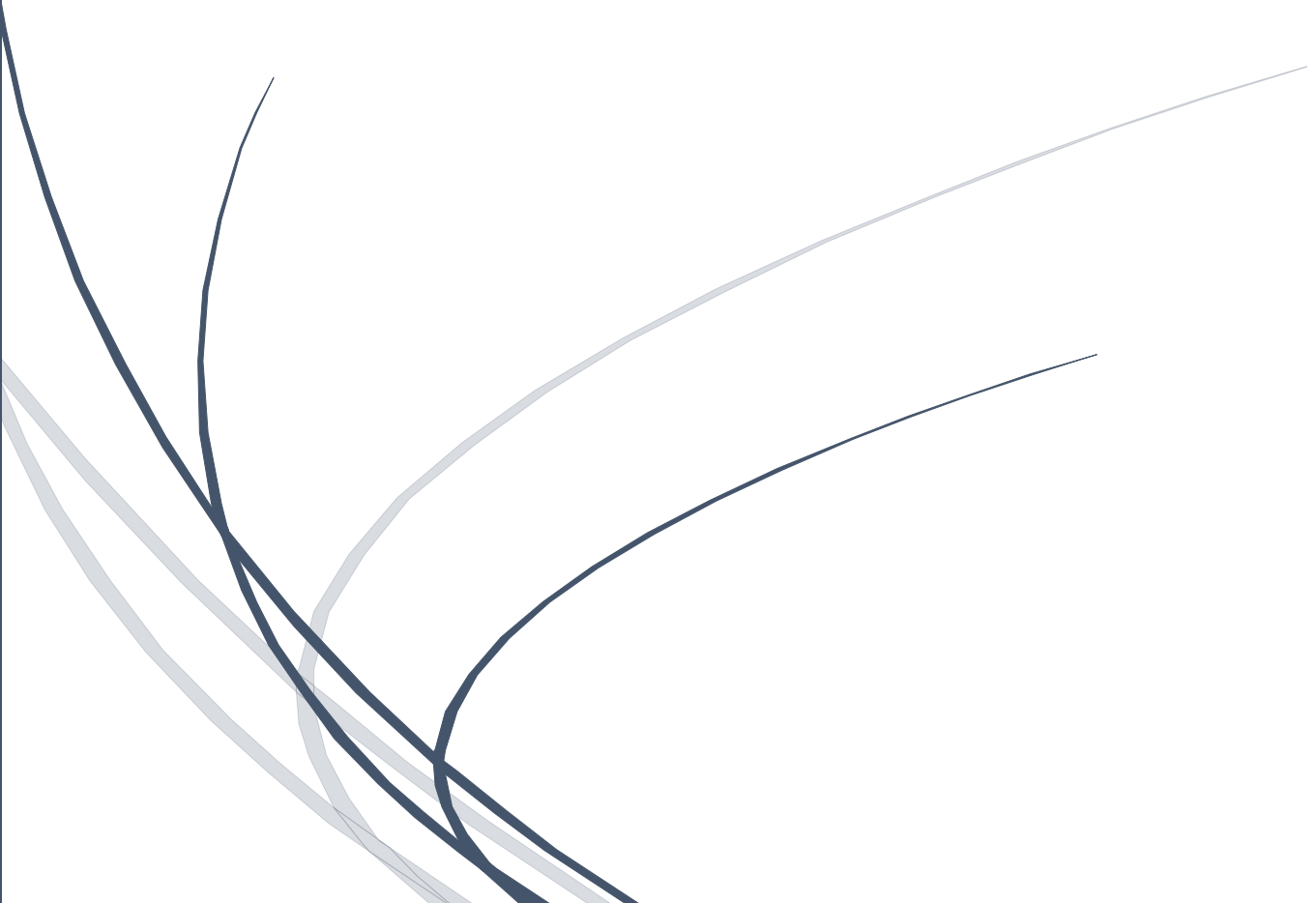


Final Project 2

PMG 497

نموذج المشروع النهائي 2



عنوان المشروع

أثر ضغط العمل على أداء الموظفين :دراسة تطبيقية على جامعة الملك سعود بالرياض

أسم الطالب

صباح ناصر محمود خليفة

222002031

المشروع النهائي- 2

كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

إشراف

د. عبدالرحيم نادر

عضو هيئة التدريس- كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

التاريخ- الفصل الدراسي

الشكر والتقدير

أتقدم بخالص الشكر والتقدير إلى الله عز وجل، الذي وفقني ومنحني القدرة على إتمام هذا البحث.

كما أتقدم بجزيل الشكر وعظيم الامتنان إلى سعادة الدكتور/ د. عبدالرحيم نادر على هذا البحث، لما قدمه من توجيه علمي وإرشاد أكاديمي ببناء أسهم في إخراج هذا المشروع بهذه الصورة.

وأقدم بالشكر إلى جامعة ميدأوشن – كلية الإدارة، وإلى جميع أعضاء هيئة التدريس، لما بذلوه من جهود في دعم الطلبة وتزويدهم بالعلم والمعرفة.

كما لا يفوتني أن أشكر جميع الموظفين الذين شاركوا في تعبئة الاستبيان، وساهموا بأرائهم في إنجاح هذه الدراسة.

وأخيرًا، أتوجه بالشكر لكل من قدم لي الدعم والمساندة، سواءً بالكلمة الطيبة أو التشجيع المستمر، فكان لهم الأثر الكبير في إنجاز هذا العمل.

الاهداء

إلى كل من كان له أثرٌ طيب في مسيرتي العلمية،
وإلى كل من قدّم لي الدعم والتشجيع في مختلف مراحل دراستي،
وإلى كل كلمة تحفيز وكل دعاء صادق كان سببًا في الاستمرار،

أهدي هذا العمل المتواضع،
الذي جاء ثمرة جهدٍ واجتهاد،
راجيةً من الله عز وجل أن يجعله نافعًا ومباركًا،
وأن يكون خطوةً في طريق العلم والنجاح وتحقيق الطموحات

مستخلص الدراسة

الهدف:

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على أثر ضغط العمل على الأداء الوظيفي لدى الموظفين الإداريين والأكاديميين في جامعة الملك سعود بمدينة الرياض، وذلك من خلال قياس مستوى ضغط العمل وتحليل انعكاساته على جودة الأداء الوظيفي، والكشف عن طبيعة العلاقة بين المتغيرين.

