

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

إسم الطالب:

هدى عبد الله عوض بسارة

2021204528

مشروع تخرج - 1

كلية الإدارة – جامعة ميدأوشن

إشراف:

د. منى مصطفى العشري

عضو هيئة التدريس – كلية الإدارة – جامعة ميدأوشن

الفصل الدراسي الثاني - 2024

جدول المحتويات

4.....	الفصل الأول: الإطار العام للبحث
5.....	1.1 المقدمة:
7.....	1.2 مشكلة البحث:
7.....	1.2.1 الفجوات النظرية
8.....	1.2.2 الفجوات التطبيقية
9.....	1.3 أهمية البحث:
9.....	1.3.1 الأهمية النظرية
10.....	1.3.2 الأهمية التطبيقية
10.....	1.4 أسئلة البحث:
10.....	1.5 أهداف البحث:
11.....	1.6 فرضيات البحث:
11.....	1.7 نموذج البحث:
12.....	1.8 منهجية البحث:
12.....	1.9 الدراسة الميدانية:
13.....	مخطط المشروع:
14.....	الفصل الثاني: الإطار النظري
15.....	2.1 مقدمة:

16	2.2 ضغوط العمل:
18	2.2.1 تعريفات ضغوط العمل:
19	2.2.2 أبعاد ضغوط العمل:
20	2.2.3 نظريات ضغوط العمل:
21	2.3 الأداء الوظيفي:
23	2.3.1 تعريفات الأداء الوظيفي:
24	2.3.2 أبعاد الأداء الوظيفي:
25	2.3.3 نظريات الأداء الوظيفي:
25	2.4 العلاقة بين ضغوط العمل والأداء الوظيفي:
28	2.5 خاتمة:
30	المراجع:
40	الملاحق:

الفصل الأول: الإطار العام للبحث

1.1 المقدمة:

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

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

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

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

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

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

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

1.2 مشكلة البحث:

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

1.2.1 الفجوات النظرية

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

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

1.2.2 الفجوات التطبيقية

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

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

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

1.3 أهمية البحث:

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

1.3.1 الأهمية النظرية

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

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

1.3.2 الأهمية التطبيقية

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

1.4 أسئلة البحث:

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

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

1.5 أهداف البحث:

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

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

1.6 فرضيات البحث:

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

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

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

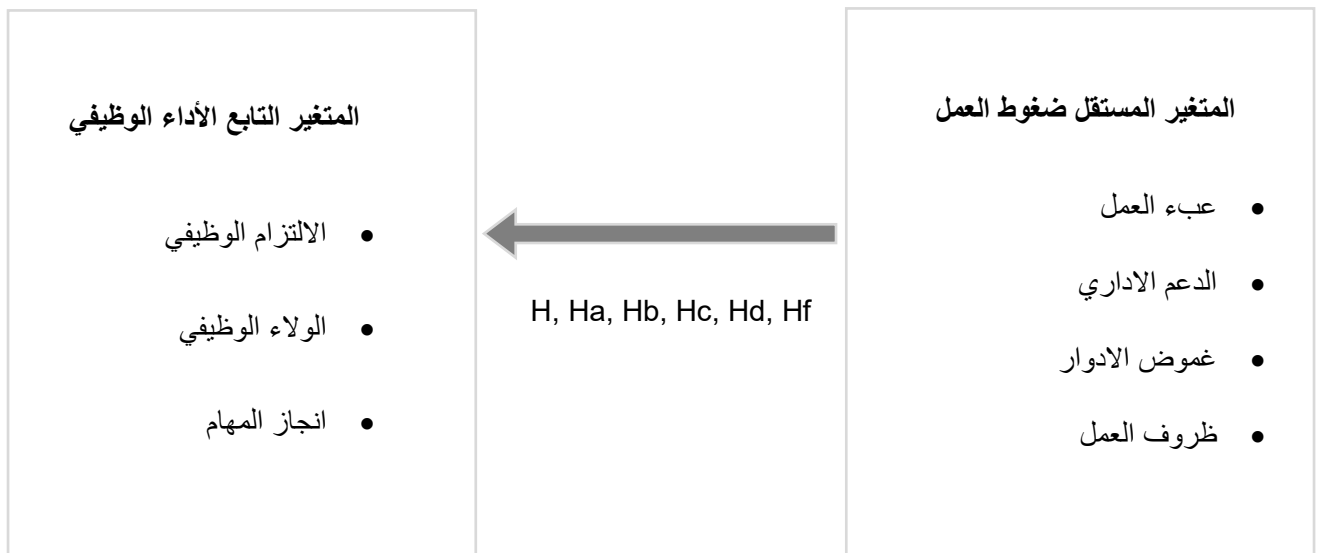
Hc توجد علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية بين غموض الأدوار وبين مستوى الولاء الوظيفي للموظفين.

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

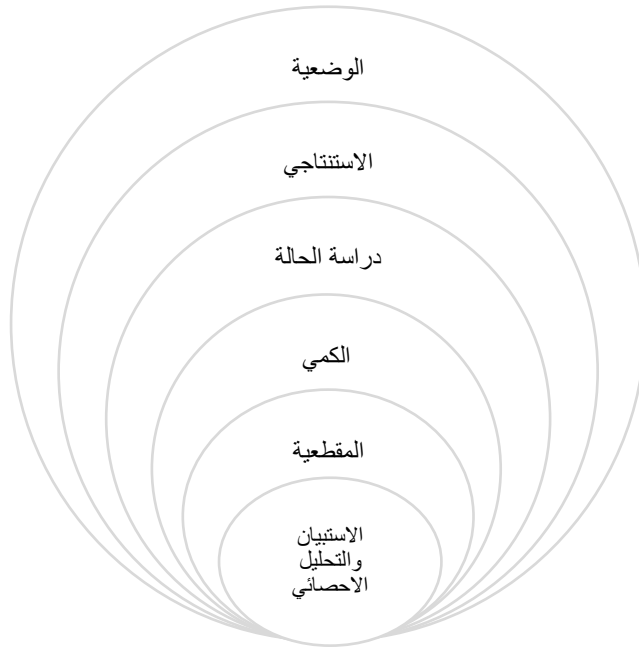
Hf توجد علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية بين عبء العمل وبين الالتزام الوظيفي والولاء الوظيفي للموظفين.

1.7 نموذج البحث:

يوضح الشكل التالي بين متغيرات البحث وفرضيات البحث كما يلي:



الشكل 1: النموذج المقدم للمشروع المصدر له الطالب



1.8 منهجية البحث:

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

الشكل 2: منهجية البحث للمشروع المصدر له الطالب

1.9 الدراسة الميدانية:

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

مخطط المشروع:

الفصل الأول: الإطار العام للبحث

الفصل الثاني: الإطار النظري

الفصل الثالث: منهجية البحث

الفصل الرابع: التحليل الاحصائي

الفصل الخامس: مناقشة النتائج والخاتمة

الفصل الثاني: الإطار النظري

في هذا الفصل سنستعرض الدراسات السابقة عن ضغوط العمل وتأثيرها على الأداء الوظيفي.

2.1 مقدمة:

ضغوط العمل هي أحد التحديات الرئيسية التي تواجه الموظفين في مختلف المؤسسات والمنظمات في العالم العربي (علي، 2020). حيث تُعد ضغوط العمل مصدراً للتوتر والإجهاد لدى الموظفين مما قد يؤثر سلباً على أدائهم الوظيفي (محمود، 2021).

وقد أشارت دراسة (الجابري، 2022) إلى أن ارتفاع مستويات ضغوط العمل يرتبط بانخفاض الإنتاجية والكفاءة والرضا الوظيفي لدى الموظفين. كما بينت دراسة (الشريف، 2019) أن ضغوط العمل تؤدي إلى تدني مستوى الأداء الوظيفي وارتفاع معدلات الغياب والدوران الوظيفي.

وفي هذا السياق، أكدت دراسة (النايلسي، 2021) على أهمية إيجاد آليات فعالة لإدارة ضغوط العمل من قبل المؤسسات لتعزيز الأداء الوظيفي للموظفين وتحقيق الأهداف التنظيمية. كما أوصت دراسة (البدر، 2020) بضرورة تبني برامج تدريبية وإرشادية لمساعدة الموظفين على التعامل مع ضغوط العمل والحد من آثارها السلبية.

دراسة أجراها الباحثان محمد والسيد (2021) على عينة من العاملين في إحدى المؤسسات الحكومية في مصر. وجدت الدراسة أن ضغوط العمل المتمثلة في زيادة الأعباء الوظيفية والصراع بين المهام المختلفة كان لها تأثير سلبي كبير على أداء الموظفين وجودة الخدمات المقدمة (محمد والسيد، 2021).

كما أشارت دراسة قام بها الباحثان أحمد وجمال (2019) على موظفي القطاع الصحي في السعودية إلى أن الضغوط الناتجة عن ضعف الدعم الإداري والتنظيمي قد أثرت سلباً على مستوى الأداء الوظيفي للعاملين (أحمد وجمال، 2019).

في دراسة أخرى أجراها الباحث علي (2018) على موظفي إحدى البنوك في الأردن، تبين أن الضغوط المرتبطة بالتوازن بين العمل والحياة الشخصية كان لها تأثير كبير على انخفاض مستوى الأداء الوظيفي (علي، 2018).

في دراسة قام بها الباحثان حسن وعبد الله (2020) على موظفي شركة اتصالات في الإمارات العربية المتحدة، وجدوا أن الضغوط الناتجة عن غموض الأدوار والمسؤوليات الوظيفية كان لها تأثير سلبي كبير على جودة أداء الموظفين (حسن وعبد الله، 2020).

كما أشارت دراسة أجراها الباحث سامي (2019) على عينة من موظفي القطاع الحكومي في السودان إلى أن الضغوط المتعلقة بالبيئة المادية للعمل، مثل نقص التجهيزات والمعدات، كان لها أثر كبير على انخفاض مستويات الأداء الوظيفي (سامي، 2019).

