جامعة اليرموك
 كلية التربية
 قسم الإدارة وأصول التربية

أطروحة دكتوراة بعنوان
ضغوط العمل وعلاقتها بالأداء الوظيفي للعاملين الإداريين في جامعة الجوف

Work Stresses and there Relationship in the Performance of Administrative Staff at the University of Al-Jouf

إعداد الطالب
مساعد سلامة عطية الشراري

إشراف الأستاذ الدكتور
عذنان بدر الابراهيم

حقل التخصص - الإدارة التربوية

2012م
ضغط العمل وعلاقتها بالأداء الوظيفي للعاملين الإداريين في جامعة الجوف

إعداد
مساعد سلامة عطية الشراري
ماجستير إدارة تربية، جامعة اليرموك، 2008

قدمت هذه الأطروحة استكمالاً لمنطلقات الحصول على درجة دكتوراه في التربية/تخصص إدارة تربية جامعة اليرموك - أربد- الأردن - 2012
وافقت عليها

عدنان بدرى الابراهيم
رئيساً
أستاذ في الإدارة التربوية، جامعة اليرموك
حسن أحمد الحياري
عضو
أستاذ في أصول التربية، جامعة اليرموك
محمد علي عاشور
عضو
أستاذ في الإدارة التربوية، جامعة اليرموك
مدير محمود الشرمان
عضو
أستاذ مشارك في الإدارة التربوية، جامعة اليرموك
عاطف يوسف مقابل
عضو
أستاذ مشارك في الإدارة التربوية، جامعة عمان العربية

تاريخ مناقشة الأطروحة 1/11/2012 م
الإهداء

إلى روح والدي ووالدتي التي سكنت بجوار ربياً برأواً واحساناً
إلى رفيقة دربي وشريكة حياتي زوجتي
إلى فلذات قلبي ومهجة فوادي أبنائي
إلى إخواني وأخواتي
إلى جميع أصدقائي

أهدي هذا العمل المتواضع

الباحث
الشكر والتقدير

الحمد والشكر لله رب العالمين أولاً، وأخيراً، الرحمان الرحمن، وعليم الكون، وعلمي ما لم أعلم، واعتناني على إتمام هذا العمل المتواضع، والصلاة والسلام على رسله الأمين، مُعْلِم الناس الخير، وهادى البشرية إلى صرائط الله المستقيم، حثّ على طلب العلم وجعله فريضة على كل مسلم ومسلم...

تقديراً وعرفاناً مني، لابد أن أتقدم بجزيل الشكر والوفاء إلى الأستاذ الدكتور عدنان بديري الإبراهيم، الذي أشرف على هذه الأطروحة، وكان خير مشرف ومؤطر في جميع مراحل إعدادها، والذي قدم لي النصح والإرشاد، والذي كانت لملاحظاته وتوجيهاته الفضل الكبير في إخراج الرسالة بهذه الصورة المتواضعة.

وأتقدم بالشكر والإستتان إلى كل من أعضاء لجنة المناقشة وهم: الأستاذ الدكتور حسن أحمد الحياري، والأستاذ الدكتور محمد علي عاشور، والدكتور عاطف مقابلة، والدكتورة منيرة الشرماش، والذي كان لملاحظاتهم وتوجيهاتهم فضل في تطوير الأطروحة وإخراجها بصورة أفضل مما هي عليها الآن. كما وأتقدم بالشكر والتقدير إلى جميع من ساعدني وبذل جهدًا لمساندي، وخاصة الأمانة المحكمة الذين قدموا نصائحهم واقتراحاتهم، والسادة مدراء الدوائر الإدارية، راجياً أن تكون هذه الكلمة خاصة بكل واحد منهم، وأسأل الله أن يجزي الجميع حتى خير الجزاء والمحتاج.

