

تأثير ضغوط العمل على الأداء الوظيفي
(شركة سابتكو للنقلات – مكة المكرمة)

أسم الطالب

فاطمة سالم أحمد مخير

مشروع تخرج – 1

كلية الإدارة – جامعة ميدأوشن

إشراف

د. منى مصطفى العشري

عضو هيئة التدريس – كلية الإدارة – جامعة ميدأوشن

الفصل الدراسي الأول - 2024

جدول المحتويات

2	 الفصل الأول
3	 1. المقدمة
5	 2. مشكلة الدراسة
5	 2.1. الفجوة النظرية:
5	 2.2. الفجوة العملية:
6	 3. أهمية الدراسة
6	 3.1. الأهمية النظرية:
6	 3.2. الأهمية التطبيقية:
6	 4. أسئلة الدراسة
7	 5. أهداف الدراسة
7	 6. فرضيات الدراسة
7	 7. نموذج الدراسة
8	 8. الدراسة الميدانية
9	 9. الدراسة الميدانية
10	 10. هيكل الدراسة
11	 المراجع

الفصل الأول

الإطار العام للدراسة

1. المقدمة

في عالم الاعمال اليوم، يتعرض الناس لضغوط نفسية كبيرة بسبب مشاكل الحياة اليومية والضغوطات في مكان العمل. هذه الضغوطات قد تنشأ من خلافات داخل الشركات أو من التحديات الشخصية، وتؤثر بشكل مباشر أو غير مباشر على صحتهم النفسية وسلوكهم. قد تؤدي هذه الضغوطات إلى اضطرابات نفسية مثل التوتر والإحباط والإحساس بالإرهاك النفسي على الرغم من أن بعض درجات الضغط يمكن أن تكون حافزاً للإبداع والعمل الجاد، إلا أن الضغوط الشديدة أو القليلة قد تؤدي في كثير من الأحيان إلى اللامبالاة وفقدان الهدف والإحساس بفقدان معنى الحياة لذا، أصبح من المهم جداً دراسة هذه الضغوطات والتعامل معها بشكل فعال. فقد تطورت الاهتمامات البحثية من النواحي الجسدية للضغوط إلى النواحي النفسية والسلوكية. وتشمل الاستراتيجيات المقترحة للتعامل مع هذه الضغوطات تطوير مهارات إدارة الضغط، والبحث عن وسائل للتخفيف من التوتر مثل ممارسة التأمل أو الرياضة، وتعزيز ثقافة الدعم والتفاهم في مكان العمل (مشعلي وحمدوي 2016).

تقوم مؤسسات اليوم، بكافة أنواعها وأشكالها، بتحقيق أهدافها من خلال استفادتها القصوى من موارد مختلفة، حيث أصبحت التمكين للعاملين كبديل ضروري يضمن حسن أدائهم. وتطمح الشركات اليوم لمواكبة تطورات العصر بشكل مستمر، إلا أن الضغوطات التي تفرضها ظروف العمل داخل المؤسسات تعتبر أحد العوامل البشرية التي تفرز التعقيدات والتسارع في مسار التطور. فتعد هذه الضغوطات من بين أهم المشكلات الإدارية التي يواجهها المدبرون، إذ تستهلك الكثير من وقتهم، كما أن الضغط يؤثر على العمل ككل، سواء من حيث تركيز المهارات في العمل أو في التكيف مع جوانب العمل ذات الصلة (خاخة وياسين).

