

عنوان المشروع

اثر ضغوط العمل على الأداء الوظيفي لدى الموظفين – دراسة ميدانية
على موظفي احدى المؤسسات الخدمية

أسم الطالب

عبدالله قاسم دحلان العنزي

222000650

المشروع النهائي- 2

كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

إشراف

د.

عضو هيئة التدريس- كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

التاريخ- الفصل الدراسي

الشكر والتقدير

الحمد لله أولاً وآخرًا على توفيقه وفضله، احمد الله الذي أعانني على إتمام هذا المشروع والوصول إلى هذه المرحلة من مسيرتي التعليمية.

أتقدم بخالص الشكر والتقدير إلى جامعة ميدأوشن وكلية الإدارة على ما وفرتة من بيئة تعليمية ساعدتني على اكتساب المعرفة والمهارات اللازمة خلال فترة الدراسة.

كما أتوجه بالشكر إلى جميع أعضاء هيئة التدريس الذين كان لهم دور في تعليمي وتوجيهي طوال سنوات الدراسة، حيث استفدت من خبراتهم العلمية والعملية التي كان لها أثر كبير في تطوير مستواي الأكاديمي.

ولا يفوتني أن أتقدم بالشكر والتقدير إلى أسرتي الكريمة على دعمهم المستمر وتشجيعهم الدائم لي، ووقوفهم إلى جانبي في مختلف مراحل الدراسة، مما كان له الأثر الأكبر في الاستمرار وتحقيق هذا الإنجاز.

كما أشكر كل شخص قدم لي المساعدة أو النصيحة أو الدعم المعنوي خلال فترة إعداد هذا المشروع، سواء من الزملاء أو الأصدقاء أو من كان له أثر إيجابي في مسيرتي التعليمية.

وفي الختام، أسأل الله أن يجعل هذا العمل خالصًا لوجهه الكريم، وأن ينفع به، وأن يوفقتي لما فيه الخير والنجاح في مستقبلتي العلمي والعملية

الإهداء

إلى والديّ العزيزين، اللذين كانا السند والداعم الأول لي طوال مسيرتي التعليمية، واللذين لم يبخلا عليّ يوماً بالدعاء والتشجيع والدعم، فلهما مني كل الحب والتقدير والامتنان.

إلى أسرتي الكريمة، التي كانت مصدر القوة والعزيمة في جميع مراحل حياتي، ووقفت إلى جانبي في أوقات التعب والضغط حتى وصلت إلى هذه المرحلة.

إلى إخوتي وأخواتي، اللذين شاركوني لحظات النجاح والتحدي، وكانوا دائماً مصدرًا للتحفيز والتشجيع.

إلى أساتذتي الكرام، اللذين تعلمت منهم الكثير واستفدت من علمهم وخبراتهم طوال فترة الدراسة.

إلى أصدقائي وزملائي اللذين رافقوني خلال هذه الرحلة الدراسية، وتقاسمنا معاً لحظات الاجتهاد والتحدي والنجاح.

إلى كل من دعمني بكلمة طيبة أو نصيحة صادقة أو دعوة صالحة، وكان له أثر في إكمال هذه المسيرة.

أهدي هذا العمل المتواضع لكم جميعاً، تقديرًا وعرفانًا بما قدمتموه لي، وأسأل الله أن يجعل هذا الجهد ثمرة خير وفائدة، وأن يوفقني وإياكم إلى كل خير ونجاح.

مستخلص الدراسة

الهدف:

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر ضغوط العمل على الأداء الوظيفي لدى الموظفين في إحدى المؤسسات الخدمية، وبيان طبيعة العلاقة بين مستوى ضغوط العمل ومستوى الأداء الوظيفي.

المنهجية:

اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، وتم استخدام الاستبانة كأداة رئيسية لجمع البيانات من عينة من الموظفين العاملين في إحدى المؤسسات الخدمية، كما تم تحليل البيانات باستخدام الأساليب الإحصائية المناسبة.

النتائج:

أظهرت نتائج الدراسة وجود علاقة بين ضغوط العمل والأداء الوظيفي، حيث تبين أن ارتفاع مستويات ضغوط العمل ينعكس سلباً على مستوى أداء الموظفين في أغلب الحالات.

التطبيقات والأهمية:

تسهم نتائج الدراسة في مساعدة الإدارات على فهم تأثير ضغوط العمل واتخاذ الإجراءات المناسبة لتحسين بيئة العمل ورفع مستوى الأداء الوظيفي.

الكلمات المفتاحية:

ضغوط العمل، الأداء الوظيفي، الموظفون، المؤسسات الخدمية، بيئة العمل.

جدول المحتويات

1	الشكر والتقدير	
2	الإهداء	
3	مستخلص الدراسة	
7	الفصل الأول: الإطار العام للدراسة	
7	المقدمة: 1.1	
8	1.2 مشكلة الدراسة	
8	1.2.1 فجوات على المستوى النظري	
8	1.2.2 فجوات على المستوى التطبيقي	
9	1.3 أهمية الدراسة	
9	1.3.1 على المستوى النظري:	
9	1.3.2 على المستوى التطبيقي:	
9	1.4 أسئلة الدراسة	
10	1.5 أهداف الدراسة	
10	1.6 فرضيات الدراسة	
11	1.7 نموذج الدراسة	
12	1.8 الدراسة الميدانية	
12	1.9 مخطط المشروع	
13	الفصل الثاني: الدراسات السابقة	
13	2.1 المقدمة	
15	2.2 الدراسات السابقة	
15	2.3 المتغير التابع	
16	2.4 العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع	
16	2.5 الخاتمة	
17	3. الفصل الثالث: منهجية الدراسة	
17	3.1 المقدمة	
17	3.2 التعريفات الإجرائية لمتغيرات البحث	
17	3.3 تصميم البحث (بصلة البحثي)	
17	3.4 مجتمع البحث وطرق وتقنيات أخذ العينات	

