

Journal of Business & Management (COES&RJ-JBM)

ISSN (E): 2306-7179 ISSN (P): 2306-8043

Publisher: Centre of Excellence for Scientific & Research Journalism, COES&RJ LLC

Online Publication Date & Issue: 1st April 2021, Vol.9, No.2, April 2021

<https://doi.org/10.25255/2306.8043.2021.9.2.40.59>



The Impact of Work Stress Sources in the Employees Performance in the Aqaba Special Economic Zone Authority Located in Jordan

Mohannad Ahmed Almomoni

The University of Jordan, Jordan, moh.momani@ju.edu.jo

Mohammad Khair Farhan Qerba

<http://orcid.org/0000-0002-8331-0615>

Muminah Hashem Abdo Mheidat

Jordan, Muminahmheidat94@yahoo.com

Abstract:

The present study aimed to identify the impact of sources of work stress in the performance of employees in the authority of Aqaba Special Economic Zone, in order to achieve this goal, a questionnaire was designed as a measure of the Likert five-year, and distributed to a sample size (320) and female employees working in the Aqaba Special Economic Zone Authority. The researchers used statistical measures, which include frequencies, percentages and multiple regression analysis. The results of the study showed:

1. There is significant effect of the sources of work stress combined in the performance of employees in the authority of Aqaba Special Economic Zone.
2. No significant effect of role ambiguity in the performance of workers in the authority of Aqaba Special Economic Zone.
3. There is significant effect of role conflict in the performance of workers in the authority of Aqaba Special Economic Zone.
4. There is significant effect on the amount of work in the performance of employees in the authority of Aqaba Special Economic Zone.
5. No significant effect of labor relations in the performance of employees in the authority of Aqaba Special Economic Zone.

The study suggests a number of recommendations including:

1. Reducing the negative effects of work pressures and by increasing the periods of rest and exercise, social activities and work as one team.

This work is licensed under a [Creative Commons Attribution 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/).

2. Drawing the attention of senior management in the authority of Aqaba Special Economic Zone to adequate attention and sources of work stress and try to mitigate the aim of raising the morale of the human race.
3. Authority to operate Aqaba Special Economic Zone on the appointment of new staff to reduce the staff veterans of the workload so that they can work in appropriate circumstances, and motivation to focus and creativity.
4. Holding training sessions for subordinates and supervisors on the subject of pressure to try to avoid as much as possible, which would in the end, individual and organizational performance, avoid stress at work contribute significantly to improving individual and organizational performance.
5. Conducting further scientific studies in the scope of this study to determine the causes and sources of work pressures.

Keywords:

Work Stress, Employees Performance, Aqaba Special Economic Zone Authority, Jordan

Citation:

Almomoni, Mohannad Ahmed; Qerba, Mohammad Khair Farhan; Mheidat, Muminah Hashem Abdo (2021); The Impact of Work Stress Sources in the Employees Performance in the Aqaba Special Economic Zone Authority Located in Jordan; Journal of Business & Management (COES&RJ-JBM) Vol.9, No.2, pp.40-59, <https://doi.org/10.25255/2306.8043.2021.9.2.40.59>.

أثر مصادر ضغوط العمل في أداء العاملين في سلطة منطقة العقبة الاقتصادية الخاصة في الأردن

مهند أحمد المومني، الجامعة الأردنية، الأردن*

محمد قرياح، الأردن**

مؤمنة هاشم عبده مهيدات، الأردن***

* خريج دراسات عليا، قسم إدارة الأعمال، كلية الأعمال، الجامعة الأردنية،

العقبة/الأردن، moh.momani@ju.edu.jo

** <http://orcid.org/0000-0002-8331-0615>

*** خريج جامعة البلقاء التطبيقية/علم حاسوب، العقبة، الأردن،

Muminahmheidat94@yahoo.com

ملخص

هدفت الدراسة الحالية إلى التعرف على أثر مصادر ضغوط العمل في أداء العاملين في سلطة منطقة العقبة الاقتصادية الخاصة، ومن أجل تحقيق هذا الهدف، تم تصميم استبانة على غرار مقياس ليكرت الخماسي، وزعت على عينة حجمها (٣٢٠) موظفا وموظفة من العاملين في سلطة منطقة العقبة الاقتصادية الخاصة، تم استخدام المقاييس الإحصائية التي تشمل التكرارات والنسب المئوية وتحليل الانحدار المتعدد، وقد أسفرت نتائج الدراسة عما يلي:

1. يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لمصادر ضغوط العمل مجتمعة في أداء العاملين في سلطة منطقة العقبة الاقتصادية الخاصة.
2. لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لغموض الدور في أداء العاملين في سلطة منطقة العقبة الاقتصادية الخاصة.
3. يوجد أثر ذو دلالة إحصائية الصراع الدور في أداء العاملين في سلطة منطقة العقبة الاقتصادية الخاصة.

The Impact of Work Stress Sources in the Employees Performance ...

4. يوجد أثر ذو دلالة إحصائية الكمية العمل في أداء العاملين في سلطة منطقة العقبة الاقتصادية الخاصة.
5. لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لعلاقات العمل في أداء العاملين في سلطة منطقة العقبة الاقتصادية الخاصة.

وقد توصلت الدراسة إلى عدد من التوصيات من أهمها:

1. العمل على تخفيض الآثار السلبية لضغوط العمل وذلك من خلال زيادة فترات الاستراحة وممارسة الأنشطة الاجتماعية والعمل بروح الفريق الواحد.
2. توجيه انظار الإدارة العليا في سلطة منطقة العقبة الاقتصادية الخاصة إلى الاهتمام الكافي بضغوط العمل ومصادر ها ومحاولة تخفيفها بهدف رفع الروح المعنوية للعنصر البشري.
3. أن تعمل سلطة منطقة العقبة الاقتصادية الخاصة على تعيين موظفين جدد للتخفيف على الموظفين القدامى من عبء العمل حتى يتسنى لهم العمل في ظروف مناسبة، وتحفزهم على التركيز والإبداع.
4. عقد الدورات التدريبية للمرؤوسين والرؤساء حول موضوع الضغوط لمحاولة تجنبها قدر الإمكان، بما ينعكس في النهاية على الأداء الفردي والمؤسسي، فتجنب الضغوط في العمل يسهم إلى حد كبير في تحسين مستوى الأداء الفردي والمؤسسي.
5. إجراء مزيدا من الدراسات العلمية في مجال هذه الدراسة لمعرفة أسباب ضغوط العمل ومصادر ها.

الكلمات المفتاحية: ضغوط العمل، أداء العاملين، سلطة منطقة العقبة الاقتصادية الخاصة، الأردن.

1. الإطار العام للدراسة

1.1 المقدمة

يعد موضوع ضغوط العمل من الموضوعات الحديثة نسبيا في أدبيات الفكر الإداري الحديث وبدأ يظهر بشكل جلي وجديد في الدراسة بعد حدوث التطورات الراهنة في نواحي الحياة العملية والعلمية وازدياد وتعقد حجم ونوع المنظمات بشكل كبير، مما حدا بهذه المنظمات تكريس جهودها وتطوير نشاطاتها الإنتاجية في مجالات العمل بصورة أكثر تنظيميا مما كانت عليها قبل الثورة التقنية الحديثة. يعاني الكثير من الموظفين العاملين في القطاع العام والقطاع الخاص من مصادر ضغوط العمل المتعددة ومنها غموض الدور وصراع الدور وكمية العمل وعلاقات العمل، إلى جانب الضغوط التي تفرزها البيئة الخارجية للمنظمة وخلافه، والتي تؤثر بشكل أو بآخر أداء العاملين، فإذا لم يتم محاولة تقليل آثار ضغوط العمل وتجاوزها فإن أداء العاملين لن يكون كما هو مخطط له في الإستراتيجية الوظيفية المعدة مسبقا للمنظمة وسوف تؤثر على أهداف المنظمة بشكل عام. وعليه تحاول الدراسة الحالية دراسة أثر مصادر ضغوط العمل في أداء العاملين في سلطة منطقة العقبة الاقتصادية الخاصة.

2.1 مشكلة الدراسة

إن لكل منظمة أهداف ومهام معينة تقوم بتحقيقها، وتسعى لتقديم جميع خدماتها بكل كفاءة وفعالية للمجتمع، كما أن كل منظمة تواجه عدة مصادر من الضغوط، وتؤثر على الفرد والمنظمة مما ينعكس ذلك على أداء الفرد. وتتمثل مشكلة الدراسة في معاناة العاملين في سلطة منطقة العقبة الاقتصادية الخاصة من الكثير من مصادر ضغوط العمل، ويمكن صياغة المشكلة على شكل التساؤل التالي: ما أثر مصادر ضغوط العمل في أداء العاملين في سلطة منطقة العقبة الاقتصادية الخاصة؟

3.1 أهمية الدراسة

تستمد الدراسة الحالية أهميتها من أهمية موضوع ضغوط العمل في بيئة العمل واثار ذلك في أداء العاملين، ولا سيما وان ضغوط العمل تعد ظاهرة شائعة في المجتمع الأردني بشكل عام وفي دوائر ومؤسسات الدولة وبالذات في سلطة منطقة العقبة الاقتصادية الخاصة، فدراسة هذه الظاهرة يعد أمرا هاما كون أثارها تصيب أداء العاملين الذي ينعكس على أداء المنظمات التي تقوم بواجب الخدمة إلى المواطنين الذين قد يعانون من تلك الآثار السلبية، كما تبرز أهمية هذه الدراسة كون تعالج موضوعا شائعة متجددة يصعب القضاء عليه أو التقليل من أثاره سلبية، حيث تعد هذه الدراسة محاولة إلى الوصول إلى نتائج تفيد قدر الإمكان في محاولة التقليل من مصادر الضغوط وأثرها على الأداء.