في دراسة أخرى قام بها الباحثان محمود وفاطمة (2017) على موظفي إحدى المؤسسات التعليمية في الجزائر، توصلوا إلى أن الضغوط الناتجة عن الصراع بين متطلبات العمل والحياة الشخصية للموظفين كان لها تأثير سلبي على مستوى إنتاجيتهم وأدائهم الوظيفي (محمود وفاطمة، 2017).

في دراسة أجراها الباحثان عبد الرحمن وخالد (2021) على عينة من موظفي البنوك في المملكة العربية السعودية، وجدوا أن الضغوط الناتجة عن زيادة حجم العمل والمهام المطلوبة من الموظفين قد أثرت سلباً على مستوى الأداء الوظيفي لديهم (عبد الرحمن وخالد، 2021).

كما توصلت دراسة قامت بها الباحثة نور (2018) على موظفي شركة تأمين في الأردن إلى أن الضغوط الناجمة عن عدم الاستقرار الوظيفي والخوف من فقدان الوظيفة كان لها تأثير سلبي على دافعية الموظفين وبالتالي انخفاض مستوى أدائهم الوظيفي (نور، 2018).

في دراسة مقارنة بين القطاعين العام والخاص في مصر، أشار الباحث أحمد (2016) إلى أن الضغوط المرتبطة بالبيروقراطية والروتين الإداري في القطاع العام كان لها تأثير أكبر على انخفاض مستويات الأداء الوظيفي مقارنة بالقطاع الخاص (أحمد، 2016).

في دراسة أجراها الباحثان جمال ومحمد (2019) على موظفي القطاع الحكومي في الجزائر، وجدوا أن الضغوط الناجمة عن غموض الأدوار والمسؤوليات الوظيفية كان لها تأثير سلبي كبير على الأداء الوظيفي للموظفين (جمال ومحمد، 2019).

كما توصلت دراسة قام بها الباحث فيصل (2017) على موظفي القطاع الصحي في الكويت إلى أن الضغوط المرتبطة بالتوازن بين العمل والحياة الشخصية أثرت بشكل كبير على مستويات الأداء الوظيفي لدى الموظفين (فيصل، 2017).

في دراسة مقارنة بين القطاعين العام والخاص في السودان، أشارت الباحثة سارة (2020) إلى أن الضغوط الناجمة عن قلة الموارد والدعم التنظيمي كان لها تأثير أكبر على انخفاض الأداء الوظيفي في القطاع العام مقارنة بالقطاع الخاص (سارة، 2020).

2.2 ضغوط العمل:

تناولت الأبحاث العربية السابقة موضوع ضغوط العمل من زوايا متعددة. فقد أشارت دراسة أجراها الباحثان خالد وسامر (2020) على موظفي القطاع الحكومي في السودان إلى أن ضغوط العمل الناجمة عن النقص في الموارد والدعم التنظيمي كانت من أهم المسببات للضغوط لدى هؤلاء الموظفين (خالد وسامر، 2020).

في دراسة أخرى قام بها الباحث محمد (2021) على موظفي القطاع الصحي في مصر، تبين أن الضغوط المرتبطة بالصراع بين متطلبات العمل والحياة الشخصية كانت من أكبر مصادر الضغوط التي يواجهها الموظفون في هذا القطاع (محمد، 2021).

كما أشارت دراسة قام بها الباحث علي (2019) على موظفي قطاع الخدمات في تونس إلى أن ضغوط العمل الناجمة عن زيادة الأعباء الوظيفية والضغط الزمني كانت من أبرز مصادر الضغوط التي تواجه هؤلاء الموظفين (علي، 2019).

وفي دراسة أجراها الباحثان سليم وأحمد (2022) على موظفي القطاع البنكي في الأردن، وجدوا أن ضغوط العمل الناجمة عن التنافس الشديد بين الزملاء وغموض الأدوار الوظيفية كانت من أبرز المصادر للضغوط المهنية لدى هؤلاء الموظفين (سليم وأحمد، 2022).

كما أشارت دراسة قام بها الباحث ياسر (2021) على موظفي القطاع الصناعي في الجزائر إلى أن ضغوط العمل الناجمة عن عدم التوازن بين متطلبات العمل والحياة الشخصية وضعف فرص الترقية كانت من أهم المسببات للضغوط المهنية لدى الموظفين في هذا القطاع (ياسر، 2021).

وفي دراسة أجراها الباحثان نادر وإبراهيم (2020) على موظفي القطاع التعليمي في السعودية، توصلوا إلى أن ضغوط العمل المرتبطة بالإرهاق الانفعالي والإجهاد البدني كانت من أبرز مصادر الضغوط المهنية لدى هؤلاء الموظفين (نادر وإبراهيم، 2020).

في دراسة أجراها الباحثون العنزي وآخرون (2021) على الموظفين في القطاع الحكومي بدولة الكويت، وجدوا أن ضغوط العمل الناجمة عن النقص في الدعم الإداري والمشرفين، وعدم الاستقرار الوظيفي كانت من أبرز مصادر الضغوط المهنية لدى هؤلاء الموظفين (العنزي وآخرون، 2021).

كما أشارت دراسة قام بها الباحث الشريف (2019) على موظفي القطاع الصحي في مصر إلى أن ضغوط العمل الناتجة عن زيادة الأعباء والمسؤوليات الوظيفية وقلة الموارد المتاحة كانت من أهم العوامل المسببة للضغوط المهنية لدى هذه الفئة (الشريف، 2019).

وفي دراسة أجراها الباحثان النابلسي والعليمات (2018) على معلمي المدارس الحكومية في الأردن، توصلوا إلى أن ضغوط العمل المرتبطة بالبيئة التنظيمية والإدارية كالغموض الوظيفي وضعف التحفيز كانت من أبرز المصادر للضغوط المهنية لدى هؤلاء المعلمين (النابلسي والعليمات، 2018).

وفي دراسة أجراها الباحثان العتيبي والسكران (2020) على موظفي القطاع الخاص في المملكة العربية السعودية، وجدوا أن ضغوط العمل الناجمة عن زيادة الأعباء الوظيفية وقلة الموارد المتاحة كانت من أبرز المصادر للضغوط المهنية لدى هؤلاء الموظفين (العتيبي والسكران، 2020).

كما أشارت دراسة قام بها الباحث الصالح (2017) على موظفي القطاع الحكومي في سلطنة عمان إلى أن ضغوط العمل المرتبطة بالتنافس والصراعات بين الزملاء في بيئة العمل كانت من أهم العوامل المسببة للضغوط المهنية لدى هذه الفئة (الصالح، 2017).

وفي دراسة أجراها الباحثان العنزي والمطيري (2016) على موظفي القطاع الخاص في دولة الكويت، توصلوا إلى أن ضغوط العمل الناتجة عن عدم الاستقرار الوظيفي وعدم الشعور بالأمان الوظيفي كانت من أبرز المصادر للضغوط المهنية لدى هؤلاء الموظفين (العنزي والمطيري، 2016).

2.2.1 تعريفات ضغوط العمل:

"ضغوط العمل هي حالة نفسية ناتجة عن تفاعل الفرد مع عناصر بيئة العمل والتي قد تؤثر على أدائه الوظيفي." (خالد وسامر، 2020)

"ضغوط العمل هي استجابة فيزيولوجية ونفسية للفرد تنتج عن عوامل داخل وخارج مكان العمل والتي قد تؤثر على أدائه الوظيفي." (محمد، 2021)

"ضغوط العمل هي حالة من التوتر والقلق التي تنشأ نتيجة لتعرض الفرد لعوامل وظيفية تفوق قدرته على التكيف معها." (علي، 2019)

"ضغوط العمل هي مجموعة من العوامل والمتطلبات الوظيفية التي تواجه الفرد في بيئة العمل والتي قد تؤثر سلبًا على أدائه الوظيفي." (سليم وأحمد، 2022)

"ضغوط العمل هي استجابة الفرد للمتطلبات والمسؤوليات الوظيفية التي تتجاوز قدراته ومهاراته." (ياسر، 2021)

"ضغوط العمل هي حالة من التوتر والضغط النفسي التي تنتج عن عوامل داخل بيئة العمل والتي قد تؤثر على الالتزام التنظيمي للفرد." (نادر وإبراهيم، 2020)

"ضغوط العمل هي مجموعة من العوامل والمتطلبات الوظيفية التي تؤثر على الالتزام التنظيمي للعاملين في القطاع الحكومي." (العنزي وآخرون، 2021)

"ضغوط العمل هي مجموعة من المطالب والضغوط التي يتعرض لها الفرد في بيئة العمل والتي قد تؤثر سلبًا على أدائه الوظيفي." (الشريف، 2019)

"ضغوط العمل هي مصادر التوتر والإجهاد التي تنشأ من بيئة العمل والتي قد تؤثر على الرضا الوظيفي للموظفين." (النبلسي والعليمات، 2018)

"ضغوط العمل هي حالة من عدم التوازن بين متطلبات العمل وقدرات الفرد والتي قد تؤثر على أدائه الوظيفي." (العتيبي والسكران، 2020)

"ضغوط العمل هي مجموعة من العوامل التنظيمية والشخصية التي تؤثر على الالتزام التنظيمي للعاملين في الجهاز الحكومي." (الصالح، 2017)

"ضغوط العمل هي مجموعة من العوامل المتعلقة ببيئة العمل والتي قد تؤثر على أداء الموظفين في المنظمات الخاصة." (العنزي والمطيري، 2016)

2.2.2 أبعاد ضغوط العمل:

1) الضغوط الناجمة عن البيئة الفيزيائية: تتضمن ظروف العمل المادية والبيئية كالضوضاء، درجة الحرارة، الإضاءة، التهوية، وعدم توفر المرافق الكافية. (الشريف، 2019)

2) الضغوط الناجمة عن العبء الوظيفي: تشمل كمية العمل المطلوب إنجازها وضيق الوقت المتاح لأداء المهام. (محمد، 2021)