طريقة جمع البيانات3.5.....	18
18 أنواع البيانات3.6.....	
إجراءات التحليل الإحصائي3.7.....	18
الخاتمة3.8.....	18
الفصل الرابع: التحليل الإحصائي ومناقشة النتائج.....	19
4.1 المقدمة.....	19
4.2 توصيف عينة الدراسة (الإحصائيات الوصفية لعينة البحث).....	19
4.3 اختبارات الصدق والثبات للاستبيانات.....	19
4.4 الإحصاء الوصفي لمتغيرات البحث (الإجابة على أسئلة البحث).....	20
4.5 اختبار الفرضيات ومناقشة النتائج.....	20
4.6 الخاتمة.....	21
5. الفصل الخامس: حدود البحث والتوصيات والاستنتاجات.....	22
5.1 حدود الدراسة والدراسات المستقبلية:.....	22
5.2 توصيات الدراسة:.....	22
5.3: الخاتمة.....	23
قائمة المراجع.....	23
الملاحق.....	25

جدول الأشكال

رقم الشكل	عنوان الجدول	الصفحة
شكل (1-1)	نموذج الدراسة المقترح	16

جدول الجداول

رقم الجدول	عنوان الجدول	الصفحة
جدول (1-3)	أدوات الدراسة	16
جدول (ب-1)	جدول أدوات البحث	24

الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

1.1. المقدمة:

تُعد الموارد البشرية من أهم العناصر التي تعتمد عليها المؤسسات في تحقيق أهدافها والمحافظة على استمرارية أعمالها، إذ يرتبط نجاح المؤسسات بدرجة كبيرة بمستوى كفاءة العاملين فيها وقدرتهم على أداء المهام الموكلة إليهم بكفاءة وفعالية. وفي ظل التطورات المتسارعة التي تشهدها بيئات العمل الحديثة، ازدادت المسؤوليات والأعباء الوظيفية الملقاة على عاتق الموظفين، الأمر الذي أدى إلى ظهور العديد من الضغوط المهنية التي قد تؤثر في أدائهم الوظيفي وسلوكهم داخل بيئة العمل.

وتُعرف ضغوط العمل بأنها مجموعة من العوامل والمؤثرات التي يتعرض لها الموظف أثناء أداء مهامه الوظيفية نتيجة زيادة حجم العمل أو ضيق الوقت أو غموض الأدوار والمسؤوليات أو ضعف بيئة العمل، مما قد ينعكس على مستوى الرضا الوظيفي والإنتاجية والكفاءة المهنية. وتختلف درجة تأثير هذه الضغوط من فرد إلى آخر تبعاً للقدرات الشخصية والخبرات المهنية والظروف التنظيمية المحيطة بالعمل.

ومن جهة أخرى، يُعد الأداء الوظيفي أحد المؤشرات الأساسية التي تعتمد عليها المؤسسات في تقييم مستوى كفاءة العاملين ومدى مساهمتهم في تحقيق الأهداف التنظيمية. ويشمل الأداء الوظيفي قدرة الموظف على إنجاز الأعمال المطلوبة منه وفق المعايير المحددة من حيث الجودة والوقت والالتزام بالأنظمة والتعليمات. لذلك تحرص المؤسسات على دراسة العوامل التي قد تؤثر في الأداء الوظيفي والعمل على معالجتها أو الحد من آثارها السلبية.

كما أن التغيرات الاقتصادية والتقنية والتنظيمية التي تشهدها المؤسسات في الوقت الحاضر أدت إلى زيادة التحديات التي تواجه العاملين، وهو ما جعل موضوع ضغوط العمل من الموضوعات التي حظيت باهتمام الباحثين والمتخصصين في مجالات الإدارة والموارد البشرية. وتؤكد العديد من الدراسات أن ارتفاع مستويات ضغوط العمل قد يؤدي إلى انخفاض مستوى الأداء الوظيفي وظهور مشكلات تتعلق بالرضا الوظيفي والدافعية والإنتاجية.

وانطلاقاً من أهمية الموضوع، تسعى هذه الدراسة إلى التعرف على أثر ضغوط العمل على الأداء الوظيفي لدى موظفي إحدى المؤسسات الخدمية، من خلال قياس مستوى ضغوط العمل التي يتعرض لها الموظفون، ودراسة انعكاسها على أدائهم الوظيفي، بما يساهم في تقديم تصور يساعد الإدارة على تحسين بيئة العمل ورفع مستوى الأداء والإنتاجية.

وتتبع أهمية هذه الدراسة من كونها تتناول موضوعاً يرتبط بشكل مباشر بالعنصر البشري داخل المؤسسات، حيث تسعى إلى توضيح طبيعة العلاقة بين ضغوط العمل والأداء الوظيفي، وإبراز أهمية توفير بيئة عمل مناسبة تساعد العاملين على أداء مهامهم بكفاءة وفاعلية، بما ينعكس إيجاباً على تحقيق أهداف المؤسسة وتطوير مستوى الخدمات التي تقدمها.

