

Final Project 2

PMG 497

نموذج المشروع النهائي 2

عنوان المشروع

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

أسم الطالب

عبدالله قاسم دحلان العنزي

222000650

المشروع النهائي- 2

كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

إشراف

د.

عضو هيئة التدريس- كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

التاريخ- الفصل الدراسي

الشكر والتقدير

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

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

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

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

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

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

الإهداء

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

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

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

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

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

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

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

مستخلص الدراسة

الهدف:

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

المنهجية:

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

النتائج:

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

التطبيقات والأهمية:

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

الكلمات المفتاحية:

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

جدول المحتويات

2	الشكر والتقدير	
3	الإهداء	
4	مستخلص الدراسة	
7	الفصل الأول: الإطار العام للدراسة	
7	المقدمة: 1.1	
8	1.2. مشكلة الدراسة	
9	1.2.1. فجوات على المستوى النظري	
9	1.2.2. فجوات على المستوى التطبيقي	
9	1.3. أهمية الدراسة	
10	1.3.1. على المستوى النظري:	
10	1.3.2. على المستوى التطبيقي:	
10	1.4. أسئلة الدراسة	
10	1.5. أهداف الدراسة	
11	1.6. فرضيات الدراسة	
11	1.7. نموذج الدراسة	
12	1.8. الدراسة الميدانية	
12	1.9. مخطط المشروع	
12	تكون المشروع من خمسة فصول رئيسية كما يلي:	
12	الفصل الأول: الإطار العام للدراسة.	
12	الفصل الثاني: الدراسات السابقة.	
12	الفصل الثالث: منهجية الدراسة.	
12	الفصل الرابع: التحليل الإحصائي ومناقشة النتائج.	
12	الفصل الخامس: الاستنتاجات والتوصيات	
13	الفصل الثاني: الدراسات السابقة	
13	المقدمة: 2.1	
14	2.2 المتغير المستقل	

14 المتغير التابع 2.3	
2.4 العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع	15
الخاتمة 2.5	15
3.1 الفصل الثالث: منهجية الدراسة وإجراءات البحث	15
3.2 التعريفات الإجرائية لمتغيرات البحث	16
3.3 تصميم البحث (التصميم البحثي)	16
3.4 مجتمع البحث وطرق وتقنيات أخذ العينات	16
3.5 طريقة جمع البيانات	16
17 أنواع البيانات 3.6	
4. الفصل الرابع: تحليل البيانات ومناقشة النتائج	18
المقدمة 4.1	18
4.2 توصيف عينة الدراسة (الإحصائيات الوصفية لعينة البحث)	18
4.3 اختبارات الصدق والثبات للاستبيانات	18
4.4 الإحصاء الوصفي لمتغيرات البحث (الإجابة على أسئلة البحث)	19
الخاتمة 4.6	20
الفصل الخامس: حدود البحث والتوصيات والاستنتاجات	20
5.1 حدود الدراسة والدراسات المستقبلية	20
5.2 توصيات الدراسة	20
الخاتمة 5.3	21
قائمة المراجع	21
الملاحق	23

جدول الأشكال

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

جدول الجداول

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

الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

1.1. المقدمة:

تُعد الموارد البشرية من أهم العناصر التي تعتمد عليها المؤسسات في تحقيق أهدافها والمحافظة على استمرارية أعمالها، إذ يرتبط نجاح المؤسسات بدرجة كبيرة بمستوى كفاءة العاملين فيها وقدرتهم على أداء المهام الموكلة إليهم بكفاءة

وفعالية. وفي ظل التطورات المتسارعة التي تشهدها بيئات العمل الحديثة، ازدادت المسؤوليات والأعباء الوظيفية الملقاة على عاتق الموظفين، الأمر الذي أدى إلى ظهور العديد من الضغوط المهنية التي قد تؤثر في أدائهم الوظيفي وسلوكهم داخل بيئة العمل.

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

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

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

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

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

1.2. مشكلة الدراسة

تواجه المؤسسات الحديثة العديد من التحديات المرتبطة بإدارة الموارد البشرية والمحافظة على مستويات مرتفعة من الأداء والإنتاجية. ومن أبرز هذه التحديات ضغوط العمل التي يتعرض لها الموظفون نتيجة زيادة أعباء العمل، وتعدد المهام والمسؤوليات، وضيق الوقت، وغيرها من العوامل التي قد تؤثر على مستوى الأداء الوظيفي. وعلى الرغم من اهتمام

العديد من الدراسات بموضوع ضغوط العمل، إلا أن الحاجة ما زالت قائمة لفهم طبيعة العلاقة بين ضغوط العمل والأداء الوظيفي لدى الموظفين، ومدى تأثير هذه الضغوط على كفاءة الأداء داخل المؤسسات.

