

Final Project 1

Code: MGM 496 – PMG496

Prepared BY: Munira Hajhouj Al-Shammari

TO

Faculty of Management

Midocean University

تأثير ضغوطات العمل على اداء العاملين: بالتطبيق على وزارة التعليم
السعودية بمدينة جدة في المملكة العربية السعودية

**The Impact of Work Pressures on Employee
Performance :A Case Study of the Saudi Ministry
of Education in Jeddah, Saudi Arabia**

اسم الطالب: منيرة هجهوج الشمري
الرقم الجامعي: ٢٠٢١٢٠٤٦٧٢

مشروع التخرج – ١
كلية الإدارة – جامعة ميدأوشن

إشراف
د. منى مصطفى العشري
عضو هيئة التدريس – كلية الإدارة – جامعة ميدأوشن
الفصل الدراسي الثاني – ٢٠٢٤م

جدول المحتويات

٤	١ الفصل الأول: الإطار العام للدراسة
٥	١,١ المقدمة:
٧	١,٢ مشكلة البحث:
٧	١,٢,١ الفجوات النظرية:
٨	١,٢,٢ الفجوات العملية:
٨	١,٣ أهمية البحث:
٨	١,٣,١ الأهمية النظرية:
٩	١,٣,٢ الأهمية العلمية:
٩	١,٤ أسئلة البحث:
١٠	١,٥ أهداف البحث:
١٠	١,٦ فرضيات البحث:
١١	١,٧ نموذج البحث:
١٢	١,٨ منهجية البحث:
١٣	١,٩ الدراسة الميدانية:
١٤	١,١٠ هيكل المشروع:
١٥	٢ الفصل الثاني: الإطار النظري
١٦	٢,١ المقدمة:
١٨	2.2 المتغير الأول: ضغوطات العمل
١٨	٢,٢,١ التعريف:
١٨	٢,٢,٢ التطور:
١٨	٢,٢,٣ الأبعاد:
١٩	٢,٢,٤ النظريات:
١٩	٢,٢,٥ رسم توضيحي:
٢٠	2.3 المتغير الثاني: اداء العاملين
٢٠	٢,٣,١ التعريف:
٢٠	٢,٣,٢ التطور:
٢٠	٢,٣,٣ الأبعاد:
٢١	٢,٣,٤ النظريات:
٢١	٢,٣,٥ رسم توضيحي:
٢٢	2.4 العلاقة بين متغيرات البحث: تأثير ضغوطات العمل على اداء العاملين
٢٢	٢,٤,١ الأنماط:
٢٢	٢,٤,٢ الصراعات:
٢٢	٢,٤,٣ الفجوات:
٢٣	٢,٤,٤ رسم توضيحي:
٢٤	2.5 الخاتمة:
٢٤	٢,٥,١ ملخص نتائج الإطار النظري:
٢٤	٢,٥,٢ اثار البحث المستقبلية:
٢٥	٢,٥,٣ المساهمات الاجمالية للبحث في هذا المجال:
٢٦	٣ قائمة المراجع
٢٨	٤ الملاحق
٢٨	٤,١ الاستبيان:

جدول الاشكال

رقم الصفحة	عنوان الشكل	رقم الشكل
١١	نموذج البحث. المصدر (الباحثة، ٢٠٢٤)	شكل ١
١٢	تصميم البحث. المصدر (الباحثة، ٢٠٢٤)	شكل ٢
١٩	ضغوطات العمل. المصدر (عمر، ٢٠٢١)	شكل ٣
٢١	اداء العاملين. المصدر (عبدالغني ، ٢٠٢٢)	شكل ٤
٢٣	تأثير ضغوطات العمل على اداء العاملين. المصدر (دويكات ، ٢٠٢٣)	شكل ٥

١ الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

١,١ المقدمة:

تُعتبر رؤية السعودية ٢٠٣٠ في التعليم جزءاً محورياً من الخطة الشاملة التي تهدف إلى تحقيق تحول جذري في مختلف القطاعات بالمملكة، وذلك من خلال تطوير نظام تعليمي متكامل يتماشى مع أعلى المعايير العالمية حيث تسعى الرؤية إلى إعداد جيل جديد من المتعلمين المتميزين والمبدعين، القادرين على المنافسة في سوق العمل العالمي والمساهمة بفعالية في التنمية المستدامة للمملكة، تتضمن رؤية ٢٠٣٠ في التعليم مجموعة من المبادرات الطموحة التي تركز على تحسين جودة التعليم، وتطوير المناهج الدراسية، وتعزيز دور المعلمين، وتوفير بيئات تعليمية محفزة ومبتكرة، كما تهدف الرؤية إلى دمج التكنولوجيا الحديثة في العملية التعليمية، مما يسهم في تحسين الكفاءة وتعزيز الوصول إلى التعليم في جميع أنحاء المملكة، بالإضافة إلى ذلك، تسعى الرؤية إلى تعزيز الشراكات مع المؤسسات التعليمية العالمية، ودعم البحث العلمي والابتكار، وتوفير برامج تدريبية متقدمة تواكب متطلبات العصر، من خلال هذه الجهود، تهدف المملكة إلى بناء نظام تعليمي ديناميكي ومزدهر يلبي احتياجات المجتمع ويعزز من مكانتها كمركز عالمي للعلم والمعرفة، كما تشمل الرؤية تحسين البنية التحتية التعليمية وتوسيع فرص التعلم مدى الحياة، لضمان أن يتمكن جميع الأفراد من تطوير مهاراتهم وقدراتهم بشكل مستمر. (محمد، ٢٠٢٠)

كما يشهد العالم اليوم تزايداً مطّرداً في عدد وحجم المؤسسات والشركات العاملة في مختلف المجالات لتلبية احتياجات المجتمع المتنامية والمتغيرة. ولكي تنجح هذه المؤسسات وتستمر في تحقيق أهدافها، لا بد من مراعاة العديد من العوامل المؤثرة، ومن أبرز هذه العوامل ضغوط العمل التي أصبحت ظاهرة شائعة وملازمة لحياة الأفراد العاملين، وفي ظل التغيرات المتسارعة التي يشهدها عالمنا اليوم على كافة الأصعدة الاقتصادية والاجتماعية والثقافية، أصبحت معظم المنظمات تولي اهتماماً متزايداً بالاستثمار في الموارد البشرية باعتبارها الركيزة الأساسية لنجاحها. غير أن البيئة غير الصحية وغياب الممارسات الحديثة في إدارة الموارد البشرية في العديد من المنظمات يؤلّد مستويات عالية من الضغط على العاملين، مما ينعكس سلباً على أدائهم وإنتاجيتهم، وبالتالي، من الضروري دراسة مصادر ضغوط العمل المختلفة وتأثيرها على الأداء، لوضع السياسات والبرامج الكفيلة بالتقليل من هذه الضغوط وتعزيز بيئة العمل الداعمة التي تمكّن العاملين من تحقيق أقصى إمكاناتهم بما يعود بالنفع على أداء المنظمات ونموها. (البراك، ٢٠١٣)

في بيئة العمل المعاصرة، تُعد ضغوطات العمل من العوامل المؤثرة بشكل كبير على أداء العاملين حيث تؤثر هذه الضغوط بشكل مباشر على الصحة النفسية والجسدية للموظفين، مما يؤدي إلى تقليل الإنتاجية وزيادة معدلات الغياب والتوتر، تتنوع مصادر ضغوط العمل بين عبء العمل الزائد، وضيق الوقت، والتوترات

الناجمة عن العلاقات بين الموظفين والإدارة، مما يجعلها قضية معقدة تتطلب فهماً عميقاً لمعالجتها بفعالية، تهدف هذه الدراسة إلى استكشاف تأثير ضغوط العمل على أداء العاملين في وزارة التعليم السعودية بمدينة جدة، وتقديم توصيات لتحسين بيئة العمل بما يعزز من أداء الموظفين ويحقق الأهداف المؤسسية. (عمر، ٢٠٢١)

