليه من وجود اختلاف معنوي ذي دلالة إحصائية بين متوسط إجابات العينة حسب العمر بالنسبة للأسئلة المتعلقة ببعض محاور الدراسة.

• تخفيف مستوى غموض الدور وخاصة عند المراجع الأقل سنًا وخبرةً ومركزًا وظيفيًا من خلال ما يلي:

- تحديد أهداف وغايات العمل.

- تحديد إجراءات العمل وتوضيحها بشكل جيد.

• تخفيف مستوى صراع الدور وخاصة عند المراجع الأقل سنًا وخبرةً ومركزًا وظيفيًا من خلال ما يلي:

- تحديد المسؤوليات والسلطات تحديدًا دقيقًا.

- تحديد سياسات وإرشادات العمل، والتأكد من عدم تعارضها وتضاربها.

• تخفيف عبء العمل الكمي والنوعي من خلال ما يلي:

- تدريب المراجع على أداء العمل بشكل فعال، بالشكل الذي يؤدي إلى تحسين فاعلية الأداء وتخفيض مستوى الضغوط.

- تنظيم وقت العمل وتوزيعه واستغلاله الاستغلال الأمثل.

- توزيع الواجبات والصلاحيات توزيعاً عادلاً، بشكل يتناسب مع الإمكانيات والمهارات المتوفرة لدى المراجعين.

- القيام بالتفويض السليم لتخفيف عبء العمل بشكل لا يتعارض مع اللوائح والمعايير المهنية.

• العمل على زيادة وبناء العلاقات الإنسانية بين الرؤساء والمرؤوسين من خلال عقد لقاءات ودية بعيداً عن جو العمل ومشاكله.

• تخفيف ضغوط العمل الناشئة من محدودية فرص الترقى من خلال ما يلي:
- إعادة تصميم الوظائف بالشكل الذي يؤدي إلى تحسين فاعلية الأداء وتخفيض مستوى الضغوط.

- زيادة الحوافز المادية والمعنوية للمراجعين، وإيجاد أسس عادلة وموضوعية في توزيعها.

٣. الدراسات المستقبلية

بناءً على النتائج التي تم التوصل إليها يرى الباحثان أهمية استمرار البحث في الجوانب السلوكية لمهنة المراجعة وما يرتبط بها من خلال إجراء المزيد من الدراسات حول موضوع ضغوط العمل من جوانب وزوايا مختلفة مثل:

• أثر ضغوط العمل الاجتماعية على أداء المراجع الخارجي.
• التأثير التفاعلي المشترك لضغوط العمل التنظيمية والاجتماعية على أداء المراجع الخارجي.

• معوقات السعادة في مهنة المراجعة.