مساعد سلامة الشراري
<table>
<thead>
<tr>
<th>الفصل الأول: خلفية الدراسة وأهميتها</th>
<th></th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>1</td>
<td>--</td>
</tr>
<tr>
<td>4</td>
<td>--</td>
</tr>
<tr>
<td>4</td>
<td>--</td>
</tr>
<tr>
<td>5</td>
<td>--</td>
</tr>
<tr>
<td>5</td>
<td>--</td>
</tr>
<tr>
<td>6</td>
<td>--</td>
</tr>
<tr>
<td>7</td>
<td>--</td>
</tr>
<tr>
<td>الفصل الثاني: الأدب النظري والدراسات السابقة</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>8</td>
<td>--</td>
</tr>
<tr>
<td>8</td>
<td>--</td>
</tr>
<tr>
<td>9</td>
<td>--</td>
</tr>
<tr>
<td>13</td>
<td>--</td>
</tr>
<tr>
<td>الصفحة</td>
<td>الموضوع</td>
</tr>
<tr>
<td>---</td>
<td>---</td>
</tr>
<tr>
<td>21</td>
<td>النظرية المتعلقة بضغوط العمل:</td>
</tr>
<tr>
<td>24</td>
<td>آثار ضغوط العمل:</td>
</tr>
<tr>
<td>27</td>
<td>استراتيجيات إدارة ضغوط العمل:</td>
</tr>
<tr>
<td>31</td>
<td>الاسم الثاني: الأداء الوظيفي</td>
</tr>
<tr>
<td>32</td>
<td>مفهوم الأداء الوظيفي:</td>
</tr>
<tr>
<td>34</td>
<td>عناصر الأداء الوظيفي:</td>
</tr>
<tr>
<td>35</td>
<td>أهمية قياس أداء العنصر البشري:</td>
</tr>
<tr>
<td>36</td>
<td>العوامل المؤثرة على الأداء الوظيفي:</td>
</tr>
<tr>
<td>38</td>
<td>مقومات الأداء الجيد:</td>
</tr>
<tr>
<td>40</td>
<td>علاقة ضغوط العمل بالأداء الوظيفي</td>
</tr>
<tr>
<td>43</td>
<td>التعليم العالي السعودي</td>
</tr>
<tr>
<td>45</td>
<td>نبذة عامة عن جامعة الجوف</td>
</tr>
<tr>
<td>46</td>
<td>خلاصة</td>
</tr>
<tr>
<td>49</td>
<td>ثانيا: الدراسة السابقة:</td>
</tr>
<tr>
<td>65</td>
<td>تعقب عام على الدراسات السابقة:</td>
</tr>
<tr>
<td>75-67</td>
<td>الفصل الثالث: الطريقة والإجراءات</td>
</tr>
<tr>
<td>67</td>
<td>منهجية الدراسة</td>
</tr>
<tr>
<td>67</td>
<td>مجتمع الدراسة وعينتها</td>
</tr>
<tr>
<td>69</td>
<td>أداة الدراسة</td>
</tr>
<tr>
<td>71</td>
<td>صدق أداة الدراسة</td>
</tr>
<tr>
<td>72</td>
<td>ثبات أداة الدراسة</td>
</tr>
<tr>
<td>الصفحة</td>
<td>الموضوع</td>
</tr>
<tr>
<td>-------</td>
<td>---------</td>
</tr>
<tr>
<td>72</td>
<td>إجراءات الدراسة</td>
</tr>
<tr>
<td>74</td>
<td>متغيرات الدراسة</td>
</tr>
<tr>
<td>74</td>
<td>المعالجة الإحصائية</td>
</tr>
<tr>
<td>102-76</td>
<td>الفصل الرابع: عرض النتائج</td>
</tr>
<tr>
<td>76</td>
<td>النتائج المتعلقة بالسؤال الأول</td>
</tr>
<tr>
<td>83</td>
<td>النتائج المتعلقة بالسؤال الثاني</td>
</tr>
<tr>
<td>85</td>
<td>النتائج المتعلقة بالسؤال الثالث</td>
</tr>
<tr>
<td>86</td>
<td>النتائج المتعلقة بالسؤال الرابع</td>
</tr>
<tr>
<td>97</td>
<td>النتائج المتعلقة بالسؤال الخامس</td>
</tr>
<tr>
<td>103-122</td>
<td>الفصل الخامس: مناقشة النتائج والتوصيات</td>
</tr>
<tr>
<td>103</td>
<td>مناقشة النتائج المتعلقة بالسؤال الأول</td>
</tr>
<tr>
<td>108</td>
<td>مناقشة النتائج المتعلقة بالسؤال الثاني</td>
</tr>
<tr>
<td>110</td>
