

عنوان المشروع
تأثير ضغوط العمل على الأداء الوظيفي
(شركة سابتكو للنقل – مكة المكرمة)

أسم الطالب
فاطمة سالم أحمد مخير

المشروع النهائي- ٢
كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

إشراف
د. منى مصطفى العشري
عضو هيئة التدريس- كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

الشكر والتقدير

أنقدم بأسمى عبارات الشكر والتقدير إلى الدكتورة منى مصطفى العشري، مشرفتي العزيزة، على إسهامها الكبير والدعم غير المحدود الذي قدمته خلال فترة إعداد هذه الدراسة على مدار ترمين دراسيين. لقد كانت توجيهاتها السديدة وإشرافها الفعال مصدرًا هامًا في توجيه البحث وتحقيق أهدافه. إن إرشاداتها الأكاديمية الدقيقة والمفيدة قد أثرت بشكل إيجابي على جودة العمل وساهمت بشكل كبير في تحقيق النجاح في هذه الدراسة.

إن الوقت الذي خصصته الدكتورة منى لمراجعة وتقديم ملاحظاتها حول جوانب البحث المختلفة كان له أثر بالغ في تعزيز منهجية البحث ووضوح النتائج. إن تفانيها واهتمامها العميق بالتفاصيل يعكسان التزامها بالمستوى الأكاديمي الرفيع، وقد كانت دائمًا على استعداد لتقديم الدعم والإرشاد في كل مرحلة من مراحل إعداد البحث.

كما أود أن أعرب عن امتناني العميق لجميع المشاركين في الدراسة من موظفي شركة سابكو، الذين قدموا مساهماتهم القيمة من خلال استجاباتهم للاستبيانات. لقد كانت مشاركتهم الفعالة ضرورية للحصول على البيانات الدقيقة التي شكلت أساسًا لتحليل النتائج. إن تعاونهم ووقتهم الثمين الذي خصصوه للمشاركة في الدراسة كان له تأثير كبير على تحقيق أهداف البحث. ختمًا، أتوجه بالشكر لكل من ساهم في هذه الرحلة الأكاديمية، واثقًا أن الجهود المشتركة والتعاون المثمر قد أفضيا إلى تحقيق نتائج قيمة وإثراء المعرفة في هذا المجال.

الإهداء

أهدي هذه الدراسة إلى أحب الناس وأعزهم على قلبي، والدي ووالدتي، اللذين كانا دائماً مصدر إلهام ودعم لا محدود.

إلى والدي العزيز، الذي لم يبخل يوماً بتقديم التوجيه والحكمة، وعلمني معنى الصبر والاجتهاد. كانت نصائحه وإرشاداته بمثابة منارة أضاءت لي مسيرتي الأكاديمية، وساهمت في تشكيل شخصيتي وسيرتي العلمية.

وإلى والدتي الحبيبة، التي كانت دائماً السند القوي ومصدر التشجيع والمساندة. لم يكن بإمكانني تحقيق هذا الإنجاز دون دعمها اللامحدود وتفانيها في تربيته، وصبرها في مواجهة التحديات. كما أهدي هذا العمل إلى كل من وقف بجانبني ودعمني خلال رحلتي الأكاديمية، إلى أصدقائي وزملائي، وكل من أسهم في تحقيق هذا الإنجاز. لقد كان لإصراركم ودعمكم أثر بالغ في تحفيزي ودفعني قدماً نحو تحقيق أهدافي.

أشكر الله أولاً، ثم أقدم هذا العمل كعربون تقدير وحب لكم، لأنكم أنتم السبب في تحقيق كل ما وصلت إليه. هذا الإنجاز هو ثمرة جهودكم وتفانيكم، وأتمنى أن يكون مصدر فخر لكم كما هو مصدر فخر لي.

جدول المحتويات

١	الشكر والتقدير.....
٢	الإهداء.....
٧	مستخلص الدراسة.....
٩	الفصل الأول: الإطار العام للدراسة.....
١٠	١,١ المقدمة.....
١٣	١,٢ مشكلة الدراسة.....
١٣	٢,١ أفجوات على المستوى النظري.....
١٤	٢,٢ أفجوات على المستوى التطبيقي.....
١٤	١,٣ أهمية الدراسة.....
١٤	١,٣,١ المستوى النظري:.....
١٥	١,٣,٢ المستوى التطبيقي:.....
١٥	١,٤ أسئلة الدراسة.....
١٦	١,٥ أهداف الدراسة.....
١٦	١,٦ فرضيات الدراسة.....
١٧	١,٧ نموذج الدراسة.....
١٧	١,٨ الدراسة الميدانية.....
١٨	١,٩ مخطط المشروع.....
٢٠	الفصل الثاني: الدراسات السابقة.....
٢١	٢,١ المقدمة.....
٢١	٢,٢ ضغوط العمل.....
٢١	٢,٢,١ مفهوم ضغوط العمل:.....
٢٤	٢,٢,٢ أبعاد ضغوط العمل.....
٢٦	٢,٢,٣ أنواع ضغوط العمل.....
٢٨	٢,٢,٤ مراحل ضغوط العمل.....
٢٩	٢,٢,٥ آثار ضغوط العمل.....
٣٢	٢,٢,٦ مصادر ضغوطات العمل.....
٣٣	٢,٣ الأداء الوظيفي.....
٣٣	٢,٣,١ مفهوم الاداء الوظيفي:.....
٣٤	٢,٣,٢ عناصر الاداء الوظيفي.....
٣٥	٢,٣,١ العوامل التي تؤثر على الاداء الوظيفي.....
٣٧	٢,٣,٤ ابعاد الاداء الوظيفي.....
٣٨	تطور الاداء الوظيفي: 2.3.5.....
٣٩	٢,٣,٦ أهمية الاداء الوظيفي:.....
٤٠	٢,٣,٦ أنواع الاداء الوظيفي.....
٤٠	٢,٤ العلاقة بين ضغوط العمل على الاداء الوظيفي.....

٤١	 ٢,٥ خاتمة
٤٢	 الفصل الثالث: منهجية الدراسة
٤٣	 ٣,١ المقدمة
٤٣	 ٣,٢ التعريفات الإجرائية لمتغيرات البحث
٤٣	 ٣,٣ تصميم البحث (بصلة البحث)
٤٦	 ٣,٤ مجتمع البحث وطرق وتقنيات أخذ العينات
٤٦	 ٣,٤,١ مجتمع الدراسة
٤٦	 ٣,٤,٢ عينة الدراسة
٤٧	 ٣,٤,٣ طرق وتقنيات أخذ العينة
٤٧	 ٣,٥ طريقة جمع البيانات
٤٧	 ٣,٥,١ المتغير المستقل (ضغوط العمل):
٤٨	 ٣,٥,٢ المتغير التابع (الأداء الوظيفي)
٤٩	 ٣,٦ أنواع البيانات
٤٩	 ٣,٦,١ البيانات الأولية
٤٩	 ٣,٦,٢ البيانات الثانوية
٤٩	 ٣,٧ إجراءات التحليل الإحصائي
٥٠	 ٣,٨ الخاتمة
٥١	 الفصل الرابع: التحليل الإحصائي ومناقشة النتائج
٥٢	 4.1. المقدمة
٥٢	 4.2. توصيف عينة الدراسة (الإحصائيات الوصفية لعينة البحث)
٥٥	 4.3. اختبارات الصدق والثبات للاستبيانات
٥٦	 ٤,٣,١ صدق المقاييس المستخدمة في الدراسة
٥٨	 ٤,٣,٢ ثبات أداة الدراسة
٥٩	 4.4. الإحصاء الوصفي لمتغيرات البحث (الإجابة على أسئلة البحث)
٦١	 4.5. معاملات الارتباك الخطي بين متغيرات الدراسة
٦٢	 ٤,٦ اختبار الفرضيات ومناقشة النتائج
٦٧	 ٤,٧ الخاتمة
٦٨	 الفصل الخامس: حدود البحث والتوصيات والاستنتاجات
٦٩	 ٥,١ المقدمة
٦٩	 ٥,٢ حدود الدراسة
٦٩	 ٥,٣ التوصيات والتطبيقات العملية:
٧٠	 ٥,٤ الدراسات المستقبلية:
٧١	 ٥,٥ الخاتمة:
٧٣	 قائمة المراجع
٧٧	 ٦. الملاحق

جدول الأشكال

الرقم	عنوان الشكل	الصفحة
٢-١	مراحل ضغوط العمل	٣٠
٢-٢	أنواع الأداء الوظيفي	٤١

جدول الجداول

الرقم	عنوان الجدول	الصفحة
٢-١	المقارنة بين الضغوط الايجابية والضغوط السلبية	٢٧
٣-٢	المقياس المستخدم لقياس المتغير المستقل (ضغوط العمل)	٤٩
٣-٣	المقياس المستخدم لقياس المتغير التابع (الأداء الوظيفي)	٤٩
٤-٤	توصيف عينة الدراسة	٥٤
٤-٥	صدق المقاييس المستخدمة في الدراسة	٥٨
٤-٦	قياس الثبات لأداة الدراسة	٣٦
٤-٧	دلالة المتوسطات الحسابية	٦١
٤-٨	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمتغيرات	٦١
٤-٩	معاملات الارتباط الخطي بين متغيرات الدراسة	٦٢
٤-١٠	Model Summary	٦٤
٤-١١	ANOVA ^a	٦٤

٤٦	Coefficients	٤-١٢
٦٦	Model Summary	٤-١٣
٦٦	ANOVA ^a	٤-١٤
٦٦	Model Summary	٤-١٥

مستخلص الدراسة

الهدف: تهدف الدراسة الحالية إلى الكشف عن تأثير ضغوط العمل على الأداء الوظيفي في قطاع النقل لدى شركة سابكو في جميع مناطق المملكة العربية السعودية.

المنهجية: لتحقيق أهداف الدراسة، استخدم الباحث المنهج الوضعي. بلغ مجتمع الدراسة ١٠٠ موظف وموظفة، وتم اختيار عينة مكونة من ٨٠ موظفًا وموظفة. تم توزيع الاستبيانات على ٨٠ فردًا، واستعادة ٣٢ استبيانًا صالحة للتحليل، والتي كانت ممثلة لمجتمع الدراسة. تم تحليل البيانات باستخدام برنامج التحليل الإحصائي SPSS.

النتائج: توصلت الدراسة إلى وجود علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية بين ضغوط العمل والأداء الوظيفي ككل. كما كشفت الدراسة عن وجود علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية بين عبء العمل كأحد أبعاد ضغوط العمل، والأداء الوظيفي ككل.

التوصيات: تحسين بيئة العمل من خلال خلق بيئة ملائمة تدعم الراحة والإنتاجية وتقديم برامج تدريبية تهدف إلى تطوير مهارات الموظفين وتعزيز كفاءاتهم وتعزيز التوازن بين العمل والحياة عبر توفير سياسات وبرامج تشجع على التوازن بين العمل والحياة الشخصية وتشجيع القيادة الفعالة من خلال تبني أساليب قيادة تعزز من فعالية الأداء وتدعم التنمية الفردية والجماعية واستخدام التكنولوجيا لتحسين الأداء وزيادة الكفاءة في العمل وإجراء مراجعات دورية للضغوطات لتقييم ضغوط العمل وتطوير استراتيجيات للتعامل معها بفعالية.

الكلمات المفتاحية: ضغوط العمل، الأداء الوظيفي

Abstract

Objective: This study aims to investigate the impact of work stress on job performance in the transportation sector at SAPTCO across all regions of Saudi Arabia.

Methodology: To achieve the study's objectives, the researcher employed a positivist approach. The study population consisted of 100 employees, with a sample of 80 employees selected. Questionnaires were distributed to these 80 individuals, and 32 valid responses were received for analysis, representing the study population. Data were analyzed using SPSS statistical software.

Results: The study found a statistically significant relationship between work stress and overall job performance. Additionally, the study revealed a statistically significant relationship between workload, as a dimension of work stress, and overall job performance.

Recommendations: Improve the work environment by creating a setting that supports comfort and productivity, offer training programs aimed at developing employee skills and enhancing their competencies, promote work-life balance by providing policies and programs that encourage balance between work and personal life, encourage effective leadership by adopting leadership styles that enhance performance and support individual and collective development, utilize technology to improve performance and increase work efficiency, and conduct regular reviews of stress to evaluate work-related stress and develop strategies to manage it effectively.

Keywords: Work Stress, Job Performance

١. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

في عالم الاعمال اليوم، يتعرض الناس لضغوط نفسية كبيرة بسبب مشاكل الحياة اليومية والضغوطات في مكان العمل. هذه الضغوطات قد تنشأ من خلافات داخل الشركات أو من التحديات الشخصية، وتؤثر بشكل مباشر أو غير مباشر على صحتهم النفسية وسلوكهم. قد تؤدي هذه الضغوطات إلى اضطرابات نفسية مثل التوتر والإحباط والإحساس بالإرهاك النفسي على الرغم من أن بعض درجات الضغط يمكن أن تكون حافزاً للإبداع والعمل الجاد، إلا أن الضغوط الشديدة أو القليلة قد تؤدي في كثير من الأحيان إلى اللامبالاة وفقدان الهدف والإحساس بفقدان معنى الحياة، لذا، أصبح من المهم جداً دراسة هذه الضغوطات والتعامل معها بشكل فعال. فقد تطورت الاهتمامات البحثية من النواحي الجسدية للضغوط إلى النواحي النفسية والسلوكية. وتشمل الاستراتيجيات المقترحة للتعامل مع هذه الضغوطات تطوير مهارات إدارة الضغط، والبحث عن وسائل للتخفيف من التوتر مثل ممارسة التأمل أو الرياضة، وتعزيز ثقافة الدعم والتفاهم في مكان العمل (مشعلي & حمداوي ٢٠١٦).

تقوم مؤسسات اليوم، بكافة أنواعها وأشكالها، بتحقيق أهدافها من خلال استفادتها القصوى من موارد مختلفة، حيث أصبحت التمكين للعاملين كبديل ضروري يضمن حسن أدائهم. وتطمح الشركات اليوم لمواكبة تطورات العصر بشكل مستمر، إلا أن الضغوطات التي تفرضها ظروف العمل داخل المؤسسات تعتبر أحد العوامل البشرية التي تفرز التعقيدات والتسارع في مسار التطور. فتعد هذه الضغوطات من بين أهم المشكلات الإدارية التي يواجهها المديرون، إذ تستهلك الكثير من وقتهم، كما أن الضغط يؤثر على العمل ككل، سواء من حيث تركيز المهارات في العمل أو في التكيف مع جوانب العمل ذات الصلة (خاخة & ياسين 2021).

تعريف الأداء الوظيفي "الأثر الصافي لجهود الفرد التي تبدأ بالقدرات وأدراك الدور أو المهام، والذي يشير إلى درجة تحقيق واطماف المهام الموكلة والمكونة لوظيفة الفرد (اسحق وآخرون، اقتبس من محمد، ٢٠٠٤، ص ٣٤) الأداء الوظيفي يُعتبر مفهوماً مركباً وشاملاً يستخدم في علم إدارة الأعمال، ويشير إلى كيفية أداء الأفراد لمهامهم وواجباتهم في سياق العمل. يشمل الأداء الوظيفي عدة جوانب مثل الإنتاجية، والجودة، والكفاءة، والفعالية، والمهارات الشخصية، والتفاعل مع الزملاء والعلاء، والالتزام بالمعايير والقواعد الخاصة بالمؤسسة. يهدف فهم الأداء الوظيفي إلى تحليل كيفية تحقيق الأفراد لأهداف المؤسسة ومدى ملاءمتها مع توقعات الإدارة واحتياجات السوق. موضوع الأداء الوظيفي يعتبر من أكثر المواضيع إثارة للاهتمام، حيث يشهد استمرارية في مناقشة حلول للمشكلات المتعلقة بأداء الموظفين. فقد تناولت الدراسات العلمية العديد من التقارير حول

إعادة تصميم هياكل التنظيم لتحسين ظروف العمل والتي تؤثر بدورها على أداء الموظفين. تتضمن هذه الجهود تحسين السياسات والإجراءات بشكل أكبر، والتركيز على تطوير أساليب العمل من خلال ابتكار حوافز جديدة للمجهود الفردي وتعزيز روح العمل الجماعي، كل ذلك بهدف تحسين الأداء الوظيفي الشامل. (مشعلي & بلال 2023).

وفي حياتنا اليومية، نجد أنفسنا دائماً في بيئة متغيرة بفعل التطورات العلمية والتكنولوجية. نحاول جاهدين التكيف مع هذه التغيرات واستثمارها لصالحنا، لكن في بعض الأحيان قد يكون من الصعب علينا التفاعل مع بعض الظروف المتغيرة في حياتنا. ينتج عن هذا الصعوبات وضغوطات تعتبر عقبات في العصر الحالي، حيث أصبحت الضغوط جزءاً طبيعياً من حياة الإنسان لا يمكن تجاهله في بيئة العمل، يواجه العاملون مجموعة متنوعة من الضغوط على مختلف المستويات التنظيمية. تؤثر هذه الضغوط على جميع أفراد المنظمة سواء كانوا قادة إداريين أو مرؤوسين، لكن بدرجات متفاوتة. يشهد العصر الحديث تغيرات وتطورات مستمرة في مختلف المجالات الحياتية، وهذه التغيرات تأتي بشكل سريع ومستمر. أصبحت هذه التغيرات سمة مميزة لحياتنا اليومية، حيث أصبح من الصعب مواكبة هذا التغير السريع إن العالم اليوم، بكل مجتمعاته المتقدمة والنامية، يعيش في دوامة من التغيرات التي أصبحت جزءاً لا يتجزأ من حياة المجتمعات والمنظمات. هذه التغيرات أحياناً تتسبب في مخاطر وتهديدات تتطلب التصدي لها بشكل فعال لضغوط العمل قد تتسبب في حدوث خسائر مادية وبشرية، بما في ذلك فقدان الثقة، والتسرب الوظيفي، وقلة الإنتاجية، وانخفاض الروح المعنوية للعاملين. في النهاية، قد تؤدي هذه الضغوط إلى إفلاس الشركة وتسريح العاملين فيها، إذا كانت الشركة خاصة، أو إلغائها أو دمجها مع شركة أخرى إذا كانت حكومية. إن تأثير ضغوط العمل يمكن أن يكون سلبياً على سلوك الأفراد والجماعات، بالإضافة إلى أنه يمكن أن يؤثر على الاقتصاد الوطني لذا، الإدارة الواعية تهتم بالأفراد والجماعات، وتسعى لتوفير البيئة الملائمة التي تمكنهم من أداء أعمالهم بكفاءة عالية (المير، ١٩٩٥، ص ٢٠٧).

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

توضح الدراسات السابقة الشركة تتسم بتعقيد هيكلها الداخلي وتنوع العمليات التي تتطلب إدارتها بكفاءة، ويعتبر الموظف العامل الرئيسي في هذه الشركة. فهو يمثل العنصر الحيوي الذي يسهم بشكل أساسي في إدارة وتنفيذ المهام والوظائف الخاصة بالشركة. ومن خلال عمله، يقوم الموظف بتبادل المعرفة والمهارات مع باقي أعضاء الشركة، مما يؤدي إلى تحقيق أهدافها ومساهماتها في تحقيق التطور والنمو. ومع ذلك، فإن الموظف يتعرض لضغوطات مختلفة أثناء أداء وظيفته، وهو الذي يعتبر العنصر الوحيد القادر على إدارة هذه الضغوطات والتكيف معها بطريقة فعالة. يتعين عليه مواجهة تلك الضغوطات بحكمة واستخدام مهاراته الشخصية والاجتماعية للتعامل معها بشكل يحافظ على جودة أدائه وفعالية عمله. ومن الجدير بالذكر أن الضغوطات في بيئة العمل قد تؤثر على الرفاهية النفسية للموظف وتؤدي إلى تدهور أدائه. لذا، يجب على إدارة الشركة أن تولي اهتماماً خاصاً بمتابعة أداء الموظف وفهم أسباب الضغوط التي يتعرض لها، وتقديم الدعم اللازم له للتعامل معها بشكل مناسب. كما يجب عليها توفير بيئة عمل صحية ومحفزة تساهم في رفع معنويات الموظفين وزيادة فعاليتهم في تحقيق أهداف الشركة (خاخة & ياسين 2021)

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

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

المشكلة في هذا البحث تكمن في الحاجة إلى فهم أعمق لتأثيرات ضغوط العمل على الأفراد والمنظمات، بما في ذلك الجوانب النفسية والسلوكية والتنظيمية. قد يكون هناك نقص في البحوث التي تناولت آثار ضغوط العمل على الأداء الوظيفي بشكل شامل وتفصيلي، ويمكن أن تكون العوامل المؤثرة متعددة ومعقدة، مما يصعب تحليلها وفهمها بشكل كامل. قد تواجه البحوث التحديات من حيث القيود المنهجية مثل الصعوبة في تجميع البيانات أو التحكم في المتغيرات

الخارجية. كما قد يكون هناك صعوبة في فهم التفاعلات المعقدة بين ضغوط العمل وعوامل أخرى مثل الثقافة المؤسسية وأساليب الإدارة، وقد يكون من الصعب تحديد نطاق وتأثيرات ضغوط العمل بسبب تعقيدها وتنوعها، مما يتطلب دراسات متعمقة ومتعددة لفهمها بشكل شامل.