4.1 أهداف الدراسة

تهدف الدراسة الحالية إلى التعرف على أثر مصادر ضغوط العمل في أداء العاملين في سلطة منطقة العقبة الاقتصادية الخاصة، كما تهدف إلى تحقيق الأهداف الفرعية التالية:

1. تحديد وجود أثر ذو دلالة إحصائية المصادر لضغوط العمل في أداء العاملين في سلطة منطقة العقبة الاقتصادية الخاصة.
2. تحديد وجود أثر ذو دلالة إحصائية لغموض الدور في أداء العاملين في سلطة منطقة العقبة الاقتصادية الخاصة.
3. تحديد وجود أثر ذو دلالة إحصائية لصراع الدور في أداء العاملين في سلطة منطقة العقبة الاقتصادية الخاصة.
4. تحديد وجود أثر ذو دلالة إحصائية لكمية العمل في أداء العاملين في سلطة منطقة العقبة الاقتصادية الخاصة.
5. تحديد وجود أثر ذو دلالة إحصائية للعلاقات العمل في أداء العاملين في سلطة منطقة العقبة الاقتصادية الخاصة.

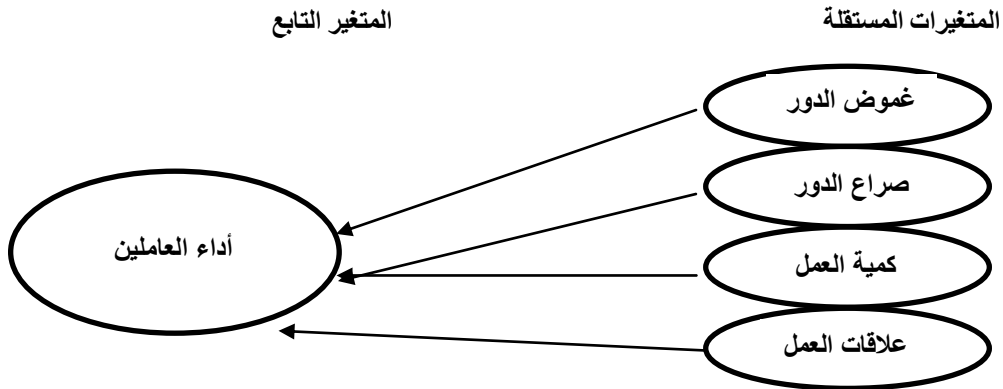
5.1 فرضيات الدراسة

تتمحور الدراسة الحالية حول الفرضيات التالية:

- الفرضية الرئيسية: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية المصادر لضغوط العمل في أداء العاملين في سلطة منطقة العقبة الاقتصادية الخاصة. ويتفرع منها الفرضيات الفرعية التالية:
- الفرضية الفرعية الأولى: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لغموض الدور في أداء العاملين في سلطة منطقة العقبة الاقتصادية الخاصة.
- الفرضية الفرعية الثانية: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لصراع الدور في أداء العاملين في سلطة منطقة العقبة الاقتصادية الخاصة.
- الفرضية الفرعية الثالثة: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لكمية العمل في أداء العاملين في سلطة منطقة العقبة الاقتصادية الخاصة.
- الفرضية الفرعية الرابعة: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لعلاقات العمل في أداء العاملين في سلطة منطقة العقبة الاقتصادية الخاصة.

6.1 أنموذج الدراسة

يبين الشكل التالي نموذج الدراسة الذي يوضح المتغيرات المستقلة والمتغير التابع:



2. الإطار النظري والدراسات السابقة

1.2 الإطار النظري

ضغوط العمل:

أصبحت ضغوط العمل من المفاهيم المألوفة في وقتنا الحاضر، حيث أن جميع الأفراد العاملين باختلاف مستوياتهم التنظيمية يتأثرون بضغوط العمل مع اختلاف درجة التأثير، وتأثيرها يكون باتجاهين، تأثير على

The Impact of Work Stress Sources in the Employees Performance ...

المستوى الشخصي للفرد فقد يشعر الفرد بالتعب وقد يصاب بالأمراض والعزلة الاجتماعية، وتأثير على مستوى المنظمة حيث يقل إنتاج الفرد، (خوالدة، ٢٠٠٥).

مفهوم ضغوط العمل:

إن التأثير الداخلي لدى الفرد ينجم عن التفاعل بين القوى الضاغطة ومكونات الشخصية وقد يؤدي إلى اضطرابات جسمية أو نفسية، أو سلوكية لديه تدفعه إلى الانحراف عن الأداء الطبيعي أو يؤدي إلى حفزه لتحسين الأداء (العديلي، ١٩٩٣). كما عرف على أنه حالة تنتج عن ضعف الانسجام والتوافق بين الأفراد وبيئة عملهم تلك التي تفرض عليهم متطلبات متزايدة تفوق قدرتهم على مواجهتها (حنفي وآخرون، ٢٠٠٢). وهي تأثير داخلي يخلق حالة من عدم التوازن النفسي أو الجسمي داخل الفرد وينجم عن عوامل من البيئة الخارجية أو المنظمة أو الفرد ذاته، (الخرزامي، ١٩٩٩). ويمكن تعريف ضغوط العمل بأنها مجموعة من المثيرات التي تتواجد في بيئة عمل الأفراد والتي ينتج عنها مجموعة من ردود الأفعال التي تظهر في سلوك الأفراد في العمل أو في حالتهم النفسية والجسمانية أو في أدائهم لأعمالهم نتيجة تفاعل الأفراد مع بيئة عملهم التي تحي الضغوط (عبد الباقي، ٢٠٠٢). والضغوط مفهوم يشير إلى درجة استجابة الفرد للأحداث أو المتغيرات البيئية في حياته اليومية، وهذه المتغيرات ربما تكون مؤلمة تحدث بعض الآثار الفسيولوجية. أن تلك التأثيرات تختلف من شخص إلى آخر تبعاً لتكوين شخصيته وخصائصه النفسية التي تميزه عن الآخرين، وهي فروق فردية بين الأفراد (الإمارة، ٢٠٠١).

مصادر ضغوط العمل

إن التنوع في مفهوم ضغوط العمل يعود إلى تنوع وتعدد مصادر ضغوط العمل وهذه الدراسة تناولت بعض المصادر لهذه الضغوط منها:

١. غموض الدور:

ويقصد بذلك شعور الفرد بصعوبة العمل الذي يؤديه ويكون هذا الشعور بسبب عدم فهم الفرد لإبعاد وجوانب عمله، وعدم توفر المعلومات التي يحتاجها الفرد في عمله، وقصور قدرات الفرد، وتوتر العلاقات بين الأفراد في العمل. ويحدث عندما لا تتوفر صورة واضحة لدى الفرد عن مسؤولياته وصلاحياته، وقد تم قياس هذا المتغير من خلال العوامل التالية: المشاركة في اتخاذ القرار، الترقية والترفيه، خصائص العمل والوصف الوظيفي (العطية، ٢٠٠٣).

٢. صراع الدور:

يعد صراع الدور من الأسباب المؤدية للضغوط، ويحدث هذا الصراع للأفراد من عدة طرق، فقد ينشأ حينما يكون هناك تعارض في مطالب العمل من حيث الأولويات كأن يطلب الرئيس من المرؤوس إنجاز بعض الأعمال التي يرى أنها ذات أهمية من غيرها. كما يحدث صراع الدور عندما يكون هناك تعارض بين مطالب الزملاء في العمل مع تعليمات المنظمة أو عندما يكون هناك تعارض بين قيم الفرد ومتطلبات المنظمة، أو ينشأ هذا الصراع عندما تكون وظيفة الفرد تتطلب منه العمل لساعات طويلة أو السفر المستمر وهنا ينشأ صراع بين هذا الدور وبين دور الفرد كرجل أسرة (هيجان، ١٩٩٨).

٣. كمية العمل:

تعد كمية العمل إحدى المؤشرات التي تدل على الضغوط التي يتعرض لها الفرد في العمل، فالعمل الزائد عن طاقات الفرد يتطلب منه زيادة في الجهد المتواصل والعمل لساعات طويلة دون التمكن من أخذ فترات راحة خاصة إذا كان هذا العمل يحتاج من القائمين عليه بذل جهد كبير وإنجازه في وقت معين، مما ينجم عن ذلك الوقوع في أخطاء والتعرض للضغوط. وإذا كان العمل الزائد يؤدي إلى الضغوط فإن قلة العمل الموكل للفرد به يعد أيضاً مصدر من مصادر الضغوط، حيث أن قلة العمل مقارنة مع قدرات الفرد تشعره بأنه غير قادر على العمل أو غير مرغوب فيه (غضبية، ٢٠٠٢).

٤. علاقات العمل:

ويشار إليها بالعلاقة التي تربط العاملين مع الرؤساء المباشرين والبيئة الخارجية والتي تولد ضغطاً وتؤثر بالتالي على أداء العاملين (المير، ١٩٩٠).

٥. المصادر البيئية والمادية:

وتشمل المصادر التي يتفاعل معها الفرد: (الهنداوي، ١٩٩٤).

أ. الحرارة:

قد تؤثر درجة الحرارة على أداء الفرد بصفه عامه عندما يكون العمل خارج المباني وفي جو شديد الحرارة أو البرودة، فعندما تتجاوز درجة الحرارة الحدود القصوى لتحمل الفرد، فإن قراراته لن تكون بالجودة المطلوبة ويصبح أكثر تعرضاً للحوادث.