تعريف الأداء الوظيفي "الأثر الصافي لجهود الفرد التي تبدأ بالقدرات وأدراك الدور أو المهام، والذي يشير إلى درجة تحقيق واتمام المهام الموكلة والمكونة لوظيفة الفرد (اسحق وآخرون، اقتبس من محمد، 2004، ص 34) الأداء الوظيفي يُعتبر مفهوماً مركباً وشاملاً يستخدم في علم إدارة الأعمال، ويشير إلى كيفية أداء الأفراد لمهامهم وواجباتهم في سياق العمل. يشمل الأداء الوظيفي عدة جوانب مثل الإنتاجية، والجودة، والكفاءة، والفعالية، والمهارات الشخصية، والتفاعل مع الزملاء والعملاء، والالتزام بالمعايير والقواعد الخاصة بالمؤسسة. يهدف فهم الأداء الوظيفي إلى تحليل كيفية تحقيق الأفراد لأهداف المؤسسة ومدى ملاءمتها مع توقعات الإدارة واحتياجات السوق.

موضوع الأداء الوظيفي يعتبر من أكثر المواضيع إثارة للاهتمام، حيث يشهد استمرارية في مناقشة حلول للمشكلات المتعلقة بأداء الموظفين. فقد تناولت الدراسات العلمية العديد من التقارير حول إعادة تصميم هياكل التنظيم لتحسين ظروف العمل والتي تؤثر بدورها على أداء الموظفين. تتضمن هذه الجهود تحسين السياسات والإجراءات بشكل أكبر، والتركيز على تطوير أساليب العمل من خلال ابتكار حوافز جديدة للمجهود الفردي وتعزيز روح العمل الجماعي، كل ذلك بهدف تحسين الأداء الوظيفي الشامل. (مشعلي وبلال).

وفي حياتنا اليومية، نجد أنفسنا دائماً في بيئة متغيرة بفعل التطورات العلمية والتكنولوجية. نحاول جاهدين التكيف مع هذه التغيرات واستثمارها لصالحنا، لكن في بعض الأحيان قد يكون من الصعب علينا التفاعل مع بعض الظروف المتغيرة في حياتنا. ينتج عن هذا الصعوبات وضغوطات تعتبر عقبات في العصر الحالي، حيث أصبحت الضغوط جزءاً طبيعياً من حياة الإنسان لا يمكن تجاهله في بيئة العمل، يواجه العاملون مجموعة متنوعة من الضغوط على مختلف المستويات التنظيمية. تؤثر هذه الضغوط على جميع أفراد المنظمة سواء كانوا قادة إداريين أو ممرضين، لكن بدرجات متفاوتة. يشهد العصر الحديث تغيرات وتطورات مستمرة في مختلف المجالات الحياتية، وهذه التغيرات تأتي بشكل سريع ومستمر. أصبحت هذه التغيرات سمة مميزة لحياتنا اليومية، حيث أصبح من الصعب مواكبة هذا التغير السريع إن العالم اليوم، بكل مجتمعاته المتقدمة والنامية، يعيش في دوامة من التغيرات التي أصبحت جزءاً لا يتجزأ من حياة المجتمعات والمنظمات. هذه التغيرات أحياناً تتسبب في مخاطر وتهديدات تتطلب التصدي لها بشكل فعال لضغوط العمل قد تتسبب في حدوث خسائر مادية وبشرية، بما في ذلك فقدان الثقة، والتسرب الوظيفي، وقلة الإنتاجية، وانخفاض الروح المعنوية للعاملين. في النهاية، قد تؤدي هذه الضغوط إلى إفلاس الشركة وتسريح العاملين فيها، إذا كانت الشركة خاصة، أو إلغائها

أو دمجها مع شركة أخرى إذا كانت حكومية. إن تأثير ضغوط العمل يمكن أن يكون سلبياً على سلوك الأفراد والجماعات، بالإضافة إلى أنه يمكن أن يؤثر على الاقتصاد الوطني لذا، الإدارة الواعية تهتم بالأفراد والجماعات، وتسعى لتوفير البيئة الملائمة التي تمكنهم من أداء أعمالهم بكفاءة عالية (المير، 1995، ص207).

