

أثر ضغوط العمل عن بعد على أداء العاملين دراسة
تطبيقية على بي ايه اي سيستمز السعودية للتطوير و
التدريب

إعداد الطالب/

مساعد بن محمد الوئيس

إشراف/

د. الفصيل عبد الحميد محمد حسن

د. فايز جراد

العام الدراسي: 2024



أهدى

أهدي هذا العمل لرفيقة دربي و شريكة حياتي زوجتي الحبيبة

كما أهديه لبنتي حلا و أبنائي عبدالله و محمد , حفظهم الله جميعا. لأكون

لهم قدوة في حياتهم العلمية.

وإلى القلب المعطاء والصدر الحاني أُمي الغالية

وإلى من كان لي سنداً و عوناً عند الشدائد طوال عمري إلى الرجل

الابرز في حياتي , أبي العزيز.

إلى من شد الله بهم عضدي فكانوا خير معين , أخي و أخواتي.

و لكل من آمن بي وشجعني على المضي قدماً في مسيرتي العلمية،

سائلة الله أن يجعله نافعا ومثمرا،

وأن يوفقني لمزيد من النجاحات والإنجازات.

شُكْرُهُمْ

إلى أساتذتي الأفاضل، الذين لم يبخلوا عليّ بتوجيهاتهم ونصائحهم القيمة، وكانوا لي قدوة في العلم والمعرفة، أهدي هذا العمل كتقدير لجهودهم وإسهاماتهم.

د. الفيصل عبد الحميد محمد حسن

د. فايز جراد

كما يتوجب علي أن أوجه الشكر للباحثين الذين استفدت من دراساتهم و أبحاثهم في الحصول على معلومات و بيانات هامة ساعدتني في إنشاء دراستي العلمية.

إلى رؤسائي و فريقي بالعمل ، كانو لي عونًا ومصدر إلهام، أهدي هذا العمل تعبيرًا عن شكري وامتناني لدعمهم وتشجيعهم.

وأتوجه بالشكر لكل من لم يسعنا ذكرهم .

المستخلص

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر ضغوط العمل على أداء شركة بي ايه اي سيستمز السعودية للتطوير و التدريب ، ولتحقيق اهداف الدراسة استخدم المنهج الوصفي التحليلي ، وتم توزيع (313) استبانة على العاملين في الشركة وتم استرداد (282) استبانة صالحة للتحليل ، وتم استخدام البرنامج الإحصائي (SPSS) لتحليل البيانات المتعلقة بالدراسة.

وتوصلت نتائج الدراسة إلى وجود أثر ذو دلالة إحصائية لضغوط العمل عن بُعد على أداء العاملين في شركة بي ايه اي سيستمز السعودية للتطوير و التدريب ، وأوصت الدراسة بضرورة مساعدة الموظفين بشكل مستمر لتخفيف ضغوط العمل وزيادة مستويات أدائهم، وضرورة إنشاء برامج لدعم التفاعل الإيجابي بين الزملاء والمدراء لتعزيز بيئة العمل وتحسين العلاقات الشخصية داخل الفريق.

الكلمات المفتاحية:

ضغوط العمل عن بعد، أداء العاملين، شركة بي ايه اي سيستمز السعودية للتطوير و التدريب.

قائمة المحتويات

ب	بسم الله الرحمن الرحيم.....
ج	إهداء.....
د	شكر وتقدير.....
هـ	المستخلص.....
و	قائمة المحتويات.....
ط	قائمة الجداول.....
1	الفصل الأول: الإطار العام للدراسة.....
1.1	1.1 مقدمة:.....
2.1	2.1 مشكلة الدراسة:.....
3.1	3.1 أهمية الدراسة:.....
1.3.1	1.3.1 الأهمية العلمية.....
2.3.1	2.3.1 الأهمية العملية.....
4.1	4.1 أهداف الدراسة:.....
5.1	5.1 تساؤلات الدراسة.....
6.1	6.1 فروض الدراسة:.....
7.1	7.1 نموذج الدراسة.....
8.1	8.1 الدراسات السابقة.....
9.1	9.1 الفجوة البحثية وأوجه التشابه والاختلاف بين الدراسات:.....
10.1	10.1 المنطلقات النظرية للدراسة:.....
11.1	11.1 المنهجية وطرق البحث:.....
12.1	12.1 مصادر جمع البيانات.....
13.1	13.1 أدوات الدراسة:.....

23.....	14.1 حدود الدراسة :
23.....	الفصل الثاني: الاطار النظري
23.....	المبحث الأول : ضغوط العمل عن بعد
23.....	1.1.2 تمهيد
24.....	2.1.2 مفهوم الضغوط
25.....	3.1.2 مفهوم ضغوط العمل
26.....	4.1.2 خصائص ضغوط العمل:
27.....	5.1.2 مصادر ضغوط العمل:
28.....	6.1.2 مصادر ضغوط العمل المنطقة بالمنظمة:
29.....	7.1.2 أنواع ضغوط العمل:
31.....	8.1.2 عوامل ضغوط العمل:
31.....	9.1.2 آثار ضغوط العمل:
34.....	1.2.2 مقدمة
34.....	2.2.2 مفهوم أداء العاملين
37.....	3.2.2 محددات وعناصر أداء العاملين: -
38.....	4.2.2 أهمية أداء العاملين وتقييم أداء العاملين:
38.....	5.2.2 أنواع أداء العاملين :
39.....	6.2.2 أهمية أداء العاملين
40.....	7.2.2 العوامل المؤثرة في أداء العاملين
41.....	8.2.2 أبعاد أداء العاملين:
43.....	الفصل الثالث: الطريقة والإجراءات
43.....	1.3 تمهيد
43.....	2.3 منهج الدراسة:
43.....	3.3 مجتمع الدراسة وعينة الدراسة

44.....	4.3 أداة الدراسة
45.....	5.3 ثبات أداة الدراسة
47.....	6.3 اختبار التوزيع الطبيعي:
47.....	7.3 اختبار ملائمة نموذج الدراسة للأساليب الإحصائية المستخدمة:
48.....	8.3 أساليب المعالجة الإحصائية المستخدمة
50.....	الفصل الرابع : عرض نتائج التحليل الإحصائي
50.....	1.4 مقدمة
50.....	2.4 عرض الخصائص الديمغرافية المتعلقة بأفراد عينة الدراسة.
52.....	3.4 النتائج الوصفية لمتغيرات الدراسة:
53.....	1.3.4 المتغير المستقل: ضغوط العمل
57.....	2.3.4 المتغير التابع: أداء العاملين
61.....	4.4 اختبار فرضيات الدراسة
70.....	الفصل الخامس :مناقشة النتائج والتوصيات
73.....	Abstract
74.....	المراجع:
74.....	أولاً: المراجع العربية
79.....	ثانياً: المراجع الأجنبية
83.....	الملاحق
84.....	استمارة استبيان

قائمة الجداول

م	اسم الجدول	رقم الصفحة
[1]	الجدول (1): اختبار مقياس الاستبانة	47
[2]	جدول (2) معامل الاتساق الداخلي كرو نباخ الفا	47
[3]	جدول (3): اختبار التوزيع الطبيعي للبيانات بالاعتماد على قيمة معامل الالتواء	49
[4]	جدول (4) اختبار معامل تضخم التباين والتباين المسموح لمتغيرات الدراسة	50
[5]	جدول رقم (5): مصفوفة ارتباط بيرسون للمتغيرات الفرعية في المتغير المستقل	50
[6]	جدول (6) التكرارات والنسب المئوية حسب متغيرات الدراسة	52
[7]	جدول (7): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمجالات ضغوط العمل	55
[8]	جدول (8): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية المتعلقة بالزملاء	56
[9]	جدول (9): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية المتعلقة بالمدرء	57
[10]	جدول (10): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية المتعلقة ببيئة العمل	58
[11]	جدول (11): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمجالات أداء العاملين	59
[12]	جدول (12): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية المتعلقة جودة العمل	60
[13]	جدول (13): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية المتعلقة بسرعة العمل	61

62	جدول (14): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية المتعلقة بدقة الأداء	[14]
63	جدول (15): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية المتعلقة بحجم الأداء	[15]
65	الجدول (16): تحليل الانحدار الخطي المتعدد لأثر ضغوط العمل عن بعد بأبعاده (الزملاء، المدراء، بيئة العمل) على أداء العاملين بأبعاده (جودة العمل، سرعة العمل، دقة الأداء، حجم الأداء) على العاملين في شركة بي ايه أي سيستمز السعودية للتطوير والتدريب	[16]
66	الجدول (17): نتائج الانحدار الخطي البسيط لأثر ضغوط العمل عن بعد بأبعادها (الزملاء، المدراء، بيئة العمل) على جودة العمل في شركة بي ايه أي سيستمز السعودية للتطوير والتدريب	[17]
67	الجدول (18): نتائج الانحدار الخطي البسيط لأثر ضغوط العمل عن بعد بأبعادها (الزملاء، المدراء، بيئة العمل) على سرعة العمل في شركة بي ايه أي سيستمز السعودية للتطوير والتدريب	[18]
69	الجدول (19): نتائج الانحدار الخطي البسيط لأثر لضغوط العمل عن بعد بأبعادها (الزملاء، المدراء، بيئة العمل) على دقة الأداء في شركة بي ايه أي سيستمز السعودية للتطوير والتدريب	[19]
71	الجدول (20): نتائج الانحدار الخطي البسيط لأثر ضغوط العمل عن بعد بأبعادها (الزملاء، المدراء، بيئة العمل) على حجم الأداء في شركة بي ايه أي سيستمز السعودية للتطوير والتدريب	[20]

الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

1.1 مقدمة:

يُعد العمل عن بعد من المفاهيم الحديثة، التي شاع استخدامها في ظل الاقتصاد الرقمي في الآونة الأخيرة وأصبحت تتغلغل في حياتنا اليومية، بشكل سريع ودون توقف، كما ارتبط ظهور العمل عن بعد بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات الحديثة، وما استحدثه العالم من أدوات جديدة، ومما لاشك فيه أن مفهوم العمل عن بعد قد اشتق من مفهوم التجارة الإلكترونية، باعتبارها اللبنة الأساسية لمفهوم العمل عن بعد .

كما اختلفت الآراء والدول أيضاً حول مفهوم العمل عن بعد، فمنهم من يقتصر العمل على وضعية وحجم صغير مقتصر على العمل من خلال الاتصالات في الحواسيب الآلية، ومنهم من يتسع فيه لإعتبار العمل في المنزل للأدباء والكتاب نوعاً من العمل عن بعد، وكذلك العمل بالفاكس، ومنهم من يصنف مراكز الاتصالات من العمل عن بعد .

و تعتبر ضغوط العمل من الظواهر الإنسانية التي وجدت مع الثورة الصناعية، وقد أثبتت العديد من الدراسات أن ما يتعرض له العاملون من ضغوط في بيئات العمل لا يؤثر فقط على حالتهم الصحية والنفسية من اضطراب وقلق وإحباط بل ينعكس أيضاً على مستويات أدائهم لعملهم وقدرتهم على العمل والتي تعيق بالتالي عملية سير العمل في المنظمات والمؤسسات للوصول إلى أهدافها التي تعمل على تحقيقها. ولهذا بدأت الدراسات في هذا المجال تتجه نحو التعرف إلى اتجاهات العاملين ومشاعرهم، والكشف عن آثار تلك المشاعر الإيجابية والسلبية لهم، ومقدرتهم على تحقيق أهداف المؤسسة التي يعملون بها، ولقد أدت ضغوط العمل إلى انخفاض مستوى الإنتاج، وإلى ضعف العائد والمردود الإقتصادي للمشروعات وشيوع مناخ من عدم الثقة والتوجس والحذر، ومن هنا أصبح من الضروري على كل متخذ قرار أن يحيط بعملية الضغط الإداري ومحدداتها وجوانبها المختلفة وما تمثله من مفاهيم واتجاهات ودوافع ومدرجات ومهارات وقدرات في ظل بيئة متغيرة سريعة الإيقاع في أحداثها.(ابوعمار، 2021)

وتعتبر بيئة العمل مصدر لتجمع عدد وافر من الضغوط، ورغم أنه لا يوجد عمل يخلو من الضغوط، فإن بعض المهن تختص بظروف ذات طبيعة خاصة مما يجعلها مصدر

أكبر من غيرها من حيث ما تثيره من توتر أو قلق، وتختلف مصادر الضغوط النفسية بين مهنة، وأخرى فالمهن التي تتضمن المسؤولية عن تنفيذ معاملات واحتكاك مباشر مع العملاء تعتبر مصدراً خصباً للضغط النفسي والإنفعالي، والمشقة في ساعات العمل، ونوعيته، وينعكس هذا سلباً على الرضا الوظيفي ويؤدي إلى زيادة في ضغوط العمل بشكل يومي.

وقد ظهر الإهتمام الفعلي من قبل المؤسسات بشكل واضح مع الإحصائيات التي بدأت ترصد خطر ضغوط العمل على صحة الفرد، والخسائر المالية الناتجة عنه في المؤسسات والمنظمات، وعلاقتها بالبيئة الاجتماعية العامة التي يصعب فصلها عن بيئة العمل، لاسيما أن معظم المنظمات الإدارية في الوقت الراهن أخذت تعاني هي الأخرى من إزدياد السلوك غير المرغوب فيه بين العاملين فيها، وقد لاحظ الباحث الضغط المتزايد على عينة من العاملين بشركة جياو للسيارات وظهر له ذلك من خلال معدل الأداء الإنتاجي وتنفيذ للمعاملات اليومية فهم يتأثرون سيكولوجياً بمناخ عملهم كما يؤثر في مجتمعهم.(حجاج وأبو عمارة،2018)

وفقاً لتقرير "State of Remote Work 2023" من Buffer، أفاد 44% من العاملين عن بعد بأنهم يعملون أكثر هذا العام مقارنة بالعام السابق. كما أشار التقرير إلى أن واحداً من كل خمسة موظفين يشعرون بإرهاق أكبر من العام الماضي. هذا يمكن أن يُعزى إلى السياسات الجديدة التي تتطلب العمل الهجين أو العودة إلى المكتب مع الحفاظ على نفس مستوى العمل من فترة العمل عن بعد الكامل، بالإضافة إلى القلق الناجم عن التسريح الجماعي في بعض الصناعات، و من بين 93% من العاملين عن بعد الذين يعتبرون الحدود بين العمل والحياة الشخصية مهمة، أفاد 78% منهم بأنهم يحافظون على حدود صحية بين العمل والحياة. (Buffer's State of Remote Work 2023)

ومع ذلك، أشار 81% من المشاركين إلى أنهم يتحققون من البريد الإلكتروني خارج ساعات العمل، و 63% يفعلون ذلك في عطلات نهاية الأسبوع أو أيام الإجازة، مما يساهم في زيادة الضغوط، وتشير نتائج تقرير "People at Work 2023: A Global Workforce View" من ADP Research Institute إلى أن 75% من العاملين عن بعد يشعرون بالاتصال بزملائهم أو عملائهم.

أظهرت دراسة نشرت في مجلة "Frontiers in Psychology" أن العمل عن بعد يمكن أن يزيد من مستويات الاحتراق النفسي والإرهاق العاطفي بين الموظفين، وأن الضغوط

المهنية المرتبطة بالعمل عن بعد يمكن أن تؤدي إلى إرهاق جسدي ونفسي، مما يؤثر سلباً على الأداء والإنتاجية .

لذلك ، بات من الضروري على المؤسسات الإدارية اتخاذ إجراءات فعالة للتخفيف من ضغوط العمل وتحسين بيئة العمل لضمان أداء فعال ومستدام للموظفين. من بين هذه الإجراءات، يمكن أن تشمل توفير بيئة عمل داعمة، وتقديم الدعم النفسي والاستشارات، وتنظيم دورات تدريبية حول إدارة الوقت والضغط، بالإضافة إلى تطوير سياسات تضمن تحقيق التوازن بين العمل والحياة الشخصية.

2.1 مشكلة الدراسة:

تعد شركة بي ايه اي سيستمز السعودية للتطوير والتدريب واحدة من الشركات الرائدة في مجال التطوير والتدريب في المملكة العربية السعودية. تأسست الشركة بهدف تقديم حلول متقدمة في مجالات الدفاع، الطيران، والتكنولوجيا، وتسعى باستمرار إلى تعزيز كفاءة وأداء موظفيها من خلال برامج تدريبية وتطويرية مبتكرة. ومع تطور التكنولوجيا وزيادة الاعتماد على العمل عن بعد، خاصة بعد جائحة COVID-19 ، أصبح العمل عن بعد واقعاً جديداً تتبناه العديد من الشركات، بما فيها بي ايه اي سيستمز.

ورغم الفوائد العديدة التي يقدمها العمل عن بعد، مثل المرونة وتقليل وقت التنقل، إلا أنه يحمل في طياته مجموعة من التحديات والضغوط التي قد تؤثر على أداء العاملين. من خلال الاطلاع على الدراسات السابقة، تم رصد عدة أبعاد لضغوط العمل التي قد تظهر في بيئات العمل عن بعد، ومنها غموض الدور كما أشارت دراسة العمار (2021)، فإن غموض الدور يمكن أن يؤدي إلى زيادة الضغوط على الموظفين ويؤثر سلباً على دوران الموظفين. هذا البعد يصبح أكثر حدة في بيئات العمل عن بعد حيث قد تكون التوجيهات والتعليمات غير واضحة، مما يزيد من احتمال ارتباك الموظفين وعدم فهمهم الكامل لمهامهم ومسؤولياتهم. وأشارت دراسة حجاج وبوعمامه (2018) أن صراع الدور، والذي قد ينشأ من تضارب بين متطلبات العمل والمسؤوليات الشخصية، يمكن أن يؤثر سلباً على الالتزام بأخلاقيات العمل. في سياق العمل عن بعد، قد يكون الموظفون مطالبين بتحقيق توازن بين المهام المهنية والمسؤوليات المنزلية، مما يزيد من صراع الدور ويؤدي إلى ضغوط نفسية قد تؤثر على

أدائهم، ووضحت دراسة إسماعيل وعبدالله (2022)، فإن عبء العمل المفرط يمكن أن يقلل من الولاء التنظيمي.

وبينت دراسة مفرش والضمور (2019) أن بيئة العمل غير الملائمة قد تؤدي إلى انخفاض الرضا الوظيفي، حيث أن عدم توفر البيئة المناسبة للعمل من المنزل قد يسبب ضغوطاً إضافية على الموظفين. في هذا السياق، فإن بيئة العمل عن بعد قد تفتقر إلى العناصر التي تساهم في تحسين الرضا الوظيفي مثل الدعم الاجتماعي والمعدات المكتبية المناسبة.

رغم أن هذه الدراسات قدمت رؤى هامة حول تأثير ضغوط العمل في بيئات مختلفة، إلا أن هناك فجوة بحثية تتعلق بفهم التأثيرات المحددة لضغوط العمل في سياق العمل عن بعد داخل شركات التكنولوجيا والتطوير في المملكة العربية السعودية، وتتمثل مشكلة الدراسة في تحديد مدى تأثير ضغوط العمل المرتبطة بالعمل عن بعد على أداء الموظفين في شركة بي ايه اي سيستمز السعودية للتطوير والتدريب. مع التوسع الكبير في اعتماد العمل عن بعد، خصوصاً بعد جائحة COVID-19، أصبح من الضروري فهم كيفية تأثير هذه الضغوط على أداء الموظفين في الشركة. رغم الفوائد العديدة للعمل عن بعد، مثل المرونة وتقليل وقت التنقل، إلا أنه يحمل في طياته مجموعة من التحديات التي قد تؤثر سلباً على أداء العاملين.

3.1 أهمية الدراسة:

تجمع هذه الدراسة بين الفائدة النظرية التي تعزز الفهم العلمي لضغوط العمل عن بعد وتأثيرها على الأداء، والفائدة العملية التي توفر للمؤسسات الأدوات والاستراتيجيات اللازمة لتحسين أداء الموظفين ودعمهم في بيئات العمل المتغيرة.

1.3.1 الأهمية العلمية

- ✓ تسهم الدراسة في إثراء المعرفة العلمية المتعلقة بموضوع ضغوط العمل عن بعد، خاصة في ظل التطورات الحديثة والتوجهات العالمية نحو العمل عن بعد. تعد هذه الدراسة إضافة هامة للأدبيات العلمية في مجال إدارة الأعمال وعلم النفس التنظيمي.
- ✓ تقدم الدراسة فهماً عميقاً للعوامل المؤثرة على أداء العاملين عند العمل عن بعد. من خلال تحليل تأثير الزملاء، المدراء، وبيئة العمل، تسلط الدراسة الضوء على العناصر التي يمكن أن تعزز أو تعوق أداء الموظفين في بيئات العمل غير التقليدية.

- ✓ تساهم الدراسة في تطوير النظريات والمفاهيم المتعلقة بضغوط العمل وأداء العاملين . يمكن أن تشكل نتائج الدراسة أساساً لتطوير نماذج نظرية جديدة أو تعديل النماذج القائمة لتشمل العمل عن بعد كعنصر رئيسي.
- ✓ تفتح الدراسة آفاقاً جديدة للبحوث المستقبلية في مجالات متعددة مثل إدارة الموارد البشرية، علم النفس التنظيمي، وإدارة الأعمال. يمكن أن تكون نتائج هذه الدراسة منطلقاً لدراسات أعمق وأشمل تبحث في جوانب أخرى من ضغوط العمل عن بعد وتأثيراتها.

2.3.1 الأهمية العملية

- استخدام نتائج الدراسة لتطوير سياسات وإجراءات تنظيمية تدعم العمل عن بعد لفهم تأثير ضغوط العمل عن بعد على الأداء في تصميم بيئات عمل داعمة ومحفزة.
- توفر الدراسة بيانات قيمة يمكن استخدامها في تصميم برامج تدريب وتطوير مهني تستهدف تحسين أداء الموظفين عند العمل عن بعد ، تشمل استراتيجيات لإدارة الضغوط وتحسين التواصل بين الزملاء والمدراء.
- تعزيز إنتاجية الموظفين من خلال فهم العوامل التي تؤثر على جودة وسرعة ودقة وحجم الأداء، يمكن للشركات تطبيق استراتيجيات تهدف إلى تعزيز إنتاجية الموظفين وتحقيق مستويات أعلى من الكفاءة والأداء.
- تساهم نتائج الدراسة في تطوير برامج دعم الصحة النفسية والعاطفية للموظفين. يمكن للمؤسسات إنشاء مبادرات تهدف إلى تقليل ضغوط العمل عن بعد وتعزيز الرفاهية العامة للعاملين.
- تعتبر هذه الدراسة دليلاً عملياً للشركات التي تتجه نحو التحول الرقمي واعتماد نماذج العمل عن بعد. تساعد النتائج في تخطيط وتنفيذ استراتيجيات فعالة للتحول الرقمي تضمن الحفاظ على مستوى عالٍ من الأداء.