1.2. مشكلة الدراسة

تواجه المؤسسات الحديثة العديد من التحديات المرتبطة بإدارة الموارد البشرية والمحافظة على مستويات مرتفعة من الأداء والإنتاجية. ومن أبرز هذه التحديات ضغوط العمل التي يتعرض لها الموظفون نتيجة زيادة أعباء العمل، وتعدد المهام والمسؤوليات، وضيق الوقت، وغيرها من العوامل التي قد تؤثر على مستوى الأداء الوظيفي. وعلى الرغم من اهتمام العديد من الدراسات بموضوع ضغوط العمل، إلا أن الحاجة ما زالت قائمة لفهم طبيعة العلاقة بين ضغوط العمل والأداء الوظيفي لدى الموظفين، ومدى تأثير هذه الضغوط على كفاءة الأداء داخل المؤسسات.

1.2.1. فجوات على المستوى النظري

تناولت العديد من الدراسات السابقة موضوع ضغوط العمل وعلاقته بالأداء الوظيفي من زوايا مختلفة، إلا أن نتائج هذه الدراسات لم تكن متفقة بشكل كامل حول طبيعة العلاقة بين المتغيرين. كما أن بعض الدراسات ركزت على قطاعات محددة أو بيانات عمل مختلفة، الأمر الذي يستدعي إجراء المزيد من الدراسات التي تساهم في توضيح هذه العلاقة في بيئات عمل متنوعة.

1.2.2. فجوات على المستوى التطبيقي

تواجه بعض المؤسسات صعوبة في التعرف على مستوى ضغوط العمل التي يتعرض لها الموظفون وتأثيرها على أدائهم الوظيفي، مما قد يحد من قدرتها على اتخاذ الإجراءات المناسبة لتحسين بيئة العمل ورفع مستوى الأداء والإنتاجية. كما أن الدراسات التطبيقية في هذا المجال ما زالت بحاجة إلى مزيد من الاهتمام، خاصة في المؤسسات الخدمية.

وبناءً على ما سبق تتمثل مشكلة الدراسة في الإجابة عن السؤال الرئيس الآتي:

ما أثر ضغوط العمل على الأداء الوظيفي لدى الموظفين؟

1.3. أهمية الدراسة

تتبع أهمية هذه الدراسة من أهمية موضوعها المتمثل في ضغوط العمل وتأثيرها على الأداء الوظيفي، حيث يعد العنصر البشري الركيزة الأساسية لنجاح المؤسسات وتحقيق أهدافها. كما تسعى الدراسة إلى تقديم فهم أفضل لطبيعة العلاقة بين ضغوط العمل والأداء الوظيفي، بما يساهم في دعم الجهود الرامية إلى تحسين بيئة العمل ورفع كفاءة العاملين.

1.3.1. على المستوى النظري:

تتمثل الأهمية النظرية للدراسة في إثراء الأدبيات العلمية المتعلقة بموضوع ضغوط العمل والأداء الوظيفي، من خلال تقديم إطار معرفي يساعد في فهم العلاقة بين المتغيرين. كما تساهم الدراسة في توفير مرجع علمي يمكن للباحثين الاستفادة منه في الدراسات المستقبلية المرتبطة بمجال الإدارة والسلوك التنظيمي.

1.3.2. على المستوى التطبيقي:

تتمثل الأهمية التطبيقية للدراسة في مساعدة المؤسسات على التعرف على تأثير ضغوط العمل على أداء الموظفين، بما يمكنها من اتخاذ الإجراءات المناسبة للحد من الآثار السلبية للضغوط وتحسين بيئة العمل. كما يمكن الاستفادة من نتائج الدراسة في تطوير السياسات والإجراءات الإدارية التي تساهم في رفع مستوى الأداء الوظيفي وتحقيق أهداف المؤسسة بكفاءة أكبر.

1.4. أسئلة الدراسة

تسعى هذه الدراسة للإجابة عن السؤال الرئيس الآتي:

ما أثر ضغوط العمل على الأداء الوظيفي لدى الموظفين؟

ويتفرع من هذا السؤال الرئيس الأسئلة الفرعية الآتية:

1. ما مستوى ضغوط العمل لدى الموظفين؟
2. ما مستوى الأداء الوظيفي لدى الموظفين؟
3. هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين ضغوط العمل والأداء الوظيفي لدى الموظفين؟
4. ما مدى تأثير ضغوط العمل على الأداء الوظيفي لدى الموظفين

1.5. أهداف الدراسة

تهدف هذه الدراسة إلى تحقيق الأهداف الآتية:

1. التعرف على مستوى ضغوط العمل لدى الموظفين.
2. التعرف على مستوى الأداء الوظيفي لدى الموظفين.
3. دراسة العلاقة بين ضغوط العمل والأداء الوظيفي لدى الموظفين.
4. تحديد مدى تأثير ضغوط العمل على الأداء الوظيفي لدى الموظفين.
5. تقديم مجموعة من التوصيات التي تساهم في تحسين بيئة العمل ورفع مستوى الأداء الوظيفي.

1.6. فرضيات الدراسة

تعتمد الدراسة على الفرضية الرئيسية الآتية:

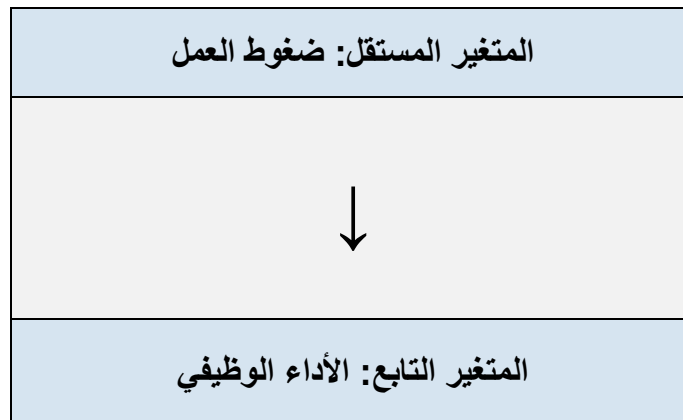
توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين ضغوط العمل والأداء الوظيفي لدى الموظفين.