1.2.1. فجوات على المستوى النظري

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

1.2.2. فجوات على المستوى التطبيقي

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

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

ما أثر ضغوط العمل على الأداء الوظيفي لدى الموظفين؟

1.3. أهمية الدراسة

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

1.3.1. على المستوى النظري:

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

1.3.2. على المستوى التطبيقي:

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

1.4. أسئلة الدراسة

تسعى هذه الدراسة للإجابة عن السؤال الرئيس الآتي:

ما أثر ضغوط العمل على الأداء الوظيفي لدى الموظفين؟

ويتفرع من هذا السؤال الرئيس الأسئلة الفرعية الآتية:

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

1.5. أهداف الدراسة

تهدف هذه الدراسة إلى تحقيق الأهداف الآتية:

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

1.6. فرضيات الدراسة

تعتمد الدراسة على الفرضية الرئيسية الآتية:

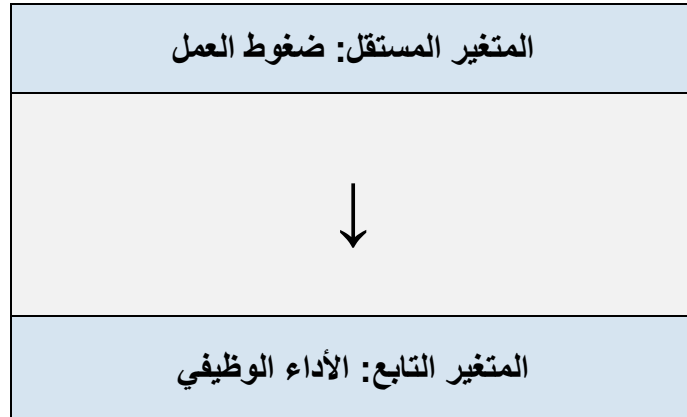
توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين ضغوط العمل والأداء الوظيفي لدى الموظفين.

وتنبثق عنها الفرضية الفرعية الآتية:

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

1.7. نموذج الدراسة

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



شكل (1-1): نموذج الدراسة المقترح

المصدر: اعداد الباحث استنادا الى الادبيات و الدراسات السابقة

1.8. الدراسة الميدانية

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

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

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

1.9. مخطط المشروع

تكون المشروع من خمسة فصول رئيسية كما يلي:

الفصل الأول: الإطار العام للدراسة.

الفصل الثاني: الدراسات السابقة.

الفصل الثالث: منهجية الدراسة.

الفصل الرابع: التحليل الإحصائي ومناقشة النتائج.

الفصل الخامس: الاستنتاجات والتوصيات

الفصل الثاني: الدراسات السابقة

2.1 المقدمة:

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

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

2.2 الدراسات السابقة

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

الدراسة الثانية:

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

الدراسة الثالثة:

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

لدراسة الرابعة:

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

الدراسة الخامسة:

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

التعقيب على الدراسات السابقة:

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

2.2 المتغير المستقل

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

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

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

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

2.3 المتغير التابع

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

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

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

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

2.4 العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع

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

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

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

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

2.5 الخاتمة

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

3.1 الفصل الثالث: منهجية الدراسة وإجراءات البحث

المقدمة

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

3.2 التعريفات الإجرائية لمتغيرات البحث

ضغوط العمل:

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

الأداء الوظيفي:

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

3.3 تصميم البحث (التصميم البحثي)

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

3.4 مجتمع البحث وطرق وتقنيات أخذ العينات

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

3.5 طريقة جمع البيانات

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

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

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

3.6 أنواع البيانات

اعتمدت الدراسة على نوعين من البيانات:

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

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

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

3.7 إجراءات التحليل الإحصائي

بعد الانتهاء من جمع الاستبانات والتأكد من اكتمال البيانات، سيتم إدخالها إلى أحد البرامج الإحصائية المناسبة مثل برنامج (SPSS) لإجراء عمليات التحليل الإحصائي. وستتم معالجة البيانات باستخدام مجموعة من الأساليب الإحصائية التي تتناسب مع طبيعة الدراسة وأهدافها.

وسيتم استخدام التكرارات والنسب المئوية لوصف الخصائص الديموغرافية لأفراد عينة الدراسة، بالإضافة إلى حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للتعرف على مستوى استجابات أفراد العينة تجاه عبارات الاستبانة الخاصة بمتغيري الدراسة. كما سيتم استخدام معامل ارتباط بيرسون لقياس قوة واتجاه العلاقة بين ضغوط العمل والأداء الوظيفي، واستخدام تحليل الانحدار الخطي البسيط لاختبار أثر ضغوط العمل على الأداء الوظيفي والتحقق من صحة فرضيات الدراسة عند مستوى دلالة إحصائية (0.05).