4.1 أهداف الدراسة:

يتمثل الهدف الرئيسي للدراسة مدى تأثير أبعاد ضغوط العمل عن بعد (الزملاء، المدراء، بيئة العمل) على أداء العاملين بأبعاده (جودة العمل، سرعة العمل، دقة الأداء، حجم الأداء) في بيئته اي سيستمر السعودية للتطوير و التدريب. ؟، وتتفرع منه عدة اهداف فرعية منها :

- تقييم مدى تأثير ضغوط العمل عن بعد الناتجة عن التفاعل مع الزملاء، توجيهات المدراء، وبيئة العمل المنزلية على جودة المهام المنجزة من قبل العاملين في شركة بي ايه اي سيستمز السعودية للتطوير والتدريب.
- دراسة كيفية تأثير ضغوط العمل عن بعد، بما في ذلك تفاعل الزملاء وتوجيهات المدراء وبيئة العمل، على سرعة إنجاز المهام والواجبات من قبل العاملين في شركة بي ايه اي سيستمز السعودية للتطوير والتدريب.
- تحليل تأثير ضغوط العمل عن بعد ، بما يشمل تفاعل الزملاء وتوجيهات المدراء وبيئة العمل، على دقة الأداء ومدى الالتزام بالمعايير المطلوبة من قبل العاملين في شركة بي ايه اي سيستمز السعودية للتطوير والتدريب.
- قياس مدى تأثير ضغوط العمل عن بعد، الناتجة عن التفاعل مع الزملاء وتوجيهات المدراء وبيئة العمل، على حجم المهام المنجزة من قبل العاملين في شركة بي ايه اي سيستمز السعودية للتطوير والتدريب.

5.1 تساؤلات الدراسة

السؤال الرئيسي الأول: ما أثر لضغوط العمل عن بعد بأبعاده (الزملاء، المدراء، بيئة العمل) على أداء العاملين بأبعاده (جودة العمل، سرعة العمل، دقة الأداء، حجم الأداء) على العاملين في بي ايه اي سيستمز السعودية للتطوير والتدريب. ؟

وتتفرع منها عدة أسئلة فرعية هي :

- ما هو تأثير ضغوط العمل عن بعد الناتجة عن التفاعل مع الزملاء على جودة أداء العاملين في بي ايه اي سيستمز السعودية للتطوير والتدريب؟
- ما هو تأثير ضغوط العمل عن بعد الناتجة عن توجيهات المدراء على سرعة أداء العاملين في بي ايه اي سيستمز السعودية للتطوير والتدريب؟
- ما هو تأثير ضغوط العمل عن بعد الناتجة عن بيئة العمل على دقة أداء العاملين في بي ايه اي سيستمز السعودية للتطوير والتدريب؟
- ما هو تأثير ضغوط العمل عن بعد الناتجة عن التفاعل مع الزملاء وتوجيهات المدراء وبيئة العمل على حجم الأداء في بي ايه اي سيستمز السعودية للتطوير والتدريب؟

6.1 فروض الدراسة:

استنادا إلى مشكلة الدراسة، فقد قام الباحثون بوضع الفرضيات التالية:

✎ **الفرضية الرئيسية:** لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) لضغوط العمل عن بعد بأبعاده (الزملاء، المدراء، بيئة العمل) على أداء العاملين بأبعاده (جودة العمل، سرعة العمل، دقة الأداء، حجم الأداء) على العاملين في بي إيه أي سيستمز السعودية للتطوير و التدريب.

وتتفرع من الفرضية الرئيسية الفرضيات الفرعية التالية:

- الفرضية الفرعية الأولى: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $\alpha 0.05$ ($\leq$) لضغوط العمل عن بعد بأبعاده مجتمعه على جودة العمل في بي إيه اي سيستمز السعودية للتطوير و التدريب.
- الفرضية الفرعية الثانية: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $\alpha 0.05$ ($\leq$) لضغوط العمل عن بعد بأبعاده مجتمعه على سرعه العمل في بي إيه اي سيستمز السعودية للتطوير و التدريب.
- الفرضية الفرعية الثالثة: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $\alpha 0.05$ ($\leq$) لضغوط العمل عن بعد بأبعاده مجتمعه على دقة الأداء في بي إيه اي سيستمز السعودية للتطوير و التدريب.
- الفرضية الفرعية الرابعة: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $\alpha 0.05$ ($\leq$) لضغوط العمل عن بعد بأبعاده مجتمعه على جودة الأداء في بي إيه اي سيستمز السعودية للتطوير و التدريب.

7.1 نموذج الدراسة

يهدف هذا النموذج إلى دراسة أثر لضغوط العمل عن بعد بأبعاده (الزملاء، المدراء، بيئة العمل) على أداء العاملين بأبعاده (جودة العمل، سرعة العمل، دقة الأداء، حجم الأداء) على العاملين في بي إيه اي سيستمز السعودية للتطوير و التدريب، ويتضمن المتغيرات التالية:

- 1- المتغير المستقل: ضغوط العمل عن بعد بأبعاده (الزملاء، المدراء، بيئة العمل)
- 2- المتغير التابع: أداء العاملين بأبعاده (جودة العمل، سرعة العمل، دقة الأداء، حجم الأداء)

8.1 الدراسات السابقة

■ دراسة (العمار، 2021)

هدفت الدراسة إلى معرفة أثر ضغوط العمل بأبعادها الثلاث (غموض الدور، وصراع الدور، وعبء الدور الزائد) على مستوى دوران العاملين في مؤسسة الكهرباء بالمنطقة الجنوبية – السعودية. وكذلك التعرف على الفروق ذات الدلالة الإحصائية بين متوسطات استجابات أفراد عينة البحث حول بضغوط العمل وأثرها على دوران العاملين في مؤسسة الكهرباء بالمنطقة الجنوبية - السعودية تعزى للمتغيرات الشخصية والوظيفية، ولتحقيق أهداف الدراسة استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي، واعتمدت الدراسة الاستبانة أداة لجمع المعلومات، وتمثل مجتمع الدراسة بجميع العاملين الإداريين في شركة الكهرباء بالمنطقة الجنوبية – السعودية، وتوصلت الدراسة إلى أنه يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية موجبة لضغوط العمل بأبعادها الثلاث (غموض الدور، وصراع الدور، وعبء الدور الزائد) على دوران العاملين في مؤسسة الكهرباء بالمنطقة الجنوبية – السعودية، وكذلك توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين مفردات عينة البحث حول ضغوط العمل وأثرها على دوران العاملين في مؤسسة الكهرباء بالمنطقة الجنوبية - السعودية تعزى للمتغيرات الشخصية والوظيفية (العمر، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة، المركز الوظيفي). وقدم الباحث مجموعة من التوصيات أهمها عدم فقد التوازن عندما مواجهة بعض المواقف المجحفة على حقوقي الوظيفية. عدم الانشغال بالأحداث الجانبية التي تعرقل سير العمل. كذلك ضرورة أن يستخدم المسؤولين المباشرين العلاقات الطيبة للتأثير على العاملين أكثر من السلطة الرسمية. وأن يحرص المسؤولين المباشرين على التوازن بين الحياة الشخصية للعاملين ومتطلبات العمل.

■ دراسة (حجاج وبوعمامه، 2018)

هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر ضغوط العمل من خلال أبعاده عبء العمل، ظروف العمل، صراع الدور وغموض الدور على مدى الالتزام والتمسك بمبادئ وقيم أخلاقيات الأعمال، حيث شمل مجتمع الدراسة مؤسسة الوحدة العملية لاتصالات الجزائر بورقلة واختيار عينة عشوائية منها وتوزيع عليها الاستبيان بمجموع 75 استبيان أسترده بالكامل، وتم الاعتماد أثناء الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، الذي يعتمد على جمع البيانات عن الظاهرة وتفسيرها وتم استخدام برنامج SPSS الإحصائي لتحليل البيانات.

وانطلقت الدراسة من الفرضية إلى تبين أن هناك أثر ذو دلالة إحصائية بين ضغوط العمل والالتزام بأخلاقيات الأعمال. وقد أظهرت نتائج الدراسة ضرورة اهتمام إدارة المؤسسة بالمصادر الأساسية التي كانت لها دور رئيسي في ضغوط العمل، ومحاولة السيطرة على هذه الضغوط والسهر على الحد منها؛ إضافة إلى الاستثمار في الوعي الأخلاقي الذي يميز مستخدميها والعمل على استغلاله الأمثل بما يخدم أهداف وديمومة المؤسسة ونجاحها.

■ دراسة (إسماعيل وعبدالله، 2022)

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر مستوى ضغوط العمل على درجة الولاء التنظيمي عند العاملين بوزارة الشؤون الإسلامية والأوقاف والدعوة والإرشاد بمنطقة الباحة بالمملكة العربية ومحاولة التعرف على الأسباب التي تزيد من ضغوط العمل، وأيضا التعرف على فروق المتوسطات في ضغط العمل والولاء التنظيمي للعاملين في بالوزارة المعنية، والتي تعزى للمتغيرات الشخصية والوظيفية، حيث هناك علاقة بين ضغوط العمل وصراع الدور وغموضه والأعباء الوظيفية، وبيئة العمل، والتقدم الوظيفي وبيئة العمل، والتقدم الوظيفي والثقافة التنظيمية وأثرها على الولاء التنظيمي. وقد استخدمت الدراسة الاستبانة لجمع المعلومات واقتصرت على أسلوب العينة الميسرة، ولقد خلصت الدراسة لعدد من النتائج أهمها: هناك علاقة إيجابية بن صراع الدور وغموضه وعبء العمل وبيئته والتقدم الوظيفي والثقافة التنظيمية وبين الولاء التنظيمي، فخلصت إلى أن هناك أثر لمستوى ضغوط العمل على درجة الولاء التنظيمي تعزى للمتغيرات الشخصية والوظيفية، كما أوصت الدراسة وضع السياسات العليا الواضحة والخالية من التضارب لتيسير مهام الموظفين لإنجاز الأعمال، وتحديد الواجبات الموكلة لكل شخص بطريقة واضحة وتفويضه بالصلاحيات اللازمة لإنجازها بيسر، العمل على وضع ضوابط الالتزام بخطوط السلطة بالجهاز الإداري للعمل بالوزارة، بجانب الاهتمام بالتدريب لرفع كفاءة العاملين وتخفيف عبء العمل عنهم، والعمل على توظيف القدر الكافي من الموظفين لإنجاز أعمال الوزارة، حتى لا يكون هناك تكديس للعمل الأمر الذي يؤثر سلبا على الولاء التنظيمي للعمال، ووضع نظام ترقيات للمبدعين والمتميزين، والعمل على تحسين بيئة العمل والاهتمام بالجانب الجمالي لمكان العمل حتى يؤدي ذلك إلى راحة نفسية للعاملين، وتخفيف ضغوط العمل عنهم في وزارة الشؤون الإسلامية والأوقاف والدعوة والإرشاد.

■ دراسة (مفراش والضمور، 2019)

هدفت الدراسة إلى اختبار أثر ضغوط العمل بأبعاده، عبء العمل، صراع الدور، العلاقات الإنسانية، عامل الأسرة وبيئة العمل على الرضا الوظيفي بالمؤسسة الاستشفائية العمومية لولاية جيجل. وباستخدام استبانة تم توزيعه على عينة مكونة من 140 موظفاً، وبعد التحليل باستخدام برنامج التحليل الإحصائي SPSS توصلت الدراسة إلى أن لضغوط العمل أثراً سلبياً على الرضا الوظيفي بمستشفى ولاية جيجل، ويرجع هذا الأثر إلى كل من عبء العمل وبيئة العمل، أما صراع الدور والعلاقات الإنسانية وعامل الأسرة، فلا تؤثر على الرضا الوظيفي، وبناءً على النتائج قدمت الدراسة مجموعة من التفسيرات والتوصيات ذات الصلة بالموضوع.

■ دراسة (عمرو وآخرون، 2021)

هدفت الدراسة إلى اختبار أثر ضغوط العمل والمتعلقة ببيئة العمل والمتمثلة في (صراع الدور - غموض الدور - الأعباء الزائدة) على أداء العاملين. تتمثل مشكلة البحث في تعرض العاملين بمصنع أسمنت عطبرة إلى مجموعة من الأسباب التي قد تؤدي إلى ضغوط العمل والتي قد تترك آثاراً نفسية واجتماعية على العاملين. هدفت الدراسة إلى التعرف على آثار ضغوط العمل على أداء العاملين بمصنع أسمنت عطبرة وتسليط الضوء على معوقات وعقبات أداء العاملين بالمصنع. وتتبع أهمية البحث من أهمية العامل في نجاح المنظمات لذلك لا بد من الاهتمام به والتعرف على مسببات الضغوط لديه. استخدمت الدراسة في اختبار الفرضية مناهج متعددة الجوانب تشمل أساليب إحصائية وتحليلية ودراسة ميدانية لشركة أسمنت عطبرة، كما أنها استخدمت المنهج التاريخي والاستنباطي والاستقرائي والوصفي التحليلي. توصلت الدراسة إلى عدة نتائج من أهمها: أن هنالك علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين غموض الدور وأداء العاملين، كما أظهرت وجود علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين عبء الدور وأداء العاملين. أوصت الدراسة بالاهتمام بالبيئة المحيطة بالعمل وتوفير كافة المعينات التي تساعد على أداء العمل، تحديد الوظائف والتكاليف لكل موظف حسب مؤهلاته وخبراته

■ دراسة (العمور والصمادي، 2021)

هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر العمل عن بعد في ضوء جائحة كورونا على أداء الكادر الأكاديمي في الجامعات الخاصة في العاصمة عمان، ولتحقيق أهداف الدراسة قام

الباحث بتطوير استبانة مكونه من (32) فقرة، واستخدام عينة ملائمة من الكادر الأكاديمي في الجامعات الخاصة في العاصمة عمان، حيث بلغت عينة الدراسة من (244) من الكادر الأكاديمي، وبعد تحليل البيانات باستخدام الأساليب الإحصائية الملائمة، أظهرت النتائج: أن المتوسط الحسابي العام لمستوى تبني العمل عن بعد في الجامعات الخاصة في العاصمة عمان، جاء بتقييم متوسط، كما جاء المتوسط الحسابي العام لمستوى أداء الكادر الأكاديمي في الجامعات الخاصة في العاصمة عمان، بتقييم متوسط أيضا، ووجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) للعمل عن بعد في ظل جائحة كورونا على أداء الكادر الأكاديمي في الجامعات الخاصة في العاصمة عمان. وأهم توصيات الدراسة نشر الوعي من خلال وسائل الإعلام والجامعات بأهمية العمل عن بعد وما يحققه من فوائد اجتماعية واقتصادية وبيئية لكافة أطراف المجتمع، وضرورة تحسين البنى التحتية الجامعية بشكل مستمر لتناسب مع نظام العمل عن بعد، بالإضافة إلى اهتمام الجامعات الخاصة في العاصمة عمان برفع مستوى العمل عن بعد، من خلال تشجيع الكادر الأكاديمي بشكل مستمر، لتخفيف ضغوط العمل وزيادة مستويات أدائهم، كذلك ضرورة وضع نظام فعال للأداء من خلال ربط الإنجازات بالمكافآت والحوافز.

■ دراسة (Xie.Etal,2021)

هدفت هذه الدراسة إلى تحقيق ثلاثة أهداف رئيسية. الهدف الأول كان فهم الوضع الحالي لضغوط العمل بين العاملين في خدمات التوصيل. الهدف الثاني تمثل في دراسة العلاقة بين ضغوط العمل، الرضا الوظيفي، وجودة النوم للعاملين في خدمات التوصيل في الصين. الهدف الثالث كان التحقق من الدور الوسيط لرأس المال النفسي في هذه العلاقة، و أجريت الدراسة بطريقة مستعرضة على عينة من 3000 عامل توصيل في بكين، الصين، و شملت الدراسة النهائية 2831 مشاركا.

بينت النتائج أن التأثير المباشر لضغوط العمل على الرضا الوظيفي كان -0.223، في حين كان التأثير الكلي لضغوط العمل على الرضا الوظيفي -0.267. أكدت النتائج على الدور الوسيط لرأس المال النفسي في العلاقة بين ضغوط العمل والرضا الوظيفي، وكذلك بين ضغوط العمل وجودة النوم.

خلصت الدراسة إلى أن العاملين في خدمات التوصيل يعانون من ضغوط عمل متوسطة المستوى، ويجب الاهتمام بهذه الضغوط. أظهرت النتائج أن رأس المال النفسي يمكن أن يخفف من ضغوط العمل بشكل فعال، وبالتالي يمكن اتخاذ إجراءات لتحسين رأس المال النفسي لتعزيز التطور الصحي للموظفين والمنظمات.

■ دراسة (Hasin.Etal,2023)

هدفت الدراسة إلى تحليل تأثير ضغوط العمل على الصحة العقلية والجسدية لدى الموظفين في أماكن العمل الحديثة. يهدف الباحثون إلى تحديد الارتباطات بين ضغوط العمل والنتائج السلبية مثل الاكتئاب، القلق، والاحتراق النفسي، بالإضافة إلى تأثيرات على الصحة الجسدية مثل اضطرابات القلب والأوعية الدموية، الاضطرابات العضلية الهيكلية، واضطرابات الجهاز الهضمي. تهدف الدراسة إلى تقديم فهم شامل للتأثيرات السلبية لضغوط العمل واقتراح تدخلات وسياسات لتحسين رفاهية الموظفين.

واعتمدت الدراسة على مراجعة منهجية للأدبيات الحديثة المتعلقة بضغوط العمل وتأثيرها على الصحة العقلية والجسدية. تم جمع البيانات من دراسات سابقة باستخدام منهجية التحليل الشامل للأدبيات (systematic literature review). شمل جمع البيانات استخدام استبيانات لتقييم ضغوط العمل والصحة العقلية والجسدية، بالإضافة إلى قياسات فسيولوجية ومؤشرات بيولوجية لتوفير بيانات دقيقة وشاملة. تم تحليل البيانات باستخدام تقنيات إحصائية متعددة لاستكشاف العلاقات بين ضغوط العمل والصحة، بما في ذلك تحليل الارتباط وتحليل الوساطة لتحديد المتغيرات الوسيطة والمعدلة المحتملة.

و أظهرت النتائج أن ضغوط العمل ترتبط بشكل كبير بنتائج سلبية على الصحة العقلية، بما في ذلك زيادة مستويات الاكتئاب، القلق، والاحتراق النفسي. كما تبين أن ضغوط العمل تؤثر على الصحة الجسدية، حيث ترتبط بزيادة مخاطر الإصابة باضطرابات القلب والأوعية الدموية، الاضطرابات العضلية الهيكلية، واضطرابات الجهاز الهضمي. أثبتت النتائج أيضاً وجود دور وسيط لرأس المال النفسي في تخفيف تأثير ضغوط العمل على الصحة العقلية والجسدية، مما يشير إلى أن تحسين مستويات رأس المال النفسي يمكن أن يكون استراتيجية فعالة لتقليل التأثيرات السلبية لضغوط العمل. وتوصي الدراسة بتطوير وتنفيذ برامج وتدخلات تهدف إلى تحسين رفاهية الموظفين وتقليل ضغوط العمل.

■ دراسة (ياقتى و برهم، 2019)

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة أثر الإدارة الإلكترونية للتعويضات والامتيازات بأبعادها (الرواتب، والإضافات، والتدريب والتطوير، وبيئة العمل، والتأمين الصحي، والضمان الاجتماعي، والإجازات) على أداء العاملين بأبعاده (الدقة، والسرعة، وجودة الأداء، والالتزام، والانضباط) في شركة ميناليتك في مدينة عمان، الأردن. وقد تكونت عينة الدراسة من جميع العاملين في شركة ميناليتك، وقد اعتمدت الباحثة على المنهج التحليلي الوصفي المستند على الاستبانة التي تم توزيعها على عينة الدراسة، أما نوع العينة فهي عينة عشوائية. وخلصت الدراسة إلى وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha = 0.05$) للإدارة الإلكترونية للتعويضات والامتيازات للموارد البشرية بأبعادها (الرواتب والإضافات، التدريب والتطوير، وبيئة العمل، والتأمين الصحي، والضمان الاجتماعي، والإجازات) على أداء العاملين بأبعاده (الدقة، والسرعة، وجودة الأداء، والالتزام، والانضباط). وباستعراض قيم التأثير لأبعاد المتغير المستقل (الإدارة الإلكترونية للتعويضات والامتيازات) يتبين أن بعد الإجازات كان أكثر تأثيراً، تلاه بعد الإضافات، ثم بعد بيئة العمل مباشرة في أداء العاملين. وتوصي الباحثة بالمحافظة على اهتمام الشركة بالإضافات والتي تعتبر التعويضات الأساسية المادية التي يتلقاها الموظفون (بحسب نتائج الإحصاء التي أظهرت أثرها من حيث الدقة والسرعة والانضباط).

■ دراسة (هلسة، 2020)

هدفت الدراسة التعرف إلى أثر إدارة الوقت على أداء العاملين في مديريات التربية والتعليم الفلسطينية دراسة تطبيقية على مديرية تربية بيت لحم، ومعرفة المعوقات التي تحد من قدرة العاملين على إدارة وقتهم، والوقت الضائع لديهم، استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي وقد تكونت عينة الدراسة من (81) موظفاً، وقد توصلت الدراسة إلى عدد من النتائج أهمها ما يلي: الوقت مورد مهم لتحقيق أهداف الموظفين، وإدارة الوقت تسهم في تحسين أداء الموظفين وجودة العمل، إعداد الخطط وتوزيعها زمنياً من قبل الموظفين يسهم في تحسين أداء مهامهم، الموظفين الذين ينجزون مهامهم يكونون على علم ودراية بأهمية استثمار الوقت لديهم، التدريب على إدارة الوقت له دور هام في تحسين أداء الموظفين وزيادة إنتاجيتهم. أوصت الدراسة بالعديد من التوصيات أهمها: أن يضع كل موظف مخطط يومي أو أسبوعي يوزع عليه مهامه وواجباته حسب الوقت لديه، تدريب الموظفين من خلال عقد ورشات عمل

ودورات تدريبية في كيفية إدارة وقت العمل، توثيق الأعمال المنجزة من قبل الموظف في سجلات خاصة تساعد على استثمار وقته وخاصة عند كتابة تقاريره الشهرية والسنوية.

■ دراسة (يوسف، 2020)

هدفت الدراسة إلى الوقوف على تأثير القيادة الإدارية على أداء العاملين من خلال بناء فرق العمل وتقديم الحافز ونمط الإشراف من أجل تحسين أداء العاملين. وقد اتبعت الدراسة المنهج الوصفي والمنهج التحليلي الذي يعتمد على البيانات المستمدة من منهج دراسة الحالة الذي تم الاعتماد فيه على العينة العشوائية والتي تشمل القادة والإداريين والعاملين بمجموعة دال للصناعات الغذائية- السودان الخرطوم بحري. ومن أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة: تحقيق العدالة في التعامل يدفع العمال بمجموعة دال للصناعات الغذائية إلى رفع مستوى الأداء. مبدأ الجدارة في الترقية يهدف إلى تحسين أداء العاملين. تشجيع المدير يدفع العاملين بمجموعة دال للصناعات الغذائية لإنجاز عملهم بكفاءة. العمل ضمن فريق يسهل المهام الإدارية. ومن أهم التوصيات: على المدير تشجيع العاملين على المشاركة في صنع القرار الأمر الذي يدفعهم لتحقيق أهداف المؤسسة. على المدراء في مجموعة دال للصناعات الغذائية أن لا يفرقوا بين أفراد فريق العمل. علاوة وتعويض مخاطر العمل يجب أن تكون مرضية. العمل على جعل بيئة العمل جاذبة مما يزيد من حب العاملين لعملهم.