وعليه تناولت العديد من الدراسات موضوع ضغوط العمل وتأثيرها على أداء العاملين حيث أن ضغوط العمل تؤدي إلى تدهور الأداء الوظيفي وزيادة معدلات الغياب، وأن المؤسسات التي تتبنى برامج إدارة الضغوط تشهد تحسناً ملحوظاً في إنتاجية الموظفين ورفاهيتهم، حيث تم التوصل إلى أن الإدارة الفعالة للضغوط تتطلب تقديم دعم نفسي وتطوير برامج تدريبية لتعزيز مهارات التعامل مع الضغوط (العبيدي، ٢٠١٣)، وأيضاً تم التوصل إلى أن الضغوط الزائدة تؤدي إلى انخفاض الأداء المالي بسبب زيادة تكاليف الرعاية الصحية وانخفاض الإنتاجية، وأكدوا على أهمية خلق بيئة عمل تدعم التوازن بين الحياة المهنية والشخصية للموظفين كوسيلة فعالة لتحسين الأداء المالي (الفراج، ٢٠١٦)، كما تختلف آراء الباحثين حول كيفية تأثير ضغوط العمل على أداء العاملين وكيفية إدارتها بفعالية، حيث يرى البعض أن الضغوط النفسية هي العامل الأكثر تأثيراً على أداء الموظفين وأن التركيز على الصحة النفسية يجب أن يكون أولوية، ويؤكدون على ضرورة توفير بيئة عمل داعمة تشمل تقديم الاستشارات النفسية وبرامج إدارة الضغوط (حامد، ٢٠٢١)، في المقابل أن الضغوط الجسدية الناتجة عن عبء العمل الزائد هي العامل الأكثر تأثيراً، ويقترحون أن تقليل ساعات العمل وتوفير فترات راحة منتظمة يمكن أن يسهم بشكل كبير في تحسين الأداء، ويرون أن الإدارة يجب أن تركز على إعادة تنظيم العمل وتوزيع المهام بشكل أكثر فعالية لتقليل الضغط عن الموظفين (شوشان، ٢٠٢٠)، ويرى آخرون أن القيادة تلعب دوراً حاسماً في إدارة ضغوط العمل، يؤكدون أن القادة الذين يظهرون دعمهم للموظفين ويشجعون على التوازن بين العمل والحياة يمكنهم تقليل مستويات التوتر وتحسين الأداء الوظيفي، ويشيرون إلى أن القيادة الفعالة تتطلب تدريب القادة على كيفية التعرف على علامات الضغوط والعمل على حلها بطرق بناءة. (دويكات، ٢٠٢٣)

في النهاية، تُظهر الدراسات أن ضغوط العمل لها تأثير كبير على أداء العاملين، وأن الإدارة الفعالة لهذه الضغوط تتطلب نهجاً شاملاً يشمل الدعم النفسي، وإعادة تنظيم العمل، وتعزيز القيادة الداعمة، هذه الدراسة تهدف إلى تقديم تحليل شامل لتأثير ضغوط العمل على أداء العاملين في وزارة التعليم السعودية بمدينة جدة، ومناقشة الآراء المختلفة للباحثين لتقديم توصيات عملية لتحسين بيئة العمل وتعزيز أداء الموظفين. (دحماني، ٢٠٢١)

كما وتُعتبر ضغوطات العمل من العوامل المؤثرة بشكل كبير على أداء العاملين في مختلف المؤسسات، حيث يمكن أن تؤدي إلى تباين كبير في مستويات الإنتاجية والرضا الوظيفي، في وزارة التعليم السعودية بمدينة جدة، يلعب تأثير ضغوطات العمل دوراً محورياً في تحديد كفاءة وفعالية العاملين، مما ينعكس مباشرة على جودة العملية التعليمية وتحقيق الأهداف الاستراتيجية للمؤسسة، تتنوع مصادر الضغوطات بين عوامل تنظيمية، مثل عبء العمل الكبير، وضيق المواعيد النهائية، ونقص الموارد، إلى عوامل شخصية مرتبطة بالتوازن بين الحياة العملية والشخصية، يمكن أن تؤدي هذه الضغوطات إلى مجموعة من النتائج السلبية، مثل تزايد معدلات الغياب، وانخفاض الروح المعنوية، وتراجع الأداء الوظيفي، وحتى الاحتراق الوظيفي. (العمرى، ٢٠٢٠)

من أجل مواجهة هذه التحديات، تحتاج المؤسسات إلى تبني استراتيجيات فعّالة لإدارة الضغوطات، مثل تحسين بيئة العمل، وتوفير الدعم النفسي والاجتماعي، وتقديم برامج تدريبية لتطوير المهارات في إدارة الوقت وتنظيم الأولويات، كما يمكن لتطوير سياسات مرنة تعزز من التوازن بين العمل والحياة الشخصية أن تسهم في تخفيف الضغوط وتعزيز رضا العاملين، بالإضافة إلى ذلك، يلعب التواصل الفعال داخل المؤسسة دوراً هاماً في تحديد وفهم مصادر الضغوطات واتخاذ الإجراءات المناسبة لمعالجتها، وعليه تسعى هذه الدراسة إلى استكشاف تأثير ضغوطات العمل على أداء العاملين في وزارة التعليم بمدينة جدة، وتقديم توصيات عملية يمكن أن تساعد في تحسين بيئة العمل وتعزيز الأداء الوظيفي، من خلال فهم العوامل المؤثرة وتطبيق الحلول المناسبة، يمكن للوزارة تحقيق مستويات أعلى من الكفاءة والإنتاجية، مما يساهم في تحقيق أهدافها التعليمية والتنموية على المدى الطويل. (بن طالب، ٢٠١٨)

١,٢ مشكلة البحث:

يواجه العاملون في المنظمات المعاصرة العديد من ضغوطات العمل نتيجة للمنافسة الشديدة والتغيرات المتسارعة في بيئة الأعمال، مما قد يؤثر سلباً على أدائهم وإنتاجيتهم.

١,٢,١ الفجوات النظرية:

قلة الدراسات التي تناولت أثر ضغوطات العمل على أداء العاملين في القطاع الحكومي بالتحديد.

ندرة الأبحاث التي ربطت بين مصادر ضغوطات العمل المختلفة وانعكاساتها المباشرة على مستوى أداء العاملين وفق مؤشرات محددة.

غياب دراسات ميدانية على مستوى المملكة تناولت هذا الموضوع بالتطبيق على وزارة التعليم.

١,٢,٢ الفجوات العملية:

عدم وجود بيانات وإحصاءات كافية حول مستويات الضغط النفسي والوظيفي لدى العاملين بوزارة التعليم ومدى تأثيرها على أدائهم.

غياب آليات منظمة لقياس مستوى أداء العاملين بالوزارة وربطه بمستويات الضغط التي يتعرضون لها.

عدم وجود سياسات واضحة للتعامل مع ضغوطات العمل والحد من آثارها السلبية على الأداء داخل وزارة التعليم.

سؤال البحث الرئيسي:

تتلخص مشكلة البحث في السؤال الرئيسي التالي:

ما أثر ضغوطات العمل على أداء العاملين في وزارة التعليم السعودية بمدينة جدة في المملكة العربية السعودية؟

١,٣ أهمية البحث:

في بيئة العمل الحديثة، تُعد ضغوطات العمل من العوامل المؤثرة بشكل كبير على أداء العاملين. تؤدي ضغوطات العمل، التي تشمل عبء العمل الزائد، وضيق الوقت، والتوترات الناتجة عن العلاقات بين الموظفين، إلى تدهور الأداء الوظيفي وتقليل الإنتاجية. تعتبر هذه المشكلة ذات أهمية خاصة في المؤسسات التعليمية مثل وزارة التعليم السعودية بمدينة جدة، حيث يتطلب العمل في مجال التعليم التعامل مع تحديات كبيرة وضغوط مستمرة لتحقيق أهداف تعليمية عالية الجودة. لذا، فإن فهم تأثير ضغوطات العمل على أداء العاملين يمكن أن يساعد في تطوير استراتيجيات فعالة لتحسين بيئة العمل، وزيادة رضا الموظفين، وتعزيز الأداء المؤسسي.