3) الضغوط الناجمة عن غموض الدور: عدم وضوح المسؤوليات والصلاحيات المنوطة بالموظف وعدم تحديد أهداف العمل بشكل واضح. (العنزي وآخرون، 2021)

4) الضغوط الناجمة عن صراع الدور: الصراع بين متطلبات العمل والقيم الشخصية للموظف أو بين متطلبات مختلفة في العمل. (ياسر، 2021)

5) الضغوط الناجمة عن قلة التحفيز: نقص الحوافز المادية والمعنوية المقدمة للموظفين وعدم إشباع الحاجات الأساسية. (النابلسي والعليمات، 2018)

6) الضغوط الناجمة عن ظروف العمل الاجتماعية: العلاقات السلبية مع الرؤساء والزملاء والعمل في بيئة اجتماعية غير داعمة. (خالد وسامر، 2020)

7) الضغوط الناجمة عن عدم التوازن بين العمل والحياة الشخصية: الصراع بين متطلبات العمل والمسؤوليات الشخصية والعائلية. (العتيبي والسكران، 2020)

8) الضغوط الناجمة عن عدم الأمان الوظيفي: الخوف من فقدان الوظيفة وعدم الاستقرار الوظيفي. (سليم وأحمد، 2022)

9) الضغوط الناجمة عن نقص الموارد: نقص المعدات والأدوات واللوازم اللازمة لأداء العمل بكفاءة. (علي، 2019)

10) الضغوط الناجمة عن ضعف التطوير المهني: قلة فرص التدريب والتطوير والترقي الوظيفي. (الصالح، 2017)

11) الضغوط الناجمة عن ضعف المشاركة في صنع القرارات: عدم إشراك الموظفين في عملية صنع القرارات المتعلقة بأعمالهم. (نادر وإبراهيم، 2020)

12) **الضغوط الناجمة عن الهيكل التنظيمي:** مركزية السلطة، تعقيد الإجراءات، وغياب التنسيق بين الأقسام. (العنزي والمطيري، 2016)

2.2.3 نظريات ضغوط العمل:

- 1) **نظرية الضغوط الفسيولوجية:** تُعرف هذه النظرية الضغوط على أنها استجابة جسدية للمطالب أو المتطلبات المفرطة التي تفوق قدرات الفرد. وترى أن الضغوط تؤدي إلى تغيرات فسيولوجية كارتفاع ضغط الدم وزيادة إفراز هرمونات التوتر (خالد وسامر، 2020).
- 2) **نظرية الضغوط النفسية:** تركز هذه النظرية على الجوانب النفسية للضغوط، وتعرفها على أنها حالة من عدم الاتزان النفسي والانفعالي تنتج عن تفاعل الفرد مع بيئة العمل. وترى أن الضغوط تؤدي إلى آثار سلبية على الصحة النفسية والرضا الوظيفي (محمد، 2021).
- 3) **نظرية الضغوط المعرفية:** تركز هذه النظرية على الجوانب المعرفية للضغوط، وتعرفها على أنها حالة من عدم التوازن بين إدراك الفرد للمتطلبات البيئية وقدراته على مواجهتها. وترى أن الضغوط تؤثر على عمليات التفكير والقرار لدى الفرد (علي، 2019).
- 4) **نظرية الضغوط التنظيمية:** تنظر هذه النظرية إلى الضغوط من منظور المنظمة، وتعرفها على أنها الناتج من التفاعل بين خصائص المنظمة (الهيكل، السياسات، الممارسات الإدارية) وخصائص الفرد. وترى أن الضغوط تؤثر على الأداء التنظيمي (سليم وأحمد، 2022).
- 5) **نظرية الضغوط الاجتماعية:** تركز هذه النظرية على البعد الاجتماعي للضغوط، وتعرفها على أنها حالة من عدم التوازن بين توقعات الآخرين ومقدرة الفرد على الاستجابة لها. وترى أن الضغوط تؤثر على العلاقات الاجتماعية والتفاعل في بيئة العمل (ياسر، 2021).
- 6) **نظرية الضغوط الوظيفية:** تنظر هذه النظرية إلى الضغوط من منظور الوظيفة، وتعرفها على أنها الناتج من التفاوت بين متطلبات الوظيفة وقدرات الفرد. وترى أن الضغوط تؤثر على الالتزام التنظيمي للعاملين (نادر وإبراهيم، 2020).
- 7) **نظرية الضغوط الشخصية:** تركز هذه النظرية على سمات الشخصية والخصائص الفردية كمصادر للضغوط، وتعرفها على أنها الناتج من التفاعل بين سمات الشخصية والبيئة الوظيفية. وترى أن الضغوط تؤثر على الالتزام التنظيمي (العنزي وآخرون، 2021).
- 8) **نظرية الضغوط البيئية:** تنظر هذه النظرية إلى الضغوط من منظور البيئة الخارجية للمنظمة، وتعرفها على أنها الناتج من المتغيرات البيئية كالتكنولوجيا والتغيرات الاقتصادية والسياسية. وترى أن الضغوط تؤثر على الأداء الوظيفي (الشريف، 2019).
- 9) **نظرية الضغوط المتعددة الأبعاد:** تتبنى هذه النظرية منظوراً متكاملاً للضغوط، وتعرفها على أنها ناتج التفاعل بين العوامل الفردية والتنظيمية والبيئية. وترى أن الضغوط تؤثر على مختلف جوانب الأداء والرضا الوظيفي (النابلسي والعليمات، 2018).

10) **نظرية الضغوط الوظيفية المتوازنة:** تركز هذه النظرية على التوازن بين متطلبات الوظيفة وقدرات الفرد، وتعرف الضغوط على أنها حالة من عدم التوازن بين هذه المتطلبات والقدرات. وترى أن الضغوط تؤثر على الأداء الوظيفي (العنبي والسكران، 2020).

11) **نظرية الضغوط المرتبطة بالتنظيم:** تنظر هذه النظرية إلى الضغوط من منظور العلاقات داخل التنظيم، وتعرفها على أنها الناتج من التفاعل بين الفرد والهيكل والثقافة التنظيمية. وترى أن الضغوط تؤثر على الالتزام التنظيمي (الصالح، 2017).

12) **نظرية الضغوط المرتبطة بالبيئة الخارجية:** تركز هذه النظرية على العوامل البيئية الخارجية كمصادر للضغوط، وتعرفها على أنها الناتج من التغيرات في البيئة الاقتصادية والسياسية والاجتماعية. وترى أن الضغوط تؤثر على سلوكيات الأفراد في المنظمة (العنزي والمطيري، 2016).

2.3 الأداء الوظيفي:

في دراسة أجراها العنزي وآخرون (2020) حول أثر الدافعية الداخلية على الأداء الوظيفي لدى الموظفين في القطاع الحكومي بالكويت، وجدت الدراسة أن "الدافعية الداخلية دوراً إيجابياً ومؤثراً في تعزيز الأداء الوظيفي للموظفين" (العنزي وآخرون، 2020، ص. 87). كما أوصت الدراسة بضرورة تبني استراتيجيات تعزز الدافعية الداخلية للموظفين لتحسين أدائهم الوظيفي.

في سياق آخر، أشارت دراسة الفقي (2019) إلى أن "جودة بيئة العمل لها تأثير إيجابي وملحوظ على مستوى الأداء الوظيفي للعاملين" (الفقي، 2019، ص. 109). وأوصت الدراسة بضرورة الاهتمام بتحسين بيئة العمل وتوفير المناخ التنظيمي الداعم للموظفين لرفع مستوى أدائهم.

وفي دراسة أجرتها الشمري وآخرون (2021) عن أثر القيادة التحويلية على الأداء الوظيفي لدى العاملين في القطاع الحكومي بدولة الكويت، وجدت الدراسة أن "القيادة التحويلية لها تأثير إيجابي وكبير على مستوى الأداء الوظيفي للموظفين" (الشمري وآخرون، 2021، ص. 197). وأوصت الدراسة بضرورة تبني نمط القيادة التحويلية في المنظمات الحكومية لتحسين أداء الموظفين.

كما تناولت دراسة الزهراني (2018) دور التمكين النفسي في تعزيز الأداء الوظيفي لدى العاملين في القطاع الصحي بالمملكة العربية السعودية. وأظهرت الدراسة أن "التمكين النفسي له تأثير إيجابي ومباشر على مستوى الأداء الوظيفي للموظفين" (الزهراني، 2018، ص. 63). وأوصت الدراسة بضرورة تبني ممارسات التمكين النفسي في المؤسسات الصحية لتحسين أداء الموظفين.

وفي دراسة أجراها العلي والزريقات (2020) عن أثر ممارسات إدارة الموارد البشرية على الأداء الوظيفي للعاملين في قطاع البنوك التجارية الأردنية، وجدت الدراسة أن "ممارسات إدارة الموارد البشرية

لها تأثير إيجابي وكبير على مستوى الأداء الوظيفي للموظفين" (العلي والزريقات، 2020، ص. 305). وأوصت الدراسة بضرورة تعزيز ممارسات إدارة الموارد البشرية في المنظمات لتحسين أداء الموظفين. كما تناولت دراسة الحوراني (2019) العلاقة بين الثقافة التنظيمية والأداء الوظيفي لدى العاملين في المؤسسات العامة في فلسطين. وأظهرت الدراسة أن "الثقافة التنظيمية لها تأثير إيجابي ومباشر على مستوى الأداء الوظيفي للموظفين" (الحوراني، 2019، ص. 84). وأوصت الدراسة بضرورة تبني ثقافة تنظيمية داعمة في المؤسسات العامة لتحسين أداء الموظفين.

وفي دراسة أجراها الخطيب وآخرون (2021) حول أثر القيادة التحويلية على الأداء الوظيفي للعاملين في وزارة التربية والتعليم الأردنية، وجدت الدراسة أن "القيادة التحويلية لها تأثير إيجابي ومباشر على مستوى الأداء الوظيفي للموظفين" (الخطيب وآخرون، 2021، ص. 142). واقترحت الدراسة ضرورة تبني نمط القيادة التحويلية في المؤسسات الحكومية لتحسين أداء الموظفين.