ب. الضوضاء:

تعرف الضوضاء بأنها أصوات غير مرغوب فيها ولقد سجلت دراسات عديدة العلاقات بين الضوضاء في محيط العمل والإنتاجية والضوضاء ومعدلات الخطأ وأيضاً بين الضوضاء ومعدل تكرار الحوادث وأنها تسبب درجة حرارة عالية من التوتر وعدم التوازن النفسي.

ج. الإضاءة:

يحتاج الأفراد في بعض المهن (مثل الجراحة) إلى كمية من الضوء تساوي ستة أضعاف الكمية التي يحتاجها لكي يقرأ بارتياح.

كما تسبب الإضاءة الضعيفة قضاء الفرد لوقت أطول في العمل مما قد يؤدي إلى شعوره بالإحباط، وإذا كانت كمية الإضاءة المتاحة أقوى من اللازم أدى ذلك إلى إصابة العين بالإرهاق، لذلك تعد الإضاءة سواء كانت زائدة أو غير كافية من المصادر لضغوط العمل.

د. تصميم المكتب:

إن تصميم المكتب سواء أكان ذلك من حيث المساحة أو التآنيث أو التهوية أو الإضاءة يعد من العوامل الأساسية التي تساعد الموظف على حسن الأداء لذا فإن المكتب الذي لا تتوفر فيه تلك الأمور يكون مصدراً من مصادر الضغوط بالنسبة للعامل أو الموظف. أيضاً إن تصميم المكتب ينبغي أن يتوفر في العامل الصحي بالنسبة للفرد سواء من حيث النظافة أو طريقة الجلوس.

هـ. الصحة والسلامة المهنية:

إن عدم شعور الفرد بالأمن أثناء عمله يؤدي إلى شعوره بالخوف فيكون ذلك مصدراً للضغوط عليه بحيث يصبح عرضة للمخاطر فلا بد من توفير السلامة المهنية في المنظمة خصوصاً في بعض الأعمال الخطرة مثل المصانع التي تتعامل مع مواد خطرة كيميائية فتكون من أهم مصادر ضغوط العمل.

إدارة الضغوط في المنظمة: (القرىوتي، ٢٠٠٠؛ الصيرفي، ٢٠٠٧)

تنطوي عملية إدارة الضغوط في المنظمة على الممارسات الآتية:

أولاً: طبيعة العلاقة بين الأداء والضغوط:

١. لا توجد علاقة بين ضغوط العمل والأداء:

ترتكز نظرية عدم وجود علاقة بين ضغوط العمل والأداء على أن هناك عقوداً نفسية تنشأ بين الفرد والمنظمة التي يعمل فيها حيث تفترض هذه العقود أن الفرد شخص رشيد وعقلاني يقدم مساهماته للمنظمة في مقابل عوائد يحصل عليها. ولقيت هذه النظرية تأييداً قليلاً من البحوث. وعليه فإن أي صعوبات أو ضغوط في العمل ستكون ذات تأثير منعدم أو محدود وذلك قياساً بالعناصر الموجودة خارج نطاق وظائفهم.

٢. توجد علاقة إيجابية بين ضغوط العمل والأداء:

وتقوم هذه العلاقة على أن ضغوط العمل تعادل التحدي والحماس في العمل حيث تعتبر الضغوط والمشاكل والصعوبات والتحديات بمثابة ظروف مناسبة بظهور السلوك الإبداعي والتفوق والقدرات الكافية والأداء الأفضل فالمستوى المنخفض من ضغوط العمل لن يثير أي تحد لدى الفرد وبالتالي يكون أدائه متوسطاً، أما المستوى المرتفع من ضغوط العمل سيثير مستوى عالياً من التحدي وبالتالي يرتفع ويتحسن أدائه في العمل ولقد لقي هذا النموذج تأييداً محدوداً من جانب الباحثين في الدراسات التطبيقية.

٣. توجد علاقة سلبية بين ضغوط العمل والأداء:

تقوم هذه العلاقة على أن ضغوط العمل بمثابة معوقات وعقبات تعيق الأفراد عند أداء العمل بشكل مناسب وضغوط العمل شيء مكروه من جانب الأفراد حيث يترتب عليها مواقف ضارة ومؤذية بالصحة في بيئة العمل.

فالفرد الذي يواجه بيئة عمل ضارة ومؤذية يستنفذ وقته وجهده في محاولة للتكيف مع هذه الضغوط. أو أن يتبع الفرد أنماط سلوكية غير مرغوبة مثل تعطيل الإنتاج أو التخريب أو الانسحاب ولقد لاقت هذه الفرضية تأييدا كبيرا من جانب الباحثين.

4. توجد علاقة شرطية بين ضغوط العمل والأداء:

ولقد ظهرت هذه العلاقة منذ زمن بعمد في نموذج بيركس ودوسون والذي يقوم على أن العلاقة بين ضغوط العمل والأداء تأخذ شكلا مقلوبا حرف " U " وهذه العلاقة يتفق عليها كثير من الباحثين في مجال ضغوط العمل.

آثار ضغوط العمل: (الشافعي، ٢٠٠٨؛ هيجان، ١٩٩٨).

هناك العديد من السلوكيات التي تمارس من الأفراد العاملين عندما يتعرضوا إلى ضغوط في العمل.

أولاً: الآثار السلوكية:

تبدأ ردود الفعل السلبية بالظهور عند زيادة مستويات الضغوط عن الحد المألوف ويتمثل ذلك بما يلي:

أ. عادات الأكل والشرب:

إن تعرض الفرد لضغوط في العمل يؤثر على نظام الأكل والشرب لديه فيصبح هناك خلل واضح واضطراب وقد يفقد الشهية والرغبة في الأكل أو العكس يزيد رغبتهم في الأكل.

ب. التدخين وتعاطي الكحول والمخدرات:

إن زيادة التعرض للضغوط والتوتر هد يؤدي إلى أن الفرد يفرط في عملية التدخين أو تعاطي الكحول والمخدرات بحيث يلجأ الفرد لذلك لاعتقادهم بأنها تخفف من أثر الضغوط عليهم.

ج. اختلال عادات النوم:

يعد النوم من المؤشرات التي تدل على ض الفرد الضغوط العمل بأنه يشعر بتوتر والأرق والنعاس النهاري.

ثانياً: الآثار المعرفية:

وتكون الآثار المعرفية بأن يؤثر على قدرات الفرد الفكرية والذهنية والتركيز والانتباه ومن هذه الآثار: عدم القدرة على اتخاذ القرارات السليمة، ضعف التركيز، وانتباه قصير المدى وحساسية زائدة تجاه النقد، تناقص القدرات الأدائية، حواجز ذهنية.

ثالثاً: الآثار النفسية (الاكتئاب):

إن الذين يتعرضوا للضغط في العمل ينتشر بينهم الاكتئاب مما يؤدي إلى عدم قدرتهم على إيجاد دافع لهم، وتكون أعراض الاكتئاب متعددة منها ما يلي: التعب، الحزن، التفكير السلبي، استيقاظ في الصباح الباكر الأرق المفرط، الشعور بقلّة الحيلة، سرعة الغضب أو الإثارة، فقدان سريع في الوزن، فقدان الشهية، الشعور بميل للابتعاد عن الآخرين، العزلة الاجتماعية.

رابعاً: الأمراض الجسدية:

قد تكون الأمراض الجسدية أحيانا تعود أسبابها إلى أمراض نفسية، ومن هذه الأمراض: الصداع واضطرابات الجهاز الهضمي.

أ. الصداع:

وينتشر مرض الصداع بين الأفراد الذين يتعرضوا للضغوط في العمل باختلاف أنواعه.

ب. اضطرابات الجهاز الهضمي:

وتكون هذه الاضطرابات ردود فعل لتعرض الأفراد الضغوط العمل، ويشمل قرحة المعدة، والالام المرافقة.

ج. اضطرابات الجهاز الدوري (القلب والأوعية الدموية):

إن أمراض القلب قد تنشأ من جراء الضغوط في العمل والتوتر مما يؤدي إلى إصابة الفرد بتلك الأمراض.

أنواع الضغوط

يشير (العطوي، ٢٠٠٤) إلى أن أنواع ضغوط العمل تتمثل فيما يلي:

- 1. الضغوط النفسية:** وتشكل الأساس الرئيس الذي تبنى عليه بقية الضغوط الأخرى، وهو يعد العامل المشترك في جميع أنواع الضغوط الأخرى مثل: الضغوط الاجتماعية، ضغوط العمل (المهنية)، الضغوط الاقتصادية، الضغوط الأسرية، الضغوط الدراسية، الضغوط العاطفية. إن القاسم المشترك الذي يجمع كل الضغوط هو الجانب النفسي، ففي الضغوط الناجمة عن إرهاق العمل ومتاعبه في الصناعة، أولى نتائجها الجوانب النفسية المتمثلة في حالات التعب والملل اللذين يؤديان إلى القلق النفسي حسب شدة أو ضعف الضغط الواقع على الفرد.. وأثار تلك النتائج على التكيف في العمل والإنتاج، فإذا ما استفحل هذا الإحساس لدى العامل في عمله، فسوف تكون النتائج: التأثير على كمية الإنتاج، أو نوعيته، أو ساعات العمل، مما يؤدي إلى تدهور صحة العامل الجسدية والنفسية.. ومن أولى تلك الأعراض، هي زيادة الإصابات في العمل والحوادث، وربما تكون قاتلة فضلا عن زيادة الغياب أو التأخر عن العمل، وربما يصل إلى الانقطاع عنه وتركه نهائية.
- 2. الضغوط الاقتصادية:** التي لها الدور الأعظم في تشتيت جهد الإنسان وضعف قدرته على التركيز والتفكير وخاصة حينما تعصف به الأزمات المالية أو الخسارة أو فقدان العمل بشكل نهائي، إذا ما كان مصدر رزقه، فينعكس ذلك على حالته النفسية، وينجم عن ذلك عدم قدرته على مسايرة متطلبات الحياة.
- 3. الضغوط الاجتماعية:** وتعتبر حجر الأساس في التماسك الاجتماعي والتفاعل بين أفراد المجتمع. فمعايير المجتمع تحتم على الفرد الالتزام الكامل بها، والخروج عنها يعد خروجا على العرف والتقاليد الاجتماعية.
- 4. الضغوط الأسرية:** تشكل بعواملها التربوية ضغطة شديدة على رب الأسرة وأثرة على التنشئة الأسرية، فمعظم الأسر التي يحكمها سلوك تربوي متعلم ينتج عنه، التزام إلا اختل تكوين الأسرة وتفقدت معايير الضبط ونتج عنه تفكك الأسرة إذا ما اختل سلوك رب الأسرة أو ربة البيت.
- 5. الصعوبات الدراسية:** الواقعة على طالب المدرسة في مختلف المراحل الدراسية تعتبر ضغطا شديدا في حالة عدم استجابته للوائح المدرسة أو المعهد أو الكلية، فهو مطالب بأن يحقق النجاح في الدراسة، لإرضاء طموحه الشخصي الذاتي أولا، ورد الجميل لأسرته التي خصصت من دخلها المادي كتفقات الدراسة ثانيا فضلا عن المؤسسة التعليمية التي صرفت الأموال المتمثلة في مستلزمات الدراسة كتوفير المدرسين المتخصصين والاحتياجات المادية العلمية في العملية التعليمية.
- 6. الضغوط العاطفية:** بكل نواحيها، النفسية، الانفعالية، فإنها تمثل لبني البشر واحدة من مستلزمات وجوده الإنساني. فالعاطفة لدى الإنسان غريزة اختصها الله عند البشر دون باقي المخلوقات. فعندما يعاق الإنسان في طلب الزواج والاستقرار العائلي بسبب الحاجة الاقتصادية أو عدم الاتفاق مع شريك الحياة وتتعثر جهوده في الاستقرار الزوجي، يشكل ذلك ضغطة عاطفية، تكون نتائج نفسية، مما يجعله يرتبك في حياته اليومية وتعامله وفي عمله أيضا إلى أن يجد الحل في التوصل إلى تسوية مشاكله وتشكل مشكلات عدم الاتفاق بين الزوجين، أو صعوبة اختيار شريك الحياة، أو مشكلة الانفصال بين الزوجين، مشكلات عاطفية يبحث الإنسان عن حلول لها.

مفهوم الأداء:

تناول العديد من الباحثين مفهوم الأداء (Performance) على مستوى الفرد، محاولين الوصول إلى صيغ توضح هذا المفهوم، فقد عرف الأداء بأنه: "الأثر الصافي الجهود الفرد التي تبدأ بالقدرات وإدراك النور أو المهام والذي يشير إلى درجة تحقيق وإتمام المهام المكونة لوظيفة الفرد" (سلطان، ٢٠٠٢). والأداء هو قيام

الفرد العامل بكل الواجبات المكلف بها في عمله بمهارة ودقة وإتقان لتحقيق الأهداف الموضوعية له كما يجب. (الضمور، 2005). "مجموعة من السلوكيات الإدارية ذات العلاقة، والمعبرة عن قيام الموظف بأداء مهامه وتحمل مسؤولياته، وتتضمن جودة الأداء، وحسن التنفيذ، والخبرة الفنية المطلوبة في الوظيفة، والاتصال والتفاعل مع بقية أعضاء المنظمة، والالتزام بالنواحي الإدارية للعمل، والسعي نحو الاستجابة لها بكل حرص وفاعلية" (الحوامدة والفهداوي، 2001). "الأداء هو انعكاس لمدى نجاح الفرد أو فشله في تحقيق الأهداف المتعلقة بعمله ويظهر ذلك في المخرجات أو الأهداف المتحققة" (العنزي، 2003). "درجة إنجاز وإتمام المهام المكونة لوظيفة الفرد وهو يمثل الكيفية التي يشبع بها الفرد متطلبات الوظيفة والأثر الصافي الجهود الفرد التي تبدأ بالقدرات وإدراك الدور والمهام" (حسن، 1999).

محددات الأداء:

- ذكر بعض الباحثين أن العوامل المؤثرة على أداء العاملين في المنظمات (سليمان وجوده، 1998):
1. **العوامل السيكولوجية الأساسية:** وتتمثل في الإدراك والاتجاهات والدوافع حيث تساهم كلها في تكوين شخصية الفرد.
 2. **العوامل الاجتماعية:** وهي العوامل التي تحكم تفاعل الموظف مع جو العمل الاجتماعي وعلاقته بالزملاء والرؤساء والمرؤوسين.
 3. **العوامل الحضارية:** وتتمثل في الأنماط الثقافية السائدة في المجتمع والقيم والعادات والتقاليد السائدة في المجتمع ومدى تأثيرها على الأداء.
 4. **قدرات ومهارات الفرد:** وهي القدرات والمهارات التي يتمتع بها الفرد في اتخاذ القرارات وقدرته على الاتصال والمشاركة.

وهناك محددات أخرى تؤثر في أداء العاملين، تتمثل فيما يلي: (المغربي، 1994).

- أ- **القدرات:** وهي إمكانيات الفرد للقيام بعمل ماء
- ب- **المهارات:** وهي مستوى الكفاءة التي يستطيع الفرد أن يؤدي بها ذلك العمل.
- ج- **الخبرات:** وهي ذات تأثير قوي على أداء الفرد في التنظيم وذلك لأنها تخفض التكلفة والوقت وتثبت نوعية السلوك المطلوب في العمل.

أن العوامل المحددة لمستوى أداء الفرد في العمل والمؤثرة فيه عبارة عن مزيج مكون من محددات شخصية، تخص طبيعة شخصية الفرد العامل وتمثل قدراته ومهاراته ومعارفه وإدراكاته واتجاهاته التي يتمتع بها، ومحددات تنظيمية أو إدارية مكونة من عناصر المناخ التنظيمي السائد في المنظمة التي يعمل بها الفرد العامل مثل نمط الإشراف ونظم المكافآت ونظم تقييم الأداء المعمول به وغيرها من العناصر الأخرى، ومحددات بيئية واجتماعية وثقافية، يكتسبها الفرد من بيئته المحيطة به والمجتمع الذي يعيش فيه وتشمل التنشئة الأسرية والقيم الدينية والاجتماعية التي يؤمن بها الفرد العامل وتؤثر في مستوى أدائه لعمله ومدى إيمانه بأهمية العمل (الضمور، 2005).

2.2 الدراسات السابقة:

فيما يلي عرضاً للدراسات السابقة التي تم الحصول عليها والمتعلقة بموضوع البحث:

1. في دراسة (غضية، 2008) بعنوان: أثر ضغوط العمل على الولاء التنظيمي لدى مديري ومديرات المدارس الحكومية في محافظات جنوب الأردن. والتي هدفت إلى التعرف على أثر ضغوط العمل على الولاء التنظيمي لدى مديري ومديرات المدارس الحكومية في محافظات جنوب الأردن، ومن أجل تحقيق أهداف الدراسة تم تطوير استبانة بغرض جمع البيانات وتوزيعها على عينة مكونة من 311 مديراً ومديرة تم اختيارهم عشوائياً بالطريقة الطبقيّة، وقد استخدمت الأساليب الإحصائية المناسبة، وقد توصلت الدراسة إلى عدد من النتائج من أهمها:
 - إن تصورات العينة لمستوى ضغوط العمل جاءت بدرجة متوسطة وإن تصوراتهم لمستوى الولاء التنظيمي جاءت أيضاً بدرجة متوسطة.
 - وجود فروق ذات دلالة إحصائية المستوى ضغوط العمل تبعاً للمؤهل العلمي، وكانت الفروق لصالح حملة درجة البكالوريوس فاعل.
2. كما قامت (الخالدة، 2005) بدراسة بعنوان: أثر مصادر ضغوط العمل على الاغتراب الوظيفي في الدوائر الحكومية في ثلاث محافظات (الكرك، الطفيلة، معان) في جنوب الأردن، والتي هدفت إلى

التعرف على أثر مصادر ضغوط العمل على الاغتراب الوظيفي في الدوائر الحكومية في ثلاث محافظات (الكرك، الطفيلة، معان) في جنوب الأردن، ولتحقيق ذلك الهدف تم تطوير استبانة وتوزيعها على 4٧٧ مشاركا ومشاركة، وقد توصلت الدراسة إلى عدد من النتائج من أهمها:

- أن هناك ضغوط عمل يعاني منها العاملون وقد كانت بدرجة متوسطة.
- يوجد أثر هام لمصادر ضغوط العمل في الاغتراب الوظيفي.
- أشارت النتائج إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية في تصورات أفراد العينة لمصادر ضغوط العمل تعود للمتغيرات الشخصية.

3. وفي دراسة (الكساسبة، ٢٠٠٤) بعنوان: مصادر ضغوط العمل لدى المشرفين التربويين العاملين في مديرات التربية والتعليم في محافظات جنوب الأردن والتي هدفت إلى التعرف على مصادر ضغوط العمل لدى المشرفين التربويين العاملين في مديرات التربية والتعليم في محافظات جنوب الأردن، وقد تم تصميم استبانة على غرار مقياس ليكرت الخماسي وزعت على ١٢١ مشرفا ومشرفة، وقد توصلت الدراسة إلى جملة من النتائج كان من أهمها:

- إن أكثر المصادر المسببة لضغوط العمل لدى أفراد العينة هي المصادر المتعلقة بالعلاقة الرؤساء، حيث جاءت في المرتبة الأولى.
- لا توجد مصادر ضغوط عمل ذات تقديرات عالية لدى المشرفين التربويين العاملين في مديرات التربية والتعليم في محافظات جنوب الأردن.