<td>مناقشة النتائج المتعلقة بالسؤال الثالث</td>
</tr>
<tr>
<td>112</td>
<td>مناقشة النتائج المتعلقة بالسؤال الرابع</td>
</tr>
<tr>
<td>117</td>
<td>مناقشة النتائج المتعلقة بالسؤال الخامس</td>
</tr>
<tr>
<td>120</td>
<td>التوصيات</td>
</tr>
<tr>
<td>116</td>
<td>قائمة المراجع</td>
</tr>
<tr>
<td>122</td>
<td>المراجع العربية</td>
</tr>
<tr>
<td>131</td>
<td>المراجع الأجنبية</td>
</tr>
<tr>
<td>133</td>
<td>الملحق</td>
</tr>
<tr>
<td>146</td>
<td>الملخص باللغة الإنجليزية</td>
</tr>
<tr>
<td>رقم الصفحة</td>
<td>مضمون الجدول</td>
</tr>
<tr>
<td>-----------</td>
<td>-------------</td>
</tr>
<tr>
<td>68</td>
<td>جدول (1): توزيع أفراد عينة الدراسة من مدراء الوحدات الإدارية في جامعة الجوف</td>
</tr>
<tr>
<td>72</td>
<td>جدول (2): قيم معامل ارتباط بيرسون ومعامل مرونة الافة لكل من مجالات الدراسة والأداء لكل</td>
</tr>
<tr>
<td>76</td>
<td>جدول (3): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية الخاصة بمجالات الأداء والأداء كل من وجهة نظر مدراء الدوائر الإدارية في جامعة الجوف</td>
</tr>
<tr>
<td>77</td>
<td>جدول (4): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية الخاصة بفترات مجال عمل عمل مرتبة تنزاليًا وفقًا لأسوأها الحسابية</td>
</tr>
<tr>
<td>79</td>
<td>جدول (5): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية الخاصة بفترات مجال ساعات العمل مرتبة تنزاليًا وفقًا لأسوأها الحسابية</td>
</tr>
<tr>
<td>80</td>
<td>جدول (6): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية الخاصة بفترات مجال عوض الدور مرتبة تنزاليًا وفقًا لأسوأها الحسابية</td>
</tr>
<tr>
<td>81</td>
<td>جدول (7): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية الخاصة بفترات مجال الضغوط الإجتماعية مرتبة وفقًا لأسوأها الحسابية</td>
</tr>
<tr>
<td>83</td>
<td>جدول (8): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتقديرات مدراء الدوائر الإدارية في جامعة الجوف على فترات الأداء والأداء ككل</td>
</tr>
<tr>
<td>85</td>
<td>جدول (9): معالج الإحصاء (R) لمعرفة أثر ضغوط العمل في الأداء الوظيفي للعاملين في جامعة الجوف</td>
</tr>
<tr>
<td>86</td>
<td>جدول (10): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية الخاصة بمستوى ضغوط العمل في جامعة الجوف من وجهة نظر مدراء الدوائر الإدارية فيها وجماعاتها وفقًا لمعايير المؤهل العلمي</td>
</tr>
<tr>
<td>88</td>
<td>جدول (11): نتائج تحليل التباين الأحادي لمستوى ضغوط العمل في جامعة الجوف من وجهة نظر مدراء الدوائر الإدارية فيها وجماعاتها وفقًا لمعايير المؤهل العلمي</td>
</tr>
<tr>
<td>89</td>
<td>جدول (12): نتائج اختبار شريقي للمقارنات البينية المتعددة لمجالات (ساعات العمل، الضغوط الإجتماعية) وفقًا لمعايير المؤهل العلمي</td>
</tr>
<tr>
<td>91</td>
<td>جدول (13): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية الخاصة بمستوى ضغوط العمل في جامعة الجوف من وجهة نظر مدراء الدوائر الإدارية فيها وجماعاتها وفقًا لمعايير الخبرة</td>
</tr>
<tr>
<td>رقم الصفحة</td>
<td>مضمون الجدول</td>