■ دراسة (ابوشافع والدوري، 2020)

هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر التعاقب الوظيفي بأبعاده (تحديد الوظائف المهمة، تحديد الجدارات والمواهب لشغل الوظيفة، إعداد وتدريب المواهب والجدارات المتوفرة، والتقييم الفعال لدرجة الجاهزية) على أداء العاملين بأبعاده (جودة العمل المنجز، كمية العمل المنجز، وكفاءة الأداء) وقد تكون مجتمع الدراسة من كافة العاملين ومن جميع المستويات الإدارية لمصرف الراجحي في الأردن حيث كان عددهم (300) وأما عينة الدراسة فقد تم توزيع 170 استبانة على العاملين في المصرف وتم استرداد 132 استبانة بنسبة استرداد 77.6% وكانت جميعها صالحة للتحليل الإحصائي، وبعد جمع الاستبيانات فقد قامت الباحثة بتحليل البيانات عبر الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS وقد توصلت الباحثة للنتائج التالية: - أظهرت نتائج هذه الدراسة أن ممارسة التعاقب الوظيفي في مصرف الراجحي كانت مرتفعة، وأيضاً إلى أن مستوى أداء العاملين كان مرتفعاً. - وأكدت النتائج وجود أثر ذو دلالة

إحصائية للتعاقب الوظيفي على أداء العاملين. - كما أظهرت النتائج وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية لتحديد الوظائف المهمة وإعداد وتدريب الجدارات المتوفرة على أداء العاملين. - وأوضحت النتائج عدم وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية لبعدي تحديد الجدارات والمواهب لشغل الوظيفة والتقييم الفعال لدرجة الجاهزية على أداء العاملين. وعلى ضوء النتائج السابقة فقد أوصت الباحثة بما يلي: - التوصية بضرورة تحديد الوظائف المهمة في البنك بطريقة دقيقة وتفصيلية لتلافي أي خلل مستقبلي في عملية التعاقب الوظيفي. - التوصية بضرورة تشجيع البنك للعاملين على زيادة جودة وكفاءة أعمالهم عبر ترغيبهم بالترقيات عبر التعاقب الوظيفي. - التوصية بأهمية عقد الدورات التدريبية وبرامج التدريب المبنية على الكفايات المعرفية ورفع مهارات العاملين الإدارية لأهميتها في رفع كفاءة أعمالهم.

■ دراسة (Gu.Etal, 2022)

هدفت هذه الدراسة إلى فحص تأثير بيئة العمل على أداء الموظفين من خلال دور الوساطة لمستوى التزام الموظفين وقدرتهم على السعي لتحقيق الإنجاز. تم جمع البيانات من أعضاء هيئة التدريس الأكاديمية باستخدام تصميم بحثي مستعرض، وتم استخدام تقنية العينات المريحة لجمع البيانات. وفقاً لتوصيات معايير حجم العينة المثبتة، تم توزيع 420 استبياناً على المشاركين. من بين هذه الاستبيانات الموزعة، تم استلام 330 استبياناً فقط. بعد فحص الاستجابات المفقودة وغير المكتملة، كانت الاستجابات الصالحة للتحليل 314 استبياناً.

تم تحليل البيانات باستخدام نمذجة المعادلات الهيكلية (SEM) باستخدام Smart PLS 3. تم إجراء النمذجة الهيكلية بناءً على نماذج القياس والنماذج الهيكلية. أشارت النتائج إلى أن بيئة العمل الإيجابية لها القدرة على تحسين أداء الموظفين. كما أن بيئة العمل الإيجابية حسّنت بشكل كبير من مستوى التزام الموظفين وقدرتهم على السعي لتحقيق الإنجاز. كلا من مستوى التزام الموظفين وقدرتهم على السعي لتحقيق الإنجاز حسّنا أيضاً أداء الموظفين. وفي حالة الوساطة، لوحظ أن بيئة العمل تحفز مستوى التزام الموظفين وقدرتهم على السعي لتحقيق الإنجاز مما يعزز بدوره أداء الموظفين.

■ دراسة (Suknunan& Bhana, 2022)

هدفت هذه الورقة إلى دراسة تأثير العلاقة بين الموظفين ومدراءهم في تحسين أداء وإنتاجية الموظفين. أجريت الدراسة في منظمة مالية مقرها ديربان (جنوب أفريقيا). استخدم

النهج الكمي مع طريقة التعداد، حيث استهدفت العينة الكلية المكونة من 40 موظفًا إداريًا. تم إعداد استبيان بناءً على أهداف البحث وتم توزيعه على جميع المشاركين، حيث بلغت نسبة الاستجابة 65%.

أظهرت النتائج الرئيسية أن العلاقة بين المديرين والموظفين تؤثر بشكل كبير على أداء وإنتاجية الموظفين. العلاقة الإيجابية مع المدير ترتبط بزيادة الدافع والأداء، بينما العلاقة السلبية ترتبط بأداء ضعيف. أظهرت الدراسة أن الأسلوب الإداري البيروقراطي الحالي للمديرين يؤدي إلى تأثير سلبي عالي ومستوى عالي من عدم الرضا بين الموظفين، مما يجعلهم أقل إنتاجية ويقلل من أدائهم في العمل. بالإضافة إلى ذلك، وجدت الدراسة أن تصورات الموظفين حول علاقتهم مع المديرين تلعب دورًا مهمًا في التنبؤ بأداء العاملين.

تشمل التوصيات لتعزيز العلاقة العملية وتحسين أداء وإنتاجية الموظفين تدريب المديرين والموظفين، وأنشطة بناء الفريق، وبرامج تطوير المهارات للمديرين، ومكافآت وتقدير الموظفين، وزيادة منصات التواصل، والاهتمام برفاهية الموظفين.

9.1 الفجوة البحثية وأوجه التشابه والاختلاف بين الدراسات:

المرجع	الفجوة البحثية	أوجه التشابه	أوجه الاختلاف
العمار، 2021	دراسة أثر ضغوط العمل على دوران العاملين في قطاع الكهرباء بالمنطقة الجنوبية في السعودية.	فحص أبعاد ضغوط العمل (غموض الدور، صراع الدور، عبء الدور الزائد) وتأثيرها على الموظفين.	تركز على قطاع محدد (الكهرباء) ومنطقة جغرافية محددة (المنطقة الجنوبية في السعودية).
حجاج وبوعمامه، 2018	تأثير ضغوط العمل على الالتزام بأخلاقيات الأعمال في الجزائر.	استخدام أبعاد ضغوط العمل مثل عبء العمل، ظروف العمل، صراع الدور، وغموض الدور.	السياق مختلف؛ تركيز على مؤسسة اتصالات في الجزائر وتدرس الالتزام بأخلاقيات الأعمال.

إسماعيل وعبدالله، 2022	تأثير ضغوط العمل على الولاء التنظيمي في وزارة الشؤون الإسلامية بالباحة، السعودية.	فحص العلاقة بين ضغوط العمل (صراع الدور، غموض الدور، عبء العمل) وأداء الموظفين.	التركيز على الولاء التنظيمي وتأثير البيئة التنظيمية والثقافة التنظيمية.
مفراش والضمور، 2019	تأثير ضغوط العمل على الرضا الوظيفي في مستشفى جيجل، الجزائر.	استخدام أبعاد ضغوط العمل مثل عبء العمل، صراع الدور، وبيئة العمل.	تركز على قطاع الرعاية الصحية والرضا الوظيفي في مستشفى محدد.
عمرو وآخرون، 2021	تأثير ضغوط العمل على أداء العاملين في مصنع أسمنت عطبرة.	دراسة أبعاد ضغوط العمل (غموض الدور، صراع الدور، الأعباء الزائدة) وتأثيرها على الأداء.	سياق صناعي يختلف عن السياقات الأخرى مثل الرعاية الصحية أو التعليم.
العمور والصمادي، 2021	تأثير العمل عن بعد على أداء الكادر الأكاديمي في الجامعات الخاصة في عمان، الأردن.	دراسة ضغوط العمل وتأثيرها على الأداء.	تركيز خاص على العمل عن بعد في ظل جائحة كورونا وأداء الكادر الأكاديمي.
Xie et al., 2021	ضغوط العمل وجودة النوم والرضا الوظيفي بين العاملين في خدمات التوصيل في الصين.	فحص ضغوط العمل وتأثيرها على الرضا الوظيفي.	السياق يتعلق بخدمات التوصيل وعلاقة رأس المال النفسي بجودة النوم والرضا الوظيفي.
Hasin et al., 2023	تأثير ضغوط العمل على الصحة العقلية والجسدية للموظفين	دراسة ضغوط العمل وتأثيرها على الصحة العقلية والجسدية.	استخدام منهجية التحليل الشامل للأدبيات لربط

ضغوط العمل بالصحة العقلية والجسدية.		في أماكن العمل الحديثة.	
التركيز على الإدارة الإلكترونية للتعويضات والامتيازات في شركة محددة.	دراسة تأثير الإدارة والسياسات التنظيمية على أداء الموظفين.	تأثير الإدارة الإلكترونية للتعويضات على أداء الموظفين في شركة مينايتك، عمان.	ياقتي وبرهم، 2019
التركيز على إدارة الوقت في سياق التعليم الفلسطيني.	فحص عوامل تنظيم العمل وتأثيرها على الأداء.	تأثير إدارة الوقت على أداء الموظفين في مديريات التربية والتعليم الفلسطينية.	هلسة، 2020
التركيز على القيادة الإدارية وتكوين فرق العمل في سياق صناعات غذائية.	دراسة تأثير القيادة والسياسات التنظيمية على أداء الموظفين.	تأثير القيادة الإدارية على أداء العاملين من خلال بناء فرق العمل وتقديم الحافز في السودان.	يوسف، 2020
التركيز على التعاقب الوظيفي وتأثيره على الأداء في قطاع البنوك.	فحص العلاقة بين سياسات التوظيف والأداء.	تأثير التعاقب الوظيفي على أداء العاملين في مصرف الراجحي، الأردن.	أبو شافع والدوري، 2020
استخدام نمذجة المعادلات الهيكلية لتحليل البيانات.	فحص تأثير بيئة العمل على أداء العاملين .	تأثير بيئة العمل على أداء الموظفين من خلال التزامهم وسعيهم لتحقيق الإنجاز.	Gu et al., 2022

التركيز على العلاقات بين المديرين والموظفين وأثرها على الإنتاجية والأداء.	دراسة تأثير العلاقات التنظيمية على الأداء.	تأثير العلاقة بين الموظفين ومدراءهم على أداء وإنتاجية الموظفين في منظمة مالية في جنوب أفريقيا.	Suknunan & Bhana, 2022
---	--	--	------------------------

10.1 المنطلقات النظرية للدراسة:

✿ **ضغوط العمل عن بعد:** تشير إلى التحديات والتوترات التي يواجهها الموظفون أثناء أداء مهامهم الوظيفية من مواقع خارج المكتب التقليدي، مثل المنزل أو أي بيئة عمل أخرى. تتضمن هذه الضغوط العوامل المتعلقة بالتفاعل مع الزملاء والمدراء، وكذلك الظروف البيئية المحيطة بالعمل عن بعد. تؤثر هذه الضغوط على الأداء العام للموظفين، بما في ذلك جودة وسرعة ودقة وحجم الأداء.

♦ أبعاد ضغوط العمل عن بعد

✓ **ضغوط الزملاء:** يشير إلى مدى تواصل الموظفين مع زملائهم من خلال الاجتماعات الافتراضية، المحادثات النصية، وتبادل الرسائل الإلكترونية. يمكن أن يؤثر هذا التفاعل على جودة العمل وأداء العاملين، حيث يساهم التفاعل الإيجابي في تعزيز التعاون والروح المعنوية، و يعكس مدى الدعم الذي يتلقاه الموظفون من زملائهم سواء كان دعمًا نفسيًا أو مهنيًا. هذا الدعم يمكن أن يساعد في تقليل التوتر وزيادة الرضا الوظيفي، مما يؤثر بشكل إيجابي على الأداء العام للموظف.

✓ **ضغوط المدراء:** يشير إلى مدى توافر التوجيه والإشراف من قبل المدراء في بيئة العمل عن بعد، بما في ذلك تقديم التوجيهات والملاحظات والمتابعة المستمرة. يؤثر هذا التوجيه على قدرة الموظفين على أداء مهامهم بكفاءة وفعالية، ويعكس مدى وضوح التوقعات والأهداف المحددة من قبل المدراء ومدى توافقها مع مهام الموظفين. توضيح التوقعات يساعد الموظفين في تحقيق الأداء المطلوب وتقليل احتمالية حدوث الارتباك أو سوء الفهم.

✓ **ضغوط بيئة العمل:** يشير إلى الظروف المادية في بيئة العمل المنزلية، مثل وجود مساحة عمل مخصصة، توفر الأدوات والمعدات اللازمة، والراحة الجسدية. بيئة العمل المنزلية المناسبة تساعد في تحسين تركيز وإنتاجية الموظف.

✿ **أداء العاملين:** يشير إلى مدى كفاءة وفعالية الموظفين في تنفيذ المهام والواجبات الموكلة إليهم في إطار وظيفي معين. يتم قياس أداء العاملين من خلال مجموعة من المعايير التي تشمل جودة العمل، سرعة الإنجاز، دقة الأداء، وحجم الإنتاج. يعتمد أداء العاملين على العديد من العوامل بما في ذلك البيئة التنظيمية، الدعم الإداري، وضغوط العمل المختلفة.

◆ أبعاد أداء العاملين

✓ **جودة العمل:** يشير إلى مدى دقة وإتقان المهام المنجزة من قبل الموظفين. يتضمن هذا البعد الالتزام بالمعايير المطلوبة وتقديم عمل ذو جودة عالية يخلو من الأخطاء، و يعكس مدى التزام الموظفين بالمعايير والسياسات المتبعة في الشركة، مما يضمن تقديم خدمات ومنتجات تلبي توقعات الشركة والعملاء.

✓ **سرعة العمل:** يشير إلى الوقت الذي يستغرقه الموظف لإتمام المهام المطلوبة منه. يعد إدارة الوقت بكفاءة عنصرًا أساسيًا لضمان سرعة الإنجاز والالتزام بالمواعيد النهائية، و يعكس مدى قدرة الموظفين على الالتزام بالمواعيد النهائية المحددة لإنجاز المهام، مما يؤثر على تحقيق الأهداف والنجاح في بيئة العمل.

✓ **دقة الأداء:** يشير إلى مدى قدرة الموظفين على تقليل الأخطاء أثناء تنفيذ المهام. يقلل الحد من الأخطاء من الحاجة إلى إعادة العمل ويزيد من الكفاءة العامة، و يعكس مدى قدرة الموظفين على تصحيح الأخطاء والملاحظات بشكل مستقل، مما يدل على مستوى عالٍ من الاحترافية والكفاءة في العمل.

✓ **حجم الأداء:** يشير إلى عدد المهام التي يتم إنجازها من قبل الموظفين في فترة زمنية معينة. يعكس حجم الأداء قدرة الموظفين على التعامل مع حجم العمل المخصص لهم بكفاءة، و يعكس الكفاءة الكلية للموظفين في إنجاز مهامهم وتحقيق أهداف الشركة. إنتاجية عالية تعني أن الموظفين ينجزون كميات كبيرة من العمل بجودة عالية وفي الوقت المحدد.

11.1 المنهجية وطرق البحث:

تم اتّباع المنهج التحليلي والمنهج الوصفي، بهدف فحص واستكشاف جميع جوانب الموضوع المدروس. استند المنهج التحليلي إلى جمع وتحليل البيانات والمعلومات لوصف وتحليل المشكلة المعيّنة، بهدف الوصول إلى استنتاجات محددة استناداً إلى الفرضيات الموضوعية. بالإضافة إلى ذلك، تم استخدام الأساليب الإحصائية، مثل استخدام برنامج التحليل الإحصائي (SPSS)، لتحويل البيانات من شكل نوعي إلى كمي لتسهيل التحليل الإحصائي.

أما المنهج الوصفي، فقد استند إلى جمع البيانات والمعلومات التي توفر وصفاً دقيقاً للمشكلة أو الظاهرة المدروسة. وقد تم اعتماد منهج دراسة الحالة بواسطة إجراء استبيانات وتحليلها بعناية، بهدف استخلاص توصيات وافرة تساهم في فهم أعمق للموضوع.

12.1 مصادر جمع البيانات

➤ **المصادر الثانوية:** وتتمثل في الكتب والمراجع العربية والأجنبية ذات الصلة بموضوع البحث بالإضافة إلى الاعتماد على الأبحاث والدراسات السابقة، والدوريات، والمجلات العلمية، والمقالات.

➤ **المصادر الأولية:** اعتمدت الدراسة على الاستبانة كأداة رئيسية في جمع البيانات من مصادر لها والتي تم تصميمها خصيصاً لهذا الغرض على Google Forms وإرسال رابطها إلى مجتمع البحث.

13.1 أدوات الدراسة :

أداة البحث المستخدمة في هذه الدراسة هي الاستبانة وتعتبر الاستبانة وسيلة فعالة لجمع المعلومات بشكل منظم ومنظم من عينة كبيرة من المشاركين. تتكون الاستبانة من مجموعة من الفقرات والأسئلة المحددة التي تهدف إلى استخلاص المعلومات المطلوبة حول تأثير ضغوط العمل عن بعد على أداء العاملين.

● القسم الأول (المتغيرات الديمغرافية):

يتضمن معلومات عن خصائص الأفراد المشمولين في الدراسة مثل النوع (ذكر/أنثى)، العمر، المؤهل العلمي، والمستوى الوظيفي أو الوظيفة التي يشغلونها. هذه المتغيرات تساعد في تحليل النتائج بناءً على خصائص العينة المدروسة.

٢ القسم الثاني (متغيرات الدراسة المستقل والتابع):

يتضمن فقرات وأبعاد تقيس المتغيرات التي يدرسها البحث، وتتمثل في المتغير المستقل (المتغير المفسر أو المؤثر) والمتغير التابع (المتغير الذي يتأثر بالمتغير المستقل). يتم تصميم هذا القسم بدقة لضمان أنه يغطي كافة جوانب المتغيرات المهمة للبحث ويساهم في تحقيق أهداف الدراسة والتوصل إلى الاستنتاجات المناسبة.

14.1 حدود الدراسة :

١. **حدود موضوعية :** تركز الدراسة على تحليل تأثير ضغوط العمل عن بعد على أداء العاملين في شركة بي ايه اي سيستمز السعودية للتطوير والتدريب. تشمل الضغوط المدروسة تفاعل الزملاء، التوجيه والإشراف من قبل المدراء، والبيئة المادية للعمل عن بعد. يتم قياس أداء العاملين من خلال جودة العمل، سرعة العمل، دقة الأداء، وحجم الأداء.

٢. **حدود مكانية:** تركز الدراسة على شركة بي ايه اي سيستمز السعودية للتطوير والتدريب...

٣. **حدود زمنية :** يتم إجراء الدراسة خلال عام 2024.

٤. **حدود بشرية :** تقتصر هذه الدراسة على العاملين في شركة بي ايه اي سيستمز السعودية للتطوير والتدريب..

الفصل الثاني: الاطار النظري

المبحث الأول : ضغوط العمل عن بعد

1.1.2 تمهيد

يشهد العصر الراهن تطورات وتغيرات سريعة في جميع مجالات الحياة، وأصبحت الضغوط تشكل جزءاً من حياة الإنسان نظراً لكثرة التحديات التي يواجهها في هذا العصر، ولذلك فهي تكاد تنتشر في مختلف البيئات والمجتمعات وخاصة في بيئة الأعمال التي تتطلب

من القائمين عليها التفاعل المباشر مع الناس كالمهن التعليمية والطبية (المطيري والحمد، 2023). وهذا التغير وما تبعه من تطور سريع ومستمر يعدّ قوة أساسية لها تأثيراتها وعواقبها على النواحي النفسية والاجتماعية للأفراد، حيث يتعرّض العاملون لمستويات مختلفة من الضغوط والتوترات قد تخلق آثار نفسية واجتماعية على كل فرد، إذ أن كثيراً ما يواجهون مواقف وظروف عديدة يتعرّضون خلالها لحالات من الاضطراب والقلق والخوف والإحباط والغضب، مما يؤثر على حالتهم الصحية والنفسية وكذلك على علاقاتهم الاجتماعية وبالتالي ينعكس ذلك على أدائهم ويحد من قدرتهم على تحقيق أهدافهم .

2.1.2 مفهوم الضغوط

إن مفاهيم الضغوط تختلف باختلاف المصدر أو الأسباب والنتائج التي تترتب عليها فهناك الضغوط الإدارية أو ضغوط العمل، وهناك ضغوط نفسية وآخر ضغط الدم، يعود الفضل للعالم الأمريكي والتر كانون والذي كان أول من إستعمل كلمة الضغط وعرفه على أنه رد للفعل في الحالات الطارئة، كما أن العالم هانز سبلاي يُعتبر من أكثر الباحثين شهرة بموضوع الضغط ويلقب "أب الضغط" (شعت وابودقة، 2022).

3.1.2 مفهوم ضغوط العمل

لقد نشأ مصطلح الضغط المهني أو ضغط العمل في المؤسسات والمنظمات، حيث يفترض أن يقوم العاملون بواجباتهم المهنية بأسلوب يتسم بالفعالية لتقديم الخدمات المنتظرة منهم على أكمل وجه، ولكن على الرغم من الرغبة الصادقة التي قد تكون لدى أولئك العاملين فإن هناك معوقات في بيئة العمل تحول دون قيامهم بدورهم بصورة كاملة هذا ما أدى إلى ما يطلق عليه الضغط الوظيفي وضغط العمل، ويشير هذا المصطلح بشكل عام إلى المتغيرات التي تحيط بالعاملين في بيئة العمل وتسبب لهم الشعور بالتوتر والقلق (العمرى والمعلا، 2020).

وتكمن خطورة هذا وتكمن خطورة هذا الشعور في نتائجه السلبية التي تتمثل في حالات مختلفة ومنها القيام بالواجبات بصورة آلية تقتصر إلى الاندماج والمشاركة الوجدانية والتشاؤم ونقص الدافعية وفقدان القدرة على الابتكار. تعددت التعريفات التي أطلقها الباحثين حول ضغوط العمل، وسوف أقوم بعرض بعضاً من التعاريف التي عرضها الباحثين بما يفيد الدراسة الحالية، ومن هذه التعريفات مايلي: عرف (القحطاني ومساعدة، 2021) الضغط المهني على أنه كل ما يحيط بالفرد من مثيرات وتغييرات شديدة ومستمرة والقدرة الفردية القصوى للتكيف على ذلك.

أما الزغزل والبلوش (2022) يرى بأن الضغط يعرف على أنه حالة تأثر بالجوانب الإنفعالية للفرد، وفي عملية تفكيره وهذه الحالة تؤثر على تفكير الأفراد وفي سلوكياتهم وعلى حالتهم الصحية.

- أما ميداني وبن محمود (2021) يرى بأن الضغوط هي مجموعة من المثيرات التي تتواجد في بيئة عمل الأفراد، والتي ينتج عنها مجموعة من ردود الأفعال التي تظهر في سلوك الأفراد في العمل، أو في حالتهم النفسية والجسمية، أو في أدائهم لأعمالهم نتيجة تفاعل الأفراد في بيئة عملهم التي تحوي الضغوط.