4. أجرى (العطوي، ٢٠٠٤) دراسة بعنوان: أثر ضغوط العمل في الرضا الوظيفي لدى القيادات الإدارية في المؤسسة العامة للتعليم الفني والتدريب المهني في المملكة العربية السعودية. وقد أجريت الدراسة على جميع القيادات الإدارية والتنفيذية في المؤسسة العامة للتعليم الفني والتدريب المهني. وقد اعتمدت الدراسة على الأسلوب الوصفي وهدفت إلى تحديد مستوى ومصادر ضغوط العمل الموجودة في المؤسسة والتعرف على مدى تأثير هذه الضغوط على الرضا الوظيفي، وقد كشفت النتائج عن وجود فروقات ذات دلالة إحصائية بين تصورات المبحوثين تجاه الرضا الوظيفي تعزى للمتغيرات الديموغرافية.

5. في دراسة قام بها (المببضين والحسن، ٢٠٠٣) بعنوان "ضغوط العمل التي يواجهها موظفو الشؤون المالية في الإدارة المالية العامة الأردنية: دراسة ميدانية تحليلية" هدفت إلى تحليل ضغوط العمل التي يتعرض لها موظفو الإدارة المالية العامة ومسبباتها، وما إذا كان موظفو الشؤون المالية يتعرضون إلى ضغوط أكثر من غيرهم من الموظفين الآخرين؟ وما إذا كانت هذه الضغوط تختلف بطبيعتها عن تلك التي يتعرض لها بقية الموظفين؟ وبالتالي تحليل ضغوط العمل التي يواجهها موظفو الشؤون المالية أثناء إنجازهم أعمالهم، وقد ركزت الدراسة على تحديد مظاهر ضغوط الشؤون المالية أثناء إنجازهم أعمالهم، وقد ركزت الدراسة على تحديد مظاهر ضغوط العمل التي يواجهها موظفو الشؤون المالية أثناء إنجازهم أعمالهم، ومصادرها، وأسبابها، وتقديم اقتراحات المعالجة لضغوط العمل بهدف رفع كفاءة إدارة الشؤون المالية، وقد شملت الدراسة عينة تمثل (24) وزارة مركزية حكومية تدخل موازنتها ضمن الموازنة العامة للدولة، وقد تم جمع المعلومات الميدانية بواسطة استبانة مصممة لأغراض هذه الدراسة للتحليل وكانت أهم نتائج الدراسة ما يلي: يواجه موظفو الشؤون المالية والمحاسبية في جهاز الخدمة المدنية الأردني ضغوط عمل أكثر من تلك التي يواجهها غيرهم من الموظفين، وأن هذه الضغوط تختل بطبيعتها عن تلك التي يتعرض لها بقية الموظفين. ويعاني العاملون في الشؤون المالية في جهاز الخدمة المدنية الأردني من توتر وقلق ناجم عن ضغوط العمل يعزى إلى العوامل المرتبطة بالتنظيم وحجم العمل وطبيعة العمل وحجم المسؤولية وضعف حوافز العمل، والعلاقات الاجتماعية وتدخل الرؤساء مما يؤثر على صحتهم الجسدية والنفسية. وإن من أهم مسببات ضغوط العمل التي يواجهها موظفو الشؤون المالية والمحاسبية في جهاز الخدمة المدنية الأردني ما يلي: جمود الإجراءات والتشريعات التي تحكم الشؤون المالية والمحاسبية والتشريعات والإجراءات والأساليب والتقنيات. والعوامل السلوكية (الدافعية) والاجتماعية (الواسطة والمحسوبية). وقد توصلت الدراسة كذلك إلى أنه يوجد تباين في مستوى ضغوط العمل لدى العاملين في الشؤون المالية والمحاسبية في جهاز الخدمة المدنية تعزى لمتغيرات الجنس والمستوى الوظيفي والمؤهل العلمي والتخصص

- الأكاديمي وسنوات الخبرة العلمية والعمر، وكانت فئة الموظفين في المستويات الدنيا أكبر الفئات شعور بضغط العمل.
6. قام (جودة والياقي، ٢٠٠٢) بدراسة بعنوان "ضغوط العمل وعلاقتها بالتوجه البيروقراطي وعدم الرضا الوظيفي"، والتي هدفت إلى توضيح العلاقة بين ضغوط العمل والتوجه البيروقراطي والرضا الوظيفي، وقد أجريت هذه الدراسة على عينة مكونة من (١٣٠) فردا من العاملين والمشرفين الإداريين في وزارة الثقافة في الجمهورية العربية المصرية، وقد توصلت الدراسة إلى عدة نتائج من أهمها: وجود علاقة بين توجه الفرد للعمل في منظمة بيروقراطية وعدم الرضا الوظيفي، وجود علاقة بين مستوى الرضا الوظيفي وضغوط العمل، عدم وجود علاقة بين توجه الفرد للعمل في منظمة بيروقراطية وضغوط العمل، وجود فروق جوهرية بين متوسط عدم الرضا الوظيفي والمكانة الوظيفية، وجود فروق جوهرية بين متوسطات ضغوط العمل وبين العمر والمركز الوظيفي.
7. كما قام (الحوامدة، ٢٠٠١) بدراسة بعنوان "أثر مصادر ضغوط العمل على مستوى الضغط المدرك لدى أعضاء هيئة التدريس في الجامعات الأردنية الخاصة"، وقد هدفت الدراسة إلى التعرف على مصادر ومستوى الضغط الوظيفي لدى أعضاء هيئة التدريس في الجامعات الأردنية الخاصة، ودراسة العلاقة بين مصادر الضغط الوظيفي ومستوى الضغط الوظيفي المدرك لدى عينة الدراسة. وقد أجريت الدراسة على عينة مكونة من (342) عضوا من أعضاء هيئة التدريس في الجامعات الأردنية الخاصة، وقد توصلت الدراسة إلى النتائج التالية: وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين مصادر ضغط العمل التي تشمل (النمو المهني، ونوعية العمل، البيئة الداخلية، العلاقات مع الزملاء، كمية العمل، صراع الدور، غموض الدور، العلاقات مع الرؤساء، الظروف الشخصية ومستوى الضغط المدرك. وجود فروق في تصورات أفراد العينة نحو مصادر الضغط تعزى للمتغيرات الشخصية. وجود فروق في تصورات أفراد العينة نحو مصادر الضغط المدرك تعزى لمتغير العمر، وعدم وجود فروق تعزى لمتغيرات الجنس، والحالة الاجتماعية، والكلية، والعمل الإداري، والتربية الأكاديمية، والمؤهل العلمي، والخبرة).
8. في دراسة قام بها (العمرى وأبو طالب، ١٩٩٧) بعنوان: مصادر ضغوط العمل كما تراها مديرات رياض الأطفال في منطقة عمان الكبرى، وقد هدفت إلى التعرف على إدراك مديرات رياض الأطفال في منطقة عمان الكبرى لمصادر ضغوط العمل من حيث العلاقة مع الرؤساء والعلاقة مع المرؤوسين والعلاقة أولياء أمور الأطفال والأمان في العمل ثم العلاقة الأطفال. وقد أظهرت النتائج أن مديرات رياض الأطفال ينظرن إلى العلاقة مع المرؤوسين على أنها أكبر مصادر الضغط العمل وتحتل المرتبة الأولى، بين مصادر ضغوط العمل ويحتل الأمان في العمل المرتبة الثانية من مصادر ضغوط العمل، وبالمقارنة فقد كان أقل مصادر ضغوط العمل تأثيرا هو استجابة المديرات لطالب الإدارة. كما بينت الدراسة أن ظروف العمل السيئة والمرهقة وقلة الأمان الذي يشعرون به العاملون على حاضرهم ومستقبلهم تعتبر من أهم مصادر ضغوط العمل بالنسبة لهم.
9. أجرى (المير، ١٩٩٠) دراسة بعنوان "العلاقة بين ضغط العمل وبين الولاء التنظيمي والأداء الوظيفي والرضا الوظيفي والصفات الشخصية"، والتي هدفت إلى قياس ومقارنة مستويات صراع وغموض الدور بين أربعة مجموعات في المملكة العربية السعودية وكذلك قياس ومقارنة مستويات الولاء التنظيمي والأداء الوظيفي والرضا الوظيفي بين المجموعات الأربع ومقارنة طبيعة العلاقات الارتباطية بين صراع الدور وغموضه وبين الولاء التنظيمي والأداء الوظيفي والرضا الوظيفي. وقد أجريت الدراسة على عينة مكونة من (٢٠٠) مشاركا ومشاركة في المنشآت السعودية ينتمون إلى أربع عشر دولة وقد قسمت العينة إلى أربع مجموعات هي السعودية، العربية، الآسيوية، الغربية. وقد كشفت نتائج الدراسة عن أن هناك فروق جوهرية ذات دلالة إحصائية في متوسطات مستويات كل من صراع الدور وغموض الدور والولاء التنظيمي بين أفراد المجموعات الأربع، وكذلك عدم وجود فروق جوهرية في مستوى متوسط الرضا الوظيفي لأفراد المجموعات الأربع، وقد بينت النتائج أن هناك علاقة سلبية بين صراع الدور وغموض الدور من جهة الولاء التنظيمي والرضا الوظيفي من جهة أخرى.

