

Final Project 1

Code: MGM 496-PMG496

Project Template

Faculty of Management
Midocean University

عنوان المشروع

أثر ضغوط العمل على الأداء الوظيفي لدى الموظفين: دراسة ميدانية على موظفي إحدى
المؤسسات الخدمية

أسم الطالب

عبدالله قاسم دحلان العنزي

222000650

مشروع تخرج- 1

كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

إشراف

د.

عضو هيئة التدريس- كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

التاريخ- الفصل الدراسي

جدول المحتويات

1. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

1.1. المقدمة:

1.2. مشكلة الدراسة

1.2.1. فجوات على المستوى النظري

1.2.2. فجوات على المستوى التطبيقي

1.3. أهمية الدراسة

1.3.1. على المستوى النظري:

1.3.2. على المستوى التطبيقي:

1.4. أسئلة الدراسة

1.5. أهداف الدراسة

1.6. فرضيات الدراسة

1.7. نموذج الدراسة

1.8. منهجية الدراسة

1.9. الدراسة الميدانية

1.10. مخطط المشروع المقترح

2. الفصل الثاني: الدراسات السابقة

2.1. المقدمة:

2.2. المتغير المستقل

2.3. المتغير التابع

2.4. العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع

2.5. الخاتمة

قائمة المراجع

1. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

1.1 .المقدمة:

تواجه المؤسسات اليوم تحديات كثيرة لتحسين الأداء وزيادة الإنتاجية، ومن أهم هذه التحديات هي ضغوط العمل. هذه الضغوط قد تنتج عن كثرة المهام، ضيق الوقت، أو عدم وضوح دور الموظف في بعض الأحيان. الدراسات أظهرت أن ضغوط العمل يمكن أن تؤثر على أداء الموظفين، سواء في جودة العمل أو سرعة الإنجاز.

في بعض الحالات، قد تساعد الضغوط المعتدلة على زيادة الدافعية، لكن إذا استمرت لفترات طويلة، قد تؤدي إلى الإرهاق، انخفاض الرضا الوظيفي، وحتى زيادة الغياب عن العمل. لذلك، أصبح من المهم دراسة العلاقة بين ضغوط العمل والأداء الوظيفي، خاصة في المؤسسات الخدمية، لفهم هذه العلاقة بشكل أفضل واقتراح حلول تساعد على تحسين بيئة العمل ورفع كفاءة الموظفين.

هذه الدراسة تستهدف موظفي إحدى المؤسسات الخدمية لتحديد أهم مصادر الضغوط وتحليل تأثيرها على الأداء، مع تقديم توصيات عملية تساعد في تقليل الآثار السلبية لهذه الضغوط

1.2 مشكلة الدراسة.

تسعى المؤسسات دائماً إلى رفع كفاءة موظفيها، إلا أن بعض الموظفين يعانون من انخفاض في الأداء قد يكون مرتبطاً بوجود ضغوط عمل مستمرة. وفي كثير من الحالات لا يتم التعامل مع الضغوط باعتبارها سبباً مباشراً في تراجع الأداء.

وعليه تتمثل مشكلة الدراسة في السؤال التالي:

ما أثر ضغوط العمل على الأداء الوظيفي لدى الموظفين؟

1.2.1 فجوات على المستوى النظري

بعض الدراسات ركزت على الجوانب النفسية لضغوط العمل دون الربط المباشر بين الضغوط ومستوى الأداء داخل المؤسسات المحلية، مما يترك حاجة لدراسة هذه العلاقة بشكل أوضح

1.2.2 . فجوات على المستوى التطبيقي

لا تعتمد بعض المؤسسات على أدوات قياس واضحة لمعرفة مستوى الضغوط وتأثيرها، مما يؤدي إلى قرارات إدارية قد لا تستند إلى بيانات دقيقة

1.3 أهمية الدراسة

1.3.1 على المستوى النظري:

تساهم الدراسة في توضيح العلاقة بين ضغوط العمل والأداء الوظيفي، وإضافة نتائج يمكن الاستفادة منها في مجال الإدارة والسلوك التنظيمي.

1.3.2 . على المستوى التطبيقي:

قد تساعد نتائج الدراسة الإدارات في تطوير سياسات تقلل من مصادر الضغط وتحسن بيئة العمل بما ينعكس إيجاباً على الإنتاجية.