١,٣,١ الأهمية النظرية:

من الناحية النظرية، تسهم هذه الدراسة في سد الفجوات الموجودة في الأدبيات المتعلقة بتأثير ضغوطات العمل على أداء العاملين في القطاع التعليمي، تقدم الدراسة إطارًا نظريًا متكاملًا يجمع بين مفاهيم ضغوط العمل وأداء العاملين، مما يعزز فهمنا لتفاعل هذه العوامل وتأثيرها المتبادل. هذا الإطار يمكن أن يكون مرجعًا هامًا للباحثين والأكاديميين الذين يسعون لدراسة تأثير ضغوط العمل في بيئات مشابهة.

تعزز الدراسة من فهم الأبعاد النفسية والاجتماعية لضغوط العمل. تقدم الأدبيات الحالية معلومات محدودة حول كيفية تأثير الضغوط النفسية والاجتماعية على أداء العاملين في المجال التعليمي. من خلال تحليل هذه الأبعاد، تقدم الدراسة رؤى جديدة حول كيفية تكيف استراتيجيات إدارة الضغوط لتلائم الاحتياجات الخاصة للموظفين في وزارة التعليم.

١,٣,٢ الأهمية العلمية:

تُعد هذه الدراسة ذات أهمية كبيرة لأنها تقدم حلولاً تطبيقية لتحسين إدارة ضغوط العمل في وزارة التعليم السعودية، مما يساهم في تحسين أداء العاملين وتحقيق أهداف الوزارة بكفاءة وفعالية، توفر الدراسة توصيات محددة لتطوير برامج تدريبية تهدف إلى تعزيز مهارات إدارة الضغوط لدى العاملين.

تساعد الدراسة في تطوير سياسات وإجراءات تدعم بيئة عمل صحية وخالية من الضغوط المفرطة. من خلال تحليل الحواجز التنظيمية والثقافية التي تعيق إدارة الضغوط بشكل فعال، تقدم الدراسة استراتيجيات محددة للتغلب على هذه الحواجز وتعزيز ثقافة تنظيمية تدعم الصحة النفسية والرفاهية للموظفين.

تساهم الدراسة في تصميم أنظمة تقييم فعالة لقياس تأثير ضغوط العمل على أداء العاملين. من خلال تطوير مؤشرات أداء رئيسية لقياس الضغوط والأداء الوظيفي، يمكن للوزارة متابعة تقدمها في تحقيق الأهداف واتخاذ قرارات مستنيرة بناءً على بيانات دقيقة.

نتائج هذه الدراسة مفيدة لمؤسسات تعليمية أخرى تسعى لتحسين أدائها من خلال تبني ممارسات إدارة الضغوط. من خلال تقديم أمثلة عملية وتوصيات مستندة إلى بيانات فعلية، يمكن للدراسة أن تكون دليلاً عملياً للمؤسسات الراغبة في تعزيز قدراتها على إدارة الضغوط وتحقيق التميز المؤسسي.

١,٤ أسئلة البحث:

سؤال البحث الرئيسي:

ما أثر ضغوطات العمل على أداء العاملين؟

أسئلة البحث الفرعية:

ما أثر ضغوطات العمل على سرعة أداء العاملين لدى وزارة التعليم السعودية بمدينة جدة؟

ما أثر ضغوطات العمل على دقة أداء العاملين لدى وزارة التعليم السعودية بمدينة جدة؟

ما أثر ضغوطات العمل على حجم اداء العاملين لدى وزارة التعليم السعودية بمدينة جدة؟

ما أثر ضغوطات العمل على جودة اداء العاملين لدى وزارة التعليم السعودية بمدينة جدة؟

١,٥ أهداف البحث:

الهدف العام للبحث هو:

التعرف على أثر ضغوطات العمل على اداء العاملين.

اهداف البحث الفرعية:

تحديد أثر ضغوطات العمل على سرعة اداء العاملين لدى وزارة التعليم السعودية بمدينة جدة.

تحديد أثر ضغوطات العمل على دقة اداء العاملين لدى وزارة التعليم السعودية بمدينة جدة.

تحديد أثر ضغوطات العمل على حجم اداء العاملين لدى وزارة التعليم السعودية بمدينة جدة.

تحديد أثر ضغوطات العمل على جودة اداء العاملين لدى وزارة التعليم السعودية بمدينة جدة.

١,٦ فرضيات البحث:

الفرضية الرئيسية H1

توجد علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية لضغوطات العمل على اداء العاملين

الفرضية الفرعية الاولى Ha

توجد علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية لضغوطات العمل على سرعة اداء العاملين لدى وزارة التعليم

السعودية بمدينة جدة.

الفرضية الفرعية الثانية Hb

توجد علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية لضغوطات العمل على دقة اداء العاملين لدى وزارة التعليم السعودية

بمدينة جدة.

الفرضية الفرعية الثالثة Hc

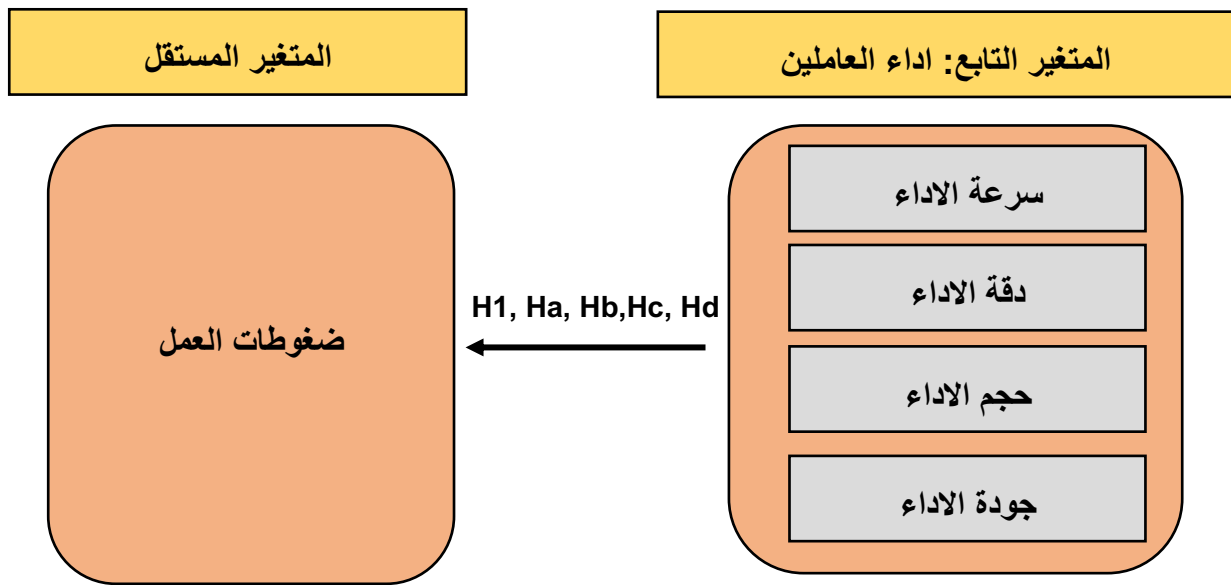
توجد علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية لضغوطات العمل على حجم اداء العاملين لدى وزارة التعليم السعودية بمدينة جدة.

الفرضية الفرعية الرابعة Hd

توجد علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية لضغوطات العمل على جودة اداء العاملين لدى وزارة التعليم السعودية بمدينة جدة.