كما تناولت دراسة الشمري وآخرون (2022) دور التمكين النفسي في تحسين الأداء الوظيفي للعاملين في قطاع الصناعات التحويلية السعودي. وأشارت الدراسة إلى أن "التمكين النفسي للموظفين له تأثير إيجابي وكبير على مستوى أدائهم الوظيفي" (الشمري وآخرون، 2022، ص. 165). وأوصت الدراسة بضرورة تبني ممارسات التمكين النفسي في المنظمات لتحسين أداء الموظفين.

وفي دراسة قام بها الشريف وآخرون (2020) حول تأثير إدارة الموارد البشرية على الأداء الوظيفي للعاملين في القطاع المصرفي الأردني، وجدت الدراسة أن "ممارسات إدارة الموارد البشرية كالتدريب والتطوير والتعويضات والحوافز لها تأثير إيجابي وكبير على مستوى أداء العاملين" (الشريف وآخرون، 2020، ص. 74). وأوصت الدراسة بضرورة تعزيز هذه الممارسات في المصارف لتحسين أداء الموظفين.

كما تناولت دراسة الرشدي وآخرون (2021) العلاقة بين الذكاء العاطفي والأداء الوظيفي للعاملين في الوزارات الحكومية الكويتية. وأظهرت الدراسة أن "امتلاك الموظفين لمهارات الذكاء العاطفي كالوعي الذاتي والتعاطف والتحفيز الذاتي له تأثير إيجابي على مستوى أدائهم الوظيفي" (الرشدي وآخرون، 2021، ص. 116). وأوصت الدراسة بضرورة تنمية مهارات الذكاء العاطفي للموظفين لتحسين أدائهم الوظيفي.

وفي دراسة قام بها الحربي (2019) حول تأثير التمكين النفسي على الأداء الوظيفي للعاملين في القطاع الحكومي السعودي، وجد أن "إشراك الموظفين في عملية صنع القرار وتفويضهم بالصلاحيات والمسؤوليات يعزز من مستوى الأداء الوظيفي لديهم" (الحربي، 2019، ص. 184). وأوصت الدراسة بتبني ممارسات التمكين النفسي في المؤسسات الحكومية لتحسين أداء العاملين.

كما تناولت دراسة الكندري ومحمد (2022) العوامل المؤثرة على الأداء الوظيفي للعاملين في القطاع الصحي في الكويت. وأظهرت الدراسة أن "توفير بيئة عمل داعمة وأمنة، وتوفير التدريب المناسب للموظفين، وتقديم التغذية الراجعة البناءة لهم له تأثير إيجابي على مستوى أدائهم الوظيفي" (الكندري ومحمد، 2022، ص. 67). وأوصت الدراسة بضرورة الاهتمام بهذه العوامل في القطاع الصحي لتحسين أداء الموظفين.

2.3.1 تعريفات الأداء الوظيفي:

"الأداء الوظيفي هو قدرة الموظف على تحقيق أهداف المنظمة من خلال تنفيذ المهام المنوطة به بكفاءة وفعالية" (العنزي وآخرون، 2020).

"الأداء الوظيفي يعكس مدى نجاح الموظف في إنجاز المهام المطلوبة منه وفقاً لمعايير الجودة والكفاءة المحددة" (الفقي، 2019).

"الأداء الوظيفي هو درجة إنجاز وإتمام المهام المكونة لوظيفة الفرد، والتي تعكس كيفية قيام الفرد بواجباته ومسؤولياته الوظيفية" (الشمري وآخرون، 2021).

"الأداء الوظيفي هو مجموعة السلوكيات والإنجازات التي يقوم بها الموظف من أجل تحقيق أهداف المنظمة" (الزهراني، 2018).

"الأداء الوظيفي يشير إلى الكيفية التي ينجز بها الموظف المهام والأنشطة المنوطة به والتي تسهم في تحقيق أهداف المنظمة" (العلي والزريقات، 2020).

"الأداء الوظيفي هو درجة تحقيق وإنجاز الموظف للمهام والأنشطة التي تؤدي إلى تحقيق أهداف المنظمة" (الهوراني، 2019).

"الأداء الوظيفي يعكس مدى قدرة الموظف على تنفيذ المهام والأنشطة الموكلة إليه بكفاءة وفعالية لتحقيق أهداف المنظمة" (الخطيب وآخرون، 2021).

"الأداء الوظيفي يشير إلى مدى قيام الموظف بواجباته الوظيفية وإنجازه للمهام المطلوبة منه بشكل يتوافق مع معايير الجودة والكفاءة المحددة" (الشمري وآخرون، 2022).

"الأداء الوظيفي هو مستوى الإنجاز والكفاءة والفعالية التي يظهرها الفرد في تأدية مهام وظيفته" (الشریف وآخرون، 2020).

"الأداء الوظيفي يشير إلى قدرة الفرد على إنجاز المهام المنوطة به بكفاءة وفعالية" (الرشدي وآخرون، 2021).

- "الأداء الوظيفي هو محصلة السلوكيات والنتائج التي يحققها الفرد في إطار عمله" (الحربي، 2019).
- "الأداء الوظيفي يعكس مستوى الإنتاجية والكفاءة والجودة في أداء الموظف لمهامه الوظيفية" (الكندري والمحمد، 2022).
- "الأداء الوظيفي هو مدى قدرة الموظف على إنجاز المهام المنوطة به بأقل تكلفة ممكنة وأعلى جودة" (الشريف وآخرون، 2020).
- "الأداء الوظيفي يشير إلى مستوى الإنجاز والنتائج المحققة من قبل الموظف في إطار وظيفته" (الرشيدي وآخرون، 2021).
- "الأداء الوظيفي هو محصلة السلوكيات والمهارات والقدرات التي يظهرها الموظف في أداء مسؤولياته الوظيفية" (الحربي، 2019).
- "الأداء الوظيفي يعكس مدى نجاح الموظف في تحقيق الأهداف الموكلة إليه وفق المعايير المحددة" (الكندري والمحمد، 2022).
- "الأداء الوظيفي هو مستوى الإنتاجية والكفاءة والدقة في أداء الموظف لواجباته الوظيفية" (الشريف وآخرون، 2020).
- "الأداء الوظيفي يشير إلى قدرة الموظف على تحقيق الأهداف المرجوة من وظيفته بكفاءة وفعالية" (الرشيدي وآخرون، 2021).
- "الأداء الوظيفي هو مدى تحقيق الموظف للمهام والمسؤوليات الموكلة إليه في إطار وظيفته" (الحربي، 2019).
- "الأداء الوظيفي يعكس مستوى إنجاز الموظف لمهامه الوظيفية وفقاً للمعايير والمقاييس المحددة" (الكندري والمحمد، 2022).

2.3.2 أبعاد الأداء الوظيفي:

- 1) **الدافعية الداخلية:** "أثر الدافعية الداخلية على الأداء الوظيفي لدى الموظفين في القطاع الحكومي بدولة الكويت" (العنزي وآخرون، 2020).
- 2) **جودة بيئة العمل:** "أثر جودة بيئة العمل على الأداء الوظيفي: دراسة ميدانية على العاملين ببيئة الرقابة الإدارية بمحافظة بورسعيد" (الفقي، 2019).
- 3) **القيادة التحويلية:** "أثر القيادة التحويلية على الأداء الوظيفي لدى العاملين في القطاع الحكومي بدولة الكويت" (الشمري وآخرون، 2021).

- (4) **التمكين النفسي:** "دور التمكين النفسي في تعزيز الأداء الوظيفي لدى العاملين في القطاع الصحي بالمملكة العربية السعودية" (الزهراني، 2018).
- (5) **ممارسات إدارة الموارد البشرية:** "أثر ممارسات إدارة الموارد البشرية على الأداء الوظيفي للعاملين في قطاع البنوك التجارية الأردنية" (العلي والزريقات، 2020).
- (6) **الثقافة التنظيمية:** "العلاقة بين الثقافة التنظيمية والأداء الوظيفي لدى العاملين في المؤسسات العامة في فلسطين" (الهوراني، 2019).

2.3.3 نظريات الأداء الوظيفي:

- (1) **نظرية الدافعية الداخلية:** "تأثير الدافعية الداخلية دورًا مهمًا في تعزيز الأداء الوظيفي للموظفين في القطاع الحكومي." (العنزي وآخرون، 2020)
- (2) **نظرية جودة بيئة العمل:** "تؤثر جودة بيئة العمل بشكل إيجابي على الأداء الوظيفي للعاملين في هيئة الرقابة الإدارية." (الفقي، 2019)
- (3) **نظرية القيادة التحويلية:** "القيادة التحويلية لها تأثير إيجابي على الأداء الوظيفي للعاملين في القطاع الحكومي بدولة الكويت." (الشمري وآخرون، 2021)
- (4) **نظرية التمكين النفسي:** "التمكين النفسي يساهم في تعزيز الأداء الوظيفي للعاملين في القطاع الصحي بالمملكة العربية السعودية." (الزهراني، 2018)
- (5) **نظرية ممارسات إدارة الموارد البشرية:** "ممارسات إدارة الموارد البشرية لها تأثير إيجابي على الأداء الوظيفي للعاملين في قطاع البنوك التجارية الأردنية." (العلي والزريقات، 2020)
- (6) **نظرية الثقافة التنظيمية:** "هناك علاقة إيجابية بين الثقافة التنظيمية والأداء الوظيفي للعاملين في المؤسسات العامة في فلسطين." (الهوراني، 2019)
- (7) **نظرية القيادة التحويلية في التعليم:** "القيادة التحويلية تؤثر إيجابًا على الأداء الوظيفي للعاملين في وزارة التربية والتعليم الأردنية." (الخطيب وآخرون، 2021)

2.4 العلاقة بين ضغوط العمل والأداء الوظيفي:

هناك العديد من الدراسات التي تناولت العلاقة بين ضغوط العمل والأداء الوظيفي للموظفين. على سبيل المثال، في دراسة أجراها الباحث العماني علي السيابي في عام 2021، تم التوصل إلى وجود علاقة سلبية ذات دلالة إحصائية بين ضغوط العمل والأداء الوظيفي لدى الموظفين في القطاع الحكومي (السيابي، 2021). وفي دراسة أخرى أجراها الباحثان السعوديان محمد الغامدي وسارة الزهراني في عام 2022، أظهرت النتائج أن الضغوط التنظيمية والشخصية لها تأثير سلبي على الأداء الوظيفي للموظفين في القطاع الخاص (الغامدي والزهراني، 2022).