1.4. أسئلة الدراسة

1. ما أبرز مصادر ضغوط العمل في بيئة العمل؟
2. هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين ضغوط العمل والأداء الوظيفي؟
3. ما الأساليب التي يمكن أن تقلل من تأثير ضغوط العمل على الموظفين؟

1.5. أهداف الدراسة

- التعرف على مصادر ضغوط العمل داخل المؤسسة.
- قياس مستوى الأداء الوظيفي لدى الموظفين.
- تحليل العلاقة بين الضغوط والأداء.
- تقديم توصيات عملية لتحسين بيئة العمل.

1.6. فرضيات الدراسة

- الفرضية الرئيسية:
توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين ضغوط العمل ومستوى الأداء الوظيفي.
- الفرضيات الفرعية:
 - توجد علاقة عكسية بين زيادة ضغوط العمل وانخفاض الأداء.
 - تختلف درجة تأثير الضغوط حسب طبيعة الوظيفة.

1.7. نموذج الدراسة

- يعتمد نموذج الدراسة على:
 - المتغير المستقل: ضغوط العمل
 - المتغير التابع: الأداء الوظيفي
- ويفترض وجود علاقة تأثير من ضغوط العمل على مستوى الأداء

. 8 منهجية الدراسة

تعتمد الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي. تم جمع البيانات باستخدام استبانة وزعت على عينة مكونة من (50) موظفًا في إحدى المؤسسات الخدمية. تم تحليل البيانات باستخدام الأساليب الإحصائية المناسبة لاختبار الفرضيات.

. 1.9 الدراسة الميدانية

تم توزيع الاستبانة على الموظفين بعد توضيح هدف الدراسة لهم. تضمنت الاستبانة أسئلة تقيس مستوى ضغوط العمل وأخرى تقيس مستوى الأداء الوظيفي. بعد جمع الاستبانات تم تفريغ البيانات وتحليلها للوصول إلى نتائج تعكس طبيعة العلاقة بين المتغيرين

. 1.10 مخطط المشروع المقترح

يتكون المشروع من فصلين رئيسيين:
الفصل الأول يتناول الإطار العام للدراسة، بينما يعرض الفصل الثاني الدراسات السابقة المتعلقة بموضوع البحث وتحليل العلاقة بين المتغيرات.

2. الفصل الثاني: الدراسات السابقة

2.1 . المقدمة:

يستعرض هذا الفصل عددًا من الدراسات التي تناولت موضوع ضغوط العمل وتأثيرها على الأداء الوظيفي، وذلك بهدف الاستفادة من نتائجها وربطها بموضوع الدراسة الحالية.

2.2 . المتغير المستقل

تشير الدراسات إلى أن ضغوط العمل تنشأ نتيجة زيادة المتطلبات، وغموض الأدوار، وضعف الدعم الإداري. وقد أوضحت تقارير صادرة عن International Labour Organization أن ضغوط العمل تعد من أبرز التحديات في بيئات العمل الحديثة.

كما أشارت World Health Organization إلى أن الإرهاق الوظيفي يرتبط غالبًا بضغوط عمل مزمنة داخل بيئة العمل.

2.3 . المتغير التابع

يعرف الأداء الوظيفي بأنه مستوى إنجاز الموظف للمهام المطلوبة منه وفق المعايير المحددة. ويتأثر الأداء بعوامل متعددة مثل الرضا الوظيفي، الدافعية، وبيئة العمل.

2.4 العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع

أظهرت العديد من الدراسات وجود علاقة بين ارتفاع مستوى الضغوط وانخفاض مستوى الأداء، خاصة عندما تكون الضغوط مستمرة. في المقابل، قد يكون للضغوط المعتدلة أثر إيجابي في بعض الحالات من حيث زيادة الدافعية.

2.5 . الخاتمة

من خلال استعراض الدراسات السابقة يتضح أن ضغوط العمل تمثل عاملاً مؤثراً في الأداء الوظيفي، مما يؤكد أهمية دراسة هذه العلاقة بشكل أعمق للوصول إلى توصيات عملية تساعد المؤسسات على تحسين بيئة العمل.