المراجع

أولاً: المراجع العربية

- أبو شعر، عبدالرازق (١٤١٨هـ) العينات الإحصائية وتطبيقاتها في البحوث الاجتماعية، الرياض: معهد الإدارة العامة، مركز البحوث والدراسات الإدارية.
- الأحمدي، حنان عبدالرحيم (١٤٢٣هـ) "ضغوط العمل لدى الأطباء المصادر والأعراض - بحث ميداني في المستشفيات الحكومية والخاصة بمدينة الرياض"، مركز البحوث والدراسات الإدارية، الرياض: معهد الإدارة العامة، ص: ٥-١٣٣.
- جودة، إيمان، واليافي، رندة (٢٠٠٢م) "ضغوط العمل وعلاقتها بالتوجه البيروقراطي، وعدم الرضاء الوظيفي- دراسة ميدانية"، مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية والقانونية، دمشق: جامعة دمشق. المجلد ١٨، العدد (١)، ص: ٧١-١٠٦.
- حجازي، جمال طاهر (٢٠٠٢م) "إدارة ضغوط العمل لدى الأطباء بالمستشفيات العامة بمحافظة الشرقية"، مجلة الدراسات والبحوث التجارية، بنها: جامعة بنها، كلية التجارة، العدد (٢)، ص: ٤٥٠-٥١٦.
- حيدر، معالي فهمي (٢٠٠٠م) "العلاقة بين الخصائص الشخصية لهيئات التمريض واتجاهاتهم السلوكية نحو العمل - دراسة تحليلية باستخدام أسلوب النماذج الهيكلية"، مجلة كلية التجارة للبحوث العلمية، الإسكندرية: جامعة الإسكندرية، كلية التجارة، المجلد ٣٧، العدد (٢)، ص: ١٢٧-١٥٣.
- الرجبي، محمد تيسير (٢٠٠٤م) "العلاقة بين الالتزام المهني والالتزام التنظيمي والصراع: دراسة مطبقة على مدققي الحسابات والمحاسبين في الأردن"، المجلة العربية للعلوم الإدارية، الكويت: جامعة الكويت، المجلد ١١، العدد (١)، ص: ٣٧-٦٦.
- السعد، صالح، ومفتي، محمد (٢٠٠١م) "أسباب ونتائج ضغوط موازنة الوقت في بيئة المراجعة السعودية"، مجلة كلية التجارة للبحوث العلمية، الإسكندرية: جامعة الإسكندرية، كلية التجارة، المجلد ٣٨، العدد (٢)، ص: ٢٣٣-٢٦٠.
- الشقيرات، محمد، والدرايع، ماهر، والضمور، محمد (٢٠٠٣م) "مصادر الضغوط النفسية لدى العاملين في شركة مناجم الفوسفات الأردنية والأعراض المرتبطة بها وعلاقتها ببعض العوامل الديموغرافية وتأثير ذلك على الانتماء للشركة"، مجلة الإداري، مسقط: معهد الإدارة العامة، السنة ٢٥، العدد (٩٢)، ص: ١٥٧-١٨٢.

- الصياد، جلال (١٤٢٢ هـ) مقدمة الطرق الإحصائية، جدة: دار عكاظ.
- العتيبي، آدم غازي (١٩٩٨ م) "أثر الخصائص الوظيفية والشخصية وقيم العمل على الأداء الوظيفي في القطاع الحكومي بدولة الكويت"، *المجلة العلمية لكلية الاقتصاد والإدارة، الدوحة: جامعة قطر، العدد (٩)، ص ص: ٨١-١١٥.*
- العجمي، راشد شبيب (٢٠٠١ م) "التأثير التفاعلي (المشترك) لصراع وغموض الدور على الأداء الوظيفي: دراسة تطبيقية على دولة الكويت"، *المجلة العلمية للاقتصاد والتجارة، القاهرة: جامعة عين شمس: كلية التجارة، العدد (٣)، ص ص: ١-٢٨.*
- عسكر، سمير أحمد (١٩٨٨ م) "متغيرات ضغوط العمل - دراسة تطبيقية في قطاع المصارف بدولة الإمارات العربية المتحدة"، *مجلة الإدارة العامة، الرياض: معهد الإدارة العامة، العدد (٦٠)، ص ص: ٧-٥٨.*
- العنزي، عوض خلف (٢٠٠٣ م) "ضغوط العمل والولاء التنظيمي والأداء والرضا الوظيفي - دراسة مقارنة في بيئة الأعمال الكويتية"، *مجلة المحاسبة والإدارة والتأمين، القاهرة: جامعة القاهرة، جهاز الدراسات العليا والبحوث، كلية التجارة، العدد (٦١)، ص ص: ٣٢٧-٣٦٦.*
- العنقري، حسام عبدالمحسن (١٤٢٥ هـ) "أثار الالتزام بمعايير المراجعة المحلية على مكاتب المراجعة في المملكة العربية السعودية"، *مجلة جامعة الملك عبدالعزيز: الاقتصاد والإدارة، جدة: جامعة الملك عبدالعزيز، كلية الاقتصاد والإدارة، مركز النشر العلمي، المجلد ١٨، العدد (١)، ص ص: ١٦٥-٢٠٣.*
- اللوزي، موسى، والحنيطي، نادية (٢٠٠٣ م) "أثر العوامل المهنية والشخصية على الضغط الوظيفي في المستشفيات الحكومية بالأردن - دراسة ميدانية تحليلية"، *دراسات مجلة علمية محكمة، عمان: الجامعة الأردنية، المجلد ٣٠، العدد (٢)، ص ص: ٣٥٠-٣٧٠.*
- ماهر، أحمد (١٩٨٨ م) "ضغوط العمل لدى العاملين المصريين: دراسة استطلاعية"، *مجلة كلية التجارة للبحوث العلمية، الإسكندرية: جامعة الإسكندرية، كلية التجارة، المجلد ٢٥، العدد (١)، ص ص: ٢٥١-٣٢٢.*
- محمد، لطفي راشد (١٩٩٢ م) "تحو إطار شامل لتفسير ضغوط العمل وكيفية مواجهتها"، *مجلة الإدارة العامة، الرياض: معهد الإدارة العامة، العدد (٧٥)، ص ص: ٦٩-٩١.*
- مدكور، فوزي شعبان (٢٠٠٢ م) "مصادر وآثار الضغوط الوظيفية وسبل إدارتها لوظيفة التمريض بوحدة العناية المركزة لمستشفيات القاهرة الكبرى - دراسة مقارنة"، *مجلة*