أما مفهوم ضغط العمل بوصفه مصطلحاً اصطلاحياً فقد نشأ في المؤسسات والمنظمات التي تعتمد في تحقيق أهدافها بصورة رئيسة على العنصر البشري، حيث يفترض من هذه العناصر أن تقوم بواجباتها المهنية بأسلوب يتسم بالفاعلية لتقديم الخدمات المنتظرة منها على أكمل وجه، ولكن على الرغم من الرغبة الصادقة التي قد تكون لدى أولئك المهنيين

ومؤسساتهم في تذليل العقبات التي تقف في طريق تقديم الخدمات المطلوبة إلا أن هناك معوقات في بيئة العمل تحول دون قيامهم بدورهم بصورة كاملة، وهذا ما يطلق عليه ضغوط العمل Job Stress، وهي بشكل عام المتغيرات التي تحيط بالعاملين وتسبب لهم شعوراً بالتوتر، وتكمن خطورة هذا الشعور في نتائجه السلبية التي تتمثل في حالات مختلفة منها القيام بالواجبات بصورة آلية تفنقر إلى الاندماج الوجداني؛ والتشاؤم؛ وقلة الدافعية؛ وفقدان القدرة على الابتكار. (Smith, et al., 2019)

ومع أن المفهوم الاصطلاحي لضغوط العمل بصورة عامة يكاد يكون واضحاً وسهل الفهم، إلا أن الباحثين في هذا المجال اختلفوا في التوصل إلى تعريف لمعنى الضغوط متفق عليه، حيث يمثل المفهوم الإجرائي لضغط العمل لدى الباحثين الذين لديهم خبرات بحثية في الموضوع أنماطاً مختلفة من الاتجاهات، وفي ذلك مثلاً يرى كل من Wang, et al., (2020) أن ضغط العمل هو كل ما له تأثير مادي أو معنوي ويأخذ أشكالاً مؤثرة على سلوك متخذ القرار ويعيق توازنه النفسي والعاطفي ويؤدي إلى إحداث توتر عصبي أو قلق نفسي يجعله غير قادر على اتخاذ القرار بشكل جيد أو القيام بالسلوك الرشيد تجاه المواقف الإدارية أو التنفيذية.

إذ تعتبر الضغوط حالة ديناميكية يواجه فيها الفرد فرص أو متطلبات مرتبطة بما يرغب به ولكن النتائج المرتبطة بها تدرك على أنها غير مؤكدة ومبهمة (Avenevoli, 2015).

4.1.2 خصائص ضغوط العمل:

تتميز ضغوط العمل بمجموعة من الخصائص، فهي ظاهرة لا تكاد تخلو من أي مجتمع سواء كان كبيراً أو صغيراً، متطورا أو غير ذلك، ومن أهم تلك الخصائص نذكر ما يلي (حمادة والشرفا، 2021)

تختلف طبيعة ضغوط العمل ودرجة تأثيرها على الأفراد ، بحيث يمكن أن تكون عوامل مفيدة في تحسين جودة العمل والمنافسة النشطة ، وكذلك في شكل دافع للإبداع والابتكار. من ناحية أخرى ، يمكن أن يكون التوتر عاملاً سلبياً لأنه يمكن أن يتسبب في ضرر على المستوى الشخصي أو التنظيمي.

غالبا ما ينتشر ضغوط العمل وتوجد في مكان العمل بشكل أو بآخر ، على سبيل المثال الاكتظاظ في المكاتب ، أو زيادة الطلب العام ، أو زيادة المسؤوليات والمسؤوليات ، أو زيادة الضجيج ، وكلها تشكل ضغطا على الفرد من الناحية الفكرية والعصبية والمزاجية ردود أفعال الناس تجاه التوتر والمعنى المعطى لهم مختلفة ، لأن كثرة العمل ووقت الانشغال يعني القلق والتوتر لدى بعض الناس ، بينما يرى البعض الآخر أنه تحد وتأكيد ذاتي بعض الناس يعتقدون أن عبء العمل يتجاوز المتطلبات سوء تقدير لمهاراتهم وافتقارهم الفرصة النجاح التي يريدونها ، بينما يرى الآخرون أنها فرصة للراحة وعدم مواجهة المشكلة.

5.1.2 مصادر ضغوط العمل:

يتعرض الأفراد في أعمالهم إلى مصادر كثيرة لضغوط العمل، سواء كان مصدرها العمل أم خارجه، ككثرة العمل وروتينية، وضيق الوقت، ومتطلبات السرعة والدقة في الإنجاز، وبيئة العمل المزعجة، ومشكلات التعامل مع الجمهور، والعلاقات السلبية مع رئيس العمل، وغير ذلك، وتتباين مصادر الضغوط من حيث الكمية أو الطبيعة حسب المهن والوظائف، فهناك مهن ووظائف أكثر عرضة من غيرها للضغوط، أو أنها تتعرض لمصادر ضغط غير موجودة في مهن أخرى (حامد وعبدالرحمن، 2021)

لكن يمكن تصنيف مصادر الضغط إلى مجموعتين كبيرتين حسب رأي (محمد والمكي، 2020)

[1] مصادر ضغوط العمل المتعلقة بالفرد

وهي ضغوط تسببها عوامل مرتبطة بالفرد الذي يشغل الوظيفة وليس بالعمل نفسه فبعض الأفراد يجد في ضغوط العمل محفزا للنشاط والتحدى، في حين أن البعض الآخر لا يستطيع التعامل مع الموقف الضاغط ونستعرض هنا بعض مصادر الضغط المتعلقة بالفرد. (عبيد وقداش، 2021)

[2] الحياة الاجتماعية للفرد

إن الضغوط التي يواجهها الفرد في منزله أو حيه سوف تنسحب معه إلى عمله وستعكس على نفسيته وأدائه، فمن الصعب على الفرد أن يتجاهل الضغوط التي يواجهها

خارج العمل عندما يأتي كل صباح، ومن الأحداث الهامة في حياة الفرد التي عادة ما تسبب ضغوطا نفسيا عليه وفاة عزيز، ومشكلات الزواج والطلاق، أو مرض الفرد أو أحد أقربائه .

ويفسر الباحث ذلك أن الفرد يتعرض من وقت لآخر إلى أحداث في حياته الشخصية أو في المنزل أو العمل، تؤدي هذه الأحداث إلى توتر ينتقل أثره إلى العمل فيشعر الفرد بضغوط العمل.

[3] نمط الشخصية:

تشير الدراسات العلمية إلى أن طبيعة ونمط الشخصية لها دور حاكم ومؤثر في إدراك الضغوط وتحديد طبيعة الاستجابة لها.

6.1.2 مصادر ضغوط العمل المنطقة بالمنظمة:

وهي ضغوط تسببها عوامل مرتبطة بالمنظمة حيث تنتج عن طبيعة الدور الوظيفي الذي يمارسه الفرد أو حتى البيئة الداخلية للمنظمة من ظروف العمل الطبيعية كالحرارة والرطوبة والإضاءة وكذلك الضوضاء الناتجة عن الأجهزة والآلات والمعدات وتنتج كذلك عن المناخ التنظيمي السائد في المنظمة وكذا العلاقات الاجتماعية داخل العمل. (Saraswati& Lie, 2020)

الدور الوظيفي يمكن تعريف الدور على أنه عبارة عن توقعات معينة يتوقعها الرؤساء والزملاء والمرؤوسين من الفرد بحكم مركزه في وظيفته .

وهذا الدور الذي يمارسه الفرد في المؤسسة يتميز بمجموعة من السمات والخصائص من أهمها (Johari,Etal,2019)

- أنه لا يتم تحديده على أساس شخصي، فالتوقعات المطلوبة بالنسبة لأداء وظيفة أو عمل معين لا يتم تحديدها على أساس شخصي، فالوظيفة ذاتها هي التي تحدد التوقعات وليست الخصائص الذاتية لفرد معين
- أن تلك التوقعات تتعلق بتصرفات سلوكية مرتبطة بتلك الوظيفة.
- أن هناك صعوبة في تحديد أبعاد الدور نظرا لأن هناك اختلاف كبير بين تصورنا لما يريده الغير منا وتصورهم لما ينبغي أن نقوم به في الواقع العملي.

- أن أبعاد يمكن للفرد استيعابها بسرعة، كما يمكنها أن تحدث أثيراً سريعاً في سلوكه.

فبذلك يوجد لكل فرد داخل التنظيم مسار وظيفي يشكل في النهاية دوره وسلوكه الوظيفي الذي يتم تحديده من قبل الإدارة أو الزملاء ورؤساء الأقسام ويعتبر الدور من المصادر الرئيسية لحدوث الضغط والتوتر عند الأفراد العاملين داخل المنظمات.

إن توقعات الدور تفرض على الفرد أدائها تحت مستوى متوسط من الضغوط، ولذا فإن الضغوط تزداد إذا كانت تلك التوقعات يشوبها الغموض وعدم الوضوح وهذا ما يسمى بغموض الدور ، أما إذا كانت تلك التوقعات متعارضة مع بعضها البعض أو متعارضة مع توقعات الشخص نفسه أو متعارضة مع قيمة الشخصية وهنا ينشأ ما يسمى بصراع الدور ، أما إذا كانت تلك التوقعات تفرض على الفرد أعباء فوق طاقته ، وقدراته فهنا ينشأ ما يسمى بعبء الدور .

7.1.2 أنواع ضغوط العمل:

[1] أولاً: وفق معيار الأثر :

(أ) **الضغوط الإيجابية:** وهي الضغوط المفيدة التي لها انعكاسات إيجابية حيث يشعر الفرد بالقدرة على الإنتاج، وإنجاز المهام بسرعة وحسم، كما أن لها آثار نفسية وإيجابية تتمثل فيما تولده لديه من شعور بالسعادة والسرور، وينعكس هذا في مجمله على إنتاجية العمل حيث إن المهام التي تنفذ بتفوق هي المحددة بإطار زمني لتنفيذها، أما غير المحددة فهي حتى لو أنجزت بدون تحديد إطار زمني فإن إنجازها يكون بطريقة سيئة وغير مقبولة (Choi.Etal,2019)

(ب) **الضغوط السلبية:** وهي ضغوط يترتب عليها آثار سلبية على صحة ونفسية الإنسان، وينعكس ذلك على أدائه في العمل، ويطلق علماء النفس على الأمراض السيكوسوماتية أمراض العصر ؛ لأنها ناتجة عن ضغوط العصر المتزايدة، وتشير بعض الإحصائيات في التقارير التي يقدمها المسؤولون إلى مستشفيات الأمراض العقلية والنفسية إلى أن 60% من المرضى الذين يترددون على الأطباء يعانون من اضطرابات نفس جسمية، وتسبب الضغوط السلبية انخفاض في الروح المعنوية والشعور بالتعب والأرق والتشاؤم من المستقبل، ويزداد تأثيرها على متخذي القرار

كلما انخفض الدعم الاجتماعي الذي يتلقونه من أفراد المجتمع ورؤسائهم في قمة الهرم الإداري (Tack& Vanderlinde, 2020).

[2]ثانياً : وفق معيار الشدة

وفق هذا المعيار نجد ثلاثة أنواع من الضغوط هي الضغوط البسيطة، الضغوط المتوسطة، والضغوط الشديدة نبينها كما يلي (Pham,etal,2022).

أ. **الضغوط البسيطة:** هي تلك الضغوط التي تستمر لوقت قصير قد يبلغ دقائق أو ساعات، أو هي عبارة عن تلك الأحداث البسيطة التي يتعرض لها المورد البشري في العمل أو خارجه.

ب. **الضغوط المتوسطة:** هي عبارة عن تلك الضغوط التي تستمر من ساعات إلى أيام مثل فترة العمل الإضافية، زيارة شخص غير مرغوب فيه... إلخ.

ج. **الضغوط الشديدة** هي عبارة عن تلك الضغوط التي تستمر لوقت طويل، فقد تصل إلى أشهر أو سنوات، مثال ذلك الفصل من العمل، غياب شخص عزيز عن العائلة ... إلخ.

ويتبين لدى الباحث أن أنواع ضغوط العمل متنوعة ومختلفة بحسب اختلاف التصنيفات التي تندرج تحتها، وباختلاف تصنيف الأخصائيين النفسيين، الأمر الذي انعكس على طبيعة أنواعها وعلى عددها وعلى تقسيماتها المتعددة، ولكن في المجمل لها نفس التأثير على سلوك الإنسان، وعلى نفسيته بدرجات متفاوتة، كما وتدور في نفس الفكرة وفي نفس الرؤية الخاصة بها.

8.1.2 عوامل ضغوط العمل:

وتنقسم عوامل ضغوط العمل إلى ستة عوامل وهي (مصطفى والمعلا، 2022)

1. **عوامل متعلقة بالوظيفة** ذاتها مثل ظروف العمل وتكنولوجيا المعلومات، وعبء العمل سواء أكان ذلك من حيث زيادته أو نقصانه، ثم ساعات العمل من حيث طولها وقصرها.
2. **عوامل متعلقة بدور الفرد في المنظمة** وتشمل: صراع الدور، وغموض الدور، والمسؤولية عن الآخرين، وصدمة الدور والمكانة الوظيفية وبخاصة المكانة الإدارية.
3. **عوامل متعلقة بالتطور الوظيفي** وتشمل الترقية الكبيرة، أو الإنزال إلى مرتبة أقل من المرتبة الحالية، والأمان الوظيفي، والكساد المالي للمنظمة الذي يحول دون مكافأة الموظفين، وعدم وجود فرص للتقدم الوظيفي.
4. **عوامل متعلقة بالعلاقات مع الآخرين في العمل** وتشمل العلاقة مع المدير المباشر العلاقة مع الزملاء، العلاقة مع العملاء وعدم انسجام الفرد في بيئة العمل.
5. **عوامل متعلقة بالبناء والمناخ التنظيمي** وتشمل: المشاركة في اتخاذ القرار، وتقويم الأداء، والثقافة التنظيمية.
6. **عوامل متعلقة بالتداخل بين البيت والعمل** وتشمل : ظروف بعض الأزواج الذين يعملون خارج المنزل، وعلاقة العمل بالأسرة، وأحداث الحياة، ثم النجاح المالي في العمل.

9.1.2 آثار ضغوط العمل:

الضغوط العمل آثار إيجابية وأخرى سلبية وهي كالاتي (النصور وخشمان، 2022)

➤ أولاً: الآثار الإيجابية

إن العديد من المنظمات إن لم يكن جميعها تنظر إلى ضغوط العمل على أنها شر يجب مكافحته؛ وذلك لآثارها السلبية على الفرد والمنظمة معاً، ولكن الحقيقة غير ذلك فإن لضغوط العمل آثار إيجابية مرغوب فيها إلى جانب السلبية غير المرغوب فيها، ومن الآثار الإيجابية أنها تعمل على تحفيز الفرد على العمل، وتزيد من تركيز الفرد على العمل، والنوم بشكل مريح والمقدرة على التعبير عن الانفعالات والمشاعر، والشعور بالمتعة والإنجاز، وتزويد الفرد

بالحيوية والنشاط والثقة، والنظر إلى المستقبل بتفاؤل، والمقدرة على العودة إلى الحالة النفسية الطبيعية عند مواجهة تجربة غير سارة (الخطيب والزغول، 2022).

➤ ثانياً: الآثار السلبية وتنقسم إلى:

1) آثار الضغوط على الفرد

(أ) **آثار سلوكية:** سعياً وراء تحقيق الراحة المؤقتة من الضغط يتجه الكثير من الناس إلى الإسراف في الأكل والتدخين، إلا أن الضغوط من الممكن أن تحول المدخن العرضي إلى مدمن تدخين، ربما لا يدرك هؤلاء الأفراد جيداً أنهم قد تعدوا مرحلة الإسراف بل ربما يعمدون إلى محاولة إخفاء هذا السلوك الهدام، ولو لبعض الوقت عن الأصدقاء والزملاء والعائلة.

(ب) **آثار نفسية واجتماعية** وتشمل التدخين والإدمان والانحراف السلوكي وفقدان الالتزام بالقوانين كغياب الوازع الأخلاقي، وقد يؤدي الضغط إلى عواقب نفسية وقد يتضمن هذا القلق والإحباط والفتور واحترام منخفض للذات والعنوان والاكنتاب. (Fray, etal,2023)

(ج) **آثار صحية:** حيث إن تعرض الفرد إلى استنفار انفعالي يزيد عن قدرته على التحمل قد يصاب بأمراض صحية خطيرة مثل الحزن الكآبة، عدم التركيز في العمل سرعة التغيير في الأفكار، عدم الاتزان الانفعالي الميل للإصابة والوقوع في حوادث صناعية، عدم القدرة على تحمل الإجهاد الشعور العام بالخوف الصعوبة في التحدث والتعبير الأرق وعدم القدرة على النوم، العرق بغزارة، فقدان الشهية أو الإفراط في الأكل، آلام في عضلات الرقبة وأسفل الظهر، آلام القولون أو المعدة، الصداع وعسر الهضم.

(د) آثار الضغوط على المنظمة

- **زيادة التكاليف المالية:** تكاليف التأخر عن العمل الغياب والتوقف عن العمل تشغيل عمال إضافيين عطل الآلات وإصلاحها، وتكلفة الفاقد من المواد أثناء العمل).
- تدني مستوى الإنتاج وانخفاض جودته.
- صعوبة التركيز على العمل والوقوع في حوادث صناعية.
- ارتفاع معدل الشكاوى والتظلمات وعدم الرضا الوظيفي.

- عدم الدقة في اتخاذ القرارات.
- سوء العلاقات بين أفراد المنظمة وسوء الاتصال بسبب غموض الدور وتشكيل المعلومات.

المبحث الثاني : أداء العاملين

1.2.2 مقدمة

تمثل الموارد البشرية الركيزة الأساسية للمنظمة، حيث تعمل على تحقيق أهدافها ورفع مستوى أدائها، حيث أن مهارة العاملين من المؤشرات التي تقاس على أساسها كفاءة العامل، والمتمثلة في مهارات ومعارف العاملين وتوظيف المكتسبات المعرفية واستغلالها لينعكس إيجابياً عليها، ونجاح أي منظمة يكون في تطوير أداء العاملين لكونهم رأس المال الحقيقي فيها، وذلك بتوفير كل الظروف المادية والمعنوية المناسبة لهم (Paul, 2022)

2.2.2 مفهوم أداء العاملين

فالاداء لغوياً هو تنفيذ عمل أو تأدية مهمة ما ، أما إصطلاحاً فهو ما يقوم العامل بتنفيذه من الأعمال والمسؤوليات التي وكلته بها المؤسسة التي يعمل بها والمتعلقة بمنصبه الوظيفي فيها (الملكاوي، 2020) .

يعد مفهوم أداء العاملين أحد المفاهيم الأساسية التي ترتبط بسلوك الفرد والمنظمة، إذ يُمثّل الناتج النهائي لجميع الأنشطة داخل المنظمة، سواءً على مستوى الفرد أو المنظمة بأكملها أو حتى المستوى الوطني. وقد اعتُبر مصطلح الأداء مفهوماً شاملاً يتضمّن العديد من العناصر، وتعرّفه العديد من الباحثين بطرق مختلفة، فقد عرّف فريدريك تايلور في كتابه "مبادئ الإدارة العلمية" الأداء بأنه "تحقيق أقصى إنتاجية من الفرد والآلة"، فيما اعتبر البابطين الأداء "مجموعة المسؤوليات والواجبات والأنشطة والمهام التي يتكوّن منها عمل الفرد، والتي يجب عليه القيام بها، ويُمكن اعتبارها سلوكاً بمعنى أوسع". وبشكل عام، يمكن تعريف أداء العاملين بأنه الأثر الصافي لجهود الفرد في تحقيق وإتمام المهام التي تُكلّف بها داخل المنظمة أو الجهة التي يعمل فيها. (عقل والشرفا ، 2018).

كما يعرف أداء العاملين بأنه "النتيجة الفعلية لجهود الفرد في تنفيذ وإتمام مهام وظيفته، وتحقيق أهدافها بنجاح، وذلك من خلال توظيف قدراته وإدراكه للدور والمسؤوليات الموكلة إليه". ويمكن أيضاً تعريف أداء العاملين على أنه "تنفيذ المهام والمسؤوليات التي تم تكليف الموظف بها من قبل المنظمة أو الجهة التي يعمل بها، وبطريقة تساعد على تحقيق أهداف المنظمة بنجاح." (علوش، 2019)

وعرف جاسم (2020) أداء العاملين على انه مجموعة السلوكيات الإدارية المعبرة عن قيام الموظف بعمله وتتضمن جودة الأداء وحسن التنفيذ والخبرة الفنية في الوظيفة فضالا عن الاتصالات والتفاعل مع بقية أعضاء المنظمة، والالتزام باللوائح الإدارية التي تنظم عمله والسعي نحو الاستجابة بكل حرص .

كما أشار بربر (2009) أداء العاملين إلى محصلة السلوك الإنساني في ضوء الإجراءات والتقنيات التي توجه العمل نحو تحقيق الأهداف المرغوبة، إن أداء العاملين هو ذلك النشاط الذي يقوم به العاملون من خلال أداء واجبات ومهام ومسؤوليات، التي يجب عليهم القيام بها كل في موقعه الوظيفي، والأداء الأمثل هو القيام بالواجبات والمهام والمسؤوليات على أكمل وجه.

كما عرفة أبوحميد (2020) يعرف أداء العاملين على أنه العمل الذي يقوم به العامل أو الموظف بعد أن يكلف به ويكون محدد الكمية ومن مستوى جودة معين، ويؤدي بطريقة معينة.

وعرف (الأميري ، 2019). أداء العاملين بأنه انعكاس لكيفية استخدام المنظمة للموارد المالية والبشرية واستغلالها بكفاءة وفعالية بصورة تجعلها قادرة على تحليل أهدافها .

وعرف ثابت (2020) أداء العاملين على انه مجموعة السلوكيات الإدارية المعبرة عن قيام الموظف بعمله وتتضمن جودة الأداء وحسن التنفيذ والخبرة الفنية في الوظيفة فضالا عن الاتصالات والتفاعل مع بقية أعضاء المنظمة، والالتزام باللوائح الإدارية التي تنظم عمله والسعي نحو الاستجابة بكل حرص .

كما أشار عبد المالك (2021) أداء العاملين إلى محصلة السلوك الإنساني في ضوء الإجراءات والتقنيات التي توجه العمل نحو تحقيق الأهداف المرغوبة، إن أداء العاملين هو ذلك النشاط الذي يقوم به العاملون من خلال أداء واجبات ومهام ومسؤوليات، التي يجب عليهم القيام بها كل في موقعه الوظيفي، والأداء الأمثل هو القيام بالواجبات والمهام والمسؤوليات على أكمل وجه.

كما عرفة عبدالله والقرنى (2022) يعرف أداء العاملين على أنه العمل الذي يقوم به العامل أو الموظف بعد أن يكلف به ويكون محدد الكمية ومن مستوى جودة معين، ويؤدي بطريقة معينة.

كما يعرف أداء العاملين على أنه سلوك وظيفي هادف لا يظهر نتيجة قوى أو ضغوط نابعة من داخل الفرد فقط، ولكنه نتيجة تفاعل وتوافق بين القوى الداخلية للفرد والقوى الخارجية المحيطة به (Mandy, 2021).

كما وقد عرف كل من (Surucu, Maslakci, and Sesen, 2022) أداء العاملين بأنه الناتج الذي يحققه الموظف عند قيامه بأي عمل من الأعمال، وهو تنفيذ الموظف لأعماله ومسؤولياته التي تكلفه بها المنظمة إلى الجهة المرتبط بها والنتائج التي يحققها .

