

Final Project 1

Code: MGM 496-PMG496

Project Template

Faculty of Management
Midocean University

عنوان المشروع

أثر ضغط العمل على أداء الموظفين: دراسة تطبيقية على جامعة الملك سعود في الرياض

أسم الطالب

صباح ناصر محمود خليفة

222002031

مشروع تخرج- 1

كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

إشراف

د. عبدالرحيم نادر

عضو هيئة التدريس- كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

التاريخ- الفصل الدراسي

جدول المحتويات

1. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة	3
1.1. المقدمة:	4
1.2. مشكلة الدراسة	5
1.2.1. فجوات على المستوى النظري	5
1.2.2. فجوات على المستوى التطبيقي	5
1.3. أهمية الدراسة	6
1.3.1. على المستوى النظري:	6
1.3.2. على المستوى التطبيقي:	7
1.4. أسئلة الدراسة	7
1.5. أهداف الدراسة	6
1.6. فرضيات الدراسة	8
1.7. نموذج الدراسة	8
1.8. منهجية الدراسة	9
1.9. الدراسة الميدانية	10
1.10. مخطط المشروع المقترح	10
2. الفصل الثاني: الدراسات السابقة	
1.	1
2.1. المقدمة:	13
2.2. المتغير المستقل	13
2.3. المتغير التابع	14
2.4. العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع	15
2.5. الخاتمة	15
قائمة المراجع	16

● الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

1. المقدمة:

في بيئات العمل الحديثة، أصبح ضغط العمل من أبرز التحديات التي تواجه الموظفين في مختلف المؤسسات، سواء كانت حكومية أو خاصة. ويُعرّف ضغط العمل على أنه الشعور بالتوتر والإرهاق الناتج عن عدم التوازن بين متطلبات الوظيفة وقدرة الفرد على الاستجابة لها. وفي جامعة الملك سعود – كونه من أكبر المؤسسات الأكاديمية في المملكة – تتعدد المهام والمسؤوليات الإدارية والأكاديمية، مما قد يؤدي إلى زيادة مستويات الضغط لدى الموظفين، وهو ما ينعكس سلبيًا على أدائهم وكفاءتهم. لذلك ظهرت الحاجة إلى دراسة هذه المشكلة وفهم أبعادها وأثرها المباشر على جودة العمل في الجامعة.

تناولت العديد من الدراسات العلاقة بين ضغط العمل والأداء الوظيفي، حيث أشارت دراسة الرويلي (2020) إلى وجود علاقة عكسية بين ارتفاع ضغط العمل وانخفاض إنتاجية الموظفين في القطاع الحكومي السعودي. كما وجدت دراسة عبدالله وآخرون (2018) أن ضغط العمل المزمن يؤدي إلى ضعف التركيز وزيادة معدلات الغياب الوظيفي. وفي دراسة (Smith & Jones (2019 في إحدى الجامعات البريطانية، أظهرت النتائج أن الموظفين الذين يعانون من ضغط عمل مرتفع تنخفض قدرتهم على اتخاذ قرارات فعالة وتزداد مستويات الإرهاق لديهم. هذه النتائج تؤكد أهمية التعمق في هذه العلاقة داخل السياق المحلي لمؤسسات التعليم العالي.

رغم تعدد الدراسات التي تناولت أثر ضغط العمل على الأداء، إلا أن هناك فجوة واضحة في الأبحاث التطبيقية التي تركز على القطاع التعليمي في المملكة العربية السعودية، خصوصًا داخل الجامعات الحكومية. كما أن كثيرًا من الدراسات ركزت على الجانب الكمي فقط دون استكشاف الأبعاد النفسية والاجتماعية المصاحبة للضغط. وعليه، تبرز الحاجة إلى دراسة تطبيقية تجمع بين المنهج الكمي والوصفي وتستهدف فئة محددة مثل موظفي جامعة الملك سعود، لفهم التأثير الحقيقي لضغط العمل على أدائهم اليومي.

تستهدف هذه الدراسة فئة الموظفين الإداريين والأكاديميين في جامعة الملك سعود، وذلك بهدف تسليط الضوء على التحديات التي يواجهونها بسبب ضغوط العمل المتزايدة. وتكمن أهمية هذه المشكلة في تأثيرها المباشر على جودة الأداء المهني، وعلى بيئة العمل العامة، وعلى رضا الموظفين واستقرارهم الوظيفي. كما أن فهم هذه العلاقة يُسهم في مساعدة الإدارات الجامعية على اتخاذ قرارات فعالة لتحسين بيئة العمل، وتخفيف الضغوط، وبالتالي رفع مستوى الأداء المؤسسي.