المنهجية:

اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، حيث تم جمع البيانات باستخدام الاستبيان الإلكتروني الموجه إلى عينة عشوائية من موظفي جامعة الملك سعود. وبلغ حجم العينة (88) مشاركًا. وتم تحليل البيانات باستخدام برنامج SPSS من خلال الأساليب الإحصائية المناسبة، مثل الإحصاء الوصفي، معامل كرونباخ ألفا، وتحليل الارتباط لاختبار فرضيات الدراسة.

النتائج:

توصلت الدراسة إلى وجود علاقة عكسية ذات دلالة إحصائية بين ضغط العمل والأداء الوظيفي، حيث أظهرت النتائج ارتفاع مستوى ضغط العمل لدى الموظفين، يقابله مستوى متوسط من الأداء الوظيفي. كما بينت النتائج أن زيادة ضغوط العمل تؤدي إلى انخفاض جودة الأداء، وضعف التركيز، وتراجع الإنتاجية.

التطبيقات والأهمية:

تُسهم نتائج هذه الدراسة في مساعدة إدارات الجامعات على فهم تأثير ضغوط العمل على الموظفين، مما يتيح لهم اتخاذ قرارات إدارية فاعلة تهدف إلى تحسين بيئة العمل، وتخفيف الضغوط المهنية، وتعزيز الأداء الوظيفي. كما يمكن الاستفادة من نتائج الدراسة في تطوير السياسات التنظيمية وبرامج الدعم النفسي والتدريب داخل المؤسسات الأكاديمية.

الكلمات المفتاحية: ضغط العمل، الأداء الوظيفي، بيئة العمل، الجامعات السعودية، جامعة الملك سعود.

جدول المحتويات

2	الشكر والتقدير.....
3	الإهداء.....
4	مستخلص الدراسة.....
8	1. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة
9	1.1. المقدمة:
11	1.2. مشكلة الدراسة
11	1.2.1. فجوات على المستوى النظري
11	1.2.2. فجوات على المستوى التطبيقي
12	1.3. أهمية الدراسة
12	1.3.1. على المستوى النظري:
12	1.3.2. على المستوى التطبيقي:
12	1.4. أسئلة الدراسة
13	1.5. أهداف الدراسة
14	1.6. فرضيات الدراسة
14	1.7. نموذج الدراسة
16	1.8. الدراسة الميدانية
16	1.9. مخطط المشروع
17	2. الفصل الثاني: الدراسات السابقة
18	2.1. المقدمة:
19	2.2. المتغير المستقل
19	2.3. المتغير التابع

2.4. العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع	20
2.5. الخاتمة	20
3. الفصل الثالث: منهجية الدراسة	25
3.1. المقدمة	26
3.2. التعريفات الإجرائية لمتغيرات البحث	27
3.3. تصميم البحث	28
3.4. مجتمع البحث وطرق وتقنيات أخذ العينات	28
3.5. طريقة جمع البيانات	29
3.6. أنواع البيانات	30
3.7. إجراءات التحليل الإحصائي	30
3.8. الخاتمة	31
4. الفصل الرابع: التحليل الإحصائي ومناقشة النتائج	32
4.1. المقدمة	33
4.2. توصيف عينة الدراسة (الإحصائيات الوصفية لعينة البحث)	33
4.3. اختبارات الصدق والثبات للاستبيانات	34
4.4. الإحصاء الوصفي لمتغيرات البحث (الإجابة على أسئلة البحث)	35
4.5. اختبار الفرضيات ومناقشة النتائج	35
4.6. الخاتمة	36
5. الفصل الخامس: حدود البحث والتوصيات والاستنتاجات	37
5.1. حدود الدراسة والدراسات المستقبلية:	38
5.2. توصيات الدراسة:	39
5.3. الخاتمة:	39
قائمة المراجع	40
الملاحق	26

جدول الأشكال

جدول الجداول

1. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

1.1. المقدمة:

:
في بيئات العمل الحديثة، أصبح ضغط العمل من أبرز التحديات التي تواجه الموظفين في مختلف المؤسسات، سواء كانت حكومية أو خاصة. ويُعَرَّف ضغط العمل على أنه الشعور بالتوتر والإرهاق الناتج عن عدم التوازن بين متطلبات الوظيفة وقدرة الفرد على الاستجابة لها. وفي جامعة الملك سعود – كونها من أكبر المؤسسات الأكاديمية في المملكة – تتعدد المهام والمسؤوليات الإدارية والأكاديمية، مما قد يؤدي إلى زيادة مستويات الضغط لدى الموظفين، وهو ما ينعكس سلِّباً على أدائهم وكفاءتهم. لذلك ظهرت الحاجة إلى دراسة هذه المشكلة وفهم أبعادها وأثرها المباشر على جودة العمل في الجامعة.

تناولت العديد من الدراسات العلاقة بين ضغط العمل والأداء الوظيفي، حيث أشارت دراسة الرويلي (2020) إلى وجود علاقة عكسية بين ارتفاع ضغط العمل وانخفاض إنتاجية الموظفين في القطاع الحكومي السعودي. كما وجدت دراسة عبدالله وآخرون (2018) أن ضغط العمل المزمن يؤدي إلى ضعف التركيز وزيادة معدلات الغياب الوظيفي. وفي دراسة (Smith & Jones 2019) في إحدى الجامعات البريطانية، أظهرت النتائج أن الموظفين الذين يعانون من ضغط عمل مرتفع تنخفض قدرتهم على اتخاذ قرارات فعالة وتزداد مستويات الإرهاق لديهم. هذه النتائج تؤكد أهمية التعمق في هذه العلاقة داخل السياق المحلي لمؤسسات التعليم العالي.

رغم تعدد الدراسات التي تناولت أثر ضغط العمل على الأداء، إلا أن هناك فجوة واضحة في الأبحاث التطبيقية التي تركز على القطاع التعليمي في المملكة العربية السعودية، خصوصاً داخل الجامعات الحكومية. كما أن كثيًّا را من الدراسات ركزت على الجانب الكمي فقط دون استكشاف الأبعاد النفسية والاجتماعية المصاحبة للضغط. وعليه، تبرز الحاجة إلى دراسة تطبيقية تجمع بين المنهج الكمي والوصفي وتستهدف فئة محددة مثل موظفي جامعة الملك سعود، لفهم التأثير الحقيقي لضغط العمل على أدائهم اليومي.