3.8 الخاتمة

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

4. الفصل الرابع: تحليل البيانات ومناقشة النتائج

4.1 المقدمة

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

4.2 توصيف عينة الدراسة (الإحصائيات الوصفية لعينة البحث)

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

4.3 اختبارات الصدق والثبات للاستبيانات

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

4.4 الإحصاء الوصفي لمتغيرات البحث (الإجابة على أسئلة البحث)

السؤال الأول: ما مستوى ضغوط العمل لدى الموظفين

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

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

السؤال الثاني: ما أثر ضغوط العمل على الأداء الوظيفي؟

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

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

4.5 اختبار الفرضيات ومناقشة النتائج

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

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

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

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

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

4.6 الخاتمة

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

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

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

الفصل الخامس: حدود البحث والتوصيات والاستنتاجات

5.1 حدود الدراسة والدراسات المستقبلية:

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

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

5.2 توصيات الدراسة:

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

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

5.3 الخاتمة:

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

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

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

قائمة المراجع

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

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

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

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

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

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

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

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

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

خالد العتيبي (2022). العلاقة بين ضغوط العمل والرضا الوظيفي في المؤسسات الخدمية. مجلة العلوم الإدارية

محمد الحربي (2023). أثر بيئة العمل على الأداء الوظيفي للعاملين. مجلة البحوث الإدارية

القحطاني، خالد. (2022). أثر بيئة العمل على الأداء الوظيفي. مجلة العلوم الإدارية.

السبيعي، فهد. (2023). ضغوط العمل والرضا الوظيفي. مجلة الإدارة المعاصرة

الملاحق

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

الملحق (أ): استبانة الدراسة

الملحق (أ): استبانة الدراسة					
عنوان الدراسة: أثر ضغوط العمل على الأداء الوظيفي لدى الموظفين					
دراسة ميدانية على موظفي إحدى المؤسسات الخدمية					
عزيزي المشارك، تهدف هذه الاستبانة إلى جمع البيانات اللازمة لإتمام الدراسة العلمية المذكورة أعلاه، وتستخدم المعلومات لأغراض البحث العلمي فقط، مع ضمان سرية الإجابات وعدم استخدامها إلا لأغراض الدراسة. يرجى وضع علامة (✓) أمام الخيار الذي يعبر عن رأيك.					
مقياس الإجابة					
لا أوافق بشدة	لا أوافق	محايد	أوافق	أوافق بشدة	
1	2	3	4	5	
المحور الأول: ضغوط العمل					

الرقم	العبارة	أوافق بشدة	أوافق	محايد	لا أوافق	لا أوافق بشدة
1	أشعر بزيادة أعباء العمل الموكلة إليّ.	5	4	3	2	1
2	أعاني من ضيق الوقت لإنجاز المهام المطلوبة.					
3	أعرض لضغوط مستمرة أثناء أداء عملي.					
4	تؤثر متطلبات العمل على راحتي النفسية.					
المحور الثاني: الأداء الوظيفي						
الرقم	العبارة	أوافق بشدة	أوافق	محايد	لا أوافق	لا أوافق بشدة
5	أنجز المهام المطلوبة مني في الوقت المحدد.	5	4	3	2	1
6	ألتزم بالتعليمات والإجراءات الخاصة بالعمل.					
7	أؤدي عملي بكفاءة وجودة مناسبة.					
8	أساهم في تحقيق أهداف العمل المطلوبة.					

الملحق (ب) : جدول أدوات البحث

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

الفصل الثالث

منهجية الدراسة

3.1 المقدمة

يُعد اختيار المنهجية العلمية المناسبة من أهم المراحل التي يعتمد عليها نجاح أي دراسة علمية، إذ تمثل الأساس الذي يستند إليه الباحث في جمع البيانات وتحليلها والوصول إلى نتائج دقيقة يمكن الاعتماد عليها في تفسير الظاهرة محل الدراسة. كما أن منهجية البحث لا تقتصر على اختيار المنهج فقط، وإنما تشمل تحديد مجتمع الدراسة والعينة المناسبة، واختيار أداة جمع البيانات، وبيان أنواع البيانات المستخدمة، بالإضافة إلى تحديد الأساليب الإحصائية التي سيتم الاعتماد عليها في تحليل البيانات واختبار الفرضيات والإجابة عن أسئلة الدراسة.

