

أثر ضغوط العمل عن بعد على أداء العاملين دراسة تطبيقية على بي
اياه اي سيستمز السعودية للتطوير و التدريب

إعداد الطالب/ مساعد محمد الونيس

إشراف/

د. الفيصل عبد الحميد محمد حسن

العام الدراسي:

2024

3.....	مقدمة:
5.....	مشكلة الدراسة:
6.....	أهمية الدراسة:
7.....	أهداف الدراسة:
8.....	تساؤلات الدراسة:
8.....	فروض الدراسة:
9.....	نموذج الدراسة:
9.....	الدراسات السابقة:
17	الفجوة البحثية وأوجه التشابه والاختلاف بين الدراسات:
19	المنطلقات النظرية للدراسة:
20	المنهجية وطرق البحث:
21	مصادر جمع البيانات:
21	أدوات الدراسة :
21	حدود الدراسة :
22	المراجع:

مقدمة:

يُعد العمل عن بعد من المفاهيم الحديثة، التي شاع استخدامها في ظل الاقتصاد الرقمي في الآونة الأخيرة وأصبحت تتغلغل في حياتنا اليومية، بشكل سريع ودون توقف، كما ارتبط ظهور العمل عن بعد بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات الحديثة، وما استحدثه العالم من أدوات جديدة، ومما لا شك فيه أن مفهوم العمل عن بعد قد اشتق من مفهوم التجارة الالكترونية، باعتبارها اللبنة الأساسية لمفهوم العمل عن بعد .

كما اختلفت الآراء والدول أيضاً حول مفهوم العمل عن بعد، فمنهم من يقتصر العمل على وضعية وحجم صغير مقتصر على العمل من خلال الاتصالات في الحواسيب الآلية، ومنهم من يتسع فيه لإعتبار العمل في المنزل للأدباء والكتاب نوعاً من العمل عن بعد، وكذلك العمل بالفاكس، ومنهم من يصنف مراكز الاتصالات من العمل عن بعد .

و تعتبر ضغوط العمل من الظواهر الإنسانية التي وجدت مع الثورة الصناعية، وقد أثبتت العديد من الدراسات أن ما يتعرض له العاملون من ضغوط في بيئات العمل لا يؤثر فقط على حالتهم الصحية والنفسية من اضطراب وقلق وإحباط بل ينعكس أيضاً على مستويات أدائهم لعملهم وقدرتهم على العمل والتي تعيق بالتالي عملية سير العمل في المنظمات والمؤسسات للوصول إلى أهدافها التي تعمل على تحقيقها. ولهذا بدأت الدراسات في هذا المجال تتجه نحو التعرف إلى اتجاهات العاملين ومشاعرهم، والكشف عن آثار تلك المشاعر الإيجابية والسلبية لهم، ومقدرتهم على تحقيق أهداف المؤسسة التي يعملون بها، ولقد أدت ضغوط العمل إلى انخفاض مستوى الإنتاج، وإلى ضعف العائد والمردود الإقتصادي للمشروعات وشيوع مناخ من عدم الثقة والتوجس والحذر، ومن هنا أصبح من الضروري على كل متخذ قرار أن يحيط بعملية الضغط الإداري ومحدداتها وجوانبها المختلفة وما تمثله من مفاهيم واتجاهات ودوافع ومدرجات ومهارات وقدرات في ظل بيئة متغيرة سريعة الإيقاع في أحداثها.(ابوعمار، 2021)

وتعتبر بيئة العمل مصدر لتجمع عدد وافر من الضغوط، ورغم أنه لا يوجد عمل يخلو من الضغوط، فإن بعض المهن تختص بظروف ذات طبيعة خاصة مما يجعلها مصدر أكبر من غيرها من حيث ما تثيره من توتر أو قلق، وتختلف مصادر الضغوط النفسية بين مهنة، وأخرى فالمهن التي تتضمن المسؤولية عن تنفيذ معاملات واحتكاك مباشر مع العملاء تعتبر مصدراً خصباً للضغط النفسي والإنفعالي، والمشقة في ساعات العمل، ونوعيته، وينعكس هذا سلباً على الرضا الوظيفي ويؤدي إلى زيادة في ضغوط العمل بشكل يومي.

وقد ظهر الإهتمام الفعلي من قبل المؤسسات بشكل واضح مع الإحصائيات التي بدأت ترصد خطر ضغوط العمل على صحة الفرد، والخسائر المالية الناتجة عنه في المؤسسات والمنظمات، وعلاقتها بالبيئة الاجتماعية العامة التي يصعب فصلها عن بيئة العمل، لاسيما أن معظم المنظمات الإدارية في الوقت الراهن أخذت تعاني هي الأخرى من إزدياد السلوك غير المرغوب فيه بين العاملين فيها، وقد لاحظ الباحث الضغط المتزايد على عينة من العاملين بشركة جياي للسيارات وظهر له ذلك من خلال معدل الأداء الإنتاجي وتنفيذ للمعاملات اليومية فهم يتأثرون سيكولوجياً بمناخ عملهم كما يؤثر في مجتمعهم.(حجاج وأبو عمامة،2018)

وفقاً لتقرير "State of Remote Work 2023" من Buffer، أفاد 44% من العاملين عن بعد بأنهم يعملون أكثر هذا العام مقارنة بالعام السابق. كما أشار التقرير إلى أن واحداً من كل خمسة موظفين يشعرون بإرهاق أكبر من العام الماضي. هذا يمكن أن يُعزى إلى السياسات الجديدة التي تتطلب العمل الهجين أو العودة إلى المكتب مع الحفاظ على نفس مستوى العمل من فترة العمل عن بعد الكامل، بالإضافة إلى القلق الناجم عن التسريح الجماعي في بعض الصناعات، و من بين 93% من العاملين عن بعد الذين يعتبرون الحدود بين العمل والحياة الشخصية مهمة، أفاد 78% منهم بأنهم يحافظون على حدود صحية بين العمل والحياة. (Buffer's State of Remote Work 2023)

ومع ذلك، أشار 81% من المشاركين إلى أنهم يتحققون من البريد الإلكتروني خارج ساعات العمل، و 63% يفعلون ذلك في عطلات نهاية الأسبوع أو أيام الإجازة، مما يساهم في زيادة الضغوط، وتشير نتائج تقرير "People at Work 2023: A Global Workforce View" من ADP Research Institute إلى أن 75% من العاملين عن بعد يشعرون بالاتصال بزملائهم أو عملائهم.

أظهرت دراسة نشرت في مجلة "Frontiers in Psychology" أن العمل عن بعد يمكن أن يزيد من مستويات الاحتراق النفسي والإرهاق العاطفي بين الموظفين، وأن الضغوط المهنية المرتبطة بالعمل عن بعد يمكن أن تؤدي إلى إرهاق جسدي ونفسي، مما يؤثر سلباً على الأداء والإنتاجية .

لذلك ، بات من الضروري على المؤسسات الإدارية اتخاذ إجراءات فعالة للتخفيف من ضغوط العمل وتحسين بيئة العمل لضمان أداء فعال ومستدام للموظفين. من بين هذه الإجراءات، يمكن أن تشمل توفير بيئة عمل داعمة، وتقديم الدعم النفسي والاستشارات، وتنظيم دورات تدريبية حول إدارة الوقت والضغط، بالإضافة إلى تطوير سياسات تضمن تحقيق التوازن بين العمل والحياة الشخصية.

مشكلة الدراسة:

تعد شركة بي ايه اي سيستمز السعودية للتطوير والتدريب واحدة من الشركات الرائدة في مجال التطوير والتدريب في المملكة العربية السعودية. تأسست الشركة بهدف تقديم حلول متقدمة في مجالات الدفاع، الطيران، والتكنولوجيا، وتسعى باستمرار إلى تعزيز كفاءة وأداء موظفيها من خلال برامج تدريبية وتطويرية مبتكرة. ومع تطور التكنولوجيا وزيادة الاعتماد على العمل عن بعد، خاصة بعد جائحة COVID-19، أصبح العمل عن بعد واقعاً جديداً تتبناه العديد من الشركات، بما فيها بي ايه اي سيستمز.