تستهدف هذه الدراسة فئة الموظفين الإداريين والأكاديميين في جامعة الملك سعود، وذلك بهدف تسليط الضوء على التحديات التي يواجهونها بسبب ضغوط العمل المتزايدة. وتكمن أهمية هذه المشكلة في تأثيرها المباشر على جودة الأداء المهني، وعلى بيئة العمل العامة، وعلى رضا الموظفين واستقرارهم الوظيفي.

كما أن فهم هذه العلاقة يُسهم في مساعدة الإدارات الجامعية على اتخاذ قرارات فـعّالة لتحسين بيئة العمل، وتخفيف الضغوط، وبالتالي رفع مستوى الأداء المؤسسي.

يهدف هذا البحث إلى دراسة أثر ضغط العمل على أداء الموظفين في جامعة الملك سعود بمدينة الرياض، من خلال تحليل مستويات الضغط المهني لدى الموظفين وقياس انعكاساتها على جودة أدائهم. كما يسعى البحث إلى تقديم توصيات عملية للمساعدة في تقليل ضغط العمل وتحسين بيئة العمل، مما يعزز من كفاءة العاملين وفعالية المؤسسة بشكل عام

1.2. مشكلة الدراسة

رغم التطور الكبير في بيئة العمل وتنوع الأساليب الإدارية، لا يزال ضغط العمل يعد من أبرز العوامل المؤثرة سلباً على أداء الموظف، ويزداد هذا التحدي في المؤسسات التي تتميز بكثرة المهام وتعدد الأقسام، مثل الجامعات. وتعد جامعة الملك سعود من أكبر وأهم الجامعات في المملكة، وتضم عددًا كبيراً من الموظفين الإداريين الذين يواجهون بيئة عمل مزدهمة ذات متطلبات عالية، مما يزيد من مستويات الضغط المهني. هذا الضغط قد يؤدي إلى تدني مستويات الرضا الوظيفي، وزيادة الإرهاق، وتراجع الإنتاجية. لذا، برزت الحاجة إلى دراسة أثر ضغط العمل على أداء الموظفين في هذه الجامعة لفهم حجم المشكلة، وتقديم توصيات عملية لمعالجتها.

1.2.1. فجوات على المستوى النظري

على الرغم من وجود دراسات متعددة تناولت العلاقة بين ضغط العمل والأداء، إلا أن كثيرًا منها ركز على قطاعات مختلفة مثل القطاع الصحي أو الصناعي، بينما قل التركيز على القطاع الأكاديمي، خصوصًا في السياق المحلي السعودي. كما أن بعض الدراسات تناولت المفهوم من منظور أحادي - مثل التغيرات السلوكية أو النفسية فقط - دون الربط الشامل بين الضغوط وأنواع الأداء المختلفة، كالأداء الكمي أو النوعي. هذه الفجوة توضح ضرورة النظر بعين الحاجة إلى دراسة تتضمن الزوايا المهمة في الأدبيات السابقة، وتقدم فهمًا أوسع لتأثير ضغط العمل على الأداء.

1.2.2. فجوات على المستوى التطبيقي

من الجانب التطبيقي، تظهر مراجعة الدراسات أن غالبية الأبحاث أجريت في مؤسسات خاصة أو في قطاعات خدمية، مع قلة في الدراسات التطبيقية داخل الجامعات الحكومية السعودية. كما أن هناك ندرة في الدراسات التي تناولت موظفي جامعة الملك سعود تحديدًا، ما أدى إلى الاعتبار بطبيعة العمل الخاصة بهم وتنوع المهام الملقة عليهم. لذلك، تبرز الحاجة إلى إجراء دراسة ميدانية تطبيقية على أرض الواقع داخل جامعة الملك سعود لفهم تأثير ضغط العمل في هذا السياق الفريد.

السؤال الرئيسي:

ما أثر ضغط العمل على أداء الموظفين في جامعة الملك سعود بمدينة الرياض؟

1.3. أهمية الدراسة

1.3.1. على المستوى النظري:

تسهم هذه الدراسة في إثراء الأدبيات العلمية المتعلقة بعلاقة ضغط العمل بالأداء الوظيفي، خصوصاً في بيئة العمل الأكاديمية، حيث تُعد من البيانات التي لم تحظَ بعدد كافٍ من الدراسات المحلية. كما أن هذه الدراسة تبرز نموذجاً متكاملًا للعوامل النفسية والإدارية المؤثرة على الأداء، مما يساعد على تطوير النماذج النظرية المرتبطة بموضوع العمل في السياق السعودي، وتحديدًا في مؤسسات التعليم العالي. وقد تُشكل هذه الدراسة مرجعاً مهماً للباحثين والدارسين المهتمين بمواضيع الإدارة والموارد البشرية

1.3.2. على المستوى التطبيقي:

تبرز أهمية هذه الدراسة تطبيقياً في كونها تقدم بيانات ميدانية حقيقية حول تأثير ضغط العمل على أداء الموظفين في جامعة الملك سعود، وهي واحدة من أكبر الجامعات في المملكة العربية السعودية. وتساعد نتائج الدراسة في تقديم توصيات قابلة للتنفيذ يمكن أن تسهم في تحسين بيئة العمل، وتخفيف الضغوط الوظيفية، وبالتالي رفع كفاءة الأداء، وزيادة رضا الموظفين. كما يمكن للإدارات العليا في الجامعة الاستفادة من النتائج في تصميم سياسات تنظيمية تراعي الجوانب النفسية والمهنية للموظف

1.4. أسئلة الدراسة

- ما مستوى ضغط العمل لدى الموظفين الإداريين والأكاديميين في جامعة الملك سعود؟
- ما تأثير ضغط العمل على جودة الأداء الوظيفي؟
- هل تختلف مستويات ضغط العمل باختلاف الخصائص الديموغرافية (العمر، الخبرة، القسم)؟

1.5. أهداف الدراسة

- دراسة تأثير ضغط العمل على جودة الأداء الوظيفي لدى موظفي جامعة الملك سعود.
- التعرف على مستوى ضغط العمل لدى الموظفين الإداريين والأكاديميين في الجامعة.
- تحديد العلاقة بين ضغط العمل وجودة الأداء الوظيفي.
- تقديم توصيات عملية من شأنها خفض ضغط العمل وتحسين مستوى جودة الأداء الوظيفي.
- المساهمة في تحسين بيئة العمل في المؤسسات الأكاديمية السعودية