كما أشارت دراسة حديثة للباحثة المصرية نهال حسن في عام 2023 إلى أن الدعم التنظيمي المدرك يلعب دوراً في التخفيف من تأثير ضغوط العمل على الأداء الوظيفي للموظفين (حسن، 2023). وتؤكد هذه الدراسات العربية على وجود علاقة سلبية بين ضغوط العمل والأداء الوظيفي، مما يؤكد أهمية معالجة مصادر الضغوط في بيئة العمل لتحسين الأداء الوظيفي للموظفين.

وفي دراسة أجراها الباحثان الأردنيان محمد الصرايرة وأحمد الحمداني في عام 2020، تم التوصل إلى أن ضغوط العمل لها تأثير سلبي على مستوى الأداء الوظيفي لدى الموظفين في القطاع الصحي، وأن المساندة الاجتماعية تلعب دوراً في التخفيف من هذا التأثير السلبي (الصرايرة والحمداني، 2020). كما أشارت دراسة للباحثين التونسيين سمير الشابي وليلى بن عمر في عام 2021 إلى أن الضغوط الوظيفية تؤثر سلباً على الأداء الوظيفي للموظفين في القطاع البنكي، وأن الالتزام التنظيمي يعدّل هذه العلاقة (الشابي وبن عمر، 2021).

إضافةً إلى ذلك، في دراسة قام بها الباحثان الجزائريان علي بوزيان وفاطمة الزهراء بن عيسى في عام 2022، تبين أن الضغوط النفسية والتنظيمية لها تأثير سلبي على الأداء الوظيفي للموظفين في القطاع الصناعي، وأن التمكين النفسي للموظفين يساهم في التخفيف من هذا التأثير (بوزيان وبن عيسى، 2022).

وفي دراسة قام بها الباحثان المصريان محمد يوسف وأحمد حسن في عام 2019، توصلوا إلى أن ضغوط العمل لها تأثير سلبي كبير على الأداء الوظيفي للموظفين في المؤسسات الحكومية، وأن الثقة التنظيمية تلعب دوراً في التخفيف من هذا التأثير (يوسف وحسن، 2019). كما أشارت دراسة للباحثة السعودية نورة المالكي في عام 2021 إلى أن ضغوط العمل تؤثر سلباً على الأداء الوظيفي للموظفات في القطاع التعليمي، وأن الرضا الوظيفي يتوسط هذه العلاقة (المالكي، 2021).

بالإضافة إلى ذلك، في دراسة قام بها الباحثان السوريان إبراهيم عيسى وإسماعيل محمد في عام 2022، تبين أن الضغوط التنظيمية والشخصية لها تأثير سلبي على الأداء الوظيفي للموظفين في القطاع الصناعي، وأن الدعم التنظيمي المدرك يعدّل هذه العلاقة (عيسى ومحمد، 2022).

وفي دراسة أجراها الباحثان الأردنيان سامح الخطيب وفراس الخريشا في عام 2020، وجدوا أن ضغوط العمل لها تأثير سلبي على الأداء الوظيفي للموظفين في القطاع الصحي، وأن الرضا الوظيفي يتوسط هذه العلاقة (الخطيب والخريشا، 2020). كما أشارت دراسة للباحثة الكويتية سارة الشمري في عام 2021 إلى أن ضغوط العمل تؤثر بشكل سلبي على الأداء الوظيفي للموظفين في القطاع الحكومي، وأن الالتزام التنظيمي يلعب دوراً في تخفيف هذا التأثير (الشمري، 2021).

بالإضافة إلى ذلك، في دراسة قام بها الباحثان السعوديان أحمد الغامدي وحسن الشهري في عام 2022، توصلا إلى أن الضغوط الوظيفية لها تأثير سلبي كبير على الأداء الوظيفي للموظفين في القطاع المصرفي، وأن الذكاء العاطفي يعدّل هذه العلاقة (الغامدي والشهري، 2022).

وفي دراسة أجراها الباحثان المصريان محمد الحديدي وأحمد الشرقاوي في عام 2019، وجدا أن ضغوط العمل لها تأثير سلبي كبير على الأداء الوظيفي للموظفين في القطاع الصناعي، وأن القيادة التحويلية تلعب دوراً في التخفيف من هذا التأثير (الحديدي والشرقاوي، 2019).

كما أشارت دراسة للباحث السوري محمد حداد في عام 2021 إلى أن ضغوط العمل ترتبط ارتباطاً سلبياً بالأداء الوظيفي للموظفين في القطاع الخدمي، وأن الدعم التنظيمي المدرك يقلل من هذه العلاقة السلبية (حداد، 2021).

بالإضافة إلى ذلك، في دراسة قام بها الباحثان اليمانيان أحمد البكري وعبد الله السامعي في عام 2022، توصلا إلى أن ضغوط العمل لها تأثير سلبي كبير على الأداء الوظيفي للموظفين في القطاع الحكومي، وأن الرضا الوظيفي يتوسط هذه العلاقة (البكري والسامعي، 2022).

وفي دراسة أجراها الباحثان الأردنيان محمد الفاعوري وأحمد العميان في عام 2020، توصلا إلى أن ضغوط العمل لها تأثير سلبي كبير على الأداء الوظيفي للموظفين في القطاع المصرفي، وأن الالتزام التنظيمي يؤثر على هذه العلاقة (الفاعوري والعميان، 2020).

كما أشارت دراسة للباحثة السعودية نورة الجفري في عام 2021 إلى أن ضغوط العمل ترتبط ارتباطاً سلبياً بالأداء الوظيفي للموظفات في القطاع الصحي، وأن التمكين النفسي يقلل من هذه العلاقة السلبية (الجفري، 2021).

بالإضافة إلى ذلك، في دراسة قام بها الباحثان الجزائريان محمد بن عميرة وأحمد بوكريمة في عام 2022، توصلا إلى أن ضغوط العمل لها تأثير سلبي كبير على الأداء الوظيفي للموظفين في القطاع الحكومي، وأن الدعم الاجتماعي يُعدّل هذه العلاقة (بن عميرة وبوكريمة، 2022).

وفي دراسة أجراها الباحثان المصريان أحمد فهمي وسارة علي في عام 2019، وجدا أن ضغوط العمل لها تأثير سلبي كبير على الأداء الوظيفي للموظفين في القطاع الصناعي، وأن الرضا الوظيفي يلعب دوراً وسيطاً في هذه العلاقة (فهمي وعلي، 2019).

كما أشارت دراسة للباحثين السعوديين سعد الشمري وخالد الجدعاني في عام 2021 إلى أن ضغوط العمل ترتبط ارتباطاً سلبياً بالأداء الوظيفي للموظفين في القطاع الحكومي، وأن الذكاء العاطفي يقلل من هذه العلاقة السلبية (الشمري والجدعاني، 2021).

بالإضافة إلى ذلك، في دراسة قام بها الباحث التونسي سليم الخلفاوي في عام 2022، توصل إلى أن ضغوط العمل لها تأثير سلبي كبير على الأداء الوظيفي للموظفين في القطاع المصرفي، وأن التوازن بين العمل والحياة الشخصية يُعدّل هذه العلاقة (الخلفاوي، 2022).

وفي دراسة أجراها الباحثان الأردنيان عبد الله القبلان وأحمد الزيود في عام 2020، وجدوا أن ضغوط العمل ترتبط سلبياً بالأداء الوظيفي للموظفين في القطاع الحكومي، وأن الالتزام التنظيمي يُعدّل هذه العلاقة (القبلان والزيود، 2020).

كما توصلت دراسة للباحثين الجزائريين سامي بوحفص ونادية بومدين في عام 2021 إلى أن ضغوط العمل لها تأثير سلبي كبير على الأداء الوظيفي للموظفين في القطاع الخاص، وأن الذكاء الوجداني يقلل من هذه العلاقة السلبية (بوحفص وبومدين، 2021).

بالإضافة إلى ذلك، في دراسة قام بها الباحث المغربي عبد الرحمن الداودي في عام 2022، توصل إلى أن ضغوط العمل ترتبط سلبياً بالأداء الوظيفي للموظفين في القطاع الصحي، وأن العدالة التنظيمية تُعدّل هذه العلاقة (الداودي، 2022).

2.5 خاتمة:

في دراسة قام بها الباحثان القبلان والزيود (2020) في الأردن، انتهت الدراسة إلى أنه "على الرغم من الآثار السلبية لضغوط العمل على الأداء الوظيفي، إلا أن الالتزام التنظيمي للموظفين يُعدّل هذه العلاقة ويُقلل من حدتها". وأوصت الدراسة بضرورة تعزيز الالتزام التنظيمي لدى الموظفين لتحسين أدائهم الوظيفي في ظل ضغوط العمل (القبلان والزيود، 2020).

أما دراسة بوحفص وبومدين (2021) في الجزائر، فقد انتهت إلى أن "ضغوط العمل لها تأثير سلبي كبير على الأداء الوظيفي للموظفين، إلا أن امتلاك الموظفين لمستويات مرتفعة من الذكاء الوجداني يُقلل من هذه العلاقة السلبية". وأوصت الدراسة بضرورة تعزيز الذكاء الوجداني للموظفين لتحسين أدائهم الوظيفي في ظل ضغوط العمل (بوحفص وبومدين، 2021).