يهدف هذا البحث إلى دراسة أثر ضغط العمل على أداء الموظفين في جامعة الملك سعود بمدينة الرياض، من خلال تحليل مستويات الضغط المهني لدى الموظفين وقياس انعكاساتها على جودة أدائهم. كما يسعى البحث إلى تقديم توصيات عملية للمساعدة في تقليل ضغط العمل وتحسين بيئة العمل، مما يعزز من كفاءة العاملين وفعالية المؤسسة بشكل عام.

1.2. مشكلة الدراسة

رغم التطور الكبير في بيئة العمل وتنوع الأساليب الإدارية، لا يزال ضغط العمل يُعد من أبرز العوامل المؤثرة سلبًا على أداء الموظفين، ويزداد هذا التحدي في المؤسسات التي تتميز بكثرة المهام وتعدد الأقسام، مثل الجامعات. وتُعد جامعة الملك سعود من أكبر وأهم الجامعات في المملكة، وتضم عددًا كبيرًا من الموظفين الإداريين والأكاديميين، ما يجعلها بيئة عرضة لارتفاع مستويات الضغط المهني. هذا الضغط قد يؤدي إلى تدني مستويات الرضا الوظيفي، وزيادة الإرهاق، وتراجع الإنتاجية. لذا، برزت الحاجة إلى دراسة أثر ضغط العمل على أداء الموظفين في هذه الجامعة لفهم حجم المشكلة وتقديم توصيات عملية لمعالجتها.

1.1.1 فجوات على المستوى النظري

على الرغم من وجود دراسات متعددة تناولت العلاقة بين ضغط العمل والأداء، إلا أن كثيرًا منها ركز على قطاعات مختلفة مثل القطاع الصحي أو الصناعي، بينما قلَّ التركيز على القطاع الأكاديمي، خصوصًا في السياق المحلي السعودي. كما أن بعض الدراسات تناولت المفهوم من منظور أحادي – مثل التأثيرات الجسدية أو النفسية فقط – دون الربط الشامل بين الضغط وأنواع الأداء المختلفة، كالأداء الكمي والنوعي. هذه الفجوة في الإطار النظري تبرر الحاجة إلى دراسة تُغطي الزوايا المهملة في الأدبيات السابقة، وتقدّم فهمًا أوسع لتأثير ضغط العمل على الأداء.

1.1.1 فجوات على المستوى التطبيقي

من الجانب التطبيقي، تُظهر مراجعة الدراسات أن غالبية الأبحاث أُجريت في مؤسسات خاصة أو في قطاعات خدمية، مع قلة في الدراسات التطبيقية داخل الجامعات الحكومية السعودية. كما أن هناك ندرة في الدراسات التي تناولت موظفي جامعة الملك سعود تحديدًا، مع الأخذ في الاعتبار طبيعة العمل الخاصة بهم وتنوع المهام الملقة عليهم. لذلك، تبرز الحاجة إلى إجراء دراسة ميدانية تطبيقية على أرض الواقع داخل جامعة الملك سعود لفهم تأثير ضغط العمل في هذا السياق الفريد.

السؤال الرئيسي:

ما أثر ضغط العمل على أداء الموظفين في جامعة الملك سعود بمدينة الرياض؟

2. أهمية الدراسة

2.1. على المستوى النظري:

تُساهم هذه الدراسة في إثراء الأدبيات العلمية المتعلقة بعلاقة ضغط العمل بالأداء الوظيفي، خصوصًا في بيئة العمل الأكاديمية، حيث تُعد من البيانات التي لم تحظَ بعدد كافٍ من الدراسات المحلية. كما أن هذه الدراسة تقدم تصورًا متكاملًا للعوامل النفسية والإدارية المؤثرة على الأداء، مما يساعد على تطوير النماذج النظرية المتعلقة بضغط العمل في السياق السعودي، وتحديدًا في مؤسسات التعليم العالي. وقد تُشكل هذه الدراسة مرجعًا مهمًا للباحثين والدارسين المهتمين بمواضيع الإدارة والموارد البشرية.