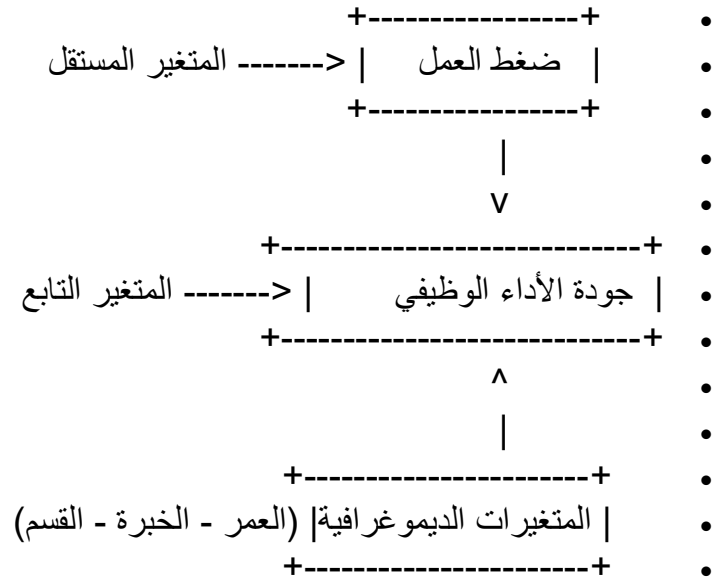
1.6. فرضيات الدراسة

- الفرضية الصفرية: H_0
- 2. لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين ضغط العمل وجودة الأداء الوظيفي لدى موظفي جامعة الملك سعود.
- 3. الفرضية البديلة: H_1 توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين ضغط العمل وجودة الأداء الوظيفي لدى موظفي جامعة الملك سعود.
- 4. الفرضية الاتجاهية: H_2 توجد علاقة عكسية ذات دلالة إحصائية بين ضغط العمل وجودة الأداء الوظيفي (أي كلما زاد ضغط العمل، انخفض الأداء).
- 5. الفرضية غير الاتجاهية: H_3 توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستويات ضغط العمل تعزى إلى الخصائص الديموغرافية (العمر، سنوات الخبرة، القسم الوظيفي)

5.1. نموذج الدراسة

يعرض نموذج الدراسة العلاقة بين المتغير المستقل (ضغط العمل) والمتغير التابع (جودة الأداء الوظيفي)، حيث يُتوقع أن يؤدي ارتفاع ضغط العمل إلى انخفاض جودة الأداء. كما يشمل النموذج المتغيرات الديموغرافية (العمر، سنوات الخبرة، القسم الوظيفي) كعوامل ضابطة قد تؤثر في هذه العلاقة.

- المتغير المستقل: ضغط العمل.
- المتغير التابع: جودة الأداء الوظيفي.
- المتغيرات الديموغرافية: العمر، سنوات الخبرة، القسم الوظيفي.



5.2. الدراسة الميدانية

- الرويلي (2020): دراسة على القطاع الحكومي السعودي، ووجدت علاقة عكسية بين الضغط والإنتاجية.
- عبدالله وآخرون (2018): الضغط المزمن يسبب ضعف تركيز وزيادة غياب.
- Smith & Jones (2019): ضغط العمل المرتفع يقلل من كفاءة اتخاذ القرار في الجامعات البريطانية.

5.3. مخطط المشروع

6. الفصل الثاني: الدراسات السابقة

6.1. المقدمة:

- تُعد مراجعة الدراسات السابقة خطوة أساسية في أي بحث علمي، إذ تساعد الباحث على فهم ما كُتب حول موضوعه من أبحاث وتجارب، وتحديد ما إذا كان هناك فجوات معرفية تستدعي المزيد من الدراسة. كما تساهم مراجعة الأدبيات في تعزيز الإطار النظري للبحث وتوضيح الأسس العلمية التي يستند إليها.
- يتناول هذا الفصل استعراضاً شاملاً للأدبيات المرتبطة بموضوع الدراسة، وذلك من خلال عرض المفاهيم والتطورات النظرية لكل من المتغير المستقل (ضغط العمل) والمتغير التابع (الأداء الوظيفي). كما يتطرق إلى النظريات ذات الصلة، ويعرض أبرز الدراسات السابقة المحلية والعالمية التي بحثت العلاقة بين المتغيرين.
- إن الاطلاع على ما توصلت إليه الدراسات السابقة لا يساعد فقط على دعم الفرضيات البحثية، بل يساهم أيضاً في توضيح أوجه الاتفاق والاختلاف بين نتائج البحوث المختلفة، مما يمكن الباحث من بناء إطار علمي رصين لدراسته الحالية.
- ورغم تعدد الدراسات التي تناولت موضوع ضغط العمل والأداء الوظيفي، إلا أن معظمها ركز على قطاعات أخرى كالقطاع الصحي أو الصناعي، بينما قلّ التركيز على الجامعات السعودية. ومن هنا تأتي أهمية هذه الدراسة في محاولة سد الفجوة البحثية وتقديم إضافة علمية في هذا المجال.

7.

7.1. المتغير المستقل

- **2.2.1 تعريف ضغط العمل**
- يُعرّف ضغط العمل بأنه حالة من التوتر النفسي والجسدي تحدث عندما تتجاوز متطلبات الوظيفة قدرات الفرد على التكيف (Smith, 2019). كما يرى العتيبي وآخرون (2018) أنه شعور بالإرهاق نتيجة تراكم المهام وعدم وضوح الأدوار، ويعتبره الرويلي (2020) حالة عدم توازن بين متطلبات العمل وموارد الموظف المتاحة.
- **2.2 التطور التاريخي**
- بدأ الاهتمام بضغط العمل منذ خمسينات القرن العشرين بالتركيز على الآثار الصحية، ثم توسع في السبعينات والثمانينات ليشمل الجوانب النفسية والسلوكية. وفي السنوات الأخيرة ظهر نموذج "المطالب-الموارد" الذي يفسر الضغوط كنتيجة لزيادة المتطلبات مع قلة الدعم التنظيمي

7.2. المتغير التابع

- يتمثل المتغير التابع في هذه الدراسة في الأداء الوظيفي للموظفين بجامعة الملك سعود. ويُعرّف الأداء الوظيفي بأنه مجموعة السلوكيات والنتائج التي يحققها الموظف في عمله والتي تسهم في تحقيق أهداف المنظمة. ويتضمن الأداء الوظيفي عدة أبعاد رئيسية مثل: جودة الإنجاز، مستوى الإنتاجية، الالتزام والانضباط الوظيفي، القدرة على اتخاذ القرارات الفعّالة، والتعاون مع الزملاء والإدارة. ويُعد الأداء الوظيفي مؤشراً مباشراً على مدى كفاءة الموظف وقدرته على تحقيق متطلبات وظيفته بكفاءة وفعالية.