وتنبثق عنها الفرضية الفرعية الآتية:

يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لضغوط العمل على الأداء الوظيفي لدى الموظفين.

1.7. نموذج الدراسة

يعتمد نموذج الدراسة الحالية على متغيرين رئيسيين هما ضغوط العمل باعتبارها المتغير المستقل، والأداء الوظيفي باعتباره المتغير التابع. ويهدف النموذج إلى توضيح طبيعة العلاقة بين المتغيرين وبيان مدى تأثير ضغوط العمل على مستوى الأداء الوظيفي لدى الموظفين. وقد تم بناء النموذج استناداً إلى الأدبيات والدراسات السابقة التي تناولت العلاقة بين ضغوط العمل والأداء الوظيفي، والتي أشارت إلى وجود تأثير مباشر أو غير مباشر لضغوط العمل على كفاءة العاملين وإنتاجيتهم. ويوضح الشكل التالي النموذج المقترح للدراسة.



شكل (1-1): نموذج الدراسة المقترح

المصدر: اعداد الباحث استنادا الى الادبيات و الدراسات السابقة

1.8. الدراسة الميدانية

تم إجراء الدراسة الميدانية على عينة من الموظفين العاملين في جهة عمل الباحث، وذلك بهدف التعرف على مستوى ضغوط العمل التي يتعرضون لها ومدى تأثيرها على أدائهم الوظيفي. وقد تم اختيار أفراد العينة من بيئة العمل الفعلية التي يعمل بها الباحث، مما ساهم في الحصول على بيانات واقعية تعكس طبيعة العمل والظروف المهنية التي يواجهها الموظفون.

واعتمدت الدراسة على الاستبانة كأداة رئيسية لجمع البيانات، حيث تم توزيعها على مجموعة من الموظفين بهدف قياس مستوى ضغوط العمل ومستوى الأداء الوظيفي لديهم. وتم جمع البيانات وتحليلها للاستفادة منها في دراسة العلاقة بين المتغيرين واستخلاص النتائج التي تساعد في تحقيق أهداف الدراسة والإجابة عن أسئلتها.

وتعد هذه الدراسة الميدانية خطوة مهمة لفهم واقع ضغوط العمل في بيئة العمل محل الدراسة، والتعرف على مدى انعكاسها على أداء الموظفين، بما يساهم في تقديم توصيات عملية تساعد على تحسين بيئة العمل ورفع مستوى الأداء الوظيفي.

1.9. مخطط المشروع

تكون المشروع من خمسة فصول رئيسية كما يلي:

الفصل الأول: الإطار العام للدراسة.

الفصل الثاني: الدراسات السابقة.

الفصل الثالث: منهجية الدراسة.

الفصل الرابع: التحليل الإحصائي ومناقشة النتائج.

الفصل الخامس: الاستنتاجات والتوصيات

الفصل الثاني: الدراسات السابقة

2.1 المقدمة:

يعد موضوع ضغوط العمل والأداء الوظيفي من الموضوعات التي حظيت باهتمام واسع في مجال الإدارة والسلوك التنظيمي، وذلك لما لهما من تأثير مباشر على كفاءة المؤسسات وقدرتها على تحقيق أهدافها. وقد تناولت العديد من الدراسات السابقة العلاقة بين ضغوط العمل والأداء الوظيفي من جوانب مختلفة، بهدف التعرف على أسباب الضغوط وآثارها على العاملين ومستوى أدائهم داخل المؤسسات.

ويهدف هذا الفصل إلى استعراض مجموعة من الدراسات السابقة ذات الصلة بموضوع البحث، بالإضافة إلى تناول المتغير المستقل المتمثل في ضغوط العمل، والمتغير التابع المتمثل في الأداء الوظيفي، والعلاقة بينهما من خلال الأدبيات والدراسات العلمية ذات العلاقة.

2.2 الدراسات السابقة

دراسة (الشمرى، 2021) هدفت إلى التعرف على أثر ضغوط العمل على الأداء الوظيفي لدى العاملين في القطاع الحكومي. استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وتوصلت النتائج إلى وجود علاقة سلبية بين ارتفاع ضغوط العمل ومستوى الأداء الوظيفي لدى العاملين.

الدراسة الثانية:

دراسة (العتيبي، 2022) هدفت إلى قياس مستوى ضغوط العمل لدى موظفي المؤسسات الخدمية، كما سعت إلى التعرف على تأثيرها في الأداء الوظيفي. وأظهرت النتائج أن زيادة أعباء العمل وضيق الوقت يؤديان إلى انخفاض مستوى الأداء الوظيفي والرضا المهني.

الدراسة الثالثة:

دراسة (الحربي، 2023) هدفت إلى دراسة العلاقة بين ضغوط العمل والإنتاجية لدى الموظفين. وتوصلت الدراسة إلى وجود تأثير مباشر لضغوط العمل على كفاءة الموظفين ومستوى الإنجاز وجودة الأداء.

لدراسة الرابعة:

دراسة (القحطاني، 2022) هدفت إلى التعرف على أثر بيئة العمل وضغوط العمل على الأداء الوظيفي لدى العاملين في القطاع الخاص، وأظهرت النتائج وجود علاقة عكسية بين ارتفاع الضغوط ومستوى الأداء الوظيفي.

الدراسة الخامسة:

دراسة (السبيعي، 2023) هدفت إلى قياس أثر ضغوط العمل على الرضا الوظيفي والإنتاجية، وأشارت النتائج إلى أن الضغوط المرتفعة تؤدي إلى انخفاض الرضا الوظيفي ومستوى الإنجاز.