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

١,٢. مشكلة الدراسة

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

١,٢,١ فجوات على المستوى النظري

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

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

١,٢,٢ فجوات على المستوى التطبيقي

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

تتناول هذه الدراسة التساؤل البحثي الرئيسي التالي:

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

١,٣ أهمية الدراسة

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

١,٣,١ المستوى النظري:

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

١,٣,٢ المستوى التطبيقي:

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

١,٤ أسئلة الدراسة

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

- 1- كيف يؤثر الضغط الوظيفي على مستوى الإنتاجية للعاملين؟

2- ما مدى تأثير الضغط الوظيفي على مدى الالتزام والولاء لدى العاملين تجاه مؤسساتهم؟

3- هل يقلل الضغط الوظيفي من قدرة العاملين على الابتكار والابداع في العمل؟

١,٥. أهداف الدراسة

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

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

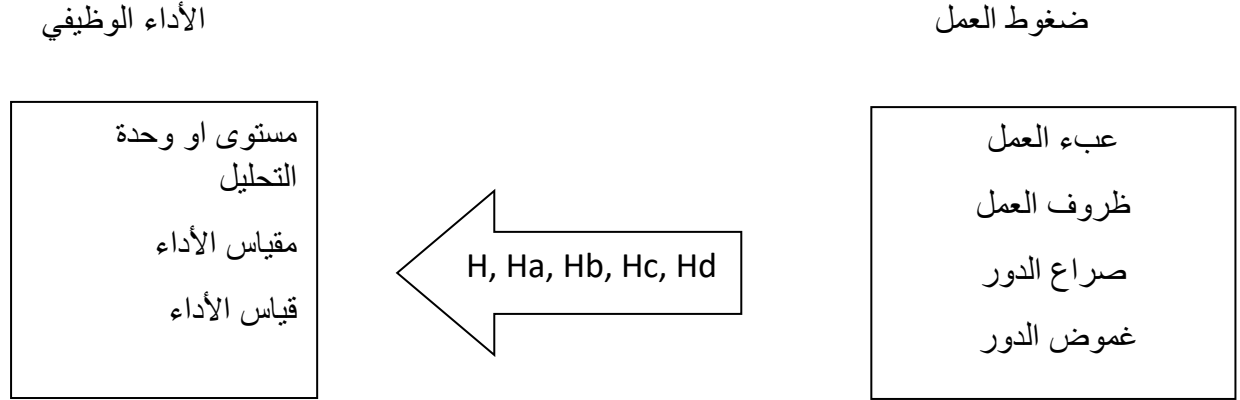
١,٦. فرضيات الدراسة

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

- ١ - توجد علاقة معنوية ايجابية ذات دلالة إحصائية بين مستوى الضغط في العمل وأداء الموظفين
- ٢ - توجد علاقة معنوية سلبية ذات دلالة إحصائية بين الضغوط العملية العالية والأداء
- ٣- توجد علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية بين الموظف والمدير
- ٤- توجد علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية بين الموظف والمؤسسة

١,٧. نموذج الدراسة

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



نموذج الدراسة المقترح المصدر: الطالب

١,٨. الدراسة الميدانية

تأسست الشركة السعودية للنقل العام "سابتكو" في عام ١٩٧٩ بمشاركة الحكومة السعودية كأكبر مساهم الشركة تعتبر أول ناقل بري وطني في المملكة العربية السعودية رأس مال الشركة بلغ ١ مليار ريال سعودي في البداية وارتفع إلى ١,٢٥ مليار ريال سعودي في عام ٢٠٠٧ الشركة تدير أسطولاً يتألف من أكثر من ٣,٢٥٠ مركبة مجهزة بأحدث التقنيات مثل نظام تتبع المركبات.

تقدم الشركة خدماتها باستخدام مواردها بشكل أمثل لتلبية احتياجات العملاء ويعمل في الشركة حوالي ١,٩٩٧ موظف يتوزعون على مختلف الفئات الوظيفية مثل السائقين والفنيين والإداريين.

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

وتشمل خدماتها العامة النقل الحضري والإقليمي والبيئي والدولي.

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

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

١,٩. مخطط المشروع

الفصل الأول: تاريخ ضغوط العمل وعلاقتها بالأداء الوظيفي

في هذا الفصل، سيتم استعراض تاريخ دراسة ضغوط العمل كمفهوم ومفاهيمه الأساسية. سيتم تحليل علاقة ضغوط العمل بالأداء الوظيفي من خلال مراجعة شاملة للأبحاث السابقة والنظريات ذات الصلة بهذه العلاقة.

الفصل الثاني: عوامل الضغوط على العمل وتأثيرها على الأداء الوظيفي

يستعرض هذا الفصل العوامل المختلفة التي تسبب ضغوط العمل وتأثيرها المحتمل على الأداء الوظيفي. سيتم التركيز على العوامل مثل حجم العمل، والمهارات المطلوبة، والمواعيد النهائية، والدعم المتاح للموظفين لمعالجة هذه الضغوط.

الفصل الثالث: منهجية البحث وتحليل البيانات

في هذا الفصل، ستكون منهجية البحث محور النقاش، حيث سيتم استخدام دراسة كمية باستخدام استبيانات لجمع البيانات من عينة من الموظفين. سيتم تحليل البيانات باستخدام برنامج تحليل البيانات SPSS مما يتيح تقديم دلالات إحصائية حول العلاقة بين ضغوط العمل والأداء الوظيفي.

الفصل الرابع: التحليل الإحصائي

في هذا الفصل، سيتم تقديم التحليل الإحصائي للبيانات التي تم جمعها من خلال الاستبيانات. سيتم استخدام برنامج SPSS لإجراء التحليلات اللازمة، بما في ذلك التحليل الوصفي والاستدلالي.

سيتم عرض النتائج بشكل مفصل مع تفسيرها وربطها بالفرضيات المطروحة في الدراسة. يركز هذا الفصل على الكشف عن العلاقات والارتباطات بين المتغير المستقل (ضغوط العمل) والمتغير التابع (الأداء الوظيفي)، مما يساهم في فهم مدى تأثير ضغوط العمل على الأداء الوظيفي للموظفين.

الفصل الخامس: حدود البحث والتوصيات والاستنتاجات

يهدف هذا الفصل إلى مناقشة حدود البحث التي واجهها الباحث أثناء تنفيذ الدراسة، بما في ذلك القيود المنهجية والعوامل الخارجية التي قد تكون أثرت على النتائج. كما سيتم تقديم التوصيات العملية التي يمكن أن تستفيد منها المؤسسات المستهدفة بالدراسة، إلى جانب استنتاجات عامة تسلط الضوء على أهم ما توصلت إليه الدراسة من نتائج. سيركز هذا الفصل على كيفية تأثير المتغير المستقل (ضغوط العمل) على المتغير التابع (الأداء الوظيفي) ومدى أهمية إدارة ضغوط العمل لتحسين الأداء الوظيفي في بيئة العمل.

الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

الفصل الثاني: الإطار النظري

الفصل الثالث: منهجية البحث

الفصل الرابع: التحليل الإحصائي

الفصل الخامس: المناقشة والخاتمة

٢. الفصل الثاني: الدراسات السابقة

٢,١ . المقدمة:

تُعتبر ضغوط العمل أحد العوامل الرئيسية التي تؤثر على أداء الموظفين في بيئة العمل وإن فهم العلاقة بين ضغوط العمل والأداء الوظيفي يعد أمرًا حيويًا لإدارة الموارد البشرية بفعالية وتحسين الأداء العملي في المؤسسات والشركات. يتزايد الاهتمام بدراسة هذه العلاقة في ظل تطورات البيئة العملية المتسارعة وزيادة الضغوطات التي يتعرض لها الموظفون في مختلف القطاعات والصناعات. في عالم العمل المعاصر، تعتبر ضغوط العمل والأداء الوظيفي من بين العوامل الرئيسية التي تؤثر على سلوك الموظفين ونجاح المؤسسات. تحلل الدراسات والأبحاث السابقة هذه العلاقة المعقدة وتسلط الضوء على كيفية تأثير ضغوط العمل على أداء الموظفين.

تتناول هذه المقدمة الدراسات السابقة والأبحاث التي استكشفت علاقة ضغوط العمل والأداء الوظيفي، وتهدف إلى فهم أعمق لهذه العلاقة وتحليل آلياتها. سيتم في هذا السياق استعراض النظريات والأبحاث التي تناولت مفهوم ضغوط العمل وأثرها على أداء الموظفين، مما سيمهد الطريق لتحليل البيانات واستنتاج النتائج في الأبحاث المقبلة.

٢,٢ . ضغوط العمل

٢,٢,١ مفهوم ضغوط العمل:

(١) فقد أوضحت الدراسة التي قام بها الهنداوي (١٩٩٤) أن فهم مكونات ومصادر ضغوط العمل ونتائجها والآثار المترتبة عنها يعتبر هدفًا أساسيًا لدراسة هذه العلاقة. وبهدف قياس العلاقة بين متغيرات ضغوط العمل ومتغيرات مستقلة مثل الجنسية والوظيفة والعمر، تمت دراسة عينة تتألف من (٤٠٠) شخص يعملون في المجال الصحي بمدينة الرياض. أظهرت نتائج الدراسة اختلافات في إدراك الأفراد لمسببات ضغوط العمل بناءً على من جانبه.

٢) أشار أحمد ماهر (١٩٩١) إلى أهمية تحديد العلاقة بين ضغوط الدراسة والأداء في سياقات عوامل مثل الجنسية والوظيفة والعمر متعددة مثل الأداء الدراسي والوظيفي والعائلي. وتمت دراستها على عينة من (٢١٢) طالبة في نظام الانتساب الموجه بجامعة الإمارات العربية، حيث أظهرت الدراسة وجود علاقة سلبية بين شعور الطالبات بضغط الدراسة وأدائهن الوظيفي والعائلي، بالإضافة إلى تأثير عوامل وسيطة محتملة على هذه العلاقة. من جهة أخرى على هذه العلاقة.

٣) أجرى هول وسيفري (١٩٨٩) دراسة على إداريين في (٣٦) مؤسسة لتحديد مسببات ضغط العمل، حيث أظهرت الدراسة أن عوامل مثل غموض الدور وصراع الدور ونقص السلطة وزيادة العبء الوظيفي يمكن أن تشكل مصادر ضغط على العاملين بالمثل.

٤) أشارت دراسة مكليدس وجورجي (٢٠٠٣) إلى أن مستوى الرضا عن العمل قد يؤثر على مستوى الضغط، وأن العاملين ذوي التعليم العالي قد يتعاملون مع الضغوط بشكل أكثر إيجابياً.

٥) . حيث أشار سعود محمد النمر (١٩٩٤) ان هدف هذه الدراسة إلى فهم طبيعة ضغوط العمل التي يتعرض لها الفرد، بالإضافة إلى تحديد المصادر الرئيسية المسببة لهذه الضغوط وتقدير الآثار الناجمة عنها في القطاعين العام والخاص في المملكة العربية السعودية. وتهدف الدراسة أيضاً إلى التعرف على مدى التباين بين الأفراد في الدراسة بالنسبة لمصادر الضغط المختلفة، وذلك استناداً إلى اختلافات القطاعات التي يعملون بها. سيتم تحقيق أهداف الدراسة من خلال تقديم مسح استقصائي لعينة من العمال في القطاعين العام والخاص في المملكة العربية السعودية، حيث سيطلب من المشاركين تقديم تقييم لمستوى الضغوط التي يواجهونها في بيئات عملهم وتحديد المصادر الرئيسية لهذه الضغوط. كما سيتم استخدام أدوات تحليلية لتقدير الآثار الناجمة عن هذه الضغوط وتحديد التباين بين الأفراد في الدراسة بالنسبة لمصادر الضغط المختلفة بناءً على القطاعات التي يعملون بها.

٦) وقد أوضحت دراسة حنان عبد الرحيم الاحمدي (٢٠٠٢) تستهدف هذه الدراسة تسليط الضوء على مشكلة ضغوط العمل لدى الأطباء في المستشفيات الحكومية والخاصة في مدينة الرياض، وذلك من خلال توضيح طبيعة ضغوط العمل والآثار المترتبة عنها،

بالإضافة إلى فحص مدى اختلاف مصادر الضغوط العملية بناءً على الخصائص المهنية والشخصية للأطباء، وقياس مستوى ضغوط العمل من خلال قياس أعراضها النفسية والجسدي. اعتمدت الباحثة في هذه الدراسة على المنهج الوصفي، وتم اختيار عينة عشوائية تتكون من (٢٠٠) طبيب في سبعة مستشفيات حكومية وثلاث مستشفيات خاصة، وتمثل هذه العينة نسبة ١١٪ من إجمالي عدد الأطباء في مدينة الرياض وقد استخدمت في الدراسة استبانة لجمع البيانات وقياس المتغيرات للإجابة على تساؤلات الدراسة. أظهرت النتائج وجود بعض الأعراض الجسمية بدرجات متوسطة لبعض أفراد العينة، حيث بلغت نسبة ٩١٪ أحياناً، وبدرجة عالية لدى نسبة تصل إلى ٥١٪. كما بينت الدراسة وجود أعراض نفسية بدرجة أقل، حيث بلغت أحياناً ١٣٪ من إجمالي العينة، بينما تنتشر الأعراض النفسية بدرجة عالية لدى ١٣٪ من أفراد العينة، وهو ما يشير إلى ارتفاع مستوى الضغوط لدى الأطباء في البيئة العملية

(٧) حيث أشار محمد بن عده (٢٠١٨) ان هدف هذه الدراسة الحالية إلى فهم أثر ضغوط العمل النفسية والاجتماعية على أداء العاملين في المؤسسات الاقتصادية الجزائرية في ولاية معسكر، وذلك من خلال استخدام مقياس متعدد الأبعاد لقياس هذه الضغوط. تم اعتماد ثلاثة أبعاد للضغوط النفسية (الأجر والراتب، غموض الدور، صراع الدور، العبء الكمي للعمل، العبء النوعي للعمل، الهيكل التنظيمي، النمو والتقدم الوظيفي، والأمان والاستقرار الوظيفي)، بالإضافة إلى ثلاثة أبعاد للضغوط الاجتماعية (العلاقات مع الزملاء، العلاقات مع الرؤساء، والتوازن بين العمل والبيت) تم تنفيذ الدراسة على عينة من العاملين في عدد من المؤسسات الاقتصادية الجزائرية بمشاركة مؤسسة قارورات الغاز، مؤسسة نفطال، مصنع الإسمنت بزهانة، ومطاحن بن شقران. تم اختيار هذه العينة بنسبة استجابة بلغت ٢٢,٢٢٪ من إجمالي عدد العاملين في هذه المؤسسات.

(٨) حيث قال شارون فولي وريموند لوي (٢٠١٥) ان هذه الدراسة هدفت إلى اختبار تأثير مصادر ضغوط العمل مثل غموض الدور، وصراع الدور، وعبء الدور، وعبء العمل، والمشكلات المتعلقة بعلاقات الفرد مع الآخرين داخل العمل وخارجه، على الجوانب العاطفية والرضا الوظيفي، والرغبة في ترك العمل. تم تطبيق هذه الدراسة على عينة مكونة من ٢٢١ موظفًا ومتخصصًا في هونج كونج. اعتمدت الدراسة في تحليل النتائج على المنهج الوصفي الإحصائي التحليلي وتوصلت الدراسة إلى أن مصادر ضغوط العمل لا تؤثر بشكل كبير على الجوانب العاطفية والرضا الوظيفي، والتي بدورها تعكس أسباب

رغبة الموظفين في ترك العمل. وبناءً على هذه النتائج، أوصت الدراسة الباحثين والدارسين بضرورة إجراء دراسات مماثلة للتحقق من صحة هذه العلاقة في عينات مختلفة وفي بيئات عمل متنوعة.

نظرًا لأهمية ظاهرة ضغوط العمل، فإن هذا الموضوع قد أصبح محط اهتمام العديد من الباحثين والخبراء في مجال إدارة الموارد البشرية والتنظيم. وقد تباينت التعاريف لهذا المفهوم بناءً على تخصص كل فرد ومجال عمله. ومن هذا المنطلق، يمكن تقديم التعاريف التالية:

١. كل تأثير مادي أو نفسي ومعنوي يتجلى بشكل مؤثر في سلوك الموظف، مما يعيق توازنه النفسي والعاطفي ويؤدي إلى إحداث التوتر وقلق نفسي. هذا التوتر قد يجعل الموظف غير قادر على اتخاذ القرارات بشكل حازم وفعل في مواجهة المواقف الإدارية التي تطرأ في بيئة العمل.

٢. يمكن تعريف ضغوط العمل بأنها الحالة التي تنشأ نتيجة للتفاعل بين الأفراد ومهامهم الوظيفية، وتتميز بقدرتها على إحداث تغييرات داخلية في الأفراد. هذه التغييرات تدفع الأفراد إلى الانحراف عن أداءهم المعتاد أو المعهود في العمل، وتؤثر على أدائهم بشكل سلبي.

٣. يعتبر بعض الباحثين أن ضغوط العمل تنبعث من تشوهات في البنية الوظيفية داخل المؤسسة أو المنظمة التي يعمل فيها الشخص، مما يؤدي إلى تراجع مستوى الرضا الوظيفي وتقلص في الأداء، وبالتالي تناقص في الفاعلية العملية.

اذن ضغوط العمل هي: تتجلى الضغوط الناتجة عن طبيعة الوظيفة التي يقوم بها الفرد في مسؤولياتها وأعبائها، وتعتمد أهميتها وارتباطها بالوظائف الأخرى، بالإضافة إلى الدور الذي يلعبه صاحب الوظيفة وخصائص هذا الدور (بن طافر، & مغزيلي حنان).

٢،٢،٢ أبعاد ضغوط العمل

تعتبر ضغوط العمل أمرًا يؤثر على الفرد ليس فقط بمفرده، بل يتأثر بواسطة البيئة التي يعيش فيها نظرًا لأنه جزء من نظام يتفاعل معها. لذلك، يتنوع تأثير شعور الفرد بضغوط العمل بحسب طبيعته والعوامل المحيطة به ومن هذه الابعاد:

(1) البعد الاجتماعي (العلاقات الاجتماعية):

العلاقات البينية تعكس كل تفاعل بين الأفراد أثناء قيامهم بأنشطتهم اليومية، سواء كانت علاقات جوارية، أو مشتركة في العمل أو التعليم، وحتى في عمليات البيع والشراء والتفاعلات الثقافية. تتفاوت هذه العلاقات وتتعدد بتباين الأنشطة البشرية وتنوعها، حيث تشمل مختلف جوانب النشاطات السياسية والاقتصادية والثقافية.

(٢) البعد الاسري (العلاقات الاسرية):

تعتبر العلاقات الأسرية هامة جدًا في بناء التواصل والتفاعل بين أفراد الأسرة، وتسهم في تحقيق التوازن النفسي والاجتماعي لهم وتتكون هذه العلاقات بين أعضاء الأسرة، مثل الآباء والأمهات والأبناء، وتهدف إلى تعزيز التفاهم والتعاون بينهم وبناء بيئة أسرية صحية ومستقرة.

(٣) البعد القيمي (منظومة القيم):

تعرف القيم الاجتماعية بأنها مجموعة القواعد والمعايير والعادات والتقاليد التي يتبناها الفرد ويقبلها المجتمع الذي ينتمي إليه وتلعب القيم الاجتماعية دورًا هامًا في تشكيل سلوك الفرد وتوجيه تصرفاته وتفاعلاته في المجتمع، حيث تُعتبر مبادئ توجيهية للسلوك الإنساني والتفاعل الاجتماعي وتكسب القيم الاجتماعية للأفراد معرفة بالسلوك المقبول والمرغوب فيه داخل المجتمع، وتؤثر في صياغة تصرفاتهم وقراراتهم وبمرور الوقت، يتم تحويل اكتساب هذه القيم إلى سلوك ظاهر وملحوظ يتجلى في تفاعلات الفرد مع محيطه ومع الحوادث والمواقف التي يواجهها. يتم اكتساب القيم الاجتماعية وتنميتها من خلال التفاعل مع البيئة والتربية والتعليم والتأثيرات الثقافية والاجتماعية المحيطة بالفرد. (خليفة بنونوار)

ضغوط العمل هي تجربة شائعة في بيئة العمل الحديثة ومن هنا سوف نتطرق ونتعرف على ضغوط العمل وأنواعها:

٢,٢,٣ أنواع ضغوط العمل

أولاً: وفق معيار الاثر:

١. الضغوط الإيجابية: تتنوع ضغوط العمل بين إيجابية وسلبية، حيث تُعتبر الضغوط الإيجابية ذات أهمية بالغة لكل من المورد البشري والمؤسسة. بالنسبة للمورد البشري، يعمل وجود الضغوط الإيجابية على تعزيز دافعيته وتحسين أدائه، بينما تُعتبر الضغوط الإيجابية بمثابة وسيلة فعالة لرفع حيوية وأداء المورد البشري في سياق المؤسسة.
٢. الضغوط السلبية: أما بالنسبة للضغوط السلبية، فهي تشكل الضغوط التي تنعكس سلباً على المورد البشري في المؤسسة، مما يؤدي إلى انخفاض مستوى دافعيته وزيادة الشعور بالإرهاق والقلق. وبالتالي، فإن الضغوط السلبية تُعتبر عاملاً مكلفاً ينتج عنه انخفاض في مستوى الرضا الوظيفي، وهو أمر يُعتبر غير مرغوب به من قبل المؤسسة ويمكن أن يؤثر سلباً على أدائها وتحقيق أهدافها المنشودة.