ورغم الفوائد العديدة التي يقدمها العمل عن بعد، مثل المرونة وتقليل وقت التنقل، إلا أنه يحمل في طياته مجموعة من التحديات والضغوط التي قد تؤثر على أداء العاملين. من خلال الاطلاع على الدراسات السابقة، تم رصد عدة أبعاد لضغوط العمل التي قد تظهر في بيئات العمل عن بعد، ومنها غموض الدور كما أشارت دراسة العمار (2021)، فإن غموض الدور يمكن أن يؤدي إلى زيادة الضغوط على الموظفين ويؤثر سلباً على دوران الموظفين. هذا البعد يصبح أكثر حدة في بيئات العمل عن بعد حيث قد تكون التوجيهات والتعليمات غير واضحة، مما يزيد من احتمال ارتباك الموظفين وعدم فهمهم الكامل لمهامهم ومسؤولياتهم. وأشارت دراسة حجاج وبوعمامه (2018) أن صراع الدور، والذي قد ينشأ من تضارب بين متطلبات العمل والمسؤوليات الشخصية، يمكن أن يؤثر سلباً على الالتزام بأخلاقيات العمل. في سياق العمل عن بعد، قد يكون الموظفون مطالبين بتحقيق توازن بين المهام المهنية والمسؤوليات المنزلية، مما يزيد من صراع الدور ويؤدي إلى ضغوط نفسية قد تؤثر على أدائهم، ووضحت دراسة إسماعيل وعبدالله (2022)، فإن عبء العمل المفرط يمكن أن يقلل من الولاء التنظيمي.

وبينت دراسة مفرش والضمور (2019) أن بيئة العمل غير الملائمة قد تؤدي إلى انخفاض الرضا الوظيفي، حيث أن عدم توفر البيئة المناسبة للعمل من المنزل قد يسبب ضغوطاً إضافية على الموظفين. في هذا السياق، فإن بيئة العمل عن بعد قد تفتقر إلى العناصر التي تساهم في تحسين الرضا الوظيفي مثل الدعم الاجتماعي والمعدات المكتبية المناسبة.

رغم أن هذه الدراسات قدمت رؤى هامة حول تأثير ضغوط العمل في بيئات مختلفة، إلا أن هناك فجوة بحثية تتعلق بفهم التأثيرات المحددة لضغوط العمل في سياق العمل عن بعد داخل شركات التكنولوجيا والتطوير في المملكة العربية السعودية، وتتمثل مشكلة الدراسة في تحديد مدى تأثير ضغوط العمل المرتبطة بالعمل عن بعد على أداء الموظفين في شركة بي ايه اي سيستمز السعودية للتطوير والتدريب. مع التوسع الكبير في اعتماد العمل عن بعد، خصوصاً بعد جائحة COVID-19، أصبح من الضروري فهم كيفية تأثير هذه الضغوط على أداء الموظفين في الشركة. رغم الفوائد العديدة للعمل عن

بعد، مثل المرونة وتقليل وقت التنقل، إلا أنه يحمل في طياته مجموعة من التحديات التي قد تؤثر سلباً على أداء العاملين.

أهمية الدراسة:

تجمع هذه الدراسة بين الفائدة النظرية التي تعزز الفهم العلمي لضغوط العمل عن بعد وتأثيرها على الأداء، والفائدة العملية التي توفر للمؤسسات الأدوات والاستراتيجيات اللازمة لتحسين أداء الموظفين ودعمهم في بيئات العمل المتغيرة.

الأهمية العلمية

- ✓ تسهم الدراسة في إثراء المعرفة العلمية المتعلقة بموضوع ضغوط العمل عن بعد، خاصة في ظل التطورات الحديثة والتوجهات العالمية نحو العمل عن بعد. تعد هذه الدراسة إضافة هامة للأدبيات العلمية في مجال إدارة الأعمال وعلم النفس التنظيمي.
- ✓ تقدم الدراسة فهماً عميقاً للعوامل المؤثرة على أداء العاملين عند العمل عن بعد. من خلال تحليل تأثير الزملاء، المدراء، وبيئة العمل، تسلط الدراسة الضوء على العناصر التي يمكن أن تعزز أو تعوق أداء الموظفين في بيئات العمل غير التقليدية.
- ✓ تساهم الدراسة في تطوير النظريات والمفاهيم المتعلقة بضغوط العمل والأداء الوظيفي. يمكن أن تشكل نتائج الدراسة أساساً لتطوير نماذج نظرية جديدة أو تعديل النماذج القائمة لتشمل العمل عن بعد كعنصر رئيسي.
- ✓ تفتح الدراسة آفاقاً جديدة للبحوث المستقبلية في مجالات متعددة مثل إدارة الموارد البشرية، علم النفس التنظيمي، وإدارة الأعمال. يمكن أن تكون نتائج هذه الدراسة منطلقاً لدراسات أعمق وأشمل تبحث في جوانب أخرى من ضغوط العمل عن بعد وتأثيراتها.

الأهمية العملية

- استخدام نتائج الدراسة لتطوير سياسات وإجراءات تنظيمية تدعم العمل عن بعد لفهم تأثير ضغوط العمل عن بعد على الأداء في تصميم بيئات عمل داعمة ومحفزة.

- توفر الدراسة بيانات قيمة يمكن استخدامها في تصميم برامج تدريب وتطوير مهني تستهدف تحسين أداء الموظفين عند العمل عن بعد ، تشمل استراتيجيات لإدارة الضغوط وتحسين التواصل بين الزملاء والمدراء.
- تعزيز إنتاجية الموظفين من خلال فهم العوامل التي تؤثر على جودة وسرعة ودقة وحجم الأداء، يمكن للشركات تطبيق استراتيجيات تهدف إلى تعزيز إنتاجية الموظفين وتحقيق مستويات أعلى من الكفاءة والأداء.
- تساهم نتائج الدراسة في تطوير برامج دعم الصحة النفسية والعاطفية للموظفين. يمكن للمؤسسات إنشاء مبادرات تهدف إلى تقليل ضغوط العمل عن بعد وتعزيز الرفاهية العامة للعاملين.
- تعتبر هذه الدراسة دليلاً عملياً للشركات التي تتجه نحو التحول الرقمي واعتماد نماذج العمل عن بعد. تساعد النتائج في تخطيط وتنفيذ استراتيجيات فعالة للتحول الرقمي تضمن الحفاظ على مستوى عالٍ من الأداء.

أهداف الدراسة:

- يتمثل الهدف الرئيسي للدراسة مدى تأثير أبعاد ضغوط العمل عن بعد (الزملاء، المدراء، بيئة العمل) على أداء العاملين بأبعاده (جودة العمل، سرعة العمل، دقة الأداء، حجم الأداء) في بيئته أي سيستمر السعودية للتطوير و التدريب. ؟، وتتفرع منه عدة أهداف فرعية منها :
- تقييم مدى تأثير ضغوط العمل عن بعد الناتجة عن التفاعل مع الزملاء، توجيهات المدراء، وبيئة العمل المنزلية على جودة المهام المنجزة من قبل العاملين في شركة بي اي سيستمر السعودية للتطوير والتدريب.
- دراسة كيفية تأثير ضغوط العمل عن بعد، بما في ذلك تفاعل الزملاء وتوجيهات المدراء وبيئة العمل، على سرعة إنجاز المهام والواجبات من قبل العاملين في شركة بي اي سيستمر السعودية للتطوير والتدريب.
- تحليل تأثير ضغوط العمل عن بعد ، بما يشمل تفاعل الزملاء وتوجيهات المدراء وبيئة العمل، على دقة الأداء ومدى الالتزام بالمعايير المطلوبة من قبل العاملين في شركة بي اي سيستمر السعودية للتطوير والتدريب.
- قياس مدى تأثير ضغوط العمل عن بعد، الناتجة عن التفاعل مع الزملاء وتوجيهات المدراء وبيئة العمل، على حجم المهام المنجزة من قبل العاملين في شركة بي اي سيستمر السعودية للتطوير والتدريب.

