

تأثير ضغوط العمل على الأداء الوظيفي بالتطبيق على بنك الإنماء في المملكة العربية السعودية في مدينة الرياض "دراسة حالة"

إسم الطالب:

هدى عبد الله عوض بسارة

2021204528

مشروع تخرج - 1

كلية الإدارة – جامعة ميدأوشن

إشراف:

د. منى مصطفى العشري

عضو هيئة التدريس – كلية الإدارة – جامعة ميدأوشن

الفصل الدراسي الثاني - 2024

جدول المحتويات

3.....	الفصل الأول: الإطار العام للبحث
4.....	1.1 المقدمة:
6.....	1.2 مشكلة البحث:
6.....	1.2.1 الفجوات النظرية
7.....	1.2.2 الفجوات التطبيقية
8.....	1.3 أهمية البحث:
8.....	1.3.1 الأهمية النظرية
9.....	1.3.2 الأهمية التطبيقية
9.....	1.4 أسئلة البحث:
9.....	1.5 أهداف البحث:
10.....	1.6 فرضيات البحث:
10.....	1.7 نموذج البحث:
11.....	1.8 منهجية البحث:
11.....	1.9 الدراسة الميدانية:
12.....	المراجع:
16.....	الملاحق:

الفصل الأول: الإطار العام للبحث

1.1 المقدمة:

يعتبر الأداء الوظيفي من المتغيرات الرئيسية التي تُعنى بها الشركات والمؤسسات، حيث يُعرّف عادةً على أنه القدرة على تحقيق الأهداف المطلوبة والتفوق في أداء الواجبات المهنية المحددة. وفي سياق البحث عن علاقة ضغوط العمل والأداء الوظيفي، يُعتبر الأداء الوظيفي المتغير التابع الذي سيتم تحليله ودراسته بعمق. يشير الأداء الوظيفي في هذا السياق إلى مدى تحقيق الفرد لأهدافه ومساهمته في تحقيق أهداف المنظمة، سواء من خلال كفاءته وفعاليته في أداء المهام المطلوبة أو من خلال الإسهامات الإبداعية والمبادرات الإيجابية في بيئة العمل. (الحميدي، 2020) الأداء الوظيفي هو مفهوم شامل يتضمن جميع سلوكيات وإنجازات الموظف التي تساهم في تحقيق أهداف المنظمة (العميان، 2019). يعتبر الأداء الوظيفي المتغير التابع الأساسي في هذا البحث والذي من المتوقع أن يتأثر بضغوط العمل. تشير الأبحاث إلى أن الأداء الوظيفي للموظفين يلعب دورًا محوريًا في نجاح وتطور المنظمات (الصرايرة وآخرون، 2018). الأداء الوظيفي هو محصلة قدرة الموظف ودافعيته لتحقيق الأهداف المطلوبة من وظيفته (العميري، 2020). وقد أشارت الأبحاث إلى أن هناك العديد من العوامل التي تؤثر على الأداء الوظيفي للموظفين، ومن أهمها ضغوط العمل التي تواجههم (الجريسي، 2021). يُعد الأداء الوظيفي للموظفين أحد أهم المتغيرات التابعة التي تحظى باهتمام كبير في مجال الإدارة والسلوك التنظيمي (الحربي، 2022). ويشير مفهوم الأداء الوظيفي إلى مدى نجاح الموظف في القيام بمهام وواجبات وظيفته وفق المعايير المحددة من قبل المنظمة (الشمري، 2021). وتعتبر زيادة مستوى الأداء الوظيفي للموظفين أحد أهم الأهداف الاستراتيجية للمنظمات نظرًا لارتباطه بتحقيق الأهداف التنظيمية وتعزيز القدرة التنافسية (العتيبي، 2023).

درست العديد من الدراسات تأثير ضغوط العمل على الأداء الوظيفي، وقد أظهرت النتائج تأثيرات متنوعة تعتمد على السياق العملي ونوع الضغوط. في دراسة أجراها العتيبي وآخرون (2019)، تبين أن "الضغوط النفسية يمكن أن تؤثر بشكل كبير على مستويات الإنتاجية والارتياح الوظيفي للعاملين" (ص 45). بينما أوضحت دراسة للعسيري وآخرون (2018) أن "الضغوط الزمنية قد تزيد من مستويات التوتر وتقلل من القدرة على التركيز والأداء الفعال" (ص 60). هناك العديد من الدراسات السابقة التي بحثت في تأثير ضغوط العمل على الأداء الوظيفي. فقد أظهرت دراسة القضاة (2021) أن ضغوط العمل لها تأثير سلبي كبير على أداء الموظفين في القطاع العام الأردني. كما أكدت دراسة الرواضية وآخرون (2020) على وجود علاقة عكسية بين ضغوط العمل والأداء الوظيفي في المؤسسات الحكومية الأردنية. تناولت العديد من الدراسات السابقة تأثير ضغوط العمل على الأداء الوظيفي. فقد وجد الحربي (2022) أن هناك علاقة سلبية بين ضغوط العمل والأداء الوظيفي، بينما أشارت دراسة الشمري (2021) إلى أن بعض أنواع ضغوط العمل قد تكون لها تأثير إيجابي على الأداء الوظيفي. عديد من الدراسات السابقة التي تناولت موضوع تأثير ضغوط العمل على

الأداء الوظيفي للموظفين. فقد أشارت دراسة الحربي (2022) إلى وجود علاقة سلبية بين ضغوط العمل والأداء الوظيفي، حيث أن ارتفاع مستوى ضغوط العمل لدى الموظفين يؤدي إلى انخفاض مستوى أدائهم الوظيفي. كما أكدت دراسة الشمري (2021) على أن هناك أنواع مختلفة من ضغوط العمل كالضغوط الزمنية والضغوط الإدارية تؤثر سلبًا على أداء الموظفين.

