

Final Project 1
Code: MGM 496-PMG496
Project Template

Faculty of Management
Midocean University

أثر الضغوط الوظيفية على مستوى الالتزام التنظيمي للموظفين: دراسة
ميدانية على موظفي أمانة منطقة جدة

أسم الطالب

كريم محمد السهلي

الرقم الجامعي: ٢٥٢٠٠١٤٢٨

مشروع تخرج- ١

كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

إشراف

د. عبد الرحيم نادر

عضو هيئة التدريس- كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

التاريخ- الفصل الدراسي

٢٠٢٦

جدول المحتويات

٣	الفصل الأول: الإطار العام للدراسة.....	١.
٣	1.1. المقدمة.....	
٥	1.2. مشكلة الدراسة.....	
٥	1.2.1. فجوات على المستوى النظري.....	
٥	1.2.2. فجوات على المستوى التطبيقي.....	
٦	1.3. أهمية الدراسة.....	
٦	1.3.1. على المستوى النظري.....	
٦	1.3.2. على المستوى التطبيقي.....	
٧	١,١ أسئلة الدراسة.....	
٧	١,٢ أهداف الدراسة.....	
٧	١,٣ فرضيات الدراسة.....	
٧	١,٤ نموذج الدراسة.....	
٨	١,٥ منهجية الدراسة.....	
٨	١,٦ الدراسة الميدانية.....	
٨	١,٧ مخطط المشروع المقترح.....	
٩	٢. الفصل الثاني: الدراسات السابقة.....	
١٠	٢,١ المقدمة:.....	
١٠	٢,٢ المتغير المستقل.....	
١٠	٢,٣ المتغير التابع.....	
١١	٢,٤ العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع.....	
١١	٢,٥ الخاتمة.....	
١١	قائمة المراجع	

١. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

1.1. المقدمة

تُعَدّ الموارد البشرية الركيزة الأساسية التي تقوم عليها المنظمات المعاصرة بمختلف توجهاتها وأنشطتها، إذ لم يعد يُنظر إلى العنصر البشري بوصفه مجرد عنصر إنتاجي، بل أصبح يُمثّل رأس المال الحقيقي والميزة

التنافسية التي تُحدد قدرة المنظمة على البقاء والنمو والتميز. وفي ظل التحولات المتسارعة التي تشهدها بيئة الأعمال على المستويين العالمي والمحلي، باتت المنظمات تواجه تحديات متعددة تنعكس بصورة مباشرة على مستوى أداء العاملين وسلوكياتهم الوظيفية، الأمر الذي يستوجب الاهتمام بدراسة المتغيرات التنظيمية والإنسانية التي تؤثر في درجة ارتباط الموظف بمنظمته ومدى استعداده لبذل الجهد في سبيل تحقيق أهدافها (زوقار وبرسولي، ٢٠٢١).

وتُمثل ضغوط العمل واحدة من أبرز الظواهر التنظيمية التي استقطبت اهتمام الباحثين والممارسين في مجال الإدارة والسلوك التنظيمي، نظراً لما تُخلفه من آثار سلبية على الفرد والمنظمة على حدّ سواء؛ فهي حالة من عدم التوازن بين ما تفرضه بيئة العمل من متطلبات وما يمتلكه الموظف من قدرات وإمكانات، مما يُؤدّل لديه شعوراً بالتوتر والقلق والإرهاق النفسي والجسدي. وقد تتعدد مصادر هذه الضغوط لتشمل عبء العمل الزائد، وغموض الدور وصراعه، وضعف العلاقات داخل بيئة العمل، إضافة إلى الضغوط الناجمة عن المتغيرات البيئية والتنظيمية المحيطة بالموظف (بخيت وآخرون، ٢٠٢٣).