ونظرًا لما تمثله ضغوط العمل من تحديات تواجه العاملين في مختلف المؤسسات، وما قد يترتب عليها من آثار إيجابية أو سلبية تنعكس على مستوى الأداء الوظيفي، فقد جاءت هذه الدراسة لتسليط الضوء على أثر ضغوط العمل على الأداء

الوظيفي لدى الموظفين في إحدى المؤسسات الخدمية، وذلك من خلال اتباع منهجية علمية منظمة تساعد على الوصول إلى نتائج واقعية يمكن الاستفادة منها في تحسين بيئة العمل ورفع كفاءة الأداء داخل المؤسسات

ويهدف هذا الفصل إلى توضيح جميع الإجراءات المنهجية التي اعتمد عليها الباحث في تنفيذ الدراسة، بدءًا من التعريفات الإجرائية لمتغيرات البحث، مرورًا بتحديد تصميم الدراسة والمنهج المستخدم، ووصف مجتمع الدراسة والعينة، وبيان أسلوب اختيار أفراد العينة، ثم توضيح أداة الدراسة المستخدمة في جمع البيانات وآلية تطبيقها، إضافة إلى توضيح أنواع البيانات التي اعتمدت عليها الدراسة، وأخيرًا عرض إجراءات التحليل الإحصائي التي سيتم استخدامها لمعالجة البيانات واستخراج النتائج المتعلقة بفرضيات الدراسة وأسئلتها

وقد روعي عند إعداد هذا الفصل أن تكون جميع الإجراءات المنهجية متوافقة مع طبيعة موضوع الدراسة وأهدافها، وأن تساهم في توفير بيانات دقيقة وموثوقة يمكن من خلالها الوصول إلى نتائج علمية تعكس واقع العلاقة بين ضغوط العمل والأداء الوظيفي، بما يساعد على تقديم مجموعة من التوصيات التي يمكن أن تساهم في الحد من الآثار السلبية لضغوط العمل وتعزيز مستوى الأداء الوظيفي داخل المؤسسات الخدمية

وبناءً على ذلك، يمثل هذا الفصل الإطار المنهجي للدراسة، إذ يوضح بصورة تفصيلية الخطوات والإجراءات التي اتبعها الباحث أثناء تنفيذ البحث، بما يضمن تحقيق أهداف الدراسة والإجابة عن أسئلتها واختبار فرضياتها وفق أسس علمية ومنهجية معتمدة، الأمر الذي يعزز من موثوقية النتائج التي سيتم عرضها ومناقشتها في الفصول اللاحقة من هذا المشروع

التعريفات الإجرائية لمتغيرات البحث 3.2

يقصد بالتعريفات الإجرائية التحديد العملي للمفاهيم الأساسية التي تقوم عليها الدراسة، وذلك بهدف توضيح المقصود بكل متغير من متغيرات البحث، وبيان كيفية قياسه داخل الدراسة. وتساعد التعريفات الإجرائية على إزالة أي غموض قد يحيط بالمفاهيم المستخدمة، كما تساهم في توحيد فهمها عند تحليل البيانات وتفسير النتائج، بما يضمن تحقيق أهداف الدراسة بصورة علمية ومنهجية

أولاً: ضغوط العمل (المتغير المستقل)

يقصد بضغوط العمل في هذه الدراسة مجموعة الظروف والعوامل التي يواجهها الموظفون أثناء أداء أعمالهم، والتي قد تؤثر في مستوى راحتهم النفسية والجسدية وفي قدرتهم على إنجاز المهام الوظيفية بالكفاءة المطلوبة. وتشمل هذه الضغوط

زيادة حجم العمل، وضيق الوقت، وتعدد المسؤوليات، وغموض الأدوار الوظيفية، وضعف بيئة العمل، إضافة إلى الضغوط الناتجة عن العلاقات مع الرؤساء وزملاء العمل. ويقاس هذا المتغير من خلال استجابات أفراد عينة الدراسة على فقرات الاستبانة المخصصة لقياس مستوى ضغوط العمل.

ثانياً: الأداء الوظيفي (المتغير التابع)

يقصد بالأداء الوظيفي في هذه الدراسة مستوى كفاءة الموظف في تنفيذ المهام والمسؤوليات الموكلة إليه، ومدى قدرته على إنجاز العمل وفق المعايير المطلوبة من حيث الجودة والسرعة والدقة والالتزام بالتعليمات وتحقيق أهداف المؤسسة. كما يشمل الأداء الوظيفي قدرة الموظف على التعاون مع الآخرين، وتحمل المسؤولية، والمحافظة على مستوى مناسب من الإنتاجية. ويقاس هذا المتغير من خلال استجابات أفراد عينة الدراسة على فقرات الاستبانة المتعلقة بقياس مستوى الأداء الوظيفي.