التعقيب على الدراسات السابقة:

يتضح من الدراسات السابقة وجود اهتمام متزايد بدراسة ضغوط العمل وعلاقتها بالأداء الوظيفي، حيث أشارت معظم النتائج إلى أن ارتفاع ضغوط العمل يؤدي إلى انخفاض مستوى الأداء والإنتاجية. وتتشابه الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة في تناولها لمتغيري ضغوط العمل والأداء الوظيفي، بينما تختلف في تطبيقها على موظفي إحدى المؤسسات الخدمية

2.2 المتغير المستقل

تعد ضغوط العمل من الظواهر التنظيمية التي تواجه العاملين في مختلف المؤسسات، وتنشأ نتيجة تعرض الموظف لمتطلبات أو ظروف عمل تفوق قدراته أو موارده المتاحة. وقد أصبحت ضغوط العمل من الموضوعات المهمة في الدراسات الإدارية لما لها من تأثير على صحة الموظفين وسلوكهم ومستوى أدائهم.

وتتمثل مصادر ضغوط العمل في عدة عوامل، من أبرزها زيادة أعباء العمل، وضيق الوقت، وغموض الدور الوظيفي، وتعارض المسؤوليات، وضعف الدعم الإداري، بالإضافة إلى التحديات المرتبطة ببيئة العمل. وقد تختلف درجة تأثير هذه العوامل من موظف لآخر تبعاً لطبيعة العمل والظروف التنظيمية المحيطة.

وتشير الأدبيات الإدارية إلى أن ضغوط العمل المعتدلة قد تسهم أحياناً في زيادة الدافعية وتحفيز الموظفين على الإنجاز، إلا أن ارتفاع مستويات الضغوط بشكل مستمر قد يؤدي إلى آثار سلبية تتمثل في انخفاض الرضا الوظيفي، والإجهاد النفسي، وتراجع مستوى الأداء والإنتاجية.

لذلك تحرص المؤسسات الحديثة على تطبيق سياسات وإجراءات تساعد في الحد من ضغوط العمل وتحسين بيئة العمل بما ينعكس إيجاباً على أداء العاملين وتحقيق أهداف المؤسسة.

2.3 المتغير التابع

يعد الأداء الوظيفي من أهم المؤشرات التي تعتمد عليها المؤسسات في تقييم كفاءة العاملين ومدى قدرتهم على تنفيذ المهام والمسؤوليات الموكلة إليهم. ويعبر الأداء الوظيفي عن مستوى الإنجاز الذي يحققه الموظف مقارنة بالأهداف والمعايير المحددة من قبل المؤسسة.

ويكتسب الأداء الوظيفي أهمية كبيرة لارتباطه المباشر بتحقيق أهداف المؤسسة ورفع مستوى الإنتاجية وتحسين جودة الخدمات المقدمة. كما يعد الأداء الوظيفي انعكاساً لقدرات الموظف ومهاراته وخبراته ومدى التزامه بمتطلبات العمل.

ويتأثر الأداء الوظيفي بالعديد من العوامل، منها العوامل الشخصية والتنظيمية والبيئية، مثل مستوى التحفيز، والرضا الوظيفي، وبيئة العمل، والعلاقات بين العاملين، بالإضافة إلى ضغوط العمل التي قد تؤثر بشكل مباشر أو غير مباشر على قدرة الموظف على أداء مهامه بكفاءة.

لذلك تسعى المؤسسات إلى تطوير أداء موظفيها من خلال توفير بيئة عمل مناسبة، وتقديم برامج التدريب والتطوير، وتحسين نظم التحفيز والتقييم بما يساهم في رفع مستوى الأداء وتحقيق الأهداف التنظيمية.

2.4 العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع

حظيت العلاقة بين ضغوط العمل والأداء الوظيفي باهتمام كبير من قبل الباحثين في مجال الإدارة والسلوك التنظيمي، حيث أشارت العديد من الدراسات إلى وجود علاقة بين مستوى ضغوط العمل ومستوى الأداء الوظيفي لدى العاملين.

ففي بعض الحالات قد تسهم ضغوط العمل المعتدلة في زيادة الدافعية وتحفيز الموظفين على الإنجاز وتحقيق الأهداف، إلا أن ارتفاع مستويات الضغوط واستمرارها لفترات طويلة يؤدي غالباً إلى نتائج سلبية تتمثل في الإجهاد النفسي وانخفاض الرضا الوظيفي وتراجع مستوى الأداء.

وتؤكد الأدبيات الإدارية أن المؤسسات التي تسعى إلى تحقيق مستويات مرتفعة من الأداء تحتاج إلى إدارة ضغوط العمل بشكل فعال، من خلال توفير بيئة عمل داعمة وتحسين ظروف العمل ومساعدة الموظفين على التكيف مع متطلبات الوظيفة.

وبناءً على ذلك تفترض هذه الدراسة وجود علاقة بين ضغوط العمل والأداء الوظيفي، وتسعى إلى التعرف على طبيعة هذه العلاقة ومدى تأثير ضغوط العمل على أداء الموظفين في بيئة العمل محل الدراسة.

2.5 الخاتمة

تناول هذا الفصل الدراسات والأدبيات المتعلقة بموضوع البحث، كما استعرض المتغير المستقل المتمثل في ضغوط العمل والمتغير التابع المتمثل في الأداء الوظيفي، بالإضافة إلى توضيح طبيعة العلاقة بين المتغيرين. وقد ساعد هذا العرض النظري في بناء الإطار العلمي للدراسة وتحديد المفاهيم الأساسية التي سيتم الاعتماد عليها في الفصل التالي الخاص بمنهجية الدراسة.