ويعرف أداء العاملين على انه أحد العناصر الإنتاجية الذي يختص في الجانب الإنساني، وأن تحديد أداء العامل يعود إلى أبعاد متداخلة وهي العمل الذي يؤديه، مدى معرفته لدوره ومدى إتباعه للتعليمات الموجه إليه مدى توافقه مع معايير الجودة مرتبطة جميعها بسلوك العامل ورغبته بالعمل (Evans, 2021).

هذا وقد عرف كل من (Siddiqui, Mehak (2021) أداء العاملين بأنه كمية وجود نتائج العمل المحققة من خلال قيام العامل بالواجبات والمسؤوليات الخاصة به إضافة إلى وجود ثلاثة مكونات أساسه للأداء وهي:

1. **الجودة** ويعنى بها جودة المخرجات.
2. **الكمية**: ويقصد بها الكمية المطلوب الإنهاء منها.
3. **الفترة الزمنية**: ويقصد بها الالتزام بالوقت المحدد مسبقاً.

ومما سبق يمكن للباحث أن يعرف أداء العاملين بأنه المجهود والقدرات التي يبذلها الموظف أثناء عمله في المنظمة، واستغلاله لطاقاته البدنية والذهنية، واستثمار الإبداع والابتكار لدى الموظف، مع إمكانية تنمية وتدريب الموظفين في المنظمة ليكونوا على مستوى عالي من التميز والإتقان في العمل لما لها من آثار إيجابية على المنظمة وكفاءة الإنتاج وزيادة فرصة المنافسة بين المنظمات الأخرى.

3.2.2 محددات وعناصر أداء العاملين: -

ووفقا لـ قاسمي (2019) هنالك مجموعة من المحددات لأداء العاملين وتقسم الى:

- لـ **محددات داخلية** هي عبارة عن الجهد الذي يبذله العامل سواء الجهد العقلي أو الجهد الجسدي لأداء مهامه بكل مهاره وطاقة وكفاءة وهي التي تسمى في القدرات، أما إدراك العامل لدوره والمهام المطلوبة منه فهو توجيه جهوده للقدرة على القيام بالعمل.
- لـ **المحددات الخارجية** وهي عبارة عن متطلبات العمل وهي عبارة عن كافة الواجبات والمسؤوليات والأدوات والطرق المعدات التي تستخدم في أعماله وتشمل البيئة التنظيمية من مناخ عمل وأشراف ومواد وموارد والتعليمات واللوائح المطبقة ومن اهم محددات أداء العاملين البيئة الخارجية مثل المنافسة الخارجية وهذا يؤثر على الحوافز والعوائد المالية للعامل سواء بالارتفاع أو الانخفاض.

عناصر أداء العاملين:

للأداء عناصر أو مكونات أساسية لابد من الإشارة لها لأهمية وجودها لضمان الأداء الفعال، ولأهميتها في قياس وتحديد مستوى الأداء للموظفين في المؤسسات، وقد اختلف المفكرين والباحثين في تصنيفها ومنها (مسلم، 2014):

- **المعرفة بمتطلبات الوظيفة:** كفاءة الموظف وتشمل المعارف العامة والمهارات الفنية والمهنية والخليفة العامة عن الوظيفة والمجالات المرتبطة بها.
- **نوعية العمل:** وتمثل العمل ومتطلباته ومدى ما يدركه الفرد عن عمله الذي يقوم به وما يمتلكه من رغبة ومهارات فنية وبراعة وقدرة على التنظيم وتنفيذ العمل دون الوقوع في الأخطاء. (سعدى، 2016)
- **كمية العمل المنجز :** إي مقدرا العمل الذي يستطيع الموظف إنجازه في الظروف العادية للعمل، ومقدار سرعة هذا الإنجاز بدون الوقوع في الأخطاء والقيام بالعمل بالإتقان المطلوب (مسلم، 2014)،
- **المثابرة:** وتمثل الجانب السلوكي للعمل مثل الجدية والتفاني في العمل وقدرة الموظف على تحمل مسؤولية العمل وإنجاز الأعمال في أوقاتها المحددة، ومدى

حاجة هذا الموظف للإرشاد والتوجيه من قبل المشرفين، وتقييم نتائج عمله (الشعار و النجار، 2015)

– **البيئة التنظيمية:** وهي العوامل الداخلية والخارجية أما العوامل الداخلية التي تؤثر في الأداء الفعال مثل التنظيم وهيكله وأهدافه وموارده، أما العوامل الخارجية التي تؤثر في الأداء الفعال هي العوامل المنافسة والتطور التكنولوجي والفكري والاقتصادي والاجتماعي. (السامرائي، 2012).

4.2.2 أهمية أداء العاملين وتقييم أداء العاملين:

يعتبر الأداء من المفاهيم التي أثارت الاهتمام والتحليل لدى الكثير من الباحثين لما لها أهمية على العامل والمؤسسة سواء وتقسم أهمية الأداء الى: - (قاسمى ، 2019)

⊕ **أهمية الأداء بالنسبة للعاملين :** يعتبر الأداء هو مقياس يعكس قدرة الفرد على أداء عمله في المؤسسة، ما يعكس على أداء المؤسسة ككل، ويعتبر الأداء الفردي هو أحد عوامل بناء القرارات الإدارية والتي تتعلق بالموظف، مثل المكافئة والترقية والتشجيع والحافز وترقيته وتطوره الى مراتب أعلى، وهنا لابد من اهتمام العامل بتطوير ذاته وذلك من خلال دراسة الاحتياجات اللازمة له من تطوير وتدريب وتعليم لكي يكون قادر على تحقيق الأهداف المرجوة من عمله (شاكوت ،2015) .

5.2.2 أنواع أداء العاملين :

إن تصنيف أداء العاملين يطرح إشكالية اختيار المعيار الدقيق والعملية والذي من خلاله يمكن تحديد أنواعه، وبما أن أداء العاملين مرتبط بالأهداف، فإنه يمكن الاعتماد على المعايير المتبعة في تصنيف الأهداف لإسقاطها في تصنيف الأداء كمعيار الشمولية والطبيعة، فحسب معيار الشمولية يمكن تقسيم أنواع أداء العاملين كما وردت لدى كل من أبو عساف والمرعي ، (2019) إلى مايلي:

لـ **الأداء الكلي:** وهو الذي يتمثل بتكامل الوظائف والعناصر والأنظمة الفرعية داخل المنظمة في تحقيق الأهداف، ولذلك فلا يمكن نسب إنجازها إلى أي الحديث عن الشمولية، والاستمرارية والنمو .

لـ الأداء الجزئي: وهو الذي يتحقق على مستوى الأنظمة الفرعية للمنظمة، والذي يمكن تقسيمها إلى عدة أنواع باختلاف المعايير المتعددة لتقييم المنظمة.

6.2.2 أهمية أداء العاملين

يأخذ أداء العاملين مكانة خاصة داخل المنظمة على اعتباره الناتج النهائي المحصلة لجميع ما تقوم به المنظمة من أنشطة، وتكون هذه المكانة بمثابة الأهمية التي ينالها أداء العاملين على مستوى كل من المنظمة والفرد، حيث أنه كلما كان أداء العاملين متميزاً كلما انعكس ذلك على أن تكون المنظمة أكثر استقراراً وأطول في البقاء، ومن ثم يمكن القول أن إهتمام إدارة المنظمة بمستوى الأداء عادة ما يفوق اهتمام العاملين بها، وبناء على ما سبق يمكن القول أن أداء العاملين لا يعد انعكاساً القدرات ودوافع المرؤوسين فقط، بل هو بمثابة انعكاسات لقدرات ودوافع الرؤساء (Widyastuti, et, al, 2020) .

وتتجلى أهمية أداء العاملين أيضاً إنطلاقاً من وجهة نظر المنظمة إلى إرتباطه بدورة حياتها وبمراحلها المختلفة، ومن ثم فإن قدرة المنظمة على تجاوز مرحلة من مراحل النمو والانتقال إلى مرحلة أكثر تقدماً يتوقف على مستويات أداء العاملين بها.

وفيما يلي سنستعرض أهمية أداء العاملين لكل من المنظمة والفرد كما وردت لدى (محمد، 2018)

➤ أولاً: أهمية أداء العاملين بالنسبة للأفراد (الموظفين)

إن أداء الفرد هو الذي يعكس أداء المنظمة التي ينتمي إليها، فكلما كان مستوى أداء العاملين للعاملين مرتفعاً وجيداً، كلما دل على مدى فاعلية المنظمة.

يمثل أداء الفرد الموظف نموذجاً حصرياً لمدى قدرته على إنجاز ما يتم تكليفه به من عمل حالي، ومدى قابليته للقيام بما سيتم تكليفه به من أعمال آخر بمستقبلاً.

يسعى كل فرد موظف من خلال تحقيق متطلبات العمل إلى رفع من مستوى أدائه، وذلك لما يترتب عليه من تحسين ورفع في مستوى الأجور التي يتقاضاها، والإمكانيات التي

يحصل عليها مقابل هذا الأداء، كالترقية إلى منصب آخر أعلى، أو الشكر والتقدير وهو ما يحفز بدوره على بذل ما بوسعه.

يعتبر الموظف إن إستقراره في منصب ما في عمله حاجة أساسية يسعى إلى تحقيقها والمحافظة عليها، وهو ما يرتبط مباشرة بأدائه الوظيفي.

➤ ثانياً : أهمية أداء العاملين بالنسبة للمنظمة.

تهتم المؤسسات بأداء العاملين فيها لان ذلك ينعكس على أداء المؤسسة وكفاءتها في تحقيق الأهداف الخاصة بالمؤسسة كونه نجاح المؤسسة في كثير من الأحيان يرتبط بمدى قدرة العاملين فيها على تطبيق أنظمتها وتعليماتها لتحقيق الأهداف أي أن الكفاءة الفردية والجماعية للعاملين بالنهاية هي من انعكاس لأداء المؤسسة ككل ولذلك يعنى المدراء والمسؤولون في اتخاذ قرارهم في تعيين أو نقل أو ترقية العامل الكفاءة وقدرته على إنجاز أعماله بما يحقق أهداف المؤسسة. (عبد الوهاب، 2017).

ولهذا نجد أن أغلب المسؤولين داخل المنظمات يعيرون موضوع أداء العاملين أهمية كبيرة، هذا وقد وضع أبشر (Abshir, 2018) ثلاثة محاور تبين مدى أهمية أداء العاملين بالنسبة لدى المنظمة وهي كما يلي:

- **المحور الأول** في محاولة المنظمة للنجاح والتقدم لتحقيق الأهداف الموضوعه سابقاً، فهي تهتم برفع مستوى أداء الموظفين، فكلما كان مرتفعاً كلما ارتفع وتقدم مؤشر نجاح المنظمة واستقرارها وفعاليتها.
- **المحور الثاني** يظهر أهمية أداء العاملين بالنسبة للمنظمة من خلال إرتباطه في دورة حياته في مراحلها المختلفة، إذ أن قدرة المنظمة على تجاوز مرحلة ما من مراحل نموها والانتقال إلى أخرى أكثر تقدماً يعتمد على مستوى أداء العاملين فيها.
- **المحور الثالث** تتجاوز أهمية أداء العاملين مستوي المنظمة على الصعيد المحلي ولا تتوقف عندها، وإنما تمثل أهمية أداء العاملين عنصراً أساسياً في نجاح خطط التنمية الاقتصادية والاجتماعية للبلد بصورة عامة.

7.2.2 العوامل المؤثرة في أداء العاملين

هنالك العديد من العوامل التي تؤثر على أداء العاملين ابرزها التوقعات ويقصد بها مدى معرفة العاملين لما هو متوقع منهم إنجازهم، تطبيقاً للأهداف المرجوة، ومعرفة ما إذا كان نظام الحوافز المعنوية والمادية يشبع احتياجات الموظفين، ويمكن التوصل إلى هذه النتائج من خلال التغذية الراجعة، فإذا تم إبلاغ العاملين بنتائج أدائهم، فذلك يؤدي إلى تصحيح النقاط السلبية في أدائهم، وكذلك ضرورة إبلاغ الإدارة بنتائج الأداء حتى تتمكن من وضع الخطط التدريبية الصحيحة بحيث تحسن من أداء العاملين (الفلاسي ، 2018).

ويرى المحمدي (2019) أن هنالك عدداً من العوامل الأخرى المؤثرة على أداء العاملين ، وفيما يلي إشارة إلى عدد منها :

- التحسينات التنظيمية والإجرائية ذات الأثر المباشر في أداء العاملين.
- توافر أو عدم توافر الأعمال المتأخرة التي تؤثر في معدل الإنتاج.
- الاختلاف الملحوظ في حجم العمل وتأثيره على أداء العاملين لدى الموظفين.
- الأداء في العمليات المتماثلة قد يختلف باختلاف الموقع الجغرافي للأقسام جراء الظروف المحلية أو المكانية.
- نوعية وحدة العمل المنجز قد تفضي إلى معدلات مختلفة للإنتاج، حسب معدلات الأداء سواء أكانت كمية أو نوعية

8.2.2 أبعاد أداء العاملين:

يعرف الأداء بقيام الفرد بالأنشطة والمهام المختلفة التي يتكون منها عمله ويمكننا أن نميزها بأربعة أبعاد وهي (قنديل، 2015):

1. **جودة الأداء:** هي مجموعة الآليات والأنظمة التي تهدف تحقيق التكامل بين جهود كافة الأطراف والمجموعات داخل المؤسسة التي تعنى بتطبيق الجودة، وتحسينها والذي يمكنه منه تقديم الخدمة بأقل تكلفة مع تحقيق الرضا للعميل.
2. **دقة الأداء:** هي مدى تطبيق الالتزام الوظيفي بالأنظمة والتعليمات والمحافظة على أوقات العمل بما يتماشى مع الأنظمة والتعليمات واللوائح لضمان تحقيق الأهداف بأقل الأخطاء (المعمر، 2014).

3. الأداء: ويقصد الجهود التي يبذلها الأفراد لتحقيق أهداف المؤسسة أي العمل المنجز في الظروف العادية وسرعة إنجازه بكل دقة وسرعة بصنفيه الجهد الجسدي أو العقلي (Abuhaïmed,2022).

4. سرعة الأداء: الوقت الزمني أو المدة الزمنية المخصص لإنجاز الأعمال التي يقوم بها الموظف وتأدية المهام الوظيفية المطلوبة منه ودون أي تأخير بكل دقة مع أنه بعض الأعمال لا تعتمد على السرعة بقدر نوعيتها.

وهنا لا بد من الإشارة أنه المؤسسات تختلف باختلاف طبيعة أعمالها فهناك المؤسسات الخدمية أو الإنتاجية فهي تتطلب الجودة والدقة والسرعة في الأعمال في حين اخذ البعض بتضمين بعض الأبعاد ودمجها كونه هنالك منتجات لا تحتاج الى السرعة وأخرى لا تحتاج الى الجهد الجسدي .

الفصل الثالث: الطريقة والإجراءات

1.3 تمهيد

يوضح هذا الفصل المنهجية العلمية التي تم اتباعها واستعراض مجتمع وعينة الدراسة ومصادر جمع البيانات، كما يبين خطوات إعداد وتطوير أداة الدراسة، ومدى صدقها وثباتها، وإجراءات الدراسة التي نفذت بها والطرق الإحصائية التي استخدمت في معالجة البيانات والتي يمكن من خلالها تحقيق أهداف الدراسة ومعرفة أثر ضغوط العمل عن بعد على أداء العاملين: في شركة بي ايه أي سيستمز السعودية للتطوير والتدريب

2.3 منهج الدراسة:

استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي وذلك لملائمته لطبيعة هذه الدراسة وأسلوب جمع بياناتها من خلال إعداد استبانة خاصة لذلك، الذي يهدف إلى الاطلاع على ما يتعلق بأثر ضغط العمل عن بعد على أداء العاملين في شركة بي ايه أي سيستمز السعودية للتطوير والتدريب، وكذلك من خلال إعداد وتصميم استبانة تغطي انموذج الدراسة وتوزيعها على عينة الدراسة بهدف تحقيق أهدافها.

3.3 مجتمع الدراسة وعينة الدراسة

تكون مجتمع الدراسة من العاملين في شركة بي ايه أي سيستمز السعودية للتطوير والتدريب ، لغايات إعداد هذه الدراسة تم اختيار عينة عشوائية طبقية التناسبية (Morgan and Krejcie, 1970) وقد بلغ عددهم (313) عامل موزعين على شركة بي ايه أي سيستمز السعودية للتطوير والتدريب، وتم استرداد (282) استبانة

4.3 أداة الدراسة

انطلاقاً من محاور هذه الدراسة التي تستدعي إجراء دراسة نظرية وعملية، حيث تمثل في تطوير استبانة عملية اشتملت على كافة متغيرات الدراسة، للتعرف على آراء واتجاهات عينة الدراسة المبحوثين، وقد انقسمت استبانة الدراسة إلى ثلاثة أجزاء مثل الجزء الأول للتعرف على المتغيرات الديمغرافية الشخصية للأفراد المبحوثين والتي احتوت على كل من (النوع الاجتماعي، الفئة العمرية، المسمى الوظيفي، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة). أما الجزء الثاني من هذه الاستبانة فقد اشتمل على فقرات تقييمية للتعرف على أثر المتغير المستقل (ضغوط العمل) ويحتوي على (15) فقرة موزعة على ثلاثة أبعاد كما يلي:

- بعد الزملاء، وخصص له (5) فقرات لقياسه (1 - 5).
- بعد المدراء، وخصص له (5) فقرات لقياسه (6 - 10).
- بعد بيئة العمل، وخصص له (5) فقرات لقياسه (11 - 15).

أما فيما يخص المتغير التابع من هذه الاستبانة والذي تطرق إلى التعرف على آراء واتجاهات أفراد عينة الدراسة والتي تقيس المتغير التابع (أداء العاملين) حيث تحتوي على (20) فقرة موزعة على أربعة أبعاد كما يلي:

- بعد جودة العمل، وخصص له (5) فقرات لقياسه (16 - 20).
- بعد سرعة العمل، وخصص له (5) فقرات لقياسه (21 - 25).
- بعد دقة الأداء، وخصص له (5) فقرات لقياسه (26 - 30).
- بعد حجم الأداء، وخصص له (5) فقرات لقياسه (31 - 35).

لتحليل بيانات واختبار فرضيات الدراسة تم الاعتماد على مقياس ليكرت الخماسي في الإجابة عن الأسئلة وذلك حسب الدرجة الثانية: درجة (1) تعبر عن درجة غير موافق بشدة، درجة (2) تعبر عن درجة غير موافق، درجة (3) تعبر عن درجة محايد، درجة (4) تعبر عن درجة موافق، درجة (5) تعبر عن درجة موافق بشدة، ولتفسير المتوسطات الحسابية لتقديرات أفراد عينة الدراسة على كل فقرة من فقرات الاستبانة وعلى كل مجال من مجالاتها؛ تم استخدام المعيار الاحصائي الآتي والمبين في الجدول (4):

الجدول (1): اختبار مقياس الاستبانة

الدرجة	1	2	3	4	5
مستوى الموافقة	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة

أما فيما يتعلق بالحدود التي اعتمدتها هذه الدراسة عند التعليق على المتوسط الحسابي للمتغيرات الواردة في نموذجها لتحديد درجة الموافقة فقد حددت الباحثة ثلاث مستويات هي (مرتفع، متوسط، منخفض) بناءً على المعادلة الآتية:

طول الفترة - (الحد الأعلى للبدل - الحد الأدنى للبدل) / عدد المستويات

$1.33 = 3/4 = 3/(1 - 5)$ وبذلك تكون المستويات كالتالي:

- درجة موافقة منخفضة من 1 - أقل من 2.33.
- درجة موافقة متوسطة من 2.33 - أقل من 3.67.
- درجة موافقة مرتفعة من 3.67 - 5.

5.3 ثبات أداة الدراسة

للتأكد من ثبات الأداة، تم حساب الاتساق الداخلي كرونباخ ألفا (Cronbach's Alpha) حيث كانت النتائج كما هو مبين في الجدول (2)

جدول (2) معامل الاتساق الداخلي كرو نباخ ألفا

المجالات	عدد الفقرات قبل	عدد الفقرات بعد	الاتساق الداخلي
الزملاء	5	5	0.640
المدرء	5	4	0.778
بيئة العمل	5	5	0.689
ضغوط العمل	15	14	0.686
جودة العمل	5	5	0.646
سرعة العمل	5	5	0.928
دقة الأداء	5	5	0.841
حجم الأداء	5	5	0.925
أداء العاملين	20	20	0.907

يبين الجدول (2) أن قيم معامل الاتساق الداخلي كرو نباخ ألفا لجميع أبعاد فقرات أداة الدراسة (الاستبانة) قد تراوحت ما بين (0.64 – 0.928)، حيث يعتبر الثبات ضعيفاً في حال كانت قيم المعامل أقل من (0.60) وقد افترض (Sekaran & Bougie، 2010) أي الحد الأدنى لمعامل الثبات هو (0.70)، كما يعتبر الثبات جيداً كلما كانت قيم المعامل (0.80)، بالتالي فإن القيم الواردة في الجدول السابق تعد مؤشر على ثبات أداة الدراسة، والاتساق بين فقراتها وموثوقيتها وإمكانية الاعتماد عليها لإجراء التحليل الإحصائي.

المتغير الأول: ضغوط العمل – المدرء، تم حذف الفقرة رقم 5 حيث أصبحت قيمة كرو نباخ ألفا (0.778)، وبناءً عليه تم حساب المتوسطات الحسابية لمتغيرات الدراسة.

6.3 اختبار التوزيع الطبيعي:

تم اجراء التوزيع الطبيعي للبيانات التي تم تجميعها بالاعتماد على قيمة معامل الالتواء، لاختبار فيما إذا كانت البيانات المستخدمة في التحليل تتبع التوزيع الطبيعي أم لا، فظهرت النتائج كما هو موضح في الجدول (3):

جدول (3): اختبار التوزيع الطبيعي للبيانات بالاعتماد على قيمة معامل الالتواء

البيان	معامل الالتواء
الزملاء	-0.104
المدرء	0.444
بيئة العمل	-0.312
جودة العمل	-0.197
سرعة العمل	-0.157
دقة الأداء	-0.376
حجم الأداء	-0.385

ويتم ملاحظة في الجدول (3) بأن قيمة معامل الالتواء (Skewness) لكافة فقرات الاستبانة كانت أقل من واحد وهذا يعني أن البيانات تتبع التوزيع الطبيعي.