وبناءً على ما سبق، اعتمدت الدراسة على متغيرين رئيسيين هما ضغوط العمل بوصفها المتغير المستقل، والأداء الوظيفي بوصفه المتغير التابع، وذلك بهدف التعرف على طبيعة العلاقة بينهما وقياس أثر ضغوط العمل في مستوى الأداء الوظيفي لدى الموظفين في المؤسسة محل الدراسة.

تصميم البحث 3.3

يعتمد تصميم البحث على تحديد المنهج العلمي والإجراءات التي يتبعها الباحث للوصول إلى نتائج دقيقة وموضوعية تحقق أهداف الدراسة وتجيب عن أسئلتها. ويعد اختيار تصميم البحث المناسب من الخطوات الأساسية التي تسهم في رفع جودة الدراسة، إذ يساعد على تنظيم مراحل البحث وتحديد آلية جمع البيانات وتحليلها بصورة منهجية.

وفي هذه الدراسة اعتمد الباحث على المنهج الوصفي التحليلي، وذلك لملاءمته لطبيعة موضوع البحث المتمثل في دراسة أثر ضغوط العمل على الأداء الوظيفي لدى الموظفين في إحدى المؤسسات الخدمية. ويُعد المنهج الوصفي التحليلي من أكثر المناهج استخداماً في الدراسات الإدارية والإنسانية، حيث يركز على وصف الظاهرة كما هي في الواقع، ثم تحليل البيانات المتعلقة بها للوصول إلى نتائج يمكن تفسيرها والاستفادة منها في تقديم التوصيات المناسبة.

وقد تم اختيار هذا المنهج لأنه يساعد على دراسة العلاقة بين متغيرات البحث بصورة علمية، إذ يتيح للباحث التعرف على مستوى ضغوط العمل التي يتعرض لها الموظفون، وقياس مستوى الأداء الوظيفي لديهم، ثم تحليل العلاقة بين المتغيرين

لمعرفة مدى تأثير ضغوط العمل في الأداء الوظيفي. كما يسمح هذا المنهج باختبار فرضيات الدراسة والإجابة عن أسئلتها بالاعتماد على البيانات التي يتم جمعها من أفراد عينة الدراسة

، حيث تم استخدام الاستبانة بوصفها (Quantitative Research Design) واعتمدت الدراسة على تصميم بحث كمي الأداة الرئيسية لجمع البيانات من أفراد العينة، ثم تحليل تلك البيانات باستخدام الأساليب الإحصائية المناسبة للوصول إلى نتائج دقيقة يمكن الاعتماد عليها في تفسير العلاقة بين متغيرات الدراسة. ويتميز هذا التصميم بسهولة تطبيقه، وإمكانية تعميم نتائجه ضمن حدود مجتمع الدراسة، فضلاً عن توفير بيانات كمية تساعد في اختبار الفرضيات بصورة موضوعية وبناءً على ذلك، فإن تصميم البحث المعتمد في هذه الدراسة يتناسب مع طبيعة المشكلة البحثية، ويساعد على تحقيق أهداف الدراسة، والوصول إلى نتائج علمية تساهم في فهم أثر ضغوط العمل على الأداء الوظيفي لدى الموظفين، بما يدعم تقديم توصيات عملية يمكن الاستفادة منها في تحسين بيئة العمل وتعزيز كفاءة الأداء داخل المؤسسات الخدمية

مجتمع البحث وطرق وتقنيات أخذ العينات 3.4

يمثل مجتمع البحث جميع الأفراد الذين تنطبق عليهم خصائص الدراسة، ويُعد تحديد مجتمع الدراسة من الخطوات الأساسية في إعداد البحوث العلمية، إذ يساعد الباحث على اختيار العينة المناسبة التي يمكن من خلالها جمع البيانات وتحقيق أهداف الدراسة بصورة دقيقة. ويجب أن يكون مجتمع الدراسة مرتبطاً بشكل مباشر بموضوع البحث، حتى تكون النتائج المستخلصة معبرة عن الواقع الذي تسعى الدراسة إلى تفسيره

ويتكون مجتمع هذه الدراسة من جميع الموظفين العاملين في إحدى المؤسسات الخدمية، حيث تم اختيار هذا المجتمع لارتباطه المباشر بموضوع الدراسة المتمثل في أثر ضغوط العمل على الأداء الوظيفي. ويواجه العاملون في المؤسسات الخدمية العديد من التحديات والضغوط اليومية الناتجة عن طبيعة العمل، والتعامل المستمر مع المستفيدين، وتعدد المهام والمسؤوليات، الأمر الذي يجعلهم مجتمعاً مناسباً لدراسة العلاقة بين ضغوط العمل ومستوى الأداء الوظيفي