3. الفصل الثالث: منهجية الدراسة و إجراءات البحث

المقدمة

يتناول هذا الفصل منهجية الدراسة والإجراءات التي تم اتباعها لتحقيق أهداف البحث والإجابة عن أسئلته واختبار فرضياته. كما يوضح تصميم الدراسة ومجتمعها وعينتها وأداة جمع البيانات المستخدمة، بالإضافة إلى الأساليب الإحصائية التي سيتم الاعتماد عليها في تحليل البيانات واستخلاص النتائج.

3.1 التعريفات الإجرائية لمتغيرات البحث

ضغوط العمل:

هي مجموعة من الضغوط والتحديات التي يتعرض لها الموظف أثناء أداء عمله نتيجة أعباء العمل أو غموض الدور الوظيفي أو متطلبات العمل المختلفة، ويتم قياسها من خلال استجابات أفراد العينة على فقرات الاستبانة المخصصة لذلك.

الأداء الوظيفي:

هو مستوى كفاءة الموظف في تنفيذ المهام والمسؤوليات الموكلة إليه وتحقيق الأهداف المطلوبة منه، ويتم قياسه من خلال استجابات أفراد العينة على فقرات الاستبانة المتعلقة بالأداء الوظيفي.

3.2 تصميم البحث (التصميم البحثي)

اعتمدت هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، لملاءمته لطبيعة الدراسة وأهدافها. ويهدف هذا المنهج إلى وصف ظاهرة ضغوط العمل وتحليل أثرها على الأداء الوظيفي لدى الموظفين من خلال جمع البيانات من أفراد العينة وتحليلها باستخدام الأساليب الإحصائية المناسبة للوصول إلى نتائج تساعد في الإجابة عن أسئلة الدراسة واختبار فرضياتها.

3.3 مجتمع البحث وطرق وتقنيات أخذ العينات

يتكون مجتمع الدراسة من الموظفين العاملين في جهة عمل الباحث بإحدى المؤسسات الخدمية. ونظراً لطبيعة الدراسة الميدانية تم اختيار عينة ملائمة مكونة من (10) موظفين من العاملين في المؤسسة، حيث تم اختيارهم لسهولة الوصول إليهم وتعاونهم في تعبئة الاستبانة. وقد تم الاعتماد على هذه العينة لجمع البيانات المتعلقة بمتغيري الدراسة وهما ضغوط العمل والأداء الوظيفي، وذلك بهدف التعرف على طبيعة العلاقة بينهما ومدى تأثير ضغوط العمل على أداء الموظفين

3.4 طريقة جمع البيانات

اعتمدت الدراسة على الاستبانة كأداة رئيسية لجمع البيانات من أفراد العينة، وذلك لملاءمتها لطبيعة الدراسة وأهدافها. وقد تم تصميم الاستبانة لقياس متغيري الدراسة، وهما ضغوط العمل والأداء الوظيفي

المتغير	الأداة المستخدمة	عدد الفقرات
ضغوط العمل	الاستبانة	4
الأداء الوظيفي	الاستبانة	4

تم الاعتماد على الاستبانة كأداة رئيسية لجمع البيانات من أفراد العينة، وقد اشتملت على محورين رئيسيين هما ضغوط العمل والأداء الوظيفي، وذلك بهدف قياس مستوى ضغوط العمل لدى الموظفين والتعرف على أثرها في الأداء الوظيفي.

3.5 أنواع البيانات

اعتمدت الدراسة على نوعين من البيانات:

البيانات الأولية: تم جمعها من خلال الاستبانة الموزعة على أفراد العينة.

البيانات الثانوية: تم الحصول عليها من الكتب والدراسات السابقة والمراجع العلمية المتعلقة بموضوع الدراسة

3.6 إجراءات التحليل الإحصائي

تم تحليل البيانات باستخدام الأساليب الإحصائية الوصفية، حيث تم استخدام التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية لعرض النتائج وتفسيرها، كما تم استخدام الجداول والرسوم البيانية لتوضيح نتائج الدراسة والإجابة عن أسئلتها

الخاتمة

تناول هذا الفصل منهجية الدراسة والإجراءات التي تم اتباعها في جمع البيانات وتحليلها، كما تم توضيح مجتمع الدراسة وعينتها وأداة الدراسة المستخدمة. وسيتم في الفصل التالي عرض نتائج الدراسة وتحليلها ومناقشتها

4. الفصل الرابع: تحليل البيانات ومناقشة النتائج

4.1 المقدمة

يتناول هذا الفصل عرض وتحليل البيانات التي تم جمعها من خلال الاستبانة الموزعة على أفراد عينة الدراسة، وذلك بهدف التعرف على مستوى ضغوط العمل وأثرها على الأداء الوظيفي. كما يتضمن الفصل عرض النتائج ومناقشتها في ضوء أهداف الدراسة وفرضياتها، وصولاً إلى استخلاص المؤشرات التي تساعد في تفسير العلاقة بين متغيرات الدراسة.

4.2 توصيف عينة الدراسة (الإحصائيات الوصفية لعينة البحث)

تكونت عينة الدراسة من (10) موظفين من جهة عمل الباحث، حيث تم اختيارهم بصورة مبدئية بهدف اختبار أداة الدراسة وجمع البيانات الأولية المتعلقة بموضوع البحث. وقد تنوع أفراد العينة بين موظفين يعملون في الأعمال المكتبية والأعمال الميدانية، مما ساهم في توفير صورة أولية عن واقع ضغوط العمل ومستوى الأداء الوظيفي لدى الموظفين.