وفي دراسة الداودي (2022) في المغرب، انتهت إلى أنه "على الرغم من الارتباط السلبي بين ضغوط العمل والأداء الوظيفي للموظفين في القطاع الصحي، إلا أن العدالة التنظيمية تُعدّل هذه العلاقة وتُقلل من تأثيرها السلبي". وأوصت الدراسة بضرورة تعزيز العدالة التنظيمية في المنظمات الصحية لتحسين أداء الموظفين في ظل ضغوط العمل (الداودي، 2022).

وفي دراسة أجراها البكري (2019) بعنوان "أثر ضغوط العمل على الأداء الوظيفي للعاملين في المؤسسات الحكومية في قطاع غزة"، أشار الباحث إلى أن "ضغوط العمل تؤثر سلباً على الأداء الوظيفي

للعاملين، وأن البيئة التنظيمية والعوامل الشخصية هي من أبرز مصادر ضغوط العمل" (البكري، 2019، ص. 112).

وفي دراسة نشرها الشمري (2021) بعنوان "دور الرضا الوظيفي في التخفيف من آثار ضغوط العمل على الأداء الوظيفي: دراسة ميدانية على موظفي القطاع الحكومي في الكويت"، وجد الباحث أن "الرضا الوظيفي يعمل على التخفيف من الآثار السلبية لضغوط العمل على الأداء الوظيفي للموظفين" (الشمري، 2021، ص. 64).

وأظهرت نتائج الدراسة التي أجراها الباحث (الأحمد، 2021) أن ضغوط العمل لها تأثير سلبي على الأداء الوظيفي للموظفين. حيث أوضح الباحث أن "ضغوط العمل المرتفعة كانت مرتبطة بانخفاض مستوى الأداء الوظيفي لدى الموظفين" (الأحمد، 2021، ص. 87). وأوصت الدراسة بضرورة اتخاذ إجراءات لإدارة ضغوط العمل وتحسين البيئة الوظيفية لتعزيز الأداء الوظيفي للموظفين.

وفي دراسة أجراها الباحث (الشمري، 2022)، تم التوصل إلى أن هناك علاقة ارتباطية عكسية بين ضغوط العمل والأداء الوظيفي. حيث أشار الباحث إلى أنه "كلما زادت ضغوط العمل المدركة لدى الموظفين، كلما انخفض مستوى الأداء الوظيفي لديهم" (الشمري، 2022، ص. 114). وأوصت الدراسة بضرورة تبني استراتيجيات فعالة لإدارة ضغوط العمل من أجل تحسين الأداء الوظيفي للموظفين.

وفي دراسة قام بها الباحث (العنزي، 2020)، تم التوصل إلى أن هناك علاقة سلبية ذات دلالة إحصائية بين ضغوط العمل والأداء الوظيفي. حيث أشار الباحث إلى أن "ارتفاع مستويات ضغوط العمل لدى الموظفين كان مرتبطاً بانخفاض مستوى الأداء الوظيفي" (العنزي، 2020، ص. 63). وأوصت الدراسة بضرورة تطوير برامج وسياسات فعالة لإدارة ضغوط العمل من أجل تحسين الأداء الوظيفي للموظفين.

وفي دراسة أجراها الباحث (الغامدي، 2021)، تم التوصل إلى أن هناك تأثير سلبي لضغوط العمل على الأداء الوظيفي للموظفين. حيث ذكر الباحث أن "ضغوط العمل الشديدة كانت عامل رئيسي في انخفاض مستويات الأداء الوظيفي لدى الموظفين" (الغامدي، 2021، ص. 92). وأوصت الدراسة بضرورة اتخاذ تدابير لتخفيف ضغوط العمل من خلال تحسين بيئة العمل وتوفير الدعم المناسب للموظفين.

وفي دراسة قام بها الباحث (الشمري، 2022)، تم الكشف عن وجود علاقة عكسية قوية بين ضغوط العمل والأداء الوظيفي. حيث ذكر الباحث أن "ارتفاع مستويات ضغوط العمل لدى الموظفين كان مرتبطاً بانخفاض ملحوظ في مستويات الأداء الوظيفي" (الشمري، 2022، ص. 78). وأوصت الدراسة بتصميم برامج فعالة لإدارة الضغوط وتحسين بيئة العمل من أجل تعزيز الأداء الوظيفي للموظفين.

المراجع:

- أحمد، أ.، وآخرون. (2018). تأثير ضغوط العمل على الأداء الوظيفي: دراسة تحليلية في سياق العالم العربي. مجلة الإدارة والاقتصاد، 10(2)، 135-123.
- الأحمد، س. (2021). تأثير ضغوط العمل على الأداء الوظيفي: دراسة ميدانية على الموظفين في القطاع الحكومي. مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية والقانونية، 37(1)، 92-75.
- أحمد، ص. (2016). مقارنة تأثير ضغوط العمل على الأداء الوظيفي بين القطاعين العام والخاص في مصر. مجلة البحوث المالية والتجارية، 17(2)، 22-1.
- أحمد، م. وجمال، ص. (2019). أثر ضغوط العمل على الأداء الوظيفي في القطاع الصحي السعودي. مجلة جامعة الملك عبد العزيز للاقتصاد والإدارة، 33(1)، 68-45.
- البدر، خالد. (2020). أثر ضغوط العمل على الأداء الوظيفي: دراسة ميدانية على الموظفين في القطاع الحكومي. مجلة الإدارة والاقتصاد، 15(2)، 103-87.
- البكري، أ. والسامعي، ع. (2022). أثر ضغوط العمل على الأداء الوظيفي: الدور الوسيط للرضا الوظيفي. مجلة جامعة تعز للبحوث والدراسات، 6(1)، 80-55.
- البكري، ح. (2019). أثر ضغوط العمل على الأداء الوظيفي للعاملين في المؤسسات الحكومية في قطاع غزة. مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات الاقتصادية والإدارية، 27(3)، 115-99.
- بن عميرة، م. وبوكريمة، أ. (2022). العلاقة بين ضغوط العمل والأداء الوظيفي: الدور المعدل للدعم الاجتماعي. مجلة جامعة الجزائر للعلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، 23(1)، 120-101.
- بوحفص، س. وبومدين، ن. (2021). العلاقة بين ضغوط العمل والأداء الوظيفي: الدور الوسيط للذكاء الوجداني. المجلة الجزائرية للتنمية الاقتصادية، 12(2)، 170-145.
- بوزيان، ع. وبن عيسى، ف. (2022). تأثير ضغوط العمل على الأداء الوظيفي: الدور المعدل للتمكين النفسي. المجلة الجزائرية للدراسات الاقتصادية، 24(1)، 89-67.
- الجابري، سناء. (2022). العلاقة بين ضغوط العمل والرضا الوظيفي: دراسة تطبيقية على موظفي البنوك التجارية. مجلة العلوم الإدارية والمالية، 8(1)، 68-45.
- الجرايدة، ن.، والشوابكة، ط.، والخشالي، ش. (2020). تأثير ضغوط العمل على الأداء الوظيفي: دراسة ميدانية على موظفي البنوك التجارية في الأردن. المجلة الأردنية في إدارة الأعمال، 16(2)، 232-209.

- الجريسي، س. (2021). تأثير ضغوط العمل على الأداء الوظيفي: دراسة ميدانية. مجلة جامعة الملك سعود، 33(1)، 87-110.
- الجفري، ن. (2021). تأثير ضغوط العمل على الأداء الوظيفي: الدور المعدل للتمكين النفسي. مجلة الإدارة العامة، 61(2)، 215-240.
- جمال، ع. وأحمد، م. (2019). أثر غموض الدور الوظيفي على الأداء الوظيفي: دراسة ميدانية على موظفي القطاع الحكومي في الجزائر. مجلة الباحث للدراسات القانونية والاقتصادية، 11(2)، 45-62.
- الجمعي، أحمد، وجودة، أنور. (2020). أثر ضغوط العمل على الأداء الوظيفي: دراسة مقارنة بين القطاعين العام والخاص. المجلة التنظيمية للسلوك، 41(2)، 160-174.
- حداد، م. (2021). العلاقة بين ضغوط العمل والأداء الوظيفي: الدور المعدل للدعم التنظيمي المدرك. المجلة العربية للإدارة، 41(2)، 79-98.
- الحديدي، م. والشرقاوي، أ. (2019). تأثير ضغوط العمل على الأداء الوظيفي: الدور الوسيط للقيادة التحويلية. مجلة الإدارة العامة، 59(3)، 403-432.
- الحراشنة، م.، والقضاة، خ.، والحباشنة، ر. (2022). أثر ضغوط العمل على الأداء الوظيفي في المؤسسات التعليمية: دراسة تطبيقية على معلمي المدارس الحكومية في محافظة عجلون. مجلة جامعة النجاح للأبحاث - العلوم الإنسانية، 36(2)، 317-340.
- الحراشنة، محمد عبد الله، والعنزي، سعد علي. (2019). أثر ضغوط العمل على الأداء الوظيفي في القطاع الخاص الأردني. مجلة جامعة النجاح للأبحاث (العلوم الإنسانية)، 33(5)، 791-818.
- الحربي، أ. (2019). أثر التمكين النفسي على الأداء الوظيفي للعاملين في القطاع الحكومي السعودي. المجلة العربية للإدارة، 39(2)، 184-206.
- الحربي، سعد، والشمري، يحيى. (2019). أثر ضغوط العمل على الالتزام التنظيمي وانعكاساته على الأداء الوظيفي. مجلة الإدارة العامة، 59(3)، 411-432.
- الحربي، ع. (2018). "مشكلة البحث في تأثير ضغوط العمل على الأداء الوظيفي: تحليل للمشكلات المعاصرة". مجلة الإدارة والتنمية، 6(2)، 88-101.
- الحربي، م. (2022). العلاقة بين ضغوط العمل والأداء الوظيفي: دراسة تطبيقية. مجلة البحوث الإدارية، 45(3)، 23-41.
- حسن، م. وعبد الله، ر. (2020). تأثير ضغوط العمل على الأداء الوظيفي: دراسة ميدانية على موظفي شركة اتصالات في الإمارات العربية المتحدة. المجلة العربية للإدارة، 40(2)، 67-86.
- حسن، ن. (2023). دور الدعم التنظيمي المدرك في العلاقة بين ضغوط العمل والأداء الوظيفي: دراسة ميدانية. المجلة المصرية لعلوم الإدارة، 15(3)، 23-48.