رغم وجود العديد من الدراسات التي استكشفت تأثير ضغوط العمل على الأداء الوظيفي، إلا أن هناك بعض الفجوات في الأبحاث السابقة. في دراسة أجراها السلامة وآخرون (2020)، وجدوا أن "البحوث السابقة قد تجاهلت تمامًا تأثير الضغوط العملية على العوامل النفسية والصحية للعاملين" (ص 30). على الرغم من وجود العديد من الدراسات السابقة التي بحثت في هذا الموضوع، إلا أنها ركزت بشكل أساسي على القطاع العام والحكومي. وبالتالي، هناك فجوة في الأبحاث المتعلقة بتأثير ضغوط العمل على الأداء الوظيفي في القطاع الخاص (الحراشة والعنزي، 2019). كما أن معظم الدراسات السابقة اعتمدت على مناهج بحثية كمية فقط، مما يستدعي إجراء دراسات نوعية لفهم هذه الظاهرة بشكل أعمق (الزبون وآخرون، 2018). في سياق آخر، أشارت دراسة العنزي (2023) إلى أن هناك عوامل تنظيمية أخرى تؤثر على الأداء الوظيفي للموظفين مثل نمط القيادة والمناخ التنظيمي. كما أكدت دراسة الدوسري (2022) على أهمية تبني استراتيجيات إدارية فعالة لتحسين الأداء الوظيفي. على الرغم من تعدد الدراسات التي تناولت موضوع ضغوط العمل والأداء الوظيفي، إلا أن هناك فجوات بحثية في هذا المجال. فمعظم الدراسات السابقة ركزت على قياس تأثير ضغوط العمل بشكل عام على الأداء الوظيفي، دون التطرق إلى تأثير أنواع محددة من ضغوط العمل (العنزي، 2023). بالإضافة إلى ذلك، هناك ندرة في الدراسات العربية التي تناولت دور المتغيرات الوسيطة والمعدلة في العلاقة بين ضغوط العمل والأداء الوظيفي (الدوسري، 2022).

تقف هذه الدراسة عند معالجة مشكلة كبيرة تتمثل في فهم الآثار السلبية لضغوط العمل على أداء العاملين في السياق العربي. في دراسة للحربي وآخرون (2018)، وجدوا أن "المشكلة الرئيسية تتمثل في عدم وجود دراسات موسعة تناولت تأثير ضغوط العمل على الأداء الوظيفي في الشركات العائلية في العالم العربي" (ص 42). تكمن مشكلة البحث الحالي في الحاجة لفهم تأثير ضغوط العمل على الأداء الوظيفي في القطاع الخاص الأردني، حيث تعد هذه الفئة من الموظفين محور اهتمام المنظمات الخاصة وأكثر تأثرًا بالتغيرات الاقتصادية والتنظيمية (العبادي وآخرون، 2017). من ناحية أخرى، أشارت بعض الدراسات إلى أن هناك عوامل فردية للموظف تؤثر على أدائه الوظيفي مثل المهارات والخبرات والتحفيز (الحربي، 2022؛ الشمري، 2021). وأكدت دراسة العتيبي (2023) على أهمية تطوير برامج تدريبية فعالة لتعزيز هذه العوامل لدى الموظفين. تتمثل مشكلة البحث الحالي في التعرف على تأثير أنواع محددة من ضغوط العمل على الأداء الوظيفي للموظفين في قطاع الخدمات، بالإضافة إلى دراسة دور المتغيرات الوسيطة والمعدلة في هذه العلاقة (الحربي، 2022). وتكتسب هذه الدراسة

أهميتها من خلال تقديم تصور شامل عن آليات إدارة ضغوط العمل وتعزيز الأداء الوظيفي للموظفين في المنظمات (الشمري، 2021).

يعتبر البحث في تأثير ضغوط العمل على الأداء الوظيفي أمرًا ذا أهمية بالغة في سياق العمل العربي، حيث يمكن للنتائج المستخلصة من هذه الدراسة أن تساهم في تحسين بيئة العمل وتعزيز الرفاهية الوظيفية للعاملين. وفي دراسة للغامدي وآخرون (2019)، وجدوا أن "تفهم تأثير ضغوط العمل بشكل أفضل يمكن أن يساعد في تطوير سياسات وإجراءات أفضل لتحسين الظروف العملية" (ص 65). تبرز أهمية هذا البحث في كونه سيساهم في سد الفجوة البحثية المتعلقة بتأثير ضغوط العمل على الأداء الوظيفي في القطاع الخاص. كما سيساعد في تقديم توصيات عملية للمنظمات الخاصة حول كيفية إدارة ضغوط العمل وتحسين أداء موظفيها (الزعيبي وآخرون، 2019). في ضوء ما سبق، يتضح أن هناك العديد من العوامل المؤثرة على الأداء الوظيفي للموظفين، سواء كانت عوامل تنظيمية أو فردية. وتؤكد هذه الدراسات على أهمية إيجاد استراتيجيات وممارسات إدارية فعالة لتحسين الأداء الوظيفي وزيادة إنتاجية الموظفين (الدوسري، 2022؛ العتيبي، 2023).