الضغوط السلبية	الضغوط الايجابية
• تولد ارتباكاً • تدع للتفكير في الجهد المبذول • تجعل الفرد يشعر بتراكم العمل عليه • تشعر الفرد بان كل شيء يمكن أن يقاطعه ويشوش عليه • الشعور بالأرق • ظهور الانفعالات وعدم القدرة على التعبير عليها • الاحساس بالقلق • تؤدي بالشعور بالفشل	• تمنح دافع للعمل • تساعد عمل التفكير • تحافظ على التركيز على النتائج • تجعل الفرد ينظر إلى العمل بتحدى • تحافظ عمل التركيز على العمل • النوم جيداً • القدرة على التعبير على الانفعالات والمشاعر • تمنح الاحساس بالمتعة

الجدول رقم ١-٢ المقارنة بين الضغوط الايجابية والضغوط السلبية:

المصدر: جبوري، سيد علي، جبوري، & فريدة. (٢٠١٧)

ثانياً: وفق معيار الشدة:

١. الضغوط البسيطة: أنها تلك الظروف التي تتطلب استجابة فورية وفعّالة، والتي غالباً ما تستغرق فترة زمنية قصيرة، تتراوح بين دقائق قليلة إلى ساعات قليلة.

٢. الضغوط المتوسطة: أنها الظروف التي تستمر لفترة زمنية متوسطة إلى طويلة، تتجاوز غالباً ساعات إلى أيام.

٣. الضغوط الشديدة: أنها الظروف والتحديات التي تستمر لفترة طويلة، قد تمتد إلى شهور أو حتى سنوات. من بين الأمثلة على هذه الضغوط الطويلة المدى تأتي الفصل من العمل، حيث يتعرض الفرد لضغوط نفسية واقتصادية مستمرة لفترة طويلة بعد فقدان وظيفته. تلك الفترة قد تمتد لعدة أشهر أو حتى سنوات، وتتطلب من الفرد التكيف مع التحديات الناجمة عن فقدان العمل والبحث عن وظيفة جديدة.

ثالثاً: وفق معيار المصدر:

١. الضغوط الناتجة عن بيئة المادية: أنها الظروف والمشاكل التي يواجهها المورد البشري نتيجة لعدم توفر الظروف المادية السليمة في مكان العمل. من بين الأمثلة على هذه الضغوط المادية يمكن ذكر ضعف الإضاءة كواحدة منها، حيث يتعرض الموظفون لظروف محيطية تؤثر سلباً على راحتهم وصحتهم البصرية نتيجة لقلّة الإضاءة في مكان العمل. تلك الظروف قد تتسبب في زيادة التوتر والإجهاد لدى الموظفين، وتقليل من مستوى الإنتاجية والراحة في العمل.

٢. الضغوط ناتجة عن البيئة الاجتماعية: أنها الضغوط والتوترات التي تنشأ نتيجة التفاعلات والعلاقات الاجتماعية بين أفراد المورد البشري داخل بيئة العمل. وتشمل هذه الضغوط

العديد من العوامل مثل الخلافات مع الرؤساء والزملاء وغيرها. تلك الضغوط يمكن أن تؤثر سلبًا على أداء الموظفين ومستوى راحتهم في العمل، حيث تزيد من مستويات التوتر والقلق، وتعيق التواصل الفعال وبناء العلاقات الإيجابية في بيئة العمل.

٣. ضغوط ناتجة عن النظام الشخص للمورد البشري: أنها الضغوط والتوترات التي تنشأ نتيجة الفروقات بين الأفراد في بيئة العمل، مثل الفروقات في الجنس وغيرها من الفروقات الديموغرافية والثقافية. تلك الضغوطات قد تؤدي إلى توترات وصراعات بين أفراد الموارد البشرية، مما يؤثر سلبًا على جو العمل والتعاون بينهم، وقد تعوق أداءهم وإنتاجيتهم. يجب معالجة تلك الضغوطات بفعالية من خلال تعزيز ثقافة الاحترام والتسامح والتنوع في مكان العمل، بالإضافة إلى توفير بيئة عمل تشجع على المساواة والعدالة بين جميع أفراد المنظمة (وذان، & عبد القادر)

٢,٢,٤ مراحل ضغوط العمل

لتحديد مراحل الضغوط نجد الطبيب والعالم (هانس سيليه) اقترح أن الفرد يمر بثلاث مراحل حينما يتعرض لضغط ما:

١. مرحلة الانذار: في هذه المرحلة، يواجه الفرد ضغوطاً ناتجة عن محفزات خارجية، مما يؤدي إلى تنشيط نظام الضغط الداخلي في جسمه. يتم من خلال ذلك تنشيط وسائل الدفاع لدى الفرد، والتي قد تشمل زيادة ضربات القلب وارتفاع ضغط الدم، إضافة إلى ظهور تفاعلات أخرى مثل الارتجاف والتوتر العضلي. تتمثل هذه الاستجابات في آلية الجسم الطبيعية لمواجهة التحديات والضغوط الخارجية، حيث يسعى الجسم إلى التكيف والتعامل مع المواقف الصعبة والمحفزات المؤثرة.

٢. مرحلة المقاومة: عند استمرار الضغط لفترة طويلة، يقوم الجسم بتنشيط نظام محدد أو تفعيل آلية معينة لمواجهة هذا الضغط المستمر. يتعامل الجسم مع هذا الضغط من خلال تفعيل آليات التكيف والتوازن للتأقلم مع الظروف المحيطة.

٣. مرحلة الاستنزاف: مع استمرار الضغوط وعدم قدرة الفرد على التكيف والتغلب عليها، يستنزف الفرد قدراته وطاقاته في مواجهة هذه الضغوط. تتعرض نظم ووسائل التكيف البيولوجية والنفسية للاختناق والتعب نتيجة لعدم قدرة الفرد على التكيف بشكل فعال مع الضغوط المحيطة. تتأثر قدرات الفرد على اتخاذ القرارات وإدارة الضغوط بشكل سلبي، مما يؤدي إلى انخفاض أدائه وإنتاجيته. (جنحي_نورة).

ويمكن إبراز مراحل الضغط عند سيلاي في الشكل الموالي:

المرحلة (1)	المرحلة (2)	المرحلة (3)
حركة المنبه (الجرس)	المقاومة	إنهاك / تعب
يبدأ الجسم بالتغير في أول كشف للعوامل الضاغطة وكذلك نقل المقاومة	يزداد ظهور الضغط غير أن المقاومة تزداد أكثر من المعدل	بعد فترة مقاومة يبدأ الجسم في الإحساس بالإرهاك فتقل طاقة المقاومة

الشكل رقم ١-٢ مراحل ضغوط العمل

المصدر: بعيو، بومزبر

٢,٢,٥ أثار ضغوط العمل

لضغوط العمل أثار إيجابية وأخرى سلبية:

١. الاثار الايجابية: تؤدي الضغوط العملية الإيجابية إلى تحفيز الفرد وتعزيز تركيزه في العمل، حيث يزداد انخراطه وتركيزه على المهام المطلوبة. كما تمكن الظروف الإيجابية من الفرد من التعبير عن مشاعره وانفعالاته بشكل مريح ومتناسق. ويشعر الفرد بالرضا والمتعة عند تحقيق الإنجازات، مما يزيد من حيويته ونشاطه وثقته بالنفس. وبفضل هذه الحالة النفسية الإيجابية، ينظر الفرد إلى المستقبل بتفاؤل ويكون لديه القدرة على التعامل بفعالية مع التحديات والصعوبات التي قد تواجهه، وذلك من خلال القدرة على العودة إلى الحالة النفسية الطبيعية عند مواجهة تجارب غير سارة، مما يحفز على العمل وتحقيق النجاح (جبوري، سيد علي & فريدة).

٢. الآثار السلبية:

- آثار الضغوط على الفرد:
- آثار سلوكية: بحثًا عن الراحة المؤقتة من الضغط، يلجأ العديد من الأشخاص إلى الإفراط في استهلاك الطعام أو التدخين. ومع ذلك، قد يتحول الضغط إلى إدمان على التدخين لدى بعض الأشخاص، حيث قد لا يدركون أنفسهم جيدًا أنهم قد تجاوزوا حد الإفراط. وربما يحاول هؤلاء الأفراد إخفاء هذا السلوك الضار، على الرغم من أنه قد يكون مدمرًا على المدى الطويل، عن أصدقائهم وزملائهم وأفراد أسرهم.
- آثار نفسية واجتماعية: يمكن أن تؤدي الضغوطات في البيئة العملية إلى تفاعلات سلوكية سلبية لدى الأفراد، مما يؤثر على صحتهم النفسية والعقلية وتشمل هذه التفاعلات القلق، والإحباط، والفتور، وانخفاض احترام الذات، والعدوان، والاكتئاب. ففي بعض الأحيان، يلجأ الأفراد إلى سلوكيات ضارة كالتدخين والإدمان، أو يفقدون الالتزام بالقوانين والأخلاقيات، نتيجة لعدم قدرتهم على التكيف مع الضغوطات المتزايدة في بيئة العمل وتعد هذه التفاعلات نتيجة لعدم قدرة الفرد على التكيف والتغلب على الضغوطات بطرق صحية وفعالة، مما يؤثر بشكل سلبي على جودة حياتهم وأدائهم في العمل. إن فهم هذه الظاهرة وتحديد آليات التعامل معها يمثل تحديًا هامًا للباحثين والعلماء في مجال علم النفس وعلوم السلوك البشري.
- آثار صحية: يمكن أن يؤدي التعرض المستمر لمستويات عالية من الضغوط النفسية في بيئة العمل إلى تفاقم مشاكل صحية خطيرة لدى الأفراد وتتضمن هذه المشاكل الصحية:
- الحزن والكآبة: يمكن أن يصاب الفرد بمشاعر الحزن والكآبة نتيجة للضغوط النفسية المستمرة التي يواجهها في بيئة العمل.
- صعوبة التركيز وسرعة التغيير في الأفكار: يمكن أن تؤثر الضغوط النفسية على قدرة الفرد على التركيز في العمل وتسبب اضطرابات في تدفق الأفكار.
- عدم الانسجام العاطفي: يمكن أن يعاني الفرد من عدم الانسجام العاطفي، مما يؤثر على علاقاته الشخصية والمهنية.

- الميل للإصابة والحوادث: قد يزيد التوتر وعدم التركيز الناتج عن الضغوط النفسية من احتمالية وقوع الفرد في حوادث صناعية.
- عدم القدرة على التحمل الجسدي: يمكن أن يؤدي الضغط النفسي المستمر إلى تقليل قدرة الفرد على التحمل الجسدي والاجتهاد في العمل.
- الشعور بالخوف العام: يمكن أن يتسبب الضغط النفسي في زيادة مستويات القلق والخوف لدى الأفراد.
- الصعوبة في التعبير والتواصل: يمكن أن يعاني الفرد من صعوبة في التعبير عن مشاعره وأفكاره بسبب الضغط النفسي الذي يواجهه.
- الأرق وعدم القدرة على النوم: يمكن أن يؤدي الضغط النفسي إلى مشاكل في النوم مثل الأرق وعدم القدرة على النوم بشكل جيد.
- العرق الزائد: يمكن أن يتسبب الضغط النفسي في زيادة العرق والتعرق بشكل مفرط.
- فقدان الشهية أو الإفراط في الأكل: قد يؤدي الضغط النفسي إلى تغييرات في نمط الأكل مثل فقدان الشهية أو الإفراط في الأكل، مما قد يؤثر على صحة الفرد بشكل عام (جبوري، سيد علي & فريدة).
- آثار الضغوط على المنظمة:

يمكن إيجاز الآثار السلبية لضغوط العمل على المنظمة بما يلي:

- زيادة التكاليف المالية: تتضمن زيادة التكاليف المالية التأخير في الإنتاج، وتكاليف الغياب وتوقف العمل، وتكاليف تشغيل العمال الإضافيين، وتكاليف إصلاح الآلات والمعدات المتوقفة، بالإضافة إلى تكلفة فاقد المواد أثناء العمل.
- انخفاض مستوى الإنتاج وجودة المنتجات: يمكن أن تؤدي الضغوطات في بيئة العمل إلى انخفاض مستوى الإنتاج وتدهور جودة المنتجات، مما يؤثر سلبًا على سمعة المؤسسة وقدرتها على المنافسة في السوق.

- صعوبة التركيز والوقوع في حوادث العمل: يمكن أن تجعل الضغوطات النفسية من الصعب على الموظفين التركيز على مهامهم، مما يزيد من احتمالية وقوع حوادث العمل والإصابات.
- ارتفاع معدل الشكاوى والتظلمات وعدم الرضا الوظيفي: قد تؤدي الضغوطات في بيئة العمل إلى زيادة معدلات الشكاوى والتظلمات من قبل الموظفين، وقد ينعكس ذلك بشكل سلبي على مستوى الرضا الوظيفي والمشاركة في العمل.
- ارتفاع معدل الشكاوى والتظلمات وعدم الرضا الوظيفي: قد تؤدي الضغوطات في بيئة العمل إلى زيادة معدلات الشكاوى والتظلمات من قبل الموظفين، وقد ينعكس ذلك بشكل سلبي على مستوى الرضا الوظيفي والمشاركة في العمل.
- عدم الدقة في اتخاذ القرارات: قد تؤدي الضغوطات النفسية إلى عدم الدقة في اتخاذ القرارات، مما قد يؤثر على كفاءة وفعالية عمليات اتخاذ القرار داخل المؤسسة.
- سوء العلاقات الداخلية والتواصل: قد تزيد الضغوطات في بيئة العمل من حدوث سوء العلاقات بين أفراد المنظمة وتقوض جودة التواصل بسبب غموض الدور وعدم كفاية تبادل المعلومات (جبوري، سيد علي & فريدة).

٢,٢,٦ مصادر ضغوطات العمل

يواجه الفرد في حياته مجموعة من الضغوط التي تنبع من مصادر متنوعة، حيث تعمل كل منها بشكل مستقل وتتفاعل مع الأخرى لتؤثر على الفرد منها:

- البيئة: قد تكون البيئة الخارجية مصدرًا للضغط عندما تتعرض لتغيرات اجتماعية، سياسية، قانونية، أو اقتصادية، والتي قد تؤثر على الفرد وتضعه تحت ضغط نفسي.
- الأسرة: قد تكون الأسرة مصدرًا لبعض الضغوط بسبب توقعاتها من الفرد وتضعها له، بالإضافة إلى التعارض بين متطلبات الأسرة ومتطلبات العمل. كما يمكن أن تسبب التغيرات الجوهرية في الحياة الأسرية، مثل حالات الوفاة والأمراض، ضغوطًا إضافية على الفرد.
- الأحداث الشخصية: تلك الأحداث التي يتعرض لها الفرد في حياته الشخصية، وتشمل مجموعة متنوعة من التجارب والتحديات التي يمر بها. يمكن أن تتراوح هذه الأحداث بين الإثارة والفرح إلى التوتر والضغط النفسي، حسب طبيعتها وتأثيرها على الفرد. يمكن لهذه الأحداث أن تنتقل بشكل غير مباشر إلى مجال العمل، حيث يؤثر التوتر النفسي الناتج عن هذه الأحداث على أداء الفرد وتفاعله مع مهامه اليومية في العمل.
- تأثير شخصية الفرد: تشير بعض الأبحاث إلى وجود شخصيات حيوية وحادة تتميز بالرغبة في العمل الدؤوب والتسابق مع الزمن. يتميز هؤلاء الأفراد بقدرتهم على تحمل مستويات عالية من التوتر والضغط النفسي. (بن طافر، & مغزيلي حنان)

٢,٣. الأداء الوظيفي

٢,٣,١ مفهوم الاداء الوظيفي:

كما أشار محمد (٢٠١١) التأثيرات المترتبة على الأداء الوظيفي والتحديات التي يواجهها العمال في بيئات العمل. تركز الدراسة على تحليل العلاقة بين عوامل مختلفة مثل الإرهاق والضغط النفسي والاجتماعي وعلاقتها بالأداء الوظيفي. تمت الدراسة على عينة من العمال في مجالات متنوعة، وتم استخدام منهجيات استقصائية وتحليلية لتقييم العلاقات بين المتغيرات المختلفة. أظهرت النتائج وجود تأثيرات ملحوظة للعوامل المذكورة على أداء العمال، حيث أن الإرهاق والضغط النفسي يمكن أن يقللان من مستوى الأداء الوظيفي والتفاعل الإيجابي في بيئة العمل. وقد

تباينت هذه التأثيرات باختلاف العمر والجنس والخلفية الثقافية للعمال، مما يشير إلى أهمية تحليل العوامل الشخصية والاجتماعية في فهم هذه العلاقات.

في ظل البيئة التنافسية والتحول السريعة، يعتبر الأداء الوظيفي أساسيًا لنجاح المنظمات، إذ ينبعث من جودة أداء الأفراد داخلها. يسعى الباحثون في مجالات الإدارة والتنظيم إلى فهم مفهوم الأداء الوظيفي وتحليل مكوناته وعوامل تأثيره.

• التعريف الأول:

تأتي كلمة "أداء" من اللاتينية "performare"، التي تعني إعطاء الشكل الكلي لشيء ما. يعبر مصطلح "performance" في اللغة الإنجليزية، الذي اشتق منه "الأداء"، حسب معجم المصطلحات المستخدمة لقياس وتقييم الأداء، عن إدراك وتحقيق نتائج هادفة من قبل المنظمة.

• التعريف الثاني:

يعني الأداء الجهود المبذولة لتحقيق الأهداف المحددة Sonia & Agarwal ومثلما وصفها بفعالية، من خلال الاستخدام الأمثل للموارد البشرية والمالية والمادية المتاحة في فترة زمنية معينة. ومن بين العارفين به، هناك من يعرفه بأنه النتيجة النهائية للأنشطة والفعاليات داخل المنظمة. يظهر الفارق بين التعريفين السابقين، حيث أن التعريف الأول يركز على مدى المبادرة والجهود المبذولين في العمل، بينما يركز التعريف الثاني على النتائج والمخرجات التي تنتج عن هذه الجهود.

ومن هذا السياق جاء تعريف الاداء الوظيفي ان الجهود الفردية تؤثر على الاداء الوظيفي، حيث تبدأ هذه الجهود من مستوى القدرات والإدراك للدور والمهام الملقاة على الفرد، وتنتهي بتحقيق وإتمام تلك المهام المكونة لوظيفته. (بلعايدي, جلول, غلاي نسيمه, & نسيمه)

٢,٣,٢ عناصر الأداء الوظيفي

وهي العناصر البيئية والفردية التي تكون الاداء الوظيفي عموما:

وتتمثل العناصر الفردية فيما يلي:

كمية العمل المنجز: نحدد من خلالها حجم العمل الذي يستطيع الموظف إنجازه في الظروف العادية للعمل، وسرعة إتمامه لهذا العمل في فترة زمنية محددة.

نوعية العمل: يشير هذا إلى دقة وجودة العمل المنجز، ومدى تطابق النتائج المحققة مع الأهداف المرجوة والمواصفات المحددة، ومستوى الإبداع في العمل.

نمط الإنجاز: يُعبّر عن الطريقة التي يقوم بها الفرد بأداء عمله، وعن الوسائل التي يستخدمها والحركات التي يديرها، والطرق التي يتبعها لإنجاز المهام المسندة إليه.

العناصر البيئية الى ما يلي:

الموظف: يتضمن هذا الجانب كل ما يمتلكه الفرد من كفاءات ومهارات وقيم ودوافع، والتي تحدد بشكل عام الجهود التي يمكن للفرد تقديمها.

الوظيفة: يتضمن هذا الجانب مجموعة المهارات التي تتطلبها الوظيفة، بالإضافة إلى الأدوار التي يجب أن يقوم بها الفرد، والخصائص التي يجب أن يتمتع بها، مثل الفرص التي يوفرها العمل للموظف لتطوير نفسه.

الموقف: هذا الجانب يشمل البيئة التنظيمية التي يعمل فيها الفرد، وخصائصها مثل مناخ العمل ونوعية الإشراف وتوفر الموارد والوسائل المساعدة، بالإضافة إلى الأنظمة الإدارية المتبعة.