7.3 اختبار ملائمة نموذج الدراسة للأساليب الإحصائية المستخدمة:

تم استخدام اختبار الارتباط الخطي لهدف التأكد من أنه لا يوجد ارتباط عال بين المتغيرات المستقلة، وذلك بالاعتماد على اختبار معامل تضخم التباين (VIF)، واختبار التباين المسموح (Tolerance)

لكل متغير من المتغيرات المستقلة، حيث يجب أن تكون المتغيرات المستقلة للنموذج مستقلة فيما بينها، وللتأكد من ذلك الغرض نستعين بهذا الاختبار الذي يعتبر أحد الطرق للتخلص على مشكلة التعدد الخطي، مع العلم أن لابد من عدم تجاوز معامل تضخم التباين للقيمة (10)، وقيمة اختبار التباين المسموح لابد أن يكون أكبر من (0.05)، وبحساب المعاملات السابقة لكل المتغيرات المستقلة، كانت النتائج المتحصل عليها مدرجة في الجدول الآتي:

جدول (4) اختبار معامل تضخم التباين والتباين المسموح لمتغيرات الدراسة

المتغيرات المستقلة	التباين المسموح Tolerance	معامل تضخم التباين VIF	الدلالة الإحصائية Sig	درجة الأهمية t
الزملاء	.781	1.280	0.023	2.280
المدرء	.765	1.307	0.025	2.255
بيئة العمل	.923	1.083	0.001	3.320

يوضح الجدول (4) إلى أن قيم اختبار تضخم التباين لجميع المتغيرات أقل من (10)، بينما أن قيمة اختبار التباين المسموح به لجميع المتغيرات أكبر من (0.05)، وبالتالي يمكن القول أنه لا توجد مشكلة ارتباط عال بين المتغيرات، وهذا يدل على عدم وجود ارتباط ذو أهمية إحصائية بين المتغيرات المستقلة الواردة بجدول (الارتباط)، وهذا يعزز إمكانية استخدامها في النموذج، وذلك استناداً إلى (Gujarati, 2004, 352).

وليتم تأكيد النتيجة السابقة تم استخدام معاملات ارتباط بيرسون بين أبعاد المتغير المستقل، وللتأكد من عدم وجود ارتباط خطي متعدد بين المتغيرات الفرعية في المتغير المستقل، وقد كانت النتائج كما هو مبين في الجدول (5):

جدول رقم (5): مصفوفة ارتباط بيرسون للمتغيرات الفرعية في المتغير المستقل

الزملاء	المدرء	بيئة العمل
الزملاء	1	
المدرء	.426**	1
بيئة العمل	-.122**	.182**

** ذات دلالة إحصائية على مستوى $(\alpha \geq 0.01)$

يبين الجدول (5) أن أعلى ارتباط بين المتغيرات الفرعية للمتغير المستقل هو (0.182) بين المتغيرين (بيئة العمل) و(المدرء)، في حين أن قيم معامل الارتباط بين المتغيرات المستقلة الأخرى كان أقل من ذلك، وهذا يدل على عدم وجود ظاهرة الارتباط الخطي المتعدد العالي بين المتغيرات الفرعية للمتغير المستقل، إذا جاءت كلها أقل من (0.80) وعليه فإن العينة تخلو من مشكلة الارتباط الخطي المتعدد العالي (Gujarati, 2004, 352).

8.3 أساليب المعالجة الإحصائية المستخدمة

قامت الدراسة باستخدام برنامج التحليل الإحصائي (SPSS) لتحليل البيانات المتعلقة بالدراسة لغايات وصف وتحليل واختبار الفرضيات حيث تم الاعتماد على الأساليب الإحصائية التالية:

- أ. أسلوب تحليل الصدق والثبات في أسئلة الاستبيان (كور نباخ ألفا) لدراسة مستوى الصدق والثبات لأداة الدراسة.
- ب. استخدام الإحصاء الوصفي لتحليل (التكرارات واستخراج النسب المئوية والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية) لإجابات عينة الدراسة.
- ج. الإحصاء التحليلي مثل: تحليل الانحدار البسيط والانحدار المتعدد من أجل اختبار صحة الفرضيات.

الفصل الرابع : عرض نتائج التحليل الإحصائي

1.4 مقدمة

تهدف الدراسة الحالية إلى قياس أثر ضغوط العمل عن بعد على أداء العاملين في شركة بي ايه أي سيستمز السعودية للتطوير والتدريب؛ حيث سيتم في هذا الفصل عرض وتحليل بيانات الدراسة والتي تم جمعها من خلال الاستبانة التي تم توزيعها على الأفراد المبحوثين من أجل تحقيق الأهداف التي تسعى إليها هذه الدراسة، ويشتمل هذا الفصل على وصف للخصائص الشخصية للأفراد المبحوثين، ومن ثم تحليل ومناقشة إجابات هؤلاء الأفراد على فقرات الاستبانة المتعلقة بكل بُعد من أبعاد المتغير المستقل، وإجاباتهم كذلك على الفقرات المتعلقة بالمتغير التابع، وسيتم في هذا الفصل كذلك اختبار مدى صحة الفرضيات التي وردت في الدراسة لغايات التعرف على أثر ضغوط العمل عن بعد على أداء العاملين في شركة بي ايه أي سيستمز السعودية للتطوير والتدريب.

2.4 عرض الخصائص الديمغرافية المتعلقة بأفراد عينة الدراسة.

تكونت عينة الدراسة من (282) عامل في شركة بي ايه أي سيستمز السعودية للتطوير والتدريب تم اختيارهم بطريقة عشوائية من مجتمع الدراسة، الجدول رقم (6) يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة تبعاً للمتغيرات الشخصية.

جدول (6) التكرارات والنسب المئوية حسب متغيرات الدراسة

البيان	الفئات	التكرار	النسبة
النوع الاجتماعي	ذكر	200	70.9
	انثى	82	29.1
	المجموع	282	100
الحالة الاجتماعية	أعزب / عزباء	26	9.2
	متزوج / متزوجة	256	90.8
	مطلق / مطلقة	0	0
	أرمل / أرملة	0	0

100	282	المجموع	
0	0	25 سنة فأقل	العمر
13.5	38	من 25 سنة – أقل من 35 سنة	
33.0	93	من 35 – سنة – أقل من 45 سنة	
37.9	107	من 45 سنة – أقل من 55 سنة	
15.6	44	55 سنة فأكثر	
100.0	282	المجموع	التحصيل العلمي
0.4	1	دبلوم فأقل	
18.8	53	بكالوريوس	
23.8	67	ماجستير	
57.1	161	دكتوراه	
100.0	282	المجموع	
5.3	15	أقل من 5 سنوات	سنوات الخبرة
28.7	81	من 5 سنوات – أقل من 10 سنوات	
25.2	71	من 10 سنوات – أقل من 15 سنة	
40.8	115	15 سنة فأكثر	
100.0	282	المجموع	

أشارت نتائج التحليل الوصفي المتعلقة بالمتغيرات الديموغرافية إلى أن عدد عينة الدراسة بلغت (282) فرد.

– ويتضح أن نسبة الذكور أعلى من الإناث حيث كانت نسبتهم (70.9%) بينما الباقي (29.1%) إناث، وتكاد أن النسبة المشار إليها مقبولة نسبياً، وأظهرت النتائج أن نسبة المتزوجين بلغت (90.8%) وتكاد أن تكون نسبة مرتفعة من العينة، وأن نسبة من تراوحت أعمارهم من بين 45 إلى 55 سنة بلغت (37.9%) وهي أعلى نسبة أعمار في العينة، مما يوضح أن نسبة أعمار العاملين في القطاع التعليمي في السعودية تكون من الفئة العمرية 45 إلى 55 سنة، وذلك لطبيعة العمل التي تتطلب الكثير من الوقت والجهد لكي يصل الفرد إلى هذا المنصب. وينعكس أيضاً أنه مجتمع ذكوري للنسبة العالية التي ظهرت في العينة وأن أعلى نسبة في العينة متزوجة، يوضح ذلك الصبر

والوعي والتحمل للمراحل وتحمل مسؤولية الفرد للضغوط والعمل والتعامل مع البيئات المختلفة.

– أن النسبة الأكبر لخبرة العاملين في شركة بي ايه أي سيستمز السعودية للتطوير والتدريب تتراوح بين (15 سنة فأكثر) بنسبة (40.8%)، وتفسير هذا التوزيع للعينة أن عينة الدراسة يتمتعون بخبرة كافية للقيام بالأعمال الموكلة إليهم، ودليل على ارتفاع خبرتهم عملية، ويوضح ذلك أن شركة بي ايه أي سيستمز السعودية للتطوير والتدريب تتبنى أنماط من القيادة الاستراتيجية من أجل الاحتفاظ بالموارد البشرية التي تمتلك خبرات طويلة في مجال عملها والذي يضمن الاستقرار في العمل وفي سياساتها الداخلية والخارجية تجاه الموارد البشرية الموجودة لديها.

3.4 النتائج الوصفية لمتغيرات الدراسة:

تم استخراج الأوساط الحسابية، والانحرافات المعيارية لمدى موافقة الأفراد المبحوثين على الفقرات المتعلقة بالأبعاد التي تعكس المتغير المستقل، والتي يتضمنها الجزء الثاني من استبانة الدراسة، وكذلك تم استخراج الأوساط الحسابية، والانحرافات المعيارية لمدى موافقة الأفراد المبحوثين على الفقرات المتعلقة المتغير التابع، والتي يتضمنها الجزء الثالث من استبانة الدراسة، حيث كانت النتائج المتعلقة بمستوى ضغوط العمل، وأثره على أداء العاملين كما يلي:

1.3.4 المتغير المستقل: ضغوط العمل

تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأهمية النسبية لمجالات ضغوط العمل والجدول يبين ذلك (7)

جدول (7): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمجالات ضغوط العمل

الرتبة	الرقم	المجال	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية
3	1	الزملاء	3.56	.790	متوسطة
4	2	المدرء	3.45	.721	متوسطة
1	3	بيئة العمل	4.61	.661	مرتفعة
2	4	ضغوط العمل	4.03	.592	مرتفعة

يتم التفسير من خلال جدول (7) أن ضغوط العمل من حيث الأهمية النسبية جاءت مرتفعة إذ بلغ المتوسط الحسابي (4.03) وبانحراف معياري (0.592) وكذلك أظهر الجدول أن مجال بيئة العمل جاء في المرتبة الأولى بمتوسط قدره (4.61) وبانحراف معياري قدره (0.661) وبأهمية نسبية مرتفعة، بينما جاء مجال المدرء في المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي قدره (3.45) وبانحراف معياري (0.721) وبأهمية نسبية متوسطة.

ويرى الباحث بأن هذه النتائج جاءت بفعل عوامل كثيرة أبرزها علاقة بيئة العمل مع الزملاء وعلاقتهم مع مدرائهم.

المجال الأول: الزملاء

جدول (8): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية المتعلقة بالزملاء

الرقم	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	الأهمية النسبية
1	أتلقي الدعم والمساعدة من الزملاء عندما يزداد ضغط العمل لدي	3.77	0.793	4	مرتفعة
2	يحرص الزملاء على التعاون المشترك في تنفيذ المهام الوظيفية	3.96	0.724	3	مرتفعة
3	أشعر بالعزلة بسبب علاقتي مع زملائي في العمل	2.240	1.069	5	منخفضة
4	علاقتي مع زملائي في العمل تؤثر على أدائي سلباً أو إيجاباً	4.01	1.118	2	مرتفعة
5	أحرص على تحسين علاقتي مع زملائي للتخفيف من ضغط العمل	4.24	0.710	1	مرتفعة
	المتوسط العام للزملاء	3.56	0.790		متوسطة

كما يتم التفسير من خلال الجدول رقم (8) أن المتوسط العام للزملاء بمتوسط حسابي قدره (3.56) وكانت متوسطة الأهمية النسبية، وجاءت الفقرة التي تنص على "أحرص على تحسين علاقتي مع زملائي للتخفيف من ضغط العمل" بالمرتبة الأولى من بين الفقرات بمتوسط حسابي قدره (4.240) وبانحراف معياري قدره (0.710) وبأهمية نسبية مرتفعة. في حين جاءت الفقرة التي تنص على "أشعر بالعزلة بسبب علاقتي مع زملائي في العمل" بالمرتبة الأخيرة بين الفقرات وبمتوسط حسابي (2.24) وبانحراف معياري (1.069) وبأهمية نسبية منخفضة.

ويرى الباحث من خلال القيم السابقة بأن وجود الدعم والمساعدة والحرص على التعاون المشترك والعلاقات الإيجابية بين الزملاء جميعها ساعدت لتكوين دور إيجابي للزملاء داخل العمل.

المجال الثاني: المدراء

جدول (9): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية المتعلقة بالمدراء

الرقم	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	الأهمية النسبية
6	يعتبر نظام الاتصال بيني وبين مسؤولي المباشر يتناسب مع لأداء المهام المطلوبة مني.	4.26	.644	1	مرتفعة
7	تحرص الإدارة على تفويض صلاحيات كافية لي من قبل مدرائي يؤثر على عملي إيجابيًا	3.66	.863	2	متوسطة
8	يوجد في الشركة قيود وإجراءات إدارية في الهيكل الإداري تؤثر على عملي إيجابيًا	3.08	1.089	5	متوسطة
9	يوجد تنسيق بين الأفراد في الوحدات الإدارية مما يؤثر على عملي إيجابيًا	3.47	0.792	4	متوسطة
10	تشعرني بعض سلوكيات المدراء وقيادتهم المتسلطة بالتوتر والقلق أثناء العمل	3.56	1.262	3	متوسطة
	المتوسط العام للمدراء	3.45	0.641		متوسطة

يتضح من خلال جدول رقم (9) أن المتوسط العام للمدراء جاء بمتوسط حسابي (3.45) وأهمية نسبية متوسطة وجاءت الفقرة التي تنص على "يعتبر نظام الاتصال بيني وبين مسؤولي المباشر يتناسب معي لأداء المهام المطلوبة مني". بالمرتبة الأولى بين الفقرات بمتوسط حسابي قدره (4.26) وبانحراف معياري قدره (0.644) وبأهمية نسبية مرتفعة. في حين جاءت الفقرة التي تنص على "يوجد في الشركة قيود وإجراءات إدارية في الهيكل الإداري تؤثر على عملي إيجابيًا" بالمرتبة الأخيرة بين الفقرات وبمتوسط حسابي (3.08) وبانحراف معياري (1.089) وبأهمية نسبية متوسطة. ويرى الباحث بأن سلوك بعض المدراء وجود التنسيق بين الوحدات الإدارية وقوة الاتصال في العمل قد تؤدي إلى تعزيز الثقة بين المدراء وبالتالي أثره على سير العمل قد يكون إيجابيًا.

المجال الثالث: بيئة العمل

جدول (10): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية المتعلقة ببيئة العمل

الرقم	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	الأهمية النسبية
11	توفر إدارة الشركة تكنولوجيا حديثة تساعدني على القيام بواجباتي بشكل فعال	3.54	1.132	5	مرتفعة
12	تعقد الشركة الدورات التدريبية اللازمة للعمل عن بعد	3.81	.590	3	مرتفعة
13	يتوفر لدى العاملين المعرفة الكاملة بتطبيق نظام العمل عن بعد	3.88	.740	2	مرتفعة
14	تتابع الشركة تنفيذ المهام بما يتلائم مع قوانين العمل	4.07	0.538	1	مرتفعة
15	تحرص الشركة على توسيع وتعزيز التواصل بين عناصر نظام العمل عن بعد	3.80	.726	4	مرتفعة
	المتوسط العام لبيئة العمل	4.16	0.661		مرتفعة

يتم التفسير من خلال جدول رقم (10) أن المتوسط العام لبيئة العمل جاء بمتوسط حسابي (4.16) وأهمية نسبية مرتفعة، وجاءت الفقرة التي تنص على "تتابع الشركة تنفيذ المهام بما يتلائم مع قوانين العمل" بالمرتبة الأولى من بين الفقرات بمتوسط حسابي قدره (4.07) وبانحراف معياري قدره (0.538) وبأهمية نسبية مرتفعة. في حين جاءت الفقرة التي تنص على "توفر إدارة الشركة تكنولوجيا حديثة تساعدني على القيام بواجباتي بشكل فعال" بالمرتبة الأخيرة بين الفقرات وبمتوسط حسابي (3.54) وبانحراف معياري (1.132) وبأهمية نسبية مرتفعة. ويرى الباحث بأن وجود قوانين عمل تشرف عليها الشركة وتوفر معرفة كافية للعمل عن بعد لدى العاملين وحرص الشركة على تعزيز التواصل بين عناصر نظام العمل عن بعد يجعل من بيئة العمل بيئة مناسبة.

2.3.4 المتغير التابع: أداء العاملين

تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأهمية النسبية لمجالات أداء العاملين والجدول يبين ذلك (11).

جدول (11): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمجالات أداء العاملين

الرتبة	الرقم	المجال	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية
1	2	سرعة العمل	4.05	.701	مرتفعة
2	4	حجم الأداء	3.98	.962	مرتفعة
3	1	جودة العمل	3.77	.828	مرتفعة
3	3	دقة الأداء	3.77	.712	مرتفعة
		عناصر أداء العاملين	3.89	.697	مرتفعة

وبناء على النتائج في جدول رقم (11) أن عناصر أداء العاملين من حيث الأهمية النسبية جاءت مرتفعة إذا بلغ المتوسط الحسابي (3.89) وبانحراف معياري (0.697) وكذلك أظهر الجدول أن سرعة العمل جاءت في المرتبة الأولى بمتوسط قدره (4.05) وبانحراف معياري قدره (0.701) وبأهمية نسبية مرتفعة، بينما جاء كل من جودة العمل، ودقة الأداء في المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي قدره (3.77) وبانحراف معياري (0.828، و0.712) على التوالي وبأهمية نسبية مرتفعة.

ويرى الباحث بأن سرعة العمل وجودته والدقة في أدائه وحجمه المناسب تجعل من أداء العاملين في أعلى مستوياته. وتبين هذه النتيجة إلى المستوى التعليمي لعينة الدراسة وكذلك سنوات الخبرة في العمل الأكاديمي والإداري.

المجال الأول: جودة العمل

جدول (12): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية المتعلقة جودة العمل

الرقم	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	الأهمية النسبية
-------	---------	-----------------	-------------------	--------	-----------------

16	تستخدم الشركة معايير مناسبة تزيد من كفاءة وفعالية أداء العاملين	3.72	.677	3	مرتفعة
17	تسهل عملية تقييم أداء العاملين في فهم وتقدير مدى مساهمة العاملين في تحقيق أهداف الشركة	3.34	1.018	4	متوسطة
18	توفر إدارة الشركة فرص ومكافئات للعاملين مبنية على مستوى الأداء	3.19	.904	5	متوسطة
19	أسعى إلى رفع جودة أدائي للمهام الموكلة إلي باستمرار	4.32	.611	1	مرتفعة
20	تؤثر ظروف العمل مؤثر على مستوى الأداء في الشركة	3.95	.592	2	مرتفعة
	المتوسط العام لجودة العمل	3.77	0.828		مرتفعة

وبناءً على النتائج في جدول رقم (12) المتوسط العام لجودة العمل جاء بمتوسط حسابي (3.77) وأهمية نسبية مرتفعة، وجاءت الفقرة التي تنص على "أسعى إلى رفع جودة أدائي للمهام الموكلة إلي باستمرار" بالمرتبة الأولى من بين الفقرات بمتوسط حسابي قدره (4.32) وبانحراف معياري قدره (0.611) وبأهمية نسبية مرتفعة. في حين جاءت الفقرة التي تنص على "توفر إدارة الشركة فرص ومكافئات للعاملين مبنية على مستوى الأداء" بالمرتبة الأخيرة بين الفقرات وبمتوسط حسابي (3.19) وبانحراف معياري (0.904) وبأهمية نسبية متوسطة.

ويرى الباحث بأن استخدام المعايير المناسبة في العمل ووجود مكافآت والحرص على رفع جودة الأداء وظروف العمل المناسبة كلها عوامل تسعى إلى رفع جودة العمل.

المجال الثاني: سرعة العمل

جدول (13): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية المتعلقة بسرعة العمل

الرقم	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	الأهمية النسبية
-------	---------	-----------------	-------------------	--------	-----------------

21	أنجز ما هو مطلوب مني ضمن الوقت المحدد	4.44	.511	3	مرتفعة
22	أنظم عملي وأتحمل مسؤوليته	4.58	.502	1	مرتفعة
23	أبادر في حل المشاكل التي قد تواجهني في عملي	4.49	.508	2	مرتفعة
24	أتعامل بمرونة في المواقف الصعبة التي قد تواجهني في العمل	4.37	.565	5	مرتفعة
25	أقوم بتحديد الأولويات في إنجاز العمل الموكول لي	4.43	.575	4	مرتفعة
	المتوسط العام لسرعة العمل	4.05	0.701		مرتفعة

وبناءً على النتائج في جدول رقم (13) تبين أن المتوسط العام لسرعة العمل ظهر بمتوسط حسابي (4.05) وأهمية نسبية مرتفعة، وجاءت الفقرة التي تنص على "أنظم عملي وأتحمل مسؤوليته" بالمرتبة الأولى من بين الفقرات بمتوسط حسابي قدره (4.58) وبانحراف معياري قدره (502). وبأهمية نسبية مرتفعة. في حين جاءت الفقرة التي تنص على "أتعامل بمرونة في المواقف الصعبة التي قد تواجهني في العمل" بالمرتبة الأخيرة بين الفقرات وبمتوسط حسابي (4.37) وبانحراف معياري (565). وبأهمية نسبية مرتفعة.

ويرى الباحث بأن تحديد الأولويات وإنجاز المطلوب والتعامل بمرونة عالية في العديد من المواقف في العمل وتحمل المسؤولية وتنظيم العمل وحل المشاكل كلها عوامل تجعل من العمل يمتاز بالسرعة.

المجال الثالث: دقة الأداء

جدول (14): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية المتعلقة بدقة الأداء

الرقم	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	الأهمية النسبية
26	أنجز المهام المطلوبة مني وفقاً للخصائص والمعايير المطلوبة	4.41	.580	1	مرتفعة
27	أطبق القوانين والتعليمات عند إنجاز المهام الموكولة لي	4.39	.661	2	مرتفعة

28	أقوم بمراجعة الأعمال بعد إنجازها للتأكد من خلوها من الأخطاء	4.34	.557	4	مرتفعة
29	أحرص على إنجاز المهام الموكولة لي بدقة باستمرار وبدون أخطاء	4.35	.561	3	مرتفعة
30	ظروف العمل تؤثر على مستوى أدائي إيجابيًا	3.90	.806	5	مرتفعة
	المتوسط العام لدقة الأداء	3.77	0.712		مرتفعة

وبناءً على النتائج في جدول رقم (14) تبين أن المتوسط العام لدقة الأداء ظهر بمتوسط حسابي (3.77) وأهمية نسبية مرتفعة، وجاءت الفقرة التي تنص على "أنجز المهام المطلوبة مني وفقاً للخصائص والمعايير المطلوبة" بالمرتبة الأولى من بين الفقرات بمتوسط حسابي قدره (4.41) وبانحراف معياري قدره (580). وبأهمية نسبية مرتفعة. في حين جاءت الفقرة التي تنص على "ظروف العمل تؤثر على مستوى الأداء" بالمرتبة الأخيرة بين الفقرات وبمتوسط حسابي (3.9) وبانحراف معياري (806). وبأهمية نسبية مرتفعة.

ويرى الباحث بأن هناك جهود كبيرة يبذلها العاملين سواء بإنجاز المهام بمعايير عالية جداً أو بخلوها من الأخطاء المتكررة وبالتالي مستوى الدقة في الأداء يكون ضمن التوقعات المطلوبة.