2.2. على المستوى التطبيقي:

تبرز أهمية هذه الدراسة تطبيقياً في كونها تُقدّم بيانات ميدانية حقيقية حول تأثير ضغط العمل على أداء الموظفين في جامعة الملك سعود، وهي واحدة من أكبر الجامعات في المملكة العربية السعودية. وستساعد نتائج الدراسة في تقديم توصيات قابلة للتنفيذ يمكن أن تسهم في تحسين بيئة العمل، وتخفيف الضغط الوظيفي، وبالتالي رفع كفاءة الأداء وزيادة رضا الموظفين. كما يمكن للإدارات العليا في الجامعة الاستفادة من النتائج في تصميم سياسات تنظيمية تُراعي الجوانب النفسية والمهنية للموظف.

3. أسئلة الدراسة

- ما مستوى ضغط العمل لدى الموظفين الإداريين والأكاديميين في جامعة الملك سعود؟
- ما تأثير ضغط العمل على جودة الأداء الوظيفي؟
- هل تختلف مستويات ضغط العمل باختلاف الخصائص الديموغرافية (العمر، الخبرة، القسم)؟

أهداف الدراسة:

- دراسة تأثير ضغط العمل على جودة الأداء الوظيفي لدى موظفي جامعة الملك سعود.
- التعرف على مستوى ضغط العمل لدى الموظفين الإداريين والأكاديميين في الجامعة.
- تقييم الفروق في مستويات ضغط العمل وفقاً للخصائص الديموغرافية (العمر، الخبرة، القسم).
- اقتراح توصيات عملية تساعد في خفض ضغط العمل وتحسين جودة الأداء الوظيفي.
- توليد رؤى تسهم في تحسين بيئة العمل في المؤسسات الأكاديمية السعودية.

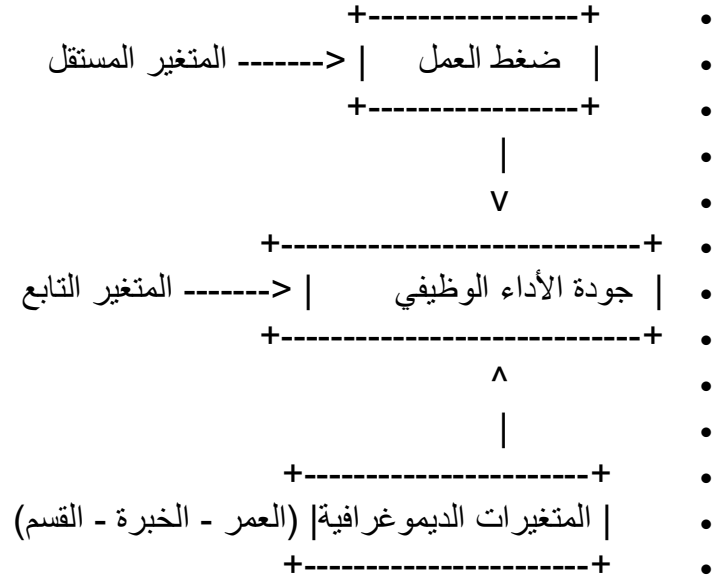
1. فرضيات الدراسة

- **الفرضية الصفرية: H_0**
لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين ضغط العمل وجودة الأداء الوظيفي لدى موظفي جامعة الملك سعود.
- **الفرضية البديلة: H_1**
توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين ضغط العمل وجودة الأداء الوظيفي لدى موظفي جامعة الملك سعود.
- **الفرضية الاتجاهية: H_2**
توجد علاقة عكسية ذات دلالة إحصائية بين ضغط العمل وجودة الأداء الوظيفي (أي كلما زاد ضغط العمل، انخفض الأداء).
- **الفرضية غير الاتجاهية: H_3**
توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستويات ضغط العمل تعزى إلى الخصائص الديموغرافية (العمر، سنوات الخبرة، القسم الوظيفي).

2. نموذج الدراسة

يعرض نموذج الدراسة العلاقة بين المتغير المستقل (ضغط العمل) والمتغير التابع (جودة الأداء الوظيفي)، حيث يُتوقع أن يؤدي ارتفاع ضغط العمل إلى انخفاض جودة الأداء. كما يشمل النموذج المتغيرات الديموغرافية (العمر، سنوات الخبرة، القسم الوظيفي) كعوامل ضابطة قد تؤثر في هذه العلاقة.