٢,٣,١ العوامل التي تؤثر على الأداء الوظيفي

رضا العاملين: هذا العنصر يُعبّر عن درجة قبول الفرد لمجموعة العوامل الوظيفية المتعلقة بعمله، حيث يزداد أداء الفرد ودافعيته لتحقيق الأهداف كلما كان راضيًا عن بيئة عمله.

الرضا الجماعي: تحقيق الرضا الجماعي يستند إلى سلوكيات الإدارة التي تُظهر التقدير لجهود الجماعة وتعاونها، وتعمل على توفير بيئة عمل ملائمة والحفاظ على تماسك الجماعة.

مبدأ المشاركة: يتضمن تحقيق الرضا الجماعي أيضاً الجانب المادي، مثل مشاركة الأرباح لتحفيز الموظفين وتشجيعهم على تحسين أدائهم، بالإضافة إلى مشاركتهم في اتخاذ القرارات.

غياب الأهداف التنظيمية: يشير الغموض وعدم وضوح الأهداف إلى أحد العوامل التي تؤثر سلباً على أداء الفرد، بالإضافة إلى عدم تقديم تقييمات دقيقة لأدائه وعدم توافق ما يقوم به مع متطلبات العمل المتوقعة منه.

ضعف نظام الحوافز: تُعدّ الحوافز من بين العوامل الرئيسية التي تشجع الفرد على بذل مزيد من الجهد وتحفيزه على تطوير وتنمية مهاراته، وبالتالي رفع مستوى أدائه وزيادة درجة التزامه بالعمل. (بلعايدي, جلول, غلاي نسيمه, & نسيمه)

يمكن تصنيف أداء الفرد بناءً على معيار التقسيم إلى عدة أنواع، منها الأداء بحسب معيار المصدر وأيضاً بحسب معيار الشمولية

1 / حسب معيار المصدر:

وفقاً لهذا المعيار يمكن تقسيم الاداء إلى نوعين الذاتيين أو الاداء الداخلي والاداء الخارجي.

(أ) الاداء الداخلي:

يُطلق على هذا النوع من الاداء اسم "اداء الوحدة"، حيث يتمثل هذا النوع من الاداء بإنتاج الموارد التي تمتلكها المؤسسة فيما يلي:

أداء المشتري: يُعتبر هذا النوع من الاداء كأداء فردي يُعتبر مورداً استراتيجياً قادراً على خلق القيمة وتحقيق الفوائد التنافسية، وذلك من خلال توظيف وتطوير مهاراتهم وكفاءاتهم. الاداء التقني: هذا النوع من الاداء يتمثل في قدرة المؤسسة على استخدام استثماراتها بكفاءة وفعالية، وذلك من خلال تحقيق أقصى قدر من العوائد على الاستثمارات المختلفة التي تقوم بها.

الأداء المالي: هذا النوع من الاداء يتمثل في كفاءة تهيئة واستخدام الوسائل المالية المتاحة، وذلك من خلال استخدامها بطريقة تحقق أقصى قدر من الفائدة والعائد على الاستثمار.

(ب) الاداء الخارجي:

يشير مصطلح "الأداء الخارجي" إلى النتائج التي تنشأ نتيجة التغيرات في البيئة المحيطة بالمؤسسة، حيث لا تكون المؤسسة هي المسببة لتلك التغيرات ولكنها تتأثر بها. يظهر هذا النوع من الأداء عادة في النتائج الإيجابية التي تحققها المؤسسة، مثل ارتفاع أسعار البيع. تؤثر هذه التغيرات في الأداء سواء بشكل إيجابي أو سلبي، مما يتطلب من المؤسسة تحليل هذه النتائج بعناية، خاصة إذا كانت هذه التغيرات قابلة للقياس بطريقة كمية، مما يسمح بتحديد تأثيرها بدقة.

٢ / حسب معيار الشمولية:

بناءً على هذا المعيار، يمكن تقسيم الأداء إلى نوعين رئيسيين: الأداء الكلي والأداء الجزئي:

(أ) الأداء الكلي:

وفقاً للمعيار الذي يقسم الأداء إلى أجزاء، يمكن تصنيف الأداء الذي يظهر من خلال الإنجازات التي ساهمت فيها جميع العناصر والوظائف أو الأنظمة الفرعية للمؤسسة لتحقيقها، باسم "الأداء الكلي". يعكس هذا النوع من الأداء جهود جميع العناصر داخل المؤسسة وتعاونها المشترك لتحقيق الأهداف المحددة، وبالتالي لا يمكن نسب إنجازها إلى عنصر محدد دون الآخرين.

(ب) الأداء الجزئي:

هو الأداء الوظيفي الذي يتم تحقيقه على مستوى الوظائف الفرعية داخل المؤسسة، ويتم تقسيمه بناءً على معايير مختلفة تعتمد على تقييم عناصر المنظمة. يمكن تقسيمه حسب المعيار الوظيفي إلى عدة أنواع مختلفة، مثل أداء وظيفة مالية، وأداء الوظيفة للأفراد، وأداء وظيفة التكوين، ووظيفة الإنتاج، وأداء وظيفة التسويق (عواج، & عبد النور).

٤، ٣، ٢ أبعاد الأداء الوظيفي

يعني أداء الفرد للعمل القيام بالأنشطة والمهام التي تشكل عمله، ويمكن تمييز ثلاثة أبعاد للأداء وفقاً لما أشار إليه محمد السعيد أنور سلطان:

(1) البعد التنظيمي للأداء:

يقصد بالأداء التنظيمي الطرق والأساليب التي تعتمد عليها المؤسسة في سياق التنظيم لتحقيق أهدافها المحددة. يكون لدى قادة المؤسسة معايير تُستخدم لقياس فعالية الإجراءات التنظيمية المعتمدة وتأثيرها على الأداء. يُشير إلى أن هذا القياس يرتبط مباشرة بالهيكل التنظيمي للمؤسسة وليس بالنتائج الاقتصادية الفعلية.

(2) البعد الاجتماعي للأداء:

يشير البعد الاجتماعي للأداء إلى مدى تحقيق الرضا لدى أفراد المؤسسة على اختلاف مستوياتهم، حيث يُعتبر مستوى رضا العاملين مؤشراً على وفائهم لمؤسستهم. فإن الأداء العام للمؤسسة يتأثر سلباً إذا ما اقتصر على تحقيق الجانب الاقتصادي دون الاهتمام بالجانب الاجتماعي لمواردها البشرية. وفي الأدبيات الإدارية يرتبط أداء المؤسسة بمدى ارتباط الفعالية الاقتصادية بالفعالية الاجتماعية. وعندما خُصَّ مفهوم الأداء، أشار الشيخ إلى أنه يتضمن عمل الأشياء الصحيحة بطريقة صحيحة، مما يعني الجمع بين الفعالية والكفاءة في التسيير والإنتاج ولا يقتصر هذا المفهوم على البعد الاقتصادي فحسب بل يتجاوزه إلى البعد الاجتماعي والتنظيمي (عواج، & عبد النور).

(3) البعد الاقتصادي:

ويعنى أداء المؤسسة بكيفية تلبية رغبات المساهمين والزبائن وكسب ثقتهم، ويُقاس هذا الأداء عادة باستخدام القوائم المالية (عواج، & عبد النور).

2.3.5 تطور الأداء الوظيفي:

نتيجة لتطور الأساليب التقنية والتكنولوجية في مجال العمل فإن إنتاجية الفرد تتزايد مع زيادة خبرته بينما يمكن أن يؤدي تدهور العمر إلى ضعف أداء الفرد ومع ذلك لا توجد نتيجة حاسمة لهذه العلاقة حيث تختلف التأثيرات بين الأفراد وحسب الظروف والعوامل الفردية.

٢,٣,٦ أهمية الأداء الوظيفي:

إن أهمية الأداء الوظيفي تتجلى بشكل كبير سواء بالنسبة للعاملين في المنظمة أو للمؤسسة نفسها. يتجلى هذا الأهمية في عدة جوانب:

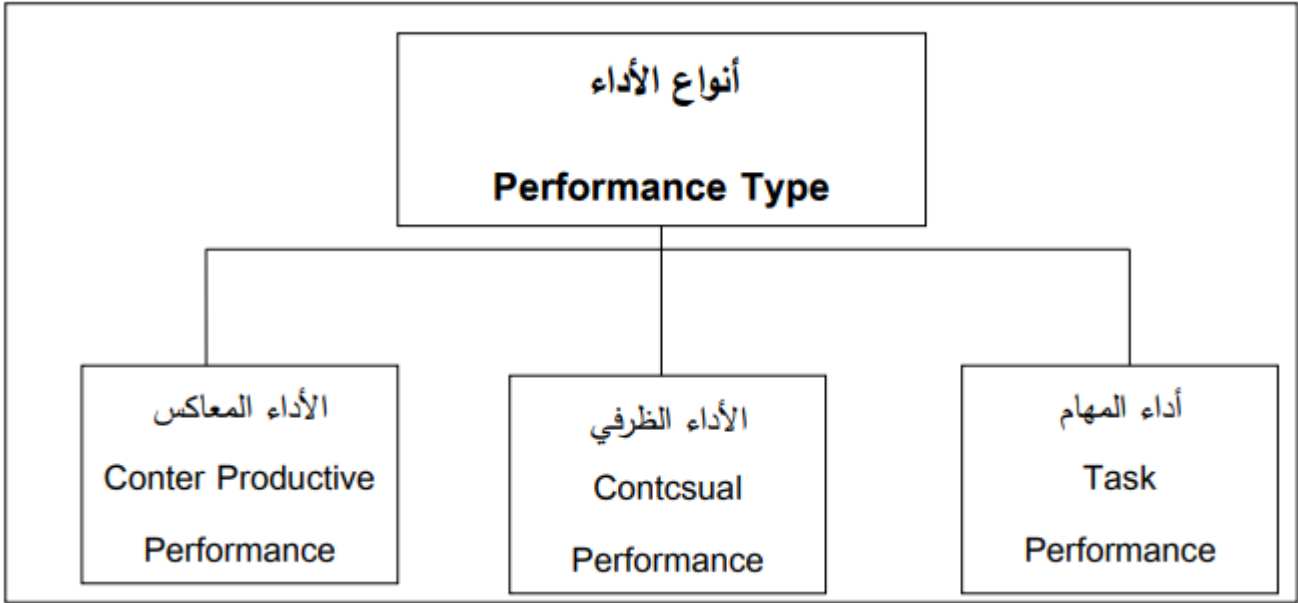
(١) بالنسبة للعاملين:

ترتبط أداء العاملين بحاجاتهم الأساسية، مثل الحاجة إلى الاستقرار في العمل وإثبات الذات. يعتبر الأداء مقياساً لقدرة الفرد على تنفيذ مهامه الحالية بفعالية، وأيضاً قدرته على أداء مهام مختلفة في المستقبل بشكل نسبي. يجب على العاملين الاهتمام بأدائهم نظراً لارتباطه بالمكافآت والترقيات، وذلك كجزء من التزامهم بتحقيق أهداف المؤسسة.

(٢) بالنسبة للمنظمة:

يحظى الأداء بأهمية كبيرة في نجاح وتقدم كل منظمة، حيث يُعتبر الناتج النهائي لجميع الأنشطة التي يُقوم بها الفرد أو المنظمة. وتكون المنظمة أكثر استقراراً وتنميةً عندما يكون أداء موظفيها متميزاً. وتعود أهمية الأداء للمنظمة إلى ارتباطه بدورها الحياتية في مختلف مراحلها، حيث تستطيع المنظمة تجاوز مراحل النمو والتطور عبر تحسين أدائها (جاوتي، ليزة)

٢,٣,٦ أنواع الأداء الوظيفي



الشكل ٢-٢ أنواع الأداء الوظيفي

المصدر: منصور، عميار

٢,٤ العلاقة بين ضغوط العمل على الأداء الوظيفي

توجد وجهات نظر متنوعة بين الباحثين بشأن العلاقة بين ضغوط العمل والأداء الوظيفي، حيث يتراوح تفسيرهم بين عدة منظورات. يعتبر بعض الباحثين أن ضغوط العمل تشكل عائقاً للسلوك الإنساني، حيث تؤثر سلباً على النتائج والحالة البدنية والنفسية للفرد، مما يجبره على بذل مزيد من الجهد والوقت لتخطي هذه الضغوط. بالمقابل، يرى آخرون أن ضغوط العمل تعتبر تحديات تشجع السلوك الإيجابي وتؤدي إلى أداء أفضل، حيث يتحول تجربة مشاكل العمل وصعوباته إلى فرص للتطور الشخصي والمهني ومن جهة أخرى، يعتقد بعض الباحثين ألا توجد علاقة مباشرة بين ضغوط العمل والأداء الوظيفي، حيث يفترضون أن الفرد يكون ملتزماً ذاتياً بمهامه بغض النظر عن الضغوط التي يواجهها. هؤلاء يرون أن الفرد يتمتع بالقدرة على التكيف مع جميع الظروف والتحديات وبالتالي لا يتأثر أداؤه بشكل مباشر بالضغوط بالإضافة إلى ذلك، يرى آخرون أن هناك علاقة خطية منحنية بين ضغوط العمل والأداء الوظيفي، حيث يتوجب وجود مستوى معقول من الضغوط لتحفيز الأفراد وتحفيزهم لأداء أفضل، بينما يؤدي زيادة مستوى الضغوط إلى تقليل قدرات الفرد على التعامل معها وبالتالي تدهور الأداء من هذه الوجهات المتعددة، يتبين أن فهم

العلاقة بين ضغوط العمل والأداء الوظيفي يتطلب دراسة شاملة للعوامل المختلفة التي قد تؤثر عليهما، وهو ما يشير إلى أهمية إجراء دراسات إضافية لتحديد الآثار الفعلية لهذه العلاقة في سياقات عمل متنوعة (جنحي_نورة)

٢,٥ خاتمة

وفي الختام يظهر أن العلاقة بين ضغوط العمل والأداء الوظيفي تمثل موضوعاً معقداً يتطلب دراسة دقيقة وشاملة فهناك عدة ضغوط تؤثر على أداء الموظفين بما في ذلك الضغوط النفسية والتحديات الشخصية والظروف الاجتماعية والاقتصادية ومن خلال فهم هذه الضغوط وتحليل تأثيرها يمكن للمؤسسات تحسين بيئة العمل وتعزيز أداء موظفيها.

وتظهر الدراسات السابقة أهمية فهم العلاقة بين ضغوط العمل والأداء الوظيفي وكذلك تأثير العوامل الفردية والتنظيمية على هذه العلاقة ومن المهم أيضاً التركيز على تطوير سياسات وإجراءات تعزز رفاهية الموظفين وتحفزهم على الأداء المتميز وبهذا نلخص إلى أن دراسة العلاقة بين ضغوط العمل والأداء الوظيفي تعد مهمة حيوية لفهم كيفية تحسين البيئة العملية وتعزيز الإنتاجية والتفوق في العمل.

٣. الفصل الثالث: منهجية الدراسة

٣,١. المقدمة

في هذا الفصل، سنقدم نظرة شاملة على منهجية البحث التي تم اتباعها في هذه الدراسة، والتي تهدف إلى استكشاف علاقة بين ضغوط العمل وأداء الموظفين. تعتبر منهجية البحث جزءاً أساسياً من الإطار العلمي الذي يوجه جمع البيانات وتحليلها بشكل منهجي ومنطقي، مما يساعد في فهم الظواهر المعقدة داخل بيئات العمل.

تم اعتماد أسلوب البحث الوصفي في هذه الدراسة، حيث تم استخدام استبيانات لجمع البيانات من عينة من الموظفين في مختلف القطاعات والمنظمات. تهدف هذه الاستبيانات إلى قياس مدى تأثير ضغوط العمل على أداء الموظفين، وفهم العلاقة بين هذين المتغيرين بشكل دقيق ومنصف.

سيتم تفصيل مراحل تنفيذ البحث، بما في ذلك تحديد الأسلوب وتصميم الأدوات البحثية، واختيار عينة الدراسة، وجمع البيانات، وتحليلها بالأساليب الإحصائية المناسبة.

٣,٢. التعريفات الإجرائية لمتغيرات البحث

المتغير المستقل: ضغوط العمل: هو المتغير الذي يتم التلاعب به أو تغييره في الدراسة، ويفرض تأثيره على المتغير المعتمد والتي تشمل (عبء العمل وظروف العمل وصراع الدور وغموض الدور)

المتغير التابع: الأداء الوظيفي: هو المتغير الذي يتم قياس تأثيره أو نتائجه بناءً على التغيرات في المتغير المستقل والتي تشمل (محور العمل ومحور الابداع والابتكار ومحور المبادرة وحل المشكلات)

٣,٣. تصميم البحث (بصلة البحث)

تصميم الدراسة:

١. فلسفة البحث Philosophies: المنهج الوضعي Positivism

تعريف المنهج الوضعي: المنهج الوضعي هو نهج فلسفي يعتمد على القياس والعقل، حيث يفترض أن المعرفة تأتي من خلال ملاحظات محايدة وقابلة للقياس للأنشطة والتفاعلات. يقول المنهج الوضعي إنه إذا كان شيء غير قابل للقياس بهذه الطريقة، فلا يمكننا معرفته بشكل مؤكد. يتم اكتساب المعرفة العلمية من خلال تجميع البيانات من غير نظريات مسبقة وخالية من القيم (Understanding (Pragmatic Research).

٢. منهج البحث Approaches: استنتاجي Deductive

تعريف المنهج الاستنتاجي: البحث الاستدلالي هو أسلوب في العلوم يستخدم لتأكيد النظريات الموجودة أو اختبار الفرضيات. يختلف عن البحث الاستقرائي الذي يهدف إلى إنشاء نظريات جديدة أو تطوير النظريات الحالية. تجمع كلا الأسلوبين معًا لتمكين الباحثين من استخلاص استنتاجات حول السلوك البشري والنظريات الاجتماعية وفهماها بشكل أكبر (atlas. it/).

٣. استراتيجيات البحث Strategies: دراسة حالة Case Study

تعريف دراسة الحالة: هي دراسة تفصيلية لموضوع معين، مثل شخص أو مجموعة أو مكان أو حدث أو منظمة أو ظاهرة. تُستخدم دراسات الحالة بشكل شائع في الأبحاث الاجتماعية والتعليمية والسريية والتجارية (Scribbr).

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

Mono Method

تعريف الأداة الواحدة: تشير الأساليب الأحادية كاستراتيجية بحث إلى نهج استخدام طريقة أو تقنية بحث واحدة لإجراء الدراسة. وهذا يعني أن الباحثين يعتمدون على أسلوب واحد محدد، مثل النوعي أو الكمي، لجمع البيانات وتحليلها (Typeset.io).

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

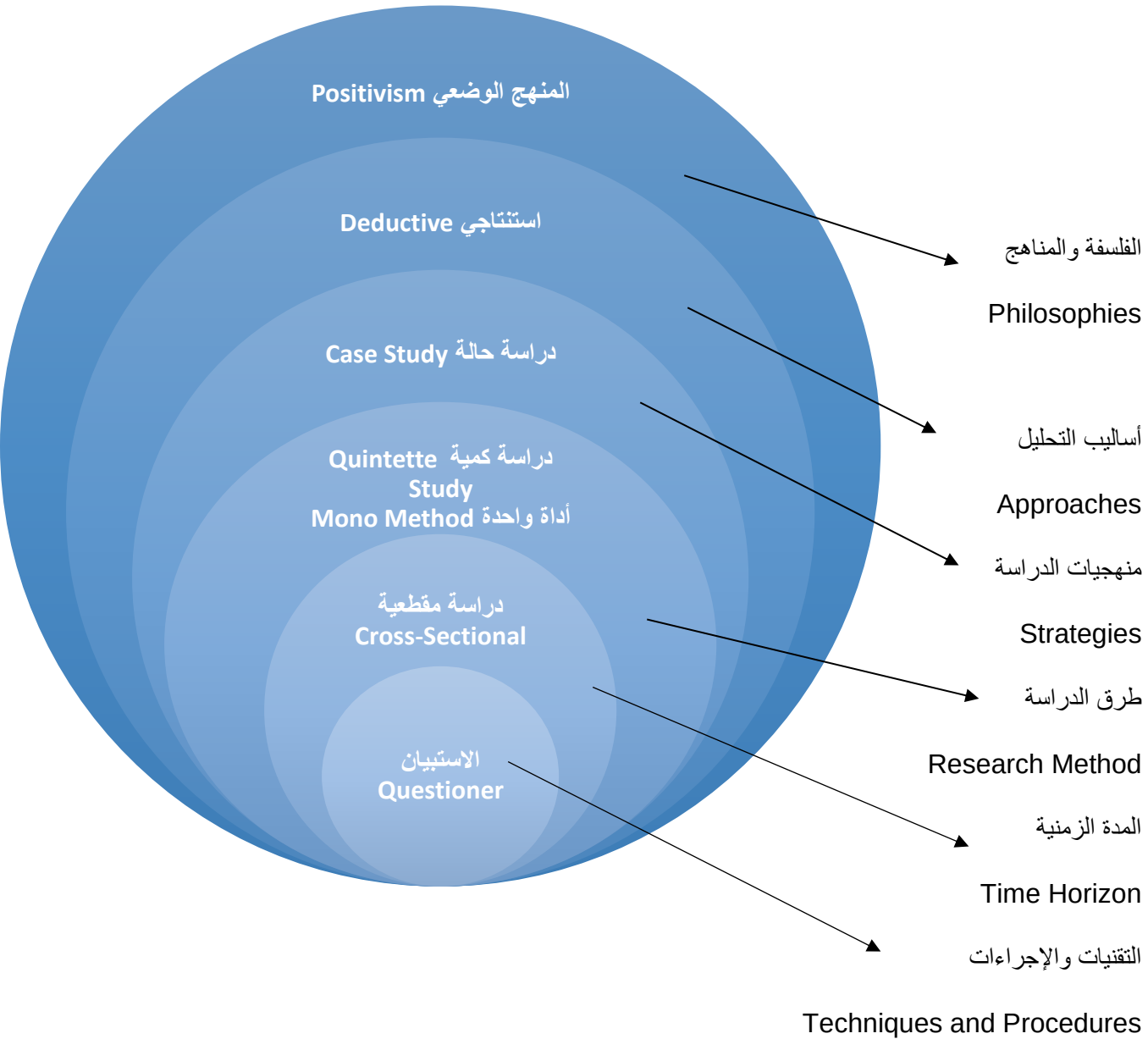
تعريف الدراسة المقطعية: تبحث الدراسة المقطعية في البيانات في نقطة زمنية واحدة. يتم اختيار المشاركين في هذا النوع من الدراسة بناءً على متغيرات معينة. تُستخدم الدراسات المقطعية عادةً في علم نفس النمو، ولكنها مفيدة في العديد من المجالات الأخرى أيضًا، بما في ذلك العلوم الاجتماعية والتعليم.