١,٧ نموذج البحث:

شكل ١: نموذج البحث



تم التصميم بواسطة: الباحثة (٢٠٢٤)

٨,١ منهجية البحث:

فلسفة البحث: الوضعية

منهج البحث: استنتاجي

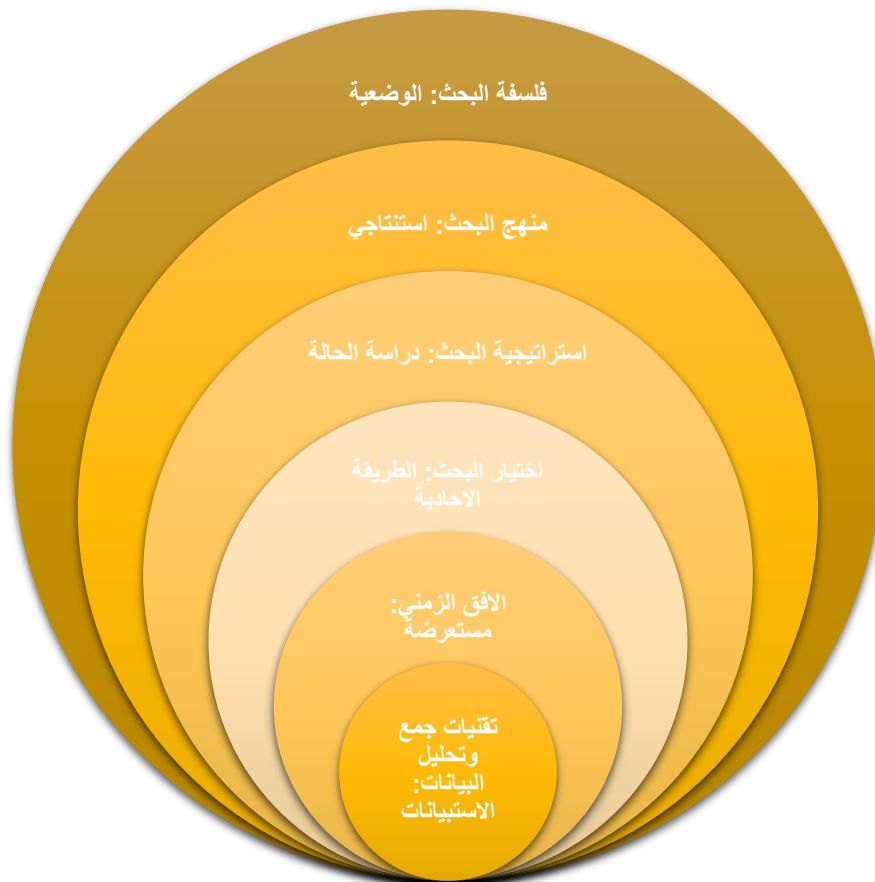
استراتيجية البحث: دراسة الحالة

اختيار البحث: الطريقة الاحادية

الافق الزمني: مستعرضة

تقنيات جمع وتحليل البيانات: الاستبيانات

شكل ٢: تصميم البحث



تم التصميم بواسطة: الباحثة (٢٠٢٤)

١,٩ الدراسة الميدانية:

تعتبر وزارة التعليم السعودية الجهة المسؤولة عن التعليم في المملكة العربية السعودية على جميع المستويات. تأسست الوزارة رسميًا عام ١٩٥٣م ومقرها الرئيس في جدة، تشرف الوزارة على التعليم العام من المرحلة الابتدائية وحتى الثانوية، بالإضافة إلى التعليم العالي من خلال الإشراف على الجامعات الحكومية. كما تشرف على برامج الابتعاث للدراسة في الخارج، وتتمثل رؤية الوزارة في تحقيق تعليم متميز لبناء مجتمع معرفي منافس عالميًا. وتسعى من خلال استراتيجياتها ومبادراتها إلى تطوير التعليم وتحسين نوعيته، واستخدام التقنيات الحديثة، وتنمية الكوادر البشرية، وتوفير الوزارة العديد من الخدمات والأنظمة الإلكترونية المتعلقة بالتعليم عبر موقعها الإلكتروني، كما تنشر الإحصاءات والبيانات الخاصة بالتعليم في المملكة. ويمكن للمعنيين التواصل مع الوزارة عبر قنوات متعددة لتقديم الاقتراحات والشكاوى أو الحصول على الدعم الفني. (وزارة التعليم، ٢٠٢٤).

كما تلعب وزارة التعليم دوراً حيوياً في المجتمع السعودي من خلال تقديم خدمات التعليم لأبناء وبنات الوطن. ونظراً لأهمية هذا الدور، فإن مستوى أداء العاملين بالوزارة يؤثر بشكل مباشر على جودة الخدمات التعليمية والتربوية المقدمة. وقد تتعرض هذه الفئة من العاملين لضغوطات عمل تؤثر على مستويات أدائهم، مما يستدعي إجراء دراسة تتناول هذا الجانب بالتحليل والدراسة (وزارة التعليم، ٢٠٢٤).

وتهدف هذه الدراسة إلى التعرف على أثر ضغوطات العمل على مستوى أداء العاملين بوزارة التعليم بمدينة جدة، وذلك من خلال تحليل أربعة متغيرات رئيسية هي (دويكات، ٢٠٢٣):

١- سرعة الأداء: وتشير إلى مدى قدرة العاملين على إنجاز مهامهم ومسؤولياتهم الوظيفية في الوقت المحدد ودون تأخير.

٢- دقة الأداء: وتعني مدى التزام العاملين بالدقة والموضوعية وتجنب الأخطاء أثناء تأدية المهام الوظيفية.

٣- حجم الأداء: ويقصد به الحجم الكمي للإنتاجية وحسن استغلال وقت العمل في إنجاز المهام.

٤- جودة الأداء: وتشير إلى مدى تحقيق مخرجات العمل لمعايير الجودة المطلوبة.

ومن المؤمل أن تسفر نتائج الدراسة عن تحديد العوامل الرئيسية المسببة لضغوطات العمل وانعكاساتها على الأداء، بما يساهم في وضع خطط وبرامج للحد من هذه الضغوطات والارتقاء ببيئة العمل بالوزارة، وهو ما سينعكس إيجاباً على جودة الخدمات التعليمية المقدمة. (دويكات، ٢٠٢٣)

١,١٠ هيكل المشروع:

الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

الفصل الثاني: الإطار النظري

الفصل الثالث: منهجية البحث

الفصل الرابع: التحليل الإحصائي

الفصل الخامس: المناقشة والخاتمة

٢ الفصل الثاني: الإطار النظري

٢,١ المقدمة

تؤثر ضغوطات العمل بشكل كبير على أداء العاملين، حيث يمكن أن تؤدي إلى انخفاض الإنتاجية وارتفاع معدلات الإرهاق والتوتر. في بيئة العمل الحديثة، يواجه الموظفون مجموعة متنوعة من الضغوطات، بدءًا من عبء العمل الزائد والمواعيد النهائية الضيقة إلى التحديات المتعلقة بالتوازن بين الحياة المهنية والشخصية. هذه الضغوطات لا تؤثر فقط على الأداء الفردي، بل يمكن أن تؤدي أيضًا إلى آثار سلبية على الأداء الجماعي والروح المعنوية العامة في المنظمة. من المهم فهم كيفية إدارة هذه الضغوطات بفعالية لضمان الحفاظ على مستوى عالٍ من الأداء والرضا الوظيفي. يقدم الإطار النظري للبحث في هذا المجال رؤى حول كيفية تأثير ضغوطات العمل على الأفراد وكيف يمكن للمنظمات تطوير استراتيجيات لدعم موظفيها في مواجهة هذه التحديات. (نصر، ٢٠٢٣)