تساؤلات الدراسة

السؤال الرئيسي الأول: ما أثر لضغوط العمل عن بعد بأبعاده (الزملاء، المدراء، بيئة العمل) على أداء العاملين بأبعاده (جودة العمل، سرعة العمل، دقة الأداء، حجم الأداء) على العاملين في بي إيه اي سيستمز السعودية للتطوير و التدريب؟
وتتفرع منها عدة أسئلة فرعية هي :

- ما هو تأثير ضغوط العمل عن بعد الناتجة عن التفاعل مع الزملاء على جودة أداء العاملين في بي إيه اي سيستمز السعودية للتطوير والتدريب؟
- ما هو تأثير ضغوط العمل عن بعد الناتجة عن توجيهات المدراء على سرعة أداء العاملين في بي إيه اي سيستمز السعودية للتطوير والتدريب؟
- ما هو تأثير ضغوط العمل عن بعد الناتجة عن بيئة العمل على دقة أداء العاملين في بي إيه اي سيستمز السعودية للتطوير والتدريب؟
- ما هو تأثير ضغوط العمل عن بعد الناتجة عن التفاعل مع الزملاء وتوجيهات المدراء وبيئة العمل على حجم الأداء في بي إيه اي سيستمز السعودية للتطوير والتدريب؟

فروض الدراسة:

استنادا إلى مشكلة الدراسة، فقد قام الباحثون بوضع الفرضيات التالية:
الفرضية الرئيسية: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) لضغوط العمل عن بعد بأبعاده (الزملاء، المدراء، بيئة العمل) على أداء العاملين بأبعاده (جودة العمل، سرعة العمل، دقة الأداء، حجم الأداء) على العاملين في بي إيه اي سيستمز السعودية للتطوير و التدريب.

وتتفرع من الفرضية الرئيسية الفرضيات الفرعية التالية:

- **الفرضية الفرعية الأولى:** لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) (لضغوط العمل عن بعد بأبعاده مجتمعه على جودة العمل في بي إيه اي سيستمز السعودية للتطوير و التدريب.

- **الفرضية الفرعية الثانية:** لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$ (لضغوط العمل عن بعد بأبعاده مجتمعه على سرعه العمل في بي ايه اي سيستمز السعودية للتطوير و التدريب.
- **الفرضية الفرعية الثالثة:** لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$ (لضغوط العمل عن بعد بأبعاده مجتمعه على دقة الأداء في بي ايه اي سيستمز السعودية للتطوير و التدريب.
- **الفرضية الفرعية الرابعة:** لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$ (لضغوط العمل عن بعد بأبعاده مجتمعه على جودة الأداء في بي ايه اي سيستمز السعودية للتطوير و التدريب.

نموذج الدراسة

يهدف هذا النموذج إلى دراسة أثر لضغوط العمل عن بعد بأبعاده (الزملاء، المدراء، بيئة العمل) على أداء العاملين بأبعاده (جودة العمل، سرعة العمل، دقة الأداء، حجم الأداء) على العاملين في بي ايه اي سيستمز السعودية للتطوير و التدريب. ويتضمن المتغيرات التالية:

- 1- **المتغير المستقل:** ضغوط العمل عن بعد بأبعاده (الزملاء، المدراء، بيئة العمل)
- 2- **المتغير التابع:** أداء العاملين بأبعاده (جودة العمل، سرعة العمل، دقة الأداء، حجم الأداء)

الدراسات السابقة

دراسة (العمار، 2021)

هدفت الدراسة إلى معرفة أثر ضغوط العمل بأبعاده الثلاثة (غموض الدور، وصراع الدور، وعبء الدور الزائد) على مستوى دوران العاملين في مؤسسة الكهرباء بالمنطقة الجنوبية – السعودية. وكذلك التعرف على الفروق ذات الدلالة الإحصائية بين متوسطات استجابات أفراد عينة البحث حول بضغوط العمل وأثرها على دوران العاملين في مؤسسة الكهرباء بالمنطقة الجنوبية - السعودية تعزى للمتغيرات الشخصية والوظيفية، ولتحقيق أهداف الدراسة استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي، واعتمدت الدراسة الاستبانة أداة لجمع المعلومات، وتمثل مجتمع الدراسة بجميع العاملين الإداريين في شركة الكهرباء بالمنطقة الجنوبية – السعودية، وتوصلت الدراسة إلى أنه يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية موجبة لضغوط العمل بأبعاده الثلاثة (غموض الدور، وصراع الدور، وعبء الدور الزائد) على دوران العاملين في مؤسسة الكهرباء بالمنطقة الجنوبية – السعودية، وكذلك توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين مفردات عينة البحث حول ضغوط العمل وأثرها على دوران العاملين في مؤسسة الكهرباء بالمنطقة

الجنوبية - السعودية تعزى للمتغيرات الشخصية والوظيفية (العمر، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة، المركز الوظيفي). وقدم الباحث مجموعة من التوصيات أهمها عدم فقد التوازن عندما مواجهة بعض المواقف المجحفة على حقوقي الوظيفية. عدم الانشغال بالأحداث الجانبية التي تعرقل سير العمل. كذلك ضرورة أن يستخدم المسؤولين المباشرين العلاقات الطيبة للتأثير على العاملين أكثر من السلطة الرسمية. وأن يحرص المسؤولين المباشرين على التوازن بين الحياة الشخصية للعاملين ومتطلبات العمل.

دراسة (حجاج وبوعمامه، 2018)

هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر ضغوط العمل من خلال أبعاده عبء العمل، ظروف العمل، صراع الدور وغموض الدور على مدى الالتزام والتمسك بمبادئ وقيم أخلاقيات الأعمال، حيث شمل مجتمع الدراسة مؤسسة الوحدة العملية لاتصالات الجزائر بورقلة واختيار عينة عشوائية منها وتوزيع عليها الاستبيان بمجموع 75 استبيان أسترده بالكامل، وتم الاعتماد أثناء الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، الذي يعتمد على جمع البيانات عن الظاهرة وتفسيرها وتم استخدام برنامج SPSS الإحصائي لتحليل البيانات. وانطلقت الدراسة من الفرضية إلى تبين أن هناك أثر ذو دلالة إحصائية بين ضغوط العمل والالتزام بأخلاقيات الأعمال. وقد أظهرت نتائج الدراسة ضرورة اهتمام إدارة المؤسسة بالمصادر الأساسية التي كانت لها دور رئيسي في ضغوط العمل، ومحاولة السيطرة على هذه الضغوط والسهر على الحد منها؛ إضافة إلى الاستثمار في الوعي الأخلاقي الذي يميز مستخدميها والعمل على استغلاله الأمثل بما يخدم أهداف وديمومة المؤسسة ونجاحها.