٦. طرق جمع وتحليل البيانات Techniques and procedures: الاستبيان والتحليل

الاحصائي Questionnaire and statistical analysis

تعريف تحليل البيانات: هو عملية جمع وتحليل كميات كبيرة من البيانات من أجل تحديد الاتجاهات وتطوير رؤى قيمة.

تعريف الاستبيان: الاستبيان عبارة عن قائمة من الأسئلة أو العناصر المستخدمة لجمع البيانات من المشاركين حول مواقفهم أو تجاربهم أو آرائهم. يمكن استخدام الاستبيانات لجمع معلومات كمية و/أو نوعية (Scribbr).



ملخص منهجية الدراسة المصدر: الطالب

٣,٤. مجتمع البحث وطرق وتقنيات أخذ العينات

٣,٤,١ مجتمع الدراسة

في هذا القسم، سأقدم معلومات مفصلة عن مجتمع البحث في دراستي، التي تم تطبيقها على شركة النقل العام السعودية (SAPTCO)

الشركة والقطاع: تم تنفيذ هذه الدراسة في شركة النقل العام السعودية (SAPTCO) ، وهي إحدى الشركات الرائدة في قطاع النقل العام في المملكة العربية السعودية

حجم مجتمع الدراسة: يتألف مجتمع الدراسة من ١٠٠ فرد، يعملون في مختلف الأقسام والمستويات داخل الشركة

تصنيف المجتمع: لا يوجد تصنيف محدد لأفراد المجتمع، حيث يشملون مجموعة واسعة من الموظفين من مختلف التخصصات والمستويات الإدارية داخل الشركة وتم اختيار العينة لتمثيل مختلف الأقسام والمستويات داخل شركة SAPTCO. هذا يشمل العاملين والعاملين الإداريين، مما يضمن تمثيلاً شاملاً للمجتمع العامل داخل الشركة

المنطقة الجغرافية: توجد فروع ومكاتب SAPTCO في جميع مناطق المملكة العربية السعودية، مما يجعل المجتمع المدروس يمثل تنوعاً جغرافياً كبيراً وتعدداً في الخلفيات الثقافية والتجارب العملية

٣,٤,٢ عينة الدراسة

تم تحديد حجم العينة باستخدام جدول (Krejci & Morgan (1970) ، والذي أوصى بعينة قدرها ٨٠ فرداً من مجتمع الدراسة المكون من ١٠٠ فرد في شركة النقل العام السعودية (SAPTCO)

حجم العينة	حجم مجتمع الدراسة	العاملين في شركة سابتنكو
٨٠	١٠٠	

٣,٤,٣ طرق وتقنيات اخذ العينة

في دراستي، تم استخدام أسلوب الاحتمالية لاختيار العينة، وتحديدًا العينة العشوائية الممنهجة. تم اختيار هذه الطريقة لضمان تمثيلية العينة وتعميم النتائج على مجتمع الدراسة بشكل شامل. هذه الطريقة تضمن اختيار المشاركين بشكل منظم ومنهجي، مما يعزز دقة النتائج وموضوعيتها.

تمكنت من جمع عينة كبيرة ومتنوعة من المشاركين، تشمل أفرادًا من مختلف الأقسام والمستويات داخل شركة وكذلك من مختلف مناطق المملكة. هذا التنوع الجغرافي والوظيفي في (SAPTCO) النقل العام السعودية العينة يساهم في تحسين دقة النتائج وزيادة قدرتها على تمثيل الواقع الفعلي لمجتمع الدراسة.

٣,٥. طريقة جمع البيانات

يوضح هذا القسم الأدوات التي استخدمت لجمع البيانات اللازمة للإجابة على أسئلة البحث واختبار فرضياته. استخدم الباحث المنهج المسحي لجمع البيانات الكمية من خلال استخدام استبيانات.

نوع الاستبيان هو ليكرت الخماسي، حيث يعبر الرقم ١ عن "أوافق بشدة"، في حين يعبر الرقم ٥ عن "عارض بشدة".

العبارات	أوافق بشدة	أوافق	محايد	عارض	عارض بشدة
درجة الموافقة	١	٢	٣	٤	٥

سيتم تقديم الأقسام التالية لعرض الأدوات المستخدمة لقياس المتغيرات التالية:

٣,٥,١ المتغير المستقل (ضغوط العمل):

تم استخدام استبيان هشام حسن (٢٠١٢) من أجل قياس المتغير التابع (ضغوط العمل)، الذي يتكون من أربعة أبعاد: عبء العمل وظروف العمل وصراع الدور وغموض الدور، مع إجمالي ١٧ فقرة للمتغير ككل. يتكون البعد عبء الدور من ٥ عناصر، بينما يتكون كل من ظروف العمل وصراع الدور وغموض الدور من ٤ عناصر أيضًا. نوع الاستبيان هو ليكرت الخماسي، حيث يعبر الرقم ١ عن "غير موافق"، في حين يعبر الرقم ٣ عن "محايد".

جدول (٣-٢): المقياس المستخدم لقياس المتغير المستقل (ضغوط العمل)

المتغير المستقل	الأبعاد	عدد العبارات	المصدر
ضغوط العمل	عبء العمل	٥	هشام حسن, ٢٠١٢
	ظروف العمل	٤	
	صراع الدور	٤	
	غموض الدور	٤	
	العدد الكلي	١٧	

٣,٥,٢ المتغير التابع (الأداء الوظيفي)

تم استخدام استبيان حجاج & محمد عبد الوهاب من أجل قياس المتغير التابع (الأداء الوظيفي)، الذي يتكون من ثلاثة أبعاد: محور العمل ومحور الابداع والابتكار، محور المبادرة وحل المشكلات مع إجمالي ٢٤ فقرة للمتغير ككل. يتكون البعد محور العمل من ١١ عناصر، بينما يتكون كل من محور الابداع والابتكار من ٦ عناصر وبينما يتكون محور المبادرة وحل المشكلات من ٧ عناصر أيضا. نوع الاستبيان هو ليكرت الخماسي، حيث يعبر الرقم ١ عن "أوافق بشدة"، في حين يعبر الرقم ٥ عن "أعارض بشدة".

جدول (٣-٣): المقياس المستخدم لقياس المتغير التابع (الأداء الوظيفي)

المتغير التابع	الأبعاد	عدد العبارات	المصدر
الأداء الوظيفي	محور العمل	١١	حجاج & محمد عبد الوهاب
	محور الابداع والابتكار	٦	

	٧	محور المبادرة وحل المشكلات	
	٢٤	العدد الكلي	

المصدر الطالب

٣,٦. أنواع البيانات

٣,٦,١ البيانات الأولية

تمثل البيانات الأولية المعلومات المباشرة التي تم جمعها مباشرة من المشاركين في الدراسة، وتشمل الاستجابات المباشرة من الموظفين في شركة SAPTCO عبر استخدام استبيانات لقياس أثر ضغوط العمل على الأداء الوظيفي. هذه البيانات تعتبر فريدة ومخصصة لهذه الدراسة المحددة.

٣,٦,٢ البيانات الثانوية

تشمل البيانات الثانوية البحوث السابقة، الكتب، والرسائل العلمية التي تمثل الأدبيات المتاحة بالفعل في مجال دراسة ضغوط العمل وتأثيرها على الأداء الوظيفي. تُستخدم هذه البيانات لدعم الدراسة الحالية بالاستفادة من النتائج والنظريات التي تم توثيقها ونشرها سابقاً في المجال البحثي المتعلق.

٣,٧. إجراءات التحليل الإحصائي

بعد جمع البيانات، يصبح من الضروري تحليل المعلومات المستخلصة للوصول إلى استنتاجات ذات معنى. في هذا السياق، تم استخدام الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) الإصدار ٢٨ لتحليل البيانات المجمعة

- تم إجراء اختبار توصيف العينة باستخدام التحليل الوصفي، للحصول على فهم شامل لخصائص مجتمع العينة. هذا التحليل يساعد الباحثين على التعرف على التركيبة السكانية والتفضيلات والمعلومات الأخرى المتعلقة بالأفراد المشاركين في الدراسة.

- تعتبر اختبارات الصلاحية والموثوقية حاسمة في ضمان دقة البيانات المجمعة واتساقها. اختبارات الصدق (التحليل العاملي الاستكشافي) لتحديد ما إذا كانت أدوات البحث تقيس ما تهدف إلى قياسه، بينما تقوم اختبارات الثبات (اختبار كرونباخ ألفا) بتقييم ثبات النتائج مع مرور الوقت
- تم إجراء اختبار توصيف العينة، من خلال التحليل الوصفي، للحصول على نظرة ثاقبة لخصائص مجتمع العينة. يساعد الباحثين على فهم التركيبة السكانية والتفضيلات والمعلومات الأخرى ذات الصلة بالأفراد المشاركين في الدراسة.
- تم إجراء اختبار توصيف العينة، من خلال التحليل الوصفي، للحصول على نظرة ثاقبة لخصائص مجتمع العينة. يساعد الباحثين على فهم التركيبة السكانية والتفضيلات والمعلومات الأخرى ذات الصلة بالأفراد المشاركين في الدراسة.
- تم إجراء اختبار توصيف العينة، من خلال التحليل الوصفي، للحصول على نظرة ثاقبة لخصائص مجتمع العينة. يساعد الباحثين على فهم التركيبة السكانية والتفضيلات والمعلومات الأخرى ذات الصلة بالأفراد المشاركين في الدراسة.

٣,٨. الخاتمة

بعد تحليل البيانات ودراسة العلاقات بين ضغوط العمل وأداء العمل في شركة النقل العام السعودية (SAPTCO)، يمكن استخلاص عدة استنتاجات رئيسية. أولاً، أظهرت النتائج أن هناك علاقة واضحة بين مستوى الضغوط العمل ومختلف أبعاد أداء العمل، بما في ذلك العمل الروتيني، الإبداع والابتكار، والمبادرة في حل المشكلات. تبين أيضاً أن تأثير ضغوط العمل يمكن أن يختلف بناءً على الأقسام داخل الشركة، حيث قد تكون بعض الأقسام أكثر عرضة للضغوط مقارنة بالأخرى. بالإضافة إلى ذلك، كشفت الدراسة عن أهمية تنويع الطرق والأساليب في إدارة الضغوط العمل لتعزيز أداء الموظفين وتعزيز إنتاجيتهم. يمكن للسياسات والإجراءات التي تستهدف تحسين بيئة العمل وتخفيف الضغوط أن تسهم بشكل كبير في تعزيز رضا الموظفين وتحسين أدائهم في العمل وفي النهاية، تعكس النتائج التي حصلنا عليها أهمية مواصلة البحث والتطوير في مجال إدارة الضغوط العمل وتأثيرها على الأداء الوظيفي، مما يسهم في تحسين الظروف العامة للعمل وتعزيز النتائج الإيجابية للمؤسسات وموظفيها على حد سواء.

٤. الفصل الرابع: التحليل الإحصائي ومناقشة النتائج

يتناول هذا الفصل عرضاً لنتائج الدراسة الميدانية التي تم تحليلها إحصائياً باستخدام حزمة البرامج الإحصائية SPSS الإصدار ٢٨. يشمل الفصل الحالي التحليل الإحصائي للإحصاء الوصفي للعينة محل الدراسة باستخدام SPSS V28. بالإضافة إلى ذلك، تم اختبار صدق وثبات الاستبيانات المستخدمة في جمع البيانات المطلوبة من عينة الدراسة الحالية، وكذلك اختبار فرضيات البحث ومدى ملائمة النموذج، وذلك من خلال إجراء تحليل الانحدار الخطي البسيط عبر SPSS 28.

٤,٢ . توصيف عينة الدراسة (الإحصائيات الوصفية لعينة البحث)

تم توزيع مفردات عينة الدراسة وفقاً للجنس - الفئة العمرية - عدد سنوات الخبرة - طبيعة العمل - والمستوى التعليمي. تم حساب التكرارات والنسب المئوية لأفراد عينة الدراسة وتتمثل في المعلومات الديموغرافية التي تشمل:

- الجنس ويشتمل (ذكر، أنثى).
- الفئة العمرية وتشمل (من ٢٠ إلى ٢٩ سنة، من ٣٠ إلى ٣٩ سنة، من ٤٠ إلى ٤٩ سنة، أكثر من ٥٠ سنة).
- المستوى التعليمي ويشمل (جامعي، ثانوي، متوسط).
- عدد سنوات الخبرة وتشمل (أقل من ٥ سنوات، من ٥ إلى ١٤ سنة، من ١٥ إلى ٢٠، أكثر من ٢٠).
- الحالة العائلية وتشمل (متزوج أعزب).
- الوصف الوظيفي يشمل (مهندس شبكات، فني صيانة، أخصائي دعم فني، ممثل خدمة عملاء).

الجدول الرسومات والفقرات التالية توضح تصنيف العينة محل الدراسة كما يلي:

توصيف عينة الدراسة

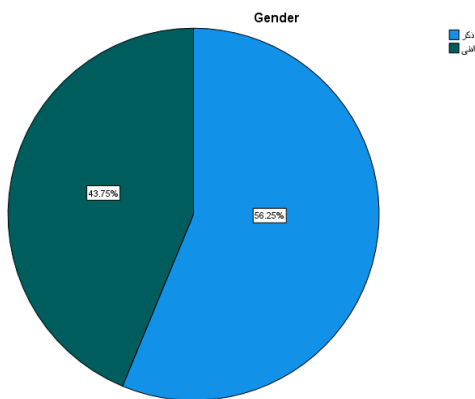
المتغير	فئات المتغير	العدد	النسبة من إجمالي العينة
الجنس	ذكر	١٨	٥٦,٣%
	أنثى	١٤	٤٣,٨%
	إجمالي	٣٢	١٠٠%
العمر	٢٠ إلى ٢٩	١٩	٥٩,٤%
	٣٠ إلى ٣٩	١٠	٣١,٣%
	٤٠ إلى ٤٩	٣	٩,٤%
	إجمالي	٣٢	١٠٠%
المستوى التعليمي	ثانوي	٧	٢١,٩%
	جامعي	٢٥	٧٨,١%
	إجمالي	٣٢	١٠٠%
الخبرة	أقل من ٥ سنوات	١٩	٥٩,٤%
	٥ إلى ١٤	١٢	٣٧,٥%
	١٥ إلى ٢٠	١	٣,١%
	إجمالي	٣٢	١٠٠%
الحالة العائلية	أعزب	٢٥	٨٣,٣%
	متزوج	٥	١٦,٧%
	إجمالي	٣٢	١٠٠%
الوصف الوظيفي	عامل	١٢	٣٧,٥%
	إداري	٢٠	٦٢,٥%
	إجمالي	٣٢	١٠٠%

الجدول (٤-٤)

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على النتائج الإحصائية للدراسة الميدانية

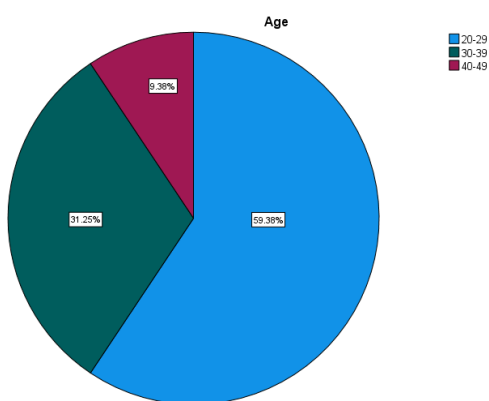
(ن=٣٢ فرد)

من بيانات الجدول السابق تم استخلاص النتائج الآتية:



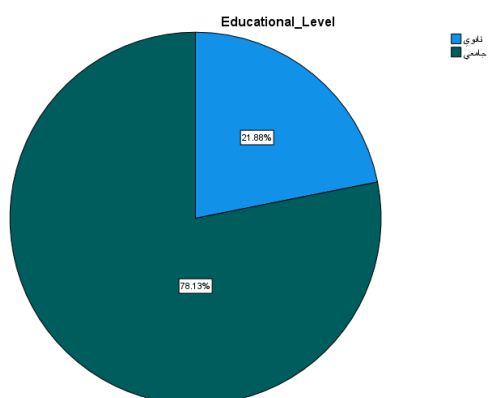
بالنسبة للجنس: أظهرت النتائج الإحصائية أن عدد الذكور يفوق عدد الإناث في العينة، حيث بلغ عدد الذكور ١٨ مفردة بنسبة ٥٦,٢٥٪ من إجمالي العينة، بينما بلغ عدد الإناث ١٤ مفردات بنسبة ٤٣,٧٥٪ من إجمالي العينة. كما هو موضح بالشكل التالي:

تصنيف العينة وفقا لجنس



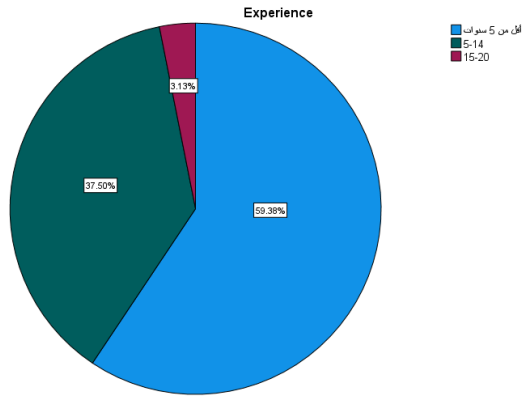
أما فيما يتعلق بالعمر: فإن الفئة العمرية من ٢٠ إلى ٢٩ سنة تضمنت ١٩ مفردة بنسبة ٥٩,٤٪، بينما الفئة العمرية من ٣٠ إلى ٣٩ سنة تضمنت ١٠ مفردات بنسبة ٣١,٣٪ والفئة العمرية من ٤٠ إلى ٤٩ بنسبة ٩,٤٪. الشكل التالي يوضح ذلك.

تصنيف العينة وفقا للعمر



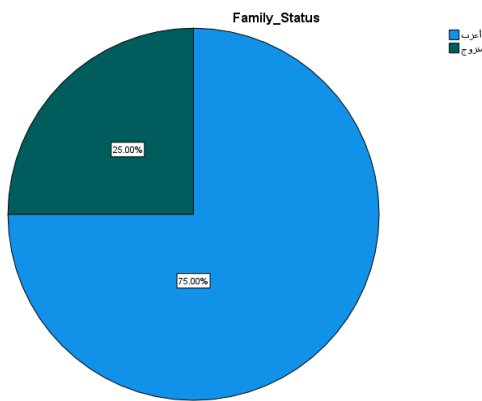
وفيما يتعلق بالمستوى التعليمي: فإن الفئة التي تحمل شهادة الثانوية تضمنت ٧ مفردات بنسبة ٢١,٩٪، بينما الفئة التي تحمل شهادة جامعية تضمنت ٢٥ مفردة بنسبة ٧٨,١٪ من إجمالي العينة. الشكل التالي يوضح ذلك.