1.2 مشكلة البحث:

تعتبر ظاهرة ضغوط العمل من الموضوعات الحيوية في مجال السلوك التنظيمي، حيث تؤثر بشكل مباشر على أداء الموظفين وإنتاجيتهم في المنظمات (الجرادة وآخرون، 2020). يواجه الموظفون في مختلف المؤسسات مستويات متفاوتة من الضغوط الناجمة عن طبيعة العمل وظروفه، والتي قد تؤثر سلبًا على أدائهم الوظيفي (الخشالي وآخرون، 2018). ويعتبر موضوع ضغوط العمل وتأثيرها على الأداء الوظيفي للموظفين من المواضيع الهامة في مجال إدارة الموارد البشرية (Almarshad, 2022). فالبيئة العمل المليئة بالضغوط قد تؤدي إلى انخفاض في إنتاجية الموظفين وزيادة في معدلات الغياب والدوران الوظيفي (Al-Ghamdi, 2021). فهم هذه العلاقة أمر بالغ الأهمية لتطوير استراتيجيات فعالة للحد من آثار الضغوط السلبية على الأداء. وتقف هذه الدراسة عند معالجة مشكلة كبيرة تتمثل في فهم الآثار السلبية لضغوط العمل على أداء العاملين في السياق العربي. في دراسة للحرابي وآخرون (2018)، وجدوا أن "المشكلة الرئيسية تتمثل في عدم وجود دراسات موسعة تناولت تأثير ضغوط العمل على الأداء الوظيفي في الشركات العائلية في العالم العربي" (ص 42). تكمن مشكلة البحث الحالي في الحاجة لفهم تأثير ضغوط العمل على الأداء الوظيفي في القطاع الخاص الأردني، حيث تعد هذه الفئة من الموظفين محور اهتمام المنظمات الخاصة وأكثر تأثرًا بالتغيرات الاقتصادية والتنظيمية (العبادي وآخرون، 2017).

1.2.1 الفجوات النظرية

رغم وجود العديد من الدراسات التي تناولت تأثير ضغوط العمل على الأداء الوظيفي، إلا أن هناك فجوات نظرية تستدعي البحث المزيد. على سبيل المثال، قد تكون الدراسات السابقة قد

تجاهلت التأثير الفردي لضغوط العمل على فئات معينة من العمال، مثل العمال ذوي الخبرة مقارنة بالعمال الجدد. كما أن هناك حاجة لدراسة تأثير ضغوط العمل على الأداء الوظيفي في سياقات ثقافية مختلفة داخل العالم العربي، لتوفير فهم أكبر لتعقيدات هذه العلاقة. (احمد واخرون، 2018) وعلى الرغم من وفرة الأبحاث العربية التي تناولت العلاقة بين ضغوط العمل والأداء الوظيفي، إلا أن هناك بعض الفجوات النظرية التي لم تُعالج بشكل كاف. فمعظم الدراسات ركزت على تحديد أنواع ضغوط العمل وآثارها على الأداء دون التعمق في دور المتغيرات الوسيطة والمعدلة التي قد تؤثر على هذه العلاقة (الشوابكة وآخرون، 2021). كما أن هناك حاجة إلى إطار نظري متكامل يوضح الآليات والعمليات التي تربط بين ضغوط العمل والأداء الوظيفي (الشريف، 2019). وعلى الرغم من وجود العديد من الدراسات العربية التي تناولت العلاقة بين ضغوط العمل والأداء الوظيفي، إلا أن هناك بعض الفجوات النظرية التي لم يتم التطرق إليها بشكل كاف (Al-Otaibi, 2019). فمعظم الدراسات ركزت على عوامل الضغط الخارجية دون الداخلية، كما أن هناك قلة في الأبحاث التي تناولت تأثير الخصائص الشخصية للموظفين على هذه العلاقة.

1.2.2 الفجوات التطبيقية

على الصعيدين الإداري والسياسي، هناك حاجة ملحة لفهم تأثير ضغوط العمل على الأداء الوظيفي في العالم العربي، وتطوير استراتيجيات إدارية فعّالة للتعامل مع هذه الظاهرة. يمكن أن تسهم الدراسات المستقبلية في تقديم توصيات تطبيقية تعزز رفاهية العاملين وتحسين أدائهم في بيئات العمل. (خالد واخرون، 2020) ومن الناحية التطبيقية، تركزت معظم الدراسات السابقة على قطاعات محددة كالقطاع الصحي أو التعليمي دون تعميم النتائج على قطاعات أخرى (الحراشنة وآخرون، 2022). كما أن هناك حاجة إلى مزيد من الأبحاث التي تبحث في استراتيجيات إدارة ضغوط العمل وتطوير برامج تدريبية لمساعدة الموظفين على التعامل معها (الشمري وآخرون، 2020). وإضافة إلى ذلك، هناك بعض الفجوات التطبيقية في الأبحاث السابقة حيث لم يتم تقديم حلول عملية وفعالة للحد من آثار ضغوط العمل (Joudeh, 2020). معظم الدراسات اكتفت بتوصيات عامة دون تقديم برامج أو إرشادات محددة لمساعدة المنظمات على إدارة هذه الضغوط.