دراسة (إسماعيل وعبدالله، 2022)

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر مستوى ضغوط العمل على درجة الولاء التنظيمي عند العاملين بوزارة الشؤون الإسلامية والأوقاف والدعوة والإرشاد بمنطقة الباحة بالمملكة العربية ومحاولة التعرف على الأسباب التي تزيد من ضغوط العمل، وأيضا التعرف على فروق المتوسطات في ضغط العمل والولاء التنظيمي للعاملين في الوزارة المعنية، والتي تعزى للمتغيرات الشخصية والوظيفية، حيث هناك علاقة بين ضغوط العمل وصراع الدور وغموضه والأعباء الوظيفية، وبيئة العمل، والتقدم الوظيفي وبيئة العمل، والتقدم الوظيفي والثقافة التنظيمية وأثرها على الولاء التنظيمي. وقد استخدمت الدراسة الاستبانة لجمع المعلومات واقتصرت على أسلوب العينة الميسرة، ولقد خلصت الدراسة لعدد من النتائج أهمها: هناك علاقة إيجابية بن صراع الدور وغموضه وعبء العمل وبيئته والتقدم الوظيفي والثقافة التنظيمية وبين الولاء التنظيمي، فخلصت إلى أن هناك أثر لمستوى ضغوط العمل على درجة الولاء التنظيمي تعزى للمتغيرات الشخصية والوظيفية، كما أوصت الدراسة وضع السياسات العليا الواضحة

والخالية من التضارب لتيسير مهام الموظفين لإنجاز الأعمال، وتحديد الواجبات الموكلة لكل شخص بطريقة واضحة وتفويضه بالصلاحيات اللازمة لإنجازها بيسر، العمل على وضع ضوابط الالتزام بخطوط السلطة بالجهاز الإداري للعمل بالوزارة، بجانب الاهتمام بالتدريب لرفع كفاءة العاملين وتخفيف عبء العمل عنهم، والعمل على توظيف القدر الكافي من الموظفين لإنجاز أعمال الوزارة، حتى لا يكون هناك تكدر للعمل الأمر الذي يؤثر سلباً على الولاء التنظيمي للعمال، ووضع نظام ترقية للمبدعين والمتميزين، والعمل على تحسين بيئة العمل والاهتمام بالجانب الجمالي لمكان العمل حتى يؤدي ذلك إلى راحة نفسية للعاملين، وتخفيف ضغوط العمل عنهم في وزارة الشؤون الإسلامية والأوقاف والدعوة والإرشاد.

دراسة (مفراش والضمور، 2019)

هدفت الدراسة إلى اختبار أثر ضغوط العمل بأبعاده، عبء العمل، صراع الدور، العلاقات الإنسانية، عامل الأسرة وبيئة العمل على الرضا الوظيفي بالمؤسسة الاستشفائية العمومية لولاية جيجل. وباستخدام استبانة تم توزيعه على عينة مكونة من 140 موظفاً، وبعد التحليل باستخدام برنامج التحليل الإحصائي SPSS توصلت الدراسة إلى أن لضغوط العمل أثراً سلبياً على الرضا الوظيفي بمستشفى ولاية جيجل، ويرجع هذا الأثر إلى كل من عبء العمل وبيئة العمل، أما صراع الدور والعلاقات الإنسانية وعامل الأسرة، فلا تؤثر على الرضا الوظيفي، وبناء على النتائج قدمت الدراسة مجموعة من التفسيرات والتوصيات ذات الصلة بالموضوع.

دراسة (عمرو وآخرون، 2021)

هدفت الدراسة إلى اختبار أثر ضغوط العمل والمتعلقة ببيئة العمل والمتمثلة في (صراع الدور - غموض الدور - الأعباء الزائدة) على أداء العاملين. تتمثل مشكلة البحث في تعرض العاملين بمصنع أسمنت عطبرة إلى مجموعة من الأسباب التي قد تؤدي إلى ضغوط العمل والتي قد تترك آثاراً نفسية واجتماعية على العاملين. هدفت الدراسة إلى التعرف على آثار ضغوط العمل على أداء العاملين بمصنع أسمنت عطبرة وتسليط الضوء على معوقات وعقبات أداء العاملين بالمصنع. وتتبع أهمية البحث من أهمية العامل في نجاح المنظمات لذلك لا بد من الاهتمام به والتعرف على مسببات الضغوط لديه. استخدمت الدراسة في اختبار الفرضية مناهج متعددة الجوانب تشمل أساليب إحصائية وتحليلية ودراسة ميدانية لشركة أسمنت عطبرة، كما أنها استخدمت المنهج التاريخي والاستنباطي والاستقرائي والوصفي التحليلي. توصلت الدراسة إلى عدة نتائج من أهمها: أن هناك علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين غموض الدور وأداء العاملين، كما أظهرت وجود علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى

دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين عبء الدور وأداء العاملين. أوصت الدراسة بالاهتمام بالبيئة المحيطة بالعمل وتوفير كافة المعينات التي تساعد على أداء العمل، تحديد الوظائف والتكاليف لكل موظف حسب مؤهلاته وخبراته

دراسة (العمور والصمادي، 2021)

هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر العمل عن بعد في ضوء جائحة كورونا على أداء الكادر الأكاديمي في الجامعات الخاصة في العاصمة عمان، ولتحقيق أهداف الدراسة قام الباحث بتطوير استبانة مكونة من (32) فقرة، واستخدام عينة ملائمة من الكادر الأكاديمي في الجامعات الخاصة في العاصمة عمان، حيث بلغت عينة الدراسة من (244) من الكادر الأكاديمي، وبعد تحليل البيانات باستخدام الأساليب الإحصائية الملائمة، أظهرت النتائج: أن المتوسط الحسابي العام لمستوى تبني العمل عن بعد في الجامعات الخاصة في العاصمة عمان، جاء بتقييم متوسط، كما جاء المتوسط الحسابي العام لمستوى أداء الكادر الأكاديمي في الجامعات الخاصة في العاصمة عمان، بتقييم متوسط أيضاً، ووجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) للعمل عن بعد في ظل جائحة كورونا على أداء الكادر الأكاديمي في الجامعات الخاصة في العاصمة عمان. وأهم توصيات الدراسة نشر الوعي من خلال وسائل الإعلام والجامعات بأهمية العمل عن بعد وما يحققه من فوائد اجتماعية واقتصادية وبيئية لكافة أطراف المجتمع، وضرورة تحسين البنى التحتية الجامعية بشكل مستمر لتناسب مع نظام العمل عن بعد، بالإضافة إلى اهتمام الجامعات الخاصة في العاصمة عمان برفع مستوى العمل عن بعد، من خلال تشجيع الكادر الأكاديمي بشكل مستمر، لتخفيف ضغوط العمل وزيادة مستويات أدائهم، كذلك ضرورة وضع نظام فعال للأداء من خلال ربط الإنجازات بالمكافآت والحوافز.

دراسة (Xie.Etal,2021)

هدفت هذه الدراسة إلى تحقيق ثلاثة أهداف رئيسية. الهدف الأول كان فهم الوضع الحالي لضغوط العمل بين العاملين في خدمات التوصيل. الهدف الثاني تمثل في دراسة العلاقة بين ضغوط العمل، الرضا الوظيفي، وجودة النوم للعاملين في خدمات التوصيل في الصين. الهدف الثالث كان التحقق من الدور الوسيط لرأس المال النفسي في هذه العلاقة، وأُجريت الدراسة بطريقة مستعرضة على عينة من 3000 عامل توصيل في بكين، الصين، و شملت الدراسة النهائية 2831 مشاركاً.

بينت النتائج أن التأثير المباشر لضغوط العمل على الرضا الوظيفي كان -0.223، في حين كان التأثير الكلي لضغوط العمل على الرضا الوظيفي -0.267. أكدت النتائج على الدور الوسيط لرأس المال النفسي في العلاقة بين ضغوط العمل والرضا الوظيفي، وكذلك بين ضغوط العمل وجودة النوم.

خلصت الدراسة إلى أن العاملين في خدمات التوصيل يعانون من ضغوط عمل متوسطة المستوى، ويجب الاهتمام بهذه الضغوط. أظهرت النتائج أن رأس المال النفسي يمكن أن يخفف من ضغوط العمل بشكل فعال، وبالتالي يمكن اتخاذ إجراءات لتحسين رأس المال النفسي لتعزيز التطور الصحي للموظفين والمنظمات.