ولا يقتصر تأثير ضغوط العمل على الجانب الصحي والنفسي للموظف، بل يمتد ليطال جوانب سلوكية وأدائية متعددة، من أبرزها مستوى الالتزام التنظيمي الذي يُعبّر عن مدى اندماج الموظف في منظمته وقبوله لقيمها وأهدافها واستعداده لبذل الجهد للحفاظ على عضويته فيها. وقد أكدت العديد من الدراسات وجود علاقة عكسية بين ضغوط العمل والالتزام التنظيمي، إذ كلما زادت حدة الضغوط التي يتعرض لها الموظف انخفض شعوره بالانتماء والولاء لمنظمته، وارتفعت معدلات التغيب ودوران العمل والاستقالة الصامتة (عبدالقادر وحميده، ٢٠٢٥).

ويُعدّ الالتزام التنظيمي بأبعاده الثلاثة (العاطفي، والمعياري، والمستمر) من أهم المخرجات السلوكية التي تسعى المنظمات إلى تعزيزها لدى موظفيها، باعتباره مؤشراً قوياً على استقرار القوى العاملة وانخفاض معدلات تركها للعمل، فضلاً عن دوره في رفع مستويات الأداء والإنتاجية وتحقيق الأهداف الاستراتيجية للمنظمة. كما يرتبط الالتزام التنظيمي بجملة من المتغيرات التنظيمية والشخصية، كالعادلة التنظيمية، والرضا الوظيفي، وطبيعة العلاقات الإنسانية داخل بيئة العمل، والمستوى الوظيفي للموظف (معمر، ٢٠٢٢؛ حسين، ٢٠٢٤).

وفي السياق السعودي، تُمثّل أمانة منطقة جدة إحدى أهم الجهات الحكومية التي تتولى مسؤوليات تنموية وخدمية واسعة في إحدى أكبر مدن المملكة العربية السعودية، حيث يعمل فيها عدد كبير من الموظفين الذين يتعاملون يومياً مع جمهور واسع من المستفيدين، ويواجهون ضغوطاً وظيفية متعددة في ظل تنامي المتطلبات

الإدارية والتنظيمية وتسارع وتيرة التحول نحو تحقيق مستهدفات رؤية المملكة ٢٠٣٠. ومن هنا تتبثق أهمية إجراء هذه الدراسة التي تسعى إلى الكشف عن أثر الضغوط الوظيفية على مستوى الالتزام التنظيمي لدى موظفي أمانة منطقة جدة، بما يساهم في تقديم رؤية علمية واضحة تساعد متخذي القرار في تبني الإجراءات الكفيلة بتخفيف هذه الضغوط وتعزيز انتماء الموظفين لمنظمتهم .

1.2. مشكلة الدراسة

تواجه المنظمات الحكومية في المملكة العربية السعودية - ومنها أمانة منطقة جدة - جملة من التحديات الإدارية والتنظيمية الناتجة عن تنامي حجم الأعمال وتعدد المهام وتزايد توقعات المستفيدين، وهو ما يؤدي ضغوطاً وظيفية متعددة المصادر تنعكس على سلوكيات الموظفين واتجاهاتهم نحو منظماتهم. ورغم تعدد الدراسات التي تناولت العلاقة بين ضغوط العمل والالتزام التنظيمي في بيئات وظيفية متنوعة، إلا أن ثمة فجوات ما تزال قائمة على المستويين النظري والتطبيقي تستدعي البحث والاستقصاء، خاصة في سياق الأمانات والبلديات في المملكة العربية السعودية.