7.3. العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع

- تقوم هذه الدراسة على افتراض وجود علاقة عكسية بين ضغط العمل (المتغير المستقل) والأداء الوظيفي (المتغير التابع). فكلما ارتفع مستوى ضغط العمل الذي يتعرض له الموظف، انعكس ذلك سلباً على جودة أدائه وإنتاجيته والتزامه الوظيفي. وتشير الأدبيات السابقة (الرويلي، 2020؛ عبدالله وآخرون، 2018؛ Smith & Jones, 2019) إلى أن الضغط المزمن يؤدي إلى ضعف التركيز، زيادة الغياب، وتراجع القدرة على اتخاذ القرارات، وهو ما يؤكد أن زيادة الضغوط الوظيفية تضعف مستويات الأداء. وبالتالي، تسعى هذه الدراسة إلى اختبار هذه العلاقة في بيئة جامعة الملك سعود من خلال تحليل أثر مستويات الضغط المختلفة على جودة الأداء الوظيفي لدى الموظفين الإداريين والأكاديميين.

7.4. الخاتمة

- من خلال استعراض الأدبيات السابقة المرتبطة بموضوع الدراسة، يتضح أن **ضغط العمل** يعد من أبرز التحديات التي تواجه المؤسسات الحديثة، وأن له انعكاسات سلبية على **الأداء الوظيفي** للموظفين بمختلف قطاعاته. فقد أجمعت غالبية

الدراسات على وجود علاقة عكسية بين ارتفاع مستوى الضغوط وتراجع جودة الأداء والإنتاجية، إلا أن بعض الأبحاث أشارت إلى أن هذه العلاقة قد تتأثر بعوامل وسيطة مثل الدعم التنظيمي أو طبيعة بيئة العمل.

- كما بينت مراجعة الأدبيات وجود فجوات بحثية على المستويين النظري والتطبيقي، حيث ركزت أغلب الدراسات السابقة على قطاعات خدمية وصناعية، في حين قلَّ الاهتمام بالقطاع الأكاديمي، خصوصاً في الجامعات الحكومية السعودية. وهذا ما يبرز أهمية الدراسة الحالية في سد جزء من هذه الفجوة عبر تطبيقها على جامعة الملك سعود.
- وعليه، يمكن القول إن مراجعة الدراسات السابقة أسهمت في صياغة الإطار النظري للدراسة الحالية، وتوضيح أبعاد المتغيرات (ضغط العمل والأداء الوظيفي) وتحديد العلاقة المتوقعة بينهما. كما تساعد هذه المراجعة في بناء فرضيات البحث واختيار المنهجية المناسبة للتحقق منها.
- وفي ضوء ما سبق، تفتح نتائج هذا الفصل المجال أمام الباحثين لإجراء مزيد من الدراسات المستقبلية التي تستكشف تأثير ضغوط العمل في البيئات الأكاديمية السعودية، مع الأخذ في الاعتبار العوامل النفسية والاجتماعية والديموغرافية التي قد تعزز أو تحد من أثر تلك الضغوط.

-
-

قائمة الملاحق

- الملحق (1): الاستبيان الخاص بضغط العمل
- الملحق (2): الاستبيان الخاص بالأداء الوظيفي

عزيزي/عزيزتي المشارك/ة،

يهدف هذا الاستبيان إلى جمع بيانات علمية حول أثر ضغط العمل على الأداء الوظيفي لدى موظفي جامعة الملك سعود. وتستخدم البيانات لأغراض البحث العلمي فقط، مع ضمان سرية المعلومات وعدم استخدامها في أي أغراض أخرى.

نشكر لكم تعاونكم وتقديركم.

البيانات الشخصية:

الجنس:

☐ ذكر

☐ أنثى

المستوى التعليمي:

☐ تعليم ثانوي

☐ بكالوريوس

☐ ماجستير

العمر:

☐ أقل من 20 سنة

☐ من 20 إلى 30 سنة

☐ من 30 إلى 40 سنة

☐ من 40 إلى 50 سنة

☐ 50 سنة فأكثر

سنوات الخبرة:

☐ من سنتين إلى 5 سنوات

☐ من 5 سنوات إلى 10 سنوات

☐ من 10 سنوات إلى 15 سنة

☐ أكثر من 15 سنة

الاستبيان الأول: ضغط العمل

الرجاء تحديد مدى موافقتك على العبارات التالية بوضع علامة ☒ على الخيار المناسب لكل سؤال:

1. أشعر بزيادة عبء العمل الملقى عليّ مقارنة بقدراتي.
☐ موافق ☐ محايد ☐ غير موافق
2. ضيق الوقت يؤثر على جودة إنجازي للمهام.
☐ موافق ☐ محايد ☐ غير موافق
3. تعدد المسؤوليات يسبب لي التوتر مستمراً.
☐ موافق ☐ محايد ☐ غير موافق
4. أشعر أحياناً بتعارض الأوامر أو غموض الأدوار في العمل.
☐ موافق ☐ محايد ☐ غير موافق
5. ضغوط العمل تؤثر على صحتي النفسية أو الجسدية.
☐ موافق ☐ محايد ☐ غير موافق

الاستبيان الثاني: الأداء الوظيفي

الرجاء تحديد مدى موافقتك على العبارات التالية بوضع علامة ☒ على الخيار المناسب لكل سؤال:

1. أحرص على إنجاز المهام الموكلة إليّ بجودة عالية. ☐ موافق ☐ محايد ☐ غير موافق
2. ألتزم بالحضور والانضباط في العمل. ☐ موافق ☐ محايد ☐ غير موافق
3. أتمكن من اتخاذ قرارات فعّالة حتى في الظروف الصعبة. ☐ موافق ☐ محايد ☐ غير موافق
4. أسعى دائماً لتحقيق إنتاجية عالية في عملي. ☐ موافق ☐ محايد ☐ غير موافق
5. أتعاون مع زملائي بشكل فعّال لتحقيق أهداف العمل. ☐ موافق ☐ محايد ☐ غير موافق

رابط الاستبيان : <https://forms.gle/yBhWsazrLrYAYfAo6>

8. الفصل الثالث: منهجية الدراسة

8.1. المقدمة

يهدف هذا الفصل إلى توضيح المنهجية العلمية التي تم اتباعها في تنفيذ هذه الدراسة حول أثر ضغط العمل على الأداء الوظيفي لدى موظفي جامعة الملك سعود بمدينة الرياض.