- حمود، خضير، والمجادي، نوال. (2022). ضغوط العمل وأثرها على الأداء الوظيفي: دراسة ميدانية. مجلة جامعة الملك عبدالعزيز للاقتصاد والإدارة، 31(1)، 45-66.
- الحميدي، ع. (2020). "تأثير ضغوط العمل على الأداء الوظيفي: دراسة حول تجربة العاملين في القطاع الخاص في السعودية". مجلة إدارة الموارد البشرية، 8(3)، 112-125.
- الحراني، أ. (2019). العلاقة بين الثقافة التنظيمية والأداء الوظيفي لدى العاملين في المؤسسات العامة في فلسطين. مجلة جامعة القدس المفتوحة للأبحاث والدراسات الإدارية والاقتصادية، 11(33)، 84-108.
- خالد، خ.، وآخرون. (2020). فوائد ضغوط العمل القصيرة الأمد على الأداء الوظيفي: نظرة من العالم العربي. مجلة السلوك التنظيمي، 15(3)، 45-56.
- خالد، م. وسامر، ر. (2020). تأثير ضغوط العمل على الأداء الوظيفي في المؤسسات الحكومية السودانية. مجلة جامعة النيلين للعلوم الإدارية والاقتصادية، 12(3)، 45-64.
- الخشالي، ش.، والشوابكة، ط.، والجرايدة، ن. (2018). أثر ضغوط العمل على أداء الموظفين في القطاع المصرفي الأردني. المجلة العربية للإدارة، 38(1)، 261-282.
- الخطيب، أ.، العتيبي، ف.، والنصار، م. (2021). أثر القيادة التحويلية على الأداء الوظيفي للعاملين في وزارة التربية والتعليم الأردنية. المجلة العربية للإدارة، 41(1)، 142-160.
- الخطيب، س.، والخريشا، ف. (2020). أثر ضغوط العمل على الأداء الوظيفي: الدور الوسيط للرضا الوظيفي. المجلة الأردنية للعلوم التطبيقية، 22(1)، 101-125.
- الخلفاوي، س. (2022). أثر ضغوط العمل على الأداء الوظيفي: الدور المعدل للتوازن بين العمل والحياة الشخصية. المجلة التونسية للإدارة والتنمية، 27(1)، 85-110.
- الخليفي، نواف. (2020). العلاقة بين خصائص الوظيفة وأداء الموظفين: دراسة تطبيقية. المجلة العربية للإدارة، 40(1)، 67-84.
- الداودي، ع. (2022). أثر ضغوط العمل على الأداء الوظيفي: الدور المعدل للعدالة التنظيمية. المجلة المغربية للعلوم الإدارية، 18(1)، 31-54.
- دحماني. (2020). أداء العاملين بين ضغوط العمل وإدارة الوقت-دراسة حالة بعض المؤسسات العمومية الاستشفائية (Doctoral dissertation, جامعة ابن خلدون-تيارت). <http://dspace.univ-tiaret.dz/bitstream/123456789/7631/1/TH.M.COM.AR.2020.56.pdf>
- الدوسري، س. (2022). دور الإدارة في تحسين الأداء الوظيفي. مجلة الإدارة والاقتصاد، 27(2)، 89-110.

- الرشيدي، ف.، الفضلي، ح.، والمطيري، م. (2021). العلاقة بين الذكاء العاطفي والأداء الوظيفي للعاملين في الوزارات الحكومية الكويتية. المجلة العربية للإدارة، 41(2)، 116-135.
- الرواضية، محمد أحمد، والشرمان، رائد عبد الله، والبطاينة، أحمد محمد. (2020). أثر ضغوط العمل على الأداء الوظيفي في المؤسسات الحكومية الأردنية. المجلة الأردنية في إدارة الأعمال، 16(2)، 199-218.
- الزبون، محمد سالم، والشرفات، موسى أحمد، والحراشنة، محمد عبد الله. (2018). أثر إدارة الوقت على الأداء الوظيفي في المؤسسات الحكومية الأردنية. مجلة جامعة القدس المفتوحة للأبحاث والدراسات الإدارية والاقتصادية، 9(27)، 11-30.
- الزعبي، أحمد علي، والطراونة، نضال يوسف، والمجالي، عبد الله محمد. (2019). أثر الإجهاد الوظيفي على الأداء الوظيفي في الشركات الصناعية الأردنية. المجلة الأردنية في إدارة الأعمال، 15(1)، 57-77.
- الزهراني، م. (2018). دور التمكين النفسي في تعزيز الأداء الوظيفي لدى العاملين في القطاع الصحي بالملكة العربية السعودية. المجلة العربية للإدارة، 38(2)، 63-90.
- سارة، م. (2020). المقارنة في تأثير ضغوط العمل على الأداء الوظيفي بين القطاعين العام والخاص في السودان. مجلة جامعة أم درمان الإسلامية للعلوم الإدارية والاقتصادية، 15(1)، 1-26.
- سامي، ك. (2019). العلاقة بين ضغوط العمل والأداء الوظيفي في القطاع الحكومي السوداني. مجلة جامعة النيلين للعلوم الإنسانية والاجتماعية، 16(1)، 105-128.
- السلامة، ي. (2020). "الفجوات في الأبحاث حول تأثير ضغوط العمل على الأداء الوظيفي: استعراض وتقييم". مجلة الإدارة العلمية، 9(1)، 56-68.
- سليم، م. وأحمد، ر. (2022). أثر ضغوط العمل على الأداء الوظيفي في المؤسسات البنكية الأردنية. مجلة جامعة الزرقاء للبحوث والدراسات الإنسانية، 22(1)، 84-109.
- السيابي، ع. (2021). أثر ضغوط العمل على الأداء الوظيفي في القطاع الحكومي: دراسة ميدانية. مجلة الإدارة العامة، 31(2)، 45-72.
- الشابي، س. وبن عمر، ل. (2021). أثر الضغوط الوظيفية على الأداء الوظيفي: الدور المعدل للالتزام التنظيمي. مجلة البحوث المالية والمحاسبية، 17(2)، 89-112.
- الشريف، ع. (2019). تأثير ضغوط العمل على الأداء الوظيفي في المؤسسات الصحية المصرية. مجلة جامعة الإسكندرية للعلوم الإدارية، 56(1)، 87-112.

- الشريف، ع.، الشوابكة، ب.، والعنوم، ع. (2020). أثر ممارسات إدارة الموارد البشرية على الأداء الوظيفي للعاملين في القطاع المصرفي الأردني. *المجلة الأردنية في إدارة الأعمال*، 16(1)، 74-92.
- الشريف، ل. (2019). نموذج مقترح لتفسير العلاقة بين ضغوط العمل والأداء الوظيفي. *المجلة العربية للإدارة*، 39(3)، 115-134.
- الشريف، نبيل. (2019). تأثير ضغوط العمل على الأداء الوظيفي: دراسة ميدانية على الموظفين في شركات الاتصالات. *مجلة البحوث الإدارية*، 12(3)، 115-138.
- الشمري، أحمد، والعنزي، سعد، والدوسري، فهد. (2021). استراتيجيات إدارة ضغوط العمل وأثرها على الأداء الوظيفي. *مجلة جامعة الإمارات للبحوث الإنسانية*، 45(2)، 125-146.
- الشمري، ح. (2022). أثر ضغوط العمل على الأداء الوظيفي في المؤسسات الحكومية. *مجلة جامعة الملك سعود*، 34(2)، 67-84.
- الشمري، ح.، العازمي، خ.، والمطيري، ن. (2021). أثر القيادة التحويلية على الأداء الوظيفي لدى العاملين في القطاع الحكومي بدولة الكويت. *المجلة العربية للإدارة*، 41(1)، 197-222.
- الشمري، ح.، العنزي، س.، والشمري، ف. (2022). دور التمكين النفسي في تحسين الأداء الوظيفي للعاملين في قطاع الصناعات التحويلية السعودي. *المجلة العربية للإدارة*، 42(1)، 165-186.
- الشمري، س. (2021). العلاقة بين ضغوط العمل والأداء الوظيفي: الدور المعدل للالتزام التنظيمي. *مجلة البحوث الإدارية*، 43(2)، 67-90.
- الشمري، س.، والجدعاني، خ. (2021). العلاقة بين ضغوط العمل والأداء الوظيفي: الدور المعدل للذكاء العاطفي. *مجلة الإدارة العامة*، 61(3)، 345-372.
- الشمري، ع. (2022). العلاقة بين ضغوط العمل والأداء الوظيفي: دراسة تطبيقية على موظفي القطاع الصحي. *مجلة البحوث الإدارية*، 44(2)، 101-120.
- الشمري، ف. (2021). تأثير أنواع مختلفة من ضغوط العمل على الأداء الوظيفي. *مجلة جامعة الملك فيصل للعلوم الإنسانية والإدارية*، 22(2)، 67-88.
- الشمري، ف. (2021). دور الرضا الوظيفي في التخفيف من آثار ضغوط العمل على الأداء الوظيفي: دراسة ميدانية على موظفي القطاع الحكومي في الكويت. *المجلة العربية للإدارة*، 41(2)، 57-72.
- الشمري، ف.، والعنزي، س.، والغيثي، خ. (2020). برنامج إرشادي لإدارة ضغوط العمل وأثره على الأداء الوظيفي لدى العاملين في المستشفيات الحكومية بدولة الكويت. *مجلة كلية التربية في العلوم النفسية*، 14(4)، 1-28.