قد تفتقر الدراسات السابقة إلى تحليل شامل لتأثير ضغوط العمل على أداء العاملين في قطاع النقل، خاصة في سياق مكة ويمكن أن يكون هناك نقص في استخدام المنهج الوصفي التحليلي في دراسات تحليل تأثير ضغوط العمل على الأداء الوظيفي وقد تكون هناك حاجة إلى مزيد من جمع البيانات لفهم العلاقة بين ضغوط العمل وأداء العاملين بشكل أفضل ويمكن أن تواجه الدراسة صعوبة في فهم آليات العمل التي تربط بين ضغوط العمل وأداء العاملين، ويمكن أن يحتاج البحث إلى مزيد من التوضيح في هذا الجانب وقد يكون هناك نقص في فهم تأثير ضغوط العمل على أداء العاملين في قطاع النقل في مكة بسبب اختلافات السياق الثقافي والاجتماعي .

توضح الدراسات السابقة الشركة تتسم بتعقيد هيكلها الداخلي وتنوع العمليات التي تتطلب إدارتها بكفاءة، ويعتبر الموظف العامل الرئيسي في هذه الشركة. فهو يمثل العنصر الحيوي الذي يسهم بشكل أساسي في إدارة وتنفيذ المهام والوظائف الخاصة بالشركة. ومن خلال عمله، يقوم الموظف بتبادل المعرفة والمهارات مع باقي أعضاء الشركة، مما يؤدي إلى تحقيق أهدافها ومساهمتها في تحقيق التطور والنمو. ومع ذلك، فإن الموظف يتعرض لضغوطات مختلفة أثناء أداء وظيفته، وهو الذي يعتبر العنصر الوحيد القادر على إدارة هذه الضغوطات والتكيف معها بطريقة فعالة. يتعين عليه مواجهة تلك الضغوطات بحكمة واستخدام مهاراته الشخصية والاجتماعية للتعامل معها بشكل يحافظ على جودة أدائه وفعالية عمله. ومن الجدير بالذكر أن الضغوطات في بيئة العمل قد تؤثر على الرفاهية النفسية للموظف وتؤدي إلى تدهور أدائه. لذا، يجب على إدارة الشركة أن تولي اهتماماً خاصاً بمتابعة أداء الموظف وفهم أسباب الضغوط التي يتعرض لها، وتقديم الدعم اللازم له للتعامل معها بشكل مناسب. كما يجب عليها توفير بيئة عمل صحية ومحفزة تساهم في رفع معنويات الموظفين وزيادة فعاليتهم في تحقيق أهداف الشركة (خاخة وياسين)

إن المتغيرات المتسارعة هي سمة هذا العصر وفي جميع مجتمعاتنا العربية خاصة بسبب الأحداث التي تتوالى على الساحة العربية والنتيجة الحتمية بالنسبة لتلك التغيرات بالنسبة للمؤسسات الخدمية هي تعرض العاملين في هذه المنظمات لمستويات مختلفة من ضغوط العمل وتوتراته التي تترك عادة آثار نفسية واجتماعية على العاملين في مختلف قطاعات الدولة ولا شك أن مجال الشركات من أهم المجالات التي تتأثر بتأثيرات مختلفة ولها أهميتها الخاصة حيث إنها (لها أهمية كبرى على مستوى: الفرد، الأسرة، المجتمع)

عدم وجود دراسات كافية تحليلية تقدم رؤية شاملة ودقيقة حول تأثيرات ضغوط العمل على الأداء الوظيفي في مختلف الظروف والبيئات العملية. يعاني البحث في هذا المجال من قلة البحوث التطبيقية التي تستند إلى بيانات واقعية وتقنيات تحليلية متقدمة. كما أن هناك حاجة إلى دراسات تطبيقية تركز على تأثيرات ضغوط العمل في سياقات مختلفة مثل القطاعات الصناعية المختلفة، والمناطق الجغرافية المتنوعة، والثقافات المختلفة، لتوفير رؤية شاملة ومتنوعة حول هذا الموضوع.