- المحاسبة والإدارة والتأمين، القاهرة: جامعة القاهرة، جهاز الدراسات العليا والبحوث، كلية التجارة، العدد (٥٩)، ص ص: ٢٨٣-٣٤٧.
- المطيري، عبيد، ومتولي، طلعت (١٤٢٣هـ) "المناهج البحثية المعاصرة (التفسيري والنقدي) وغيابها عن البحوث العربية في المحاسبة" *المجلة العربية للمحاسبة، البحرين*: جامعة البحرين، المجلد ٥، العدد (١)، ربيع الثاني، ص ص: ٣-٣٦.
- المير، عبدالرحيم علي (١٩٩٥م) "العلاقة بين ضغوط العمل وبين الولاء التنظيمي والأداء والرضا الوظيفي والصفات الشخصية: دراسة مقارنة"، *مجلة الإدارة العامة، الرياض*: معهد الإدارة العامة، المجلد ٣٥، العدد (٢)، ص ص: ٢٠٧-٢٤١.
- النمر، سعود (١٩٩٤م) "دراسة تحليلية لاتجاهات العاملين نحو مستويات ضغوط العمل في القطاعين العام والخاص بالمملكة"، *المجلة العربية للإدارة، الأردن*: عمان، ص ١٩.
- هاشم، عبدالعزيز (٢٠٠٣م) "ضغوط العمل والرضا الوظيفي - دراسة تطبيقية على المرأة في الوظائف القيادية"، *المجلة المصرية للدراسات التجارية، المنصورة*: جامعة المنصورة، كلية التجارة، المجلد ٢٧، العدد (٤)، ص ص: ٣٥٣-٣٧٥.
- الهنداوي، وفية أحمد (١٩٩٤م) "استراتيجيات التعامل مع ضغوط العمل"، *مجلة الإداري، مسقط*: معهد الإدارة العامة، العدد (٥٨)، ص ص: ٨٩-١٢٩.
- هيجان، عبدالرحمن أحمد (١٩٩٨م) *ضغوط العمل: منهج شامل لدراسة مصادرها ونتائجها وكيفية إدارتها، الرياض*: معهد الإدارة العامة، مركز البحوث والدراسات الإدارية.
- يوسف، أحمد محمود (١٩٩٣م) "قياس الأبعاد السلوكية للضغوط المصاحبة الأنشطة المهنية لمراجعي الحسابات - تحليل إحصائي متعدد المتغيرات"، *المجلة العلمية للاقتصاد والتجارة، القاهرة*: جامعة عين شمس، كلية التجارة، العدد (٢)، ص ص: ٥٤٩-٥٧٨.