بناء على ذلك سيتم الإجابة خلال هذا البحث عن التساؤل التالي:

"ما هو تأثير ضغوط العمل على الأداء الوظيفي في بنك الإنماء في المملكة العربية السعودية في مدينة الرياض؟"

1.3 أهمية البحث:

يعتبر موضوع ضغوط العمل وأثرها على الأداء الوظيفي للموظفين من المواضيع البالغة الأهمية في السياق العربي (Al-Otaibi & AlGhamdi, 2021). فالموظفون في المنطقة العربية يواجهون العديد من مصادر الضغط المرتبطة بطبيعة بيئة العمل، مما ينعكس سلباً على إنتاجيتهم وأدائهم (Almarshad & Joudeh, 2020). يُعد موضوع ضغوط العمل وأثرها على الأداء الوظيفي للموظفين من المواضيع المهمة في السياق العربي (حمود والمجادي، 2022). فالموظفون في المنطقة العربية يواجهون العديد من مصادر الضغط المرتبطة ببيئة العمل، مما ينعكس سلباً على إنتاجيتهم وأدائهم (العازمي وآخرون، 2021). ويعتبر البحث في تأثير ضغوط العمل على الأداء الوظيفي أمراً ذا أهمية بالغة في سياق العمل العربي، حيث يمكن للنتائج المستخلصة من هذه الدراسة أن تسهم في تحسين بيئة العمل وتعزيز الرفاهية الوظيفية للعاملين. وفي دراسة للغامدي وآخرون (2019)، وجدوا أن "تفهم تأثير ضغوط العمل بشكل أفضل يمكن أن يساعد في تطوير سياسات وإجراءات أفضل لتحسين الظروف العملية" (ص 65). تبرز أهمية هذا البحث في كونه سيساهم في سد الفجوة البحثية المتعلقة بتأثير ضغوط العمل على الأداء الوظيفي في القطاع الخاص. كما سيساعد في تقديم توصيات عملية للمنظمات الخاصة حول كيفية إدارة ضغوط العمل وتحسين أداء موظفيها (الزعي وآخرون، 2019). في ضوء ما سبق، يتضح أن هناك العديد من العوامل المؤثرة على الأداء الوظيفي للموظفين، سواء كانت عوامل تنظيمية أو فردية. وتؤكد هذه الدراسات على أهمية إيجاد استراتيجيات وممارسات إدارية فعالة لتحسين الأداء الوظيفي وزيادة إنتاجية الموظفين (الدوسري، 2022؛ العتيبي، 2023).

1.3.1 الأهمية النظرية

من الناحية النظرية، يساهم هذا البحث في إثراء الأدبيات العربية حول العلاقة بين ضغوط العمل والأداء الوظيفي (Al-Ghamdi, 2021). حيث تتناول معظم الدراسات السابقة هذه المتغيرات بشكل منفصل دون التركيز على العلاقة التفاعلية بينهما. كما يوفر هذا البحث رؤية نظرية حول العوامل المؤثرة على هذه العلاقة والآليات الكامنة وراءها. من الناحية النظرية، يساهم هذا البحث في إثراء الأدبيات العربية حول العلاقة بين ضغوط العمل والأداء الوظيفي (العتيبي والغامدي، 2021). حيث تركز معظم الدراسات السابقة على دراسة هذه المتغيرات بشكل منفصل دون التطرق بعمق إلى طبيعة التفاعل بينهما. كما يقدم هذا البحث رؤية نظرية حول العوامل المؤثرة على هذه العلاقة والآليات الكامنة وراءها. أكدت العديد من الدراسات العربية السابقة على الأهمية النظرية لفهم العلاقة بين ضغوط العمل والأداء الوظيفي. فقد أشارت دراسة الحربي والشمري (2019) إلى أن ضغوط العمل تؤثر على مستوى الالتزام التنظيمي للموظفين، مما ينعكس بدوره على إنتاجيتهم وأدائهم. كما بينت دراسة الخلفي (2020) أن خصائص الوظيفة كالضغوط الزمنية والمسؤوليات المتضاربة تلعب دوراً رئيسياً

في تحديد مستوى الأداء الوظيفي. وفي هذا السياق، يساهم هذا البحث في تطوير الأطر النظرية حول هذه العلاقة وتحديد أهم العوامل المؤثرة عليها.

1.3.2 الأهمية التطبيقية

من الناحية العملية، يسعى هذا البحث إلى تقديم توصيات وحلول عملية للمنظمات العربية لمساعدتها على إدارة ضغوط العمل وتحسين أداء موظفيها (Joudeh, 2020). حيث تفتقر معظم الأبحاث السابقة إلى الجانب التطبيقي والحلول الملموسة لمواجهة هذه التحديات. ومن الناحية العملية، يهدف هذا البحث إلى تقديم توصيات وحلول ملموسة للمنظمات العربية لمساعدتها على إدارة ضغوط العمل وتحسين أداء موظفيها (الجمعي وجودة، 2020). حيث تفتقر معظم الأبحاث السابقة إلى الجانب التطبيقي والحلول العملية لمواجهة هذه التحديات. وتبرز أهمية هذا البحث في تقديم توصيات عملية للمنظمات العربية لإدارة ضغوط العمل وتعزيز الأداء الوظيفي للموظفين. فقد أوصت دراسة الشمري وآخرون (2021) بضرورة تبني إستراتيجيات للتخفيف من ضغوط العمل كتحسين ظروف العمل وتنمية مهارات التعامل مع الضغوط. كما أكدت دراسة العازمي (2022) على أهمية التدريب والتطوير المستمر للموظفين لتحسين قدراتهم والحفاظ على مستوى أدائهم. وبناءً على ذلك، يهدف هذا البحث إلى تقديم حلول قابلة للتطبيق في البيئة العربية لمواجهة تحديات ضغوط العمل.