المشكلة في هذا البحث تكمن في الحاجة إلى فهم أعمق لتأثيرات ضغوط العمل على الأفراد والمنظمات، بما في ذلك الجوانب النفسية والسلوكية والتنظيمية. قد يكون هناك نقص في البحوث التي تناولت آثار ضغوط العمل على الأداء الوظيفي بشكل شامل وتفصيلي، ويمكن أن تكون العوامل المؤثرة متعددة ومعقدة، مما يصعب تحليلها وفهمها بشكل كامل. قد تواجه البحوث التحديات من حيث القيود المنهجية مثل الصعوبة في تجميع البيانات أو التحكم في المتغيرات الخارجية. كما قد يكون هناك صعوبة في فهم التفاعلات المعقدة بين ضغوط العمل وعوامل أخرى مثل الثقافة المؤسسية وأساليب الإدارة، وقد يكون من الصعب تحديد نطاق وتأثيرات ضغوط العمل بسبب تعقيدها وتنوعها، مما يتطلب دراسات متعمقة ومتعددة لفهمها بشكل شامل.

هدف هذه الدراسة العليا هو تحقيق تحسين أداء الموظفين من خلال تخفيف الضغوط التي يتعرضون لها، وذلك من خلال الوصول إلى نتائج وتوصيات تسهم في تطبيق سياسات تخفيف ضغوط العمل دون التأثير سلباً على أدائهم. بالإضافة إلى ذلك، تهدف الدراسة إلى جذب انتباه الإدارة في الشركات المعنية لأهمية تطبيق تلك السياسات وتبني الإجراءات الملائمة لتحسين بيئة العمل. تعتبر هذه الدراسة ذات أهمية كبيرة في المجال الوظيفي، حيث يلعب الحفاظ على استقرار الشركة وفعالية موظفيها دوراً بارزاً في تحقيق أهدافها وضمان استمراريتها وتطورها..

2. مشكلة الدراسة

إن الإجهاد الوظيفي في المنظمة يمتلك تأثيراً عميقاً على أداء الموظفين، ويترتب عليه عواقب اقتصادية واسعة النطاق. وقد تناولت العديد من الدراسات العلاقة بين ضغوط العمل والأداء الوظيفي. تتنوع ضغوط العمل في مكان العمل بما في ذلك عبء العمل، والأمان الوظيفي، وصراع الأدوار، والاستقلالية، والعمل بنظام الورديات، والرواتب المنخفضة، والتغيرات التكنولوجية وغيرها يوجد حاجة ملحة لتحليل العوامل الرئيسية والأكثر شيوعاً المرتبطة بضغوط العمل، مثل عبء العمل والأمان الوظيفي، والورديات، وتحليل مدى تأثيرها على أداء الموظفين. فقد واجهت المنظمات زيادة في نسبة دوران الموظفين نتيجة لعدم السيطرة على هذه الضغوطات، مما يؤثر بشكل عميق على الإنتاجية التنظيمية

2.1. الفجوة النظرية:

في بعض الأحيان، توجد فجوة بين النظريات التي تقترح تأثير ضغوط العمل على الأداء الوظيفي وبين التطبيقات العملية في بيئات العمل الفعلية. يمكن أن تكون هناك عوامل أخرى تؤثر على الأداء بشكل غير متوقع، مما يجعل الفهم النظري للعلاقة ليس دائماً متناسباً تماماً مع الواقع العملي. تتضمن هذه الفجوة الاختلافات في فهم كيفية تأثير ضغوط العمل على الأداء الوظيفي بشكل دقيق. على سبيل المثال، قد يكون هناك جدل حول ما إذا كانت زيادة الضغط تحفز الأفراد على تحسين أدائهم أم أنها تؤدي إلى انخفاضه.

تحديد السياسات والتدخلات الفعالة للتعامل مع ضغوط العمل يتطلب فهماً عميقاً لعلاقتها بالأداء الوظيفي، وقد يكون هناك فجوة في التطبيقات العملية لهذه السياسات والتدخلات.