3. المنهجية والإجراءات

1.3 منهجية الدراسة

اعتمدت هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي والاطلاع على الدراسات والبحوث النظرية والميدانية والوقوف عند أهم الدراسات السابقة التي تشكل رافدا حيويا في الدراسة؛ لدراسة أثر مصادر ضغوط العمل في أداء العاملين في سلطة منطقة العقبة الاقتصادية الخاصة، أما على صعيد البحث الميداني التحليلي، فقد تم جمع البيانات بواسطة أداة الدراسة (الاستبانة) التي تم تصميمها، وتحليلها إحصائيا، لاختبار فرضياتها.

2.3 مجتمع الدراسة

يتكون المجتمع الإحصائي لهذه الدراسة من جميع الموظفين العاملين في سلطة منطقة العقبة الاقتصادية الخاصة والبالغ عددهم (3646) موظفا وموظفة (بحسب ما أشارت إليه سجلات السلطة).

3.3 عينة الدراسة

تم اخذ عينة ملائمة من مجتمع الدراسة بنسبة (10%) بلغ حجمها (365) مشاركة ومشاركة من الأفراد العاملين في سلطة منطقة العقبة الاقتصادية الخاصة. وزعت الاستبانات على جميع أفراد عينة الدراسة، أعيد منها (326) استبانة، وقد وجد (6) استبانات غير صالحة للتحليل الإحصائي، وبذلك يكون عدد الاستبانات الخاضعة للتحليل الإحصائي ما مجموعه (320) استبانة.

4.3 أداة الدراسة

بغرض تحقيق أهداف الدراسة، تم تطوير استبانة على غرار مقياس ليكرت الخماسي، حيث اشتملت على الأجزاء التالية:

الجزء الأول: العوامل الديمغرافية وتشمل (الجنس، الحالة الاجتماعية، العمر، المؤهل العلمي، عدد سنوات الخبرة).

الجزء الثاني: يشتمل على (23) فقرة تقيس متغيرات الدراسة استرشادا بأدبيات موضوع الدراسة. وفيما يلي تفصيل الفقرات التي تقيس متغيرات الدراسة:

1. المتغيرات المستقلة:

- غموض الدور ويقاس بالفقرات (1-5).
- صراع الدور ويقاس بالفقرات (6-10).
- كمية العمل ويقاس بالفقرات (11-15).
- علاقات العمل ويقاس بالفقرات (16-19).

2. المتغير التابع: أداء العاملين ويقاس بالفقرات (20-23).

تم استخدام مقياس ليكرت الخماسي لتحديد أوزان فقرات الاستبانة على النحو التالي: (موافق بشدة = خمس درجات)، (موافق = أربع درجات)، (محايد = ثلاث درجات)، (غير موافق = درجتان)، (غير موافق بشدة = درجة واحدة).

5.3 صدق الأداة:

من أجل التحقق من صدق الأداة تم عرضها على الدكتور مارس المادة، وعلى مجموعة مدرسين من أساتذة كلية إدارة الأعمال في جامعة مؤتة، وذلك للتأكد من فقراتها لغويا ومضمونا، ومدى تمثيلها لإبعاد الدراسة، وقد تم التعديل حسب آراء المدرسين، حيث تم استبعاد بعض الفقرات وإضافة أخرى، حتى ظهرت بصورة ملائمة لأهداف الدراسة. ملحق (1) يتضمن فقرات الاستبانة.

6.3 ثبات الأداة:

تم الاعتماد في احتساب معامل الثبات (كرونباخ الفا) بالاعتماد على برمجية (SPSS) للتعرف على مدى الاستقرار والثبات والاتساق في فقرات الاستبانة، وقد بلغت قيمة معامل الثبات (0.905) وتعد هذه النسبة مرتفعة وتدلل على الثبات والاتساق بين فقرات الأداة.

7.3 أساليب التحليل الإحصائي:

بهدف اختبار صحة فرضيات الدراسة، تم استخدام أساليب الإحصاء الوصفي، والتي تشمل: مقاييس الإحصاء الوصفي وذلك لوصف خصائص عينة الدراسة، اعتمادا على التكرارات والنسب المئوية، ومن أجل اختبار فرضيات الدراسة تم استخدام تحليل الانحدار المتعدد.

4. عرض النتائج والتوصيات
1.4 عرض النتائج
أ- خصائص عينة الدراسة:

جدول رقم (1)
وصف خصائص عينة الدراسة وفقا للمتغيرات المستقلة

المتغير	أبعاد المتغير المستقل	التكرار	النسبة المئوية %
الجنس	ذكر	209	65.3
	أنثى	111	34.7
الحالة الاجتماعية	أعزب	70	21.9
	متزوج	250	78.1
العمر	أقل من 30 سنة	72	22.5
	30 - 39 سنة	125	39.1
	40 - 49 سنة	93	29.1
	50 سنة فما فوق	30	9.4
المؤهل العلمي	ثانوية عامة فأقل	40	12.5
	دبلوم كلية مجتمع	45	14.1
	بكالوريوس	204	63.8
	دراسات عليا	31	9.7
عدد سنوات الخبرة	أقل من سنة	105	32.8
	1 - 4 سنوات	91	28.4
	5 - 9 سنوات	73	22.8
	10 سنوات فأكثر	51	15.9

يتضح من الجدول السابق أن الذكور شكلوا ما نسبته (65.3%) من عينة الدراسة، والإناث شكلن (34.7%) من عينة الدراسة، وهذا يدل على تفوق الذكور على الإناث. وفيما يتعلق بمتغير الحالة الاجتماعية، فقد شكل المتزوجون ما نسبته (78.1%) من عينة الدراسة، وغير متزوجين (21.9%) من عينة الدراسة. وبخصوص العمر فقد احتلت الفئة العمرية (30 - 39 سنة) المرتبة الأولى وشكلت ما نسبته (39.1%) من عينة الدراسة، تلاها الفئة العمرية (40 - 49 سنة) بنسبة (29.1%) من عينة الدراسة وهذا يعني أن غالبية افراد العينة هم من فئة الشباب، تلاها الفئة العمرية (أقل من 30 سنة) بنسبة (22.5%)، وأخيرا جاءت الفئة العمرية (50 سنة فأكثر) بنسبة (9.4%). أما فيما يخص المؤهل العلمي، فقد جاء حملة درجة البكالوريوس في المرتبة الأولى وشكلوا ما نسبته (63.8%) من عينة الدراسة، تلا ذلك حملة درجة الدبلوم المتوسط بنسبة (14.1%)، تلا ذلك حملة درجة الثانوية العامة فأقل بنسبة (12.5%)، وأخيرا جاء حملة درجة الدراسات العليا بنسبة (9.7%) من عينة الدراسة. وأخيرا فيما يخص عدد سنوات الخبرة فقد جاءت عدد سنوات الخبرة (1-4 سنوات) بنسبة (32.8%) من عينة الدراسة، تلاها عدد سنوات الخبرة (5-9 سنوات) بنسبة (22.8%)، وأخيرا جاءت عدد سنوات الخبرة (10 سنوات فأكثر) بنسبة (15.9%) من عينة الدراسة.

ب- اختبار فرضية الدراسة:
الفرضية الرئيسية: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لمصادر ضغوط العمل في أداء العاملين في سلطة منطقة العقبة الاقتصادية الخاصة.

جدول رقم (2)

نتائج تحليل التباين للانحدار (Analysis of Variance) للتأكد من صلاحية النموذج لاختبار فرضية الدراسة الرئيسية

المصدر	معامل R^2	مجموعات المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة F المحسوبة	مستوى دلالة F
الانحدار		12.340	4	3.085		
الخطأ	0.285	139.301	315	0.442	*6.976	0.000
الكلية		151.640	319			

* ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $(\alpha \geq 0.05)$.
توضح النتائج الإحصائية في الجدول (2) صلاحية النموذج لاختبار فرضية الدراسة الرئيسية، وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $(\alpha \geq 0.05)$ المصادر ضغوط العمل في أداء العاملين في سلطة منطقة العقبة الاقتصادية الخاصة، اعتماداً على قيمة (F) المحسوبة البالغة (6.976) عند مستوى دلالة $(\alpha = 0.000)$ وهي معنوية عند مستوى دلالة $(\alpha \geq 0.05)$. كما تبين النتائج الإحصائية في الجدول ذاته أن مصادر ضغوط العمل كمتغير مستقل تفسر ما مقداره (28.5%) من التباين في المتغير التابع (أداء العاملين). بناء على ما سبق نرفض فرضية الدراسة الرئيسية بصورتها العدمية، ونقبل الفرضية البديلة التي تنص على: **يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لمصادر ضغوط العمل في أداء العاملين في سلطة منطقة العقبة الاقتصادية الخاصة.** ويمكن تفسير هذه النتيجة بأن ضغوط العمل التي يعاني منها الموظفون تعمل على تشتيت انتباه الموظفين وانصرافهم إلى التفكير بمصادر الضغوط وكيفية التغلب عليها، مما يقلل من مستوى أدائهم ورضاهم الوظيفي الذي ينعكس في النهاية على مستوى الأداء، وتتفق هذه النتيجة مع نتيجة دراسة كل من (المبيضين والحسن، ٢٠٠٣)، ودراسة (العمرى وأبو طالب، ١٩٩٧)، ودراسة (المير، ١٩٩٥).