دراسة (Hasin.Etal,2023)

هدفت الدراسة إلى تحليل تأثير ضغوط العمل على الصحة العقلية والجسدية لدى الموظفين في أماكن العمل الحديثة. يهدف الباحثون إلى تحديد الارتباطات بين ضغوط العمل والنتائج السلبية مثل الاكتئاب، القلق، والاحتراق النفسي، بالإضافة إلى تأثيرات على الصحة الجسدية مثل اضطرابات القلب والأوعية الدموية، الاضطرابات العضلية الهيكلية، واضطرابات الجهاز الهضمي. تهدف الدراسة إلى تقديم فهم شامل للتأثيرات السلبية لضغوط العمل واقتراح تدخلات وسياسات لتحسين رفاهية الموظفين.

واعتمدت الدراسة على مراجعة منهجية للأدبيات الحديثة المتعلقة بضغوط العمل وتأثيرها على الصحة العقلية والجسدية. تم جمع البيانات من دراسات سابقة باستخدام منهجية التحليل الشامل للأدبيات (systematic literature review). شمل جمع البيانات استخدام استبيانات لتقييم ضغوط العمل والصحة العقلية والجسدية، بالإضافة إلى قياسات فسيولوجية ومؤشرات بيولوجية لتوفير بيانات دقيقة وشاملة. تم تحليل البيانات باستخدام تقنيات إحصائية متعددة لاستكشاف العلاقات بين ضغوط العمل والصحة، بما في ذلك تحليل الارتباط وتحليل الوساطة لتحديد المتغيرات الوسيطة والمعدلة المحتملة.

و أظهرت النتائج أن ضغوط العمل ترتبط بشكل كبير بنتائج سلبية على الصحة العقلية، بما في ذلك زيادة مستويات الاكتئاب، القلق، والاحتراق النفسي. كما تبين أن ضغوط العمل تؤثر على الصحة الجسدية، حيث ترتبط بزيادة مخاطر الإصابة باضطرابات القلب والأوعية الدموية، الاضطرابات العضلية الهيكلية، واضطرابات الجهاز الهضمي. أثبتت النتائج أيضاً وجود دور وسيط لرأس المال النفسي في تخفيف تأثير ضغوط العمل على الصحة العقلية والجسدية، مما يشير إلى أن تحسين مستويات رأس المال النفسي يمكن أن يكون استراتيجية فعالة لتقليل التأثيرات السلبية لضغوط العمل. وتوصي الدراسة بتطوير وتنفيذ برامج وتدخلات تهدف إلى تحسين رفاهية الموظفين وتقليل ضغوط العمل.

دراسة (ياقتى و برهم،2019)

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة أثر الإدارة الإلكترونية للتعويضات والامتيازات بأبعادها (الرواتب، والإضافات، والتدريب والتطوير، وبيئة العمل، والتأمين الصحي، والضمان الاجتماعي، والإجازات) على أداء العاملين بأبعاده (الدقة، والسرعة، وجودة الأداء، والالتزام، والانضباط) في شركة ميناآيتك في مدينة عمان، الأردن. وقد تكونت عينة الدراسة من جميع العاملين في شركة ميناآيتك، وقد اعتمدت الباحثة على المنهج التحليلي الوصفي المستند على الاستبانة التي تم توزيعها على عينة الدراسة، أما نوع العينة فهي عينة عشوائية. وخلصت الدراسة إلى وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha = 0.05$) للإدارة الإلكترونية للتعويضات والامتيازات للموارد البشرية بأبعادها (الرواتب والإضافات، التدريب والتطوير، وبيئة العمل، والتأمين الصحي، والضمان الاجتماعي، والإجازات) على أداء العاملين بأبعاده (الدقة، والسرعة، وجودة الأداء، والالتزام، والانضباط). وباستعراض قيم التأثير لأبعاد المتغير المستقل (الإدارة الإلكترونية للتعويضات والامتيازات) يتبين أن بعد الإجازات كان أكثر تأثيراً، تلاه بعد الإضافات، ثم بعد بيئة العمل مباشرة في أداء العاملين. وتوصي الباحثة بالمحافظة على اهتمام الشركة بالإضافات والتي تعتبر التعويضات الأساسية المادية التي يتلقاها الموظفون (بحسب نتائج الإحصاء التي أظهرت أثرها من حيث (الدقة والسرعة والانضباط).

دراسة (هلسة، 2020)

هدفت الدراسة التعرف إلى أثر إدارة الوقت على أداء العاملين في مديريات التربية والتعليم الفلسطينية دراسة تطبيقية على مديرية تربية بيت لحم، ومعرفة المعوقات التي تحد من قدرة العاملين على إدارة وقتهم، والوقت الضائع لديهم، استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي وقد تكونت عينة الدراسة من (81) موظفاً، وقد توصلت الدراسة إلى عدد من النتائج أهمها ما يلي: الوقت مورد مهم لتحقيق أهداف الموظفين، وإدارة الوقت تسهم في تحسين أداء الموظفين وجودة العمل، إعداد الخطط وتوزيعها زمنياً من قبل الموظفين يسهم في تحسين أداء مهامهم، الموظفين الذين ينجزون مهامهم يكونون على علم ودراية بأهمية استثمار الوقت لديهم، التدريب على إدارة الوقت له دور هام في تحسين أداء الموظفين وزيادة إنتاجيتهم. اوصت الدراسة بالعديد من التوصيات أهمها: أن يضع كل موظف مخطط يومي أو أسبوعي يوزع عليه مهامه وواجباته حسب الوقت لديه، تدريب الموظفين من خلال عقد ورشات عمل ودورات تدريبية في كيفية إدارة وقت العمل، توثيق الأعمال المنجزة من قبل الموظف في سجلات خاصة تساعد على استثمار وقته وخاصة عند كتابة تقاريره الشهرية والسنوية.

دراسة (يوسف، 2020)

هدفت الدراسة إلى الوقوف على تأثير القيادة الإدارية على أداء العاملين من خلال بناء فرق العمل وتقديم الحافز ونمط الإشراف من أجل تحسين أداء العاملين. وقد اتبعت الدراسة المنهج الوصفي والمنهج التحليلي الذي يعتمد على البيانات المستمدة من منهج دراسة الحالة الذي تم الاعتماد فيه على العينة العشوائية والتي تشمل القادة والإداريين والعاملين بمجموعة دال للصناعات الغذائية- السودان الخرطوم بحري. ومن أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة: تحقيق العدالة في التعامل يدفع العمال بمجموعة دال للصناعات الغذائية إلى رفع مستوى الأداء. مبدأ الجدارة في الترقية يهدف إلى تحسين أداء العاملين. تشجيع المدير يدفع العاملين بمجموعة دال للصناعات الغذائية لإنجاز عملهم بكفاءة. العمل ضمن فريق يسهل المهام الإدارية. ومن أهم التوصيات: على المدير تشجيع العاملين على المشاركة في صنع القرار الأمر الذي يدفعهم لتحقيق أهداف المؤسسة. على المدراء في مجموعة دال للصناعات الغذائية أن لا يفرقوا بين أفراد فريق العمل. علاوة وتعويض مخاطر العمل يجب أن تكون مرضية. العمل على جعل بيئة العمل جاذبة مما يزيد من حب العاملين لعملهم.