2.2. الفجوة العملية:

قد تواجه المؤسسات صعوبات في تطبيق السياسات والبرامج المصممة للتعامل مع ضغوط العمل بشكل فعال، وذلك بسبب تحديات في تنفيذها على أرض الواقع. قد تكون هناك صعوبات في تحديد السبل الفعالة للتعامل مع الضغوط وتحقيق التوازن بين الاحتياجات الفردية والمؤسسية وتختلف الثقافات المؤسسية من مؤسسة إلى أخرى، وقد يؤدي هذا التنوع إلى صعوبة في فهم وتقدير تأثير ضغوط العمل على الأداء الوظيفي وقد تختلف المعتقدات والقيم والممارسات المتعلقة بالعمل بين المؤسسات، مما يؤثر على كيفية التعامل مع ضغوط العمل يختلف تأثير ضغوط العمل على الأداء الوظيفي من فرد لآخر بناءً على عوامل مثل القدرات الشخصية، والتجارب السابقة، والدعم الاجتماعي. قد تواجه المؤسسات صعوبة في تحديد كيفية التعامل مع الفروقات الفردية لتحقيق أقصى استفادة من موظفيها وقد تؤثر عوامل بيئة العمل مثل الثقافة التنظيمية، والممارسات الإدارية، والتكنولوجيا المستخدمة في التأثير على كيفية تأثير ضغوط العمل على الأداء الوظيفي. قد تكون هناك تحديات في تحديد السياسات والممارسات التي تساعد في إدارة وتخفيف ضغوط العمل بشكل فعال في البيئة العملية المعين.

سؤال البحث الرئيسي

تتناول هذه الدراسة التساؤل البحثي الرئيسي التالي:

"كيف تؤثر ضغوط العمل على أداء العاملين في شركة سابكتو للنقل في مكة؟"

3. أهمية الدراسة

من المهم ملء هذه الفجوات من خلال البحث والتحليل المستمر للتأثيرات النفسية والسلوكية لضغوط العمل على الأفراد والمنظمات من خلال استكشاف الفجوات النظرية والتجريبية التي تم تحديدها، تهدف هذه الدراسة إلى تحقيق ما يلي:

3.1. الأهمية النظرية:

تطوير أطر عمل شاملة: يساعد التحليل المستمر والبحث على فهم أعمق لطبيعة ضغوط العمل وتأثيراتها النفسية والسلوكية على الأفراد والمنظمات ويساعد البحث في ملء الفجوات على تحديد العوامل المؤثرة في زيادة أو تقليل تأثير ضغوط العمل، مما يمكن المنظمات من تطبيق السياسات والإجراءات الفعالة ويمكن للتحليل المستمر لتأثيرات ضغوط العمل المساهمة في تحسين بيئة العمل داخل المنظمات، مما يزيد من رضا الموظفين ويعزز أدائهم ويساعد على تطوير النظريات والمفاهيم المتعلقة بضغوط العمل وتأثيراتها، مما يسهم في تطوير النهج والحلول لمعالجة هذه الظاهرة

3.2. الأهمية التطبيقية:

- 1 تطوير سياسات وإجراءات تنظيمية جديدة تهدف إلى تقليل ضغوط العمل وزيادة رفاهية الموظفين.
- 2 تقديم برامج تدريبية للموظفين لتعزيز مهارات التعامل مع الضغوط وتعزيز الصحة النفسية
- 3 تحسين بيئة العمل وتوفير دعم نفسي واجتماعي للموظفين للتعامل مع التحديات النفسية
- 4 تطوير أساليب إدارة العمل وتنظيم الجدول الزمني للموظفين لتحقيق التوازن بين الحياة الشخصية والمهنية
- 5 تحسين الأداء العام للمنظمة من خلال تحسين رفاهية الموظفين وزيادة مستويات الارتباط والالتزام