4.3 اختبارات الصدق والثبات للاستبيانات

تم تصميم الاستبانة بما يتوافق مع أهداف الدراسة ومتغيراتها، حيث اشتملت على مجموعة من الأسئلة المتعلقة بضغوط العمل والأداء الوظيفي. كما تم عرض الاستبانة بصورة أولية والتأكد من وضوح العبارات وسهولة فهمها من قبل أفراد العينة، مما ساعد على جمع بيانات مناسبة لأغراض الدراسة وتحقيق أهدافها.

4.4 الإحصاء الوصفي لمتغيرات البحث (الإجابة على أسئلة البحث)

السؤال الأول: ما مستوى ضغوط العمل لدى الموظفين؟

أظهرت نتائج الدراسة أن مستوى ضغوط العمل لدى الموظفين كان مرتفعاً لدى غالبية أفراد العينة، حيث أشار (6) موظفين من أصل (10) إلى أنهم يعانون من مستوى مرتفع من ضغوط العمل، بينما أشار (3) موظفين إلى أن مستوى الضغوط لديهم متوسط، في حين أفاد موظف واحد فقط بأن مستوى الضغوط منخفض.

وتشير هذه النتائج إلى أن غالبية الموظفين يتعرضون لمستويات مرتفعة من ضغوط العمل، الأمر الذي قد يؤثر على أدائهم الوظيفي واستقرارهم المهني.

السؤال الثاني: ما أثر ضغوط العمل على الأداء الوظيفي؟

أظهرت النتائج أن (5) موظفين يرون أن لضغوط العمل تأثيراً واضحاً على أدائهم الوظيفي، بينما أشار (4) موظفين إلى أن التأثير يحدث أحياناً، في حين ذكر موظف واحد فقط أنه لا يتأثر بضغوط العمل.

وتوضح هذه النتائج أن ضغوط العمل تؤثر بدرجات متفاوتة على أداء الموظفين، وأن غالبية أفراد العينة يتأثرون بشكل مباشر أو غير مباشر بمستوى الضغوط الموجودة في بيئة العمل.

4.5 اختبار الفرضيات ومناقشة النتائج

أظهرت نتائج الدراسة أن غالبية أفراد العينة يعانون من مستويات مرتفعة من ضغوط العمل، حيث أشار (6) موظفين من أصل (10) إلى وجود ضغوط عمل مرتفعة. كما أوضحت النتائج أن (5) موظفين يرون أن لضغوط العمل تأثيراً واضحاً على أدائهم الوظيفي، بينما أشار (4) موظفين إلى أن التأثير يحدث أحياناً.

وتتفق هذه النتائج مع ما أشارت إليه الدراسات السابقة التي أكدت وجود علاقة بين ضغوط العمل والأداء الوظيفي، حيث يؤدي ارتفاع مستويات الضغوط إلى التأثير على قدرة الموظف على أداء مهامه بكفاءة.

وبناءً على النتائج التي تم التوصل إليها، تم قبول الفرضية الرئيسية للدراسة التي تنص على وجود علاقة بين ضغوط العمل والأداء الوظيفي لدى الموظفين.

كما تم قبول الفرضيات الفرعية التي تشير إلى وجود تأثير لضغوط العمل على الأداء الوظيفي، وأن زيادة الضغوط قد تؤدي إلى انخفاض مستوى الأداء لدى بعض الموظفين، وذلك وفقاً لطبيعة العمل والظروف المهنية المحيطة بهم.

وتؤكد هذه النتائج أهمية اهتمام المؤسسات بتقليل مصادر ضغوط العمل وتحسين بيئة العمل بما يساهم في رفع مستوى الأداء الوظيفي وتحقيق الأهداف التنظيمية.

4.6 الخاتمة

تناول هذا الفصل عرض وتحليل نتائج الدراسة الميدانية المتعلقة بأثر ضغوط العمل على الأداء الوظيفي لدى الموظفين. وقد أظهرت النتائج أن غالبية أفراد العينة يعانون من مستويات مرتفعة من ضغوط العمل، كما بينت النتائج وجود تأثير ملحوظ لهذه الضغوط على الأداء الوظيفي.

كما تم اختبار فرضيات الدراسة ومناقشة النتائج في ضوء الدراسات السابقة، حيث أشارت النتائج إلى وجود علاقة بين ضغوط العمل والأداء الوظيفي لدى الموظفين. وتؤكد هذه النتائج أهمية اهتمام المؤسسات بتهيئة بيئة عمل مناسبة تساهم في الحد من الضغوط المهنية وتحسين مستوى الأداء.

ويمثل هذا الفصل الأساس الذي سيتم الاعتماد عليه في الفصل التالي لاستخلاص الاستنتاجات النهائية وتقديم التوصيات المناسبة في ضوء النتائج التي تم التوصل إليها.

الفصل الخامس: حدود البحث والتوصيات والاستنتاجات

5.1 حدود الدراسة والدراسات المستقبلية:

اقتصرت هذه الدراسة على عينة أولية مكونة من (10) موظفين من جهة عمل الباحث، وذلك بهدف التعرف على أثر ضغوط العمل على الأداء الوظيفي. كما اقتصرت الدراسة على متغيرين رئيسيين هما ضغوط العمل والأداء الوظيفي، وفي بيئة عمل محددة.

وتقترح الدراسة إجراء دراسات مستقبلية على عينات أكبر وفي قطاعات مختلفة، وذلك بهدف التحقق من النتائج الحالية وتعميمها بصورة أوسع. كما يمكن مستقبلاً دراسة متغيرات أخرى ذات علاقة بالأداء الوظيفي مثل الرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي وبيئة العمل.