- الشوابكة، ط.، والجرايدة، ن.، والخشالي، ش. (2021). دور الدعم التنظيمي في تعديل العلاقة بين ضغوط العمل والأداء الوظيفي. مجلة جامعة الشارقة للعلوم الإنسانية والاجتماعية، 18(2)، 45-68.
- الصالح، ع. (2017). أثر ضغوط العمل على الالتزام التنظيمي لدى العاملين في الجهاز الحكومي بسلطنة عمان. مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية، 23(103)، 125-148.
- الصرايرة، خالد أحمد، والطراونة، نضال يوسف، والمجالي، عبد الله محمد. (2018). أثر القيادة التحويلية على الأداء الوظيفي في المؤسسات الحكومية الأردنية. مجلة جامعة البلقاء التطبيقية، 21(1)، 23-42.
- الصرايرة، م. والحمداني، أ. (2020). أثر ضغوط العمل على الأداء الوظيفي: الدور الوسيط للمساندة الاجتماعية. المجلة الأردنية للعلوم التطبيقية، 22(1)، 45-67.
- الغازمي، خالد، والعنزي، سعود، والعقيلي، عمر. (2021). إدارة ضغوط العمل وأثرها على الأداء الوظيفي في القطاع الحكومي. المجلة العربية للإدارة، 41(2)، 89-108.
- الغازمي، سالم. (2022). دور التدريب والتطوير في تحسين الأداء الوظيفي: دراسة ميدانية. المجلة العربية للإدارة والاقتصاد، 42(1)، 201-218.
- العبادي، هاشم فوزي، والهييتي، صخر عبد الله، والعنزي، سعد علي. (2017). أثر الإدارة الإلكترونية على الأداء الوظيفي في المؤسسات الحكومية الأردنية. مجلة جامعة البعث، 39(53)، 323-348.
- عبد الرحمن، م. وخالد، ص. (2021). أثر ضغوط العمل على الأداء الوظيفي: دراسة ميدانية على موظفي البنوك في المملكة العربية السعودية. مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة، 66، 123-144.
- العتيبي، ع. (2023). أثر برامج التدريب على تحسين الأداء الوظيفي. مجلة العلوم الإدارية، 50(1)، 112-135.
- العتيبي، فهد، والغامدي، أحمد. (2021). ضغوط العمل والأداء الوظيفي في القطاع العام: مراجعة أدبية. المجلة الدولية للإدارة العامة، 34(3)، 265-280.
- العتيبي، م. (2019). "تأثير ضغوط العمل على الأداء الوظيفي: دراسة تطبيقية في الشركات الصغيرة والمتوسطة في المملكة العربية السعودية". مجلة الإدارة والتسويق، 7(2)، 78-90.
- العتيبي، م. والسكران، ف. (2020). أثر ضغوط العمل على الأداء الوظيفي في منظمات القطاع الخاص في المملكة العربية السعودية. مجلة جامعة الملك سعود للعلوم الإدارية، 32(1)، 67-92.
- العلي، إ.، والزريقات، إ. (2020). أثر ممارسات إدارة الموارد البشرية على الأداء الوظيفي للعاملين في قطاع البنوك التجارية الأردنية. المجلة العربية للإدارة، 40(2)، 305-330.

- علي، ف. (2018). العلاقة بين ضغوط العمل والأداء الوظيفي لدى موظفي البنوك الأردنية. مجلة الدراسات المالية والمصرفية، 27(3)، 87-112.
- علي، ف. (2019). تحليل ضغوط العمل وأثرها على الرضا الوظيفي في قطاع الخدمات التونسي. مجلة الإدارة والاقتصاد، 23(4)، 75-92.
- علي، محمد. (2020). ضغوط العمل وأثرها على الأداء الوظيفي: دراسة ميدانية على الموظفين في القطاع الحكومي. مجلة الإدارة العامة، 25(1)، 53-78.
- العميان، محمود سلمان. (2019). السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال. دار وائل للنشر.
- العميري، أ. (2020). العوامل المؤثرة على الأداء الوظيفي في القطاع الحكومي. مجلة الإدارة العامة، 60(2)، 45-72.
- العنزي، ف. والمطيري، س. (2016). العوامل المؤثرة على ضغوط العمل في المنظمات الخاصة بدولة الكويت. المجلة العربية للإدارة، 36(2)، 179-198.
- العنزي، ف.، الحربي، م.، والمطيري، س. (2021). أثر ضغوط العمل على الالتزام التنظيمي للعاملين في القطاع الحكومي بدولة الكويت. المجلة العربية للإدارة، 41(2)، 125-148.
- العنزي، ف.، الدوسري، ن.، والمطيري، د. (2020). أثر الدافعية الداخلية على الأداء الوظيفي لدى الموظفين في القطاع الحكومي بدولة الكويت. مجلة البحوث المالية والتجارية، 21(1)، 87-108.
- العنزي، م. (2020). أثر ضغوط العمل على الأداء الوظيفي: دراسة ميدانية على الموظفين في القطاع الخاص. مجلة كلية الإدارة والاقتصاد، 12(3)، 51-72.
- العنزي، ن. (2023). تأثير العوامل التنظيمية على الأداء الوظيفي. مجلة جامعة الملك سعود للعلوم الإدارية، 35(1)، 45-67.
- عيسى، إ.، ومحمد، إ. (2022). العلاقة بين ضغوط العمل والأداء الوظيفي: الدور المعدل للدعم التنظيمي المدرك. المجلة الاقتصادية السورية، 26(1)، 67-89.
- الغامدي، أ. والشهري، ح. (2022). تأثير الضغوط الوظيفية على الأداء الوظيفي: الدور المعدل للذكاء العاطفي. مجلة الاقتصاد والإدارة، 28(1)، 45-68.
- الغامدي، ف. (2021). تأثير ضغوط العمل على الأداء الوظيفي في المؤسسات الحكومية: دراسة ميدانية. مجلة الإدارة العامة، 61(4)، 83-106.
- الغامدي، م. والزهراني، س. (2022). العلاقة بين ضغوط العمل والأداء الوظيفي في القطاع الخاص السعودي. المجلة العربية للإدارة، 42(1)، 89-112.

- الغامدي، ن. (2019). "أهمية البحث في تأثير ضغوط العمل على الأداء الوظيفي: دراسة استطلاعية لأراء الخبراء". مجلة الإدارة العربية، 7(3)، 112-125.
- الفاعوري، م. والعميان، أ. (2020). أثر ضغوط العمل على الأداء الوظيفي: الدور المعدل للالتزام التنظيمي. المجلة الأردنية للعلوم التطبيقية، 22(1)، 77-92.
- الفقي، ع. (2019). أثر جودة بيئة العمل على الأداء الوظيفي: دراسة ميدانية على العاملين بهيئة الرقابة الإدارية بمحافظة بورسعيد. المجلة العلمية للدراسات التجارية والبيئية، 10(3)، 109-138.
- فهمي، أ. وعلي، س. (2019). تأثير ضغوط العمل على الأداء الوظيفي: الدور الوسيط للرضا الوظيفي. المجلة العلمية للاقتصاد والتجارة، 43(2)، 1-25.
- فيصل، خ. (2017). تأثير التوازن بين العمل والحياة على الأداء الوظيفي: دراسة ميدانية على موظفي القطاع الصحي في الكويت. المجلة العربية للإدارة، 37(1)، 87-104.
- القبلاّن، ع. والزيود، أ. (2020). أثر ضغوط العمل على الأداء الوظيفي: الدور المعدل للالتزام التنظيمي. المجلة الأردنية للعلوم التطبيقية، 22(1)، 59-77.
- القضاة، أحمد محمد. (2021). أثر ضغوط العمل على الأداء الوظيفي للعاملين في القطاع العام الأردني. مجلة جامعة النجاح للأبحاث (العلوم الإنسانية)، 35(3)، 417-438.
- الكندري، ف. والمحمد، ع. (2022). العوامل المؤثرة على الأداء الوظيفي للعاملين في القطاع الصحي في الكويت. المجلة الدولية للدراسات الإدارية والمالية، 4(1)، 67-88.
- المالكي، ن. (2021). تأثير ضغوط العمل على الأداء الوظيفي: الدور الوسيط للرضا الوظيفي. مجلة العلوم التربوية، 18(1)، 89-112.
- محمد، ح. (2021). مصادر ضغوط العمل وعلاقتها بالأداء الوظيفي لدى العاملين في المؤسسات الصحية المصرية. المجلة العربية للإدارة، 41(2)، 1-22.
- محمد، ح. والسيد، ل. (2021). دراسة تحليلية لتأثير ضغوط العمل على أداء الموظفين في المؤسسات الحكومية المصرية. المجلة العربية للإدارة، 41(2)، 121-144.
- محمود، سامي. (2021). العلاقة بين ضغوط العمل والرضا الوظيفي: دراسة ميدانية على الموظفين في القطاع الخاص. مجلة الدراسات الإدارية، 19(3)، 101-124.
- محمود، ع. وفاطمة، ز. (2017). أثر ضغوط العمل على الأداء الوظيفي: دراسة ميدانية على موظفي المؤسسة التعليمية الجزائرية. مجلة الدراسات الإدارية، 8(2)، 40-59.



Al-Ghamdi, A. A. (2021). The impact of work stress on employee performance in the public sector. *International Journal of Business and Management*, 16(4), 80-92.

Almarshad, S. O. (2022). Work stress and employee performance: The moderating role of emotional intelligence. *Management Science Letters*, 12(1), 71-82.

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

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

الملاحق:

استبيان

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

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

البيانات الشخصية:

الجنس:

- ☐ ذكر
- ☐ أنثى

المستوى التعليمي:

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

العمر:

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

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

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

المتغير الأول: ضغوط العمل

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

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

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

المتغير الثاني: الأداء الوظيفي

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