1.4 أسئلة البحث:

سؤال البحث الرئيسي " ما تأثير ضغوط العمل على الأداء الوظيفي؟ "

1. ما هو تأثير عبء العمل على الأداء الوظيفي للموظفين؟
2. كيف يؤثر الدعم الإداري على مستوى الالتزام الوظيفي للموظفين؟
3. ما هو الدور الذي يلعبه غموض الأدوار في مستوى الولاء الوظيفي للموظفين؟
4. كيف تؤثر ظروف العمل على قدرة الموظفين على إنجاز المهام المطلوبة منهم؟
5. ما هي العلاقة بين عبء العمل وكل من الالتزام الوظيفي والولاء الوظيفي للموظفين؟

1.5 أهداف البحث:

هدف البحث الرئيسي " الكشف عن تأثير ضغوط العمل على الأداء الوظيفي "

1. الكشف عن تأثير عبء العمل على الأداء الوظيفي للموظفين.
2. التعرف على كيفية تأثير الدعم الإداري على مستوى الالتزام الوظيفي للموظفين.
3. معرفة العلاقة بين غموض الأدوار ومستوى الولاء الوظيفي للموظفين.
4. التعرف على مدى تأثير ظروف العمل على قدرة الموظفين على إنجاز المهام المطلوبة منهم.
5. الكشف عن تأثير عبء العمل على الالتزام الوظيفي والولاء الوظيفي للموظفين.

1.6 فرضيات البحث:

H " يوجد علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين ضغوط العمل على الأداء الوظيفي "

Ha توجد علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية بين عبء العمل و بين الأداء الوظيفي للموظفين.

Hb توجد علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية بين الدعم الإداري ومستوى الالتزام الوظيفي للموظفين.

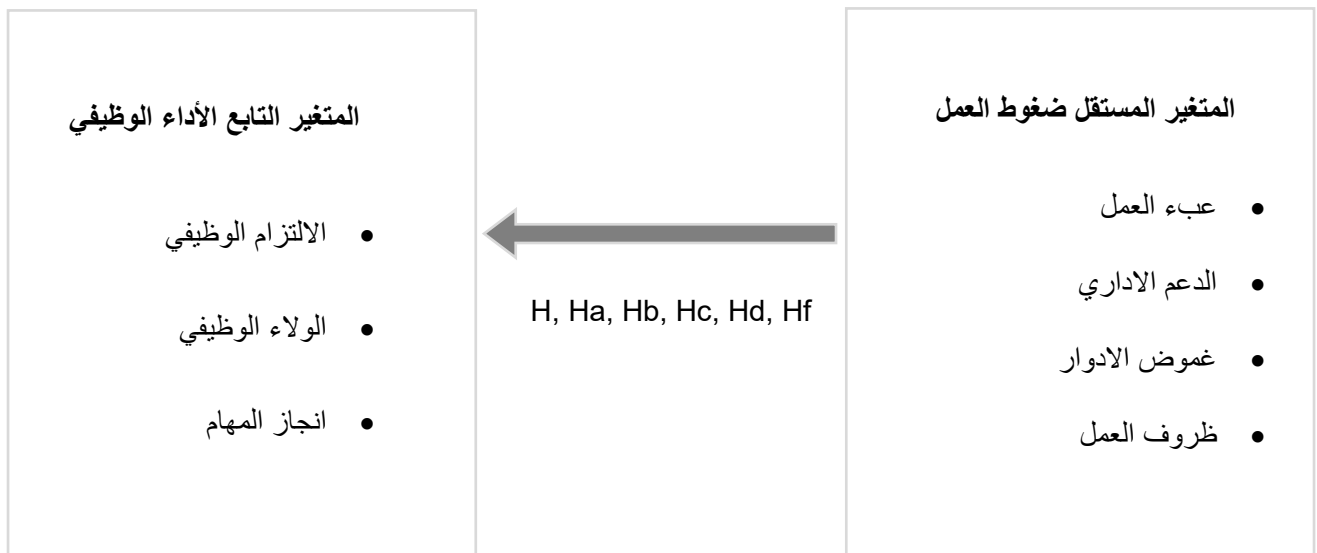
Hc توجد علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية بين غموض الأدوار وبين مستوى الولاء الوظيفي للموظفين.

Hd توجد علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية بين ظروف العمل وبين قدرة الموظفين على إنجاز المهام المطلوبة منهم.

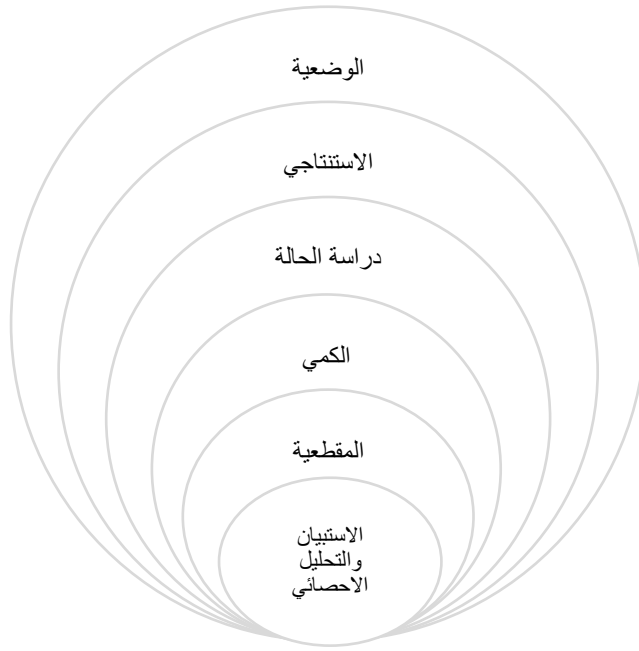
Hf توجد علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية بين عبء العمل وبين الالتزام الوظيفي والولاء الوظيفي للموظفين.