1. أسئلة البحث

- 1 ما مستوى ضغوط العمل لدى الموظفين في بيئة العمل؟
- 2 ما أبرز مصادر ضغوط العمل التي يواجهها الموظفون؟
- 3 ما مستوى الأداء الوظيفي لدى الموظفين؟
- 4 هل توجد علاقة بين ضغوط العمل والأداء الوظيفي؟
- 5 ما الحلول المقترحة لتقليل من ضغوط العمل وتحسين الأداء؟

1.1 أهداف البحث

- التعرف على مستوى ضغوط العمل لدى الموظفين.
- تحديد أبرز مصادر ضغوط العمل في بيئة العمل.
- قياس مستوى الأداء الوظيفي لدى الموظفين.
- تحليل العلاقة بين ضغوط العمل والأداء الوظيفي.
- تقديم مقترحات تساعد في تقليل الضغوط وتحسين الأداء.

1.2 فرضيات البحث

الفرضية الرئيسية:
توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين ضغوط العمل والأداء الوظيفي.

الفرضيات الفرعية:

- توجد علاقة عكسية بين ارتفاع ضغوط العمل وانخفاض الأداء الوظيفي.

- تؤثر مصادر ضغوط العمل (كثرة المهام، ضغط الوقت) على مستوى الأداء.
- تختلف درجة تأثير الضغوط حسب طبيعة العمل (ميداني أو مكتبي)

1.3 نموذج البحث

نموذج الدراسة يعتمد على العلاقة التالية



1.4 مكان التطبيق (الدراسة الميدانية)

تعتمد هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، حيث تم استخدام الاستبانة كأداة رئيسية لجمع البيانات.

وقد تم تطبيق الدراسة بشكل مبدئي على عينة صغيرة مكونة من (10) موظفين في مقر عملي، وذلك بهدف اختبار أداة الدراسة والتأكد من وضوحها وسهولة فهمها. وتنوعت طبيعة عمل أفراد العينة بين العمل الميداني والمكتبي. كما تم استخدام مقياس ليكرت في تحليل الاستجابات، وتحليل النتائج باستخدام النسب المئوية لاستخلاص المؤشرات الأولية. على أن يتم تطبيق الدراسة بشكل موسع لاحقاً على عينة أكبر تبلغ (50) موظفاً في المرحلة النهائية من البحث

جدول 1 : مستوى ضغوط العمل لدى الموظفين

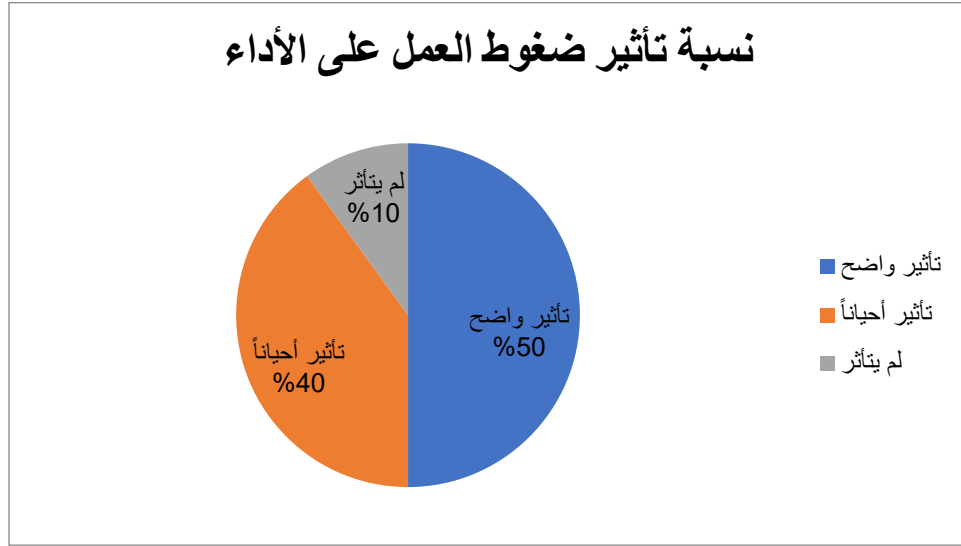
عدد الموظفين	مستوى الضغوط
6	مرتفع
3	متوسط
1	منخفض