المجال الرابع: حجم الأداء

جدول (15): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية المتعلقة بحجم الأداء

الرقم	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	الأهمية النسبية
31	امتلاك القدرة على العمل تحت الضغط	4.36	.645	3	مرتفعة
32	أنفذ المهام الموكلة إلي بكفاءة عالية	4.38	.568	2	مرتفعة
33	امتلاك مهارة عالية في التواصل مع الآخرين	4.31	.638	4	مرتفعة

34	أحرص على استخدام الإمكانيات والموارد المتاحة بالعمل بكفاءة وفاعلية	5.39	6.34	1	مرتفعة
35	أحاول التفوق على نفسي في عدد الأعمال المنجزة	4.18	.719	5	مرتفعة
	المتوسط العام لحجم الأداء	3.98	0.962		مرتفعة

وبناءً على النتائج في جدول رقم (15) تبين أن المتوسط العام لحجم الأداء ظهر بمتوسط حسابي (3.98) وبأهمية نسبية مرتفعة، وجاءت الفقرة التي تنص على "أحرص على استخدام الإمكانيات والموارد المتاحة بالعمل بكفاءة وفعالية" بالمرتبة الأولى من بين الفقرات بمتوسط حسابي قدره (4.39) وبانحراف معياري قدره (0.634) وبأهمية نسبية مرتفعة. في حين جاءت الفقرة التي تنص على "أحاول التفوق على نفسي في عدد الأعمال المنجزة" بالمرتبة الأخيرة بين الفقرات وبمتوسط حسابي (4.18) وبانحراف معياري (.719) وبأهمية نسبية مرتفعة.

ويرى الباحث أن هناك مهارات عالية جداً وقدرات تفوق حجم الأداء المتوقع بكل فعالية وكفاءة بحيث تعزز الشعور لدى العاملين في شركة بي ايه أي سيستمز السعودية للتطوير والتدريب الخاصة تجاه مؤسساتهم التي يعملون بها.

4.4 اختبار فرضيات الدراسة

من أجل اختبار فرضيات الدراسة والوصول إلى استنتاجات وتوصيات تحقق أهداف الرسالة، استخدمت الدراسة الأساليب الإحصائية الملائمة لاختبار الفرضيات، حيث استخدمت الدراسة اختبار تحليل التباين الأحادي (ANOVA)، وتحليل الانحدار المتعدد، كما يلي:

H01 الفرضية الرئيسية الأولى: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) لضغوط العمل عن بعد بأبعاده (الزملاء، المدراء، بيئة العمل) على أداء العاملين بأبعاده (جودة العمل، سرعة العمل دقة الأداء، حجم الأداء) على العاملين في شركة بي ايه أي سيستمز السعودية للتطوير والتدريب؟

للإجابة عن هذه الفرضية، فقد تم استخدام تحليل الانحدار الخطي المتعدد لأثر ضغوط العمل عن بعد بأبعاده (الزملاء، المدراء، بيئة العمل) على أداء العاملين بأبعاده (جودة العمل،

سرعة العمل، دقة الأداء، حجم الأداء) على العاملين في شركة بي ايه أي سيستمز السعودية للتطوير والتدريب وكانت النتائج على النحو الآتي:

الجدول (16): تحليل الانحدار الخطي المتعدد لأثر ضغوط العمل عن بعد بأبعاده (الزملاء، المدراء، بيئة العمل) على أداء العاملين بأبعاده (جودة العمل، سرعة العمل، دقة الأداء، حجم الأداء) على العاملين في شركة بي ايه أي سيستمز السعودية للتطوير والتدريب

جدول المعاملات Coefficient				تحليل التباين ANOVA		ملخص النموذج Model summary			
Sig. الدلالة الإحصائية	T المحسوبة	B	البيان	F المحسوبة	Sig	R Adj	R ² معامل التحديد	R معامل الارتباط	Durbin-Watson
0.000	12.907		Constant	10.717	0.000	0.094	0.104	0.322	1.336
.023	2.280	0.146	الزملاء						
.025	2.255	.146	المدراء						
.001	3.320	.196	بيئة العمل						

يشير جدول رقم (16) إلى وجود أثر دلالة إحصائية ($\alpha \geq 0.05$) حيث بلغ معامل (Durbin-Watson) قيمة (1.336)، وبلغ معامل الارتباط ($R=0.322$) ويشير هذا إلى وجود علاقة ارتباطية دالة إحصائياً بين المتغيرات المستقلة مجتمعة (جودة العمل، سرعة العمل، دقة الأداء، حجم الأداء)، وقد ظهر أن قيمة معامل التحديد ($R^2 = 0.104$) مما تشير النتائج إلى أن متغير ضغوط العمل بأبعاده (الزملاء، المدراء، بيئة العمل) مجتمعة من التباين الحاصل في متغير التابع (أداء العاملين)، أن بلغت قيمة ($\text{Sig} = 0.00$) وبلغت قيمة ($F = 10.717$).

وظهر في جدول المعاملات النتائج التالية:

- أن قيمة (t) لأداء العاملين تساوي (12.907) وأن الدلالة الإحصائية (Sig) ظهرت بقيمة (0.000).
- أن قيم (B) عند بعد (الزملاء) قد بلغت (0.146) وأن قيمة (t) كانت (2.280) وبدلالة إحصائية بلغت (0.023). مما يشير إلى أن هذا الأثر معنوي.
- أن قيم (B) عند بعد (المدراء) قد بلغت (0.153). وأن قيمة (t) كانت (2.255) وبدلالة إحصائية بلغت (0.025). مما يشير إلى أن أثر هذا البعد معنوي.
- أن قيم (B) عند بعد (بيئة العمل) قد بلغت (0.196). وأن قيمة (t) كانت (3.320) وبدلالة إحصائية بلغت (0.001). مما يشير إلى أن أثر هذا البعد معنوي.

وبناءً على نتائج اختبار الفرضية الرئيسية، يتم قبول الفرضية البديلة ورفض الفرضية الصفرية.

الفرضية الفرعية الأولى: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) لضغوط العمل عن بعد بأبعادها (الزملاء، المدراء، بيئة العمل) على جودة العمل في شركة بي ايه أي سيستمز السعودية للتطوير والتدريب؟

للإجابة عن هذه الفرضية، فقد تم استخدام الانحدار الخطي البسيط، وكانت النتائج على النحو الآتي:

الجدول (17): نتائج الانحدار الخطي البسيط لأثر ضغوط العمل عن بعد بأبعادها (الزملاء، المدراء، بيئة العمل) على جودة العمل في شركة بي ايه أي سيستمز السعودية للتطوير والتدريب

جدول المعاملات Coefficient				تحليل التباين ANOVA		ملخص النموذج Model summary			
Sig. الدلالة الإحصائية	T المحسوبة	B	البيان	F المحسوبة	Sig	R Adj	R ² معامل التحديد	R معامل الارتباط	Durbin-Watson
0.361	0.915		جودة العمل	130.902	0.000	0.581	0.586	0.765	1.994
.001	3.246	0.113	الزملاء						
.000	12.339	0.482	المدراء						
.000	9.331	0.364	بيئة العمل						

تشير النتائج في جدول رقم (17) إلى وجود أثر دلالة إحصائية ($\alpha \geq 0.05$) حيث بلغ معامل (Durbin-Watson) قيمة (1.994)، توضح هذه النتائج ذو الدلالة حيث كانت قيمة معامل الارتباط ($R = 0.765$) مما يوضح إلى وجود علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين المتغيرات المستقلة مجتمعة بجودة العمل وظهر أن قيمة معامل التحديد ($R^2 = 0.586$) يشير ذلك أن النتائج عند جودة العمل فسرت من التباين الحاصل أن قيمة ($\text{Sig} = 0.000$) كما بلغت قيمة ($F = 130.902$).

وظهر في جدول المعاملات النتائج التالية:

– ان قيمة (t) لجودة لعمل بلغت (0.915) وأن الدلالة الإحصائية (Sig) ظهرت بقيمة (0.361).

– ان قيمة (B) عند بعد (الزملاء) قد بلغت (0.113) وان قيمة (t) كانت (3.246) وبدلالة إحصائية بلغت (0.001). مما يشير إلى أن هذا الأثر غير معنوي.

– ان قيمة (B) عند بعد (المدرء) قد بلغت (0.482) وان قيمة (t) كانت (12.339) وبدلالة إحصائية بلغت (0.000). مما يشير إلى أن أثر هذا البعد معنوي.

– أن قيمة (B) عند بعد (بيئة العمل) قد بلغت (0.364) وأن قيمة (t) كانت (9.331) وبدلالة إحصائية بلغت (0.000). مما يشير إلى أن أثر هذا البعد معنوي.

وبناءً على نتائج اختبار الفرضية الرئيسية، يتم قبول الفرضية البديلة ورفض الفرضية الصفرية.

الفرضية الفرعية الثانية: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($a \leq 0.05$) لضغوط العمل عن بعد بأبعادها (الزملاء، المدرء، بيئة العمل) على سرعة العمل في شركة بي ايه أي سيستمز السعودية للتطوير والتدريب؟

للإجابة عن هذه الفرضية، فقد تم استخدام الانحدار الخطي البسيط، وكانت النتائج على النحو الآتي:

الجدول (18): نتائج الانحدار الخطي البسيط لأثر ضغوط العمل عن بعد بأبعادها (الزملاء، المدرء، بيئة العمل) على سرعة العمل في شركة بي ايه أي سيستمز السعودية للتطوير والتدريب

جدول المعاملات Coefficient				تحليل التباين ANOVA		ملخص النموذج Model summary			
Sig. الدلالة الإحصائية	T المحسوبة	B	البيان	F المحسوبة	Sig	R Adj	R ² معامل التحديد	R معامل الارتباط	Durbin-Watson
0.000	16.991		سرعة العمل	3.806	0.011	0.029	0.039	0.119	1.825
.025	-2.259	-0.112	الزملاء						

0.005	2.837	0.158	المدرء						
0.024	-2.264	-0.126	بيئة العمل						

تشير النتائج في جدول رقم (18) إلى وجود أثر دلالة إحصائية ($\alpha \geq 0.05$) حيث بلغ معامل (Durbin-Watson) قيمة (1.825)، وبلغ معامل الارتباط ($R = 0.199$) وهذا يتم تفسيره بوجود علاقة ارتباطية دالة إحصائية بين المتغيرات

المستقلة مجتمعة بسرعة العمل وقد ظهر أن قيمة معامل التحديد ($R^2 = 0.039$) مما أظهرت النتائج عن سرعة العمل فسرت من التباين الحاصل ان بلغت قيمة ($\text{Sig} = 0.011$) كما بلغت قيمة ($F = 3.806$).

وظهر في جدول المعاملات النتائج التالية:

– ان قيمة (t) لأداء العاملين تساوي (16.991) وأن الدلالة الإحصائية (Sig) ظهرت بقيمة (0.000).

– ان قيمة (B) عند بعد (الزملاء) قد بلغت (-0.112) وأن قيمة (t) كانت (-2.259) وبدلالة إحصائية بلغت (0.025). مما يشير إلى أن هذا الأثر غير معنوي.

– ان قيمة (B) عند بعد (المدرء) قد بلغت (0.158) وأن قيمة (t) كانت (2.837) وإن الخطأ المعياري بلغ (0.056). وبدلالة إحصائية بلغت (0.005). مما يشير إلى أن أثر هذا البعد معنوي.

– ان قيمة (B) عند بعد (بيئة العمل) قد بلغت (-0.126) وأن قيمة (t) كانت (2.264) وإن الخطأ المعياري بلغ (0.056). وبدلالة إحصائية بلغت (0.024). مما يشير إلى أن أثر هذا البعد معنوي.

وبناءً على نتائج اختبار الفرضية الرئيسية، يتم قبول الفرضية البديلة ورفض الفرضية الصفرية.

الفرضية الفرعية الثالثة: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) لضغوط العمل عن بعد بأبعادها (الزملاء، المدرء، بيئة العمل) على دقة الأداء في شركة بي ايه أي سيستمز السعودية للتطوير والتدريب؟

للإجابة عن هذه الفرضية، فقد تم استخدام الانحدار الخطي البسيط، وكانت النتائج على النحو الآتي:

الجدول (19): نتائج الانحدار الخطي البسيط لأثر لضغوط العمل عن بعد بأبعادها (الزملاء، المدراء، بيئة العمل) على دقة الأداء في شركة بي ايه أي سيستمز السعودية للتطوير والتدريب

جدول المعاملات Coefficient				تحليل التباين ANOVA		ملخص النموذج Model summary			
Sig. الدلالة الإحصائية	T المحسوبة	B	البيان	F المحسوبة	Sig	R Adj	R ² معامل التحديد	R معامل الارتباط	Durbin-Watson
0.000	11.223		دقة الأداء	6.713	0.000	0.057	0.068	0.260	0.798
.001	3.356	0.175	الزملاء						
.038	-2.084	-0.122	المدراء						
.000	3.624	0.212	بيئة العمل						

تشير النتائج في جدول رقم (19) إلى وجود أثر دلالة إحصائية ($\alpha \geq 0.05$) حيث بلغ معامل (Durbin-Watson) قيمة (0.798) ومعامل الارتباط ($R = 0.260$) ويتم التفسير إلى وجود علاقة ارتباطية دالة إحصائية بين المتغيرات المستقلة بدقة الأداء وقد تبين أن قيمة معامل التحديد ($R^2 = 0.068$) تفسر النتائج سرعة العمل ويتم التفسير من التباين الحاصل أن بلغت قيمة ($\text{Sig} = 0.000$) كما بلغت قيمة ($F = 6.713$).

وظهر في جدول المعاملات النتائج التالية:

- ان قيمة (t) لأداء العاملين تساوي (11.223) وأن الدلالة الإحصائية (Sig) ظهرت بقيمة (0.000).
- ان قيمة (B) عند بعد (الزملاء) قد بلغت (0.175) وأن قيمة (t) كانت (3.356) وبدلالة إحصائية بلغت (0.001) مما يشير إلى أن هذا الأثر غير معنوي.

– ان قيم (B) عند بعد (المدراء) قد بلغت (-0.122) وأن قيمة (t) كانت (-2.084) وبدلالة إحصائية بلغت (0.038). مما يشير إلى أن أثر هذا البعد معنوي.

– ان قيمة (B) عند بعد (بيئة العمل) قد بلغت (0.212) وان قيمة (t) كانت (3.624) وبدلالة إحصائية بلغت (0.000) مما يشير إلى أن أثر هذا البعد معنوي.

وبناءً على نتائج اختبار الفرضية الرئيسية، يتم قبول الفرضية البديلة ورفض الفرضية الصفرية.

الفرضية الفرعية الرابعة: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) لضغوط العمل عن بعد بأبعادها (الزملاء، المدراء، بيئة العمل) على حجم الأداء في شركة بي ايه أي سيستمز السعودية للتطوير والتدريب؟

للإجابة عن هذه الفرضية، فقد تم استخدام الانحدار الخطي البسيط، وكانت النتائج على النحو الآتي:

تشير النتائج في جدول رقم (20) إلى وجود أثر دلالة إحصائية ($\alpha \geq 0.05$) حيث بلغ معامل (Durbin-Watson) قيمة (1.568) وظهر معامل الارتباط ($R = 0.211$) مما يؤدي لوجود علاقة ارتباطية دالة إحصائية بين المتغيرات المستقلة بحجم الأداء وقد تبين أن قيمة معامل التحديد ($R^2 = 0.045$) مما تشير النتائج عن سرعة العمل فسرت من التباين الحاصل أن قيمة (Sig = 0.005) كما بلغت قيمة (F = 4.314).

الجدول (20): نتائج الانحدار الخطي البسيط لأثر ضغوط العمل عن بعد بأبعادها (الزملاء، المدراء، بيئة العمل) على حجم الأداء في شركة بي ايه أي سيستمز السعودية للتطوير والتدريب

جدول المعاملات Coefficient				تحليل التباين ANOVA		ملخص النموذج Model summary			
Sig. الدلالة الإحصائية	T المحسوبة	B	البيان	F المحسوبة	Sig	R Adj	R ² معامل التحديد	R معامل الارتباط	Durbin-Watson
0.000	10.394		حجم الأداء	4.317	0.005	0.034	0.045	0.211	1.568

0.001	3.223	0.192	الزملاء						
.097	-1.664	0.111 -	المدرء						
.025	2.247	0.149	بيئة العمل						

وظهر في جدول المعاملات النتائج التالية:

- ان قيمة (t) لأداء العاملين تساوي (10.394) وأن الدلالة الإحصائية (Sig) ظهرت بقيمة (0.000).
 - ان قيمة (B) عند بعد (الزملاء) قد بلغت (0.192) وأن قيمة (t) كانت (3.223) وبدلالة إحصائية بلغت (0.001) مما يشير إلى أن هذا الأثر غير معنوي.
 - ان قيمة (B) عند بعد (المدرء) قد بلغت (-0.111) وان قيمة (t) كانت (-1.664) وبدلالة إحصائية بلغت (0.097) مما يشير إلى أن أثر هذا البعد معنوي.
 - ان قيمة (B) عند بعد (بيئة العمل) قد بلغت (0.149) وان قيمة (t) كانت (2.247) وبدلالة إحصائية بلغت (0.025) مما يشير إلى أن أثر هذا البعد معنوي.
- وبناءً على نتائج اختبار الفرضية الرئيسية، يتم قبول الفرضية البديلة ورفض الفرضية الصفرية.

الفصل الخامس: مناقشة النتائج والتوصيات

1.5 تمهيد

بناءً على الدراسة الميدانية التي قامت بها الباحثة حول أثر ضغوط العمل عن بعد على أداء العاملين في شركة بي ايه أي سيستمز السعودية للتطوير والتدريب، وبعد أن تم تحليل البيانات الخاصة بها، والإجابة على أسئلتها، واختبار الفرضيات التي وردت فيها، فقد لخصت هذه الدراسة لمجموعة من النتائج، وأوصت بمجموعة من التوصيات، والتي كانت كما يلي:

2.5 مناقشة النتائج:

لخصت الدراسة إلى النتائج التالية:

1. أظهرت نتائج الدراسة بأن المتوسط الحسابي العام لضغط العمل عن بُعد في شركة بي ايه أي سيستمز السعودية للتطوير والتدريب، جاء بتقييم مرتفع حيث بلغ (4.3) وقد اتفقت نتائج هذه الدراسة مع دراسة العمور (2021) ودراسة المعشر (2003).
2. أظهرت نتائج الدراسة بأن المتوسط الحسابي العام لمستوى أداء العاملين في شركة بي ايه أي سيستمز السعودية للتطوير والتدريب، جاء بتقييم مرتفع حيث بلغ (3.98)، وبينت النتائج أن المتوسطات الحسابية لأبعاد أداء العاملين تراوحت ما بين (3.77) إلى (4.05) بمستوى مرتفع لجميع أبعاد أداء العاملين حيث جاء في المرتبة الأولى بُعد "سرعة العمل" بمتوسط حسابي (4.05)، وفي المرتبة الثانية جاء بُعد "حجم الأداء" بمتوسط حسابي (3.98)، وجاء في المرتبة الثالثة بُعد "جودة العمل" بمتوسط حسابي (3.77)، وجاء في المرتبة الرابعة والأخيرة بُعد "دقة الأداء" بمتوسط حسابي (3.77).
3. يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($a \leq 0.05$) لضغوط العمل عن بعد بأبعادها (الزملاء، المدراء، بيئة العمل) على جودة العمل في شركة بي ايه أي سيستمز السعودية للتطوير والتدريب.
4. يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($a \leq 0.05$) لضغوط العمل عن بعد بأبعادها (الزملاء، المدراء، بيئة العمل) على سرعة العمل في شركة بي ايه أي سيستمز السعودية للتطوير والتدريب.

5. يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($a \leq 0.05$) لضغوط العمل عن بعد بأبعادها (الزملاء، المدراء، بيئة العمل) على دقة الأداء في شركة بي ايه أي سيستمز السعودية للتطوير والتدريب.
6. يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($a \leq 0.05$) لضغوط العمل عن بعد بأبعادها (الزملاء، المدراء، بيئة العمل) على حجم الأداء في شركة بي ايه أي سيستمز السعودية للتطوير والتدريب.
7. يوجد دور ذو دلالة إحصائية للصحة النفسية كمتغير معدل في العلاقة بين ضغط العمل عن بعد بأبعادها (الزملاء، المدراء، بيئة العمل) وأداء العاملين بأبعادها (جودة العمل، سرعة العمل، دقة الأداء، حجم الأداء) في شركة بي ايه أي سيستمز السعودية للتطوير والتدريب.

3.5 التوصيات:

بناء على مناقشة النتائج، خرجت هذه الدراسة بالعديد من التوصيات وكما يلي:

1. ضرورة اهتمام الشركة بتمكين العاملين من أساليب العمل عن بُعد وما يحققه من فوائد اجتماعية واقتصادية وبيئية لكافة أطراف المجتمع، من خلال عقد الدورات والندوات والمحاضرات والمطبوعات.
2. إنشاء برامج لدعم التفاعل الإيجابي بين الزملاء والمدراء لتعزيز بيئة العمل وتحسين العلاقات الشخصية داخل الفريق.
3. تطبيق سياسات عمل مرنة تسمح للعاملين بإدارة وقتهم بشكل أفضل وتوازن بين متطلبات العمل والحياة الشخصية.
4. وضع أهداف واقعية وواضحة للعاملين تتماشى مع قدراتهم ومواردهم المتاحة.
5. تشجيع العاملين على التواصل الفعال والمستمر مع مدراءهم وزملائهم من خلال منصات الاتصال المختلفة.
6. تقديم فرص للتطوير المهني من خلال الدورات التدريبية وورش العمل التي تركز على تطوير مهارات العاملين.
7. ضرورة تحسين البنية التحتية للشركة بشكل مستمر لتتناسب مع نظام العمل عن بُعد.
8. ضرورة اهتمام الشركة برفع مستوى العمل عن بُعد، من خلال تشجيع العاملين بشكل مستمر لتخفيف ضغوط العمل وزيادة مستويات أدائهم، بالإضافة إلى وضع نظام فعال للأداء من خلال ربط الإنجازات بالمكافآت والحوافز.

9. إعادة النظر في السياسات والمنهجيات المعمول بها في الشركة بخصوص العمل عن بُعد، لأن التغيرات والتحديات التي طرأت على الشركة فرضت عليها ذلك.

Abstract

The aim of this study was to identify the impact of work stress on performance at BAE Systems Saudi Development and Training. To achieve the objectives of the study, the descriptive analytical method was used, and (313) questionnaires were distributed among the employees of the company. A total of (282) valid questionnaires were retrieved for analysis, and the statistical software (SPSS) was used to analyze the data related to the study.

The results of the study indicated that there is a statistically significant impact of remote work stress on the performance of employees at BAE Systems Saudi Development and Training. The study recommended the continuous support of employees to alleviate work stress and improve their performance levels, and the establishment of programs to support positive interaction between colleagues and managers to enhance the work environment and improve personal relationships within the team.

Keywords: Remote work stress, employee performance, BAE Systems Saudi Development and Training.