أما عينة الدراسة، فهي جزء من مجتمع الدراسة يتم اختيارها بطريقة علمية لتمثل المجتمع الأصلي، وذلك بهدف تسهيل عملية جمع البيانات وتقليل الوقت والجهد والتكاليف، مع المحافظة على إمكانية تعميم النتائج ضمن حدود الدراسة. وقد اعتمد الباحث على العينة العشوائية البسيطة، حيث تم اختيار أفراد العينة بصورة عشوائية، بما يمنح جميع أفراد المجتمع فرصة متساوية للمشاركة في الدراسة، ويقلل من احتمالية التحيز في اختيار المشاركين

ويرجع اختيار العينة العشوائية البسيطة إلى ملاءمتها لطبيعة الدراسة الحالية، إذ تساعد في الحصول على بيانات أكثر موضوعية وتمثيلاً لمجتمع الدراسة، كما تعد من أكثر أساليب المعاينة استخداماً في الدراسات الإدارية والإنسانية التي تعتمد على الاستبانة كأداة رئيسية لجمع البيانات

وقد تم توزيع الاستبانة على أفراد العينة بعد التأكد من انطباق شروط الدراسة عليهم، وتم جمع الاستبانات المكتملة وتحليلها إحصائياً للوصول إلى النتائج التي تعكس طبيعة العلاقة بين ضغوط العمل والأداء الوظيفي لدى الموظفين. كما حرص الباحث على أن تتم عملية جمع البيانات وفق الأسس العلمية والأخلاقية، مع التأكيد على سرية المعلومات واستخدامها لأغراض البحث العلمي فقط، بما يضمن مصداقية البيانات ودقة النتائج

وبناءً على ما سبق، فإن اختيار مجتمع الدراسة والعينة قد تم بما يتناسب مع أهداف البحث وطبيعته، الأمر الذي يساهم في توفير بيانات موثوقة تساعد على اختبار فرضيات الدراسة والإجابة عن أسئلتها، والوصول إلى نتائج يمكن الاستفادة منها في تطوير بيئة العمل وتحسين مستوى الأداء الوظيفي داخل المؤسسات الخدمية

طريقة جمع البيانات 3.5

تعد عملية جمع البيانات من المراحل الأساسية في إعداد البحوث العلمية، إذ تعتمد دقة النتائج إلى حد كبير على جودة البيانات التي يتم الحصول عليها ومدى ملاءمتها لأهداف الدراسة. ولذلك حرص الباحث على اختيار أداة مناسبة تساعد في جمع البيانات بطريقة منظمة، بما يضمن الحصول على معلومات دقيقة يمكن الاعتماد عليها في تحليل متغيرات الدراسة واختبار فرضياتها.

واعتمدت هذه الدراسة على الاستبانة بوصفها الأداة الرئيسية لجمع البيانات، وذلك لما تتميز به من سهولة في التطبيق، وقدرتها على الوصول إلى أكبر عدد ممكن من أفراد عينة الدراسة خلال فترة زمنية مناسبة، إضافة إلى كونها من أكثر الأدوات استخداماً في الدراسات الإدارية التي تهدف إلى قياس آراء واتجاهات العاملين

وقد صُممت الاستبانة بما يتناسب مع أهداف الدراسة ومتغيراتها، حيث اشتملت على محورين رئيسيين، تمثل المحور الأول في قياس ضغوط العمل، بينما خُصص المحور الثاني لقياس الأداء الوظيفي. كما تضمنت الاستبانة عددًا من العبارات التي تعكس طبيعة كل متغير، وتمت صياغتها بلغة واضحة ومباشرة تسهل على أفراد العينة فهمها والإجابة عنها بدقة.

واعتمد الباحث في قياس استجابات أفراد العينة على مقياس ليكرت الخماسي، والذي يتدرج من (أوافق بشدة) إلى (لا أوافق بشدة)، حيث يمنح هذا المقياس فرصة للمشاركين للتعبير عن درجة موافقتهم على كل عبارة، الأمر الذي يساهم في الحصول على بيانات كمية يمكن تحليلها باستخدام الأساليب الإحصائية المناسبة.

وقبل توزيع الاستبانة، تم التأكد من وضوح العبارات وسهولة فهمها، كما تم توضيح الهدف من الدراسة للمشاركين، مع التأكيد على أن جميع المعلومات التي سيتم الحصول عليها ستستخدم لأغراض البحث العلمي فقط، وأن إجاباتهم ستعامل بسرية تامة، بما يضمن تعزيز مصداقية البيانات ودقة النتائج التي سيتم التوصل إليها.