يتضح من نتائج الجدول أن غالبية الموظفين يعانون من مستوى مرتفع من ضغوط العمل، حيث بلغ عددهم (6) موظفين من أصل (10)، في حين أشار (3) موظفين إلى أن مستوى الضغوط لديهم متوسط، بينما أفاد موظف واحد فقط بأن مستوى الضغوط منخفض. وتشير هذه النتائج إلى أن بيئة العمل تحتوي على مستويات ملحوظة من الضغوط، مما قد يؤثر على أداء الموظفين واستقرارهم الوظيفي، ويستدعي اهتمام الإدارة باتخاذ إجراءات للتخفيف من هذه الضغوط

جدول 2: تأثير ضغوط العمل على الأداء الوظيفي

عدد الموظفين	نوع التأثير
5	تأثير واضح
4	تأثير أحياناً
1	لم يتأثر

كما هو موضح في الجدول (5) من الموظفين يرون أن لضغوط العمل تأثيرًا واضحًا على أدائهم الوظيفي، بينما أشار (4) موظفين إلى أن التأثير يحدث أحيانًا، في حين ذكر موظف واحد فقط أنه لا يتأثر بضغوط العمل. وتدل هذه النتائج على أن ضغوط العمل تؤثر بدرجة متفاوتة على أداء الموظفين، حيث يتضح أن الغالبية تتأثر بشكل مباشر أو غير مباشر، مما يدعم وجود علاقة بين ضغوط العمل ومستوى الأداء الوظيفي



- 1.5 يتضح من نتائج الجدول أن (5) من الموظفين يرون أن لضغوط العمل تأثيرًا واضحًا على أدائهم الوظيفي، بينما أشار (4) موظفين إلى أن التأثير يحدث أحيانًا، في حين ذكر موظف واحد فقط أنه لا يتأثر بضغوط العمل.
- 1.6 وتشير هذه النتائج إلى أن ضغوط العمل تؤثر بدرجة ملحوظة على أداء الموظفين، حيث يتبين أن غالبية العينة تتأثر بشكل مباشر أو غير مباشر، مما يدل على وجود علاقة بين ضغوط العمل ومستوى الأداء الوظيفي

1.7 منهجية البحث

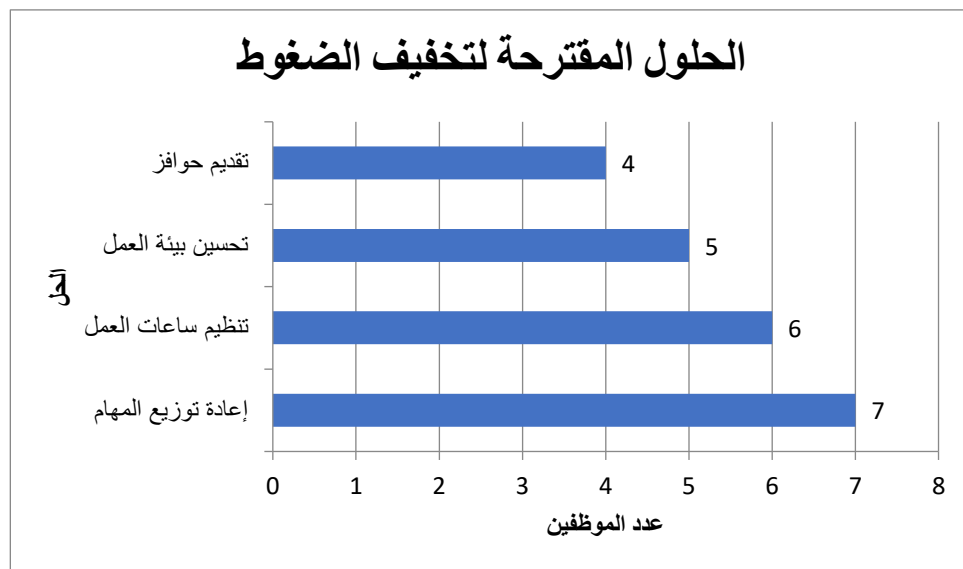
تعتمد هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، حيث تم استخدام الاستبانة كأداة رئيسية لجمع البيانات من الموظفين.