تصنيف العينة وفقا للمستوى التعليمي



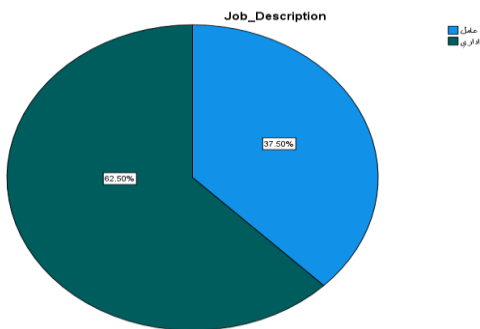
وفيما يتعلق بعدد سنوات الخبرة: فإن الفئة التي تمتلك أقل من ٥ سنوات خبرة تضمنت ١٩ مفردة بنسبة ٥٩,٤٪، بينما الفئة التي تمتلك خبرة من ٥ إلى ١٤ سنة تضمنت ١٢ مفردات بنسبة ٣٧,٥٪ وتضمنت الفئة التي تمتلك خبرة من ١٥ إلى ٢٠ سنة ١ مفردة بنسبة ٣,١٪ من إجمالي العينة. الشكل التالي يوضح ذلك.

تصنيف العينة وفقا لعدد سنوات الخبرة



وفيما يتعلق بالحالة العائلية: فإن الفئة العزباء تضمنت ٢٤ مفردة بنسبة ٧٥,٠٪، بينما الفئة المتزوجة تضمنت ٨ مفردات بنسبة ٢٥,٠٪ من إجمالي العينة. الشكل التالي يوضح ذلك.

تصنيف العينة وفقا للحالة العائلية



وفيما يتعلق بالوصف الوظيفي: فإن المشاركين في العينة يعملون كإداريين، حيث بلغ عددهم ٢٠ مفردة بنسبة ٦٢,٥٪ والمشاركين من فئة العاملين يبلغ عددهم ١٢ مفردة بنسبة ٣٧,٥٪ من إجمالي العينة. الشكل التالي يوضح ذلك.

تصنيف العينة وفقا للوصف الوظيفي

٤,٣. اختبارات الصدق والثبات للاستبيانات

من أجل التحقق من صدق وثبات المقاييس المستخدمة في الدراسة، تم اختبار صدق الاتساق الداخلي للاستبيانات المستخدمة لقياس متغيرات الدراسة، بالإضافة إلى قياس الصدق التقاربي عن

طريق قياس متوسط التباين المستخرج (AVE) Average Variance Extracted بينما تم قياس الثبات للمقاييس المستخدمة في الدراسة عن طريق قياس قيمة ألفا كرونباخ Cronbach's alpha، من خلال نموذج المعادلة البنائية Structural equation modeling (SEM) باستخدام برنامج التحليل الإحصائي SPSS بالإصدار ٢٨. الفقرات والجداول التالية توضح ذلك.

٤,٣,١ صدق المقاييس المستخدمة في الدراسة

تم اختبار صدق الاتساق الداخلي للمقاييس المستخدمة في قياس متغيرات الدراسة، بالإضافة إلى قياس الصدق التقاربي من خلال حساب متوسط التباين المستخرج (Average Variance Extracted - AVE).

صدق الاتساق الداخلي: يشير إلى مدى اتساق كل عبارة من عبارات الاستبانة مع المتغير الذي تنتمي إليه. لتقييم هذا الصدق، قامت الباحثة بحساب معاملات الارتباط بين درجة كل عبارة والدرجة الكلية للمتغير الذي تنتمي إليه. وفقاً لدراسة (Kaiser 1974)، يتم حذف أي عبارة من الاستبانة إذا كانت معامل الارتباط أقل من ٠,٥.

الصدق التقاربي (Convergent Validity): يتم قياس الصدق التقاربي من خلال احتساب متوسط التباين المستخرج (AVE) بين العبارات التي تقيس نفس المقياس. يجب أن تكون قيمة AVE أكبر من ٠,٥ وفقاً لـ (Hair et al. (2006).

الجداول التالية توضح النتائج الإحصائية الخاصة بمعاملات الارتباط، والانحراف المعياري، وقيمة T المحسوبة، وقيمة P بين درجة كل عبارة والدرجة الكلية للمتغير لقياس صدق الاتساق الداخلي للاستبانات. كما تعرض الجداول أيضاً قيمة متوسط التباين المستخرج (AVE) لقياس الصدق التقاربي للاستبانات، وذلك باستخدام نموذج المعادلة البنائية عبر برنامج SPSS بالإصدار ٢٨ كما يلي:

المتغير	العبارات	KMO	معامل الارتباط	الانحراف المعياري	P Values	متوسط التباين المستخرج
ضغوط العمل	غموض العمل	AW2	٠,٨٢٢	١,١٩١	٠,٠٠	٠,٦٣٧
		AW4	٠,٥٨٦	١,٣٤٤	٠,٠٠	
	عبئ العمل	W1	٠,٦٠٣	١,١٥٣	٠,٠٠	
		W4	٠,٧٥٢	١,٢١٤	٠,٠٠	
		W5	٠,٨١٧	١,٢٨١	٠,٠٠	
	ظروف العمل	WC1	٠,٤٧١	١,٣٧٩	٠,٠٠	
		WC2	٠,٨٠٣	١,٢٢٨	٠,٠٠	
		WC3	٠,٣٨٢	١,٢٨٩	٠,٠٠	
	صراع الدور	RS1	٠,٨٤٧	١,١٤٨	٠,٠٠	
		RS2	٠,٨٠٤	١,٢٣٠	٠,٠٠	
		RS3	٠,٤٦٠	١,٠١٤	٠,٠٠	
		RS4	٠,٨١٧	١,٣٦٢	٠,٠٠	
الأداء الوظيفي	محور العمل	FW1	٠,٦٧٦	١,١١٠	٠,٠٠	٠,٧١٩
		FW2	٠,٨٩٧	٠,٩٤٨	٠,٠٠	
		FW3	٠,٨٣٢	٠,٩١٤	٠,٠٠	
		FW4	٠,٦٥٦	٠,٩٩١	٠,٠٠	
		FW6	٠,٨٧٥	٠,٩٢٨	٠,٠٠	
		FW7	٠,٧٥١	٠,٨٧٨	٠,٠٠	
		FW10	٠,٦٩١	١,٠٩٦	٠,٠٠	
		FW11	٠,٥٠١	١,٠١٦	٠,٠٠	
	محور الابداع	FC2	٠,٦١٨	٠,٧٨٢	٠,٠٠	
		FC3	٠,٥٠٧	٠,٧١٦	٠,٠٠	
	محور المبادرة	FIP4	٠,٦٩٥	١,١٢٩	٠,٠٠	
		FIP6	٠,٨٥٤	٠,٨٤٧	٠,٠٠	
		FIP7	٠,٨٩٨	٠,٦٤٧	٠,٠٠	

الجدول (٥-٤)

ن = ٣٢ مفردة

المصدر: من إعداد الباحث بناء على نتائج التحليل الاحصائي لبيانات الدراسة الميدانية

يتضح من الجدول بالأعلى:

مقياس تطبيق ضغوط العمل:

تُظهر جميع معاملات الارتباط بين العبارات التي تقيس متغير ضغوط العمل (عبئ العمل، ظروف العمل، صراع الدور، غموض الدور)، ارتباطاً قوياً، حيث تكون القيم أكبر من ٠,٧. بالإضافة إلى ذلك، فإن جميع معاملات الارتباط دالة إحصائياً عند مستوى معنوية أقل من ٠,٠٠١. بناءً على ذلك، فقد تحقق صدق الاتساق الداخلي للمقياس بأبعاده الأربعة.

أما بالنسبة لقيمة متوسط التباين المستخرج (AVE) لمتغير ضغوط العمل ككل هي ٠,٦٣٧، كذلك قيم متوسط التباين المستخرج لأبعاد الأداء الوظيفي (عبئ العمل، ظروف العمل، صراع الدور، غموض العمل)

هي: ٠,٧٣٢، ٠,٧٠٤، ٠,٦٣٧، ٠,٥٥٢، ٠,٥٥٢ على الترتيب. وفقاً لذلك فقد تحقق الصدق التقاربي للاستبانة.

مقياس تطبيق الأداء الوظيفي:

تُظهر جميع معاملات الارتباط بين للعبارات التي تقيس متغير الأداء الوظيفي (محور العمل، محور الابداع والتركيز، محور المبادرة وحل المشكلات)، ارتباطاً قوياً، حيث تكون القيم أكبر من ٠,٧. بالإضافة إلى ذلك، فإن جميع معاملات الارتباط دالة إحصائياً عند مستوى معنوية أقل من ٠,٠٠١. بناءً على ذلك، فقد تحقق صدق الاتساق الداخلي للمقياس بأبعاده الثلاثة.

أما بالنسبة لقيمة متوسط التباين المستخرج (AVE) لمتغير الأداء الوظيفي ككل هي ٠,٦٨١، كذلك قيم متوسط التباين المستخرج لأبعاد الأداء الوظيفي (محور العمل، محور الابداع والتركيز، محور المبادرة وحل المشكلات)

هي: ٠,٧١، ٠,٦٧٧، ٠,٦٢٧، ٠,٦٨١ على الترتيب. وفقاً لذلك فقد تحقق الصدق التقاربي للاستبانة.

٤,٣,٢ ثبات أداة الدراسة

يشير ثبات الاستبيان إلى استقرار نتائج الاستبيان وعدم تغييرها بشكل كبير عند إعادة توزيعه على أفراد العينة عدة مرات خلال فترات زمنية محددة. لقياس ثبات الاستبانة المستخدمة لقياس متغيرات الدراسة، تم احتساب قيم ألفا كرونباخ باستخدام برنامج SPSS الإصدار ٢٨. وفقاً لـ Hair et al (٢٠١٠)، يجب أن تكون قيمة ألفا كرونباخ أكبر من ٠,٧ لتحقيق الثبات للمقياس.

قياس الثبات لأداة الدراسة

المتغيرات	عدد العبارات	Cronbach's Alpa	
ضغوط العمل	٥	٠,٧٥٧	٩٠٩
	٤	٠,٧٦٣	
	٤	٠,٨٢٦	
	٤	٠,٧٠٧	
الأداء الوظيفي	١١	٠,٨٨٧	٩٥٨
	٦	٠,٨٣٥	
	٧	٠,٨٤٢	

الجدول (٤-٦)

المصدر: من إعداد الباحث بناءً على نتائج التحليل الإحصائي لبيانات الدراسة الميدانية ن=٣٢ مفردة

مقياس ضغوط العمل: أظهرت النتائج الإحصائية أن قيم الفا كرونباخ للمقياس ككل هي ٩٠٩. وللأبعاد الخاصة في ضغوط العمل (عبئ العمل: ٠,٧٥٧)، (ظروف العمل: ٠,٧٤٦)، (صراع الدور: ٠,٧٢٧)، (غموض العمل: ٠,٧٠٧) مما يشير إلى أن جميع القيم أكبر من ٠,٧ وفقاً لـ Hair et al (2010) فقد تحقق المقياس.

مقياس الأداء الوظيفي: أظهرت النتائج الإحصائية أن قيم الفا كرونباخ للمقياس ككل هي ٩٥٨. وللأبعاد الخاصة في الأداء الوظيفي (محور العمل: ٠,٨٨٧)، (محور الابداع والتركيز: ٠,٨٣٥)، (محور الابداع وحل المشكلات: ٠,٨٤٢) مما يشير إلى أن جميع القيم أكبر من ٠,٧ وفقاً لـ Hair et al (2010) فقد تحقق المقياس.

وفقاً للنتائج الإحصائية بالأعلى، التي اثبتت صدق وثبات المقاييس المستخدمة في الدراسة الحالية، مما يعني إمكانية الاعتماد على نتائجها وصلاحيه هذه الاستبانات للتطبيق والوثوق بها، واستخدامها في إجراء التحليلات الخاصة باختبار فروض الدراسة.

٤,٤. الإحصاء الوصفي لمتغيرات البحث (الإجابة على أسئلة البحث)

قد تم قياس استجابات أفراد العينة لفقرات المقياس طبقاً لمقياس ليكرت الخماسي وفقاً لما يلي:

غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
١	٢	٣	٤	٥

تم حساب مستوى الأهمية وفقاً للمعادلة التالية:

تم احتساب الوزن النسبي لكل فئة عن طريق ضرب المتوسط الحسابي في $[100 \div 5]$ (المقياس الخماسي) = ٢٠٪. يوضح الجدول التالي دلالات المتوسطات الحسابية كما يلي:

دلالة المتوسطات الحسابية

قيمة المتوسط الحسابي	النتيجة (الاتجاه العام)	الوزن النسبي %	مستوى (درجة) الممارسة / الأهمية
من ١ إلى أقل من ١,٨٠	غير موافق بشدة	من ٢٠٪ إلى أقل من ٣٦٪	منخفض جدا
من ١,٨٠ إلى أقل من ٢,٦٠	غير موافق	من ٣٦٪ إلى أقل من ٥٢٪	منخفض
من ٢,٦٠ إلى أقل من ٣,٤٠	محايد	من ٥٢٪ إلى أقل من ٦٨٪	متوسط
من ٣,٤٠ إلى أقل من ٤,٢٠	موافق	من ٦٨٪ إلى أقل من ٨٤٪	مرتفع
من ٤,٢٠ إلى أقل من ٥	موافق جدا	من ٨٤٪ إلى أقل من ١٠٠٪	مرتفع جدا

الجدول (٤-٧)

يوضح الجدول التالي التحليل الوصفي لمتغيرات الدراسة متمثلة في الأوساط الحسابية بالاعتماد على مقياس ليكرت الخماسي، والانحرافات المعيارية للمتغيرات طبقا للجدول المتعلق بدلالة المتوسط الحسابي. حيث يتم النظر إلى دلالة المتوسط الحسابي الموضح في الجدول بالأعلى لمعرفة مستوى السلوك الأخلاقي وأبعاده وكذلك مستوى الالتزام التنظيمي وأبعاده، وذلك وفقا لوجهة نظر عينة الدراسة.، وذلك كما يلي:

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمتغيرات الدراسة

المتغير	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاتجاه العام	مستوى الأهمية
ضغوط العمل	٣,٤١	٠,٧٥٥	موافق	مرتفع
	٣,١٦	١,٠١٠	محايد	متوسط
	٣,٣٢	٠,٩٦٩	محايد	متوسط
	٣,٣١	٠,٨٨٩	محايد	متوسط
الأداء الوظيفي	٣,٨١	٠,٦٩٢	موافق	مرتفع
	٣,٩٥	٠,٦١٦	موافق	مرتفع
	٣,٩٢	٠,٦٦٤	موافق	مرتفع

الجدول (٤-٨)

يتضمن من الجدول بالأعلى الخاص بالمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمتغيرات الدراسة ما يلي:

تظهر نتائج توصيف المتغير المستقل (السلوك الأخلاقي): إلى أن الاتجاه العام لمفردات عينة الدراسة هي الحياد مما يدل على تحقيق مستوى متوسط من تأثير ضغوط العمل في قطاع النقلات ، وذلك حيث كان المتوسط الحسابي للمتغير ككل (٣,٢٩) بنسبة موافقة بلغت (٦٥,٨٪) عند انحراف معياري (٠,٧٢٥)، وكذلك أوضحت النتائج الإحصائية الوصفية لأبعاد ضغوط العمل أن الأربعة لأبعاد لمتغير ضغوط العمل (عبئ العمل، ظروف العمل، صراع الدور، غموض العمل)

حيث كان اتجاه أبعاد ظروف العمل وصراع الدور وغموض العمل تميل للحياد عند مستوى متوسط وبعد عبئ العمل يميل للموافقة عند مستوى تطبيق مرتفع، حيث نجد أن المتوسط الحسابي لبعد (عبئ العمل) هو (٣,٤١) بنسبة موافقة (٦٨,٢٪) عند انحراف معياري (٠,٧٥٥) وبلغ المتوسط الحسابي لبعد (ظروف العمل) هو (٣,١٦) بنسبة موافقة (٦٣,٢٪) عند انحراف معياري (١,٠١٠) وبلغ المتوسط الحسابي لبعد (صراع الدور) هو (٣,٣٢) بنسبة موافقة (٦٦,٤٪) عند انحراف معياري (٠,٩٦٩) وبلغ المتوسط الحسابي لبعد (غموض العمل) هو (٣,٣١) بنسبة موافقة (٦٦,٢٪) عند انحراف معياري (٠,٨٨٩).

بالنسبة لتوصيف المتغير التابع (الأداء الوظيفي): إلى أن الاتجاه العام لمفردات عينة الدراسة هي الموافقة مما يدل على تحقيق مستوى مرتفع من تطبيق ممارسات الأداء الوظيفي في قطاع النقل، وذلك حيث كان المتوسط الحسابي للمتغير ككل (٣,٨٨) بنسبة موافقة بلغت (٧٧,٦٪) عند انحراف معياري (٠,٦١٥)، وكذلك أوضحت النتائج الإحصائية الوصفية لأبعاد الأداء الوظيفي أن الثلاثة أبعاد لمتغير الأداء الوظيفي (محور العمل، محور الابداع والابتكار، محور المبادرة وحل المشكلات) حيث كان اتجاه الأبعاد جميعها تميل للموافقة عند مستوى تطبيق مرتفع، حيث نجد أن المتوسط الحسابي لبعد (محور العمل) هو (٣,٨١) بنسبة موافقة (٧٦,٢٪) عند انحراف معياري (٠,٦٩٢) وبلغ المتوسط الحسابي لبعد (محور الابداع والابتكار) هو (٣,٩٥) بنسبة موافقة (٧٩٪) عند انحراف معياري (٠,٦١٦) وبلغ المتوسط الحسابي لبعد (محور الابداع والابتكار) هو (٣,٩٢) بنسبة موافقة (٧٨,٤٪) عند انحراف معياري (٠,٦٦٤).

وفقا للنتائج الوصفية لمتغيرات الدراسة، أشارت النتائج الإحصائية الوصفية فيما يتعلق بالمتغير المستقل (الأداء الوظيفي) وأبعاده يميلون إلى الحياد وأن تطبيقه في متوسط وهذا يجيب على السؤال الرئيسي وهو: كيف يؤثر ضغوط العمل للموظفين على المستوى الأداء الوظيفي في قطاع النقل، بينما كانت النتائج الإحصائية الوصفية للمتغير التابع (الأداء الوظيفي) وأبعاده يميلون إلى الموافقة وأن تطبيقه في القطاع مرتفع في قطاع النقل وهذا يجيب على الأسئلة الفرعية من ناحية أبعاد ضغوط العمل اتجاه المتغير التابع ككل الأداء الوظيفي وذلك من وجهة نظر عينة الدراسة.

٤,٥. معاملات الارتباك الخطي بين متغيرات الدراسة

يعرض الجدول التالي معاملات الارتباط (البيرسون) بين متغيرات الدراسة، والتي تم قياسها باستخدام SPSS-V.28 وذلك على النحو التالي:

معاملات الارتباط بين متغيرات الدراسة

المتغيرات/المعنوية	السلوك الأخلاقي	الالتزام التنظيمي
ضغوط العمل	١	٠,٦٢٣**
		<.001
	٣٢	٣٢
الأداء الوظيفي	٠,٦٢٣**	١
		<.001
	٣٢	٣٢

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

الجدول (٩-٤)

الارتباط الخطي بين ضغوط العمل وأبعاده (كمتغير مستقل) والأداء الوظيفي وأبعاده (كمتغير تابع):

تبين وجود ارتباط معنوي قوي موجب (٠,٦٢٣) بين السلوك الأخلاقي كمتغير مستقل والالتزام التنظيمي كمتغير تابع عند مستوى دلالة أقل من (٠,٠٠١).
يلاحظ مما سبق أن قيم معاملات الارتباط بين متغيرات الدراسة مرتفعة، ومما يدل على قوة هذا الارتباط.

٤,٦. اختبار الفرضيات ومناقشة النتائج

يتعلق هذا الجزء باختبار صحة الفرض الرئيسي للدراسة وما يتبعه من فروض فرعية، ويتم عرض النتائج الإحصائية التي تم التوصل إليها باستخدام الحزمة الإحصائية SPSS-V.28 على النحو التالي:

الفرض الرئيسي للدراسة:

توجد علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية إيجابية بين ضغوط العمل والأداء الوظيفي في قطاع النقليات

ويتفرع من هذا الفرض الرئيسي فروضا فرعية كما يلي:

- ف١: توجد علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية بين عبء العمل كأحد ضغوط العمل والأداء الوظيفي
- ف٢: توجد علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية بين ظروف العمل كأحد ضغوط العمل والأداء الوظيفي
- ف٣: توجد علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية بين صراع الدور كأحد أبعاد ضغوط العمل والأداء الوظيفي
- ف٤: توجد علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية بين غموض العمل كأحد أبعاد ضغوط العمل والأداء الوظيفي

نتائج اختبار الفرض الرئيسي للدراسة:

ينص هذا الفرض على أنه "توجد علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين ضغوط العمل والأداء الوظيفي في قطاع النقليات"

ولاختبار هذا الفرض تم استخدام أسلوب تحليل الانحدار الخطي البسيط Simple Linear Regression Analysis بين تأثير ضغوط العمل محل الدراسة كمتغير مستقل الأداء الوظيفي (أجمالا) كمتغير تابع.