1.2.1. فجوات على المستوى النظري

تتمثل الفجوات النظرية في وجود تباين واضح في نتائج الدراسات السابقة فيما يتعلق بطبيعة العلاقة بين ضغوط العمل والالتزام التنظيمي وقوتها واتجاهها، إذ أشارت بعض الدراسات إلى وجود علاقة عكسية قوية بينهما (عبدالقادر وحميده، ٢٠٢٥)، في حين أكدت دراسات أخرى أن العلاقة تتوسط فيها متغيرات أخرى كالرضا الوظيفي والاستنزاف العاطفي والعدالة التنظيمية (حسين، ٢٠٢٤). كما لاحظت الباحثة قلة الدراسات العربية - وفقاً لحدود علمها - التي تناولت أثر الضغوط الوظيفية على الالتزام التنظيمي بأبعاده الثلاثة (العاطفي، والمعياري، والمستمر) بصورة تفصيلية في القطاع البلدي والحكومي السعودي، إضافة إلى محدودية الأطر النظرية التي تربط بين مصادر الضغوط الوظيفية المختلفة (عبء العمل، غموض الدور، صراع الدور، بيئة العمل المادية) وكل بُعد من أبعاد الالتزام على حدة.

1.2.2. فجوات على المستوى التطبيقي

تتجلى الفجوات التطبيقية في ندرة الدراسات الميدانية التي تناولت موظفي أمانة منطقة جدة تحديداً بوصفها كياناً حكومياً ضخماً ذا طبيعة خدمية تنموية، إذ ركزت معظم الدراسات السابقة على القطاعات الصحية والمصرفية والتعليمية (زوقار وبرسولي، ٢٠٢١؛ بخيت وآخرون، ٢٠٢٣؛ المطري، ٢٠٢٦)، في حين لم تحظ

القطاعات البلدية بالقدر الكافي من البحث رغم خصوصيتها وحجم الضغوط التي يتعرض لها العاملون فيها. كما أن الواقع الميداني يُشير إلى ارتفاع معدلات الشكاوى الوظيفية وتزايد ظواهر سلبية كالتغيب وضعف الانتماء وتراجع الإنتاجية لدى بعض موظفي الأمانات، مما يطرح تساؤلات جدية حول دور الضغوط الوظيفية في إحداث هذه الظواهر، ويستدعي إجراء دراسة ميدانية تكشف عن حقيقة هذه العلاقة في سياق أمانة منطقة جدة بصفة خاصة.

وبناءً على ما تقدم، يمكن صياغة السؤال الرئيسي للدراسة على النحو التالي:

ما أثر الضغوط الوظيفية على مستوى الالتزام التنظيمي لدى موظفي أمانة منطقة جدة؟

1.3. أهمية الدراسة

تكتسب هذه الدراسة أهميتها من أهمية المتغيرين اللذين تتناولهما، ومن خصوصية الميدان الذي تُطبَّق فيه، ويمكن تناول أهميتها على المستويين النظري والتطبيقي على النحو التالي:

1.3.1. على المستوى النظري

- تُسهم الدراسة في إثراء المكتبة العربية والسعودية بإطار نظري متكامل يربط بين متغيري الضغوط الوظيفية والالتزام التنظيمي في القطاع الحكومي البلدي.
- تُقدِّم إضافة علمية من خلال تناول أثر الضغوط الوظيفية على أبعاد الالتزام التنظيمي الثلاثة (العاطفي والمعياري والمستمر) بصورة تفصيلية.
- تُعَدُّ امتداداً للدراسات السابقة التي تناولت ضغوط العمل والالتزام التنظيمي، وتسعى إلى سدّ بعض الفجوات البحثية .
- تفتح الدراسة آفاقاً بحثية جديدة أمام الباحثين لإجراء دراسات مماثلة في أمانات وبلديات أخرى أو باستخدام متغيرات وسيطة ومعدلة لم تُتناول من قبل.

1.3.2. على المستوى التطبيقي

- تُقدِّم الدراسة لمتخذي القرار في أمانة منطقة جدة وفي وزارة الشؤون البلدية والقروية والإسكان رؤية علمية واضحة حول واقع الضغوط الوظيفية ومستوى الالتزام التنظيمي لدى الموظفين.