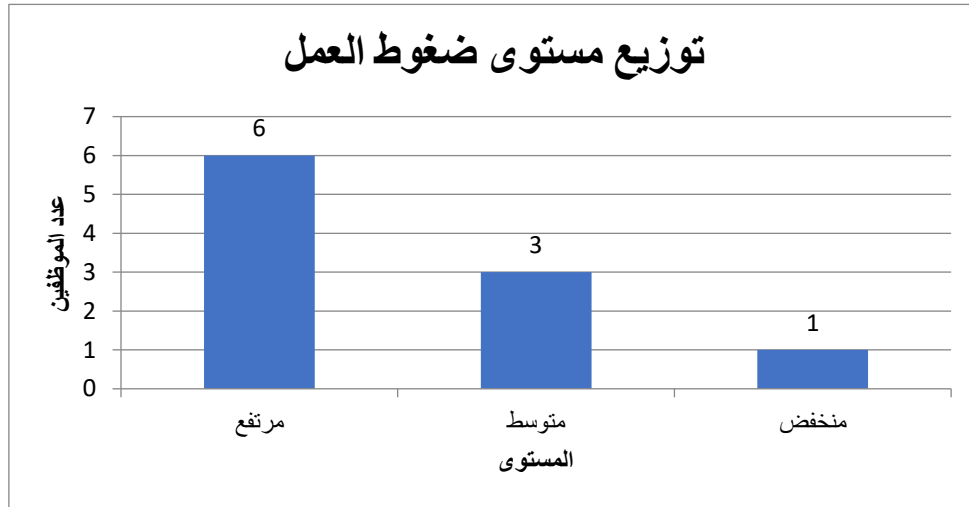
وقد تم تصميم الاستبانة لقياس:

- مستوى ضغوط العمل
- مصادر الضغوط
- مستوى الأداء الوظيفي
- العلاقة بين الضغوط والأداء

كما تم استخدام مقياس ليكرت في تحليل الاستجابات، ومن ثم تم تحليل النتائج باستخدام النسب المئوية لاستخلاص النتائج

1.8 مخطط المشروع المقترح





1.9 يتكون المشروع من فصلين رئيسيين:

- الفصل الأول: الإطار العام للدراسة (يتضمن المشكلة، الأهداف، الفرضيات، المنهجية).
- الفصل الثاني: الدراسة الميدانية وتحليل النتائج (يتضمن عرض نتائج الاستبيان وتحليلها وربطها بموضوع الدراسة).

يتناول هذا الفصل عرض عدد من الدراسات السابقة التي ناقشت موضوع ضغوط العمل وعلاقتها بالأداء الوظيفي، وذلك بهدف الاستفادة من نتائجها وربطها بموضوع الدراسة الحالية. كما يساعد هذا العرض في تكوين خلفية علمية عن الموضوع، والتعرف على أبرز ما توصلت إليه الدراسات في هذا المجال، بالإضافة إلى تحديد الجوانب التي تحتاج إلى مزيد من البحث.

1.9 الدراسات المتعلقة بضغوط العمل (المتغير المستقل)

تُعد ضغوط العمل من الموضوعات المهمة في مجال الإدارة، وذلك بسبب تأثيرها المباشر على الموظفين داخل بيئة العمل. وقد أشارت العديد من الدراسات إلى أن ضغوط العمل قد تنتج عن عدة عوامل، من أبرزها كثرة الأعباء الوظيفية، وضيق الوقت، وعدم وضوح الدور الوظيفي، إضافة إلى ضعف الدعم الإداري.

كما أوضحت بعض الدراسات أن زيادة متطلبات العمل دون توفر الإمكانيات المناسبة يؤدي إلى ارتفاع مستوى الضغوط لدى الموظفين. كذلك بينت دراسات أخرى أن بيئة العمل غير المنظمة وغياب التواصل الفعال بين الإدارة والموظفين من العوامل التي تزيد من حدة الضغوط المهنية.

ومن جانب آخر، تشير بعض الدراسات الأجنبية إلى أن ضغوط العمل أصبحت من أبرز التحديات التي تواجه الموظفين في بيئات العمل الحديثة، خاصة في ظل زيادة المنافسة وتسارع متطلبات العمل، مما يجعل من الضروري التعامل مع هذه الضغوط بشكل مناسب.