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.623 ^a	.388	.368	.489

a. Predictors: (Constant), SS_Work_Pressures

الجدول (٤-١٠)

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	4.547	1	4.547	19.046	<.001 ^b
	Residual	7.162	30	.239		
	Total	11.710	31			

a. Dependent Variable: SS_Job_Performance

b. Predictors: (Constant), SS_Work_Pressures

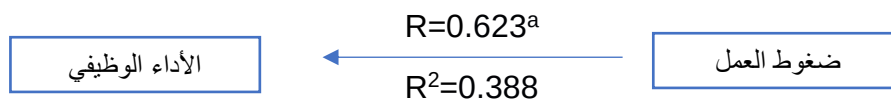
الجدول (٤-١١)

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	95.0% Confidence Interval for B	
		B	Std. Error	Beta			Lower Bound	Upper Bound
1	(Constant)	2.142	.407		5.261	<.001	1.311	2.974
	SS_Work_Pressures	.528	.121	.623	4.364	<.001	.281	.776

a. Dependent Variable: SS_Job_Performance

الجدول (٤-١٢)



يتضح من الجداول بالأعلى ما يلي:

- يشير مستوى المعنوية لاختبار (F) وهو (sig. F) إلى أنه أقل من (٠,٠١)، مما يشير إلى معنوية نموذج الانحدار الخطي البسيط عند مستوى دلالة ٠,٠١.
- تشير قيمة معامل الارتباط $R = 0.623$ (إلى وجود ارتباط موجب قوي بين ضغوط العمل والأداء الوظيفي (أجمالاً).
- يشير معامل التحديد المعدل (R^2) إلى أن ٣٨,٣٪ من التباين الحاصل في ضغوط العمل (أجمالاً) يمكن تفسيره من خلال التباين في الأداء الوظيفي.

- تشير قيمة (ت) (T. Value) إلى معنوية معامل الانحدار بيتا (β)، حيث أن مستوى الدلالة المحسوب لاختبار (ت) أقل من ٠,٠١.

تشير النتائج إلى قبول صحة الفرض الرئيسي الذي يفيد بوجود علاقة ارتباط إيجابية ذات دلالة إحصائية بين ضغوط العمل كمتغير مستقل والأداء الوظيفي (إجمالاً) كمتغير تابع. هذا يدل على أن زيادة مستويات ضغوط العمل تؤثر بشكل إيجابي على أداء الموظفين بشكل عام. يمكن تفسير هذه العلاقة بأن الضغوط المرتفعة قد تدفع الموظفين إلى تحسين أدائهم كوسيلة للتعامل مع التحديات والتوقعات المرتفعة.

الاتفاق مع الدراسات السابقة:

تنفق هذه النتائج مع الدراسات السابقة التي تم تناولها في هذا السياق، مثل دراسة عائشة وسعيد (٢٠٢٤) ودراسة ناجي وبهز (٢٠٢٠) ودراسة أحمد محمود ورحاب عبدالمنعم (2023)

- دراسة عائشة وسعيد (2024) وجدت الدراسة علاقة إيجابية بين ضغوط العمل والأداء الوظيفي، مما يعزز من مصداقية نتائج الدراسة الحالية. هذا الاتفاق يمكن أن يشير إلى أن التأثير الإيجابي لضغوط العمل على الأداء ليس خاصاً بدراسة واحدة فقط، بل هو اتجاه ملحوظ في الأدبيات المتعلقة بهذا الموضوع.
- دراسة ناجي وبهز (2020) أظهرت الدراسة أن ضغوط العمل تؤدي إلى تحسين الأداء الوظيفي، وهو ما يتماشى مع نتائج الدراسة الحالية. هذا يتفق مع الرؤية القائلة بأن الضغوط يمكن أن تحفز الموظفين على تقديم أداء أفضل لمواجهة التحديات المترتبة على الضغوط.
- دراسة أحمد محمود ورحاب عبدالمنعم (2023) أكدت الدراسة أيضاً على وجود علاقة إيجابية بين ضغوط العمل والأداء الوظيفي، مما يعزز من صحة الفرضية المطروحة في الدراسة الحالية. هذا التوافق بين الدراسات يعزز من قوة نتائج الدراسة الحالية ويشير إلى أن العلاقة بين ضغوط العمل والأداء الوظيفي هي علاقة متعددة الدراسات وليست مجرد صدفة.

الاستنتاج:

تؤكد النتائج أن ضغوط العمل تلعب دوراً مهماً في التأثير على الأداء الوظيفي، ويمكن أن تكون هذه الضغوط محفزاً لزيادة الكفاءة والأداء في ظل الظروف المناسبة. إلا أنه من المهم أيضاً أخذ الجانب السلبي لضغوط العمل بعين الاعتبار، حيث يمكن أن يؤدي الضغط الزائد إلى آثار سلبية محتملة على الصحة النفسية والبدنية للموظفين.

نتائج اختبار الفرضيات الفرعية الأربعة للدراسة:

تنص هذه الفرضيات على أنه: "توجد علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين غموض العمل وعبء العمل وظروف العمل وصراع الدور كأحد أبعاد ضغوط العمل على الأداء الوظيفي" يختبر هذا الفرض العلاقة بين أبعاد ضغوط العمل محل الدراسة كمتغير مستقل والأداء الوظيفي كمتغير تابع.

ولاختبار هذا الفرض تم استخدام تحليل الانحدار الخطي المتعدد Multiple Linear Regression

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.664 ^a	.441	.358	.492

a. Predictors: (Constant), Work_◌Ambiguity, Working_Conditions, Workload, Role_Struggle

الجدول (٤-١٣)

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	5.161	4	1.290	5.320	.003 ^b
	Residual	6.548	27	.243		
	Total	11.710	31			

a. Dependent Variable: SS_Job_Performance

b. Predictors: (Constant), Work_◌Ambiguity, Working_Conditions, Workload, Role_Struggle

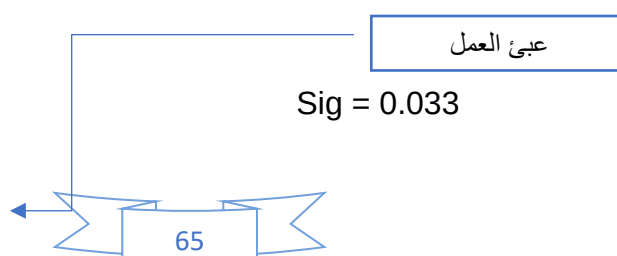
الجدول (٤-١٤)

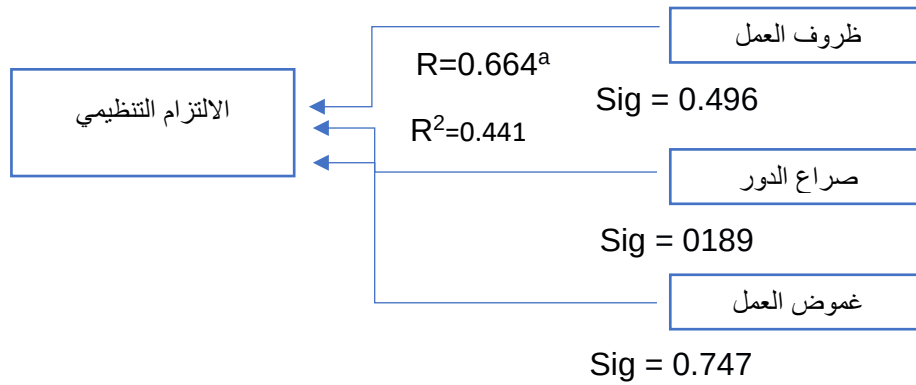
Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	95.0% Confidence Interval for B	
		B	Std. Error				Lower Bound	Upper Bound
1	(Constant)	2.038	.434		4.701	<.001	1.149	2.927
	Workload	.347	.155	.427	2.249	.033	.030	.665
	Working_Conditions	.079	.115	.130	.691	.496	-.156	.314
	Role_Struggle	.168	.125	.265	1.347	.189	-.088	.424
	Work_◌Ambiguity	-.042	.129	-.061	-.326	.747	-.306	.222

a. Dependent Variable: SS_Job_Performance

الجدول (٤-١٥)





يتضح من الجداول بالأعلى ما يلي:

- يشير مستوى المعنوية لاختبار (F) وهو (sig. F) إلى أنه أقل من (٠,٠١)، مما يشير إلى معنوية نموذج الانحدار الخطي البسيط عند مستوى دلالة ٠,٠١.
- تشير قيمة معامل الارتباط ($R = 0.664$) إلى وجود ارتباط موجب قوي بين السلوك الأخلاقي والالتزام التنظيمي (أجمالاً).
- يشير معامل التحديد المعدل (R^2) إلى أن ٤٤,١٪ من التباين الحاصل في الالتزام التنظيمي (أجمالاً) يمكن تفسيره من خلال التباين في أبعاد السلوك الأخلاقي (النزاهة، عدم التحيز، الاحترام، الشفافية).
- تشير قيمة (ت) (T. Value) إلى معنوية معامل الانحدار بيتا (β)، حيث أن مستوى الدلالة المحسوب لاختبار (ت) أقل من ٠,٠١.
- يشير (Sig) لبعد عبء العمل يساوي ٠,٠٣٣ وهذا يعبر عنه أصغر من ٠,٥ وهذا يؤدي لقبول الفرضية
- يشير (Sig) لبعد ظروف العمل يساوي ٠,٤٩٦ وهذا يعبر عنه أكبر من ٠,٥ وهذا يؤدي لفرض الفرضية
- يشير (Sig) لبعد صراع الدور يساوي ٠,١٨٩ وهذا يعبر عنه أكبر من ٠,٥ وهذا يؤدي لفرض الفرضية
- يشير (Sig) لبعد غموض العمل يساوي ٠,٧٤٧ وهذا يعبر عنه أصغر من ٠,٥ وهذا يؤدي لفرض الفرضية

وفقاً للنتائج الإحصائية بالأعلى:

- توجد علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين السلوك الأخلاقي والالتزام التنظيمي
- توجد علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين عبء العمل كأحد ضغوط العمل والأداء الوظيفي
- لا توجد علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين ظروف العمل كأحد أبعاد ضغوط العمل والأداء الوظيفي
- لا توجد علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين صراع الدور كأحد أبعاد ضغوط العمل والأداء الوظيفي
- لا توجد علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين غموض العمل كأحد أبعاد ضغوط العمل والأداء الوظيفي

تشير النتائج إلى قبول صحة الفرض الفرعي الذي ينص على وجود علاقة ارتباط إيجابية ذات دلالة إحصائية بين عبء العمل كأحد أبعاد ضغوط العمل والأداء الوظيفي (إجمالاً) كمتغير تابع. هذا يعني أن عبء العمل له تأثير ملحوظ على تحسين الأداء الوظيفي بشكل عام. يمكن تفسير ذلك بأن العبء المترتب على الموظفين قد يكون محفزاً لهم لتحسين أدائهم لمواكبة متطلبات العمل المتزايدة.

في المقابل، تم رفض باقي الفرضيات الفرعية التي تنص على وجود علاقة ارتباط إيجابية ذات دلالة إحصائية بين ظروف العمل وصراع الدور وغموض العمل كأبعاد أخرى لضغوط العمل والأداء الوظيفي (إجمالاً) كمتغير تابع. هذا الرفض يشير إلى أن هذه الأبعاد قد لا تؤثر بشكل كبير على الأداء الوظيفي بشكل عام، أو أن التأثير الذي قد يكون موجوداً لا يصل إلى درجة الدلالة الإحصائية في سياق هذه الدراسة.

الاتفاق مع الدراسات السابقة:

تتفق هذه النتائج مع دراسة سحراء حسين (٢٠١٣) ودراسة قرعة: (2021)

- دراسة سحراء حسين: (2013) وجدت الدراسة أن عبء العمل له تأثير إيجابي على الأداء الوظيفي، مما يعزز من مصداقية نتائج الدراسة الحالية. هذا الاتفاق يبرز أهمية عبء العمل كعامل مؤثر في تحسين الأداء.
- دراسة قرعة: (2021) أكدت الدراسة أيضاً على أن عبء العمل يؤثر بشكل إيجابي على الأداء الوظيفي، وهو ما يتماشى مع نتائج الدراسة الحالية. هذا التوافق يشير إلى أن تأثير عبء العمل على الأداء هو موضوع متكرر في الأبحاث وقد يكون عاملاً هاماً في تحديد الأداء الوظيفي.

الاستنتاج:

تؤكد النتائج أن عبء العمل هو البعد الأبرز في ضغوط العمل الذي يؤثر بشكل إيجابي على الأداء الوظيفي. ومع ذلك، فإن الأبعاد الأخرى مثل ظروف العمل وصراع الدور وغموض العمل لم تظهر تأثيراً ملحوظاً على الأداء الوظيفي في هذه الدراسة. قد يكون من المفيد في المستقبل إجراء دراسات أعمق لتحديد الأسباب الكامنة وراء هذه النتائج وكيفية تحسين أبعاد ضغوط العمل الأخرى لتحقيق أداء وظيفي أفضل.

٤,٧. الخاتمة

فقد تم إجراء SPSS V28 وفقاً لتحليل البيانات الإحصائية التي أجرتها الباحثة باستخدام برنامج التحليل الوصفي لعينة الدراسة والمتغيرات الخاصة بها. بناءً على نتائج التحليل الإحصائي، تبين أن المقاييس المستخدمة في الدراسة تتمتع بالصدق والثبات. وقد تم قبول الفرضية الرئيسية للدراسة، في حين تم رفض الفروض الفرعية الثلاثة وقبول فرضية فرعية واحدة.

٥. الفصل الخامس: حدود البحث والتوصيات والاستنتاجات

٥,١. المقدمة

في هذا الفصل الأخير من الدراسة، يتم استعراض حدود الدراسة التي قد تكون أثرت على النتائج المستخلصة وتفسيراتها، مع توضيح الظروف والعوامل التي ربما قيدت البحث. بعد ذلك، تُقدم التوصيات والتطبيقات العملية المستندة إلى النتائج، بهدف تقديم إرشادات لتحسين الأداء في السياقات العملية ذات الصلة. كما يتناول الفصل الدراسات المستقبلية، مشيرًا إلى المجالات البحثية التي يمكن أن تستفيد من توسيع الدراسة الحالية أو استكشاف جوانب جديدة. وأخيرًا، تُختتم الدراسة بالخاتمة التي تلخص النتائج الرئيسية وتبرز إسهام البحث في تعزيز المعرفة النظرية والتطبيقية في المجال المعني.

٥,٢. حدود الدراسة

في هذا القسم، سيتم تقسيم حدود خمسة إلى أربع فئات رئيسية لتوضيح نطاق البحث وأبعاده:

الحدود الموضوعية: تقتصر الدراسة على بيان واقع تأثير ضغوط العمل وابعاده (عبء العمل، ظروف العمل، صراع الدور، غموض الدور) على الأداء الوظيفي وابعاده (محور العمل، محور الابداع والابتكار، محور المبادرة وحل المشكلات).

الحدود المنهجية: اعتمدت الدراسة الحالية على المنهج الوضعي ويتم استخدام التحليل الاستنتاجي واستخدمت الدراسة أداة بحث كمية ومقطعية وتم تجميع بيانات الدراسة عن طريق الاستبيان

الحدود البشرية: تقتصر الدراسة على مشاركة العاملين بشكل عام في شركة سابنكو في المملكة العربية السعودية

الحدود المكانية: تحدد البحث مكانيا في قطاع النقلات في جميع مناطق المملكة العربية السعودية في المملكة العربية السعودية.

الحدود الزمانية: امتدت الحدود الزمانية للبحث من ١٧ فبراير ٢٠٢٤ إلى ٢٤ أغسطس ٢٠٢٤

٥,٣. التوصيات والتطبيقات العملية:

التوصيات:

١. **تحسين بيئة العمل:** ينبغي على المؤسسات في قطاع الاتصالات التركيز على تحسين بيئة العمل من خلال توفير دعم نفسي واجتماعي للموظفين، وتقليل مصادر الضغوط مثل عبء العمل الزائد والرواتب غير المناسبة.

٢. **تقديم برامج تدريبية:** تنفيذ برامج تدريبية تهدف إلى تطوير مهارات التعامل مع ضغوط العمل، وتمكين الموظفين من تبني استراتيجيات فعالة للتعامل مع المواقف الضاغطة.

٣. تعزيز التوازن بين العمل والحياة: ينبغي على المؤسسات تطبيق سياسات تشجع على تحقيق التوازن بين الحياة الشخصية والمهنية للموظفين، مثل توفير ساعات عمل مرنة وإجازات سنوية كافية.

٤. تشجيع القيادة الفعالة: تعزيز دور القادة في دعم الموظفين من خلال تقديم التوجيه والتوجيه المستمرين، وتطبيق أساليب قيادة تشاركية تعزز من روح الفريق وتقليل التوتر.

٥. استخدام التكنولوجيا لتحسين الأداء: تطبيق تقنيات حديثة تساهم في تحسين العمليات اليومية وتقليل الضغط على الموظفين من خلال تسهيل سير العمل وزيادة الكفاءة.

٦. إجراء مراجعات دورية للضغوطات: يتعين على المؤسسات إجراء تقييمات دورية لمدى تأثير ضغوط العمل على الأداء الوظيفي، وتحديث السياسات والإجراءات بناءً على هذه التقييمات لضمان التحسين المستمر.

التطبيقات العملية:

لتحقيق التوصيات المذكورة أعلاه، يمكن للمؤسسات في قطاع الاتصالات اتخاذ الخطوات العملية التالية:

١. إطلاق حملات توعية: تنظيم ورش عمل وحملات توعية تهدف إلى تعريف الموظفين بأهمية إدارة الضغوط وتأثيرها على الأداء الوظيفي.
 ٢. تنفيذ استراتيجيات لإدارة التغيير: تطوير استراتيجيات فعالة لإدارة التغيير في بيئة العمل، مما يساعد الموظفين على التكيف مع التحديات الجديدة وتقليل مستوى الضغوط.
 ٣. تطبيق نظام دعم الموظفين: إنشاء وحدة متخصصة داخل المؤسسة تقدم الدعم النفسي والاستشارات المهنية للموظفين، مما يساعد على تقليل الآثار السلبية لضغوط العمل.
 ٤. تحسين سياسات الحوافز: إعادة تصميم سياسات الحوافز والمكافآت لتكون أكثر عدالة ومرونة، مما يحفز الموظفين على تحسين أدائهم وتقليل مستوى الضغوط.
- باتباع هذه التوصيات والتطبيقات العملية، يمكن للمؤسسات تحسين بيئة العمل، وزيادة رضا الموظفين، وتحقيق أداء وظيفي أفضل، مما ينعكس بشكل إيجابي على النتائج التنظيمية.

٥، ٤. الدراسات المستقبلية:

في ضوء نتائج هذا البحث، يمكن اقتراح بعض الدراسات المستقبلية التي من شأنها أن تعزز الفهم المتعلق بتأثير ضغوط العمل على الأداء الوظيفي في قطاع النقل:

١. دراسة تأثير العوامل الثقافية والاجتماعية على ضغوط العمل في قطاع النقل:

يُنصح بإجراء دراسة تستكشف كيفية تأثير العوامل الثقافية والاجتماعية على مستويات ضغوط العمل في قطاع النقل. قد تكشف هذه الدراسة عن الاختلافات في استجابة الموظفين للضغوط بناءً على خلفياتهم الثقافية والاجتماعية.

٢. تحليل تأثير تقنيات إدارة الضغوط الحديثة على الأداء الوظيفي:

يمكن إجراء دراسة تركز على تأثير استخدام تقنيات حديثة لإدارة الضغوط مثل تطبيقات المساعدة الذاتية أو الأنظمة الذكية في تقليل ضغوط العمل وتحسين الأداء الوظيفي في قطاع النقل.

٣. استكشاف دور القيادة الإيجابية في تقليل ضغوط العمل:

دراسة تهدف إلى فهم كيفية تأثير أساليب القيادة الإيجابية على تقليل مستويات ضغوط العمل وزيادة الالتزام الوظيفي في قطاع النقل. يمكن أن تركز هذه الدراسة على مقارنة بين مختلف أساليب القيادة وتأثيرها على الأداء.

٤. تأثير ساعات العمل المرنة على ضغوط العمل:

يُقترح إجراء دراسة تفصيلية حول تأثير ساعات العمل المرنة والإجازات المدفوعة على مستوى ضغوط العمل في قطاع النقل. قد تساهم هذه الدراسة في تطوير سياسات عمل أكثر فعالية في تحسين التوازن بين العمل والحياة الشخصية.

٥. دراسة مقارنة بين القطاعات المختلفة:

يمكن إجراء دراسة مقارنة بين تأثير ضغوط العمل في قطاع النقل مقارنة بقطاعات أخرى مثل قطاع التصنيع أو الخدمات اللوجستية. هذه المقارنة قد تساعد في تحديد العوامل المشتركة والفروقات التي تؤثر على ضغوط العمل عبر القطاعات المختلفة.