الإطار النظري للبحث حول تأثير ضغوطات العمل على أداء العاملين يوفر أساسًا لفهم العلاقة بين العوامل المؤثرة في بيئة العمل وكيفية تأثيرها على الأداء الوظيفي. يتضمن هذا الإطار دراسة العوامل التي تسهم في زيادة الضغوطات، مثل بيئة العمل التنافسية، وتوقعات الأداء العالية، ونقص الموارد والدعم. كما يستكشف الإطار النظري الآثار المختلفة التي يمكن أن تنتج عن هذه الضغوطات، بما في ذلك انخفاض التركيز، وزيادة معدلات الغياب، والتراجع في جودة العمل. من خلال تحليل هذه الجوانب، يساعد الإطار النظري في تحديد استراتيجيات فعالة لإدارة الضغوطات مثل تحسين بيئة العمل، وتوفير الدعم النفسي والاجتماعي، وتعزيز مهارات التكيف لدى العاملين، مما يساهم في تحسين الأداء العام للمنظمة. (محمد، ٢٠٢٠)

يمثل الإطار النظري أهمية كبيرة في دراسة تأثير ضغوطات العمل على أداء العاملين، حيث يوفر قاعدة معرفية تساعد في فهم الظاهرة بشكل شامل ومنهجي. من خلال الإطار النظري، يمكن للباحثين تحديد العوامل والمتغيرات الأساسية التي تؤثر على العلاقة بين ضغوطات العمل والأداء الوظيفي، مما يساعد في صياغة فرضيات بحثية دقيقة ومبنية على أسس علمية. كما يمكن للإطار النظري أن يوجه عملية جمع البيانات وتحليلها، مما يساهم في الوصول إلى نتائج موثوقة وقابلة للتطبيق. بالإضافة إلى ذلك، يساعد الإطار النظري في توضيح الروابط بين الدراسات السابقة والمفاهيم المستخدمة، مما يعزز من قيمة البحث ويزيد من تأثيره في تطوير استراتيجيات عملية لتحسين بيئة العمل ودعم العاملين في مواجهة الضغوطات.

تشمل متغيرات البحث في دراسة تأثير ضغوطات العمل على أداء العاملين عدة عناصر رئيسية، مثل نوعية الضغوطات (الجسدية والنفسية)، ومستوى الدعم المتاح من قبل الإدارة والزملاء، والموارد المتاحة للتعامل

مع الضغوطات. يمكن أن تؤدي الضغوطات النفسية مثل القلق والتوتر إلى تأثيرات سلبية على الأداء، بينما يمكن أن تلعب الموارد والدعم المتاح دورًا في التخفيف من هذه الآثار. كما تشمل المتغيرات العوامل الشخصية مثل قدرة الفرد على التكيف ومهاراته في إدارة الوقت. يهدف البحث إلى تحليل هذه المتغيرات لفهم كيفية تأثيرها مجتمعة على الأداء الفردي والجماعي، مما يوفر رؤى حول كيفية تحسين استراتيجيات التكيف وتقليل تأثير الضغوطات على الأداء الوظيفي. من خلال دراسة هذه المتغيرات، يمكن للمنظمات تطوير برامج تدريبية ودعم فعالة لتحسين رفاهية الموظفين وزيادة إنتاجيتهم. (مؤيد، ٢٠١٢)

٢,٢ المتغير الاول: ضغوطات العمل

٢,٢,١ التعريف:

ضغوطات العمل تُعرف بأنها مجموعة من العوامل الداخلية والخارجية التي تؤثر على الموظفين وتؤدي إلى شعورهم بالتوتر والإرهاق. تتضمن هذه الضغوطات التوقعات العالية من الأداء، والمواعيد النهائية الضيقة، وعبء العمل الزائد، والتوازن بين الحياة الشخصية والمهنية. يمكن أن تنبع ضغوطات العمل من عوامل تنظيمية، مثل ثقافة الشركة وبيئة العمل، أو من عوامل شخصية، مثل القدرة على التكيف والمهارات الفردية في إدارة الوقت. تؤثر هذه الضغوطات بشكل كبير على الأداء الوظيفي والرفاهية العامة للموظفين، حيث يمكن أن تؤدي إلى انخفاض الإنتاجية وزيادة معدلات الغياب والتوتر. (الفراج، ٢٠١٦)

٢,٢,٢ التطور:

شهدت ضغوطات العمل تطورًا ملحوظًا في العقود الأخيرة، خاصة مع التغيرات السريعة في بيئة الأعمال وزيادة التنافسية في الأسواق. في الماضي، كانت الضغوطات غالبًا ما تقتصر على العوامل الفيزيائية، مثل ساعات العمل الطويلة والظروف البيئية غير المريحة. ومع التقدم التكنولوجي وزيادة الاعتماد على التكنولوجيا الرقمية، تطورت الضغوطات لتشمل جوانب جديدة مثل التوقعات العالية للأداء والضغط لتحقيق الأهداف بسرعة أكبر. كما أن التواصل المستمر والقدرة على الوصول إلى الموظفين في أي وقت زادت من الضغوط النفسية والعاطفية. هذه التطورات تتطلب من المؤسسات التركيز على استراتيجيات جديدة لإدارة الضغوطات، مثل توفير الدعم النفسي والاجتماعي وتطوير بيئة عمل مرنة. (العمرى، ٢٠٢٠)

٢,٢,٣ الابعاد:

ضغوطات العمل تتكون من عدة أبعاد رئيسية تؤثر على تجربة الموظفين وأدائهم. أولاً، البعد الجسدي يشمل الظروف المادية في بيئة العمل مثل ساعات العمل الطويلة، والضجيج، والإضاءة غير المناسبة، والتي يمكن أن تؤثر على صحة الموظفين وراحتهم. ثانيًا، البعد النفسي يتضمن التوتر والقلق الناتج عن التوقعات العالية والضغط لتحقيق الأهداف والمواعيد النهائية. ثالثًا، البعد الاجتماعي يركز على العلاقات بين الزملاء والإدارة، حيث يمكن أن تؤدي الصراعات أو نقص الدعم إلى زيادة الضغوطات. رابعًا، البعد التنظيمي يتضمن السياسات والإجراءات التي قد تكون غير مرنة أو غير واضحة، مما يزيد من تعقيد العمل والضغط المرتبطة به. فهم هذه الأبعاد يساعد المؤسسات في تطوير استراتيجيات فعالة لإدارة الضغوط وتحسين الأداء. (نصر، ٢٠٢٣)

٢,٢,٤ النظريات:

تتضمن دراسة ضغوطات العمل العديد من النظريات التي تساعد في فهم كيفية تأثير هذه الضغوطات على الأفراد وأدائهم. من أبرز هذه النظريات نظرية الضغط والإجهاد التي تشير إلى أن الضغوطات تنشأ عندما تتجاوز المطالب قدرات الفرد على التكيف، مما يؤدي إلى الإجهاد والتوتر. نظرية التوازن بين العمل والحياة تركز على كيفية إدارة الأفراد لتوازنهم بين متطلبات العمل وحياتهم الشخصية، حيث يمكن أن يؤدي عدم التوازن إلى زيادة الضغوطات. نظرية الموارد والحلول تشير إلى أن الأفراد الذين يمتلكون موارد كافية مثل الدعم الاجتماعي والمهارات الإدارية يمكنهم التعامل بشكل أفضل مع الضغوطات. هذه النظريات توفر إطاراً لفهم كيفية تأثير الضغوطات على الأداء وتساعد في تطوير استراتيجيات للتخفيف منها وتحسين رفاهية الموظفين. (عمر، ٢٠٢١)

٢,٢,٥ رسم توضيحي:

شكل ٣: ضغوطات العمل



(عمر، ٢٠٢١)

٢,٣ المتغير الثاني: أداء العاملين

٢,٣,١ التعريف:

أداء العاملين يُعرف بأنه المستوى الذي يحقق به الموظفون الأهداف والمهام الموكلة إليهم في إطار وظيفتهم. يشمل الأداء مجموعة من السلوكيات والنتائج التي تعكس كفاءة الفرد وفعاليته في تنفيذ المهام. يتأثر الأداء بعوامل متعددة، بما في ذلك المهارات والخبرات الشخصية، والدعم المتاح من الإدارة، وبيئة العمل. يُعتبر الأداء الفعال مؤشرًا على قدرة الموظف على تحقيق الأهداف التنظيمية بكفاءة، ويؤثر بشكل مباشر على الإنتاجية العامة للمؤسسة ونجاحها. (العبيدي، ٢٠١٢)

٢,٣,٢ التطور:

شهد مفهوم أداء العاملين تطورًا ملحوظًا مع مرور الوقت، خاصة مع التحولات في بيئة الأعمال والتكنولوجيا. في الماضي، كان التركيز الأساسي على الإنتاجية الكمية وعدد الساعات التي يقضيها الموظفون في العمل. ومع تقدم الزمن، تحول التركيز إلى جودة الأداء والمهارات اللازمة لتحقيق الأهداف بكفاءة أكبر. كما أن التطور التكنولوجي أضاف بُعدًا جديدًا لأداء العاملين، حيث أصبحت الكفاءة في استخدام الأدوات الرقمية والتكيف مع التغيرات السريعة جزءًا أساسيًا من تقييم الأداء. بالإضافة إلى ذلك، زادت أهمية العوامل النفسية والاجتماعية، مثل الرضا الوظيفي والتحفيز، في تحسين أداء العاملين. (عبدالله، ٢٠٢٢)

٢,٣,٣ الأبعاد:

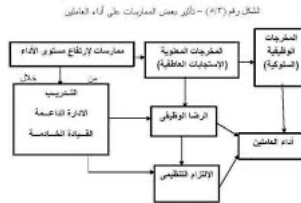
أداء العاملين يتكون من عدة أبعاد رئيسية تساعد في تقييم الكفاءة والفعالية. سرعة الأداء تشير إلى مدى قدرة الموظف على إكمال المهام في الوقت المحدد، وهو عنصر حاسم في البيئات العمل الديناميكية. دقة الأداء تتعلق بمدى قدرة الموظف على تنفيذ المهام بشكل صحيح وبدون أخطاء، مما يعكس مستوى المهارة والتركيز. حجم الأداء يشير إلى كمية العمل التي يمكن للموظف إنجازها خلال فترة زمنية محددة، وهو مؤشر على الإنتاجية. جودة الأداء تركز على مدى تحقيق العمل للمعايير المطلوبة والتميز في التنفيذ، مما يؤدي إلى رضا العملاء وتحقيق أهداف المؤسسة. فهم هذه الأبعاد يساعد في وضع معايير تقييم شاملة لتحسين الأداء. (عبدالغني، ٢٠٢٢)

٢,٣,٤ النظريات:

تشمل دراسة أداء العاملين عدة نظريات تساهم في فهم العوامل المؤثرة على كفاءة الموظفين. نظرية التوقعات تشير إلى أن أداء الموظف يتأثر بتوقعاته حول المكافآت المرتبطة بالعمل الجيد، مما يحفز الجهد والالتزام. نظرية الهدف تؤكد على أهمية تحديد أهداف واضحة ومحددة لتحسين الأداء، حيث أن الأهداف الواضحة تعزز التركيز والتحفيز. نظرية تعزيز السلوك تركز على كيفية استخدام المكافآت والتعزيزات لتحفيز الأداء الجيد، بينما نظرية التوازن بين العمل والحياة تشير إلى أن التوازن الجيد بين الحياة المهنية والشخصية يؤثر إيجابياً على الأداء. هذه النظريات توفر إطاراً لفهم كيفية تحسين أداء العاملين من خلال استراتيجيات تحفيزية وتطويرية فعالة. (نصر، ٢٠٢٣)

٢,٣,٥ رسم توضيحي:

شكل ٤: أداء العاملين



Source: Tanya Gibbs and Nicholas J. Adell, 2013, The effects of high performance work practices on job outcomes: Evidence from frontline employees in Russia, *International Journal of Bank Marketing*, Vol. 31, No. 4, p. 307.

(عبدالغني، ٢٠٢٢)

٢,٤ العلاقة بين متغيرات البحث: تأثير ضغوطات العمل على أداء العاملين

٢,٤,١ الأنماط:

تشير الأنماط في العلاقة بين ضغوطات العمل وأداء العاملين إلى كيفية تأثير هذه الضغوطات على سلوكيات الموظفين ونتائجهم. عندما تكون ضغوطات العمل مرتفعة، قد يلاحظ انخفاض في سرعة الأداء ودقته بسبب التوتر والقلق. يشعر الموظفون بالإرهاق مما يؤثر سلبيًا على قدرتهم على التركيز وإنجاز المهام بكفاءة. ومع ذلك، في بعض الحالات، يمكن أن تؤدي ضغوط العمل المعتدلة إلى زيادة التحفيز والتحدى، مما يحسن الأداء. يعتمد هذا النمط على قدرة الموظفين على التكيف مع الضغوط والمناخ التنظيمي الداعم الذي يمكن أن يساعد في تحويل الضغوط إلى دافع إيجابي. (عبد الخير، ٢٠٢٠)

٢,٤,٢ الصراعات:

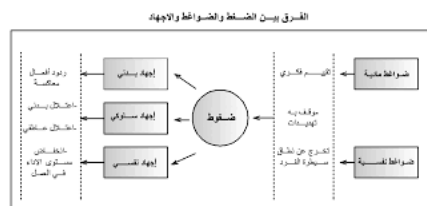
الصراعات تنشأ عندما تتعارض ضغوطات العمل مع الأهداف الشخصية أو المهنية للموظفين، مما يؤدي إلى انخفاض الأداء. قد يشعر الموظفون بأن متطلبات العمل تتجاوز قدراتهم أو مواردهم المتاحة، مما يسبب توترًا بين زملاء العمل والإدارة. هذه الصراعات يمكن أن تؤدي إلى انخفاض الروح المعنوية وزيادة عدم الرضا الوظيفي، مما يؤثر بشكل مباشر على جودة وحجم الأداء. يتطلب حل هذه الصراعات تطوير استراتيجيات فعالة لإدارة الضغوط مثل تحسين بيئة العمل، وتقديم الدعم اللازم للموظفين، وتعزيز التواصل المفتوح لتقليل التوترات. (عايض، ٢٠١٨)

٢,٤,٣ الفجوات:

تظهر الفجوات عندما لا تتماشى استراتيجيات إدارة الضغوطات مع احتياجات الموظفين أو عندما تكون الموارد المتاحة غير كافية لدعمهم. يمكن أن تؤدي هذه الفجوات إلى زيادة الضغوطات وتأثيرها السلبي على الأداء. على سبيل المثال، قد تكون هناك فجوة في التواصل بين الإدارة والموظفين بشأن توقعات الأداء والدعم المتاح. كما يمكن أن تكون هناك فجوة في التدريب والتطوير، حيث لا يمتلك الموظفون المهارات اللازمة للتعامل مع الضغوط المتزايدة. سد هذه الفجوات يتطلب وضع برامج تدريبية فعالة، وتحسين قنوات التواصل، وتوفير الدعم اللازم للتكيف مع الضغوط بشكل فعال، مما يعزز من أداء العاملين ويحقق أهداف المؤسسة. (شوشان، ٢٠٢٠)

٤, ٤, ٢ رسم توضيحي:

شكل ٥: تأثير ضغوطات العمل على اداء العاملين



(دويكات، ٢٠٢٣)

٢,٥ الخاتمة:

٢,٥,١ ملخص نتائج الإطار النظري:

يقدم الإطار النظري دراسة شاملة حول تأثير ضغوطات العمل على أداء العاملين، موضحاً أن الضغط الزائد يمكن أن يؤدي إلى انخفاض في الإنتاجية وزيادة معدلات التوتر والإرهاق. يبرز الإطار أهمية فهم الأبعاد المختلفة لضغوطات العمل، مثل العوامل الجسدية والنفسية والاجتماعية، وكيفية تأثيرها على الأبعاد المتعددة لأداء العاملين، مثل السرعة والدقة والجودة. كما يوضح أن القدرة على التكيف مع الضغوطات وتوفير الدعم المناسب يمكن أن يحول تلك الضغوط إلى دافع إيجابي في بعض الحالات. يعزز الإطار النظري أهمية تطوير استراتيجيات تنظيمية لدعم الموظفين وإدارة الضغوط بشكل فعال لتحسين الأداء العام.