ثانيا: المراجع الأجنبية

- Al-Omar, B. (2003) "Sources of Work – Stress Among Hospital-Staff at Saudi MOH", *Journal of King Abdulaziz University: Economics and Administration*, Jeddah: King Abdulaziz University, Scientific Publishing Centre, 17(1): 3-16.
- Brief, A.P., Schuler, R.S. Sell, and Mary, V. (1981) *Managing Job Stress*, USA: Little Brown.
- Cartwright, S., and Cooper, C.L. (1998) *Managing Workplace Stress*, UK: Sage Publications, No. 5.
- Choo, F. (1986) "Job Stress, Job Performance, and Auditor Personality Characteristics", *Auditing A Journal of Practice and theory*, 5(2): 17-34.
- Collins, K.M. (1993) "Stress and Departures from the Public Accounting Profession: A study of Gender Differences", *Accounting Horizons*, 7(1): 29-38, U.S.A.

- Collins, K.M.** and **Killough, L.N.** (1989) "Managing Stress in Public Accounting – CPAs Need not Accept Stress as the Price of a Successful Career", *Journal of Accountancy*, U.S.A.; pp: 92-98.
- Fisher, R.T.** (2001) "Role Stress, The Type A Behavior Pattern, and External Auditor Job Satisfaction and Performance", *Behavioral Research in Accounting*, **13**: 3-19.
- French, J.R.P., Caplan, Robert, D.** and **Harrison, R.V.** (1982) *The Mechanisms of Job Stress and Strain*, USA: Willey.
- Gaertner, J.F.** and **Ruhe, J.A.** (1981) "Job-Related Stress in Public Accounting – CPAs Who are Under the Most Stress and Suggestions on How to Cope", *Journal of Accountancy*, U.S.A., (June); pp: 68-74.
- Greenbery, J.** and **Baron, R.A.** (1984) *Behavior in Organizations*, USA: Allyn and Bacon.
- Hooks, K.** and **Cheramy, S.** (1988) "Women Accountants Current Status and Future Prospects" , *The CPA Journal*, (May); pp: 18-27.
- Kahn, H.** and **Cooper, C.L.** (1993) *Stress in the Dealing Room: High Performers Under Pressure*, UK: Routledge.
- Lee, D.** (1997) "Employee Stress: The True Cost", *The John Liner Review*, **11**(3): 34.
- Lussier, R.N.** (1999) *Human Relations in Organizations: Applications and Skill Building*, USA: Richard D. Lrwin, Inc., pp: 33-36.
- Mureau, Anne-Marie** (2002) "Workplace Stress: A Collective Bargaining Issue", **Health and Safety at Work: A trade Union Priority**, Labour Education, **1**(126): p. 79.
- Quick, J.C., Nelson, D.L., Quick, J.D.** and **Dusty, K.O.** (2001) "An Isomorphic Theory of Stress: The Dynamics of Person-Environment Fit", *Stress and Health*, USA: John Wiley and Sons, Ltd., **17**: 147-157.

Reasons and Results of Work Pressures in Saudi Auditing Environment : An Exploratory Study

Saleh A. Al-Saad and Murad O. Darwish*

*Assistant Professor, Department of Accounting
Faculty of Economics & Administration
King Abdulaziz University, Jeddah,*

** Lecturer, Technical College, Alahsa, Saudi Arabia*

Abstract. This study aims basically at recognizing work pressures on the external auditors in the Kingdom of Saudi Arabia, and studying its influence on their performance and were formulated and tested. To achieve that three hypothesis.

The significance of this study comes from the lack of studies associated with work pressures especially those related to auditing profession in Saudi Arabia.

As required by the nature of the study, a theoretical cross-over procedure was followed to reach a comprehensive hypothetical model for study, through reviewing the related literature. A descriptive analytical procedure was followed in practical field study to reach appropriate generalizations and a questionnaire method was used as a tool to collect field study data.

The study showed that, a relationship exists between work pressures and the external auditors' performance, the auditors leakage out of the career, and some individual auditors characteristics. In addition, the study shows that the older, and more experienced, and highly functional external auditors have less work pressures. According to study results, the researcher gives some recommendations which may help in improving the work environment of auditors in the Kingdom of Saudi Arabia.

Finally, the study recommends undertaking more studies related to behavioral aspects of auditing profession in Saudi Arabia.