جدول رقم (3)

نتائج تحليل الانحدار المتعدد لاختبار أثر مصادر ضغوط العمل في أداء العاملين

مستوى دلالة t	قيمة t	Beta	الخطأ المعياري	B	مصادر ضغوط العمل
0.375	-0.888	-0.056	0.059	-0.053	غموض الدور
0.047	*-1.999	-0.162	0.075	-0.150	صراع الدور
0.000	*3.836	0.334	0.084	0.323	كمية العمل
0.131	1.515	0.106	0.081	0.123	علاقات العمل

* ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $(\alpha \geq 0.05)$.
يتضح من النتائج الإحصائية الواردة في الجدول (3) ومن متابعة معاملات (Beta)، واختبار (t) أن مصادر ضغوط العمل (صراع الدور، كمية العمل) ذات تأثير في المتغير التابع (أداء العاملين) بدلالة ارتفاع قيم (t) المحسوبة الظاهرة في الجدول السابق عند مستوى دلالة $(\alpha \geq 0.05)$. كما أشارت النتائج في الجدول

The Impact of Work Stress Sources in the Employees Performance ...

أعلاه عدم وجود أثر لمصادر ضغوط العمل (غموض الدور وعلاقات العمل) في المتغير التابع (أداء العاملين).

مما سبق يقتضي ما يلي:

1. قبول الفرضية الفرعية الأولى التي تنص على: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية الغموض الدور في أداء العاملين في سلطة منطقة العقبة الاقتصادية الخاصة، وهذا معناه أن العاملين في سلطة منطقة العقبة الاقتصادية الخاصة لا يعانون من غموض الدور، الأمر الذي يعني حرص إدارة السلطة على توزيع المهام بين الموظفين، ووضوح خطوط السلطة والمسؤولية بحيث يقوم كل موظف بأداء مهام وظيفته بوضوح.
2. رفض الفرضية الفرعية الثانية بصورتها العدمية وقبول الفرضية البديلة التي أداء العاملين تنص على: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية الصراع الدور في سلطة منطقة العقبة الاقتصادية الخاصة، وهذا معناه أن هناك ازدواجية تلقي الأوامر من الرؤساء، وتعارض بين مطالب الزملاء في العمل مع تعليمات المنظمة، الأمر الذي يعيق العمل ويقلل من مستوى أداء الفرد.
3. رفض الفرضية الفرعية الثالثة بصورتها العدمية وقبول الفرضية البديلة التي تنص: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لكمية العمل في أداء العاملين في سلطة منطقة العقبة الاقتصادية الخاصة. ويمكن تفسير ذلك أن العاملين في يقومون بإنجاز أعمال كثيرة، أي أن حجم العمل كبير مقارنة بوقت العمل الرسمي مما يؤدي إلى شعور الموظفين بضغط في العمل تؤثر بصورة سلبية في مستوى الأداء
4. قبول الفرضية الفرعية الرابعة التي تنص على: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية العلاقات العمل في أداء العاملين في سلطة منطقة العقبة الاقتصادية الخاصة. وهذا يعني أن علاقات العمل في السلطة تتسم بالوضوح، وان هناك ثقة بين المرؤوسين والرؤساء، وبين الرؤساء أنفسهم مما يزيد من القابلية للأداء.

2.4 التوصيات

بالاعتماد على النتائج التي تم التوصل إليها، توصي الدراسة بما يلي:

1. العمل على تخفيض الآثار السلبية لضغوط العمل وذلك من خلال زيادة فترات الاستراحة وممارسة الأنشطة الاجتماعية والعمل بروح الفريق الواحد.
2. توجيه أنظار الإدارة العليا في سلطة منطقة العقبة الاقتصادية الخاصة إلى الاهتمام الكافي بضغط العمل ومصادرها ومحاولة تخفيفها بهدف رفع الروح المعنوية للعنصر البشري.
3. أن تعمل سلطة منطقة العقبة الاقتصادية الخاصة على تعيين موظفين جدد للتخفيف على الموظفين القدامى من عبء العمل حتى يتسنى لهم ظروف مناسبة، وتحفزهم على التركيز والإبداع.
4. عقد الدورات التدريبية للمرؤوسين والرؤساء حول موضوع الضغوط لمحاولة تجنبها قدر الإمكان، بما ينعكس في النهاية على الأداء الفردي والمؤسسي، فتجنب الضغوط في العمل يسهم إلى حد كبير في تحسين مستوى الأداء الفردي والمؤسسي.
5. إجراء مزيداً من الدراسات العلمية في مجال هذه الدراسة لمعرفة أسباب ضغوط العمل ومصادرها. وهنا تجدر الإشارة إلى أن نظم المعلومات الإدارية تعد أداة مهمة في عملية اتخاذ القرار، يعبر عنها بأنها طريقة منظمة للحصول على المعلومات الصحيحة في المكان والزمان المناسب وتقديمها لمتخذ القرار (Jawabreh, et al., 2020; Obeidat, et al., 2019; Alrowwad, et al., 2018; Obeidat & Altheeb, 2018; Obeidat, & Nofal, 2018; Tarhini, et al., 2018; Zawaideh, et al., 2018; Masa'deh, et al., 2017, 2018; Aldmour & Obeidat, 2017; Yassien & Mufleh, 2017; Almajali & Al-Lozi, 2016; Masa'deh, 2016,2013,2012; Al-Dmour, et al., 2015; Al Azmi, et al., 2012; Masa'deh & Shannak, 2012; Shannak, et al., 2010). وبالتالي، توصي الدراسة لبحث كيفية استثمار نظم المعلومات الإدارية المتطورة لتحقيق الميز التنافسية من خلال أداء العاملين.

قائمة المراجع

- الأمانة، سعد، (٢٠٠١)، **الضغوط النفسية، مجلة النبأ**، عدد 54.
جودي، إيمان والياقي، رندة، (٢٠٠٢)، "ضغوط العمل وعلاقتها بالتوجه البيروقراطي"، **مجلة دمشق للبحوث**، م(١٨)، ع(1)، دمشق، سوريا، ص ص 120-71.

- حسن، راوية محمد، (1999)، إدارة الموارد البشرية، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية.
- حنفي، عبد الغفار وأبو قحف، عبد السلام، ومحمد، بلال، (2002)، محاضرات في السلوك التنظيمي، مكتبة ومطبعة الإشعاع الفنية، القاهرة.
- الحوامدة، نضال، (2001)، "أثر مصادر ضغط العمل على مستوى الضغط المدرك لدى أعضاء هيئة التدريس في الجامعات الأردنية الخاصة"، مجلة النهضة، ع(6)، جامعة القاهرة، مصر، ص ص 34-74.
- الحوامدة، نضال وفهمي الفهداوي، (2002)، "أثر فضيلة التقوى في الأداء والرضا الوظيفي"، مجلة موته للبحوث والدراسات، المجلد: ١٧، العدد ٢، ص ص: 200-165.
- الجزامي، عبد الحكيم، (1999)، ضغوط العمل والحياة بين المدير والخبير، مكتبة ابن سينا، القاهرة.
- الحوالدة، نبيلة، (2005)، "أثر مصادر ضغوط العمل على الاغتراب الوظيفي في الدوائر الحكومية في ثلاث محافظات (الكرك، الطفيلة، معان) في جنوب الأردن"، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة مؤتة، الكرك، الأردن.
- سلطان، محمد سعيد، (2002)، السلوك الإنساني في المنظمات: فهم وإدارة الجانب الإنساني للعمل، دار الجامعة الجديدة للنشر، الإسكندرية.
- سليمان، حنفي محمود وجودة، يسري السيد، (1998)، السلوك التنظيمي، بدون ناشر، الزقازيق، جمهورية مصر العربية.
- الشافعي، محمد، (2008)، من مهارات الإدارة الحديثة، ط 1، مركز المحروسة للنشر والخدمات الصحفية والمعلومات، القاهرة.
- الصيرفي، محمد، (2007)، السلوك الإداري-العلاقات الإنسانية، ط 1، دار الوفاء لدنيا الطباعة والنشر، الإسكندرية، مصر.
- الضمور، حسين، (2005)، "مستوى توجهه موظفي البنوك الأردنية نحو الأداء"، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة مؤتة، الكرك، الأردن.
- عبد الباقي، صلاح، (2002)، السلوك الفعال في المنظمات، دار الجامعة الجديدة للنشر، الإسكندرية، جمهورية مصر العربية.
- العديلي، ناصر، (1993)، إدارة السلوك التنظيمي، معهد الإدارة العامة، الرياض، السعودية.
- العتوي، محمد، (2004)، "أثر رضا العمل في الرضا الوظيفي لدى القيادات الإدارية في المؤسسة العامة للتعليم الفني والتدريب المهني في المملكة العربية السعودية"، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة مؤتة، الأردن.
- العتوية، ماجدة، (2003)، سلوك المنظمة سلوك الفرد والجماعة، الطبعة الأولى، دار الشروق للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
- العمرى، بسام وأبو طالب، تغريد، (1997)، "مصادر ضغوط العمل كما تراها مديرات رياض الأطفال في منطقة عمان الكبرى"، دراسات العلوم التربوية، الجامعة الأردنية، م (24)، ع (2)، عمان، الأردن.
- العنزي، عوض خلف، (2003)، "ضغوط العمل والولاء التنظيمي والأداء الوظيفي: دراسة مقارنة في بيئة الأعمال الكويتية"، مجلة المحاسبة والإدارة والتأمين، العدد 61، السنة 4٢، كلية التجارة، جامعة القاهرة، جهاز الدراسات العليا والبحوث، ص ص: ٣٧-٣٢٧.
- غضبية، ناهدة، (2008)، "أثر ضغوط العمل على الولاء التنظيمي لدى ومديرات المدارس الحكومية في محافظات جنوب الأردن"، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة مؤتة، الكرك، الأردن.
- القريوتي، محمد، (٢٠٠٠)، السلوك التنظيمي، ط 1، دار الشروق للنشر والطباعة والتوزيع، عمان، الأردن.
- الكساسبة، محمد، (2004)، مصادر ضغوط العمل لدى المشرفين التربويين العاملين في مديرات التربية والتعليم في محافظات جنوب الأردن، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة مؤتة، الكرك، الأردن.
- المبيضين، عقلة والحسن، ربحي، (2003)، "ضغوط العمل التي يواجهها موظفوا الشؤون المالية في الإدارة المالية العامة الأردنية: دراسة ميدانية تحليلية"، مجلة جامعة الملك سعود، م 15، العموم الإدارية (1)، ص ص: ٢٥-٧١، الرياض.