</tr>
<tr>
<td>-----------</td>
<td>--------------</td>
</tr>
<tr>
<td>92</td>
<td>جدول (14): نتائج تحليل التباين الأحادي لمستوى ضغوط العمل في جامعة الجوف من وجهة نظر مدراء الدوائر الإدارية فيها وفقاً لمتغير الخبرة</td>
</tr>
<tr>
<td>93</td>
<td>جدول (15): نتائج اختبار شفيه للمقارنات البعدية المتعددة لمستوى ضغوط العمل في جامعة الجوف من وجهة نظر مدراء الدوائر الإدارية فيها وفقاً لمتغير الخبرة</td>
</tr>
<tr>
<td>95</td>
<td>جدول (16): المتوسطات الحسابية والانحرافات العمومية الخاصة بمستوى ضغوط العمل في جامعة الجوف من وجهة نظر مدراء الدوائر الإدارية فيها ومجالاتها</td>
</tr>
<tr>
<td>96</td>
<td>جدول (17): نتائج تحليل التباين الأحادي لمستوى ضغوط العمل في جامعة الجوف من وجهة نظر مدراء الدوائر الإدارية فيها ومجالاتها وفقاً لمتغير العمر</td>
</tr>
<tr>
<td>97</td>
<td>جدول (18): المتوسطات الحسابية والانحرافات العمومية الخاصة بمستوى الأداء الوظيفي في جامعة الجوف من وجهة نظر مدراء الدوائر الإدارية فيها وفقاً لمتغير المؤهل العلمي</td>
</tr>
<tr>
<td>98</td>
<td>جدول (19): نتائج تحليل التباين الأحادي لمستوى الأداء الوظيفي في جامعة الجوف من وجهة نظر مدراء الدوائر الإدارية فيها وفقاً لمتغير المؤهل العلمي</td>
</tr>
<tr>
<td>98</td>
<td>جدول (20): نتائج اختبار شفيه للمقارنات البعدية لمستوى الأداء الوظيفي في جامعة الجوف من وجهة نظر مدراء الدوائر الإدارية فيها وفقاً لمتغير المؤهل العلمي</td>
</tr>
<tr>
<td>99</td>
<td>جدول (21): المتوسطات الحسابية والانحرافات العمومية الخاصة بمستوى الأداء الوظيفي في جامعة الجوف من وجهة نظر مدراء الدوائر الإدارية فيها وفقاً لمتغير الخبرة</td>
</tr>
<tr>
<td>99</td>
<td>جدول (22): نتائج تحليل التباين الأحادي لمستوى الأداء الوظيفي في جامعة الجوف من وجهة نظر مدراء الدوائر الإدارية فيها وفقاً لمتغير الخبرة</td>
</tr>
<tr>
<td>100</td>
<td>جدول (23): نتائج اختبار شفيه للمقارنات البعدية المتعددة لمستوى الأداء الوظيفي في جامعة الجوف من وجهة نظر مدراء الدوائر الإدارية فيها وفقاً لمتغير الخبرة</td>
</tr>
<tr>
<td>101</td>
<td>جدول (24): المتوسطات الحسابية والانحرافات العمومية الخاصة بمستوى الأداء الوظيفي في جامعة الجوف من وجهة نظر مدراء الدوائر الإدارية فيها وفقاً لمتغير العمر</td>
</tr>
<tr>
<td>101</td>
<td>جدول (25): نتائج تحليل التباين الأحادي لمستوى الأداء الوظيفي من وجهة نظر مدراء الدوائر الإدارية في جامعة الجوف</td>
</tr>
<tr>
<td>102</td>
<td>جدول (26): نتائج اختبار شفيه للمقارنات البعدية المتعددة لمستوى الأداء الوظيفي في جامعة الجوف من وجهة نظر مدراء الدوائر الإدارية فيها وفقاً لمتغير العمر</td>
</tr>
<tr>
<td>الصفحة</td>
<td>مضمون الملحق</td>
</tr>
<tr>
<td>---------</td>
<td>----------------</td>
</tr>
<tr>
<td>133</td>
<td>الاستبانة بصورتها الأولية</td>
</tr>
<tr>
<td>138</td>
<td>الاستبانة بصورتها النهائية</td>
</tr>
<tr>
<td>143</td>
<td>أسماء المحكمين لأداة الدراسة</td>
</tr>
<tr>
<td>144</td>
<td>اوراق تسهيل المهمة</td>
</tr>
</tbody>
</table>
الملخص