دراسة (ابوشافع والدورى، 2020)

هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر التعاقب الوظيفي بأبعاده (تحديد الوظائف المهمة، تحديد الجدارات والمواهب لشغل الوظيفة، إعداد وتدريب المواهب والجدارات المتوفرة، والتقييم الفعال لدرجة الجاهزية) على أداء العاملين بأبعاده (جودة العمل المنجز، كمية العمل المنجز، وكفاءة الأداء) وقد تكون مجتمع الدراسة من كافة العاملين ومن جميع المستويات الإدارية لمصرف الراجحي في الأردن حيث كان عددهم (300) وأما عينة الدراسة فقد تم توزيع 170 استبانة على العاملين في المصرف وتم استرداد 132 استبانة بنسبة استرداد 77.6% وكانت جميعها صالحة للتحليل الإحصائي، وبعد جمع الاستبيانات فقد قامت الباحثة بتحليل البيانات عبر الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS وقد توصلت الباحثة للنتائج التالية: - أظهرت نتائج هذه الدراسة أن ممارسة التعاقب الوظيفي في مصرف الراجحي كانت مرتفعة، وأيضاً إلى أن مستوى أداء العاملين كان مرتفعاً. - وأكدت النتائج وجود أثر ذو دلالة إحصائية للتعاقب الوظيفي على أداء العاملين. - كما أظهرت النتائج وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية لتحديد الوظائف المهمة وإعداد وتدريب الجدارات المتوفرة على أداء العاملين. - وأوضحت النتائج عدم وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية لبعدي تحديد الجدارات والمواهب لشغل الوظيفة والتقييم الفعال لدرجة الجاهزية على أداء العاملين. وعلى ضوء النتائج السابقة فقد أوصت الباحثة

بما يلي: - التوصية بضرورة تحديد الوظائف المهمة في البنك بطريقة دقيقة وتفصيلية لتلافي أي خلل مستقبلي في عملية التعاقب الوظيفي. - التوصية بضرورة تشجيع البنك للعاملين على زيادة جودة وكفاءة أعمالهم عبر ترغيبهم بالترقيات عبر التعاقب الوظيفي. - التوصية بأهمية عقد الدورات التدريبية وبرامج التدريب المبنية على الكفايات المعرفية ورفع مهارات العاملين الإدارية لأهميتها في رفع كفاءة أعمالهم.

دراسة (Gu.Etal, 2022)

هدفت هذه الدراسة إلى فحص تأثير بيئة العمل على أداء الموظفين من خلال دور الوساطة لمستوى التزام الموظفين وقدرتهم على السعي لتحقيق الإنجاز. تم جمع البيانات من أعضاء هيئة التدريس الأكاديمية باستخدام تصميم بحثي مستعرض، وتم استخدام تقنية العينات المريحة لجمع البيانات. وفقاً لتوصيات معايير حجم العينة المثبتة، تم توزيع 420 استبياناً على المشاركين. من بين هذه الاستبيانات الموزعة، تم استلام 330 استبياناً فقط. بعد فحص الاستجابات المفقودة وغير المكتملة، كانت الاستجابات الصالحة للتحليل 314 استبياناً.

تم تحليل البيانات باستخدام نمذجة المعادلات الهيكلية (SEM) باستخدام Smart PLS 3. تم إجراء النمذجة الهيكلية بناءً على نماذج القياس والنماذج الهيكلية. أشارت النتائج إلى أن بيئة العمل الإيجابية لها القدرة على تحسين أداء الموظفين. كما أن بيئة العمل الإيجابية حسّنت بشكل كبير من مستوى التزام الموظفين وقدرتهم على السعي لتحقيق الإنجاز. كلا من مستوى التزام الموظفين وقدرتهم على السعي لتحقيق الإنجاز حسّنا أيضاً أداء الموظفين. وفي حالة الوساطة، لوحظ أن بيئة العمل تحفز مستوى التزام الموظفين وقدرتهم على السعي لتحقيق الإنجاز مما يعزز بدوره أداء الموظفين.

دراسة (Suknunan & Bhana, 2022)

هدفت هذه الورقة إلى دراسة تأثير العلاقة بين الموظفين ومدراءهم في تحسين أداء وإنتاجية الموظفين. أجريت الدراسة في منظمة مالية مقرها ديربان (جنوب أفريقيا). استخدم النهج الكمي مع طريقة التعداد، حيث استهدفت العينة الكلية المكونة من 40 موظفاً إدارياً. تم إعداد استبيان بناءً على أهداف البحث وتم توزيعه على جميع المشاركين، حيث بلغت نسبة الاستجابة 65%.

أظهرت النتائج الرئيسية أن العلاقة بين المديرين والموظفين تؤثر بشكل كبير على أداء وإنتاجية الموظفين. العلاقة الإيجابية مع المدير ترتبط بزيادة الدافع والأداء، بينما العلاقة السلبية ترتبط بأداء ضعيف. أظهرت الدراسة أن الأسلوب الإداري البيروقراطي الحالي للمديرين يؤدي إلى تأثير سلبي عالي ومستوى عالي من عدم الرضا بين الموظفين، مما يجعلهم أقل إنتاجية ويقلل من أدائهم في العمل. بالإضافة

إلى ذلك، وجدت الدراسة أن تصورات الموظفين حول علاقتهم مع المديرين تلعب دورًا مهمًا في التنبؤ بالأداء الوظيفي.

تشمل التوصيات لتعزيز العلاقة العملية وتحسين أداء وإنتاجية الموظفين تدريب المديرين والموظفين، وأنشطة بناء الفريق، وبرامج تطوير المهارات للمديرين، ومكافآت وتقدير الموظفين، وزيادة منصات التواصل، والاهتمام برعاية الموظفين.

الفجوة البحثية وأوجه التشابه والاختلاف بين الدراسات:

المرجع	الفجوة البحثية	أوجه التشابه	أوجه الاختلاف
العمار، 2021	دراسة أثر ضغوط العمل على دوران العاملين في قطاع الكهرباء بالمنطقة الجنوبية في السعودية.	فحص أبعاد ضغوط العمل (غموض الدور، صراع الدور، عبء الدور الزائد) وتأثيرها على الموظفين.	تركز على قطاع محدد (الكهرباء) ومنطقة جغرافية محددة (المنطقة الجنوبية في السعودية).
حجاج وبوعمامه، 2018	تأثير ضغوط العمل على الالتزام بأخلاقيات الأعمال في الجزائر.	استخدام أبعاد ضغوط العمل مثل عبء العمل، ظروف العمل، صراع الدور، وغموض الدور.	السياق مختلف؛ تركيز على مؤسسة اتصالات في الجزائر وتدرس الالتزام بأخلاقيات الأعمال.
إسماعيل وعبدالله، 2022	تأثير ضغوط العمل على الولاء التنظيمي في وزارة الشؤون الإسلامية بالباحة، السعودية.	فحص العلاقة بين ضغوط العمل (صراع الدور، غموض الدور، عبء العمل) وأداء الموظفين.	التركيز على الولاء التنظيمي وتأثير البيئة التنظيمية والثقافة التنظيمية.
مفراش والضمور، 2019	تأثير ضغوط العمل على الرضا الوظيفي في مستشفى جيجل، الجزائر.	استخدام أبعاد ضغوط العمل مثل عبء العمل، صراع الدور، وبيئة العمل.	تركز على قطاع الرعاية الصحية والرضا الوظيفي في مستشفى محدد.
عمرو وآخرون، 2021	تأثير ضغوط العمل على أداء العاملين في مصنع أسمنت عطبرة.	دراسة أبعاد ضغوط العمل (غموض الدور، صراع الدور، الأعباء الزائدة) وتأثيرها على الأداء.	سياق صناعي يختلف عن السياقات الأخرى مثل الرعاية الصحية أو التعليم.
العمور والصمادي، 2021	تأثير العمل عن بعد على أداء الكادر	دراسة ضغوط العمل وتأثيرها على الأداء.	تركيز خاص على العمل عن بعد في ظل