4. أسئلة الدراسة

الدراسة الحالية تهدف الى الإجابة عن السؤال الرئيسي التالي: كيف تؤثر ضغوط العمل على أداء العاملين؟ وللإجابة على السؤال الرئيسي هناك عدة أسئلة فرعية الإجابة عليها تؤدي بنا للإجابة على السؤال الرئيسي الأسئلة الفرعية:

- 1- كيف يؤثر الضغط الوظيفي على مستوى الإنتاجية للعاملين؟
- 2- ما مدى تأثير الضغط الوظيفي على مدى الالتزام والولاء لدى العاملين تجاه مؤسساتهم؟
- 3- هل يقلل الضغط الوظيفي من قدرة العاملين على الابتكار والابداع في العمل؟

5. أهداف الدراسة

تهدف هذه الدراسة إلى استكشاف وتحليل عدة جوانب مهمة تتعلق بضغوط العمل وتأثيرها على مستوى الأداء الوظيفي في البيئة العملية. يتمحور التركيز في هذه الدراسة حول أربعة أهداف رئيسية:

- 1- التعرف على مستوى ضغوط العمل لدى العينة المبحوثة.
- 2 - تحديد مستوى تأثير ضغوط العمل في مستوى الأداء الوظيفي.
- 3 - التعرف على البعد الأكثر تأثيراً من ابعاد ضغوط العمل والمتمثلة ب (طبيعة العمل، صراع الدور، غموض الدور، عبء العمل) في مستوى الأداء الوظيفي لدى العينة المبحوثة.
- 4 - الكشف عن الاستراتيجيات الأكثر ملائمة التي يمكن اتباعها من قبل إدارة المنظمة للتخفيف من تأثيرات هذه الضغوط على العاملين ومستوى أدائهم.

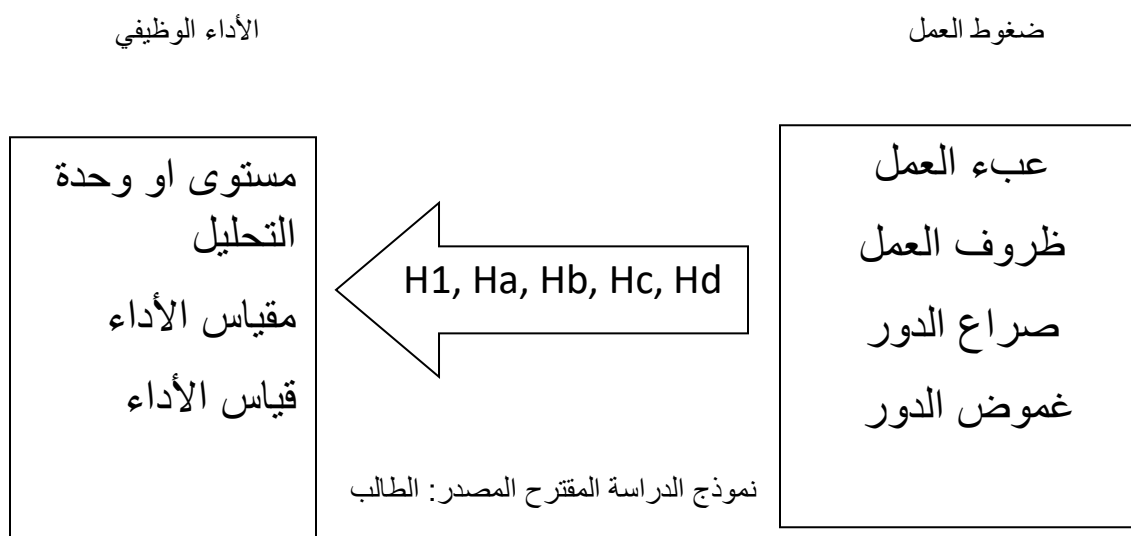
6. فرضيات الدراسة

هدفت هذه الدراسة إلى تحليل عدة فرضيات لفهم تأثير ضغوط العمل على مستوى الأداء الوظيفي في البيئة العملية. تم افتراض الآتي :