من خلال تنفيذ هذه الدراسات المستقبلية، يمكن توفير رؤى أعمق حول كيفية تحسين بيئة العمل في قطاع النقل وتعزيز الأداء الوظيفي، مما يؤدي إلى تطوير سياسات وإجراءات أفضل تتماشى مع احتياجات الموظفين والمجتمع.

٥.٥. الخاتمة:

يهدف هذا البحث إلى دراسة تأثير ضغوط العمل بأبعادها المختلفة على الأداء الوظيفي بمختلف جوانبه لدى الموظفين في شركة سابكو ضمن قطاع النقل. اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي واستخدمت التحليل الاستنتاجي لتحقيق أهداف البحث. تم جمع البيانات باستخدام أداة بحث كمية عبر استبيان إلكتروني، حيث وزعت الاستبيانات على ١٠٠ موظف من مناطق مختلفة في المملكة العربية السعودية، واختيرت عينة مكونة من ٨٠ موظفًا وموظفة، استجاب منهم ٣٢ للاستبيان.

تم تحليل البيانات باستخدام برنامج SPSS للتحليل الإحصائي، وأظهرت النتائج وجود علاقة إيجابية ملحوظة بين ضغوط العمل والأداء الوظيفي بشكل عام. كما أظهرت النتائج أن هناك علاقة إيجابية قوية بين عبء العمل، كأحد أبعاد ضغوط العمل، وبين الأداء الوظيفي، حيث كانت هذه العلاقة تتراوح بين متوسطة ومرتفعة. أثبتت الدراسة أن ضغوط العمل في قطاع النقل لها تأثير إيجابي وملحوظ على الأداء الوظيفي.

تؤكد هذه النتائج على أهمية تعزيز ضغوط العمل، لا سيما عبء العمل، في تحسين الأداء الوظيفي داخل قطاع النقليات. وتقدم الدراسة رؤى قيمة للشركات في هذا القطاع حول كيفية تحسين بيئات العمل وتعزيز الالتزام من خلال تبني ممارسات أخلاقية فعالة.

يمكن استغلال نتائج هذه الدراسة في تطوير استراتيجيات وسياسات تدعم السلوك الأخلاقي وتعزيز الالتزام التنظيمي، مما يساهم في تحسين الأداء المؤسسي وزيادة رضا الموظفين في شركة سابتكو وبقية الشركات العاملة في قطاع النقليات.

قائمة المراجع

المصادر العربية:

أحمد محمود, ر. ع. ا. , & رحاب عبد المنعم. (2023). تأثير الضغوط في العمل على أداء العاملين بالبنوك التجارية بالتطبيق على البنك الأهلي المصري-فرع العجوزة The effect of stress at work on the performance of employees in commercial banks by applying it to the National Bank of Egypt-Al-Awza branch. مجلة المعهد العالي للدراسات النوعية, 3(4), 1715-1790.

اسحق, س. أ. ع. ا. ا. , & سميرة أحمد عبد الله اسحق. (٢٠١٧). ضغوط العمل أثرها على الأداء الوظيفي لدي عينة من العاملين في قطاع الإعلام بدولة الكويت. العلوم التربوية, ٢٥(٢)-الجزء (١), ٢٧٩-٣٣٥. <https://dx.doi.org/10.21608/ssj.2017.50860>

أيوب, بن قاصير & بوقزولة أيوب. (2023). *أثر ضغوط العمل على أداء العاملين في المؤسسات الاستشفائية* (Doctoral dissertation, university center of abdalhafid boussouf-MILA).

بخيخ, شفيقة, رقايق, يزيدي, بوجردة & ياسين (مشرفا). (2018). *علاقة ضغوط العمل بالأداء الوظيفي*. (Doctoral dissertation).

بعيو, بومزبر, دلال, كحيلة & نبيلة (مشرف). (2017). *أثر ضغوط العمل على الأداء الوظيفي: دراسة حالة شركة الخزف الصحي بالمليية* (Doctoral dissertation), جامعة جيجل.

بلعايدي, جلول, غلاي نسيم & نسيم. (2022). *ضغوط العمل وأثرها على الأداء الوظيفي: الدراسة الميدانية: بشركة توزيع الكهرباء والغاز عين تموشنت* (Doctoral dissertation, University of Ain Temouchent).

بن طافر, & مغزيلي حنان. (2022). *أثر ضغوط العمل على أداء فئة من موظفات معهد العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير* (Doctoral dissertation, university center of abdalhafid boussouf-MILA).

جاوتي, ليزة, مبارك & رفيقة. (2019). *أثر ضغوط العمل على الأداء الوظيفي-دراسة حالة ابتدائية العيمش أعلي وثانوية حمكي إبيدري-تيزي وزو* (Doctoral dissertation), جامعة مولود معمري تيزي وزو.

جبوري، سيد علي، جبوري، & فريدة. (2017). تأثير ضغوط العمل على الاداء المهني لدى العمال (Doctoral dissertation)، جامعة مولود معمري تيزي وزو كلية العلوم الانسانية والاجتماعية.

جنيحي_نورة. انعكاسات ضغوط العمل والاداء الوظيفي.

خاخة and, ياسين. تأثير ضغوطات العمل على الاداء الوظيفي-دراسة ميدانية ببلدية أنقوسة ورقلة. Diss. univ-ouargla .

خليفة بونوار & , ابتسام هاجر. (2020). تأثير ضغوط العمل على الاداء الوظيفي لدى المعلمات في المدارس الابتدائية. (Doctoral dissertation)

ضيف الله, مشعلي, صديقة, توبي & بلال. (٢٠٢٣). مساهمة الإتصال الرقمي في تنمية السياحة المستدامة.

عائشة, لكعص, محمد, & أولاد سعيد. (2024). أثر ضغوط العمل على الاداء الوظيفي دراسة حالة بمؤسسة سونلغاز بولاية غرداية (Doctoral dissertation), جامعة غرداية: كلية العلوم الإقتصادية، التجارية والعلوم التسيير).

علاء الدين علي، ي. (٢٠٢٢). أثر ضغوط العمل على الرضاء الوظيفي داخل التنظيمات دراسة ميدانية. المجلة العلمية لكلية الآداب-جامعة أسبوت. 1039-1092 , 26(83) ,

عواج, & عبد النور. ضغوط العمل وعلاقتها بالأداء الوظيفي للعمال دراسة ميدانية ببلدية الرويسات-ورقلة. (Doctoral dissertation, univ-ouargla).

عيسى ابراهيم المعشر: مرجع سابق، ص، ص ٣٧، ٣٨.

قيرة. (2021). تأثير ضغوط العمل على الاداء الوظيفي في ظل جائحة كورونا لدى أعوان الحماية المدنية (Doctoral dissertation), علم الاجتماع تنظيم و عمل).

المدرس المساعد سحراء انور حسين. (2013). قياس تأثير ضغوط العمل في مستوى الاداء الوظيفي. Journal of Baghdad College of Economic sciences University, (36).

مشعلي، بلال، حمداوي، & وسيلة. (٢٠١٦). أثر ضغوط العمل على الاداء الوظيفي لإداري كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة ٨ ماي ١٩٤٥-قائمة

منصوري، عميار، & ريان. (٢٠٢٢). ضغوط العمل وانعكاساتها على الأداء الوظيفي للأساتذة الجامعيين في ظل جائحة كورونا.

ناجي، & بهاز. (2020). تأثير ضغوط العمل على الاداء الوظيفي للعاملين دراسة ميدانية للمؤسسة الاستشفائية 18 فيفري متليلي ولاية غرداية (Doctoral dissertation), جامعة غرداية).

وذران، & عبد القادر. إثر ضغوط العمل على الاستقرار الوظيفي على المؤسسات الاقتصادية دراسة حالة مؤسسة اتصالات الجزائر (Doctoral dissertation)، جامعة قاصدي مرباح-ورقلة.

المصادر الأجنبية:

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

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

<https://atlasti.com/guides/qualitative-research-guide-part-2/deductive-reasoning#:~:text=Deductive%20reasoning%20is%20an%20approach,theorie s%20or%20developing%20existing%20theories>

<https://www.scribbr.com/methodology/case-study/>

٦. الملاحق

استمارة استبيان

أخي الكريم أختي الكريمة / السلام عليكم ورحمة الله

يسعدني أن أضع بين أيديكم هذا الاستبيان الذي يحتوي على مجموعة من الأسئلة والتي تدرج في إطار إعداد شهادة البكالوريوس تخصص إدارة المشاريع بعنوان " أثر ضغوط العمل على الأداء الوظيفي " وذلك من أجل التوصل إلى تقدير موضوعي إلى حد ما يترجم أثر ضغوط العمل على الأداء وعليه نرجو منكم التفضل بالمساهمة في هذا البحث بالإجابة على أسئلة الاستبيان بكل موضوعية ودقة وسوف يكون لتعاونكم معنا عظيم الأثر من أجل الحصول على نتائج جيدة إن شاء الله.

البيانات الشخصية:

- ١-الجنس: ذكر ☐ انثى ☐
- ٢-العمر: ٢٩-٣٠ ☐ ٣٩-٤٠ ☐ ٤٩-٥٠ ☐ أكثر من ٥٠ ☐
- ٣-المستوى التعليمي: جامعي ☐ ثانوي ☐ متوسط ☐
- ٤-الخبرة: أقل من ٥ سنوات ☐ ٥-١٤ ☐ ١٥-٢٠ ☐ أكثر من ٢٠ ☐
- ٥-الحالة العائلية: متزوج ☐ أعزب ☐ أخرى ☐
- ٦-المنصب: الوظيفية ☐ عامل ☐ إداري ☐
- ٧-الكلية | المعهد

المحور الأول: ضغوط العمل: تُعرّف بأنها مستوى الإجهاد والضغط الذي يشعر به الموظف نتيجة لمتطلبات وظروف العمل التي يواجهها. يتم تقييم ضغوط العمل من خلال الجوانب التالية (عبء العمل، ظروف العمل، صراع الدور، غموض الدور)

الابعاد	الرقم	الاسئلة	غير موافق	موافق	محايد
عبء العمل	1	حجم العمل الذي أقوم أكبر من اللازم			
	2	يتطلب عملي درجة عالية من التركيز والانتباه			
	3	وقت العمل المخصص لا يسمح بأداء كل ما هو متوقع مني			
	4	وقت الراحة أثناء الدوام غير كاف			
	5	حجم العمل الذي أقوم به لا يتوافق والأجر الذي أتلّقه			
ظروف العمل	6	توجد ضوضاء في مكان العمل			
	7	مساحة المكاتب لا تتناسب مع عدد الموظفين			
	8	أشعر بعدم كفاية وسائل العمل			
	9	عملي لا يجعل إمكانياتي وقدراتي الفكرية والعلمية تستغل جيداً			
	10	يتدخل أكثر من مسئول في أدائي لعملي			
صراع الدور	11	أعمل في ظل توجيهات وإرشادات متناقضة			
	12	عملي تشترك في إنجازه أكثر من مصلحة			
	13	في أغلب الأحيان لا أعرف صلاحيات ومسؤوليات عملي بالتحديد			
غموض الدور	14	في أغلب الأحيان لا أعرف صلاحيات ومسؤوليات عملي بالتحديد			
	15	يوجد تداخل في المهام والأعمال بيني وباقي الزملاء			
	16	لا تصلني المعلومات اللازمة الخاصة بوظيفتي في الوقت المناسب			
	17	المنصب الذي أشغله والمهام الموكلة إلي لا تتناسب و مؤهلاتي وتكويني			

المحور الثاني الأداء الوظيفي: يُعرّف بأنه الكفاءة والفعالية التي ينفذ بها الموظف مهامه الوظيفية وتحقيقه لأهداف العمل. يتم تقييم الأداء الوظيفي من خلال الجوانب التالية (محور العمل، محور الابداع والتركيز، محور المبادرة وحل المشكلات)

الرقم	العبارات	أوافق بشدة	أوافق	محايد	أعارض	أعارض بشدة
أولاً: محور العمل						
١٨	أحافظ على سرية المعلومات في عملي					
١٩	أتابع المستجدات على صعيد عملي					
٢٠	أشارك في تطوير نظم وإجراءات العمل					
٢١	أطلع على تفاصيل وإجراءات أنظمة العمل					
٢٢	أعمل على تحقيق أهداف المؤسسة بدقة ووضوح					
٢٣	أقوم بالاستفادة من الموارد بطريقة صحيحة لتنفيذ العمل					
٢٤	ألتزم بالمعايير المحددة للعمل					
٢٥	لا تؤثر العلاقات الشخصية على إنجازات العمل					
٢٦	تهتم البلدية بالعمل المنجز من حيث الكم والنوع					
٢٧	أؤدي أعمالي بحجم يفوق المعدل المطلوب مني					
٢٨	أنجز أعمالي بأقل تكلفة ممكنة					
ثانياً: محور الإبداع والابتكار						
٢٩	أقوم بإنجاز أعمالي بالدقة المطلوبة					
٣٠	أحاول إنجاز أعمالي بأساليب جديدة مريحة للعمل					
٣١	أضع سلم أولويات قبل أدائي لمهامي الوظيفية					
٣٢	أقوم بإنجاز أعمالي بالسرعة المطلوبة					
٣٣	أتعامل مع المواقف المختلفة بطريق جيدة					
٣٤	أقوم بتقديم المساعدة اللازمة للمراجعين بطريقة سليمة					
ثالثاً: محور المبادرة وحل المشكلات						
٣٥	أعمل على تحقيق إنجازات أثناء أدائي لعملي					
٣٦	أسعى لتوفير أجواء إيجابية في بيئة العمل					
٣٧	أتعامل مع المواقف الطارئة بصورة صحيحة					
٣٨	تحمل المسؤولية الكاملة اتجاه الأعمال التي أقوم بها					
٣٩	أبادر في تقديم اقتراحات لتحسين طرق العمل دون خوف أو تردد					
٤٠	أبادر بجد واجتهاد لأداء الأعمال الجديدة					
٤١	أستطيع تحديد مشاكل العمل بشكل دقيق					

الإحصاء الوصفي للعينة

Gender

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ذكر	18	56.3	56.3	56.3
	انثى	14	43.8	43.8	100.0
	Total	32	100.0	100.0	

Age

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	20-29	19	59.4	59.4	59.4
	30-39	10	31.3	31.3	90.6
	40-49	3	9.4	9.4	100.0
	Total	32	100.0	100.0	

Educational_Level

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ثانوي	7	21.9	21.9	21.9
	جامعي	25	78.1	78.1	100.0
	Total	32	100.0	100.0	

Experience

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	أقل من ٥ سنوات	19	59.4	59.4	59.4
	5-14	12	37.5	37.5	96.9
	15-20	1	3.1	3.1	100.0
	Total	32	100.0	100.0	

Family_Status					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	أعزب	24	75.0	75.0	75.0
	متزوج	8	25.0	25.0	100.0
	Total	32	100.0	100.0	

Job_Description					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	عامل	12	37.5	37.5	37.5
	اداري	20	62.5	62.5	100.0
	Total	32	100.0	100.0	

المتغير المستقل: ضغوط العمل

Exploratory Factor Analysis				
	Component			
	صراع الدور	ظروف العمل	عبي العمل	غموض العمل
RS1	.847			
RS2	.804			
RS3	.460			
RS4	.817			
WC1		.471		
WC2		.803		
WC3		.382		
W1			.603	
W4			.752	
W5			.303	
AW2				.822
AW4				.586

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Rotation Method: Varimax with Kaiser Normalization.

a. Rotation converged in 7 iterations.

Communalities

	Initial	Extraction	Average
W1	1.000	.465	0.735882
W2	1.000	.613	
W3	1.000	.574	
W4	1.000	.608	
W5	1.000	.574	
WC1	1.000	.823	
WC2	1.000	.837	
WC3	1.000	.611	
WC4	1.000	.741	
RS1	1.000	.784	
RS2	1.000	.719	
RS3	1.000	.574	
RS4	1.000	.694	
AW1	1.000	.749	
AW2	1.000	.813	
AW3	1.000	.608	
AW4	1.000	.608	

Extraction Method: Principal

Component Analysis.

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
W1	49.28	130.660	.401	.630	.881
W2	48.66	128.168	.640	.549	.874
W3	49.59	132.701	.303	.388	.885
W4	49.22	132.757	.298	.418	.885
W5	49.31	122.738	.641	.721	.872
WC1	49.59	129.733	.348	.777	.884
WC2	49.72	126.209	.538	.820	.876
WC3	49.25	123.613	.603	.676	.873
WC4	49.31	118.028	.756	.754	.866
RS1	49.44	124.641	.648	.840	.872
RS2	49.44	121.351	.727	.728	.868
RS3	49.19	131.319	.440	.598	.880
RS4	49.50	120.000	.694	.653	.869
AW1	49.47	118.902	.729	.757	.867
AW2	49.16	131.943	.336	.585	.884
AW3	49.25	127.677	.433	.465	.881

المتغير التابع: الأداء الوظيفي

معاملات ارتباط كل عيار بالدرجة الكلية للمقياس التابعة له

Exploratory Factor Analysis

	Component		
	محور العمل	محور الابداع	محور المبادرة
FW1	.572		
FW2	.897		
FW3	.832		
FW4	.565		
FW6	.875		
FW7	.751		
FW10	.691		
FW11	.501		
FC2		.618	
FC3		.507	
FIP4			.695
FIP6			.854
FIP7			.898

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Rotation Method: Varimax with Kaiser Normalization.

a. Rotation converged in 6 iterations.

Communalities

	Initial	Extraction	Average
FW1	1.000	.717	0.706538
FW2	1.000	.850	
FW3	1.000	.711	
FW4	1.000	.608	
FW6	1.000	.781	
FW7	1.000	.635	
FW10	1.000	.566	
FW11	1.000	.672	
FC2	1.000	.824	
FC3	1.000	.727	
FIP4	1.000	.467	

FIP6	1.000	.729	
FIP7	1.000	.898	

Extraction Method: Principal

Component Analysis.

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
FW1	54.34	117.072	.748	.904	.955
FW2	54.25	117.935	.847	.943	.953
FW3	54.25	120.323	.755	.899	.955
FW4	54.47	118.451	.781	.740	.954
FW5	54.44	117.028	.731	.825	.956
FW6	54.28	119.886	.764	.898	.955
FW7	54.25	122.968	.645	.841	.957
FC1	54.31	119.190	.822	.940	.954
FC4	54.41	120.120	.686	.754	.956
FC5	54.19	122.415	.744	.873	.955
FC6	54.22	119.338	.758	.937	.955
FIP1	54.28	117.628	.790	.904	.954
FIP2	54.31	116.093	.778	.850	.954
FIP3	54.16	119.297	.791	.802	.954
FIP5	54.47	118.451	.781	.779	.954

Correlations

		Integrity	Impartiality	Respect	Transparency	SS_Ethical_Behavior	Emotional_Commitment	Normative_Commitment	Continuing_Commitment	SS_Organizational_Commitment
Integrity	Pearson Correlation	1	.405*	.432*	.403*	.795**	.517**	.593**	.167	.527**
	Sig. (2-tailed)		.027	.017	.027	<.001	.003	<.001	.378	.003
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Impartiality	Pearson Correlation	.405*	1	.333	.289	.692**	.426*	.452*	.355	.507**
	Sig. (2-tailed)	.027		.072	.121	<.001	.019	.012	.054	.004
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Respect	Pearson Correlation	.432*	.333	1	.317	.659**	.374*	.552**	.143	.437*
	Sig. (2-tailed)	.017	.072		.088	<.001	.042	.002	.452	.016
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Transparency	Pearson Correlation	.403*	.289	.317	1	.732**	.672**	.616**	.158	.603**
	Sig. (2-tailed)	.027	.121	.088		<.001	<.001	<.001	.405	<.001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
SS_Ethical_Behavior	Pearson Correlation	.795**	.692**	.659**	.732**	1	.706**	.768**	.283	.726**
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001	<.001		<.001	<.001	.129	<.001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Emotional_Commitment	Pearson Correlation	.517**	.426*	.374*	.672**	.706**	1	.717**	.416*	.893**
	Sig. (2-tailed)	.003	.019	.042	<.001	<.001		<.001	.022	<.001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Normative_Commitment	Pearson Correlation	.593**	.452*	.552**	.616**	.768**	.717**	1	.310	.829**
	Sig. (2-tailed)	<.001	.012	.002	<.001	<.001	<.001		.096	<.001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Continuing_Commitment	Pearson Correlation	.167	.355	.143	.158	.283	.416*	.310	1	.703**
	Sig. (2-tailed)	.378	.054	.452	.405	.129	.022	.096		<.001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
SS_Organizational_Commitment	Pearson Correlation	.527**	.507**	.437*	.603**	.726**	.893**	.829**	.703**	1
	Sig. (2-tailed)	.003	.004	.016	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Midocean University

Faculty of Management

Specialization Bachelors Project Management



Project Title

The effect of work stress on job performance
(SAPTCO Transport Company - Makkah Al-
Mukarramah)

Student name

Fatima Salim Ahmed Mukhir

Final Project - 2

Faculty of Management - Midocean University

Supervisor

Dr. Mona Moustafa Elashry

Faculty member- Faculty of management- Midocean
University

Second semester - 2024