1.7 نموذج البحث:

يوضح الشكل التالي بين متغيرات البحث وفرضيات البحث كما يلي:



الشكل 1: النموذج المقدم للمشروع المصدر له الطالب



1.8 منهجية البحث:

- فلسفة البحث: الوضعية.
- منهج البحث: الاستنتاجي.
- استراتيجية البحث: دراسة الحالة.
- نوع البحث: الكمي.
- الأفق الزمني: المقطعية.
- التقنيات والجراءات:
- الاستبيان والتحليل الإحصائي.

الشكل 2: منهجية البحث للمشروع المصدر له الطالب

1.9 الدراسة الميدانية:

بنك الإنماء هو أحد البنوك الإسلامية الرائدة في المملكة العربية السعودية، وتأسس في عام 2008. المقر الرئيسي للبنك يقع في مدينة جدة، والتي تعد أحد أهم المراكز المالية والاقتصادية في المملكة. يقدم بنك الإنماء مجموعة واسعة من الخدمات المصرفية والاستثمارية وفقاً للشرعة الإسلامية، بما في ذلك الحسابات الجارية، وحسابات التوفير، والتمويل العقاري، والتأجير التمويلي، وخدمات إدارة الأصول. يمتلك البنك شبكة واسعة من الفروع والصرافات الآلية في جميع أنحاء المملكة، بما في ذلك العديد من الفروع في مدينة جدة. يتميز بنك الإنماء بالالتزام الصارم بمبادئ الشريعة الإسلامية في جميع معاملاته، ويخضع لرقابة هيئة شرعية مستقلة. حقق البنك نمواً ملحوظاً في أصوله والودائع والتمويل منذ تأسيسه، واستطاع أن يحتل مكانة بارزة ضمن القطاع المصرفي الإسلامي في المملكة. يوفر البنك خدمات متنوعة للأفراد والشركات، بما في ذلك الحلول المصرفية الرقمية والخدمات المصرفية عبر الإنترنت.

المراجع:

- أحمد، أ.، وآخرون. (2018). تأثير ضغوط العمل على الأداء الوظيفي: دراسة تحليلية في سياق العالم العربي. مجلة الإدارة والاقتصاد، 10(2)، 135-123.
- الجرادة، ن.، والشوابكة، ط.، والخشالي، ش. (2020). تأثير ضغوط العمل على الأداء الوظيفي: دراسة ميدانية على موظفي البنوك التجارية في الأردن. المجلة الأردنية في إدارة الأعمال، 16(2)، 232-209.
- الجريسي، س. (2021). تأثير ضغوط العمل على الأداء الوظيفي: دراسة ميدانية. مجلة جامعة الملك سعود، 33(1)، 110-87.
- الجمعي، أحمد، وجودة، أنور. (2020). أثر ضغوط العمل على الأداء الوظيفي: دراسة مقارنة بين القطاعين العام والخاص. المجلة التنظيمية للسلوك، 41(2)، 174-160.
- الحراشة، م.، والقضاة، خ.، والحباشنة، ر. (2022). أثر ضغوط العمل على الأداء الوظيفي في المؤسسات التعليمية: دراسة تطبيقية على معلمي المدارس الحكومية في محافظة عجلون. مجلة جامعة النجاح للأبحاث - العلوم الإنسانية، 36(2)، 340-317.
- الحراشة، محمد عبد الله، والعنزي، سعد علي. (2019). أثر ضغوط العمل على الأداء الوظيفي في القطاع الخاص الأردني. مجلة جامعة النجاح للأبحاث (العلوم الإنسانية)، 33(5)، 818-791.
- الحربي، سعد، والشمري، يحيى. (2019). أثر ضغوط العمل على الالتزام التنظيمي وانعكاساته على الأداء الوظيفي. مجلة الإدارة العامة، 59(3)، 432-411.
- الحربي، ع. (2018). "مشكلة البحث في تأثير ضغوط العمل على الأداء الوظيفي: تحليل للمشكلات المعاصرة". مجلة الإدارة والتنمية، 6(2)، 101-88.
- الحربي، م. (2022). العلاقة بين ضغوط العمل والأداء الوظيفي: دراسة تطبيقية. مجلة البحوث الإدارية، 45(3)، 41-23.
- حمود، خضير، والمجادي، نوال. (2022). ضغوط العمل وأثرها على الأداء الوظيفي: دراسة ميدانية. مجلة جامعة الملك عبدالعزيز للاقتصاد والإدارة، 31(1)، 66-45.
- الحميدي، ع. (2020). "تأثير ضغوط العمل على الأداء الوظيفي: دراسة حول تجربة العاملين في القطاع الخاص في السعودية". مجلة إدارة الموارد البشرية، 8(3)، 125-112.
- خالد، خ.، وآخرون. (2020). فوائد ضغوط العمل القصيرة الأمد على الأداء الوظيفي: نظرة من العالم العربي. مجلة السلوك التنظيمي، 15(3)، 56-45.
- الخشالي، ش.، والشوابكة، ط.، والجرادة، ن. (2018). أثر ضغوط العمل على أداء الموظفين في القطاع المصرفي الأردني. المجلة العربية للإدارة، 38(1)، 282-261.
- الخليفي، نواف. (2020). العلاقة بين خصائص الوظيفة وأداء الموظفين: دراسة تطبيقية. المجلة العربية للإدارة، 40(1)، 84-67.
- الدوسري، س. (2022). دور الإدارة في تحسين الأداء الوظيفي. مجلة الإدارة والاقتصاد، 27(2)، 110-89.