أنواع البيانات 3.6

اعتمدت هذه الدراسة على نوعين من البيانات، وذلك بهدف توفير معلومات شاملة تساعد في تحقيق أهداف الدراسة والإجابة عن أسئلتها بصورة علمية ومنهجية. ويُسهل الجمع بين أكثر من نوع من البيانات في زيادة دقة النتائج وتعزيز مصداقيتها، حيث يكمل كل نوع الآخر في تفسير ظاهرة الدراسة وتحليلها.

أولاً: البيانات الأولية

تمثلت البيانات الأولية في المعلومات التي جمعها الباحث مباشرة من أفراد عينة الدراسة باستخدام الاستبانة التي أعدت خصيصاً لهذا البحث. وقد تضمنت الاستبانة مجموعة من العبارات التي تقيس متغيري الدراسة، وهما ضغوط العمل والأداء

الوظيفي، حيث قام أفراد العينة بالإجابة عن تلك العبارات وفق مقياس ليكرت الخماسي، الأمر الذي وفر بيانات كمية يمكن معالجتها وتحليلها باستخدام الأساليب الإحصائية المناسبة.

وتُعد البيانات الأولية المصدر الرئيس الذي اعتمدت عليه الدراسة، لأنها تعكس آراء أفراد العينة بصورة مباشرة، وتسهم في قياس واقع ضغوط العمل ومستوى الأداء الوظيفي داخل المؤسسة محل الدراسة، كما تساعد في اختبار فرضيات الدراسة والإجابة عن أسئلتها بدقة وموضوعية.

ثانياً: البيانات الثانوية

اعتمد الباحث كذلك على البيانات الثانوية، والتي تم الحصول عليها من الكتب العلمية، والرسائل الجامعية، والدوريات العلمية المحكمة، والأبحاث المنشورة، إضافة إلى المراجع العربية والأجنبية ذات العلاقة بموضوع الدراسة. وقد أسهمت هذه المصادر في بناء الإطار النظري للدراسة، وإعداد الدراسات السابقة، وصياغة الفرضيات، وتفسير النتائج التي سيتم التوصل إليها في الفصول اللاحقة.

كما ساعدت البيانات الثانوية في تكوين خلفية علمية متكاملة حول مفهوم ضغوط العمل والأداء الوظيفي، والعوامل المؤثرة فيهما، وأبرز النتائج التي توصلت إليها الدراسات السابقة، مما عزز من الإطار العلمي للدراسة، وساعد على مناقشة النتائج وربطها بالأدبيات ذات الصلة.

وبذلك اعتمدت الدراسة على البيانات الأولية والبيانات الثانوية بصورة متكاملة، بهدف الوصول إلى نتائج أكثر دقة وموضوعية، وتقديم تفسير علمي للعلاقة بين ضغوط العمل والأداء الوظيفي لدى الموظفين في المؤسسة محل الدراسة.

إجراءات التحليل الإحصائي 3.7

بعد الانتهاء من جمع بيانات الدراسة من خلال الاستبانة، قام الباحث بمراجعة جميع الاستبانات للتأكد من اكتمالها وصلاحياتها للتحليل الإحصائي، ثم تم ترميز البيانات وإدخالها إلى أحد البرامج الإحصائية المتخصصة بهدف معالجتها وتحليلها بصورة دقيقة، بما يحقق أهداف الدراسة ويجب عن أسئلتها ويختبر فرضياتها.

واعتمدت الدراسة على مجموعة من الأساليب الإحصائية الوصفية والاستدلالية التي تتناسب مع طبيعة البيانات ومتغيرات الدراسة، حيث استخدمت الإحصاءات الوصفية لعرض خصائص البيانات وتلخيصها بطريقة منظمة، وذلك من خلال

استخراج التكرارات، والنسب المئوية، والمتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، بهدف التعرف على مستوى استجابات أفراد العينة تجاه عبارات الاستبانة المتعلقة بضغط العمل والأداء الوظيفي

كما تم استخدام الأساليب الإحصائية المناسبة لاختبار فرضيات الدراسة وقياس العلاقة بين متغيراتها، وذلك بهدف تحديد مدى تأثير ضغوط العمل في الأداء الوظيفي لدى الموظفين، والتأكد من وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين المتغير المستقل والمتغير التابع. وتساعد هذه الإجراءات في الوصول إلى نتائج علمية دقيقة يمكن الاعتماد عليها في تفسير الظاهرة محل الدراسة وتقديم التوصيات المناسبة

وقد روعي عند إجراء التحليل الإحصائي الالتزام بالدقة والموضوعية في إدخال البيانات وتحليلها، مع التأكد من سلامة النتائج المستخرجة، بما يساهم في تعزيز موثوقية الدراسة ورفع مستوى جودة النتائج التي سيتم عرضها ومناقشتها في الفصل الرابع من هذا المشروع