5.2 توصيات الدراسة:

في ضوء النتائج التي توصلت إليها الدراسة، توصي الدراسة بما يلي:

1. العمل على تقليل مصادر ضغوط العمل داخل بيئة العمل.
2. توزيع المهام والمسؤوليات بصورة عادلة بين الموظفين.
3. تحسين بيئة العمل بما يساعد على رفع مستوى الأداء الوظيفي.
4. توفير برامج تدريبية تساعد الموظفين على التعامل مع ضغوط العمل.
5. تعزيز التواصل بين الإدارة والموظفين لمعالجة المشكلات المرتبطة بالعمل.
6. تقديم الحوافز المناسبة التي تساهم في رفع مستوى الرضا والأداء الوظيفي.
7. إجراء المزيد من الدراسات المتعلقة بضغوط العمل والأداء الوظيفي على عينات أكبر.

5.3 الخاتمة:

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر ضغوط العمل على الأداء الوظيفي لدى الموظفين، وذلك من خلال دراسة العلاقة بين المتغيرين وتحليل نتائج الدراسة الميدانية. وقد أظهرت النتائج أن غالبية أفراد العينة يعانون من مستويات مرتفعة من ضغوط العمل، كما بينت النتائج وجود تأثير ملحوظ لهذه الضغوط على مستوى الأداء الوظيفي.

كما أكدت الدراسة وجود علاقة بين ضغوط العمل والأداء الوظيفي، مما يبرز أهمية اهتمام المؤسسات بتحسين بيئة العمل وتخفيف مصادر الضغوط المهنية التي قد تؤثر على أداء العاملين.

وفي ضوء النتائج التي تم التوصل إليها، توصي الدراسة بضرورة تبني سياسات وإجراءات تساهم في الحد من ضغوط العمل وتحسين مستوى الأداء الوظيفي، بما ينعكس إيجاباً على الموظفين والمؤسسات على حد سواء.

قائمة المراجع

أبو النصر، مدحت محمد. (2017). إدارة الموارد البشرية. القاهرة: المجموعة العربية للتدريب والنشر.

البكري، ثامر ياسر. (2018). إدارة الموارد البشرية: مدخل استراتيجي. عمان: دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع.

الحريري، رافدة عمر. (2019). السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال. عمان: دار الثقافة للنشر والتوزيع.

الطائي، حميد عبد النبي. (2018). إدارة السلوك التنظيمي. عمان: دار صفاء للنشر والتوزيع.

العميان، محمود سلمان. (2020). السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال. عمان: دار وائل للنشر.

Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2022). Organizational Behavior (19th ed.). New York: Pearson Education

Dessler, G. (2020). Human Resource Management (16th ed.). New York: Pearson Education

Armstrong, M. (2021). Armstrong's Handbook of Human Resource Management Practice. London: Kogan Page

الشمري، أحمد. (2021). ضغوط العمل وأثرها على الأداء الوظيفي لدى العاملين في المؤسسات الحكومية. مجلة الإدارة الحديثة

العتيبي، خالد. (2022). العلاقة بين ضغوط العمل والرضا الوظيفي في المؤسسات الخدمية. مجلة العلوم الإدارية
محمد الحربي (2023). أثر بيئة العمل على الأداء الوظيفي للعاملين. مجلة البحوث الإدارية
القحطاني، خالد. (2022). أثر بيئة العمل على الأداء الوظيفي. مجلة العلوم الإدارية.
السبيعي، فهد. (2023). ضغوط العمل والرضا الوظيفي. مجلة الإدارة المعاصرة

الملاحق

تتضمن هذه الملاحق الأدوات المستخدمة في الدراسة، وتشمل استبانة الدراسة وجدول أدوات البحث

الملحق (أ): استبانة الدراسة

الملحق (أ): استبانة الدراسة							
عنوان الدراسة: أثر ضغوط العمل على الأداء الوظيفي لدى الموظفين							
دراسة ميدانية على موظفي إحدى المؤسسات الخدمية							
عزيزي المشارك، تهدف هذه الاستبانة إلى جمع البيانات اللازمة لإتمام الدراسة العلمية المذكورة أعلاه، وتستخدم المعلومات لأغراض البحث العلمي فقط، مع ضمان سرية الإجابات وعدم استخدامها إلا لأغراض الدراسة. يرجى وضع علامة (✓) أمام الخيار الذي يعبر عن رأيك.							
مقياس الإجابة							
لا أوافق بشدة	لا أوافق	محايد	أوافق	أوافق بشدة			
1	2	3	4	5			
المحور الأول: ضغوط العمل							
لا أوافق بشدة	لا أوافق	محايد	أوافق	أوافق بشدة		العبارة	الرقم
1	2	3	4	5		أشعر بزيادة أعباء العمل الموكلة إليّ.	1
						أعاني من ضيق الوقت لإنجاز المهام المطلوبة.	2
						أتعرض لضغوط مستمرة أثناء أداء عملي.	3
						تؤثر متطلبات العمل على راحتي النفسية.	4
المحور الثاني: الأداء الوظيفي							
لا أوافق بشدة	لا أوافق	محايد	أوافق	أوافق بشدة		العبارة	الرقم
1	2	3	4	5		أنجز المهام المطلوبة مني في الوقت المحدد.	5
						ألتزم بالتعليمات والإجراءات الخاصة بالعمل.	6
						أؤدي عملي بكفاءة وجودة مناسبة.	7
						أساهم في تحقيق أهداف العمل المطلوبة.	8

الملحق (ب) : جدول أدوات البحث

عدد الفقرات	الأداة المستخدمة	المتغير
4	الاستبانة	ضغوط العمل
4	الاستبانة	الأداء الوظيفي