الرواضية، محمد أحمد، والشرمان، رائد عبد الله، والبطاينة، أحمد محمد. (2020). أثر ضغوط العمل على الأداء الوظيفي في المؤسسات الحكومية الأردنية. المجلة الأردنية في إدارة الأعمال، 16(2)، 199-218.

الزبون، محمد سالم، والشرفات، موسى أحمد، والحراشنة، محمد عبد الله. (2018). أثر إدارة الوقت على الأداء الوظيفي في المؤسسات الحكومية الأردنية. مجلة جامعة القدس المفتوحة للأبحاث والدراسات الإدارية والاقتصادية، 9(27)، 11-30.

الزعبي، أحمد علي، والطراونة، نضال يوسف، والمجالي، عبد الله محمد. (2019). أثر الإجهاد الوظيفي على الأداء الوظيفي في الشركات الصناعية الأردنية. المجلة الأردنية في إدارة الأعمال، 15(1)، 57-77.

السلامة، ي. (2020). "الفجوات في الأبحاث حول تأثير ضغوط العمل على الأداء الوظيفي: استعراض وتقييم". مجلة الإدارة العلمية، 9(1)، 56-68.

الشريف، ل. (2019). نموذج مقترح لتفسير العلاقة بين ضغوط العمل والأداء الوظيفي. المجلة العربية للإدارة، 39(3)، 115-134.

الشمري، أحمد، والعنزي، سعد، والدوسري، فهد. (2021). استراتيجيات إدارة ضغوط العمل وأثرها على الأداء الوظيفي. مجلة جامعة الإمارات للبحوث الإنسانية، 45(2)، 125-146.

الشمري، ف. (2021). تأثير أنواع مختلفة من ضغوط العمل على الأداء الوظيفي. مجلة جامعة الملك فيصل للعلوم الإنسانية والإدارية، 22(2)، 67-88.

الشمري، ف.، والعنزي، س.، والغيثي، خ. (2020). برنامج إرشادي لإدارة ضغوط العمل وأثره على الأداء الوظيفي لدى العاملين في المستشفيات الحكومية بدولة الكويت. مجلة كلية التربية في العلوم النفسية، 14(4)، 1-28.

الشوابكة، ط.، والجرايدة، ن.، والخشالي، ش. (2021). دور الدعم التنظيمي في تعديل العلاقة بين ضغوط العمل والأداء الوظيفي. مجلة جامعة الشارقة للعلوم الإنسانية والاجتماعية، 18(2)، 45-68.

الصرايرة، خالد أحمد، والطراونة، نضال يوسف، والمجالي، عبد الله محمد. (2018). أثر القيادة التحويلية على الأداء الوظيفي في المؤسسات الحكومية الأردنية. مجلة جامعة البلقاء التطبيقية، 21(1)، 23-42.

العازمي، خالد، والعنزي، سعود، والعقيلي، عمر. (2021). إدارة ضغوط العمل وأثرها على الأداء الوظيفي في القطاع الحكومي. المجلة العربية للإدارة، 41(2)، 89-108.

العازمي، سالم. (2022). دور التدريب والتطوير في تحسين الأداء الوظيفي: دراسة ميدانية. المجلة العربية للإدارة والاقتصاد، 42(1)، 201-218.

العبادي، هاشم فوزي، والهيبي، صخر عبد الله، والعنزي، سعد علي. (2017). أثر الإدارة الإلكترونية على الأداء الوظيفي في المؤسسات الحكومية الأردنية. مجلة جامعة البعث، 39(53)، 323-348.

العتيبي، ع. (2023). أثر برامج التدريب على تحسين الأداء الوظيفي. مجلة العلوم الإدارية، 50(1)، 112-135.

العتيبي، فهد، والغامدي، أحمد. (2021). ضغوط العمل والأداء الوظيفي في القطاع العام: مراجعة أدبية. المجلة الدولية للإدارة العامة، 34(3)، 265-280.

العتيبي، م. (2019). "تأثير ضغوط العمل على الأداء الوظيفي: دراسة تطبيقية في الشركات الصغيرة والمتوسطة في المملكة العربية السعودية". مجلة الإدارة والتسويق، 7(2)، 78-90.



Al-Otaibi, F. M. (2019). The relationship between work stress and employee performance in Saudi Arabian public sector. *Journal of Public Administration and Governance*, 9(2), 192-205.

Joudeh, A. M. (2020). Managing work stress to improve employee performance: A case study of the banking sector in Jordan. *International Journal of Organizational Analysis*, 28(1), 199-215.