The Impact of Work Stress Sources in the Employees Performance ...

المغربي، كامل محمد، (1994)، **السلوك التنظيمي**: مفاهيم وأسس سلوك الفرد والجماعة في التنظيم، ط ٢، دار الفكر للتوزيع، عمان.

المير، محمد، (1995)، "العلاقة بين ضغط العمل وبين الولاء التنظيمي والأداء الوظيفي والرضا الوظيفي والصفات الشخصية"، **مجلة الإدارة العامة**، معهد الإدارة العامة، م (28)، ع (61)، الرياض، السعودية، ص: 65-7.

الهنداوي، وفيه، (1994)، "استراتيجيات التعامل مع الضغوط"، **مجلة الإداري**، معهد الإدارة العامة، ع (58)، مسقط، عمان.

هيجان، عبد الرحمن، (1998)، **ضغوط العمل**، مصادرها ونتائجها وكيفية إدارتها، الرياض، معهد الإدارة العامة.

ملحق رقم (1). استبانة الدراسة

أخي الموظف/ أختي الموظفة المحترم/ المحترمة.
أرجو التكرم بالإجابة على أسئلة الاستبانة المرفقة بعنوان: أثر مصادر ضغوط العمل في أداء العاملين في سلطة منطقة العقبة الاقتصادية الخاصة، علماً بأن المعلومات الواردة في الاستبانة ستعامل بسرية تامة ولأغراض البحث العملي فقط.

وتفضلوا بقبول الاحترام

الجزء الأول: يرجى التكرم بوضع إشارة (x) في المكان المناسب:		
الجنس	() ذكر	() أنثى
الحالة الاجتماعية	() أعزب	() متزوج
العمر	() أقل من 30 سنة	() 30-39 سنة
	() 40-49 سنة	() 50 سنة فما فوق
المؤهل العلمي	() ثانوية عامة فأقل	() دبلوم كلية مجتمع
	() بكالوريوس	() دراسات عليا
عدد سنوات الخبرة	() أقل من سنة	() 1-4 سنوات
	() 5-9 سنوات	() 10 سنوات فأكثر

الجزء الثاني: أرجو التكرم بوضع إشارة (x) أمام المربع الذي يناسب إجابتك:

الرقم	محتوى الفقرة	موافق بشدة (5)	موافق (4)	غير متأكد (3)	لا أوافق (2)	لا أوافق بشدة (1)
	غموض الدور					
1	تفتقر وظيفتي إلى الأهداف الواضحة والمحددة					
2	أنا غير متأكد من مسؤوليات وظيفتي					
3	لا يوجد في السلطة أهداف عمل واضحة ومحددة					
4	أعتقد أن إمكانيات الفرد وقدراته غير ملائمة لمتطلبات الوظيفة التي يؤديها					
5	عدم دقة البيانات والمعلومات التي تتوفر للفرد عن وظيفته أو عمله					
	صراع الدور					
6	أقوم بأكثر من مهمة مختلفة بنفس الوقت					
7	إن سلطاتي ومسؤولياتي غير واضحة					
8	يواجهني أثناء عملي مطالب متعارضة من أكثر من جهة					

					يزعجني في عملي الهيكل التنظيمي للسلطة بسبب عدم مرونته وعدم استجابته للتغيرات المستجدة	9
					يتجاهلني رؤسائي عند اتخاذ قرارات هامة متعلقة بعملي في السلطة	10
	لا أوافق بشدة	لا أوافق	غير متأكد	موافق	موافق بشدة	الرقم
	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	
					محتوى الفقرة	
					كمية العمل	
					أقوم بأداء بعض الأعمال الموكلة لي دون توفر الوقت اللازم لإنجازها	11
					العبء الوظيفي الملقى على عاتقي كبير	12
					مطالب العمل الذي أقوم به كثيرة	13
					لا تتناسب الحوافز التي أتقاضاها مع حجم العمل الذي أقوم بتأديته	14
					الواجبات المطلوبة مني تتطلب مني مهارات وقدرات أكثر من التي أمتلكها	15
					صراع الدور	
					لا أستطيع الوثوق بزملائي في العمل	16
					لا أستطيع الاعتماد على زملائي في الحصول على المساعدة التي أحتاجها	17
					تتعارض اهتماماتي مع اهتمامات زملائي	18
					رؤسائي لا يثقون بقدراتي في العمل	19
					أداء العاملين	
					لدى الموظفين في دائرتي كفاءة عالية في الأداء	20
					لدى الموظفين في دائرتي فعالية عالية في الأداء	21
					أرى بأن انطباعات المراجعين جيدة	22
					ينجز العمل في الوقت المحدد	23

References:

Al Azmi, N., Al-Lozi, M., Al-Zu'bi, Z., & Dahiyat, S. (2012). Patients attitudes toward service quality and its impact on their satisfaction in physical therapy in KSA hospitals. *European Journal of Social Sciences*, 34(2), 300-314.

Aldmour, R., & Obeidat, B. (2017). Factors influencing the adoption and implementation of HRIS applications: are they similar. *International Journal of Business Innovation and Research*, 14(2), 139-167.

Al-Dmour, R., Obeidat, B., & Almajali, D. (2015). The practice of HRIS applications in business organizations in Jordan: an empirical study. *European Journal of Business and Management*, 7(33), 37-51.

The Impact of Work Stress Sources in the Employees Performance ...

Almajali, D., & Al-Lozi, M. (2016). Determinants of the actual use of e-learning systems: an empirical study on Zarqa university in Jordan. *Journal of Social Sciences (COES&RJ-JSS)*, 5(2), 172-200.

Alrowwad, A., Obeidat, B., & Al-Khateeb, A. (2018). The role of work/life balance and motivational drivers of employee engagement on the relationship between talent management and organization performance: a developing country perspective. *Modern Applied Science*, 12(11), 35-54.

Jawabreh, O., Mahmoud, R., & Hamasha, S. (2020). Factors influencing the employees' service performance in hospitality industry case study Aqaba five stars hotel. *GeoJournal of Tourism and Geosites*, 29(2), 649-661.

Masa'deh, R. (2012). The impact of Management Information Systems (MIS) on Quality Assurance (QA): a case study in Jordan. *International Journal of Information, Business and Management*, 4(2), 93-110.

Masa'deh, R. (2013). The impact of information technology infrastructure flexibility on firm performance: an empirical study of Jordanian public shareholding firms. *Jordan Journal of Business Administration*, 9(1), 204-224.

Masa'deh, R. (2016). The role of knowledge management infrastructure in enhancing job satisfaction at Aqaba five star hotels in Jordan. *Communications and Network*, 8(4), 219-240.

Masa'deh, R., & Shannak, R. (2012). Intermediary effects of knowledge management strategy and learning orientation on strategic alignment and firm performance. *Research Journal of International Studies*, 24, 112-128.

Masa'deh, R., Al-Badi, A., Abu-Hlalah, A., Alkhalafat, F., & Zytoon, S. (2017). Factors affecting user's satisfaction of tourism board website and its impact on continuous intention to use. *International Journal of Business Administration*, 8(4), 1-15.

Masa'deh, R., Alrowwad, A., Alkhalafat, F., Obeidat, O., & Abualoush, S. (2018). The role of corporate social responsibility in enhancing firm performance from the perspective of IT employees in Jordanian banking sector: The mediating effect of transformational leadership. *Modern Applied Science*, 12(7), 1-26.

Obeidat, B., & Altheeb, S. (2018). The impact of internal corporate social responsibility on job satisfaction in Jordanian pharmaceutical companies. *Modern Applied Science*, 12(11), 105-120.

Obeidat, B., & Nofal, R. (2018). The effect of transformational leadership on entrepreneurial orientation: the mediating role of organizational learning capability. *Modern Applied Science*, 12(11), 77-104.

Obeidat, B., Al-Khateeb, A., & Abu Abdallah, A. (2019). Reviewing the mediating role of work/life balance and motivational drivers of employee engagement on the relationship between talent management and organization performance. *Journal of Social Sciences (COES&RJ-JSS)*, 8(2), 306-326.

Shannak, R., Al-Zu'bi, Z., Obeidat, B., Alshurideh, M., & Altamony, H. (2012). A theoretical perspective on the relationship between knowledge management systems, customer knowledge management, and firm competitive advantage. *European Journal of Social Sciences*, 32(4), 520-532.

Shannak, R., Obeidat, B., & Almajali, D. (2010). Information technology investments: a literature review. *Proceedings of the 14th IBIMA Conference on Global Business Transformation through Innovation and Knowledge Management: An Academic Perspective*, Istanbul-Turkey, 23rd-24th June, pp.1356-1368.

Tarhini, A., Alalwan, A., Al-Qirim, N., & Algharabat, R. (2018). An analysis of the factors influencing the adoption of online shopping. *International Journal of Technology Diffusion (IJTD)*, 9(3), 68-87.

Yassien, E., & Mufleh, M. (2017). The impact of ERP system's usability on enterprise resource planning project implementation success via the mediating role of user satisfaction. *Journal of Management Research*, 9(3), 49-71.

Zawaideh, F., Al-Zoubi, M., Abualoush, S., & Kanaan, R. (2018). The impact of knowledge documentation process as an intermediary variable among knowledge acquisition process, organizational culture and human capital. *Modern Applied Science*, 12(11), 151-168.