- 1 - توجد علاقة معنوية ايجابية ذات دلالة إحصائية بين مستوى الضغط في العمل وأداء الموظفين
- 2 - توجد علاقة معنوية سلبية ذات دلالة إحصائية بين الضغوط العملية العالية والأداء
- 3- توجد علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية بين الموظف والمدير
- 4- توجد علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية بين الموظف والمؤسسة

7. نموذج الدراسة

يوضح الشكل التالي العلاقة بين متغيرات الدراسة وفرضيات الدراسة كم يلي:



8. الدراسة الميدانية

تأسست الشركة السعودية للنقل العام "سابتكو" في عام 1979 بمشاركة الحكومة السعودية كأكبر مساهم الشركة تعتبر أول ناقل بري وطني في المملكة العربية السعودية رأس مال الشركة بلغ 1 مليار ريال سعودي في البداية وارتفع إلى 1.25 مليار ريال سعودي في عام 2007 الشركة تدير أسطولاً يتألف من أكثر من 3,250 مركبة مجهزة بأحدث التقنيات مثل نظام تتبع المركبات.

تقدم الشركة خدماتها باستخدام مواردها بشكل أمثل لتلبية احتياجات العملاء ويعمل في الشركة حوالي 1,997 موظف يتوزعون على مختلف الفئات الوظيفية مثل السائقين والفنيين والإداريين.

وتقدم سابتكو خدمات النقل العام في جميع أنحاء المملكة العربية السعودية، بما في ذلك النقل البري للركاب والبضائع.

وتشمل خدماتها العامة النقل الحضري والإقليمي والبيئي والدولي.

لتحديد المواقع GPS تعتمد سابتكو على أحدث التقنيات والأنظمة لتحسين أداء خدماتها. تمتلك الشركة أسطولاً من السيارات المجهزة بأنظمة تتبع وتحسين الجدولة والتخطيط للرحلات

وتتطلع سابتكو إلى أن تصبح الشركة الرائدة في مجال النقل العام في المنطقة وتوسع نطاق خدماتها لتشمل المزيد من الخدمات والمناطق، مما يعزز مكانتها كمحور رئيسي في قطاع النقل.