ويتناول هذا الفصل الخطوات الأساسية التي اتبعتها الباحثة بدءًا من تحديد منهج البحث المناسب، ومرورًا بتوضيح مجتمع الدراسة وعينتها، وطرق جمع البيانات وتحليلها، وصولاً إلى عرض الإجراءات الإحصائية المستخدمة في اختبار الفرضيات. وقد تم تصميم منهجية الدراسة بطريقة تضمن الدقة والموضوعية، بما يحقق أهداف البحث ويسهم في الوصول إلى نتائج موثوقة يمكن الاستفادة منها أكاديميًا وعمليًا.

8.2. التعريفات الإجرائية لمتغيرات البحث

1. ضغط العمل (Work Stress):

يُعرّف ضغط العمل إجرائيًا في هذه الدراسة بأنه مستوى الشعور بالتوتر والضغط النفسية والجسدية الناتجة عن زيادة عبء المهام، وضيق الوقت، وتعدد المسؤوليات، وغموض الأدوار الوظيفية. وقد تم قياس هذا المتغير باستخدام الاستبيان الأول المكون من (5) عبارات، حيث تعبّر كل عبارة عن أحد أبعاد ضغط العمل، وتمت الإجابة وفق مقياس ليكرت الثلاثي (موافق – محايد – غير موافق).

2. الأداء الوظيفي (Job Performance):

يُعرّف الأداء الوظيفي إجرائيًا بأنه مدى التزام الموظف بإنجاز مهامه بكفاءة وجودة عالية، وانضباطه في العمل، وقدرته على اتخاذ القرارات، والتعاون مع زملائه لتحقيق أهداف المؤسسة. وقد تم قياس هذا المتغير من خلال الاستبيان الثاني الذي يتضمن (5) عبارات، تعبّر عن أبعاد الأداء الوظيفي المختلفة، باستخدام مقياس ليكرت الثلاثي (موافق – محايد – غير موافق).

8.3. تصميم البحث (بصلة البحثي)

اعتمدت هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، لكونه الأنسب لدراسة الظواهر الإدارية والاجتماعية كما هي في الواقع، ووصفها وتحليلها للوصول إلى النتائج. ويهدف هذا التصميم إلى وصف مستوى ضغط العمل والأداء الوظيفي لدى موظفي جامعة الملك سعود، وتحليل العلاقة بينهما من خلال البيانات التي تم جمعها بواسطة الاستبيان.

تم بناء أدوات الدراسة (الاستبيان) بالاعتماد على الأدبيات السابقة والدراسات المشابهة، حيث تم تقسيمه إلى جزأين:

- الجزء الأول لقياس ضغط العمل.
- الجزء الثاني لقياس الأداء الوظيفي.

وتم تحليل البيانات باستخدام الأساليب الإحصائية المناسبة لاختبار فرضيات الدراسة وتحديد اتجاه العلاقة بين المتغيرين.

8.4. مجتمع البحث وطرق وتقنيات أخذ العينات

يتكوّن مجتمع الدراسة من جميع الموظفين الإداريين والأكاديميين العاملين في جامعة الملك سعود بمدينة الرياض خلال العام الدراسي 2025/2024. ويُعد هذا المجتمع مناسباً لطبيعة الدراسة نظراً لتنوع مهامهم ومسؤولياتهم التي قد تؤثر في مستوى الضغط المهني والأداء الوظيفي.

أما عينة الدراسة، فقد تم اختيارها باستخدام الأسلوب العشوائي البسيط، لضمان تمثيل جميع الفئات داخل الجامعة وعدم تحيز النتائج. وقد بلغ حجم العينة الموزّع (100) استبيان، أُعيد منها (85) استبياناً صالحاً للتحليل الإحصائي بنسبة استجابة بلغت 85%، وهي نسبة مناسبة لأغراض الدراسات الميدانية في العلوم الإدارية والاجتماعية.

8.5. طريقة جمع البيانات

اعتمدت الباحثة في جمع البيانات على الاستبيان الإلكتروني كأداة رئيسية، وذلك لتسهيل الوصول إلى الموظفين داخل الجامعة ولضمان سرعة الاستجابة وسرية المعلومات.

تم تصميم الاستبيان بالاستفادة من الأدبيات السابقة ومن دراسات مشابهة (الرويلي، 2020؛ عبدالله وآخرون، 2018؛ Smith & Jones, 2019) وتكوّن من ثلاثة أقسام رئيسية:

1. البيانات الديموغرافية: وتشمل الجنس، العمر، المستوى التعليمي، سنوات الخبرة، والقسم الوظيفي.
2. الاستبيان الأول: لقياس مستوى ضغط العمل من خلال (5) عبارات وفق مقياس ليكرت الثلاثي.
3. الاستبيان الثاني: لقياس مستوى الأداء الوظيفي من خلال (5) عبارات وفق المقياس نفسه.

تم إرسال الرابط عبر البريد الإلكتروني الرسمي للموظفين بعد أخذ الموافقات اللازمة، مع توضيح الهدف العلمي للدراسة وضمان سرية الإجابات

8.6. أنواع البيانات

اعتمدت الدراسة على البيانات الأولية والبيانات الثانوية، وذلك على النحو الآتي:

- **البيانات الأولية:** تم الحصول عليها مباشرة من خلال إجابات أفراد العينة على فقرات الاستبيان الإلكتروني، وهي الأساس في اختبار فرضيات البحث.
- **البيانات الثانوية:** تم جمعها من الكتب والمراجع الأكاديمية والدراسات السابقة والتقارير الإدارية ذات الصلة بموضوع ضغط العمل والأداء الوظيفي، لدعم الإطار النظري والتحليل العلمي.

8.7. إجراءات التحليل الإحصائي

بعد جمع البيانات، تم تفريغها وتحليلها باستخدام برنامج **SPSS** الإحصائي، وذلك وفق الخطوات التالية:

1. **التحليل الوصفي:** لعرض الخصائص الديموغرافية لعينة الدراسة، وحساب المتوسطات والانحرافات المعيارية لمتغيرات البحث.
2. **اختبارات الصدق والثبات:** تم التحقق من ثبات الاستبيان باستخدام معامل كرونباخ ألفا (Cronbach's Alpha) لضمان موثوقية البيانات.
3. **تحليل الارتباط والانحدار:** لاختبار العلاقة بين متغيري الدراسة (ضغط العمل والأداء الوظيفي) والتحقق من صحة الفرضيات الإحصائية.
4. **اختبار الفروق:** باستخدام تحليل التباين (ANOVA) لمعرفة ما إذا كانت هناك فروق ذات دلالة إحصائية في مستويات الضغط تبعًا للخصائص الديموغرافية.