- المتغير المستقل: ضغط العمل.
- المتغير التابع: جودة الأداء الوظيفي.
- المتغيرات الديموغرافية: العمر، سنوات الخبرة، القسم الوظيفي.



3. منهجية الدراسة

تعتمد هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، وذلك لملاءمته لدراسة العلاقة بين ضغط العمل وجودة الأداء الوظيفي لدى الموظفين الإداريين والأكاديميين في جامعة الملك سعود.

سيتم جمع البيانات من خلال استبانة مصممة خصيصاً لهذا الغرض، تحتوي على أسئلة مغلقة ومقياس ليكرت لقياس درجة الاتفاق حول بنود ضغط العمل والأداء الوظيفي.

عينة الدراسة ستكون عشوائية طبقية، بحيث تمثل الأقسام الإدارية والأكاديمية المختلفة داخل الجامعة، مع مراعاة التنوع في الخصائص الديموغرافية مثل العمر، سنوات الخبرة، والقسم.

ستُحلل البيانات إحصائياً باستخدام البرنامج الإحصائي (مثل SPSS) من خلال:

الإحصاءات الوصفية (الوسط الحسابي، الانحراف المعياري).

اختبار الفرضيات (مثل معامل الارتباط وتحليل التباين

4. الدراسة الميدانية

- الرويلي (2020): دراسة على القطاع الحكومي السعودي، ووجدت علاقة عكسية بين الضغط والإنتاجية.
- عبدالله وآخرون (2018): الضغط المزمن يسبب ضعف تركيز وزيادة غياب.
- Smith & Jones (2019): ضغط العمل المرتفع يقلل من كفاءة اتخاذ القرار في الجامعات البريطانية.

5. مخطط المشروع المقترح

• الفصل الثاني: الدراسات السابقة

1. المقدمة:

تُعد مراجعة الدراسات السابقة خطوة أساسية في أي بحث علمي، إذ تساعد الباحث على فهم ما كُتب حول موضوعه من أبحاث وتجارب، وتحديد ما إذا كان هناك فجوات معرفية تستدعي المزيد من الدراسة. كما تساهم مراجعة الأدبيات في تعزيز الإطار النظري للبحث وتوضيح الأسس العلمية التي يستند إليها.

يتناول هذا الفصل استعراضاً شاملاً للأدبيات المرتبطة بموضوع الدراسة، وذلك من خلال عرض المفاهيم والتطورات النظرية لكل من المتغير المستقل (ضغط العمل) والمتغير التابع (الأداء الوظيفي). كما يتطرق إلى النظريات ذات الصلة، ويعرض أبرز الدراسات السابقة المحلية والعالمية التي بحثت العلاقة بين المتغيرين.

إن الاطلاع على ما توصلت إليه الدراسات السابقة لا يساعد فقط على دعم الفرضيات البحثية، بل يساهم أيضاً في توضيح أوجه الاتفاق والاختلاف بين نتائج البحوث المختلفة، مما يمكّن الباحث من بناء إطار علمي رصين لدراسته الحالية.

ورغم تعدد الدراسات التي تناولت موضوع ضغط العمل والأداء الوظيفي، إلا أن معظمها ركز على قطاعات أخرى كالقطاع الصحي أو الصناعي، بينما قلّ التركيز على الجامعات السعودية. ومن هنا تأتي أهمية هذه الدراسة في محاولة سد الفجوة البحثية وتقديم إضافة علمية في هذا المجال.

2. المتغير المستقل

• 2.2.1 تعريف ضغط العمل

- يُعرّف ضغط العمل بأنه حالة من التوتر النفسي والجسدي تحدث عندما تتجاوز متطلبات الوظيفة قدرات الفرد على التكيف (Smith, 2019). كما يرى العتيبي وآخرون (2018) أنه شعور بالإرهاق نتيجة تراكم المهام وعدم وضوح الأدوار، ويعتبره الرويلي (2020) حالة عدم توازن بين متطلبات العمل وموارد الموظف المتاحة.