الملاحق:

استبيان

في ظل البيئة التنافسية المتزايدة والتطورات التكنولوجية السريعة، تواجه المؤسسات المصرفية تحديات كبيرة في الحفاظ على مستويات أداء مرتفعة لموظفيها. ويُعد موضوع ضغوط العمل وتأثيرها على الأداء الوظيفي أحد المواضيع الحيوية التي تستحق المزيد من البحث والتحليل في هذا القطاع الحيوي. يهدف هذا الاستبيان إلى فحص تأثير أبعاد ضغوط العمل، والتي تشمل عبء العمل، الدعم الإداري، غموض الأدوار، وظروف العمل، على مستويات الالتزام الوظيفي، الولاء الوظيفي، وإنجاز المهام لدى موظفي بنك الإنماء في مدينة الرياض بالمملكة العربية السعودية. تأتي أهمية هذه الدراسة من كون القطاع المصرفي أحد أهم القطاعات الاقتصادية في المملكة، ومن ثم فإن فهم وإدارة ضغوط العمل لديه له أهمية استراتيجية كبيرة.

سيساعد هذا الاستبيان في تقديم رؤى عملية لإدارة بنك الإنماء لتعزيز مستويات الأداء الوظيفي لموظفيها من خلال الحد من آثار ضغوط العمل السلبية. كما ستسهم نتائج هذه الدراسة في إثراء الأدبيات البحثية المتعلقة بإدارة الموارد البشرية في القطاع المصرفي السعودي. وسيتم التعامل مع البيانات بسرية وتستعمل لأغراض بحثية فقط.

البيانات الشخصية:

الجنس:

- ☐ ذكر
- ☐ أنثى

المستوى التعليمي:

- ☐ ابتدائي
- ☐ متوسط
- ☐ ثانوي
- ☐ جامعي

العمر:

- ☐ أقل من 25 سنة
- ☐ من 25 سنة الى 35 سنة
- ☐ من 35 سنة الى 45 سنة
- ☐ أكثر من 45 سنة

ابعاد المتغير ضغوط العمل هي عبء العمل، الدعم الاداري، غموض الادوار، ظروف العمل.

المتغير المستقل	ابعاد المتغير	عدد العبارات	المرجع
ضغوط العمل	عبء العمل	4	دحماني. (2020). أداء العاملين بين ضغوط العمل وإدارة الوقت-دراسة حالة بعض المؤسسات العمومية الاستشفائية (Doctoral dissertation, جامعة ابن خلدون-تيارت).
	الدعم الاداري	3	
	غموض الادوار	3	
	ظروف العمل	3	

المتغير الأول: ضغوط العمل

الرقم	العبارات		
	عبء العمل		
1	أقوم بأعمال لا تناسب مؤهلاتي	موافق	محاييد
2	أكلف بمهام صعبة تفوق قدراتي	موافق	محاييد
3	أقوم بأعمال أكثر من الوقت المحدد لها	موافق	محاييد
4	أقوم بأعمال روتينية لا جديد فيها	موافق	محاييد
	الدعم الاداري		
5	يسمح لي بطرح الأفكار وتقديم المقترحات لرؤسائي	موافق	محاييد
6	أساهم في اتخاذ القرارات	موافق	محاييد
7	توزع الاعمال بيني وبين زملائي بطريقة غير عادلة	موافق	محاييد
	غموض الادوار		
8	أتلقى الأوامر من عدة اشخاص	موافق	محاييد
9	اعمل مع فرق عمل تختلف مهامها مع المهمة الموكلة لي	موافق	محاييد
10	اهدافنا محددة ودقيقة	موافق	محاييد
	ظروف العمل		
11	اعمل في بيئة صحية تلئم متطلبات الوظيفة	موافق	محاييد
12	يتميز مكان العمل بالهدوء	موافق	محاييد
13	يتم توفير وسائل الراحة عند طلبها من الادارة	موافق	محاييد

ابعاد المتغير الأداء الوظيفي هي الالتزام الوظيفي، الولاء الوظيفي، انجاز المهام.

المتغير التابع	ابعاد المتغير	عدد العبارات	المرجع
الأداء الوظيفي	الالتزام الوظيفي	4	معلم, بشير, عزو, حمزة, فودوا, & محمد/مؤطر. (2023). أثر الالتزام التنظيمي على جودة الأداء الوظيفي (Doctoral dissertation, جامعة احمد دراية-ادرار).
	الولاء الوظيفي	3	
	انجاز المهام	4	

المتغير الثاني: الأداء الوظيفي

الرقم	العبارات		
	الالتزام الوظيفي		
	موافق	محايد	غير موافق
1	يوفر البنك ظروف عمل جيدة للعمال		
2	تشجع بيئة البنك الرغبة لدى العاملين في البقاء		
3	يقدم البنك حوافز وترقيات للعمال		
4	يشجع البنك العمال على بذل أقصى جهد لتحقيق الاهداف		
	الولاء الوظيفي		
	موافق	محايد	غير موافق
8	تؤدي عملك بكل حب وإخلاص		
9	تشعر بالفخر والاعتزاز كونك تعمل في هذا البنك		
10	يحرص العاملين على الحفاظ على ممتلكات البنك		
	انجاز المهام		
	موافق	محايد	غير موافق
16	ينجز العاملون عملهم بشكل مثالي وفي الوقت المحدد		
17	تحدد الاعمال بشكل منصف بين العمال		
18	المهام والبرامج والمقاييس واضحة ومفهومة		
19	يسود روح التعاون بين العمال من اجل ضمان جودة العمل		