- تُساعد نتائج الدراسة في تصميم برامج تدريبية وتطويرية تُسهم في تخفيف حدة الضغوط الوظيفية وتعزيز شعور الموظفين بالانتماء والولاء لمنظمتهم.
- تُسهم في تطوير سياسات الموارد البشرية في الأمانة بما يُحقق التوازن بين متطلبات العمل وقدرات الموظفين، ويرفع من مستويات أدائهم وإنتاجيتهم.
- تتوافق نتائج الدراسة مع مستهدفات رؤية المملكة العربية السعودية ٢٠٣٠ فيما يخص رفع كفاءة القطاع الحكومي وتطوير بيئة العمل وتحسين تجربة الموظف.
- تُقدّم توصيات عملية يمكن الاستفادة منها في تحسين بيئة العمل داخل الأمانة، بما ينعكس إيجاباً على جودة الخدمات المقدمة للمستفيدين والمراجعين.

١,١ . أسئلة الدراسة

١,٢ . أهداف الدراسة

١,٣ . فرضيات الدراسة

١,٤ . نموذج الدراسة

١,٥ . منهجية الدراسة

١,٦ . الدراسة الميدانية

١,٧ . مخطط المشروع المقترح

٢. الفصل الثاني: الدراسات السابقة

٢,١ . المقدمة:

٢,٢ . المتغير المستقل

٢,٣ . المتغير التابع

٢,٤. العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع

٢,٥. الخاتمة

قائمة المراجع

زوقار، وفاء، و برسولي، فوزية. (٢٠٢١). أثر ضغوط العمل على جودة الحياة الوظيفية: دراسة حالة في المؤسسة العمومية الاستشفائية محمد بوضياف بمدينة بركة - ولاية باتنة. مجلة الدراسات القانونية والاقتصادية، مج ٤، ١٤، ٢٨٩ - ٣١٨. مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/1654215>

عبدالقادر، خالد عبدالقادر محمد، و حميدة، أحمد حسين يوسف. (٢٠٢٥). أثر ضغوط العمل المهنية على الاستقالة الصامتة: الدور المعدل للاستنزاف العاطفي: دراسة ميدانية مقارنة بين الجامعات الحكومية والخاصة بإقليم شمال الصعيد. مجلة راية الدولية للعلوم التجارية، مج ٤، ١٤، ٤٣٢ - ٤٩٠. مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/1609928>

بخيت، منتصر الهادي مالك، لقمة، أبو بكر عامر محمد، أحمد، محمد مختار إبراهيم، و صالح، صديق عبدالرحمن شعيب. (٢٠٢٣). أثر ضغوط العمل على أداء العاملين بالتطبيق على فروع بنك النيل بولايات كردفان. مجلة الباحث، مج ٢٣، ١٤، ٢٧١ - ٢٧٨. مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/1451903>

المطري، محمد علي ناجي. (٢٠٢٦). القيادة الأخلاقية وعلاقتها بالالتزام التنظيمي للموظفين: دراسة ميدانية في المستشفيات الحكومية بأمانة العاصمة. مجلة الآداب، مج ١٤، ١٤، ١٩٣ - ٢٣٢. مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/1681448>

معمرى، حمزة. (٢٠٢٢). المستوى الوظيفى كمحدد لمستوى العلاقات الإنسانية والالتزام التنظيمى للموظفين: دراسة ميدانية على عينة من عمال سونلغاز - ورقلة. مجلة الحقيقة للعلوم الاجتماعية والإنسانية، مج ٢١، ع ٢٤، ٦٣ - ٨٥. مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/1303300>

حسين، إيناس علاء الدين محمد. (٢٠٢٤). العدالة التنظيمية وأثرها على الالتزام التنظيمى: اختبار الدور الوسيط للرضا الوظيفى: دراسة تطبيقية على مصلحة الضرائب. مجلة راية الدولية للعلوم التجارية، مج ٣، ع ٨٤، ٨٥٩ - ٩٤٦. مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/1525258>