جائحة كورونا وأداء الكادر الأكاديمي.	الأكاديمي في الجامعات الخاصة في عمان، الأردن.	XIE ET AL., 2021
السياق يتعلق بخدمات التوصيل وعلاقة رأس المال النفسي بجودة النوم والرضا الوظيفي.	فحص ضغوط العمل وتأثيرها على الرضا الوظيفي.	HASIN ET AL., 2023
استخدام منهجية التحليل الشامل للأدبيات لربط ضغوط العمل بالصحة العقلية والجسدية.	دراسة ضغوط العمل وتأثيرها على الصحة العقلية والجسدية.	ياقوتي وبرهم، 2019
التركيز على الإدارة الإلكترونية للتعويضات والامتيازات في شركة محددة.	دراسة تأثير الإدارة والسياسات التنظيمية على أداء الموظفين.	هلوسة، 2020
التركيز على إدارة الوقت في سياق التعليم الفلسطيني.	فحص عوامل تنظيم العمل وتأثيرها على الأداء.	يوسف، 2020
التركيز على القيادة الإدارية وتكوين فرق العمل في سياق صناعات غذائية.	دراسة تأثير القيادة والسياسات التنظيمية على أداء الموظفين.	أبو شافع والدوري، 2020
التركيز على التعاقب الوظيفي وتأثيره على الأداء في قطاع البنوك.	فحص العلاقة بين سياسات التوظيف والأداء.	GU ET AL., 2022
استخدام نمذجة المعادلات الهيكلية لتحليل البيانات.	فحص تأثير بيئة العمل على الأداء الوظيفي.	SUKNUNAN & BHANA, 2022
التركيز على العلاقات بين المديرين والموظفين وأثرها على الإنتاجية والأداء.	دراسة تأثير العلاقات التنظيمية على الأداء.	
	تأثير بيئة العمل على أداء الموظفين من خلال التزامهم وسعيهم لتحقيق الإنجاز.	
	تأثير العلاقة بين الموظفين ومدرائهم على أداء وإنتاجية الموظفين في منظمة مالية في جنوب أفريقيا.	

المنطلقات النظرية للدراسة:

ضغوط العمل عن بعد: تشير إلى التحديات والتوترات التي يواجهها الموظفون أثناء أداء مهامهم الوظيفية من مواقع خارج المكتب التقليدي، مثل المنزل أو أي بيئة عمل أخرى. تتضمن هذه الضغوط العوامل المتعلقة بالتفاعل مع الزملاء والمدراء، وكذلك الظروف البيئية المحيطة بالعمل عن بعد. تؤثر هذه الضغوط على الأداء العام للموظفين، بما في ذلك جودة وسرعة ودقة وحجم الأداء.

أبعاد ضغوط العمل عن بعد

✓ **ضغوط الزملاء:** يشير إلى مدى تواصل الموظفين مع زملائهم من خلال الاجتماعات الافتراضية، المحادثات النصية، وتبادل الرسائل الإلكترونية. يمكن أن يؤثر هذا التفاعل على جودة العمل والأداء الوظيفي، حيث يساهم التفاعل الإيجابي في تعزيز التعاون والروح المعنوية، و يعكس مدى الدعم الذي يتلقاه الموظفون من زملائهم سواء كان دعمًا نفسيًا أو مهنيًا. هذا الدعم يمكن أن يساعد في تقليل التوتر وزيادة الرضا الوظيفي، مما يؤثر بشكل إيجابي على الأداء العام للموظف.

✓ **ضغوط المدراء:** يشير إلى مدى توافر التوجيه والإشراف من قبل المدراء في بيئة العمل عن بعد، بما في ذلك تقديم التوجيهات والملاحظات والمتابعة المستمرة. يؤثر هذا التوجيه على قدرة الموظفين على أداء مهامهم بكفاءة وفعالية، ويعكس مدى وضوح التوقعات والأهداف المحددة من قبل المدراء ومدى توافقها مع مهام الموظفين. توضيح التوقعات يساعد الموظفين في تحقيق الأداء المطلوب وتقليل احتمالية حدوث الارتباك أو سوء الفهم.

✓ **ضغوط بيئة العمل:** يشير إلى الظروف المادية في بيئة العمل المنزلية، مثل وجود مساحة عمل مخصصة، توفر الأدوات والمعدات اللازمة، والراحة الجسدية. بيئة العمل المنزلية المناسبة تساعد في تحسين تركيز وإنتاجية الموظف.

أداء العاملين: يشير إلى مدى كفاءة وفعالية الموظفين في تنفيذ المهام والواجبات الموكلة إليهم في إطار وظيفي معين. يتم قياس أداء العاملين من خلال مجموعة من المعايير التي تشمل جودة العمل، سرعة الإنجاز، دقة الأداء، وحجم الإنتاج. يعتمد أداء العاملين على العديد من العوامل بما في ذلك البيئة التنظيمية، الدعم الإداري، وضغوط العمل المختلفة.

أبعاد أداء العاملين

✓ **جودة العمل:** يشير إلى مدى دقة وإتقان المهام المنجزة من قبل الموظفين. يتضمن هذا البعد الالتزام بالمعايير المطلوبة وتقديم عمل ذو جودة عالية يخلو من

- الأخطاء، و يعكس مدى التزام الموظفين بالمعايير والسياسات المتبعة في الشركة، مما يضمن تقديم خدمات ومنتجات تلبي توقعات الشركة والعملاء.
- ✓ سرعة العمل: يشير إلى الوقت الذي يستغرقه الموظف لإتمام المهام المطلوبة منه. يعد إدارة الوقت بكفاءة عنصرًا أساسيًا لضمان سرعة الإنجاز والالتزام بالمواعيد النهائية، و يعكس مدى قدرة الموظفين على الالتزام بالمواعيد النهائية المحددة لإنجاز المهام، مما يؤثر على تحقيق الأهداف والنجاح في بيئة العمل.
- ✓ دقة الأداء: يشير إلى مدى قدرة الموظفين على تقليل الأخطاء أثناء تنفيذ المهام. يقلل الحد من الأخطاء من الحاجة إلى إعادة العمل ويزيد من الكفاءة العامة، و يعكس مدى قدرة الموظفين على تصحيح الأخطاء والملاحظات بشكل مستقل، مما يدل على مستوى عالٍ من الاحترافية والكفاءة في العمل.
- ✓ حجم الأداء: يشير إلى عدد المهام التي يتم إنجازها من قبل الموظفين في فترة زمنية معينة. يعكس حجم الأداء قدرة الموظفين على التعامل مع حجم العمل المخصص لهم بكفاءة، و يعكس الكفاءة الكلية للموظفين في إنجاز مهامهم وتحقيق أهداف الشركة. إنتاجية عالية تعني أن الموظفين ينجزون كميات كبيرة من العمل بجودة عالية وفي الوقت المحدد.

المنهجية وطرق البحث:

تم اتباع المنهج التحليلي والمنهج الوصفي، بهدف فحص واستكشاف جميع جوانب الموضوع المدروس. استند المنهج التحليلي إلى جمع وتحليل البيانات والمعلومات لوصف وتحليل المشكلة المعيّنة، بهدف الوصول إلى استنتاجات محددة استنادًا إلى الفرضيات الموضوعية. بالإضافة إلى ذلك، تم استخدام الأساليب الإحصائية، مثل استخدام برنامج التحليل الإحصائي (SPSS)، لتحويل البيانات من شكل نوعي إلى كمي لتسهيل التحليل الإحصائي.

أما المنهج الوصفي، فقد استند إلى جمع البيانات والمعلومات التي توفر وصفًا دقيقًا للمشكلة أو الظاهرة المدروسة. وقد تم اعتماد منهج دراسة الحالة بواسطة إجراء استبيانات وتحليلها بعناية، بهدف استخلاص توصيات وافرة تساهم في فهم أعمق للموضوع.

مصادر جمع البيانات

- **المصادر الثانوية:** وتتمثل في الكتب والمراجع العربية والأجنبية ذات الصلة بموضوع البحث بالإضافة إلى الاعتماد على الأبحاث والدراسات السابقة، والدوريات، والمجلات العلمية، والمقالات.
- **المصادر الأولية:** اعتمدت الدراسة على الاستبانة كأداة رئيسية في جمع البيانات من مصادرها والتي تم تصميمها خصيصاً لهذا الغرض على Google Forms وإرسال رابطها إلى مجتمع البحث.

أدوات الدراسة :

أداة البحث المستخدمة في هذه الدراسة هي الاستبانة وتعتبر الاستبانة وسيلة فعالة لجمع المعلومات بشكل منظم ومنظم من عينة كبيرة من المشاركين. تتكون الاستبانة من مجموعة من الفقرات والأسئلة المحددة التي تهدف إلى استخلاص المعلومات المطلوبة حول تأثير ضغوط العمل عن بعد على أداء العاملين.