• 2.2 التطور التاريخي

- بدأ الاهتمام بضغط العمل منذ خمسينات القرن العشرين بالتركيز على الآثار الصحية، ثم توسع في السبعينات والثمانينات ليشمل الجوانب النفسية والسلوكية. وفي السنوات الأخيرة ظهر نموذج "المطالب-الموارد" الذي يفسر الضغوط كنتيجة لزيادة المتطلبات مع قلة الدعم التنظيمي

2.2.3 الأبعاد الرئيسية

تتفق الدراسات على أن ضغط العمل يشمل عدة أبعاد:

- **تنظيمية:** مثل عبء العمل، ضغط الوقت، تضارب الأدوار.
- **نفسية:** القلق، التوتر، الإرهاق الذهني.
- **اجتماعية:** ضعف الدعم من الزملاء أو الإدارة.
- **جسدية:** الإرهاق والأعراض الصحية.

2.2.5 الدراسات السابقة

- تشير الدراسات إلى أن ضغط العمل يؤثر سلباً على الأداء. فقد وجد الرويلي (2020) أن ارتفاع الضغط يقلل الإنتاجية في القطاع الحكومي، وأكد عبدالله وآخرون (2018) أن الضغط المزمن يزيد الغياب ويضعف التركيز، بينما أظهرت دراسة (Smith & Jones 2019) أن الأكاديميين تحت ضغط مرتفع يضعفون في اتخاذ القرارات الفعالة.

1. المتغير التابع

يتمثل المتغير التابع في هذه الدراسة في **الأداء الوظيفي** للموظفين بجامعة الملك سعود. ويُعرّف الأداء الوظيفي بأنه مجموعة السلوكيات والنتائج التي يحققها الموظف في عمله والتي تسهم في تحقيق أهداف المنظمة. ويتضمن الأداء الوظيفي عدة أبعاد رئيسية مثل: جودة الإنجاز، مستوى الإنتاجية، الالتزام والانضباط الوظيفي، القدرة على اتخاذ القرارات الفعالة، والتعاون مع الزملاء والإدارة. ويُعد الأداء الوظيفي مؤشراً مباشراً على مدى كفاءة الموظف وقدرته على تحقيق متطلبات وظيفته بكفاءة وفعالية.

2. العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع

- تقوم هذه الدراسة على افتراض وجود علاقة عكسية بين ضغط العمل (المتغير المستقل) والأداء الوظيفي (المتغير التابع). فكلما ارتفع مستوى ضغط العمل الذي يتعرض له الموظف، انعكس ذلك سلباً على جودة أدائه وإنتاجيته والتزامه الوظيفي. وتشير الأدبيات السابقة (الرويلي، 2020؛ عبدالله وآخرون، 2018؛ Smith & Jones, 2019) إلى أن الضغط المزمن يؤدي إلى ضعف التركيز، زيادة الغياب، وتراجع القدرة على اتخاذ القرارات، وهو ما يؤكد أن زيادة الضغوط الوظيفية تضعف مستويات الأداء. وبالتالي، تسعى هذه الدراسة إلى اختبار هذه العلاقة في بيئة جامعة الملك سعود من خلال تحليل أثر مستويات الضغط المختلفة على جودة الأداء الوظيفي لدى الموظفين الإداريين والأكاديميين.

1. الخاتمة

من خلال استعراض الأدبيات السابقة المرتبطة بموضوع الدراسة، يتضح أن ضغط العمل يعد من أبرز التحديات التي تواجه المؤسسات الحديثة، وأن له انعكاسات سلبية على الأداء الوظيفي للموظفين بمختلف قطاعاته. فقد أجمعت غالبية الدراسات على وجود علاقة عكسية بين ارتفاع مستوى الضغوط وتراجع جودة الأداء والإنتاجية، إلا أن بعض الأبحاث أشارت إلى أن هذه العلاقة قد تتأثر بعوامل وسيطة مثل الدعم التنظيمي أو طبيعة بيئة العمل.

كما بينت مراجعة الأدبيات وجود فجوات بحثية على المستويين النظري والتطبيقي، حيث ركزت أغلب الدراسات السابقة على قطاعات خدمية وصناعية، في حين قلَّ الاهتمام بالقطاع الأكاديمي، خصوصاً في الجامعات الحكومية السعودية. وهذا ما يبرز أهمية الدراسة الحالية في سد جزء من هذه الفجوة عبر تطبيقها على جامعة الملك سعود.