الإطار النظري يسلط الضوء أيضاً على العلاقة بين الأنماط والصراعات والفجوات في بيئة العمل، موضحاً أن تحسين التواصل وتقليل الفجوات يمكن أن يساهم بشكل كبير في رفع مستوى الأداء. تشير النتائج إلى أن تقديم الدعم النفسي والاجتماعي، وتوفير بيئة عمل مرنة، يمكن أن يقلل من الصراعات ويعزز من رضا الموظفين وإنتاجيتهم. يوضح الإطار أن الإدارة الفعالة للضغوطات تتطلب فهماً عميقاً للعوامل المؤثرة وتطبيق استراتيجيات تدريب وتطوير ملائمة، مما يساعد في تحقيق الأهداف التنظيمية بفاعلية أكبر.

٢,٥,٢ اثار البحث المستقبلية:

تشير نتائج البحث إلى الحاجة الملحة لاستكشاف المزيد من الجوانب المتعلقة بكيفية تأثير ضغوطات العمل على الأداء بطرق مختلفة، مما يفتح المجال لأبحاث مستقبلية تركز على تطوير استراتيجيات جديدة ومبتكرة لإدارة الضغوط. يمكن للأبحاث المستقبلية أن تتناول تأثير التكنولوجيا الحديثة على ضغوط العمل وكيفية استخدامها بشكل إيجابي لتحسين الأداء. كما يمكن دراسة تأثير العوامل الثقافية والاجتماعية على قدرة الأفراد على التكيف مع الضغوط، مما يوفر رؤى أعمق حول كيفية تخصيص استراتيجيات إدارة الضغوط حسب السياقات المختلفة.

إضافة إلى ذلك، يمكن أن تساهم الأبحاث المستقبلية في تطوير نماذج تقييم أكثر شمولية لأداء العاملين تأخذ بعين الاعتبار التأثيرات النفسية والاجتماعية لضغوط العمل. يُعتبر التركيز على استخدام البيانات الضخمة والتحليلات التنبؤية لتحديد الأنماط والاتجاهات في ضغوط العمل والأداء مجالاً واعداً يمكن أن يوفر رؤى جديدة لتحسين بيئات العمل. ستساعد هذه الدراسات في تعزيز فهمنا لكيفية تحسين رفاهية الموظفين وزيادة إنتاجيتهم بشكل مستدام، مما يساهم في تحقيق نجاح أكبر للمؤسسات في البيئات التنافسية.

٢,٥,٣ المساهمات الاجمالية للبحث في هذا المجال:

البحث يقدم مساهمات قيمة في فهم العلاقة المعقدة بين ضغوطات العمل وأداء العاملين، حيث يوفر إطاراً نظرياً شاملاً يمكن أن يساعد المنظمات في تطوير استراتيجيات فعالة لإدارة الضغوط. من خلال تسليط الضوء على الأبعاد المختلفة لضغوط العمل وكيفية تأثيرها على الأداء، يقدم البحث رؤى عملية لتحسين بيئة العمل ودعم الموظفين بطريقة تزيد من الإنتاجية وتقلل من التوتر. كما يعزز البحث أهمية التواصل الفعال وتحديد الفجوات في الموارد والدعم، مما يساعد في تحسين الأداء الوظيفي بشكل مستدام.

تعد هذه المساهمات ذات أهمية بالغة للباحثين والممارسين في مجال إدارة الموارد البشرية، حيث تقدم قاعدة معرفية يمكن استخدامها لتطوير سياسات واستراتيجيات جديدة. يفتح البحث المجال أمام دراسات مستقبلية تهدف إلى استكشاف المزيد من العوامل المؤثرة على ضغوط العمل وكيفية تحسين الأداء في السياقات المختلفة. من خلال تقديم فهم أعمق لتأثير الضغوطات وتقديم حلول عملية، يساهم البحث في تحسين رفاهية الموظفين وزيادة الكفاءة التنظيمية، مما يعزز من قدرة المؤسسات على تحقيق النجاح في بيئات العمل المتغيرة باستمرار.

٣ قائمة المراجع

- (١) البراك، مريم (٢٠١٣). تقييم أثر التقنية على ضغوط العمل وأداء العاملين في الشركات الصناعية بالدمام، المملكة العربية السعودية. رسالة ماجستير. جامعة الخليج العربي
- (٢) بن طالب، سامية (٢٠١٨). العلاقة بين ضغوط العمل وأداء العاملين في المنظمة. مجلة أبعاد اقتصادية , ٨ع
- (٣) جمال، عائشة (٢٠١٩). ضغوط العمل وتأثيرها على جودة الأداء الوظيفي : دراسة تحليلية. مجلة كلية التجارة للبحوث العلمية , ٦٦ع.
- (٤) حامد، حسين محمد آدم (٢٠٢١). أثر ضغوط العمل على أداء العاملين بالقطاع الصناعي: دراسة تطبيقية. رسالة دكتوراه. جامعة النيلين.
- (٥) حمزة، قالي. (٢٠٢٠) ضغوط العمل وأثرها بالأداء الوظيفي للأستاذ الجامعي، رسالة ماجستير. جامعه القاهرة.
- (٦) دحماني، رضا (٢٠٢١). نمذجة أثر إدارة الوقت وضغوط العمل على أداء العاملين باستخدام أسلوب النمذجة بالمعدلات الهيكلية. مجلة العلوم الاجتماعية والإنسانية , مج ٢٢ , ٢ع
- (٧) دويكات، نضال يوسف (٢٠٢٣). أثر ضغوط العمل والرضا الوظيفي على أداء الموظف في قطاع شركات. مجلة جامعة النجاح للأبحاث - العلوم الإنسانية , مج ٣٧ , ٤ع
- (٨) زوبير، لفكير (٢٠٢٠). الضغوط النفسية الناجمة عن الأداء في بيئة العمل وعلاقتها بالحوادث المهنية. مجلة الباحث للعلوم الرياضية والاجتماعية , ٦ع.
- (٩) شوشان، نصيرة (٢٠٢٠). أثر الضغوط التنظيمية على أداء العاملين بمؤسسة القباضة الرئيسية – تبسة. مجلة العلوم الإنسانية , مج ٧ , ٢ع
- (١٠) طراد، خوجة (٢٠١٦). ضغوط العمل: الواقع ، الأسباب ، وسبل المواجهة. مجلة الباحث الاجتماعي , ١٢ع.
- (١١) عايض، عبداللطيف (٢٠١٨). ضغوط العمل وعلاقتها بالأداء الوظيفي : دراسة تطبيقية على الشركة اليمنية للغاز. مجلة الدراسات الاجتماعية , ٣٨ع.