1. فلسفة البحث Philosophies: المنهج الوضعي Positivism

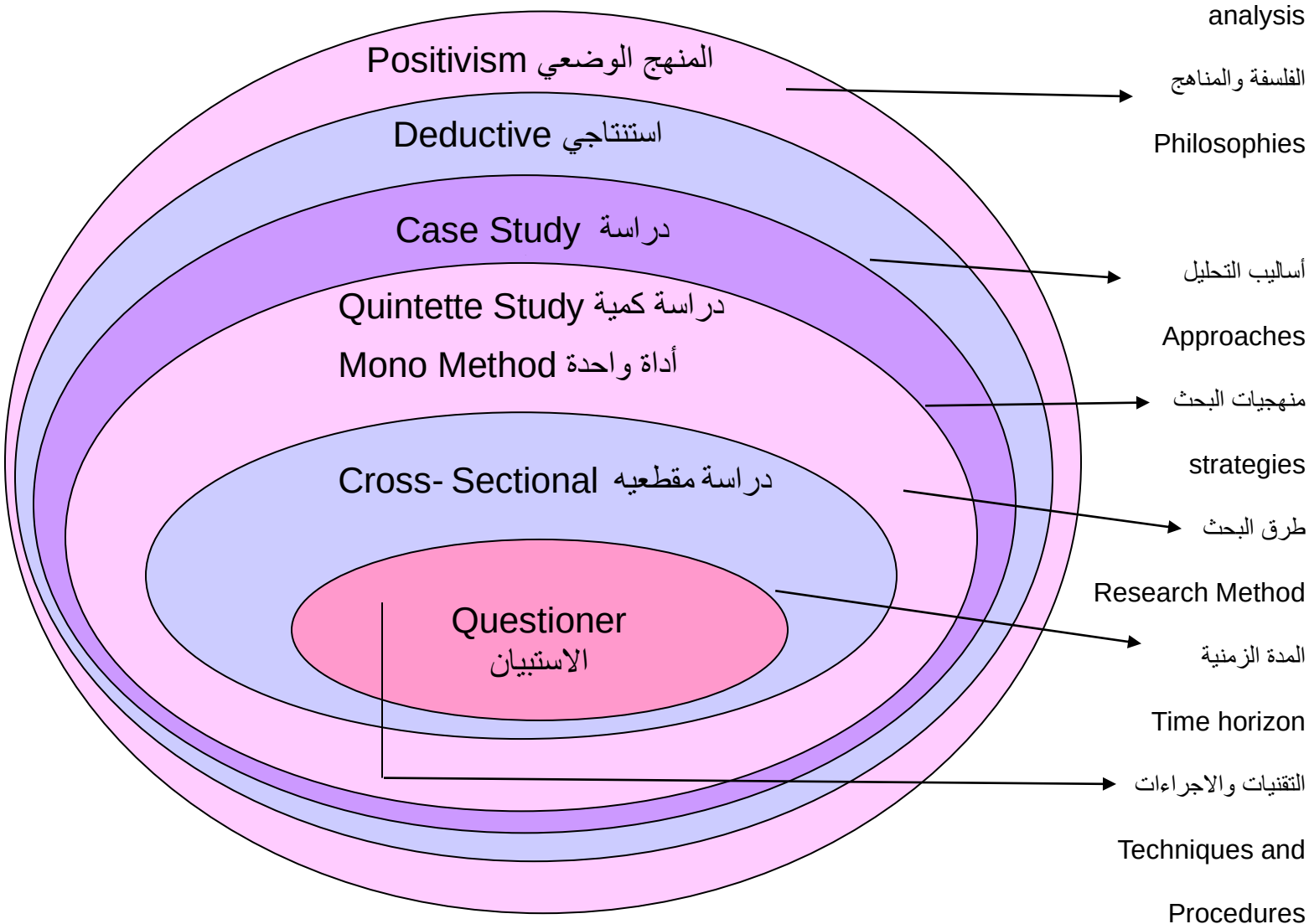
2. منهج البحث Approaches: استنتاجي Deductive

3. استراتيجيات البحث Strategies: دراسة حالة Case Study

4. نوع البحث Research Method: دراسة كمية Quintette Study + أداة واحدة Mono Method

5. الافق الزمني Time horizon: دراسة مقطعية Sectional-Cross

6. طرق جمع وتحليل البيانات Techniques and procedures: الاستبيان والتحليل الاحصائي Questionnaire and statistical analysis



ملخص منهجية الدراسة المصدر: الطالب



اسحق, س. أ. ع. ا. ا. & سميرة أحمد عبد الله اسحق. (2017). ضغوط العمل أثرها على الأداء الوظيفي لدى عينة من العاملين في قطاع الإعلام بدولة الكويت. العلوم التربوية, 25(2-الجزء 1), 279-335. <https://dx.doi.org/10.21608/ssj.2017.50860>

مشعلي, بلال, حمداوي, & وسيلة. (2016). أثر ضغوط العمل على الأداء الوظيفي لإداري كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة 8 ماي 1945 قالمة

Riyad, S. (2015). Effect of work motivation, work stress and job satisfaction on teacher performance at senior high school (SMA) throughout The State Central Tapaculo, Sumatera. IOSR Journal of humanities and social science, 20(2), 52-57

<https://saptco.com.sa/company/saptco/about-us>