2.9 الدراسات المتعلقة بالأداء الوظيفي (المتغير التابع)

يُعرف الأداء الوظيفي بأنه مستوى إنجاز الموظف للمهام المطلوبة منه وفقاً لمعايير محددة من الكفاءة والجودة. ويتأثر الأداء الوظيفي بعدة عوامل، مثل الحوافز، والرضا الوظيفي، وطبيعة بيئة العمل.

وقد أشارت بعض الدراسات إلى أن تحسين بيئة العمل وتوفير الحوافز المناسبة يساهم في رفع مستوى الأداء لدى الموظفين. كما بينت دراسات أخرى أن الموظفين الذين يعانون من ضغوط عمل مرتفعة غالباً ما ينخفض مستوى أدائهم مقارنة بغيرهم.

كذلك تشير بعض الدراسات إلى أن قدرة الموظف على التكيف مع الضغوط تلعب دوراً مهماً في الحفاظ على مستوى أدائه، حيث يختلف تأثير الضغوط من شخص لآخر حسب قدرته على التعامل معها.

3.9 العلاقة بين ضغوط العمل والأداء الوظيفي

أظهرت معظم الدراسات وجود علاقة بين ضغوط العمل والأداء الوظيفي، حيث تبين أن ارتفاع مستوى الضغوط يؤدي في كثير من الحالات إلى انخفاض مستوى الأداء، خاصة إذا استمرت هذه الضغوط لفترة طويلة.

وقد أشارت بعض الدراسات إلى أن الضغوط المستمرة قد تؤدي إلى الإرهاق الوظيفي، مما ينعكس سلبًا على جودة العمل والإنتاجية. وفي المقابل، ترى بعض الدراسات أن وجود مستوى معتدل من الضغوط قد يكون له تأثير إيجابي، حيث يساعد على تحفيز الموظفين وزيادة تركيزهم.

وبشكل عام، يمكن القول إن العلاقة بين ضغوط العمل والأداء الوظيفي تختلف حسب مستوى الضغوط وطبيعتها، بالإضافة إلى ظروف بيئة العمل.

4.9 التعليق على الدراسات السابقة

من خلال مراجعة الدراسات السابقة، يتضح أن هناك اتفاقًا على وجود تأثير لضغوط العمل على الأداء الوظيفي، إلا أن درجة هذا التأثير تختلف من دراسة إلى أخرى. كما يلاحظ أن بعض الدراسات ركزت على الجانب النظري أكثر من التطبيق العملي داخل المؤسسات.

لذلك، تأتي هذه الدراسة لتطبيق هذا الموضوع في بيئة عمل فعلية داخل مؤسسة خدمية، بهدف فهم العلاقة بشكل أوضح، والوصول إلى نتائج يمكن الاستفادة منها عمليًا.

1.10 قائمة المراجع

- بن عاشور، ع.، وزبير، ر. (2023). *ضغوط العمل وعلاقتها بالأداء الوظيفي*. جامعة الوادي، الجزائر .
- حربي، ع. (2021). *ضغوط العمل وأثرها على الأداء الوظيفي*. مجلة العلوم الإدارية، 15 (2)، 33-52.
- الزهراني، م. (2020). *السلوك التنظيمي وإدارة الضغوط المهنية*. الرياض، السعودية: دار المسيرة للنشر .
- عايد، ن. العقيد. (2025). *ضغوط العمل وتأثيرها على كفاءة أداء العاملين في القطاع الصحي السعودي*. مجلة مستقبل العلوم الاجتماعية، 20 (6)، 41 .
- International Labour Organization. (n.d.). *Workplace stress*. تم الاسترجاع من <https://www.ilo.org> :
- World Health Organization. (n.d.). *Mental health in the workplace*. تم الاسترجاع من <https://www.who.int> :
- Lakshmi Narahari, C., & Koneru, K. (2018). Stress at workplace and its impact on employee performance. *International Journal of Engineering and Technology*, 7(2.7), 1066–1071. <https://doi.org/10.14419/ijet.v7i2.7.12229>
- Zahid Hussain, H. F., & Wasim Abbass Shaheen, W. A. (2022). Unveiling the effects of stressors on task performance: The role of resilience. *Frontiers in Psychology*, 13, Article 896505. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2022.896505>