القسم الأول (المتغيرات الديمغرافية):

يتضمن معلومات عن خصائص الأفراد المشمولين في الدراسة مثل النوع (ذكر/أنثى)، العمر، المؤهل العلمي، والمستوى الوظيفي أو الوظيفة التي يشغلونها. هذه المتغيرات تساعد في تحليل النتائج بناءً على خصائص العينة المدروسة.

القسم الثاني (متغيرات الدراسة المستقل والتابع):

يتضمن فقرات وأبعاد تقيس المتغيرات التي يدرسها البحث، وتتمثل في المتغير المستقل (المتغير المفسر أو المؤثر) والمتغير التابع (المتغير الذي يتأثر بالمتغير المستقل). يتم تصميم هذا القسم بدقة لضمان أنه يغطي كافة جوانب المتغيرات المهمة للبحث ويساهم في تحقيق أهداف الدراسة والتوصل إلى الاستنتاجات المناسبة.

حدود الدراسة :

- **حدود موضوعية :** تركز الدراسة على تحليل تأثير ضغوط العمل عن بعد على أداء العاملين في شركة بي ايه اي سيستمز السعودية للتطوير والتدريب. تشمل الضغوط المدروسة تفاعل الزملاء،

التوجيه والإشراف من قبل المدراء، والبيئة المادية للعمل عن بعد. يتم قياس أداء العاملين من خلال جودة العمل، سرعة العمل، دقة الأداء، وحجم الأداء.

- **حدود مكانية:** تركز الدراسة على شركة بي ايه اي سيستمز السعودية للتطوير والتدريب...
- **حدود زمانية:** يتم إجراء الدراسة خلال عام 2024.
- **حدود بشرية:** تقتصر هذه الدراسة على العاملين في شركة بي ايه اي سيستمز السعودية للتطوير والتدريب..

المراجع:

- ياقتي، بتول محمد، و برهم، بلال يوسف. (2019). أثر الإدارة الإلكترونية للتعويضات والامتيازات على أداء العاملين في عمان (رسالة ماجستير غير منشورة). جامعة عمان العربية، عمان.
- هلسه، محمد. (2020). أثر إدارة الوقت على أداء العاملين في مديريات التربية والتعليم الفلسطينية: دراسة تطبيقية على مديرية تربية بيت لحم. مجلة جامعة فلسطين للأبحاث والدراسات، مج10، ع3 ، 83 - 112.
- يوسف، محمد العوض الأمين. (2020). أثر القيادة الإدارية في أداء العاملين بمجموعة دال للصناعات الغذائية - السودان - الخرطوم بحري. المجلة العالمية للاقتصاد والأعمال، مج9، ع2 ، 405 - 419.
- أبو شافع، نيفين ربحي، و الدوري، زكريا مطلق. (2020). أثر التعاقب الوظيفي علي أداء العاملين في مصرف الراجحي في الأردن (رسالة ماجستير غير منشورة). جامعة الاسراء الخاصة، عمان.
- الحسبان، نداء ناصر محمود، و الحوري، سليمان إبراهيم. (2019). أثر جودة الارشفة الالكترونية على أداء العاملين من خلال التطوير التنظيمي في وزارة التخطيط والتعاون الدولي في الاردن (رسالة ماجستير غير منشورة). جامعة آل البيت، المفرق.
- الحريرات، آية عدنان حسن، و أبو بكر، سحر محمد محمود. (2021). أثر الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية على أداء العاملين في الخطوط الجوية الملكية الأردنية. مجلة جامعة عمان العربية للبحوث - سلسلة البحوث الإدارية، مج6، ع1 ، 146 - 163.

- الأمين، تسابيح عبدالشكور محمد، و الحسن، محمد. (2018). الحوافز ودورها في أداء العاملين بالتطبيق علي الموظفين بجامعة النيلين في الفترة من 2013 م - 2017 م (رسالة ماجستير غير منشورة). جامعة النيلين، الخرطوم.
- السرحان، أماني محمد خليف، و بني خالد، مرعي حسن حمد. (2020). أثر التخطيط الاستراتيجي على أداء العاملين في أمانة عمان الكبرى (رسالة ماجستير غير منشورة). جامعة آل البيت، المفرق.
- البكري، أحمد محسن محمد عبدالله، و أبو رمان، أيمن أحمد. (2020). أثر نظم المعلومات الإدارية في أداء العاملين: دراسة في وزارة المالية القطرية (رسالة ماجستير غير منشورة). جامعة عمان الأهلية، السلط.
- العمور، عمر أحمد، و الصمادي، زياد محمد علي. (2021). أثر العمل عن بعد في ضوء جائحة كورونا على أداء الكادر الأكاديمي في الجامعات الخاصة في العاصمة عمان / الأردن (رسالة ماجستير غير منشورة). جامعة آل البيت، المفرق.
- العمار، عبدالله علي. (2021). أثر ضغوط العمل على دوران العاملين: دراسة تطبيقية على مؤسسة الكهرباء في المنطقة الجنوبية السعودية. مجلة الأندلس للعلوم الإنسانية والاجتماعية، ع47 ، 133 - 166.
- حجاج، محمد عبدالوهاب، و بوعمامة، خامرة. (2018). أثر ضغوط العمل على الالتزام بأخلاقيات الأعمال: دراسة ميدانية: الوحدة العملية لاتصالات الجزائر بورقلة (رسالة ماجستير غير منشورة). جامعة قاصدي مرباح - ورقلة، ورقلة
- إسماعيل، زكي مكي، و عبدالله، محمد هدى. (2022). أثر ضغوط العمل على الولاء التنظيمي للعاملين: دراسة تطبيقية على وزارة الشؤون الإسلامية والأوقاف والدعوة والإرشاد بمنطقة الباحة بالسعودية. المجلة العربية للعلوم الإنسانية والاجتماعية، ع15 ، 1 - 41.
- عمر، إسماعيل محمد عبدالجليل، حبيب الله، عبد الباقي شيخ الدين، و خير، محمد خير عثمان محمد. (2021). أثر ضغوط العمل على أداء العاملين: مصنع أسمنت عطرة أنموذجاً. مجلة القلزم للدراسات الاقتصادية والاجتماعية، ع3 ، 87 - 100.
- Gu, Z., Chupradit, S., Ku, K. Y., Nassani, A. A., & Haffar, M. (2022). Impact of Employees' Workplace Environment on Employees'

- Performance: A Multi-Mediation Model. *Frontiers in Public Health*, 10, 890400. <https://doi.org/10.3389/fpubh.2022.890400>
- Hasin, H., Johari, Y. C., Jamil, A., Nordin, E., & Hussein, W. S. (2023). The harmful impact of job stress on mental and physical health. *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*, 13(4), 962. <https://doi.org/10.6007/IJARBSS/v13-i4/962>
 - Suknunan, S., & Bhana, A. (2022). Influence of Employee-Manager Relationship on Employee Performance and Productivity. *Problems and Perspectives in Management*, 20(3), 16 pages. [https://doi.org/10.21511/ppm.20\(3\).2022.01](https://doi.org/10.21511/ppm.20(3).2022.01)
 - Xie, Y., Tian, J., Jiao, Y., Liu, Y., Yu, H., & Shi, L. (2021). The impact of work stress on job satisfaction and sleep quality for couriers in China: The role of psychological capital. *Frontiers in Psychology*, 12, 730147. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2021.730147>

Mid-Ocean University

College of Management

Department of business

management



**The Impact of Remote Work Stress on
Employee Performance: An Applied Study on BAE
Systems Saudi Arabia for Development and
Training**

Preparation:

Musaad Mohammed Al Wunais

Supervision:

Dr. Al-Faisal Abdul Hamid Mohammed Hassan

1445-2024