وعليه، يمكن القول إن مراجعة الدراسات السابقة أسهمت في صياغة الإطار النظري للدراسة الحالية، وتوضيح أبعاد المتغيرات (ضغط العمل والأداء الوظيفي) وتحديد العلاقة المتوقعة بينهما. كما تساعد هذه المراجعة في بناء فرضيات البحث واختيار المنهجية المناسبة للتحقق منها.

وفي ضوء ما سبق، تفتح نتائج هذا الفصل المجال أمام الباحثين لإجراء مزيد من الدراسات المستقبلية التي تستكشف تأثير ضغوط العمل في البيئات الأكاديمية السعودية، مع الأخذ في الاعتبار العوامل النفسية والاجتماعية والديموغرافية التي قد تعزز أو تحد من أثر تلك الضغوط.

قائمة المراجع

- الرويلي، ع. (2020). أثر ضغط العمل على إنتاجية الموظفين في القطاع الحكومي السعودي (الطبعة الأولى). الرياض، المملكة العربية السعودية: دار الإدارة للنشر.
- عبدالله، م.، الأحمد، س.، & العتيبي، ر. (2018). ضغط العمل المزمن وأثره على التركيز والغياب الوظيفي (الطبعة الأولى). جدة، المملكة العربية السعودية: مركز الأبحاث الإدارية.
- Smith, J., & Jones, L. (2019). Work Stress and Decision-Making in UK Universities (1st ed.). London, UK: Academic Press.

قائمة الملاحق

- الملحق (1): الاستبيان الخاص بضغط العمل
- الملحق (2): الاستبيان الخاص بالأداء الوظيفي

عزيزي/عزيزتي المشارك/ة،
يهدف هذا الاستبيان إلى جمع بيانات علمية حول أثر ضغط العمل على الأداء الوظيفي لدى موظفي جامعة الملك سعود.
وتستخدم البيانات لأغراض البحث العلمي فقط، مع ضمان سرية المعلومات وعدم استخدامها في أي أغراض أخرى.
شاكرين ومقدرين تعاونكم.

البيانات الشخصية:

• الجنس:

☐ ذكر

☐ أنثى

• المستوى التعليمي:

☐ تعليم ثانوي

☐ بكالوريوس

☐ ماجستير

• العمر:

☐ أقل من 20 سنة

☐ من 20 إلى 30 سنة

☐ من 30 إلى 40 سنة

☐ من 40 إلى 50 سنة

☐ 50 سنة وأكثر

• سنوات الخبرة:

☐ من سنتين إلى 5 سنوات

☐ من 5 سنوات إلى 10 سنوات

☐ من 10 سنوات إلى 15 سنة

☐ أكثر من 15 سنة

الاستبيان الأول: ضغط العمل

الرجاء تحديد مدى موافقتك على العبارات التالية بوضع علامة ☒ على الخيار المناسب لكل سؤال:

1. أشعر بزيادة عبء العمل الملقى عليّ مقارنة بقدراتي.

☐ موافق ☐ محايد ☐ غير موافق

2. ضيق الوقت يؤثر على جودة إنجازي للمهام.

☐ موافق ☐ محايد ☐ غير موافق

3. تعدد المسؤوليات يسبب لي توترًا مستمرًا.

☐ موافق ☐ محايد ☐ غير موافق

4. أشعر أحيانًا بتعارض الأوامر أو غموض الأدوار في العمل.

☐ موافق ☐ محايد ☐ غير موافق

5. ضغوط العمل تؤثر على صحتي النفسية أو الجسدية.

☐ موافق ☐ محايد ☐ غير موافق

الاستبيان الثاني: الأداء الوظيفي

الرجاء تحديد مدى موافقتك على العبارات التالية بوضع علامة ☒ على الخيار المناسب لكل سؤال:

1. أحرص على إنجاز المهام الموكلة إليّ بجودة عالية.
☐ موافق ☐ محايد ☐ غير موافق
2. ألتزم بالحضور والانضباط في العمل.
☐ موافق ☐ محايد ☐ غير موافق
3. أتمكن من اتخاذ قرارات فعّالة حتى في الظروف الصعبة.
☐ موافق ☐ محايد ☐ غير موافق
4. أسعى دائماً لتحقيق إنتاجية عالية في عملي.
☐ موافق ☐ محايد ☐ غير موافق
5. أتعاون مع زملائي بشكل فعّال لتحقيق أهداف العمل.
☐ موافق ☐ محايد ☐ غير موافق