المراجع:

أولاً: المراجع العربية

- أبو شافع، نيفين ربحى، و الدوري، زكريا مطلق. (2020). أثر التعاقب الوظيفي علي أداء العاملين في مصرف الراجحي في الأردن (رسالة ماجستير غير منشورة). جامعة الاسراء الخاصة، عمان.
- أبو عساف، مؤيد موسى، والمرعي هيثم عبد الله (2019) التطبيقات العلمية في إدارة الموارد البشرية بالمؤسسات العامة والخاصة، عمان: دار أمجد للنشر والتوزيع.
- أبوحيمد، محمد بن سعد. (2020). أثر الحوافز المادية والمعنوية على أداء العاملين، المجلة العربية للنشر العلمي ، العدد الواحد والعشرون .
- إسماعيل، زكي مكي، و عبدالله، محمد هدى. (2022). أثر ضغوط العمل على الولاء التنظيمي للعاملين: دراسة تطبيقية على وزارة الشؤون الإسلامية والأوقاف والدعوة والإرشاد بمنطقة الباحة بالسعودية. المجلة العربية للعلوم الإنسانية والاجتماعية، ع15 ، 1 - 41.
- الأميري، وليد محمد (2019) تقييم وتطوير نظام تقويم أداء العاملين، عمان: مجموعة الياروزي العلمية للنشر والتوزيع.
- الأمين، تسابيح عبدالشكور محمد، و الحسن، محمد. (2018). الحوافز ودورها في أداء العاملين بالتطبيق علي الموظفين بجامعة النيلين فى الفترة من 2013 م - 2017 م (رسالة ماجستير غير منشورة). جامعة النيلين، الخرطوم.
- بربر، كامل. (2009) ، إدارة الموارد البشرية وكفاءة الأداء التنظيمي الطبعة الأولى بيروت مؤسسة مجد للدراسات والنشر.
- البكرى، أحمد محسن محمد عبدالله، و أبو رمان، أيمن أحمد. (2020). أثر نظم المعلومات الإدارية في أداء العاملين: دراسة في وزارة المالية القطرية (رسالة ماجستير غير منشورة). جامعة عمان الأهلية، السلط.
- ثابت، وائل محمد (2020) ، أثر استراتيجية التطوير التنظيمي على مستوى أداء العاملين بمنظمات العمل الأهلي الفلسطيني العاملة في قطاع غزة، مجلة جامعة الازهر بغزة، سلسلة العلوم الإنسانية ، 22 (2)، 63-122

- جاسم، انتظار احمد. (2021)، اثر ضغط العمل على أداء العاملين في المصارف الأهلية العراقية، مجلة البحوث القانونية والاقتصادية، المجلد 4، العدد 1، الصفحات: 431-458.
- حامد، حسين محمد آدم، و عبدالرحمن، زكي مكي إسماعيل. (2021). أثر ضغوط العمل على أداء العاملين بالقطاع الصناعي: دراسة تطبيقية على شركة جيايد للسيارات (2014-2019 م) رسالة دكتوراه غير منشورة. (جامعة النيلين، الخرطوم).
- حجاج، محمد عبدالوهاب، و بوعمامة، خامرة. (2018). أثر ضغوط العمل على الالتزام بأخلاقيات الأعمال: دراسة ميدانية: الوحدة العملية لاتصالات الجزائر بورقلة (رسالة ماجستير غير منشورة). جامعة قاصدي مرباح - ورقلة، ورقلة
- الحريرات، آية عدنان حسن، و أبو بكر، سحر محمد محمود. (2021). أثر الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية على أداء العاملين في الخطوط الجوية الملكية الأردنية. مجلة جامعة عمان العربية للبحوث - سلسلة البحوث الإدارية، مج6، ع1، 146 - 163.
- الحسبان، نداء ناصر محمود، و الحوري، سليمان إبراهيم. (2019). أثر جودة الارشفة الالكترونية على أداء العاملين من خلال التطوير التنظيمي في وزارة التخطيط والتعاون الدولي في الاردن (رسالة ماجستير غير منشورة). جامعة آل البيت، المفرق.
- حماد، محمود مصلح محمد، و الشرفا، ياسر عبد طه. (2021). إدارة الوقت كمتغير وسيط في العلاقة بين القيادة الملهمة وتخفيف ضغوط العمل: دراسة تطبيقية على الإداريين العاملين في الجامعة الإسلامية - فلسطين (رسالة ماجستير غير منشورة). الجامعة الإسلامية (غزة)، غزة.
- الخرابشة، طارق عبدالفتاح، و الساعد، رشاد محمد. (2020). أثر الذكاء العاطفي في تخفيف ضغوط العمل لدى العاملين في صندوق الملك عبدالله الثاني للتنمية (رسالة ماجستير غير منشورة). (جامعة عمان العربية، عمان).
- الخطيب، محمد عبدالإله محمد، و الزغول، عمرو محمد. (2021). أثر الرشاقة الاستراتيجية على ضغوط العمل في المنظمات الدولية غير الحكومية العاملة في الأردن (رسالة ماجستير غير منشورة). (جامعة عمان العربية، عمان).

- الزغول، عمر مصطفى الأحمد، و البلوش، أحمد عبدالمهدي. (2022). أثر ضغوط العمل في ارتباط العاملين في مستشفى الأمير حمزة الحكومي: الالتزام التنظيمي كمتغير وسيط (رسالة ماجستير غير منشورة. (جامعة عمان العربية، عمان.
- السرحان، أماني محمد خليف، و بني خالد، مرعي حسن حمد. (2020). أثر التخطيط الاستراتيجي على أداء العاملين في أمانة عمان الكبرى (رسالة ماجستير غير منشورة). جامعة آل البيت، المفرق.
- الشعار ابراهيم قاسم ، و النجار جمعه فايز (2015) . تطبيقات إدارة الجودة الشاملة وأثرها في الإبداع التكنولوجي. الاردن : دراسات العلوم الإدارية، المجلد 42، العدد 201.
- شعت، نورة مصطفى مصطفى، و أبو دقة، سناء إبراهيم محمد. (2022). ضغوط العمل وعلاقتها بآليات التكيف لدى مقدمي الخدمات الصحية في وزارة الصحة أثناء جائحة كورونا (رسالة ماجستير غير منشورة. (الجامعة الإسلامية (غزة)، غزة.
- عبد المالك فريتيح ، (2021) ، أثر التدوير الوظيفي على فعالية أداء العاملين للعاملين في المؤسسة العمومية دراسة حالة إدارة بلدية المسيلة، رسالة ماجستير، جامعة محمد بوضياف - المسيلة، الجزائر .
- عبد الوهاب نور الله محمد. (2017). اثر إدارة الجودة الشاملة على أداء قطاع الصناعات الغذائية السودانية . السودان - الخرطوم: جامعة النيلين.
- عبدالله، معتز والقرني، علي (2022) ، نموذج مقترح لأثر الاحتراق الوظيفي على أداء الموظفين ودرجة الرضا الوظيفي لهم: دراسة تطبيقية على موظفي مؤسسة البريد السعودي في الرياض، قطاع الخدمات المساندة، المجلة العربية للإدارة ، 2، (42)، 271-292.
- عبيد، راضية، دوقات، خيرة، و قداش، سمية. (2021). ضغوط العمل الاستشفائي وأداء العاملين في ظل أزمة كوفيد 19: دراسة حالة المؤسسة الاستشفائية محمد بوضياف ورقلة (رسالة ماجستير غير منشورة. (جامعة قاصدي مرباح - ورقلة، ورقلة.
- عقل، عبد الله محمد على، و الشرفاء، ياسر عبد طه. (2018). أثر تقييم العائد على الاستثمار في التدريب على الأداء الوظيفي: دراسة تطبيقية على الجامعة الإسلامية بغزة)، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الإسلامية (غزة)، غزة.

- علوش، عمار حسن (2019). أثر نظام الحوافز في تحسين أداء العاملين: دراسة حالة الشركة السورية للاتصالات (فرع طرطوس ، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الافتراضية السورية، سوريا.
- العمار، عبدالله علي. (2021). أثر ضغوط العمل على دوران العاملين: دراسة تطبيقية على مؤسسة الكهرباء في المنطقة الجنوبية السعودية. مجلة الأندلس للعلوم الإنسانية والاجتماعية، ع47 ، 133 - 166.
- عمر، إسماعيل محمد عبد الجليل، حبيب الله، عبد الباقي شيخ الدين، و خير، محمد خير عثمان محمد. (2021). أثر ضغوط العمل على أداء العاملين: مصنع أسمنت عطبرة أنموذجاً. مجلة القلزم للدراسات الاقتصادية والاجتماعية، ع3 ، 87 - 100.
- العمري، أنسام بسام، و المعلا، عماد محمد عطوان. (2020). دور ضغوط العمل كمتغير معدل في العلاقة بين إدارة الوقت وأداء العاملين في شركة الأدوية الأردنية (رسالة ماجستير غير منشورة). (جامعة عمان العربية، عمان.
- العمور، عمر أحمد، و الصمادي، زياد محمد علي. (2021). أثر العمل عن بعد في ضوء جائحة كورونا على أداء الكادر الأكاديمي في الجامعات الخاصة في العاصمة عمان / الأردن (رسالة ماجستير غير منشورة). جامعة آل البيت، المفرق.
- الفلاسي، هدى محمد (2018) نظام إدارة الأداء الذاتي، أطلس للنشر والإنتاج الإعلامي.
- قاسمي لمياء. (2019). دور إدارة الجودة الشاملة في أداء العاملين المؤسسة الاقتصادية، الجزائر : جامعة محمد خيضر بسكرة .
- القحطاني، محمد مسفر مذكر عايط، و مساعدة، ماجد عبدالمهدي محمد. (2021) . أثر ضغوط العمل على الولاء التنظيمي في البنوك الإسلامية بدولة قطر: دراسة تطبيقية: مصرف الريان الإسلامي (رسالة ماجستير غير منشورة). (جامعة الزرقاء، الزرقاء.
- قنديل عزت محمد يزن. (2015). أثر مبادئ إدارة الجودة الشاملة في الأسبقيات التنافسية: دراسة الأثر الوسيط للولاء التنظيمي – دراسة ميدانية المستشفيات الأردنية الخاصة الحاصلة على شهادة الاعتمادية-الدولية مدينة عمان، عمان: جامعة الشرق الأوسط.

- محمد، محمد فضال فضل الله، و المكي، محمد عبدالعاطي عبدالله. (2020). ضغوط العمل وأثرها على إدارة الوقت لتحسين أداء العاملين: دراسة حالة على بنك فيصل الاسلامي السوداني (رسالة ماجستير غير منشورة. (جامعة النيلين، الخرطوم.
- محمد، مصطفى، (2018)، الرضا الوظيفي وأثره على تطوير الأداء، عمان: دار ابن النفيس.
- المحمدي، سعد علي (2019)، إدارة الموارد البشرية رؤية استراتيجية ومنهجية متكاملة، عمان: دار اليازوري العلمية.
- مداني، حليلة، عبيد، ضاوية، و بن محمود، عرابة الحاج. (2021). أثر ضغوط العمل على الالتزام الأخلاقي: دراسة ميدانية للعاملين بالقطب الجامعي رقم 01 جامعة قاصدي مرباح ورقلة (رسالة ماجستير غير منشورة. (جامعة قاصدي مرباح - ورقلة، ورقلة.
- مسرات، ملاك على سعيد، و الساعد، رشاد محمد. (2020). أثر ضغوط العمل في الاغتراب الوظيفي لدى موظفي بنك القاهرة عمان (رسالة ماجستير غير منشورة. (جامعة عمان العربية، عمان.
- مسلم حسين عبدالله. (2014). ادارة الجودة الشاملة معايير الايزو . الاردن عمان: دار المعتز.
- مصطفى، كارينا سمير عارف، و المعلا، عماد محمد عطوان. (2022). أثر ضغوط العمل عن بعد على أداء العاملين: الدور المعدل للصحة النفسية في الجامعات الأردنية الخاصة في عمان (رسالة ماجستير غير منشورة. (جامعة عمان العربية، عمان.
- المطيري، خالد بن نوار، و الحمد، إبراهيم. (2023). ضغوط العمل وأداء العاملين لدى منسوبي الكراسي البحثية في جامعة الملك سعود (رسالة ماجستير غير منشورة. (جامعة حائل، حائل.
- المعمر سليمان وسام. (2014). علاقة إدارة الجودة الشاملة بأداء الموظفين في الجامعات الفلسطينية - قطاع غزة. غزة - فلسطين: جامعة الأزهر.
- الملكاوي، أديب خلف (2020) ، ادارة الجودة الشاملة في المستشفيات وأثرها على أداء العاملين، عمان: دار الخليج.

- النصور، أنس عبدالفتاح أحمد، و خشمان، أيسر محمد علي. (2022). ضغوط العمل وأثرها في جودة الخدمات في الشركة الأردنية الحديثة لخدمات الزيوت والمحروقات (رسالة ماجستير غير منشورة). (جامعة العلوم الإسلامية العالمية، عمان).
- هلسه، محمد. (2020). أثر إدارة الوقت على أداء العاملين في مديريات التربية والتعليم الفلسطينية: دراسة تطبيقية على مديرية تربية بيت لحم. مجلة جامعة فلسطين للأبحاث والدراسات، مج10، ع3، 83 - 112.
- ياقتي، بتول محمد، و برهم، بلال يوسف. (2019). أثر الإدارة الإلكترونية للتعويضات والامتيازات على أداء العاملين في عمان (رسالة ماجستير غير منشورة). جامعة عمان العربية، عمان.
- يوسف، محمد العوض الأمين. (2020). أثر القيادة الإدارية في أداء العاملين بمجموعة دال للصناعات الغذائية - السودان - الخرطوم بحري. المجلة العالمية للاقتصاد والأعمال، مج9، ع2، 405 - 419.

ثانيًا: المراجع الأجنبية

- Abshir, K, (2018), The Impact of Islamic Work Ethics on job Performance. A Study of University Utara Malaysia Administrative Staffs, Bayern - Germany: GRIN Verlag. Bayern - Germany: GRIN Verlag.
- Abuhaimed, Mohammad bin Saad, (2020). The impact of Material and Moral incentives on Employees Performance, Arab Journal for Scientific Publishing, Vol. 21, July 2020, pp. 1-24.
- Choi, D., Noh, Y., & Rha, J. S. (2019). Work pressure and burnout effects on emergency room operations: a system dynamics simulation approach. Service Business, 13, 433-456.

- Evans, Emmanuel, (2021), Job Rotation as training and development, University of Lagos.
file:///C:/Users/User/Downloads/JOB_ROTATION_AS_TRAINING_AND_DEVELOPMENT
- Fray, L., Jaremus, F., Gore, J., Miller, A., & Harris, J. (2023). Under pressure and overlooked: The impact of COVID-19 on teachers in NSW public schools. *The Australian Educational Researcher*, 50(3), 701-727.
- Gu, Z., Chupradit, S., Ku, K. Y., Nassani, A. A., & Haffar, M. (2022). Impact of Employees' Workplace Environment on Employees' Performance: A Multi-Mediation Model. *Frontiers in Public Health*, 10, 890400.
<https://doi.org/10.3389/fpubh.2022.890400>
- Hasin, H., Johari, Y. C., Jamil, A., Nordin, E., & Hussein, W. S. (2023). The harmful impact of job stress on mental and physical health. *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*, 13(4), 962.
<https://doi.org/10.6007/IJARBSS/v13-i4/962>
- Johari, R. J., Ridzoan, N. S., & Zarefar, A. (2019). The influence of work overload, time pressure and social influence pressure on auditors' job performance. *International Journal of Financial Research*, 10(3), 88-106.
- Mandy, W, (2021), The Process of an Employee Performance Appraisal: Its aims, Functions and methods, Bayern - Germany: GRIN Verlag.management, (07)8, pp: 1332-1370.
- Pham, Q. T., Tan Tran, T. G., Pham, T. N. B., & Ta, L. (2022). Work pressure, job satisfaction and auditor turnover: Evidence from Vietnam. *Cogent Business & Management*, 9(1), 2110644.

- Saraswati, K. D., & Lie, D. (2020, December). Psychological well-being: the impact of work-life balance and work pressure. In The 2nd Tarumanagara International Conference on the Applications of Social Sciences and Humanities (TICASH 2020) (pp. 580-587). Atlantis Press.
- Siddiqui, Danish Ahmed & Mehak Nimra, (2021), Ethics Institutionalization and Employees Performance in Pakistan: The Role of Work-Life Quality, London: UNICORN Publishing Group. *gement review*, 23(201), 43-32.
- Smith, T. D., DeJoy, D. M., Dyal, M. A., & Huang, G. (2019). Impact of work pressure, work stress and work–family conflict on firefighter burnout. *Archives of environmental & occupational health*, 74(4), 215-222.
- Suknunan, S., & Bhana, A. (2022). Influence of Employee-Manager Relationship on Employee Performance and Productivity. *Problems and Perspectives in Management*, 20(3), 16 pages. [https://doi.org/10.21511/ppm.20\(3\).2022.01](https://doi.org/10.21511/ppm.20(3).2022.01)
- Surucu, L., Maslakci, A. and Sesen, H, (2022), Transformational, Job performance, Self-efficacy, and leader support: Testing a moderated mediation model, United Kingdom: Emerald Publishing Limited.
- Tack, H., & Vanderlinde, R. (2020). Capturing the relations between teacher educators’ opportunities for professional growth, work pressure, work related basic needs satisfaction, and teacher educators’ researcher disposition. In *Teacher Educators as Teachers and as Researchers* (pp. 31-49). Routledge

- Wang, H. M., Ma, A. L., & Guo, T. T. (2020). Gender concept, work pressure, and work–family conflict. *American journal of men's health*, 14(5), 1557988320957522.
- Xie, Y., Tian, J., Jiao, Y., Liu, Y., Yu, H., & Shi, L. (2021). The impact of work stress on job satisfaction and sleep quality for couriers in China: The role of psychological capital. *Frontiers in Psychology*, 12, 730147.
<https://doi.org/10.3389/fpsyg.2021.730147>

الملاحق

استمارة استبيان

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته

أخي الكريم / أختي الكريمة

تحية طيبة وبعد،

يقوم الباحثين بإجراء دراسة حول قياس أثر ضغوط العمل عن بعد على أداء العاملين دراسة تطبيقية على بي ايه اي سيستمز السعودية للتطوير و التدريب

ونظراً لما لديكم من المعرفة العلمية والخبرة العملية ذات الصلة بموضوع البحث، نأمل الحصول منكم على العون والمساعدة في توفير المعلومات المناسبة لأغراض البحث، من خلال التكرم بإبداء رأيكم بالتأشير على الإجابة المناسبة من وجهة نظركم.

وأتقدم لحضراتكم بجزيل الشكر والتقدير للمساهمة في جهدكم في تعبئة هذا الاستبيان علماً أن جميع البيانات التي سيتم الحصول عليها منكم ستعامل بسرية تامة، ولن تستخدم لغير أغراض هذا البحث، وسوف أزودكم بنتائج هذه الدراسة حال اكتمالها إن شاء الله.

وتفضلوا بقبول فائق التقدير والاحترام

أولاً: البيانات الشخصية

- 1- النوع الاجتماعي ☐ ذكر ☐ أنثى
- 2- الحالة الاجتماعية ☐ أعزب / عزباء ☐ متزوج / متزوجة
☐ مطلق / مطلقة ☐ أرمل / أرملة
- 3- الفئة العمرية ☐ من 25 سنة فأقل ☐ من 25 –
أقل من 35 سنة ☐ من 35 – أقل من 45 سنة ☐ من
45 – أقل من 55 سنة ☐ أكثر من 55 سنة
- 4- التحصيل العلمي ☐ دبلوم فأقل ☐ بكالوريوس
☐ ماجستير ☐ دكتوراه
- 5- سنوات الخبرة ☐ أقل من 5 سنوات ☐ من 5 – أقل من 10
سنوات ☐ من 10 – أقل من 15 سنة ☐ من 15 سنة
فأكثر

ثانياً محاور الاستبيان

المحور الأول: ضغوط العمل، ضع إشارة (✓) في المربع المناسب لاختيارك:

معارض بشدة	معارض	محايد	أوافق	أوافق بشدة	البعد
الزملاء					
					أتلقي الدعم والمساعدة من الزملاء عندما يزداد ضغط العمل لدي
					يحرص الزملاء على التعاون المشترك في تنفيذ المهام الوظيفية
					أشعر بالعزلة بسبب علاقتي مع زملائي في العمل
					علاقتي مع زملائي في العمل تؤثر على أدائي سلباً أو إيجاباً
					أحرص على تحسين علاقتي مع زملائي للتخفيف من ضغط العمل
المدرء					
					يعتبر نظام الاتصال بيني وبين مسؤولي المباشر يتناسب مع لأداء المهام المطلوبة مني.
					تحرص الإدارة على تفويض صلاحيات كافية لي من قبل مدرائي يؤثر على عملي إيجابياً
					يوجد في الشركة قيود وإجراءات إدارية في الهيكل الإداري تؤثر على عملي إيجابياً

					يوجد تنسيق بين الأفراد في الوحدات الإدارية مما يؤثر على عملي إيجابياً
					تشعروني بعض سلوكيات المدراء وقيادتهم المتسلطة بالتوتر والقلق أثناء العمل
بيئة العمل					
					توفر إدارة الشركة تكنولوجيا حديثة تساعدني على القيام بواجباتي بشكل فعال
					تعقد الشركة الدورات التدريبية اللازمة للعمل عن بعد
					يتوفر لدى العاملين المعرفة الكاملة بتطبيق نظام العمل عن بعد
					تتابع الشركة تنفيذ المهام بما يتلائم مع قوانين العمل
					تحرص الشركة على توسيع وتعزيز التواصل بين عناصر نظام العمل عن بعد

المحور الثاني: أداء العاملين، ضع إشارة (✓) في المربع المناسب لاختيارك:

البعد					أوافق بشدة	أوافق	محايد	معارض	معارض بشدة
جودة العمل									
تستخدم الشركة معايير مناسبة تزيد من كفاءة وفعالية أداء العاملين									
تسهل عملية تقييم أداء العاملين في فهم وتقدير مدى مساهمة العاملين في تحقيق أهداف الشركة									
توفر إدارة الشركة فرص ومكافآت للعاملين مبنية على مستوى الأداء									
أسعى إلى رفع جودة أدائي للمهام الموكلة إلي باستمرار									
تؤثر ظروف العمل مؤثر على مستوى الأداء في الشركة									
سرعة العمل									
أنجز ما هو مطلوب مني ضمن الوقت المحدد									
أنظم عملي وأتحمل مسؤوليته									
أبادر في حل المشاكل التي قد تواجهني في عملي									
أتعامل بمرونة في المواقف الصعبة التي قد تواجهني في العمل									

					أقوم بتحديد الأولويات في إنجاز العمل الموكول لي
دقة الأداء					
					أنجز المهام المطلوبة مني وفقًا للخصائص والمعايير المطلوبة
					أطبق القوانين والتعليمات عند إنجاز المهام الموكولة لي
					أقوم بمراجعة الأعمال بعد إنجازها للتأكد من خلوها من الأخطاء
					أحرص على إنجاز المهام الموكولة لي بدقة باستمرار وبدون أخطاء
					ظروف العمل تؤثر على مستوى أدائي إيجابيًا
حجم الأداء					
					امتلك القدرة على العمل تحت الضغط
					أنفذ المهام الموكولة إلي بكفاءة عالية
					امتلك مهارة عالية في التواصل مع الآخرين
					أحرص على استخدام الإمكانيات والموارد المتاحة بالعمل بكفاءة وفاعلية
					أحاول التفوق على نفسي في عدد الأعمال المنجزة

مع خالص التقدير والاحترام

Mid-Ocean University

College of Management

Department of business

management



**The Impact of Remote Work Stress on
Employee Performance: An Applied Study on
BAE Systems Saudi Arabia for Development
and Training**

Preparation:

Musaad Mohammed Al Wunais

Supervision:

Dr. Al-Faisal Abdul Hamid Mohammed Hassan

Dr. Fayez Grad

1445-2024