وبناءً على ذلك، شكلت إجراءات التحليل الإحصائي مرحلة أساسية في الدراسة، حيث مكنت الباحث من تحويل البيانات الخام إلى معلومات يمكن تفسيرها والاستفادة منها في اختبار الفرضيات، والإجابة عن أسئلة الدراسة، وتحقيق أهدافها وفق منهجية علمية دقيقة

3.8 الخاتمة

تناول هذا الفصل منهجية الدراسة التي اعتمد عليها الباحث في تنفيذ البحث، حيث تم توضيح المنهج العلمي المستخدم، والتعريفات الإجرائية لمتغيرات الدراسة، وتصميم البحث، ومجتمع الدراسة والعينة، إضافة إلى أسلوب جمع البيانات، وأنواع البيانات التي اعتمدت عليها الدراسة، وإجراءات التحليل الإحصائي التي سيتم استخدامها لمعالجة البيانات وتحليلها

وقد تم اختيار هذه المنهجية بما يتناسب مع طبيعة موضوع الدراسة وأهدافها، إذ تساهم في توفير بيانات دقيقة وموثوقة تساعد على قياس مستوى ضغوط العمل لدى الموظفين، والتعرف على أثرها في الأداء الوظيفي بصورة علمية ومنهجية.

كما أن الاعتماد على الاستبانة بوصفها أداة رئيسة لجمع البيانات، واستخدام الأساليب الإحصائية المناسبة لتحليلها، يعزز من دقة النتائج ويزيد من إمكانية الاستفادة منها في تفسير العلاقة بين متغيرات الدراسة

وتعد الإجراءات المنهجية التي تم عرضها في هذا الفصل أساساً علمياً للانتقال إلى الفصل الرابع، الذي سيتم فيه عرض نتائج الدراسة وتحليل البيانات التي تم جمعها من أفراد العينة، والإجابة عن أسئلة الدراسة، واختبار فرضياتها، ومناقشة النتائج في ضوء الدراسات السابقة والأدبيات ذات العلاقة، وصولاً إلى استخلاص النتائج النهائية وتقديم التوصيات المناسبة التي تساهم في تطوير بيئة العمل وتحسين مستوى الأداء الوظيفي في المؤسسات الخدمية

وبذلك يكون هذا الفصل قد أوضح جميع الجوانب المنهجية التي اعتمد عليها الباحث في تنفيذ الدراسة، بما يضمن تحقيق أهداف البحث، والوصول إلى نتائج تتسم بالموضوعية والدقة، وتدعم بناء المعرفة العلمية في مجال الإدارة والسلوك التنظيمي، وتساهم في تقديم حلول عملية يمكن الاستفادة منها في الحد من آثار ضغوط العمل وتعزيز كفاءة الأداء الوظيفي

وقد تم اختيار هذه المنهجية بما يتناسب مع طبيعة موضوع الدراسة وأهدافها، إذ تساهم في توفير بيانات دقيقة وموثوقة تساعد على قياس مستوى ضغوط العمل لدى الموظفين، والتعرف على أثرها في الأداء الوظيفي بصورة علمية ومنهجية. كما أن الاعتماد على الاستبانة بوصفها أداة رئيسة لجمع البيانات، واستخدام الأساليب الإحصائية المناسبة لتحليلها، يعزز من دقة النتائج ويزيد من إمكانية الاستفادة منها في تفسير العلاقة بين متغيرات الدراسة

وتعد الإجراءات المنهجية التي تم عرضها في هذا الفصل أساساً علمياً للانتقال إلى الفصل الرابع، الذي سيتم فيه عرض نتائج الدراسة وتحليل البيانات التي تم جمعها من أفراد العينة، والإجابة عن أسئلة الدراسة، واختبار فرضياتها، ومناقشة النتائج في ضوء الدراسات السابقة والأدبيات ذات العلاقة، وصولاً إلى استخلاص النتائج النهائية وتقديم التوصيات المناسبة التي تساهم في تطوير بيئة العمل وتحسين مستوى الأداء الوظيفي في المؤسسات الخدمية

وبذلك يكون هذا الفصل قد أوضح جميع الجوانب المنهجية التي اعتمد عليها الباحث في تنفيذ الدراسة، بما يضمن تحقيق أهداف البحث، والوصول إلى نتائج تتسم بالموضوعية والدقة، وتدعم بناء المعرفة العلمية في مجال الإدارة والسلوك التنظيمي، وتساهم في تقديم حلول عملية يمكن الاستفادة منها في الحد من آثار ضغوط العمل وتعزيز كفاءة الأداء الوظيفي