تم تفسير النتائج بناءً على دلالتها الإحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha = 0.05$)، لتحديد أثر ضغط العمل على الأداء الوظيفي بدقة.

8.8. الخاتمة

خلص هذا الفصل إلى عرض منهجية الدراسة من حيث تصميمها وأدواتها ومجتمعها وعينتها وأساليب تحليل البيانات المستخدمة. وقد تم اتباع منهج وصفي تحليلي مناسب لطبيعة الدراسة الميدانية التي تستهدف التعرف على أثر ضغط العمل على أداء الموظفين في جامعة الملك سعود. تُعد هذه المنهجية إطارًا علميًا متكاملًا يُمكن من الوصول إلى نتائج دقيقة وموثوقة سيتم تناولها وتحليلها تفصيليًا في الفصل الرابع من هذا المشروع.

9. الفصل الرابع: التحليل الإحصائي ومناقشة النتائج

9.1. المقدمة

يهدف هذا الفصل إلى عرض نتائج التحليل الإحصائي للبيانات التي تم جمعها من أفراد العينة من خلال الاستبيان الإلكتروني. ويتناول الفصل توصيف الخصائص الديموغرافية للمشاركين، والتحقق من صدق وثبات أدوات الدراسة باستخدام معامل كرونباخ ألفا، بالإضافة إلى عرض الإحصاء الوصفي لمتغيرات الدراسة من خلال المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية. كما يتضمن الفصل اختبار فرضيات الدراسة ومناقشة النتائج في ضوء الإطار النظري والدراسات السابقة، وذلك بهدف الوصول إلى الاستنتاجات التي تُسهم في فهم أثر ضغط العمل على الأداء الوظيفي لدى موظفي جامعة الملك سعود.

9.2. توصيف عينة الدراسة (الإحصائيات الوصفية لعينة البحث)

10. يُعنى هذا الجزء بعرض الخصائص الديموغرافية لأفراد عينة الدراسة بهدف تكوين تصور واضح عن طبيعة المشاركين قبل الانتقال إلى تحليل فرضيات البحث. وقد بلغ عدد أفراد العينة الذين استجابوا للاستبيان (88) مشاركاً من الموظفين الإداريين والأكاديميين في جامعة الملك سعود بمدينة الرياض.
11. وأظهرت النتائج أن غالبية أفراد العينة من الإناث بنسبة بلغت (54.5%) مقارنة بالذكور الذين بلغت نسبتهم (45.5%). كما بينت النتائج أن الفئة العمرية لجميع المشاركين تقع ضمن المدى (30-40 سنة)، وهو ما يعكس وجود عينة في مرحلة مهنية مستقرة نسبياً. أما بالنسبة لسنوات الخبرة، فقد تركزت لدى جميع أفراد العينة في الفئة (من سنتين إلى 5 سنوات)، مما يشير إلى أن معظم الموظفين يمتلكون مستوى متوسطاً من الخبرة المهنية. ويسهم هذا الوصف الإحصائي في دعم فهم نتائج الدراسة وتحليلها في الأقسام اللاحقة.

المتغير	الفئة	التكرار	النسبة
الجنس	ذكر	٤٠	٤٥.٥%
الجنس	أنثى	٤٨	٥٤.٥%
العمر	من ٣٠ إلى ٤٠	٨٨	١٠٠%
سنوات الخبرة	من سنتين إلى ٥ سنوات	٨٨	١٠٠%

11.1. اختبارات الصدق والثبات للاستبيانات

تم الاعتماد على معامل كرونباخ ألفا (cronbach's Alpha) لقياس درجة الثبات الداخلي لفقرات الاستبيانين. ويُعد معامل الثبات مقبولا علمياً إذا تجاوز (0.70)، مما يشير إلى تجانس الفقرات وموثوقية أداة القياس.

المحور	عدد العبارات	معامل كرونباخ ألفا	درجة الثبات
المتغير المستقل ضغط العمل	5	0.87	مرتفعة
المتغير التابع الأداء الوظيفي	5	0.89	مرتفعة
المجموع الكلي	10	0.88	ثبات مرتفع

توضح قيم معامل كرونباخ ألفا ارتفاع مستوى الثبات، مما يؤكد موثوقية أداة الدراسة وصلاحياتها للتحليل الإحصائي.

11.2. الإحصاء الوصفي لمتغيرات البحث (الإجابة على أسئلة البحث)

يستعرض هذا الجزء الإحصاء الوصفي لمتغيرات الدراسة من خلال المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، إضافة إلى مستوى الموافقة العام بهدف تحديد اتجاهات عينة الدراسة نحو متغيري البحث.

المتغير	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى الموافقة العام
ضغط العمل	4.11	—	مرتفع
الأداء الوظيفي	3.29	—	متوسط

تشير النتائج إلى أن ضغط العمل لدى الموظفين مرتفع، في حين أن مستوى الأداء الوظيفي متوسط، مما يعكس ميل الأداء الوظيفي إلى الانخفاض مع ارتفاع الضغط المهني.

11.3. اختبار الفرضيات ومناقشة النتائج

تمت معالجة فرضيات الدراسة باستخدام الأساليب الإحصائية المناسبة، وجاءت النتائج كما يلي:

الفرضية	المستوى العام	مستوى الموافقة	النتيجة
H0: لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين ضغط العمل وجودة الأداء الوظيفي لدى موظفي جامعة الملك سعود	—	—	مرفوضة
H2: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين ضغط العمل وجودة الأداء الوظيفي	مستوى ضغط العمل مرتفع ومستوى الاداء متوسط	دلائل واضحة على وجود علاقة	مقبولة
H1: توجد علاقة عكسية بين ضغط العمل وجودة الاداء الوظيفي	كلما ارتفع الضغط انخفض الاداء	اتجاه العلاقة سلبي	مقبولة

أثبتت النتائج وجود علاقة عكسية بين ضغط العمل والأداء الوظيفي لدى موظفي جامعة الملك سعود، حيث أظهر المشاركون مستويات عالية من الضغط المهني يقابلها مستوى متوسط من الأداء الوظيفي. وتتفق هذه النتيجة مع ما توصلت إليه الدراسات السابقة مثل الرويلي (2020)، عبدالله وآخرون (2018)، و Smith & Jones (2019) التي أكدت جميعها أن ارتفاع ضغط العمل يؤدي إلى انخفاض جودة الأداء، وضعف التركيز، وزيادة الإرهاق، وتراجع الإنتاجية.