- ١٢) عبد الخير، آسيا (٢٠٢٠) ضغوط العمل وأثرها على الأداء الوظيفي للعاملين بكلية الأعمال وكلية الاقتصاد المنزلي بجامعة الملك خالد. رسالة ماجستير. جامعة الملك خالد.
- ١٣) عبدالغني، دنيا أحمد (٢٠٢٢) أثر ضغوط العمل على الالتزام الوظيفي لدى ممرضات المستشفيات الجامعية في الأردن. رسالة ماجستير. الجامعة الاردنية
- ١٤) عبدالله، عبدالله (٢٠٢٢). أثر ضغوط العمل على أداء العاملين: دراسة حالة على شركة جياذ للسيارات. المجلة العربية للعلوم الإنسانية والاجتماعية , ع١٣.
- ١٥) العبيدي، مريم (٢٠١٣). العوامل المسببة لضغوط العمل وعلاقتها بأداء العاملين : دراسة ميدانية على العاملين بشركات النقل الجوي. رسالة ماجستير. جامعة بنغازي
- ١٦) عمر، إسماعيل (٢٠٢١). أثر ضغوط العمل على أداء العاملين: مصنع أسمنت عطبرة أنموذجاً. مجلة القلزم للدراسات الاقتصادية والاجتماعية , ع٣
- ١٧) العمري، أنسام بسام (٢٠٢٠). دور ضغوط العمل كمتغير معدل في العلاقة بين إدارة الوقت وأداء العاملين في شركة الأدوية الأردنية. رسالة ماجستير. جامعة عمان العربية.
- ١٨) الفراج، أسامة (٢٠١٦). ضغوط العمل ومستوى أداء العاملين في المستشفيات الجامعية: دراسة تطبيقية. مجلة تشرين للبحوث، مج٣٨، ع٤.
- ١٩) مؤيد، عبد الكريم (٢٠١٢) العوامل التنظيمية المسببة لضغوط العمل وعلاقتها بالانتماء الوظيفي ، مجلة جامعة الأنبا للعلوم الاقتصادية والإدارية ، مج ٤ ، ع٩.
- ٢٠) محمد، محمد (٢٠٢٠). ضغوط العمل وأثرها على إدارة الوقت لتحسين أداء العاملين: دراسة حالة. رسالة ماجستير. جامعة النيلين.
- ٢١) نصر، فرج (٢٠٢٣). الاحتراق الوظيفي وعلاقته بالأداء الوظيفي: دراسة حالة على كلية الاقتصاد بجامعة سرت الليبية. مجلة الدراسات الاقتصادية , مج٦، ع١.
- ٢٢) النوشان، علي (٢٠٠٣) ضغوط العمل وآثارها على أداء اتخاذ القرارات، دراسة مسحية على القيادات. رسالة ماجستير.
- ٢٣) وزارة التعليم (٢٠٢٤). متاح في (www.moe.gov.sa). تاريخ الاثاحة (٢٧/٧/٢٠٢٤م)

٤ الملاحق

٤,١ الاستبيان:

عزيزي المشارك،

أشكرك على موافقتك للمشاركة في هذا الاستبيان المهم والذي يهدف إلى دراسة "تأثير ضغوطات العمل على أداء العاملين في وزارة التعليم السعودية بمدينة جدة".

هذا الاستبيان جزء من دراسة بحثية تهدف إلى استكشاف العوامل المؤثرة على الضغوط المهنية للموظفين والطرق المثلى لإدارتها بما يحسن من الأداء الوظيفي. ويشمل الاستبيان مجموعة من الأسئلة حول خبراتك الشخصية فيما يتعلق بالضغوطات التي تواجهها في بيئة العمل وتأثيرها على إنتاجيتك وسلوكك المهني.

سيتم التعامل مع جميع المعلومات الواردة في هذا الاستبيان بأقصى درجات السرية والخصوصية. كما أن مشاركتك في هذا الاستبيان تطوعية وليس إلزامية، ولك الحق في الانسحاب في أي وقت دون إبداء أي أسباب. نتطلع إلى تلقي ردودكم القيمة والتي ستساعدنا في فهم أعمق لهذه المشكلة وإيجاد الحلول المناسبة لها. شكرًا لكم على تخصيص وقتكم الثمين للمشاركة في هذا الاستبيان.

مع خالص الشكر والتقدير،

[منيرة هجوع الشمري]

أولاً: المعلومات الشخصية:

1- النوع الاجتماعي :

☐ ذكر ☐ أنثى

2- العمر :

☐ أقل من 20 سنة ☐ من 20 أقل من 30 ☐ من 30 الى أقل من 40 ☐
☐ من 40 الى أقل من 50 ☐ 50 فأكثر ☐

3- الحالة الاجتماعية :

☐ متزوج ☐ أعزب ☐ مطلق ☐ أرمل ☐

4- المؤهل العلمي :

☐ دبلوم كلية ☐ بكالوريوس ☐ ماجستير ☐ دكتوراه ☐

5- عدد سنوات الخبرة :

☐ أقل من 5 سنوات ☐ من 5 سنوات إلى أقل من 10 سنوات ☐
☐ أكثر من 10 سنوات ☐

6- الراتب الشهري:

☐ أقل من 400 دينار ☐ 401 - 600 ☐
☐ 601 - 800 ☐ أكثر من 800 ☐

7- المستوى الإداري :

☐ مدير ☐ رئيس قسم ☐ مشرف ☐ موظف ☐

2. جانب ضغوط العمل:

تهدف العبارات التالية إلى التعرف على واقع ضغوط العمل بالنسبة إليك ، يرجى اختيار درجة الموافقة التي تعبر عن وجهة نظرك باعتبارك موظفاً/موظفةً في هذه الشركة بوضع إشارة (✓) أمام الفقرة المناسبة :

م	العبارات	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
ضغوط العمل						
1	أشعر بالإرهاق في نهاية اليوم					
2	لا أشعر بشحن الطاقة في الوظيفة					
3	أشعر بأنني سريع الانفعال والتوتر					
4	أعاني من الصداع أو الصداع النصفي					
5	أعاني من الصعوبة في التركيز					

3. جانب اداء العاملين:

تهدف العبارات التالية إلى لقياس مستوى اداء العاملين من وجهة نظر العاملين في شركة الادوية، يرجى اختيار درجة الموافقة التي تعبر عن وجهة نظرك باعتبارك موظفاً/موظفةً في هذه الشركة بوضع إشارة (✓) أمام الفقرة المناسبة :

م	العبارات	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
المجال الأول : سرعة الاداء						
1	اقيس الوقت اللازم لإنجاز المعاملة الواحدة					
2	أقوم بإنجاز المعاملة كاملة قبل الانتقال لغيرها					
3	اتابع عملي للتأكد من سرعة الانجاز والاداء					
4	اقوم بإنجاز المعاملات والعمل المطلوب دون تأخير					
5	اقوم بتحديد الاولويات في انجاز المعاملات الموكولة لي.					
المجال الثاني : دقة الاداء						
6	ظروف العمل تؤثر على مستوى الأداء					
7	اشعر بأنني أساهم في تحسين مستوى الأداء في الشركة					
8	انفذ الاعمال المطلوبة مني بدقة عالية					
9	يساهم تحديد اسباب انخفاض مستوى الاداء في معالجة الانحراف لغايات رفع مستوى الاداء لدى العاملين					
10	تقارب الاداء الفعلي للموظف يزيد من مستوى اداء العاملين مع المخطط له					

المجال الثالث : حجم الاداء					
11	يضع مشرفي المباشر خطة تحسين الاداء الفردي في ضوء نتائج تقييم الأداء				
12	أتلقي الدعم و المساعدة من الزملاء عندما يزداد ضغط العمل				
13	اتابع الوقت دائما في مكتبي لمعرفة كمية الاعمال المنجزة				
14	احاول التفوق على نفسي في عدد الاعمال المنجزة				
15	نتبع أنا وزملائي أسلوب المنافسة لمعرفة أكثرنا إنجازا للأعمال				
المجال الرابع : جودة الاداء					
16	تستخدم معايير مناسبة تزيد من كفاءة و فعالية أداء العاملين في الشركة				
17	تسهل عملية تقييم الأداء الوظيفي في فهم و تقدير مدى مساهمة العاملين في تحقيق أهداف الشركة				
18	ظروف العمل تؤثر على مستوى الأداء في الشركة				
19	هناك مكافآت نتيجة للأداء الجيد في الشركة				
20	أسعى إلى رفع جودة أدائي للمهام الموكلة إلي باستمرار				