الشاراري، مساعد سلامة، ضغوط العمل وعلاقتها بالأداء الوظيفي للعاملين الإداريين في جامعة الجوف، أطروحة دكتوراة، كلية التربية، جامعة اليرموك (2012)، (إشراف: أ.د. عدنان بديри الإبراهيم).

هدفت الدراسة إلى ببيان أثر ضغوط العمل على أداء العاملين الإداريين في جامعة الجوف من وجهة نظر مدراء الدوائر الإدارية، وتلكحق هذه الدراسة تم استخدام النهج الوصفي المسحي من خلال تصميم استبانة تكوّنت من (43) فقرة، ثم التأكد من صدقها وثبالتها، وتم توزيعها على عينة مكونة من (68) من مدراء الدوائر الإدارية في جامعة الجوف، وتوصلت الدراسة إلى النتائج الآتية:

- أن مستوى ضغوط العمل من وجهة نظر مدراء الدوائر الإدارية فيها جاءت ضمن مستوى متوسط.

- أن مستوى الأداء الوظيفي من وجهة نظر مدراء الدوائر الإدارية في جامعة الجوف جاء كبيراً.

- أن هناك علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05+) بين جميع مجالات ضغوط العمل من جهة والأداء الوظيفي من جهة أخرى.

- عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) بين المتوسطات الحسابية الخاصة بمجالات عبء العمل، وغموض الدور، والأداة ككل تعزى لمتغيري المؤهل العلمي والعمر، ووجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05+) بين المتوسطات الحسابية الخاصة بمجالي (ساعات العمل، والضغطوط الإجتماعية) تعزى لمتغير المؤهل العلمي.
- وجود فروق دالة إحصائيًا عند مستوى الدلالة (0.05) بين المتوسطات الحسابية الخاصة

بمستوى ضغوط العمل في جامعة الجوف من وجهة نظر مدراء الدوائر الإدارية فيها ومجالاتها

تعزى لمتغير الخبرة عند جميع المجالات والأدائه.

- وجود فروق ذات دالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) بين المتوسطات الحسابية

الخاصة بفقرات الأداء الوظيفي تعزى لمتغير المؤهل العلمي.

- وجود فروق دالة إحصائيًا عند مستوى الدلالة (0.05) بين المتوسطات الحسابية الخاصة

بمستوى الأداء الوظيفي في جامعة الجوف من وجهة نظر مدراء الدوائر الإدارية فيها تعزى

لمتغير الخبرة.

- وجود فروق ذات دالة إحصائية عند مجال الأداء الوظيفي تعزى لمتغير العمر.

وبناءً على النتائج فقد أوصت الدراسة بعدد من التوصيات أهمها ضرورة إجراء دورات تدريبية

للعاملين الإداريين باستمرار، ومراعاة تخفيف ضغوط العمل لدى العاملين الإداريين في جامعة الجوف.

الكلمات المفتاحية: ضغوط العمل، الأداء الوظيفي، مدراء الدوائر الإدارية، جامعة الجوف.