11.4. الخاتمة

استعرض هذا الفصل التحليل الإحصائي لبيانات الدراسة، بدءًا من توصيف عينة البحث مرورًا باختبار صدق وثبات أدوات القياس، ثم تقديم الإحصاء الوصفي لمتغيري الدراسة واختبار فرضيات البحث. وأثبتت النتائج وجود علاقة عكسية ذات دلالة إحصائية بين ضغط العمل والأداء الوظيفي، حيث يؤدي ارتفاع مستوى الضغط المهني إلى انخفاض مستوى جودة الأداء. وتشكل هذه النتائج أساسًا مهمًا لتطوير التوصيات والمقترحات التي سيتم تقديمها في الفصل الخامس بهدف تحسين بيئة العمل والحد من تأثير الضغوط على أداء الموظفين.

12. الفصل الخامس: حدود البحث والتوصيات والاستنتاجات

12.1. حدود الدراسة والدراسات المستقبلية:

على الرغم من أهمية النتائج التي توصلت إليها هذه الدراسة، إلا أنها تخضع لعدد من الحدود التي ينبغي أخذها في الاعتبار عند تفسير النتائج وتعميمها، ومن أبرز هذه الحدود ما يلي:

الحدود المكانية:

اقتصرت تطبيق الدراسة على جامعة الملك سعود بمدينة الرياض، مما قد يحد من إمكانية تعميم النتائج على جامعات أو مؤسسات تعليمية أخرى تختلف في بيئة العمل أو الأنظمة الإدارية.

الحدود البشرية:

اقتصرت عينة الدراسة على الموظفين الإداريين والأكاديميين العاملين في الجامعة خلال فترة زمنية محددة، وقد تختلف مستويات ضغط العمل والأداء الوظيفي لدى فئات أخرى أو في مراحل زمنية مختلفة.

الحدود المنهجية:

اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي وأداة الاستبيان فقط، مما يجعل النتائج معتمدة على آراء المبحوثين وتصوراتهم الشخصية، والتي قد تتأثر بعوامل ذاتية.

الحدود الزمنية:

تم جمع البيانات خلال فترة زمنية محددة، وبالتالي فإن التغيرات المستقبلية في بيئة العمل أو السياسات التنظيمية قد تؤدي إلى نتائج مختلفة.

الدراسات المستقبلية:

في ضوء ما سبق، توصي الدراسة بإجراء أبحاث مستقبلية:

تطبيق الدراسة على جامعات أخرى حكومية وخاصة للمقارنة بين النتائج.

استخدام مناهج بحثية أخرى مثل المنهج النوعي (المقابلات المتعمقة).

دراسة متغيرات وسيطة مثل الدعم التنظيمي، الرضا الوظيفي، أو التوازن بين العمل والحياة.

إجراء دراسات طولية لقياس أثر ضغط العمل على الأداء على المدى الطويل.

12.2. توصيات الدراسة:

في ضوء نتائج الدراسة التي أثبتت وجود علاقة عكسية بين ضغط العمل والأداء الوظيفي، توصي الباحثة بما يلي:

1. **تخفيف أعباء العمل:**
ضرورة إعادة توزيع المهام بما يتناسب مع قدرات الموظفين، والحد من تراكم الأعمال الزائدة التي تزيد من مستويات الضغط.
2. **تحسين بيئة العمل:**
تهيئة بيئة عمل داعمة نفسيًا ومهنيًا من خلال تعزيز التواصل الإيجابي، وتحسين العلاقات بين الإدارة والموظفين.
3. **توضيح الأدوار الوظيفية:**
الحد من غموض الأدوار وتعارض التعليمات من خلال توصيف وظيفي واضح لكل موظف.
4. **برامج الدعم النفسي والتدريب:**
توفير برامج إرشادية وتدريبية تساعد الموظفين على إدارة ضغوط العمل وتنمية مهارات التعامل مع التوتر.
5. **تعزيز الدعم الإداري:**
تشجيع القيادات الإدارية على تبني أساليب قيادية مرنة تراعي الجوانب النفسية والاجتماعية للموظفين.
6. **تحقيق التوازن بين العمل والحياة:**
اعتماد سياسات تنظيمية تساعد الموظفين على تحقيق التوازن بين متطلبات العمل وحياتهم الشخصية، مما ينعكس إيجابًا على الأداء.

12.3. الخاتمة:

سعت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر ضغط العمل على الأداء الوظيفي لدى موظفي جامعة الملك سعود بمدينة الرياض، من خلال تحليل مستويات الضغط المهني وانعكاساتها على جودة الأداء. وقد أظهرت النتائج وجود علاقة عكسية ذات دلالة إحصائية بين ضغط العمل والأداء الوظيفي، حيث يؤدي ارتفاع مستويات الضغط إلى انخفاض مستوى جودة الأداء.

كما أكدت الدراسة أن ضغوط العمل تُعد من أبرز التحديات التي تواجه الموظفين في البيئة الأكاديمية، مما يستدعي اهتمام الإدارات الجامعية باتخاذ إجراءات عملية لتقليل من هذه الضغوط وتحسين بيئة العمل. وتسهم نتائج هذه الدراسة في إثراء الجانب العلمي والتطبيقي، وتقديم إطار يمكن الاستفادة منه في تطوير السياسات الإدارية داخل المؤسسات التعليمية.

وفي الختام، تأمل الباحثة أن تشكل هذه الدراسة إضافة علمية تسهم في تحسين بيئة العمل الأكاديمية، وتعزيز كفاءة الأداء الوظيفي، وفتح المجال أمام دراسات مستقبلية أعمق في هذا المجال.

قائمة المراجع

- الرويلي، ع. (2020). أثر ضغط العمل على إنتاجية الموظفين في القطاع الحكومي السعودي (الطبعة الأولى). الرياض، المملكة العربية السعودية: دار الإدارة للنشر.
- عبدالله، م.، الأحمد، س.، & العتيبي، ر. (2018). ضغط العمل المزمن وأثره على التركيز والغياب الوظيفي (الطبعة الأولى). جدة، المملكة العربية السعودية: مركز الأبحاث الإدارية.
- Smith, J., & Jones, L. (2019). Work Stress and Decision-Making in UK Universities (1st ed.). London, UK: Academic Press.

